

# 成功与魅力——从社交礼仪看市民素养

主讲人：葛晨虹

葛晨虹，哲学博士，中国人民大学教授，博士生导师，哲学系伦理学教研室主任。兼任中国人民大学伦理学与道德建设研究中心常务副主任，北京市伦理学会秘书长，中国人民大学人文奥运研究中心副主任，中国人民大学书报资料中心刊物《伦理学》执行主编。



大家好，我很高兴有这样一个机会跟这么多的上海朋友来探讨社交礼仪。今天我在这里深深地感受到了上海市民学习求知的愿望。我们今天下午讨论沟通的主题是从社交礼仪看市民素质。我想礼仪这个问题不能仅仅就社交礼仪而去讲社交礼仪。我们这个讲座是围绕“世博”这一主题的讲座。由于时间短，所以我在这里讲一些我认为重要的问题，或者说和我们上海即将要承办的世博会息息相关的一些问题。第一，想切入到上海世博会的形象和我们市民形象这一关系，提高一下你我的社交礼仪；第二，我想针对这些问题适当的挑几个知识点来举一反三。通过这些点我们去吸取更多的礼仪知识；第三，我想要讲的是怎么去把握礼仪的教养习惯。实际上礼仪知识对我们来讲不是一个困难的问题。现在的报纸，电视，还有网络，介绍礼仪知识是比较多的。就北京而言，对北京市民进行了一个调查，礼仪知识的知晓率已经高达90%。这当然是与北京这两年对礼仪知识的普及程度分不开，也和礼仪知识的容易掌握分不开。其实这些知识的掌握是容易的，但是把它内化成自己的习惯，自己的礼仪教养，自己的涵养水平就很难了。

我们今天的主题是成功与魅力——从社交礼仪看市民素质。我们可以理解为从我们个人的成功与魅力，从我们上海的成功与魅力，从我们世博会的成功与魅力。这些都有一个很重要的环节，那就是说从礼仪开始。如果要给它一个诠释的标题，我想把它锁在“世博会和上海的礼仪形象”。

我首先与大家沟通一下上海市民的礼仪形象对我们塑造世博会的礼仪形象的关系。我们都知道，不管是我们的世博会，还是我们的奥运会，实际上仅仅办会不是唯一的目的，更大的目的是要通过办世博会、奥运会，让世界人民了解今天的上海，北京，了解我们的中国。对于奥运会和世博会，没有一个国家是就会办会的，都把它当作是当今世界最重要的视觉展示窗口和平台。在前年北京就举办奥运会开了一个形象设计研讨会，请了国内外一流的相关专家，讨论北京奥运会的形象工程。在这个讨论中，可以说国际奥委会为各国奥运会提供了一套比较成熟的奥运体系，历届的城市景观，场馆建设等。但是形象感觉是全方位的。我们有了城市风景场馆设计这样一些一流的现代硬件设计，更重要的是人文景观这道风景的设置。所以我觉得我们上海的世博会也是同样的道理。我们能不能办一届出色的世博会，不光是我们上海的城市景观怎么样，更重要的是在世界面前展示我们上海市民风采。这也就是说城市景观要和人文景观共同构筑世博会这道风景。在这个问题上，上海市民给世人留下什么样的印象，上海这座城市给世人留下什么样的印象，或者放大地说中国给世人留下了什么样的印象。在这个意义上，我们每一个上海市民都要有这样一个意识：“我就是上海的代言人”。

## 经典回放

我觉得每一个市民，你如果想要使自己的礼仪素质有一个真正的快速的提高来迎接和筹备世博会。首先你在意识上要有一个大的形象意识。因为中国，包括上海在世界人民的观念中不是我们想象的那样到位。我举个例子，我在和其他国家的学者交谈时感觉到他们对我们的了解是很有限的。有一部分外宾到中国亲眼目睹后，那他们对中国是有一定了解的。但相当大的人不可能亲自到中国，到上海来感受到现代文明的中国。这样就会有误解。比方说在学术交流中他们对中国的体系观点等有一些微词甚至是批判。像我们所推崇的共同富裕的目标，我们觉得很好理解，但是很多国外的著名学者在学术讨论中你会发现他们在这个问题缺乏一种很有效的沟通，他理解的中国富裕就是平均主义，他对平均主义是百思不得其解。还有一个例子可以说明这样一个问题，大前年我和两位老师带了九位学生去参加一个国际道德教育师生交流会。在这个会上，全世界各国的老师和学生齐聚一堂，会上居然有一些学者和学生提出了一些很吃惊的问题。一听会觉得很好笑，但之后呢，会引起我们一些思考。他们说：“你们中国人男的不是都是大长辫子吗？怎么你们跟我们一样呢？”有的问：“你们现在在中国农村女的是不是还裹小脚？”这对我们来说是很好笑的问题，但笑过之后值得我们深思。中国的形象，它包括北京和上海的城市，在某些外国人眼中不是像我们想象的那样到位。现在还有一些情况，中国这些年改革开放，中国也富裕了，境外旅游也频繁了。我们说境外旅游人数的增加，中国人走向世界，也让世界有了对中国的印象。这些印象当然有好的方面，但也有很多不好的方面。今天我就讲这些不好的方面。我在一些报纸上媒体上听到一些说法，对中国人在国外的一些标识性的共识。这些人说你如何从东方人中辨认出大陆中国人。比方说你看到随地吐痰的多半是大陆中国人；随地扔垃圾的是大陆中国人；在公共场所大声喧哗的抽烟的是大陆中国人；飞机刚着地就开始打手机的多半是大陆中国人；节假日背着大包小包旅游，脖子上挂着相机但是穿着西装革履的也是大陆中国人。

在社交礼仪当中很讲究一个时间，地点，场合之分。在需要你着正装的时候，我们应该本着礼多人不怪的原则，正式了还应该再正式。但是休闲的场合，我们应该身着休闲装。听到这样一些说法，心里会很不舒服，但实际上也不是一点道理也没有。在国外我还看到一些资料说在一些中国留学生居住的地方，还有一些中国游客比较多的地方，会在垃圾桶的上方，或者在卫生间的某些地方，有相关英文提示语的旁边会有中文的提示语，提示你“请把杂物投在垃圾桶里”。“便后请冲厕所”。包括还有一些地方专门用中文赫然写着：“请不要随地吐痰。”当你看到这些用中文来做一些底限的提示的时候，你会想到什么呢？“为什么要用中文？为什么除了英语这国际通用语外，还要用中文？”这很说明问题。中国这些年发展得很快，举世瞩目，但是随着经济发展的同时，我们中国人的素质也应该跟着一起得到世界的认可。或者说给别人一个非常好的展示。我的感觉是大多数人是好的，比较好的，但是如果说在这里面有一部分人（因为中国人很多）一展示出去就给中国人一个负面的形象。在这些方面有很多问题值得我们去探讨的，都是一些文明教养、文明习惯的问题，但是这些文明教养文明习惯恰恰是一个人素质的重要标尺。著名作家马克·吐温说：“人可以犯错误，但人不能有一个失礼的举动。”意思是失礼的行为是非常不应该的。实际上上海市民的形象，我个人认为比较好。我在上海读了三年硕士，对上海的风土人情我还是比较认可。经常在北京讲课的时候讲一些上海人比较好的习惯。但不是说上海市民没有问题。包括这次来和上海与主办方简短的交流了一下上海市民在生活方面也有一些和北京市民相同的问题。比方说在上海随地吐痰这个问题解决得怎么样，因为在北京有十个小毛病，在这些小毛病中首推就是随地吐痰。听说上海也有这方面的问题，那么我说乱扔垃圾呢？据说也是存在的。那么像其他乱穿衣呀其实我们上海市民也是有一些像穿着睡衣，拖鞋懒懒散散就上大街的。在今天这样一个大都市里要求我们要讲文明，更不用说我们现在面临着要举国上下迎奥运，迎世博。世博会对上海市民责任重大。届时全世界的目光都会聚焦上海。如果到了那个时候上海市民还有这样那样的毛病，比方说乱穿马路，那我们就不能展现一个文明现代的海。所以说第一个环节要

## 经典回放

## 经典回放

强调我们每一个上海市民的礼仪形象。我还要强调一遍，我们每一个上海市民都是世博的，是世博的形象代表。在这方面我们要特别重视起来。

我们投入巨资在短时间内把城市景观、硬件设施设置好了，但是如果上海市民人文素质这道风景没达到国际一流的水平，到时我们的世博会在世界面前多少会扣点分。谈到市民的礼仪形象问题，我想在这用一点时间讲一下形象和人的素质全面发展的关系。对我们个人来讲，礼仪素质本身就是我们素质能力当中做人的一个不可缺少的一部分。我们谈社交礼仪，不管从哪个角度去讲，它实际上是我们的素质能力当中非常重要的一个部分。在现代生活当中我们要改变一个观念，树立一个新的概念即“现代社会最有利事业发展的工具是什么”的问题。在以往我们可能会讲是资金，实际上这是早些年概念了。很快又换了一个概念是人的素质。现在的新概念告诉我们，最有利的发展工具是人际网络，人际沟通的能力，人际合作的能力和人际资源开发的能力。我记得1998年在北京开了一个国际研讨会，共同研讨在下一个世纪的人才应该是什么样的？当时达成了很多共识，其中有一个给我印象非常的深。提出了21世纪我们培养的人才不仅能够掌握相关的技术知识，更重要的是他们能够用各种语言和人打交道。不是像过去说的学好数理化走遍天下都不怕。现在在掌握知识技能的基础上，一定要培养人际沟通合作的能力，你才可能去开发利用对我们事业发展非常有利的各种各样的人际关系网络。针对人的研究表明人的能力发挥只有20%取决于知识智力因素，80%取决于人的非智力因素。20%的智力因素是拉不开多大距离的。意思是说大多数人的智力是差不多的，专家研究人的智力分布是橄榄型的。两头尖的是特别高智商的人和弱智的人。但是80%的非智力因素区别就大了。其中有一个很重要的问题就是社会交往能力问题。我用一个大家比较熟知的比喻来强调社交能力。我们大家经常说一个木桶原理。木桶它的容量和大小不是取决于木桶最长的那块木板，而是取决于木桶最低的那块木板。当然还取决于木板与木板之间的衔接闭合度。在这我想说，一个人有很多专长十块木板九块都很长了但是有一块社会交往能力很短，那么其它九块木板都会成为无用的东西。因为你能量的发挥取决于最短的一块，所以在任何方面我们心态不能有缺陷，我们的身体也不能有缺陷，我们礼仪素质也不能有短缺。实际上礼仪教给我们要建立一个良好的形象。一个缺乏教育的人，缺乏素质的人，一定是被人远离的，被人抛弃的人。就在于人的素质牵涉到人的教养的问题。人可以缺这缺那就不能缺教养。礼仪实际上是道德内涵外在的体现。礼仪是通过良好的方式去建立一个自己对外人的形象展示。这是第一个要讨论的大问题。我们的重点落在了世博会的形象打造和我们每个上海市民的礼仪形象是息息相关的。当然现在我也强调对于我们个人来讲如果要对自己的事业发展负责的话，我们也要注意自己的礼仪形象。实际上有了自己的礼仪素质，那么你的社交能力，你的整体的“木桶”才能够得到一个有效的整合。中央电视台有一句广告词“思想有多远，我们就能走多远。”我非常认可这一点。

接下来，我要讲的第二个大问题：仪容仪表仪态与上海市民礼仪形象。为什么我选定仪容仪表仪态这个问题来探讨上海市民的形象或者说来探讨我们礼仪素质的改造呢？两个原因，一是前面讲到了上海世博会形象的问题，第二个理由是因为仪容仪表形象是最基本的礼仪要求，你打造自己礼仪教养涵养应该从这问题入手，第三个问题我会牵扯到一些和外在的人际交往相关的礼仪规则。这些规则太多，我们不可能在今天有限的的时间里一一展开，在第二个环节里，我们通过礼仪形象带出一些知识点，找感觉。再通过这三大环节找知识点和与他人打交道时需要注意的重点，这样带出“自尊、尊人”的知识点，通过这些知识点希望达到举一反三，举一反三的目的。

首先我们来看一下仪容形象，不要讲很多，只想强调一个清洁感。对上海市民来讲有点多余，但又觉得清洁感是较普遍的问题。从我们面容到整个身体到仪表都有一个清洁感的要求。清洁感是仪容礼仪的第一要义，我们穿什么？是不是品牌或者最到位的服装。一个教养有素的人绝对不会允许自己不修不整。这个问题讲很多道理是多余的，我举一个例子，前两

## 经典回放

年的时候我们去台湾访问，其中就有一位上海的学者，这位学者年龄也蛮大的，我觉得很有思想很有睿智，但在仪容教养方面稍微有点欠缺。这位老师到台湾就出了点问题，视觉上的问题在于他穿西服的衬衣不是特别清洁，连穿了两三天都没有换，不知道是什么原因，也许这是一个习惯问题，对于上海市民不是一个普遍现象。我在上海生活的时候天天要洗澡换衣非常勤的，但碰巧这个老师出去却有这样的问题，在其他城市的老学者当中这种现象会更普遍些。看得见污垢是很忌讳的，在世博会期间和外宾打交道的时候，特别要注意这个问题，国际活动中清洁感绝对是第一要义。天天洗脸，面容就看不出什么问题，但我们的头发却没有得到应有的重视。现在我们都知道“爱牙日”，还有这个日那个日的。联合国相关的卫生组织提出了一个新的健康口号，叫“发要天天洗”，实际上头发绝对是表达我们清洁感的重点，虽然头发看不见什么污垢，但有个两三天、三四天，就会感觉非常的不清爽了，说明头发是我们人不洁感的信息发布重点，有时我们感觉一个人神清气爽，有些人感觉上穿得也很清洁，但总是有一种不清爽的感觉，严重点说有种不洁感，这很多是由于头发的问题。另一个重点区域是衬衣，人应该天天洗澡天天换衣尤其在国际活动当中要遵从这个习惯。在国外对这个问题非常重视，我的校友写了一本书叫《体验美国礼仪》，里面也提到说在很多讲究文明的城市国家人群中，这已经成为一个基本的生活习惯了。在国际交往当中，我就发现我们的很多学者包括很多翻译在这方面就不大注意，外国学者非常注意这一点，有的时候连外衣也时常要换一下，所以说仪容仪表的清洁感是第一要义。在这个问题上我觉得上海市民可能会好一些，在北京的时候我也经常跟大家讲这个问题。北京市文明办为大家的清洁卫生还出台过一些政策，六勤五不，六勤中“勤洗澡、勤换衣”是常识性的，很小儿科的问题还要作为要求去提，按理说是不应该的，但这些问题还是存在的，在这就强调一下。

第二个小点是想强调仪表礼仪的问题，要义是不同的场合按照礼仪着装的要求穿不同的服装。这就叫着装得体，着装得体并不一定要穿多少名牌，也不一定要穿得多漂亮和时髦，而是要因时因地因场合而已，着装得体是非常重要的礼仪。这牵涉到国人的穿衣礼仪。正式场合要着正装，正装的概念分男士和女士，男士的正装无非是三大类，正式的西装礼服是一大类，第二大类是中山装，是汉民族的服装，可以作为正装。民族服装可以作为正式场合的礼服，比如开“两会”的时候，是正式场合，着民族服装作为正装。第三大类是夹克装。这三大类作为正式着装属于通用的，但也有区别。在规格比较高，不需要凸现我们民族特色的时候，我们最好着西装礼服。夹克装在一般场合是通用的，但是国际场合还是有严格的规定，所以相对来说西服礼服更得体。夹克颜色以深色为主，突出尊重。浅色礼服适合轻松的场合，所以正式场合应该着深色服装。西服礼服作为通用正装的时候，对衬衣、领带、口袋这些细节的要求很多。在正式场合，得体的西服上衣长短为盖住臀部为宜。不可以穿短袖衬衣出席正式场合，也绝对不允许短袖衬衫和西服外套搭配地穿，即使在有些时候短袖衬衣是作为职业的一种象征。严格地说起来，穿衬衣要求把衬衣的领口和袖口露出来，短袖怎么露出来？有一年春节联欢晚会上，陈佩斯表演了一个节目叫《狗娃闹春》，当时导演对化妆师说，你一定得把狗娃打扮得“土得掉渣”，所以陈佩斯上台表演的时候就把西服穿得很不协调，就是“土得掉渣”。同样的景象在《秋菊打官司》里也有。有些场合需要我们“土”，但有些正式的场合需要我们“洋”。我点到为止。女士的礼服不像男士的礼服那样容易划分类别，女士礼服比较宽泛，但也有要领原则，第一是针对日礼服和晚礼服划分，以日落为线，通常晚上的活动比较轻松愉快，晚礼服的设计可以比较多的袒胸露背，展示女士的性感美，日礼服需要展示女士的认真严肃、职业的特色。第二个要领是裙长，不论是西服套裙还是晚礼服，裙长的短度不能短于膝盖，不能过于短。第三个要领女士一定要穿带跟的皮鞋出席正式场合。如果和便鞋搭配的话就会不和谐。另外，不可以穿凉鞋出席正式场合，香港有位专家说不要穿“空前绝后”的鞋子就是指凉鞋。另外，成熟的职业女性要穿长袜。短袜是体现天真，所以要穿长袜，还为了避免职业女性暴露自己的裙鞋之间的那一段皮肤，那会增强女性的性

## 经典回放

感美，但作为职业女性是不合适的。袜子在颜色方面，以肉色为宜。第三个是穿长裤的问题。但是要注意在比较传统的活动中，如果注明了要女士穿礼服的话，穿长裤就不是很得体了。

仪态方面包括很多方面的东西，有姿态、神态、心态和语态。姿态很好理解，行卧都是姿态。雅典奥运会上有一位志愿者，结束后回来写了一篇文章，题目是“不要把手插在口袋里”，运动会上志愿者并不是每时每刻都有工作可以做，累了又空着的时候，他就把手插在口袋里，接着有人告诉他不要把手插在口袋里。把手插在口袋里，悠闲地坐在那里，是一种非职业的状态，我们知道严格的商场在营业期间对员工的要求也很高。2005年在北京开了一个奥运的研讨会，国际奥委会的一位官员在对中国大学生志愿者表示充分肯定的同时，也提出了问题，他认为大学生志愿者的热情虽然很高，但大学生的责任感，职业的尽职尽责方面还是需要进一步培训的。同时也指出了很多志愿者在大会服务期间有些状态很不足，比如看到喝完饮料的瓶子滚到地上也不捡起来，空闲时候操着手臂或者手插在口袋里靠着窗台或者坐在窗台上等等。这些都是礼仪的细节问题。我想将来在世博会期间，上海的大量市民都可能去做志愿者，在这方面应该有准备和要注意。刚才我们强调的神态也是非常重要的。我在国外的时候，发现外国朋友表现出来的神态一般都是很愉悦和友好的，面带微笑。这点中国人做得有所欠缺，也有外国朋友反应说中国人太严肃，老是板着面孔。韩国在准备奥运会的时候曾开展了一次全民的微笑运动。北京筹办奥运会的时候也提出口号：十万名志愿者的微笑就是北京最好的微笑。我觉得世博会期间，我们也应该用微笑面对世人，这对上海城市的形象树立是非常有利的。

刚才我说到的这些并不代表社交礼仪的所有知识点，但它代表了社交礼仪中基本的形象，展示自尊尊人的问题。你的形象到位不到位有个自尊的问题，也有个尊人的问题。礼仪都是小节，都是细节。但是礼仪有个约定俗成的名言：礼仪无小节，礼仪无细节。所有的细节都表现我们的素养。这也是马克吐温为什么强调“人可以犯几个错误，但人不能有一个失礼的行为”。

最后我想说的第三个大问题是注重礼仪教养习惯的培养。培养礼仪教养习惯重要的不在于掌握多少知识，而是在于掌握分寸感。有了知识还要有举一反三的悟性能力。比如握手通常应该谁先伸手？通常女士先伸手，长者和年轻人在一起，长者先伸手。地位高的先伸手。一般把握握手与否的主动权交给地位比较尊贵的一方。这是理论上的，实际操作起来会有变化。当然我们面对长者和女士的时候，我们也要有让对方优先的意识。大多数为了表达友好的时候，大家会共同伸出手来。我认为，这不是我们需要追究的细节，但它有些分寸感需要自己领会，比如握手的力度，握手的方式。有些人握住对方的几个指尖，轻轻一握，随即就松开了。其实他（她）的分寸感就把握得不是很好，这会令对方感觉到你缺乏应有的热情、诚恳和自信等等。通常职业性的握手应该是握满整个手掌的。有些同志会问，和女士握手不是握她手指尖的吗？其实，握女士指尖在传统的礼仪当中有一个对女士行吻手礼的习惯，但是现在如果你不行吻手礼的话，那么职业性的握手应该是握满了并有一定的力度。再比如称呼，不同的地域有不同的习惯。在北京，称女性为阿姨，表示对她的尊重。但到了上海如果称女性为阿姨的话，对方会不开心，因为阿姨会被认为是从事家务家政的。所以称呼也要随乡入俗。进电梯时，通常不好意思让别人代劳按电梯按钮，但如果电梯里面已经有很多人，你是请别人代劳更得体呢还是穿过在你面前的人的肩膀手伸得长长的去摁按钮得体呢？这些都是分寸感的把握问题。包括在餐桌上又要吃饱又要吃得有涵养，这都是分寸感。餐桌礼仪也是个大学问，我们专门做个讲座也是绰绰有余的。在掌握分寸感的时候，“女士优先”和“长者优先”在某种程度上会出现不同文化背景下的冲突，这种情况下就需要我们动用礼仪的感悟能力。

这里我可以举个例子。有一次出国，同团的一位老师由于身体状况不是很好，年纪也大了。所以领导特地派了一位年轻的女同志照顾他。结果下了飞机在出美国机场的时候，女孩

把老师的行李一一拿下，放在行李车上然后推着跑在前头，而那位老师两手空空轻松地走在后面。这时候有位机场工作人员在旁边叽里咕噜地说着，经过翻译才知道，原来在说，你一位先生甩手走路让一位小姐推着这么重的行李不合适吧？这个问题在中国是很能理解的，长者为先。但是西方文化却是女士优先。长者优先和女士优先在这种情景下撞车了。所以这就需要我们去把握它的分寸感。在什么情况下，对多大年龄的长者，我们需要动用“长者优先”，而在何时动用“女士优先”。在国际活动中，都要照顾到这些问题。所以说我们需要培养礼仪教养的分寸感。第二个是注重他人意识和礼让精神。我认为，他人意识和礼让精神是社交礼仪的一个核心。我不知道“扰邻”问题在上海突出不突出？在北京经常会出现这一问题，比如养狗会有噪音，楼上楼下会受影响。如果我们都本着自我为中心，就不可能协调好人际关系。你不管是人际资源如何去掌控，你得先有个他人意识。在飞机上我经常会发现有一部分人也不征求后座的意见，按钮一摁，把座位背向后一倒。自己是舒服了，但却不考虑后座人是否受到影响。我想到一位德国留学生写下的一篇短文，关于他在德国留学时期邻里之间相互不干扰的一些好方法。他说，有天他在住处的电梯旁看到一张告示，说周末的时候某某晚间要开一个 party，所以想征求大家意见是否同意。当然一般情况下大家都会给你方便的。结果到了周六深夜 12 点钟的时候，听到楼上嘀嘀咕咕的声音和走动的声音，他就走了出来看了一眼，有十多个年轻人从房间出来，结束了聚会。他很吃惊，整个晚上就没听到楼上有什么声音。通过这一件事，他觉得国内有些人我行我素，以我为中心，做得很不好。实际上很多人际关系，大家多一点他人意识，多尊重对方一点，我们就会更融洽一点，更人性化一点。第三个是规则意识。要养成尊重规则的习惯。很多人就是把规则放在一边我行我素。最近上海在抓交通规则，很多人不遵守交通规则，乱穿马路，这也是大家规则意识比较淡薄的原因。

我前段日子到美国开会，在其中的一日游活动中，有两位刚到美国的留学生，其中的女孩是上海去的。他们带我们到一个地方参观，导游说了给一个小时时间，这就是旅游的规则，是个约定。结果这两位年轻人迟到了，迟到了 20 分钟。大家都等得不耐烦了。其实他俩也意识到是迟到了，但是却来了个先发制人，弄得人哭笑不得。一上车先批评导游，说：怎么安排的呀？一个小时安排这么多项目，麦当劳这么多人，我们又要排队吃饭，还得参观，时间怎么够用？！我们是跑着过来的。他俩对导游不依不饶。当然，导游安排得合理不合理是一回事，但是既然规则定下来了，你就得遵守。我们宁可不吃，少参观一个景点，牺牲一下个人的利益，但是必须遵守规则呀。这两个年轻人如果肚子很饿，非得吃点东西，那么你们回到车后应该就没有遵守规则对全车人致歉，而不应该违规了还振振有词，强词夺理。我觉得，这从一个侧面反应出国人的规则意识欠缺，尤其是年轻人。最后一点也是为了强调一下，文明生活习惯的养成非常重要。光知道礼仪知识还不够，重要的是要养成文明的生活习惯。

我想到了在我周围有些礼仪专家，有很多次在相关的研讨会上，就有专家不知道手机铃声应该如何处理，如果说普通人有时候没注意，没养成习惯倒也罢了，礼仪专家还要犯这种常识性的错误真的不应该。手机铃声不断地响起，而且还在现场不断地接听，倘若无人的样子。其实，不是十万火急的事，你不要去接听，铃声应该调到震动，静音或者干脆就关机。要不你打声招呼，到外面去接听电话也是可以的。我当时也不好意思和他讲，直到有一次我找到机会了，在一次研讨会上，我看到一篇从雅典奥运会回来的人写的文章，题目是《不要让手机铃声给中国人丢脸了》。讲的是在雅典奥运会击剑馆内的事。显然是一个需要安静的场合。结果手机铃声此起彼伏，这时候场内响起了“中国人”，“中国人”的喊声，是很愤怒的喊声。意思就是说中国人发出不该响的手机铃声了。作者当时也很气愤，想凭什么说是中国人发出来的！但后来他东张西望，想想八成也就是中国人干的了。其实，这在很多国家都是不成问题的问题了，已经不会犯这样常识性的错误了。礼仪专家也犯这种错误说明什么呢？说明知而不做，没养成习惯。仅仅停留在礼仪知识上不是我们的目的，我们应该把视点放在如何养成礼仪教养的习惯上。