

УДК 174  
ББК 65.290.2;88.53  
К60

# **Колризер, Д.**

К60 Спаси заложника. Как управлять эмоциями, оказывать влияние на людей и разрешать конфликты. Практические советы от опытного переговорщика / Джордж Колризер ; пер. с англ. Г. Любимовой. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 336 с.

ISBN 978-5-91657-999-4

Джордж Колризер, психолог с большим опытом работы в клинике и в полиции, в прошлом специалист по ведению переговоров об освобождении заложников, а ныне профессор бизнес-школы IMD и консультант по вопросам лидерства и управления, уверен, что рано или поздно каждый из нас становится заложником.

«Быть заложником», по Колризеру, значит чувствовать себя несвободным, загнанным в ловушку. Мы часто становимся заложниками своих начальников, коллег и даже членов семьи, когда действуем в соответствии с их ожиданиями, но в ущерб себе. Иногда мы неосознанно становимся заложниками собственных мыслей, которые не позволяют нам в полной мере раскрыть свой потенциал и получать удовольствие от жизни.

Книга Колризера удивительно глубока и многогранна, как и ее автор. Это одновременно и пособие по личностной психологии, и практические советы о том, как вести переговоры и разрешать конфликты, и руководство по лидерству в бизнесе. Каждый думающий читатель найдет в ней что-то свое.

УДК 174  
ББК 65.290.2;88.53

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

**VEGAS LEX**

© George Kohlrieser, 2006.  
All rights reserved

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2014

ISBN 978-5-91657-999-4

# Оглавление

<b>Предисловие</b> .....	12
<b>Введение</b> .....	15
<b>Глава 1. Не являетесь ли вы заложником, сами того не зная?</b> .....	24
Контролировать себя необходимо .....	28
Бессилие губительно.....	30
Стокгольмский синдром и менталитет заложника .....	36
Противоядие — в установлении контакта .....	40
Заключение.....	43
<b>Глава 2. К свободе — через внутреннее видение</b> .....	46
Фокусировка собственного «Я» .....	50
Куда направлен фокус «Я»-собеседника?.....	52
В каком эго-состоянии вы находитесь?.....	53
Контролируйте душевное состояние и поведение .....	56
Самореализующееся пророчество и фокус «Я» .....	58
Пусть «мысленный взор» работает .....	62
Заключение.....	65
<b>Глава 3. Что дает глубокая эмоциональная взаимосвязь</b> .....	69
Цикл эмоциональной взаимосвязи .....	71
Привязанность и эмоциональная взаимосвязь .....	76
Разлука и печаль .....	81
Восемь стадий «работы печали» .....	83
Семь признаков распада эмоциональной связи .....	92
Эмоциональная сторона организационных изменений.....	101
Заключение.....	103
<b>Глава 4. Что такое «опорный пункт» с точки зрения психологии</b> .....	106
Психологические «опорные пункты» и направленность фокуса «Я» .....	119
Люди в качестве источника безопасности.....	121

Мать в качестве психологической опоры .....	123
Фигура отца в качестве психологической опоры .....	125
Жизненные цели в качестве психологической опоры.....	128
Боязнь неудачи и боязнь успеха .....	130
Психологическая опора и высокая самооценка.....	132
Психологические опоры и жизнеспособность .....	134
Когда психологическая опора отсутствует .....	136
Стили привязанности и глубокая эмоциональная связь.....	138
Заключение.....	145
<b>Глава 5. Искусство управления конфликтами.....</b>	<b>148</b>
Природа и корни конфликта .....	152
Насилие как экстремальная реакция на утрату.....	155
«Положи рыбу на стол» .....	159
Источники конфликта .....	161
Динамика здоровых отношений .....	164
«Конфликт интересов» и «конфликт потребностей».....	167
Разрешение конфликта .....	169
Применение методов работы с конфликтами в бизнесе.....	173
Заключение.....	174
<b>Глава 6. Эффективный диалог .....</b>	<b>177</b>
Поиск правды с помощью диалога .....	179
Внутренний и внешний диалог .....	184
Блокирование диалога .....	187
Техники выявления блоков в диалоге .....	193
Принципы диалога.....	195
Искусство слушания.....	197
Диалог и здоровье.....	200
Заключение.....	206
<b>Глава 7. Возможности переговорного процесса.....</b>	<b>209</b>
Десять шагов переговорного процесса.....	212
Подходите к переговорам позитивно .....	217
Руководствуйтесь принципом взаимности и идите на уступки.....	227
Эффект влияния и сила убеждения .....	230

Обретение авторитета.....	232
Помните: пострадать иногда не вредно.....	236
Заключение.....	237
<b>Глава 8. Управляйте эмоциями.....</b>	<b>240</b>
Как работают эмоции.....	241
Пять стадий эмоционального процесса.....	243
Пять основных эмоций.....	249
Мотивация.....	255
Ценность эмоционального интеллекта в бизнесе.....	258
Влияние эмоций на настроение.....	260
Работа с эмоциями.....	261
Три способа снизить накал страстей.....	265
Амигдаллярное пиратство.....	267
Заключение.....	269
<b>Глава 9. Сохраняйте разум свободным.....</b>	<b>272</b>
Высокая самооценка.....	275
Низкая самооценка.....	277
Как можно повысить самооценку.....	278
Сдержанность, вызывающая доверие.....	281
Помогайте себе и другим учиться всю жизнь.....	284
Выбор как обретение свободы.....	288
Жить «в потоке».....	291
Заключение.....	294
<b>Благодарности.....</b>	<b>297</b>
<b>Об авторе.....</b>	<b>301</b>
<b>Библиография.....</b>	<b>303</b>