

Strategie zarządzania konfliktami organizacyjnymi. Studium przypadku – analiza procesu zarządzania konfliktami w firmie XYZ

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
-------------------	-----------