

TURINYS

Pratarmė	5
I. KONFLIKTAS: KAS, KAIP, KODĖL?	6
1. KAS MAN YRA KONFLIKTAS?	6
2. KONFLIKTO VERTINIMAS	9
3. SVARBŪS SANTYKIAI IR KONFLIKTAI	10
4. ŠALIES ELGESIO KONFLIKTE DIMENSIJOS	10
5. NUO POZICIJŲ PRIE INTERESŲ	12
6. KONFLIKTO ŠALIŲ INTERESAI IR POREIKIAI	14
7. LAIMĖK DAUGIAUSIAI	15
8. TAPATUMAS IR KONFLIKTAI	17
9. KONFLIKTO ESKALACIJOS ETAPAI	20
II. KOMUNIKACIJA IR KONFLIKTAI	23
1. KOMUNIKACIJOS SVARBA	24
2. KALBA PER KONFLIKTUS	24
3. POŽIŪRIO KEITIMAS	25
4. KONFRONTAVIMO ĮGŪDŽIAI KONFLIKTE	28
5. KRITIKAVIMAS	32
6. ATSIPRAŠYMAS	35
7. KONFLIKTO VALDYMAS PER GRUPINĘ DISKUSIJĄ	36
8. SPRENDIMO PRIĖMIMAS GRUPĖJE: KONSTRUKTYVUS GINČAS	37
III. KONFLIKTO ANALIZĖ	40
1. KONFLIKTO ŠALTINIŲ NAGRINĖJIMAS: ŠALIŲ INTERESAI	40
2. PROBLEMOŠ NAGRINĖJIMO SCHEMA	41

3. JĒGOS LAUKO ANALIZĒ	42
4. KONFLIKTĀ PALAIKANČIŲ JĒGŲ ANALIZĒ	45
5. SUVOKIMO, EMOCIJŲ IR ELGESIO DIMENSIJOS	46
6. KONFLIKTO ĮVERTINIMO VADOVAS	48
IV. KONFLIKTŲ SPRENDIMAS	53
1. KONFLIKTŲ SPRENDIMAS: KOKS ELGESYS TINKAMIAUSIAS?	53
2. KONFLIKTO SPRENDIMO STRATEGIJOS IR STILIAI	55
3. INTEGRUOJAMIEJI SUSITARIMAI	57
4. GYVENIMO MODELIAI	63
5. NESUTARIMAI DĖL ATSAKOMYBĖS	64
6. KONFLIKTO DINAMIKOS PROFILIS	65
7. NEMALONŲS SANTYKIŲ SU KITAIŠ ŽMONĖMIS JAUSMAI	69
Literatūra	72