Charakteristika, cíle a problémy interkulturní komunikace

*Dana Niklesová**

Původ a používání termínu „komunikace“, vychází z latinského slova *communicare* a znamenalo spojovat a v přeneseném významu sdělovat. Podle K. Ehliche je nutno význam slova rozšířit, protože v průběhu jeho používání ztratil na jednoznačnosti. V novějších filozofických, sociologických a psychologických diskusích je komunikace základem lidského jednání.

Komunikací je ve společnosti každá forma střídavého zprostředkování informací pomocí znaků/symbolů mezi lidmi. Množství forem, proměnlivost a mnohost subjektů komunikace a různost prostředků způsobují, že je komunikace chápána jako velmi široký problém. V užším jazykovědném smyslu je komunikace mezilidským dorozumíváním prostřednictvím jazyka a dalších prostředků jako jsou dynamika, intonace, hlas, aj. Základní prvky komunikace se zobrazují v komunikačních modelech, z nichž nejznámější je Lasswellův, zřejmě pro svou jednoduchost: KDO – CO – JAK – KOMU (S JAKÝM EFEKTEM). Zkoumáním sociálního a kulturního podmínění jazyka a komunikace se zabývá především sociolinguistika jako sociálně orientovaná jazykověda a sociologie jazyka.

Události při komunikaci v rámci širšího sociokulturního prostředí lze rozdělit podle různých kritérií a ta lze v zásadě posuzovat podle toho, za jakých podmínek spolu lidé komunikují a podle toho, jak využívají jazyka.

K nejdůležitějším rozlišením komunikace patří:

- ústní a písemná
- jednocestná a dvoucestná
- monologická a dialogická
- face-to-face komunikace a komunikace bez časového a prostorového spojení partnerů komunikace
- soukromá a veřejná
- osobní a oficiální, obchodní
- symetrická a komplementární, atd.

Komunikace je často označována jako **komunikační jednání** a řečová komunikace jako zvláštní forma chování – **řečové jednání**.

Zajímavý pohled na komunikaci přináší funkcionální pragmatika. Ta chce rekonstruovat úzkou souvislost mezi prací jako praktickou cílově orientovanou činností, interakcí zúčastněných jednotek a komunikací s vyústěním do vyšší efektivity obecně.

* PhDr. Dana Niklesová, Ph.D.; Katedra německého jazyka, Fakulta mezinárodních vztahů, Vysoká škola ekonomická v Praze.

Pragmatika vnáší do lingvistiky kladení otázek, které je tradičním jazykovědným disciplínám cizí. Nejde jí ani tak o **systém** jazyka, ale o principiální možnosti stavby jazykových výrazů a jejich **význam**. Častěji si však klade otázku, jak je formulována a naplňována **potřeba** v systému daných možností (např. organizace) plynoucích z věcných, situačních a komunikačních podmínek. Tím vzniká otázka, jak může být definován poměr pragmatiky k systémovým jazykovědným disciplínám. Pro lingvistickou pragmatiku je důležité, co souvislosti s jednáním dělá z vět projev, který musí být adekvátní situaci. Předměty, se kterými se v praktickém jednání operuje, jsou jazykově uchopovány konvenčně. Pragmatika jako výzkum užívání jazyka v praktických souvislostech má velice blízko k jiné disciplíně, a to teorii komunikace, která bere komunikaci jako vztahový problém koordinace činnosti.

Uvedený nástin lingvistické pragmatiky ukazuje na to, že existuje nebezpečí přílišné konkretizace znakových systémů, které jsou částečně vytýkány také teorii o používání jazyka. Odklon od tzv. systémové lingvistiky je zde proveden příliš radikálně. Tím, že se výpovědi lingvistické pragmatiky přenesly do oblasti teorie jednání, byla zamezena cesta zpět k mluvení jako k činnosti. Tvorba nových jazykových jednotek ovšem probíhá při mluvení, tj. při sdělování a porozumění, a řečová jednání jsou vázána na jednání obecně. Jestliže je mluvení činností sociálního subjektu, znamená to, že mluvčí používají jak řečové jednotky, tak jim dávají sociální smysl vyjádřením na základě konvenčních regulačních soustav. Mluvčí mohou rovněž transformovat či nově tvořit řečové jednotky, tím že dávají nové intence jednotkám starým a starým řečovým jednáním.

V souvislosti s „interkulturní komunikací“ vystupuje nutnost porozumět jednání v kontextu různých kultur, kdy je použití znakového systému „jazyka“ komplikováno mnohostí jazyků a růzností kulturního a sociálního zakotvení jednajících. Ve svém důsledku to znamená rozšíření bohatosti řečového jednání. Z hlediska praktického je zajímavý průběh takové komunikace a to jak se účastníci vypořádávají s významovou mnohoznačností v běžném životě.

Diferenciace moderní průmyslové společnosti na další rozlišitelné oblasti jednání a fungování v důsledku lidského snažení o pokrok a vývoj materiálního a duševního života má za následek stále nové jazykové a komunikační potřeby.

Od roku 1989 došlo mezi Čechy a Němci mimo jiné k zintenzívnění ekonomické výměny a s ní nutně i interkulturní komunikace. Každodenní interakce ve smyslu komunikace v organizacích – v podnicích, (např. Joint ventures, spojení firem, nově založené firmy) veřejných institucích atd. se staly téměř normálním stavem. Také písemná komunikace je oblastí, která z interkulturní perspektivy stále nabývá na významu, třeba v elektronických dopisech. Cílem studia těchto jevů je poukázat na rozdíly v pragmatice, tj. spojení jazyka a jednání a ve struktuře textu. Neznalost takových rozdílů může vést vinou transferu vlastní kultury a textově lingvistických jevů do cizího jazyka k chybnému pochopení nebo k neporozumění. Jak je z výše uvedeného patrné, porozumět jazyku znamená rovněž znát a orientovat se v kultuře (v kulturách), ve kterých komunikace probíhá. Dále se pokusím nastínit některé problémy související s poznáváním kultur (v rámci studia interkulturní komunikace).

Změna pojmu „internacionální“ na „interkulturní“

Kdo sleduje všeobecné jazykové zvyklosti, zjistí, že pojem „**interkulturní**“ stále častěji zaujímá místo, kde býval pojem „**internacionální**“ problematický. V tomto vývoji jazykových zvyklostí probíhá proces, který odráží historický, politický a společenský vývoj. Ještě do poloviny minulého století převažovala myšlenka, že se lidstvo dělí nebo má dělit podle národností, popř. národů, které byly zároveň vnímány jako kulturní jednotky. Při založení OSN v roce 1945 bylo zřejmé, že se nejedná o národnosti či národy, které uzavřely nový svazek, ale o státy. Již tehdy existovaly některé státní útvary, které obsahovaly více etnik a kultur, např. země bývalého Sovětského svazu, nebo nově vzniklé státy v Africe, jejichž hranice jsou ještě z doby koloniální minulosti. Reálně je skutečně obtížné rozlišit, kdy odlišnost kultur má etnický, národnostní nebo občanský základ. Interkulturní komunikace jako komunikace příslušníků odlišných kultur je však jednoznačná.

Stereotypy a kulturní standardy

Jako „cizí“ je lidmi vnímán způsob života a chování, představy o hodnotách nebo výrobky jiných lidí, kteří sice mohou být vnímáni jako nápadití a tvořiví, ale jejich jednání nemá pro pozorovatele smysl, nechápe je. „Cizí“ označuje podobně jako „sourozenci“ nějaký vztah, ne vlastnost jiných lidí. Je to vztah, ve kterém se musí obě zúčastněné strany zorientovat.

Abychom mohli rozhodnout, zda se jedná o skupinové a kulturně-specifické vlastnosti nebo individuální vlastnosti cizince, je nutno si osvojit znalosti o příslušných skupinách a jejich vlastnostech a kulturních specifikách. Takové osvojování znalostí je v běžné praxi realizováno většinou formou „**stereotypů**“, tzn. od některých jevů utvořených jednoduchých schémat jednání. Tato schémata mohou být prezentována a posilována např. na základě vtipů a anekdot, literatury a filmu, v současné době také na základě reklamy.

V současnosti se setkáváme také s pojmem „**kulturní standard**“. Pod tímto pojmem chápeme všechny druhy vnímání, myšlení, hodnocení a jednání, které jsou normální, samozřejmé a typické pro větší počet příslušníků určité kultury. Také v interkulturní interakci vznikají rozdílná a divergentní pozorovací schémata, která lze označit jako rozdílné kulturní standardy.

Koncept kulturních standardů se pokouší vyhnout metodologickým slabinám jinak univerzálně měřitelným kulturním dimenzím. Kulturní standardy popisují kulturu podrobněji a zobrazují konkrétní způsob jednání věrněji než kulturní dimenze. Výhoda dimenzionálního pojetí rozdílnosti kultur spočívá v měřitelnosti rozdílů, zatímco kulturní standardy definují kvalitativní stránku rozdílů. Poměrně často jsou zmiňované tři koncepty dimenzionálního popisu kultur.

1) Podle **G. Hofstede** zkoumáme umístění kultury v následujících dimenzích:

- **Individualismus x kolektivismus** (V individualistické kultuře je ústřední postavou jednotlivec a ten se stává prostředkem i cílem vedení, pracovní skupina je jedním z parametrů pracovních podmínek. V kolektivistické kultuře jsou vedoucí aktivity orientovány na skupinu a teprve potom je vnímán zájem jednotlivce a jeho výkon).
- **Nadřizenost x podřízenost** (Sleduje se, do jaké míry je akceptováno silné rozdělení moci a zda je toto vnímáno jako přirozeně dané nebo jako konsekvence rozdílných kompetencí: **silný** nebo **slabý dohled moci**. To se projeví jako subjektivní tolerance

velkých diferencí mezi jednotlivými posty v hierarchii nebo jako tlak na nízkou diferenciaci v hierarchii).

- **Vztah k nejistotě** znamená, nakolik se lidé cítí ohroženi víceznačnými a nestrukturovanými situacemi, a zda se jim chtějí **vyvarovat** a jak silně. (Pozorovatelná je proto snaha o maximální jistotu a minimalizaci rizika při jednání nebo o připravenost a schopnost riskovat a jednat při vysokém stupni nejistoty).
- **Maskulinita x femininita** ukazuje na převahu tzv. mužských hodnot (individuum, konkurence, výkon, úspěch) nebo hodnot tzv. ženských (kolektiv, spolupráce, dobrá atmosféra, solidarita, stabilita).
- **Dlouhodobé x krátkodobé plánování života** je charakterizováno tím, jestli převládá orientace na tradiční a osvědčené hodnoty, konvence a tradice nebo naopak snaha o přijímání všeho nového, moderního a netradičního.

Hofstede identifikuje převažující postoje/orientace na hodnoty členů jednotlivých národností právě podle těchto pěti bipolárních škál. Avšak podle jednotlivých dimenzí přiřazené vzory chování zůstávají tak obecné, že samotná znalost specifických hodnot, tj. nastavení v konkrétních interakčních situacích, nedovoluje činit žádné praktické závěry. Na výše uvedené kulturní dimenze je nutno nahlížet specificky ne jako na stav, ale jako na tendenci. Proto neznamena výpověď o nějaké určité národní kultuře, že každý z jejích členů jedná vždy a v každém okamžiku v souladu s uvedenými dimenzemi.

2) Fons Trompenaars rozlišuje sedm dimenzí:

- universalismus a partikularismus (projevující se jako důraz na zákony nebo vztahy),
- kolektivismus a individualismus (skupina nebo jednotlivec),
- neutralita a emocionalita/afektivita (šíře vyjádřených pocitů),
- difuze a specifika (rozsah rozpaků),
- výkon a vážnost (nebo jinak co určuje postavení jedince),
- konsekvence a synchronně organizované chování (představuje zacházení s časem a řazení úkolů),
- sebeurčující kultury a vnější kultury (orientace mimo kulturní okruh a vztah k přírodě).

3) Studie komunikačního chování podle E. T. Halla a M. R. Hallové formovaly 4 dimenze pro popis chování:

- chování v čase
- chování v prostoru
- rychlost zprostředkování informací
- chování v kontextu

Výsledky jejich výzkumu představují model kulturních systémů, jejichž základními prvky jsou čas a prostor. Podle nich dále rozlišují mezi rychlou a pomalou komunikací. Např. v USA mají osobní vztahy a přátelství kratší trvání (**rychlá komunikace**); v Německu oproti tomu to trvá déle, než se vytvoří přátelství, ale je trvalejší (**pomalá komunikace**). Dalším důležitým bodem časové orientace je dynamika na počátku záměru. V arabských zemích – ale i v USA – je možné spíše krátkodobé plánování v souvislosti

s počáteční velkou dynamikou. Na rozdíl od nich jsou Němci orientováni dlouhodobě a dynamika v počátku jednání je ovlivněna váháním a prověřováním.

Kritériem pro určení kultur jsou podle Halla/Hallové orientace **high-context** a **low context**. Lidé, kteří mají společné úzké vztahy se svými bližními (podle Hofstede kolektivní kultury), patří ke kultuře high-context. Nepotřebují příliš mnoho přesných informací nebo motivů, a proto formulují spíše nepřímě. Ke kulturám high-context patří především Francouzi, Španělé, Italové a národy na Blízkém Východě. Němci jsou orientováni spíše low-context, a proto formulují nanejvýš přímo a pokud možno velmi přesně.

Hofstede, Trompernaas a Hall uvažují o svých kulturních dimenzích v souvislosti s univerzální platností a použitelností. Ukázalo se však, že tyto koncepty nemohly popsat všechny kultury dostatečně přesně. Hofstede pak dodatečně doplnil své dimenze o „konfucióvský dynamismus“. Byla to reakce na čínskou hodnotovou studii, která ukázala, že určité hodnoty čínské kultury nemohly být dimenzemi Hofstedeho zobrazeny. Přesto takové rozšíření počtu dimenzí nápravu nepřinese.

Rozdílné kulturní standardy vedou k rozdílnému vnímání a interpretaci chování a komunikaci ovlivňují nebo ruší. Znalost kulturních standardů může vést k paralelizaci vzorců vnímání/pozorovacích schémat a ulehčují komunikaci. Interkulturní komunikace bude snáze dešifrovatelná. Problémem je naopak velký počet a variantnost kulturních standardů.

Literatura

- BUNGARTEN, Theo (1996): *Mehrsprachigkeit in der Wirtschaft*. In: Kontaktlinguistik, 1. Halbband, P3, HSK, Walter de Gruyter, Berlin – New York, kapitola 50, str. 414–421).
- BUßMANN, Hadumod (1990): *Lexikon der Sprachwissenschaft*. Alfred Kröner Verlag Stuttgart, 2. vyd.
- CLYNE, Michael (1993): *Pragmatik. Textkultur und kulturelle Werte*. In: Schröder (vyd.), Fachtextpragmatik, Gunter Narr Verlag Tübingen, svazek 19, s. 3–18.
- EHLICH, Konrad (1996): *Interkulturelle Kommunikation*. In: Kontaktlinguistik, 1.díl, P3 HSK, Walter de Gruyter, Berlin – New York, kap. 114, s. 920–931.
- HABERMAS, Jürgen (1971): *Vorbereitende Bemerkungen zu einer Theorie der kommunikativen Kompetenz*. In: Habermas/Luhmann, Theorie der Gesellschaft oder Sozialtechnologie – was leistet Systemforschung? Frankfurt, s. 101–141.
- HALL, Edward T. – HALL, Mildred Reed (1990): *Understanding Cultural Differences*. Yarmouth ME: Intercultural Press.
- HOFSTEDE, Geert (1991, 1994). *Culture and Organisation.*, London, Software of the Mind. Harper Collins Publishers.
- LINKE, A./NUSSBAUMER, M./PORTMANN, P. R. (1996): Studienbuch Linguistik, 3. vyd., Max Niemeyer Verlag Tübingen.
- THOMAS, Alexander (1991): *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. Saarbrücken: Breitenbach
- TROMPERNAAS, Fons (1993): Handbuch Globales Managen, Düsseldorf, Verlag Econ.

Charakteristika, cíle a problémy interkulturní komunikace

Dana Niklesová

Abstrakt

Text se zabývá interkulturní komunikací. Vysvětluje rozdíly mezi lingvistickou koncepcí komunikace a tzv. lingvistickou pragmatikou, která interkulturní komunikaci ovlivňuje. Interkulturní komunikaci můžeme definovat jako schopnost lidí rozdílných kulturních prostředí přizpůsobit se lidem jiných kultur. Článek uvádí tři metody studia interkulturní komunikace a jejich možnou aplikaci.

Klíčová slova: Interkulturní komunikace. Lingvistická koncepce a lingvistická pragmatika.

Characteristic, Goals and Problems of Intercultural Communication

Abstract

The text deals with intercultural communication. It explains the difference between the linguistic conception of communication and the so called linguistic pragmatics, by which intercultural communication is influenced. Intercultural communication can be defined as an ability of people of various cultural backgrounds to communicate with people other cultures. The article provides three methods of learning intercultural communication and approaches to it.

Key words: Intercultural communication. Linguistic conception of communication and linguistic pragmatism.