

ОГЛАВЛЕНИЕ

От автора	9
Введение	11
ГЛАВА I. Конфликтологическая компетентность: профессиональный взгляд на конфликты	
1. В чем заключается непрофессиональный взгляд на конфликты?	17
2. В чем суть вмешательства в конфликты?	19
3. В чем заключается специфика проявления конфликтов на разных уровнях?	21
4. В чем различие между этапами развития конфликтной ситуации?	23
5. Каковы теоретические подходы к конфликтам и как осуществляется их выбор на практике	27
6. Какие функции выполняет конфликт в организации?	31
7. Когда конфликт можно считать продуктивным?	35
8. Чем конфликт отличается от насилия и в чем различие между насилием и силой?	39
9. Каковы теоретические модели выхода из конфликта?	42
10. Какие элементы являются базовыми для самоанализа действий в конфликте?	45
11. По каким признакам можно распознать конфликт в организации?	47
12. Чего можно ожидать в конфликтном взаимодействии?	49
13. Какие способы разрешения межличностных конфликтов существуют?	51
14. Каков методический инструментарий для самодиагностики в конфликтной ситуации?	55
15. Какие ресурсы могут быть обнаружены в конфликтной ситуации?	58
16. Каковы причины возникновения конфликтов в организации?	60

17. Какова специфика конфликтного взаимодействия в коммуникации?	62
18. Какие коммуникативные стратегии можно обнаружить в конфликте?	64
19. По каким параметрам можно определить, что конфликт разрешен?	66
20. Как определить, конфликтное поведение в деятельности - это норма или патология для организации?	68
21. Какие существуют диагностические схемы коммуникации в конфликте?	70
22. Что необходимо делать для установления конструктивной коммуникации в конфликте при наличии общей цели?	73
23. Как коммуникация связана с конфликтностью человека?	75
24. Какие речевые обороты способствуют созреванию скрытых конфликтов в коммуникации?	78
25. Какие существуют типы коммуникативного поведения в конфликтах?	80
26. Что такое интервенция в конфликт?	83
27. В чем различие между регулированием и разрешением конфликта?	85
28. Какие существуют стратегические линии поведения в конфликте?	87
29. В чем заключается коммуникативно-психологический аспект разрешения межличностного конфликта?	90
30. Есть ли какие-нибудь универсальные правила для улучшения взаимоотношений в конфликтном взаимодействии?	93
31. Какие виды ущерба могут быть трансформированы в конфликте?	95
32. Как профессионально взаимодействовать с неправильными действиями другого человека?	98
33. Какие деструктивные поведенческие реакции доминируют в групповом конфликтном взаимодействии?	99
34. Какие существуют правила работы с информацией в конфликте?	101
35. Каковы показатели деструктивных и конструктивных процессов в конфликте?	103
36. Чем плоха стратегия ухода от конфликта?	105
37. Надо ли привлекать внешнего консультанта для проведения диагностики конфликта в организации?	107
38. Нужно ли обсуждать в семье конфликты в организации?	111
39. Какие есть альтернативные методы и подходы в работе с конфликтами?	116

40. Что такое конфликтологическая компетентность?	119
ГЛАВА II. Организационный конфликтменеджмент: знаниевые установки и определение понятий	
41. Что важно знать о конфликте и конфликтной ситуации?	121
42. Что такое конфликт?	124
43. Что такое инновация и кто такой инноватор?	127
44. Что такое организационный конфликтменеджмент и кто такой конфликтменеджер?	134
45. Что представляет собой организация, внедряющая инновации?	140
46. Каковы основные причины ситуации неопределенности?	143
47. Каковы основные элементы конфликта?	145
48. Какие типы инноваций существуют?	148
49. Что представляют собой реалистические и нереалистические конфликты?	151
50. Каковы основные условия инновационной деятельности?	153
51. Что представляет собой конструктивная стратегия поведения в конфликте?	155
52. Что представляет собой инновационный потенциал организации?	157
53. Что такое конфликтный потенциал?	158
54. Что такое инновационный климат в организации?	160
55. Что такое конфликтоген?	161
56. Что представляет собой инновационная система?	166
57. Что представляет собой диагностика конфликта и чем она отличается от исследования конфликта в организации?	168
58. Что такое инновационный пуск?	171
59. Что представляет собой конфликтный потенциал управления как система с «обратной» связью?	174
60. Что такое инновационная стратегия?	177
61. Что представляет собой инновационное консультирование?	181
62. Что такое инновационная игра?	184
63. Что представляет собой технологический подход к управлению конфликтами в организации?	190
64. Что представляют собой инновационные трудности в процессе реализации инновации?	193
65. Что является противоположностью конфликта?	195
66. Что представляют собой технологии управления социальными процессами?	196

67. Что представляют собой модели «открытого» и «закрытого» общества и каково место конфликта в них?	199
68. Что общего между борьбой и конфликтом?	201
69. Что представляет собой феномен власти и феномен управления?	203
70. Что не является конфликтом?	206
71. Какие аксиоматические утверждения положены в основание организационного конфликтменеджмента?	208
ГЛАВА III. Стрессоустойчивость и конфликтоустойчивость	
72. Как сохранить свое достоинство в ситуации, когда тебя оскорбили?	210
73. Как защищать свою профессиональную гордость?	215
74. Что можно делать с прошлым негативным опытом в конфликте?	217
75. Какова природа агрессии?	220
76. Какова природа гнева?	223
77. Как проявляется гнев?	225
78. Какова природа страха?	227
79. Когда появляется страх и каковы его симптомы?	229
80. Что является питательной средой для страха?	231
81. Какие основные опасения существуют в страхе?	234
82. Чем опасен страх?	237
83. Каковы основные механизмы позитивной трансформации страха?	238
84. Каков механизм психологического террора и как не стать его жертвой?	241
85. Как защищать национальную гордость?	252
86. По каким первичным признакам можно узнать о потере самообладания?	255
ГЛАВА IV. Организационная культура как духовный и нравственный ресурс организации	
87. Что такое организационная культура?	258
88. Каков должен быть современный «дух» организации, внедряющей инновацию?	260
89. Какова связь между корпоративной культурой и отношением к конфликтам в организации?	263

90. По каким параметрам можно определить, готова ли организация к инновациям?	266
91. По каким признакам можно обнаружить, что в организации создается почва для деструктивных и коммунальных конфликтов?	271
92. Каковы идеальные характеристики инновационно-ориентированного и традиционного менеджера в конфликте?	274
93. В чем заключаются конкурентные преимущества организации?	276
94. Каковы различия между инновационным и традиционным процессами в организации?	278
95. Каковы основные противоречия между инновационными и традиционными бизнес-процессами?	280
96. Каков механизм провокаций?	282
97. Каковы функции вражды и что провоцирует враждебность?	286
98. Какой конфликт способствует сплочению группы?	289
99. Что делать со слухами, сплетнями и интригами в организации?	291
100. Что представляют собой психологические манипуляции?	295
101. Как распознать лесть и как к ней относиться?	297
102. Что представляют собой организационно-процедурные манипуляции?	299
103. Выбор приоритетов при загруженности делами и встречами	302
104. Что представляют собой иерархические манипуляции?	305
105. Какое значение имеют критика и догма в процессе реализации инновации в организации?	307
106. Каковы принципы конструктивной критики в конфликте?	310
107. Может ли вопрос быть конфликтогеном?	314
108. Каковы этические требования к демократической критике и демократическому стилю управления?	316
109. Как реагировать на неприличные вопросы, которые оскорбительны для человека?	318
110. Нравственно ли ввязываться в конфликтную, грязную и безнравственную дискуссию?	320
111. Как вести себя в конфликте?	322
Послесловие	325
Глоссарий	326
Литература	345