

Strategie zarządzania konfliktami. Analiza procesu zarządzania konfliktami w firmie.

Wstęp.....3

Rozdział I

Problematyka konfliktu w literaturze przedmiotu

- 1.1. Definicja konfliktu.....5
- 1.2. Konflikt jako zjawisko społeczne.....16
- 1.3. Typologia konfliktów.....25
- 1.4. Społeczne i ekonomiczne przyczyny konfliktów.....41

Rozdział II

Zarządzanie konfliktem w organizacji

- 2.1. Pojęcie konfliktu w organizacji.....50
- 2.2. Sytuacja konfliktu w organizacji.....54
- 2.3. Kierowanie konfliktem w organizacji.....59

Rozdział III

Charakterystyka towarzystwa ubezpieczeniowego XYZ

- 3.1. Towarzystwo Ubezpieczeniowe XYZ – charakterystyka badanej organizacji.....68
- 3.2. Cel i rodzaj działalności firmy.....70

Rozdział IV

Raport z badań własnych.

- 4.1. Cel badań.....73
- 4.2. Hipotezy badawcze.....73
- 4.3. Metody, techniki i narzędzia badawcze oraz opis realizacji projektu badawczego.74
- 4.4. Charakterystyka grupy badawczej.....74
- 4.5. Prezentacja i analiza wyników badawczych.....76
- 4.6. Wnioski.....84

Zakończenie.....	87
Bibliografia.....	90
Spis rysunków.....	93
Spis schematów.....	94
Spis tabel.....	95
Aneks.....	96