

Джордж
Колризер



СПА СИТЕ ЗА ЛОЖ НИКА

Как разрешать
конфликты
и влиять
на людей

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

Оглавление

	Предисловие	9
	Введение	13
[Глава 1]	Не являетесь ли вы заложником, сами того не зная?	23
[Глава 2]	К свободе — через внутреннее видение	50
[Глава 3]	Что дает глубокая эмоциональная взаимосвязь	77
[Глава 4]	Что такое «опорный пункт» с точки зрения психологии	122
[Глава 5]	Искусство управления конфликтами	175
[Глава 6]	Эффективный диалог	211
[Глава 7]	Возможности переговорного процесса	248
[Глава 8]	Управляйте эмоциями	287
[Глава 9]	Сохраняйте разум свободным	327
	Благодарности	357
	Об авторе	362
	Библиография	365

К истине можно прийти только путем диалога.
Джордж Колризер

Предисловие

Книга Джорджа Колризера не похожа на другие работы, посвященные проблемам управления. На нее наложил отпечаток личный опыт автора, не один год принимавшего участие в переговорах об освобождении заложников. Чтобы пояснить, что значит «оказаться в заложниках», Джордж Колризер описывает эмоционально окрашенные и иногда пугающие ситуации. Результат его работы оказался весьма продуктивным, и темы, которые поднимает Колризер и которые приглашают читателя к путешествию в «свободное от оков» состояние сознания, напрямую касаются как бизнеса, так и частной жизни.

Впервые я встретился с Джорджем много лет назад, когда он вел программу по обучению руководителей Accenture. Благодаря этой программе я имел честь видеть Джорджа за работой. Со временем я осознал силу его концепции переговоров с террористами, в которой основное внимание уделяется управлению конфликтами, глубокому эмоциональному контакту и диалогу. Подход Джорджа Колризера помогает преодолевать многие преграды на пути к эффективному управлению.

[10]

Общаясь с Джорджем, люди навсегда запоминают две вещи. Первое — это возможность управлять фокусом «Я». По мнению Джорджа, человек сам определяет, что он может и чего не может, это вопрос личного выбора. Джордж подчеркивает: мы подготавливаем успех в жизни и бизнесе, фокусируя «Я» на конечных результатах, к которым стремимся.

На протяжении тридцати лет я работал с сотнями различных организаций и пришел к твердому убеждению, что лучших результатов достигают люди или компании, которые в любой ситуации видят в первую очередь не минусы, а возможности, которые можно из нее извлечь. В жизни каждого человека встречаются более или менее благоприятные обстоятельства. Я считаю, что именно непростые ситуации позволяют выявлять лучших руководителей. В трудные времена они способны действовать, а не искать оправдания неудачам. Такие лидеры отказываются быть «побежденными».

Этот подход глубоко повлиял на меня лично. Лидеры могут оказывать влияние, мотивировать людей и вдохновлять их на достижение небывалых результатов. Оптимизм и позиция «можно сделать» — вот отличительные признаки выдающегося руководителя. На мой взгляд, это ключевые составляющие стиля жизни тех, кого не устраивает роль жертвы.

Другое неизгладимое впечатление от работы с Джорджем — это его подход к конфликтам. Как он показывает на занятиях, руководитель должен уметь «выложить рыбу на стол»: не ходить вокруг да около, а признать существование проблемы и взаимодействовать с оппонентом честно и уважительно.

Неудивительно, что многие руководители прилагают немало сил, чтобы реализовать подход Колризера на практике. Джордж поощряет их, напоминая, что к истине можно прийти только путем диалога. Большинство согласится с тем, что руководители должны уметь слушать и участвовать в диалоге. Однако Джордж показывает, что фактически многие непроизвольно блокируют диалог или становятся заложниками тех, кто сопротивляется эффективному взаимодействию. Эта мысль крайне важна, поскольку при правильно построенном руководстве диалог и конфликт позволяют сделать рабочие группы сильнее и помогают людям чувствовать свою сопричастность общему делу.

[11]

Темы, рассматриваемые в книге, отражают общую позицию Accenture в отношении целей, которые она ставит перед собой для обеспечения высокого качества работы. Мы убеждены, что наиболее успешные организации имеют выдающихся руководителей, позволяющих людям проявить себя с наилучшей стороны. У них также есть свои «секреты мастерства», составляющие суть организации, которые не могут быть воспроизведены конкурентами.

Думаю, Джордж со мной согласится. Он понимает, что сейчас главная задача организаций, больших и малых, — это дать людям возможность почувствовать свои силы, не пасовать перед трудностями и действовать с позиции победителей, а не побежденных. Совет Джорджа состоит в следующем: руководители должны помочь подчиненным осознать свои возможности и сделать так, чтобы сотрудники «захотели» понять, к чему они стремятся, и достичь желаемого.

Истории, рассказанные Джорджем, напоминают, что можно не быть жертвой обстоятельств. У человека всегда

[12] есть силы действовать, и результат зависит только от нас самих. В этом все дело.

Книга, несомненно, внесет нечто новое в представление о лидерстве и бизнесе, и я хочу поблагодарить Джорджа за то, что он поделился своим опытом со всеми нами. Его находки могут принести пользу каждому человеку и каждой организации, стремящейся работать на самом высоком уровне. Эта книга вдохновит вас на то, чтобы повысить свои ставки в игре!

Джо Форхенд, президент Accenture

Введение

Замысел этой книги возник после одного случая, произошедшего со мной в молодости. Я работал психологом в полиции Дейтона, штат Огайо, и сопровождал полицейских в больницу, куда доставили пациента с колотой раной, нанесенной его подругой. Этот человек был в ярости. Во время нашего разговора он внезапно выхватил большие ножницы и сказал, что убьет медсестру и меня. Так мы оказались в заложниках. В течение двух часов мы вели диалог, говоря о захватчике, его ране, опасной для жизни, и о необходимости лечить ее. Переломный момент настал, когда я задал вопрос: «Вы хотите жить или умереть?» Он сказал, что не хочет лечиться. Потом я спросил: «А что будет с вашими детьми, которые потеряют отца?» Было видно, как направление мыслей преступника изменилось: раненый перестал проклинать свою подругу и полицию и начал говорить о детях. В конце концов он согласился положить ножницы и позволил медсестре и бригаде хирургов заняться его раной. После того как оружие было сложено, произошло нечто еще более удивительное: этот «неистовый» человек подошел ко мне, со слезами на глазах

[14]

обнял меня и сказал: «Спасибо, Джордж, я забыл, как горячо я люблю своих малышей». Слова благодарности преобразили меня, и я поверил в силу эмоционального контакта и диалога, в возможность переговоров даже с самыми опасными людьми. Меня удивило, как легко изменились мои чувства и как от внезапного ужаса я сумел перейти к спокойной решимости.

Я начинал карьеру как клинический психолог, психолог в полиции, переговорщик с захватчиками заложников и радиоведущий. Сейчас я профессор, занимающийся вопросами лидерства и организационного поведения, но уроки, полученные мной в тот вечер 1968 года, не утратили своего значения. Я понял, что опыт переговорщика можно успешно применять, когда люди ощущают свое бессилие и считают ситуацию «безвыходной», когда их можно в переносном смысле слова назвать заложниками. Ведь всевозможные ловушки подстерегают нас в частной и профессиональной жизни каждый день.

Моя цель — поделиться опытом, приобретенным в переговорах с захватчиками заложников, чтобы его можно было применить в житейских ситуациях. «Быть в заложниках» — это значит чувствовать себя загнанным в ловушку, ощущать свое бессилие и беспомощность. Эта книга адресована в первую очередь руководителям, но она может быть полезна и в различных повседневных ситуациях.

В течение всей жизни, работая с людьми, рабочими группами и организациями, я сталкивался с теми, кто оказывался в заложниках у окружающих, у ситуации и даже у собственных эмоций. Никто не приставлял им к виску пистолет, но они вели себя как настоящие пленники. Фактически, сами того не замечая и не осознавая своих возможностей, эти люди психологически

становились заложниками. Я встречал и других людей, которые легко могли оказаться пленниками окружающих или обстоятельств, но сумели избежать этого. Сравнение с заложником позволяет описать и понять поведение людей в различных ситуациях, а знакомство с работой переговорщика помогает избежать попадания в ловушки, которые расставляет нам жизнь.

[15]

История моей жизни во многом определила мой интерес к этой проблеме. Я родился на ферме в Огайо, в семье, где росло пятеро детей. Земля принадлежала родителям, и они занимались земледелием и разводили птицу. Как старший из сыновей, в тринадцать лет я поступил в католическую семинарию и собирался стать священником. В семинарии я многому научился: жить среди людей; чередовать интенсивные занятия, учебу и игры; формировать волю и характер; заниматься медитацией и укреплять свой дух. Плохо было то, что я лишился жизни «нормального» подростка. Восемь проведенных с пользой лет подвели меня к тяжелому испытанию: я не мог признаться себе в том, что не хочу быть священником. Как я сказал бы сейчас, я оказался заложником противоречивых чувств, связанных с пребыванием в семинарии. Мне посчастливилось встретить мудрого, необыкновенного человека, отца Эдварда Мазьерса, ставшего моим старшим другом. Однажды во время беседы этот человек, умудренный опытом, посмотрел мне в глаза и мягко сказал: «Джордж, ты свободен. Ты вправе выбирать тот путь, который хочешь». Я почувствовал нечто вроде вспышки молнии, озарившей мою дальнейшую судьбу. Слова священника и его искренность поразили меня до глубины души. Наступившая тишина была для меня сладостна, ибо разум узрел истину. Разразившись слезами облегчения, я попросил духовного

[16]

отца повторить эти прекрасные слова. Они отворили двери темницы, которую я сам себе построил. Тогда я понял одну из главных жизненных истин — ту, что Уоррен Беннис назвал «горнилом лидерства»: бывают моменты, когда терпение и убеждения подвергаются серьезным испытаниям, и тогда наши действия определяют и изменяют дальнейшую жизнь. В то время мне шел двадцать второй год. Но еще год миновал, прежде чем я смог проститься с семинарией окончательно.

Мысленно возвращаясь к тем временам, я осознаю, что был заложником собственных эмоций. Я находился в этой ситуации гораздо дольше, чем следовало. Я не мог справиться с горем утраты того, что стало привычным, с преимуществами и безопасностью тогдашнего положения. Я также чувствовал сожаление из-за того, что не оправдал ожиданий — своих и семьи. Я буду вечно благодарен отцу Эдварду, буквально преобразившему меня и повлиявшему на фокус моего «Я» (об этом понятии мы поговорим чуть позже). Отец Эдвард также иллюстрирует другое понятие, с которым вы встретитесь, читая мою книгу, — психологической опоры, в которой человек черпает жизненные силы. (Сразу отметим, что в роли «психологического опорного пункта» могут выступать как люди, так и цели, которые мы перед собой ставим.) Вы получите возможность узнать, насколько важна психологическая поддержка в жизни любого человека.

Став дипломированным психологом, я начал работать в рамках государственной программы по участию психологов в оперативных действиях полиции. Эта программа была направлена на оказание экстренной помощи людям, склонным к применению силы, и их возможным жертвам, а также на сокращение количества убийств

на бытовой почве. Своему участию в программе я обязан прекрасному психологу, доктору Джону Дэвису, предложившему мне сотрудничество, «если работа покажется интересной». Согласившись на предложение, я спросил, почему он выбрал меня. Вот что он сказал: «Вы один из немногих известных мне людей, кто действительно любит непростые задачи. Вам придется иметь дело с жестокими людьми и учиться ладить с ними, сохраняя гибкость и умея выживать, что бы ни случилось». Я был горд его доверием. Что касается меня, то я никогда не прибегал к оружию, несмотря на то что мне настоятельно советовали это делать. Я знал, что лучшим средством защиты для меня являются слова: умение говорить, слушать, поддерживать диалог и вести переговоры.

[17]

За время работы по программе я оказывался в заложниках четыре раза: однажды в отделении неотложной помощи в больнице и три раза в частных домах. Полученный опыт позволил мне глубоко осознать полезность понятия «заложник» как метафоры. Мы в состоянии сделать так, чтобы никогда не становиться жертвой. Всегда, даже в самых острых ситуациях, есть возможность повлиять на людей и убедить их сделать конструктивный выбор.

В 1972 году шеф полиции предложил мне преподавать в полицейской академии Дейтона и помочь в формировании двух групп переговорщиков с захватчиками заложников для штата Огайо: одной — для Дейтона и другой — для округа Монтгомери. С того времени вот уже тридцать пять лет я участвую в различных переговорах, включая реальные переговоры с террористами, тренинги и разборы операций по всему миру.

Параллельно я работал в психиатрической клинике, обучая специалистов в области душевного здоровья

[18]

контактировать с хроническими шизофрениками. Я был свидетелем ужасающе бесчеловечного отношения к пациентам и стал одним из тех, кто инициировал пересмотр методов работы в психиатрии, отход от использования силовых методов и изоляции, а также распространение идеи установления эмоциональных контактов с людьми, оказавшимися заложниками острых душевных заболеваний. Работая с полицейскими, я понял, что эмоциональный контакт с преступниками возможен. Теперь я открыл для себя, что то же самое справедливо и в отношении душевнобольных. Я всегда буду признателен доктору Карлу Роджерсу, который помог мне понять роль безусловного позитивного принятия — фундаментального свойства искреннего контакта. Он был убежден в справедливости такого отношения ко всем людям, независимо от обстоятельств. Идеи Роджерса являются основой того, что делают переговорщики, убеждая террористов освободить пленников.

Позднее из мира клинической психологии я попал в мир психологии управления. В клинике в центре моего внимания стояли проблемы диалога и разрешения конфликтов. Работа с управленцами касалась тех же проблем, но в ином контексте. Диалог и разрешение конфликтов укрепляют рабочие группы, и настоящие лидеры должны уметь успешно взаимодействовать с людьми. Метафора «заложника» оказалась востребована в работе и с отдельными людьми, и с рабочими группами, и с организациями, у которых наблюдались трудности в общении, недостаток самостоятельности или зависимость от внутренних либо внешних конфликтов. На любом уровне — человека, команды или организации — решение проблемы заключается в отказе от менталитета заложника и принятии установки на свободу и возможность выбора.

В течение многих лет я проводил семинары в более чем восьмидесяти странах, готовил презентации и работал с руководителями организаций. Снова и снова я убеждаюсь в том, что даже руководители «с большим потенциалом» и главы корпораций могут существенно продвинуться вперед, если примут во внимание фундаментальную потребность людей формировать привязанности, устанавливать эмоциональные контакты и оплакивать утраты.

[19]

Для этой книги я подобрал много примеров, иллюстрирующих идею сценария «захвата заложников» и других «силовых акций». Я обнаружил, что впечатление, производимое конкретными историями, помогает лучше понять, как люди приводят деловые и житейские ситуации к успешному или трагическому завершению. Думается, читатель легко сможет применить идеи книги к своей работе и жизни.

Мои рассказы повествуют о реальных людях и реальных жизненных ситуациях. Большинство из них известны мне из первых рук, позаимствованы мной из опыта работы в полиции, бизнесе и в качестве консультанта. Что-то мне рассказали коллеги, какие-то сведения я почерпнул из СМИ. За исключением историй, взятых из программ новостей, имена героев по этическим соображениям изменены.

Понимаем ли мы, что значит «оказаться в заложниках»? А что значит «быть заложником» в переносном смысле, то есть ощущать себя в этой роли? Поняв, как работает человеческий разум, осознав, что мы можем строить собственную жизнь, мы научимся освобождаться от ограничений и мысленных оков, препятствующих реализации нашего потенциала. Идя этим путем, все

[20]

могут стать лучше — в качестве лидеров, менеджеров, рядовых сотрудников и просто людей.

Главы книги постепенно подводят вас к тому, что можно жить и работать, сохраняя разум свободным. Прежде всего важно понять, что означает терминология, используемая при работе с захватчиками заложников. Слово «заложник» по происхождению — старофранцузское. Оно возникло около 1275 года. Так называли человека, выполнявшего функцию залога. Например, землевладелец мог взять в плен арендатора в качестве гаранта выплаты ренты или выполнения работ. Применительно к террористическим актам термин «заложник» стал применяться с 1970-х годов. Но мы можем — в переносном смысле — оказаться в заложниках в любой момент, у себя самих или у окружающих.

Чтобы не стать заложником в переносном смысле слова, важно понять, что такое фокус «Я», что направляет наши мысли и внимание и определяет достижения. Необходимо также осознать важность цикла эмоциональной взаимосвязи (возникновения привязанности, формирования глубокой эмоциональной взаимосвязи, разлуки, переживания горя и формирования новых контактов) и понять, как можно управлять фокусом «Я». Мы должны с благодарностью принять испытание горем, которое постигает нас при распаде или утрате эмоциональных связей. Непроработанное горе мешает жить дальше.

Особые привязанности и эмоциональные контакты у человека формируются с теми, кто служит ему психологической опорой. Именно под влиянием этих людей формируется направленность фокуса «Я», они учат нас правильному отношению к болезненным сторонам жизни.

Читая книгу, вы познакомитесь с навыками и техниками работы с конфликтами, хотя большинство людей [21] страшатся этого. Представление о фокусе «Я» и «психологических опорных пунктах» помогает обучиться приемам работы с конфликтами и продвигаться к истине посредством конструктивного диалога. При установлении контактов и разрешении конфликтов нельзя недооценивать возможности отдельных людей или групп, ведущих искренний диалог. Следствием вступления в диалог являются переговоры. Необходимо лично испытать возможности переговоров, почувствовать силу влияния и убеждения, остановить процесс разрушения. Как сказал далай-лама, война — это «устаревшее представление». Вообразите, как можно использовать беседу, диалог и переговоры в спорных ситуациях.

Понимание природы эмоций жизненно важно для понимания себя; это позволяет избежать роли жертвы. Отношение к собственным чувствам определяет, насколько сильную боль или радость мы испытываем. Многие люди, пережив тяжкие потери, тем не менее возвращаются к жизни и могут ощущать ее радость. Владея собой, человек с большей вероятностью сумеет избежать роли заложника. Осознавая свои ценности и убеждения, признавая и уважая врожденное чувство собственного достоинства, мы сможем сохранить возможность действовать, даже если окажемся в заложниках в буквальном смысле.

Сущность излагаемых идей покоится на моем представлении о человеке разумном, о том, каким должен быть настоящий муж, отец, руководитель, учитель. Идеи книги представлены в виде своеобразного пазла. Если какие-то фрагменты отсутствуют, человек оказывается жертвой, считает себя бессильным пленником. Это

[22]

душевное состояние мешает полностью реализовать свой потенциал. Если же все детали головоломки собрать воедино, возникает прекрасная картина: человек ощущает истинную свободу и удовлетворение, может учиться жить и доверять жизни. Этих принципов в своей работе должен придерживаться любой руководитель.

Начало XXI века принесло с собой рост терроризма, поворот в сторону политического и религиозного фундаментализма, мощные стихийные бедствия, обусловленные изменением климата на планете, а также феномен глобализации. Живя в подобных обстоятельствах и сталкиваясь с неизбежными стрессами, нужно уметь управлять своими чувствами и радоваться жизни, несмотря ни на что. Я убежден, что однажды каждая женщина, каждый мужчина и каждый ребенок в любой стране мира смогут освободить свой разум и испытать благодарность за величайший дар — радость жизни. Я считаю распространение этих идей своей миссией. Надеюсь, что чтение моей книги не станет для вас просто умственной гимнастикой. Ведя диалог со мной и самими собой, вы обретете эмоциональный опыт, который подвигнет ваше сердце, разум и дух к взятию новых высот в частной и профессиональной жизни.

В одном мгновенье видеть вечность,
Огромный мир — в зерне песка,
В единой горсти — бесконечность
И небо в чашечке цветка.

*Из «Прорицаний невинности» Уильяма Блейка
(пер. С. Маршака)*



Почитать описание и заказать
в МИФе

Смотреть книгу

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

Взрослые книги:



Проза:



Детские книги:

