

مدیریت بحران

بیست و یک راز در مسیر موفقیت،
وقتی برای مان مهم می‌شود.

نویسنده: برایان تریسی

مترجم: فاطمه امین



سرشناسه : تریسی، بریان، ۹۴۴ - م.
 عنوان و نام پدیدآور : Fracy, Brian
 مشخصات نشر : مدیریت بحران: بیست و یک راز در مسیر موفقیت وقتی
 مشخصات ظاهری : برای مان مهم می شود / نویسنده بریان تریسی؛ مترجم فاطمه
 شابک : امینی.
 وضعیت فهرست نویسی : تهران: شایگان کتاب، ۱۳۹۵
 یادداشت : ۱۶۰ ص:؛ ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.
 عنوان اصلی : 978-600-96842-3-6
 عنوان دیگر : فپیا
 عنوان دیگر : وضعیت فهرست نویسی
 موضوع : عنوان اصلی: Cruch point: the 21 tactics to succeeding when it matters most
 موضوع : عنوان دیگر: مدیریت بحران: بیست و یک راز در مسیر موفقیت وقتی برای مان مهم می شود
 رده بندی افزوده : چطور با شرایط بحرانی مقابله کنیم؟ ۲۱ راز موفقیت در شرایط
 رده بندی کنگره : حساس.
 رده بندی دیویی : Success in business در کسب و کار
 شماره کتابشناسی ملی : Entrepreneurship کارآفرینی
 : امینی، فاطمه، ۱۳۶۴ - مترجم.
 : ۱۳۹۵ ج ۶ ت ۴ / HF ۵۳۸۶
 : ۶۵۸/۴۰۹
 : ۴۴۲۵۲۷۶

ن ا ی ج ا ت ی ی ا د ه

مکتبہ اہل بیت علیہ السلام

مکتبہ اہل بیت علیہ السلام



انتشارات
شایگان کتاب

مدیران

نویسنده: بریان تریسم

مترجم: فاطمه مینو

ناشر: انتشارات شایگان کتاب

ناظر چاپ: حمید رضا چمن بهار

چاپ و صحافی: منصوری

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۹۰۰۰ تومان

ISBN: 978-600-96842-3-6

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۶۸۴۲-۳-۶

آدرس: خیابان نواب - بالاتر از میدان جمهوری - خیابان کلهر غربی، پلاک ۲۳۸ - طبقه اول

تلفن: ۶۶۹۱۹۹۴۶ فکس: ۶۶۹۱۹۹۶۳ همراه: ۰۹۱۲۶۹۶۶۵۰۶

Email: Shapigan_pubs@Yahoo.com

فهرست

..... ۵	سخن مترجم:
..... ۶	سخن نویسنده:
..... ۹	مقدمه
..... ۱۵	فصل یک آرام باشید
..... ۲۳	فصل دو به توانایی های خود اطمینان داشته باشید
..... ۲۷	فصل سه جرأت پیش روی داشته باشید
..... ۳۳	فصل چهار حقایق را بپذیرید
..... ۳۹	فصل پنج کنترل کنید
..... ۴۷	فصل شش رهای خود را کاهش دهید
..... ۵۳	فصل هفت مدیریت شرایط بحرانی
..... ۵۹	فصل هشت همواره ارتباط برقرار کنید
..... ۶۷	فصل نه محدودیت های خود را تشخیص دهید
..... ۷۳	فصل ده خلاقیت خود را رها کنید
..... ۸۱	فصل یازده تمرکز روی بخش های مهم نتیجه بخش
..... ۸۷	فصل دوازده روی اولویت ها تمرکز کنید
..... ۹۳	فصل سیزده ضد حمله!
..... ۹۹	فصل چهارده ایجاد گردش نقدینگی
..... ۱۰۵	فصل پانزده مراقب مشتریان خود باشید
..... ۱۱۲	فصل شانزده فروش خود را به انتها برسانید
..... ۱۲۱	فصل هفده همه چیز را راحت بگیرید
..... ۱۳۱	فصل هجده انرژی خود را ذخیره کنید
..... ۱۳۹	فصل نوزده ارتباط برقرار کنید
..... ۱۴۷	فصل بیست اخلاق یعنی پادشاه
..... ۱۵۵	فصل بیست و یک به نتیجه برسید

درباره‌ی نویسنده

■ برایان تریسی

سخنران موضوعات اصلی، مشاور و برگزارکننده‌ی سمینار برایان تریسی یک بازرگان موفق و یکی از سرشناس‌ترین سخنرانان حرفه‌ای در برناسر جهان به‌شمار می‌رود. او بیست و دو شغل متفاوت را شروع، ایجاد، مدیریت و راه‌اندازی کرده است. هر سال دویست و پنجاه هزار نفر را در ایالات متحده، کانادا، اروپا، استرالیا و آسیا مخاطب قرار می‌دهد.

او گفته‌ها، سخنرانی‌ها و سمینارهایش را برای تک‌تک مخاطبین به صورت اختصاص یافته طراحی می‌کند. گفته‌هایش را به صورت «الهام، آموزش و ترغیب» در اختیار دیگران قرار می‌دهد. او با پانصد شرکت همکاری کرده، دوهزار سخنرانی ارائه داده و دو میلیون نفر را مخاطب خود قرار داده است.

موضوعات سخنرانی او شامل موارد زیر می‌باشد: چگونه در هر نوع کار مدیر باکفایتی باشیم؟ چگونه بهتر فکر کنیم، بهتر برنامه‌ریزی کنیم و در رقابت‌ها عملکرد بهتری داشته باشیم؟ افراد برتر چگونه در زندگی کاری و شخصی فکر و عمل می‌کنند؟ چگونه می‌توان براساس درخواست مشتری در بازار رقابتی محصول را بیشتر و سریع‌تر فروخت؟

مقدمه

موانع سرراه شما همگی ذهنی می‌باشند که می‌توان با راه و روش مثبت آنها را از سر راه برداشت.
کلارنس بلیزر^۱

به مدیریت بحران، خوش آمدید. مهم نیست چه کسی هستید و چه کار می‌کنید چون سر شش و سازمانی مشکلات، سختی‌ها، مشقت‌های دور از انتظار و بحران‌هایی را از سر می‌گذارند که باید بی‌درنگ با آن‌ها مقابله کنید و به تعادل خود پردازید.

طبق آمار، هر شغلی هر دو یا سه ماه یک بار با بحران جدیدی دست و پنجه نرم می‌کند که اگر بلافاصله و به‌طور مؤثر به آن رسیدگی نشود بقای شرکت به خطر خواهد افتاد. علاوه بر آن فرد هم می‌تواند هر دو یا سه ماه یک بار با بحران شخصی، مالی یا سلامتی روبه‌رو شود که برهم‌زننده‌ی تعادل زندگی اوست.

وقتی سختی نمایان می‌شود تازه اول مشکلات است. پس شما با رویارویی با شرایط بحرانی می‌توانید به خود و دیگران ثابت کنید چند مرده حلاجید. اپیکتتوس^۲، فیلسوف یونانی می‌گوید: «این

1. Clarence Blasier

2. Epictetus

شرایط نیستند که از انسان مرد می سازد، بلکه فقط انسان را به خودش (و شاید به دیگران) اثبات می کند.»

شرایط بحرانی ممکن است به صورت کاهش فروش، کاهش سود و یا کاهش نقدینگی نمود کند. ممکن است یکی از مشتریان مهم یا فروش سرنوشت ساز را از دست بدهید. شاید به دام شکست و ضرر بیایید یا در بخشی از کار تمام سرمایه تان دود شود و به هوا برود. گاهی برخی از افراد داخل و خارج از شرکت قابلیت و شایستگی کافی ندارند. شاید دوست یا همکاری به شما دروغ بگوید، سرتان کلاه بگذارد یا حتی خیانت کند. این شرایط برای همه پیش خواهد آمد.

بحران وقتی به سراغ می آید که مشتری ورشکسته شود و نتواند بدهی اش را با شما تسویه کند. آن گاه شما سردرگم خواهید شد. گاهی بانک حساب و اعتبار شما را مسدود می کند. گاهی منبع اصلی درآمد از فروش یا گرفتن وام نابود می شود. ممکن است کاملاً غیرمنتظره و نااعدلانه اخراج شوید و پایه های زندگی تان سست شود. حتی گاهی از نظر خانوادگی، مالی و سلامت دچار بحران خواهید شد. در هر یک از موارد فوق، به ناگاه متوجه خواهید شد که با وجود مرتبطی مالی و احساسی و حفظ تعادل میان آنها باز هم در دام بحران گیرانده اید و در نهایت نه راه پس دارید و نه راه پیش.

عکس العمل در برابر چالش ها

بین سال های ۱۹۳۴ تا ۱۹۶۱ بود که آرنولد جی. توینبی^۱ به عنوان

یک تاریخ‌دان کتاب دوازده جلدی خود به نام «مطالعه تاریخ» را به رشته‌ی تحریر درآورد و در طول آن به بررسی فراز و فرودهای بیست و شش تمدن طی سی سال پرداخت. او به چرخه‌ی زندگی امپراتورها راه یافته بود اما نکته‌های یادداشت شده تا حدودی به موفقیت و شکست مشاغل و افراد مربوط است. می‌توانیم در زندگی شخصی خود نیز از آموخته‌های او بهره بگیریم.

تو بی براساس همین مطالعه نظریه‌ی «عکس‌العمل در مقابل چالش» را از نظر تاریخی بیان نمود. بدین نتیجه رسیده بود که قبیله‌های کوچک یا گروهی از مردم تمدن را به وجود آورده‌اند، اما مورد هجوم ناگهانی گروهی دیگر قرار گرفته‌اند و به دام چالش افتاده‌اند. در حورسی کار می‌توان رقابت ستیزه‌جویانه و شکست غیرمنتظره را معادل گروه مهاجم در نظر گرفت.

توینی در یافته بود که رئیس قبیله باید بلافاصله قبیله یا گروه مهاجم را بشناسد تا بتواند مقابل این تهدید خارجی ایستادگی کند و به حفظ بقای خود بپردازد. در واقع رئیس قبیله باید با تصمیم صحیح یا عملکرد مناسب جلو می‌رفت، شروع به مبارزه می‌کرد، آنها را شکست می‌داد و در این روند رشد می‌کرد و قوی‌تر می‌شد.

اما گاهی در طول روند رشد و پیشرفت، سروکله‌ی قبایلی متجاوز دیگری پیدا می‌شد و برای آنها چالش جدیدی به وجود می‌آورد. تا وقتی رئیس و اهل قبیله جهت مقابله با دشمن از جای برمی‌خواستند و با چالش‌های گریزناپذیر روبه‌رو می‌شدند، همواره می‌توانستند به حفظ بقا و پیشرفت خود بپردازند.

وقتی غلبه بر چالش‌های اجتناب‌ناپذیر ادامه یابد حتی قبیله‌ی

کوچکی مثل مغول^۱ می‌تواند پیروز میدان باشد و در نهایت تاج و تختی برهم بزند و یک تمدن بزرگ تشکیل دهد که حکومت سرزمین‌های پهناور، ثروت و مردم زیادی را در دست داشت.

رشد شخصی خود

آنچه به توفیقی در مورد تمدن دست یافته بود در چرخه‌ی زندگی شخصی و کاری شما هم صادق است. درست از لحظه‌ی شروع به کار با مشکلات، شکست‌ها و شکست‌های موقتی و انواع و اقسام چالش‌ها، دست رنجه نرم خواهید کرد که هیچ پایانی ندارند. در واقع، هنوز مشکل حل نشده که مشکل بزرگ و پیچیده‌تری از راه می‌رسد.

چالش‌ها، مشکلات و بحران‌های ناگهانی، همان‌گونه که از ظاهرشان پیداست، اجتناب‌ناپذیرند. ناخواسته، غیرمنتظره و اغلب جدی هستند. به علاوه اجتناب‌ناپذیر و گریزناپذیر می‌باشند. عکس‌العمل شما تنها بخش قابل کنترل این معادله‌ی دوسویه‌ی چالش است. می‌توانید نوع عکس‌العمل خود را در برابر بالا و پایین‌های زندگی شخصی و کاری خود تعیین کنید. عکس‌العمل شما تحت کنترل شماست.

به همین دلیل، توانایی عکس‌العمل شخصی شما تعیین‌کننده‌ی میزان بقا، موفقیت، سلامتی، خوشبختی و راه شماست. با عکس‌العمل مؤثر در برابر چالش‌های اجتناب‌ناپذیر ایجاد شده در زندگی قد علم می‌کنید. در طول یادگیری عکس‌العمل مؤثر از نظر

علمی، تجربی، عقلی و پختگی رشد خواهید کرد. و در آخر به پیروزی دست خواهید یافت.

به قول معروف: «وزش باد سخت شمال وایکینگ‌ها^۱ را قوی‌تر ساخت.» پروفیسور فریدریش نیچه^۲ می‌گوید: «آن‌چه مرا نمی‌کشد، مرا قوی‌تر خواهد ساخت.»

منووت در برابر چالش

مت‌بله‌ی مؤث با بحران تنها راه شناخت استعدادها و تبدیل شدن به کسی است که توانایی تبدیل شدن به او را دارید. باید در مقابل بحران‌های اجتناب‌ناپذیر روزانه به‌طور مؤثری واکنش نشان دهید تا به تمام اهداف زندگی دست یابید.

کلید عالی عمل کردن در طول لحظات بحرانی زندگی این است که با تمام وجود روی یافتن راه حل تمرکز کنید تا مشکلات. هر چه بیشتر به راه حل‌ها فکر کنید. راه‌های به‌زور بیشتری به ذهن‌تان می‌رسد. هر چه بیشتر به راه حل‌ها به جای مشکلات فکر کنید، قاطع، متمرکز و خلاق‌تر خواهید بود. هر چه بیشتر به عمالک‌های خاص فکر کنید، روی خود تسلط بیشتری خواهید داشت.

مهم‌ترین ویژگی مدیریت توانایی عملکرد خوب در طول بحران‌هاست. می‌توان گفت، مدیریت یعنی توانایی حل مشکلات، از هر نوع، حتی مشکلات بزرگ که ناگهان و غیرمنتظره بروز می‌کنند. موفقیت هم به نوعی توانایی حل مشکلات محسوب می‌شود. کارآمدترین و سرشناس‌ترین افراد در هر زمینه‌ای کسانی هستند که

1. Vikings

2. Friedrich Niedrich

می‌توانند با مشکلات به وجود آمده در کار به خوبی مقابله کنند. هیچ مشکلی نیست که با به کارگیری هوش و خلاقیت خود نتوانید حل کنید. هیچ مشکلی نیست که نتوانید با تمرکز جدی حل کنید. اگر فرد مصمم و مقاومی باشید هیچ مانعی نیست که نتوانید از سر راه بردارید.

شعر کوتاهی هست که می‌گوید:

برای هر مشکلی در این گیتی

راه حل هست، شاید هم نباشد.

اگر راه حلی بود، به دنبال یافت آن برو.

اگر راه حلی نبود، به آن اهمیت نده.

وظیفه شما در شرایط بحران این است که در مقابل چالش قد علم کنید، عملکرد مؤثری داشته باشید. به طور مرتب روبه جلو و روبه بالا در حرکت باشید. اکنون، اجازه دهید، دست و یک روش را به شما معرفی کنیم تا بتوانید وقتی اوضاع خراب شد بهترین عملکرد را داشته باشید.

به عقیده‌ی من هیچ مؤلفه‌ای به غیر از استقامت نمی‌تواند برای

موفق بودن ضروری باشد. استقامت با هر مشکل یا هر سرشتی مقابله

خواهد کرد.

جان دیویس راکفلر^۱

بنیان‌گذار شرکت استاندارد اویل