

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Katedra marketingových komunikací**

Seminární práce

**RASISTA, BURANI A KOLIK ŘEČÍ ZNÁŠ,
TOLIKRÁT JSI ČLOVĚKEM
ANEB KULTURNÍ ŠOK V PŘÍKLADECH**

Datum zpracování: 10. ledna 2011
Zdeněk Fekar, 5. ročník

Prohlašuji, že jsem na celé seminární práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.

V Praze dne 10. ledna 2011

.....
podpis studenta

1. Stručný úvod a cíl práce

Seminární práce z předmětu Interkulturní komunikace má nikoli teoreticky, ale na příkladu z praxe popsat fenomén kulturního šoku.

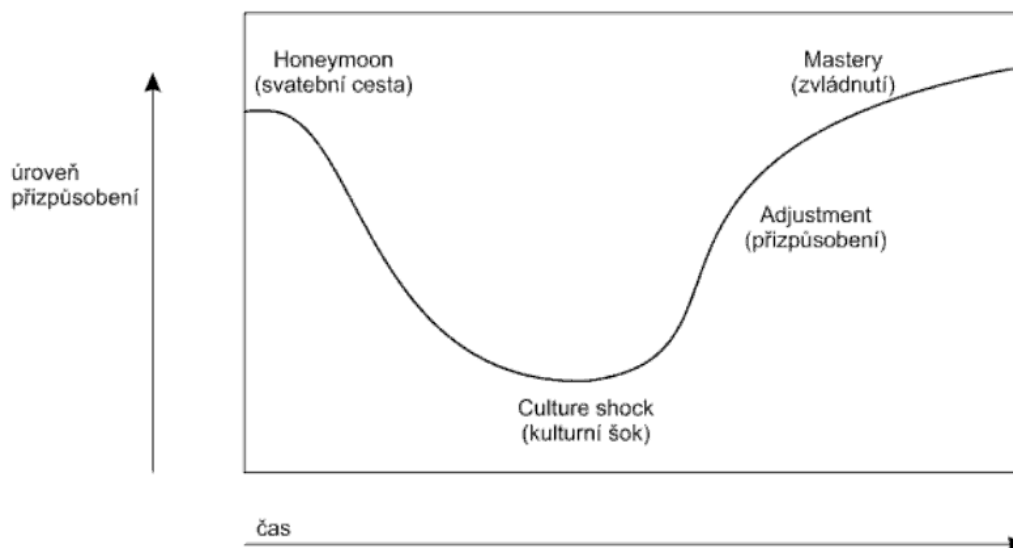
Po pečlivém zvážení jsem se rozhodl uvést několik příkladů; vzhledem k tomu, že až na jedinou výjimku se nejednalo o zkušenosti se zásadně odlišnou kulturou.

2. Kulturní šok je součástí procesu přizpůsobení

Pojem kulturní šok poprvé použil v roce 1954 Kanadčan finského původu, antropolog a učitel Kalervo Oberg (*Wikipedia 2011*).

Podle odborné literatury je kulturní šok součástí přizpůsobovacího procesu, konkrétně jeho druhou fází. Celý proces zahrnuje fázi euforie, nadšení z nového, kterou střídá právě kulturní šok, po kterém následuje přizpůsobení završené finálním zvládnutím přizpůsobovacího procesu (*Cejthamr, V., Dědina, J. 2010:281*).

Celý proces se v literatuře znázorňuje i graficky křivkou označovanou jako U-křivka (*Štrach, P. 2009:101*).



Proces je logický: na začátku je krátká doba nadšení z nového, kterou ale vystřídá poznání cizího prostředí, na které jsme nebyli připraveni, a je nutné bolestné překonávání. To samozřejmě trvá ze všeho nejdéle, podaří-li se projít touto etapou, nejenže máme vyhráno, ale jak se domnívám, vazba na původně odmítané je vlastně silnější a funkčnější, než na samém začátku v období nadšení. (Do jisté míry jde o analogii s manželstvím, resp. jakýmikoli mezilidskými vztahy.)

Překonání kulturního šoku je nezbytné všude tam, kde dochází ke styku dvou odlišných kultur. Kulturní šok je jednou ze základních bariér interkulturní komunikace. (Štarchoň, P. 2010:5).

3. Kulturní šok v praxi

Jak jsem psal v úvodu práce, uvedu zde několik příkladů kulturního šoku z vlastní zkušenosti. Ve srovnání se zásadními střety dvou odlišných kultur (nebo i civilizací, jako je tomu například ve filmu Neilla Blomkampa District 9, který jsem sice viděl, ale bohužel v rozporu s mou obvyklou praxí jsem o něm nenapsal na svůj blog) jde spíše o drobné „konflikty“, přesto se domnívám, že trefně vystihují podstatu tohoto fenoménu. Pro větší srozumitelnost jsem si dovolil trochu zkratkovitě mezititulky.

3.1 Mladý rasista

První popisovaný případ je také mou první životní zkušeností s kulturním šokem. Upřímně se za popisované stydím, ale domnívám se, že to sem patří, protože je to snad nejexemplárnější příklad ze všech, které zde zmíním.

Moje první zaměstnání bylo v podniku zahraničního obchodu, kam jsem nastoupil po maturitě v létě roku 1986. S ohledem na své jazykové znalosti polštiny jsem byl přidělen do oddělení pro Polsko, Rumunsko a Severní Koreu.

Sám jsem se věnoval polským zákazníkům, ale coby služebně nejmladší kolega jsem rád pomáhal i jinde. A protože kolegyně, která jako jediná měla na starosti severokorejský trh, mi sama vydatně pomáhala zvládat nováčkovské problémy, ochotně jsem jí pomáhal, kdykoli potřebovala. Ostatně, ruštinu jsem ze školy uměl docela dobře, a jelikož se s KLDK korespondovalo právě tímto jazykem, byl jsem pro ni jistě vcelku vítaná posila.

Přiznám, že mě Korea začala zajímat, přeci jen to byla cizokrajná destinace. Proto jsem se docela těšil, když měli do Prahy přiletět naši partneři z Pchjongjangu a moje kolegyně mě požádala, abych se s ní účastnil obchodních jednání.

Z pohledu nás, Evropanů, byť patřících do „sovětského tábora“, byla severokorejská delegace komická: všichni pánové (měl bych správněji psát soudruzi) byli v jednotných oblecích, nejcennějším darem, který přivezli, byla rudá knížka s projevem Kim Ir-sena, ale v zásadě to byli lidé jako všichni ostatní. A ač z hluboce totalitní země, i oni se vyznačovali typicky asiatskou zdvořilostí plnou úklon.

Už si přesně nepamatuji, jak to, že jsem vlastně nebyl u úvodního podávání rukou. Pamatuji si ale na konec schůzky s Korejci. Jak jsem řekl, byli to velmi příjemní lidé (a já s nimi navíc celou dobu rozhovorů sdílel určité sympatie vzhledem k tomu, v jakém zřízení musí žít). Nastal čas rozloučení, pánové se vzorně uklonili a podali nám ruce.

Automaticky, coby slušný člověk a vycvičený mladý obchodník, jsem pozdrav opětoval. Ničeho dalšího jsem se nedotkl, a hned jak hosté opustili firmu, vrhl jsem se na toaletu a horkou vodou a mýdlem jsem si asi deset minut drhnul pravou ruku.

Už tehdy jsem si uvědomil, že ve mně zvítězilo cosi primitivního. Nejsem rasista, nebyli to první cizokrajní cizinci, se kterými jsem se kdy viděl, ale přesto, docela podvědomě, jsem se zachoval, jak jsem se zachoval – a přitom šlo o obchodní reprezentanty své země, velmi zdvořilé a jistě také náležitě vypucované.

Dneska už vím, že bych to neudělal, neměl bych ani tu potřebu. Ale tehdy to prostě byla reakce na nečekané setkání s něčím novým.

3.2 Burani z banky

Druhý příběh se odehrál zhruba o deset let později. Pracoval jsem v jedné z nově vznikajících investičních společností, a protože tady nikdo neměl zkušenosti s tím, jak taková firma má fungovat, jak to vypadá na burze aj., vedení společnosti mne a další tři kolegy vyslalo na stáž do Spojeného království. Cílem naší cesty byl Londýn a skotský Edinburgh.

A právě tam se ukázalo, jak nezkušení mladíci mohou v nezvyklém prostředí naprosto propadnout zbytečné panice.

Protože můj zaměstnavatel byl velká banka a navíc paní, která organizovala služební cesty, byla maminkou jednoho z mých kolegů, měli jsme postaráno o nejlepší možné pohodlí. Ve Skotsku jsme tedy nebydleli přímo v hlavním městě, ale „kousek“ za ním, v někdejší šlechtické usedlosti.

Kousek ve skotském pojetí znamenal asi půlhodinovou cestu taxíkem. Což nebyl problém, jako spíše skutečnost, že v luxusním hotelu na nás nebyli připravení. Prý jsme dorazili asi o hodinu dříve a naše pokoje ještě nejsou uklizeny, omlouval se nám ředitel hotelu. Jinak velmi vřelý člověk, údajně nadšený, že vidí své krajany – sám totiž byl Polák.

Abychom se necítili odstrčení, uvedl nás do klubovny (představující asi tak tělocvičnu průměrné, tehdy ještě československé, školy), pochopitelně stylově zařízené, vybavené krbem atp. A prý, jestli si dáme whisky, samozřejmě na účet podniku.

Ani jeden jsme neřekli ne. Proč taky, když to bylo zadarmo, že? Když jsme ale dopili a obsluha nám nabídla další skleničku, já s kolegou jsem automaticky řekl, že

si určitě ještě dáme. Zbývající dva kolegové zachovali tvář, jen co se za „sluhou“, jak jsme číšníka pokřtili, strhla se hádka.

Jeden šetrný kolega začal sýčkovat, na kolik nás ten panák asi vyjde. „No co, tak na jednu dvě libry?“ tipnul jsem si. Vlastně jsem byl tehdy v Británii poprvé, ale něco málo už jsem o světě věděl, nečekal jsem tedy žádný podraz.

Jenže kolega začal vyjmenovávat: podívej se, kde jsme, oni netuší, že mladý český bankéř nebere tolik jako jeho londýnský kolega, a víš, co asi může stát dvanáctiletá whisky v luxusním sídle?

Já s kolegou jsme na to namítali, že i když tady mají vyšší standard, rozhodně nám nebudou nabízet to nejdražší, co ve sklepích mají, jako spíš nějaké docela běžně dostupné pití.

Připadala mi ta debata jako nesmysl. Jenže hysterický kolega cenu whisky zvyšoval a zvyšoval. Ani pět liber se mu nezdálo dost, dokonce ani deset, snad ani s dvaceti librovkou za panáka by se nespokojil.

Bylo mi jasné, že asi nepijeme úplně nejobyčejnější značku, ale nečekal jsem, že by mohla být sklenka whisky, kterou držím v ruce, až tak drahá. Ale jak kolega cenu šrouboval nahoru a nahoru, bylo mi to vlastně jedno. Byl jsem po cestě unavený a chtěl jsem si prostě odpočinout. Však ono se to nějak zaplatí, říkal jsem si. A tak jsme si s kolegy postupně dali těch panáků několik!

V čem je pointa? Můj prvotní odhad ceny byl samozřejmě správný. Nepamatuju si už přesně, na kolik nás jedna sklenka vyšla, ale rozhodně to bylo něco pod dvě libry. Co z toho plyne? Že když člověk jede do neznámého prostředí, má si o něm něco nastudovat, a koneckonců, nebát se zeptat, když mu něco není jasné.

3.3 Proč Poláci tak milují vejce?

Poslední příběh, který zde uvádím, se nestal přímo mě, ale mé přítelkyni. Už vlastně ani nejde o velký kulturní šok, jako spíše nedorozumění plynoucí z odlišnosti jazyků. Připadá mi vtipný a rád ho dávám k dobru jako typický příklad jazykových nedorozumění.

Moje přítelkyně s kamarádkou každoročně vyráží na nakupovací zájezdy do Polska. Ne že by tam bůhví co sháněly, prostě je to taková jejich tradice. Očíhnu obchody, okoštují místní speciality, koupí pár dárků – hlavně si užijí výlet.

Obě se jmenují Eva, jedna je personalistka, druhá právnička. Zatímco personalistka studovala jazyky, perfektně ovládá angličtinu i ruštinu a polštině aspoň pasivně rozumí, právnička je na jazyky typicky natvrdlá.

Jednou takhle prošly spousty obchodů a když se občerstvovaly v místní knajpě, Eva právnička prohodila: „Je to tady fajn, akorát nechápu, proč ti Poláci tak milují vejce?“ Eva personalistka nechápavě koukala.

Po chvíli se vše objasnilo: právnička si všimla, že téměř na všech dveřích obchodu byl výrazná nápis „wejście“ – bez jakékoli schopnosti vstřebat cizí jazyk se domnívala, že tak obchodník inzeruje prodej vajec.

Asi nemusím dodávat, že ve skutečnosti šlo o prosté sdělení: tady je „vchod“.

4. Závěr práce

Uvedené příklady, zejména severokorejský, ukázaly, jak vše, co je pro nás cizí, může vyvolat nepřiměřené reakce.

Na druhou stranu, a z prvního příkladu to jasně vyplývá, když to, co v nás zpočátku vyvolává nepřátelství či odpor, překonáme, může to vzájemný vztah posílit. Nemohu doslova říct, že by moje dávná historika ze setkání s Korejci upevnila vztahy s nimi, ale rozhodně mi pomohla dopracovat se k větší vnímavosti odlišnosti kultur a vypěstovat v sobě více tolerance k jiným.

Použitá literatura:

CEJTHAMR, Václav – DĚDINA, Jiří. *Management a organizační chování*. Grada Publishing: Praha, 2010, 352 s. ISBN 978-80-247-3348-7

ŠTARCHOŇ, Peter. *Bariéry interkultúrnej komunikácie. Interkultúrna komunikácia II*. (Prezentace přednášky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně) 2010, 50 s.

ŠTRACH, Pavel. *Mezinárodní management*. Grada Publishing: Praha, 2009, 168 s. ISBN 978-80-247-2987-9

Kalervo Oberg. [Internet] – [cit. 10. 1. 2011].

<http://en.wikipedia.org/wiki/Kalervo_Oberg>