

المحتويات

صفحة

الفصل الأول

9 مقدمه فى الصراع داخل العمل

11 كيف ينشأ الصراع؟ ☐

12 مراحل الصراع ☐

13 أسباب الصراع ☐

16 أنواع الصراع ☐

29 أسئلة ☐

30 تطبيقات ☐

الفصل الثانى

33 أساليب حل الصراع

35 العوامل المؤثرة فى حل الصراع ☐

40 تسع أساليب لحل الصراع ☐

54 الطرق الإدارية لحل الصراع ☐

الفصل الثالث

57 خطوات حل الصراع

61 كن إيجابياً فى تحمل مسئولية حل الصراع ☐

63 حدد المشكلة وأسبابها ☐

65 اسئلة واستمع ☐

73 توصل إلى حل الصراع ☐

76 تابع حل الصراع ☐

77 أسئلة ☐

78 تطبيقات ☐

الفصل الرابع

87	العمل الإداري كمصدر للصراع	
90	سوء استخدام السلطة	☐
97	خرق مبدأ تعادل السلطة بالمسؤولية	☐
103	سوء التنسيق	☐
111	أسئلة	☐
112	تطبيقات	☐

الفصل الخامس

115	الصراع داخل المجتمعات	
118	كيف تفسد اجتماعا؟	☐
123	كيف تواجه مشاكل وصراعات الاجتماع	☐
134	أسئلة	☐
135	تطبيقات	☐

الفصل السادس

139	كيف تكسب الصراع مع رئيسك؟	
142	حدد مشاكلك مع رئيسك؟	☐
151	عزز وقوى رئيسك	☐
158	احصل على تعزيز رئيسك	☐
161	كيف تتصرف حينما يكون رئيسك نفسه هو المشكلة؟	☐
163	أسئلة	☐
164	تطبيقات	☐