

سرشناسه	تریمی، برایان، ۱۹۴۴ - م.
عنوان و نام پدیدآور	Tracy, Brian مدیریت بحران : ۲۱ راز دستیابی به موفقیت، در زمان اوج بحرانهای زندگی / نویسنده برایان ترسی ؛ مترجم فاطمه السادات صادقی ؛ ویراستار سیدمجتبی طهوری.
مشخصات نشر	قم: آسمان علم، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	۱۷۴ ص. ۱۴/۵×۱۴/۵ م.م.
شابک	978-600-6549-50-7
وضعیت فهرست نویسی	فیا
پانداخت	عنوان اصلی: Crunch point : the 21 secrets to succeeding when it matters most, c2007.
پیداشت	کتاب حاضر نخستین بار تحت عنوان "چطور با شرایط بحرانی مقابله کنیم؟" ۲۱ راز موفقیت در شرایط حماس" با ترجمه اسماعیل حسینی، فرخ بافنده و ویرایش کورش طارمی توسط انتشارات راشین، ۱۳۸۶ منتشر شده است.
عنوان دیگر	۲۱ راز دستیابی به موفقیت، در زمان اوج بحرانهای زندگی.
عنوان فرعی	چطور با شرایط بحرانی مقابله کنیم؟: ۲۱ راز موفقیت در شرایط حماس.
موضوع	موفقیت در کسب و کار
موضوع	Success in business
موضوع	کسب و کار
موضوع	Entrepreneurship
شناسه افزوده	صادقی، فاطمه، ۱۳۵۷ - مترجم
شناسه افزوده	ط، سیدمجتبی، ۱۳۷۶ - ویراستار
رده بندی کنگره	۶۱۳/۴۲۸۶/ت۳
رده بندی دیویی	۸۳۰/۹۸۵
شماره کتابشناسی ملی	۵۰۶۱۹۳

انتشارات علم



مدیریت بحران (۲۱ راز دستیابی به موفقیت)

در زمان اوج بحرانهای زندگی

نویسنده: برایان تریمی

مترجم: فاطمه السادات صادقی

ویراستار: سیدمجتبی طهوری

نوبت چاپ: اول-۹۶

چاپ: باران

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۵۴۹-۵۰-۷

مرکز پخش:

قم، بلوار امام خمینی (ره)، میدان شهید زین الدین، خیابان شهید قندی، پلاک ۴۷

قم، خیابان معلم، مجتمع ناشران، طبقه اول، پلاک ۱۱۲

۰۹۱۹۵۸۷۳۴۷۶ - ۰۹۱۹۵۸۷۳۴۷۵ - ۰۹۱۹۵۸۷۳۴۷۵

<http://padidehdanesh.ir>

تمام حقوق برای ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

۷	درباره نویسنده.....
۱۱	مقدمه.....
۱۷	فصل اول: خون سرد باشید و خونسردانه عمل کنید.....
۲۵	فصل دوم: به توانمندی هایتان اعتماد و اطمینان داشته باشید.....
۳۱	فصل سوم: برای حرکت رو به پیشرفت شهامت داشته باشید.....
۳۷	فصل چهارم: بدببال، شش حقایق باشید.....
۴۳	فصل پنجم: کنترل موقعیت را به دست خود بگیرید.....
۵۱	فصل ششم: در هر لحظه باید جلوی ضرر و خسارت را بگیرید.....
۵۷	فصل هفتم: بحران و مسائل چالش انگیز را مدیریت نمایید.....
۶۳	فصل هشتم: مرتباً در رابطه باشید.....
۷۱	فصل نهم: محدودیت هایتان را شناسایی کنید.....
۷۷	فصل دهم: از خلاقیت هایتان بهره بگیرید.....
۸۵	فصل یازدهم: بر روی قسمتهای نتیجه بخش تمرکز کنید.....
۹۳	فصل دوازدهم: بر شاخص ها تمرکز کنید.....
۹۹	فصل سیزدهم: ضد حمله!.....
۱۰۷	فصل چهاردهم: گردش حساب پولی ایجاد کنید.....
۱۱۱	فصل پانزدهم: به مشتریان خود اهمیت دهید و برایشان ارزش قائل شوید.....
۱۱۹	فصل شانزدهم: سطح فروشتان را ارتقاء دهید.....
۱۲۹	فصل هفدهم: انجام کارهایتان را ساده کنید.....

فصل هجدهم: انرژی و قدرت درونی تان را حفظ کنید..... ۱۴۱

فصل نوزدهم: رابطه را برقرار کنید..... ۱۴۹

فصل بیستم: قدرت روحی و ذهنی تنها مشخص کننده شکست و

پیروزی است..... ۱۵۷

فصل بیست و یکم: تمامی راهکارها را همزمان با هم اجرا نمایید..... ۱۶۷

درباره نویسنده

توجه به این نکته چندان اهمیتی ندارد که در انجام کارهای روزمره‌تان، اداری، سرکار و حرفه‌یی‌تان و یا زندگی‌تان 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 فواصلدهای لحظه لحظه برای عمل نیاز دارید. لحظه‌ی عمل و اجرای فعالیت‌ها را 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 اندامان 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 ناتوان 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 در کار زندگی شخصی و یا هر جای دیگری که بر سر رها تان قرار می‌گیرد غلبه کنید. برایان 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 بیان:

- 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 حساب شده 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 گونه‌یی رقم می‌خورند به 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. استراتژی‌های جهانی مسئله که در لحظه‌ی بحران ارائه می‌شود، شما را 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 سراسر جهان 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 نمی‌تواند 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 برخورد با مشکلات و بحران‌های ناگهانی ارائه شده است و این امر بسیار شگفت‌انگیز می‌باشد که برایان تریسی توانسته است با ارائه بهترین تجربدهای تاثیرگذار، با توجه به حوادث قابل کنترل به واکنش‌های موفقیت‌آمیز دست یابد.»

"هاروی مک‌کی"

«در زندگی و کار همواره بحران‌هایی گریزناپذیر بوجود می‌آید که جزء آن دسته از عواملی می‌باشد که پایان 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 نیارد 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.»

مقدمه

«موانع بحرانهایی که در مقابل فعالیتهای آدمی قرار می‌گیرند همچون
موانع طبیعی می‌باشد که همه‌ی آنها را می‌توان با اخذ یک تصمیم
سازنده و دقیق از بین برد.»

(کلارنس بلیزر)¹

به لحظه‌ی بحران خوش آمدید. این آه که کسی هستید و به چه کاری
مشغول می‌باشید مهم نیست. زیرا هر شخصی یا مؤسسه‌ای با یک سری
مشکلات و دشواریها هنگام بروز تغییرات غیرمنتظره مواجه می‌باشند که
آرامش را از آنها سلب می‌کند و باید هرچه زودتر با آن روبرو شده و برداشته شوند.
بر اساس تحقیقات انجام شده بسیاری از مشاغل هر چند ماه یکبار با یک
سری بحرانها روبه‌رو می‌شوند که این بحرانها اگر به سرعت روبروای فکری
درست کنترل و برطرف نشوند براحتی قادرند بقای شرکت را به مخاطره
بیاندازند. هر فردی نیز در طول زندگی‌اش هرچندماه یکبار با بحرانهای
فردی، مالی و اقتصادی، خانوادگی و یا حتی ناراحتی‌های جسمانی مواجه
می‌شود که این بحرانهای ایجاد شده می‌توانند تمرکز اعصاب او را برهم بزنند
و او را از دستیابی به اهداف خود منحرف سازند. تنها از طریق روبه‌رو شدن با

بحران‌هاست که شما به خود و دیگران نشان می‌دهید که نهاد و بنیانتان از چیست و به طور واقعی از چه اهداف و نقطه نظرانی برخوردار می‌باشید. 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 بعل 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 بحران 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... اکس‌های مفیدی از خودشان بروز دهند. درسها و تجربیاتی که از مطالعه‌ی این آثار 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 اصل گروهی از افراد تصاحب‌گر بودند روبه‌رو می‌شوند. در جنایت‌های شغلی و نوار، مشابه آن معمولا رقبا 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

1- Arnold Toynbee

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

بررسی رشد شخصیتی

اکنون آن چیزهایی که «تئوری رشد» برای 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 تأثیرگذار، 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 «فردریش نیتشه» می‌گوید: «آنچه مرا نمی‌کشد، مرا قوی‌تر و منسجم‌تر می‌کند.»

نحوه مقابله با بحران

تنها چیزی که می‌تواند 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 سبب به‌کارگیری گریزناپذیر است که در زمره‌ی زندگی روزمره‌تان قرار دارد. شاید، ایجاد عملکردهای مناسب در لحظات بحرانی در دست شماست به این منظور که در مواجهه با 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 هر کس 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 بحران بحرانی رویارویی با چالش‌ها و بکارگیری کارکردهای مؤثر برای پیش‌گرفتن حرکتهای صعودی است. اکنون به بررسی بیشتر یک روش برای کمک به شما در رفع لحظات بحرانی و حساس پرداخته‌ایم تا شما بتوانید از آخرین 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