



KOMUNIKACE SE ZAHRANIČNÍMI NÁVŠTĚVNÍKY

Praktická příručka
pro pracovníky muzeí

Metodický materiál byl realizován s finanční podporou Ministerstva kultury ČR.

Autoři: Radka Helclová, Lenka Kršková

Editoři: Pavla Mikešová, Kristýna Howse

© 2018 Národní muzeum

Obsah

Úvod	4
Základní informace o cizincích v České republice	6
Komunikace s cizinci	9
Příklady z praxe	11
Kulturní dimenze	13
Vzdálenost moci	13
Individualismus	14
Maskulinita	14
Míra vyhýbání se nejistotě	15
Krátkodobá – dlouhodobá orientace	15
Interkulturní specifika vybraných národností se zaměřením na chování v muzeu	17
Zdroje informací	26
Odkazy použité v textu	26
Další odkazy	26
Grafy	26
Literatura	27
Další doporučená literatura k tématu dostupná v knihovně Centra pro prezentaci kulturního dědictví (http://emuzeum.cz/knihovna-centra)	27
Příloha	29
Arabská gesta	29
Japonská gesta	30

Úvod

Česká republika je domovem více než půl milionu cizinců, jak dokládají statistiky. Každoročně naši zemi navíc navštíví miliony turistů z celého světa. Častým cílem pobytů zahraničních návštěvníků jsou památky a muzea, i když tento trend je samozřejmě patrný spíše ve větších městech, nejvíce v Praze. Nejen z hlediska čísel se tedy jedná o velmi významnou skupinu muzejních návštěvníků. Muzea by v dnešní době měla být připravena na návštěvníky hovořící jiným než českým jazykem. Měla by jim umět poskytnout informace ve více jazycích, to je v současnosti nutnost, ale zároveň by měla být schopna realizovat i programy pro veřejnost či jiné projekty cílící na zahraniční publikum i cizince pobývající v ČR. Z vlastní terénní práce ale víme, že ne všechna muzea jsou schopna tyto cíle dostatečně naplnit. Důvodů může být celá řada, přes nedostatek personálu, finančních prostředků, jazykovou bariéru, až po nedostatek praktických zkušeností, které je potřeba uplatnit při práci se zahraničními návštěvníky. Centrum pro prezentaci kulturního dědictví při Národním muzeu se proto v roce 2017 soustředilo především na odbornou diskuzi týkající se práce se zahraničními návštěvníky, integrace cizinců, prezentace a komunikace historie a kultury příslušníků jiných kultur českým návštěvníkům a opačně.

V roce 2017 pořádalo Centrum seminář *Muzea a mezinárodní publikum*, jehož součástí byl i workshop specifických interkulturních dovednostní pro odborné pracovníky muzejních institucí vedený Poradnou pro integraci. Na téma interkulturní komunikace existuje celá řada příruček a doporučení. Téma ale není dostatečně zpracováno pro oblast muzejního prostředí. Na základě kladných ohlasů na společně pořádaný workshop jsme se tedy rozhodli ve spolupráci s Poradnou pro integraci vydat následující příručku zabývající se komunikací se zahraničními návštěvníky muzeí. Manuál kromě základní teorie o cizincích v ČR a interkulturní komunikace obsahuje praktická doporučení ohledně modelů chování vybraných národností v muzeích. Manuál je určen především zaměstnancům muzeí pracujícím s veřejností, edukačním pracovníkům, lektorům, kurátorům, ale i dalším zaměstnancům, kteří pracují v muzeích s cizinci.

Pavla Mikešová

Centrum pro prezentaci kulturního dědictví

Webové stránky: www.emuzeum.cz

E-mail: centrum@nm.cz

Poradna pro integraci

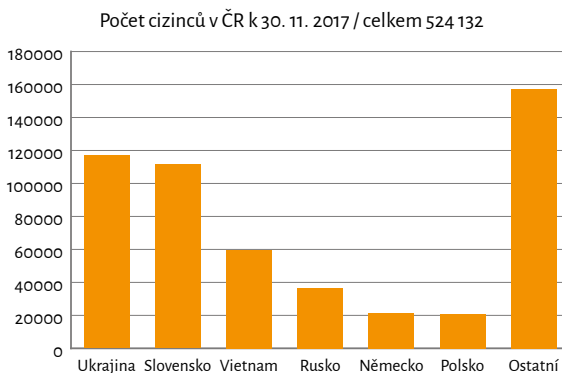
Webové stránky: www.p-p-i.cz

E-mail: praha@p-p-i.cz

Základní informace o cizincích v České republice

V České republice žije 524 132 cizinců (k 30. 11. 2017). Nejvíce cizinců pochází z těchto zemí:

Ukrajina	116 998
Slovensko	111 533
Vietnam	59 727
Rusko	36 739
Německo	21 249
Polsko	20 645
Ostatní	157 241

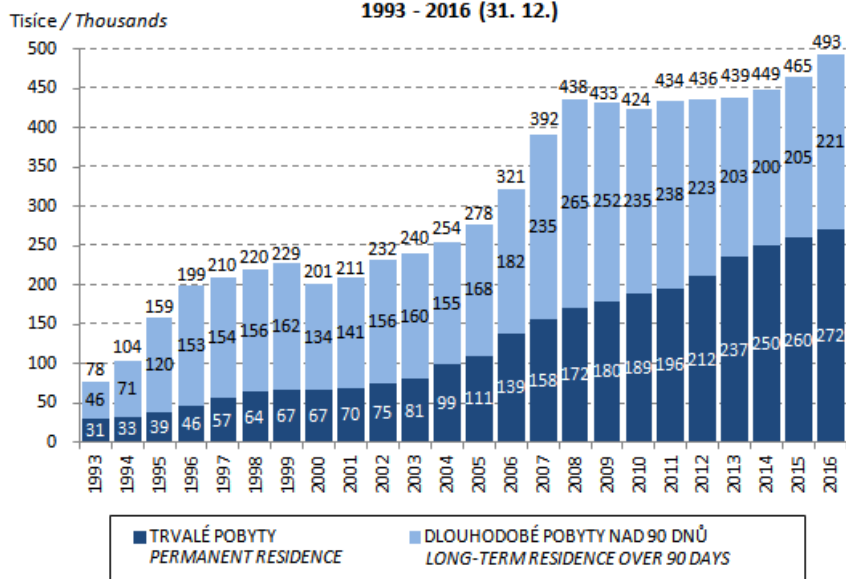


Graf 1: Přehled počtu cizinců v České republice k 30. 11. 2017.
Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR.

Počty cizinců v ČR do roku 2008 rostly. Následně do roku 2014 stagnovaly a od té doby cizinců opět přibývá.

Nejčastějšími důvody, proč cizinci v České republice žijí, je zaměstnání, sloučení rodiny, studium a podnikání.

VÝVOJ POČTU CIZINCŮ V ČR PODLE TYPU POBYTU
TREND IN THE NUMBER OF FOREIGNERS IN THE CR BY TYPE OF RESIDENCE
1993 - 2016 (31. 12.)



Graf 2: Vývoj počtu cizinců v České republice podle typu pobytu v letech 1993–2016 (31. 12.).
 Zdroj: Český statistický úřad.

Cizinci však v České republice nejen trvale žijí, ale daleko více jich přijíždí jako turistů.

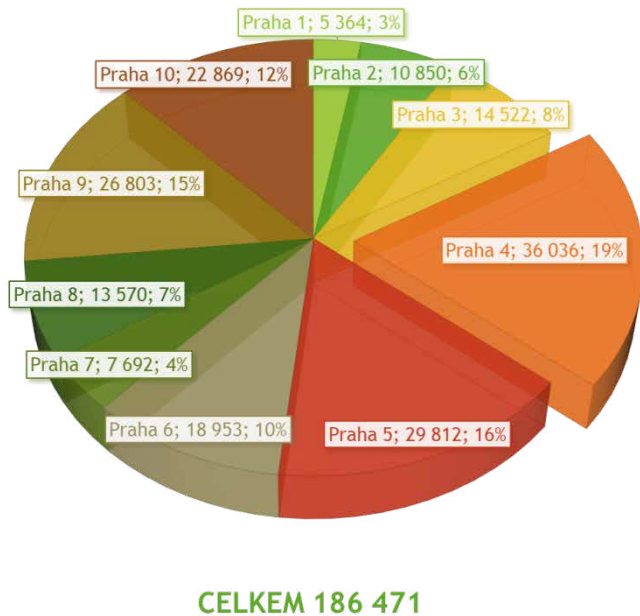
Minulý rok jich k nám zavítalo 31,1 milionu a utratili zde celkem 228 miliard korun. Nejčastějším důvodem jejich návštěvy byla dovolená nebo nákupy.¹

Turisté navštěvovali hlavně Prahu, Brno, Český Krumlov, Karlovy Vary nebo Plzeň. Počet turistů přijíždějících do Prahy se neustále zvyšuje. V roce 2017 (v období od ledna do září) se v hlavním městě ubytovalo 12 milionů návštěvníků, kteří zde přenocovali průměrně 2,4 noci.²

Nejvíce turistů do Prahy přijíždělo z Německa, USA, Anglie, Ruska, Slovenska a Itálie. Přibýlo také turistů z Indie, Číny, Spojených arabských emirátů a Jižní Koreje. Mezi turisticky nejnavštěvovanější místa v Praze patří Pražský hrad, Staroměstská radnice, Lanová dráha na Petříně a zoologická zahrada. Z muzeí turisty nejvíce

zaujalo Národní technické muzeum, Království železnic, Staronová synagoga a Veletržní palác. ³

POČET CIZINCŮ TRVALE ŽIJÍCÍCH V PRAZE K 1. 1. 2018



Graf 3: Počet cizinců trvale žijících v Praze k 1. 1. 2018. Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR.

Komunikace s cizinci

Pokud komunikujete s cizinci, je samozřejmě úplně nejlepší umět jejich mateřský jazyk, bohužel to ale není vždy možné, a proto je dobré se při komunikaci s cizincem, který má alespoň základní znalost českého jazyka, řídit následujícími doporučeními:

1. Nepoužívejte dlouhé a příliš komplikované věty (na druhou stranu ale svá sdělení také příliš nezjednodušujte – nemluvte např. jen v infinitivech).
2. Nesdělujte mnoho důležitých informací rychle za sebou.
3. Mluvte pomalu, jasně a konkrétně, uvádějte přesná fakta a údaje.
4. Pokud cizinec nerozumí, nezvyšujte hlas, ale mluvte pomaleji a informace zřetelně oddělujte a artikulujte.
5. Zkuste vaše sdělení přeformulovat do jednodušší češtiny.
6. Pravidelně si ověřujte, jestli vám cizinec rozumí a důležité informace si od něj nechte zopakovat.
7. Používejte nonverbální prostředky komunikace (mimiku, gesta...).
8. V písemné komunikaci se vyvarujte všech úředních klišé, nekonkrétních slov a zbytečných obrátů.

Nejen verbální komunikace u jednotlivých národů je odlišná. Existují také různé komunikační zvyklosti. Jsou například země, kde se hovor začíná výměnou zdvořilostních frází a trvá dlouho, než se dostaneme k jádru věci. V asijské kultuře je slušností při navazování kontaktu zajímat se i o zdraví, osobní život a o rodinu toho, s kým komunikujeme, což je v dalších kulturách považováno za nevhodné. Také vykání a tykání v některých jazycích může být pro mluvčí jiného jazyka velmi složité a nepochopitelné.

Nejen verbální komunikace je odlišná, také neverbální komunikace může přinášet problémy.

Některé neverbální prostředky mohou být univerzální (např. projevy radosti, smutku), ale většina z nich je kulturně a národnostně podmíněná. Příkladem může být úsměv. Zatímco v Evropě je znamením humoru a veselí, v Asii může

být projevem nepochopení nebo rozpaků. Také délka zrakového kontaktu je velmi odlišná, zatímco v Asii je krátký nebo dokonce vůbec žádný, v Americe nebo arabských zemích je daleko delší.

Komunikace s cizinci probíhá také prostřednictvím webových stránek. I zde by samozřejmě bylo ideální, pokud byste mohli své webové stránky přeložit do cizího jazyka (nebo ještě lépe do několika cizích jazyků). Pokud tuto možnost nemáte, je vhodné dodržet několik pravidel, které pomohou nejen cizincům snadněji se v nich orientovat:

1. Je vhodné používat obrázky, piktogramy.
2. Webová stránka by měla být zpracována přehledně.
3. Důležité informace a nadpisy je vhodné graficky zvýraznit.
4. Informace by měly být podány srozumitelně, výstižně a stručně.
5. Číselné hodnoty jsou přehlednější, pokud jsou zapsány do tabulky.

Příklady z praxe

Nesrozumitelné sdělení pro cizince z oficiálních webových stránek

„Kombinované vstupné do sbírkových expozic“

Vstupné pro jednorázový vstup do všech sbírkových expozic Národní galerie v Praze – palác Kinských, Klášter sv. Anežky České, Veletržní palác, Šternberský palác, Schwarzenberský palác. Platnost vstupenky 10 dní ode dne zakoupení.

- 500 Kč

Vstup zdarma do sbírkových expozic Národní galerie v Praze pro děti a mládež do 18 let a pro studenty do 26 let poskytuje Komerční banka, generální partner Národní galerie v Praze.⁴

Dobrý příklad



VSTUPENKA:

palác Kinských, Klášter sv. Anežky České, Veletržní palác,
Šternberský palác, Schwarzenberský palác

Dospělý (+18) 500 Kč

Děti a studenti (1–26) 0 Kč

Vstupenka platí 10 dnů

Nesrozumitelné sdělení pro cizince z oficiálních webových stránek

Od 7. července 2011 je budova NM uzavřena z důvodu rekonstrukce. Z důvodu uzavření budovy nejsou v současné době v objektech Národního muzea trvale vystaveny předměty z archeologických sbírek, ani sbírky Přírodovědeckého muzea (minerály, zoologické preparáty apod.) Po dobu rekonstrukce si některé exponáty Přírodovědeckého muzea můžete prohlédnout v expozici Archa Noemova v Nové budově Národního muzea.⁵

Dobrý příklad

Od 7. 7. 2011 je Národní muzeum zavřeno z důvodu rekonstrukce. Je otevřena jen expozice Archa Noemova v Nové budově Národního muzea.



Kulturní dimenze

Každá země, národ, kultura má svá specifika a své odlišnosti. Těmito specifiky se zabýval Gert Hofstede, který se proslavil se svým rozsáhlým výzkumem národních kultur, prováděným u zaměstnanců firmy IBM. Výzkum byl původně realizován na 116 000 zaměstnanců pracujících v pobočkách IBM ve čtyřiceti zemích světa. Později byl zopakován a rozšířen na padesát států. Tento výzkum se odehrál ve dvou časových úsecích, a to v roce 1968 a 1972. Hofstede rozdíl mezi jednotlivými kulturami nazval kulturní dimenze a vytvořil čtyři univerzální kulturní dimenze, kterými lze charakterizovat národní, regionální, organizační a třídní kultury.

Jsou to: 🕒 **vzdálenost moci** (power distance), ☆ **individualismus** (individualism), ♂ **maskulinita** (masculinity) a ✂ **vyhýbání se nejistotě** (uncertainty avoidance). Kulturní dimenze byly objeveny na základě šetření mezi zaměstnanci IBM.

Později byla na základě výzkumu Michaela Harrise Bonda přidána pátá dimenze kultury – ➤ **dlouhodobá orientace** (long-term orientation) – ta byla získána z čínského výzkumu hodnot.

Všechny dimenze jsou bipolární, jsou měřeny indexy, které mohou nabývat hodnot v rozmezí 0–100 a představují nejobecnější úroveň kulturních rozdílů mezi zeměmi.

🕒 **Vzdálenost moci**

Vysoké hodnoty vzdálenosti moci: asijské země, některé východoevropské země (Slovensko a Rusko), latinskoamerické, arabské a africké země.

- ve společnostech, které preferují velkou vzdálenost moci, jsou nerovnosti považovány za přirozené a užitečné
- organizace jsou striktně hierarchicky uspořádány a autority jsou ctěny, děti jsou vychovávány k úctě ke starším, k rodičům a k učitelům
- moc je považována za základní společenský fakt, není podstatné, zda je moc legitimní; síla převažuje nad právem

Nízké hodnoty vzdálenosti: německy mluvící země, Izrael, severské země, USA, Velká Británie, Nový Zéland, Irsko, Austrálii a Kanada, Holandsko.

- ve společnostech s malou vzdáleností moci je kladen důraz na rovnost a rovné příležitost pro všechny

- lidé si nepotrpí na tituly a jiné projevy své pozice
- děti jsou vychovávány spíše k nezávislosti a schopnosti postarat se samy o sebe
- užití moci podřízeno zákonům

☆ Individualismus

Ukazuje, do jaké míry lidé v dané kultuře jednají jako nezávislí jednotlivci nebo jako členové sociálních skupin.

V **kolektivistických kulturách** jsou postoje a názory lidí řízeny skupinovou příslušností. (země Latinské Ameriky, jihovýchodní Asie, arabské země)

- panuje zde silná loajálnost s těmito skupinami
- silnou roli má rodina, pevné vazby mezi příbuznými

V **individualistických kulturách** je důležitější osobní svoboda a nezávislé rozhodování.

(anglicky mluvící země, jako USA, Austrálie, Velká Británie, Kanada, Nový Zéland, z evropských zemí – Holandsko, Maďarsko a Belgie)

- lidé zde tíhnou spíše k vytváření většího množství poměrně slabých vazeb
- vztahy jsou flexibilnější a méně závazné
- splnění úkolu a efektivita má přednost před vztahy

♂ Maskulinita

Tato dimenze se zaměřuje na obecné hodnoty ve společnosti.

Maskulinní kultury jsou orientovány na výkon, úspěch či pokrok.

(Slovensko, Japonsko, Maďarsko, Mexiko a Rakousko)

- existuje zde jasné vymezení sociální role žen a mužů
- jsou materiálnější
- chlapci a dívky jsou vychováváni odlišně
- je uctíván přísný bůh nebo bozi, kteří ospravedlňují tvrdé zacházení s lidmi

Femininní kultury se více zaměřují na vztahy.

(severské evropské země, Nizozemí)

- dívky a chlapci jsou vychováváni stejně
- konflikty jsou častěji řešeny kompromisem nebo vyjednáváním

✂ Míra vyhýbání se nejistotě

Zaměřuje se na zacházení společností s neurčitostí, reakce na nejistotu a nebezpečí a interpretaci budoucnosti.

Vysoká hodnota vyhýbání se nejistotě: Latinské Amerika, románské země, Japonsko, Jižní Korea.

- země s vysokou hodnotou tohoto indexu vytváří velké množství striktních pravidel, zákonů, kontrolních mechanismů a tabu

Hodnoty od středních po nízké: všechny asijské země, země Afriky, anglicky mluvící a severské země.

- společnost je spíše konzervativní, s nedůvěrou vůči inovacím
- společnosti s nízkými hodnotami indexu jsou mnohem soutěživější
- konflikt je běžnou součástí života a je všeobecně akceptován
- lidé jsou tolerantnější k odlišnostem, snadněji přijímají změny a jsou ochotni více riskovat
- pravidla a zákony mají spíše obecný charakter a nesnaží se postihnout každou jednotlivou situaci, která může nastat

▷ Krátkodobá – dlouhodobá orientace

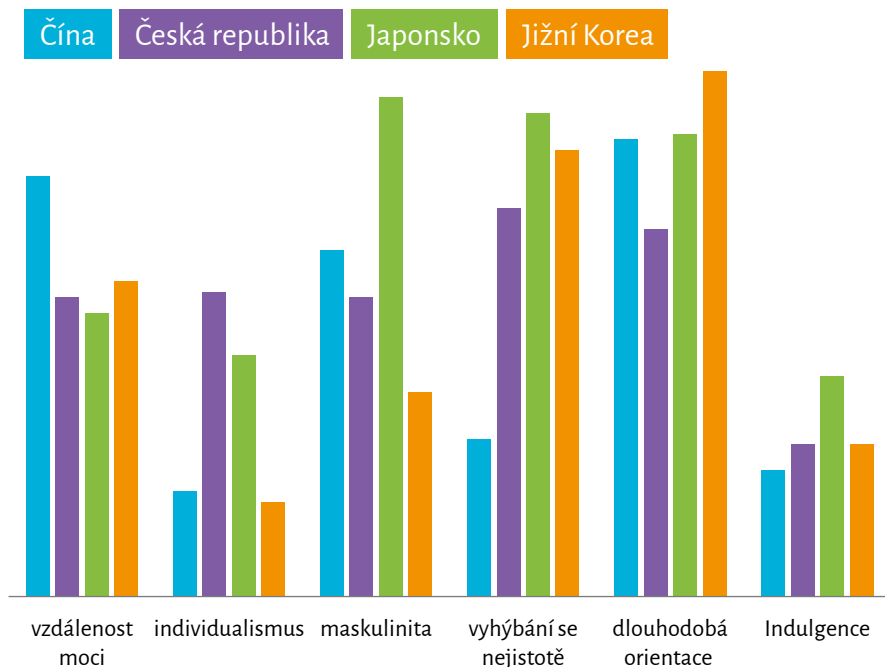
V zemích s dlouhodobou orientací jsou důležité vlastnosti, které jsou zaměřené na budoucnost – vytrvalost, šetrnost, hospodárnost. (východoasijské země: Čína, Hongkong, Tchaj-wan, Japonsko, Vietnam a Jižní Korea + ostatní asijské země)

- přijímají sociální a jiné změny jako výzvu, jsou nakloněny k novinkám a technologiím

V zemích s krátkodobou orientací je důležitá úcta k tradicím, zachování si tváře, úsilí o rychlé dosažení výsledků, tendence k hledání požitků a utrácení. (africké země, Filipíny a Pákistán)

- ctí tradice a na inovace je pohlíženo s respektem

Z níže uvedeného grafu je možné zjistit, jaké hodnoty v jednotlivých dimenzích zastává Česká republika. Více informací najdete v odkaze⁶.



Graf 4: Srovnání hodnot vybraných zemí podle dimenzí, definovaných Gertem Hofstedem. Zdroj: <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/china,czech-republic,japan,south-korea/>.

Interkulturní specifika vybraných národností se zaměřením na chování v muzeu

- možné problémy a jejich řešení
- základní modelové situace

- Rusko
- Ukrajina
- Arabské země
- Japonsko
- Korea
- Čína
- USA
- vybrané státy jihovýchodní Evropy

Každá země má svá specifika, která se projevují nejen při komunikaci, ale také v chování. Je ale třeba zdůraznit, že tato specifika nejsou typická pro všechny příslušníky daného národa, jen se s nimi můžeme setkat ve větší míře než u národa jiného. Je potřeba vždy myslet na to, že nic z níže uvedeného nebude platit 100%. Informace jsou čerpány z dlouholeté zkušenosti pracovníků Poradny pro integraci, kteří pracují s cizinci již dvacet let. Dále jsou doplněny o informace z odborné literatury.

Rusko

- mezi sebou si ženy obvykle nepodávají ruce
- přátelé – více se objímají a dotýkají než Češi
- přímější vyjadřování požadavků (ne při komunikaci s autoritou)
- při formálním jednání mohou Rusové působit chladně, jako by bez mimiky

- hlasitý smích a smrkání na veřejnosti je neslušné
- velký důraz kladen na oblečení (vyjadřuje status a respekt k druhé osobě)
- oslovuje se jménem a otčestvem („Ivan Vladimírovič“)
- akademické tituly se běžně neužívají, pokud nejde o velmi vysoký titul – např. profesor nebo docent
- respektování autorit
- velká míra nedůvěry ke státním institucím nebo osobám
- před autoritou – snaha ukázat se v lepším světle
- kritika ruské mentality je brána osobně, může být velkou urážkou
- důraz na všeobecné vzdělání a kulturní přehled u dětí

Ukrajina

- poměrně silná religiozita – představuje konsolidační sílu pro celou skupinu
- návštěvy kostela se stávají i určitou společenskou záležitostí
- verbální a nonverbální komunikace Ukrajinců se od českých zvyklostí příliš neliší
- výrazně maskulinní společnost – muži kladou velký důraz na svou důstojnost, projevy úcty vůči své osobě
- mužské skupiny mají své autority a jsou hierarchicky uspořádány
- mezi Ukrajinci panuje velká nedůvěra ke státním institucím a úředníkům
- Ukrajinci jsou zvyklí za výdělkem cestovat a nebojí se těžké práce

Rusky mluvící návštěvníci

Situace, k nimž může v muzeu docházet

- mohou být hluční, výrazně gestikulovat
- trvají často na svém
- občas se dožadují služeb, na které nemají nárok – řešením v této situaci je slušné ale důrazné odmítnutí, musíme ale počítat s tím, že se svých požadavků budou domáhat u někoho jiného
- poskytované informace musí být přesné, jasné, výstižné a stručné a snadno zapamatovatelné
- pokud se objeví nedostatek či problém, který je třeba řešit, pak by mělo být řešení rychlé, operativní a účinné

Arabské země

- Arabové jsou společenší lidé, přivítání hosta je vřelé, časté fyzické kontakty

- poplácání druhé osoby po ramenou a zádech je považováno za neslušné
- „bublina osobního prostoru“ je menší než v Evropě, oční kontakt je obvykle delší než s Evropany
- muž by se neměl dívat cizí ženě do očí, ani jí podávat ruku
- pokud host projeví o něco zájem, povinností hostitele je jeho přání splnit
- mezi muži je zdvořilé se ptát na zdraví celé rodiny (nikoli manželky, o svých manželkách muži mezi sebou nemluví)
- hlavní slovo v rodině má muž (obvykle jen navenek, o většině věcí převážně rozhoduje žena)
- běžný je pozdní příchod (čas nikdy není pánem, vše je v rukou božích “Insha-allah”)
- otevřeně nevyjadřují ne – průběžné odkládání řešení
- výrazná a velmi specifická gestikulace
- mladí se chovají s úctou a respektem ke starším
- velmi významné je oslovení podle společenského postavení, funkce či titulu
- pozor na užívání levé ruky při stolování a společenském styku, nejzte levou rukou, nepředávejte peníze či dárky levou rukou, nehladte jí děti atp.
- ukázat druhému podrážky bot je v arabském světě hrubá urážka
- život muslimů je ovlivněn řadou náboženských povinností, mezi které patří například dodržování půstu v měsíci ramadánu nebo pravidelné modlitby
- z pohledu české kultury – teatrálnost, přehánění v komunikaci, což má zaručovat, že sdělení bude bráno vážně

Arabové

- velké rozdíly podle země původu a způsobu praktikování/nepraktikování víry
- ortodoxní Arabové – v islámu zákaz figurativních zpodobnění
- *„Islám však nebrojí proti tvořivosti, umění a krásnu jako takovému. Zakazuje a ostře se vymezuje jen vůči tomu typu „umělecké tvorby,“ jenž rozpaluje tužby, svádí k ha-nebnosti, hříchu a modloslužebnictví či podporuje, zaštiťuje nebo omlouvá přestoupení hranic Božího řádu.“⁷*
- návštěvy muzeí nejsou příliš obvyklé, většinou se školou, ne s rodinou
- muzea se více zaměřují na arabskou historii, méně na výtvarné umění
- většina Arabů nemá příliš velké povědomí o evropském umění a kultuře
- arabský svět příliš nečte – tzn. ideální jsou krátké popisky

Situace, k nimž může v muzeu docházet

- neorganizovanost (přebíhání v řadě), hlasitost
- děti nejsou příliš napomínány (v arabských zemích mohou děti téměř všechno)
- tendence si na exponáty sáhnout
- porušování pravidel (v arabských zemích se dá „všechno“ zaplatit)
- tendence ke smlouvání (např. v obchodě se suvenýry)
- nemusí vždy používat odpadkové koše a odpadky mohou odhazovat kamkoliv
- při komunikaci se obracet spíše na muže a nedotýkat se žen
- vše vysvětlovat s úsměvem (někdy i několikrát)

Japonsko

- silně omezené spontánní vyjadřování vlastních emocí
- v komunikaci je nutné dodržovat velké množství pravidel
- jasně vymezená pravidla pro muže a ženy
- přímý oční kontakt je nepříjemný, vyhnout se přímému očnímu kontaktu je výrazem úcty
- úsměv nebývá nutně vyjádřením radosti či souhlasu, ale spíše formou dodržování etikety (děti jej trénují od mala)
- nelze říkat „ne“ (asi 17 způsobů jak ne opsat)
- konflikty se řeší ústupky nebo kompromisem
- nezůstat nikomu nic dlužen (laskavosti je nutné vrátet)
- loajalita k firmě
- velká pracovitost
- nejprve se uvádí příjmení, potom jméno

Japonci

Situace, k nimž může v muzeu docházet

- mají hodně informací o české kultuře a zájem o ni
- krátká dovolená – fotografování všeho (doma si prohlíží, kde byli a co viděli)
- pohybují se obvykle ve skupinách (převážně důchodcovského věku)
- organizovaný a disciplinovaný národ (např. čekání v řadě nepředstavuje problém)
- tišší

- problém s angličtinou (mladší generace většinou dobře rozumí, ale sama nemluví nebo s obtížemi)
- velké nároky na hygienu a čistotu

Korea

- pracovitost, ale neefektivnost
- jsou zvyklí buď nařizovat, nebo poslouchat příkazy
- věk významnou hodnotou – čím je člověk starší, tím je váženější, důležitější a hoden uctivého chování
- společenská hierarchie, v jejímž rámci patří úcta a autorita staršímu a muži
- Korejci jsou velmi zdrženliví, co se týče fyzického kontaktu
- Korejci (nežijí-li mimo Koreu) nejsou příliš zvyklí na takové běžné pozdravy, jako je podávání rukou (při podání ruky je silné stisknutí vhodné jen mezi muži, ale i mezi nimi není slabé a jemné stisknutí nic neobvyklého a je považováno za ideál)
- Korejci se tradičně zdraví jen mírnou úklonou hlavy doplněnou slovním pozdravem
- odmítavou odpovědí může být prosté mlčení
- české NE – znamená v korejštině ANO
- obvykle při cestování neexistence individuality, jen kolektivismu (skupiny turistů)
- přijíždějí hlavně skupiny důchodového věku
- mohou být trochu povrchní – rádi se na exponáty podívají, ale detailně se jimi nezabývají
- velký rozdíl odkud pocházejí (Korejci z venkova jsou schopni si v muzeu sednout na chodbě a „piknikovat“). Muzeum nevnímají jako formální místo, kde se nacházejí expozice, ale spíše ho vnímají neformálně, jako místo pro setkávání.

Korejci

Situace, k nimž může v muzeu docházet

- na toaletách mohou někdy házet papír na zem nebo do koše
- často nezalost nebo malá znalost angličtiny
- „mohou být dezorientovaní“ – častěji se ztrácejí v muzeích, galeriích
- v Evropě jsou někdy jako „utržení ze řetězu“ a mají pocit „patří nám to tady“ (dělají řadu věcí, které by doma nikdy neudělali)

- dotýkají se exponátů (cedulka v korejštině tomu zabrání)
- fotografují všechno a všude
- blokují průchozí místa – v tomto případě je citlivě, ale důrazně vykázat, zabránit jim „tělem“, ale není vhodné křičet
- při problémech jednat s vedoucím skupiny a obrnit se velkou trpělivostí
- respekt ke staršímu – neposlechnou nikoho mladšího, aby neztratili tvář

Čína

- kolektivní a hierarchická společnost
- opatrnost (kroužení kolem problému, neřešení, až je to nezbytné začne se řešit)
- projev úcty a respektu – lichotka (nemusí být pravdivá)
- síť vazeb usnadňuje jednání
- pozdní příchod (= na věci vám nezáleží)
- pracovní jednání – důležité vizitky
- jiný smysl pro humor – přímočařejší, nepochopení ironie a sarkasmu
- běžné jsou otázky na věk, plat, cenu věcí, které máte u sebe
- číslo 4 nešťastné, 8 šťastné
- při jednání skoro nikdy nemluví, dokud nemusejí odkrýt karty
- nikdy nekřičte, i když někdo udělal něco špatně, nejlepší je se usmívat a tvářit se vřele a požádat osobu, aby vám pomohla problém objasnit
- nejméně oblíbení turisté pro hotely + zámky⁸⁺⁹
- nakupování (hlavní bod čínských zájezdů)

Číňané

Situace, k nimž může v muzeu docházet

- mohou být hlučnější a neukázněnější než návštěvníci z ostatních zemí
- fotí přes zákaz a opakovaná upozornění (je třeba je tedy neustále upozorňovat)
- mohou po sobě zanechávat nepořádek (odhazování odpadků mimo koše)
- při čekání v řadě se mohou předbíhat
- někdy průvodci skáčou do řeči
- v čínské kultuře není běžným zvykem omlouvat se a děkovat za něco
- smrkání je považováno za neslušné, naopak hlučně popotahování je v čínské kultuře povoleno

USA

- směřování k úspěchu
- velká soutěživost + hrdost (nejen na úspěchy) + patriotismus
- zdravení je méně časté než například v České republice (nezdraví se například při vstupu do třídy, do ordinace lékaře)
- vysoké sebevědomí
- úsměv, pozitivní naladění
- flexibilnější, spontánnější
- velmi otevření a přátelští, snadno navazují kontakty, chovají se neformálně
- řada pravidel a zákonů
- mohou být puritánští
- povrchnější (více chválí, ne vždy ale upřímně)
- často jim chybí informace o evropském dění, kultuře a historii
- prakticky nečtou (dle výzkumů – pokud Američany nezaujme první věta článku, v jeho čtení dále nepokračují, americké noviny jsou plné grafů, obrázků a velkých barevných fotografií)
- silný vliv médií (sledování televize až 6 hodin denně)
- muzea / galerie navštěvují na základě doporučení nebo informací z průvodců

Američané

Situace, k nimž může v muzeu docházet

- mohou být hluční

Itálie

- družní, přátelští
- výrazná, temperamentní gestikulace, citově nabitě projevy
- silná rodinná pospolitost
- hrdost na své kulturní bohatství a orientace v něm
- velké kulturní rozdíly mezi lidmi žijícími na severu a jihu země, i mezi regiony
- potrpí si na upravenost a čistotu oblečení, večírky – na své vizáži si dávají velice záležet, nehledě na počasí
- vnímání času je odlišné – pozdní příchod není brán vyčítavě, naopak svou výtkou se můžete někoho dotknout, siesta se nedodrzuje ve všech provinciích, pokud ano, je obvykle mezi 13–16 hod., společenský život začíná až večer

Italové

Situace, k nimž může v muzeu docházet

- při delších prohlídkách je důležitá informace o tom, kdy je pauza, kde se občerstvit
- mohou být hluční, drží se pospolu
- temperamentnější skupinky mohou pokřikovat a sdílet aktuální nápady i na úkor případného výkladu
- dětem se dává prostor, i v muzeu si můžou hrát, nevnímají dobře, když je někdo umravňuje

Zdroje informací

Odkazy použité v textu

- 1) https://ekonomika.idnes.cz/cesko-pocet-turistu-2016-obr-/ekonomika.aspx?c=A170412_141127_ekonomika_pas
- 2) <https://www.praguecitytourism.cz/cs/nase-cinnost/statistiky-a-analyzy/hoste-a-prenocovani/od-roku-2012-po-revizi-dat-10224>
- 3) <https://www.praguecitytourism.cz/cs/nase-cinnost/statistiky/navstevnost-prazskych-pamatek-14826>
- 4) <https://www.ngprague.cz/vstupne>
- 5) <http://www.nm.cz/Rekonstrukce/>
- 6) <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/china,czech-republic,japan,south-korea/>
- 7) <http://www.e-islam.cz/content/isl%C3%A1msk%C3%A1-estetika-vztah-k-um%C4%9Bn%C3%AD>
- 8) https://www.lidovky.cz/cinsti-turiste-u-nas-utraceji-nejvice-ze-vsech-take-ale-sokuji-svym-chovanim-1vs-/lide.aspx?c=A150925_210347_lide_ele
- 9) https://zpravy.idnes.cz/cina-rusko-turiste-ubytovani-d2a-/zahranicni.aspx?c=A170215_2305938_zahranicni_ert

Další odkazy

- <http://cizinci.cz/cs/2020-zdroje-statistik-a-dat>

Grafy

- Graf č. 1: <http://www.mvcr.cz/clanek/cizinci-s-povolenym-pobytem.aspx>
- Graf č. 2: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>
- Graf č. 3: <http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx>

Literatura

- HOFSTEDE, Geert a HOFSTEDE, Geert Jan. *Kultury a organizace: Software lidské mysli*. Praha: Linde, 2007. ISBN 80-86131-70-X.
- NOVÝ, Ivan a SCHROLL-MACHL, Sylvia. *Spolupráce přes hranice kultur*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2005. ISBN 80-7261-121-6.
- PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-247-3069-1.
- ŠRONĚK, Ivan. *Kultura v mezinárodním podnikání*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0012-3.

Další doporučená literatura k tématu dostupná v knihovně Centra pro prezentaci kulturního dědictví (<http://emuzeum.cz/knihovna-centra>)

- ANDIEL, Isabel. *Die Notwendigkeit interkultureller Kunstpädagogik and die daraus resultierenden Anforderungen an Lehrkräfte*. München: GRIN Verlag, 2015. ISBN 9783668183315.
- BANKS, James A. a MCGEE BANKS, Cherry A. *Multicultural Education: Issues and Perspectives*. Hoboken: John Wiley & Sons, 2016. ISBN 978-1-119-23874-4.
- BEKERMAN, Zvi a GEISEN, Thomas (ed.). *International Handbook of Migration, Minorities and Education: Understanding Cultural and Social Differences in Processes of Learning*. New York: Springer, 2012. ISBN 978-94-007-1465-6.
- BODO, Simona, GIBBS, Kirsten a SANI, Margherita. *Museums as Places for Intercultural Dialogue: Selected Practices from Europe*. Dublin: MAP for ID Group, 2009. ISBN 978-9231014352.
- JOHANSSON, Christina. *Museums, Migration and Cultural Diversity: Swedish Museums in Tune with the Times?* Innsbruck: Studienverlag, 2015. ISBN 978-3-7065-5345-2.
- LUTZ-STERZENBACH, Barbara, SCHNURR, Ansgar a WAGNER, Ernst (Hg.). *Bildwelten remixed: Transkultur, Globalität, Diversity in kunstpädagogischen Feldern*. Bielefeld: Transcript, 2013. ISBN 978-3-8376-2388-8.
- MOREE, Dana. *Základy interkulturního soužití*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0915-7.

- WHITEHEAD, Christopher, LLOYD, Katherine, ECKERSLEY, Susannah a MASON, Rhiannon (eds.). *Museums, Migration and Identity in Europe: Peoples, Places and Identities*. Farnham, Surrey; Burlington: Ashgate, 2015. ISBN 978-1-4724-2518-8.
- WONISCH, Regina; HÜBEL, Thomas. *Museum und Migration*. Bielefeld: Transcript, 2012. ISBN 978-3-8376-1801-3.

Příloha

Arabská gesta



Pomalu / Počkej



Respektuju tě (jako smeknutí klobouku)



Lakomec



Uvidíš / Výhrůžka



Gesto, v případě, že muslim nechce podat ženě ruku

Japonská gesta



Naštvaní



Prosba o odpuštění, žádost o laskavost,
poděkování za jídlo



Nepříjemnost, trapnost



Omluvte mě



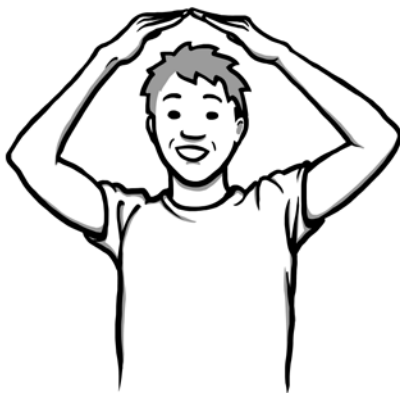
Můžu to udělat, výzva je přijatá



Peníze



Špatně



Ok

Komunikace se zahraničními návštěvníky

Praktická příručka pro pracovníky muzeí

Zdroj fotografií na obálce:

Foto archiv Národního muzea a Pražské muzejní noci.

© 2018 Národní muzeum