



دانشگاه امام صادق (ع)  
پردیس خوارزمی

# مدیریت تعارض

از دیدگاه صاحب نظران مدیریت و مکتب اسلام

فرشته میرزایی

ترتیب  
اسلامی  
مرجعیت  
علمی



دانشگاه امام صادق (ع)



حوزه معاونت پژوهشی و فناوری  
دانشگاه امام صادق (ع)  
پردیس خاوران

مدیریت تعارض (از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام) ■ تألیف: فرشته میرزایی  
تهیه شده در دفتر نشر آثار علمی حوزه معاونت پژوهشی دانشگاه امام صادق (ع) - پردیس خاوران  
ناشر: دانشگاه امام صادق (ع) و پردیس خاوران ■ چاپ اول: ۱۳۹۰ ■ قیمت: ۷۰۰۰۰ ریال  
شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه ■ چاپ و صحافی: زلال کوثر ■ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۴-۱۲۸-۶  
همه حقوق محفوظ و متعلق به ناشر است.

□□□□

• فروشگاه اینترنتی: [www.ketabesadiq.ir](http://www.ketabesadiq.ir)

• مراکز پخش اصلی:

۱. انتشارات دانشگاه امام صادق (ع)

تهران، بزرگراه شهید چمران، پل مدیریت

تلفکس: ۸۸۳۷۰۱۳۲، صندوق پستی: ۱۵۹ - ۱۳۶۵۵

E-mail: [isu.press@yahoo.com](mailto:isu.press@yahoo.com)

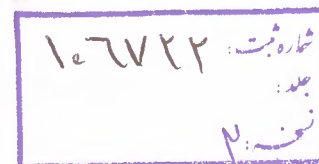
۲. دفتر نشر آثار علمی حوزه معاونت پژوهشی و فناوری دانشگاه امام صادق (ع) - پردیس خاوران

تهران، شهرک قدس، بلوار فرحزادی، خیابان شهید طاهرخانی

تلفن: ۲۲۰۹۴۹۰۱-۴، نمابر: ۲۲۰۶۵۴۳۷

E-mail: [nashreasar@isu.ac.ir](mailto:nashreasar@isu.ac.ir)

□□□□



## فهرست مطالب

- شکر و سپاس ..... ۱۵
- سخن ناشر ..... ۱۷
- پیشگفتار ..... ۲۱
- فصل نخست: تعارض ..... ۲۳
- مقدمه ..... ۲۵
- ۱-۱. مفهوم تعارض ..... ۲۶
- ۲-۱. انواع نگرش صاحب‌نظران مدیریتی نسبت به تعارض ..... ۳۰
- ۱-۲-۱. نگرش منفی یا سنتی نسبت به تعارض ..... ۳۱
- ۲-۲-۱. نگرش مثبت یا نوین نسبت به تعارض ..... ۳۳
- ۱-۳-۱. تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت ..... ۳۴
- ۲-۳-۱. تعارض از دیدگاه مکتب اسلام ..... ۳۹
- ۳-۳-۱. نتیجه‌گیری ..... ۵۹
- ۴-۱. انواع تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام ..... ۶۱
- ۱-۴-۱. انواع تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت ..... ۶۱
- ۱-۴-۱-۱. سطوح تعارض ..... ۶۲
- ۱-۴-۲. تعارض مخرب و سازنده ..... ۶۳
- ۱-۴-۲. انواع تعارض از دیدگاه مکتب اسلام ..... ۶۶

سرشناسه: میرزایی، فرشته، ۱۳۵۴ -  
عنوان و نام پدیدآور: مدیریت تعارض: از منظر صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام / مولف فرشته میرزایی.  
مشخصات نشر: تهران: دانشگاه امام صادق (ع) دانشگاه امام صادق (ع) پردیس خاوران، ۱۳۹۰.  
مشخصات ظاهری: ۳۹۲ ص.  
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۴-۱۲۸-۶  
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا  
موضوع: مدیریت تعارض --- جنبه‌های مذهبی --- اسلام  
موضوع: مدیریت (اسلام)  
شناسه افزوده: دانشگاه امام صادق (ع)  
۶۷/۲۳۲BP/م ۴۸۸۴/۱۳۹۰ رده بندی کنگره :  
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۲۹۷  
شماره کتابشناسی ملی: ۲۵۱۹۵۳۲

- ۱-۲-۴-۱. موضوع تعارض ..... ۶۶
- ۲-۲-۴-۱. سطوح تعارض ..... ۶۸
- ۳-۲-۴-۱. تعارض مخرب و سازنده ..... ۶۹
- ۵-۱. علل تعارض از دیدگاه صاحب نظران مدیریت و مکتب اسلام ..... ۷۰
- ۱-۵-۱. علل تعارض از دیدگاه صاحب نظران مدیریت ..... ۷۰
- ۲-۵-۱. علل تعارض از دیدگاه مکتب اسلام ..... ۷۲
- ۶-۱. چرخه‌ی حیات تعارض ..... ۷۶
- ۷-۱. فرایند شکل‌گیری تعارض ..... ۸۱
- ۱-۷-۱. پیش‌زمینه‌ها ..... ۸۱
- ۲-۷-۱. شناخت تعارض و شخصی تلقی کردن آن ..... ۸۳
- ۳-۷-۱. تعارض آشکار ..... ۸۳
- ۴-۷-۱. حل تعارض ..... ۸۴
- ۵-۷-۱. پیامدهای تعارض ..... ۸۴
- ۸-۱. نتیجه‌گیری ..... ۸۶
- فصل دوم: مدیریت تعارض** ..... ۹۱
- مقدمه ..... ۹۳
- ۱-۲. مدیریت تعارض از دیدگاه صاحب نظران مدیریت و مکتب اسلام ..... ۹۳
- ۱-۱-۲. مدیریت تعارض از دیدگاه صاحب نظران مدیریت ..... ۹۴
- ۲-۱-۲. مدیریت تعارض از دیدگاه مکتب اسلام ..... ۹۵
- ۱-۲-۱-۲. اجتناب از تعارض ..... ۹۶
- ۲-۲-۱-۲. پیش‌گیری از تعارض ..... ۹۶
- ۳-۲-۱-۲. حل تعارض ..... ۱۰۳
- ۲-۲. تئوری‌های مدیریت تعارض ..... ۱۰۴

- ۱-۲-۲. تئوری مذاکره‌ی رو در رو ..... ۱۰۴
- ۲-۲-۲. تئوری اسناد ..... ۱۰۵
- ۳-۲-۲. تئوری عمل متقابل ..... ۱۰۶
- ۴-۲-۲. تئوری بازی ..... ۱۰۷
- ۵-۲-۲. مدیریت هماهنگ شده مفهوم ..... ۱۰۹
- ۶-۲-۲. تئوری میدانی ..... ۱۱۱
- ۳-۲. سبک‌های مدیریت تعارض ..... ۱۱۳
- ۱-۳-۲. سبک رقابتی ..... ۱۱۳
- ۲-۳-۲. سبک انطباق ..... ۱۱۴
- ۳-۳-۲. سبک اجتناب ..... ۱۱۴
- ۴-۳-۲. سبک همکاری ..... ۱۱۴
- ۵-۳-۲. سبک مصالحه ..... ۱۱۵
- ۴-۲. راهبردهای مدیریت تعارض ..... ۱۱۵
- ۱-۴-۲. راهبرد «برد - باخت» ..... ۱۱۶
- ۲-۴-۲. راهبرد «برد - برد» ..... ۱۱۷
- ۳-۴-۲. راهبرد «باخت - باخت» ..... ۱۱۹
- ۵-۲. شیوه‌های مدیریت تعارض از دیدگاه صاحب نظران مدیریت و مکتب اسلام ..... ۱۱۹
- ۱-۵-۲. شیوه‌ی اول: رفق و گذشت از دیدگاه صاحب نظران مدیریت و مکتب اسلام ..... ۱۲۱
- ۲-۵-۱-۱. رفق و گذشت از دیدگاه صاحب نظران مدیریت ..... ۱۲۲
- یکم. جایگاه رفق و گذشت ..... ۱۲۳
- دوم. نتایج کاربرد رفق و گذشت ..... ۱۲۳
- سوم. شرایط استفاده از رفق و گذشت ..... ۱۲۴
- چهارم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی رفق و گذشت ..... ۱۲۴
- ۲-۵-۱-۲. رفق و گذشت از دیدگاه مکتب اسلام ..... ۱۲۵

یکم. جایگاه رفق و گذشت.....	۱۲۸
دوم. نتایج کاربرد رفق و گذشت.....	۱۳۰
سوم. شرایط استفاده از رفق و گذشت.....	۱۳۴
چهارم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی رفق و گذشت.....	۱۳۷
۲-۵-۱-۳. نتیجه‌گیری.....	۱۴۵
۲-۵-۲. شیوه‌ی دوم: مذاکره از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریتی و مکتب اسلام.....	۱۴۷
۲-۵-۲-۱. مذاکره از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت.....	۱۴۷
یکم. انواع مذاکره.....	۱۴۸
دوم. جایگاه و اثربخشی مذاکره.....	۱۵۰
سوم. نتایج مذاکره‌ی اثربخش.....	۱۵۰
چهارم. فرایند مذاکره‌ی اثربخش.....	۱۵۱
۲-۵-۲-۲. مذاکره از دیدگاه مکتب اسلام.....	۱۵۳
یکم. انواع مذاکره.....	۱۵۵
دوم. جایگاه مذاکره.....	۱۵۸
سوم. نتایج مذاکره.....	۱۶۲
چهارم. فرایند شیوه‌ی مذاکره.....	۱۶۵
۲-۵-۲-۳. نتیجه‌گیری.....	۱۷۹
۲-۵-۳. شیوه‌ی سوم: ایجاد وابستگی بین اعضاء از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریتی و مکتب اسلام.....	۱۸۰
۲-۵-۳-۱. ایجاد وابستگی و اتحاد بین اعضاء از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت.....	۱۸۰
یکم. جایگاه و اثربخشی وابستگی و اتحاد بین اعضاء.....	۱۸۲
۲-۵-۳-۲. ایجاد وابستگی و اتحاد بین اعضاء از دیدگاه مکتب اسلام.....	۱۸۲
یکم. انواع وابستگی و اتحاد بین اعضاء.....	۱۸۳
دوم. جایگاه وابستگی و اتحاد بین اعضاء.....	۱۸۸

سوم. آثار و نتایج وابستگی و اتحاد بین اعضاء.....	۱۸۸
چهارم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی وابستگی و اتحاد بین اعضا.....	۱۹۱
۲-۵-۳-۳. نتیجه‌گیری.....	۲۰۱
۲-۵-۴. شیوه‌ی چهارم: اعمال قدرت از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام.....	۲۰۲
۲-۵-۴-۱. اعمال قدرت از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت.....	۲۰۲
یکم. جایگاه اعمال قدرت.....	۲۰۳
دوم. شرایط استفاده از اعمال قدرت.....	۲۰۴
سوم. نتایج استفاده از اعمال قدرت.....	۲۰۴
چهارم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی اعمال قدرت.....	۲۰۵
۲-۵-۴-۲. اعمال قدرت از دیدگاه مکتب اسلام.....	۲۰۵
یکم. جایگاه و اثربخشی اعمال قدرت.....	۲۰۹
دوم. شرایط استفاده از اعمال قدرت.....	۲۱۰
سوم. نتایج استفاده از اعمال قدرت.....	۲۱۳
چهارم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی اعمال قدرت.....	۲۱۳
۲-۵-۴-۳. نتیجه‌گیری.....	۲۳۱
۲-۵-۵. شیوه پنجم: دخالت شخص ثالث در حل تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام.....	۲۳۲
۲-۵-۵-۱. دخالت شخص ثالث از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت.....	۲۳۳
۲-۵-۵-۲. دخالت شخص ثالث از دیدگاه مکتب اسلام.....	۲۳۴
یکم. جایگاه و اهمیت دخالت شخص ثالث.....	۲۳۶
دوم. احکام دخالت شخص ثالث در حل تعارض.....	۲۳۸
۲-۵-۶. شیوه‌ی ششم: میانجی‌گری از منظر صاحب‌نظران مدیریتی و مکتب اسلام.....	۲۴۰
۲-۵-۶-۱. میانجی‌گری از منظر صاحب‌نظران مدیریت.....	۲۴۰
یکم. جایگاه و اثربخشی میانجی‌گری.....	۲۴۱



۲۴۲.....	دوم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی میانجی‌گری
۲۴۲.....	۲-۵-۶. میانجی‌گری از دیدگاه مکتب اسلام
۲۴۴.....	یکم. جایگاه و اهمیت میانجی‌گری
۲۴۶.....	دوم. نتایج کاربرد میانجی‌گری
۲۴۸.....	سوم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی میانجی‌گری
۲۶۰.....	۲-۵-۶. نتیجه‌گیری
	۲-۵-۷. شیوه‌ی هفتم: حکمیت (داوری) از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و
۲۶۲.....	مکتب اسلام
۲۶۲.....	۲-۵-۷. حکمیت (داوری) از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت
۲۶۳.....	یکم. جایگاه و اثربخشی حکمیت
۲۶۴.....	دوم. نتایج کاربرد حکمیت
۲۶۵.....	سوم. مراحل و نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی حکمیت
۲۶۵.....	۲-۵-۷. حکمیت از دیدگاه مکتب اسلام
۲۶۷.....	یکم. جایگاه و اهمیت شیوه‌ی حکمیت
۲۷۰.....	دوم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی حکمیت
۲۸۲.....	۲-۵-۷. نتیجه‌گیری
۲۸۳.....	۲-۵-۸. شیوه‌ی هشتم: مشاوره از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام
۲۸۳.....	۲-۵-۸. مشاوره از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت
۲۸۴.....	یکم. جایگاه و اثربخشی مشاوره
۲۸۴.....	دوم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی مشاوره
۲۸۵.....	۲-۵-۸. مشاوره از دیدگاه مکتب اسلام
۲۸۷.....	یکم. جایگاه و اهمیت مشاوره
۲۹۰.....	دوم. نتایج کاربرد مشاوره
۲۹۲.....	سوم. نمونه فعالیت‌های شیوه‌ی مشاوره

۳۰۸.....	۲-۵-۸. نتیجه‌گیری
۳۰۹.....	۲-۶. پژوهش‌های پیرامون مدیریت تعارض
۳۰۹.....	۲-۶-۱. پژوهش‌های داخل کشور
۳۲۱.....	۲-۶-۲. پژوهش‌های خارج کشور
۳۳۱.....	۲-۷. نتیجه‌گیری
۳۴۱.....	فهرست منابع
۳۵۳.....	نمایه‌ها

## شکر و سپاس

پس از شکر و سپاس از پروردگار یکتایی که خود را به ما شناساند و شکر خود را به ما الهام کرد، ما را به سوی توحید خالص خود راهنمایی کرد و از شک و کجروی در کار خود دور کرد، از کلیه کسانی که مرا علم دین و زندگی آموختند، امید به یگانه معبود یکتا را در افق دیدگانم قرار دادند و تشویق و راهنمایی ام نمودند، تشکر و قدردانی می‌کنم؛ به ویژه سرکارخانم‌ها مهدوی کنی، دکتر مسعودی، دکتر نفیسی، دکتر موسی‌زاده، دکتر ابوالمعالی و کلیه مسئولان و کارکنان زحمتکش پردیس خواهران دانشگاه امام صادق علیه السلام.

همچنین از مساعدت و همکاری همسر و دختر مهربانم در انجام این پژوهش، نهایت تشکر و سپاس را دارم.

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«لقد من الله على المؤمنين اذ بعث فيهم رسولا من انفسهم يتلوا عليهم آياته ويزكيهم و يعلمهم الكتاب والحكمه وان كانوا من قبل لفى ضلال مبين»  
(قرآن کریم. سوره مبارکه آل عمران. آیه شریفه ۱۶۴)

### سخن ناشر

حمد و ثنا خداوند بزرگ و ذات احدیت را که امتیاز و درجه عالمان و دانشمندان را در نزدیکی به جایگاه پر عظمت خویش قرار داد، همو که در این آیه شریفه بر مؤمنین منت نهاد آنگاه که از خودشان رسولی را برانگیخت تا برای آنان آیات وحی بخواند و ایشان را بشارت و بیم دهد. به راستی مرتبت علم و دانش و فضل و معرفت در نزد خدا جایگاهی قرار دارد که احدیت به واسطه اعطاء آن به آدمی بر بشریت منت نهاده است.

خداوند را شاکریم که در عصری که هنوز در برخی کشورهای جهان، زنان را واجد شرایط شرکت در محافل سیاسی، اجتماعی و علمی نمی‌دانند، خواهران گرامی ما در عرصه علم و تحقیق و پژوهش پیش می‌تازند و به جهت اراده استوار خویش اندیشه‌ها را به تکاپو و قلم‌ها را به حرکت وا می‌دارند (رئیس محترم دانشگاه امام صادق (ع) آیت الله مهدوی کنی).

این توفیق الهی است که یک مرکز داعیه‌دار علم و دانش بتواند در دستیابی به اهداف بلند خود، برنامه‌های خویش را بر مدار معرفت و دانایی

قرار دهد، چرا که علم و معرفت از چنان قدر و منزلت و عظمتی برخوردار است که باید گام نهادن در مسیر آن را از الطاف الهی دانست. دانشگاه امام صادق علیه السلام (پردیس خواهران) طی سالیان گذشته افتخار این را داشته که در این راستا گام‌هایی برداشته و افق بلندی را در چشم‌انداز علمی خود پیش رو دارد که البته برخی فعالیت‌ها به صورت راهبردی یعنی درازمدت و برخی فعالیت‌ها به صورت میان مدت و کوتاه مدت بوده است. از جمله فعالیت‌های این مرکز در بخش‌های علمی و آموزشی و پژوهشی، به انجام رسانیدن برخی طرح‌ها، پژوهش‌ها و انتشار آن در قالب کتاب می‌باشد که اهداف متعالی دانشگاه را در دستیابی به رویکردهای تعیین شده به پیش خواهد برد. در این راستا الگوی اسلامی ایرانی رشد و تعالی و پیشرفت در مسیر اهداف متعالی و بلند نظام جمهوری اسلامی، از رویکردهای نوینی است که در رسیدن به فعالیت‌های برنامه‌ای مورد توجه واقع می‌شود.

معاونت پژوهشی از زمان تشکیل تاکنون به این مهم توجه داشته و برنامه‌ها و فعالیت‌هایی را به انجام رسانیده است. این معاونت تلاش دارد با عمق بخشیدن به این فعالیت‌ها و تهیه و تنظیم برنامه‌های راهبردی در راستای محقق نمودن پژوهش‌هایی علمی، راهبردی و کاربردی دانشگاه گام‌هایی را بردارد؛ و مطابق با ساختار علمی دانشگاه به عنوان سازمانی دانش بنیان، برنامه‌محور، توسعه‌گرا و تحول‌مدار برای پاسخ‌گویی به نیازهای رو به رشد جامعه فراگیران خود، تلاش دارد با نیازسنجی و پاسخ‌گویی به مطالبات به پژوهش‌های علمی خود به ویژه در شاخه‌های مطالعات زنان با گرایش‌های نسل جوان پاسخ دهد.

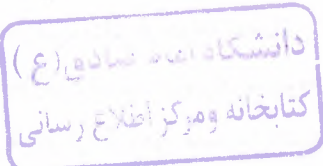
خوشبختانه این فعالیت مورد استقبال اساتید، دانشجویان و برخی محیط‌های علمی در استفاده و بهره‌برداری از برخی کتب چاپ‌شده بوده

است. از کلیه کسانی که ما را در این مسیر یاری نموده‌اند تشکر و تقدیر نموده و از همه محققان و فرهیختگان گرامی جهت همکاری در امور علمی پژوهشی دعوت می‌نماییم.

اداره کل پژوهش،  
حوزه معاونت پژوهشی و فناوری  
پردیس خواهران

معاونت پژوهشی دانشگاه





## پیش‌گفتار

ادراک و احساس ناسازگاری، در درون یا میان افراد و گروه‌ها که منجر به رفتارهای پنهان و آشکار متعارض می‌شود، مسئله‌ی جدیدی نیست. این‌گونه رفتارها با تعاملات انسانی عجین گشته است. سازمان به خاطر ماهیت وجودی‌اش، محلی برای پرورش و رشد انواع تعارضات و عدم توافق-هاست. وجود افراد مختلف با ویژگی‌های شخصیتی متفاوت، باورها و انتظارات و ادراکات منحصر به فرد، ظهور تعارض را در سازمان‌ها اجتناب-ناپذیر می‌کند. اختلافات خانوادگی، کم‌رنگ شدن ارزش‌های اخلاقی، رقابت، محیط ناامن، و بالارفتن سطح آگاهی و خلاقیت و نوع شخصیت به رشد انواع تعارضات و عدم‌توافق‌ها کمک می‌کند.

برخلاف ماهیت جدایی‌ناپذیر تعارض از سازمان، مدیران نسبت به اداره‌ی آن، اطلاعات اندکی دارند؛ درحالی‌که آنان برای رشد و توسعه‌ی سازمان خویش نیازمند آن‌اند که انواع تعارضات (از جمله تعارضات فردی، بین‌فردی و گروهی) را شناسایی کنند و شیوه‌ی مناسبی را جهت حلّ و فصل آن برگزینند. شیوه‌ای که در ایجاد تغییرات نگرشی مخاطب خویش موفق ظاهر شود و مبتنی بر احترام به شأن و منزلت انسان باشد و بر تأمین حقوق،

نیازها، انتظارات اشخاص، فراهم ساختن محیطی امن و پُرانگیزه برای فعالیت کارکنان و جلب مشارکت آنان در تحقق اهداف سازمان تأکید کند.

مدیریت صحیح تعارض، متأثر از عوامل مختلفی از جمله انتخاب شیوهی مناسب جهت اداره‌ی تعارض است. مدیران شیوه‌های متفاوتی را برای مدیریت تعارضات بین فردی و گروهی مفید می‌دانند؛ ولی اثربخشی این شیوه‌ها تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله فرهنگ و فلسفه‌ی حاکم بر جامعه است. برخی از فرهنگ‌ها مشوق تعارض هستند و انتخاب شیوه‌ای مناسب را موکول بر کسب امتیازات و منافع شخصی می‌کنند. اما برخی از فرهنگ‌ها چنین مقوله‌ای را نامطلوب دانسته و به جای آن بر هم‌کاری و تشریک مساعی تأکید می‌کنند. در مقابل فرهنگ‌هایی نیز وجود دارند که دیدگاه متعادلی نسبت به تعارض داشته، از یک سو درجاتی از تعارض را به دلیل آثار مخرب، منفی معرفی می‌کنند و بر اجتناب، پیشگیری و یا حل آن‌ها تأکید دارند و از سوی دیگر با ایجاد سطوحی از تعارضات مثبت موافقت می‌کنند.

آن‌چه برای مدیران یک کشور اسلامی، اهمیت می‌یابد، نگرش و سفارشات اندیشمندان و پیشوایان این دین مقدس است. بدین جهت در این پژوهش، سعی شده است تا علاوه بر مطالعه‌ی آراء و دیدگاه‌های متخصصان مدیریت، این علم از نگاه مکتب اسلام نیز مورد بررسی قرار گیرد.

برای آگاهی مدیران، دانشجویان و علاقه‌مندان، مطالب کتاب پیرامون تعارض و مدیریت تعارض در دو فصل تدوین شده است: در فصل نخست به مطالبی پیرامون تعارض اشاره شده است؛ در فصل دوم نیز مباحثی پیرامون مدیریت تعارض مطرح شده است.

فرشته میرزایی

تهران / شهریور ۱۳۹۰

## فصل تحت: تعارض

- مفهوم تعارض
- انواع نگرش صاحب‌نظران مدیریتی نسبت به تعارض
- تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام
- انواع تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام
- علل تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام
- چرخه‌ی حیات تعارض
- فرایند شکل‌گیری تعارض

## فهرست منابع

### ۱. منابع فارسی

- قرآن مجید. مترجم محمد مهدی فولادوند. تهران: دارالقرآن کریم. دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی.
- آمدی، عبدالواحد (۱۳۷۸) *غررالحکم و دررالکلم*. مترجم سید هاشم رسولی محلاتی. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی. ج ۱، ۲.
- ابن اثیر، عزالدین (۱۳۷۲) *تاریخ کامل*. مترجم محمد حسین روحانی. تهران: اساطیر. ج ۵.
- ابن شعبه حرانی، حسن (۱۳۶۳) *تحف العقول*. مترجم احمد جنتی عطایی. تهران: انتشارات علمیه‌ی اسلامی.
- ابن خلدون، عبدالرحمان بن محمد (۱۳۶۳) *تاریخ ابن خلدون*. مترجم عبدالمحمد آیتی. بی‌جا: موسسه‌ی مطالعات و تحقیقات فرهنگی. ج ۱.
- ابن هشام. *زندگانی محمد ۶ پیامبر اسلام (ترجمه‌ی سیره النبویه)*. بی‌تا، مترجم سید هاشم رسولی محلاتی. تهران: کتابخانه‌ی اسلامی. ج ۱، ۲.
- ابوالفرج اصفهانی، علی بن حسین (۱۳۳۹) *فرزندان ابوطالب*. مترجم جواد فاضل. تهران: کتاب‌فروشی علی اکبر علمی. ج ۱.

اکوشیان، مینا (۱۳۷۶) تفاوت انتظار معلمان از نقش مدیر و ادراک مدیر از انتظارات معلمان و رابطه‌ی این تفاوت با تعارض موجود در مدرسه راهنمایی دولتی شهر تهران. [پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی]. تهران: دانشگاه تهران.

افجه‌ای، سید علی اکبر (۱۳۸۳) مدیریت اسلامی. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد علامه طباطبائی.

امام سجاد، علی بن حسین علیه السلام (۱۳۷۵) صحیفه‌ی کامله‌ی سجاده. مترجم سید علی نقی فیض الاسلام. تهران: مؤسسه‌ی تولیدی فقیه.

امیرکبیری، علیرضا (۱۳۷۷) سازمان و مدیریت. تهران: نشرملک.

انصاری، حمید (۱۳۷۱) مبانی فقهی شرایط قاضی در فقه شیعه و مذاهب چهارگانه. بی‌جا.

ایزدی یزدان آبادی، احمد (۱۳۷۹) مدیریت تعارض. تهران: انتشارات دانشگاه امام حسین ۷.

ایزدی یزدان آبادی، احمد (۱۳۷۲) بررسی سبک‌های مدیریت تعارض در مدارس راهنمایی پسرانه‌ی تهران از دیدگاه مدیران و معلمان. [پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی]. تهران: دانشگاه تهران.

بازرگان، زهرا (۱۳۷۹) میانجی‌گری در مدرسه. تهران: انتشارات مدرسه.

باگلی، فلیپ (۱۳۸۵) مدیریت مذاکره. مترجم مهدی ایران‌نژاد پاریزی و مینو سلسله و نغمه حیات. کرج: موسسه‌ی تحقیقات و آموزش مدیریت.

پارکینسون، نورث. رستم‌چی و ساپر (۱۳۷۰) اندیشه‌های بزرگ مدیریت. مترجم مهدی ایران نژادپاریزی. تهران: موسسه‌ی بانکداری ایران.

تدبیری، سیروس. گیوریان، حسن، مرادی، سعید (۱۳۸۵) تنش و تعارض در مدیریت. اسلام‌شهر: دانشگاه آزاد اسلامی.

تقفی کوفی، ابراهیم محمد (۱۳۷۳) الغارات. مترجم عزیزالله عطاردی. تهران: انتشارات عطارد.

جوادی آملی، عبدالله (۱۳۷۶) حماسه‌ی اتحاد. بی‌جا.

حسینی، سید غلام حسین (۱۳۸۶) پیامبر مدارا و قاطعیت. <http://www.porsojoo>.  
حسینی‌زاده، سید علی (۱۳۸۷) سیره‌ی تربیتی پیامبر ۶ و اهل بیت ۷، ج ۴. <http://www.ghadeer.org>

حسینی میرصفی، سیده فاطمه (۱۳۸۴) شیوه‌ی مناظرات انبیاء و امام صادق ۷. تهران: شرکت چاپ و نشر بین الملل وابسته به انتشارات امیرکبیر.

حقانی زنجانی، حسین (۱۳۸۷) صفات و ویژگی‌های مشاوری در اسلام (۱). <http://www.balagh.net>.

حمیدالله، محمد (۱۳۶۶) نامه‌ها و پیمان‌های سیاسی حضرت محمد و اسناد صدر اسلام. مترجم غلام رضا سعیدی. تهران: سروش.

حییم، سلیمان (۱۳۷۹) فرهنگ معاصر بزرگ انگلیسی-فارسی. تهران: فرهنگ معاصر.

خسروانی، سید محمود و همکاران (۱۳۷۷) فرهنگ‌نامه‌ی قرآنی. مشهد: موسسه‌ی چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی، ج ۳.

خلیلی، عبدالرحمن (۱۳۸۲) شیوه‌ی برخورد پیشوایان دین با مخالفان. [پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی منطق و فلسفه]. قم: دانشگاه قم.

دستغیب شیرازی، سید عبدالحسین (۱۳۷۰) قلب سلیم. تهران: دارالکتب الاسلامیه. دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۵) خلاصه‌ی سیره‌ی نبوی. تهران: انتشارات دریا.

دفت، ریچارد (۱۳۸۳) تئوری و طراحی سازمان. مترجم علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ج ۲.

رایینز، استیفن (۱۳۸۴) تئوری سازمان. مترجم سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد. تهران: صفار.

رایینز، استیفن (۱۳۷۸) مبانی رفتار سازمانی. مترجم علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

راغب اصفهانی، حسین بن محمد (۱۳۸۳) المفردات فی غریب القرآن. مترجم سید غلام رضا خسروی حسینی. تهران: انتشارات مرتضوی، ج ۱، ۲، ۳.



- رشاد، علی اکبر (۱۳۷۹) *خشونت و مدارا*. تهران: مؤسسه‌ی فرهنگی دانش و اندیشه‌ی معاصر.
- رضائیان، علی (۱۳۸۲) *مدیریت تعارض و مذاکره*. تهران: انتشارات سمت.
- رضی، ابوالحسن محمد بن حسین (۱۳۸۴) *نهج البلاغه*. مترجم سید محمد مهدی جعفری. تهران: مؤسسه‌ی نشر و تحقیقات ذکر.
- زیدان، جرجی (۱۳۶۹) *تاریخ تمدن اسلامی*. مترجم علی جواهرکلام. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- سختای قلعه رود خانی، ابوطالب (۱۳۷۷) *بررسی سبک‌های مدیریت تعارض دبیرستان‌های گیلان از نظر مدیران و دبیران این استان*. [پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی]. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- سلیمانی، نادر (۱۳۸۴) *مدیریت تعارض در مدرسه*. تهران: آرمان رشد.
- سلیمانی، نادر (۱۳۸۰) *بررسی رابطه‌ی رضایت شغلی، روحیه و نگرش کارکنان نسبت به تعارض با نحوه‌ی برخورد آنان با تعارض*. [پایان نامه‌ی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- شرمهورن، جان آر (۱۳۸۱) *مدیریت و رفتار سازمانی*. مترجم مهدی ایران نژاد پاریزی. تهران: مدیران.
- شفیع‌زاده، حمید (۱۳۸۳) *«تعارض در سازمان‌ها»*. مجله‌ی تدبیر، شماره‌ی ۱۵۱، ص ۳۰.
- شفیعی، عباس، خدمتی، ابوطالب، پیروز، علی‌آقا (۱۳۸۶) *رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی*. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- صادقی، مصطفی (۱۳۸۲) *پیامبر و یهود حجاز*. قم: مؤسسه‌ی بوستان کتاب.
- صادقی فدکی، سید جعفر (۱۳۸۲) *دائرة المعارف قرآن کریم*. قم: مؤسسه‌ی بوستان قم. ج ۱.

- طباطبائی، محمد حسین (بی‌تا) *تفسیر المیزان*. مترجم سید محمد باقر موسوی همدانی. قم: انتشارات مؤسسه‌ی مطبوعات دارالعلم. ج ۱.
- طبرسی، ابوعلی فضل بن حسن (بی‌تا) *تفسیر مجمع البیان*. مترجم محمد مفتاح و حسین نوری. تهران: مؤسسه‌ی انتشارات فراهانی. ج ۲.
- طبرسی، ابوعلی فضل بن حسن (۱۳۵۱) *تفسیر مجمع البیان*. مترجم سید هاشم رسولی محلاتی. تهران: مؤسسه‌ی انتشارات فراهانی. ج ۱۲.
- طبری، محمد بن جریر (۱۳۶۲) *تاریخ طبری*. ترجمه ابوالقاسم پاینده، تهران: انتشارات اساطیر. ج ۳، ۶.
- فلسفی، محمد تقی (۱۳۸۶) *شرح و تفسیر دعای مکارم الاخلاق*. [http:// www. iec. Mdorg](http://www.iec.Mdorg)
- فیضی، مرجان (۱۳۸۲) «مدیریت تعارض»، مجله‌ی تدبیر، شماره‌ی ۱۴۱.
- فهمی‌دون، حسن (۱۳۸۳) *رابطه‌ی هوش عاطفی و مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده‌های تربیت بدنی دانشگاه‌های ایران*. [پایان نامه‌ی دکتری تخصصی تربیت بدنی]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- قربانی، محمود (۱۳۷۸) *بررسی نقش راهبردهای مدیریت تعارض در اثربخشی آموزشگاه‌های ابتدائی، راهنمایی و متوسطه و ارائه الگوی مناسب*. [پایان نامه‌ی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی]. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- قرشی، سید علی اکبر (۱۳۷۷) *مفردات نهج البلاغه*. تهران: مؤسسه‌ی فرهنگی نشر قبله. ج ۱.
- قرشی، سید علی اکبر (۱۳۶۷) *قاموس القرآن*. تهران: دارالکتب الاسلامیه. ج ۵.
- کلینی، محمد بن یعقوب (۱۳۷۹) *اصول کافی*. مترجم محمد باقر کمره‌ای. تهران: دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی. ج ۶، ۲، ۱.
- گتزلز، جی و همکاران (۱۳۸۵) *روانشناسی اجتماعی تعلیم و تربیت*. مترجم یوسف کریمی. تهران: مؤسسه‌ی نشر ویرایش.

محمدی گیلانی، محمد (۱۳۶۲) قضاء و قضاوت در اسلام. تهران: انتشارات المهدی.

مسعودی، ابوالحسن (۲۵۳۴) مروج الذهب و معادن الجواهر. مترجم ابوالقاسم پاینده. تهران: ترجمه و نشر کتاب. ج ۱.

مسعودی، عبدالهادی (۱۳۸۴) مجموعه مقالات سنت گفت‌وگو و مناظره با ادیان و مذاهب. قم: انتشارات مرکز مدیریت حوزه علمی قم.

مشبکی، اصغر (۱۳۸۰) مدیریت رفتار سازمانی. تهران: نشر ترمه.

ملکی حاجی آقا، مرضیه (۱۳۸۴) بررسی سبک مدیران مدارس راهنمایی دخترانه‌ی تهران در برخورد با تعارض از دیدگاه مدیران و معلمان در سال ۱۳۸۳. [پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی]. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۶۶) تفسیر نمونه. تهران: دارالکتب الاسلامیه. ج ۲.

مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۸۵) تفسیر نمونه. تهران: دارالکتب الاسلامیه. ج ۲۲، ۷، ۳.

مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۶) تفسیر نمونه. تهران: دارالکتب الاسلامیه. ج ۴، ۲۰.

منقری، نصرین مزاحم (۱۳۷۵) پیکار صفین. مترجم پرویز اتابکی. شرکت انتشارات علمی و فرهنگی.

میرزایی، فرشته (۱۳۸۷) مدیریت تعارض محیط‌های آموزشی با تأکید بر سیره‌ی معصومین (علیهم السلام). [پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی]. تهران: دانشگاه امام صادق ۷ پردیس خاوران.

میرکمالی، سید محمد (۱۳۷۱) «مدیریت تعارض»، مجله‌ی دانش مدیریت، شماره ۱۹، ص ۸.

میرکمالی، سید محمد (۱۳۷۸) رفتار و روابط در سازمان مدیریت. تهران: انتشارات رامین.

مهدوی کنی، محمد رضا (۱۳۷۸) نقطه‌های آغاز در اخلاق عملی. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.

مهدی زاده، مهدی (۱۳۸۶) حکمیت در نخستین حکومت اسلامی <http://www.aftab.ir>.

نراقی، مهدی (۱۳۷۰) علم اخلاق اسلامی. تهران: انتشارات حکمت. ج ۲.

نصیری، علی (۱۳۸۲) دائره المعارف قرآن کریم. قم: مؤسسه‌ی بوستان قم. ج ۱.

نیک‌جو، ساره (۱۳۸۳) بررسی مقایسه‌ای رابطه‌ی بین سبک مدیریت تعارض با میزان رضایت‌مندی دبیران دبیرستان‌های شهر بابل. [پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی]. تهران: دانشگاه تهران.

وتن، دیوید، ای، کمرون، کیم، اس (۱۳۸۳) مدیریت تعارض. مترجم سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد. کرج: مؤسسه‌ی تحقیقات و آموزش مدیریت.

ویسمه، اعظم (۱۳۸۰) تعامل حضرت علی ۷ با مخالفان. [پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی الهیات و معارف اسلامی]. قم: دانشگاه اصول دین.

## ۲. منابع عربی

آلوسی بغدادی، شهاب الدین سید محمد (۱۴۲۱ق) روح المعانی فی تفسیر القرآن العظیم و السبع المثانی. بیروت: داراحیاء تراث العربی. ج ۲۵.

ابن ابی الحدید، عبدالحمید (۱۴۰۴ق) شرح نهج البلاغه. قم: انتشارات کتابخانه‌ی آیت الله مرعشی. ج ۱۷، ۶، ۲.

ابن شهر آشوب، ابو جعفر رشید الدین محمد (۱۳۷۹ق) المناقب آل ائمه اطهار. قم: انتشارات علامه. ج ۲.

احسانی، ابن ابی جمهور (۱۴۰۵ق) عوالی اللالی. قم: انتشارات سید الشهداء. ۷.

اربعی، علی بن عیسی (۱۳۸۱ق) کشف الغمه. تبریز: انتشارات مکتبه بنی هاشمی. امام صادق، جعفر (۱۴۰۰ق) مصباح الشریعه. بی‌جا: مؤسسه‌ی الأعلمی للمطبوعات.

امام عسکری، حسن (۱۴۰۹ق) تفسیر امام عسکری ۷. قم: انتشارات مدرسه امام مهدی (عج).

بخاری، ابی عبدالله محمد بن اسماعیل (بی‌تا) صحیح بخاری. بیروت: شرکه دارالارقم بن ابی الارقم.

برقی، احمد بن محمد بن محمد بن خالد (۱۳۷۱ق) المحاسن، قم: دار الكتب الإسلامية. ج ۲.  
 تمیمی مغربی، نعمان بن محمد (۱۳۸۵ق)، دعائم الإسلام، مصر: دار المعارف. ج ۱.  
 جعفری کوفی، مفضل بن عمر (۱۹۶۹م) توحید المفضل. قم: انتشارات مکتبه  
 الداوری.

حر عاملی، محمد (۱۴۰۹ق) وسائل الشیعه. قم: مؤسسه آل البيت (علیهم السلام).  
 حلی، حسن بن یوسف (۱۴۱۱ق). کشف الیقین. بی جا: مؤسسه چاپ و  
 انتشارات وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد.

حلی، جمال الدین احمد بن محمد ابن فهد (۱۴۰۷ق) عده الداعی. بی جا:  
 دارالکتاب الاسلامی.

دیلمی، حسن بن ابی الحسن (۱۴۰۸ق) أعلام الدین. قم: مؤسسه آل البيت ۷.  
 راوندی، قطب الدین (۱۴۰۹ق) الخرائج و الجرائح. قم: مؤسسه امام مهدی  
 (عج). ج ۱.

رشید رضا، محمد (بی تا). تفسیر المنار. بیروت: دارالمعرفه. ج ۴.  
 سرخسی، علی بن ناصر (۱۳۷۳) أعلام نهج البلاغه (سرخسی). تهران: انتشارات  
 عطارد.

سید بن طاوس، علی بن موسی (۱۴۱۱ق) مهج الدعوات. قم: انتشارات دارالذخائر.  
 سید مرتضی، علم الهدی (بی تا) تنزیه الأنبياء ۷. قم: انتشارات شریف رضی.  
 سیوطی، جلال الدین عبدالرحمن (۱۴۰۴ق) الدر المنثور فی التفسیر بالمأثور. قم:  
 انتشارات کتابخانه آیة الله مرعشی نجفی. ج ۶.

شعیری، تاج الدین (۱۳۶۳) جامع الأخبار. قم: انتشارات رضی.  
 شیبانی، ابو عبدالله (۱۴۱۲ق) مسند الامام احمد بن حنبل. بیروت: دار احیاء التراث  
 العربی. ج ۱.

شهید ثانی، زین الدین (۱۴۰۹ق) منیه المرید. قم: انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی.  
 صدوق، محمد (۱۴۱۳ق) من لایحضره الفقیه. قم: انتشارات جامعه مدرسین.  
 ج ۴، ۲.

صدوق، محمد (۱۳۷۸ق) عیون أخبار الرضا ۷. (بی جا): انتشارات جهان. ج ۱.  
 صدوق، محمد (۱۳۵۷) التوحید. قم: انتشارات جامعه مدرسین.  
 صدوق، محمد (۱۳۶۱) معانی الأخبار. قم: انتشارات جامعه مدرسین.  
 صدوق، محمد (۱۳۶۴) ثواب الأعمال. قم: انتشارات شریف رضی.  
 صدوق، محمد (بی تا) علل الشرائع. قم: انتشارات مکتبه الداوری. ج ۱، ۲.  
 صدوق، محمد (۱۳۶۲) الأمالی. (بی جا): انتشارات کتابخانه اسلامی.  
 صدوق، محمد (۱۴۰۳ق) الخصال. قم: انتشارات جامعه مدرسین. ج ۱.  
 طبرسی، ابومنصور احمد بن علی (۱۴۰۳ق) الإحتجاج. مشهد: نشر مرتضی.  
 طبرسی، ابوالفضل علی بن حسن (۱۳۸۵ق) مشکاه الأنوار. نجف: کتابخانه  
 حیدریه.

طبرسی، امین الاسلام فضل بن حسن (بی تا) إعلام الوری. تهران: دار الكتب  
 الإسلامیه.

طبرسی، رضی الدین حسن بن فضل (۱۴۱۲ق) مکارم الاخلاق. قم: انتشارات  
 شریف رضی.

طبری، عماد الدین (۱۳۸۳ق) بشاره المصطفی. نجف: چاپ کتابخانه حیدریه.  
 طوسی، ابو جعفر محمد بن حسن (۱۳۵۱) المبسوط فی فقه الامامیه. (بی جا):  
 المکتبه المرتضویه. ج ۸.

طوسی، ابوجعفر محمد بن حسن (۱۳۶۵) التهذیب. تهران: دار الكتب الإسلامیه.  
 ج ۹، ۷.

عیاشی، محمد بن مسعود (۱۳۸۰ق) تفسیر العیاشی. تهران: چاپخانه علمی. ج ۱.  
 قمی، علی بن ابراهیم بن هاشم (۱۴۰۴ق) تفسیر قمی. قم: مؤسسه دارالکتاب.  
 ج ۲، ۱.

کراجکی، ابوالفتح (۱۴۱۰ق) کنزالفوائد. قم: انتشارات دار الذخائر. ج ۱.  
 کشی، محمد بن عمر (۱۳۴۸) رجال الکشی. مشهد: انتشارات دانشگاه مشهد.



- Goltsman, Maria. HÄorner, Johannes. Pavlov, Gregory. Squintani, Francesco (2001) *Mediation, Arbitration and Negotiation*.  
<http://else.econ.ucl.ac.uk>.
- Hanson, Mark (1979) *Educational Administration and organization behavior*. United States of American: Allyn and Bance.
- Harigopal, K (1995) *Conflict management (Learning to manage conflict)* IBH: New Delhi.
- Harris, Sandra (2006) *Encyclopedial of Educational Leadership and Adminstration Wolum*. United States of American: SAGE Publications.
- Hendrick, Diane, Schwendenwein, Ursula, Teutsch, rudiger (1998) *Peace Education and Conflict Resolution by Interkulturelles Zentrum*. <http://online.sagepub.com>
- Neely, Helen (2005) *Special Education Conflict Management at The School Building Level: Amuti- vocal, synthesis*. <http://Scholar.Lib.vt.edu>.
- Okotoni, Olu, Okotoni, Abosede (2003) *Conflict Management in secondary Schools in Osun State Nigeria*, by Nordic Journal of African Studies 12(1). <http://www.njas.helsinki.fi>.
- Olaniran, Bolanle, Hughes, Patrick, Roach, David, Borrelli, John. (2007) *Social Exchange and Conflict Management Tactic Selection among Police Officers*. <http://>
- Owens, Robert (2004) *Organizational Behavior in Education* by Pearson Education.
- Rice, Susan (2000) *Non – violent conflict management: conflict resolution dealing with anger negotiation and mediation*. <http://www.csulb.edu>.
- Rotfeld, Dainiel, Adam, Symonides, Janusz, Peace (1998) *Security and Conflict Prevention*. New york: Oxford university Press.
- Shelton, Charlotte. Darling, John (2003) *Form Chaos to Order: Exploring New Frontiers in conflict management*.  
<http://cte.Rockhurst.Edu>.
- Soriano, Paco (2007) *Education in and for conflict*.  
<http://unesdoc.unesco.org>.
- Swanstrom, Niklas, Weissmann, mikael (2005) *Conflict, Conflict Prevention, Conflict Management and Beyond: A Conceptual Exploration*.  
<http://www.Sikroadstudies.org>.
- Woolfolk, Antae (1993) *Educational Psychologe* by Allyn and Bacon.

- كوفي قاضي، محمد بن سليمان (١٤١٢ق) مناقب الامام اميرالمومنين على بن ابيطالب عليه السلام. (بي جا): مجمع احياء الثقافه الاسلاميه.
- متقى هندی، علاء الدين على بن حسام الدين (١٤١٩ق) *كنز العمال في سنن الاقوال و الافعال*. بيروت: دارالكتب العلميه. ج ٣، ٤.
- مجلسی، محمد باقر (١٤٠٤ق) *بحار الانوار*. بيروت: مؤسسهی الوفاء. ج ٦٩، ٥٨، ٢٩.
- مفيد، محمد بن محمد بن نعمان (١٤١٣ق) *الارشاد*. قم: كنگرهی شيخ مفيد. ج ٢، ١.
- مفيد، محمد بن محمد بن نعمان (١٤١٣ق) *الأمالی*. قم: كنگرهی شيخ مفيد.
- مفيد، محمد بن محمد بن نعمان (١٤١٣ق) *الجمال*. قم: كنگرهی شيخ مفيد.
- مفيد، محمد بن محمد بن نعمان (١٤١٣ق) *تصحیح الاعتقاد*. قم: كنگرهی شيخ مفيد.
- نوری، میرزا حسين (١٤٠٨ق) *مستدرک الوسائل*. قم: مؤسسهی آل البيت (عليهم السلام). ج ١٣، ٨.
- ورام، الزاهد ابوالحسن (بی تا). *مجموعهی ورام*. قم: انتشارات مكتبه الفقيه. ج ١، ٢.
- هلالی كوفي، سليم بن قيس (١٤١٥) *كتاب سليم*. قم: انتشارات هادی.
٣. منابع انگلیسی
- Azem, hamad, Ahmad (2005) *The Reconceptualisation of Conflict Management by Interdisciplinary Journal*.  
<http://www.Peacestudies Journal.org.uk>.
- Billikopf, gregorio (2003) *Conflict management skills*.  
<http://www.cnr. erkeley. edu>.
- Brockman, Julie. DeJonghe, Erika (2007) *Resolving Conflict between Faculty and Graduate Students*. <http://www.umsl.edu>.
- Curry, Kathleen, Constantine, norm (1999) *Implementation of a peermediation program in six rural elementary and mild schools: a comprehensive qualitative evaluation*.  
<http://crahd.phi.org>.
- Daily, mike (2004) *Additional support needs mediation*.  
<http://www. edlaw.org.uk>.





I.S.U.  
Women's Ca  
۲۹۵

آموزشی-۳

دانشگاه امام صادق - واحد برادران



F 1 0 6 7 2 2

کتابهای فارسی

I.S.U. PRESS



# Conflict Management

in the View of Islamic School of Thought  
and Management Scholars

Fereshteh Mirzaei

مدیریت تعارض مهارتی است که با آن می توان هر نوع ناسازگاری درونی و اختلافات بین فردی و گروهی را که نام تعارض می توان بر آن گذاشت را اداره و حل و فصل نمود. شیوه های مختلفی جهت اداره تعارضات بین فردی وجود دارد که می توان به وفق و گذشت، مذاکره، ایجاد وابستگی بین اعضاء، اعمال قدرت، میانجیگری، حکمیت و مشاوره اشاره نمود. کتاب حاضر ضمن بررسی مفاهیم و تئوری های مطرح در زمینه تعارض و مدیریت تعارض، علل و پیامدهای تعارض به بررسی شیوه های اداره تعارض پرداخته و دیدگاه متخصصان مدیریت در زمینه هر یک از شیوه های هفت گانه مدیریت تعارض بیان شده است. در این کتاب تلاش شده است در هر یک از موضوعات علاوه بر دیدگاه متخصصان مدیریت به دیدگاه مکتب مقدس اسلام نیز اشاره شود و اشتراکات و تفاوت های این دو دیدگاه مورد بحث و بررسی قرار گیرد.

ISBN:978-600-214-128-6



9 786002 141286