

7.2 INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE

Situace, kdy se setkávají jedinci s **rozdílnou kulturní identitou**, můžou potenciálně vést k nedorozumění. Za účelem bližšího pochopení tohoto fenoménu, ke kterému v interkulturní komunikaci dochází, je důležité zkoumat možné způsoby a situace, ve kterých se komunikační schéma **liši s ohledem na rozdílnost jazykovou a kulturní příslušnost** jedince.

Základním předpokladem komplexního zkoumání je **vytvoření modelu**, v kterém je nutno zahrnout různé **komunikační zvyky a návyky jedince** a zároveň brát v potaz **proměnné**, které tyto návyky ovlivňují. Zároveň by zkoumání nemělo postrádat snahu o **analyzování rozdílů mezi jazykovými a kulturními komunitami** s ohledem na zmíněné návyky a další ovlivňující faktory.

Právě komunikační zvyky jsou v odborných textech dále rozděleny do dvou základních skupin, podle toho, zdali se jedná o komunikační chování vytvořené jedincem (**individuální rovina**) nebo chování, které vyžaduje interakci a kooperaci několika dalších jedinců (**interaktivní rovina**).

INDIVIDUÁLNÍ ROVINA

Individuální **chování a návyky** jsou z jazykového hlediska zpravidla rozdělovány do následujících kategorií:

1. Pohyby těla

Řeč každého jedince je neustále doplňována pohyby těla, gestikulací, ale i mimikou. Každá kultura se liší jak ve způsobech takového vyjadřování, ale i v míře a emocích, které jsou společností považovány za přijatelné.

2. Hlas a psaní

Lingvisticky se od sebe každá kultura liší také ve fonetickém ohledu. Konkrétně pak v důrazu, rytmu a intonaci projevu. Právě nuance v nich často znemožňují jedincům s rozdílnými komunikačními návyky orientovat se ve formě výroku (otázka, příkaz), nebo i rozpoznat sarkasmus či ironii obsaženou v komunikaci.

3. Slovní zásoba a frázování

Slova a fráze každé jednotlivé kultury přímo odpovídají a projektují jejich každodenní potřeby, hodnoty a postoje, které jsou pro danou komunitu typické a stávají se tak běžnou součástí a hlavním předmětem jejich komunikace. Právě tyto rozdíly se pak přenášejí do interkulturní komunikace a často zapříčiňují neporozumění.

4. Gramatika

Čtvrtou dimenzí, ve které se jazyky lingvisticky diferencují, je gramatika. Konkrétně pak změny tónu, odvozování a v neposlední řadě větná skladba.

Dvě strany individuální roviny. Na individuální chování, zmíněné výše, může být pohlíženo ze dvou hlavních hledisek: z **pohledu vysílajícího informaci** a z pohledu jedince, který informaci **přijímá**. Rozlišujeme **základní reakce příjemce**:

1. Ovlivnění

První druh reakce je ovlivnění neboli zpracování informací bez vyššího stupně uvědomění a kontroly. Série pokusů, prováděných britským psychologem Anthony Marcelem (Marcel, 1979), ukázala, že **můžeme být ovlivněni textem, aniž bychom ho vědomě vnímali**.

2. Vnímání

Druhý typ reakce je vnímání a zadržení informací, tj. **příjemce informace vědomě registruje všemi jeho smysly**. Tento typ reakce je nutný na takové specializované činnosti, jako je čtení.

3. Porozumění

Některé z informací, která jsou vnímány, jsou také **pochopeny**. To, zdali posluchač informacím porozumí, závisí na tom, zda je schopen dát vnímané informace do smysluplného kontextu, tedy kontextu, který je založen na **pochopení logických vztahů a chápání příčiny a následku**.

Je důležité ujasnit si **přesný význam požadavků**, které mají být vyřknuty tak, aby jejich význam stejně **chápal obě strany**. Tato strategie je využita v určitých právních tradicích, kdy je potřeba ujistění, že zákon je aplikován stejným způsobem.

Výchozí bod pro dosažení vzájemného porozumění v interkulturní komunikaci je **komplikovaný**. Vzájemné porozumění může být zlepšeno pouze pečlivým sledováním jiných automatických prvků komunikace a souvislostí. Jinými slovy je pro porozumění nejdůležitější **vybudování citu pro poznání situací**, ve kterých si dva lidé z různého kulturního prostředí nemusí rozumět.

4. Další reakce

K procesu porozumění přiřazujeme ještě **emoční a postojové reakce**. Inklinujeme pak k tomu, **odrážet pocity a emoce k obsahu** toho, co slyšíme a směrem k osobě, která mluví. Takoveto ovlivňování reakcí emocemi existují mezi všemi lidmi ve všech komunikačních situacích. Pokud nerespektuji osobu X, pak to, co X říká, nemůže být pravda. A naopak, pokud respektujeme osobu X, poté, co X říká, musí být pravda.

Je obtížné kontrolovat emocionální a postojové reakce. **Jsou výsledkem norem a hodnot, které jedinec přijal na základě jeho biologické povahy a jeho výchovy v konkrétním prostředí**. Právě naše emoční a postojové reakce se stávají faktorem, který je velice důležitou částí interkulturní komunikace. Díky tomuto faktoru se otevírá prostor k nedorozuměním spojeným s ukvapenými emocionální reakcemi. Pokud jsou tyto reakce negativní, mohou vést z malých nedorozumění až k vytvoření předsudků, podezření, nechuti a diskriminace. Stejně tak ale mohou být tyto reakce pozitivní, jako je například touha či zájem. Pozitivní reakce mohou vést k rychléjšímu vytvoření dobrého kontaktu mezi stranami.

INTERAKTIVNÍ ROVINA

Jedná se o chování zohledňující interakci **mezi odesílatelem a přijímajícím**, a to především v těchto aspektech:

1. Posloupnost interakcí

Tento pojem je odvozen od skutečnosti, že konkrétní typ komunikace může mít řadu odlišných etap. **Počáteční sekvencí** jsou **pozdravy, představování a rutiny** pro otevírání kanálů mezi odesílatelem a příjemcem. Například slovo, které se v dané kultuře používá při zvednutí telefonu, se liší. Různé kultury a jazykové oblasti se značně liší, pokud jde o tom, kolik tělesného kontaktu je povoleno při pozdravu a úvodních rutinách v různých situacích. V relativně neutrálních situacích může tělesný kontakt zcela chybět, jako je tomu v Číně, nebo se využívá jen potřesení rukou, běžné třeba ve Švédsku. Například ve Francii je ale možné, že vás při uvítání, kromě potřesení ruky, obejmou a políbí na tvář. Stejně tak můžeme pozorovat rozdíly a preference v závěrečných sekvencích, jako je loučení.

Dále si můžeme vyjmenovat **základní prvky posloupnosti** interakcí v příkladové situaci, kdy jedinec hledá radu a komunikuje tak s určitým „poradcem“. (pozn.: opět záleží na kulturním prostředí země):

Uvítání, Úvod, Identifikace problémů, Shromáždění příslušných informací, Návrhy, Diskuse, Závěr, Shrnutí, Loučení.

Počet zahrnutých aktivit a pořadí, ve kterém přicházejí, se **může lišit v závislosti na specifických charakteristických vlastnostech poradce a osoby, která žádá radu**, stejně jako na vztahu mezi nimi.

2. Osobní prostor

Osobním prostorem se v neverbální komunikaci zabývá proxemika. Jedná se o vyjádření vztahu mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě komunikující subjekty zaujímají. Rozlišujeme především:

vertikální vzdálenost, rozdíl ve výši očí dvou stojících lidí (nebo stojícího a sedícího člověka) a **horizontální vzdálenost**, která se dělí na 4 zóny.

Intimní zóna: do 30-45 cm (pouze pro nejbližší-partnery, děti, členy rodiny),

Osobní zóna: 45-70 cm (komunikace s přáteli, blízkými kolegy),

Sociální zóna: 1,2-3,6m (sociální události-pracovní a obchodní schůzky, jednání),

Veřejná zóna: 3,6-7,6m (vystoupení na veřejnosti, přednášející profesor, herci na scéně).

Allan Peas v knize **Řeč těla**: "...požadovaný **osobní prostor se odvozuje od hustoty zalidnění oblasti**, v níž dotyčný člověk **vyrůstal**. Lidé vychovaní v řídké osídlených venkovských oblastech potřebují více osobního prostoru než lidé vychovaní v hustě zalidněných městech." Podle podání ruky tak můžeme určit, odkud člověk pochází, zda z města či z vesnice.

Osobní prostor ve světě. Zatímco lidé ze severní části Evropy jsou při sociální interakci s lidmi (mimo rodinu a blízké přátele) spíše odměření a zdrženliví, lidé ze Středomoří patří k těm nejvíce přívětivým. Lidé ze severovýchodní a východní Asie patří k těm, kteří se nejvíce vyhýbají dotekům. Zbytečným dotekům se dokonce vyhýbá většina obyvatel Asie a například a dotýkat se hlavy někoho jiného je tradičně považováno za velmi neslušné.

Obecně platí, že lidé z arabských zemí, jižní Evropy a Jižní Ameriky mají tendenci při konverzaci stát blíže k sobě, kdežto lidé z USA a severní Evropy vyžadují větší vzdálenost.

3. Zpětná vazba

Zpětná vazba je jedním z klíčových prvků mezilidské komunikace. Zpětnou vazbu můžeme definovat jako **cyklus příčin a následků**. Obecně řečeno, **naše chování způsobuje určitou reakci lidí kolem nás a ta zpětně ovlivňuje změny** v našem dalším jednání.

Zpětnou vazbu rozdělujeme na **pozitivní** a **negativní**.

Pozitivní: naše chování je okolím **oceňováno a podporováno**. Nemáme nejmenší potřebu na svých projevech cokoli měnit.

Negativní: naše jednání vyvolává negativní reakce, může být impulsem pro **zamyšlení** se nad sebou a **motivací** zachovat se příště jinak.

Základy použití: **Ujasnit si, co chceme druhému říct**, vždy **jednat slušně**, vidět problémy očima svého protějšku, **naslouchat**, být vždy otevřený, ověřit si, zda náš **protějšek rozumí** našim připomínkám.