

Jana Dohnalová

Akurátní Angličané

Jestli Angličané opravdu nějakí jsou, tak jsou akurátní.

Neprojevuje se to ani tak při přátelském posezení v hospodě, jako při vážnějších jednáních, kdy skutečně o něco jde a taková akurátnost a lpění na detailech, mnohdy zcela zbytečných a nesmyslných, například na úřadech, vás může dovést až k snadnému infarktu, speciálně, když jste se narodili kdesi ve východní Evropě a na něco takového nejste ani trochu zvyklí.

Zatímco například český a nebo i polský úředník nad ledasčím přimhouří oko a nebo i mávne rukou, od anglického se něco takového očekávat nedá, a to se týká všech veřejně působících osob včetně policistů a politiků. Pokud nevyplníte správně ten správný formulář a mnohdy by se vám hodilo na takové vyplňování znovu vystudovat vysokou, nebo si neseženete všechna správná razítka, kterých je většinou tolik, že když dosháníte konečně to poslední, to první už vám dávno expirovalo. Máte prostě smůlu. Často převládá pocit, že se vaše jednoduchá záležitost vleče a nabírá nekonečných rozměrů, máte také často chuť bouchnout pěstí do úředníkovu stolu, vyhodit mu computer oknem, protože nechápete, proč lpí na takových blbostech s takovou tvrdošíjností hrocha. Při tom všem se na vás úředník stále usmívá je přátelský, má pochopení, že už, už máte pocit, že je to také jenom člověk, ale v konečné fázi vám nicméně oznámí, že pro vás stejně nemůže nic udělat, pakliže máte jednu chybu v osmdesáti stránkovém formuláři na stránce deset.

Nazývala jsem to vždycky neskutečnou byrokracií, horší než kterou jsem znala z domova, z Čech. Včera jsem ale konečně, po deseti letech pobytu v Londýně, pochopila i světlé stránky tohoto akurátního počínání, které mi tu vždycky pobyt spíše znesnadňovalo, než naopak.

Abych byla konkrétní, v červnu už to byl rok, co jsem si požádala o anglický pas. Vyloženou a prokazatelnou chybou

úřednice, která shodou okolností nebyla Angličanka, už podle vizáže, ale spíš odněkud z centra černé Afriky, mi byl nakonec pas zamítnut a nedán, ačkoli jsem splnila všechny podmínky, pro jeho vystavení. Hlavně jsem ale zaplatila všechny poplatky s tím spojené, které by se daly v korunách vyčíslit na více, jak 50 tisíc, o které jsem tímto malým úředním nedopatřením pochopitelně přišla. Jakožto chudá holka z Čech, nevlastnící soukromé letadlo, nemající ani miliony v akciích a letní sídlo na Bahamách, jsem se cítila poškozena a 50 tisíc korun zaplacených za něčí chybu a nedopatření mi připadalo poměrně hodně, neutěšovalo mě ani vědomí, že všichni děláme chyby a člověk by měl k chybám ostatních být tolerantní.

Napsala jsem úřadu dopis, kde jsem se snažila vyjádřit pochopení nad chybou úřednice, nicméně můj názor na celou věc byl, že by mi měly být vráceny finanční prostředky, o které jsem tímto přišla. Odepsal mi automat, že mi děkují za to, že jsem je kontaktovala a v brzké době, že se mnou spojí některý z úředníků. Pak se ale slehla zem, napsala jsem jim ještě několikrát se stejným výsledkem. Všichni, se kterými jsem se o této záležitosti bavila mi říkali, že tohle je prostě klasika, abych na svých 50 tisíc zapoměla, co jsem také čekala jiného, když oni něco chtějí, speciálně peníze, všechno jde velice rychle, ale pakliže něco chci já...rovnou bych se na to prý měla vykašlat, i kdyby mi nakonec někdo odpověděl, stejně mi napíše jenom nějaké velice logické vysvětlení, že úřednice samozřejmě nepochybila a , že tudíž na vrácení peněz nemám v žádném případě nárok. Ve skrytu duše jsem jejich názor a skepsi sdílela, řekla jsem ale, že vyzkouším, jak to funguje tady, to co mi nastiňovali přátelé byl scénář, podle kterého by postupoval patrně český úředník, ten milý a tolerantní, který přimhouří oko nad vaší nedokonalostí a pak to samé žádá od vás.

Poté, co se mnou úředníci odmítali komunikovat, napsala jsem o patro výš, jejich nadřízeným, spíš jen tak ze sportu, nedoufala jsem v nějaký převratný závěr. A výsledek se dostavil, odpověděl mi konečně živý člověk, né automat, ale skutečný úředník, naneštěstí mi s politováním oznámil, že moje stížnost nespadá do jeho kompetencí, dal mi ale kontakt, kde by mi mohli pomoci. Tak jsem si s nimi dopisovala až doteď, skoro

více než rok, z výměny naší vzájemné korespondence, za tu dobu, by se dal vydat několikasetstránkový román, připadala jsem si, jako bych se drápala na vrchol pyramidy.

A včera mi konečně napsal Mark Rimmer, nejvyšší úředník ze samého vrcholu pyramidy, už podle jména angličan, ten puntičkářský, akurátní anglický úředník, setkání s takový podobným typem úředníka může být postrachem všech nás potencionálních žadatelů o něco, a tento puntičkářský akurátní úředník mi napsal, že se svým pintlich stylem chopil mého případu. Pochopitelně svou důsledností vyřešil vše velice důkladně, pak se mi stručně s anglickou odměřeností omluvil, že to tak dlouho trvalo a požádal mě o číslo účtu kam by mi mohl poslat nazpět mé ztracené investice. Přesně takhle, stručně, jednoduše. Překvapení byl obrovské, spodní čelist mi spadla až na klávesnici počítače, oni mi opravdu vrátí těch 50 tisíc...s překvapením jsem ten mail četla stále dokola. Na něco takového jsem ze své domoviny z Čech nebyla zvyklá, spíše jsem čekala, že to bude pokračovat dalším bezvýsledným dotahováním, ale tohle, hned ráno jsem si musela ten mail přečíst ještě jednou, přesvědčit se, jestli se mi to nezdálo. Pak jsem si uvědomila, že stejně tak, jak úředníci jsou přísní na mě a netolerují mé nepřesnosti, stejně tak netolerují nepřesnostmi ve vlastních řadách, konečně jsem pochopila, k čemu je to dobré a k akurátnosti Angličanů budu od této doby přistupovat daleko tolerantněji.

Uvědomila jsem si světlou stránku akurátnosti, díky ní tady v Anglii nezažijeme to co v Čechách, kde je politik obviněn z korupce a dál sedí ve svém křesle, jako hříbek v mechu, ani se nehne, až se nad tím nakonec přimhouří oko a mávne rukou.
