

## فهرست مطالب

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| معرفی درسنامه .....                                   | ۹  |
| پیش‌گفتار .....                                       | ۱۱ |
| فصل ۱: مفاهیم و ابعاد تعارض .....                     | ۱۳ |
| مقدمه .....                                           | ۱۵ |
| ۱-۱. تعریف تعارض .....                                | ۱۵ |
| ۲-۱. ابعاد وقوع تعارض .....                           | ۱۸ |
| ۳-۱. انواع تعارض .....                                | ۲۰ |
| ۴-۱. درجات تعارض .....                                | ۲۰ |
| ۵-۱. سیر تحول در نظریه‌های مربوط به ایجاد تعارض ..... | ۲۳ |
| ۱-۵-۱. مکتب کلاسیک .....                              | ۲۳ |
| ۲-۵-۱. مکتب روابط انسانی .....                        | ۲۴ |
| ۳-۵-۱. مکتب تعامل‌گرا .....                           | ۲۵ |
| ۶-۱. شکل‌گیری تعارض .....                             | ۲۵ |
| ۷-۱. فرایند تعارض .....                               | ۲۸ |
| ۸-۱. ویژگی‌های میان‌فرهنگی تعارض .....                | ۲۹ |
| جمع‌بندی و خلاصه .....                                | ۳۳ |
| برای مطالعه بیشتر .....                               | ۳۳ |
| فصل ۲: سطوح تعارض در سازمان .....                     | ۳۵ |
| مقدمه .....                                           | ۳۷ |

|    |                                               |
|----|-----------------------------------------------|
| ۳۷ | ۱-۲. تعارض درون فردی .....                    |
| ۳۹ | ۲-۲. تعارض میان فردی .....                    |
| ۴۲ | ۳-۲. تعارض درون گروهی .....                   |
| ۴۴ | ۴-۲. تعارض میان گروهی .....                   |
| ۴۶ | ۵-۲. تعارض میان سازمانی .....                 |
| ۴۶ | ۶-۲. تعارض فرد با سازمان .....                |
| ۴۷ | ۷-۲. تعارض در امور اجتماعی و بین المللی ..... |
| ۵۴ | جمع بندی و خلاصه .....                        |
| ۵۴ | برای مطالعه بیشتر .....                       |
| ۵۷ | فصل ۳: علل ایجاد و آثار تعارض .....           |
| ۵۹ | مقدمه .....                                   |
| ۵۹ | ۱-۳. علل ایجاد تعارض .....                    |
| ۵۹ | ۱-۱-۳. عوامل ساختاری .....                    |
| ۶۴ | ۲-۱-۳. عوامل مرتبط با روابط مراوده ای .....   |
| ۶۷ | ۲-۳. آثار تعارض .....                         |
| ۶۸ | ۱-۲-۳. تعارض مثبت (کارکردی) .....             |
| ۶۹ | ۲-۲-۳. روش های ایجاد تعارض مثبت .....         |
| ۷۲ | ۳-۲-۳. تعارض منفی (غیرکارکردی) .....          |
| ۷۵ | ۳-۳. توصیه های کاربردی .....                  |
| ۷۷ | برای مطالعه بیشتر .....                       |
| ۷۹ | فصل ۴: مدیریت تعارض .....                     |
| ۸۱ | مقدمه .....                                   |
| ۸۱ | ۱-۴. سطح مطلوب تعارض .....                    |
| ۸۴ | ۲-۴. روش های مدیریت تعارض .....               |
| ۸۴ | ۱-۲-۴. روش مدیریت غیرمستقیم تعارض .....       |

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| ۲-۲-۴. روش مدیریت مستقیم تعارض .....        | ۸۵  |
| ۳-۴. مقایسه راهبردهای تعارض و مذاکره .....  | ۹۶  |
| ۴-۴. عوامل دشوارکننده مدیریت تعارض .....    | ۹۸  |
| ۵-۴. توصیه‌های کاربردی برای رفع تعارض ..... | ۹۹  |
| جمع‌بندی و خلاصه .....                      | ۱۰۱ |
| برای مطالعه بیشتر .....                     | ۱۰۱ |
| فصل ۵: تعارض از منظر اسلام .....            | ۱۰۳ |
| مقدمه .....                                 | ۱۰۵ |
| ۱-۵. نگرش اسلام به تعارض .....              | ۱۰۵ |
| ۱-۱-۵. دیدگاه منفی به ایجاد تعارض .....     | ۱۰۵ |
| ۲-۱-۵. دیدگاه مثبت به ایجاد تعارض .....     | ۱۰۸ |
| ۲-۵. «تعارض» در حکومت نبوی .....            | ۱۰۹ |
| ۳-۵. تعارض در حکومت علی (ع) .....           | ۱۱۶ |
| ۴-۵. «تعارض» در حکومت امام حسن (ع) .....    | ۱۲۱ |
| ۵-۵. تعارض از منظر امام خمینی (ره) .....    | ۱۲۳ |
| ۱-۵-۵. سطوح تعارض از منظر امام (ره) .....   | ۱۲۴ |
| ۲-۵-۵. استراتژی‌های مدیریت تعارض .....      | ۱۲۴ |
| جمع‌بندی و خلاصه .....                      | ۱۲۷ |
| برای مطالعه بیشتر .....                     | ۱۲۷ |
| فصل ۶: فنون مذاکره .....                    | ۱۲۹ |
| مقدمه .....                                 | ۱۳۱ |
| ۱-۶. تعریف مذاکره .....                     | ۱۳۱ |
| ۲-۶. آمادگی برای مذاکره .....               | ۱۳۴ |
| ۳-۶. استراتژی مذاکره .....                  | ۱۳۷ |
| ۴-۶. روش مذاکره .....                       | ۱۴۰ |

## ۸ مدیریت تعارض و فنون مذاکره

|          |                             |
|----------|-----------------------------|
| ۱۴۴..... | ۵-۶. تاکتیک‌های مذاکره      |
| ۱۶۱..... | ۶-۶. توصیه‌های کاربردی      |
| ۱۶۲..... | جمع‌بندی و خلاصه            |
| ۱۶۲..... | برای مطالعه بیشتر           |
| ۱۶۵..... | پیوست                       |
| ۱۶۵..... | پرسشنامه مدیریت تعارض       |
| ۱۷۱..... | نمونه سؤال‌های چهارگزینه‌ای |
| ۱۸۳..... | کلید سؤال‌های چهارگزینه‌ای  |
| ۱۸۵..... | نمونه سؤال‌های تشریحی       |
| ۱۸۹..... | منابع و مآخذ                |
| ۱۸۹..... | الف) منابع فارسی            |
| ۱۹۴..... | ب) منابع لاتین              |