

# Содержание

|  |    |
|--|----|
| <i>Предисловие</i> .....   | 7  |
| Глава 1. Сохраняйте спокойствие .....                                      | 15 |
| Глава 2. Будьте уверены в своих способностях ....                          | 23 |
| Глава 3. Смело шагните вперед .....  | 29 |
| Глава 4. Соберите факты .....  | 35 |
| Глава 5. Возьмите все под контроль .....                                   | 41 |
| Глава 6. Смиритесь с потерями .....  | 49 |
| Глава 7. Возьмите на себя управление кризисом ..                           | 55 |
| Глава 8. Постоянно информируйте людей .....                                | 61 |
| Глава 9. Определите сдерживающие факторы ....                              | 69 |
| Глава 10. Дайте волю креативности .....                                    | 75 |
| Глава 11. Сфокусируйтесь на основных<br>показателях результативности ..... | 83 |
| Глава 12. Сконцентрируйтесь на приоритетах ...                             | 91 |
| Глава 13. Перейдите в контрастступление! .....                             | 97 |

---

|   |     |
|---|-----|
| Глава 14. Генерируйте денежный поток .....                | 103 |
| Глава 15. Позаботьтесь о своих клиентах .....             | 111 |
| Глава 16. Заключайте больше сделок .....                  | 119 |
| Глава 17. Упростите картину .....                         | 129 |
| Глава 18. Сохраняйте необходимый<br>уровень энергии ..... | 141 |
| Глава 19. Установите связь с Высшей силой .....           | 149 |
| Глава 20. Проявите характер .....                         | 157 |
| Глава 21. Соедините все воедино .....                     | 165 |
| <i>Об авторе</i> .....                                    | 173 |

# Предисловие

*Препятствия, с которыми вы сталкиваетесь, — это ментальные барьеры, которые можно сломать, применяя более позитивный подход.*

**Кларенс Блейжер**

**В** жизни и деятельности каждого человека и организации то и дело возникают непредвиденные проблемы, трудности и камни преткновения, из-за которых они теряют равновесие и попадают в критические обстоятельства, требующие незамедлительного разрешения.

По статистике, в любом бизнесе каждые два-три месяца складывается критическая обстановка, способная, если не справиться с ней быстро и эффективно, поставить под угрозу существование предприятия. Точно так же у всех *людей* каждые два-три месяца возникают критические ситуации — в личной жизни, в семье, с финансами или со здоровьем, — которые могут выбить их из седла.

Но всем известно, что крутые горы покоряются крутым парням. Критическая обстановка становится для вас проверкой, позволяющей показать себе и всем, из чего вы на самом деле сделаны. Как сказал древнегреческий философ Эпиктет, «обстоятельства не творят человека. Они просто раскрывают его самому себе» (а также другим).

Вашей проверкой на прочность может стать падение продаж, снижение дохода и уменьшение денежного потока. Вы можете потерять ключевого клиента или крупную сделку. Можете понести непредвиденные расходы или в чем-то просчитаться и потерять деньги,

инвестированные в какой-то бизнес-проект. Люди, работающие в вашей компании или сотрудничающие с ней, могут оказаться некомпетентными или нечестными. Ваши друзья и коллеги могут солгать, обмануть или предать вас. Подобные вещи случаются со всеми.

Причиной критических обстоятельств может стать банкротство клиента, который с вами не рассчитался и посадил вас на финансовую мель. Банк может закрыть вам кредитную линию. Может иссякнуть основной источник заемных средств или доходов от продаж. Вас могут неожиданно и несправедливо уволить, и вы окажетесь на улице. У вас могут возникнуть проблемы в личной жизни, в семье, с финансами или со здоровьем. В каждом из этих случаев вы внезапно обнаружите себя припертыми к стене, на краю пропасти, в ситуации, угрожающей вашему финансовому или эмоциональному успеху либо выживанию.

## Как реагировать на трудности

С 1934 по 1961 год историк Арнольд Тойнби писал 12-томное «Исследование истории», в котором проанализировал взлеты и падения двадцати шести цивилизаций за три с лишним тысячи лет. Многие закономерности, обнаруженные им в жизненных циклах этих империй, прослеживаются в историях взлетов и падений бизнесов и людей, выдающихся и заурядных. Уроки, которые он предлагает усвоить, можно применить и в вашей *личной* жизни.

Базируясь на результатах своего исследования, Тойнби разработал теорию исторического развития по принципу «вызов — ответ». Он установил, что каждая цивилизация начиналась с того, что какому-то

маленькому племени или группе людей внезапно бросала вызов другая враждебно настроенная группа людей. В бизнесе эквивалентом этой ситуации обычно становится агрессивная конкуренция и неожиданная смена тенденций на рынке.

Тойнби пришел к выводу, что выживание племени или группы зависело от того, насколько быстро лидеру удавалось мобилизовать людей, чтобы эффективно ответить на эту внешнюю угрозу. Если он принимал правильные решения и совершал правильные действия, тогда племя отвечало на вызов и побеждало врага, в результате чего росло и становилось сильнее.

Но процесс укрепления племени неминуемо приводил к конфликту интересов с какой-нибудь другой, более мощной враждебной силой или племенем, вследствие чего возникал следующий вызов. Пока лидер и племя отвечали на эти вызовы и справлялись с угрозами, они продолжали выживать и расти. Продолжая неуклонно развиваться в ходе успешных ответов на неизбежные вызовы, даже небольшое племя, такое как монголы, со временем становилось государством и в конечном итоге крупной цивилизацией, контролирующей колоссальные территории, богатства и население.

## **Ваш личный рост**

То, что Тойнби нашел в жизненном цикле цивилизаций, можно применить к вашей личной жизни и бизнесу. С самого начала вы будете сталкиваться с проблемами, трудностями, временными неудачами и всевозможными вызовами в бизнесе. Это не закончится никогда. Всякий раз после решения одной проблемы

у вас будет появляться другая, часто более серьезная и сложная.

Внезапные вызовы, проблемы и кризисы по определению приходят без приглашения. Они нежелательны, непредсказуемы и часто чреватые серьезными осложнениями. Кроме того, они неминуемы и неизбежны. Вы никогда не сможете полностью от них избавиться. Единственная часть уравнения «вызов — ответ», которую вы можете контролировать, — это ваш *ответ*. Лишь от вас самих зависит то, как вы будете реагировать на неизбежные взлеты и падения в вашем бизнесе и личной жизни. Ваши ответы находятся под вашим полным контролем.

По этой причине ваша *способность отвечать* играет решающую роль в вашем выживании, успехе, здоровье, счастье и благополучии. Отвечая эффективно, вы мобилизуете себя для принятия неизбежных вызовов, с которыми вам придется сталкиваться всю жизнь. Овладевая умением действенно и продуктивно реагировать, вы продолжите расти в плане обретения знаний, опыта, мудрости и зрелости. И в конце концов добьетесь триумфа.

В Скандинавии говорят: «Северный ветер создал викингов».

Философ Фридрих Ницше писал: «Все, что меня не убивает, делает меня сильнее».

## **Как отвечать на вызовы**

Единственная возможность в полной мере осознать собственный потенциал и достичь всего, на что вы способны, заключается в том, чтобы эффективно преодолевать все трудности. Единственный способ достичь

всех своих целей состоит в том, чтобы правильно отвечать на кризисы, неизбежно возникающие в повседневной жизни.

Ключом к проявлению ваших лучших качеств в критических обстоятельствах станет максимальная сосредоточенность на *решениях*, а не на проблемах. Чем больше вы станете думать о возможных решениях, тем более позитивными, целенаправленными и креативными станете и тем больше ответов отыщете — и тем лучше они будут. Чем больше вы станете думать о конкретных действиях, которые можете предпринять, тем лучше сможете контролировать ситуацию.

Самым важным качеством лидера является способность хорошо выполнять свои функции в критической обстановке. Можно сказать, что суть лидерства заключается в *способности решать проблемы* любого рода, включая самые сложные, внезапные и непредвиденные.

Успех тоже зависит от способности решать проблемы. Самыми эффективными и уважаемыми людьми в любой области становятся те, кто лучше всех умеет справляться с проблемами.

Хорошая новость заключается в том, что внутри вас в этот самый момент есть все необходимое, чтобы справиться с любым кризисом, возникающим в вашей жизни. Нет ни одной проблемы, которую вы не сможете решить с помощью своего интеллекта и креативности. Не существует трудности, с которой вы не справитесь, если сконцентрируете свои усилия. Нет ни одного препятствия, которое вы не сумеете преодолеть или обойти, если проявите достаточную решимость и настойчивость.

В «Сказках матушки Гусыни» есть короткое стихотворение:

К сожалению, полон проблемами свет.  
От одних есть решенье, от других его нет.  
Если есть, поскорее его найдите.  
Если нет, то и в голову не берите.

В любых критических обстоятельствах ваша задача заключается в том, чтобы ответить на вызов, действовать эффективно и продолжать движение вперед и вверх. А теперь давайте перейдем к обсуждению двадцати одного способа показать все, на что вы способны, когда на вентилятор попадает... сами знаете что.

*Я не думаю, что есть другое качество, столь необходимое для успеха, как настойчивость. Она может преодолеть почти все, даже законы природы.*

Джон Д. Рокфеллер