

ETIKETA 2.0

Etiketa v praxi

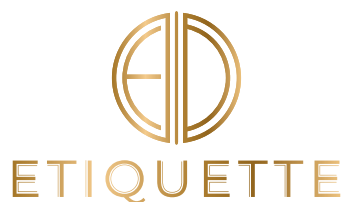


ETIQUETTE
FOR EVERY DAY

LIBOR NEUWIRTH

ETIKETA 2.0

Etiketa v praxi



LIBOR NEUWIRTH

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Automatizovaná analýza textů nebo dat ve smyslu čl. 4 směrnice 2019/790/EU a použití této knihy k trénování AI jsou **bez souhlasu nositele práv zakázány**.

Ing. Libor Neuwirth

ETIKETA 2.0

Etiketa v praxi

Vydala GRADA Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

tel.: 234 264 401

www.grada.cz

jako svou 10 161. publikaci

Ilustrace Vojtěch Skalka

Fotografie Michal Szydłowski

Realizace obálky Vojtěch Wagner

Sazba Šimon Jimel

Odborná redaktorka: Ing. Michaela Průšová

Počet stran 296

První vydání, Praha 2025

Vytiskla tiskárna FINIDR, s.r.o., Český Těšín

© **GRADA Publishing, a.s., 2025**

ISBN 978-80-271-8104-9 (ePub)

ISBN 978-80-271-8103-2 (pdf)

ISBN 978-80-271-5580-4 (print)

ÚVOD

Knih s tematikou společenské etikety bylo napsáno už poměrně velké množství a všechny spojují právě samotná pravidla etikety. Protože každý autor má pro každé téma své vlastní cítění nebo na něj nahlíží z jiného úhlu pohledu, mohou se od sebe jednotlivá pravidla více či méně lišit. Každopádně všechna vycházejí z podstaty slušnosti, ohleduplnosti a zdvořilosti vůči okolí a zároveň z otázky, jak se zachovat, abychom situaci vyřešili co nejelegantněji, nikoho neztrapnili, neuvedli do rozpaků ani neurazili. Ve spoustě situací je proto potřeba některá pravidla porušit nebo mírně upravit, abychom se zachovali, jak nejlépe můžeme. Neznamená to proto, že pokud uvádím možnost A, neexistuje občas i možnost B.

Vnímejte proto prosím tuto knihu nejen jako návod psaných a nepsaných pravidel společenského chování, ale především jako pomocníka pro získání lepší vnímavosti a porozumění tomu, jak se umět zachovat v jakékoliv situaci, aniž by bylo nutné učit se jednotlivá pravidla nazpaměť. Díky tomu budete zvládat společenské události, ale i zcela běžné každodenní situace, s velkým přehledem a dokážete je zpříjemnit nejen svému okolí, ale i sobě samým. Kniha tedy nemá sloužit pouze jako soubor pravidel, ale hlavně jako inspirace, a věřím, že vám mé osobní zkušenosti a poznatky předají zcela nový pohled nejen na tuto tematiku, ale dovolím si tvrdit – i na životní styl. A protože nejsem člověk, který by měl rád dlouhé úvody, nebudu ho zbytečně protahovat. Pojdme rovnou na první kapitolu.

ETIKA NEBO ETIKETA?

Pojem etiketa se častokrát mylně zaměňuje za etiku. Byť si jsou tyto dva pojmy velmi blízké, nepředstavují totéž. Pro pořádek a lepší pochopení je vhodné začít právě tímto rozlišením. Jaký je tedy rozdíl mezi etikou a etiketou?

ETIKA

Pojem etika pochází z řeckého slova ethos, což v překladu znamená „mrav“. Etika je filozofická disciplína, která se zabývá lidským chováním, morálkou a mravy. Mezi její klíčové pojmy patří například dobro, zlo, svědomí či ctnost, protože se soustředí na posuzování lidského jednání v situacích, kdy máme možnost volby prostřednictvím svobodné vůle.

Lidé vykonávající některé profese se musí řídit takzvaným etickým kodexem. Podepsáním nebo přísahou na tento kodex se zavazují k dodržování a respektování jeho ustanovení. Nejznámějším etickým kodexem je pravděpodobně lékařská Hippokratova přísaha, která má své kořeny možná již z období 4. století př.n.l. Obsah Hippokratovy přísahy se od té původní značně liší, a to zejména proto, že znalosti medicíny jsou v dnešní době oproti těm před zhruba 2 300 lety nesrovnatelné. Přísaha se částečně upravila i v roce 1948 na sjezdu Světové lékařské asociace konané v Ženevě. Byla to reakce na zločiny vykonané německými lékaři. Část znění poté dostala následující podobu: „*Nedopustím, aby se náboženské, nacionalistické, rasistické, stranické nebo třídní předsudky vetřely mezi mé povinnosti a pacienty.*“

Lékařský slib se současně od toho původního znění liší, a to nejen v rámci jednotlivých zemí, ale i různých škol. Ta podstatná myšlenka však zůstává: „*Lékařské úkony budu konat v zájmu a ve prospěch nemocného, dle svých schopností a svého úsudku. Vystříhám se všeho, co by bylo ke škodě a co by nebylo správné.*“

Určitému etickému kodexu se zavazují i právníci, novináři a další profese. Novináři by například měli, mimo jiné, odolávat nátlakům a střetům zájmů, poskytnout čtenářům nebo posluchačům pravdivé, úplné a nezkrácené informace.

ETIKETA

Etiketa je soubor pravidel, která vychází z etiky a jimiž se řídíme nejen ve společnosti, ale i při každodenních a zcela běžných situacích. Z toho důvodu pro spoustu pravidel nalezneme vysvětlení nebo opodstatnění právě v etice, která je etiketě nadřazená.

Samotný pojem etiketa má dva významy, ten známější je označení pro štítek na láhvi. Proč tak tedy označujeme i soubor pravidel? Původ tohoto slova je z francouzského „*etiquette*“, což v překladu znamená „*štítek*“ a údajně za jeho spojení se souborem pravidel slušného chování vdčíme zahradníkovi Ludvíka XIV. (1643–1715) z Versailles. Ten měl dost toho, když mu hosté pokaždé při cestě z večírku pošlapali pečlivě upravené záhony. Rozhodl se proto do zahrady zapíchnout cedulky s pravidly, jak se tam chovat. Pravidly etikety se řídíme naší slušností, abychom se vůči lidem okolo nás chovali zdvořile a s ohledem. Díky tomu si navzájem zpřijemňujeme a ulehčujeme fungování na tomto světě. K tomu nám dopomáhá taktní chování, což je způsob jednání, při kterém zohledňujeme city, situaci a názory druhých a přistupujeme k nim s respektem a ohleduplností. Ve zkratce řečeno, být taktní znamená vcítit se do pocitů druhých a jednat tak, aby se necítili nepříjemně. K tomu je zapotřebí i určitá dávka empatie, kterou bohužel neoplývá každý. Nicméně právě slušné a zdvořilé chování, empatie, takt a ohleduplnost patří mezi základní pilíře etikety. Není tedy potřebné si veškerá pravidla zapamatovat a bezhlavě používat jako stroj, ale umět je přizpůsobit s ohledem na konkrétní situaci – to je mnohem důležitější a cennější.

ETIKETA KAŽDODENNÍHO ŽIVOTA

ETIKETA NEJSOU POUZE PRAVIDLA

Etiketa není pouze o pravidlech, která bychom měli dodržovat na společenských událostech nebo při pracovních jednáních. Všimněte si podmínky „měli bychom“. Záměrně na to upozorňuji, protože chci zdůraznit, že pravidla etikety nejsou zákon, a nejsme tudíž nijak stíháni za to, že se jimi nebudeme řídit. Jedná se o pouhá doporučení, jak se chovat v určitých situacích, abychom například někoho neuvedli do rozpaků, nedostali do trapné situace, nezesměšnili, ale naopak, abychom zanechali co nejlepší dojem a všichni se s námi cítili příjemně. Je rovněž důležité mít na paměti, že etiketa neslouží pouze pro to, abychom lépe zvládali sociální interakce a vytvářeli určitý dojem na naše okolí. Její pozitivní vliv můžeme využít i sami pro sebe. Myšleno tak, že není potřeba činit gentlemanská gesta jen proto, abychom za ně byli oceněni nebo obdivováni. Dělejme je, protože díky nim zpřijemníme každodenní a docela běžné situace nejen svému okolí, ale i sobě samým, a za to to rozhodně stojí. Mě osobně vždy potěší, když někomu mohu úplnou maličkostí zlepšit den.

Přidám k tomu dvě historky svého přítele Toma, člověka, který je často velmi spontánní a rád naruší stereotypní nebo napjaté situace tím, že si udělá legraci sám ze sebe nebo třeba jen bezdůvodně pochválí něčí vzhled. Jen dodám, v jeho případech se nejedená o žádný flirt, ale o pouhou snahu zpřijemnění určité situace, sám jsem toho byl několikrát svědkem. První historka je ze supermarketu, když Tom přišel k pokladní, usmál se a pochválil jí její vzhled: „*Dobrý den, dnes vám to velmi sluší,*“ přičemž nemohl najít klubovou kartu a omlouval se „*klubovou*

kartičku samozřejmě mám, ale jsem hlava děravá a zapomněl jsem si ji dopředu nachystat. Zaplatím kartou, pokud se nebudete zlobit.“ „D-dobrý den a děkuji,“ odpověděla překvapeně paní pokladní. „Nebojte, jenom zaplatím a už se mě zbavíte,“ odpověděl na to Tom. „Ne, to nic. Já jsem z vás jen v šoku a nevím co říci. Moc jste mi tím zpříjemnil den. Děkuji.“ Další jeho historka začala v momentě, kdy mu zazvonil telefon: „Dobrý den, vezu vám balíček,“ ozvalo se z telefonu. „Nejsem zrovna doma, budete někde poblíž i po patnácté hodině?“ „Ano, můžu vám to sem pak přivést,“ odpověděl kurýr. Na to Tom pohotově zareagoval: „Jedu zrovna do obchodu, nechcete něco?“ „Ale jo, něčím mě překvapte,“ usmál se kurýr. Když se poté v domluvený čas setkali a Tom si pro balíček přišel s krabicí brambůrků v náruči, kurýr se rozesmál: „Vy jste mi fakt něco koupil?“ „No jasně, vždyť jsme se domluvili. Tak z ruky do ruky?“ „Co jsem dlužný?“ zeptal se kurýr. „Nic, to berte jako extra dýško,“ zasmál se Tom. Oba se pak dali do řeči, přičemž se můj přítel dozvěděl, že kurýrovi ten den zemřela babička a toto byla maličkost, která mu dokázala zlepšit náladu.

Řekl bych, že tyto situace jsou důkazem, že i na první pohled bezvýznamné maličkosti mohou ostatním zlepšit celý den. Úsměv, slušný pozdrav a poděkování nás navíc nic nestojí, proč toho tedy nevyužívat, abychom kolem sebe šířili pozitivní náladu?

SPOLEČENSKÁ VÝZNAMNOST

Společenská významnost představuje určitou hierarchii. Ve společnosti si totiž nejsme takřka nikdy rovni, vždy je někdo společensky významnější nebo méně významný. Jistě si pamatujete, jak nás už jako malé děti rodiče učili, že starším dáváme přednost, pouštíme je v hromadné dopravě sednout anebo třeba, že starším netykáme jako kamarádům. Mnohé jsme ale mohli pochytit už od samotných rodičů, z jejich vzájemného chování. Ti šťastnější si mohli všimnout například toho, že tatínek mamince při nastupování do auta otevíral dveře a vždy se staral o její pohodlí. Takto pozorným chováním dáváme protějšku najevo, že si ho vážíme a chceme, aby se cítil co nejpohodlněji. Etiketa, a tedy zdvořilé vychování, nás nabádá k tomu, abychom se o to snažili i u zcela cizích lidí. Proč? Odpověď zní: „Proč ne?“ Je nutné si uvědomit, že na světě jsme pouze na omezenou dobu, tak proč si ten život neudělat co nejpříjemnější?

Proto, abychom mohli správně zareagovat a vyřešit ve společnosti jakoukoliv situaci, je důležité pochopit princip určování společenské významnosti. V opačném případě by to mohlo znamenat, že se dopustíme nechtěného prohřešku proti bontonu – faux pas. V lepším případě si toho nikdo ani nevšimne, v tom horším případě protějšek urazíme a důsledkem toho například přijdeme o významného obchodního partnera nebo lukrativní obchodní nabídku. Dopustit se faux pas v našich končinách nepředstavuje tak velký problém jako například v arabských zemích, kde jsou pravidla, jimiž se Arabové řídí, spjata s náboženstvím. Z toho důvodu mohou být věřící v arabských zemích, ale třeba i v Turecku, při dodržování tamního bontonu velmi striktní a nekompromisní.

Onehdy mi Ladislav Špaček u kávy vyprávěl o tom, jak pracoval jako tiskový mluvčí pro pana prezidenta Havla. Jednoho dne na Pražský hrad dorazil tehdejší turecký velvyslanec. V kanceláři ho jako první přivítala asistentka pana Špačka a velvyslanci na důkaz toho, že je vítán, nabídla ruku. V tu chvíli si neuvědomila, že jedná s věřícím a dle některých interpretací islám nedoporučuje mužům podávat si ruku se ženami (mimo blízké příbuzné). Toto pravidlo vychází z konceptu zachování čistoty vztahů mezi muži a ženami mimo rodinu. Pan velvyslanec tedy stál před rozhodnutím: Nepodat ruku a urazit ženu, která ho vítá na své domácí půdě, nebo podat ruku, ale obrátit se proti příkázání islámu? Pan velvyslanec byl velmi zkušený, a proto se rozhodl pro variantu druhou, přičemž doufal, že Alláh má v tu chvíli něco důležitějšího na práci a jeho přestupek neuvidí.

PRINCIPY SPOLEČENSKÉ VÝZNAMNOSTI

Existují tři hlavní principy, podle kterých určujeme společenskou významnost:

- 1. žena je významnější než muž**
- 2. starší je významnější než mladší**
- 3. nadřízený je významnější oproti podřízeným/klient je významnější než poskytovatel služby**

Tyto hlavní principy lze doplnit ještě o čtvrtý:

- 1. žena**
- 2. starší**
- 3. nadřízený/klient**
- 4. VIP osoba**

Díky těmto principům se ve společnosti můžeme rychle zorientovat v tom, kdo je společensky významnější. Víme tak, s kým se máme pozdravit jako první, komu smíme nabídnout tykání, kde při obědě usadit našeho klienta, aby se cítil komfortně apod. Rovněž tak předejdeme různým nepříjemným a trapným situacím, které mohou nastat naším nesprávným jednáním.

Pojďme si uvést několik příkladů, na kterých je jednoduše patrné, jak společenská významnost funguje v praxi. Kupříkladu ve škole je paní učitelka společensky významnější než její žáci. Je to logicky tím, že kantor je starší a je pro žáky autoritou, od které děti získávají vědomosti a ke které by automaticky měly mít přirozený respekt a úctu. Jestliže opustíme prostory školy, můžeme si uvést příklad na páru muže a ženy. Je společensky významnější žena, nebo její partner? Podle výše zmíněných bodů je jasné, že je to žena, která je v naší společnosti na vrcholku pomyslného žebříčku společenské významnosti. Toto postavení žen se v naší společnosti budovalo už v dávné historii. Dříve například muži posílali ženy a děti do lesů, kopců a hor, aby je ochránili před nebezpečnými nájezdníky, neboť ženy i děti byly zárukou toho, že rod nevymře. Muži zatím zůstali, aby bránili své domovy. V zaměstnání společenská významnost odráží firemní hierarchii. Z toho důvodu je významnější vždy nadřízený, šéf.

Jak to ale bude, střetnou-li se některé tyto principy? Je významnější mladá žena nebo starší muž? Na pracovišti to je jasné, přednost dáváme nadřízenému. Nejsme-li ale na pracovišti, jsou věk i funkce vedlejší. Funkce je ze všech tří uvedených principů nejméně významná, protože se může ze dne na den změnit. Oproti tomu je ženský princip vždy zcela jasný. Při určování společenské významnosti musíme zapojit i zdravý rozum. Představujeme-li naši dvacetiletou přítelkyni dědečkovi, budeme považovat právě jeho za toho významnějšího. Vždy však záleží i na citlivém uvážení toho, kdo dané osoby představuje. Může se navíc stát, že dědeček (nebo i jiný zasloužilý pán) bude i tak mladou dívku považovat za významnější, a proto bude čekat, než mu nabídne ruku ona. V takových případech je potřeba reagovat rychle – ruku jednoduše nabídne dívka, aby zabránila vzniku trapné situace, kdy by si oba dlouze dávali přednost.

Může nastat i situace, kdy nelze rychle a jednoznačně určit, kdo je společensky významnější, jako například dvě ženy ve stejném věku. Nebudeme tedy zjišťovat, kdo je starší a jednoduše se představíme, přestože bychom tím mohli porušit pravidlo, protože jak jste se už dozvěděli, etiketa není jen o mechanickém používání naučených „norem“. **Etiketa je závislá na situacích a vztazích mezi lidmi, proto je někdy potřeba některá pravidla porušit, abychom určitou situaci vyřešili co možná nejelegantněji.**

ZDRAVENÍ A PODÁVÁNÍ RUKOU

Zdravení a podávání rukou je tak běžná činnost, až by se mohlo zdát, že zde není možné chybovat. Opak je však pravdou. Nejčastější vysvětlení, proč si lidé začali podávat ruce, bylo údajně na důkaz, že v ruce dotyční nedrží zbraň. Následné zatřesení mělo vysypat schované zbraně z rukávu. Tuto teorii se však zatím nepovedlo potvrdit.

Když se podíváme na některé důkazy do historie, zjistíme, že tato zvyklost má kořeny staré minimálně 2 900 let. V iráckém muzeu můžeme spatřit kamennou stélu datovanou do 9. století př. n. l., na níž je vyobrazeno podání rukou mezi syrským králem Shalmaneserem III. a babylonským králem Marduk-zakir-shumim I. Podání rukou se časem objevilo i v eposech Ilias a Odyssea jako projev důvěry. Další důkazy o podání rukou se datují k 5. století př. n. l. na starořeckých náhrobcích. V tomto kontextu podání rukou pravděpodobně představuje poslední rozloučení. Jako běžná forma pozdravu se podání rukou údajně začalo používat až v 17. století. Poprvé o pravidlech správného podání rukou se v knihách o etiketě začalo psát zhruba od roku 1800.

Podávání rukou nás dnes doprovází téměř všude, při zdravení, loučení, gratulacích, kondolování, po uzavření dohod apod. Zaměřme se nyní pouze na zdravení. **Ruku nabízí společensky významnější, tedy například žena muži nebo starší mladšímu.** Ruku podáváme pevně, nikoliv jako leklou rybu. Když mi někdo stiskne ruku takto váhavě, často si v duchu říkám, jestli si se mnou vůbec chce podat ruku, zda se stydí, nebo mu chybí sebevědomí. Takovéto pocity přece nechceme v našem protějšku vzbuzovat, a pokud se navíc ucházíme o pracovní pozici nebo zakázku, tím spíš bychom se měli snažit jim předejít. Z našeho stisku by mělo být cítit zdravé sebevědomí, cílevědomost a případně odhodlání. Ovšem ne odhodlání rozdrtit protějšku ruku. Stisk musí být pevný tak akorát a doprovází ho pohled do očí s úsměvem. Rukou netřeseeme jako bychom ji chtěli druhé osobě utrhnout. Stisk trvá pouze jednu až dvě sekundy a ve formální společnosti ho nedoprovázíme familiárním plácáním po ramenou nebo po hřbetu ruky, jak to má ve zvyku například Donald Trump, který se tím snaží dokazovat svou dominanci. Poplácáním po hřbetu ruky jakoby říká „mám tě

v hrsti“. Toto jsou gesta, která si můžeme dovolit maximálně v kruhu nejbližších, mezi kterými to má naopak význam vřelosti a radosti, že protějšek vidíme. Ruce se nepodávají do kříže ani přes stůl. Výjimku lze učinit v případě velmi dlouhého stolu, jehož obcházení by zabralo zbytečně moc času. Pokud patříme mezi ty, kterým se potí ruce, nosíme v kapse látkový kapesník, do kterého si dlaň vždy otřeme. Nepodáváme ani špinavou ruku nebo ruku v sádře.

V letních měsících se můžete setkat i s lidmi, kteří si při zdravení nechávají nasazené sluneční brýle. To je velká neslušnost. Tohoto prohřešku se dopustil i americký prezident Joe Biden, když v červnu roku 2021 navštívil na hradu Windsor královnu Elizabeth II. (Alžbětu). Fotografie i videa z tohoto setkání dodnes kolují internetem a můžeme na nich vidět, jak prezident Biden přichází s první dámou ke královně, se kterou se následně zdraví. Královně svítí slunce přímo do očí, ale žádné brýle na očích, na rozdíl od svého protějšku, nemá. Sluneční brýle promineme pouze osobám, které je mají ze zdravotního důvodu a nosí samozatmavovací dioptrické brýle. Ovšem při audienci u krále nebo královny bych si při pozdravu raději sundal i tyto brýle. Dnes totiž nemusí být na první pohled jednoznačné, že se jedná právě o dioptrické brýle.

„Při setkání s členy královské rodiny platí jedno základní pravidlo: počkáme, až oni sami iniciují kontakt. Pokud vám monarcha nebo jiný člen královské rodiny podá ruku, musíte ji samozřejmě přijmout – podáváme ji však jemně (nikoliv mrtvě), bez výrazného stisku a hlavně krátce – stačí tři potřesení. Nikdy ruku nepodáváme jako první. Poklona hlavou u mužů či mírný úklon, takzvaný pukerlík, u dam je vítaným gestem respektu.

Krále či královnu na začátku oslovujeme titulem – tedy Your Majesty – Vaše Veličenstvo a dále v konverzaci používáme už jen oslovení Sir pro muže a přechýlené Ma'am pro královskou dámu.

Při setkání s velvyslancem platí klasická diplomatická etiketa – představení bývá zprostředkováno hostitelem, ruce se podávají, ale opět bez zbytečně silného stisku. Oslovujeme ho vždy Your Excellency, jako zástupce hlavy státu v dané krajině. Vždy je vhodné připojit krátkou zdvořilostní frázi, kterou se elegantně odrazíte ke společnému tématu.“

Jakub Abrahám (kouč etikety a královský komentátor)

Pro pány pak ještě platí pravidlo, že smeknou klobouk a měli by mít zapnuté sako, dámy si klobouk mohou ponechat na hlavě a sako si zapínat nemusí (zapnuté sako je však formálnější). Naopak v zimě myslíme na to, že si ruce nepodáváme v rukavicích, výjimku lze učinit při opravdu silném mrazu. Dámské rukavičky, které jsou součástí šatů, se sundávat nemusí. I zde si, dámy, dejte pozor na to, kdo vám ruku podává. Jestliže vám ji nabídne starší žena, která si rukavičku sundá, pak si ji sundejte i vy.

Nyní tedy k pořadí podávání rukou. Je nutné si vybavit pravidla pro společenskou významnost, neboť z nich vycházíme. Obecně tedy ruku k potřesení nabízí významnější osoba. Toto pravidlo má svůj původ v historii. Lidé vysokého postavení si určovali, kdy je vhodné přijít do kontaktu s osobami nižšího postavení, neboť pro ně bylo nemyslitelné, aby muž nabídl ženě ruku jako první. Bylo totiž na jejím rozhodnutí, zda si přála vstoupit do „fyzického kontaktu“, což jí dávalo určitou moc. Dnes už toto pravidlo respektujeme spíše ze symbolického důvodu a je takřka nemyslitelné, aby žena takovýmto důrazným způsobem dala najevo své antipatie vůči protějšku.

Při setkání dvou osob je to tedy jednoduché, ruku nabízí žena, starší nebo nadřízený. Jak to ale bude v případě, kdy se na večírku se svou drahou polovičkou setkáme s přáteli? Zde je několik příkladů. Potkáme se s:

- **KAMARÁDEM/ZNÁMÝM**

V takovém případě je nabídnutí ruky na nás jako na páru, konkrétně na dámě. Nejprve si tedy se známým potřese rukou žena, teprve potom se pozdraví i pánové.

- **KAMARÁDKOU/ZNÁMOU**

Při této variantě se ženy pozdraví jako první, ruku nabídne ta společensky významnější.

- **PÁREM (MUŽ A ŽENA)**

Zde už je potřeba vyhodnotit, který z párů je společensky významnější. Pro jednodušší vysvětlení si páry očíslovme: pár 1 (významnější), pár 2 (méně významný), (Ž – žena), (M – muž). Pořadí podání rukou bude následující:

- **Ž1 nabízí ruku Ž2**
- **Ž1 nabízí ruku M2 a zároveň Ž2 nabízí ruku M1**
- **M1 nabízí ruku M2**

Nutno myslet i na to, že společenská významnost jednoho z páru přechází i na partnera nebo partnerku. Pokud tedy budeme na večíрку a potkáme se s šéfem firmy a jeho dvacetiletou partnerkou, jeho významnost přechází i na jeho partnerku. Tato mladá žena se tudíž stává ze čtveřice tou nejvýznamnější, i kdyby proti ní stála výrazně starší žena.

- **PARTOU PŘÁTEL (MUŽI A ŽENY)**

Jestliže už se jedná o větší skupinku osob, většinou není možné rychle a zcela správně určit společenskou významnost všech přítomných. Snažíme se proto držet principů popsanych výše, tedy **nejdříve se zdraví ženy, poté muži**. Někdy ani nelze jednoznačně určit, která z osob je významnější, neboť jsou zhruba stejně staré. V tom případě to neřešíme a podáme si ruce „hlava nehlava“ a nebudeme nad věkem a postavením dlouze přemýšlet. Ideální vyřešení situace je takové, při níž nevznikne žádný trapný moment a o němž bychom později přemýšleli, zda jsme udělali vše správně.

Lze ovšem narazit i na jednotlivce, kteří pravidla pro podávání rukou neznají a ruku vám, přestože jsou významnější, nenabídnou. Nemysleme si hned, že si s námi ruku podat nechťejí, pravděpodobně pouze neví, že je na nich, aby ruku nabídli. V takovém případě nebudeme dlouze vyčkávat a trapnému momentu předejdeme tím, že ruku nabídneme jako první my sami. Ano, porušíme tím pravidlo, které jsem zmiňoval dříve, ovšem zabráníme tím vzniku nepříjemné situace, při které bychom se na sebe s protějškem pouze dívali – což to je důležitější. **Skutečným mistrem etikety není ten, kdo zná všechna pravidla nazpaměť, ale ten, kdo je umí používat tak, aby se s ním ostatní cítili příjemně.** Někdy to dokonce znamená některé z nich „ohnout“ nebo porušit – a opravdový mistr pozná, kdy je to namístě. Ruku nepodáváme lidem, kteří to neočekávají, abychom je neuvedli do rozpaků. Jedná se kupříkladu o obsluhující personál, pokojské, řidiče taxi apod. Ruku také nepodáváme lidem, kteří něco nesou nebo mají plné ruce. To se děje zejména na společenských událostech s občerstvením formou bufetu. Když potkáme přátele nesoucí si občerstvení, vyvarujme se tomu, abychom jim horlivě podávali ruku. Dostali bychom je tak do neřešitelné situace – kam odložit občerstvení, aby ruku mohli přijmout? V takovém případě nám mohou přátele ruku s úsměvem a pohledem na své plné ruce odmítnout.

Lidé pouze s levou rukou řeší problém, jak si s protějškem podat ruku... mají si podat levou ruku? Protěšek nejspíš nebude vědět, jak se v dané chvíli zachovat. Některé osoby s tímto problémem to řeší tak, že podají levou ruku, ale otočí dlaň tak, aby palec směřoval dolů. Tak si lze podat ruku s pravou rukou protějšku.

Nyní ještě ke zdavení verbálnímu. Kdo má zdravit jako první? Obecně by měl zdravit ten méně významný a ten kdo vchází do místnosti nebo někde přichází (nehledě na společenskou významnost). To je však teorie, ale v praxi to mnohdy funguje úplně jinak. Věřím, že každý jsme se už zažili tu situaci, kdy jsme si nebyli jistí, kdo má pozdravit jako první, a tak jsme oba mlčeli až z toho vzniklo trapné ticho. Abychom těmto situacím předešli, držme se pravidla, že **jako první zdraví ten slušnější**. S tímto přístupem už nad tím nikdy nebudeme muset přemýšlet a vždy budeme za ty dobře vychované a zdvořilé. Může se nám stát i to, že někoho pozdravíme, ale odpovědi se nedočkáme. Pozdravíme takovou osobu při opětovném setkání? Odpověď zní: samozřejmě. Je to nevychovanost dotyčné(ho), nikoliv naše, tudíž se nebudeme ponížovat na tutéž úroveň. Dáme tím zároveň i správný příklad dětem, jak se k takovým lidem stavět.

Ještě rozlišujeme místa, kde je slušné pozdravit, a kde se to neočekává. Tak například při vstupu do městské hromadné dopravy není zvykem zdravit řidiče ani ostatní cestující, pokud ale jedeme dálkovým autobusem, kde se vchází pouze předními dveřmi a řidiči se ukazuje jízdenka nebo měsíčník, zdavení je rozhodně nutné. Jestliže cestujeme vlakem, zdravíme v kupé, ale v otevřeném vozu ne, tam pozdravíme pouze osobu, ke které si přisedáme. Také zdravíme v restauračním vozu.

A ještě poslední otázka, se kterou jste si možná někdy lámali hlavu. Zdravíme nejprve ty, které známe, nebo dáváme přednost cizím lidem? Odpověď: nejdříve zdravíme ty, ke kterým nemáme tak blízko.

POLIBEK NA UVÍTANOU

Zvlášť zmíním i polibky na uvítanou. Nejčastěji se setkáme s polibkem na tvář. U toho si všímám častých chyb. První chyba je, že se osoby opravdu políbí na líčko. Ve skutečnosti bychom se rty druhé osoby neměli vůbec dotknout. Druhá, velmi častá chyba, je vydávání zvuků, jako bychom někomu opravdu dávali pusu. Bez těchto zvuků se také obejdeme. Je potřeba si uvědomit, že jsou

naše ústa velmi blízko ucha protějšku. Správně to vypadá tak, že **políbení pouze naznačíme, maximálně se jemně dotkneme tvářemi a nevydáváme žádný zvuk**. Polibek na tvář máme už většinou zaveden v určitém okruhu rodiny, přátel, nebo známých a následuje po klasickém podání rukou. Případně to může vypadat i tak, že se s protějškem chytíme za předloktí, nakloníme se a „políbíme“. S osobami bližšími se častěji chytáme za ramena či lopatky. U nás není tak běžné, abychom se líbali s cizími lidmi, ale v jižanských státech to bývá mnohdy jiné. Bratr, který žil nějakou dobu v Belgii, byl dost překvapený, když mu spoluhráč z týmu představil svou partnerku a ta ho na přivítanou automaticky políbila. Stávalo se to tam poměrně často. U nás je zvykem políbit se dvakrát a začíná se pravou stranou. V některých zemích se začíná levou stranou a v jiných se pro změnu líbá rovnou třikrát. Trojité políbení je zvykem například v Holandsku. Zbývá zmínit, kdo polibek iniciuje. Pokud se takto zdraví muž a žena, pak je na ženě, aby se jako první mírně naklonila a nastavila tvář. Mezi ženami to je ta starší a mezi muži, což není tak časté, taktéž.

Méně časté bývá polibek na ruku, které iniciuje muž. Pokud žena muži nabídne ruku a ucítí, že ji neuchopil pevně a začíná ji otáčet, neměla by s ní odporovat. Muž ji nezvedá na úroveň své tváře, ale skloní se a polibek pouze naznačí. Rty se ruky nedotknou. Pokud takto muž políbí ruku jedné z přítomných žen, musí políbit ruku i ostatním, neboť by to bylo vůči nim neslušné. Ženy si nesundávají rukavice. Podle tradice by se ruka měla políbit pouze vdaným ženám. V praxi je však obtížné tento stav spolehlivě rozlišit. Kromě toho by upřednostňování vdaných žen před svobodnými bylo také považováno za neslušné.

OSLOVOVÁNÍ

Paní, madam nebo slečno? Pane, mladý pane či mladíku? Jaké oslovení je to správné? **Pokud oslovujeme cizího člověka, používáme oslovení paní a pane. Je to ta nejbezpečnější a neslušnější možnost.** Mnoho lidí se stále domnívá, že za slečnu považujeme svobodnou ženu. Omyl. Za paní dnes považujeme jakoukoliv dospělou ženu, ať už je svobodná nebo bezdětná. Jedná se totiž o projev úcty, nikoliv o označení rodinného stavu. Oslovit ženu „slečno“ si můžeme dovolit pouze u velmi mladé dívky, které ještě nebylo 18 let. Nelze ale vždy spoléhat na náš odhad, protože jsem se už mnohokrát setkal s lidmi, kteří

vypadali i o osm, deset let mladší nebo starší. Vždy však dáváme přednost tomu, jaké oslovení upřednostňuje protějšek. Pokud oslovíme sedmdesátiletou ženu jako „paní“ a ona nás opraví, že je stále slečna, nebudeme jí rozporovat a budeme respektovat její přání, i když už slečnou dávno není. A ještě je nutné upozornit na oslovení „slečno doktorko“, se kterým se některé z vás setkávají. Tak tedy, přečtěte si to ještě jednou: „slečno doktorko“, slyšíte, jak absurdně to zní? Dříve se žena stávala paní i získáním titulu nebo hodnosti. Dnes už ale za paní raději považujeme jakoukoliv dospělou ženu. Takže, prosím, toto slovní spojení rozhodně nepoužívejte, jako lichotka to nefunguje.

Pokud chceme ženu oslovit madam nebo dámo, musíme být opatrní, protože záleží především na kontextu situace a intonaci, jakou zvolíme. To stejné samozřejmě platí i pro mladý pane, mladíku nebo zmiňovanou slečnu. Rozhodně tato oslovení nepoužíváme při argumentaci, protože bychom působili povýšeně.

JEŠTĚ JEDNOU A PŘEHLEDNĚ:

- oslovení paní náleží všem ženám, kterým už bylo 18 let
- označení slečno můžeme použít pouze u velmi mladé dívky a nesmí znít povýšeně
- s oslovením mladý pane, mladíku, madam a dámo velmi opatrně, protože záleží na konkrétní situaci a také intonaci

PŘEDSTAVOVÁNÍ

Představování patří mezi dovednosti, jimiž dokážeme ovlivnit první dojem, který při setkání vytvoříme. První dojem má vliv na budoucí vztah s daným člověkem, ať už se jedná o pracovní schůzku, společenskou událost nebo náhodné setkání. Způsob představení nemusí vypovídat pouze o naší sebe prezentaci, ale i o tom, jak si vážíme osoby, se kterou se zrovna seznamujeme. Úsměv, oční kontakt nebo intonace hlasu jsou aspekty, které dokážeme ovlivnit a vylepšit tím celý první dojem. Ať už se budeme představovat v práci, na večírku, v rodině partnera či partnerky nebo budeme seznamovat navzájem své přátele, vědomí toho, jak představování funguje, nám pomůže působit přirozeně a zdvořile. Představování

je podobné pravidlům pro zdravení. Tedy společensky méně významný se představuje jako první a společensky významnější jako první nabízí ruku.

Jak si toto pravidlo jednoduše zapamatovat? Uvedu jednoduchý příklad: Chci navzájem seznámit své dva přátele, Davida a Lucku. Myslím na to, že když představím Davida jako prvního, nechám Lucku malou chvilku v roušce tajemna, neboť David zatím nezná její jméno.

Pokud se chceme s někým seznámit, nejelegantnější způsob je využít kamaráda, kolegu či známého – jednoduše prostředníka. Ten by při představení neměl pouze sdělit jména dotyčných, ale přidat i stručný popis, aby mohli dotyční elegantně a bez rozpaků zahájit konverzaci.

Špatně: „Lucko, chci ti představit svého dobrého kamaráda, Davida Peška. Davide, to je Lucka Novotná. Omluvte mě.“ – dotyční o sobě nic neví a zahájit z tohoto bodu konverzaci proto nemusí být pro některé zcela jednoduché.

Správně: „Lucko, rád bych ti představil svého dobrého kamaráda, Davida Peška. David pracuje jako marketingový specialista ve firmě XY a stejně jako ty, miluje cestování. Davide, to je Lucka Novotná. S Luckou se známe už od střední školy, před nedávnem si založila vlastní kosmetický salon v centru Ostravy a při navrhování interiéru se inspirovala Itálií, kam se každé léto ráda vrací. Omluvte mě a dobře se bavte.“ (Lucka nabízí ruku Davidovi) – v tomto případě jsme oběma předali alespoň základní informace o jejich práci a koníčku. Zahájit konverzaci tak lze velmi přirozeně a nenuceně.

O něco složitější to bývá při vzájemném seznámení dvou párů. Nicméně se držíme základního pravidla – méně významný pár se představuje jako první. Nejsnazší vysvětlení bude opět na jednoduchém příkladu:

Na firemním večíрку se potkají dva kolegové se svými ženami (významnější pár – 1, méně významný pár 2, žena – Ž, muž – M).

Nejprve se pozdraví pánové (protože se již znají):

M2: „Dobrý večer, Davide.“

M1: „Dobrý večer, Honzo. To je milé překvapení.“ (M1 si podává ruku s M2)

M2: „Rád bych vám představil svou ženu, Lenku.“

*M1: „Moc nás těší, tohle moje žena Lucka.“ (Ž1 nabídne ruku Ž2)
(Ž1 nabízí ruku M2 a zároveň Ž2 nabízí ruku M1)*



PRO SNADNĚJŠÍ ZAPAMATOVÁNÍ JEŠTĚ JEDNOU:

- muž se představuje ženě, muže představujeme ženě
- mladší se představuje staršímu, mladšího představujeme staršímu
- služebně níže postavený se představuje služebně výše postavenému, služebně níže postaveného představujeme služebně výše postavenému

Pro představení existují ještě další pravidla, která bychom měli znát. Nepředstavujeme se za chůze nebo zcela náhodnými lidem, kterých se potřebujeme jen zeptat na cestu. Výjimka pro dámy existuje při tanci. Žena nemusí tanečníkovi sdělit své jméno ihned při prvním tanci, ale může si své jméno ponechat pro sebe. Pokud by spolu však pár tančil již druhý nebo třetí tanec, měla by se žena také představit. Pánové by při představování nikdy neměli sedět, ale vždy si stoupnou, pouhé naznačení vstávání nestačí. Totéž platí pro zdražení a podávání rukou. Promineme to pouze mužům, pro které by to mohlo být

fyzicky náročné, například mají nohu v sádře nebo jsou velmi zasloužilí. Naopak dámy, jestliže se seznamují s mužem nebo stejně starou ženou, mohou zůstat sedět. Pakliže se představují výrazně starší ženě, raději se také postaví, stejně tak v případě, kdy se budou seznamovat s výrazně starším mužem. Stoupnout si při seznámení i zdravení je vždy uctivější.

Pořadí, ve kterém vyslovíme své křestní jméno a příjmení, hraje důležitou roli. V Česku je obvyklé nejprve uvést křestní jméno a teprve poté příjmení. Tento postup má i praktický přínos – lidé si snáze zapamatují naše příjmení. Pokud máme neobvyklé příjmení, může být pro druhé složitější si ho zapamatovat, když ho řekneme rovnou: „Dobrý den, Neuwirth Libor“. Naopak, pokud nejprve zazní křestní jméno, posluchač je lépe připraven vnímat a zapamatovat si příjmení. Pokud máme příjmení, které by při vyslovení mohlo být hůře srozumitelné, je lepší protějšku zároveň předat vizitku.

VIZITKY

S vizitkami se setkáváme v pracovním prostředí i osobním životě a nepředstavují pouze kousek papíru, na kterém je natištěné naše jméno a kontaktní informace. Vizitka reprezentuje naši firmu, osobu či službu, kterou nabízíme. Z toho důvodu by měl design korespondovat s tím, co si lidé s naší firmou či osobou mají spojit nebo představit. Jestliže bych byl právníkem, pak si lidé vizitku plnou barev a nekorespondujících obrázků pravděpodobně nespojí se službou, kterou jim mohu nabídnout. Budou-li na vizitce použité například jen dvě barvy a obrázek váhy, kterou častokrát spojujeme se spravedlností, pak bude vizitka působit více věrohodně, seriózně a profesionálně. Pokud bych byl například malířem, vizitka plná barev může být naopak dobrou volbou. Ve finále ovšem záleží na preferencích každého z nás. Při návrhu vizitky bychom měli věnovat pozornost i výběru papíru, protože jeho kvalita a textura zanechávají jedinečný dojem, který elektronická vizitka nenabídne. Proč tedy této výhody nevyužít? Elektronické vizitky jsou dnes stále používanější, ale oproti těm fyzickým se vytrácí určitá obřadnost a pocit spojený s jejich předáním či získáním. Na to, zda je to dobře, nebo ne, si musí odpovědět každý sám. I když ale nejsme fanoušky papírových variant, několik bychom jich u sebe měli mít, pro případ, že bychom chtěli kontakt předat někomu, kdo technologiím příliš neholduje a dává

Vážení čtenáři, právě jste dočetli ukázkou z knihy ***Etiketa 2.0***.

Pokud se Vám ukázka líbila, na našem webu si můžete zakoupit celou knihu.