

总裁艺术

管理语言



遵循心理学规律的经营
追求如下理念：

一、企业成长；二、员工挣钱；三、不得病。



气象出版社
China Meteorological Press

7
Z
O
N
G
C
H
U
I
S
I
S
S
E
C
O
N
T
A
I
N
S
T
H
E
F
O
L
L
O
W
I
N
G
P
A
G
E
S
少祺《心理访谈》特邀专家 周正良 zhengzhang 周虹◎著

总裁艺术

管理语言



央视《心理访谈》特约专家
周正 Lijie Zhang 周虹◎著



气象出版社
China Meteorological Press

图书在版编目(CIP)数据

总裁艺术:管理语言/周正等著. —北京:
气象出版社, 2009. 1

ISBN 978 - 7 - 5029 - 4660 - 9

I. 总… II. 周… III. 企业领导学—语言艺术
IV. F272. 91

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 202952 号

总裁艺术——管理语言

出版发行:气象出版社

地 址:北京市中关村南大街 46 号(100081)

电 话:总编室 010 - 68407112, 发行部 010 - 68409198

网 址:<http://cmp.cma.gov.cn> E-mail: qxchs@263.net

责任编辑:胡育峰

终 审:纪乃晋

封面设计:创品牌

责任技编:都 平

责任校对:时 人

印 刷:北京京科印刷有限公司

开 本:700 mm × 1000 mm 1/16 印 张:12.25

字 数:200 千字

版 次:2009 年 1 月第 1 版

印 次:2009 年 1 月第 1 次印刷

定 价:28.00 元

印 数:1—10000

本书如存在文字不清、漏印以及缺页、倒页、脱页等,请与本社发行部联系调换



引 子

——语言的意义

心理学上讲：你释放什么，就会回收什么；你的语言就是你的魔咒，就是你的魔法。

人一生中所表现出来的东西，无非言、行。言，是根源，因为言为心声。人大脑里面的程序，通过什么体现出来呢？一定是一个有形的符号——语言。语言是我们内在程序的符号，是本质性的东西，行为由它来指导。如果内在程序有问题，你将终生不知，因为程序不会自动改变，必须是你有意识地去更改，这样，你才能从根本上得到改变。

我们能理解牛顿、爱因斯坦在晚年的行为——当他们研究完有形的东西，研究了力、研究了行为以后，他们必然会问：为什么？怎么发生的？机理是什么？……最后，都陷入了灵魂、陷入了程序。

按照心理学的说法，我们对人的了解、对人类灵魂的了解、对程序的了解，仅仅是刚刚开始。人有多伟大？人的程序有多复杂？我们的认识仅仅是开始。但是，当我们了解了这些尖端的东西、先进的手段以后，你会超人一步、事半功倍，甚至是事半功十。因为科学的力量，就是为了成为一种工具，给大家带来方便。



2000年在中国召开的世界科学大会上有一句名言：我们对世界了解得越多，我们对世界知道得就越少。

这就像一座山，远看时只是一个个小山头，进到山里你会发现这里面有着丰富的、令人着迷的东西。过去因为科技水平较低，我们对人、对许多行为学的研究只能流于表面。现在科技已深入到分子水平，这种情况下，大家会发现许多古老的原理都是可以解释的。

人类在最初的几十万年，甚至是上百万年都是没有科学的。那么人类是靠什么生存下来的呢？靠的是信念，靠的是价值，靠的是我们的言行。

我们一定要清楚：科学对人类而言只是一个工具，人是最重要的，永远要把人当人来看、把人当人性来看，要赋予他一些灵性，尊重其自然特性。千万不能把人当成一个科学的物体来对待，这样就容易狭隘。

事实上，心理学，尤其是语言心理学，是最复杂的科技。

那么，心理学家现在研究什么呢？现代心理学的研究进展如何呢？他们在人的头部固定了61个导联，通过脑电图，定时观察人的脑电波，借此来研究人的意识和思维行为。也许有一天，我们真的能够控制人的意识和行为，不过这将是一个很大的伦理学问题。

另外一个更高级的研究：我们可以通过意念、导联，再加上一个类似功放的装置，将意念扩大——一位男士喜欢眼前这个姑娘的头发，伦理上不能去摸它，他只在意念上想：我要动一动她的头发。果然，她的头发就动了。因为意念是一个很微小的程序，就像你在听MP3的音乐，大家都听不到，怎么办？加一个功放。

因此，本书给大家介绍的，是一种最尖端的科技：心理语言学、心理学对人类的理解。



序

——总裁语言的意义

沃伦·巴菲特说：领导者的作为，永远不是个人的事，团队将因此而改变。

《总裁艺术——管理语言》，正是在“心理语言学、心理学对人类的理解”的基础上形成的。

遵循心理学规律的经营实践应始终追求如下理念：一、要企业成长；二、员工一定要挣到钱；三、不得病。这是企业管理的最终目的。如果企业最终得到了发展，但企业高层人员疾病缠身，到四五十岁头发快掉光了、乳腺增生了、甲状腺肥大了……那不是我们的目的。试想，一个人奋斗了二十年、三十年，富裕了，房子有了、车也有了，正打算家里再装个游泳池呢，却丧失了游泳能力，有什么用呢？

作为管理者，从心理学角度讲，必须是上述三个方面都达到了，才叫成功。如果一个人，在人生开始的前二十年都在“拼命”，拼到最后，可能得到什么：老婆的老公不健康了、孩子的父亲天天躺在病床上……妻子和孩子怎么能高兴起来呢？他们高兴你天天躺在病床上？本书正是要告诉大家用什么方式来实现上述三个方面的目标。对于这个问

题，许多天才管理者的经验之谈值得我们借鉴。

本顿管理资源创办人黛布拉·本顿说过：“你释放出什么，就会回收什么。”“领导者的心情，会决定企业内其他人，甚至整个企业的心情。”

黛布拉·本顿本身并不是企业家，他是专门给企业家讲如何进行语言调整、如何进行行为调整的。他要告诉企业家的正是：你如何通过调整自己的语言、行为，不仅能达到企业发展的目的，同时还能保持住自己，最终享受你所赢得的成就，并让你的家庭与你共享成功。中国有许多企业，都是老板赚钱，而员工却赚不到钱——这种企业很难长久，这也不是世界发展的潮流。下面，我们分析一下黛布拉·本顿就企业管理所说的两句话。

你释放出什么，就会回收什么。对这句话有两种理解：第一、你现在在做什么，你将来就会得到什么；第二、现在你的员工怎么对待你，就说明你是怎么做的。

领导者的心情，会决定企业内其他人，甚至整个企业的心情。你的状态，就是企业的状态；你的企业摇摇欲坠，整天风浪不止、内耗不断，那就说明你内心即如此。一定要坚信这一点，而且，的确是这样。

现代推销之父约翰·H·帕特森曾说过：“如果你连自己都无法说服，那就干脆放弃说服别人的打算。”一个企业家如果对什么样的企业才是成功的企业理解不全面、不透彻，不知道建立在你劳心过度、疾患缠身基础上的企业成功并不算真的成功，不知道企业赚了钱，但员工囊中羞涩这也不算企业成功，这种情况下你给员工讲：“你们都要和谐！”“你们都要好好工作！”连你自己都未理解清楚什么是和谐，好好工作代表什么、能实现什么，你怎么能讲出让员工理解的东西呢！

国际管理培训师兼顾问，纽约长岛大学荣誉退休教授杰拉德·库希尔曾说过：“如果你真的想要改善世界，那么就改变你自己。”对企业家尤其如此。企业家或者说管理者就如同一个夹角的顶点，这个夹角在

数学家眼里可能是5度、10度，用两个手指就能表现出来，两个手指5度、10度夹角间的距离能有多大呢？很小！但是对企业家来讲，就不止是这么大了，也许放大到几千米，因为企业是个多层结构，你可能管理上万人，这个夹角会被逐层放大，最终的结果可能与你的目标相差甚远。所以，要想改善这个世界，要想让这个夹角的两条线合并，你自己首先就得合并。如果你这里就开始分歧了，即使这个角很小，但在企业内部逐层执行的过程中它会被无限放大。所以，改善自己是改善企业的根本。

那么，如何改变自己，进而影响他人呢？亚马逊公司总裁波普认为，“一个人可以成为你的盟友，也可以成为你的敌人，这取决于你对他们谈话的态度如何。”而谈话的态度是受情绪、材料、切入点这三方面影响的。

改变一个人需要技巧，首先要顺着他的思路走，让他“固执己见”，先让他在心理上、情绪上坚信自己的观点并且表明自己的观点，以为自己是对的。然后，经过我们的讲解，水到渠成地得出一个震撼性的，有时候也会是截然相反的结论，最终证明我们的思维方式、行为方式才是正确的，才是能够获得成功、健康、幸福的。必须如此，否则你改变不了他。这样呢，你就得有所准备、就要有资料，你得有一个固定的程序。本书呈现的正是这样一种程序。





目

录

引 子——人类语言的意义/1

序——总裁语言的意义/3

心篇 拥有王者之心

新财富观 / 3

挣钱就是挣功德 / 3

新诚信观 / 11

计谋不等于智慧 / 11

诚信表达——错了也要守 / 16

前后一致 上下一心——根除内耗 / 19

目的明确 控制情绪 / 23

新用人观 / 25

用人之长 容人之短 / 25

有若无 实若虚——贵在下级 / 28

总裁 可以不懂行 / 29

玩儿乃大体 忙则乱 / 33

锦囊妙计 不如莱温斯基 / 35

加班 就是加速完蛋 / 37



王者的思想 / 42

成功的秘诀 / 42

松下幸之助说 / 46

组织中服高人 / 55

拒绝垂头丧气 / 56

遵守天分指引 / 57

王者的根本 / 60

人格魅力 / 60

以人为本 / 63

决策思维 / 66

大唐盛世五项总结——成功管理的真谛 / 69

行篇 感悟王者之行

对己 / 79

60%的完美 / 79

顺应民意 / 80

有本才有质——与人要先亲后疏 / 81

循正而行 自与吉舍 / 82

用人不疑的能力 / 83

曲线交流 / 85

有本事 管到心 / 86

幽默感 / 86

敢于说“我错了” / 87

只有不称职的老板 没有不称职的下属 / 89

向下级道歉 要私下 / 90

以人为本的底线 / 92

以人为本之责任感 / 93



- 成者图精 / 94
不标榜忠诚 / 95
真性情 / 96
贵族不乘人之危 / 96
旺夫命 / 97

对人 / 100

- 只读优势 包括自己 / 100
在表达中发现人才 / 101
分工到底与母鸡打鸣 / 103
归功于人 / 105
成就员工 / 107
允许自然出错率 / 107
五花判事——让下属畅所欲言 / 110
不做口舌之争 / 111
不收远——不好大喜功 / 113
总见下属的妩媚 / 113
有人背叛——既注不咎 / 115
小功大过 / 116
重赏慎罚 / 119
“努力”不为标准 / 120
国营高价——让员工富有 / 121
I can kill you——恰当制止下属的过分行为 / 122
刑不上高层 / 124

对团队 / 127

- 祥瑞在于得贤 / 127
要有一面企业的镜子 / 129
好则不动 / 130
团体人格统一 / 131

- 允许小污小垢 / 132
- 不封禅 迟封禅 / 133
- 奖励有分寸的谏臣 形成有度的谏风 / 134
- 企业中杜绝“迷信文化” / 135
- 组织内不倡导告密 / 138
- 企业中不要“感人至深” / 139
- 变坏事为好事 / 140
- 修文德 / 142
- 不修长城——人是根本 / 142

言篇 成就王者管理

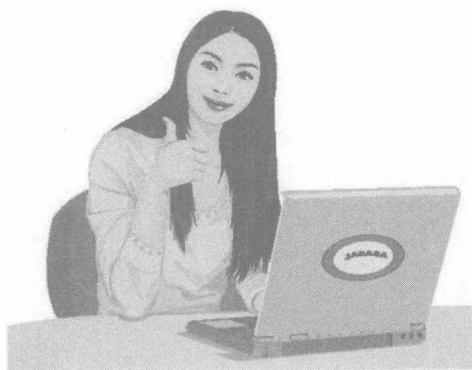
- 少说“但是” / 147
- 直陈己见 / 148
- 守一 / 151
- 第一是人 第五是人 / 153
- 承认个性 / 154
- 不评先进员工 / 156
- 不说提拔谁 倡导守本分 / 157
- 享受生命 / 161
- 不争辩 / 164
- 高效率 高工资 / 165
- 亮明计划 / 167
- 努力不为主导 / 169
- 忠臣式表达危害大 / 171
- 企业文化起源 / 173
- 表达出来 / 174
- 改变企业语言 / 176

Long Cai Yi Shu——Guan Li Yu Yan

台湾设计学院 台湾设计学院 台湾设计学院

心 篇

拥有王者之心



物为心之外化，有什么样的心，就有什么样的企业。企业好了，就是老板的心旺；企业乱了、败了，早就在心里注定了。

日本的企业，有三分之二，用的是同一种文化，即“心正则品良”。产品的质量不好、员工的服务跟不上、管理混乱……所有这些都源于老板的心术不正，并不是指道德不正。老板内心的一点点瑕疵、纰漏、歪斜、短板……都会在企业中、团队中放大、再放大。

坚决不要相信：一个办公桌上乱七八糟，一个办公室里杂乱无章、往年报纸堆积如山、资料文件需要乱翻乱找的老板能把企业管理得井然有序。因为，一眼便知他自身心无序，如此，他的企业何得有序？

心有序，则事有序。



新财富观



挣钱就是挣功德

钱——怎么说？大家平时怎么说钱？

——“钱是一个好东西”

——“没有钱不行”

——“钱不是万能的”

——“没有钱是万万不能的”

——“生财要有道”

——“见利忘义”

——“和气生财”

——“钱是工具”

.....

上述说法，还是一些比较能拿得上桌面的。我们来分析第一句，比如说：“这位女士，你是一个好东西。”你什么感觉？你敢不敢说：“老板，你是一个好东西。”回到家，“媳妇，你是一个好东西。”能说吗？

说这句话，表明是对钱的尊敬还是污辱？

污辱。



许多人之所以贫穷与上述想法不无关系。比如你想追求一位美女，可是你却说“美女都是祸水”“我这人不喜欢美女”“我不好色”“见了女人，我没有反应、没有感觉”“女人就是玩物”——美女一听：你是这种人，我跟你干什么！——你有一种语言暗示，你不尊重女人，又想得到女人。你不尊重钱，又想挣到钱，有这样的道理吗？

再看看我们很多的企业家、老板对员工的教育：

——“不要老想着钱，要讲奉献。”

——“我来打拼那个时候，住的比你们差多了。”

——“我当年天天吃窝头，不是也过来了吗？”

——“你们现在比我好多了！”

.....

他实际想说什么？不给你们钱、别老想着要钱。

还有一些人，喝完酒，“来，兄弟，咱们都是好哥们，哥们重要，钱是什么王八蛋！”这样的企业、这样的企业家、这样的人，怎么可能有钱？

从心理学上讲，钱和水一样，世界万物都有相通性，古人云：“万事万物皆有灵性”说的就是这个道理。读到这里，你也许会说：“我以后不再那么说钱了，就说钱可好着呢、钱好着呢！”后来你也开始说了，可你心里还在想，“钱就是王八蛋”，没有用。

因此，一个人、一个企业、一个民族，要想拥有财富、聚拢财富，必须首先尊重财富。好，现在怎么说钱？

——“钱，我喜欢你。”

这有点儿两性的意味，对老板说“老板，我喜欢你”，女员工对男老板这么讲似有不妥！但是，已经比开始进步很多了。

——“钱，我爱你。”

——“钱，我希望得到你。”

更有那个意思了。



——“君子爱财，取之有道。”

这是对钱说的，还是对取钱的方法说的？

——“有钱真好！”

这个已经挺好了。

在我以往有关财富心理的讲座中，参与者应该说是精英中的精英了，但当我问“怎么说钱”时，大家大都没做好准备。我认为，表达钱、描述钱，说得最好的有下面一些情形。

曾看过一个美英交战的电影，剧本是这么写的：我们（美国人）为什么要跟英国人打仗？因为他们掠走了我们的钱，这些钱，我们本来是用来盖房子的、是要给我们的太太买钻石的、是要给我们的孩子买一匹小马的，这些美好的钱，都被英国人掠走了，我们要把它夺回来。讲得很明白，打仗是为了夺回属于我们的钱，这些钱能让妻子儿女生活得更好，这是文学家的说法。

再看看企业家的说法。

可口可乐公司总裁罗伯特·戈祖塔这么说：我的工作，就是让可口可乐公司不断地发展壮大、不断地盈利，这自然会推动我们国家和我们公司所在的任何一个国家的经济发展。明确地讲：我的工作，就是盈利。

可口可乐公司讲，我盈利了，我所在的国家就盈利了，全人类都盈利了。他把自己的事业看得高尚不高尚？很高尚。企业家一定要有这种感觉。

沃伦·巴菲特说：让价值最大化，能做到100%，就坚决不做99%。这句话更是中国的企业家一定要想到的。我们不能把目标放在所谓的“地摊儿货”上，一件产品本来值100元，你却卖50，40，30元，一味压缩自己的利润，这样你如何积累资金，如何引进人才，如何建设你的团队，而且这种自我贬值的行为又怎么树立你的品牌形象，显然，这样的企业很难长久。

