

الفهرس

| | |
|----|----------------------------------|
| 6 | الفصل الأول مقدمة عن النزاعات |
| 8 | النزاعات الشهيرة داخل المؤسسات |
| 16 | هو النزاع: حلو ولا وحش؟ |
| 20 | فوائد النزاعات!! |
| 32 | متى يصبح النزاع سلبياً |
| 37 | مصادر النزاعات |
| 48 | التكيف مع النزاع |
| 49 | أولاً: الإسقاط |
| 51 | ثانياً: الإزاحة |
| 52 | ثالثاً: التجاهل |
| 53 | رابعاً: النسيان والكبت |

| | |
|-----|--|
| 57 | الفصل الثاني استراتيجيات إدارة النزاعات |
| 58 | مكونات مصفوفة إدارة النزاعات |
| 63 | أ- التعاون والذاتية. |
| 65 | ب- قوتي مقابل قوته |
| 66 | ج- أهمية الموضوع مقابل أهمية العلاقات |
| 72 | أنواع الاستراتيجيات |
| 73 | أولاً: الإجبار |
| 77 | ثانياً: الاستسلام |
| 79 | ثالثاً: الحل الوسط |
| 81 | رابعاً: التأجيل |
| 84 | خامساً: التعاون |
| 87 | ملخص الاستراتيجيات |
| 96 | تطبيقات عملية |
| 97 | التطبيق الأول: مطعم المشويات |
| 102 | التطبيق الثاني: شركة فيليبس |