

ETIKETA
KONTAKTNÍCH SITUACÍ 01



TŘI KATEGORIE VÝZNAMNOSTI

Při příchodu „do společnosti“ především zapomeňme na ústavou zaručené právo rovnosti. Někteří lidé jsou společensky významnější, jiní společensky méně významní, s tím se musíme smířit. Stále považujeme za ušlechtilé vytvářet komfort společensky významnějším osobám. Kdo to je?

Ve společnosti jsou významnějšími osobami: žena, starší a nadřízený. Těm prokázeme úctu, vytváříme jim komfortní podmínky (pomáháme jim do kabátu, otevíráme jim dveře, usazujeme je na čestná místa u stolu nebo v autě). K těm třetím zařadíme i klienta, obchodního partnera, hosta, tedy ty, které bez ohledu na pohlaví nebo věk zařadíme do kategorie významných osob. Nade všemi kategoriemi stojí osobnosti z kategorie VIP (very important person) – ústavní činitelé, celebrity, zahraniční hosté.

Chceme-li ve společnosti uspět, musíme umět rychle identifikovat, kdo je společensky významnější a kdo méně, a z toho vycházet při všech úkonech, které nás čekají: podávání ruky, představování, usazování u stolu, vcházení do dveří atd.

Jak si ovšem poradíme při „konfliktu principů“? Stojím-li se svým nadřízeným a přichází žena, koho mám představit komu jako prvního? Nebo jsem-li žena a vítám se se starším mužem – nabídnu mu ruku, nebo budu čekat, až to udělá on? Nejsme-li na pracovišti, kde je nejvyšším suverénem šéf, funkce i věk jsou relativní, *jediným pevným bodem je žena.* To je znak neměnný, nezpochybnitelný a na první pohled jasný.

Další dvě kategorie jsou hodně relativní: Kdo je to vlastně „nadřízený“? Vedoucí oddělení? Ředitel odboru? Náměstek, nebo sám generální? Ministr, nebo až prezident? Funkce je ten nejméně významný ze všech tří principů, protože jako jediný je pomíjivý – dneska náměstek, zítra referent... Nadřízeného nadřadíme ženě až od úrovně ministra, teprve tam ženský princip ustoupí. V protokolárním styku s ústavními činiteli a diplomaty platí jejich nadřazenost vůči ostatním osobám, proto *hlavám států, předsedům vlád, ministrům, velvyslancům a církevním hodnostářům představujeme všechny ostatní, muže i ženy bez ohledu na věk.*

Kromě pravidla ještě použijeme zdravý rozum, a jestliže představujeme svou novou devatenáctiletou asistentku generálnímu řediteli našeho koncernu, dáme přednost šéfovi. Vždy je to na citlivé úvaze toho, kdo představuje. Věk je také relativní kategorie. Cítíme-li, že věkový rozdíl je významný (jde o mladou dívku a starého zasloužilého muže), dáme přednost muži. Není-li rozdíl v řádu desítek let, pak nestačí být jen starší než žena, muž by měl ještě splňovat atribut důstojné a ctěné zralosti, aby mohl získat přednost. Pak i žena ustoupí před přirozenou autoritou a takové osobnosti dá klidně přednost.

Jediný pevný bod – žena

Ve všech ostatních sporech o prioritě vítězí žena. Už tisíc let má ve společnosti výjimečné postavení a pravidla etikety s ním počítají. Žena měla ovšem v dobách Gutha-Jarkovského paradoxní postavení: sice jí prokazovali úctu, ale současně se nemohla samostatně ve společnosti pohybovat bez doprovodu gardedámy nebo manžela. Dnes má žena rovnocenné postavení s mužem, ale to muže nezbujuje povinnosti projevovat prvky galantnosti všude, kde je to jen možné.

Ženě, staršímu, nadřízenému či hostovi prokazujeme čest tím, že je máme stále po pravé straně (na ulici, v divadle, v autě), že je uvádíme do míst jim neznámých – tam vcházíme jako první, a naopak jim dáváme přednost při vstupu do míst běžných a známých, představujeme jim jako prvními ostatní osoby, usazujeme je na nejpočetnější místa u stolu atd. Muž nikdy nenechá ženu zvednout spadlý předmět, pomáhá jí do kabátu, usazuje ji na společensky významnější místa u stolu. Žena usedá jako první ke stolu, žena jako první bere do ruky příbor a dává tím ostatním znamení, že mohou začít jíst. To vše na druhé straně ženu zavazuje. Pokud si neuvědomí, že je na ní, aby usedla, stojíme kolem stolu a čekáme, až ji to napadne, pokud nevezme do ruky příbor jako první, jídlo nám stydne. Je příjemné vyhřívat se na piedestalu společenské významnosti, ale současně to znamená odpovědnost zahájit akci.

V praxi se setkáme ještě s předností vyplývající z domácího prostředí. Hostitel je obvykle ten, kdo vítá, nabízí ruku k pozdravu, usedá jako první, zahajuje a ukončuje setkání. Výjimku tvoří VIP návštěvy (ústavní činitelé, velvyslanci), pak i na území úřadu nebo firmy dáváme přednost hostu. *Přednost mají ještě další kategorie: cizinci proti domácím, cizí lidé vůči našim přátelům nebo příbuzným.* S cizími se zdravíme jako s prvními, s domácími a s přáteli až nakonec.

PŘEDSTAVOVÁNÍ

Aby se mohli účastníci společenské akce společně bavit, musejí se znát nebo se poznat. Pro toho, kdo nebyl představen společnosti, je velmi trapné pohybovat se mezi lidmi, navazovat s nimi hovor, vstupovat do konverzace, protože si připadá jako vetřelec. Teprve okamžikem, kdy je představen (nebo se představí sám), může být osloven jménem, ostatní vědí, o koho jde a jak s ním hovořit, stává se plnohodnotným členem společnosti. Představování (se) patří mezi obtížné disciplíny v oblasti společenského styku, protože vyžaduje pohotovost a jistý šarm.

Kdo se představuje jako první? Vycházíme opět z toho, že ve společnosti si nejsme všichni rovni – někteří lidé jsou společensky významnější, jiní společensky

méně významní. Jestliže se spolu setkají dva lidé, společensky významnější nesmí zůstat ani na okamžik na pochybách, s kým to vlastně hovoří. Jeho společensky méně významný protějšek musí strpět, že nejprve je představen on a teprve pak se dozví, komu se vlastně představil či byl představen.

Muž se představí, ale žena nabízí ruku

Správný postup je tento: *muž se představí ženě jako první a nato se představí žena muži nebo nejdříve představí hostitel muže ženě a potom ženu muži*. Společensky významnější člověk se musí jako první dozvědět, kdo je ten druhý před ním. Proto *představujeme nejprve muže ženě, mladšího staršímu, podřízeného nadřízenému, dodavatele služby klientovi, všechny ostatní představujeme VIP osobám*. Součástí představování je ovšem i vzájemné potřesení rukou a tady pozor: jestliže se jako první představuje méně významná osoba (muž), *ruku podává nejdříve společensky významnější osoba (žena)*. Muž, který se představuje ženě, musí přemocit svoje nutkání spolu s vyslovením jména nabídnout ruku a nezbyvá mu než vyčkat, až mu ruku nabídne žena, obvykle v okamžiku, kdy se představuje také. Společensky významnější osoba musí mít totiž prostor pro odmítnutí kontaktu; to kdyby dáma zjistila, že je naprosto nepřijatelné, aby se pozdravila s mužem, který se jí představuje. Pak může pouze úklonou hlavy či zvednutým obočím dát najevo, že ví, o koho jde, a důstojně odkráčet. Ve společenském styku ovšem k tak striktním demonstračním odporu nedochází. Naopak, seznámení musí provázet úsměv.

Při představování vyslovíme zřetelně svoje jméno a příjmení. Řekneme tedy „Michal Nový“ nebo „Monika Novotná“, a to v tomto pořadí. Opačně se z evropských národů představují jen Maďaři, ti uvádějí nejdříve příjmení a pak křestní jméno. Vyslovení křestního jména je důležité i proto, abychom poskytli našemu protějšku čas připravit se na zapamatování si našeho příjmení. Vyhrkneme-li na něj „Muk“, ani nepostřehne, že něco zaslechl, natož aby byl připraven si jméno uložit do paměti. Při vyslovování křestního jména se sluchové analyzátoři připraví na přijetí toho nejdůležitějšího, tedy příjmení. Když nás představuje třetí osoba, obvykle uvádí tituly, oba představující si už říkají jen své jméno: „Rád bych vám představil svého kolegu z fakulty docenta Michala Nového. Michale, dovol, abych ti představil svou advokátku doktorku Moniku Novotnou.“ „Michal Nový, těší mě.“ „Monika Novotná, ráda vás poznávám.“ (Uvádíme-li titul a jméno, nemusíme už říkat „pan“ nebo „paní“, titul nahrazuje toto označení. „Pan docent Michal Nový“ je už trochu těžkopádné označení.) Ke jménu připojíme zdvořilostní formuli „těší mě“ nebo „rád vás poznávám“ apod. Můžeme být i méně formální a říct jen „dobrý večer“. Chceme-li být originálnější, vymyslíme si jinou větu, například: „Už dlouho jsem se s vámi chtěl seznámit, hodně jsem o vás slyšel.“

Představujeme se vždy vestoje, muži si zapnou sako. Ženy sice mohou sedět, když se jim představuje muž, ale představování je silnější akt než pouhé podání ruky, u kterého žena běžně zůstává sedět. Raději by měla vstát, zvláště kdyby se jí představoval starší muž, a vždy když se seznamuje se ženou.

Často řešíme rébus, kdo komu podává ruku, setká-li se žena s klientem. Klient je společensky významnější než dodavatel služby, proto by podání ruky mělo být na něm. Ovšem žádný slušně vychovaný muž nenabídne ruku ženě, a proto i v tomto případě by iniciativa k pozdravu byla na straně ženy. Další kolize nastává, když vítáme klienta ve své kanceláři. Z pozice hostitele máme právo nabídnout ruku návštěvě, ale je-li to klient nebo žena, pak je vhodnější počkat půl vteřiny, jestli svého práva nevyužijí, a pokud ne, pak podáme ruku jakožto hostitelé, kteří vítají na domácí půdě.

Když někdo přichází do společnosti, je na hostiteli, aby ho představil ostatním. Je-li společnost malá, tři až čtyři lidé, může ho představit každému zvlášť, ale při větším shluku lidí je lepší upoutat pozornost a říct: „Dámy a pánové, dovoluji vám představit pana Petra Krátkého, ředitele divadla, s manželkou Veronikou.“ Oba nově příchozí se jen s úsměvem ukloní a vmísí se mezi hosty. S každým si už jen podají ruku a hosté se jim představují. Jestliže ženu jako doprovod představíme pouze jménem, rozumí se, že má stejné příjmení jako její manžel. Kdyby se jmenovala jinak, musíme říct i její příjmení: „Rád bych vám představil doktora Josefa Volného a jeho ženu Lenku Kratochvílovou.“

Jsme čtyři

Zapeklité situace řešíme, potřebujeme-li seznámit více osob najednou. Nesnažme se postupovat u všech přesně podle pořadí společenské významnosti, na tu si dáme pozor jen u prvních dvou tříd, pak raději dáme přednost spontánnosti, aby představování neskončilo v těžkopádné bezradnosti. Určitě musíme upřednostnit toho nejvýznamnějšího ze skupinky, nepokoušejme se ovšem během tří vteřin sestavit žebříček společenské významnosti všech šesti nebo osmi lidí. Jestliže se na recepci setkají dva páry, které se neznají a mají zájem se poznat, musí jeden z párů vyvinout iniciativu k seznámení. *Nejpřirozenější je, když muž méně významného (třeba mladšího nebo pozičně nižšího) páru se nejprve představí protějšímu páru a pak představí svou partnerku.* Druhý pár učiní stejně. Ruku ovšem podává významnější pár, začíná žena. Nemusíme se představovat zvlášť muži a pak zvlášť ženě protějšího páru, oba stojí vedle sebe a slyší, jak se dotyčný jmenuje, stačí se podívat na oba a představit se. Představuje se nejdříve muž a pak představuje svou partnerku, podle pravidla, že jako první musí zaznít jméno méně významné osoby (představuje se muž ženě, mladší staršímu, podřízený nadřízenému), a v páru je významnější žena.

Vždy je však nejšíkovnější, když se představování ujme třetí osoba. Obvykle to bývá *hostitel nebo společný známý.* Je to dokonce hlavní povinnost hostitele. I v tomto případě postupuje podle pořadí společenské významnosti: nejprve představí společensky méně významnou osobu významnější osobě. Významnější osoba nabídne ruku svému protějšku a dá najevo potěšení. Někdy není nutné jednu z osob představovat, a to tehdy, jde-li o obecně známou celebritu typu Karla Gotta nebo prezidenta republiky. Pak se představuje jen společensky méně významná osoba.

Představování je obřad

Trapné chvílky může připravit svým účastníkům recepce hostitel, který je při představování příliš lakonický: „Dovolte, abych vás představil: pan inženýr Jiří Jelínek, paní doktorka Sandra Dvorská. Omluvíte mě?“ Oba pak pronesou úvodní formule: „Jiří Jelínek, těší mě“, „Sandra Dvorská, ráda vás poznávám“ a nastane trapné ticho přerušované jen nejapnými větami typu: „Je tady horko, že...?“ Zkušený hostitel takovým trapným chvílkám předchází tím, že *při představování uvede nejen jméno, ale i stručnou charakteristiku dotyčné osoby:* „Paní ředitelko, dovolte, abych vám představil svého přítele Jiřího Jelínka, šéfredaktora týdeníku *Cestovatel*. Projel prakticky celý svět, nedávno jsme spolu byli na dovolené v Thajsku. Je také vynikající potápěč a horolezec. Jirko, to je ředitelka naší firmy doktorka Sandra Dvorská, farmakoložka, mimochodem také skvělá tenistka. Myslím, že se letos chystá na nějakou exotickou dovolenou, že ano?“ Ze všech možných charakteristik osob vybereme ty, které se mohou snadno stát tématem rozhovoru, nějakou zajímavost nebo společný zájem. Vždy zdůrazníme to, co je pro druhého člověka podstatné, víme-li to. Hostitel pak může oba s klidným svědomím opustit a pokračovat v představování dalších párů, protože rozšířenou charakteristikou vytvořil oběma účastníkům konverzace solidní základ pro začátek rozhovoru.

Když představuje osobu s akademickým titulem někdo třetí, připojí titul, představuje-li se osoba sama, titul neuvádí, řeší to raději předáním vizitky, na níž má titul uveden.

Někdy si nejsme jisti, kdy je nutné představit svého partnera. Jestliže se s někým jen letmo pozdravíme na ulici, na recepci nebo ve foyer divadla, nemusíme svůj doprovod představovat. Pokud se ale s někým zastavíme a zapředeme s ním rozhovor, je nezdvořilé nechat naše partnery stát vedle nás v anonymitě. Hned druhá věta po přivítací frázi tedy bude: „Rád bych vám představil svou přítelkyni Karlu Hrubou, marketingovou ředitelku naší firmy, skvělou golfistku.“ Jestli je setkání jen letmé a neočekáváme, že se naše partnerka zapojí do rozhovoru, stačí říct jen: „To je moje přítelkyně Karla Hrubá.“