

## 新禮貌運動—不禮貌的行為愈來愈普遍，反倒為禮儀專家帶來商機

01-01

### 不禮貌行為日益增多

如果你曾經無意中聽到同事大聲講手機的對話、或是因看著滿嘴食物的人在說話而感到噁心，那麼你並非唯一有過這類經驗的人。禮儀專家表示，缺乏社交禮節與普遍可見的粗魯無禮行為，已經成為工作職場太過常見的現象。

隨著新世代工作者帶著他們使用如手機與 MySpace 社交網站等個人科技的習慣、和更隨性的態度和時尚感，加入勞動人口之後，為社會所接納和不受接納的行為之間的界線，就變得模糊了。

不過，不懂禮貌的現象反倒為禮儀界帶來不少助益，因為禮儀專家發現，外界對他們專才的需求增大了；各家企業也發覺，改善員工的行為舉止相當划算，因為不但生產力增加了、銷售量變得更好、而職場中員工的團隊精神也提升了。

瑪麗亞·亞佛庭教授禮儀逾二十年，兩年前她平均一個月才訓練、認證四位顧問，如今卻已增加到每個月至少十位。

「我的工作絕對有保障，」亞佛庭說道。

### 受歡迎的趨勢

推動讓工作環境更文明、更有教養的風潮，也席捲加州聖瓦昆谷。當地有數家公司提供商務禮節訓練，通常他們受聘提供一對一的輔導，也協助企業轉變得更具有專業性。他們提出的建議包羅萬象，從餐桌禮儀到如何穿著得體都有。

企業教授茱莉·歐森—布坎南對這個趨勢並不感到意外。她表示，公司希望重新建立員工及經理人上班時行為舉止的基本規範，尤其是在科技的使用方面。

二十年前，大部分人對於在雜貨店排隊時有人大聲喧譁，都會感到不以為然，但是如今手機對話卻是無時無刻都在進行，連在上班時也不例外。

歐森—布坎南指出，「什麼事可以做、什麼事不可以做的界線，已經逐漸消蝕。」

01-02

員工間的世代差異也會引發衝突。歐森—布坎南表示，像上班時傳簡訊給朋友這件事，對比較年輕的員工來說，可能可以接受；但是對老一輩的嬰兒潮世代（譯註：「美國人口局」界定嬰兒潮世代為誕生於一九四六與一九六四年之間的人）的員工來說，可能就難以接受。

蒂芬妮·史密斯[這位禮儀顧問公司企業主]協助雇主和他們的員工了解如何尊重對待彼此。曾在「艾蜜莉·波斯特研究院」受訓的史密斯表示，「禮儀不是只和禮貌有關，而是和幫助人們建立更穩固關係的原則有關。」她的客戶包括學校、企業和個人。史密斯表示，像是穿著適當服裝這類的簡單事項，卻可能會主導著大眾和同事對某個人所產生的觀感。

如「週五便服日」等立意良好的努力。在員工會挑戰好品味的限度的某些辦公室，已經產生了反效果。

史密斯指出，「如今該是部份雇主加強服裝規範的時候了。」

### 合宜禮節等於自信

辛西雅·梅若表示，她在業界的這二十年，親眼見到外界對禮儀訓練課程的需求提高。

「這個產業不斷地擴張，而且理由正當，」梅若說道，「許多父母現在體認到，過去沒有人教自己合

宜的禮節，而他們現在則覺得，自己沒得到的，希望他們的孩子能夠獲得。」

梅若表示，沒有父母和老師提供禮儀指導，除非員工有個好的學習榜樣，否則就不太可能吸收到職場上的必要技巧。

唐娜·施柔葉是一家醫療帳單處理公司的客戶主任，她聘請梅若來改善自己的專業技巧。施柔葉表示，她學到了很多事物，包括：感謝卡很重要、涼鞋不是合宜的上班穿著。她也學到如何處理介紹引見，在用餐禮節上也獲得指點迷津。

「整個經驗給了我更多自信，」施柔葉表示，「我現在知道自己所做正確，那是種強而有力的感覺。」

## 01-03

### 下定決心，改善科技禮節

大部分電子產品的使用手冊，都缺乏一些防止你做出社交上尷尬失禮行為的重要建議。

以下是使用網際網路、手機、筆記型電腦和其他設備時，可以做和不該做的事項。

\* 如果不是在講電話，就別戴著藍芽雙耳式耳機或單耳式耳機，你並不是控制著核子飛彈按鈕的重要官員。

\* 在 Facebook、MySpace 或 LinkedIn 等社交網站上邀請對方成為好友之前，一定要花更多時間、仔細考慮清楚。如果你想和一個可能無法立即認出你名字的人成為好友，請附上說明，解釋你和對方的關係。

\* 在咖啡店、機場或其他公共場所充電時，勿將筆記型電腦或手機的電源線一直拉過整個房間。

\* 陌生人自告奮勇幫你拍照時，一定要有所回報；如果對方有照相機，不妨也主動提議幫對方照相。

\* 講手機時，一定要考慮到在場的其他人，如果你是在餐廳或會議中，請到外面、洗手間或大廳去講。

\* 不要把「取消訂閱」或「把我從名單上刪除」的訊息，寄給電子郵件名單上的每一個人。不要按下「回覆所有人」，只要把訊息寄給寄件人就好。

\* 在飛機上使用音樂播放器、攜帶式電玩遊戲機或其他設備時，請用耳機。

\* 未經事先詢問，不要把朋友和家人的不雅或出糗照片放在網路上。

\* 電子郵件不要全部都用大寫字母打字，這並不會讓你的信顯得更突出，在線上留言板或論壇上貼文也是如此。