

第一章

学会赞美



人们会理所当然地教孩子牙牙学语、蹒跚学步，也会不断地学炒股、学 MBA，但没有学赞美艺术一说。

赞美，需要去学吗？其实，赞美是人际关系中至关重要的金钥匙。赞美并非与生俱有的，它是需要不断学习，不断实践的，如同炒股一样。



第一节

赞美的概论



赞美,如同拂面而来的春风,给人极舒服的感觉。

赞美,如同空气般无处不在,无处不需。世界需要赞美,人类需要赞美。



赞美的概念

有一种东西人人都想得到,也都能大方施舍,却往往吝于交出这样人人垂涎的东西,那就是赞美——它是深藏在每个人内心的渴望。

赞美是对他人长处、优点的认同以及喜爱的心理倾向。不论是口头称颂还是书面的赞扬或者传媒的美誉,只要是赞美之词,都能给人带来好的心情,美的享受。赞美是同批评、反对、厌恶等情绪相对立的一种积极的处世态度和行为,是一个人获得好人缘的有效手段。



赞美的心理

有位心理学教授对一群随机抽样的邻居做了一项有趣的实验 这些人都是他偶然认识的人 而且就他所知 都是没什么伟大

成就的凡夫俗子，他不知道最近那些邻居都在做些什么，但认定他们做的事没什么重要性。于是他寄了一张内容如下的卡片给每个邻居：

“我知道是恭喜你的时候了，很高兴听到你的喜讯，你应该骄傲才是。”

他一共寄出了十二张贺卡，结果几乎立刻收到十二个人的回音，有的打电话来，有的寄信给他。大家对他得知他们最近所获的成就与财富，都热切地表达了谢意，很多人表示，他们对他知道自己的成就略感惊讶，却没有一个人否认他们有值得道贺之事。

这些人承认的成就包括：找到新差事、做了当地一家俱乐部的警卫、在一场球赛中几乎名列第一、在公司里升了级、成功了一笔买卖等等，牵涉的事情种类很多，但对他们来说，至少都是骄傲的来源，而且应该得到赞许。

我们都应该找出别人的优点和他们做的好事，并加以赞赏。不要言不由衷地巴结，只要大大方方的称赞值得称赞之处就可以了。痛痛快快地赞美别人是这么的容易，对建立友谊又是如此的重要，何必吝于赞美呢？



赞美的种类

赞美，是社交活动中常见的一种言语交际形式。从不同的角色，赞美可以作不同的分类。

从赞美的场合上，可以分为当众赞美和个别赞美。

1. 当众赞美

指面对特定的组织、团体、群体等，对某人或某事的赞美。如表



彰会、庆功会、总结大会等。这种形式能充分调动全体人员的积极性 鼓动性强 宣传面广 影响面大 能产生一定的轰动效应 营造热烈、向上的气氛。但它受时间、场所限制 运用不好 容易流于形式和走过场。

2. 个别赞美

指在会下针对个别人在谈话中予以表扬的形式。这种形式使用方便 自如灵活 针对性强 做思想工作比较细致 能解决一些具体问题，效果比较好，时间、地点不受限制。

从赞美的方式上，可以分为直接赞美和间接赞美。

1. 直接赞美

指直接面对好人或好事予以赞美，以告世人皆知，这是一种常用的表扬形式。在一个社会组织内，出现好人好事，单位领导或管理人员及时予以表扬，或者通过大会场合 或者通过某种媒介 表扬先进 带动后进 能形成良好的风气。这种形式直截了当 不拐弯抹角，使人们听到后得到鼓励和好感。



2. 间接赞美

指通过第三者来赞美某人或某事的形式。使用这种形式，应注意分寸 讲究策略 往往是当面不便直接开口 或者是找不到合适的时机去说 而借用对方传达自己赞美他人的话语。这样 使他人听到后 感到心情舒畅。这种形式 通过对方传达的话 能消除隔阂 增强团结 融洽气氛 创造和维系良好的上下级关系和同事关系。

从赞美的用语上，可以分为直言赞美和反语赞美。

1. 直言赞美

指对他人的爱好、专长、修养等优点、闪光处 给予正面语言加以赞美的形式。这种形式开门见山，直截了当，使用灵活，形式多样 应用范围广泛。

2. 反语赞美

指用反语来赞美某人或某事的形式。这种形式在特定的言语环境和背景下使用，幽默含蓄，别致风趣，比一般的赞美有更好的表达效果。

例如：一位药厂厂长，赞美一位药剂师大胆实验，大公无私的奉献精神，说：“为了减少药物的副作用，在正式投产前，你长期泡在实验室里，对新药不择手段，抢吃抢喝，多吃多占，在自己身上反复试验，真是拿我这个厂长没有办法。”这种用反语赞美的形式，令人感到新奇巧妙，别有情趣。



第二节

赞美的环境



奉承是泛滥成灾的廉价物，赞美则是需要精心呵护的鲜花。赞美，是一种心灵的交流、碰撞，自然是有所讲究的，需要一定的环境氛围。良好的环境氛围，也就会交流得更顺畅、舒心。



赞美的准备

“知己知彼，百战不殆”。这句广为流传的古语，用于赞美之中，也不无道理。

赞美是需要有备而来的。有人认为，赞美不就是随口说说的一两句客套话吗？诸如“你好漂亮”，“你真聪明”。有些赞美是即兴的，但真正深入人心的赞语是需要有所准备而道出的话语。

1. 赞美的对象

赞美无处不在，无时不有。有人认为赞美是垂手可得之物，其实，赞美也是需要用心的。恰到好处的赞美，是需要有所准备的。

盛宣怀在拜见陌生的上级时，就非常注意了解对方的有关情况。一次，在李莲英的保荐下，醇王特地在宣武门内



太平湖的府邸接见盛宣怀，向他垂询有关电报的事宜。盛宣怀以前没有见过醇王，但与醇王的门客“张师爷”过从甚密，从他那里了解到两个方面的情况：一、醇王跟恭王不同，恭王认为中国要跟西洋学，醇王则不认为中国人比洋人差；二、醇王虽然好武，但自幼书读得不少，颇具文采。盛宣怀了解情况后，就到身为帝师的工部尚书翁同龢那里抄了些醇王的诗稿来，念熟了好几首，以备“不时之需”。盛宣怀还从醇王的诗中悟出了一些醇王的心思，毕竟“文如其人”。胸有成竹以后，盛宣怀来谒见醇王。下面是高阳先生写的《胡雪岩全传——灯火楼台》中的一段描述：“那电报到底是怎么回事？”“回王爷的话，电报本身并没有什么了不起，全靠活用，所谓‘运用之妙，存乎一心’，如此而已。”醇王听他能引用岳武穆的话，不免另眼相看，便即问说：“你也读过兵书？”“在王爷面前，怎么敢说读过兵书，不过英法内犯，文宗显皇帝西狩，忧国忧民，竟至于驾崩。那时如果不是王爷神武，力擒三凶，大局真不堪设想了。”盛宣怀略停了一下又说：“那时有血气的人，谁不想洗雪国耻，宣怀也就是在那时候，不自量力，看过一两部兵书。”盛宣怀真是三句不离醇亲王的“本行”，他接着又把电报的作用描绘得神乎其神。醇亲王也感觉飘飘然，后来干脆把督办电报业的事托付给盛宣怀。

盛宣怀的赞美很成功很高明。其实，醇王与盛宣怀以前没有接触，彼此了解甚少，但他却能游刃有余地赞美对方，并取得了极佳的效果。这主要得益于他充分的准备工作，通过醇王周围的人把他的文化修养、生活阅历、职业地位、性情思想等都了解得一清二楚。真可谓知己知彼，百战不殆。

当你要去与人交谈，特别是对你很有意义的人物交谈，你应慷慨地给予赞美和肯定。要想让赞美之语符合对方口味，就要多了解对方的信息、情况。你可以了解他的经历、家庭背景、生日、自己的人生观、兴趣爱好、性格气质、为人处世等。有些信息要靠同事或周围人士来了解，有的则是根据自己的经验和阅历来判断对方的情况。

只有做了充分的前期准备工作，才能避免“巧妇难为无米之

炊”的痛苦，以至于赞美之语如春雨般滋润对方的心田，真正能够成为朋友、知音。

2. 赞美的话题

赞美是一门学问，其中奥妙无穷，“懂行”是一个重要法则。“懂行”的实质是能抓住赞美的事或物的实质，不说外行话，让别人听起来在行、老练。

由于每个人的知识、专业、爱好都是有限的，对于我们外行的领域如何去交流，去认同，去赞赏呢？

当你要会见一位从事某种专业人员之前，搜寻一些关于该专业的书籍等信息 或者在网上搜寻相关信息 并了解一下这人的背景材料 就会使你变成轻松自如的说话高手。

有一位记者就是如此做的：

有一次 我接受了去北京市环卫局调研的课题任务。在此之前 我对环卫作业知之甚少 就从各方面搜集了一些材料 坐下来认真研读 自觉差不多 后来到了环卫局 与局领导接洽时 我先恭维了几句：“咱们市环卫局有着优良传统，劳动模范时传祥就是咱们局培养出来的。”环卫局领导很乐意听，给我讲了些当年时传祥背粪的感人事迹 谈话立刻活跃起来 我进一步说道：“当时环卫作业设施落后，运粪靠人工背，垃圾靠人工扫。据了解，近些年来局里做了大量工作，改善了环卫设施，机械化程度也提高了。但人们对环卫作业了解很少，认为环卫不过是扫扫垃圾就行了，其实还有垃圾运输、消纳工作 更复杂、辛苦、重要。我这次来调查 就是想了解一下环卫工人的酸甜苦辣 向社会宣传 争取社会的理解和支持。”环卫局领



导听后很高兴。一些人根本什么也不懂就下去调查、采访，被所到单位的领导和职工看不起，认为这样的人所进行的调查、采访不会有什么结果，他们的报告不会有什么影响和权威性。我在这次调研中，环卫局领导首先意识到我对环卫工作有一定的认识 and 了解。我不仅提到了他们引以为荣的时传祥事迹，而且对环卫作业的辛苦深表同情、支持和赞扬，这就大大缩短了双方的心理距离，并让他们认识到我们的调查会对宣传环卫起到一定的作用。因而，对我的要求欣然接受。

赞美是一种综合素质的体现，平时要多积累各方面的知识，博览群书、触类旁通，这样，赞美才容易找到话题，对自己陌生的行业和领域则要“强化训练”，以至于能够找到共同的话题，恰当的赞辞。

3. 揣测对方被赞美后的感受

有人认为赞美别人，会被对方认为有所企图，虚情假意。有人则认为大多数人不知道如何得体地接受赞美，他们会十分尴尬，不知所措。

其实，真诚而由衷的赞美是会令人欢迎的，并起到良好的作用。赞美是有一定原则和方法的，赞美得体而投其所好，是能愉悦对方的。

张艺谋执导的第一部影片《红高粱》放映之后，轰动了国内外，被誉为是一部拔地而起、一峰独秀式的影片。张艺谋的才华遂被人们认识，赢得了行家和观众的赞美。记者罗雪莹写道：“初见之下，艺谋相貌平平，不修边幅，很出乎我的意料。他方脸光头，一身发旧的蓝劳动布工装，哪像个出众的艺术家，倒像个乡镇企业的临时工。”《老井》的作者郑义说：“他相貌平常，穿着朴素，绝无影视圈名流的牛皮哄哄劲儿，说句不敬的话，很像闯进西影村叫卖鸡蛋豆腐的农村小贩。”《红高粱》的作者赞叹道：“我一见他直乐，说艺谋你挺像咱村的生产队长。外表一副木讷憨实相，真有点不相信你就是大名鼎鼎的张艺谋。”的确，张艺谋在电影界曾风靡一时，被新闻媒

界炒得大红大紫过，文艺方面的报刊、杂志争相采访、报导、评论。对张艺谋来说，那个时期，他是看得、听得太多了。或许有司空见惯，曾经沧海难为水的感觉了。再高超的赞美家，若再就其导演才能进行评说，也不可能给人留下深刻印象。罗雪莹、郑义、莫言这三位舞文弄墨的行家，对张艺谋的赞美有独到之处。他们以先抑后扬的方式，让对方倍感其赞语的含金量。因为，他们了解张艺谋的性格：大气，对于这种调侃式的贬其貌能欣然接受。

如果你赞美一个很重视‘尊容’的小姐‘有才无貌’她可能会伤心而泣，或大动干戈。

赞美对方之前，有时不妨设想一下，如果是我被赞美感受如何，这种角色换位之后，将使你能够赞美得更准确、贴切。



赞美的地点

赞美可遍及每个角落。在家庭里，你会听到父母夸奖孩子；在单位，你会听到领导赞赏下属；在社会场所，你会听到朋友之间的赞美……随着赞美地点的不同，也就会有其它的差异。

1. 家庭

在家庭里，其赞美就显得更为温馨、亲切、随意。

毕加索之子小科劳德用孩子气的赞美敲开了正埋头作画的母亲的门。其母弗朗索瓦兹·吉洛特十分爱好绘画，一入画室便



不容有人打扰。一次她正在作画，儿子想让妈妈带他出去玩，便敲响了门，可吉洛特已全身心投入到绘画上，听到敲门声和儿子的喊声，只是回应了一声“喂”，仍旧埋头作画。停了一会儿，门还没开，儿子又说：“妈妈 我爱你。”可得到的回应也只是：“我也爱你呀 我的宝贝儿。”门还是没开。儿子又说：“我喜欢你的画 妈妈。”吉洛特高兴了，她答道：“谢谢 我的心肝，你真是个小天使。”可仍旧不去开门。儿子又说：“妈妈 你画得太美了。”吉洛特停下笔，但没有说话，也没有动。儿子又说：“妈妈 你画得比爸爸好。”吉洛特的画当然不会比丈夫——绘画艺术大师毕加索画得更好，但儿子的话却句句说到了她的心里，她也从儿子那夸大的评价中感到了儿子的迫切心情，所以最终还是把门打开了。

小科劳德用抒情的方式层层深入地赞美妈妈：从“我爱你”，到“我喜欢你的画”，再到“妈妈，你画得太美了”，最后“妈妈，你画得比爸爸好”。

在家庭这种特殊的地方，赞美也就变得更为随心所欲，更为美好动人。在家里，不管是父母赞美孩子，还是孩子赞美父母，都带有浓浓的爱意。

2. 办公室

办公室里的赞美 多少有点“公事公办”之感。办公室的赞美需要更多的真诚和吸引力。

吴士宏初入微软作简短致词：“各位 第一次见面 我不多讲，因为我以后会有很多机会主持这样的会议，会有很多机会讲和听大家讲。我本来准备的致词是谦虚和外交辞令，临时决定最好从开始就把真实的我交待给大家。我接受微软中国公司总经理的职位是为了一



个理想：那就是想把微软中国做成中国微软。我所谓“中国微软”的定义是：公司在中国成长，也要为中国做贡献：员工与公司一起成长，在公司里得到最好的事业发展。我和在座的大多数人一样，是土生土长的中国人，我更希望能有更多的本地员工更快地成长起来。”作为中国人 吴士宏的这番话言真意切 将自己的理想公布于众，任何一位有良知的微软中国员工都会为之动容。她接着谦虚地说道：“我前面十二年多的经验都是 IBM 的，我在微软的经验比在座任何一位都少。我会努力学习做一个真正的微软人，努力做一个合格的总经理。我需要大家的帮助，我不打算‘带自己的人来’想和大家一起做这番事业，拜托各位！”下边是一阵热烈的掌声。

吴士宏在致词中，对“在座”的都进行了赞美：经验都比她多。她以谦虚之语去打动诸位。其实，只要用心发现，身边的人总有自己的亮处和特点。

办公室里的称赞，需要多一份欣赏，多一些观察，再多一些大方。因为 办公室是同事也是竞争者 容易产生隔阂 只注意其短处和错误 结果往往失去“赞美的心”所以应该努力发现他人的长处和优点 让它习惯化。

3. 社会场所

家庭、办公室，是特定人群聚集的团体场所；在社会场所里，人员更多，更复杂，赞美就极需要艺术。

英国政治家赖伯斯在伦敦参事会上作关于劳工问题的演讲时，有一段至今为人们称道的小插曲：

演讲“滔滔不绝”地进行到中间，赖伯斯突然停顿下来，取出发表，一声不响，眼睛看着听众达 72 秒之久，其他参事员坐在椅子上很尴尬，互相盯视着，到底怎么回事？是赖伯斯忘了讲稿了吗？就在这时，赖伯斯突然大声地讲道：“诸位适才所感觉的局促不安的 72 秒长的时间，就是普通工人垒起一块砖所用的时间。”全场为之沸腾。

赖伯斯在公众场所里，用反常停顿表达了词语无法表达的东西。

社会场所里，赞美需要更多的吸引力，煽动性，艺术性。



赞美氛围

1. 抓住契机

在生活中，往往会出乎意料冒出一些事，遇到一些人，聪明的朋友常常能抓住其中的契机，相机行事，适可而止，使赞美后有了融洽的氛围。

一个妇女抱着婴儿上车，售票员不厌其烦地穿梭才帮她找到了座位。那中年男子起身让座后，抱孩子的妇女一屁股坐下，既不道歉也不致谢。售票员灵机一动，故意指着小孩的脸蛋弦外有音地逗趣道：“啊，多可爱的孩子，你直点头干吗？莫非是在问谁给你让的座吗？对，就是那个伯伯。”从售票员的话中，那妇女蓦然意识到自己的失礼，忙欠身红着脸道歉不迭。仅仅借用孩子的“话语”就巧妙地达到了影射地提个醒儿的目的，不颇有点黑色幽默的味儿吗？

“人性本善”即使是失礼、出错之时，还是有自尊、向善、进取的一面。当你遇到生活工作中的尴尬、无奈时，不妨用赞美去激发和引导对方，以打破尴尬局面，创造和谐的气氛。



2.趁热打铁

气氛好 人的兴致便高 身心更为愉悦 你可以瞄准热点 用赞美之语趁热打铁，将快乐的气氛推向更高潮。

1995年3月的一天，钢琴王子理查德·克莱德曼再度来上海演出。他以高超技巧弹奏的一首首优美的钢琴曲，他那潇洒的风度，使全场的观众为之倾倒、陶醉。尤其是一首中国乐曲《红太阳》博得了一阵雷鸣的掌声，在经久不息的掌声中，节目主持人张培手持话筒从后台走上来，慢悠悠地向观众说道：

“观众朋友们，先前克莱德曼先生在演奏《红太阳》一曲的时候，我在后台按捺不住激动的心情，和着旋律又哼又唱的，太熟悉了，太亲切了，就是此刻那旋律还萦绕在我的脑海中，真想再听一遍啊。但是我不知道观众朋友们会不会响应呢？”

张培用直抒胸臆的方式赞美克莱德曼的演奏，用自己的感受去撩拨观众的心，还明知故问：想再听一遍吗。迫不及待的观众，早已心领神会，立即以雷鸣般的掌声欢迎钢琴王子理查德·克莱德曼再演奏一遍《红太阳》，场上的热烈气氛沸腾起来了。

其实，只要你能运用好赞美艺术是不难拥有轻松、和谐、愉快，甚至高潮的气氛。

3. 转冷为热

有些事情会使气氛变得寒冷而紧张，恰当的赞美如同灿烂的阳光能融化冰雪。从冷到热是一种气氛的转换，那么更需要赞美营造合适的气氛。

唐太宗是历史上最能虚心纳谏的皇帝，到了晚年，却开始厌恶别人的批评，以至有一次愤怒之下想杀死敢于犯颜直谏的忠臣魏征。文德皇后知道后非常吃惊，但看皇帝正在气头上也没多说什么，转到自己的寝宫，穿上参加盛典的盛装来向太宗请安。太宗大惑不解：“你今天怎么这么庄重？”皇后答：“我来给陛下贺喜来了。”“贺什么喜呀？”皇后一本正经地说：“我听说，‘主圣臣忠’皇上英

明了，大臣就会尽忠心，敢于进谏。如果皇帝昏聩，周围只会有阿谀奉承之徒。如今陛下英明，所以大臣魏征等敢于直言无隐。我看到您身边有魏征这样一些忠臣，为朝廷尽心竭力，使大唐江山万年长久，我怎能不来祝贺呢？”文德皇后真不愧是一个温柔娴淑的女人，她知道在太宗生气之时，正面的劝阻往往会火上加油，但事关重大又不得不劝，于是运用婉曲的表达方式，表面是贺，实际是褒魏征、讽太宗。由于方法得当，语气柔和，不仅使太宗幡然醒悟，同时更赢得了太宗对她的敬重。

每个事情从不同的角度看就会得出不同的结论。平时，要多思考，有了敏捷的思维，才能从新角度读出新看法，充分调动各种气氛，以使赞美效果更显著。



第三节

赞美的情感



赞美是讨人喜爱的东西，它的可爱之处在于它饱含情感。情感有许多种，不同的情感就会有不同的赞美方式、赞美效果、赞美类型。



用爱心去赞美

爱心是人类最美好的情感，也是人与人之间最快乐的源泉。以爱心去赞美他人，将为人与人之间构架起便利的通畅的桥梁。

1. 仁 爱

当你以仁爱的眼神看他人、看世界，以充满爱心的话语交谈时，你会发现更多的美丽和亮光。你再将“美丽”表达出来，就有了赞美；因为有了赞美，生活更为舒心和快乐。

范曾以爱心去欣赏大康，这是他对别人说的一段话语：“大康是我的兄长 学识渊博 淡泊名利 有饭吃足矣 他的人品、技艺都是一流的。我们年轻时总在一起吟诗、作画、书写古文字、研究前人的墨迹，我现在题画中所写的一些字，都是受他的影响。当时我们老在一起侃谈 喝酒。那些情景时时在我的脑海中萦绕。如今 他已过古稀，我也近花甲，但俩人的交情却越来越厚，这种难得的友情是天下少有的……”

有人会认为“爱”在心里不用说，其实不说未必能让人知道。