

THE LEARNING OF LOVE

*A Journey Toward
Servant Leadership*

一个超过 120 年的家族企业传奇，揭示永续经营背后的原则

仆人式领导之旅

【美】威廉·B.特纳 德蕾恩·查普尔 著

William B. Turner Delane Chappell

徐放 译

新华出版社

THE LEARNING OF LOVE

*A Journey Toward
Servant Leadership*

一个超过 120 年的家族企业传奇，揭示永续经营背后的原则

仆人式领导之旅



〔 〔美〕威廉·B.特纳 德蕾恩·查普尔 著
William B. Turner Delane Chappell

徐放 译

新华出版社

图书在版编目(CIP)数据

仆人式领导之旅 / (美) 特纳著; 徐放译. —北京:

新华出版社, 2007. 12

ISBN 978 - 7 - 5011 - 8199 - 5

I. 仆… II. ①特… ②徐… III. 领导方法—通俗读物

IV. C933.2 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 185158 号

著作权合同登记号: 01—2007—5600

The Learning of Love: A Journey Toward Servant Leadership

William B. Turner

Copyright © 2000 by Smyth & Helwys Publishing

All right reserved.

仆人式领导之旅

责任编辑: 李 成

装帧设计: 周 念

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

网 址: <http://www.xinhupub.com>

<http://press.xinhuanet.com>

邮 编: 100040

经 销: 新华书店

印 刷: 北京国彩印刷有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 6

字 数: 130 千

版 次: 2008 年 1 月第一版

印 次: 2008 年 1 月第一次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5011 - 8199 - 5

定 价: 32.00 元

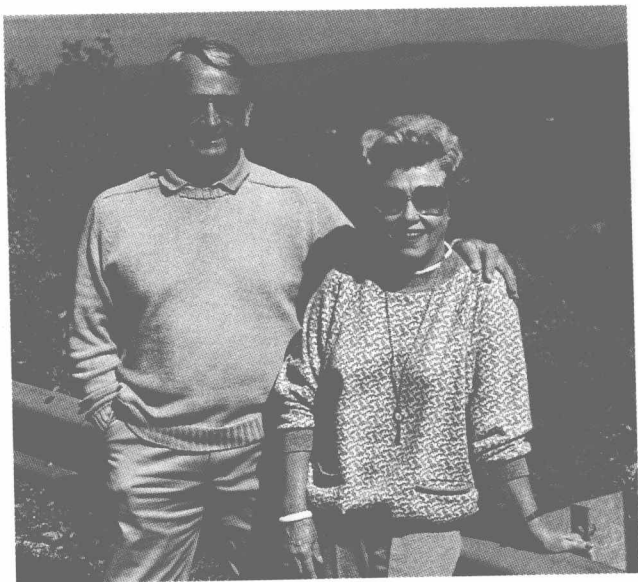
本社购书热线: (010)63077122 中国新闻书店电话: (010)63072012

图书如有印装问题, 请与印刷厂联系调换

电话: (010)69599001

特 别 出 版 告 白

谨献给亲爱的苏·玛丽



苏·玛丽和比尔·特纳喜爱在北卡罗来纳的乡间小屋
共度美好时光。

中文译本序言

这是一本关于一个企业家人生经历的书，其中不乏对于企业经营成功之道的论述，但如果您只是把它看成又一本关于领导艺术的参考书，那就错了——这本书更多的是对人生为数不多的深层次问题的思考。

全世界有关领导力和管理力的问题，其实只有两个：

一、如何有效地领导他人？

二、如何安排自己的人生？

如何让他人接受你领导？可以要挟，也可以诱惑。前者不会长久，特别是当你有竞争对手的时候。后者效果有限，一是你的资源有限；二来，这样你下属的胃口也会越来越大。

还是特纳先生给出了最有效的答案：做众人的仆人，给他人以关爱、接纳他人。这是出自《圣经》的智慧：耶稣对门徒说：“只是在你们中间，不可这样；你们中谁愿为大，就必作你们的用人；谁愿为首，就必作你们的仆人。正如人子来，不是要受人的服事，乃是要服事人，并且要舍命，作多人的赎价。”“要爱人如己”。

谁都愿意为大，为首，你要满足自己，就一定和别人的目标冲突，而关爱他人，服侍他人，才可以被他人接纳；当你作为领导，有权要求他人服侍的时候，却能够关爱，服侍他人，就一定能赢得他人的尊重！

耶稣这样教导返璞归真，点出了人性的本质。他两千年来拥有的信徒比任何一个国王的臣民都多，尽管他不占有任何国土；比任何军队的士兵都多，尽管他不是元帅。仆人领导力何等有效，爱的力量何等伟大，显而易见。

以爱为核心的仆人领导力原则在本书中通过特纳先生本人的实践得到彰显。作为一个虔诚的基督徒，他努力学习、实践着耶稣的教导。首先，他通过自己小时候对失败的害怕和鲁莽，大学时代的成绩平平，海军服役时的蠢事等等，为我们生动地见证了一个闻名美利坚的企业家的成长历程。而特纳先生把这个历程归结于“对于真爱的学习”和“通往仆人式领导之旅”。

在致力于自己学习提升的同时，特纳先生更侧重于“关爱和接纳他人”的企业文化的营造。在书中，他写道：“当一个人进入一个充满关爱的社群中，他就会经历到一种全新的接纳。这种接纳不是基于他的外貌和行为，而是因为他生命的本质。”也就是说，他爱并接纳的是一个人本身，而不是别的。

W.C 布莱德雷公司是逾百年历史的家族企业，曾经投资可口可乐，对它的市场成长做出巨大的贡献；至今该

公司拥有美国最大的垂钓具品牌 Zebco 和最大的户外炉具品牌 Char - Broil。这个家族企业到特纳先生已属第三代管理者。目前，在第四代管理者保持公司成功发展的同时，第五代正在崛起。因为“仆人式领导”已经成为 W. C 布莱德雷公司的企业文化基础。公司在做一切决定时都会首先思考一个问题：“从爱的角度出发，你现在应该做什么？”这种企业文化就是为该公司能够历经逾百年的风雨而长盛不衰的根本原因。

在如何安排自我人生这个问题上，特纳先生更是用自己的一生在回答这个问题，为我们提供了简捷有效的答案。

特纳先生在 8 岁的生日时就被其外祖父指定为公司的继承人。这未必是幸运的，如同一个舵手被授予掌舵的权力，这只是开端，要想把船驾驭到彼岸，非但要有能力，还要克服种种压力。特纳先生以自己的一生证明了他不但是一个杰出的管理者，更是一个好丈夫、好父亲。其中的秘诀仍然来自《圣经》——随时随地关爱和服务他人。

这颗关爱和服侍的心，赢得了他人的信任和尊重，使特纳本人活出了超出名利以外的，真正的人的价值。正如特纳先生本人在书中写的：“通过服侍他人获得自尊”，这是多么有震撼力的词语！这种信任和尊重令特纳先生亦生活在真挚的关爱之中。

中华民族的文化底蕴注定了中国人不会满足只是获取金钱和地位，我们还有诸多的目标，比如享受人生、贡献

社会、光宗耀祖、受到尊敬……但是大家可以静下来思考一下：这些貌似金钱以外的目标中，当你失去金钱和地位后，哪些还留在你身边呢？

国人以看重“面子”闻名于世。比如，一个企业家看到他的下属毕恭毕敬，一个政府官员被前呼后拥，感到很有面子。但是，一旦你失去了金钱和地位，是否还有人对你毕恭毕敬、前呼后拥？

中国人还看重家庭和家族，希望家和事兴、光宗耀祖，也希望留下诸多的遗产给后代。但是什么是最有价值的遗产？

没有发自内心的尊敬或者爱戴，别人对你本身的估价也就是你身外的金钱和地位了；没有发自内心的尊重和爱戴，别人给你的也只有“面子”；一个成功的企业家能够留给孩子的，最重要是正确的价值观，以及他本人对价值观的身体力行。

“商人一定不能把他的生意同生活的其他方面割裂开来，采用不同于家庭、社会和信仰的价值系统，要把生意作为整个生活的一部分和一种实现目的的手段。”

“渴望权力者不适合掌握权力。当你对于权力敬而远之的时候，你就可以无限地拥有权力。”

“谁都可以数得出一只苹果里面种子的数量，但无人知晓一粒种子里能够产生的苹果的数量。我希望自己至少能栽下一粒种子。”

书中充满这些精辟的论述。

这是中国经济高速发展的时代，也是中国商界领袖追求真理的时代。激动人心，却又令人困惑。经济的自由造成了企业家的竞争，而领导力价值观与模式日益成为企业家关注焦点。目标领导法则、绩效领导法则、领导力就是执行力……

终于，“仆人式领导”的概念开始吸引国人眼球了。中国企业界对领导力真谛的探索，开始触及其最核心的价值观部分了。仆人式领导法则是最质朴，也是最有效、最根本的领导力法则。当我们的企业家尝试各种方法都无法实现有效领导的时候，尝试一下仆人式领导吧。

本书大概是第一本见证仆人式领导的中文书籍，而其见证者乃美国的一代企业英豪。对于中国的企业家来说，这种见证甚至比理论书籍更有能力，对于企业家个人及整个中国，将有深远的影响。

张洵（中文译稿审校）

张洵，1994 年在北京创立“北京博峰营销顾问公司”，是中国最早的管理顾问和领导力培训师，曾经向摩托罗拉、微软、拜尔等世界著名企业提供多年咨询和培训服务。他 2000 年移居美国 Tulsa 市，目前是 Access China Trade Services Co, LC 和 International Marketing Consultants 两家公司的管理伙伴和 University of Tulsa 的兼职教授。

前言一

刚刚拜读了比尔·特纳的书稿，内容非常有趣，叫人着迷。我对它爱不释手，一口气读完了全书。你想透彻领悟人生真谛吗？你想听听真正做到知行合一者的忠告吗？你想要改变自己的生命吗？比尔的书就是为你写的。

我从 1970 年 6 月开始和比尔·特纳共事。当时，他父亲是哥伦布银行信托公司（Columbus Bank and Trust Company，简称 CB&T）的董事长，邀请我担任该银行的总裁。我之所以考虑放弃做律师，转做一个银行家，很大一部分原因就是出于对特纳家族和 W.C. 布莱德雷公司（W.C. Bradley Company）与 CB&T 以人为本管理方式的崇高敬意。

这两家伟大公司的合作得到了不断发展，并且日益壮大。时值 1 亿美元的社区银行 CB&T 如今已经发展为拥有 110 亿美元资产的多品种金融服务公司：包括分布在美国 4 个州 38 家银行的信诺福金融公司（Synovus Financial Corporation）、世界最大的信用卡处理公司之一全面系统服务公司（Total System Services Incorporated）、信诺福信托公司（Synovus Trust Company）、信诺福证券公司（Sy-

novus Securities Incorporated) 和信诺福抵押公司 (Synovus Mortgage Corporation)。

看来,早在 114 年前播下的种子奠定了 W.C. 布莱德雷公司和信诺福金融公司迅速成长的基础。现在,重视人员发展和社区服务已经成为信诺福金融公司企业文化的基石。这种公司文化把信诺福金融公司推上了《财富》杂志 1999 年度“全美企业最佳工作场所排行榜”的榜首。能和比尔·特纳共事,真是荣幸之至! 这点我始终铭记在心。但透过本书,我才对他有了前所未有的更深了解。它深刻揭示了比尔·特纳的自我及其生活成为我和众人伟大榜样的原因。多年来,我一直认为,比尔·特纳是我所遇见的最公正无私的人。他的书完整地揭示了他本人的生命,展现了一位仆人式领导者的激情和他遵从《圣经》的生活。

我打算常常阅读这本书,并把它分送给我的子孙们。谢谢比尔·特纳的见证和充满激情、常识与谦卑的生动榜样。

信诺福金融公司董事长 詹姆士·H. 布兰佳

前言二

青年人只要肯寻求长辈的建议和辅导，通常都会受益无穷，给他们带来生命的改变。为什么？比尔·特纳给了我们答案。在他服务年轻人的过程中，这种故事不胜枚举，一再上演。

50多年来，他一直在佐治亚州哥伦布市圣路加联合卫理公会教授高中生主日学。一代代的年轻人在他身上看到了开明的心态、真诚的品格和无条件的爱。这些年轻的高中生，你根本不可能糊弄他们 50 多年！但他们发现比尔·特纳是“真货色”。

我曾经做了 8 年比尔·特纳的牧师。在那段日子里，我观察到，他在教会怎样服侍年轻人，在家庭、商业、社区和慈善义举等许多层面也怎样生活。

我之所以非常推崇比尔·特纳的生活和服侍，原因就在这里。世俗的财富并没有妨碍他清晰地看到我们上帝的旨意。读他的故事，我的心中回响着耶稣讲过的一个故事。

那个故事中的仆人说：“主啊，你交给我五千银子，请看，我又赚了五千。”

主人对他说：“好，你这又良善又忠心的仆人，你在不多的事上有忠心，我要把许多事派你管理，可以进来享受你主人的快乐。”据我观察，对于上帝所交付给他的一切，比尔是个忠心的管家。

衡量一个优秀橄榄球运动员的标准，不是看他拿到多少次球，而是看他拿到球后做了些什么。比尔·特纳拿到好多次球，而且借着上帝的恩典，他已经发现了该怎么做，而且总能把它做好。

最近，我听了一个报告，是关于圣经学校假期班的。整个星期里老师都在忙着关于教会的教导：教会指的是人，而不仅仅是一个场所。每节课结束前，老师和孩子们总是重复玩同一个简单的游戏。他们把自己的手指交叉起来，说：“这儿是教会。这儿是尖塔。打开门，这儿是人。”这个游戏强化了教会是人的观念。

最后一天新来了一个男孩子，这个男孩子老师也不认识，但一眼就看出他只有一只手。孩子们会不会怠慢他，甚至取笑他，老师很担心。还好，课程进展顺利，那男孩子也挺开心的。到了下课时间，老师很自然地说道：“我们再做游戏结束吧。”于是孩子们开始把手交叉起来。

这时，老师一下子想起来，“那个男孩不能把手叉起来，他要受冷落了。”这时，孩子们已经开始说：“这是教会。这是尖塔……”要制止也来不及了。正在为难之际，老师用眼角的余光扫过去，看见有个女孩伸手抓住那男孩子唯一的手，对他说：“来，我们一起建造教会。”

这是教会里、社区中和尘世间仆人式领导者的作为。他们主动走出去帮助周围的人们，接纳受排斥者，把教会和社区连为一体。

仆人式领导者经常要面对一些棘手的决策。当然，如果一心只为自己考虑，做决策就会变得轻而易举。但仆人式领导者的决策总是针对人类的需要。一味自我满足的人类生活，如同没有出口的死海，是空虚的，毫无价值可言。

仆人式领导者知道自由这份礼物的价值，了解以榜样来领导的力量。他们心中明白，生命丰盛与否的标准，不在于一个人拥有多少，乃在于一个人奉献了多少。

本故事讲述了一个人、一个家族以及他们的企业与慈善事业。《新约·圣经》的仆人式领导原则在激励着他们的一举一动。

它不仅仅分享了一个人从出生到垂垂老矣的内在生命历程，也道出了一个从 19 世纪繁衍到 20 世纪末的家族故事，讲述了如何把先辈的商业和个人价值观念一代代传承下去。在比尔·特纳的故事背后，是许许多多家庭和商业人士的故事。他们都在尽心竭力地按照仆人式领导的原则生活。

这个故事并没有结束，情节仍在发展中。我相信，江山代有人才出，一代代追随圣经仆人式领导原则的家庭和商业人士必将在 21 世纪继续不断谱写这个故事。

比尔·特纳，我们为你在讲述自己及家族故事的过程

中敢于开诚布公的勇气和无畏精神感谢你。你所做的值得我们大家去效法。

联合卫理公会主教 马里昂·爱德华兹

中文译本序言	I
前言一	VII
前言二	IX
引 言	1
第一章 坚固的根基	7
8 岁生日,比尔·特纳收到外祖父托以重任的“册封”信。比尔追溯外祖父作为可口可乐的投资人和董事长给这个家族传承的精神财富。 透过多年来的经历,比尔认识到:正直的操守是一家企业最伟大的竞争利器,它意味着彼此交托,是对一切致力于仆人式领导人们的神圣依赖感。	
第二章 走向成功	20
父亲告诉比尔幸福的秘诀就是:有事做、有人去爱和有盼望。而他美丽、慈爱、有深度的母亲也常常教导他:要始终做正确的事。 不过,成长中的比尔曾经叛逆异常,他需要找很多创造性的方式来烧掉身上过剩的能量。	
第三章 响应召唤,服务海军	43
在第二次世界大战中,比尔在海军中服役三年。亲历的战事让他迅速成长,时常面临的死亡威胁驱使他思考人生意义,教会他未雨绸缪的功课。 比尔将学到的这些原则应用于后来的商业。面对问题,他习惯去寻找解决方案,而不是逃避。	



第四章 在爱中学习 54

19岁的苏·玛丽和比尔牵手进入婚姻。她的忠贞不渝和无条件接纳让比尔明白：当一个人看到你的软弱、渺小和无足轻重的地方仍然爱你的时候，才是无条件的爱。

第五章 做正确的事 74

比尔32岁开始负责各家公司的经营。他也勤恳投入地担任了16年可口可乐公司的董事。他知道真正的领袖需要具备哪些素质。

他明白“成功”和“实现人生意义”之间存在天壤之别。

第六章 填满心灵的空洞 107

比尔拥有可爱的妻儿，生意顺利，赢得了尊重，荣膺了各种职位……然而，他还本着自己的表现好坏评定自我价值，仍旧极力追求完美不犯错，这些把周围人搞得一团糟。

原来，所有人的内心都有一个空洞，只有上帝的爱才能填满。比尔深刻理解了谦卑、服务和宽恕的内涵。

第七章 先做仆人 132

仆人式领导要先做仆人。它是一种企业经营方式，不过它大过机构，包括对机构内外部群体和对全体员工利益的责任感。

如果我能爱一个不可爱的人，我能让自己爱自己吗？我能否降服自己让上帝的爱充满我并且漫溢出来流淌到他人身上？

第八章 驻首回望：宝贵传统 163

这暮秋之年，比尔更加认识了真实的自我。他也明白是谁造就了他。

原来，平安不只是没有暴力。它是和谐的精神；是社群的品格；是给予的快乐；是爱的力量。

后 记 171