

快速提升领导讲话水平 精心打造完美领导形象

著名领导力大师沃伦·本尼斯曾说：“领导者与常人的区别在于，领导者能够把握说话的技巧，清楚明白地表达人类共同的梦想。”作为领导，不可避免要出入各种公众场合，和各种人打交道，如何运用得体的语言进行谈判、演讲，说服他人，以及如何激励员工，都需要领导者具有一定的讲话水平，讲话水平是领导能力的综合体现。

提升领导 讲话水平的 68个 关键

王磊荣 编著





提升领导 讲话水平 的 68个关键

王嘉荣 编著

 经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

提升领导讲话水平的 68 个关键/王磊荣编著. —北京:

经济科学出版社, 2010. 5

ISBN 978—7—5058—9252—1

I. ①提… II. ①王… III. ①领导人员—语言艺术 IV. ①C933. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 063614 号

责任编辑: 周胜婷 段刚

责任校对: 张长松 郑淑艳

技术编辑: 董永亭

提升领导讲话水平的 68 个关键

王磊荣/编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 88191217 发行电话: 88191109

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

香河宏润印刷有限公司印刷

710×1000 16 开 18.25 印张 270000 字

2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978—7—5058—9252—1 定价: 36.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前 言

领导须练“嘴上功”。

美国口才训练大师戴尔·卡耐基说：“假如你的口才好，可以使人家喜欢你，可以结交好的朋友，可以开辟前程，使你获得满意。有许多人，因为他善于辞令，因此而擢升了职位，有许多人因此而获得荣誉，获得了厚利。你不要以为这是小节，你的一生，有一大半的影响，由于说话艺术。”3000多年前，埃及古墓上镌刻着这样的铭文：便捷的口才将使得你雄辩滔滔，占尽上风。我国也有“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师”的说法。

对于我们社会生活中的每一个人，口才的重要性都是显而易见的。对为官者，拥有较高的讲话水平，更是如鱼得水、如虎添翼。作为领导者，担负着发动群众、宣传群众、教育群众的任务，实现这些职能的一个重要手段，就是发表讲话。从某种程度上说，“讲”得如何，直接影响到职能发挥的好坏。

纵观古今中外的政治家、军事家、外交家、社会活动家，无一例外都是思维敏捷、口齿伶俐、善于表达的语言大师。

讲话，是体现领导干部综合素质的一面镜子，也是评价领导干部能力的一把尺子。从古至今，讲话水平影响着事业兴衰，改变着人生前程，甚至还改变了历史。毛遂自荐使楚，苏秦游说诸侯，诸葛亮舌战群儒……许多关于讲话艺术的故事令人称道。固然，有了才干，即使不会讲话，也可以达到目的，但有高超讲话艺术的人，更能走向成功。领导者肩负着执行路线、方针、政策，制定本公司、本部门的发展决策，率

领部属和群众，实现既定的宏伟目标这些重任。领导者的意图、意志、指标体系、工作措施和手段，均离不开高超的语言表达才能。

领导者如战场上的将军，是激励手下的核心人物，也是决定事业胜败的关键因素。任何一个组织、任何一项事业，都离不开领导的统率。领导者中肯有力的言辞，会迫使对方作出让步，或取得共识，以利于达成协议；领导者慷慨陈词，会促成外引内联，振兴一方经济；领导讲话得体、言之有物，会使权威自立、上下一心。卓越的口才，是每一位力求进步的领导者成功人生的催化剂和加速器。很难想象，一个口才欠佳的领导，如何在现今的工作环境中支撑局面、稳步攀升，取得事业上的成功。事实上，一个领导者的讲话能力，常常被当做考察领导综合能力的重要指标。所以，能言善辩、口才卓越的领导越来越显示出一种独特的优势。

成功领导者以语言统领全局，一个有文化内涵的领导者才有好口才。叙述能力的培养是提升讲话水平的基础，演讲中如何有效控制演讲现场，如何在谈判桌上打破僵局、达成协议，都是叙述能力的体现；合适的肢体语言为讲话锦上添花，让你的话更有分量。震天下者必震之于声，导人心者必导之于言，领导立权立威的过程就是立言立行的过程。换句话说，领导讲话贯穿领导活动和领导过程的始终。讲话水平高低，直接关系到领导工作的成效和领导者的威信。毫无夸张地说，谁掌握了讲话艺术，谁就拿到了走向成功的护照。

领导者，乃众之首也；语言，则为心之声也。领导行为从根本上说就是统领人、激励人、影响人、感化人的行为，领导者要想取得良好的角色行为效果，就要掌握相应口才的方式方法。语言笨拙的人即使担任了领导职务，也大多不能胜任；口才出众的领导者，就一定能实现自己的成功领导。对于一个国家和社会来说，领导者拥有完美的口才所具有的重要意义就更加不言而喻了。

任何领导都想拥有口吐莲花、滔滔不绝、妙语连珠、震撼心灵的卓

越口才，任何领导都想借助口才来传播主张和彰显魅力。

口才艺术实乃领导者首要利器，更为智者所用。

本书是领导口才提升的实战红宝书，领导者口才历练的完全教科书。

本书就是一部全面提高完美口才能力的实用宝典，是各行业各层级领导锻造口才的权威用书。

编 者

目 录

01 自我分析——查找“讲不好”的原因 1

会讲话是领导者的一种领导资本,不会讲话或讲不好话对领导者来说就像一场灾难。反思一下,如果你讲起话来滔滔不绝,可却都是些无关紧要的东西,或者你的话重点不清、不知所云,那你不妨自我分析一下“讲不好”的原因,有则改之,无则加勉吧。

02 引以为戒——领导讲话九大疑难杂症 6

有的领导讲话令听者兴致勃勃,鼓掌频频;而有的领导讲话却让人听而生厌,像和尚念经一样令人犯困。找出不受欢迎的讲话中的疑难杂症,知道其根源所在,那么在讲话中就可避免再出现这样的“悲剧”。

03 赢在内功——有内涵才有好口才 10

口才,是以一个人的个性和品德修养为依托的。领导要想说动下属,以语言打动下属的心,就必须在个人内功等方面达到一定水平。如果只在技巧上下工夫,而忽略了自身素质的培养和说话知识的积累,只能是舍本逐末,徒有一副空架子。

04 音质训练——让你的声音充满魅力 14

嗓音是决定一个人说话效果的关键,善于运用嗓音的人,说话显得精力充沛,富有吸引力。悦耳的嗓音就像音乐一样会给人带来愉快的情绪。如果一位领导者,他的声音洪亮清晰,那不管他到什么地方,只要一开口说话,所有的人都会洗耳恭听。



05 眼睛窗口——目光是思想的“荧光屏” 18

心理学的观点认为,目光与谈话之间有一种同步效应。领导者在讲话过程中,眼睛能够把他的思想感情、心理变化、品德学识、性格修养和审美观念等都展现给听众。因此,凡是有经验的领导者,总是注意恰如其分地巧妙运用眼神与有声语言相协调,去表达千变万化的思想感情,去调节交际现场的气氛。

06 微笑说话——笑是天下最有感染力的语言 23

领导者在与人谈话时,脸上是冷若冰霜还是挂着微笑,效果大不一样。对于你来说,也许只是面部肌肉的一张一弛,但对你的下属来说,他们得到的是理解、尊重、爱护和关怀。微笑就如同阳光一样,给人带来温暖,在下属心中升腾起来的是感激之情,融洽的人际关系自然就容易建立,你在别人心目中的好感也会与日俱增。

07 魅力手势——增强气势,表达感情 28

如果一位领导身体僵硬地坐在自己的位置上,面无表情地向下属们下达各种工作指令,他的话无疑是没有吸引力的。不动“手”,就会因为只有语言而显得苍白,所以,要想使自己的谈话有吸引力,就要多借助手势语言。

08 消除恐惧——说话要有心理素质根基 32

心理素质往往被人所忽略,有的领导在训练口才时只注意加强语言技巧的应用,却忽略了调节自己的心态,这样即使满腹经纶,但由于一到“关键时刻”就怯场,因此还是无法很好地、自由地表达。可见,领导口才的提升,第一要点在于心理素质的培养。

09 角色意识——说话要符合自己的角色定位 36

领导者谈话时要符合自我的角色身份,以下级的身份向上级汇报工作时,要持敬重的态度,注意措辞的严肃性和应有的礼貌;以上级身份布置工作时,应当简洁明了,以下属能接受为准,不要只顾自己表达,忽略下属的感受。如果说话不得体,不注意身份,听的人就会心生反感,这样就达不到交流的目的,甚至事与愿违。

10 开口成功——首战告捷，神武倍增..... 39

领导讲话，开头是最不易把握的，要想三言两语抓住听众的心，并非易事。但如果一开始大家对你的话就不感兴趣，那后面再精彩的言论也将黯然失色。因此运用匠心独运的开场白，才能造成“此言一出，举座皆惊”的艺术效果，达到吸引听众的目的。

11 驾驭情绪——时刻保持理智冷静的言词..... 43

人一旦暴怒，就容易失去理智，又怎么会有能力去组织语言，运用技巧去战胜对方呢？所以，要想使沟通顺利，要想达到好的谈话效果，无论遇到什么样的问题，领导者都必须学会驾驭自己的情绪，以冷静的言词应对对方。

12 展现个性——语言风格最易打动人心..... 48

语言风格，最能够充分展示说话者的内心世界、性格、修养、文化、经验、经历甚至是人品，是领导风格的一面无形的旗帜，也是领导风格的一面镜子，领导想要培养自己卓越的口才，首先就应从培养语言风格入手。语言风格形成之时，人的风格也就确立了。

13 礼貌周到——称呼得体，寒暄得当..... 53

领导者在谈话中，常忽略了使用礼貌语言，或者没有使用得体的称呼，从而给交谈留下了障碍。不管对方的身份如何，与其交谈时都应该运用礼貌语言，称呼得当。因为礼貌语言代表你尊重对方，当对方感受到你的尊重时，才愿意打开话匣子，和你畅谈。

14 调动激情——三言两语“煽”出员工的干劲..... 56

一个人如果没有工作激情，那么他的价值就是零。抓住下属的激情，就等于抓住了企业成功的金钥匙。领导者必须提高语言技巧，学会用话语激励员工，把员工的热情引导到工作上来，给公司注入激情、干劲和活力。



15 张弛有度——掌握好讲话的节奏 60

领导在讲话时运用的语言节奏,直接影响着谈话的效果。如果语气平平,缺乏吸引力,听者自然就听不进去了;如果一味地像连珠炮似的快速讲话,也会给听众造成亢奋心理和紧迫感。所以,领导在讲话时要掌握和调整适当的节奏,从而使整个讲话过程抑扬顿挫,起伏跌宕,连贯畅通,令听众享受一种语言的节奏美。

16 深处挖掘——洞察力使你讲话“一针见血” 64

一句捧场的话,可以使人飞黄腾达,一句进谏的话,也可以使人折戟沉沙。作为领导者,如果你能成功地将自己的洞察力用到语言上面,那么你的话一定会很有说服力,而且会给人留下深刻的印象。

17 高处起讲——高处代表着觉悟和水平 67

领导讲话必须既有高度,又有深度。没有文字深度,内容高度也就不可能真正产生。若是只有高度没有深度的话,高度就会蜕变成空洞的口号,空洞无物,让人生厌。因此,高度和深度是相互联系和相互映衬的。

18 一语中的——音到意到,不说车轱辘话 71

“吹笛要按到眼儿上,敲鼓要敲到点儿上”,话说在点子上对方才会欣然接受。话不在多,点到就行。在生活节奏紧张快速的现代社会中,没有人愿意花费大量的时间去听你的长篇大论。这就要求领导者在讲话时要做到言简意赅,一针见血。

19 现身说法——万千大道理不如一句“现身说法” 74

很多领导和下属讲话时喜欢洋洋洒洒地讲些大道理,或是用公司制定的条条框框来约束下属。这样的谈话很少有下属能够真正听进去,并理解或是按照要求去做。因为大道理或条例毕竟有些空洞,不管说得如何精彩,其感染力都不强。睿智的领导和下属谈话时,往往会抛开大道理,而是选择“现身说法”,这样就大大增加了谈话的魅力。

20 善用修辞——适当的修辞使你的话更具表现力 77

什么样的讲话才算是成功？答案是除了要准确、简要、生动外，还要注意表达的效果，也就是要适当地运用排比、双关语、夸张、比喻、反问等修辞方法，使言谈更精彩，更具感染力，更能引起听者的共鸣，更能增强语言的表现力。

21 清楚明白——突出中心，不说没头没脑的话 81

在说话前一定先把想说的内容在大脑里组织一次，理出个头绪，这样你的意见、建议，甚至是思想才有可能被对方领会、接受。否则，就容易造成误解。而这一点，也是领导者最容易忽略的。

22 善于倾听——交谈不是唱“独角戏” 84

领导者拥有一副伶牙俐齿，能“口吐莲花”固然是一件好事，但是千万不要把这一本事用过了头，时时处处指手画脚，喋喋不休。“善倾听者结交人，不善听者赶跑人”，当你与下属沟通时，管住自己的嘴巴，竖起自己的耳朵，少说多听，才是明智之策。

23 处理冷场——及时融化谈话中的“冰块” 88

如果领导者不善言谈，就会经常出现冷场的情况。听者仅仅是出于纪律的约束或礼貌而扮演一个“接受”的角色。谈话出现冷场，双方都会感到尴尬。但只要谈话者掌握住了破“冰”之术，及时根据情境设置话题，冷场是很容易被打破的。

24 含蓄委婉——响鼓不用重槌，看破不用说破 94

管理工作千头万绪，领导者总会遇到一些不便说、不忍说，或者是由于语言环境的限制而不能直说的话，因此不得不“遁词以隐意，谄譬以指事”，故意说些与本意相关或相似的事物，来烘托本来要直说的意思，使本来也许十分困难的交往，变得顺利起来。

25 留有余地——给他人面子，给自己里子 98

由于领导者占有绝对的权威地位，这就使得一些领导往往口无遮拦，对下属想说什么就说什么，甚至在大庭广众之下厉声呵斥，一点也不给下属留面子。会讲话的领导者，当下属犯了错误时，会照顾到下属的自尊心，不会把话说得太绝。

26 慎开玩笑——莫让玩笑话出口成刀 101

在谈话中偶尔开一个小玩笑，不但能活跃气氛，还能带给听众一份快乐，因此很多领导都有和下属开玩笑的习惯，但无论如何，玩笑都有伤人的可能，因此要开玩笑之前应先三思，以免出口成刀，伤害他人。

27 区分对象——射箭看靶子，说话看听众 105

说话如果“无的放矢，不看对象”，肯定达不到理想的效果。领导者当众讲话，面对的听众身份复杂，这就要求领导者有强烈的对象意识，以便区别对待。正所谓“射箭要看靶子，弹琴要看听众”，要想使下属真正地接受你的意见或建议，就应该在说话前先了解他们，再选择适合于他们的谈话方式，这样，谈话的效果就会好得多。

28 先抑后扬——先让人小忧，再让人大喜 109

“文似看山不喜平”，说话言谈亦如是，抑扬起伏，才能抓住人心，打动人心。无论是日常交谈还是演说讲话，领导者应根据实际情形，要么先抑后扬，要么先扬后抑，也可扬此抑彼，很好地为谈话和演讲所要达到的目的服务。

29 会打圆场——救“话”如救火 113

在交谈过程中，免不了发生言语失误。虽然其中原因有别，但它造成的后果却是相似的，或貽笑大方，或纠纷四起，有时甚至不堪收场。发生这些失言时，最重要的就是镇定自若，处变不惊，积极地寻找适当的补救方法，尽可能地弥补你的口误。

30 点到即止——言不在多,达意则灵 116

有的领导谈话抓不住重点,旁敲侧击、不着边际,结果是言者滔滔,费尽口舌,换来的却是听者悒悒,苦不堪言。在交谈中,要想收到良好的效果,领导的语言要简洁、精练,使听者在较短的时间里获取较多有用的信息。

31 通俗易懂——让枯燥的道理生动形象 120

作为领导,你不是讲天书,让大家听明白并且接受它才是主旨。善于讲话的领导总是用浅显的话说明深奥的道理,用易懂的事例说明难懂的问题。领导者少讲“官话”,多说“民语”,是提升口才的“金钥匙”。

32 时间把握——可长可短,力避拖沓 125

对于领导者来说,对谈话中的重点、难点,表达宜缓,以利于听者接受、消化,但也要缓而不松,力避拖沓;对内容浅显和次要的,表达宜快,甚至可以一语带过。这样,你的讲话才更有号召力和影响力。

33 拿来主义——给语言加一点“调料” 128

同样的道理,在和别人说话时,如果你的措辞总是平淡的,没有深刻的含义或哲理性,别人听多了,也会觉得索然无味。要改变这一现状,在和下属沟通时,领导者要尽量给自己的语言里加一些“调料”,如名人名言、哲理性很强的短语、有警示性的语言等,这样既能吸引对方的注意力,又能使谈话达到好的效果。

34 把握时机——在决定性的瞬间开口 132

一个具有高明讲话技巧的领导,应该能够很快地发现听众所感兴趣的话题,同时能够说得适时适地,恰到好处。也就是说他能将听众想要听的事情,在他们想要听的时间之内,以适当的方式说出来,这是一种无与伦比的才能。

35 尊重他人——放低姿态,不要派头 136

讲话时放低姿态是一种艺术,特别是当对话的双方地位悬殊时,地位高者采用适当的低姿态会满足普通人的自尊心理需求,这样的讲话方式理所当然地会受到对方的欢迎。同样的道理,领导如果在谈话中放低姿态,不仅能够拉近讲话者与听者双方的距离,而且更容易沟通,更容易让对方从心理上接受自己。

36 分寸得体——切忌哪壶不开提哪壶 140

每个人都会有缺陷、弱点,这也许是生理上的,也许是隐藏在内心中的不堪回首的经历。俗话说,“打人不打脸,骂人不揭短”,“当着矮子不说短话”。领导要认清自己的身份,适当考虑措辞,不要揭人的短处,免得他由多心而伤心,继而对出言无忌的人失去好感。

37 真情感人——情真意切让人心为之动 144

每位下属都希望获得别人的真诚的关怀、理解和尊重。许多时候,一句真诚的话,可能只花说出者一分钟时间,但对于听者,可能会影响其一天、一年甚至一生。因此,会说话的领导总是用真挚的情感、竭诚的态度敲击下属的“心扉”,振奋之、感化之、慰藉之、激励之。

38 精确命令——发布口头命令一定要精准 148

作为领导者,一个很重要的任务就是发布命令,有的领导者在向下属发布命令时暧昧不清,吞吞吐吐,不但容易让下属产生误会,并且会被下属轻视。他们忽略了号令不明的后果,损害的是整个企业的利益。

39 赢在赞美——恭维不蚀本,舌头打个滚 151

人人都渴望多听到领导者的表扬,而不希望听到领导者的批评。这是每个人渴求被上司承认而又不便于明说的心理细节。恰当地赞美别人,会给人以舒适感,同时也会改善与下属的人际关系

系。所以,在沟通中,掌握赞美他人的技巧是相当重要的。

40 赢在批评——重在教育,不在责骂 156

当下属犯了错误时,有些领导态度强硬、大声呵斥,或冷嘲热讽、揶揄挖苦,被批评者往往产生抵触情绪,甚至反戈一击,不但没有批评效果,反面影响了上下级关系。把握好批评的尺度与分寸,不仅能使犯错误的员工心服口服,轻装上阵,而且能激发起员工将功补过,更加努力地工作的积极性。

41 明贬暗激——巧用“激将法”有奇效 160

在某些特定的环境和条件下,若需激起某人的斗志,与其苦口婆心地正面劝说,不如故意给其刺激和贬低,从而激发其自尊心、自信心,使其获得重新振作的可能。激将法有智愚高下之分,领导者掌握好其分寸尺度,灵活发挥,机智应用,可以让你在需要员工拿出他们最大的力量拼死效力时,派上绝妙的用场。

42 迂回周旋——做领导要会“打太极” 165

在管理中有很多事情是很难做出准确答复的,如果事前把话说死、说满,万一情况有变,你要面对的将是一连串的烦恼和尴尬,更严重的,还有可能要承担一些后继责任。办事要往实了办,说话却要往活了说,恰当地说些模棱两可的话,在无形无影中就可以有效地缓解矛盾,化解难堪。

43 诚心诚意——与人交谈贵在推心置腹 170

说话,首先要让对方感觉到我们讲话的态度诚恳、语气中肯。如果我们说的每一句话,总是发自肺腑,就不会因拙于言词而造成别人的难堪,只要语气诚恳,即使是教训或是建议,也不会令对方心生反感,对方会因为你的诚恳而欣然接受。

44 有理有据——动之以情,还要晓之以理 173

作为领导者,如果一味以大话压人,只会使下属产生抵触情绪。相反,如果领导者善于“动之以情,晓之以理”,以事比事,将心

比心,运用其自身的经验教训,再加上感情色彩浓厚的语言,去进行绘声绘色的诉说,易令人感到亲切可信,引发情感上的共鸣,从而为对方接受道理扫清了障碍,铺平了道路。

45 衡之以利——切莫耻于谈利益 177

为了推动工作的进展,并让下属为你效命尽忠,你应该学会如何说服他人的基本策略和一些实用的技巧。所谓“衡之以利”,就是你应设身处地充分考虑对方的切身利益,向下属权衡利弊得失,讲清利害关系。

46 闲谈有趣——聊天里有大学问 180

领导者在各种应酬中,不可能总是谈论工作上的事情,也有可能闲聊,倒不如在应酬的间隙与人讨论当前最热门的话题,或是关注天气,等等。借着闲谈、聊天,可以向对方倾诉自己的感情,让对方了解自己的想法,并了解对方的感情,从而建立起友谊。

47 多提建议——温和的建议比强硬命令更有效 183

在工作中经常会出现这样一种现象:某领导给员工下达了“命令”,可他们执行起来却大打折扣,甚至根本不执行。出现这种现象的关键原因就在于领导在和下属说话时使用了命令的语气,而不是用建议或商量的语气。可见,在和下属说话时,少命令,多建议,这样下属才乐意听,并能认真执行。

48 贴心抚慰——良言暖语安慰失意的下属 186

当自己的下属遭到不幸时,及时送上真诚的安慰,更是领导者应尽的责任。领导安慰下属,要讲一些技巧,要根据对方的心理活动,随时敏锐地掌握下属心理微妙的变化,适时地说出吻合当时状态的话或采取行动,给予最贴心的抚慰。

49 当好老师——把说教话讲成激励话 190

在工作中,对犯错误的下属进行批评教育是每一个领导都经常做的事情。但是,几乎没有人愿意听批评的话语,因此,批评教

育的效果往往不尽如人意。一些高明的领导总能充分运用语言的魅力,把批评的话语不露痕迹地说出口,使接受者在心悦诚服的同时,能痛下决心改正自己的不足。

50 赢在说服——步步为营,循循善诱 193

说服人要像练武术那样,灵活巧妙,讲求策略,不能一条道走到黑。正面讲道理,对方听不进去时,可以寻找他的心理弱点,打开突破口,再彻底说服他。有些人坚持己见,十分固执,领导者不要性急,可等待一个时期,让他经过一定的实践和冷静的思考,再找他谈话,这样比较容易解决双方的分歧。

51 敢唱黑脸——掌握与离职者的谈话技巧 197

许多领导者,在辞退员工时口不择言,导致昔日同事反目成仇,给公司带来许多负面影响。作为领导,在下属离职前肯定会有所交谈,那就必须懂得一些面谈的技巧,使离职者在交谈之后不再对你“恨之入骨”。

52 学会拒绝——镀金的“不”字要巧说 200

当领导最难学会的是拒绝的艺术,领导者决不能“面子矮”,对于不合理的请求,该拒绝时一定要拒绝。领导者要掌握一定的拒绝技巧,从而把拒绝带来的负面作用降到最低限度,既不伤害对方的自尊心与感情,又能取得对方的谅解和支持。

53 化解矛盾——直面冲突闻过则喜 205

作为领导,和下属发生意见分歧是难免的,有的下属态度比较恶劣,甚至会说出一些有攻击性的话语,在这种情况下,有的领导就会和下属争吵起来,或是互相指责。愚蠢的人受到一点点的批评就会发起脾气来,可是聪明的人仍然表现出一种宽容大量,三言两语,将一起即将掀起的干戈消弭于无形。

54 不喊空话——没把握的话不能说 208

身为领导者,如果说话不诚实,不讲信用,那就休想得到别人