



Co-funded by
the European Union



KOMUNIKACJA MIĘDZYKULTUROWA

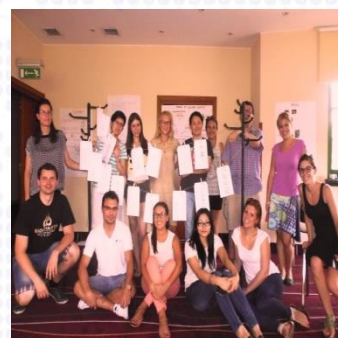


Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji (IOM)

- IOM jest wiodącą międzynarodową i międzyrządową organizacją działającą w dziedzinie migracji
- Powstała w 1951 r.
- 173 państwa członkowskie
- Polska w IOM od 1992
- Biuro IOM w Polsce od 2002

Wybrane działania

- Konferencje, seminaria i szkolenia z zakresu zarządzania migracjami i zarządzania różnorodnością
- Badania i analizy
- Szkolenia z orientacji kulturowej dla migrantów



- Portal informacyjny dla migrantów: www.migrant.info.pl
- Infolinia dla migrantów w Polsce, Ukrainie, Białorusi i Wietnamie
- Aplikacja dla migrantów



Zaufanie... co to jest?

- Zaufanie merytoryczne – wierzę, że dana osoba wykona powierzone zadanie rzetelnie i na czas, można polegać na jej profesjonalizmie
- Zaufanie emocjonalne – wierzę, że dana osoba jest po mojej stronie, traktuje mnie z szacunkiem i jest wobec mnie szczerą

Lomarowie

- Bezpośredni
- Bezcelni
- Składają propozycje seksualne
- Natarczywi
- Ciekawscy
- Głośni
- Nie panują nad sobą
- Nadpobudliwi
- Nie szanują przestrzeni osobistej i nas
- Niebezpieczni

Heloci

- Mówią komplementy
- Nie patrzą w oczy
- Odkręcają się plecami
- Nieszczery
- Zamknięci
- Dyplomatyczni
- Skryci
- Nieśmiali
- Nie wiadomo o co im chodzi
- Nie chcą się dzielić \$, skąpi
- Chcą być obdarowani
- Lekceważą nas, nie dają odpowiedzi
- Odpowiadają na pytania otwarte

Jak budować zaufanie?

- Bądź szczerzy – nie ukrywaj niewygodnych faktów
- Przyznaj się, kiedy czegoś nie wiesz
- Przyznaj się, jeśli popełniłeś błąd
- Wyjaśniaj swoje intencje



Jak budować zaufanie?

- Okazuj zaufanie
- Włączaj innych
- Unikaj ocen
- Okazuj zainteresowanie – pytaj i słuchaj uważnie
- Doceniaj



Ocena czy fakt?

- Piękna dzisiaj pogoda.
- Ty nigdy nie wyrzucasz śmieci.
- Jesteś leniwy.
- W tym tygodniu ani razu nie przyszedłeś do pracy na czas.
- Muzułmanie są niesłowni.
- W kulturze marokańskiej sformułowanie odmowy wprost nie jest dobrze widziane.

Lomarowie

- Tani
- Rozrzutni
- Przyjaźni
- Towarzyscy
- Szukają kontaktu
- Imprezowi
- Nie przywiązują wagi do pieniędzy
- Bogaci
- Lekkomyślni
- Otwarci
- Gościnni

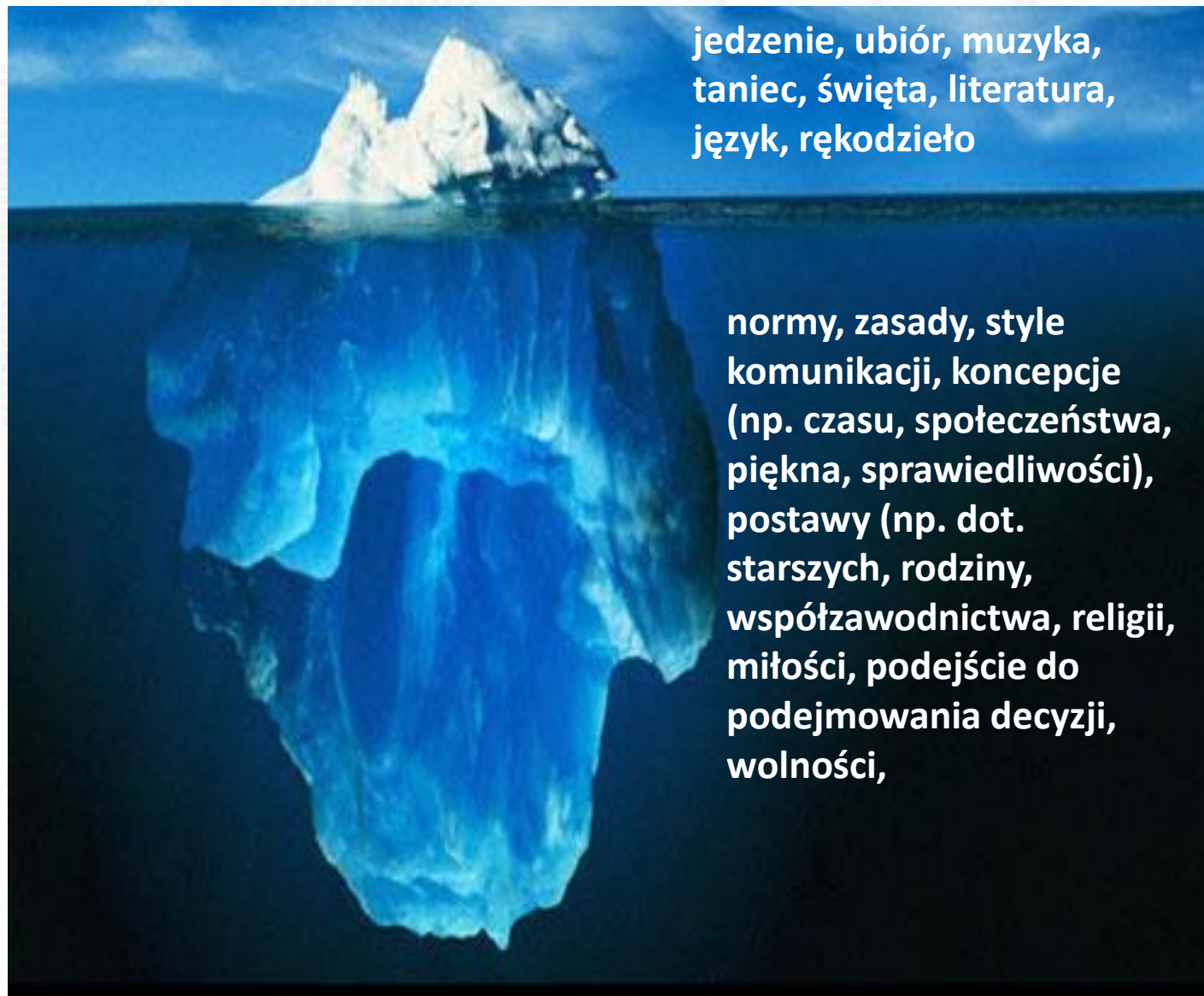
Heloci

- Powściągliwi
- Unikają kontaktu wzrokowego
- Autyści
- Sztywni
- Chciwi
- Nieszczery
- Okraść chcieli
- Nietowarzyscy
- Krętacze

Kultura

- ogół materialnych wytworów danego społeczeństwa (np. literatura, sztuka)
- sposób myślenia, reagowania, odczuwania właściwy dla danego społeczeństwa
- niepisany zbiór zasad gry społecznej
- kolektywne zaprogramowanie umysłu,
- które odróżnia członków jednej grupy od drugiej

Kultura



jedzenie, ubiór, muzyka,
taniec, święta, literatura,
język, rękodzieło

normy, zasady, style
komunikacji, koncepcje
(np. czasu, społeczeństwa,
piękna, sprawiedliwości),
postawy (np. dot.
starszych, rodziny,
współzawodnictwa, religii,
miłości, podejście do
podejmowania decyzji,
wolności,

Teoria wymiarów kultury

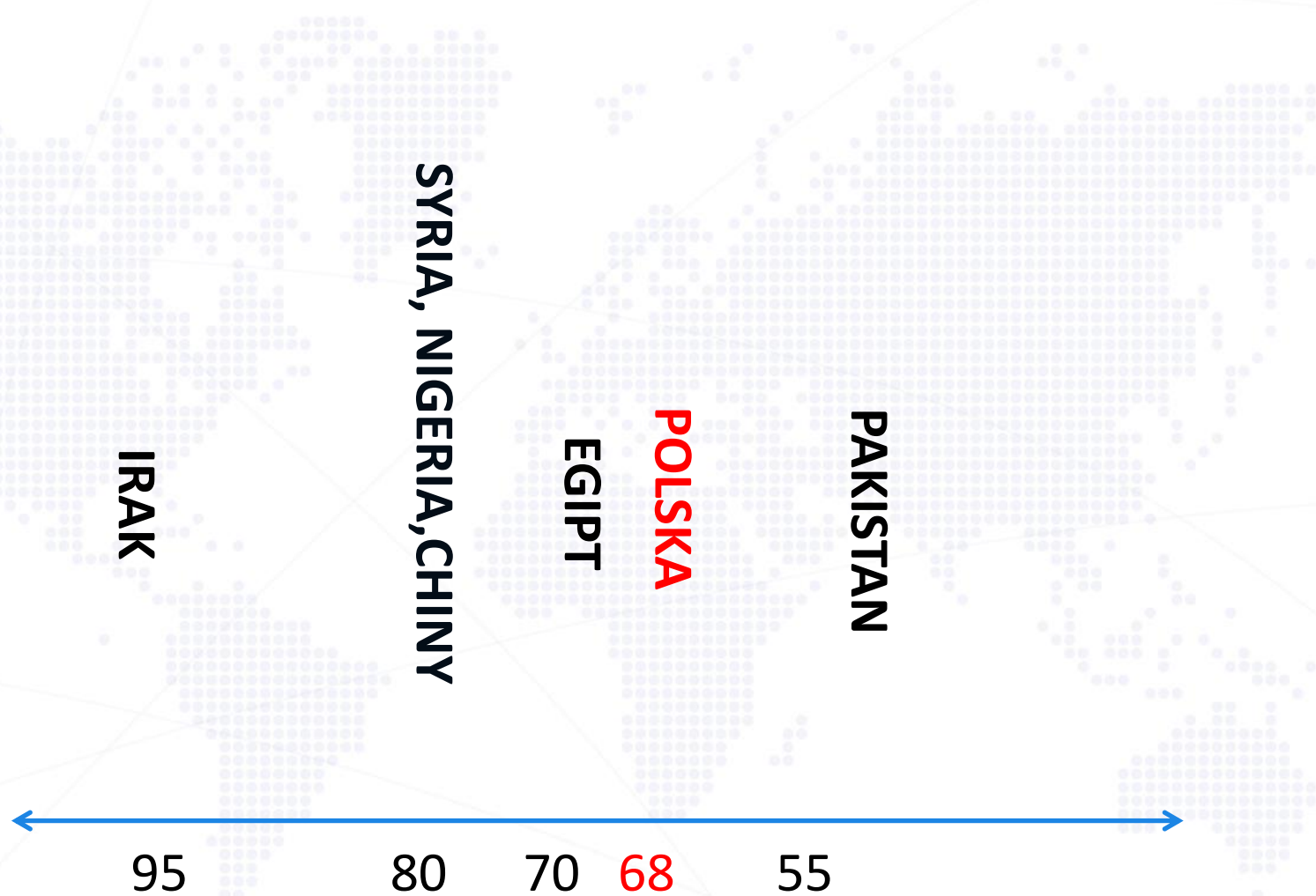
Koncepcja Wymiarów Kultury została stworzona w 1980 roku przez duńskiego badacza zarządzania, Geerta Hofstede. Wymiary (cechy) kultury to aspekty mierzalne zjawisk, które wyznaczają ważne elementy kultury narodowej/organizacyjnej i pozwalają określić jej pozycje wobec innych kultur.

Dystans władzy

Ten wymiar określa, na ile społeczeństwo toleruje nierówność. Władza jest tu postrzegana z punktu widzenia osób ustawionych niżej w hierarchii.

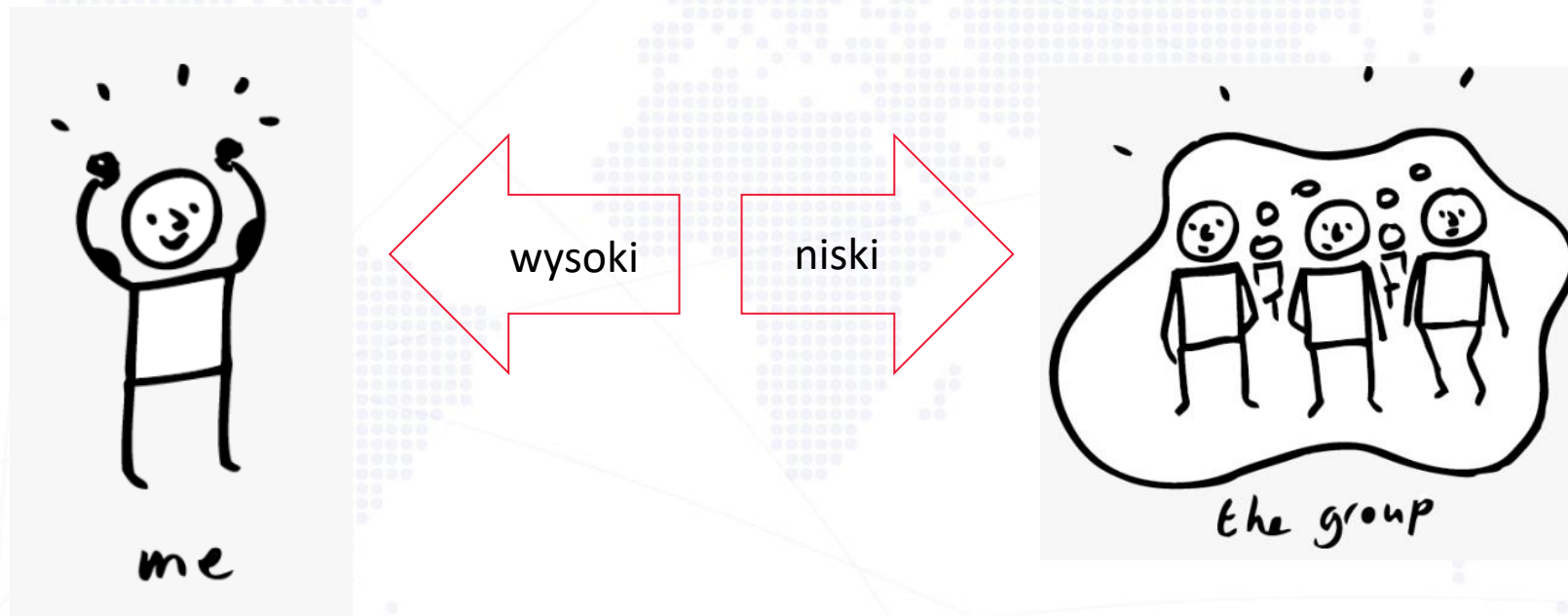


Dystans władzy

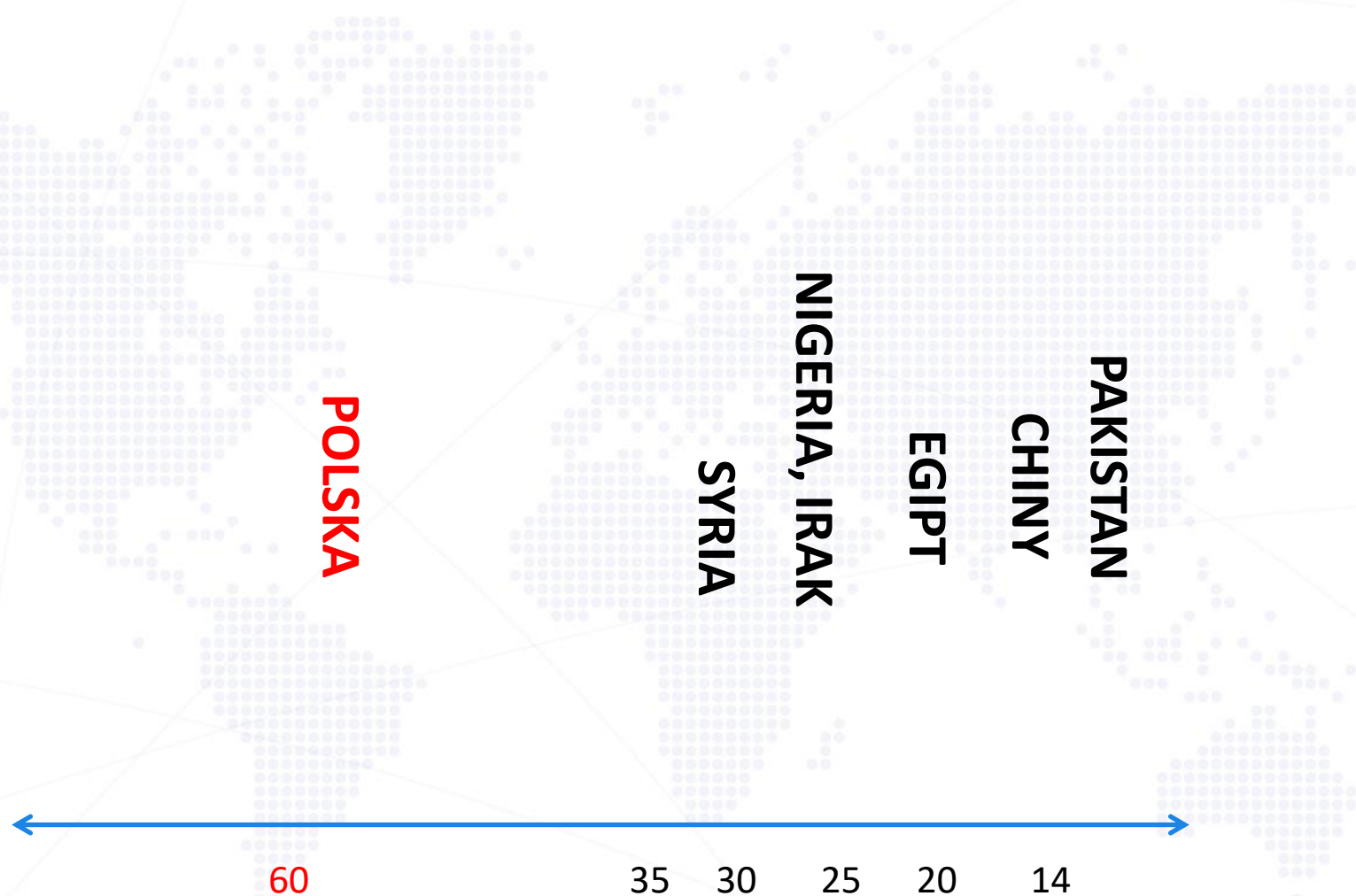


Indywidualizm

Ten wymiar określa, na ile dla danego społeczeństwa ważne jest funkcjonowanie w grupach, a na ile wartość jednostki.



Indywidualizm



Męskość vs. kobiecość

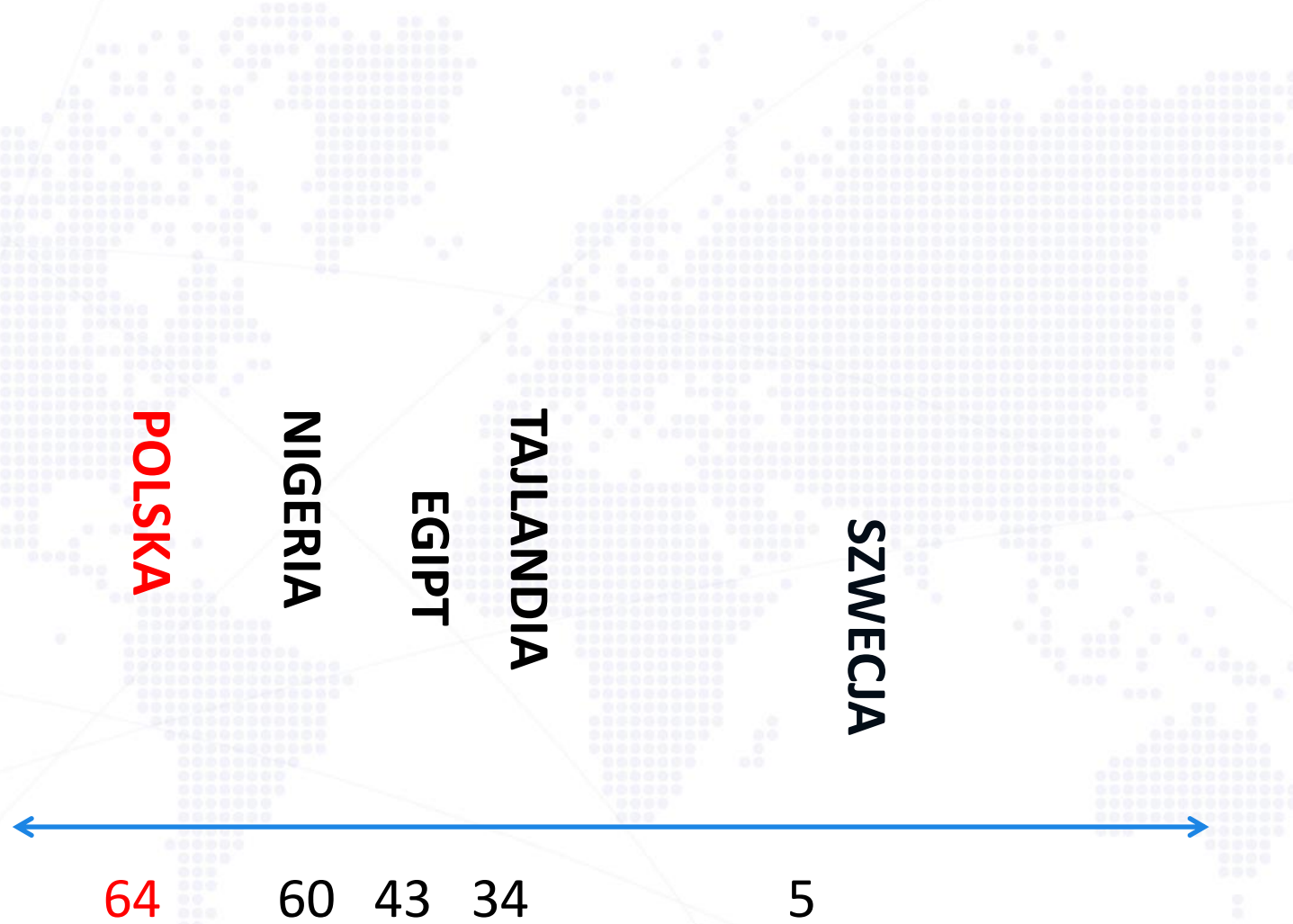
Wymiar określany również jako ,twardy' vs. ,miękki'.

Męskość łączy się z: asertywnością i skoncentrowaniem na materialnych osiągnięciach i kumulowaniu zasobów finansowych.

Kobiecość związana jest z dbałością o innych i o jakość życia.



Męskość vs. kobiecość



Unikanie niepewności

Wymiar ten jest wskaźnikiem pokazującym stosunek społeczeństwa do niepewności dotyczącej przyszłości

Jak są postrzegane zmiany? Czy istnieje tendencja do podejmowania ryzyka? Czy ceniona jest niezmienność i sztywne zasady?



Orientacja długoterminowa

Społeczeństwa normatywne, które uzyskują niskie wyniki w tym wymiarze, wolą zachowywać uświęcone tradycją i normy, jednocześnie podejrzliwie patrząc na zmiany społeczne.

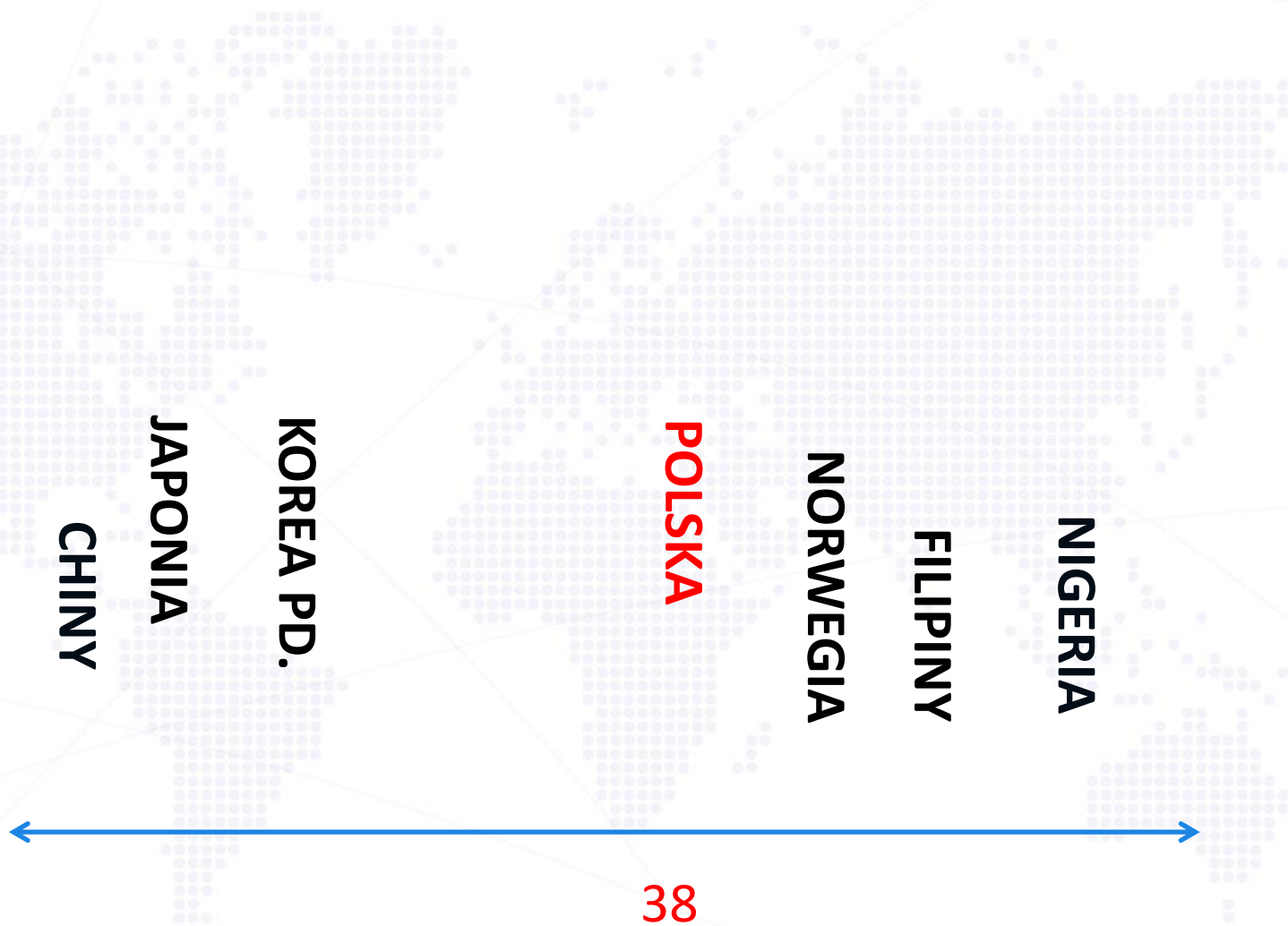
Osoby z kultury, która osiąga wysokie wyniki, przyjmują bardziej pragmatyczne podejście: cenią spryt i nowoczesną edukację jako sposoby na przygotowanie się na przyszłość.

długoterminowa

krótkoterminowa



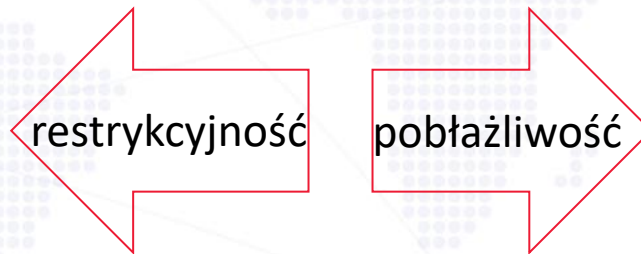
Orientacja długoterminowa



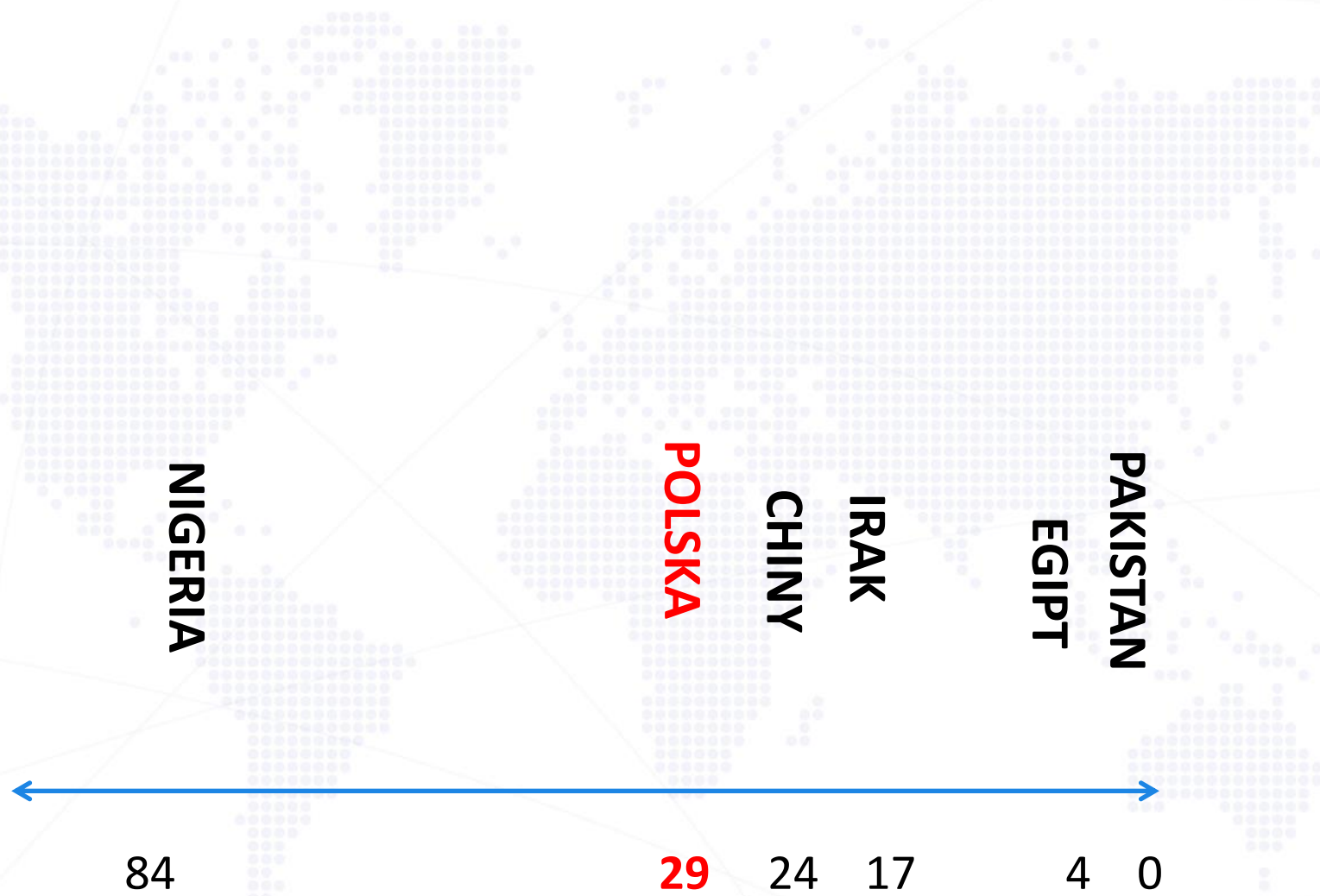
Pobłażliwość vs. restrykcyjność

Wymiar ten definiowany jest jako stopień, w jakim ludzie starają się kontrolować swoje pragnienia i impulsy na podstawie sposobu, w jaki zostali wychowani.

Stosunkowo słaba kontrola nazywana jest „pobłażaniem”, a stosunkowo silna nazywana jest „powściągliwością”.



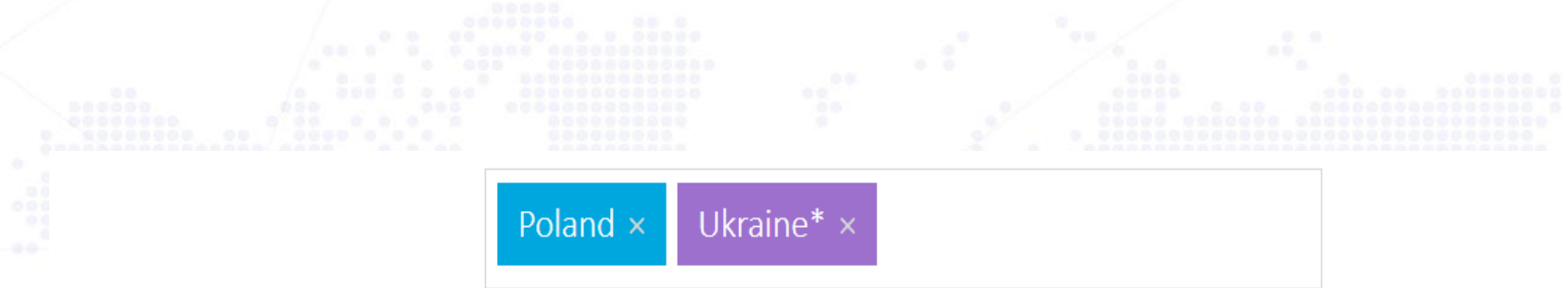
Pobłażliwość vs. restrykcyjność



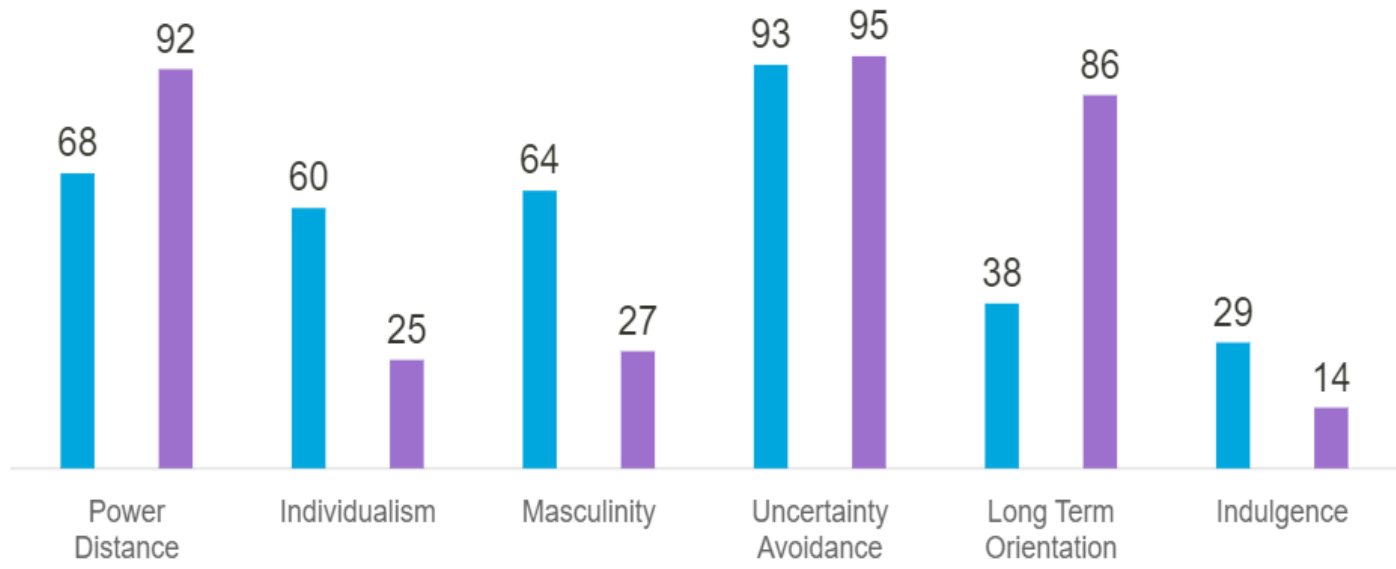
Uniwersalność potrzeb



Przykład porównania kultur



Poland × Ukraine* ×



* estimated

Przykład komunikacji między kulturami

- Panie Chen, wygląda na to, że będziemy musieli pracować w niedzielę, aby poradzić sobie z tą sytuacją.
- Rozumiem, Panie Kohl.
- Czy może Pan do nas dołączyć w niedzielę?
- Tak, myślę, że mógłbym to zrobić.
- To nam bardzo pomoże.
- Tak, niedziela to ważny dzień.
- Dlaczego?
- Są urodziny mojej córki.
- Jak miło. Mam nadzieję, że uroczystość będzie udana.
- Dziękuję za zrozumienie.

Kultury ekspresyjne / powściągliwe

- Głośność, ruchliwość, przerywanie
- Intensywny kontakt wzrokowy
- Dystans ok. pół długości ręki
- Dotyk
- Wyraźna mimika, ożywiona gestykulacja

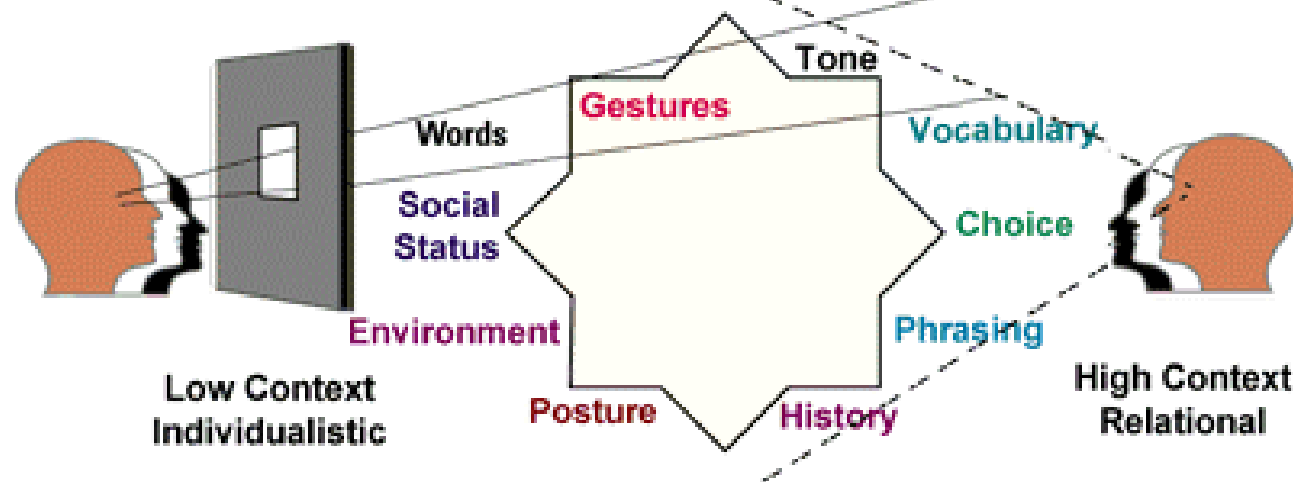
Inwazyjni, aroganccy, niedojrzali

- Milczenie, kolejność wypowiedzi
- Unikanie intensywnego, stałego kontaktu wzrokowego
- Dystans ok. długości ręki
- Ograniczona mimika, mniej gestykulowania

Zimni, wyrachowani, nieprzystępni

Kultura jako komunikacija

Low Context/High Context Cultures Individualistic/Relational Cultures



Adapted from *'Managing Intercultural Differences'* by Claire B. Anderson

Kultura niskokontekstowa

Bezpośrednie formułowanie myśli

Nadawca odpowiada za jasność komunikatu

Upewnianie się co do jasności

Oczekiwania są wyrażone wprost

Kultura wysokokontekstowa

Komunikaty pełne dwuznaczności

Odbiorca odpowiada za dekodowanie komunikatu

Czytanie między wierszami

Oczekiwania są sygnalizowane



W języku hindi

KAL = WCZORAJ lub JUTRO

POSTRZEGANIE KULTUR

Wysokokontekstowa

- Uprzejma
- Pełna szacunku
- Integruje poprzez harmonię
- Nie wprost

Niskokontekstowa

- Otwarta
- Szczera
- Integruje przez autentyczność
- Wprost

POSTRZEGANIE KULTUR

Wysokokontekstowa

- Uprzejma
- Pełna szacunku
- Integruje poprzez harmonię
- Nie wprost

Niskokontekstowa

- Otwarta
- Szczera
- Integruje przez autentyczność
- Wprost

Wysokokontekstowa o Niskokontekstowej

- Niegrzeczni
- Mało domyślni
- Naiwni
- Brakuje im dyscypliny
- Zbyt szybcy – mało wnikliwi

Niskokontekstowa o Wysokokontekstowej

- Ukrywają informacje
- Nie można im ufać
- Aroganccy
- Zbyt formalni
- Zbyt powolni

Brytyjczyk mówi:

I hear what you say

With the greatest respect

That is a very brave proposal

I would suggest...

I'll bear that in mind

Oh, by the way

Obcokrajowiec rozumie:

On się zgadza z moim punktem
widzenia

Szanuje mnie

Uważa, że jestem odważny

Przemyśl to i zrób jak uważasz

Pewnie to zrobi

To nie jest ważne

Brytyjczyk ma na myśli:

Nie zgadzam się i nie chcę o tym
więcej dyskutować

Jesteś idiotą

Zwariowałeś

Zrób jak mówię

Już o tym zapomniałem

To jest kluczowy moment naszej
rozmowy

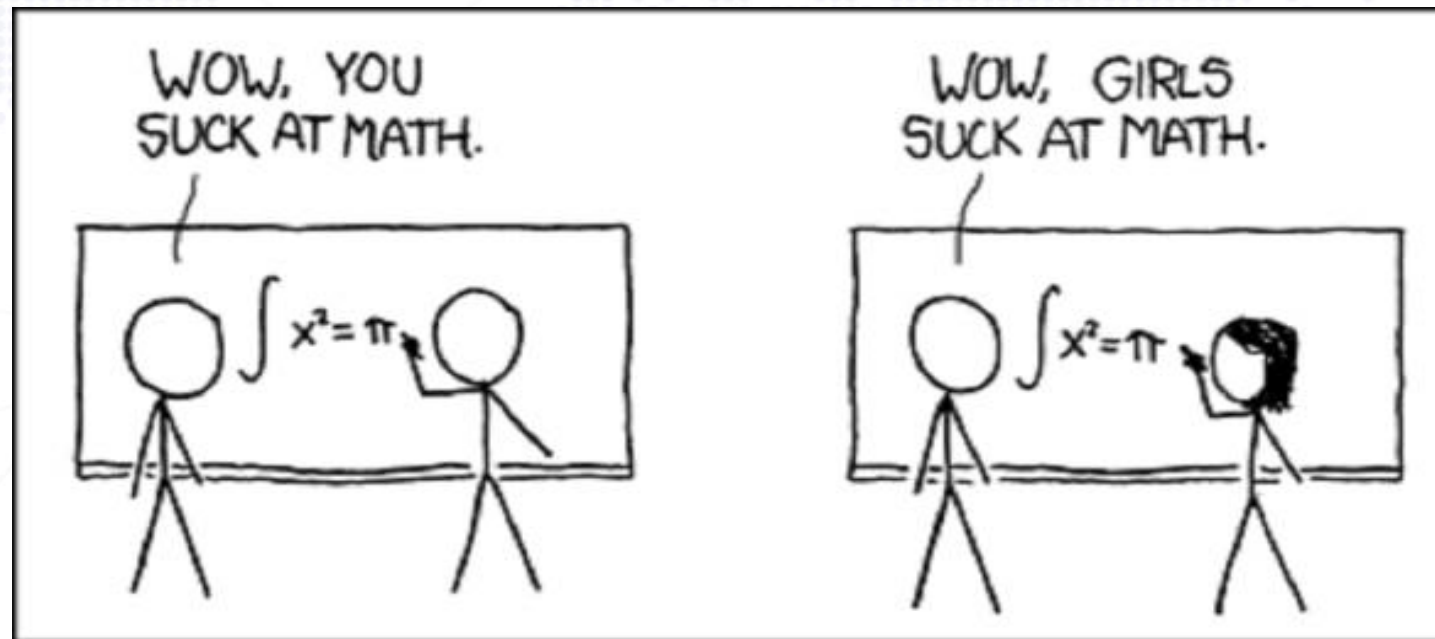
Błąd potwierdzenia

Polega na tym, że zamiast dążyć do odkrycia możliwie obiektywnej prawdy (czyli faktów) usilnie poszukujemy argumentów na potwierdzenie tego, w co już wierzymy



Stereotypy

Stereotyp jest to nadmierne uproszczenie, generalizacja odnosząca się do danej grupy czy konkretnych członków danej grupy. Oznacza przypisywanie konkretnych cech, właściwości, charakterystyk danym osobom, jedynie z racji przynależności do danej grupy.

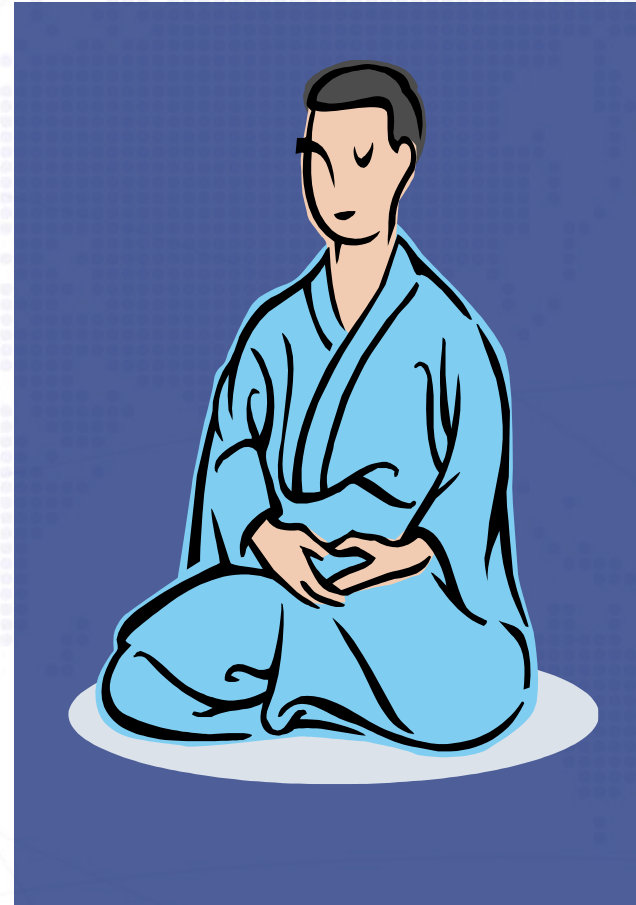


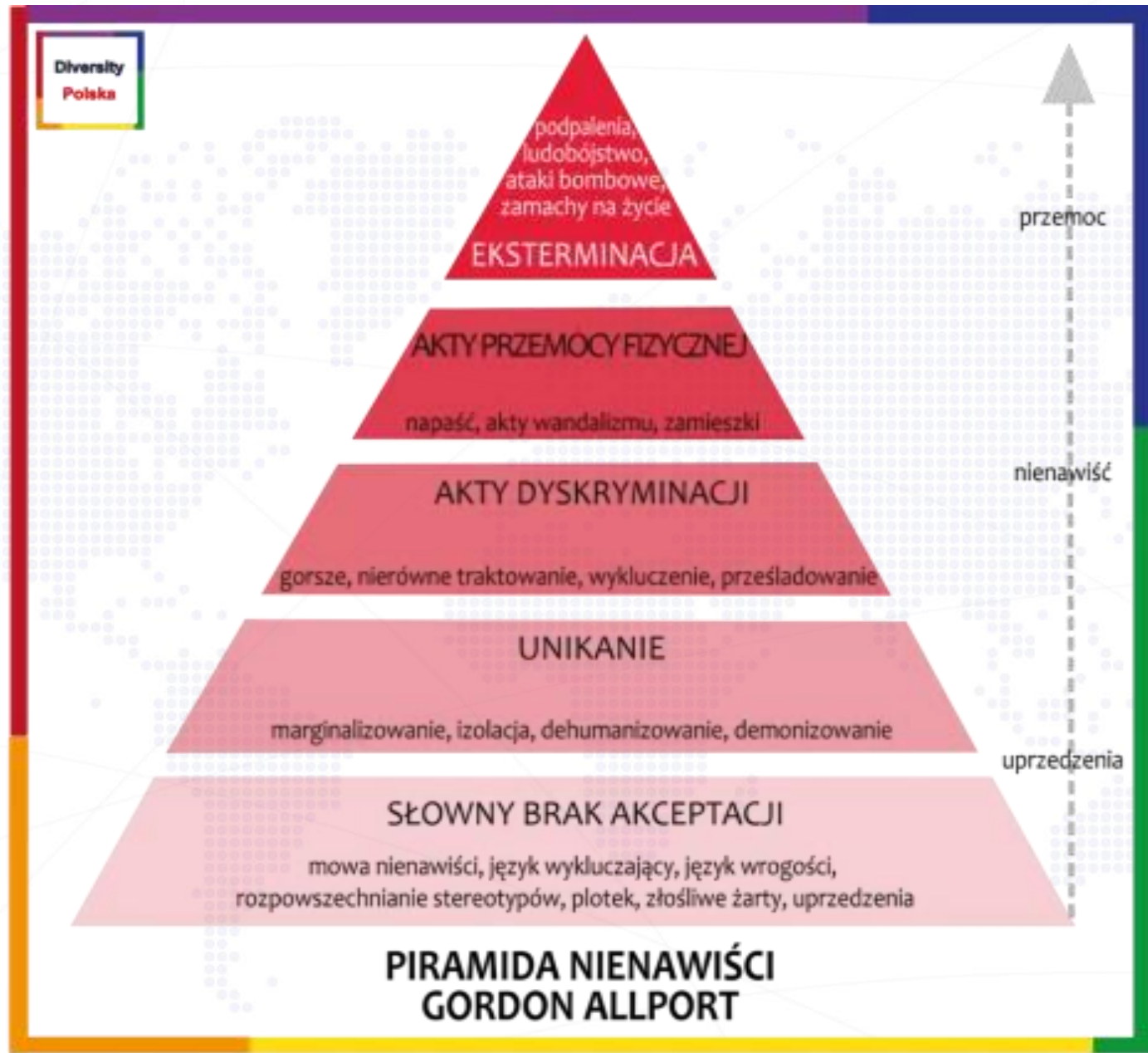
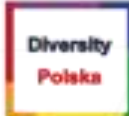
ZEN

Z: pytaj o znaczenie

E: reguluj emocje

N: nie zakładaj podobieństwa





podpalenia,
ludobójstwo,
ataki bombowe,
zamachy na życie

EKSTERMINACJA

AKTY PRZEMOCY FIZYCZNEJ

napaść, akty wandalizmu, zamieszki

AKTY DYSKRYMINACJI

gorsze, nierówne traktowanie, wykluczenie, prześladowanie

UNIKANIE

marginalizowanie, izolacja, dehumanizowanie, demonizowanie

SŁOWNY BRAK AKCEPTACJI

mowa nienawiści, język wykluczający, język wrogości,
rozpowszechnianie stereotypów, plotek, złośliwe żarty, uprzedzenia

przemoc

nienawiść

uprzedzenia

**PIRAMIDA NIENAWIŚCI
GORDON ALLPORT**

Co zmienia migracja?

Zmiany fizyczne

Zmiany społeczne

Zmiany psychologiczne



Zmiany fizyczne

Klimat, natężenie światła,
mikroorganizmy, rytm
życia, żywność, natężeni i
rodzaj bodźców



Zmiany społeczne

- Zmiana roli i statusu społecznego
- Zmiana roli z dorosłego na rolę dziecka
- Brak sieci wsparcia społecznego
- Zmiany w wymaganiach rodziny



Zmiany psychologiczne

- Wzrost stresu
- Spadek efektywności radzenia sobie
- Nieadekwatność dotychczasowych mechanizmów obronnych
- „Nowe” emocje
- Błędne strategie redukcji stresu (wzrost/spadek stymulacji, rozładowywanie napięcia psychicznego)



Portret migranta

- Imię
- Zawód / wykształcenie / zarobkowanie
- Gdzie i z kim mieszkał/a?
- Rodzina
- Jak wyglądał jego/jej dzień dzień?
- Co sprawiało tej osobie radość? Co było ważne?
- Jaka jest sytuacja w kraju pochodzenia? Co skłoniło tę osobę do ucieczki?
- Jaką przebyła drogę do Polski?
- Co zastała na miejscu? Jak wygląda jej życie teraz?

Co zrobić, aby skutecznie porozumiewać się z osobami z innych kultur?

- Ujawnienie zasad mojej kultury
- Poznanie zasad drugiej kultury – pytania
- Przygotowanie do spotkania – internet, literatura, ludzie
- Warunki rozmowy – spokój, przestrzeń
- Nastawienie – nie zakładać złych intencji
- Dopytać i sprawdzić, jak jest odbierane to co robię
- Wyjawiać intencje
- Brać odpowiedzialność za skutki swoich działań
- Wyregulować emocje