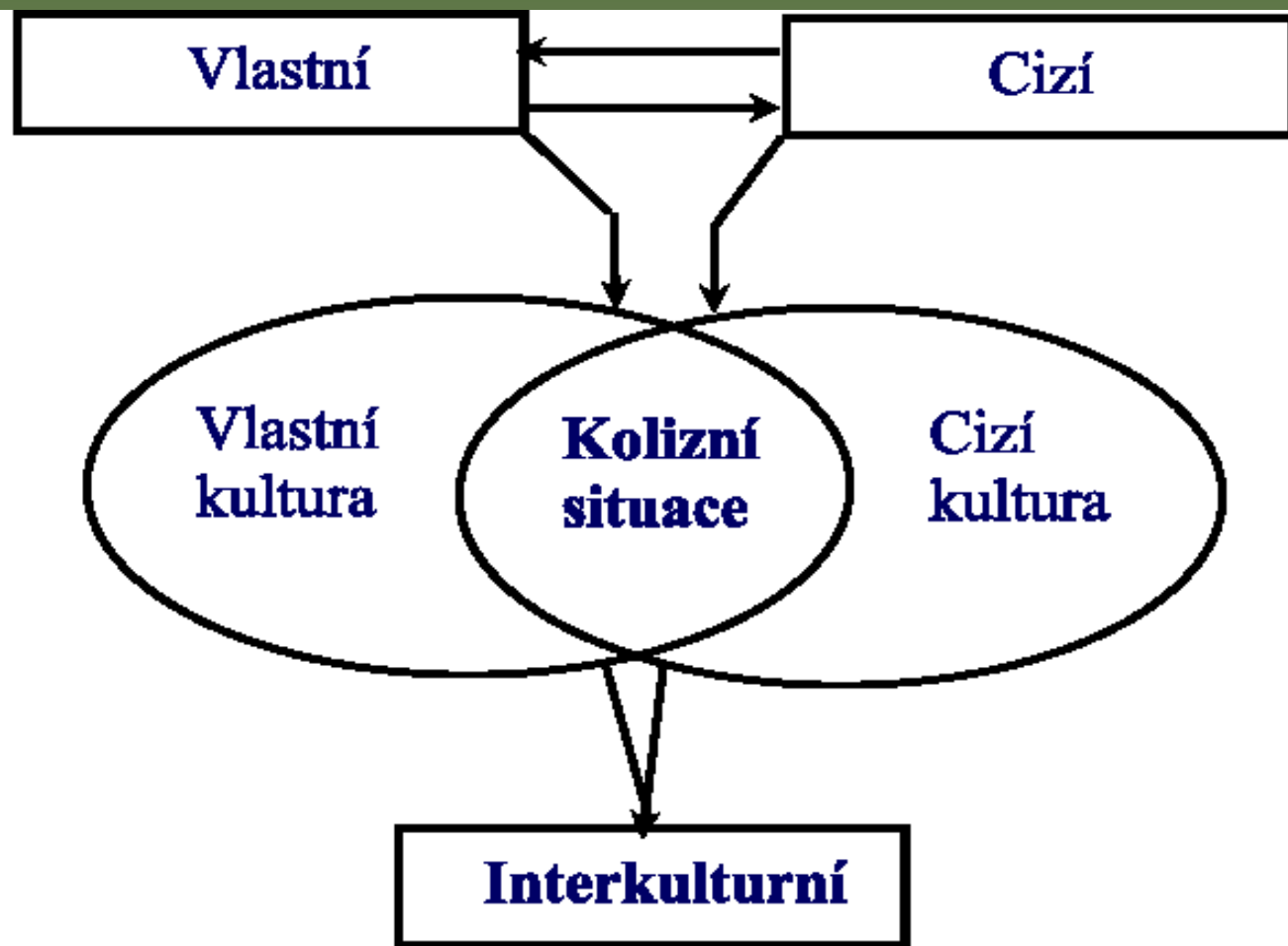


*Interkulturní dovednosti a
jejich využití ve styku s
migranty*



Dynamika interkulturních situací

Co je kultura?

- Hofstede: „*collective programming of the mind*“
- Thomas: „*Orientační systém*“
- *Kulturní standardy:*
 - *Způsoby myšlení, vnímání, hodnocení, jednání, které většina příslušníků skupiny považuje za normální, typické, závazné.*
 - *Regulační funkce standardů*
 - *Určitá toleranční zóna pro způsob užívání standardů v rámci skupiny*
 - *Chování přesahující toleranční zónu sociální prostředí odmítá a postihuje*
 - *Analýza tzv. kritických interakčních situací*

Proč vytváříme stereotypy o sobě a druhých?

- Generalizace dílčí zkušenosti
- Popisování chování příslušníků odlišných kultur sobě srozumitelnými pojmy
- Potřeba simplifikace nepřehledné reality
- Sklon všímat si zvláště těch způsobů chování, které potvrzují moji zaujatost

Základní kulturní dimenze (Geert Hofstede)

- **Rozpětí moci v hierarchii (power distance)**
 - Tato dimenze vystihuje sociální distanci mezi lidmi nestejného společenského postavení
 - Rozsah, v němž lidé, instituce očekávají a akceptují, že moc je rozdělena nerovnoměrně

- **Individualismus / kolektivismus**
 - Vyjádření rozsahu závislosti jednotlivce na kolektivu a míry volnosti pro vlastní iniciativy

- **Maskulinita / feminita**

- Feminita – překrývání rodových rolí (např. rovnost mužů a žen na trhu práce)
- Maskulinita – rodové role jsou neprostupné, jasně odlišené

Vyhýbání se nejistotě

- Rozsah, v němž se příslušníci kultury cítí ohroženi nejistými či neznámými situacemi
- Nakolik lidem vadí podstupovat riziko změn

- **Dlohodobá / krátkodobá orientace**
 - Dlohodobá orientace: přetrvává působení tradic, zaměřenost na dlouhodobé cíle, vytrvalost, ochota odkládat okamžité uspokojování potřeb
 - Krátkodobá orientace: zaměřenost na blízké cíle, na okamžitý výsledek

Indexy národní kultury Čechů a Evropanů

Dimenze	Maximální v EU	Minimální v EU	ČR
Mocenský odstup	Francie 68	Rakousko 11	57
Individualismus	Británie 89	Portugalsko 27	58
Maskulinita	Rakousko 79	Švédsko 7	57
Vyhýbání se nejistotě	Řecko 112	Dánsko 23	74

Srovnání individualistických a kolektivistických kultur

- Vztah mezi kolektivismem a vzdáleností k moci
- Rozvojová pomoc: individualistické kulturní standardy nekorelují s kolektivismem
- Př. 1 Výchova
 - S Amerika a západní Evropa:
 - převaha individualistických hodnot (cíl: autonomie, odpovědnost za svůj život; důraz na sebeovládání a výkon)
 - Kolektivistické kultury
 - Sebeprosazování hodnoceno negativně
 - Naplnění potřeb jednotlivce záležitostí všech
- Př. 2 Vzdělání
 - Individ.společnost: příprava jednotlivce k umístění ve společnosti jiných jednotlivců
 - Kolektiv.spol.: osvojení dovedností nezbytných k tomu, aby se člověk stal přijatelným členem skupiny

Komparace morálky

- Právda a lež v kulturách
 - Studie: Postoje k pravdě a lži u Kanad'anů a Číňanů
 - Když dítě udělalo něco dobře a neřeklo o tom, Číňané to hodnotili pozitivně, jako projev skromnosti; naopak u Kanad'anů to byla již kategorie „lhaní“.
 - Pojetí pravdy je kulturně podmíněno
- Asertivita v kulturách
 - Vysoce hodnocena v individualistických kulturách
 - Studie: Porovnání asertivity u švédských a tureckých adolescentů
 - Turecká kultura – kultura vztahovosti
 - Švédská kultura: kultura separovanosti, důraz na autonomii
- Sebevyvyšování a sebekritičnost v kulturách
 - Self-enhancement
 - Studie: Komparace Japonců a Američanů
 - V asijských kulturách větší míra sebekritičnosti
 - Americká kultura: důraz na umění se prodat

Třídimenzionální model

(E. T. Hall)

- **Prostor**
 - gestikulace, mimika, haptika, proxemika
- **Čas**
 - Monochronní vnímání času - vysoké požadavky na plánování, spolehlivost
 - Polychronní vnímání času - vysoké požadavky na flexibilitu, tolerance vůči termínovým kolizím, nedodržení plánu

- **Komunikace**

- Tzv. nízký komunikační kontext: explicitní, přímá komunikace
- Tzv. vysoký komunikační kontext: implicitní, nepřímá komunikace

Požadavky na zvládnutí interkulturní komunikace

- **Požadavky vyplývající z orientace na vlastní kulturu**
 - Zbavit se přesvědčení, že můj náhled na svět je optimální
 - o Riziko rutiny, generalizace ve vztahu k jiným kulturám
 - Zvědomění si vlastní kultury, vlastního orientačního systému
 - Slepota lidí z monokulturního prostředí (Schroll, p.37)

- **Požadavky vyplývající z interkulturní orientace**
 - Turismus: pseudokontakt s odlišností
 - Nezávaznost, selektivnost, odlišnost coby exotika
 - Faktická každodenní spolupráce, společný cíl
 - Existenční odkázanost na spolupráci s partnery v cizině

- Akceptace smysluplnosti orientačních systémů cizích kultur
- Harmonizace vlastní a cizí kultury
- Ochota překonávat bariéry vzájemných odlišností
 - Využívání nových možností, uznání bariér

- **Požadavky na vlastní identitu**

- **Znalost sebe sama**

- („nezávislé Já“ západních kultur, „zapletené Já“ východních kultur)

- **Znalost heterostereotypů a nepodlehnutí jim**

- Máme představy o druhých, které jsme ještě nikdy nepotkali a o nichž máme velmi povrchní znalosti
 - » I ten, kdo nikdy dané příslušníky národa nepotkal, myslí si, že Skoti jsou lakomí, Němci dochvilní, Japonci zdvořilí etc.

- Riziko tzv. sebenaplňujícího se proroctví

- Jak dalece se přizpůsobovat cizímu?

- Úporná snaha o přizpůsobení se cizímu může být karikatura

- Schroll p.40 (Interkulturní aspekty nasazení německé armády v zahraničí)

Osobnostní faktory

- Citlivost vnímání
- Schopnost navazovat snadno kontakty
- Otevřenost a absence etnocentrismu
- **Schopnost převzít perspektivu** (Schroll p-73)
- Empatie
- Frustrační tolerance
- Schopnost učit se
- Ochota se změnit
- Flexibilita rolí
- Pozitivní sebepojetí
- Flexibilita chování
- **Tolerance nejednoznačnosti**

Situační faktory interkulturního jednání

(Brislin, 1981)

- Kontakt s místními obyvateli
- Klima, lokální podmínky, právní a pracovní poměry
- Můj status a status partnera v komunikaci
- Možnost návratu
- Strukturovaná v. nestrukturovaná situace
- Nepřítomnost v. přítomnost vzoru
- Rámcové časové podmínky
- Mocenské poměry

Typy reakcí na interkulturní rozdíly

- Typ ignorující
 - Každý, kdo nejedná jako já, je buď hloupý, neochotný, nebo neschopný.
- Typ univerzální
 - Lidé jsou na celém světě v podstatě stejní. Všechny problémy se dají vyřešit, pokud jsem přátelský, tolerantní, v souvislosti s globalizací všechny kulturně podmíněné rozdíly rychle mizí.
- Typ výkonový
 - Rozhodující je to, jestli člověk ví, co chce, jestli má jasný cíl a umí jej dosáhnout. Ten, kdo rozpozná svůj potenciál, je nezávislý na kultuře.
- Typ potenciálový
 - Každá kultura vytváří vlastní způsoby jednání a myšlení.

Interkulturní komunikace

- Význam znalosti partnerova jazyka
- Komunikace v třetím jazyce, pro obě strany cizí jazyk
 - Asymetrická struktura daná různou úrovní znalosti jazyka (role tlumočnicka)
 - Nadřazená a podřazená pozice (!english native speakers!)
- Přeceňování verbální složky komunikace
 - Modifikace obsahu kulturou: asijské kultury – vysoké nároky na potřebu harmonie, ztráta tváře (viz. Schroll p.162 – copy)
 - Porozumění paralingvistické komunikaci
 - Např. chybná interpretace řečových pauz, význam mlčení

Jazykové kompetence

Jazyk a kulturní identita

- *Jazyk není pouhým nástrojem k vyjádření myšlenek, nýbrž jazyk „utváří myšlenky.“ (Whorf, 1952:2)*
- Čínská věta může znít:
„Protože velmi silně pršelo a ulice byly zatopené a protože na poště stála před přepážkou dlouhá fronta lidí a přepážku zavřeli, než na mě došla řada, nemohl jsem balík odeslat.“
- Anglická verze stejné výpovědi:
„Nemohl jsem odeslat balík, protože přepážku na poště zavřeli, než na mě došla řada.“

- Interpretace projevu – podmíněnost mateřštinou
- English as lingua franca (ALF)
- Propojení verbální a neverbální složky při učení se cizímu jazyku
- Emoce a zdvořilost v jazyce
 - Často chybí ekvivalenty v cizím jazyce (rus. *toska*)
 - Zdvořilostní chování
 - Oslovování nadřízených

- Role překladatelů a tlumočnicků
 1. Dvoznačnost nebo víceznačnost
 2. Interference (česky *uspět*, rusky *uspět'*; *pozor/ostorožno*)
 3. Absence ekvivalentního pojmu v cílovém jazyce (5 jasně rozlišených pojmů pro „nesmělost“ v čínštině, mnohá označení pro „písek“ v arabštině etc.)

- Tlumočnick: interpretace souvislostí
- Interakce mezi „deal-focused cultures“ (Německo) a „relationship-focused cultures“ (Čína)
 - Přímé výpovědi nutno opsat zdvořilostními floskulami, přímý překlad – porušení kulturních norem
- Role kopatriotů (biased position)
- Tlumočnick či já s nedokonalou znalostí?

Etnofaulismy

- Neoficiální názvy označující příslušníky odlišných etnik, minorit
- Vyjádření heterostereotypů
 - Finové označují černochoy „mutakuono“ (černohubci)
 - Čeština – Vietnamci, Rusové, Němci, Romové, černoši

Modelová situace

- *Koná se dvoudenní setkání českých a německých NGOs, které moderují Němka a Čech. Po zakončení oficiální části programu prvního dne zbývá volný večer. Další den má program pokračovat. Je noc a Němka spí, stejně jako většina Němců. Češi sedí u stolu, mluví, popíjejí víno až do pěti rána.*
- *Příští den český moderátor dorazí o pár minut později utahaný k smrti do místnosti, kde Němka již vše připravila. Dnes měl moderovat on, ale zeptá se Němky, zda by to vzala za něj, že se necítí dobře. Němka vnitřně zuří, moderování však převezme, protože jí záleží na průběhu celé akce. Český kolega se drží zpátky. Akce proběhne s úspěchem. Všichni jsou spokojeni až na Němku.*

Postoj německé moderátorky

a) vůči českému kolegovi:

- Je nespolehlivý! Nedodrží slovo!
- Nemá žádnou motivaci k práci a nebere ji vážně.

b) vůči sobě

- Všechno musíme dělat my Němci! Český kolega mě využívá, není to fér.
- Už zase to vypadá tak, že Němci dominují. Já jsem však do této role byla donucena. Tolik jsem se snažila o partnerství. Musejí Němci zase vypadat tak, že usilují o moc?

Postoj českého kolegy

a) vůči německé kolegyni:

- Vždy se ráda předvádí, moderování jí jde, tak jí to určitě nebude činit problém.
- Tváří se tak našťvaně, vše dramatizuje a zveličuje.

b) vůči sobě:

- Do noci jsme jednali, vyřešili řadu problémů, dnešní jednání bylo téměř zbytečné. Kdyby Němci déle poseděli a zúčastnili se diskuse, mohli jsme dne sjednat jen o detailech.

České kulturní standardy

- Orientace na vztahy (vztahový aspekt důležitější než věcný)
- Podceňování struktur/láska k improvizaci (plán často pocit'ován coby omezení, předpisy pro hlupáky)
- Simultánnost (provádění více věcí najednou, měnění priorit podle aktuální důležitosti)
- Kontrola orientovaná na lidi (pro udržení vzájemných vztahů ochota nerespektovat pravidla)
- Vzájemné prolínání různých oblastí života a aspektů osobnosti (prolínání práce – soukromí, role – osobnosti, formálnosti – neformálnosti)
- Silný komunikační kontext
- Vyhybání se konfliktům
- Kolísavá sebejistota

Ruský vedoucí pobočky UNHCR v Moskvě na své soukromé návštěvě Švýcarska kontaktuje svého německého kolegu v Ženevě a bez předběžné domluvy žádá o okamžitou schůzku. Kolega je telefonátem překvapen. Řekne mu, že má již naplánované schůzky, které nelze přesunout. Mohl by ale zařídit, aby se setkal s jeho spolupracovníkem. Telefonát končí tím, že Rus lituje, že setkání nevyšlo, a zdvořile se se svým německým partnerem rozloučí.

Když položí sluchátko, zmocní se ho pocit hořkosti: Jak to, že odmítá dobrou příležitost setkat se se mnou? Nemá radost, že mě může vidět? Určitě by si to mohl zařídit, kdyby chtěl!

Po měsíci se koná v Rusku setkání obou partnerů plánované dlouho předem. Rus nechá svého německého kolegu vyzvednout normálním autem (dříve posílal vlastní vůz). Němec na něj musí čekat přes půl hodiny, protože ostatní jeho schůzky se opozdily. Dříve Rus své jednání prostě přerušil. Během společných porad zařizuje mimochodem jiné telefonáty – už nechce nechat vše stát jen proto, že je tu ten z Ženevy. Jinak je věcný a zdvořilý, aniž by dal ovšem najevo zvláštní radost ze setkání.

Ruské kulturní standardy

- Vázanost na skupinu (rozčleňování na lidi in – group a out – group, úsilí ne o nezávislost, ale vzájemnou závislost) – etika často definována situačně, na základě vztahu k osobě
- Vědomí hierarchie (hledá se viník, ne chyba na věcné rovině)
- Paternalismus
- Komunikace zaměřená na příjemce
- Emocionalita (lidé jsou více ceněni za to, jací jsou, ne za to, co dělají)
- Situační polarita (láska/nenávist, soustrast/sociální tvrdost, loajalita/agresivita)
- Orientace zaměřená na přítomnost
- Pesimismus/fatalismus („**K carovi je příliš daleko a k Bohu příliš vysoko; chování „ono to nějak dopadne“**)