

تفکر سریع

بحران

- ◀ اخبار بد را اعلام کن.
- ◀ موقعیت‌های دشوار را تحت کنترل بگیر.
- ◀ خسارت‌ها را محدود کن.

نوشته‌ی: راس جی

ترجمه‌ی:

غلامرضا صالحی معوا

طاها صالحی معوا

جی، راس
بحران/اخبار بد را اعلام کن موقعیت های دشوار را تحت کنترل بگیر /...
نوشته ی راس جی، ترجمه ی غلامرضا صالحی معوا، طاهیا صالحی
معوا. -- مشهد: سنبله: آئین تربیت، ۱۳۸۴
۸۸ص، -- (تفکر سریع)

ISBN: 964-392-029-1 (دوره)

ISBN: 964-392-032-1

Crisis, 2000.

عنوان اصلی:

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا.

۱. مدیریت بحران. الف. صالحی معوا، غلامرضا، ۱۳۲۶ - ، مترجم. ب.

صالحی معوا، طاهیا، ۱۳۵۴ - ، مترجم. ج. عنوان.

ب۳/ج ۲۹ HF ۶۵۸/۲۰۵۶

۱۳۸۴

۲۴۶۴ - ۸۴م

کتابخانه ملی ایران



آیین تربیت



نشر سنبله

مجموعه کتابهای تفکر سریع

● بحران ●

مؤلف:..... راس جی

ترجمه:..... غلامرضا صالحی معوا - طاهیا صالحی معوا

نوبت چاپ:..... اول ۱۳۸۴

ناشر:..... سنبله

شمارگان:..... ۵۰۰۰ جلد

چاپ و صحافی:..... دقت ۳۴۱۹۵۶۰

شابک: ۹۶۴ - ۳۹۲ - ۰۳۲ - ۱

شابک دوره: ۹۶۴ - ۳۹۲ - ۰۲۹ - ۱

قیمت: ۸۵۰ تومان

آدرس: مشهد - خیابان سعدی - پاساژ مهتاب

تلفن: ۲۲۱۶۷۵۳

فهرست مطالب

مقدمه	۷
مخاطرات سریع اندیشی	۱۲
۱- مشکل را مشخص کن	۱۵
اولویت بندی کن	۱۸
۲- برنامه ریزی فوری	۲۳
گروهت را جمع کن	۲۴
تلخیص موقعیت	۲۴
مشکل را مشخص و اولویتهای را تعیین کن	۲۶
گزینه‌های را به افکار بکر بسیار	۲۷
از اخذ تصمیمات غیر ضروری اجتناب کن	۲۸
وظایف را مشخص کن	۲۹
حصول یقین از درک همگانی	۳۰
۳- تقسیم و تعیین وظایف	۳۳
خود را در منجلاب غرق نکن	۳۴
چه کسی چه وظیفه‌ای را باید انجام دهد؟	۳۶
تیمی مقتدر بساز	۴۱
۴- تعیین روال صحیح	۴۵
بورش‌های ذهنی آنی	۴۶

هفت قانون ارتباط در بحران.....	۴۷
بحران در ورودگاه.....	۵۳
از کار برگشتار نمودن.....	۵۴
بیش از حد تحت فشار تیم بودن.....	۵۵
مدیریت تغییرات.....	۵۷
خبرهای بد.....	۵۹
قصور.....	۶۰
دزدی.....	۶۲
مرگ یا بیماری جدی در گروه.....	۶۳
رابطه‌ی نامشروع.....	۶۴
اخراج عضو تیم.....	۶۶
۵- برخورد با مطبوعات.....	۶۹
درست عمل کن.....	۶۹
۶- برخورد با عواقب و پس‌آیندها.....	۷۹
پیامهای همدردی.....	۷۹
تشکر نمودن.....	۸۱
التیام پس از بحران.....	۸۲
بحران در یک ساعت.....	۸۵
بحران در ده دقیقه.....	۸۷



وحشیت نکن! داشتنی طبق معمول کارت را انجام می‌دادی که ناگهان بلایی نازل شد... مصیبت. کامپیوترها قاطعی کردند؟ در روز به این شلوغی نصف کارکنان مریض شدند؟ مسمومیت در مواد غذایی نهار خوری پیش آمده؟ مسئله مربوط به کارکنان مازاد بر احتیاج است؟ در قسمت پذیرش مشتریان شلوغ کرده‌اند؟ آنقدر امکان بروز بحران وجود دارد که واقعاً متحیرکننده است که چرا اغلب بر مانازل نمی‌شوند. و خدا را سپاس که چنین است.

و اما، آیا واقعاً برای این یکی آمادگی داشتنی؟ نه، البته که آماده نبود. اگر آماده بودی که نمی‌شد اسمش را بحران گذاشت، می‌شد؟ یک اتفاق معمولی بود و نیازی هم به این کتاب نداشتی. طبق معمول نیاز داری که با حداکثر سرعت ممکن این کتاب را مطالعه نموده و امور را به حالت عادی برگردانی. خوب، جای مناسبی را انتخاب نموده‌ای. این کتاب سریعاً تو را با هر بحرانی آشنا می‌کند، زیرا به محض اینکه نحوه‌ی مقابله با بحرانی را آموختی و مقررات اساسی آن را فراگرفتی، می‌توانی آنها را در مقابله با هر مصیبتی اعمال کنی. این خود شانس بزرگی است، زیرا هنگامی که مصیبت بروز نمود دیگر نیازی نداری که وقت را در کتاب فروشی یا کتابخانه صرف پیدا کردن کتاب نمایی. پس عمده‌ی مطالب این کتاب راهنمای تو خواهند بود تا به حل بحرانهایی پردازی که فرونشاندنشان کمی بیشتر طول می‌کشد. به عنوان مثال:

- ◀ عواقب مصائب طبیعی: آتش سوزی، سیل، طوفان.
- ◀ ممانعت از اشتغال کارکنان مازاد بر احتیاج.
- ◀ اخراج (علل ظهور بحران تأثیری بوده است که اخراج شده‌ها بر روی باقی کارکنان گذاشته‌اند).
- ◀ صدمات وارده به کامپیوترها یا سوییچ ورود.
- ◀ کمبود مزمن کارکنان.
- ◀ برگشت کالا (محصولات).
- ◀ اعتصاب و سایر اقدامات صنعتی.
- ◀ آلودگی (زمانی که مقصر تو باشی).
- ◀ بحران روحی (زمانی که تیم در مورد عقد قراردادی حیاتی، با شکست مواجه می‌شود).

... و سایر انواع بحران‌ها که فعلاً فکرتش را هم نمی‌توانی بکنی و ممکن است برای هر کسی پیش آیند، و آن کس، می‌توانی تو باشی. این کتاب، همچنین یاریت خواهد نمود تا خود را مهیای بحرانهایی نمایی که بسیار سریع هستند - بحرانهایی که برای مقابله با آنها دیگر فرصت کتاب خواندن هم نخواهی داشت:

- ◀ آتش سوزی.
- ◀ آسیب‌ها و صدمات جدی.
- ◀ بیماریهای ناگهانی.
- ◀ از دست دادن تجهیزات حیاتی و بسیار ضروری در روز برپایی نمایشگاه.
- ◀ هراس از انفجار بمب.

اگر از این کتاب برای مهیا نمودن خود در مقابل بروز بحران استفاده می‌کنید، در خواهید یافت که هنگامی که بحران بروز نمود، بسیار مجهزتر با آن برخورد خواهید کرد. و قسمتهای پایانی این کتاب که در مورد مقابله با بحران ظرف مدت یک ساعت یا مقابله با بحران ظرف مدت ده دقیقه می‌باشد، شمارا آماده‌ی مقابله با مصائب بسیار فوری می‌نماید، آنهم با سرعت زندگی. البته نکته‌ی مهم آن نیست که زنده از بحران خارج شوید، بلکه مقصود این است بتوانید کارهای بسیار مهمتری انجام دهید. اما می‌توانی کاری حتی مهمتر از آن نیز انجام دهی. می‌توانید با خونسردی و با تفکری از پیش اندیشیده شده با بحران مقابله نموده و حتی پس از فروکش نمودن بحران، وضعتان از قبل از بحران هم بهتر به نظر برسد. باور نمی‌کنی؟ کتاب را بخوان ...

خواه یک روز مهلت داشته باشی و خواه فقط چند دقیقه، باید سریع فکر کنی و نه تنها سریع فکر کنی بلکه هوشیارانه هم - بیاندیشی، البته اگر میل داری که زمین به گردش خود ادامه دهد. چیزهایی که می‌خواهی عبارتند از:

راهنمایی‌هایی برای آنکه به نظر برسد بیش از آنچه انجام می‌دهی، می‌دانی.

میان برهایی برای آماده شدن هر چه سریعتر.

فهرستی که در آخرین دقیقه آن را مرور کنی.

... همه‌ی این نکات به طور شفاف، ساده و بسیار مختصر در کنار هم قرار داده شده‌اند. و البته بسیار مختصر که بتوانی به سرعت آن را مطالعه کنی.

بحران هر چه می‌خواهد باشد، وحشت نکن. می‌دانم، مثل این می‌ماند که هر چه جای نیش پشه را بخارانی، بیشتر احساس خارش خواهی نمود. اما واقعاً لزومی ندارد که وحشت کنی، زیرا هر چه که لازم داری در این کتاب هست. دیگر جای حرفی باقی نمی‌ماند. در این کتاب راهنمایی‌های قابل درکی وجود دارد که تا یک ساعت دیگر از تو یک متخصص مقابله با بحران می‌سازد.