



قوه قضائیه

مهارت های مذاکره و مصالحه
به منظور حل تبارض بین طرفین دعای
(سنتز بر بنام آموزشی)

محقق: دکتر فرامرز سهرابی
عضویت علمی دانشگاه علامه طباطبائی

پژوهشگاه قوه قضائیه

۹۵۱۰۳۰۵

سرشناسه	: سه‌رایی، فرامرز، ۱۳۳۵ -
عنوان و نام پدیدآور	: مهارت‌های مذاکره و مصالحه به منظور حل تعارض بین طرفین دعاوی (و ارائه برنامه آموزشی) / محقق فرامرز سه‌رایی.
مشخصات نشر	: تهران: قوه قضائیه، مرکز مطبوعات و انتشارات، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۶ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۰۶-۹۴-۷
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: مدیریت تعارض
موضوع	: ارتباط بین اشخاص
موضوع	: میانجیگری
موضوع	: اقناع (روان‌شناسی)
موضوع	: سازش (حقوق)
شناسه افزوده	: ایران. قوه قضائیه. مرکز مطبوعات و انتشارات
رده بندی کنگره	: HD۱۳۹۵۴۲/۹م۹/س
رده بندی دهکده	: ۴۰۵۳/۶۵۸
شماره کتابشناختی	: ۴۲۱۴۰۴۳

وب سایت: www.ir.jpr.ir کد پستی: ۱۹۸۳۸۴۶۵۱۴ تلفکس: ۰۲۱-۲۲۰۹۲۰۶۱



نشانی: بزرگراه چمران - پلاک ۷۷ - امام - از خروجی اوین درکه - ساختمان پژوهشگاه قوه قضائیه

مرکز مطبوعات و انتشارات
قوه قضائیه

عنوان: مهارت‌های مذاکره و مصالحه به منظور حل تعارض بین طرفین دعاوی (و ارائه برنامه آموزشی)

گردآوری و تدوین: دکتر فرامرز سه‌رایی

همکاران طرح: دکتر سید محمد کلاتر کوشه و محمد مهدی مؤمنی

ناظر علمی: دکتر سیدحسین مجتهدی

ناشر: مرکز مطبوعات و انتشارات قوه قضائیه

نظارت فنی چاپ: منصور سعیدی

قیمت: ۱۰۰۰۰۰ ریال

تیراژ و نوبت چاپ: ۵۰۰ - اول ۱۳۹۵

تلفن مرکز پخش: ۰۲۱-۶۶۴۸۶۱۱۵-۱۹ - ۶۶۴۸۲۸۳۰-۰۲۱

فهرست مطالب

۹.....	مشخصات برنامه آموزشی
۱۱.....	فصل اول مقدمه
۱۳.....	مقدمه
۱۳.....	بیان مسئله
۱۴.....	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۵.....	اهداف تحقیق
۱۶.....	سؤال‌های تحقیق
۱۶.....	تعریف مفاهیم پژوهشی
۱۷.....	عوامل روان‌شناختی، روان‌اجزالات
۲۰.....	اصول مشاجره منصفانه
۲۱.....	شورای حل اختلاف به‌عنوان نهادی شبه قضایی
۲۲.....	اقبال به وظیفه ماهوی شورای حل اختلاف در حالت ترمیمی
۲۴.....	برنامه‌های عدالت ترمیمی
۲۵.....	فصل دوم: ارتباطات بین فردی
۲۷.....	تعریف ارتباطات
۲۷.....	اهمیت ارتباطات
۲۸.....	اهداف ارتباطات
۲۸.....	عناصر ارتباطات
۲۹.....	اثر بخشی در ارتباطات میان فردی
۳۲.....	موانع ارتباط فردی
۳۴.....	ارتباطات و تعارض
۳۷.....	فصل سوم: تعارض
۳۹.....	ماهیت تعارض
۴۰.....	تعارض از دیدگاه نظریه‌های مدیریت

۴۰	 نظریه سنتی
۴۱	 نظریه روابط انسانی
۴۲	 نظریه تعامل‌گرا
۴۳	 انواع تعارض
۴۴	 منابع ایجاد تعارض در سازمان
۴۵	 مراحل تعارض
۴۶	 مدیریت تعارض
۴۹	 تنش‌ها در مواجهه با تعارض
۴۹	 ۱. اوقات
۴۹	 ۲. سازش (تسلیم)
۵۰	 ۳. اجتناب
۵۰	 ۴. همکاری
۵۱	 ۵. مصالحه
۵۱	 تعارض و مدیریت آن در دیدگاه اسلام
۵۲	 واژه‌شناسی تعارض و مشتقات آن در نگرش اسلامی
۶۳	 صلح و سازش در آموزه‌های اسلام
۶۳	 اول. توجه و تأکید به شور و مشورت، آیات و روایات
۶۴	 دوم. جایگاه داوری و رفع خصومت در اسلام
۶۴	 سوم. صلح و سازش در نگاه آیات و روایات
۶۵	 چهارم. جایگاه شورای حل اختلاف در اسلام
۶۷	 هدف از ایجاد شورای حل اختلاف
۶۸	 فنون و راهبردهای مدیریت تعارض
۷۱	 انواع آیین‌های حل اختلاف جایگزین
۷۱	 ۱. سازش
۷۲	 ۲. داوری
۷۲	 ۳. دادرسی اختصاری

۴	 میانداوری	۷۳
۵	 مدالوا	۷۳
۶	 میانجیگری	۷۴
	الف: تعریف و اهمیت میانجیگری	۷۴
	ب: تفکیک میانجیگری از داوری	۷۵
	ج: تفکیک میانجیگری از سازش	۷۷
	فصل چهارم: میانجیگری	۷۹
	اقدام مختلف میانجیگری	۸۱
	الف: میانجیگری تسلیاتی و غیرقضایی	۸۱
	ب: میانجیگری میان زبان‌دیده و مجرم	۸۱
	ج: میانجیگری تسلیاتی و ارزیابی کننده	۸۲
	فرایند میانجیگری	۸۳
	الف: ارجاع اختلاف به میانجیگری	۸۳
	ب: آیین رسیدگی میانجیگری	۸۳
	ج: میانجی و نقش وی در جریان حل و فصل اختلاف	۸۴
	د: موافقتنامه حل و فصل	۸۵
	تجربه استفاده از میانجیگری در ایران	۸۶
	مهارت‌های مورد نیاز برای سازش دادن	۸۷
	مذاکره یا گفتگو	۸۷
۱	 تعریف مذاکره	۸۷
۲	 عناصر مذاکره	۸۷
۳	 اهداف مذاکره	۸۸
۴	 سنجش اثربخشی مذاکره	۸۸
۵	 انواع مذاکره	۸۸
	درهم تنیدگی بین شیوه‌های مذاکره، سازش و مصالحه	۹۲
	فصل پنجم: اقناع	۹۵

۹۷	تعریف اقناع.....
۹۸	اصطلاحات اساسی در اقناع.....
۹۹	هدف‌های کلی اقناع.....
۱۰۰	ویژگی‌های اقناع.....
۱۰۰	مراحل پذیرش در فرایند اقناع.....
۱۰۱	کارکرد اقناع.....
۱۰۲	دو راه برای اقناع.....
۱۰۴	نظریه‌های اقناع.....
۱۰۴	۱. ارسطو.....
۱۰۴	۲. روان‌شناسی گری.....
۱۰۵	۳. یاسیرو.....
۱۰۶	۴. واکس ادرکی.....
۱۰۷	۵. قضاوت اجتماعی.....
۱۰۷	۶. نظریه تلقیح.....
۱۰۸	متغیرهای اصل متقاعدسازی.....
۱۰۸	الف) منبع پیام.....
۱۱۱	ب) پیام.....
۱۱۴	ج) کانال انتقال پیام.....
۱۱۴	د) مخاطب.....
۱۱۵	فنون اقناع.....
۱۱۶	نگرش و اقناع.....
۱۱۸	راهبردهای مؤثر و راهبردهای دفاعی در اقناع.....
۱۱۸	الف: راهبردهای اثرگذاری پاداش و تنبیه.....
۱۱۹	ب: فصاحت و بلاغت در اقناع (لفظی یا سخندانی).....
۱۳۳	منابع.....