

Multikulturní rozdíly návštěvníků

Skripta pro lektory kurzu

Kateřina Venclová

Jiří Štyrský

Jiří Šípek



Multikulturní rozdíly návštěvníků

Skripta pro lektory kurzu

Kateřina Venclová

Jiří Štyrský

Jiří Šípek

Multikulturalismus jako problém, komunikace a etiketa
v odlišném kulturním prostředí, interkulturní rozdíly a jejich
překonávání v turismu

2013

Ministerstvo životního prostředí

Recenzent:

prof. PaedDr. Jaroslav Vencálek, CSc.

prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Multikulturní rozdíly návštěvníků- skripta pro lektory kurzu.

Publikace neprošla jazykovou úpravou.

Za obsahovou správnost odpovídají autoři.

ISBN 978-80-905154-9-9

Pevně věříme, že díky přímým, spontánním a nezprostředkovaným kontaktům mezi muži a ženami různých kultur a životních stylů, představuje turismus živoucí sílu míru, přátelství a pochopení mezi lidmi celého světa.

(UN WTO, Santiago de Chile, říjen 1999)

Skriptu metodicky zaměřená na podporu lektorů kurzu pro geoprůvodce byla zpracována podle stejnojmenné publikace s využitím jejích textů.

Tento dokument byl vytvořen za finanční pomoci Revolvingového fondu Ministerstva životního prostředí. Za obsah tohoto dokumentu je výhradně odpovědný řešitel projektu prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc. a jeho autoři a nelze jej v žádném případě považovat za názor Ministerstva životního prostředí.

Ministerstvo životního prostředí

OBSAH

1. Úvod	5
2. Vstupní předpoklady lektora a účastníků kurzu.....	6
3. Postup práce lektora.....	7
4. Srovnání obsahu opor pro kurz.....	8
5. Návrh výkladu a aktivizace k výukové prezentaci	10

1. Úvod

Pro geoturismus je typický zájem domácích i zahraničních návštěvníků o destinaci, spojující v geoparku geologickou historii Země s jejími obyvateli i jejími ekosystémy. Základem průvodcované i neprůvodcované návštěvy je interpretace krajiny a kultury, řemesel a dalších součástí života jejích obyvatel.

Na první pohled se může zdát, že v současném globalizovaném světě stačí k uspokojení všech skupin návštěvníků dodržování základních mezinárodně platných psaných i nepsaných pravidel slušnosti (z oblasti etiky i etikety) při využití lidskosti a taktu, které jsou založeny na všelidských hodnotách. Tato úvaha je však chybná, vychází pouze ze zkušeností z pobytu v kulturně „homogenním“ euro-americkém kulturním prostředí a nebere v úvahu velmi významné kulturní rozdíly ve světě, podmíněné nábožensky, rozdílným historickým a kulturním vývojem i rozdílnými přírodními podmínkami. Z praxe tak vyplývá, že z neprofesionální mezikulturní komunikace může vzniknout nepřehledné množství problematických momentů a drobných nedorozumění degradujících jak kvalitu prožitku návštěvníka geoparku, tak i prospěch obyvatel a subjektů v destinaci s geoparkem. Současně také nemusí být naplněn potenciál komunikace s návštěvníky jiných kultur, pokud není využito propojení výkladu geoprůvodce, obsahu informačního letáku či zážitku zprostředkovaného geoprůvodcem s kulturním prostředím návštěvníků. Pokud se geoprůvodce se skupinou pohybuje v cizím kulturním prostředí, nerespektování vhodných forem a obsahu mezikulturní komunikace může vést k různé míře disharmonie až antagonismu hostitelské komunity vůči návštěvníkům.

Cílem těchto skript je metodicky připravit lektory kurzu pro geoprůvodce na respektování a naopak také využití multikulturních přístupů v průvodcování při přípravě a realizaci kurzu pro geoprůvodce. Nelze je však využít jako samostatný studijní materiál. Jejich podstatou je především metodicky propojit odbornou faktografickou publikaci (Venclová – Štyrský – Šípek, 2013a), výuková skripta účastníka kurzu (Venclová – Štyrský – Šípek, 2013b), výukovou prezentaci kurzu (Venclová, 2013) a strukturu a obsah e-learningového zpracování výukového prostředí kurzu v LMS Blackboard do logického celku, který pak může lektor uceleně a přehledně prezentovat frekventantům a které mohou být využity pro samostatnou přípravu účastníků kurzu. Hlavními tématy kurzu jsou přitom multikulturalismus jako problém i příležitost, komunikace a etiketa s účastníky geoturismu v odlišném kulturním prostředí a interkulturní rozdíly a jejich překonávání v geoturismu.

Lektoři se ve skriptech seznámí s uspořádáním a obsahem jednotlivých studijních materiálů a studijních opor, získají přehled o svých potřebných znalostech a dovednostech a připraví si výklad k výukové prezentaci.

2. Vstupní předpoklady lektora a účastníků kurzu

Lektor

- znalosti alespoň na úrovni licenčního kurzu průvodce cestovního ruchu (optimálně VŠ vzdělání v oboru cestovní ruch, rekreologie nebo kulturologie),
- průvodcovská praxe (alespoň částečně prováděná v oblastech cestovního ruchu, kde dochází k intenzivní mezikulturní komunikaci),
- povědomí o současném dění ve světě, zvláště v oblasti multikulturního soužití,
- znalosti přístupů pro zachování a rozvoj kulturních specifik,
- dobré rétorické a prezentační schopnosti – schopnost zaujmout účastníky a motivovat je k diskusi.

Účastník kurzu

Dále uvedené vstupní předpoklady účastníků kurzu jsou žádoucí kompetencí účastníka kurzu, které mu usnadní získání kompetencí v oblasti multikulturních aspektů průvodcování. Část těchto kompetencí lze získat absolvováním první části kurzu geoprůvodce, zaměřené na základní kompetence v průvodcování a na specifické kompetence geoprůvodcování (obecné pojetí výkladu průvodce, metodika práce průvodce, specifika výkladu geoprůvodce).

Doporučené vstupní předpoklady účastníků kurzu:

- základní kvalifikace průvodce (SŠ, VOŠ, VŠ, licenční kurz, školení poskytovatele služeb),
- praxe v průvodcovských službách,
- zájem o osobní rozvoj.

3. Postup práce lektora

Příprava na kurz

- podrobné studium odborné publikace „Multikulturní aspekty průvodcování“ (Venclová – Štyrský – Šípek 2013), seznámení s ostatními materiály kurzu,
- zhodnocení vlastní úrovně znalostí, popřípadě doplnění na potřebnou úroveň za pomoci doporučené literatury (Orieška, 1999; Zelenka a kol., 2007; Melichárek, 1998),
- úspěšné absolvování kompletního testu znalostí pro multikulturní aspekty průvodcování, připraveného pro kurz – lektor by měl znát odpovědi na všechny otázky z databáze a měl by být schopen obhájit své odpovědi.

Příprava na prezenční výuku

- podrobné studium výukové prezentace,
- příprava (přizpůsobení) textu výkladu včetně příkladů (ideálně z vlastní praxe) a odkazů na odbornou publikaci „Multikulturní aspekty průvodcování“ (Venclová – Štyrský – Šípek, 2013a) a další zdroje,
- načasování výkladu (prezentace) a výběr aktivizačních prvků (otázek, úkolů, témat k rozšiřující diskusi).

Prezenční výuka

- přivítání účastníků (prezence),
- informace o průběhu kurzu, jeho náležitostech a studijních zdrojích,
- představení výukových skript „Multikulturní aspekty průvodcování“ (Venclová - Štyrský – Šípek, 2013a), a to s důrazem na pasáže „Struktura problému“, aktuální pro prezenční výuku,
- výklad a diskuse problematiky s využitím výukové prezentace.

V případě nesouhlasu s názorem autorů kurzu prezentuje lektor oba názory (svůj i autorů kurzu) a otevřeně přijímá i oponenturu ze strany účastníků.

Tutorská podpora (je-li lektor zároveň tutorem e-learningu)

- podrobné představení e-learningové podpory kurzu účastníkům kurzu, včetně komentářů a ukázek pro pochopení technických detailů e-learningového prostředí,
- jasné uvedení, kdy a jakou formou je možné konzultovat odborné i technické otázky,
- během vymezené doby realizace kurzu být pravidelně k dispozici.

4. Srovnání obsahu opor pro kurz

Jako opory pro kurz jsou připraveny:

- odborná publikace „Multikulturní aspekty průvodcování“ (v Tab. 1 „odborná publikace“, Venclová – Štyrský – Šípek, 2013a),
- skripta pro lektory kurzu „Multikulturní aspekty průvodcování“ (Venclová – Štyrský – Šípek, 2013c),
- skripta pro účastníky kurzu „Multikulturní aspekty průvodcování“ (v Tab. 1 „skripta účastník“, Venclová – Štyrský – Šípek, 2013b),
- výuková prezentace pro lektory i účastníky kurzu „Multikulturní aspekty průvodcování“ (v Tab. 1 „výuková prezentace“, Venclová, 2013),
- strukturovaná opora v LMS Blackboard.

Porovnání obsahu vybraných opor pro kurz obsahuje Tab. 1

Tab. 1 Porovnání obsahu vybraných opor pro kurz

ODBORNÁ PUBLIKACE	SKRIPTA ÚČASTNÍK	VÝUKOVÁ PREZENTACE
2. Multikulturalismus Multikulturalismus jako pojem a jako problém Multikulturalismus a cestování 3. Terminologií k orientaci 4. Průvodce v multikulturním světě Motivace v průvodcovské činnosti Osobnost průvodce – základní doporučení Geopsychologický rozměr průvodcovské činnosti 5. Průvodce tváří v tvář kulturním odlišnostem Druhy kulturních odlišností	2. Metodické poznámky 3. Použité zkratky 4. Multikulturalismus Multikulturalismus jako problém Multikulturalismus a cestování 5. Kultura Kultura jako zdroj identity 6. Kulturní odlišnosti Zdroje odlišností Příležitosti k využití kulturních odlišností 7. Kulturní šok Fáze kulturního šoku Prevence a překonávání	Multikulturalismus ... jako pojem a problém ... nové pojetí ... v cestování Terminologií k orientaci ... v kultuře ... v etiketě ... ve střetávání kultur Kulturní odlišnosti ... národní mentalita ... náboženství ... každodenní rutina Obrázky a otázky k zamyšlení (konec první části)

5. Návrh výkladu a aktivizace k výukové prezentaci

Prezentace je určena pro kurz „Multikulturní rozdíly návštěvníků“, zaměřeného na roli průvodce v mezikulturní komunikaci. Didakticky je prezentace pojata jako podklad k motivované diskusi. Primárním obsahem tedy nejsou objektivní digitální informace, ale spíše strukturace problematiky a inspirační podněty. Spolu se zlepšením vlastní orientace v tématu by měly být rovněž rozvíjeny frekventantovy komunikační a kognitivní kompetence (zejména budování nadhledu a formování a formulace vlastního názoru).

OBSAH

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| ✦ Multikulturalismus | ✦ Průvodce v multikulturním světě |
| ... jako pojem a problém | ... motivace |
| ... nové pojetí | ... osobnost průvodce |
| ... v cestování | ... základní doporučení |
| ✦ Terminologií k orientaci | ... geopsychologický rozměr |
| ... v kultuře | ✦ Příprava specializovaného průvodce |
| ... v etiketě | ... institucionální |
| ... ve střetávání kultur | ... celoživotní |
| ✦ Kulturní odlišnosti | ... operativní |
| ... národní mentalita | ✦ Informační minimum |
| ... náboženství | ✦ Kulturně informační minimum |
| ... každodenní život | ✦ Příprava destinace |
| ✦ Obrázky a otázky k zamyšlení | ... propagační a informační materiály |
| ... pochybování nad citáty slavných | ... terénní orientační prostředky |

MULTIKULTURALISMUS

✦ Myšlenkový směr zabývající se různorodostí kultur a optimalizací jejich soužití.

✦ Problémy:

konflikt hodnot a společenských řádů
přirozené obavy z cizího, neznámého
my vs. oni
střet praktických zájmů
svalování viny

✦ Akulturace x pozitivní adaptace

✦ Co nám může multikulturalismus přinést?

✦ Co můžeme my udělat pro soužití kultur?

✦ Jak ovlivňuje multikulturní realitu cestovní ruch?



Foto: I. Tichá, Facebook post

Definujme si multikulturalismus ... dvě základní aplikační odvětví – politický směr a „lidová“ praxe (vč. smýšlení)

Problémy:

- Při neřízeném, nepřipraveném setkávání kultur se střetávají velmi rozdílné pohledy na to, co je „normální“. (Např. zákony ČR vs. šaría, tradiční pojetí romského života vs. střeoevropský maloměstský životní styl.)
- Člověk je přitom přírodou naprogramován tak, aby nedůvěřoval věcem novým, cizím, neznámým (Např. kvůli ověřování jedlosti plodin, kvůli teritoriálním zájmům ...) Stačí proto drobná negativní zkušenost a zrnko obava může vyklíčit ve strach, fóbii (zde xenofobii + její specifické varianty – romofobie, islamofobie, frankofobie ...).
- Podobně přirozené je pak rozdělování světa na „my“, tedy okruh lidí, jejichž bližními se cítíme být a „oni“, tedy ti, kteří se od nás liší. Cílem politického multikulturalismu je v tomto případě posunout hranici mezi my a oni, zpravidla alespoň na hranice státu.

- Úhelným kamenem multikulturalistických snah bývá situace, kdy dochází na střetávání praktických zájmů členů různých kulturních skupin. Nedostanete-li práci nebo nedostanete-li se na školu, protože dané místo vybojoval příslušník odlišného etnika, přichází skutečná zkouška z multikulturalismu: Kolik lidí dokáže uznat, že si konkurent místo zasloužil a kolik z nás by se v takové situaci s chutí pustilo do kritiky přistěhovalectví, obviňování z parazitismu a „kradení“ pracovních a studijních příležitostí?
- Podobně pak probíhá radikalizace společnosti v krizových situacích, kdy je frustrace většiny vybíjena ostrakizací menšiny.
- Akulturace – ve smyslu globalizace
- Pozitivní adaptace – ve smyslu přizpůsobení se podmínkám.
- Jistým rizikem je také zaměňování pluralitního přístupu ke kulturním hodnotám za cílenou snahu o odstranění kulturních specifik menšin. Společnost proto potřebuje přesně nastavené hranice určující, co musí menšina respektovat (zákony, jednací jazyk úřadů, pravidla pro pobyt v cizí zemi) a v čem je žádoucí, aby zůstala „svá“ (tradice, jazyk, náboženství, sociální vazby, umění). A právě tato hranice je zpravidla předmětem diskuse (např. má-li být provinilec prvotně souzen podle zvykového práva nebo podle procesního práva země).
- Co může multikulturalismus přinést? – oboustranný synergický efekt (funkční společnost obohatí, špatně fungující rozvrátí).
- Co můžeme udělat pro soužití kultur? – vnitřně (jak se kultivovat, adaptovat na multikulturní realitu), vně (jak působit na druhé).
- Jak ovlivňuje multikulturní realitu cestovní ruch? - zvyšování migrace obyvatel (zvětšování třecích ploch), nové možnosti (příležitost ozkoušet si roli menšiny, rozvoj tolerance a lidskosti, „léčba“ kulturním šokem).

TERMINOLOGIE K ORIENTACI

✦ Kultura

Bytostně lidská reflexe vlastního bytí a jeho interakce s okolním světem

kulturní dědictví

duchovní a materiální tvorba

propojení historie a současnosti

národní kultura, mezinárodní kultura

ideální kultura, reálná kultura

kulturní diverzita

motivace cestovního ruchu

✦ Kulturní šok

Stresová reakce na změnu kulturního prostředí, životního rytmu a stylu

prevence a překonání

✦ Stereotypy

Obecně přijímané předpoklady o způsobu myšlení a chování sociálních skupin

předsudky

očekávání (naplněná/nenaplněná)

✦ Etiketa

Pravidla společenského projevu, kontaktu osob

společenský protokol

obchodní zvyklosti

pravidla zdravení, stolování, odívání

slušnost a takt

mezinárodní, národně specifická

Zpracováno s využitím Slovníku cestovního ruchu, Zelenka, Pásková 2012

Definice byly převzaty z výkladového slovníku cestovního ruchu Zelenka, Pásková 2012.

- **Kultura** bytostně lidská reflexe vlastního bytí a jeho interakce s okolním světem, jeho antropogenními a přírodními aspekty v kontextu světového vývoje i lidské historie (včetně efektu vzájemného ovlivňování kultur).
- Podle Akademického slovníku (AKAD 1998) je kultura souhrnem duchovních a materiálních hodnot vytvořených lidstvem v celé jeho historii (i prehistorii) i tvořených v současnosti. V užším významu označení uměleckých výtvorů a jejich dědictví.
- Užší pojem národní kultura je systém zkušeností, naučených vzorců chování a hodnot, sdílených obyvateli stejné národnosti (KOTTAK 1991).
- Mezinárodní kultura označení kulturních tradic, které přesahují národní hranice.
- Je rozlišována ideální kultura (co lidé říkají nebo si myslí, že by mohli nebo budou dělat) a reálná kultura – vzorce chování a způsoby myšlení, přístupů, které se projevují v reálném životě. Vzájemná odlišnost kultur a jednotlivé kulturní artefakty a tradice jsou významnou částí motivace pro cestovní ruch.

- Kultura je vztahována k civilizacím a náboženstvím (např. židovská, křesťanská, arabská kultura) a dějinným obdobím (předkolumbovská kultura v Americe, Aztécká kultura, Incká kultura, Mayská kultura), ke geografickým oblastem (např. evropská kultura, karibská kultura) a k organizacím a firmám (organizační kultura a podniková kultura).
- **Kulturní diverzita** (též kulturní rozmanitost; angl. cultural diversity) je míra rozmanitosti kultury, jež představuje podstatu a hlavní motivaci kulturního CR. Je do značné míry dána geologickou a biologickou rozmanitostí. Je součástí motivace poznávacího CR a dalších forem CR a je jedním z předpokladů rozvoje lidské populace. Rozmanitost mezinárodní kultury i národních kultur spočívá v množství svébytných subkultur, představujících souhrn sdílených hodnot a tradic, vzorců chování, způsobů výchovy, rituálů a dalších nepsaných norem, jež je vlastní určité komunitě, hospodářsky (třídní kultury), sociálně (profesní, cechové kultury), nábožensky či etnicky odlišnému společenství osob. Etnické subkultury jsou motivací etnického CR, náboženské subkultury motivují k religióznímu CR atd. Kulturní diverzita může být při rozvoji cestovního ruchu jak posílena, tak i ohrožena zvláště procesem akulturace a eroze hodnot, kulturní asimilace, komercializace zdrojů CR a folklorizace.
- **Kulturní šok** (angl. cultural shock, culture shock), jehož projevem je psychická, popř. i fyzická reakce (stres, úzkost, únava, strach, bolest hlavy, střevní potíže atd.). V cestovním ruchu může kulturní šok pocítit návštěvník i místní obyvatel. Zpravidla je zkoumán a uváděn kulturní šok návštěvníka při návštěvě určitého místa či oblasti (destinace CR), který se projevuje, pokud se společenské prostředí destinace liší od obvyklého společenského prostředí návštěvníka v aspektech, které jsou pro návštěvníka podstatné (zpravidla místní kuchyně – suroviny a způsob jejich přípravy, kultura stolování, kultura dopravy, hygiena, etické a estetické normy, hodnotový systém, náboženství, pravidla chování, životní styl, denní rytmus, denní režim). Účastníci cestovního ruchu by měli mít maximum informací o společenském prostředí destinace, aby se vyhnuli nebo snížili intenzitu výše zmíněných reakcí a předešli případným konfliktům s rezidenty či vytváření poptávky po sekundárních zdrojích cestovního ruchu, které snižují autenticitu destinace. Míra kulturního šoku (či jeho projevení se vůbec) souvisí vedle kvality přípravy na cestu a cílených aktivit průvodce také s mírou předchozích životních i cestovatelských zkušeností návštěvníka, typem (segmentem) návštěvníka a související velikostí jeho environmentální bubliny, míře a typu (např. hygienické či stravovací návyky, gendrová role ve společnosti) odlišnosti kultur apod. Podle JAFARI ED. (2000) jsou příčinami kulturního šoku především ztráta společenské role, ztráta jednoduchosti verbální a nonverbální komunikace a vlastní nápadné kulturní rozdíly. Souhrn prvků kultury a životního stylu, které si návštěvník přináší ze svého prostředí (COHEN 1972:167, doplněno) – tedy míra působení cizího faktoru v navštíveném území. Tento jev je alternativně označován jako reziduální kultura.

- Brezina a Brezinová (2001) dělí kulturní šok na 3 fáze: fascinace, frustrace, smíření.
- **Stereotypy** (angl. stereotypes) jsou obecně přijímané předpoklady o myšlení a způsobu chování národů, sociálních skupin a typů jednotlivců, v psychologii opakované, očekávané chování pro určitou situaci (v cestovním ruchu se vyskytují také jako vzorce chování návštěvníků). Stereotypy mohou výrazně pozitivně i negativně ovlivňovat vztah návštěvnické a navštěvované komunity.
- Jaroslav Jindra (2007) v knize Backpacker uvádí: Mnoho zakořeněných představ o té které zemi jsou absolutní omyly nebo lži a výplody fantazie hollywoodských filmařů. Ne všichni v Kolumbii prodávají kokain a nejspíše se s ním ani nesetkáte. Ne každý černoch umí tancovat, ne každý Španěl hraje flamenco na kytaru a chodí v neděli na koridu. Naše představy jsou pokrouceny zeměpisem a dějepisem uplynulých desetiletí.
- **Etiketa** (angl. formality, etiquette) jsou pravidla společenského projevu, forma kontaktu osob. Při určitých společenských příležitostech bývá formalizována – dvorní etiketa, společenský protokol a diplomatický protokol. **Společenský protokol** (angl. social etiquette, good form, fine manners) je souborem nepsaných i psaných pravidel, která jsou dodržována v dané společnosti při různých příležitostech (běžný společenský kontakt, společenská akce apod.). Je kulturně, geograficky (klíma, dostupnost území aj.) i historicky podmíněn, rozdíly ve společenském protokolu jsou součástí interkulturálních rozdílů.
- Kocourková (2009) v knize Etiketa na cesty: Etiketa nenařizuje, ale většinou doporučuje nejlepší vzorce chování vzhledem k situaci, místu, času...
- K zamyšlení: Jaké další termíny se k tématu vážou? Vyhledejte definice, diskutujte!

KULTURNÍ ODLIŠNOSTI

✦ Národní mentalita

znalost historie vlastní země
 národní hrdost
 velikost národa
 jazyk – komunikace – způsob
 dorozumívání
 respekt k náboženským tradicím
 právní řád a systém
 hierarchie, elity, kastovníctví
 smysl pro humor
 formy fyzického kontaktu

✦ Náboženství

odlišné chápání smyslu existence
 svázáno s životním stylem
 regionální nuance v praktikování

✦ Každodenní rutina

stravování
 hygiena
 doprava
 režim dne, přístup k plynutí času
 budování mezilidských vztahů

✦ Využití odlišností

budování úcty a obdivu ke kultuře
 možnost vyjít vstříc místním
 obyvatelům
 možnost vyjít vstříc návštěvníkům
 prevence faux-pas a kulturního
 šoku
 příležitost k citlivému srovnávání
 bourání stereotypů
 vlastní požitky z prožívání jinakosti

- Národní mentalita je způsob myšlení, postoje a hodnoty, propojené s historickými souvislostmi a determinované prostředním (výchovou, náboženstvím, tradicí, právním systémem). Národní mentalita vytváří základ pro společenský styk a může se odrazit i v obchodním jednání a v cestovním ruchu obzvláště. Národní mentalitu je užitečné znát a snažit se jí porozumět. Postupovat v souladu s jinou národní mentalitou a přizpůsobit se jí je často velmi obtížné. Nastupuje nutnost kompromisu a vzájemné tolerance. (Rusková, 2005)
- Jejím působením vznikají například tyto odlišnosti ... (v diskusi možno hledat konkrétní příklady ke každému typu)
- Mnoho odlišností je dáno také vyznávaným náboženstvím. Společné charakteristiky souvěrců mohou interkulturní komunikaci usnadňovat i komplikovat. (Jak? – Univerzálie dané náboženstvím usnadňují komunikaci v rámci náboženské skupiny a umožňují shrnout celé skupiny států pod charakteristiku „muslimské“, „křesťanské“, „buddhistické“. Na druhé straně mohou způsobovat komplikace i při komunikaci mezi obyvateli téhož státu, vyvolávat předsudky.) Víra místních obyvatel může také prospěšně působit na bezpečnost regionu.

- Neporozumění mezi náboženstvími (a nenáboženskými vírami) spočívá často v odlišném chápání smyslu existence, které se promítá také do každodenního života. Respekt a velká tolerance k vnitřnímu přesvědčení místních je proto nepostradatelným vybavením návštěvníka.
- Je také třeba mít na paměti, že není křesťan jako křesťan a není hinduista jako hinduista. Každý region, ba i každý jednatel je ve víře a tedy i v její aplikaci do praxe specifický. (Uveďte příklady regionální rozdílnosti náboženské praxe. Vypovídají tyto vnější rozdíly něco o odlišnostech niterné víry?)
- Rozdíly v každodenní rutině jsou dány tradicí, historií každodennosti. Například stravování je sice v některých regionech determinováno náboženstvím, ale i tak hraje značnou roli zvyk. Tyto zdánlivě podružné rozdíly, s nimiž se návštěvník setkává na každém kroku, zpravidla hrají největší roli při vzniku kulturního šoku. (Znáte nějaký případ, kdy drobný kulturní rozdíl zcela zdeformoval prožitek návštěvníka? – Např. „Z návštěvy Turecka mi nejvíc utkvěly záchody.“ „Když se řekne Norsko, vybaví se mi, jak nám v restauraci přinesli účet.“)
- Odlišnosti je třeba nejen uznávat a respektovat, ale také s nimi při průvodcování aktivně pracovat. Většinou je možno jich přímo využít ve svůj prospěch, ať už jde o vlastní prožitek, přispění k příjemnému a neformálnímu soužití kultury návštěvníka a místního obyvatele nebo například k prevenci mimořádných situací.
- Citlivé srovnávání – při tvorbě vlastní představy nebo (se vší opatrností) ve výkladu např. u historických osudů, velikosti národa, uspořádání společnosti.
- Bourání stereotypů – známe-li skutečné odlišnosti, můžeme se zbavit falešných představ.
- Poznávání jinakosti je jednou z hlavních motivací cestovního ruchu.

K ZAMYŠLENÍ



Tři generace muslimských žen
(Foto: J. Štyrský)

✦ Jediný pokrok udělala východní Afrika za posledních šedesát let. Před tím to byla naprosto primitivní země, která v mnoha směrech zaostávala na úrovni doby kamenné.

✦ A. Kirby (komisař pro Britskou východní Afriku roku 1958)

✦ Všechno, co nás irituje na druhých, nám může pomoci lépe porozumět sobě.

✦ Carl Gustav Jung

✦ Za současného stavu vědy nic nedovoluje potvrzovat intelektuální převahu jedné rasy nad druhou nebo nedostatečnost jedné oproti druhé.

✦ C. Levi-Strauss



Požehnání v Chiang-Rai (Foto: P. Čermáková)

- Tři generace muslimských žen: Jak působí globální kultura na každodenní život lidí? Může akulturační tlak vyvolávat obranné reakce?
- Pochybuje nad výroky slavných a zvažuje jejich odrazy v životě multikulturní společnosti.
- Citát k obrázku „Požehnání v Chiang-Rai“ (Štyrský,):
- Při své poslední cestě do buddhistického Thajska jsem ve městě Chiang Rai podlehl zvláštnímu nutkání a za pouhých dvacet bathů jsem si dal požehnat od místního mnicha v chrámu Wat Phra Kaeo. V pokorném pokleku se sepjatýma rukama jsem přijal jeho zkropení vodou a zamumlání posvátné mantry. Dostavil se zvláštní pocit jakéhosi vnitřního s míru, že jsem dokázal udělat něco, co se v daném prostředí prostě patří. Mnich se nedivil, spoluúčastníci zájezdu si toho nevšimli – ale já měl pocit, že jsem nikoli porozuměl buddhismu - ale pochopil a ocenil míru tolerance žehnajícího mnicha. Bylo to setkání s kulturou, která se projevuje laskavostí, stálým úsměvem, velkou nenáročností, prostě jistou harmonií.

PRŮVODCE V MULTIKULTURNÍM SVĚTĚ



✦ Motivace

vztah k prezentované kultuře a regionu
radost ze sdílení
probouzení zvědavosti

✦ Osobnost průvodce

zaměření na klienta
mezikulturní tlumočení
průvodce jako vzor

✦ Základní doporučení

individuální přístup
respektování přání většiny

✦ Geopsychologický rozměr

duch místa (genius loci)
příběh
umění jako jazyk kultury

Foto: J. Štyrský, K. Venclová, B. Wirnitzerová

- Návštěvníky k otevřenosti v poznávání nejlépe namotivuje dobře (vnitřně) motivovaný průvodce – takový, který má vztah k prezentovaným jevům a upřímný zájem se s klienty dělit. Základním nástrojem v motivaci návštěvníků je přitom probouzení zvědavosti, touhy po hlubším poznávání místních specifik.
- Úkolem průvodce je v první řadě péče o klienta, v řadě druhé pak jeho seznamování se zajímavostmi navštěvovaného prostoru. V kulturním kontaktu se pak průvodce stává tlumočníkem - přemostěním vzdálenosti mezi národy – laskavým učitelem orientace v cizí kultuře.
- Průvodce by přitom měl vždy jít příkladem – v morálních otázkách, chování ve styku s cizí kulturou, odívání, přiměřenosti, dochvilnosti. Jeho přístup je jedním ze základních zdrojů kultivace turisty.
- Z multikulturalismu si může vzít průvodce nejedno ponaučení. Společný přístup by měl panovat v individualitě přístupu k potřebám jednotlivce a respektování zájmu většiny. V uvažování průvodce by přitom měl mít místo také zájem místních obyvatel a loajalita k zaměstnavateli.
- Geopsychologie obor, který spojuje psychologii a geografii zahrnující přitom působení času a prostoru na chování a prožívání člověka při cestování, putování, turistice. Zabývá se zejména snahou pochopit, respektovat a interpretovat duch místa čili genia loci.

- Průvodcům geopsychologie doporučuje využití příběhu pro předávání informací. Zásadní výhodou příběhovosti – a vlastně umění obecně – je, že podává nejen exaktní informaci, ale i její kontext – orientaci. V interkulturní komunikaci je stále doplňování kontextu k vnímaným jevům jedním z hlavních úkolů průvodce.
- Úkol pro účastníky (může být vypracován ve zbývajícím čase a prezentován v závěru výuky nebo může být pojat jako úkol k vypracování do příštího setkání a prezentován v rámci následující prezenční výuky):
- Vyhledejte výklad jevu zaměřený na předání exaktních informací a převed'te jej na příběh. Doplňte vztaženým (nalezeným nebo vlastním) uměleckým dílem. Prezentujte s využitím nabytých znalostí, diskutujte vyznění příběhu v multikulturním kontextu.

PŘÍPRAVA SPECIALIZOVANÉHO PRŮVODCE

- ✦ Institucionální:
 - v rámci studia (SŠ, VOŠ, VŠ)
 - licenční kurzy
 - touroperátor
 - správa atraktivity nebo destinace
- ✦ Celoživotní:
 - cestování
 - jazyková příprava
 - kulturologické sebevzdělávání
 - cestovatelské přednášky
 - setkávání s kulturními odlišnostmi
- ✦ Operativní:
 - studium literatury
 - diskuse s odborníky
 - informační minimum
 - kulturně informační minimum



Foto: ceskesvycarsko.cz, J. Zelenka

- V České republice se lze setkat s mnoha způsoby institucionální přípravy adeptů pro výkon průvodcovského povolání. Zatímco první dva způsoby se zaměřují na vybudování široké teoretické základny pro průvodcovskou činnost, vzdělání poskytované cestovními kancelářemi, destinačními organizacemi a správami atraktivit bývá maximálně prakticky – a proto také velmi úzce zaměřené.
- Získáním základní kvalifikace by proto nemělo být vzdělání průvodce považováno za uzavřené. Průvodce by měl sám dbát na vlastní rozvoj – nejen ve své „parádní disciplíně“, ale i v oblastech, k nimž nemá dispozice od přírody dané. Vyváženě by měly být rozvíjeny především kompetence faktografické, psychologické a metodicko-organizační. K tomu nejlépe napomůže široce zaměřené celoživotní vzdělávání a využívání každé příležitosti pro vlastní rozvoj.
- Pro průvodce usilujícího o ovládnutí mezikulturní komunikace by měly být poučné především tyto aktivity:
 - Vlastní organizované i neorganizované cestování.
 - Rozvoj jazykových a rétorických dovedností v rodném jazyce i jazycích cizích.
 - Teoretická kulturologická příprava.
 - Naslouchání zkušenostem ostatních cestovatelů.
 - Aktivní vyhledávání setkávání s odlišnými kulturami.

- Ani dlouhodobá kvalitní příprava ale neomlouvá přeskakování operativní přípravy na setkání s odlišnou kulturou. Průvodce by měl vždy – přinejmenším pro osvěžení svých znalostí – prostudovat tematickou literaturu a při nejasnostech vyhledat pomoc odborníků nebo zkušených kolegů.
- Jako velmi praktické shrnutí se jeví informační minimum. Jde o základní shrnutí faktů o navštěvované destinaci a specifikách její kultury. Tyto si průvodce vytváří a dlouhodobě schraňuje, aby jich mohl při příští příležitosti využít. Vždy přitom ověřuje platnost informací a aktualizuje dle situace a vlastních zkušeností.
- Kulturně informační minimum je pak alternativou klasického informačního minima připravovanou místním průvodcem za účelem přípravy na uvítání zahraničních návštěvníků v jeho domovské kultuře. Díky informacím, které při přípravě kulturně informačního minima získává, by měl být schopen zajistit bezproblémové paralelní fungování odlišných kulturních vzorců ve zdánlivé samozřejmosti.

INFORMAČNÍ MINIMUM

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✦ Exaktní informace o navštívené zemi <ul style="list-style-type: none"> oficiální název státu hlavní město (počet obyvatel) velikost státu (vč. srovnání) charakteristika státního a politického uspořádání (hlavní představitelé státu, aktuální politické dění) počet obyvatel přirozený přírůstek/úbytek údaje o gramotnosti a HDI demografické statistiky etnické a náboženské složení makroekonomické údaje úřední řeč měna (směnný kurz, cenová hladina, zlomky základní jednotky) | <ul style="list-style-type: none"> ✦ Přehled zvláštností a atraktivit navštívené země <ul style="list-style-type: none"> přírodní podmínky charakteristika podnebí a chodu počasí historický vývoj země (regionu) jazykové zajímavosti a doporučení typické prvky kulturního dědictví přehled hospodářského vývoje charakteristika cestovního ruchu základní a tematické trasy ✦ Využití informačního minima <ul style="list-style-type: none"> základní struktura pro kompletaci informací průvodce operativní zdroj dat forma příručního materiálu pro klienty |
|--|---|

Zpracováno podle Zelenka a kol. (2007):

- Informační minimum tvoří základní informace o dané zemi zahrnující následující údaje: rozloha a počet obyvatel, přírodní podmínky, historie, politické zřízení, ústavní činitelé státu, státní symboly, administrativní členění, příroda, obyvatelstvo, hospodářství, obchod, sociální politika, zdravotnictví, kultura, náboženství, zahraniční vztahy, měna, světová prvenství a známé osobnosti, dějiny, zajímavosti atd. Tyto informace jsou předávány průvodcem CR účastníkům zájezdu, jsou obsaženy v kvalitních propagačních materiálech, v kvalitních katalozích cestovních kanceláří, na webových stránkách centrály CR, v tištěných průvodcích cestovního ruchu, nebo jsou samostatnou publikací zpravidla vydanou národní centrálou CR.

KULTURNĚ INFORMAČNÍ MINIMUM

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✦ Základní informace o zemi původu <ul style="list-style-type: none"> název státu a hlavního města velikost státu a národa rozvinutost a bohatství etnické a náboženské složení jazyk státní zřízení historické ostudy národa další specifické prvky (např. charakter krajiny, urbanismu...) ✦ Specifika etikety a jednání <ul style="list-style-type: none"> pravidla oslovování, stolování, stravování, jednání konverzační témata a tabu nonverbální komunikace | <ul style="list-style-type: none"> ✦ Zvláštní potřeby návštěvníků <ul style="list-style-type: none"> plynoucí z náboženství plynoucí z dalších kulturních zvyklostí přizpůsobení výkladu přizpůsobení intenzity podnětů ✦ Informační minimum návštěvníka ČR <ul style="list-style-type: none"> dodává kulturní kontext srovnání českých dat s informacemi o zemi původu upozornění na šokující prvky prostředí vysvětlení původu zvyklostí a odlišností pomoc při překonávání jazykové bariéry nabývání dovednosti v interpretaci kulturních i přírodních specifik České Republiky |
|---|--|

- Kulturně informační minimum slouží místnímu průvodci k seznámení s kulturou provázených návštěvníků.
- Hlavním úkolem, na který se pomocí jeho sestavení průvodce připravuje, je zmírnění dopadu kulturního šoku. Ten se může dostavit nejen u návštěvníka, ale také u průvodce samotného, který obklopen zahraničními návštěvníky a/nebo místními obyvateli prožívá náročnou adaptaci na jejich kulturní vzorce.
- Základní informace o zemi původu lze zjistit z některé aktualizované encyklopedie, včetně např. nejlépe anglické verze Wikipedie. Její informace je ale dobré ověřit také z jiných zdrojů.
- O problematice pojednávají také stránky ministerstva životního prostředí, kde lze nalézt také některá doporučení pro jednání s příslušníky dané kultury. Obsáhleji řeší pravidla chování mnohé publikace – skripta a příručky (Kocourková, 2009; Gullová, 2011; Šroněk, 2001 a další).
- Zcela zásadním úkolem operativní přípravy místního průvodce je informovat se o zvláštních potřebách návštěvníků – náboženských a kulturních pravidlech, která budou s největší pravděpodobností dodržovat. Za pomoci zjištěných skutečností lze také adaptovat výklad tak, aby nejlépe vyhovoval povědomí a kognitivním potřebám návštěvníků.

- Součástí kulturně informačního minima místního průvodce v České republice je pochopitelně také informační minimum, jaké by pro své klienty připravil průvodce zahraničního zájezdu (zvláště není-li tento přítomen). Právě místní průvodce dokáže nejlépe akcentovat vnímané specifické prvky a vhodně na ně upozorňovat.

PŘÍPRAVA DESTINACE

- ✦ Propagační a informační materiály
 - nedostatky cizojazyčných mutací
 - redukce obecných informací
 - vše pro orientaci
 - aktuality a aktualizace
 - systémová propojenost



- ✦ Terénní orientační prostředky
 - mapy
 - turistické značení
 - informační centra
 - jazyková vybavenost pracovníků služeb
- ✦ Nelákat zahraničního turistu do nepřipravené destinace!
- ✦ Mystery visiting?



- Rozšiřující informace. (Výklad viz základní odborná publikace ke kurzu Venclová – Štyrský – Šípek, 2013)

Zdroje

- [1] AKAD (1998): Akademický slovník cizích slov, Academia Praha 1998, ISBN 80-200-0607-9
- [2] BREZINA, I., BREZINOVÁ, I. (2001): Kulturní šok (CESTA NA VÝCHOD). Kalimera, 30. dubna 2001
- [3] COHEN, E. (1972): Towards a Sociology of International Tourism. Social research, Vol. 39, pp. 164 – 182
- [4] GULLOVÁ, S. (2011) Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol. 2. přepr. vyd. Praha: Grada Publishing, 256 s. ISBN 978-80-247-3777-5
- [5] JAFARI, J. (ed.) (2000): Encyclopedia of Tourism. London, Routledge, 683 str., ISBN 0415154057
- [6] JINDRA, J. (2007). Backpacker : Cestovatelské triky a příběhy. Kartografie Praha, 216 s., ISBN 978-80-7011-930-3
- [7] KOCOURKOVÁ, J. (2009): Etiketa na cesty, aneb, Jiný kraj, jiný mrav. Vyd. 1. Velké Bílovice: TeMi CZ, 678 s. ISBN 978-80-87156-39-1
- [8] KOTTAK, C. P. (1991): Cultural Anthropology. McGraw-Hill, Inc., ISBN 0-07-035615-7
- [9] MELICHÁREK M. (1998): Řešení modelových situací v cestovním ruchu, Idea Servis Praha, 5. vydání, ISBN 80-85970-22-8
- [10] ORIEŠKA, J. (1999): Metodika činnosti průvodce Idea Servis Praha, 4. vydání, ISBN 80-85970-10-4
- [11] RUSKOVÁ, D. (2005): Přehled evropských dějin kultury a umění. Kapitoly o kultuře chování a jednání. 3. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 136 s. ISBN 80-7041-499-5
- [12] ŠRONĚK, I. (2001): Kultura v mezinárodním podnikání. 1. vydání Praha: Grada, 167 s. ISBN 80-247-0012-3
- [13] VENCLOVÁ, K. (2013): Multikulturní rozdíly návštěvníků. Výuková prezentace kurzu pro geoprůvodce
- [14] VENCLOVÁ, K., ŠTYRSKÝ, J., ŠÍPEK, J. (2013a): Multikulturní rozdíly návštěvníků. Multikulturalismus jako problém, komunikace a etiketa v odlišném kulturním prostředí, interkulturní rozdíly a jejich překonávání v turismu.
- [15] VENCLOVÁ, K., ŠTYRSKÝ, J., ŠÍPEK, J. (2013b): Multikulturní rozdíly návštěvníků. Multikulturalismus jako problém, komunikace a etiketa v odlišném kulturním prostředí, interkulturní rozdíly a jejich překonávání v turismu, skripta pro účastníky kurzu
- [16] VENCLOVÁ, K., ŠTYRSKÝ, J., ŠÍPEK, J. (2013c): Multikulturní rozdíly návštěvníků. Multikulturalismus jako problém, komunikace a etiketa v odlišném kulturním prostředí, interkulturní rozdíly a jejich překonávání v turismu, skripta pro lektory kurzu
- [17] ZELENKA, J. a kol. (2007): Průvodce cestovního ruchu. Gaudeamus Hradec Králové, 115 stran, 3. vydání, ISBN 978-80-7041-189-6
- [18] ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. (2012): Cestovní ruch. Výkladový slovník. Praha: Linde Praha, 2., přepracované vydání, 768 stran, ISBN 978-80-7201-880-2



Ministerstvo životního prostředí

Tento dokument byl vytvořen za finanční pomoci Revolvingového fondu Ministerstva životního prostředí. Za obsah tohoto dokumentu je výhradně odpovědný řešitel projektu prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc. a jeho autoři a nelze jej v žádném případě považovat za názor Ministerstva životního prostředí.

Název: Multikulturní rozdíly návštěvníků - skripta pro lektory kurzu

Autoři: Bc. Kateřina Venclová, doc. PaedDr. Jiří Štyrský, CSc., doc. PhDr. Jiří Šípek, CSc. et Ph.D.

Elektronická sazba: Ing. Hana Hornyšová

Rok a místo vydání: 2013, Chrudim

Vydání: první

Náklad: 40 výtisků

Vydalo nakladatelství Vodní zdroje Chrudim
jako svou 10. publikaci.

ISBN 978-80-905154-9-9