

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

bakalářské kombinované studium
2009 – 2012

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Martina Hartmanová

Jak jednat a komunikovat s různými typy lidí

Praha 2012

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Miloš Chlad, CSc.

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Combined (Part time) Studies
2009 - 2012

BACHELOR THESIS

Martina Hartmanová

How to deal and communicate with different types of persons

Prague 2010

The bachelor Thesis Work Supervisor:
PhDr. Miloš Chlad, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská 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 použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 21. února 2012

Martina Hartmanová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat za vedení bakalářské práce a odbornou pomoc při jejím zpracování panu PhDr. Miloši Chladovi, CSc. a dále všem respondentům, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá problematikou jednání a komunikace lidí z různých etnických a národnostních menšin. Rozebírá charakteristické znaky, zvláštnosti a bariéry při komunikaci a jednání těchto lidí. Teoretické poznatky jsou využity při vyhodnocení dotazníkového šetření v 1. ročníku střední odborné školy, jehož kolektiv je složený ze zástupců několika různých národností. V závěru je popsán návrh optimálního způsobu komunikace mezi příslušníky jednotlivých menšin ve sledované třídě, který by měl umožnit předcházet konfliktům mezi českými žáky a žáky různých národností a řešit stávající problémy a nedorozumění.

Klíčové pojmy

afektivní kompetence, akulturace imigrantů, behaviorální kompetence, empatie, etnická a národnostní menšina, interkulturní kompetence, interkulturní komunikace, interkulturní psychologie, kognitivní kompetence, kulturní identita, kulturní šok.

Annotation

The aim of the investigation of this bachelor work is to study behavioural patterns and communication between people that come from different ethnic and national minorities. The work focuses on characteristics, otherness and obstacles in communication and behaviour of ethnic minority people. The introduction studies basic terms that help to form a questionnaire and that are used in questionnaire research on a group of first grade students - members of different ethnic minorities within Czech class majority. The work should identify causes of conflicts and misunderstandings between students from different ethnic groups within Czech class majority that emerge from ethnic group membership. Reporting on results from a survey the work considers alternative strategies for training in satisfying interpersonal communication to prevent conflicts and misunderstandings.

Key words

affective competence, acculturation of immigrants, behavioural competence, empathy, ethnic and national minority, intercultural competence, intercultural communication, intercultural psychology, cognitive competence, cultural identity, culture shock

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	
1. POSTAVENÍ ETNICKÝCH SKUPIN V ČR.....	10
2. INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE	12
2.1 Kultura	13
2.2 Interkulturní kompetence	19
2.3 Akulturace imigrantů	20
2.4 Bariéry v interkulturní komunikaci	22
3. INTERKULTURNÍ PSYCHOLOGIE	25
3.1 Kulturní identita	27
3.2 Cizí kultury, vnímání domova.....	30
3.3 Prožívání kulturního šoku a vyrovnávání se s ním.....	31
3.4 Průběh kulturního šoku.....	33
3.5 Umění interkulturní komunikace.....	34
PRAKTICKÁ ČÁST	
4. POPIS A CÍL VÝZKUMU, STANOVENÍ HYPOTÉZ	37
5. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ V 1. ROČNÍKU STŘEDNÍ ŠKOLY	39
5.1 Vyhodnocení šetření	39
ZÁVĚR	64
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	66
SEZNAM GRAFŮ.....	68
SEZNAM PŘÍLOH	69

ÚVOD

V posledním desetiletí jsme svědky poměrně dramatických celospolečenských změn, jejichž příčinou je zejména ekonomická krize a s ní související migrace obyvatel nejchudších států, pád některých totalitních režimů a navazující politické změny, prudký vývoj komunikačních technologií a s tím související proměny tradičních způsobů komunikace a jednání lidí. Struktura obyvatelstva jednotlivých států se výrazně mění, zejména v Evropě je patrný trend stárnutí populace a vzrůstající počet přistěhovalců. Uvedené změny vyvolávají napětí, které se projevuje rostoucími konflikty mezi příslušníky různých národností. Tyto konflikty se projevují zejména tam, kde dochází k blízkému kontaktu mezi těmito lidmi.

Jedním z takových prostředí je i škola. Zatímco dříve byli příslušníci etnických menšin v třídním kolektivu výjimkou, v dnešní době nejsou výjimkou třídy, kde cizinci tvoří polovinu celkového počtu žáků. Objevují se problémy v jednání a komunikaci nejen mezi těmito žáky navzájem, ale i mezi žáky a vyučujícími. Tyto nové problémy bývají často způsobeny odlišnostmi v rodinné výchově, v přístupu ke vzdělání a k autoritě učitelů, v odlišném způsobu respektování pravidel a povinností, v rozdílech v komunikaci podmíněných interkulturními odlišnostmi různých etnik. Při řešení nedorozumění již nestačí naše naučené vzorce chování a často se stává, že tradiční postupy řešení konfliktů selhávají.

Impulesem k vytvoření bakalářské práce byla konkrétní situace v 1. ročníku střední odborné školy, kde vznikla třída, ve které z celkového počtu 22 žáků bylo 7 žáků české národnosti a 15 žáků jiných národností (ukrajinské, arménské, ázerbájdžánské, vietnamské a ruské) a začalo zde docházet k řadě problémů v komunikaci a jednání. V praktické části bylo provedeno dotazníkové šetření; vyhodnocení dotazníků bylo obohaceno o některé poznatky ze sociometrického šetření, které ve sledované třídě prováděla

pedagogicko-psychologická poradna a o poznatky získané během diskusí žáků při třídnických hodinách.

Cílem bakalářské práce je postihnout charakteristické znaky komunikace a jednání příslušníků etnických menšin i žáků české národnosti, zjistit jejich postoje, názory a specifické problémy, které pomohou vzájemně se pochopit a předcházet konfliktům a nalézt optimální způsob vzájemného jednání a komunikace.

Zjištěné poznatky mohou pomoci nejen v konkrétní zkoumané třídě, ale mohou se stát inspirací a zdrojem informací pro další kolektivy, které budou mít obdobné složení a objeví se zde problémy v komunikaci a jednání. Zároveň bude tato práce sloužit jako podklad pro vytvoření adaptačního programu pro nastupující žáky prvních ročníků soukromé střední odborné školy.

1. POSTAVENÍ ETNICKÝCH SKUPIN V ČR

Postavení cizinců a etnických menšin v ČR upravuje celá řada právních předpisů. Z Listiny základních práv a svobod – čl. 25 odst. 1 vyplývá, že „*občanům tvořícím národnostní nebo etnické menšiny se zaručuje právo společně s jinými příslušníky menšin rozvíjet vlastní kulturu, sdružovat se v národnostních sdruženích*“, což odpovídá čl. 7 Rámcové úmluvy o ochraně národnostních menšin. Tím je zajištěno právo příslušníků menšiny prostřednictvím svých sdružení společně rozvíjet vlastní kulturní tradice, ale i rozšiřovat a přijímat informace v mateřském jazyce.

Od roku 2002 zpracovává každoročně sekretariát Rady vlády pro národnostní menšiny na základě podkladů zainteresovaných ministerstev, Veřejného ochránce práv a Kanceláře prezidenta republiky i orgánů samosprávy a představitelů národnostních menšin Zprávu o situaci národnostních menšin v České republice. Nejdůležitějším počinem v roce 2010 je přijetí dotačního programu podpory implementace Evropské charty regionálních či menšinových jazyků. Rozšiřuje se tak významně podpora menšinových jazyků a také podpora vzdělávacích aktivit. Ministerstvo kultury vyhlásilo v roce 2010 několik programů např. Program podpory kulturních aktivit příslušníků národnostních menšin, Program podpory rozšiřování a přijímání informací v jazycích národnostních menšin.

Ministerstvo školství vyhlásilo v témže roce Program podpory vzdělávání v jazycích národnostních menšin a multikulturní výchovy, Program podpory romských studentů SŠ nebo Program integrace cizinců.

Magistrát hl. m. Prahy pak k těmto aktivitám přispěl Celoměstskými programy podpory aktivit národnostních menšin a integrujících se cizinců na území Prahy. Také nový trestní zákoník se zabývá postihem extremismu a ochranou národnostních menšin (zákon č. 40/2009 Sb., ve znění zákona č. 306/2009 Sb.)

Podle našeho platného právního řádu se rozlišují kategorie cizinců:

- cizinec, jemuž byl udělen azyl v ČR (azylant)
- cizinec žádající o udělení azylu v ČR (žadatel o azyl)
- osoba s povoleným trvalým pobytem v ČR
- osoba s povoleným přechodným pobytem v ČR.

Uvedené kategorie cizinců jsou ve vnitrostátním právu definovány rozdílnými právními předpisy. Právní režim žadatele o azyl a azylanta je definován zákonem č. 325/1999 Sb. o azylu, cizinci s povoleným trvalým a přechodným pobytem pak spadají pod právní režim zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území ČR. Podle posledních údajů ČSÚ, které byly zveřejněny k 1. 3. 2001, bylo k tomuto datu v České republice zachováno dominantní postavení české, moravské a slezské národnosti, ale byl zde i patrný trend snižování podílů tradičních národnostních menšin jako je slovenská, polská, německá a maďarská menšina a zvyšování podílů jiných národností (zejména ruské, ukrajinské a vietnamské). V tomto období se jasně projevil počínající trend pracovní migrace, protože Česká republika se stala pro určité kategorie osob z hlediska pracovních příležitostí atraktivní zemí.

„K 31. 5. 2010 byli v ČR nejčastěji zastoupeni občané Ukrajiny (128 636 osob, 30 %) a Slovenska (71.392 osob, 17 %). Dále následovala státní občanství: Vietnam (60 931 osob, 14 %), Rusko (31 037 osob, 7 %) a Polsko (18 572 osob, 4 %)“.¹

¹ ČSÚ. *Počet cizinců v ČR* [online]. 17. 5. 2011 [cit. 2012-02-21]. Dostupné na WWW: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu>

2. INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE

Rozvoj civilizace ovlivňují v současné době celosvětové změny, které vedou ke zvýšené migraci obyvatel a kladou tak velké nároky na dorozumívání, poznávání a spolupráci lidí různých kultur a národností. Objevuje se celá řada ekonomických i sociálních problémů, jejichž řešení je ve společnostech s významným podílem etnických menšin ztíženo tím, že jednotlivá etnika mají velmi rozdílné způsoby komunikace. Podceňování významu nového fenoménu dnešní doby – interkulturní komunikace – může vést k mnoha osobním i společenským konfliktům nebo dokonce i k vojenským konfliktům.

„Interkulturní komunikace, anglicky intercultural communication, znamená současně jak proces komunikování, tak označuje vědeckou disciplínu, respektive obor výzkumu zabývající se tímto procesem a kromě toho také edukací tohoto procesu.“²

I když se interkulturní komunikace stala v dnešní době novým fenoménem, není to pojem úplně nový. Lidé, kteří žili ve starověkých společenstvích, se přece také odlišovali svoji specifickou kulturou i jazykem. I v nejstarších společenstvích se objevovaly nejrůznější postoje a předsudky k jiným etnikům.

Příkladem mohou být staří Řekové, kteří se hlavně díky svým častým obchodním cestám setkávali s cizinci, které považovali za barbary. Řeč těchto cizinců považovali za velmi směšnou a připomínala jim spíše zvuky zvířat.

Na úroveň interkulturní komunikace má vliv míra odlišnosti a specifičnosti jednotlivých kultur, ale i míra jazykových odlišností. Odlišné však mohou být i neverbální komunikační projevy. Ovlivňují je nejen etnické a kulturní rozdíly, ale i rozdíly způsobené odlišnou rodinnou výchovou a rozdíly interindividuální. Ty je možné do určité míry korigovat výcvikem citlivosti,

² PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Praha : Grada Publishing 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1 (str. 14)

výcvikem vlastních neverbálních projevů a uvolňováním zablokovaných cest (strachu z kontaktu s druhými).

Někdy je vzájemná kulturní odlišnost poměrně nevýznamná, ale převažuje odlišnost jazyková (například dnešní mladší generace Čechů a Slováků, která nezažila společný česko-slovenský stát). Jindy může mít na úroveň interkulturní komunikace rozhodující vliv významná kulturní odlišnost (například komunikace mezi Čechy a Romy, kteří mají dobrou znalost českého jazyka, ale velmi odlišnou kulturu). Názory odborníků na to, jestli je pro úroveň interkulturní komunikace významnější kulturní nebo jazyková odlišnost, se různí. Některé teorie tvrdí, že to, jak člověk myslí, vnímá a chápe okolní svět je ovlivněno jazykem, kterým člověk mluví. Jiní vědci (např. R. F. Murphy) si ale myslí, že myšlení není možné zjednodušit pouze na jazyk.

Z vědeckého hlediska je interkulturní komunikace multidisciplinární, protože se projevuje v nejrůznějších oborech – ve filozofii, psychologii, pedagogice, sociologii, etnologii, ekonomice.

2.1 Kultura

Kultura je klíčovým pojmem pro interkulturní komunikaci. Není samozřejmě možné přesně zjistit počet kultur ve světě, ale podle některých pramenů žije např. v Evropě 72 původních etnik. V tomto údaji však nejsou zahrnuta etnika mimoevropských přistěhovalců a Ruské federace. Na celém světě pak existuje až 5000 etnik. Problémy v interkulturní komunikaci jsou tak z velké části způsobené právě takto vysokým počtem etnik.

„Nejrůznější rozdíly mezi skupinami mohou vést k nedorozuměním a předsudkům a dokonce k aktivnímu nepřátelství. Pro lidské bytosti je často nesnadné tolerovat odchylku od sociální normy. Proto bývají menšiny často vystavovány značnému riziku sociální diskriminace.“³

³ FONTANA, D. *Psychologie ve školní praxi*. 3. vyd. Praha : Portál, 2010. 383 s. ISBN 978-80-7367-725-1 (str. 32)

Ocitne-li se člověk v cizím prostředí, zůstává v něm cizincem, ale to, jestli bude v novém prostředí akceptován, může do jisté míry ovlivnit svým chováním a přístupem. Lidé se většinou chovají k cizincům podle toho, jak oni sami vystupují a jednají. Vztah k cizincům je samozřejmě vždy ovlivněn i různými komplexy, předsudky, naším věkem, národností, prostředím, pohlavím, postavením ve společnosti, konkrétními zkušenostmi.

Pokud má být cizinec v novém prostředí přijímán jako rovnocenný partner, musí porozumět tomuto prostředí, naučit se přiměřenému, slušnému a srozumitelnému jednání i verbální a neverbální komunikaci, která je v souladu se zvyklostmi a určitými nepsanými pravidly chování a jednání v daném prostředí. Důležitá je i otevřenost, empatie a vstřícnost.

Kulturu hostitelské země si cizinec osvojuje v každodenním kontaktu s jejími obyvateli, během pracovního procesu, pomocí sdělovacích prostředků a také v průběhu vzdělávání. Vzdělávací aktivity jsou vždy ovlivňovány národní kulturou příslušné země. Problémy vznikají v komunikaci mezi učiteli a žáky, mezi žáky navzájem, ale i mezi učiteli a rodiči žáků. Příčinou bývá nejen jazyková bariéra, ale i odlišné hodnoty a postoje cizinců, které se vztahují k výchově, vztahu k učitelům a ke vzdělávání vůbec. Důležitý je i fakt, jaký je postoj rodičů žáků - ovlivněný jejich vlastní kulturou - k české škole a jejímu stylu vzdělávání.

„Lidé jednotlivých zemí žijí ve více či méně odlišných kulturách, jež jsou charakterizovány specifickými systémy sdílených hodnot, společenských norem, idejí a společných zkušeností, tradic a zvyklostí, komunikačních rituálů aj.“⁴

Jednou z vědeckých teorií, které mají praktický význam pro řešení problémů v interkulturní komunikaci, je typologie národních kultur nizozemského odborníka v psychologii managementu Geerta Hofsteda. Podle této teorie si každý jednatel osvojuje vždy vzorec myšlení a chování preferovaný v prostředí, ve kterém člověk vyrůstá. Tak jak je člověk postupně součástí nějaké sociální skupiny (rodiny, sociální třídy, profesní kategorie,

⁴ PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace* (str. 31)

náboženské skupiny atd.), vytváří si jednotlivé vrstvy této kultury. Národní kultura je pak společná vrstva určená příslušností člověka k nějakému národu. Při setkání s člověkem jiného národa pak samozřejmě vnímáme odlišnost jazykové, v chování, způsobu komunikace, atd. Hofstede se na základě dotazníkového šetření mezi zaměstnanci firmy IBM v různých světových pobočkách firmy pokusil sestavit kritéria odlišnosti jednotlivých kultur podle hodnotové orientace respondentů. Výsledky shrnul do pěti indexů:

mocenský odstup (power distance) – vztah lidí určité kultury k autoritě mezi lidmi s rozdílným společenským postavením (země s velkým mocenským odstupem – Malajsie, Mexiko, Francie, Turecko aj., země s malým mocenským odstupem – Dánsko, Irsko, Nový Zéland aj.)

individualismus – kolektivismus – vyjadřuje závislost jedince na kolektivu a míru volnosti pro jeho vlastní iniciativnost (individualistické země – USA, V. Británie, Kanada, Austrálie, Belgie, Holandsko aj., kolektivistické země – Guatemala, Ekvádor, Pákistán, Indonésie, Jižní Korea atd.)

maskulinita – feminita – vyjadřuje vliv mužského prvku v hodnotách společnosti a odráží také např. rovnoprávnost v postavení žen v zaměstnání (maskulinní země – Japonsko, Rakousko, Itálie, Švýcarsko, Mexiko aj., feminní země – Švédsko, Norsko, Dánsko, Holandsko, Finsko aj.)

vyhýbání se nejistotě – vyjadřuje, nakolik se lidé určité kultury cítí ohroženi neznámými situacemi (země se silným vyhýbáním se nejistotě – Řecko, Portugalsko, Japonsko, Srbsko aj., země se slabým vyhýbáním se nejistotě – Singapur, Dánsko, V. Británie, Hongkong aj.)

dlouhodobá – krátkodobá orientace – dlouhodobá orientace vyjadřuje pěstování vlastností vztahujících se k budoucím odměnám, k vytrvalosti, k ochotě podřídit se dlouhodobým cílům, krátkodobá orientace vyjadřuje zaměřenost na blízké cíle, na okamžitý prospěch (dlouhodobě orientované země – Čína, Japonsko, Hongkong, Jižní Korea aj., krátkodobě orientované země – Kanada, V. Británie, USA aj.)

Podobný výzkum byl proveden i v české populaci (Světlík, 2003, Průcha, 2004, 2007). Vyplynulo z něj, že česká národní kultura má shodné prvky s německou kulturou mnohem více než s kulturou Britů.

V poslední době se objevují tzv. **popisy kulturních specifičností komunikace**, které se zabývají charakteristickou zvláštností v chování a komunikaci obyvatel různých národností. Specifičnost komunikace se projevuje nejen v konkrétním jazyce, ale i v komunikační etiketě, která vyjadřuje rituály a konvence při jednání a komunikaci (např. odlišnosti při pozdravech – podávání ruky charakteristické zejména pro Evropany je v kultuře některých asijských národů tabu; projevy nebo potlačování emocí – v Evropě čím severněji národ žije, tím je výraznější tlumení vyjadřování emocí, čím jižněji, tím jsou projevy emocí výraznější, pro Čínu a Japonsko je charakteristické skrývání vlastních pocitů). Zjištěné charakteristiky mají široké využití zejména v oblasti mezinárodního obchodu, diplomacie a vzdělávání.

Skupina respondentů oslovená při dotazníkovém šetření (žáci prvního ročníku střední školy) zahrnovala žáky z Čech, Ukrajiny, Ázerbajdžánu, Arménie, Ruska a Vietnamu. Proto je zde uvedena alespoň orientační charakteristika kulturních specifičností komunikace právě v těchto zemích.

Ukrajina je jednou ze zemí bývalého Sovětského svazu. Velkým problémem je zde vysoká míra nezaměstnanosti a mafiánství. Na západě země se objevuje silný nacionalismus, východ Ukrajiny je naopak poznamenán vlivem komunismu (žije zde početná ruská menšina). Země se zmítá po tzv. oranžové revoluci v politické krizi, přesto se východ země pomalu vzpamatovává a ekonomická situace se sice velmi pomalu ale přesto zlepšuje. Není příliš bezpečné pohybovat se jako cizinec autem, protože na silnicích často dochází k přepadání za účelem výkupného. Velká část Ukrajinců, kteří u nás pracují zejména ve stavebním průmyslu, pochází ze západní části země. Někteří z nich mají středoškolské nebo dokonce i vysokoškolské vzdělání, vykonávají však většinou nekvalifikované práce. Důvodem jejich odchodu z vlasti je špatná hospodářská situace. Někteří Ukrajinci žijící v Čechách pocházejí ze Zakarpatské Ukrajiny (dříve Podkarpatská Rus). Tito lidé mají

velmi přátelský a vřelý vztah k České republice zejména díky dobrým vzpomínkám na společné kontakty mezi touto částí Ukrajiny a Československem v době mezi světovými válkami. Jsou milí a pracovití, ale jejich rodiny, které zůstaly na Ukrajině, žijí ve velmi těžkých životních podmínkách, těžko zde shánějí práci a pokud mají nějaký výdělek, musejí jeho část odvádět mafii. Ukrajinština je češtině bližší než ruština. Žáci z Ukrajiny, oslovení v dotazníkovém šetření, mají svou zemi velmi rádi a vždy se těší, když se tam vrací o prázdninách. Chlapci většinou na Ukrajinu nejezdí vůbec, protože by při své návštěvě mohli být odvedeni k výkonu vojenské služby. Neoficiálně uvádějí, že je možné se z této služby „vyplatit“, ale pro některé rodiny je vysoká částka často nad jejich finanční možnosti. Děvčata sní o tom, že se co nejdříve provdají a založí si rodinu. Rodiče žáků uvádějí, že míru jejich společenské prestiže v České republice mezi ostatními Ukrajinci ovlivňuje nejen profese, kterou vykonávají a s ní spojená dosažená životní úroveň, ale i to, jak dlouho v naší zemi žijí.

Arménie je poměrně chudá země s velmi malými energetickými zásobami. I když se jim podařilo vybudovat přehradu na jezeře Van a atomovou elektrárnu, arménské domácnosti mají opakovaně problémy s dodávkami vody i elektřiny. Poměrně přátelské vztahy mají Arméni k Rusku, protože bez jeho podpory by se jim sotva podařilo vyhrát válku s Ázerbájdžánem o Náhorní Karabach. Naopak velmi napjaté vztahy má Arménie s Tureckem. Turci totiž v Arménii za první světové války rozpoutali holocaust a mnoho obyvatel této země bylo nuceno uprchnout do zahraničí. Arméni jsou velmi hrdí na svoji křesťanskou minulost a většina z nich je hluboce věřících. Jsou inteligentní a dobří obchodníci. Životní úroveň v Arménii je nízká a je zde velká nezaměstnanost. Proto emigrace z Arménie stále sílí, a pokud se někdo z rodiny v cizí zemi prosadí, snaží se sem přesunout i zbytek rodiny. V tradiční rodině měl dominantní postavení muž, žena se většinou starala o domácnost a děti.

Rusko je velká země plná kontrastů. V devadesátých letech minulého století získali někteří podnikatelé veliký majetek a mezi nimi a obyčejnými občany se objevili propastné sociální rozdíly. Zatímco Moskva a Petrohrad

patří k bohatým oblastem Ruska, venkov zůstává chudý a poměrně zaostalý. Řada venkovských lidí vzpomíná na období socialismu se značnou nostalgií a změnu společenského systému považuje za příčinu své chudoby. V Rusku mají stále dobrou pověst české výrobky a řada našich firem se snaží dobýt ruský trh. Předností Ruska jsou místa s nedotčenou přírodou, bohatá literární a hudební a filmová tradice.

Ázerbájdžán má velkou výhodu – zásoby ropy. Proto mají i obyčejní lidé oproti okolním státům o něco lepší ekonomickou úroveň. Země se však potýká s problémem rozsáhlé korupce. Poměrně dobré vztahy má tato země s Tureckem, nejhorší vztahy s Íránem. S Ruskem a Gruzii jsou vztahy neutrální.

Vietnam je stále ještě komunistická země, přesto je zde patrný ekonomický rozvoj. Většinovým náboženstvím je buddhismus. Vietnamci jsou velmi pilní a pracovití, dokážou se dobře přizpůsobit změnám. Původně se Vietnamci do Čech dostali v rámci pracovní výpomoci v dobách totalitního režimu. Mají obchodní talent a často pracují ve službách. Je těžké mezi ně proniknout, protože vytvářejí uzavřená společenství. Při běžném kontaktu bývají velmi zdvořilí. Úsměv však nevyjadřuje jen pozitivní emoce, ale může být i projevem rozpaků či odmítnutí. Vietnamské rodiny jsou zvyklé držet pohromadě a vůči české společnosti jsou spíše uzavřené. Výjimkou je nejmladší generace, která se v Čechách narodila a cítí se zde být více doma, než ve své původní vlasti. Rodiče těchto dětí nechtějí většinou komunikovat česky, i když češtinu ovládají. Děti však mají velmi dobrou znalost češtiny a jsou ctižádostivé. Řada z nich pokračuje po střední škole ve studiu na vysokých školách a dosahují velmi dobrých výsledků. Ve Vietnamu se rozvíjí cestovní ruch, znalost francouzštiny preferovaná starší generací je nahrazována znalostí angličtiny u mladší generace.

Češi jsou nejzápadnějšími Slovany. Od počátku jejich existence je provázela jakási nejistota. Při jejich formování jim pomohlo rychlé přijetí křesťanství. Dějiny země provázely opakované konfrontace s Němci a i dnes se tyto skutečnosti podepisují v ekonomice (velký podíl německého kapitálu

v průmyslu, tisku, ve vlastnictví ložisek surovin). Osud lidí v Čechách byl často určován jinými, což se projevuje v různých komplexech méněcennosti a nízké míře národní hrdosti, a to i přesto, že řada českých osobností dosáhla světové proslulosti. Mezi přednosti Čechů určitě patří velká schopnost improvizace, kreativita a inovátorství.

„Jako malá země s vícekrát přerušenu kontinuitou historického vývoje se nyní ocitáme znovu na rozcestí, které opětovně připomíná spor T. G. Masaryka s Josefem Pekařem. V této souvislosti jednoznačně preferujeme Masarykovu volbu; i naše země by měla mít takový smysl pro svou existenci, který by ji samotnou přesahoval, a měl tak význam i pro jiné.“⁵

2.2 Interkulturní kompetence

Interkulturní kompetence vyjadřuje schopnost vykonávat nějakou činnost (obvykle pracovní) s využitím všech osvojených zkušeností a dovedností.

„Interkulturní kompetence je způsobilost jedince realizovat s využitím osvojených znalostí o specifických národních/etnických kultur a příslušných dovedností efektivní komunikaci a spolupráci s příslušníky jiných kultur. Základem interkulturní kompetence je jazyková vybavenost jednotlivce a respektování kulturních specifických partnerů.“⁶

Význam interkulturní kompetence je zřejmý zejména při obsazování těch pracovních a profesních pozic, při kterých dochází k pravidelným kontaktům a spolupráci s lidmi různých národností. Kompetenci by měl člověk získat zejména v rámci vzdělávání (např. výuka cizích jazyků) nebo v rámci různých kurzů a školení.

Pro získání interkulturních kompetencí je neméně důležitá i multikulturní výchova, která byla prostřednictvím rámcových vzdělávacích

⁵ BOUZEK, J. *Jak se domluvit s jinými, Úvod do mezikulturní komunikace*. Praha : Triton 2008. 175 s. ISBN 978-80-7387-043-0 (str. 41)

⁶ PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace* (str. 46)

programů zařazena do výuky na základních školách a umožňuje osvojit si tyto kompetence v době, kdy se teprve utváří osobnost člověka.

„Žádná škola samozřejmě nemůže přizpůsobit svůj vzdělávací program výlučně etnickým menšinám. Ovšem formální vzdělávání musí podporovat jak společenskou soudržnost, tak i práva jednotlivců v rámci této soudržnosti. Tuto povinnost není snadné plnit. Často je třeba zvolit vyvážený postup, jenž práva jedné skupiny nikdy neprosazuje na úkor práv skupiny jiné.“⁷

Člověk s takovou kompetencí je pak v rámci své profese schopen vnímat odlišnosti jednotlivých etnik a chovat se přiměřeně vzniklým situacím a potřebám.

Úroveň interkulturních kompetencí je jen obtížně měřitelná. Často se projeví až při konkrétních situacích, kdy je člověk schopen chovat se podle určitého nacvičeného modelu jednání, ale je přitom schopen zachovat si svoji vlastní kulturní identitu.

Při přípravě specialistů, kteří budou svou práci vykonávat v zahraničí, se objevuje výraz transnárodní kompetence, jejíž součástí je i schopnost komunikovat v angličtině a dalším cizím jazyce.

„Transnárodní kompetence (transnational competence) je schopnost jednotlivců, organizací, komunit a vlád umět se efektivně vypořádávat s rychle se měnícím prostředím vytvářeným rozdílností národů.“⁸

2.3 Akulturace imigrantů

Akulturace je proces, při kterém dochází k přebírání aspektů jedné kultury příslušníky jiné kultury.

„Akulturace je sociální proces, v němž dochází ke kulturním změnám trvalým stykem dvou nebo více kultur. Akulturace zahrnuje jak přebírání určitých prvků z jiné kultury, tak jejich odmítání, vylučování nebo jejich přetváření. Typickým příkladem probíhající akulturace je soužití příslušníků

⁷ FONTANA, D. *Psychologie ve školní praxi* (str. 34)

⁸ PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace* (str. 47)

etnické minority v určité většinové populaci země – např. Laponců ve Finsku, Lužických Srbů v Německu, Maďarů na Slovensku.“⁹

Konkrétním příkladem akulturace je začleňování imigrantů do někdy i zcela odlišné kultury země, do které přicházejí. V minulosti i dnes má tato akulturace podobu násilné akulturace, kdy se šíří kultura většiny do společnosti menšiny. Často dochází i ke kulturní asimilaci.

„Asimilace je postupné včleňování jednoho etnika a jeho kultury do jiné kultury tak, že znaky původní kultury se zcela ztrácejí a jsou nahrazovány znaky dominantní, přejímané kultury.“¹⁰

Akulturace nemůže probíhat bez interkulturní komunikace. Někdy dochází v rámci tohoto procesu ke změnám v postavení jazyka menšiny, jehož důsledkem je snížení významu jazyka nebo dokonce jeho úplný zánik. Je důležité si uvědomit, že imigranti, kteří při příchodu do jiné země nemohou komunikovat v jazyce jejích obyvatel, zažívají tzv. akulturační stres, mají velké problémy se začleněním do této pro ně zcela nové společnosti, obtížně se orientují v právních předpisech, v právech a povinnostech, které z pobytu na cizím území vyplývají, ocitají se v určité izolaci, která vyplývá z nemožnosti navázat kontakt s ostatními.

Důsledkem je pak velká nezaměstnanost imigrantů, problémy při vzdělávání jejich dětí. Znalost jazyka cílové země imigranta proces akulturace výrazně urychluje a v neposlední řadě také pomáhá při přirozeném procesu vzdalování se od původní kultury.

V České republice se vazba mezi akulturací a odpovídající interkulturní komunikací projevuje spíše v procesu školního vzdělávání dětí imigrantů. Celá řada těchto dětí nastupuje do školy bez odpovídající znalosti českého jazyka, ale počet pedagogů, kteří se zabývají výukou češtiny pro cizince je zcela nedostatečný. Tato situace pak vyvolává další problémy nejen při komunikaci žák – učitel, ale i při začleňování dětí imigrantů do školního kolektivu.

⁹ PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace* (str. 55)

¹⁰ PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace* (str. 56)

Zajímavým paradoxem je situace, kdy člověk, který se v rámci své profese nebo studia ocitá uprostřed jiného kulturního prostředí, má z důvodu svého zvláštního jazykového postavení problém s komunikací v češtině. Tento problém v adaptaci se objevil například u amerických studentů, kteří vyjeli na studijní pobyt do České republiky. I když absolvovali základní kurz češtiny, neměli důvod se v češtině zdokonalovat, protože většina jejich spolužáků s nimi komunikovala v angličtině a to i v případě, že byli ubytováni přímo v rodinách svých spolužáků. Protože se mohli domluvit anglicky bez větších problémů ve škole i při běžných společenských situacích, neměli dostatek příležitostí ani nepociťovali nutnost získat pokročilou znalost češtiny.

Američané tak získali výhodnější postavení mezi ostatními cizinci a to zejména proto, že se ČR jako hostitelská země přizpůsobila jejich zvyklostem, jazykovým možnostem a životnímu stylu, a oni tak nebyli nuceni se snažit poznat a pochopit kulturu jiné země a ovládnout její jazyk. Nezískali tak potřebnou interkulturní kompetenci. Tato situace je důkazem tvrzení, že v procesu akulturace hraje osvojování příslušného jazyka a ovládnutí interkulturní komunikace klíčovou roli.

„Edukační klima panující ve třídách a školách jednotlivých zemí je velmi ovlivňováno faktory příslušné národní kultury a na druhé straně toto klima určuje charakter školní komunikace.“¹¹

2.4 Bariéry v interkulturní komunikaci

Bariéry v interkulturní komunikaci jsou překážky, které ztěžují nebo znemožňují porozumění, jednání a vzájemnou komunikaci. Vznikají buď v závislosti na tom, v jakém jazyce je komunikace vedena nebo v závislosti na míře kulturních odlišností účastníků komunikace. Komunikace může probíhat v jazyce, který je mateřským pouze pro jednoho z komunikujících nebo mohou oba účastníci používat jazyk zprostředkující, který není mateřským jazykem ani pro jednoho z nich. Další bariérou může být negativní postoj jednoho z účastníků ke konkrétnímu jazyku.

¹¹ PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace* (str. 183)

Příčinou bariér jsou i stereotypy a etnofaulismy. Stereotypy existují v každém etniku a vyjadřují určité postoje a předsudky, které se vztahují k jiným národům nebo etnikům. Obsahují buď negativní hodnocení, nebo dokonce určité diskriminační prvky. Přenášejí se z generace na generaci už ve velmi útlém věku.

„Projevem etnických a národních stereotypů jsou zvláštní jazykové výrazy – etnofaulismy (ethnophalisms). Jsou to neoficiální označení používaná příslušníky jednoho etnického) či národního společenství pro pojmenování příslušníků jiných etnik, národů, zemí.“¹²

Etnofaulismy mohou vyjadřovat negativní postoj, někdy však mívají spíše humorný charakter. Jejich terčem mohou být nejen příslušníci etnik a národností, ale i jejich zvyky, oblečení, rituály apod. (např. hanlivé označení Vietnamců výrazem „rákosníci“).

Etnofaulismy vznikají z různých důvodů. Jejich vznik ovlivňuje jednak počet lidí etnofaulismem označované skupiny – většinou se vztahují k menšinám, nápadná odlišnost skupiny, určité fyzické znaky jako například barva kůže, tvar očí, obličej atd. a v neposlední řadě také odlišnost jazyková. Objevuje se i rozměr politický – etnofaulismy jsou označování příslušníci států, kteří se dopustili nějakého přestupku nebo zločinu vůči jinému národu. Zvláštním případem etnofaulismu je například slogan České republiky vytvořený v rámci mediální kampaně u příležitosti předsednictví ČR v Evropské unii v r. 2008 – Evropě to osladíme!

Pokud si uvědomíme příčiny všech těchto bariér a zejména jejich vliv na průběh komunikace, můžeme se vyhnout celé řadě nepříjemných nedorozumění, která se pak jen těžko omlouvají a vysvětlují. Ovládnout jazyk hostitelské země je již samo o sobě pro cizince dlouhodobým úkolem, ale respektovat odlišnost kulturního prostředí a zbavovat se zbytečných předsudků, stereotypů a etnofaulismů je možné začít hned. Stačí jen, když si důsledky jejich používání pro průběh komunikace uvědomíme.

¹² PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace* (str. 64)

„Všechny přístupy zatížené komplexy inferiority či superiority či předem nepřátelské, ovlivněné předsudky jsou škodlivé a ztěžují přijetí v nové společnosti. Je nutno být připraven k dialogu i s lidmi vyššími z odlišného kulturního prostředí. Náš vlastní pohled na skutečnost je vymezen už naším věkem, národností, kulturním prostředím, pohlavím, společenským postavením, atd; s některými aspekty reality se můžeme seznámit pouze prostřednictvím druhých; i více poznat o sobě samém lze jen zrcadlením sebe sama v druhých.“¹³

¹³ BOUZEK, J. *Jak se domluvit s jinými* (str. 10)

3. INTERKULTURNÍ PSYCHOLOGIE

Dramatické proměny naší společnosti v ekonomické, sociální, politické oblasti i v oblasti mezilidských vztahů a následná globalizace ovlivňuje život v různých společenských systémech. Předmětem zájmu interkulturní psychologie není ani tak vliv těchto změn na společnost jako celek, ale spíše vliv prolínání jednotlivých kultur na každého člověka a jeho vlastní prožívání. Lidé se intenzivně zamýšlejí nad tím, jak obstát v novém prostředí, jak se tomuto prostředí přizpůsobit s využitím všech svých osobnostních předpokladů i teoretických poznatků.

Ve společnosti, která se pomalu, ale jistě stává multikulturní, se objevuje řada etických otázek spojených s možnostmi řešení různých interkulturních konfliktů, problémů s adaptací, se zvládnutím kulturní šoku, se zachováním si vlastní identity uprostřed jiného kulturního prostředí.

„Proto, aby byl člověk v dnešní době úspěšný, měl by být tzv. interkulturně senzitivní. Co se však za tím skrývá? Člověk by měl disponovat určitými interkulturními kompetencemi, které by mu napomohly orientovat se a prosadit v dnešní kulturně různorodé společnosti.“¹⁴

Aby člověk uspěl ve společnosti plné změn, měl by rozvíjet takové rysy své osobnosti, které mu pomohou se zdravě prosadit. Mezi tyto rysy patří například zdravá sebedůvěra, menší úzkost při adaptaci na změněnou situaci, empatie, tolerance k odlišnostem, kulturní citlivost, sebereflexe. Svoje nabyté dovednosti a schopnosti při řešení nových situací vyplývajících ze společenských změn, užíváme buď zcela vědomě, nebo naopak nevědomě. I tady si neseme dědictví určité kultury, ve které jsme vyrostli, vzorce chování, které jsme se naučili, interindividuální zvláštnosti, které souvisí s typem naší osobnosti. To, co můžeme zcela vědomě ovlivnit, je osvojení si klíčových kompetencí, které jsou pro zdárný průběh interkulturní komunikace a jednání naprosto nezbytné. Tyto kompetence se dají rozdělit na tři skupiny.

¹⁴ MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. a kolektiv *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: UK v Praze 2009. 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1 (str. 9)

Kognitivní kompetence

Kognitivní kompetence jsou veškeré znalosti, schopnosti, dovednosti, práce s informacemi a způsob uvažování každého daného jedince. Uvědomění si vlastního já, včetně veškerých hodnot, norem, zákonů, tradic naší vlastní kultury spolu s reálným pohledem na vlastní osobu jsou důležitou součástí těchto kognitivních kompetencí. Při budování kognitivních kompetencí je nutné se vypořádat se stereotypy myšlení, s našimi předsudky a uvědomit si je zejména tam, kde jsou překážkou pro přijetí a toleranci cizích kultur. V neposlední řadě sem patří i schopnost vyhledávat, třídít, zpracovávat a využívat informace, které máme v oblasti interkulturní psychologie a komunikace k dispozici i konkrétní informace o jiných kulturách, se kterými se setkáváme a které se od té naší mohou výrazně odlišovat.

Afektivní kompetence

Pokud máme dobře řešit situace vznikající při kontaktu s lidmi jiné kultury, nemůžeme vystačit pouze s tištěnými informacemi obsaženými v knihách, příručkách nebo získanými z jiných sdělovacích prostředků či od jiných lidí. Důležité je, co my sami při kontaktu s lidmi z jiné kultury prožíváme a cítíme i co mohou cítit a prožívat oni. Je třeba se přiměřeně přizpůsobit tak, abychom se při tomto procesu cítili psychicky dobře. Dobré zvládnutí adaptace na jiné kultury prostředí je nemyslitelné bez kulturní senzitivity a empatie. Empatie je schopnost vcítit se do druhého, pochopit jinou mentalitu.

„Interkulturní senzitivita je oblíbený termín, nicméně ji lze jednak obtížně operacionalizovat a jednak obtížně měřit. Pomůckou pro zjištění mezikulturní senzitivity je např. Dotazník mezikulturní senzitivity (The Inventory of Cross-cultural Sensitivity, ICCS), který vytvořil Cushner (cit. podle Harris, Moran 1990). Vyjadřuje naši míru adaptability a vnímavost vůči cizí kultuře a vychází zejména z našeho osobnostního vybavení.“¹⁵

¹⁵ MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. A KOLEKTIV, *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity (str. 12)*

Behaviorální kompetence

Ze všech interkulturních kompetencí jsou to právě behaviorální, které je možné nejlépe ovlivňovat. Patří mezi ně schopnost vést komunikaci, předcházet konfliktům a v případě jejich vzniku schopnost je úspěšně řešit, schopnost situačního myšlení a schopnost spolupráce.

Schopnost vést úspěšně komunikaci zahrnuje zejména umění poslouchat, vnímat svého partnera i z hlediska jeho neverbálních projevů, reagovat odpovídajícím způsobem a vést úspěšný dialog, respektovat odlišná pravidla komunikace jiných kultur. Ve sféře konfliktů je pak důležitá schopnost předcházet konfliktům, schopnost včas odhadnout možnost jejich vzniku, a pokud k nim dojde, ovládat možné způsoby řešení konfliktních situací.

Je třeba si uvědomit, že schopnost spolupráce je založena i na správném pochopení naší pozice a role v dané situaci a společnosti, určitá míra otevřenosti a tolerance k ostatním a uvědomění si rolí, které zastávají v týmu ostatní. Člověk se totiž ve styku s ostatními porovnává a tak si upřesňuje představu o sobě samém.

3.1 Kulturní identita

Psychologie se zabývá nejen samostatnou osobností člověka, ale i společností a vztahy, které v ní panují. Pro vznik kulturní identity je klíčový proces socializace – proces, který provází vývoj člověka, během kterého se formuje a je formován.

„Je to proces, v němž postupnými kroky a vzájemnou interakcí člověka s prostředím dochází k začleňování jedince do společnosti. Jsou mu předávány modely chování, způsoby i formy komunikace, dochází v něm k interiorizaci společenských norem.“¹⁶

¹⁶ MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. A KOLEKTIV, *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity (str. 31)*

Výsledkem procesu socializace je začlenění jedince do společnosti, kdy jedinec rozumí společnosti, která se pro něj stává zdrojem informací a inspirací a kterou on sám obohacuje a dotváří. Zároveň se jedinec během začleňování i osamostatňuje, protože si uvědomuje své vlastní svébytné postavení v této společnosti. Z původní závislosti na matce, rodině a nejrůznějších institucích je schopen stát se osobností, být sám sebou, rozumět sobě i ostatním a najít si své vlastní místo ve společnosti.

Lidská osobnost může dozrát jen tehdy, pokud se dokáže přizpůsobit určité kultuře, respektuje její pravidla, zákony, hodnoty, normy chování. Na základě akceptace určité kultury pak může rozvíjet vlastní schopnosti, předpoklady a vlohy. Socializace je však také nezbytná pro rozvoj každé kultury, k její modernizaci, protože během procesu akceptace dochází k důležitým změnám, které umožňují dané kultuře přizpůsobit se změněným podmínkám.

V souvislosti se socializací je důležité zmínit proces enkulturace – postupné začleňování se do kultury. Dítě je po svém narození vystaveno působení kultury rodičů a naučí si ty dovednosti, které se objevují v jeho nejbližším okolí. Učí se jazyk, kterým se mluví v jeho okolí, osvojuje si vzorce chování v situacích, kterých je bezprostředním účastníkem, učí se to, co je v určité kultuře obvyklé. Stejně postupně si pak děti vytvářejí kulturní identitu, což je uvědomění si příslušnosti k určité kultuře.

Svoji vlastní kulturní identitu si dítě začne uvědomovat při setkání s lidmi z jiného kulturního prostředí. Všimá si nejen nápadných rozdílů v řeči, vzhledu nebo oblékání, ale začíná hledat i příčiny těchto odlišností. Když má dítě příležitost ke kontaktu s lidmi jiné kultury již od útlého věku, významně to ovlivní jeho pozdější toleranci a míru kulturní senzitivity. Nejčastějším místem, kde k takovým kontaktům přirozeně dochází, je prostředí mateřských školek a škol.

Nositeli kulturní kontinuity a zdrojem kulturních zkušeností jsou však pro dítě hlavně jeho rodiče. Později může vzhledem k tomuto aspektu docházet ke konfliktům mezi dospívajícími dětmi a rodiči, protože rodiče nejsou schopni

připustit, že některé názory nebo normy nezůstávají stejné jako za dob jejich mládí a nejsou ochotni akceptovat změny, které přináší nová generace.

Záleží také na tom, jak se liší rodinné prostředí a postavení dítěte v různých kulturách. V individualistických kulturách je výchova volnější, dítě má větší volnost a rodinné vazby nejsou příliš silné (např. skandinávské země). Děti zde otevřeně vyjadřují své názory, jsou zvyklé diskutovat, řešit samostatně problémy. V liberálních kulturách může dítě zcela ztratit směr i orientaci a jen velmi těžko rozlišuje, co je v příslušné kultuře přijatelné a co ne. V kolektivistických kulturách je rodinná vazba natolik silná, že dítě je často nuceno bezpodmínečně se přizpůsobit rodině. Zatímco české rodiny žijí v prostředí individualistické kultury, která je zaměřena na jednotlivce, na jeho vlastní prospěch bez schopnosti obětovat se pro prospěch rodiny, vietnamské rodiny žijící v Čechách pocházejí z kolektivistické kultury. Už tato skutečnost může vést k celé řadě nedorozumění při komunikaci a jednání mezi oběma skupinami.

„Je zřejmé, že kultura ovlivňuje způsob rodinné výchovy a interakci rodičů s dětmi, což potvrzují jak psychologové, tak kulturní antropologové. Odráží se ve způsobu komunikace, intenzitě fyzických kontaktů, v podporování určitých osobnostních rysů či vštěpování různých návyků.“¹⁷

Dalším zdrojem nedorozumění při jednání a komunikaci lidí z různých kultur je i výrazná změna ve složení populace. Ekonomické a společenské změny jsou příčinou zvýšeného pohybu obyvatelstva. Etnikum, které žije stále na jednom určitém místě a není promíseno s obyvateli jiných etnik, je dnes už spíše výjimkou. Důsledkem je pak vznik smíšených manželství, která pak vychovávají své děti ve dvojjazyčném prostředí. V takových rodinách pak rodiče buď používají při komunikaci s dětmi jen jeden jazyk, nebo oba jazyky střídají. Při střídání jazyků si dítě snáze osvojí jazyk osoby, která o něj nejčastěji pečuje (obvykle to bývá matka). Při osvojování druhého jazyka by rodiče neměli dítě k učení nutit a porovnávat jeho schopnosti komunikace mezi prvním a druhým jazykem. Pro další rozvoj komunikačních dovedností a život

¹⁷ MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. A KOLEKTIV, *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity* (str. 39)

v multikulturní společnosti je dvojjazyčné prostředí určitou výhodou, ale důležité je i to, jakou prestiž a postavení mají oba jazyky v kultuře, kde dvojjazyčná rodina žije.

3.2 Cizí kultury, vnímání domova

Při každodenním kontaktu a komunikaci s lidmi stejné kultury se příliš definicí toho, co je domov, nezabýváme. Během krátkodobých pracovních nebo rekreačních pobytů nejsou kladeny tak vysoké nároky na naše přizpůsobení nebo porozumění jiným kulturám, protože málokdy cestujeme zcela sami a doba našeho pobytu je omezená. Pokud se ale dostáváme do naprosto cizího prostředí, kde jsme odkázáni jen sami na sebe, začneme si svůj domov uvědomovat a snažíme se najít podobnosti mezi tímto prostředím a naším domovem. Ověřujeme si svoji schopnost nejen naučit se ale i použít cizí jazyk, zjišťujeme rozdíly při komunikaci, různý význam gest, jak se liší různé rituály, co je vhodné, co nepřijatelné, co je bezpečné, co už může znamenat ohrožení.

Svůj domov máme vázaný na určité konkrétní místo, na jeho přírodní podmínky, na osoby, které tvoří naši nejbližší rodinu. Domov máme spojený i s některými předměty (pohovka, jídelní stůl, oblíbené křeslo). Někdy si část svého domova vozíme s sebou v podobě oblíbené knížky, hračky pro dítě, fotografie rodiny. Někteří lidé však mají představu domova spojenou s nějakým nepříjemným zážitkem. Velká část migrujících osob odchází ze své země právě ovlivněna nějakým takovýmto nepříjemným prožitkem a to má vliv na jejich očekávání, se kterými odcházejí do cizí země. I tito lidé zažívají stesk po domově a v krizových situacích si ho i přes předchozí nedobré zkušenosti uvědomují. Není možné opomenout ani fakt, že význam a cena domova stoupá přímo úměrně věku. Děti tedy domov vnímají jinak než jejich rodiče. Zatímco děti mají domov vázaný na konkrétní osoby a jejich vzájemné vztahy nebo na předměty a jejich použití, dospělí jsou schopni si při pobytu v cizině udržovat vědomí domova.

„Nakolik je domov vázán na lokalitu? Říkáme-li, že domov není místo, ale prožitek, tak tento prožitek musel ovšem vzniknout díky nějaké události (chování), které se však vždy zase děje v nějakém prostoru.“¹⁸⁾

Každý člověk potřebuje místo, které mu poskytuje určité bezpečí, kterému rozumí, ve kterém má vytvořené vazby s ostatními lidmi, kde může odpočívat – prostě chce někam a k někomu patřit. Lišíme se pouze mírou této naší potřeby. Zatímco někomu stačí libovolné místo na světě, kde má svoje bydlení a pár přátel, jiný má větší potřebu provázanosti s rodinou, městem, zemí. Pokud člověk vnímá svůj domov jako jedinečné místo a je na něj úzce vázaný, může se cítit ohrožen cizinci a vším odlišným, co s sebou přináší. Jeho komunikace s příslušníky jiných etnik může být tímto vnímáním domova značně ztížená a někdy dokonce i nemožná.

Situaci mají ulehčenou lidé, kteří si s sebou do cizího prostředí přináší nějaké své kulturní rituály (společné oslavy národních svátků, společné tradiční jídlo, zpěv, tanec atd.) a vytváří si tak ostrůvky domova uprostřed cizího prostředí. Domovů tedy může být více a vnímání domova závisí na přizpůsobivosti člověka, na jeho schopnosti zachovat si svoji identitu i v cizím prostředí, na kultuře, ve které člověk vyrostl, i na tom, jak je člověk připraven vytvářet si vazby a vztahy i v jiném prostředí.

3.3 Prožívání kulturního šoku a vyrovnávání se s ním

„Kulturní šok je psychologická dezorientace způsobená špatným porozuměním nebo úplným neporozuměním vzorcům cizí kultury. Vzniká nedostatkem znalostí, omezenou zkušeností a osobní rigiditou“¹⁹⁾

Současná společnost se v posledních několika desetiletích dramaticky proměnila. Změny v sociální oblasti působí na jednotlivce i celé skupiny lidí a dotýkají se nejen pracovní, ale i soukromé sféry života. Kultury, které nám dříve připadaly vzdálené a neznámé se stále častěji setkávají a prolínají a to

¹⁸ MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. A KOLEKTIV, *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity (str. 54)*

¹⁹ MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. A KOLEKTIV, *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity (str. 224)*

klade velké nároky na vnímání a prožívání nové reality. Řada lidí už necestuje jen za poznáním a oddechem, ale stále více lidí tráví v cizině poměrně dlouhý čas při plnění svých pracovních úkolů nebo při studiu. Delší pobyt v zahraničí představuje pro člověka významnou zátěž, která přímo souvisí s termínem kulturní šok. Někteří autoři ztotožňují tento výraz s pojmem akulturační stres a považují ho za výstižnější, protože šok má podle nich patologický podtext, kdežto stres lze snáze ztotožnit se zátěží. Ať už však použijeme kterýkoli z těchto výrazů, vždy můžeme hovořit o určité reakci člověka na setkání vlastní a cizí kultury. Každý jedinec se s tímto jevem vypořádává velmi individuálně a může ho rozdílně vnímat – od pozitivního vyrovnání s novou zkušeností až po naprosto negativní reakci. Pracovní i studijní pobyt v cizině je možné považovat za jednu z mnoha náročných životních situací.

Problémy s pochopením odlišného životního stylu, způsobu myšlení a jednání jiné kultury ovlivňují nejen jednotlivce, ale i celé skupiny lidí. Prvotní reakcí při střetu dvou odlišných kultur bývá velmi často strach, přehnané reakce, určitá dezorientace a obavy z toho, že člověk nedokáže nové situaci porozumět a přizpůsobit se novým okolnostem.

Záleží také na tom, zda je pobyt v cizině dobrovolný, zda jsme se pro něj svobodně rozhodli, nebo zda je vynucený okolnostmi (například z politických důvodů). Právě u nedobrovolného pobytu může kulturní šok vyvrcholit nepřátelským postojem k jiné kultuře, pocitem sociálního vyloučení a dokonce i psychosomatickými problémy. Tyto problémy pak mohou vést k fyzické i psychické agresii a někdy i ke ztrátě vlastní identity.

Zatímco někteří lidé prožívají při setkání s jinou kulturou jen negativní pocity a kulturní šok u nich vyvolá velmi silnou negativní reakci, pro jiné lidi je setkávání s odlišnými kulturami spíše příležitostí k vnímání okolního světa z jiného úhlu, než na jaký byli zvyklí, příležitostí rozvíjet svoje schopnosti i vloh, a poznat sám sebe v neobvyklé situaci.

3.4 Průběh kulturního šoku

To, jak se jedinec dokáže vyrovnat s kulturním šokem, závisí na jeho osobnostních předpokladech, předchozích zkušenostech s jinými kulturami, na předsudcích a případných stereotypech, ale i na míře odlišnosti obou kultur. Lidé, kteří jsou obecně přizpůsobiví, aktivní, tolerantní a dobře se adaptují na změny, mívají projevy kulturního šoku mírnější a v některých případech ho nemusí ani prožít.

Člověk, který má menší míru sociální adaptability, je pasivní, nepřizpůsobiví a hůře se adaptuje na změny, může cizí kulturu v jakési obranné reakci zcela zavrhnout, aniž by ji předtím poznal. Zavržení se může projevit různým způsobem. Od nadávání – Italové jsou nespolehliví, líní – až po zdravotní problémy, které však mají svou příčinu v psychice (bolesti hlavy, žaludeční potíže, deprese). Reakcí může být i zvýšená potřeba spánku, která je evokována snahou uniknout, uzavřít se před problémem. Na míru kulturního šoku má vliv i délka a důvody pobytu v cizí zemi. U krátkodobých pobytů, které mají přesně stanovenou délku, není průběh kulturního šoku tak výrazný, jako u dlouhodobých nebo i nucených pobytů. Záleží také na tom, v jakých podmínkách jedinec v cizině žije. Pokud se jedinec ocitne jako emigrant například v utečeneckém táboře, má velmi intenzivní pocit stesku po domově, po rodinných příslušnících, kteří zůstali v jeho vlasti.

Průběh šoku má tvar písmene U nebo dvojitého U, které představuje šok z návratu.

Kulturní šok má několik fází:

předfáze (před odjezdem do jiné země)

líbánky (první týdny a měsíce v jiné zemi)

kulturní šok (má podobu konfliktu)

postupné přizpůsobování (krize)

adaptace

šok z návratu

Ze začátku (s výjimkou nucených pobytů) reaguje člověk na setkání s cizí kulturou pozitivně, nadšeně poznává nové lidi, prostředí, zvyky, kulturu, gastronomii. Nové zážitky vyvolávají naladění na novou kulturu a spoustu očekávání. Proto se tato fáze označuje výrazem líbáanky.

V další fázi se již začíná projevovat kulturní šok – objevují se situace, kterým člověk nerozumí, člověk má pocit, že není schopen zapadnout do určité společnosti, objevují se vnitřní i vnější konflikty a vzájemné negativní reakce. V následující fázi si jedinec postupně osvojuje určité vzorce chování, způsob komunikace a jednání – naladuje se na cizí kulturu. Ve fázi adaptace je už jedinec schopen vnímat pozitiva i negativa soužití s jinou kulturou, přizpůsobuje se a začíná přijímat odlišnou kulturu.

3.5 Umění interkulturní komunikace

Interkulturní komunikace je zvláštní druh komunikace, jejímiž aktéry jsou příslušníci rozdílných kultur. Bariéry a problémy v komunikaci jsou způsobeny zejména odlišným stylem komunikace, způsobem chování a vnímání, ale i jazykovou odlišností či chybným přečtením neverbálních signálů. Při nedorozumění je člověk zmatený a může zažívat až stavy úzkosti. Pokud je nedorozumění způsobeno například nějakou neobvyklou reakcí ze strany partnera, máme tendenci vysvětlit si tuto reakci pomocí kulturního vzorce, který máme sami zažitý z naší kultury.

Problémem je i očekávání, že náš partner odlišné kultury bude komunikovat stejným způsobem jako my. Ke konfliktům vede i špatný překlad nebo záměna významu u slov.

K nedorozumění mohou vést i rozdílné neverbální projevy. Některé tyto projevy jsou totiž vrozené a dané geneticky a jsou přímo vázané na kulturu, ve které člověk vyrostl. Neverbální projevy jsou spojeny často i s poměrně silnými emocemi a jejich používání je spontánní. Je tedy důležité uvědomit si vlastní charakteristické znaky neverbální komunikace a poté nastudovat odlišnosti v neverbálních projevech u cizích kultur, aby nedocházelo k jejich mylné interpretaci a následné neadekvátní odezvě.

Velké kulturní rozdíly se projevují zejména v dodržování vzdálenosti od druhého člověka (proxemika). Pokud si předem neuvědomíme, že ve vnímání intimní vzdálenosti mohou být kulturně podmíněné rozdíly, můžeme překročením této zóny vyvolat u partnera odmítavou až nepřátelskou reakci.

Různé kultury mají i rozdílné vnímání času. Společensky přijatelné zpoždění tolerované a akceptované příslušníky jedné kultury může být v cizí kultuře vnímáno jako projev lhostejnosti, nezdvořilosti nebo nevychovanosti.

Celou řadu rozdílů můžeme vnímat i ve výrazu tváře, očním kontaktu, v posturice (postoji). Nejpatrnější je tento rozdíl například při srovnání asijské kultury a evropské nebo americké kultury. Zatímco u příslušníků asijské kultury je výraz tváře většinou neutrální a je těžké rozpoznat emoce (úsměv zde nemusí být vždy projevem radosti a sympatií, ale třeba také nejistoty), u evropské a americké populace je výraz tváře proměnlivý a odráží emoce a naladění člověka. V případě očního kontaktu je situace ještě komplikovanější. Arabské země mají velmi intenzivní oční kontakt (pro jejich kulturu přirozený), zatímco asijské kultury připisují intenzivnímu očnímu kontaktu zcela jiný význam (konfrontační, vyzývavý).

Používání gest pak interkulturní komunikaci komplikuje ještě více. Existují gesta univerzální, která jsou srozumitelná pro většinu kultur, ale i specifická, která mohou mít různý význam (např. spojení palce a ukazováčku do O znamená v Americe – vše je v pořádku, ale např. v Brazílii je to velmi nevhodné gesto a v Japonsku zase symbolizuje peníze).

Příslušníci některých kultur jsou výrazně pohybliví, mrštní a temperamentní (např. Španělé), ale naopak Asiaté mají pohyby těla úsporné. Dalším příkladem rozdílů je pokývání hlavou – v Bulharsku znamená ne, v Evropě ano.

Do značných problémů se můžeme dostat při nevhodném používání tělesných dotyků. Zatímco některé kultury považují tento druh kontaktu za projev vřelosti a zájmu, pro jiné může znamenat nepřijatelné obtěžování. Dobře je to patrné například při pozdravu – někde je běžný polibek na tváře, jinde podání ruky, někde objetí.

Vyhnout se všem těmto nedorozuměním je velmi obtížné a při nejlepší vůli nejsme schopni při setkání s příslušníky jiné kultury hned reagovat tak, aby k nedorozuměním nedocházelo. Je proto velmi důležité seznámit se se základními charakteristikami verbálního a neverbálního projevu a v případě nejasností být tolerantní k neobratnosti druhého, snažit se o přiměřenou míru empatie a bez zbytečných emocí dát najevo, co a proč ve mně vzbuzuje nepříjemnou reakci.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. POPIS A CÍL VÝZKUMU, STANOVENÍ HYPOTÉZ

Praktická část práce se zabývala zkoumáním problémů, postojů a očekávání žáků 1. ročníku střední odborné školy, který byl složený z příslušníků různých etnických menšin a z českých žáků. Ve třídě bylo provedeno dotazníkové šetření. Dotazník byl zaměřen na zjištění konkrétních názorů žáků, které souvisí s jejich interkulturní citlivostí, schopností empatie a přizpůsobivosti a na zjištění faktorů, které mohou ovlivnit komunikaci a jednání v této konkrétní třídě. V praktické části byly pak použity i poznatky získané při komunikaci se žáky v rámci přímé i nepřímé vyučovací činnosti a také poznatky získané při sociometrickém šetření provedeném pedagogicko-psychologickou poradnou. Pro lepší názornost byly údaje získané v dotazníku zpracované do grafů s procentuálním vyjádřením četností odpovědí.

Cílem výzkumu bylo odhalit možné příčiny nedorozumění, konfliktů a předsudků, které ovlivňují průběh komunikace a jednání žáků ve třídě. Vzhledem ke vzrůstající migraci obyvatelstva a k výsledkům posledního sčítání lidu, které bylo v České republice provedeno v roce 2010, lze očekávat, že podíl cizinců v ČR bude nadále stoupat a počet tříd složených ze zástupců příslušníků různých národností se bude rovněž zvyšovat.

Poznatky získané při vyhodnocení praktické práce tedy budou mít konkrétní využití nejen při práci s jednou konkrétní třídou, ale i v dalších kolektivech, které budou mít podobné složení a budou se v nich objevovat obdobné problémy při vzájemné komunikaci a jednání. Vedení školy, ve které bylo dotazníkové šetření prováděno, chce na základě této práce vytvořit speciální adaptační program pro žáky 1. ročníků. Program by byl realizován v rámci Seznamovacího kurzu prvních ročníků a poté během třídnických hodin a mimoškolních akcí. Navíc o tuto práci a výsledky výzkumu projevil zájem i partnerská střední odborná škola v Mladé Boleslavi, která chce rovněž začít

řešit podobným způsobem problémy vztahů žáků z různých etnik, kteří na škole studují.

V praktické části byly použity výsledky dotazníkového šetření, výsledky sociometrického šetření provedeného ve sledované třídě pedagogicko-psychologickou poradnou a poznatky získané během rozhovorů se žáky při třídnických hodinách.

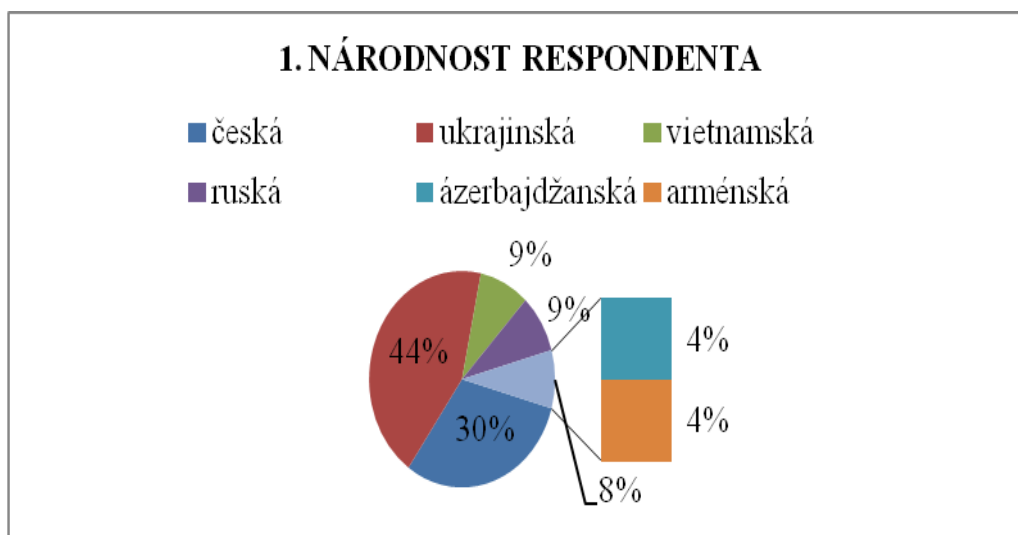
Praktická část měla ověřit pracovní hypotézy:

- problémy v komunikaci a jednání mezi žáky různých národností jsou způsobeny zejména odlišným životním stylem
- zdrojem nedorozumění je názor, že ve všech kulturách platí univerzální pravidla slušného chování
- na vzájemné vztahy žáků různých národností má velký vliv rodinné prostředí, ze kterého pocházejí

5. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ V 1. ROČNÍKU STŘEDNÍ ODBORNÉ ŠKOLY

5.1 Vyhodnocení šetření

Otázka č. 1 – Národnost respondenta

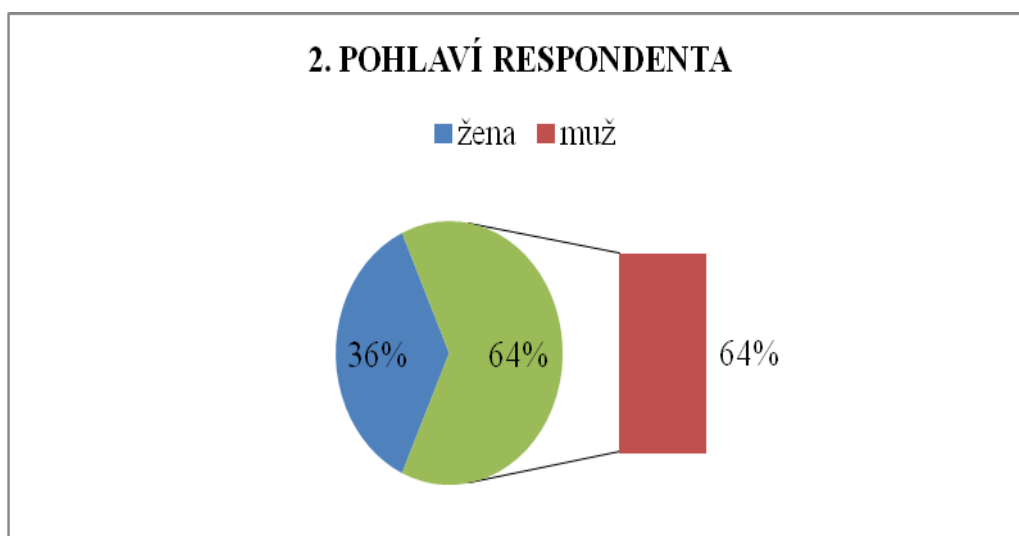


Podle výsledků šetření je ve třídě pouze 30 % studentů české národnosti, ostatní jsou příslušníky jiných národností. Složení této třídy je tedy poměrně netypické, protože v dalších třídách této školy je situace opačná. Největší podíl – celkem 44 % tvoří příslušníci ukrajinské menšiny, ostatní národnosti mají rovnoměrné procentní zastoupení. Žáci ukrajinské menšiny si tak ve třídě vytvořili poměrně dominantní sociální podskupinu, která si udržuje svoje tradiční vzorce chování a jednání. Nejsou tolik motivováni k lepšímu osvojování si českého jazyka, protože mohou se svými kamarády komunikovat v ukrajinštině nebo v ruštině (žáci z Ruska, Arménie a Ázerbájdžánu) a český jazyk používají pouze během výuky.

Čeští žáci uváděli v rámci sociometrického šetření provedeného pedagogicko-psychologickou poradnou, že jim vadí menší ochota spolužáků jiných národností komunikovat v rámci mimoškolních aktivit v českém jazyce a menší snaha přizpůsobit se zvyklostem v naší zemi.

Jednou z možných příčin problémů v komunikaci tedy může být rozdělení třídy na podskupiny, které v rámci mimoškolních aktivit komunikují různými jazyky, které však neovládají všichni žáci této třídy.

Otázka č. 2 – Pohlaví respondenta

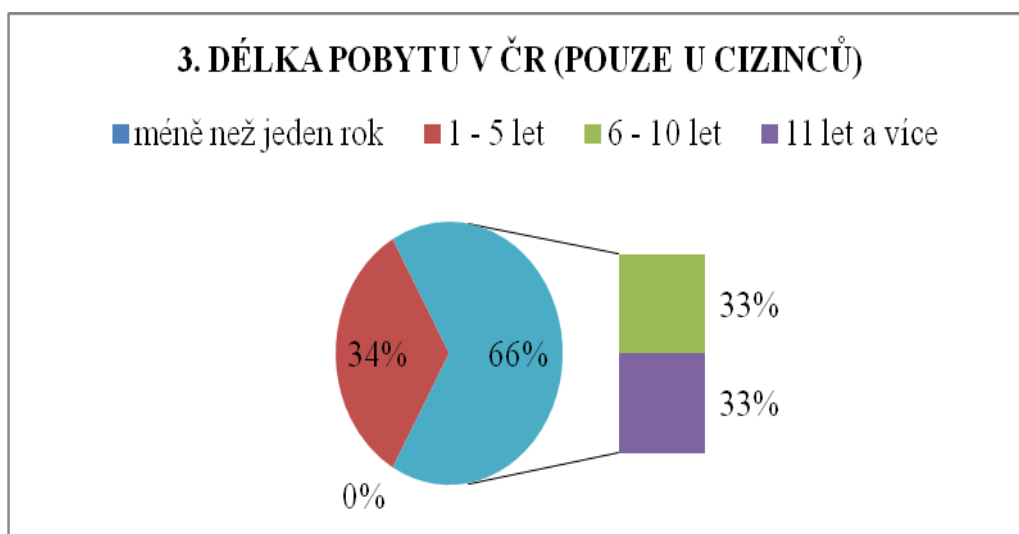


36 % žáků tvoří dívky, zbylých 64 % chlapci. Opět se jedná na podobném typu školy (odborná škola s ekonomickým zaměřením) o netypický případ. V ostatních třídách je převaha dívek a chlapci jsou vždy v menšině.

Třída, která byla podrobena šetření, má však sportovní zaměření a tak je její složení možné vysvětlit právě touto skutečností. Při sociometrickém šetření byla zjištěna emoční nezralost žáků, která odpovídala spíše úrovni žáků na druhém stupni základní školy.

Problémy v jednání a komunikaci žáků mohou tedy mít kořeny v jejich emoční nezralosti, která je v této věkové skupině u chlapců běžným jevem.

Otázka č. 3 – Délka pobytu v ČR

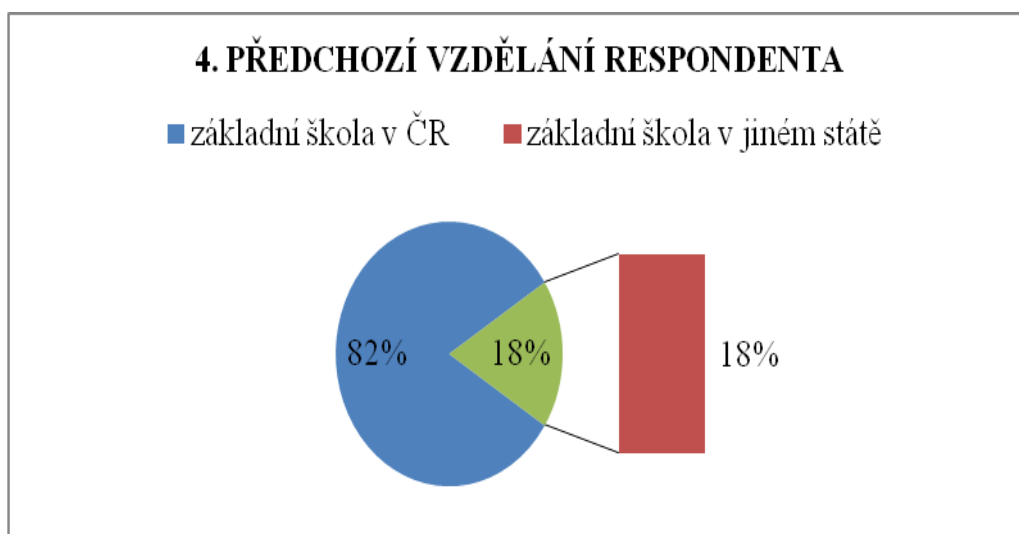


Ve zkoumané třídě nebyl ani jeden žák, který by v ČR pobýval dobu kratší než 1 rok. Ostatní kategorie jsou ve třídě rovnoměrně zastoupeny a tak mají žáci z jiných než české národnosti za sebou různě dlouhou dobu adaptace na nové prostředí.

Kategorie 1 – 5 let může zahrnovat i žáky, kteří se nacházejí ještě stále v některé z posledních fází kulturního šoku a jejich komunikace i jednání tím mohou být značně ovlivněny.

V rámci adaptačního programu by měla být věnována zvýšená pozornost projevům kulturního šoku tak, aby žáci, kteří ho prožívají, anebo se s ním u svého spolužáka setkají, věděli o jeho jednotlivých fázích a rozuměli reakcím na různé situace, které mohou být tímto jevem ovlivněny.

Otázka č. 4 – Předchozí vzdělání respondenta



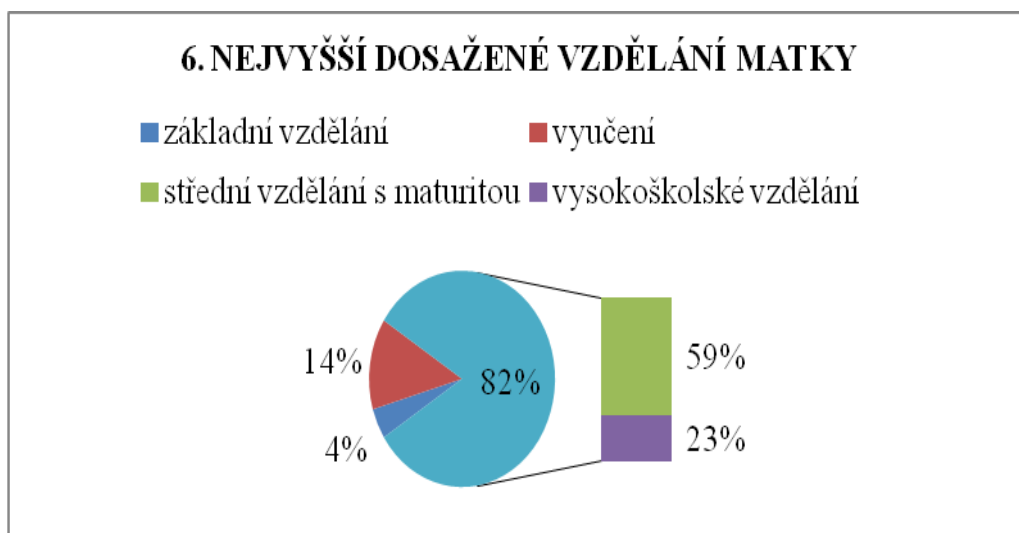
82 % dotázaných uvedlo, že před nástupem na střední školu již navštěvovali základní školu v České republice. Měli tedy možnost seznámit se s případnými odlišnostmi ve vzdělávacím systému ČR a přizpůsobit se požadavkům školy.

Příčinou nedorozumění a konfliktů tedy není neznalost specifik českého vzdělávacího systému, povinností a práv žáků a vzájemných pravidel chování a komunikace se spolužáky i zaměstnanci školy.

Během diskusí při třídnických hodinách uváděli někteří žáci – cizinci, že se často na základní škole setkávali s rozdílným přístupem k respektování pravidel komunikace a chování ve škole a s určitou nedůsledností ze strany učitelů při vyžadování respektování povinností žáka daných školním řádem.

Problémy v komunikaci a jednání mohou být tedy způsobeny „testováním hranic a možností“ dodržování stanovených pravidel chování na střední škole.

Otázka č. 5 a 6 – Nejvyšší dosažené vzdělání otce a matky



36 % dotázaných uvedlo jako nejvyšší dosažené vzdělání otce středoškolské vzdělání s maturitou, 32 % vysokoškolské vzdělání, 27 % vyučení.

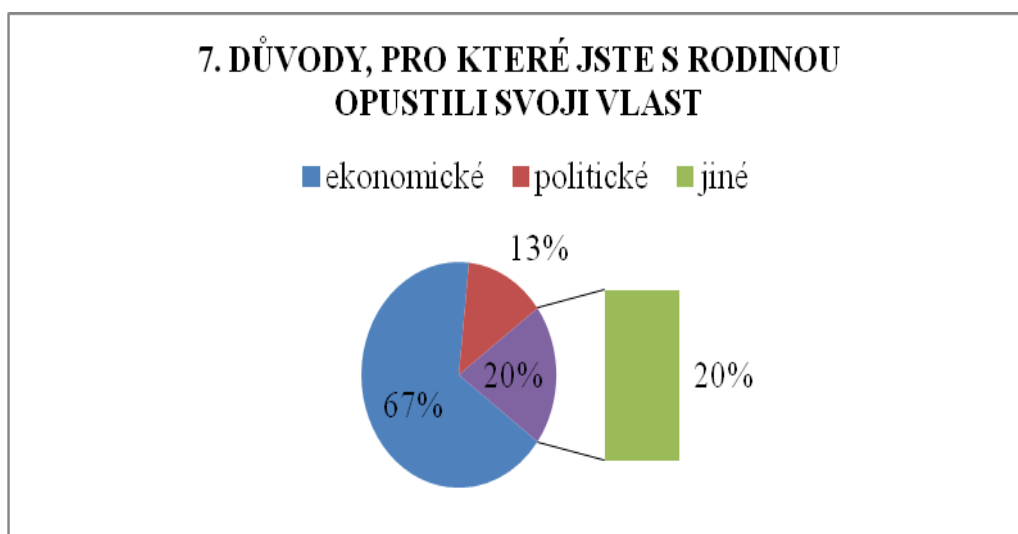
U matek žáků je nejvyšší zastoupení středoškolské vzdělání s maturitou 59 %, vysokoškolské vzdělání 23 %, vyučení 14 %.

Zajímavostí je, že podíl vysokoškolského vzdělání otce nebo matky je nejvyšší u žáků ukrajinské a ruské národnosti, podíl středoškolského vzdělání s maturitou otce nebo matky u žáků české národnosti. Nejvyšší procento vyučených je pak u rodičů žáků vietnamské národnosti.

Při sociometrickém šetření bylo zjištěno, že žáci ukrajinské a ruské národnosti mají mnohem větší motivaci dokončit školu a získat středoškolské vzdělání s maturitou než jejich čeští spolužáci. Je zde vidět souvislost mezi dosaženým vzděláním rodičů a motivací jejich dětí ke studiu.

Existuje také souvislost mezi dosaženým vzděláním rodičů a smyslem vzdělání tak, jak ho vnímají jejich děti (viz otázka č. 13), jejich motivací zařadit se do společnosti, která se stala jejich druhým domovem, osvojit si pravidla komunikace a chování, která zde platí.

Otázka č. 7 – Důvody, pro které jste s rodinou opustili svoji vlast



67 % žáků uvedlo jako důvody opuštění vlasti ekonomické důvody, zejména možnost vyššího výdělku a větší pravděpodobnost získat zaměstnání než ve své původní vlasti. Tento jev je způsoben ekonomickou krizí a nepříznivými ekonomickými podmínkami zejména v zemích bývalého Sovětského svazu. Řada žáků uváděla, že rodiče je nemohli uživit a tak odešli za prací do vyspělejších států Evropy. Česká republika byla pro ně nejbližším místem, někdy měla být pouze tranzitní zemí, ale nakonec zde rodiče zůstali a začali si zde budovat nový domov.

Rodiče žáků často finančně podporují zbytek rodiny, který zůstal v původní vlasti. Řada žáků během studia vykonává nejrůznější brigády, ale na rozdíl od českých spolužáků si peníze neponechává jen jako kapesné, ale přispívá do rodinného rozpočtu.

Žáci – cizinci často uvádějí, že jsou překvapeni menší soudržností českých rodin, menší úctou k rodičům a prarodičům, vztahem našich žáků ke své rodné zemi a k jejím tradicím. Tyto rozdíly mají také vliv na vzájemné vztahy mezi českými žáky a žáky z jiných národností; ekonomické problémy rodin mohou být zdrojem napětí, které se pak přenáší i do života ve škole (rodiny nemají dostatek financí např. na nákup učebnic, na lyžařské nebo

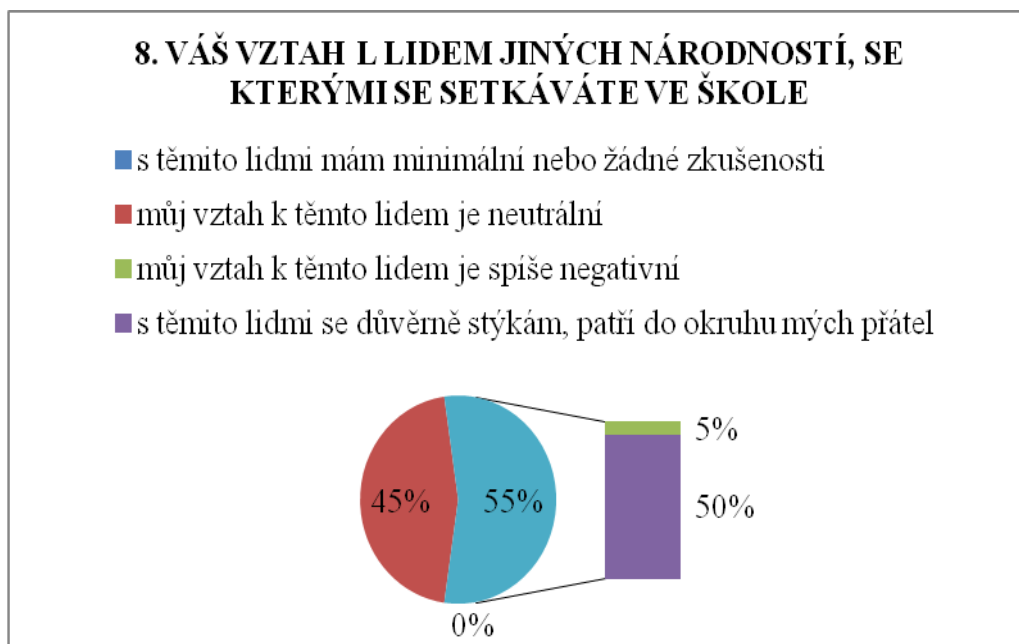
poznávací zájezdy – děti, které na tyto zájezdy nemohou jet, se pak cítí z kolektivu vyčleněny).

20 % žáků uvedlo jiné, než ekonomické důvody. Mezi ně zařadili lepší možnost profesního růstu a náboženské rozdíly. 13 % rodičů žáků opustilo vlast z politických důvodů (žák z Ázerbájdžánu, Arménie a z Ruska). Odlišné politické a náboženské postoje rodičů žáků a jejich zkušenosti s dodržováním zákonnosti v jejich vlasti mohou mít nezanedbatelný vliv na respektování norem a pravidel chování jejich dětí a stát se zdrojem řady konfliktů.

Během diskusí s těmito žáky bylo patrné, že vzhledem k předchozím negativním zkušenostem mají někdy strach projevit své názory a pro ostatní žáky ve třídě jsou některé jejich reakce nepochopitelné. Když například o přestávce diskutovali chlapci ve třídě o motivech tetování, které se jim líbí, šokoval je jejich spolužák z Arménie tím, že za nejhezčí motiv považoval hlavu Ježíše Krista.

Možným řešením těchto nedorozumění je výcvik vzájemné interkulturní empatie a tolerance a větší míra informovanosti o kulturních rozdílech jednotlivých národů.

Otázka č. 8 – Váš vztah k lidem jiných národností, se kterými se setkáváte ve škole

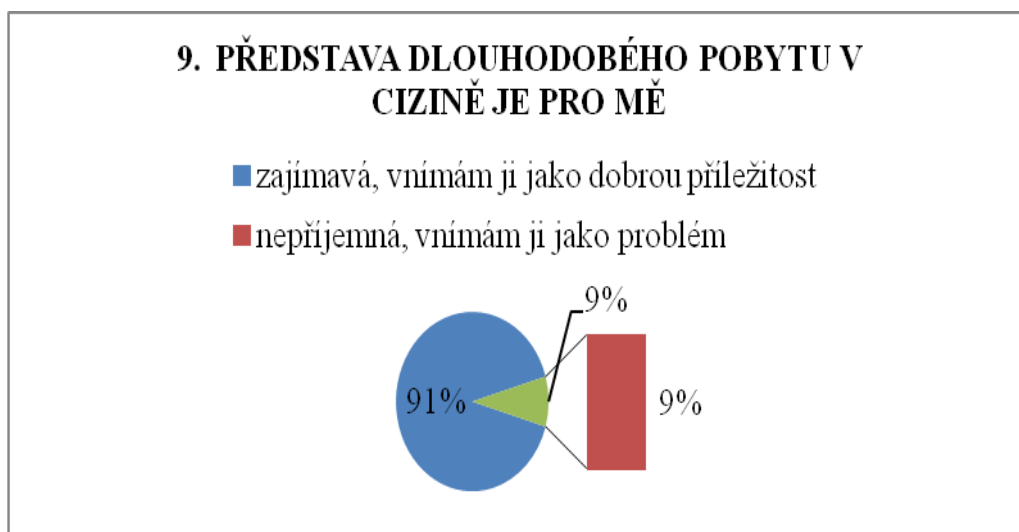


45 % dotázaných překvapivě odpovědělo, že jejich vztah k těmto lidem je neutrální. V odpovědi je možná skrytá nechuť vyjádřit svůj negativní postoj a možná i určitá lhostejnost, se kterou se na tento vztah dívají. K tomuto zjištění vede fakt, že pokud ve třídě došlo ke sporům, žáci často uváděli jako možnou příčinu jiný postoj spolužáka vyplývající z jeho odlišného kulturního prostředí. Rozhodně tedy neprojevovali neutrální postoj.

Zlepšení vzájemných vztahů a komunikace ve třídě by určitě prospělo zjištění příčin této „neutrality“ a vedení žáků k lepší formulaci jejich skutečných názorů. 50 % žáků uvedlo, že se s těmito lidmi důvěrně stýkají a že patří do okruhu jejich přátel.

Určité pozitivní přátelské vztahy tedy ve třídě existují a je nutné je rozvíjet a zvyšovat jejich podíl. 5 % žáků má k lidem jiných národností spíše negativní vztah, z dotazníků vyplynulo, že jsou to pouze žáci české národnosti.

Otázka č. 9 – Představa dlouhodobého pobytu v cizině je pro mě

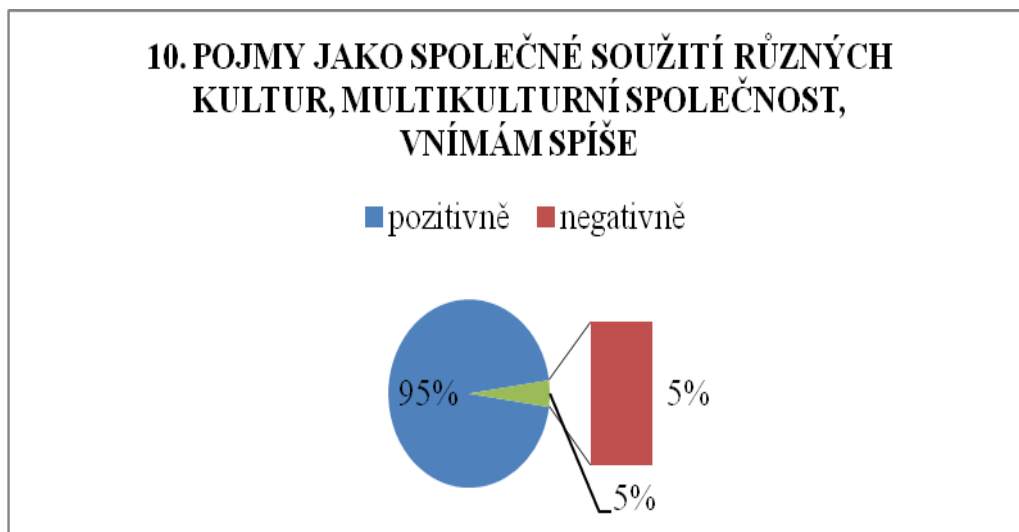


91 % dotázaných uvedlo, že tato představa je pro ně zajímavá a vnímají ji jako dobrou příležitost, jen pro 9 % je tato představa nepříjemná a vnímá ji jako problém.

Mezi žáky, kteří uvedli, že vnímají dlouhodobý pobyt v cizině jako problém, není ani jeden žák české národnosti. Z výsledků vyplývá, že čeští žáci si možná dlouhodobý pobyt v cizině idealizují, protože s ním nemají žádnou konkrétní zkušenost.

Nejsou si tedy vědomi rizik a problémů, které takový pobyt přináší a mohou být méně tolerantní k reakcím žáků jiných národností, které vyplývají z jejich konkrétní situace v cizí zemi a k prožívání kulturního šoku, se kterým se často musí vyrovnávat.

Otázka č. 10 – Pojmy jako společné soužití různých kultur, multikulturní společnost, vnímám spíše

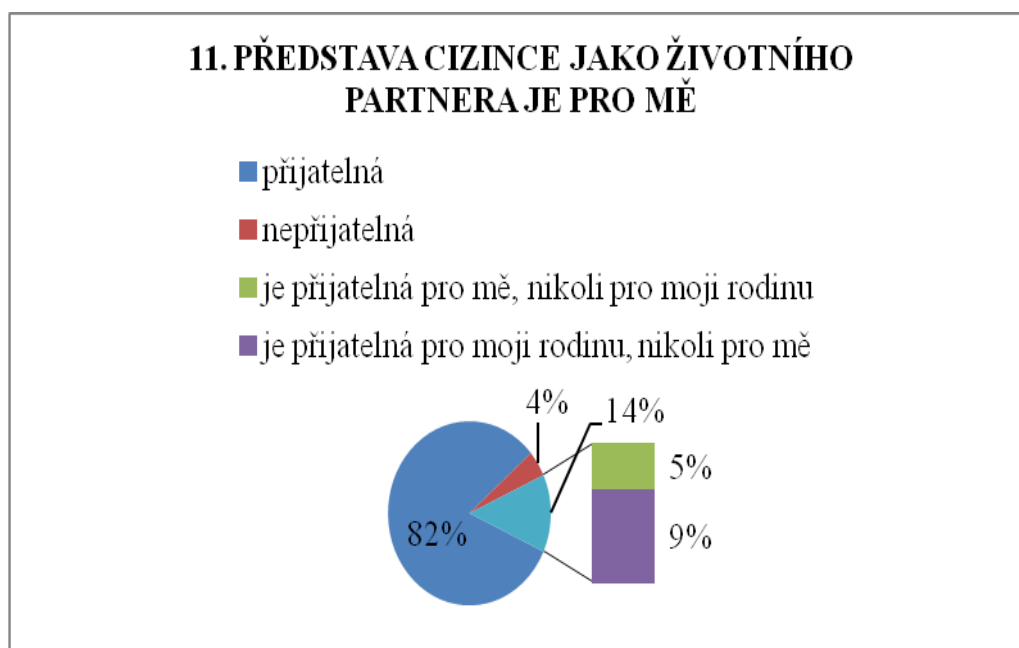


95 % odpovědělo, že je vnímají pozitivně a nevzbuzují v nich žádné obavy, jen 5 % odpovědělo, že je vnímají negativně. Mezi žáky jiných než české národnosti nebyl ani jeden, který by tyto pojmy vnímal negativně. Žáci české národnosti, kteří pojmy vnímají negativně, neuvedli důvody svého postoje.

Při práci se třídou je důležité nejprve zjistit, co si žáci pod těmito pojmy konkrétně představují a umožnit jim vnímat klady i úskalí takového soužití. Během diskusí se žáky totiž vyšlo najevo, že někteří z nich mají o těchto pojmech jen velmi mlhavou představu a chybí jim konkrétní pozitivní zkušenost.

Ke zlepšení vzájemného jednání a komunikace je nutné zprostředkovat jim takové zážitky, které jim umožní vnímat pojem multikulturní společnost bez zbytečných předsudků nebo naopak iluzí (např. sportovní utkání, soutěže, exkurze atd.).

Otázka č. 11 – Představa cizince jako životního partnerce pro mě



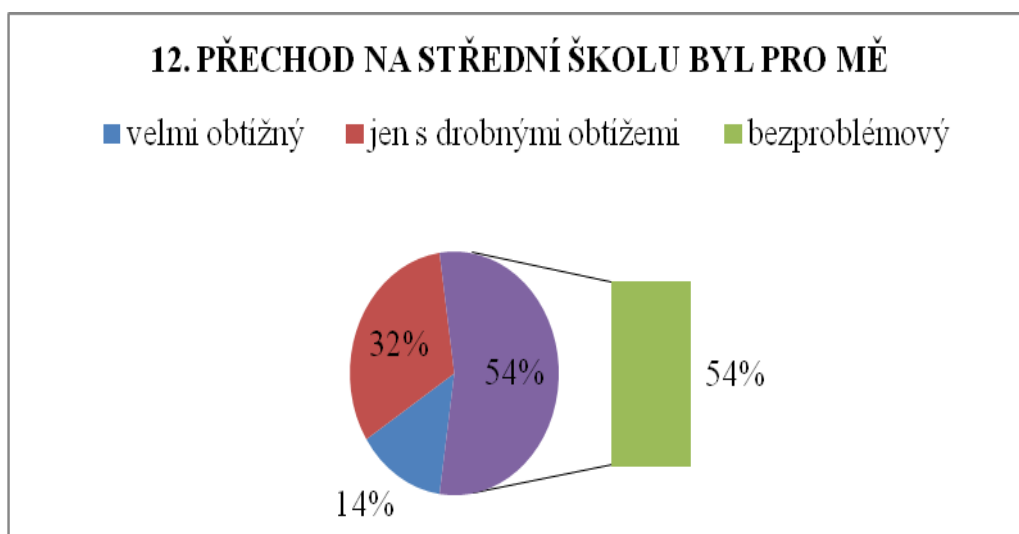
82 % dotázaných uvedlo, že je tato představa pro ně přijatelná (takto odpověděli všichni žáci české národnosti). Žáci vietnamské národnosti uváděli, že je tato představa přijatelná pro ně, nikoli však pro jejich rodinu (5 %). Jen 4 % žáků uvedli, že je tato představa pro ně nepřijatelná (žáci ukrajinské národnosti). 9 % dotázaných se vyjádřilo, že je tato představa přijatelná pro jejich rodinu, nikoli však pro ně (žáci ukrajinské národnosti).

Specifická je situace vietnamských žáků. Jejich rodiče většinou neovládají český jazyk a jsou vůči české společnosti velmi uzavření. Jejich děti však v rozhovorech uvádějí, že se cítí být více Češi než Vietnamci a zatímco pro jejich rodiče je představa návratu do vlasti přirozená, oni už se obávají, že by tam žít nedokázali. Líbí se jim „evropský způsob života“ a chtějí v České republice zůstat natrvalo a najít si tady i životního partnera. Často pak narážejí na nesouhlas rodičů, ke kterým však mají velkou úctu a tyto protichůdné postoje jim působí velké problémy.

Tady se konkrétně projevují kulturní rozdíly, které se stávají příčinou mnoha nedorozumění v třídním kolektivu. Vietnamští žáci nejsou vedeni k tomu, aby o svých pocitech mluvili, i ve vypjatých situacích skrývají svoje

skutečné city a ostatní spolužáky matou i poměrně neutrálními neverbálními projevy. Přesto však mnozí z nich projevují upřímnou snahu zapadnout do kolektivu a být jeho plnohodnotnou součástí. Narážejí na předsudky ale i na vlastní bariéry, které jsou způsobeny odlišnou rodinnou výchovou a mentalitou.

Otázka č. 12 – Přechod na střední školu byl pro mě

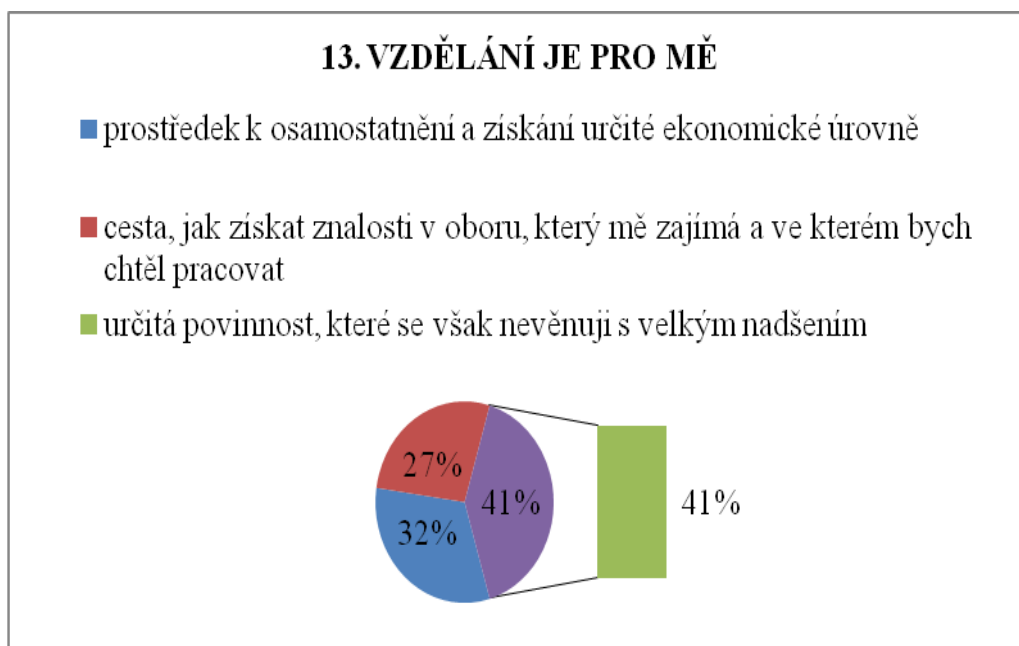


54 % žáků označilo přechod na střední školu jako bezproblémový, 32 % jen s drobnými obtížemi, 14 % ho označilo jako velmi obtížný (z nich jen jeden žák české národnosti).

Více jak polovina žáků vnímala přechod na střední školu jako bezproblémový. U této skupiny se dá předpokládat, že případné problémy v komunikaci a jednání nebyly způsobeny v důsledku změny typu školy.

Z dotazníku jasně vyplynulo, že největší problémy způsobil přechod na střední školu žákům jiné než české národnosti.

Otázka č. 13 – Vzdělání je pro mě

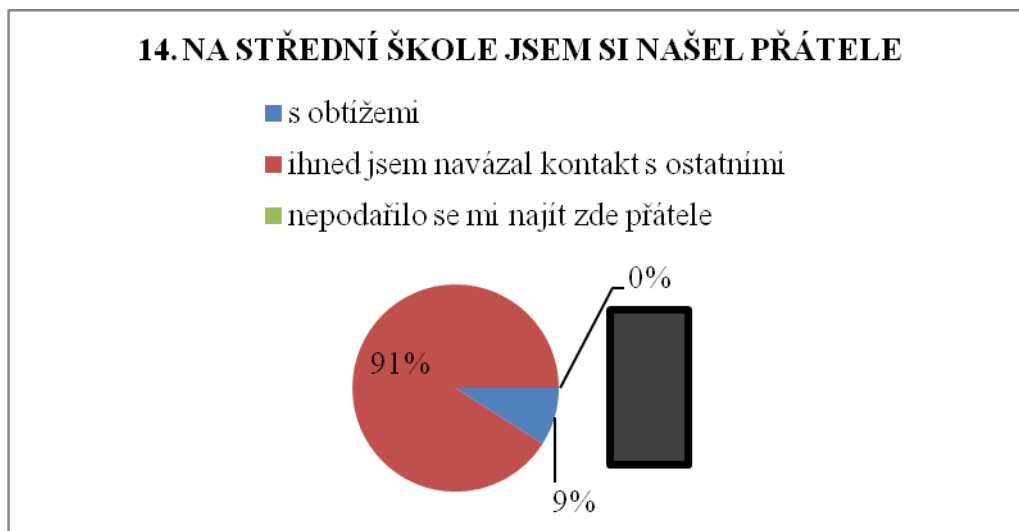


41 % dotázaných uvedlo, že vzdělání je pro ně určitá povinnost, které se však nevěnují s velkým nadšením. Zde se opět projeví důsledky určité nezralosti, kterou potvrdilo i sociometrické vyšetření provedené ve třídě.

Při porovnání žáků české a jiných národností nejsou v této otázce mezi oběma skupinami žádné velké rozdíly týkající se četnosti této odpovědi. 32 % uvedlo, že vzdělání je pro ně prostředek k osamostatnění a získání určité ekonomické a životní úrovně. 27 % odpovědělo, že vzdělání je pro ně cesta, jak získat znalosti v oboru, který je zajímavý a ve kterém by chtěli v budoucnosti pracovat.

Vztah žáků ke vzdělání je ovlivněn i vzděláním rodičů žáků. Při diskusích se žáky vyplynulo, že rozdílný vztah ke vzdělání nijak výrazně neovlivňuje způsob jednání a komunikace žáků a není zdrojem výraznějších konfliktů.

Otázka č. 14 – Na střední škole jsem si našel přátele

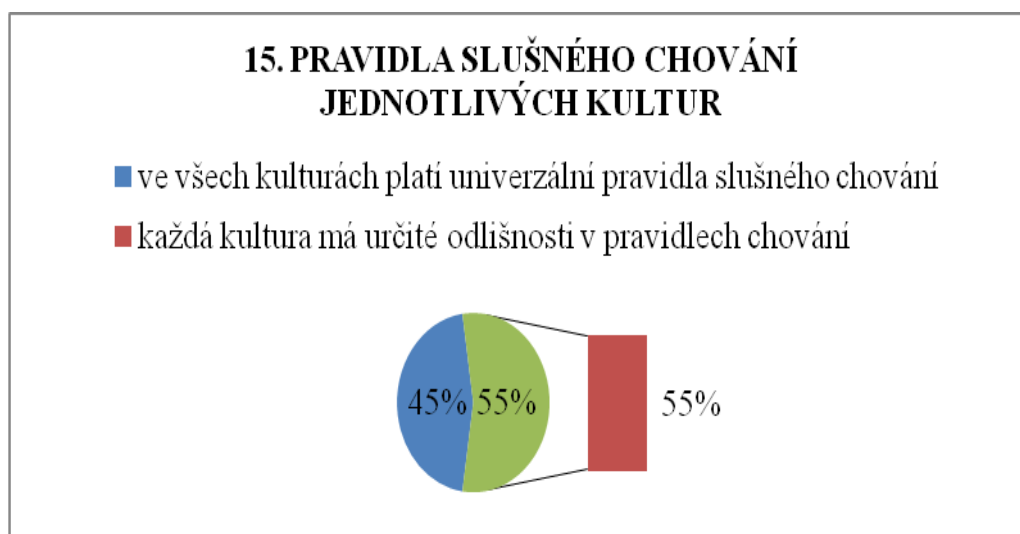


91 % žáků uvedlo, že se jim podařilo ihned navázat kontakt s ostatními. Jen 9 % si našlo přátele s obtížemi.

Při třídnických hodinách žáci uváděli, že nebyl problém kontakt navázat, ale spíše udržet a rozvíjet.

Tento problém shodně uváděli žáci české i jiných národností, příčinu viděli v nedostatku času na vzájemná setkávání a udržování přátelských vztahů.

Otázka č. 15 – Pravidla slušného chování jednotlivých kultur

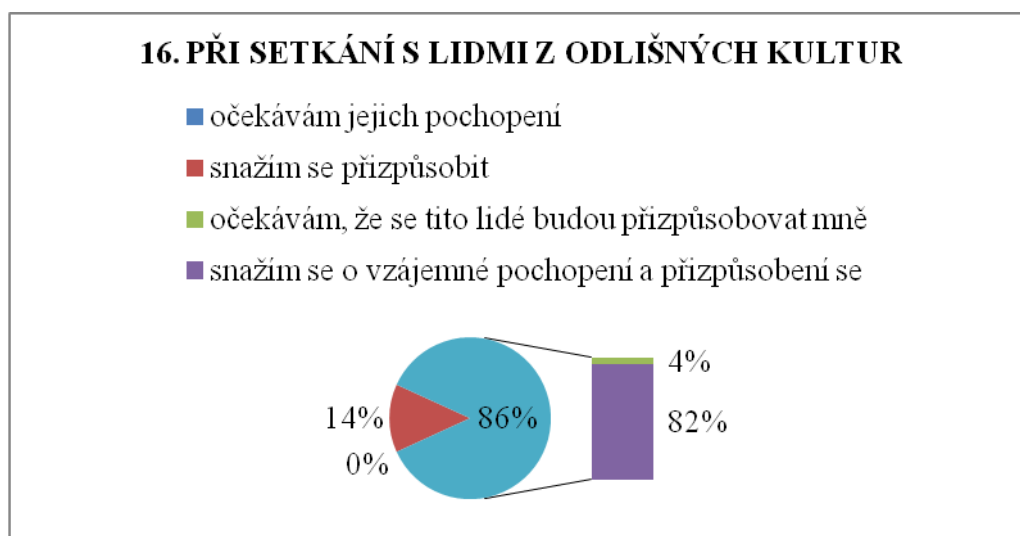


55 % dotázaných napsalo, že každá kultura má určité odlišnosti v pravidlech chování, 45 % že ve všech kulturách platí univerzální pravidla slušného chování.

Objevuje se tedy další možná příčina konfliktů a nedorozumění ve sledované třídě.

Plných 45 % žáků se podle svých odpovědí domnívá, že existují univerzální pravidla slušného chování a je tedy možné, že si neuvědomují zvláštnosti v komunikaci a jednání jednotlivých kultur, které vyplývají z jejich odlišných životních a kulturních podmínek, z odlišností plynoucích z rozdílů v náboženském vyznání, rozdílných tradic a předchozích zkušeností.

Otázka č. 16 – Při setkání s lidmi z odlišných kultur

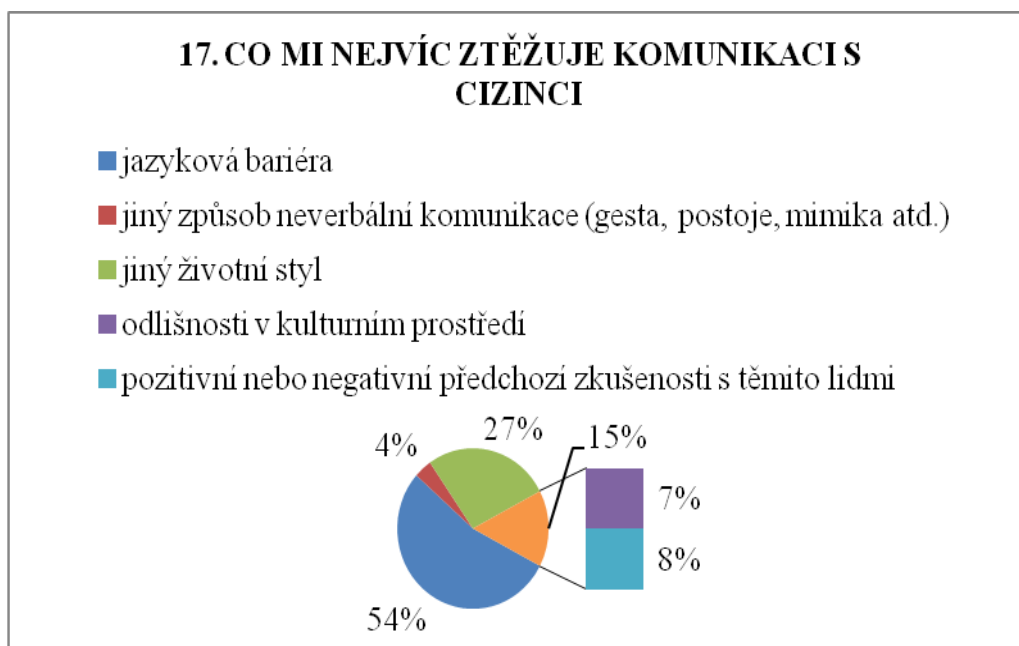


82 % uvedlo, že se snaží o vzájemné pochopení a přizpůsobení se, 14 % uvedlo, že se snaží se přizpůsobit, 4 % očekávají, že se tyto lidé budou přizpůsobovat jim (tato 4 % tvořili výhradně čeští žáci).

Zdrojem nedorozumění může být tedy i to, že většina žáků (82 %) očekává při setkání s lidmi z odlišných kultur vzájemné pochopení a přizpůsobení, ale někteří (4 %) považují za správné, že se jim lidé z jiných zemí bezvýhradně přizpůsobí.

I při nejlepší snaze však není možné přizpůsobit se ve všem zvyklostem v cizí zemi (důvodem může být např. neznalost a nepochopení plynoucí z jazykové bariéry, ze značných kulturních odlišností). Odlišné vnímání přizpůsobivosti tak může způsobovat napětí ve vzájemných vztazích žáků.

Otázka č. 17 – Co mi nejvíce ztěžuje komunikaci s cizinci

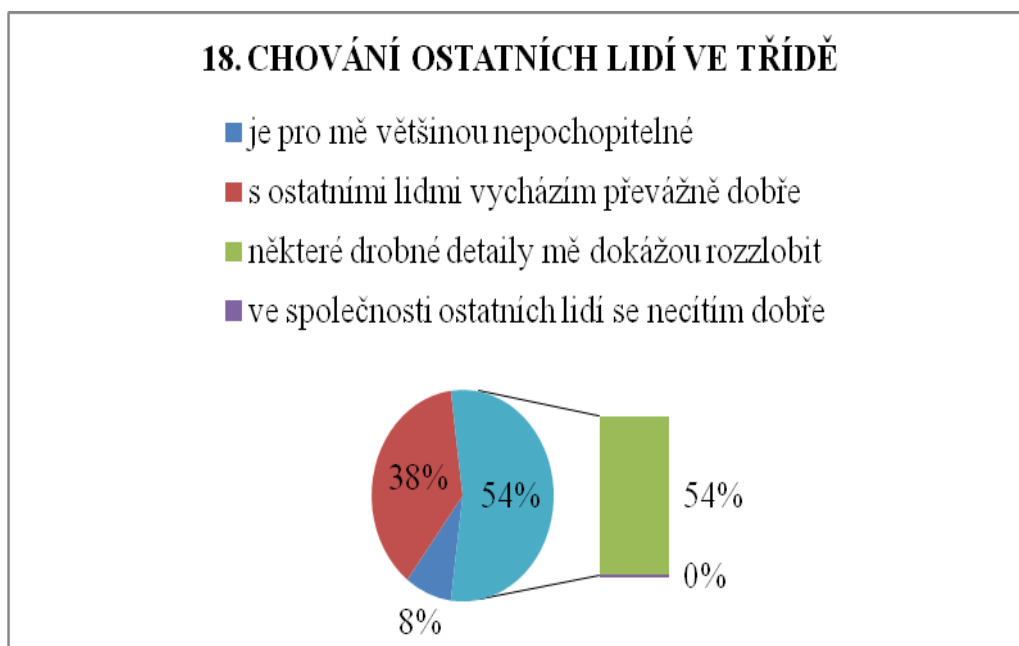


54 % dotázaných uvedlo jazykovou bariéru, 27 % jiný životní styl, 8 % pozitivní nebo negativní předchozí zkušenost s těmito lidmi, 7 % odlišnosti v kulturním prostředí, 4 % jiný způsob neverbální komunikace. Největším problémem se tedy podle odpovědí stala jazyková bariéra.

Úroveň znalosti českého jazyka u žáků, kteří do této školy nastoupili do 1. ročníku je velmi rozdílná. Škola na základě těchto zjištění zavedla v letošním školním roce výuku češtiny pro cizince jako volitelného nepovinného předmětu a přihlásili se všichni žáci (cizinci) bez ohledu na úroveň znalosti českého jazyka. 27 % uvedlo jako překážku v komunikaci jiný životní styl.

Při třídnických hodinách i třídních schůzkách byl patrný rozdílný životní styl rodin, odlišnosti ve vnímání rodičovské autority a autority učitele, v povinnostech a právech dětí v rámci rodiny, rozdíly v životní úrovni. Opět je nutné vést žáky k větší míře vzájemné tolerance a respektování druhého.

Otázka č. 18 – Chování ostatních lidí ve třídě

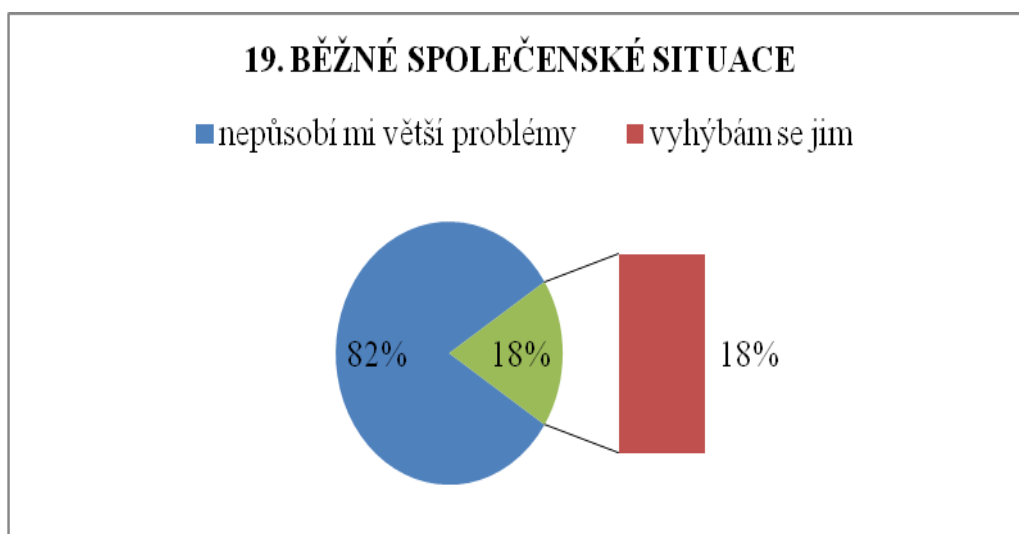


54 % dotázaných se vyjádřilo, že některé drobné detaily je dokážou rozzlobit. Problémy ve třídě tedy patrně nevnímají jako nijak zásadní, konflikty mohou být zapříčiněné neschopností zpracovávat určité emoce a ovládat je (což patří k běžným projevům v této věkové skupině).

38 % žáků vychází s ostatními převážně dobře, pro 8 % žáků je však chování ostatních nepochopitelné.

Žáky je nutné vést k větší otevřenosti, k tomu, aby byli schopni formulovat své pocity tak, aby jejich jednání bylo pro ostatní ve třídě srozumitelnější.

Otázka č. 19 – Běžné společenské situace

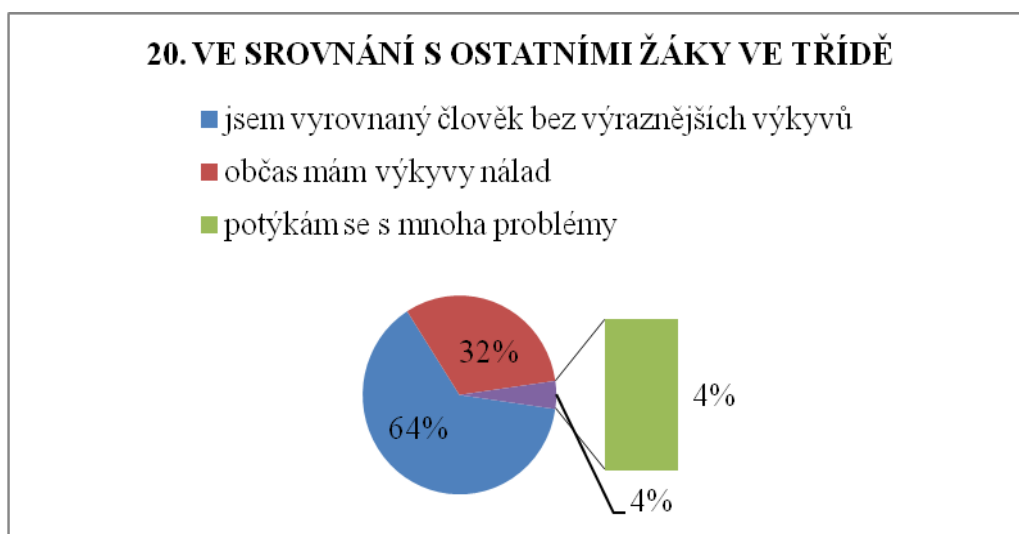


82 % napsalo, že jim běžné společenské situace nepůsobí žádné větší problémy, 18 % napsalo, že se těmito situacím vyhýbají (byl mezi nimi pouze 1 žák české národnosti, ostatní byli cizinci). Standardní společenské situace působí problémy hlavně žákům jiných národností.

Při třídnických hodinách žáci uvádějí jako důvod neúčasti obavy, že se ztrapní, protože nebudou vědět, jak se chovat a vystupovat, že se obávají zesměšnění.

Běžné společenské situace však pro ně jsou nenahraditelným zdrojem poznatků o kulturním prostředí, ve kterém se nacházejí, o zvyklostech, tradicích, o určité vyžadované společenské etiketě.

Otázka č. 20 – Ve srovnání s ostatními žáky ve třídě



64 % vnímám sebe samu jako vyrovnaného člověka bez výraznějších výkyvů, 32 % připouští občasné výkyvy nálad, 4 % se potýká s mnoha problémy. Otázkou je, do jaké míry jsou žáci, kteří se vnímají jako vyrovnaní, schopní reálného sebehodnocení a zda jejich vnímání vlastní vyrovnanosti odpovídá skutečnému stavu.

Emoční nezralost a náladovost je ale zcela určitě dalším zdrojem problémů v komunikaci a jednání v této třídě.

Pokud se k tomu ještě přidají různé osobní problémy, které uvádějí 4 % žáků, může docházet k řadě konfliktů, které nemusejí mít vždy jen konkrétní racionální příčinu a opět souvisí s mírou schopnosti zvládat vlastní emoce v určitých náročných situacích.

Otázka č. 21 - Co by podle mého názoru pomohlo zlepšení v komunikaci a jednání mezi příslušníky různých kultur? (uveďte prosím vlastní názor) – otevřená otázka. Žáci uváděli tyto své návrhy:

- vzájemná snaha lidí různých států porozumět si a chovat se k člověku tak, jak by chtěl, aby se druzí chovali k němu, když je možnost, ve všem pomáhat, nezávisí to na národnosti a barvě člověka, ale miluj všechny a dělej dobro, ono se to pak určitě díky Bohu vrátí, věřím v to!
- zlepšení výuky cizích jazyků
- větší tolerance
- pochopení, kultura chování
- pochopení rozdílů ve výchově v jednotlivých kulturách
- časté setkávání s lidmi z odlišných kultur, nabírat zkušenosti
- některým žákům vadí, že se žáci – cizinci – baví mezi sebou v rodném jazyce, kterému ostatní nerozumí
- větší přizpůsobivost
- cizinci by se měli nejen naučit náš jazyk, ale i přizpůsobit se zvykům, které panují v zemi, kde právě jsou
- nevíšmat si tolik odlišností, ale sledovat společný cíl
- zvládnutí jazyka hostitelské země
- odstranit diskriminaci
- více výuky češtiny pro cizince

Z dotazníkového šetření vyplynuly velké rozdíly ve vnímání problémů v komunikaci a jednání mezi českými žáky a žáky z jiných zemí.

Čeští žáci nejčastěji uváděli, že zkvalitnění vzájemných vztahů by nejlépe pomohlo zlepšení znalosti českého jazyka a přizpůsobení se kultuře, která je běžná v naší zemi (problémy vnímali spíše na straně cizinců než českých žáků), žáci – cizinci více uváděli nutnost tolerance, odstranění diskriminace, vzájemné pochopení rozdílů a kulturních odlišností.

Rozdíly jsou dané tím, že čeští žáci většinou nemají zkušenost s tím, jak je těžké zvyknout si v jiné zemi, sžít se s jejími obyvateli, pochopit jejich

zvyky a tradice. (navíc je Česká republika převážně ateistická a zejména žáci z Ukrajiny a Ruska jsou věřící). Chybí jim vlastní zkušenost s takovou situací, a proto považují za prostředek ke zlepšení situace lepší úroveň znalosti českého jazyka. Jeden z žáků (podle dotazníku je z Ukrajiny) navrhl jako možnost jak zlepšit vzájemné vztahy mezi příslušníky různých kultur častá vzájemná setkávání s těmito lidmi a sbírání konkrétních zkušeností, které přispějí k lepšímu pochopení jejich problémů.

Možná příčina netolerantních postojů českých žáků k cizincům a různých nedorozumění tedy může být dána menší interkulturní citlivostí a empatií vyplývající z jejich nízkého věku a z nedostatku vlastních zkušeností.

ZÁVĚR

Výzkum provedený ve sledované třídě pomocí dotazníkového šetření, sociometrického dotazníku a rozhovorů se žáky odhalil některé z příčin problémů v jednání a komunikaci ve třídě složené ze zástupců různých etnických a národnostních menšin.

Z výzkumu vyplynulo, že většina žáků – cizinců (82%) navštěvovala v České republice již základní školu a měla tedy možnost seznámit se pravidly a povinnostmi žáků ve škole. Jsou schopni respektovat stanovená pravidla, ale přesto se dostávají do častých konfliktů a sporů, které neumějí efektivně řešit. Většina žáků – cizinců opustila s rodiči svůj domov z ekonomických důvodů. Ekonomické problémy rodin jsou tak zdrojem napětí, které se přenáší i do života ve škole. Výzkum potvrdil, že rozdílná ekonomická situace, odlišné politické a náboženské postoje rodičů i žáků a výchova v rodině ovlivňují životní styl jednotlivých rodin a tyto rozdíly jsou pak zdrojem četných nedorozumění a konfliktů.

Téměř polovina žáků uvedla, že podle jejich názoru ve všech kulturách platí univerzální pravidla slušného chování. Tito žáci si nejsou vědomi zvláštností v komunikaci a jednání jednotlivých kultur, které vyplývají z jejich odlišných životních a kulturních podmínek. U těchto žáků může docházet k mylné interpretaci chování spolužáků jiných národností a tím i k mnoha dalším problémům.

Výzkum rovněž prokázal významný vliv rodinného prostředí na jednání a komunikaci žáků. Snad nejvíce se to projevilo u žáků vietnamské národnosti. Vietnamské rodiny jsou velmi uzavřené, děti nejsou vedeny k otevřené komunikaci a k vyjadřování svých skutečných pocitů a mají i neutrální neverbální projevy. Určitá uzavřenost těchto dětí plynoucí z rodinné výchovy a nečitelnost jejich projevů je další příčinou komunikačních bariér ve sledované třídě. Rodiny ukrajinských a arménských žáků jsou zase hluboce nábožensky založené a ateismus české společnosti je pro ně nesrozumitelný. Je pro ně také

charakteristická větší rodinná soudržnost, úcta k rodičovské autoritě a silnější tendence k dodržování tradic než u českých rodin.

Optimální způsob komunikace a jednání s lidmi z různých etnických a národnostních menšin lze tedy shrnout do několika pravidel:

- je třeba zvýšit citlivost vůči lidem, kteří přicházejí z jiné kultury
- usměrňovat projevy etnocentrismu, uvědomit si, že lidé mají přirozený sklon vnímat své vlastní postoje, názory, tradice získané z jejich kultury za obecně platné a správné, a při setkání s lidmi jiných kultur mají tendenci pracovat ve prospěch své vlastní skupiny
- seznamovat členy různých interkulturních společenství s historií a charakteristikami zemí jejich jednotlivých členů a předcházet tak nedorozuměním způsobeným neznalostí kulturních odlišností
- nacvičit tzv. situační myšlení – při konfliktu řešit konkrétní situaci, nikoli odsuzovat a posuzovat účastníky konfliktu
- uvědomovat si jednotlivé fáze kulturního šoku a snižovat jejich negativní dopady na jednotlivce i kolektiv, uvědomit si vliv vlastní hodnotové orientace na vzájemné vztahy s ostatními žáky
- učit se prohlubovat schopnost empatie, tolerance a flexibility, nacvičit chování v určitých modelových situacích a posunout výcvik interkulturní citlivosti z roviny poznatkové do roviny prožitkové
- zkvalitnit výuku jazyků a motivovat cizince, aby se do ní zapojovali okamžitě po příchodu do naší země

Práce bude sloužit nejen jako praktický návod, jak řešit konkrétní situaci v 1. ročníku střední školy, ale stane se podkladem pro vytvoření adaptačního programu pro první ročníky, které nastoupí do střední školy ve školním roce 2012/2013. Výsledky práce mohou být aplikovány v dalších kolektivech a společenstvích složených ze zástupců různých etnických a kulturních menšin.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2009. 774 s. ISBN 978-80-7367-569.

MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. a kolektiv. *Interkulturní psychologie, Rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha : Karolinum 2009. 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1

PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Praha : Grada Publishing 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1

BOUZEK, J. *Jak se domluvit s jinými, Úvod do mezikulturní komunikace*. Praha : Triton 2008. 175 s. ISBN 978-80-7387-043-0

FONTANA, D. *Psychologie ve školní praxi*. 3. vyd. Praha : Portál, 2010. 383 s. ISBN 978-80-7367-725-1

KLUGEROVÁ, J., PRÁZOVÁ, I., VACÍNOVÁ, T. *Jak vypracovat bakalářskou, diplomovou, rigorózní a disertační práci*. 3. vyd. Praha : UJAK 2010. 48 s. ISBN 978-80-7452-004-4

HAVRÁNEK, B., JEDLIČKA, A. *Stručná mluvnice česká*. 25. vyd. Praha : Fortuna 2002. 246 s. ISBN 80-7168-555-0

JANOUSEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha : Grada Publishing 2007. 172 s. ISBN 978-80-247-1594-0

Rada vlády pro národnostní menšiny [online]. Praha : Vláda ČR, 2011 [cit. 2011-11-20]. Dostupné na WWW: <<http://www.vlada.cz/cz/ppov/rnm/aktuality/vyrocní-zpráva-o-cinnosti-rady-vlady-pro-narodnostni-mensiny-za-rok-2010-84882/>>

NEZVAL, Jiří. *Analýza dostupných materiálů a zmapování způsobů řešení problematiky vzdělávání žáků cizinců v ostatních evropských vzdělávacích systémech a v ČR* [online]. Praha : MŠMT, 2010 [cit. 2011-10-12]. Dostupné na WWW: <http://www.msmt.cz/uploads/soubory/zakladni/DS_Analyza_Vzdelavani_zaku_cizincu.pdf>

NEZVAL, Jiří. *Rešerše monografií a článků v odborných časopisech ke Koncepci integrace cizinců* [online]. Praha : MŠMT, 2010 [cit. 2011-10-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.msmt.cz/file/>>

VALOUCHOVÁ, Anna. *Postoje a názory veřejnosti: školství a vzdělávání* [online]. Praha : MŠMT, 2009 [cit. 2011-09-25]. Dostupné na WWW: <http://www.msmt.cz/uploads/VKav_200/Analyza_191109/zz_MSMT_sociologicky_vyzkum_09_rizeni_f.doc>

ČSÚ. *Počet cizinců v ČR* [online]. Praha : ČSÚ, 2011 [cit. 2012-02-21]. Dostupné na WWW: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu>

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1	Národnost respondenta	str. 39
Graf 2	Pohlaví	str. 41
Graf 3	Délka pobytu v ČR	str. 42
Graf 4	Předchozí vzdělání respondenta	str. 43
Graf 5	Nejvyšší dosažené vzdělání otce	str. 44
Graf 6	Nejvyšší dosažené vzdělání matky	str. 44
Graf 7	Důvody, pro které jste s rodinou opustili svoji vlast	str. 46
Graf 8	Váš vztah k lidem jiných národností, se kterými se kterými se setkáváte ve škole	str. 48
Graf 9	Představa dlouhodobého pobytu v cizině je pro mě	str. 49
Graf 10	Pojmy jako společné soužití různých kultur multikulturní společnost vnímám spíše	str. 50
Graf 11	Představa cizince jako životního partnera je pro mě	str. 51
Graf 12	Přechod na střední školu byl pro mě	str. 53
Graf 13	Vzdělání je pro mě	str. 54
Graf 14	Na střední škole jsem si našel přátele	str. 55
Graf 15	Pravidla slušného chování jednotlivých kultur	str. 56
Graf 16	Při setkání s lidmi z odlišných kultur	str. 57
Graf 17	Co mi nejvíc ztěžuje komunikaci s cizinci	str. 58
Graf 18	Chování ostatních lidí ve třídě	str. 59
Graf 19	Běžné společenské situace	str. 60
Graf 20	Ve srovnání s ostatními žáky ve třídě	str. 61

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A DOTAZNÍK PRO ŽÁKY STŘEDNÍ ŠKOLY.....	I-IV
PŘÍLOHA B MIGRAČNÍ SALDO PODLE STÁTNÍHO OBČANSTVÍ V LETECH 2002, 2006 A 2010.....	V

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník pro žáky střední školy

Dotazník byl vytvořen pro účely bakalářské práce na UJAK Praha na téma Jak komunikovat a jednat s různými typy lidí. Dotazník je anonymní, všechny údaje budou použity pouze pro účely bakalářské práce. Zodpovězte prosím jednotlivé otázky. U každé otázky zakroužkujte prosím vždy jen jednu možnost.

1. Národnost respondenta

- a) česká
- b) jiná
- (vypište).....

2. Pohlaví

- a) žena
- b) muž

3. Délka pobytu v ČR (vyplňte pouze v případě, že máte jinou národnost než českou)

- a) méně než jeden rok
- b) 1 – 5 let
- c) 6 – 10 let
- d) 11 let a více

4. Předchozí vzdělání respondenta

- a) základní škola v ČR
- b) základní škola v jiném státě (uved'te konkrétní stát).....

5. Nejvyšší dosažené vzdělání otce

- a) základní vzdělání
- b) vyučení
- c) střední vzdělání s maturitou
- d) vysokoškolské vzdělání

6. Nejvyšší dosažené vzdělání matky

- a) základní vzdělání
- b) vyučení
- c) střední vzdělání s maturitou
- d) vysokoškolské vzdělání

7. Důvody, pro které jste s rodinou opustili svoji vlast (odpovězte pouze v případě, že máte cizí státní příslušnost)

- a) ekonomické (např. možnost lepšího pracovního uplatnění, vyšší výdělek atd. – uveďte konkrétní důvody)
.....
- b) politické (např. z důvodu odlišného politického postoje, náboženského vyznání atd. – uveďte konkrétní důvody)
.....
- c) jiné (uveďte prosím konkrétní důvod)
.....

8. Váš vztah k lidem jiných národností, se kterými se setkáváte ve škole

- a) s těmito lidmi mám minimální nebo žádné zkušenosti
- b) můj vztah k těmto lidem je neutrální
- c) můj vztah k těmto lidem je spíše negativní
- d) s těmito lidmi se důvěrně stýkám, patří do okruhu mých přátel

9. Představa dlouhodobého pobytu v cizině je pro mě

- a) zajímavá, vnímám ji jako dobrou příležitost
- b) nepříjemná, vnímám ji jako problém

10. Pojmy jako společné soužití různých kultur, multikulturní společnost vnímám spíše

- a) pozitivně, nevzbuzují ve mně žádné obavy
- b) negativně (napište konkrétní důvod).....

11. Představa cizince jako životního partnera je pro mě

- a) přijatelná
- b) nepřijatelná
- c) je přijatelná pro mě, nikoli pro moji rodinu
- d) je přijatelná pro moji rodinu, nikoli pro mě

12. Přechod na střední školu byl pro mě

- a) velmi obtížný
- b) jen s drobnými obtížemi
- c) bezproblémový

13. Vzdělání je pro mě

- a) prostředek k lepšímu začlenění do společnosti
- b) prostředek k osamostatnění a získání určité ekonomické a životní úrovně
- c) cesta, jak získat znalosti v oboru, který mě zajímá a ve kterém bych chtěl v budoucnosti pracovat
- d) určitá povinnost, které se však nevěnuji s velkým nadšením

14. Na střední škole jsem si našel přátele

- a) s obtížemi
- b) ihned jsem navázal kontakt s ostatními
- c) nepodařilo se mi najít si zde přátele

15. Pravidla slušného chování jednotlivých kultur

- a) ve všech kulturách platí univerzální pravidla slušného chování
- b) každá kultura má určité odlišnosti v pravidlech chování

16. Při setkání s lidmi z odlišných kultur

- a) očekávám jejich pochopení
- b) snažím se přizpůsobit
- c) očekávám, že se tito lidé budou přizpůsobovat mě
- d) snažím se o vzájemné pochopení a přizpůsobení se

17. Co mi nejvíc ztěžuje komunikaci s cizinci

- a) jazyková bariéra
- b) jiný způsob neverbální komunikace (gesta, postoje, mimika, atd.)
- c) jiný životní styl
- d) odlišnosti v kulturním prostředí
- e) pozitivní nebo negativní předchozí zkušenost s těmito lidmi
- f) jiný problém (uveďte konkrétní odpověď).....

18. Chování ostatních lidí ve třídě

- a) je pro mě většinou nepochopitelné
- b) s ostatními lidmi vycházím převážně dobře
- c) některé drobné detaily mě dokážou rozzlobit
- d) ve společnosti ostatních lidí se necítím dobře

19. Běžné společenské situace

- a) nepůsobí mi žádné větší problémy
- b) vyhýbám se jim

20. Ve srovnání s ostatními žáky ve třídě

- a) jsem vyrovnaný člověk bez výraznějších výkyvů
- b) občas mám výkyvy nálad
- c) potýkám se s mnoha problémy

21. Co by podle mého názoru pomohlo zlepšení v komunikaci a jednání mezi příslušníky různých kultur? (uved'te prosím vlastní názor).....

.....

.....

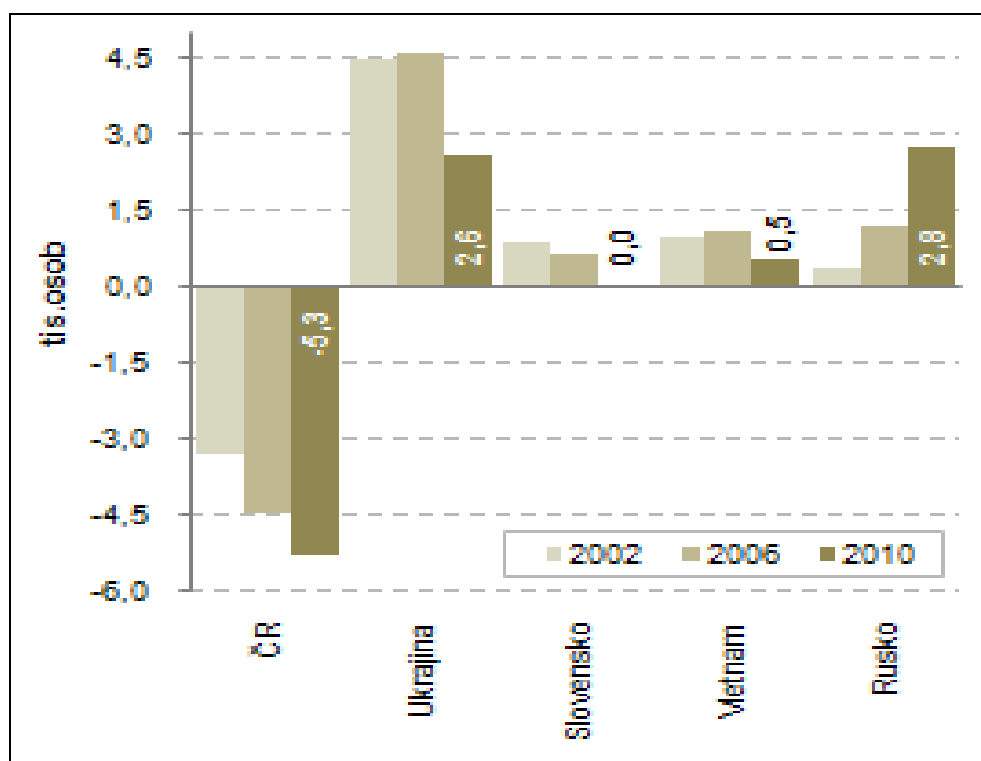
.....

.....

.....

**Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.
Martina Hartmanová**

Příloha B – Migrační saldo podle státního občanství v letech 2002, 2006 a 2010



Zdroj: Vývoj obyvatelstva hlavního města Prahy. Praha, ČSÚ, 2011

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora:	Martina Hartmanová
Obor:	Vzdělávání dospělých
Forma studia:	kombinovaná
Název práce:	Jak komunikovat a jednat s různými typy lidí
Rok:	2012
Počet stran textu bez příloh:	58
Celkový počet stran příloh:	5
Počet titulů české literatury a pramenů:	8
Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:	0
Počet internetových zdrojů:	5
Vedoucí práce:	PhDr. Miloš Chlad, CSc.