

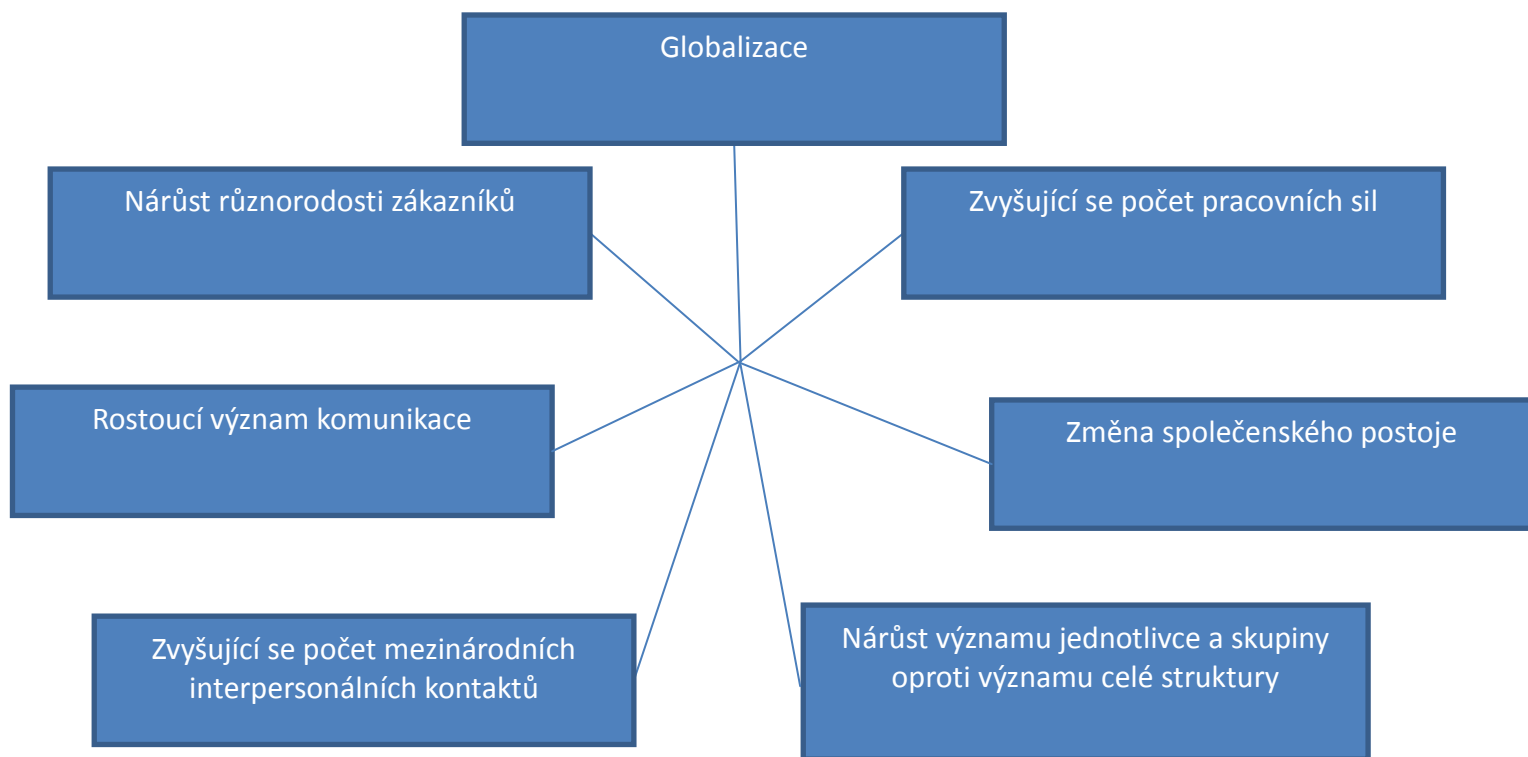
Multikulturní komunikace

Multikulturní komunikace	1
1.1 Co znamená multikulturalismus?	1
1.2 Význam jazyka	2
1.3 Jak kultura ovlivňuje komunikaci?.....	3
1.4 Kulturní dimenze	4
1.5 Nonverbální komunikace v multikulturní komunikaci	5
1.6 Kulturní citlivost.....	5
1.7 Časté chyby v multikulturní komunikaci.....	6

1.1 Co znamená multikulturalismus?

Kultura je ucelený myšlenkový systém, který odlišuje členy jedné skupiny od druhé. **Každá mezilidská aktivita, tedy i multikulturní komunikace, je kulturou významně ovlivněna.** Snahou multikulturní komunikace je reagovat na situaci setkání rozmanitých kultur, ke které dochází v současné evropské a světové společnosti vlivem migrace a globalizace. Rovněž dochází k novému profilování subkultur.

Vzniklá situace klade zvýšené nároky na uskutečnění dialogu napříč těmito kulturami. **Jedním z aktuálních požadavků kladených na naši současnou společnost je proto požadavek multikulturní komunikace.** Jejím úkolem není vytvoření univerzální kultury, ale umožnění takového dialogu, který překračuje hranice etnicity, náboženství, rasy či pohlaví nebo společenských tříd. Jedinečnost kultury každé země determinuje celou řadu okolností ve všech sférách života lidí, mimo jiné ovlivňuje např. způsob komunikace mezi lidmi, postup při výběru či hodnocení zaměstnanců ve firmě, způsob prodeje výrobků, jejich design, marketing atd. Pro úspěšné podnikání u nás i v zahraničí je dnes naprosto nevyhnutelné, aby odpovídající pracovníci správně pochopili kulturní odlišnosti svých zahraničních partnerů, spolupracovníků, zaměstnanců či zákazníků, zvláště z pohledu chování, hodnot, náboženství, jazyka aj. a tyto nové poznatky zahrnuli do vzájemné komunikace.



Obrazek 1. : Hlavní faktory ovlivňující mezikulturní komunikaci

Nedostatek znalostí odlišné kultury může mít za následek vážná pochybení, která mohou narušit partnerské, pracovní či obchodní vztahy nebo dokonce mohou druhou stranu urazit. Co země, to jiná gesta, jiné symboly, jiné formy sdělení, jiný styl reklamy. Ze strany firem je dnes naprosto pochopitelně kladen značný důraz také na jazykovou vybavenost svých zaměstnanců. Výhody, které s sebou přináší znalost cizích jazyků, jsou nesporné. **Jazyk je jedním ze subsystémů kultury, jazykové vyjádření je nástrojem poznávacího procesu.**

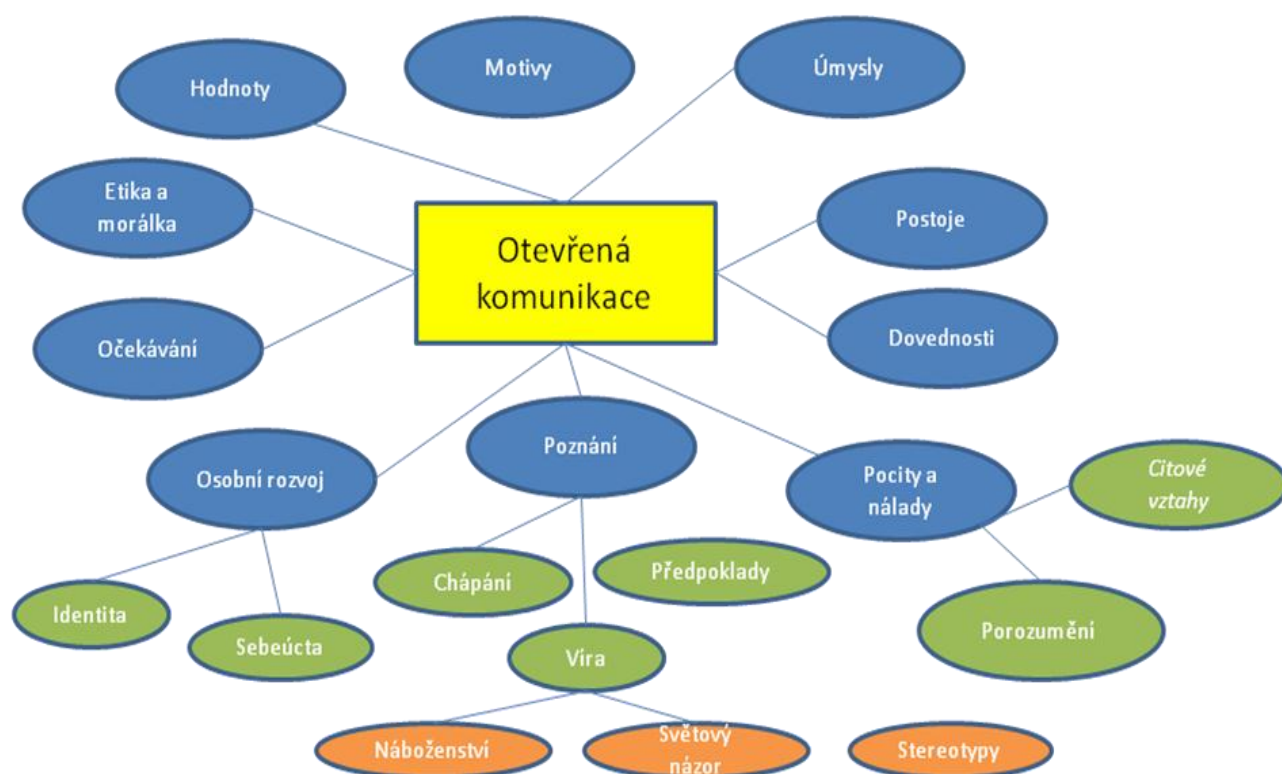
1.2 Význam jazyka

Mezi jazykem a kulturou je bezpochyby silná interakce a z toho je patrný vliv jazyka na vnímání světa, vývoj názorů a myšlenek. Například v židovském náboženství je Boží jméno tabu. V tomto případě se tedy náboženské myšlení odráží v jazyce; kultura se projevuje prostřednictvím sebe samé. Při používání cizího jazyka je pravděpodobné, že některé předávané informace budou ztraceny či zkresleny. Při překladu se může základní podstata sdělení pozměnit. Vzhledem k této skutečnosti znalost cizího jazyka předchází využívání dalšího zprostředkovatele

v komunikaci (tlumočník, překladatel, třetí jazyk). Na druhou stranu naše snaha komunikovat s někým z odlišného kulturního prostředí v jeho mateřském jazyce může také značně přispět k upevnění ať už pracovního či jiného vztahu.

1.3 Jak kultura ovlivňuje komunikaci?

Komunikace není nic jiného než forma chování. **Naše komunikační schopnosti tedy můžeme rozvíjet, pokud budeme správně analyzovat faktory, které ovlivňují chování našeho komunikačního partnera.** Pro úspěšnou analýzu je třeba se zabývat tzv. vnitřní faktory, které nám pomáhají předvídat chování druhé strany a rovněž nám můžou pomoci toto chování pochopit. Mezi vnitřní faktory řadíme hodnoty, pocity, názory, předpoklady, očekávání, postoje, dovednosti, sebeúctu a řadu dalších.



Obrazek 2.: Vnitřní faktory v multikulturní komunikaci

1.4 Kulturní dimenze

V rámci multikulturní komunikace by měla být zvláštní pozornost věnována čtyřem klíčovým oblastem, tzv. kulturním dimenzím. **Pokud jsou tyto dimenze správně pochopeny, nejenže usnadňují celou komunikaci, ale zvláště pomáhají vyvarovat se chyb, které by mohly z dlouhodobého hlediska snížit naši důvěryhodnost a pozitivní postoj druhé strany.**

❖ *Vztah k autoritě – vzdálenost moci*

Dimenze vztahu k autoritě měří míru nerovnosti, která je v dané společnosti očekávána, akceptována a upřednostňována.

❖ *Maskulinita, feminita*

Dimenze maskulinity a feminity se zaměřuje na obecné hodnoty ve společnosti, diferencuje na základě přístupu k obecným cílům a smyslu života. Tzv. maskulinní kultury se orientují na výkon a úspěch, hrdinství či pokrok. Naopak feminní kultury se zaměřují na mezilidské vztahy, péči o sebe, jiné lidi i prostředí, kvalitu života.

❖ *Vztah k nejistotě – vyhýbání se nejistotě*

Dimenze vyhýbání se nejistotě se zaměřuje na zacházení společností s neurčitostí, reakce na nejistotu a nebezpečí a interpretaci budoucnosti. Index vyhýbání se nejistotě vyjadřuje míru, v jaké jsou jednotlivé kultury ochotny tolerovat nejistotu a jakou mají potřebu předcházet a zabraňovat situacím, které nejistotu vyvolávají.

❖ *Individualismus vs. kolektivismus*

Dimenze individualismu či kolektivismu zachycuje, v jaké míře lidé v dané kultuře jednají jako nezávislí jednotlivci či jako členové sociálních skupin.

1.5 Nonverbální komunikace v multikulturní komunikaci

Nonverbální komunikace je souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána člověkem k jiné osobě nebo lidem. **Prostřednictvím nonverbální komunikace si s druhými lidmi předáváme informace o tom, jak vnímáme sami sebe, jak svého partnera, jaké jsou naše vlastních emoce, napětí a rozpoložení.** Nonverbální signály vysíláme většinou podvědomě a stejně tak je i přijímáme. V oblasti multikulturní komunikace je třeba věnovat zvláštní pozornost několika prvkům, kterými jsou:

- řeč těla,
- proxemika,
- vzhled,
- posturologie,
- oční kontakt,
- paralingvistika,
- symboly.

1.6 Kulturní citlivost

Prioritou multikulturní komunikace je zajistit, aby člověk pocházející z jiného kulturního prostředí nebyl v komunikačním procesu poškozen, napadán či nepochopen, ať už vědomě či nevědomě. **Kulturní citlivost pomáhá odstranit problémy, které má většina lidí s chápáním zvláště nonverbálních signálů jiných kultur.** Pokud považujeme chování druhých za nenormální, nepředvídatelné a nepochopitelné, nemůžeme budovat důvěru a dlouhodobé vztahy. Na druhé straně schopnost pochopit a uznat jinou kulturu často přináší mimo jiné finanční zisk, pracovní příležitosti a vyhlídky na pokrok.

1.7 Časté chyby v multikulturní komunikaci

V multikulturní komunikaci existuje celá řada úskalí, která vyplývají z odlišných kulturních prostředí a na která se každá kultura dívá z jiného pohledu. Mezi citlivé oblasti v multikulturní komunikaci patří:

- téma rozhovoru,
- mlčení při rozhovoru,
- přerušení rozhovoru,
- humor v rozhovoru,
- struktura rozhovoru.

V současné multikulturní společnosti by si každý měl osvojit vnímání kultury jako projevu specificky lidské činnosti, která člověku zpřístupňuje svět, poskytuje mu orientaci a uspořádává jeho život. Měl by být obeznámen také s tím, že všechny kulturní jevy jsou podmíněné a že se odvíjejí od mnoha různých faktorů a ve vzájemné interakci. Je potřeba si být vědom společné lidské vzájemnosti.

GUIRDHAM, M. Communicating across Cultures at Work, Second edition, Published by Palgrave Macmillan 2005, ISBN-13: 978–1–4039–1349–4

HOFSTEDE, G. HOFSTEDE J. Cultures and Organizations: Software of the Mind, 2nd. Edition, McGraw – Hill USA, 2005 ISBN 0-07-143959-5