

ДЖОН МИЛЛЕР

от автора  
методики  
**QVQ**



# — ЧТО Я МОГУ — СДЕЛАТЬ? —

КАК С ПОМОЩЬЮ  
ПРАВИЛЬНЫХ ВОПРОСОВ  
ПЕРЕЗАПУСТИТЬ СВОЮ ЖИЗНЬ

Бестселлеры саморазвития

Джон Миллер

**Что я могу сделать? Как с  
помощью правильных вопросов  
перезапустить свою жизнь**

«ЭКСМО»

УДК 159.923.2  
ББК 88.52

**Миллер Д.**

Что я могу сделать? Как с помощью правильных вопросов перезапустить свою жизнь / Д. Миллер — «Эксмо»,  
— (Бестселлеры саморазвития)

ISBN 978-5-04-172984-4

Автор популярной методики QBQ (Question behind the question), бизнес-консультант и оратор Джон Миллер уверен: прокаченная личная ответственность — универсальная отмычка, открывающая любые двери, и необходимое условие счастливой жизни. Главное — научиться задавать себе правильные вопросы. Эта книга для тех, кто хочет видеть возможности, а не проблемы, кто готов избавиться от стресса, перестать откладывать дела и взять жизнь в свои руки. В формате PDF А4 сохранен издательский макет книги.

УДК 159.923.2  
ББК 88.52

ISBN 978-5-04-172984-4

© Миллер Д.  
© Эксмо

# Содержание

Предисловие автора	6
Глава 1	7
Глава 2	9
Глава 3	10
Конец ознакомительного фрагмента.	11

**Джон Миллер**  
**Что я могу сделать? Как с**  
**помощью правильных вопросов**  
**перезапустить свою жизнь**

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

*Микеланджело Буонаротти*

QBQ! The Question Behind the Question:  
Practicing Personal Accountability at Work and in Life  
by John G. Miller

Copyright © 2012, 2001 by John G. Miller

QBQ! QBQ, and The Question Behind the Question are registered trademarks of QBQ, Inc.

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form. This edition published by arrangement with TarcherPerigee, an imprint of Penguin Publishing Group, a division of Penguin Random House LLC

© Бузникова Е., перевод на русский язык, 2022

© ООО «Издательство «Эксмо», 2022

## 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 QBQ, или «вопрос за вопросом», по-прежнему помогает людям добиваться своих целей. Истинное благословение – получать отзывы вроде «QBQ изменил мою жизнь!» или «Жаль, что я не знал о QBQ 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, сэр, 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 QBQ мы поговорим чуть позже, а сейчас давайте попробуем разобраться, что происходило в голове этого официанта.

Как всегда, в обеденное время в заведении толкотня. Несясь с полным подносом грязной посуды в руках, он и так был занят, а впереди его ждала еще куча дел. Но вместо того чтобы

воспользоваться своей занятостью как причиной проигнорировать меня, официант обратил внимание на гостя, который, хотя и сидел не в его зоне обслуживания, нуждался во внимании. Он решил помочь.

Конечно, я не знаю, что в тот момент происходило в его голове, но в подобной ситуации многие спрашивают себя:

- Почему все приходится делать мне?
- Кто вообще должен обслуживать клиентов в этой зоне?
- Когда же руководство подготовит более широкий ассортимент?

**ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ – ЭТО НЕ ОБВИНЕНИЯ, ЖАЛОБЫ, НЫТЬЕ И ПРОВОЛОЧКИ, А УМЕНИЕ ЗАДАВАТЬ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ – НАПРИМЕР, «ЧТО Я МОГУ СДЕЛАТЬ?» – И ЖЕЛАНИЕ ВЗЯТЬСЯ ЗА ДЕЛО.**

- Почему нам вечно не хватает людей?
- Когда же клиенты научатся внимательно читать меню?

Вполне можно понять человека, который думает подобным образом, особенно будучи раздраженным, но все-таки это плохие вопросы. Они несут негатив и не решают ни одной вашей проблемы. На протяжении всей книги мы будем называть их неправильными вопросами, или НВ, поскольку в них нет ничего положительного и конструктивного. Они противоречат принципам личной ответственности, поскольку подразумевают, что кто-то другой должен решить вашу проблему или исправить ситуацию, в которой вы оказались.

К сожалению, именно такие мысли обычно первыми приходят в голову. Грустно признавать, что, когда мы напряжены или попадаем в трудное положение, наша мгновенная реакция обычно бывает негативной и защитной. К счастью, недовольство и раздражение – отличный стимул что-либо изменить, а QBQ помогает извлечь из любой ситуации пользу. Как только в нашей голове рождаются неправильные вопросы, мы оказываемся перед выбором: принять их («Да когда же нам дадут наконец помощников?!») или воспротивиться, задав более ответственные вопросы: «Что я могу сделать, чтобы что-то изменить?», «Как я могу помочь команде?»



## Глава 2

### Правильный выбор

Вскоре после переезда в Денвер мы столкнулись с растениями, которых раньше никогда не видели. Назывались они якорцы стелющиеся. Эти неприятные маленькие колючки, распространенные на западе США, похожи на уши, рога и нос козла. Стебли стелются по земле, а рожки торчат вверх, и, если кому-то они попадут в ботинок, весь день у него будет испорчен.

Если вы житель Запада, то не удивитесь, что, живя здесь, мы поменяли больше велосипедных шин, чем за всю жизнь на Среднем Западе. Профессиональные велосипедисты принимают множество мер предосторожности против якорцев, не доверяя даже самым толстым велосипедным шинам.

Каждый день мы совершаем путешествие в неизведанные чащи личной и профессиональной жизни, где такие же «колючки» подстерегают нас на каждом углу. Сделав неправильный выбор, можно погрязнуть в обвинениях, жалобах и прокрастинации<sup>1</sup>. Зато правильное мышление ведет к лучшей и более насыщенной жизни, вызывает чувство гордости за принятые продуктивные решения.

В основе концепции QVQ лежит мысль, что мы несем ответственность за собственный выбор и всегда можем принять правильное решение. Иногда нам кажется, что выбора нет. Тогда мы говорим что-то вроде «я обязан» или «я не могу поступить иначе». Но выбор есть всегда. Всегда. Даже решение не делать выбор – тоже выбор. Понимая это и принимая ответственность за свои решения, мы делаем большой шаг в сторону серьезных перемен в жизни.

Хотите не напороться на «колючку» и совершить невозможное?

Делайте правильный выбор.

**ЗАПОМНИТЕ: ОБУЧЕНИЕ РАВНО ИЗМЕНЕНИЮ. ЕСЛИ МЫ НЕ ИЗМЕНИЛИСЬ, ЗНАЧИТ, И НЕ НАУЧИЛИСЬ.**

---

<sup>1</sup> Прокрастинация (*англ.* procrastination, от *лат.* procrastinatus: pro – вместо, впереди и crastinus – завтрашний) – понятие в психологии, обозначающее склонность к постоянному откладыванию на потом неприятных мыслей и дел. – *Прим. ред.*

## **Глава 3**

### **QBQ! Вопрос за вопросом**

А теперь давайте поговорим о методе, который может принести в вашу жизнь большую осознанность и личную ответственность, – о QBQ. Метод «Вопрос за вопросом» основывается на предположении, что первая реакция на стрессовую или неожиданную ситуацию обычно бывает негативной. Этот негатив выражается в неправильных вопросах. Если в момент принятия решения контролировать себя и вместо неправильных вопросов, которые первыми приходят в голову, задать правильные (QBQ), это может значительно повлиять на развитие событий и ваше самоощущение.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.