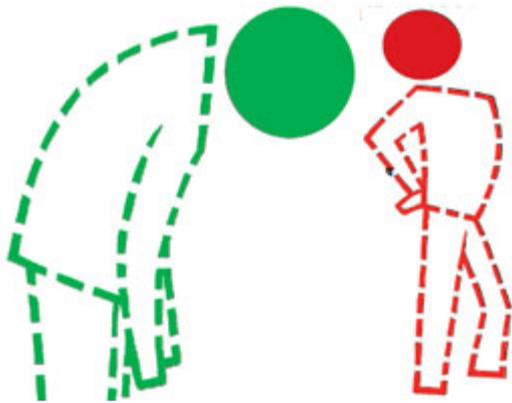


# 職場沒有「不拘小節」這回事！6個你該懂的人情世故

- 2008-10
- Cheers 雜誌 97 期
- 作者：盧智芳



沒有人不期待伯樂跟貴人出現。是什麼決定有人得到青睞，有人卻只留下嘆息？是「禮貌」。它是企業家看人、用人的線索，它在第一時間決定留給對方的關鍵印象。

什麼樣的禮貌只有 50 分，什麼樣的禮貌卻有 120 分？職場上，如何透過好禮貌種下機會與成功的種子？

沒有人否認專業與內涵是職場最重要的通行證，但問題是，往往還來不及亮出來，對方已「砰！」地一聲將大門關上。

沒有人不渴望遇見伯樂或貴人，但事實可能不是他不來，而是明明已走到跟前，卻被你自己擋駕。

有一張無形的網，比學歷、能力更早橫跨在機會之前，它決定你是廣結善緣，四處播下好運的種子；或是連舞台出現都渾然不覺，還把它拒之門外。

這是讓人意外的兩個字、記憶中久違的兩個字、有些「八股」的兩個字，但卻是威力驚人、效果神奇無比的兩個字。它是小學教的第一課，卻也是最多老闆抱怨員工不及格的科目——它的名字叫做：「禮貌」。

今年 8 月，《Cheers》雜誌針對超過 4 千位上班族進行調查，結果發現「禮貌」高居主管眼中「七年級表現最需加強的部份」第 2 名（49.0%），僅次於「抗壓性」（58.1%），甚至遠超過「執行力」（21.1%）、「應變能力」（16.5%）與「國際觀／外語能力」（6.7%）。

## 1 沒有「不拘小節」這回事

耐人尋味的是，七年級生自己也同意這項觀察。在他們自我評估「有待改進」的特質上，「沒禮貌」同樣排名第 2。

禮貌的影響力有多大？在關鍵時刻，它造成的結局差異，可能遠超過你的想像。

去年勞委會職訓局調查 492 家企業，其中 33% 表示，即使條件再好，都不會把「自以為是狂妄自傲」的求職者列入任用考慮；27% 與 20% 的企業更明白表示，不會錄用「表達遲鈍不知所云」及「不懂禮貌」的人。

美國人力資源顧問公司 Vault 剛完成今年度的面試禮儀調查，數字也顯示：70% 的企業主管只要對方遲到超過 15 分鐘，就會自動將他貼上「不合格」標籤。同樣高的比例還包括面試中撥打手機、突然離席超過 10 分鐘等等。

反過來說，禮貌與成就間的正向關係，則愈發明確。去年底，美國《財星》雜誌（FORTUNE）引述佐格比國際公司（Zogby International）對 7,590 位美國人的統計說，年薪超過 10 萬美元的高收入者與人爭執或犯錯後，道歉的比率是年薪 2 萬 5 千美元者的兩倍。

這不是風格至上、特色當道的年代嗎？為什麼「小節」突然又變得如此重要？

當每個人每天見面的人愈來愈多、平均一人被分配到的時間愈來愈短；當愈來愈多企業家體會用才決策中，「人品」更甚於能力時，禮貌好壞自然成為底定第一印象的要素，是能夠最快「見微知著」，判別人才的線索。

## 2 沒禮貌比沒專業更糟

例如台積電董事長張忠謀在不同場合都談過「收訊力」——傾聽的力量：「常常有人問我成功的原因為何，我想我『收訊』的能力已培養了很多年，」他歸納成功之道時指出。

10 年前，張忠謀在交通大學對高階經理人授課時，特別提到他與人對話時進行的「收訊力測驗」：「第一個看我講話時，他會不會打斷我？」

張忠謀說：「打斷話的人既不禮貌也對自己不利，因為他打斷我，以為知道我接著要講什麼，可是 90% 他都猜錯。」

統一企業董事長高鴻愿是另一個善於從小處識人品的例子。統一企業內部文化非常講究守時，過去擔任董事長的台南幫大老吳修齊在世時，即使 90 高齡，出席任何場合仍必定準時到場。就算因為突發狀況晚到，也一定會事前通知對方，細心致歉。

以他為表率，包括高清愿、統一超商總經理徐重仁，在企業界都以準時知名。「守時就是人與人相處的一種信用，代表的是言而有信、說話算話，」高清愿曾這麼說，「慣常遲到的人，行事風格也可能較為懶散、馬虎，個人的信用，一定常被別人打折。」

正因為可以「由小窺大」，一個人禮貌好，經常比刻意演出的成績更容易讓人記住。

台灣聯想總經理歐明哲今年 8 月上任後，外界多以「科技界最年輕的總經理」看他。但低調的歐明哲很少對外透露，為了重新塑造台灣聯想的企業形象，他實際上下了不少功夫，從同仁的禮貌著手，正是其中一環。

他讓總機接待徐婕瑜從公司伺服器後台，直接進入總經理電腦看到每天行程，因此訪客一到，門口的 LCD 螢幕已經出現歡迎字樣，細心的徐婕瑜還會自動更新來客頭銜。這麼做，無非是讓對方從踏入門口第一刻，就出現「你怎麼知道?!」的驚訝，進而重新認識台灣聯想。

反過來說，「禮貌差」透露給人的負面訊息，殺傷力也遠超過「專業不夠」。

曾任新聞主播、目前是電台節目主持人、美食作家的吳恩文自己開設了一家顧問公司，他選人時，禮貌權重甚至排到第一。因為站在老闆的立場，「我可以教你技能，沒辦法教你教養，」吳恩文指出，一句話道破許多企業主共同的心聲。

其實，很多人之所以會誤沾「沒禮貌」的標籤，未必真是人格本質不好，有時是不小心，有時是輕忽，認為「沒有也無所謂」，有時則根本是因為「不知道」。

### 3 永遠不會有「下一次」

暢銷書作家吳若權最近到南部一家企業授課，每次到高鐵站接他的都是同一個小夥子，臉色愛理不理、態度冷淡。這反而激起吳若權的好奇，因此總會刻意和他攀談幾句，看看他有什麼反應。

前兩次，吳若權都覺得「碰到釘子」，直到第 3 次，這個年輕人才突然冒出一句：「吳老師，我覺得你人很好。」

對年輕的世代，吳若權發現他們普遍不習慣主動與人互動、不擅長「察言觀色」，反正「有事你來問我就好」。另一個心理因素則是認為「第 1 次不熟、不需要」。「但職場上很多事是沒有第 2 次、第 3 次的，」吳若權語重心長地說。

台灣大哥大副總經理莊財安也有類似經驗。開車載下屬出去，「他們不管你，上車直接坐上後座，突然間我就變司機了。」或是面談時大刺刺癱在沙發裡、吃飯

時用叉子插起麵包就啃，新生代不知道、也不覺得這樣做失禮，受到提醒時還會非常驚訝。

有個故事，莊財安整整記了 30 年，一直讓他自我惕勵。當年他從台灣師範大學畢業時，校長對所有應屆畢業生說：「有同學寫信給我，請我幫他介紹工作，我看到信就不想幫他了，因為信上寫著『某某某校長敬啟』。哪有人叫別人看信，還得恭恭敬敬？」

從這個故事出發，莊財安分析，建立禮貌得經過 3 個階段：第 1，先「知道」，具備通用禮儀的知識，才不會誤用鬧笑話；再來是「觀察」，注意別人、尤其是前輩如何待人接物；最後才是「練習」，透過生活具體實踐。

只要有心，學會「禮儀」並不難，至少可以做到「不失禮」，但一個人會被認為「有禮」、「好禮」，甚至成為一種個人魅力與人際競爭力，絕對是來自更高的境界。簡單地說，就是 5 個字：「心中有別人」。

有趣的是，這層含意早默默藏在英文字「禮節：etiquette」的字源由來裡。

“etiquette 出自法文，原意是「牌子」。為了保護凡爾賽宮美麗的花園，法國人特別立牌提醒民眾不要隨意破壞。久而久之，本來的「請勿進入」開始擴大內涵，除了指稱「合宜的應對進退」外，更進一步解釋為「不要輕率踐踏人們內心的花園」、「舉止言行讓人感受親切與溫暖」。

#### **4 頭銜愈高，愈有禮**

確實，愈成功的企業家，在禮貌上嚴以律己的程度，反而愈讓人吃驚。

像亞都麗緻集團總裁嚴長壽，他寫紙條交辦部屬工作，從來都用「請您」開頭，平時極少疾言厲色。即使訓斥，語氣都非常和緩。從擔任嚴長壽特助開始，已共事 12 年的亞都麗緻大飯店營運副總經理范希平由衷說：「非常佩服他的修養。」

說是「修養」，因為嚴長壽待人接物的細節裡，處處可以見到對人性的理解和尊重。

范希平剛當上嚴長壽特助時，與另外兩位助理在辦公室裡接電話，總習慣先說「請問您哪裡找？」先確認來人身分後，再轉接給嚴長壽。

有一天嚴長壽聽到，突然慎重交代：「不要問對方『哪裡找』，不管是誰，都先說我不在。」

「知道你是誰，再告訴你總裁不在，你會怎麼想？」范希平頓時學到一課：就算說話再客氣，多了這個「打量身分地位」的動作，都等於在傷害對方。

長期在嚴長壽身邊耳濡目染，後來甚至因此左右范希平的生涯抉擇。曾經有位企業家大老想來挖角，約范希平吃飯，整個過程都非常禮遇客氣，卻在最後對方叫司機到車上拿資料時，不經意破口大罵：「你這腦袋裝大便啊！跟你講放在裡面，怎麼會找不到？比豬還笨！」

「要是我為你做事，你罵我不也這樣罵？」這一念讓范希平決定繼續留下，如今這位大老的企業王國已然崩塌，范希平卻在亞都麗緻一路歷練到獨當一面，又何嘗不是另一種「以小窺大」！

在嚴長壽帶領下，禮貌早已成為亞都麗緻的 DNA，但他要求的不僅止於「顧客至上」，更是「客人至上」：「即使沒光顧，只要踏進亞都麗緻，就是客人。」即使明知道他只是進來借廁所、吹冷氣，仍然必須以禮相待。

我們經常問：「有禮」跟「虛偽」有什麼不同？答案並不複雜，禮貌的「動機」與「一致性」，就是檢驗的準則。

## 5 有禮，貴人自動上門來

大家都知道對大人物要有禮貌，但是面對跟業務不相關、看來不起眼的小人物呢？

真正見過世面的人都知道：「山水有相逢」。今天再微不足道的某人，都有可能在未來某個時刻變成你的「貴人」，扮演「臨門一腳」的角色。

在東方，最傳神的詮釋莫過於兩千多年前，張良為「圯下老人」黃石公撿鞋的故事。若不是張良三番兩次、耐著性子忍受黃石公的無理喝斥為他服務，又怎會贏得青睞，得到《姜太公兵法》，成為漢朝的開國功臣？

誰說貴人、機會不來敲門？當你這樣抱怨的時候，不妨想想，是不是哪天因為自己的粗魯無禮，不知不覺把他們趕走？

## 6 低標要比別人高

在美國銷售超過百萬冊、掀起討論風潮的《優秀是教出來的》（The Essential 55）一書作者隆·克拉克（Ron Clark），是唯一被美國總統接見過 3 次的小學老師。他最為人稱道的，莫過於不論本來成績、操行如何，他都能讓學生脫胎換骨，從問題小孩變成優等生。

克拉克的 55 條規則中，第 1 條是「遇到人要主動稱呼」；第 2 條是「當別人說話，看著他的眼睛」；第 3 條是「如果別人有出色表現，不要吝嗇鼓掌恭喜他，應該持續 3 秒，角度要剛好」.....。瞧，這些原則放在職場上，不是一樣適用？

禮貌的極致回歸到的是做人態度與價值觀，「高標」自然沒有盡頭，不過，一般人至少可以自我要求：「『低標』要比別人高，」吳恩文認為。

「很多生意是來自於信任，很多信任是來自於尊重，」吳恩文說。為什麼有些人就是人緣好、運勢佳？說穿了，無非是透過這些點點滴滴。

用心當個「好禮人」，讓身邊多點貼心的感激，少點「你那什麼態度啊！」的抱怨，受用無窮的絕不是別人，最終還是你自己！

## 禮貌：教孩子學會尊重別人

- 2012-08
- [天下雜誌出版](#)
- 作者：布麗吉特·拜勒



如果父母本身有這些好習慣，不需要強迫，孩子就會效法父母。有時他們會需要較長的時間，但是沒有關係。孩子還小的時候受到的逼迫愈少，上學之後便愈願意接受其他規矩。

[本文摘自：培養小孩正確的價值觀 \(新版\)](#)

[精彩重點](#)

「禮貌猶如充了氣的氣墊，也許裡面空無一物，但為我們緩解了生活帶來的種種衝擊。」——叔本華

公車裡乘客擠得滿滿的，四歲的卡特琳坐在媽媽膝上，聚精會神地研究其他乘客的面容。媽媽注意到她的目光，並且嚇了一大跳。卡特琳在看斜對面一名男士的鼻子，那上面長了一顆好大、還有毛的痣。說時遲，那時快，馬上就聽到卡特琳清脆而尖細的嗓音：「媽咪！媽咪！那邊那個男的鼻子上長的大大的東西是什麼啊？」不知道哪裡有人噗嗤笑了出來，另一個角落則傳來責備的語氣：「那小孩真沒教養！」媽媽朝「苦主」的方向擠出一絲很抱歉的微笑，試圖緩和這個尷尬情況，並且轉移女兒的注意力：「來，別這樣。你看，那個啤酒的商標上有一匹馬耶！」此情此景可能成為全家精采的回憶，可是眼前卻非常難為情。

幼兒對禮節的種種成規完全沒有概念。為何要說「請」和「謝謝」，為何要打招呼問好，為何不能直接開口說出自己的感覺，這些對他們來說都是一團難解的謎。

上一代的人都是以強迫與懲罰的方式，讓孩子適應社會禮節和規範。例如，在桌邊要坐直，不准亂動，否則就會被趕到廚房；向人請安問好，手不可以放在口袋，戴帽子的話要把帽子摘下來；大人沒問你，不准隨便開口，要不然就有你好看的。尤其是老人家，仍然堅持待人接物一定要按照過去的禮節，並且強迫孩子照辦。像三歲歐利的外婆，每次見面一定要外孫跟她握手請安：「我說，可愛的小手手哪裡去

了啊？」而且堅持要用右手，因為這才是「正確」的禮儀。可是小傢伙才不理她這一套，歐利有時伸右手，有時伸左手，有時根本不和她握手，只是對她微笑。

他的母親覺得這樣很好，沒有什麼不對：「他自己平時總是主動跑去跟每個人打招呼。如果我不停責備、指正他該這樣那樣，等於只是要奪走他的天真無邪和落落大方。心意難道不比形式更重要嗎？總有一天他自然就會和大人一樣。」今天很多父母便是從小被老式規範調教出來，因為聽多了「你想別人會怎麼想」的警告，而學會「循規蹈矩」，然而他們卻完全不贊同強迫小孩學習禮節與規矩。這並不表示他們不重視禮貌，因為禮貌絕對不只是僵化的應對進退。追根究底，禮貌不是別的，而是尊重他人的表現。

對人說「請」和「謝謝」，表示我們對他的尊重，以及肯定他為我們做的事；打聲親切的招呼、露出和氣的微笑或表現出體貼等，都是表示我們注意到對方的存在與需要。現代的家長和過去的父母一樣，也希望自己的孩子有這種態度，但不同的是，他們會給孩子更多自由發揮的空間，不像過去使用高壓政策。

「我不得不承認，起初我對現代父母的管教方式很不習慣，」一位老先生說：「隔壁那家小孩從來不會有禮貌地說：『歐伯麥爾先生您好。』他們只會對我喊一聲：『哈囉，』要不然就是在窗口或腳踏車上向我揮手。不過，現在我倒覺得跟傳統的教養比起來，這種問候方式更好。因為不像我們，禮貌都是被逼出來的，這些孩子都是自動自發的。」

早在孩子了解禮貌的意義之前，就已經有禮貌的經驗，他們會根據周遭環境觀察所得或親身體驗，決定自己的言行模式。禮貌教育不是只靠父母不斷要求孩子說「請」和「謝謝」就能奏效。如果在家裡不說「請你……」，而是板起臉說：「給我拿某某東西來，」或者經常插嘴、搶話，走路時不管其他人，故意東碰西撞，那麼孩子當然會模仿。

孩子需要有人指引，特別是父母，才能學會文明的言行舉止。而什麼樣的父母可以做到這點呢？不是只靠口頭告誡，而是會在具體情況中，讓孩子看到如何禮貌待人的父母。「每當我和人打招呼，一定會讓女兒加入，」一位母親回憶道，「如果我不是把她介紹給朋友認識，告訴他們她正和我一起買東西，就是讓他們知道她五天前開始上幼稚園這類的事。這樣莉莉就沒有「逃遁」的機會，而對方也會像對我一樣，幫她克服膽小害羞。」

如果父母和孩子溝通時，能讓他們說完要講的話、跟所接觸到的服務人員問好、與人交談或辦事時很自然向對方說「請」和「謝謝」、進門後會撐一下，好讓身後的

人也能順便進來，而不是讓門在別人的鼻子前砰一聲等等。如果父母本身有這些好習慣，不需要強迫，孩子就會效法父母。有時他們會需要較長的時間，但是沒有關係。孩子還小的時候受到的逼迫愈少，上學之後便愈願意接受其他規矩。其實基本上沒有人會因為別人跟他問好時，手還插在口袋，或是懶洋洋半坐半躺在沙發上而怎麼樣，但是所謂「正確」的禮節還具有強調「我尊重你，並且願意看到你。」的功能。

小孩是敏銳的觀察者，充滿好奇心又衝動，也難怪他們一見到新鮮的人事物，想也不想便發問，就像卡特琳看到對面先生鼻子的反應。不論是見到某人禿頭、長了明顯的血管瘤、發出濃烈的蔥味、走路一跛一跛或是說話口吃，孩子都容易開門見山地發表高見。如果家長當下反應粗暴，罵孩子一頓，甚至賞他一記耳光，雖能收嚇阻之效，但只會讓孩子覺得莫名其妙，為什麼不能談論呢？但是當場和孩子解釋，又會使氣氛尷尬。遇到這類情況最好的辦法，是先設法轉移好奇寶寶的注意力，等沒人在的時候，再好好跟他解釋：「如果我們發現別人與眾不同，或是有什麼令我們不舒服的地方，毫不考慮地說出來，會傷到別人的自尊心。」當然，不管大人使盡千方百計，有些孩子仍然打破沙鍋問到底。這時父母便需要很有技巧地給予客觀而簡明的答覆，譬如說：「那位伯伯沒有頭髮，可能是因為他生病，必須服用有副作用的藥，才會掉頭髮。」或是「阿姨腳上穿了一隻奇怪的厚鞋子，是因為她那隻腳生病了，需要穿特製的鞋來支撐，要不然走路會很困難」等等。

雖然兩、三歲的小孩還沒有辦法完全做到設身處地為人設想，父母仍然可以透過自己的敏感激發孩子這方面的感覺。例如告訴他：「你還記不記得前一陣子你眼睛上腫起來的大包包？想想看，如果其他人見到了都直接說：『哎喲，你臉上青一大塊，好難看哦！』你是不是會很難過？所以你想知道的問題，最好等到只有我們的時候再問。這樣就不會有人聽了很傷心。」小孩最快要等到上小學以後，才會開始發展出對他人的感覺，能為他人著想後，這時才會了解，不直接正面提及他人的特徵或弱點，是最重要的禮貌原則。但是，要等到他們真正能夠基於考慮他人，而約束自己旺盛的好奇心，通常還需要一段相當漫長的時間。

青春期的孩子非常不喜歡遵守任何待人接物之道，也很有信心不必這麼做，即使他們在這方面已經有不錯的基礎。父母和長輩遵循的規範與價值中，禮貌首當其衝，他們會說：「你們這一套根本很虛偽、可笑！我為什麼要問候我討厭的人？我愛怎樣就怎樣，才不理你們那套表面功夫！」大多數青少年最不希望，恐怕是表現出乖巧討喜和有教養。他們寧願酷、帥、特立獨行。因此，坐時腳要伸到桌上、在公

共場所故意大聲打嗝、見到不順眼的人便發出示威性的大笑或大聲嘲諷、故意耍「酷」或冷淡、老是對父母說：「老頭，少囉唆煩我！」

這些粗魯的舉止不只是對父母一連串的嚴格考驗，父母也必須承認，很難「以其人之道還治其人之身」。但是，從另一個角度來看，這些行為上的爭辯，其實也提供親子間一個好機會，討論禮貌到底有什麼功能，良好的舉止為何不只是裝點門面。

一位有兩名青春子女之父說：「我對小孩不停嘲諷老師、同學或是其他人，實在聽不下去了。我一直試著讓他們明白，即使不喜歡人家，至少有點禮貌。我們不可能喜歡所有的人，也沒有這個必要，但不管你再怎麼看人不順眼，至少接受人家就是這樣。這樣說有沒有效，我也不知道，只有靜觀其變，順其自然了。」事實上，對日益緊密複雜的人際相處，禮貌著實扮演了潤滑劑的重要角色，防止大家任意發洩自己的攻擊欲，在陌生人與交惡者之間，建立一道安全距離與文明儀式，也為有意接近的人提供小心謹慎的空間。

當然，不少叛逆少年會對父母的開導充耳不聞，或是用震耳欲聾的音樂遮蓋父母說教，甚至頂嘴批評。但是，這個階段也有過去的一天，到時父母會發現，原來以為在與孩子對立與反抗中蕩然無存的東西，居然還是留下不少痕跡。父母愈能克制自己不用子女無禮的態度回敬他們（這是很不簡單的本事），愈能在他

們面前貫徹身教，也才能讓「酷兒」「酷女」變成彬彬有禮的年輕人。

禮貌不僅是尊重他人的表現，也是提升自尊的工具。飲食進餐發出巨大響聲、平時粗野隨便的人，不只讓人看到他完全不在乎別人的反應，也顯出他不重視自己。相反地，文明的待人接物方式會使人更美好，更加有吸引力；而他人對此的正面反應也為自我帶來美好感受，因為每一個微笑、每句親切的問候都會留下一絲光與熱。我們不必計較暫時客套的儀式和迷人討喜的演戲，重要的是，我們能藉此成長、提昇，得到快樂。叛逆少年當然會覺得這些都是陳腔濫調，不過一旦他們進入初戀階段，都會非常慶幸自己至少還懂得如何表現禮貌，不會因粗魯無禮而失去機會。

### 禮貌與誠實之間的取捨

伊娃剪了頭髮，配上新髮型，覺得自己魅力無窮。她志得意滿地去找最好的朋友蘿拉，想知道蘿拉對她新髮型的看法。在蘿拉眼中，伊娃的頭看來像一顆被啃得亂七八糟的包心菜，一點也不好看。蘿拉是個誠實的女孩，對好朋友更不用說。她應該對伊娃說實話，但肯定會掃她的興，還是應該撒個禮貌性的小謊，告訴好朋友：「我覺得妳看起來棒極了」？

我們常常會遇到對方雖然請我們告訴他事實真相，例如：「你說真的，我是不是變胖了？」但根本不想聽到實話的情形，其實只是希望別人肯定他們。真的老實回答，反而令他們吃不消。遇到這類情形，我們不妨為他們著想，不過分執著於真相，寧可為了不傷害對方或令其不悅，禮貌地演一下戲。

## 別忘記重要的做人禮貌

- 作者：洪蘭
- 2009.12.10

一位記者寄她的採訪大綱給我，開頭第一句話便是「你外子任教育部長時……」，我看了很驚訝，「外子」是對別人謙稱自己先生的詞彙，只有太太可以用，別人是不可行的。文字是記者吃飯的工具，怎麼連這個都不懂呢？後來又看到一個笑話。有個男生在麵館看到想追的女生，同學慫恿他前去搭訕，他鼓起勇氣轉過頭對那女生說：「喂，你叫什麼？」女生驚訝地回答：「我叫牛肉麵。」雖是笑話卻很令人感慨，因為打招呼、稱呼別人是人際溝通的第一步，想不到現代人連這個基本禮貌都不會了。

古人教孩子是先教應對進退，《三字經》中就說「為學者，必有初，小學終，至四書」，古人是六歲進學，先學灑掃、應對、進退，學好了，才開始學認字。古人都是先從應對來看一個人的教養。在我小時候，父母說：「跟長輩說話一定要站起來，老人家沒有坐，你不能坐，沒有小孩大刺刺的坐在椅子上而長輩站著的道理。」這個禮儀學會了，讓座根本不是問題，公車上何須還得貼「請讓座給老弱婦孺」的標語呢？

衣著整潔也是一個基本的禮儀，最近碩士班甄試竟有學生穿著T恤、短褲、夾腳拖鞋前來口試，這不僅是對老師的不尊重，也是對自己的不尊重。如果你都不尊重自己，別人怎麼會尊重你呢？有些人甚至已經是別人的老師，也不知道這個禮儀。有個大學的助理教授要升等，到院教評會去報告他的案子，居然穿著無領T恤、破洞牛仔褲、涼鞋就上台了。他如此不尊重自己，當然別人也不會尊重他，他的升等就沒過了。

這種待人接物的禮貌其實就是品格，古人說：「童蒙養正」，孩子啟蒙時就要先教「正知正見」，以後就不會偏差了。難怪北歐國家的父母如果願意留在家裡自己帶小孩，政府會給父母零用錢，因為家教太重要了，影響孩子的一生。

啟蒙的重要性在於大腦掌管記憶的海馬迴到四歲左右才成熟，但是四歲之前我們已學會很多東西，那時的學習機制主要是模仿。研究者已在人類大腦中發現鏡像神經元，找到模仿的神經機制，所以父母的身教非常重要。這也是罵人「沒有家教」會引起打架的原因，這句話把父母也罵了進去，隱含了連父母也沒有教養，因為如果父母有教養，孩子耳濡目染，自然也有教養。

現在政府在推品德教育，從學理上來看，它必須從家庭做起，父母帶頭有品德，孩子才會有品德。如果連古人都知道「小學終，至四書」，禮貌學好了才教《四

書》，我們要怎麼反其道而行，沒有先教應對進退，就塞一堆植樹問題、排比、映襯……這些出社會後用不到的知識給孩子，而把最重要的做人的禮貌給忘了呢？