



在生死关头也“排队”的美国人

# 案例文本



“学会排队”，这是一位在美国南加州大学进修的中国学者对记者说的话。当时听后不以为然，排队是人们生活中不可避免的一部分，只要出去办事就免不了排队，这十分正常。在中国有素质的人常说“不怕排队，就怕不排队”，排个队还有什么要学的？但在美国呆得时间长了，还真觉得“排队”这一课需要补一补。

美国人排队有约定俗成的“四不”原则：不贴身、不越线、不扎堆、不穿越。即，排队时要离前面的人至少半米的距离，贴身或太近了是无礼的行为；在有划线的地方不要越线，否则会有偷窥别人隐私的嫌疑；排队时要一字形站开，不要扎堆，否则后来者不知该跟随前面的哪一位；别人排队时，其他人最好不要从队列之间穿越。

在排队这点上，美国人还具有“四点”精神。

一是耐心。在美国机场，可以见到人们排着长龙耐心地等待安检，毫无怨言地“宽衣解带”，脱鞋掏兜，让安检人员搜身和经过X光透视，程序耗时又繁琐，但秩序井井有条，大家配合得十分默契。在美国，还经常看到人们排队就餐。生意好的餐馆前，美国人会排队等待入座，他们或静静地看报，或低声聊天，慢慢地往前移动。当餐厅内出现空座时，没有人一拥而上，而是耐心地等待服务员来领座。



# 案例文本



二是平和。美国人能以平和的心态应对突然的变故。有一次记者排队等候乘机，突然听到广播说，因为目的地气候突变，航班要推迟数小时。等候已久的美国乘客很平静地散去，没有牢骚抱怨，更没有大吵大闹，就像什么事情也没有发生。

三是执着。美国人排队不“投机取巧”。有一次在洛杉矶的环球影城，游客们排队等候进入“水世界”景点参观。当时正值中午，烈日炎炎。在靠近门口的地方有遮阳帆布，往后一点则暴露在日光之下。但游客井然有序地排着一字形长队，站在后面的人也没有因为被阳光暴晒而往前挤。

四是认真。在美国人眼里，排队不能“偷工减料”。一次记者到超市采购了满满的一推车的货物，在排队付款时，看到后面一个美国人手中只拿了两件商品，于是对他说，“你东西少，可以在我前面先付款”。他婉言谢绝道，“你比我先到，再说我没有急事”。如他所说，似乎排队是必须完成的一项神圣使命，即便是别人礼让，也不能破例。



# 案例文本



特别值得一提的是，在生死关头，美国人也没有放弃排队。在“9·11”恐怖袭击发生时，困在世贸大楼里的人面前只有一条生路，那就是从楼梯迅速逃离。在场的每一个人心里都清楚，谁先一秒钟逃离，就多一分活下来的希望。但没有人为了逃生而争先恐后，而是按照顺序、排着队往下走，秩序井然。试想，如果当时有人惊慌失措，抢道逃生，势必造成秩序混乱而把楼梯堵住，许多人不仅逃生无望，甚至会被踩死，那么当时死亡的人数恐怕会更多。在生死关头美国人尚且能坚守排队的习惯，这表明美国人对排队达到了“忘我”的境界。这样看来，排队还是一个“无伤大雅”的小节吗？如果一个人在平时连排队都做不到，如何指望他在关键时刻讲规矩、守秩序呢？

关于排队，记者询问过一些美国朋友，谁教会了他们如此守秩序？

他们总会说，这还要教吗？



# 问题思考



1. 我们应该向在生死关头也要排队的美国人学习什么?
2. 如何养成良好的行为习惯?



## 案例点评

排队，在不少国家的公民看来，这就是一件司空见惯的事情，不需要经过专门教育，更不必依靠行政手段强迫去实现。排队已成为人们的行为习惯，良好的社会道德氛围使然。

在这种道德氛围中，人们会自觉地规范自己的行为，久而久之，排队成为一种行为文化。这种行为文化的结果就是：“循规蹈矩”者受到尊重，无礼粗俗者为人所不齿。

反观国内的情况，在公交车站、地铁站、商场、医院、旅游景点等人多的地方，常常见到的是拥挤、吵闹、争先恐后；即使是排队，也总有人想方设法地插队，为了自己少花一些时间而破坏公共秩序、耽误别人的时间。排队还是不排队，这一选择的背后折射的是公民的文明素质，是国家的文明程度。