

УДК 331.101.62
ББК 65.241
М60

На русском языке публикуется впервые

Издано с разрешения издательства G. P. Putnam's Sons Inc., member of Penguin Group (США), и литературного агентства Andrew Nurnberg

Миллер, Дж.

М60 Проактивное мышление. Как простые вопросы могут круто изменить вашу работу и жизнь / Джон Миллер; пер. с англ. Е. Бузниковой. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 256 с.

ISBN 978-5-91657-977-2

Эта книга — путеводитель по важнейшему аспекту современного бизнеса и общества в целом — личной ответственности, недостаток которой часто выливается в лавину взаимных обвинений, недовольства и прокрастинации. Джон Миллер, основатель консалтинговой компании QBQ, рассказывает, как сделать личную ответственность своей привычкой и каких результатов это позволяет добиться: проблемы начинают решаться, препятствия устраняются, улучшается качество обслуживания, усиливается командный дух и восприимчивость сотрудников к переменам.

УДК 331.101.62
ББК 65.241

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

© John G. Miller, 2012

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

ISBN 978-5-91657-977-2

Оглавление

Предисловие автора	11
Что же случилось	15
Глава 1. Картина личной ответственности	23
Глава 2. Правильный выбор	33
Глава 3. QBQ! Вопрос за вопросом	37
Глава 4. Не спрашивайте «Почему?»	41
Глава 5. Жертва	47
Глава 6. Почему это происходит со мной?	51
Глава 7. Почему на нас обрушились все эти перемены? ..	55
Глава 8. Почему у них не налажена коммуникация?	61
Глава 9. Не спрашивайте «Когда?»	65
Глава 10. Откладывание на потом ведет к неудаче	71
Глава 11. Когда нам дадут больше инструментов и качественные системы?	77
Глава 12. Когда же нам расскажут что-то новое?	81
Глава 13. Не спрашивайте «Кто?»	85
Глава 14. Плохой моряк винит ветер	93
Глава 15. Подразделения	97
Глава 16. Одолейте судьбу	103
Глава 17. Кто оплошал?	109
Глава 18. Коллективная ответственность	115
Глава 19. Фундамент для командной работы	119

Глава 20. Как сделать ответственность личной: все QBQ содержат местоимение «я»	123
Глава 21. Я могу изменить только себя	129
Глава 22. Не он, а я	135
Глава 23. Когда же люди начнут нести ответственность за свои слова?	139
Глава 24. Проверка на честность	143
Глава 25. Сила одного	147
Глава 26. Поправка по методу QBQ	151
Глава 27. Истинные образцы для подражания, пожалуйста, встаньте!	155
Глава 28. Выработываем личную ответственность: все QBQ нацелены на поступки	159
Глава 29. Опасность ничегонеделания	163
Глава 30. Спасибо за покупку в нашем магазине!	167
Глава 31. Лидеры на всех уровнях	173
Глава 32. Краеугольный камень лидерства	179
Глава 33. Ответственность и границы	183
Глава 34. Длинный список неправильных вопросов	187
Глава 35. Дух QBQ	201
Глава 36. Мудрость	207
Глава 37. Мы покупаем слишком много книг	211
Глава 38. Финальная картина	215
Глава 39. Мать учения	221
Часто задаваемые вопросы о QBQ	225
Как извлечь больше пользы из метода QBQ	237
От автора	241