

## فهرست مطالب

۹	مقدمه مترجمان
۱۳	مقدمه نویسنده
<b>فصل ۱ افراد، تکنولوژی‌ها و بحران‌ها سازمان‌ها، افراد، تکنولوژی‌ها و بحران‌ها .. ۱۷</b>	
۱۸	تکنولوژی‌ها
۲۰	افراد
۲۱	سازمان‌ها
۲۲	بحران‌ها
۲۳	نتیجه‌ی نهایی
۲۳	تمرین‌ها
<b>فصل ۲ عدم توفیق تفکر متعارف .. ۲۵</b>	
۲۵	داستان دو شرکت
۳۰	مراحل مدیریت بحران
۳۶	نتیجه نهایی: نیاز به تفکر در خصوص مسایلی که به آنها توجه نشده است
۳۷	تمرین‌ها
<b>فصل ۳ نقص سازمان‌های سنتی .. ۳۹</b>	
۴۰	طرح‌ریزی شرکت جنرال موتور
۴۳	نیاز به رهبری بحران
۴۴	مثال: بحران کمپانی کوکاکولا در بلژیک
۴۵	مسئول بحران
۴۶	هدایت بحران به مرکز
۴۶	تصورهای غلط
۴۶	نتیجه نهایی: نقص‌های موجود در طراحی
۴۷	تمرین‌ها

**فصل ۴ ایراد واکنش‌های سنتی..... ۴۹**

- ۵۰ ..... سه بحرانی که نشان‌دهنده‌ی الگوی طرح هستند
- ۵۲ ..... طرح عمومی، عوامل کلیدی.....
- ۶۱ ..... نتیجه‌ی نهایی.....
- ۶۱ ..... تمرین‌ها.....

**فصل ۵ افزایش حوادث غیرطبیعی: خلاصه‌ای از سوابق بحران‌ها ..... ۶۳**

- ۶۵ ..... سیر زمانی بحران‌های مهم.....
- ۶۷ ..... فرضیه‌های نادرست.....
- ۷۲ ..... نتیجه نهایی.....
- ۷۲ ..... تمرین‌ها.....

**فصل ۶ زبان‌های مختلف مدیران عامل و اجرایی: شخصیت افراد..... ۷۵**

- ۷۶ ..... تست شخصیت (مایرز - بریگر).....
- ۷۸ ..... عدم موفقیت در برقراری ارتباط.....
- ۸۰ ..... چهار نوع منحصربه‌فرد بودن.....
- ۸۸ ..... یک مثال.....
- ۸۹ ..... نقش بنیادین مدیران و مجریان.....
- ۹۰ ..... سایر ملاحظات.....
- ۹۱ ..... اشکال برنامه‌های سازمانی.....
- ۹۲ ..... نتیجه‌ی کل.....
- ۹۲ ..... صحبت به زبان مدیریت.....
- ۹۴ ..... اظهارات نهایی.....
- ۹۴ ..... تمرین‌ها.....

**فصل ۷ خصوصیات سازمان‌ها..... ۹۷**

- ۹۷ ..... ترکیب طرح‌واره‌ی ساخته‌شده چه چیزی را در مورد سازمان‌ها تداعی می‌کند؟.....
- ۱۰۳ ..... انواع بحران.....
- ۱۰۳ ..... نتیجه‌ی کلی.....

## فهرست □ ۷

نکته‌ی ۱-۷	آمادگی برای مقابله با حداقل یک بحران در هر گروه بحران	۱۰۳
نکته‌ی ۲-۷	آمادگی برای مقابله با بحران‌هایی که در صنعت یک امر طبیعی محسوب می‌شوند، کافی نیست	۱۰۵
نکته‌ی ۳-۷	آمادگی در برابر حوادث مختلف که به‌طور همزمان رخ می‌دهند	۱۰۵
نکته‌ی ۴-۷	هدف از تعریف‌ها، راهنمایی است نه پیش‌بینی	۱۰۶
نکته‌ی ۵-۷	در هر سازمانی ممکن است هر نوع بحرانی رخ دهد	۱۰۷
نکته‌ی ۶-۷	هیچ نوع بحرانی نباید به راحتی رخ دهد	۱۰۸
نکته‌ی ۷-۷	مداخلات نابه‌جا مهم‌ترین علت بسیاری از بحران‌هاست	۱۰۸
نکته‌ی ۸-۷	هیچ بحرانی همان‌طور که برنامه‌ریزی شده تاکنون اتفاق نیفتاده، در نتیجه برنامه‌ریزی برای وقایع غیرقابل تصور مهم‌تر است	۱۰۹
نکته‌ی ۹-۷	تجزیه و تحلیل سنتی ریسک هم خطرناک هست و هم گمراه‌کننده	۱۰۹
نکته‌ی ۱۰-۷	هر بحرانی می‌تواند هم علت و هم معلول بحران دیگری باشد	۱۱۰
نکته‌ی ۱۱-۷	رهبری بحران امری نظام‌مند است	۱۱۱
نکته‌ی ۱۲-۷	یک برنامه‌ی دقیق و اصولی را در سازمان اجرا کنید	۱۱۱
نکته‌ی ۱۳-۷	رهبری بحران نه تنها باید بحران‌ها را مدنظر داشته باشند بلکه باید به ارتباط بین آنها نیز توجه کنند	۱۱۱
۱۱۱	نتیجه‌ی نهایی	۱۱۱
۱۱۲	تمرین‌ها	۱۱۲

## فصل ۸ رهبری بحران و «مایرز - بریگز» ۱۱۳

تفاوت‌های بین وقایع عادی، غیرعادی و حوادث طبیعی	۱۱۴
کشف علایم	۱۱۷
تمرین‌ها	۱۱۸

## فصل ۹ نقش تعارض در رهبری بحران ۱۲۱

تعارض	۱۲۱
ساختار تعارض‌ها	۱۲۲
«مایرز - بریگز» و تعارض‌ها	۱۲۵
تعارض و تحلیل تبادلی	۱۲۷
نتیجه‌ی نهایی	۱۲۸

تمرین‌ها ..... ۱۲۹

**فصل ۱۰ نگرش توسعه‌یافته در زمینه‌ی علایم هشداردهنده..... ۱۳۱**

مورد کاوی: کشاورز با فن‌آوری پیش‌رفته ..... ۱۳۱

علایم هشداردهنده ..... ۱۳۲

سازوکارهای بحران ..... ۱۳۲

نکته‌ی ۱-۱۰ تمام بحران‌ها با علایم هشداردهنده‌ی قبلی، قابل شناسایی هستند. .... ۱۳۲

نکته‌ی ۲-۱۰ علایم هشداردهنده به تنهایی نه بازدارنده‌ی بحران هستند و نه تقویت‌کننده‌ی

آن..... ۱۳۳

نکته‌ی ۳-۱۰ علایم هشداردهنده خودبه‌خود به‌وجود نمی‌آیند؛ بلکه قسمتی از ساختار

سازمان و عکس‌العمل‌های سازمانی هستند..... ۱۳۴

نکته‌ی ۴-۱۰ کشف علایم یک عکس‌العمل مستقیم است. .... ۱۳۵

موضوع «شرکت بیمه»..... ۱۳۶

نکته‌ی ۵-۱۰ کشف علایم نیازمند وجود یک علامت‌یاب است. .... ۱۳۶

نکته‌ی ۶-۱۰ بحران‌های مختلف علامت‌یاب‌های گوناگون نیاز دارند. .... ۱۳۷

ابعاد علایم..... ۱۳۷

نکته‌ی ۷-۱۰ تمام علایم به هم شبیه نیستند. .... ۱۳۷

نکته‌ی ۸-۱۰ هر علامت‌یاب به پی‌گیری نیاز دارد..... ۱۳۸

یک مثال ..... ۱۳۸

نکته‌ی ۹-۱۰ علایم باید به افراد مناسب ارسال شوند. .... ۱۳۹

نکته‌ی ۱۰-۱۰ کشف علایم به تنهایی کافی نیست..... ۱۴۰

نکته‌ی ۱۱-۱۰ لحظه‌ی بروز بحران بدترین زمان برای جلوگیری از خطر است. .... ۱۴۰

نکته‌ی ۱۲-۱۰ یکی از جنبه‌های مهم در رهبری بحران، یادگیری بدون خطا است. .... ۱۴۱

نکته‌ی ۱۳-۱۰ سازوکار جلوگیری از خطر به‌طور هم‌زمان هم یک خطی و مشی است و هم یک

روش..... ۱۴۱

تمرین ..... ۱۴۲

**فصل ۱۱ افکار پوچ..... ۱۴۳**

ماهیت انسانی..... ۱۴۳

تفکرات مبهم ..... ۱۴۴

## فهرست □ ۹

۱۴۷	چیزهای مبهم و باورنکردنی.....
۱۴۸	آمادگی امریکا در مقابل بحران.....
۱۴۸	از عکس‌العمل‌های فوری تا پیش‌بینی‌های بحران.....
۱۴۹	قضاوت نقش مهم انسان‌ها.....
۱۴۹	نتیجه‌ی نهایی.....
۱۵۰	تمرین‌ها.....

## فصل ۱۲ نقش مهم معنویت در رهبری بحران ..... ۱۵۳

۱۵۴	راهکار کین ویلبر.....
۱۵۴	ساختار چهارگانه جهت درک و تعریف ضمیر انسان.....
۱۵۵	فرد و سازمان.....
۱۵۷	درک عمیق‌تر قالب‌ها.....
۱۵۷	چهار دست در ماهیت انسانی.....
۱۶۲	کمک ساختار ویلبر به رهبری بحران.....
۱۶۳	نکات پایانی.....
۱۶۳	تمرین‌ها.....