

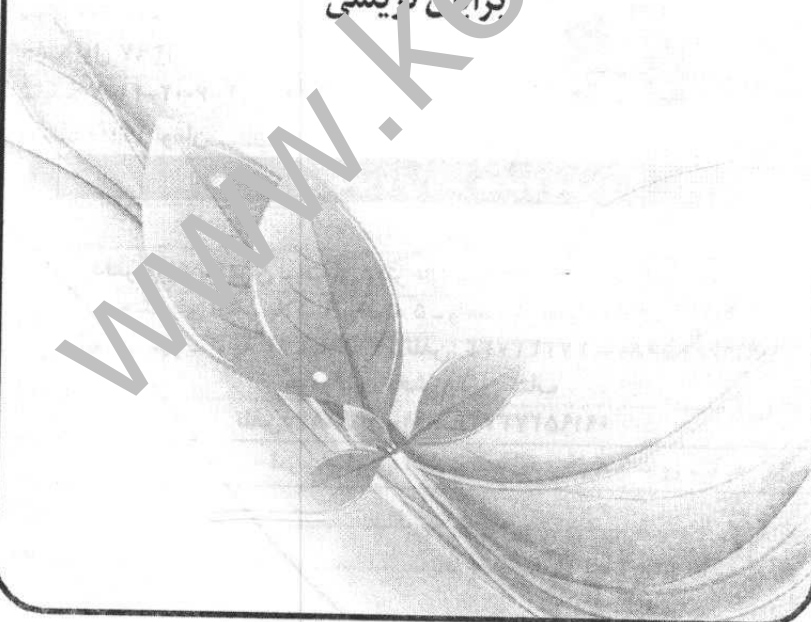
مدیریت بحران

۲۱ راه دستیابی به موفقیت

دورمان اوج بحران های زندگی

برای تریسی

www.ketab.ir



Tracy, Brian

سرشناسه: تریسی، برایان، ۱۹۴۴ - م.
عنوان و نام پدیدآور: مدیریت بحران/ برایان تریسی؛ مترجم شایسته کریمی

مشخصات نشر: تهران: ساحل گیسوم، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۲۲۸ ص.

شابک: 978-622-6002-41-7

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: مدیریت بحران

رده ندی کنگره: ۱۵/۴۱۲۹PN/م۱۵۳۳۹۰۳۳۹۷۱۳۹۷

بندی دیوینی: ۵۰۶/۶۳۳

شماره کتابشناسی ملی: ۶۵۲۸۸۷۲

نام کتاب: مدیریت بحران

نویسنده: برایان تریسی

مترجم: شایسته کریمی

ناشر: ساحل گیسوم

ناظر فنی: محمدجواد کریمی

تیراژ: ۵۰۰ جلد

چاپ: اول ۱۳۹۷

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۰۰۲-۴۱-۷

قیمت: ۲۲۰۰۰ تومان



حق چاپ برای ناشر محفوظ است

مراکز پخش:

دفتر فروش: تهران - خیابان دکتر علی شریعتی - کوچه سراد - به روی

فرهنگسرای آفتاب پلاک ۹ - طبقه ۵ - واحد ۱۸ همراه ۰۹۱۲۱۱۱۱۱۱۱۱

قم: دورشهر - کوچه ۱۳ - پلاک ۷ - تلفن: ۳۷۲۳۴۷۳۲ - ۰۹۱۹۶۶۴۵۷۸۱

هرمزگان، پخش پارس کتاب

تلفن: ۰۹۱۹۵۲۷۳۴۲۵-۰۹۱۰۰۹۵۹۱۸۴

آدرس اینترنتی: Avin_co@gmail.com

فهرست مطالب

۱۳.....	درباره نویسنده.....
۱۷.....	مقدمه.....
۱۸.....	بررسی بروز واکنش به چالشهای بحرانی.....
۱۹.....	بررسی رشد شخصیتی شما.....
۲۰.....	نحوه مقابله با بحران.....
۲۳.....	فصل ۱ - خونسرد باشید و خونسردانه عمل کنید.....
۲۴.....	کنترل خودتان - سریع به دست بگیرید.....
۲۴.....	نفس عمیقی بکشید.....
۲۵.....	دو دشمن بزرگ خودتان را ناساز کنید.....
۲۶.....	گفت و گو و جار و جنجال در هنگام بحران - شخص‌کننده احساسات و واکنش.....
۲۷.....	قبل از بروز هر نوع واکنش، مشکل‌تان را ارزیابی کنید.....
۲۸.....	در بیان یک تجربه‌ی مفید و ارزشمند باشید.....
۲۸.....	تمرینات کاربردی.....
۳۱.....	فصل ۲ - به توانایی‌هایتان اعتماد و اطمینان داشته باشید.....
۳۱.....	شما می‌توانید از پس کارها برآیید.....
۳۲.....	فرمول از بین بردن اغتشاش و تشویش.....
۳۳.....	روش درمان نگرانی.....
۳۴.....	تمرینات کاربردی.....
۳۵.....	فصل ۳.....
۳۵.....	برای حرکت رو به پیشرفت شهادت داشته باشید.....
۳۶.....	هر فردی از یک ترس درونی برخوردار می‌باشد.....
۳۶.....	هر کاری که از آن ترس دارید انجام دهید.....

- ۳۸..... به چالشهای بحرانی و چالش برانگیز وارد شوید.....
- ۳۸..... مراحل دوگانه‌ی مبتنی بر جرأت و شهامت.....
- ۳۹..... تمرینات کاربردی:.....

فصل ۴ - به دنبال کشف حقایق باشید..... ۴۱

- ۴۲..... واقعیت هرگز با دروغ منافاتی ندارد.....
- ۴۲..... دلالات دقیق و فصیحی پیرسید.....
- ۴۳..... برای دستیابی به شفافیت بیشتر باید عمیق‌تر و منطقی‌تر جستجو کنید.....
- ۴۴..... رابطه در برابر علیت.....
- ۴۵..... تمرینات کاربردی.....

فصل ۵ - کنتین سوئیت را به دست خود بگیرید..... ۴۷

- ۴۸..... تخصص در بهبودی اوضاع و شرایط.....
- ۴۸..... کل مسئولیت را به عهده بگیرید.....
- ۴۹..... بر پنج فرآیند غم و اندوه عمل کنید.....
- ۵۱..... سرعت بهبودی و پیشرفت‌تان تا چه اندازه است؟.....
- ۵۲..... همه افراد روی کره زمین دچار اشتباه و لغزش می‌شوند.....
- ۵۳..... تمرینات کاربردی:.....

فصل ۶ - در هر لحظه باید جلوی ضرر و خسارت را بگیرید..... ۵۵

- ۵۶..... از آگاهی و علم کاملی نسبت به کاری که می‌خواهید انجام دهید برخوردار باشید.....
- ۵۷..... پرسشی که در خصوص تمام موارد باید جویا شوید.....
- ۵۷..... کارتان را مجدداً در آن سمت خیابان از سر بگیرید.....
- ۵۸..... تمرینات کاربردی:.....

فصل ۷ - بحران و مسائل چالش برانگیز را مدیریت نمایید..... ۶۱

- ۶۲..... فوراً انجام وظیفه کنید.....
- ۶۲..... فکر کردن را در خودتان تمرین و تقویت کنید.....
- ۶۳..... یک نقشه احتیاطی طرح کنید.....
- ۶۴..... جلوی بحرانهای تکراری را بگیرید.....

تمرینات کاربردی: ۶۴

فصل ۸ - مرتباً در ارتباط باشید ۶۷

مسائل و مشکلات مالی را حل و فصل نمایید ۶۸

اخبار بد و ناخوشایند سریعاً پخش و منتشر خواهد شد ۶۸

از یک طرفند مدیریتی استفاده کنید ۶۹

در اوضاع و مشکلات مالی سیاست شگفت‌انگیزان را بکار بگیرید ۷۰

فرد صادقی باشید ۷۰

جبهه شغلتان را با سیاست درست فرماندهی و کنترل کنید ۷۱

در صورت لزوم یک واکنش جدی از خودتان نشان دهید ۷۲

تمرینات کاربردی: ۷۲

فصل ۹ - محاربت هایتان را شناسایی کنید ۷۵

موانع اصلی را مشخص نمایید ۷۶

در آغاز باید به تجربه و تحلیل درونی پردازید ۷۶

عذر و بهانه‌های خودتان را مورد آزمایش قرار دهید ۷۷

موانع خارجی را مورد شناسایی قرار دهید ۷۸

دقت و توجه‌تان را تنها به موانع اصلی معطوف نمایید ۷۹

تمرینات کاربردی: ۷۹

فصل ۱۰ - از خلاقیت هایتان بهره بگیرید ۸۱

به پیامدها خوب توجه کنید ۸۲

سطح خلاقیت‌تان را با تمرین ارتقاء دهید ۸۴

اندیشه‌های درونی‌تان را سازماندهی نمایید ۸۴

راه‌حل صحیح و مناسب را پیدا کنید ۸۵

مسائل و مشکلات را به صورت ذهنی حل و فصل نمایید ۸۶

بدون هیچ‌گونه معطلی وارد عرصه عمل شوید ۸۷

تمرینات کاربردی: ۸۷

فصل ۱۱ - بر روی قسمتهای نتیجه بخش تمرکز کنید..... ۹۰

مهارتهای بنیادی شغل و حرفه شما کدامند؟..... ۹۰

موفقیت و پیروزی شما از تعداد محدودی فعالیت‌هایتان بوجود می‌آید..... ۹۱

چگونه می‌توانید متفاوت و مفید باشید؟..... ۹۲

از هسته مرکزی حرفه‌تان حمایت و محافظت نمایید..... ۹۲

تمرینات کاربردی:..... ۹۵

فصل ۱۲ - بر شاخص‌ها تمرکز کنید..... ۹۶

تفکرات حرفه‌تان را روی کاغذ بیاورید..... ۹۷

یک فهرست تهیه نمایید..... ۹۸

کارتان را اولویت‌بندی کنید..... ۹۹

تمرینات کاربردی:..... ۱۰۰

فصل ۱۳ - ضد حمله!..... ۱۰۲

استراتژی اول: اهدافتان را تعیین نمایید..... ۱۰۳

استراتژی دوم: شجاعانه عمل نمایید..... ۱۰۳

استراتژی سوم: منابع خودتان را سازماندهی نمایید..... ۱۰۴

استراتژی چهارم: بسیار انعطاف‌پذیر باشید..... ۱۰۴

استراتژی پنجم: تمامی اطلاعات موجود را جمع‌آوری و ذخیره نمایید..... ۱۰۵

استراتژی ششم: تمامی افراد را به انجام کارهای گروهی دعوت کنید..... ۱۰۵

استراتژی هفتم: شما یک مدیر هستید..... ۱۰۶

تمرینات کاربردی:..... ۱۰۶

فصل ۱۴ - گردش حساب پولی ایجاد کنید..... ۱۰۸

وقتی درآمدها به طور غیرمنتظره‌ای کاهش می‌یابند چه باید کرد..... ۱۰۹

موقعیت‌تان را با دقت هرچه بیشتر تجزیه و تحلیل نمایید..... ۱۰۹

متقاضی مهلت بیشتر باشید..... ۱۱۰

همه جا را برای یافتن پول و درآمد جست‌وجو کنید..... ۱۱۲

تمرینات کاربردی:..... ۱۱۲

فصل ۱۵ - به مشتریان خود اهمیت دهید و برایشان ارزش فائل شوید..... ۱۱۴

همیشه حق با مشتری است..... ۱۱۵

تمامی مشتریان حق انتخاب دارند..... ۱۱۶

به بررسی مسائل اساسی روی آورید..... ۱۱۶

بر روی بهترین مشتریان خود تمرکز و دقت نمایید..... ۱۱۷

داد و ستد متقابل را بیشتر نمایید..... ۱۱۸

به سؤالات مشتریان خود با دقت هرچه بیشتر پاسخ دهید..... ۱۱۸

سؤال اسمی و کلیدی فروش را مطرح نمایید..... ۱۱۹

تمرینات کاربردی:..... ۱۲۰

فصل ۱۶ - سطح فاشتان را ارتقا دهید..... ۱۲۲

راه دیگری وجود ندارد..... ۱۲۳

یک هنر و یک علم..... ۱۲۴

برای انجام یک معامله با طایر قطعاً یک تمام کننده نیاز دارید..... ۱۲۴

روش ۱۰۰ تماسی را بکار بگیرید..... ۱۲۵

مدام به دنبال اخذ سفارش از مشتری باشید..... ۱۲۶

به سراغ مشتریان خوشنودتان بروید..... ۱۲۷

به هر یک از مشتریان خود بیشتر بفروشید..... ۱۲۷

همیشه چیزهای بیشتر و متمایزی برای یادگیری وجود دارد..... ۱۲۸

سطح فروشتان را به سرعت ارتقاء و افزایش دهید..... ۱۲۸

تمرینات کاربردی:..... ۱۲۹

فصل ۱۷ - انجام کارهایتان را ساده کنید..... ۱۳۰

طرح یک سؤال مهم..... ۱۳۱

روش ده گانه اهداف زیر را به کار گیرید..... ۱۳۲

بدون معطلی فعالیت کنید..... ۱۳۲

در ذهن خود ۲۰ میلیون دلار را تصور کنید..... ۱۳۳

چهار شیوه برای تغییر زندگی..... ۱۳۳

از انجام کارهای غیر ضروری چشم پوشی کنید..... ۱۳۴

- فرصت خودتان را بصورت متفاوت سپری نمایید..... ۱۳۵
- نرخ ساعتی خودتان را مشخص و تعیین کنید..... ۱۳۵
- پیشاپیش برنامه‌ریزی نمایید..... ۱۳۶
- از انجام تمام کارها دست بکشید..... ۱۳۷
- کارهایتان را به ترتیب اولویت انجام دهید..... ۱۳۷
- تمرینات کاربردی:..... ۱۳۸

- فصل ۱۸ - انرژی و قدرت درونی تان را حفظ کنید..... ۱۴۰**
- ریاد بخواهید..... ۱۴۱
- تبدیل شوید..... ۱۴۲
- غذا معده‌ای انرژی می‌باشد..... ۱۴۳
- ورزش و تندرستی را جدی بگیرید..... ۱۴۴
- روزتان را به درستی شروع کنید..... ۱۴۵
- تمرینات کاربردی..... ۱۴۵

- فصل ۱۹ - رابطه را برقرار کنید..... ۱۴۸**
- از این قدرت و نیروی نامحدود استفاده کنید..... ۱۴۹
- به این نیروی نامحدود اعتماد نمایید..... ۱۵۰
- چشمه‌ایتان را با دقت هر چه تمام‌تر باز کنید..... ۱۵۰
- در پی دروس ارزشمند و مفید باشید..... ۱۵۱
- به مراقبه بپردازید..... ۱۵۲
- قانون جاذبه را به کار گیرید..... ۱۵۳
- تمرینات کاربردی..... ۱۵۳

- فصل ۲۰ - قدرت روحی و ذهنی تنها مشخص کننده شکست و پیروزی است..... ۱۵۶**
- همه افراد به شما نظر دارند..... ۱۵۷
- بالارزش‌ترین داری و موهبت درونی خودتان را شناسایی کنید..... ۱۵۸
- در برابر بحران ایستادگی کنید..... ۱۵۸
- موقعیت بحرانی را آرام کنید..... ۱۵۹
- به راه حل مناسب فکر کنید..... ۱۶۰

- ۱۶۰..... امتحان را با موفقیت پشت سر بگذارید.
- ۱۶۱..... عبور از موانع بزرگ و یا درگیر شدن با آنها.
- ۱۶۲..... تمرینات کاربردی:
- ۱۶۴..... فصل ۲۱ - تمامی راهکارها را همزمان با هم اجرا نمایید.

مقدمه

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

کلارنس بلیزر^۱

به لحاظی بحران خوش آمدید. این که چه کسی هستید و به چه کاری مشغول می‌باشید مهم نیست. زیرا هر شخصی یا مؤسسه‌ای با یک سری مشکلات و دشواری‌ها روبرو است. بروز تغییرات غیرمنتظره مواجه می‌باشند که آرامش را از آنها سلب می‌کند و با هرچه زودتر از پیش رو برداشته شوند، بر اساس تحقیقات انجام شده، بسیار از مشاغل هر چند ماه یکبار با یک سری بحرانها روبرو می‌شوند که این بحرانها اگر به سرعت و با قوای فکری درست کنترل و برطرف نشوند براحتهی قادرند بقای شرکت را به مخاطره بیندازند. هر فردی نیز در طول زندگی‌اش هرچند ماه 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 زنند و او را از دستیابی به اهداف خود منحرف سازند. تنها از طریق روبرو شدن با بحران‌هاست که شما به خود و دیگران نشان می‌دهید که نهاد و بنیانتان از چه جنسی و به طور واقعی از چه اهداف و نقطه نظراتی برخوردار می‌باشید. یک فیلسف برترانی 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 پی‌اندازتان از بین برود. یا یکی از منابع عمده‌ی درآمد حاصل از فروش و یا وام امروز در برابر همیشه قطع شود. حتی امکان دارد شما به طور غیرمنتظره از محل کار 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 طاع می‌بینید. در یک لحظه‌ی بحرانی، جایی که موفقیت مالی و عاطفی در زمره‌ی از بهانه‌ها 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» 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 اصولا گروهی از افراد تصاحب‌گر بودند روبه‌رو می‌شوند. در جنایت‌های شغلی و موارد مشابه آن معمولا رقبای متقاضی در بازار وجود دارد. «آرنولد توینی» متوجه شد که برای بروز واکنش‌های تأثیرگذار این دسته از تهدیدات خارجی حاکم (رهبر) اگر خواستار بقا و حفظ قبیله یا گروه خود باشد، باید بدون هیچ تأملی آن را از نو سازماندهی و هدایت کند. اگر تصمیمات درستی را اتخاذ می‌کرد قبیله‌اش به راحتی می‌توانست بر حُرانهای موجود پیروز شود و دشمن را شکست دهد و برای ادامه‌ی پیشرفت خود، تم دانه‌تر عمل کند. اما در طول رشد و شکوفایی قبیله این امکان وجود داشت که یک قبیله‌ی بزرگتر و سلطه‌جویتری مواجه شوند که می‌توانست یک پلش بزرگ را خلق کند. تا وقتی که رهبر و قبیله برای مقابله با بحرانهایی گریزناپذیر، به خود ادامه می‌دادند بقا و شکوفایی‌شان نیز ادامه می‌یافت. با تداوم رشد و توسعه قبیله از طریق مقابله موفقیت‌آمیز با بحرانهایی گریزناپذیر، حتی یک قبیله‌ی کوچک مثل مونگول‌ها، می‌توانست به یک سرزمین پهناوری با گنجینه‌های عظیم دردی تبدیل شود.

بررسی رشد شخصیتی شما

اکنون آن چیزهایی که «توینی» از چرخه‌ی زندگی شما به دست آورد را شما هم می‌توانید در زندگی فردی و شغلی خود بکار بگیرید. در وقت در همان لحظه‌یی که شما کارتان را شروع می‌کنید، با یک سری مشکلات، دشمنیها و شکستهای موقت و انواع چالشهای بحرانی مواجه می‌شوید زیرا آنها هرگز تمام‌شدنی نمی‌باشند. مثلا هنوز مدت زمان زیادی از بروز یک مشکل نگذشته که با مشکل دیگری که اغلب می‌تواند بزرگتر و پیچیده‌تر باشد روبه‌رو می‌شوید. مشکلات و بحرانهایی 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 حرفه‌ای است یابید. یک فیلسوف بزرگ آلمانی به نام «فردریک نیچه» می‌گوید: «آنچه مرا نمی‌کشد، مرا قوی‌تر و منسجم‌تر می‌کند.»

نحوه مقابله با بحران

تنها چیزی که مجبر می‌شو 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. شاید، 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 هر نوع مشکل به راه‌حلهایش فکر کنید. باید بدانید که می‌توانید، شما 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، هر چیزی که شما برای غلبه به مسائل و چالشهای زندگی خود نیاز دارید را با مطالعه‌ی این کتاب به دست می‌آورید. چرا که تجربه‌ی 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. 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 اشتکار کافی آنها را پشت سر بگذارند. وظیفه‌ی هر فردی هنگام مواجه شدن با لحظات بحرانی رویارویی با چالش‌ها و بکارگیری کارکردهای مؤثر برای درپیش 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 کتاب برای کاربردی برای مقابله با آنها آگاه شوید.

«برای کسب موفقیت و سربلندی در هر زمینه‌ای هیچ چیزی به اندازه بکارگیری اشتکار و استقامت وجود ندارد. چرا که این اشتکار است که موجب می‌شود تا آدمی بر هر چیزی غلبه کند.»

(جان دی رافائل)