



Content Unit 10:

Kulturní etiketa jako otvírák dveří



10 Kulturní etiketa jako otvírák dveří

10.1 Úvod

“Nelze nekomunikovat” (Paul Watzlawick) - tento citát od slavného rakouského odborníka na komunikaci přesně vyjadřuje, co vás chceme v tomto modulu: důležitost neverbální komunikace. Ale také známé rčení “Jiný kraj, jiný mrav” bude tématem těchto stránek: protože způsoby, od pozdravů po korespondenci, se mohou značně lišit od jedné země a kultury k druhé. Jak tedy můžete učinit mezilidská setkání příjemnými a respektujícími?

Rozvíjejte porozumění, toleranci a mezikulturní dovednosti prostřednictvím seznámení se s různými zvyky. O tom je tato sekce. Zlepšete svou mezikulturní etiku tím, že se naučíte o hodnotách, principech, chování, řeči těla, pravidlech komunikace a dress codech jiných kultur.

V tomto modulu se dozvíte o následujících tématech:

- termín řeč těla a gesta
 - důležitost řeči těla pro komunikační procesy
 - základní hodnoty EU
 - principy rovnosti pohlaví
 - důležitost integrace v rámci Evropské unie
 - různé chování v rámci EU
 - hlavní kulturní pravidla pozdravů v EU
 - nejdůležitější kulturní pravidla týkající se ležérního a obchodního oblečení v rámci EU
- nejdůležitější kulturní pravidla pro písemnou komunikaci v EU

10.2 Řeč těla v EU

Jistě jste si všimli, že přátelský úsměv, pozorný pohled nebo pevné stisnutí ruky mohou zanechat velmi pozitivní dojem bez vyřčení jediného slova. Na druhou stranu, vyhýbání se očnímu kontaktu, zkřížení paží nebo zívání mohou vzbudit dojem odmítnutí nebo nejistoty.

Tyto signály jsou součástí **neverbální komunikace** a jsou nezbytnou součástí naší komunikace.

Ale co je to vlastně neverbální komunikace?

Řeč těla zahrnuje například soustředěný pohled, pevný stisk ruky, shrbené držení těla, zavrtění hlavou, prázdný "pokerový obličej" a mnoho dalšího. Tyto výrazy lze rozdělit na gesta (pohyby těla), držení těla a výrazy tváře.



Definice

Řeč těla je starobylá forma **neverbální komunikace**, při které používáme držení těla, pohyby těla (gesta) a výrazy tváře (mimiku) k komunikaci. Během několika sekund posuzujeme ostatní a rozhodujeme se, zda se nám líbí nebo ne, na základě jejich neverbální komunikace.

Zamysleli jste se někdy, jak důležitá je neverbální komunikace v naší komunikaci?

Je těžké přeceňovat význam neverbální komunikace. Někteří ji nazývají univerzálním jazykem, jiní tajným kódem. Jisté je, že **i když si myslíte, že nic neříkáte, neustále**

komunikujete prostřednictvím svého oblečení, držení těla, gest a výrazů tváře. Tělo nikdy nemlčí.

Věděli jste, že pouze asi **5 procent vašeho celkového dojmu** je určeno slovy, která mluvíte? Komunikujete na 95 procent svým tónem hlasu, intonací a dialektem, stejně jako rychlostí řeči, vzhledem a pohyby těla.

Pozitivní neverbální komunikaci můžete cíleně používat tak, že:

- Se díváte druhé osobě do očí
- Kýváte a děláte malé gesta souhlasu
- Otočíte svou tvář a horní část těla směrem k protějšku
- Používáte gesta, která posilují to, co říkáte
- subtilně zrcadlíte neverbální komunikaci druhé osoby

Poznámka

Nejatraktivnější formou neverbální komunikace je **přátelský úsměv**. Úsměv signalizuje otevřenost, sympatie, důvěrnost a zájem druhé osobě.

Na druhou stranu byste se měli vyvarovat:

- slabého stisku ruky
- přehnané gestikulaci
- překříženým rukou
- shrbenému postoji
- krčení nosu
- pohledům do země
- protáčení očí
- zvednutému obočí

Důležité

Before travelling to another country, always familiarise yourself with **cultural differences** in body language. For example, maintaining eye contact may be interpreted as trust in one culture, but as confrontation in another.

Před cestou do jiné země se vždy **seznamte s kulturními rozdíly v neverbální komunikaci**. Například udržování očního kontaktu může být v jedné kultuře interpretováno jako důvěra, ale v jiné jako konfrontace.

10.3 Společné zásady etiket

Jako společenství 27 evropských zemí je EU také **společenstvím hodnot**. To znamená, že členské země sdílejí společnou sadu hodnot a principů.

Podívejme se blíže na hodnoty EU.

Evropská unie definovala společné hodnoty na podporu míru a bezpečnosti, udržitelného rozvoje a spravedlivého obchodu, vymýcení chudoby a ochrany lidských práv, stejně jako solidaritu a vzájemnou úctu mezi členskými státy. Ty tvoří základ nadnárodní Unie:

- Respekt k lidské důstojnosti
Lidská důstojnost musí být vždy chráněna a respektována.
- Svoboda
Svoboda umožňuje lidem cestovat a pracovat svobodně v rámci EU. Zahrnuje také respekt k soukromému životu, svobodu myšlení, svobodu náboženství, svobodu shromažďování, svobodu projevu a svobodu informací.
- Democracie
Všichni občané EU mají právo volit a kandidovat.
- Rovnost
Rovnost zajišťuje rovná práva všech lidí před zákonem, včetně principu stejné mzdy za stejnou práci pro muže a ženy.
- Právní stát
Aktivity EU jsou založeny na smlouvách dobrovolně a demokraticky dohodnutých členskými státy.

Rovnost pohlaví je také důležitou otázkou v evropském společenství hodnot.

Ve mnoha zemích existují rozdíly v sociálních životních podmínkách a sociálních rolích mezi ženami a muži. Ale jaké jsou důvody těchto nerovností?

Nápověda

Rozdíly mezi muži a ženami nejsou způsobeny přirozenými a biologickými nerovnostmi, ale **genderově specifickými socializačními procesy**. To znamená, že nerovnosti v přístupu například k vzdělání, zdrojům a práci jsou vytvořeny sociálními příčinami.

Věděli jste, že?

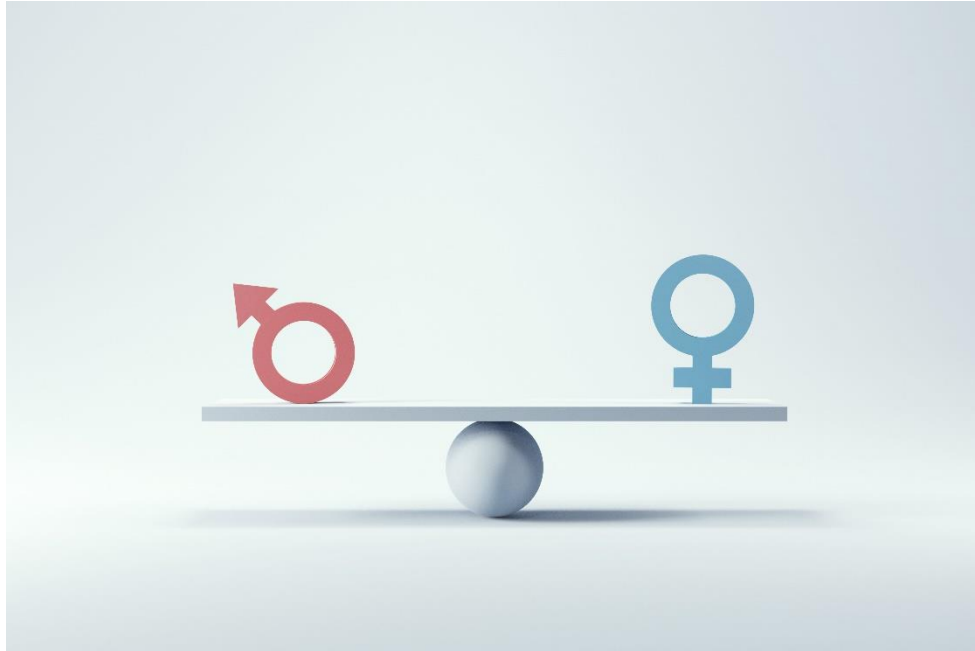
- Jen 1 procento žen na světě vlastní půdu?
- Ženy v Německu stále vydělávají asi o **18 procent méně** než muži?
- **Násilí na ženách je největší genderovou nespravedlností** v Evropě?
- Ženy vydělávají jen desetinu světového příjmu?

To zdůrazňuje důležitost podpory rovnosti pohlaví ve všech oblastech, ať už jde o snižování chudoby, podporu zdraví, posílení ochrany a pohody dívek a žen, poskytování přístupu k vzdělání nebo rozšiřování ekonomické svobody žen.

Poznámka

Rovnost pohlaví znamená, že existují rovné příležitosti pro muže a ženy ve všech oblastech života. To zahrnuje například to, že ženy a muži mají rovný přístup k vedoucím pozicím a vyššímu vzdělání.

Rovnost žen a mužů je zásadou Evropské unie a je zakotvena v Listině základních práv EU.



Agenda 2030 pro udržitelný rozvoj stanovuje tyto cíle pro rovnost pohlaví. Ženy a muži by měli být rovni ve společnosti a všechny formy diskriminace by měly být odstraněny.

Practical relevance

EU se snaží ukončit všechny formy násilí na ženách a zajistit, aby ženy měly rovný přístup k ekonomickým zdrojům, zdravotním službám a vedoucím pozicím

Integrace také hraje důležitou roli v Evropské unii. Ale co je integrace?

Definice

Pojem "integrace" pochází z latinského slova "integratio", což znamená obnovení celku. V Evropské unii se vztahuje na **sjednocení nebo unifikaci**.

Evropská integrace se vztahuje na **politické, ekonomické, kulturní a sociální vazby a konvergenci mezi evropskými zeměmi**. Ekonomicky se to děje například snižováním cla a vytvářením přeshraničních trhů. Politická integrace je dosažena sjednocením států prostřednictvím smluv. Kulturní integrace probíhá prostřednictvím interkulturní výměny a fúze a sociální integrace prostřednictvím mezinárodních kontaktů mezi aktéry občanské společnosti.

Jako jedna z preferovaných regionů pro imigraci se EU již mnoho let potýká s vysokými migračními a uprchlickými toky. Jedná se o politickou a společenskou výzvu, která musí být řešena prostřednictvím dobře řízených imigračních a integračních politik.

Proč je integrace do EU tak důležitá?

Pomáhá zajistit mír Zvyšuje materiální prosperituSpojuje nadnárodní společnostiVytváření evropské identity

- Pomáhá zajistit mír
- Zvyšuje materiální prosperitu
- Spojuje nadnárodní společnosti
- Vytváří evropskou identitu

Jako jedna z preferovaných regionů pro imigraci se EU již mnoho let potýká s vysokými migračními a uprchlickými toky. Jedná se o politickou a společenskou výzvu, která musí být řešena prostřednictvím dobře řízených **imigračních a integračních politik**.

Pro zajištění spravedlivého přístupu a integrace přistěhovalců v EU se provádí řada akčních plánů a projektů. Patří mezi ně integrační opatření před odjezdem a před příjezdem, integrační kurzy a vzdělávací iniciativy, integrace na trhu práce včetně aktivní účasti v něm a kampaně sociálního začleňování.

Poznámka

Cíl úspěšné integrace vždy spočívá v respektujícím soužití, sdílené odpovědnosti a vzájemném přijetí.

10.4 Chování v EU - odlišné a přesto tak podobné

Ocitli jste se někdy v situaci, kdy jste byli konfrontováni s neznámými zvyky nebo jste sami nevěděli, jak se chovat k lidem z jiných kultur?

Při jednání s lidmi z různých kulturních prostředí je důležité být otevřený a umět jednat podle situace. Zde najdete příklady různých chování v EU a tipy, jak rozvíjet své interkulturní dovednosti.

Jiná země, jiné mrav/jiné zvyky - toto rčení jste pravděpodobně již slyšeli.

Komunikace a mezilidská výměna jsou vždy úspěšné, když se účastníci navzájem rozumí. Místo toho, abyste chování ostatních interpretovali na základě svých vlastních názorů a očekávání, je vhodné se seznámit s kulturním pozadím a pochopit základní formy chování a komunikace.

Nápověda

Projevujte otevřenost a zájem o jiné země a kultury a jejich zkušenosti a očekávání. Projevujte toleranci a respekt k odlišným chováním a prokazujte přizpůsobivost a interkulturní kompetenci.

“Mezikulturní” učení také znamená všimnout si reakcí druhé osoby. Mimika a gesta často odhalí, co je dobře přijímáno a oceňováno a co spíše způsobuje podráždění. V případě pochybností pomáhá jednoduše se zeptat svého protějšku. To signalizuje zájem a respekt k jiné kultuře.

Podívejme se na některé příklady různého chování v EU.

Chcete vědět, ve které zemi je lepší být přesný a ve které ne, nebo jak nejlépe udělat dobrý dojem? Zde jsou některé rady týkající se zvyků v různých zemích EU.

- Zatímco přesnost není brána příliš vážně, zejména v jižních zemích jako je **Španělsko**, **Itálie** a **Francie**, kde je naprosto přijatelné mít 20 minut zpoždění, toto neplatí v severních zemích. Pokud se setkáváte s lidmi z **Rakouska**, **Německa** nebo **Velké Británie** a chcete udělat dobrý dojem, měli byste přijít včas.
- Když se setkáváte s lidmi poprvé, někdy si nejste jisti, zda je slušné **oslovovat je křestním jménem** nebo zda je lepší být neformální? Existují různé zvyky v různých evropských zemích a dokonce i v různých prostředích. V **Nizozemsku** je komunikace velmi přátelská a je zvykem oslovovat lidi křestním jménem. V **Řecku** lidé také rádi používají oslovení „ty“. V **Polsku** je nejlepší oslovovat lidi jako „pan“ nebo „paní“. V **Maďarsku** to však není tak jednoduché. Existují tři různé formy oslovení, které se používají podle vzdálenosti a respektu.
- Pokud máte rádi **neformální malý rozhovor**, pak jste na správném místě, když mluvíte s lidmi z **Chorvatska**. Lidé si rádi uvolněně a neformálně, když se setkají. Na druhou

stranu **Němci** mají tendenci používat malý rozhovor jako zahájení konverzace, ale pak se poměrně rychle dostanou k věci.

- Ve **Švédsku, Norsku a Velké Británii** se účet obvykle dělí, když se jí venku. V **Itálii** se účet obvykle platí jednou osobou u pultu. Kompletní jídla nebo pečivo se účtují navíc a spropitné je již zahrnuto. Zvykem je, že Italové v jiných zemích sotva dávají spropitné.
- Pohostinnost je velmi důležitá v **České republice a Polsku**. Ať už se setkáváte v restauraci nebo někoho zvete k sobě domů, **budování dlouhodobých obchodních vztahů je velmi důležité**. Během návštěvy doma je obzvláště oceňováno, pokud ženě přinesete suvenýr z domova. Vyhněte se odmítání jídla nebo pití. Symbolické ochutnání je lepší než odmítnutí.



Důležité

Bez ohledu na to, ve které evropské zemi se nacházíte, uvědomte si, že mohou existovat specifická očekávání a zvyky, které byste měli dodržovat, abyste udělali dobrý dojem. Najděte si online znaky typické pro danou etiku a chování, nebo se lidí přímo zeptejte.

10.5 Život a práce v Evropě - nejdůležitější pravidla etikety

Právo na volný pohyb vám jako občanovi EU nabízí možnost žít a pracovat v jakékoli zemi Evropské unie. Kulturní "co dělat" a "co nedělat" jsou při jednání a komunikaci s ostatními proto nezbytné. Víte, jak pozdravit v Rakousku nebo co je vhodné ve Španělsku? Pokud ne, naučte se nejdůležitější pozdravy, dress code a pravidla pro korespondenci pro život a práci v EU.

Podívejme se na pozdravy používané v EU:

Dobrý dojem můžete udělat pouze tehdy, pokud víte, jak správně pozdravit a oslovovat lidi. Ale víte, kdo koho zdraví, kdo si podává ruku nebo dává polibek na pozdrav?

Podívejme se na formy pozdravu používané v EU:

Pouze ti, kdo vědí, jak správně pozdravit a oslovovat ostatní, mohou na ty kolem sebe udělat slušný a dobrý dojem. Ale víte, kdo koho a kde pozdravuje, kdo si podává ruku nebo dává polibek na pozdrav?

Obecně platí, že mezi severem a jihem existuje rozdíl, pokud jde o vřelost pozdravů. V severních zemích, jako je Švédsko, Finsko a Norsko, bývají pozdravy spíše chladné, jako počasí, zatímco v jižních zemích, jako je Itálie, Španělsko a Portugalsko, jsou často běžné objetí a polibky.



Setkání s lidmi v **České republice** je často velmi neformální. Jak co se týče oblečení, tak i úvodního rozhovoru, lidé jsou obecně uvolnění a neformální.

V **Polsku** na druhou stranu je stále běžné líbání rukou, zejména u starších mužů. Dokonce i přidržení otevřených dveří, sundání kabátu a další tradiční chování jsou v této zemi stále přítomny.

V **Rakousku** je možné vše od objetí přes polibek až po podání ruky. Lidé, kteří se znají, rádi říkají "Hallo", zatímco "Grüß Gott" se používá k pozdravení cizinců.

Ve **Španělsku** je vhodné jednoduché podání ruky a formální pozdrav "señor" (pán), "señora" (žena) nebo "señorita" (svobodná žena). Neformální pozdravy často zahrnují polibek na tvář nebo objetí, zejména u žen a v rámci rodiny.

V zemi "dolce vita" (**Itálii**) často najdete velmi hlučné a temperamentní chování. Kultura konverzace je charakterizována fyzickou blízkostí a vyšším hlasitostí řeči.

Ve **Francii**, ať už jste v supermarketu nebo na formálním setkání, vždy se navzájem pozdravujete slovem "bonjour". Je také důležité si udělat čas a být trpělivý. Francouzi rádi mluví a jsou velmi uvolnění, pokud jde o čas.

In **Sweden**, you can always address everyone with "you" and their first name. Even in business and at formal meetings, everyone is addressed as "you".

Ve **Švédsku** můžete vždy oslovovat každého "ty" a jejich křestním jménem. Dokonce i v obchodě a na formálních setkáních je každý osloven jako "ty".

Zajímá vás každodenní a obchodní dress code v EU?

Každá země má své vlastní dress code, ať už pro každodenní život nebo obchod. Ačkoli se tyto interpretují volněji v mnoha oblastech života, než tomu bylo před několika lety, je stále vhodné znát dress code různých kultur a přizpůsobit se prostředí.

Vždy byste se měli vyhnout:

- Výrazné šperky a doplňky.
- Oblečení, které ukazuje hodně kůže, jako jsou minisukně, boty s otevřenou špičkou a tzv. "špagetová ramínka".

Ačkoli mnoho turistů ve **Španělsku** nosí neformální prázdninové oblečení, Španělé oceňují dobré oblečení. Takže nechte své minisukně, kraťasy a sandály doma, když jste mimo pláž. Stylový a upravený vzhled udělá dobrý dojem.

Například moderní košile a kalhoty se nosí pro volný čas, zatímco obchodníci obvykle nosí tmavý oblek a kravatu. Sukně nebo šaty se velmi dobře hodí pro ženy na formálních setkáních. U Španělů je vždy žádoucí konzervativnější dress code, který vypadá módně a sofistikovaně.



Pokud chcete dodržovat obvyklý dress code v **Rakousku**, na formální setkání noste tmavý oblek, košili a kravatu. Pro ženy je ideální klasický kalhotový kostým nebo kostým s blůzou. Pro neformální nošení jsou vhodné bavlněné kalhoty, džíny a polokošile nebo blůza. Tenisky jsou také oblíbené pro neformální nošení.

V **České republice** lidé obvykle nosí ve volném čase ležérní oblečení, např. džíny a tričko. Ve světě podnikání je však vzhled a styl také velmi důležitý. Pro schůzky je zvláště důležitý upravený a spíše konzervativní dress-code, který se vyhýbá jasným barvám. Obecně platí, že svým způsobem oblékání projevujete respekt k obchodním partnerům.

Jednoduchost a elegance v dress code jsou oceňovány při obchodních jednáních v **Polsku**. Pro muže je běžný oblek a kravata a pro ženy šaty s délkou po kolena. Vhodné jsou skromné šperky. Měli byste se vyhnout jasným barvám, nápadným vzorům a okázalým doplňkům. Ve volném čase se Poláci, jako v ostatních evropských zemích, rádi oblékají módně a ležérně.

Poznámka

Mezinárodní pravidlo obchodního dress code je:

Bezpečnou volbou obchodního oblečení pro muže je tmavý oblek, světlá košile a kravata. Ženy si mohou vybrat ze sukně s blůzou, kalhotového kostýmu nebo šatů.

Komunikace a vyjadřování jsou důležité nejen při osobních interakcích, ale také v **písemné** nebo **elektronické formě**. Zvláště v kontextu technologických změn je důležité znát pravidla pro e-mail.

Obečné tipy pro e-mailovou korespondenci:

- Uvedte **jasný předmět emailu**, aby byl obsah jasně identifikovatelný ještě před jeho otevřením.
- Používejte **profesionální e-mailový podpis**, který zahrnuje Vaše jméno, pozici nebo oddělení, název společnosti a adresu a telefonní číslo společnosti.
- Používejte **standardní písmo** a vyhněte se emotikonům a jasným barvám v textu.
- Opravte svůj e-mail před odesláním. Gramatické a pravopisné chyby nezanechají dobrý dojem.
- Snažte se vždy **odpovědět na e-maily do jednoho dne**. Pokud nejste k dispozici, použijte zprávu o nepřítomnosti.

Nápověda

Vaše e-mailová adresa je často prvním dojmem, který uděláte. Vždy používejte **profesionální e-mailovou adresu** se svým jménem nebo názvem společnosti a vyhněte se neprofesionálním přezdívkám nebo slangovým výrazům.

Možná se ptáte, zda existuje evropský styl komunikace, který by měl být dodržován.

Obečně neexistuje jeden styl, který by vyhovoval všem evropským zemím. V **severní a západní Evropě**, jako je Německo, Rakousko nebo Francie, je **běžné komunikovat velmi přímým a relevantním způsobem**. E-maily jsou vnímány jako rychlý a snadný způsob komunikace a rychle se dostávají k jádru věci. V **jižních a východních zemích**, jako je Španělsko, Portugalsko a Bulharsko, **lidé věnují více času budování vztahů**. To znamená, že otázky týkající se rodinného blaha nebo osobní zprávy jsou také běžné v písemné komunikaci.

Protože korespondence postrádá osobní dotek, můžete do svého e-mailu zahrnout **odkaz na svůj profil na LinkedInu**. To jim umožní zjistit více o vaší kariéře, dovednostech a odborných znalostech.

Nápověda

Protože korespondence postrádá osobní přístup, můžete do e-mailu vložit odkaz na **svůj profil na síti LinkedIn**. To umožní zjistit více o vaší kariéře, dovednostech a odborných znalostech.

Vaše e-mailová adresa je často prvním dojmem, který uděláte. Vždy používejte **profesionální e-mailovou adresu** se svým jménem nebo názvem společnosti a vyhněte se neprofesionálním přezdívám nebo slangovým výrazům.

10.6 Shrnutí

Podařilo se vám vytvořit povědomí o naší **neverbální komunikaci** jako **důležité formě předávání informací**? Naše řeč těla se dá rozdělit na **výrazy tváře a gesta**. Může nám hodně říci o našich protějšcích, zejména když potkáváme lidi z jiných kultur a chceme komunikovat s kolegy z jiných zemí EU.

Podobně jste se dozvěděli o Evropské unii jako o společenství hodnot a také o společenství zemí. Vstupem do EU se všechny členské státy zavázaly ke **společným hodnotám a principům**, jako je respekt k lidské důstojnosti, svoboda, demokracie, rovnost, právní stát a respekt k lidským právům. Na rovnosti pohlaví jsme tvrdě pracovali.

Integrace je chápána jako **sloučení nebo sjednocení členských států Evropské unie na politické, ekonomické, kulturní a sociální úrovni** a v posledních letech se stává stále důležitější.

Naučili jste se něco zajímavého z tipů na komunikaci se svými sousedy v EU? **Schopnost vhodně a s respektem komunikovat s lidmi z jiných kultur**, ať už tváří v tvář rozhovoru nebo v digitální korespondenci, zvyšuje vaše šance na úspěšné volnočasové a obchodní vztahy. Rozvíjejte své interkulturní komunikační dovednosti prostřednictvím osobních dotazů nebo online výzkumu a buďte si vědomi kulturních rozdílů mezi zeměmi. To vám pomůže udělat na lidi po celé Evropě pozitivní dojem a **otevře dveře do fascinujících kultur** prostřednictvím **vaší empatie a tolerance**.

Visit us on



www.cultureisyou.com



/cultureisyou/



profile.php?id=100086739879308



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or OeAD-GmbH. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.