

1. Хорошие вопросы весомее простых ответов

Мы уютно расположились в залитом солнцем офисе на 40-м этаже одного из небоскребов Чикаго. Мы спрашиваем директора: «Что производит на вас самое большое впечатление, когда вы встречаете человека, желающего заполучить вас в качестве партнера по бизнесу? Что вам необходимо, чтобы вы сразу начали доверять человеку?»

Этот директор руководит компанией с оборотом \$12 млрд. Мы берем у него интервью, чтобы выяснить, как установить доверительные отношения в бизнесе. Есть партнеры, к которым он обращается снова и снова как к провайдерам и поставщикам услуг для выполнения заказов компании. Есть физические лица, входящие в его ближний круг доверенных консультантов.

«Я всегда могу понять, — говорит он, — насколько опытны и вдумчивы потенциальные партнеры — консультант, банкир или юрист — по качеству *их вопросов* и по тому, как они слушают. Все очень просто».

Так коротко и емко он рассказывает нам о том, на чем строит свои взаимоотношения, и это подтверждают сотни других опрошенных: *хорошие вопросы часто гораздо более мощное средство, чем ответы.*

Хорошие вопросы будоражат мысль. Они заставляют по-новому взглянуть на проблемы, переформулировать ее. Они словно окатывают нас ледяной водой, заставляя отказаться от суждений, с которыми мы свыклись, и вырваться из круга традиционного мышления. Они стимулируют нас к открытиям и познанию неизведанного. Они напоминают нам о том, что является самым важным в нашей жизни.

В древности такие трансформационные лидеры¹, как Сократ и Иисус, умели очень эффективно пользоваться вопросами. Вопросы были инструментом обучения и проповеди, а также средством, с помощью которого лидеры оказывали влияние на окружающих людей. Далее в книге мы еще встретимся с этими личностями и поговорим об их методах.

Мы также расскажем о главах корпораций, министре, миллиардере, адвокате, руководителе медицинского центра и десятках других людей. Все они — удивительные (возможно, кого-то из них вы знаете), для них мощный вопрос становится важнейшей кульминационной точкой.

Крупнейшие интеллектуалы XX века, такие как Альберт Эйнштейн и Питер Друкер, любили задавать провокационные вопросы.

Однажды утром молодой Эйнштейн наблюдал за игрой солнечных лучей. Он спросил себя: «Можно ли прокатиться на луче света? Можно ли достичь или превысить скорость света?» Позднее он сказал своему другу: «У меня нет никаких особых талантов. Я просто безумно любопытен».

Друкер считается одним из самых глубоких и влиятельных теоретиков менеджмента. Он известен своими интенсивными расспросами клиентов.

Вместо рекомендаций Друкер задавал простые, но очень глубокие вопросы, например: «Каким же бизнесом вы занимаетесь?» или «Что больше всего ценят ваши клиенты?»

Когда какой-то журналист назвал его консультантом, Друкер возразил. Он сказал, что на самом деле он «доставант»,

¹ Трансформационный лидер — образец для подражания для его последователей. Лидер должен выявлять слабые и сильные стороны у своих последователей и ставить им задачи, которые могут оптимизировать их работу. — Примеч. пер.

12 □ Мощные вопросы

подразумевая, что ему нравится «доставать» клиентов прямыми и жесткими вопросами.

Великие мастера всегда понимали роль вопросов. Неслучайно самый известный драматический отрывок литературы всех времен построен на одном-единственном вопросе. «Быть или не быть, вот в чем вопрос»¹, — говорит принц Гамлет из трагедии Шекспира, размышляя о жизни и смерти.

Мы вынесли словосочетание «*мощные вопросы*» в название книги, потому что вопросы, которые мы выбираем, могут обладать невероятной силой и вдохнуть жизнь в вашу речь, придав ей неожиданный и захватывающий характер. Они являются мощным средством, позволяющим проникнуть в суть проблемы. Они — ключ, открывающий любые двери.

Каждая из глав передает беседу или описывает ситуацию, которая изменилась благодаря одному или нескольким мощным вопросам. Мы приводим примеры из жизни, иллюстрирующие, как и когда стоит пользоваться такими вопросами. В заключительном разделе книги под названием «На все случаи жизни», мы предлагаем дополнительный список из 293 мощных вопросов. Используя эти дополнительные вопросы, вы успешно справитесь с различными ситуациями в профессиональной деятельности и личной жизни.

Научившись пользоваться мощными вопросами, вы повысите свою профессиональную и личную эффективность. Эта книга поможет вам выстраивать и укреплять взаимоотношения. Продавать продукты, услуги, идеи. Стимулировать других людей показывать такие результаты, которые ранее им были не под силу. И оказывать еще большее влияние на клиентов, коллег и друзей.

Готовы ли вы воспользоваться преобразующей силой мощных вопросов? Тогда читайте.

¹ Перевод Б. Пастернака.