

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие автора	9
Глава 1. КАРТИНА ЛИЧНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	12
Глава 2. ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР	20
Глава 3. QVQ! ВОПРОС ЗА ВОПРОСОМ	24
Глава 4. НЕ СПРАШИВАЙТЕ ПОЧЕМУ	27
Глава 5. ЖЕРТВА	33
Глава 6. ПОЧЕМУ ОПЯТЬ Я?	36
Глава 7. СНОВА ПЕРЕМЕНЫ?	39

Глава 8. ПРОБЛЕМЫ С КОММУНИКАЦИЕЙ . . .	44
Глава 9. НЕ СПРАШИВАЙТЕ КОГДА	46
Глава 10. ОТКЛАДЫВАНИЕ ВЕДЕТ К НЕУДАЧЕ	51
Глава 11. НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ И КАЧЕСТВЕННЫЕ СИСТЕМЫ	54
Глава 12. КОГДА НАМ РАССКАЖУТ ЧТО-ТО НОВОЕ?	58
Глава 13. НЕ СПРАШИВАЙТЕ КТО	61
Глава 14. ПЛОХОЙ МОРЯК ВИНИТ ВЕТЕР	67
Глава 15. ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ И САМООПРАВДАНИЯ	70
Глава 16. ОДОЛЕЙТЕ СУДЬЮ	74
Глава 17. КТО ОПЛОШАЛ?	78
Глава 18. КОЛЛЕКТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	83
Глава 19. ФУНДАМЕНТ КОМАНДНОЙ РАБОТЫ	85
Глава 20. КАК СДЕЛАТЬ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЧНОЙ	88

Глава 21. ИЗМЕНИТЬ МОЖНО ТОЛЬКО СЕБЯ	92
Глава 22. НЕ ОН, А Я!	98
Глава 23. КОГДА ЛЮДИ СТАНУТ ОТВЕТСТВЕННЫМИ?	100
Глава 24. ПРОВЕРКА НА ЧЕСТНОСТЬ	104
Глава 25. СИЛА ОДНОГО	106
Глава 26. ПОПРАВКА ПО МЕТОДУ QVQ	108
Глава 27. ОБРАЗЦЫ ДЛЯ ПОДРАЖАНИЯ	111
Глава 28. ВЫРАБАТЫВАЕМ ЛИЧНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	113
Глава 29. ОПАСНОСТЬ БЕЗДЕЙСТВИЯ	117
Глава 30. СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!	120
Глава 31. ЛИДЕРЫ НА ВСЕХ УРОВНЯХ	127
Глава 32. КРАЕУГОЛЬНЫЙ КАМЕНЬ ЛИДЕРСТВА	132
Глава 33. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ГРАНИЦЫ ...	136
Глава 34. ДЛИННЫЙ СПИСОК НЕПРАВИЛЬНЫХ ВОПРОСОВ	138

• ОГЛАВЛЕНИЕ •

Глава 35. ДУХ QVQ	155
Глава 36. МУДРОСТЬ	160
Глава 37. СЛИШКОМ МНОГО КНИГ	162
Глава 38. ИТОГИ	165
Глава 39. МАТЬ УЧЕНИЯ	171
Часто задаваемые вопросы о QVQ	172
Как извлечь больше пользы из метода	185
От автора	187
Примечания	189

Я увидел ангела в куске мрамора
и начал долбить камень,
чтобы освободить его.

Микеланджело Буонарrotти

ПРЕДИСЛОВИЕ АВТОРА

Первое издание этой книги появилось десять лет назад, когда мы с моим другом и соавтором Дэвидом Левиным решили сделать более лаконичную версию книги Personal Accountability («Личная ответственность»). С этого все и началось.

К величайшей радости, рынок живо отреагировал на наше детище. С гордостью сообщаем, что более миллиона экземпляров наших книг, среди которых Flipping the Switch («Переключайтесь») и Outstanding! 47 Ways to Make Your

Organization Exceptional («Превосходно! 47 способов сделать вашу компанию неповторимой»), стоят на книжных полках читателей. После бесчисленного количества докладов и тренингов мы по-прежнему с радостью слышим о том, что разработанный нами метод QVQ, или «вопрос за вопросом», по-прежнему помогает людям добиваться своих целей. Истинное благословение — получать отзывы вроде «QVQ изменил мою жизнь!» или «Жаль, что я не знал о QVQ много лет назад».

Большое удовольствие нам также доставляет то, что книга продолжает влиять на мышление людей даже спустя столько лет. Многие тексты, вышедшие с большой помпой, быстро забывались. Но эта книга нужна людям и компаниям сегодня так же, как и десятилетие назад.

Конечно, это не значит, что первое издание не нуждалось в доработке. Собрав отзывы читателей и клиентов за все эти годы, я понял, какие именно части текста следует уточнить и расширить. Добавил в конце раздел FAQ,

чтобы ответить на самые распространенные вопросы читателей.

Я рад, что вы присоединились к нам, особенно если вы готовы пройти путь к личной ответственности до конца. Наша команда подружилась со многими людьми с разных концов света, и, мы надеемся, вы тоже станете нашим другом.

Спасибо за то, что поверили в идею личной ответственности. Именно ей посвящена эта книга.

Глава 1

КАРТИНА ЛИЧНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В один прекрасный день я забежал в ресторан Rock Bottom, чтобы перекусить на скорую руку. В заведении — не протолкнуться. Времени было в обрез, но мне удалось занять место у бара. Только я уселся, мимо пронесся молодой человек с полным подносом грязной посуды. Краем глаза он заметил меня, поэтому остановился и спросил:

— Вас уже обслужили, сэр?

— Нет еще, — ответил я. — Вообще-то я спешу. Я бы заказал салат и, наверное, парочку роллов.

— Могу вам принести. Что будете пить?

— Диетическую колу, если можно.

— Простите, сэръ, у нас только пепси. Подойдет?

— Нет, спасибо, — улыбнулся я. — Тогда воду с лимоном, пожалуйста.

— Отлично, я скоро вернусь.

И он исчез.

Через мгновение он принес салат, роллы и воду. Я поблагодарил его, и он быстро убежал, а довольный клиент в моем лице стал утолять голод.

Вдруг я ощутил слева какое-то движение, повеяло «ветерком энтузиазма». Ко мне протянулась «длинная рука сервиса» с покрытой

инеем пол-литровой бутылочкой ледяной диетической колы!

— Ух ты! Спасибо!

— На здоровье, — улыбнулся официант и снова куда-то ускользнул.

«Надо бы взять этого парня на работу!», — промелькнула в моей голове мысль. Он превзошел ожидания. Это явно не средний работник. Чем больше я размышлял о поступке официанта, тем больше мне хотелось поговорить с ним. Как только мне удалось привлечь внимание этого молодого человека, я подозвал его к себе.

— Простите, но я думал, вы не продаете колу.

— Да, сэр, не продаем.

— Где же вы ее взяли?

— В магазине за углом.

Его ответ меня поразил.

— Кто же за нее заплатил? — спросил я.

— Я, сэр. Всего лишь доллар.

К тому времени у меня в голове крутилась только одна мысль: «Круто!»

Но я решил повременить с восторгом.

— У вас тут дел по горло. Когда же вы успели?

Улыбаясь и все больше вырастая в моих глазах, он ответил:

— Я послал за ней своего менеджера.

Я не мог в это поверить. Вот это умение делегировать!

**Готов поклясться, мы все мечтаем
небрежно бросить своему боссу:
«Сбегай-ка за диетической
колой». Просто мечта!**

Помимо всего прочего, поступки этого официанта рисуют чудесную картину личной ответственности и пример QBQ. Об особенностях