

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 Паблишер, 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](mailto: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 Паблишер», 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