

Komparace interkulturní kompetence českých a japonských vysokoškolských studentů

Comparison of Intercultural Competence of Czech and Japanese University Students



Dizertační práce

Mgr. Michala Škrábová

Školitel: Prof. PhDr. Lenka Šulová, CSc.

Obor: Sociální psychologie

Katedra psychologie

Filozofická fakulta

Univerzita Karlova v Praze

2012

Prohlašuji, že jsem dizertační práci napsala samostatně s využitím pouze uvedených a řádně citovaných pramenů a literatury a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

.....

Mgr. Michala Škrábová

Na tomto místě bych chtěla poděkovat všem, kteří mne při psaní této dizertační práce podporovali svými odbornými znalostmi, připomínkami a radami. Zvláštní dík patří Prof. PhDr. Lence Šulové, CSc. za její vstřícnost, trpělivost, ochotu a odborné rady a doc. PhDr. Karlu Hnilicovi, CSc. za jeho cenné metodologické a statistické připomínky.

Dále bych své díky za odborné rady chtěla vyjádřit PhDr. Monice Morgensternové, Ph.D., doc. Ing. Janu Sýkorovi, M.A., Ph.D., Mgr. Zdeně Sokolíčkové Ph.D. a PhDr. Marcele Zoufalé.

Obsah**TEORETICKÁ ČÁST**

1	Úvod.....	9
2	Interkulturní komunikace	11
2.1	Verbální interkulturní komunikace.....	12
2.2	Neverbální interkulturní komunikace	15
3	Interkulturní teorie ve vztahu k Japonsku a České republice	18
3.1	Geert Hofstede	18
3.2	Esjun Hamaguči	22
3.3	Haru Jamada	26
3.4	Shalom H. Schwartz	29
3.5	Alexander Thomas.....	33
4	Komparace českého a japonského chování	36
4.1	Japonské kulturní standardy	37
4.1.1	Silný komunikační kontext a snížená potřeba verbální komunikace	38
4.1.1	Orientace na vztahy	38
4.1.2	Péče o vztahy.....	39
4.1.3	Vyhýbání se konfliktům	39
4.1.4	Vertikální struktura vztahů	40
4.1.5	Princip sounáležitosti	41
4.1.6	Důraz na dosažení konsensu a harmonie	41
4.1.7	Zachovávání „tváře“	43
4.1.8	„Hradba“ proti cizincům	43
4.1.9	Paternalismus.....	44
4.2	České kulturní standardy.....	45
4.2.1	Orientace na sociální vztahy.....	45
4.2.2	Silný komunikační kontext.....	46
4.2.3	Kolísavé sebevědomí a sebejistota	47
4.2.4	Polychronie času	47

4.2.5	Difúze	48
4.2.6	Improvizace	48
5	Interkulturní kompetence	49
5.1	Kulturní identita	49
5.2	Interkulturní kompetence a její dimenze	50
5.2.1	Kognitivní kompetence	51
5.2.2	Afektivní kompetence	52
5.2.3	Behaviorální kompetence	52
5.3	Další teorie interkulturní kompetence	53
5.4	Specifika Interkulturní kompetence Japonců	56
6	Rozvoj interkulturní kompetence	63
6.1	Rozvoj interkulturní kompetence v perspektivě K. Deardorff	65
6.2	Výcviky interkulturních kompetencí	67
7	Interkulturní výzkum	69
7.1	Omezení interkulturního výzkumu	69
7.2	Přínos interkulturních výzkumů	72
7.3	Intencionální přístup podle R. A. Schwedera	72
EMPIRICKÁ ČÁST		
8	Problém	74
8.1	Shrnutí struktury empirické části	74
8.2	Východiska a cíle výzkumu	75
8.3	Výzkumné okruhy a hypotézy pro kvantitativní část výzkumu	77
9	Metody	80
9.1	Výzkumný vzorek	80
9.2	Metody	85
9.2.1	Dotazník interkulturní kompetence	85
9.2.2	Pozorování	86
9.2.3	Hodnotící kritéria pozorování	91

10	Výsledky první studie a jejich zpracování	95
10.1	Pozorování	95
10.2	Dotazník interkulturní kompetence	98
10.3	Zodpovězení výzkumných okruhů a hypotéz	100
11	Cross-validizační studie.....	118
11.1	Výzkumný vzorek cross-validizační studie	118
11.2	Metody cross-validizační studie	119
11.3	Výsledky cross-validizační studie.....	121
11.3.1	Regresní analýza cross-validizační studie.....	124
12	Shrnutí hlavních výzkumných zjištění.....	126
12.1	První část studie	126
12.2	Cross-validizační studie.....	129
13	Diskuze	130
13.1	Omezení výzkumu	141
14	Závěr	145
15	Přílohy.....	149
15.1	Dotazník interkulturní kompetence – česká verze	149
15.2	Dotazník interkulturní kompetence – japonská verze	154
15.3	Korelace mezi jednotlivými hodnotiteli pro jednotlivá kritéria hodnocení pozorování	158
15.4	PCA dotazníku interkulturní kompetence.....	161
15.5	Dodatečné informace o komponentách dotazníku.....	163
15.6	Korelace dotazníku interkulturní kompetence a pozorované situace s doplňkovými otázkami	165
16	Použitá literatura	171

Abstrakt

Teoretická část dizertační práce stručně přibližuje nejnovější poznatky o interkulturní komunikaci a představuje významné interkulturní teorie, které se zaměřují na dvě zkoumané země, na Českou republiku a na Japonsko. V další části je srovnáván český a japonský způsob myšlení a chování v pracovním prostředí pomocí teorie kulturních standardů. Následuje přehled dosavadních teorií interkulturní kompetence, na který navazuje popis specifik interkulturní kompetence a možné způsoby jejího rozvoje. Teoretickou část dizertační práce uzavírá přehled předností a rizik interkulturních výzkumů obecně.

Empirická část představuje výzkum interkulturní kompetence u českých a japonských vysokoškolských studentů. Jeho cílem je sestavení dotazníku interkulturní kompetence, design situace pozorování měřící interkulturní kompetenci a zjištění vztahu mezi komponentami sestaveného dotazníku a kritérii pozorování. Dalšími cíli je zjištění rozdílů u českých a japonských vysokoškolských studentů psychologie, jejich srovnání a také zjištění toho, zda lze tyto rozdíly opravdu vysvětlit komponentami dotazníku interkulturní kompetence. Zajímalo nás také, do jaké míry interkulturní kompetence souvisí s kompetencí intrakulturní a zda existuje spojitost mezi flexibilitou v pozorované situaci a interkulturní kompetencí. Dotazník interkulturní kompetence byl po provedení analýzy hlavních komponent (PCA) a dalších analýz cross-validizován pomocí dodatečných validizačních kritérií na větším výzkumném vzorku vysokoškolských studentů.

Češi skórovali v každé z subškál dotazníku interkulturní kompetence výše než Japonci, a to v prvním i cross-validizačním výzkumu. Rozdíly v interkulturní kompetenci mezi Čechy a Japonci v pozorované situaci však byly menší. Ke klíčovému zjištěním empirické části dizertační práce patří, že vyvinutý dotazník dokáže predikovat některé behaviorální projevy interkulturní kompetence, které bylo možné pozorovat v modelové situaci, a že interkulturní kompetence souvisí s kompetencí intrakulturní. Dizertační práce analyzuje, v jakých konkrétních oblastech interkulturní kompetence se Češi a Japonci liší, napomáhá tím k lepšímu vzájemnému porozumění obou zkoumaných skupin.

Abstract

Theoretical part of this Ph.D. thesis deals with the latest findings about intercultural communication and with important intercultural theories focused on two examined countries: the Czech Republic and Japan. It compares Czech and Japanese ways of thinking and behaviors using theory of cultural standards. An overview of current intercultural competence theories is followed by a description of specifics of intercultural competence and of possible ways of developing it. The theoretical part of the thesis is concluded by an overview of benefits and risks of intercultural research in general.

The empirical part of the thesis compares intercultural competence of Czech and Japanese university students. The main aim of the study is to construct a questionnaire of intercultural competence, to design an observed situation measuring intercultural competence and to determinate a relationship between components of the questionnaire and the observation criteria. Next aims of the study are to determine differences in intercultural competence of Czech and Japanese university students, to compare them and to find out whether these differences can be explained by the components of the questionnaire. We were interested to what extent is the intercultural competence related to intracultural competence and whether there is a link between flexibility in the observed situation and between intercultural competences. The intercultural competence questionnaire was analyzed by the help of PCA, other analysis and it was subsequently cross-validated by additional validation criteria on a larger research sample of university students.

In both studies Czechs scored higher than Japanese in all intercultural competence questionnaire subscales. However, the differences between Czech and Japanese observed intercultural competence were smaller. One of the key empirical findings of Ph.D. theses is that the developed questionnaire is able to predict certain behavioral manifestations of intercultural competence, which could be observed in the model situation, and that intercultural competence is related to intracultural competence. The thesis analyses in which substantial areas of intercultural competence do Czechs and Japanese differ, and in that way it helps to improve mutual understanding of both studied groups.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Úvod

Tématem této dizertační práce je „komparace interkulturní kompetence českých a japonských vysokoškolských studentů“. Toto téma jsem si vybrala z několika následujících důvodů:

Domnívám se, že téma výzkumu je aktuální, a to především z důvodu čilého cestovního, kulturního i obchodního kontaktu mezi Japonskem a Českou republikou. Podle agentury ČTK Českou republiku navštívilo v roce 2010 přes 130 000 japonských turistů. V ČR působí 150 japonských obchodních firem, celkem 263 japonských firem v současné době zaměstnává v ČR přes 45 tisíc zaměstnanců a počet japonských výrobních firem na území ČR je čtvrtý nejvyšší ze všech zemí EU. Z těchto důvodů je podle mého názoru nutné zamyslet se nad možnými kulturně-komunikačními nedorozuměními, která při tak častém kontaktu mohou nastat a společný kontakt zbytečně znepříjemnit či znemožnit.

K výběru tématu dizertační práce mne motivovalo také mé dlouhodobé zaměření na japonskou kulturu, částečná znalost japonského jazyka a pracovní zkušenosti s Japonci, což mi pomohlo na tuto, na první pohled neproniknutelnou, kulturu nahlédnout o něco blíže. Velkým obohacením mé dizertační práce byl také můj tříměsíční pobyt v japonské Hirošimě, kde jsem navštěvovala doktorandský seminář Otsuky¹, který mi byl laskavým průvodcem ve světě japonské psychologie a spolu s jeho Ph.D. studenty mi poskytl cenné připomínky k tématu mé dizertační práce a umožnil zrealizovat pozorovanou experimentální situaci, která by jinak byla v japonském, cizincům uzavřeném, prostředí téměř neuskutečnitelná.

Po prostudování odborných výzkumů o japonské mentalitě a po četných diskuzích s Otsukou a s mnoha dalšími Japonci, kteří pracovali, cestovali nebo žili v Evropě, a především v České republice, jsem dospěla k závěru, že japonská kultura, japonské vzorce chování a způsoby myšlení jsou ve srovnání

¹ Prof. Jasumasa Otsuka z katedry psychologie na Hirošimské univerzitě

se západními zeměmi velmi specifické a výjimečné, což Japoncům často znesnadňuje jejich osobní i pracovní komunikaci s lidmi ze západu.

S touto situací v českém prostředí podle mého názoru souvisí zvýšená potřeba vzájemné tolerance, efektivní komunikace a spolupráce Čechů a Japonců, což s výjimkou mé diplomové práce (Škrábová, 2008), na kterou tato dizertační práce částečně navazuje, doposud v České republice nebylo podrobena hlubšímu psychologickému výzkumu. Z těchto důvodů se domnívám, že by psychologické aspekty česko-japonské komunikace a české a japonské interkulturní kompetence by měly být více prozkoumány, přiblíženy akademické obci a poté pokud možno prakticky využity.

Touto dizertační prací bych se proto ráda pokusila přispět k porozumění Japonců a Čechů při vzájemné komunikaci. Svou pozornost jsem se konkrétně rozhodla zaměřit na mladou generaci Čechů a Japonců, kteří se podle mého názoru budou v budoucnu setkávat s cizinci, a zaměřit se na jejich míru schopnosti komunikovat s cizinci.

2 Interkulturní komunikace

Hned v úvodu považujeme za nutné vymezit pojmy používané v této dizertační práci. Kultura v širším smyslu může znamenat vše, co vytváří lidská společnost, tedy včetně různých materiálních statků. V užším pojetí je tento pojem omezen pouze na projevy chování lidí (Průcha, 2004). Z velkého množství definic kultury jsou uvedeny tři podle názoru autorky nejvýstižnější. Hofstede (2005) kulturu chápe jako kolektivní naprogramování mysli, které rozlišuje jednu skupinu lidí od jiné skupiny, pocházející z jiného sociálního prostředí. Thomas (1996) kulturu definoval jako orientační bod, který poskytuje věcem a jevům z našeho života význam a smysl. Podle Goodenougha (1964) není kultura souborem věcí, nebo chování, ale spíše to, co mají lidé na mysli, jejich modely vnímání, vztahování a interpretování. Tyto tři definice kultury jsou nám blízké, protože z nich lze vyčíst, že nás kultura ovlivňuje víc, než si jsme občas schopni připustit, a že si tuto skutečnost často uvědomíme až při setkání s jinou kulturou. A právě interkulturní setkávání a jeho usnadnění je hlavní náplní této dizertační práce.

Je nutné ještě podotknout, že pojem kultura je v této dizertační práci chápán ještě úžeji, než uvádějí tři výše uvedené definice, a to pouze v souvislosti s odlišnou národní příslušností, ne v souvislosti s odlišnou kulturou v jiném slova smyslu (např. náboženském nebo etnickém).

Pojem komunikace pochází z latinského „communicare“, což lze volně přeložit jako někomu něco dát, sdílet něco s někým, vyměňovat si informace (Nový, Schroll-Machl, 2001). Rovněž psychologických definic komunikace existuje mnoho a tato dizertační práce si neklade za cíl je všechny obsáhnout. Proto je zde uvedeno pouze pojetí interkulturní komunikace, které je nejbližší náhledu na komunikaci v této dizertační práci.

Interkulturní komunikace vzniká interakcí osob, které pocházejí z odlišných kulturních prostředí, přičemž významnou komponentou je zde percepce odlišnosti vlastní a cizí kultury (Hinchcliff-Pelias, Greer, 2004). Gudykunst a Kim (2002) se zabývali častým označením člověka, který je kulturně odlišný od ostatních, „cizinec“ (z angl. stranger). Tento pojem je příliš

mnohoznačný, protože je v řeči používán jak pro obyvatele cizí země, tak pro nováčky, outsidersy, imigranty a osoby nám neznámé. Také tyto lingvistické nuance mohou, spolu s mnoha jinými faktory, které jsou uvedeny dále, při interkulturní komunikaci vést k pocitům nepohodlí, zahanbení, nechuti k další komunikaci.

Interkulturní komunikace je velmi komplexní fenomén, v němž dochází k úmyslnému i neúmyslnému sdělování a bohužel také k informačnímu zkreslování. V jejím průběhu mohou vznikat nedorozumění jak v oblasti verbální, tak neverbální (Škrábová, 2008). Bylo by možné popsat širokou paletu verbálních a neverbálních odlišností různých kultur, v následujících dvou subkapitolách však bude v této souvislosti kladen důraz především na Japonsko v kontrastu se „západními“ zeměmi.

2.1 Verbální interkulturní komunikace

Verbální komunikace (řeč, písemný projev) je především nástrojem sdělování abstraktních informací a bývá většinou úmyslná. Je významně ovlivněna situačním kontextem a metalingvistickými faktory (např. zabarvením hlasu), které příslušník jiné kultury nemusí a často ani není schopen vnímat správným způsobem (Nakonečný, 1998).

V psychologii je známá Sapir-Whorfova hypotéza, podle níž je pojetí reálného světa vystavěno na jazykových zvyklostech konkrétní komunity, jež pak předurčují určitý výběr interpretace reality. Lucy (1992), který provedl rozsáhlou komparační studii o výzkumech zaměřených na Sapir-Whorfovou hypotézu, shrnuje, že většina takto zaměřených studií jsou plně chyb, jako např. zabývání se pouze malým výsekem jazyka nebo neschopnost dokázat propojení jazykových zvláštností jednoho jazyka s kognicí příslušníků kultury.

Podle názoru autorky však mohou i jednotlivé jazykové odlišnosti zajímavým způsobem ukázat na to, co je pro danou kulturu významné. V Japonsku je např. důraz na věk a hierarchii cítit i ze skutečnosti, že japonština nemá slovo pro obecné označení „sestra“, ale pouze výrazy pro starší sestru „ane“ 姉 a mladší

sestru „imóto“ 妹. V pracovní oblasti se často užívají označení „senpai“ 先輩 (služebně starší) a „kouhai“ 後輩 (služebně mladší).

Wierzbicka (1998) ve svém výzkumu srovnávajícím prožívání emocí u Britů a Rusů zjistil, že Rusové své emoce projevují mnohem více verbálně, než je tomu u Britů. Je však metodologickou otázkou, zda stejně přeložená slova mají pro oba národy stejnou sílu a stejný význam. Pro ilustraci odlišných konotací adjektiv uvádíme malou ukázkou z ještě nepublikovaného výzkumu Rozehnalové a Škrábové (2012), který zobrazuje pomocí sociomapovací metody² rozdílné vnímání adjektiv u českých a japonských manažerů. Na obou sociomapách vidíme hodnocení svých kolegů ze strany českých a japonských manažerů. Výška na sociomapě je vyznačena barevně a znamená průměrnou hodnotu korelačního koeficientu v absolutní hodnotě (čím vyšší pozice na mapě, tím více konkrétní adjektivum koreluje s ostatními adjektivy). Pozice na mapě vyjadřují vzájemnou korelaci mezi adjektivy (čím blíže adjektiva jsou, tím více podobně je manažeři vnímají).

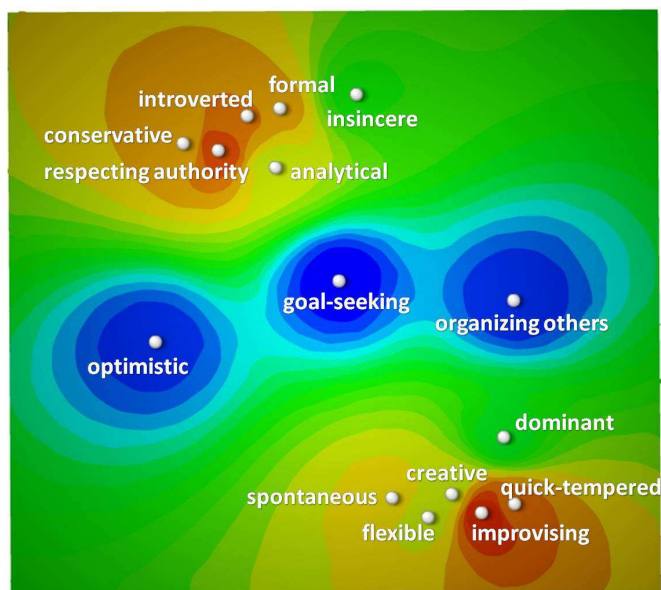
Můžeme vidět, že např. adjektivum „insencere“ (neupřímný) je na japonské sociomapě nejbližší k adjektivu „quick-tempered (vznětlivý). Na české sociomapě je neupřímnost asociována spíše s formalitou a introverzí, se vznětlivostí neupřímnost v očích Čechů nesouvisí. Adjektivum „spontánní“ je v japonském vnímání nejbližší „optimismu“, zatímco pro Čechy je „spontánní“ téměř shodné s podnětovými slovy jako „kreativní“ a „flexibilní“. Z japonského úhlu pohledu spontaneita a flexibilita ale příliš blízko nejsou. Domníváme se, že zjištění, že konotace slov se mohou do takové míry kulturně lišit, je velmi význačné pro tuto dizertační práci i pro interkulturní výzkum obecně.

Zajímavá je také skutečnost, že japonská sociomapa adjektiv není tak různorodá jako sociomapa českého vnímání adjektiv, což je patrně dáno japonskou snahou nevybočovat, ani v hodnocení, ze své skupiny.

² Metodu Sociomapování vyvinul na počátku devadesátých let doc. Mgr. MUDr. Radvan Bahbouh, Ph.D. Tato metoda vychází ze sociometrie (Moreno, 1951) a byla původně vytvořena pro potřebu studia malých skupin v rámci kosmického výzkumu.

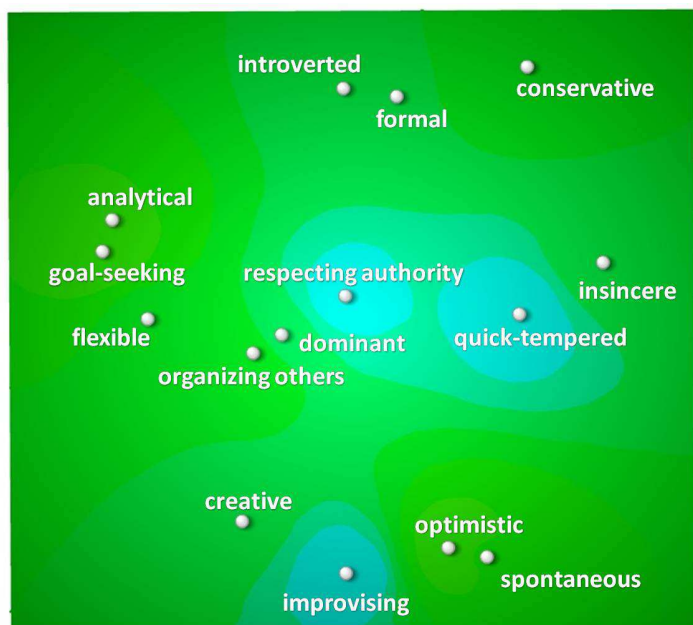
Obrázek č. 1

Sociomapa korelací - evaluace z hlediska českých manažerů



Obrázek č. 2

Sociomapa korelací - evaluace z hlediska japonských manažerů



Jak bude uvedeno v následující kapitole, existují kultury, pro jejichž verbální vyjádření je velmi podstatný kontext situace a k těmto zemím patří především asijské státy. Japonská autorka Kobajaši (1997) v této souvislosti upozorňuje na japonské očekávání, že si lidé porozumí beze slov. Výraz „išin-denšin“ 以心伝心 znamená „co si myslí duše, přenáší srdce“. V japonské kultuře, založené na mnoha formalitách, konvencích a na harmonii celku, je podle Kobajaši mnohem jednodušší anticipovat myšlenky druhých, než je tomu v západních kulturách, a je to také ve společnosti očekáváno.

Pro cizince, který si není vědom japonských zvyků a konvencí, však může být takováto interakce s Japonci značně matoucí. Při komunikaci slovy Japonci preferují spíše nepřímou komunikaci, a to především když musí něco odmítnout. Protože respektují tradiční „wa“ 和, japonský princip harmonie, při oficiálních diskuzích říkají „ne“ nepřímo. Mnohem častěji svůj nesouhlas vyjádří ve smyslu „ano, ale existuje mnoho variant vývoje situace“ (Kobajaši, 1997). Pokud Japonec odpoví „ano“, nemusí to vždy znamenat „souhlasím“, ale spíše „ano, rozumím, co myslíš“. Verbální odlišnosti mezi Japonci a lidmi ze západních zemí jsou více rozvedeny japonskou autorkou Jamadou v kapitole 3.3.

Co se týká vhodnosti přímé verbální konverzace, jsou i mezi jednotlivými evropskými zeměmi velké rozdíly. Němci a Poláci např. preferují mnohem přímější a otevřenější způsob než Češi či Angličané, a ti jsou zase přímější než Řekové (Gudykunst, 2003).

2.2 Neverbální interkulturní komunikace

Neverbální komunikace (např. gesta, mimika, kinezika) je spíše nástrojem sdělování situací, emocí, snah a bývá spíše neúmyslná. Je stejně jako verbální komunikace ovlivněna kontextem. Do jisté míry je vrozená a do jisté míry určená kulturou jedince (Nakonečný, 1999). Podle Kikoski (1999) je tento druh komunikace velmi významný, protože v komunikaci tváří v tvář představují neverbální aspekty až 70% všech komunikačních procesů. Neverbální chování je navíc ovlivněno mnoha faktory, z nichž jsou některé vrozené a geneticky dané, jiné naučené během našich dní strávených v určité kultuře nebo kulturách.

Interkulturními rozdíly v percepci neverbální komunikace se zabýval např. Matsumoto a kol. (2002). Pokusné osoby z Japonska a z USA se podle výsledků jeho výzkumu nelišily v rozpoznávání základních emocí (zobrazených na fotografiích bělochů), různily se však v rozlišování intenzity emocí. Podle Matsumota se Japonci u obrázku osob s nízkou intenzitou emocí domnívali, že člověk emoci ve skutečnosti prožívá mnohem silněji. U obrázku vysoce intenzivních emocí člověka byli zkoumaní Japonci přesvědčení, že osoba musí mít pro veřejné odhalení tak silného prožitku velmi dobrý důvod. Projevy silných emocí jsou v Japonsku totiž považovány za neslušné (Kobajaši, 1997).

Mnohé interkulturní výzkumy hovoří o Asii obecně jako o kultuře, pro kterou je příjemnější větší fyzická vzdálenost (např. McDaniel, Andersen, 1998). Přestože podle výše zmíněných autorů příjemně vnímaná blízkost je ovlivňována podnebím a obtížností životních podmínek (jižní Evropa – lidé vřelejší a více kontaktní, severní Evropa – lidé emočně chladnější a s potřebou větší distance), v Asii toto pravidlo neplatí. Asijská potřeba většího osobního prostoru je podle McDaniela a Andersona (1998) způsobena silným vlivem konfucianismu, který lidem předkládá ideál ovládnutí se, zachování sebe-kontroly a dekora.

Také kulturní dimenze Hofstedeho „vzdálenost mocenských pozic“ (viz kapitola 3.1) silně ovlivňuje neverbální komunikaci v konkrétních zemích. V kulturách s velkou vzdáleností mocenských pozic, což odráží nerovnoměrné rozdělení moci v dané zemi, je omezen styk s lidmi z nižších vrstev. Podle některých autorů (Gudykunst, 2003) tato situace vede k tomu, že lidé z nižších vrstev musí být kompetentnější ve „čtení“ neverbálních signálů. V Japonsku se např. podřízený často usmívá a vykazuje znaky tělesné tenze, aby vzbudil ve svém nadřízeném dojem svého slušného chování.

V rámci kultur se také liší vnímání paralingvických faktorů řeči. Např. hlasité projevy lidí z USA (kultura s nízkou hodnotou mocenských pozic) mohou být kulturami s větším rozdílem mocenských pozic chápány jako nevychované, přehnané a dětinské (Gudykunst, 2003).

Jiné studie ukazují, že se v rámci kultur liší také např. neverbální výrazy moci. V USA znamenají sklopené oči, že jedinec zaujímá podřízenou pozici,

zatímco v Japonsku jsou sklopené oči znakem souhlasu a pozornosti (Išii, 1973). Podle autorů LaFrance a Mayo (1978) černoši při poslouchání druhého přirozeně tendují k menšímu zrakovému kontaktu, než je tomu u bělochů. Na mluvícího bělocha proto může naslouchající černoš působit jako člověk bez zájmu o to, co říká. Naopak když mluví, udržují černoši s posluchačem větší oční kontakt, než jsou běloši zvyklí, což mohou běloši interpretovat jako znak hostility ze strany černocho.

Velmi významným faktorem, který ovlivňuje neverbální komunikaci, je také míra důrazu na kontext a na porozumění beze slov (viz išin-denšin v předchozí subkapitole). Podle Evropanů Japonci často nedojdou ve svém projevu k tomu, „o co opravdu jde“, a mluví o mnoha nedůležitých věcech zbytečně dlouho. V japonském prostředí má však pochopení kontextu tak vysokou hodnotu, že slova jsou pro ně často nepodstatná a slouží jen k vyjádření atmosféry (Kobajaši, 1997).

Dalším zajímavým výzkumem, na který v empirické části této dizertační práce bude upřena pozornost, jsou výsledky Halla (1976). Podle tohoto autora ženy nehledě na jejich národnost komunikují na neverbální bázi signifikantně lépe než muži, protože jsou více vnímavé k tichu, k neverbálním vodítkům a jiným způsobům vyjádření emocí. Dívky jsou také podle tohoto autora mentálně vyspělejší dříve než chlapci, což jejich vnímavost pro neverbální komunikaci podporuje. Podle našeho názoru v širším smyslu lze jako určitý typ „kultury“ pojímat také pohlaví.

Lze se tedy domnívat, že nesprávná interpretace jak verbálních, tak neverbálních aspektů komunikace může hrát v interkulturním nedorozumění významnou roli. Podle Gudykunst (2003) lze snížit úzkost a nejistotu ze setkání s cizinci tím, že budeme schopni identifikovat neverbální klíče neznámé kultury. Správná interpretace verbální a neverbální komunikace druhého je totiž klíčová pro efektivní porozumění komunikovaného významu.

3 Interkulturní teorie ve vztahu k Japonsku a České republice

V následující kapitole budou nastíněny základní interkulturní teorie ve vztahu k Japonsku a České republice, které čtenáři umožní zorientovat se v obecné rovině této problematiky. Pokusíme se tedy přiblížit, jakým způsobem lze poznávat, co je pro jednotlivé kultury specifické a v čem si jsou naopak některé kultury podobné.

Největší pozornost je věnována teoriím Hamagučiho, Thomase a Jamady. Na začátku je také zmíněna teorie Hofstedeho (2005), a to z důvodu vymezení následujících dvou autorů proti jeho teorii. Kulturní standardy Thomase byly více rozvedeny z důvodu jejich hlubšího rozpracování v kapitole č. 4. Teorie Jamady není teorií v pravém slova smyslu, ale uceleným celkem pozorování odlišností japonského způsobu myšlení a chování ve srovnání se západní zemí, se Spojenými státy, které podle našeho názoru dokresluje japonskou specifičnost. Teorie Schwartze je v této kapitole zmíněna z důvodu trochu jiné perspektivy na srovnání kultur, než je perspektiva Hofstedeho.

Tato kapitola si tedy klade za cíl postihnout nejvýznamnější a pro tuto práci nejrelevantnější interkulturní teorie, a připravit tak jakýsi odrazový můstek pro následující kapitoly, které se zabývají konkrétními psychologickými aspekty české a japonské kultury, a také slouží jako částečná informační základna pro empirickou část.

3.1 Geert Hofstede

Pravděpodobně nejznámějším průkopníkem interkulturních výzkumů v pracovním prostředí je Hofstede. Ten provedl v letech 1967-1973 rozsáhlý výzkum, který je založen na datech zaměstnanců společnosti IBM v 50 zemích světa. Na základě výsledků tohoto výzkumu Hofstede vymezil 4 dichotomické kulturní dimenze, které později doplnil o dimenzi pátou, a které jsou dodnes předmětem uznání, ale i ostré kritiky (Škrábová, 2008).

Výsledky jednotlivých dimenzí jsou vyjádřeny pomocí pěti indexů, které nabývají hodnot na škále 0-100, přičemž 0 znamená nejnižší hodnotu z výrazněného názvu dimenze a 100 její nejvyšší hodnotu.

o Vzdálenost mocenských pozic

Odráží míru nerovnoměrného rozdělení moci v dané zemi (nebo v organizaci), tedy jaká je míra respektu a úcty podřízených vůči nadřízeným, jaký je způsob vedení lidí a způsob rozhodování. (Japonsko – 54, ČR - 30)

o **Individualismus** (x kolektivismus)

Vyjadřuje, do jaké míry jsou lidé integrováni do skupin. V individualistických zemích nejsou téměř žádné vazby mezi lidmi, očekává se, že si každý „hledí svého“, naopak v kolektivistických zemích jsou lidé od narození integrováni do silně kohezivních skupin, které své členy ochraňují odměnou za jejich nekritickou loajalitu. Kolektivismus v Hofstedeho pojetí nemá politický význam, odkazuje ke skupině, ne ke státu.

(Japonsko – 46, ČR - 55)

o **Vyhýbání se nejistotě**

Tato dimenze se týká toho, do jaké míry se lidé cítí být ohroženi nejistotou a dvojznačností. Kultury, které se vyhýbají nejistému, minimalizují vznik takovýchto situací striktními pravidly, zákony, přesnými normami nebo absolutními náboženskými či filozofickými pravdami. Lidé, kteří se nejistotě vyhýbají méně, bývají emocionálnější, tolerantnější k názorům druhých a ve svých názorech více relativističtí.

(Japonsko – 46, ČR - 54)

o **Maskulinita** (x feminita)

Je ukazatelem toho, do jaké míry jsou ve společnosti odlišené role žen a mužů. V maskulinní společnosti je výrazný rozdíl mezi mužskými a ženskými rolemi a hodnotami. Muži jsou asertivní, houževnatí, zatímco ženy jsou klidnější a pečující. Ve femininní společnosti se naopak role mužů a žen více překrývají, od mužů i žen se očekává umírněnost, tolerance a orientace na sociální vztahy.

(Japonsko – 95, ČR - 40)

o **Dlouhodobá orientace** (x krátkodobá)

Tato dimenze nevychází z Hofstedeho původní studie. Vznikla na základě výzkumu vědců, kteří ve své interkulturní studii zkoumali rozdíly mezi studenty 23 zemí. Právě tito vědci definovali pátou interkulturní dimenzi, která nyní doplňuje původní čtyři Hofstedeho dimenze. S dlouhodobou orientací je spojována budoucnost a hodnoty jako spořivost a houževnatost, s krátkodobou orientací se pojí činnosti, které přinášejí momentální užitek. Dodatečný sběr dat

týkajících se páté dimenze proběhl ve 23 zemích, bohužel však neproběhl v ČR, takže hodnotu této dimenze v našich podmínkách Hofstede neuvádí.

(Japonsko – 77)

Hofstede si je vědom, že těchto pět dimenzí nevysvětluje všechny aspekty interkulturních podobností a rozdílů, ale mají značnou face-validitu a v mnoha výzkumech bylo prokázáno, že korelují s jevy, které se týkají managementu a organizací. Podle Hofstedeho (2003) koreluje dimenze „vzdálenost mocenských pozic“ s tím, do jaké míry je nadřízený přístupný vůči podřízeným, „individualismus-kolektivismus“ koreluje s různými vyjednávacími strategiemi a s vhodností individuálních nebo naopak skupinových tréninků manažerských dovedností. „Vyhýbání se nejistotě“ statisticky významně souvisí s pracovní spokojeností, „maskulinita-feminita“ s počtem manažerek v organizaci, „krátkodobá-dlouhodobá orientace“ koreluje s postojem k investicím firemních peněz.

Jako Hofstedeho hlavní přínos pro psychologii vnímáme to, že svojí teorií do jisté míry „vyprovokoval“ mnoho špičkových odborníků k bouřlivé debatě o interkulturních rozdílech a shodných rysech v pracovním prostředí.

Považujeme však za nutné uvést také názory autorů, kteří Hofstedeho teorii kritizují či zdokonalují.

Mnoho autorů Hofstedeho dimenze kritizuje pro jejich přílišnou obecnost a povrchnost. Díky své dichotomické povaze totiž vedou k přílišným generalizacím a ignorují subkultury a rozpory, které jsou vlastní mnoha kulturám. Hofstedeho výzkumu bývá často vytýkáno, že výzkumný vzorek zaměstnanců pouze jedné společnosti není reprezentativní, že data, ze kterých vychází jeho výzkum, jsou již zastaralá a že dotazník není nejvhodnějším způsobem, jak měřit kulturní rozdíly (Eckhardt, 2002, McSweeney, 2002). Další autoři uvádějí, že Hofstedeho výzkum byl založen na organizaci s velmi silnou firemní kulturou, což mohlo vést ke zkreslení výsledků (Brooks, 2003). Podle Corbitta (2004) navíc Hofstede nedokáže vysvětlit rozdílné chování lidí se stejnými kulturními kořeny, které probíhá při stejném kontextu. Navrhuje proto zkoumat interkulturní rozdíly pomocí „kulturních kódů“, které definuje jako „sociální konvence, které nám poskytují v životě smysl a které fungují na nevědomé rovině“. Při kritice

Hofstedeho díla se také objevují názory, že počet pěti dimenzí je sporný, dimenzí je navíc příliš málo, aby postihly tuto problematiku v celé její komplexitě. Hofstedeho dimenze tedy podle některých autorů vytvářejí rigidní, uniformní paradigma chování jednotlivých kultur (Eckhardt, 2002, Corbitt, 2004).

Podle Eckhardtové (2002) může být Hofstedeho dotazník užitečný pro srovnání aktuálního chování dvou skupin pracujících u konkrétní firmy, ne však k popisu celkové charakteristiky kultury. Co se týká jednotlivých dimenzí, akademické kritice byl podroben zejména Hofstedeho konstrukt „individualismu–kolektivismu“, který sice u určité skupiny vědců získal značnou popularitu coby prediktivní a explorační model variability lidského chování. Podle jiných (Killen, Wainryb, 2000) však existuje mnoho důkazů o kolektivistických cílech jedinců z individualistické kultury i o individualistických cílech kolektivistů. Tuto dimenzi se někteří autoři pokoušeli nahradit vhodněji pojmenovanou dimenzí. Šimizu (Gjerde, Oniši, 2000) nebo Killen, Wainryb (2000) považují za přesnější hovořit o dimenzi nezávislosti (independence) a vzájemné závislosti (interdependence), japonský vědec Hamaguči, o němž bude v dalším textu pojednáno podrobněji, vnímá v souvislosti s japonskou kulturou jako nejvíce adekvátní označení této dimenze „individualismus - kontextualismus“.

3.2 Esjun Hamaguči

Jak již bylo řečeno, Hofstedeho koncept „individualismu-kolektivismu“ podrobil kritice také sociolog Hamaguči. Vzhledem k jeho japonskému původu a k zajímavému úhlu pohledu, který není evropským vědcům příliš znám, je Hamagučiho konceptu věnována samostatná podkapitola. Podle tohoto japonského vědce nemohou západní výzkumníci pomocí nynějších psychologických metod plně pochopit japonskou mentalitu, protože při jejím zkoumání používají západní metodologii. S tímto názorem se ztotožňují i zahraniční vědci, zabývající se japonskou mentalitou (např. Gjerde, Oniši, 2000). Podle těchto autorů se na konci minulého století v Japonsku vyskytovaly tendence k vytváření teorií **jedinečnosti japonské kultury**, tzv. „nihondžinron“ 日本人論 (Škrábová, 2008).

Hamaguči (1985) však k tomuto kritizovanému vědeckému proudu nepatří. Ve své argumentaci se odvolává na pojem „emiku“, emickou perspektivu, což znamená „kulturní rys, který může plně pochopit pouze ten, kdo se v dané kultuře narodil nebo s ní měl dlouhodobou zkušenost“. Hamaguči tedy jedinečnost přisuzuje všem kulturám a sám zkoumá kulturu, které může porozumět nejlépe, japonskou kulturu. Emickým způsobem lze zkoumat také jedinečnost jiných kultur, avšak jen za předpokladu, že existuje odborník, který této kultuře hluboce rozumí.

Japonští i jiní vědci se již dříve snažili přijít s teoriemi, které by jedinečnost japonského emiku vystihly co nejpřesněji. Příkladem takovéto snahy jsou například teorie „kultury studu“, „vertikální kultury“ (vertical culture) nebo teorie „amae“. Pro komplexnější pochopení Hamagučiho teorie jsou zde stručně uvedeny i tři výše zmíněné teorie, na něž Hamagučiho koncept (1985) reaguje.

Autorka teorie studu Bendiktová pokládá za klíčové to, zda jsou v určité kultuře sankce chování určeny interně (svědomí) nebo externě (reputace). Japonskou kulturu charakterizovala jako „**kulturu studu**“ (shame culture), protože stud vzniká v reakci na mínění ostatních. O americké kultuře pojednává jako o „kultuře viny“ (guilt culture), neboť vina bývá vyvolána vnitřními procesy jedince. Tato teorie nebyla však japonskými vědeckými kruhy přijata.

Oponují, že Benediktová zaujímá ryze západní perspektivu, protože v jejich zemi je stud naopak vnímán jako autonomní princip, který reguluje jednání každého jedince (Hamaguči, 1985).

Podle Nakane jsou pro pochopení japonského „emiku“ zásadní vznik a vlastnosti skupin ve společnosti. Pro Japonce je dle Nakane typické členství v jedné velké skupině, v níž je zastoupeno mnoho různých druhů lidí. Ke své skupině bývají Japonci velmi silně vázáni a její prestiž má velký vliv na jejich sebehodnocení (Škrábová, 2008).

V Japonsku tedy, na rozdíl od jiných zemí, vznikají především „**vertikální skupiny**“, pro něž je ze všeho nejdůležitější zachování celku. Naopak v Evropě a USA vzniká větší množství horizontálních skupin, v nichž se sdružují jedinci podle podobnosti svých zájmů a vlastností. Podle Hamagučiho je tato teorie logicky konzistentní, ale nevystihuje celou japonskou společnost, např. skupiny ko-kumi v zemědělských oblastech Japonska, znaky vertikálních skupin nevykazují.

Podstatou konceptu, který představil Doi, je japonské slovo „**amae**“ 甘え, které lze volně přeložit jako „touhu patřit k druhým a být na nich závislý“. Podle Doi Japonci nedokážou cítit svoji identitu (pevné přesvědčení, že jejich „self“ existuje), dokud nepatří ke skupině, v níž mohou plně záviset na jiných členech skupiny.

Podle názoru Hamagučiho (1985) však všichni tři výše zmínění autoři opět zaujali „západní“ perspektivu vědy a používali v západním světě vzniklé pojmy (jako např. „skupina“), proto nedokázali podstatu japonského „emiku“ vystihnout. Hamaguči proto ve svém pojetí japonské mentality nahradil Hofstedeho termín „kolektivismus“ přesnějším pojmem „kontextualismus“. Je nutné podotknout, že Hamaguči nevytvořil novou dichotomickou dimenzi „individualismus-kontextualismus“, která by byla aplikovatelná na všechny světové kultury (Škrábová, 2008). Kontextualismus je podle jeho názoru spíše jakousi podskupinou kolektivismu, která je pro popis japonské mentality nejvíce

adekvátní. Hamaguči tedy existenci kolektivistických kultur nepopírá (ústní sdělení Sýkory³).

Hamaguči vytvořil z japonských znaků pro člověka mezi lidmi nový pojem „kandžin“ 間人, který by se dal volně přeložit jako „**kontextuální jedinec**“. Pojem „**individuální jedinec**“ v Hamagučiho konceptu vychází z japonského slova „kodžin“ 個人. Svě nové pojmy definuje Hamaguči odlišným způsobem než Hofstede, konkrétně s větším důrazem na kontext, na percepci vztahu a na harmonii. „Individuální jedinec“ má dle Hamagučiho silné vědomí sebe sama, činí vlastní rozhodnutí, založené na svých vlastních úsudcích. Vztahy tento jedinec vnímá jako součást svého vlastního vymezení a slouží hlavně jemu samému. Podstata vztahu individuálních jedinců tedy může být, v kontrastu se vztahy kontextualistů, vnímána jako sobecká. Pro „kontextuálního jedince“ je kontext společnosti, japonsky „aidakara“ 間から podstatnější než jedinec, který v tomto kontextu subjektivně jedná.

Kontextualisti si plně uvědomují význam svých sociálních sítí a komplementarita mezi lidmi je pro ně velmi významná. Mají proto větší potřebu sociálního kontaktu a udržování vztahu je pro ně přirozenější a vyžaduje menší vědomé úsilí, než je tomu u individualistů. Když např. kontextualista vstoupí do místnosti, automaticky zvažuje konstelaci společenských vztahů a jaký druh chování je od něho v této situaci očekáván (Hamaguči, 1985).

Pro kontextualisty je příznačné vědomí sebe sama, nazvané v Japonsku „**džibun**“ 自分. Džibun je ekvivalentem západního pojmu „vědomí“, není však chápán jako substance nebo atribut, který by byl v čase jednotný, ale pro Japonce džibun představuje **proměnlivou realitu, která vzniká v interakci mezi jedincem a ostatními**. Při vzájemné interakci se džibun kontextualistů do jisté míry prostupují, zatímco vědomí dvou individualistů zůstávají i při vzájemném kontaktu oddělené. V prolínajícím se prostoru japonského džibun se nachází společenské konvence, zvyky a také kontext situace, v níž se aktéři komunikace nachází. Právě z těchto důvodů je pro Japonce velmi významné, jaký názor na jejich chování mají druzí (ústní sdělení Sýkory).

³ Japanolog Doc. Ing. Jan Sýkora, M.A., Ph.D. z Japonských studií, z Ústavu Dálného východu na UK

Důkazy, že Japonci vnímají svoji existenci spíše ve vztahu k ostatním, lze nalézt i v použití jazyka. Kupříkladu japonský výraz „hito“ 人 může znamenat jak „člověk“, tak i „lidé“ ve smyslu ostatní. Podobné jazykové nuance lze vysledovat i v mandarínské čínštině. Slovní spojení dobrý člověk „hao jen“ v doslovném překladu znamená „člověk, který dobře vychází s ostatními“. Podle Hamagučiho (1985) koncept „individualismu-kontextualismu“ vystihuje podstatu vztahu jedince a společnosti lépe a pojem „kontextuální jedinec“, na rozdíl od výše zmíněných teorií, odpovídá japonské mentalitě. Dle ústního sdělení Nakagoši⁴, která má bohaté zkušenosti s japonskou kulturou a mentalitou, je Hamagučiho kontextuální pojetí japonské kultury opravdu výstižnější než jiné zmíněné teorie. Svůj názor dokládá mj. tím, že Japonci v mnoha situacích používají slovní spojení „honne tatemae“. Japonci totiž v rámci sociálního chování rozlišují dva principy "honne" 本音 (pravé pocity) a "tatemae" 建前 (tzv. "pravda za zdí"). První princip chování, kdy Japonci dávají průchod opravdovým emocím, se uplatňuje jen při velmi osobních situacích, většinou jen v rodinném kruhu, zatímco druhý princip se užívá s přáteli, v práci a v mnoha dalších sociálních situacích. Tatemae se tedy běžně v japonské společnosti používá jako jakýsi katalyzátor harmonické atmosféry. Existuje mnoho situací, kdy je mnohem podstatnější harmonie celkové situace, než pocity nebo potřeby jedince.

⁵Moje japonská kamarádka Yui je houslistka a v době, když žila v Praze, měla se svým orchestrem v Praze mnoho koncertů. Víím, že se květiny většinou nosí jen hlavním hudebním hvězdám, což kamarádka, která hraje druhé housle orchestru, není. Ale protože ji mám ráda, většinou jsem jí přesto květinu po koncertě donesla a říkala jí, že pro mne byla nejlepší. Ona se tomu smála a vypadala, že má z té nečekané pozornosti radost.

Když jsem byla na jejím koncertě v Japonsku, počkala jsem na ni u východu z divadla a s úsměvem jí jako vždy předala kytici. Yui ale zbledla a šeptem mi řekla, že se to opravdu nehodí, že se cítí trapně. Mohla by ji vidět nějaká kolegyně z orchestru, která květiny nedostane. Tak podle mne vypadá japonské tatemae.

⁴ Japanoložka Mgr. Ludmila Nakagoši

⁵ Osobní příklad fenoménu „honne tatemae“ autorky dizertační práce.

Je ale tatemaie povrchnost a přetvářka? V evropském chápání nepochybně ano, v Evropě (přiměřeně) vyjadřování pravých pocitů patří ke zdravé psychické integritě člověka. Ale v japonském světě je tatemaie něco zcela samozřejmého, něco, co patří k dobrému vychování a co asi zůstane navždy pod japonskou kůží.

3.3 Haru Jamada

Japonská autorka Jamada žijící ve Spojených státech se ve své knize *Different Games, Different Rules* (1997) zabývá interkulturními nedorozuměními mezi Japonci a Američany. Podle této autorky jsou Japonsko a Spojené státy v častém a úzkém kontaktu politicky a ekonomicky, a přesto jsou v mnoha ohledech tak daleko od vzájemného porozumění. Osobní i obchodní vztahy těchto dvou zemí jsou plné stereotypů: Američané považují Japonce za vyhýbavé a nevyzpytatelné, zatímco Japonci považují Američany za příliš ctižádostivé a sobecké.

Přestože Jamada srovnává japonskou mentalitu pouze s mentalitou americkou, považujeme toto srovnání za dobře ilustrující japonskou specifičnost, což je téma pro tuto dizertační práci klíčové. Jamada (1997) přináší pohled Američanů a Japonců žijících v USA a Japonsku a pohled lingvistů na tuto obtížnou otázku, a také osvětlení mnoha důvodů, proč Američané a Japonci špatně chápou jeden druhého. Příslušníci americké a japonské kultury odlišně hodnotí různé druhy sociálních vztahů, hrají různé jazykové hry s různými soubory pravidel.

V Americe, například, Ezopova bajka o kobylce a mravenci končí tím, že mravenci opovrhují línou kobylkou, a potravu, o kterou je kobylka v zimě prosí, jí neposkytnou. V Japonsku má ale tento příběh úplně jiný konec: mravenci se s kobylkou podělí o své zimní jídlo, protože vědí, jak je její zpěv povzbuzoval během letních prací. V rozdílu mezi těmito dvěma konci příběhu, tvrdí Jamada (1997), leží důležitý poznatek: pro Američany jsou důležité hodnoty **nezávislosti a individuality**, zatímco japonskou nejvyšší hodnotou je **vzájemná závislost a propojenost**, což koresponduje s Hamagučiho konceptem kontextualismu.

Ezopova bajka v českém prostředí a její interpretace se podobá verzi americké, je pouze obohacena o mírnou ironii (Česká čítanka, cit. 2012):

V zimě mravenec obilí, kteréhož sobě v létě nastrojil a nashromáždil, na slunci prosušoval. I přišla kobylka lačná k němu, proseci ho, aby jí pokrmu udělil a ji při životě zachoval. I řekl k ní mravenec: "Cos pak v létě dělala?" Odpověděla kobylka: "Nebyla jsem prázdná, ale i sem tam po polích skáčíc, zpívala jsem." I zasmáv se mravenec tomu schoval obilí své, řka: "Když jsi v létě zpívala, teda v zimě tancuj."

Tato báseň učí lenivé včas dělati, když by snad někdy při nedostatku byli, a když by žádného nebylo, kdo by jim spomohl, aby se měli k čemu utéci.

Jamada (1997) poskytuje celou řadu příkladů toho, jak jazyk obou kultur zobrazuje a popisuje jejich hodnoty. Slova, fráze a výrazy v jednom jazyce mohou mít zcela jiné konotace v jazyku jiném, což často vede k nedorozumění. Podle mého názoru hezkým způsobem ilustruje japonskou odlišnost myšlení např. následující nedorozumění mezi dvěma spolupracovníky, Američanem Markem a Japoncem Masou:

⁶Mark: Jakým způsobem vyzvedneme ty podklady?

Masa: Půjdu je vyzvednout.

Mark: Aha, myslel jsem, že je zajde vyzvednout Amanda, protože ty nemůžeš dříve než zítra.

Masa: Ano.

Mark: Takže podklady vyzvedne Amanda.

Masa: Amanda má mnoho práce. Vyzvednu je já.

Mark: Ale ty nemůžeš dříve než zítra.

Masa: Ano. (ticho) Půjdu zítra.

Mark: (smích) Ale ty podklady musí být vyzvednuty nejpozději dnes. (ticho) Takže by měla jít dnes Amanda.

Masa: O.K.

⁶ Překlad autorky příkladu uvedeného Jamadou (1997)

Na tomto rozhovoru je vidět rozdílné zaměření obou mužů. Američan Mark je zaměřen na rychlé splnění úkolu, zatímco Japonec Masa preferuje zachování harmonické atmosféry. Protože je si vědom, že jeho kolegyně Amanda pracovala v poslední době často do noci, snažil se jí ulevit tím, že úkol splní místo ní. Masa tímto svým činem ukazuje „omoiyari“ 思いやり (péče, empatie), která podporuje vzájemnou závislost, která však naráží na nepochopení ze strany Marka, který svým postojem zastává filozofii nezávislosti a vlastní zodpovědnosti za splněný úkol.

Jamada (1997) uvádí, že lze na výše uvedeném rozhovoru pozorovat také gramatické odlišnosti anglického a japonského jazyka. Obě Masovy odpovědi „ano“ byly Markem mylně pochopeny, protože „ano“ pro Američany znamená vždy pozitivní odpověď. Při prvním „ano“ tedy Mark předpokládal, že se Masova odpověď je „ano, mé plány se změnilly a mohu tedy jít dnes“. Masovo „ano“ ale znamenalo „ano, nemohu jít dnes“, což je pro Američany velmi matoucí a gramaticky nesprávná odpověď.

Mezi japonskými učiteli panuje vtip, který říká: Kdyby se R. Descartes narodil v Japonsku, řekl by pravděpodobně „Myslíme, tedy jsme“, tedy použil by plurál. Někteří tuto myšlenku posunují ještě dále. Pro západní myšlení je typická představa myšlení jako „pochopení něčeho“. V Japonsku je však myšlení asociováno spíše než s kauzálním vztahem s metaforickým „cítěním něčeho“. Descartova slavná věta by tedy možná zněla „Cítíme, tedy jsme“. Abychom tuto myšlenku Descartova japonského citátu dotáhli k dokonalosti, museli bychom však ještě z anglické verze této věty vyloučit zájmena a z české verze vyloučit rod a číslo. V japonštině se totiž podle Jamady v 74% případech vět neužívají zájmena nebo jména (a sloveso má ve všech rodech i číslech stejný tvar). O kom mluvíme, proto lze poznat hlavně z kontextu. Podle našeho názoru tento rozdíl ukazuje jak **významnost kontextu v japonské společnosti**, tak významnost skupiny.

Označení dvou lidí jako „já“ a „ty“ je totiž zdůrazní jejich odlišnost, zatímco vynechávání zájmen umocňuje mlhavou hranici mezi jednotlivci. Z těchto gramatických rozdílů japonštiny a angličtiny vyplývá podle Jamady (1997), že Japonci si často o Američanech myslí, že Američané nedávají dostatečně pozor

na to, co jim lidé říkají a Američané si myslí o Japoncích, že nikdy přesně neřeknou, co si opravdu myslí. Tyto stereotypy však jen ukazují **nesprávné pochopení gramatických odlišností**.

Za další odlišnost mezi Japonci a Američany Jamada (1997) považuje jejich paralingvistické prostředky. V Japonsku je oceňováno **ticho a pomlka** v řeči je považována za čestnější a přemýšlivý způsob komunikace, než proud řeči. V Americe se naopak oceňuje **otevřený a plynulý způsob řeči**. Japonci používají určitá slova, aby vyjádřili důraz, zatímco Američané vyjadřují důraz pomocí intonace hlasu.

Dle Jamady (1997) je v Japonsku velmi důležité být dobrým posluchačem a dobře anticipovat myšlenky jiných lidí. Proces anticipování myšlenek jiných lidí, což je nezbytné pro doplnění oboustranné komunikace, se nazývá *sasshi*, strategie, při níž se lidé snaží pochopit co nejvíce z toho, co bylo řečeno. „*Sasshi no ii hito*“ (člověk s dobrým *sasshi*) je ten, **kdo umí rychle empaticky pochopit druhého** a „*sasshi o tsuku hito*“ (člověk, který udeří na *sasshi*) je ten kdo je vnímavý. Oba výše zmíněné typy lidí jsou ti, kteří umí vyslechnout a pochopit druhé s minimem vysvětlování, za což jsou v Japonsku velmi uznávaní. Naopak lidé, kteří potřebují vysvětlit vše do detailů (častý ideál západní komunikace), jsou v Japonsku vnímání spíše jako hloupí. V Japonsku je **konverzace orientovaná na posluchače**, zatímco ve Spojených státech **orientovaná na řečníka**.

Jamada (1997) ve své knize dokazuje, že pro porozumění je nutná hlubší znalost jazyka, země a její kultury, ale také že pomocí porozumění jiné kultuře můžeme dojít k lepšímu a hlubšímu pochopení kultury vlastní.

3.4 Shalom H. Schwartz

Psycholog Schwartz ke srovnání kultur přistoupil z trochu jiné perspektivy - z hlediska hodnot, a proto jsme se rozhodli věnovat zde prostor i jeho teorii. Schwartz se pokusil nalézt strukturu hodnot platnou všeobecně pro všechny kultury, které by se pak lišily pouze průměrnou relativní důležitostí, kterou jim příslušníci kultur přiřkládají. Jeho cílem bylo nalézt základní hodnoty, které

ovlivňují jednání všeobecně a ne jen ve specifických situacích a podmínkách (opakem je například hledání politických hodnot). Hodnoty jsou pro Schwartz (2006) přesvědčeními o žádoucích cílech v životě, které jedinec získává socializací a v sociální interakci.

Hodnoty podle Schwartz (2006), které byly stanoveny na základě multidimensionální analýzy na vzorku 20 zemí světa, jsou následující:

- **Stimulace:** Vzrušení, novost a nové výzvy v životě;
- **Samostatnost:** Nezávislé myšlení a jednání, tvořivost, zkoumání;
- **Univerzalizmus:** Porozumění, ocenění druhých, tolerance a ochrana podmínek pro dobrý život všech lidí;
- **Benevolence:** Ochrana a posilování dobrého života lidí, s kterými jsme v častém osobním kontaktu;
- **Tradicionalismus:** Respekt ke zvykům a idejím, které poskytuje tradiční kultura nebo náboženství;
- **Konformita:** Omezování jednání, inklinací a impulzů, pro které je pravděpodobné, že by mohli ohrozit druhé nebo sociální očekávání a normy;
- **Bezpečnost:** Bezpečí, harmonie a stabilita společnosti, vztahů i vlastního já;
- **Moc:** Sociální status a prestiž, kontrola a dominance nad lidmi a zdroji;
- **Úspěch:** Osobní úspěch skrze demonstrování kompetencí dle sociálních standardů;
- **Hédonismus:** Rozkoš a smyslové uspokojení.

Rozpory a shody mezi všemi deseti základními hodnotami pomohly utvořit jejich ucelenou strukturu. Ta může být shrnuta dvěma kolmými dimenzemi.

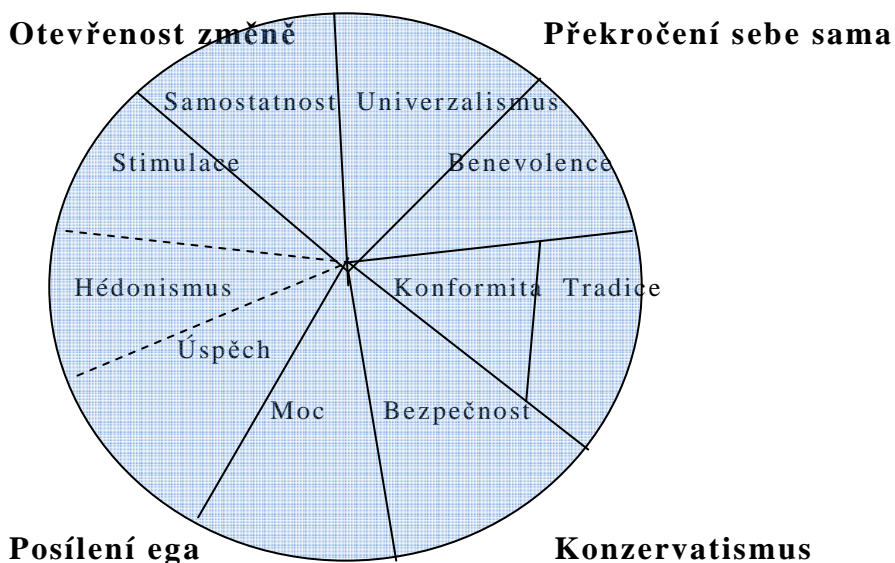
1) Posílení ega vs. Překročení sebe sama:

V této dimenzi stojí proti sobě hodnoty moci a úspěchu proti univerzalizmu a shovívavosti. Tyto dimenze zdůrazňují na jedné straně honbu za vlastním zájmem, zatímco na druhé straně starost o blaho a zájmy ostatních.

2) Otevřenost vůči změnám vs. Konzervatismus:

V této dimenzi stojí hodnoty samostatnosti a stimulace proti hodnotám bezpečnosti a tradice. Obě dimenze na jedné straně zdůrazňují samostatné jednání, myšlení a připravenost na nové zkušenosti, zatímco na druhé straně odpor ke změně a touhu po pořádku. Hédonismus v sobě zahrnuje prvky otevřenosti i posílení ega.

Obrázek č. 3 Teoretický model vztahů mezi Schwarzovými hodnotami



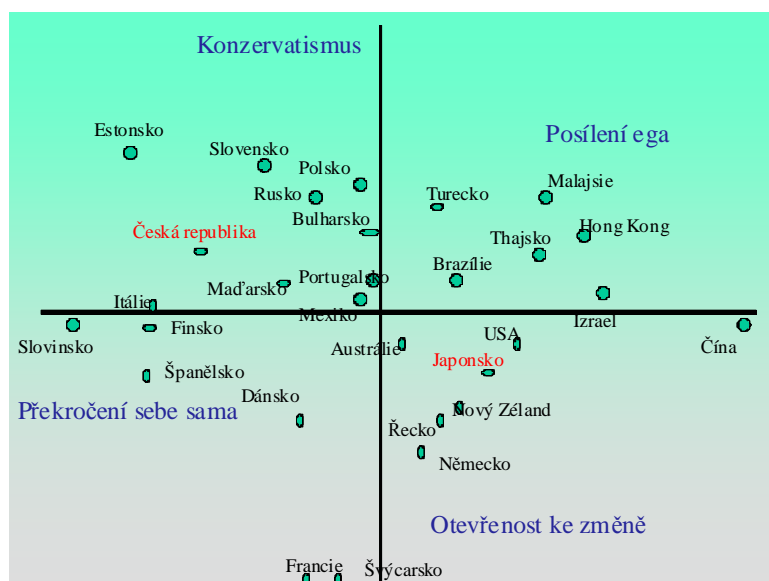
Schwartz (1999) definuje kulturní hodnoty jako koncepty žádoucího chování, které slouží k tomu, aby aktéři ve společnosti (např. lidé na vedoucích pozicích, politici, ale i jednotlivé osoby) dokázali vhodně zvolit akce, hodnotit lidi a události a aby tyto své volby uměli zdůvodnit. V tomto pojetí představují hodnoty trans-situační kritéria nebo cíle (např. bezpečnost, hédonismus), seřazené podle důležitosti jako hlavní zásady v životě.

Kulturní hodnoty jsou implicitně či explicitně sdílené abstraktní ideje o tom, co je dobré, správné, žádoucí. Tyto kulturní hodnoty (např. svoboda, prosperita, bezpečnost) jsou základem pro specifické normy, které říkají lidem, co je vhodné v různých situacích.

Schwartz si zvolil za výzkumný vzorek své srovnávací studie učitele základních škol, protože podle jeho názoru učitelé reprezentují socializované hodnoty zkoumaných zemí. V letech 1988-1992, Schwartz administroval svůj dotazník hodnot ve třiceti osmi zemích, pro každou zemi měl připravenou lokální jazykovou verzi (Schwartz, 1994).

Na obrázku č. 4 vidíme, že Česká republika ve Schwartzově rozdělení spíše tenduje ke konzervatismu a k překročení sebe sama, zatímco Japonsko tenduje mírně k otevřenosti ke změně a k posílení ega. Obě země však v žádné ze čtyř os nevykazují extrémní hodnoty (Schwartz, 1994). Zajímavým zjištěním např. je, že na ose Posílení ega-Překročení sebe sama je Japonsko podobně vzdálené od ČR jako od Číny, přestože Evropané Japonsko a Čínu mají často za podobně hodnotově zaměřené země. Obrázek č. 4 ukazuje na japonskou mírnou tendenci k respektování autority, významnost vlastního obrazu na veřejnosti a k hromadění majetku (posílení ega) a na českou mírnou tendenci k otevřenosti, důrazu na rovnost lidí a snaze k zachování harmonie s přírodou (překročení sebe sama). Česká mírná tendence ke konzervatismu zase naznačuje respektování konformních a tradičních hodnot a víru v to, že tradice slouží jednotlivci k tomu, aby se měl dobře. Japonská velmi mírná tendence k otevřenosti ke změně ukazuje spíše na sklon přistupovat se zvědavostí k novým podnětům (patrně koresponduje s japonským nižším skórem v Hofstedově dimenzi Vyhýbání se nejistotě).

Obrázek č. 4 Schwartzovy interkulturní hodnoty (vytvořeno podle Schwartz, 1994)



3.5 Alexander Thomas

Zatímco Hofstede vysvětloval interkulturní odlišnosti pomocí dichotomických dimenzí a Schwartz pomocí interkulturních hodnot, Thomas na interkulturní problematiku nahlíží z jiné perspektivy. Zavedl pojem „**kulturní standardy**“, které definuje jako sociální normy, jež příslušníci určité kultury sdílí a závazně respektují. Týkají se široké oblasti myšlení a jednání a výrazně ovlivňují vzájemná očekávání a hodnocení lidí z různých kultur. Na rozdíl od předchozích teorií nejsou kulturní standardy pojaty obecně, ale vztahují se k interakci dvou specifických kultur. Obsah konkrétních kulturních standardů tedy záleží na tom, jací lidé z jakých kultur spolu komunikují a jak tito jedinci situaci vnímají (Thomas, Kinast, Schroll-Machl, 2003). Protože se nám nepodařilo dohledat studii, která by se zabývala česko-japonskými kulturními standardy, pro názornější přiblížení této dosti abstraktní teorie je v tabulce č. 1 uveden příklad česko-německých kulturních standardů, které uvádí Duffková (2008).

Tabulka č. 1 - Příklad česko-německých kulturních standardů

Německé k. standardy	České k. standardy
pozitivní postoj ke struktuře	negativní postoj ke struktuře
následné procesy	simultánní procesy
slabší důraz na kontext	silnější důraz na kontext
konfrontace	vyhýbání se konfliktu
vysoká sebejistota	nízká sebejistota

Kulturní standardy jsou vytvářeny během socializace, ale vědomými se stávají až v interakci s příslušníky jiné kultury. Při interkulturních setkáních lidé zažívají situace, které jsou jim neznámé, které nedokážou interpretovat. Thomas tyto situace nazval podle Flanaganovy metody „kritické události“ a při svých četných výzkumech vycházel z jejich analýzy (Thomas, Kinast, Schroll-Machl, 2003). „Konkrétní technika spočívá ve vyprávění (stimulovaném polo-strukturovaným rozhovorem) cizinců, kteří jsou schopni v dané kultuře vycítit a popsat to, co je na dané kultuře zvláštní, specifické“ (Morgensternová, 2003, s. 5).

Podle Thomase a kol. (2003) je interkulturní komunikace mnohem náročnější než komunikace v monokulturním prostředí. Oba komunikační partneři by měli v ideálním případě brát v úvahu kulturní standardy vlastní kultury, předpokládané standardy druhé země, skutečné jednání příslušníka cizí kultury i představu příslušníka cizí kultury o naší kultuře, což však vyžaduje vyspělou kompetenci interkulturního jednání.

Thomasova teorie byla, stejně jako většina teorií v sociální psychologii, kritizována. Její velká výhoda spočívající v silné redukci složité sociální a kulturní reality je současně i nejvíce kritizovaným nedostatkem. Snadno totiž vede ke stereotypizaci a předsudkům. Nový a Schroll-Machl (2001) připomíná skutečnosti, které kulturní standardy neobsahují, ani nereflektují, avšak komunikace (nejen interkulturní) je jimi ovlivněna. Jedná se především o dobu trvání, intenzitu a dobrovolnost vzájemného kontaktu, dosavadní zkušenosti obou účastníků komunikace, jejich pracovní pozice, vzájemná konkurence a osobnostní vlastnosti. Dalším nedostatkem je, že v průběhu interakce mohou vznikat nové kulturní standardy, které nejsou identické s kulturními standardy ani jedné ze

zúčastněných kultur. V takovýchto podmínkách vzniká nová specifická, ale pravděpodobně dočasná kultura.

Je však důležité si uvědomit, že kulturní standardy nevysvětlují interkulturní rozdíly zcela. Představují spíše určitý způsob vnímání a interpretování zkušeností s jinou kulturou. Domníváme se, že bychom při aplikaci jakékoli interkulturní teorie vždy měli mít na mysli její relativitu a specifická omezení.

4 Komparace českého a japonského chování

Při zvažování, jak nejlépe popsat a srovnat české a japonské zvyklosti, způsoby chování a uvažování jsme dospěli k závěru, že tuto problematiku mohou nejkonkrétněji a nejpodrobněji popsat právě Thomasovy kulturní standardy. Českými kulturními standardy se zabývali např. Nový a Schroll-Machl (2001) ve vztahu ke kultuře německé, Morgensternová (2003) ve vztahu k dánské kultuře. Pojem kulturní standardy chápou tito autoři ve shodě s Thomase. Japonskými kulturními standardy ve vztahu k německé kultuře se zabývali Thomas, Petzold, Ringel (2005), kulturní standardy stejných dvou zemí zkoumala také Sugitani (1996).

Dle písemného sdělení Thomase i dle výsledků naší rešerše literatury zatím bohužel nebyla realizována studie, která by se zabývala přímo česko-japonskými kulturními standardy. Protože kulturní standardy vycházejí vždy ze vzájemného porovnání dvou specifických kultur, není metodologicky správné srovnávat dva různé kulturní standardy ze dvou různých výzkumů.

Pro vytvoření česko-japonských kulturních standardů by ale bylo nutné provést hlubokou analýzu kritických událostí českých pracovníků v Japonsku a japonských pracovníků v ČR. Komparace českých a japonských kulturních standardů - ve vztahu k německé kultuře – by však mohla být přesto zajímavá, protože naznačí rysy českého a japonského chování (podle našeho mínění hlouběji, než jejich popis na základě obecných dichotomických dimenzí). V budoucnu by také mohla posloužit jako inspirace pro skutečnou realizaci výzkumu česko-japonských kulturních standardů. Protože se kulturní standardy týkají dimenzí, které výzkumníci vybírají na základě obsahu konkrétních rozhovorů, dimenze kulturních standardů pocházející ze dvou různých výzkumů se mohou lišit (Škrábová, 2008)

Kulturní standardy, které mají česká a japonská kultura z německého pohledu podobné (čerpáno z výzkumu Thomase, Petzold, Ringel, 2006 a Nového, Schroll-Machl, 2001), jsou **Orientace na sociální vztahy** a **Silný komunikační kontext** (viz tabulka č. 2).

Tato informace samozřejmě nemusí znamenat, že jsou tyto vlastnosti u české a japonské kultury naprosto shodné. Dá se však říci, že ve srovnání s německou kulturou se tyto české a japonské vlastnosti nacházejí na shodném pólu jedné dichotomické dimenze. Další, v tabulce modře zvýrazněné kulturní standardy se v obou výzkumech u Čechů a Japonců liší.

Tabulka č. 2 České a japonské kulturní standardy

České kulturní standardy z německé perspektivy	Japonské kulturní standardy z německé perspektivy
Silný komunikační kontext	Silný komunikační kontext
Orientace na vztahy	Orientace na vztahy
Improvizace a flexibilita	Snaha o dosažení konsensu a harmonie
Difúze	Paternalismus
Kolísavé sebevědomí	Hradba proti cizincům
Polychronie času	Hierarchická orientace

4.1 Japonské kulturní standardy

Sugitani (1996) provedla výzkum pomocí analýzy německo- japonských kritických událostí. Profesní charakteristiku výzkumného vzorku autorka bohužel, stejně jako Nový a Schroll-Machl (2001), neuvádí. Z tohoto důvodu se domníváme, že není vhodné aplikovat tyto poznatky na celou japonskou a na celou českou pracující populaci a že je nutné přistupovat k nim s kritickým odstupem.

Podle Sugitani (1996) jsou nejvýraznějšími japonskými kulturními standardy orientace na kontext a orientace na mezilidské vztahy, jejich další aspekty proto poté analyzujeme hlouběji. Také Thomas a jeho spolupracovníci (2006) dospěli k podobným dvěma standardům. Zajímavou skutečností je, že právě tyto kulturní standardy se na první pohled zdají velmi blízké dvěma českým kulturním standardům. Z těchto důvodů je v následujícím textu kladen důraz především na ně (Škrábová, 2008).

4.1.1 Silný komunikační kontext a snížená potřeba verbální komunikace

Komunikace v Japonsku je mnohem více založena na znalosti konvencí, zvyků a kontextu situace. Tento způsob komunikace je podle této autorky možný, protože složení členů v japonských skupinách se neobměňuje tak často jako složení skupin v západních zemích, na sběr kontextuálních informací je tedy k dispozici více času. Japonci, kteří vstoupí do nové skupiny, právě z těchto důvodů zpočátku mlčí a snaží se porozumět sociálnímu očekávání a kontextu situace. Mlčenlivost tedy není v Japonsku chápána jako stud nebo neschopnost komunikace, ale jako užitečná vlastnost.

⁷Inženýr v USA byl nervózní ze spolupráce s Japonci: „Pokud jsme produkt testovali za určených podmínek, a nebyl nalezen problém, považuji to za konec projektu a mé odpovědnosti za něj.“ Japonský inženýr ale vysvětlil jeho očekávání: „Když požaduji, aby něco testovali, testují jen tu jednu věc, nikdy netestují související důležité věci. Když dostáváme informace z USA, nikdy to nestačí. Musíme se ptát znovu a znovu.“

4.1.1 Orientace na vztahy

Mezilidské vztahy nejsou chápány západním způsobem, tedy jako něco, do čeho lze svobodně vstoupit nebo vystoupit. V Japonsku jsou vztahy pojímány spíše jako „výsledek aktivace potenciálních vztahových sítí v okolí člověka“. Jedinec je chápán jako „human nexus“, což by dalo volně přeložit jako člověk v neustálých souvislostech (Hamaguči, 1985). Podle našeho názoru je tento rys japonské kultury silně propojen i s výše zmíněným akcentem na kontext situace.

⁸ Účastnit se doktorandského semináře na Hirošimské univerzitě mi bylo dovoleno, protože moje japonská kamarádka Yui má kamarádku, která má kamarádku, která má známou, která má sestřenici, která má kamarádku, která má tatínka, který znal jednoho profesora na Hirošimské univerzitě. Zní to složitě, ale v Japonsku je proniknutí do určité skupiny (a mnoho dalších záležitostí) téměř

⁷ Osobní příklad autorky fenoménu komunikačního kontextu.

⁸ Osobní příklad autorky fenoménu vztahových sítí v Japonsku.

nemožné, pokud se za vás u správné osoby nepřimluví tzv. "hošónin" 保証人, ve společnosti vážený člověk, neboli garant, který zná správné lidi.

4.1.2 Péče o vztahy

V japonském formálním prostředí existuje mnoho rituálů, kterými se udržují vztahy s ostatními (různé dary při příležitosti oslav Nového roku, jara, společné trávení večerů se spolupracovníky při zpěvu karaoke, apod.). Účast na těchto rituálech je většinou povinná. Oslavy jedinců (např. narozenin) naopak příliš rozšířené nejsou (Škrábová, 2008).

4.1.3 Vyhýbání se konfliktům

V Japonsku je citelná snaha vyhýbat se konfliktům. Místo toho, aby bylo explicitně vyjádřeno jádro konfliktu, problém bývá spíše potlačen, protože převažuje snaha o zachování celkové harmonie. Pro tyto příležitosti existuje v Japonsku mnoho strategií, např. nepřímé odmítnutí, mírné projevy emocí, zapojení třetí osoby do problému atd. Zachování dobrých vztahů je v japonském pracovním prostředí dokonce podstatnější než materiální zisk (Ohbuči, 1997). Tendence vyhnout se konfliktu byly prokázány i v porovnání s jinými asijskými státy. Podle Tae-Yeol a kol. (2007) se Japonci (ve srovnání s Číňany a Korejci) chovají při pracovních konfliktech signifikantně uctivěji a méně dominantně.

⁹*V jazykové škole v Hirošimě, kde jsem se spolu s čínskými studenty učila japonsky, zazvoní zvonek v podobě jemné japonské melodie, která připomíná zpěv ptáků, a do třídy vejde drobná učitelka Okayama sensei. Intenzita mandarínského řevu se nemění, přestože je vidět (slyšet zatím ne), že učitelka mluví. Asi po minutě se jí podaří čínské klábosení mých čínských spolužáků překřičet hlasitým "yorošiku onegaišimasu", což je pozdrav, při kterém se Okayama sensei také hluboce pokloní. Číňani se kupodivu také pokloní, ale většina z nich se při tom s velkou vervou praští hlavou o stůl a začnou japonsky křičet "itáááái, itááái" (česky - bolííí, bolííí) a divoce se tomu smát. Učitelka se skrz rozpaky usměje,*

⁹ Osobní příklad autorky fenoménu japonské uctivosti a submise.

přikryje si při tom způsobně ústa rukou a je vidět, že chce začít s výukou, ale neví jak, očividně není z japonského prostředí zvyklá na to, že ji někdo neposlouchá.

4.1.4 Vertikální struktura vztahů

Sugitani (1996) zdůrazňuje, že ve vertikálně strukturované společnosti je mnohem více ohraničena vlastní skupina od skupin cizích. Odlišen je také způsob chování, který je adekvátní pro vlastní či pro cizí skupinu. Pomocí každodenního vzájemného kontaktu a jemně odstupňované hierarchie (která je však zřejmá např. z užití různého stupně uctivosti v řeči) je v každé japonské skupině vytvořen silný komunikační kontext, který pomáhá v efektivní pracovní i osobní komunikaci (Škrábová, 2008).

¹⁰*Vertikální struktura vztahů je citelná také v rámci vztahu muže a ženy. Po několika týdnech života v japonské rodině mne zaujalo několik věcí týkajících se vztahu japonské ženy a japonského muže. Japonsko je země, ve které má pořád silný vliv konfucionismus, který radí ženám "v mládí poslouvej svého otce, ve středním věku svého manžela a ve stáří svého syna". Ženino podřízené postavení se odráží i v japonském jazyku. Třeba manžela ženy nejčastěji označují slovem "šúdžin" 主人 To se píše dvěma znaky, které znamenají "hlavní člověk". Naopak muži své ženy oslovují "kanai" 家内. Pro toto slovo se užívají dva čínské znaky mající význam "ta v domě". Ženy v Japonsku se stále stylizují do krásných, pracovitých panenek a jejich názory nejsou příliš brány v potaz.*

To všechno zní z evropského pohledu pro ženy dost nedůstojně. Naopak pro muže - zdejší ráj to napohled. Na druhou stranu ale mají japonské ženy jedno zajímavé privilegium. Většina Japonců střední generace dodnes dává naprosto celou, netknutou výplatu své manželce v domácnosti, a ta mu z toho vyplácí kapesné podle svého uvážení. Kolega tatínka Yui - pan Nišida - je silný kuřák a jeho manželce se jeho zlozvyk nelíbí. Tak manželce naprosto zminimalizovala jeho kapesné, aby mu už na cigarety nezbylo. Pan Nišida má obrovskou radost, že se manželce už asi rok úspěšně vymlouvá, že musí pracovat přesčas. Místo toho

¹⁰ Osobní příklad autorky fenoménu vertikálních vztahů mezi mužem a ženou v Japonsku.

ale tajně odpoledně učí Číňany japonštinu, aby si přivydělal na své milované cigarety.

¹¹*Frustrovaný Evropan, který pracuje v japonské firmě jako sales manager si stěžoval japonskému kolegovi: Proč mi zákazník nikdy nepoděkuje za moji dobrou práci, pouze si stěžuje? Odpověď japonského kolegy byla „Bůh lidem nemusí děkovat“.*

4.1.5 Princip sounáležitosti

Princip sounáležitosti do velké míry ovlivňuje způsob japonského osobního i pracovního života. Týká se především povyšování na základě systému seniority, kdy kariérní postup neurčují schopnosti, ale doba náležitosti ke skupině. Takovýto systém kariérního postupu totiž nebudí rivalitu mezi zaměstnanci, naopak je vede ke vzájemné spolupráci a k vytváření harmonického pracovního prostředí.

Petzold, Ringel, Thomas (2006) při srovnání německých a japonských kulturních standardů dospěli k podobným závěrům jako Sugitani, dimenze však nazvali trochu odlišným způsobem, než výše zmíněná japonská autorka. Kromě „orientace na sociální vztahy“ a „orientace na kontext“, v níž se shodují se Sugitani (1996) dospěli k následujícím vybraným dimenzím, které zde uvádíme pro dokreslení charakteru japonských kulturních standardů (Škrábová, 2008).

4.1.6 Důraz na dosažení konsensu a harmonie

Při japonských rozhodovacích procesech je nejdůležitější dospět k rozhodnutí, které bude akceptovatelné pro všechny zúčastněné (což ve svém důsledku vede k pocitům společné zodpovědnosti). Konsensus a harmonie jsou mnohem podstatnějšími hodnotami než kupříkladu inovace a kreativita. Tato tendence nevede k odmítání nových věcí, ale k vývoji inovací, při kterém je nejdůležitějším cílem dosažení harmonie. Japonci kladou silný důraz na detail (dokonce větší než jejich němečtí kolegové), snaží se totiž předcházet budoucím

¹¹ Osobní příklad autorky fenoménu vertikálních vztahů v japonské firmě.

problémům, které by mohly harmonii firmy narušit. K tomuto kulturnímu standardu nerozlučně patří také snaha vyhýbat se konfliktům, tedy nevyjadřovat příliš vlastní názor, ale názor, který je společensky přijatelný (Škrábová, 2008).

¹²*Brzy po svém příjezdu do Japonska jsem pochopila, že čajová slavnost v Mijadžimě patří mezi kultovní události japonského podzimu. Onoho slavného dne jsme proto nasedly s naší učitelkou čajového obřadu, která si pro tuto příležitost oblékla své nejlepší a nejdražší kimono, do auta a vyrazily směrem Mijadžima, což je překrásný, hornatý ostrov, na který vás i s autem za 10 minut doveze trajekt. Cesta je krátká a přitom velmi zajímavá, protože si můžete prohlédnout obrovskou rudou bránu, která jakoby vyrůstala z moře. Jelikož nikdo neví, jak a kdy ji kdo mohl v moři postavit, je obestřena romantickým tajemstvím. Po vylovení nás obestřely jednak ochočené srnky, které lidem přímo zobaly z ruky jejich svačiny, a jednak stovky žen a mužů v kimonu, což už v dnešním Japonsku není běžně k vidění. Kimono Japonci nosí v současnosti spíš jako prezentaci svého společenského postavení nebo při slavnostních příležitostech. Byl to opravdu dech beroucí pohled.*

Úvodní ceremonie probíhala v chrámu, který jakoby plul na mořské hladině. Při ceremonii lidé sedí na rohožích zvaných tatami (muži se zkříženýma nohama, ženy způsobně klečí) a dívají se na váženého člověka, který rituálně připravuje čaj pro jiného váženého člověka. Každý pohyb čajového obřadu má svůj přesně předepsaný čas, způsob a řád. Důležitá je také práce s pauzami v přípravě, které zvýrazňují napětí a krásu obřadu. Bohužel ani silná atmosféra mi nedala zapomenout na nesnesitelnou bolest z klečení na rohožích, takže jsem si to asi patřičně nevychutnala. Po skončení této první ceremonie jsem ale viděla, že nejsem sama, kdo dlouhé klečení nemohl vydržet. Všechny japonské babičky (řekla bych, že věkový průměr byl tak 75 let), které celou dobu obřadu vypadaly naprosto elegantně a ladně, měly po jeho skončení velké problémy postavit se na nohy. Ale smály se tomu a říkaly "příští rok už se nepostavím a prostě tady

¹² Osobní příklad autorky významnosti zachování harmonie a konsensu v Japonsku.

počkám na další rok". Zachování harmonie celé rituální situace pro ně bylo mnohem důležitější, než vlastní bolest...

4.1.7 Zachovávání „tváře“

V komunikaci v japonském pracovním prostředí hraje hlavní roli snaha o zachování „tváře“. Ztráta „tváře“ pro Japonce nastává, pokud se mu před ostatními stane něco trapného, když je obviněn z chyby, když si neústupně zachovává svůj názor, nebo když vyjádří své pocity. Pracovník ztrácí „tvář“, pokud musí přiznat, že neporozuměl pokynům svého nadřízeného. Ostatním je proto ukazována sociálně akceptovatelná tvář. Ta zakrývá vlastní emoce předstíraným smíchem a ukazuje jedince jako nepřiliš schopného, aby ostatní svojí sebechválou neuvedl do rozpaků (Škrábová, 2008).

Není vhodné ani za cokoli chválit Japonce před ostatními, protože také to může způsobit ztrátu jeho tváře tím, že bude „povýšen“ nad ostatní. Velmi podstatné je proto dodržování etikety, která se projevuje různými stupni zdvořilosti v řeči, implicitními signály chování a neustálým omlouváním a děkováním. Nevhodné chování jedince totiž může zahanbit jak jeho, tak ostatní.

4.1.8 „Hradba“ proti cizincům

V Japonsku je velmi ostrá hranice mezi vlastní skupinou „uči“ 内 (pozn. autorky – japonský výraz pro „domov“) a cizí skupinou „soto“ 外. Pojmy „vlastní a cizí skupina“ nejsou pevně dané, ale určeny kontextem. Např. kolega z jiného oddělení může být vnímán jako člen cizí skupiny (při rozhovoru pouze s ním) nebo jako člen vlastní skupiny (při rozhovoru s ním a s někým z jiné firmy). Při každém setkání se tedy percepce vlastní a cizí skupiny může měnit a tomu je také pokaždé přizpůsobován různý stupeň uctivosti a loajality.

Zatímco cizinci ze západních zemí mohou v Japonsku získat vysokou pozici, na cizince Asiaty je zde pohlíženo „shora“. Japonci vnímají rozdíly mezi svojí kulturou a cizinci „gaidžin“ 外人 jako značné. Někteří Japonci se z tohoto důvodu kontaktu s cizinci dokonce vyhýbají. Ostatní při kontaktu s cizinci očekávají, že se nebudou umět chovat dle japonských zvyklostí. Propast mezi Japonci a cizinci vysvětlují Petzold, Ringel, Thomas (2006) dvěma důvody.

Jedním je šintoistické náboženství, které učí, že Japonci mají „božský“, jedinečný původ, druhým je určitá izolace od okolního světa v letech 1600-1850, která měla velký vliv na vývoj japonské společnosti.

4.1.9 Paternalismus

Vztah nadřízeného a jeho zaměstnanců má v Japonsku paternalistický charakter. Nadřízený má tedy ke svým zaměstnancům jakýsi otcovský vztah, zajímá se o jejich potřeby a oni mu poskytují vysoké nasazení a bezpodmínečnou loajalitu. Dobrovolná závislost na nadřízeném bývá v Japonsku často vysvětlována pomocí konceptu „amae“, který znamená jakousi nevědomou touhu patřit k druhým a být na nich závislý.

¹³Tatínek japonské rodiny, ve které jsem bydlela, si při vánoční večeři povzdychl, že na Nový rok (nejdůležitější svátek v japonském kalendáři), se bude nudit. Má totiž z práce volno. Nevěřícně jsem se na něj podívala a on mi vysvětlil, že japonští muži se často cítí nesví, když mají volno - nevědí, co mají dělat, a tak se jen těší do práce.

¹³ Osobní příklad autorky ke konceptu paternalismu v japonském prostředí.

4.2 České kulturní standardy

(Škrábová, 2008)

Kulturní standardy českých zaměstnanců ve výzkumu Nového a Schroll-Machlové (2001), stejně jako tomu bylo v předchozím výzkumu, vycházejí z vyjádření jejich německých spolupracovníků. Vymezeny byly na základě výzkumu, který probíhal jak v kvantitativní (metoda kritických událostí), tak v kvalitativní rovině (projekční metoda na bázi TAT). Výzkumný vzorek tvořili Češi, kteří měli alespoň tříletou zkušenost s německými kolegy, sami však žijí ve své zemi a nepochází ze smíšených rodin. Pracovní pozice či sociální status nebyl v publikaci Nového a Schroll-Machlové (2001) blíže charakterizován, proto není vhodné aplikovat tyto poznatky na celou českou pracující populaci.

V následujícím textu jsou opět akcentovány dva kulturní standardy, které jsou v českém a japonském prostředí (z německé perspektivy) podobné - orientace na sociální vztahy a orientace na kontext. Tyto kulturní standardy nesou v česko-německém i v japonsko-německém výzkumu shodný název. Podle našeho názoru mají však v japonských a v českých podmínkách do jisté míry odlišný význam, účel a jsou syceny jinými faktory. Tyto drobné nuance se pokusíme (na základě výsledku výzkumu Nového, Schroll-Machl, 2001 Sugitani, 1996 a Petzold, Ringel, Thomas, 2006) vystihnout.

4.2.1 Orientace na sociální vztahy

Podle Nového a Schroll-Machlové (2001) Češi, na rozdíl od německých kolegů, rozlišují lidi na základě různého stupně emocionální blízkosti, což považujeme za blízké japonské tendenci k rozlišování vlastní a cizí skupiny (hranice tohoto rozlišování jsou však v Japonsku ostřejší). Dalším podobným rysem japonské a české kultury je snaha o minimalizaci negativních informací a vyhnutí se konfliktům.

Sdělení „ne“ je zpravidla Čechy i Japonci považována za poruchu v komunikaci, slovní obrat „ano, ale..“ je sociálně přijatelnější. Tato snaha však podle našeho názoru není v českých podmínkách primárně určena snahou o zachování harmonie celku jako v japonském prostředí, ale snahou o to, aby

informace nevyzněla v náš neprospěch a také důvěrou v naše improvizaci schopnosti, které situaci ještě mohou zachránit.

V průběhu vzájemné interakce dávají Češi (ve srovnání s Němci) přednost pozitivnímu sociálnímu vztahu a příznivému sociálnímu klimatu před aspektem věcným. To neznámá, že věcný obsah jednání není v českých podmínkách podstatný, ale že nekonfliktní komunikace je velmi vysokou sociální hodnotou. Domníváme se, že přestože jsou pro Čechy i Japonce sociální vztahy velmi podstatné, japonská kultura je charakteristická spíše jejich formálním udržováním (např. rituály a dary, stupně uctivosti v řeči zmíněné v předchozí subkapitole), než jejich udržováním na emocionální rovině. Při komunikaci Čechů totiž hrají emoce významnou roli. Jejich komunikace většinou obsahuje mnoho apelů a pocitů, které - i přes s Japonci společný cíl zachování harmonické, nekonfliktní atmosféry - nemusí být japonskou stranou zcela pochopeno, ani pozitivně přijato.

4.2.2 Silný komunikační kontext

Pro českou kulturu je (ve srovnání s německou kulturou) typický komunikační styl, který klade mimořádnou váhu na implicitní komunikaci a na kontext. Komunikační partner musí mnoho informací pochopit z neverbální komunikace a z mnoha dalších faktorů (mlčení, sociální status, načasování konverzace, doba trvání společného vztahu). Česká verbální komunikace je německou stranou označována za velmi nepřímou a opatrnou, je plná náznaků a mnohoznačností, což je podle našeho názoru podobné vnějším projevům japonské komunikace.

Odlišný je však pravděpodobně důvod preference tohoto komunikačního stylu. V Japonsku implicitní způsob komunikace souvisí s příslušností k vlastní skupině, která je pro jedince velice podstatná a která vytváří svůj specifický kontext, díky němuž je možné porozumění beze slov. Češi preferují implicitní komunikaci spíše proto, že považují přímou formu komunikace za málo sofistikovanou. Nejvýše je hodnocená komunikace, která v sobě zahrnuje dávku humoru, ironie a metafor, při níž posluchač musí „číst mezi řádky“. Výsledek užití tohoto komunikačního stylu je však při styku s cizinci téměř shodný. Pro komunikačního partnera, který nepochází ze stejného kulturního prostředí,

anebo i pro příslušníka stejné kultury, který není dostatečně sociálně citlivý, je jak český, tak japonský komunikační styl značně složitý.

Přestože je v České republice i v Japonsku (z německé perspektivy) kladen důraz na komunikační kontext, podle našeho názoru to bohužel neznamená, že si v pracovním prostředí lépe porozumí, a to především kvůli odlišnému kulturnímu zázemí, které jejich specifické „kontexty“ vytvořilo.

Následující čtyři české kulturní standardy nejsou vhodné pro srovnání s japonskými kulturními standardy, protože je autoři, kteří se zabývali německo-japonskými standardy, neuvádí nebo se o nich jen stručně zmiňují. Pokus o jejich vztažení k japonskému prostředí by tedy byl pouhou spekulací. Jsou zde ve stručnosti uvedeny pouze pro dokreslení charakteru českého pracovního prostředí.

4.2.3 Kolísavé sebevědomí a sebejistota

Pro Čechy je podle názoru jejich německých spolupracovníků typické kolísavé sebevědomí, které má buď charakter podceňování, nebo naopak přeceňování svých schopností a vlivu. Češi však podle Nového (2001) ve své schopnosti důvěřují, ale neumí je prezentovat navenek. V české kultuře je také značná obava z vlastního zesměšnění, což způsobuje nejistotu. Komunikační schéma často začíná omluvami za drobné nedokonalosti, které jsou očekávány i od komunikačního partnera spolu s jeho evidentním nesouhlasem nad nedostatky partnera. Přirozeným jevem, který tento kulturní standard dokresluje, je český humor plný sebeironie a sarkasmu.

4.2.4 Polychronie času

Česká polychronie času se projevuje především tím, že není vnímán přílišný nátlak na dodržování časového plánu. Drobná zpoždění jsou normální a nejsou z nich vyvozovány důsledky. Typická je také ochota nechat problémy dojít až do konce, zabývat se jimi až v momentě maximální naléhavosti. Dále potom ochota vykonávat v jednom časovém úseku více činností současně, což je v českém pracovním prostředí vnímáno jako znak vytříbených schopností a profesionality.

4.2.5 Difúze

Německému pozorovateli se české pracovní prostředí jeví jako vzájemné prolínání práce a volného času, emocionality a racionality, pracovní role a osobnosti a navíc formálních a neformálních struktur. Podle názoru německých spolupracovníků Češi při spolupráci zbytečně ztrácí čas osobními rozhovory o volném čase, o rodině, atd. Pro Čechy je však velmi podstatné vědět, s kým pracují, a pokud si s partnerem nerozumí po osobní stránce, spolupráce (věcný cíl) je pro ně neuspokojivá (ústní sdělení Z. Duffkové, která se zabývá česko-německými interkulturními výcviky).

4.2.6 Improvizace

Zatímco v Německu je improvizace pouze krajním řešením a znakem hrubé neprofesionality, pro české pracovníky je znakem flexibility, kreativity a odbornosti nejvyšší úrovně, na niž jsou patřičně hrdí. Tento standard se projevuje nedůvěrou k formalizovaným postupům, vynalézavostí v nestrukturovaných podmínkách a rozvinutou schopností učit se. Dále snahou, aby úsilí při vykonávání úkolu bylo pokud možno minimální, a přehlížením věcí, které nejsou subjektivně pokládány za důležité.

5 Interkulturní kompetence

Interkulturní kompetence „představuje schopnost vstupovat do interkulturních sociálních situací, schopnost pochopit je ve všech existujících kulturních dimenzích, schopnost přiměřeně je zvládat a v jejich kontextu úspěšně řešit věcné úkoly“ (Nový, Schroll-Machl, 2001, s. 34). Jedná se o psychologický konstrukt, který se kvůli globalizaci pracovního i osobního prostředí stává aktuální, zůstává však obtížně uchopitelný a měřitelný. Proto se domnívám, že je nezbytné se tomuto tématu dále věnovat a pokusit se k němu přistoupit z nové perspektivy.

5.1 Kulturní identita

Život v současné lidské komunitě staví neustále každého jedince před velmi složitý úkol. Skloubit vytváření sebe sama jako samostatné osobnosti a současně sebe jako představitele společnosti a nositele kultury (Morgensternová, Šulová, 2007). Socializace dítěte je ovlivněna mnoha faktory, jedním z nich je socio-kulturní kontext, ve kterém dítě vyrůstá. Dítě si v průběhu dospívání osvojuje kulturní charakteristiky typické pro jeho kulturu. Jedná se o proces enkulturace.

Dítě si tak vytváří jakousi kulturní identitu, vědomí příslušnosti ke kultuře a akceptace toho, co od něho očekává okolí. Na socializaci a na vývoji kulturní identity dítěte se podílí rodina dítěte, a stejně jako jeho širší socio-kulturní makrosystém předávají dítěti svoji kulturní zkušenost, rodiče jsou hlavními nositeli jeho kulturní kontinuity (Nakonečný, 1999). Kulturní identita je tedy něco, co si celý život neseme s sebou, něco, co silně ovlivňuje naše vnímání chování druhých lidí a co formuje naše vnímání „normality“.

Gudykunst (2003) poznamenává, že identita je podle mnoha výzkumů vícedimenzionálním konceptem. Kašima, Kašima a Hardie (2000) např. v konceptu kulturní identity rozlišují typičnost sebe sama a skupinovou identifikaci. Toto rozlišení podle nich hraje velkou roli především z hlediska etnické identity. Mnoho jedinců se totiž identifikuje s etnickou skupinou, ale neznamená to, že se považují za jejího typického příslušníka. Jejich chování

se podle výše uvedených autorů projevuje značně jiným způsobem než u identifikovaných jedinců, kteří se považují za typické.

Vztahem mezi kulturní identitou a chováním se zabývali např. Martin a Nakajama (1997), kteří zdůrazňují, že kulturní identita se projevuje v procesu komunikace. Collierová (1997) se však domnívá, že kulturní identita je v každé komunikační situaci znovu zpochybňována, zkoumána a přetvářena a že se vlastně neustále v komunikaci vytváří. Collierová (1997) zdůrazňuje dva procesy, které jsou pro celoživotní rozvoj identity klíčové – prohlášení a připsání. Prohlášení je portrét sebe sama „to je, kdo jsem“, zatímco připsání je proces, během kterého jiní popisují kulturní atributy nás samých.

K závěru do jisté míry podporujícímu Collierové teorii došel Moloney (2009) ve své australské studii kulturní identity. Studenti byli v experimentu náhodně rozřazeni do skupin, ve kterých se učili jim náhodně přidělený cizí jazyk a dostávali informace o kultuře země, která tento jazyk užívá. Po několika měsících se studenti díky svému novému porozumění začali vnímat jako více blízké kultuře jazyka, který se učili, a začali se s danou kulturou signifikantně více identifikovat, než tomu bylo před začátkem experimentu. Podle Moloneyho (2009) tedy učení cizího jazyka a jeho kultury mění kulturní identitu studentů (ve vztahu k cizí kultuře, ne vztahu ke kultuře vlastní) a jejich vnímání sebe sama. Je otázkou, zda lze s kulturní identitou pracovat takovým způsobem, jaký Moloney (2009) uvádí a který mj. zdůrazňuje i Jamada (viz kapitola 3.3) a zda je tímto, nebo dalšími způsoby možné rozvíjet také interkulturní kompetenci. Z tohoto důvodu považuji za důležité popsat hlouběji koncept interkulturní kompetence a zamyslet se nad jeho dimenzemi a způsoby měření.

5.2 Interkulturní kompetence a její dimenze

Mnozí autoři se shodují na tom, že „interkulturní kompetenci“ lze definovat jako **schopnost efektivním a vhodným způsobem komunikovat s příslušníkem cizí kultury** (Gudykunst, 2003).

V souvislosti s efektivitou a vhodností komunikace popisuje Spitzberg (2000) čtyři komunikační styly, které souvisí s různými kombinacemi ne/efektivní či ne/vhodné komunikace:

- 1) Minimalizace komunikace – neefektivní a nevhodná komunikační strategie;
- 2) Méně častá komunikace – vhodnější, protože lze do jisté míry uspokojit požadavky kladené kontextem, ale neefektivní způsob komunikace;
- 3) Maximalizace komunikace – efektivní ve smyslu přenosu informace, ale nevhodné ohledně kontextu (příjemnosti pro druhou stranu);
- 4) Optimalizace komunikace – dosažení svých cílů efektivním způsobem, při zachování vhodného dojmu v rámci kontextu.

Přestože jsou tyto čtyři komunikační styly evidentně zjednodušující a Spitzberg (2000) nevysvětluje, jakým způsobem lze komunikaci optimalizovat, domníváme se, že mohou pomoci blíže nahlédnout na interkulturní kompetenci a její projevy v sociálních situacích.

Koncept interkulturní kompetence je v oblasti světové i české psychologie relativně nový. V českém psychologickém prostředí se interkulturní kompetenci podrobně věnovaly Morgensternová a Šulová (2007). Tyto autorky rozlišují **3 základní dimenze interkulturní kompetence** – afektivní, behaviorální a kognitivní.

5.2.1 Kognitivní kompetence

Kognitivní kompetence tvoří schopnost mít reálný pohled na sebe sama (vnitřní já“, schopnost uvědomit si naše „kulturní já“. Kulturní já představuje naše kulturní dědictví, které zahrnuje hodnoty, tradice a normy naší kultury. Vnitřní kulturní já pak tvoří naši kulturně-sociální identitu. Spadá sem i schopnost uvědomit si předsudky a stereotypy a zpracovávat poznatky o cizí kultuře (Morgensternová, Šulová, 2007).

5.2.2 Afektivní kompetence

Afektivní kompetence souvisí s naším prožíváním interkulturní situace. Velmi důležitá je v tomto smyslu kulturní empatie a senzitivita (otevřenost, vnímavost, orientace na lidi). Pro úspěšné zvládnutí adaptace v cizí kultuře musí být jedinec schopen vcítit se do cizí mentality, jejich specifik a musí se naučit lépe interpretovat jejich vzorce chování. Nejde však o poznatky a vědomosti, ale abychom přirozeně vycítili, co je vhodné (očekávané) a co není (Morgensternová, Šulová, 2007). Pozitivní je, že v rámci rozvoje osobnosti lze s posilováním empatie dobře pracovat (Thomas et al., 2006). Nástrojem pro měření interkulturní senzitivity je např. Cushnerův test The Inventory of Cross-Cultural sensitivity (Bhawuk, Brislin, 2002). Měření této oblasti interkulturní kompetence je však kvůli její obtížné operacionalizaci problematické a sporné.

5.2.3 Behaviorální kompetence

Naopak nejlépe pozorovatelnou, nejlépe měřitelnou a také nejlépe ovlivnitelnou oblastí interkulturní kompetence je kompetence behaviorální. Zahrnuje celou škálu složitých schopností, jako umění interkulturní (verbální i neverbální) komunikace, řešení konfliktů, schopnost pracovat v interkulturním týmu a řešit interkulturní konflikty (Morgensternová, Šulová, 2007). A právě behaviorální oblast interkulturní kompetence je paradoxně ve výzkumu interkulturní kompetence podceňována. Při své rešerši literatury jsem nenašla žádnou studii, která by interkulturní kompetenci popisovala pomocí experimentu či pozorování. Domníváme se také, že protože interkulturní kompetence je schopnost (což vyplývá z její definice), není možné ji měřit pouze pomocí dotazníku, metodou, která se na měření schopností běžně nežívá. Z těchto důvodů jsme se rozhodli zaměřit svoji výzkumnou část dizertace především na pozorování behaviorálních projevů interkulturní kompetence.

5.3 Další teorie interkulturní kompetence

V následující podkapitole bych ráda popsala několik dalších nových přístupů k interkulturní kompetenci a k jejím dimenzím, protože takovýmto způsobem se lze přiblížit k podstatě psychologického konceptu interkulturní kompetence.

Sinicrope a kol., 2007 definoval 7 základních dimenzí interkulturní kompetence:

- o **vyjádření respektu** (schopnost vyjádřit svým chováním respekt druhým);
- o **vzájemné působení** (schopnost odpovědět druhým bez kritiky a ponižování);
- o **orientace na znalost** (schopnost rozpoznat, že ostatní vidí a chápu okolní svět jiným způsobem);
- o **empatie** (schopnost vcítit se do druhého);
- o **chování zaměřené na sebe** (schopnost „postavit se“ vzniklým problémům pomocí adaptace);
- o **interakční management** (schopnost začít, vést a ukončit komunikaci);
- o **tolerance vůči různorodosti** (schopnost jednat konstruktivně a kreativně ve vágních situacích).

Byram (1997) referuje o interkulturní kompetenci pomocí pěti klíčových dimenzí:

- o **postoje** (otevřenost, zvědavost, kvalitní komunikace mezi příslušníky různých skupin);
- o **znalosti** (o své i jiných kulturách, schopnost srovnávat vlastní a cizí hodnoty);
- o **schopnost interpretace** (schopnost interpretovat události jiné kultury a vztáhnout je k událostem kultury vlastní);
- o **schopnost objevovat** (schopnost neverbálně vyjádřit své emoce a jednat flexibilně);

o **kritické kulturní vědomí** (pomáhá kriticky ohodnotit negativní postoj vůči jiným kulturním skupinám).

Byram (1997) vyvinul nástroj měření interkulturní kompetence INCA (intercultural competence assessment), který rozlišoval šest dimenzí interkulturní kompetence:

o **tolerance k různosti** (schopnost tolerovat nejasné situace);

o **flexibilita chování**;

o **uvědomování si vlastního chování** (schopnost vycítit souvislosti mezi lingvistickými výrazy a kontextem);

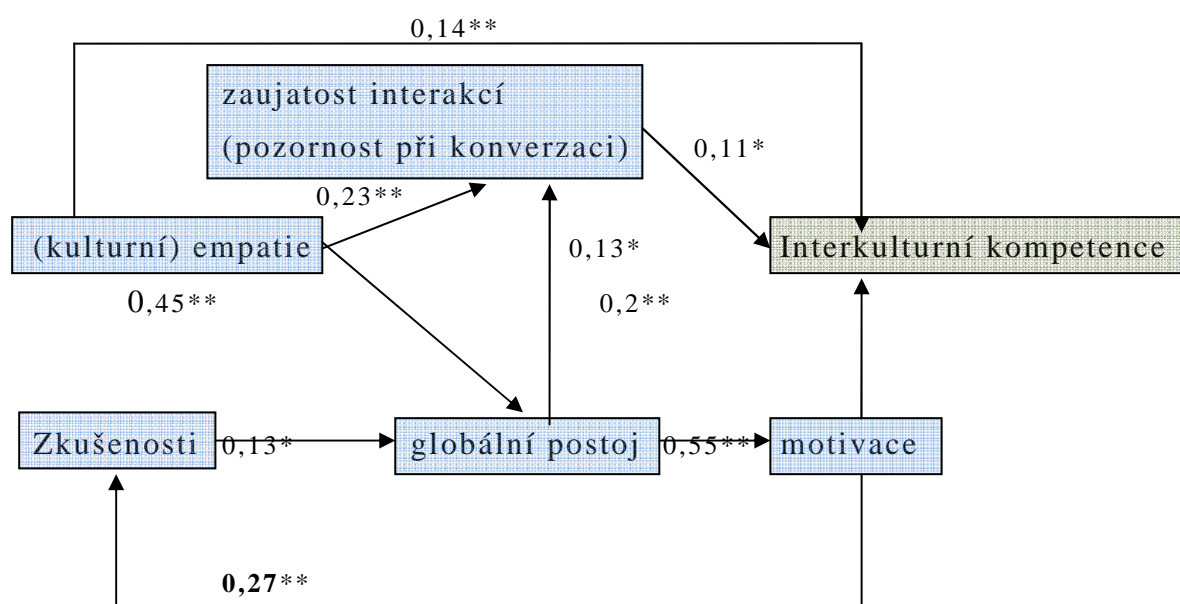
o **objevování znalostí** (zájem o jiné kultury a schopnost jejich využití při komunikaci);

o **respekt k různosti**;

o **empatie** (schopnost intuitivně pochopit co si ostatní lidé myslí a co cítí v určitých situacích).

Arasaratnamová (2006) navrhla model interkulturní kompetence, který otestovala na vzorku 400 pokusných osob a výsledky zpracovala pomocí regresní analýzy. Tímto způsobem upozornila na vztahy interkulturní kompetence s kulturní empatií, motivací, zaujatostí interakcí, vztahem k jiným kulturám a zkušenostmi (viz obrázek č. 5). Na obrázku můžeme vidět, že s interkulturní kompetencí signifikantním způsobem souvisí kulturní empatie, stejně jako motivace pro interkulturní komunikaci a angažovanost v interakci. V roce 2010 Arasaratnamová se svými kolegy tento model doplnila o významnou složku – hledání nových podnětů (sensation seeking), která s int. kompetencí pozitivně koreluje.

Obrázek č. 5 – Arasaratnamové model interkulturní kompetence



Interkulturní kompetence podle níže uvedených asijských i západních autorů významně souvisí s následujícími faktory:

- Znalost jiných kultur (Hammer, Nišida, 1996)
- Pocit kompetence při mluvení cizím jazykem (Giles, 1977)
- Uvědomění si sebe sama v rámci své kultury (Gudykunst, Yang, Nišida, 1989)

- Pozitivní postoj k jiným kulturám (Randolph a kol., 1977)
- Rozpoznání neverbálních klíčů chování (Anderson, 1994)
- Schopnost snížit si hladinu vlastního stresu, flexibilita (Sanders a kol., 1991)
- Projevování respektu při kontaktu s cizinci (Ruben, 1976)
- Schopnost navázat sociální kontakty (Hammer, Nišida, 1996)
- Jasnost výrazu obličeje (Kim, 1993)

S jinými faktory naopak koreluje interkulturní kompetence negativně:

- Etnocentrismus (Neuliep, McCroskey, 1997)

Tyto faktory zlepšují schopnost komunikujícího při setkání s cizincem přesněji predikovat a atribuovat jeho chování a myšlení. Tyto faktory byly užity jako inspirace při sestavování dotazníku interkulturní kompetence, při stanovování doplňujících kritérií i při definování hodnotících kritérií pozorování.

Přestože se vědci neshodují na stejném počtu ani vymezení dimenzí interkulturní kompetence, ve všech výše uvedených modelech se podle našeho názoru můžeme setkat se 4 základními dimenzemi, za které považujeme **motivaci ke kontaktu, empatii, sebereflexi a respekt k odlišnosti**. Po seznámení s odlišnými koncepty dimenzí interkulturní kompetence stále vnímáme jako nejlépe uchopitelný a komplexní koncept Morgensternové a Šulové (2007) a budeme s jejich rozlišením interkulturní kompetence proto dále pracovat v empirické části této dizertační práce.

5.4 Specifika Interkulturní kompetence Japonců

Protože výše uvedené teorie interkulturní kompetence vycházejí převážně z evropské a americké psychologické perspektivy a protože na jejich základě byly zkonstruovány obě v empirické části užití metody, považujeme za nutné nahlédnout na interkulturní kompetenci také z japonského psychologického úhlu pohledu, a to v souvislosti s oběma námi zkonstruovanými metodami – s dotazníkem interkulturní kompetence a s pozorovanou situací.

Bohužel se nám nepodařilo v odborné literatuře dohledat studii, která by se zabývala přímo interkulturní kompetencí Japonců, rozhodli jsme se proto

tento koncept přiblížit pomocí konfrontace našeho pojetí interkulturní kompetence (které vychází převážně z kapitoly č. 5 Interkulturní kompetence) s pohledem na interkulturní kompetenci japonských psychologů a českých japanologů.

V rámci **dotazníku interkulturní kompetence** jsme konzultovali s Otsukou otázky zkonstruovaného dotazníku. Otsuka¹⁴ se vyjádřil, že žádná z otázek není z japonského pohledu nepřijemná nebo nemístná, což by mohlo ovlivnit ochotu Japonců vyjadřovat se. Upozornil však na již dříve zmíněnou tendenci Japonců neužívat při vyplňování dotazníku extrémní hodnocení, ale držet se spíše při středu. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli v pro účely dizertační práce nejvýznamnější, na interkulturní kompetenci zaměřené části dotazníku užít čtyřbodovou škálu, která neumožňuje odpovídat přesně ve středu škály.

Podle názoru Otsuky jsou námi zvolená **kritéria pozorování popisujícího interkulturní kompetenci** (viz empirická část, kapitola č. 9.2.3), až na drobné nuance, blízká japonskému pojetí interkulturní kompetence. Otsuka a jeho Ph.D. studenti považují **za srovnatelná** především **kritéria týkající se verbální oblasti** interkulturní kompetence (rychlost mluvení, složitost mluvení, plynulost projevu) **a kritéria týkající se celkového dojmu** (jistota, celkový dojem).

Otsuka v tomto kontextu však upozornil na mnohem silnější význam **ponechání osobního prostoru a zachování harmonické atmosféry** v Japonsku, než je tomu v evropských zemích. Podle slov profesora je v Japonsku při plnění pracovního úkolu často větší důraz na zachování harmonie (i ohledně ponechání dostatečného osobního prostoru), vyváženosti a krásy celkové situace, než na funkčnost či předání informace (viz 4.1.6. Důraz na zachování harmonie). Tyto japonské priority se však často neslučují s prioritami evropskými. Také v České republice je v pracovním prostředí tendence k zachování příjemné, až přátelské atmosféry na začátku a na konci jednání (Nový a Schroll-Machl, 2001). Určitý názorový konflikt v průběhu jednání není vnímán jako pochybení v procesu

¹⁴ Prof. Jasumasa Otsuka z katedry psychologie na Hirošimské univerzitě

jednání či vyjednávání. Naopak v Japonsku je konflikt něco, čemu je dobré se jakýmkoli způsobem vyhnout.

Dalším kritériem pozorování, které by mohlo být podle Otsuky v japonském prostředí mírně odlišné, je udržování **očního kontaktu**, jednoho z kritérií týkající se neverbální komunikace. V tradiční japonské společnosti nebyl oční kontakt užíván podobně jako v evropské společnosti. Pomocí sklopení zraku byla zračená úcta a podřízené postavení a pomocí přímého očního kontaktu bylo znázorňováno vyšší postavení. Tímto způsobem popisuje typické užívání očního kontaktu v Japonsku i Sýkora (ústní sdělení). Podle Sýkory se však při hlubším zamyšlení míra očního kontaktu a způsob jeho užití v ČR v současnosti příliš neliší. Také v českém pracovním prostředí existuje určitá, i když slabší, tendence podřízených udržovat slabší oční kontakt, než je tomu ze strany nadřízeného. Také Otsuka po chvíli dodává, že v Japonsku se podle jeho názoru tato tendence k nepřímému očnímu kontaktu ztrácí a že jak v pracovním prostředí, tak mezi mladými Japonci se stává běžným přímější oční kontakt, který znají ze západních médií. Je však otázkou, zda profesor současný japonský oční kontakt neposuzuje tímto způsobem, protože hodně cestuje a coby vysokoškolský pedagog se většinu času stýká s mladými lidmi. Kategorie očního kontaktu je tedy stále do jisté míry nejasná a bude na ni proto v empirické části zaměřena větší pozornost.

Dalšími dvěma kritérii z oblasti neverbální komunikace jsou **Počet gest a Gesta stejná/odlišná při setkání s vlastní a s odlišnou kulturou**. Podle názoru Otsuky jsou i tato dvě kritéria v japonském pracovním prostředí čím dál více podobná našemu evropskému pojetí. Pouze při velmi formálních příležitostech se počet gest minimalizuje. Podle názoru (ústní sdělení) y byl před 50 lety fyzický kontakt při pozdravu v Japonsku velmi ojedinělý. Nyní však díky jednoduššímu a častějšímu cestování a velkému rozmachu médií jsou Japonci zvyklí na podání ruky při pozdravu či na jiná, pro ně netypická gesta a zvyky. Japonské ženy podle Sýkory obecně gestikulují více než japonští muži, jsou považovány za „humánnější“ „ningjó“ 人情.

Dle vyjádření Sýkory (ústní sdělení) Japonci vyjadřují také emoce méně než Evropané, což by se mohlo projevit na hodnocení neverbálních gest nebo

celkového dojmu. **Vyjadřování emocí také podléhá kontextu** více, než je tomu v evropských zemích. Čím je situace formálnější, tím vyjádření emocí, nebo i neverbální komunikace, jinými slovy „ztráta tváře“ snáší hůře. Existují však i situace, ve kterých Japonci vyjadřují emoce extrémním způsobem, např. japonští vrcholoví sportovci po výkonu jsou často emocionálně mnohem výraznější než jejich evropští kolegové.

Řeč je v zemích ovlivněných zen-budhismem, **chápána více holisticky**, než je tomu v západních zemích. Slova jsou zde spíše součástí komunikačního kontextu mezi komunikujícími a jejich vzájemných vztahem. V Koreji, která je japonské mentalitě dosti blízká, bylo např. prokázáno, že na voliče nemá vliv rétorický výkon politiků ve veřejných debatách. Korejci totiž, podobně jako Japonci, věří, že řeč politika by měla vést k udržení harmonie ve společnosti, ne k proslavení konkrétního řečníka. Ve výzkumu provedeném Limem (1997) proto většina voličů odpovídala, že rétorická „neschopnost“ (váhání, nesmělost, iracionalita, emocionalita) jejich politického favorita vycházela z jeho čestnosti a z čistého charakteru. Tato skutečnost by se mohla promítnout v hodnocené kategorii Jistota, protože nejistota je v České republice chápána jiným způsobem a není přímo asociována s čistým charakterem jedince. V Japonsku je **ticho v konverzaci** často považováno za příjemné, zatímco v západních zemích (např. USA) je vnímáno spíše jako prázdno, jako absence zvuku nebo porucha komunikace.

Tato odlišnost ve vnímání ticha je pravděpodobně způsobena japonským konceptem „aimai“ 曖昧, což lze přeložit jako **ambivalentnost**. Japonci užívají ticha nebo velmi ambivalentních výrazů. Jedním z takovýchto výrazů je výraz „maa-maa“ což lze přeložit jako "něco mezi". Co to přesně znamená, záleží na kontextu, na výrazu obličeje řečníka a ostatních aspektech jeho řeči těla. Pro Evropany je také těžko pochopitelné, že mnoho japonských konverzací je téměř předem daných, neměnných. Nejde totiž příliš o konkrétní slova, ale o kontext (Davis, Ikeno, 2002).

¹⁵*Když jsem se ptala profesora Otsuky, jak zvládl svou prezentaci na psychologické konferenci v Kjótu, na které byl před měsícem, odpověděl mi s lehkým usměvem "maa-maa", což lze vyložit jako obrovská škála odpovědí. Mohl by takhle odpovědět, i kdyby se jeho vystoupení setkalo s obrovským ohlasem, i kdyby to byl naprostý propadák. V Japonsku je prostě slušné odpovědět skromně. A záhadně. A dvojznačně. Profesora jsem se na tuhle japonskou dvojznačnost ptala a on mi odpověděl: "Kdyby Japonci odpovídali přímo, jiní Japonci by to mohli brát jako urážku - jakože si mluvčí myslí, že posluchač není sofistický, že neumí "čít mezi řádky".*

Otsuka se také vyjádřil k **pravděpodobným výsledkům pozorování**. Podle jeho názoru budou **japonští muži signifikantně horší v komunikaci svého sdělení**, a to jak s příslušníkem své kultury, tak s cizincem. Tento svůj postoj profesor zdůvodňuje tím, že ženy a muži jsou v japonské společnosti dlouhodobě separováni a nedochází tedy ke tvorbě heterogenních skupin jako v jiných společnostech. Muži v důsledku toho nemají příliš možností zlepšovat své komunikační schopnosti v kontaktu s ženami, které bývají komunikačně obratnější. Tento názor potvrzuje i Sýkora (ústní sdělení), podle kterého je v Japonsku stále velmi citelné rozdělení společnosti na společnost mužů „danseii šakai“ 男性社会 a společnost žen „džósei šakai“ 女性社会 a od raného věku až do dospělosti se stýkají spíše jedinci stejného pohlaví. Ženy jsou však při občasných situacích, kdy musí komunikovat s muži, komunikačně zdatnější než muži. „Muž je od malička vnímán jako hlava, žena jako krk, který jím otáčí.“, komentuje tuto situaci Sýkora.

Muži v japonské společnosti sice zastávají vysoké pozice, ale často je náplní jejich práce jakési formální řízení „meimokuteki“ 名目的, zatímco pro ženy zastávají praktické, operativní řízení „džissaiteki“ 實際的 ve smyslu rozdávání úkolů. Přestože to tak na první pohled nepůsobí, i japonské manželky, které jsou celý život v domácnosti, řídí své manžele v tom smyslu, že každý den určují, co, jak a kde má manžel pro ně a domácnost udělat.

¹⁵ Osobní příklad autorky japonské dvojznačnosti.

Další proměnnou, která by se podle názoru Otsuky mohla v pozorované situaci promítnout, je japonský **strach z neúspěchu a selhání**. Podle profesora Japonci často situaci předem vzdají, pokud mají pocit, že ji nemohou zvládnout. Japonská společnost je velmi výkonově orientovaná a jedinci, kteří neobstojí v situaci nějaké zkoušky, jsou vnímáni negativně. Podle Otsuky je toto důvod, proč mnoho Japonců, přestože se anglicky ve škole učili několik let, odmítají mluvit anglicky s cizinci. Mají strach z neúspěchu a tak se raději o úspěch ani nepokusí. Tento postoj se často promítá do japonské schopnosti improvizace.

¹⁶Tatínek mé japonské kamarádky Yui je nesmírně pyšný na to, že umí z rodiny nejlíp anglicky. To vlastně znamená, že mluví japonsky a občas to proloží nějakým "yes" nebo "good" nebo "tea". Je při svém snažení moc roztomilý, tak ho chválím a anglicky mu (velmi pomalu a jednoduše) odpovídám. Tatínek čas od času rozumí, a proto při našich anglických konverzacích radostí jen září. Těší se, že bude moct poradit nějakému cizinci, který se bude v Hirošimě ptát na cestu. Jednou se mu to totiž stalo, moc se v anglické konverzaci neosvědčil, a velmi dlouho ho to mrzelo.

Podle slov Šturmy ¹⁷ jsou **v interkulturní kompetenci Japonců velké rozdíly**, a to především v závislosti na oblasti, ze které zkoumaní Japonci pocházejí, což určuje také jejich možnost setkání s cizinci. Podle jeho názoru může být rozdílnost povahy Japonců z jihu a ze severu japonského souostroví stejně diametrální jako rozdílnost povahy Italů a Švédů v Evropě. Z tohoto důvodu jsme v empirické části omezili výzkumný vzorek pouze na probandy z regionu Čúgoku 中国地方 což je označení pro nejzápadnější oblast největšího japonského ostrova Honšú, kde se nachází Hirošima a Okajama, aby bylo možné výsledky zobecnit alespoň pro studenty psychologie v této oblasti Japonska.

Šturma se také vyjádřil v tom smyslu, že japonští vysokoškoláci mají obecně **méně sociálních schopností než vysokoškoláci v České republice**, což

¹⁶ Příklad autorky o fenoménu japonského strachu ze selhání.

¹⁷ Japanolog Mgr. Martin Šturma

může silně ovlivnit interkulturní kompetenci zkoumaných japonských vysokoškolských studentů. Tyto odlišnosti v komunikačních a sociálních schopnostech, vysvětluje odlišností nároků kladených na vysokoškoláky a jiným pojetím studia na vysoké škole. To je způsobeno tím, že v Japonsku studuje vysokou školu více lidí než v ČR – OECD (cit. 2012) uvádí, že v roce 2009 Japonsku nastoupilo univerzitu 41% středoškoláků, v ČR 37%, na odborně zaměřenou školu (terciální sféra vzdělávání) nastoupilo v roce 2009 v Japonsku 26% a v ČR 3%. Dalším důvodem je, že v Japonsku jsou často vysokoškoláci vedeni k menší zodpovědnosti, a jsou, např. v komunikačních dovednostech, trénováni až konkrétními firmami, které je zaměstnávají. V České republice je studium na vysoké škole více samostatné a je vnímáno více jako vícestranná příprava na následující zaměstnání.

S interkulturní kompetencí Japonců podle názoru autorky silně souvisí japonský koncept „**itoko-dori**“ いいとこ取り、 vycházející z japonského šintoismu, který připouští relativitu hodnot a přesvědčení a vyjadřuje schopnost přijímat výhodné prvky z více, někdy i rozporuplných, náboženství najednou. Tato schopnost je v japonské mentalitě velmi zakořeněná. Můžeme jí vidět v mnoha oblastech japonského života, kupříkladu v tom, jak komplexním způsobem Japonci přijímali technologii (Davis, Ikeno, 2002).

Itoko-dori má však i negativní stránky, které se projevují především v etické rovině, kupříkladu v tom smyslu, že japonští studenti často nezakročí, když vidí, že ve škole někdo šikanuje jejich spolužáky. Přestože vědí, že šikana je špatná, pro Japonce je důležitější zachování harmonie a jejich hodnoty jsou relativní a lze je změnit podle kontextu situace a podle skupiny, která je pro člověka v tu chvíli referenční. Podle Otsuky se itoko-dori v interkulturním chování může projevit mnoha různými způsoby, jak větší flexibilitou a neodsuzováním za odlišné kulturní zvyklosti, tak větší apatií v situaci, kdy se cizinec dostane do sporu s jejich skupinou.

6 Rozvoj interkulturní kompetence

Protože interkulturní kompetence není statický fenomén, ale vyvíjí se přirozenou cestou a lze také záměrně rozvíjet, v následující podkapitole bude stručně popsán její vývoj a možnosti jejího rozvoje.

Nový a Schroll-Machl (2001) popisují jednotlivé fáze rozvoje interkulturní kompetence následujícím způsobem:

- o **poznání a pochopení cizí kultury;**
- o **poznání a pochopení jejích kulturních standardů** (norem, sociálních hodnot a vzorců chování);
- o **zvládnutí existence dvou různých kulturních vlivů;**
- o **zobecnění a vytvoření určitého repertoáru taktik** a strategií pro poznání, pochopení a komunikaci s cizími kulturami.

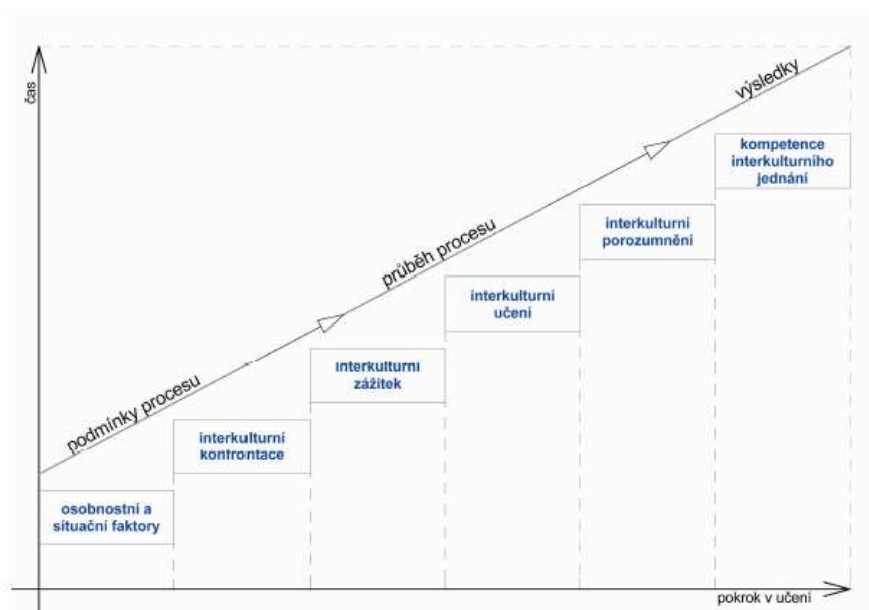
Podle Fonse Trompenaarse (2006) probíhá vývoj interkulturní kompetence ve 4 následujících fázích:

- o **recognize** – naučit se rozpoznávat kulturní rozdíly;
- o **respect** – naučit se respektovat jiné úhly pohledu;
- o **reconcile** – smířit se s dilematy, které vycházejí z tenze mezi odlišnými kulturními hodnotami;
- o **realize** – uvědomit si přínos zavedení změn.

Určitou paralelu Trompenaarsových vývojových fází lze vysledovat v teorii Thomase a kol. (2006), který pojednává o „kompetenci interkulturního jednání“ (z něm. Interkulturelle Handlungskompetenz). Tu definuje jako předpoklad pro přiměřený a oběma stranám příjemný způsob komunikace a jednání. Proces interkulturního učení, který je nutnou podmínkou pro rozvoj kompetence interkulturního jednání, je zobrazen na obrázku č.2 (Thomas et al., 2006). Na ose x vyznačil Thomas čas, na ose y pokrok v učení. Výsledkem grafu je přímka, která představuje vývoj kompetence interkulturního jednání. Jedinec (který má v ideálním případě osobnostní rysy jako sebejistota, zvědavost, flexibilita a tolerance k nejistotě) je podle Thomase a kol. (2006) nejprve konfrontován s cizí kulturou, poté s ní

získá určité zkušenosti, učí se ji více poznat, do jisté míry ji pochopí a poté, v ideálním případě, kompetenci interkulturního jednání získá.

Obrázek č. 6 - Vývojové fáze „kompetence interkulturního jednání“



Interkulturní kompetencí, v tomto případě nazývanou „interkulturní senzitivita“ (přestože definice odpovídá definici interkulturní kompetence v našem pojetí, nejen její afektivní oblasti), se z jiné perspektivy zabývali Landis, Bennett Bennett (2004). Tito vědci vytvořili vývojový model interkulturní senzitivity“, který slouží jako „rámec pro vysvětlení pozorovaných a zaznamenaných zkušeností lidí v interkulturních situacích. Bennetův výzkum probíhal na výzkumném vzorku studentů v interkulturním prostředí. Ti na setkání s interkulturními rozdíly reagovali velmi podobným způsobem (Škrábová, 2008).

První fází vývojového modelu je **popření**, kdy je vlastní kultura považována za jedinou správnou, nedochází ani k uvědomění interkulturních rozdílů. Další fází nazývá Bennet **obrana**, protože jedinec cizí kulturu odmítá, má tendenci k předsudkům a stereotypizaci. Třetí fází je

minimalizace, která představuje snahu vyhnout se rozdílům kultur, tato fáze je poslední ze třech etnocentrických, tedy na svoji vlastní kulturu zaměřených, fází. Následující tři fáze pojmenoval Bennet etnorelativní, což poukazuje na určitou formu akceptace cizí kultury. Čtvrtou fází představuje **přijetí**, při kterém je již kulturní diverzita jedincem akceptována, nemusí však nutně znamenat oblibu druhé kultury. Následuje fáze **adaptace**, která nastává až po intenzivnějším kontaktu s cizí kulturou, jedinec se pokouší převzít úhel pohledu cizí kultury. Poslední fází je **integrace**, kdy člověk dokáže plně přijmout identitu nové kultury (Morgensternová, Šulová, 2007). Otázkou však zůstává, do jaké míry si uchová kulturu vlastní.

Rozvoj interkulturní kompetence je možné přirovnat také k **rozvoji kognitivních schopností J. Piageta**, a to hlavně ve smyslu decentralizace pohledu na svět. Dítě kolem 7. roku věku si již dokáže přestavit, že jiné osoby vidí předměty z jiného úlu. Dochází tím k velké revoluci ve vnímání dítěte a později, kdy u něho dojde také k rozvoji abstraktního myšlení, si dítě uvědomí, že jiní lidé se dívají i na abstraktní situace jinak než on.

Podle názoru autorky dochází při rozvoji interkulturní kompetence k paralelnímu procesu, kdy nejvyšším stupněm uvědomění je poznání, že vnímání na základě naší vlastní kultury není jediným možným a už vůbec ne jediným správným.

6.1 Rozvoj interkulturní kompetence v perspektivě K. Deardorff

K. Deardorffová (2011) je známá německá interkulturní psychologka, která vytvořila model rozvoje interkulturní kompetence, z kterého také vyvozuje možnosti měření interkulturní kompetence, a který je velmi blízký našemu pojetí, a z kterého částečně vycházíme v empirické části této dizertační práce.

Rozvoj interkulturní kompetence je podle Deardorffové (2011) neustále pokračující proces, a je důležité, aby lidé měli často podmínky pro reflexi své interkulturní kompetence. Schopnost kritického myšlení totiž hraje zásadní roli v individuální schopnosti získávat a vyhodnocovat poznatky. To znamená, že **hodnocení kritického myšlení** by také mohlo být součástí měření / posouzení interkulturní kompetence. Postoje, zejména respekt (který se projevuje různě

v různých kulturách), otevřenost, a zvědavost, slouží jako základ tohoto modelu a mají vliv na všechny ostatní aspekty interkulturní kompetence. **Měření postojů** se tak také stává důležitým faktorem měření interkulturní kompetence. Interkulturní experti se nejvíce shodují na jednom aspektu této studie, a to **na schopnosti vidět z perspektivy druhých**.

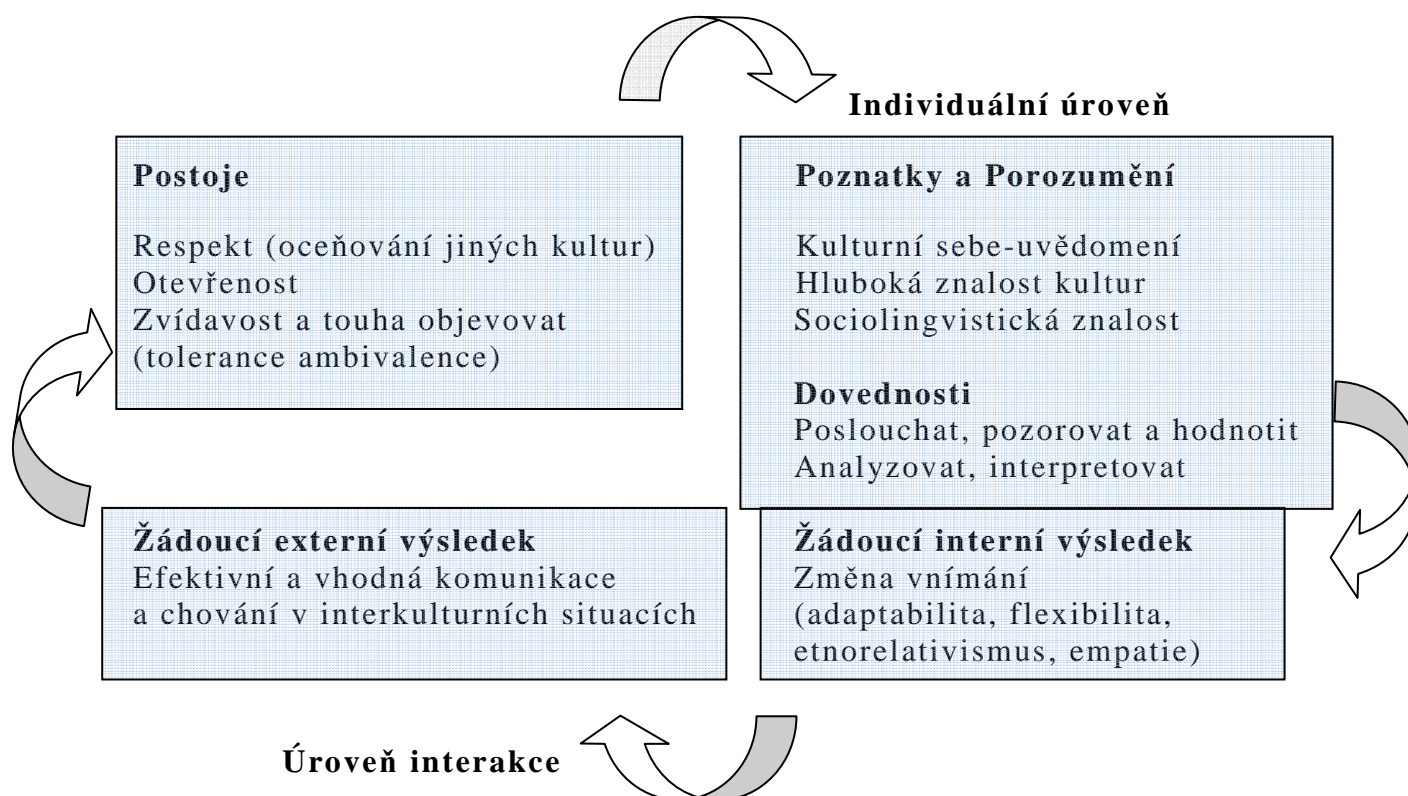
Hluboké kulturní znalosti o cizích kulturách s sebou nesou komplexnější, kontextuální pochopení kultury, včetně historických, politických a sociálních kontextů. Jakékoli **hodnocení kulturně-specifických znalostí** by však mělo jít za hranice běžné úrovně znalostí (o způsobech pozdravů, o zvycích, a tak dále). Deardorffová (2011) navíc upozorňuje, že pouhé znalosti pro rozvoj interkulturní kompetence nejsou dostatečné. Rozvíjení dovedností pro interkulturní myšlení tedy nabývá na větším významu než pouhé získané znalosti.

Na obrázku č. 7 názorně vidíme, že rozvoj interkulturní kompetence je možný, pouze pokud má jedinec určité předpoklady. Za ty Deardorffová považuje postoje (respekt, oceňování jiných kultur, otevřenost, zvědavost a touhu objevovat). Pokud jedinec tyto dispozice alespoň do určité míry má, může se zajímat o jiné kultury a rozvíjet své interkulturní dovednosti, protože je motivovaný ke kontaktu s lidmi s cizích kultur. Poté je možné přejít z individuální úrovně na úroveň interakce, kdy se již začínají projevovat interní (**adaptabilita, flexibilita, empatie**) a externí výsledky interkulturní kompetence (**efektivní a vhodná komunikace v interkulturních situacích**). Deardorffová (2011) poznamenává, že měření interních a externích výsledků je obtížnější, ale možnou cestou měření / hodnocení interkulturní kompetence.

V empirické části dizertační práce jsme z výše uvedených důvodů rozhodli pomocí dvou speciálně zkonstruovaných metod hodnotit širší spektrum aspektů interkulturní kompetence. Pomocí **dotazníku interkulturní kompetence** byly měřeny převážně postoje v interkulturních situacích s důrazem na schopnost empatie a schopnost zaujmout perspektivu druhého člověka. **V pozorované situaci** byl kladen důraz na hodnocení empatického chování, umění zaujmout perspektivu druhého, schopnost poslouchat a hodnotit interkulturní situaci a na hodnocení kritického myšlení, flexibility a adaptability na novou situaci.

Důležitou poznámkou autorky je, že dosažený stupeň interkulturní kompetence závisí na dosaženém stupni postojů, znalostí, porozumění a dovedností.

Obrázek č. 7 Rozvoj interkulturní kompetence - K. Deardorff



6.2 Výcviky interkulturních kompetencí

Výcviky interkulturních kompetencí bývají v českých podmínkách nejčastěji nazývány „interkulturní tréninky“. Podle Morgensternové a Šulové (2007) je vhodnější, pokud takový výcvik probíhá v interkulturní skupině, protože mnohem lépe dochází k sebereflexi vlastní kultury. Cílem tohoto výcviku bývá (v kontextu pracovního prostředí) především zvýšení vnímavosti mezi kulturami, zvýšení manažerské efektivity v mezinárodních organizacích, získání komunikačního respektu, snížení stereotypizačních tendencí, uvědomění si vlastních hodnot a jejich vliv na interakci s ostatními, prohloubení empatie a tolerance proti odlišnosti (Harris, Moran, 1991; in Morgensternová, Šulová, 2007).

Dalším z trendů dnešní doby je tzv. „cultural diversity management“, systematická práce s interkulturní skupinou v pracovním prostředí, většinou světových organizací, která má za cíl posílit interkulturní kompetence

zaměstnanců. Od běžných výcviků interkulturní kompetence se Cultural diversity management programy liší větší komplexností. Většinou se nesoustřeďují jen na kulturní rozdíly, ale i na rozdíly pohlaví či rozdíly lidí s odlišným věkem v rámci organizace (Repečkiené et al., 2011).

7 Interkulturní výzkum

7.1 Omezení interkulturního výzkumu

Je obtížné a nesprávné generalizovat výzkumy zaměřené na interkulturní problematiku, považujeme však za důležité zmínit několik problematických oblastí, které lze často interkulturním výzkumům vytknout a nad kterými je důležité se v rámci této dizertační práce zamyslet:

a) Obtížná měřitelnost kulturních atributů

Není pochyb o tom, že interkulturní komparativní psychologické studie přispívají k rozšíření poznatku v sociální psychologii i v dalších humanitních vědách. Jak upozorňuje Child (1981), jedním z hlavních problémů je absence jednotné teorie kultury. Z toho důvodu je velmi obtížné měřit a operacionalizovat kulturní atributy.

b) Etnocentrické hledisko a intrakulturní rozdíly

Gjerde a Oniši (2000) uvádí, že aspekty chování členů jedné kultury mohou být jak konstantní, tak proměnlivé, což často interkulturní výzkumy nejsou schopny rozlišit. Tento typ výzkumu také často nebere v potaz ani intrakulturní rozdíly. Problematická může být také nevědomá tendence autorů provádět svůj výzkum z etnocentrického hlediska.

c) Rozdílné jazyky a uzavřenost vůči určitým tématům

Adlerová (1983) upozorňuje také na rozdílné jazyky, které mohou být výraznou intervenující proměnnou interkulturních výzkumů (Sapir-Whorfova hypotéza), a na obtížnost sběru dat (některé kultury jsou vůči určitým tématům uzavřenější než jiné). Jsme si vědomi japonské větší uzavřenosti ve srovnání s českými probandy, a právě z těchto důvodů jsme přistoupili k anonymnímu dotazníku a k pozorované situaci, která byla designovaná převážně neverbálně.

d) Generalizace a vytváření předsudků

Při interkulturních výzkumech hrozí také nebezpečí generalizací výsledků, což může vést k myšlenkovým stereotypům a předsudkům.

e) Pankulturní reliabilita a validita

Kultura má často velký vliv na proměnné a může způsobovat např. pozitivní korelaci dvou proměnných u jedné kultury, žádný vztah stejných proměnných u druhé kultury a negativní korelaci těchto proměnných u třetí kultury. Z výše uvedeného vyplývá, že validita i reliabilita by vždy měla být počítána pro každou kulturu zvlášť. Pankulturní měření reliability a validity nemá žádný smysl, přesto se ho někteří autoři dopouštějí (Gudykunst, 2003).

f) Které kultury jsou studovány

Podle Gudykunta (2003) také není správné, že většina interkulturních výzkumů je zaměřena na srovnání západních a asijských zemí. Podle jeho názoru je tento fakt způsoben větším množstvím asijských odborníků, kteří jsou na výzkumech schopni spolupracovat, než je tomu u např. Arabů nebo Afričanů. K této připomínce se přikláníme, ale vzhledem k tomu, že česko-japonské psychologické srovnání v oblasti interkulturní kompetence je zatím podle naší rešerše literatury unikátní, domníváme se, že zkoumané kultury v této dizertační práci jsou na místě a zaslouží.

g) Počet studovaných kultur

Gudykunst (2003) také namítá, že pro kvalitní výzkum určitého konceptu, např. kolektivismus-individualismus, je nutné studovat více než dvě kultury, protože na dvou kulturách, které se v této dimenzi liší, nelze ona dimenze doopravdy pochopit. Z tohoto důvodu je nutné zkoumat alespoň čtyři různé kultury, aby mohla zkoumaná dimenze být popsána komplexněji. V našem případě však není prvotním cílem zkoumat určitou dimenzi, ale porovnat dvě specifické kultury v rámci interkulturní kompetence, a proto je výběr dvou kultur ospravedlnitelný.

h) Počet studovaných dimenzí

Většina interkulturních studií zkoumá pouze jednu dimenzi, ve které se kultury liší. Nejužívanější dimenzí je Hofstedeho dimenze individualismus-kolektivismus. Komunikace a lidské chování však není možné vysvětlit jednodimenzionálně.

i) Užití pouze jedné metody

Většina interkulturních studií užívá pro testování hypotéz pouze jednu metodu. Může se ale stát, že výsledky nejsou způsobeny interkulturními rozdíly, ale např. rozdílným přístupem k vyplňování dotazníku. Asiatické kupříkladu téměř nikdy na sedmibodové škále neužívají extrémní hodnocení, ale drží se spíše při středu (Gudykunst, 2003). Z tohoto důvodu jsme se rozhodli užít k popisu interkulturní kompetence Čechů a Japonců dvě velmi odlišné metody, které byly podrobně ve svých vztazích analyzovány, a v dotazníku užít čtyřstupňovou škálu, která omezuje neutrální hodnocení.

j) Rovnocennost (Gudykunst, 2003)

- **Funkční** rovnocennost znamená soulad mezi měřeným a interpretovaným;
- **Koncepční** rovnocennost znamená, že pokud studujeme koncept, který je v jedné kultuře unikátní (např. koncept „amae“ v japonské kultuře), je nutné tento koncept nejdříve kvalitativně podrobně prozkoumat před tím, než je tento koncept přirovnáván k oblastem jiné kultury;
- **Lingvistická** rovnocennost znamená důraz na zpětný překlad při konstrukci materiálů nebo dotazníků;
- **Metrická** rovnocennost znamená snahu ověřit, zda měřené jednotky v jedné kultuře jsou shodné s jednotkami měřenými v kultuře druhé;
- **Rovnocennost vzorku** znamená snahu zajistit srovnatelný výzkumný vzorek, přestože tato podmínka je v interkulturní oblasti často obtížně splnitelná a výzkumníci užívají jediný dosažitelný výzkumný vzorek.

7.2 Přínos interkulturních výzkumů

V této kapitole jsme záměrně nejprve zmínili možná rizika a nedostatky interkulturního výzkumu, protože z nich částečně vyplývají také možnosti přínosu těchto výzkumů. Podle našeho názoru je nemožné, aby výzkumník všechny zmíněné intervenující proměnné eliminoval. Je však velmi důležité, aby si při provádění interkulturních výzkumů těchto rušivých proměnných a dalších omezení byl vědom a aby interpretaci výsledku prováděl s kritickým nadhledem. Pokud je výzkumník schopen vytvořit projekt, který bude brát v úvahu výše uvedená rizika, pokud bude spolupracovat s týmem specialistů, kteří se budou plně soustředit na tento projekt po delší dobu, nejen v rámci jedné izolované studie, je možné provést kvalitní interkulturní výzkum, který může být pro dnešní společnost, z níž se monokulturnost pomalu, ale jistě vytrácí, velkým obohacením a přínosem.

7.3 Intencionální přístup podle R. A. Schwedera

Pro lepší pochopení interkulturní perspektivy i možných úskalí této dizertační práce považujeme za vhodné zmínit práci Schwedera. Podle tohoto autora (1990) je veškerá antropologie psychologickou a veškerá psychologie je kulturní. Kulturní psychologie pohlíží na osobu a svět, ve kterém žije, jako na nelineárně podmíněné dynamické procesy, jimž je vlastní intencionalita. Intencionální světy a intencionální osoby vzájemně pronikají své identity a jeden druhému ustavují podmínky pro existenci a rozvoj.

Kulturní psychologie, řádně pochopená a praktikovaná, je podle Schwedera (1990) heretická. Nepředpokládá premisu psychické jednoty, tj. že základy duševního života jsou přirozeně fixní, univerzální, abstraktní a vnitřní. Kulturní psychologie předpokládá naopak princip intencionality, tj. že život psýché je životem intencionálních osob, reagujících a řídících své jednání vzhledem ke svým vlastním mentálním předmětům či reprezentacím a podstupujících transformaci skrze svoji účast v rozvíjejícím se intencionálním světě, který je produktem mentálních reprezentací, jež jej činí celistvým. Podle kulturní psychologie se intencionální osoby mění a jsou měněny konkrétními částmi jejich vlastní, mentálně vytvářené „formy života“ (Schweder 1990).

Schwederovy myšlenky jsou zde zmíněny a jsou pro nás významné především v souvislosti s diskuzí a závěrem empirické části této dizertační práce.

EMPIRICKÁ ČÁST

V empirické části vycházíme z teoretické části této dizertační práce. Konkrétní odkazy na jednotlivé kapitoly teoretické části budou specifikovány níže v textu.

8 Problém

8.1 Shrnutí struktury empirické části

Pro lepší orientaci v empirické části dizertační práce považujeme za přínosné **stručně popsat její strukturu**.

Výzkum se skládá ze **dvou hlavních částí**. Po představení východisek a cílů výzkumu jsou stanoveny výzkumné okruhy a hypotézy první části výzkumu. Dále je popsán výzkumný vzorek a metody užitě v první části výzkumu – **dotazník interkulturní kompetence a analýza pozorované situace**.

V rámci výsledků je nejprve analyzována **reliabilita** samotných metod. Všechna videa zachycující pozorovanou situaci jsou analyzována pěti českými hodnotiteli. Je zjištěna **shoda mezi pozorovateli**, tedy je prokázána reliabilita metody. Následně je za účelem ověření konzistentnosti jednotlivých hodnocených kritérií pozorování spočítána Cronbachova α mezi hodnotiteli pro každou hodnocených kategorií. Po sečtení skóre všech hodnotitelů u jednotlivých hodnocených kritérií jsou výsledné skóre korelovány a související škály jsou sloučeny do **finálních kategorií**, se kterými je pracováno v dalších analýzách. Při zpracování dat dotazníku je nejprve provedena **analýza hlavních komponent (PCA)**, která ukazuje, že lze vymezit **3 smysluplné subškály**, se kterými je pracováno v dalších analýzách. Pro každou ze třech subškál je **prokázána reliabilita** pomocí Cronbachovy α .

Dále jsou zodpovězeny **výzkumné okruhy a hypotézy** první části výzkumu. K nejpodstatnějším zjištěním výzkumu patří výsledky regresní analýzy, která prokázala, že **dotazník interkulturní kompetence predikuje** některá významná

kritéria pozorování, tedy že se lze domnívat, že dotazník interkulturní kompetence je **validní metodou**.

V druhé části výzkumu, sloužící ke **cross-validizaci** dotazníku interkulturní kompetence, je definován výzkumný vzorek a jsou užity dva dotazníky. První dotazník je tvořen **otázkami dotazníku interkulturní kompetence**, které tvoří tři hlavní subškály v předchozí části výzkumu. Druhý dotazník je zaměřený na probandovy **pocity (úzkosti či zvědavosti)**, které vycházejí z fotografií tří interkulturních týmů. Hodnocení úzkostnosti a hodnocení zvědavosti jsou prokázány jako **reliabilní škály**. Dále jsou zodpovězeny hypotézy vztahující se ke cross-validizační části studie. Pro větší porozumění vzájemných souvislostí proměnných je užita **regresní analýza**, která prokazuje, že subškála dotazníku interkulturní kompetence silně predikuje úzkostnost i zvědavost probandů.

Dále jsou v kapitole **Shrnutí hlavních výzkumných zjištění** výsledky prezentovány srozumitelnější, méně numerickou formou, než tomu je v kapitole Výsledky a jejich zpracování.

8.2 Východiska a cíle výzkumu

Téma empirické části výzkumu, popis a srovnání interkulturní kompetence u českých a japonských vysokoškolských studentů, považujeme za téma aktuální, a to z několika níže uvedených důvodů.

Mezi Japonskem a Českou republikou probíhá čilý cestovní i obchodní kontakt. Podle agentury ČTK Českou republiku navštívilo v roce 2010 přes 130 000 japonských turistů. Celkem 263 japonských firem v současné době zaměstnává v ČR přes 45 tisíc zaměstnanců a počet japonských výrobních firem na území ČR je čtvrtý nejvyšší ze všech zemí EU. Po diskuzích s mnoha Japonci, kteří pracovali, cestovali nebo žili v České republice, a po diskuzích s Čechy, kteří pracovali v Japonsku nebo pro japonské firmy, jsme dospěli k závěru, že japonská kultura, japonské vzorce chování a způsoby myšlení jsou velmi specifické a výjimečné, což Japoncům často znesnadňuje jejich komunikaci s lidmi ze západu, a naopak. Přesto se nám nepodařilo vyhledat žádnou studii, která by podrobněji zkoumala rozdíly v komunikaci Čechů a Japonců.

Protože dospělá japonská populace je kvůli enormnímu pracovnímu vytížení a velké nedůvěře k cizincům pro psychologické výzkumy evropských výzkumníků takřka nedosažitelná, rozhodli jsme se zaměřit na mladou generaci Čechů a Japonců, kteří studují prestižní vysokou školu ve velkých městech, a kteří jsou pro výzkumné účely dosažitelnější. Tito studenti se podle našeho názoru budou s určitou pravděpodobností setkávat s cizinci, a proto bylo naším záměrem zaměřit se na jejich schopnost komunikovat v interkulturní situaci. Zajímaly nás tedy hlavně **rozdíly mezi Čechy a Japonci, rozdíly mezi muži a ženami, a zda lze tyto rozdíly vysvětlit jejich interkulturní kompetencí.**

Protože podle našeho názoru neexistuje v České republice standardizovaná dotazníková metoda, která by měřila interkulturní kompetenci, účelem tohoto výzkumu byl také pokus o vytvoření dotazníku interkulturní kompetence, který by byl použitelný pro české a japonské prostředí. Při konstrukci dotazníků jsme vycházeli ze studia literárních zdrojů, ale z důvodu velké specifičnosti tématu také z polostrukturovaných osobních rozhovorů s japanology a s Japonci, kteří se pohybují v akademickém prostředí vysokých škol nebo v obchodním prostředí japonských firem.

Koncept interkulturní kompetence je v psychologii téměř vždy měřen pomocí sebe-posuzovacích dotazníků, kde je podle našeho názoru možné se stylizovat. Vzhledem k tomu jsme se rozhodli interkulturní kompetenci probandů zachytit také pomocí pozorování, ve kterém je obtížnější se stylizovat do sociálně přijatelnějšího světla. Nepodařilo se nám v odborných databázích dohledat žádnou studii, která by zkoumala interkulturní kompetenci pomocí pozorování modelové situace, tudíž i tento aspekt našeho výzkumu považujeme za nový a přínosný. Tento výzkum tedy nebyl proveden jen pro účely dizertační práce, ale také za účelem vnesení většího světla do výzkumu interkulturní kompetence, a do jejích projevů u českých a japonských vysokoškolských studentů.

Pro větší srozumitelnost, bez ztráty interpretační přesnosti a obezřetnosti, bylo v našem výzkumu přistoupeno k definici některých použitých pojmů.

Definice pojmů:

Češi – čeští vysokoškolští studenti a studentky

Japonci - japonští vysokoškolští studenti a studentky

Češi x Češky – čeští studenti x české studentky

Japonci x Japonky – japonští studenti x japonské studentky

Hlavními cíli výzkumu jsou:

- Vývoj dotazníku interkulturní kompetence;
- Vývoj situace pozorování týkající se interkulturní kompetence;
- Popis interkulturní kompetence u Čechů a Japonců;
- Srovnání výsledků Čechů a Japonců;
- Zjištění, zda případné rozdíly mezi nimi jsou opravdu způsobené interkulturní kompetencí;
- Cross-validizace nového dotazníku interkulturní kompetence.

8.3 Výzkumné okruhy a hypotézy pro kvantitativní část výzkumu

Na základě cílů tohoto výzkumu a na základě studií o interkulturní kompetenci, uvedených v teoretické části, byly vysloveny následující výzkumné okruhy:

- 1) Jaký je vztah mezi dotazníkem interkulturní kompetence a kritérii pozorování?**
- 2) Do jaké míry interkulturní kompetence souvisí s kompetencí intrakulturní?**
- 3) Existují rozdíly mezi Čechy a Japonci v rámci dotazníku interkulturní kompetence?

- 4) Existují rozdíly mezi Čechy a Japonci v rámci pozorované modelové situace?
- 5) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi muži a ženami?
- 6) **Lze výše uvedené rozdíly opravdu vysvětlit interkulturní kompetencí?**
- 7) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi Čechy a Češkami?
- 8) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi Japonci a Japonkami?
- 9) Existuje spojitost mezi flexibilitou v pozorované situaci a interkulturní kompetencí?

V této dizertační práci považujeme za klíčová především zjištění vyplývající z výzkumných okruhů č. 1, 2 a 6, na jejichž kvalitě poté záleží zjištění týkající se rozdílů mezi Čechy a Japonci a ženami a muži.

Byly vysloveny také dvě následující hypotézy:

Hypotéza č. 1 navazuje na poslední výzkumný okruh, který se zaměřuje na spojitost flexibility a interkulturní kompetencí. Podle výsledků kulturních standardů japonských pracovníků (Nový a Schroll-Machl, 2001; Sugitani, 1996) (viz kapitola 4.1.), jsou konsensus a harmonie v japonském pracovním prostředí mnohem podstatnějšími hodnotami než kupříkladu inovace a kreativita. Naopak v českém pracovním prostředí (Nový a Schroll-Machl, 2001) (viz kapitola 4.2.), je symbolem profesionality inovace a kreativita. Tento kontrast v přístupu k práci nás inspiroval k této hypotéze, jejímž úkolem je otestovat, zda Japonci opravdu upřednostňují tradiční postupy, které zachovávají harmonii ve

společnosti, a zda Češi upřednostňují kreativní řešení problému, které sice plně nerespektuje přesné zadání úkolu, ale je pro ně srozumitelnější.

H1: Češi nedodrží zadané pořadí úkolů pozorování častěji než Japonci.

Domníváme se, že ženy jsou ve společnosti vedeny ke konformnějšímu chování než muži a že tudíž budou mít ženy obecně větší sklon dodržet zadané pořadí úkolů než muži. Na základě tohoto předpokladu byla definována hypotéza č. 2.

H2: Muži nedodrží zadané pořadí úkolů pozorování častěji než ženy (Češi i Japonci dohromady).

Cross- validizace

V rámci cross-validizační studie byly na základě literárních pramenů o **interkulturní kompetenci a její souvislosti se zvědavostí** (např. zájem o jiné kultury (Byram, 1997); sensation seeking (Arasaratnam, 2006)) a **s úzkostností** (např. pocit kompetence v interkulturní situaci (Giles, 1977); schopnost snížit si hladinu vlastního stresu, flexibilita (Sanders a kol., 1991)) vzneseny následující hypotézy:

H3: Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou více zvědaví.

H4: Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou méně úzkostní.

H5: Japonci s nižší interkulturní kompetencí se cítí nejméně úzkostní v situaci, ve které převažují Asiaté.

H6: Češi s nižší interkulturní kompetencí se cítí nejméně úzkostní v situaci, ve které převažují běloši.

9 Metody

Jak již bylo výše uvedeno, výzkum byl koncipován jako kvantitativní. Cíle výzkumu si vyžádaly volbu metod, které by vyhovovaly specifikům těchto cílů.

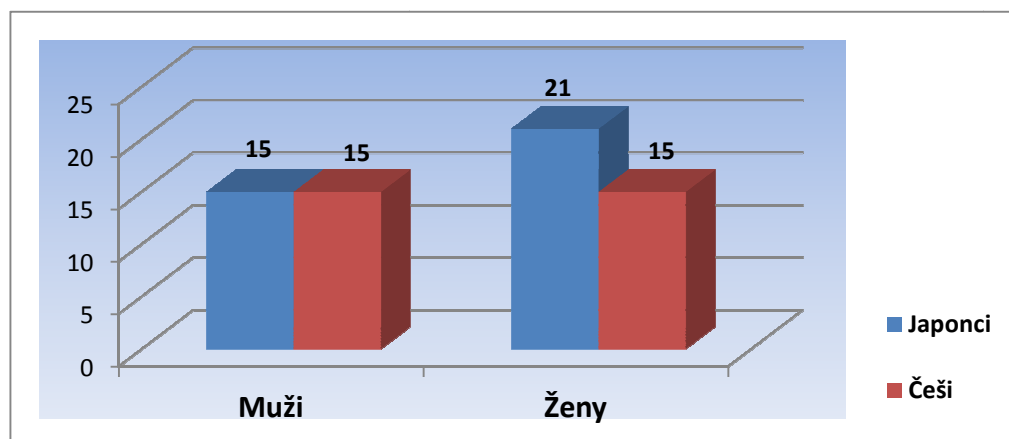
Výzkum byl koncipovaný jako **výzkumný plán popisný** či orientační, který je opřený o k tomuto výzkumu sestrojený dotazník interkulturní kompetence a o pozorování situace týkající se interkulturní kompetence. Interkulturním výzkumům bývá často vytýkáno, že dotazník není nejvhodnějším způsobem, jak měřit kulturní rozdíly (Eckhardt, 2002, McSweeney, 2002). Také z tohoto důvodu jsme se rozhodli použít jako další metodu a zároveň jedno z validizačních kritérií dotazníku právě pozorování modelové situace, které považujeme za vhodnější způsob měření interkulturní kompetence, než je tomu u měření dotazníkovou metodou.

9.1 Výzkumný vzorek

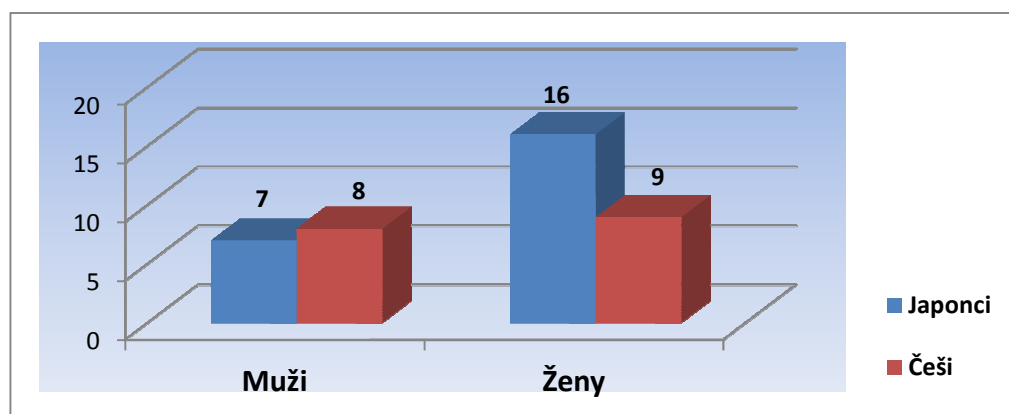
Výzkumný vzorek tvořili čeští a japonští studenti psychologie z Hirošimské univerzity a z Karlovy univerzity (přesné počty viz graf č. 1 a graf č. 2 na následující straně). Tato skupina byla jako výzkumný vzorek zvolena s ohledem na to, že právě vzdělaní studenti prestižních vysokých škol se podle našeho názoru v budoucnu budou jak v pracovním, tak i v osobním životě s určitou pravděpodobností setkávat s cizinci. Konkrétně studenti oboru Psychologie byli vybráni z důvodu největší dosažitelnosti vzorku. Při interpretaci výsledků je však proto nutné přihlídnout ke specifičnosti výzkumného vzorku.

Účast na výzkumu byla dobrovolná. Studenti byli požádáni svými učiteli nebo osobně autorkou této dizertační práce. Po souhlasu s účastí na tomto výzkumu byly pokusné osoby požádány, aby vyplnily dotazník, a poté se přihlásily na pozorování. Bylo tedy možné „spárovat“ výsledky dotazníků s výsledky pozorování a se spárovanými daty dále statisticky pracovat.

Graf č. 1 - Absolutní četnosti probandů – dotazník interkulturní kompetence



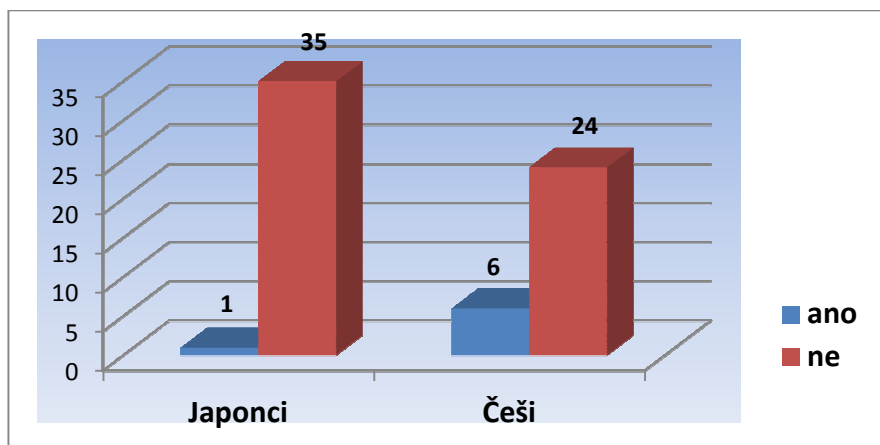
Graf č. 2 - Absolutní četnosti probandů – pozorování



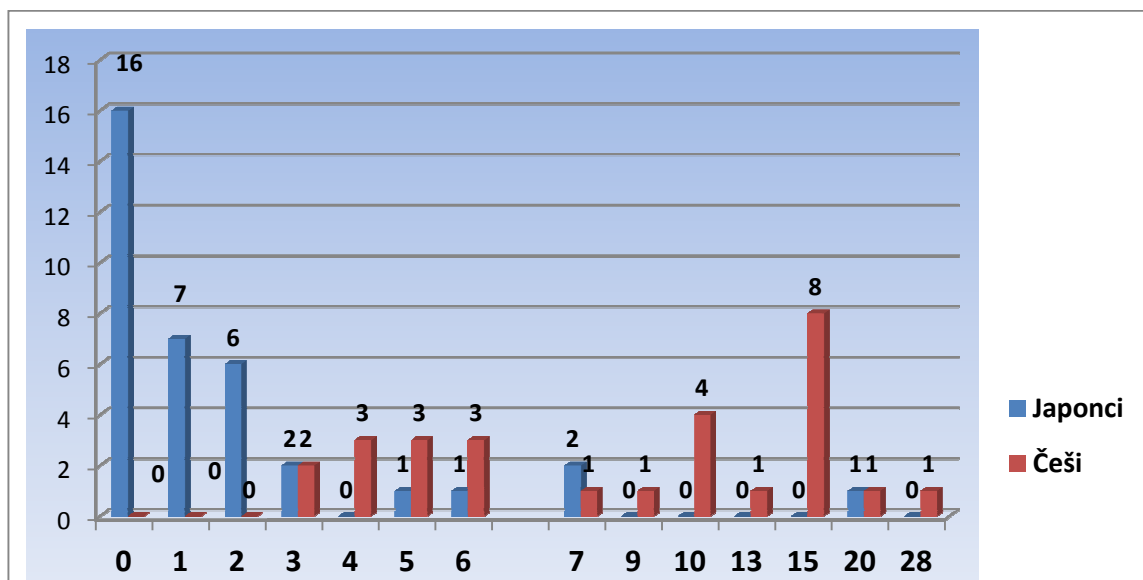
Na grafu č. 1 vidíme absolutní četnosti probandů japonské i české národnosti, kteří vyplnili dotazník interkulturní kompetence, graf č. 2 znázorňuje počty probandů, kteří byli podrobeni pozorování. Probandů podrobených pozorování bylo bohužel méně, což bylo způsobeno velkou rezervovaností k účasti na pozorování ze strany japonských studentů Psychologie. Českých pozorovaných probandů bylo celkem 17, a to z důvodu rychlého neočekávaného odjezdu japonské experimentátorky do Japonska (z rodinných důvodů) po proběhnutí 17 pozorovacích situací. Protože jsme se domnívali, že zařazení nové experimentátorky by znemožnilo srovnatelnost českých dat, rozhodli jsme se pracovat s výše uvedenými 17 českými probandy a při statistickém zpracování a také při interpretaci výsledků k tomuto menšímu počtu přistupovat obezřetně.

Všichni čeští respondenti se označili jako běloši a všichni japonští respondenti jako Asiati. Průměrný věk japonských probandů byl 22,3 let a českých probandů 21,7 let. Pouze jeden japonský respondent uvedl, že byl někdy členem nějakého mezinárodního spolku, zatímco u českých respondentů tomu bylo v šesti případech z třiceti (viz graf č. 3).

Graf č. 3 - Byl (a) jsem někdy členem (kou) mezinárodního spolku (nebo organizace), ve kterém bylo hlavním cílem sblížení či setkávání kultur?



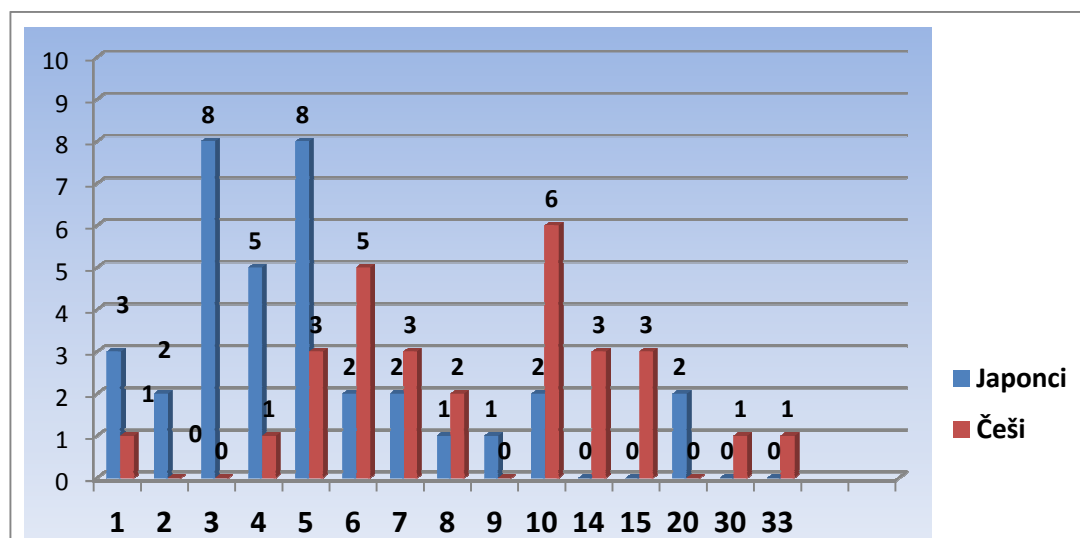
Graf č. 4 - Přibližný počet cizích zemí, které probandi v životě navštívili.



Na grafu č. 4 můžeme vidět, že čeští respondenti mají větší zkušenost s pobytem v cizí zemi. Téměř polovina oslovených Japonců nikdy nebyla

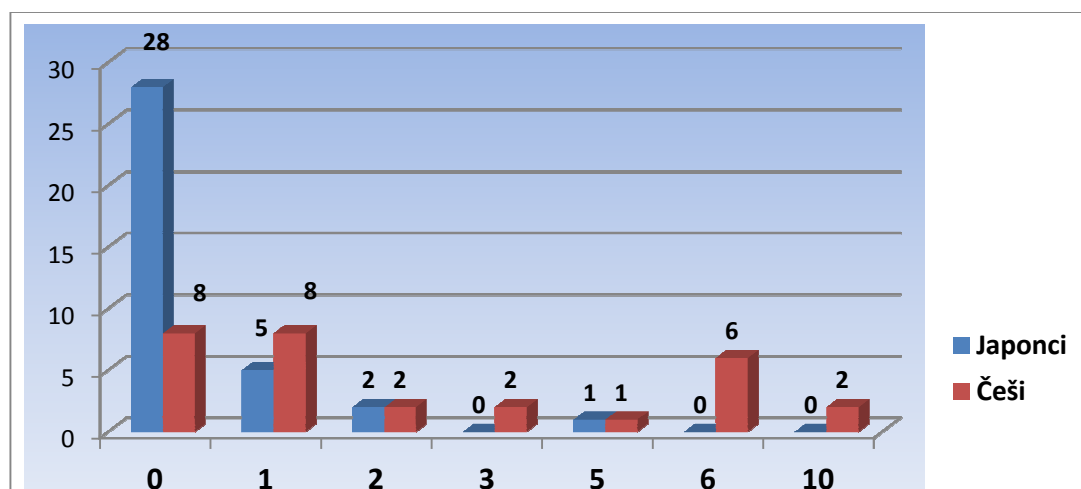
v žádné cizí zemi. Naopak všichni čeští respondenti byli minimálně ve třech cizích zemích, k čemuž pravděpodobně přispěla také geografická situace obou zemí. Domníváme se, že tato skutečnost patrně dosaženou úroveň interkulturní kompetence českých a japonských probandů ovlivnila.

Graf č. 5 - Počet blízkých přátel stejné národnosti.



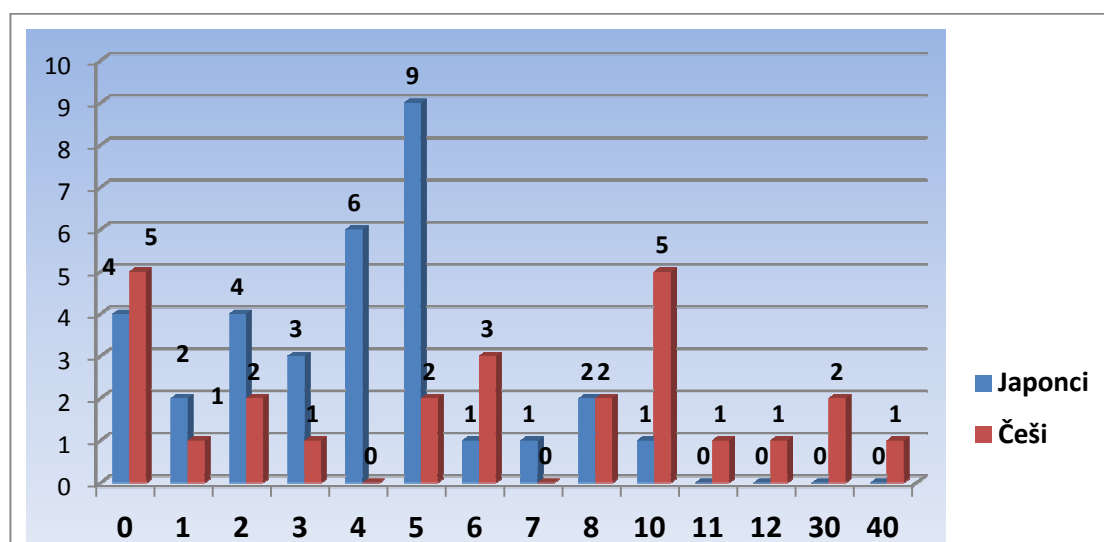
Graf č. 5 zachycuje určitou tendenci japonských respondentů považovat za blízké přátele menší počet osob (medián = 4,5), než je tomu u respondentů českých (medián = 8). Stejně tak je tomu také v případě grafu č. 7, který ukazuje, kolik blízkých přátel nejlepšího přítele (kyně) respondentů mají stejnou národnost (Češi, medián = 6, Japonci, medián = 4).

Graf č. 6 - Počet blízkých přátel – cizinců.

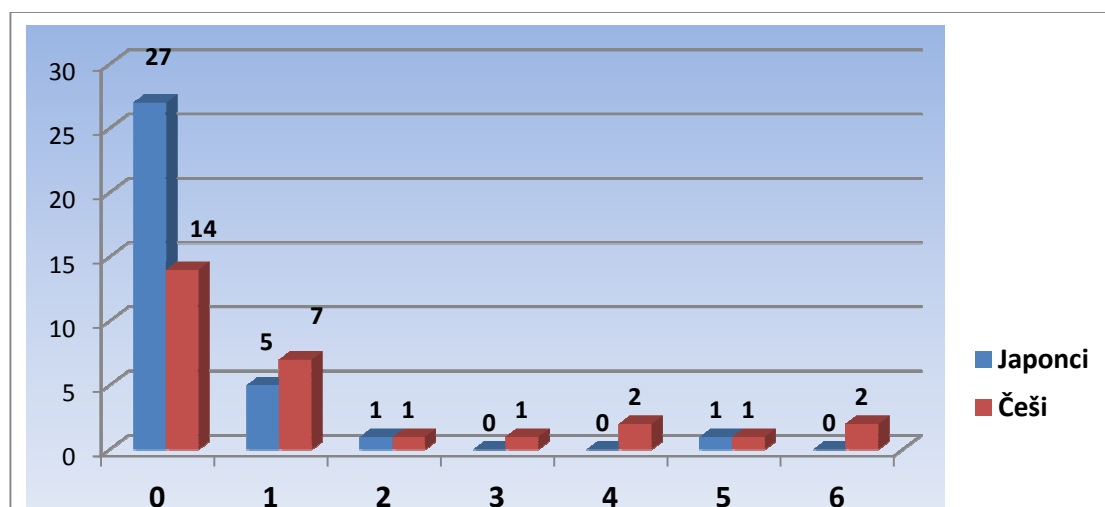


Graf č. 6 ukazuje, že většina japonských respondentů nemá žádného blízkého přítele cizince (medián = 0), u českých respondentů se přátelství s cizincem vyskytuje mírně častěji (medián = 1). Také nejlepší přátele japonských respondentů ve většině případů nemají žádné blízké přátele cizince (viz graf č. 8). Národnost opravdu nejlepšího přítele všech českých i japonských respondentů byla stejná jako národnost respondenta.

Graf č. 7 - Kolik blízkých přátel Vašeho nejlepšího přítele (kyně) mají stejnou národnost jako on (a)?



Graf č. 8 - Kolik blízkých přátel Vašeho nejlepšího přítele (kyně) jsou cizinci?



9.2 Metody

9.2.1 Dotazník interkulturní kompetence

Dotazník interkulturní kompetence (viz česká verze dotazníku – příloha 15.1.; japonská verze dotazníku – příloha 15.2.) obsahuje:

- 1) **demografické otázky** (ot. 1, 2, 3, 5, 6)
- 2) **doplňující otázky** (ot. 4, 7-12)¹⁸
- 3) **otázky týkající se behaviorální, kognitivní a afektivní složky interkulturní kompetence** (ot. 20 – celá tabulka)
- 4) **otázky vědomostní** (ot. 13-16, 18, 19)
- 5) **variace na Bogardovu škálu sociální vzdálenosti** (ot. 17)

Demografické otázky byly užity za účelem zařazení probanda k národnostní skupině a k dalším charakteristikám, které byly dávány do

¹⁸ Doplnující a vědomostní otázky a výsledky variace na Bogardovu škálu sociální vzdálenosti nebyly v rámci této dizertační práce užity z důvodu přílišné obsáhlosti a menší souvislosti se zkoumaným tématem. Jsou však k nahlédnutí v příloze, viz kapitola 15.6.

souvislosti s výsledky otázek týkajících se behaviorální, kognitivní a afektivní složky interkulturní kompetence. Doplnující otázky a otázky vědomostní byly zařazeny z důvodu zjištění, zda námi měřená interkulturní kompetence statisticky souvisí s proměnnými, které jsou někdy v souvislosti s interkulturní kompetencí zmiňovány. Variace na Bogardovu škálu sociální vzdálenosti byla užita jako doplňková metoda, která neměla za úkol měřit interkulturní kompetenci, ale ukázat interkulturní preference českých a japonských vysokoškolských studentů. Při sestavování této variace na škálu sociální vzdálenosti jsme konkrétně vycházeli z předpokladu vysloveného studenty Hirošimské univerzity, že testovaní Japonci budou preferovat příslušníky vlastní kultury oproti kulturám jiným, a že tato skutečnost může souviset s jejich mírou interkulturní kompetence.

Otázky z tabulky č. 20 zaměřené na interkulturní kompetenci tvořily podstatu celého dotazníku a převážně s těmito daty bylo dále pracováno v rámci výzkumných okruhů a hypotéz.

Dotazník byl vyvinut autorkou dizertační práce v českém jazyce a přeložen do japonštiny paní Š. Išikawou, která žije přes 20 let v Praze a mluví plynně česky, a současně také panem M. Hubáčkem, který žije přes 20 let v Jokohamě se svojí japonskou manželkou. Jejich verze překladu byly porovnány japanoložkou L. Nakagoši, která vytvořila finální verzi japonského dotazníku.

9.2.2 Pozorování

Pozorování probíhalo v učebnách na Hirošimské univerzitě a na Karlově univerzitě. V japonské verzi vypadala pozorovaná situace následujícím způsobem:¹⁹ Pokusné osoby čekaly před experimentální místností na Hirošimské univerzitě. V místnosti byla na standardizovaném místě připravena kamera.

¹⁹ V české verzi pozorované situace byly všechny její aspekty shodné s japonskou verzí, pouze byli probandi vystaveni nejdříve japonské experimentátorce a poté experimentátorce české národnosti.

Před experimentální místností vždy vyšel Japonec, pozdravil probanda a poprosil ho/ji o svolení s filmováním pozorování. Poté mu/jí předal kartičku s instrukcemi v japonštině:

„Vejděte prosím do místnosti, kde na Vás čeká Vaše nová kolegyně z práce. Nerozumí bohužel japonsky ani anglicky. Splňte prosím následující 3 úkoly:

- *Pozdravte ji;*
- *Přimějte ji, aby se podepsala na papír (na pracovní smlouvu) položený na stole;*
- *Představte se.“*

V místnosti stála experimentátorka (Češka) a její chování bylo pasivní. Nemluvila, pokud nebyla tázána. Chovala se typicky evropsky. např. neuklonila se správně nebo vůbec, když se japonský proband při pozdravu uklonil (jak je zvykem v Japonsku). Výraz obličeje evropské experimentátorky byl co nejvíc neutrální.

Poté, co proband zadané úkoly splnil, mu/jí byla předána další kartička s instrukcemi v japonštině: „Zopakujte prosím stejné zadání pro Vaši další novou kolegyni. Je to Japonka, ale pokud možno s ní používejte Váš rodný jazyk co nejméně.“²⁰ V tu chvíli do místnosti vešla japonská experimentátorka, která se chovala typicky japonsky (např. na poklonu respondenta se také uklonila). Kromě vyslovení svého jména také nemluvila a její výraz obličeje byl neutrální. Obě experimentátorky byly oblečeny přibližně podobně atraktivně. Po proběhnutí druhé části pozorování bylo probandovi poděkováno.

Pozorování bylo záměrně designováno spíše neverbálním způsobem, a to z důvodu omezení intervenujících proměnných spojených s řečí a jejími významy při vyhodnocování pozorované situace. Podle názoru mnohých vědců, např. Halla (1976) a Jamady (1997), je pro pochopení významu řeči nutná hluboká znalost obou jazyků i obou kultur, což nebylo možné po hodnotitelích pozorování požadovat. Ohledně řeči bylo tedy na pozorovaných situacích

²⁰ Tato instrukce je součástí pozorování z toho důvodu, aby byla pro pozorování a jeho vyhodnocení akcentována neverbální komunikace.

vyhodnocováno spíše způsob řeči (rychlost, složitost), ale ne konkrétní obsah sdělení.

Všechna videa s pozorovanou situací naleznete na příloženém CD.

Pozorované oblasti

Na chování probanda v pozorované situaci byly sledovány následující oblasti, z nichž první tři (neverbální komunikace, verbální komunikace a celkový dojem) jsou podrobněji behaviorálním způsobem rozpracovány ve finálních hodnotících kritériích (viz 9.2.3.), které užívali hodnotitelé.

1) Neverbální komunikace

a) Oční kontakt

Předpokládáme, že udržení přiměřeného očního kontaktu umožňuje probandovi pochopit, zda experimentátorka porozuměla tomu, co po ní žádá. Domníváme se také, že oční kontakt pomůže - v západních zemích - navázat příjemnější atmosféru (Godykunst, 2003).

b) Počet gest

Toto kritérium je založeno na předpokladu, že vzhledem k převažujícímu neverbálnímu charakteru situace větší počet neverbálních gest pravděpodobně pomůže vzájemnému porozumění v interkulturní situaci (Deardorff, 2011).

c) Porovnání neverbálních gest s Češkou a Japonkou

Předpokládáme, že u lidí s vyšší interkulturní kompetencí budou rozdíly v neverbální komunikaci s oběma experimentátorkami větší (např. podání ruky evropské experimentátorce, uklonění nebo pokus o asijský pozdrav u experimentátorky z Japonska). Domníváme se, že přítomnost těchto neverbálních rozdílů by měla značit, že proband reflektuje cizí kulturu (Gudykunst, 2003, Deardorff, 2011).

2) Verbální komunikace

Předpokládáme, že lidé s vyšší interkulturní kompetencí budou při vysvětlování cizinci mluvit jen heslovitě svým jazykem nebo anglicky, zatímco lidé s nižší interkulturní kompetencí, nehledě na to, že nový kolega jejich jazyku nerozumí, ho/jí zavalí přívalem japonských/českých slov.

a) Rychlost mluvení

b) Složitost mluvení

c) Plynulost projevu

Zde se stanovené kritérium opírá o náš předpoklad, že lidé s vyšší interkulturní kompetencí se cítí přirozeněji s cizinci a také jsou flexibilnější a pohotovější, což vede k plynulejšímu projevu, než u lidí s nižší interkulturní kompetencí (Byram, 1997; Sanders a kol., 1991)

3) Rozdíly v celkovém dojmu

a) Jistota

Předpokládáme, že lidé s vyšší interkulturní kompetencí se budou v pozorované situaci cítit více komfortně, budou tedy působit jistěji.

b) Osobní prostor

Toto kritérium vychází z předpokladu, že interkulturně kompetentní lidé respektují kulturní zvyklosti a odlišnosti, a tedy i osobní prostor druhé osoby (Deardorff, 2011).

c) Celkový dojem

Poslední z hodnocených kritérií bylo užito proto, aby hodnotitelé měli prostor vyjádřit svůj subjektivní dojem z pozorovaného chování, protože i subjektivní dojem pozorovatele z interkulturní situace je podle našeho názoru důležitou součástí interkulturní kompetence. Zajímalo nás také, zda je pro pozorovatele možné intuitivním způsobem rozlišit osoby interkulturně méně a více kompetentní.

4) Porovnání doby splnění úkolů u obou experimentátorek

Zde si dovoluujeme vznést odvážný předpoklad, že lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou flexibilnější a více zvyklí na podobné situace jako pozorovaná situace, takže budou ve vysvětlování rychlejší (Deardorff, 2011).

5) Pořadí splněných úkolů

Tento aspekt výzkumu jsme zařadili z důvodu, že interkulturní kompetence je často spojována s flexibilitou a schopnost jednat konstruktivně a kreativně ve vágních situacích (např. Sinicrope et al., 2007). Zajímalo nás proto, zda interkulturně kompetentnější lidé budou reagovat více flexibilně.

Vycházíme také z předpokladu, že japonští probandi budou respektovat zadané pořadí úkolů (pozdrav, podpis na smlouvu, představení se), zatímco čeští probandi budou respektovat spíše „logiku“ pořadí úkolů (pozdrav, představení se, podpis na smlouvu) (Nový a Schroll-Machl, 2001; Sugitani, 1996). Dále nás zajímalo, zda budou mít ženy obecně větší sklon dodržet zadané pořadí úkolů než muži.

6) Situace s cizinkou a příslušnicí vlastní kultury

K tomuto srovnání nám poslouží skutečnost, že pozorovaná situace vždy proběhla jak s cizinkou, tak s příslušnicí vlastní kultury. Zajímalo nás totiž, do jaké míry interkulturní kompetence souvisí s kompetencí intrakulturní. Na základě modelu interkulturní kompetence D. Deardorffové (2011) a dalších výzkumů (viz kapitola Interkulturní kompetence) se domnívám, že interkulturní kompetence je podskupinou jakési kompetence intrakulturní (sociální).

9.2.3 Hodnotící kritéria pozorování

V tomto momentě je nutné zdůraznit, že hodnotící kritéria (viz 9.2.3) i naše předpoklady těchto kritérií jsou postaveny z české (západní) perspektivy, čehož jsme si vědomi. Po dlouhém zvažování a mnohých konzultacích s Japonci a na Japonsko a kulturologii zaměřenými odborníky a po dlouhé snaze o vytvoření stejně kvalitních japonských hodnotících kritérií, jsme dospěli k závěru, že by námi vytvořená japonská kritéria nikdy nebyla srovnatelně kvalitní s kritérii českým (západními).

Rozhodli jsme tedy užít pouze kritéria česká (západní) s tím, že jednotlivá kritéria pomohou nahlédnout na to, jak se liší v komunikaci s příslušnicí vlastní kultury a s cizinkou Češi a Japonci a popř. jakých komunikačních „chyb“ nebo nejasností se mohou Japonci z české perspektivy dopouštět. Abychom se však na výsledky kvantitativní části mohli částečně podívat i z japonské perspektivy, byla vyhodnocovací kritéria i výsledky výzkumu diskutovány s Otsukou, s jeho Ph.D. studenty a s japanologem Sýkorou. Všechna pozorování výše uvedených odborníků k hodnotícím kritériím a výsledkům, která doplňují japonskou perspektivu zkoumaného tématu, jsou uvedena v kapitole Diskuze.

Finální hodnotící kritéria, která jsou uvedena na následující stránce, byla stanovena před proběhnutím všech pozorování. Definována byla na základě výše uvedených předpokladů vycházejících ze studia literatury a debat s odborníky, a na základě malého předvýzkumu provedeného na třech japonských a třech českých studentech, který nastínil, jaké kategorie chování bude možné na navržené pozorované situaci měřit.

1. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

1.1. Oční kontakt

Proband udržuje přiměřený oční kontakt s experimentátorkou.

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Proband udržuje oční kontakt s experimentátorkou. Sleduje, zda experimentátorka porozuměla. Nedívá se však na experimentátorku neustále.	Proband udržuje oční kontakt s experimentátorkou tak, že ve více než v polovině situací sleduje, zda experimentátorka porozuměla.	Proband v méně než polovině situací udržuje oční kontakt s experimentátorkou. Tato možnost platí i pro probandy, kteří experimentátorku upřeně sledují celou dobu.	Proband s experimentátorkou neudržuje žádný oční kontakt.

1.2. Počet gest

Proband používá neverbální gesta, která usnadňují vzájemné porozumění (pokud se ve videu opakuje stejné gesto, počítejte ho prosím jako jedno gesto).

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Proband užívá neverbální gesta, která usnadňují komunikaci (více než 5 gest).	Proband užívá při komunikaci 3-4 neverbální gesta.	Proband užívá alespoň 1-2 neverbální gesta.	Proband nepoužívá žádné neverbální gesto nebo gesto evidentně nesrozumitelné.

1.3. Gesta stejná/odlišná při setkání s vlastní a s odlišnou kulturou

Proband používá odlišná gesta při komunikaci s cizincem a s příslušníkem vlastní kultury (např. rozlišuje asijský a evropský pozdrav). Nevadí, když pozdrav není přesně takový, jako se v dané kultuře užívá, důležitá je reflexe odlišné kultury.

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Proband užívá při kontaktu s cizincem a s příslušníkem vlastní kultury odlišná gesta (alespoň 3 odlišnosti).	Proband užívá 2 odlišná gesta při kontaktu s oběma experimentátorkami.	Proband užívá 1 odlišné gesto při kontaktu s oběma experimentátorkami. Platí i pro případ, kdy proband užívá odlišná hesla, ale obráceně (např. Japonce podá ruku a Češce zamává).	Proband užívá naprosto shodná neverbální gesta při kontaktu s oběma experimentátorkami.

2. VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

2.1. Rychlost mluvení

Proband nemluví příliš rychle, protože reflektuje, že tím nepřidává konverzaci žádnou přidanou hodnotu.

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Proband mluví pomalu a zřetelně, reflektuje, zda druhá osoba rozumí.	Proband mluví rychleji, ale reflektuje, zda experimentátorka sdělení rozumí. Platí i pro případ pomalého mluvení bez reflexe. Platí i pro případ, že proband nemluví.	Proband mluví rychle, ale 1-2x zachytil, že experimentátorka nerozumí a informaci zopakoval pomaleji.	Proband mluví příliš rychle. Nereflektuje, že experimentátorka nerozumí. Snaží se pouze splnit úkol, ne předat informaci. Neporozuměné věci neopakuje.

2.2. Složitost mluvení

Proband nemluví v dlouhých větách. Reflektuje, že experimentátorka řeči nerozumí.

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Proband mluví většinou heslovitě vlastní řečí nebo anglicky. Vyslovuje dobře, reflektuje, zda druhá osoba rozumí.	Proband mluví ve větách anglicky. Platí i pro případ, kdy proband mluví ve větách, občas heslovitě vlastní řečí. Platí i pro případ, že proband nemluví.	Proband mluví ve větách vlastní řečí, použije jedno heslo.	Proband mluví svou řečí (japonsky/česky) v dlouhých větách, nereflektuje, že experimentátorka nerozumí.

2.3. Plynulost projevu

Proband zvládá celou situaci plynule.

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Proband postupuje plynule. Splnění jednoho úkolu navazuje na druhý úkol. Neznamena to, že neustále mluví, ale to, že nemá v chování momenty váhání.	Proband se chová spíše plynule. Vyskytuje se u něho však jedna situace, kdy 5-15s váhal.	U probanda se vyskytly 2-3 situace váhání (5-15s) nebo alespoň jedna situace váhání delší než 15s.	Proband váhá převážnou část videa. Komunikace je velmi přerušovaná.

3. CELKOVÝ DOJEM

3.1. Jistota

Proband se neverbálně chová sebevědomě, jistě.

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Proband vypadá jistě, neverbální gesta a oční kontakt jsou přiměřená situaci. Celkový dojem je sebevědomý.	Proband se chová sebevědomě, ale v jeho chování se 1-2x vyskytla nejistota.	Probandova neverbální komunikace je nejistá, ale 1-2x se vyskytlo sebevědomé gesto. Platí i pro případ, že celkový dojem je příliš sebevědomý, až arogantní	Proband často přerušuje konverzaci, uhýbá očima, jeho gesta jsou nejistá. Celkový dojem je velmi nejistý

3.2. Osobní prostor

Proband ponechává experimentátorce osobní prostor.

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Proband reflektuje osobní prostor experimentátorky. Na začátku situace stojí dále, poté při plnění úkolů pomalu přistoupí blíže. Sleduje, jaká vzdálenost je příjemná.	Proband spíše reflektuje osobní prostor experimentátorky.	Proband nereflektuje osobní prostor experimentátorky, ale při odtažení experimentátorky jí vymezený prostor ponechá.	Proband nenechává experimentátorce osobní prostor. Situaci patrně chápe jako soutěž o co nejrychlejší splnění úkolu.

3.3. Celkový dojem

Celkový dojem z probanda je velmi pozitivní. Splnil zadané úkoly a přitom předal informace příjemným způsobem.

Zcela odpovídá	Spíše odpovídá	Spíše neodpovídá	Vůbec neodpovídá
Celkový dojem z probanda je velmi pozitivní.	Celkový dojem z probanda je spíše pozitivní.	Celkový dojem z probanda je spíše negativní.	Celkový dojem z probanda je velmi negativní.

10 Výsledky první studie a jejich zpracování

Pro účely statistického zpracování dat získaných v rámci kvantitativní části tohoto výzkumu byl použit statistický program „IBM SPSS Statistics 19“. Jedná se o program zpracování datových souborů. Pro zpřehlednění výsledků byly mnohé výsledky zpracovány také grafickou formou.

10.1 Pozorování

Všechna videa českých a japonských probandů byla analyzována pěti českými hodnotiteli. Při vyhodnocení dat vycházejících z pozorování nás nejprve nás zajímalo, zda mezi hodnotiteli panovala **shoda v hodnocení**, tedy zda je tato námi vyvinutá metoda reliabilní.

Z tohoto důvodu byly korelovány jednotlivá hodnocení všech kategorií u všech 5 hodnotitelů a bylo zjištěno, **že všichni hodnotitelé**, s výjimkou hodnotitele č. 4, **se významně ve svých hodnoceních shodují**. Hodnotitel č. 4 byl z důvodů s ostatními nekompatibilního hodnocení (výrazně snižoval reliabilitu všech kritérií) z výsledné analýzy vyloučen²¹. Na korelace hodnocení jednotlivých hodnotitelů je možné nahlédnout v příloze č. 15.3.

Následně byla za účelem ověření konzistentnosti jednotlivých hodnocených kritérií spočítána Cronbachova α mezi hodnotiteli č. 1, 2, 3 a 5, pro každou z devíti hodnocených kategorií zvlášť, a to jak pro situaci s cizinkou, tak pro situaci s příslušnicí vlastní kultury (viz tabulka č. 3).

²¹ Domníváme se, že hodnotitel č. 4 nebyl dostatečně motivován k hodnocení videí a proto k němu nepřistoupil zodpovědně.

Tabulka č. 3 - Hodnoty Cronbachovy α pro jednotlivé kategorie pozorování (hodnotitelé č. 1, 2, 3 a 5)

	Cizinka	Příslušnice vlastní kultury
Oční kontakt	0,795	0,824
Počet gest	0,750	0,636
Gesta stejná/odlišná při setkání s vlastní a s odlišnou kulturou	0,112	0,231
Rychlost mluvení	0,760	0,726
Složitost mluvení	0,848	0,829
Plynulost projevu	0,902	0,916
Jistota	0,830	0,800
Osobní prostor	0,783	0,740
Celkový dojem	0,789	0,757

V tabulce č. 3 můžeme vidět, že hodnoty **Cronbachovy α** se v osmi hodnocených kritériích, jak v situaci s cizinkou, tak s příslušnicí vlastní kultury, pohybují v **pásmu mezi 0,636 a 0,916**, což považujeme za **znak silné reliability těchto kritérií**. Jediným hodnoceným kritériem, které nemůže být označeno jako reliabilní, je kritérium „Gesta stejná/odlišná při setkání s vlastní a s odlišnou kulturou“, nebude s ním proto v dalších výsledcích pracováno.

8 reliabilních kritérií bylo poté podrobena dalším analýzám, ve kterých bylo pracováno s daty výše zmíněných 4 hodnotitelů. Po sečtení skóre všech čtyř hodnotitelů u jednotlivých hodnocených kritérií (pro situaci s cizinkou a situací s příslušnicí vlastní kultury zvlášť) byly výsledné skóre vzájemně korelovány, abychom zjistili, **jaké škály spolu souvisí a zda je možné některé sloučit do vyšší hodnotící kategorie**.

Tabulka č. 4 - Vzájemné korelace mezi 8 hodnocenými kritérii – situace s cizinkou²².

	Oční kontakt	Počet gest	Rychlost mluvení	Složitost mluvení	Plynulost projevu	Jistota	Osobní prostor	Celkový dojem
Oční kontakt	1	0,318*	-0,226	-0,125	0,405**	0,517**	-0,041	0,479**
Počet gest	0,318	1	-0,079	-0,1	0,228	0,362*	0,007	0,593**
Rychlost mluvení	-0,226	-0,079	1	0,554**	-0,079	-0,256	0,371*	0,027
Složitost mluvení	-0,125	-0,1	0,554**	1	0,292	-0,054	-0,201	0,102
Plynulost projevu	0,405**	0,228	-0,079	0,292	1	0,783**	0,377**	0,759**
Jistota	0,517**	0,362*	-0,256	-0,054	0,783**	1	-0,217	0,814**
Osobní prostor	-0,041	0,007	0,371*	-0,201	0,377**	-0,217	1	-0,037
Celkový dojem	0,479**	0,593**	0,027	0,102	0,759**	0,814**	-0,037	1

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Tabulka č. 5 - Vzájemné korelace mezi 8 hodnocenými kritérii – situace s příslušnicí vlastní kultury

	Oční kontakt	Počet gest	Rychlost mluvení	Složitost mluvení	Plynulost projevu	Jistota	Osobní prostor	Celkový dojem
Oční kontakt	1	0,187	-0,247	-0,145	0,554**	0,617**	0,139	0,575**
Počet gest	0,187	1	-0,050	-0,059	0,032	0,136	-0,05	0,274*
Rychlost mluvení	-0,247	-0,050	1	0,490**	-0,084	-0,158	0,149	0,128
Složitost mluvení	-0,145	-0,059	0,490**	1	0,028	-0,208	0,137	0,132
Plynulost projevu	0,554	0,032	-0,084	0,028	1	0,719**	0,269*	0,722**
Jistota	0,617**	0,136	-0,158	-0,208	0,719**	1	-0,102	0,771**
Osobní prostor	0,139	-0,05	0,149	0,137	0,269*	-0,102	1	0,076
Celkový dojem	0,575	0,274*	0,128	0,132	0,722**	0,771	0,076	1

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Z výše uvedených tabulek č. 4 a č. 5 bylo zjištěno následující:

- 1) Pro obě pozorované situace silně korelují kritéria **Oční kontakt, Plynulost projevu, Jistota a Celkový dojem;**
- 2) Pro obě situace silně korelují kritéria **Rychlost mluvení a Složitost mluvení;**

²² Zdůrazněny modře byly pouze signifikantní korelace, které se vyskytly u obou pozorovaných situací.

- 3) Kritérium **Počet gest** v situaci s cizinkou koreluje s Celkovým dojmem, v situaci s příslušnicí vlastní kultury však jen mírně, proto jsme se rozhodli ponechat toto kritérium jako samostatné.
- 4) Kritérium **Osobní prostor** v situaci s cizinkou koreluje slabě pozitivně s Rychlostí mluvení a negativně s Plynulostí projevu. V situaci s příslušnicí vlastní kultury nekoreluje Osobní prostor s žádným jiným kritériem, proto jsme se rozhodli ponechat toto kritérium jako samostatné.

Z výše uvedené korelační analýzy jsme se proto rozhodli vyvodit závěr, že pro zodpovězení výzkumných okruhů a hypotéz bude smysluplné dále pracovat se čtyřmi novými souvisejícími celky, a to konkrétně:

- 1) **Dojem** (Oční kontakt, Plynulost projevu, Jistota a Celkový dojem);
- 2) **Mluvení** (Rychlost mluvení a Složitost mluvení);
- 3) **Počet gest**;
- 4) **Osobní prostor**.

10.2 Dotazník interkulturní kompetence

Při zpracování dat dotazníku jsme postupovali následujícím způsobem:

Nejdříve byla provedena **analýza hlavních komponent (PCA)**, která ukázala, že lze vymezit 3 subškály dotazníku (viz tabulky č. 6, 7 a 8; podrobněji viz kap. č. 15.4.).

Pro **subškálu č. 1**, která byla předběžně nazvána „**pocity o sobě při setkání s cizinci**“, byla spočítána reliabilita pomocí Cronbachovy α ($\alpha=0,945$), což je reliabilita velmi vysoká (více statistických informací o této subškále viz příloha č. 15.5.).

Tabulka č. 6 - Otázky sytící subškálu č. 1 – Pocity o sobě při setkání s cizinci

v10 Při setkání s cizinci u mne převažuje úzkost.
v38 Když jednám s cizinci, cítím se nejistý (á).
v12 Cítím se kompetentní v situacích, kdy mluvím cizí řečí.
v49 Při seznamování s novými lidmi se cítím nervózní.
v20 Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci efektivním způsobem.
v45 Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci takovým způsobem, který je pro obě strany příjemný.
v44 Cítím se nesvůj (nesvá), když celý den nejsem s příslušníky mé vlastní kultury.
v32 Je pro mne obtížné mluvit před cizinci.
v15 Interkulturní pracovní prostředí bych vnímal jako nevýhodu.
v1 Považuji se za tolerantního člověka vůči různým kulturám.

Tabulka č. 7 - Otázky sytící subškálu č. 2 – Motivace ke kontaktu s cizinci

v30 Před cestou do cizí země se o místních lidech a jejich zvycích snažím zjistit hodně informací.
v18 Když mám na párty možnost mluvit buď s příslušníkem své kultury, nebo s cizincem, vyberu si cizince.
v6 Setkávám se rád (a) s příslušníky národnostních menšin své země.
v23 Učil jsem se cizí jazyk také proto, abych mohl (a) lépe komunikovat s kamarádem cizincem.
v11 Snažil (a) bych se pomoci při menším konfliktu lidí dvou různých kultur.

Pro **subškálu č. 2**, která byla předběžně nazvána „**motivace ke kontaktu s cizinci**“, byla spočítána reliabilita pomocí Cronbachovy α ($\alpha=0,839$). Více statistických informací o této subškálě viz příloha č. 15.5.

Tabulka č. 8 - Otázky sytící subškálu č. 3 – Pocity z cizinců

v28 Když se cizinec snaží mluvit mou řečí, vnímám to jako obtěžující.
v29 Když jednám s cizinci, často se rozčílím.
v43 Pokud za mnou přijedou zahraniční přátelé, snažím se, aby se jim v mé zemi líbilo.

Pro **subškálu č. 3**, která byla předběžně nazvána „**pocity z cizinců**“, byla spočítána reliabilita pomocí Cronbachovy α ($\alpha=0,714$). Podrobnější statistické informace o této subškále viz příloha č. 15.5.

V dalších analýzách bylo tedy dále pracováno pouze s otázkami těchto **tří hlavních subškál dotazníku**:

- 1) **Pocity o sobě při setkání s cizinci;**
- 2) **Motivace ke kontaktu s cizinci;**
- 3) **Pocity z cizinců.**

Mezi 3 subškálami dotazníku byla dále provedena korelační analýza, jejíž výsledek vidíme v tabulce č. 9. Ukázalo se, že všechny 3 škály dotazníku spolu navzájem kladně korelují.

Tabulka č. 9 - Korelace mezi 3 subškálami dotazníku navzájem

	Pocity o sobě při setkání s cizinci	Motivace ke kontaktu s cizinci	Pocity z cizinců
Pocity o sobě při setkání s cizinci	1	0,469**	0,423**
Motivace ke kontaktu s cizinci	0,469**	1	0,334**
Pocity z cizinců	0,423**	0,334**	1

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

10.3 Zodpovězení výzkumných okruhů a hypotéz

Pomocí následujících analýz budou postupně zodpovězeny **výzkumné okruhy** tohoto výzkumu:

- 1) **Jaký je vztah mezi dotazníkem interkulturní kompetence a kritérii pozorování?**

Dalším krokem v našem uvažování bylo provedení **korelační analýzy mezi 3 reliabilními subškálami dotazníku a mezi čtyřmi reliabilními kritérii pozorování** (pro situaci s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury), a to za účelem zjištění validity dotazníku interkulturní kompetence - zda a jakým způsobem dotazník souvisí s pozorováním.

Tabulka č. 10 – Korelace mezi výslednými kritérii pozorování, pohlavím, národností a subškálami dotazníku

	Národnost	Pohlaví	Pocity o sobě při setkání s cizinci	Motivace ke kontaktu s cizinci	Pocity z cizinců
Počet gest – cizinka	0,174	0,401**	0,147	0,178	0,158
Počet gest - příslušnice vlastní kultury	0,250	0,336**	0,061	0,141	0,071
Osobní prostor - cizinka	0,518**	-0,123	-0,406**	-0,221	0,122
Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury	0,174	-0,013	-0,119	-0,102	0,359*
Dojem - cizinka	-0,218	0,300	0,487**	0,415**	0,329*
Dojem - příslušnice vlastní kultury	-0,230	0,275	0,520**	0,470**	0,172
Mluvení - cizinka	-0,219	0,033	0,156	0,342*	0,368*
Mluvení - příslušnice vlastní kultury	-0,306	0,039	0,356*	0,237	0,352*

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

V tabulce č. 10 je patrné, že „Počet gest“ nekoreluje s žádnou subškálou dotazníku, a to jak v situaci s cizinkou, tak v situaci s příslušnicí vlastní kultury. Mezi kritériem „Osobní prostor“ s cizinkou byla nalezena záporná korelace s subškálou „Pocity o sobě při setkání s cizinci“, zatímco v situaci s příslušnicí vlastní kultury byla nalezena kladná korelace s subškálou „Pocity z cizinců“. Domníváme se však, že vzhledem k tomu, že pozorovaná situace byla velmi krátká a specifická, je také možné, že probandi neměli dostatečný prostor se v neverbálním chování projevit. Dalším možným vysvětlením je, že dotazník interkulturní kompetence nebyl tak dobře zacílen na neverbální oblast interkulturní kompetence.

„Počet gest“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury kladně koreluje s pohlavím, konkrétně ženy gestikulovaly v obou situacích více. Japonci poskytovali cizince větší osobní prostor, než tomu bylo u Čechů. V dalších pěti kritériích nebyly nalezeny signifikantní rozdíly mezi muži a ženami, ani mezi Čechy a Japonci.

Mnohem zajímavější výsledky vidíme v případě následujících kritérií pozorování. Kategorie pozorování „Dojem“ v situaci s cizinkou silně pozitivně koreluje se všemi třemi subškálami dotazníku, nejsilněji s subškálou „Pocity o

sobě při setkání s cizinci“. Podobných tendencí si můžeme povšimnout v situaci s příslušnicí vlastní kultury, pouze s tím rozdílem, že se subškálou „Pocity z cizinců“ statisticky významně nespojují. Kategorie pozorování „Mluvení“ s cizinkou významně souvisí s faktory „Motivace ke kontaktu s cizinci“ a „Pocity z cizinců“. „Mluvení“ s příslušnicí vlastní kultury koreluje silně pozitivně také s subškálou „Motivace ke kontaktu s cizinci“ a dále s „Pocity o sobě při setkání s cizinci“. **Dotazník interkulturní kompetence tedy patrně silně souvisí se dvěma hlavními kritérii pozorování interkulturní situace.**

2) Do jaké míry interkulturní kompetence souvisí s kompetencí intrakulturní?

K zajímavým informacím, které lze vyčíst z tabulky č. 10, podle našeho názoru patří, že dotazník interkulturní kompetence souvisí jak s chováním s cizinkou, tak i s chováním s příslušnicí vlastní kultury (v rámci 2 hlavních kritérií pozorování - Dojem a Mluvení). **Tyto výsledky potvrzují náš předpoklad, že interkulturní kompetence souvisí s (je sycena) kompetencí intrakulturní.**

3) Existují rozdíly mezi Čechy a Japonci v rámci dotazníku interkulturní kompetence?

V níže uvedené tabulce č. 11 můžeme vyčíst, že v každé ze tří subškál dotazníku existuje signifikantní rozdíl mezi Čechy a Japonci. Češi skórovali v každé ze subškál dotazníku výše.

Tabulka č. 11 - Korelace mezi 3 subškálami dotazníku a národností

	Národnost
Pocity o sobě při setkání s cizinci	-0,757**
Motivace ke kontaktu s cizinci	-0,325**
Pocity z cizinců	-0,434**

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

4) Existují rozdíly mezi Čechy a Japonci v rámci pozorované modelové situace?

Tabulka č. 12 ukazuje, že signifikantní rozdíly mezi Čechy a Japonci byly nalezeny pouze v kritériu „Osobní prostor“ s cizinkou, v nichž skórují výrazně výše Japonci. V ostatních kritériích pozorování nebyly signifikantní rozdíly mezi Čechy a Japonci nalezeny.

Tabulka č. 12 - Korelace mezi kritérii pozorování a národností

	Národnost
Počet gest – cizinka	0,174
Počet gest - příslušnice vlastní kultury	0,250
Osobní prostor - cizinka	0,518**
Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury	0,174
Dojem - cizinka	-0,218
Dojem - příslušnice vlastní kultury	-0,230
Mluvení - cizinka	-0,219
Mluvení - příslušnice vlastní kultury	-0,306

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Protože kategorie pozorování „Dojem“ se skládá ze čtyř původních kritérií, abychom neztratili cenné informace, zajímalo nás také, jak se liší Češi a Japonci v rámci těchto 4 původních kritérií. Češi skórovali výše než Japonci v kritériu „Plynulost projevu“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury (viz tabulka č. 13).

Tabulka č. 13 – Korelace mezi národností a 4 původními kritérii, které sytí „Dojem“

	Národnost
Oční kontakt – cizinka	-0,083
Oční kontakt - příslušnice vlastní kultury	-0,103
Plynulost projevu - cizinka	-0,310*
Plynulost projevu - příslušnice vlastní k.	-0,311*
Jistota – cizinka	-0,183
Jistota - příslušnice vlastní kultury	-0,196
Celkový dojem - cizinka	-0,119
Celkový dojem - příslušnice vlastní kultury	-0,144

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

5) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi muži a ženami?

V tabulce č. 14 můžeme vidět, že signifikantní rozdíly mezi muži a ženami obecně byly nalezeny v oblasti gestikulace s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury. Ženy v obou situacích gestikulovaly více. V tabulce č. 15 vidíme, že ženy ve srovnání s muži skórovaly výše v kritériu „Celkový dojem“, a to v obou pozorovaných situacích. Ženy také udržovaly lepší „Oční kontakt“ s příslušnicí vlastní kultury, než tomu bylo u mužů. Tabulka č. 16 uvedená níže zase ukazuje, že ženy obecně signifikantně výše skórovaly v subškále dotazníku „Motivace ke kontaktu s cizinci“.

Tabulka č. 14 - Korelace mezi kritérii pozorování a pohlavím

	Pohlaví
Počet gest – cizinka	0,401**
Počet gest - příslušnice vlastní kultury	0,336**
Osobní prostor - cizinka	-0,123
Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury	-0,013
Dojem - cizinka	0,300
Dojem - příslušnice vlastní kultury	0,275
Mluvení - cizinka	0,033
Mluvení - příslušnice vlastní kultury	0,039

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Tabulka č. 15 – Korelace mezi pohlavím a 4 původními kritérii, které sytí „Dojem“

	Pohlaví
Oční kontakt – cizinka	0,252
Oční kontakt - příslušnice vlastní kultury	0,308*
Plynulost projevu – cizinka	0,232
Plynulost projevu - příslušnice vlastní k.	0,154
Jistota – cizinka	0,172
Jistota - příslušnice vlastní kultury	0,180
Celkový dojem – cizinka	0,389*
Celkový dojem - příslušnice vlastní kultury	0,349*

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Tabulka č. 16 - Korelace mezi 3 subškálami dotazníku a pohlavím

	Pohlaví
Pocity o sobě při setkání s cizinci	0,007
Motivace ke kontaktu s cizinci	0,320**
Pocity z cizinců	0,174

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

6) Lze výše uvedené rozdíly opravdu vysvětlit interkulturní kompetencí?

Pro větší porozumění vzájemných souvislostí proměnných byla dále užitá regresní analýza. V tabulkách č. 17-24 můžeme vidět její podrobné výsledky. Jako závisle proměnné byla užitá jednotlivá kritéria pozorování, jako nezávisle proměnné byly užitý dva faktory dotazníku, pohlaví a národnost, a to za účelem zjištění toho, zda dotazník interkulturní kompetence predikuje pozorované chování.

V rámci regresní analýzy bylo pracováno pouze se dvěma subškálami dotazníku, konkrétně „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ a „Pocity z cizinců“. Subškála „Motivace k setkání s cizinci“ nebyla do regresní analýzy zahrnuta, a to z důvodu příliš vysoké korelace s subškálou „Pocity z cizinců“, která by predikční sílu modelů mohla nepříznivě ovlivnit.

Tabulka č. 17 - Závisle proměnná – „Dojem“ s cizinkou

	Model I.	Model II.
Národnost	-0,342	0,357
Pohlaví	0,438*	0,338
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	0,503*
Pocity z cizinců	---	0,259
ΔR^2	0,164	0,227
R^2	0,164**	0,391**

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

F model č. II (2,35)=6,513 (p=0,004)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví je „Dojem“ s cizinkou predikován pohlavím. Při užití druhého modelu však vidíme, že rozdíly v kategorii „Dojem“ s cizinkou nejsou určovány ani národností, ani

pohlavím, ale hlavně výsledky subškály dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“. Schopnost predikce modelu č. 2 je 39,1%.

Tabulka č. 18 - Závisle proměnná – „Dojem“ s příslušnicí vlastní kultury

	Model I.	Model II.
Národnost	-0,329	0,307
Pohlaví	0,382*	0,314
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	0,537**
Pocity z cizinců	---	-0,029
ΔR^2	0,154	0,237
R^2	0,154**	0,391**

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

F model č. II (2,35)=6,822 (p=0,003)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví je „Dojem“ s příslušnicí vlastní kultury predikován hlavně pohlavím. Při užití druhého modelu však vidíme, že rozdíly v kategorii „Dojem“ s příslušnicí vlastní kultury nejsou určovány ani národností, ani pohlavím, ale hlavně výsledky subškály dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“. Z tabulky č. 16 můžeme vyčíst, že schopnost predikce modelu č. 2 je 39,1%.

Tabulka č. 19- Závisle proměnná – „Mluvení“ s cizinkou

	Model I.	Model II.
Národnost	-0,273	-0,181
Pohlaví	0,087	0,036
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	-0,062
Pocity z cizinců	---	0,463
ΔR^2	0,053	0,092
R^2	0,053	0,146

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

F model č. II (2,35)=1,893 (p=0,166)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví není „Mluvení“ s cizinkou predikováno ani pohlavím, ani národností. Při užití druhého modelu vidíme, že rozdíly v kategorii „Mluvení“ s cizinkou nejsou určovány žádnou z testovaných proměnných, nejsilnější vliv však patrně má subškála dotazníku „Pocity z cizinců“. Schopnost predikce modelu č. 2 je 14,6%.

Tabulka č. 20 - Závisle proměnná – „Mluvení“ s příslušnicí vlastní kultury

	Model I.	Model II.
Národnost	-0,295*	-0,38
Pohlaví	0,88	0,036
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	0,135
Pocity z cizinců	---	0,262
ΔR^2	0,102	0,081
R^2	0,102	0,183

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

F model č. II (2,35)=1,744 (p=0,190)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví je „Mluvení“ s příslušnicí vlastní kultury predikován národností. Při užití druhého modelu vidíme, že rozdíly v kategorii „Mluvení“ s příslušnicí vlastní kultury nejsou výrazně určovány žádnou z testovaných proměnných. Schopnost predikce modelu č. 2 je 18,3%.

Tabulka č. 21 - Závisle proměnná – „Počet gest" s cizinkou

	Model I.	Model II.
Národnost	0,118	0,629*
Pohlaví	0,423*	0,348*
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	0,363*
Pocity z cizinců	---	0,205
ΔR^2	0,172	0,159
R^2	0,172*	0,331*

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

F model č. II (2,35)=4,155 (p=0,024)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví je „Počet gest“ s cizinkou predikován pohlavím. Při užití druhého modelu však vidíme, že rozdíly v kategorii „Počet gest" s cizinkou jsou určovány nejsilněji národností, poté výsledky subškály dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ a následně pohlavím. Schopnost predikce modelu č. 2 je 33,1%.

Tabulka č. 22 - Závisle proměnná – „Počet gest" s příslušnicí vlastní kultury

	Model I.	Model II.
Národnost	0,192	0,594*
Pohlaví	0,297	0,241
Pocity o sobě při setkání s cizinci		0,297*
Pocity z cizinců		0,125
ΔR^2	0,151	0,124
R^2	0,151*	0,275

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

F model č. II (2,35)=2,981 (p=0,064)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví není „Počet gest“ s příslušnicí vlastní kultury predikován žádnou z proměnných. Při užití druhého modelu však vidíme, že rozdíly v kategorii „Počet gest“ s příslušnicí vlastní kultury jsou určovány nejsilněji národností, poté výsledky subškály dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“. Schopnost predikce modelu č. 2 je 27,5%.

Tabulka č. 23 - Závisle proměnná – „Osobní prostor“ s cizinkou

	Model I.	Model II.
Národnost	0,62**	0,128**
Pohlaví	-0,248	0,759*
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	-0,314
Pocity z cizinců	---	-0,056*
ΔR^2	0,313	0,158
R^2	0,313**	0,417**

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

F model č. II (2,35)=5,216 (p=0,01)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví je „Osobní prostor“ s cizinkou silně predikován národností. Při užití druhého modelu však vidíme, že rozdíly v kategorii „Osobní prostor“ s cizinkou jsou určovány národností, pohlavím a také výsledky subškály dotazníku „Pocity z cizinců“. Schopnost predikce modelu č. 2 je 41,7%.

Tabulka č. 24 - Závisle proměnná – „Osobní prostor“ s příslušnicí vlastní kultury

	Model I.	Model II.
Národnost	0,184**	0,369**
Pohlaví	-0,045	-0,122*
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	-0,134
Pocity z cizinců	---	0,629*
ΔR^2	0,032	0,230
R^2	0,032**	0,262**

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

F model č. II (2,35)=5,452 (p=0,009)

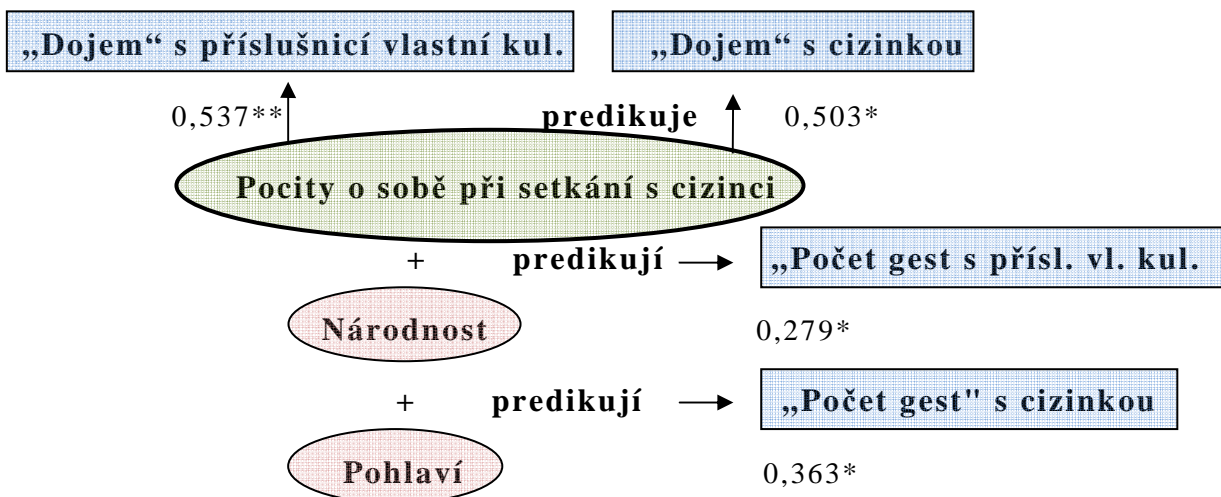
Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví je „Osobní prostor“ s příslušnicí vlastní kultury silně predikován národností. Při užití druhého modelu však vidíme, že rozdíly v kategorii „Osobní prostor“ s příslušnicí vlastní kultury jsou určovány národností, pohlavím, ale nejsilněji výsledky subškály dotazníku „Pocity z cizinců“. Z tabulky č. 24 můžeme vyčíst, že schopnost predikce modelu č. 2 je 26,2%.

Můžeme tedy shrnout, že subškála dotazníku „**Pocity o sobě při setkání s cizinci**“ je schopná predikovat kritéria pozorování „**Dojem**“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury. Spolu s národností probanda také „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ částečně predikuje kritéria pozorování „**Počet gest**“ s cizinkou a „**Počet gest**“ s příslušnicí vlastní kultury.

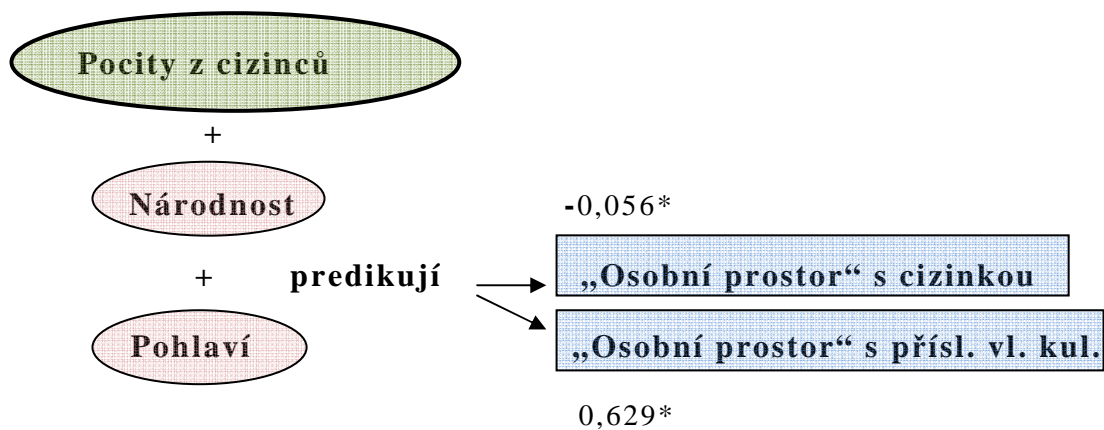
Subškála dotazníku „**Pocity z cizinců**“ predikuje kritérium pozorování „**Osobní prostor**“ s příslušnicí vlastní kultury a velmi slabě záporně také „Osobní prostor“ s cizinkou. Je obtížné říci, jakým kritériem lze predikovat „**Mluvení**“ s cizinkou a s příslušnicí vlastní kultury.

Vztahy mezi subškálami dotazníku a kritérii pozorování jsou názorně zobrazeny na obrázku č. 8 a č. 9.

Obrázek č. 8 – Vztahy mezi subškálami dotazníku int. kompetence a kritérii pozorování



Obrázek č. 9 – Vztahy mezi subškálami dotazníku int. kompetence a kritérii pozorování



Pozn. V těchto obrázcích uvedené hodnoty se vždy vztahují k predikčním vlastnostem subškál Dotazníku interkulturní kompetence. Predikční vlastnosti Národnosti a Pohlaví jsou podrobně uvedeny v tabulkách č. 17-24 (výše).

7) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi Čechy a Češkami?

Tabulka č. 25 - Rozdíly mezi Čechy a Češkami v dotazníku interkulturní kompetence

	Pohlaví
Pocity o sobě při setkání s cizinci	0,156
Motivace ke kontaktu s cizinci	0,398*
Pocity z cizinců	-0,044

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Mezi českými studenty a studentkami byl nalezen jeden rozdíl ve výsledcích interkulturního dotazníku, konkrétně ve škále „Motivace ke kontaktu s cizinci“ **Češky mají vyšší motivaci ke kontaktu s cizinci, než je tomu u Čechů.**

Tabulka č. 26 - Rozdíly mezi Čechy a Češkami v kritériích pozorování

	Počet gest - cizinka	Počet gest - příslušnice vlastní kultury	Osobní prostor - cizinka	Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury	Dojem - cizinka	Dojem - příslušnice vlastní kultury	Mluvení - cizinka	Mluvení - příslušnice vlastní kultury
Pohlaví	0,299	0,055	-0,462	-0,087	0,249	0,184	0,071	0,245

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Mezi českými studenty a studentkami nebyl nalezen signifikantní rozdíl v žádném ze čtyř finálních kritérií pozorování interkulturní kompetence (viz tabulka č. 26).

8) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi Japonci a Japonkami?

Tabulka č. 27 - Rozdíly mezi Japonkami a Japonci v dotazníku interkulturní kompetence

	Pohlaví
Pocity o sobě při setkání s cizinci	0,060
Motivace ke kontaktu s cizinci	0,346*
Pocity z cizinců	0,370*

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Mezi japonskými studenty a studentkami byly nalezeny dva rozdíly ve výsledcích interkulturního dotazníku, konkrétně ve škále „Motivace ke kontaktu s cizinci“ a „Pocity z cizinců“. **Japonky mají vyšší „Motivaci ke kontaktu s cizinci“ a skórují výše v oblasti „Pocity z cizinců“, než je tomu u Japonců.**

Tabulka č. 28 - Rozdíly mezi Japonkami a Japonci v kritériích pozorování

	Počet gest - cizinka	Počet gest - příslušnice vlastní kultury	Osobní prostor - cizinka	Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury	Dojem - cizinka	Dojem - příslušnice vlastní kultury	Mluvení - cizinka	Mluvení - příslušnice vlastní kultury
Pohlaví	0,447*	0,481*	0,084	0,000	0,421*	0,421*	0,075	0,063

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Mezi japonskými studenty a studentkami byl nalezen signifikantní rozdíl ve čtyřech kritériích pozorování interkulturní kompetence (viz tabulka č. 28). **V kritériu „Počet gest“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury skórovaly Japonky výše. Výše Japonky skórovaly také v kritériu „Dojem“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury.**

9) Existuje spojitost mezi flexibilitou v pozorované situaci a interkulturní kompetencí?

Probandi, kteří nerespektovali zadané pořadí úkolů, tj. kteří projeví určitou dávku flexibility, skórovali výše v oblasti dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ (viz tabulka č. 29). Probandi, kteří nerespektovali zadané pořadí úkolů, byli hodnoceni signifikantně výše také v kritériu pozorování „Mluvení“ s příslušnicí vlastní kultury. Hůře naopak byli hodnoceni v kritériích „Počet gest“ s cizinkou a s příslušnicí vlastní kultury (viz tabulka č. 30). Rozdíly v dotazníku tedy naznačují, že určitá dávka flexibility může pozitivně korelovat s tím, jak se člověk cítí při setkání s cizinci. Naopak rozdíly v kritériích pozorování mezi v tomto smyslu flexibilnějšími a méně flexibilnějšími tuto tendenci nenaznačují.

Tabulka č. 29 - Rozdíly mezi těmi, kdo splnili zadané pořadí úkolů a těmi kdo nesplnili, v dotazníku interkulturní kompetence

Subškály dotazníku	Pocity o sobě při setkání s cizinci	Motivace ke kontaktu s cizinci	Pocity z cizinců
Splnil zadané pořadí úkolů	0,511**	0,069	0,222

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Tabulka č. 30 - Rozdíly mezi těmi, kdo splnili zadané pořadí úkolů a těmi kdo nesplnili, v kritériích pozorování

Kritéria pozorování	Dojem - cizinka	Dojem - příslušnice vlastní kultury	Mluvení - cizinka	Mluvení - příslušnice vlastní kultury	Počet gest - cizinka	Počet gest - příslušnice vlastní kultury	Osobní prostor - cizinka	Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury
Splnil zadané pořadí úkolů	-0,153	-0,088	0,305	0,492**	-0,354*	-0,381*	-0,307	-0,008

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Byl vznesen také odvážný předpoklad, že lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou flexibilnější a více zvyklí na podobné situace jako pozorovaná

situace, takže budou ve vysvětlování rychlejší (Deardorff, 2011). „Motivace ke kontaktu s cizinci“ u Japonců koreluje s časem, za který proband splnil zadané úkoly s cizinkou. Japonci, kteří skórovali výše v subškálách „Motivace ke kontaktu s cizinci“ a „Pocity o sobě při setkání s cizinci“, i v několika kritériích pozorování („Dojem“ v obou situacích), strávili s příslušnicí vlastní kultury méně času. V případě Čechů rychlost splnění úkolů s cizinkou s žádnou subškálou dotazníku, ani s kritériem pozorování nekoreluje, pouze čas s příslušnicí vlastní kultury koreluje s „Počtem gest“ s příslušnicí vlastní kultury. Češi, kteří skórovali výše v kategorii „Počet gest“, strávili s českou experimentátorkou méně času. Potvrzení našeho předpokladu, že lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou ve smyslu času flexibilnější, tedy výsledky do jisté míry naznačují.

Tabulka č. 31 Korelace času stráveného s cizinkou a s příslušnicí vlastní kultury s dotazníkem a kritérii pozorování

	Japonci		Češi	
	Čas pozorované situace s cizinkou	Čas pozorované situace s příslušnicí v. k.	Čas pozorované situace s cizinkou	Čas pozorované situace s příslušnicí v. k.
Pocity o sobě při setkání s cizinci	0,380	0,501*	-0,085	-0,197
Motivace ke kontaktu s cizinci	0,533**	0,655**	0,034	0,100
Pocity z cizinců	-0,098	-0,018	0,213	-0,126
Počet gest – cizinka	-0,202	-0,318	0,157	0,427
Počet gest - příslušnice vlastní kultury	-0,077	-0,149	0,181	0,557*
Osobní prostor - cizinka	0,203	0,332	0,290	0,291
Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury	0,098	0,303	0,157	0,133
Dojem - cizinka	0,364	0,460*	0,058	0,148
Dojem - příslušnice vlastní kultury	0,327	0,704**	0,38	0,440
Mluvení - cizinka	0,359	0,314	0,306	0,065
Mluvení - příslušnice vlastní kultury	0,360	0,249	0,257	-0,194

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Dále přistupujeme k vyhodnocení dvou vyslovených hypotéz:

H1: Češi nedodrží zadané pořadí úkolů pozorování častěji než Japonci.

Byl nalezen signifikantní rozdíl mezi Čechy a Japonci v dodržení zadaného pořadí úkolů pozorování ($r=-0,701$, $p\leq 0,001$). **Japonci dodrželi zadané pořadí signifikantně častěji, než tomu bylo u Čechů.** Hypotéza č. 1 byla potvrzena.

H2: Muži nedodrží zadané pořadí úkolů pozorování častěji než ženy.

Byl nalezen signifikantní rozdíl mezi muži a ženami v dodržení zadaného pořadí úkolů pozorování ($r=-0,297$, $p\leq 0,05$). **Ženy dodržely zadané pořadí signifikantně častěji, než tomu bylo u mužů.** Hypotéza č. 2 byla potvrzena.

Vzhledem ke skutečnosti, že ve výzkumném vzorku převažují japonské ženy, přistoupili jsme k dodatečným statistikám, které porovnávaly muže a ženy u jednotlivých národností.

Japonci – rozdíl mezi ženami a muži v dodržení zadaného pořadí úkolů

Byl nalezen signifikantní rozdíl mezi japonskými studenty a studentkami v dodržení zadaného pořadí úkolů pozorování ($r=-0,444$, $p\leq 0,05$). Japonské ženy častěji respektovaly zadané pořadí úkolů, vyskytla se pouze jedna japonská žena, která zadané pořadí úkolů nerespektovala.

Češi – rozdíl mezi ženami a muži v dodržení zadaného pořadí úkolů

Nebyl nalezen signifikantní rozdíl mezi českými studenty a studentkami v dodržení zadaného pořadí úkolů pozorování ($r=0,022$, $p=0,935$). Převážná většina českých studentů i studentek úkol nesplnila.

Z výše uvedených, dodatečných statistik se tedy lze domnívat, že rozdíly v hypotézách č. 1 a č. 2 byly částečně způsobeny velkým množstvím Japonek ve výzkumném vzorku.

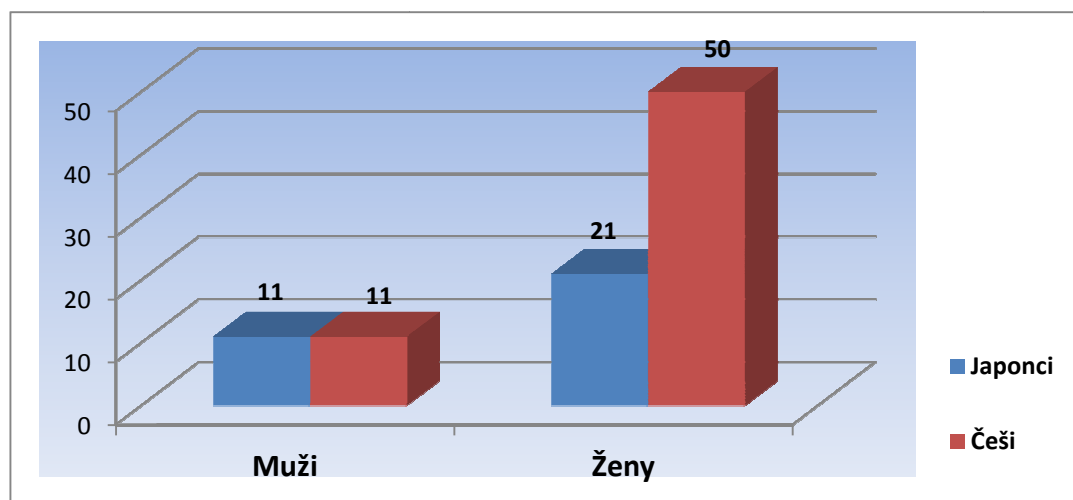
11 Cross-validizační studie

11.1 Výzkumný vzorek cross-validizační studie

Výzkumný vzorek cross-validizační studie tvořili opět čeští a japonští studenti psychologie z Hirošimské univerzity a z Karlovy univerzity (přesné počty viz graf č. 9), a to z důvodu srovnatelnosti dat z první studie a z cross-validizační studie, a také proto, že tímto způsobem bylo možné spočítat validitu všech dotazníkových dat dohromady.

Početnější skupinou výzkumného vzorku jsou ženy, což je i v realitě pro studenty psychologie typické. Účast na výzkumu byla dobrovolná, sběr dat probíhal vzhledem k povaze výzkumného vzorku metodou sněhové koule. Studenti byli požádáni svými učiteli nebo autorkou této dizertační práce. Po souhlasu s účastí na tomto výzkumu byly pokusné osoby požádány, aby vyplnily dotazník a vyjádřily se ke třem fotografiím interkulturních týmů. Bylo tedy možné „spárovat“ výsledky dotazníků s výsledky hodnocení fotografií.

Graf č. 9 - Absolutní četnosti probandů cross-validizační studie dotazník interkulturní kompetence



11.2 Metody cross-validizační studie

Při cross-validizaci dotazníku interkulturní kompetence byly užity **dva dotazníky**.

První dotazník byl tvořen **18-ti analýzou hlavních komponent vybraných otázek dotazníku interkulturní kompetence** (viz kapitola 10.2).

Druhý dotazník byl **zaměřený na probandovy pocity (úzkosti či zvědavosti)** z fotografií tří interkulturních týmů. Druhý dotazník byl zkonstruován z toho důvodu, že interkulturní kompetence v jiných výzkumech často koreluje s určitou formou úzkosti nebo zvědavosti v interkulturních situacích (např. Deardorff, 2011; Byram, 1997; Arasaratnam, 2006; Giles, 1977; Sanders a kol., 1991). Byly tedy vybrány tři různé fotografie tří interkulturních týmů – první tým tvořili dva Asiaté a jedna běloška, druhý tým byl týmem dvou bělochů a jedné Asiatky a v posledním týmu figurovali černochoch, běloch a Asiatka (viz obrázky č. 10, 11, 12). Fotografie byly pořízeny v Kanadě na večírku jedné velké mezinárodní firmy.

Instrukce ke všem třem fotografiím byly následující:

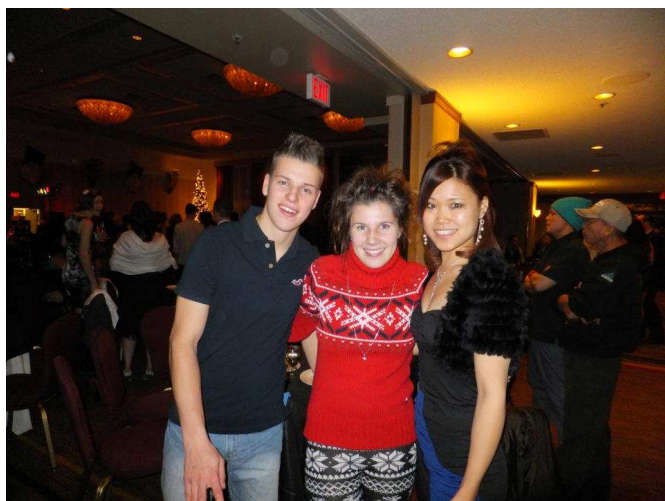
Popište prosím na škále 1 - 7, jak byste se cítili v týmu, který je na obrázku A. (1 - znamená "nejvíce to vystihuje můj pocit"; 7 - znamená "nejméně to vystihuje můj pocit")

- 1) V tomto týmu bych považoval za přednost jeho různorodost. (zvědavost)
- 2) V tomto týmu by se mi líbilo pracovat. (kontrolní otázka)
- 3) V tomto týmu bych se cítil nervózní. (úzkostnost)
- 4) V tomto týmu bych se cítil nepříjemně. (úzkostnost)
- 5) V tomto týmu bych se chtěl dozvědět více o rodné zemi mých spolupracovnících. (zvědavost)
- 6) V tomto týmu bych se cítil svázaně. (úzkostnost)
- 7) V tomto týmu bych se chtěl dozvědět více o kulturních zvycích mých spolupracovníků. (zvědavost)

Obrázek č. 10– tým dvou Asiátů a jedné bělošky



Obrázek č. 11 – tým dvou bělochů a jedné Asiatky



Obrázek č. 12 – tým černocho, bělocha a Asiatky



11.3 Výsledky cross-validizační studie

Pro nová data dotazníku interkulturní kompetence byla nejdříve spočítána reliabilita pomocí Cronbachovy α .

Pocity o sobě při setkání s cizinci $\alpha=0,965$

Motivace k setkání s cizinci $\alpha=0,957$

Pocity z cizinců $\alpha=0,799$

Jedinou změnou, kterou jsme provedli v rámci původních subškál, bylo přeřazení otázky č. 1 „Považuji se za tolerantního člověka vůči různým kulturám“ ze subškály „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ do subškály „Motivace k setkání s cizinci“, z důvodu vyšších korelací s otázkami s touto škálou. Tímto způsobem byla také posílena subškála „Motivace k setkání s cizinci, která byla doposud sycena pouze třemi otázkami.

Reliabilita pro subškály dotazníku, spočítána z dat první a validizační studie dohromady (n=159) je následující:

Pocity o sobě při setkání s cizinci $\alpha=0,926$

Motivace k setkání s cizinci $\alpha=0,889$

Pocity z cizinců $\alpha=0,744$

Reliabilita pro **hodnocení úzkostnosti** na všech třech fotografiích interkulturních týmů byla spočítána pomocí Cronbachovy α ($\alpha=0,965$).

Reliabilita pro **hodnocení zvědavosti** na všech třech fotografiích interkulturních týmů byla spočítána pomocí Cronbachovy α ($\alpha=0,799$).

Tabulka č. 32 Korelace mezi úzkostností a zvědavostí v interkulturním týmu, národností a mezi subškálami dotazníku interkulturní kompetence

	Zvědavost	Úzkostnost	Národnost
Pocity o sobě při setkání s cizinci	0,390**	-0,351**	-0,623**
Motivace k setkání s cizinci	0,331**	-0,319**	-0,355**
Pocity z cizinců	0,848**	-0,773**	-0,366**
Národnost	-0,383**	0,379**	1,000

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

V tabulce č. 32 vidíme, že stejně jako v předchozí studii vycházejí Japonci méně interkulturně kompetentní ve srovnání s Čechy. Jsou také více úzkostní a méně zvědaví. S těmito poznatky koreluje zjištění, že vysoký skóre v dotazníku interkulturní kompetence souvisí s vyšší zvědavostí a nižší úzkostností.

Dále přistoupíme k vyhodnocení hypotéz:

H3: Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou více zvědaví.

V tabulce č. 32 můžeme vidět, že zvědavost v interkulturním týmu kladně koreluje se všemi třemi subškálami dotazníku interkulturní kompetence. Hypotéza č. 3 tedy byla potvrzena. **Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou více zvědaví.**

H4: Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou méně úzkostní.

V tabulce č. 32 můžeme vidět, že zvědavost v interkulturním týmu kladně koreluje se všemi třemi subškálami dotazníku interkulturní kompetence. Hypotéza č. 3 tedy byla potvrzena. **Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou méně úzkostní.**

H5: Japonci s nižší interkulturní kompetencí se cítí nejméně úzkostní v situaci, ve které převažují Asiaté.

Pro potvrzení či vyvrácení této hypotézy byly spočítány korelace úzkostnosti v různých interk. týmech a interkulturní kompetence Čechů. Z tabulky č. 33 můžeme vyčíst, že úzkostnost Japonců nesouvisí s národnostmi interkulturního týmu. Méně interkulturně kompetentní Japonci se necítí méně úzkostní v týmu, kde převažují Asiaté.

Tabulka č. 33 Korelace úzkostnosti v různých interk. týmech a interkulturní kompetence – Japonci

Japonci	Úzkostnost černo-Asiat- běloch	Úzkostnost běloch-Asiat- Asiat	Úzkostnost běloch-běloch- Asiat
Pocity o sobě při setkání s cizinci	0,045	0,057	0,152
Motivace k setkání s cizinci	-0,023	-0,016	-0,001
Pocity z cizinců	-0,754**	-0,860**	-0,820**

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

H6: Češi s nižší interkulturní kompetencí se cítí nejméně úzkostní v situaci, ve které převažují běloši.

Z tabulky č. 34 můžeme vyčíst, že úzkostnost Čechů nesouvisí s národnostmi interkulturního týmu. Méně interkulturně kompetentní Češi se necítí méně úzkostní v týmu, kde převažují běloši.

Tabulka č. 34 Korelace úzkostnosti v různých interk. týmech a interkulturní kompetence - Češi

Češi	Úzkostnost černo- Asiat-běloch	Úzkostnost běloch-Asiat- Asiat	Úzkostnost běloch- běloch-Asiat
Pocity o sobě při setkání s cizinci	-0,475**	-0,439**	-0,475**
Motivace k setkání s cizinci	-0,460**	-0,333**	-0,417**
Pocity z cizinců	-0,452**	-0,427**	-0,547**

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

11.3.1 Regresní analýza cross-validizační studie

Pro větší porozumění vzájemných souvislostí proměnných byla dále užitá regresní analýza. V tabulkách č. 35 a č. 36 můžeme vidět její podrobné výsledky. Jako závisle proměnné bylo užit: celkový skóre úzkostnosti a celkový skóre zvědavosti (součet pro všechny 3 fotografie). Jako nezávisle proměnné byly užit dva faktory dotazníku interkulturní kompetence, pohlaví a národnost, a to za účelem zjištění toho, zda dotazník interkulturní kompetence predikuje měřenou zvědavost a úzkostnost.

Tabulka č. 35 - Závisle proměnná – „Zvědavost“

	Model I.	Model II.
Národnost	0,352**	-0,051
Pohlaví	-0,173	0,016
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	0,158
Pocity z cizinců	---	0,826**
ΔR^2	0,176	0,563
R^2	0,176**	0,739**

F model č. II (4,88)=62,184 (p=0,000)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví je „Zvědavost“ predikována národností. Při užití druhého modelu, do kterého byly

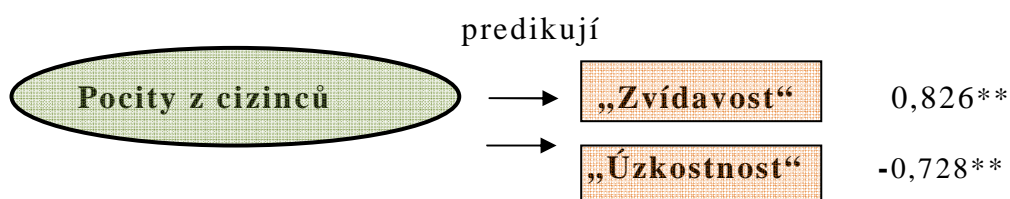
zařazeny také dvě subškály dotazníku interkulturní kompetence, však vidíme, že rozdíly ve „Zvídavost“ jsou určovány hlavně výsledky subškály dotazníku „Pocity z cizinců“. Schopnost predikce modelu č. 2 je 73,9%.

Tabulka č. 36 - Závisle proměnná – „Úzkostnost“

	Model I.	Model II.
Národnost	- 0,344**	0,002
Pohlaví	0,196*	0,031
Pocity o sobě při setkání s cizinci	---	-0,116
Pocity z cizinců	---	- 0,728**
ΔR^2	0,181	0,430
R^2	0,181**	0,611**

F model č. II (4,88)= 34,579 (p=0,000)

Při užití prvního modelu, do kterého vstoupila pouze národnost a pohlaví je „Úzkostnost“ predikována národností. Při užití druhého modelu, do kterého byly zařazeny také dvě subškály dotazníku interkulturní kompetence, však vidíme, že rozdíly v „Úzkostnosti“ jsou určovány hlavně výsledky subškály dotazníku „Pocity z cizinců“. Schopnost predikce modelu č. 2 je 61,1%.



Z výše uvedených výsledků vidíme, že subškála dotazníku „Pocity z cizinců“ velmi dobře predikuje úzkostnost a zvídavost v interkulturním týmu, zatímco pohlaví a národnost v míře úzkostnosti a zvídavosti nehraje roli.

12 Shrnutí hlavních výzkumných zjištění

Z důvodu větší srozumitelnosti velkého množství výsledků jsme se rozhodli pro vytvoření této kapitoly, jejímž cílem je shrnutí nejvýznamnější zjištění obou částí výzkumu, bez přílišného užití statistického jazyka. Interpretace výzkumných zjištění lze nalézt v následující kapitole č. 13 - Diskuze.

12.1 První část studie

Provedené analýzy ukázaly, že z hodnocených kritérií pozorování bude pro další práci nejvíce smysluplné vytvořit čtyři celky, a to vždy pro situaci s cizinkou i pro situaci s příslušnicí vlastní kultury:

- 1) **Dojem** (Oční kontakt, Plynulost projevu, Jistota a Celkový dojem²³);
- 2) **Mluvení** (Rychlost mluvení a Složitost mluvení);
- 3) **Počet gest;**
- 4) **Osobní prostor.**

Pomocí analýzy hlavních komponent byly vymezeny tři subškály dotazníku interkulturní kompetence:

- 1) **Pocity o sobě při setkání s cizinci;**
- 2) **Motivace ke kontaktu s cizinci;**
- 3) **Pocity z cizinců.**

Po zjištění reliability obou metod, bylo přistoupeno k zodpovězení výzkumných okruhů a hypotéz:

- 1) **Jaký je vztah mezi dotazníkem interkulturní kompetence a kritérii pozorování?**

Všechny tři subškály dotazníku interkulturní kompetence silně pozitivně korelují se dvěma hlavními kritérii pozorování interkulturní situace – „Dojem“ a „Mluvení“.

²³ Údaje uvedené v závorce jsou původní kritéria pozorování, která sytí nově vytvořené, hodnocené celky.

2) Do jaké míry interkulturní kompetence souvisí s kompetencí intrakulturní?

Vzhledem k tomu, dotazník interkulturní kompetence statisticky souvisí jak s chováním s cizinkou, tak i s chováním s příslušnicí vlastní kultury (v rámci 2 hlavních kritérií pozorování – „Dojem“ a „Mluvení“), se domníváme, že interkulturní kompetence souvisí s (je sycena) kompetencí intrakulturní.

3) Existují rozdíly mezi Čechy a Japonci v rámci dotazníku interkulturní kompetence?

Češi skórovali v každé ze subškál dotazníku interkulturní kompetence výše.

4) Existují rozdíly mezi Čechy a Japonci v rámci pozorované modelové situace?

Signifikantní rozdíly mezi Čechy a Japonci v pozorované modelové situaci byly nalezeny pouze v kritériu „Osobní prostor“ s cizinkou, v nichž skórují výrazně výše Japonci.

5) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi muži a ženami?

Signifikantní rozdíly mezi muži a ženami obecně byly nalezeny v oblasti gestikulace s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury. Ženy v obou situacích gestikulovaly více. Ženy ve srovnání s muži skórovaly výše v kritériu „Celkový dojem“, a to v obou pozorovaných situacích. Ženy také udržovaly lepší „Oční kontakt“ s příslušnicí vlastní kultury, než tomu bylo u mužů. Ženy obecně signifikantně výše skórovaly v subškále dotazníku „Motivace ke kontaktu s cizinci“.

6) Lze výše uvedené rozdíly opravdu vysvětlit interkulturní kompetencí?

Subškála dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ je dle výsledků regresní analýzy schopná predikovat kritéria pozorování „Dojem“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury. Spolu s národností probanda také „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ částečně predikuje kritéria pozorování „Počet gest“ s cizinkou a „Počet gest“ s příslušnicí vlastní kultury.

Subškála dotazníku „Pocity z cizinců“ predikuje kritérium pozorování „Osobní prostor“ s příslušnicí vlastní kultury. Je obtížné říci, jakým kritériem lze predikovat „Mluvení“ s cizinkou a s příslušnicí vlastní kultury.

7) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi Čechy a Češkami?

Češky mají vyšší „Motivaci ke kontaktu s cizinci“, než je tomu u Čechů. Ve finálních kritériích pozorování interkulturní kompetence není mezi Češkami a Čechy rozdíl.

8) Existují rozdíly v oblasti interkulturní kompetence mezi Japonci a Japonkami?

Japonky mají vyšší „Motivaci ke kontaktu s cizinci“ a skórují výše v oblasti „Pocity z cizinců“, než je tomu u Japonců. V kritériu „Počet gest“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury skórovaly Japonky výše. Výše Japonky skórovaly také v kritériu „Dojem“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury.

9) Existuje spojitost mezi flexibilitou v pozorované situaci a interkulturní kompetencí?

V souvislosti s ne/respektováním zadaného pořadí úkolů naznačují rozdíly ve skóru dotazníku, že určitá dávka flexibility může pozitivně korelovat s tím, jak se člověk cítí při setkání s cizinci. Naopak rozdíly v kritériích pozorování mezi v tomto smyslu flexibilnějšími a méně flexibilnějšími tuto tendenci nenaznačují.

H1: Češi nedodrží zadané pořadí úkolů pozorování častěji než Japonci.

Japonci dodrželi zadané pořadí signifikantně častěji, než tomu bylo u Čechů.

H2: Muži nedodrží zadané pořadí úkolů pozorování častěji než ženy (Češi i Japonci dohromady).

Ženy dodržely zadané pořadí signifikantně častěji, než tomu bylo u mužů.

Lze se však domnívat, že rozdíly v hypotézách č. 1 a č. 2 byly částečně způsobeny velkým množstvím Japonek ve výzkumném vzorku.

12.2 Cross-validizační studie

H3: Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou více zvědaví.

Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou více zvědaví.

H4: Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou méně úzkostní.

Lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou méně úzkostní.

H5: Japonci s nižší interkulturní kompetencí se cítí nejméně úzkostní v situaci, ve které převažují Asiaté.

Méně interkulturně kompetentní Japonci se necítí méně úzkostní v týmu, kde převažují Asiaté.

H6: Češi s nižší interkulturní kompetencí se cítí nejméně úzkostní v situaci, ve které převažují běloši.

Méně interkulturně kompetentní Češi se necítí méně úzkostní v týmu, kde převažují běloši.

Dále bylo prokázáno, že subškála dotazníku „Pocity z cizinců“ velmi dobře predikuje úzkostnost a zvědavost v interkulturním týmu, zatímco pohlaví a národnost v míře úzkostnosti a zvědavosti nehraje roli.

13 Diskuze

Cílem první části výzkumu bylo sestrojení dotazníku interkulturní kompetence, design situace pozorování měřící interkulturní kompetenci a zjištění vztahu mezi subškálami dotazníku interkulturní kompetence a kritérii pozorování. Cílem bylo také zjištění rozdílů v interkulturní kompetenci u českých a japonských vysokoškolských studentů, jejich srovnání a také zjištění toho, zda lze tyto rozdíly opravdu vysvětlit subškálami dotazníku interkulturní kompetence. Zajímalo nás také, do jaké míry interkulturní kompetence souvisí s kompetencí intrakulturní a zda existuje spojitost mezi flexibilitou v pozorované situaci a interkulturní kompetencí.

V cross-validizační studii nás zajímalo, zda i v případě jiných českých a japonských studentů psychologie budou subškály dotazníku interkulturní kompetence reliabilní a zda se potvrdí náš předpoklad, že vyšší míra interkulturní kompetence souvisí s vyšší zvědavostí a s nižší úzkostností, a zda míra úzkostnosti souvisí s kombinací národností v interkulturním týmu.

V první části výzkumu bylo zjištěno, že kategorie pozorování „Dojem“ v situaci s cizinkou silně pozitivně souvisí se všemi třemi subškálami dotazníku, nejsilněji s subškálou „Pocity o sobě při setkání s cizinci“. Podobných tendencí si můžeme povšimnout v situaci s příslušnicí vlastní kultury. Kategorie pozorování „Mluvení“ s cizinkou významně souvisí s faktory „Motivace ke kontaktu s cizinci“ a „Pocity z cizinců“. „Mluvení“ s příslušnicí vlastní kultury koreluje silně pozitivně také s subškálou „Motivace ke kontaktu s cizinci“ a s „Pocity o sobě při setkání s cizinci“.

Protože kategorie „Dojem“ a „Mluvení“ jsou významné kategorie pozorování, sycené více (čtyřmi a dvěma) původními kritérii, považujeme silné pozitivní korelace s téměř všemi subškálami dotazníku za velmi důležitý výsledek, který ukazuje na **shodu mezi tím, co měří pozorovaná situace a dotazník interkulturní kompetence**. Až dále provedená regresní analýza však ukáže, zda se jedná o kauzální vztahy.

Po statistickém srovnání bylo zjištěno, že **Češi skórovali v každé z subškál dotazníku interkulturní kompetence výše než Japonci**, což lze interpretovat, že

skórovali lépe. Podle názoru Otsuky tyto výsledky mohou být způsobeny japonskou tendencí podceňovat se při sebehodnocení. Tato poznámka Otsuky koresponduje s kulturním standardem uvedeným Thomasem (2005), podle kterého Japonci ukazují ostatním sociálně akceptovatelnou tvář. Ta prezentuje jedince jako nepřiliš schopného, aby ostatní svojí sebehválou neuvedl do rozpaků. Ale vzhledem k tomu, že ani Češi nepatří k národům, které by se prezentovaly s velkou dávkou sebevědomí (viz kapitola č. 4.2), tento faktor může hrát roli, ale že nebude ve vysvětlení odlišností výsledků ten nejpodstatnější.

Dalším možným vysvětlením rozdílů ve výsledcích všech subškál dotazníku interkulturní kompetence (Pocity o sobě při setkání s cizinci, Motivace ke kontaktu s cizinci, Pocity z cizinců) je, že japonští probandi nemají tak velké zkušenosti s cizinci, jak tomu bylo u českých probandů (viz počet navštívených zemí²⁴, pracovních zkušeností s cizinci či počet přátel s jinou národností). Interkulturní kompetence japonských probandů tedy pravděpodobně neměla ještě možnost rozvinout se.

Šturma se také vyjádřil v tom smyslu, že japonští vysokoškoláci mají z naší perspektivy méně sociálních schopností než vysokoškoláci v České republice, což mohlo silně ovlivnit interkulturní kompetenci zkoumaných japonských univerzitních studentů. Tyto odlišnosti v komunikačních a sociálních schopnostech, vysvětluje odlišností nároků kladených na vysokoškoláky a jiným pojetím studia na univerzitě. Dalším důvodem je, že v Japonsku jsou často vysokoškoláci vedeni k menší zodpovědnosti, a jsou, např. v komunikačních dovednostech, trénováni až konkrétními firmami, které je zaměstnají. V České republice je studium na vysoké škole více samostatné a je vnímáno více jako vícestranná příprava na následující zaměstnání.

Nižší skór Japonců v dotazníku interkulturní kompetence může být ovlivněn také velkou specifičností japonské kultury ve srovnání s jinými

²⁴ Otsuka vysvětluje méně časté cestování Japonců jednak větší finanční nákladností, než je tomu v ČR, ale také japonským postojem, že na cestách by se měli pohybovat v lepším prostředí, než v tom, ve kterém žijí. Z toho důvodu Japonci cestují luxusním způsobem, ale méně. Naopak Češi, kteří v nedávné minulosti nemohli téměř nikam cestovat, takové nároky na jejich destinace cest nemají, je pro ně přednější „něco vidět“, než „mít se velmi dobře“.

kulturami. Japonci jsou si odlišnosti zvyků své kultury vědomi, což jim při setkání s cizinci může přinášet nepříjemné pocity nekompetence (především v oblastech Pocity o sobě při setkání s cizinci, Motivace ke kontaktu s cizinci). Petzold, Ringel, Thomas (2006) vysvětlují tuto pomyslnou propast mezi Japonci a cizinci dvěma důvody. Jedním je šintoistické náboženství, které Japonce učí, že mají „božský“, jedinečný původ, druhým je určitá izolace od okolního světa v letech 1600-1850, která měla velký vliv na vývoj japonské společnosti.

Otsuka se před proběhnutím výzkumu vyjádřil k pravděpodobným výsledkům pozorování. Proměnnou, která by se podle názoru Otsuky mohla v pozorované situaci promítnout, je japonský strach z neúspěchu a selhání. Podle profesora Japonci často situaci předem vzdají, pokud mají pocit, že ji nemohou perfektně zvládnout. Japonská společnost je velmi výkonově orientovaná a jedinci, kteří neobstojí v situaci nějaké zkoušky, jsou vnímání negativně. Japonský strach z neúspěchu hezkým způsobem ilustruje také Sokolíčková²⁵, která při studiích strávila 3 měsíce v japonské rodině.

V rodině mluvila lámanou angličtinou jen maminka. Z. Sokolíčková japonsky nemluvila, večery proto trávila s touto rodinou mlčky u televize. Když se po měsíci maminky anglicky zeptala, kam každý večer chodí její dcera, maminka suše odpověděla, že dcera každý večer doučuje angličtinu. S českou návštěvou dcera nikdy anglicky neprohodila ani jedno slovo. Měla patrně strach, že její angličtina nebude bez chyby, a tak se o komunikaci ani nepokusila.

Tento postoj se podle slov Otsuky často promítá do japonské schopnosti improvizace a řešení problémů a mohl se promítnout i do pozorované situace.

Rozdíly mezi Čechy a Japonci v pozorované situaci však byly k našemu překvapení nalezeny pouze v kritériu „**Osobní prostor**“ s cizinkou, v nichž **skórují výrazně výše Japonci**. Rozdíly v tomto kritériu pozorování jsou podle našeho názoru způsobeny jak japonským důrazem na zachování harmonické atmosféry ve smyslu neomezování cizího osobního prostoru, tak jejich odstupem od cizinců (viz kapitola č. 4.1.8 - Hradba proti cizincům). V kritériu „Osobní

²⁵ Kulturoložka Mgr. Zdena Sokolíčková, Ph.D.

prostor“ s příslušnicí vlastní kultury rozdíly mezi Čechy a Japonci nalezeny nebyly. Tyto výsledky potvrzuje také poznámka Šturmy. Podle něho není přesné říci, že pro Japonce obecně je příjemnější větší vzdálenost k jiným lidem, než je tomu u Čechů. Naopak je podle jeho názoru pro Japonce, kteří jsou si blízcí, třeba v přátelském vztahu mezi dvěma muži, typická menší interpersonální vzdálenost, než je tomu u vzájemně si blízkých Čechů. Pokud se Japonec cítí s neznámou osobou dobře, je možné, že se k této osobě přiblíží více, než bychom podle naší stereotypní představy o Japoncích čekali.

Do překvapivě „dobrých“ japonských výsledků v oblasti pozorování mohla podle názoru Sýkory (ústní sdělení) vstoupit jedna proměnná, která není v ČR tolik typická, konkrétně častá brigáda vysokoškolských studentů jako domácích učitelů. Zkušenost s vysvětlováním může ovlivnit schopnost probanda komunikovat a přizpůsobit se nezvyklé situaci. Protože jsme se však na tento aspekt probandů neptali, tato možnost interpretace zůstává otevřená.

Při bližší analýze rozdílů mezi Čechy a Japonci ve 4 původních kritériích, které nyní sytí kritérium „Dojem“ byl nalezen ještě jeden rozdíl. **Češi skórovali výše než Japonci v kritériu „Plynulost projevu“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury.** Ke kritériím hodnocení experimentu „Jistota“ a „Plynulost projevu“ Šturma dodává, že je možné, že v Japonsku je jako úspěšnější strategie vnímána strategie nejistoty, která souvisí s méně plynulým projevem. A to v tom smyslu, že počáteční nejistě se projevující chování jistého člověka může být ke konci interakce překvapením pro druhého člověka a výhodou pro fingovaně nejistou stranu. Tuto domněnku však v souvislosti s charakterem našeho výzkumného vzorku nepotvrdil Otsuka z Hirošimské univerzity podle kterého u dnešní mladé generace tato strategie již není příliš užívaná.

Podle našeho evropského názoru rozdíl v Plynulosti projevu u Čechů a Japonců může souviset s výsledky Japonců v dotazníku interkulturní kompetence. Japonci se podle dotazníku necítí tak dobře v kontaktu s cizinci a nejsou tolik motivovaní ke kontaktu s nimi, což pravděpodobně souvisí s tím, že v pozorované situaci jsou nervózní, a jejich projev je méně plynulý. Otázkou však zůstává, proč Češi skórují výše i v situaci s příslušnicí vlastní kultury.

Rozdíly v pozorované situaci v oblasti „Očního kontaktu“ a „Gest“ k našemu překvapení nalezeny nebyly, přestože tato hodnocená kritéria byla nastavena z evropské perspektivy. Pravděpodobným vysvětlením je buď větší znalost a akceptace evropské neverbální komunikace (v této oblasti) ze strany Japonců nebo větší interkulturní kompetence Japonců z výzkumného vzorku, než by bylo běžné u japonské populace.

Rozdílné výsledky Čechů a Japonců v dotazníku interkulturní kompetence a v kritériích pozorování jsou vzhledem k vysoké korelaci mezi kritérii pozorování a mezi subškálami dotazníku překvapující. Podle našich analýz však byla způsobena odlišným korelačním vztahem mezi dotazníkem interkulturní kompetence a kritérii pozorování u Čechů a Japonců. Toto zjištění ukazuje na to, že pro Japonce souvisí interkulturní kompetence zjištěná dotazníkem s jinými behaviorálními kritérii, než je tomu u Čechů.

Rozdíly mezi muži a ženami obecně byly nalezeny v oblasti **gestikulace s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury**. Ženy v obou situacích gestikulovaly více. Ženy si dále ve srovnání s muži vedly výše v původním kritériu „**Celkový dojem**“, a to v obou pozorovaných situacích, a také udržovaly častější „**Oční kontakt**“ s příslušnicí vlastní kultury, než tomu bylo u mužů. Ženy obecně výše skórovaly také v subškále dotazníku „**Motivace ke kontaktu s cizinci**“. Domníváme se, že tyto rozdíly mohou být způsobeny větší schopností empatie, zvědavosti a větší dávkou určité sociální inteligence, kterou častěji disponují ženy (Hall, 1976). Toto zjištění je zajímavé a bylo by vhodné provést další výzkum, který by zjišťoval, co konkrétně ženy tolik motivuje k setkání s cizinci.

Při srovnání mužů a žen v jednotlivých zemích se ukázalo, že **Češky mají vyšší motivaci ke kontaktu s cizinci**, než je tomu u Čechů. **Japonky mají také signifikantně vyšší motivaci ke kontaktu s cizinci** a ve srovnání s Japonci také **skórují výše v oblasti „Pocity z cizinců“**. Mezi českými studenty a studentkami **nebyl nalezen signifikantní rozdíl v žádném ze čtyř finálních kritérií pozorování** interkulturní kompetence. Jinak tomu však bylo u Japonek a Japonců. **V „Počtech gest“ a „Dojmu“ v situacích s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury skórovaly Japonky výše**. Podle Japonky obecně gestikulují více než Japonci, jsou v tomto slova smyslu považovány za „humánnější“ (nindžó, 人

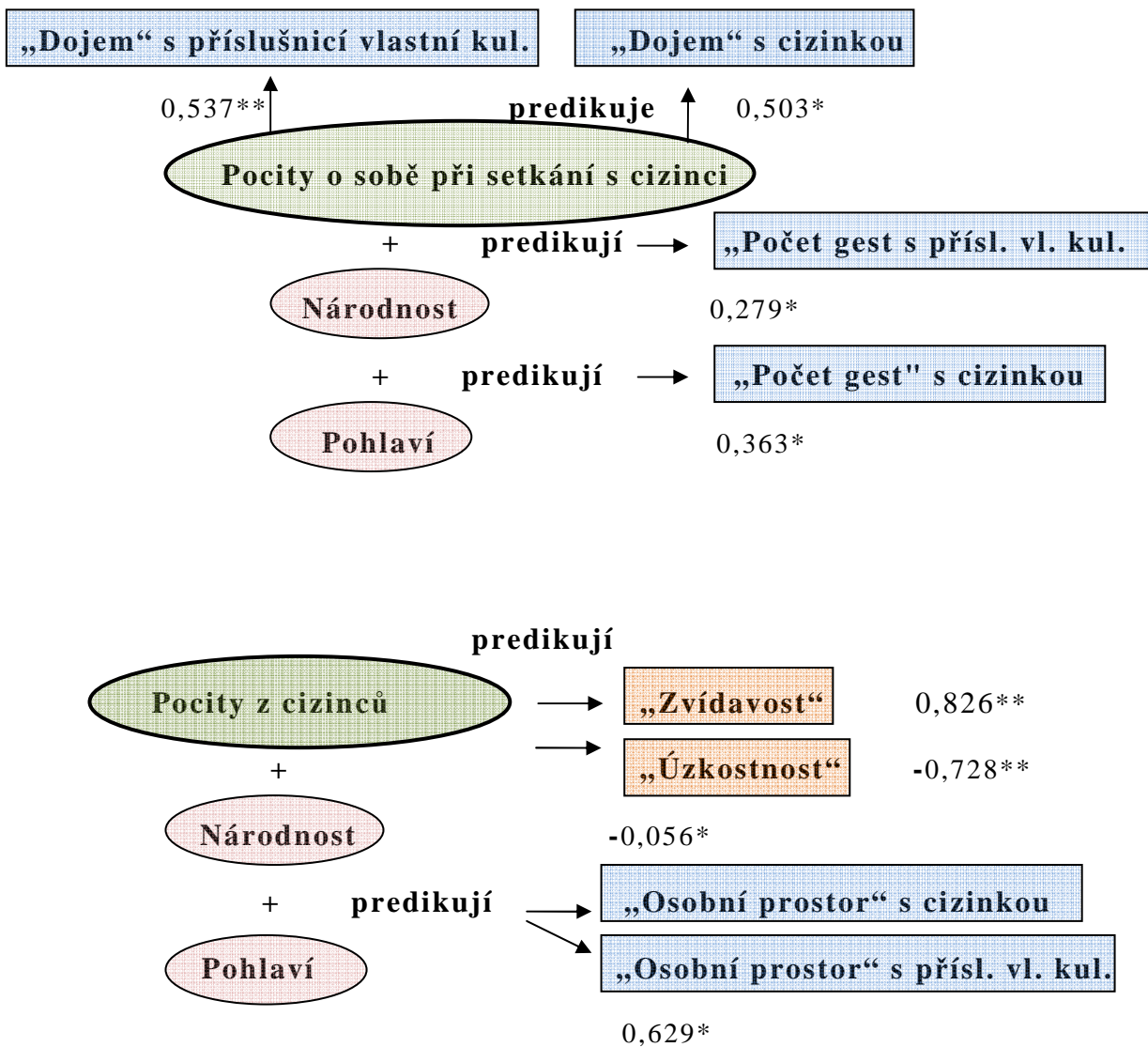
情). To tvrzení je v souladu s výsledky tohoto výzkumu, které naznačují, že Japonky jsou v tomto ohledu interkulturně schopnější.

Podle názoru Otsuky Japonky mají ve srovnání s Japonci mnohem lepší sociální schopnosti, což pravděpodobně ovlivnilo lepší výsledky Japonek v kritériu „Dojem“, které je tvořeno následujícími původními kategoriemi: Oční kontakt, Plynulost projevu, Jistota a Celkový dojem. Podle názoru Otsuky jsou japonští muži signifikantně horší v komunikaci svého sdělení, a to jak s příslušníkem své kultury, tak s cizincem. Tento svůj postoj profesor zdůvodňuje tím, že ženy a muži jsou v japonské společnosti dlouhodobě separováni a nedochází tedy ke tvorbě heterogenních skupin jako v jiných společnostech. Muži v důsledku toho nemají příliš možností zlepšovat své komunikační schopnosti v kontaktu s ženami, které bývají komunikačně obratnější.²⁶ Zde je nutné poukázat také na skutečnost, že experimentátorky byly pouze ženy, což jistě také mohlo do jisté míry mužské probandy v jejich výkonu v pozorované situaci ovlivňovat.

Ke klíčovým zjištěním tohoto výzkumu patří, že subškála dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ je schopná predikovat kritéria pozorování „Dojem“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury. Spolu s národností probanda také „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ částečně predikují „Počet gest“ s cizinkou a „Počet gest“ s příslušnicí vlastní kultury. Subškála dotazníku „Pocity z cizinců“ predikuje kritérium pozorování „Osobní prostor“ s příslušnicí vlastní kultury a velmi slabě také „Osobní prostor“ s cizinkou. Pro větší názornost si zde dovolíme připomenout kauzální vztahy výše uvedených proměnných pomocí následujících dvou obrázků, které byly také doplněny o výsledky regresní analýzy z cross-validizační studie.

²⁶ Podle slov Otsuky tento fenomén souvisí také s vyšším počtem sebevražd japonských mužů. Neumí komunikovat své emoce a při tom jsou vystaveni velkému tlaku, který někdy neunesou.

Obrázek č. 13 Vztahy subškál dotazníku int. kompetence se zvědavostí, úzkostností a s kritérii pozorování



Tyto výsledky potvrzují, že **vyvinutý dotazník interkulturní kompetence dokáže predikovat některé behaviorální projevy interkulturní kompetence, což považujeme za jedno z nejvýznamnějších zjištění tohoto výzkumu.** K zajímavým zjištěním patří také to, že v cross-validizační studii subškála „Pocity z cizinců“ velmi silně predikuje zvědavost a úzkostnost v interkulturním týmu.

Dále můžeme z výše uvedených výsledků vyvodit, že interkulturní kompetence souvisí s intrakulturní kompetencí, protože často subškála dotazníku interkulturní kompetence predikuje jak chování s cizinkou, tak s příslušnicí vlastní kultury. Vypadá to, že interkulturní kompetence silně souvisí s jakousi kompetencí sociální, což je v souladu s výzkumy interkulturní kompetence uvedenými v teoretické části (Např. Deardorff, 2011; Arasaratnam, 2006; Hammer, Nišida, 1996 atd.), je ale překvapivím, že až do takové míry. Jsme si však vědomi malé velikosti výzkumného vzorku pro užití metody regresní analýza. Této oblasti bychom se proto chtěli více věnovat v navazujícím výzkumu.

Byl vznesen také odvážný předpoklad, že lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou flexibilnější a více zvyklí na podobné situace jako pozorovaná situace, takže budou ve vysvětlování rychlejší (Deardorff, 2011). „Motivace ke kontaktu s cizinci“ u Japonců koreluje s časem, za který proband splnil zadané úkoly s cizinkou. Japonci, kteří skórovali výše v subškálách „Motivace ke kontaktu s cizinci“ a „Pocity o sobě při setkání s cizinci“, i v několika kritériích pozorování („Dojem“ v obou situacích), strávili s příslušnicí vlastní kultury méně času. V případě Čechů rychlost splnění úkolů s cizinkou s žádnou subškálou dotazníku, ani s kritériem pozorování nekoreluje, pouze čas s příslušnicí vlastní kultury koreluje s „Počtem gest“ s příslušnicí vlastní kultury. Češi, kteří skórovali výše v kategorii „Počet gest“, strávili s českou experimentátorkou méně času. **Potvrzení našeho předpokladu, že lidé s vyšší interkulturní kompetencí jsou ve smyslu času flexibilnější, tedy výsledky s nutnou opatrností naznačují.**

Probandi, kteří nerespektovali zadané pořadí úkolů, tj. kteří projevili určitou dávku flexibility, skórovali výše v oblasti dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“. Probandi, kteří nerespektovali zadané pořadí úkolů, byli

hodnoceni signifikantně výše také v kritériu pozorování „Mluvení“ s příslušnicí vlastní kultury. Hůře naopak byli hodnoceni v kritériích „Počet gest“ s cizinkou a s příslušnicí vlastní kultury. **Tyto výsledky naznačují, že určitá dávka flexibility může pozitivně korelovat s tím, jak se člověk cítí při setkání s cizinci.** Domníváme se, že tento poznatek je významný z hlediska možných tréninků interkulturní kompetence, které by mohly být zaměřeny také na rozvoj flexibility v neočekávaných situacích.

Japonci dodrželi zadané pořadí úkolů signifikantně častěji, než tomu bylo u Čechů. Podle našeho názoru tento výsledek koresponduje s, v teoretické části uvedenými, kulturními standardy v Japonsku a v ČR. V Japonsku jsou konsensus a harmonie (v tomto případě - dodržení pořadí zadaných úkolů) mnohem podstatnějšími hodnotami, než kupříkladu inovace a kreativita. Tato tendence nevede k odmítání nových věcí, ale k vývoji inovací, při kterém je nejdůležitějším cílem dosažení harmonie. Naopak Češi upřednostňují kreativní řešení problému, které sice plně nerespektuje přesné zadání úkolu, ale je pro ně srozumitelnější.

Ženy dodržely zadané pořadí úkolů signifikantně častěji, než tomu bylo u mužů. Potvrdila se tedy naše hypotéza, která vycházela z toho, že ženy jsou ve společnosti vedeny ke konformnějšímu chování než muži, a že tudíž budou mít ženy obecně větší sklon dodržet zadané pořadí úkolů než muži. Dodatečné statistiky však ukázaly, že rozdíly v hypotézách č. 1 a č. 2 byly částečně způsobeny velkým množstvím Japonek ve výzkumném vzorku.

V provedené **cross-analýze** se ukázalo, že stejně jako v předchozí studii v dotazníku interkulturní kompetence vycházejí Japonci méně interkulturně kompetentní ve srovnání s Čechy. Jsou také více úzkostní a méně zvědaví. S těmito poznatky koreluje zjištění, že **vysoký skóre v dotazníku interkulturní kompetence souvisí s vyšší zvědavostí a nižší úzkostností**, což bylo naším předpokladem a což může být pokládáno za další **znakem validity dotazníku interkulturní kompetence.**

Zajímavé je, že u Čechů koreluje záporně s úzkostí všechny tři subškály dotazníku interkulturní kompetence. U Japonců však úzkostnost souvisí pouze se subškálou „Pocity z cizinců“. S dalšími dvěma subškálami úzkostnost u japonských probandů nekoreluje. Ukazuje se tedy, že pro Japonce souvislost mezi úzkostností a interkulturní kompetencí není tak samozřejmá, jak je tomu v západních zemích, kde jsou studie interkulturní kompetence většinou prováděny. Pro Japonce pravděpodobně úzkost z cizinců nesouvisí s tím, jak se celkově cítí při setkání s cizinci a jak jsou motivováni ke kontaktu s nimi. Z předchozí studie by se také dalo vysoudit, že úzkostnost Japonců neovlivňuje jejich behaviorální interkulturní kompetence. Tuto skutečnost by s trochou interpretační odvahy bylo možné vysvětlit japonským sebeovládáním a menším důrazem na své vlastní pocity a potřeby, než je tomu v západních zemích což může vést k menšímu důrazu na příjemnost jejich pocitů a větší důraz na zachování harmonie celé situace.

²⁷ *Včera jsem byla v Hirošimě s běloruskou kamarádkou Irinou na kávě, jejíž způsob servírování mne inspiroval k zamyšlení nad japonským sebeovládáním a smyslem pro rituál. Už při objednávce mne překvapila elegance a formálnost, se kterou se k nám servírka chovala. Při našem příchodu do zcela obyčejné kavárny řekla vysokým, typicky japonským hláskem "irašajmaséééé" (což znamená "vítejte", a rozléhá se ve všech obchodech v pravidelných, několikaminutových intervalech), posadila nás ke stolu. Uklonila se, popsala nám, jak se liší nejoblíbenější druhy kávy v jejich kavárně, pak si s námi o kávě chvíli povídala, vzala naši objednávku, znovu se uklonila a ladným krokem odešla vyřídit naši objednávku. Za malou chvíli se vrátila se stříbrným tácem se dvěma stříbrnými šálky, položenými dnem vzhůru, malou nádobou na mléko a stříbrnou kávovou konvičkou. Tác položila na náš stůl, dala nám malé navlhčené ručníky, abychom si do nich utřely ruce, a uklonila se. Jeden šálek obrátila, ustoupila o krok od stolu a velmi vznešeným pohybem nalila do šálku kávu z výšky asi 30cm. Poté se mi znovu hluboce uklonila a přisunula šálek ke mně. Poté celou sérii*

²⁷ Osobní příklad autorky fenoménu japonského sebeovládání, popř. menšího důrazu na vlastní pocity.

pohybů zopakovala pro Irinu. Celé to působilo jako dokonale secvičený koncert vážné hudby nebo labutí jezero v kavárně - než pití kávy.

V ostatních japonských obchodech a restauracích se můžete s takovýmto velmi formálním, elegantním chováním, setkat téměř všude. Slečny, které nabízejí nápoje v šinkansenech, dívky obsluhující výtahy, číšníci, úředníci, prodavači ve fast foodech - všichni jako by vykonávali sérii dokonale naučených pohybů - často až s robotickým, neměnným, úsměvem, s neměnnými frázemi, s neměnnými gesty a úklony. Tohle rituální chování, které vychází ze zen-budhismu a z tradičních japonských umění "keišikika", (formalizace), "kanzei šugi" (krása dokonalého provedení), "seišin šujó" (duševní disciplína) se prolíná do všech oblastí života.

Zajímavým úhlem pohledu na výše zmíněný výsledek by mohl být výzkum Naila a kol (2003, in Hnilica, 2010). V Nailově experimentu byl americkým bílým probandům (liberálním a konzervativním) měřen krevní tlak, v polovině případů byl experimentátor černoch, v polovině běloch. U liberálně orientovaných probandů vyvolal dotek černocha mnohem vyšší krevní tlak, protože si byli vědomi svého vnitřního rozporu. Uvědomovali si, že jim je příslušník jiné rasy nepříjemný, přestože je to proti jejich liberálnímu přesvědčení. U konzervativních probandů k takovým fyziologickým reakcím nedocházelo. Podle našeho názoru je možné, že Japonci mají častěji podobný vnitřní konflikt při setkání s cizinci, který jim způsobuje úzkost, ale který nezhoršuje (nebo naopak zlepšuje?) jejich interkulturní chování.

Výsledky také naznačují, že **úzkostnost Japonců ani Čechů nesouvisí s konkrétními národnostmi interkulturního týmu**. Méně interkulturně kompetentní Japonci se necítí méně úzkostní v týmu, kde převažují Asiaté a méně interkulturně kompetentní Češi se necítí méně úzkostní v týmu, kde převažují běloši. Tento výsledek je obtížné interpretovat. Je možné, že lidé celkově úzkostní (nejen v interkulturní situaci) tendují k nižší interkulturní kompetenci. V navazujícím výzkumu by jistě bylo zajímavé předložit probandům více fotografií týmů, které by byly standardizované a které by

obsahovaly také fotografii týmu, který by byl čistě japonský nebo čistě český, aby bylo možné náš předpoklad potvrdit.

13.1 Omezení výzkumu

Protože cílem tohoto výzkumu bylo také sestrojení dotazníku interkulturní kompetence a design situace pozorování měřící interkulturní kompetenci, považujeme za nutné zamyslet se nad tím, jaká omezení mají námi zvolený výzkumný vzorek a metody, které byly sestrojené pro účely tohoto výzkumu.

Podle slov Šturmy jsou v interkulturní kompetenci Japonců velké rozdíly, a to především v závislosti na oblasti, ze které zkoumaní Japonci pocházejí. Z tohoto důvodu jsme v empirické části omezili výzkumný vzorek pouze na probandy z regionu Čúgoku čihó (中国地方), což je označení pro nejzápadnější oblast největšího japonského ostrova Honšú, kde se nachází Hirošima a Okajama, aby bylo možné výsledky zobecnit alespoň pro studenty psychologie v této oblasti Japonska.

Obě zkoumané skupiny studentů studují ve větších městech s cca milionem obyvatel. Omezením tohoto výzkumného vzorku je však, že Hirošima a Praha jsou nesrovnatelné z hlediska oblíbenosti turisty a z hlediska počtu žijících cizinců. Jsme si vědomi, že tato skutečnost může v dosažené hladině interkulturní kompetence Japonce znevýhodňovat. Při interpretaci výsledků je proto nutné přihlídnout ke specifičnosti výzkumného vzorku.

Domníváme se, že **do pozorované situace mohlo vstoupit několik intervenujících proměnných**. První z nich je skutečnost, že experimentátorky byly pouze ženy, což bylo dáno hlavně nemožností získání mužského českého experimentátora v Hirošimě. Jsme si vědomi, že přítomnost pouze ženských experimentátorek mohla do jisté míry (mužské i ženské) probandy v jejich výkonech ovlivňovat. Pro podmínky tohoto výzkumu podle našeho názoru nebylo užití ženských i mužských experimentátorů vhodné. Obávali jsme se, že pokud by probandi byli vystaveni čtyřem stejným situacím (s Japoncem, Čechem, Japonkou a Češkou) za sebou, pravděpodobně by se postupně naučili na situaci reagovat lépe a rychleji a bylo by ještě obtížnější stanovit, zda zlepšení ve schopnosti řešit interkulturní situaci bylo dáno učením nebo pohlavím a

národností experimentátora. V budoucnu by však bylo jistě zajímavé zopakovat pozorovanou situaci také s mužskými experimentátory a problém s učením částečně ošetřit pomocí metody čtvercového znáhodňování.

Možnou nežádoucí proměnnou situace pozorování je **efekt experimentátora**. Autorka výzkumu byla zároveň experimentátorkou představující českou (evropskou) kolegyni, takže je možné, že podvědomě, neverbálně ovlivňovala chování pokusných osob. Také japonská experimentátorka byla pokusné situaci vystavena mnohokrát, takže věděla, co je cílem probanda. Na tuto námitku lze však namítnout, že pokud bychom se uchýlili k pozorování, ve kterém by každý proband měl přiděleného jednoho experimentátora, který by nevěděl, co se od něho očekává, ovlivnily by výsledek pozorování mnohem více inter-individuální rozdíly rozdílných experimentátorů. Vzhledem k tomuto faktu jsme se proto rozhodli pro užití stejného experimentátora pro všechny probandy.²⁸

Jsme si také vědomi toho, že **pozorovaná situace byla velmi krátká a specifická**, takže samozřejmě nelze interkulturní kompetenci měřenou v této konkrétní situaci zcela zobecňovat. Domníváme se však, že vzhledem k omezeným časovým a finančním možnostem tohoto výzkumu byla námi zvolená pozorovaná situace velmi informačně přínosná a že dobře naznačuje, do jaké míry jsou jednotliví probandi interkulturně kompetentní, což bylo také prokázáno pomocí analýz.

Dalším slabším místem pozorované situace je to, že při pozorované situaci s jedním experimentátorem natáčel vždy **video druhý experimentátor**. Především v japonském prostředí z tohoto důvodu probandi občas komunikovali spíše s natáčející japonskou experimentátorkou, než s evropskou experimentátorkou, se kterou byli v pozorované situaci. Kamera, která byla probandům viditelná, mohla také způsobovat mírný sklon k „předvádění se“ v pozorované situaci, ke kterému by v reálné situaci nedošlo. Vhodnější by tedy pravděpodobně bylo ukrýt kameru na kraj místnosti. To jsme však z etického

²⁸ V Praze a v Hirošimě se nám z finančních důvodů nepodařilo užít stejnou japonskou experimentátorku. Všichni čeští probandi však byli vystaveni jedné japonské experimentátorce a všichni japonští probandi druhé japonské experimentátorce.

hlediska považovali za nepřijatelné. Kamera za jednostranným zrcadlem byla pro účely tohoto výzkumu z finančních důvodů nereálná.

Za další sporný aspekt tohoto výzkumu lze považovat **eurocentrické pojetí** výzkumu i nastavení hodnotících kritérií. Tato výtky je jistě oprávněná, ale na druhou stranu je podle našeho názoru nemožné najít odborníka, který by znal obě zkoumané kultury stejně hluboce, a který by byl schopen stanovit stejně kvalitní kritéria vyhodnocování interkulturní kompetence pro české i pro japonské kulturní prostředí. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli celou práci prezentovat jako evropský pohled na Japonce a na to, jakých komunikačních chyb či nejasností se mohou z naší perspektivy dopouštět.

S Otsukou a jeho Ph.D. studenty byla velmi podrobně diskutována kritéria pozorování, jejichž eurocentrickou perspektivu považujeme, i přes výše uvedené, za nedostatek tohoto výzkumu. Po dlouhé debatě jsme došli k tomu, že většina námi definovaných kritérií je použitelných i pro japonské probandy. Otsuka očekával, že Japonci budou skórovat mírně hůře pouze v oblasti očního kontaktu, který je při velmi formálních příležitostech mírnější, ve srovnání s užitím očního kontaktu v Evropě. Při obchodním jednání a hlavně u mladší generace, která více cestuje, však podle profesora v Japonsku začíná dominovat evropský způsob očního kontaktu. Dále Otsuka naznačil, že Japonci mohou být mírně znevýhodněni kvantitativním nastavením hodnocení kategorie „počet gest“, protože v Japonsku je důležitá sebekázeň, která je demonstrována menším počtem gest a výrazů obličeje. K těmto výsledkům však tento výzkum nedospěl. Otsuka naopak předpokládal, že Japonci budou mírně zvýhodněni v kritériu „Osobní prostor“ a „Celkový dojem“, protože pro Japonce je velmi významné udržovat harmonickou atmosféru a neomezovat druhého, a to až do té míry, že udržení harmonické atmosféry může být vnímáno jako důležitější, než samotné splnění úkolu.

Všechny výsledky pozorované situace byly také okomentovány Otsukou, jeho Ph.D. studenty a českými japanology z japonského hlediska. Rozhodli jsme se užít pro vyhodnocení pozorované situace pouze české hodnotitele, a to z důvodu možného zkreslení v přeložených kritériích a z důvodu obtížné

dosažitelnosti japonských hodnotitelů, kteří by vyhodnocení věnovali cca 20 hodin – průměrný počet hodin potřebných pro vyhodnocení všech videí.²⁹

Možným obohacením pozorování by mohla být větší složitost zadání pozorované situace. Zvažovali jsme např. možnost, že by se experimentátorky odmítly na vyzvání podepsat a pokusná osoba by je musela neverbálně přesvědčit k podpisu. Toto obohacení jsme však vzhledem k budoucímu vyhodnocování pozorování zamítli pro příliš mnoho možných intervenujících proměnných.

Naším původním záměrem bylo také ptát se experimentátorek po každé proběhnuté situaci, jak se v průběhu pozorování cítily, a koho ony považují za interkulturně kompetentního, což by mohlo být užito jako jedno z významných validizačních kritérií. Ale vzhledem k tomu, že experimentátorky věděly, co je úkolem probandů, a že mohly být ovlivněny únavou či subjektivními sympatiemi k probandům jsme však od tohoto záměru ustoupili a rozhodli jsme se spolehnout na v tomto smyslu spolehlivější hodnocení více pozorovatelů.

Za slabší místo cross-validizační studie lze považovat charakter a kvalitu fotografií, o kterých probandi vyjadřovali své pocity úzkosti a zvědavosti. Fotografie zachycují opravdové interkulturní týmy jedné internacionální firmy v Kanadě. Jsme si však vědomi toho, že do hodnocení probandů mohly vstupovat intervenující faktory, jako např. vzhled, postoj, výraz nebo sympatičnost osob na fotografii. Vzhledem ke konzistentnosti a reliabilitě výsledků škály zvědavosti a úzkostnosti se však domníváme, že fotografie svůj účel splnily, tedy pomohly nám zachytit úzkostnost a zvědavost v interkulturním týmu obecně.

²⁹ Podmínkou pro výběr hodnotitelů bylo studium psychologie a příslib vyhodnocení všech videí.

14 Závěr

Hlavním cílem této dizertační práce bylo přispět k porozumění Japonců a Čechů při vzájemné komunikaci. Naší snahou bylo v teoretické části přehledně shrnout problematiku interkulturní kompetence, jejích dimenzí a rozvoje, interkulturního výzkumu a specifických interkulturních rozdílů mezi Čechy a Japonci. Dalším z cílů bylo sestrojení dotazníku interkulturní kompetence, design situace pozorování měřící interkulturní kompetenci a zjištění vztahu mezi subškálami dotazníku interkulturní kompetence a kritérii pozorování. Naším cílem bylo zjištění rozdílů v interkulturní kompetenci u českých a japonských vysokoškolských studentů, jejich srovnání a také zjištění toho, zda lze tyto rozdíly opravdu vysvětlit subškálami dotazníku interkulturní kompetence. Zajímalo nás také, do jaké míry interkulturní kompetence souvisí s kompetencí intrakulturní a zda existuje spojitost mezi flexibilitou v pozorované situaci a interkulturní kompetencí. V cross-validizační studii nás zajímalo, zda se potvrdí náš předpoklad, že vyšší míra interkulturní kompetence souvisí s vyšší zvědavostí a s nižší úzkostností, a zda míra úzkostnosti souvisí s kombinací národností v interkulturním týmu.

Ke klíčovým zjištěním empirické části dizertační práce patří, že vyvinutý dotazník interkulturní kompetence dokáže predikovat některé behaviorální projevy interkulturní kompetence, které bylo možné pozorovat v modelové situaci. Konkrétně subškála dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ predikuje „Dojem“ a „Počet gest“ pro situaci i s příslušnicí vlastní kultury, a subškála „Pocity z cizinců“ predikují „Osobní prostor“ s cizinkou a příslušnicí vlastní kultury, „Zvědavost“ a „Úzkostnost“ v interkulturním týmu. Tyto výsledky naznačují, že námi vyvinutý dotazník interkulturní kompetence lze považovat za validní nástroj měření interkulturní kompetence, že má smysl dotazník testovat na větším vzorku české a japonské populace, a pokusit se z něho pomocí dalších validizací vytvořit užitečný a kvalitní nástroj.

Dále můžeme z výše uvedených výsledků vyvodit, že interkulturní kompetence souvisí s intrakulturní kompetencí, protože subškály dotazníku interkulturní kompetence predikují jak chování s cizinkou, tak s příslušnicí vlastní kultury. Zdá se, že interkulturní kompetence silně souvisí s jakousi

kompetencí sociální, což je v souladu s výzkumy interkulturní kompetence uvedenými v teoretické části, ale je překvapivé, že v takovéto míře.

Češi skórovali v každé z subškál dotazníku interkulturní kompetence výše než Japonci, a to v prvním i cross-validizačním výzkumu. Podle názoru Otsuky tyto výsledky mohou být způsobeny japonskou tendencí podceňovat se při sebehodnocení. Tato poznámka Otsuky koresponduje s kulturním standardem uvedeným Thomasem (2005), podle kterého Japonci ukazují ostatním sociálně akceptovatelnou tvář. Ta prezentuje jedince jako nepřiliš schopného, aby ostatní svojí sebechválou nevedl do rozpaků. Dalším možným vysvětlením rozdílů ve výsledcích všech subškál dotazníku interkulturní kompetence (Pocity o sobě při setkání s cizinci, Motivace ke kontaktu s cizinci, Pocity z cizinců) je, že japonští probandi nemají tak velké zkušenosti s cizinci, jak tomu bylo u českých probandů (viz počet navštívených zemí, pracovních zkušeností s cizinci či počet přátel s jinou národností).

Rozdíly mezi Čechy a Japonci v pozorované situaci však byly k našemu překvapení nalezeny pouze v kritériu „Osobní prostor“ s cizinkou, v nichž skórují výrazně výše Japonci. Rozdíly v tomto kritériu pozorování jsou podle našeho názoru způsobeny jak japonským důrazem na zachování harmonické atmosféry ve smyslu neomezování cizího osobního prostoru, tak jejich odstupem od cizinců.

Rozdílné výsledky Čechů a Japonců v interkulturní kompetenci - v dotazníku interkulturní kompetence a v kritériích pozorování - jsou vzhledem k vysoké korelaci mezi kritérii pozorování a mezi subškálami dotazníku překvapující. Podle našich analýz však byla způsobena odlišným korelačním vztahem mezi dotazníkem interkulturní kompetence a kritérii pozorování u Čechů a Japonců. Toto zjištění ukazuje na to, že pro Japonce souvisí interkulturní kompetence zjištěná dotazníkem s jinými behaviorálními kritérii, než je tomu u Čechů, a při interpretaci výsledků by k tomuto faktu mělo být přihlédnuto.

Zajímavé je také, že u Čechů korelují záporně s úzkostí všechny tři subškály dotazníku interkulturní kompetence, u Japonců však úzkostnost souvisí pouze se jednou subškálou. Ukazuje se tedy, že pro Japonce souvislost mezi úzkostností a interkulturní kompetencí není tak samozřejmá, jak je tomu

v západních zemích, kde jsou studie interkulturní kompetence většinou prováděny.

Rozdíly mezi muži a ženami obecně byly nalezeny v oblasti gestikulace s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury. Ženy v obou situacích gestikulovaly více. Ženy dále ve srovnání s muži skórovaly výše v původním kritériu „Celkový dojem“ a také udržovaly častější „Oční kontakt“ s příslušnicí vlastní kultury, než tomu bylo u mužů. Ženy obecně výše skórovaly také v subškále dotazníku „Motivace ke kontaktu s cizinci“.

Probandi, kteří nerespektovali zadané pořadí úkolů, tj. kteří projevili určitou dávku flexibility, skórovali výše v oblasti dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“. Tyto výsledky naznačují, že určitá dávka flexibility může pozitivně korelovat s tím, jak se člověk cítí při setkání s cizinci. Domníváme se, že tento poznatek je významný z hlediska možných tréninků interkulturní kompetence, které by mohly být zaměřeny také na rozvoj flexibility v neočekávaných situacích.

Japonci dodrželi zadané pořadí úkolů signifikantně častěji, než tomu bylo u Čechů. V Japonsku jsou totiž konsensus a harmonie (v tomto případě - dodržení pořadí zadaných úkolů) mnohem podstatnějšími hodnotami, než kupříkladu inovace a kreativita. Naopak Češi upřednostňují kreativní řešení problému, které je pro ně srozumitelnější. Ženy dodržely zadané pořadí úkolů častěji, než tomu bylo u mužů.

V provedené cross-analýze se ukázalo, že Japonci jsou více úzkostní a méně zvědaví. S těmito poznatky koreluje zjištění, že vysoký skóre v dotazníku interkulturní kompetence souvisí s vyšší zvědavostí a nižší úzkostností, což bylo naším předpokladem a což může být pokládáno za další znakem validity dotazníku interkulturní kompetence. Výsledky empirické části také naznačují, že úzkostnost Japonců ani Čechů nesouvisí s konkrétními národnostmi interkulturního týmu.

Tato dizertační práce by v ideálním případě měla sloužit k lepšímu vzájemnému pochopení chování a smýšlení Japonců a Čechů. Snažili jsme se popsat, v jakých konkrétních oblastech interkulturní kompetence se Češi a Japonci liší, jak se Češi a Japonci chovají v interkulturní situaci, a jakých

komunikačních nejasností se Češi a Japonci mohou dopouštět. Doufáme také, že některá zjištění tohoto výzkumu pomohou nahlédnout na interkulturní výzkum a jeho relativitu v obecném slova smyslu a že metody vyvinuté k zachycení interkulturní kompetence mohou být pro další výzkumníky inspirací nebo nástrojem.

15 Přílohy

15.1 Dotazník interkulturní kompetence – česká verze

Dobrý den,
prosím Vás o vyplnění tohoto krátkého dotazníku, který slouží k zachycení postojů k cizím kulturám a schopnosti jednat s cizinci. Data jsou sbírána u českých studentů Karlovy univerzity a u japonských studentů Hirošima univerzity. Dotazník je anonymní a jeho výsledky slouží pouze pro účely mé dizertační práce. Pokud Vás zajímají předběžné výsledky výzkumu, napište mi prosím Váš email, ráda Vám výsledky zašlu.

Mnohokrát děkuji za Váš čas

Mgr. Michala Škrábová

Katedra psychologie, Karlova Univerzita

m.skrabova@gmail.com

Dotazník interkulturní kompetence

Zakroužkujte prosím odpovědi, které Vás (nejlépe) charakterizují.

1) Jsem:

- a) Žena
- b) Muž

2) Jsem:

- a) Japonec (Japonka)
- b) Čech (Češka)

3) Jsem:

- a) Asiat (ka)
- b) Běloch (běloška)
- c) Černoch (černoška)
- d) Hispánec (hispánka)
- e) Jiné doplňte.....

4) Byl (a) jsem někdy členem (kou) mezinárodního spolku (nebo organizace), ve kterém bylo hlavním cílem sblížení či setkávání kultur:

- a) Ano
- b) Ne

5) Studijní obor:.....

6) Je mi.....let

7) Uveďte přibližný počet cizích zemí, které jste v životě navštívil (a):.....

8) Uveďte počet Vašich blízkých přátel se stejnou národností, jako máte Vy.....

- 9) Uveďte počet Vašich blízkých přátel s odlišnou národností, než máte Vy.....
- 10) Národnost Vašeho nejlepšího přítele je:
a) Stejná jako Vaše
b) Odlišná než Vaše
- 11) Kolik blízkých přátel Vašeho nejlepšího přítele (kyně) jsou cizinci.....
- 12) Kolik blízkých přátel Vašeho nejlepšího přítele (kyně) mají stejnou národnost jako on (a).....
- 13) Počet hostů na indické svatbě zpravidla dosahuje:
a) 1-20 hostů
b) 21-50 hostů
c) 51 a více hostů
- 14) Ramadán je:
a) Největší svátek muslimů
b) Arabský chléb
c) Slavný italský filozof
- 15) Tradiční španělský tanec je:
a) Salsa
b) Flamenco
c) Siesta
- 16) Pansori je:
a) Indický pokrm z rýže
b) Tradiční korejský tanec
c) Čínský způsob meditace

17) Seřadte, prosím, lidi na obrázcích pomocí bodů (1) – nejméně; 8) – nejvíce) podle toho:

a) s kým bych se chtěl/a spřátelit

1 -..... , 2 -....., 3 -....., 4 -.....,5 -....., 6 -....., 7 -....., 8 -.....

b) vedle koho bych si sedl/a ve vlaku

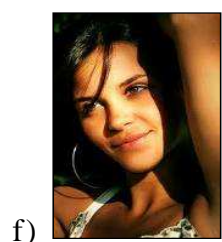
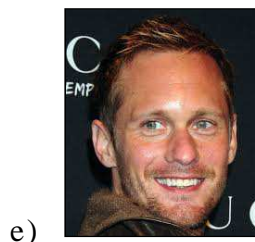
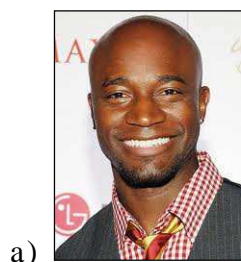
1 -..... , 2 -....., 3 -....., 4 -.,5 -....., 6 -....., 7 -....., 8 -.....

c) koho bych chtěl/a za souseda

1 -..... , 2 -....., 3 -....., 4 -.,5 -....., 6 -....., 7 -....., 8 -.....

d) koho bych chtěl/a jako kolegu

1 -..... , 2 -....., 3 -....., 4 -.....,5 -....., 6 -., 7 -....., 8 -.....



18) Čínský horoskop je odvozen:

a) Od pohybu Měsíce

b) Od pohybu Slunce

c) Ze 4 základních elementů

19) Afrodita je:

a) Tradiční italské oblečení

b) Řecká bohyně lásky

c) Turecké afrodiziakum

20) Označte, prosím, křížkem, Vaši odpověď:

Číslo otázky	Otázka	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
1	Považuji se za tolerantního člověka vůči různým kulturám.				
2	Při setkání s cizinci u mne převažuje zvědavost.				
3	Zkusila (a) bych rád (a) práci v interkulturním týmu.				
4	Když jedním s cizinci, unavuje mne to.				
5	Pokud nerozumím specifickému chování cizince, vysvětluji si jeho „podivnost chování“ jeho mateřskou kulturou.				
6	Setkávám se rád (a) s příslušníky národnostních menšin své země.				
7	Snažím se dozvědět se víc o kulturách cizinců, se kterými se stýkám.				
8	Mám rád (a) setkání s cizinci.				
9	Pokud nerozumím specifickému chování cizince, vysvětluji si jeho „podivnost chování“ jeho osobností.				
10	Při setkání s cizinci u mne převažuje úzkost.				
11	Snažil (a) bych se pomoci při menším konfliktu lidí dvou různých kultur.				
12	Cítím se kompetentní v situacích, kdy mluvím cizí řečí.				
13	Mám pochopení pro cizince, kteří zcela nerozumí společenské konverzaci v mém jazyce.				
14	Pokud bych žil (a) v cizí zemi, snášel (a) bych to podstatně lépe, pokud by nablízku byli jiní lidé mé národnosti.				
15	Interkulturní pracovní prostředí bych vnímal jako nevýhodu.				
16	Vyhýbám se situacím, ve kterých je pravděpodobné setkání s cizinci.				
17	Mám rád cizí země, ve kterých není přílišný důraz na pravidla.				
18	Když mám na párty možnost mluvit buď s příslušníkem své kultury, nebo s cizincem, vyberu si cizince.				
19	Domnívám se, že každý člověk má určité kulturní předsudky nebo stereotypy o jiných kulturách.				
20	Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci efektivním způsobem.				
21	Kdyby můj partner (ka) dostal (a) pracovní nabídku do zahraničí, šel (šla) bych s ním rád (a).				
22	Názory mých přátel o cizincích jsou pro mne důležité.				
23	Učil jsem se cizí jazyk také proto, abych mohl (a) lépe komunikovat s kamarádem cizincem.				

Číslo otázky	Otázka	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
24	Myslím si, že má kultura je lepší než jiné kultury.				
25	Když jedním s cizinci, mám pocit, že se nade mne povyšují.				
26	Pokud nerozumím specifickému chování cizince, vysvětluji si jeho „podivnost chování“ vzniklou situací.				
27	Sám (a) od sebe jsem někdy pomohl cizinci, který se bezradně díval do mapy.				
28	Když se cizinec snaží mluvit mou řečí, vnímám to jako obtěžující.				
29	Když jedním s cizinci, často se rozčílím.				
30	Před cestou do cizí země se o místních lidech a jejich zvycích snažím zjistit hodně informací.				
31	Připadá mi, že se cizinci v mé přítomnosti cítí dobře.				
32	Je pro mne obtížné mluvit před cizinci.				
33	Při učení cizí řeči mne okouzila rozdílnost uvažování, která se v řeči odráží.				
34	Nevadil by mi partnerský vztah s cizincem (cizinkou).				
35	Když jedním s cizinci, pozorně pozoruji jejich chování.				
36	Láká mne studium v zahraničí.				
37	Způsob uvažování hlavních postav mne šokuje častěji v zahraničních filmech.				
38	Když jedním s cizinci, cítím se nejistý (á).				
39	Jsem pro zpřísnění přistěhovalecké politiky své země.				
40	Pro některou cizí kulturu či zemi mám velkou slabost.				
41	Zda nabídnu pomoc cizinci v nesnázích, silně záleží na kontextu situace.				
42	Když se cizinec snaží mluvit mou řečí, vnímám to jako roztomilé.				
43	Pokud za mnou přijedou zahraniční přátelé, snažím se, aby se jim v mé zemi líbilo.				
44	Cítím se nesvůj (nesvá), když celý den nejsem s příslušníky mé vlastní kultury.				
45	Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci takovým způsobem, který je pro obě strany příjemný.				
46	Domnívám se, že každá kultura má své přednosti i nedostatky.				
47	Rychle se přizpůsobím novým situacím.				
48	Nové situace jsou mi nepříjemné.				
49	Při seznamování s novými lidmi se cítím nervózní.				
50	Při sledování filmu se dokážu vcítit do jiných lidí.				
51	Fotky hubených afrických dětí ve mně vzbuzují lítost.				
52	Často si představuji, jak se v určité situaci cítí jiní lidé.				

Ještě jednou děkuji za Váš čas,

Mgr. Michala Škrábová , Katedra psychologie, Karlova Univerzita,
m.skrabova@gmail.com

15.2 Dotazník interkulturní kompetence – japonská verze

異文化対応力についてのアンケート調査

このアンケート調査にご協力頂き、有り難うございます。異国文化への理解度、また外国人との交流関係を究明する目的で、チェコのカレル大学と日本の広島大学に在学中の学生から無記名データを収集し、分析した統計は私自身の博士論文の研究資料として使用させていただきます。アンケート調査の結果をご希望の方には、集計データを送付いたしますので。メールアドレスをお知らせください。

お忙しい中、お時間いただきまして誠にありがとうございます。

Mgr. ミハラ・シュクラボヴァー
m.skrabova@gmail.com
カレル大学哲学部心理学科

該当するものに○を付けてください。

1) 以下、回答者ご自身について：

a) 女

) 男

2)

a) 日本人

b) チェコ人

3)

a) アジア人

b) 白人

c) 黒人

d) ヒスパニック系

e) その他_____

4) 国際交流組織または文化交流をメインに活動する団体に所属したことがありますか？

a) はい

b) いいえ

5) 専攻分野_____

6) 年齢_____才) 今まで訪れた国のおよその数_____ヶ国

8) 回答者と同国籍を保持する親友の数_____人

9) 回答者と異国籍を保持する親友の数_____人

10) 最も親しい友人の国籍は・・・

a) 回答者と同じ

b) 回答者とは異なる

11) 最も親しい友人の親友で外国人は何人いますか。

12) 最も親しい友人の同国籍の親友は何人いますか。

13) インドの結婚式の出席者は普通何人いますか。

a) 1~20人

- b) 21～50 人
c) 51 人以上

14) ラマダーンとは？

- a) イスラム教徒の最も重要な行事
b) アラブのパン
c) 有名なイタリア人の哲学者

15) スペインの伝統舞踊は？

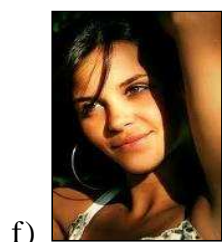
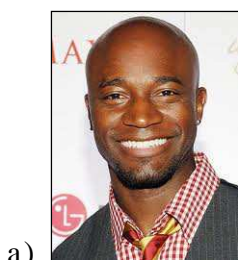
- a) サルサ
b) フラメンコ
c) シエスタ

16) パンソーリとは？

- a) インドのライス料理
b) 朝鮮の伝統舞踊
c) 中国式瞑想

17) 以下の 8 枚の顔写真 a)～h)は、次の基準～8 までをつけて下さい。(1 番 – 最も好き 8 番 – 最下位)

- a) 友達になってみたい 1 -....., 2 -....., 3 -....., 4 -....., 5 -....., 6 -....., 7 -....., 8 -.....
b) 電車の中で横に座る 1 -....., 2 -....., 3 -....., 4 -....., 5 -....., 6 -....., 7 -....., 8 -.....
c) 隣近所であってほしい 1 -....., 2 -....., 3 -....., 4 -....., 5 -....., 6 -....., 7 -....., 8 -.....
d) 同僚であってほしい 1 -....., 2 -....., 3 -....., 4 -....., 5 -....., 6 -....., 7 -....., 8 -.....



18) 中国の占星術の由来は？

- a) 月の動き
b) 太陽の動き
c) 陰陽五行説

19) アフロディーテとは？

- a) イタリアの伝統衣装
b) ギリシャ神話の愛の女神
c) トルコの媚薬

20) 該当する欄に○をご記入下さい。

答え	はい	やや(どちらかといえば)はい	やや(どちらかといえば)いい	いい
1) 様々な異文化に対し寛容な(協調性のある)人間だと思う。				
2) 外国人に接する際、どちらかという好奇心が湧く。				
3) 異文化の人から構成されるチームの一員として仕事をしてみたい。				
4) 外国人とのコミュニケーションは疲れる。				
5) 外国人の独特な行動を理解できない場合、その「行動の異質」は異国文化によるものだと考える。				
6) 自国に暮らす少数民族民族の人と接触する事が好きである。				
7) 自分が接する外国人の文化について知ろうとしている。				
8) 外国人との交流が好きである。				
9) 外国人の独特な行動を理解できない場合、その「行動の異質」は個人差によるものだと考える。				
10) 外国人と会うときは、どちらかといえば不安に駆られる。				
11) 異文化同士の外国人がちょっとした衝突をしたら、手助けを試みると思う。				
12) 自分は外国語で話すときは適格であると思う。				
13) 自分の母国語での世間話を完全に理解できない外国人は理解できる。				
14) 外国で生活するなら、近くに同胞の人がいた方がずっと住みやすい。				
15) 労働環境は異文化の環境なら不利に思う。				
16) 外国人と接触する可能性のある状況は避ける。				
17) あまりルールを重んじない国が好きである。				
18) パーティーのときに、同文化の人と外国人と話す機会があるなら、外国人を選ぶ。				
19) 異文化についてある程度の先入観または固定概念を誰でも持っていると思う。				
20) 自分は外国人に効果的に対応できる人だと思う。				
21) パートナー(恋人)が海外へ赴任することになったら、喜んで同行する。				
22) 外国人について友人がどう思うかが重要である。				
23) 外国人の友達とより容易に会話ができることが外国語を勉強した理由の一つである。				
24) 自国の文化は、異文化より優れていると思う。				
25) 外国人と接する際、相手が威張っているように感じる。				

答え	はい	やや(どち らかとい えば) はい	やや(どち らかとい えば) い いえ	いい え
26) 外国人の独特な行動を理解できない場合、その「行動の異質」は状況によるものだと考える。				
27) 地図を手に困っている外国人に、自ら声をかけたことがある。				
28) 外国人が自分の母国語を話そうとしていると、いやに思う。				
29) 外国人と接触する際、よく憤慨してしまう。				
30) 外国を訪れる前に、その国の人々や習慣について詳しく調べるようにしている。				
31) 自分の存在は、外国人に好感を与えていると思う。				
32) 外国人の前で話すことは苦痛である。				
33) 外国語を学ぶとき、言語にうつる考え方の違いに魅力を感じた。				
34) 外国人と恋人関係になることは構わない。				
35) 外国人と接する際、相手の行動を入念に観察する。				
36) 海外留学をしてみたいと思う。				
37) 映画に登場する主人公の考え方にショックを受けることは 洋画が多い。				
38) 外国人と接する際、不安になる。				
39) 自国の移民政策は、より厳しくすべきだと思う。				
40) 自分には目がない異文化や異国がある。				
41) 困っている外国人を助けるかどうかは、状況次第である。				
42) 外国人が自分の母国語を話そうとしていると、可愛く思う。				
43) 海外から友達が遊びに来たときは、自分の国を好きになってもらえるよう努力する。				
44) 一日中、自国文化の人から離れて過ごすことは不安に感じる。				
45) 自分は、外国人とお互いに気持ちよく付き合える人だと思う。				
46) どの文化も、長所短所を持ち合わせていると思う。				
47) 新しい状況に素早く適応できる。				
48) 新しい状況は居心地がよくない。				
49) 新しい人と知り合うときは緊張する。				
50) 映画を見るときは登場人物になってみるができる。				
51) アフリカの飢餓児童の写真を見るとかわいそうに思う。				
52) ある状況において他人がどういう気持ちであるかをよく想像する。				

ご記入に貴重なお時間を頂き、誠にありがとうございます。

Mgr. ミハラ・シュクラボヴァー
m.skrabova@gmail.com
カレル大学哲学部心理学科

15.3 Korelace mezi jednotlivými hodnotiteli pro jednotlivá kritéria hodnocení pozorování

Oční kontakt	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	0,357**	0,365**	0,135	0,343**
Hodnotitel č. 2	0,357**	1	0,683**	0,086	0,761**
Hodnotitel č. 3	0,365**	0,683**	1	0,234*	0,593**
Hodnotitel č. 4	0,135	0,086	0,234*	1	0,112
Hodnotitel č. 5	0,343**	0,761**	0,593**	0,112	1

Počet gest	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	0,277*	0,229*	0,209*	0,189
Hodnotitel č. 2	0,277*	1	0,559**	0,398**	0,512**
Hodnotitel č. 3	0,229*	0,559**	1	0,369**	0,494**
Hodnotitel č. 4	0,209*	0,398**	0,369**	1	0,444**
Hodnotitel č. 5	0,189	0,512**	0,494**	0,444**	1

Stejnost gest	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	-0,187	^-0,273*	0,218*	0,021
Hodnotitel č. 2	-0,187	1	0,544**	^-0,32**	0,41**
Hodnotitel č. 3	^-0,273*	0,544**	1	-0,133	0,401**
Hodnotitel č. 4	0,218*	^-0,32*	-0,133	1	-0,096
Hodnotitel č. 5	0,021	0,41**	0,401**	-0,096	1

Rychlost mluvení	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	0,29**	0,354**	0,075	0,365**
Hodnotitel č. 2	0,29**	1	0,448**	-0,079	0,535**
Hodnotitel č. 3	0,354**	0,448**	1	0,22*	0,488**
Hodnotitel č. 4	0,075	-0,079	0,22*	1	0,068
Hodnotitel č. 5	0,365**	0,535**	0,488**	0,068	1

Složitost mluvení	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	0,352**	0,526**	0,215	0,49**
Hodnotitel č. 2	0,352**	1	0,551**	0,191	0,703**
Hodnotitel č. 3	0,526**	0,551**	1	0,386**	0,656**
Hodnotitel č. 4	0,215**	0,191	0,386**	1	0,476**
Hodnotitel č. 5	0,49**	0,703**	0,656**	0,476**	1

Plynulost projevu	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	0,604**	0,563**	0,434**	0,664**
Hodnotitel č. 2	0,604**	1	0,734**	0,357**	0,891**
Hodnotitel č. 3	0,563**	0,734**	1	0,447**	0,705**
Hodnotitel č. 4	0,434**	0,357**	0,447**	1	0,397**
Hodnotitel č. 5	0,664**	0,891**	0,705**	0,397**	1

Jistota	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	0,333**	0,53**	0,464**	0,44**
Hodnotitel č. 2	0,333**	1	0,523**	0,445**	0,607**
Hodnotitel č. 3	0,53**	0,523**	1	0,537**	0,503**
Hodnotitel č. 4	0,464**	0,445**	0,537**	1	0,492**
Hodnotitel č. 5	0,44**	0,607**	0,503**	0,492**	1

Osobní prostor	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	0,447**	0,474**	-0,126	0,281**
Hodnotitel č. 2	0,447**	1	0,7**	-0,081	0,562**
Hodnotitel č. 3	0,474**	0,7**	1	-0,129	0,348**
Hodnotitel č. 4	-0,126	-0,081	-0,129	1	0,027
Hodnotitel č. 5	0,281**	0,562**	0,348**	0,027	1

Celkový dojem	Hodnotitel č. 1	Hodnotitel č. 2	Hodnotitel č. 3	Hodnotitel č. 4	Hodnotitel č. 5
Hodnotitel č. 1	1	0,29**	0,356**	0,286**	0,352**
Hodnotitel č. 2	0,29	1	0,461**	0,033	0,593**
Hodnotitel č. 3	0,356**	0,461**	1	0,236**	0,404**
Hodnotitel č. 4	0,286**	0,033	0,236**	1	0,324**
Hodnotitel č. 5	0,352**	0,593**	0,404**	0,324**	1

15.4 PCA dotazníku interkulturní kompetence

Rotated Factor Matrix^a

	Factor		
	1	2	3
v10 Při setkání s cizinci u mne převažuje úzkost.	.832		
v38 Když jednám s cizinci, cítím se nejistý (á).	.830		
v12 Cítím se kompetentní v situacích, kdy mluvím cizí řečí.	.829		
v49 Při seznamování s novými lidmi se cítím nervózní.	.806		
v20 Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci efektivním způsobem.	.802		
v45 Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci takovým způsobem, který je pro obě strany příjemný.	.795		
v44 Cítím se nesvůj (nesvá), když celý den nejsem s příslušníky mé vlastní kultury.	.758		
v32 Je pro mne obtížné mluvit před cizinci.	.748		
v15 Interkulturní pracovní prostředí bych vnímal jako nevýhodu.	.659		
v1 Považuji se za tolerantního člověka vůči různým kulturám.	.602		
v30 Před cestou do cizí země se o místních lidech a jejich zvycích snažím zjistit hodně informací.		.779	
v18 Když mám na párty možnost mluvit buď s příslušníkem své kultury, nebo s cizincem, vyberu si cizince.		.712	
v6 Setkávám se rád (a) s příslušníky národnostních menšin své země.		.681	
v23 Učil jsem se cizí jazyk také proto, abych mohl (a) lépe komunikovat s kamarádem cizincem.		.631	
v51 Fotky hubených afrických dětí ve mně vzbuzují lítost.		.622	
v11 Snažil (a) bych se pomoci při menším konfliktu lidí dvou různých kultur.		.560	
v28 Když se cizinec snaží mluvit mou řečí, vnímám to jako obtěžující.			.807
v29 Když jednám s cizinci, často se rozčílím.			.619
v43 Pokud za mnou přijedou zahraniční přátelé, snažím se, aby se jim v mé zemi líbilo.			.562

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotated Factor Matrix^a

	Factor		
	1	2	3
v10 Při setkání s cizinci u mne převažuje úzkost.	.832		
v38 Když jednám s cizinci, cítím se nejistý (á).	.830		
v12 Cítím se kompetentní v situacích, kdy mluvím cizí řečí.	.829		
v49 Při seznamování s novými lidmi se cítím nervózní.	.806		
v20 Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci efektivním způsobem.	.802		
v45 Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci takovým způsobem, který je pro obě strany příjemný.	.795		
v44 Cítím se nesvůj (nesvá), když celý den nejsem s příslušníky mé vlastní kultury.	.758		
v32 Je pro mne obtížné mluvit před cizinci.	.748		
v15 Interkulturní pracovní prostředí bych vnímal jako nevýhodu.	.659		
v1 Považuji se za tolerantního člověka vůči různým kulturám.	.602		
v30 Před cestou do cizí země se o místních lidech a jejich zvycích snažím zjistit hodně informací.		.779	
v18 Když mám na párty možnost mluvit buď s příslušníkem své kultury, nebo s cizincem, vyberu si cizince.		.712	
v6 Setkávám se rád (a) s příslušníky národnostních menšin své země.		.681	
v23 Učil jsem se cizí jazyk také proto, abych mohl (a) lépe komunikovat s kamarádem cizincem.		.631	
v51 Fotky hubených afrických dětí ve mně vzbuzují lítost.		.622	
v11 Snažil (a) bych se pomoci při menším konfliktu lidí dvou různých kultur.		.560	
v28 Když se cizinec snaží mluvit mou řečí, vnímám to jako obtěžující.			.807
v29 Když jednám s cizinci, často se rozčílím.			.619
v43 Pokud za mnou přijedou zahraniční přátelé, snažím se, aby se jim v mé zemi líbilo.			.562

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

Factor Transformation Matrix

Factor	1	2	3
1	.853	.442	.278
2	-.475	.878	.059
3	-.217	-.182	.959

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

15.5 Dodatečné informace o komponentách dotazníku

a) komponenta č. 1 – pocity při setkání s cizinci

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v38 Když jednám s cizinci, cítím se nejistý (á).	21.44	55.542	.780	.667	.939
v10 Při setkání s cizinci u mne převažuje úzkost.	21.59	55.015	.869	.803	.935
v45 Považuji se za člověka, který je schopný jednak s cizinci takovým způsobem, který je pro obě strany příjemný.	21.74	58.410	.816	.735	.939
v12 Cítím se kompetentní v situacích, kdy mluvím cizí řečí.	21.26	54.071	.834	.756	.937
v32 Je pro mne obtížné mluvit před cizinci.	21.64	55.158	.786	.733	.939
v20 Považuji se za člověka, který je schopný jednat s cizinci efektivním způsobem.	21.56	55.850	.804	.751	.938
v49 Při seznamování s novými lidmi se cítím nervózní.	20.97	57.722	.733	.657	.941
v1 Považuji se za tolerantního člověka vůči různým kulturám.	22.17	60.572	.675	.604	.944
v44 Cítím se nesvůj (nesvá), když celý den nejsem s příslušníky mé vlastní kultury.	21.61	53.658	.764	.665	.941
v15 Interkulturní pracovní prostředí bych vnímal jako nevýhodu.	21.48	57.392	.727	.691	.942

b) komponenta č. 2 – pocity při setkání s cizinci

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v30 Před cestou do cizí země se o místních lidech a jejich zvycích snažím zjistit hodně informací.	12.18	11.382	.734	.622	.788
v18 Když mám na párty možnost mluvit buď s příslušníkem své kultury, nebo s cizincem, vyberu si cizince.	11.39	12.273	.724	.549	.796
v6 Setkávám se rád (a) s příslušníky národnostních menšin své země.	11.53	11.976	.652	.460	.805
v11 Snažil (a) bych se pomoci při menším konfliktu lidí dvou různých kultur.	11.86	11.873	.586	.513	.819
v23 Učil jsem se cizí jazyk také proto, abych mohl (a) lépe komunikovat s kamarádem cizincem.	11.45	10.836	.625	.556	.815

c) komponenta č. 3 – pocity při setkání s cizinci

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v28 Když se cizinec snaží mluvit mou řečí, vnímám to jako obtěžující.	2.74	.963	.575	.350	.575
v29 Když jednám s cizinci, často se rozčílím.	2.83	1.095	.557	.330	.618
v43 Pokud za mnou přijedou zahraniční přátelé, snažím se, aby se jim v mé zemi líbilo.	2.58	.771	.512	.262	.692

15.6 Korelace dotazníku interkulturní kompetence a pozorované situace s doplňkovými otázkami

Dále uvádíme přehledovou tabulku č. 32, ve které byly spočítány korelace mezi doplňujícími otázkami dotazníku a komponentami dotazníku a kritérii pozorování u Čechů a u Japonců.

Tabulka č. 37 - Korelace s doplňujícími otázkami – Japonci

	Členem interkulturního spolu	Počet navštívených zemí	Počet přátel stejné národnosti	Počet přátel cizinců	Počet přátel nejlepšího přítele se stejnou národností	Počet přátel nejlepšího přítele s jinou nár.
Pocity o sobě při setkání s cizinci	.008	.478*	-.009	.037	.210	-.066
Motivace ke kontaktu s cizinci	.149	.305	.215	-.125	-.188	.237
Pocity z cizinců	.104	.263	.106	-.258	-.314	-.153
Počet gest – cizinka	-.111	.100	.015	-.385	.059	-.079
Počet gest příslušnice vlastní kultury	-.169	-.055	-.050	-.462*	-.018	-.003
Osobní prostor – cizinka	-.103	-.007	-.143	.172	.172	.095
Osobní prostor příslušnice vlastní k.	.600	.043	-.143	.205	.205	.134
Dojem – cizinka	.277	.078	.228	.041	-.027	.252
Dojem příslušnice vlastní kultury	-.128	.102	.044	.154	.150	.326
Mluvení – cizinka	-.022	.703**	-.046	-.102	-.284	.187
Mluvení příslušnice vlastní kultury	.133	.428*	.080	-.389	-.592*	-.181

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

V tabulce č. 37 můžeme vidět, jaké z doplňujících otázek souvisí s faktory dotazníku interkulturní kompetence a s kritérii pozorování u japonských probandů. „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ pozitivně korelují s počtem navštívených zemí. Japonci, kteří navštívili více zemí, skórovali signifikantně výše v kategorii „Mluvení“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury. Japonští

probandi s více přáteli cizinci skórovali hůře v kategorii „Gesta“ s příslušnicí vlastní kultury. Japonští probandi s více přáteli vlastní národnosti skórovali hůře v kategorii „Mluvení“ s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury.

Pomocí tabulky č. 33 můžeme vidět korelace s doplňujícími otázkami také u českých probandů. Češi, kteří byli kdy členem interkulturního spolku, skórují výše v oblasti dotazníku „Motivace ke kontaktu s cizinci“ a s kategorií „Dojem“ s cizinkou. Lepší „Dojem“ v situaci s cizinkou dělají také Češi, kteří navštívili více cizích zemí a kteří mají více přátel cizinců. Čeští probandi s více přáteli cizinci skórují signifikantně výše také v oblastech dotazníku „Pocity o sobě při setkání s cizinci“ a „Motivace ke kontaktu s cizinci“.

Záporné korelace byly nalezeny mezi kritériem „Mluvení“ s cizinkou a „Počtem přátel nejlepšího přítele s jinou národností“ a „Pocity z cizinců“.

Tabulka č. 38 – Korelace s doplňujícími kritérii - Češi

	Členem interkulturního spolku	Počet navštívených zemí	Počet přátel stejné národnosti	Počet přátel cizinců	Počet přátel nejlepšího přítele se stejnou nár.	Počet přátel nejlepšího přítele s jinou nár.
Pocity o sobě při setkání s cizinci	-0,268	0,069	0,32	0,552*	0,165	-0,149
Motivace ke kontaktu s cizinci	0,488*	0,269	-0,508	0,517*	0,237	0,115
Pocity z cizinců	-0,285	-0,177	-0,06	0,309	0,169	-0,66*
Počet gest - cizinka	-0,422	-0,206	0,002	0,128	0,199	0,221
Počet gest - příslušnice vlastní kultury	-0,43	-0,159	-0,247	0,286	0,077	-0,271
Osobní prostor - cizinka	.147	.431	.343	.201	-.147	-.327
Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury	-.051	.240	.154	.034	-.186	-.451
Dojem - cizinka	0,369*	0,406*	0,143	0,235*	-0,018	-0,295
Dojem - příslušnice	-0,328	0,227	-0,176	0,435	0,004	-0,13

vlastní kultury						
Mluvení - cizinka	-0,03	-0,379	-0,539*	0,118	0,329	-0,239
Mluvení - příslušnice vlastní kultury	-0,251	0,107	0,405	0,351	0,378	-0,228

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Výše uvedené doplňující otázky byly do dotazníku zařazeny z toho důvodu, abychom zjistili, zda námi předpokládaný koncept interkulturní kompetence souvisí s oblastmi, které jsou v odborné literatuře o interkulturní kompetenci někdy zmiňovány jako s interkulturní kompetencí kladně korelující. Vzhledem k malé velikosti našeho výzkumného vzorku považujeme nalezené množství silných korelací mezi doplňujícími otázkami a mezi komponentami dotazníku a kritérii pozorování za zajímavou inspiraci k dalšímu výzkumu, který plánujeme provést na větším výzkumném vzorku.

Vědomostní otázky

V dotazníku interkulturní kompetence bylo zahrnuto také 6 vědomostních otázek, a to na základě literárních pramenů, které uvádějí souvislost interkulturní kompetence se znalostí kultur a zájmu o jiné kultury (nap. Gudykunst, 2003, Deardorff, 2011).

Na základě Pearsonova korelačního koeficientu byla zjištěna signifikantní korelace mezi výsledným skórem těchto 6 otázek a mezi komponentou dotazníku „Motivace ke kontaktu s cizinci“ u Japonců. Velmi silná pozitivní korelace byla nalezena u obou národností v kategorii pozorování „Dojem“, a to jak v situaci s cizinkou, tak v situaci s příslušnicí vlastní kultury. Zdá se tedy, že čím více jsou probandi vzdělanější o jiných kulturách, tím lepším dojmem při setkání s cizinkou i s příslušnicí vlastní kultury působí. Při interpretaci těchto výsledků však musíme vzít v úvahu skutečnost, že probandi byli podrobeni pouze 6 vědomostním otázkám (3 z oblasti Evropy, 3 z oblasti Asie), takže výsledný vědomostní skór pouze naznačuje, zda probandi mají opravdu znalosti o cizích

kulturách. Silné korelace znalostí o jiných kulturách s kritériem pozorování „Dojem“ v obou situacích však jistě stojí za podrobnější zkoumání v dalším výzkumu.

Tabulka č. 39 Korelace s vědomostními otázkami

	Znalostní otázky	
	JAPONCI	ČEŠI
Pocity o sobě při setkání s cizinci	0,311	0,321
Motivace ke kontaktu s cizinci	0,476*	0,325
Pocity z cizinců	0,235	0,115
Dojem - cizinka	0,8**	0,487*
Dojem - příslušnice vlastní kultury	0,635**	0,527**
Mluvení - cizinka	0,199	-0,034
Mluvení - příslušnice vlastní kultury	0,138	-0,048
Počet gest – cizinka	0,272	-0,255
Počet gest - příslušnice vlastní kultury	0,366	-0,274
Osobní prostor - cizinka	-0,046	-0,205
Osobní prostor - příslušnice vlastní kultury	-0,05	-0,157

Pozn. * - statistická významnost ($\alpha=0,05$); ** - statistická významnost ($\alpha=0,01$)

Variace na škálu sociální vzdálenosti

Probandi byli vystaveni také škále sociální vzdálenosti, inspirovanou metodou E.S. Bogarda. Variace na Bogardovu škálu sociální vzdálenosti byla užita jako doplňková metoda, která neměla za úkol měřit interkulturní kompetenci, ale ukázat interkulturní preference českých a japonských vysokoškolských studentů.

Naší snahou bylo vybrat osm fotografií, které by zachycovaly osoby podobného věku, atraktivity a výrazu. Jsme si samozřejmě vědomi, že tato snaha nebyla stoprocentně naplněna, což může do zkoumané problematiky vnést některé intervenující proměnné, které jsou více rozpracovány v kapitole Diskuze. Respondenti byli vyzváni, aby seřadili osoby na osmi fotografiích na základě níže uvedených preferenčních kritérií.

- a) Afroameričan b) běloška c) Afroameričanka d) Asiat



- e) běloch



- f) Hispánka



- g) Asiatka



- h) Hispánec



Vzhledem k tomu, že v jednotlivých kategoriích preferencí je pouze málo probandů, rozhodli jsme se netestovat tato data pomocí statistických testů, pouze prezentovat četnosti japonských a českých mužů a žen podle jejich pozitivní nebo negativní preference. Dále proto tedy uvádíme pouze absolutní četnosti jednotlivých skupin respondentů, kteří si vybrali pro jednotlivou kategorii škály sociální vzdálenosti fotografii v nejvíce / v nejméně případech.

e) s kým bych se chtěl/a spřátelit

Japonky – nejvíce – Asiatka (9)

Japonci – nejvíce – Asiatka (6)

Japonky – nejméně – Hispánec (10)

Japonci – nejméně – Hispánec (6)

Češky – nejvíce – Afroameričanka, běloch (3)

Češi – nejvíce – Afroameričanka, Asiat (4)

Češky – nejméně - běloška (4)

Češi – nejméně – běloška, Hispánec (4)

f) vedle koho bych si sedl/a ve vlaku

Japonky – nejvíce – Asiatka (10)

Japonci – nejvíce – Asiatka (7)

Japonky – nejméně – Hispánec (12)

Japonci – nejméně - Hispánec (7)

Češky – nejvíce – běloška, Afroameričanka (5)

Češi – nejvíce – Asiatka (5)

Češky – nejméně – Hispánec (8)

Češi – nejméně – běloška (6)

g) koho bych chtěl/a za souseda

Japonky – nejvíce – Asiatka (9)

Japonci – nejvíce – Asiatka (6)

Japonky – nejméně – Hispánec (13)

Japonci – nejméně – Hispánec (9)

Češky – nejvíce – Afroameričanka (5)

Češi – nejvíce – Asiatka (9)

Češky – nejméně – běloška, Hispánec (3)

Češi – nejméně – běloška (4)

h) koho bych chtěl/a jako kolegu

Japonky – nejvíce – Asiatka (11)

Japonci – nejvíce – Asiatka (4)

Japonky – nejméně – Hispánec (9)

Japonci – nejméně – Hispánec (9)

Češky – nejvíce – Afroameričanka (6)

Češi – nejvíce – Asiatka (5)

Češky – nejméně – Asiatka (4)

Češi – nejméně – Asiat (6)

Vzhledem k malému počtu je nutné být při interpretaci obezřetní. Za velmi zajímavou ale považujeme viditelnou tendenci Japonců a Japonek preferovat v každé situaci Asiatku a mít negativní postoj k Hispánci. Naopak preference Čechů se velmi lišily, a to mezi Češkami a Čechy, tak vzhledem ke konkrétní situaci. Podle našeho názoru byla pomocí této doplňkové metody naznačena tendence Japonců ke společenskému konsensu ohledně pozitivní/negativní preference cizinců.

16 Použitá literatura

- 1) ANDERSON, J. W. (1994). *A Comparison of Arab and American Conceptions of Effective Persuasion*. In: SAMOVAR L., PORTER, R. *Intercultural Communication: A reader*. (7. edice) Belmont, s. 104-113.
- 2) ARASARATNAM A. (2006). Further Testing of a New Model of Intercultural Communication Competence. *Communication Research Reports*, 23, 2, s. 93–99.
- 3) BHAWUK, D. P. S., BRISLIN, R. (2002). The Measurement of Intercultural Sensitivity Using the Concepts of Individualism and Collectivism. *International Journal of Intercultural Relations*, 16, 4, s. 413-436.
- 4) BYRAM M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Philadelphia, PA: Multilingual Matters
- 5) COLLIER, M. J. (1997). *Cultural Identity and Intercultural Communication*. In: SAMOVAR, L. A, PORTER, R. E. (Eds.) *Intercultural Communication: A Reader*. San Francisco: Wadsworth.
- 6) CORBITT, B. Cultural Differences, Information and Code Systems. (2004). *Journal of Global Information Management*. 2004, 12, 3, s. 65-86.
- 7) DAVIS, R. J., IKENO, O. (2002). *The Japanese Mind*. Canada: Tuttle Publishing, 270 s.
- 8) DEARDORFF, D. K. (2011). Assessing Intercultural Competence. *New Directions for Institutional Research*, 149, s. 65-79.
- 9) DUFFKOVÁ, Z. (2008). *Analyse der Wirksamkeit deutsch-tschechischer bikultureller Trainings*. Regensburg. 165 s. Katedra psychologie, Regensburg. Diplomová práce.
- 10) ECKHARDT, G. (2002). Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organisations Across Nations. *Australian Journal of Management*, 27, 1, s. 89-97.
- 11) GILES, H. (1977). *Language, Ethnicity and Intergroup Communication*. London, Academic Press.
- 12) GJERDE, P. F., ONIŠI, M. (2000) Selves, Cultures, and Nations: The Psychological Imagination of 'the Japanese' in the Era of Globalization. *Human Development*. 43, s. 216-226.

- 13) GOODENOUGH, W. H. (1964). *Cultural Antropology and Linguistics*. New York, Harper & Row.
- 14) GUDYKUNST, W. B., KIM, Y. Y. (2002). *Communicating with Strangers : An Approach to Intercultural Communication*, New York : McGraw-Hill. 480 s.
- 15) GUDYKUNST, W. B. (2003). *Cross-cultural and Intercultural Communication*. Sage Publications. California, 302 s.
- 16) GUDYKUNST, W. B., YANG, S. M., NIŠIDA, T. (1987). Cultural Differences in Self-consciousness and Unself-consciousness. *Communication research*, 14, s. 7-36.
- 17) HALL, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Garden City, NY, Doubleday, Anchor.
- 18) HAMAGUČI, E. (1985). A Contextual Model of Japanese : Toward a Methodological Innovation in Japanese Studies. *Society for Japanese Studies*. 11, 2, s. 289-321.
- 19) HAMMER, M. R., NIŠIDA, H. (1996). Dimensions of Intercultural Effectiveness. A Replication and Extension. *International Journal of Intercultural Relations*, 2, s. 382-392.
- 20) HINCHCLIFF-PELIAS, M., GREER, N. (2004). The Importance of Intercultural Communication in International Education. *International Education*. 33, 2, s. 5-19.
- 21) HOFSTEDE, G. (2005). *Cultures and Organizations – Software of the Mind*. New York. McGraw-Hill, 300 s.
- 22) IŠII, S. (1973). Characteristics of Japanese Nonverbal Communication Behavior. *Communication*, 2, s. 163-180.
- 23) JAMADA, H. (1997). *Different Games, Different Rules: Why Americans and Japanese Misunderstand Each Other*. Amazon. 192 s.
- 24) KAŠIMA, E. S., KAŠIMA, Y., HARDIE, E. A. (2000). Self-typicality and Group Identification. *Group Processes and Intergroup Relations*, 3, s. 97-110.
- 25) KIKOSKI, J. (1999). Effective Communication in the Performance Appraisal Interview: Face-to-Face Communication for Public Managers in the Culturally Diverse Workplace. *Public Personnel Management*, 2, s. 301-321.
- 26) KILLEN, M., WAINRYB, C. Independence and Interdependence in Diverse Cultural Contexts. *New Directions for Child and Adolescent Development*. 1, s. 5-21.

- 27) KIM, M. S. (1993). *Culture Based Interactive Constraints in Explaining Intercultural Strategic Competence*. In: GUDYKUNST, W.B. (2003) *Cross-cultural and Intercultural Communication*. Sage Publications. California, 302 s.
- 28) KOBAJAŠI, S (1997). Characteristics of Japanese Communication. *Communication World*. 14, 1, s. 14-17.
- 29) LaFRANCE, M., MAYO, C. (1978). Gaze Direction in Interracial Dyadic Communication. *Ethnicity*. 5, s. 167-173.
- 30) LANDIS, D., BENNETT, J., BENNETT, M. (2004). *Handbook of Intercultural Training*. London : Sage Publications, Inc., 515 s.
- 31) LIM, M. (1997). *Speech Communication*. Soul. Yunam.
- 32) LUCY, J. A. (1992). *Language Diversity and Thought.: A Reformulation of the Linguistic Relativity Hypothesis*. Cambridge. UK: Cambridge University Press.
- 33) MARTIN, J. N., NAKAJAMA, T. K. (1997). *Intercultural Communication in Context*. Mountain View. CA: Mayfield.
- 34) MATSUMOTO, D. et al. (2002). American-Japanese Cultural Differences in Judgements of Emotional Expression of Different Intensities. *Cognition and Emotion*, 16, 6, s. 721-747.
- 35) McDANIEL E. R., ANDERSEN, P. A. (1998). Intercultural Variations in Tactile Communication. *Journal of Nonverbal Communication*. 22, s. 59-75.
- 36) McSWEENEY, B. (2002). The Essentials of Scholarship: A Reply to Geert Hofstede. *Human Relations*, 55, 11, s. 13-63.
- 37) MOLONEY, R. (2009). Forty Percent French: Intercultural Competence and Identity in an Australian Language Classroom. *Intercultural Education*, 20, 1, s. 71-81.
- 38) MORENO, J. L. (1951). *Sociometry, Experimental Method and the Science of Society. An Approach to a New Political Orientation*. Beacon House, Beacon, New York.
- 39) MORGENSTERNOVÁ, M. (2003). *Mezikulturní aspekty personální psychologie*. Dizertační práce. Katedra psychologie FF UK v Praze. Vedoucí práce PhDr. Lenka Šulová, CSc.
- 40) MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. (2007). *Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Karolinum, 218 s.
- 41) NAKONEČNÝ, M. (1999). *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 287 s.

- 42) NAKONEČNÝ, M. (1998). *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 437 s.
- 43) NEULIEP, J. W., McCROSKEY, J. C. (1997). The Development of Intercultural and Interethnic Communication Apprehension Scales. *Communication Research Reports*, 14, s. 385-398.
- 44) NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL, S. (2001). *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. Management Press. 211 s.
- 45) OHBUČI (1997). In THOMAS, A., KAMMHUBER, S, SCHROLL-MACHL, S. *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 2: Länder, Kulturen und interkulturelle Berufstätigkeit*. Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht, 399 s.
- 46) PRŮCHA, J. (2004). *Interkulturní psychologie: Sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů*. Praha : Portál, 199 s.
- 47) RANDOLPH, G. et al. (1977). The Effects of Time and Practice upon Culture Assimilation Training. *International Journal of Intercultural Relationships*, 1, s. 105-119.
- 48) REPEČKIENE, KVEDARAITE, JANKAUSIENE (2011). Intercultural Competence and Precondition for Cultural Diversity Management. *Economics and Management*, 16, s. 44-55.
- 49) RUBEN, B. D. (1976). Assessing Communication Competency for Intercultural Adaptation. *Group and Organizational Studies*, 2. s. 470-479.
- 50) SANDERS, J. A. a kol. (1991). *Uncertainty Reduction in Acquaintance Relationships in Ghana and the United States*. In: GUDYKUNST, W.B. (2003) *Cross-cultural and Intercultural Communication*. Sage Publications. California, 302 s.
- 51) SCHWEDER, R. A. (1990). *Cultural psychology — What Is It?* In W. J. Stiegler, R.A. Schweder & G. Herdt (Eds.). *Cultural Psychology: Essays on Comparative Human Development*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 52) SCHWARTZ, S. H. (1999). A Theory of Cultural Values and Some Implications for Work. *Applied Psychology: An International Review*, 48 (1), s. 23-47.
- 53) SCHWARTZ, S. H. (1994). Are There Universal Aspects in the Content and Structure of Values? *Journal of Social Issues*, 50, s. 19-45.

- 54) SCHWARTZ, S. H. (2006). *Basic Human Values: Theory, Methods, and Applications*. The Hebrew University of Jerusalem.
- 55) SINICROPE, C., NORRIS, K., WATANABE, Y. (2007). Understanding and Assessing Intercultural Competence: A Summary of Theory Research and Practice. *Second Language Studies*, 26, s. 1-58.
- 56) SPITZBERG, B. H. (2000). What is Good Communication? *Journal of the Association for Communication Administration*, 29, s. 103-119.
- 57) SUGITANI, (1996). In THOMAS, A. KINAST, E., SCHROLL-MACHL, S. (2003). *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder*. Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht, 462 s.
- 58) ŠKRÁBOVÁ, M. (2008). *Psychologické aspekty personální práce v japonské společnosti v ČR*. 138 s. Katedra psychologie, Karlova univerzita, Praha, Diplomová práce.
- 59) TAE-YEOL, Kim, et al. (2007). Conflict Management Styles : The Differences among Chinese, Japanese and Korean. *International Journal of Conflict Management*, 18, 1, s. 23-41.
- 60) THOMAS, Alexander, et al. (2003). *Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation*. Göttingen : Vandenhoeck & Ruprecht.
- 61) THOMAS, A., PETZOLD, I., RINGEL, N. (2006). *Beruflich in Japan. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte (Handlungskompetenz im Ausland): Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte*. Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht, 150 s.
- 62) THOMAS, Alexander. (1996). *Analyse der Handlungswirksamkeit von Kulturstandards. Psychologie interkulturellen Handelns*, Göttingen: Hogrefe, s. 107-135.
- 63) TROMPENAARS, F. (2006). Cultural Intelligence: Is such a Capacity Credible? *Group & Organization Management*.. 31, 1, s. 56-64.
- 64) WIERZBICKA (1998). Russian Emotional Expressions. *Ethos*. 26, 4, s. 456-483.

Internetové zdroje:

- 1) Česká čítanka. Online: <http://texty.citanka.cz/ezop-hollar/eh2-1-4.html>, cit. 12/5/2012.
- 2) OECD, How Many Young People Graduate from Tertiary Education? Online: <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/fulltext/9611051ec007.pdf?expires=1336042946&id=id&accname=guest&checksum=310A3639FD69A19A0C678E2D3BBBAB3F>, cit. 28/4/2012
- 3) OECD, Men and Women in OECD Countries. Online: <http://www.oecd.org/dataoecd/44/52/37962502.pdf>, cit. 29/4/2012