

Elisa Motterle

BONTON

codul bunelor maniere contemporane,
ca să fim mai buni
și să ne înțelegem cu lumea din jur

traducere din limba italiană de
MIRCEA VASILESCU



CUPRINS

Introducere	5
I. MAI ÎNTÂI NOI.....	11
Forța primei impresii.....	13
Să pornim de la <i>grooming</i>	14
Haina îl face pe om.....	18
Bine îmbrăcați sau la modă?	24
Accesorii & bijuterii.....	29
Tratamente estetice.....	36
Niveluri ale comunicării	37
<i>Tone of voice</i>	38
Contact vizual și <i>body language</i>	41
<i>Focal point</i>	44
Arta proxemicii	46
II. DEBUTUL ÎN SOCIETATE	49
Cât de vechi e codul bunelor maniere?.....	51
<i>Étiquette</i> și <i>ranking</i>	52
Să prezinți și să fii prezentat	57
Arta conversației.....	62

Arta de a scrie.....	71
Comunicarea la telefon.....	76
Interacțiunea pe social media.....	79
Cum faci curte în viața reală și online	87

III. OSPITALITATE, CADOURI ȘI MOMENTE

IMPORTANTE	97
Ospitalitatea: un joc de roluri.....	99
Reguli pentru cine invită	100
Cum să-ți primești oaspeții	101
Datoriile oaspetelui.....	102
Invitație la cină... fără greșeli	105
Oaspeți pentru mai multe zile	109
Bunele maniere și cadourile	112
Ocazii și momente importante.....	123

IV. ARTA DE A STA LA MASĂ

Ce spune eticheta	139
Logica aranjării mesei	142
Cum ne așezăm la masă.....	151
Cine informale.....	154
Cine în picioare și bufet	158
<i>Finger food</i> , sandviciuri și <i>tramezzini</i>	160

V. BUSINESS ETIQUETTE.....

Cum a apărut <i>business etiquette</i>	167
<i>Ranking</i> la birou.....	168
Prezentări	170
Bunele maniere în interviul de angajare.....	172
Vorbim despre bani? Sau nu?	177
Comunicarea profesională	177
Mulțumiri.....	187

INTRODUCERE

Bunele maniere chiar vor salva lumea? Personal, sunt convinsă de asta, iar cu această carte sper să vă conving și pe voi.

Există în viață lucruri care nu costă nimic, dar valorează foarte mult: de exemplu, să zâmbești, să saluți sau să spui „te rog” și „mulțumesc”. Mici gesturi cotidiene care, însumate, înseamnă să te porți după regulile bune educații.

Totuși, s-ar părea că astăzi lumea a ales să se îndepărteze treptat de bunele maniere: e suficient să te uiți la atitudinile unor personaje faimoase și ale multor politicieni pentru a înțelege că am intrat în era în care afirmarea personală se face mai degrabă prin agresivitate, abuz și grosolanie decât prin finețe și gentilețe. Dar nu vă lăsați păcăliți de mode, căci exemplele virtuozitate sunt mereu în preajma noastră, iar pe termen lung vor învinge. Când mi-am anunțat colegii că vreau să-mi las slujba într-un mare grup din industria de lux pentru a mă ocupa exclusiv de *étiquette*, mulți m-au privit perplecși. La urma urmei, să vorbești

astăzi despre bonton pare un nărav anacronic. Și totuși, eu sunt convinsă că, într-un viitor apropiat, bunele maniere vor fi tot mai importante, pentru că vor ști să ne ghideze ca o busolă într-o epocă aflată sub semnul lipsei absolute de grijă pentru formalitate. Ne vor pune în situația de a ne defini perimetrele și de a respecta perimetrele celorlalți, de a ne dezvolta capacitatea de a citi contextul, de a cunoaște regulile nescrise care subîntind orice relație și de a ști când pot fi încălcate și când e cazul să le respectăm. În fine, vor fi un mod sigur de a ieși în evidență în mod pozitiv.

De fapt, și astăzi principiile de bază ale bunelor maniere sunt instrumente foarte importante, care ne ajută să adăugăm valoare interacțiunilor noastre cu ceilalți.

Îmi place să cred că bontonul este pentru relațiile umane ceea ce este ecologia pentru planetă: un act de grijă și iubire pentru mediul care ne înconjoară. În plus – iar aici vorbesc din experiență personală –, a cunoaște regulile etichetei poate nu ne va fi de folos în orice împrejurare (deși nu doar ocaziile formale cer respectarea regulilor), dar cu siguranță ne va ajuta să ne simțim în largul nostru, făcându-ne mai siguri pe noi înșine. Acesta e unul dintre motivele pentru care, de mică, am fost pasionată de bunele maniere: au fost întotdeauna aliatul meu principal pentru a-mi învinge nesiguranța cronică. Dar să revenim la lumea noastră actuală, aceea în care și luxul a devenit de masă, iar moda e tot mai „fast”. Ce ne rămâne pentru a ne distinge în mulțime? Bunele maniere. Spre deosebire de o geantă din piele de crocodil sau de un jet privat, ele nu se cumpără cu bani. Totuși, odată deprinse, devin ca o haină

pe care o purtăm tot timpul și pe care nimeni nu ne-o poate lua. Personal, nu mi-a plăcut niciodată ideea de *status symbol*, dar dacă buna educație ar deveni un *status symbol* al viitorului, cred că lumea ar fi un loc mai bun. Înainte de a vă lăsa să citiți paginile acestei cărți, aș vrea să vă împărtășesc încă o reflecție: mulți cred că bunele maniere sunt ceva exclusiv sau „special“, că sunt rezervate doar ocaziilor importante și persoanelor relevante. Nimic mai greșit.

După cum veți descoperi citind aceste pagini, bontonul este „luxul cotidian“, atenția pe care trebuie s-o acordăm în primul rând nouă înșine și persoanelor de lângă noi, celor care ne sunt dragi și cu care ne petrecem timpul. Cei mai mulți dintre noi nu vor fi probabil invitați de Majestatea Sa la Palatul Buckingham (chiar dacă eu sunt sigură că, mai devreme sau mai târziu, voi primi o invitație oficială), dar cu siguranță toți trebuie să ne confruntăm zilnic cu prânzuri de lucru sau cine improvizate, cu apeluri video și chaturi de grup. În toate aceste cazuri, mai mult chiar decât la o ceremonie de la curtea regală, va fi evidentă diferența dintre o persoană bine educată și una care improvizează stângaci.

Iată, această carte este o „cutie cu scule“ pentru a adapta la viața cotidiană regulile tradiționale ale etichetei, cu obiectivul de a deveni, zi după zi, versiunea cea mai bună a noastră și de a aduce frumusețe și grijă în lumea din jur.

Îmi doresc să vă fie de folos.



TEST DE BONTON

1. Ce element nu face parte din postura corectă?
 - a. Spatele drept, dar relaxat
 - b. Capul sus
 - c. Brațele relaxate pe lângă corp
 - d. Bazinul ușor retras, cu mușchii abdominali contractați

2. În cultura japoneză, a privi intens în ochi o persoană înseamnă...
 - a. O declarație de dragoste
 - b. Un semn de respect
 - c. Un afront
 - d. Se admite doar pentru persoane de același gen

3. Ce element nu e relevant pentru înțâietate într-un cadru social?
 - a. Genul
 - b. Gradul de rudenie
 - c. Starea civilă
 - d. Vârsta

4. La prima întâlnire, nota de plată o achită...
 - a. Întotdeauna domnul
 - b. Cine a făcut invitația
 - c. Se negociază
 - d. Cel mai bine e să se împartă

5. La o cină acasă la cineva e bine să ajungi...
- a. Cu câteva minute mai devreme
 - b. Punctual
 - c. Cu câteva minute mai târziu
 - d. Cu aproximativ 30 de minute după ora indicată în invitație
6. Colegilor de birou e preferabil să le faci cadou...
- a. Doar obiecte de valoare modestă
 - b. Doar obiecte non-personale
 - c. Doar obiecte care au legătură cu munca
 - d. Doar obiecte care se pot schimba
7. Care este „semnalul“ pentru a începe să mâncăm?
- a. Personalul anunță „doamna e servită“
 - b. Stăpânul casei spune „Poftă bună“
 - c. Stăpâna casei își pune șervetul pe genunchi
 - d. Niciunul: e suficient ca toți comesezii să fie așezați la masă
8. La masă, una dintre aceste afirmații este greșită. Care?
- a. Se poate folosi pâinea ca ajutor pentru a pune mâncarea în furculiță
 - b. Trebuie să bei mereu de pe aceeași parte a paharului
 - c. Șervețelul de pe genunchi se folosește și pentru a te șterge la gură
 - d. Unele feluri de mâncare se mănâncă ducându-le la gură cu cuțitul

9. La muncă, autoprezentarea...

- a. Nu e recomandată
- b. E acceptată doar între persoane de rang egal
- c. E acceptată doar între colegi
- d. E acceptată oricum

10. La e-mailurile de serviciu trebuie să răspunzi...

- a. Întotdeauna, în două ore
- b. Doar dacă se solicită un răspuns
- c. Întotdeauna, în 24-48 de ore
- d. Doar dacă ai de gând să dai curs solicitării

SOLUȚII

- 1. B: găsești răspunsul la paginile 18–20
- 2. C: găsești răspunsul la pagina 42
- 3. C: găsești răspunsul la paginile 53–56
- 4. B: găsești răspunsul la pagina 87
- 5. C: găsești răspunsul la paginile 106–107
- 6. A: găsești răspunsul la paginile 114–115
- 7. C: găsești răspunsul la pagina 142
- 8. D: găsești răspunsul la paginile 148–149
- 9. D: găsești răspunsul la paginile 170–172
- 10. C: găsești răspunsul la pagina 181