

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**  
**CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní sociální a humanitární práce

Filip Jura

**Interkulturní kompetence humanitárních pracovníků na Blízkém východě**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Ing. Jan Říkovský, Ph.D.

**2022**



Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a použil jsem přitom jen uvedené prameny a literaturu.

V Olomouci dne 24.3.2022

*Filip Jura*



## **Poděkování**

Tímto bych chtěl poděkovat mému vedoucímu práce Mgr. Ing. Janu Říkovskému, Ph.D. za jeho ochotu a vstřícný přístup ve vedení mé práce, a za poskytování užitečných rad, a potřebných konzultací. Můj dík patří i všem, kteří se nějakým způsobem na této práci podíleli, a to jak mým vyučujícím a pracovníkům fakulty, tak i respondentkám. Chci také poděkovat i své rodině, která mě ve studiu podporovala a měla se mnou dostatek trpělivosti.



## OBSAH

Úvod .....	9
1 Ženy a Islám .....	11
1.1. Role ženy v Islámu .....	11
1.2. Vzdělávání a práce žen .....	12
1.3. Tradiční rodina v Islámu.....	15
1.3.1. Sňatek.....	15
1.3.2. Manželství .....	16
1.3.3. Rozvod a zapuzení .....	17
2. Charakteristika humanitární pomoci .....	19
2.1. Člověk v tísní.....	20
3. Interkulturní kompetence .....	21
3.1. Charakteristika interkulturních kompetencí .....	21
3.1.1. Kognitivní kompetence .....	23
3.1.2. Afektivní kompetence .....	24
3.1.3. Behaviorální kompetence.....	25
3.1.4. Bariéry v interkulturní komunikaci .....	26
3.2. Verbální a neverbální komunikace .....	28
3.3. Interkulturní senzitivita.....	29
3.4. Vzdělávání v interkulturních kompetencích.....	31
4. Empirické šetření.....	34
4.1. Cíl výzkumu .....	34
4.2. Popis výzkumného vzorku.....	35
4.3. Metodologie výzkumného šetření .....	36
4.4. Sběr a zpracování dat – polostrukturovaný rozhovor.....	37
4.5. Analýza zpracování dat .....	38
4.6. Limity výzkumu .....	38
5. Interpretace výsledků výzkumu .....	39
5.1. Diskuze .....	50
Závěr.....	52
Bibliografie.....	54
Anotace.....	58
Annotation .....	59





# ÚVOD

Téma interkulturní kompetence jsem si vybral zejména pro jeho důležitost v humanitární práci, kde se humanitární pracovníci cíleně setkávají s jinými kulturami a zabývají se jimi, aktivně komunikují s příslušníky jiných kultur a spolupracují s nimi. Toto téma jsem zaměřil na Blízký východ ze tří důvodů. Tím prvním je, že nezisková organizace Člověk v Tísni působí intenzivně a dlouho na Blízkém východě, kde je největší počet příjemců pomoci Člověka v Tísni, tudíž je to humanitárně atraktivní oblast pro humanitární pracovníky, mezi kterými je mnoho žen aktivně pomáhajících na Blízkém východě. Na Blízkém východě se však liší komunikace mezi muži a ženami, což mě zajímalo a chtěl jsem nějakým způsobem zjistit, jak vypadá komunikace humanitárních pracovníků jako žen, s muži islámského vyznání. Druhý podnět k této specifikaci tématu byla reakce na negativní a stereotypizovaný mediální obraz Blízkého východu a příslušníků blízkovýchodních kultur. Touto prací bych chtěl tedy čtenářům přiblížit, a na základě různých materiálů zprostředkovat teorii o blízkovýchodní kultuře a komunikaci mužů islámského vyznání se ženami jako humanitárními pracovníci. Třetím důvodem je čistý zájem o blízkovýchodní kulturu a teorii komunikace.

Cílem kvalitativního výzkumu, bylo zjistit, jaká jsou specifika a bariéry v komunikaci humanitárních pracovníků s muži islámského vyznání na Blízkém východě, a jaký postoj zaujímají muži islámského vyznání na Blízkém východě, kde je postavení žen chápáno jako druhořadé, k humanitárním pracovnícím. V teoretické části práce se zabývám blízkovýchodní kulturou a rolí ženy v blízkovýchodní společnosti, v druhé části charakterizuji na základě dostupné literatury humanitární pomoc, a představuji organizaci Člověka v Tísni, Poslední část je věnovaná teorii interkulturních kompetencí, kterou jsem formoval na základě dostupné knižní literatury a internetových zdrojů v českém, i anglickém jazyce.



# 1 ŽENY A ISLÁM

Každé náboženství má svůj jedinečný soubor tradic, zvyků, umění, představ o světě a pravidla, podle kterých se každý příslušník konkrétního náboženství řídí. Stejně je tomu tak i v Islámu, druhém nejrozšířenějším náboženstvím na světě. Kvůli evropské migrační krizi, která eskalovala v roce 2015, se západní společnost začala setkávat s muslimskou kulturou intenzivněji než dříve. Jedním z častých témat byla i role ženy v islámské společnosti a nošení tradičních islámských oděvů, nebo přísné islámské tradice vztahující se k ženám na Blízkém východě.

V této kapitole se čtenář seznámí s některými islámskými tradicemi a rolí ženy v Islámském světě. Kapitola je důležitá pro svoji souvislost s empirickou částí, kde se soustředím na interkulturní kompetence humanitárních pracovníků, původem z České republiky a Slovenska, které byly v aktivním kontaktu s muži islámského vyznání na Blízkém východě. Porozumění tématu role ženy v Islámu je tedy nezbytnou součástí této práce, jelikož výzkumný vzorek tohoto výzkumu je seskládán pouze z žen.

## 1.1. Role ženy v Islámu

Postavení žen v islámské společnosti nelze jednotně definovat. Nějak může vypadat realita v islámských komunitách pobývajících v západních zemích Evropy, jinak zase žena žijící ve fundamentalisticky orientované komunitě v Sýrii, či Iráku. Různé islámské tradice se v minulosti mísily s kmeny, které území obývali ještě před příchodem Islámu, tím pádem tradice a právo v sobě mají i prvky místních kulturních norem, které platí dodnes (Schirrmacherová 2017, s. 89). Před příchodem Islámu se v tehdejších kmenech narození dívky považovalo jako trest a neštěstí, proto byly zaživa zahrabávány do země a usmrcovány. Prorok Mohamed tomu chtěl zabránit, a tak nabízel každé rodině, které se narodila dcera, odměnu. Dnes se v Koránu tyto kruté skutky odsuzují a dcery jsou tak vítány podobně, jako synové (Korán 16:59, 43:17, 81:8-9) (‘Abd al-‘Azím, 2010, s. 21). Narození syna se však stále považuje v islámských společnostech jako něco významnějšího. Matka je po porodu syna často označována jako „matka svých synů“, nikoli jejím pravým jménem (Schirrmacherová 2017, s. 97). Podle Koránu jsou ženy rovny mužům, není mezi nimi žádný rozdíl, jelikož jsou stvořeny z „jediné bytosti“ (Korán 39:6). Podle Janouška (2019, s. 38) je však ženám v Koránu (4:34) zároveň připisováno i nižší postavení, a to kvůli tomu, že muži zabezpečují rodinu a přináší a spravují majetek. Podle Koránu mají také muži nařizeno se k ženám chovat s úctou, pokud však žena vzdoruje, muž ji má právo podle Koránu (4:34)

fyzicky potrestat. Na rozdíl od mužů jsou však ženy omezeny v náboženských praktikách, jako je například pravidelná modlitba, kterou mají v případě menstruace zakázanou. V tomto období nemohou navštívit mešitu. Ženy obecně mohou být přítomny v mešitě, ale musí být odděleny od mužů. Oddělení mužů a žen je v Islámu velice typickým znakem. Obě pohlaví mají svůj svět, ve kterém nějak fungují, a svoje role, které plní podle společenských norem a islámského práva. Ženy se nesmí stýkat s cizími muži a musí chodit zahalené kvůli své cudnosti. Ženy se tedy nejčastěji setkávají se svým příbuzenstvem, u něhož jsou i přesto opatrní, jelikož muslimská společnost je ohledně cizoložství velice citlivá. Kopecký a Bahbouh (2014, s. 188) ve své knize zmiňují i častou oddělenost sourozenců od zhruba sedmi let, kdy by bratr a sestra měli mít soukromé pokoje.

Ženy v islámských zemích, jsou odkázány na manžela, který má být „chlebodárcem rodiny“ a zabezpečovat svou ženu. Žena bývá ekonomicky závislá na svém muži, je v domácnosti, zaujímá roli pečovatelky o dům, o svého muže, kterého musí poslouchat, a děti, které jsou zpočátku emocionálně vázány na matku, ale synové od určitého věku, což bývá mezi čtvrtým až desátým rokem, se začínají učit od otce. V islámských zemích stále funguje rozvod na základě slovní formule „zapuzení“. Ženy u rozvodu mohou prokázat manželovo selhání ve vztahu, a pokud selhání bude prokazatelné, má žena právo na vyplacení alimentů, ale nemá právo na své vlastní děti v případě, že nejsou zcela malé a závislé na matce (Schirmacherová 2017, s. 90-91).

## 1.2. Vzdělávání a práce žen

V Islámu se klade velký důraz na vzdělání muslimů a učení se po celý život nejen o Bohu a Islámu, nebo morálních a náboženských zásadách, ale také přírodních vědách, řemeslu, a schopnosti rozvíjet svůj potenciál a intelektuální znalosti, které je třeba dále předávat následujícím generacím, jelikož přímo v Koránu stojí, že Prorok byl vychován jako učitel, a podporoval ty, kteří měli zájem se vzdělávat. Mohamed dával šanci na vzdělání mužům i ženám stejnou měrou, což by tak mělo být i dnes ve vzdělávacím systému na Blízkém východu, jelikož obě pohlaví mají podle Koránu právo na vzdělání jakéhokoli typu. Mohamed přikazoval mužům, aby vzdělávali své ženy, dcery, nebo své otrokyně, které si mohli následně vzít za ženy a vzdělávat je dál, což by pro muže podle Mohameda znamenalo dvojitě odměnění (A. Jawad, 1998, s. 16-20).

Všichni muslimové se také mají řídit pěti pilíři Islámu, což zahrnuje i pomoc chudým (Zakát, 3. pilíř – darování almužny, placení chudinské daně), s čímž souvisí v dnešní době

také boj proti sociálním, ekonomickým a politickým zlům, kterým se zamezí právě vyšší vzdělaností obyvatel, tedy všech mužů a žen, které mohou bojovat proti těmto zlům a šířit dobro. Islám také klade původně důraz na role mužů a žen, a proto, i když mají ženy přístup k jakémukoli vzdělání, ať to v přírodních vědách, ekonomickém sektoru, umění a podobně, se na ně pohlíží především jako na matky, manželky a pečovatelky, tím pádem se podporovala vzdělanost žen spíše v těchto směrech (A. Jawad, 1998, s. 20-21).

Podle aktuální situace se podle některých statistik ženy na Blízkém východě rovnají, nebo dokonce převyšují podíl studentů na vysokých školách podle pohlaví (Reuters, 2017, [online]), přesto je stále mnoho žen, zejména v rurálních oblastech, negramotných. Podle statistik míry gramotnosti žen k roku 2020 se v Libanonu odhaduje asi 93,3 % gramotných žen, v Sýrii 81 %, ale v Iráku naopak převažuje nadpoloviční negramotnost iráckých žen (Statista, 2021 [online]). Ženám na Blízkém východě brání přístupu ke vzdělání a na pracovní trh zejména míra chudoby a ozbrojené konflikty, které se odehrávají na několika územích Blízkého východu, jako například Sýrie, Irák, pásmo Gazy a jiné, kde obyvatelé trpí následky válečného konfliktu a chudoba se tímto prohlubuje (Reuters, 2017, [online]). Ženy tedy nejsou schopny si obstarat finanční zdroje pro vzdělání, a pokud zdroje přece jen jsou, často kvůli vyšší porodnosti a povinnostem nemají na školu čas. Pokud však ženy tu možnost studia mají, primárně je ve školách připravují na ženská povolání, nebo utvrzují dívky v jejich rolích pečovatelek o dům. V takovém případě se ve školství může objevovat diskriminace žen ve vzdělávání (Global Education News, 2018, [online]).

Univerzitní vzdělání je pro ženy dostatečně přístupné, ale uplatnění žen na trhu práce je na Blízkém východě stále jedno z nejnižších. Ačkoli se podle A. Jawada (1998, s. 23-24) ženy mohou dostat na autoritativní pozice ve vedoucích pozicích, podíl žen na pracovní síle na Blízkém východě je jeden z nejnižších na světě. Stejně jako v přístupu ke vzdělání se ženy potýkají s problémem uplatnitelnosti na pracovním trhu díky nízké dostupnosti antikoncepce v rurálních oblastech, kvůli čemuž roste šance na neplánované otěhotnění a následná neschopnost pracovat. Ženám se podaří získat práci spíše v podřadnějších pracovních pozicích, a to zejména v zemědělství. Naopak mimo zemědělský sektor pracuje na Blízkém východě asi jen 17 % žen (Reuters, 2017 [online]). Velká část dívek se však na trhu práce neuplatní a kvůli povinnostem v domácnosti ukončí základní školu dříve a pečují o domácnost. Ostrosky (2015, s. 43) například zmiňuje jedno z odůvodnění předčasného odchodu dívek ze školy – „Někteří syrští rodiče mají pocit, že formální vzdělání nemá pro "budoucí funkce" jejich dcer žádný smysl. Dcery se v budoucnu budou muset vzdělávat domácím dovednostem, které se snadno naučí doma“ (Ostrosky, 2015, s. 43; překlad autora).

Vzdělání dívek je tedy ovlivněno jejich rolí, ekonomickým statusem rodiny, ale podle Ostrosky (2015, s. 21) i nastavením politického systému, v němž obecně vzdělání žen není na Blízkém východě nijak zvlášť velkou prioritou, které by se vláda věnovala. V Sýrii se situace se zaměstnáváním žen značně změnila. I přesto, že na vzdělání žen nebyl kladen žádný vysoký nárok, a jejich vzdělání, nebo zaměstnání nebylo společensky příliš vyžadováno, dnes kvůli občanské válce, která vypukla v roce 2011, díky které museli bojeschopní muži do armády, a která má za následek mnoho mrtvých mužů, nebo jejich vyhnání ze země, se ženy stávají soběstačnějšími a hledají si zaměstnání, aby se mohly postarat o rodinu. Dnes je v Sýrii tedy běžnou věcí, že ženy pracují, a že mohou mít i vyšší plat než muž, ačkoli je to pro muže společenská ostuda, situace v zemi zaměstnání žen vyžaduje (Cultural Atlas, Syrian Culture, 2022 [online]). Podobně je tomu i v Iráku, kde kvůli ekonomické krizi a snížení příjmů, se mnoho rodin ocitá v situaci, kdy nejsou schopny zabezpečit základní potřeby rodiny, tudíž mnoho žen hledá práci za účelem doplnění příjmu své rodiny, nebo jsou ženy jedinými členy rodiny, které jsou práce schopné (UN Women, 2019, s. 20). V Libanonu například dívky převyšují počet studentů mužského pohlaví na vysokých školách, ale jejich zaměstnání ve formálním pracovním sektoru je velice nízké, a srovnání platů obou pohlaví je rovněž nespravedlivé. Žena si za stejnou práci vydělá třetinu platu muže, což je pro ženy demotivující v rámci hledání zaměstnání. Ženy jsou tedy na pracovním trhu velmi omezeny a podle údajů tvoří ženy asi jen jednu čtvrtinu zaměstnanců v Libanonu. V Libanonu je nejčastější zaměstnanost žen ve věku kolem 20 let, často se po sňatku s mužem vzdají svého zaměstnání a fungují v domácnosti (Wallace dle Yaacoub a Badre, 2011, s. 22-23).

Ženy v zemích Blízkého východu tedy mají přístup ke vzdělání, mohou být studentkami vysokých škol různého zaměření, ale kvůli společenskému a kulturnímu nátlaku a tradicím se ženy na Blízkém východě často vzdělání vzdají, nebo si nenajdou vhodnou práci, ve které by mohly skloubit profesní a osobní život. Jak vychází z tvrzení autorů, tak kvůli rolím (pečovatelka o rodinu, děti, matka apod.), které žena v blízkovýchodní společnosti získává, nemá často možnosti se profesně rozvíjet a dostat se do vyšších pozic, a to zejména v rurálních oblastech, ale i v tradičních městech.

### 1.3. Tradiční rodina v Islámu

V mnoha oblastech Blízkého východu se stále můžeme setkat s takzvanými velkorodinami, tedy rodinami, které se skládají alespoň ze tří generací, obývajících jednu domácnost. V jiných oblastech, zejména v městských částech, se s touto formou už tolik nesetkáme a ačkoli je rodina stále rozšířená, neobývá společnou domácnost v takovém počtu (Mendel, 2018, s. 247).

Islámská rodina lpí na dodržování muslimských tradic. Specifickými rodinnými událostmi v Islámu jsou například muslimská svatba, rozvod, ale také samotné manželství a domácnost.

#### 1.3.1. Sňatek

Svatba je v muslimských rodinách obrovská událost, kvůli které jsou novomanželé schopni se zadlužit na dlouhá léta. Kvůli zadlužení vznikají některé rodinné spory a riziko rozvodu. Přesto si novomanželé potrpí na výzdobě, dobrém jídle, velkém množství hostů a darů, na kterých svatebčané také nešetří. Svatebčané počítají s rodinným zadlužením, proto jsou dary většinou velice bohaté, a to i věno, které se přináší do manželství. V Islámu se zároveň můžeme setkat i s rozvodovým věnem, což je pojistka manželky proti finančnímu strádání po rozvodu s mužem. Žena má u zadlužení svého muže také pojistku, že si nevezme druhou ženu, jelikož se o obě své ženy musí řádně a spravedlivě starat (Kopecký, Bahbouh, 2014, s. 128-129).

Podle Schirmacherové (2017, s. 94) si muž může vzít až čtyři ženy, se kterými bude sdílet domácnost a mít manželský styk. Musí je však stejnou měrou zabezpečit materiálně a emočně. V Sýrii a Iráku je polygamní manželství legální, v Libanonu se polygamní manželství toleruje jen u muslimů, naopak v Turecku je tato forma manželství nezákonná. V zemích, kde je povoleno polygamní manželství, žena po muži nemůže z právního hlediska chtít, aby si nebral jinou ženu, což se dnes řeší i úpravami v islámských předmanželských smlouvách, kde žena může po muži požadovat zákaz dalšího sňatku.

Po obřadu se uskuteční svatební noc novomanželů, kteří poté musí odevzdat ložní prádlo jako důkaz panenství ženy a dokázat její úctyhodnost a cudnost, v opačném případě by se jí muž zřekl. To samé neplatí o muži, který zdržovat sexuálního života před manželstvím nemusí. Svobodný život ženy, nebo muže je v Islámu nepředstavitelný, a proto se v Islámských zemích do manželství, jako do rodinné tradice, která se musí dodržovat,

vstupuje i v nižším věku nevěsty, který se v městských oblastech pohybuje kolem 16 let, avšak na vesnicích se těchto věkových hranic obyvatel příliš nedrží. V islámských zemích se manželství uzavírá na základě dohody mezi rodinami (Schirmacherová, 2017, s. 96). Kopecký a Bahbouh (2014, s. 132) zmiňují i potřebný souhlas muže a ženy, smlouvu musejí podepsat oba, a oba musí se sňatkem upřímně souhlasit. Po splnění veškerých obřadů pak společně mohou trávit nějaký čas v rámci rodiny a ukazovat se ve společnosti. Většinou se tyto dohody uskutečňují v rámci jedné rodiny a příbuzenstva, kde rodiče mají větší jistotu, že budoucího nastávajícího svého dítěte, dobře znají, vědí o jeho vzdělání, majetku, minulosti a víře. Rovněž budou moci v případě manželských konfliktů včas zasáhnout a udržovat rodinné vztahy, které jsou pro muslimy velice důležité (Schirmacherová, 2017, s. 95-96). Novomanželé tedy společně vstupují do manželství, rozdělují si jednotlivé úkoly pro fungování domácnosti, stanovují si hranice a pravidla, a zakládají kompletní rodinu.

### 1.3.2. Manželství

Manželství je v Islámu jednou z nejdůležitějších hodnot společnosti, které je bráno pro muže a ženu jako vstup do vnitřního klidu a spokojenosti, naplněno bezpečností a nadějí. Na manželství se v Islámu klade velký důraz, jelikož je to jednotka, která nejen funguje ekonomicky, ale funguje hlavně na náboženských tradicích, které se mohou rodiči předat další generaci. Manželství má zároveň vést muže a ženu k seberozvoji duše, uvolnění srdce, nalezení rovnováhy, štěstí a spokojenosti, které povede ke snazšímu naplňování božích požadavků (A. Jawad, 1998, s. 30-32).

V domácnosti zastávají muž i žena určité role. Muž se stará o domácnost, ochraňuje rodinu, získává finanční prostředky a materiálně rodinu zajišťuje. Žena je pečovatelkou o dům, poslouchá manžela, a stará se o děti v jejich útlém věku. O dceru se stará i později a zaučuje ji, jak se postarat o dům. Syn, ve věku, kdy se emocionálně odpoutá od matky, se zase učí od otce, následuje ho v jeho činnostech stejně jako dcera následuje matku. Děti v rodině přichází o něco dříve, než jak je zvykem v západní společnosti. Muž od své ženy čeká syna, který by měl poté ochraňovat rodinu společně s otcem, a udržet mužskou linii. V případě neplodnosti, či „neštěstí“, že by mu žena nebyla schopná dát syna a opakovaně porodila dceru, je to důvodem k rozvodu. Narození několika dcer po sobě je rodina zostuzena ve společnosti, obzvláště v té venkovské, která si potrpí na tradicích. Naopak pokud žena porodí syna, je uctívána a společnost ji respektuje, stejně jako manžel a rodina (Mendel, 2018, s. 246). V islámské rodině také platí různá očekávání rodiny od narození dítěte, nehledě na



pohlaví, které má naplnit boží přání, a které, jak muslimové věří, má v případě zemřelých rodičů vykonávat za rodiče modlitby, které jim přinesou klid a mír, nebo pokud by zemřelo dítě ještě před rodiči, přimlouvalo by se za ně. (A. Jawad, 1998, s. 32).

### 1.3.3. Rozvod a zapuzení

V Islámu je rozvod, podle Mohameda, tou nejodpornější věcí, které by se měl každý manželský pár vyhnout. Schirmacherová (2017, s. 102) tvrdí, že rozvod v Islámských zemích funguje buď trojnásobným vyslovením rozvodové formule „zapuzuji tě“, nebo v případě Turecka, Libanonu, Sýrie a jiných islámských zemí, jak dodává Mendel (2018, s. 250), se rozvodový proces blíží k formě rozvodu západního světa, ačkoli takové pravidlo neplatí na celém území, nýbrž v konzervativnějších částech země, ve kterých se stále dodržují starší pravidla Islámu.

Zapuzení ženy se zdá jako poměrně jednoduchý proces, kdy stačí z manželovi strany třikrát vyslovit rozvodovou formuli „zapuzuji tě“. Smysl trojnásobného vyslovení této fráze je v pojistce, že manžel se nemůže rozvést na základě emocí, či nějakého žertu, proto se doporučuje alespoň měsíční odstup mezi vyslovením těchto frází. Nicméně v dnešní době i v Islámských zemích prochází rozvod formálním soudním procesem za přítomnosti obou manželů. Rozvod je pro manžele jako úplně ta poslední možnost, jak řešit konflikt. Rozvod musí být před islámským soudem a rodinou dobře odůvodnitelný. Rodiče jsou tedy často iniciátory v řešení některých manželských konfliktů, a spory, nebo rozvod se řeší u obou rodinných stran (Schirmacherová, 2017, s. 102-103).

Mezi hlavní příčiny rozvodu patří neplodnost ženy, narození více dcer a žádného syna, psychické, nebo fyzické onemocnění odpuzujícího charakteru, krutost manžela, nemravnost, odpírání majetku, nevyvážená péče o své manželky, nebo třeba i odmítání pohlavního styku. Žena se s mužem může rozvést také, ale společnost se na rozvedené ženy následně dívá skrz prsty. Pro úspěšný rozvod musí žena prokázat selhání na manželově straně, jedině tak bude mít nárok na vyplácení alimentů a nárok na výchovu jejích dětí, avšak děti se ženou zůstanou jen do určité doby, poté si děti přebírá muž a žena na ně už v některých zemích Blízkého východu nemá žádné právo (Schirmacherová, 2017, s. 102-103). V Sýrii děti zůstávají s matkou po rozvodu až do svých 14 let (Cultural Atlas, Syrian Culture, 2016 [online]). V Libanonu, kde mají největší zastoupení konzervativnější ší'ité, se zase chlapec svěruje automaticky do péče svého otce ve věku 2 let, a dcera zůstává s matkou do svých 7 let (Strum, 2013 [online]). V Iráku, podle zákona přijatého v roce 1983, si rozvedená manželka může

ponechat děti do jejich 10 let, avšak si může délku ponechání prodloužit. Děti si po dovršení 15 let u soudu vybírají se kterým z rodičů chtějí dál žít, případně se kterým příbuzným (Research Directorate, Immigration and Refugee Board, 2002 [online]).

## 2. CHARAKTERISTIKA HUMANITÁRNÍ POMOCI

Humanitární pomoc hraje v tomto výzkumu důležitou roli, jelikož se jedná o výzkumný vzorek skládající se ze šesti humanitárních pracovníků zaměřujících se na poskytování humanitární pomoci, její koordinaci, řízení projektu a vzdělávání.

Humanitární pomoc je potřeba tam, kde je ohrožen život lidí. Je to krátkodobá a rychlá forma pomoci, trvající pár měsíců, většinou poskytující materiální pomoc lidem v nouzi, jako jsou potraviny, voda, přístřeší, oblečení, zdravotnické pomůcky, a jiné nezbytné věci pro přežití osob. Humanitární pracovník by měl být dostatečně informovaný o kultuře, do které vyrazí poskytovat humanitární pomoc, o hrozbě, se kterou se v zemi může setkat, a také by měl být interkulturně vzdělaný k tomu, aby byl schopný řešit interkulturní situace s příslušníky odlišné kultury, se kterými se bude stýkat na denní bázi (Princová, 2012, s. 16-17).

Zákon vymezuje humanitární pomoc jako státem financované činnosti směřující k pomoci lidem, kteří se nacházejí v ohrožení života, ke zmírnění jejich utrpení a ztrátě na životech, a předcházení vzniku negativních následků (Zákon č.151/2010, §2). Tato pomoc se poskytuje formou finančních darů směrem k příjemcům pomoci, materiálních příspěvků, vysíláním odborníků do postižené oblasti, financováním a realizováním humanitárních projektů (Zákon č.151/2010, §4).

Humanitární pomoc se staví na čtyřech základních principech, jimiž jsou lidskost (humanity), tedy poskytovat pomoc všude tam, kde je to potřeba, a pomáhat všem ohroženým skupinám. Neutralita (neutrality), což znamená, že humanitární pracovníci a organizace se nestaví ani na jednu ze zneprátených stran konfliktu, ale soustředí se jen a pouze na osoby v nouzi, na které dopadají negativní následky konfliktu. Nestrannost (impartiality) je založená na nediskriminaci osob, poskytuje se pomoc všem bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, či náboženství. Nezávislost (independence), organizace poskytující humanitární pomoc se nezapojují do politických, ekonomických, vojenských, ani jiných cílů, zaměřují se pouze na své vlastní cíle a nachází se tak na neutrální pozici, ve které mají za úkol pomoci co nejvíce lidem, co nejrychleji a nejkvalitněji (Europe Commission [online]).

## 2.1. Člověk v tísní

Pro tuto práci je důležité zmínit i organizaci Člověka v Tísni, ve kterém jsou zaměstnané všechny respondentky, které se účastnili rozhovorů ve výzkumné části práce. Výzkum je tedy zaměřen pouze na humanitární pracovníce z této neziskové organizace, která zaměstnává jak mezinárodní zaměstnance, tak i místní obyvatele, se kterými jsou humanitární pracovníce denně v kontaktu.

Člověk v tísní je česká nestátní nezisková organizace poskytující humanitární a rozvojovou pomoc v České republice, ale i dalších desítkách zemích, včetně zemí Blízkého východu, kde intenzivně působí v Iráku, Sýrii a Libanonu. Každoročně realizují projekty za stovky milionů korun a snaží se o pozitivní změnu v zemích zasažených environmentálními katastrofami a válečnými konflikty jako například v Sýrii, kde bylo nuceno kvůli ozbrojenému konfliktu opustit své domovy miliony lidí. Člověk v tísní v této oblasti poskytuje ochranu a vzdělávání dětí, poskytuje základní potřeby pro přežití, jako jsou potraviny, voda, nebo vzdělává v oblasti hygieny a zabraňuje tak šíření různých infekcí. V Iráku, opět kvůli ozbrojenému konfliktu, bylo vystaveno mnoho lidí porušování lidských práv, nedostatku zdravotní péče a hladu. Člověk v tísní v reakci na to poskytl potřebnou pomoc a začal v době konfliktu jednat. Vysídleným osobám poskytuje organizace přístřeší, hladové nakrmí, a snaží se zlepšovat životní podmínky všem, které válka nějakým způsobem zasáhla. V Libanonu se Člověk v tísní snaží eliminovat škody, které místní obyvatelstvo kvůli výbuchu v Bejrútu utrpělo, a to formou sbírek a přímé humanitární pomoci na místě. (Člověk v tísní, Humanitární a rozvojová pomoc [online]). Organizace působí ve v oblasti humanitární a rozvojové pomoci působí ve 23 zemích na 3 kontinentech a zaměstnává v této sekci okolo 1 600 osob (Člověk v tísní, Kariéra [online]). Člověk v tísní vychází z myšlenek humanismu, solidarity, svobody a rovnosti. Snaží se bojovat proti chudobě a negramotnosti, diskriminaci a utlačování, a snaží se o zlepšení společnosti a její posunutí směrem k solidaritě, zodpovědnosti a informovanosti (Člověk v tísní, O nás [online]).

### 3. INTERKULTURNÍ KOMPETENCE

V této kapitole se budu zabývat interkulturními kompetencemi, které jsou potřebné pro kvalitní fungování v cizím prostředí a setkávání se s jinou kulturou a etnickou skupinou nejen v humanitární práci, ale všude tam, kde se můžeme setkat s jinými kulturami.

V kapitole popíšu vybrané kompetence, které jsou základem pro dobrou interkulturní komunikaci, podíváme se na verbální i neverbální komunikaci, na možné bariéry, se kterými se můžeme během komunikace setkat, na interkulturní senzitivitu, která je důležitou součástí interkulturních kompetencí a bez jejíž určité úrovně bychom v interkulturních situacích nebyli příliš úspěšní, a na vzdělávání v interkulturních kompetencích.

#### 3.1. Charakteristika interkulturních kompetencí

Dnešní doba je multikulturní společnosti poměrně specifická, a tak se s cizí kulturou můžeme setkat prakticky každý den. Proto je důležité si osvojit takové kompetence, které nám umožní s odlišnými kulturami bezkonfliktně žít, rozumět jí a umět s ní komunikovat, spolupracovat a respektovat ji. Interkulturní kompetence je poměrně nový pojem zahrnující různé dovednosti a znalosti o komunikaci a soužití s jinými kulturami (Hubená, 2014 [online]).

Interkulturní kompetence můžeme chápat jako soubor různých dovedností, postojů a schopností, které nám pomáhají chápat jiné kultury, vhodně s těmito kulturami komunikovat a fungovat v jejich prostředí. Mezi interkulturní kompetence patří i jazyková vybavenost a jazykový repertoár, ze kterého má člověk možnost vybírat takový jazyk, který je nejvhodnější při komunikaci s danou kulturou, a který získal v rámci formálního, nebo neformálního vzdělání (Huber, Reynolds a kol., 2014, s. 16-17). V rámci interkulturní komunikace se dorozumíváme s jinými kulturami a jsme tak schopni nějakým způsobem řešit interkulturní situace. Samovar a kol. (2013, s. 8) definuje interkulturní komunikaci jako „interakci mezi lidmi, jejichž kulturní vnímání a systémy symbolů se natolik liší, že ovlivňují průběh komunikace“.

Interkulturní kompetence je tedy jednak souhrn schopností a dovedností, které nám dopomohou k úspěšnému zvládnutí těchto interkulturních situací, ale v rámci interkulturních kompetencí je třeba pracovat i na svých vlastnostech, které máme, nebo bychom měli mít, a

jsou při interkulturních situacích také nutné, a to například empatie, sebereflexe, tolerance, kulturní citlivost a tak dále. Interkulturní situace vyžadují i kompetence v oblasti chování (behaviorální), myšlení (kognitivní) a cítění (afektivní). Tyto tři kompetence se promítají v každé situaci, ve které musíme nějak přemýšlet a nějak se chovat, vnímat co se děje a reagovat na tu danou situaci. Takové kompetence si osvojujeme v průběhu naší výchovy, prostředí, ve kterém se vyskytujeme, ve škole, v rámci našich vlastních zkušeností a zážitků (Morgensternová, Šulová a kol., 2007, s. 9-10).

Interkulturní kompetence jsou kvůli neustálým změnám potřebné pro kvalitní fungování ve společnosti, v práci, ve škole, nebo kdekoli jinde. Všechno kolem nás se rychle mění a je potřeba s těmito změnami umět držet krok a správně na ně reagovat. V rámci globalizace přicházejí lidé ze zahraničí, které můžeme potkat na našich školách, pracovištích, na ulici a tito lidé pocházející z jiných kultur mají své vlastní způsoby, jak přistupovat k problémům, jak řešit konflikt, mají vlastní způsob verbální a neverbální komunikace, nebo jiné hodnoty (Ting-Toomey, Chung, 2012, s. 5). V době globalizace, a častým pohybem lidí za hranice své země a prolínání kultur napříč světem, je třeba, aby lidé tyto reálné změny uměli zpracovávat a přizpůsobit se tak, aby dokázali s těmito změnami jít stejným krokem a osvojili si prostřednictvím interkulturního vzdělávání nové, již zmíněné schopnosti, které dnešní doba vyžaduje. Interkulturní společnost může řešit problematiku diskriminace, nenávisti, vymýtiti ze společnosti předsudky a stereotypy, a bojovat proti socioekonomické nerovnosti lidí s odlišnou národností, žijících v jedné zemi, a tím přispívat k mírovému soužití (Huber, Reynolds a kol., 2014, s. 9).

V humanitární práci jsou interkulturní kompetence důležité vzhledem k tomu, že se humanitární pracovníci setkávají neustále s příslušníky jiných kultur, a nachází se v cizím prostředí, ve kterém musí nějakým způsobem fungovat. Proto by měli humanitární pracovníci kulturu, do které jedou s nějakým cílem, dobře znát. Brinkmann a Weerdenburg (2014, s. 20-24) uvádějí, že ale pouhá teoretická znalost kultury, do které přicházíme, nás nedělá interkulturně efektivními. Spousta kultur má své zvyky a pravidla, která jsou od západní společnosti odlišná, a jejichž porušení může být pro společnost dané kultury citlivé. I když tedy známe tradice, způsob komunikace, nebo zvyky kultury, do které míříme, naše odlišné myšlení, nebo i naše zvyky, které máme naučené od malička a které dennodenně používáme, může způsobit při interakci s jinou kulturou ostudu, nebo nepochopení určité situace. K porozumění kultuře tak, aby nedocházelo k žádným nedorozuměním, nebo jiným negativním následkům, je třeba přizpůsobit své chování normám té kultury, která nás hostí. Je proto nutné ovládat své návyky a znalosti, a pracovat s nimi.

Podle Brinkmann a Weerdenburg (2014, s. 29) se člověk v cizím prostředí a v komunikaci s odlišnou kulturou snadno vyčerpá, díky pravidelnému vystupování z komfortní zóny a kontrole svého vlastního chování a projevu. Takové vyčerpání energie ze sebekontroly se nazývá „vyčerpání ega“ (Ego depletion), kvůli čemuž nejsme ochotni se dál ovládat a monitorovat svoje jednání a komunikaci tak, abychom se vyvarovali různým kulturním nedorozuměním. Pokud si člověk přestane kontrolovat svoji ego energii, která je vyčerpatelná, může snáz říct něco špatného, nebo způsobit zmatek. Je tedy třeba vědět o tomto typu energie a být si vědom své kapacity, umět svou energii dobít a vyvarovat se tak ztrátě sebekontroly.

### 3.1.1. Kognitivní kompetence

K tomu, aby si člověk mohl uvědomit odlišnosti cizích kultur, musí si uvědomovat nejdříve tu vlastní, její hodnoty, tradice a zvyky, které se v dané kultuře vyskytují. Pokud si jedinec tohle všechno uvědomuje, může tak přijmout rozdílnosti jiné kultury a nestavět své názory na základě předsudků a stereotypů vůči této kultuře, ale zpracovávat odlišnost jiné kultury, být si těchto odlišností vědom a přijmout je (Morgensternová, Šulová a kol., 2007, s. 11). Do kognitivních kompetencí spadá například dovednost učení, zpracování informací, získávání a pamatování si informací a znalostí, jejich utřídění, schopnost porozumění a řešení problémů. Jedinec se potom snáz orientuje v interkulturních situacích, přijímá informace, které dokáže interpretovat, pamatovat si je, a které následně dokáže využít v různých interkulturních situacích (Hoque, 2017, s. 46).

Důležitým prvkem v získávání kognitivních kompetencí je socializace jedince, společnost a prostředí, ve kterém je vychováván, a ve kterém jsou vždy činitelé (náboženství, tradice, normy a další), kteří ovlivňují pohled jedince na sebe samého a na ostatní kultury. Jedinec si v této společnosti a prostředí uvědomuje svou vlastní kulturní identitu a začleňuje se do kultury, ve které je vychováván, zároveň je seznamován s cizími kulturami, a v rámci rodiny, nebo školy i učen cizími jazykům. Prostředí a společnost, ve které se jedinec vyskytuje, má tedy důležitou roli ve formování kognitivních kompetencí jedince (Morgensternová, Šulová a kol., 2007, s. 31-33).

### 3.1.2. Afektivní kompetence

Jak píše Hoque (2017, s. 48-49), kognitivní kompetence zahrnují funkci učení, afektivní kompetence taktéž zahrnují funkci učení, ale v oblasti emocionální, a sice jaký zaujímáme postoj v různých situacích, jaké při nich cítíme emoce, jakou roli v těchto situacích hrají naše hodnoty, jakou máme motivaci a tak dále.

Afektivní kompetence souvisejí s tím, jak se cítíme v určité situaci. Důležitým prvkem v afektivních kompetencích je interkulturní senzitivita, empatie a schopnost adaptace. Pomocí afektivních kompetencí je jedinec schopný se v cizím prostředí nějakým způsobem adaptovat na cizí podmínky, cítit se v nich neohroženě a sebejistě, přizpůsobit se jim a pochopit interkulturní situace, pochopit odlišnost chování příslušníků cizí kultury, což jedinec dokáže pomocí své empatie, a pomáhají jedinci vcítit se do mentality jiných (Morgensternová, Šulová a kol., 2007, s. 11-12).

Pokud se jedinec po delší dobu zdržuje v kultuře, o které nemá dostatek znalostí, nebo se kterou nemá příliš zkušeností, může prožít takzvaný kulturní šok, který je následkem právě této nedostatečné znalosti kultury, nízkou mírou interkulturní citlivosti, což jedinci znesnadňuje adaptaci v této kultuře, a jejímu porozumění. V tuto chvíli se jedinec najednou v dané kultuře začne cítit velmi nekomfortně. Někteří jedinci kulturní šok neprožijí a mohou tyto změny brát jako výzvu, na druhou stranu mnoho lidí na dlouhodobých pobytech, misích a praxích zažije kulturní šok a může se projevovat například znechucením dané kultury, nepřátelským přístupem, zmatením, depresí, strachem a jinými symptomy. Pravděpodobnost kulturního šoku se dá zmírnit dostatečnou informovaností o kultuře, zkušenostmi, dostatečnou mírou interkulturní senzitivity, empatií a jinými dovednostmi. S kulturním šokem se vyrovná každá osoba na základě svých vlastních zkušeností a způsobů, adaptují se, a jedinec si zvyká na tu danou kulturu a splývá s ní (Morgensternová, Šulová a kol., 2007, s. 87-92).

Mezi afektivní kompetence patří i takzvaná kulturní empatie. Jedinec, který na základě své kulturní empatie, kterou by měl mít na určité úrovni, dokáže rozpoznat, co se v dané kultuře hodí a nehodí, co si může dovolit a co naopak nepřipadá v úvahu. Zároveň má schopnost poznat jaký vliv má na emoce druhých. Člověk by měl najít kompromis mezi empatií a svým přirozeným chováním neboli autentičností. Je tak důležité, aby jedinec v dané kultuře vybalancoval svůj empatický přístup, ale také se choval naprosto přirozeně, sebejistě a cítil se tak v interkulturních situacích relativně komfortně. Jedinec by v dané kultuře měl přizpůsobit i svoji intenzitu emocí, které jsou sice v mnoha kulturách univerzální, ale jejich intenzita se v jednotlivých kulturách může lišit. V některých kulturách se lidé projevují více



neutrálněji a neveřejně, v jiných zase naopak, jejíž příslušníci jsou například zvyklí vyjadřovat svoje emoce nahlas a veřejně. Jedinec by tak měl sledovat interpersonální vztahy a interakce ve společnosti té dané kultury, ve které se vyskytuje (Morgensternová, Šulová a kol., 2007, s. 94-96).

Awaida-Nachabe (dle Wallenberg-Lerner, 2013, s. 35) zmiňuje devět složek afektivní kompetence, které přispívají k naší kulturní kompetenci.

1. **Adaptabilita** – schopnost přizpůsobit se na odlišnou kulturu, prostředí a podmínky.
2. **Mezikulturní sociální inteligence** – schopnost porozumět pocitům a reakcím cizích kultur.
3. **Konektivita** – schopnost podporovat porozumění mezi jinými kulturami.
4. **Zvědavost** – mít zájem dozvědět se víc o jiných kulturách.
5. **Empatie** – umět se vžít do role ostatních a soucítit s nimi.
6. **Kulturní relativismus** – antonymum etnocentrismu, tudíž přijímat jiné kultury a jejich rozdílnosti a nesoudit je.
7. **Sebevědomí** – důvěra v sebe sama, ve svoje schopnosti, nápady a dovednosti.
8. **Sebeuvědomění** – schopnost rozumět svým vlastním pocitům a myšlenkám mezitím, co se adaptujeme na podmínky jiné kultury.
9. **Tolerance pro nejednoznačnost** – schopnost interpretovat a realizovat odlišnosti jiných kultur.

### 3.1.3. Behaviorální kompetence

Behaviorální kompetence, tedy kompetence týkající se chování jedince, se projevují zejména u řešení různých konfliktů, nebo prevenci těchto konfliktů, řešení interkulturních situací, nebo při efektivní týmové spolupráci (Morgensternová, Šulová a kol., 2007, s. 12). Interkulturní konflikty, se kterými se jedinec může setkávat, jsou založeny na percepci a komunikaci v určitých situacích. Jedinec může určité situace vnímat odlišně než příslušník jiné kultury. Takové vnímání a následné chování, se kterým se příslušník jiné kultury neztotožňuje, může vyvolat interkulturní konflikt. Například přístup západní a východní společnosti. Jedinec ze západní společnosti, orientující se na výkon a soutěživost, může nějakou situaci vnímat jinak než osoba pocházející z východní společnosti, kladoucí důraz na hodnoty, tradice, rodinu, stáří a respekt k druhým, což se může promítat i v týmové spolupráci několika příslušníků různých kultur. Konflikt v oblasti vnímání může přejít i do konfliktu

v komunikaci, spíše tedy v oblasti názoru a nesouhlasu než po lingvistické stránce. Ve verbální komunikaci často roste z jednoho nesouhlasu další a jedinec se tak dostává do situace, kdy taková gradace nesouhlasů může eskalovat, tedy naprosto zničit komunikaci (Morgesternová, Šulová a kol., 2007, s. 126-129).

Do behaviorálních kompetencí spadá také interkulturní komunikace, což je komunikace probíhající verbální i neverbální formou, kde komunikující jsou odlišného etnika, národnosti, rasy, nebo náboženství (Průcha, 2010, s. 16). V rámci takové komunikace je jedinec vystaven cizímu jazyku, neverbálním signálům, které musí správně interpretovat. Tato neverbální komunikace se týká například očního kontaktu, postoje, gestikulace, osobního prostoru, výrazů ve tváři, dotyků a dalších (Morgensternová, Šulová a kol., 2007, s. 116-120).

#### 3.1.4. Bariéry v interkulturní komunikaci

Bariéry v interkulturních kompetencích jsou důležitou součástí tohoto výzkumu. Humanitární pracovníci se v komunikaci s muži islámského vyznání mohou potýkat s různými bariérami, které mohou znesnadnit celkovou komunikaci a vzájemné porozumění, tudíž je důležité, abychom znali typy bariér v komunikaci verbální a neverbální, které mohou být způsobeny nejrůznějšími vlivy.

Při komunikaci s jinou kulturou můžeme narazit tedy na různé neshody, nedorozumění, či dokonce konflikty způsobené určitými bariérami, které mohou mít různé charaktery. Tyto bariéry mohou být způsobeny buď vzdálenou kulturou, která je až příliš vzdálená té naší kultuře, tím pádem jsou nám hodnoty, zvyky a tradice této kultury velmi cizí, nebo to mohou být bariéry způsobené jazykem, který používáme, a ke kterému druhá osoba jiné kultury může zaujmout negativní postoj skrze negativní zkušenosti z historie, či z jiných vlivů. V různých kulturách a jazycích se také vyskytují stereotypy vůči menšinám a jiným kulturám, a etnofaulismy, což jsou neoficiální označení různých skupin, které svou často zesměšňující a urážlivou povahou mohou způsobit v dialogu dvou a více lidí odlišných kultur, konflikt (Průcha, 2010, s. 63-65). Suchánková (2013, s. 35-36) zmiňuje, že bariéry v interkulturní komunikaci mohou být způsobeny i přímo jazykem a jeho slovní zásobou, kdy se skrze určitá slova, která neznáme, nebo která v jiné kultuře znamenají něco jiného, můžeme dostat do zmatených situací. Taková jazyková bariéra se nazývá jazyková konfuze, tedy pokud mají dva jazyky společné slovo, ale v obou jazycích má naprosto jiný význam (Morgensternová, Šulová a ko., 2007, s. 116). Problém může být například i ve způsobu

komunikace, konkrétně ve způsobu pozdravu, tykání či vykání, neverbální komunikace, druh tématu a podobně, na které se vážou i podmínky jako třeba nervozita.

Suchánková (dle Juříčková, 2008, s. 36) popisuje další vlivy narušující průběh komunikace, kterými jsou takzvané komunikační šумы. Ty se řadí do čtyř kategorií – fyzické, fyziologické, psychologické a sémantické. Mezi fyzické šумы může patřit zejména ruch zvenčí, jako zvuk aut, hlasitá hudba a podobně. S fyziologickými šумы se setkáme spíše u lidí, kteří jsou ve své komunikaci nějakým způsobem omezeni, to znamená u lidí, kteří kvůli nějakému onemocnění špatně artikulují, senioři a tak dále. K psychologickým šumům přiřazuje autorka své vlastní emoce, které nás nějakým způsobem v komunikaci ovlivňují, a sémantické šумы způsobuje nepochopení některým slovům, která zní stejně, ale která v obou kulturách znamenají odlišné věci. Suchánková (dle Hrbek, 2008, s. 37) přidává i rušivé vlivy, dělící se na vnější rušivé vlivy, které jsou totožné s fyzickými šумы, ale také vnitřní rušivé elementy, které zahrnují například bolest hlavy, stres, strach, nedostatečně rozšířená slovní zásoba a jiné.

Suchánková (dle Juříčková, 2008, s. 39) dále zmiňuje další dělení komunikačních bariér, které mohou znesnadnit komunikaci. Jsou to horizontální, vertikální, kulturní a jazykové bariéry. K horizontálním bariérám patří nesoulad mezi hodnotami jedné kultury a té druhé, což může negativně ovlivnit komunikaci a vyvolat konflikt. Vertikální bariéra je založená na hierarchii v sociálních a kulturních skupinách. Kulturní bariéra je přílišná odlišnost jiné kultury a jejího přístupu. Podle Bouzka (2008, s. 133-135) se odlišný jazyk považuje za podstatnou bariéru v komunikaci a na základě této odlišnosti jazyka může být člověk v komunikaci velice limitovaný. Například v Sýrii se člověk bez znalostí arabštiny domluví jen málo, totéž platí o Iráku, například ale v Libanonu, kde je libanonská populace poměrně vzdělaná, se muslimové snaží odlišit od křesťanů tím, že se mohou domluvit i anglicky.

Jako poslední hlavní dělení, které Suchánková (dle Jandt, 2004, s. 38) ve své knize zmiňuje, jsou bariéry, které se týkají nedostatečného rozvoje interkulturní senzitivity, což může být etnocentrický přístup, předsudky, ignorance různých rozdílností, ale také chybná interpretace neverbální komunikace.

## 3.2. Verbální a neverbální komunikace

Verbální komunikaci můžeme chápat jako vyjadřování svých myšlenek pomocí slov, zatímco neverbální komunikace je vyjadřování se beze slov, pomocí pohybů našeho těla, výrazů v obličeji, postoje, doteky, nebo třeba i naše oblečení a barva tohoto oblečení, což může napovídat ostatním lidem jakého jsme například náboženského vyznání. Barva pleti může být také součástí neverbální komunikace, a právě na základě barvy pleti se mohou některé skupiny chovat k dané osobě úplně jinak než k lidem s jinou barvou pleti (Moree dle Samovar, 2013, s. 107-108).

V interkulturní komunikaci jsou obě formy komunikace nezbytné a je třeba je během interkulturního dialogu nějakým způsobem ovládat a znát odlišnosti naší neverbální a verbální komunikace od neverbálních a verbálních znaků komunikace v jiných kulturách. Jsou zde i takové bariéry v interkulturní komunikaci, které se mohou objevovat například v rychlosti a hlasitosti řeči, nebo samotném jazyku a gramatice.

Půbalová (2017, s. 29) uvádí určité odlišnosti v hlasitosti a rychlosti řeči mezi různými kulturami. Například v italské kultuře se hlasitý projev nebere nijak zvlášť jako urážlivý, či nevhodný, na rozdíl od japonské kultury, ve které se hlasitý projev může považovat za konfliktní a urážlivý, tím pádem může v konverzaci Japonce a Itala, kteří o této rozdílnosti třeba nevědí, vzniknout určitý konflikt, nebo bariéra v komunikaci. Stejně tak může vzniknout nedorozumění v gramatické oblasti, kdy například angličtina má vyvinutý mužský a ženský rod, používající se u lidských bytostí a některých živočichů, a střední rod u neživých objektů, ale ve finštině, nebo i jiných jazycích, se ženský a mužský rod nerozlišuje.

Podle Půbalové (2017, s. 30-32) je neverbální komunikace doplněním verbální komunikace, jejichž poměry jsou si v podstatě rovné a obě jsou tak nezbytně důležité. Neverbální komunikace přispívá k vytvoření komfortního komunikačního prostoru, k upoutání pozornosti a získání důvěry, ale stejně jako verbální, může i ta neverbální být příčinou konfliktů a bariér v komunikaci v případě, že ji člověk neumí správně ovládat a kontrolovat. Obě formy komunikace jsou ovlivněny kulturou a prostředím, ve kterém vyrůstáme.

Půbalová (2017, s. 30-32) zmiňuje několik součástí neverbální komunikace, z nichž tou první je **proxemika**, která vyjadřuje vztah mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti ve čtyřech fázích – intimní, osobní, společenská a veřejná. Například V Sýrii, Iráku, či Libanonu, je pro muže komfortní udržovat bližší fyzický kontakt a nedodržování osobního prostoru tam

tedy není nic neobvyklého (Cultural Atlas, Cultures [online]). Proxemika zahrnuje mimo vzdálenost mezi osobami i úhly, které osoby vůči sobě zauímají, to může být například mírný úklon hlavy v evropské společnosti při pozdravu a poděkování, nebo hluboký úklon celé horní části těla v japonské kultuře jako projev úcty k autoritě. Další zmiňovanou součástí je **haptika**, což je typ komunikace prostřednictvím dotyků, které mohou být v některé kultuře více akceptovatelné než v jiné. Například u Japonců, Korejců, či Skandinávců, kteří se intimním dotykům na veřejnosti spíše vyhýbají, naopak v latinsko-americké společnosti, nebo v jižní Evropě jsou dotyky na veřejnosti, osobní vztahovost a menší interpersonální vzdálenost poměrně běžnou věcí (Morgensternová, Šulová a kol. dle Morgesternová, 2003, s. 97). Další součástí podle Půbalové (2017, s. 32) jsou **Gesta**. Gesta jsou určité pohyby těla, které něco vyjadřují, nebo upozorňují druhé. Některá gesta mohou být pro různé kultury matoucí, ačkoli se jedná o ta stejná gesta. Například, jak autorka uvádí, v Bulharsku se pokyvováním hlavy zleva doprava vyjadřuje souhlas, ale například v Česku se takové gesto považuje za nesouhlas. V arabských zemích se levá ruka považuje za nečistou, zato v Evropě se běžně levá ruka používá k běžným činnostem jako vaření, čištění zubů a dalším věcem, které mohou být pro Araby urážlivé. V Libanonu je gestikulace ale běžnou věcí, kdy obyvatelé využívají nejrůznější gesta pro mnoho komunikačních situací, která pro cizince mohou být poněkud matoucí (Cultural Atlas, Lebanese Culture [online]). Čtvrtou součástí je **mimika**. Jedná se o vyjadřování prostřednictvím pohybů v obličeji. Mimika může být v různých kulturách také odlišná. Autorka zde zmiňuje Japonsko, kde stres, nebo nespokojenost je vyjadřována určitým typem úsměvu, který může příslušníky jiné kultury zmást a kteří si tento mimický projev mohou vyložit v úplně nesprávném smyslu.

### 3.3. Interkulturní senzitivita

Podle Janssen (2019, s. 157) je interkulturní senzitivita proces na jehož začátku nevnímáme odlišnost jiných kultur, a na jehož konci jsme schopni odlišnost jiné kultury vnímat, ale také se po určitou dobu stát součástí takové kultury bez ztráty svých vlastních hodnot. Moree (dle Brislin, 1992, s. 131) dodává, že pro efektivitu interkulturní komunikace musí být člověk obecně citlivý, musí se zajímat o jiné kultury a učit se o nich, být ochotný se zabývat světem jiné kultury a projevit jí respekt, být ochotný se přizpůsobit dané kultuře a pozměnit některé svoje vlastní zvyklosti a chování, abychom byli schopni se vyvarovat konfliktu s touto kulturou. Autorky Ting-Toomey a Chung (dle Bennett, Pusch, 2009 s. 165)

tento stav popisují jako cílenou integraci kulturních odlišností v kognitivní, behaviorální a afektivní oblasti, tedy schopnost integrovat se do prostředí cizí kultury a být schopný vnést odlišnosti této kultury do svého života, ale takovým způsobem, že nenarušíme vnímání své vlastní kultury. Moree (dle Hammer, Bennet a Wiseman, 2003, s. 133) píše, že pro schopnost interkulturní citlivosti je důležité prostředí, ve kterém daná osoba vyrůstá. Pokud je to monokulturní prostředí, kde se člověk s jinou kulturou neseťká, je pro takovou osobu obtížné pochopit tradice a chování příslušníka jiné kultury a jeho interkulturní citlivost je nižší, což způsobuje i to, že jedinec neví, jak v určitých interkulturních situacích reagovat, tím pádem se může častěji dostat do konfliktních situací, nebo narazit na některé z výše zmíněných bariér.

Janssen (2019, s. 158-159) uvádí Vývojový model interkulturní senzitivity Benettových (Developmental Model of Intercultural Sensitivity – DMIS), který se skládá ze šesti fází procesu interkulturní senzitivity. Člověk se stává interkulturně citlivějším ve chvíli, kdy setrvává delší dobu v přítomnosti jiných kultur a postupně si na kulturní odlišnosti zvyká, setkává se s nimi a dozvídá se o jiných kulturách různé informace. Právě tento proces demonstruje šest fází vývojového modelu interkulturní senzitivity, ve kterém první tři fáze jsou etnocentrického typu a jedinec tak odmítá jinou kulturu, považuje ji za zvláštní, a zástupce jiné kultury hodnotí podle měřítek svých vlastních kulturních standardů a hodnot. Další tři fáze mají povahu polycentrickou, tudíž jedinec přiznává odlišnost jiné kultury, zajímá se o ni a je schopný se té kultuře přizpůsobit a komfortněji reagovat v různých interpersonálních situacích.

Moree (dle Samovar a kol., 2013, s. 135-136) tvrdí, že interkulturní citlivost není věcí instrumentální, jako spíš etickou. Moree (2015, s. 136) k tomu dodává, že dosažení interkulturní senzitivity a schopnost zvládat setkání s jinými kulturami je o tom, jak vnímáme sami sebe, kolik jsme ochotni investovat do naší změny a do změny našeho vnímání světa, myšlení a rozvoje. Jedná se o skutečnou proměnu nás samotných.

Moree (2015, s. 140-142) uvádí nástroj na měření interkulturní senzitivity, který má stejný cíl jako DMIS. Je to Dotazník multikulturní osobnosti (Multicultural Personality Questionnaire), který navrhli Van der Zee a Van Oudenhoven. Model zachycuje sedm klíčových kompetencí, které by měl člověk mít, aby efektivně zvládal interkulturní situace. Tyto kompetence jsou – kulturní empatie, otevřenost, emoční stabilita, iniciativnost, zvědavost, flexibilita a extroverze.

Pro rozvoj interkulturních kompetencí je tedy důležité mít dostatečnou míru interkulturní senzitivity, která je nezbytná pro bezkonfliktní fungování v odlišném prostředí a práci s jinou kulturou.

### 3.4. Vzdělávání v interkulturních kompetencích

Interkulturní výchova a vzdělávání je poměrně nový pojem, který se začal rozvíjet až v první polovině 20. století, a interkulturní kompetence je pojmem ještě mladším. Interkulturní výchova a vzdělávání je reakce na globalizaci společnosti a migrační situaci, která je realitou ve většině zemích a společnost se touto formou vzdělávání učí být schopnou v soužití s jinou kulturou a v komunikaci s ní. Je to disciplína ovlivněná několika dalšími disciplínami, jako je etnografie a etnologie, sociologie, kulturní antropologie, interkulturní psychologie, historie, lingvistika, pedagogika a jiné (Uličná, 2012, s. 57-58).

Interkulturní kompetence si člověk osvojuje už od školního věku, kdy si vytváří určitý rámec znalostí, zkušeností a představ o jiných kulturách a utváří si svůj přístup k nim. Ideální je začít s interkulturním vzděláváním už v takovém nízkém věku, ve kterém si jedinec formuje zkušenosti s jinými kulturami. Multikulturní vzdělávání je příprava žáků a studentů k úspěšnému soužití a komunikaci s jinými kulturami. Spiteri (2017, s. 6) zmiňuje dva způsoby, kterými může být interkulturní vzdělávání vnímáno. První způsob přispívá k větší citlivosti a respektu člověka k jiným kulturám, a druhý způsob podporuje eliminaci různých forem utlačování ve společnosti a bojuje proti rasové nesnášenlivosti, a tím podporuje soudržnost multikulturní společnosti. Dále podle Moree (2015, s. 176-177) je multikulturní vzdělávání postavené zejména na dvou hlavních přístupech:

- **Kulturně-standardní přístup** – informuje žáky a studenty o etnických skupinách a národnostech v té dané zemi, které se vyznačují specifickými znaky a vlastní historií, tím napomáhá žákům a studentům pochopit rozdíly mezi jejich kulturou a kulturou jiné národnosti, získávají tak znalosti o jiných národnostech a etnických skupinách, díky kterým se mohou naučit efektivně akceptovat rozdíly a respektovat je.
- **Transkulturní přístup** – soustředí se na témata týkající se interkulturního soužití a přechází od popisování etnických skupin ke zkušenostem jednotlivce a hlubšímu chápání kultury, identity, komunikace s jinou kulturou a problematiky diskriminace.

Podle Moree (2015, s. 177) je transkulturní přístup u nácviu interkulturní citlivosti efektivnější, jelikož přináší různé pohledy a zkušenosti lidí z jiných kultur, a umožňuje se setkávat přímo s názory a vnímáním příslušníků jiných kultur a jejich myšlením. Moree

(2015, s. 179) dále uvádí, že při přípravě multikulturního vzdělávání si pedagogové musí vybrat mezi dvěma pedagogickými přístupy, což je **objektivní přístup**, kterým pedagogové předají nějaké množství informací svým studentům, se kterými studenti dále mohou pracovat, a **progresivní přístup**, což je přístup zaměřující se na správné reagování vůči interkulturním konfliktům, zvládání komunikace, hledání společných cest. Je to tedy nějaký soubor schopností prakticky využitelných v interkulturním prostředí, které musí pedagog mít, aby byl schopný takové zkušenosti předat dál dětem.

Moree (dle Becker, 1997, s. 179) zmiňuje i důležitou roli prostředí a věku v multikulturním vzdělávání. Děti jsou ve školním věku zvědavé a chtějí znát svět kolem sebe, jak funguje, kdo ho obývá, všechno odlišné se dítěti zdá nevídaně zajímavé a má touhu objevovat, zároveň si podle Průchy (2010, s. 175) dítě v tomto období formuje různé názory a předsudky vůči příslušníkům jiných národností, proto je důležité dítě v tomto nízkém věku seznamovat i s jinou národností, nebo skupinou v té dané zemi, s jejich kulturou a s rozdíly, kterých by se neměl bát. Tímto způsobem se dítě připravuje na nekonfliktní soužití s jinými kulturami a na efektivní komunikaci s nimi, což je podle Uličné (2012, s. 59) i hlavním cílem interkulturní výchovy a vzdělávání, a sice dosáhnout interkulturní kompetence skládající se ze tří částí, jimiž jsou kognitivní, afektivní a behaviorální kompetence člověka. K tomu dopomáhají inkluzivní školy s heterogenním kolektivem žáků, složeným z dětí se zdravotním postižením, dětí jiného etnika, talentovaných dětí, nebo dětí z majoritní společnosti. V tomto prostředí se děti mohou setkat s několika skupinami a kulturami, se kterými mohou budovat přátelství a zblízka se seznámit s rozdíly, které mezi dětmi jsou (Moree, 2015, s. 181-184). Děti z inkluzivních škol ve výsledcích často předčí děti z běžných základních škol. Inkluzivní školy se tedy nejen rovnají svými výsledky běžným základním školám, ale žáci zde mají možnost si vybudovat interkulturní citlivost a stát se kompetentními v interakci s jinými kulturami a získat zkušenosti, které pro ně a pro ostatní budou v životě přínosné (Moree dle Janebová, 2012, s. 182).

Dalším ze způsobů, jak si lze osvojovat interkulturní kompetence, jsou například studentské zahraniční pobyty, stáže, či takové pobyty, které se realizují v zahraničí. Tímto si může osoba prakticky vyzkoušet žít v cizím prostředí cizí kultury spolu s příslušníky cizích kultur, pozorovat a účastnit se interkulturní komunikace a dostávat se do styku s interkulturními situacemi. Jinou formou získávání interkulturních kompetencí mohou být vzdělávací, či jakékoli kurzy interkulturního charakteru, které připravují jedince na styk s jinou kulturou, a v rámci kterých jedinec získává informace o interkulturních tématech,



například před odjezdem na zahraniční stáž, či dobrovolnictví v zahraničí s příslušníky jiné kultury (Hubená dle Deardorff, 2009, [online]).

## 4. EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ

### 4.1. Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká specifika, odlišnosti a bariéry v komunikaci s muži islámského vyznání na Blízkém východě, konkrétně v Sýrii, Iráku a Libanonu, pozorují humanitární pracovníci z České republiky, působící v organizaci Člověk v tísni. Cíl byl stanoven za účelem prozkoumání komunikace mezi ženami jako humanitárními pracovníci, a muži islámského vyznání na Blízkém východě, kde se kultura a postoje k ženám liší od kultury a postoje k ženám západní společnosti. Blízký východ je atraktivní oblastí pro humanitární pracovníky, a to díky konfliktům, které se odehrály v minulosti a jejich následky stále trvají, nebo současným konfliktům, jejichž důsledky vyžadují humanitární pomoc. Jak uvádí Ochrana (2019, s. 25), výzkumný cíl, ať to krátkodobý, nebo dlouhodobý, plánujeme účelně a máme určitá očekávání nad výsledky výzkumné činnosti. Musíme si tedy být vědomi, čeho chceme ve výzkumu dosáhnout a čím náš výzkum přispěje do společnosti.

V teorii jsme se dozvěděli, jak je to s genderovými rolami a s přístupem žen ke vzdělání, nebo na trh práce na Blízkém východě, a tedy jaký postoj a vztah k ženám mají muži v blízkovýchodní společnosti. Zároveň už víme, co jsou interkulturní kompetence, jak se v nich vzdělávat, jak je uplatňovat v praxi, a jaké bariéry se v interkulturních situacích mohou objevovat. Teorie seskládaná z dostupné literatury nám tedy pomohla zarámovat to tato témata, která souvisí s cílem výzkumu, a tedy který se týká interkulturních kompetencí humanitárních pracovníků v komunikaci s muži na Blízkém východě, ale také nám teorie poskytuje vhled do blízkovýchodní kultury, do společnosti žen a mužů, a můžeme tedy porovnat výsledek výzkumu s tím, co nám literatura nabídla.

Soubor výzkumných otázek se dělí na šest dílčích výzkumných otázek a devatenáct podotázek. V první části se zaměřuji na osobní motivaci humanitárních pracovníků, vzdělání, délku působnosti na Blízkém východě, jejich předchozí přípravu a zkušenosti, jelikož vzdělání, předchozí zkušenosti a příprava, jsou důležitou součástí osvojení si interkulturních kompetencí a interkulturní citlivosti. V dalších částech se zaměřuji na osobní zkušenosti humanitárních pracovníků v oblasti komunikace s muži islámského vyznání, bariéry a specifika v této komunikaci. V poslední části se ptám humanitárních pracovníků na jejich osobní

zkušenosti ohledně postoje a přístupu mužů islámského vyznání a jejich vnímání humanitárních pracovníků jako žen ve vedoucích pozicích.

<b>1. Motivace humanitárních pracovníků k práci na Blízkém východě?</b>
<b>2. Jaké zkušenosti, vzdělání, přípravu k práci na Blízkém východě mají humanitární pracovníci?</b>
<b>3. Jaké zkušenosti mají humanitární pracovníci v komunikaci s muži islámského vyznání na Blízkém východě?</b>
<b>4. Jaká jsou specifika komunikace mezi humanitárními pracovníci a muži islámského vyznání na Blízkém východě?</b>
<b>5. Jaké bariéry v komunikaci s muslimskými muži na Blízkém východě mohou humanitární pracovníci pozorovat?</b>
<b>6. Jaký přístup zaujímají muži islámského vyznání na Blízkém východě k humanitárním pracovnícům?</b>

## 4.2. Popis výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek bakalářské práce je sestaven ze šesti respondentek působících v zemích Blízkého východu, kde Člověk v tísni pomáhá již řadu let, a sice v Sýrii, Iráku a Libanonu. Každou třetinu počtu respondentek jsem záměrně vybíral z jiné země Blízkého východu, abych pokryl co největší prostředí a získal co nejvíce zkušeností humanitárních pracovníků s komunikací s muži islámského vyznání. Některé respondentky vystřídaly více zemí na Blízkém východu, a tak mohou obsáhleji představit různá specifika a bariéry v komunikaci s muži islámského vyznání. Respondentky byly ze dvou třetin české národnosti, a zbylé dvě respondentky slovenské národnosti.

Jak píše Ferjenčík (2012, s. 113-114), pro výzkum je třeba mít reprezentativní výzkumný vzorek, tedy uzpůsobený různorodosti populace zkoumané oblasti, a dostatečně velký, na základě kterého dokážeme kvalitně prozkoumat určitou oblast.

Respondentek bylo dohromady tedy šest. Každá z nich měla různou délku praxe na Blízkém východě v organizaci Člověk v tísni. Tato délka praxe se pohybovala v rozmezí 8 měsíců až 5 let, tudíž každá z respondentek znala blízkovýchodní prostředí, místní kulturu, na denní bázi se setkávala s muži islámského vyznání, jak v pracovním prostředí, tak mimo něj, tím pádem respondentky měly odpovídající zkušenosti s komunikací s muži islámského vyznání.

Respondentky jsem seznámil před nahráváním rozhovoru s cílem a povahou výzkumu a všemi okolnostmi. Při té příležitosti mě respondentky požádaly o anonymitu, která bude v bakalářské práci dodržena.

### 4.3. Metodologie výzkumného šetření

Pro svůj výzkum jsem zvolil metodu kvalitativního výzkumu. Jak píše Punch (2015, s. 72-73), některé studie se logicky hodí na kvantitativní metodu výzkumu, některé zase na kvalitativní. Někdy se můžeme orientovat přímo podle dat, která u některých výzkumů vyžadují měření a převedení do čísel, aby výzkumník došel ke svému výsledku, v tom případě by to byl výzkum vhodný pro kvantitativní metodu. Ferjenčík (2012, s. 245) uvádí, že kvalitativní výzkum má logiku induktivní, a je holisticky orientovaný, tedy zaměřený na výzkumy, ve kterých je třeba se zaměřit hlouběji na osobní zkušenosti a pohled člověka. Což v případě výzkumu interkulturních kompetencí humanitárních pracovníků a interkulturní komunikace s muži islámského vyznání bylo důležité. Podle Švaříčka a kol. (2007, s. 24) není kvalitativní výzkum závislý na teorii, nebo na hypotézách, jde o to, abychom dostali z výzkumného vzorku co nejvíce potřebných informací, na základě kterých potom budeme hledat shodu a formulujeme nějaký nový výsledek a teorii.

#### 4.4. Sběr a zpracování dat – polostrukturovaný rozhovor

Sběr dat znamená, že pomocí zvolených metod sbíráme informace od respondentů. Sběr dat se v případě kvalitativního výzkumu realizuje prostřednictvím rozhovorů. Data se následně zpracují tak, aby měla standardizovanou formu a byly tak lépe uchopitelné pro nějaký závěr výzkumu (Hendl, 2017, s. 59).

Jako metodu získávání dat jsem zvolil metodu polostrukturovaného rozhovoru, což, jak uvádí Mišovič (dle Alvesson, Deetz, 2000, s. 79), je nejpoužívanější technika sběru dat v kvalitativním výzkumu. Je to kompromis mezi strukturovaným rozhovorem a nestrukturovaným rozhovorem, to znamená, že výzkumník má předem připravenou strukturu otázek, se kterou během rozhovoru může nějak manipulovat, upravovat, otázky přeskakovat, či doptávat se při rozhovoru dalšími doplňujícími otázkami, které mohou výzkumníkovi dopomocť těsněji uchopit téma (Mišovič, dle Miovský, 2009, s. 80).

Každý rozhovor trval v průměru asi přes 45 minut. Obsah odpovědí na otázky se respondentky snažili rozšiřovat, aby bylo možné pracovat s co nejobjemnějším obsahem informací. Průběh rozhovorů probíhal přátelsky a klidně, respondentky nebyly nijak nervózní a vše probíhalo velice přirozeně. Respondentky většinou byly v prostředí svého domova, a všechny rozhovory probíhaly po pracovní době online formou v podvečer, což je čas, který respondentkám většinou vyhovoval nejvíce.

Po dokončení rozhovorů přichází na řadu zpracování dat. V této části zahájíme přípravu dat k následné analýze. V rámci kvalitativního výzkumu jsem s respondentkami, poté, co jsem se jich zeptal, jestli můžu náš rozhovor nahrávat, a poté, co jsem k tomu dostal svolení, nahrával audiozáznam, což je surový stav, který se následně musel přepsat do textové formy. Tato činnost se nazývá doslovná transkripce zvukového záznamu. Audiozáznam je oproti písemným poznámkám během rozhovoru efektivnější z toho důvodu, že máme zachycené každé slovo a každé projevy respondentky, a nemusíme si tak psát zápisky během rozhovoru, kde hrozí riziko, že u některých částí zapomeneme důležité informace. Transkripce zvukového záznamu je důležitá v tom, že zachytíme všechna slova, někdy i emoce respondenta během rozhovoru, do textové formy, ve které následně provádíme analýzu a můžeme tak detailněji analyzovat a roztrždit informace (Miovský, 2006, s. 195-197).

## 4.5. Analýza zpracování dat

Jakmile máme všechny rozhovory hotové a doslovně přepsané z audionahrávky do textového souboru, můžeme začít analyzovat a kódovat text. V kódování textu se snažíme přiřazovat různé symboly k částem textu tak, aby následně bylo snazší s těmito částmi pracovat a jednodušeji tak z textu vytěžit nějaký ucelený výsledek (Miovský, 2006, s. 219).

Po doslovném přepisu jsem tedy ještě jednou přečetl všechny rozhovory, tentokrát v textové formě. Roztřídil jsem odpovědi a souvislosti týkající se jednotlivých dílčích otázek. Tyto informace, které patřily svým obsahem k různým dílčím otázkám, jsem následně kódoval odlišnými barvami, na základě kterých jsem rozpoznal, která odpověď patří ke které dílčí otázce. Roztřízené informace jsem znovu přečetl, shodné výsledky sjednotil, a utvořil z nich strukturovaný text v této práci.

## 4.6. Limity výzkumu

Za limit považuji zejména orientaci pouze na jednu neziskovou organizaci a zahrnutí pouze dvou národností humanitárních pracovníků působících na Blízkém východě, což byla česká a slovenská národnost. Člověk v tísní má určitá pravidla a strategie, jiné neziskové organizace působící na Blízkém východě mohou ženám poskytovat například jinou míru a formu přípravy, nebo může mít jiná pravidla a strategie pro komunikaci a pro poskytování humanitární pomoci. Výzkum by tedy potřeboval získat vyšší počet respondentek ze střední Evropy, a zaměřit se na více humanitárních neziskových organizací v zemích Blízkého východu, tímto se můžeme ve výsledcích omezit pouze na prostředí Člověka v tísní.

Limity nacházím i ve sběru dat, který probíhal formou online rozhovoru přes aplikace Skype a Teams. Humanitární pracovníce, se kterými probíhal rozhovor, volaly ze Sýrie, Libanonu, Iráku, nebo Turecka, v tomto případě jsem se potýkal s limity typu slabý signál na místě komunikačního partnera, proto musely být častokrát vypnuty kamery a v rozhovoru tak chyběl osobní kontakt, ztráta očního kontaktu a podobně. Jako další limit bych uvedl časovou a pracovní vyčíženost komunikačních partnerek, což je naprosto pochopitelné, nicméně to mělo za následek protáhnutí sběru dat na dobu tří měsíců.

## 5. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká specifika, odlišnosti a bariéry v komunikaci s muži islámského vyznání na Blízkém východě, konkrétně v Sýrii, Iráku a Libanonu, pozorují humanitární pracovníci z České republiky, působící v organizaci Člověk v tísni. Výzkum se skládá ze šesti dílčích otázek, ve kterém byly podotázky zkonstruovány tak, aby směřovaly k výstižné odpovědi na jednotlivé dílčí otázky.

**V první části výzkumu** bylo cílem zjistit, **co motivovalo humanitární pracovníce k práci na Blízkém východě.** Což je důležitá část výzkumu, jelikož už samotná motivace může prezentovat vztah respondentky k blízkovýchodní kultuře a společnosti. Respondentky zde odpovídaly velice různě, motivaci má každá z nich odlišnou. V základě to byla buď atraktivita kultury zemí Blízkého východu, špatně medializovaný obraz Blízkého východu a příslušníků islámské kultury, nebo zkrátka přidělení pozice v těchto oblastech.

*„ Já jsem do té Sýrie chtěla, protože to byla jakoby taková výzva pro mě, že jsem si to chtěla vyzkoušet jaké to je pracovat v Sýrii, a i jsem měla z Blízkého východu trochu už zkušenosti... Pro mě to nebyla úplně ta lokace, ten region, že bych se vyloženě zajímala o tu blízkovýchodní kulturu, ale vždycky jsem dostala jakoby nabídku práce tady, a tu Sýrii jsem si vybrala proto, protože je to vlastně největší mise Člověka v Tisni, největší objem peněz, největší objem pomoci. “*

*„ Co mě možná motivovalo víc jakoby konkrétněji k tomu Blízkému východu a k práci tady, tak asi studium blízkovýchodních studií v Londýně, a taky když mi bylo 16, nebo 17, tak jsem byla v Británii na brigádě, a tam jsem poznala hodně lidí z Blízkého východu, tam jsem si uvědomila, jaký zkreslený obraz o Blízkém východu mají lidé kolem mě, a chtěla jsem to změnit. “*

*„ To, že budu pracovat na Blízkém východě, to jsem si vůbec nevybrala, to nebylo nějaký úplně účelný... Chyběl prostě někde člověk, tak jsem začala pracovat jako Finance Desk Officer pro Sýrii. “*

*„ Mě to kulturně hodně zajímá tam, a asi i v tom českém diskurzu se tak nějak mluvilo o Islámu, a já to začala studovat, no a prostě nějaké antiislámské protesty a všechno tohle, ten pohled Čechů na muslimy, to mě motivovalo víc a víc k tomu se v tom stát v uvozovkách expertkou, aby mě lidi o něco víc poslouchali. “*

*„ Tak asi to bude tím, že jsem studovala o Blízkém východě a mojí vášní byl izraelsko-palestinský konflikt, tomu jsem se nejvíc věnovala během mého inženýrského studia, jeden rok jsem byla v Paříži, tak jsem měla hodně hodin o izraelsko-palestinském konfliktu, zajímalo mě to dost, ale i celkově Blízký východ, jejich kultura, společnost, zajímalo mě to hodně. “*

*„ Myslím, že na Blízký východ to bylo kvůli tomu, že jsem tam šla pracovně nějak v roce 2015, musela jsem, ale velmi se mi to líbilo ta práce a kultura tam, tak jsem tam zůstala. “*

**Ve druhé části výzkumu** jsem se respondentek ptal na jejich **vzdělání, délku působnosti na Blízkém východě, zkušenosti s interkulturní komunikací před výjezdem na Blízký východ, a jejich předchozí kulturní a jazykovou přípravu.** Respondentky studovali nejčastěji blízkovýchodní studia, nebo mezinárodní vztahy. Skoro všechny respondentky buď studovali v zahraničí, nebo měly delší zkušenost se studiem v zahraničí. Délka působnosti na Blízkém východě se liší. Některé respondentky pobývají na Blízkém východě rok, některé několik let. Všechny respondentky mají však bezmála společnou zkušenost s cestováním, zahraničními stážemi a studiem, což značně přispívá k interkulturní kompetentnosti respondentek a vývoji jejich interkulturní senzitivity. U třetiny respondentek se ale také objevuje například zkušenost s dobrovolnictvím s migranty, a častá komunikace s nimi (šlo převážně o migranty z Blízkého východu). Jak se však ukázalo, tak většina respondentek před výjezdem žádnou oficiální kulturní přípravu neměla, nebo měla velmi letmý souhrn bezpečnostně-kulturních opatření. Kulturně a jazykově se tedy respondentky připravovali sami po své vlastní ose. Arabsky však respondentky umí jen základy a často se tak mohou jen základně domluvit v rámci běžných denních činností.



**Třetí část výzkumu se zabývá osobní, či profesní přípravou na komunikaci s muži islámského vyznání a pozitivní a negativní zkušenosti s muži islámského vyznání na Blízkém východě.** Respondentky se shodly na tom, že komunikace s muži na Blízkém východě je spíše procesem, kterým většina zahraničních pracovníků prochází a sbírá své vlastní zkušenosti, nicméně přípravy na komunikaci s muži islámského vyznání probíhají, ale jsou podány velmi krátkou a rychlou formou.

*„ On je to docela proces, taky to nebylo něco, že by si se mnou někdo poprvé sednul a všechno mi vysvětlil, ale tak určitě jsme měli nějaký krátký kurz, nebo všichni kdo sem jedou, tak dostávají welcome-pack o Blízkém východu, jak to tu chodí, doporučení a tak. “*

*„ Ne, ta příprava asi probíhá, když najímáme někoho juniorního, kdo nebyl v tom regionu, tak je to trochu jako zodpovědnost toho manažera, ale spíš tak jako to si musí ty lidi nějak sami zažít. “*

*„ Ne, na mé škole určitě ne, ještě moje škola, Západočeská Univerzita má dost pokřivený vnímání, a obecně k muslimům, ten způsob, jakým to učí, tak rozhodně nepomáhá. A druhá, co jsem byla poprvé v takové etablované, nebo funkční neziskovce, tak tam jsme měli třeba asi jako patnáctiminutovku o tom, co se může a nemůže, že si musíme uvědomit, že podání ruky může být špatný nápad a že musíme předpokládat, že nám ji nepodají, že to je v pohodě, a nějaký takový věci. “*

*„ No ani moc ne, jakože jsem se věnovala i genderovým studiím, takže trošku tam rozumím těm vztahům mezi muži a ženami, učili jsme se to tam, jak to tam je, jakože přišla jsem sem s velkou pokorou. “*

*„ Vždycky když někde cestuju za prací, a ta krajina má velký počet těch mezinárodních pracovníků, tak tam jakoby, padnulo třeba na co se máš připravit v té zemi, třeba lidi nevědí něco v rámci kultury, komunikace, nebo tak, ale jako nic extra, asi to člověka úplně moc nepřipraví. “*

Co se týče zkušeností, tak respondentky se shodují v tom, že celkově v komunikaci s muži islámského vyznání, a to jak v civilním prostoru, tak v pracovním, mají spíše pozitivní zkušenosti, například s pohostinností, přístupem mužů, přátelstvím, s určitým chováním mužů, kdy se muži chovají ochránářsky v přítomnosti kolegyň, nebo kamarádek (humanitárních pracovníků), nebo dále mají respondentky pozitivní osobní zážitky s muslimskými kolegy.

*„ No tak pozitivní, pozitivní to bylo skoro vždycky, setkávám se s pohostinností, hodně i zaměstnanci třeba nás zvou domů, představí nám rodiny a všechno co tam mají, a je to příjemné. “*

*„ Většina zkušeností byla pozitivních, třeba pozitivní zkušenost, že jeden z těch kolegů, kterého jsem měla v Sýrii, když jsem začala, tak on byl asistentem a vypracoval se dost, ani neuměl anglicky na začátku, a po těch dvou letech co jsem odcházela, tak se stal koordinátorem, naučil se za ty dva roky hodně dobře anglicky a vlastně se stal koordinátorem celého týmu, a to byl člověk, kterého jsem měla ráda. Na konci mi řekl, že se ode mě toho hrozně moc naučil. “*

*„ Skoro pořád je to pozitivní. A s kolegou třeba, který mi nepodává ruku, člověk si říká, že by tam mohl být odstup, nebo problém v komunikaci, nebo tak, tak vlastně s tímhle kolegou musím říct, že se mi s ním opravdu tak dobře pracuje a komunikuje, a on je prostě u nás totální hvězda, ta komunikace je vlastně hrozně dobrá s ním a jsem od něj dostala i nějakou starou syrskou bankovku jako uctivý dárek. “*

*„ Pozitivní určitě často, třeba smysl pro humor si myslím, a taky tady jsem vnímaná jako hodně ochráněnihodná, což zrovna v mém vlastním prostředí mě to štve, ale tady je to potřeba, když třeba přijdu do společnosti islámských mužů, tak si mě všimnou, a mají pocit, že mě nějak mají ochránit. “*

*„ Z těch pozitivních, co mě velmi překvapilo, a to se mi děje všude, že vlastně jakoby všude jsou muži velice pomáhající, snaží se mi pomoci, že cokoli, něco odnést, něco udělat za mě, jsou takoví víc milí, zdvořilí, zároveň jsou takoví, že si drží i odstup, což je fajn, jakože přišel nový učitel a teda já jsem mu podala ruku, abychom se představili, že já jsem Kristína a on mi tu ruku nechtěl vzít, on se chytil jen takto (ruka na srdce), tak mi došlo, že on se vlastně asi nesmí dotýkat žen, ale nemyslí to špatně vůbec, jen ctí pravidla. “*

*„ Mám takového podřízeného, a to je moc milý pán, v Turecku, on je ze Sýrie, a o něm jsem to věděla dopředu, že tu ruku nepodává, zároveň to je člověk, jak to říct, umí se přede mnou otevřít co se týká třeba nějakých pracovních problémů co měl s kolegy. A mě vždy přišlo, že ti muži jsou hrozně rádi, že tam někdo přišel z venku a oni si s ním mohou popovídat na ulici, nebo v práci. Tady mi přišlo vždy že ti lidé, nebo ti muži, jsou vždy přátelštití a usměvaví, spokojení s málem, strašně se snaží, smějí se. “*

Negativní zkušenosti jsou u respondentek velice odlišné, nejvíce se asi shodují respondentky na dotycích od mužů, které se však stávají velmi zřídka a spíše mimo humanitární prostředí, také se u výpovědí respondentek objevuje opovržení ze strany mužů, nebo vyhýbání se očnímu kontaktu. U vzpomínání si na negativní zkušenosti s muži islámského vyznání bylo vidět, že respondentky velice dlouho přemýšlí.

**Cílem čtvrté části bylo zjistit specifika komunikace mezi humanitárními pracovníci a muži islámského vyznání na Blízkém východě,** což zahrnuje verbální i neverbální stránku komunikace.

Na čem se všechny respondentky shodly a co je důležité, je že respondentky, tím, že pochází z Evropy, nejsou vnímány stejně jako místní ženy, ale jako ženy, k nimž se muži chovají často odlišně. Co se týká konkrétních specifíků v komunikaci, tak se u většiny respondentek shoduje hrdost mužů, jak v pracovním prostředí, tak i obecně. Dalším jevem vyskytujícím se v odpovědích je časté nepochopení slovu „Ne“ které musí být během konverzace několikrát zopakováno, například co se týče dovolené, zvýšení platu, a jiných pracovních záležitostí. Jako jiná specifika komunikace s muži islámského vyznání uvedly respondentky například vyšší míru ochoty a slušnosti v komunikaci, hlasitost a energičnost při konverzaci s mužem, nebo vyšší sebevědomí a ego v pracovním prostředí.

V neverbální komunikaci se respondentky dále shodly na omezení dotyků, kdy místo podání si rukou, je na místě spíše položení dlaně na srdce, což je uctivá forma pozdravu.

Z výpovědi vyplývá, že muži často nedodrží osobní prostor, a stojí příliš blízko u pracovníků, což respondentky považují za nepříjemné, nebo nevhodné. Dalšími specifiky, se kterými se některé respondentky setkaly jsou například vyhýbání se očnímu kontaktu, mluvení s kolegou mužského pohlaví spíše než se ženou, nebo také specifická gestikulace.

Následující úryvky z rozhovorů jsou seskládané z obsahu rozhovoru, kde odpovědi a výčet specifik byly rozsáhlejší a dostávali jsme se k nim během celého rozhovoru průběžně.

*„ Normálně jsem je seřvala, a to bylo kulturně naprosto nepřijatelné ... oni neberou kolikrát ne jako ne ... muži jsou tam taky hrozně hrdí, a to jde v té komunikaci poznat, nesnesou kritiku od ženy ... tady je kulturně absolutně nepřijatelné kritizovat někoho před ostatními ... je důležité nepodávat si ruku, nedotýkat se ... jedině když sami nabídnou ... dají si ruku na srdce, nebo se ukloní, nebo si dají ruku na hlavu, to je takové uctivé gesto ... oni často stojí i blízko, ten osobní prostor je tam problém. ‘‘*

*„ Tady jsou takoví stydlivější ... se tak jakoby ukloní a usměje se s respektem ke mně, nebo si dá ruku na srdce ... Bývají i často docela blízko fyzicky. ‘‘*

*„ Oni jsou hrozně hrdí ... ten rozdíl je hodně v tom fyzickém kontaktu ... často stojí blízko, že ten osobní prostor je tu nastavený asi jinak ... kolega mi nepodal třeba ruku ... nedotýkají se jiných žen. ‘‘*

*„ Typická frazeologie, tedy fráze, přes který musíš nejdřív projít, než se dostaneš k té konverzaci, tak to je skoro pravidlo ... sebevědomí u těch mužů ... jestli si podáváme, nebo nepodáváme ruku ... Nekoukání do očí, nepodání ruky, neposlouchání, nebo mluvení na mého kolegu ... Osobní prostor ještě nedodrží. , ‘*

*„ V té arabštině ... ten rod je tam velmi markantní ... u nás ne, znamená ne, u nich ne, znamená jakoby zkusím později, třeba řekne ano ... nepodají mi ruku, dají si ji spíš na srdce, či na hlavu ... když jsme se bavili, tak byli příliš blízko ... Používají hrozně moc gest, že strašně ukazují. ‘‘*

*„ Oni jsou možná víc takoví energičtí a hlasití ... asi většina slušnější než v Česku ... jsou hodně pohostinní. Všichni ti muži chodí a snaží se ti nabídnout pomoc, dát ti kousek z oběda, co navařila jeho žena ... Je tam přítomná i taková hrdost ... ty dotyky, to je taková věc, kterou oni prostě někteří nedělají ... stojí až moc blízko ... my se dohodneme s nějakým řidičem, že on tě má někam odvézt a on prostě první se pomodlí, až potom tě odveze. ‘‘*

**V páté části mého výzkumu se snažím zjistit Jaké bariéry v komunikaci s muslimskými muži na Blízkém východě mohou humanitární pracovníce pozorovat.** Snažím se zachytit bariéry v oblasti kulturní, jazykové a náboženské, a zároveň získat informace o způsobu, jak respondentky tyto bariéry řeší. Z výpovědí respondentek vyplývá, že nejčastější bariéry v komunikaci s muži islámského vyznání patří například nedodržování osobního prostoru, muži jsou tak občas velmi blízko, což je respondentkám nepříjemné. Respondentky tuto bariéru považují za kulturně odlišnou, tudíž řešení této bariéry je komunikace o nějakém vlastním osobním prostoru a osobním nastavení, co je pro respondentky komfortní, co je přijatelné, a co už naopak nepřípadá v úvahu. Stanoví si tedy hranice toho, co jim už komfortní není a upozorňují na to své kolegy islámského vyznání, nebo jiné muže, se kterými se v průběhu dne setkají.

Dále se v odpovědích často objevuje nesnesení kritiky od žen, a to skrze častou hrdost mužů, která vyplynula z výpovědí z předchozích dílčích otázek. Muži tedy hůře snášejí kritiku od ženy, a taková veřejná kritika může být považována jako naprosto nepřijatelná a ponižující, ačkoli se to týká jen běžných pracovních věcí, což může být bariéra v komunikaci takovým způsobem, že profesní komunikace může být v této oblasti omezená a humanitární pracovníce se tak snaží kritice vyhýbat, a formulovat kritiku jiným způsobem, což je zároveň i řešení této bariéry. Respondentky se z většiny shodují v tom, že se snaží zmírněnou kritiku podávat v soukromí. Pro muslimské muže je podle respondentek důležitý osobní a lidský přístup, tudíž na pracovišti, pro efektivní pracovní a mezikulturní komunikaci je důležité věnovat muslimským kolegům dostatečnou pozornost a případné nedostatky komunikovat přátelsky, mírně a nezesměšňovat situaci a jejich výkon.

Jinou častou bariérou, ne-li tou nejčastější, je úroveň arabštiny, kdy místní muži mluví převážně arabsky, nebo různými dialekty, a respondentky jsou v tomto jazyce většinou na začátečnické úrovni, se kterou zvládnou spíše základní konverzace pro vyřizování si běžných věcí. V komunikaci s místními muži tedy vznikají bariéry jazykové, kvůli kterým se místní mohou cítit, jak několik respondentek uvedlo, trapně, zmateně, nebo stydlivě. Co se ale týká pracoviště respondentek, tam pracovním jazykem je u většiny případů angličtina, tím pádem

se humanitární pracovnice setkávají s jazykovými bariérami jen venku v ulicích. Jak bylo u všech respondentek řečeno, tak externí pracovnice se v terénu příliš nevyskytují, nebo jen ve výjimečných případech, jednak je přímé poskytování humanitární pomoci prostřednictvím mezinárodních pracovníků nákladné a neefektivní z důvodu neovládání místního jazyka, který je navíc rozdělený do několika místních dialogů, zejména v Sýrii, Iráku a především Libanonu, také někdy zvaným jako hlavní metropolí Blízkého východu, kde se vyskytuje mnoho kultur a mnoho jazyků, což potvrdily respondentky. Arabštinu se tedy respondentky pomalu učí v rámci samostudia, protože je to pro ně dovednost, prostřednictvím které lze získat více informací a přehled v oblasti, ve které působí. Pokud ale dojde k situaci, kdy daný jazyk potřebují a jiným způsobem se nedorozumí, tak skoro vždy mají respondentky na pracovišti kolegu, který ovládá místní jazyky a zároveň pracovní angličtinu, tudíž působí jako příležitostný překladatel.

Další bariéry, které se vyskytují už individuálněji jsou například nepochopení slova „Ne“, což se týká spíše pracovního prostředí a pracovních úkolů, ale i běžných věcí. Nemožnost být s mužem s jedné místnosti, což se objevilo jen u jedné respondentky v Libanonu, která tuto skutečnost respektuje. Ztížená komunikace na dálku, která je neefektivní zejména z toho důvodu, že syrští kolegové jsou zvyklejší na osobní pracovní kontakt, tudíž osobnější přístup a setkávání v prezenční formě zlepšuje pracovní morálku a výkonnost muslimských kolegů. Další bariéra je například uspořádání priorit, kdy prioritou pro muslimské zaměstnance Člověka v Tisni je modlení a místnost k tomu určená než potřeba zřízení místnosti na pracovní setkání, což je kulturní odlišnost, kterou respondentka respektuje a modlení před komunikací, či pracovním úkonem chápe a plně akceptuje. Bariéra se ukázala i v gestikulaci, ve které se respondentka na začátku ztrácela a neznala význam různých gest, které se však postupem času naučila průběžným pozorováním komunikace místních, a pracovníků v Člověku v Tisni, tím pádem je schopná tato gesta správně interpretovat a sama používat.

Co se týče bariér v oblasti náboženství, tak respondentky se shodují v tom, že náboženství není téma, které dobrovolně rozebírají, a že ani kolegové, či jiní muži se na jejich vyznání neptají. Pokud ale ano, tak i přesto, že respondentky nejsou věřící, tak v muslimské společnosti tvrdí, že věřící jsou, jinak, podle jejich odpovědí, by tvrzení toho, že v nic nevěří, mohlo vyvolat spoustu otázek, zklamání, ale nikoli bariéru, či konflikt.

Respondentky se celkově stávají během působení na Blízkém východě interkulturně citlivějšími a tyto odlišnosti a bariéry dokázali po krátké době zpracovat, pochopit a respektovat. Jako nejčastější a nejefektivnější řešení kulturních bariér je ochota se přizpůsobit

dané kultuře a přijmout její odlišnosti, dozvědět se o ní víc formou nějaké kulturní přípravy a na základě svých vlastních zkušeností.

**V poslední šesté části výzkumu se zabývám otázkou – Jaký přístup zaujmají muži islámského vyznání na Blízkém východě k humanitárním pracovnícím.** V této otázce mě obzvláště zajímal přístup mužů islámského vyznání k humanitárním pracovnícím, možné změny jejich přístupu na základě odlišností, jako jsou kultura, pohlaví, jazyk, či náboženství, a také mě zajímalo, zda se v komunikaci vyskytují nějaké negativní jevy, čímž jsou myšleny hlavně urážky, pokřiky, osahávání, případně násilí.

Respondentky se ve většině shodly na tom, že negativní projevy ze strany mužů islámského vyznání se vyskytují pouze v civilním prostředí, a to většinou jenom formou nějakého pokřikování, a navíc velmi zřídka, většina respondentek také podotýká, že v Evropě jsou negativní projevy ze strany mužů mnohem častější.

Ve většině výpovědí se potkávají stejné zkušenosti a názory, a to ty, že reakce mužů islámského vyznání na humanitární pracovníce jako evropské ženy, jsou kladné, vítací a přátelské. Humanitární pracovníce vysvětlují, že se k přímé pomoci nedostanou, a to z důvodů výše uvedených, takže s reakcemi příjemců pomoci se setkají jen zřídka. Z většiny výpovědí ale vyplývá, že jak zaměstnanci, tak i místní projevují vděčnost, přátelskost a vřelost při setkání se s humanitárními pracovníci, jelikož buď vědí, že tamní pomoc organizují cizinci, nebo jsou mile překvapeni a otevření ke komunikaci s cizincem, jako poskytovatelem pomoci.

Změna postoje mužů vůči respondentkám není v oblasti náboženství, nebo jazyku tolik výrazná, pokud pomineme již výše uvedené změny chování, jako například stydlivost při komunikaci, ve které ani jeden z komunikujících nemluví společným jazykem. Naopak v oblasti kultury je změna přístupu mužů velmi zřetelná v tom, že, jak už bylo zmíněno, se muži chovají k evropským ženám podobně jako k mužům, tudíž odlišná kultura je důsledkem změny přístupu mužů, a to zejména v oblasti komunikace, chování a pravidel, která jsou nastavená pro evropské ženy jako mírnější a respondentky se setkávají například s tím, že situace a aktivity, které jsou pro místní ženy naprosto kulturně nepřijatelné, tak pro evropské ženy jsou naopak zohledňovány.

„ Třeba řidič mi nabídne cigaretu a zakouříme si na ulici spolu, nebo když se vracím do kanceláře z obchodu, tak tam jsou hlídači, a taky třeba mi nabídnou cigaretu a zakouříme si před kanceláří, což je naprosto kulturně nepřijatelné pro ženy, ale my cizinky vlastně, vnímají nás a berou spíš jako chlapy takhle. “

„ A tam to třeba bylo jakoby vidět na tom, že prostě si s muži můžeme zahrát volejbal a oni mě jako berou v pohodě a já beru zase je, naopak místní ženy by s nimi brát nechtěly, nebo ani možná nemohli, protože nejsou vedeny ke sportu, nemohou se moc ukazovat takhle v šortkách a neúčastní se takových věcí ... Oni nás ženy expatky berou jako takový třetí pohlaví vlastně, že jsou ženy, muži a pak ženy expatky jakoby. “

„ Určitě vnímám nějaký výhody, a myslím si, že to je tím, že jsem Evropanka. Kdybych byla místní, jako byla odsud přímo, tak nemám asi taková privilegia ... Oni se ke mně celkově chovají jinak než k místním ženám, je to tím, že jsem Evropanka, mají ke mně celkově jiný přístup. “

„ Mám kolegy, se kterými se obejmu a dám si s nimi pusu na tvář, a taky jsou muslimové jo jakoby u nás se na to nehraje takhle, my to máme nastavené trochu jinak nějakým způsobem takhle ... Máme tu takovou specifickou pozici jako ženy z Evropy, něco mezi mužem z Evropy a ženou z Blízkého východu. “

„ Muži jsou obecně přátelštější ke mně a projevují zájem a otevřenost. Druhá věc je, že oni by si toto nejspíš nedovolili k místní ženě, protože nevědí, kdo je její bratr a bratranec, někdo by si to mohl vyložit zle, ale tím, že jsem viditelně žena z Evropy, tak se prostě představi a chtějí si popovídat a tak, ale mnoho lidí říká, že to je skoro jako třetí pohlaví na Blízkém východě, jako být žena z Evropy, že to není tak jako být místní žena, prostě se k tobě budou chovat jinak, a to může být i to, že jsou odvážnější, když se chtějí přátelit ... to je skoro třetí pohlaví na Blízkém východě, jako být žena z Evropy, že to není tak jako být místní žena, prostě se k tobě budou chovat jinak. “

„ Můj smysl pro humor se hodně podobá humoru islámským mužům, což nevím, jestli je dobrý nebo ne, ale jako zasmějeme se spolu všichni, ale plus taková vsřícnost, která většinou v těch konverzacích je ... jenom to, že jiná kultura to se ke mně chovají určitě jinak než k místním ženám, asi s takovým větším respektem, jsou otevřenější. “



## **Shrnutí**

Humanitární pracovnice jsou na základě své kultury vnímány muži islámského vyznání na Blízkém východě naprosto jinak, než jsou vnímány místní ženy. Muži, jak v pracovním, tak v civilním prostředí se k nim chovají spíše jako k mužům. Například externí humanitární pracovnice z Evropy smí s muži hrát společenské sportovní hry, mohou si s nimi zapálit cigaretu, mohou některé muže políbit na tvář, či obejmout, přitom tyto věci a chování se místním ženám nepovolují, nebo jsou v těchto věcech značně omezovány. Humanitární pracovnice se i přesto setkávají s některými bariérami, které ale bez jakýchkoli problémů dokáží efektivně vyřešit, a to díky jejich úrovně interkulturní citlivosti, předchozích zkušeností a vlastní osobní kulturní a jazykové přípravě. Nicméně se s takovými bariérami, které by komunikaci nějak výrazně narušovaly, pokud pominu jazykovou bariéru, příliš neseťkávají, naopak tvrdí, že v práci s muži islámského vyznání výrazně převyšují pozitivní zkušenosti a velmi respektující, přátelské a uctivé chování ze strany mužů islámského vyznání.

## 5.1. Diskuze

Tato podkapitola se zbývá diskuzí nad výsledky výzkumu, jeho limity a náměty k dalšímu zkoumání. Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká jsou specifika v komunikaci humanitárních pracovníků s muži islámského vyznání na Blízkém východě, jaký postoj zaujímají muži islámského vyznání na blízkém východě k humanitárním pracovnícím, zmapovat bariéry, které se v té komunikaci nacházejí, a celkově zjistit, jak taková komunikace v této oblasti vůbec vypadá. Rozhovorů bylo celkově šest, které jsem sbíral po dobu zhruba tří měsíců. Rozhovory probíhaly různě dlouho, průměr byl zhruba nějakých 45 minut, všechny však probíhaly v online prostředí, tudíž respondentky měly možnost volat odkudkoli jim to bylo příjemné.

Všechny respondentky se shodly na tom, že v komunikaci s muži islámského vyznání na Blízkém východě, jsou různá specifika ve verbální, i neverbální komunikaci. Tato specifika mohou vyvolat bariéry, které respondentky následně řeší. Většina respondentek měla problém s arabským jazykem, bez kterého se v dané oblasti téměř nelze mimo pracovní prostředí domluvit. Co se týče dodržování osobního prostoru mezi lidmi, tak všechny respondentky se potkaly s jeho nedodržováním ze strany mužů, a cítily se tak nekomfortně, o čemž následně kolegu, či jiného muže informovali. V komunikaci se také vyskytuje zdržování se podáváním ruky a dotyků jiných žen, hlasitost, energičnost, ale i zjevné ochranářství v přítomnosti ženy. Tyto prvky se potvrdily i v uvedené literatuře, kde jsou muži zdrženliví při dotycích jiných žen, zejména z náboženských a rodinných důvodů. Ochránářství je podle uvedené literatury znakem křehkosti žen a potřeba je chránit, což se během mise na blízkém východě respondentkám běžně stávalo během komunikace, stejně jako nedodržování osobního prostoru, který je v každé kultuře nastavený jinak.

Respondentky, které pocházely z Evropy z Česka a Slovenska, se setkaly s odlišným přístupem mužů islámského vyznání, a to na základě jejich kultury. Muži islámského vyznání se k respondentkám chovají jinak než k místním ženám, ohledně náboženských pravidel jsou mírnější. Respondentky se tak častokrát ocitají v situacích, ve kterých by se místní ženy neocitly, a to například při společenských událostech, které jsou v blízkovýchodní společnosti vyhrazeny spíše mužům, nebo v takových situacích, které by pro místní ženy byly naprosto kulturně nevhodné, a to například zapálení si cigarety společně s mužem na veřejnosti, nebo na pracovišti, objímání, nebo evropsštější styl oblékání. Takové zjištění se naprosto odlišuje od přístupu k místním ženám, který byl prezentován v použité literatuře.

Respondentky se s kulturní, nebo jazykovou přípravou moc neseškávali v rámci Člověka v Tísni. Tyto přípravy probíhaly spíše na základě odpovědnosti respondentek, tedy ony samotné se učily příslušný jazyk, kulturu země Blízkého východu, do které jedou, případně co se v zemi může a co nemůže. Jak však z výzkumu vyplývá, tak respondentky se spíše se specifiky v komunikaci, či jinými kulturními odlišnostmi seznámili až na místě, ale rychle se na takové odlišnosti a na tamní prostředí adaptovaly a přijaly místní kulturu, pravidla, tradice a společnost. Respondentky mají tedy vysokou míru interkulturní citlivosti, dokáží se adaptovat na místní prostředí, zmapovat ty oblasti, které mohou být problémové a rychle a efektivně reagovat v jejich řešení. Tímto se vracím k literatuře o interkulturní senzitivitě, kterou respondentky nepochybně mají a podle modelu DMIS se tak nacházejí v druhé polovině procesu, tedy ve fázi polycentrické, kdy humanitární pracovníce se tak snadněji adaptují na cizí podmínky a dokáží autenticky, ale zároveň empaticky řešit interkulturní situace a konflikty. Interkulturní citlivost si humanitární pracovníce budovaly v průběhu života různými nácviky pro fungování v odlišném kulturním prostředí (zahraniční pobyty, dovolené, stáže, mezinárodní přátelství, dobrovolnictví), což je odpovídající interkulturní příprava a trénink pro její získání.

Za nedostatek v tomto výzkumu považuji počet respondentek, který je podle mého názoru nízký a jedná se o 6 respondentek. Větší počet respondentek by mohl přinést více informací. Dalším nedostatkem je délka působnosti respondentek na Blízkém východě, jelikož některé z respondentek na Blízkém východě působí už v rámci několika let a bylo tak pro ně těžší se rozvzpomenout na některá specifika a bariéry, se kterými se setkaly.

Je třeba získat větší počet respondentek, pro vytěžení více informací a nalezení dalších bariér, či specifík, se kterými se humanitární pracovníce v práci s muži islámského vyznání na Blízkém východě mohou setkat. Zároveň by byla potřeba hledat z řad humanitárních pracovníc, které mají s komunikací s muži islámského vyznání čerstvější a novější zkušenost, a dokázaly by tak obsáhleji popsat jednotlivé oblasti v komunikaci s touto skupinou. Prohloubit výzkum by se dal i tím, že by respondentky pocházeli z jiných neziskových organizací, a že by se výzkum soustředil i na respondentky z celkové střední Evropy.

## ZÁVĚR

Celková práce mi po osobní stránce přinesla spoustu zajímavých informací, za které jsem nyní rád a se kterými hodlám nějakým způsobem dál pracovat. Skrze literaturu a spoustě internetových zdrojů se na blízkovýchodní kulturu dívám zase o něco jinačím a perspektivnějším pohledem, to samé platí i o interkulturních kompetencích a komunikaci jako takové. Empirická část mi zase dala novou schopnost, se kterou jsem se dosud příliš nesešel, a to je vedení rozhovorů, jejich zorganizování, zkvalitnění komunikace a následná analýza.

Teď už k samotnému výsledku práce a jeho přínosu. Z výzkumu tedy můžeme vidět, že humanitární pracovníce z Člověka v Tísni jsou na Blízkém východě v podstatě brány jako „třetí pohlaví“, tímto cituji některé z respondentek. I přesto, že v blízkovýchodní kultuře se místní ženy moc nedostanou k dobrému uplatnění na trhu práce, nebo se nemohou participovat v různých sociálních aktivitách, jsou jim přisuzovány určité role, které jsou v blízkovýchodních společnostech většinou dodržované, a jejich možnosti nejsou tak různorodé, jsou humanitární pracovníce v Člověku v Tísni zvýhodněny v různých oblastech, na základě jejich evropského původu. Postoj mužů islámského vyznání na Blízkém východu k humanitárním pracovnícím evropského původu je tedy podstatně jiný a značně mírnější, než je tomu u místních žen na Blízkém východu a jejich pozice je naprosto jiná než pozice místních žen. Humanitární pracovníce se i přesto setkávají s různými specifiky a bariérami v komunikaci s muži islámského vyznání, které jsou schopny správně interpretovat, poměrně rychle na tyto odlišnosti reagovat, a řešit, většinou bez jakýchkoli negativních následků. Bariér, ani specifík v komunikaci však není tolik, aby nějakým způsobem výrazněji znesnadnili humanitárním pracovnícím jejich práci, spíše naopak, humanitární pracovníce, se kterými byly realizovány rozhovory, si práci na Blízkém východě často chválí a negativní zkušenosti, ať to s nějakými bariérami, nebo obecně s kulturními odlišnostmi, mají jen výjimečně.

Humanitární pomoc je na Blízkém východu velmi aktivní, a je to kus země, ve kterém je pomoc potřeba, a kde je největší počet příjemců pomoci Člověka v Tísni, tudíž je to oblast, kam se vydává mnoho humanitárních pracovníků a pracovníc. Pro mnohé z těchto pracovníc není žádný materiál k tomu, jak vypadá komunikace v humanitární práci s muži islámského vyznání na Blízkém východě, a kvůli stereotypizaci mužů islámského vyznání a komunikace se ženami, se budoucí humanitární pracovníce mohou k práci v této oblasti stavět nejistě. Myslím, že tato práce může budoucím humanitárním pracovnícím na blízkém východě

poskytnout materiál, který může sloužit informačně, a nahradit tak málo poskytovanou přípravu humanitárním pracovním o komunikaci s muži na Blízkém východě. Zároveň by práce mohla sloužit studentům oboru Mezinárodní sociální a humanitární práce jako studijní materiál, co se týče interkulturních kompetencí a tématu žen na Blízkém východě.

Myslím, že na tomto tématu je ještě potřeba pracovat ohledně vyšší diverzity neziskových organizací na Blízkém východě a získat data i z těchto organizací, zároveň se zaměřit i na humanitární pracovníce jiné národnosti než té české a slovenské.

## BIBLIOGRAFIE

1. 'ABD AL-'AZÍM, Šaríf. 2011. *Ženy v islámu a ženy v židovsko-křesťanské tradici: mýtus a realita*. Praha: Ústředí muslimských obcí. ISBN 978-80-904373-7-1.
2. AWAIDA-NACHABE, Nadia. 2017. Examining Cross-cultural Affective Components of Global Competence From a Value Perspective. Florida (disertační práce). University of South Florida. Dostupné z: [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/out%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/out%20(1).pdf)
3. BOUZEK, Jan. 2008. *Jak se domluvit s jinými*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-043-0.
4. BRINKMANN, Ursula a Oscar van WEERDENBURG. 2014. *Intercultural Readiness: Four Competences for Working Across Cultures* [online]. United Kingdom: Palgrave Macmillan UK. [cit. 2022-02-23]. ISBN 9781349467198. Dostupné z: [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Intercultural%20Readiness%20Four%20Competences%20for%20Working%20Across%20Cultures%20by%20Ursula%20Brinkmann,%20Oscar%20van%20Weerdenburg%20\(auth.\)%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Intercultural%20Readiness%20Four%20Competences%20for%20Working%20Across%20Cultures%20by%20Ursula%20Brinkmann,%20Oscar%20van%20Weerdenburg%20(auth.)%20(z-lib.org).pdf)
5. Cultural Atlas. Cultures [online]. ©2022 [cit. 2022-01-20]. Dostupné z: <https://culturalatlas.sbs.com.au/syrian-culture/syrian-culture-family>
6. Člověk v tísní. O nás. Clovektisni.cz [online]. [cit. 2022-2-14]. Dostupné z: <https://www.clovektisni.cz/kdo-jsme/o-nas>
7. Europe Commission, The European Consensus on Humanitarian Aid In: European Union [online]. [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: [https://ec.europa.eu/echo/files/media/publications/consensus\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/echo/files/media/publications/consensus_en.pdf)
8. FERJENČÍK, Ján. 2010. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Vydání druhé. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-815-9.
9. Global Education News. 2018. The lack of women's education in the Middle East In: Global Education News [online]. 23. Února 2018 [cit. 2022-02-09]. Dostupné z: <https://qs-gen.com/the-lack-of-womens-education-in-the-middle-east/>
10. HENDL, Jan. 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-262-1192-1.
11. HOQUE, Enamul. 2017. Three Domains of Learning: Cognitive, Affective and Psychomotor. Economic Development and Research Center [online] [cit. 2022-03-07]. ISSN 2520-5897. Dostupné z: <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/ThreeDomainsofLearning-CognitiveAffectiveandPsychomotor.pdf>

12. HUBENÁ, Lenka. 2014. Interkulturní kompetence: proč ji potřebujeme a jak ji zvyšovat. *Psychologon*. [online] [cit. 2022-02-07]. ISSN 1805-7160. Dostupné z: <https://www.psychologon.cz/data/pdf/296-interkulturni-kompetence-proc-ji-potrebujeme-a-jak-ji-zvysovat.pdf>
13. HUBER, Josef a Christopher REYNOLDS. 2014. *Developing Intercultural Competences through Education* [online]. France: Council of Europe. [cit. 2022-03-01]. ISBN 978-92-871-7745-2. Dostupné z: <https://rm.coe.int/developing-intercultural-enfr/16808ce258>
14. JANOUSĚK, Václav. 2019. *Všechno, co byste měli vědět o Islámu*. Olomouc: Naštvané matky. ISBN 978-80-906573-6-6.
15. JANSSEN, Patrick. 2019. *Intercultural Competences* [online]. The Netherlands: Noordhoff. [cit. 2022-02-10]. ISBN 9789001893101. Dostupné z: [file:///C:/Users/ASUS/Desktop/Vysok%C3%A1%20%C5%A1kola/BAKAL%C3%81%C5%98KA/Literatura/Intercultural%20Competences%20by%20Patrick%20Janssen%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Desktop/Vysok%C3%A1%20%C5%A1kola/BAKAL%C3%81%C5%98KA/Literatura/Intercultural%20Competences%20by%20Patrick%20Janssen%20(z-lib.org).pdf)
16. JAWAD, Haifaa. 1998. *The Rights of Women in Islam: An Authentic Approach* [online]. Great Britain: Macmillan press. [cit. 2022-01-11]. ISBN 978-0-230-50331-1. Dostupné z: <https://hostnezt.com/cssfiles/islamiat/The%20Rights%20of%20Women%20in%20Islam.pdf>
17. KOPECKÝ, René a Charif BAHBOUH. 2014. *Co je dobré vědět o arabském a islámském světě*. Brandýš nad Labem: Dar Ibn Rushd. ISBN 978-80-86149-88-2.
18. M. OSTROSKY, Christine. 2015. Women's Access to the Education in the Middle East In: Wartburg Ede [online]. 8. Srpna 2015 [cit. 2022-02-25]. Dostupné z: <http://public.wartburg.edu/mpsurc/images/ostrosky.pdf>
19. MENDEL, Miloš. 2018. *Muslimové a jejich svět: o víře, zvyklostech a smýšlení vyznavačů islámu*. Vydání druhé. Praha: Dingir. ISBN 978-80-86779-45-4.
20. MIOVSKÝ, Michal. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
21. MIŠOVIČ, Ján. 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon. ISBN 978-80-7419-285-2.
22. MOREE, Dana. 2015. *Základy interkulturního soužití*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0915-7.
23. MORGENSTERNOVÁ, Monika a Lenka ŠULOVÁ. 2007. *Interkulturní psychologie: rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1361-1
24. OCHRANA, František. 2019. *Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4200-0.

25. PRINCOVÁ, Květa. 2012. Úvod do zahraniční pomoci s důrazem na etiku jejího poskytování. Olomouc: CARITAS – VOŠ sociální Olomouc. ISBN 978-80-87623-04-6.
26. PRŮCHA, Jan. 2009 *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3069-1.
27. PŮBALOVÁ, Kateřina. 2017. *Interkulturní komunikace*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu. ISBN 978-80-87839-87-4.
28. PUNCH, Keith. 2015. *Úspěšný návrh výzkumu*. Vydání druhé. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0980-5.
29. PURI-MIRZA, Amna. 2021. Female literacy rate in the Middle East and North Africa region in 2020, by country In: Statista [online]. 25. Listopadu 2021 [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: <https://www.statista.com/statistics/1201541/mena-female-literacy-rate/>
30. Research Directorate, Immigration and Refugee Board, Canada. 2002. Iraq: Procedure for divorce; whether a woman can divorce her husband if he is out of the country In: RefWeb [online]. 29. Května 2013 [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.refworld.org/docid/3df4be4d8.html>
31. SAMOVAR, Larry A. 2013. *Communication between cultures*. Vydání osmé. Australia: Wadsworth. ISBN 978-1-133-49216-0.
32. SCHIRRMACHEROVÁ, Christine. 2017. *Islám a západní společnost*. Praha: Návrat domů, s.r.o. ISBN 978-80-7255-400-3.
33. SPITERI, Damian. 2017. *Multiculturalism, Higher Education and Intercultural Communication: Developing Strengths-Based Narratives for Teaching and Learning* [online]. United Kingdom: Palgrave. Macmillan UK. [cit. 2022-02-20]. ISBN 978-1-137-51367-0. Dostupné z: [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Multiculturalism,%20Higher%20Education%20and%20Intercultural%20Communication%20Developing%20Strengths-Based%20Narratives%20for%20Teaching%20and%20Learning%20by%20Damian%20Spiteri%20\(auth.\)%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Multiculturalism,%20Higher%20Education%20and%20Intercultural%20Communication%20Developing%20Strengths-Based%20Narratives%20for%20Teaching%20and%20Learning%20by%20Damian%20Spiteri%20(auth.)%20(z-lib.org).pdf)
34. STRUM, Beckie. 2013. Lebanon: Child Custody Law. In: The Law Office of Jeremy D. Morley International Family Law [online]. 7. Října 2013 [cit. 2022-02-18]. Dostupné z: [https://www.international-divorce.com/LEBANON\\_CHILD\\_CUSTODY\\_LAW](https://www.international-divorce.com/LEBANON_CHILD_CUSTODY_LAW)
35. SUCHÁNKOVÁ, Hana. 2013. *Multikulturně v teorii i praxi*. Ústní nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem. ISBN 978-80-7414-669-5.
36. SULIMAN, Adela. 2017. Educated but not at work: lack of women in Middle East workforce hinders growth In: Reuters [online]. 17. Října 2017 [cit. 2022-02-09]. Dostupné z: <https://www.reuters.com/article/us-population-mideast-idUSKBN1CM1AC>



37. ŠVAŘÍČEK, ŠÉDOVÁ. 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. [cit. 2022-3-10]. ISBN 9788026202738. Dostupné z:  
[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/RomanS%CC%8Cvar%CC%8Ci%CC%81c%CC%8CekS%CC%8Ce\\_2007\\_Kvalitativni%CC%81vy%CC%81zkumvpedagogicky%CC%81chve%CC%8Cda.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/RomanS%CC%8Cvar%CC%8Ci%CC%81c%CC%8CekS%CC%8Ce_2007_Kvalitativni%CC%81vy%CC%81zkumvpedagogicky%CC%81chve%CC%8Cda.pdf)
38. TING-TOOMEY, Stella a Leeva C CHUNG. 2012. *Understanding intercultural communication* [online]. Vydání druhé. New York: Oxford University Press. [cit. 2022-02-27]. ISBN 0199873739. Dostupné z:  
[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Understanding%20intercultural%20communication%20by%20Ting-Toomey,%20Stella%20Chung,%20Leeva%20C%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Understanding%20intercultural%20communication%20by%20Ting-Toomey,%20Stella%20Chung,%20Leeva%20C%20(z-lib.org).pdf)
39. ULIČNÁ, Klára. 2012. *Rozvoj interkulturní komunikační kompetence*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6035-7
40. UN OCHA. 2019. Assessment on Employment and Working Conditions of Conflict-Affected Women Across Key Sectors, Final Report In: ReliefWeb [online]. Listopad 2019 [cit. 2022-02-24]. Dostupné z:  
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Assessment%20on%20the%20Working%20Conditions%20of%20Women%20across%20Key%20Sectors%20-%20Final%20Report%20-%20Iraq.pdf>
41. WALLACE, Tina. 2013. Women's Work in Lebanon: Making Invisible Visible In: CRTD.A [online]. Leden 2013 [cit. 2022-03-01]. Dostupné z:  
<https://arabwomenwork.files.wordpress.com/2015/01/womens-work-in-lebanon.pdf>
42. Zákony pro Lidi. 2010. Zákon č.151/2010 Sb. Zákon o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci poskytované do zahraničí a o změně souvisejících zákonů In: Zákony pro Lidi [online]. 21. Května 2010 [cit. 2022-03-02]. Dostupné z:  
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-151/zneni-20220101>

## ANOTACE

Tato bakalářská práce se zaměřuje na interkulturní kompetence humanitárních pracovníků v organizaci Člověk v tísni a komunikaci s muži islámského vyznání. Každý humanitární pracovník by měl být nějakým způsobem interkulturně kompetentní a taková kompetence je nezbytným předpokladem pro komunikaci a práci s příslušníky jiných kultur nebo v kulturně odlišném prostředí. Cílem této práce je zjistit, jaká specifika, odlišnosti a bariéry v komunikaci s muži islámského vyznání na Blízkém východě, konkrétně v Sýrii, Iráku a Libanonu, pozorují humanitární pracovníce z České republiky působící v organizaci Člověk v tísni. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

Teoretická část představuje teorii o roli ženy v blízkovýchodní společnosti, vzdělávání žen, manželství a tradiční rodině v islámské kultuře, dále se v práci nachází i charakteristika humanitární pomoci a představení práce české neziskové organizace Člověk v tísni. Dále jsou vysvětleny pojmy vztahující se k interkulturním kompetencím, jako je interkulturní senzitivita, kognitivní, afektivní a behaviorální kompetence, verbální a neverbální komunikace, a představeny bariéry, které se v komunikaci mohou vyskytovat, a vzdělávání v interkulturních kompetencích.

Praktická část se zabývá výzkumem, jehož cílem je zmapovat bariéry a specifika v komunikaci humanitárních pracovníků v organizaci Člověk v tísni s muži islámského vyznání na Blízkém východu, způsoby řešení těchto bariér a postoj mužů k humanitárním pracovnícům. Výzkum je realizován kvalitativní formou a bylo vybráno celkem šest respondentek z organizace Člověk v tísni působící ve třech oblastech Blízkého východu, jimiž jsou Irák, Sýrie a Libanon.

**Klíčová slova:** ženy a Islám, humanitární práce, interkulturní kompetence, interkulturní senzitivita, interkulturní komunikace

## ANNOTATION

This bachelor thesis focuses on the intercultural competences of women humanitarian workers in the organisation People in Need and their communication with men of Islamic faith. Every aid worker should be interculturally competent in some way and such competence is an essential component for communicating and working with members of other cultures or in culturally different settings. This thesis aims to identify the specifics, differences, and barriers in communication with men of Islamic faith in the Middle East, specifically in Syria, Iraq, and Lebanon, as observed by female humanitarian workers from the Czech Republic working for the organization People in Need. The thesis is divided into a theoretical and a practical part.

The theoretical part presents the theory of the role of women in the Middle Eastern society, women's education, marriage and the traditional family in Islamic culture, The thesis also includes a description of humanitarian aid and an introduction to the work of the Czech non-profit organisation People in Need. Furthermore, concepts related to intercultural competence, such as intercultural sensitivity, cognitive, affective and behavioral competence, verbal and nonverbal communication, barriers that may occur in communication, and intercultural competence training are explained.

The practical part deals with a research aimed at mapping the barriers and specifics in the communication between female aid workers in the organization People in Need and men of Islamic faith in the Middle East, ways of addressing these barriers and the men's attitudes towards the female aid workers. The research is conducted in a qualitative form and the total of six female respondents from the organization People in Need, working in three regions of the Middle East, which are Iraq, Syria and Lebanon, were selected.

**Key words:** women and Islam, humanitarian work, intercultural competence, intercultural sensitivity, intercultural communication