

УДК 303.62

ББК 88.5

С33

Переводчик Мария Кульнева

Редактор Александр Петров

Сесно Ф.

С33 Как узнать всё, что нужно, задавая правильные вопросы / Фрэнк Сесно ; Пер. с англ. — М.: Альпина Пабlishер, 2018. — 316 с.

ISBN 978-5-9614-7088-8

Эта книга о том, как вытягивать из людей информацию при помощи вопросов. Умение их задавать — мощный инструмент, которым профессионально владеют журналисты, политики и работники правоохранительных органов. Благодаря книге Фрэнка Сесно задавать вопросы так, чтобы получать нужные ответы, научитесь и вы. Автор, известный журналист и интервьюер, выделяет несколько типов вопросов, например научные, развлекательные, конфронтационные, — подходящие для использования в разных ситуациях. В каждую главу он «приглашает» специалистов — от медсестры из американской глубинки до генерала Колина Пауэлла. Все эти люди тоже задают свои вопросы, которые помогают им делать свое дело и менять мир.

УДК 303.62

ББК 88.5

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.

© Frank Sesno, 2017

© Издание на русском языке,
перевод, оформление.

ООО «Альпина Пабlishер», 2018

ISBN 978-5-9614-7088-8 (рус.)

ISBN 978-0814-436-71-4 (англ.)

СОДЕРЖАНИЕ

Благодарности	11
Предисловие	15
Глава 1. Зачем спрашивать?	19
Глава 2. Что-то не так.	29
В чем проблема?	30
Почемучка.	33
Загадочная пациентка	35
Плохие новости — это хорошо.	37
История — это тоже новости	43
Не стоит слепо доверять специалистам	45
После диагноза — стратегия	49
Глава 3. Дело генерала	51
Нарисуйте общую картину	53
Стратегический подход	55
Что должен делать командир	57
Восемь «да»	61
Неудача — это тоже вариант.	64
Личное дело	68
Проверьте себя	69
Глава 4. Изнутри наружу	71
Добрый профессор	75
Эмпатия в интервью	78
Терапевтическое расследование	87
Разрешения и ограничения	93

Глава 5. Умелый переговорщик	95
Как их разговорить	98
Решение головоломок	101
Понимание и поддержка	106
Вопросы без вопросительных знаков	107
Эхо-вопросы	110
Стройте мосты	112
Глава 6. Для протокола	113
Не забывайте слушать	115
Непредвиденные последствия	120
Требование ответа	124
Противостояние власти	127
Помощь зала	129
Пути назад нет	131
Грубая сила	134
Глава 7. Представьте себе...	137
За гранью возможного	140
Путешествие во времени	141
Перережьте ниточки	143
Воображаемая реальность	149
Подрывные вопросы	154
Глава 8. Решаемая проблема	159
Ищите общие цели	161
Предлагайте ценности	163
Как изменить мир	167
Работайте вместе	170
Зачем вы здесь?	172
Спрашивайте, чтобы слушать	175
Решайте проблемы целенаправленно	178
Глава 9. В неизведанное	181
Искания доктора	184
Таинственный убийца	185

Столкновение культур	188
Проверяйте и подтверждайте	191
Тянитесь	193
Небыстрые ответы на небыстрые вопросы	196
Глава 10. Тест Эдисона	201
Охота за лучшими головами	206
Взгляд назад, взгляд вперед	208
В поиске инноваций	210
Будьте готовы к крученым ударам	213
Честный кандидат	215
Вопросы для команды	219
Спросите у спрашивающего	221
Блестящие идеи	224
Глава 11. Вдохновенный ведущий	227
Обставьте сцену, задайте тон	231
Настройтесь	237
Ужин с Сократом	239
Вопросы для смеха	241
Вопросы гостеприимного хозяина	243
Глава 12. Уроки на всю жизнь	245
В поисках смысла	246
Почему я не спросил?	247
Раввин	249
Отношение к неудачам	253
В поисках смысла	256
Вопросы ради жизни	258
Глава 13. Хорошо, что я спрашивал	261
Гражданская образованность	264
Спрашивать, чтобы вести людей за собой	266
Поэмы гуманизма	268
Спрашивать всегда	269
Просто и мощно	274

Справочник по вопросам	279
Диагностические вопросы	281
Стратегические вопросы	284
Вопросы эмпатии	287
Вопросы, наводящие мосты	290
Конфронтационные вопросы	293
Творческие вопросы	297
Вопросы миссии	300
Научные вопросы	302
Вопросы собеседования	305
Развлекательные вопросы	308
Вопросы наследия	312
Об авторе	315