

ORIGINAL ARTICLE**A Conceptual Framework for Conflict Management in Tourism Destinations (Case Study: Protected Areas)**

Roghayeh Ghanbari Ghadikolaei¹, Mahmood Ziaee², Vajhollah Ghorbanizadeh³, Mahmoud Jomehpoure⁴

1. Ph.D. in Tourism, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

2. Professor, Department of Tourism Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

3. Professor, Department of Management and Accounting, Tabataba'i University, Tehran, Iran

4. Professor, Department of Social Science, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Correspondence
Mahmood Ziaee
Email: mdziaee@gmail.com

Received: 10/Dec/2024
Accepted: 26/Mar/2025

How to cite

Ghanbari Ghadikolaei, R.; Ziaee, M.; Ghorbanizadeh, V.; Jomehpoure, M. (2024). A Conceptual Framework for Conflict Management in Tourism Destinations (Case Study: Protected Areas), *Physical Social Planning*, 9 (4), 36, 1-20. (DOI: [10.30473/psp.2025.72973.2749](https://doi.org/10.30473/psp.2025.72973.2749))

ABSTRACT

Conflict is an inevitable phenomenon among stakeholders in tourism destinations. Consequently, conflict management has garnered the attention of tourism researchers. Therefore, it is necessary to address this by representing the overall map of studies conducted in this field and identifying areas requiring further effort. Accordingly, the aim of this paper is to identify and explain the approaches and research gaps in the field of conflict management in specific tourism destinations, such as protected areas. This research is fundamental in terms of purpose, inductive in approach, and conducted as a qualitative study using a scoping and systematic review method. The statistical population of this research includes articles, books, and theses published in reputable foreign and domestic databases between 2000 and 2024, from which 78 studies were selected using purposive sampling after three screening stages. Data analysis is based on approaches that involve the recurrence of secondary sources. The research findings are categorized into three sections: reasons for conflict occurrence, characteristics of conflict, and how to manage conflict. By synthesizing the extracted concepts, a conceptual model was developed in which compromise, social capital, collective action, self-organization, and participatory action are among the most important components for managing conflict in tourism destinations. The extracted conceptual framework can serve as a basis for future research in this field of study.

Keywords : Conflict, Conflict Management, Tourism Destinations, Protected Areas, Scoping Review.

مقاله پژوهشی

چارچوب مفهومی مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری (مورد مطالعه: مناطق حفاظت‌شده)

رقیه قنبری قادیکلانی^۱، محمود ضیائی^۲، وجه‌الله قربانی‌زاده^۳، محمود جمعه‌پور^۴

چکیده

تعارض امری اجتناب‌ناپذیر میان دست‌اندرکاران در مقصدهای گردشگری است. به همین سبب نیز مدیریت تعارض مورد توجه محققین رشته گردشگری قرار گرفته است؛ بنابراین نیاز است با بازنمایی نقشه کلی مطالعات صورت گرفته در این حوزه و شناسایی نقاطی که نیازمند تلاش هستند پرداخته شود. بر این اساس هدف این مقاله شناسایی و تبیین رویکردها و شکاف‌های مطالعاتی در حوزه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده است. این پژوهش از حیث هدف بنیادی، از نظر رویکرد، استقرایی و در قالب پژوهش کیفی و روش مرور دامن‌ای و سیستماتیک است. جامعه آماری این تحقیق شامل مقالات، کتب و رساله‌های منتشرشده در پایگاه‌های داده معتبر خارجی و داخلی در دوره زمانی ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۴ است که پس از سه مرحله غربالگری ۷۸ مطالعه با استفاده روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد. تحلیل داده‌ها بر اساس رویکردهای مبتنی بر تکرار منابع ثانویه است. یافته‌های پژوهش در سه بخش دلایل بروز تعارض، ویژگی‌های تعارض، چگونگی مدیریت تعارض دسته‌بندی شده‌اند. با ترکیب مفاهیم استخراج شده مدل مفهومی ارائه شد که در آن مصالحه، سرمایه اجتماعی، کنش جمعی، خودسازماندهی و اقدام مشارکتی از جمله مهم‌ترین مؤلفه‌ها جهت مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری هستند. چارچوب مفهومی استخراج شده می‌تواند مبنایی برای پژوهش‌های آتی در این حوزه مطالعاتی باشد.

واژه‌های کلیدی

تعارض، مدیریت تعارض، مقصدهای گردشگری، مناطق حفاظت‌شده، مرور دامن‌ای.

۱. دکتری گردشگری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۲. استاد گروه مدیریت جهانگردی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۳. استاد دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۴. استاد گروه برنامه‌ریزی اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

نویسنده مسئول: محمود ضیائی
رایانامه: mdziaee@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۹/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۱/۰۶

استناد به این مقاله:

قنبری قادیکلانی؛ ضیائی، محمود؛ قربانی‌زاده، وجه‌الله؛ جمعه‌پور، محمود (۱۴۰۳). چارچوب مفهومی مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری (مورد مطالعه: مناطق حفاظت‌شده)، فصلنامه علمی برنامه‌ریزی توسعه کالبدی، ۹ (۴)، ۳۶-۲۰.

(DOI: [10.30473/psp.2025.72973.2749](https://doi.org/10.30473/psp.2025.72973.2749))



مقدمه

میان رشد اقتصادی حاصل از توسعه گردشگری و حفظ ارزش‌های زیست‌محیطی مناطق حفاظت‌شده یک تناقضی وجود دارد. سیاستمداران منابع درآمد حاصل از توسعه گردشگری را همچون نوشدارویی برای درمان مسائلی نظیر بیکاری، مهاجرت، تقویت و تجدید ساختار بخش کشاورزی می‌دانند، درحالی‌که مناطق حفاظت‌شده برای حفاظت از طبیعت طراحی شده‌اند. با توجه به این، دو هدف وجود دارد یکی حفاظت از منابع طبیعی و دیگری دسترس‌پذیری این مناطق جهت تفرج بازدیدکنندگان. برای رسیدن به تعادل میان این دو هدف نیاز به مدیریت مناسب این مناطق است. بر همین اساس سازمان‌های بین‌المللی نظیر سازمان جهانی گردشگری، سازمان همکاری‌های اقتصادی بر لزوم توجه به اهداف توسعه گردشگری پایدار در مناطق حفاظت‌شده نظیر استفاده بهینه از منابع طبیعی، ایجاد توازن بین توسعه گردشگری و حفاظت از میراث طبیعی و تنوع زیستی، احترام به هویت اجتماعی-فرهنگی جوامع میزبان، حفظ درآمدهای اقتصادی بلندمدت برای همه تأکید دارند (سیلوا، ریبیرو و کاربالو کروز؛ ۲۰۲۳). این در حالی است که برخی از دست‌اندرکاران مناطق حفاظت‌شده به اهداف مطرح‌شده پایبند نیستند و به دنبال بهره‌برداری بیش‌ازحد از آن هستند به همین خاطر تعارض یک اصل اساسی در این مناطق است (هامر؛ ۲۰۱۶).

هنگامی تعارض اتفاق می‌افتد که طرفین منافع متفاوتی داشته باشند (آلمیدا، ۲۰۱۷). در مقصدهای گردشگری عواملی همچون وجود ذینفعان مختلف با منافع متفاوت در بخش‌های عمومی، خصوصی، مدنی، عوامل زیست‌محیطی، مسائل مدیریتی، عوامل اجتماعی و عوامل اقتصادی منجر به بروز تعارض می‌شود و مدیران این مقصدها را با چالش‌هایی همچون رقابت بر سر تصاحب منافع اقتصادی و زیست‌محیطی، تضاد و درگیری میان بخش خصوصی و دولتی، ناتوانی در برقراری هماهنگی میان ذینفعان مواجه می‌کند (آلمیدا، کاستا و سیلوا؛ ۲۰۱۸: ۱۶۶). بنابراین نیاز است که برنامه ریزان با شناسایی ماهیت تعارض یاد بگیرند که چگونه به‌صورت کارآمد بر آن فائق

آیند (فلاپیگ و ریچاردسون؛ ۲۰۰۴). به همین سبب حل و فصل تعارض و مدیریت کم‌هزینه آن موردتوجه ادبیات گردشگری قرار گرفته است. در ادبیات گردشگری دو دیدگاه متفاوت نسبت به تعارض وجود دارد. طرفداران دیدگاه اول تعارض را به‌عنوان فرصتی می‌دانند که منجر به شکل‌گیری تعاملات سازنده میان بازیگران مختلف می‌شود؛ و به نتایج مثبتی همچون ظهور ساختارهای نهادی جدید برای مدیریت تعارض و پاسخگویی به تقاضای رقابتی میان ذینفعان منجر خواهد شد (تفرا و بینه؛ ۲۰۱۴: ۲۱۶). طرفداران دیدگاه دوم نیز تعارض را به‌عنوان مشکلاتی با سطح پیچیدگی بالا می‌دانند که به‌مرورزمان در اثر نادیده گرفته شدن تبدیل به معضلات مهارناشدنی می‌شوند (آلمیدا، ۲۰۱۷: ۲۶). هدف مدیریت تعارض دستیابی به نتایج مطلوب و کاهش اثرات مخرب تعارض است (تفرا و بینه، ۲۰۱۴: ۲۱۶). اما مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری سخت است مخصوصاً در مقصدهایی مثل مناطق حفاظت‌شده که از منابع با ارزش‌های زیست‌محیطی بالایی برخوردار هستند. زیرا در این مناطق به دلیل تعدد دست‌اندرکاران و محدودیت جهت بهره‌برداری از منابع رقابت زیاد است.

در ادبیات برنامه‌ریزی توسعه جهت مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری همچون مناطق حفاظت‌شده از حکمروایی استفاده می‌شود. رویکردهای حکمروایی در دهه‌های اخیر به‌عنوان یکی دیگر از زیرشاخه‌های رویکردهای برنامه‌ریزی توسعه در مناطق حفاظت‌شده شاهد تغییرات اساسی بوده است. در دهه‌های اخیر دو تغییر اساسی در اداره این مناطق اتفاق افتاده است، اول گذار از حکمرانی به حکمروایی و دوم تغییر در تفکر و عمل (پلامر و فنل؛ ۲۰۰۹). این تغییرات به این دلیل به وجود آمده که رویکردهای سنتی دیگر پاسخگوی مسائل پیچیده حاکمیتی نیستند، به همین سبب مفهوم جدیدی با عنوان حکمروایی برای فائق آمدن بر این مسائل به وجود آمده است. بر اساس نظریه حکمروایی تعاملی^۴ هیچ نهادی به‌تنهایی قادر به رسیدگی به چالش‌های حاکمیتی نیست، برای غلبه بر این چالش‌ها نیاز به تعامل میان بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی است. حکمروایی با برقراری تعامل میان این سه بخش

4. Flyvbjerg & Richardson

5. Teferra & Beyene

6. Plummer & fennel

7. interactive governance

1. Silva, Ribeiro & Carballo-Cruz

2. Hammer

3. Almeida, Costa, & Da Silva

توسط سازمان‌های غیرانتفاعی همچون سازمان‌های مردم‌نهاد و یا سازمان‌های انتفاعی مثل صاحبین زمین شراکتی اداره می‌شود. در حکمروایی جوامع، درواقع مردم بومی اداره‌کننده مناطق حفاظت‌شده هستند (بورینی و همکاران، ۲۰۱۳).

در مجموع بررسی پژوهش‌های پیشین مرتبط با مدیریت تعارض در گردشگری و مناطق حفاظت‌شده نشان می‌دهد که افرادی نظیر میرزائی (۱۳۸۶)، فاضل بخششی (۱۳۸۷)، ضیائی و ترابیان (۱۳۸۹)، ضیائی و مدنی (۱۳۹۵)، آریانا (۱۳۹۹)، باقری (۱۳۹۸)، خالدیان (۱۴۰۰)، یاراحمدی (۱۴۰۱) از جمله محققینی هستند که به تحقیق در زمینه مناطق حفاظت‌شده پرداخته‌اند. همچنین از جمله مرتبط‌ترین پژوهش‌های خارجی صورت گرفته در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده مطالعات افرادی همچون پلامر و فیتزگیبون (۲۰۰۴)، انسل و گش^۴ (۲۰۰۸)، امرسون، ناباتچی و بالو^۵ (۲۰۱۲)، باتلر و همکاران (۲۰۱۵)، آلمیدا، کاستا و سیلوا^۶ (۲۰۱۷)، آلمیدا (۲۰۱۷)، ارهارت و شرامل^۷ (۲۰۱۸)، ایسلام، روهانن و ریچی^۸ (۲۰۱۸)، ارات، سولیکو و شرامل^۹ (۲۰۲۰)، گومز، کارنو و لروت^{۱۰} (۲۰۲۱)، رگو و آلمیدا (۲۰۲۲)، بوکس فایوس، مارتینز-لوپز، آلباداجو و ونته^{۱۱} (۲۰۲۳) است.

علی‌رغم مطالعات متعدد صورت گرفته تاکنون پژوهشی یافت نشده که در آن به بررسی نظام‌مند این مطالعات پرداخته شود. بنابراین فقدان مطالعات نظام‌مند زمینه مناسبی برای انجام پژوهش حاضر فراهم ساخت. هدف این مطالعه بررسی رابطه پیچیده بین تعارض، گردشگری و مناطق حفاظت‌شده است که از جهاتی دارای اهمیت است. انجام این مطالعه به شناسایی مفاهیم کلیدی در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری کمک می‌کند. علاوه بر این در حال حاضر مطالعات کمی درباره بررسی دلایل به وجود آمدن تعارضات در یک مقصد

علاوه بر برطرف ساختن مشکلات، فرصت‌های جدیدی نیز ایجاد می‌کند. بر اساس تئوری مذکور، حکمروایی بر مبنای اصلاحات اجتماعی است و ریشه در ارزش‌های اجتماعی و اخلاقی دارد درحالی‌که مدیریت ابزارمحور است (جنتوفت، ون سان و بیورکان؛ ۲۰۰۷). اتحادیه بین‌المللی حفاظت از طبیعت^{۱۲}، حکمروایی را «عامل بین ساختارها، فرآیندها و سنت‌ها تعریف می‌کند که نحوه اعمال قدرت و مسئولیت‌ها را تعیین می‌کند، نحوه اتخاذ تصمیمات را مشخص می‌کند؛ و همچنین مشخص می‌کند که چگونه شهروندان یا سایر دست‌اندرکاران نظر خود را بیان می‌کنند» (بورینی و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۰).

حکمروایی گونه‌های مختلفی دارد، اما کدام‌یک از آن‌ها متناسب با مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده است. برخی از محققین بر رویکرد سلسله مراتبی و برخی دیگر به تمرکززدایی تأکید دارند. از نظر دسته دوم، باید قدرت میان هر سه بخش عمومی، خصوصی، مدنی تقسیم شود. در سال‌های اخیر حکمروایی در مناطق حفاظت‌شده از رویکرد سنتی به رویکرد مشارکتی تغییر کرده است. با توجه به این، رویکردهای حکمروایی مشارکتی، مدیریت مشترک، مشارکت خصوصی-عمومی، حکمروایی انطباقی ظهور پیدا کردند که همگی بر پایه تمرکززدایی هستند (تاناکا و تاکاشینا؛ ۲۰۲۳). حال چهار نوع حکمروایی برای مقصدهای گردشگری در نظر گرفته است. مبنای این گونه‌شناسی بر اساس میزان سلسله مراتبی بودن و تقسیم قدرت میان دولت و سایر بازیگران است. این چهارگونه شامل حکمروایی سلسله مراتبی، بازارها، شبکه‌ای و جوامع است. محققین می‌توانند از این گونه‌شناسی برای مقایسه سیستم‌های مختلف حکمروایی در گردشگری استفاده کنند (هال، ۲۰۱۳). گونه‌شناسی هال کاملاً منطبق با گونه‌شناسی اتحادیه بین‌المللی حفاظت از طبیعت در مورد مناطق حفاظت‌شده است. در حکمروایی سلسله مراتبی دولت نقش اساسی در تصمیم‌گیری‌ها دارد و مدیریت این مناطق از سمت دولت مشخص می‌شود. در حکمروایی شبکه یا مشترک حکمروایی توسط مشارکت گروه‌های مختلف دست‌اندرکاران انجام می‌شود و یا توسط هیات مدیره‌ای که شامل نمایندگانی از بخش‌های مختلف دست‌اندرکاران است، اداره می‌شود. در حکمروایی بازار یا شخصی مناطق حفاظت‌شده

4. Ansell, & Gash

5. Emerson, Nabatchi, Balogh

6. Ehrhart & Schraml

7. Pearson & Dare

8. Soliku & Schraml

9. Gómez, Carreño & Lloret

10. Marques, Fazito & Cunha

11. Boix-Fayos, Martínez-López, Albaladejo & de Vente

1. Jentoft, van Son & Bjørkan

2. International Union for Conservation of Nature

3. Tanaka & Takashina

۱. دلایل اصلی بروز تعارض در مناطق حفاظت‌شده و مقاصد گردشگری چیست؟
۲. چه راه‌حلهایی برای کاهش تعارض در مناطق حفاظت‌شده یا مقاصد گردشگری وجود دارد؟
۳. مدل‌های مطرح‌شده در زمینه مدیریت تعارض کدامند؟



شکل ۱. فرایند جستجوی نظام مند

در مرحله بعدی، پروتکل جستجوی اطلاعات شامل مراحل شناسایی پایگاه‌های اطلاعاتی جهت جستجو، شناسایی کلمات کلیدی مورد استفاده در استراتژی جستجو، محدودیت‌های اعمال‌شده به جستجو، فرایند غربالگری و استخراج داده‌هاست.



شکل ۲. مراحل پروتکل پژوهش

گردشگری و همچنین بحث‌های علمی در مورد رویکردهای مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری انجام‌شده است. یکی از اهداف این پژوهش این است تا با بررسی وضعیت دانش در مورد تعارضات در گردشگری، چارچوبی برای مفهوم‌سازی مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری ارائه دهد. همچنین در این پژوهش ادبیات موجود در زمینه تعارض در مقصدهای گردشگری به صورت موضوعی بررسی می‌شود. یافته‌های این مطالعه به ایجاد تصویر ترکیبی از مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری و مناطق حفاظت‌شده کمک می‌کند.

داده‌ها و روش کار

پژوهش حاضر از حیث رویکرد، استقرایی، در قالب پژوهش کیفی است. از آنجایی که این پژوهش به دنبال ترکیب یافته‌های کیفی مطالعات صورت گرفته در حوزه پژوهشی تعارض در مقصدهای گردشگری است؛ از روش مرور دامن‌های و سیستماتیک استفاده شد. برای گردآوری داده در مقاله پیش رو از شیوه مرور اسناد کتابخانه‌ای استفاده شده است. در ابتدا برای شناسایی مسئله اصلی و شکاف‌های پژوهش از مرور دامن‌های^۱ استفاده شد. بدین گونه که ابتدا جستجو در سطح کلان و از میان مفاهیم مرتبط با مناطق حفاظت‌شده و گردشگری صورت گرفت. بدین منظور برای جستجو از ترکیبات مختلف کلیدهای واژه‌ها همچون میانکاله، مناطق حفاظت‌شده، گردشگری در مناطق حفاظت‌شده، تالاب‌ها، استراتژی در مناطق حفاظت‌شده و ... در پایگاه داده اسکوپوس و گوگل اسکالر برای شناسایی شکاف‌های پژوهشی و مشخص کردن مسئله اصلی پژوهش صورت گرفت؛ و در نهایت اصطلاح مدیریت تعارض به عنوان اصطلاحی که بیشترین بسامد را داشت انتخاب شد. پس از آن جستجوی سیستماتیک برای بررسی عمیق‌تر و شناسایی مؤلفه‌های اصلی پژوهش صورت گرفت. بدین منظور فرایند سرچ سیستماتیک بر اساس شکل (۱) انجام شد.

مرحله اول فرایند سرچ سیستماتیک، طراحی سؤالات پژوهش است که بدین شرح هستند:

1. Scoping review

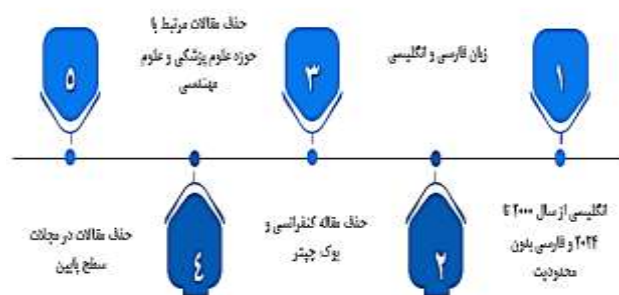
۲. این روش اغلب برای (۱) مشخص کردن وسعت، محدوده و ماهیت فعالیت‌های پژوهش؛ (۲) معین کردن ارزش انجام یک بررسی نظام‌مند؛ (۳) خلاصه کردن و انتشار نتایج پژوهش‌های به عمل آمده؛ (۴) مشخصات شکاف‌های پژوهشی در ادبیات موجود پیرامون یک موضوع خاص انجام شد (آرکسای و اومالی، ۲۰۰۵).

در جدول ۱، اسامی پایگاه‌های داده اطلاعاتی، حدود جستجو، کلمات کلیدی در فرایند جستجوی سیستماتیک درج شده است.

جدول ۱. جدول استراتژی جستجوی پژوهش

اسامی پایگاه	پایگاه داده خارجی	پایگاه داده داخلی
اسامی پایگاه‌های داده	Scopus, Wos, Science direct, Emerald, Scholar, Sage, Tandfonline, Springer, Wiley, Proquest	ایرانداک، پایگاه استنادی جهان اسلام، مگ ایران، نورمگز، پرتال جامع علوم انسانی
حدود جستجو	حول سه محور مدیریت تعارض، گردشگری و مناطق حفاظت‌شده	
کلمات کلیدی	conflict management AND tourism/protected area, adaptive co-management AND tourism/protected area, governance AND tourism/protected area, game theory AND tourism/protected area, collaborative governance AND tourism/protected area, co-management AND tourism/protected area, cooperation AND tourism/protected area, participation AND tourism/protected area, coopetition AND tourism/protected area	مدیریت تعارض، مناطق حفاظت‌شده، تعارض در گردشگری

معیارهایی که برای ورود و خروج مطالعات در نظر گرفته شد به شرح زیر هست. زبان مورد بررسی انگلیسی، بازه زمانی سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۴، حذف مقالات کنفرانسی و بوک چپتر، حذف مقالات در مجلات سطح پایین و حذف مقالات در حوزه‌های نامرتبط.

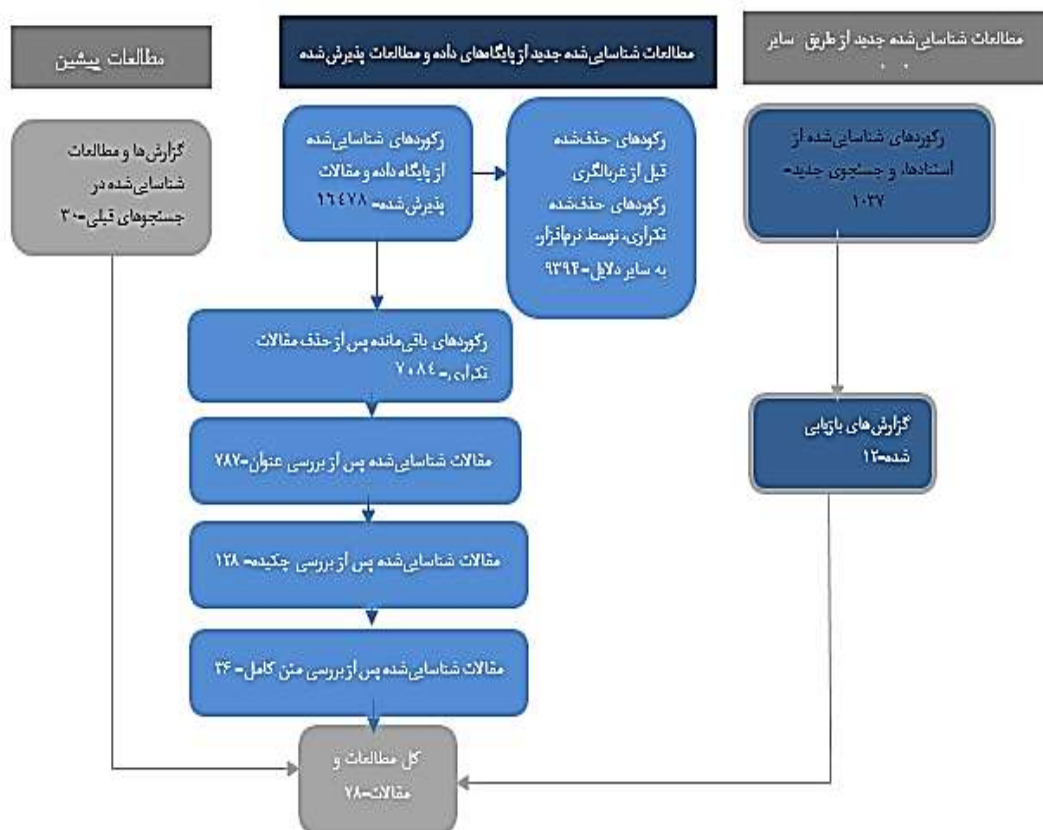


شکل ۳. نمایش محدودیت‌های اعمال‌شده به فرایند جستجو

در مرحله بعدی برای فرایند غربالگری از سه معیار سامرز و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد؛ و هر مرحله غربالگری، بر مبنای سؤالات زیر انجام شد. آیا موضوع پژوهش به مدیریت تعارض مرتبط است؟ (عنوان پژوهش). آیا پژوهش بر به‌کارگیری مفهوم مدیریت تعارض در گردشگری و مناطق حفاظت‌شده تمرکز کرده است؟ (چکیده پژوهش). آیا یافته‌های پژوهش به ابعاد، مؤلفه‌ها، متغیرهای مدیریت تعارض در مناطق حفاظت‌شده و مقصدهای گردشگری اشاره کرده است؟ (محتوای مقاله). از آنجایی که روش نمونه‌گیری در این پژوهش نمونه‌گیری هدفمند با حساسیت نظری است برای رسیدن به کفایت و جامعیت نظری سه مرتبه در دوره‌های زمانی مختلف و به‌صورت رفت و برگشتی فرایند جستجوی سیستماتیک انجام شد. مرحله اول در تاریخ بهمن ۱۴۰۱ جهت شناسایی محدوده اصلی پژوهش صورت گرفت که در نهایت ۱۲ مقاله شناسایی شد. مرحله دوم در تاریخ مرداد ۱۴۰۲ بود که در این مرحله جستجو متمرکزتر و شامل پنج

جدول ۱، آورده شده تعداد ۱۲ مقاله شناسایی و به مقالات قبلی اضافه گردید. در نهایت ۷۸ مقاله برای تحلیل و سنتز یافته‌ها بررسی شد. شکل زیر مراحل غربالگری در جستجوی سرچ سیستماتیک را نشان می‌دهد.

پایگاه مطالعاتی بود. در این مرحله تعداد ۳۶ مقاله برای تجزیه و تحلیل انتخاب شد. مرحله سوم جستجوی سیستماتیک در دی‌ماه ۱۴۰۲ صورت گرفت؛ که در این مرحله پس از شناسایی تعداد ۱۰۳۸ مقاله از پایگاه‌های مطالعاتی بیشتر که در

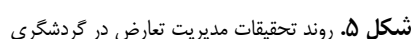


شکل ۴. فرایند غربالگری گری مقالات بر اساس مدل پریسما (پگ و همکاران، ۲۰۲۱)

شرح و تفسیر نتایج

برای نمایش جامع روند تکامل پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری مقالات انتشاریافته در این زمینه از سایت اسکوپوس در شکل زیر به نمایش گذاشته شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که اگرچه مطالعات اندکی تا سال ۲۰۰۰ انجام‌شده است ولی درواقع از سال ۲۰۰۰ به بعد شاهد روند صعودی در حوزه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری هستیم. به‌گونه‌ای که در سال ۲۰۲۲ نزدیک به ۱۸ مطالعه در این زمینه صورت گرفته است.

در این بخش یافته‌های پژوهش به صورت کمی و کیفی مورد بررسی قرار گرفتند. در بخش کمی روند زمانی مطالعات انجام شده در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری مطابق با (شکل ۵) و همچنین تکرار کلمات کلیدی به صورت ابر واژگان بر اساس (شکل ۶) مورد بررسی قرار گرفتند و در بخش کیفی مهم‌ترین موضوعات در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده دسته‌بندی و تحلیل شدند.



کلیدی در زمینه موضوع پژوهش، کلماتی همچون تعارض، گردشگری، مدیریت، مدیریت مشترک، دست‌اندرکاران، همکاری، بایرداری، توسعه، حکمروایی، حفاظت هستند.

برای شناسایی مفاهیم اصلی در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده از ابر واژگان استفاده شد. با توجه به شکل ۶ پرتکرارترین واژگان



شکل ۶. تحلیل کلیدواژه‌های مقالات استخراج شده

در بخش یافته‌های کیفی به بررسی مهم‌ترین و مرتبط‌ترین موضوعات در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده پرداخته شد (جدول ۲). نتایج این قسمت در سه بخش ویژگی‌های تعارض، دلایل بروز تعارض و رویکردهای مدیریت تعارض دسته‌بندی شده‌اند که در ادامه توضیح داده خواهند شد.

جدول ۲. دسته‌بندی موضوعات مربوط به مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری

عناوین اصلی	موضوع	مؤلفه‌ها	پژوهشگران	رشته
ویژگی‌های تعارض‌ها	انواع تعارض	ساختاری، منافع، اجتماعی، ماهوی، ارزش، حفاظتی، احساسی، فرایند	رحیم (۲۰۲۳)	مدیریت
	سطوح تعارض	بین گروهی، درون گروهی، بین سازمانی در سطح افقی، بین سازمانی در سطح عمودی	رضائیان (۱۳۸۲)، ایزدی یزدان‌آبادی (۱۳۷۹)	مدیریت
	مراحل تعارض	تعارض احساس شده، مخالفت بالفعل، اعتراض کلامی، شایعه‌پراکنی، تهدید، اقدام تلافی‌جویانه، رفتار خشونت‌آمیز، حذف حریف، جنگ، تعارض آشکار و تعارض پنهان	سولیکو و شرامل (۲۰۲۰)، رابینز (۱۳۸۳)، پوندی (۱۹۶۷)، رحیم (۲۰۰۱)	محیط‌زیست و مدیریت
	دیدگاه نسبت به تعارض	روابط انسانی، سنتی، تعاملی، کوانتومی	رابینز (۱۳۸۳)	مدیریت
دلایل بروز تعارض	پیچیدگی	پیچیدگی روابط و منافع دست‌اندرکاران، مسائل بدسگال، پیچیدگی سیستم‌های اجتماعی و زیست‌محیطی، پیچیدگی قوانین و مقررات مناطق حفاظت‌شده، پیچیدگی مدیریت مناطق حفاظت‌شده، اثر سابقه تعارض یا همکاری، زمینه‌های زیست‌محیطی - اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، پیچیدگی ساختار حکمروایی	مک دونالد (۲۰۰۹)، الکساندر (۲۰۲۰)	گردشگری و برنامه‌ریزی توسعه
	انواع دست‌اندرکاران	محلی، دولتی، عمومی و خصوصی	رید و همکاران (۲۰۰۹)	برنامه‌ریزی توسعه
رویکردهای مرتبط با مدیریت تعارض‌ها	منابع تعارض	مدیریت ناکارآمد، ضعف سیاست‌گذاری و خطامشی گذاری عمومی، فقدان اطلاعات و ضعف دانش و آگاهی، منافع ناسازگار و ارزش‌های متفاوت، ضعف سیاست‌گذاری و خطامشی گذاری عمومی، سلطه قدرت و بی‌عدالتی، ساختار حکمرانی معیوب، ضعف ارتباطات و فقدان همکاری، توسعه نامتوازن	آلمیدا، کاستا و سیلوا (۲۰۱۷)، رگو و آلمیدا (۲۰۲۲)	گردشگری
	نظریه بازی‌ها	نظریه تعادل نش	یاراحمدی (۱۴۰۱)، تاوارس و تران (۲۰۱۹)	گردشگری
	هم رقابتی	هم‌مکانی، انجمن گرایی، همکاری، مدیریت استراتژیک، کارآفرینی مشترک، هم محصولی	چیم-میکی و باتیستا-کانیو، (۲۰۱۸)	گردشگری
	حکمروایی خوب	مشارکت، حاکمیت قانون، عدالت، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، شفافیت، اجماع گرایی، کارایی و اثربخشی	امینیان و میرعلی سید نقوی (۱۳۹۷) به نقل از	گردشگری

	شریفزاده و قلی پور		
مدیریت یکپارچه	مشارکت سطوح مختلف مدیریتی، همکاری بین بخشی و سلسله مراتبی، یکپارچگی بین دولتی: (یکپارچگی عمودی بین سطوح ملی، محلی استانی)، یکپارچگی فضایی: (یکپارچگی بین فضای دریا و خشکی)، یکپارچگی علمی- مدیریتی (یکپارچگی بین مدیران و صاحب نظران)، یکپارچگی در سیاست گذاری، یکپارچگی و همکاری بین منطقه‌ای، رویکرد بین بخشی، رویکرد استراتژیک	فاطمه باقری (۱۳۹۸)	گردشگری
مدیریت مشترک	کثرت‌گرایی، ارتباط و مذاکره، تصمیم‌گیری تعاملی، یادگیری اجتماعی، تعهد و اقدام مشترک	پلامر و فیتزگیبون (۲۰۰۴)	محیط زیست
مدیریت مشترک تطبیقی	ارتباط و همکاری، یادگیری اجتماعی، حقوق، مسئولیت و تصمیم‌گیری تقسیم شده، ایجاد ظرفیت تطبیقی و انعطاف‌پذیری	اسلام، روهان و ریچی (۲۰۱۸)	گردشگری
حکمرانی مشارکتی	گفتگو، اعتمادسازی، تعهد، درک مشترک، بردهای کوچک، طراحی نهادی، رهبری تسهیل‌گرایانه	(انسل و گش، ۲۰۰۸)	محیط زیست
سبک‌های مدیریت تعارض	سازش، رقابت، همکاری، اجتناب، مصالحه	توماس (۱۹۷۶)	مدیریت

ویژگی‌های تعارض‌ها در مقصدهای گردشگری

شناخت ویژگی‌ها و ابعاد تعارض‌ها به مدیران و سیاست‌گذاران کمک می‌کند تا درک بهتری نسبت به مشکلات و مسائل مقصدهای گردشگری پیدا کنند. بخشی از مطالعات شناسایی شده در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری خاص (مناطق حفاظت شده) به بررسی ابعاد تعارض‌ها پرداخته‌اند، که در این مطالعات تعارض‌ها بر اساس ویژگی‌هایی که دارند طبقه‌بندی شده‌اند. در برخی از این مطالعات تعارض‌ها در مناطق حفاظت شده بر اساس فرایند شکل‌گیری تعارض طبقه‌بندی شده‌اند. محققین رشته مدیریت و محیط زیست مدل‌هایی برای مراحل تعارض ارائه داده‌اند، که در ادامه به بحث و مقایسه میان آن‌ها می‌پردازیم.

رابینز یکی از معروف‌ترین نظریه‌پردازان در حوزه رفتار سازمانی است. وی در بخشی از کتاب خود مدلی برای فرایند شکل‌گیری تعارض در سازمان‌ها ارائه داد. بر اساس مدل رابینز، تعارض طی چهار مرحله مخالفت‌های بالقوه، بروز تعارض، رفتار و نتیجه شکل می‌گیرد. این مدل در مقایسه با مدل پوندی (۱۹۶۷)، مدل جامع‌تری است؛ زیرا وی در مدل خود شرایط اولیه همچون (ارتباطات، ساختار، متغیرهای شخصی) به عنوان عوامل الزامی جهت بروز تعارض در نظر گرفته است. علاوه بر این در

مرحله رفتار، استراتژی‌هایی که طرفین تعارض در برخورد با یکدیگر بروز می‌دهند (مصالحه، تشریک مساعی، رقابت، اجتناب کردن، گذشت) را نیز در مدل خود لحاظ کرده است. این در حالی است که پوندی در مدل خود، تعارض را صرفاً بر اساس میزان وضوح از حالت پنهان تا آشکار طبقه‌بندی کرده است. به نظر می‌رسد مدل رحیم^۱ شباهت‌های بیشتری با مدل رابینز دارد. هر دو نظریه‌پرداز به این مسئله واقف‌اند که برای درک بهتر تعارض نیاز است که ابتدا عوامل اصلی بروز آن در نظر گرفته شود و سپس متناسب با آن استراتژی‌هایی برای مقابله به کار گرفته شود؛ اما در مدل رحیم برخلاف مدل رابینز هیچ‌گونه دسته‌بندی برای شرایط اولیه بروز تعارض در نظر گرفته نشده بلکه وظیفه مدیر است که در ابتدا به درستی عوامل بروز تعارض را اندازه‌گیری و تحلیل کند؛ و پس از شناسایی دلایل اصلی بروز تعارض، بررسی می‌شود که آیا نیاز به مداخله است یا خیر و اگر نیاز است مدیر روشی برای مقابله با تعارض در نظر می‌گیرد.

پس از بررسی ادبیات پژوهش به جز نمودار سولیکو و شامل (۲۰۲۰) هیچ مدلی برای فرایند شکل‌گیری تعارض در مقصدهای گردشگری خاص مثل مناطق حفاظت شده یافت نشد.

۱. رحیم یکی از نظریه پردازان مهم مبحث تعارض در رشته مدیریت است. وی در مقاله خود در سال (۲۰۰۱) مدلی ارائه داد که در آن مراحل شکل‌گیری تعارض را طی پنج مرحله به نمایش گذاشته است.

پيچيدگي بالاتر است زيرا در اين مناطق سيستم‌هاي اکولوژيکي و اجتماعي درهم‌تنيده شده‌اند و به هم وابسته‌اند. اين وابستگي سبب مي‌شود که اين مقاصد نتوانند به‌راحتي از حالت ناپايدار به حالت پايدار تبديل شوند. همچنين دست‌اندرکاران مقصدهاي گردشگري و نوع روابط بين آنها بر شکل‌گيري تعارضات تأثيرگذار هستند و براي درک بهتر تعارض‌ها بهتر است انواع دست‌اندرکاران منطقه شناسايي شوند. و روابط بين آنها تحليل شود.

دلایل بروز تعارض در مقصدهای گردشگری

برای رسیدن به راه‌حلهایی جهت کاهش تعارض‌ها در مقصدهای گردشگری علاوه بر ابعاد و ویژگی‌های تعارض‌ها باید دلایل بروز تعارض‌ها را نیز شناسایی کرد. مور در کتاب خود در سال ۲۰۱۴ مدلی به‌عنوان چرخه تعارض ارائه داد. وی ۸ بعد را دلیل اصلی بروز تعارض‌ها می‌داند که شامل قدرت، ساختار، منافع، ارزش، ارتباطات، اطلاعات، نفوذ، پیشینه است. اما این ابعاد بر اساس هر مقصد و منطقه می‌تواند کاهش یا افزایش پیدا کند. به عنوان مثال آلمیدا، کاستا و سیلوا (۲۰۱۷) دلایل بروز تعارض‌ها را بر اساس چرخه تعارض مور (آلمیدا، کاستا و سیلوا، ۲۰۱۷) که شامل پنج بعد ارزش؛ منافع، ساختار، اطلاعات و ارتباطات است و فقدان همکاری (آلمیدا، کاستا و سیلوا، ۲۰۱۸)، مثلث تکامل بر مبنای ماهیت، بعد و روش (رگو و آلمیدا، ۲۰۲۲) بررسی کرده‌اند. و یا قنبری (۱۴۰۳) در پژوهشی که در زمینه مدیریت تعارض در منطقه میانکاله صورت گرفته مدیریت ناکارآمد، توسعه نامتوازن، تبعات تعارض نیز به موارد یادشده اضافه کرده است. بنابراین به محققان آتی پیشنهاد می‌شود دلایل بروز تعارض‌ها را بر اساس مقصد مدنظر خود موردبررسی قرار دهند.

رویکردهای مرتبط با مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری

نتایج پژوهش در این بخش فرارشته ای و شامل رشته‌های گردشگری، محیط‌زیست، مدیریت است. یافته‌ها حاکی از آن است که پژوهش‌هایی که به بررسی شیوه‌های مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری پرداخته‌اند، اغلب از نظریه بازی

سولیکو شامل نیز همچون رابینز و رحیم در هر مرحله از تعارض، استراتژی برای مقابله با آن در نظر گرفتند؛ اما نمودار آن‌ها به‌جای شناسایی دلایل بروز تعارض، به شناسایی رفتارهایی پرداخته که هر یک از طرفین یا گروه‌ها در هر مرحله از تعارض از خود بروز می‌دهند. آن‌ها در نمودار خود ۹ مرحله تعارض را شناسایی کردند که از حالت منفعلانه شروع می‌شود و به بالاترین حد یعنی نابودی طرف مقابل ختم می‌شود. آن‌ها می‌خواهند به هر قیمتی به منافع خود دست پیدا کنند حتی اگر به قیمت نابودی خودشان تمام شود.

اما تحقیقات کامل‌تر در زمینه ابعاد و ویژگی‌های تعارض‌ها توسط محققین رشته مدیریت از جمله (پوندی، ۱۹۶۷؛ رایبزر و جادج؛ ۲۰۱۲؛ رحیم، ۲۰۰۱)، سطوح تعارض (رضائیان، ۱۳۸۲؛ ایزدی یزدان‌آبادی، ۱۳۷۹)، سیر دیدگاه‌های تعارض (رایبزر، ۱۳۸۳) انجام‌شده است. که با توجه به فرارشته‌ای بودن موضوع پژوهش، در زمینه شناسایی و طبقه‌بندی تعارض‌ها در مقصدهای گردشگری نیز کاربرد دارد. به طوری که قنبری در پژوهش خود در سال ۱۴۰۳ با تلفیق یافته‌های کیفی مطالعات صورت گرفته در زمینه مدیریت تعارض در رشته‌های مدیریت، گردشگری و محیط زیست، تعارضات در مناطق حفاظت شده را در نه دسته تعارض ساختاری، منافع، حفاظتی، ارزش، ماهوی، فرایندی، اجتماعی، مخرب و سازنده دسته بندی کرده است. همچنین بر اساس یافته های وی سطوح تعارض شامل تعارض درون‌گروهی، بین گروهی، درون‌سازمانی، بین سازمانی در سطح افقی، بین سازمانی در سطح عمودی، بین فردی، درون فردی است. و مراحل تعارض شامل تعارض بالقوه، تعارض احساس شده، اختلاف‌نظر، اقدام تلافی‌جویانه، مخالفت بالفعل، تهدید، اعتراض، کارشکنی، درگیری کلامی، شکایت قضایی، درگیری فیزیکی است (قنبری، ۱۴۰۳).

یکی دیگر از ویژگی‌های تعارضات در مقصدهای گردشگری به‌عنوان یک سیستم، پیچیدگی این تعارض‌هاست. بر اساس یافته‌های پژوهش دلیل اصلی پیچیدگی تعارض‌ها مقصدهای گردشگری تعدد بازیگران و تعاملات زیاد میان آن‌هاست. علاوه بر این مقصدها با محیط اطراف خود دائماً در تعامل‌اند هم از آن‌ها تأثیر می‌پذیرند و هم بر آن‌ها تأثیر می‌گذارند. در مقصدهای گردشگری همچون مناطق حفاظت‌شده سطح

از آنجایی که مهم‌ترین دلایل بروز تعارض‌ها میان دست‌اندرکاران در این مقصدها ضعف ارتباطات و همکاری، توزیع ناعادلانه مزایا میان دست‌اندرکاران منطقه و ساختار حکمرانی معیوب این مناطق است (قنبری، ۱۴۰۳). با رویکردهای حکمروایی می‌توان امیدوار به کاهش این مسائل در منطقه بود. اما هرکدام از این رویکردها ویژگی‌هایی دارند کدام‌یک از آن‌ها مناسب مقصدهای گردشگری مثل مناطق حفاظت‌شده است؟ در ادامه به بحث و مقایسه میان مدل‌ها و چارچوب‌های حکمروایی در مقصدهای گردشگری خاص پرداخته می‌شود.

یکی از مهم‌ترین رویکردهای حکمروایی در مقصدهای گردشگری، رویکرد مدیریت مشترک است. پلامر به همراه فیتزگیبون در سال (۲۰۰۴) در مقاله خود چارچوبی ارائه دادند که در آن سه مؤلفه اصلی برای مدیریت مشترک شامل شرایط اولیه، ویژگی‌ها و پیامدها در نظر گرفتند. علاوه بر این در این چارچوب از همکاری به‌عنوان فرایند بین سازمانی برای تلفیق این ویژگی‌ها استفاده شد. اگرچه چارچوب ارائه‌شده تمام ویژگی‌های مدیریت مشترک را به‌خوبی شرح می‌دهد ولی چگونگی اجرای مدیریت مشترک و همکاری میان دست‌اندرکاران ازجمله مواردی است که در این چارچوب نادیده گرفته شده است. چنین نقدی به چارچوب مدیریت مشترک تطبیقی ایسلام و همکاران (۲۰۱۸) نیز است. آن‌ها نیز بیشتر به توصیف ویژگی‌های این رویکرد پرداختند تا چگونگی پیاده‌سازی آن.

انسل و گش (۲۰۰۸) در مقاله خود با عنوان حکمروایی مشارکتی در تئوری و عمل مدلی ارائه دادند که در آن فرایند همکاری در دل حکمروایی مشارکتی قرار دارد. در این مدل فرایند همکاری طی پنج مرحله از گفتگو چهره به چهره شروع می‌شود و پس از ایجاد اعتماد و تعهد میان دست‌اندرکاران و دستاوردهای اولیه وارد چرخه بعدی می‌شود. روشی که در این مقاله استفاده‌شده فرا تحلیل است و به نقل از نویسندگان، این مقاله به شیوه تقریب متوالی انجام‌شده؛ یعنی محققین پژوهش ابتدا یک چارچوب اولیه برای حکمروایی مشارکتی از مطالعات پیشین استخراج کردند سپس با بررسی نمونه‌های اضافی این مدل را ارتقا دادند. مقاله مذکور از نظر روش‌شناسی کاملاً مبنای تئوریک دارد و نظرات و دیدگاه‌های دست‌اندرکاران مختلف در مناطق حفاظت‌شده و یا مقصدهای گردشگری نادیده گرفته‌شده

تعالی برای کنترل تعارض‌ها در مقصدهای گردشگری کوچک‌مقیاس (یاراحمدی، ۱۴۰۱)، رویکرد هم رقابتی برای کاهش تعارض‌ها میان شرکت‌های خصوصی فعال در مقصدهای گردشگری (چیم-میکی و باتیستا-کانیو، ۲۰۱۸) و یا رویکرد مدیریت یکپارچه (باقری، ۱۳۹۸) برای مدیریت یکپارچه مقصدهای گردشگری ساحلی استفاده کرده‌اند. همچنین محققین رشته مدیریت از سبک‌های مدیریت تعارض توماس (۱۹۷۶) برای مدیریت تعارض بین فردی استفاده نموده‌اند. در مطالعات محیط‌زیست و برنامه‌ریزی توسعه از رویکردهای حکمروایی نظیر مدیریت مشترک (پلامر و فیتزگیبون، ۲۰۰۴)، مدیریت مشترک تطبیقی (ایسلام، روهانن و ریچی، ۲۰۱۸) و حکمروایی مشارکتی (انسل و گش، ۲۰۰۸) برای مدیریت مناطق حفاظت‌شده استفاده کرده‌اند، که نتایجی همچون افزایش همکاری، توانمندسازی و کاهش تعارضات را در پی داشته است.

اما برای مقصدهای گردشگری بزرگ‌مقیاس که از حساسیت‌های زیست‌محیطی بالایی برخوردارند هیچ‌گونه رویکرد، مدل یا چارچوبی صرفاً با عنوان مدیریت تعارض این مقصدها شناسایی نشد. این مسئله به‌نوعی شکاف اصلی مطالعات مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری است. در پاسخ به شکاف پژوهش حاضر باید گفت پدیده‌های اجتماعی مسائل درهم‌تنیده‌ای هستند. لازمه مدیریت مسائل اجتماعی نگاه یکپارچه و سیستمی است. مجموعه مسائل و مشکلات مقصدهای گردشگری خاص ازجمله مناطق حفاظت‌شده همچون کلاف سردرگمی در هم گره‌خورده و درنهایت به شکل تعارض میان دست‌اندرکاران مختلف بروز پیدا کرده است؛ بنابراین تعارضات در این مناطق دربرگیرنده اکثر مشکلات منطقه است. بر همین اساس محققین معتقدند که مدیریت منطقه چیز جدایی از مدیریت تعارضات نیست. بالواقع با اجرای رویکرد صحیح مدیریت می‌توان تعارضات را نیز در منطقه کاهش داد. رویکردهایی نظیر مدیریت مشترک، مدیریت مشترک تطبیقی و حکمروایی مشارکتی ازجمله رویکردهای مدیریت مناطق مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده هستند.

۱. (Nash equilibrium) نظریه بازی‌ها گونه‌های مختلفی دارد در نظریه تعادل نش استراتژی هر شرکت‌کننده واکنش بهینه به استراتژی‌های دیگران است (یانگ و همکاران، ۲۰۱۵)

تمرکززدایی در مناطق حفاظت‌شده را در سه مرحله کنش ارتباطی، برنامه‌ریزی استراتژیک و برنامه‌ریزی ابزاری به نمایش گذاشته است. با این مدل نیز برخی کاستی‌هایی همراه است از جمله اینکه مدل برکس یک الگوی کلی است و مؤلفه‌های اصلی در آن مشخص نشده است.

برکس (۲۰۱۰) در مدل خود در اولین مرحله از مدیریت مناطق حفاظت‌شده نیاز به کنش ارتباطی است زیرا در ابتدای امر باید همه دست‌اندرکاران به درک مشترکی نسبت به مسائل برسند و چشم‌انداز مشترکی برای ادامه راه داشته باشند. در ابتدا اعضای گروه با بیان اهداف خود اقدام به شفاف‌سازی دیدگاه‌های مختلف می‌کنند. این یک فرایند مشارکتی سطحی نیست بلکه یک فرایند مشورتی کنترل‌شده محلی است که نیازمند یک رهبری خوب است. هرچقدر رهبر در برقراری ارتباط میان اعضای گروه قوی‌تر عمل کند اعضای گروه توانمندتر خواهند شد. اعضای گروه تصورات متعددی نسبت به واقعیت دارند که با اشتراک‌گذاری این دیدگاه‌ها منجر به هماهنگی بیشتر بین آن‌ها می‌شود و زمینه‌ای برای تولید مشترک دانش فراهم می‌کند؛ بنابراین کنش ارتباطی به دنبال رسیدن به دیدگاه مشترک میان دست‌اندرکاران است. در مرحله دوم هدف عملی کردن چشم‌اندازهای مشترک از طریق اقدام استراتژیک یا خودسازمان‌دهی^۲ است. با توجه به اینکه در مدل ارائه‌شده مبنای مشارکت میان اعضا است و سیستم‌های مشارکتی مکانیسمی دارند که به‌وسیله آن افراد تجربیات خود را به اشتراک می‌گذارند و این منجر به یادگیری اعضای گروه از یکدیگر و تجدیدنظر در اقدام استراتژیک می‌شود. در این مرحله طی یک چرخه ابتدا مشکلات و فرصت‌ها شناسایی می‌شود و سپس منجر به عمل-بازخورد و اقدام بعدی می‌شود؛ و هم‌زمان در حین این چرخش، فرایند حل مسئله به‌صورت مداوم بازنگری می‌شود. خودسازمان‌دهی زمینه را برای مرحله سوم فراهم می‌کند در این مرحله اقداماتی صورت می‌گیرد که نتایج عینی همچون اکوسیستم سالم و یا رفاه انسانی دارد. در این مرحله نهادها شکل می‌گیرند که همراه خود سرمایه اجتماعی را دارند. سرمایه اجتماعی هزینه را کاهش و همکاری را تسهیل خواهد کرد؛ که در نتیجه منجر به ظرفیت‌سازی می‌شود این ظرفیت‌سازی و نهادسازی باید در محیط توانمند در زمینه سیاسی، اجتماعی

است. امرسون، ناباتچی و بالو در سال (۲۰۱۲) مدلی برای حکمروایی مشارکتی ارائه دادند. مدل آن‌ها نیز همچون انسل و گش برگرفته از روش فرا مطالعه است بنابراین نقدی که به مقاله انسل و گش شد به آن‌ها نیز می‌شود. این مدل از سه لایه تودرتو تشکیل شده که فرایند حکمروایی مشارکتی در لایه میانی قرار دارد. درون این لایه، لایه دیگری وجود دارد که پویایی مشارکتی را نشان می‌دهد و از طرفی لایه حکمروایی مشارکتی تحت تأثیر لایه بیرونی که شامل عوامل اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی قرار می‌گیرد. تفاوت مدل امرسون و همکاران با مدل انسل و گش در این است که مدل امرسون و همکاران، عوامل زمینه‌ای تمام مدت مراحل بر فرایند حکمروایی مشارکتی تأثیر می‌گذارند، این در حالی است که مدل انسل و گش تنها در زمان شروع فرایند بر فرایند تأثیر می‌گذارند؛ اما در مقابل، مدل انسل و گش فرایند تعاملات میان دست‌اندرکاران را با جزئیات بیشتری به نمایش گذاشته و از این رو می‌توان گفت مدل انسل و گش مدل دقیق‌تری است.

کارلسون و برکس^۱ در سال (۲۰۰۵) در مقاله‌ای خود یک‌گونه شناسی پنج‌گانه برای مدیریت مشترک در مناطقی با ارزش‌های طبیعی بالا ارائه دادند. بر اساس این‌گونه شناسی، مدیریت این مناطق ابتدا به‌صورت مستقل و جدا از هم است. پس‌از آن اداره این مناطق به‌صورت مشترک توسط دولت و جامعه محلی انجام می‌شود؛ و درنهایت این مناطق به‌صورت شبکه‌ای متشکل از بخش‌هایی از دولت و جامعه محلی اداره می‌شود. این‌گونه شناسی روند انتقال از حکمرانی به حکمروایی به‌خوبی نشان می‌دهد؛ اما هیچ‌گونه راهبردی برای این تمرکززدایی ارائه نمی‌دهد. پیرسون و دره در مقاله‌ای در سال (۲۰۱۹) یک‌گونه شناسی برای مدیریت مشترک ارائه داده‌اند آن‌ها مدیریت مشترک را در سه گونه متمرکز، هماهنگ و همکارانه تقسیم کرده‌اند. ولی آن‌ها هم همچون کارلسون و برکس به شیوه اجرای تمرکززدایی اشاره‌ای نکرده‌اند. هر دو مقاله شکاف مطالعاتی مهمی را موردبحث و بررسی قرار داده‌اند ولی درواقع این برکس بود که در سال (۲۰۱۰)، شیوه تمرکززدایی در مناطق حفاظت‌شده را به‌خوبی مورد واکاوی قرار داد. مدلی که برکس ارائه داد ساده ولی پرمحتوا بود این مدل که برگرفته از نظریه هابرماس و مدل پرادایم است شیوه

اقتصادی اتفاق بیافتد که باید در اختیار جوامع محلی قرار بگیرد جوامع محلی باید بتوانند از این حقوق استفاده کنند بدون اینکه توسط مقامات دولتی به چالش کشیده شوند.

علاوه بر رویکردهای حکمروایی می توان از سبک های مدیریت تعارض برای رسیدن به توافق اولیه استفاده کرد. هر

چند که این مؤلفه در رشته گردشگری به آن اشاره ای نشده، ولی در رشته مدیریت و محیط زیست بسیار از آن یاد شده است. این مؤلفه شامل زیرمؤلفه هایی همچون تمرکز بر منافع مشترک، میانجی، دستیابی به توافقات است.

جدول ۳. دسته بندی مدل ها و چارچوب های مرتبط با چگونگی مدیریت مناطق حفاظت شده و مقصدهای گردشگری

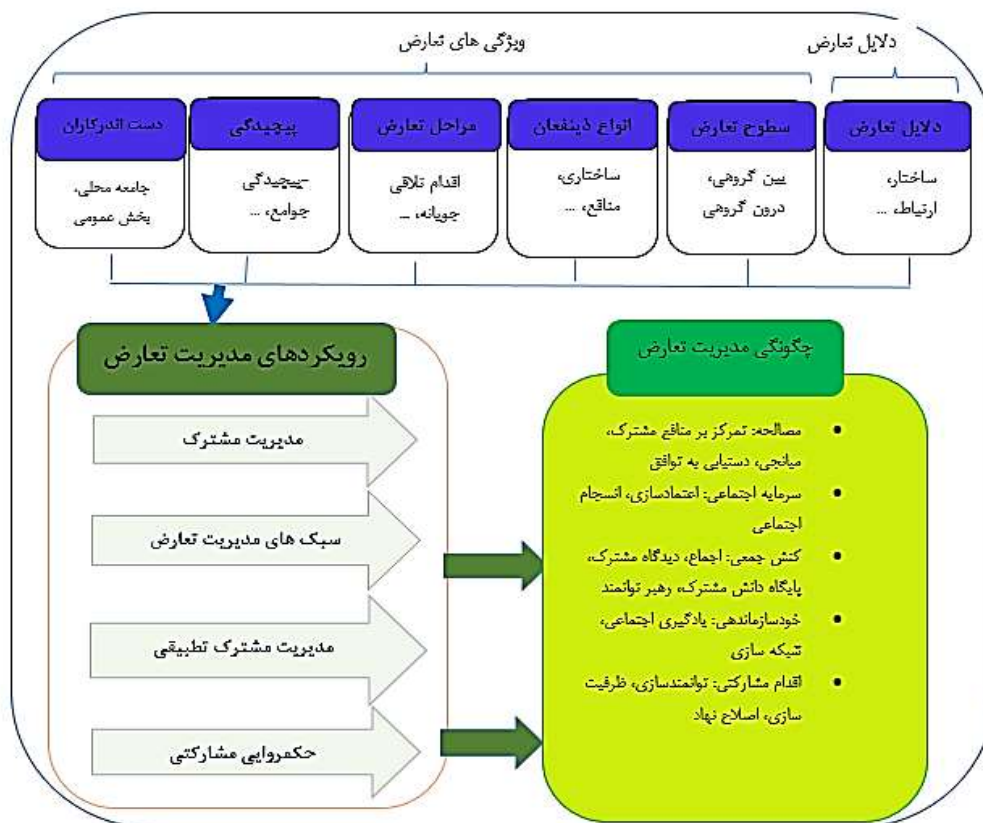
نام مدل	دست اندرکاران	رویکرد	تمرکز	نوع عقلانیت	خروجی نهایی
حکمروایی مشارکتی انسِل و گش (۲۰۰۸)	هر سه بخش دولتی، خصوصی، عمومی	حکمروایی، همکاری	گفتگو، درک مشکل، تعهد به فرایند، طراحی نهادهی، رهبری، اعتمادسازی	ارتباطی	افزایش همکاری
مدیریت مشترک پلامر و فیتزگیبون (۲۰۰۴)	هر سه بخش دولتی، خصوصی، عمومی	حکمروایی، همکاری	کثرت گرایی، ارتباط، مذاکره، تصمیم گیری تعاملی، یادگیری اجتماعی، اقدام مشترک، رهبری	ارتباطی	مشروعیت بخشی، ظرفیت سازی، افزایش عدالت، همکاری
مدیری مشترک تطبیقی، ایسلام، روهانن و ریچی (۲۰۱۸)	هر سه بخش دولتی، خصوصی، عمومی	حکمروایی، همکاری، تطبیقی	تعاملات اجتماعی، همکاری، یادگیری اجتماعی، تصمیم گیری تعاملی، تطبیق پذیری، رهبری، شبکه سازی، اعتماد	ارتباطی، استراتژیک	توانمندسازی، توزیع قدرت، حل تعارض، ظرفیت سازی، حفاظت از مقصد، حکمروایی مترقی مقصد
مدل تمرکززدایی برکس (۲۰۱۰)	هر سه بخش دولتی، خصوصی، عمومی	حکمروایی، همکاری، تطبیقی	یادگیری اجتماعی، رهبری، چشم انداز مشترک، شبکه سازی، سرمایه اجتماعی، اعتمادسازی	ارتباطی، استراتژیک، ابزاری	تمرکززدایی، توانمندسازی، پایداری اکوسیستم، تقویت مشارکت، پایداری معیشت، ظرفیت سازی، نهادسازی

در این بخش چارچوب مفهومی مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری پرداخته شده است. این چارچوب به سه بخش اصلی ویژگی های تعارض، دلایل بروز تعارض و رویکردهای مدیریت تعارض اشاره می کند. همان طور که در جدول ۲ نشان داده شده است. رویکردهای مدیریت تعارض در

مقصدهای گردشگری را می توان در نه مفهوم مدیریت مشترک، مدیریت مشترک تطبیقی، حکمروایی مشارکتی، همکاری، هم رقابتی، سبک های مدیریت تعارض، نظریه بازی ها، حکمروایی خوب، مدیریت یکپارچه دسته بندی کرد. هر یک از این رویکردها با توجه به شرایط و مقتضیات مقصدهای گردشگری نقش

در مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده هستند که بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان آن‌ها را در پنج مؤلفه مصالحه، سرمایه اجتماعی، کنش جمعی، خودسازمان‌دهی و اقدام مشارکتی ارائه داد.

متفاوتی در کاهش تعارضات دارند. اما با توجه به تحلیل‌های صورت گرفته، در یافته‌ها چهار رویکرد سبک‌های مدیریت تعارض، مدیریت مشترک، مدیریت مشترک تطبیقی و حکمروایی مشارکتی مرتبط‌ترین رویکردها برای مدیریت تعارض



شکل ۷. چارچوب مفهومی مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری

است. نتایج نشان می‌دهد که برای مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده نیاز به تلفیق سبک‌های مدیریت تعارض و رویکردهای حکمروایی است.

بحث و نتیجه‌گیری

بروز تعارض و درگیری میان دست‌اندرکاران مختلف در مقصدهایی با ارزش‌های طبیعی بالا به یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های این مناطق تبدیل شده است. تداخل عوامل و زمینه‌های مختلف بروز تعارض در این مناطق سبب شده که مدیریت تعارض به یک مسئله بدسگال تبدیل شود؛ و در این میان توسعه گردشگری مزید بر این علت شده است. علی‌رغم

بدین منظور، با استفاده از روش مرور دامنه‌ای گستره وسیعی از یافته‌های کیفی مطالعات منتشرشده در پایگاه‌های مطالعاتی داخلی و خارجی باهم ترکیب و در قالب چارچوب مفهومی مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری ارائه شد. چارچوب پیشنهادشده می‌تواند مبنایی برای تحقیقات آتی در این حوزه مطالعاتی باشد.

بر اساس یافته‌های پژوهش مفاهیم زیربنایی در حوزه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری شامل ویژگی‌های تعارض، دلایل بروز تعارض و رویکردهای مدیریت تعارض نظیر (مدیریت مشترک، مدیریت مشترک تطبیقی، حکمروایی مشارکتی، مدیریت یکپارچه، حکمروایی خوب، هم‌رقابتی، نظریه بازی و سبک‌های مدیریت تعارض) و چگونگی مدیریت تعارض

مطالعات عدیده صورت گرفته در زمینه مدیریت تعارض در رشته‌های برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، محیط‌زیست و مدیریت، پژوهشی نظام مند در این زمینه یافت نشده است. این مطالعه باهدف پاسخگویی به این شکاف مطالعاتی به ترسیم مفاهیم مهم و ضروری مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری پرداخته است. بدین منظور، با استفاده از روش مرور دامن‌ای گستره وسیعی از یافته‌های کیفی مطالعات منتشرشده در پایگاه‌های مطالعاتی داخلی و خارجی باهم ترکیب و در قالب چارچوب مفهومی مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری ارائه شد. چارچوب پیشنهادشده می‌تواند مبنایی برای تحقیقات آتی در این حوزه مطالعاتی باشد.

بر اساس یافته‌های پژوهش مفاهیم زیربنایی در حوزه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری شامل ویژگی‌های تعارض، دلایل بروز تعارض و رویکردهای مدیریت تعارض نظیر مدیریت مشترک، مدیریت مشترک تطبیقی، حکمروایی مشارکتی، مدیریت یکپارچه، حکمروایی خوب، هم رقابتی، نظریه بازی و سبک‌های مدیریت تعارض است. نتایج نشان می‌دهد که برای مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری خاص همچون مناطق حفاظت‌شده نیاز به رویکردهای حکمروایی است.

ما عموماً برای اداره امور مقصدهای گردشگری از کلمه مدیریت استفاده می‌کنیم ولی درواقع محققین مدیریت را وسیله‌ای برای رسیدن به اهداف می‌دانند، درحالی‌که حکمروایی مفهوم گسترده‌تری دارد. حکمروایی به‌نوعی تعامل میان ذینفعان است که پاسخگوی سؤالات زیر است. چه کسی اهداف را مشخص می‌کند؟ چه‌کاری برای رسیدن به اهداف انجام می‌شود؟ از چه ابزاری استفاده می‌شود؟ چه کسی پاسخگو است؟ چه کسی قدرت دارد؟ تصمیمات چگونه گرفته می‌شود؟ (بورینی و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۱). از آنجایی‌که مباحث مربوط به مقصدهای گردشگری بزرگ‌مقیاس همچون مناطق حفاظت‌شده تمامی سه بخش دولتی، خصوصی و مدنی را در برمی‌گیرد برای اداره این مناطق نیاز به حکمروایی است تا مدیریت. درواقع حکمروایی با برقراری تعامل میان این سه بخش علاوه بر برطرف ساختن مشکلات، فرصت‌های جدیدی برای کاهش تعارضات ایجاد می‌کند. حکمروایی گونه‌های مختلفی دارد، اما کدامیک از آن‌ها متناسب با مقصدهای گردشگری همچون مناطق حفاظت‌شده است.

برخی از محققین بر رویکرد سلسله مراتبی تأکید دارند و برخی دیگر به تمرکززدایی. از نظر دسته دوم، باید قدرت میان هر سه بخش عمومی، خصوصی، مدنی تقسیم شود. در سال‌های اخیر حکمروایی در مناطق حفاظت‌شده از رویکرد سنتی به رویکرد مشارکتی تغییر کرده است. با توجه به این، رویکردهای حکمروایی مشارکتی، مدیریت مشترک، مشارکت خصوصی-عمومی، حکمروایی انطباقی ظهور پیدا کردند که همگی بر پایه تمرکززدایی هستند (تاناکا و تاکاشینا، ۲۰۲۳: ۱۹۹۶). نتایج پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت مشترک یکی از مهم‌ترین رویکردهای مدیریت میان ذینفعان در مناطق حفاظت‌شده است. کارلسون و برکس (۲۰۰۵)، پیرسون و دره (۲۰۱۹) و پلامر و فیتزگیبون (۲۰۰۴) نیز بر این نکته تأکید دارند؛ اما مدیریت مشترک چه نقشی می‌تواند در کاهش تعارضات داشته باشد. درواقع تعارض خود دلیل موفقیت مدیریت مشترک است. در شرایط بحرانی همچون بروز تعارض و درگیری میان ذینفعان نیاز به مدیریت مشترک بیشتر احساس می‌شود، زیرا در چنین مواقعی ذینفعان منافع خود را درخطر می‌بینند و حاضرند برای گریز از جنگ و جدال و رسیدن به توافق اولیه و حتی بخشی از منافع خود که از اولویت کمتری برخوردار است، چشم‌پوشی کنند و با سایر رقبا دور میز مذاکره گرد هم آیند (بوئن، گری و استید، ۲۰۱۳؛ پنینگتون گری، شرودر و گال، ۲۰۱۴) است.

بر اساس نتایج پژوهش رویکرد مدیریت مشترک به‌تنهایی پاسخگوی پیچیدگی‌های اکولوژیکی-اجتماعی مقصدهای گردشگری نیست. با توجه به عدم قطعیتی که در این مقصدها وجود دارد نیاز است تا استراتژی‌های کاهش تعارض متناسب با موقعیت و شرایط به‌صورت مداوم بازنگری و اصلاح شود؛ بنابراین رویکرد مدیریت مشترک تطبیقی برای پاسخگویی به این نیاز شکل گرفت که در آن ذینفعان در کنار یکدیگر با آزمون و خطا می‌آموزند که چگونه تعارضات را مدیریت کنند. این رویکرد یک زمین‌بازی با شرایط برابر برای گروه‌های فاقد قدرت فراهم می‌کند (ایسلام، روهانن و ریچی، ۲۰۱۸)؛ بنابراین این مسئله موضوع پژوهشی قابل توجهی برای تحقیقات آتی به‌ویژه در کشورهای درحال توسعه است که در آن جوامع محلی از قدرت کافی برخوردار نمی‌باشند.

1. Tanaka & Takashina

2. Bown, Gray & Stead

3. Pennington-Gray, Schroeder & Gale

حکمروایی خوب در نتیجه اجرای مدیریت تعارض به وجود می‌آید بنابراین دو رویکرد مدیریت یکپارچه و حکمروایی خوب به‌نوعی پیامدهای مدیریت تعارض هستند که به محققین توصیه می‌شود در پژوهش‌های آتی به آن بپردازند.

به لحاظ نظری این مطالعه با استفاده از روش مطالعاتی جدید (مرور دامنه‌ای)، یک نمای کلی از شواهد پژوهشی موجود در زمینه مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری ارائه داده است که در آن به بررسی رویکردها، نظریه‌ها، مدل‌ها و شکاف‌های پژوهشی در این حوزه پرداخته است. همچنین چارچوب ارائه‌شده علاوه بر اینکه به بسط ادبیات حوزه مدیریت تعارض کمک می‌کند به لحاظ شکلی نیز متمایز و قابل‌درک است. این یافته‌ها به پژوهشگران کمک می‌کنند تا با درک بهتر ادبیات این حوزه پژوهشی، به نشانه‌هایی دال بر مدیریت تعارض ناشی از توسعه گردشگری دست یابند. علاوه بر این با مرور گسترده مطالعات قبلی مسیرهای جدید پژوهشی نظیر شناسایی دست‌اندرکاران و نقش آن‌ها در فرایند مدیریت تعارض، سطوح و انواع تعارض میان دست‌اندرکاران، مراحل شکل‌گیری تعارض، هم‌رقابتی به‌عنوان رویکرد مدیریت مقصدهای گردشگری، نظریه تعارض تنش برای بررسی مدیریت تعارض دوسطحی شناسایی شدند؛ که پتانسیل تحقیق بیشتر در آینده را دارند. به لحاظ کاربردی نیز یافته‌های پژوهش به مدیران و سیاست‌گذاران کمک می‌کند تا به دیدگاه جامعی نسبت به تعارض در مقصدهای گردشگری و شیوه فائق آمدن بر آن دست یابند.

سیاسگزاری

با تشکر از بنیاد ملی علم ایران. این اثر تحت حمایت مادی بنیاد ملی علم ایران (INSF) برگرفته از طرح شماره "۴۰۲۹۳۶۳" انجام شده است.

همچنین نتایج پژوهش‌های قابل‌توجهی به رویکردهای حکمروایی مشارکتی به‌عنوان یکی از رویکردهای مهم مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری اشاره کرده‌اند. این رویکرد تشابهاتی با دو رویکرد قبلی دارد. در این رویکرد نیز همچون مدیریت مشترک بر شرایط اولیه به‌عنوان پیش‌زمینه‌ای برای شکل‌گیری مشارکت و وجود رهبری توانمند تأکید شده است؛ همچون مدیریت مشترک تطبیقی بر اعتمادسازی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل برای کاهش تعارض یاد شده است. اما در این رویکرد بیشتر از دو رویکرد قبلی بر طراحی نهادی و همکاری تأکید شده است؛ ولی چگونه همکاری واقعی شکل می‌گیرد؟ موانع شکل‌گیری همکاری یا مدیریت مشارکتی کدام اند؟ رهبری این ساختار حکمروایی مشارکتی را چه گروه، نهاد یا سازمانی می‌تواند عهده‌دار باشد؟ این مسائل ازجمله شکاف‌های پژوهشی است که می‌تواند در تحقیقات آتی موردبررسی قرار بگیرد.

علاوه بر این اکثر مطالعات صورت گرفته بر لزوم همکاری میان ذینفعان به‌عنوان راه‌حلی جهت کاهش تعارضات اشاره کرده‌اند اما چطور امکان دارد ذینفعان مختلف باوجود جو رقابتی سنگین میان خود دست به مشارکت و همکاری باهم بزنند؛ بنابراین نیاز است که ذینفعان ابتدا با یکدیگر به مصالحه دست یابند و پس‌ازآن شرایط برای مشارکت فراهم خواهد شد. با توجه به این مفهوم چارچوب مفهومی بدست آمده تلفیق رویکردهای حکمروایی و سبک‌های مدیریت تعارض است. علاوه بر این در بخشی از یافته‌های این پژوهش ازجمله رویکرد هم‌رقابتی، نظریه بازی‌ها اشاره شده است. ولی پژوهشگران پژوهش ارتباطی میان حوزه‌های پژوهشی ذکرشده با مناطق حفاظت‌شده بزرگ‌مقیاس یافت نکردند. ولی این موضوعات پتانسیل تحقیق بیشتر در آینده را دارند. همچنین بر اساس یافته‌های پژوهش باقری (۱۳۹۸) مدیریت تعارض پیش‌شرط مدیریت یکپارچه است. از طرفی یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رویکرد

References

- Alexander, E. R. (2020). Complexity, institutions and institutional design. *Handbook on Planning and Complexity*, 19.
- Almeida, J. (2017). Leadership in conflict management. The case of tourism versus territory conflict. *Finisterra*, 52(104).

- Almeida, J., Costa, C., & Da Silva, F. N. (2017). A framework for conflict analysis in spatial planning for tourism. *Tourism Management Perspectives*, 24, 94-106.
- Almeida, J., Costa, C., & Da Silva, F. N. (2018). Collaborative approach for tourism conflict management: A Portuguese case study. *Land use policy*, 75, 166-179.

- Ariana, A. , Kazemian, G. and Mohammadi, M. (2020). Conflict management model of urban regeneration stakeholders in Iran (Case study: Hemmat-abad neighborhood of Isfahan). *Motaleate Shahri*, 9(35), 117-132. doi: 10.34785/J011.2021.197. [In Persian].
- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32. doi: 10.1080/1364557032000119616
- Aminian, N. and Seyed Naghavi, M. A. (2018). Presenting Pattern of Good Governance of Tourism in Iran. *Tourism Management Studies*, 13(42), 27-102. doi: 10.22054/tms.2018.9018_. [In Persian].
- Ansell, C. & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of public administration research and theory*, 18(4), 543-571.
- Bagheri, F (2019). The Model of the integrated management of coastal tourism (Case study: Mazandaran province), Disertation in Tourism, *the Degree of Doctor of Philosophy (PhD) in Tourism*, Allameh Tabatabaei University, Tehran. [In Persian].
- Bown, N. K., Gray, T. S., & Stead, S. M. (2013). Co-management and adaptive co-management: Two modes of governance in a Honduran marine protected area. *Marine Policy*, 39, 128-134.
- Boix-Fayos, C., Martínez-López, J., Albaladejo, J., & de Vente, J. (2023). Finding common grounds for conflict resolution through value analysis of stakeholders around the socio-ecological crisis of the Mar Menor coastal lagoon (Spain). *Landscape and Urban Planning*, 238, 104829.
- Berkes, F. (2010). Devolution of environment and resources governance: trends and future. *Environmental Conservation*, 37(4), 489-500.
- Borrini, G., Dudley, N., Jaeger, T., Lassen, B., Neema, P., Phillips, A., & Sandwith, T. (2013). Governance of protected areas: from understanding to action. *Best practice protected area guidelines series*, (20).
- Butler, J. R. A., Young, J. C., McMyn, I. A. G., Leyshon, B., Graham, I. M., Walker, I., ... & Warburton, C. (2015). Evaluating adaptive co-management as conservation conflict resolution: learning from seals and salmon. *Journal of environmental management*, 160, 212-225.
- Carlsson, L., & Berkes, F. (2005). Co-management: concepts and methodological implications. *Journal of environmental management*, 75(1), 65-76.
- Chim-Miki, A. F., & Batista-Canino, R. M. (2018). Development of a tourism coopetition model: A preliminary Delphi study. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 78-88.
- Emerson, K. T. Nabatchi, and S. Balogh. 2012. An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22: 1-29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>.
- Ehrhart, S., & Schraml, U. (2018). Adaptive co-management of conservation conflicts–An interactional experiment in the context of German national parks. *Heliyon*, 4(10).
- Ehrhart, S., Soliku, O., & Schraml, U. (2022). Conservation conflicts in the context of protected areas in Ghana and Germany: Commonalities, differences and lessons for conflict analysis and management. *GeoJournal*, 87(4), 2787-2803.
- Flyvbjerg, B. & Richardson, T. (2004). *Planning and Foucault: in search of the dark side of planning theory*. Aalborg Universitetsforlag.
- Fazel bakhsheshi, F. (2008). The relationship between cultural factors and the level of participation in community-oriented tourism (the case study of Zaghmarz village), *A dissertation for the degree of Master of Tourism*, Allameh Tabatabaei University, Tehran. [In Persian].
- Ghanbari, R. (2024). A model for conflict management associated with tourism

- development in protected areas (Miankaleh Wetland as a case of study), *A dissertation for the degree of Master of Tourism*, Allameh Tabatabaei University, Tehran. [In Persian].
- Gómez, S., Carreño, A., & Lloret, J. (2021). Cultural heritage and environmental ethical values in governance models: Conflicts between recreational fisheries and other maritime activities in Mediterranean marine protected areas. *Marine Policy*, 129, 104529.
- Hall, C. M. (2013). A typology of governance and its implications for tourism policy analysis. In *Tourism governance* (pp. 27-47). Routledge.
- Hammer, T. (2016). Protected areas and regional development: conflicts and opportunities. In *Protected Areas and Regional Development in Europe* (pp. 21-36). Routledge.
- Islam, M. W. Ruhanen, L. & Ritchie, B. W. (2018). Adaptive co-management: A novel approach to tourism destination governance? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 97-106.
- Izadi yazadanabadi, A. (2000). *Conflict management*, Printing and Publishing Institute. [In Persian].
- Jentoft, S., van Son, T. C., & Bjørkan, M. (2007). Marine protected areas: a governance system analysis. *Human ecology*, 35, 611-622.
- Khaledian, F. (2020). Developing ecotourism to reduce human-wildlife conflict (Badr and Pashan Protected Area), *A dissertation for the degree of Master of Tourism*, Natural Resources Engineering, Kordestan university, Tehran, Iran. [In Persian].
- McDonald, J. R. (2009). Complexity science: an alternative world view for understanding sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(4), 455-471.
- Marques, N., Fazito, M., & Cunha, A. (2022). Tourism development discourse dynamics in a context of conflicts between mining and nature conservation in the Brazilian Cerrado Hotspot. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(11), 2574-2594.
- Mirzaei, R. (2007). Identification of Proper Integrated Tourism Management Framework for Iran Protected Areas Miankaleh as a Case Study, *A dissertation for the degree of Master of Tourism*, Allameh Tabatabaei University, Tehran. [In Persian].
- Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. John Wiley & Sons.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *bmj*, 372.
- Plummer, R. & Fennell, D. A. (2009). Managing protected areas for sustainable tourism: prospects for adaptive co-management. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(2), 149-168.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative science quarterly*, 296-320.
- Pearson, L. J., & Dare, M. (2019). Framing up the “stretching” of co-management. *Society & Natural Resources*, 32(4), 363-381.
- Pennington-Gray, L., Schroeder, A., & Gale, T. (2014). Co-management as a framework for the development of a tourism area response network in the rural community of Curanipe, Maule Region, Chile. *Tourism Planning & Development*, 11(3), 292-304.
- Plummer, R. & Fitzgibbon, J. (2004). Co-management of natural resources: a proposed framework. *Environmental management*, 33, 876-885.
- Rego, C. S. & Almeida, J. (2022). A framework to analyse conflicts between residents and tourists: The case of a historic neighbourhood in Lisbon, Portugal. *Land Use Policy*, 114, 105938..
- Rahim, M.A. (2001) *Managing Conflict in Organizations*. 3rd Edition, Quorum Books, Westport, Connecticut.
- Rezaeian, A. (2002), *Conflict Management and Negotiation (Advanced Organizational*

- Behavior Management*), Samt. [In Persian]
- Rahim, M. A. (2023). *Managing conflict in organizations*. Taylor & Francis.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2012). Essentials of organizational behavior.
- Robbins, E. (Ed.). (1976). Essentials of organizational behavior, (Parsaeian, A., Erabi, S. M.), Cultural Research Office, Tehran. [In Persian]
- Reed, M. S., Graves, A., Dandy, N., Posthumus, H., Hubacek, K., Morris, J., & Stringer, L. C. (2009). Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. *Journal of environmental management*, 90(5), 1933-1949.
- Soliku, O. & Schraml, U. (2020). From conflict to collaboration: The contribution of co-management in mitigating conflicts in Mole National Park, Ghana. *Oryx*, 54(4), 483-493.
- Silva, L. F., Ribeiro, J. C., & Carballo-Cruz, F. (2023). Towards Sustainable Tourism Development in a Small Protected Area: Mapping Stakeholders' Perceptions in the Alvão Natural Park, Portugal. *Tourism Planning & Development*, 1-23.
- Summers, J. A., Brotherson, M. J., Naig, L., Ethridge, B., Singer, G. H., Kruse, A., & Wang, W. (2008, March). A preliminary synthesis of qualitative research: Gaining emotional well-being from other parents. Paper presented at the Beach Center on Disability State of the Science Conference, Washington,
- Teferra, F. & Beyene, F. (2014). Indigenous claims and conflicts in managing the Abijata-Shalla lakes National Park, Ethiopia. *International Journal of Biodiversity Science, Ecosystem Services & Management*, 10(3), 216-227.
- Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management. In M. D. Dunnette (Ed.), 278 References Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 889-935). Chicago: Rand-McNally
- Tanaka, T., & Takashina, N. (2023). Governance paradox: implications from Japan's national parks for managing complex protected areas. *Sustainability Science*, 1-13.
- Tavares, J. M., & Tran, X. (2019). Is There a Strategic Interdependence Between the USA and Canada in the Tourism Sector? An analysis using game theory. *Tourism planning & development*, 16(3), 304-317.
- Yarahmadi, M. (2022). Analysis of the causes and effects of conflicts in rural tourism destinations and their management model (Case study: Tourist villages in Torqeba and Shandiz counties), Dissertation in Tourism, the Degree of Doctor of Geography and urban and rural planning (PhD) in Tourism, Ferdowsi University, Mashhad, Iran. [In Persian].
- Yang, Z., Shi, H., Yang, D., Ren, X., & Cai, Y. (2015). Analysis of core stakeholder behaviour in the tourism community using economic game theory. *Tourism Economics*, 21(6), 1169-1187.
- Ziaee, M., Madani, M. (2016), Good governance of tourism in protected area: the case of Yazd Game ranches, *Tourism and Leisure Time*, 3(6), 25-38. [In Persian]
- Ziaee, M., Torabian, P. (2011). The limits of social tourism acceptable changes in host society of Iran; Parishan wetland as a case of study, *Geography*, 8(27). [In Persian]