艾跃进老师《口才艺术与社交礼仪》58讲全集字幕版\_艾公南开大学公开课合集\_说话的艺术和沟通的技巧\_为人处世之道\_学生沟通人际关系心理学\_大学生礼仪教学课程\_原文

2024年08月14日 10:38

好，我今天先讲第一部分的内容。今天是一个讲座，内容题目叫礼仪与做人，是我们这堂课的开篇课。根据成功学家多年的研究发现，在一个人成功的过程中，他的智商只起到15%甚至10%的作用。而其情商竟然占到85%甚至90的作用。你们能进南开，实际上是你们情商智商综合结合的做结果。但是在未来我告诉各位，越来越起重要作用的是情商。礼仪属于情商范畴。

有人说你上学是凭情商能不能找到工作？也可能就是这个上学凭凭智商找工作。由于你你你所在学校那个文凭有含金量，也可能跟智商相关。但是一旦进去了，能不能待住，能不能得到升迁，能不能成功，看情商。实际上从你们高考就能看出情商来。

你说了，我本来一模二模那分儿都能进北大，结果，我那个什么我那个我那天病了，发烧了，您没考好，没发育好，那你怎么就发烧了呢？太紧张太累，心里窝着火，受着风感冒了，发烧了，这个窝着火就长期紧张，那还是跟你这个情绪有关。所以你看能进北大清华的那个，那情商智商都很高。你告诉我那能进南开的也不低，看跟人比。

举一个人，大家应该知道美国前总统小布什知道吗？知道这人特别笨吗？笨到什么程度知道吗？这人大学四年的课加一块儿平均一除C级，那还是仗他爸老布什当年是美国国会员，可能还得施加点影响。他才落C级刚及格到他担任没国总统第七个年头，美国多家民调机构搞了一个搞了个调查，评选美国历史上智商最低的总统，他当选第一。而且记者就调侃说，未来100年内这个结果不会改变，那意思100年内找不到比这更笨的总统。

可是谁也不知道小布什的情商非常高高到什么程度。我就举一个例子，他上学那年，1400个耶鲁同学是同一届的，他个个能叫出名字来。你们现在谁敢说说我把我们院里这一届同学都能叫出名字。他行，我估计他要到咱学校3300他也能叫出来，你信不信？感觉这脑子没搁学习上都搁记人名上了。因此他担任美国总统八年中，凡是有美国总统、中美、美国中央政府任命的官员，从中央到地方大部分是在耶鲁同学。

你别看你笨，大伙儿愿意帮。你知道新东方的校长是谁吗？俞敏洪。

俞敏洪当初创新东方的时候，他本人是北大英语系的，给几个在美国的同学联系，说你回来帮我一把，那帮就回来了。为什么能放弃美国？说回来，说你小子在宿舍你能给我们打四年水，我觉得跟你干错不了，看见了吗？你人好，大家就愿意帮你。因此你们各位现在从现在起记住了你们的同学，不管是宿舍的还是同班的、同年级的，还有上一级下一级的，还有这一年级你所在的社团的，能交往多少就交往多少。你们未来的成功取决于你们今天在大学能交多少朋友，也就是人脉。

别跟我说我性格内向，我不说如何，那是你自己的事。你性格内向，你朋友就少呗，要学会主动去交朋友。要有计划的有目的的去广交朋友。这些人不见得每一个人都能成为大人物，但这里头很可能产生大人物。等他成了大人物了，说你再跟他去交往去没可能了。那想巴结人多了，对吧？

你看我我我从92年参加冬泳，我们的冬泳地点就在天津水岸公园。前年碰到一个温家宝在南开中学的同学，他就坐温家宝的前一排。我说你们现在还有来往吗？没来往。我说你们班还有吗？我们班有俩。我说你怎么不来往呢？嗨，谁知道他今儿当总理，不长前后眼。说白了，我们还知道辽宁省葫芦岛出了个中国航天第一人，谁啊？

杨利伟，对吧？杨利伟当年住那个平房，他们家隔壁隔壁有个小女生，脸上青梅竹马特好好上了谈对象了。结果那女生的父亲不同意，弦杨利伟个儿矮，你那个儿高能当飞行员吗？那飞行员那么高，根本坐不进去，死活要把这俩人给拆散，结果就给拆散了。你问他爹现在后悔吗？

悔的肠子都青了。航天第一人呢，结果便宜斜对过那邻居家那姑娘了。有时候想不到今天的同学可能就你上下铺的兄弟，就你上铺那哥们儿。20天之后哪个局的局长，甚至政协委员，你想得到吗？这是讲的情商的重要性，多交朋友，今天的同学很可能成为你们明天事业上的战略合作伙伴，要有这个意识。但是你别等通讯，你也得努力，也许那个成功的是你，对吧？

好，接下来我讲第一个大问题，与礼仪相关的几个基本概念。第一概念，礼，什么叫你？三层含义。第一层你是指制度。制度。比如说孔子说了克己复礼，他想让西周想想要奴隶社会都回到这个西周，他认为西周是最美好的制度，显然礼是制度。第二只规范规矩。比如现在很多企业定了很多制度，其实属于礼的范畴。

第三是我们今天现在大家所说的尊重别人，礼貌礼。因此古人讲礼乃敬人者也，礼就是要尊重别人。好，第一个最基本的概念都介绍完了。

第二个概念叫礼貌。礼貌的定义是在人际交往中，通过言语动作向交往对象表示谦虚与恭敬的态度。态度你能看见吗？看不见，因此看见了吗？礼貌是无形的，因此这个词儿总被用错。有人说了谁谁特讲礼貌，这个礼貌不是讲的，礼貌是一种态度，他讲不出来，他也做不出来，是一种意愿。

那么前面说了，通过言语和动作，请看我现场演示。比如家来客人了，你找会儿去坐。一般一般怎么说？坐请坐，您请坐，对吧？一般是这样一个等级？那动作它相应也是配套的。当你跟对方说坐坐很可能熟。坐坐坐，您请坐的时候，四指并拢，您请坐这儿，您请坐这个手势和这个手势，您和您对方的尊重程度就不一样，对吧？

因此礼貌总是通过具体的行为去表示的这就涉及到我们人类的三种基本的手势。你看我当手手指的时候，我一定是平直指向，一定是平直指向。没人的地方，我指我自己可以指天、指地、指我自己都可以，就是不能停止人，停止人就是骂人。你们记好了，这个动作不能有记好了。

实际上当你停止别人的时候，人家说你指手画脚就这么来的。当你停止这个别人的时候，你在骂别人的时候，实际上是表现着你自己的低素质。你不光是骂人家，也把你自己骂了。就好像说当你骂对方骂的很难听的时候，是这人怎么家里这么没教养。因此男生记住了，以后什么我叉，你真牛叉，这话都不能说，你把你爸妈妈脸全丢，但是我爸还骂街，那我就不跟你说这话了，你就骂，你就随便骂。但是你别说你是南开毕业的，记住了，你说哪个学校都行，你说隔壁也行说哪儿都行，就别说南开毕业的。你们家不要脸，没事，你别把学校脸丢了就可以。

那么人类有哪三种动作呢？第一种动作就这动作看到吗？这是最容易出的动作。你不信你把这手，别管左手右，你拿出这只手来，你看这五个手指头，就它最容易出来，那四个不好出这个大拇指，大拇指什么意思？

大拇指大拇指主要做评价，用评价对方指肚朝你，你真棒。他评价自己自我吹嘘的时候一般都这个动作，老子如何看见了吗？对不对当贬低别人的时候，贬低也评价一歪，说他那差远了，和蔑视差远了。

有些行业这大拇指具有指向作用，比如空军地勤人员在引导飞机的时候。告诉你就停车。当然，也有贬低别人的时候。这。哥。

这个不这个动作，比如说请问去年大学八里台怎么走？八里台这么走，别扭，你看这么走，你看这么这不行对吧？这不行，这也有贬低别人之前，对不对？这个不行，这就是典型的足球流氓动作，对吧？这个动作他倒霉含义，这手指意思就是你出来你出不来，你别扭，你出来试试。这么多年我就看一个人出，我心想这是够深的，这个自由出入他少也不，你看咱们出的来吗？别一会，这个最最方便，看到了吗？

好，第二种手势，掌心向内向上，表达坦诚虔诚。当我们说到祖国母亲，说到这个怎么说到掏心窝子话，你看很自觉的就往这儿。上帝你在哪儿？对，吧主，请赐福于我，虔诚，坦诚。第三种动作，掌心向外向下表示权威，表示否定。最典型的就交通警察交警停手就得这车就得停不停扣你本子，扣你分，罚你款。

这就是人类的三种基本的手势，我的意思是说这个动作绝对不要有人做过实验，实验人员弄了个大箱子，里面搁着破砖头，好沉，一扣一锁找六个工人分3拨3波俩一组抬箱子告他，想想这里文物在工人抬箱子过程中，实验人员以箱子主人的身份分别对他们出示这三种手势，然后分别把六个人分开，单独问，你看见这个主人给你出这首你什么感觉？这六个人感觉一样，说当主人用这种手势跟我说的时候，你慢点，小点慢点慢点慢，我感觉他得跟我一起使劲，你慢点，小点，我给你你可赔不起，我就压力特别大。你慢点，跟你说你慢点，我觉得他拿鞭子抽我，我想摔地上，我不敢，我怕赔不起，看见了吗？给人的感觉就拿鞭子在抽人。因此我反复强调的是，以后这个动作我们口才班的同学，礼仪班同学一定不要有，一定不要有你要做出来了。你别说你是我这班的这么简单，你说你我我我我还上过二老的一班，你千万别说我们这边的动作没有记住，我也没这动作，真的。

第三个概念，礼节。既然礼貌是一种态度，那么这个态度总得表现出来。因此礼节是礼貌的具体表现形式，指在交际场合对交往对象表示尊重友好的各种惯用形式。因此礼节是有形的。你看礼貌是无形的，礼节是有形的。

注意，这里有一个词叫惯用形式，就是都这样。天津话有个词叫老令儿，就是老的风俗习惯都这样。比如说见着老师、见着长辈、见着上级，一定要用您，而不要用你。如果一个长辈跟你小辈说您怎么样，那除非你地位特别高，否则那不就骂你吗？那不就损你们，说白了对吧？

实际上，每年的九月份新生一入学，我的研究生也入学了。今天我还倒霉，碰见情，他们还没给我打电话，我给他们打，每年都因为这个，我得给他通过打电话教育他。无论是我拨接电话，他他给我拨电话，他上来，他说了，好，老师，就这样吧，谢谢。

好，回去，爸给我垫上料子，我马上打过去，你怎么能先撂电话？那我先放电话，你怎么让我听嘎嘣一声？我跟我的领导打电话，我从来都是说完以后，好，回见。好，请您先放电话。人家长辈领导人家先放电话，你怎么能先放电话，你着急，就不懂规矩。我告诉你，到单位没人告你这个。这不这两天军训吗？知道军训吗？给我挂了个政委，跟每年一样政委某个连队出了个简报给我看，他说，赵伟你给我看简报，我一看我简报发出去了，一发射坏你的简报不好，他怎么了？高兴的心情马上就满了。

我说你看，你这里写的你们学院领导的书记，副书记来慰问来了，怎么照片出的是副书记，书记照片在哪呢？他傻了，对，不是我说你这样，你们书记看了我是第一把手，怎么把副书记列上照片，没我照片，你还不如别弄这简报。这简报我接到是第三天，头两天没有人一个人跟他说，我要不说他就不知道。我说你看你这事儿办的好事儿很可能办坏，没人到单位，没人告诉你就告诉。但是你们是我的孩子，是我学生，我告诉你。这事儿不能这么办，比如我要是骑自行车，你也骑自行车，你要在我的外面骑业，你要把安全的位置靠里让给我走路也是一样。但如果是三个人走路，那我就在中间走你一边一个照相，也是老师领导站中间，你怎么能往中间站？到单位没人告诉你，这你站的位置不对，你往边站，给你扒拉边上去了。

吃饭也是今天上午我去新区讲课，讲课顺便看一下我今年毕业的研究生，在西青的一个村当村官，我去看他带拉了新区委组织部长。那你给他拉肠子去的，给他撞镇上去的那到那个街里，到那个镇，到那个村书记村长村来了，一看上级来了，陪着他，人家那书记特客气，出去来小郑坐坐进导师边上。我说他可不能，他得做最下手做菜道那对吧？人家领导把烟点上了，你不是给打个火儿对吧？没酒了得，你到你辈分身份最低，你就干这事儿，就教他做人，别人谁好就说了。所以你们在学校可以犯错误，但是到单位你犯错误那是付出代价。而且没人告诉你，你死都不知怎么死的。所以做人是第一位的，很多这样的事情？所以自己要慢慢体会。

你学了这个课之后，你就知道到社会上怎么去尊重别人，怎么获取尊重。不是说我学生我想穿什么就穿什么衣服，你穿的衣服掉价了，你穿着拖鞋来上课，那你所在的是个什么大学？是个野鸡大学吗？有一年新生入学，好像就这个时间，校区举办什么新生古典作品朗诵大赛，我是评委之一。我一看一介绍韩国留学生谁谁谁，我哪有一打穿穿穿拖鞋，我说滚出去，我说你在你韩国敢穿拖鞋进教室，太藐视中国大学了。滚出去，你没资格比赛衣冠不整，穿拖鞋进来。这绝不是因为我们对韩国人有歧视，因为这个韩国的个体是我作为中国的教师，感到他对我们的学校不尊重出去。

但这两天天凉快儿了，前两天热的时候，有的女生穿着小吊带儿上课了，那小吊带儿休闲装也该往教室穿。还穿什么黑丝袜？那好好女生说，再说句俗俗话，好女孩儿有穿黑丝袜的吗？你懂吗？你不懂，不懂就别瞎传，你掉价。你说谁告诉你？没人告你，我告诉你以后永远不要穿黑丝袜，告诉你那不是好女人穿的。说白了至于讲服装礼仪，我给你具体讲，为什么不能穿。我今儿先给你第一堂课，先举例子。