

Turinys

Pratarmė.....	5
1. Konfliktų studijų objektas. Konfliktų klasifikavimas.....	6
1.1. Konflikto samprata.....	6
1.2. Konfliktų klasifikavimas.....	8
2. Konfliktų sprendimo mokslo raida ir šiuolaikinės teorijos.....	16
2.1. Konfliktų sprendimo mokslo istorinė raida.....	16
2.2. Šiuolaikinės konfliktų teorijos.....	22
2.3. Konfliktų mokslinio tyrimo kryptys, uždaviniai, tyrimo metodai.....	29
3. Konfliktų priežastys.....	35
3.1. Sąlygos, didinančios konflikto tikimybę.....	35
3.2. Sąlygos, mažinančios konflikto tikimybę.....	36
3.3. Konfliktų šaltiniai.....	38
4. Konflikto eiga.....	45
4.1. Konflikto eigos etapai.....	45
4.2. Konflikto eskalacija.....	49
4.3. Konflikto pabaiga.....	60
5. Konfliktų sprendimas ir valdymas.....	64
5.1. Bendrosios konfliktų sprendimo kryptys ir principai	66
5.2. Konfliktų sprendimo bei valdymo strategijos ir stiliai.....	71
5.3. Elgesio stiliai ir konfliktų valdymas	82
6. Alternatyvūs konfliktų sprendimo ir valdymo būdai.....	88
6.1. Alternatyvus konfliktų sprendimas.....	88
6.2. Galia grindžiami alternatyvūs konfliktų sprendimo ir valdymo būdai.....	91
6.3. Teisėmis grindžiami alternatyvūs konfliktų sprendimo ir valdymo būdai.....	97
6.4. Interesais grindžiami alternatyvūs konfliktų sprendimo ir valdymo būdai.....	103
6.5. Konflikto šalių interesai ir integruojamasis konfliktų sprendimas.....	105
7. Organizaciniai konfliktai.....	120
7.1. Organizaciniai konfliktai: kodėl, kokie, kaip vyksta?.....	120
7.2. Konfliktų organizacijose sprendimas ir valdymas.....	125
7.3. Socialinių vaidmenų konfliktai.....	136
7.4. Konfliktai tarp grupių ir tarp organizacijų.....	140

7.5. Konfliktų organizacinėje aplinkoje pasekmės.....	144
8. Užsitęsę ir sunkiai sprendžiami konfliktai.....	152
8.1. Užsitęsusių ir sunkiai sprendžiamų konfliktų požymiai.....	152
8.2. Požiūriai į užsitęsčius ir sunkiai sprendžiamus konfliktus.....	155
8.3. Poveikis užsitęsusiems ir sunkiai sprendžiamiems konfliktams.....	158
9. Derybos sprendžiant konfliktus.....	166
9.1. Pozicinės derybos.....	167
9.2. Principinės (integruojamosios) derybos.....	175
9.3. Tinkamas derybų vedimas.....	179
10. Tarpininkavimas sprendžiant konfliktus.....	189
10.1. Tarpininkavimo procesas.....	190
10.2. Tarpininko vaidmuo ir veikla.....	195
10.3. Tarpininkavimo sėkmės veiksniai.....	204
11. Alternatyvių konfliktų sprendimo ir valdymo būdų pasirinkimas bei taikymas.....	210
11.1. Bendrieji alternatyvių konfliktų sprendimo ir valdymo būdų pasirinkimo bei taikymo principai.....	210
11.2. Vadybininko dalyvavimas sprendžiant konfliktus organizacijose.....	218
11.3. Integruotos konfliktų valdymo sistemos ir jų taikymas.....	221
11.4. Alternatyvaus konfliktų sprendimo pranašumai bei problemos.....	230
12. Konfliktų sprendimo ir valdymo praktika pasaulyje.....	235
12.1. Alternatyvaus konfliktų sprendimo raida.....	235
12.2. Konfliktų sprendimo ir valdymo patirtis įvairiose šalyse.....	240
12.3. Konfliktų sprendimo ir valdymo praktika Lietuvoje.....	253
12.4. Konfliktų sprendimo kultūra.....	257
Literatūra.....	269
Rekomenduojama literatūra.....	296
Dalykinė rodyklė.....	298
Priedai.....	302