



KOMUNIKACE S CIZINCI A KULTURNÍ ROZDÍLY

Mgr. Zuzana Schreiberová
Multikulturní centrum Praha z.s.
zuzana.schreiberova@mkc.cz
+420 728 45 84 26

CO SE S NÁMI DĚJE, KDYŽ KOMUNIKUJEME V CIZÍM JAZYCE?

Komunikace v cizím jazyce je pro nás náročná z celé řady psychologických, kognitivních a neurologických aspektů

- **Nastavení mozku na mateřský jazyk.** Mozek je silně nastaven na mateřský jazyk díky dlouhodobé expozici a praxi. Tento proces zahrnuje automatizaci mnoha jazykových dovedností, což znamená, že v mateřském jazyce přemýšlíme, mluvíme a zpracováváme informace rychle a efektivně. Komunikace v cizím jazyce však vyžaduje vědomé úsilí a aktivní zpracování, což je energeticky náročnější.
- **Nedostatečná slovní zásoba.** Nedostatečná slovní zásoba v cizím jazyce často znamená, že nemáme po ruce správná slova k vyjádření našich myšlenek. Tento nedostatek může vést k frustraci a stresu, protože nejsme schopni přesně vyjádřit to, co potřebujeme nebo chceme říct.

<https://clearinfo.in/blog/psychological-barriers-to-communication/>

<https://barriersofcommunication.com/psychological-barriers-in-communication/>

- **Omezená schopnost vyjádřit se přesně.** Když nemáme dostatečnou slovní zásobu nebo gramatické znalosti, naše schopnost vyjádřit složité myšlenky a emoce je omezená. To může vést k pocitu bezmoci a nejistoty, protože nejsme schopni efektivně komunikovat své potřeby nebo pocity. Neschopnost přesně se vyjádřit může vést k úzkosti a sníženému sebevědomí. Tento pocit nedostatečnosti může způsobit zvýšený stres a negativně ovlivnit naši schopnost se soustředit a komunikovat.
- **Zvýšené kognitivní nároky a stres.** Komunikace v cizím jazyce vyžaduje zvýšenou pozornost, pracovní paměť a kontrolu, což jsou kognitivní funkce, které jsou náročné na energii. Mozek musí nejen porozumět a zpracovat informace v cizím jazyce, ale také je správně formulovat a produkovat. Výzkumy ukazují, že při komunikaci v cizím jazyce mozek vykazuje vyšší úroveň aktivity v prefrontálním kortexu, což je oblast spojená s vyššími kognitivními funkcemi, jako je plánování a rozhodování. Tato zvýšená aktivita vyžaduje více kognitivních zdrojů, což může vést k rychlejší únavě a zvýšenému stresu.
- Náš mozek funguje i tak, že pokud někdo mluví s **výrazným přízvukem nebo gramatickými chybami, máme tendenci předpokládat nižší inteligenci**, i když je důvod pouze jazykový.

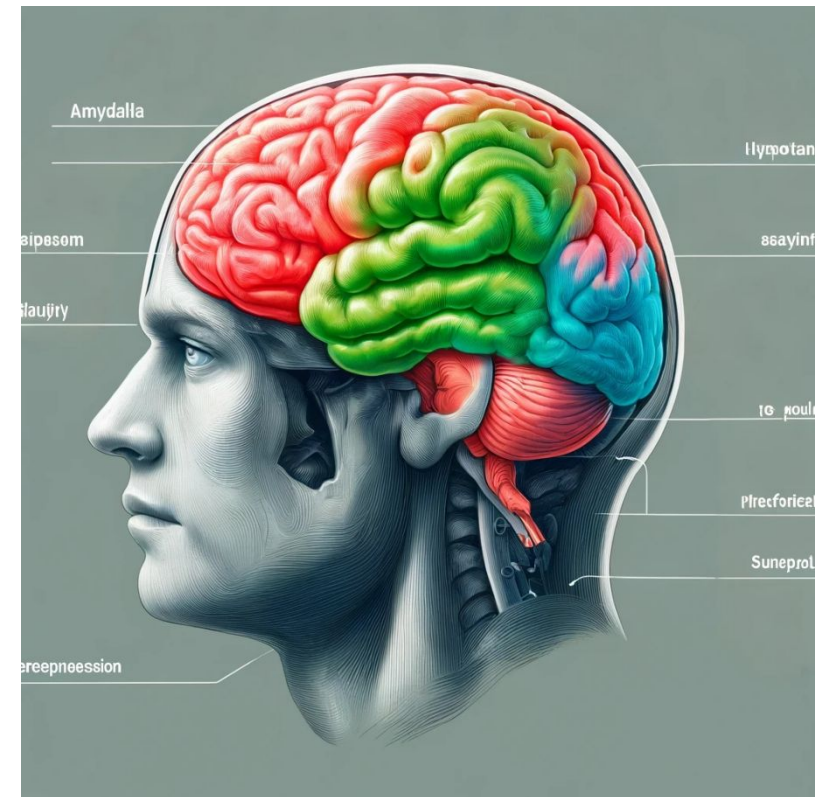
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.899101/full>

<https://www.frontiersin.org/news/2020/02/24/how-language-proficiency-correlates-with-cognitive-skills>

JAKÉ OBLASTI SE AKTIVUJÍ A JAKÉ NAOPAK UTLUMUJÍ PŘI STRESU (V KONTEXTU KOMUNIKACE S CIZINCI)

AKTIVUJE SE:

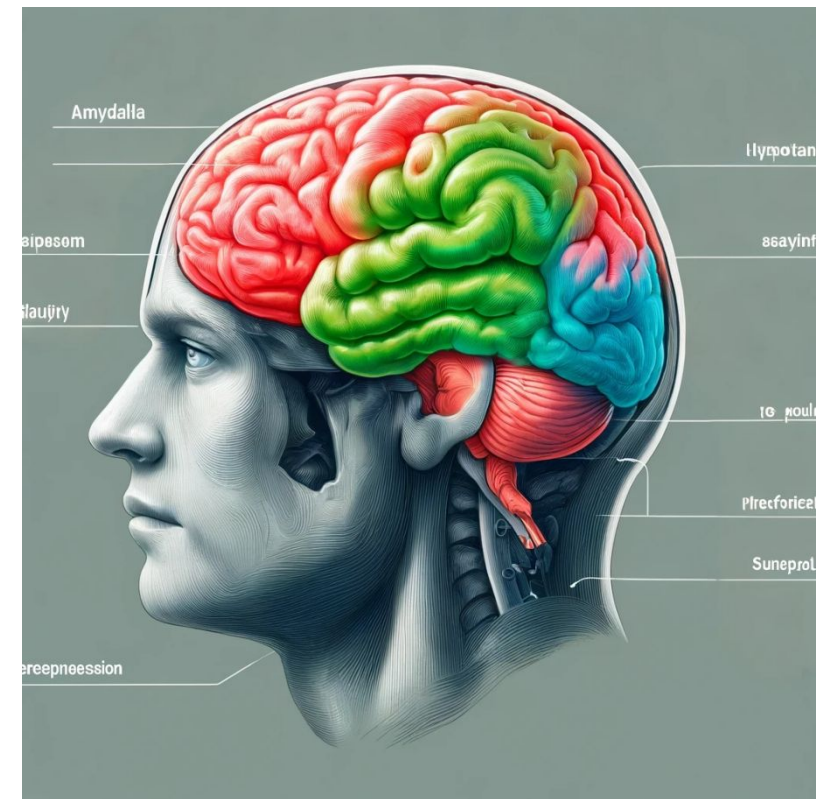
- **Amygdala** - Zvýšená aktivita amygdaly může vést k rychlým a emocionálním reakcím, které mohou ovlivnit schopnost racionálního myšlení a komunikace.
- **Hypotalamus** - aktivuje hypofýzu, která následně uvolňuje adrenokortikotropní hormon (ACTH). Tento hormon stimuluje nadledvinky k uvolnění kortizolu, což připravuje tělo na „boj nebo útěk“.



JAKÉ OBLASTI SE AKTIVUJÍ A JAKÉ NAOPAK UTLUMUJÍ PŘI STRESU (V KONTEXTU KOMUNIKACE S CIZINCI)

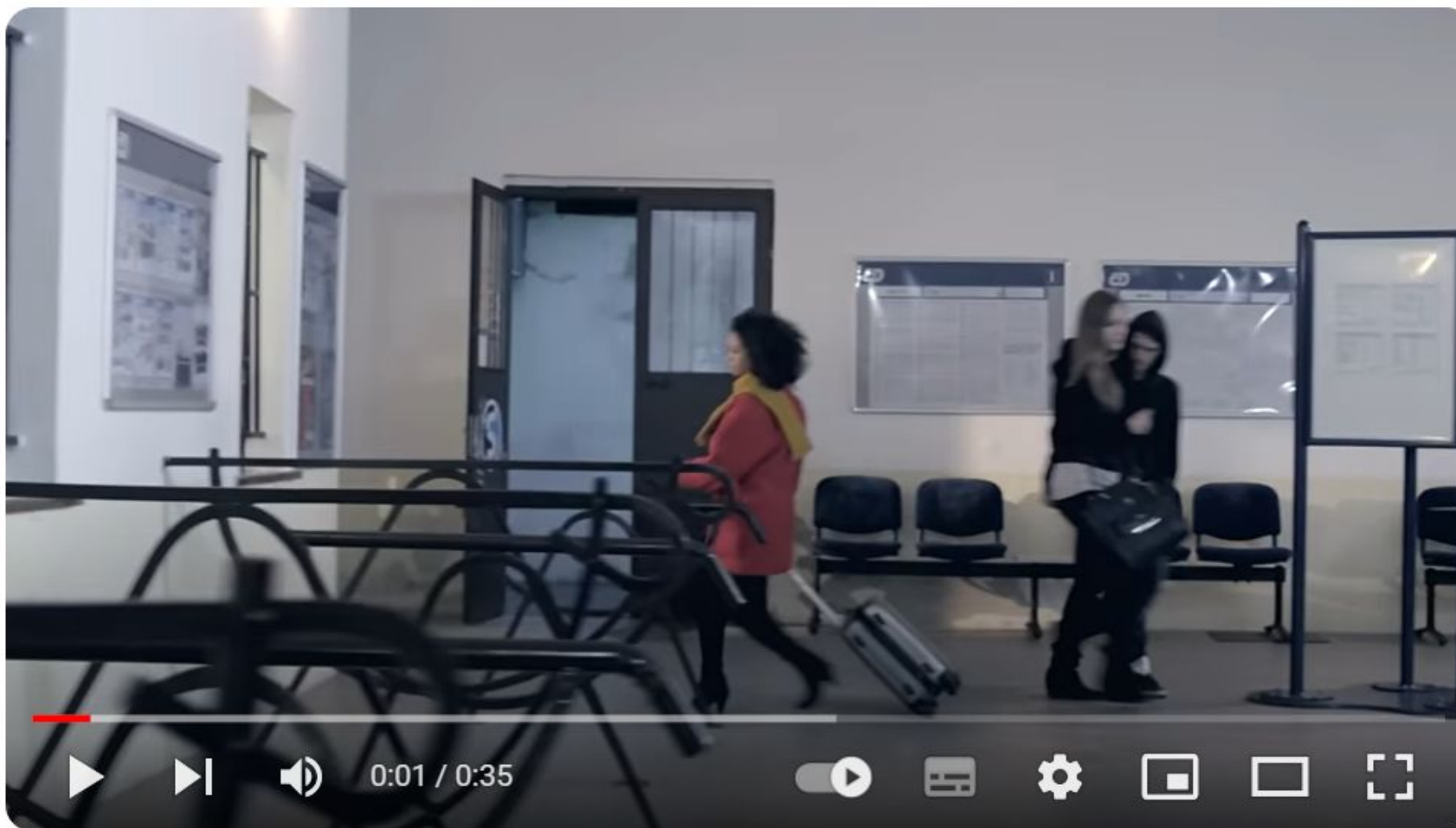
UTLUMUJE SE:

- **Prefrontální kortex** - je zodpovědný za racionální myšlení, rozhodování a kontrolu emocí. Při vysoké hladině stresu je jeho aktivita potlačena, což vede k snížené schopnosti plánovat, řešit problémy a komunikovat jasně a efektivně. Toto potlačení může vést k impulsivním rozhodnutím a zvýšené citlivosti na emocionální podněty
- **Hippokampus** - hraje klíčovou roli v tvorbě a vyvolávání paměťových stop. Stres a zvýšené hladiny kortizolu mohou negativně ovlivnit funkci hippocampu, což může vést k problémům s pamětí a učením. To může zvláště ovlivnit schopnost zapamatovat si a aplikovat nové jazykové dovednosti, což je klíčové při komunikaci s cizinci.



SHRNUTÍ: PSYCHOLOGICKÉ A NEUROLOGICKÉ ASPEKTY PŘI KOMUNIKACI S CIZINCI

- bez ohledu na okolnosti, je samotná komunikace v cizím jazyce (nebo v nedokonalém mateřském jazyce) stresující pro obě strany
- náš mozek i tělo jsou nastavené na stres a predikci nebezpečí
- potřeba si to uvědomovat, neomlouvat si to, ale vzít to v potaz a snažit se snížit v dané chvíli stres (tón hlasu, gesta, ověření porozumění, tiché prostředí)



Afričanka na českém nádraží aneb Bez křiku jde všechno líp

<https://www.youtube.com/watch?v=BwHDSaZbeGM>

CO DĚLAT, KDYŽ NEMÁME SPOLEČNÝ JAZYK?

- Víc než na tom, jestli ovládáte jazyk, záleží na vašem klidu, tónu hlasu, gestech.
- **více než 80% procent sdělení je tvořeno neverbálními prvky**

americký psycholog Albert Mehrabian, pravidlo 55-38-7

55% - neverbální prvky (mimika, gesta)

38% - paraverbální prvky (tón hlasu, intonace, hlasitost)

7% - samotná slova

- Momentem, co rozhoduje, je, že se **chceme** vzájemně domluvit.

<https://worldofwork.io/2019/07/mehrabians-7-38-55-communication-model/>

DEEP L – NEJLEPŠÍ ONLINE PŘEKLADAČ UMOŽŇUJE PŘEKLÁDAT DO 32 JAZYKŮ

- Na akutní domluvu je možné udělat to, že každý na svém telefonu spustí překladač Deep L, píše ve svém jazyce a ukazuje tomu druhému
- <https://www.deepl.com/translator>
- Naopak byly hodně špatné zkušenosti s různými online překladači tlumočícími mluvené slovo



JAK UPRAVIT ZPŮSOB JAK MLUVÍME S CIZINCI?

- mluvíme normální hlasitostí, normálně artikulujeme (kvůli přehnané artikulaci nejsou čitelné naše přirozené výrazy tváře)
- zpomalíme tempo (mluvíme pomaleji), zjednodušíme stavbu vět
- mluvíme spisovně
- odvedeme si dotyčného do ticha

NEJHORŠÍ OTÁZKA PŘI KOMUNIKACE S CIZINCI JE : „ROZUMĚL JSTE?“

- ve stresových situacích máme tendence vše odkývat, tím spíš cizinci, kteří se cítí zranitelní a nechtějí na sebe upozorňovat
- v některých zejména asijských kulturách je považováno za neslušné, ptát se autority, když něčemu nerozumím („dávám šéfovi najevo, že to špatně vysvětlil“)
- aktivně ověřujeme, doptáváme se

JAK POZNÁME, ŽE UŽ POTŘEBUJEME TLUMOČNÍKA?

- Spolehlivým vodítkem je tón hlasu – pokud slyšíme naléhavost, pokud dotyčný stále opakuje jedno slovo, jednu větu, které nerozumíme, je to chvíle, kdy bychom měli kontaktovat někoho, kdo mluví mateřským jazykem cizince.
- na exotické jazyky je dobré mít spolehlivého tlumočnicka na telefonu (pomůže a to a uklidní)
- Pokud máme tlumočnicka z dispozici a jde o něco důležitého, povoláme jej v každém případě.

TLUMOČNÍK VS INTERKULTURNÍ PRACOVNÍK:

- Interkulturní pracovník je odborník, který kromě tlumočení také pomáhá překonávat kulturní bariéry a zajišťuje, že komunikace probíhá hladce nejen z jazykového, ale i kulturního hlediska.
- Zatímco tlumočnick se zaměřuje na jazykový překlad, interkulturní pracovník nabízí širší podporu, která zahrnuje i kulturní poradenství a řešení kulturních rozdílů. To může být zvláště užitečné v situacích, kde kulturní rozdíly mohou vést k nedorozuměním nebo konfliktům. Interkulturní pracovník může pomoci zprostředkovat nejen slova, ale i významy a kulturní kontext, což zajišťuje hlubší porozumění a efektivnější komunikaci.

RODINNÍ PŘÍSLUŠNÍCI JAKO „TLUMOČNÍCI“:

Rodinní příslušníci mohou poskytnout dočasnou pomoc v naléhavých případech, ale dlouhodobě a v důležitých situacích by měla být preferována profesionální tlumočnická služba nebo služby interkulturního tlumočnicka.

- **Nepřesnost tlumočení:** Členové rodiny obvykle nemají odborné dovednosti v oblasti tlumočení, což může vést k nepřesnostem nebo zkreslení informací. Chybí jim také potřebná terminologie.
- **Zachování důvěrnosti:** Členové rodiny mohou mít problém udržet informace důvěrné, což může narušit soukromí a důvěru.
- **Emocionální zátěž:** Tlumočení citlivých nebo traumatických informací může být emocionálně náročné pro všechny zúčastněné, což může ovlivnit kvalitu tlumočení a psychickou pohodu tlumočnicka i klienta.
- **Mocenské vztahy:** V některých rodinách mohou existovat mocenské vztahy, které ovlivňují, jakým způsobem jsou informace tlumočeny. Například mladší člen rodiny se může cítit pod tlakem nebo nesvobodně při tlumočení pro staršího příbuzného.



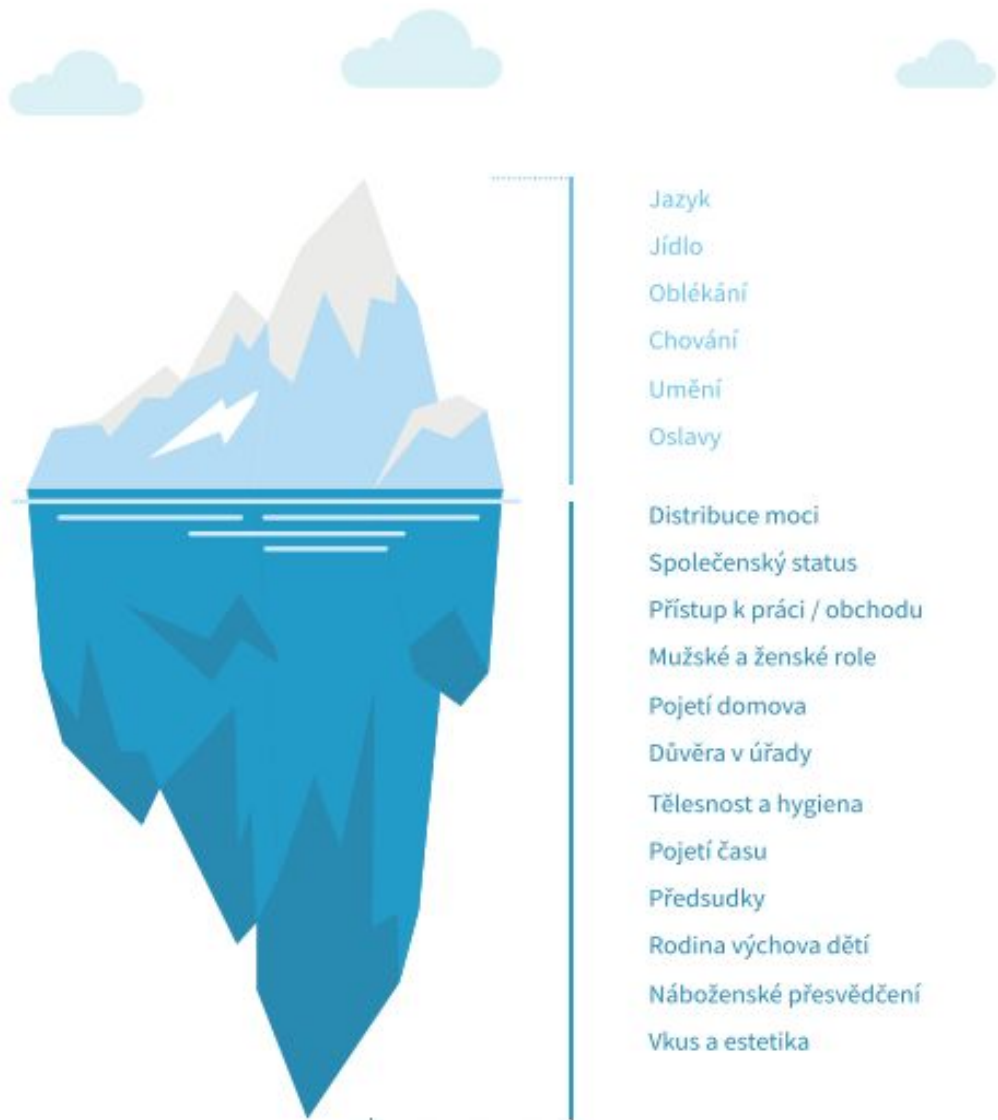
Vietnec v práci a na českém úřadě aneb Cizincům se netyká

<https://www.youtube.com/watch?v=fSAdTy8AA8Q>

KULTURNÍ ROZDÍLY OVLIVŇUJÍCÍ KOMUNIKACI:

- Gesta
- Projevování souhlasu či nesouhlasu
- Projevování emocí
- Hlasitost
- Osobní prostor
- Vnímání času
- Hierarchie a úcta k autoritám
- Styly vyjednávání
- Humor, ironie
- Význam ticha
- Formálnost/neformálnost

KULTURNÍ LEDOVEC



- Kultura je jako ledovec v moři. Vidíme jen malou část na povrchu, jako oblečení, hudbu, jídlo a umění.
- Ale pod hladinou je mnohem větší část, jako přesvědčení a hodnoty, které lidé vnímají jako samozřejmé. Tyto věci způsobují problémy při komunikaci s lidmi z jiné kultury, protože každý může stejnou situaci vykládat jinak.
- Interkulturní rovina znamená, že zpozorníme v momentě, kdy nám v hlavě zazní „tomu musí každý rozumět“ a vysvětlovat věci, co se nám zdají samozřejmé.

KULTURNÍ LEDOVEC:



KULTURNÍ ROZDÍLY – SHRNUÍ:

- měli bychom zpozornět, když nám v hlavě zazní „to je přece samozřejmé“, „tomu musí každý rozumět“ – cizinec může některým pojmům a situacím ze své země rozumět jinak a nenapadne ho, že je to v ČR odlišné
- neexistuje nějaká „národní povaha“ – ale ano chování lidí je ovlivněno celou řadou faktorů (historický vývoj, geografie, sociální a ekonomická situace v dané zemi atd. – např. vývoj po rozpadu Sovětského svazu, naše Česká „dlouhá mateřská“
- v mnoha cizích kulturách je zvykem ukazovat společenský status např. na první pohled drahým oblečením – není to namyšlenost, ale forma „sebeobrany“
- postoj ke vzdělávání je také jedním z těchto rozdílů
- nehledejme za tím, co nám přijde zvláštní, nepochopitelné, neslušné za každou cenu zlý úmysl (i když zase pár pitomců se najde v každém národě 😊)



JAKÁ JE ŠKOLA U MĚ DOMA:



<https://meta-ops.eu/publikace/jaka-je-skola-u-me-doma/>

KULTURNÍ ROZDÍLY ŠKOLNÍ DOCHÁZKA:

- odlišné školní systémy - například školní systém na Ukrajině (viz následující slide)
- v ČR učení jako rozvoj kompetencí vs v mnoha zemích důraz na penzum znalostí, memomorování (následkem může být pocit, že si děti v České škole “jenom hrají”)
- důraz na domácí úkoly jako “známku kvality”
- v mnoha zemích nejsou součástí školy “volnočasové” aktivity jako výlety, školy v přírodě atd.
- vysvětlovat i základní věci jako funkci družiny (v mnoha zemích si děti v družině s vychovatelkami opakují učivo nebo píší domácí úkoly)
- obavy z psychologů, včetně pedagogicko psychologické poradny (“moje dítě přece není žádný blázen”)
- špatná zkušenost se speciálními školami, případně pobytovými zařízeními sociálních služeb pro děti s handicapem (někdy za každou cenu chtějí nechat v běžné škole)

VĚK ŽÁKA	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
<p>Česká Republika</p> 	Základní vzdělávání									Střední vzdělávání Obory vzdělání s maturitní zkouškou			Vysokoškolské vzdělávání									
										Střední vzdělávání Obory vzdělání se závěrečnou zkouškou a výučním listem			Vyšší odborné vzdělávání									
<p>Ukrajina</p> 	Základní všeobecné vzdělávání Початкова загальна освіта Počatkova zahafna osvita				Základní všeobecné střední vzdělávání Базова загальна середня освіта Bazova zahafna serednja osvita									Vysokoškolské vzdělávání								
														Předvysokoškolské odborné vzdělávání Фахова передвища освіта Fachova peredyšša osvita								
														Úplné střední vzdělávání Повна загальна середня освіта – Повна захафна serednja osvita								
														Odborné vzdělávání Професійна освіта Profesijna osvita								

JAK KOMUNIKOVAT S RODIČI:

- co můžete dávejte napsané v jednoduchých větách písemně (mohou to alespoň dát do překladače), ověřovat porozumění
- mám zpětnou vazbu, že na místo třídních schůzek fungují schůzky mezi 4 očima
- po schůzce zase dát základní body písemně
- nezlobit se, když rodiče nebudou chápat volnočasové nebo komunitní aktivity, nemusí to znamenat nezájem o dítě
- v případě vážných problémů, kdybyste u českého dítěte kontaktovali OSPOD nebát se ani u cizinců (**není pravda, že by se kvůli Ukrajincům nesměl kontaktovat OSPOD!!!**)

VIETNAMSKÁ KOMUNITA:

- opatrně, ne všechny vietnamské děti jsou snaživí premianti, jak se traduje
- stále přicházejí nové rodiny z Vietnamu, ze všech sociálních vrstev včetně těch nižších
- o mnohých problémech vietnamské komunity nevíme z důvodů její extrémní uzavřenosti (lichvářské půjčky, alkohol, domácí a sexuální násilí, tělesné tresty)
- děti, které mluví dobře Česky, mluví často špatně vietnamsky, nejsou schopny komunikovat s rodiči na jiné než základní úrovni (+ kulturně odlišné vnímání rodiče)
- postupně se vytváří generace “banánových dětí”, co už si chtějí určovat svůj osud
- hrozba “když budeš zlobit, pošlu tě k příbuzným do Vietnamu”

UKRAJINSKÁ KOMUNITA:

- definice Ukrajiny - obrovské sociální rozdíly, regionální rozdíly, rozdíly ve znalostech
- mnoho dětí stále jede Českou i ukrajinskou školu naráz
- “jednou nohou v ČR, druhou na Ukrajině” - většina uprchlíků si mohou prodloužit pobytový status “dočasná ochrana” jen o rok → nejistota a snaha se “pojistit” i ukrajinským vzděláváním
- většinou rozdělené rodiny bez tatínků (zůstali na Ukrajině) nebo matky samoživitelky už na Ukrajině

SOCIÁLNÍ DÁVKY PRO UPRCHLÍKY Z UKRAJINY:

(mohou vypadat na první pohled větší, protože nemají nárok na žádné jiné (příspěvek na děti, bydlení, mateřská, zálohové výživné, ve vážných případech mohou dostat MOP mimořádnou okamžitou pomoc)

Rozhodné údaje:

Matka a dvě děti (5 let a 10 let) = 3 zranitelné osoby v bytě

Příjem: 22 000 Kč

Započitatelné náklady na bydlení podle nařízení: 18 000 Kč

Součet HuD (10. měsíc), o který žádají: 11 840 Kč (matka: 4 860 Kč; 1. dítě: 3 490 Kč; 2. dítě: 3 490 Kč)

Výpočet nároku na dávku:

dávka = (součet HuD + započitatelné náklady na bydlení podle nařízení) - příjem

dávka = (11 840 + 18 000) – 22 000

dávka = 29 840 – 22 000

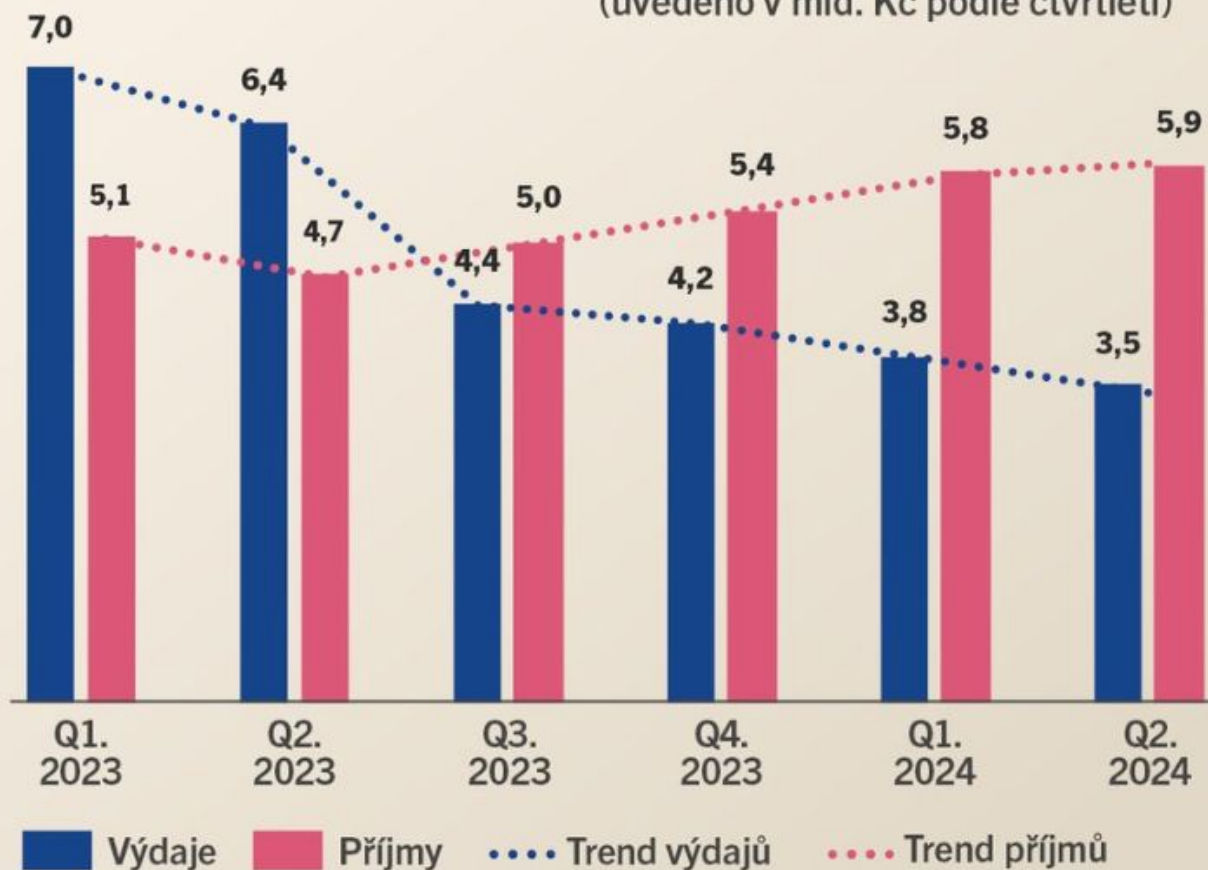
dávka = 7 840 Kč (tato částka je pak následně porovnána s případnými úsporami)

SOCIÁLNÍ DÁVKY PRO UPRCHLÍKY Z UKRAJINY:

Uprchlíci z Ukrajiny:

Příjmy a výdaje státního rozpočtu

(uvedeno v mld. Kč podle čtvrtletí)



Zdroj: MPSV (2024)

*Jsem vám nablízku,
když potřebujete →*



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ