

ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA, O.P.S.

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208R087 Podniková ekonomika a management obchodu

Analýza kritických incidentů kulturní adaptace cizinců z rusky mluvících zemí v České republice

Anastasia Mityurina

Vedoucí práce: Mgr. Lenka Stejskalová, MBA

Tento list vyjměte a nahradte zadáním bakalářské práce

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury pod odborným vedením vedoucího práce.

Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a v práci jsem neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Mladé Boleslavi dne

Děkuji Mgr. Lence Stejskalové, MBA za odborné vedení bakalářské práce, poskytování rad a informačních podkladů. Zvláště bych chtěla poděkovat Mgr. Dagmar Siegllové, M.S.Ed., Ph.D. za trpělivost, věcné připomínky a cenné rady. Rovněž mé poděkování patří studentům ŠAVŠ, kteří se zapojili do mého výzkumu.

Obsah

Úvod	7
1 Teoretická část	9
1.1 Historie vzniku kritického incidentu.....	9
1.2 Metoda kritického incidentu	9
1.3 Analýza kritických incidentů.....	11
1.4 Důvody ke stěhování do zahraničí	12
1.5 Počet studentů z postsovětských zemí	13
1.6 Interkulturní komunikace	16
1.7 Metoda kritického incidentu v praxi	19
2 Praktická část	21
2.1 Metodika výzkumu.....	21
2.2 Popis výsledků	22
3 Návrhy a doporučení.....	32
Závěr	35
Seznam literatury	37
Seznam obrázků a tabulek.....	38
Seznam příloh	39

Seznam použitých zkratk a symbolů

B2	Středně pokročilá úroveň jazyka
SERR	Společný evropský referenční rámec
ČR	Česká republika
ŠAVŠ	ŠKODA AUTO Vysoká škola
RF	Ruská federace
R	Respondent
KJPIK	Katedra jazykové přípravy a interkulturních kompetencí
TRP	Týmové řešení problému v nestandardních podmínkách

Úvod

Během života člověk dělá množství různých rozhodnutí. Při jakémkoli rozhodování máme zpravidla několik variant řešení. Volíme mezi lidmi, se kterými chceme být v kontaktu, nebo nechceme, mezi našimi zájmy a zálibami nebo také mezi profesemi a pracovišti a tak dále. Totéž se děje při výběru školy, kde se vzděláváme, případně země nebo města, ve kterém chceme bydlet. Můžeme zůstat v našem rodném městě, přestěhovat se do jiného města nebo i do jiné země.

Každý ví, že jazyk je prostředkem komunikace mezi lidmi. Výhodu mají ti, kteří znají nejen svůj mateřský jazyk, ale i jiný cizí jazyk, nebo dokonce několik jazyků. I tímto způsobem lze pochopit lidi jiné národnosti a kultury. A čím větší je počet těch, s kým člověk najde „společný jazyk“, tím širší a rozmanitější je jeho okolí. Komunikace slouží k různým účelům: sdělování zkušeností, projevení zájmů se učit novým věcem a předávání znalostí dalším generacím v rámci osobního života, pro hledání vhodného partnera, pro budoucí život nebo pro zábavu ve volném čase.

Pro ty, kteří celý svůj život bydlí v rodném městě, je těžké si představit, co znamená přestěhovat do zahraničí. Někteří studenti a studentky se přestěhují do jiné země, aby tam pokračovali ve vzdělávání a našli si práci. V moderním době spoustů studentů z postsovětských zemí, kteří dosáhli středoškolského vzdělání, jsou ochotní studovat v Evropě. Netýká se to pouze dětí oligarchů. Diplom zahraniční vysoké školy se zdá být spolehlivou investicí a „lístkem k úspěšnému životu“. Česká republika je pro tyto studenty velmi oblíbenou destinací ke studiu. Důvody jsou různé: vzdělávání ve veřejných vysokých školách je bezplatné (a pokud mluvíme o soukromých školách, školné je stále výrazně nižší než na školách v ruských mluvících zemích); může ho zajímat konkrétní vysoká škola; relativně levná úroveň života v porovnání se zemí, ve kterých se narodili; podobnost mezi jazyky; možnost neomezeného cestování v rámci Schengenského prostoru a tak dále. Studenti mají také mnoho příležitostí najít si práci v průběhu vzdělávacího procesu, ke které by se v postsovětských zemích jen těžko dostávali.

Nelze opomenout obtíže, se kterými se zahraniční studenti setkávají při výběru země a následné adaptaci. V průběhu života v zahraničí lidé prožívají hodně situací, které mají vliv na jejich osobnost. Nové poznatky přináší rozvoj jak osobnostní, tak i profesionální. Je třeba si uvědomit, že ke většině těchto nových věcí by se člověk

nikdy nedostal, pokud by se nepřestěhoval do zahraničí. Za prvé je pro každého z nás obtížné opustit naši rodinu a přátele v mladém věku a začít úplně nový život. Často se studenti stěhují ve věku 16 až 18 let, když ještě nemají životní závazky. Za připomenutí stojí také vízové povinnosti, které musí každý cizinec dodržovat. Podle své zkušenosti vím, že člověk se do České republiky stěhuje s prakticky nulovou znalostí jazyka a někdy neumí říct ani slovo česky. Nezapomeňme ani na problémy s adaptací, jazykovou bariérou a odlišnou mentalitou. Bohužel, tím všechno nekončí. Jakmile cizinec nastoupí na vysokou školu, ihned začne přicházet do styku s obyvateli země a ne vždy to končí pozitivními zkušenostmi pro cizince. Často se člověk potkává s problémem rozdílného chápání mentalit a základních hodnot.

Cílem bakalářské práce je zkoumání procesu adaptace cílové skupiny, vysokoškolských studentů na život a studium v České republice. Za svou cílovou skupinu považuji vysokoškolské studenty z RF a dalších ruský mluvících zemí. Výzkum proběhl prostřednictvím analýzy situací, které jsou kvalifikované jako kritické incidenty.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. První kapitola je věnována teoretické části pojmu „Kritický incident“ a jsou popsány různé pohledy na problematiku. V druhé kapitole je proveden vlastní výzkum, při kterém byly osloveni respondenti, studenti ze ŠAVŠ ze zemí postsovětského prostoru. V dotazníkovém šetření a následném Focus group je řešena otázka kritického incidentu. Třetí kapitola obsahuje návrhy a doporučení, která vyplývají na základě analýzy získaných dat.

1 Teoretická část

1.1 Historie vzniku kritického incidentu

Metoda byla vyvinutá americkým psychologem Johnem Flanaganem na počátku 50. let 20. století. Podstatou této metody jsou psychologické rozhovory s lidmi, kteří popisují kritickou situaci, na kterou narazili v průběhu svého života, a také její výsledky. Metody jsou navrženy tak, aby upoutaly pozornost účastníků na individuální úrovni v okamžiku výzkumu jejich chování. Situace může být rozhodující pro další chování ve společnosti (na pracovišti, ve vzdělávacích centrech nebo ve společnosti jako celku).

Tímto způsobem se určuje chování člověka, které lze popsat jako účinnou aktivitu. V souladu s koncepcí Flaganovy kritické incidenty popisují chování, situaci, ve kterých je toto chování realizováno i s případnými důsledky. Flagan používal různé metody kritických incidentu, tzv. „Rozhovory o situacích“, o kritických událostech. Na jejich základě definoval kritické situace, které předtím odhadovali jednotlivci dle účinnosti na vysokou, střední nebo nízkou. Poté odhaduje kritické události, které navrhla skupina respondentů, a pak se snaží určit charakteristické rysy a schopnosti, které definují rozdíl mezi „efektivním“ a „neefektivním“ incidentem. Kritické události, které jsou získané v procesu pozorování, průzkumů nebo rozhovorů, byly analyzovány k určení způsobu chování člověka, který je důležitý pro úspěšné řešení problému v dané oblasti. Kritické události jsou seskupeny na základě podobnosti prvků chování.

1.2 Metoda kritického incidentu

Kolosova (2011) popisuje kritické incidenty v procesu učení v mezikulturní komunikaci. Incidenty jsou popisem situací, ve kterých došlo k nedorozuměním nebo konfliktům. Příčinou konfliktu mohou být nesrovnalosti mezi mentalitou, jazykovou bariérou nebo neochotou jedné či druhé strany si porozumět.

Na základě této techniky se zaměřím na kritické situace mezi vysokoškolskými studenty. Na základě teoretických poznatků budu zkoumat ve své práci výše uvedenou skupinu.

„Osoba, která studuje jazyk bez učení kultury, se může stát beznadějným bláznem.“
Tento často citovaný anonymní výrok ilustruje důležitost seznámení cizince v rámci

studia jazyka i s kulturou, historií a mentalitou dané národnosti. V budoucnu by to mohlo pomoci vyhnout se kulturním konfliktům a usnadnit proces adaptace v jakékoliv zemi.

Cíle a důvody ke studiu jazyku a kultury se liší. Autoři Apedaile a Schill (2007) uvádějí konkrétní cíle a důvody, proč by lidé měli věnovat pozornost studiu kultury cizí země:

- srovnávat a analyzovat společné rysy a rozdíly v okolní kultuře;
- zvyšovat povědomí o své vlastní kultuře;
- identifikovat kulturní rozdíly, během kterých se mohou vyskytovat různé mezilidské konflikty;
- pomáhat zúčastněným lidem při porozumění rozdílům, které existují mezi různými kulturami;
- podporovat účastníky k dosažení potřebného porozumění.

Incident může být jakákoli lidská činnost, která může být pozorována a analyzována. Samotné popisy by neměly obsahovat pojmy, které jsou používány vědeckou a psychologickou terminologií. Naopak mělo by to být psáno obyčejným, každodenním jazykem. Zvláštní pozornost je věnována tomu, aby samotná situace byla popsána co nejpřesněji a nejplněji. Každý popis by měl obsahovat:

- popis odborné situace a předpoklady chování člověka, konkretizované v čase a prostoru;
- přesný popis jednání osoby, která je pro danou situaci považována za účinnou nebo neúčinnou;
- důsledky chování osobnosti;
- závislost výsledků činností na některých konkrétních důvodech.

Kritický incident nemusí být dramatická událost: přesto je to událost, která má pro osobu nějaký význam. Často se jedná o událost nebo události, které nás vedly k zamyšlení. Taková situace může zpochybnit naše přesvědčení, hodnoty, postoje nebo chování. Jedná se o událost, která nějakým způsobem významně ovlivnila osobní a profesní rozvoj.

Výsledkem studia Apedaile a Schill (2007) je, že v univerzitním prostředí by kritický incident mohl zahrnovat:

- aspekt projektu nebo skupinové práce, který byl zvláště dobrý;

- aspekt projektu nebo skupinové práce, který se ukázal jako obtížný;
- práci, kterou jste považovali za obzvlášť náročnou;
- část práce, která zvýšila vaše povědomí nebo zpochybnila vaše chápání otázek sociální spravedlnosti;
- incident zahrnující konflikt, nepřátelství, agresí nebo kritiku.

Ve všeobecném prostředí může kritický incident zahrnovat:

- zdravotní nouzi;
- neobvyklý stav;
- obtížnou situaci;
- komunikační problém (např. se spolužáky nebo učiteli).

Kritické incidenty se mohou týkat problematiky komunikace, znalostí, léčby, kultury, vztahů, emocí nebo přesvědčení.

Podle Schwestera (2012) pojem „Kritický incident“ znamená komunikační situaci, kterou účastníci (nebo jeden účastník) považují za problematickou, a občas dokonce zábavnou. Kritické incidenty jsou situace, které zůstávají v paměti v průběhu celého života. Kritické incidenty se typicky skládají z příkladů událostí kulturních střetů - situací, kdy dochází k neočekávanému chování s návrhy na řešení těchto situací.

1.3 Analýza kritických incidentů

Základem analýzy kritických incidentů je podrobná znalost všech okolností události, které proběhly v životě respondenta. Lze provést podrobnou analýzu současné situace, takzvaného „Kritického incidentu“.

Aby incident mohl být uznán jako kritický, musí být v souladu se dvěma podmínkami:

1. Musí mít počátek, konec a závěr, musí popisovat nejextrémnější nebo vzácné případy pracovních postupů.
2. Musí ovlivnit výsledek chování.

Jako příklad chci uvést jednu z variant této metody: při výuce byli studenti požádáni, aby řekli „kritické incidenty“ z vlastní zkušenosti, a pak o nich diskutovali. Někdy se používá tzv. objasňující analýza incidentu, tj. vizuální znázornění incidentu. Například některý z účastníků může být vyzván, aby znázornil svou vlastní zkušenost na tabuli.

Metoda rozhovorů o kritických incidentech je široce používána ve formátu assessment centra. Obvykle tyto události umožňují zjistit základní body komunikace mezi lidmi a určit rozdíl mezi úspěchem a neúspěchem, a také co nového člověk pochopil a zjistil o své zkušenosti, jaký měla vliv na jeho současné chování a tak dále.

1.3.1 Identifikaci kritických události

Podle učení Noskovy (2004) rozhovor k identifikaci kritických událostí se skládá z několika fází:

- a) příprava - obsahuje otázku dotazovanému o účelu probíhajícího rozhovoru;
- b) definice účelu zaměřeného na dosažení výsledku;
- c) zjištění obecné představy o události, identifikovat název incidentu;
- d) zjištění důvodu, proč podle názoru respondenta došlo k incidentu
- e) zjištění místa a osob, které se účastnili tohoto incidentu;
- f) vysvětlení role dotazovaného v incidentu;
- g) vytvoření schématu událostí, podle kterého lze zjistit, kde se vyskytují události, které proběhly v incidentu;
- h) ukončení rozhovoru, tato fáze by měla zahrnovat opakování hlavních bodů probraného incidentu, jeho ověření a zaznamenávání.

1.4 Důvody ke stěhování do zahraničí

V současné době každý člověk často slyší od svých přátel nebo kolegů o jejich touze přestěhovat se do zahraničí. Lidé v mladém věku mluví zpravidla pouze o tom, že se chtějí někam stěhovat, nemluví už ale o konkrétní zemi. Starší generace mluví také o přání odjet za lepším, ale uvědomuje si náročnost tohoto rozhodnutí. Proč lidé chtějí opouštět zemi, ve které se narodili a stěhovat se do Evropy nebo Ameriky? Stojí to za to? Je tu etický pohled na tento problém. Každý z nás má právo volit a svobodně vytvářet vlastní život podle svých představ.

Například podle Stepanove (2014) jsou důvody, proč se lidé rozhodují přestěhovat někam do zahraničí, velmi odlišné, ale obvykle mohou být rozčleněny do několika skupin. Základem pro odchod z rodné země se často stávají politické motivy, zejména proto že mnoho zemí je loajální vůči politickým uprchlíkům nebo přistěhovalcům. Odchod zpravidla souvisí s pronásledováním osoby ve svém domovském státě za prohlášení, přesvědčení nebo jednání týkající se politiky. Do

stejně skupiny mohou patřit ti, kteří opouštějí svou vlast ze strachu z pronásledování na základě rasového, sociálního nebo náboženského přesvědčení.

Golnikov (2018) ve své publikaci uvádí, že do další skupiny mohou patřit lidé, kteří chtějí získat prestiž práci nebo si doplnit vysokoškolské vzdělání. Takoví migranti se zpravidla rozhodují pro stěhování pouze v případě, jestli mají na novém místě záruku zaměstnání. Existují však výjimky, kdy lidé odcházejí do zahraničí pouze z důvodu své představy o budoucí kariéře. Někteří lidé mění své bydliště kvůli nepříjemným klimatickým podmínkám. Po celém světě existuje hodně zemí, kde průměrná teplota neklesá pod nulu, což pro spoustu lidí, kteří nemají rádi chladné počasí, je velmi výhodné. Určitá kategorie lidí je nucena opustit svou zemi a přestěhovat se za příznivějšími podmínkami. Kromě toho lidé mohou jezdit do zahraničí ne za účelem dlouhodobého pobytu, ale jen cestovat, kdy však jedna cesta může trvat i několik let. Vízová politika velké většiny států umožňuje bydlet delší dobu v zahraničí, pokud se člověk pravidelně přesunuje z místa jednoho do úplně jiného.

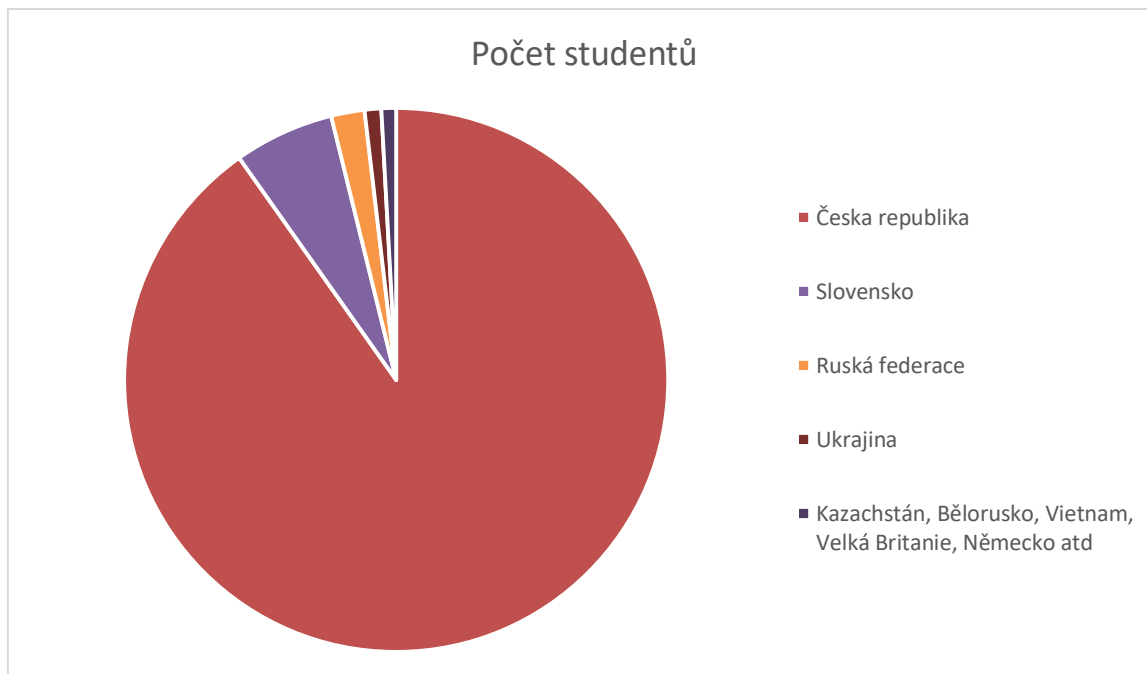
Ve zvláštních případech může existovat kombinace uvedených příkladů, kdy člověk už dále nemůže žít svůj život v konkrétní zemi, chce se přestěhovat a je mu úplně jedno, kam se přestěhuje. Tento krok je poměrně složitý proces, který vyžaduje učení cizího jazyku, poznávání kultury jiné zemi, tradic a mentality jiného národa a přizpůsobení se stravovacím zvyklostem dané země. Je na to třeba pamatovat při změně své lokality, protože je nutné si velmi dlouho zvykat.

1.5 Počet studentů z postsovětských zemí

Dnešní popularita České republiky, jako země pro dosažení vysokoškolského vzdělání, mezi studenty z ruskymluvicích zemí neustále roste. Různé zdroje ovšem ukazují zcela odlišné údaje ohledně počtů zahraničních studentů na území ČR. Jak uvádí Rudomilov (2016) ve své publikaci, vzdělávání v České republice ještě před 15 lety nebylo moc populární mezi studenty z postsovětského prostoru. Podle neoficiálních údajů v roce 2000 na území ČR na všech vysokých školách studovalo pouze 187 studentů z Ruska, což je několikanásobně méně, než je tomu v současnosti. V dnešní době po celé republice existuje hodně kurzů češtiny, ale ještě na začátku 21. století žádné přípravné kurzy téměř neexistovaly. Samozřejmě kvůli

požadavkům potenciálních studentů je většina přípravných kurzů zaměřena na ekonomický obor.

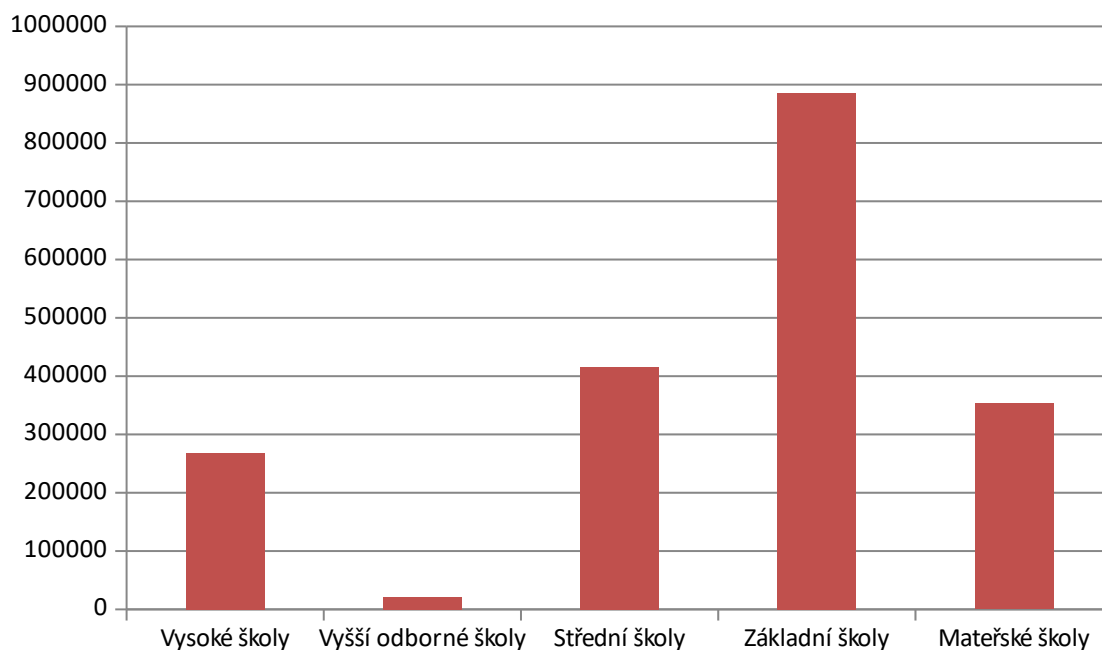
Český statistický úřad uvádí následující údaje o počtu studentů na území ČR v roce 2015 (obr. 1).



Obrázek 1: Počet zahraničních studentů v ČR (<https://www.czso.cz/csu/czso/domov>, 2018)

Jak je vidět z grafu, největší podíl studentů jsou Češi, a to až 91 %, na druhém místě jsou Slováci s téměř 6 %, dále jsou Rusové se 2 %, studenti z Ukrajiny 1 %, Kazachstánu, Běloruska, Vietnamu, Velké Británie, Německa atd.

V dalším grafu Český statistický úřad uvádí následující údaje ohledně počtu cizinců na různých typech škol ve školním roce 2016/2017, ze kterého je vidět, že největší počet cizinců je na základních školách, což nás utvrzuje v o tom, že s největší pravděpodobností se do ČR stěhovala celá rodina. Na druhém místě jsou střední školy. Dále vidíme mateřské školy. Vysoké školy jsou až na čtvrtém místě, což naznačuje, že zahraničních studentů na vysokých školách není příliš v porovnání s ostatními typy škol. Na posledním místě se umístily vyšší odborné školy.

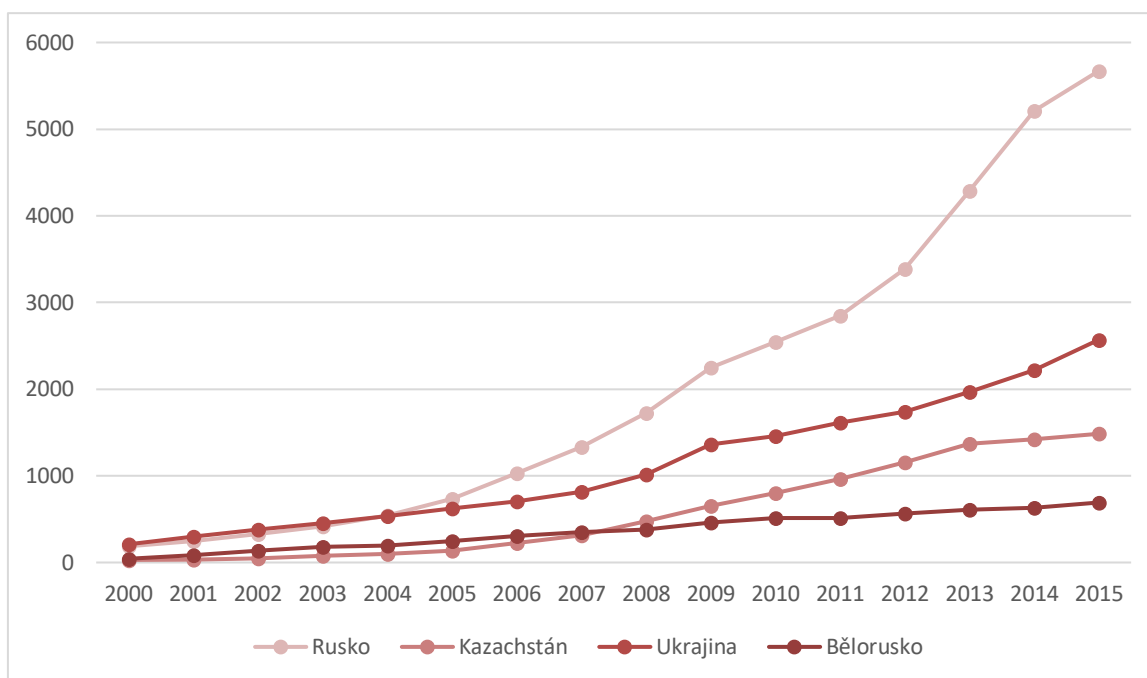


Obrázek 2: Počet cizinců na různých typech škol 2016/2017 (<https://www.czso.cz/csu/czso/domov>, 2018)

Podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách je stát povinen poskytovat bezplatné vzdělávání v českém jazyce pro Čechy a cizince na veřejných vysokých školách, které mají potřebnou úroveň českého jazyka B2 SERR. V době vzniku tohoto zákona nikdo neočekával, že značný počet cizinců z bývalého Sovětského svazu, a nikoli pouze Češi a Slováci, budou studovat v českých programech.

Pokud chceme porovnávat počet českých a zahraničních studentů, tak zjistíme z následujícího grafu (obr. 3), že největší podíl studentů pochází z Ruské federace, dále vidíme průměrně stejný počet studentů z Ukrajiny. Na třetím místě je Kazachstán. Zbytek je dobře ilustrován v grafu.

Následující graf zobrazuje počet příjíždějících studentů z rusky mluvících zemí v průběhu období 2000 až 2015 do České republiky.



Obrázek 3: Růst počtu zahraničních studentů na území ČR od roku 2000 do roku 2015 (<https://www.podebrady.ru/2016/12/11/pocet-studentu-na-vs/>, 2018)

Podle studia Rudomilova (2016) v grafu jsou zobrazeny údaje ohledně příjezdějících studentů. Na začátku 21. století Česká republika nebyla u cizinců tak populární zemí pro získání vysokoškolského vzdělání. V letech 2000 až 2004 vzrostl počet zahraničních studentů, avšak pouze nepatrně. Na grafu vidíme, že od roku 2005 až do roku 2009 se počet zahraničních studentů výrazně zvýšil, což znamená zlepšení prestiže a rostoucí popularitu. V letech 2009 a 2011 počet příjezdějících mírně stagnoval, ale už v roce 2011 je viděn výrazný nárůst. Do dnešní doby počet studentů - cizinců z postsovětského prostoru na území ČR neustále narůstá. V uvedeném grafu lze vidět poslední údaje za rok 2015.

1.6 Interkulturní komunikace

Podle Průchy (2010) je interkulturní komunikace interpretována jako proces komunikace, současně označuje vědeckou disciplínu, respektive obor výzkumu zabývající se tímto procesem, a kromě toho také edukaci tohoto procesu.

Jak zmiňuje Jankina (2003) v současné době se stále objevuje nový typ komunikace: interkulturní komunikace, která je založená na dialogu mezi kulturami. Důraz ve vzdělávacím procesu interakce mezi domácí a zahraniční jazykovou kulturou vytváří zvláštní druh situace v oblasti vzdělávání, tzv. situace interkulturní komunikace, proniknutí do podstaty, „národních barev“ kultury jiné národnosti.

Průcha (2003) udává, že v multikulturním prostoru moderního světa může být komunikace - interakce dvou kultur - označena jako mezikulturní a interkulturní komunikace. Množství interaktivních (binárních) interkulturních komunikací vytváří společnou síť mezikulturních komunikací a vyžaduje od člověka zvláštní přípravu.

Jankina (2003) ve své publikaci dále uvádí, že funkce jazyka musí být prostředkem komunikace, prostředkem poznávání, a proto existuje dialektická jednota jazyka a kultury. Takové detailní pokrytí problému "jazyka a kultury" je vysvětleno jeho mimořádným významem pro proces učení. Výzkum o problematice kultury jako socio-pedagogického jevu nám tedy říká následující:

1. Vzdělání je uvedení člověka do světa kultury v různých fázích jeho života. Vzájemné vztahy mezi kulturou a vzděláváním zajišťují produkci, reprodukci, přenos, asimilaci a využití znalostí a hodnot.
2. Kultura složí jako svébytný jazyk, v němž jsou shromažďovány základní kulturní a historické hodnoty lidstva. Následně, když jednotlivec studuje jazyk, zároveň studuje hodnoty nositele tohoto jazyka, které formují jeho hodnotovou orientaci.
3. Kultura plní funkci komunikativní hodnoty, přenáší znalosti, zkušenosti, hodnoty národa a epochy, uskutečňuje komunikaci. Zvláštní komunikace založená na dialogu mezi kulturami je mezikulturní komunikace, která se postupně stává organickou součástí vysokoškolského vzdělávání.

1.6.1 Kulturní šok

V cizině naráží zahraniční studenti na rozdíly v chování, přesvědčení, zvycích a hodnotách obyvatelstva. Přestože začleňování do zahraniční kultury může být obecně považováno za pozitivní proces, může někdy způsobit takzvaný „kulturní šok“.

Poprvé tento termín použil antropolog Kalvero Oberg. Tento jev spočívá v tom, že kulturní normy, se kterými se cizinec setkává v zahraničí, vstupují do vnitřního rozporu s normami, na které si zvykl ve své rodné zemi. Vědci si všimli, že rozvoj kulturního šoku probíhá v několika fázích. To samozřejmě neznamená, že všichni lidé tolerují nebo prožívají kulturní šok stejným způsobem, ale obecné zákony stále existují.

lhned po příjezdu do jiné země zažívá cizinec zpravidla pozitivní emoce (tzv. „fáze svatební cesty“), pak se cizinec začíná hlouběji interagovat s cizí kulturou, tzv. „růžové brýle“ spadnou, kulturní rozpory (fáze „kulturního šoku“) přicházejí a člověk se začíná přizpůsobovat vnitřním podmínkám nového prostředí (fáze „přizpůsobení“).

Vědecký pracovník Marat Tariko (2018) identifikuje 10 fází adaptace na cizí kulturu:

- 1) příjezd do jiné země;
- 2) primární euforie;
- 3) kulturní šok;
- 4) povrchová adaptace;
- 5) deprese-frustrace;
- 6) přijetí zahraniční kultury;
- 7) návrat domů;
- 8) opakovaná euforie;
- 9) reverzní kulturní šok;
- 10) reintegrace do vaší kultury.

Podle své životní zkušenosti, zahraniční student prožívá přirozený nárůst a pokles emocí. Euforie je nahrazena poklesem nálady, depresí. V tomto okamžiku závisí na stupni vzestupu a pádu nálady, intenzitě a délce trvání emocí a na individuální charakteristice člověka. Tento proces pomáhá přizpůsobování se novým okolnostem.

Stádia 1-5: Ponoření do cizí kultury

Tariko (2018) uvádí, že před odjezdem do zahraničí student očekává zážitky a seznámení s novými lidmi. Jakmile se v zahraničí adaptuje, začíná se seznamovat s jinou kulturou. Nejprve je vše vnímáno očima turistů, je tu pocit euforie. Poté začínají první problémy v interakci s novým prostředím a cizinec začíná porovnávat a kontrastovat kulturu své země s kulturou cizí země. Všimá si především toho, co považuje za nedostatek kultury jedné či druhé země. Stav euforie je nahrazen touhou po obvyklých věcech a situacích. Postupně tyto vnitřní rozpory způsobují pocit deprese. Vše je zhoršeno skutečností, že zahraniční student musí zažívat každodenní stres, když se potýká s neobvyklými jevy v zahraničí, ať už se jedná o cestu ve veřejné dopravě, výlet na nákupy, bankovní transakce apod. Poté přichází

období, kdy se negativní emoce a deprese stávají kulturním šokem. Symptomy kulturního šoku se mohou projevit psychicky (pocit deprese, melancholie) a fyzicky (ospalost nebo nespavost, zhoršení zdraví).

Stádium 6: Pochopení cizí kultury

Ve své publikaci Tariko (2018) píše, že jakmile si zahraniční student zvykne, začíná získávat nové známosti a přátele a cestuje po celé zemi. Nicméně jestliže v této fázi člověk narazí na obtíže, pak je možný návrat ke krátkému stavu deprese. Lidé, kteří mají zkušenosti se životem v zahraničí, se zpravidla rychle přizpůsobí cizí kultuře.

V této fázi se adaptace může rozvíjet v následujících oblastech:

- Úplné odmítnutí cizí kultury, které je charakterizováno izolací. Návrat domů je vnímán jako jediný možný způsob řešení problému. Lidé mají zpravidla největší obtíže při zpátečním začlenění do kultury své země po jejich návratu.
- Plné přijetí cizí kultury, které se vyznačuje plnou integrací a ztrátou bývalé kulturní identity. Zpravidla se takzvaní „přívřezenci“ vracejí domů.
- Přijetí určitých aspektů jiné kultury při současném zachování jejich vlastních částic, což má za následek unikátní směs dvou nebo více kultur. Takzvaní „kosmopolité“ z kulturního šoku netrpí při stěhování do jiné země nebo při návratu domů ze zahraničí.

Stádia 7-10: Návrat domů

Tariko (2018) píše: *„Po návratu domů po dlouhém studiu nebo práci v zahraničí začíná období opakované adaptace na vlastní kulturu. Země, ve které se člověk narodil, již není vnímána jako před dobou života v zahraničí. Nyní se naopak kulturní normy vlastní země začínají hodnotit kritičtěji a zdá se, že nejsou tak „normální“ jako předtím. Tento proces se nazývá „obrácený kulturní šok“. Po nějaké době dochází k opačnému přizpůsobení původnímu prostředí.“*

1.7 Metoda kritického incidentu v praxi

Podle Palána (2018) *„Kritický incident je vnímán jako proces hodnocení lidského chování, kdy hodnotitel písemně zaznamenává pozitivní a negativní události, které se mu staly v průběhu života.“* Práce je zaměřená na skupinu vysokoškolských

studentů prezenční formy studia, zejména na ŠAVŠ, z rusky mluvících zemí. Výzkum se týká zjištění a analýzy a následného doporučení pro adaptaci cizinců na území ČR v průběhu studia anebo práce.

1.7.1 Hlavní výstupy šetření:

- zkoumaní kritických incidentů, které jsou spojené s komunikací zahraničních studentů ŠAVŠ s Čechy. V případě mé práce jde zejména o adaptaci na kulturu, mentalitu a zvyklosti Čechů, a případně problémy, které se mohou stát v průběhu diskuze a jednání;
- výsledkem doporučení pro studenty ŠAVŠ z RF a dalších rusky mluvících zemí na urychlení adaptace a integrity, návrh strategií chování a komunikace s Čechy;
- stejně tak jako výstupy práce jsou doporučením pro studenty, jsou rovněž doporučením pro učitele, pracovníky studijního a zahraničního oddělení.

2 Praktická část

2.1 Metodika výzkumu

Popisovaný výzkum probíhal na škole ŠKODA AUTO Vysoké škole. Na jmenovanou vysokou školu každý rok nastupuje 15 – 20% rusky mluvících studentů z celkového počtu nově zapsaných, jak na bakalářský typ studia, tak i na navazující magisterský program. (Údaj ze statistik Akademického informačního systému ŠAVŠ) V průběhu vypracování praktické části mé bakalářské práce, jsem provedla dotazníkové šetření s těmito studenty. Dotazník obsahoval celkem 5 otevřených otázek a je uveden v příloze. Všechny otázky byly zpracované takovým způsobem, abychom mohli přesně pochopit situace, které v průběhu jejich života v zahraničí nastaly. Jsou jimi situace, které udály v blízké i vzdálenější minulosti, ale student si je pamatuje do dnešní doby, jakoby se to stalo před několika minutami. Každý student měl popsat 1 situaci v rámci 1 dotazníku, která se mu stala v průběhu života na území České republiky, a která je jakýmkoliv způsobem spojená se školou. V rámci interního výzkumu byla zvolená dotazníková metoda. Dotazník byl poskytnut jako standardizovaný dokument používaný v probíhajícím průzkumu KJPIK vedoucí této bakalářské práce, obsahuje pouze otevřené otázky, nad kterými je třeba se zamyslet.

Šetření bylo anonymní, v další části práce budou lidé, kteří dotazníky vyplnili, nazýváni buď jako studenti, případně respondenti. Vzhledem k tomu, že jako součást průzkumu byla plánována i tzv. Focus group byli respondenti požádáni o zvážení neanonymních odpovědí a poskytnutí kontaktních údajů. V případě zájmu mohl student nechat kontakt na sebe, a poté s ním bylo provedeno interview.

Dohromady bylo osloveno 20 lidí, mezi kterými je 13 žen a 7 mužů. Celkově je 30 vyplněných dotazníků. Někteří z respondentů vyplnili i dva dotazníky. Průměrný věk respondentů je 21 let. Všichni studenti jsou v bakalářského studijního programu. 5 z respondentů už má za sebou absolvovanou povinnou praxi, ale ostatních 15 studuje ve druhém ročníku. Nejvíce respondentů studuje oboru „Podniková ekonomika a management obchodu“, dotazování že nezúčastnil žádný respondent z oboru „Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů“.

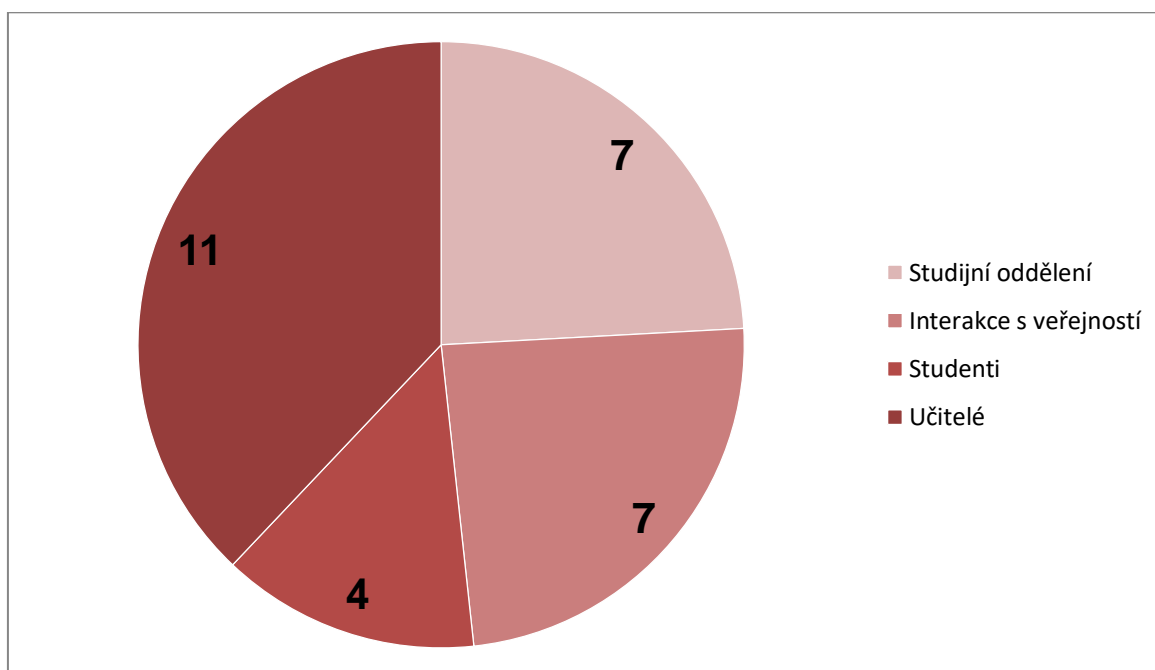
Dále bylo provedeno šetření metodou Focus group se studenty, kteří poskytli kontakt, za účelem doplnění kvalitativního šetření. Otázky jsou postaveny tak, aby

ukázaly první, případně druhou a třetí situaci, kterou má student na mysli. Celkově se rozhovoru zúčastnilo 5 respondentů, všechny byly ženy. Průměrný věk respondentů je 21 let. Provedení Focus group trvalo 35 minut. Struktura otázek je uvedena v příloze.

2.2 Popis výsledků

Tato část bude věnována interpretaci výsledků. V následujícím grafu (obr. 4), který shrnuje všechny údaje, jsem rozdělila posbírané výsledky do 4 kategorií. Níže je uveden graf, do kterého jsem zahrnula všechny výsledky podle skupin.

2.2.1 Celkový počet dotazníků

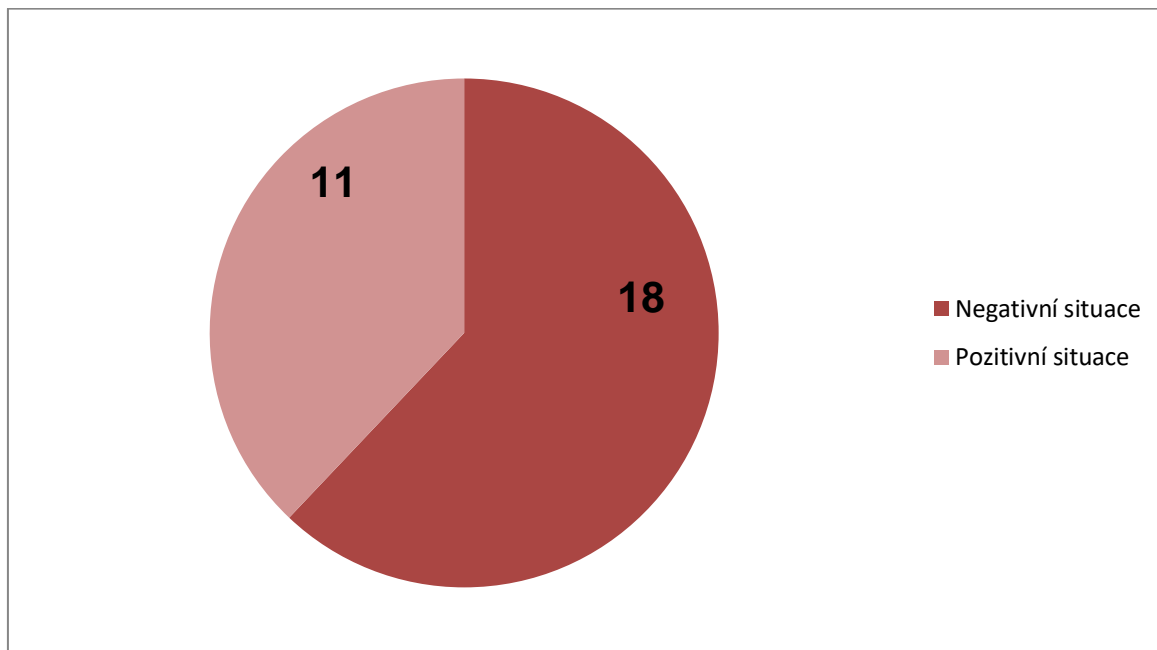


Obrázek 4: Množství kritických událostí, které respondenti popsali (dotazníkové šetření)

Všechny kritické události se dají popsat podle následujících kritérií: studijní oddělení, interakce s veřejností, studenti a učitelé. Z grafu vidíme, že celkem 4 lidé popsali kritické incidenty, které jsou spojené s komunikací mezi Čechy a zahraničními studenty. Dále 7 studentů interpretovalo situace ohledně pracovníků studijního oddělení. 7 lidí vyprávělo o událostech spojených s ostatními aktivitami, týkajícími se ŠAVŠ, které se třeba se staly mimo školu. 11 respondentů popsalo situace s učiteli. 1 dotazník jsem vyřadila z důvodu nesprávného pochopení tématu. Z uvedeného grafu vyplývá, že nejčastější kritickou situací byl kontakt mezi studenty a učiteli. Samozřejmě zažívají i situace mimo školu. Nejmenší kontakt mají se

studenty v celkovém počtu 4. Na základě těchto zjištění byla provedena Focus group, kde jsem se snažila získat více informací a zjistit důvody a další podrobnosti, týkající se kritických incidentů.

2.2.2 Pozitivní a negativní situace



Obrázek 5: Celkový počet negativních a pozitivních situací (dotazníkové šetření)

První z kritérií je charakter těchto kritických incidentů. V předešlém grafu (obr. 5) jsem rozdělila všechny výsledky do dvou skupin: popis pozitivních a negativních situací, kde je zahrnuta celková informace, která byla uvedena v dotaznících. Je vidět, že studenti vnímají svou zkušenost v ČR spíše negativně, což naznačuje, že se jedná do určité míry o stresovou a náročnou zkušenost. Z toho vyplývá, že pozitivní zkušenosti studenti příliš nepovažují za kritický incident, který by měl být řešen.

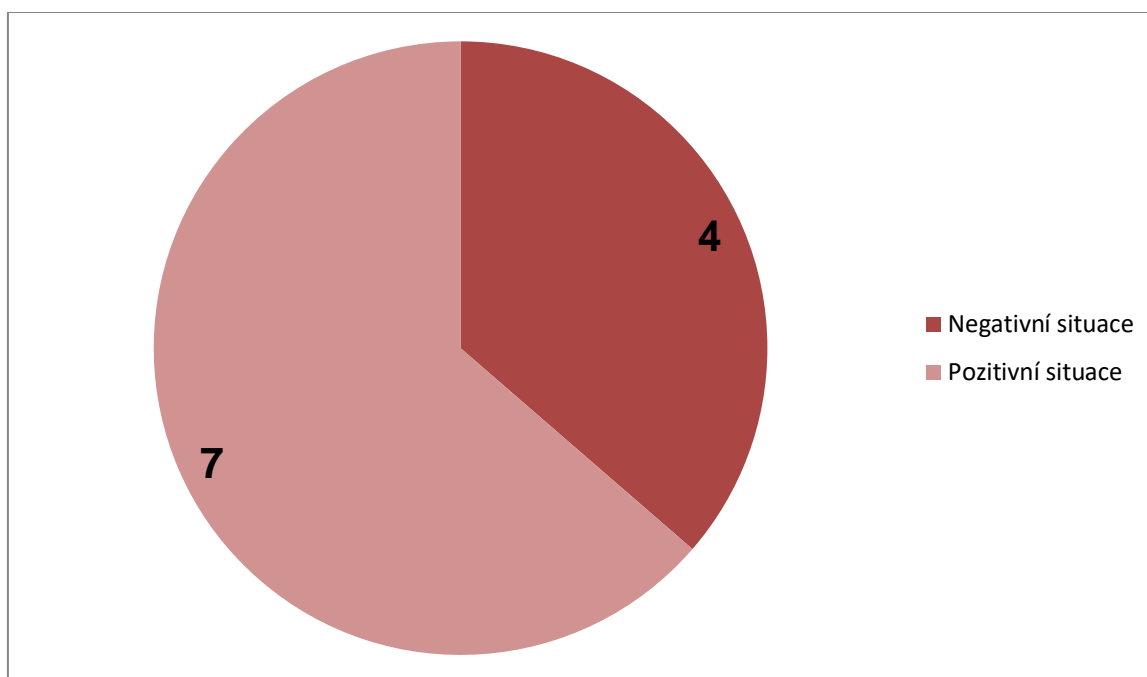
Při provedení Focus group jsem si taky uvědomila, že studenti považují za kritické incidenty spíše negativní situace, o kterých se vyjadřovali více, než o pozitivních, což nám potvrzují výsledky dotazníkového šetření. Dále bych ráda zmínila, že pozitivních zkušeností respondenti z Focus group mají relativně hodně, což vypovídá o tom, že se po minimálně dvou letech života v zahraničí studenti docela dobře adaptovali.

2.2.3 Rozdělení údajů podle kritéria „Prostředí“

Následující část se věnuje analýze charakteru kritických incidentů v závislosti na prostředí, ve kterém se odehrály.

Kritérium 2 je prostředí (přesněji oblast, kde incidenty vznikly). V následující části práce jsem rozdělila všechny dotazníky podle potřebných skupin jako: studijní oddělení, studenti, učitelé a interakce s veřejností. Všechny výsledky jsou maximálně podrobně interpretované a potvrzené slovy respondentů. Dále bude doplněna informace z Focus group, kde studenti souhlasili, nebo odmítali výsledky dotazníkového šetření.

2.2.3.1 Učitelé



Obrázek 6: Celkový počet situací při komunikace s učiteli. (dotazníkové šetření)

Nejvíce kritických incidentů pochází z komunikace mezi studenty a učiteli, celkově takových odpovědí bylo zaznamenáno 11, což může vypovídat o tom, že role a způsob chování učitelů vůči zahraničním studentům je velmi důležitá. A to především v průběhu prvních let života v zahraničí, obzvláště v případě, kdy studium je hlavním účelem stěhování do zahraničí. Jak lze vidět z grafu, poměrně velký počet respondentů, celkově 7, vypovídá o pozitivních situacích, ale ostatní 4 popsali negativní situace. Určitě vznikají konflikty mezi studenty a učiteli.

V jednom dotazníku je popsáno: „*Stalo se to v zimním semestru. Garant předmětu mi nechtěl zadat do systému konečný výsledek a kredity. Důvodem byla moje*

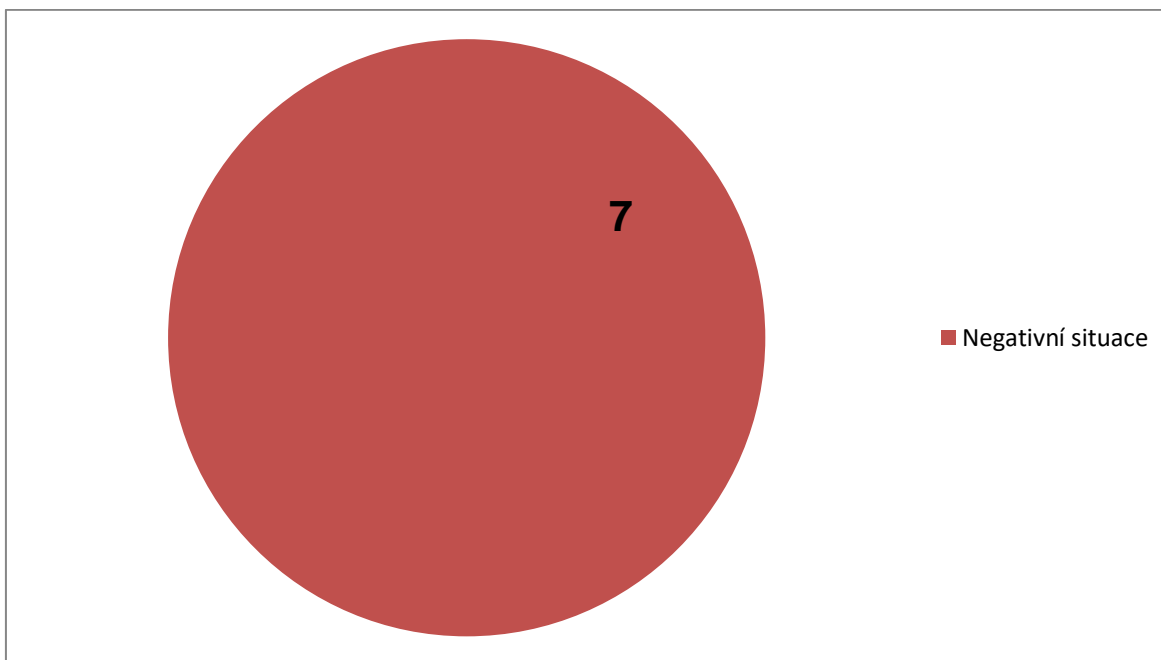
absence na jednom testu. Tak jsem se podíval do sylabu, jestli to je podmínkou pro úspěšné ukončení předmětu, a bylo to tak. Problém byl vyřešen pomocí prorektora ŠAVŠ.“ Dále v dotaznících 2 studenti popisovali situaci, kdy v průběhu absolvování zkoušek jim stačilo navýšit 1 až 2 body, ale učitelé jim nechtěli přidat potřebné body pro úspěšné ukončení předmětu. Poslední popsaná negativní zkušenost se týkala podvádění při absolvování zkoušky. Z toho, co bylo studenty popsáno, vyplývá, že často dochází k nepochopení mezi učitelem a studentem kvůli neznalosti základních povinností studenta vysoké školy. Dále se také dá říci, si student nepřčetl přesné pokyny k testu a podcenil samostudium.

Dalším dotazovaným bylo vypovězeno: *„Moje první prezentace na vysoké škole byla pro mě velkým stresem a nevěděl jsem, jak se to dá zvládnout. Já jsem stál na chodbě a čekal, kdy začne hodina. Pak mě pozdravil učitel a zeptal se, jestli se stresuju z důvodu jazykové bariéry a relativní neznalosti jazyka. Jsem všechno vysvětlil. Největším překvapením pro mě se stalo to, že v době prezentace učitel mě hodně podporoval a nedovolil nikomu mluvit.“* Samozřejmě pozitivních situací je o hodně více. Třeba dalších 5 studentů také popsalo situace, při kterých učitelé ochotně pomáhali studentům při absolvování písemných a ústních zkoušek. Jeden respondent popsal situaci, která se netýkala přímo výuky, kdy mu učitel hodně pomohl při řešení osobních problémů. To vše vypovídá o tom, že osobní vztah učitele ke studentovi hraje obrovskou roli v otázkách akademického úspěchu a touhy učit se. Po podrobné analýze dotazníkového šetření je třeba uvést, že těchto 7 studentů oceňuje jedinečné lidské vlastnosti učitelů nejenom v učebním procesu a na zkouškách, ale i při situacích, které se studia netýkají.

Z Focus group jsem se zaznamenala, že všichni respondenti souhlasili s tím, že většina negativních situací pochází ze skutečnosti, že se student nedostatečně připravil ke zkoušce nebo jakémukoliv testu. Je třeba se lépe připravovat na testy a závěrečné zkoušky. Učitelé se chovají zcela správně, když nechtějí navyšovat body. Dále respondenti poznamenali, že nepřítomnost studenta v průběhu vyučovací hodiny může vyvolat negativní postoj ke studentovi. Z toho všeho vyplývá, že značný počet učitelů ochotně pomáhá zahraničním studentům, a to nejen ve vzdělávacích otázkách, ale také v osobních, což má pro každého člověka velký význam.

2.2.3.2 Studijní oddělení

Jak bylo vidět z úplně prvního grafu, rozdělila jsem odpovědi podle kategorie, kde 11 respondentů popsalo situace, týkající se komunikace s učiteli, 7 hovořilo o práci studijního oddělení, 4 odpovědi se týkaly kontaktu se zahraničními a místními studenty a 7 interakce s veřejností. Následující část je věnována práci studijního oddělení.



Obrázek 7: Celkový počet negativních situací při komunikaci se studijním oddělením. (dotazníkové šetření)

Výše je uveden graf (obr. 7), na kterém je zobrazeno 7 incidentů, které se odehrály na studijním oddělení. U této kategorie je zajímavé, že všech 100 % odpovědí o komunikaci se studijním oddělením je negativních. Proto je velmi důležité hledat příčiny těchto zkušeností.

Jeden student ve svém dotazníku píše: „*Já jsem zaplatil za první semestr, ale zapomněl při platbě uvést variabilní symbol a vzít si potvrzení o studiu. Vzhledem k tomu, že jsem neuměl dobře česky, potřeboval jsem hodně času a nervů na potvrzení toho, že jsem studentem ŠAVŠ*“. V tomto případě je třeba poznamenat, že špatná komunikace je taky důvodem negativní zkušenosti studentů se studijním oddělením. Kvůli tomu, že studenti po jednom roce života v ČR ještě neumějí dobře česky, existuje problém jazykové bariéry. Z tohoto incidentu také vyplývá, že osobní nezodpovědnost studenta může být také důvodem špatné komunikace více než neochota ostatních pomoci.

Dále 2 studenti popisovali situace, kde potřebné doklady pro prodloužení povolení k pobytu byly poslány na špatnou adresu. Z toho všeho je možné říci, že studenti sami dělají chyby, když uvádějí osobní údaje. Například z důvodu ignorování základních povinností studenta nebo kvůli nesprávným osobním údajům, což poslední uvedený příklad jednoho z dotazníků potvrzuje.

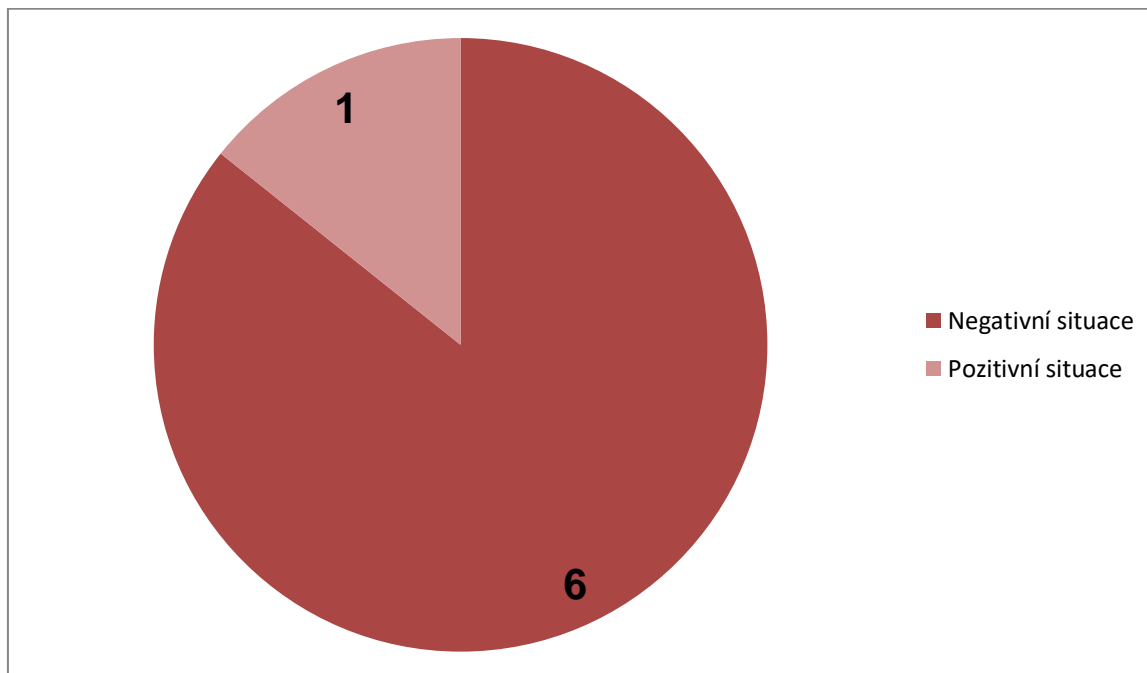
Další student píše: *„Já jsem podal žádost o navýšení počtu kreditů pro následující semestr v průběhu druhého týdnu srpna. Začátkem září můj dotaz nebyl vyřešen. Jsem se stavil na studijní oddělení, ale slečna s kyselým obličejem odpověděla, že všechno je třeba řešit v čas a už je pozdě.“* Dotazníků, kde studenti popisovali kritické incidenty spojené s poskytnutím výjimek, jsem obdržela dohromady 2. Ve většině případů si studenti sami způsobují své problémy, které vznikají kvůli osobní absenci na území ČR. Studenti se domnívají, že stačí poslat žádost k vyřešení, ale netuší, že zaměstnanci studijního oddělení nemají v náplni své práce jen komunikace se studenty.

Poslední dvě dotazované osoby povídaly o nesprávném zařazení do studia (konkrétně student podával přihlášku na obor „Podniková ekonomie a řízení provozu, logistiky a kvality“, byl zařazen do oboru „Podniková ekonomie a management obchodu“). Podle toho je vidět, že došlo k chybě na studijním oddělení, ale sami studenti měli okamžitě řešit aktuální problémy v okamžiku zápisu do studia. Zároveň kvůli stresu, ve kterém jsou všichni cizinci v průběhu adaptace v cizí zemi a tomu, že neměli dostatečně podrobnou informaci o tom, jak funguje vysokoškolský systém ve zvoleném zemi, nekladli důraz na základní a velmi důležité povinnosti a zodpovědnosti studenta.

Jak už jsem psala na začátku, těchto situací je v konečném počtu 7. Podle toho můžeme rozhodnout, že studenti očekávají, že jejich problém je jedinečný a bude vyřešen velmi rychle a osobní přítomnost nepovažují za nutnou. Na základě dotazníkového šetření se situace jeví tak, že studenti mají se studijním oddělením celkově negativní zkušenosti. Hlavním důvodem negativní zkušenosti je nezodpovědnost studentů vzhledem k velice důležitým dotazům jako povolení k pobytu, poskytnutí výjimek pro další semestr, nesprávný přístup ke studiu a kulturní kontext. Během výzkumu bylo také zjištěno, že velké množství problémů vzniká z technických důvodů.

Z Focus group však vyplývá, že důvody těchto incidentů nespočívají jenom v kvalitě práce studijního oddělení, jako vyřizování žádosti a výjimek, ale také potvrzují, že velkým problémem byla také jazyková bariéra, která byla spíše na začátku studia v prvním ročníku. Jinak uvádějí, že všechny dotazy a žádosti, které mohou být vyřešeny rychle, se rychle řeší. A ostatní, kterých je o hodně více (jako schválení výjimek), trvá o hodně déle.

2.2.3.3 Interakce s veřejností



Obrázek 8: Celkový počet situací, které se týkají interakce s veřejností (dotazníkové šetření)

Z dat vyšlo najevo, že 7 studentů považuje za kritickou událost za proces interakce s českým obyvatelstvem, která je jakýmkoliv způsobem spojená se ŠAVŠ. Jak je vidět z grafu, šest ze sedmi studentů hovořilo o negativní zkušenosti.

Ve svém dotazníku respondent píše: „*Na cestě do školy jsem jednou hodně naboural, ale nebyl jsem viníkem této nehody. Jsem se snažil nějakým způsobem domluvit s druhým řidičem, abychom situaci vyřešili co nejdřív, protože jsem pospíchal na zkoušku, ze které se už nedalo odhlásit. Podstatné je to, že viník byl nepříjemný a jeho chování bylo iracionální.*“ Dále respondenti povídali o předčasném ukončení ubytovací smlouvy ze strany pronajímatele bez udání důvodu, odmítnutí žádosti o povolení k pobytu, nutnost a obtížnost skládání nostrifikačních zkoušek a osobní konflikty s lidmi mimo školu. Tyto výsledky není třeba rozdělovat a popisovat každý zvlášť. Důvody těchto incidentů jsou většinou

stejně: respondenti neznají pořádně svá práva a právní informace, nevědí, kam se mají obracet v případě urgentních situací (přesněji na jaké úřady).

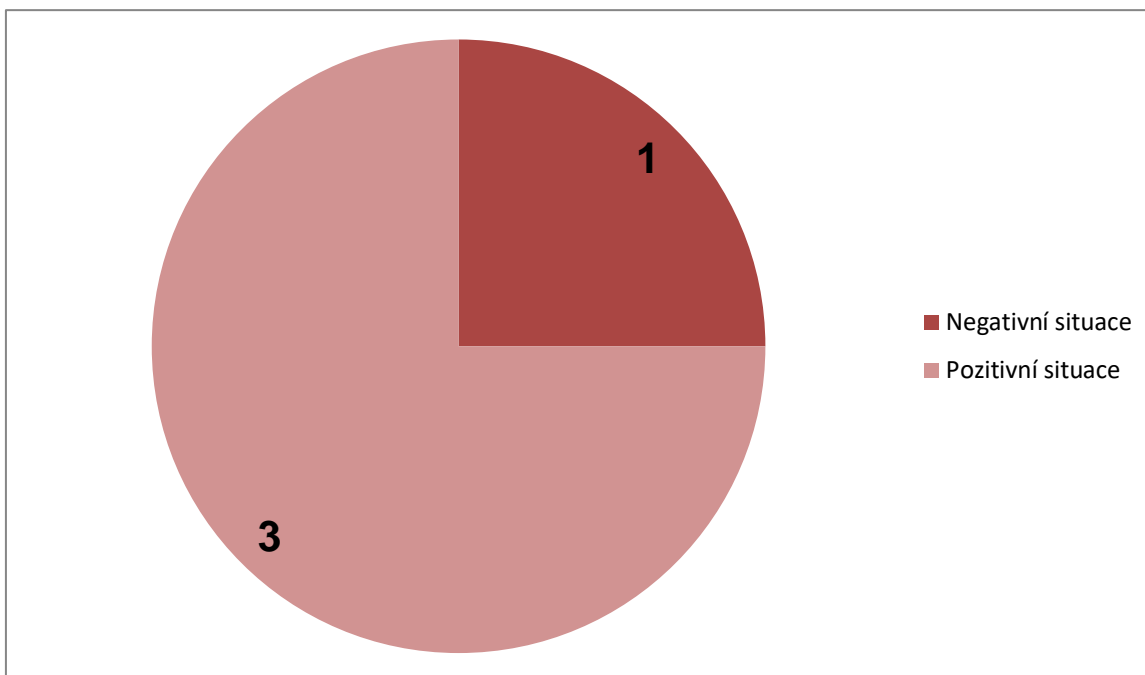
Naopak další student rozporuje názor svého spolužáka: *„Jsem se dlouho dobu nemohl adaptovat v České republice, respektive nevěděl, jakým způsobem se mám začít kontaktovat a komunikovat s Čechy. Jeden večer na můj pokoj se stavil jeden Čech, který mi nabídl jít s ním a jeho kamarády do restaurace. Jsem ani nevěděl, jestli to je nějaký podvod, ale konečně si rozhodl tamhle se stavit. Do kategorie kritických událostí to zařadím proto, že všichni byli hodně přátelští a do dnešní doby jsme všichni v kontaktu.“* Být studentem na území ČR je spíše stresová záležitost, protože studenti pobyt vnímají spíše negativně. Z této situace vyplývá to, že zahraniční studenti v průběhu prvních let života v zahraničí mají nedůvěru k místnímu obyvatelstvu. Ve většině případů je důvodem jazyková a kulturní bariéra, případně rozdílné vnímání tradic a zvyklostí.

Skupina Focus group nesouhlasila s tím, že negativních zkušeností je mnohem více než pozitivních. Respondent povídá: *„Obvykle cizinec, který začne bydlet v cizině, je zpravidla otevřenější pro nové známosti než osoba, která se narodila v této zemi.“* Na základě analýzy dat s Focus group je možné říct, že komunikace mimo školu velice závisí na osobnosti každého člověka bez ohledu na to, jaké národnosti osoba je.

Opět se dá říct, že komunikace s místním obyvatelstvem je pro zahraniční studenty velmi stresovou záležitostí, protože o pozitivních zkušenostech hovořil pouze jeden respondent. Praxe výcviku zahraničních studentů na českých vysokých školách souvisí s řešením různých problémů, z nichž jedním je proces etnokulturační komunikace.

2.2.3.4 Studenti

Jako poslední skupinu své práce uvádím skupinu „Studenti“, kde respondenti popisovali incidenty, které jsou spojené s komunikací mezi zahraničními a místními studenty v rámci studia na ŠAVŠ.



Obrázek 9: Celkový počet situací při komunikaci s českými studenty ŠAVŠ (dotazníkové šetření)

Nejnižší počet kritických situací se týká komunikace zahraničních a českých studentů, a to v celkovém počtu 4 dotazníků. Toto naznačuje, že zahraniční studenti mají nízký kontakt se svými místními spolužáky. Ale ti, kteří nakonec popsali incidenty s českými studenty, uvádějí, že pozitivních situací v průběhu komunikace je 3krát více než negativních.

Například student napsal: „V průběhu prvního ročníku bylo hodně komplikované se přizpůsobit nové vysoké škole, školním podmínkám a nakonec začít mluvit česky. V době přípravy na zkoušky jsem potkal nového českého kamaráda, který mě hodně s češtinou a výukou pomohl.“ Další respondent uvádí: „Jsem neudělal zkoušku z matematiky na první pokus, protože jsem nerozuměl českým pojům. Ale čeští studenti mi ochotně pomohli porozumět všemu a nakonec jsem měl zkoušku za sebou.“ Třetí osoba povídala o osobnosti svého českého kamaráda, který ho hodně podpořil v potřebnou chvíli. Jeden respondent popisuje svou zkušenost s českými studenty následovně: „Událost se stala v době letního zkuškového období. Čeští studenti obvinili ruské studenty v podvádění při absolvování zkoušky.“

Respondenti z Focus group naopak rozporují výsledky dotazníkového šetření. Studenti říkají, že podle jejich osobních názorů, s mnohými českými studenty se znají mnoho let. Mohli by se setkat v době studia na základní škole, na střední, na gymnáziu anebo mimo vzdělávací instituce. Pro ně je to takzvaná „komfortní zóna“,

ze které nechtějí vylézt. To znamená, že se jim moc nechce seznamovat se s novými lidmi.

Závěrem z toho všeho popsaného v této kapitole vyplývá, že zkušenosti ruských studentů s českými jsou hodně dobré, ale dochází i k nedorozuměním kvůli rozdílu mentalit, respektive vzniká neochota řešit stávající problémy pomocí konverzace, která je ve většině případů jediným správným řešením. Možná stresová záležitost spočívá v tom, že pro rusky mluvící studenty mluvit česky je sama o sobě velice stresově náročná záležitost, protože jejich čeština není tak dobrá, jaká by měla kdyby se chtěli do konverzace s Čechy více zapojit. V době adaptace v cizí zemi je pro člověka obrovským stresem komunikace v cizím jazyce, neboť se bojí něco říct, protože nechce, aby se mu ostatní posmívali. Podvědomě se snaží najít nějakou společnost, ve které bude schopen mluvit rodným jazykem.

3 Návrhy a doporučení

Na základě předchozí analýzy jsou doporučení rozdělena do následujících kategorií: doporučení pro učitele, doporučení pro zahraniční studenty, pro studijní oddělení a doporučení pro vedení školy.

Doporučení pro učitele

Ráda bych doporučila učitelům, aby občas byli více tolerantní vůči studentům, zejména cizincům, protože bydlet sám v zahraničí je nejen po psychické stránce mnohem náročnější než bydlet v rodné zemi. Existují způsoby, které pomáhají učitelům, jak s těmito studenty pracovat. Například existují organizace, které jednou ročně pro zaměstnance ŠAVŠ uspořádají povinný workshop, kde učitelům podrobně zodpoví důležité otázky typu: jak s těmito studenty pracovat; vysvětlí jim obtíže života v zahraničí; důvody, proč a jak se zahraniční studenti chovají; na workshopu se popisují rozdíly mentalit atd. Obecně je velmi důležité, aby lektor, který bude přednášet na workshopu, dobře znal téma, v našem případě kulturu a také aby měl velkou zkušenost s komunikací, hlavně znal zemi, odkud studenti přicházejí. Další možností, jak usnadnit integraci cizinců do výukového procesu je rozdělení studentů do smíšených skupin tak, aby společně pracovali zahraniční i místní studenti. Nenechávat skupinovou práci pouze na domluvě studentů. Například v jedné skupině bude pracovat 1 zahraniční student a 2 místní, případně v každé skupině bude minimálně 1 cizinec.

Na základě analýzy vyplynulo, že jazyková bariéra je ve většině případů důvodem konfliktu či nedorozumění. Doporučuji vedle stávající pětisemestrální výuky akademické češtiny nabídnout studentům další možnosti rozšíření studia českého jazyka. Zaměřit se na adaptaci stávajících modelů akademické češtiny tak, aby se více přiblížili potřebám odborného jazyka. Vhodné by také mohlo být provést průzkum a zjistit, jak již existující kurz češtiny, tak případně nově zavedené kurzy studentům pomáhají.

Doporučení pro zahraniční studenty

Na základě analýzy pro studenty jednoznačně vyplývá potřeba zintenzivnit komunikaci s místními studenty tak, aby procesy adaptace a zbavení se jazykové

bariéry se vyvíjely rychleji. Doporučuji účastnit seco nejvíce akcí, které jsou organizovány přímo pro studenty s vedením ŠAVŠ.

Osobně vím, že studovat v cizím jazyce je o hodně náročnější, a tím pádem také doporučuji věnovat hodně času přípravě k výuce v průběhu semestru, a zejména pak v době přípravy na samotné zkoušky. Dále je důležité pozorně sledovat všechny změny na akademickém portálu nebo se ptát spolužáků ze starších ročníků.

Dále je nutné poznamenat, že všechno, co je spojeno s vizovými povinnostmi, je třeba řešit s velkým předstihem, aby nedošlo ke zbytečným problémům a nedorozuměním. Žádosti, které studenti posílají přes kontaktní centrum je nutné několikrát denně kontrolovat, nespolehat se na to, že se to samo vyřeší, ale kontaktovat studijní oddělení e-mailem v případě nepřítomnosti na území ČR, nebo se osobně stavit a zeptat se na stav své žádosti.

Aby nedošlo k chybám kvůli nesprávným údajům, studenti by měli minimálně jednou za měsíc kontrolovat správnost uvedených osobních údajů prostřednictvím akademického systému. V případě změn je co nejdříve nahlásit na studijní oddělení. Další podrobnější doporučení k tomuto tématu budou popsány v doporučení pro studijní oddělení.

Doporučení pro studijní oddělení

Ze zkušeností mé i respondentů, kteří se účastnili dotazníkového šetření, mohu doporučit věnovat zvláštní pozornost vizovým povinnostem kvůli extrémní složitosti tohoto procesu. Dále by měla existovat zastupitelnost jednotlivých členů studijního oddělení v jejich přidělených agendách v případě nepřítomnosti odpovědného pracovníka. Z důvodu, aby dotyčný pracovník studijního oddělení byl schopen udělat práci navíc tak, aby nebylo nutné čekat, až pracovník bude přítomen na pracoviště. Také by bylo vhodné, aby pracovníci studijního oddělení věnovali velkou pozornost zpracování kontaktních údajů. Zároveň by systému mohlo pomoci, pokud by každý student měl za povinnost potvrdit správnost údajů přes kontaktní centrum, případně e-mailem.

Doporučuji vypracovat příručky pro zahraniční studenty ohledně nostrifikačních zkoušek, kde budou podrobně rozepsány všechny kroky pro oba následující případy: pokud student udělal zkoušky na první pokus, či neudělal. Dále by bylo

vhodné vypracovat zvláštní příručku pro uchazeče v ruštině, která by měla být rozdána každému studentovi osobně při zápisu do studia. V této příručce by měly být popsány všechny základní informace o studiu a povinnosti studenta. Základem příručky by byly podrobně rozepsané body a kroky, které má cizinec sledovat a čemu má věnovat zvláštní pozornost v době studia na vysoké škole.

Osobně bych doporučila zaměstnat 1 ruského rodilého mluvčího, aby komunikace mezi studenty a studijním oddělením byla mnohem jednodušší. Z důvodu toho, že negativních situace týkajících se školy, bylo popsáno relativně více, doporučuji zajistit informovanost o psychologickém poradenství, které ŠAVŠ poskytuje.

Doporučení pro vedení školy

Dále doporučuji, aby vedení ŠAVŠ aktuálně podpořilo rozvoj Buddy systému, který funguje na vysoké škole a to tak, aby zahraniční studenti co nejdříve začali komunikovat s českými studenty a zapojili se do aktivit školy. Buddy systém může hodně pomoci při adaptaci cizinců v České republice. Pomáhá při procesu zbavení se jazykové bariéry a celkově se studiem, protože na začátku studia většina zahraničních studentů nerozumí systému studia na v ČR a ještě relativně neumí česky. S tím cizincům mohou výrazně pomoci spolužáci ze starších ročníků, kteří jsou právě zařazeni do Buddy systému. V rámci Buddy systému doporučuji organizovat společné aktivity pro studenty minimálně 4krát ročně (2krát v zimním semestru a 2krát v letním). Aktivity by mohly být organizovány tak, aby se studenti nemohli rozdělit do skupin samostatně, ale byli nuceni sledovat určité podmínky a předpoklady, které jsou zadané. Mohou to být společné výlety do zahraničí, organizování různých sportovních aktivit atd. Dobré je také motivovat k účasti na aktivitách, jako je TRP.

Celkem dost kritických incidentů bylo popsáno v sekci „interakce s veřejností“. Zahraniční studenti v prvních letech života v cizí zemi nevědí, kam se mají obracet v případě porušení osobních práv. V rámci poradenské činnosti doporučuji zvýšit informovanost zahraničních studentů, na které osoby ve škole se mohou obracet za účelem získání informace ohledně jednotlivých záležitostí, které se týkají běžného života. Doporučuji zopakovat výzkum za 3 roky v případě implementace doporučení, aby se dalo zjistit, co se povedlo zlepšit, anebo co se nezměnilo.

Závěr

Cílem této práce bylo prostřednictvím kritických incidentů zjistit, jaká je situace v oblasti komunikace mezi zahraničními studenty a místním obyvatelstvem a v případě potřeby navrhnout situace pro všechny zúčastněné. Základem výzkumu bylo provedení dotazníkového šetření, které bylo podpořeno provedením Focus group.

V teoretické části bakalářské práce se čtenář dozvěděl základní informace o termínu „Kritický incident“, historii vzniku pojmu a důvody, proč se cizinci z ruských mluvících zemí stěhují do České republiky. Podle údajů z Českého statistického úřadu na území České republiky bydlí kolem 2 milionů studentů, z nichž je 21 383 vysokoškolských studentů.

V praktické části jsem zkoumala kritické incidenty studentů ŠAVŠ, kteří každý rok nastupují nejenom na bakalářský typ studia, ale i na navazující magisterský. Podle rozdělení všech dotazníků bylo zjištěno, že studenti zažívají více negativních situací než pozitivních, což naznačuje, že se jedná o psychicky náročnou záležitost.

Dále všechny dotazníky byly rozděleny podle kritéria „Prostředí“. Z dat výzkumu bylo zjištěno, že studenti nejvíce kontaktují učitele na vysoké škole. Dalším výsledkem práce byla rozhodnutí a názory ohledně učitelů na ŠAVŠ. Celkově bylo získáno 11 popsanych situací, z nichž 7 je pozitivních, a 4 jsou negativní. Tato bilance vypovídá o tom, že je podstatný způsob, jakým učitel učí, nebo že vyučovaný předmět závisí do značné míry na tom, kolik se student naučil sám, kolik času věnoval studovanému materiálu a jak hluboce se dostal do podstaty tématu, jak je vnímán samotný učební proces. Dále jsem zkoumala situace, které se týkají práce studijního oddělení. Ze zjištěných dat vyšlo najevo, že všechny popsané situace byly negativní. Příčiny negativních zkušeností jsou velmi odlišné: nevhodná komunikace (případně jazyková bariéra), osobní nezodpovědnost studenta, ignorování základních povinností studenta atd. Předposlední oblast se týkala interakce s veřejností. Bylo zjištěno, že v procesu úspěšné adaptace zahraničních studentů do procesu odborného vzdělávání se obecně musí překonat následující rozpory: na jedné straně nedostatečná úroveň připravenosti zahraničních studentů přijmout vzdělávací požadavky vysokoškolského systému; na druhé straně špatná přizpůsobivost k novým životním podmínkám, novému vzdělávacímu systému a

komunikační jazyk. Cizinec se musí, co nejrychleji začít zapojovat do různých oblastí života: sociální, právní, pracovní atd. V poslední subkapitole jsem se zabývala zkoumáním komunikace zahraničních studentů se svými spolužáky pocházejícími z ČR. Nejnižší kontakt mají cizinci se svými vrstevníky, což je nutné výrazně posílit, například pomocí Buddy systému. Adaptace v České republice bude mnohem rychlejší, pokud se člověk přestane bát komunikovat se svými vrstevníky. Student se nesmí bát jazykové bariéry, která na počátku pobytu v cizí zemi bude samozřejmě velmi silná. Je třeba si uvědomit, že většina lidí bude vždy ochotná pomoci, a to bez ohledu na to, ze které země cizinec pochází.

Poslední kapitola této práce se zabývala rozpracováním návrhu a doporučení. Opět jsou doporučení rozdělena do několika kategorií. První kategorie byla doporučení pro učitele. Návrhem, který by měl být velmi podstatný, bylo provedení workshopu pro všechny zaměstnance ŠAVŠ, který bude zaměřen na práci s cizinci. Dalším návrhem pro učitele bylo rozdělení pro vypracování semestrálních prací učitelem tak, aby v každé skupině pracoval minimálně 1 cizinec. Další kategorie byla věnována doporučením pro zahraniční studenty, kde jsem podrobně rozepsala povinnosti zahraničního studenta a způsoby, jakými se lze co nejrychleji zbavit jazykové bariéry a psychicky náročných záležitostí spojených s adaptací na území ČR. Předposlední doporučení bylo určeno zaměstnancům studijního oddělení. Navrhuji zaměstnat jednoho rusky mluvícího, dále rozdělit zodpovědnost mezi několik osob, věnovat velkou pozornost zpracování osobních údajů a vypracovat několik příruček pro zahraniční studenty. Poslední kategorie obsahuje doporučení pro vedení ŠAVŠ, kde byla popsána nutnost rozvíjení Buddy systému a organizace studentských aktivit. Dále je také třeba zaměstnání externího pracovníka pro poskytnutí rad a všeobecných informací ohledně povinností, práv a nároků jednotlivce. Závěrem bylo navrženo zopakování výzkumu za 3 roky.

Bez ohledu na to, jak dlouho bydlí cizinec na území České republiky, vždycky je a bude cizincem, který přijel a jinou kulturou, mentalitou a světonázorem a tak dále. Věřím, že většina negativních situací nastává kvůli lidskému faktoru, například z důvodu špatné nálady, jazykové bariéry (často se stává, že student neumí vysvětlit určitou situaci gramaticky a lexikálně), události mimo školu atd.

Seznam literatury

PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace. První vydání.* Praha: GRADA Publishing, a. s., 2009. ISBN 978-80-247-3069-1.

SCHWESTER, W P. *Handbook of Critical incidents analysis. První vydání.* New York: Routledge, 2012. ISBN 978-0-7656-2724-7.

JANKINA N. *Formování připravenosti studenta na interkulturní komunikace.* 2003 [Online]. Dostupné z (2018):

<https://scholar.google.ru/citations?user=7vSAyucAAAAJ&hl=ru>

APEDAILE S & SCHILL L. *Critical Incidents for Intercultural Communication,* 2007

NOSKOVA O. *Psychologie práce, První vydání.* Academia, 2004. ISBN 5-7695-1717-4

PALÁN Z. *Metoda incidentu* [Online]. Dostupné z (2018):

<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/metoda-incidentu>

RUDOMILOV I. *V České republice studují "dohromady" 6000 Rusů* [Online]. Dostupné z (2018):

<https://www.podebrady.ru/2016/12/11/pocet-studentu-na-vs/>

KOLOSOVA A. „Kritický incident“ jako metoda tréninku“ [Online] Dostupné z (2018):

http://psyjournals.ru/files/40373/ethnoconf_2011_sbornik_Kolossova.pdf

TARIKO M. *Co je to kulturní šok a jak se ho dá zbavit* [Online]. Dostupné z (2018):

<https://oncampus.ru/basics/chtotakoe-kulturnyj-shok-i-kak-ego-preodolet/>

STEPANOVA B. *Porovnání důvodů studijní emigrace zahraničních studentů.* [Online]. Dostupné z (2018):

<https://cyberleninka.ru/article/n/sravnitelnyy-analiz-prichin-uchebnoy-migratsii-inostrannyh-studentov-v-vuzy-rossii>

GOLNIKOV V. *Osobní zkušenost. 10 důvodů, které nutějí si zamyslet nad stěhováním do zahraničí.* [Online]. Dostupné z (2018):

<https://kulturologia.ru/blogs/020418/38458/>

ČEŠKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [Online]. Dostupné z (2018):

<https://www.czso.cz/>

Seznam obrázků a tabulek

Seznam obrázků

Obrázek 1: Počet zahraničních studentů v ČR (https://www.czso.cz/csu/czso/domov , 2018)	14
Obrázek 2: Počet cizinců na různých typech škol 2016/2017 (https://www.czso.cz/csu/czso/domov , 2018)	15
Obrázek 3: Růst počtu zahraničních studentů na území ČR od roku 2000 do roku 2015 (https://www.podebrady.ru/2016/12/11/pocet-studentu-na-vs/ , 2018)	16
Obrázek 4: Množství kritických událostí, které respondenti popsali (dotazníkové šetření)	22
Obrázek 5: Celkový počet negativních a pozitivních situací (dotazníkové šetření)	23
Obrázek 6: Celkový počet situací při komunikaci s učiteli. (dotazníkové šetření)	24
Obrázek 7: Celkový počet negativních situací při komunikaci se studijním oddělením. (dotazníkové šetření)	26
Obrázek 8: Celkový počet situací, které se týkají interakce s veřejností (dotazníkové šetření).....	28
Obrázek 9: Celkový počet situací při komunikaci s českými studenty ŠAVŠ (dotazníkové šetření).....	30

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník	40
Příloha č. 2 Podrobný popis každé kritické události, která byla popsána v procesu dotazování.....	42
Příloha č. 3 Podrobný popis výsledků po provedení Focus group.....	48

Příloha č. 1 Dotazník

POPIS KRITICKÉHO INCIDENTU

ZAHRANIČNÍ STUDENT

Tato studie se zaměřuje na sběr tzv. "kritických incidentů" - situací, které měly zásadní význam pro Váš další život nebo kariéru. Zajímá nás jakákoliv situace nebo moment, který se udál kdykoliv **před**, nebo **v průběhu** vašeho pobytu v Česku, a který Vám zůstal pevně v paměti. Kritický incident se pozná tak, že i po relativně dlouhé době si ho stále dokážete velmi podrobně vybavit. Může se jednat o **pozitivní zážitek** (kdy jste se cítili šťastní, hrdí, spokojení) nebo **negativní zážitek** (kdy jste se cítili podráždění, uražení, v rozpacích, ponížení).

Vybavte si a v rámečku dole popište **JEDEN KRITICKÝ INCIDENT** vystihující situaci, která:

- Vás přiměla se zastavit a zapřemýšlet
- Vás přiměla změnit názor nebo postoj
- Vám otevřela nové příležitosti
- Vás přiměla změnit chování nebo návyky
- Kdy jste si něco zásadního uvědomil/a
- Vyvolala pocity ohrožení či v nebezpečí
- Byla těžko zvladatelná
- Zahrnovala konflikt nebo nedorozumění
- Ve Vás zanechala silný dojem
- Kdy jste se cítil/a méněcenný/á
- Vyvolala pocit studu nebo zahanbení
- Vyvolala nějakou konfrontaci
- Vás přiměla překročit práh pohodlí
- ... jakákoliv jiná významná situace, která se Vám vybaví...

Podrobně incident popište. Soustřeďte se na to, **KDY** a **KDE** se událost odehrála, **CO** konkrétně se stalo, a **KDO** všechno byl mezi účastníky.

...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...

Uvedte důvody, **PROČ** si myslíte, že se incident stal.

...
...
...
...
...
...
...

Popište jakou **ROLI** jste v události sehrál/a **VY**. Vyžadoval incident nějaká **rozhodnutí**?...

...
...
...
...
...
...

Přehodnoťte tento incident. Jakou **zkušenost** či **poučení** jste si odnesl/a? Co byste **příště** případně udělal/a **jinak**?

...
...
...
...
...
...

Vysvětlete **JAKÝ** tento incident měl nebo bude mít **vliv** na Váš další život nebo kariéru.

...
...
...
...
...
...

VĚK _____	POHLAVÍ _____	ZEMĚ PŮVODU _____
RODNÝ JAZYK _____	ÚROVEŇ ČJ _____	
OBOR STUDIA _____	ROČNÍK STUDIA _____	
DÉLKA POBYTU V CZ _____	DŮVOD PŘÍJEZDU _____	

V tomto výzkumu je Vám garantována plná anonymita. Výsledky budou interpretovány bez použití jmen i názvů institucí. Pokud však jste ochotni prodiskutovat tento incident v rámci výzkumného rozhovoru, přidejte prosím kontaktní informace:

Příloha č. 2 Podrobný popis každé kritické události, která byla popsána v procesu dotazování.

1. Interakce s veřejností

Do této kategorie jsem zařadila všeobecné situace, které se stávaly studentům v prostorách školy, anebo mimo školu.

- 1.1. Respondent po vyplnění mého dotazníku podrobně popsal den, kdy se stal účastníkem dopravní nehody, ale nebyl viníkem. Snažil se nějakým způsobem domluvit se s druhým řidičem, aby situaci vyřešily co nejdřív, protože pospíchal na zkoušku, ze které se už nedalo odhlásit. Podstatné je, že viník byl nepříjemný a jeho chování bylo iracionální.
- 1.2. Zkušenost mého druhého respondenta se týká ubytování, kde byla porušena nájemní smlouva. Nájemník prostřednictvím sms kontaktoval respondenta, aby se do týdne vystěhoval. Jako důvod nájemce uvedl, že svůj byt chce pronajmout své vzdálené rodině.
- 1.3. Student se dlouho dobu nemohl adaptovat v České republice, respektive nevěděl, jakým způsobem má navázat kontakt a komunikaci. Jednou večer přišel na jeho pokoj Čech, který se mu nabídl společnou návštěvu. Student ani nevěděl, jestli to je nějaký podvod, ale nakonec se rozhodl jít s ním. Do kategorie kritických události to zařadil proto, že všichni byly hodně přátelští a do dnešní doby jsou všichni v kontaktu.
- 1.4. Úplně první den v ČR byl student hodně zklamán, kvůli tomu, že přistál na letišti, nakdo tam na něj nečekal, i když si předtím zařídil odvoz, ale před tím on si tento odvoz zařídil. Respondent byl ve velkém stresu, protože nebyl schopen nikomu zavolat, protože neuměl ani slovo česky. Nakonec tuto situaci vyřešila rodina. Nejhorší v této situaci on uvádí, že ta společnost, která se zabývá odvozem, ztratila jeho objednávku.
- 1.5. Další respondent popisuje moment, kdy česká ambasáda odmítla žádost o povolení k pobytu, ale důvod ani nebyl vysvětlen. Kvůli tomu začat studium příliš pozdě, tím pádem neudělal hodně zkoušek.
- 1.6. Před tím, než student nastoupil na ŠAVŠ, student studoval na jiné vysoké škole. Tam zažil velký konflikt mezi ním a dekanem fakulty. Takže popisuje, že ani nepochopil důvod tohoto konfliktu, po kterém měl ukončit studium a jít na jinou školu. On si to takhle rozhodl vůči tomu, že děkan je předsedou

státních bakalářských zkoušek a bal se, že kvůli něj to v budoucnu neudělá. Kvůli tomuto incidentu s děkanem fakulty jsem se dostal na ŠAVŠ.

1.7. Každý student, přijíždějící ze země mimo EU musí složit před studiem na vysoké škole nostrifikační zkoušku. Všichni musí absolvovat 2 až 3 zkoušky, ale tento student měl dokonce 4. Nejtěžší uvádí to, že tlumočnick, kterému bylo dovoleno překládat zkoušku, ani moc nevěděl, jak se některé pojmy řeknou česky.

2. Pozitivní situace mezi rusky mluvícími studenty a studenty, pocházejícími z České republiky.

2.1. Student píše o tom, že v prvním ročníku bylo hodně komplikované studovat, protože nikdo kolem něj nemluvil rusky a češtinu zatím moc nechápal. V době přípravy k testem nebyl schopen pochopit důležité kapitoly v učebnici, ale pak potkal nového kamaráda z Česka, který mu se všem pomohl a udělal všechny předměty v semestru. Takže uvádí, že vůbec neočekával, že aspoň někdo bude ochoten pomoci cizincům, ale bude si to pamatovat navždy.

2.2. Respondent nesložil zkoušku z matematiky na první pokus. Od začátku se hodně zlobil, že mu učitel nechtěl dát 2 body navíc, ale kamarádi ze školy mu hodně pomohli, aby si uvědomil, kde dělá chyby a pak se připravil na další pokus. Konečně to měl za sebou a učitelé ho pochválili.

2.3. Všechno se stalo před rokem, kdy se s kamarádem kvůli něčemu pohádal, ale ten kamarád ani nechtěl tuto situace probrat a vyřešit konflikt. Student píše, že v té době měl pouze jednoho kamaráda, a proto ta situace je pro něj kritická. Nakonec to dopadlo tak, Potkal jiné mladé lidi, a proto se uklidnil. Do dnešní doby s bývalým kamarádem není v kontaktu. . Dále píše, že by se měl pokusit aspoň ještě jednou to s ním probírat, ale moc o to nemá zájem.

3. Pozitivní situace mezi rusky mluvícími studenty a učiteli.

3.1. Prezentace a projevy na veřejnosti jsou vždycky stresem pro většinu lidí. Další dotazovaná osoba popisuje svou první prezentaci na vysoké škole s tím, že byl hodně ve stresu a nevěděl, jak a jestli se to zvládne. On stál na chodbě a čekal, kdy začne hodina. Pak ho pozdravil učitel a zeptal se, jestli se stresuje z důvodu jazykové bariery. Student všechno vysvětlil. Největším překvapením pro něj bylo to to, že ho učitel v době prezentace hodně

podporoval a nedovoľoval nikomu mluvit. Na konci dotazníku ještě jednou poděkoval učitelu za morální podporu.

- 3.2. Student povídá o první ústní zkoušce a o stresu, ve kterém byl, protože v tuto chvíli bydlel v Čechách pouze rok. Báł se toho, že učitel a on si vůbec neporozumí kvůli jazykové bariéře. Z toho dotazníku můžeme pochopit, že tuto zkoušku nakonec neudělal, ale učitel mu velice dobře vysvětlil, kde a proč měl chyby. Poté, co odešel ze zkoušky, měl poměrně dobrou náladu kvůli tomu, jak se učitel choval, co řekl a nakonec si přál hodně štěstí při dalším pokusu.
- 3.3. Další respondent popisuje skoro stejnou situaci, ale s tím, že učitel hodně pomáhal v průběhu odpovědi. Ptal se pouze na otázky, které se týkaly tohoto tématu, a upozornil, že jestli student nebude schopen něco vysvětlit, může to nakreslit na tabuli. Nakonec tu zkoušku měl za sebou, ale bude si pamatovat, že musí být rozhodnější a nesmí se bát ničeho, zejména jestli jde o studium.
- 3.4. Incident se stal na zkoušce, která se konala v prvním semestru. Student píše, že nezodpovědně přistoupil k přípravě. Po písemné zkoušce mu chyběly 2 body, aby mohl jít na ústní část. Rozhodl se učitele požádat, aby mu poskytl potřebné 2 body, ale byl učitelem odmítnut. Situace ho šokovala, ale učitel klidně vysvětlil důvod odmítnutí. Respondent zůstal v dobré náladě, i když tento den neudělal zkoušku.
- 3.5. Před rokem respondent seděl ve škole a myslel na něco. Byl v silné depresi kvůli nepřítomnosti rodičů, složitosti jeho života v České republice, obtížnosti učení se v cizím jazyce a tak dále. Učitel vyšel z kanceláře a zeptal se, co je důvodem takové nálady. Respondent pověděl, co se mu stalo. A ukázalo se, že rozhovor s učitelem byl tím nejlepším, co si ten den mohl přát.
- 3.6. Stalo se to u jedné z posledních vyučovacích hodin v semestru. Učitel požádal všechny studenty o odpověď na otázku, na kterou byla schopna v tuto chvíli odpovědět pouze jedna studentka. Poté se učitel obrátil na našeho respondenta a zeptal se, zda je tato odpověď podle jeho názoru správná. Teprve poté, když to potvrdil, učitel ho pochválil a dále pokračoval ve vyučování. Následně se náš respondent začal cítit uvolněnější a více sebevědomý ve svých znalostech.

3.7. Student absolvoval jednu ze zkoušek. Při ohlášení výsledků neslyšel svoje jméno v seznamu studentů a v důsledku toho i výsledek zkoušky. Byl přesvědčen o svých znalostech a cítil, že to má za sebou. Šel k jednomu z učitelů s otázkou o předložení jeho testu. Učitel mu velmi laskavě pomohl se vším a pochválil ho za vynikající práci. Student si začal více věřit.

4. Komunikace mezi studenty a pracovníky studijního oddělení

4.1. Již před zahájením studia na ŠAVŠ student zaplatil za první semestr, ale zapomněl vzít potvrzení o studiu a neuvedl variabilní symbol v momentě zaplacení, protože nevěděl, jestli to je potřeba. V důsledku toho dostal student dopis, ve kterém bylo napsáno, že kvůli nezaplacení byl vyloučen ze studia. Stálo ho to spoustu úsilí, aby dokázal, že platba byla skutečně provedena a je studentem této školy. Studijní oddělení mu nedokázalo pomoci, z důvodu toho, že problémy platby neřeší. Nakonec tento problém byl vyřešen. Také respondent uvádí, že by se důležitým věcem měla věnovat větší pozornost a žádá studijní oddělení, aby bylo pozornější vůči zahraničním studentům.

4.2. V polovině srpna student požádal o navýšení počtu kreditů na další semestr. Na začátku září problém nebyl vyřešen. Jakmile se vrátil z domova, okamžitě se stavil na studijním oddělení a se ptal, proč proces schválení žádosti trvá tak dlouho. Zaměstnanec nepříjemným způsobem uvedl, že takové problémy je třeba řešit včas, aniž by chtěl slyšet důvody, proč to začal řešit až takhle pozdě. V důsledku toho byla žádost o navýšení kreditu odmítnuta.

4.3. Respondent podával přihlášku do studia na fakultu „Podniková ekonomika a řízení provozu, logistiky a kvality“, ale byl zapsán na obor „Podniková ekonomika a management obchodu“. Bohužel, nikdo nechtěl poradit s touto situací. Nyní studuje ve stejném oboru a zároveň říká, že nakonec se mu ten obor zalíbil.

4.4. Student poprvé požádal o povolení k pobytu ve své domovské zemi. S představiteli školy bylo domluveno, kdy budou zaslány potřebné dokumenty. Termín objednání na ambasádu se blížil, ale zatím nebyly doručeny žádné dokumenty. Začal se kvůli tomu stresovat a snažil se kontaktovat studijní oddělení. Odpověď byla poslána za několik dnů a bylo vysvětleno, že dokumenty byly zaslány, ale adresa, kam to bylo posláno, byla nesprávně

uvedena. V důsledku toho musel požádat o vízum v jiném měsíci. Povolení k pobytu bylo schváleno až v prvním semestru.

4.5. Respondent podal přihlášku na ŠAVŠ, obdržel potřebné doklady poštou do místa svého trvalého bydliště, ale když se dostavil na vysokou školu k zápisu, nebyl uveden v žádném seznamu. V důsledku toho nedostal potvrzení o studiu a byl nucen odložit termín podání žádosti o prodloužení povolení k pobytu.

4.6. V průběhu studia na ŠAVŠ na studentském oddělení byly ztraceny dokumenty potřebné pro studium. V důsledku toho byl respondent vyloučen. Aby mohl být znovu zařazen do studia, musel zaplatit pokutu.

4.7. Respondent požádal o předčasný zápis do studia počátkem srpna, ale nikdo se na tuto žádost neozval. K vyřízení dotazu došlo až koncem srpna, kdy mu bylo řečeno, že se jeho problémy zaměstnanců netýkají. Když byla položena otázka ohledně rychlosti řešení, odpověď zněla nutné čekat na termín řádného zápisu.

5. Negativní situace, týkající komunikace mezi studenty a učiteli

5.1. Situace se stala na zkoušce, když celá skupina těch, kteří psali tento test, byla obviněna z podvádění. Student píše, že je to pravděpodobné, že by se to mohlo stát. Mnozí z této skupiny se opravdu aktivně připravovali na zkoušku a bylo jim velmi líto, když se připravovali více než 2 týdny, ale měli jít na další pokus. V důsledku toho měl zkoušku za sebou, ale navždy si zapamatuje, že nedorozumění se stávají ze zcela odlišných důvodů.

5.2. Učitel nechtěl zadávat do systému zápočet kvůli tomu, že student se nezúčastnil jednoho testu, i když měl potřebný počet bodů, aby tento předmět už měl za sebou. Podíval se do sylabu, jestli je opravdu účast na tomto testu potřena k zápočtu. Potvrzení toho na studentském portálu nenašel. Myslí si, že učiteli nešlo o skutečné znalosti, ale o osobní nepřízeň.

5.3. V průběhu prvního roku studia je velice obtížné se přizpůsobit nové zemi, nové škole, novým podmínkám a dokonce i jiné mentalitě. Student absolvoval zkoušku z jednoho předmětu, ale po třetím pokusu studentovi nestačil 1 bod, aby úspěšně absolvoval předmět. Pak se rozhodl promluvit s učitelem, zda má ještě šanci dodělat zkoušku letos. V hrubé podobě mu bylo řečeno, že je třeba se lépe připravovat. Student se domnívá, že v tomto případě by mohl hrát roli osobní nepřátelství.

5.4. Během prvního zkouškového období studentovi nestačily 2 body, aby úspěšně absolvoval předmět. Důvodem této situace, podle jeho názoru, byla nesprávně položená otázka. Rozhodl se o tom promluvit s učitelem, ale byl odmítnut kvůli nedostatku času. Výsledkem toho byl spíše negativní dojem z učitele a rozhodnutí o tom, že je třeba se lépe připravit

6. Negativní situace, týkající komunikace mezi rusky mluvícími studenty a studenty, pocházejícími z České republiky.

6.1. Situace nastala během absolvování jedné z nejtěžších zkoušek v naší škole. Čeští studenti obvinili ruské studenty v podvádění, když důvody pro takové prohlášení nebyly nikomu jasné. Náš respondent se domnívá, že tento incident měl být vyřešen osobně a nikdo se nesmí stěžovat učitelům.

Příloha č. 3 Podrobný popis výsledků po provedení Focus group.

- **Povězte mi prosím o jedné kritické události, která se se vám stála v průběhu života na území ČR?**

R1: Učitel se spíše nesprávně choval vůči zahraničnímu studentům proto, že měl vyprávět o velmi složitém tématu v průběhu vyučování. Student se domníval, že tato otázka byla provokativní, neboť se týkala politiky České republiky. V důsledku toho, kvůli neochotě vyjádřit své politické názory, obdržel 0 bodů.

R2: Studentovi nestačily 2 body na zkoušce, kde byly pouze otevřené otázky a bylo mnoho možných odpovědí. Posouzení úspěšnosti předmětu je čistě subjektivní otázkou, protože neexistují žádná jasná kritéria.

R3: Student se obrátil na studijní oddělení s otázkou, že absolvoval nostrifikační zkoušky, ale písemné potvrzení samo o sobě dosud neobdržel. Dále se zeptal, jestli je třeba předložit potvrzení ze školy, že zkoušky proběhly a má úspěšně absolvováno. Dostal upřímnou odpověď, že by se vůbec neměl bát, a také mu poděkovali za to, že upozorňuje studijní oddělení na celou situaci. Po třech týdnech dostal pokutu a oznámení, že je vyloučen ze studia kvůli nepřítomnosti potvrzení o složení nostrifikačních zkoušek. Jakmile to zjistil, hned napsal dopis, v němž uvedl, že měli mít již dávno potvrzení z magistrátu města. Situace byla vyřešena teprve tehdy, když osoba, která je zodpovědná za potvrzení nostrifikačních zkoušek (na ŠAVŠ) se vrátila z dovolené (nikdo se tím v její nepřítomnosti nezabýval). V důsledku toho byl student navrácen do studia, ale pokuta nebyla vrácena.

R4: Někteří učitelé nedovolují studentům během cvičení opustit třídu, a to ani z důvodů fyziologických potřeb. Důvodem je, že studenti jsou dospělí lidé a musejí přemýšlet nad vším ještě před začátkem hodiny. Pokud student nesplní tuto podmínku, neobdrží body za docházku.

R5: Bohužel student hovoří o negativním přístupu českých učitelů vůči zahraničním studentům a záměrně podcenění bodů. Tato otázka může být chápána jako subjektivní názor nebo osobní negativní postoj učitele ke studentům. Sám učitel řekl, že důvodem pro malý počet bodů bylo to, že se mu toto téma nelíbí.

- **Myslíte si, že jste tuto situace způsobil?**

R1: Chyba studenta může být v tom, že nerozumí a nemá zájem o politiku České republiky.

R2: Ano, protože student se nezúčastnil všech přednášek v rámci tohoto předmětu. V důsledku nedostatečného počtu bodů se student obrátil na učitele a dostal vysvětlení ohledně své situace.

R3: Ano, jelikož student poprvé neprošel zkouškou, ale může se to stát z různých důvodů. Poznává také, že v případě nesložení nostrifikačních zkoušek na první pokus studijní oddělení by mělo mít potřebnou příručku, kde budou všechny kroky podrobně popsány, přesně co student v tomto případě má dělat. R4: Student odpověděl na tuto otázku tak, že on osobně se musí lépe připravit na zkoušku.

R5: Ne, dále respondent nechtěl komentovat

- **Je to překvapivé, že tak hodně studentů napsalo o tom, že studijní oddělení velice špatně pracuje? Možná můžete říci něco pozitivního ohledně jejich práce?**

R1: Zvláště pro jednoho studenta bylo povoleno, aby byl zařazen do skupiny jako 31 osoba, protože student si nemohl zvolit jinou skupinu kvůli poměrně složitému rozvrhu.

R2: Již na začátku studia studijní oddělení ochotně pomohlo studentovi pochopit, jak funguje studentský portál.

R3: Student nezvládal studium na ŠAVŠ kvůli obtížnosti studijního planu, ale jeden zaměstnanec studijního oddělení dokázal najít správná slova pro motivaci. Od té doby se začal učit lépe.

R4: Všechny dotazy, týkající se podepsání potvrzení o studiu anebo prodloužení doby platnosti ISIC byly vyřešeny okamžitě.

R5: Respondent nebyl schopen na tuto otázku odpovědět.

- **Podle výsledků dotazníkového šetření je vidět, že existuje velké množství pozitivních situací, týkajících se učitelů na vysoké škole. Co si myslíte, proč?**

R1: Osobností studenta, například schopnost najít kompromis se všemi.

R2+4: Student se domnívá, že osobní vztah učitele ke studentovi má obrovskou roli v otázkách akademického úspěchu a touhy učit se.

R3: Hodně závisí na touze studenta učit se.

R5: Respondent poznamenal, že učitelé na naší univerzitě byli vybráni velmi profesionálně.

- **Odpovězte prosím na ten samý dotaz, ale ohledně negativních situací?**

R1+5: Všechno negativní vyplývá z faktu, že se student nedostatečně připravil ke zkoušce.

R2: Velké množství nepřítomností na cvičeních provokují učitele k negativnímu postoji.

R3+4: Přestože přednášky na naší vysoké škole ve většině případů nejsou povinné, může jakýkoliv učitel považovat nepřítomnost studenta na přednášce za osobní neúcta nebo nezaujetí předmětem.

- **Proč je mezi studenty tak málo pozitivních událostí? Možná proto, že vaše čeština není tak dobrá, jaká by mohla být? Anebo vy s nimi nechcete komunikovat?**

R1: Čeští studenti sami nechtějí komunikovat s cizinci mimo školu. Respondent konstatuje, že v rámci vysoké školy se Češi dostávají do kontaktu a ve většině případů jsou vždy ochotni pomoci.

R2: Člověk je ze své podstaty společenský, což hraje obzvlášť velkou roli v prvních letech svého života v cizí zemi. Pro většinu cizinců je mnohem pohodlnější komunikovat ve svém rodném jazyce.

R3: Obvykle je cizinec, který začne studovat na vysoké škole v cizině, zpravidla otevřenější pro nové známosti, než osoba, která se narodila v této zemi.

R4: Student poznamenal, že podle jeho osobního názoru, mnoho českých studentů zná ještě ze střední školy. Pro ně je to tak zvaná "komfortní zóna", ze které nechtějí vylézt. To znamená, že se jim moc nechce seznamovat s novými lidmi.

R5: Jazyková bariéra není důvodem, pokud mají obě strany zájem se spolu komunikovat.

ANOTAČNÍ ZÁZNAM

AUTOR	Anastasia Mityurina		
STUDIJNÍ OBOR	6208R087 Podniková ekonomika a management obchodu		
NÁZEV PRÁCE	Analýza kritických incidentů kulturní adaptace cizinců z ruský mluvících zemí v České republice		
VEDOUCÍ PRÁCE	Mgr. Lenka Stejskalová, MBA		
KATEDRA	KMM - Katedra managementu a marketingu	ROK ODEVZDÁNÍ	2018
POČET STRAN	52		
POČET OBRÁZKŮ	9		
POČET TABULEK	0		
POČET PŘÍLOH	3		
STRUČNÝ POPIS	<p>Teoretická část práce je zaměřena na zkoumání teoretických znalostí ohledně pojmů „Kritický incident“ a „Kulturní šok“, dále zjištění statistických informací, týkajících se počtu zahraničních studentů a důvodů, proč se cizinci stěhují do České republiky. V praktické části jsem zkoumala kritické situace studentů ŠAVŠ, které se týkaly přímo nebo nepřímo školy. Bylo provedeno dotazníkové šetření a následně proběhly rozhovory ve formátu Focus group. Po podrobné analýze byly všechny údaje shromážděny do několika skupin podle potřebných kategorií. Poslední kapitola se týká vlastních návrhů a doporučení pro studenty ŠAVŠ, učitele, vedení a studijní oddělení.</p>		
KLÍČOVÁ SLOVA	Kritický incident, učitel, respondent, ŠAVŠ, negativní záležitost, studijní oddělení, místní obyvatelstvo		

ANNOTATION

AUTHOR	Anastasia Mityurina		
FIELD	6208R087 Business Management and Sales		
THESIS TITLE	Analysis of critical incidents of cultural adaptation of foreigners from Russian-speaking countries in the Czech Republic		
SUPERVISOR	Mgr. Lenka Stejskalová, MBA		
DEPARTMENT	KMM - Department of Management and Marketing	YEAR	2018
NUMBER OF PAGES	52		
NUMBER OF PICTURES	9		
NUMBER OF TABLES	0		
NUMBER OF APPENDICES	3		
SUMMARY	<p>The theoretical part of the thesis is focused on the examination of theoretical knowledge of the terms Critical Incident and Cultural Shock. It provides also the statistical information concerning the number of foreign students in the Czech Republic, and the reasons why foreigners move to the country. The practical part aims at the Critical Incidents of ŠKODA AUTO University students connected directly or indirectly to the university environment. A questionnaire survey was conducted, followed by interviews in the Focus group format. After a detailed analysis, all the data was collected and divided into several categories. The last chapter relates to conclusion and recommendations for the university students, management, teachers and study departments.</p>		
KEY WORDS	<p>Critical incident, teacher, respondent, ŠAVŠ, negative issue, study affairs department, local citizens</p>		