

Komunikace a kulturní odlišnosti

Sociální vnímání a komunikační bariéry



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Mgr. Lubomír Nenička, Ph.D.
Katedra ekonomie a veřejné správy

Výsledky učení – co byste měli být schopni

Charakterizovat jednotlivé typy kulturní odlišností s ohledem na komunikaci

Charakterizovat hlavní typy komunikačních bariér

Srovnat různé typy kultur a jejich způsobu komunikace

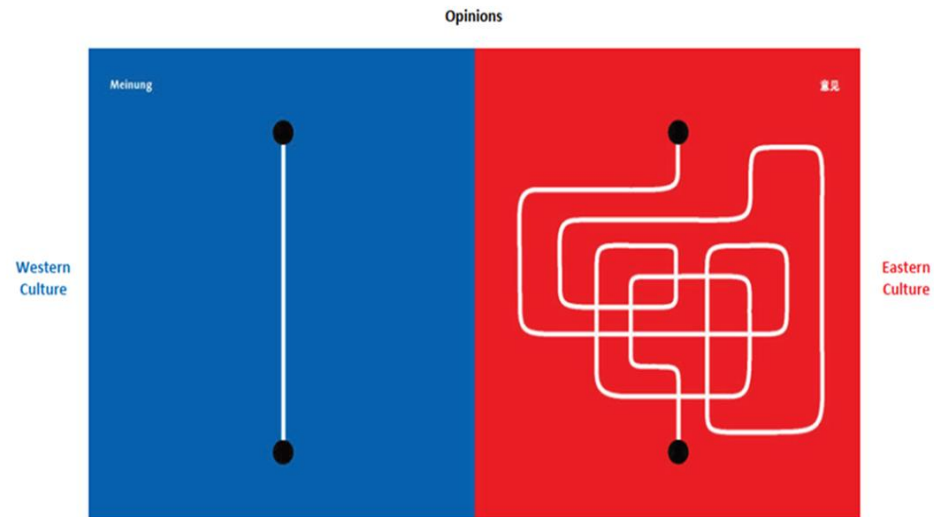
Aplikovat znalost dimenzí kultur při analýze kulturně odlišné komunikace

Identifikovat vnitřní i vnější bariéry komunikace



Kulturní rozdíly v komunikaci

Edward T. Hall definoval **kultury s vysokým kontextem v komunikaci** (zde je komunikace výrazně kontextová a **závisí na vzájemném porozumění a neverbální komunikaci**) a s **kultury s nízkým kontextem** (zde je kladen důraz na explicitní a přímou komunikaci, kde jsou **informace vyjádřeny jasně a přímo ve slovech**).



Yang Liu: East meets West Pohled čínsko-německé designérky Yang Liu na rozdíly mezi Východem a Západem – zde i reflexe komunikace s vysokým a nízkým kontextem.

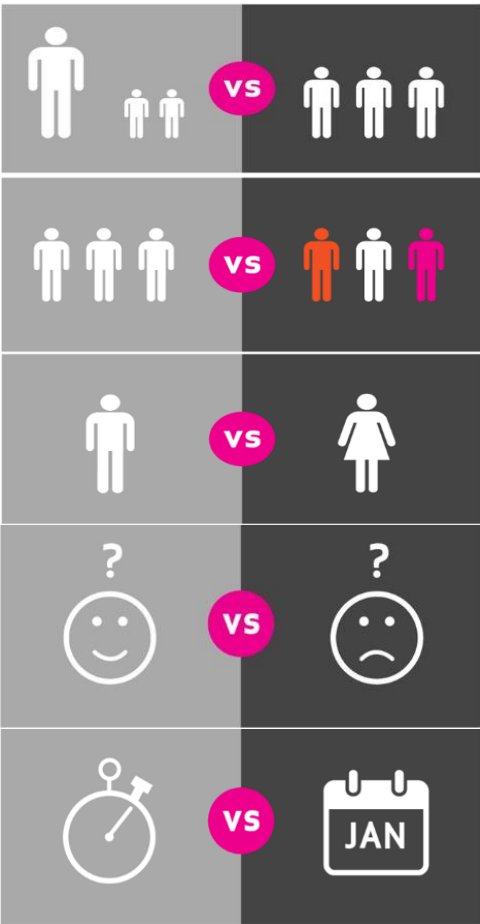
Vymezení národních kultur podle Geerta Hofstedeho

Tento holandský autor ve své knize *Culture Consequences* z roku 1980 vymezil pět základních dimenzí národních kultur.

Jednotlivé dimenze vyvodil z výzkumu, který provedl v roce 1974 mezi zaměstnanci poboček firmy IBM. Výzkumu se účastnili zaměstnanci z více než 50 zemí světa.

Z jejich odpovědí vyplynuly kulturní rozdíly, v nichž definoval nejprve čtyři základní témata. Na základě dalšího výzkumu identifikována 5. dimenze.

Dimenze národních kultur podle Geerta Hofstedeho



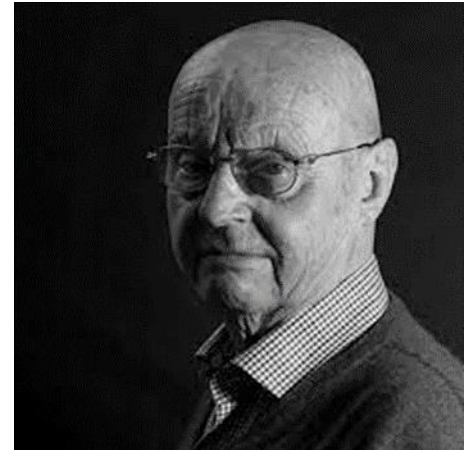
vzdálenost moci

kolektivismus versus
individualismus

maskulinita versus feminita

vyhýbání se nejistotě

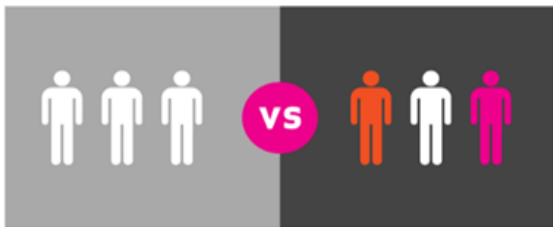
dlouhodobá a krátkodobá
orientace



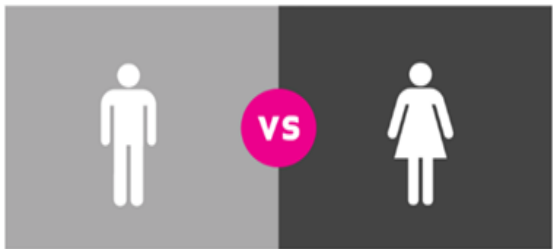
Vybrané dimenze národních kultur a komunikace



Úroveň **vnímání autority** může ovlivňovat **formálnost komunikace** (ve výrazněji hierarchicky založené kultuře bude komunikace formálnější a direktivnější)



Kolektivisticky založené kultury usilují o soulad v rámci skupiny, **snaží se vyhýbat konfliktům** a jejich komunikace bude výrazněji nepřímá (např. v případě vyjadřování kritiky či nesouhlasu).



Kultury spojované stereotypně s mužskými hodnotami mohou preferovat přímý i **agresivnější styl** komunikace, **kultury spojované stereotypně s ženskými hodnotami** může charakterizovat **větší míra empatie**.

- Způsob **komunikace**
- Způsob **předávání**
- **negativní zpětné vazby**
- Způsob **vedení**
- Způsob **rozhodování**
- Role **důvěry**
- Způsob **projevování**
- **nesouhlasu**
- Způsob **plánování**
- Způsob **přesvědčování**

Erin Meyer
v knize *The Culture Map* vymezila
specifika
jednotlivých kultur
na škálách v osmi
dimenzích



Kulturní rozdíly podle Erin Meyer

- Způsob komunikace (**vysoký kontext versus nízký kontext komunikace** – viz Hall)
- Způsob předávání negativní zpětné vazby (**otevřená versus nepřímá kritika**)
- Způsob vedení (**hierarchické versus rovnostářské** – viz Hofstede)
- Způsob rozhodování (**založené na shodě versus direktivní**)
- Role důvěry (**založená na vztazích versus týkající se úkolů**)
- Způsob projevování nesouhlasu (**přímý versus nepřímý nesouhlas**)
- Způsob plánování (**lineární plánování versus flexibilní**)
- Způsob přesvědčování (**založené na obecných principech versus vycházející z praktických případů**)

Komunikace žen a mužů

Zaměření na vztahy

Výraznější zaměření na věci a lidi samotné

Méně srozumitelná výslovnost

Spisovnější mluva

Větší objem používaných slov a eufemismů

Častější používání zdrobnělin

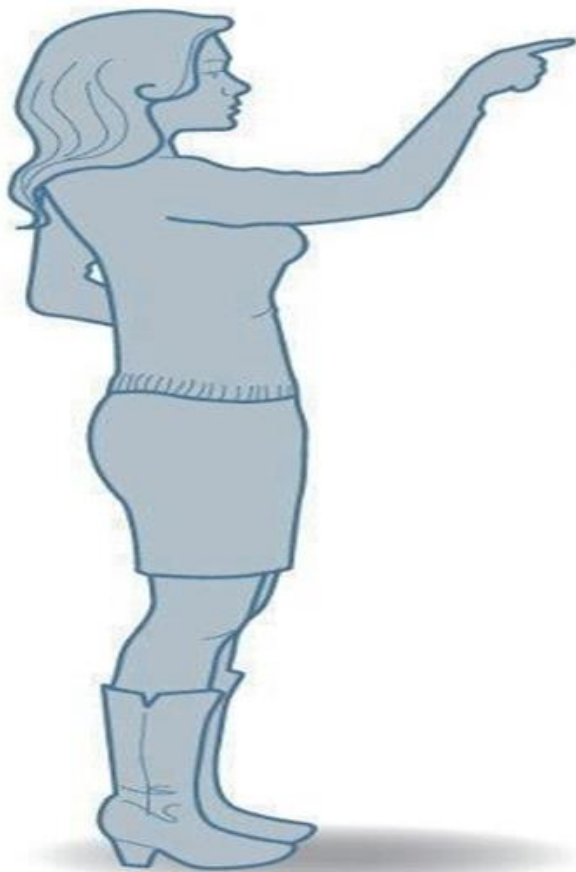
Častější používání expresivnějších slov

Častější nepřímé vyjadřování

Citlivější vnímání neverbální komunikace

Častější používání přímé zpětné vazby

Komunikace mužů a žen



Vnímání rozdílů v komunikaci bývá zkresleno stereotypními představami

Stereotypy

Americký novinář Walter Lippmann je v knize *Veřejné mínění* (1922) definoval jako předem vytvořený a zjednodušený obraz určité skupiny lidí, jevu nebo situace. Tyto mentální obrazy však často neodpovídají realitě a mohou být zkreslené, což vede k nespravedlivému nebo omezenému vnímání druhých.

PUBLIC OPINION

WALTER LIPPMANN

Copyrighted Material

„V převážné většině případů naše vnímání neprobíhá od pozorování k definování, ale od předem vytvořené definice události k jejímu pozorování...”

Zdroj: https://rpm.fss.muni.cz/Revue/Revue03/recenze_lippmann.htm

Sociální vnímání

Vnímání lidí a mezilidských vztahů, na něž působí zkušenosti a očekávání komunikujících.

Přesnost při sociálním vnímání ovlivňuje řada dalších faktorů (věk, pohlaví, psychický stav, životní zkušenosti, zájmy, vzájemné porozumění, temperament, projevy chování, osobní konstrukty – vlastní teorie o jiných lidech, ale i o sobě.)

Chyby a nedostatky ve vnímání

Haló efekt – jedince vnímáme na základě prvního dojmu podle jeho nejnápadnějších projevů, které však pro něj nemusí být typické.

Efekt posledního dojmu – jedince hodnotíme na základě posledního dojmu, který může zastínit předchozí chování

Projekce - do sledovaného jedince projektujeme své vlastní vzorce chování

Sebenaplňující proroctví - zkreslení vnímání na základě předchozích očekávání. Toto zkreslené vnímání pak může vést k naplnění očekávání.

Efekt sympatie/antipatie

Předčasná generalizace – vnímající nechá ovlivnit podněty natolik, že je zobecňuje na všechny další projevy chování

Podrobněji viz Studijní opora, s. 49-51.

Komunikační šumy

Rušivé prvky, které mohou narušovat či zkreslovat průběh komunikace.



Fyzické



Fyziologické



Psychologické



Sémantické(jazykové)

Komunikační bariéry

Vnější

- Nezvyklé prostředí
- Demografické faktory (generační nedorozumění)
- Vyrušování třetí stranou
- Organizační bariéry
- Kulturní bariéry

Vnitřní

- Obavy z neúspěchu
- Emocionální a psychologické bloky
- Sémantické (různá komunikační úroveň, různé chápání významů slov)
- Postoje komunikujících
- Neschopnost aktivního naslouchání/vnímání
- Nepřipravenost na komunikaci
- Fyzické či psychické indispozice

Podrobněji ke komunikačním šumům a bariérám viz Studijní opora, s. 49, 51.

Kulturní bariéry vychází z rozdílů v různých dimenzích národních kultur (např. při pojmání autority, vnímání jedince, postavení mužů a žen, vztahu k nejistotě či přístupu k času).

Úspěšnost komunikace ovlivňuje sociální vnímání, na něž působí demografické faktory, životní zkušenosti, psychický stav, emoce, zájmy, vzájemné porozumění apod.

Komunikaci narušují nebo zkreslují komunikační šумы, které dělíme na fyzikální, fyziologické, psychologické a sémantické.

Komunikační bariéry, které brání komunikaci, se člení na vnitřní a vnější.

Další tipy ke studiu:

- BOUKALOVÁ, H. et al. 2023. *Psychologie komunikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3064-1.
- HOFSTEDE, G., 2007. *Kultury a organizace. Software lidské mysli*. Praha: Linde. ISBN 978-80-86131-70-2.
- MEYER, E. 2021. *The Culture Map. Decoding how people think, lead and get things done across culture*. New York: PublicAffairs. ISBN 978-1-6103-9276-1.
- MIKULÁŠTÍK, M. 2010. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., doplněné a přepracované vydání Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2339-6.