

Savoir-vivre w dobie epidemii COVID-19

Koronawirus wywołuje w nas strach. Boimy się zachorowania i chcemy na wszelkie możliwe sposoby przed nim się uchronić.

Mamy już za sobą kilka długich tygodni izolacji. Rok szkolny 2020/2021 zaczął się obiecująco, powróciliśmy do szkół i do naszej bursy. Niestety trwało to krótko, ponieważ znowu zostaliśmy skierowani do domów rodzinnych, aby tam realizować naukę w trybie zdalnym w związku z wprowadzeniem tzw. czerwonej strefy (sytuacja ta ma potrwać do 8 listopada 2020 r. a może dłużej).

W tym czasie przypada Święto Zmarłych (1 listopada), które jest niezwykle ważne dla milionów Polaków, tłumnie odwiedzających groby swoich bliskich. To sprzyja rozprzestrzenianiu się koronawirusa, który coraz mocniej atakuje. Proponujemy zatem, aby w tym dniu wyjątkowo zrezygnować z odwiedzin grobów i zrobić to przed i po tej dacie. Cały czas obowiązuje nas wiele zasad i ograniczeń związanych ze stanem epidemii. Konieczne jest zakrywanie nosa i ust w przestrzeni publicznej oraz zachowanie odległości od innych ludzi. W sklepach musimy zakładać rękawiczki lub dezynfekować dłonie. Nie można się gromadzić. Jak jednak odnaleźć się w tej nowej rzeczywistości i jak pogodzić troskę o zdrowie z dobrym wychowaniem?

Oto najczęstsze pytania i najpopularniejsze wątpliwości:

Czy w tej wyjątkowej sytuacji możemy lub powinniśmy zwracać innym uwagę? Chodzi o przypadek, kiedy np. nie mają maseczki, nie dezynfekują rąk, zajmują miejsce w autobusie zbyt blisko nas?

Jeśli jesteśmy gospodarzami jakiegoś miejsca, to oczywiście możemy poinformować naszych gości o zasadach, które obowiązują na naszym terytorium. Jeśli do sklepu wchodzi klient bez maseczki, to ekspedient może go poprosić o jej założenie i założenie rękawiczek lub zdezynfekowanie rąk. Nie powinno się pouczać jednak osób, które mijamy na ulicy. Zgodnie z rozporządzeniem obowiązku noszenia maseczek nie mają np. osoby, które nie mogą zakrywać ust lub nosa z powodu stanu zdrowia. Pouczanie zawsze lepiej zastępować daniem przykładu. A jak zachować się w autobusie? Kiedy ktoś próbuje usiąść tuż obok nas, kiedy są dostępne inne miejsca, możemy powiedzieć coś w stylu: „Przepraszam, ale w obecnej sytuacji lepiej usiąść w większej odległości. Pod oknem jest wolne miejsce“. Jeśli to ktoś starszy, kto zajmuje takie miejsce, ponieważ jest najbliżej wejścia, nie należy wchodzić w żadne dyskusje, tylko najlepiej wstać, niby w geście ustąpienia miejsca, a samemu usiąść gdzie indziej.

Czy w dobrym tonie będzie zasugerowanie wyraźnie chorej osobie w naszym otoczeniu (np. w komunikacji miejskiej) by opuściła pojazd i zgłosiła się do Sanepidu?

W naszej opinii nie. Skąd niby mielibyśmy mieć pewność, że np. kaszel to objaw koronawirusa, a nie kaszel palacza albo konsekwencja alergii. Nie na miejscu wydają się: dyscyplinowanie kogoś wzrokiem, czy odskakiwanie w teatralnej formie na kilka metrów. A może sami powinniśmy zadzwonić i poinformować o sytuacji odpowiednie służby? Wiele osób nie wie, jak się wówczas zachować. Z jednej strony chcą chronić swoje zdrowie, ale z drugiej okazywać innym należyty szacunek i nie naruszać ich granic. Bezwzględnie warto promować dobre wzorce i inspirować innych, ale nie można wejść w rolę strażnika, który patrzy na ręce innym, pilnuje ich i rozlicza. Wzajemne zaufanie to podstawa. W takiej sytuacji nie polecamy dzwonienia do żadnych służb.

Jak reagować widząc znajomych w przestrzeni publicznej? Zgodnie z wytycznymi nie powinniśmy się w ogóle do nich zbliżać na odległość mniejszą niż dwa metry. Witac się na odległość czy ignorować? A może poczekać, aż nas zauważą i odpowiedzieć uśmiechem lub skinieniem głowy?

Oczywiście, że warto ich zauważyć! Dobrze jest się uśmiechnąć, ukłonić, powiedzieć dzień dobry. Jeśli zbliżamy się we własnym kierunku, warto zachować pewną rezerwę, głównie jeżeli chodzi o szybkość wykonywania tego ruchu.

Podchodzić wolniej, obserwować, czy nasi znajomi chcą podejść bliżej czy wolą zachować dystans. Wciąż zaleca się, by nie witać się poprzez uściśnięcie dłoni. Można więc poprzestać jedynie na wypowiedzeniu słów powitania, na komentarzu w stylu: „Mam nadzieję, że już niedługo będę mógł ci uściskać dłoń”/„Mam nadzieję, że już niedługo będę mógł cię uściskać”. Nawet z odległości dwóch metrów da się wymienić parę miłych zdań. Pamiętajmy o jednym: żyjemy w czasie, w którym uczymy się i chcemy bardzo mocno dbać o zdrowie nie tylko ze względu na samych siebie, ale także na naszych bliskich i ludzi wokół nas. To szlachetne. Nie możemy jednak doprowadzić do sytuacji, w której zaczniemy patrzeć na siebie z podejrzliwością, jak na potencjalnie chorych, jak na tych, którzy mogą nas zarazić czy nam zagrozić. To by była katastrofa!

Co powinniśmy zrobić, kiedy ktoś podaje nam rękę? Również podać nie zważając na ewentualne ryzyko, a później dyskretnie zdezynfekować? A może wystawić łokieć albo przybić złotwika? To bezpieczniejsze, ale czy nikogo w ten sposób nie obrazimy? Czy zignorowanie wyciągniętej w naszą stronę ręki w aktualnej sytuacji jest dopuszczalne? Powinniśmy się wytłumaczyć z naszego zachowania? A może przeprosić i wyjaśnić, że obawiamy się koronawirusa?

Zalecenia Ministra Zdrowia, aby zrezygnować z podawania dłoni, nie dlatego zostały wprowadzone, że można się zarazić od samego kontaktu fizycznego, tylko dlatego, że w ten sposób wirus może przenieść się z czyjejś dłoni na naszą dłoń, a następnie, jeśli potrzemy nos czy oczy, przeniknąć do naszego organizmu. W tym sensie nie widzimy niebezpieczeństwa w tym, by w odpowiedzi na takie powitanie uściskać komuś dłoń. Należy przy tym pamiętać, aby w czasie takiego spotkania na ulicy czy w sklepie nie dotykać ust, nosa czy oczu, a po powrocie do domu umyć dłonie. W obecnej sytuacji jesteśmy już na to bardzo uwrażliwieni. Jeśli natomiast ktoś wyciąga do nas rękę, a my za wszelką cenę nie chcemy wymienić uścisku dłoni, to znowu możemy uciec się do żartu i dowcipu, wyciągnąć łokieć i powiedzieć coś w stylu: „W obecnych czasach przywitajmy się zgodnie z rządowymi zaleceniami”. Ten gest stukania się łokciami wcale nie jest zabawny, ale lepiej w dowcipnej formie uciec się do niego niż w ogóle komuś nie podać ręki, w dodatku opatrując to jakimś pouczającym komentarzem. Jeśli jakiegokolwiek formy kontaktu z innymi - czy to rozmowa na ulicy w zbyt bliskiej odległości czy konieczność uściśnięcia czyjejś dłoni powodowałyby nasz ogromny niepokój czy dyskomfort, to śmiało o tym powiedzmy wprost: „Jest mi bardzo przykro, ale ze względu na obecną sytuację wolałabym ani nie podejmować kontaktu fizycznego ani nie stawać zbyt blisko”. Warto podkreślić wtedy, że jest nam przykro. Są osoby, które czekają obecnie na operacje czy rozpoczęcie chemioterapii - zabiegi, które będą miały ogromny wpływ nie tylko na ich zdrowie, ale i życie. Muszą o siebie bardzo dbać, podobnie ich najbliżsi i może to mieć również taki wyraz. Najważniejsze w takich sytuacjach to pozwolić tej drugiej osobie zrozumieć własne motywacje. Sprawić, żeby ten ktoś, kto np. wyciąga do nas rękę, której nie uściśniemy, nie odszedł z poczuciem, że popełnił jakąś gafę, tylko że w tym konkretnym przypadku zadziałały jakieś dodatkowe czynniki, które sprawiły, że sytuacja znalazła taki finał.

Savoir-vivre na co dzień - nie tylko sztywne reguły

Savoir-vivre to zasady kulturalnego zachowania obowiązujące w sytuacjach towarzyskich. Dziś to pojęcie może wydawać się niektórym przestarzałe, budząc skojarzenia raczej z balami dla arystokracji niż np. z sytuacjami codziennymi. Niesłusznie. Nowoczesny savoir-vivre nie stawia zasad przed ludźmi, ale staje się narzędziem, dzięki któremu łatwiej budować pozytywne relacje. Dziś savoir-vivre nie narzuca tak sztywnych reguł jak dawniej - dotyczy to zarówno zachowania, jak i ubioru. Nowoczesny savoir-vivre nie stawia zasad powyżej ludzi, ale staje się narzędziem, dzięki któremu łatwiej budować pozytywne relacje. Oznacza bycie autentycznym, swobodnym, a jednocześnie uwzględnia szanowanie przestrzeni i potrzeb innych osób.

Zasady savoir-vivre mogą być postrzegane dwojako. Po pierwsze, jako sztywne zasady, etykieta, a więc konkretne wytyczne na temat tego, co wolno, a co jest zakazane. W drugim ujęciu savoir-vivre ma związek z asertywnością, a więc z uważnością na potrzeby własne i innych. Zgodnie z takim spojrzeniem savoir-vivre powinien sprzyjać autentyczności i swobodzie, z zastrzeżeniem, że nasze „wyrażanie siebie” musi uwzględniać komfort innych. Celem stosowania określonych zasad jest zachowywanie się w sposób przewidywalny i pozwalający na zrozumienie naszych intencji. A taka postawa będzie z pewnością sprzyjała nawiązaniu dobrych relacji, opartych na uznawanych powszechnie wartościach.

Pierwsze wrażenie zawsze ważne

Środowisko społeczne jest to bardzo duża przestrzeń. Niektóre zachowania pozostają bardzo tradycyjne, a inne są niecodzienne i zaskakujące. Często jest to związane z kulturą narodową. Dobrze to widać w relacjach z Japończykami, którzy często uzależniają decyzje od zachowania swoich partnerów. Niekulturalne zachowanie, może być powodem zerwania rozmów i niepodpisania kontraktu, nawet jeśli jego zasady wydawały się wstępnie uzgodnione.

Są też środowiska bardzo swobodne, zupełnie nieprzywiązujące wagi do etykiety. Mimo wszystko, nawet wtedy, gdy kontaktujemy się z przedstawicielami takiej „wyluzowanej” organizacji, przestrzeganie zasad *savoir-vivre* nie zaszkodzi, a w pewnych sytuacjach może pomóc.

Na pewno warto pamiętać o tym, jak ważny jest efekt pierwszego wrażenia. W związku z tym na spotkania przychodzimy zadbani i stosownie ubrani. Zwróćmy także uwagę na postawę, wyraz twarzy, gesty. Pierwsze wrażenie będzie fundamentem, na którym nasz rozmówca oprze resztę wrażeń i poglądów, co z kolei może mieć wpływ także na dalsze kontakty.

Sztuka rozmowy

Oddzielną kwestią jest prowadzenie rozmów. Niektórzy uważają, że rozmowę powinni rozpocząć od tzw. *small-talku*, czyli od wymiany kilku zdań na bardzo ogólne tematy. Jednak tego typu pogadanki są miłe dla rozmówców tylko wtedy, gdy faktycznie brzmią naturalnie. Aby wrażenie było pozytywne, wystarczy pogodny wyraz twarzy, słuchanie, patrzenie w oczy, potakiwanie, czy zadawanie prostych pytań, wyrażających nasze zainteresowanie rozmówcą.

Jeśli nie potrafimy prowadzić naturalnych, swobodnych i eleganckich rozmów, lepiej skoncentrować się na rozmówcy i na tym, co mamy do przekazania. Aby sprawnie radzić sobie w tego typu sytuacjach, wcale nie trzeba być „lwem salonowym”. Warto mieć świadomość, że zasady *savoir-vivre* pozwalają na szeroką gamę zachowań w zgodzie ze samym sobą.

Sztuka ubierania

Dziś *savoir-vivre* nie narzuca już tak sztywnych reguł jak dawniej. Dotyczy to w równym stopniu zachowania, jak i ubioru. Oczywiście, istnieją placówki i całe branże, w których **dress code** jest ściśle określony. Trzymając się bardzo ściśle zasad, mężczyzna powinien być ubrany w ciemny garnitur z jasną koszulą i krawatem oraz pełne, wiązane buty. Oficjalnym strojem dla kobiety jest stonowana garsonka, spódnica do kolan, rajstopy i pełne buty. Obowiązkowy jest także minimalizm w ozdobach. Takie zasady są ściśle przestrzegane m.in. w branży finansowej oraz w dyplomacji.

Jednak współcześnie w wielu organizacjach możemy pozwolić sobie na więcej swobody, na mniej sztywny *dress code*, a czasem nawet na stosowanie stylu *smart casual*, czyli tzw. sportowej elegancji. Ważne jest także dostosowanie wizerunku do oczekiwań i standardów panujących w danej branży oraz do charakteru i miejsca spotkania.

W wielu sytuacjach najważniejszy będzie stonowany kolor oraz odpowiedni fason ubrania. Mężczyzna może być bez marynarki, ale w dobrym tonie będzie wtedy założenie gładkiej koszuli. Kobieta może się uwolnić od sztywnej garsonki. Bezwzględnie natomiast należy unikać krótkich spodenek lub spódnic, koszulek na ramiączka, dużych dekolców czy przezroczystości. Podstawowa zasada mówi, że powinniśmy być ubrani podobnie jak nasz rozmówca, przy czym nasz strój powinien być o jeden stopień bardziej stonowany. Współcześnie w wielu organizacjach możemy pozwolić sobie na więcej swobody.

Savoir-vivre, czyli... mindfulness

Savoir-vivre w swej istocie ma więcej wspólnego z empatią niż ze sztywnymi zasadami. I właśnie o tym warto pamiętać. Sztywne trzymanie się zasad bez wykazywania się uważnością nie zawsze będzie wystarczające. Chodzi o to, by z uwagą reagować na potrzeby rozmówców, zapewniając im poczucie troski i bezpieczeństwa. „Nowoczesny *savoir-vivre* nie stawia zasad powyżej ludzi, ale staje się narzędziem, dzięki któremu łatwiej budować pozytywne

relacje”.