

مدیریت رخدادهای غیرمنتظره

عملکرد پایدار در دنیایی پیچیده

کارل ای. وایک و کاتلین ام. ساتکلیف

www.ketab.ir

ترجمه

دکتر سید علیرضا هاشمی

و

دکتر شهرام خلیل‌نژاد

Weick, Karl E., 1970

ویک، کارل ای.، ۱۹۷۰ - م.
مدیریت رخدادهای غیرمنتظره: عملکرد پایدار در دنیایی پیچیده / کارل ای. وایک و کاتلین ام. سانکلیف؛
ترجمه سید علیرضا هاشمی، شهرام خلیل‌نژاد. - تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۴۰۰.
۱۶۷ ص. - (فرهنگ و مدیریت؛ ۱۹۶)

ISBN: 978-964-379-547-4

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا
عنوان اصلی:

Managing the Unexpected: Sustained Performance in a Complex World

کتابنامه.

عملکرد پایدار در دنیایی پیچیده

۱. مدیریت بحران ۲. رهبری ۳. مدیریت صنعتی. الف. سانکلیف، کاتلین ام. ۱۹۵۰ - م. Sutcliffe, Kathleen M.
ب. هاشمی، سید علیرضا، ۱۳۵۴ - م. مترجم: ج. خلیل‌نژاد، شهرام. ۱۳۶۰ - م. مترجم: د. دفتر پژوهشهای فرهنگی.
ه. عنوان.

۶۵۸/۴۰۵۶

HD ۴۹

کتابخانه ملی ایران

۸۶۶۱۵۵۴

ISBN: 978-964-379-547-4

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۷۹-۵۴۷-۴

• مدیریت رخدادهای غیرمنتظره

عملکرد پایدار در دنیایی پیچیده

• کارل ای. وایک و کاتلین ام. سانکلیف

• ترجمه دکتر سید علیرضا هاشمی و دکتر شهرام خلیل‌نژاد

• Managing the Unexpected

Sustained Performance in a Complex World

• Karl E. Weick & Kathleen M. Sutcliffe

• Translated by Seyyed Alireza Hashemi (Ph.D.) & Shahram Khalilnezhad (Ph.D.)

• ویراستار: نرگس مرآت

• طراح جلد و صفحه‌آرا: شهره خوری

• شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه • چاپ اول: ۱۴۰۰

همه حقوق محفوظ است. هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی
دفتر پژوهشهای فرهنگی ممنوع است.



دفتر پژوهشهای فرهنگی

مراکز اصلی پخش و فروش:

• دفتر و فروشگاه مرکزی: تهران، خیابان کریم‌خان زند، خیابان ایرانشهر شمالی، کوچه باقری قصرالدشتی، شماره ۵.

صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۶۹۱

دورنگار: ۸۸۳۰۲۴۸۵

کُد پستی: ۱۵۸۴۷۷۹۱۳

تلفن: ۸۸۸۲۱۳۶۴

تلفن‌های فروش: ۰۹۳۵۲۴۷۹۸۴۷، ۸۸۸۴۹۴۶۱

پست الکترونیک: lahze1386@gmail.com فروش الکترونیک: www.iranculturalstudies.com

• پخش مرکزی: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، نیش خیابان شهید وحید نظری، شماره ۲۵۵.

دورنگار: ۶۶۹۵۰۱۴۶

تلفن: ۰۹۱۲۲۱۷۷۶۷، ۶۶۴۱۷۵۳۲

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار
۱۳	مقدمه
۱۵	فصل ۱. سوء مدیریت رویدادهای غیرمنتظره
۱۷	سوء مدیریت رویدادهای غیرمنتظره در واشینگتن میچوال
۲۸	نتیجه گیری
۳۰	مروری بر فصل های بعدی
۳۱	فصل ۲. زیر ساخت سازماندهی متفرانه
۳۲	مروری بر سقوط و بازیابی
۳۷	غیر منتظره و منتظره
۳۸	معنا بخشی
۴۱	سازماندهی و معنا بخشی جمعی
۴۳	مدیریت تطبیقی
۴۶	نتیجه گیری
۴۹	فصل ۳. اصل ۱: اهمیت دادن به شکست
۵۰	مؤلف های اهمیت دادن به شکست
۵۵	معانی ضمنی اهمیت دادن به شکست
۵۷	ذهنیت برای تمرکز روی شکست
۵۸	تمرین تمرکز بر شکست
۶۳	فصل ۴. اصل ۲: اجتناب از ساده سازی
۶۵	سازماندهی تنوع فرایندی
۶۶	سازماندهی برای بی اعتبار سازی حس
۶۸	سازماندهی برای پرش کنش محور

ذهنیتی برای اجتناب
تمرین تردید در ساده‌سازی

فصل ۵. اصل ۳: حساسیت نسبت به عملیات

عملیات به‌صورت متصل به زمان حال
عملیات به‌صورت نقشه یکپارچه
عملیات به‌صورت مرتبط‌سازی محتاطانه
عملیات به‌صورت رویدادهای تحت فشار
عملیات به‌صورت رویدادهای تکرارشونده
ذهنیت حساسیت به عملیات

فصل ۶. اصل ۴: تعهد به تاب‌آوری

پیش‌بینی و تاب‌آوری
کشش و بازیابی
تاب‌آوری در سیستم ترافیک هوایی: یونایتد ایرلاینز ۲۳۲
ذهنیت برای تعهد به تاب‌آوری
تمرین تعهد به تاب‌آوری

فصل ۷. اصل ۵: احترام به تخصص

پیش‌زمینه
خصوصیات تمکین به تخصص
پالایش‌ها
نقش متخصص مانند نقش حرفه‌ای‌ها قابل اطمینان است
ذهنیت مورد نیاز برای تمکین به تخصص
تمرین تمکین به تخصص

فصل ۸. فرهنگ سازمانی و پایایی

فرهنگ سازمانی چیست؟
چگونگی توسعه فرهنگ
مورد تویوتا
سازماندهی مجدد در تویوتا
خلاصه فصل

فصل ۹. پایدارسازی عملکرد پایدار

آگاهی پایدار
سطح‌آوری مستمر
سازماندهی پایدار
روزآمدسازی پایدار

پیشگفتار

حتی اگر برای همه چیز به خوبی برنامه‌ریزی کنید، باز هم ممکن است یک اتفاق غیرمنتظره در مدیریت کسب و کار، همه چیز را از کنترل خارج کند! بحران‌ها، اشتباهات و اتفاقات غیرمنتظره همان‌طور که از اسمشان مشهود است، کاملاً غیرقابل پیش‌بینی هستند. مهم این نیست که بتوانید تا حد امکان آنها را پیش‌بینی کرده و مناسب‌ترین عکس‌العمل را هنگام مواجهه با آنها نشان دهید، چون فقط برخی از بحران‌ها قابل پیش‌بینی یا حتی پیشگیری هستند، بلکه افزایش تاب‌آوری و درجه انطباق‌پذیری سیستم اهمیت دارد؛ چون آنها اجتناب‌ناپذیرند، و به همین دلیل هم به آنها رویدادهای غیرمنتظره می‌گویند.

کارل ای. وایک^۱، استاد برجسته رنسیس لیکرت، استاد ارشد رفتار و روان‌شناسی سازمانی در دانشگاه میشیگان است. دکترای وی از دانشگاه ایالتی اوهایو در زمینه روان‌شناسی اجتماعی و سازمانی است. کتاب مشهور وی با عنوان *معنابخشی در سازمان‌ها*^۲ به عنوان یکی از ۹ کتاب برتر کسب و کار توسط مجله *اینک*^۳ تعیین شده است. علایق تحقیقاتی وایک شامل معنابخشی جمعی تحت فشار، دستکاری و انتقال در رویدادهای پویا، سازماندهی برای عملکرد مقاوم و تغییرات مستمر است.

کاتلین ام. ساتکلیف^۴ نویسنده دوم کتاب استاد برجسته تجارت و پزشکی بلومبرگ در دانشگاه جان هاپکینز و پروفیسور امرتای مدیریت بازرگانی در مدرسه بازرگانی استیفن ام. روس^۵ در دانشگاه میشیگان است. علایق تحقیقاتی ساتکلیف شامل موضوعاتی مانند تاب‌آوری و قابلیت اطمینان سازمانی، چگونگی درک سازمان‌ها و اعضای آنها از مشکلات در حال ظهور و کنار آمدن با عدم قطعیت، فرهنگ ایمنی و یادگیری تیمی و سازمانی است.

1. Karl E. Weick

2. *Sensemaking in Organizations*

3. Inc

4. Kathleen M. Sutcliffe

5. Stephen M. Ross