



# Koncepcia výučby medzikultúrnej komunikácie Fázy medzikultúrnej prípravy

Viktória Marková, Katedra jazykov a kultúr krajín Východnej Ázie, FiF Univerzity  
Komenského Bratislava, [vikuska2000@hotmail.com](mailto:vikuska2000@hotmail.com)

MARKOVÁ, Viktória. A Conception of Teaching Intercultural Communication Steps of Intercultural Training. *Individual and Society*, 2007, Vol. 10, No. 4.

Intercultural communication is a relatively new discipline among social sciences in Slovakia, though in many countries it has been studied for more than four decades. Its importance has risen along with global changes that has affected our society, however, as we presented, the Slovak are seen as rather intolerant towards other (different) cultures and have problems with adjustment to a life in a multicultural society. Therefore, there is a need for an intercultural research and application of its theories as well as for wider opportunities for Slovak students to study it.

Intercultural Communication. Intercultural Training

## 1. Medzikultúrna komunikácia na Slovensku. Význam jej výučby

S istou mierou zveličenia možno tvrdiť, že história medzikultúrnej komunikácie siaha do dôb, kedy došlo k prvým stretom ľudských spoločností. Potreba jej skúmania v súčasnosti nepochybne súvisí s rapídne narastajúcim počtom a významom medzikultúrnych kontaktov. Samovar a Porter (2000) uvádzajú, že k tomuto nárastu významne prispievajú najmä moderné technológie v podobe možností dopravy a komunikačných systémov, globalizácia ekonomiky a zmeny v migrácii obyvateľstva planéty. Zvyšujúci sa záujem o medzikultúrnu komunikáciu je prirodzeným dôsledkom týchto zmien, preto sme za ostatné roky zaznamenali vo svete pribúdajúce množstvo publikácií z oblasti výskumu i aplikácie teoretických koncepcií.

V súlade s celosvetovým trendom prechádza transformáciou i naša spoločnosť. Zmeny, ktorými prešla v ostatných dvoch desaťročiach, sa do veľkej miery spájajú s „otvorením sa okolitému svetu“, so všetkými pozitívnymi i negatívnymi dôsledkami. Vzástol počet medzikultúrnych kontaktov, do ktorých sa dostávajú nielen ľudia, ktorí cestujú za hranice, ale i tí, ktorí zostávajú doma. Vieme efektívne komunikovať s príslušníkmi iných kultúr? Dokážeme byť otvorení inému (odlišnému, cudziemu) a tolerovať odchýlky od našej (kultúrnej) normy? Prešiel aj prístup ľudí k cudzincom a cudzím kultúram zmenou? A ako nás a naše komunikačné správanie vnímajú cudzinci? Čo je najčastejšou príčinou medzikultúrnych nedorozumení? Aj tieto otázky môže zodpovedať vedný odbor medzikultúrna komunikácia.

Výskum v oblasti medzikultúrnej komunikácie na Slovensku sa realizuje na niekoľkých inštitúciách potvrdzujúc jej interdisciplinárny charakter. Jeho výsledky sú publikované napríklad v odborných časopisoch Jazykovedného ústavu Ľ. Štúra SAV, v časopise Human Affairs (Kabinet výskumu sociálnej a biologickej komunikácie SAV) alebo v zborníkoch z konferencií uskutočnených na pôde Ekonomickej univerzity. Možnosti štúdia medzikultúrnej komunikácie sú však obmedzené. V ostatných rokoch sa jej poznatky využívajú najmä v príprave absolventov ekonomických odborov, resp. diplomatov.

Nie sú nám známe žiadne pôvodné publikácie, skriptá či študijné materiály v rámci disciplíny určené tým, ktorí majú záujem získať základné vedomosti alebo prejavujú hlbší záujem o štúdium medzikultúrnej komunikácie.

Možno argumentovať, že Slovensko nie je „melting pot“, ako sa označujú Spojené štáty americké, a nemožno nás porovnávať ani s multikultúrnymi spoločnosťami, ako je Francúzsko či Veľká Británia. Je pochopiteľné, že medzikultúrna výchova má v týchto krajinách dlhšiu históriu i opodstatnenie. Domnievame sa však, že význam medzikultúrnej prípravy sa v našej spoločnosti zanedbáva. Podľa mediálnych správ narastá počet príslušníkov iných kultúr, ktorí k nám v súvislosti so vzrastajúcimi investíciami prichádzajú žiť a pracovať, prechodne alebo trvalo tu žije množstvo imigrantov. Ich deti navštevujú slovenské školy, študuje u nás veľa zahraničných študentov. A navyše, komunikácia s početnou maďarskou a rómskou menšinou nie je bezproblémová. Je to len zopár príkladov toho, že multikultúrna výchova má a bude mať svoje opodstatnenie.

Tu vidíme priestor pre školy a vzdelávacie inštitúcie, i pre médiá. Poznatky z oblasti medzikultúrnej komunikácie neslúžia iba tým, ktorí sa pripravujú na život v zahraničí. Bežní ľudia sú neraz zaťažení predsudkami a stereotypným vnímaním iných kultúr a ich príslušníkov a svojím správaním prispievajú k vzniku kultúrneho šoku u seba i druhých. Je zrejme, že mnohí z nás nie sú pripravení na stretnutia s odlišnými kultúrami. Podľa nášho názoru je jednou z mnohých úloh škôl, vzdelávacích inštitúcií a médií zvyšovanie medzikultúrnej tolerancie a pochopenia u všetkých členov spoločnosti, vo zvýšenej miere u tých, ktorí prichádzajú do intenzívneho kontaktu s príslušníkmi iných kultúr (napríklad v rámci svojho zamestnania).

Na ilustráciu potreby poznatkov z medzikultúrnej komunikácie v našej spoločnosti uvádzame príklady z médií: Denník SME (8. 11. 2004) informoval o prísnej azylovej politike Slovenska. Miera priznania statusu utečenca na Slovensku je podľa hovorkyne UNHCR najnižšia na svete, hoci azylový systém máme porovnateľný s inými krajinami. Za jeden z dôvodov nízkeho počtu tých, ktorým sa azyl podarí získať, je považované nedostatočné zdôvodnenie toho, prečo osoba o azyl žiada, resp. nesplnenie podmienok pre udelenie azylu. Sahraa Karimi z Afganistanu, ktorej sa azyl podarilo získať, však poukázala i na nedostatočné vedomosti o iných kultúrach a živote v nich tých, ktorí o žiadostiach rozhodujú.

UNHCR zrealizoval v roku 2005 reprezentatívny prieskum verejnej mienky „Postoje obyvateľov SR k utečencom“ (2) Výsledky naznačujú „zmiešané postoje Slovákov voči utečencom. Hoci ich názory poukazujú na istý stupeň solidarity voči tejto skupine ľudí, zároveň odrážajú rôzne obavy a vážne výhrady voči prítomnosti utečencov na našom území. Celkovo však možno pozorovať nepatrné zmiernenie negatívnych postojov oproti predchádzajúcim rokom.“ V rámci Európy sme boli označení za krajinu „pomernie značne intolerantnú a naklonenú marginalizácii.“ „Aj podľa názorov samotných utečencov, Slováci ešte stále nie sú veľmi zvyknutí žiť v multietnickej a multikultúrnej spoločnosti.“

Katedra jazykov a krajín Východnej Ázie, Filozofická fakulta UK v Bratislave od roku 1994 ponúka možnosť študovať medzikultúrnu komunikáciu v spojení so štúdiom japonského, resp. čínskeho jazyka. Podľa našich vedomostí je to zatiaľ jediná možnosť tohto druhu na Slovensku. Zistenia prezentované v predchádzajúcich paragrafoch i záujem študentov ukazujú, že medzikultúrna komunikácia si nachádza svoje pevné miesto medzi sociálnymi vedami. Možnosť aplikovať jej teoretické koncepcie v praxi a empiricky dokázať ich platnosť (napríklad meraním efektivity medzikultúrneho tréningu) ju zároveň priamo spája s každodenným životom jednotlivca v spoločnosti.

V tomto článku prezentujeme našu koncepciu výučby medzikultúrnej komunikácie, jej ciele a jednotlivé fázy medzikultúrnej prípravy. Vzhľadom k nedostatku študijných textov a pôvodných slovenských publikácií ponúkame výber materiálov od renomovaných odborníkov pre každú z fáz prípravy. Naším cieľom je stručne oboznámiť odbornú verejnosť s medzikultúrnou komunikáciou ako vednou disciplínou a jedným z možných prístupov k jej výučbe.

## **2. Medzikultúrna komunikácia ako odbor sociálnych vied**

Medzikultúrna (alebo tiež interkultúrna) komunikácia patrí i vo svete medzi pomerne mladé odbory štúdia. Počiatky jej formálneho skúmania sú v 40. rokoch 20. storočia, kedy bola súčasťou jazykovej a kultúrnej prípravy amerických diplomatov. Z tohto prostredia čerpal i E. T. Hall vo svojej knihe „The Silent Language“ vydané v roku 1959, ktorá sa stala východiskom mnohých ďalších prác z oblasti medzikultúrnej komunikácie (Jandt, 2001). Odborníci sa začali dôkladnejšie zaoberať štúdiom komunikácie v kontexte kultúry a zároveň skúmaním kultúry z hľadiska zákonitostí komunikácie.

Medzikultúrna komunikácia je interdisciplinárna. Vychádza z medzikultúrnej psychológie, ktorá využíva poznatky mnohých ďalších vedných odborov, napríklad etnopsychológie a sociálnej psychológie, sociológie, etnológie a etnografie, kultúrnej antropológie a psychologickéj antropológie, sociolingvistiky, historických vied, demografie, atď. (Průcha, 2004). Jej definícia podľa Průchu (2004, s. 19) znie nasledovne:

„Medzikultúrna psychológia je svojou podstatou komparatívna veda: popisuje a porovnáva vlastnosti a procesy ľudskej psychiky v závislosti na kultúrnych faktoroch založených na odlišnosti etníc, národov, rasových, náboženských či jazykových skupín. Psychologické skúmanie kultúrnych faktorov sa zameriava na variabilitu vyskytujúcu sa medzi týmito spoločnosťami, ktorá sa prejavuje v kognitívnych procesoch (v myslení, poznávaní sveta), v interpersonálnom správaní sa a komunikácii ľudí, v hodnotových orientáciách, v postojoch a predsudkoch, vo výchovných štýloch rodín a škôl atď. Cieľom tohto skúmania je jednak identifikovať a popísať existujúce kultúrne javy a procesy a začleniť ich do súhrnnej explanácie ľudských skupín a ich správania (cieľ vedecký), jednak vytvárať podklady pre aplikácie výskumných nálezov a teoretických vysvetlení vo sférach spoločenskej činnosti (cieľ praktický).“

Oblasť aplikácie nálezov medzikultúrnej psychológie je široká: vzdelávanie, zdravotníctvo, obchod, cestovný ruch, diplomacia atď.

„Kultúre sa učíme, pôsobíme v nej, šírime ju a zachovávame prostredníctvom komunikácie“ (Samovar, Porter, Stefani, 1998, s. 22). Spojenie štúdia kultúry a komunikácie sa ukázalo ako opodstatnené. Samovar a Porter (2000) hovoria o týchto dvoch elementoch ako o neoddeliteľných a nazývajú ich hlasom a ozvenou, pričom je ťažké určiť, ktorý je hlasom a ktorý ozvenou, čo dokazuje aj ich charakteristika kultúry. Tvrdia, že kultúra nie je vrodená, osvojujeme si ju učením; prenáša sa z generácie na generáciu a tak sa zachováva; vychádza zo symbolov; je dynamickým systémom podliehajúcim zmene; je etnocentrická. V každej z týchto charakteristík možno nájsť priamu súvislosť s komunikáciou.

„Medzikultúrna komunikácia je komunikácia medzi ľuďmi, ktorých kultúrne vnímanie a systém symbolov sú natolko odlišné, aby zmenili komunikačnú situáciu.“ (Samovar, Porter, Stefani, 1998, s. 48). Má rôzne formy: medzirasová, medzietnická a intrakultúrna. Pri stretnutí príslušníkov rôznych kultúr a ich vzájomnej výmene a zdieľaní informácií, myšlienok alebo pocitov sa stretávajú rôzne aspekty samotných kultúr, ktoré majú vplyv na všetky oblasti ľudského života. Jednotlivé elementy kultúr nemožno od seba oddeliť, pretože ich pôsobenie je veľmi komplexné.

Medzikultúrna komunikácia je vo svete v súčasnosti reprezentovaná množstvom odborných publikácií. Väčšina inštitúcií, ktoré sa venovali a venujú výskumu v oblasti medzikultúrnej komunikácie, sídlia v USA. Dlhodobá kultúrna jednostrannosť výskumu v tejto oblasti však zákonite viedla k potrebe skúmania medzikultúrnej komunikácie i v iných (než americkom) kultúrnych kontextoch. Dnes nachádzame významné pracoviská i v Európe alebo v Ázii, i keď ich je stále pomerne málo. Medzi najvýznamnejšie svetové inštitúcie patria The Intercultural Communication Institute, Portland, USA; California State University, Fullerton, USA; Nihon University, Mishima, Japonsko.

Vo svete ponúkajú vysoké školy štúdium medzikultúrnej komunikácie zväčša ako súčasť študijného odboru Komunikácia alebo Medzikultúrnych štúdií. Na Slovensku možno medzikultúrnú komunikáciu študovať iba na Katedre jazykov a kultúr krajín Východnej Ázie a to v ojedinelej kombinácii so štúdiom jazyka - japonského, resp. čínskeho. Táto možnosť existuje od prvej polovice deväťdesiatych rokov 20. storočia a zatiaľ ju absolvovali 2 cykly poslucháčov. O medzikultúrnú komunikáciu je záujem aj medzi poslucháčmi iných odborov, preto bola ponúkaná i v rámci celouniverzitných prednášok.

### **3. Medzikultúrna komunikácia v kombinácii so štúdiom cudzieho jazyka**

Ako sme spomenuli, spojenie štúdia medzikultúrnej komunikácie a jazyka na vysokoškolskej úrovni nie je obvyklé, cudzie jazyky sa ponúkajú zväčša s literatúrou alebo kultúrou. Ak vnímame jazyk ako nástroj komunikácie a zároveň ako súčasť kultúrneho dedičstva národa a zrkadlo sociálnej reality relevantnej pre danú kultúru, potom sa táto kombinácia javí ako prirodzené spojenie štúdia „nástroja“ a zároveň „návodu“ na jeho správne použitie. Ovládanie cudzieho jazyka predpokladá jeho vnímanie v širšom sociolingvistickom kontexte a schopnosť používať ho spôsobom, ktorý vedie k harmonickému a efektívnemu priebehu komunikácie. Poznatky z medzikultúrnej komunikácie sa tak nevyhnutne stali (alebo by sa mali stať) súčasťou štúdia jazykov, i keď zväčša nie je samostatne vyčlenená či pomenovaná.

Z pohľadu štúdia medzikultúrnej komunikácie má jazyk významnú úlohu pri skúmaní a porovnávaní kultúr. Jazyk ako súbor symbolov sa riadi istými pravidlami, ako tieto symboly spájať. Symboly i pravidlá sú

špecifické pre danú kultúru a odrážajú spôsob, akým je v tejto kultúre vnímaná realita (Samovar, Porter, Stefani, 1998, s. 123). Kultúra priraduje symbolom významy, ktoré si jednotlivec osvojuje rovnako, ako sa učí pravidlám ich spájania. Prostredníctvom jazyka a jeho použitia tak možno získať obraz o konkrétnej kultúre, napr. o vzťahu jednotlivca a skupiny, význame jej sociálnej hierarchie, hodnotovom systéme a pod.

Štúdium medzikultúrnej komunikácie na našom pracovisku tvorí teoretická časť - nazveme ju medzikultúrna príprava a praktická časť - medzikultúrny tréning. Sú to navzájom sa prelínajúce, doplňujúce a neoddeliteľné zložky. Naším cieľom je poskytnúť poslucháčom komplexný pohľad na medzikultúrnu komunikáciu ako na jeden z odborov sociálnych vied, jej výskumné pole, stav súčasného výskumu a vybrané teoretické koncepcie. Podporujeme záujem o iné kultúry, pomáhame rozširovať kultúrne všeobecné i kultúrne špecifické poznatky a rozvíjať predpoklady pre úspešný vstup do medzikultúrnych interakcií (medzikultúrna citlivosť, flexibilita, nepredpojatosť, hovoríme o nich v nasledujúcich častiach článku). Vedeíme poslucháčov k medzikultúrnej gramotnosti.

#### **4. Medzikultúrna citlivosť - kľúčový cieľ výučby medzikultúrnej komunikácie**

Pri výučbe medzikultúrnej komunikácie sa spravidla sleduje jeden základný cieľ - „scitlivenie“ študentov k prejavom iných kultúr vo vzájomných interakciách. Inými slovami, prostredníctvom vhodných metód sa u študentov zvyšuje prah medzikultúrnej citlivosti ako kľúčovej schopnosti a predpokladu pri kontaktoch s inými kultúrami, resp. živote v inej kultúre. „Medzikultúrna citlivosť sa vo všeobecnosti vzťahuje k 'citlivosti voči významu kultúrnych rozdielov a voči názorom ľudí v iných kultúrach'“ (Bhawuk, Brislin, 1992, s. 414). V úvode akéhokoľvek medzikultúrneho tréningu je potrebné zistiť, do akej miery sú poslucháči citliví voči iným kultúram. Na tento účel bolo empiricky overených niekoľko testov vyvinutých na základe predpokladu, že medzikultúrna citlivosť možno merať (napríklad ICSI - the Intercultural Sensitivity Inventory, autori: Bhawuk, D.P.S. a Brislin, R., IDI - the Intercultural Development Inventory, autori: Hammer, M. a Bennet, M.). Takto získané údaje sa dajú následne využiť pri práci s poslucháčmi, pri príprave a lepšom zacielení medzikultúrnych cvičení, pri porovnávaní úrovne, resp. miery zvýšenia citlivosti a pod.

Na základe týchto poznatkov sme si stanovili podobný cieľ - poznať a zvyšovať medzikultúrna citlivosť. Domnievame sa, že vytvára základy, na ktorých možno budovať ďalšie medzikultúrne zručnosti. Tvorí os nášho medzikultúrneho tréningu. Význam medzikultúrnej citlivosti zhrnieme v citáte Bhawuka a Brislina (1992, s. 416): „Aby boli ľudia efektívni v inej kultúre, musia sa o iné kultúry zaujímať, byť dostatočne citliví, aby si všimli kultúrne rozdiely, a tiež ochotní prispôbiť svoje správanie na znak úcty voči príslušníkom iných kultúr. Prijateľný termín, ktorý zhrnie tieto ľudské vlastnosti je medzikultúrna citlivosť a my navrhujeme, že môže byť tiež predpovedou účinnosti.“

#### **5. Fázy medzikultúrnej výchovy a ich účel**

Ako sme už naznačili, spojenie výučby jazyka a medzikultúrnej komunikácie poskytuje študentom možnosť získať popri štúdiu cudzieho jazyka i také medzikultúrne vedomosti a zručnosti, aby dokázali s jazykom efektívne pracovať a fungovať v komunikácii s inými kultúrami. Tieto zručnosti sa možno naučiť podobne, ako sa dá naučiť cudzí jazyk, preto odborníci vypracovali rôzne tréningové programy, ktoré možno realizovať aj v pôvodnom kultúrnom prostredí poslucháčov.

Hofstede (1994) uvádza, že existujú dva spôsoby, ako sa učí medzikultúrna komunikácia: jeden je tradičný s dôrazom na špecifické vedomosti o konkrétnej kultúre (často spojený s výučbou jazyka danej kultúry) a druhý spôsob kladie dôraz na uvedomenie si a spoznanie kultúrnych odlišností vo všeobecnosti. Domnievame sa, že tieto spôsoby možno kombinovať, najmä ak sa využívajú počas dlhodobého kurzu. Naše pracovisko využíva oba spôsoby, ktoré sa prelínajú v rámci viacerých ponúkaných predmetov.

Výučba medzikultúrnej komunikácie prebieha niekoľkými fázami. Podľa Hofstedeho (1994) skúseností sa delí na: 1. fázu uvedomenia (awareness), 2. fázu vedomostí (knowledge) a 3. fázu zručností (skills). Brislin (1994) hovorí o štyroch krokoch medzikultúrnej prípravy: 1. uvedomenie (awareness), 2. koncepty (concepts), 3. emócie (emotions) a 4. správanie sa (behaviour).

Na základe týchto poznatkov a sledujúc cieľe, ktoré sme si vytýčili, delíme výučbu na štyri nasledujúce fázy. Tieto fázy nie sú chronologicky usporiadané, navzájom sú prepojené a často sa realizujú súčasne počas výučby. Domnievame sa, že sú neoddeliteľné a efektívna výučba medzikultúrnej komunikácie predpokladá ich realizáciu.

### **1. seba-poznanie a seba-uvedomenie**

„ ... čím efektívnejšie chceme komunikovať, tým viac sa zaujímame o to, ako fungujeme“ (Ružičková, 2001, s. 19). Základom úspešnej komunikácie je poznanie seba samého a ochota pracovať na sebe s cieľom zlepšiť svoje komunikačné schopnosti, zručnosti a ďalšie predpoklady. Schopnosť komunikácie je človeku prirodzene daná, ale možno ju zdokonaľovať. Podmienkou je poznanie spôsobu, akým komunikujeme, s akými očakávaniami vstupujeme do komunikácie, ako vnímame seba a partnera v komunikácii, aké sú naše dispozície pre úspešnú a harmonickú komunikáciu. Nemenej dôležité je rozoznať, čo sa skutočne komunikuje.

„Sebapoznanie pokladáme za reálny základ medzikultúrnej komunikácie. ... Bez neho sa komunikujúci prediera cez spleť nedorozumení, ktoré v svojej podstate ani tak nesúvisia s medzikultúrnou komunikáciou ako s komunikáciou daného človeka so sebou. Keď je táto komunikácia chabá, plná nedorozumení a nezodpovedaných otázok, ako môže tento človek vstupovať do komunikácie s iným človekom, navyše s človekom z inej kultúry?“ (Ružičková, 2005, s. 38).

V rámci vyučovania je našou snahou, okrem vyššie spomenutej medzikultúrnej citlivosti, zamerať sa na rozvoj ďalších vlastností napomáhajúcich úspechu v medzikultúrnych kontaktoch, konkrétne sú to flexibilita a nepredpojatosť. Súvisia s potrebou modifikovať svoje správanie sa v prostredí inej kultúry (flexibilita) a so schopnosťou vnímať a správne interpretovať (nie však hodnotiť) javy (napr. správanie sa ľudí) vyskytujúce sa v iných kultúrach (nepredpojatosť) (Bhawuk, Brislin, 1992). Podporujeme otvorenosť voči inému a nepoznanému a toleranciu voči neočakávanému.

Pre túto fázu medzikultúrnej prípravy odporúčame tieto študijné texty:

*Gudykunst, W.B., Ting-Toomey, S., Sudweeks, S., & Stewart, L.P.: Building Bridges. Interpersonal Skills for a Changing World. 1995.*

*Gudykunst, W.B. (Ed.): Bridging Differences. Effective Intergroup Communication. 2004.*

Študijný materiál, ktorý navrhujeme, pochádza, tak ako mnoho iných, od amerických odborníkov. Texty o efektívnej komunikácii medzi jednotlivcami a medzi skupinami sú doplnené množstvom krátkych dotazníkov na otestovanie jednotlivých predpokladov čitateľa na komunikáciu (napríklad miera úzkosti pri komunikácii s cudzincami, používanie stereotypov a pod.) a tiež krátkymi cvičeniami. Ide o prepracovaný materiál, ktorý je zacielený i na neamerického používateľa, hoci istej miere etnocentrizmu sa nemožno vyhnúť. Preto pri práci s ním treba zohľadniť, že ide o pohľad z iného kultúrneho prostredia.

## **2. uvedomenie si vplyvu kultúry**

Medzikultúrna výchova má viesť študentov k uvedomeniu si a porozumeniu základných kultúrnych podobností a odlišností. Východiskom je poznanie vlastného kultúrneho prostredia, hodnotového systému a noriem, ktoré ovplyvňujú správanie sa jednotlivcov v rôznych situáciách. Naše vnímanie reality, jej interpretácia a tomu prispôbené správanie sa jednotlivca sú kultúrne determinované. Vnímame ich však ako jediné správne bez toho, abysme analyzovali, akým spôsobom na toto „naprogramovanie“ vplyva kultúra. Bez poznania vlastnej kultúry nemožno spoznávať iné kultúry, ani im porozumieť. A naopak, konfrontácie s inými kultúrami sú často cestou k spoznaniu tej vlastnej.

V rámci vyučovania možno pracovať s rôznymi materiálmi - etnologickými alebo kulturologickými štúdiami, dokumentárnymi filmami zaoberajúcimi sa vlastnou alebo inou (kontrastnou) kultúrou, kultúrnymi asimilátormi alebo kritickými incidentmi. Pri práci s materiálom zaoberajúcim sa inou (nie vlastnou) kultúrou sa ľahšie identifikujú kultúrne rozdiely a následne sa pomenúvajú typické znaky vlastnej kultúry. Rovnako možno z komparatívnych prác odvodiť charakteristiku vlastnej kultúry. V súvislosti s orientáciou nášho pracoviska možno využiť napríklad tieto materiály:

*Gudykunst, W.B. (Ed.): Communication in Japan and the United States. 1993.*

*Gudykunst, W.B., & Nishida, T.: Bridging Japanese/North American Differences. 1994.*

*Donahue, R.T.: Japanese Culture and Communication. 1998.*

## **3. kultúrne všeobecné a kultúrne špecifické poznatky**

Túto teoretickú časť medzikultúrnej prípravy tvoria všeobecné poznatky o medzikultúrnej komunikácii ako disciplíne sociálnych vied (jej definícia, vymedzenie, základné pojmy, oblasti výskumu,

aplikácie), súčasnom medzikultúrnom výskume, vybraných teoretických koncepciách (napríklad základné dimenzie národných kultúr podľa Hofstedeho, Triandisa a Schwarza). Na základe dimenzií možno porovnávať kultúry a vnímať kultúrne odlišnosti v rozličných kontextoch každodenného života. Prínosné je tiež zaoberať sa niektorými konceptmi (tvár, vzájomná závislosť, potreba sociálnej harmónie), ktoré dokresľujú obraz jednotlivých kultúr a prehlbujú vedomosti o pôvode kultúrnych odlišností. Cieľom je viesť poslucháčov k pochopeniu, čo núti ľudí k istému typu správania sa, čo ovplyvňuje ich správanie sa v styku s inou kultúrou a pod. Významný priestor venujeme neverbálnej komunikácii.

V nadväznosti na získané znalosti sa sústredíme na jednotlivé kultúry. Z pochopiteľných dôvodov nemožno počas medzikultúrneho tréningu obsiahnuť teoretické vedomosti o kultúrach sveta. Medzikultúrna príprava sa zvyčajne orientuje na tie, s ktorými sa predpokladá intenzívny kontakt (v závislosti na poslucháčoch a ich potrebách). Jadrom prípravy na našom pracovisku je preto japonská, resp. čínska kultúra. Našou snahou je rozširovať vedomosti poslucháčov i nad rámec daných kultúr s cieľom podporiť ich vnímanie kultúrnej variability, uvedomiť si pretrvávanie kultúrnych stereotypov a predsudkov a budovať schopnosť tieto stereotypy a predsudky prekonať.

Oblasť informácií o vybranej kultúre volíme tak, aby pomohli poslucháčom efektívne fungovať v medzikultúrnych interakciách. Súčasťou je napríklad oboznámenie sa s hodnotovým systémom kultúry a normami správania sa jej príslušníkov, čo umožňuje predvídať isté situácie a prispôbiť im svoje správanie sa. Harmonickému priebehu komunikácie napomáha i znalosť pravidiel verbálnej i neverbálnej komunikácie.

Vzhľadom k rozsahu poznatkov spomenieme len niekoľko publikácií, ktoré možno v rámci teoretickej prípravy použiť:

*Hofstede, G.: Cultures and Organizations. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival. Software of the Mind. 1994.*

*Triandis, H. C.: Individualism & Collectivism. 1995.*

*Samovar, L. A., Porter, R. E. (Eds.): Intercultural Communication. A Reader. 2000.*

*Samovar, L. A., Porter, R. E., Stefani, L. A.: Communication Between Cultures. 1998.*

*Jandt, F. E.: Intercultural Communication. An Introduction. 2001.*

*Trompennars, F., Hampden-Turner, C.: Riding the Waves of Culture. Understanding Cultural Diversity in Business. 2001.*

*Lebra, T. S.: Japanese Patterns of Behavior. 1976.*

*Lebra, T. S., Lebra, W. (Eds.): Japanese Culture and Behavior. Selected Readings. 1986.*

*De Mente, Boyé.: The Japanese Have a Word for It. The Complete Guide to Japanese Thought and Culture. 1997.*

*Hendry, J.: Understanding Japanese Society. 2003.*

#### **4. schopnosti a zručnosti**

Teoretická časť výučby medzikultúrnej komunikácie tvorí základ pre medzikultúrny tréning, ktorý pomáha budovať potrebné medzikultúrne zručnosti na získanie praktických skúseností pre intenzívne kontakty alebo život v inej kultúre. „Mnohí študenti nemajú vo svojom živote dostatočné medzikultúrne skúsenosti a tak majú ťažkosti pri pochopení faktu, že mnoho ľudí prešlo socializáciou vo veľmi odlišných kultúrach“ (Brislin, 1994, s. 94). V podmienkach akademickej inštitúcie alebo kurzu nemožno študentom poskytnúť medzikultúrnu skúsenosť. Možno ju však aspoň čiastočne nahradiť ponukou vhodných praktických cvičení, pretože „skúsenostné poznanie je nezastupiteľné“ (Ružičková, 2005, s. 7).

Pri intenzívnom kontakte jednotlivca s odlišnou kultúrou je kladený zvýšený dôraz na jeho schopnosť prispôbiť sa novým podmienkam, modifikovať správanie sa podľa situácie a očakávaní partnera v komunikácii. Tieto nároky sa často menia na stresujúce faktory, ktoré vedú k mnohým negatívnym pocitom, psychickým i fyzickým problémom, v extrémnych prípadoch môžu vyústiť do odmietania kontaktu s cudzincami a s cudzími kultúrami. Úlohou medzikultúrneho tréningu je zmiernenie týchto javov, keďže ich úplné eliminovanie nie je možné, najmä v počiatočných fázach života v inej kultúre. Medzikultúrny tréning vedie poslucháčov k správne narábaniu so svojimi emóciami a modifikácii správania sa tak, aby nedochádzalo ku komunikačným zlomom.

Pomocou praktických cvičení možno študentom priblížiť rôzne emócie, ktoré sprevádzajú medzikultúrne interakcie. V cudzom kultúrnom prostredí je emocionálne prežívanie mimoriadne silné a často ovplyvňuje

prirodzené a spontánne reakcie ľudí na rôzne situácie. Ľudia v kontakte s inou kultúrou veľmi intenzívne prežívajú pocity neistoty, nevedia, či je ich správanie primerané, stretávajú sa i s nepriateľským či ľahostajným postojom druhých. Je dôležité porozumieť týmto stavom a vedieť so sebou pracovať.

Nevyhnutnosťou efektívneho a funkčného pôsobenia v inej kultúre je potreba prispôbiť svoje správanie normám tejto kultúry, ak to situácia vyžaduje a týmto spôsobom sa vyhnúť nedorozumeniu a konfliktu. Medzikultúrny tréning dáva návod, v akých situáciách a ako svoje správanie modifikovať. Podporuje medzikultúrnu citlivosť, flexibilitu v správaní sa a schopnosť interpretovať prejavy správania sa a konanie iných bez predpojatosti.

Cvičenia, ktoré medzikultúrny tréning využíva, majú pripraviť jednotlivca na lepšie pochopenie vlastného i odlišného kultúrneho prostredia, aby sa vyhol predsudkami zaťaženej interpretácii, posudzovaniu a hodnoteniu iných kultúr a kultúrnym stereotypom. Tým sa zmiernia negatívne pocity a zážitky spojené s adaptáciou na nové podmienky. Porozumenie správaniu sa druhých umožní lepšie modifikovať vlastné správanie, aby bolo primerané v interakciách s druhými a pomôže jednoduchšie a rýchlejšie sa do novej kultúry začleniť bez vyvolávania komunikačných nedorozumení a zlomov. Z pohľadu druhej kultúry je takýto človek hodnotený pozitívne a zvyšuje sa tak jeho akceptovateľnosť pre danú kultúru. Medzikultúrny tréning podporuje medzikultúrnu citlivosť, flexibilitu v správaní sa a schopnosť vysvetliť si prejavy správania sa a konanie iných bez predpojatosti.

### **Vybrané typy cvičení v medzikultúrnom tréningu**

Medzikultúrny tréning využíva široké spektrum cvičení. Odlišujú sa veľkosťou skupiny účastníkov, cieľmi, metódami, pomôckami i účelom. Niektoré sú kultúrne špecifické, t.j. pripravujú účastníkov na pôsobenie v konkrétnej kultúre, iné sú kultúrne všeobecné a možno ich použiť na prípravu rôznorodej skupiny ľudí pred ich pobytom v rôznych kultúrach.

Medzi najčastejšie využívané stratégie medzikultúrnej prípravy možno zaradiť simulačné hry, hry na úlohy (tzv. role plays), otázky a odpovede, plnenie úloh atď. Hry na úlohy a simulačné hry sú určené pre spoznávanie emocionálneho prežívania a nácvik modifikácie správania. Často sa využívajú videokazety, ktoré sú východiskom pre diskusie alebo simuláciu istých situácií. Patria sem tiež skupinové diskusie, cvičenia na seba-vedenie, prípadové štúdie a úlohy pre rozhodovanie sa na základe skupinového konsenzu.

Medzi populárne a ľahko použiteľné cvičenia patria prípadové štúdie. Ide o tri podobné typy cvičení: *kritické incidenty*, *prípadové štúdie* a *kultúrne asimilátory*. O rozdieloch medzi nimi hovorí Wight (1995). *Kritické incidenty* tvorí niekoľko incidentov popisujúcich rôzne situácie a aktérov. *Prípadové štúdie* sú tvorené viacerými incidentmi, ktoré spája jedna situácia a spoloční aktéri. Voľba, či do medzikultúrneho cvičenia zvolíme prvý alebo druhý typ závisí na tom, do akej hĺbky chceme analyzovať jeden koncept danej kultúry, resp. akú šírku rôznych situácií máme v úmysle pokryť. *Kritické incidenty* a *kultúrne asimilátory* sú si podobné v tom, že kultúrne rozdiely popisujú na rôznych situáciách. Rozdiel je v ich použití. Kultúrne asimilátory okrem samotného prípadu ponúkajú aj niekoľko možných interpretácií, prečo k incidentu došlo. Určenie správnej interpretácie závisí na miere oboznámenia sa s danou kultúrou alebo konceptom popisovaným v incidente. *Kritické incidenty* neponúkajú možnosti interpretácie a nútia študenta, aby po analýze incidentu prišiel s vlastnou interpretáciou. Všetky tri typy cvičení možno v rámci medzikultúrneho tréningu kombinovať.

Brown a Knight (1999) definujú seba-vedenie cvičenia ako systematické oboznamovanie sa s vlastným vnímaním alebo seba-reflexiou z určitých situácií za využitia dotazníka. Autori považujú tieto cvičenia za „odrazový mostík ku skúmaniu vzorcov myslenia a štýlov správania a ku zvažovaniu možností, ako modifikovať tieto vzorce a štýly“ (Brown, Knight, 1999, s. 19). Ak si študent pomocou tohto typu cvičenia dokáže uvedomiť vlastné kultúrne ohraničenie, ľahšie interpretuje kultúrne ohraničenie príslušníkov iných kultúr. Dodávame, že dotazník nie je jediným nástrojom využívaným v tomto type cvičení.

Skupinové diskusie a úlohy pre rozhodovanie na základe skupinového konsenzu môžu byť doplnkom iných typov cvičení a tiež samostatným cvičením. Sú veľmi efektívne, ak je adresátom heterogénna skupina, pretože rozmanité kultúrne pozadie vedie k väčšej názorovej pestrosti, na ktorej sa ľahšie demonštrujú kultúrne odlišnosti a koncepty. Účastníci diskutujú o rôznych aspektoch určitého konceptu, napríklad stereotypných označeniach príslušníkov istých kultúr a príčinách týchto stereotypov a podobne, využívajúc pri tom rôzne nástroje (dotazníky, výroky cudzincov na adresu príslušníkov istej kultúry, zadania úloh atď.).

Autori cvičení potvrzují ich efektivitu na základe empiricky získaných dôkazov. Otázkou pre nás zostáva, či tieto cvičenia sú skutočne odolné voči transferu a možno ich použiť v rôznych kultúrnych kontextoch s rovnakou účinnosťou. Pred použitím v praxi sú niekedy nevyhnutné úpravy, aby bolo zadanie zrozumiteľné a cieľ dosiahnuteľný pre našich poslucháčov (napríklad cvičenia na zistenie dominantných hodnôt - uvádzajú sa hodnoty typické pre individualistické kultúry). Každý učiteľ sa musí vyrovnáť i so situáciou, keď cvičenia študentov nezaujmu a želaný efekt nemožno dosiahnuť. Odporúčame cvičenia kombinovať s teoretickou časťou medzikultúrnej prípravy, čím predídeme jednotvárnosti a zároveň sa dajú mnohé získané poznatky aplikovať v praxi  
Z publikácií, ktoré možno použiť, vyberáme:

*Cushner, K., Brislin, R. W.: Intercultural Interactions. A Practical Guide. 1996.*

*Kohls, L. R., Knight, J. M.: Developing Intercultural Awareness. A Cross-Cultural Training Handbook. 1994.*

*Fowler, S. M. (Ed.): Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods. Vol. 1. 1995.*

*Fowler, S. M. (Ed.): Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods. Vol. 2. 1999.*

*Singelis, T. M. (Ed.): Teaching about Culture, Ethnicity, & Diversity. Exercises and Planned Activities. 1998.*

## 5. Zhrnutie a otázky pre budúci výskum

Medzikultúrna komunikácia je vedný odbor s veľkou perspektívou. Jej prínos vidíme najmä v tom, že to nie je „laboratórna veda“ pracujúca iba s teóriami, ale svojím zameraním vedie jednotlivca k praktickému použitiu získaných poznatkov. Navyše, táto prax je súčasťou každodennej reality mnohých z nás. Poukazujeme preto na fakt, že tejto vednej disciplíne sa v slovenskej akademickej obci venuje malá pozornosť a chýbajú pôvodné študijné materiály, skriptá alebo publikácie poskytujúce súhrn všeobecných poznatkov o medzikultúrnej komunikácii pre záujemcov o ďalšie hlbšie štúdium. Navrhovaná koncepcia výučby medzikultúrnej komunikácie je súhrnom poznatkov zahraničných odborníkov prezentovaných v odbornej literatúre i výsledkom predchádzajúcich skúseností nášho pracoviska. Jej uskutočňovanie je dlhodobou záležitosťou. Účinnosť možno posudzovať priebežne a následne koncepciu upravovať podľa potrieb poslucháčov a cieľov, ktoré sledujeme. Aktuálne ju možno dopĺňať novými poznatkami, resp. študijnými materiálmi. Veríme, že predostreté ciele, jednotlivé fázy prípravy a ich účel sú stabilnými prvkami tejto koncepcie tvoriacimi jej základ.

K úspešnému včleneniu medzikultúrnej komunikácie medzi sociálne vedy na Slovensku prispeje v prvom rade rozbehnutie publikačnej činnosti. Okrem všeobecných poznatkov o medzikultúrnej komunikácii ako vednom odbore a predmete jej skúmania je nevyhnutné venovať pozornosť Slovensku ako subjektu i objektu medzikultúrnej komunikácie. Domnievame sa, že poznatky o tom, ako komunikujú Slováci, čo je pre náš spôsob komunikácie typické, s akými problémami sa v komunikácii stretávame, by boli cenné pre domácich i zahraničných odborníkov, pretože krajiny strednej a východnej Európy sa do mnohých výskumov (najmä pred rokom 1989) nemohli zapojiť.

Cushner a Brislin (1996), odborníci s dlhoročnou praxou v oblasti medzikultúrneho výcviku, považujú za jeho najvyššiu métu tzv. úspešné prispôsobenie sa („successful adjustment“) jednotlivca novej kultúre. Ak má jednotlivec pocit spokojnosti s tým, ako v novej krajine alebo v kontaktoch s jej príslušníkmi pôsobí, darí sa mu rozvíjať a udržiavať s nimi dobré vzťahy, efektívne funguje v úlohe, v rámci ktorej je v intenzívnom kontakte s inou kultúrou (zamestnanie, štúdium) a pociťuje v nej primeranú a znesiteľnú mieru stresu alebo tzv. kultúrneho šoku (prechádza jeho prirodzenou fázou, ktorá by nastala v súvislosti so novou úlohou i doma), možno hodnotiť jeho schopnosť prispôsobenia sa ako úspešnú. Rovnako i medzikultúrny tréning, ktorý predchádzal fungovaniu v interakciách s novou kultúrou, dosiahol svoj cieľ. O našich cieľoch sme sa zmienili v úvodnej časti článku. V podstate korešpondujú s tým, čo medzikultúrnym tréningom sledujú spomínaní odborníci. Prezentujeme spôsob, akým sa im možno priblížiť v rámci výučby medzikultúrnej komunikácie na univerzitnej pôde.

Na našom pracovisku máme ešte jeden cieľ. Naším zámerom je ukázať poslucháčom, že cesta k poznaniu iného začína prácou na sebe samom a poznaním seba samého. Parafrázujúc Ružičkovú (2001) možno povedať, že ak je kultúra formou a my sme jej odliatkami, môžeme navzájom komunikovať len v rámci formy a cez ňu. Nemôžeme ju obísť ani sa jej zbaviť. Ak sme si vedomí jej existencie, miery a významu jej vplyvu, dokážeme si uvedomiť i to, ako a čo komunikujeme a zbaviť sa nánosu zavádzajúcich interpretácií a hodnotení. To je nevyhnutným predpokladom úspešnej komunikácie so sebou samým i druhými.

### Poznámky:



(1) viac o rôznych typoch cvičení vid' Fowler, 1995; Fowler, 1999. O kultúrne špecifickom a kultúrne všeobecnom type medzikultúrneho cvičenia (kultúrny asimilátor) hovorí podrobnejšie Cushner & Brislin, 1996 a tiež Brislin, in Fowler, 1995, str. 169 a Triandis, in Fowler, 1995b, str. 179.

(2) <http://unhcr.sk/Documents/bulletin2005.pdf>

### **Literatúra:**

BHAWUK, D. P. S. - BRISLIN, R.: The Measurement of Intercultural Sensitivity Using the Concepts of Individualism and Collectivism. In: International Journal of Intercultural Relations, Vol. 16, 1992, 4, s. 413 - 436.

BRISLIN, R. W.: Individualism and Collectivism as the Source of Many Specific Cultural Differences. In: Brislin, R.W. - Yoshida, T. (Eds.): Improving Intercultural Interactions: Modules for Cross-cultural Training Programs, Thousand Oaks : Sage Publications, Inc., 1994, s. 71 - 88.

BROWN, C. - KNIGHT, K.: Introduction to Self-Awareness Inventories. In: Fowler S. M. (Ed.): Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods. Vol. 2. Yarmouth : Intercultural Press, Inc., 1999, s. 19 - 30.

CUSHNER, K. - BRISLIN, R. W.: Improving Intercultural Interactions: Modules for Cross-Cultural Training Programs. Volume 2. Thousand Oaks : Sage Publications, Inc., 1997.

FOWLER, S. M. (Ed.): Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods. Vol. 1. Yarmouth : Intercultural Press, Inc., 1995.

FOWLER, S. M. (Ed.): Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods. Vol. 2. Yarmouth : Intercultural Press, Inc., 1999.

HOFSTEDE, G.: Cultures and Organizations. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival. Software of the Mind. Londýn : HarperCollinsBusiness, 1994.

PRŮCHA, J.: Interkulturní psychologie. Sociopsychologické zkoumaní kultur, etnik, ras a narodů. Praha : Portál, 2004.

RUŽIČKOVÁ, E.: Picture Dictionary of Gestures. American, Slovak, Japanese and Chinese. Bratislava : Univerzita Komenského, 2001.

RUŽIČKOVÁ, E.: Japonské rozprávky. Cesta k medzikultúrnej komunikácii. Bratislava : Univerzita Komenského, 2005.

SAMOVAR, L. A. - PORTER, R. E. - STEFANI, L. A.: Communication Between Cultures. Belmont : Wadsworth Publishing Company, 1998.

SAMOVAR, L. A. - PORTER, R. E.: Understanding Intercultural Communication: An Introduction and Overview. In: Samovar, L. A., Porter, R. E. (Eds.): Intercultural Communication. A Reader Londýn : Wadsworth Publishing Company, 2000, s. 5 - 16.

WIGHT, A. R.: The Critical Incident as a Training Tool. In: Fowler S. M. (Ed.): Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods. Vol. 1. Yarmouth : Intercultural Press, Inc., 1995, s. 127 - 140.

Denník SME, 8. novembra 2004, str. 3, články „Slovensko je k utečencom prísne“, „Utečenkyňa z Afganistanu: Získať azyl u vás je ťažké“, „Na ľudí pôsobili aj kňazi v kostole“.

<http://unhcr.sk/Documents/bulletin2005.pdf>

### **A Conception of Teaching Intercultural Communication Steps of Intercultural Training**

Intercultural communication is a relatively new discipline among social sciences in Slovakia, though in many countries it has been studied for more than four decades. Its importance has risen along with global changes that has affected our society, however, as we presented, the Slovak are seen as rather intolerant towards other (different) cultures and have problems with adjustment to a life in a multicultural society. Therefore, there is a need for an intercultural research and application of its theories as well as for wider opportunities for Slovak students to study it.

The Department of East Asian Languages and Cultures at the Comenius University in Bratislava is the only institution in Slovakia that offers an opportunity to study intercultural communication in a combination with the Japanese or Chinese language. As we explain the ultimate goal of teaching intercultural communication at our department is to enhance intercultural sensitivity among students and to support them in gaining intercultural knowledge, skills and competencies that would enable them to function effectively and harmoniously in intercultural interactions.

We introduce a 4-step approach to teaching intercultural communication at a university level with an emphasis both on a culture general and a culture specific way of teaching. We focus on the purpose and essence of each step and we recommend study materials and texts for further self-study or use. We also

---

concentrate on an intercultural training and present useful types of exercises.

Intercultural communication offers various topics for further research and we hope to publish basic study texts on intercultural communication that are not yet available for Slovak students.