



Digitální etiketa

s Liborem Neuwirthem

Rozhovor ■ Jakub Dressler

Když jsem byl v restauraci se svou drahou polovičkou, uvědomil jsem si jedno – za celý večer jsme ani jednou nevzali iPhone do ruky. Tento večer mě inspiroval k nápadu na tento rozhovor. Proto jsem se spojil s naším dnešním hostem Liborem Neuwirthem. Libor je autorem účtu na Instagramu s názvem Etiquette for every day, kde nasbíral už více než 20 tisíc fanoušků. Na sociální síti TikTok je ještě úspěšnější. Tam ho pravidelně sleduje okolo 35 tisíc fanoušků, což z něj dělá jednoho z největších propagátorů etikety na českém internetu. V rozhovoru jsme se podívali na to, jak se etiketa postupem času měnila a čeho se vyvarovat.

Na úvod bych se zeptal, jak jste se vlastně k etiketě dostal? Proč se tomuto oboru věnujete?

Etiketa jde úplně mimo můj studijní obor. Studuji robotiku na Báňské univerzitě v Ostravě. A etiketě jsem se dostal spíše přirozenou cestou, kdy mě k tomu dostal starší bratr. Potom jsem narazil na knihy pana Ladislava Špačka, ty mě velmi zaujaly a etiketa mě začala bavit. Poté jsme si s přítelkyní řekli, že bychom mohli spojit své koníčky – přítelkyně ráda fotí a mě zajímá etiketa – a tím i někomu pomoci.

Můžeme vůbec mluvit o digitální etiketě?

Samozřejmě. Všude, kde existuje určitá interakce s ostatními osobami, tak je zapotřebí etikety. A to i v tom digitálním světě. Pokud se s někým setkáme online nebo si s někým chatujeme, je potřeba dbát na stejnou míru slušnosti, jako bychom se s tou osobou potkali osobně. To znamená, že je potřeba stejné vstřícnosti, stejné slušnosti a galantnosti.

Etiketa se často mění v souvislosti s vývojem lidské společnosti. Jak digitální technologie ovlivňují etiketu?

Tak jak jste správně podotkl, etiketa se mění s lidskou společností a jde to vlastně ruku v ruce, protože etiketa nám pomáhá řešit každodenní situace tak, abychom nad nimi nemuseli moc přemýšlet,



a zároveň nám ten svět dělá hezčí. Proto se etiketa musí s naší společností vyvíjet. Kdybychom se řídili pravidly, která tady byla před 100 lety, tak by nás etiketa spíše svazovala. S tou digitální etiketou je to tak, že se etiketa musela rozšířit o určitá pravidla, která musíme ve společnosti dodržovat. Každý máme například v ruce nebo v kapse telefon, což je skvělé, protože můžeme být kdekoliv a s kýmkoliv v kontaktu, ale to ale právě přináší i úskalí, kterým se musíme vyvarovat.

Když už jste se zmínil o telefonu v kapse, kde je vhodné mít telefon? Někdo ho třeba nosí v náprsní kapse u košile.

O žádném pravidle ohledně tohoto jsem upřímně neslyšel. Co ale můžu říci, je to, že náš telefon by neměl kazit náš vzhled. To znamená, že pokud si dáme telefon do kapsy upnutějších kalhot, tak bude vidět jeho obrys, což není úplně pěkné. Tudíž je lepší dát telefon do kabely, pokud ji na pracovní schůzky nosíme, anebo do saka. Já ho osobně nosím vždy v saku, protože je mi to tak i příjemnější.

V jakých situacích je lepší třeba telefon vůbec nevytahovat?

Tak jsou to situace, kdy bychom pohledem na telefon mohli někoho znepokojit. Jedná se například

o hostitele, kdy bychom mohli pohledem na telefon tu danou osobu uvést do rozpaků. Druhá osoba to může pochopit tak, že se v dané společnosti necítíme dobře nebo už pokukujeme po hodinách, kdy už ta událost skončí. Dále to jsou ty nejformálnější události, kterých se můžeme účastnit. Jsou to například svatby a zejména svatební obřad, promoce nebo smuteční obřady. Nebo to může být již zmíněná obchodní schůzka, kdy můžeme dát klientovi najevo, že máme něco důležitějšího na práci, nebo že nás klient nudí.

Když už mluvíme o telefonech, co písemná komunikace přes různé aplikace? Češi například často vynechávají diakritiku. Jak si počínat v těchto situacích?

Dle mého názoru, člověk, který nepoužívá v písemné komunikaci diakritiku, je ke svému okolí lhostejný. Pokud textovou zprávu bez diakritiky napíšeme dobrému kamarádovi, asi se dá nad tím přivřít oko. Pokud je ale zpráva směřována obchodnímu partnerovi nebo klientovi, tak tam prostor pro nepoužití diakritiky prostě není. A co se týká emotikon, které často využíváme jak v e-mailu, tak v SMS, tak ty patří jen a pouze do přátelského styku a nikdy ne do formální komunikace.

Lidé u nás nejsou zvyklí na zprávy na záznamníku tak, jak to třeba vidíme v amerických filmech. Poslal byste třeba hlasovou zprávu klientovi přes iMessage?

Rozhodně textovou zprávu. Klientovi bych hlasovou zprávu nikdy neposlal. Klient nám odmítl hovor z nějakého důvodu, protože třeba teď nemůže mluvit a musí se věnovat jiným povinnostem. Proto by bylo vhodné mu napsat ve zprávě, proč jsme mu volali a zeptat se, kdy by bylo vhodné mu zavolat znovu. SMS nikoho nevyruší a člověk si ji může přečíst prakticky kdykoliv. Kdežto u té hlasové zprávy to tak jednoduché není.

Už jsme se zmiňovali o e-mailech. Na co pamatovat, když píšeme e-mail?

Díky elektronické komunikaci se přenos informací značně zjednodušil, což je skvělé, ale řekl bych, že kvůli tomu máme tendenci k větší ležérnosti. A právě v e-mailu lidé dělají často hodně chyb v tom smyslu, že nedodržují danou strukturu. E-mail by měl obsahovat veškeré formální prvky tak, jako když píšeme dopis ručně. To znamená, že by měl obsahovat zdvořilé oslovení, věcný obsah, v jeho úvodu předmět sdělení a na závěr rozloučení. Celý e-mail by měl být členěn do odstavců. Na konci samozřejmě nesmí chybět podpis s kontaktními údaji.

V dnešní době jsou hodně aktuální videohovory. Jak se chovat při nich?

K videohovoru musíme přistupovat jako k osobní schůzce. To znamená, že bychom se měli vhodně obléci a to i od pasu dolů, abychom nebyli ve spodním prádle, tak jak to mají někteří ve zvyku. Dále bych zmínil naše pozadí. Rozhodně by za námi neměl být nepořádek. Měli bychom si i zajistit, aby za námi nechodili kolegové nebo neběhaly děti. Během našeho hovoru by nás neměly rušit žádné hlasité zvuky. Dále, jestli je ve videohovoru více účastníků, měli bychom si automaticky vypínat mikrofon, kdykoliv nemluvíme a naopak využívat funkci hlášení, pokud něco chceme říci a pokud to daná aplikace umožňuje.

U toho tématu mě ještě napadá jedno – co káva a videohovor? Pokud bych byl na schůzce v kavárně, tak bych si kávu dát mohl.

Možná bych si připadal nepatřičně, kdybych si u videohovoru s klientem dával kávu a věděl, že on ji nemá. Kávu totiž vnímám jako rituální nápoj, kterou většinou nepiji osamocen. Pak bych si raději vzal pouze sklenici s vodou, abych

od počítače neodbíhal, kdyby mi vyschlo v ústech. Pokud bychom se však s klientem dohodli, že si u delšího videohovoru dáme kávu, dal bych si – akorát pozor na to, abych si ji objednal dopředu a obsluha mi ji stačila přinést, abychom při videohovoru nebyli zbytečně rušeni.

Vy využíváte jako osobní telefon iPhone. Jak využíváte režim Soustředění?

Používám a s tímto režimem pracuji relativně krátkou dobu. Mám jej automaticky nastaven tak, aby se mi spustil ve chvíli, kdy otevřu aplikaci Fotoaparát. Když natáčíme na náš instagramový profil, tak by nějaké oznámení nebo hovor mohl pokazit záběr. Manuálně jej využívám, když studuji nebo se potřebuji soustředit na cokoliv jiného. Tento režim se skvěle hodí do společnosti, protože můžeme mít povolena oznámení jen od určitých osob. Pokud třeba víme, že musíme po schůzce vyzvednout manželku, tak ji tam můžeme nastavit jako povolený kontakt. Ostatní hovory ale bude lepší utlmit.

Je etiketou upraveno, kdy volat nebo psát člověku?

Dle pravidel etikety bychom se měli vyvarovat telefonování mezi 22. hodinou večerní a 8. hodinou ránní, avšak s ohledem na časový posun, telefonujeme-li do zahraničí. V komunikaci s rodinou nebo dobrými přáteli může být tato hranice mírně posunutá, avšak pouze v případech víme-li, že danou osobu nebudeme nijak rušit.

Moje poslední otázka je cílená na docela citlivé téma. V komunitě Apple se mi zdá, že jsou dva tábory – zastánci Apple Watch ve formálním oděvu a jejich odpůrci. Jaký je váš pohled?

Etiketa oficiálně do společnosti chytré hodinky ještě nezařadila. A pokud se například vydáme do Národního divadla, kde jsme oblečeni velmi formálně, tak k takovému oděvu se Apple Watch dle mého názoru moc nehodí. Měli bychom spíše zvolit klasické analogové hodinky, které mají decentní ciferník. Velké sportovní hodinky si necháváme na volný čas. K formálnímu oblečení bych volil co nejdecentnější hodinky. Měli bychom pamatovat, abychom to s doplňky nepřehnali. Hodinky k doplňkům samozřejmě patří. Náš vzhled by měl být co nejdokonalejší. Ženy například kombinují náušnice a náhrdelník tak, aby se navzájem nepřebíjeli. Do práce bych volil decentnější doplňky, naopak do společnosti si můžeme vzít něco výraznějšího. 