

## 《从危机管理到问题管理》



作者：孙继伟 著  
出版：上海人民出版社  
时间：2008-03

### 内容简介

“问题管理”是一种简单而有效的管理模式，问题管理理论认为：企业的问题普遍存在，优秀企业的问题并不比普通企业的问题少，每个人都能发现一些零散的问题，但要发现众多问题中的关键问题并不容易。所以，以系统的视角、专业的方法、追根问底的精力，而有相应权力和能力的人并不一定对问题有准确的认识。因此，适当地表达问题并设法让领导接受解决问题的方案比发现问题更为重要。解决问题的方法因情况而异，解决问题时不仅要对症下药，而且还要对人下药、对财下药、对愿下药。

本书适合企业以及社会公共机构的管理人员、管理类专业的学生、教学和研究人员阅读。

## 防病于未发前

文/张海涛

你一定听说过扁鹊和蔡桓公的故事，在介绍本书之前，我们再回顾一遍。

古代名医扁鹊曾经三次对蔡桓公的病情提出过危机预警，但蔡桓公不当一回事。后来果然不出扁鹊所料，蔡桓公的病情发展已入骨髓，无药可治，不幸病故。扁鹊也因此名声大振。

后来，魏文王在一次召见扁鹊时问：“你们家兄弟三人，都精于医术，到底哪一位最好呢？”

扁鹊回答说：“长兄最好，中兄次之，我最差。”

魏文王再问：“那么为什么你最出名呢？”

扁鹊答道：“我长兄治病，是治病于病情发作之前。由于一般人不知道他事先能铲除病因，所以他的名气无法传出去，只有我们家的人才知道。我中兄治病，是治病于病情初起之时。一般人以为他只能治轻微的小病，所以他的名气只及于本乡里。而我扁鹊治病，是治病于病情严重之时。一般人都看到我刺激经络、在皮肤上敷药等大手术，所以，以为我的医术高明，名气因此响遍全国。”

对于企业的问题，如同人的健康问题，需防病于未发前！企业的正常秩序恰如人的健康状态，会被突如其来的危机以迅雷不及掩耳之势打乱，甚至企业会就此陷入困境或绝境。

但是，危机背后玄机不同，本书独创性地以急性危机和慢性危机两条主线对危机的各种成因和对策进行了全景式剖析。危机一旦形成，即使已经采取了很好的危机管理，也会给企业造成难以挽回的损失。千里之堤，溃于蚁穴。企业中存在的问题却比“蚁穴”还要凶猛得多，因为问题有自我膨胀能力，危机往往是问题日积月累的结果。因此，有远见、重细节的企业已经从“危机管理”转向了“问题管理”。

“危机管理”告诉你危机预警、危机处理、危机公关的方法，不仅能够帮助企业面临危机时力挽狂澜，而且能让你不鸣则已，一鸣惊人！

“问题管理”告诉你分析问题、表达问题和解决问题的诀窍，不仅能够帮助企业解决问题，而且能让你获得领导的赏识，赢得下属的敬重，取得同事的理解，进而实现职业发展、事业成功、心情舒畅！

本书生动活泼地讲解了问题管理三大法定和特别工具的应用，铺就了从“救火队长”到“优秀管理者”之路，炼成了“以防为主、防消结合”的管理模式，为个人职业发展和企业基业长青提供了利器。

中国首位问题管理专家孙继伟博士在主持这套问题管理丛书中，问题管理专家团队以国内外问题管理已有成果为基础，结合多年来的亲自实践和系统研究，深入浅出地阐述了“问题管理”的理论与应用。丛书整体以独创性、实用性、趣味性、系统性为特色，作者以幽默的语言、独特视角、实话实说的风格，把“问题管理”这一新兴管理模范演绎得简单而生动，给人以“华实兼容”的感觉。