

УДК 65.011; 65.013

ББК 65.291; 88

Г15

Переводчик М. Кульнева

Редактор А. Черникова

Галло Э.

Г15 Разрешение конфликтов/ Пер. с англ. — М.: Альпина Пабlishер, 2020. — 222 с. — (Серия «Гид HBR»).

ISBN 978-5-9614-3942-7

В любой компании работают сотрудники с разными интересами и характерами, каждый из них по-своему строит деловое общение и относится к критике. Не всегда коллеги готовы искать подход друг к другу, и зачастую разногласия становятся источником нездорового напряжения и мешают успешной работе отдела и всей компании. Как разрешать конфликты профессионально и продуктивно, чтобы это шло на пользу и общему делу, и взаимоотношениям?

Эми Галло, редактор и автор статей Harvard Business Review, предлагает простую методику урегулирования сложных рабочих ситуаций, основываясь на опыте 30 экспертов в сфере управления конфликтами. Вы сможете понять, к чему вы склонны больше — искать или избегать выяснения спорных ситуаций, определить наиболее частые причины разногласий и узнать, какие подходы лучше соответствуют тем или иным сценариям. Разобравшись в процессе, вы научитесь эффективнее управлять конфликтами.

УДК 65.011; 65.013

ББК 65.291; 88

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru.

© 2017 Harvard Business School Publishing Corporation
Published by arrangement with
Harvard Business Review Press (USA)
via Alexander Korzhenevski Agency
(Russia). Unauthorized duplication or
distribution of this work constitutes
copyright infringement

© Издание на русском языке, перевод, оформление.
ООО «Альпина Пабlishер», 2020

ISBN 978-5-9614-3316-6 (серия)

ISBN 978-5-9614-3942-7 (рус.)

ISBN 978-16336-9215-2 (англ.)

СОДЕРЖАНИЕ

Что вы узнаете.....	7
Предисловие	9
Введение	
Практический план разрешения конфликта	17

Часть I

Как подготовиться к конфликту

Глава 1. Типы конфликтов	33
Глава 2. Способы разрешения конфликта.....	45
Глава 3. Отношение к конфликтам	61

Часть II

Управление конфликтом

Глава 4. Оценка ситуации	73
Глава 5. Подготовка к разговору.....	91
Глава 6. Продуктивный разговор	105

Часть III

Разрешение конфликта

Глава 7. Решение и план действий.....	131
Глава 8. Восстановление отношений	141
Глава 9. Типичные ситуации.....	151
Источники	199
Приглашенные эксперты.....	209
Об авторе	221