

SADRŽAJ

I UVOD	2,3
II KONFLIKTI (teorijski pristup)	4-8
III KONFLIKTI U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA	9-11
IV METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	12
4.1. Predmet istraživanja	12
4.2. Ciljevi istraživanja	12
4.3. Metode i instrumenti istraživanja	12
4.4. Populacija i uzorak	12
4.5. Mjesto i vrijeme analiziranja	12
4.6. Način popularizacije rezultata istraživanja	12
V ANALIZA SLUČAJEVA KONFLIKTNIH SITUACIJA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA I MOGUĆNOSTI EFIKASNOG RJEŠAVANJA	13-15
5.1. Stanje-signali, znaci u nastajanju i razvoju konfliktnih situacija	16,17
5.2. Etiologija (uzroci) konfliktnih situacija	18-21
5.3. Posljedice konfliktnih situacija	22,23
5.4. Metode i postupci efikasnog rješavanja konfliktnih situacija-stilovi i strategije	23-42
VI ZAKLJUČCI I PREPORUKE	43
6.1. Stanje-signali, znaci u nastajanju i razvoju konfliktnih situacija	43
6.2. Etiologija (uzroci) konfliktnih situacija	44
6.3. Posljedice konfliktnih situacija	45
6.4. Metode i postupci efikasnog rješavanja konfliktnih situacija-stilovi i strategije	45-48
VII LITERATURA	49