

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav bohemistických studií

Diplomová práce

Nguyen Thi Thu Trang

Komunikace mezi Čechy a Vietnamci v ekonomických kontextech

Communication between the Czechs and Vietnamese in economic contexts

Praha, 2010

Vedoucí práce: Doc. PhDr. Jiří Nekvapil, CSc

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 30. 07. 2010

Trang Nguyen Thi Thu

Poděkování

Srdečně děkuji všem, kteří mi výzkum umožnili.

Doc. PhDr. Jiřímu Nekvapilovi CSc., Mgr. Tamah Sherman PhD., Mgr. Marianu Slobodovi

a lidem podílejícím se na projektu LINEE vřele děkuji za odborné rady.

Velké poděkování patří mé rodině a přátelům.

Abstract

Czech society is becoming more and more opened to the rest of the world nowadays. After joining European Union, Czech Republic began to acquaint and converge with other cultures and ethnics, so it became multicultural locality, which is attracting interest of surrounding countries. There are many people of many nationalities living in Czech Republic and among them live many Vietnamese as well, whose count is about 60 thousand. Because I am Vietnamese borned in Liptovský Mikuláš, which is a city in Slovakia, and living in Czech Republic, I am used to find myself in multilingual situations. I am interested in communication between Czech and Vietnamese people since I was child. Later in my life, I began to translate and interpret voluntarily from Czech to Vietnamese and vice versa. These activities have offered me more chances to observe communication between Czech and Vietnamese people. According to these facts, it is my aim in this graduation theses to describe the communication between the Czechs and Vietnamese in economic context, especially in the Czech-Vietnamese company, but also in everyday shopping situations, and to identify linguistic, communication and socio-cultural problems of these situations. I used the language management theory during my work. I was working with audio recordings, which were acquired during several company meetings, forms prepared from materials of european project LINEE, in which the leading person of this thesis is interested in. I was also working with photos of signs in company's public areas and with records of real communication with Czech and Vietnamese employees of this company. This work should bring new data and analysis of this problematic to everyone interested.

Anotace

Česká společnost se v dnešní době čím dál tím více otevírá světu. Po vstupu do Evropské unie v roce 2004, se ještě více seznamuje a sblíží s jinými kulturami i etniky, stává se tak multikulturní lokalitou, o kterou se začaly zajímat okolní země. V České republice žije mnoho lidí z různých zemí a mezi nimi můžeme nalézt také Vietnamce, kterých tu oficiálně žije kolem 60 tisíc. Vzhledem k tomu, že jsem Vietnamka, která se narodila v Liptovském Mikuláši, tedy na Slovensku, a která žije v České republice, je pro mne přirozeností setkávat se s mnohojazyčnými situacemi. Již od malička se zajímám o okolnosti, kde mohu pozorovat dorozumívání mezi Čechy a Vietnamci. Později jsem začala dobrovolně překládat a tlumočit z českého jazyka do vietnamského a opačně. Během působení na této pozici jsem se setkávala

častěji se situacemi, při kterých jsem mohla pozorovat dorozumívání mezi těmito národy. Proto je mým cílem v této diplomové práci popsat dorozumívání mezi Čechy a Vietnamci v ekonomických kontextech, především ve vietnamsko-českém podniku, ale i v každodenních nákupních situacích, a identifikovat jazykové, komunikační a sociokulturní problémy, které se v tomto podniku a situacích vyskytují. Při práci jsem používala teorii jazykového managementu. Zkoumaným materiálem byly nahrávky, které byly pořízeny během několika meetingů, formuláře sestavené z materiálů evropského projektu LINEE, v němž je angažován vedoucí diplomové práce, fotografie nápisů ve veřejném prostoru podniku, nahrávky přirozených komunikací a interview s vietnamskými a českými zaměstnanci vietnamsko-českého podniku. Tato práce může být chápána jako zdroj dat a analýzy pro všechny zájemce.

OBSAH

Úvod	8
1. Vývoj vietnamské populace na území České republiky	9
2. Vietnamština	13
3. Dosavadní zkušenosti s překládáním a tlumočením	14
4. Teorie jazykového managementu	15
4.1. Historické pozadí	15
4.2. Co je jazykový management?	15
4.3. Management jako proces	16
4.4. Co mě zajímalo při zkoumání jazykového managementu	17
5. Terénní výzkum	20
5.1. Výběr firmy	20
5.2. Metodologie	20
6. Struktura firmy	45
7. Sociokulturní rozdíly mezi Čechy a Vietnamci	54
7.1. Stravování	54
7.2. Gesta	54
7.3. Konverzace	56
Závěr	57
Literatura	58
Seznam tabulek	
Tabulka 1: Vietnamské tóny	13
Tabulka 2: Nápisy pořizené v prostorách firmy	43

Seznam grafů

Graf 1: Vývoj počtu vietnamských mužů na území ČR	11
Graf 2: Vývoj počtu vietnamských žen na území ČR	12
Graf 3: Struktura firmy	45
Graf 4: Počty pracovníků dle pohlaví a národnosti	46

Schéma

Schéma 1: Jazykový management	16
-------------------------------	----

Obrázek

Obrázek 1: Cedula	44
-------------------	----

Nahrávky

Nahrávka 1: „Kluci ze skladu“	21
Nahrávka 2: „Nedůvěřivý Rus“	27

Překlad

Nahrávka 2: „Nedůvěřivý Rus“	34
------------------------------	----

Úvod

Již od nepaměti se lidé setkávají se situacemi, ve kterých figurují různé jazyky. Takovým situacím byl vymezen pojem mnohojazyčné situace. Pro tuto studii, která se má věnovat dorozumívání mezi Čechy a Vietnamci, jsem definovala pojem mnohojazyčné situace takto: Jedná se o takové situace, ve kterých se v komunikaci používá jazyk nebo jazyky mluvčích rozdílných jazyků. V případě této diplomky se jedná převážně o situace, kdy spolu mluví Vietnamec a Čech česky.

Jelikož v České republice žije mnoho Vietnamců, kteří zde pracují a podnikají, zajímalo mě, zda by jazyková bariéra mohla nějak narušit nebo znepríjemnit Vietnamcům život. Dosud jsem nenarazila na žádnou studii, která by zkoumala vztahy ve vietnamsko-českém podniku, a proto jsem se rozhodla tuto oblast probádat sama.

Cílem mé diplomové práce bylo zkoumání dorozumívání mezi Čechy a Vietnamci převážně ve vietnamsko-českém podniku s použitím teorie jazykového managementu. V první kapitole jsem se zabývala vývojem vietnamské populace na území České republiky. Ve druhé kapitole jsem představila vietnamštinu. Ve třetí kapitole jsem uvedla své dosavadní zkušenosti s tlumočením a překládáním. Ve čtvrté kapitole jsem se snažila vysvětlit teorii jazykového managementu a napsat něco o jeho historickém pozadí. Vytyčila jsem si tu otázky, na které jsem chtěla během výzkumu zjistit odpovědi. V páté jsem se zabývala terénním výzkumem. V šesté kapitole jsem rozebrala strukturu firmy. V sedmé kapitole jsem rozebrala sociokulturní rozdíly mezi Čechy a Vietnamci. Na závěr jsem shrnula všechny své poznatky.

Žijeme v multikulturním světě, tudíž není neobvyklé potkávat lidi, kteří mají odlišnou kulturu, mentalitu, zvyky a řeč. Lidé jsou v dnešní době více tolerantní, proto jsem předpokládala, že ani jazyková bariéra nemůže bránit vzájemnému pochopení, protože záleží vždy na každém jedinci, do jaké míry se chce druhému přizpůsobit. Proto se v této práci chci zaměřit na tuto problematiku a buď potvrdit, nebo vyvrátit svoji domněnku. K dosažení cíle jsem prozkoumala nahrávky, které jsem pořídila při terénním výzkumu. Dále jsem použila metodu zúčastněného pozorování, vytvořila jsem dotazníky, nahrála několik interview a přirozené komunikace, nakonec jsem vyfotila nápisy na veřejném prostranství. Během výzkumu jsem se řídila pokyny LINEE.¹

¹ LINEE (Languages in a Network of European Excellence) je výzkumný projekt

1. Vývoj vietnamské populace na území České republiky

Dosud není historie vietnamské migrace dobře zmapována, ale na základě různých pramenů jsem rozdělila příchod Vietnamců do České republiky do tří etap.

1. etapa: po roce 1954

Po ukončení války s Francií u Điện Biên Phủ se Vietnam oproti dřívějším dobám propadl do větší chudoby a bídy, a tak byla nouze i o vzdělání a vědění. Jelikož v zemi nebyly dostatečné podmínky pro kvalitní studium, hledali Vietnamci tuto možnost v jiných zemích. Proto někteří z nich zavítali i do tehdejšího Československa. V rámci mezistátních dohod bylo do Čech posláno sto dětí, které byly postižené válkou. Byly umístěny v Chrastavě, kde žily pohromadě, tudíž se jejich schopnost adaptace do českého prostředí zpomalila. Později se roku 1967 do Čech nastěhovalo asi 2000 Vietnamců.

2. etapa: po roce 1970

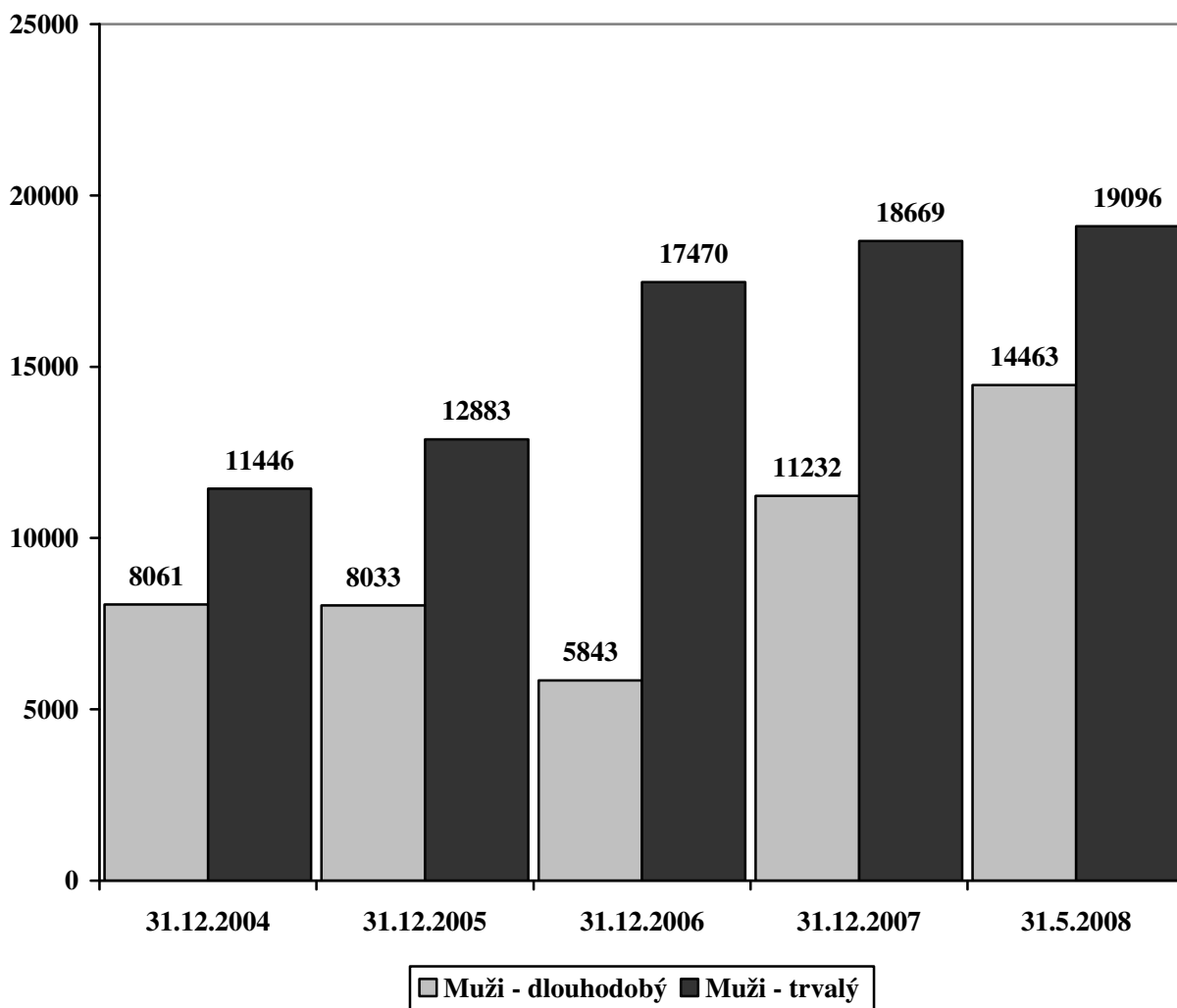
Zásadním mezníkem ve vývoji migrace vietnamské populace do Československa se stal rok 1973. Na základě mezivládních dohod o internacionální komunistické pomoci přicházeli nejprve studenti středních i vysokých škol a dělníci různého profesního zaměření. Příchozí Vietnamci byli posláni do tříměsíčních jazykových kurzů, kde se měli naučit česky, popřípadě slovensky. Tato skupina Vietnamců ze začátku pracovala v továrnách, kde potřebovali znát pouze základy češtiny nebo slovenštiny. Z důvodů rušení závodů nebo jiných důvodů ekonomické transformace byli Vietnamci posláni zpět do vlasti. Bylo zde však několik možností, jak se návratu do VSR vyhnout. Nejvíce využívanou možností se stala migrace do jiných zemí. Nejčastější volbou bývalo Německo. Další možností bylo obstarání si s.r.o. společně s občany České (tehdejší Československé) republiky. Následně pak byla možnost získat živnostenské oprávnění a dlouhodobý pobyt, později i pobyt trvalý. Tyto události zapříčinily rozšíření podnikatelské praxe mezi Vietnamci. Tito lidé si už se svými základy češtiny, popřípadě slovenštiny, nevystačili a byli nuceni se více vzdělávat, jelikož se museli sami domluvit na různých úřadech. To platí především pro mužské pokolení, protože jak je známo, vietnamské ženy zůstávaly v postraní a spíše se staraly o domácnost. Veškeré vyřizování a domlouvání v češtině padlo na muže. V pozdějších dobách, kdy už dobře ovládají český jazyk (dobře se domluví a rozumějí, ale výslovnost jim stále dělá potíže), se z nich stávají poradci nově přistěhovalým Vietnamcům. Dávají později přistěhovalým rady a pomáhají jim na různých úřadech.

3. etapa: po roce 1989

Přibývají další migrační proudy z Vietnamu na základě scelování rodin, dále příchodem z Německa, kde jim končila pracovní smlouva a byli nuceni se reemigrovat, příchodem z dalších zemí, především ze Slovenska a Polska. Do České republiky migrují Vietnamci za vidinou zlepšení ekonomické situace a lepšího výdělků. Tito lidé nepřijíždějí do Čech poznávat novou kulturu, nýbrž za materiálním ziskem. Smysl svých ekonomických aktivit formulují Vietnamci žijící v České republice do tří zásad, a to zabezpečit děti a poskytnout jim možnost vzdělání, uživit rodinu a postarat se o rodiče, kteří žijí ve Vietnamu. Vzhledem k tomu, že se v Čechách hojně rozšířily velkotržnice, vznikly tu komunity Vietnamců, kteří mezi sebou češtinu používají velmi zřídka. V těchto velkotržnicích se nacházejí budovy, ve kterých jsou poskytovány služby jako vietnamští lékaři, daňoví poradci, kadeřníci a holiči, fotoshopy, kluby bojového umění, herna bary, restaurace, dekorace, pojišťovací poradci, jednoduše řečeno, můžeme zde nalézt vše, na co bychom si vzpomněli. Všichni pracující tu mluví vietnamsky. Tato skupina migrantů nemá zapotřebí učit se česky, protože se mezi sebou dorozumívají vietnamsky a pokud něco potřebují a nerozumějí, obrátí se na služby "starousedlíků". Nové informace o dění kolem sebe získávají z různých vietnamských novin jako *Công an Nhân dân*, *An ninh Thủ đô*, *An ninh Thế giới*, nebo časopisů jako jsou *THẾ GIỚI PHỤ NỮ*, *Pháp lý*, které jsou dováženy z Vietnamu. Můžou si však v Čechách zakoupit i tiskoviny, které byly vydané přímo na území České republiky. Nejčastějším zdrojem informací je a vždy byl soused a přítel, kteří ochotně sdělí největší novinky.

Graf 1: Vývoj počtu vietnamských mužů na území ČR

Tento graf ukazuje vývoj počtu vietnamských mužů žijících v České republice déle než tři měsíce. Do grafu jsem zakreslila počet mužů, kteří žijí v ČR dlouhodobě a trvale. Údaje jsou z roku 2004, 2005, 2006, 2007 a 2008. Čísla pocházejí ze statistik Ministerstva vnitra České republiky. Nejnovější statistiky jsou datovány do května roku 2008.



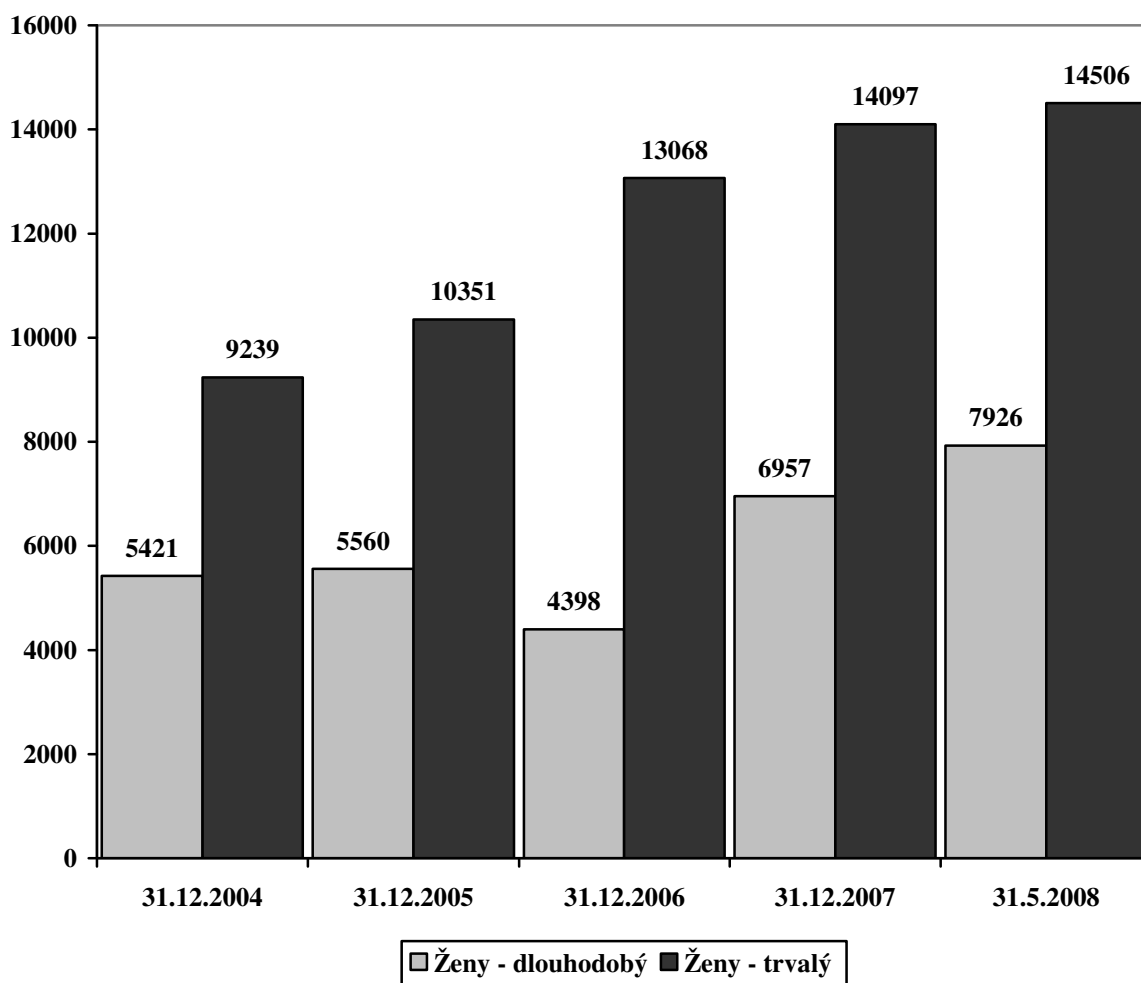
Popis: Levý sloupec nám ukazuje počet Vietnamců pobývajících v České republice na základě povolení k dlouhodobému pobytu

Pravý sloupec nám ukazuje počet Vietnamců pobývajících v České republice na základě povolení k trvalému pobytu²

² Zdroj pro vytvoření grafu: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/statistiky/migrace.html>

Graf 2: Vývoj počtu vietnamských žen na území ČR

Tento graf ukazuje vývoj počtu vietnamských žen žijících v České republice déle než tři měsíce. Do grafu jsem zakreslila počet žen, které žijí v ČR dlouhodobě a trvale. Údaje jsou z roku 2004, 2005, 2006, 2007 a 2008. Čísla pocházejí ze statistik Ministerstva vnitra České republiky. Nejnovější statistiky jsou datovány do května roku 2008.



Popis: Levý sloupec nám ukazuje počet Vietnamek pobývajících v České republice na základě povolení k dlouhodobému pobytu

Pravý sloupec nám ukazuje počet Vietnamek pobývajících v České republice na základě povolení k trvalému pobytu

2. Vietnamština

Považovala jsem za důležité zmínit se o vietnamském jazyku, abychom mohli později pozorovat vychýlení vietnamských mluvčích od normy.

Vietnamština³ je národní jazyk Vietnamské socialistické republiky. Je mateřským jazykem Vietnamců, kteří představují 88 - 90 % obyvatel Vietnamu a další více než 3 miliony lidí po celém světě. Je to druhý jazyk pro národnostní menšiny ve Vietnamu. Vietnamština je největší zástupce ze skupiny austroasijských jazyků. Mnoho slov přejala z čínštiny a původně také používala čínské písmo. Dnešní vietnamská abeceda je založena na upravené verzi latinky s další diakritikou pro tóny. Ve vietnamštině najdeme šest tónů. Základní stavební a lexikální jednotkou vietnamštiny je slabika, ta je ve většině slov vietnamského původu nositelem významu. Z tohoto hlediska mají vietnamské slabiky blízko ke slovu, jak je chápeme my v lexikálním smyslu. V zásadě platí i hledisko fonetické, tedy slovo jako fonetický celek, což ostatně naznačuje skutečnost, že ve vietnamštině se píše každá slabika jako samostatné slovo.

Tabulka 1: Vietnamské tóny

Tón	označení	označené samohlásky											
Ngang (vysoký rovný)	bez označení	A/a	Ă/ă	Â/â	E/e	Ê/ê	I/i	O/o	Ô/ô	Ơ/ơ	U/u	Ư/ư	Y/y
Huyền (klesavý)	obrácená čárka	À/à	Ằ/ằ	Â/â	È/è	Ê/ê	Ì/ì	Ò/ò	Ỡ/ỡ	Ỗ/ỗ	Ủ/ủ	Ư/ư	Ỡ/ỡ
Hỏi (klesavě-stoupavý)	háček	Ả/ả	Ẻ/ẻ	Ẻ/ẻ	Ê/ê	Ê/ê	Ỉ/ỉ	Ổ/ổ	Ỡ/ỡ	Ỗ/ỗ	Ủ/ủ	Ư/ư	Ỡ/ỡ
Ngã (hlasivkově stoupavý)	vlnovka	Ã/ã	Ẻ/ẻ	Ẻ/ẻ	Ê/ê	Ê/ê	Ỉ/ỉ	Ổ/ổ	Ỡ/ỡ	Ỗ/ỗ	Ủ/ủ	Ư/ư	Ỡ/ỡ
Sắc (stoupavý)	čárka	Á/á	Ẻ/ẻ	Ẻ/ẻ	Ê/ê	Ê/ê	Ỉ/ỉ	Ổ/ổ	Ỡ/ỡ	Ỗ/ỗ	Ủ/ủ	Ư/ư	Ỡ/ỡ
Nặng (přiškrcený)	tečka pod	Ạ/ạ	Ẻ/ẻ	Ẻ/ẻ	Ê/ê	Ê/ê	Ỉ/ỉ	Ổ/ổ	Ỡ/ỡ	Ỗ/ỗ	Ủ/ủ	Ư/ư	Ỡ/ỡ

³ Zdroj informací a tabulky wikipedie ze serveru <http://cs.wikipedia.org/wiki/Vietnamština>

3. Dosavadní zkušenosti s překladatelstvím a tlumočením

V této kapitole bych ráda představila své tlumočnické a překladatelské zkušenosti. V roce 2005 mne kontaktoval jednatel investiční společnosti Investment Lofidami Group, a.s., aby mi nabídl místo překladatele a tlumočnicka v této firmě. Jelikož jsem již druhým rokem byla studentkou Filozofické fakulty UK obor Čeština pro cizince, měla jsem obavy, že bych při tak náročné práci nestíhala studium, proto jsem práci odmítla. V té době byla velká nouze o vietnamské tlumočnický a překladatele, protože většina Vietnamců neuměla česky. Mezi ty, kteří česky umějí, patří vietnamští studenti. Faktem je, že umějí velmi dobře česky, ale mnozí z nich zároveň neumějí číst a psát vietnamsky, ba dokonce někteří vietnamsky neumějí vůbec. Proto mě jednatel společnosti přemluvil aspoň ke konzultacím a občasné pomoci. Od té doby s firmou Investment Lofidami Group, a.s. spolupracuji častěji. Jak čas plynul, kontaktovalo mě čím dál, tím víc firem. A já nabírala zkušenosti z různých akcí, firem a doprovodem delegací.

Práce tlumočnicka a překladatele byla pro mne přínosem, získala jsem mnoho zkušeností z různých oborů. Zpočátku jsem totiž zastávala názor, že je velice důležité přeložit vše tak, jak to klient řekl. Domnívala jsem se, že by došlo ke zkreslení informací. Postupem času jsem pochopila, že práce tlumočnicka nespočívá pouze doslovném překladu naučených frází. Setkala jsem se totiž se situacemi, ve kterých by nebylo přínosem přeložit vše doslovně, jak mi daný člověk řekl. Občas je zapotřebí říct to, co klient, ale trochu jinak. Tlumočnick je totiž zprostředkovatel, někdy ho považují za jednatele, na kterém se jednání staví a výsledek jednání závisí jen na tlumočnickovi. Dalo by se říci, že práce tlumočnicka je velice zodpovědná. Při práci musí tlumočnick mít velmi rychlé reakce, bohatou slovní zásobu, výřečnost a v neposlední řadě je dobrý tlumočnick mistrem v improvizaci, protože musí být schopen s nadhledem reagovat citlivě k dané situaci.

4. Teorie jazykového managementu

V této kapitole jsem se pokusila vysvětlit teorii jazykového managementu. Nejdříve jsem nastínila historické pozadí a později se budu věnovat teorii samotné.

4.1. Historické pozadí

„Teorie jazykového managementu vyrostla na podhoubí jazykového plánování, které se vyvíjelo uvnitř sociolingvistiky od šedesátých let 20. století. Zatímco termín Jazykové plánování“ organicky navazoval na atmosféru počátku šedesátých let, pojmenování „jazykový management“ (poprvé použito Jernuddem a Neústupným 1987) bylo vybráno arbitrárně a není historicky spojeno s růstem globalizace a ekonomického racionalismu, který zintenzivněl v druhé polovině osmdesátých let a na management kladl důraz“ (Neustupný, 2002a: 429)⁴

4.2. Co je jazykový management?

Základem konceptu jazykového managementu je myšlenka, že lidé jazyk nejen nějakým způsobem užívají a produkují promluvy, nýbrž s jazykem a promluvami také dále zacházejí, mění je a řídí. Jako příklad mohu uvést situaci, kdy vietnamský majitel firmy komunikuje na poradě se svými zaměstnanci a řeší otázku nedostatku malířek. Jelikož má majitel špatnou výslovnost, musel několikrát za sebou zopakovat toto slovo, nakonec vyhodnotil negativně situaci a rozhodl se použít gesta, při kterých názorně ukázal rukou malování.

Teorie jazykového managementu (Neustupný, 2002a) klade důraz na řešení jazykových problémů v širším aspektu, tj. jako problémů řečových interakcí mezi lidmi, kde jde nejen o problémy týkající se čistě jazyka a komunikace, ale také o problémy vyplývající ze setkání (nebo dokonce střetu) rozdílných skupinových nebo sociokulturních norem a praktik, ze sociální nerovnosti participantů, z nerovné distribuce a uplatňování moci (Neustupný, 2002b) atd. Především se však v teorii jazykového managementu zdůrazňuje, že tyto jazykové sociální problémy zažívají sami mluvčí při konkrétních („actual“) interakcích (které proto zasluhují pozornost výzkumníků). „Jinými slovy, jazykový management [tj. zde ‚teorie jazykového managementu‘] se musí odpoutat od situace, kdy lingvisté či jiný personál

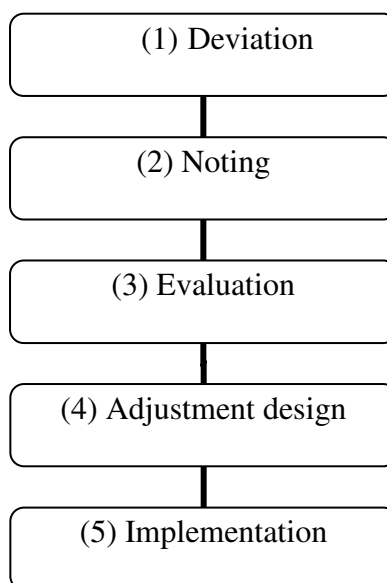
⁴ Neustupný, J.V. (2002) Sociolingvistika a jazykový management. Sociolingvistický časopis/Czech Sociological Review 38, 429)

určovali na základě velmi omezené zkušenosti z jazykové praxe, co je, či není problém“ (Neustupný, 2002a: 435).

4.3. Management jako proces

Pravděpodobně základním přínosem teorie jazykového managementu je její procesualnost. Předpokládá se, že všechny managementové procesy probíhají v podstatě následujícími pěti stádii.

Schéma 1: Jazykového managementu



- (1) V interakční situaci vznikají odchylky od norem jednání (*deviation*).
- (2) Těchto odchylek si mluvčí povšimnou (*noting*).
- (3) Takové odchylky hodnotí negativně či pozitivně (*evaluation*).
- (4) Za účelem úpravy hodnocených odchylek vybírají akční plán (*adjustment design*)
- (5) a ten realizují (*implementatio*)

Důležité je to, že proces managementu může být ukončen v kterémkoli stádiu. Například v interakci se objeví odchylky od norem, ale nikdo si jich nepovšimne. Nebo odchylky mohou být zaregistrovány, ale nejsou hodnoceny apod. Zhodnocení odchylky nemusí být negativní a nemusí nutně poukazovat na problém, ale jako zkušenost může nějakým způsobem ovlivnit interakci. Návrhy a realizace se nemusejí týkat pouze dané interakce, ve které došlo k odchýlení, ale mohou se vyskytnout v následujících interakcích.

4.4.Co mě zajímalo při zkoumání jazykového managementu

Struktura firmy

V tomto bodě mě zajímalo, jak se firma strukturovaná, k získání dat jsem si sjednala rozhovor s ředitelem

Pracoviště

Chtěla jsem vědět, v jakém prostředí zaměstnanci pracují. Jak jsou rozděleni. Zda pracují Češi s Vietnamci dohromady, a nebo se od sebe izolují.

Kdo zaměstnance zaučuje?

Jak probíhá zaučování zaměstnanců? Kdo zaměstnance zaučuje? V jakém jazyce se zaměstnanci zaučují? Je ve firmě školitel pro Vietnamce jiný než pro Čechy?

Proces výroby

Jak probíhá dekorování porcelánu? Jak jsou zaměstnanci placeni? Jak dlouho pracují? Na kolik směn pracují?

Komunikace mezi zaměstnanci

Jak spolu vycházejí zaměstnanci různých národů? Jak spolu komunikují?

Jak probíhá nábor nových lidí?

Jak probíhá nábor nových zaměstnanců? Koho shání? Probíhají pohovory?

Jazykové kurzy

Pořádá firma jazykové kurzy? Proč ano? Proč ne? Jaké podmínky musí zaměstnanec splnit, aby mu firma zaplatila jazykové kurzy? Přispívá firma zaměstnancům na jazykové kurzy?

Jazyk firmy

V mnohonárodnostních podnicích se většinou určí firemní jazyk, kterým spolu budou zaměstnanci komunikovat. Jaký firemní jazyk se tu používá? Jakým způsobem byl zvolen? Proč zvolili daný jazyk? Neupřednostňuje zvolený jazyk nějakou skupinu? Řídila jsem se podle prací autorů Nekvapil-Nekula, ve které říkají, že se můžeme řídit „*strategiemi symetrickými a asymetrickými. Uvažujeme dvě skupiny mluvčích v interkulturním kontaktu: „domácí“ a „zahraniční“.* První možností regulace je to, že se v komunikaci domácích a zahraničních pracovníků primárně využívá tlumočnicků a překladatelů, neboť ani domácí, ani zahraniční pracovníci si neosvojují jazyk „toho druhého“ – jde o symetrickou neadaptivní strategii. Druhou možností je to, že se pro komunikaci mezi oběma skupinami zvolí jazyk, který není mateřským jazykem ani pracovníků domácích, ani pracovníků zahraničních – jde o symetrickou uniformizaci. Třetí možností je to, že domácí pracovníci se adaptují na mateřský jazyk pracovníků zahraničních a zároveň zahraniční pracovníci se adaptují na mateřský jazyk pracovníků domácích – jde o symetrickou adaptaci. Čtvrtou možností je to, že domácí pracovníci se adaptují na mateřský jazyk pracovníků zahraničních, nebo zahraniční pracovníci se adaptují na mateřský jazyk pracovníků domácích – jde o asymetrickou adaptaci ve prospěch pracovníků zahraničních, nebo domácích.“⁵

Tlumočení

Pracují ve firmě tlumočníci? Pokud ne, proč? Kdo jim tlumočí?

Překlady

⁵ Nekvapil, J., Nekula, M. (2005) *K jazykové situaci v nadnárodních podnicích působících v České republice. Slovo a slovesnost 66, 83*

Kdo překládá? Z jakého jazyka a do jakého jazyka se překládá? Co se překládá?

Firemní akce

Pořádají se firemní akce? Jak probíhají? V jakém jazyce probíhají?

Porady

Jak probíhají? Kdo se poraden zúčastní? Jaký jazyk je zde užíván? Jak často se pořádají?

5. Terénní výzkum

5.1. Výběr firmy

Rozhodla jsem se, že budu pozorovat dorozumívání mezi Vietnamci a Čechy ve vietnamsko-českých podnicích. Abych toho mohla docílit, musela jsem si zjistit seznam těchto firem. Jelikož jsem nikde nenašla veřejný seznam vietnamsko-českých podniků,⁶ obrátila jsem se s prosbou na vydavatele místních vietnamských novin. Usoudila jsem totiž, že jako vydavatel má přístup k informacím, ke kterým jsem se já nedostala. Po čase mi dodal seznam několika firem, ze kterých jsem mohla vybírat. Měla jsem možnost domluvit si schůzi se zástupci a majiteli různých firem. Ale jelikož jsem už četla mnoho prací zabývajících se jazykovým managementem velkých firem, rozhodla jsem se pro svůj výzkum zvolit pouze jednu malou firmu zabývajících se dekorací porcelánu. Firmu jsem jako malou identifikovala podle Definice malého a středního podnikatele upravena Nařízením komise (ES) č.70/2001 se změnou 364/2004 Sb. v Příloze 1⁷

Rozhodla jsem se zkoumat tuto firmu, protože jsem se domnívala, že v této firmě budu mít více příležitostí se sblížit se zaměstnanci, což by mi velmi usnadnilo získávání dat v terénu.

Výzkum mi byl umožněn pouze pod podmínkou absolutní anonymity, proto jsem ve své práci nevyplnila název firmy a citlivé údaje tohoto vietnamsko-českého podniku.

Majiteli firmy jsem zavolala a domluvila se s ním na termínu schůze.

5.2. Metodologie

Než jsem začala s výzkumem samotným, musela jsem si navrhnout systematické postupy. Důležitým zdrojem pro mě byly materiály projektu LINEE (Languages in a Network of

⁶ Pod pojmem vietnamsko-českým jsou zde myšleny podniky, které vlastní Vietnamci a ve kterých pracují bok po boku lidé různých národností, ale zaměřila jsem se hlavně na vztahy mezi Čechy a Vietnamci

⁷ Jak se určuje malá firma: Vymezení drobného, malého a středního podnikatele a postupů pro zařazování podnikatelů do jednotlivých kategorií: Článek 1 Drobný, malý a střední podnikatel. 1. Za drobného, malého a středního podnikatele (MSP) se považuje podnikatel, pokud a) zaměstnává méně jak 250 zaměstnanců, b) jeho aktivita/ majetek nepřesahuje korunový ekvivalent částky 43mil. EUR nebo má obrat/ příjmy nepřesahující korunový ekvivalent 50mil. EUR.)

Evropean Excellence), které jsem obdržela od pana Doc. PhDr. Jiřího Nekvapila, CSc., vedoucího mé diplomové práce.

Domluvení si schůze

Abych mohla začít se svou prací, musela jsem se domluvit s majitelem firmy, který zde zastává funkci ředitele. Poté, co jsem mu zavolala, jsme se domluvili na termínu první schůzky. Když jsem přijela, dal mi pan ředitel svolení volně se pohybovat po firmě a později mě po ní také provedl a představil zaměstnancům, kterým sdělil účel mé návštěvy a poprosil všechny, aby se mnou spolupracovali, což mi velmi usnadnilo práci po zbytek výzkumu.

Pro dosažení cílů jsem použila tyto metody:

Interview

Interview⁸s vietnamskými a českými zaměstnanci podniku, které jsem nahrávala na diktafon. Tazatelem jsem byla já, protože jsem chtěla při rozhovoru reagovat na dotazovaného. Při rozhovorech s Čechy jsem měla obavy, že nebudou odpovídat pravdivě na mé otázky, protože jsem Vietnamka, tudíž nebudou chtít mluvit negativně o Vietnamcích.

Nakonec se mé obavy nenaplnily a dozvěděla jsem se velice zajímavé věci.

Nahrávka 1: „Kluci ze skladu“

Vysvětlivky k interview

- ? stoupavá intonace
- :
- prodloužená předchozí hláska
- (.) velmi krátká pauza
- (..) střední pauza
- (...) dlouhá pauza
- () nesrozumitelný úsek

⁸ použila jsem orientační okruhy otázek z evropského projektu LINEE „WP12Interview

((nádech)) komentář

... část výroku vypuštěna

[] začátek a konec úseku řeči, který se překrývá s řečí jiného mluvčího

R1 Respondent č. 1

T Tazatel

R2 Respondent č. 2

001 R1: a:: s klukama ze skladu je to strašně složitý, protože kluci ze skladu de facto

002 neumí česky (.) voni jsou strašně snaživý, ale s nima to funguje

003 takovým způsobem, jsem si víc krát všimla, ((nádech)) že voni třeba vůbec e:::

004 voni umí pár slov česky. Já když vím, který slova oni umí, tak e:: po e:

005 dokážu poskládat tu větu vietnamskou češtinou, že to takhle blbě řeknu. Jo?

006 Že nějakým tím, že mám zkušenost s cizincema, tak, tak vím, čemu von

007 rozumí, a snažím se složit tu větu tá:::k, aby von pochopil, vo co mi jde, co se

008 po něm žádá. (.) Ale e::: ne::: vždycky je možné, aby u toho byl Saša. Já když

009 potřebuju přijít do skladu a něco se zeptat, jestli máme skladem, nebo::: neco:::

010 k čemu vlastně Sašu nepotřebuju. Jo? To. To musí vědět kluci ze skladu. Tak

011 se musím nějakým způsobem domluvit s nima. (.) Ale:: e:: víc krát se mi stalo,

012 že e::: prosila jsem je, aby když něco neví nebo nerozumí, aby nekejvali takhle.

013 Voni se snaží (.) tím, že se snaží vyhovět, tak oni spíše řeknou ano, neřeknou to

014 ne. Nevím, jestli je to čím to je, ale víc krát jsem se u Vietnamců s tímhle

015 setkala, že voni než říct ne::, tak radši řeknou ano. A potom vzniká zásadní

016 problém, protože ((smích)) (.) protože tím, že voni mi řekli "Jo" a nebylo tomu

017 Tá::::::k...A: potom začínáte po tom pátrat. Nebo. (.) Nebo ještě jsem, co se

018 mi pár krát stalo, že (.) e::: na něčem se domlouvá:me a::: já mu řeknu, že to
019 zboží třeba bude odcházet, pokud bude zaplacený. Von slyšel "zaplaceny"
020 Neslyšel to "pokud bude" Jo? Nebo nerozuměl
021 T: [Ano]
022 R1: tomu, tak to vynechal tý věty. A mě to taky hned nenapadlo. Až potom vidím,
023 že von řek : "jo, zboží bude odcházet v pátek"
024 Pám: "Kdo to řekl?" ..
025 "No, ty jsi říkala"
026 Pám: "já jsem nic takového neříkala, dyť není zaplacený."
027 "No, ale ty jsi říkala, že že bude odcházet v pátek"
028 Ale to "Pokud" bude odcházet. Jo? Že. Že.
029 T: [Jo. Ano.]
030 R1: Že nerozuměl celý větě, takže tam si myslím, že je zásadní problém...
031 R1: ...my, když něco řešíme, když je nějaký problém, dejme tomu s kvalitou,
032 nebo něco vznikne. Něco, co se musí vyřešit, tak se sejdeme třeba Aleš,
033 Saša, já nebo (.) Jo? Je nás tam víc , třeba Milena u toho bývá, různě jako
034 podle toho, jestli je ve firmě nebo ne. A::: de facto o::: probíráme stejnou věc
035 a oni se potom baví mezi sebou vietnamsky. (..) Já chápu, že je to pro ně
036 přirozenější (...) ale v tu chvíli, když my, vy jste tam, tak, tak ani, ani neví
037 co si ře (.) řekli. Jestli máte něco namítat. Jestli, jestli opraudu je to. Jo? Ne(.)
038 ne (.) je nevíte, co. Nerozumíte, co, co řekli.
039 T: Ano, takže během porady a::: mluví e::: všichni česky, ale oni mezi sebou
040 mluví jenom vietnamsky.

- 041 R1: Ano
- 042 R2: Přesně (...) a což je paráda
- 043 T: A právě proto by byl výhodný ten tlumočník, ne?
- 044 R2: Ne:: [e:::] oni by měli mluvit česky, protože oni rozumějí česky. Jo?
- 045 R1: Ne::: tak já chápu. Já to z toho hlediska, že je to pro ně přirozenější chápu, ale
- 046 potom jste v nevýhodě. Jo? Že potom cítíte že,že(.) Jo? Že tam něco. Že voni
- 047 se už vlastně dohodli nebo něco si řekli. A teď t to tak vám vám něco řeknou
- 048 potom nějaký výsledek nebo. Jo? Ale, že nemůžete potom argumentovat
- 049 nebo nemůžete říct svůj názor na to.
- 050 T: Ano
- 051 R1: Si myslím, že v některých důvodech, že ten na- názor asi je důležitější. Jo? Že.
- 052 Je to, co jsme říkali, informace a komunikace. Ale, ale vím, že tohle ()
- 053 R2: Táňa vyvádí, ale řekne, že to s ní srovná [dajtě mi ho, pažalsta, dajtě], ječí na
- 054 ni vietnamsky a teď my víme prdlajs, jestli jí nadává nebo jí říká " vyprdni se
- 055 na ně, nech je na pokoji"

Po důkladné analýze tohoto interview jsem zjistila několik zajímavých informací. Respondentům vadí, když během komunikace, které se účastní i Češi, mluví Vietnamci mezi sebou vietnamsky. Tato informace mě velice zaujala, proto jsem se na daný problém zeptala českých zaměstnanců i vietnamských. Od Čechů jsem zjistila, že jim takto řízená komunikace velice vadí, protože nerozumí, o čem Vietnamci mluví, tudíž se domnívají, že je Vietnamci buď pomlouvají, nebo si říkají něco, o čem nechtějí, aby se Češi dozvěděli. Můžeme se o tom přesvědčit v rozhovoru, kdy na řádce 053 říká druhá respondentka: *Táňa vyvádí, ale řekne, že to s ní srovná, ječí na ni vietnamsky a teď my víme prdlajs, jestli jí nadává nebo jí říká " vyprdni se na ně, nech je na pokoji"*

Během rozhovoru dávala druhá respondentka silně najevo nesouhlas s takto řízenou konverzací. První respondentka projevila pochopení s takovýmto počínem, že to je pro ně

přirozenější, ale přece jen, je takto řízená komunikace neprospěšná během porady. Čeští zaměstnanci totiž nemohou reagovat na to, co si mezi sebou Vietnamci říkají. Druhé respondentce nevadí, když spolu Vietnamci mluví svým rodným jazykem, ale při poradě je to nežádoucí, protože se domnívá, že by jí mohly uniknout důležité informace potřebné pro chod firmy.

Ve firmě se však nacházejí Vietnamci, kteří při rozhovoru Čechů nerozumí ani slovo, ale nestěžovali si jako Češi. Zeptala jsem se ředitele firmy, proč nemluví v přítomnosti Čechů s ostatními Vietnamci česky. Bylo mi sděleno, že je pro něj přirozenější mluvit svým mateřským jazykem pokud mluví se svým krajanem a nevidí důvod, proč by s ním měl mluvit česky. Také poukázal na fakt, že Češi před Vietnamci také mluví řečí, kterým Vietnamci nerozumí. Na to reagovali Češi tvrzením, že Vietnamci žijí v Čechách, mají se česky naučit, a to, že nerozumí, je nezajímá. Setkala jsem se s tímto tvrzením již dříve, ale postupem času jsem zjistila, že toto tvrzení platí pouze pro Vietnamce. Zažila jsem ve firmě situaci, kdy se setkala osoba, která prohlásila, že se mají Vietnamci česky naučit, když tu chtějí žít, s Němci. I když žili v Čechách již dlouho, mluvili mezi sebou německy. V tomto případě daná osoba prohlásila, že čeština je náročný jazyk a je pochopitelné, že spolu nemluví česky, nýbrž svým rodným jazykem. Z toho usuzuji, že Češi nemají rovnocenný přístup ke všem cizincům.

Při další analýze nahrávky jsem postřehla silný ruský přízvuk první respondentky. V 004 říká *oni umí pár slov* místo správného *slov*, často říká *katorg* místo *který* a v 051 v některých důvodech místo v některých případech, nejsem si jista, zda tento tvar převzala z ruštiny, nebo se jednalo pouze o spletení si slov.

Shromáždování písemných materiálů

Vypracovala jsem dotazníky, které byly napsané česky a vietnamsky. Při vymýšlení otázek jsem opět vycházela z otázek sestavených pro výzkumný projekt LINEE. Dotazník byl anonymní, zaměřený na základní informace a záleželo pouze na dotazovaných lidech, zda vyplní všechny položky či nikoliv. Chtěla jsem vědět, zda mi zaměstnanci odpoví jinak než při nahrávaných rozhovorech. Dalším důvodem, proč jsem použila dotazníky, byli dělníci. Na rozdíl od ostatních zaměstnanců jsou dělníci placeni za každý vyrobený kus porcelánu, na který se musí velmi soustředit, a proto jsem je nechtěla vyrušovat. Jejich nesoustředěnost by mohla způsobit, že se jim výrobek nepovede a museli by za daný pokažený kousek zaplatit. Někteří dělníci si našli čas, aby si se mnou promluvili a dali mi odpovědi na otázky, které jsem si pro ně předem připravila, ale nebyli ochotni mluvit na diktafon. Jelikož se mi

svěřovali s velmi důvěrnými informacemi, obávali se, že bych nahrávku mohla předat nadřízeným. Chtěli se vyhnout problémům, proto jsme spolu mluvili jen během výrobního procesu, kdy mi během odpovídání na otázky také vysvětlili postupně výrobní proces dekorování porcelánu.

Použitý dotazník:

Jméno

Věk

Pohlaví

Dosažené vzdělání

Národnost a státní příslušnost

Pracovní pozice

Náplň práce

Znalost cizího jazyka

Koníčka a záliby

Jak dlouho pracujete ve firmě?

Pokud jste Čech cizinec, jak dlouho žijete v ČR?

Jak jste se k této práci dostali (přes inzerát, na doporučení...)?

Jak vycházíte se svými kolegy?

Jaké kulturní rozdíly vnímáte?

Jaká je komunikace s vašimi českými, vietnamskými kolegy, popř. kolegy jiné národnosti?

Zažili jste situaci, kdy nedostatečná nebo nesprávně řízená komunikace vedla k problémům či finančním nákladům?

Co jste se naučili od svých českých, vietnamských kolegů, popř. Kolegů jiné národnosti? (slova, fráze, zvyky, kultura atd.?)

Navštěvujete nějaké jazykové kurzy?

Zúčastněné pozorování

Během výzkumu jsem se několikrát zapojila do práce v porcelánce, kde jsem si vyzkoušela různé procesy dekorování porcelánu od razítkování, malování až po zlacení, tak mě zaměstnanci vřele přijali a začali mě brát jako jednu z nich. Nic přede mnou neskrývali a přirozeně komunikovali, proto se mi naskytla možnost nahrát během pozorování velmi zajímavé komunikační situace. Zpočátku zaměstnanci nesouhlasili s tím, abych nahrávky použila pro svůj výzkum, ale když jsem jim vysvětlila, že nikde nebudu publikovat jejich jména, tak nakonec souhlasili.

Nahrávka 2: „Nedůvěřivý Rus“

Originální znění

Ma = ruskojazyčný zákazník Maks (zřejmě Maksim)

R1 = respondentka 1 (Irina)

Lu = „Luboš“

XX = neznámá žena

(xx) nesrozumitelný úsek o délce jedné slabiky (délka dvou slabik je „xxxx“ atd.)

.xxx nadechnutí

.aa nadechnuté „a“

.ц ceknutí

= rovnítko na konci řádku signalizuje, že ta replika pokračuje ještě pod řádkem druhého mluvčího (tj. ob řádek)

001 Ma: (xxxxxxxx[xxxxxx])

002 R1: [я вас слушаю.

003 Ma: я уже как-то зач- пашёл зашёл (.) прощаться, значит,

004 по-моему, я надеюсь, что эти ребята погрузили, как

005 должно быть, и цвета там и всё такое, и по номерам,

006 [всё

007 R1: [они погрузили всё, я действительно проверяла он вам

008 показал коробку, в которой эт- этот находится, бежевый?

009 Ma: бежевый?

010 R1: [я у него просила, что бы вам коробку конкретно показал=

011 Ma: [нет (я xxxxxx)

012 R1: =[в которо-

013 Ma: [но он не сделал этого. он показал только зелёный,

014 значит маленькую коробочку показал, и всё.

015 R1: ну, в нём бежевая упакована наверное [по всей вероятности.

016 Ma: [нет, там зелёный был.

017 (наxxxxx) упакован (xx[xx)-

018 R1: [Luboši, ty jsi mu ukázal

019 krabičku, (v) který béžovy zlatotisk?

020 (1,0)

021 Ma: не (барxx) зелёный скажы, только зелёный он показал

022 [маленькую, маленькую

023 Lu: [((ut, ut hotovej))

024 ((on))

025 Ma: мне только ящики ukazali, но не как, не бежевый

026 (xxxx xxxx).

027 R1: э:: давайте Макс, мы договоримся с вами таким образом,

028 [что я пойду с вами в машину,

029 Ma: [мхм,

030 Ma: мхм,

031 R1: мы посмотрим, найдём,

032 Ma: мхм,

033 R1: и покажем. хорош[о?

034 Ma: [хорошо. .xxx теперь это (хх) скажем,

035 последнее. э:: я надеюсь там всё целое будет, нам этот

036 вопрос уже- (xxxxxx) закрыли, так?

037 R1: Макс, мы сейчас возьмём с собой э:: проверим хоть одну

038 коробку. выборочно.

039 Ma: мхм,

040 R1: та которая у вас сверху, мы её распечатаем, проверим,

041 что [бы всё было в порядке. что бы вы видели, .x[xxx=

042 Ma: [мхм, [мхм,

043 R1: =девчонки которые пакуют, они действительно пакуют

044 очень тщ- тщательно, я не думаю что там будет какая-то

045 проблема, но одну коробку, выборочно мы сейчас с вами

046 [вскроим, посмотрим.

047 Ma: [мхм,

048 Ma: именно эту бежевую мне хотелось бы::

049 R1: бежевую мы с вами найдём, обязательно,

050 Ma: мхм,

051 R1: но дайте мне, пожалуйста, десять минут, я закончу

052 с человеком, а [потом-

053 Ma: [хорошо. пока, я опять забуду, ирина,

054 память плохая, [.xxx а:: вот, в первую очередь,=

055 R1: [я вас слушаю.

056 Ma: =адрес этого места, где мы вот с тобой были, значит,

057 просто ру- [ручкой ручкой-

058 R1: [я помню

059 Ma: [ручкой значит. то мне большими буквами.

060 R1: [я помню, я всё помню, у меня один адрес здесь

061 в эсэмеске, я вам её- перешлю, .xxx а второй [адрес=

062 Ma: [(хм)

063 R1: =найду на сайте, и я вам напишу: на бумагу. я помню,

064 я не забыла на (вас/адрес).

065 Ma: а:: можете вы, оба адреса написать от ручки?

066 R1: напишу вам.

067 Ma: и один во:т который вот где стекло делают, (.)

068 где стекло делают.

069 R1: хоро[шо.

070 Ma: [вот оттуда значит, ещё дополнительно с кем
071 (хxxx) что б как я правильно записал на (ригатам).
072 R1: хорошо, я вам скину, на эсэмэс, и я- напишу,
073 на бумагу.
074 Ma: да вот эти два адреса. и вот ещё я хотел, пока
075 не закрылись туда вот посмотреть тоже, как-то значит
076 [(хх)-
077 R1: [куда?
078 Ma: ну в этот [ка- э:
079 R1: [так что вы сейчас уезжаете?
080 Ma: да, да, да. [.xxx ну я бы-
081 R1: [хорошо, но я вам информацию оставлю
082 в магазине, а в ра- она работает до шести, а я через
083 десять минут уйду.
084 (0,7)
085 Ma: совсем уходишь?
086 R1: да, совсем уйду.
087 (0,3)
088 Ma: ну а тогда вот, как мы посмотрим?
089 (0,6)
090 R1: вы подождите пожалуйста пять минут, [я хотя б здесь=
091 Ma: [мхм,
092 R1: =закончу, и [пойду с вами, м- мы сейчас посмотр[им и вы=

093 Ma: [мхм, [мхм,

094 R1: =поедете спокойно, хо[рошо?

095 Ma: [хорошо, хорошо. всё но я ночевать

096 там буду, я хочу пока вот поехать, .xxx когда вот

097 закончим [с вами, поехать на э-, скажем вот как его?=
098 R1: [я понимаю.

099 Ma: =.xx до- дом туриста? или как, у дом отдыха? или как

100 там называется где магазин (этот), дагестан[ский.

101 R1: [я не знаю.

102 я не знаю.

103 Ma: но вы сказали, там вот есть магазин, где стеклом

104 торгуют.

105 R1: ну так вы пойдёте, там погуляете себе.

106 Ma: да:. xx потом обрат(но), значит, (когда) я также сегодня

107 остаюсь там, и завтра утром рано, поеду в этот стекольный.

108 по этому адресу. вот у меня план такой.

109 R1: хорошо. я вам всё напишу, и сейчас, [дайте мне пожалуйста=
110 Ma: [хорошо, хорошо,=
111 R1: =(xxxxxxxxxx).
112 Ma: =(xxxxxxxxxx).
113 Lu: to p-ro-sim eeeh ne-cha on ((čas 3:41 - mluví česky))
114 R1: э: э: Макс!
115 (.)

116 Ma: да? ((volá z dálky))

117 (0,4)

118 R1: вы забыли один набор талерок возле склада, он говорит.

119 (0,3)

120 Ma: а::: я положил его! .ц .aa

121 Lu: (((mluví asi česky))

122 R1: [он п- пришел и сказал. видите какие они честные?

123 Ma: потом я забыл его положить. [правильно?

124 R1: [видите какой он честный?

125 пришел и сказал.

126 Lu: ((něco krátce říká))

127 R1: [díky Luboši!

128 ((bouchnou dveře))

129 (1,4)

130 R1: ((potáhne vzduch jako při smíchu))

131 (1,4)

132 R1: ((s úsměvem)) to bude ještě na dlouho s tímhle dědkem,

133 na celý den. ((směje se))

134 XX: fakt to je hroznej dědek!

135 R1: ((pokračuje česky k Trang))

Překlad 1: „Nedůvěřivý Rus“

Ma = ruskojazyčný zákazník Maks (zřejmě Maksim)

R1 = respondentka 1 (Irina)

Lu = „Luboš“

XX = neznámá žena

(xx) nesrozumitelný úsek o délce jedné slabiky (délka dvou slabik je „xxxx“ atd.)

.hhh nadechnutí

.aa nadechnuté „a“

.ts ceknutí

= rovnítko na konci řádku signalizuje, že ta replika pokračuje ještě pod řádkem druhého mluvčího (tj. ob řádek)

001 Ma: (xxxxxxxxxx[xxxxxxx])

002 R1: [poslouchám.

003 Ma: no já jsem se už za- zašel přišel (.) se rozloučit, no,

004 myslím, doufám, že to naložili, jak

005 to má být, ty barvy a tak všechno, podle čísel,

006 [všechno

007 R1: [naložili všechno, opravdu jsem to kontrolovala, ukázal

008 vám krabici, ve které je t- ten, béžový?

009 Ma: béžový?

010 R1: [požádala jsem ho, aby vám ukázal konkrétně krabici=

011 Ma: [ne (já xxxxxx)]

012 R1: =[ve kter-

013 Ma: [ale on to neudělal. ukázal mi jenom zelený,

014 teda ukázal mi malou krabičku, a to je všechno.

015 R1: no, v něm je určitě zabalená béžová [se vší pravděpodobností.

016 Ma: [ne, byl tam zelený.

017 (naxxxx) zabalený (xx[xx]-

018 [Luboši, ty jsi mu ukázal

019 krabičku, (v) který béžovy zlatotisk?

020 (1,0)

021 Ma: ne (barxx) zelený řekni, jenom zelený mi ukázal

022 [malinkou, malinkou,

023 Lu: [ut, ut hotovej

024 on

025 Ma: ukázali mi jenom krabice, ale ne jak, béžový ne

026 (xxxx xxxx).

027 R1: eh:: víte co Maksi, domluvme se spolu takhle,

028 [že půjdu s vámi do auta,

029 Ma: [mhm,

030 Ma: mhm,

031 R1: podíváme se, najdeme to,

032 Ma: mhm,

033 R1: a ukážem si to. dobř[e?

034 Ma: [dobře. .hhh ted' tohle (xx) řekněme,
035 poslední. eh:: doufám že tam všechno bude celé, tuhle
036 otázku si už (xxxxxx) zavřeli, ano?
037 R1: Maksi, hned s sebou vezmeme eh:: zkontrolujeme aspoň jednu
038 krabici. namátkou.
039 Ma: mhm,
040 R1: tu kterou máte nahoře, rozbalíme ji, zkontrolujeme,
041 a[by bylo všechno v pořádku. abyste viděl, .h[hhh=
042 Ma: [mhm, [mhm,
043 R1: =holky co to balí, balí opravdu
044 hodně d- důkladně, nemyslím si že tam bude nějaký
045 problém, ale jednu krabici, namátkově s vámi hned
046 [otevřeme, a podíváme se.
047 Ma: [mhm,
048 Ma: právě tu běžovou bych chtěl aby::
049 R1: běžovou spolu najdeme, určitě,
050 Ma: mhm,
051 R1: dejte mi ale, prosím vás, deset minut, skončím
052 s ním/ní, a [potom-
053 Ma: [dobře. než, zase zapomenu, irino,
054 mám špatnou paměť, [.hhh a::: no, zaprvé,=
055 R1: [ano.
056 Ma: =adresu toho místa, kde jsme byli s tebou, teda,

057 prostě tu- [tužkou tužkou-

058 R1: [pamatuju

059 Ma: [takže tužkou. mi to velkými písmeny.

060 R1: [pamatuju, na všechno pamatuju, mám jednu adresu tady

061 v esemesce, přepošlu vám ji-, .hhh a druhou [adresu=

062 Ma: [(hm)

063 R1: =najdu na sajtu, a napíšu: vám ji na papír. pamatuju,

064 nezapomněla jsem na (vás/adresu).

065 Ma: myslíte že byste mohla, napsat obě adresy tužkou?

066 R1: napíšu vám to.

067 Ma: a jednu eh: kterou eh tam kde dělají sklo, (.)

068 kde dělají sklo.

069 R1: dob[ře.

070 Ma: [a teda odtud, ještě dodatečně s kým

071 (xxxx) abych jak jsem si to správně zapsal na (rigatam).

072 R1: dobře, dám vám to, na esemes, a ja- napíšu,

073 na papír.

074 Ma: ano ty dvě adresy. a ještě bych chtěl tohleto, dokud

075 nezavřeli se tam jít podívat, teda no

076 [(xx)-

077 R1: [kam?

078 Ma: no tam [ka- eh:

079 R1: [takže vy teď odjíždíte?

080 Ma: ano, ano, ano. [.hhh no já bych-

081 R1: [dobře, nechám vám ten údaj

082 v obchodě, a v prá- ona pracuje do šesti, já ale za

083 deset minut odcházím.

084 (0,7)

085 Ma: úplně odcházíš?

086 R1: ano, úplně odcházím.

087 (0,3)

088 Ma: no a teda, jak se na to podíváme?

089 (0,6)

090 R1: počkejte prosím vás pět minut, [já tady aspoň=

091 Ma: [mhm,

092 R1: =skončím, a [půjdu s vámi, m- my se hned podívá[me a vy=

093 Ma: [mhm, [mhm,

094 R1: =v klidu pojedete, do[bře?

095 Ma: [dobře, dobře. takže ale nocovat

096 budu tam, no chci zatím jet, .hhh když teda

097 skončíme [s vámi, jet na e-, teda no jak se?=
098 R1: [rozumím.

099 Ma: =.hh dů- dům turistů? nebo jak, do domu oddechu? nebo jak

100 se to tam jmenuje kde je obchod (tamten), dagestán[ský.

101 R1: [nevím.

102 nevím.

103 Ma: ale vy jste to řekla, je tam ten obchod, kde prodávají

104 sklo.

105 R1: no takže vy pojedete, a poprocházíte se tam.

106 Ma: ano. .hh pak zpát(ky), takže, (když) taky dneska

107 zůstanu tam, a zítra ráno brzo, pojedu do toho sklárství.

108 na tu adresu. takže takový mám plán.

109 R1: dobře. všechno vám napíšu, a teď, [dejte mi prosím vás=

110 Ma: [dobře, dobře,=

111 R1: =(xxxxxxxxxxxx).

112 Ma: =(xxxxxxxxxxxxxxxx).

113 Lu: to p-ro-sim eeeh ne-cha on ((čas 3:41 - mluví česky))

114 R1: eh: eh: Maksi!

115 (.)

116 Ma: ano? ((volá z dálky))

117 (0,4)

118 R1: zapomněl jste u skladu jednu sadu talířů, říká.

119 (0,3)

120 Ma: a::: odložil jsem ji! .ts .aa

121 Lu: (((mluví asi česky))

122 R1: [on přišel a řekl to. vidíte jak jsou poctiví?

123 R1: potom jsem ho zapomněl dát, [že ano?

124 Ma: [vidíte jak je poctivý?

125 přišel a řekl.

126 Lu: ((něco krátce říká))

127 R1: [díky Luboši!

128 ((bouchnou dveře – zřejmě odešel Maks))

129 (1,4)

130 R1: ((potáhne vzduch jako při smíchu))

131 (1,4)

132 R1: ((s úsměvem)) to bude ještě na dlouho s tímhle dědkem,

133 na celý den. ((směje se))

134 XX: fakt to je hroznej dědek!

135 R1: ((pokračuje česky k Trang))

Díky Mgr. Slobodovi, který mi pomohl s přepisem výše zmíněné nahrávky, jsem měla možnost provést analýzu na tomto rozhovoru.

Je zajímavé porovnat to, co říká Irina v přepsaném rozhovoru s tím, co mi potom sdělila. Po rozhovoru jsem se zeptala Ireny, o čem si povídali a co se zákazníkem, tedy s Maksem řešili. Vysvětlila mi, že pan Maks je starší pán a tudíž nemá důvěru k Vietnamcům, že s nimi má možná špatné zkušenosti, a proto chce zboží znovu překontrolovat, protože se obává, že ho Vietnamec pracující ve skladě podvedl. Cituji Irenu: „Tudle je starší pán a von má strach, von uvidí, že ve skladu pracujou Vietnamci a on už začíná panikařit, že co když ho nějakým způsobem...ho někdo ošidí, co když mu něco špatně dají... a už nedůvěra, jo? To se týká konkrétního člověka, že se neseťkal s Asiatama, dejme tomu v praxi, nebo já nevim, z čeho to vzniká, ale von vidí ve skladě, že pracujou kluci a už začíná, že ho určitě o něco okradou, že určitě mu něco nedodaj, tak teďka chce všechno překontrolovat znovu“.

Avšak v rozhovoru sám Maks nedůvěru k Vietnamcům přímo neformuluje, ale na základě toho, že chce věci zkontrolovat, a také jeho zbrklé chování, potřebu se neustále ujist'ovat, že je vše v pořádku, že má napsané adresy, spíše poukazuje na jeho povahu, tudíž má tak obecně obavy. Spíše bych řekla, že je si nejistý, neřekla bych, že nemá rád Vietnamce, nebo z nich

má obavy jako mi to vylíčila Irena. Co to ale svědčí o Ireně? Nemohu si pomoci, ale domnívám se, že Irena je v tomto případě hodně zaujatá a říká věci, které se skutečně nestaly.

Při mluvení Irina neříká „Lubošovi“ jménem, když mluví k Maksovi, ale odkazuje k němu jako „on“. Podobně řekla „on“ o Maksovi, když mluvila s „Lubošem“. Považuji to za zajímavé vyhýbání se nazývání osoby, o které před ní mluví, jejím vlastním jménem. Už dříve jsem si všimla v podniku u českých mluvčích, že takto nazývají osoby, o kterých je zrovna mluví před někým jiným. Avšak z této nahrávky jsem nemohla konkrétně vyčíst, zda mluvčí takto nazývá všechny osoby, anebo se jedná o akt nezdvořilosti zaměřené na cizince. Porovнала jsem proto tuto situaci i v jiných nahrávkách, kdy toho odkazování používá také jiný mluvčí. K porovnání jsem si vybrala nahrávku, ve které byly mluvčí dvě Vietnamky a dvě Češky. Řešily problém s nanášením glazury na porcelán. V tomto rozhovoru Vietnamky Češkám vykaly a oslovovaly své spolupracovnice, o kterých momentálně mluvily, jménem. Češky Vietnamkám tykaly. Když mluvily o Vietnamkách, které momentálně nebyly na místě, oslovovaly je „ona“. Toto probíhalo velice často, ale pouze v situacích, kdy se mluvilo o Vietnamkách. Když však Češky začaly mluvit o Češce, neříkaly jí „ona“, ale jménem.

Při své třetí návštěvě firmy jsem minula přijíždějící auto Čecha, který se na mě ptal u vrátných. Místo toho, aby se zeptal mě osobně, zařval na vrátného: „Kam si myslíš, že jde?“ Když nedostal odpověď, zařval i na mě: „Kam si jako myslíš, že jdeš?“ Automaticky mi začal tykat. Po vysvětlení, že jdu za majitelem, se kterým mám schůzku, přestal vypadat našťvaně. Později, když mě potkal se zástupcem ředitele, zeptal se jí, kdo jsem. Představila mne jako velmi důležitého hosta. Jakmile onen pán uslyšel, že se jedná o důležitého hosta, přestal se chovat povýšeně a začal mi vzápětí vykat. Zjistila jsem, že i ostatní Češi mluví s Vietnamci stejným způsobem. Vietnamcům se automaticky tyká. Pokud se o nich mluví, místo užití jmen používají „on“ nebo „ona“. Přestože Češi v dotaznících píšou a v rozhovorech říkají, že jim Vietnamci nevadí a že si jich velmi vážou, ze získaných zdrojů jsem vyvodila, že většina z českých pracovníků má v podvědomí stále špatné mínění o Vietnamcích, proto jsem usoudila, že se zde nejedná o rovnocenný přístup.

Dále je zajímavé, jak Irena mluví s „Lubošem“, při mluvení v ruštině a se mnou v češtině používá velmi rychlé tempo, ale když se obrátí na „Luboše“, tempo zmírní, více artikuluje a přidává na hlasitosti. Je také vidět, že spolu nepracují prvním dnem, protože „Luboš“ mluví nesrozumitelně, že mám občas problémy mu porozumět, i když jsem Vietnamka, ale Irena s tím neměla problémy, bylo vidět, že rozumí, co se snažil říci, přestože

má velmi špatnou češtinu, ve které užívá pouze infinitivy a občas řekne i něco ve vietnamštině, i když mluvil s Irenou, která vietnamsky neumí.

Při konzultaci s ruský mluvícím Mgr. Slobodou, který mě upozornil na nějaké zajímavosti, jsem si také několika věcí všimla. Co se Ireny týče, když mluvila rusky, slyšela jsem v rozhovoru velmi silný český přízvuk a obráceně. Třeba, když při mluvení řekla *který*, bylo slyšet *katoryj*. Ke konci nahrávky říká Irina: „todle vám důkaz“, což asi převzala z ruské konstrukce. Když se mnou mluvila při interview toto slovní spojení také několikrát použila, ale v jednom případě se hned sama opravila. Irina Maksovi vyká, kdežto on jí tyká (zřejmě až na případ na ř. 65). Podle Mgr. Slobody je toto nesymetrické tykání-vykání v ruštině běžná praxe v situacích, kdy je tykající člověk starší a kdy chce projevit určitou blízkost, důvěrnost, oblibu nebo podobný pozitivní postoj vůči mladšímu člověku. Mladší přitom staršímu přesto netyká – to by v situaci cizích lidí (ne příbuzných a ne přátel) bylo trochu drzé. Tahle asymetrie v týkání-vykání je tedy v tomto případě zdvořilé (ne jako v Česku, kdy by to bylo hodně nezdvořilé, projev nějakého pohrdání nebo povýšenosti staršího nad mladším). Mgr. Sloboda dále poukazuje na Makse, který projevuje jistou znalost češtiny, když říká slovo „ukazali“ s ruskou výslovností (ř. 25), ale v českém významu (rusky slovo „ukazali - указали“ znamená „nařídili“; „ukázali“ se rusky řekne „pokazali - показали“)

Dále jsem si všimla, že je vietnamskému skladníkovi říkáno „Luboš“. Z pozorování jsem zjistila, že v podniku oslovují Vietnamci Čechy jmény a nepojmenovávání je přezdívkami nebo vietnamskými jmény, i když je pro ně výslovnost českých jmen velmi těžká. V opačném případě to tak nefunguje. Každý Vietnavec má „své české jméno“. Chlapci ze skladu se říká Luboš, i když se jmenuje Duyen. Dále tam můžeme najít Táňu, Soňu, Sašu, Aleše, Lenku atd. Přitom výběr jmen se zdaleka nepodobá originálu. Přijde mi zajímavé, že mají Češi potřebu si pojmenovat každého Vietnamce českým jménem. Při rozhovoru Češi tvrdili, že to je lepší, protože vietnamská jména nevysloví. Ale jelikož jiným cizincům česká jména nedávají, i když se také dají velmi těžce vyslovit, přišlo mi zajímavé na toto počínání upozornit. Když jsem se zeptala Čechů, zda by jim vadilo, kdyby jim v cizině dali jináčím jméno, protože se jejich nedá vyslovit, třeba by jim místo Jindřich říkali Uwe, bylo mi řečeno, že by se urazili, protože se nějak jmenují a celý život je jim tak říkáno, tudíž nechtějí, aby se jim říkalo jinak. S touto problematikou jsem se setkala již dříve v jiných situacích, ale až teď jsem mohla doložit toto povšimnutí nahrávkami z pozorování.

Toto pravidlo pojmenování však neplatí vždy, setkala jsem se i se situacemi, kdy Češi říkali Vietnamcům pravými jmény, i když je špatně vyslovili. Domnívám se, že nejen v tomto

případě, ale i u výše zmíněných nesrovnalostí, zde záleží na dosaženém vzdělání. Proto by bylo zajímavé prozkoumat jiné firmy, u kterých není požadována pouze manuální zručnost, ale také dosažené vzdělání.

Fotografování

Vyfotila jsem nápisy a cedule, na které jsem narazila během pozorování na pracovišti. Nápisy a cedule byly většinou ve dvou jazycích, v češtině a také ve vietnamštině. Ale narazila jsem také na nápisy, které byly pouze v češtině.

Tabulka2: Nápisy pořizené v prostorách firmy

Nápisy psané v češtině a vietnamštině	Nápisy psané pouze v češtině
<p>Prosím, zavírejte dveře Làm ơn ra vào đóng cửa</p>	<p>PROSTORY JSOU SLEDOVÁNY KAMEROVÝM SYSTÉMEM!!!</p>
<p>Udržujte čistotu Làm ơn giữ vệ sinh</p>	<p>KERAMICKÝ ODPAD NEVHAZUJTE PAPÍR PLASTY DŘEVO TEXTIL OBUV POTRAVINY SKLO</p>

U prvního nápisu v češtině vidíme prosbu, která nás nabádá k zavírání dveří, avšak nápis ve vietnamštině nás neprosí, doslova říká: *laskavě zavírejte při příchodu a odchodu dveře*. Podle toho jsem usoudila, že autor textu měl pocit, že musí vietnamsky mluvícím pracovníkům zdůraznit, že dveře má zavírat, jak při příchodu, tak při odchodu. Že se dveře nezavírají pouze při příchodu nebo pouze při odchodu.

První nápis psaný pouze česky nás varuje, že prostory jsou sledovány kamerovým systémem. Autor nápisu asi nepředpokládal, že se v prostorách mohou pohybovat i cizinci. Tři vykřičníky za varováním je znak hodně velkého důrazu.

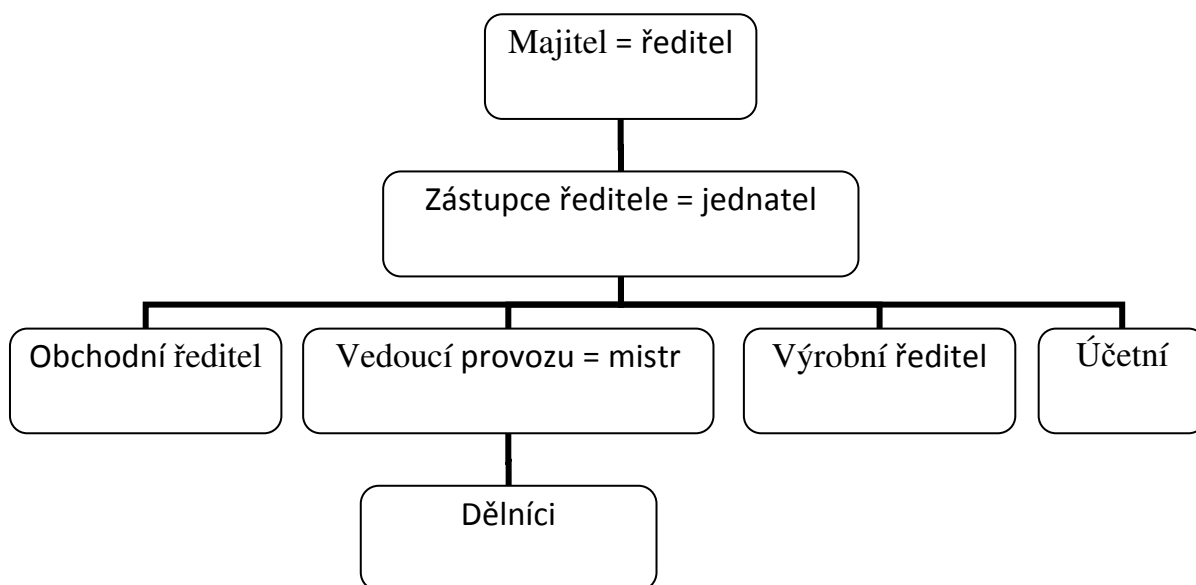
Obrázek 1: Cedula

NHIỆT LIỆT CHÀO MỪNG NGÀI THỦ
TUỞNG CHÍNH PHỦ NƯỚC CỘNG HÒA
SÉC MIRKA TOPOLÁNKA

Tuto ceduli jsem zaregistrovala, když jsem se koukala na fotky pana ředitele. Na fotce byli zobrazení vietnamští delegáti s panem předsedou Mirkem Topolánkem. Vedle nich stála cedula s tímto textem. Fotografie byla pořízena při návštěvě pana předsedy ve Vietnamu. Na ceduli je napsáno doslova: *Vřele vítáme pana předsedu vlády České republiky Mirka Topolánka*. Vyfotila jsem tuto ceduli, protože mě zaujalo oslovení tehdejšího předsedy. Ve vietnamštině se jména neskloňují, a přece je jméno bývalého předsedy vyskloňované. Na tomto příkladě jsem mohla vidět, jak velký vliv má český jazyk na jazyk vietnamský. Překladatel totiž použil správný tvar pátého pádu Mirka Topolánka, avšak zapomněl, že ve vietnamštině se neskloňuje, tudíž je cedula z vietnamského hlediska špatně napsaná. Správně by to mělo být: *NHIỆT LIỆT CHÀO MỪNG NGÀI THỦ TUỞNG CHÍNH PHỦ NƯỚC CỘNG HÒA SÉC MIREK TOPOLÁNEK*

6. Struktura firmy

Graf 3: Struktura firmy

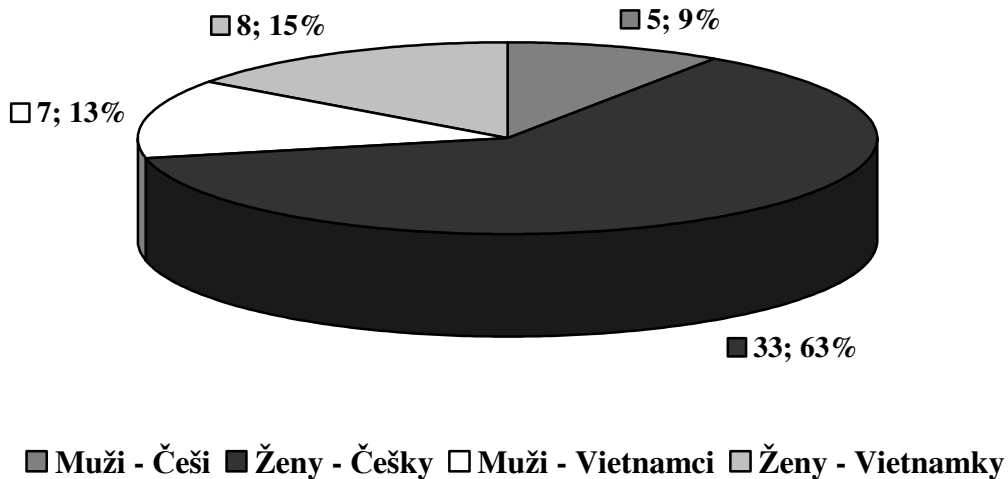


Firmu vlastní vietnamský podnikatel, který přišel do České republiky už jako mladý kluk. Jelikož se zajímal o keramiku, vyučil se v tomto oboru. Po dokončení školy se rozhodl, že se tomuto odvětví chce nadále věnovat, tak se zúčastnil konkurzu na koupi zkrachovalé porcelánky. Konkurz vyhrál a znovu porcelánku otevřel. Nyní vlastní dvě porcelánky v Západočeském kraji. Znovu otevřením dříve zchátralých podniků poskytl pracovní místa pro mnoho lidí. Jelikož žije majitel v Čechách již hodně dlouho, dorozumí se česky velice dobře, proto pro domluvu s Čechy žádné tlumočníky nepotřeboval. Tento vietnamský majitel je zároveň i ředitelem, jehož náplní je zadávání úkolů svým podřízeným. Na chod porcelánky dohlíží majitelova česká manželka, která má ve firmě funkci zástupce ředitele. Firma není velká, proto nebylo zapotřebí zavedení složitého systému dělení pracovníků na různá manažerská oddělení, která by dohlížela na chod firmy. I když mají zaměstnanci v popisu práce něco jiného, dělají většinou veškerou práci, která je zapotřebí udělat. Obchodní ředitel, výrobní ředitel a účetní jsou Češi, mistr je Vietnamec, který dohlíží na veškerou výrobu porcelánu. K dělníkům má nejbližší, protože je všechny zaučoval a každý den je s nimi v každodenním kontaktu.

U malé firmy vidím tu výhodu, že se všichni znají, dokonce i majitel zná každého svého zaměstnance osobně. Pokud se vyskytne nějaký problém, mohou se zaměstnanci přímo obrátit na ředitele a nemusí postupovat zdlouhavý proces přes různá oddělení jako u firem větších. Komunikace je tu volnější, neformálnější.

Graf 4

Počty pracovníků dle pohlaví a národnosti



Graf popisuje procentuální zastoupení zaměstnanců dle pohlaví a národnosti.

Ve firmě pracuje 53 lidí, z toho je 38 Čechů (5 mužů, 33 žen) a 15 Vietnamců (7 mužů a 8 žen). S výše zmíněným vedením pracují ve firmě také dělníci, kteří pracují na pozicích jako je malíř/ka, razítkovač/ka, tiskař/ka, hlídač pece, skladníci a dvě uklízečky.

Pracoviště

Vedení firmy má kanceláře ve vyhraněných prostorách určených pro tyto účely, každý člen vedení má svou vlastní kancelář. Pouze ředitel a zástupkyně ředitele mají sekretářky. Dělníci pracují v otevřené výrobní hale, ve které se nachází také kancelář vedoucího provozu. Je pro něj totiž výhodnější, když je přímo ve styku se zaměstnanci, tudíž jako jediný nemá kancelář v prostorách jako zbytek vedení.

Zpočátku si v hale dělníci sami určovali, s kým budou spolupracovat. Vytvářely se proto skupinky Čechů a Vietnamců, kde každá skupinka užívala svůj mateřský jazyk, a proto

se zaměstnanci obou národů tolik nesblížili. U Vietnamců se zpomalil proces adaptace. Později ve firmě sestavili rozpis, ve kterém přidělili každému českému zaměstnanci jednoho vietnamského. Tento způsob přidělování se běžně používá pro lepší integraci cizinců v daném prostředí.

Kdo zaměstnance zaučuje?

Provozní ředitel má na starosti veškerý personál. Dělníkům zadává práci a ukazuje jim, jak mají pracovat. Později se mu ohlásí, že zadanou práci už dokončili. Při práci mu pomáhá jeho manželka, která má na starosti zaučování dělníků, a to jak českých, tak vietnamských. Přestože jsou oba Vietnamci, nemají problém se domluvit. Přišlo mi to velice zajímavé, protože ani jeden z nich nedisponuje dobrou znalostí českého jazyka, i když mi zaměstnanci říkali, že pan provozní vedoucí umí perfektně česky, po sblížení jsem se velmi divila, jeho znalost bych já osobně nedefinovala pojmem perfektní. Manželka provozního ovládá pouze základní znalost češtiny a terminologii z oboru.

Ze začátku jsem měla pochybnosti, že by někoho mohla něco naučit, když neumí česky, tudíž se s českými zaměstnanci nedomluví. Logičtější by podle mě bylo, kdyby zaučovala pouze Vietnamce a role zaučování Čechů by se ujal nějaký rodilý mluvčí. Později si mě však vzala „pod svá křídla“ a na „vlastní kůži“ jsem si vyzkoušela, jak může někoho naučit celý výrobní proces, aniž by musela říct jediné slovo. Při zaučování mi názorně ukazuje manželka provozního krok po kroku, jak a co mám dělat. Pochopila jsem, že k této práci nemusí člověk disponovat jazykovým nadáním, důležitější je tu manuální zručnost.

Proces výroby

Majitel vlastní dvě porcelánky v blízkém sousedství Karlových Varů, z toho se jedna zabývá výrobou a dekorací růžového porcelánu a druhá se zabývá pouze dekorací bílého porcelánu. Pro svůj výzkum jsem si vybrala druhou porcelánku, která se zabývá pouze dekorací, protože zde pracují bok po boku Vietnamci s Čechy, v první porcelánce zabývající se výrobou a dekorací růžového porcelánu, pracují pouze Češi.

Jelikož se tato porcelánka zabývá pouze dekorací bílého porcelánu, nikoliv však výrobou, a zbývající se zaměřuje pouze na výrobu růžového porcelánu, nikoli výrobu porcelánu bílého, musí nakoupit od dodavatelů množství porcelánu. Dodavatel zůstává stejně

jako firma v anonymitě. Po kontrole zboží si vytyčí provozní vedoucí cíle výroby, které určí podle objednávek zákazníků. Přeloží do vietnamštiny své manželce, co vše se má vyrobit a jaké množství požaduje. Ta sestaví plán, který rozdělí práci mezi zaměstnance. Ti si potom přijdou pro zadání práce k provoznímu.

Každý zaměstnanec je zaměřený na jeden proces výroby, ale můžeme zde najít i zaměstnance, kteří jsou manuálně natolik zruční, že zvládnou udělat každý proces dekorování. Samotný proces dekorování bývá většinou vždy stejný. Bílý porcelán se umyje, (porcelánem je tu myšleno nádobí jako teriny, talíře, misky, ovocné mísy, cukřenky, máslenky atd.)pokud je považováno, aby mělo nádobí kobaltový odstín nebo listr, zaměstnankyně štětcem nanese na nádobí kobalt nebo listr, dle požadavků. Listr má různé barvy (červený, zelený, hnědý a žlutý). Po nanesení kobaltu se posílá nádobí do pecí, které mají teplotu 1350°C, aby se kobalt vypálil do porcelánu. Ten samý proces se používá při nanášení listru, s tím rozdílem, že pece na listr mají teplotu pouze 820°C. Po vychladnutí porcelánu následuje lepení obrázků. Vzory obrázků mají zaměstnankyně předem natištěné a uložené v šanonech, jsou tedy připravené k nalepení na porcelán. Pro šanony s obrázky si chodí k manželce pana provozního. Po nalepení obrázků se nádobí posílá na razítkování různých okrajů, vzory okrajů jsou různé velké a vybrat se tu dá z velké škály vzorů. Také se razítkuje spodní strana nádobí firemním logem. V další fázi se porcelán maluje ručně, je na něj nanášena vrstva z 24Kt zlata. Úplně naposledy po všech fázích dekorování se posílá porcelán znovu do pecí. Po vypálení se zboží vyčistí a zkontroluje, když kontrolou projde, zabalí se do krabic a je připravené k prodeji. Dekorace jednoho kusu porcelánu trvá většinou několik minut. Záleží však na zručnosti zaměstnance, někomu to trvá déle.

Pracovní podmínky

Většinou se ve firmě pracuje na jednu směnu. Jedna směna trvá od 6hod. do 15hod. Pokud firma získá větší zakázku, využívá zaměstnavatel i práci ve vícesměnném provozu. Obvykle se pracuje v jednosměnném.

Komunikace mezi zaměstnanci

Ve firmě pracuje kromě Čechů také 15 Vietnamců. Při práci spolu nemusejí moc komunikovat, protože každý má zadanou práci, která je předem určená, proto se kvůli práci nemusejí domlouvat. Každý totiž prošel školením, proto ví, co musí udělat, když uvidí určitý kus porcelánu. Dělníci jsou placeni za vyrobený kus porcelánu, proto zde nedochází k problémům, že ten něco udělal špatně a já teď ponesu následky. Každý je zodpovědný za své kousky porcelánu a zapláceno dostane podle vyrobeného množství. Samozřejmě pokud spletou proces dekorování nebo udělají něco špatně, provozní jim po vyhodnocení závažnosti situace pokažené kousky strhne z platu. Pokud však usoudí, že zkažené kousky by se daly ještě opravit, nic zaměstnancům nestrhává. Ze začátku jsem se divila, že mohou bok po boku pracovat lidé, kteří se spolu ani nedomluví, protože neumí jazyk toho druhého, ale později jsem pochopila, že při této práci je zapotřebí především manuální zručnosti a rychlosti. Vyskytne-li se situace, při které se potřebují domluvit, zavolají si provozního vedoucího, který vše přeloží a vysvětlí. Pokud se nejedná o nic závažného, domluví se spolu zaměstnanci gesty. Jak mi sdělil jeden ze zaměstnanců, tato komunikace je pro ně běžná.

Jak získávají nové zaměstnance?

K náboru nových zaměstnanců používají ve firmě několik způsobů:

1. Zástupce ředitele podá inzerát, ve kterém nabízí pracovní místa. Většinou se inzeráty podávají, když je zapotřebí sehnat lidi do vedení nebo sekretářky. Lidé, kteří reagují na inzerát, jsou přizvaní na pohovor. Pokud se shání dělníci, inzeráty se většinou nepodávají
2. Čas od času se přijdou lidé z okolí sami zeptat, zda firma neshání nové lidi
3. Provozní ředitel se zeptá zaměstnanců, zda neznají někoho, kdo by byl vhodný na danou pozici. Tento způsob nevypadá moc reálně, ale kupodivu se takto našlo hodně zručných zaměstnanců
4. Vietnamci se dostávají do firmy na základě doporučení zaměstnance, který již pracuje ve firmě delší dobu.

U dělníků se neprovádí žádný pohovor, pokud je potřeba nových dělníků, přijmou je rovnou na zkušební dobu, během které je manželky provozního zaučí. Pokud jsou manuálně schopní, jsou přijati na stálo.

Jazykové kurzy

Z dotazníku jsem se dočetla, že zaměstnanci nemají potřebu navštěvovat jazykové kurzy, protože to ke své práci nepotřebují. Pouze jeden jediný člověk navštěvuje jazykové kurzy, a to češtiny, protože, jak sám říká, mu vadí, když si chce promluvit s nějakým českým kolegou, tak nemůže kvůli neznalosti jazyka. Ostatní Vietnamci nemají potřebu ani motivaci se česky učit. Celé dny pracují a doma, kde odpočívají, mluví vietnamsky. Ve výrobní hale se domluví gesty u triviálních situací a u těch náročnějších mají k dispozici provozního vedoucího, který jim přetlumochí vše, co potřebují. Majitel mi sdělil, že jazykové kurzy zaměstnancům neproplácí a ani jim na ně nepřispívá, protože pro chod firmy není zapotřebí, aby zaměstnanci ovládali ještě další jazyk. Výjimku by udělal pouze v případě, že by obchodní ředitelka projevila zájem zdokonalit se v nějakém cizím jazyce. Nabádá jí, aby navštívila nějaký jazykový kurz zaměřený na angličtinu.

Jazyk firmy

Firemním jazykem je zde čeština. Na otázku, proč se používá čeština jako firemní jazyk, mi odpověděl majitel, že zaměstnanci jsou převážně Češi, tak není důvod používat jiný jazyk. I když on sám je cizinec, je ochotný se přizpůsobit a používá češtinu. Pokud Vietnamci něčemu nerozumí, je jim to přeloženo provozním ředitelem. Jedná se zde tedy o asymetrickou adaptaci ve prospěch pracovníků domácích, protože cizí pracovníci se zde musí adaptovat na mateřský jazyk domácích pracovníků, Čechů.

Tlumočení

Firma nemá žádného interního tlumočnicka, protože nepovažují za nutné, aby nějakého měli. Zatím si vždy poradili bez tlumočnicka. Pokud se vyskytne nějaká situace, kde by bylo nutné tlumočení z českého jazyka do vietnamského a naopak, a mohl by tuto situaci vyřešit provozní ředitel, ujme se toho. Co se zahraniční klientely týče, je s nimi v kontaktu a na mailu některý ze zaměstnanců, který ovládá jazyk používaný klientem.

Obchodní ředitelka žila od malička na Ukrajině, a proto ovládá dokonale ruštinu a ukrajinštinu. Z toho důvodu má na starosti styk s ruskou klientelou, výstavy v Rusku a tlumočení ve firmě, když nějaký z klientů přijde navštívit prodejnu nebo výrobu. Ze školy umí ještě jazyk německý, takže se věnuje i německé klientele.

Anglicky mluvící klientelu má na starosti sekretářka zástupkyně ředitele, protože jako jediná aspoň trošku ovládá angličtinu na komunikativní úrovni. Je jedna ze dvou Češek, které mají ve firmě vystudovanou vysokou školu. Po dokončení bakalářského studia Vysoké školy ekonomické nastoupila do firmy na pozici sekretářky.

Tito tři lidé, vedoucí provozu, obchodní ředitelka a sekretářka, mají na starosti veškerou klientelu, ale kromě ruského jazyka, neovládají cizí jazyky tak dobře, aby mohli vést meeting. Při návštěvě delegací z různých zemí se tito tři neujímají tlumočení, jejich znalost cizího jazyka je pouze komunikativní. V takovýchto případech si firma pronajímá tlumočníky z různých institucí, aby jim v těchto situacích vypomohli.

Od roku 2008 jsem se začala o firmu zajímat kvůli své diplomové práci. Často jsem firmu navštěvovala a spřátelila se nejen s vedením firmy, ale také se zaměstnanci. Jelikož moje znalost češtiny a vietnamštiny je na dobré úrovni, začala jsem firmě pomáhat s tlumočením některých akcí. Na žádost majitele firmy jsem doprovázela delegaci vietnamského předsedy, který přijel Českou republiku navštívit.

Překlady

Než jsem se ve firmě objevila já, využíval majitel služeb překladatelů z různých institutů, když se překlady týkaly něčeho důležitého. Pokud nezáleželo tolik na správnosti překládaných dokumentů, ujali se překládání zaměstnanci firmy. Ale od té doby, co se znám s vedením firmy, pomáhám jim i s překlady dokumentů. Pomáhám jim překládat převážně dokumenty a smlouvy z českého jazyka do vietnamského a opačně.

Firemní akce

Každý rok pořádal majitel pro své zaměstnance několik firemních akcí. Jednou z nich byl Vánoční večírek pořádaný v restauraci, na který pozval ředitel všechny své zaměstnance. Před zahájením večírku pronesl ředitel krátký proslov v češtině, během kterého shrnul výrobu

a prodej porcelánu za předešlý rok. Ke konci proslovu poděkoval zaměstnancům za odvedenou práci po celý rok. Když s proslovem skončil, zahájil večírek přípitkem. Celý proslov byl v češtině, i když byl určen i pro vietnamské zaměstnance. Nikdo oficiálně proslov do vietnamštiny nepřekládá. V praxi to chodí tak, že Vietnamci pochytí nějaká slovíčka z proslovu a navzájem si je překládají. Zkušenější pomůže méně zkušeným. Na večírku dostane každý zaměstnanec menší dárek.

Další firemní akcí je společný zájezd pro všechny zaměstnance, na který majitel přispívá financemi. Cena takového zájezdu je potom pro dělníka velmi zajímavá. Poslední firemní zájezd byl do Španělska.

Vzhledem k tomu, že ekonomická krize postihla i tuto porcelánku, se letos žádný zájezd nepořádal a nezbyly finance ani na večírky. Zaměstnanci se museli spokojit pouze s drobným dárkem.

Porady

Na poradu se vedení schází každé první pondělí v měsíci, pokud není majitel na služební cestě ve Vietnamu. Porady se zúčastní většinou majitel, tedy ředitel porcelánky zabývající se dekorací bílého porcelánu, ředitel porcelánky zaměřené na výrobu a dekorace růžového porcelánu, zástupkyně ředitele, obchodní ředitelka a účetní. Zúčastnila jsem se několika takových poraden, při kterých jsem si vedla poznámky. Poradu pokaždé zahájil ředitel, představil nám, o čem se bude diskutovat. Jelikož je ředitel jediný Vietnamec, diskuze se vedly v češtině. Mluvílo se hovorovou češtinou a porada probíhala velice neformálně. Během porady si obchodní ředitelky vyřizovala telefonáty a účetní řešila

Zaznamenala jsem si několik poznámek z pozorování. Ředitel má velmi špatnou výslovnost češtiny a díky tomu dochází při poradě často k nedorozuměním. Níže uvedu své poznámky.

Ředitel byl neustále opravován. Když mě poprvé představoval ostatním, řekl, že jsem student a zájemce. Okamžitě byl opraven zástupkyní ředitele, tedy svou manželkou, že jsem studentka a zájemkyně, tak ať ze mě nedělá chlapa. Kvůli citlivým informacím, které se na poradě probíraly, jsem nezveřejnila přepis celé porady. Místo toho jsem vyjmula úseky, které stojí za povšimnutí.

Ředitel druhé porcelánky opravil majitele

M: od srpen, od začátek srpen bude všechno hotovo.

Ř: od srpna, začátkem srpna...

Když řešili nové zaměstnance, zeptal se ředitel na nově přijatou malířku. Ale kvůli výslovnosti nikdo nepochopil, na co se ředitel ptal. Neustále opakoval: *malíčka, malíčka, malíška*. Nakonec jeden z nás pochopil, že se jedná o malířku a převedl to do správné češtiny.

Vyskytly se i případy, kdy majitel něco řekl, a já jsem mu vůbec nerozuměla, ale ostatní se ani nezarazili, protože s ním pracují tak dlouho, že věděli, co myslí.

Další zajímavostí bylo, když během porady řekla obchodní ředitelka : *hotovo ròi, fákt*
Ròì znamená ve vietnamštině *už*, bylo vidět na tomto případě, že soužití různých kultur má na zaměstnance vliv.

Vznikala i různá nedorozumění, protože ředitel nerozuměl, co mu manželka říkala.

M: musime psilepit do toho noha

ZŘ: no, aby se to tam vešlo

M: není zbytečný, je důležitý

ZŘ: aby se to vešlo, ty! Ne zbytečný.

7. Sociokulturní rozdíly mezi Čechy a Vietnamci

Jelikož ve firmě pracují lidé různých národností, nelze se vyvarovat nedorozumění zapříčiněným neznalostí zvyklostí a kultur toho druhého. Jako příklad proto uvádím časté situace, při kterých k nedorozuměním dochází.

7.1. Stravování

Ve formulářích a rozhovorech se Čeští zaměstnanci často zmiňovali o stravování svých vietnamských kolegů. Přišlo jim divné, že se s nimi Vietnamci nestravují ve firemní jídelně. Místo toho si přinesou z domova předem uvařené jídlo, které si v práci ohřejí. Nemohou pochopit, proč si Vietnamci na české jídlo ještě nezvykli, když někteří z nich žijí v Čechách už velmi dlouho.

Mnoho Čechů podotklo, že se jim líbí, jak jsou u jídla na sebe Vietnamci milí. Jídlo si Vietnamci přinesou nejen pro sebe, ale i porce navíc, kdyby náhodou někdo z kolegů zapomněl. Dělení se s kolegy o svou stravu není pro Vietnamce nic neobvyklého, což Češi považují za zajímavé, protože Čech je rád, když se nemusí starat o nikoho jiného. Jedna ze zaměstnankyň mi řekla: „Čech jede každé sám za sebe a zbytek ho nezajímá“

I přes kulturní rozdílnosti se snaží Češi i Vietnamci porozumět si jeden druhému, a proto se navzájem zvou k sobě domů, aby si mohli představit typická jídla pro dané národy.

Češi se od Vietnamců naučili dělat závitky a Vietnamci od Čechů zase, jak udělat řízky.

7.2. Gesta

Přivolávání

Gesto přivolávání se stalo pro Čechy problémem. Když Češi přivolávají, ukážou pravou ruku dlaní nahoru a buď pohybem ukazováčku, nebo pohybem celé ruky mávají od člověka, kterému je toto gesto přivolání adresováno, k sobě. Pokud toto gesto ukáže Čech Vietnamci, tak onen Vietnamec pochopí, že má přijít. Ale použije-li Vietnamec gesta, které se ve Vietnamu běžně používá a které má pro něj stejný význam, tedy totožné mávání rukou, jen s rozdílem, že má dlaň obrácenou k zemi, chápe Čech toto gesto jako odhánění.

Přikyvování

V sedmi případech se mi Čeští zaměstnanci svěřili s tím, že jim vadí, když Vietnamci přikyvují hlavou a uculují se u toho, když nerozumějí. Vietnamci mají podle nich narovinu říct, že nerozumějí. Neměli by je mystifikovat přikyvováním, protože tímto gestem se v Čechách rozumí souhlas, tudíž si potom Češi myslí, že jim Vietnavec rozumí, jinak by nepřikyvoval. U několika případů toto nedorozumění přineslo firmě nemalé komplikace.

Tento problém se netýká pouze Vietnamců pracujících v této firmě, ale nepochopení s přikyvováním a uculováním potkalo více Vietnamců. Když mi poprvé řekli o tomto gestu, okamžitě se mi vybavily příběhy dětí ze školy. Příběhy, ve kterých se učitelka snažila vysvětlit látku, ale vietnamský žák nerozuměl. Neřekl učitelce, že nerozumí, místo toho se bez zastavení usmíval a přikyvoval hlavou. Učitelka špatně pochopila žakovu reakci a usoudila, že ono přikyvování s úsměvem má být urážlivé, proto dala žákovi poznámku. S touto situací se setkalo mnoho vietnamských žáků, dokonce i já mám podobné vzpomínky ze školy, kde jsem narazila na nedorozumění.

Tady bylo nutno vysvětlit, proč tato nedorozumění vznikala. Důvodem byla neznalost pravého významu onoho přikyvování doprovázeného uculováním. Vietnamci toto gesto dělají, protože chtějí uvolnit či zmírnit situaci. Přikyvováním se dotyčnému omlouvá a úsměvem se snaží situaci mírnit.

Po této zkušenosti jsem měla potřebu něco udělat s danou situací ve firmě, proto jsem se rozhodla, že uspořádám ve firmě menší seminář na několik minut, na kterém jsem se snažila českým zaměstnancům vysvětlit gesta, která používají Vietnamci. Ukázala jsem jim názorně gesta, která se dělají, a vysvětlila jsem jim, proč to dělají. Odpovídala jsem jim na otázky, které je zajímaly. To samé jsem uspořádala i pro Vietnamce, ale ze strany Vietnamců nebylo tak časté nepochopení gest jako ze strany Čechů. A na rozdíl od Čechů se moc neptali. Po semináři se atmosféra ve firmě trochu zmírnila, protože Češi pochopili, že ta gesta nebyla myšlena zle.

Na tomto příkladu si můžeme ukázat výše zmíněné schéma jazykového managementu.

Jako odchylka tu je přikyvování Vietnamců, když nerozuměli.

Té odchylky si všimli čeští zaměstnanci.

Ohodnotili ji velice negativně.

Já jsem naplánovala řešení dané situace.

Realizovala jsem řešení v podobě seminářů.

7.3. Konverzace

Co se konverzace týče, z formulářů jsem vyčetla, že Čechům vadí způsob, jakým spolu Vietnamci mluví, tedy, že mluví moc hlasitě. Mnohdy nevědí, zda mají do konverzace zasáhnout v domnění, že se Vietnamci hádají, či nikoliv.

Po letech spolupráce, kdy Češi a Vietnamci stáli v práci bok po boku, pochytili od sebe některá slova, která užívají během komunikace.

Vietnamci ve firmě často užívají během konverzace nejen se svými krajany, ale i se svými českými kolegy slova nebo fráze jako jsou:

Ty vole, hôm nay mệt quá = Dnes jsem unavený

Mai tao sẽ đi bằng ô tô buýt = Zítra pojedou autobusem(převzali od Čechů ô tô buýt od slova autobus místo vietnamského xe buýt)

Bây giờ tao đi về nhà ngay = Teď jdu domů (užití českého slova místo vietnamského)

Češi ve firmě často užívají slova nebo fráze jako jsou:

Oi doi oi = Pane bože (od vietnamského Ôi đời oi)

Biết rồi = Rozumím

Hotovo rồi = Už je hotovo

Závěr

V této práci jsem se pokusila na základě teorie jazykového managementu prozkoumat dorozumívání Čechů s Vietnamci. Ve firmě dominuje jeden majitel, který zastává zároveň funkci ředitele. Zastupuje ho jeho manželka, která zastává funkci jednatele společnosti. Firma nemá určitá oddělení jako v jiných podnicích, protože je malá, vystačí si s dělníky, obchodním vedoucím, vedoucím provozu a výrobním ředitelem a účetní. Zajímavým zjištěním pro mě bylo zaučování nových pracovníků, kdy zaučení prováděla Vietnamka, která umí pouze základy češtiny. Pochopila jsem, že u dělníků není zapotřebí znalost jazyka, aby mohli dobře udělat svou práci. Že je pro ně důležitější manuální zručnost. Ve firmě nezaměstnávají tlumočníka, protože není zapotřebí, vždy se našel někdo ze zaměstnanců, kdo dokumenty přeložil nebo přetlumočil triviální věci. V těch těžších případech se pronajal profesionální tlumočník. Všimla jsem si během výzkumu různých gest, která byla nepochopena mluvčím jiného jazyka. Odpověděla jsem si na předem vytyčené otázky.

Na základě této práce jsem nemohla nic generalizovat, protože jsem se zabývala výzkumem pouze v jedné firmě. Proto si myslím, že je důležité se tímto tématem zabývat dál a prozkoumat danou problematiku i v jiných firmách, aby se dala situace posoudit.

I když žijeme ve světě plném tolerance, zjistila jsem, že mé očekávání se nenaplnilo. Stále se můžeme setkat s předsudky, které ovšem pramení i z jazykové bariéry. Bylo pro mne zajímavým zjištěním, že jsem v tomto podniku narazila na četné množství situací, kdy jazyková bariéra dokázala udělat velký zmatek. Dle rozhovorů jsem zjistila, že se objevily i situace, u kterých došlo k finančním ztrátám. Nedorozumění vznikala také z neznalosti kultury a zvyklostí jiných národů. Toto zjištění mne zklamalo a velice mrzí. Doufám, že do budoucna se situace zlepší a i já budu moci k takovému zlepšení přispět tak, jak jsem se o to snažila při seminářích ve firmě. Myslím si, že má snaha v dané firmě nebyla marná. Je důležité se touto problematikou zabývat i nadále. Na základě svých poznámek jsem sestavila plán, jak bych mohla situaci ve firmě zmírnit. Uspořádala jsem několik seminářů, během kterých jsem se snažila vysvětlit věci Čechům a Vietnamcům nejasné.

Tato práce by mohla sloužit jako manuál pro managery podobných firem, aby mohli předcházet stejným problémům.

Literatura

Kaplan, R. B., Baldauf, R. B., Jr (1997) *Language planning From Practise to Theory*. Clevedon: Multilingual Matters.

Nekvapil, J., Nekula, M. (2006) On language management in multinational companies in Czech Republic. *Current issues in Language Planning* 7, 307-327.

Nekvapil, J., Nekula, M. (2005) K jazykové situaci v nadnárodních podnicích působících v České republice. *Slovo a slovesnost* 66, 83-95.

Neústupný, J.V.(2002) Sociolingvistika a jazykový management. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review* 38, 429-442.

Neústupný, J.V., Nekvapil, J.(2003) Language management in the Czech Republic, *Current Issues in Language Planning* 4, 181-366 [přetištěno v Baldauf R.B., Kaplan, R.B.(eds.), *Language Planning and Policy in Europe, Vol.2: The Czech Republic, The European Union and Northern Ireland*. Clevedon/Buffalo/Toronto: Multilingual Matters, 2006, s.16-201]

Silverman, D. (2001) *Interpretating qualitative data. Methods for analysing talk, text and interaction*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage. 2.vyd.

Silverman, D. (2005) *Jako robiť kvalitatívny výzkum*. Bratislava: Pegas

On-line zdroje

<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/statistiky/migrace.html>

<http://cs.wikipedia.org/wiki/Vietnam%C5%A1tina>