

Preložila Janka Jurečková

Je vôbec možné napísať učebnicu etikety? Záleží na tom, ako si takú učebnicu predstavujeme. Ľudia sa ma často pýtajú na riešenie konkrétnych situácií a potom povedia, tak to tam napíšte, to by tam malo byť tiež. Čo všetko by malo byť v knihe, ktorá sa zaoberá normami správania v spoločnosti? Predstava, že by mala obsahovať kompletný zoznam všetkých mysliteľných spoločenských situácií a ich riešení, je mylná. Spoločnosť vytvárajú ľudia a koľko je ľudí, toľko je spoločenských situácií, toľko je variantov vo vzájomnej komunikácii, v štýle konania. **Každá situácia je jedinečná, neopakovateľná, opakujú sa iba princípy.** Pravidiel spoločenského správania v skutočnosti nie je veľa, možno si ich osvojiť po prečítaní tejto knihy.

Problém nastáva pri konkrétnom uplatňovaní pravidiel etikety v praxi: iní sú ľudia, iné je ich spoločenské postavenie, vek, profesia, iná je denná doba, prostredie, v ktorom sa pohybujeme, iná môže byť aj krajina a kultúra. Keby existovala veľká kniha, ktorá by opisovala všetky spoločenské situácie a ich „správne“ riešenia, bolo by to jednoduché: stačilo by si ju prečítať a ktokoľvek by sa hneď mohol stať šéfom protokolu na Pražskom hrade. Také ľahké to však nie je. Rovnako ako po prečítaní pravidiel cestnej premávky sa nestanete okamžite vynikajúcim vodičom, ani po prečítaní tejto knihy sa nestanete majstrom etikety. Žiadna kniha nemôže nahradiť osobný vklad do riešenia situácií, v ktorých sa ocitneme. Predpokladom úspešného spoločenského vystupovania sú isté vlohy, cit pre riešenie spoločenských situácií, znalosť pravidiel a kreatívny prístup k veci. Táto kniha by mala splniť najdôležitejšiu z týchto troch podmienok: oboznámiť vás s pravidlami, ktoré sa tvorili celé stáročia a v krajinách s kresťanskou tradíciou sa stali normou spoločenského správania.

Etiketa a etika

Tieto dva pojmy sa často zamieňajú. **Etika je filozofická disciplína**, je to náuka o mravnosti, o morálke, pracuje s kategóriami dobra a zla, kedysi sa jej hovorilo mravouka. **Etiketa je súbor pravidiel spoločenského správania**, ale znamená tiež nálepku, vinetu, lebo obidve slová majú rovnaký pôvod. Napriek odlišnému významu oboch pojmov medzi nimi nájdeme určitú súvislosť. Do oblasti skúmania morálky patria aj medziľudské vzťahy, rešpektovanie hodnôt iných osôb, spoločenstiev a kultúr. A pravidlá tohto správania definuje práve etiketa. Etiketa nie je veda skúmajúca tieto pravidlá, je ich normatívnym

súborom. Určuje naše správanie v konkrétnych situáciách a pritom vedie k ohľaduplnosti, empatii, citlivému prístupu k ostatným, čím naplňa poslanie etiky – zaoberať sa hodnotami morálky v danej spoločnosti a viesť k úcte k človeku.

Etiketa a zdvorilosť sú súzvučné slová

Slovo etiketa v mnohých vyvoláva pocit niečoho archaického, niečoho, čo patrí do sveta našich starých rodičov. A to množstvo pravidiel, ktorými sa „musíme“ riadiť, aby sme v spoločnosti uspeli! Sú ešte pravidlá slušného správania nutné? Nejdú vlastne na úkor „prirodzeného správania“? Nech sa každý správa tak, ako chce. Alebo nie? Samozrejme, takéto otázky si nekladie iba naša generácia.

Americká poetka Ella Wheller-Wilcoxová začiatkom 20. storočia píše: „*Etiketa je iba iné pomenovanie láskavej mysle. Človek, ktorý by povedal, že nepozná etiketu, si ani neuvedomuje, že vlastne hovorí: Nepoznám zdvorilosť k svojim blíznym! Našťastie je stále mnoho ľudí dychtiacich pomôcť iným a preukazovať drobné zdvorilosti, ktoré zohrievajú srdce a povzbudzujú ochabnutého ducha. Etiketa a zdvorilosť sú súzvučné slová.*“

Čo je to „prirodzené správanie“?

Slovné spojenie „prirodzené správanie“ ľudia často chápu ako možnosť správať sa tak, ako považujú za „prirodzené“, teda spontánne, neformálne, bez regulovania svojho správania akýmikoľvek pravidlami. Je to klam, pretože čo je pre jedného „prirodzené“, môže byť pre druhého neprijateľné. Niektorí bez predsudkov siahnu prstami do spoločnej misy, aby si zobral plátok šunky, iní v tej chvíli prejdu chuť, niektorí prídu do hotelovej reštaurácie v plážovom odeve, iní to vníma ako hrubý nevkus, niektorí si podávajú ruky s druhými tak, ako mu práve napadne, iní sa cítia trápne zo zmätku, ktorý tým vzniká. Preto existujú pravidlá, ktoré vytvárajú rámec nášho správania. V ňom máme možnosť ukázať svoju osobitosť, a to dokonalejšie ako v hre bez pravidiel. Keď si k stolu sadá človek, ktorý nie je zbehlý v pravidlách stolovania, musí sa sústrediť na to, aby zvládol všetky nástrahy, ktoré na neho čakajú: čo s obrúskom, ako správne držať príbor, ktorý nie je dovolené nakloniť tanier, ako sa drží pohár, na čo je táto lyžica, keď polievka už bola? Takýto človek je nervózny, upachtený a nesústreduje sa na konverzá-

ciu – hlavný zmysel spoločenského stolovania. Aký rozdiel v porovnaní s človekom, ktorý bezchybne ovláda pravidlá stolovania, zručne si poradí s príborom, klieštikmi, obrúskom, všetko robí so samozrejmou, akoby mimochodom. On sa môže plne venovať svojmu spoločníkovi, živo konverzovať, jeho správanie je odľahčené, uvoľnené, teda prirodzené. Iba takýto spoločník si môže podmaniť svojho obchodného partnera alebo očariť objekt súkromného záujmu, iba s takýmto spoločníkom sa budete tešiť na ďalšie stretnutie. Môžeme to prirovnať k riadeniu auta: začiatočník sedí strnulo, pevne zvierajú volant, uprene hľadí pred seba, a vyrušovať ho konverzáciou by bola samovražda. Skúsenejší vodič sedí uvoľnene, jazdí bezpečne, plynulo, dokáže živo diskutovať a popri tom ešte sledovať okolitú krajinu. Z jazdy s ním máme oveľa lepší pocit ako z jazdy so začiatočníkom, a podľa toho si tiež nabudúce vyberieme, s kým pôjdeme. Keď som pracoval v Kancelárii prezidenta republiky a zúčastňoval som sa na stovkách spoločenských podujatiach doma aj v zahraničí, ľudia sa ma často pýtali: „A neobmedzuje vás protokol? Necítite sa tými pravidlami zviazaný?“ „Kdeže,“ odpovedal som, „protokol vás vedie, znalosť pravidiel presne vymedzuje priestor pre výraz vašej osobnosti, a čím lepšie pravidlá ovládnete, s tým väčšou samozrejmou sa na takých akciách pohybujete; až vtedy máte pocit istoty a uvoľnenosti.“

Francúzi majú pre odľahčené pravidlá etikety výraz *savoir vivre* – umenie žiť. Spoločenský život chápu ako príležitosť užívať si všetky krásy a radosti života. Dobré správanie, príjemné stolovanie, ohľaduplnosť a potreba vzbudzovať v ostatných pocit radosti je kľúčom k úspešnému a šťastne prežitému životu.

Dnes už nikto nepochybuje, že etiketa otvára dvere akémukoľvek kontaktu s ľuďmi, na úradoch, v školách, v spoločenskom styku, v osobnom živote, pri obchodných rokovaníach. Denne stretávam typ mladého manažéra (manažérky) okolo tridsiatky, ktorý dobre rozumie napríklad autám alebo počítačom, a firma ho preto vymenovala za obchodného riaditeľa. Zrazu dostáva pozvanie do Londýna na obchodnú večeru, kde by mohlo ísť o kontrakt za milión eur. Mladý muž (alebo žena) dovtedy považoval za najlepšiu reštauráciu pizzeriu v okresnom meste a teraz musí začať premýšľať: Aký oblek si mám vziať? Sivý, alebo azda čierny? Budem si musieť zaviazat správny uzol na kravate podľa goliera košeľa? Ako sa správne pozdravíme a predstavíme? A čo keď si sadneme k stolu... Ktorým príborom začínam? A ktorý rožok je môj, ten vľavo, alebo ten vpravo? Sami uznáte, že začať obchodnú večeru tým, že zjem partnerovi jeho rožok, nie je to pravé... A britský obchodník, pre ktorého je pobyt v tejto reštaurácii všedným bodom programu, si môže povedať: „To je ale nemehlo, ako nevhodne je ten človek oblečený, nevie predstaviť ani svoju partnerku, a ako

Znalosť pravidiel umožňuje prirodzené správanie

Etiketa otvára dvere