

مدیریت بحران

چگونه بحران‌های زندگی‌مان را مدیریت کنیم؟

برایان تریسی

مترجم: فاطمه محمدی

سرشناسه	تریسی، براین، ۱۹۹۴ م.
عنوان و نام پدیدآور	Tracy, Brian مدیریت بحران : چگونه بحران‌های زندگی‌مان را مدیریت کنیم؟/براین تریسی؛ مترجم فاطمه محمدی مجد
مشخصات نشر	تهران: کتابسرای بیان، ۱۳۹۶
مشخصات ظاهری	۱۶۹ ص: ۵/۱۴/۵
شابک	978-600-9972-80-7
وضعیت فهرست نویسی	فهرست نشده
پادداشت	عنوان اصلی: Crunch point : the 21 secrets to succeeding when it matters most کتاب حاضر نخستین بار تحت عنوان "چطور با شرایط بحرانی مقابله کنیم؟" ۲۱ راز موفقیت در شرایط حساس" توسط انتشارات راشین در سال ۱۳۸۶ منتشر شده است
پادداشت	چاپ قبلی: اشکذر، ۱۳۸۸
عنوان دیگر	چطور با شرایط بحرانی مقابله کنیم؟ ۲۱ راز موفقیت در شرایط حساس
عنوان دیگر	چگونه بحران‌های زندگی‌مان را مدیریت کنیم؟
موضوع	موفقیت در کسب و کار
موضوع	Success in business
موضوع	کارآفرینی
موضوع	Entrepreneurship
شماره افزوده	محمدی مجد، فاطمه، ۱۳۹۶
رده بندی کنگره	HF۵۳۸۶/ت۴ج۶ ۱۳۹۶
رده بندی دیویی	۶۵۸/۴۰۹
شماره کتابشناسی ملی	۵۰۱۱۱۵۸



مدیریت بحران

ریسنده: براین تریسی

مترجم: فاطمه محمدی

نوبت چاپ: بیست و یکم (اول ناشر - زمستان ۱۳۹۶)

بیراژ: ۵۰۰ ص

ناشر: کتابسرای بیان

شابک: ۷-۸-۰۲-۰۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق مادی و معنوی محفوظ است

قیمت: ۱۲۰۰۰ تومانی

نشانی: تهران-میدان انقلاب-خیابان کارگر جنوبی-خیابان مهدیزاده



۳۶۴۵۴ ۶۶۴۲۸۳۲۱

پلاک ۶ واحد ۱



۶۶۹۷۳۴۵۵ ۶۶۱۲۸۰۵۹
www.Ketabsarayebyan.com



Ketabsara.bayan@gmail.com



Ketabsarayebyan

«فهرست مطالب»

صفحه	عنوان
۷	درباره نویسنده
۱۳	مقدمه
۱۹	فصل اول - خونسرد باشید
۲۷	فصل دوم - به توانایی هایتان اطمینان داشته باشید
۳۱	فصل سوم - شهامت حرکت رو به جلو را داشته باشید
۳۷	فصل چهارم - حقایق را بیابید
۴۳	فصل پنجم - کنترل شرایط را بدست گیرید
۵۱	فصل ششم - جلوی ضرر و زیان‌ها را بگیرید
۵۷	فصل هفتم - بحران را مدیریت کنید
۶۳	فصل هشتم - پیوسته در ارتباط باشید
۷۱	فصل نهم - محدودیت‌هایتان را بشناسید
۷۷	فصل دهم - خلاقیت‌تان را رها سازید
۸۵	فصل یازدهم - بر بخش‌های نتیجه‌بخش تمرکز کنید

فصل دوازدهم - بر اولویتها متمرکز شوید.....	۹۱
فصل سیزدهم - ضد حمله!.....	۹۷
فصل چهاردهم - گردش پولی ایجاد کنید.....	۱۰۳
فصل پانزدهم - به مشتریانان اهمیت دهید.....	۱۰۹
فصل شانزدهم - فروش را بیشتر کنید.....	۱۱۷
فصل هفدهم - کارها را ساده کنید.....	۱۲۷
فصل هجدهم - انرژی تان را حفظ کنید.....	۱۳۷
فصل نوزدهم - ارتباط را برقرار کنید.....	۱۴۵
فصل بیستم - قدرت روحی تعیین کننده شکست یا پیروزی ..	۱۵۳
فصل بیست و یکم - همه راهکارها را با هم اعمال کنید.....	۱۶۱

مقدمه

«موانعی که پیش روی اند با قرار می‌گیرند، حصارهایی ذهنی هستند که می‌توان با اتخاذ رویکردی سازنده و دقیق آن‌ها را درهم شکست.»

کلارنس بلیزر^(۱)

به لحظه بحران خوش آمدید. مهم نیست که شما چه کسی هستید یا چه می‌کنید، هر شخص یا سازمانی، مشکلات، دشواری‌ها، تغییرات غیرمنتظره و بحران‌هایی را تجربه می‌کند که آراسش را از او سلب می‌کند و باید هرچه زودتر از پیش رو برداشته شود.

طبق برآوردها، تمامی مشاغل در هر دو یا سه ماه با یک بحران دست و پنجه نرم می‌کنند که این بحران اگر به سرعت و به طور مؤثر تحت کنترل قرار نگیرد، می‌تواند حتی بقای شرکت را به خطر اندازد.

هر فرد نیز هر دو یا سه ماه با بحرانی شخصی، مالی، خانوادگی یا جسمانی روبروست که می‌تواند تمرکز او را بر هم زده و او را از رسیدن به هدف خود منحرف سازد. تنها از طریق مواجهه با چالش لحظه بحران است که شما به خود و دیگران نشان می‌دهید که پی و بنیادتان از چیست و واقعاً از چه ساخته شده‌اید. فیلسوف یونانی در این مورد می‌گوید: «شرایط انسان را نمی‌سازد، بلکه صرفاً او را به خودش (و همچنین به دیگران) نشان می‌دهد.»

ممکن است بحران شما به شکل کاهش میزان فروش، کاهش درآمد و گردش پولی اندک ظهور یابد. شاید شما یکی از مشتریان اصلی خود را یک معامله بزرگ را از دست بدهید. وقتی شما در بخشی از کارتان تمام سرمایه خود را از دست می‌دهید ممکن است با هزینه‌ها یا تغییرات سرمدانه‌ای روبرو شوید. ممکن است افرادی در داخل یا خارج از شرکت تلاش برای کفایت یا فریبکار از آب درآیند. ممکن است شما مورد فریب و خیانت دوستان و همکارانتان قرار بگیرید. این اتفاقات برای همه رخ می‌دهند.

هر لحظه می‌تواند لحظه بحران باشد. چرا که ممکن است یکی از مشتریان بزرگ قبل از پرداخت بدهی‌اش به شما، منقضی و بی‌پول شده و شما را از نظر مالی دچار بحران سازد. بانک مشتریان حساب اعتباری شما را ببندد. یا یکی از منابع عمده درآمد حاصل از فروش یا وام ممکن است قطع شود. شاید شما به طور غیرمنتظره و نا عادلانه از کار خود اخراج شده و خود را بیکار و سرگردان ببینید. شاید از لحاظ خانوادگی، مالی یا سلامتی دارای مشکل شوید. در همه این موارد، شما یک مرتبه خود را در مقابل یک مانع می‌بینید، در یک بحران، جایی که در آن، موفقیت مالی یا عاطفی و بقایان در هاله‌ای از ابهام

قرار می‌گیرد.

واکنش نشان دادن به چالش‌ها

بین سال‌ها ۱۹۴۳ تا ۱۹۶۱، تاریخ‌دانی به نام آرنولد توینبی^(۱) به تألیف مجموعه‌ای دوازده جلدی به نام، مطالعه‌ای در تاریخ پرداخت که در آن فراز و فرود بیست و شش تمدن را طی ۳۰۰۰ سال مورد بررسی قرار داد. بسیاری از یافته‌های او درباره چرخه زندگی آن امپراطورهای تاریخی توان، در مورد فراز و فرود مشاغل، چه بزرگ و چه کوچک، و همچنین برای خود افراد به کار برد. درس‌هایی که از این یافته‌ها گرفته می‌شود - برای زندگی شخصی شما نیز مفید خواهد بود. توینبی بر اساس تحقیقاتش، در چالش - واکنش تاریخ را ارائه کرد. او دریافت که هر تمدن از یک قبیله کوچک یا گروهی از مردم تشکیل شده که یکمرتبه با چالشی از دنیای بیرون، که معمولاً گروهی متخاصم از افراد دیگر بوده است، مواجه می‌شوند. در کسب و کار، مورد مشابه این امر معمولاً رقبای ستیزه‌جویان غیرمنتظره در بازار می‌باشد.

توینبی دریافت که برای نشان دادن واکنش مؤثر به این تهدید خارجی، رهبر اگر خواهان بقای قبیله یا گروه خود بود، باید به درنگ آن را از نو سازمان‌دهی می‌کرد. اگر او تصمیمات درستی می‌گرفت و تمهیدات مناسبی اتخاذ می‌کرد، قبیله بر چالش موجود فائق می‌آمد، دشمن را شکست داده و در ادامه، رشد کرده و قویتر می‌شد. اما در حین رشد و قویتر شدن قبیله، رویارویی تازه‌ای با دیگر نیرو

و یا قبیله متخاصم بزرگتر ایجاد می شد که این نیز به نوبه خود چالش دیگری را پدید می آورد. تا زمانی که رهبر و قبیله به مقابله و غلبه بر چالش های اجتناب ناپذیر پیش رو ادامه می دادند، بقا و رشدشان نیز ادامه می یافت. با تداوم رشد و توسعه گروه یا قبیله از طریق غلبه موفقیت آمیز بر چالش های اجتناب ناپذیر، حتی یک قبیله کوچک مل، مرنگول ها، عاقبت به یک پادشاهی و سپس تمدن بزرگ تبدیل می شد که سرزمین های پهناور، گنجینه های عظیم و مردم بسیاری را تحت سلطه خود درمی آورد.

رشد شخصی نه ها

آنچه تویینی آن چرخ زندگی تمدن ها به دست آورد را می توانید در زندگی شخصی و تعلیم خود به کار ببرید. درست از موقعی که شما کارتان را آغاز می کنید با مشکلات، سختی ها، شکست های موقت و همه نوع چالش روبرو می شوید. آن ها تمامی ندارند. هنوز مدت زیادی از یک مشکل نگذشته که با مشکل دیگری که اغلب بزرگتر و پیچیده تر است مواجه می شوید. چالش های ناگهانی، مشکلات و بحران ها به خاطر ماهیتشان سرزده و بی اختیار در سرانشتان می آیند. آن ها ناخواسته و غیرمنتظره بوده و اغلب عواقب بزرگی به همراه دارند. به علاوه آن ها گریز ناپذیر و حتمی هستند. نمی توانید آن ها را به طور کامل متوقف ساخت. تنها بخشی از معادله چالش - واکنش را که می توانید تحت کنترل در آورید، واکنشتان است. تمام چیزی که قادرید تعیین کنید، نحوه واکنشتان به فراز و نشیب های زندگی شخصی و کارتان است. واکنش شما تحت کنترل شماست. به همین دلیل، سطح توانایی شخصی شما، تعیین کننده بقا،

موفقیت، سلامتی، شادی و سعادت شماست. از طریق واکنش مؤثر، قادر خواهید بود بر چالش‌های اجتناب‌پذیری که در سراسر زندگی‌تان با آن روبرو می‌شوید، غلبه کنید. در تلاش برای یادگیری نحوه واکنش‌دهی مؤثر، دانش، تجربه، شعور و پختگی شما پیش از پیش رشد و توسعه یافته و نهایتاً به موفقیت دست خواهید یافت.

دره بین رابطه ضرب‌المثلی است که می‌گوید: «سختی‌هاست که مرد را می‌سازد.»

فیلسوف بزرگ فردریک نیچه^(۱) می‌نویسد: «آنچه مرا نمی‌کشد مرا قویتر می‌سازد.»

مقابله با چالش

تنها راهی که می‌تواند شما را در شناخت استعداد واقعی‌تان و رسیدن به آنچه که توانایی آن را دارید، کمک نماید، اقدام مؤثر در لحظات بحرانی است. تنها وسیله شما برای رسیدن به اهداف‌تان، واکنش مؤثر در برابر بحران‌های غیرقابل اجتناب زندگی روزمره است.

کلید داشتن عملکردی بهینه در لحظات بحرانی زندگی‌تان، در دستان خود شماست، بدین معنا که به جای مشکلات، به راه‌حل‌ها تمرکز کنید. هرچه بیشتر به راه‌حل‌های احتمالی بیندیشید، راه‌حل‌های بیشتری به ذهن‌تان خطور می‌کند. اگر بیش از مشکلات به راه‌حل‌ها فکر کنید، مثبت‌تر، متمرکزتر و خلاق‌تر خواهید شد. هرچه بیشتر در رابطه با اقدامات خاصی که می‌توانید به عمل آورید اندیشه کنید، بیشتر تحت کنترل خواهید بود.

مهمترین ویژگی مدیریت شایسته، توانایی انجام اقدامی مناسب در یک بحران است. می‌توان گفت که مدیریت، توانایی حل انواع مشکلات، از جمله مشکلات عظیمی است که به طور ناگهانی و غیرمنتظره پدید می‌آیند.

موفقیت نیز توانایی حل مشکلات است. کارآمدترین و ارزشمندترین افراد در هر زمینه کسانی هستند که بیش از همه قادرند از پس مشکلاتی که در زمینه کاری‌شان به وجود می‌آیند، برآیند.

به شما می‌گویم هرآنچه که شما برای مقابله با مشکلات یا بحران‌های زندگی‌تان بدان نیازمندید، همین حالا در وجود شماست. هیچ مشکل وجود ندارد که شما نتوانید با به کارگیری هوش و خلاقیت‌تان آن را حل کنید. هیچ نوع گرفتاری و دشواری وجود ندارد که شما نتوانید با تمرکز عمیق آن را رفع نمایید. هیچ مانعی وجود ندارد که شما قادر نباشید با اراده و پشتکار کافی بر آن غلبه کرده یا از آن بگذرید.

وظیفه شما در لحظات بحرانی، رویارویی با چالش، عملکرد مؤثر و در پیش گرفتن حرکتی رو به جلو و صمیمیت است. اکنون بیایید با هم به بررسی بیست و یک روشی بپردازیم که می‌توانید به کمک آن در لحظات بحرانی و حساس، بهترین اقدامات ممکن را انجام دهید.

«گمان نمی‌کنم که برای دستیابی به موفقیت، خدایه‌ای ضروری‌تر از پشتکار و استقامت وجود داشته باشد. این پشتکار است که می‌تواند بر همه چیز حتی بر طبیعت، فائق آید.»
جان، دی راکفلر^(۱)