

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2016 – 2019

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Natalie Jirounková

Etiketa a společenská komunikace

Praha 2019

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Eduard Entler, CSc.

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2016 – 2019

BACHELOR THESIS

Natalie Jirounková

Etiquette and social communication

Prague 2019

The bachelor thesis work supervisor:

PhDr. Eduard Entler, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská/diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 4.3.2019

Natalie Jirounková

Poděkování

Děkuji PhDr. Eduard Entler, CSc. za vedení mé bakalářské práce a za ochotu s jakou se mne ujal.

Anotace

První, teoretická, část pojednává o různých možnostech komunikace mezi jednotlivci nebo skupinami. Popisují různé aspekty těchto druhů komunikace a výhody, které nám tyto druhy komunikace nabízejí a také jejich nevýhody. Dále zde popisují pravidla etikety a jejich rozmanitost napříč kulturami. Také důvody proč bychom neměli podceňovat etiku a zásady dané země a proč je důležité se před návštěvou seznámit se se zvyklostmi a pravidly chování místní kultury tak, aby nedošlo ke konfliktům s tamními obyvateli. Druhá část této práce zahrnuje kvantitativní a kvalitativní výzkum, formou dotazníkového šetření a rozhovoru.

Klíčové pojmy

Etiketa, komunikace, kultura, rozdíly, slušnost, tolerance, zvyky

Annotation

First, theoretical part is about various possibilities of communication between individuals or groups. I am describing different aspects of those kinds of communication and benefits which these kinds of communication offers and its disadvantages also. I am describing rules of etiquette and its diversity across different cultures. Also reasons why we should never underestimate etiquette and rules of the certain country and why it is so important to familiarize with customs and rules of behavior of the local culture so there will not be danger of conflicts with local inhabitants. Next part includes quantitative and qualitative research made by questionnaire and colloquy.

Keywords

Communication, culture, decency, differences, etiquette, habits, tolerance

ÚVOD	3
TEORETICKÁ ČÁST	
1. KOMUNIKACE	
1.1 Verbální komunikace	10
1.2 Neverbální komunikace.....	13
1.3 Komunikace během konfliktu	16
1.4 Mezinárodní a diplomatická komunikace	19
1.5 Evropská obchodní komunikace	20
2. ETIKETA	
2.1 Evropská etiketa	22
2.2 Etiketa asijských států	24
2.3 Etiketa arabských států.....	26
2.4 Evropské stolování	29
2.5 Stolování Asijských států.....	31
2.6 Stolování Arabských států.....	33
PRAKTICKÁ ČÁST	
3. VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	
3.1 Stanovení výzkumného šetření.....	36
3.2 Informační příprava výzkumu.....	36
3.3 Dotazníkové šetření výzkumu.....	39
3.4 Metoda rozhovoru	40
3.5 Interpretace údajů.....	42
3.6 Výsledky a závěry šetření	42
3.7 Výzkumná zpráva.....	60
ZÁVĚR	63
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	64
SEZNAM TABULEK	69
SEZNAM GRAFŮ	69
SEZNAM PŘÍLOH	70

ÚVOD

Dnešní globalizovaný svět je nejčastěji skloňován jako svět bez hranic. Snaha předních vládních činitelů tkví v odstranění bariér v tržním prostředí, v náboženství, ve funkčnosti zemí, ve vzájemné kooperaci, v logistice, v přístupu k řešení vzniklých problémů atd. Nicméně existují oblasti, ve kterých byly, jsou a budou určité difference, které lze pouze znát, respektovat a zohlednit, ale ne s nimi bojovat. Jedná se zejména o specifickou komunikaci, etiku a etiketu. Díky postupné integraci dochází ke střetu odlišných kultur, která mimo jiného také ovlivňuje způsob myšlení, jednání a chování daného subjektu. V této integraci dochází ke střetu různých lidí z různých kultur a je realizována také interkulturní komunikace, a to verbální a neverbální. Komplikací jsou zde nejen odlišné jazykové a nejazykové prostředky, ale také odlišná etika a etiketa. Každý soukromý i podnikatelský subjekt musí respektovat tyto odlišnosti tak, aby nedocházelo k nechtěné konfrontaci a nepochopení jednání protistrany.

Etika i etiketa samotné lidstvo doprovází již od jeho počátků. Už v prvních civilizacích se lidé zabývali svým chováním a jednáním, kdy se zaměřovali nejen na jejich význam, ale také na jejich správnost. Díky své historické dlouholeté existenci pak poskytují dostatečný prostor pro diskuzi a zamyšlení z hlediska lidského počínání, zásad a projevů.

Společenská etiketa a její pravidla jsou nedílnou součástí mezilidských vztahů skrz celý svět a mají svá specifická pravidla v každé zemi. Odlišnost spočívá nejen u etikety klasické, ale také u psané, mluvené atd. Jak jsem již naznačila výše, dnešní svět je světem globalizace a integrace. Nicméně je také světem změn, kdy dochází k plynulé výměně předních tržních lídrů. USA postupně na první příčce ekonomického lídra nahrazují země Asie. Asie díky svým značným možnostem (levné pracovní síle, nižším nákladům na výrobu, výrazným finančním zdrojům atd.) se tak stává cílovou destinací tuzemských i evropských podnikatelských subjektů. Znalost komunikace a tamní společenské etikety tak neustále narůstá na svém významu a již lze nalézt řadu diskuzí a „návodů“, jak s těmito subjekty komunikovat a jak se chovat v určitých situacích, aby nedošlo k narušení daného vztahu.

Oblast etikety a komunikace jsou dvě v sobě korespondující odvětví, která je nezbytné analyzovat a hodnotit ve vzájemných souvislostech. Uvedené aspekty významnosti komunikace a etikety v různých aspektech běžného lidského chování pak byly primárními motivy pro zvolení předmětu mé bakalářské práce, která se komplexně i detailně zabývá komunikací a společenskou etiketou ve vybraných lokalitách a ve vybraných situacích.

Cílem této bakalářské práce je tedy konkrétně analyzovat způsoby verbální a neverbální komunikace a její pravidla. Dále analyzovat etiketu v různých životních situacích a porovnat

etiketu odlišných kultur. První část tedy zaměřím na obecnou charakteristiku komunikace a na etiketu tak jak jí známe v Evropě. Ve druhé části se pokusím porovnat kulturní rozdíly v komunikaci a etiketě a pro tento účel se soustředím na porovnání kultury evropských asijských a arabských států. Dále chci zapojit téma stolování, které je výrazně rozdílné napříč kulturami.

Celá tato bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní a navazující kapitoly. V první teoretické se prostřednictvím standardní vědecko-výzkumné metody, literární rešerše, zaměřuji na deskripci aktuálních teoretických východisek z oblasti komunikace. Konkrétně se zaměřuji na obchodní, běžnou, komunikaci v konfliktu a komunikaci verbální a neverbální. Mohu shrnout, že dnešní doba je zejména dobou integrace. Nicméně z hlediska určité etikety, vlivem předávaných kultur a hodnot je integrace u etikety do jisté míry až nemožná. Např. v Evropě je žádoucí při setkání podání ruky a přímý pohled do očí. V asijských zemích (konkrétně Japonska a v nižší míře i v Číně) na tento krok nahlíží jako na projev arogance či dokonce konfrontace. Ovšem při možné integraci, které zemi přísluší právo prosadit její zvyky? Odpověď nestanoví ani tato práce ani příslušní odborníci, protože se jedná o jisté tabu a neřešitelný rozpor. Co z uvedené premisy vyplývá? V dnešní převažující otevřené ekonomice, „zmenšujícího“ se světy díky internetu a sociálním sítím, otevřenosti trhů atd. má společenská etiketa v komunikaci stále dominantnější postavení a její nerespektování může znamenat nežádoucí výstupy v podobě zrušení obchodního či jiného vztahu. Etiketa se vztahuje na veškeré běžné aktivity, ať už se jedná o představování osob, v průběhu komunikace, ale také např. u stolování, které bylo právě zvoleno k identifikaci a rozboru vybraných lokalit v této práci. Teoretická část dále představí i etiketu u stolu. Chování u stolu považuji za velmi důležité, protože je pro každého viditelné a čitelné. Zvyky se samozřejmě liší a může dojít i k odsouzení člověka na společenské úrovni, když se nechtěně dopustí něčeho, co se může zdát jako neomalenost nebo disrespekt k hostiteli nebo ostatním u stolu. Vlivem výrazné odlišnosti od evropských zásad, ale také vlivem postupující inklinace z hlediska tržního prostředí k asijským i arabským zemím, byly tyto dvě lokality zvoleny jako předmětné v této práci.

V druhé praktické části aplikuji představená východiska do praxe. Konkrétně prostřednictvím kvantitativního výzkumu (dotazníku) a kvalitativního výzkumu (rozhovoru) zjišťuji obeznámenost evropských respondentů s pravidly komunikace a společenské etikety u vybraných lokalit a dále jaké momenty byly pro ně obtížné společensky vyřešit, popřípadě jakého nechtěného faux pas se dopustili během situací, kdy si nedali pozor nebo v prostředí na které nebyli zvyklí. Poté provedu komparaci se zvyklostmi prostředí, na které zvyklí jsou.

V závěru celé práce stanovuji zhodnocení a komplexní zjištění ze získaných výstupů.

TEORETICKÁ ČÁST

1. KOMUNIKACE

Jak jsem již naznačila v úvodu této práce, první část práce věnuji teoretické deskripci předních pojmů a procesů z oblasti komunikace a etikety u evropských, asijských a arabských států. Představené charakteristiky budou následně transformovány v navazující praktické části.

1.1 Verbální komunikace

Prvotně je nutné uvést, že základním cílem každé komunikace je sdělit někomu nějakou vlastní myšlenku, vyjádřit konkrétní názor, či také přesvědčit druhého účastníka komunikace o pravdivosti vlastních názorů/postojů (Pech, 2009, s. 8). Každá komunikace má své projevy, které lze klasifikovat na verbální a neverbální, které ovšem mohou být ve vzájemné struktuře (výkladu) v rozporu, což umožňuje posluchači efektivněji odhalit pravou podstatu projevu a chování komunikátora. Jedná se o vyjadřování prostřednictvím slov či jako písmen (verbální) a prostřednictvím řeči těla (neverbální). Tedy, verbální i neverbální sdělení jsou realizována ve sloučené podobě, kdy neverbální komunikace je nedílnou součástí verbální. Níže prvotně představím obecnou podstatu komunikace verbální.

Verbální komunikací je chápáno vyjadřování prostřednictvím slov a jazyka. Může být přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukováná. Její význam je nepopiratelný (Mikuláščík, 2010, s. 98). Jedná se o „*specifický lidský proces a jev patřící k podstatným charakteristikám lidského jedince i lidského společenství. Vymezujeme ji předběžně jako specifickou formu spojení mezi lidmi, a to jednak prostřednictvím předávání a přijímání verbálních významů, jednak prostřednictvím jejich sdílení či nesdílení*“ (Janoušek, 2015, s. 10).

Kvalita verbálního projevu je podmíněna zvládnutím slovní zásoby a gramatiky daného jazyka. V běžném životě se komunikace realizuje prostřednictvím mluvené formy jazyka (řeči), což je schopnost daného společenství dorozumívat se navzájem vybraným jazykem. Studium řeči se zabývá řada vědních oborů (např. sociální psychologie). K nejrozsáhlejšími oblastem sociální psychologie řeči patří rozhovor mezi dvěma účastníky (dva jedinci nebo i skupiny) a dialogu jako nejvyšší formy rozhovoru (Křivohlavý, 1988, s. 58). Pech (2009, s. 22) k uvedenému obsahu dodává, že v případě, že má člověk dostatečnou slovní zásobu, pak zpravidla není při volbě jazykových prostředků pro daný projev nijak limitován. Může tedy dostatečně zhodnotit, jaká slova bude volit pro konkrétní posluchače (tedy např. pro děti, dospělé atd.).

Předmětná komunikace má více forem, které vystupují při běžném pohledu jako rozdílné a nezřídka také jako odporující si. Je individuální sociální, formální i obsahová, spontánní i dodržující normy (Janoušek, 2015, s. 10). Dále dle Mikuláščíka (2010, s. 98) umožňuje promptní zpětnou vazbu, fyzickou blízkost a bezprostřednost, včetně okamžité možné diskuze, která je efektivní zejména při přesvědčování. Nicméně, u většího počtu účastníků komunikace je poměrně obtížně kontrolovatelná.

Verbální komunikace v sobě zahrnuje základní otázky, které jsou následující (Křivohlavý, 1993, s. 29):

- Kdo to říká = mluví pouze za sebe či za danou skupinu, kdy hovoří z přiřazené role.
- Co říká = zvolená slova a slova, kterým se záměrně vyhýbá, co tímto jednáním říká o své osobě a o těch, kterým je projev určen.
- Kdy to říká = jaké stavy předcházely tomu, než to mluvčí řekl.
- Kde to říká = před kým je projev realizován a před kým ne, jaké situace projevu předcházely.
- Jak to říká = srozumitelnost celého projevu, snaha o srozumitelnosti, tón hlasu, chování při výkladu, činnosti při výkladu, výraz atd.
- Důvod výkladu = z jakých důvodů to říká, motiv obsahu projevu, s jakým cílem je projev uskutečněn atd.
- Účinek projevu = jaký výsledný efekt má projev.

Jak jsem uvedla výše, verbální komunikaci lze v základním členění klasifikovat na komunikaci mluvenou (ústní) a psanou (písemnou). Tyto nejčastější formy mají svá specifika, své výhody, ale také nevýhody. Jak uvádí Minářová (2011, s. 38-39) uvedené formy komunikace patří mezi markantní objektivní aspekty. Zvolená forma závisí na autorovi, ale zpravidla je forma komunikace „vynucena“ a stimulována okolím/objektem. Diference mezi charakteristikami a povahami textů mluvených a psaných pak mají dopad na finální styl. Mluvené projevy jsou konstruovány v korespondenci na jejich bezprostřednost, spontánnost, na emoce, na gesta a mimiky. Tyto aspekty lze pak v psaném projevu signalizovat značně omezeně.

Mluvená verbální komunikace se často vyznačuje neutrálními spisovnými prostředky, hovorovými a nespisovnými. Vyjma výše uvedených charakteristik mluvené formy lze dále za typické znaky uvést také neformálnost a paralingvální nástroje v podobě síly, rychlosti a tónu hlasu. Z hlediska psané formy je ovšem zásadní diferencí nepřipravenost projevu, kdy se jedná

o nemožnost předem si připravit např. výrazy, stylizaci a kompozici (Minářová, 2011, s. 36-37). Dále poskytuje poměrně široké možnosti pro případné navazování kontaktů s adresátem. V podstatě se jedná o přímý a nezprostředkovaný kontakt, zamýšlený monolog, který se může transformovat do dialogu, kdy přímý mluvený kontakt se realizuje ve střídajících replikách. Pro stylovou sféru¹ mluvené komunikace je zpravidla charakteristická neformálnost, která koresponduje s danou situací, při které komunikace probíhá. Projev tak může být v různé míře ovlivněn subjektivitou nebo emocialitou daného tématu (Čechová et al., 2008, s. 81). Mluvený projev je neopakovatelný, specifický a váže se na danou situaci. Může být buď přímý nebo nepřímý. V případě přímého mluveného projevu se udržuje kontakt s adresátem sdělení. U nepřímého je pak adresát v podstatě anonymní (např. masová média). Řeč představuje nejsrozumitelnější prostředek komunikace, protože při přenosu informací se nejméně ztrácí smysl sdělované zprávy. Díky řeči lze prezentovat transparentní a jasný obsah i vztah. Řeč doprovází tzv. paralingvistické aspekty. Mezi tyto aspekty lze zařadit zejména plynulost a rychlost řeči, tón hlasu a jeho zabarvení, délku slovního projevu, způsob předávání slov, pauzy v projevu a jeho přesnost, kladení otázek a jejich zodpovězení a latenci odpovědí. Mimojazykové aspekty jsou pak např. gesta, posunky, mimika, postoje atd. Řeč působí na city a emoce, zpravidla je cílem dosáhnout přesvědčivého efektu a úzce koresponduje s konkrétní situací. Určitou nevýhodou je fakt, že posluchač vnímá komunikaci sluchově a nemůže se tak k již vyřčenému zpětně vracet (Vališová a Kasíková, 2011, s. 229).

Druhá forma verbální komunikace je psaná, která je maximálně rozvinutá a z hlediska formálnosti více dokončená než mluvená verbální. Je realizována bez slov, mimiky či gest. Adresát sdělení si tak musí sám vytvářet situace v jeho myšlení vycházející z obsahu sdělení. Oproti mluvené je dále více rozvinutá a komplikovanější, protože pro dílčí myšlenky musí být použit větší počet slov, než je tomu u mluvené verze. V podstatě ji lze charakterizovat jako symbolizaci symbolů, kdy je ovšem obtížnější dosáhnout motivace (Janoušek, 2015, s. 154). Tato forma je od mluvené verbální komunikaci (neboli také primární) odvozena. Nicméně, fundamentem zde není řeč, ale písmo. Zda je optimálnější využít mluvenou nebo psanou verzi vychází zejména z daných situací (např. konkrétní sdělení směřované více adresátům). U psané má adresát větší prostor na reakci a zpravidla vyvolává nižší míru emocí. Komunikátor má zase větší prostor na odstranění nedostatků, přesný obsah a zajišťuje dlouhodobost. Určitou výhodou je dále aspekt, že psaná komunikace umožňuje zobrazit sdělení kdykoli adresát potřebuje, i

¹ Stylová sféra je tvořena souhrnem jazykových projevů, které se vyznačují společným rysem ze souboru stylotvorných faktorů podmiňujících výstavbu jazykových projevů.

opakovaně. Z druhé strany se jedná o časově náročnější verzi z hlediska přípravy a zpravidla také vyžadující vyšší formálnost sdělení. Komunikátor dále nevidí reakci na sdělení, nemá osobní kontakt s adresátem a neobdrží okamžitou zpětnou vazbu.

1.2 Neverbální komunikace

Neverbální forma komunikace či také nonverbální je mimoslovní komunikace nebo zkráceně řeč těla. Jedná se o doplňkovou formu komunikace slovní, kdy ji může v některých případech zcela zastoupit a lze tedy v komunikaci využít neverbálního projevu v podobě pocitů, postojů a emocí. Emoce lze charakterizovat jako kvalitu, která má tendenci se materializovat v těle. To znamená, že emoce v sobě zahrnuje potenciál ovlivňovat nejen aktuální tělesný výraz, ale také charakteristický tvar těla (Tegze, 2003, s. 75). Neverbální komunikace je více než slovní vyjadřování a zahrnuje širokou oblast toho, co člověk signalizuje beze slov či spolu se slovy jako doprovod komunikace slovní (Vybíral, 2000. s. 81). Dle Tegze (2003, s. 26) pro předmětnou formu komunikace slouží jako zdroj pozorování, experimenty v sociální psychologii a introspekci. Jednou z možností, jak pracovat na rozvoji introspekce a povýšit ji na úroveň dovednosti, je v podobě rozvoje přirozené schopnosti imitace.

Oproti verbální komunikaci nejsou neverbální projevy během komunikace tak striktně kontrolovány. Většina řeči těla se odehrává nevědomě, kdy jejich význam je více konotativní. Shodně jako verbální je i neverbální komunikace ovlivňována kulturními vlivy dané země. Klíčové je ovšem seznámit se kulturními zvyky konkrétní země, aby nedošlo ke zcela opačnému vyložení (např. Švédové preferují větší vzdálenost při komunikaci, ale Arabové to vnímají za projev nedůvěry či netaktnosti). Většinu neverbálních signálů při komunikaci se člověk naučí již v dětství, kdy děti kopírují chování rodičů (Mikuláščík, 2010, s. 106). Pech (2009, s. 19) na tento výstup navazuje, kdy se v podstatě toto dětské přebírání signálů přenáší i do dospělosti, a to tak, že lidé často napodobují řeč těla druhých komunikujících osob, což se označuje jako tzv. zrcadlení. **Tato technika spočívá v napodobování a adaptaci neverbální komunikace partnerova chování. Základem je zde teorie, že každý má nejraději sám sebe a lidi, kteří se jim nejvíce podobají.**

Úspěšná neverbální, ale i verbální komunikace je jednotně podmíněna spojením předpoklady, motivace a vůle (Pech, 2009, s. 10).

Mikuláščík (2010, s. 107) doplňuje charakteristiku neverbální komunikace tak, že výsledné neverbální zprávy poskytují hodně informací o pocitech a postojích lidí. Nicméně není tak přesná a efektivní jako verbální. Neverbální chování je sice jasně a dobře viditelné, ale obtížněji interpretované. Díky tomu nezřídka dochází k paušalizování, generalizování a

přečtenování neverbálního chování (např. ne vždy znamenají založené ruce nesouhlas/odpor). Riziko nesprávné interpretace lze snížit vyvarováním předčasných výstupů, protože řada signálů se může interpretovat více způsoby. Teprve po sečtení všech verbálních a neverbálních signálů lze zajistit vyšší spolehlivost interpretace. Předčasná paušalizace vede taktéž k chybné interpretaci, kdy interpretace neverbálního chování na základě jednoho signálu a současně s vnímáním neverbálního chování jiných lidí na základě vlastních neverbálních projevů (**např. to, že si na poradě kreslím z nudy nemusí znamenat, že když si kreslí někdo jiný také se nudí, ale může se tím lépe soustředit**) může vést k chybnému výkladu neverbálních projevů.

Prostředky neverbální komunikace lze v základní klasifikaci rozlišovat na tzv. paralingvistické a extralingvistické. Paralingvistické slouží ke zvukové realizaci slovního vyjadřování. Bývají také označovány jako svrchní tóny řeči a náleží sem následující prvky (Gavor, 2005, s. 100):

- hlasitost řeči,
- pauzy a přestávky,
- rychlost řeči,
- slovní důraz,
- barva hlasu.

Nonverbální komunikace komplexně reprezentuje specifické formy sdělování (informací, emocí, nálad, pocitů, postojů atd.), u kterého se nevyužívá slov, ale symbolů. Z této charakteristiky také vycházejí prvky druhého výše uvedeného členění, tedy tzv. extralingvistické prostředky řeči. Konkrétně sem patří zejména (Vališová a Kasíková, 2011, s. 230-231):

- Posturologie = Sdělování prostřednictvím fyzických postojů, kdy se zaměřuje na rozmístění všech částí těla neboli tzv. konfigurací těla při určité aktivitě (poloha rukou, nohou, krku, hlavy atd. např. konfigurace otevřená, nejistá, přátelská atd.).
- Gestika = Jedná se o sdělování kulturně normalizovanými pohyby, postoji a výrazy. Pomocí gest lze jednoznačně indikovat momentální prožitky (např. lze gestem ukončit rozhovor, rozloučit se, přivítat atd.).
- Proxemika = Představuje sdělování oddálením či přiblížením se, kdy fyzická vzdálenost velmi úzce koresponduje s psychickou vzdáleností.

- Haptika = Sdělování si kontaktem dvou lidí při bezprostředním tělesném dotyku, kdy informační rozsah haptické percepce je významný (např. podání ruky, pohlázení atd.).
- Řeč mimiky a komplexní výraz tváře = Jedná se o výrazy obličeje, které se vytvářejí různými konfiguracemi obličejových svalů a jejich změnami (např. mimické výrazy štěstí, smutku, překvapení, údivu, strachu, klidu, nezájmu, nudy atd.).
- Řeč očí = Představuje sdělování pohledy, které je jedním z klíčových komunikačních kanálů, kam lze zařadit zaměření pohledu, délku jednoho pohledu, jeho komplexní objem, úhel pootevření víček, sdělování tvarem obočí, četností očního kontaktu frekvencí mrkání atd.

Z hlediska významu výše uvedených extralingvistických prostředků řeči mají největší smysl neverbální projevy v obličeji a hlavy, kdy tato gesta a pohyby jsou nejvíce vnímány a ovlivňují to, jak posluchač vnímá sdělení (očima a mimika). Na druhém místě jsou pohyby rukou a paží. Třetí jsou pak pohyby a celková pozice těla a nohou (Mikuláščík, 2010, s. 107).

„Mezi verbální a neverbální komunikací musí být soulad. Nekonzistentní a odporující si jednání budí nedůvěru. Za slovy musí následovat činy“ (Svoboda, 2009, s. 65). Mikuláščík (2010, s. 107) tento výstup doplňuje o konkrétní vstupy neverbální komunikace ve vztahu k verbální v následující podobě:

- Opakování a zintenzivnění verbální zprávy = Když se např. někdo zeptá kolik je hodin, lze říci, že jsou 4. hodiny, ale současně lze zvednout i 4 prsty.
- Odporování = Tento vstup se může odehrávat na nevědomé, ale i vědomé úrovni a představuje, že neverbální jednání je v antagonismu s tím, co komunikátor říká. Např. zaměstnanec tvrdí, že daný úkol splnil, ale svým chováním prozrazuje opak.
- Reakce na verbální zprávu neverbálními signály = Na konkrétní informaci reaguje jedinec takovým způsobem, že např. poskakuje radostí, zatne pěst se zvednutým palcem atd.
- Důraz na doplnění = Verbální projev je doplněn o určitý signál. Např. se jedná o zdůrazněním poklepáním na stůl, což posiluje obsah verbálního sdělení.
- Regulace = Neverbální komunikace podporuje kontrolu verbální, kdy neustále lze sledovat očním kontaktem vznikající situaci, ale také tělesným kontaktem, kterým si je možno ověřit, zda vše probíhá tak, jak se to zdá ve verbální podobě.

V neposlední řadě lze uvést shrnutí diferencí verbální a neverbální komunikace prostřednictvím následujících bodů, kdy jsou aspekty směřovány na komunikaci neverbální (Gruber, 2011, s. 28):

- neverbální komunikace je vývojově starší,
- je bohatší a košatější,
- nemá jazykové bariéry,
- je více emotivní,
- užívají ji i např. zvířata (slovní je výsadou pouze člověka),
- je méně určitá a méně konkrétnější,
- je více ovlivnitelná vedlejšími faktory a vlivy,
- je civilizovaná,
- při rozporu s řečí je pravdivější,
- zahrnuje méně tabu,
- je doménou zejména ženského pohlaví,
- při komunikaci přímé (tzv. face to face, ne tedy zprostředkované) představuje až 85 % výměny informací,
- je méně kontrolovatelná a kontrolovaná.

1.3 Komunikace během konfliktu

Prvotně musím uvést, že konflikt má tendenci evokovat v lidech spíše negativní pocity. Nicméně konflikt nemusí vždy znamenat jen to zlé a špatné. V podstatě lze říci, že společnost bez konfliktů neexistuje, protože se jedná o přirozený a všudypřítomný jev, ale také podporuje vývoj společnosti, kdy bez konfliktu by stagnovala. Tzv. pozitivní konflikty umějí podněcovat výkon a podporovat efektivitu např. v podniku. U konfliktů je ovšem klíčový nejen postup řešení, včasná identifikace, prevence, ale také komunikace, kdy právě tato třetí kapitola se věnuje aspektům komunikace v konfliktu.

Konflikty jsou významným druhem problémové komunikace, kdy termín konflikt se využívá ve smyslu rozporu, neshody, srážky, utkání, střetnutí a války (Vymětal, 2008, s. 156). Kadlec a Miller (2018, s. 35-36) z hlediska základní identifikace konfliktu dodávají, že vzniklé reakce během konfliktu jsou povědomé, předepsané a slouží ku prospěchu celé skupiny. Povědomost představuje aspekt, že účastník konfliktu automaticky přechází do automatického scénáře, ve kterém jsou jeho reakce na konflikt povědomé a vycházejí z naučených a prodělaných zkušeností a znalostí.

Díky tomu, že lze znát „univerzální“ reakce na konflikty, lze se také snáze seznámit s určitou univerzálností a pravidly komunikace během těchto reakcí. Díky těmto znalostem jsou konflikty rychleji, efektivněji a snáze řešitelné.

Příčinou konfliktů bývá zpravidla přehlížení či nedoceňování jedince vlivem nejasných rolí a monitorovaných priorit, vlivem nedostatku sjednocujících principů a cílů, dále pochybením vedení, díky neslučitelnosti principů, ale také rozdílné osobní postoje a cíle, stres, nepříznivé pracovní klima, vysokou závislostí úkolů, nejasným a chybným komunikačním procesem, nejasným vymezením kompetencí a rolí, neslučitelností cílů komunikace, stereotypy atd. Řešení konfliktu v podstatě představuje nastolení kompromisu, který odsouhlasí a dodrží obě strany. Literatura nabízí obecná i konkrétní pravidla vztahovaná na určitou oblast. Z hlediska komunikace při konfliktu je nutné dbát a zohlednit, že každý má nárok vyjádřit svůj názor. Nelze jednu stranu omezovat na úkor druhé, kdy je nutné dodržet i obdobný časový prostor pro vyjádření ke vzniku a dalším aspektům konfliktu. Při komunikaci je dále nutné naslouchat i takových názorům, se kterými nemusí notně všichni souhlasit. V tomto výstupu je nutné pochopit cíle aktérů, tedy co od sebe očekávají, co je pro ně významné a proč. Při komunikaci je dále důležité zajistit klidnou atmosféru bez křiku, zvyšování hlasu, urážení, ironii atd. Doporučuje se také parafrázovat dílčí myšlenky. Naopak nevhodné je znehodnocovat v komunikaci výroky druhé strany. Kritika může být směřována na danou aktivitu, ale ne na osobu. Není také vhodné připomínat staré konflikty, ale je efektivní věnovat se aktuálnímu problému, protože každý je specifický (Vymětal, 2008, s. 157).

Z hlediska komunikace během konfliktu je klíčové komunikovat tak, aby došlo k určitému kompromisu, což lze docílit např. vyzdvižením něčeho pozitivního v názorech druhého aktéra. Konflikt nastává ve fázi jeho eskalace, kdy se nahromadí spouštěče (spouštěčem může být pracovní klima, neslučitelnost názorů, stres, nepochopení komunikace atd.). Aktéři jsou v postavení soků a racionalita chování je na minimální úrovni, proto je nezbytné také naslouchat a komunikaci zahájit až po vyslovení aktérů. Klíčové je dále zdůraznit, že nelze vyřešit veškeré konflikty. Jedná se např. o konflikty, kdy oba aktéři nechtějí najít společné řešení a cíle, které by je uspokojovaly. Dále se může jednat o konflikt, který záměrně vyvolává konfliktní osoba, která se v těchto situacích vyžívá. V těchto případech selhávají pravidla řešení konfliktů a konflikt nelze ani komunikací nijak eliminovat, lze jej pouze akceptovat (Vymětal, 2008, s. 158-159).

Ovšem, jaké jsou tedy pravidla efektivní komunikace během konfliktu? Literatura nabízí různá obecná či detailní pravidla, kdy za poměrně opakující se lze uvést následující

doporučení. Komunikace se nemá nikdy odkládat, ale je naopak důležité jednat rychle a konflikt ihned začít řešit. Určitý odklad lze přijmout pouze je-li již situace emočně ztlačena. Dále je nezbytné po celou dobu udržovat s aktéry oční kontakt tak, aby vizuálně vnímali přítomnost, zapojení a aktivní naslouchání komunikátora. Pokud již není situace vyhrocená je žádoucí se při komunikaci přizpůsobit verbálnímu i neverbální projevu druhého. Dále také signalizovat zájem o informace i o daného partnera, a to bez šumů, což zahrnuje pozorné naslouchání, trpělivost, přátelský pohled, přátelský i klidný tón hlasu atd. Komunikace by také měla navodit klidnou atmosféru, bezpečí a důvěry, což ovšem nevyklučuje či je dokonce žádoucí, aby komunikátor komunikací poskytl prostor pro vyventilování negativních pocitů jako je strach, sebelítost či stav mrzutosti. Komunikace by měla spíše zahrnovat klidné reakce, otevřené a rozvíjející se otázky, a to optimálně tak, aby si druhá strana uvědomila případný optimální postup řešení či také možnou irelevantnost konfliktu. Efektivní komunikaci dále podpoří empatie komunikujících osob, určitá celková reálnost a opravdovost. Jak jsem již v práci uvedla, v komunikaci během konfliktu je důležité vyvarovat se kritiky vůči dané osobě, ale také negativních formulací stavící druhou osobu do špatného světla. Nicméně, pokud to daná situace vyžaduje komunikátor může být neústupný, ale vždy by měl určité hodnotící prvky stanovit až po ukončení dialogu a zjištění všech aspektů konfliktu (Dashöfer Verlag, 2012, online). I přes dodržování uvedených pravidel se ovšem nelze zcela vyhnout určitým bariérám v komunikaci při řešení konfliktu. Khelerová (2010, s. 37) specifikuje možné bariéry v následujících bodech:

- Čas = Při nedostatku času vzniká stres, který se v komunikaci projeví tak, že je velmi rychlá a dochází k chybám. Není zde prostor pro navázání vztahu, aktivního naslouchání ani k zaměření komunikaci k otevřeným otázkám.
- Porozumění = Účastníci konfliktu vnímají zpravidla předmět konfliktu ze svého subjektivního pohledu. Závisí i na znalostech, jak je daný problém chápán, kdy na základě neznalosti může dojít k dalšímu vyhrocení konfliktu, který se již z předposlední fáze „zklidnění“ může opět vrátit do eskalace.
- Předsudky = Někdo může slyšet jen to, co chce a odmítá během komunikace názor změnit.
- Nepozornost = Některý z aktérů může být vlivem různých důvodů nesoustředěný, kdy nedokáže aktivně naslouchat a uniká mu podstatný obsah komunikace.
- Odlišný způsob komunikace = Některá slova mají různé významy nebo nemusí být pro druhou stranu srozumitelné (např. odborné výrazy). Díky tomu pak komunikace vázne.

Výše byly uvedeny pouze základní aspekty komunikace během konfliktu, kdy detailní deskripce si vyžaduje spíše samostatné téma odborné práce. Obsah této práce je ovšem směřován jinou cestou, proto byly uvedeny jen primární skutečnosti, které ovšem nelze v rámci komplexního představení nezmínit. Díky těmto východiskům si lze udělat určitý obraz o komplikovanosti a klíčivosti komunikace při řešení konfliktů.

1.4 Mezinárodní a diplomatická komunikace

Komunikace je obecně považována za základní aspekt diplomacie, kdy se vychází z pochopení diplomacie jako transhistorického jevu. Dnešní diplomatické sdělení nemůže být považováno za výsledek jakéhokoli jednostranného procesu. Komunikace je pro diplomacii jako krev pro lidské tělo. Je podstatou diplomacie. Nikdy nebyl dobrý diplomat, který by byl špatný komunikátor. Pokud skončí diplomatická komunikace, skončí i mezinárodní politika, a to v podobě válek a konfliktů (Jöhnsson and Hall, 2003, p. 195).

Než přistoupím k podrobnější deskripci mezinárodní a diplomatické komunikace je nezbytné představit, co je vlastně jejich cílem, což umožní lépe pochopit její významnost a nenahraditelnost. Jako hlavní funkce diplomacie lze tedy stanovit zastupování státu ve státě přijímaném. Dále ochraňovat zájmy vysílajícího státu dle mezinárodního práva a vést jednání přijímané země. Zajišťovat pomocí zákonných prostředků podmínky a vývoj přijímané zemi a v neposlední řadě podporovat přátelské vazby a rozvíjet hospodářské, kulturní a vědecké styky (Peterková, 2004, s. 51-52).

Tedy, každý mezinárodní obchodní i diplomatická kooperace je zpravidla zahájena, provázena a končí určitou interakcí zúčastněných osob, z nichž se každá chová dle své specifické kulturní předurčenosti. Aby byla diplomatická kooperace úspěšná, pak je nutné dané kulturní diference znát a respektovat. Nedostatečná znalost či zanedbávání a nedodržování pravidel etikety ve styku ze zahraničními subjekty může mít za následek negativní hodnocení a ve svém důsledku i ztrátu zahraničního kontaktu. Respektování pravidel společenské etikety v mezinárodní komunikaci tedy hraje klíčovou roli pro její úspěšnou realizaci. Jednání zahraničních subjektů se liší na základě jejich kultur, která je naučená a ne zděděná. Vychází ze společenského prostředí. Mezinárodní vyjednávání je v podstatě nejvyšší forma diplomatické komunikace. Existují dvě základní pravidla, kterými se řídí předmětná komunikace. Běžná mezinárodní komunikace má své typické a odlišné aspekty, kdy se neřídí pravidly a zvyklostmi diplomatického protokolu, ale spíše všeobecně přijímanými pravidly a zvyklostmi společenské etikety, tedy společenským protokolem či kodexem. Druhým

východiskem navazující na předchozí je pak komunikace řízená dle společenského a diplomatického protokolu (Gullová, 2013, s. 7).

Fundamentem pro pochopení kulturních aspektů mezinárodní komunikace a její následné zvládnutí je efektivní mezikulturní komunikace, kterou lze charakterizovat následovně. *„Kulturní determinanty ovlivňují celý proces komunikace natolik, že ve srovnání s procesem komunikace v rámci jednoho kulturního systému nabývá komunikace mezi příslušníky odlišných kultur zcela novou kvalitu. U prosté komunikace, která se uskutečňuje v rámci jednoho kulturního systému, existuje určitý konsenzus jako její předpoklad, tj. soubor sdílených významů. Na základě tohoto konsenzu jsou lidé schopni se vzájemně dorozumívat. Tento konsenzus v případě mezikulturní komunikace neexistuje, ale vytváří se až jako její výsledek“* (Peterková, 2004, s. 49).

Peterková (2004, s. 59) dále dodává, že mezinárodní komunikace vychází z odlišných kultur, ale má samozřejmě i určité shodné prvky napříč rozdílnými kulturami. Konkrétně se jedná o společný styl komunikace diplomatických reprezentantů, kdy řeší problémy z jednoho společného pohledu. I zde ovšem mohou diference v hodnotách a přístupech jednotlivých kultur ovlivnit diplomatický styl vyjednávání zástupců odlišných národních kultur a jejich přístup k procesu vyjednávání. V základu lze národní kultury klasifikovat do dvou skupin, které jsou představeny níže:

- Kultury s malým důrazem na vnější souvislosti (např. kultura v USA) = Při jednání převažuje verbální, zřetelný styl, který je typický pro individualistická společenství. Tato společenství přikládají velký význam svobodě, sebevyjadřování, rozvoji osobnosti atd. Konflikty mnohdy vedou a řeší spíše prostřednictvím judikatury než neformální cestou.
- Kultury s velkým důrazem na vnější souvislosti (např. Čína, Indie, Egypt, Mexiko) = Zde je styl komunikace spíše spojený s neverbálními projevy, s implicitním vyjadřováním, typičtější pro vzájemně závislá společenství, kolektivistické kultury. Jedinec se zde záměrně a viditelně identifikuje k dané kultuře. Velmi významné je pro ně zachování důstojnosti, kdy její ztráta je vnímána jako ponížení, stud a narušení harmonie. Konflikt neřeší prostřednictvím formálního řízení podle práva, ale mechanismem komunálního urovnání.

1.5 Evropská obchodní komunikace

Než přistoupím k představení zásad či základů evropské obchodní komunikace je nutné uvést, že komplexní pravidla komunikace a společenského chování se neustále vyvíjejí a vyvíjet

se budou. Každá doba je charakteristická určitými rysy, které následně generují i nová pravidla, kdy původní buď zaniknou nebo se adaptují na aktuální. Dnešní soubor norem při komunikaci a celkovém chování ve společnosti se utváří již po celá staletí a snaha je v minimalizování diferencí mezi jednotlivými společenskými vrstvami. Shodně jako v minulosti i dnes se lidé řídí při komunikaci a vystupování určitými nepsanými pravidly, která dodržují, aniž by si to sami uvědomovali (Špaček, 2008, s. 8).

Obchodní komunikace je komunikací „*směřující k podpoře prodeje jakéhokoliv zboží či služeb organizace či osoby vyvíjející nějakou profesionální činnost*“ (Malý, 2002, s. 238). Dle legislativy musí být u elektronické podoby identifikovatelná (právnícká či fyzická osoba) a transparentní (Malý, 2002, s. 238). Schopnost efektivní komunikace je jednou z premis podnikatelského úspěchu. Obchodní komunikaci lze v základu klasifikovat na interní a externí. Interní neboli také vnitropodniková komunikace představuje obousměrný proces transferu informací a zpětných vazeb na všech úrovních podniku. Je realizována mezi vertikálně mezi top managementem a zaměstnanci, ale také horizontálně mezi jednotlivými zaměstnanci. Jejím cílem je pochopení názorů, postojů a motivací komunikujících subjektů. Pokud je tato interní forma komunikace efektivní, pak lze dosáhnout požadovaných výkonů, motivace k růstu a naplňování cílů. Předmětná forma využívá při své implementaci i různých kanálů, např. se jedná o intranet, elektronickou poštu, firemní bulletin, nástěnky atd. Naproti tomu externí komunikace představuje veškerou podnikovou komunikaci s jeho okolím. Jedná se o výměnu informací mezi podnikem a jinými podniky, skupinami či jednotlivci mimo danou podnikovou formální strukturu. Jejím cílem je dosažení efektivní či úspěšné komunikace s investory, dodavateli, odběrateli, akcionáři či dalšími stakeholders. Z hlediska kanálů její realizace se jedná např. o internet, osobní setkání, telefonní kontakt, tištěné sdělovací prostředky, televizní a rozhlasové vysílání, účast na veletrzích a jiných propagačních akcích (Špaček, 2013, s. 161, 176).

Obchodní komunikace může tedy probíhat různými prostředky, kdy za poměrně klíčovou, u které lze nejvíce pochybit lze stanovit obchodní komunikaci osobní odehrávající se fyzickou přítomností. V Evropě je žádoucí, aby komunikující osoby (zejména komunikátor) neustále udržovaly oční kontakt. Pokud tak jedna strana nečiní je to vnímáno za nevidomý projev, který značný možnou neupřímnost, ale také lhostejnost či nezájem o obsah komunikace. Klíčová je také komplexní verbální komunikace, která u obchodního jednání musí dodržovat formální zásady, ale také neverbální, kdy je nutné dodržovat osobní prostor, úsměv atd., což vše posiluje vzájemnou důvěru. Očekává se také projevení vzájemné interakce, což subjekt

projevuje např. souhlasným pokyvováním, pokládáním otevřených otázek atd. Další aspekt nelze zobecnit, ale zpravidla by se nemělo jednat o jednosměrný monolog, ale o otevřený dialog. Komunikace by měla probíhat věcně, se správnou artikulací, spisovným jazykem a zejména také neopravovat možné chyby v mluvě druhého.

Dále lze zmínit, že v Evropě je u obchodního jednání vyžadována dochvilnost, kdy jakékoli zpoždění či zdržování není chápáno přívětivě. Druhá strana má vystupovat tak, že se cení pořádku, řádu v jednání, disciplíně a odpovědnosti za smluvené aktivity. Většina Evropanů využívá při obchodní komunikaci výrazné prvky komunikace, ale ne přehnané. Očekávají jasné formy sdělení, netolerují se jakékoli nejasnosti či dvojznačnost v komunikaci. Z hlediska neverbální komunikace je v Evropě nevhodné používat přílišné gestikulace. Měl by stále udržovat určitý odstup a projevovat úctu k druhé osobě. Hlavní premisou úspěšného obchodního jednání v Evropě je pečlivá příprava a efektivní vedení obchodního komunikačního procesu (Martínková, 2016, online).

2. ETIKETA

2.1 Evropská etiketa

Následující tři kapitoly se věnují etiketě vybraných regionů (Evropy, asijských a arabských zemí). Lze konstatovat, že etiketa v Evropě je nejméně striktní a značně uvolněná a případné porušení etikety není takových prohřeškem jako např. v arabské zemi. Nicméně, i v Evropě je nutností dodržovat základní etiketu. Termín etiketa se často zaměňuje za etiku, kdy tyto pojmy je nutné rozlišovat a neunifikovat pod jeden význam.

Etika znamená filozofickou disciplínu, nauku o mravnosti, o morálce, pracuje s kategoriemi dobra a zla. Naproti tomu etiketa je již konkrétní soubor společenského chování. Není ovšem vědou, která by pravidla chování analyzovala, ale je jejich normativním soubor, který určuje lidské chování v konkrétních situacích, kdy vede člověka k ohleduplnosti, empatii atd. (Špaček, 2010a, s. 11). Gullová (2013, s. 15-16) pak za zajímavé charakteristiky etikety uvádí následující: *„Etiketa je souhrn správných forem společenského styku, včetně pravidel, která tyto formy styku předpisují...Soustava pravidel a zvyklostí upravujících společenské chování a chování v pracovním styku. Každá společenská skupina se řídí obecně uznávanými pravidly chování, která vycházejí z právních norem, kterými se též vynucují. Dále existují normy chování určované zvyklostmi a udržované pod tlakem dané skupiny.“*

Jak vyplývá z uvedené charakteristiky, etiketa je u každé společenské skupiny (země či oblasti) specifická a má svá pravidla, která mohou být v opačném významu oproti jiné kultuře.

Např. v Evropě je při setkání běžné podání ruky. V Japonsku se lidé uklánějí. V Evropě jsou projevy typu mlaskání, srkání, říhání atd. nepřijatelné. V orientálních státech jsou ovšem uvedené výrazy projevem spokojenosti s pohoštěním. Dále ve Velké Británii je dochvilnost klíčová, v Asii je čas relativním pojmem a schůzka v 8 může znamenat schůzku v 11 h., aniž by se jednalo o jakýkoli projev neúcty (Špačková, 2009, s. 68).

Martínková (2016, online) k evropské etiketě dodává, že *„navzdory snaze o harmonizaci a unifikaci hospodářského života v Evropě, nemůžeme říci, že dochází k sjednocení kultur jednotlivých zemí ve smyslu vytváření jednotné evropské kultury. Tak jako stále přetrvávají rozdíly v chování a jednání se zahraničními partnery v jednotlivých zemích. Některé prvky kultury a etikety jsou stejné nebo podobné v celé Evropě, jiné se liší. V řadě aspektů se liší např. země severní a jižní Evropy, země západní Evropy a země střední a východní Evropy.“* K obdobně vnímaným aspektům etikety lze uvést např. vnímání využití času. Evropané jsou uspěchaní, rychlí a vyžadují dochvilnost. Zpoždění např. na obchodní schůzce bez omluvy a zdůvodnění je vnímáno za nerespekt a budící nedůvěru. Z hlediska verbálního projevu většina Evropanů využívá a očekává přímé, konkrétní a transparentní formy sdělení, naopak nepreferuje nejasnosti a dvojznačnost v komunikaci. U neverbálního se pak příliš nevyužívá nadměrná gestikulace, a to jak u obchodní, tak také ve společenské konverzaci (Martínková, 2016, online).

Lidé žijící v určité kultuře pocítují obdobně míru odstupů či prostorovou vzdálenost k protějšku. V arabských zemích je tato míra „tolerantnější“ v Evropě zase více striktnější a formálnější. V Evropě lze identifikovat 4 základní zóny, které jsou následující (Wolffová, 2008, s. 13):

1. Intimní zóna = Jedná se o velmi blízkou až intimní zónu až do půl metru a je zcela tabu pro cizí lidi.
2. Osobní zóna = Nejčastěji preferovaná zóna při běžné komunikaci, kdy se jedná o vzdálenost přibližně v rozmezí 0,5-1 m. Je to také zóna využívána při pozdravu podání ruky. Její narušení je v Evropě vnímáno poměrně negativně.
3. Společenská zóna = Koresponduje s osobní zónou a končí zhruba ve 2 m. V této zóně se navazují první kontakty (např. z očí do očí).
4. Veřejná zóna = Začíná na 2 m. Je v ní obtížné vybudovat osobní kontakt k protějšku, kdy, čím je daná osoba dále, tím působí odtažitěji.

Jak již jsem uvedla výše, v Evropě je běžné při pozdravu podání ruky. Podání ruky má ovšem svá zásadní pravidla. V případě střetnutí muže a ženy, vždy první ruku nabízí žena. To samé platí i např. u profesně významnější osoby. Nevhodné je například podání ruky v rukavicích, vždy je nezbytné prvotně rukavice sejmout a až poté nabídnout či přijmout ruku při kontaktu s protějškem. Dále je nevhodné nabízet podání ruky přes překážku, např. přes stůl. Vždy je lepší překážku obejít. V případě, že daná osoba sedí, považuje se za velmi neslušné, pokud při podávání nepovstane nebo alespoň povstání naznačí. Zásadně se ruce nepodávají, pokud jsou špinavé a na toaletě, což odporuje zásadám evropské etikety. V tomto případě postačí pouze lehké pokývnutí. Při setkání jsou Evropané dále poměrně striktní na množné tykání. Ve formálních, pracovních, akademických atd. vztazích se zpravidla vyžaduje vykání. Tykání je již používání u známých osob nebo pokud to daná osoba nabídla druhé, což má opět své zásady. Tykání vždy nabízí starší osoba mladší nebo profesně významnější osoba podřízenému a dále žena mužovi, nikdy ne obráceně. Dále při představování osob se vždy prvně představuje žena, pokud jde o dvě ženy, pak primárně starší žena ženě mladší (nebo profesně významnější). Za společensky žádoucí je při představování uvést nějaké aspekty o představované osobě, např. zaměstnání či místo seznámení s představovatelem. V Evropě je z hlediska etikety dále udáváno, že žena, starší osoba nebo významnější osoba chodí po mužově pravé ruce, pokud tomu cokoli nebrání a není to rizikové (např. příkop). V případě, že muž doprovází ženu do veřejných místností, vždy ženě má otevřít vstupní dveře a nechat vstoupit ženu jako první, to samé při odchodu. Stejná zásada platí u starších osob a významnějších osob. Pokud daná osoba uvede, že „zve“ někoho do restaurace tak znamená, že hradí celý účet a není etické následně o uhrazení smlouvat, v Evropě je toto vnímáno za netaktnost. Mobilní telefon nepatří při komunikaci s protějškem na stůl, protějšek může vydedukovat, že se daná osoba nudí. V Evropě je běžné, že muž nese ženě kabát, ale nikdy ne kabelku, kterou by žena neměla odkládat na stůl. Společensky preferovaná témata u konverzací jsou pak obecná témata, ale nikoli dotazy na náboženství, zdraví, rodinu, politiku či např. cenu šatů. Fyzický kontakt je vyjma podání ruky nepříliš častý. Zpravidla platí, že muž by se neměl fyzicky dotknout ženy bez jejího svolení. Výjimkou jsou jen určité situace, např. pomoc při vystupování z vozidla, pomoc při přechodu silnice atd. Ženě, starším osobám a profesně významnějším by se vždy měla projevovat úcta. V přítomnosti ženy by měli muži kouřit jen po jejím výslovném souhlasu (Eurodeník, 2017, online; Špaček, 2010a, s. 53-120; Virality, 2018, online)

2.2 Etiketa asijských států

Jiný kraj, jiný mrav. Asie, pro řadu Evropanů svět nepoznaný, odlišný, vzdálený a nepochopitelný. Nicméně globalizací a technologiemi se svět zmenšuje na dosah pár metrů elektrických vodičů. Asie je stále žádanějším, oslovovaným a progresivním trhem pomalu nahrazující dominantní USA. Správná komunikace a respektování tamní odlišné etikety a kultury je tak stále aktuálnějším tématem.

Primárně lze z hlediska začít u oslovování a pozdravení. V anglosaských a asijských zemích se při oslovování tituly neuvádějí. Asiaté také vnímají uváděné tituly např. ve smlouvách či vizitkách za projev namyšlenosti. Dále je při setkání žádoucí vždy projevovat úctu k druhému prostřednictvím hlubšího úklonu, a to zejména v Japonsku. Zásadou je zde také nemít ruce v kapsách. Naopak v Číně je vhodné i podání pravé ruky nebo také kývnutí na pozdrav, úklon zde není vyžadován. V asijských zemích je při komunikaci snížený oční pohled považován za projev úcty, přímý oční kontakt je pak považován za příliš osobní nebo dokonce hrubý projev. Při dialogu nejsou neobvyklé delší momenty ticha, což není vnímáno nijak negativně. Zásadou je zde vyčkat na reakci druhé osoby, která v době odmlky zvažuje odpověď. Narušení této chvíle se považuje za nezdvořilé. Asijská etiketa dále nastoluje, že je nevhodné před vstupem do místností, kanceláří, recepcí v budovách atd. neodložit pokrývku hlavy a svrchní kabáty. To samé platí také o obuvi, kdy při návštěvě domova hostitele je nezbytné před dveřmi domu zout obuv. V asijských zemích velmi ocení malý dárek, což je považováno za zdvořilostní gesto, ale neměly by to být květiny v květináči (vyjma bonsajů) a některé řezané květiny (např. lilie, kamélie, lotosy atd.). Dárek by se měl vždy předávat/přijímat oběma rukama a s lehkým úklonem těla (Goin Global, 2017, online; Conn, 2016, online).

Kocourková (2009, s. 617) k darům v Asii dodává, že ideálními dary jsou upomínkové předměty ze země hosta, ale ne jakékoli propagační produkty, kdy se dárek nikdy neotvírá před dárcem, ale až v soukromí.

Specifické požadavky také uvádí z hlediska usazení osob, kdy by měl místo k sezení určit hostitel nebo profesně nejvyšší osoba. Při kontaktu a komunikaci je zcela nevhodné využívat jakýkoli fyzický kontakt. Zejména je nepřijatelné dotknout se něčí hlavy ve většině asijských zemích. Buddhismus jako společné náboženství považuje hlavu za posvátnou, ve které je umístěna duše. Z tohoto důvodu se nikdy není vhodné dotýkat něčí hlavy, a to dokonce ani u dětí. Při komunikaci je dále nevhodné jakékoli slyšitelné vyfukování na veřejnosti, což tamní obyvatelé vnímají za velmi hrubé chování. Může se jednat např. o zívání bez zakrytí úst, kašlán, hlasité odfukování nosem atd. Při prvním kontaktu by neměla být komunikace

směřována na velmi osobní otázky typu věk, zdraví, rodinný život a náboženství, ale na všeobecná témata. Nicméně, ani po seznámení nikdy není vhodné kritizovat asijské země, nekomentovat vztahy Korey, Japonska a Číny, jejich kultury a náboženství. Diskuzi není také vhodné směřovat na politická témata. Z hlediska gestikulace jsou obyvatelé Asie poměrně klidní a gestikulaci značně šetří, což ocení také u svých hostů. Za zcela nevhodné se pak považuje ukazovat na nějakou osobu ukazováčkem, je přípustné pouze otevřenou dlaní ukázat směrem k cílové osobě. Rozloučení je pak obdobné jako přivítání, tedy lehkým potřesením ruky. Objetí je možné pouze u dobrých přátel, ale ve formální rovině vztahu není objetí přijatelné. Přesnost je důležitá napříč většiny zemí Asie, zejména v Číně, Jižní Koreji a Japonsku. Přesnost je nesmírně důležitá jako projev úcty k druhé osobě (Goin Global, 2017, online; Conn, 2016, online).

Komunikace v Asii, zejména v Japonsku, je značně kontextová, kdy si může Evropan vyložit jejich souhlas v podobě „ano“, nicméně z jejich pohledu se jedná pouze o význam „naslouchám či rozumím“. Dále jen zřídka využívat negaci v podobě výrazu „ne“, kdy v případě, že chtějí někoho zdvořile odmítnout pak uvádějí jiné slovní obraty (např. bude to obtížné, možná atd.) a není tedy vhodné při jejich odmítavé rezoluci vyvíjet silný tlak na změnu názoru, což mohou považovat za projev neúcty (Kocourková, 2009, s. 616).

V závěru je nutné dodat, že zatímco existují určité společné tradice a kultura v zemích Asie, existují také významné diference mezi různými náboženskými a etnickými skupinami v jednotlivých zemích. Jedna z největších chyb obyvatel západního světa je, že uvažují a jednají tak, že všechny asijské kultury jsou shodné. Ovšem kultura např. Italů i Němců také není shodná, i když se jedná o jeden kontinent. To samé pak platí v asijských zemích. Je tedy vždy žádoucí seznámit se s kulturou a etiketou konkrétní země, aby nedošlo k neúmyslnému nedorozumění či dokonce urážkám.

Např. čínští lidé se oproti obyvatelům Japonska neuklánějí, což reflektuje právě odlišnou tradici a kulturu napříč Asií. Hloubka úklonu pak odráží stav osoby, kdy čím hlubší úklon, tím důležitější osoba je (Conn, 2016, online).

2.3 Etiketa arabských států

Etiketa, ale i celková komunikace arabských zemí se od evropské také významně liší. Předmětná etiketa vychází ze zásadních rozdílů od evropské, kdy její porušení může mít velmi negativní dopad. Arabský svět lze od evropských tradic označit za nejvíce odlišný. Arabové mají k Evropanům spíše nedůvěru, což pramení nejen ze zcela odlišného náboženství, ale také

z odlišné kultury, komunikace a projevů Evropanů, které považují Arabové za chladné. Dodržování tamní etikety je tedy zcela zásadní.

Už způsob komunikace je zcela odlišný. V arabských zemích je charakteristická bigotnost, mnohmluvnost a určitá květnatost mluvy, ale také z hlediska Evropanů určitá podezíravost, afektovanost a z evropského pohledu i přemrštěná gestikulace a intenzivní fyzický kontakt. Při rozhovoru je vždy vhodné dotazovat se na zdraví všech příbuzných a chválit tamní kuchyň, oblečení sportovní výsledky atd. Nikdy ovšem nesmí být směřovány k manželce Araba. Je třeba vyhnout se oblastím diskuze jako je politika Středního východu, mezinárodní politika, islám, nemoci, smrt atd. (Vymětal, 2008, s. 202).

Díky výrazným neverbálním projevům, tedy gestikulaci, ale i emocím lze při jejich komunikaci vyčíst mnohé (překvapení, netrpělivost, rozpaky atd.). Arabové vždy vyžadují přímý pohled do očí, kdy jakékoli vyhýbání očního kontaktu v nich jen podporuje nedůvěru. Arabové očima vyjadřují to, co Evropané oblečením, pohyby těla, gesty, mimikou a posunky. Je to tedy jejich nejpatrnější projev emocí. V Evropě jsou obvyklá i některá gesta rukou, která ovšem mohou Araba až pobouřit. Jedná se např. o ukazování prstem nebo kývání rukou ve smyslu „pojďte sem!“. Pokud je nezbytné toto gesto provést lze pouze dlaní otočenou dolů. Veškerý kontakt musí být vždy zahájen podáním ruky, kdy jako první podává níže postavená osoba jako výraz úcty, kdy podání musí vždy doprovázet dotaz, jak se dotyčnému daří. Muži, kteří se lépe znají se i krátce políbí na tvář. Tělesné dotyky jsou pak vřelejší mezi muži. Tradiční evropská zóna 70-100 cm v arabských zemích neplatí. Je dovoleno držet muže za ruky nebo okolo ramen, což je vnímáno za projev výrazné osobní přízně. U žen postačí pouze úklon hlavou. Dále je nutné respektovat, že v arabských zemích není čas vnímán jako v Evropě, tedy případná nedochvilnost nepředstavuje ze strany Araba záměrné chování. Je tedy velice nevhodné při komunikaci dívat se na hodiny, být netrpělivý, v rozhovoru chvátat atd. Z čehož plynu i zpomalená dynamika celého hovoru, kdy je nezbytné prvotně zavést hovor na rodinu, jejich zdraví atd. Snahou je zde lépe druhou osobu poznat a pak až hovořit o např. obchodních/diplomatických záležitostech. Aby byla celá konverzace úspěšná je optimální ponechat rytmus komunikačního procesu na arabském protějšku, stále vyjadřovat naslouchání, úsměv a klid. Tyto aspekty vyžadují a velmi ocení. Tamní etiketa dále dovoluje či přímo vyžaduje určité smlouvání či opakování jednoho aspektu v rozhovoru několikrát, což může být v Evropě naopak vnímáno s určitou nelibostí, nutné je ovšem vždy rozhovor vést s úsměvem. Jak jsem již uvedla a jedná se také o již všeobecně známý aspekt, arabské země jsou velmi nábožensky založené, proto Evropan nesmí nikdy negativně hodnotit jakékoli náboženství a

případně uvést, že je věřící křesťan, což Arab snáze přijme než ateistu. Arabská etiketa dále poměrně striktně nahlíží na chování žen. Dospělá žena by se neměla pohybovat sama a nesmí nosit krátké sukně ani tílka odhalující tělo. Nicméně není ani vhodné, aby měla žena při jednání kalhoty, ale tmavé dlouhé šaty do poloviny lýtek (Špaček 2010, s. 264-266).

Arabové jsou označováni za nejpřátelštější národ, nicméně, při porušení tamní etiky a etiky, jde i tato jejich přednost stranou. Výše jsem již uvedla některé zásady z hlediska arabské etikety. V následujících aspektech uvádím konkrétnější zásady arabské etikety a jejich striktní dodržování. Všichni Arabové si velmi zakládají na respektu, což také projevují povstáním, když někdo přijde do místnosti. Tím, že vstanou ukazují nejen pozdrav osoby, ale také fakt, že je pro ně daná osoba dostatečně důležitá. V případě opomenutí tohoto gesta se nejedná o zásadní etický prohřešek, ale nedochází k budování dobrých vztahů. S povstáním koresponduje i další zásada tamní etikety a to zdravení. Pozdravení je dále doprovázeno podáním pravé ruky, ale pouze mezi muži. Muž ženě nikdy nesmí potřást rukou jako první, zpravidla se podání ruky opačného pohlaví neuplatňuje, ale lze případně vyčkat na první podání od ženy. Zdvořilostní projev při vstupu do místnosti a pozdravu je primárně pozdravit nejstarší členy nebo nejvyšší z hlediska postů.

V Evropě se toleruje jeden pozdrav pro skupiny lidí, v arabských zemích se vyžaduje pozdravit každou osobu zvlášť. I tento proces vnímá arabský národ za projev respektu. Je možné použít slovní pozdravení nebo také gestikulaci v podobě kývnutí hlavy a očním kontaktem. Pravidlem je dále další specifická a mírně odlišná zásada, kterou je nutné ovšem opět dodržovat. Hostitel v arabských zemích vždy doprovází svého hosta až ke dveřím, aby se ujistili, že host bezpečně opustil daný prostor. Samozřejmostí je také dostatečné rozloučení a poděkování. V arabských zemích je dále zcela běžné, jako projev nejvyšší úcty, že hostitel dává obchodním partnerům a hostům dárky (např. parfémy). Povinností je pak samozřejmě dar přijmout ovšem nikdy nesmí být dar rozbalen před dárcem, aby se předešlo případným rozpakům. V Evropě, i když s mírně ustupující tendencí platí, že v případě sňatku manželka zpravidla přejímá příjmení po manželovi. V arabských zemích si manželky nechávají své rodné příjmení, tudíž je vhodné ponechávat označení „manželky“ až tento aspekt uvede muž. V případě nedostatku místa v místnosti by muž měl nabídnout své místo ženě nebo starší osobě. Z hlediska komunikace je ovšem také důležité komunikovat např. s párem (muž a žena) ve shodné míře, tedy výrazně více nekomunikovat více např. s ženou, Arabové toto vnímají za urážlivé gesto a projev neúcty. Nikdy se při jakékoli komunikaci, ani u té co nejvíce uvolněné či neformální nesmí kritizovat islámské náboženství, vládnoucí třídy nebo tamní tradice. Co je

také naprosté tabu je ukazování spodní části chodidel, které vnímají za špinavé, urážlivé a velmi hrubé. Tedy v případě usednutí musí být Evropan opatrný a chodila směřovat spíše od arabských subjektů. S chodily také souvisí další zásada tamní etikety, kdy arabské domy jsou věhlasné bohatě zdobenými koberci, kdy je nezbytné vždy sundat obuv před vchodem domu či nějakou místností. Vstoupit v obuvi na koberec je pro Arabi téměř tragédie. V neposlední řadě se přímo zakazuje, aby osoba vyznávající jiné náboženství ne islámské vstoupila do mešity nebo sahala na korán. Přísně zakázáno je projevat city na veřejnosti (např. líbání atd.), což může vést až k zatčení daných osob (Commisceo Global, 2015, online; Harn, 2017, online).

Arabové si řídí koránem, což je v podstatě islámská verze bible. Co je tedy v koránu dovoleno, je také dovoleno u věřících Arabů. Nevhodné je tedy darovat alkohol (korán zakazuje), tabák, vepřové maso atd.

2.4 Evropské stolování

Jak uvádí Špaček (2010b, s. 10) znalost společenského chování lze nejlépe prověřit právě u stolu. Při stolování lze využít veškeré dovednosti společenského chování, tedy od představení, podání ruky, komunikace, výběr vhodného oděvu, až po správné rozloučení. Primárním smyslem pozvání např. na večeři není zpravidla dostat najíst, ale navazovat kontakty, konverzovat, hledat společné zájmy a témata atd., a to vše na pozadí společného stolování.

Je tedy patrné, že nejen výše představená podstata komunikace, ale i průběh stolování má svá základní pravidla, která se z hlediska etikety musí dodržovat. Shodně jako u obecné etikety také u stolování existují výrazné diference napříč různými kulturami. Jedná se nejen o zasedací pořádek, ale také např. o servírování jídla. Špaček (2010b, s. 133) k tomuto výstupu uvádí, že v různých kulturách se některé aspekty stolování odlišují, ale jeho základy (způsob sedění, manipulace s rukama a držení příborů) je všem kulturám společné. Návyky stolování se budují již od mládí.

Následující tři kapitoly představí základní pravidla stolování ve vybraných regionech. Ambicí těchto kapitol je tedy nejen představit etiketu stolování, ale také diference a klíčové body v daných oblastech.

Prvotně je nutné zmínit, že pokud hostitel připravil zasedací pořádek je nutné jej vždy respektovat. Dle tohoto pořádku by nikdy neměly vzniknout izolované skupiny, hostitel sedí čelem ke dveřím a po jeho bocích sedí nejvýznamnější osoby (Špaček, 2010b, s. 11). V evropském prostředí platí, že do restaurace vstupuje první muž, při odchodu je pak situace opačná a vychází první ženy, kdy ji muž nejen pomáhá s kabátem, ale také při otvírání dveří.

Muž také vždy pomáhá ženě usednout ke stolu, kdy první vždy usedají tedy ženy, starší osoby a profesně významnější osoby. Muž může dále odložit sako v restauraci po svolení ženy, žena může sako odložit kdykoli. Jídlo se objednává dle pohlaví a společenské významnosti, tedy prvotně si objednává že, dále významné osoby, muži a hostitel jako poslední. Žena také může začít jíst jako první. Vzájemné ochutnávání jídel není zásadním porušením etikety, ale není ani nijak žádoucí. Oběd se zpravidla skládá ze 3 jídel, a to z polévky, hlavního chodu, moučnicku nebo předkrmu, kdy každý pokrm se servíruje na tomu talíři a každému hostovi zpravidla zvlášť. Přiložený ubrousek si dává host na klín (nikdy se nedává za límeček) a slouží k očištění úst a rukou, nikdy ovšem ke smrkání atp. Po dojezení se ubrousek pokládá vedle talíře, rozhodně nepatří na talíř. Pokud host ubrousek nevyužije dovoluje se jej po celou dobu ponechat vedle talíře (Kročková, 2010, online; Orlovská, 2018, online). Pokud upadne ubrousek nebo příbor na zem je zcela nevhodné opět je použit, ale je žádoucí vzít si nový. Dříve se vždy uvádělo a preferovalo, že se u jídla nemluví, což již dnes neplatí. Klíčové je ovšem vhodně zvolené téma, za poměrně nevhodné se v Evropě považuje jakékoli politické téma, zdraví nebo dotazy na životní události. Dále již také neplatí používání párátka, které se dříve poměrně běžně používalo se současným zakrytím úst. Dnes se používání párátka ve společnosti vnímá za určité společenské faux pas. Platí také, že nápoje typu káva a čaj se nikdy nepijí lžičkou v šálku a pečivo se nesmí ukusovat, ale ulamovat (Kročková, 2010, online). Z hlediska oděvu je vhodné zvolit oděv dle dané události, nicméně u mužů se preferuje zejména oblek, kdy tím vyjadřuje úctu k ostatním zúčastněným osobám. Evropa je známá poměrně širokou škálou přiložených příborů, což činí nejen zahraničním návštěvníkům, ale také tuzemcům značné problémy, kdy zejména u tamních obyvatel je ovšem nedodržení správné etikety z hlediska použití příborů poměrně nelichotivé. Základním pravidlem je odebírat příbory z vnější strany směrem k talíři. Nicméně nůž nelze používat na veškeré potraviny. Např. jej nelze využívat u koláčů, dortů a těstovin. Pokud je to nezbytné lze jej nahradit lžící. Nůž je určen pouze ke krájení a nikdy se nesmí olizovat či jej používat místo vidličky. Nůž se nedrží celou dlaní, ale pouze hřbety ruky s prsty směřujícími dolů. Příbor v Evropě také slouží k neverbální komunikaci s personálem. Konkrétně překřížený nůž a vidlička znamená, že host stále jí. Použitý, ale i nepoužitý příbor se nesmí nikdy dávat na stůl, ale pouze na talíř. Pokud jsou vidlička s nožem uloženy na talíři vedle sebe je to signál pro personál, že host (i přes možné zbytky) již dojedl a talíř může být odnesen. Dále je žádoucí nedávat ruce např. pod stůl na klín, ale vždy by na ně mělo být stále vidět. Uložení rukou do klína je vnímáno za vrchol neslušnosti. To samé pak platí s opíráním loktů o stůl. Přípustné je opřít si ruce o hranu stolu, ale pouze

předloktí. U jídla se pak lokty drží u sebe. K jídlu se používá výhradně příbor, ruce lze použít jen tehdy, pokud je na stole nádoba s vodou k omytí rukou a u vybraných potravin (např. pizza, pečivo-to se láme a neukusuje atd.). V evropských poměrech platí, že u stolu se pije, jí a konverzuje, vše ostatní je tabu (úprava zevnějšku, smrkání atd.). V případě nutnosti vykonání některé z uvedených činností je vhodné pouze vyslovit omluvu („omluvte mě“) a provést následně úkon v soukromí. Nikdy se ovšem nemá odcházet při důležité konverzaci, což je vnímáno jako neomalenost. Neměl by se také používat mobilní telefon, pouze u důležitého hovoru se opět omluvit a vyřídit hovor v soukromí. Dnes již je také netaktní u stolu kouřit, což bylo ještě donedávna v Evropě převážně tolerováno. V poslední řadě je nezbytné uvést, že na rozdíl od zvyklostí u jiných národů, se v Evropě nesmí srkat, mlaskat či se jinak obdobně projevat. Jedná se o zásadní porušení společenské etikety v Evropě. Pokud chce host jídlo pochválit, stačí tento fakt stručně oznámit personálu při odnášení talířů či úhradě účtu (Orlovská, 2018, online).

2.5 Stolování Asijských států

Jak již bylo výše uvedeno, stolování je specifický proces v řadě zemí, asijské země nevyjímaje. V Evropě je na projevy typu říhání u stolu, mlaskání, srkání atd. nahlíženo se značnou nelibostí a jedná se o projevy pohoršení a neslušnosti. V asijských zemích se ovšem říhnutí po jídle považuje za běžný projev uznání chutnosti pokrmů (Gullová, 2013, s. 12). Mlaskání a hlasité říhnutí po jídle je tedy projevem spokojenosti hosta. V opačném kontextu se ovšem nahlíží na kýčání a smrkání u stolu, což tedy tamní etiketa striktně nedovoluje (Bajtková, 2017, online). Při jídle se v asijských zemích sedí zpravidla na zemi, kdy se jídlo nepodává každému hostu zvlášť na jeho talíř, ale pokrmy se servírují doprostřed stolu a každý strážník si nabírá pokrm do své malé misky. Misku drží jednou rukou ve vzduchu a druhou si z ní nabírá sousta hůlkami (Exotická příroda, 2018, online). Ohledně hůlek je důležitý dále aspekt, že se nikdy nesmí zapichovat do rýže (tento projev se používá obětem zesnulých členů rodiny). V případě nutnosti odložení hůlek je vhodné odložit je naplocho nebo na misku vedle. Na vyžádání lze pokrm jíst i příborem, ovšem nikdy se nepoužívá nůž, který je v zemích symbolem agrese. Před vlastním usazením u stolu si každá musí sundat obuv. Shodně jako v arabských zemích (viz následující kapitola 1.11) se ani v asijských zemích nepoužívá u jídla levá ruka. Tato ruka je např. v Thajsku, ale i dalších asijských zemích, považována za nečistou. Omývají se s ní intimní partie, a proto se k ústům nikdy nesmí přiblížit, ale používá se např. k držení misky. Specifikum je dále v podobě pokrmu ryby. U ryb se v asijských zemích nikdy nesmí po první sněžené polovině obrátit talíř k sobě, aby ji host dojel. Tamní obyvatelé totiž

věří, že otočení ryby přináší smůlu či také host tím vyjadřuje, že se rybářova loď převrátí (Bajtková, 2017, online).

Pokud host zažádá o příbor, pak se vidlička drží v levé ruce, v pravé se drží lžíce a vidličkou se jídlo nahrnuje na lžici. Jídlo je většinou soustředěno kolem velké misky s rýží, která bývá uprostřed stolu. Po pravé ruce má host vyjma své misky a hůlek také malou lžičku, která je určena pro nabírání omáček. Na stole bývají i ubrousky, které jsou kromě běžného účelu určeny i k otření misek a hůlek před jídlem. Jako první usedá ke stolu vždy hostitel. Je krajně neslušné odmítat jídlo, které do misky dá hostitel. Nicméně za neslušnost se považuje sníst veškeré servírované jídlo (Chování EU, 2010, online). V analyzovaných zemích není dále neobvyklé, že si přísedící u stolu sahají hůlkami do misek/talířů. Zasedací pořádek určuje hostitel dle důležitosti pozvaných. Hostitel vždy sedí tváří ke dveřím a nejdůležitější host sedí po jeho pravici. Když hostitel odloží hůlky, měli by jej následovat i ostatní (porce se nikdy nedojídají). Kosti a další zbytky se ukládají na zvláštní talířek nebo na zem. U pití se poháry běžně přelévají a jejich obsah by se měl vždy vypít do dna (zejména muži, ženy nemusejí) (Gabrielová, 2013, online).

Hůlky není vhodné nejen zapichovat do jídla, ale také není vhodné s nimi ukazovat na určitou osobu, protože je to vnímáno za útok na osobu. Pokud host s hůlkami neumí zacházet je vhodnější požádat o příbor, jinak je to považováno za troufalost. Dále není vhodné u stolu ukazovat zuby a hlasitě se smát, protože je to vnímáno za nepříjemné. Pokud se již host „potřebuje“ hlasitěji zasmát musí si ústa zakrýt rukou. Dbáno je také na vhodný oděv u stolování, a to zejména u obou pohlaví. Ženám se doporučuje kostým v tlumených barvách a mužům pak tmavý oblek se světlou košilí. Při smrkání či jiných projevech je nejvhodnější opustit danou místnost, ve které stolují hosté. V asijských zemích dále velmi nevlídně pohlížejí na nedochvilnost. Starším lidem u stolu se musí projevovat značná úctu v podobě otevírání dveří, pozdravení úklonem atd. Při jídle je také vhodné ochutnat každý kousek ze servírovaných pokrmů. Po celou dobu stolování je žádoucí se usmívat a mnohokrát a za vše děkovat (Witt, 2006, s. 121-123). V neposlední řadě lze uvést, že Asiaté si na zásadách stolování velmi zakládají a jejich porušení může znamenat i jejich hrubou urážku. Ze zásad nelze opomenout ani na přiložený mokřý ručník, který ovšem neslouží k osvěžení či omytí jiných částí těla, než jsou ruce. V Evropě je zcela nevhodné srkat polívku z talíře, v Asii je to ale jev nanejvýš žádoucí. Ve skutečnosti jsou hosté povzbuzováni k tomu, aby zvedli misku s polévkou do úst a pořádně usrkli (mohou si pomáhat i lžící). Lahodné nápoje v Asii tečou proudem, kdy u pití je ovšem zásadou vyčkat, až budou všechny sklenice plné, poté přichází přípitek (nebo jen „na

zdraví“/„kanpai“) a až poté se pije. Velmi příjemně vnímané je nalévání nápojů navzájem. I když bylo výše uvedeno, že ubrousky na stole slouží k běžnému účelu, či otírání misek a hůlek před jídlem je vhodnější se spíše tomuto kroku vyvarovat a hůlky neotírat, protože je to chápáno za projev nečistoty hůlek. Stolování asijských zemí lze uzavřít v podobě míchání jednotlivých pokrmů, kdy se přímo vyžaduje libovolné míchání veškerých pokrmů (vyjma sladkostí), tedy např. polévku s hlavním chodem atd. (Mádlová, 2018, online).

2.6 Stolování Arabských států

Poslední teoretická kapitola představuje společenské zásady stolování Arabských států, kdy lze již nyní konstatovat, že nedodržení následujících zásad může představovat závažné porušení tamní kultury a etikety. Lze tedy apelovat, že při návštěvě daných zemí je klíčové seznámit se s těmito zásadami. Některé zásady se výrazně rozcházejí od evropských a pro Evropany se mohou jevit jako až nepochopitelné, a to vlivem zcela odlišných kultur, tradic a náboženství, což dle mého názoru dělá z předmětných národů dva neslučitelné subjekty (např. z hlediska jednoty v podobě členství v EU). Ovšem důležité je také uvést, že nelze vše vždy pochopit, ale je nutné dané aspekty přijmout. Vraťme se nyní k zásadám stolování. Arabské země jsou z hlediska etikety značně specifické, kdy většiny zásad vycházejí z rozdílného pohledu a postavení žen.

Obsluha v arabských zemích je na vysoké úrovni, a o každého hosta (bez rozdílu pohlaví) je vždy královsky postaráno. Ve většině arabských restaurací jsou striktně oddělené stravovací místnosti (uzavřené restaurační buňky) pro ženy s dětmi a zvláště pro muže. Nicméně, již existují i také zařízení, kde je ženám a dětem dovoleno stravovat se s jejich muži. Nikdy ale žena nesmí sedět u jednoho stolu s cizím mužem. Separace žen od mužů tedy vyplývá z konkrétního města a dané restaurace. Další zásadou je fakt, že v arabských zemích se při stolování nikdy nevytláčí voda, ale ponechává se např. ve sklenicích, džbánech atd. Je značně neslušné vodu srkat či hltat, ale pomalu upíjet. Má se tedy vždy vypít buď všechna, nebo se musí podat sousedovi, ale nikdy ne vylít. Také zde platí pravidlo nečisté levé ruky, kterou se tedy nikdy nebere daný pokrm do ruky, ale vždy jen pravou. Chléb se nemá krájet nožem, ale lámat (Khidayer, 2016, s. 261, online; Bajtková, 2017, online).

Při setkání se líbají pouze muži mezi sebou, nepřipustný je jakýkoli fyzický kontakt v podobě plácání po ramenou či zádech. Je zde menší osobní prostor, než je obvyklý v Evropě a partneři se vždy dívají vzájemně do očí. Naopak je neslušné, když na muž kontaktuje očima neznámou ženu či manželku hostitele. Odmítnout opakovaně nabízenou kávu nebo čaj je neslušné. Posezení při stolování nesmí být v posedu „noha přes nohu“, kdy ukazovat druhému

podrážky bot je v arabském světě hrubá urážka a může dojít i k přerušení vzájemných vazeb (Chování EU, 2008, online). Arabové jsou velmi pohostinní vůči cizincům a nikdy u jídla neřeší žádná závažná témata. V tradičním pojetí se pokrmy servírují v miskách na ubrus, který leží buď na koberci či na nízkém stolku. Strávníci sedí na polštářích a jídlo si tedy vždy berou pravou rukou, většinou za pomoci kousků chleba. Dnes se stále častěji využívá k jídlu i příbor (Vaření, 2004, online). Tradice dále udává, že host v zemi prvotní pozvání může zdvořile odmítnout, ale druhou výzvu již vždy přijme, jinak je to považováno za nezdvořilost. Při odmítání dalšího např. nápoje se užívá pokýváním šálku ze strany na stranu. V době ramadánu, pak pravověrný muslim nesmí od východu do západu slunce jíst, pít ani kouřit. Pokud tedy Arab odmítne občerstvení, je nutné to respektovat a během např. jednání by ani Evropan neměl jíst, pít a kouřit. Korán dále zakazuje obyvatelům jíst vepřové maso a krev, pít alkohol atd. (Gullová, 2013, s. 264).

„Před jídlem se má pronést slovo „bismilláh“ (ve jménu boha) a po jídle se sluší pronést slova díkuvzdání...Po vyprázdnění šálku vody se má poděkovat „al-hamdu lilláh“ (chvála bohu)“(Matějičná, 2007, online). Etiketu stolování v islámských zemích lze shrnout prostřednictvím následujících deseti zásad (E-Islám, 2018, online; E-Islám, 2018a, online):

- Střídmost v jídle a pití = Jedná se o klíčovou zásadu dobrých mravů, kdy host by se neměl přejídat ani nijak výrazně hodně pít.
- Oblíbené je jíst společně a dělit se = Tato zásada naznačuje, že je nezbytné jíst dohromady, tedy pokud možno z jednoho velkého talíře, ale záleží na dané situaci. Opět je nutné připomenout zásadu pravé ruky (tedy podávání i přebírání nápojů a jídla jen pravou rukou).
- Před i po jídle si umýt ruce = V arabských zemích je vyžadováno umýt si před jídlem i po jídle ruce (mýdlem, potašem atd.), což vnímají jako požehnání jídla.
- Usadit se k jídlu na zem a jíst v sedě na podlaze = Sedí se s překříženýma nohama (ale opět pro připomenutí, bez ukazování podrážek). Je dovoleno i opírat se o zem levou rukou, či „pololeh“ na boku. Je dovoleno jíst i za chodu. Ze základních poloh při stolování se uvádí nejvhodnější sed na patách, klek s prsty nohou směrem k podlaze (jako sed na modlitbě) a poslední pak sed na levou nohu s pravým zvednutým kolenem.
- Před jídlem vzpomenout Jména Božího = Před i po jídle se uvádí „Bismilláh“, tedy ve jménu Božím.
- Po skončení jídla se děkuje Alláhovi = Je oblíbené použít jakákoli slova chvály a díky ve formě prosby a požehnání.

- Zákaz být v jídle vybíravý = Zejména v postavení hosta není nikdy vhodné vyjadřovat se o jídle nevhodně a vybíravě.
- Povinnost jíst pravou rukou a jezení s pomocí třech pravých prstů = Levá ruka je považována za nečistou a ta která bere. Jíst pravou rukou je tedy povinnost.
- Zákaz foukat do jídla a jíst ho horké, nimrat se v jídle a zásada jíst od nejbližšího kraje = Foukání je vnímáno za nehygienický postup, který není vhodné provádět. Ani nimrání či neestetické zacházení s jídlem není v arabských zemích dovoleno.
- Olizovat prsty a čistit talíř po skončení jídla = V arabských zemích není na olizování prstů nahlíženo nijak negativně, ale naopak je vyžadováno. Vyžaduje se také očistit rukou (prsty) zbytky jídla na talíři a pak si před umytím rukou nejprve prsty olízat. Dále je také vyžadováno, pokud spadne nějaké jídlo na zem, ofoukáním jej očistit a vždy sníst.

PRAKTICKÁ ČÁST

Ve druhé komplexní části této bakalářské práce transformuji představená teoretická východiska ohledně etikety a stolování vybraných oblastí do praxe. Fundament této části tkví v představení podstaty, struktury a způsob interpretace dat z výzkumu. Dále jsou představeny a detailně zhodnoceny získané výstupy kvantitativního a kvalitativního výzkumu dle způsobů popsaných v interpretaci údajů. Z těchto výstupů je následně zformulována výzkumná zpráva formulující komplexní závěry a zjištění výzkumného šetření a z hlediska předmětných diferencí etikety a stolování.

3.1 Stanovení výzkumného šetření

První fáze označená jako stanovení výzkumného šetření je tedy prvopočátkem celého výzkumného problému, od kterého se odvíjí všechny další kroky. Výzkumník zde konkrétně formuluje, co chce vlastně zkoumat, koho chce zkoumat, kdy a v jakých podmínkách či situacích (Gavora, 2000, s. 13). Z hlediska této premisy formuluji výzkumný problém dle cílů této bakalářské práce.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat způsoby verbální a neverbální komunikace a její pravidla. Dále analyzovat etiketu v různých životních situacích a porovnat etiketu odlišných kultur. Z hlediska praktické části pak porovnat kulturní rozdíly v komunikaci a etiketě a pro tento účel se soustředím na porovnání kultury evropských asijských a arabských států. Dále chci zapojit téma stolování, které je výrazně rozdílné napříč kulturami. V rámci uvedeného cíle se nabízejí otázky ohledně znalostí, zkušeností a názorů českých obyvatel na asijskou a arabskou kulturu, komunikaci a stolování, ale také ohledně českých etických a komunikačních zásad. Na základě této ambice práce lze pak stanovit výzkumný problém následovně: Jak česká veřejnost zná a respektuje zásady asijské a arabské komunikace, kultury a etikety? Jak česká veřejnost zná a respektuje etiketu stolování v asijských a arabských zemích? Jak česká veřejnost řeší případné faux pas v situacích, kdy si nedala pozor na zásady asijských a arabských národů či pro ně v nestandardním prostředí? Jak tato pochybení řeší ve standardním prostředí?

3.2 Informační příprava výzkumu

Informační příprava výzkumu ústí do propracování daného problému a ve zjednodušeném představení je fází studia odborných informačních zdrojů (literatury, internetových zdrojů, článků, disertací atd.) korespondující s daným tématem výzkumu.

Jak uvádějí Váňová a Skopal (2017, s. 65) jedná se o zjištění, vyhodnocení a získání tematicky a jinak relevantních získaných informací k řešení stanoveného problému/úkolů. Je to

tedy analýza stavu poznání tématu, je specifickou poznávací aktivitou s vysokou tematickou redukcí.

Fázi přípravy není vhodné podceňovat pro výsledný dosažený úspěch výzkumu a jeho porozumění. V rámci této práce byly pro tuto fázi použity zejména odborné bibliografické zdroje, odborné internetové zdroje a konzultace s vedoucí této práce. Dle stanoveného cíle výzkumu, a to zjistit znalosti, difference, dodržování zásad etikety a stolování evropských, asijských a arabských zemí se současnou komparací kulturních rozdílů v komunikaci a etiketě evropskými respondenty, jsou níže konkretizovány klíčové pojmy a definice. Cílení výzkumu je směřováno v daném kontextu také na momenty respondentů, které bylo těžké společensky vyřešit, popřípadě jakého nechtěného faux pas se dopustili během situací kdy si nedali pozor nebo v prostředí na které nebyli zvyklí. Poté je porovnám se zvyklostmi prostředí, na které zvyklí jsou.

Pojmová základna:

Komunikace = Jejím cílem je sdělit někomu nějakou vlastní myšlenku, vyjádřit konkrétní názor, či také přesvědčit druhého účastníka komunikace o pravdivosti vlastních názorů/postojů (Pech, 2009, s. 8). Jedná se o „*proces přenosu a výměny informací v jakékoli formě, realizovaný mezi lidmi a projevující se nějakým účinkem*“ (Vymětal, 2008, s. 22). Projevy komunikace jsou verbální (slovní, psaná) a neverbální (řeč těla).

Kultura = „*Je vše, co odlišuje člověka od zvířete. Jedná se o historicky a společensky podmíněný souhrn hmotných a duchovních hodnot vytvořených člověkem během společenské a historické praxe, charakterizující dosažený stupeň ve vývoji společnosti. Současně představuje i prostředí, ve kterém jedinec získává představu o tom, jaký význam má přisoudit vlastní zkušenosti. Je tedy pomyslnou zásobárnou návodů k interpretaci okolních podnětů, které daná kultura a společnost poskytují.*“ (Ftorek, 2009, s. 13).

Etiketa = „*Je souhrn správných forem společenského styku, včetně pravidel, která tyto formy styku předpisují...Soustava pravidel a zvyklostí upravujících společenské chování a chování v pracovním styku. Každá společenská skupina se řídí obecně uznávanými pravidly chování, která vycházejí z právních norem, kterými se též vynucují. Dále existují normy chování určené zvyklostmi a udržované pod tlakem dané skupiny.*“ (Gullová, 2013, s. 15-16).

Stolování = Představuje souhrn společenských pravidel dané země, která se dodržují při konzumaci pokrmů a nápojů (Durdová, 2018, s. 201). Jedná se o projevovanou zdvořilost prostřednictvím požadovaných a dobrých způsobů při jídle. Přináší příjemné prožitky a zobrazuje taktnost a pozornost vůči ostatním strážníkům (Johns, 2018, online).

Výzkumný soubor = Výzkumný soubor jsou jevy (osoby, věci, procesy). Nejčastěji se nazývají subjekty výzkumu. Všichni lidé – potenciální respondenti, tvoří základní soubor (Gavora, 2000, s. 59).

Základní výzkumný soubor = „*Soubor všech osob nebo jevů, kterých se výzkumný problém týká*“ (Gavora, 2000, s. 60).

Kvantitativní výzkum = Jedná se o verifikační výzkum. Vybírá zkoumané osoby, aby maximálně reprezentovaly danou populaci. Cílem je vysvětlení jevů a ověření teorie. Zkoumá velké skupiny lidí a směřuje k všeobecnění problému (Gavora, 2000, s. 32, 34).

Kvalitativní výzkum = Jedná se o konstrukční výzkum. Cílí se spíše na konkrétní případy a hluboké proniknutí do konkrétního případu a objevení nových korespondujících aspektů. Cílem je porozumění smyslu jevů a tvorbu nových teoretických východisek. Zkoumá malé skupiny lidí a jejich jedinečnosti, včetně ponoření se do dané situace (Gavora, 2000, s. 32, 34).

Respondent jako výběrový soubor

Z hlediska uvedeného problému a výzkumu lze za respondenta stanovit jakoukoli českou dospělou osobu (tedy 18+, jinak je dle české legislativy nutný souhlas rodičů, což vzhledem k anonymitě dotazovaných nelze zajistit) bez selekce v podobě pohlaví, věku, vzdělání, bydliště v ČR atd. Podmínka potenciálního respondenta je pouze ve znění setkání s asijskou/arabskou kulturou, komunikací a stolováním, a to v jakékoli formě: obchodní jednání, turistická, rodinná, vzdělávací (např. studijní pobyty v dané oblasti) atd.

Rozsah výběrového souboru

Dnešní doba je dobou přehlcení populace různými marketingovými akcemi, včetně různých dotazníkových šetření, proto již není snadné veřejnost k vyplnění dotazníku přesvědčit. Nicméně určitým nástrojem je potenciálním respondentům distribuovat dotazník co nejnázat a dále by neměl dotazník představovat výraznou časovou potřebu. Také není vhodné, aby obsah dotazníku byl nejasný a respondenti tápali nad odpověďmi či kontextem otázek, což bylo vše při sestavování dotazníku respektováno.

Literatura uvádí, že optimální rozsah výběrového souboru představuje, jak velký má být daný souhlas a volí dle časových, materiálních a finančních možností výzkumníka. Platí, že čím větší bude předmětný rozsah souboru, tím bude i vyšší pravděpodobnost, že bude dobře reprezentovat základní soubor (Gavora, 2000, str. 66). Mé časové a finanční možnosti jako studentky bakalářského studia jsou značně omezené, proto jsou využity k vyhledání respondentů sociální sítě a servery na tvorbu dotazníků, které jsou zdarma. Z hlediska rozsahu byl stanoven počet 75 respondentů u každého dotazníku a 5 dotazovaných u rozhovoru.

Nicméně, tento počet nebyl ani po delší době elektronického zveřejnění dosažen, proto byl počet snížen na 50 dotazníků u každého vzoru dotazníku zahrnující 18 otázek, což již bylo dosaženo. Po tomto dosažení kompletně vyplněných dotazníků byl dotazník stažen z možnosti jeho vyplnění.

3.3 Dotazníkové šetření výzkumu

Dotazník je spojen s dotazováním. Jedná se o způsob písemného kladení předdefinovaných otázek a získávání písemných odpovědí. Je nejfrekventovanější metodou zjištění dat a je optimální pro hromadné dotazování. Prvky či položky dotazníku jsou jeho otázky a administrací se označuje zadávání dotazníku (Gavora, 2000, s. 99).

Vlastní struktura dotazníku vycházela z ekonomického přístupu předpokládající konkrétní a jasné formulování otázek, aby nedošlo k nechtěnému vágnímu výkladu otázek či předdefinovaných odpovědi u respondentů. Dále také vlivem požadavku na nižší časovou náročnost při vyplnění dotazníku tak, aby respondenti byli ochotni dotazník vyplnit.

Postup konstrukce dotazníku je v následujícím sledu: úvod, pět otázek cílených na diference a podstatu etikety, dále pět otázek ohledně komunikace, pět otázek na zásady stolování a poslední tři otázky jsou otázkami zjišťující nominální proměnné v podobě pohlaví, věku a vzdělání. Dotazník tak zahrnuje vyjma úvodu čtyři zjišťované oblasti.

Úvod dotazníku oslovuje potenciální respondenty, kdy je vysvětlen důvod jeho vyplnění, anonymity a nízké časové náročnosti. Nicméně klíčové je uvedení identifikace respondentů, pro které je dotazník určen. Krátce jsou také uvedeny pokyny k vyplnění a poděkování.

K reálné konstrukci dotazníku byl zvolen webový server, který se cílí na tvorbu dotazníků a jejich zpřístupnění respondentům, včetně navazujících statistik, kdy se jedná o server www.survio.com/cs. Server tedy umožňuje jednoduše vytvořit otázky a možné odpovědi. Klíčový je ovšem aspekt, že server hlídá komplexní vyplnění dotazníku a správné vyplnění jednotlivých otázek dle jejich zadání, což eliminuje nejen neúplně vyplněný dotazník, ale také chybně vyplněný. Po vyhotovení dotazník je vygenerován jedinečný link, který při prokliku otevře dotazník k vyplnění. Link byl distribuován na sociální síť typu: Instagram, Facebook a dále prostřednictvím emailu na mé kontakty. Dotazník zahrnuje tedy celkem 18 uzavřených otázek.

Předmětné šetření je cíleno na dvě oblasti, a to asijskou a arabskou. Z tohoto důvodu byly vytvořeny a distribuovány dva shodné dotazníky, u kterých bylo vždy změněno pouze označení daného regionu (tedy buď Asie či arabské země). Dvojí dotazník byl vytvořen

z důvodu, že by bylo značně obtížné získat respondenty, kteří by znali jak asijskou kulturu, komunikaci, etiketu a zásady stolování a současně také arabskou. Dotazník určen pro respondenty s asijskými znalostmi je v příloze 1 této práce a v rámci zkracování opakujících názvů se také označuje jako dotazník 1. Dotazník pro respondenty s arabskými znalostmi je zobrazen v příloze 2 této práce jako dotazník 2.

Celkem bylo na serveru vyplněno 50 dotazníků 1 a 50 dotazníků 2. Po tomto počtu byl dotazník ze serveru odstraněn. Díky kontrole serveru, byly všechny dotazníky komplexně vyplněné a použitelné pro interpretaci údajů.

3.4 Metoda rozhovoru

Rozhovor je výzkumnou metodou umožňující zachytit fakta, ale také proniknout intenzivněji do motivů a názorů respondentů. Během rozhovoru lze také vysledovat reakce dotazovaných a dle nich usměrňovat průběh rozhovoru. Výzkumník by měl usilovat o navázání přátelských vazeb a otevřené atmosféry. V rozhovoru lze využít otázek uzavřených, polouzavřených a otevřených. V průběhu lze požádat o dovysvětlení dotazu nebo odpovědi (Gavora, 2000, str. 110).

Respondenti

Respondenti byli vybráni z řad českých delegátů cestovních kanceláří se sídlem v Praze realizující zájezdy do asijských a arabských zemí. Tato volba byla zvolena z důvodu, že u těchto dotazovaných lze předpokládat, že mají zkušenosti s nepříjemnými situacemi během jejich styku se zvyklostmi předmětných zemí. Respondenti byli na základě těchto požadavků (tedy česká národnost a působnost v asijských/arabských zemích) vybráni pracovníky dané cestovní kanceláře, tedy bez vlivu či selekce výzkumníka. Opět zde nebyly kladeny požadavky na věk, pracovní poměr, bydliště, vzdělání atd. Po domluvení přítomnosti delegáta na dané pobočce proběhl předmětný osobní rozhovor ve vyhrazených prostorách cestovní kanceláře. Základní struktura dotazovaných je uvedena v následující tabulce.

Tabulka 1: Základní označení a struktura dotazovaných subjektů při rozhovoru

Označení dotazovaných	Pohlaví	Věkové rozpětí	Znalost prostředí	Celková délka na pozici delegáta
Dotazovaná 1.	Žena	31-40 let	Asijské země	6 let
Dotazovaná 2.	Žena	21-30 let	Arabské země	3 roky
Dotazovaný 3.	Muž	41-55 let	Arabské země	10 let
Dotazovaná 4.	Žena	21-30 let	Asijské země	2 roky
Dotazovaný 5.	Muž	31-40 let	Arabské země	7 let

Zdroj: Vlastní zpracování na základě rozhovorů

Obsah rozhovoru

Před vlastním zahájením rozhovoru byl daný delegát seznámen s anonymitou jeho odpovědí, s nulovým dopadem odpovědí na respondentovo další působení v cestovní kanceláři (či ovlivnění vnímání jeho osoby), s dobrovolností rozhovoru a písemným zaznamenáváním odpovědí výzkumníkem. Z hlediska poměrné neochoty realizovat rozhovor byly otázky maximálně zkráceny (z hlediska obsahu i počtu) tak, aby nebyl rozhovor časově náročný, což byl požadavek téměř všech pracovníků cestovních kanceláří. Obsah rozhovoru byl stanoven do pěti otázek, které jsou uvedeny níže. Konstrukce otázek vyplývala z podstaty výzkumu. Cíl rozhovorů tedy vyplývá z výzkumného problému, a tedy i cíle této práce. Konkrétně je cílem: Zjistit, jak česká veřejnost řeší případné faux pas v situacích, kdy si nedala pozor na zásady asijských a arabských národů či pro ně v nestandardním prostředí? Jak tato pochybení řeší ve standardním prostředí? Otázky rozhovoru jsou v následující podobě:

1. Jakou oblast více navštěvujete, asijskou či arabskou a jak dlouho (v letech)?
2. Při jaké situaci jste se dopustil/a faux pas ohledně opomenutí tamních kulturních, společenských zásad či zásad u stolování?
3. Faux pas vzniklo z neznalosti tamních zvyků či jen jejich opomenutím?
4. Jak jste toto pochybení řešil/a? Mělo opomenutí vliv na další vazby se zainteresovanými cizinci? Případně jaký dopad?
5. Jak byste shodné faux pas řešil/a v podmínkách ČR?

V příloze 3 této práce je pak vložen reálný vzor formulář při rozhovoru.

Průběh rozhovoru

Jak již bylo uvedeno výše, rozhovor proběhl vždy po domluvě s pracovníkem cestovní kanceláře, a to v konkrétní den a čas. Rozhovor probíhal s daným delegátem v prostorách kanceláře. Délka trvání rozhovoru byla dle daného dotazovaného v rozmezí 10-20 min. Dotazovaný byl primárně seznámen s uvedenými aspekty rozhovoru (anonymita, dobrovolnost atd.), ale také s použitím výstupů rozhovoru pro zpracování odborné bakalářské práce. Následně byl prezentován dotazovanému stručný obsah otázek a nutné písemné zaznamenávání odpovědí. V neposlední řadě bylo uvedeno, že se dotazovaný může v průběhu na cokoli ptát, c případě nejasností a pokud by měl s nějakou otázkou závažný problém, může odpověď odmítnout.

3.5 Interpretace údajů

„Interpretace znamená vysvětlení a vyhodnocení. Jinými slovy, je třeba číslům vdechnout život. Hlavním výstupem z výzkumu nejsou údaje, ale jejich interpretace“ (Gavora, 2000, s. 136).

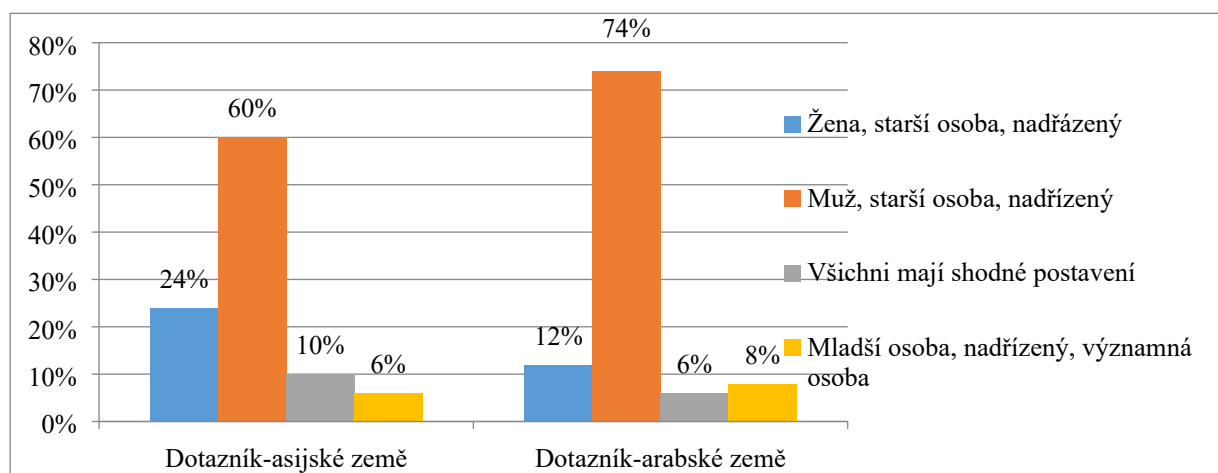
V obecném pojetí tedy představuje interpretace údajů transformaci výstupů daného výzkumu do popisu, vzájemné komparace dílčích výstupů, následných závěrů a doporučení pro optimální řešení analyzované oblasti či problému. V této práci byly z hlediska zvolených výzkumných metod shromážděné údaje interpretovány prostřednictvím jejich statistického zpracování ve výstupu ve formě grafického, tabulkového a slovního vyjádření. K tomuto procesu byly využity dílčí programy operačního systému Microsoft Windows, a to tabulkový procesor Microsoft Excel a textový procesor Microsoft Word. Vlastní interpretace pak spočívá ve vzájemné komparaci dat, stanovování možných souvislostí a rozporů.

3.6 Výsledky a závěry šetření

Jako první jsou níže představeny výsledky a závěry kvantitativního výzkumu ve formě dotazníkové šetření. Následují výsledky a závěry kvalitativního výzkumu ve formě rozhovoru.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 100 respondentů. Vlivem elektronického vyplňování dotazníků a kontroly správnosti vyplňování byly všechny dotazníky vyplněné a použitelné pro zpracování výstupů. Následující grafy a tabulky předkládají výstupy šetření.

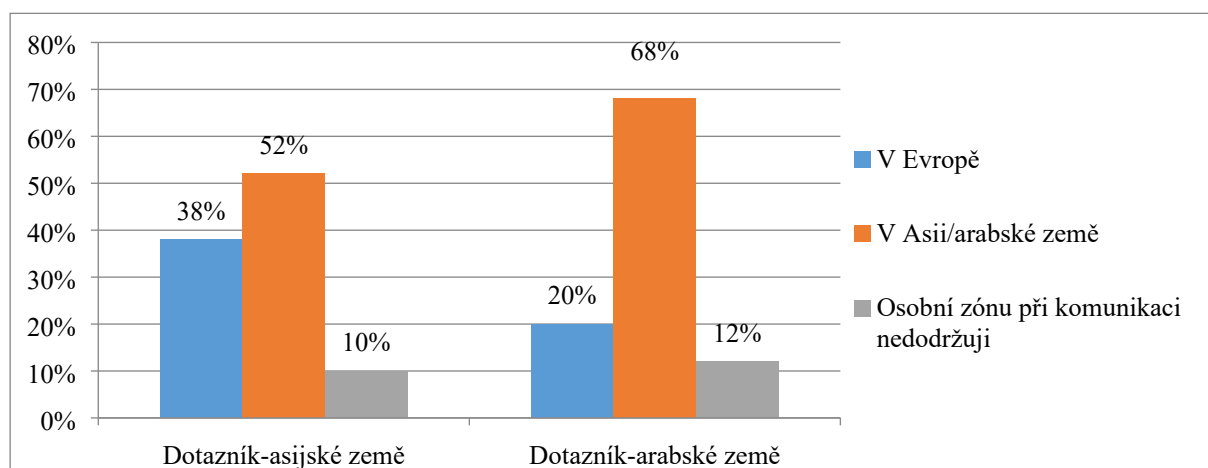
Graf 1: Jaké osoby mají na daném kontinentě vyšší postavení?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

První otázka dotazníku zjišťovala, jak respondenti vnímají postavení žen v Asii a arabských zemích. Z výstupů je zřejmé, že ženy nejsou u obou skupin respondentů vnímány za nejvyšší osobu z hlediska společenského postavení, ale za tyto osoby považují muže, starší osoby nebo nadřazené. Je patrné, že respondenti kulturu dobře znají a jsou seznámeni s tamní společenskou hierarchií, která je odlišná od evropské. Intenzivnější postavení mužů pak bylo uvedeno u arabských zemí, což uvedlo celkem 37 dotazovaných (74 %) u asijských poměrů se jednalo o 30 dotazovaných (60 %). Jako další byla pak již uvedena shodně žena (v Asii 24 %/12 osob, u arabských zemí 12 %/6 osob). Je patrné, že postavení ženy tedy není z hlediska hierarchie nijak výrazné v dané kultuře, ale větší postavení se jí dle respondentů přisuzuje v asijských zemích, což může být také dáno faktem, že v arabských zemích existuje mnohoženství, což postavení žen v očích konzervativnějších Evropanů může značně snižovat. Nicméně výstupy odpovídají teoretickým východiskům.

Graf 2: Ve které oblasti vnímáte tolerantnější či bližší osobní zónu při osobním kontaktu?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

V grafu 2 jsou zobrazeny získané výstupy otázky 2 dotazníku 1 a 2, která zjišťovala, které národy vnímají respondenti za otevřenější z hlediska dodržování či vzdálenosti osobní zóny při komunikaci. V Evropě je tato zóna v rozmezí 0,5-1 m. Z hlediska určité otevřenosti či blízkosti při osobním kontaktu respondenti uvedli za „tolerantnější“ arabské národy, a to ve výši 34 (68 %) dotazovaných. Asijské národy jsou ovšem také vnímány za přístupné, ale dle respondentů v nižší míře, konkrétně se jedná o polovinu dotazovaných (26/52 %). I zde lze konstatovat, že respondenti znají předmětné kultury či vycházejí z komplexního náhledu na zemi, kdy se mohou Asiaté jevit více rezervovaní oproti Arabům, ale ne díky povýšenosti, ale všudypřítomnému projevování úcty druhé osobě.

Tabulka 2: Označte pravdivost následujících výroků dle Vašeho mínění (v %)

Výroky o evropských zásadách etikety	Dotazník 1				Dotazník 2			
	Četnost výroku EVROPA		Četnost výroku ASIE		Četnost výroku EVROPA		Četnost výroku arabské země	
	P*	N**	P	N	P	N	P	N
Při setkání se podává ruka	92	8	24	76	90	10	20	80
Jako první podává ruku muž	38	62	70	30	28	72	74	26
Striktně se dodržuje dochvilnost	90	10	14	86	86	14	10	90
Při setkání se vždy prvně představuje žena	80	20	10	90	82	18	6	94
Žena chodí vždy po boku muže, a to zpravidla na pravé straně	96	4	42	58	92	8	4	96
Muž otevírá dveře ženě nebo významnější osobě	98	2	74	26	86	14	10	90
Při setkání se vždy vyžaduje oční kontakt	100	0	38	62	96	4	70	30
Oděvy se odkládají v dané místnosti	88	12	60	40	80	20	64	36
Etiketa vyžaduje nechávat obuv přede dveřmi domu	40	60	80	20	32	68	10	90
Ruce v kapsách jsou považovány za netaktnost	90	10	98	2	92	8	80	20
Fyzický kontakt při komunikaci není striktně nevhodný	72	28	30	70	82	18	42	58
Zívání či kašláni bez zakrytí úst je porušení dobrých mravů	90	10	68	32	80	20	48	52
Obecná témata v komunikaci se nesměřují na politické oblasti, náboženství či rodinu	66	34	70	30	52	48	86	14
Nevhodné je ukazovat na osobu ukazováčkem	60	40	80	20	52	48	74	26

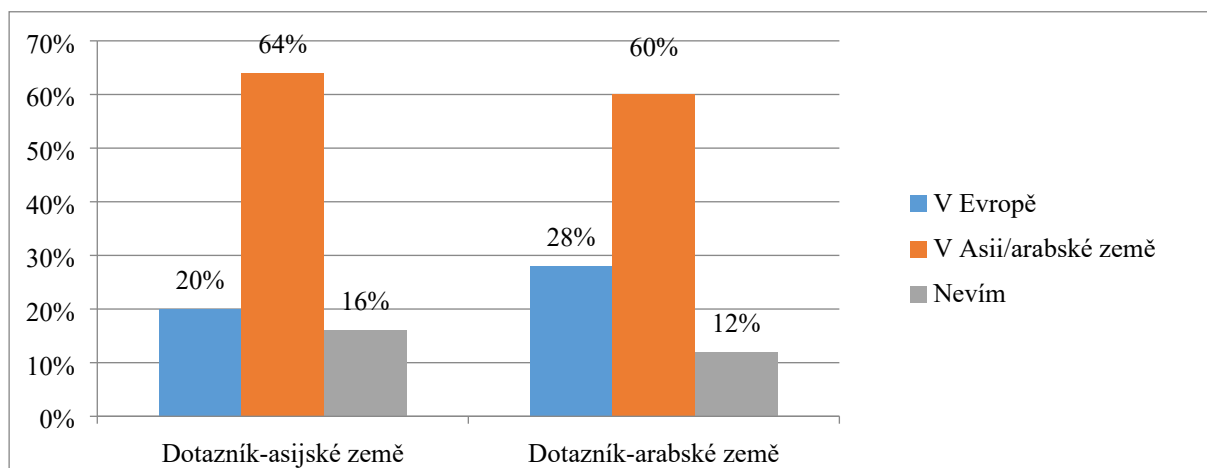
* = PRAVDA, ** = NEPRAVDA

Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Otázka 3 dotazníků zahrnovala více aspektů/výroků, kdy respondenti označovali jejich pravdivost v rámci evropské etikety a etikety komparované oblasti. Z výstupů je primárně patrná rozdílnost evropské etikety od asijské a arabské, které jsou si dle názorů respondentů tedy bližší v dílčích zásadách společenské etikety. Deskripce jednotlivých výroků a jejich pravdivost/nepravdivost by byla z hlediska „čtivosti“ práce značně nezajímavá, proto shrnu

základní zjištěná fakta. Vyjma již uvedeného je dále patrné, že respondenti se výrazně neodchylují od jednotlivých tvrzení, což poukazuje na poměrně jednotné znalosti, které tedy umí aplikovat v praxi. V Evropě je zřejmé respektování postavení ženy, což u zbylých národů je naopak potlačováno. Oční kontakt je vyžadován u Evropanů a Arabů, u Asiatů pak naopak respondenti uvedli správně opačně znějící zásadu očního kontaktu. Jednotně negativně vnímané gesto ve všech oblastech a u většiny respondentů jsou ruce v kapsách. V Evropě se dále více toleruje možný fyzický kontakt mezi lidmi. Ani u jednoho národu pak není vhodné směřovat komunikaci na politiku, náboženství či rodinu. Dalším shodným prvkem je nevhodnost ukazování prstem na konkrétní osobu.

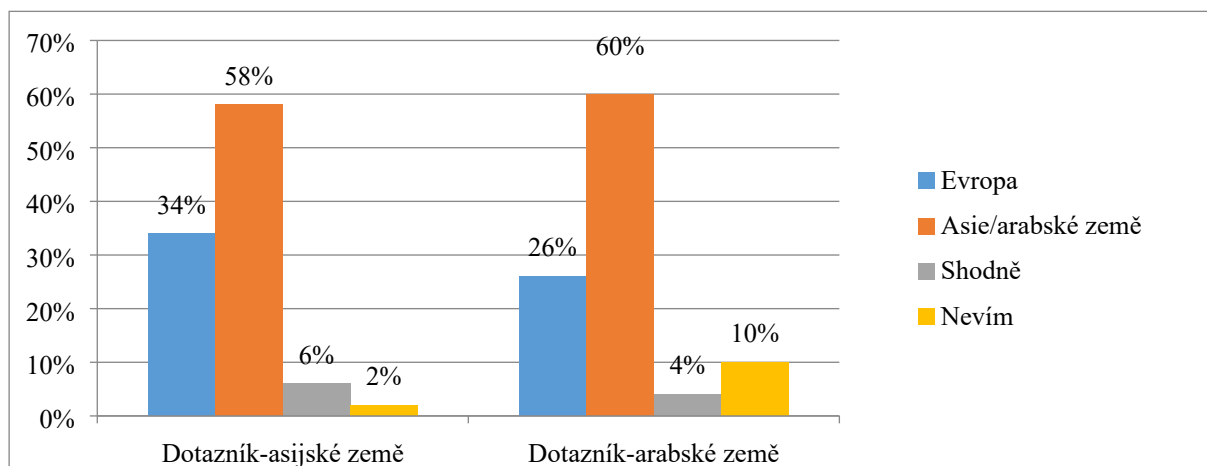
Graf 3: Ve kterém regionu dle Vašeho názoru má nedodržení etikety negativnější dopad na další vztahy mezi komunikujícími osobami?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Výstupy otázky 4 jsou zobrazeny v grafu 3 této práce, kdy bylo zjištěno, jak je dle respondentů v dané oblasti vnímáno či tolerováno nedodržení dané etické zásady. Z hlediska mých závěrů u grafu 2 (otázka 2 v dotaznících) jsem očekávala znatelnější rozdíl, kdy ovšem i dle mého očekávání méně tolerantní u porušení zásad jsou obyvatelé Asie, což označilo celkem 64 % (32) dotazovaných. Naproti tomu za méně tolerantní arabské národy označilo celkem 60 % (tedy 30) respondentů. Zajímavé bude srovnání, zda se tento výstup bude shodovat i s výstupy rozhovorů zobrazených níže.

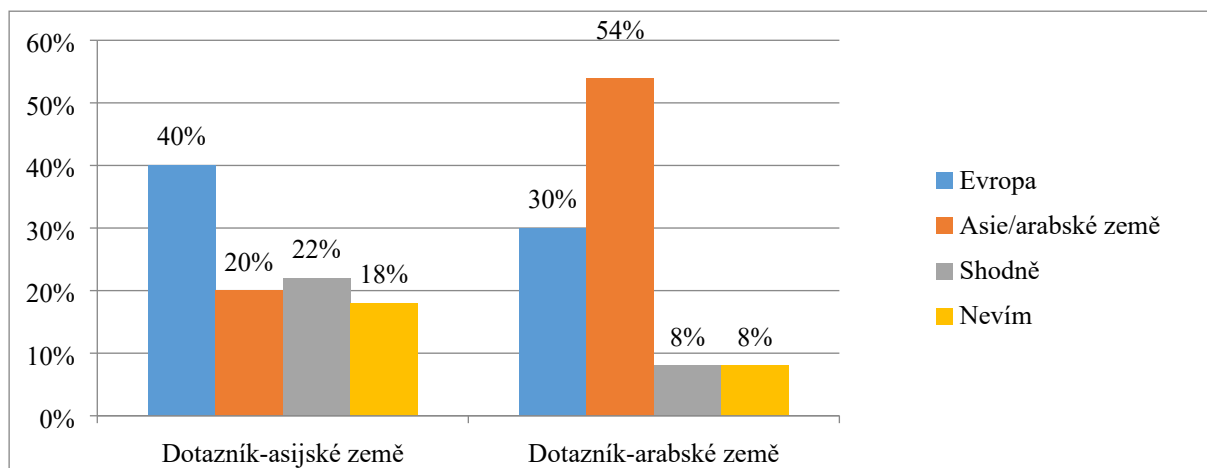
Graf 4: Ve které oblasti dle Vašeho názoru striktně dodržují zásady etikety?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Poslední otázka cílená na etiketu zjišťovala nejvyšší míru dodržování zásad etikety u předmětných oblastí v komparaci s Evropou. Odpovědi respondentů částečně reflektují odpovědi předchozí otázky, kdy respondenti jednoznačně uvádějí nižší míru dodržování zásad u Evropy oproti Asii i arabským zemím. Konkrétně Asii označilo celkem 29 dotazovaných (58 %) a arabské země pak obdobný počet 30 respondentů (60 %).

Graf 5: Ve kterém regionu se více užívají při komunikaci neverbální prvky?

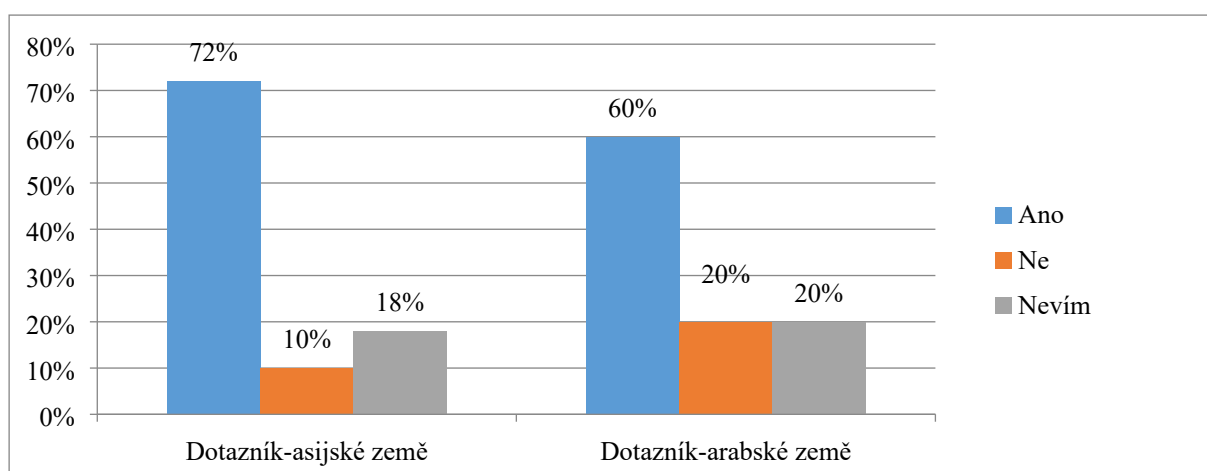


Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

První otázka zjišťující aspekty komunikace daných národů nese v dotaznících č. 6. Otázka zjišťovala, u kterých národů respondenti vnímají používání neverbálních prvků komunikace, zda u Evropy vs Asie, či Evropy a arabských zemí. Z hlediska neverbálních

projevů Evropanů v komparaci s Asií dle šetření jsou Evropané více gestikulujícími národy, což uvedlo celkem 20 dotazovaných, 10 dotazovaných naopak uvedli asijské národy a 11 dotazovaných uvedlo shodnou míru použití gestikulace. U komparace Evropanů s Arabi pak za více gestikulující národy 27 (54 %) respondentů vnímají naopak arabské národy a 15 naopak Evropany. Výstupy této otázky mohou být dány nejen znalostí národů, ale také jejich dynamikou projevu, což by také odpovídalo četnosti odpovědí.

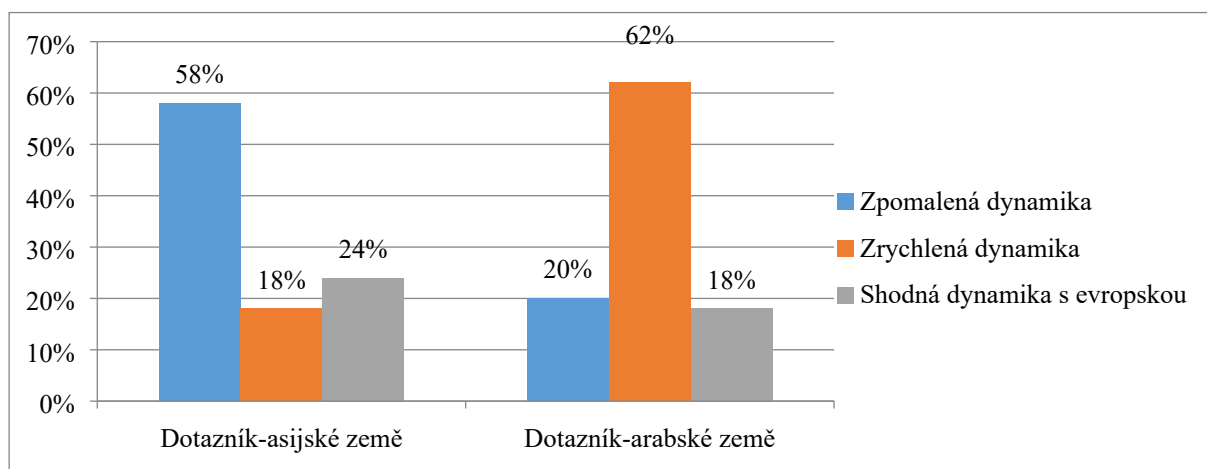
Graf 6: Vnímáte rozdíly etické vhodnosti gestikulace při komunikaci v Evropě a v Asii/arabských zemích (např. kývání rukou ve smyslu přilákání osoby k sobě)



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

V grafu 6 jsou zobrazeny výstupy šetření zjišťující vnímanou vhodnost z hlediska etikety při využívání gestikulací v komunikaci. Výstupy jsou v jednoznačném a shodném znění. Respondenti znající asijské poměry v celkovém počtu 36 uvedli, že gesta jsou vhodná zejména v komunikaci v rámci Evropy, shodné závěry uvedli respondenti dotazníku 2, ale v nižší míře (30 dotazovaných), kdy 10 respondentů „dovoluje“ gestikulovat také u arabské komunikace. Uvedené závěry mohou být ovlivněny větší vnímanou tolerancí evropských národů vůči komunikačním projevům.

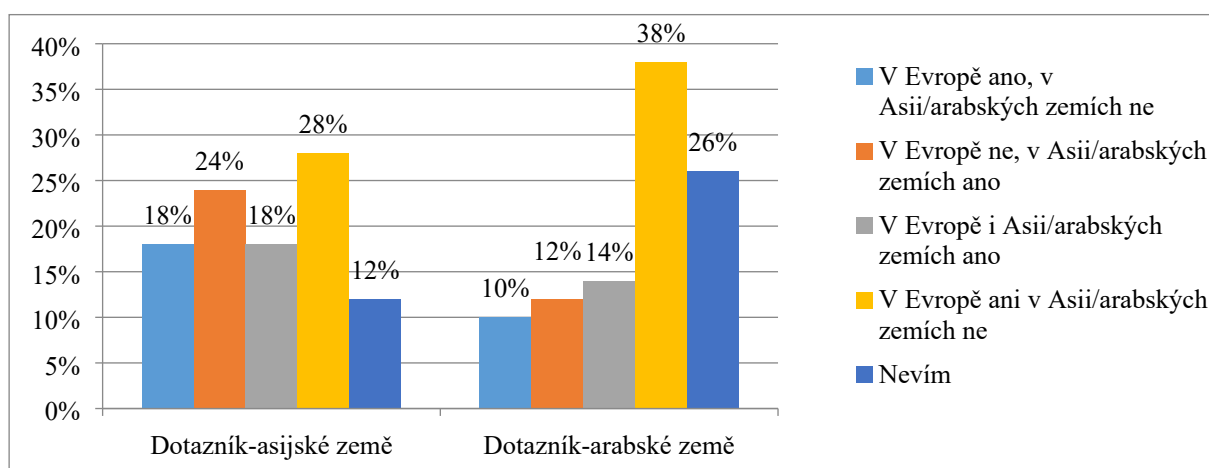
Graf 7: Jaká dynamika verbální komunikace dle Vašeho mínění převažuje v Asii/arabských zemích oproti evropské?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

V otázce 8 (graf 7 této práce) je zjišťována komparace dynamiky verbální komunikace u Evropy vs Asie a Evropy vs arabské národy. Dle výstupů šetření jsou asijské národy ve verbální komunikaci více zdrženlivý a klidnější oproti Evropanům, což uvedlo celkem 29 respondentů (58 %). U komparace mezi evropskou a arabskou verbální komunikací je situace opačná a respondenti ve výši 62 % (31), že arabská komunikace je více dynamická. Výstup lze zhodnotit jako shodný s náturou jednotlivých národů uvedených v teoretické části práce.

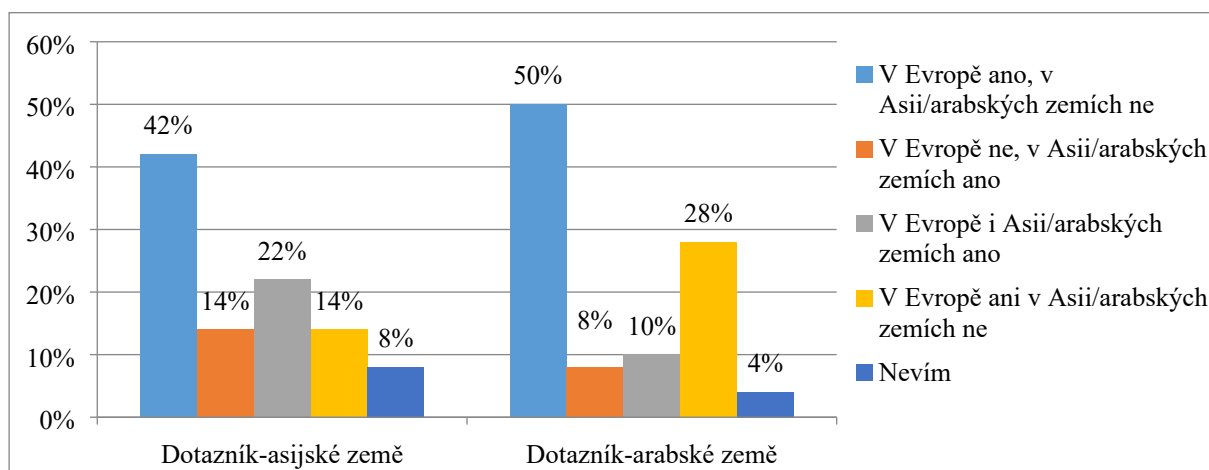
Graf 8: Opakování již vyřčených výroků v komunikaci je považováno za neslušné?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Předposlední otázka cílená na komunikaci zjišťovala možno zanedbatelný aspekt, ale v rámci dobrých vztahů a mravů mezi komunikujícími se jedná o neméně důležitý aspekt v podobě kladného či negativního vnímání často opakovaných výroků během komunikace. V teoretické části bylo uvedeno, že u arabské komunikace je až vyžadováno či běžně využíváno opakování již vyřčeného. V Evropě by se na tento proces komunikace mohlo nahlížet jako na nedostatečnou pozornost či až agresivní vnučování názorů. Respondenti dotazníků 1 a 2 se v odpovědích mírně rozcházejí. Konkrétně tedy respondenti dotazníku 1 i 2 ovšem nepotvrdili uvedená teoretická východiska, kdy 28 % (14) dotazovaných uvedli, že v Evropě i v Asii se nejedná o neslušnost. U respondentů dotazníku 2 tuto předdefinovanou odpověď dokonce uvedlo celkem 38 % (19) dotazovaných. Uvedenou teoretickou premisu pak v dotazníku 1 potvrdilo jen 18 % (9) osob a u dotazníku 2 pak pouze 10 % (5) osob. Je tedy patrné, že respondenti nevnímají možné opakování výrazů na evropském poli za neslušné, což ovšem nelze potvrdit.

Graf 9: Při komunikaci etika dovoluje mluvit, zdravit atd. celou skupinu zúčastněných osob?

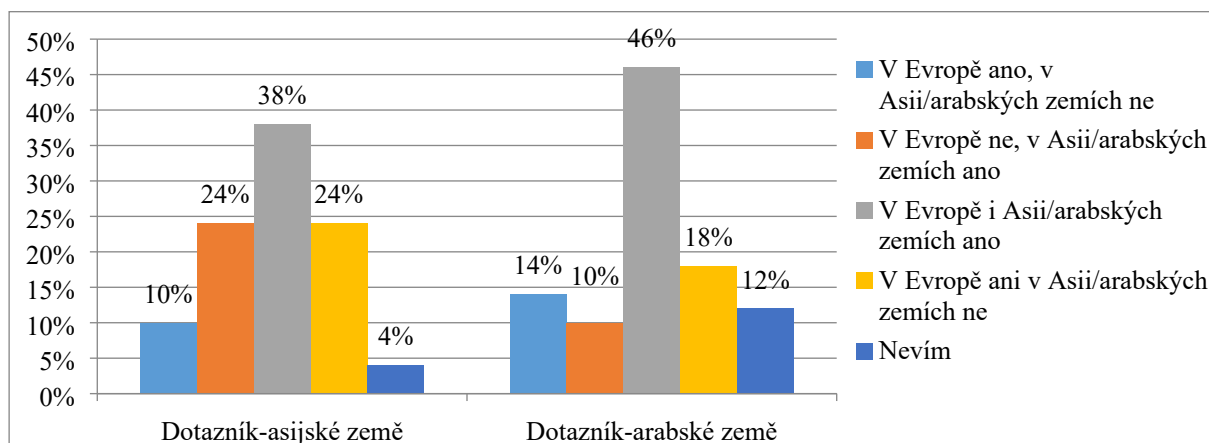


Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Poslední otázka 10 cílená na zjištění aspektů komunikace uzavírala tuto sekci dotazníků prostřednictvím zjištění, zda je možné v rámci dodržení etikety, při pozdravu, projevu atd. hovořit jednotně ke skupině, či je nezbytné např. pozdravit každého zvlášť, což jak víme z teorie je vyžadováno u obou zbylých komparovaných oblastí. Zde již odpovědi odpovídají teoretickým předpokladům v první části této práce, kdy tedy v Evropě lze uvedené aspekty realizovat, aniž by došlo k pohoršení přítomných osob, ale v Asii nikoli, což označilo celkem 42 % (21 osob). U arabských zemí se jedná o shodný teoretický výstup, tedy je vyžadováno

např. každou osobu přivítat zvlášť, což uvedlo celkem 25 dotazovaných (50 %). Zde je patrné, že respondenti mají větší znalosti či zkušenosti ve vítání či střetnutí dvou daných národů než v přesném obsahu požadované vzájemné komunikace. Znalosti respondentů v tomto kontextu lze tak označit za spíše základní.

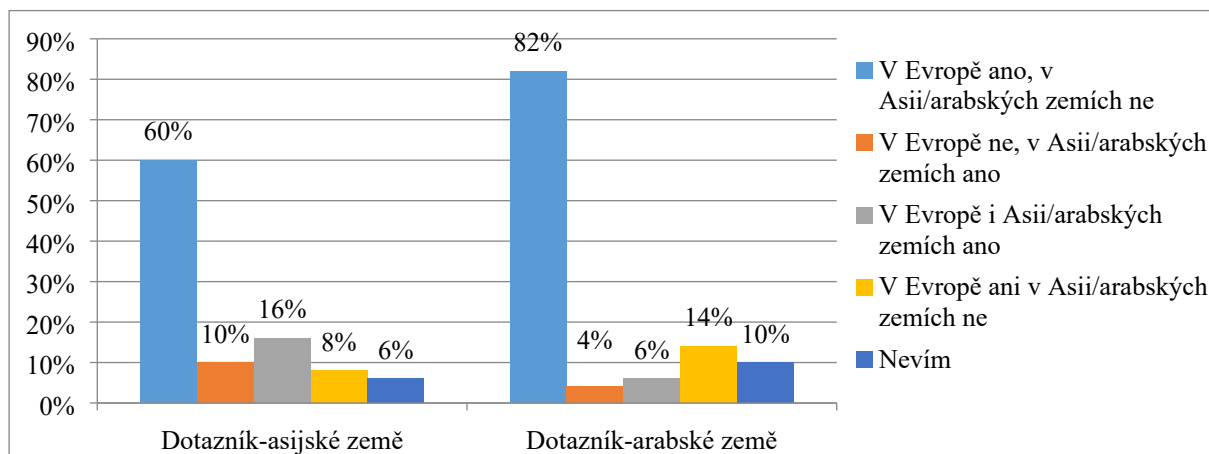
Graf 10: U stolování sedí hostitel vždy čelem ke dveřím a vždy se respektuje hostitelem stanovený zasedací pořádek?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Otázka 11, jejíž výstupy jsou představeny v grafu 10 této práce analyzovala aspekty poslední sekce, a to zásad stolování vybraných lokalit. Konkrétně v této otázce bylo zjišťováno, zda se respondenti shodují s teorií, která uvádí, že hostitel ve všech předmětných oblastech vždy sedí čelem ke dveřím a vždy je nutné respektovat jeho stanovený zasedací pořádek. I zde pak většina respondentů potvrzuje své znalosti a shodnost s teorií, kdy větší shoda je u respondentů arabských zemí, kteří ve výši 46 % (23) uvedl, že se jedná o pravidlo platící v Evropě i arabských zemích. U respondentů dotazníku cíleného na asijské zásady se pak jedná o nižší, ale převažující počet odpovědí, a to v celkové výši 38 % (19).

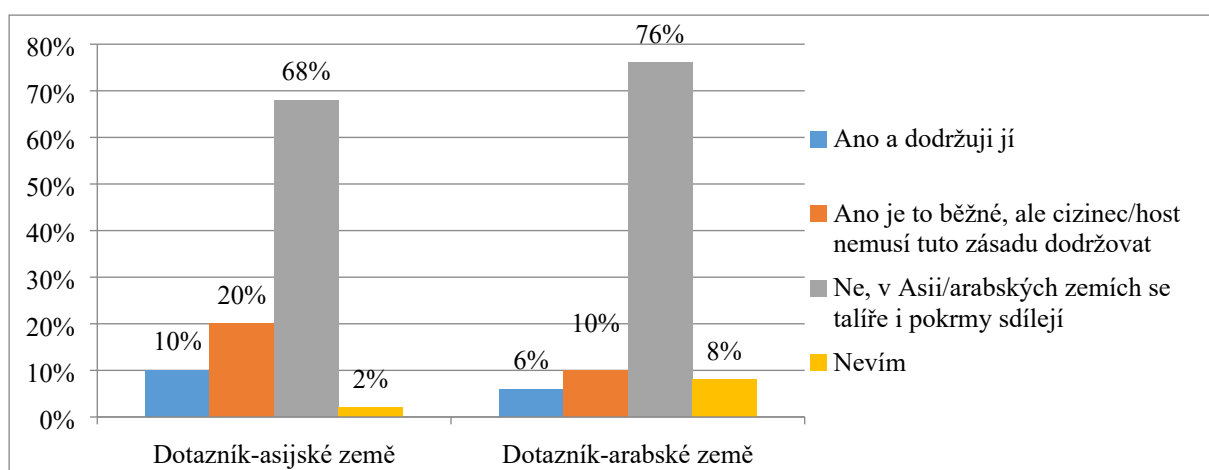
Graf 11: Při stolování muž vždy prvotně zohledňuje postavení ženy ve společnosti (např. usedá první ke stolu, muž jí otevírá dveře atd.)?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Graf 11 zobrazuje výstupy další položky dotazníku v obsahu zjištění, zda při stolování muž vždy zohledňuje primární postavení ženy, což jak opět z víme z teorie platí pouze u Evropanů. U výsledků je zřejmá veřejná znalost poměrů postavení žen v předmětných lokalitách, kdy se respondenti jednotně shodli, že uvedený dotaz platí v Evropě, ale ve zbylých lokalitách nikoli, co u dotazníku 1 uvedlo celkem 60 % (30) dotazovaných a u dotazníku 2 pak dokonce 82 % respondentů (41).

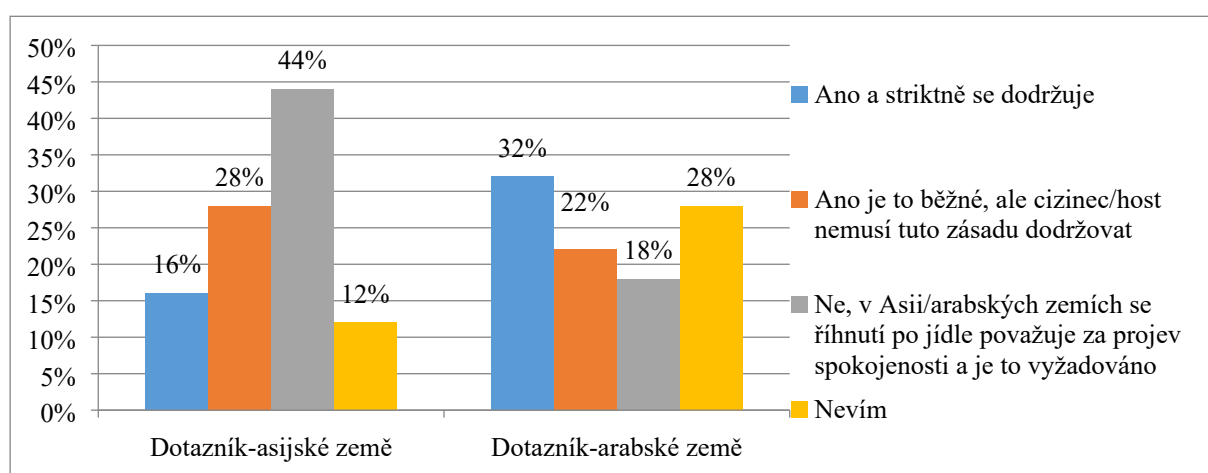
Graf 12: Při stolování není v Evropě vhodné sdílet talíř s dalšími strážníky. Dle Vašeho mínění a znalostí je tato zásada stolování platná i v Asii/arabských zemích?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Otázka 13 dotazníků 1 a 2 zjišťovala, zda respondenti znají základní zásadu stolování v obou komparovaných oblastech ve znění, že v Asii i arabských zemích se pokrm servíruje na 1 velký talíř a je zcela běžné, když „spolustrávníci“ berou/přidávají, ochutnávají atd. z misky dalšího hosta. Je patrné, že většina dotazovaných tyto zvyky arabských i asijských zemí zná. U asijského dotazníku se jednalo o celkem 34 osob (68 %) a i arabského dokonce o 38 respondentů (76 %).

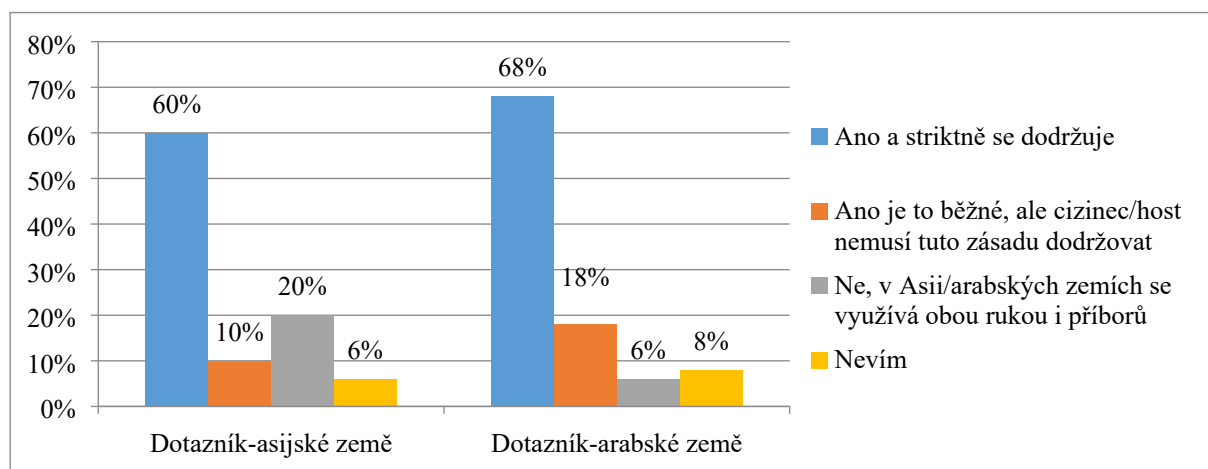
Graf 13: Při stolování není v Evropě vhodné projevovat se zvuky typu: říhání, mlaskání atd. Dle Vašeho mínění a znalostí je tato zásada stolování platná i v Asii/arabských zemích a dodržuje se?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Předposlední otázka 14 cílená na stolování vybraných oblastí této práce, jejíž výstupy ze šetření jsou zobrazeny v grafu výše zjišťuje znalost zcela rozdílných etických zásad v Evropě a Asii/arabských zemích. Jedná se o tabu v Evropě a poměrně také v arabských státech, v podobě hlasitých projevů během či po jídle (říhání, mlaskání, srkání atd.), což je ovšem ve zbylých oblastech považováno za projev spokojenosti a tamní etiketa dokonce vyžaduje projevování těchto hlasitých zvyků během stolování. Respondenti opět projevili značné znalosti/zkušenosti i v této otázce, kdy 44 % (22) uvedl, že opravdu vnímají, že jsou uvedené projevy součástí asijské etikety stolování. U arabských výstupů ovšem byl poměrně vysoký počet respondentů, kteří nedokázali na otázku odpovědět (28 %/14 osob) a 32 % (16) osob pak uvedlo, že se to v zemi poměrně striktně dodržuje.

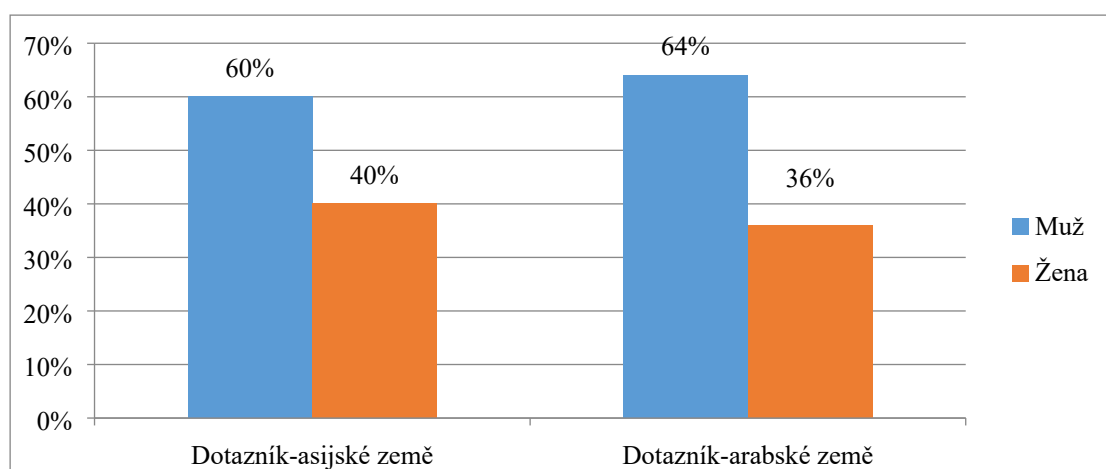
Graf 14: Setkal/a jste se při stolování v Asii/arabských zemích s používáním pouze pravé ruky k jídlu? Pokud ano, dodržel/a jste tuto zásadu?



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Otázka 15 uzavírá zjištění ohledně dodržování a podstat zásad stolování. I zde výsledky šetření potvrdily dostatečnou znalost respondentů z hlediska zásad stolování v Asii a arabských zemích, kdy dle teoretických východisek je v těchto oblastech výrazným etickým pochybením použití levé ruky při jídle, protože na levou ruku se nahlíží jako na „nečistou“. K podávání pokrmů do úst tedy slouží jen pravá ruka (což tedy v Evropě neplatí) a je nutné tuto zásady v zahraničí dodržovat, čehož jsou si respondenti vědomi, a to u dotazníku 1 ve výši 30 dotazovaných (60 %) a u respondentů dotazníku 2 68 % (34).

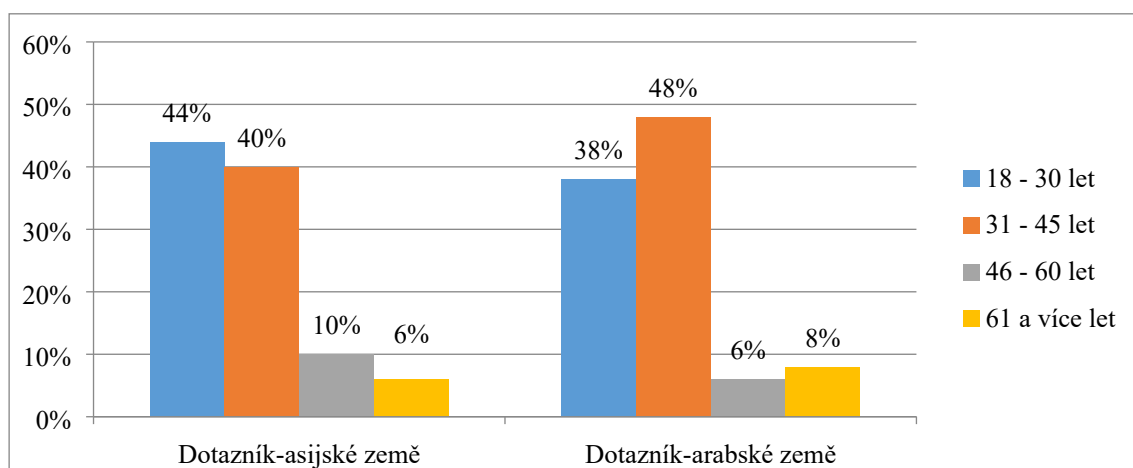
Graf 15: Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

13. otázka šetření zjišťovala, zda dotazník vyplňuje muž či žena. Shodně jako u dalších základních proměnných, v předmětné otázce je proměnná ve formě „pohlaví“, se jedná o proměnnou nominální, u které se hodnoty kvalitativně odlišují. Z výsledného počtu 100 respondentů je zřejmé, že u dotazníku asijských zemí i u dotazníku arabských zemí převládají mužští respondenti. Z uvedeného celkového počtu je zastoupeno u dotazníku 1 celkem 20 žen (40 %) a 30 (59 %) mužů. U dotazníku 2 (arabské země) je pak převaha mužů mírně znatelnější, kdy se jedná o 32 mužů (64 %) a 18 žen (36 %). Daný výstup může být způsoben nejen vyšší ochotou mužů vyplnit dotazník, ale mohl se zde také projevit fakt, že muži mohou více času trávit na internetu a sociálních sítích či jsou ochotnější dotazník vyplnit.

Graf 16: Věkové rozhraní respondentů

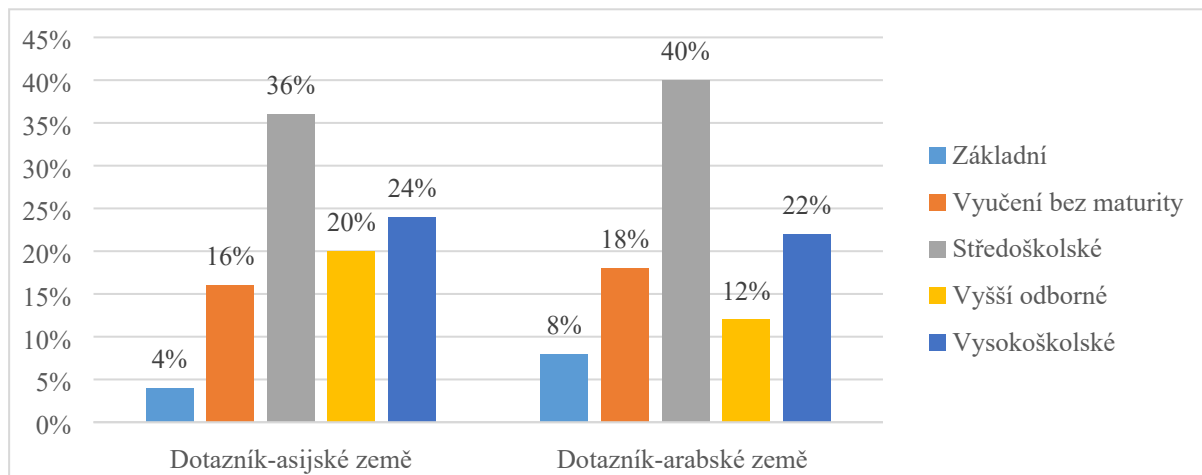


Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Předposlední otázka celého dotazníkového šetření byla cílena na další nominální proměnnou, a to na věkovou strukturu respondentů. I když se mohou tyto základní otázky jevit jako „nadbytečné, doplňkové“ atd., nelze jim tento status přiřazovat, protože starší populace může mít více zkušeností s předmětnými aspekty zemí a může také vnímat více jejich význam v dnešním světě. Z výstupů šetření je zřejmé, že u dotazníku určeného pro respondenty se znalostí asijských zvyků převažují respondenti mladšího věku v rozmezí 18-30 let. U dotazníku arabských zemí se pak spíše jedná o respondenty středního věku v rozmezí 31-45 let. Konkrétně pak respondenti dotazníku 1 byli v nejčetnějším zastoupení v počtu 22 respondentů (44 %), následovanými osobami ve věku 31-45 let v počtu 20 (40 %). Nejméně dotazník vyplnili respondenti nad 61 let, kdy se jednalo o 3 respondenty (6 %). U dotazníku 2 byli tedy nejčetněji zastoupeni respondenti středního věku, a to v počtu 24 osob (48 %)

s následnými mladšími osobami 18-31 let v počtu 19 osob (38 %). Nejméně čtenou skupinu zde tvoří osoby ve věku 46-60 let, a to ve výši 3 (6 %).

Graf 17: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování z výstupů šetření

Poslední otázka analyzovala zastoupení respondentů z hlediska jejich dosaženého nejvyššího vzdělání. U obou skupin respondentů převažují osoby středoškolským vzděláním, a to ve výši 36 % (18 osob) dotazník 1 a 40 % (20 osob) dotazník 2. Ve shodné tendenci navazují vysokoškolsky vystudovaní respondenti, a to ve výši 24 % (12 osob) dotazník 1 a 22 % (11 osob) dotazník 2. Nejméně zastoupení jsou respondenti se základním vzděláním (8 %/4 osoby dotazník 1, 4%/2 osoby dotazník 2).

Jak jsem již několikrát zmínila výše, součástí výzkumu je také rozhovor s 5ti respondenty. V následujícím tabulkách jsou představeny výstupy rozhovoru s navazujícím vyhodnocením. Odpovědi byly pouze upraveny do „čtivé“ formy ohledně eliminace slovních přesmyček, pomlky atd. Klíčové výstupy odpovědí jsou v nezměněné podobě. Následující tabulky představují odpovědi z rozhovorů na pět otázek, které byly uvedeny v kapitole 2.4 této práce. Tedy konkrétně tabulka 3 představuje odpovědi dotazované delegátky označené jako dotazovaná 1.

Tabulka 3: Výstupy rozhovoru – Dotazovaná 1

Dotazovaná 1	Odpověď
Otázka 1	<i>Asijskou oblast, zhruba 4 roky</i>
Otázka 2	<i>Asi nejnejpříjemnější faux pas bylo při návštěvě tamní rodiny, která mne pozvala na oslavu. V Asii platí, že, když hostitel nejí, nejí ani ostatní, na což jsem zapomněla. Hostitel chtěl pronášet řeč k oslavenci během jídla, ale já to nezaregistrovala, až když utichla místnost a všichni sledovali mou osobu.</i>
Otázka 3	<i>Zásadu jsem znala, ale nemám ji zažitou, takže jsem si na ní zrovna nevzpomněla a ani jsem nezaregistrovala odložení hůlek hostitelem.</i>
Otázka 4	<i>Další vztahy narušeny nebyly, ale nepříjemné to pro mne bylo. Pochybení jsem řešila skloněním hlavy, sklopením zraku k zemi a opakovanou omluvou k hostiteli a lehkým úsměvem.</i>
Otázka 5	<i>V ČR je možné jíst i když dojí hostitel, ale kdybych se dopustila něčeho podobného nejspíše bych se pouze omluvila a více bych se k tomu nevyjadřovala. V ČR nejsou zásady a omluva tak striktní.</i>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě rozhovorů

Tabulka 4 ve shodné struktuře zobrazuje odpovědi dotazované delegátky označené jako dotazovaná 2.

Tabulka 4: Výstupy rozhovoru – Dotazovaná 2

Dotazovaná 2	Odpověď
Otázka 1	<i>Arabské země, rok a půl</i>
Otázka 2	<i>Jednalo se o situaci v restauraci, kdy mi spadl kousek chleba na zem. Chléb jsem zvedla a položila na talířek na stole. Následně mě sousední host upozornil, že kousek musím očistit a sníst, což je v zemi zásadou koránu. Ihned jsem tak učinila.</i>
Otázka 3	<i>Tento zvyk jsem do té doby neznala.</i>
Otázka 4	<i>Poděkovala jsem za radu a omluvila se, nicméně nálada u stolu se na chvíli „ochladila“ až postupem hovoru byly vztahy opět spíše přátelské.</i>
Otázka 5	<i>U nás tato zásada neplatí, ale když poruším nějakou zásadu u stolování pak se také pouze omluvím, takže asi obdobně.</i>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě rozhovorů

Další navazující tabulka 5 shrnuje klíčové informace odpovědí dotazovaného delegáta označovaného „dotazovaný 3“.

Tabulka 5: Výstupy rozhovoru – Dotazovaný 3

Dotazovaný 3	Odpověď
Otázka 1	<i>Arabské státy, původně jsem více jezdil na západ, přibližně 3 roky</i>
Otázka 2	<i>No, povedlo se mi opravdu nepříjemné faux pas, které si od té doby vždy připomenu, když jsem opět v arabských zemích. S partnery pobočky cestovní kanceláře, se kterou spolupracuje naše česká pobočka jsme šli všichni společně na večeri (včetně „vedoucího“). Po příchodu jsem si standardně usedl do pohodlného tureckého sedu, kdy jsem stále hovořil anglicky s tamním kolegou. Když jsem dosedl konverzace utichla, což ovšem není v zemi nijak neobvyklé, nevěnoval jsem tomu příliš pozornosti. Po krátké chvíli se ovšem začal nést „šum“ u stolu, kdy si vzájemně kolegové začali pošeptávat. Následně začal vedoucí výrazně zvyšovat hlas a značně gestikulovat mým směrem (hovořil arabsky a v té době jsem mu nerozuměl), soused u stolu pak ukázal na mou podrážku. Jak jsem usedal přeložil jsem levou nohu přes pravou, a to podrážkou nahoru, což se v zemi zásadně nedělá. Ihned jsem situaci napravil, ale přátelská atmosféra byla ta tam a až hlučnější komunikace mezi přísedícími postupně situaci uklidnila. Ovšem celá následná atmosféra byla k mé osobě spíše v napjatém směru.</i>
Otázka 3	<i>Než jsem začal jezdit do arabských států, seznámil jsem se se všemi tamními zásadami, ovšem, v uvolněné atmosféře jsem na zásadu zapomněl, neměl jsem ji ještě zažitou.</i>
Otázka 4	<i>Ihned jsem podrážku schoval a začal jsem se hlavně směrem k vedoucímu velice omlouvat, ovšem efekt nebyl takový, jaký jsem čekal. Vztahy byly následně chladnější.</i>
Otázka 5	<i>U obdobnému faux pas bych se v ČR asi jen zasmál, nebo u jiného porušení zásad, u nás stačí úsměv, omluva a třeba lehké zesměšnění situace a vztahy se obnoví. V arabských zemích tomu tak není.</i>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě rozhovorů

Předposlední tabulky 6 této kapitoly shrnuje odpovědi dotazované 4.

Tabulka 6: Výstupy rozhovoru – Dotazovaná 4

Dotazovaná 4	Odpověď
Otázka 1	<i>Asie, přes 2 roky</i>
Otázka 2	<i>Faux pas by bylo více, např. jsem měla tendence vyhledávat a používat oční kontakt při setkání. Dále jsem pohládila děti po hlavě, což sice není úplně překročení tamní etiky, ale nemá se to dělat. Ptala jsem se na zdraví atd. Ale asi za nejdůležitější považuji obrácení ryby s talířem, kdy jsem u hostitelů při podávání ryby vzala talíř a otočila jej k sobě. Vůbec jsem nevěděla, že se to v zemi nesmí, což mi až vysvětlil hostitel, kdy mi ukazoval prstem, že takto ne. Poté mi hostitelka vysvětlila smysl zásady.</i>
Otázka 3	<i>Zásadu jsem neznala.</i>
Otázka 4	<i>Pozorně jsem naslouchala vysvětlování významu otočení talíře s rybou a následně jsem se všem jednotně omluvila s pokynutím hlavy vůči hostiteli a hostitelce. Hostitelé omluvy ihned přijali a na další vztahy to nemělo nějaký špatný vliv.</i>
Otázka 5	<i>V českých podmínkách faux pas u stolu či při konverzaci nepamatují, ale určitě bych to řešila jen omluvou.</i>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě rozhovorů

Poslední tabulka 7 předkládá poslední realizovaný rozhovor s delegátkou č. 5.

Tabulka 7: Výstupy rozhovoru – Dotazovaný 5

Dotazovaný 5	Odpověď
Otázka 1	<i>Arabskou oblast, skoro 7 let</i>
Otázka 2	<i>Dnes jsem již znalý tamních zvyků, ale když jsem začal jezdit do islámských států moc jsem toho nevěděl. Různé společenské nedostatky byly tedy poměrně časté. Ovšem za nejhorší a pro Čechy nepochopitelné bylo setkání s majitelem hotelu, který mne pozval na občerstvení v doprovodu jeho manželky. Přivítal jsem se s hoteliérem a následně jsem se také chtěl přivítat s jeho manželkou očním kontaktem a pokývnutím hlavy. V té chvíli došlo ovšem k okamžitému zásahu manžela, který manželku ihned odvedl a se mnou přerušil kontakt.</i>
Otázka 3	<i>Faux pas vzniklo mou neznalostí, nyní jsem již ponaučen.</i>
Otázka 4	<i>Snažil jsem se ihned hovořit s hoteliérem a vysvětlit mu, že nevím, co se děje, ale omlouvám se, že jsem v zemi krátce. Ovšem mé omluvy a vysvětlení nepadlo na úrodnou půdu a s „párem“ jsem se již nesetkal.</i>
Otázka 5	<i>V ČR by se mohlo stát, že bych věnoval příliš pozornosti manželce nějakého muže, kdy by se to řešilo prvně nějakým vysvětlením a následně asi usměrněním situace přípitkem. Pak věřím, že by se vztahy uklidnily.</i>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě rozhovorů

Z výstupů rozhovorů je zřejmé, že i tak zkušené osobě jako je delegát se stane faux pas ve smyslu nedodržení zvyklostí a zásad dané kultury. Dle mého názoru se nejedná zpravidla o nedbalost či záměrné negování zásady, ale o aspekt, že zásady jsou zažitá a přijetí nových je otázkou nejen znalostí, ale také zkušeností a dostatku času. Z výstupů rozhovorů lze primárně shrnout, že jsou potvrzeny zásadní diference mezi etiketou v Evropě a etiketou asijských a arabských zemí, což bylo částečně potvrzeno i prostřednictvím dotazníkové šetření. Ve výstupech dotazníkového šetření, konkrétně u grafu 3 (otázka 4 dotazníků) bylo respondenty uvedeno, že za méně tolerantní národy z hlediska porušení či nedodržení etických či jiných zásad považují spíše národy asijských zemí. Dle výstupů rozhovorů ovšem tuto tezi nelze jednoznačně potvrdit a lze se spíše přiklonit k tomu, že spíše arabské národy razantně a nekompromisně řeší uvedená pochybení. Je tedy zřejmé, že nelze jednoznačně stanovit danou otázku a její jednoznačná verifikace či falzifikace by vyžadovala další šetření cílené na tento „problém“.

Z pěti realizovaných rozhovorů jsou čtyři faux pas ohledně zásad stolování a pouze jedno pak ze zásad společenské etikety, což potvrzuje a vyzdvihuje význam znalostí etikety stolování. U všech pochybených dotazovaných 1-5 pak došlo minimálně k chvilkovému „ochlazení“ vztahů s tamními obyvateli a u nedodržení společenských arabských zásad dokonce k přerušování vazeb. Dotazovaní se dále shodli, že v ČR ani jedno z porušených zásad není platné a vyžadováno. Dále jsou klíčové výstupy v podobě větší tolerance Evropanů (Čechů) z hlediska prominutí možného faux pas, kdy postačí omluva. U analyzovaných zemí ovšem omluva byla zpravidla doprovázena již zmíněným ochlazením vztahů, úklony, klopením zraku, řadou omluv, hlučnými projevy a ataky směrem k dotazovanému atd.

3.7 Výzkumná zpráva

Cílem výzkumu bylo zjistit znalosti, diference, dodržování zásad etikety a stolování evropských, asijských a arabských zemí se současnou komparací kulturních rozdílů v komunikaci a etiketě evropskými respondenty. Cílení výzkumu bylo dále směřováno na momenty respondentů, které bylo těžké společensky vyřešit, popřípadě jakého nechtěného faux pas se dopustili během situací kdy si nedali pozor nebo v prostředí na které nebyli zvyklí. Poté je porovnám se zvyklostmi prostředí, na které zvyklí jsou.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 100 respondentů z řad české veřejnosti 18+, kdy 50 respondentů disponuje znalostmi a zkušenostmi z asijského prostředí a zbylých 50 pak z arabského. Rozhovoru se účastnilo celkem 5 dotazovaných z řad delegátů cestovních kanceláří navštěvující předmětné oblasti této práce. Ze šetření vyplývá, že respondenti spíše

dodržují zásady etikety předmětných oblastí, kdy zásadní rozdíly lze oproti etiketě asijské a arabské evidovat i etikety evropské, která více respektuje ženy ve společenském postavení, je více tolerantní vůči určitým společenským nedostatkům a

Výzkumný problém: *„Jak česká veřejnost zná a respektuje zásady asijské a arabské komunikace, kultury a etikety?“* Lze na základě výstupů šetření hodnotit spíše pozitivně a uvést, že respondenti se orientují v základních aspektech zásad asijských i arabských oblastí. Nicméně znalost spočívá spíše v primárních faktech, hlubší znalosti naopak spíše postrádají. Konkrétně je výstup stanoven např. na převažujících správných odpovědích u tabulky 2 této práce (otázka 3). V těchto výstupech většina respondentů odpověděla správně u dodržování dochvilnosti u vybraných zemích, nevhodnost fyzického kontaktu při komunikaci, nevhodnost ukazovat na nějakou osobu prstem, nevhodnost mít ruce v kapsách při komunikaci, nevhodnost očního kontaktu v Asii (naopak v Evropě a arabských zemích je oční kontakt vyžadován) atd. V závěru lze uvést, že poměrně očekávaným výstupem je dále aspekt, že dotazovaní mají nejrozsáhlejší znalosti z hlediska etikety a stolování u evropských zásad.

Výzkumný problém: *„Jak česká veřejnost zná a respektuje etiketu stolování v asijských a arabských zemích?“* Shodně jako v Evropě, i ve zbylých oblastech je etiketa stolování značně rozsáhlá. Pokud by byli respondenti z řad odborné veřejnosti cílící se na danou problematiku pak by byla na místě určitá kritičnost znalostí respondentů. Ovšem, v šetření se jednalo o spíše „laickou“ veřejnost, kdy lze zhodnotit, že převažující odpovědi v šetření reflektovaly zásady a prokazovaly dostatečnou znalost z etikety stolování, a to jak u respondentů s asijskými znalostmi, tak u respondentů se znalostmi o arabské etiketě. I zde je nutné výstup kladného hodnocení respondentů demonstrovat na dílčích výstupech šetření. V šetření se jednalo o výstupy otázek 10-15. V těchto otázkách se pak projevila znalost a případně také dodržování zásad stolování. Konkrétně lze uvést např. výstupy otázky 10, ve které převažující část obou skupin respondentů uvedla, že hostitel vždy sedí čelem ke dveřím a vždy je nutné respektovat stanovený zasedací pořádek. Tento aspekt je platný pro všechny analyzované oblasti. U stolování bylo dále uvedeno také nižší/postavení ženy při etiketě stolování. Poměrně jednotně se také respondenti správně shodli u používání jednoho talíře u asijských a arabských kultur (respondenti 1 ve výši 68 %, respondenti dotazníku 2 pak ve výši 76 %).

Výzkumný problém: *„Jak česká veřejnost řeší případné faux pas v situacích, kdy si nedali pozor na zásady asijských a arabských národů či pro ně v nestandardním prostředí? Jak tato pochybení řeší ve standardním prostředí?“* Respondenti řeší případná faux pas vždy nápravou situace, okamžitou omluvou a dále i aplikováním postojů dané kultury, např. úklon

očí, sklopení hlavy atd. Je patrné, že při určitém pochybení respondenta převezme automatiky vystupování tamních obyvatel. Ve standardním prostředí respondenti řeší nastalý problém méně závažně, kdy zpravidla aplikují pouhou omluvu. V některých případech také převedou porušení etikety v humor tak, aby zlehčili danou atmosféru, což u kontroverznějších Asiatů a Arabů je zcela nemožné, kdy by možná použitá ironie, zesměšnění situace by mohlo závažně a trvale rozvrátit dané vztahy. Diference mezi Evropou a východními oblastmi tkví v samotném přístupu k etice a zásadám komunikace a stolování. Nelze konstatovat, že Evropan přejde hrubé porušení uvedených zásad, ale situace by se musela velice vyhrotit, aby došlo k rozvázání vztahů, ale i Evropané dbají etikety a zásad stolování. Nicméně východní oblasti vnímají porušení za hrubou urážku jejich osoby, která může mít za následek právě i rozvrácení vzájemných vazeb, což se také potvrdilo u rozhovoru s delegátem do arabských zemí.

Cílem výzkumu bylo tedy komplexně zjistit znalosti, diference, dodržování zásad etikety a stolování evropských, asijských a arabských zemí se současnou komparací kulturních rozdílů v komunikaci a etiketě evropskými respondenty. Lze shrnout, že dílčí zásady etikety a stolování se výrazněji liší u evropských a asijských i arabských. Jedná se např. o pravidlo pravé ruky, o postavení žen u stolu, o zásadu nedojídání pokrmů, o nezbytnost spadlé potraviny na zem očistit a sníst, primární postavení hostitele. Nicméně byly nalezeny i shodné prvky, ale jejich četnost oproti diferencím je podstatně nižší. Lze uvést např. již uvedené ruce v kapsách, kdy je u všech národů na tento projev nahlíženo negativně. Dále nevhodnost ukazovat na nějakou osobu prstem. Nerespektování zasedacího pořádku hostitelem atd. Z diferencí se pak jedná o již uvedené vyšší vnímané postavení žen v evropské společnosti oproti asijské a arabské, z čehož i vyplývají další rozdílné zásady (např. žena sedí zpravidla u vedlejšího stolu-arabské země, ženu nemusí muž usazovat jako první - asijské země atd.). Další významnou diferencí lze spatřovat v dodržované osobní zóně, která je nejužší u arabských zemí. Rozdílnost je také v dochvilnosti Evropanů a vyžadování dodržování smluveného času u setkání. Dalšími diferencí jsou aspekty: hlasité projevy u stolu (např. v Asii je vyžadováno říhnutí po jídle, v ostatních zemích se jedná o projev neslušnosti), Evropané jsou tolerantnější u porušení zásad a etikety, používání míry neverbálních projevů (v Evropě nižší dynamika oproti arabským zemím), dále i celková rychlejší dynamika verbální komunikace arabských národů, zohledňování každého člena ve skupině při komunikaci oproti Evropě (např. pozdrav), jeden talíř pro všechny u stolu (v Asii a arabských zemích) atd.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat způsoby verbální a neverbální komunikace a její pravidla. Dále analyzovat etiketu v různých životních situacích a porovnat etiketu odlišných kultur. První část byla zaměřena na obecnou charakteristiku komunikace a na etiketu tak jak jí známe v Evropě. Ve druhé části jsem se snažila porovnat kulturní rozdíly v komunikaci a etiketě a pro tento účel se soustředím na porovnání kultury evropských asijských a arabských států. Dále jsem zapojila téma stolování, které je výrazně rozdílné napříč kulturami. Uvedený cíl práce byl dle mého názoru splněn.

Celá práce byla rozdělena na dvě hlavní části, teoretickou a praktickou. Teoretická část zahrnovala představení aktuálních teoretických východisek verbální a neverbální komunikace, ale zejména zásad etikety vybraných oblastí této práce a dílčích zásad stolování. Z této části lze shrnout, že verbální komunikace (slovní, psaná) je doplňována komunikací neverbální (mimoslovní projevy), kdy právě neverbální může poodhalit skrytý význam slov v pravém významu. Dále je nutné uvést, že co národ, tak to jedinečné, vlastní a specifické návyky, tradice, zásady, zvyky a požadavky na chování jedinců ve společnosti. Uvedené zvyky vycházejí z kultury, hodnot, ale také geografické polohy daného regionu. Evropská etiketa se od etikety východních zemí podstatně odlišuje, což je zřejmé již u deskripce těchto zásad, ale také prostřednictvím výstupů dotazníkového šetření. Etiketu a korespondující zásady nelze nikdy podceňovat a je klíčové před návštěvou dané země (při obchodním, diplomatické atd. jednání, ale i při turismu) seznámit se se zvyklostmi dané kultury tak, aby nedošlo k narušení vztahů s tamními obyvateli. Druhá část této práce zahrnovala kvantitativní a kvalitativní výzkum, ve formě dotazníkového šetření a rozhovoru. Z této části práce lze potvrdit nejen platnost či obeznámenost veřejnosti s teoretickými východisky, ale také výraznou rozdílnost evropské etikety od etikety východních zemí. Jedná se o podstatné rozdíly, které je ovšem nutné v dané zemi dodržovat. Pochybení v daných společenských požadavcích vnímají východní národy s výrazně nižší tolerancí než Evropané. Je patrné, že zcela odlišné návyky a procesy u stolu mohou u Evropanů vzbuzovat až udivení či nepochopení. Zde je ovšem doporučit nesnažit se věci zcela pochopit, ale prostě přijmout. Dodržování etikety se může jevit Evropanům až jako druhotný zájem či potřebu, ovšem tato teze je velice mylná. Jak bylo uvedeno např. v rozhovorech s respondenty, nedodržení zásad mělo dopad na vzájemné vazby ve formě jejich ukončení. A co říci závěrem? Etiketa i zásady stolování jsou tedy i dnes ve většině zemí uchopovány a dodržovány s velkým respektem, kdy se tato povinnost vztahuje i na případné návštěvníky.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Bibliografie

ČECHOVÁ, M., KRČMÁŘOVÁ, M a E. MINÁŘOVÁ. *Současná stylistika*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2008. 381 s. ISBN 978-80-7106-961-4.

FTOREK, Jozef. *Public relations jako ovlivňování mínění-Jak úspěšně ovlivňovat a nenechat zmanipulovat*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 200 s. ISBN 978-80-247-2678-6.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Pito, 2000. 208 s. ISBN 80-85931-79-6.

GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: pando, 2005. 165 s. ISBN 80-7315-104-9.

GULLOVÁ, Soňa. *Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 336 s. ISBN 978-80-247-4418-6.

GRUBER, David. *Zlatá kniha komunikace*. 4.vyd. Ostrava: Gruber-TDP, 2011. 280 s. ISBN 978-80-85624-30-4.

JANOŮŠEK, Jaromír. *Psychologické základy verbální komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2015. 384 s. ISBN 978-80-247-4295-3.

JÖNSSON, CH. and M. HALL. *Communication: An Essential Aspect of Diplomacy. International Studies Perspectives*, 2003, Vol. 4 (2), 195–210 p.

KADLEC, J. a R. MILLER. *Komunikace v konfliktu*. Praha: Mladá fronta, 2018. 200 s. ISBN 978-80-204-4815-6.

KHELEROVÁ, Vladimíra. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 140 s. ISBN 978-80-247-3566-5.

KHIDAYER, Emíre. *Arabský svět – jiná planeta*. Praha: Mladá fronta, 2016. 371 s. ISBN 978-80-204-4202-4.

KOCOURKOVÁ, Jarmila. *Etiketa na cesty aneb jiný kraj, jiný mrav*. Velké Bílovice: TeMi CZ, 2009. 680 s. ISBN 978-80-87156-39-1.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej-naslouchám*. Praha: Návrat, 1993. 105 s. ISBN 80-85495-18-X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. 235 s. ISBN 25-095-88.

MALÝ, Josef. *Obchod nehmotnými statky: patenty, vynálezy, know-how, ochranné známky*. Praha: C. H. Beck, 2002. 257 s. ISBN 80-7179-320-5.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 328 s. ISBN 978-80-247-2339-6.

MINÁŘOVÁ, Eva. *Stylistika pro žurnalisty*. Praha: Grada Publishing, 2011. 296 s. ISBN 978-80-247-2979-4.

PEASE, A. a B. PEASE. *Řeč těla*. Praha: Portál, 2010. 360 s. ISBN 978-80-7367-921-7.

PECH, Jaroslav. *Řeč těla a umění komunikace*. Praha: NS SVOBODA, 2009. 138 s. ISBN 978-80-205-0606-1.

PETERKOVÁ, Jana. Úvod do mezinárodní vyjednávání a komunikace. *Mezinárodní vztahy*, 2004, Vol. 2, 49-65 s.

SVOBODA, Václav. *Public Relations: moderně a účinně*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 240 s. ISBN 978-80-247-2866-7.

ŠPAČEK, Ladislav. *Business etiketa a komunikace*. Praha: Ladislav Špaček, 2013. 352 s. ISBN 978-80-260-4347-8.

ŠPAČEK, Ladislav. *Malá kniha etikety pro firmu a úřad*. Praha: Mladá fronta, 2010. 128 s. ISBN 978-80-204-2253-8.

ŠPAČEK, Ladislav. *Malá kniha etikety pro každý den*. Praha: Mladá fronta, 2010a. 176 s. ISBN 978-80-204-2251-4.

ŠPAČEK, Ladislav. *Malá kniha etikety u stolu*. Praha: Mladá fronta, 2010b. 160 s. ISBN 978-80-204-2250-7.

ŠPAČEK, Ladislav. *Nová velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2008. 268 s. ISBN 978-80-204-1945-5.

ŠPAČKOVÁ, Alena. *Moderní rétorika: Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 144 s. ISBN 978-80-247-2965-7.

TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press, 2003. 482 s. ISBN 80-7226-429-X.

VALIŠOVÁ, A. a H. KASÍKOVÁ. *Pedagogika pro učitele*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 456 s. ISBN 978-80-247-3357-9.

VÁŇOVÁ, H. a J. SKOPAL. *Metodologie a logika výzkumu v hudební pedagogice*. Praha: Univerzita Karlova, 2017. 161 s. ISBN 978-80-246-3621-4.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2000. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008. 328 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

WITT, Ute. *Správné chování u stolu: už žádné trapasy!* Praha: Grada Publishing, 2006. 130 s. ISBN 80-247-1797-2.

WOLFFOVÁ, Inge. *Etiketa v zaměstnání: udělejte dobrý dojem!* Praha: Grada Publishing, 2008. 127 s. ISBN 80-247-2081-7.

Internetové zdroje

BAJTKOVÁ, Jitka. *10 pravidel etikety stolování ve světě. Jiný kraj, jiný průšvih. Na co si dát pozor?* [online] *Rady na cestu* © 2018. [cit. 2017-01-23]. Dostupné z: <https://www.radynacestu.cz/magazin/etiketa-stolovani-ve-svete/>.

COMMISCEO GLOBAL. *UEA Guide*. [online] *Commisceo Global Consultancy Ltd* © 2019. [cit. 2015-06-15]. Dostupné z: <https://www.commisceo-global.com/resources/country-guides/uae-guide#c5>.

CONN, Bill. *Traveling to Asia? Avoid these common cultural mistakes*. [online] *Healthy Travel* © 2019. [cit. 2016-11-03]. Dostupné z: <https://www.healthytravelblog.com/2016/11/03/traveling-to-asia-avoid-these-common-cultural-mistakes/>.

DASHÖFER VERLAG. *Komunikace v konfliktu a stresu*. [online] *Enviprofi* © 1997-2019. [cit. 2012-02-24]. Dostupné z: <https://www.enviprofi.cz/33/komunikace-v-konfliktu-a-stresu-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4Eh-6dt00tqNhjUatsjw00-8opPU-3FR2mA/>.

DURDOVÁ, Dana. *Výukový materiál do stolničení: s pracovními listy*. [online] *Střední škola řemesel a služeb* © 2018. [cit. 2018-09-08]. Dostupné z: <https://www.ssrs.cz/data/files/vyukovy-material-7sgd44297o.pdf>.

E-ISLÁM. *Desatero etikety stolování podle Koránu a Sunny, díl I.* [online] *E-Islám* © 2018. [cit. 2018-05-18]. Dostupné z: <http://www.e-islam.cz/content/desatero-etikety-stolov%C3%A1n%C3%AD-podle-kor%C3%A1nu-sunny-d%C3%ADl-i>.

E-ISLÁM. *Desatero etikety stolování podle Koránu a Sunny, díl II.* [online] *E-Islám* © 2018. [cit. 2018a-05-18]. Dostupné z: <http://www.e-islam.cz/content/desatero-etikety-stolov%C3%A1n%C3%AD-podle-kor%C3%A1nu-sunny-d%C3%ADl-ii>.

EURODENÍK. *Pravidla etikety 21. století, které mnozí ignorují.* [online] *EuroDeník* © 2019. [cit. 2017-09-07]. Dostupné z: <http://eurodenik.cz/zivotni-styl/pravidla-etikety-21-stoleti-ktere-mnozi-ignoruji>.

EXOTICKÁ PŘÍRODA. *Kultura stolování ve Vietnamu – co vás překvapí?* [online] *CK Arcadia Air, s.r.o.* © 2015. [cit. 2018-01-24]. Dostupné z: <http://www.exotickapriroda.cz/blog/clanky/kultura-stolovani-ve-vietnamu-co-vas-prekvapi>.

GABRIELOVÁ, Jana. *Jak se stoluje v asijských zemích?* [online] *Petrášová* © 2015. [cit. 2013-06-27]. Dostupné z: <https://www.damy.cz/index.php/volny-cas1/dovolena-a-vylety/1216-jak-se-stoluje-v-asijskych-zemich>.

GOIN GLOBAL. *Etiquette Tips for Traveling in Asia.* [online] *Goin Global* © 2019. [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <http://blog.goinglobal.com/etiquette-tips-for-traveling-in-asia/>.

HARN, Jessica. *11 Rules of Etiquette Important in Arab Culture.* [online] *The Culture Trip* © 2019. [cit. 2017-10-24]. Dostupné z: <https://theculturetrip.com/middle-east/united-arab-emirates/articles/11-rules-of-etiquette-important-in-arab-culture/>.

CHOVÁNÍ EU. *Vietnam.* [online] *Chování EU* © 2019. [cit. 2010-12-05]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/Vietnam/c238>.

CHOVÁNÍ EU. *Islámské země.* [online] *Chování EU* © 2019. [cit. 2008-09-18]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/islamske-zeme/c133>.

JOHNS, Erika. *Table Setting and Etiquette.* [online] *Erika Johns* © 2018. [cit. 2018-06-29]. Dostupné z: <https://slideplayer.com/slide/8768108/>.

KROČKOVÁ, Taťána. *Pravidla etikety aneb jak se správně chovat u stolu.* [online] *CzechNetMedia* © 2019. [cit. 2010-08-01]. Dostupné z: <https://www.topzine.cz/pravidla-etikety-aneb-jak-se-spravne-chovat-u-stolu>.

MÁDLOVÁ, Martina. *Japonské stolování: 9 pravidel konzumace potravin, které byste měli dodržovat*. [online] *CzechNetMedia s.r.o.* © 2019. [cit. 2018-02-13]. Dostupné z: <https://www.jenprocestovatele.cz/japonske-stolovani-9-pravidel-konzumace-potravin-ktere-byste-meli-dodrzovat/>.

MARTÍNKOVÁ, Lenka. *Evropská kultura*. [online] *Psychologie pro každého* © 2019. [cit. 2016-09-13]. Dostupné z: <https://psychologieprokazdeho.cz/evropska-kultura/>.

MATĚJČNÁ, Veronika. *Zvláštnosti stolování v zahraničí*. [online] *Kult* © 2005-2019. [cit. 2007-12-15]. Dostupné z: <http://www.kult.cz/divadlo-kino-hudba/admin/detail/180091>.

ORLOVSKÁ, Jana. *Etiketa stolování aneb gentlemské minimum*. [online] *Business Animals* © 2014-2019. [cit. 2018-06-29]. Dostupné z: <http://www.businessanimals.cz/ba/clanky/etiketa-stolovani/>.

VAŘENÍ. *Arabská kuchyně*. [online] *Vaření.cz* © 1999-2019. [cit. 2004-10-08]. Dostupné z: <https://clanky.vareni.cz/arabska-kuchyne/>.

VIRALITY. *Chováte se podle etikety? Těchto 25 pravidel z vás udělá úplně jiného člověka. Milovat vás budou všichni*. [online] *Virality* © 2014-2018. [cit. 2018-04-23]. Dostupné z: <https://virality1.tiscali.cz/pravidla-etikety/>.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Základní označení a struktura dotazovaných subjektů při rozhovoru	41
Tabulka 2: Označte pravdivost následujících výroků dle Vašeho mínění (v %).....	45
Tabulka 3: Výstupy rozhovoru – Dotazovaná 1	57
Tabulka 4: Výstupy rozhovoru – Dotazovaná 2	57
Tabulka 5: Výstupy rozhovoru – Dotazovaný 3	58
Tabulka 6: Výstupy rozhovoru – Dotazovaná 4	59
Tabulka 7: Výstupy rozhovoru – Dotazovaný 5	59

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Jaké osoby mají na daném kontinentě vyšší postavení?.....	43
Graf 2: Ve které oblasti vnímáte tolerantnější či bližší osobní zónu při osobním kontaktu? ...	44
Graf 3: Ve kterém regionu dle Vašeho názoru má nedodržení etikety negativnější dopad na další vztahy mezi komunikujícími osobami?.....	46
Graf 4: Ve které oblasti dle Vašeho názoru striktně dodržují zásady etikety?	47
Graf 5: Ve kterém regionu se více užívají při komunikaci neverbální prvky?	47
Graf 6: Vnímáte rozdíly etické vhodnosti gestikulace při komunikaci v Evropě a v Asii/arabských zemích (např. kývání rukou ve smyslu přilákání osoby k sobě).....	48
Graf 7: Jaká dynamika verbální komunikace dle Vašeho mínění převažuje v Asii/arabských zemích oproti evropské?	49
Graf 8: Opakování již vyřčených výroků v komunikaci je považováno za neslušné?	49
Graf 9: Při komunikaci etika dovoluje mluvit, zdravít atd. celou skupinu zúčastněných osob?	50
Graf 10: U stolování sedí hostitel vždy čelem ke dveřím a vždy se respektuje hostitelem stanovený zasedací pořádek?	51
Graf 11: Při stolování muž vždy prvotně zohledňuje postavení ženy ve společnosti (např. usedá první ke stolu, muž jí otevírá dveře atd.)?	52
Graf 12: Při stolování není v Evropě vhodné sdílet talíř s dalšími strávníky. Dle Vašeho mínění a znalostí je tato zásada stolování platná i v Asii/arabských zemích?.....	52
Graf 13: Při stolování není v Evropě vhodné projevovat se zvuky typu: říhání, mlaskání atd. Dle Vašeho mínění a znalostí je tato zásada stolování platná i v Asii/arabských zemích a dodržuje se?	53

Graf 14: Setkal/a jste se při stolování v Asii/arabských zemích s používáním pouze pravé ruky k jídlu? Pokud ano, dodržel/a jste tuto zásadu?	54
Graf 15: Pohlaví respondentů	54
Graf 16: Věkové rozhraní respondentů.....	55
Graf 17: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	56

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Vzor dotazníku – asijské země (dotazník 1)	71
Příloha 2: Vzor dotazníku – arabské země (dotazník 2)	76
Příloha 3: Vzor formuláře rozhovorů.....	81

D O T A Z N Í K

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut Vašeho času na vyplnění následujícího dotazníku. Výstupy dotazníku budou dále sloužit jako podklady pro vypracování vysokoškolské práce zabývající se komunikací a společenskou etiketou, konkrétně vnímanými rozdíly a zásadami asijské kultury etikety. **Dotazník je určen pouze pro osoby starší 18ti let, které se blíže setkali a mají zkušenosti/znalosti s asijskou kulturou, etiketou a zásadami stolování.** Pokud nenaplňujete tyto podmínky pak prosím o opuštění výzkumu. Vyplnění dotazníku je zcela dobrovolné a anonymní.

Velice děkuji za spolupráci a za Váš čas.

Instrukce k dotazníku: U každé otázky zaškrtněte jednu odpověď, která nejvíce odpovídá skutečnosti a Vašemu přesvědčení, či se řiďte instrukcemi u otázek.

1. Jaké osoby mají na daném kontinentě vyšší postavení? (zaškrtněte u každé oblasti jednu odpověď)

Evropa:

- Žena, starší osoba, nadřízený
- Muž, starší osoba, nadřízený
- Všichni mají shodné postavení
- Mladší osoba, nadřízený, významná osoba

Asie:

- Žena, starší osoba, nadřízený
- Muž, starší osoba, nadřízený
- Všichni mají shodné postavení
- Mladší osoba, nadřízený, významná osoba

2. Ve které oblasti vnímáte tolerantnější či bližší osobní zónu při osobním kontaktu?

- V Evropě
- V Asii
- Osobní zónu při komunikaci nedodržuji

3. Označte pravdivost následujících výroků dle Vašeho mínění. (ke každému výroku přiřaďte vždy pouze jeden význam)

Výroky o evropských zásadách etikety	Význam výroku EVROPA		Význam výroku ASIE	
	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Při setkání se podává ruka	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Jako první podává ruku muž	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Striktně se dodržuje dochvilnost	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Při setkání se vždy prvně představuje žena	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Žena chodí vždy po boku muže, a to zpravidla na pravé straně	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Muž otevírá dveře ženě nebo významnější osobě	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Při setkání se vždy vyžaduje oční kontakt	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Oděvy se odkládají v dané místnosti	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Etiketa vyžaduje nechávat obuv přede dveřmi domu	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Ruce v kapsách jsou považovány za netaktnost	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Fyzický kontakt při komunikaci není striktně nevhodný	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Zívání či kašláním bez zakrytí úst je porušení dobrých mravů	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Obecná témata v komunikaci se nesměřují na politické oblasti, náboženství či rodinu	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Nevhodné je ukazovat na osobu ukazováčkem	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda

4. Ve kterém regionu dle Vašeho názoru má nedodržení etikety negativnější dopad na další vztahy mezi komunikujícími osobami?

- V Evropě
- V Asii
- Nevím

5. Ve které oblasti dle Vašeho názoru se striktněji dodržují zásady etikety?

- Evropa
- Asie
- Shodně
- Nevím

6. **Ve kterém regionu se více užívají při komunikaci neverbální prvky?**
- Evropa
 - Asie
 - Shodně
 - Nevím
7. **Vnímáte rozdíly etické vhodnosti gestikulace při komunikaci v Evropě a v Asii**
(např. kývání rukou ve smyslu přilákání osoby k sobě)
- Ano
 - Ne
 - Nevím
8. **Jaká dynamika verbální komunikace dle Vašeho mínění převažuje v asijských zemích oproti evropské?**
- Zpomalená dynamika
 - Zrychlená dynamika
 - Shodná dynamika s evropskou
9. **Opakování již vyřčených výroků v komunikaci je považováno za neslušné?**
- V Evropě ano, v Asii ne
 - V Evropě ne, v Asii ano
 - V Evropě i v Asii ano
 - V Evropě ani v Asii ne
 - Nevím
10. **Při komunikaci etika dovoluje mluvit, zdravít atd. na celou skupinu zúčastněných osob?**
- V Evropě ano, v Asii ne
 - V Evropě ne, v Asii ano
 - V Evropě i v Asii ano
 - V Evropě ani v Asii ne
 - Nevím

11. U stolování sedí hostitel vždy čelem ke dveřím a vždy se respektuje hostitelem stanovený zasedací pořádek?

- V Evropě ano, v Asii ne
- V Evropě ne, v Asii ano
- V Evropě i v Asii ano
- V Evropě ani v Asii ne
- Nevím

12. Při stolování muž vždy prvotně zohledňuje postavení ženy ve společnosti (např. usedá první ke stolu, muž jí otevírá dveře atd.)?

- V Evropě ano, v Asii ne
- V Evropě ne, v Asii ano
- V Evropě i v Asii ano
- V Evropě ani v Asii ne
- Nevím

13. Při stolování není v Evropě vhodné sdílet talíř s dalšími strážníky. Dle Vašeho mínění a znalostí je tato zásada stolování platná i v asijských zemích?

- Ano a dodržuju jí
- Ano je to běžné, ale cizinec/host nemusí tuto zásadu dodržovat
- Ne, v asijských zemích se talíře i pokrmy sdílejí
- Nevím

14. Při stolování není v Evropě vhodné projevovat se zvuky typu: říhání, mlaskání atd. Dle Vašeho mínění a znalostí je tato zásada stolování platná i v Asii a dodržuje se?

- Ano a striktně se dodržuje
- Ano je to běžné, ale cizinec/host nemusí tuto zásadu dodržovat
- Ne, v Asii se říhnutí po jídle považuje za projev spokojenosti a je to vyžadováno
- Nevím

15. Setkal/a jste se při stolování v Asii s používáním pouze pravé ruky k jídlu? Pokud ano, dodržel/a jste tuto zásadu?

- Ano a striktně se dodržuje
- Ano je to běžné, ale cizinec/host nemusí tuto zásadu dodržovat
- Ne, v Asii se využívá hůlek, obou rukou i příborů
- Nevím

16. Vaše pohlaví?

- Žena
- Muž

17. Váš věk?

- 18-30 let
- 31-45 let
- 46-60 let
- 61 let a více

18. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Vyučení bez maturity
- Středoškolské
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

Velice děkuji za vyplnění dotazníku.

D O T A Z N Í K

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut Vašeho času na vyplnění následujícího dotazníku. Výstupy dotazníku budou dále sloužit jako podklady pro vypracování vysokoškolské práce zabývající se komunikací a společenskou etiketou, konkrétně vnímanými rozdíly a zásadami arabské kultury etikety. **Dotazník je určen pouze pro osoby starší 18ti let, které se blíže setkali a mají zkušenosti/znalosti s arabskou kulturou, etiketou a zásadami stolování.** Pokud nenaplníte tyto podmínky pak prosím o opuštění výzkumu. Vyplnění dotazníku je zcela dobrovolné a anonymní.

Velice děkuji za spolupráci a za Váš čas.

Instrukce k dotazníku: U každé otázky zaškrtněte jednu odpověď, která nejvíce odpovídá skutečnosti a Vašemu přesvědčení, či se řiďte instrukcemi u otázek.

1. Jaké osoby mají na daném kontinentě vyšší postavení? (zaškrtněte u každé oblasti jednu odpověď)

Evropa:

- Žena, starší osoba, nadřízený
- Muž, starší osoba, nadřízený
- Všichni mají shodné postavení
- Mladší osoba, nadřízený, významná osoba

Arabské země

- Žena, starší osoba, nadřízený
- Muž, starší osoba, nadřízený
- Všichni mají shodné postavení
- Mladší osoba, nadřízený, významná osoba

2. Ve které oblasti vnímáte tolerantnější či bližší osobní zónu při osobním kontaktu?

- V Evropě
- V arabských zemích
- Osobní zónu při komunikaci nedodržuji

3. Označte pravdivost následujících výroků dle Vašeho mínění. (ke každému výroku přiřaďte vždy pouze jeden význam)

Výroky o evropských zásadách etikety	Význam výroku EVROPA		Význam výroku ARABSKÉ ZEMĚ	
	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Při setkání se podává ruka	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Jako první podává ruku muž	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Striktně se dodržuje dochvilnost	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Při setkání se vždy prvně představuje žena	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Žena chodí vždy po boku muže, a to zpravidla na pravé straně	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Muž otevírá dveře ženě nebo významnější osobě	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Při setkání se vždy vyžaduje oční kontakt	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Oděvy se odkládají v dané místnosti	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Etiketa vyžaduje nechávat obuv přede dveřmi domu	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Ruce v kapsách jsou považovány za netaktnost	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Fyzický kontakt při komunikaci není striktně nevhodný	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Zívání či kašláním bez zakrytí úst je porušení dobrých mravů	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Obecná témata v komunikaci se nesměřují na politické oblasti, náboženství či rodinu	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda
Nevhodné je ukazovat na osobu ukazováčkem	Pravda	Nepravda	Pravda	Nepravda

4. Ve kterém regionu dle Vašeho názoru má nedodržení etikety negativnější dopad na další vztahy mezi komunikujícími osobami?

- V Evropě
- V arabských zemích
- Nevím

5. Ve které oblasti dle Vašeho názoru se striktněji dodržují zásady etikety?

- Evropa
- Arabské země
- Shodně
- Nevím

6. **Ve kterém regionu se více užívají při komunikaci neverbální prvky?**
- Evropa
 - Arabské země
 - Shodně
 - Nevím
7. **Vnímáte rozdíly etické vhodnosti gestikulace při komunikaci v Evropě a v arabských zemích (např. kývání rukou ve smyslu přilákání osoby k sobě)**
- Ano
 - Ne
 - Nevím
8. **Jaká dynamika verbální komunikace dle Vašeho mínění převažuje v arabských zemích oproti evropské?**
- Zpomalená dynamika
 - Zrychlená dynamika
 - Shodná dynamika s evropskou
9. **Opakování již vyřčených výroků v komunikaci je považováno za neslušné?**
- V Evropě ano, v arabských zemích ne
 - V Evropě ne, v arabských zemích ano
 - V Evropě i v arabských zemích ano
 - V Evropě ani v arabských zemích ne
 - Nevím
10. **Při komunikaci etika dovoluje mluvit, zdravít atd. celou skupinu zúčastněných osob?**
- V Evropě ano, v arabských zemích ne
 - V Evropě ne, v arabských zemích ano
 - V Evropě i v arabských zemích ano
 - V Evropě ani v arabských zemích ne
 - Nevím

11. U stolování sedí hostitel vždy čelem ke dveřím a vždy se respektuje hostitelem stanovený zasedací pořádek?

- V Evropě ano, v arabských zemích ne
- V Evropě ne, v arabských zemích ano
- V Evropě i v arabských zemích ano
- V Evropě ani v arabských zemích ne
- Nevím

12. Při stolování muž vždy prvotně zohledňuje postavení ženy ve společnosti (např. usedá první ke stolu, muž jí otevírá dveře atd.)?

- V Evropě ano, v arabských zemích ne
- V Evropě ne, v arabských zemích ano
- V Evropě i v arabských zemích ano
- V Evropě ani v arabských zemích ne
- Nevím

13. Při stolování není v Evropě vhodné sdílet talíř s dalšími strážníky. Dle Vašeho mínění a znalostí je tato zásada stolování platná i v arabských zemích?

- Ano a dodržuju jí
- Ano je to běžné, ale cizinec/host nemusí tuto zásadu dodržovat
- Ne, v arabských zemích se talíře i pokrmy sdílejí
- Nevím

14. Při stolování není v Evropě vhodné projevovat se zvuky typu: říhání, mlaskání atd. Dle Vašeho mínění a znalostí je tato zásada stolování platná i v arabských zemích a dodržuje se?

- Ano a striktně se dodržuje
- Ano je to běžné, ale cizinec/host nemusí tuto zásadu dodržovat
- Ne, v arabských zemích se říhnutí po jídle považuje za projev spokojenosti a je to vyžadováno
- Nevím

15. Setkal/a jste se při stolování v arabských zemích s používáním pouze pravé ruky k jídlu? Pokud ano, dodržel/a jste tuto zásadu?

- Ano a striktně se dodržuje
- Ano je to běžné, ale cizinec/host nemusí tuto zásadu dodržovat
- Ne, v arabských zemích se využívá obou rukou i příborů
- Nevím

16. Vaše pohlaví?

- Žena
- Muž

17. Váš věk?

- 18-30 let
- 31-45 let
- 46-60 let
- 61 let a více

18. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Vyučení bez maturity
- Středoškolské
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

Velice děkuji za vyplnění dotazníku.

Příloha 3: Vzor formuláře rozhovorů

Respondent:		Termín:	
Otázka 1:	<i>Jakou oblast více navštěvujete, asijskou či arabskou a jak dlouho (v letech)?</i>	Odpověď:	
		Dotazy/upřesnění	
Otázka 2:	<i>Při jaké situaci jste se dopustil/a faux pas ohledně opomenutí tamních kulturních, společenských zásad či zásad u stolování?</i>	Odpověď:	
		Dotazy/upřesnění	
Otázka 3:	<i>Faux pas vzniklo z neznalosti tamních zvyků či jen jejich opomenutím?</i>	Odpověď:	
		Dotazy/upřesnění	
Otázka 4:	<i>Jak jste toto pochybení řešil/a? Mělo opomenutí vliv na další vazby se zainteresovanými cizinci? Případně jaký dopad?</i>	Odpověď:	
		Dotazy/upřesnění	
Otázka 5:	<i>Jak byste shodné faux pas řešil/a v podmínkách ČR?</i>	Odpověď:	
		Dotazy/upřesnění	
Čas zahájení:		Čas ukončení:	

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Natalie Jirounková

Obor: Manažerská studia – řízení lidských zdrojů

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Etiketa a společenská komunikace

Rok: 2019

Počet stran textu bez příloh: 55

Celkový počet stran příloh: 10

Počet titulů českých použitých zdrojů: 26

Počet titulů zahraničních použitých: 8

Počet internetových zdrojů: 22

Vedoucí práce: PhDr. Eduard Entler, CSc.