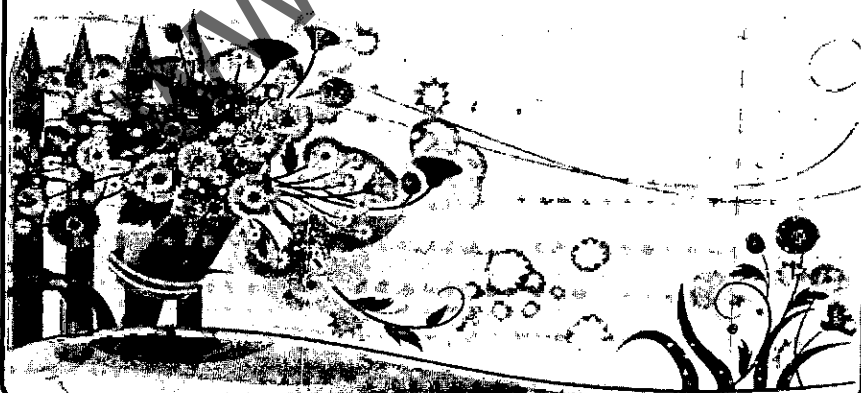


مدیریت بحران

۲۱ راه دستیابی به موفقیت، در زمان اوج بحرانی زندگی

برایان تریسی



سرشناسه: تریسی، برایان، ۱۹۴۴-م.
 عنوان و نام پدیدآور: مدیریت بحران، ۲۱ راز دستیابی به موفقیت در زمان اوج بحران‌های زندگی / نویسنده
 برایان تریسی؛ مترجم فاطمه سادات صادقی.
 مشخصات نشر: قم: بوکتاب، ۱۳۸۹.
 مشخصات ظاهری: ۱۷۶ ص.
 شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۷۵-۲۷-۹
 وضعیت فهرست نویسی: فیا
 یادداشت: کتاب حاضر تحت عنوان «چطور با شرایط بحرانی مقابله کنیم؟» ۲۱ راز موفقیت در شرایط
 حساس» در سال ۱۳۸۶ توسط راشین منتشر شده است.
 موضوع: موفقیت در کسب و کار
 موضوع: کارآفرینی
 شناسه افزودن: صادقی، فاطمه سادات، ۱۳۵۷ - مترجم
 رده بندی کنگره: الف ۱۲۸۹ چ ۴ ت / HF ۵۲۸۶
 رده بندی دیویی: ۶۵۸ / ۴۰۹
 شماره کتابشناسی ملی: ۲۱۵۲۶۴۴

شناسنامه کتاب

مدیریت بحران	عنوان:
برایان تریسی	نویسنده:
فاطمه سادات صادقی	مترجم:
انتشارات بوکتاب	ناشر:
اول / ۱۳۸۹	نوبت و تاریخ چاپ:
نینوا	چاپخانه:
۳۰۰۰ نسخه	شمارگان:
۹۷۸-۹۶۴-۲۷۷۵-۲۷-۹	شابک:
۳۴۰۰ تومان	قیمت:

کلیه حقوق این اثر برای مرکز پخش کتاب سخن عشق محفوظ است

مرکز پخش:

پخش کتاب سخن عشق: قم پاساژ قدس، طبقه آخر، پلاک ۱۵۷

تلفن: ۰۲۵۱-۷۸۳۳۵۳۶ - همراه: ۰۹۱۲۲۵۱۲۵۲۳

ناشر همکار: انتشارات کامکار

فهرست مطالب

در باره نویسنده.....	۷
مقدمه.....	۱۱
فصل اول: خونسرد باشید و خونسردانه عمل کنید.....	۱۷
فصل دوم: به توانایی هایتان اعتماد و اطمینان داشته باشید.....	۲۵
فصل سوم: برای حرکت رو به پیشرفت شهامت داشته باشید.....	۳۱
فصل چهارم: به دنبال کشف حقایق باشید.....	۳۷
فصل پنجم: کنترل موقعیت را به دست خود بگیرید.....	۴۳
فصل ششم: در هر لحظه باید جلوی ضرر و خسارت را بگیرید.....	۵۱
فصل هفتم: بحران و مسائل چالش برانگیز را مدیریت نمایید.....	۵۷
فصل هشتم: مرتباً در ارتباط باشید.....	۶۳
فصل نهم: محدودیت هایتان را شناسایی کنید.....	۷۱
فصل دهم: از خلاقیت هایتان بهره بگیرید.....	۷۷
فصل یازدهم: بر روی قسمتهای نتیجه بخش تمرکز کنید.....	۸۵
فصل دوازدهم: بر شاخص ها تمرکز کنید.....	۹۱
فصل سیزدهم: ضد حمله!.....	۹۷
فصل چهاردهم: گردش حساب پولی ایجاد کنید.....	۱۰۵
فصل پانزدهم: به مشتریان خود اهمیت دهید و برایشان ارزش قائل شوید	

- ۱۱۳.....
- فصل شانزدهم: سطح فروستان را ارتقاء دهید..... ۱۲۱
- فصل هفدهم: انجام کارهایتان را ساده کنید..... ۱۳۱
- فصل هجدهم: انرژی و قدرت درونی‌تان را حفظ کنید..... ۱۴۳
- فصل نوزدهم: رابطه را برقرار کنید..... ۱۵۱
- فصل بیستم: قدرت روحی و ذهنی تنها مشخص‌کننده شکست و پیروزی است..... ۱۵۹
- فصل بیست و یکم: تمامی راهکارها را همزمان با هم اجرا نمایید..... ۱۶۹

www.ketab.ir

درباره نویسنده

توجه به این نکته چندان اهمیتی ندارد که در انجام کارهای روزمره-تان، اداری، امورکاری و حرفه‌یی-تان و یا زندگی-تان تا چه اندازه مهارت دارید. زیرا امکان بروز بحران در هر لحظه از زندگی وجود دارد، و مشکلات غیرمترقبه می‌توانند به بلاها و مصیبت‌های تمام عیاری تبدیل شوند. به همین خاطر است که شما به بررسی فرایندهای لحظه لحظه برای عمل نیاز دارید. لحظه‌ی عمل و اجرای فعالیت برای به کنترل درآوردن مسائل و مشکلات در زمانی که دانش و مهارت کافی برای غلبه بر آنها ندارید تجربه می‌شود. برایان تریسی که یکی از برجسته‌ترین متخصصان در زمینه موفقیت شخصی و شغلی است، در این کتاب توانسته روشها و اقدامات قدرتمندانه‌ای ارائه نماید تا به شما کمک کند بر آنچه که بیشترین اهمیت و ارزش را دارد متمرکز شوید و حتی در اوضاع و شرایطی که بسیاری از مردم در آن ناتوانند همواره بر قله‌ی افتخار بدرخشید. در زندگی فردی و شغلی، کارها به ندرت طبق برنامه‌ریزی پیش می‌رود حتی این امکان نیز وجود دارد که شاید شما نحوه‌ی عبور از بحرانهای کوچک را بدانید.

اما آیا می‌دانید با بحرانهای بزرگ و بحرانهایی که توانایی از کنترل خارج کردن زندگی شخصی‌تان را دارند، چگونه باید مقابله نمایید؟

لحظات بحرانی مجموعه‌یی از راهکارهای تجربه شده، عملی و قابل کاربرد را ارائه می‌دهند که به کمک آنها شما می‌توانید بر هر نوع مشکل، که چه در کار، زندگی شخصی و یا هر جای دیگری که بر سر راهتان قرار

می‌گیرد غلبه کنید. براین تریسی کارشناس موفق در این کتاب به بیان مختصر و مفید، انگیزه، راهکارها و اعتماد به نفس کافی برای حل و فصل تمام و کمال مشکلات و مسائل بحرانی پرداخته است.

لحظه‌ی بحران بیست و یک روش اثبات شده‌ی تریسی را بیان می‌کند. بیست و یک روش برای:

- به دست گرفتن کنترل اوضاع و شرایط
- حفظ آرامش و قاطع بودن در یک بحران
- برقراری رابطه‌ی واضح، مستمر و مقتدرانه با افراد قابل اعتمادی که از مهارت‌های ویژه رویارویی با شکست و موفقیت‌ها برخوردار می‌باشند.
- شناسایی و از بین بردن تمامی موانع موجود بر سر راه حل مشکل ایجاد شده.
- مقابله‌ی هرچه مؤثرتر با مشکلات از راه برخورد حساب‌شده با آنها (اصولاً بسیاری از افراد در برخورد با مشکلات و موانع خود، احساسی و گاهی تصادفی عمل می‌کنند).

- ایجاد جرأت و شهامت تزلزل‌ناپذیر و کسب اعتماد به نفس زیاد.
- ایجاد جریان گردش پولی، زمانی که بحران مالی بوجود آمده است.
- تمرکز و توجه کامل بر مشتریان، بدون اهمیت به اینکه اوضاع و شرایط تا چه اندازه مخاطره‌آمیز به نظر می‌رسد.
- متوقف کردن خسارات ناشی از صرفه‌جویی در وقت و هزینه و انرژی در بلندمدت.

هر فصل این کتاب مجموعه‌ای از تاکتیک‌ها و استراتژی‌هایی مناسب برای حل و فصل مشکل، به همراه اقدامات موفق همراه با چشم‌پوشی از اصل مشکل ارائه می‌دهد. گاهی اوقات حوادث و اتفاقات به گونه‌ی رقم می‌خورند که دانش، مهارت و اطلاعات انسان به انتها می‌رسد و دچار چالش می‌شود و

این امور اجتناب‌ناپذیر است. مقابله با یک بحران هرگز امری ساده یا مطلوب نمی‌باشد. اما با استراتژی‌های جهانی مسئله که در لحظه‌ی بحران ارائه می‌شود، شما از اعتماد به نفس و مهارت‌های لازم برای مواجه شدن با هر چیزی که بر سر راهتان قرار می‌گیرد برخوردار می‌شوید و از دیدگاه اطرافیان به شخصی تبدیل خواهید شد که قدرت و اراده‌ی زیادی در تحمل فشارها و مشکلات بحران برخوردار می‌باشد. برایان تریسی یکی از بهترین سخنرانان دنیا و یکی از مشاوران مهم در زمینه‌ی شخصی و شغلی محسوب می‌شود که در طی بیست و پنج سال گذشته بیش از دو میلیون نفر را آموزش داده است.

شرکت تجاری بین‌المللی برایان تریسی که در سن دیگو واقع شده است دارای اعضای وابسته در سراسر آمریکا و سی و سه کشور دیگر است.

نخستین کتاب مدیریت بحران از دیدگاه نظرسنجان دیگر؛

«سرانجام یک روز بحران به سراغ ما می‌آید. این امری به مراتب اجتناب‌ناپذیر خواهد بود. لحظه‌ی بحران به شما نشان می‌دهد که چگونه با آن مقابله کنید!

بهترین راهنما برای برخورد با بزرگترین چالش‌ها و بحران‌های زندگی ما، هرگز نمی‌توانند توصیه‌های عملی‌تر از برایان تریسی را ارائه دهد!»

«مارشال گلد اسمیت»

«در یک کتاب کوچک درس‌هایی از زندگی رهبران و مجریان جهان در طول قرن‌ها بر خورد با مشکلات و بحران‌های ناگهانی ارائه شده است و این امر بسیار شگفت‌انگیز می‌باشد که برایان تریسی توانسته است با ارائه بهترین راهبردهای تاثیرگذار، با توجه به حوادث قابل کنترل به واکنش‌های موفقیت‌آمیزی دست یابد.»

«هاروی مک‌کی»

«در زندگی و کار همواره بحرانهایی گریزنپذیر بوجود می‌آید که جزء آن دسته از عواملی می‌باشد که برایان تریسی در لحظه‌ی بحران از آن صحبت می‌کند. او در این کتاب توانسته همچون راهنمای هوشیاری شما را در پشت‌سر گذاشتن مشکلات ناگهانی هدایت کند.»

«کن بلانچارد»

«امروزه هیچ‌کس نمی‌تواند در امور کاری و اداری خود و یا در مدیریت بواسطه‌ی بروز بحرانها و مشکلات اجتماعی همچون یک متخصص رفتار و عمل کند. کتاب برایان تریسی توانسته مثل یک چراغ راهنمایی در محیط کاری نامطلوب و خطرناک عمل کند.»

«جی آبراهام»

«هرچیزی که ما را از پا در نیاورد قوی‌تر و منسجم‌ترمان می‌کند. این امکان وجود دارد که تحقق این امر موجب ایجاد یک طرح و برنامه‌ی اصلاحی برای کمک به رسیدن و دستیابی جایگاه برتر و مطمئن‌تر شود. این کتاب همان برنامه‌ریزی است که هیچ کارشناس خبره‌ای جز برایان تریسی نمی‌تواند در میان چالشهای شغلی و شخصی به موفقیت‌های شما کمک کند.»

«موانع و بحرانهایی که در مقابل فعالیتهای آدمی قرار می گیرند همچون حصارهای ذهنی می باشد که همه ی آنها را می توان با اخذ یک تصمیم سازنده و دقیق از بین برد.»

(کلارنس بلیزر)^۱

به لحظه ی بحران خوش آمدید. این که چه کسی هستید و به چه کاری مشغول می باشید مهم نیست. زیرا هر شخصی یا مؤسسه ای با یک سری مشکلات و دشواریها هنگام بروز تغییرات غیرمنتظره مواجه می باشند که آرامش را از آنها سلب می کند و باید هرچه زودتر از پیش رو برداشته شوند. بر اساس تحقیقات انجام شده بسیاری از مشاغل هر چند ماه یکبار با یک سری بحرانها روبه رو می شوند که این بحرانها اگر به سرعت و با قوای فکری درست کنترل و برطرف نشوند براحتی قادرند بقای شرکت را به مخاطره بیندازند. هر فردی نیز در طول زندگی اش هرچندماه یکبار با بحرانهای فردی، مالی و اقتصادی، خانوادگی و یا حتی ناراحتی های جسمانی مواجه می شود که این بحرانهای ایجاد شده می توانند تمرکز اعصاب او را برهم بزنند و او را از دستیابی به اهداف خود منحرف سازند. تنها از طریق روبه رو شدن با بحران هاست که شما به خود و دیگران نشان می دهید که نهاد و بنیانتان از چیست و به طور واقعی از چه اهداف و نقطه نظراتی برخوردار می باشید. یک

فیلسوف یونانی در این مورد بیان کرده است که «شرایط هرگز هیچ انسانی را نمی‌سازد بلکه تنها او را به خود، حتی دیگران نشان می‌دهد». این امکان نیز وجود دارد که بحران و چالشهای زندگی شما به صورت کاهش میزان فروش «داد و ستد» کاهش درآمد و گردش پولی اندکی ظاهر شود. حتی امکان دارد یکی از مشتریان اصلی خودتان را در انجام یک معامله بزرگ از دست بدهید. زمانی که شما در بخشی از کارتان تمام سرمایه و هزینه خودتان را از دست می‌دهید، این امکان وجود دارد که با هزینه و یا تغییرات غیرمنتظره‌ای مواجه شوید و حتی این احتمال نیز وجود دارد که افرادی در داخل یا خارج از شرکت و یا مؤسسه‌تان بی‌کفایت یا فریبکار از آب درآیند و شما تحت فریب و خیانت آنها قرار بگیرید. این اتفاقات غیرمترقبه ممکن است برای هرکسی رخ بدهد. هر لحظه از زندگی می‌تواند لحظه‌ی بحران باشد زیرا امکان دارد یکی از مشتریان خوب و بزرگ قبل از پرداخت بدهی‌اش به شما، ورشکست شود و شما را از لحاظ مالی دچار بحران اقتصادی کند. بانک به واسطه بدحسابی‌تان کاری می‌کند که اعتبار بانکی و پس‌اندازتان از بین برود. یا یکی از منابع عمده‌ی درآمد حاصل از فروش و یا وام امکان دارد برای همیشه قطع شود. حتی امکان دارد شما به طور غیرمنتظره از محل کار خود اخراج شوید و برای چند مدت بیکار و بی‌پول باشید. حتی امکان دارد از نظر خانوادگی، اقتصادی، سلامتی از یک سری بحرانهای غیر برنامه‌ریزی شده‌ای برخوردار شوید. در تمامی این موارد شما به یکباره خودتان را در برابر یک مانع می‌بینید. در یک لحظه‌ی بحرانی، جایی که موفقیت مالی و عاطفی در زمره‌ای از ابهامات قرار می‌گیرد شما دستخوش نفوذ بحرانهایی شده‌اید که تنها با مدیریت و یک اندیشه‌ی درست می‌توانید از آن خلاص شوید.

بررسی بروز واکنش به چالشهای بحرانی

در بین سالهای ۱۹۴۳ تا ۱۹۶۱ «آرنولد توینبی»^۱ یکی از تاریخ‌دانهای مشهور انگلیسی به تالیف مجموعه‌ی دوازده جلدی به نام «سیری در تاریخ» پرداخت که در آن فراز و فرود بیست و شش تمدنی را طی ۳۰۰۰ سال مورد ارزیابی قرار داد. بسیاری از یافته‌های تحقیق او در مورد چرخه زندگی حاکمان بود که توانسته بودند در برابر رکود و یا صعود جنایتهای اقتصادی شغلی بزرگ و کوچک و... واکنش‌های مفیدی از خودشان بروز دهند. درسها و تجربیاتی که از مطالعه‌ی این یافته‌ها به دست می‌آید بر مبنای تحقیقات، تئوری چالشها و واکنش‌های تاریخی است. او در میان این بررسیها متوجه شد که هر تمدن از یک قبیله‌ی کوچک یا گروهی از مردم سازماندهی شده بود که ناگهان با بحرانهایی از دنیای بیرون که اصولاً گروهی از افراد تصاحب‌گر بودند روبه‌رو می‌شوند. در جنایتهای شغلی و موارد مشابه آن معمولاً رقبای متقاضی در بازار وجود دارد. «آرنولد توینبی» متوجه شد که برای بروز واکنش‌های تأثیرگذار به این دسته از تهدیدات خارجی حاکم (رهبر) اگر خواستار بقا و حفظ قبیله و یا گروه خود باشد، باید بدون هیچ تأملی آن را از نو سازماندهی و هدایت کند. اگر او تصمیمات درستی را اتخاذ می‌کرد قبیله‌اش به راحتی می‌توانست بر بحرانهای موجود پیروز شود و دشمن را شکست دهد و برای ادامه‌ی پیشرفت خود قدرتمندانه‌تر عمل کند. اما در طول رشد و شکوفایی قبیله این امکان وجود داشت که با یک قبیله‌ی بزرگتر و سلطه‌جوتری مواجه شوند که می‌توانست یک چالش دیگر را خلق کند. تا وقتی که رهبر و قبیله برای مقابله با بحرانهای گریزناپذیر به راه خود ادامه می‌دادند بقا و شکوفایی‌شان نیز ادامه می‌یافت. با تداوم رشد و توسعه‌ی

۱- Arnold Toynbee

قبیله از طریق مقابله موفقیت‌آمیز با بحرانهای گریزناپذیر، حتی یک قبیله‌ی کوچک مثل مونگول‌ها، می‌توانست به یک سرزمین پهناوری با گنجینه‌های عظیم مردمی تبدیل شود.

بررسی رشد شخصیتی شما

اکنون آن چیزهایی که «توینی» از چرخه‌ی زندگی تمدنها کسب نمود را شما هم می‌توانید در زندگی فردی و شغلی خود بکار بگیرید. درست در همان لحظه‌یی که شما کارتان را شروع می‌کنید، با یک سری مشکلات، سختیها و شکستهای موقت و انواع چالشهای بحرانی مواجه می‌شوید زیرا آنها هرگز تمام‌شدنی نمی‌باشند. مثلاً هنوز مدت زمان زیادی از بروز یک مشکل نگذشته که با مشکل دیگری که اغلب می‌تواند بزرگتر و پیچیده‌تر باشد روبه‌رو می‌شوید. مشکلات و بحرانهای ناگهانی گاهی بخاطر ماهیت مبهمشان بی‌اختیار بوده و سرزده وارد زندگی‌تان می‌شوند. گاهی عواقب بدی هم به دنبال دارند بعلاوه آنها اجتناب‌ناپذیرند و هرگز نمی‌توان آنها را به طور کامل برطرف کرد. تنها بخشی از معادله‌ی بحران واکنش را می‌توانید تحت کنترل و تسلط خود درآورید که تمامی آنها به نوع واکنش و فراز و فرودهای زندگی شخصی و کارتان برمی‌گردد زیرا واکنش شما تحت کنترل شماست، به همین خاطر میزان توانمندی‌های شخصی‌تان تعیین‌کننده‌ی بقاء موفقیت، سلامتی و شادی شماست. از طریق واکنش‌های تأخیرگذار، شما می‌توانید بر بحرانهای گریزناپذیری که در زندگی‌تان با آنها مواجه هستید غلبه کنید. در تلاش برای یادگیری نوع واکنش‌دهی مؤثر، دانش، تجربه و پختگی خود می‌توانید بر رشد و توسعه‌ی فردی دست یابید. یک فیلسوف بزرگ آلمانی به نام «فردریک نیچه»^۱ می‌گوید: «آنچه مرا نمی‌کشد، مرا قوی‌تر و منسجم‌تر می‌کند.»

۱- Friedrich Nietzsche

نحوه مقابله با بحران

تنها چیزی که منجر می‌شود تا شما در شناخت استعداد واقعی خود در دستیابی به آنچه که توانایی‌اش را دارید کمک کند بروز اقدامات مؤثر در لحظات بحران و چالش‌انگیز است. تنها وسیله‌ی شما برای دستیابی به اهدافتان بروز واکنش‌های مؤثر در مقابل بحرانهای گریزناپذیر است که در زمره‌ی زندگی روزمره‌تان قرار دارد. شاه‌کلید، ایجاد عملکردهای مناسب در لحظات بحرانی در دست شماست به این منظور که در عوض مشکلات بر دستیابی به راه‌حلهایی تمرکز کنید. شما هرچه بیشتر به راه‌حلهای احتمالی و بهینه فکر کنید، راه‌حلهای بیشتری بدست خواهید آورد. قبل از بروز هر نوع مشکل به راه‌حلهایش فکر کنید. باید بدانید که می‌توانید، بسیار خلاق‌تر، متمرکز و مثبت‌اندیش‌تر باشید. هرچه بیشتر در ارتباط با اقدامات خاص که می‌توانید به عمل آورید بیاندیشید، بیشتر و بهتر تحت نفوذ و کنترل خواهید بود. از مهمترین خصوصیات و مدیریت مطلوب توانایی انجام اقداماتی است که برای از بین بردن یک بحران مناسب است. این طور می‌توان گفت: که مدیریت توانایی حل انواع مسائل از جمله مشکلات عظیمی است که به طور ناگهانی و غیرمنتظره خلق می‌شوند. موفقیت، توانایی حل هر مشکل است. سرشناس‌ترین و در عین حال مهمترین افراد در هر زمینه‌ای، از جمله افرادی هستند که بیشتر از هرکس توانایی دارند تا از پس رفع هر مشکلی که در زمینه‌ی کاری‌شان ایجاد می‌شود فائق آیند. بنده به عنوان نویسنده‌ی این کتاب به شما این مژده را می‌دهم، هرچیزی که شما برای غلبه به مسائل و چالشهای زندگی خود نیاز دارید را با مطالعه‌ی این کتاب به دست می‌آورید. چرا که جوهره‌ی مقابله با هر نوع بحران را در خودتان دارید و هیچ مشکلی در زندگی افراد وجود ندارد که نتوانند با بهره‌مندی از هوش و خلاقیت خود، آنها را حل و فصل نمایند و هیچ نوع گرفتاری وجود ندارد که

افراد نتوانند با تمرکز و دقت عمیق، آنها را برطرف نمایند. هیچ‌گونه چالش یا مانعی وجود ندارد که افراد نتوانند با اراده و پشتکار کافی آنها را پشت سر بگذارند. وظیفه‌ی هر فردی هنگام مواجه شدن با لحظات بحرانی رویارویی با چالش‌ها و بکارگیری کارکردهای مؤثر برای در پیش گرفتن حرکت‌های صعودی است. اکنون به بررسی بیشتر یک روش برای کمک به شما در رفع لحظات بحرانی و حساس پرداخته‌ایم تا شما بتوانید از بهترین اقدامات کاربردی برای مقابله با آنها آگاه شوید.

«برای کسب موفقیت و سربلندی در هر زمینه‌ای هیچ چیزی به اندازه بکارگیری پشتکار و استقامت وجود ندارد. چرا که این پشتکار است که موجب می‌شود تا آدمی بر هر چیزی غلبه کند.»
(جان دی راکفلر)^۱