

# مدیریت بازاریابی

بازاریابی بر پایه تفکر سیستمی



این ایبوک با مجوز کامل در اختیار شما قرار گرفته است. میتوانید به بازدید کنندگان سایت خود هدیه دهید، به منظور جایزه ثبت نام در سایتتون استفاده کنید و به هر طریق دیگر با کسانی که دوستشان دارید به اشتراک بگذارید ولی لطفا در نوشته‌های آن تغییری ایجاد نکنید

**امانت داری نشانه تمام ارزشهایی است که یک انسان فرهیخته میتونه داشته باشه. در حد و اندازه‌های شخصیت خودتان رفتار کنید!**

اجازه بدین قبل از اینکه بریم سراغ درس، دو مقدمه کوچک خدمت دوستان عرض کنم

بنده رحیم نظری متولد سال 54 هستم و قراره چیزایی رو که بلدم در این گروه با شما دوستان عزیزم شریک بشم. سیستمها، بازاربایی و برند سازی، روانشناسی جمعیت و تفکر سیستمی در مدیریت بازاربایی موضوعاتی هستن که دانسته‌هام رو با شما عزیزان شریک خواهم شد.

این قسمت اول مقدمه و حالا قسمت دوم:

یک روز نادر شاه از میدان جنگ میگذشت که سربازان کشته دشمن رو در حالی دید که سر و دست راستشون از بدن جدا شده و به زمین افتاده بودند، به فرماندهان گفت کسی که این سربازان رو کشته پیدا کنین و پیش من بیارین، گشتن و پیرمردی رو آوردن پرسید: تا حالا در جنگی شرکت کرده ای و پیرمرد گفت: خیر پرسید: تو که اینقدر قدرتمندی چرا در این سالها در هیچ جنگی شرکت نکرده‌ای؟ جواب داد: تا حالا کسی به نام نادر شاه افشار نبوده تا من در کنار او در جنگ شرکت کنم

سالها بود استاد کلهری، مهرعلی پور و اسمعیل زاده در این کشور بودن و میتونستن به تمام معامله‌گران دانسته هاشونو آموزش بدن ولی استاد قلی پور باید چنین گروهی تشکیل میداد، برای تک تک استادان و جناب قلی پور به خاطر چنین گروهی آرزوی سلامت، عشق و ثروت میکنم. خدا خیرشون بده

از امروز در خدمت شما خواهم بود تا در مورد سیستمها و اصول تفکر سیستمی چیزهایی رو که میدونم و از آنها استفاده میکنم با شما شریک بشم. هدفم از این مباحث آموزش تفکر سیستمی برای شما نیست هدفم آشنا کردن شما با سیستمها از بعد عملی آنها است، چون همین الان هم میتونین با جستجو در اینترنت هزاران مقاله و کتاب در این مورد پیدا کنین و بخونین ولی استفاده کردن از تئوری های آن کتابها سالها میتواند برایتان هزینه زمانی داشته باشد.

سیستم های زیادی در اطرافمان وجود دارد و ما روزانه به حدی که تصورش رو هم نمیتونیم بکنیم با آنها روبرو هستیم، ابتدا لازم است تا عرض کنم به چه چیزهایی میگیریم سیستم و چه چیزهایی سیستم نیستند. یک سیستم باید سه مولفه زیر رو داشته باشد:

اول: هر سیستمی حداقل دو جزء دارد

دوم: بین اجزاء هر سیستم ارتباط وجود دارد

سوم: هر سیستمی دارای هدف و ماموریت است

مثلا سنگ های یک کوه یک سیستم نیستند چون ارتباطی با یکدیگر ندارند ولی اگر یکی از آنها "حرکت" کنه و به دیگری بخوره به علت به وجود آمدن ارتباط، یک سیستم شکل میگیره و هدف آن هم میتونه ریزش کوه باشه.

دوستان عزیز توجه کنند که هر کلمه‌ای رو که داخل کوتیشن مینویسم به معنی اینه که رو اون کلمه تاکید وجود داره و احتمالا در آینده مبحثی در مورد همین کلمه ارائه خواهد شد.

یا اگر یک آپارتمان رو در نظر بگیریم که ساکنان آن هیچ ارتباطی با هم ندارند یک سیستم نیستند ولی به محض اینکه دو نفر از ساکنان دو واحد متفاوت باهم سلام علیک کردن یک سیستم شکل گرفته است و هدف سیستم می تواند کمک گرفتن از یکدیگر در موارد اضطراری باشد.

تعویض هر کدام از این فاکتورها میتونه باعث تغییر رفتار سیستم بشه.

اگره جزئی از سیستم تعویض بشه سیستم جدید شاید شبیه سیستم قبلی باشه ولی دیگه اون سیستم قبلی نیست و در ادامه کلاس امروز در مبحث اثر پروانه ای بیشتر متوجه خواهید شد.

مثلا اگره قلب یک نفر رو پیوند بزنی قلب جدید ریتم قلب قبلی رو نخواهد داشت و سلولها خودشون رو با قلب جدید هماهنگ خواهند کرد و بازده سیستم در بلند مدت تغییر پیدا میکنه.

قلب جدید شاید قدرت پمپش بالا نباشه و سلولهای مغز مجبور بشن در مصرف صرفه‌جویی کنن و همین باعث تفکرات دیگه ای در فرد بشه و چون تفکر ماده اولیه سیستمهای انسانی در بلند مدت با سیستمی جدید مواجه خواهیم شد که انتظارش رو نداشتیم.

یا ارتباط بین اجزاء رو اگره تغییر بدیم سیستم تغییر رفتار میده، مثلا اگره دانشجوها رئیس دانشگاه رو انتخاب کنن، سیستم آموزش عالی دچار تغییری اساسی میشه.

در مورد هدف، اگره درخت رو یک سیستم در نظر بگیریم هدف از اون سیستم تولید اکسیژنه، اگره هدف درخت رو به مصرف اکسیژن تغییر بدیم دیگه یک گیاه نداریم و درخت تبدیل به یک حیوان میشه.

تمام معامله گران و دست اندرکاران بورس و وزیر اقتصاد، سیستم بورس رو تشکیل میدن، گاهی ما متوجه وجود سیستم‌ها میشویم ولی به علت ساختار مغزمان که در سیستم آموزش و پرورش تفکر خطی رو به ما آموزش داده‌اند، به هدف سیستم دقت نمی‌کنیم، کارآگاهها خطی فکر نمیکنند و در هر صحنه‌ای که وارد میشوند دنبال یک فاکتور میگردند "انگیزه قاتل یا همان هدف!"

اگره شروع به تفکر سیستمی بکنید دنیا رو متفاوت‌تر، زیباتر و لذت بخشتر از قبل خواهید یافت. اما فاکتورهای ذهنی سیستم‌ها:

اول: هر سیستمی بخشی از جهان واقعی است و وقتی ما به آن توجه میکنیم آن را از بقیه جهان "جدا میکنیم"

دوم: وقتی ما این سیستم رو در نظر گرفته و تعریف کردیم این یک "برداشت" از سیستم است و خود سیستم همیشه چیزی بالاتر از برداشت ماست!

سوم: فاکتور سوم ذهنی هم بیان ما از واقعیت است

به دلیل فاکتور دوم ذهنی است که همیشه باید در تحلیل نمودارها قطعیت رو از بیان کردن‌هامون حذف کنیم. حداکثر میتونیم بگیم به احتمال 99% قیمت سهم از این پایین‌تر نخواهد رفت. حالا با تفکر سیستمی متوجه میشویم که چرا سهمی سود بالا اعلام میکنه ولی باز هم ریزش ادامه داره و نمودار تغییر روند نمیده.

سیستم بورس متشکل از میلیونها انسان و سیستم مغز هر انسانی متشکل از بیش از صد میلیارد نورون است و این میلیونها انسان موقع بدبینی حتی اتفاقات خوب رو هم بد تفسیر میکنه.

ما روزانه با بی نهایت واقعه در اطرافمون مواجه میشویم و مغز ما مکانیزمی دارد تا این بی نهایت رو فیلتر کنه و نیازهای خودش رو از این اتفاقات استخراج کنه.

براین اینجا سه فاکتور "مغز چپ" برای فیلتر کردن اتفاقات اطرافمون رو بگم تا راحتتر ادامه بدیم. "مغز چپ" ما با سه فاکتور تمام اتفاقات اطرافمون رو فیلتر میکنه: توجه انتخابی، تفسیر انتخابی و نگهداری انتخابی

توجه انتخابی: وقتی گرسنه‌اید در اتوبوس نوشته‌های رستورانها و ساندویچ فروشیها رو میخونین، وقتی تشنه‌این صدای آب داخل جوی آب رو واضحتر میشنویین، یا رنگ نوشابه‌ها رو دارین دید میزنین!

هر اتفاقی بعد از گذشتن از دو فیلتر اول به همون شکلی که "تفسیر شد" در مغز ذخیره میشه و بعد از این عکس‌العمل ما به اتفاقات بوسیله این کلیشه‌ها در کسری از ثانیه تصمیم‌گیری میشه

سهمی که سود خوب اعلام میکنه رشد نمیکنه چون سیستم خرید و فروش کنندگان تفسیر منفی از بازار داره و دلیلی که از این کلیشه استخراج میکنه اینچینه:

"اومدن اینو بالا اعلام کردن که بلکه سهم سبز هم در بازار پیدا بشه، دو سه روز دیگه شفاف سازی میکنه و ضرر اعلام میکنه! دارن اینجا پول ما رو ذوب میکنن!"

ذوب کردن پول جمله‌ای بود که یکی از سهامداران در تالار بورس تبریز به یک خبرنگار میگفت و بنده به گوش خودم اینو شنیدم

تفسیری که ذخیره شده اینه و به این سرعت تفسیر عوض نمیشه. بعدا در مورد تاخیر در سیستم‌ها هم مطالبی خدمت دوستان عرض خواهم کرد

پس تفسیر و بیان ما از یک سیستم همیشه کامل نیست و سیستم از آنچه که ما تصور و تفسیر میکنیم بزرگتر و جامعتره

دیشب به جناب قلی پور گفته بودم که امروز اثر پروانه‌ای رو در حد سواد خودم خدمت دوستان بگم ولی مثل اینکه تعریف سیستم‌ها بیش از آنی بود که بشه در یکی دو سطر شرح بدم! حتی خودم هم تعجب کردم!

طبق تئوری آشوب چهار فاکتور در سیستم‌ها وجود دارند که رفتار سیستم‌ها رو خارج از انتظار ما رقم میزنه.

اثر پروانه‌ای

سازگاری پویا

جاذبه های غریب

و خودمانایی

امروز اثر پروانه‌ای موضوع بحث ماست یا بهتره بگم بود؟ در این 9 دقیقه سعی میکنم کمی توضیح بدم اگه مطلبی موند، میمونه واسه جلسه آینده. اثر پروانه ای رو اولین بار ادوارد لارنس کشف کرد و گفت اگه پروانه‌ای در آفریقا محکم بال بزنه احتمال داره در آمریکا طوفانی درست بشه!

سیستم‌ها در مقابل تغییرات بزرگ عکس‌العمل زیادی از خود نشان نمیدهند ولی در مقابل تغییرات کوچک عکس‌العمل‌های بزرگ نشون میدن!

مثلا ده متر مکعب آب در حمامتان بریزید هیچ اتفاقی نخواهد افتاد ولی اگه آب شیر رو طوری تنظیم کنید که در هشت ساعت "فاکتور زمان" پنج متر مکعب چکه کنه

صبح که از خواب پا میشین متوجه میشین که سیمان موجود در وسط سرامیک‌های حمام از بین رفته و سیستم یکپارچه سرامیک‌ها به هم خورده

اثر پروانه ای تفاسیر دیگه‌ای هم ازش شده که یکی از آنها "خاصیت انبار شونددگی" است

داستان قورباغه پخته رو احتمالا خیلیا شنیدن، یک قورباغه رو اگه در آب داغ بندازین سریع عکس‌العمل نشون داده و از آب بیرون میپره ولی اگر همون قورباغه رو در آب سرد قرار بدین و بزارین بالای اجاق، بعد از مدتی آب شروع به گرم شدن میکنه و عضلات قورباغه شل میشه و کار بجایی میرسه که قورباغه واقعا فلج میشه و در آب میبزه

این نوعی از اثر پروانه ای است که خاصیت انبار شوندرگی در سیستمها رو نشون میده

مادری که پسرش رو بخاطر بازی کردن با دخترهای همسایه کتک میزنه در کوتاه مدت باعث میشه پسر از دخترا دوری کنه ولی بخاطر خاصیت انبار شوندرگی وقتی که پسر از مادر دور شد همه هدفهای زندگیشو فدا میکنه و وقتش رو در جاهایی میگذرونه که دختر خانومهای زیادی در اونجا رفت و آمد میکنن

اثر پروانه‌ای انقد گسترده است که مثالهاش واقعا نشون میده با یه گل چه بهاری که همیشه!

پدر هینلر اکثرا اونو با کمر بند میزد و احمق خطابش میکرد. همین حرفا باعث شد وقتی هینلر بچه بود هیچ کاری نکنه و وقتی به استقلال رسید برای اینکه ثابت کنه احمق نیست پنجاه میلیون انسان رو کشت.

هیچ مردی دوست نداره به همسرش دروغ بگه ولی گاهی خانوم انقد اصرار به شنیدن واقعیت داره که مرد تصمیم میگیره همین یک دفعه رو بهش دروغ بگه، با همین یک دفعه اثر پروانه‌ای آزاد میشه و دروغهای بعدی و در دنباله عدم تعهد به خانواده و ... و سقوط خانواده!

هر چقد سریع نوشتنم بازم نرسیدم همه حرفا و مثالهامو در مورد اثر پروانه ای بگم انشاءالله جلسه آینده دنباله این بحث و بحث جدید رو خدمت دوستان ارائه خواهم کرد. بعد از یاد گرفتن اصول تفکر سیستمی چگونگی استفاده از اونا رو در مدیریت بازاریابی آموزش خواهم داد

## جلسه دوم

دوستان عزیزم هفته گذشته در موضوع اثر پروانه خاصیت انبار شوندرگی رو گفتم و امشب تفاسیر دیگه‌ای از اثر پروانه ای رو میخوام بگم. در موضوع استفاده کردن از اثر پروانه‌ای دوست عزیز از اعضای این گروه به نام خانوم آزاد قانون پانزده دقیقه ساموئل اسمایلز رو برام فرستاده بودن که عینا کپی می‌شود

قانون 15 دقیقه:

این قانون به قدرت "تغییرات کوچک" اشاره دارد!

ساموئل اسمایلز، مولف کتاب اخلاق و اعتماد به نفس، براین اعتقادست که تکرار کارهای کوچک نه تنها شخصیت انسان رو می‌سازد بلکه شخصیت ملت ها رو تعیین می‌کند.

1- اگر روزی 15 دقیقه را صرف خودسازی کنید در پایان یک سال، تغییر ایجاد شده در خویش را به خوبی احساس خواهید کرد.

2- اگر روزی 15 دقیقه از کارهای بی اهمیت خویش بکاهید، ظرف چندسال موفقیت نصیبتان خواهد شد.

3- اگر روزی 15 دقیقه رابه فراگیری زبان اختصاص دهیداز هفته ای یک بار کلاس زبان رفتن بهتر است.

4- اگر روزی 15 دقیقه را به پیاده روی سریع اختصاص دهید از هفته ای چند بار به باشگاه ورزشی رفتن، نتیجه ی بهتری خواهید گرفت.

5- اگر روزی 15 دقیقه مطالعه و سلول‌های خاکستری خویش را درگیر کنید؛ به پیشرفت های عظیم یادگیری دست خواهید یافت.

زیبایی روش یا قانون 15 دقیقه در این است که آن قدر کوتاهست که هیچ وقت به بهانه ی این که وقت ندارید آن را به تاخیر نمی‌اندازید.

جالبتر اینکه، کشور ژاپن امروزه موفقیت خود را مدیون این قانون می داند!

"قانون سرایشی لغزان" نیز تفسیری دیگر از اثر پروانه‌ای است. تصور کنید با دو نفر در یک قایق نشسته‌اید و قایق به اسکله بسته نیست بعد از شروع صحبت و بعد از مدتی متوجه میشوید قایق وسط دریاست و شما کیلومترها از ساحل فاصله گرفته‌اید!

انگلیسها به ضرب المثل دارن که میگه: دوست دزد زمان است

اگه یکی بیاد به شما بگه بیا مواد مخدر مصرف کن مسلما شما عکس‌العمل شدیدی به او نشان میدهید ولی اگه همون شخص با شما دوستی کنه، شما در اکثر مکانها با او خواهید بود و وقتی مصرف مواد توسط او و دوستانش رو میبینین دیگه حساسیت شما از بین میره و آلارم مغزتون در گذر زمان خاموش میشه، کراحت کار از بین میره و شما روزی متوجه میشین که کیلومترها از ساحل دور شده‌این! این صورتی از سرایشی لغزان است. و حالا قانون کبرا

در اقتصاد قانونی وجود دارد به نام « قانون مار کبرا» که یادآور مثالی است که وقتی سیاست‌گذار قانونی رو تصویب می‌کند که مشکلی رو حل کنه، در عمل بر اثر آن قانون مشکل مذکور چند برابر می‌شود. به این موارد نتایج ناخواسته نیز گفته می‌شود. داستان مار کبرا برمی‌گردد به زمانیکه هند یکی از کولونی‌های انگلستان بود. دولت انگلستان نگران تعداد زیاد مارهای کبرا در نزدیک شهر دهلی بود. برای همین دولت انگلستان برای شکار مار کبرا جایزه تعیین کرد. دولت برای مثلا هر دم مار کبرا جایزه‌ای رو تعیین کرد تا شکارچیان انگیزه پیدا کنند هرچه بیشتر مار کبرا شکار کنند. در ابتدا این سیاست بسیار موفقیت‌آمیز بود. ولی به مرور برخی هندی‌ها به این فکر افتادند که مار کبرا پرورش بدهند. لذا این کارآفرینان مزارع بزرگ تولید مار کبرا احداث کردند و بدون اینکه دولت بدونه، مارهای پرورشی رو می‌کشتند و برای هر مار جایزه می‌گرفتند. برای همین ناگهان میزان بودجه سیاست جایزه تشویقی مار کبرا چند برابر شد و به مرور دولت انگلستان متوجه زیرکی هندی‌ها شد. به همین دلیل دولت این سیاست تشویقی رو قطع کرد. نتیجه این شد که کشاورزان مار کبرا که مارهایشان بی‌ارزش شده بود، همه مارها رو در جنگل رها کردند و تعداد مارها در نزدیکی شهر دهلی چند برابر تعداد مارها قبل از اجرای این سیاست شد.

بانک مرکزی می‌خواس قانونی رو تصویب کنه که اگه چک فردی برگشت خورد، مبلغ چک از حساب‌های دیگه‌ی وی پرداخت بشه. به نظر شما نتیجه چنین سیاستی چیه؟ مانند کشاورزان هندی که به صورت درون‌زا حرکتی انجام می‌دهند که سیاست دولت خنثی شود، اگه فردی به عمد چک برگشتی بده، می‌دونه که مبلغ مذکور از دیگر حساب‌های وی برداشت خواهد شد؛ لذا قبل از موعد چک، بقیه حساب‌هاش رو خالی می‌کنه. علاوه بر این، فرد مذکور می‌دونه که بقیه حساب‌های وی نیز زیر نظر خواهد بود، لذا اگه چک اول رو به قصد برگشت خوردن کشیده باشه، ترجیح می‌ده از بقیه حساب‌هاش نیز چک بکشد تا برگشت بخورن. لذا اتفاقی که در پی اجرای سیاست فوق می‌افته اینه که چک‌های برگشتی چند برابر بشه. نتیجه دیگه اینه که سرمایه زیادی از بانک‌ها خارج می‌شه و وارد بازار زیرزمینی می‌شه

اگه شیشه یکی از پنجره‌های يك ساختمان شکسته و به حال خود رها شده باشه، پس از مدتی عابرابانی که از مقابل آن ساختمان می‌گذرن به این نتیجه می‌رسن که برای کسی مهم نیست که این پنجره شکسته است و کسی به شکسته شدن پنجره‌های این ساختمان اهمیت نمی‌ده. به مرور عابرابان بر تعداد شیشه‌های شکسته ساختمان می‌افزایند و بعد از شکسته شدن تمام شیشه‌ها، نوبت به خود ساختمان می‌رسه. بعد از ساختمان هم نوبت به خیابانی که ساختمان در آن قرار گرفته می‌رسه

در اقتصاد، پس نگرفتن جنس فروخته شده یا معطل شدن پشت تلفن برای راهنمایی گرفتن، برای تعمیر یک وسیله و شنیدن چندین باره موزیک انتظار، نوعی از پنجره شکسته است

شاید بعدها نظریات دیگه‌ای هم ارائه بشن ولی اگه یک تغییر کوچک باعث بوجود آمدن تغییرات بزرگ بشه شما میتونین با اثر پروانه‌ای اونو تفسیر کنین و در الگوهای که بعدا شرح داده خواهد شد مسائل رو با الگوهای پروانه‌ای حل کنین

فک کنم تا اندازه ای که لازم بود اثر پروانه‌ای رو شرح دادم

اگه در این مورد سوالی هست در خدمتم

اگه نیست بریم سراغ فاکتور دوم: سازگاری پویا

سیستم‌های بی‌نظم در ارتباط با محیطشان مانند موجودات زنده عمل می‌کنند و نوعی تطابق و سازگاری پویا بین خود و محیط پیرامونشان ایجاد می‌کنند

نمونه ای از سازگاری پویا در زمان مطالعه گروهی از دانشمندان علم ژنتیک بر روی نقشه ژنتیک قورباغه‌ها مشاهده شد. دانشمندانی که درصدد تهیه نقشه ژنتیک قورباغه‌ها بودند برای جلوگیری از زاد و ولد و کنترل شرایط آزمایشگاهی، تصمیم به استفاده از قورباغه های نر گرفتند. پس از حدود یک سال مطالعه، ناگهان دانشمندان متوجه تغییر در تعداد قورباغه‌ها و اضافه شدن پنج قورباغه جدید گردیدند. پس از مطالعات بیشتر، دانشمندان متوجه جهش ژنتیکی در قورباغه‌ها گردیدند. قورباغه‌ها برای جلوگیری از انقراض نسل، شش ماه از سال رو نر و شش ماه دیگر رو ماده بودند و در فاصله تغییر جنسیت در بدنشان تولید مثل صورت می‌گرفت. این آزمایشات منجر به ایجاد دومین اصل نظریه بی‌نظمی در سیستم‌ها گردید: زندگی برای بقا راه خود رو خواهد یافت!

اگه یکی از کلیه‌ها فعالیتش کم بشه کلیه‌ی دیگه فعالیتش رو بیشتر میکنه و بزرگتر میشه، در عکس برداری‌ها یکی از کلیه‌ها اکثرا از اون یکی بزرگتر میافته و به نظر بنده کلیه‌ها در دوره‌های متناوب به صورت نوسانی فعالیت میکنن و یکی بیشتر و دیگری به تناوب کمتر فعالیت میکنه! اینم شکلی از سازگاری پویاست.

البته با بدن سالم همیشه این آزمایش رو انجام داد

ولی پدرم که سرطان داشت و زود زود عکس میگرفتن من متوجه این تناوب در شکل کلیه‌ها بصورت متناوب شدم

و چون مدرک پزشکی هم ندارم نمیتونم بگم این یک نظریه اثبات شده است ولی با توجه به قوانین سیستمی میتونم چنین حدسی بزنم

حتما متوجه شدین که افراد نابینا چه حافظه‌ی قدرتمندی دارنند! اونا با قدم‌هاشون کمبود بینایی رو جبران کردن!

مادری که فعالیت و فداکاری زیادی داره در گذر زمان باعث میشه دخترش نتونه غذاهای خوشمزه بپزه! پدر فعالی که دلش میخواد بچه‌هاش در ناز و نعمت بزرگ بشن با این فعالیت بیشتر باعث میشه بچه‌هاش بالاتر از سی‌سالگی به بلوغ اقتصادی برسن

کارمند زرنگی که کاراش رو زودتر انجام میده و به همکاراش کمک میکنه "مثلا برای همکاراش هم چایی میاره" باعث تنبلی همکاراش میشه و در بلند مدت و در اثر سازگاری پویا باعث تغییرات نامطلوب در سیستم میشه!

وقتی میبینن کارمندی داره فعالیت بیشتر میکنه به صورت خطی (تشویقی که از نتیجه گیری مغز چپ انجام میشه" تشویقش نکنین) برگگی که وقتی هوا سرد شد، نمیافته بخاطر عدم فعالیت درخت به یک سلول سرطانی تبدیل میشه و باعث مرگ درخت میشه! سیستم‌ها در مقابل تغییرات کوچک در رفتار اجزا خودشان میتونن کلا دگرگون بشن! وقتی به هر قیمت ممکن برای بچه‌اتون از معلم نمره میگیرین باعث میشین در بلند مدت اصلا درس نخونه، اجازه بدین گاهی در اندازه تلاشش نمره بگیره!

یه مثال دیگه هم از خرابکاری در برند: خانومی که فروشنده یکی از کارخونجات بود به خاطر فروش بالا هر ماه جایزه میگرفت و بقیه همکاراش دلسرد میشدن بعد از یک تحقیق معلوم شد ایشون به هر جایی میرفتن میگفتن که پول ندارن و با فروش این جنس میخوان هزینه جهیزیه‌اشون رو جمع کنن و مردم برای حمایت کردن از ایشون جنس میخریدن ولی در بلند مدت باعث تخریب برند این کارخونه شد و کارخونه الان داره با ورشکستگی دست و پنجه نرم میکنه!

هر کاری که در کوتاه مدت خوب جواب می‌دهد شاید داره در بلند مدت منابع سیستم رو تلف می‌کنه و ارزش‌های ماندگار سیستم رو از بین می‌بره فکر میکنم تا حدودی تونستم سازگاری پویا رو شرح بدم و امیدوارم دوستان هم مثل بنده فکر کنن.

## جلسه سوم

دوستان عزیزم سلام امیدوارم تا اینجا تونسته باشم با مثالهام اثر پروانه‌ای و سازگاری پویا رو بصورت واضح بگم. یک مثال دیگه از دو بحث قبلی بگم تا اونا دوباره در مغزتون لود بشه و بریم سراغ بحث امروز مثال از اثر پروانه‌ای: بخاطر میخی، نعلی افتاد. بخاطر نعلی، اسبی افتاد. بخاطر اسبی، فرماندهی افتاد. بخاطر فرماندهی، لشگری افتاد و بخاطر لشگری، کشوری افتاد.

و یک مثال دیگه از سازگاری پویا: کسانی که سیبیل می‌زارن بعد از دو سه ماه اگه سیبیل‌هاشونو اصلاح کنن متوجه میشین که لب بالایشون کوچیکتر از قبل شده، خانومهایی که ناخناشونو بلند میکنن بعد از مدتی عصب‌هایی که به نوک انگشتاشون وصل شده کم کم از کار میافتن و این قسمت از انگشتا وقتی ناخنها اصلاح میشن حالت کرختی داره.

## اما بحث امروز جاذبه‌های غریب

هر سیستمی در میان تحولات خودش نقطه‌ای انکاپی "نقطه ثقل" داره که در شکل‌های منظم هندسی همیشه محل اون نقطه رو تقریباً درست حدس زد. وقتی دایره‌ای میبینی اگه بخواین، دقیقاً میتونین انگشتتون رو جایی بزارین که قسمت ثابت پرگار رو نشون میده. اگه یه دایره کوچیک بکشین و پرگار را روی نقطه‌ای به فواصل مساوی روی خط اون دایره بزارین و بکشین دایره‌های زیاد، تو در تو و غیر منظمی میبینی، ولی بعد از کمی دقت متوجه نظم اونا میشین که در نگاه اول غیر منظم هستن و متوجه میشین نقطه ثابت پرگار منطقه‌ای منظم رو طی کرده و باز میتونین اون دایره که پرگار رو اون حرکت کرده رو حدس بزنین و منطقه‌اش رو حدس بزنین، اینا جاذبه‌های غریب هندسی و منظمند و با مغز چپ پیدا میشن.

همانطور که قبلاً هم اشاره کردیم مغز چپ بصورت خطی کار میکنه و در یافتن نظم‌های خطی تبحر داره. کسانی که تست آی‌کیو داده‌اند دقیقاً میدونن در اول که به اشکال نگاه میکنن هیچ نظمی بین اشکال نیست ولی بعد از "مدتی" متوجه نظمی پنهان در بین شکلها میشن و شکل گم شده رو حدس میزنن، این تست‌ها و پازل‌های بزرگ کمی پیچیده شده‌اند ولی در آخر با کمک اصول پایه و خطی مغز چپ قادر به حل کردن و نتیجه‌گیری درست هستیم و یک فاکتور مهم در یافتن جاذبه‌های خطی این است که در اکثر آنها نتیجه یک و فقط یک جواب درست است و شما قادر نیستین یک قسمت از پازل رو اشتباه بچینین و "قطعیت" در اونا وجود داره.

ولی در سیستم‌ها بی‌نظمی بیداد میکنه و با اصول پایه و خطی مغز چپ قادر به یافتن جاذبه غریب اونا نیستیم و جاذبه غریب این سیستم‌ها توسط سیستم شناسان مختلف در جاهایی مختلف شناسایی میشه و نتیجه هیچوقت "قطعی" نیست. هیچ درختی شبیه درختی دیگه نیست ولی نظمی در همه اونا وجود داره مثلاً همگی ریشه، تنه، ساقه دارن. این اولین نظمی بود که در مورد اونا میشد گفت ولی یک درخت توت با یک درخت سیب متفاوته و این بی‌نظمی همچنان وجود داره بعد از کمی دقت متوجه میشین که همیشه نظمی در بین توت‌ها و سیب‌ها تعریف کرد. ولی هر چقدر به سیستم‌های شبیه هم نزدیک میشیم بی‌نظمی و نظم شکل دیگه‌ای بخودشون میگین و نگاهها و توجه‌ها تخصصی‌تر میشه مثلاً شاید شما در زمستان متوجه نشین کدوم درخت، درخت زردآلو و کدوم درخت، درخت گوجه سبزه ولی یک باغبان در یک نگاه متوجه نوع درخت میشه و نظم اونا براس تعریف شده است. باغبان‌های قدرتمند در زمستان قادر به تشخیص کیفیت میوه هر کدام از دو درخت هم میشونند!

تصاویر هندسی قوم اینکا در صحرای پرو در موضوع جاذبه‌های غریب همیشه مثال این موضوع بوده و و میگن که این تصاویر نشون میده که اگه از نزدیک به اونا نگاه کنیم جز بی‌نظمی چیز دیگه‌ای نشون نمی‌دن، اما اگه از بالا به آنها بنگریم تصاویر معناداری مثل درختان، حیوانات و پرندگان را نشون میدن. این نوع جاذبه‌ها



حاوی مطالب مهمی هستند و آن اینست که در نظر اول نباید محیط پیرامون خود را آشوبناک توصیف کنیم بلکه با "تغییر دیدگاه" یا همان "زاویه دید" می‌شه نظمی در این بی‌نظمی پیدا کرد و اینکه از کدوم "زاویه دید" میشه این نظم رو پیدا کرد؟ جواب سوال پیش اون کسیه که در چنین سیستم‌هایی صاحب تیجره. از آنجاییکه یافتن نظم قوم اینکا فقط یک "زاویه دید" داشت پس میتونیم بگیم این بی‌نظمی هم یک نظم خطی داره و با مغز چپ قادر به پیدا کردن اون هستیم پس این جاذبه غریب یک جاذبه غریب سیستمی نیست.

جاذبه‌های غریب، ما را به یافتن نظم در بی‌نظمی رهنمون میشن. تغییرات شدید، رفتارهای نامنظم، دگرگونی‌های غیرقابل پیش‌بینی، حرکتهای بحرانی، همه و همه در آخر به الگویی‌هایی ختم می‌شوند که یافتن آن نیازمند تفکر سیستمی در مدیریت است.

جاذبه‌های غریب به مدیران امکان می‌دهند تا به الگوهای دست یابند که بی‌نظمی‌ها را نظم می‌بخشد و آشوبها را در قالبی منظم تبیین می‌کند. مدیریت آینده نیازمند یافتن جاذبه‌های غریبی است که این نظم رو از میان بی‌نظمی آشکار می‌سازه. آشوبناک بودن رفتارها، حرکات و پدیده‌های مختلف اعم از فیزیکی در انسان یا سازمان ، همه خبر از نظمی غایی می‌دهند. آشوبناک بودن، تصادفی بودن نیست، بلکه نظمی در درون بی‌نظمی و قاعده‌ای در درون بی‌قاعده‌گی‌هاست!

در اینجا یک داستان از یکی از مجله‌های موفقیت نقل میکنم که جاذبه‌های غریب رو میتونه به وضوح برای ما نشون بده. یک روز شیوانا از دهی میگذشت و مردی پیش او آمد و از دست پنج پسر ترسویش شکایت کرد که وقتی گرازها به مزارع او حمله میکنند و مردم خبر میدهند، پسرهایش در خانه قایم میشن و کاری نمیکنن، ولی سه پسر همسایه با هر وسیله‌ای به گرازها حمله کرده و از مزارعشان بیرون میکنند. شیوانا شب در خانه آنها ماند و موقع خواب داستانی را که مادر بزرگشان تعریف میکرد رو کمی گوش داد و بعد به خانه همسایه رفت و داستان مادر بزرگ آنها را نیز شنید. برگشت به مرد گفت مادر تو به بچه‌هایت داستانهای خرافی جن و غول تعریف میکنه ولی مادر همسایه‌ات به بچه‌هایش داستان قهرمانان ملی را تعریف میکنه، به مادرت بگو اگه قصه قهرمانان را بلد نیست پیش همسایه‌اش برود و از او داستان‌هایش را یاد بگیرد. پسران را مادرت ترسو بار آورده است! شیوانا در این داستان یک جاذبه‌ی غریب را پیدا کرده است که هیچکس تا به آن روز بهش فکر نکرده بود.

جیمی کارتر، رئیس جمهور اسبق آمریکا یکی از بزرگترین سیستم‌شناس‌های تاریخ است. آمریکا سالها با مشکل مهاجرت مکزیک‌ها دست به گریبان بود و سالیانه چندین میلیارد دلار صرف راهکار خطی محافظت از مرزها توسط سربازان و موانع فیزیکی میکرد و هر ساله تعداد زیادی انسان توسط گروهی دیگر کشته میشد، جیمی کارتر آن هزینه‌ها را حذف کرد و بودجه‌ای برای ساختن کارخانه و ایجاد شغل و سرمایه‌گذاری در خاک مکزیک کرد. بعد از چندین سال و حذف جاذبه غریب، سیستم به حال تعادل برگشت و حتی مکزیک‌هایی که در این سالها به آمریکا مهاجرت کرده بودند به کشورشان بازگشتند و سیستم معکوس عمل کرد! آمریکا هم از سود کارخانه‌ها سرمایه‌اش برگشت

وقتی بیست ساله شده بودم و دنبال کار میگشتم مادر بزرگم گفت حق نداری دست خالی به خونه بیای، گفتم نه‌نه کار پیدا نکردم و جیم هم خالیه، گفت مهم نیست، دیگه مرد شدی و مرد دست خالی خونه نمیداد، تا وقتی که کار نداری هر شب که خونه می‌ای از کوچه دو تا سنگ اندازه سر انگشتت بردار و بیار بنداز کرت حیاط، هر شب اون دو تا سنگ رو ازت میخوام، بعد از دو سه ماهی دیدم کرت خونه با دست من و چینش مادر بزرگ داره سنگ فرش میشه و دیگه با آخرین قدرتم دنبال کار رفتم و اولین کارم رو پیدا کردم.

الان همگی در بورس معامله میکنیم و نمودار اکثر سهامها رو نگاه میکنیم و سهمی میخریم و فردا صبح با صف فروش اون سهم مواجه میشیم. یک بازار کاملاً بی‌نظم! بابا کلا سهامداری یک حقه بازی بزرگه! ولی در این بی‌نظمی باید از پنجره چشمان استادان گرامی، مهرعلی‌پور و کلهر منظره را تماشا کرد تا متوجه نظم نوسانات شد (استاد اسمعیل‌زاده رو نگفتم چون ایشان روی نمودار کار نمیکنن) اونا در اولین لحظه که نموداری رو بدون هیچ اندیکاتور و اوسیلاتوری میبینن، به

صورت شهودی، صعودی یا نزولی بودن اونو "حس" میکنن. مغز راست اونا جاذبه غریب و نقطه کانونی هر نمودار رو میبینه و در همون لحظه میتونن حدس بزنن که کجا و چگونه میشه وارد بازار شد و چگونه عمل کرد.

بیلوردی در چای کنار تبریز نصب شده بود که با دیدن آن موی بر تنم سیخ شد! یک بیلورد تبلیغات پیشبردی و با استراتژی کششی! بیلورد در مورد مجتمعی بود که بالای سیصد میلیارد تومن هزینه برداشته است، ولی با این بیلورد اشتباهی توسط گروه بازاریابی انجام شده است که مجتمع رو اونقد پایین خواهد آورد که در ذهن هیچکس نمیگنجد! راستش رو بخواین دلم نمیخواد چیزی رو که حس میکنم به زبون بیارم

در موضوع جاذبه‌های غریب همیشه توجهتون باید "نقطه ثقل" سیستم باشه. سیستم با اینکه میتواند در بینهایت نقطه سیر کند ولی در عمل حول نقطه ثقل خودش در حرکت. مثلا در شطرنج در اولین حرکت بیست انتخاب برای حرکت وجود داره ولی در عمل تمام این حرکات ممکن نیست و زیانباره! زمانی حروفچین کامپیوتر چاپخونه بودم. تصمیم گرفتم امتحان کنم که میتونم تبدیل به جاذبه غریب سیستم بشم یا نه. اون زمونا قدرت خرید کامپیوتر نداشتم ولی یک کیبورد خراب از یک کامپیوتر فروش به رایگان گرفتم و خونه آوردم و جای حروف رو حفظ کردم و شروع به تایپ نه انگشتی کردم و اصلا به صفحه کلید نگاه نمیکردم بعد از مدتی تحویل اعلامیه ترحیم در چاپخونه از یک ساعت به نیم ساعت و حتی بیست دقیقه رسید. چاپخونه در همه جا به سرعت تحویل، مشهور شد و درآمدها و مشتریها بیشتر شد و بعد از رفتن من از چاپخونه اون جایگاه از دست رفت! اگر مدیر چاپخونه تشویق غیرخطی رو بلد بود باید منو تشویق میکرد. تشویق در تلاش یک کارمند برای جلو زدن از خودش همیشه در جهت تقویت سیستمه. هفته گذشته در مورد عدم تشویق خطی گفتم این هفته هم در موضوع تشویق غیرخطی

اپل با آیفونش رهبر بازار گوشیهای لمسی است یا شاید بهتره بگیم بود. نقطه ثقل بازار گوشیهای لمسی آیفون بود و بازار رو با قدرت خرید مشتری تقسیم بندی کرده است. رقبا نیز از این روش تقسیم بازار استفاده میکردن و میکنن، اپل طبقه ثروتمند رو هدف گرفته و سامسونگ و سونی طبقه زیرین اپل رو، نقطه ثقل اپل هم تفکرات ناب استیو جابز بزرگ بود. بعد از استیو جابز اپل سرعتش کم شد و در آیفون شش، یک اشتباه در شاسی گوشیها کرد و سامسونگ فرصت رو غنیمت شمرد و همزمان به بازار سونی و اپل حمله کرد، سونی درصد بالایی از سهمش رو از دست داد و سامسونگ در منطقه حکم‌فرمایی اپل هم الان گوشیهای گرانتر از آیفون به بازار عرضه کرده و در صورت ادامه درست استراتژیستش قادر است سهم بازار اپل رو هم بگیره. ولی در مورد رقیب پایینی غافل شده است و ممکن است از پایین توسط رقیب دیگری تحت فشار قرار بگیره که در ادامه این کلاسها و موضوع استفاده از "تفکر سیستمی در مدیریت بازاریابی" که بنیانگذارش در ایران و شاید جهان بنده حقیر هستم، بیشتر توضیح خواهم داد.

فکر میکنم تونسته باشم استفاده از جاذبه‌های غریب رو شرح بدم. جلسه آینده در مورد آخرین فاکتور تفکر سیستمی یعنی "خودمانایی" صحبت خواهیم کرد.

## جلسه چهارم

دوستان عزیزم سلام. موضوع جلسه امروز **خودمانایی** در تفکر سیستمی است. خودمانایی یعنی اجزاء کل سیستم رفتاری شبیه خود سیستم دارن. یک آینه رو هر چقد بشکنیم، ریزترین تکه‌های آن هم شبیه خود آینه است. البته باید اینو خدمت شما عرض کنم که تفکر سیستمی نقطه مقابل تفکر تحلیلی است و ما همیشه اجزاء سیستم را وقتی بررسی میکنیم که روی سیستم هستند و از سیستم جدا نشده‌اند، اگر چشم انسان رو از بدنش خارج کنن تا بررسیش کنن دیگه اون چشم مال اون بدن نیست و از بین رفته است. جراح قلب وقتی قلب رو جراحی میکنه قلب همچنان جزئی از سیستم است و اگر از بدن جدا بشه، هم سیستم و هم قلب از کار میافتن.

برای استفاده از این قانون در تفکر سیستمی در مدیریت بازاریابی بنده همیشه این توضیح رو مورد استفاده قرار میدم:

همه چیزمان مانند همه چیزمان است

این قانون علت اکثر اتفاقات رو نشون میده. شکست تولید شکست میکنه، موفقیت تولید موفقیت میکنه، فقیر، فقیرتر و ثروتمند، ثروتمندتر میشه. همه اینها متکی بر قانون خودمانایی سیستمهاست. با کمی توضیح بیشتر قادر خواهید بود در همه سیستمها این قانون رو تشخیص داده و بر مبنای آن تصمیمگیری کنید.

ابتدا باید در نظر داشته باشین که رفتار راس هرم در رفتار کل سیستم تاثیر میزازه و سیستم خیلی به این رفتار حساسه، ولی رفتار اجزاء سیستم هم بی تاثیر نیست و هیچوقت همیشه رهبر یک سیستم رو تنها مقصر رفتار آن دانست ولی سهم رهبر خیلی بیشتره!

کسی که وسایلش رو همیشه گم میکنه، این رفتارش به سیستمهایی که در آن حضور داره سرایت میکنه و اکثرا پروندههای شرکت در جاهایی هستند که جای پرونده نیست. پدری که در خانه فریاد میزنه، نمیتونه به بچههاش سفارش کنه با صدای بلند صحبت نکنن، حتی اگه با دیکتاتوری بتونه بچههاش رو خفه کنه این خفه شدن در کوتاه مدت اتفاق میافته "خاصیت انباشندگی و اثر پروانه‌ای" و وقتی بچهها بزرگ میشن، همیشه با صدای بلند در خانه حرف میزنن و اکثرا مخاطب فریادهای ایشون، پدر خانواده است "البته فاکتورهای دیگه سیستم رو در اینجا صفر فرض کردیم" به همین خاطر فیلسوف بزرگ کانت میگه: طوری رفتار کن که به همه بگویی مثل من رفتار کن!

پدر و مادری که سالی یک کتاب هم نمیخونن، اکثرا بچههاشون از مطالعه گریزانند. من هیچوقت به پسرم در مورد مطالعه توصیه نکرده‌ام ولی او همیشه ساعاتی از روز رو ابتدا با کتابهای درسی و سپس غیردرسی میگذرونه، وقتی ازم کتاب میخواد و میخرم خیلی خوشحال میشه، فقط از بچگی دیده که باباش هر شب بدون تعطیلی مطالعه میکنه!

همه چیزمان مانند همه چیزمان است. با کسی که قرار است معامله بکنین، یک دست شطرنج بازی کنین، اگه دست به مهره بازی نکرد، مطمئن باشین این شخص اکثر چک هاش پاس نمیشه و در اجرای تعهداتش کوتاهی میکنه! اگه به اسب علاقه داره این شخص دوستاش، کارمنداش شرکای تجاریش و غیره رو به عنوان ابزاری برای موفقیت خودش میدونه و بجای کلمه "ما" از "من" زیاد استفاده میکنه. کسی که به رخ علاقه داره میتونین رو صداقتش شرط ببندین. کسی که عاشق وزیره اهل ریسکه و کسی که زود اقدام به تعویض وزیر میکنه در هر رابطه‌ای رفتاری میکنه که بهترین انسانها هم با او رفتاری دیکتاتوری در پیش بگیرن، بیشتر و مفصلتر از این هم میتونم در مورد روانشناسی شخصیتی در شطرنج بنویسم ولی به همین اندازه بسنده میکنم.

مدیری بود که قبلا خیلی رابطه نزدیکی با هم داشتیم، یک روز زنگ زدم که خدمتش برسم و قراردادی برای اجرای کارهای شرکت ما بنویسیم. بعد از سلام و احوالپرسی گفتم، میخوام پیام با هم صحبت کنیم، پرسید در چه موضوعی؟ گفتم کار و زندگی، گفت راستش رو بخواین من وقت اضافی ندارم! همون روز شماره‌اش رو از گوشیم پاک کردم و هیچوقت هم دیگه بهش زنگ نمی‌زنم، چرا؟ همه چیزمان مانند همه چیزمان است. وقتی او در رابطه چندین ساله ما که بیشمار سود از افکار من برده حالا هم داره دنبال سود خودش میگرده و تعهدی برای جبران زحمات من نداره، در بلند مدت مثل یک انگل خون شرکت ما رو خواهید مکید. حالا هر روز از سایتها اصول برندینگ یاد میگیره و داره در شبکه‌های اجتماعی واسه خودش برندسازی میکنه، ولی من یک "پنجره شکسته" در افکارش دیدم! مطمئنا اگه شطرنج بلد باشه همیشه از اسبهایش استفاده خواهد کرد.

کسی که تا ساعت یازده میخوابه "کسانی که بخاطر شبکاری میخوابن موضوع این مثال نیستن" یعنی معنی زمان رو نمیدونه "زمان اونقد اهمیت داره که در این کلاسها و در تک تک مثالهام باید به این کلمه دقت کنین" اگه شما از چنین شخصی چک داشته باشین، مطمئن باشین با تاخیر چکون پاس میشه.

شرکتی بود که ما با آنها همکاری میکردیم. چند وقتی بود که مدیر فروشی استخدام کرده بودن که بیش از حد آرایش میکرد، وقتی من منتظر انجام کارها بودم، میدیدم ایشون رفته و آرایش خودش رو تجدید کرده، تصمیم گرفتم به شرکت دیگه پیدا کنم و بعد از پایان این پروژه، دیگه با این شرکت همکاری نکنیم، مطمئن بودم در تاخیر سفارش ما این مدیر بی تاثیر نیست. البته من شیخ نیستم و فقط سیستم شناسم و از تفکر سیستمی در مدیریت بازاریابی استفاده میکنم. ولی ایشون که بیش از حد آرایش میکنه، حتی تشکر من بابت انجام قسمتی از پروژه رو، هم دیگران و هم خود ایشون تفسیر منفی میکنن، دیروز برای بررسی و تایید قسمتی از پیشرفت کار به شرکتشون دعوت شدم، وقتی رفتم دیدم ایشون حضور ندارن و مدیر فروش جدیدی استخدام شده، خانومی متین، مودب و با گامهایی

سریعتر از یک آدم معمولی! "خودمانایی" علت رو جویا شدم، مدیر شرکت گفت: در این مدت که ایشونو استخدام کرده بودیم، هر روز تاخیر داشتن "اتلاف وقت با آرایش به سیستم تاثیر گذاشته بود؛ خودمانایی" مشتریای شرکت ما که مدیران برجسته شرکتها بودن به شرکت‌های رقیب رفتن و جاشون رو جوانان تازه کار گرفته‌ان "جاذبه غریب" سفارشات با اینکه کمتر از قبل شده ولی زمان تحویلشون بالاتر رفته بود "خودمانایی". از مدیر شرکت تشکر کردم و گفتم که تصمیم داشتم منم به شرکت دیگه‌ای برم و دقیقا هم به خاطر حضور همین خانوم در شرکت شما بود. ولی به خاطر هوشیاری شما همکاری ما ادامه خواهد داشت.

قانون قدرت زنجیر: قدرت یک زنجیر را ضعیف‌ترین حلقه آن تعیین میکند! این تفسیری از خودمانایی در سیستم‌هاست. اگر همه درس‌هایت را خوب بخوانی ولی اصلا در انگلیسی نمره خوب نگیری همان انگلیسی چندین سال از عمرت را میگیرد. اگر همه اعضای یک تیم فوتبال در سطح بالایی بازی میکنند و فقط دروازه‌بان تیم ضعیف باشه، قدرت آن تیم به اندازه قدرت دروازه‌بان‌شان است. در سیستم‌ها اصلا میانگین یا معدل‌گیری نداریم.

قانون علف هرز: برای داشتن گیاهان مفید در مزرعه خود، باید زحمت بکشین، ولی علف‌های هرز بدون زحمت هم رشد میکنن. مثبت بودن زحمت میبرد ولی برای منفی بودن نیازی به تلاش نیست و کافی است مثبت فکر نکنین. پس طبق قانون علف هرز حالت خنثی در سیستم‌ها نداریم، اگر کار خوبی نمیکنید حتما کار بدی میکنید، حداقلش اینه که دارین عمر گرانمایه‌تونو تلف میکنین. "در جلسات آینده در مورد مثبت و منفی فکر کردن هم جلسه‌ای خواهیم داشت که در سیستم‌ها همیشه مثبت، مثبت و منفی، منفی نیست"

حالا با ترکیب این دو قانون اصولی در مورد سیستم‌ها استخراج میکنیم. چهار نفر دوست را فرض کنید که سه نفر آنها درآمدی بالای دو میلیون تومان در ماه دارند و یکی از آنها پاره وقت کار میکند و حقوقی زیر پانصد تومن در ماه نصیبش میشود. طبق قانون قدرت زنجیر و علف هرز، نقطه تمایل "جاذبه غریب" این سیستم حقوق زیر پونصد تومن است. ایشون بخاطر کم کاری و داشتن وقت اضافی به محل کار هر سه دوست خود خواهد رفت و باعث عقب افتادن تحویل سفارش آنها خواهد شد: ای بابا شما چرا خر کاری میکنین، چهارشنبه که تعطیله پنجشنبه رو هم تعطیل کنین سه روز رو با هم بریم گردش و دور هم خوش بگذرونیم، اینا جملاتی است که ایشون در جمع دوستانه میگن و طبق قانون علف هرز، اونا رو از مثبت فکر کردن و تلاش منصرف میکنن و سیستم به طرف جاذبه غریب خودش حرکت میکنه. دولتمردان بد را شهروندان خوبی که رای نمی‌دهند انتخاب میکنن!

توجه کنین که این قانون صورتی متفاوت در خانواده دارد. در خانواده‌هایی که خانوم خانه‌داره چون تقسیم وظایف صورت گرفته است اینجا نمیتوان سیستم را متمایل به درآمد صفر در نظر گرفت. ولی تنبلی آقا یا خانوم خانواده میتونه تبدیل به شاخص خودمانایی سیستم بشه. "در این مورد بعدا در جمع بندی قوانین سیستمی بیشتر صحبت خواهیم کرد."

براساس قانون خودمانایی، تفسیری دیگه وجود داره که به قانون جوجه تیغی مشهوره. روباه در هزاران سال گذشته هر شب حقه‌ای جدید برای شکار جوجه تیغی سوار میکنه و جوجه تیغی یک قانون ساده برای مبارزه با روباه داره: "هر وقت صدای پای شنیدی، جمع شو" هر کسی در زندگی قانون‌های جوجه تیغی داره و بر اساس آن رفتار میکنه و از بازدهی صد در صدی آن مطمئنه مثلا: اگه لذت غذا براتون مهمه همیشه در رستوران‌هایی غذا بخورین که آشپزش چاقه! در زندگی دنبال راه حل آسانسوری نباش، مسیر موفقیت پلکانی است! اگه میخوای بدونی یک روحانی چقد مقدسه، بهتره یک سال کنارش زندگی کنی! پدربختی اگر در کما باشد تا وقتی که نفس میکشد، قویترین مرد روی زمین هستی! مادرت تنها انسانی است که ریتم قلبش با تو یکی است، وقتی بچه بودی از فرسنگها فاصله گرسنه بودندت را میغمید، در بوسیدنش دست و دل‌باز باش! زنها اگر تعصب جنس خودشان را داشتند، هیچ مردی قادر به خیانت کردن به زنش نبود! دسته تبر از جنس درخته! به حرف کسی که عصبانی شده گوش نکن! وقتی دامن‌ها بلندتر میشوند از بورس خارج شو! در هر بازاری اگه دیدی افراد غیر متخصص هم وارد بازار شده‌اند تو از بازار خارج شو! تا صبح هم میتونم براتون قانون جوجه تیغی بنویسم و با اصول سیستمی علتشان را تشریح کنم ولی همینقدر کافیه.

برای همین هیچوقت با رزومه، کارمندی را استخدام نکرده‌ام و نمیکنم. هیچوقت برای کسی رزومه پر نکرده و نمیکنم. با اصول خودمانایی سیستم‌ها میتوان کارمند سیکیلی استخدام کرد که از هر کارمند لیسانسی بیشتر به درد مجموعه بخوره! مدیری که در جلوی چشم تو کارمند دیگه‌ای رو تنبیه میکنه مطمئن باش روزی آبرویت را خواهد برد، خودت را گول زنن، استعفايت را بنویس و برو، طبق قانون خودمانایی تو نمیتوانی استثنا باشی!

مغز انسان سیستم پیچیده‌ایست که با نگاه کردن به خروجی‌هایش، به داده‌ها و پروسه جعبه سیاهش پی برد. پوست هر انسانی ممکنه دچار بریدگی بشه، ولی اگه کسی رو میبینی که اکثرا دچار بریدگی میشه و بصورت "مکرر" این اتفاق میافته، بدونین اون شخص نسبت به خودش خشمگینه و احساس گناه میکنه. انگشت شست هر کسی اگه "مکرر" زخمی میشه، اون شخص به عقل خودش شک داره و از نگرانی مزمن رنج میبره! انگشت اشاره زخمی "مکرر" نشانه کمبود اعتماد بنفس و ترس اون شخصه و .... همه اینها خروجی مغزه. با دیدن این نشانه‌ها شروع به جستجوی علت بکنین. دکترها و روانشناسها همیشه تلاش میکنن خروجی‌ها رو اصلاح کنن، ولی در سیستمها باید ورودی و جعبه سیاه رو اصلاح کرد تا خروجی‌ها اصلاح بشن. همه چیزمان مانند همه چیزمان است.

بروس نیتون پرفسوری بود که در زمینه ژنتیک تحقیق و مطالعه میکرد، خودش میگوید چون ژنها قسمت ثابت زندگی هستند بهتر میشه روشون کار کرد تا اینکه روی چیزای دینامیک زندگی کار کرد. روزی نقشه ژنتیک یک مرد را داشت و روی بدن او مطالعه میکرد. بعد از چند ماه وقتی نقشه جدیدی از ژنهای مریضش برداشت و متوجه شد، نقشه کلا عوض شده است!!! علت را جویا شد و مرد اظهار بی‌اطلاعی کرد. بعد از اصرار بروس، کمی فکر کرد و گفت: قبلا دوستانی ورشکسته داشتم و باهاشون شبها کنار خیابان به صحبت میپرداختیم "خودمانایی" ولی چند ماهی است که رابطه‌ام با آنها به هم خورده و دوستان جدیدی پیدا کرده‌ام و با آنها صبحها به پیاده روی میروم و صحبت میکنیم، انقد غرق کار شده‌ام که دیگه حتی وقت "تلویزیون" دیدن هم ندارم. بروس اون روز متوجه شد، انسان با تغییر تفکراتش حتی میتونه بر روی ژنهاش اثر بزاره "قابل توجه اونایی که میگن من بصورت ژنتیک اینطوریم" از اون روز بروس تصمیم گرفت روی مغز کار کنه و از دنیای ژنتیک خداحافظی کرد.

جلسه آینده درباره مغز و قسمت‌های آن صحبت خواهیم کرد. موضوع تفکر سیستمی در مدیریت بازاریابی را فعلا تا اینجا کنار می‌گذاریم و بعدا دوباره به این موضوع برخواهیم گشت.

**برای خواندن بقیه مطالب مرتبط لطفا به سایت زیر مراجعه کنید:**

<http://www.brand-saz.ir>