

成就 8 位总统 / 68 位商业领袖

THE MOST
VALUABLE INTELLIGENCE COURSE

全世界最贵的 总裁情商课

MBA商学院从不公开的情商课程

如果说每一项能力都是一把钥匙
情商就是将它们黏合在一起的钥匙扣。没有它，我们就无法聚集全部的力量！

苏林 • 著

全球最高端神秘的总裁情商课程

10节课，价值百万美金！起源于哈佛，延展于世界……

全球十大上市公司总裁都在秘密学习！



江苏文艺出版社
JIANGSU LITERATURE AND ART
PUBLISHING HOUSE

全世界最贵的 总裁情商课

苏林·著



江苏文艺出版社
JIANGSU LITERATURE AND ART
PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

全世界最贵的总裁情商课 / 苏林著. —南京: 江苏文艺出版社, 2013. 8

ISBN 978-7-5399-6366-2

I. ①全… II. ①苏… III. ①情商-通俗读物 IV. ①B842. 6-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第147290号

书 名	全世界最贵的总裁情商课
著 者	苏 林
责任编辑	蔡晓妮
策划编辑	一 航
特约编辑	张 平
文字校对	陈晓丹
封面设计	Teaya
出版发行	凤凰出版传媒股份有限公司 江苏文艺出版社
出版社地址	南京市中央路165号, 邮编: 210009
出版社网址	http://www.jswenyi.com
经 销	凤凰出版传媒股份有限公司
印 刷	北京市兆成印刷有限责任公司
开 本	700毫米×1000毫米 1/16
印 张	15
字 数	225千字
版 次	2013年8月第1版 2013年8月第1次印刷
标准书号	ISBN 978-7-5399-6366-2
定 价	35.00元

(江苏文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)



从不公开的总裁情商课

当第一期“总裁情商”课在华盛顿开始举办时，我向机构合伙人之一的费恩·卡列农解释我们的宗旨：“100万元放在一个普通人的手中，可能是一栋房子，交给一位优秀总裁，却可能是一个商业帝国。为什么有这样的区别，其间发生了哪些不可思议的化学反应？我们的目标就是让人们发现自身的变化空间，挖掘那些被埋在体内的‘总裁情商’。尽管这看起来很难，但我相信每个人可以从课程中得到进步，即便没有机会去管理一家公司，人们也能在生活中更好地管理自己。”

就在几天前，国内的一则新闻吸引住了我：一个人因为房子拆迁得到了一笔巨款，这本来是可以改变命运的好事，他却拿着钱走进了赌场，很快就变得一贫如洗。这正应了我的观点，当一个人不具备高情商能力的时候，不但不能管理财富，也无法管理自己。全世界优秀的总裁们恰恰具备独特的“总裁情商”，他们在沟通、管理、思维、生活及情感领域，无不展示出一种游刃有余并让人尊敬的能力。

肖先生从清华大学毕业后，获得了父亲给他的100万元创业资金，用

来帮助他创建一家科技公司。肖先生雄心万丈，但是公司只存在了三个月就关门大吉。总结原因的时候，肖先生说：“激动的心情超过了对风险的担忧，我并不知道怎么让这些钱发挥最大的作用。怀揣梦想是好事，可我发现自己缺少一些重要素质。”

2009年，肖先生到华盛顿参加了我的“总裁情商”课程，遇到了来自波黑的维蒂奇先生。维蒂奇早在8年前就与我相识了，他也是第一批高级情商课的学员，回国后从欧洲风投机构融到了大约60万美金的资金，开办了一家技术性服务公司，成为了欧洲最好的管理者之一，2008年获得了波黑企业家协会颁发的奖章，表彰他在企业管理方面的成就。

维蒂奇与肖先生两个人在财富管理和公司经营方面产生的巨大差异，也让我意识到了开展这项高级情商课程的重要。同时，最近十年来，我们也看到了一些积极成果。每年有超过7万人在全世界各地报名参加“总裁情商”课，有超过3万人在课程结束后的一年内获得了一份管理岗位并成功地胜任，还有1万人选择了自己创业，成为一名真正的总裁；我们为谷歌、微软、台电等世界名企和500家中资企业的管理人员提供情商培训服务，告诉他们如何才能成为一名优异的领导者，在领导自己与员工中间找到最佳平衡点。

肖先生在华盛顿待了一个月，他几乎每天都来，在课程的前几天，他逐渐变得沉默。随着时间的流逝和培训的开展，他与学员增加了交流，到微软行政部门参观，去通用公司的综合管理部门了解他们的工作流程；随后，我们邀请了全美100家公司的总裁参加活动，向学员讲述了自己在刚走上管理岗位时的“黑色时光”，增强他们的自信。最后，肖先生成功地走出了失败的阴影。

他学习了三期的课程，并不仅仅关注怎样让自己拥有领导力，而是重点学习如何控制自身的情绪，理性地对待他的事业。他说：“我应该针对重要的事情做决定，提升我的决定力，以免重蹈覆辙。”他意识到了情商对于

命运的关键性影响——在此前他无比坚定地认为是财富影响人，比如父亲送给他的那一百万元创业资金让他欣喜若狂，还没有迈出第一步的时候就自认为已经成功了。最后的结果给了他沉重的一击，也让他清醒地看到了自己与那些优秀总裁的差距。

那么，情商到底是什么呢？为什么我们还针对于普通的情商（EQ）设立一门总裁情商课程？因为前者代表着你发现自身和引导自身的能力，而后者意味着你将如何管理自身和掌握其他人的命运，改善、提升和凝聚他们的情商，成为一位富有人格魅力的卓越领导者。不是任何人都有机会做到这一点，因此多数人只能成为新媒体的员工、房地产公司的销售员和每天都气急败坏的部门经理——简单的麻烦就能让他暴跳如雷。

情商是我们心灵的颜色，黑色的，红色的，白色的，或许还有绿色的，每一种颜色都代表人的一种情商品质，怎样把它们综合在一起？这是高情商的人才能实现的能力。比如在管理中，员工的选择越来越多，领导者进行传统的硬性管理的效果就越来越小。一切的课题都归结为“人”的问题，归结为心灵的颜色，不同的人集合在一起形成了五颜六色的团队，领导者的任务就是把他们凝聚在一起，并在其中建立自己的权威。

看起来容易，做起来却很难。有些人可以比你成功10倍乃至100倍，但是，他们真的比你聪明吗？在事业节节攀升的时候，是不是意味着他们的智商（IQ）也水涨船高呢？答案是：NO！

卓越的企业家都拥有一种高级情商，我把它称为PEQ（总裁情商），它代表着一种强大的心理素质、优秀的协调能力和引导下属的感染能力。这也是我们的课程正在做的，从你来到这里的第一天起，你将知道如何更好地授权、协商、增强员工的士气，为公司赚取更多利润。这并不是最主要的能力，你会知道如何把办公场所变成温暖有趣、让人感到快乐的地方，运用自己“天生”的才能，使工作之外的生活更加富有意义，包括你的员工在内！

现在，你是不是还在为怎样跟陌生人交流感到烦恼呢，你难道不想成为一个富有感染力的人吗？我相信你的回答一定是肯定的。为什么没有做到？是因为你没有充分挖掘自身的情商能力。无论是管理、沟通还是我们的情感生活，最终的质量都是由情商决定的，而不是智商。智商只能帮我们打开一扇窗口，让你看到外面精彩的世界。想自由地在这个世界的天空飞翔，只能依靠情商！

在本书中，我们归纳和总结了情商的所有作用，并且升华为一门对于高阶管理者和有志于走入管理领域的人来说至关重要的总裁情商课（PEQ），让每一名志在成为卓越管理者的学员在这里掌握一种神奇的能力：它不是简单的100万美元就能买来的能力，而是让你发现对于自己生活的全面创造——原来我的内心是如此精彩，我的心灵也可以这么强大！

EQ

目录

目录
CONTENTS
PREFACE

自序·从不公开的总裁情商课 / 001

第一章·用情商提高领导力

为什么我没有领导力 / 002

事业的起点在哪里 / 006

如何建立心灵的安全感 / 009

卓越领导者的情商特点 / 012

强大的内心是你永远的后盾 / 015

少数人具备的精英品质 / 018

你的时间有限，只能做最重要的事 / 023

从时间安排入手，而不是从计划开始 / 028

成功者的秘密 / 030

第二章·完全掌控你的情绪

坏情绪的第三状态 / 036

内在情绪的察觉与善用 / 042

领导者必须明白的微笑艺术 / 047

想要多快乐就能多快乐 / 050

如何培养幽默感 / 054

如何掌控自己的情绪 / 058

如何让别人的情绪和你达成一致 / 062

第三章·培养团队情商，提升集体战斗力

让团队有一致的目标 / 070

没有服从就没有管理 / 074

做最恰到好处的沟通 / 077

团队中的个性管理 / 083

第四章·用情商提升影响力与交际圈

“人际情商”的基本特点 / 090

人际交往的钥匙 / 093

做一个称职的观察者 / 097

利用非语言行为互动 / 100

以别人的视角来看世界和解读自己 / 103

第五章·破除情感障碍

了解自己的情感来源 / 108

去除感情独占欲 / 112

孤独者的自闭深渊 / 114

为良好的情感沟通架一座桥梁 / 118

如何管理自己的言行和思维 / 120

健康运行的自我意识 / 123

同理心的发现和培养 / 126

第六章·提高我们的家庭情商

如何更好地表达爱意 / 130

做化解家庭矛盾的高手 / 135

培养高情商的孩子 / 140

如何做最受欢迎的贴心人 / 145

第七章·做“突破型”的情商大师

改变你的逆向轨迹 / 150

治愈我们的心灵绝症 / 153

从幻想家向实干家跨越 / 157

只有执行才能改变 / 160

如何捕捉机会 / 163

第八章·情商实战·情绪篇

- 不做“激情”的奴隶 / 166
- 积极处理批评和困境 / 168
- 走出心灵舒适区 / 171
- 培养自我审视的态度 / 173
- 永远对自己的行为负责 / 175
- 保持“空杯的心态” / 177
- 有效地运用自由 / 180
- 活在当下，不做完美主义者 / 183

第九章·情商实战·成功篇

- 树立一个可行的目标 / 186
- 限定目标实现的期限 / 188
- 接受不一样的声音 / 189
- 不要丢失“决断力” / 190
- 在危机中保持冷静 / 193
- 感情投资让管理更加有效 / 195
- 别做没事找事的领导 / 196
- 如何让员工保持信任 / 198

第十章·情商实战·思维篇

- 别让“意志力”控制你 / 202
- 做个忠诚的倾听者 / 203
- 捍卫尊严，偶尔也要“不要脸” / 204
- 不是不可能，只是暂时没有找到方法 / 206
- 成功始于意念，行动始于思维 / 207
- 想成功和一定要成功的区别 / 209
- 成功与幸福的情商形态 / 210

附录·卓越领导者的8种能力 / 212



用情商提高领导力

为什么我没有领导力

在本书开题之前，我想到了去年秋季某一天的一场谈话。那天傍晚，我在北京后海的一家酒吧见到了多年不见的一位朋友尚严。他清华大学毕业，去过上海、广州，到日本东京转了一圈，又飞到巴黎、伦敦、旧金山，然后回到了国内，就职于某 IT 公司，每天过着早出晚归的生活。

本书将从关于“人生奋斗”和“成功品质”的讨论开始。我们的话题涉及许多领域，学历、生意、人际关系、财富、家庭、房子，甚至还有怎样适应灰色规则，以便让自己活得更好。

如何才能使自己“活得更好”，是这场谈论的重心。

尚严今年 35 岁了，他的身上有社会上这一年龄段人共有的一些特征：少年时努力学习，在学校成绩出色，毕业时野心勃勃。在外面闯荡了 9 年，并无建树——至少在他看来，他称不上成功人士。

现在，他的生活状态是这样的：有一个固定女友，一辆 10 万以内的代步车，但是无房，存款不过 20 万。在北京这座人口拥挤的城市，他承受的生活压力可想而知。

从第一个话题开始，他就让我感受到了他内心的压力。他聊到了自己

在美国给人提鞋被人驱使的经历，叹道：

“为什么我只能替别人打工呢？”

他有足够的“资格”提出这个问题。作为一名毕业于清华大学的高材生，他拿过系里最高的奖学金，参与过校内研究室的诸多国家级项目，他是导师眼中的未来之星，是国内许多公司曾高薪聘请的顶尖人才。9年后他却沉寂下去，再也没有当年的梦想。

现在，他年薪不过12万，前途一片灰暗，当初制定的计划没有一项得以实现……重要的是，当初和他一样学历、机会还不如他的一些人，却成了他的上司，他们住着大房子，开着豪车，生死大权尽在掌握，在他面前呼风唤雨、春风得意，而尚严在其下听差，处处碰壁，手脚受缚。

尚严的处境，难道不值得人们深思？

我很理解尚严的困惑，对于每一个想获得成功的人来说，在他跨出第一步的时候，对人生都会有一个设想。他可能会想：“中国有13亿人啊，市场如此广阔，机会遍地都是，如果每个人都给我一块钱，将是什么概念？”

结果是他大获成功，一跃成为全中国的亿万富翁。这样的好事在理论上是可行的，每个人进入人生的角斗场时，都有机会做到。但你想把这一块钱拿到手，必定需要一个合理的方法。

没有方法，任何伟大的计划，都是纸上谈兵。

没有可行性，多么美妙的梦想，也不过是某种虚幻的设想。

首先，你要想获得这一块钱，不可能拿着刀枪去抢劫，只能用合法手段换取。你要接手一个项目，进行市场竞争，要做广告；你得招兵买马，找些人替你干活，因为你是老板，你有一个从十几亿人的口袋里赚钱的发财梦。

接下来是更重要也是不可或缺的问题：你需要管理和驾驭这些人，控制开支、产生盈利、积累财富并达到最终目标。

在这一过程中，人们看到了困难，梦想也随之破灭了。因为要做到这些，只有梦想和钱是不行的。假使你赚到这 13 亿，需要付出 5 亿成本。全世界符合条件的可能有几十万人，但只有不到三分之一的人敢去做这个生意，其中又有不到三分之一的人，能让公司正常运转起来。一年后能成功地赚到这些钱的公司，可能连其中的十分之一也不到了。

这项工程需要的不只是勇气、资金或者宝贵机会，它更倚仗你的头脑。判断机会，管理人员和资金，经营业务，所有的环节都离不开一项异常关键但又经常让人忽视的能力：你的情商。

马丁·路德·金的一句“我有一个梦想”不知道打动了多少人的心。梦想是一切美好的驱动力。每个人的心底都有一个梦想，但能实现的少之又少，这也是事实。成功者所具有的一切欲望，你和我同样都有。街边发小广告的路人甲和出席互联网年会的马云，他们骨子里的欲望和潜能是一样的。

谁不想站在一个让人仰望的高度，爱情和事业双丰收？可现实又是残酷的，智商和梦想的结合，并不能产生与内心的渴望匹配的结果。更多的人只能手握梦想的鸡蛋，付出大量的劳动，却看不到理想的结果破壳而出。他们期待而焦虑，热情而冲动，渴望而浮躁，缺乏实现梦想的一些必备品质。比如理性、冷静、自控、忍耐、坚强、长远的眼光、谦虚的品德，以及支配情绪和改善自我性格的能力。

在我的另一本书《全世界最贵的情商课》中，我们已经对情商的概念进行了详细的阐释，并且提供了情商培训的有效的方法。现在，从这场普通而又意味深长的谈话开始，我们会逐渐地告诉你怎么运用自己的情商能力管理工作、生活、情感，以及控制我们的情绪。

本书将要讲到一种情商能量，对我们的生活能产生实际作用，它被称为“钥匙环”(Key Ring)。如果说我们在现实中的每一项能力都是一把钥匙，情商就是将它们黏合在一起的环扣，没有它，我们无法聚拢自己全部

的能量。它未必是助你打开通向人生大门的钥匙，并不会起到直接的决定性作用，但一定影响着你寻找命运之钥的结果。

尚严对于“智力决定论”有长久的反思，他发现自己是一个典型的例证。智商极高，知识储备丰富，这几年却屡屡栽在对于自己智力的绝对自信上。

他说：“技术决定世界。我一度崇尚这个观点，现在我发现它是错误的，真正驱动世界的，是人的意志力。”

我表示赞同。意志力是人类最为重要的一种情商能力。在生活中我们通常有这样的感觉，很多时候我们做一件事情做得七零八落，并不是因为智力太低了，而是我们缺乏强大的灵魂辅以支撑，总在关键时刻坚持不到最后。人们总是在需要表现出坚持精神的时候，展示出内心的脆弱，在困难面前退出战斗。

我们回到他提出的第一个问题接着讨论。我说：“情商的高低决定了一个人所能达到的人生境界。这听起来让一些拥有高学历的人感到沮丧，就现实而言，对于缺乏管理者情商的人来说，他就算有再高的工作能力，也只能将这些智慧贡献给高情商的人，成为对方的一名忠实员工、幕僚，帮着对方赚很多钱，自己从中分一杯羹。”

你为什么总在给别人干活？经过仔细的分析 and 严格的自我反省，最终我们会发现秘密就在这里：你不具备一名出色的管理者应该具有的品质。

问题就这么简单。如果你不想替人打工，你就要让自己拥有这些情商，学会使用和管理钱，懂得管理人才、设计和实现梦想。由自己去创造价值，并激励别人创造价值，哪一项能力更重要？这将取决于你对自己人生的选择。

提升自己的情商能力没有坏处。它不只在对于某些事物的审美理解上，更在于对人生的宏观帮助，并渗透到每一个细节和步骤的处理，可以改善我们在生活和工作中的每一个环节。

事业的起点在哪里

和许多现实中人一样，尚严曾经迷信资本决定了一个人的成功，有钱就可以做事业，没有钱什么都干不了。这种认识的逻辑是，金钱是事业的唯一支撑，也是一栋大厦可以建立起来的最根本的“材料”。只要有钱，事业的起点就高；反之，什么都做不了。我曾有一位好友也这么认为，有钱就有事业，也就有幸福，所以他疯狂追求实利，积累金钱。但在一次生意失败后才认识到，并非钱在决定事业，而是人决定命运。

他说：“做生意就仿佛唱一台戏，我以前认为钱的作用是最大的，钱之于人如同一个跳水的高台，搭得越高，我们就越有施展的空间，做出更加漂亮的动作。”

但是，经过两次投资的失败，他已深切地意识到，钱并不是成就事业的根本因素。

像他这种认识的人很多，他们崇拜金钱，忽视了人内在的品质。然而，如果看不透钱的本质，不懂得使用钱，钱反而成了烫手的山芋和吃人的老虎。诚如斯言，在这个世界上有钱的人很多，成事的却极少。事实上，不是有钱便可以拿去理财增值了，关键是怎样去利用手中的资本。

尚严到东京半年后，自筹了60万人民币在华人居最多的地区开了一家中餐馆。但他没有管理经验，觉得只要有钱，不愁运营不了一家“小小的餐馆”。从经济能力来看，尚严属于白手起家，他的钱全部是借的。对这件事他思考了很久，计划周密，自认做到了足够理性，但还是出师不利，在亏损三个月后不情愿地关门歇业，转手卖掉。接盘的是一位在日本生活多年的中年广东男子，仅仅一个月就让这家店起死回生了。同样一家店，还是那些设施、桌椅、风味，在他与那人手中运营，就有天壤之别，这让他十分懊恼。

“怎么回事呢？他也没增加什么投入，为何我不行，他就可以？那人怎

么做到的？”他不甘心，便去问老板有什么做生意的绝招。老板也很诧异：“我并没有什么绝招呀，就像你一样，我每天早起晚睡，慢慢地就挺过了最困难的阶段。”

“就这么简单？”

“就这么简单啊！”

广东人接手这家店后，一度也很绝望。这个店所处的位置虽然不错，人流量很大，但周围的餐馆很多，吃客可选择的地方有很多，所以想打出名头来实在不易。与尚严不同的是，广东人坚持把最初制定的经营理念执行下去，一直咬牙坚持，积小成大。而尚严在经营的过程中心浮气躁，开始的时候卖鲁菜，生意不好马上就换掉厨师，改换门庭卖起了湘菜，过几天发现不行，又变招牌卖起了川菜……几个月下来，这家店成了大杂烩，没有把店的牌子竖起来。

在众多的餐馆当中，吃客觉得这儿没有亮点，自然就没多少回头客。

在这一场新手竞赛中，决定胜负的，不是钱的多少，而是老板内心的力量，以及你的头脑是否清晰，能否将自己的思路坚持下去。

投资理财遇到了挫折，公司关门、生意碰壁、坏运连连……种种恶果在生活中难免发生，总有几件倒霉事让你感觉自己的人生进入了冬天。不管情况怎样恶劣，过程如何演化，你最终会发现并不是你的钱太少了，而是你的情商太低。资金是不可或缺的一个条件，但情商是一个事业的最重要起点，是鸟儿的翅膀和人的双脚。钱只起到帮推两把的作用，它无关乎这场冲刺最后的胜负。

情商表现在具体的行动中，我们称之为思维的起点。思维的高低和角度的不同，会让人对同一件事产生截然不同的判断和感受。它综合体现为对风险和机遇的判断力，计划的远见性，行动的勇气。

有些人出师不利，赔了点钱，就耿耿于怀，走不出阴影；有些人则不计较，一笑了之，继续按原定计划前进，这就是思维的差距。前者发现了