

Zarządzanie konfliktem ze szczególnym uwzględnieniem mobbingu na przykładzie Sklepów XYZ S.A

Wstęp 3

Rozdział I

Charakterystyka konfliktu oraz miejsca i zakresu jego występowania

Definicja społeczna i organizacyjna..... 6

Ewolucja poglądów na konflikt.....9

Źródła konfliktów.....13

1.4 Rodzaje konfliktów w miejscu pracy.....17

1.4.1 Konflikty wewnętrzne.....18

1.4.2 Konflikt pomiędzy poszczególnymi osobami, między jednostkami a grupą, oraz między grupami w danej organizacji19

1.4.3 Konflikty między organizacjami.....21

Rozdział II

Zarządzanie konfliktem w organizacji

2.1 Metody kierowania konfliktem..... 23

2.1.1 Stymulowanie konfliktu w organizacji.....25

2.1.2 Ograniczanie konfliktu.....28

2.1.3 Konstruktywne rozwiązywanie konfliktów.....31

2.2 Style zarządzania konfliktem.....33

2.3 Zalety i wady zarządzania konfliktem..... 43

Rozdział III

Mobbing jako specyficzny rodzaj konfliktu

3.1 Pojęcie mobbingu..... 49

3.2 Działania mobbingowe.....	53
3. 3 Rodzaje mobbingu w miejscu pracy.....	59
3.3.1 Mobbing poziomy.....	59
3.3.2 Mobbing pionowy	61
3.3.3 Mobbing pochyły	61
3.4 Koszty i skala mobbingu.....	63
3.5 Przeciwdziałanie mobbingowi w sferze zarządzania organizacją.....	72

Rozdział IV

Ocena wpływu zarządzania konfliktem na ograniczenie zjawiska mobbingu w Sklepach XYZ

4.1 Historia i misja przedsiębiorstwa.....	80
4.1.1 Historia Sklepów XYZ	81
4.1.2 Misja Sklepów XYZ	84
4.2 Opis celu i metody badania.....	85
4.3 Charakterystyka grupy badawczej	87
4.4 Prezentacja i analiza wyników badań.....	88

Zakończenie.....103

Bibliografia107

Spis tabel113

Spis rysunków.....114

Załączniki116

Załącznik 1..... 116