



ŽILINSKÁ UNIVERZITA V ŽILINE
Ústav celoživotného
vzdelávania



INTERKULTÚRNA KOMUNIKÁCIA V UNIVERZITNOM PROSTREDÍ

Metodická príručka

**Antónia Bugárová
Andrea Záhorcová Gavláková
Jarmila Pospěchová**

INTERKULTÚRNA KOMUNIKÁCIA V UNIVERZITNOM PROSTREDÍ

Metodická príručka

**Ústav celoživotného vzdelávania
Žilinská univerzita v Žiline
2025**



ŽILINSKÁ UNIVERZITA
V ŽILINE



MINISTERSTVO
ŠKOLSTVA, VÝSKUMU,
VÝVOJA A MLÁDEŽE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Tento dokument vznikol v rámci riešenia projektu: “Podpora integračných služieb pre zahraničných výskumníkov, vysokoškolských učiteľov, študentov a jazykového vzdelávania zamestnancov vysokých škôl na Žilinskej univerzite v Žiline”, projekt č. 001ŽU-2-1/2023, MŠVVaM SR

Autori: Antónia Bugárová, Andrea Záhorcová Gavláková, Jarmila Pospěchová

Grafika: Lucia Hrebeňárová

Žilinská univerzita v Žiline, Ústav celoživotného vzdelávania

2025

Vydalo EDIS-vydavateľstvo UNIZA v roku 2025, publikované elektronicky

ISBN 978-80-554-2228-2



OBSAH

ÚVOD	7
1 INTERKULTÚRA V UNIVERZITNOM PROSTREDÍ	8
1.1 KULTÚRA A INTERKULTÚRA	8
1.2 INTERKULTÚRNA KOMPETENCIA	10
1.3 KULTÚRNY ŠOK	11
2 KOMUNIKÁCIA V MULTIKULTÚRNYM KONTEXTE	13
2.1 KRITICKÉ SITUÁCIE PRI KOMUNIKÁCII SO ZAHRANIČNÝMI ŠTUDENTMI	13
2.2 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA V KONTEXTE INTERKULTÚRY	16
2.3 WELLBEING A PERMA MODEL	18
2.4 JAZYKOVÁ PODPORA ZAHRANIČNÝCH ŠTUDENTOV VO VÝUČBE	20
2.5 ZÁSADY OTVORENEJ A EFEKTÍVNEJ KOMUNIKÁCIE	21
3 DESATORO INTERKULTÚRNEJ KOMUNIKÁCIE NA UNIZA	23
3.1 PODPORUJ INKLUZIVITU A POROZUMENIE	23
3.2 REŠPEKTUJ ROZMANITOSŤ	25
3.3 BUĎ OTVORENÝ A PRÍSTUPNÝ	27
3.4 VYVARUJ SA STEREOTYPOM	29
3.5 BUĎ TRPEZLIVÝ A EMPATICKÝ	30
3.6 PRISPÔSOB SVOJ KOMUNIKAČNÝ ŠTÝL	31
3.7 PÝTAJ SA A POČÚVAJ AKTÍVNE	32
3.8 VYHÝBAJ SA NEJEDNOZNAČNOSTI	33
3.9 BUĎ SI VEDOMÝ SVOJICH KULTÚRNYCH PREDPOKLADOV	34
3.10 OSPRAVEDLŇ SA, AK SA DOPUSTÍŠ CHYBY	35
4 VÝSLEDKY PRIESKUMOV NA UNIZA	36
4.1 DOTAZNÍKY PRE UČITEĽOV A ZAMESTNANCOV UNIZA	36
4.2 DOTAZNÍKY PRE ZAHRANIČNÝCH ŠTUDENTOV UNIZA	39
4.3 ZÁVERY A ODPORÚČANIA	40
ZÁVER	42
POUŽITÁ LITERATÚRA	43
ZOZNAM TABULIEK	45
PRÍLOHY	46
1. DESATORO INTERKULTÚRNEJ KOMUNIKÁCIE NA UNIZA	47
2. PODPORA ZAHRANIČNÝCH ŠTUDENTOV NA UNIZA	49
3. SEBAHODNOTIACI DOTAZNÍK PRE UČITEĽA	50



ÚVOD

TÍM AUTORIEK

Univerzitné prostredie na Slovensku sa v súčasnosti stále viac internacionalizuje. Zahraniční študenti obohacujú akademické prostredie o nové perspektívy, ale prinášajú aj výzvy v oblasti komunikácie, porozumenia a kultúrneho kontaktu. Žilinská univerzita v Žiline sa čoraz intenzívnejšie zapája do medzinárodných akademických výmen, programov mobility a výskumných a medzinárodných projektov. Vzniká tak kultúrne pestré akademické prostredie, ktoré so sebou prináša nové výzvy, ale aj príležitosti na rast, tak pre študentov, ako aj pre zamestnancov univerzity.

Táto **metodická príručka** vznikla ako reakcia na potrebu

- podporiť **inkluzívne a rešpektujúce prostredie** pre všetkých študentov bez ohľadu na ich kultúrne a jazykové zázemie,
- poskytnúť **praktický návod a teoretické zázemie** pre zamestnancov univerzity, ktorí prichádzajú do kontaktu so zahraničnými študentmi,
- posilniť **interkultúrnu kompetenciu**, ktorá je základným predpokladom kvalitnej akademickej aj administratívnej práce v multikultúrnom prostredí.

Cieľom tejto metodickéj príručky je podporiť pedagógov a zamestnancov univerzity v budovaní interkultúrnych kompetencií a prispieť k vytváraniu inkluzívneho, otvoreného a bezpečného prostredia pre všetkých študentov. Zároveň je zámerom tejto príručky zvýšiť povedomie o kultúrnej rôznorodosti a interkultúrnych rozdieloch v komunikácii a správaní, ako aj poskytnúť konkrétne nástroje a odporúčania, ako zlepšiť komunikačné, didaktické a podporné stratégie pri kontakte so zahraničnými študentmi.

Príručka vychádza z dokumentu **„Desatoro interkultúrnej komunikácie na UNIZA“**, z overených teoretických a prakticky overených základov medzinárodne uznávaných autorov v oblasti interkultúry, z výsledkov dotazníkových prieskumov pre zahraničných študentov a zamestnancov Žilinskej univerzity v Žiline, ako aj z praktických workshopov pre učiteľov a zamestnancov realizovaných na pôde univerzity.

Príručka je určená všetkým **zamestnancom** univerzity – pracovníkom študijných oddelení, IT, služieb podpory študentov, administratívnym pracovníkom a pod. Poskytuje základné porozumenie interkultúrnej komunikácie a odporúčania pre každodennú komunikáciu so študentmi.

V rámci jednotlivých kapitol sa zameriava osobitne aj na **pedagógov**, ktorí majú priamy kontakt so zahraničnými študentmi vo vyučovacom procese. Ponúka odporúčania pre výučbu, hodnotenie, jazykovú podporu, ako aj konkrétne situácie z praxe.



INTERKULTÚRA V UNIVERZITNOM PROSTREDÍ

1.1 KULTÚRA A INTERKULTÚRA

UNESCO (2002) definuje kultúru ako „komplex duchovných, materiálnych, intelektuálnych a emocionálnych črt spoločnosti, ktorý zahŕňa aj hodnoty, životný štýl, umenie a presvedčenia“. (Cit.) Univerzitné prostredie je miestom kultúrneho prieniku, kde sa stretávajú rôzne hodnotové systémy, komunikačné normy, ako aj predstavy o štýloch výučby a výchove.

Model „kultúrneho ľadovca“ pripomína, že väčšina kultúrnych rozdielov je neviditeľná a prejavuje sa v správaní, motivácii, vzťahoch, časovej orientácii a reakciách na autoritu. Zohľadnenie týchto aspektov vedie k väčšej tolerancii a efektívnejšej spolupráci.

Kultúru môžeme veľmi dobre prirovnať k teórii ľadovca. Viditeľná časť tohto ľadovca (jazyk, oblečenie, jedlo, hudba, umenie) tvorí len malú časť toho, čo skutočne ovplyvňuje medziludskú komunikáciu. Väčšinu kultúrnych rozdielov predstavujú neviditeľné prvky ako morálne presvedčenia, postoje k autoritám, očakávania v komunikácii, chápanie času, ticha či hierarchie. Práve tieto „skryté vrstvy ľadovca“, v našom prípade kultúry, sú často zdrojom nedorozumení v interakcii medzi študentmi a zamestnancami univerzity.

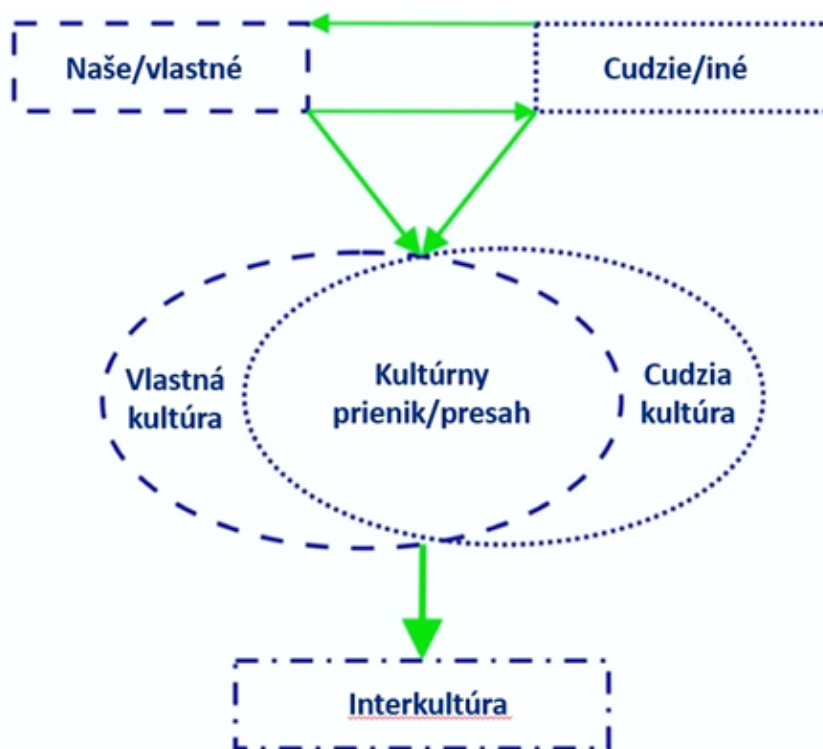


Obr. 1 Kultúrny ľadovec

Uvedomenie si toho, čo všetko zahŕňa neviditeľná kultúra a ako málo o študentoch vieme na základe primárneho vnímania, nás núti zamýšľať sa nad tým, či interpretujeme vždy správne to, čo vidíme. Ak sa pýtame a zamýšľame, tak sme na správnej ceste.

Medzikultúrne prostredie si vyžaduje trpezlivosť, empatiu a schopnosť reflektovať vlastné kultúrne predpoklady. Interkultúru teda môžeme chápať ako dynamický medzipriestor, kde sa stretávajú vlastné a cudzie kultúrne hodnoty, zvyky a spôsoby správania. V tomto priestore prirodzene cítime neistotu, no zároveň môže byť pre nás veľmi obohacujúci.

Interkultúrnú kompetenciu chápeme ako schopnosť efektívne komunikovať s ľuďmi z odlišných kultúrnych prostredí. Zahŕňa verbálnu aj neverbálnu zložku komunikácie, spôsoby reagovania, porozumenia, kladenia otázok a prijímania vzájomnej inakosti. Je to práve interkultúrna kompetencia, ktorá nám umožňuje v tomto priestore zvládať napätie z odlišnosti, vnímať rozdiely ako príležitosť k výmene a viesť rešpektujúci dialóg.



Obr. 2 Interkultúrna kompetencia

Nesmieme zabúdať na to, že interkultúrna kompetencia nie je len o znalostiach, ale aj najmä o schopnosti reflektovať vlastné postoje a súčasne byť otvorený iným názorom a postojom.

Model broskyne a kokosového orecha

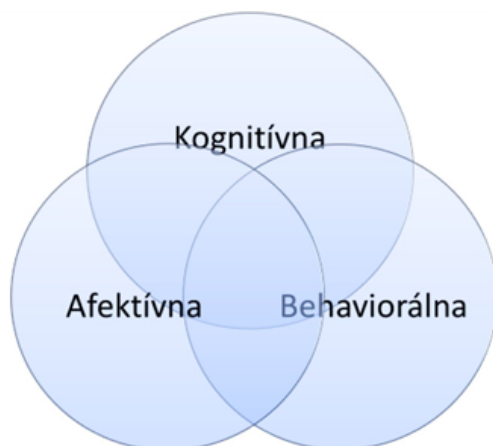
Niektoré kultúry (napr. Španieli, Taliani, Američania) pôsobia na prvý pohľad otvorene, „mäkko“ (ako broskyňa), iné kultúry (napr. Slováci, Ukrajinci, Nemci) si chránia súkromie (ako kokosový orech). Tento model nám pomáha lepšie pochopiť, ako rýchlo sú ľudia rôznych národností ochotní nadviazať osobný kontakt a aké formy správania považujú za vhodné alebo nevhodné.



Obr. 3 Teória broskyne a kokosového orecha

1.2 INTERKULTÚRNA KOMPETENCIA

V medzinárodnom akademickom prostredí sa predpokladá chápanie interkultúrnych rozdielov a implementovanie interkultúrneho prístupu v rámci štandardnej komunikácie. Hovoríme o interkultúrnej kompetencii, ktorá nie je jednorazová zručnosť, ale komplexná schopnosť spájajúca poznanie, postoje aj konkrétne správanie. Jej rozvoj je kľúčový pre prácu v prostredí, kde sa stretávajú rôzne kultúrne normy, jazykové úrovne či komunikačné štýly.



Obr. 4 Zložky interkultúrnej kompetencie

Rozlišujeme tri základné **zložky interkultúrnej kompetencie**:

1. Kognitívna zložka (vedomostná)

Táto zložka sa týka poznania kultúrne podmienených rozdielov a jazykových špecifik, ktoré ovplyvňujú správanie a očakávania jednotlivcov. Zahŕňa

- **znalosť** jazykov a kultúrnych reálií,
- **povedomie** o štandardoch správania v rôznych kultúrach,
- **porozumenie** historickému, sociálnemu a migračnému kontextu študentov.

2. Afektívna zložka (postojová)

Afektívne schopnosti súvisia s vnútorným nastavením človeka voči inakosti a neznámym situáciám. Zahŕňajú

- **empatiu** – snahu vcítiť sa do situácie druhého,
- **otvorenosť** – ochotu prijímať nové veci bez predsudkov,
- **vnímavosť a flexibilitu** – schopnosť prispôbiť sa rôznym podmienkam.

3. Behaviorálna zložka (praktická)

Ide o schopnosť primerane reagovať v reálnych interkultúrnych situáciách. Patrí sem najmä

adaptácia správania v multikultúrnom prostredí,
jasná a citlivá komunikácia (najmä pri jazykových bariérach),
zvládanie konfliktov spôsobených kultúrnymi nedorozumeniami.

Cieľom rozvoja interkultúrnej kompetencie je teda nielen predchádzať nedorozumeniam, ale aj vedieť vyjednávať, komunikovať a hľadať spoločné riešenia, ktoré rešpektujú rôzne kultúrne pozadie zúčastnených. Takto vnímaná kompetencia je neoddeliteľnou súčasťou kvalitného akademického a pracovného prostredia na medzinárodnej univerzite.

1.3 KULTÚRNY ŠOK

Na interkultúrne prostredie sa viaže aj pojem kultúrny šok. Ide o psychologickú reakciu na prechod z jedného kultúrneho prostredia do iného. Tento stav vzniká v dôsledku:

- zmeny kultúrnych noriem, hodnôt a komunikačných pravidiel,
- straty známych opôr (jazyk, zvyky, jedlo, spôsoby interakcie),
- potreby prispôbiť a reorganizovať svoje správanie v neznámom prostredí.

Pojem „kultúrny šok“ priniesol K. Oberg, ktorý ho popísal ako „stres a úzkosť spôsobené stratou známych znakov sociálnej interakcie“ (Oberg, 2006).



Zahraniční študenti na univerzite často zažívajú dlhodobý kultúrny šok, ktorý ovplyvňuje ich:

- schopnosť sústrediť sa,
- ochotu komunikovať s okolím,
- vnímanie spravodlivosti,
- adaptáciu na akademické pravidlá.

Pochopenie tohto javu je dôležité, pretože môže vysvetľovať neočakávané správanie zahraničného študenta. Uvedomenie si týchto súvislostí pomáha pristupovať k študentovi s väčšou empatiou a trpezlivosťou, aj keď jeho správanie nie je vždy ľahko racionálne vysvetliteľné.

Pochopenie tohto javu je dôležité, pretože môže vysvetľovať neočakávané správanie zahraničného študenta. Uvedomenie si týchto súvislostí pomáha pristupovať k študentovi s väčšou empatiou a trpezlivosťou, aj keď jeho správanie nie je vždy ľahko racionálne vysvetliteľné.

Tab. 1 Fázy kultúrneho šoku podľa Obergovho modelu

1. Fáza medových týždňov (honeymoon phase)	Všetko nové je fascinujúce a zaujímavé. Študent je motivovaný objavovať nové prostredie. Pocit nadšenia môže trvať niekoľko dní až niekoľko týždňov. Hrozí riziko preceňovania pozitívnych stránok novej kultúry.
2. Fáza frustrácie (crisis phase)	Objavujú sa kultúrne bariéry, jazykové nejasnosti, odlišné normy. Študent sa cíti zmätený, pridávajú sa pocity osamelosti, smútku či dokonca hnevu. Môže hodnotiť domácu kultúru ako „lepšiu“. Ide o kritické obdobie, v ktorom bude tento študent pravdepodobne potrebovať podporu a porozumenie.
3. Fáza adaptácie (recovery phase)	Študent začína rozumieť kontextu, zlepšuje sa jeho jazyková úroveň aj schopnosť porozumenia. Formuje sa interkultúrna kompetencia a uvedomenie si, že „moje“ nie je jediné správne. V tejto fáze je veľmi dôležitá reflexia a poskytovanie spätnej väzby, ktoré pomáhajú preklenúť rozdiely.
4. Fáza integrácie (adjustment phase)	Nová kultúra sa postupne stáva súčasťou osobnej identity študenta. Ten je schopný fungovať v oboch kultúrach a prepájať ich. Je to ideálny stav, ku ktorému nemusia dospieť všetci, pričom stupeň adaptácie môže dosahovať rôzne úrovne.

(zdroj: autori)

Niektoré modely (napr. W-curve, Gullahorn) uvádzajú aj „reverzný kultúrny šok“ pri návrate domov. Aj ten môže byť problematický, pretože návrat do známeho prostredia nemusí automaticky znamenať psychickú pohodu.



KOMUNIKÁCIA V MULTIKULTÚRNYM KONTEXTE

2.1 KRITICKÉ SITUÁCIE PRI KOMUNIKÁCI SO ZAHRANIČNÝMI ŠTUDENTMI

Pri výučbe a komunikácii so zahraničnými študentmi sa pedagógovia stretávajú s rôznymi situáciami, ktoré vyžadujú kultúrne citlivý prístup. V nasledujúcej časti sa zameriame na výber najčastejších kritických momentov s odporúčaním vhodných riešení.



Jazyková bariéra a nepochopenie pokynov

Situácia: Študent nerozumie zadaniu a nepýta sa zo strachu, že sa zosmiešni. Výsledkom je nesprávne odovzdaná práca.

Odporúčanie: Učiteľ by mal zadania komunikovať viacnásobne (ústne, písomne, vizuálne), overovať porozumenie otázkami a ponúkať možnosť individuálnej konzultácie. Vhodné je vytvoriť modelové príklady zadania.



Obava z diskusie a vyjadrenia názoru

Situácia: Študent nemusí vedieť, že má možnosť zapojiť sa do diskusie, pretože v jeho kultúre sa autoritám neodporuje.

Odporúčanie: Vysvetliť v úvode semestra, že diskusia je vítaná. Povzbudiť menej aktívnych študentov prostredníctvom anonymných otázok alebo menších skupinových diskusií.



Adaptácia na nový akademický systém

Situácia: Študent nie je zvyknutý na samostatnú prácu, prezentácie alebo tímové projekty.

Odporúčanie: Ponúknuť orientačný seminár o akademických očakávaniach a vysvetliť účel zadaní. Poskytovať konštruktívnu spätnú väzbu a oceňovať pokrok.



Rôzne štýly učenia

Situácia: Študent preferuje individuálne učenie a má problém spolupracovať v tíme.

Odporúčanie: Kombinovať tímovú a individuálnu prácu, jasne komunikovať ciele tímovej práce, ponúknuť možnosť reflexie v rámci hodnotenia.



Nízka sebadôvera v komunikácii

Situácia: Študent má nízku slovnú zásobu a obáva sa zlyhania pred spolužiakmi.

Odporúčanie: Ponúknuť možnosť prípravy odpovedí vopred, hodnotiť obsah výpovede nad jazykovou formou, umožniť študentovi získať dôveru v menšej skupine.





Praktické odporúčania pre komunikáciu v multikultúrnom prostredí

Úspešná interkultúrna komunikácia si vyžaduje vedomé a citlivé prístupy, ktoré zohľadňujú rôznorodosť študentov. Nasledujúce odporúčania vychádzajú z konkrétnych skúseností z praxe.

Tab. 2 Odporúčania pre inkluzívnu výučbu zahraničných študentov

Oblasť podpory	Odporúčania
Jazyk a zrozumiteľnosť	• Hovorte pomalšie a zrozumiteľne, vyhýbajte sa idiomatickým výrazom a odbornému žargónu. • Používajte vizuálne pomôcky, schémy, príklady a opakovania na podporu porozumenia. • Zverejňujte všetky dôležité informácie aj písomne (v e-learningu, mailom alebo na papieri).
Povzbudenie a pozitívna spätná väzby	• Reagujte povzbudzujúco aj na nedokonalé jazykové prejavy. • Oceňujte snahu, nie len výkon. Dajte najavo, že každá otázka je vítaná. • Uznajte odlišné pohľady ako prínos pre skupinovú diskusiu.
Bezpečné prostredie	• Vytvárajte prostredie, kde sa študenti neboja zlyhať. • V diskusiách dodržiavajte pravidlá rešpektu – nedovoľte zosmiešňovanie ani výsmech. • Podporujte spoluprácu namiesto súťaženia.
Interakcia a inklúzia	• Využívajte prácu v malých skupinách alebo dvojiciach na podporu aktivity. • Zisťujte, kto sa nezapája, a cielene zapájajte aj menej viditeľných študentov. • Oslovujte študentov menom a nadväzujte kontakt mimo formálneho vyučovania (napr. počas prestávky).
Otvorenosť a reflexia	• Pýtajte sa študentov na spätnú väzbu (napr. „Čo vám pomáha lepšie pochopiť výklad?“). • Priznajte, ak niečo neviete, ukážte ochotu učiť sa. • Zdieľajte príklady zo svojho vlastného učenia sa v medzikultúrnom prostredí.

(zdroj: autori)

2.2 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA V KONTEXTE INTERKULTÚRY

Neverbálna komunikácia zahŕňa všetky neverbálne prejavy, ktoré sprevádzajú alebo nahrádzajú verbálne vyjadrenie: mimiku, gestá, postoj tela, očný kontakt, osobnú vzdialenosť, ticho, tempo reči, ale aj spôsob oblečenia či dochvilnosť. V interkultúrnom prostredí hrá kľúčovú úlohu, pretože práve neverbálne signály bývajú často zle interpretované — najmä keď nie sú v súlade s očakávaniami prijímateľa.

Prečo je to dôležité ?



Nedorozumenia v neverbálnej komunikácii môžu viesť k nesprávnym záverom o úmysloch, postoji alebo správaní druhej osoby.

Zdanlivá „neúcta“ môže byť len kultúrnou normou a chladný výraz tváre“ môže byť prejavom sebadisciplíny a nie nezáujmu.

V nasledujúcej tabuľke uvádzame niektoré zásadné rozdiely v neverbálnej komunikácii v rôznych krajinách.

Tab. 3 Kľúčové rozdiely v neverbálnej komunikácii medzi kultúrami

Prejav v komunikácii	Slovenský / stredoeurópsky kontext	Iné kultúrne kontexty
Očný kontakt	Znak záujmu, úcty, aktívneho počúvania.	V niektorých ázijských či afrických kultúrach môže byť dlhší očný kontakt vnímaný ako neúcta alebo výzva.
Ticho	Často interpretované ako neistota, nepripravenosť alebo pasivita.	V Japonsku, Kórei či Fínsku je ticho prirodzenou súčasťou premýšľania a rešpektu.
Osobná vzdialenosť	Zvyčajne 60–90 cm v formálnych interakciách.	V Latinskej Amerike alebo na Blízkom východe sú menšie vzdialenosti a dotyky bežné.
Gestikulácia	Bežná, skôr umiernená.	V niektorých kultúrach sú gestá expresívnejšie (napr. Taliansko), v iných sa gestá takmer nepoužívajú.
Výraz tváre	Zrozumiteľný, primerane emotívny.	V niektorých kultúrach sa emocionálny výraz potláča (napr. Japonsko), inde sa vyjadruje spontánne.

Prejav v komunikácii	Slovenský / stredoeurópsky kontext	Iné kultúrne kontexty
Tempo reči	Primerané, plynulé.	V niektorých kultúrach môže byť rýchle alebo pomalé tempo reči normou – pozornosť treba venovať aj intonácii.
Dochvilnosť	Vnímaná ako prejav profesionality a úcty.	V niektorých kultúrach je vnímanie času flexibilnejšie – meškanie nemusí byť neúcta.
Odev	Formálny v akademickom prostredí.	V niektorých kultúrach môže byť odev viac tradičný, pokrývajúci alebo naopak voľnejší.

(zdroj: autori)



Odporúčania pre univerzitné prostredie

- **Vedomé pozorovanie bez predpokladov:** Nepredpokladajte zámer na základe jedného neverbálneho znaku – vždy si overujte porozumenie.
- **Explicitnosť v komunikácii:** Ak je očný kontakt dôležitý (napr. pri prezentácii), vysvetlite to študentom otvorene.
- **Prijatie odlišnosti:** Neverbálne správanie nevnímajte ako správne/nesprávne, ale ako kultúrne odlišné.
- **Poskytnutie priestoru na premyslenie:** Dajte študentom čas reagovať – aj ticho môže byť znakom rešpektu alebo premýšľania.
- **Zdieľanie svojich kultúrnych noriem:** Povzbudte otvorený rozhovor o odlišnostiach.



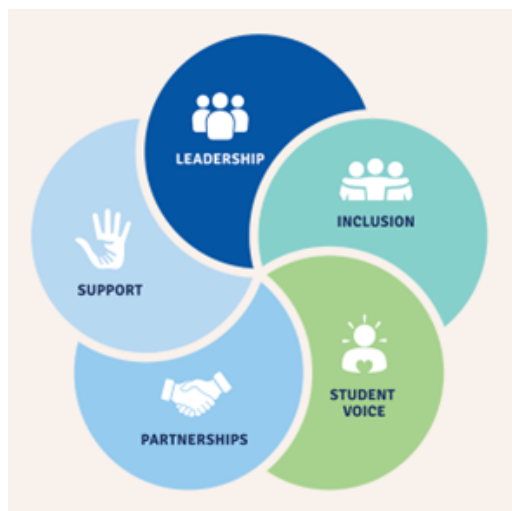
Reflexia pre učiteľa:

- *V ktorých situáciách som si až spätne uvedomil, že došlo ku „kultúrnemu skresleniu“?*
- *Ako môžem využiť neverbálnu komunikáciu na povzbudenie študentov zo zahraničia?*

2.3 WELLBEING A PERMA MODEL V UNIVERZITNOM PROSTREDÍ

Pozitívna psychológia ako podpora učenia

Cieľom pozitívnej psychológie podľa **Mareša (2002)** je podpora zdravého psychického vývoja, osobného rastu a smerovania k zmysluplnému životu.



V univerzitnom prostredí možno tieto princípy využiť na posilnenie vnútornej motivácie študentov a vytváranie prostredia, ktoré podporuje nielen vedomosti, ale aj pohodu a psychickú rovnováhu študentov aj učiteľov.

V interkultúrnom pestrom prostredí ako univerzita sa považuje za obzvlášť dôležité, aby sa študenti necítili ohrození hodnotením, jazykovou neistotou či obavou zo zlyhania. Práve pozitívne nastavené prostredie môže významne ovplyvniť ich schopnosť učiť sa a zapájať sa do vyučovania.

Základné princípy pozitívnej psychológie vo vzdelávaní:

- **Zameranie sa na silné stránky študenta** – nie deficitný prístup („čo nevieš“), ale rozvoj toho, čo vie alebo môže rozvíjať.
- **Vytváranie pozitívnej emocionálnej klímy** – prostredie bez výsmechu, so spätnou väzbou zameranou na rast.
- **Budovanie vnútornej motivácie** – oceňovanie úsilia, pokroku, nie len výkonu.
- **Vzťahy založené na dôvere a rešpekte** – medzi učiteľom a študentom a spolužiakmi.
- **Podpora zmysluplnosti učenia** – prepojenie obsahu s reálnym životom študentov, vrátane ich kultúrneho kontextu.

PERMA model ako rámec pre wellbeing

Model PERMA, navrhnutý Martinom Seligmanom, ponúka päť kľúčových oblastí, ktoré podporujú celkovú psychickú pohodu (*wellbeing*) a motiváciu v akademickom prostredí.

Ak sa študenti cítia bezpečne, zapojene, pochopení a majú pocit úspechu, zvyšuje sa ich odolnosť, motivácia a ochota interagovať aj v druhom jazyku. Seligman (2017) označuje takýto stav ako *flourishing* – prekvitanie, čo predstavuje ideálny stav psychickej pohody v rámci života a konkrétne štúdia na vysokej škole.

Tab. 4 Kľúčové oblasti PERMA modelu a odporúčania pre učiteľa

Komponent	Popis	Využitie v interkultúrnom vzdelávaní
P – Positive emotions (Pozitívne emócie)	Schopnosť prežívať radosť, vďačnosť a nádej.	Učiteľ môže podporovať príjemnú atmosféru cez pozitívnu spätnú väzbu a oceňovanie snahy.
E – Engagement (Zaangažovanosť)	Pohltenie činnosťou, zážitok flow.	Výučba orientovaná na zážitok, aktivity zohľadňujúce štýl učenia.
R – Relationships (Vzťahy)	Podpora kvalitných medziľudských vzťahov.	Budovanie dôvery a dialógu medzi študentmi a učiteľmi, začlenenie študentov do tímovej práce.
M – Meaning (Zmysel)	Vnímanie vyššieho významu v učení a činnosti.	Zdôrazňovanie zmyslu štúdia pre budúce povolanie a životné ciele.
A – Accomplishment (Úspech)	Dosahovanie cieľov a pocit úspechu.	Malé čiastkové úspechy, priebežná spätná väzba, individuálny pokrok.

(zdroj: autori)

Model PERMA sa používa v pozitívnej psychológii, koučingu, v pracovnom prostredí a vo vzdelávaní. Pomáha ľuďom rozvíjať silné stránky, budovať odolnosť a vytvárať zmysluplnejší a šťastnejší život, uvádza odborný portál o pozitívnej psychológii.



Reflexia pre učiteľa:

- *Som si vedomý existencie jazykovej úzkosti a nehodnotím chyby ako osobné zlyhanie?*
- *Využívam dychové cvičenia, humor, vizualizáciu a pravidelnú spätnú väzbu?*
- *Podporujem pozitívne emócie, oceňujem snahu, nie len výkon?*
- *Vytváraam priestor pre rôzne štýly učenia sa a sebareflexiu?*
- *Sledujem, či študenti rozumejú a umožňujem im zdieľať, čo im bráni v angažovanosti?*

2.4 JAZYKOVÁ PODPORA ZAHRANIČNÝCH ŠTUDENTOV VO VÝUČBE

Aj keď zahraniční študenti formálne zvládajú vyučovací jazyk, jazykové nuansy, odborná terminológia a implicitné akademické normy môžu byť prekážkou v porozumení. Nezámerná jazyková náročnosť môže viesť k demotivácii, frustrácii a vylúčeniu zo skupiny.

Jazyková citlivosť nie je zjednodušenie obsahu, ale vedomý spôsob sprostredkovania poznatkov, ktorý umožňuje rovnosť šancí na porozumenie a úspech. Jedným z kľúčových faktorov ovplyvňujúcich úspešnosť zahraničných študentov pri osvojovaní si odborného jazyka je úroveň jazykovej úzkosti (*Foreign Language Anxiety – FLA*). Výskumy ukazujú, že jazyková úzkosť nepriamo ovplyvňuje úspech v učení: čím vyššia je úzkosť, tým nižšia je efektivita učenia, porozumenia a aktívneho zapájania sa do výučby.

Jazyková úzkosť vytvára psychickú bariéru, ktorá blokuje pamäťové procesy, znižuje sebadôveru a vyvoláva subjektívne pocity napätia, nervozity a obáv. Učiteľ zohráva kľúčovú úlohu v procese odstraňovania bariér spojených s jazykovou úzkosťou. Moderné pedagogické prístupy v súčasnosti zohľadňujú štýl učenia (vizuálny, auditívny, kinestetický), kultúrne zázemie študentov a ich emocionálny stav. Práve využitie uvoľňujúcich stratégií (napr. dychové cvičenia, vizualizácia, pozitívna spätná väzba) vedie k zníženiu stresu a zvýšeniu angažovanosti študentov počas výučby. (Kissová a kol., 2023)



Praktické odporúčania pre jazykovú podporu zahraničných študentov

Zahraniční študenti často čelia dvojitej výzve: osvojeniu si akademického obsahu a zároveň prekonaniu jazykových bariér. Aj keď ovládajú jazyk komunikácie na základnej úrovni, odborný jazyk, akademické normy a implicitné kultúrne očakávania môžu výrazne sťažiť ich študijný úspech a zapojenie sa do výučby.

Ako upraviť jazyk a formu komunikácie tak, aby bola pre študentov zrozumiteľná?

Odporúčania vychádzajú z princípov interkultúrnej pedagogiky, didaktiky cudzích jazykov a osvedčenej praxe z výučby na UNIZA.

Zjednodušte syntax v zadaniach a pokynoch

Vyhňte sa dlhým súvetiam, zložitým konštrukciám a odborným metaforám.

Napríklad namiesto: „Venujte zvýšenú pozornosť analýze vzťahu medzi obsahovou štruktúrou a formálnymi aspektmi textu“ formulujte: „Analyzujte, ako obsah a forma textu spolu súvisia.“

Používajte vizuálne prvky a grafické organizéry

Podporte verbálny výklad obrázkom, schémou, flow-chartom alebo ikonou, ideálne najmä pri výklade štruktúry úloh, hodnotenia alebo terminológie.

Zdôraznite kľúčové slová a frázy

Zvýraznite (tučným písmom, podčiarknutím) dôležité pojmy v zadaniach. V ústnom prejave používajte pauzu a zreteľný dôraz, napr. „Dôležité“ alebo „Zdôrazňujem“.

Poskytnite slovníky a preklady kľúčových termínov

Vytvorte slovník odborných pojmov v slovenčine a v angličtine, alebo pripojte k prezentáciám poznámky s vysvetlením (glosár).

Overujte porozumenie cez spätnú väzbu

Občas použite otázky typu: „Ako ste to pochopili?“, „Môžete zopakovať zadanie vlastnými slovami?“. Nečakajte len na iniciatívu študentov, zahraniční študenti sa často boja priznať neporozumenie.

Zverejnite pokyny aj písomne (asynchrónne)

V systéme Moodle alebo e-mailom zopakujte základné informácie, zadania a dátumy.

Zohľadnite kultúrne rozdiely v akademickom písaní

Nepredpokladajte, že všetci študenti rozumejú pojmom ako „parafráza“, „citácia“, „zdroj“. Vysvetlite pravidlá (napr. plagiátorstvo, rozsah, formátovanie) explicitne.

2.5 ZÁSADY OTVORENEJ A EFEKTÍVNEJ KOMUNIKÁCIE

Efektívna komunikácia je základným predpokladom úspešnej spolupráce medzi pedagógom a študentom – najmä v interkultúrnom prostredí, kde rozdiely v jazyku, vyjadrovaní alebo neverbálnych signáloch môžu ľahko viesť k nedorozumeniam.

Zásady otvorenej a efektívnej komunikácie uvedené nižšie je možné považovať aj za praktické odporúčania, ktoré možno uplatňovať pri kontakte so zahraničnými študentmi:

Aktívne počúvanie

Počúvajte bez prerušovania. Sledujte verbálne i neverbálne prejavy študenta a kladte doplňujúce otázky.

Zahraničný študent môže byť neistý, či správne porozumel zadaniu – potvrdte si to spätnou väzbou („Ako by ste to opísali vlastnými slovami?“).



Rešpektovanie a tolerancia

Reagujte neutrálne a profesionálne aj pri nečakanom správaní. Kultúrne zvyky môžu byť odlišné (napr. očný kontakt, ticho).

Vyhýbajte sa hodnoteniu typu „to je neslušné“ – radšej vysvetlite jav v kontexte.

Vyjadrovanie pocitov a potrieb

V prípade napätia používajte „ja-výroky“ namiesto obviňovania. („Cítim, že ste mojej požiadavke neporozumeli.“)

Tento prístup otvára priestor na dialóg, nie obrannú reakciu.

Flexibilita a ochota k kompromisu

Buďte pripravení flexibilne upraviť prístup podľa aktuálnej potreby – či už ide o štýl spätnej väzby alebo formát prezentácie.

Ak študent nerozumie pojmu, možno ho vysvetliť porovnaním s iným jazykom.



Udržiavanie pokojného a profesionálneho tónu

Zvýšený hlas, sarkazmus či rozčúlenie môžu študenta zastrašiť, odradiť alebo vyvolať neočakávanú reakciu.

Aj v konfliktných situáciách si zachovajte pokojný a konštruktívny tón a orientáciu na riešenie, nie na výčitky.

Identifikovanie problémov, nie osôb

Zamerajte sa na situáciu, nie na osobnostné črty študenta.

Namiesto „si nezodpovedný“ skúste „chýba nám včasná spätná väzba na túto úlohu“.

Uvedomovanie si kultúrnych rozdielov

Reagujte citlivo na nečakané správanie – nemusí byť prejavom neúcty, ale kultúrneho rozdielu.

V niektorých kultúrach je kladenie otázok učiteľovi vnímané ako nevhodné – študenta je potrebné k otázkam povzbudiť.

Sumarizovanie a overenie porozumenia

Na konci rozhovoru zhrňte kľúčové informácie. Overte, či boli správne pochopené.

Opýtajte sa: „Chcete si ešte niečo upresniť?“ alebo „Ako tomu rozumiete?“

Tieto zásady sa ukázali ako mimoriadne účinné pri vytváraní dôvery, znižovaní napätia a budovaní partnerstva medzi zamestnancami a zahraničnými študentmi. Ich uplatňovanie významne prispieva k inkluzívnej a bezpečnej atmosfére na univerzite.



DESATORO INTERKULTÚRNEJ KOMUNIKÁCIE NA UNIZA

V rámci podpory interkultúrneho prístupu na Žilinskej univerzite bol vytvorený a záväzne prijatý dokument *Desatoro interkultúrnej komunikácie na UNIZA*, ktorý pozostáva z desiatich podporných stratégií a odporúčaní vychádzajúci zo skúseností s výučbou a komunikáciou so zahraničnými študentmi. V tejto časti si vysvetlíme a popíšeme jednotlivé body z Desatora s praktickými odporúčaniami.

Pri výučbe a komunikácii so zahraničnými študentmi sa pedagógovia stretávajú s rôznymi situáciami, ktoré vyžadujú kultúrne citlivý prístup. V nasledujúcej časti sa zameriame na výber najčastejších kritických momentov s odporúčaním vhodných riešení.

3.1 PODPORUJ INKLUZIVITU A POROZUMENIE

„Vytváraj atmosféru, v ktorej sa všetci cítia vítaní a cenení, bez ohľadu na ich kultúrne pozadie. Nezabudni, že každý si nesie so sebou aj svoj príbeh. Týmto spôsobom podporuješ harmonické a produktívne vzťahy.“ (Desatoro)

James A. Banks (2007) vo svojej teórii multikultúrneho vzdelávania tvrdí, že cieľom by mala byť rovnosť vzdelávacích príležitostí pre všetkých študentov a rešpektovanie ich kultúrneho zázemia. UNESCO (2006) zdôrazňuje inkluzívnosť ako základný princíp interkultúrneho vzdelávania. Podpora inklúzie vedie k budovaniu bezpečného prostredia, kde sa študenti neboja zapájať a zdieľať.

Inkluzivita v akademickom medzinárodnom prostredí neznamená iba „nevyčleňovanie“, ale aktívne vytváranie podmienok, v ktorých sa každý študent – bez ohľadu na jazyk, kultúru, náboženstvo či zvyklosti – cíti vítaný, rešpektovaný a motivovaný zapojiť sa do výučby.

Zahraniční študenti pozitívne vnímajú a oceňujú podporu rozmanitosti a internacionalizácie zo strany univerzity ako medzinárodnej inštitúcie. Odporúčanie: Informovať študentov o dostupných podporných službách (napr. jazyková asistencia, poradenstvo v cudzom jazyku, kultúrne podujatia) a vhodným spôsobom propagovať aktivity ako Medzinárodné dni, dni otvorených dverí alebo programy mentorstva.



Praktické odporúčania pre učiteľov na podporu inklúzie a porozumenia

Vytváranie bezpečného priestoru pre chyby

Rešpektujte, že jazyková neistota či kultúrne neporozumenie sú prirodzenou súčasťou adaptačného procesu zahraničných študentov. Komunikácia a diskusie by mali byť oslobodené od výsmechu, neprimeraného tlaku na bezchybnosť a posudzovania nedokonalého jazykového prejavu.

Cielené začleňovanie študentov do skupinovej práce a projektov

Pri vytváraní pracovných skupín zohľadňujte kultúrnu rozmanitosť s cieľom podporiť interkultúrnú spoluprácu. Zároveň ponechajte študentom možnosť zvoliť si spoluprácu v prostredí, ktoré vnímajú ako bezpečné, napr. na základe jazykovej príbuznosti.

Zohľadnenie kultúrnej a jazykovej rozmanitosti v učebnom obsahu

Obohacujte študijné materiály o príklady, prípady alebo perspektívy z rôznych kultúrnych a geografických prostredí. Týmto spôsobom podporujete globálne myslenie a rozvíjate interkultúrne povedomie všetkých študentov.

Používanie rešpektujúceho jazyka

Vyhýbajte sa zovšeobecňujúcim výrokom, stereotypom a humoru, ktorý by mohol byť pre niektorých študentov zneisťujúci alebo urážlivý. Jasná a citlivá komunikácia posilňuje dôveru a bezpečné prostredie v skupine.

Podpora sebareflexie u študentov aj u seba

Vytvárajte priestor pre otvorenú diskusiu o hodnotách, kultúrnych normách, rozdieloch a podobnostiach bez posudzovania. Podporujte vnímanie inakosti nie ako problému, ale ako príležitosti na spoluprácu a učenie sa alebo ako inšpiráciu.



Reflexia pre učiteľa:

- *Kedy naposledy som aktívne zapojil študenta, ktorý sa správal na výučbe pasívne?*
- *Je môj štýl výučby prístupný aj pre študentov, ktorí sa učia jazykovo aj kultúrne?*

3.2 REŠPEKTUJ ROZMANITOSŤ

„Maj úctu k rozdielom v hodnotách, tradíciách a spôsoboch komunikácie. Každá kultúra má svoje osobitosti, ktoré je dôležité rešpektovať. Mysli na to, že každá kultúra vníma pravidlá spoločnosti odlišne.“ (Desatoro)

Ting-Toomey (1999) v rámci svojej „identity negotiation theory“ vysvetľuje, že kultúrna identita sa formuje cez komunikáciu a rešpekt voči odlišnosti. Holliday, Hyde a Kullman (2010) hovoria o „malých kultúrach“, ktoré presahujú národné hranice – teda kultúra sa vníma ako dynamický a individuálny konštrukt, ktorý si zaslúži rešpekt a otvorenosť.

Rešpektovanie rozmanitosti neznamená iba uznanie „iných“ kultúr, ale aktívne prijímanie faktu, že každý človek vstupuje do komunikácie s jedinečnou kombináciou skúseností, hodnôt a identít.

Rešpektovať rozmanitosť znamená byť otvorený voči inakosti bez potreby porovnávania, hodnotenia či prehodnocovania podľa vlastných noriem.

To znamená, že ak univerzitné prostredie prijíma jazykové chyby s pochopením, nevysmieva sa nárečiam či akcentom, vytvára priestor pre rôzne perspektívy, podporuje tým zdravý rozvoj kultúrnej identity študenta a predchádza defenzívnym postojom.

Autori Holliday, Hyde & Kullman (2010) vo svojom pojednaní Malé kultúry (Small Cultures) rozlišujú medzi veľkou kultúrou – teda národnými stereotypmi a generalizovanými predstavami o „Slovákoch“, „Kórejčanoch“ či „Araboch“ – a malými kultúrami, teda mikrosvetmi hodnôt, zvyklostí a noriem, ktoré si ľudia vytvárajú v školách, skupinách, rodinách či záujmových komunitách. Podľa autorov rešpekt k rozmanitosti znamená vidieť jednotlivca nie ako nositeľa národného stereotypu, ale ako jedinečný kultúrny svet. Táto perspektíva učí pedagóga nespájať správanie študenta automaticky s jeho krajinou pôvodu, vnímať kultúru ako dynamický proces a nie ako nemenný súbor noriem, vyhýbať sa otázkam typu „U vás to asi robíte inak, však?“ a radšej sa pýtať „Ako to robíš ty?“.





Ako môžem podporiť rešpekt k rozmanitosti?

Pýtajte sa, nepredpokladajte

Namiesto: „Vy ste takí tichí, to je asi kultúrne.“ Skúste: „Chceli by ste sa k tomu vyjadriť? Máte iný pohľad?“

Zohľadňujte jazykovú, vzdelávaciu a kultúrnu rozmanitosť

Prispôsobte tempo výučby, vyjadrujte sa jasne a poskytujte viacero foriem vstupov (text, video, diskusia).

Podporujte kultúrne sebavyjadrenie študentov

Napr. pozvite ich, aby zdieľali skúsenosti alebo referencie z ich prostredia – dobrovoľne, nie ako reprezentantov národa.

Nezosobňujte si právo definovať, čo je „normálne“ správanie

To, že niekto nechce diskutovať v skupine, neznamená nezáujem – možno je to len iný štýl učenia.

Vytvárajte priestory, kde sa kultúry môžu prelínať

Spoločné zadania, diskusie, peer feedback – ale s jasnými pravidlami rešpektu a rovnosti.



Reflexia pre učiteľa:

- **Reagujem inak na študentov podľa ich jazykovej alebo kultúrnej výbavy?**
- **Ako sa môžem naučiť „neočakávať známe vzorce“ od ľudí z iných kultúr?**
- **Akým spôsobom dávam najavo, že rozmanitosť je v triede vítaná a obohacujúca?**



3.3 BUĎ OTVORENÝ A PRÍSTUPNÝ

„Prístupuj ku každej novej kultúre so zvedavosťou a ochotou učiť sa. Otvorená myseľ podporuje efektívnu a pozitívnu komunikáciu. Každý problém sa dá riešiť, ak je snaha a záujem.“
(Desatoro)

Deardorff (2006) v publikácii *Model interkultúrnej kompetencie* definuje otvorenosť ako jeden z troch kľúčových postojov interkultúrnej kompetencie, spolu s rešpektom a zvedavosťou. Základom je podľa autora ochota počúvať, učiť sa a reflektovať vlastné správanie. A otvorenosť vníma ako ochotu riskovať zmenu vlastných predpokladov, uznať neistotu a vstupovať do interakcií s pripravenosťou počúvať, nie len hovoriť.

Byť otvorený a prístupný znamená teda aktívne demonštrovať záujem o druhých, vytvárať priestor na dialóg a byť ochotný učiť sa aj z vlastných chýb. Základom nie je znalosť kultúrnych faktov, ale postoj rešpektu, zvedavosti a ochoty nechať sa ovplyvniť inými perspektívami.



Ako mám byť otvorený a prístupný v každodennej výučbe?

Zaujímajte sa o pôvod študenta, jeho skúsenosti, otázky. Nezostávajú len pri obsahu.

Ponúknite konzultácie, zareagujte na email. Vytvárajte „nízkoprahové“ možnosti kontaktu.

Dovoľte študentom zdieľať vlastný pohľad.

Podporujte diskusiu s otázkami ako: „Ako by ste túto tému vnímali vo vašej krajine?“

Vytvárajte priestor pre otázky bez hodnotenia.

Reagujte pokojne aj na kultúrne odlišné správanie.

Zdržte sa ironických poznámok alebo prekvapených výrazov, ktoré môžu študenta zneistiť.

Neočakávajte „správne“ prejavy rešpektu.

Nie každý kultúrny kontext považuje očný kontakt, formálne pozdravy či otázky za prirodzené.



Reflexia pre učiteľa:

- *Ako často sa študenti na mňa obracajú s otázkami mimo výučby?*
- *Vysielam signály, že som prístupný, alebo pôsobím nedostupne?*
- *Ako reagujem, keď študent niečo „nepochopí“ – s trpezlivosťou alebo podráždene?*
- *Pozývam do dialógu všetkých, alebo len tých, ktorí sú zhovorčiví a „nám podobní“?*



3.4 VYVARUJ SA STEREOTYPOM

„Nepoužívaj predsudky alebo stereotypné názory. Tieto zjednodušené predstavy často vedú k nesprávnym záverom a bránia skutočnému porozumeniu. Nesúd', neodsudzuj a neočakávaj, že druhí budú robiť vždy to, čo chceš!" (Desatoro)

Allport (1954) vo svojej práci o predsudkoch tvrdí, že stereotypy vznikajú z kognitívnej potreby zjednodušovať komplexnú realitu, ale vedú k nespravodlivému hodnoteniu. Byram (1997) uvádza, že interkultúrna kompetencia vyžaduje schopnosť kriticky reflektovať kultúrne obrazy a prekonávať ich prostredníctvom priameho kontaktu a skúsenosti.

Stereotypy sú zjednodušené a často rigidné predstavy o skupinách ľudí, ktoré sa prenášajú spoločensky – často bez overenia. Ich základnou funkciou je kognitívne zjednodušiť realitu, no v kontexte interkultúrnej interakcie môžu viesť k predpojatému hodnoteniu, nepochopeniu správania druhých, nespravodlivému prístupu vo vzdelávaní a hodnotení.

Walter Lippmann (1922) ako prvý označil stereotypy za „obrazy v našich hlavách“, ktoré nahrádzajú kontakt s realitou. Gudykunst & Kim (2003) upozorňujú, že stereotypy sú prirodzenou súčasťou sociálneho učenia, sú však často zovšeobecnením na základe limitovaných skúseností, vedú k „záverom bez dialógu“.



Dôsledky stereotypizácie v akademickom prostredí

Študenti môžu pociťovať stereotypnú hrozbu, keď ich výkonnosť klesá, pretože sa obávajú, že naplnia negatívne očakávania.

Pedagógovia môžu nevedome znížiť očakávania voči „iným“ študentom, čo vedie k sebanaplnujúcim proroctvám („self-fulfilling prophecy“).

Dochádza k narušeniu rovnosti šancí a zníženiu vzťahovej kvality medzi učiteľom a študentom.



Reflexia pre učiteľa:

- ***Stretol som sa s tým, že som niektorého študenta alebo skupinu vnímal inak už predtým, ako som s nimi nadviazal bližší kontakt?***
- ***Ktoré predstavy o študentoch z rôznych kultúr vychádzajú z mojich vlastných skúseností a ktoré som možno prevzal bez overenia?***
- ***Pýtam sa študentov na ich osobné skúsenosti, alebo vychádzam len z domnienok?***
- ***Venujem pozornosť tomu, ako formulujem hodnotenia a spätnú väzbu?***

3.5 BUĎ TRPEZLIVÝ A EMPATICKÝ

„Interkultúrna komunikácia môže niekedy priniesť nedorozumenia. Trpezlivosť a empatia sú kľúčové pri riešení konfliktov a nejasností. Úsmev ťa nič nestojí a pomôže aj tam, kde slová nenachádzame.“
(Desatoro)

Carl Rogers (1959) považoval empatiu za základný predpoklad efektívneho medziľudského vzťahu – vrátane pedagogického. Empatia znamená byť schopný „nazerať na svet očami druhého“, čo je mimoriadne dôležité v prostredí kultúrnej rozmanitosti.

Gudykunst (2004) v súvislosti s interkultúrnou adaptáciou zdôrazňuje, že empatia pomáha preklenúť neistotu, zmierniť napätie a zvyšovať pocit porozumenia a bezpečia medzi komunikujúcimi.



Reflexia pre učiteľa:

- ***Som pripravený na to, že niektoré reakcie, mlčanie či otázky vychádzajú z kultúrnych rozdielov a nie z nezáujmu a ignorovania úlohy?***
- ***Reagujem s rešpektom a pokojom aj v prípade oneskoreného porozumenia či nesprávneho vyjadrenia?***
- ***Dávam študentom čas a možnosť vyjadriť sa vlastným tempom aj napriek jazykovej bariére?***
- ***Udržiavam podporný a neodsudzujúci tón, oceňujem snahu komunikovať a rozvíjať sa?***
- ***Používam jednoduchú otázku: „Ako ti môžem pomôcť?“, ktorá môže otvoriť cestu k vzájomnému porozumeniu?***



3.6 PRISPÔSOB SVOJ KOMUNIKAČNÝ ŠTÝL

„Rôzne kultúry môžu mať odlišné normy pre verbálnu aj neverbálnu komunikáciu. Snaž sa prispôbiť spôsob komunikácie kultúre druhej osoby. Každý prejav a gesto neznamená v každej kultúre to isté.“
(Desatoro)

Komunikačné normy sa naprieč kultúrami výrazne líšia – od používania neverbálnych signálov až po mieru explicitnosti v rozhovore. To, čo je v jednej kultúre považované za zdvorilé, otvorené alebo efektívne, môže byť v inej kultúre vnímané ako neprimerané, príliš priame alebo naopak nejasné.

V praxi to znamená, že zahraničný študent nemusí automaticky verbalizovať nesúhlas alebo nepochopenie – očakáva sa, že učiteľ si to jednoducho všimne. V niektorých krajinách ako Slovensko sa však ticho alebo slabšia aktivita môžu vykladať ako nezáujem.

Edward T. Hall (1976) upozorňuje na rozdiel medzi „high-context“ a „low-context“ kultúrami – teda medzi kultúrami, ktoré komunikujú nepriamo a implicitne (napr. Japonsko), a tými, ktoré preferujú jednoznačnosť a priamy prejav (napr. Slovensko).

Geert Hofstede (2001) identifikuje kultúrne dimenzie, ktoré ovplyvňujú spôsob našej komunikácie, napr.:

- **Mocenský odstup (Power Distance):**

V kultúrach s vysokým odstupom (napr. niektoré ázijské a africké krajiny) sa môže vyhýbanie odpovediam alebo diskusii v triede interpretovať ako prejav úcty. Naopak, v kultúrach s nízkym odstupom (napr. Slovensko) sa očakáva aktívna účasť.

- **Individualizmus vs. kolektivismus:**

Študenti z kolektivistických kultúr (napr. Čína, India) môžu váhať s prezentovaním odlišného názoru, ak by to mohlo „vyčnievať“ alebo narušiť skupinovú harmóniu.

- **Vyhýbanie sa neistote (Uncertainty Avoidance):**

Vysoká miera tejto dimenzie (napr. v slovenskom alebo francúzskom kontexte) vedie k potrebe štruktúrovaného, jasného a predvídateľného prejavu, zatiaľ čo iné kultúry preferujú väčšiu flexibilitu a otvorenosť vo vyjadrovaní.





Reflexia pre učiteľa:

- *Používam jednoduché a jasné vyjadrenia a vizuálne pomôcky?*
- *Vyhýbam sa slangovým výrazom, irónii a humoru, ktorý môže byť kultúrne špecifický?*
- *Sledujem neverbálne signály študentov – zmätok, neistota, potreba vysvetlenia?*

3.7 PÝTAJ SA A POČÚVAJ AKTÍVNE

„Kladením otázok a aktívnym počúvaním prejavuješ rešpekt, vytváraš bezpečné prostredie a podporuješ rozvoj porozumenia aj jazykovej istoty.“

(Desatoro)

Brown (2007) zdôrazňuje, že interakcia je základom učenia – najmä v jazyku. Učiteľ by mal vytvárať možnosti, aby študenti rozprávali, kládli otázky a mohli prejsť neistotu bez obáv zo zlyhania. Kolb (1984) vysvetľuje v teórii zážitkového učenia, že najúčinnšie učenie prebieha prostredníctvom skúseností, ktoré študent reflektuje a aplikuje v nových situáciách. K tomu je však potrebné, aby mal priestor rozprávať a diskutovať.

Otvorené otázky, záujem o názor študenta a aktívne počúvanie budujú dôveru, znižujú jazykovú úzkosť a vytvárajú priestor pre osobný rast. Zahraničný študent môže váhať, či môže niečo povedať – najmä ak sa obáva chýb. Cieľovým povzbudením a skutočným načúvaním učiteľ znižuje vzdialenosť a posilňuje interakciu.



Reflexia pre učiteľa:

- *Dávam priestor aj študentom, ktorí sú menej zhovorčiví alebo si nie sú jazykovo istí?*
- *Využívam „parafrázovanie“ a „zrkadlenie“ – napr. „Rozumiem správne, že...?“*
- *Podporujem otázky a oceňujem snahu vyjadriť sa aj v nedokonalnej forme?*

3.8 VYHÝBAJ SA NEJEDNOZNAČNOSTI

„Komunikuj jasne a konkrétne, najmä ak si si vedomý, že druhá strana nemusí úplne rozumieť Tvoju jazyku alebo kultúrnym súvislostiam. Nedaj sa oklamať prvým dojmom či iným oslovením.“
(Desatoro)

Gudykunst & Kim (2003) zdôrazňujú potrebu znižovania neistoty (uncertainty reduction) v medzikultúrnej interakcii. Nejednoznačná komunikácia zvyšuje riziko dezinterpretácie a oslabuje dôveru medzi učiteľom a študentom. Transparentnosť, predvídateľnosť a otvorenosť preto zohrávajú významnú rolu. Grice (1975) vo svojej teórii kooperatívnej maximy uvádza, že komunikácia by mala byť:

- informatívna (poskytuje toľko informácií, koľko je potrebné),
- zrozumiteľná a presná,
- pravdivá a overiteľná,
- relevantná a vhodne formulovaná v danom kontexte.

V interkultúrnom prostredí je jednoznačnosť v komunikácii kľúčová. Nejasne zadané pokyny, implicitné očakávania alebo kultúrne špecifiká v komunikácii môžu u zahraničných študentov vyvolať neistotu, stres a nedorozumenia, ktoré často ostanú nepomenované. Študenti si nemusia byť istí, čo sa od nich očakáva, a nie vždy majú odvahu opýtať sa.



Reflexia pre učiteľa:

- ***Dávam inštrukcie jasne, krok po kroku?***
- ***Vyhýbam sa dlhým alebo zložitým vetám?***
- ***Zadávam úlohu písomne a vysvetľujem, čo sa očakáva (termín, kritériá hodnotenia)?***
- ***Používam príklady ako ukážky dobrého spracovania úlohy, prezentácie či odpovede?***
- ***Vysvetľujem pri nových termínoch alebo skratkách ich význam?***
- ***Overujem porozumenie: „Zopakujme si, čo od vás očakávam.“?***



3.9 BUĎ SI VEDOMÝ SVOJICH KULTÚRNYCH PREDPOKLADOV

„Každý má isté predpoklady a normy zakorenené v jeho vlastnej kultúre. Uvedomenie si ich je dôležité na to, aby si lepšie pochopil, ako môžeš pôsobiť na iných. Novú situáciu môžeš vnímať ako výzvu a príležitosť.“ (Desatoro)

Byram (1997) hovorí o „kritickej kultúrnej vedomosti“ – schopnosti reflektovať vlastné hodnoty, postoje a očakávania. V pedagogickej praxi to znamená vedieť rozlišovať medzi univerzálnym akademickým štandardom a kultúrne špecifickými normami. Bennett (1993) vo svojom modeli DMIS tvrdí, že cesta k interkultúrnej kompetencii vedie cez uvedomenie si vlastnej optiky a jej limitov.

V interkultúrnej komunikácii je dôležité nielen porozumieť iným kultúram, ale aj kriticky reflektovať vlastné kultúrne nastavenia, hodnoty, normy a očakávania. Každý z nás si nesie svoju kultúrnu „optiku“, ktorou vníma realitu – a ktorá môže byť pre ľudí z iného prostredia neviditeľná alebo nečitateľná

Aj akademické prostredie má svoje špecifiká – pravidlá diskusie, očakávania k aktívnemu zapojeniu, normy pre písomné práce. Študenti z odlišných kultúr ich nemusia poznať alebo im rozumieť rovnako. Preto je dôležité si klásť otázky a všímať si, či niektoré situácie nevyvoláva kultúrne nedorozumenie, nie úmyselné nerešpektovanie pravidiel.



Reflexia pre učiteľa:

- ***Uvažujem, ako môžem pôsobiť na študentov z iného kultúrneho prostredia?***
- ***Reflektujem, ktoré akademické normy sú kultúrne špecifické a ktoré univerzálne?***
- ***Rozlišujem medzi „objektívnym porušením pravidiel“ a „odlišnou kultúrou“?***



3.10 SPRAVEDLŇ SA, AK UROBÍŠ CHYBU

„Ak urobíš kultúrnu chybu alebo niekoho neúmyselne urazíš, ospravedlnenie ukazuje Tvoju úctu a ochotu napraviť situáciu. Pamätaj, že tvoríš klímu našej školy a prostredie bezpečia a prijatia druhých.“
(Desatoro)

Katz & Ting-Toomey (1989) vo svojej teórii *Face Negotiation Theory* vysvetľujú, že „tvár“ je základom pozitívnych medziľudských vzťahov, a jej narušenie môže byť pre niektoré kultúry obzvlášť citlivé. Namiesto obrany alebo zľahčovania situácie je preto vhodné zvoliť pokorný a rešpektujúci prístup. Arasaratnam (2016) považuje schopnosť uznať chybu a ospravedlniť sa za jeden z prejavov vysokej interkultúrnej kompetencie. Ospravedlnenie je v tomto prípade nie prejav slabosti, ale znakom zrelosti a ochoty učiť sa.

Chybám pri kontakte s inými kultúrami sa nedá vždy vyhnúť. Dôležité však je, ako na ne reagujeme. Včasné a úprimné ospravedlnenie dokáže obnoviť dôveru a ukazuje, že si vážime dôstojnosť a identitu druhej osoby.



Reflexia pre učiteľa:

- ***Ak si uvedomím chybu (napr. necitlivý komentár, prehliadnutie), priznám si ju?***
- ***Vysvetľujem kontext a prejavujem ochotu sa poučiť?***





VÝSLEDKY PRIESKUMOV NA ŽILINSKEJ UNIVERZITE V ŽILINE

Táto časť poskytuje prehľad najdôležitejších zistení z dotazníkového prieskumu realizovaného medzi zahraničnými študentmi a zamestnancami Žilinskej univerzity v Žiline, ktorý bol zameraný na interkultúrnu komunikáciu.

Cieľom bolo zmapovať aktuálne skúsenosti, postoje a vnímanie interkultúrnej komunikácie v akademickom prostredí univerzity v kontexte princípov formulovaných v Desatore interkultúrnej komunikácie.

Dotazník bol zameraný na identifikáciu kľúčových oblastí, ktoré ovplyvňujú každodenné interakcie – od pocitu prijatia, cez zrozumiteľnosť komunikácie až po jazykové a kultúrne bariéry. Odpovede boli analyzované pre dve skupiny respondentov: zahraničných študentov a zamestnancov univerzity (najmä pedagógov a administratívnych pracovníkov).

4.1 DOTAZNÍKY PRE UČITEĽOV A ZAMESTNANCOV UNIZA

Dotazníkový prieskum zameraný na interkultúrnu komunikáciu a inkluzívne vyučovanie bol realizovaný medzi vysokoškolskými učiteľmi pôsobiacimi na Žilinskej univerzite v Žiline. Cieľom bolo zistiť, ako pedagógovia vnímajú interkultúrnu klímu na univerzite, aké majú skúsenosti so zahraničnými študentmi a v akej miere sú pripravení na interkultúrne výzvy vo výučbe.

Do prieskumu sa zapojilo 56 respondentov zo všetkých fakúlt UNIZA a pracovísk univerzity. Dotazník oslovil vyučujúcich, ktorí už majú skúsenosť so zahraničnými študentmi vo výučbe, ako aj tých, ktorí takúto skúsenosť zatiaľ nemajú, ale reflektovali svoje postoje k interkultúrnym aspektom vzdelávania.

Vzorka respondentov zahŕňala vyučujúcich rôzneho veku, z rôznych pracovných oblastí a s rôznou úrovňou digitálnych a didaktických kompetencií – čo umožňuje komplexné a pluralitné zhodnotenie aktuálnej situácie.

Tab. 6 Odpovede pedagógov v rámci 6 oblastí Desatora interkultúrnej komunikácie

1. Vnímanie podpory zahraničných študentov zo strany UNIZA	
Najčastejšie uvádzané formy podpory:	• Individuálny a rešpektujúci prístup pedagógov • Organizovanie kultúrno-spoločenských a integračných aktivít • Diverzita v komunikácii a vo výučbe
Návrhy na zlepšenie:	• Zavedenie mentoringových programov • Zviditeľnenie pozitívnych príkladov interakcie • Posilnenie jazykovej podpory a školení
2. Osobný prístup učiteľov k študentom z rôznych kultúr	
Kľúčové aktivity:	• Zohľadňovanie kultúrneho pozadia vo výučbe • Podpora spolupráce v zmiešaných tímoch • Otvorená diskusia a rešpektujúce prostredie
Prejavy otvorenosti:	• Vyhýbanie sa hodnotiacim súdom • Využívanie rôznorodých kultúrnych príkladov • Dialóg a kultivovanie otázok
3. Znižovanie stereotypov a medzikultúrne nezhody	
Odporúčané aktivity:	• Vzdelávacie workshopy, diskusie a kampane • Zdieľanie príbehov a skúseností študentov a učiteľov
Reakcie na konfliktné situácie:	• Zachovávanie rešpektu a nadväzovanie • Reflexia vlastného postoja a úprava komunikácie
4. Úprava komunikačného štýlu	
Najčastejšie stratégie:	• Zjednodušovanie jazyka a vysvetľovanie pojmov • Overovanie porozumenia • Prispôsobenie tempa a neverbálneho správania
5. Reakcia na kultúrne nedorozumenia	
Najčastejšie postoje:	• Okamžité ospravedlnenie a vysvetlenie zámeru • Reflexia a úprava prístupu • Vnímanie chýb ako príležitosti na učenie

6. Návrhy na systémové zmeny

Čo by sa mohlo na UNIZA zaviesť:

- Jazykové kurzy a platformy na kultúrnu výmenu
- Metodické odporúčania pre pedagógov
- Komunitné podujatia a mentoringové programy

(zdroj: autori)

Zistenia získané z dotazníka nám slúžia ako spätná väzba, najmä ako podklad pre navrhované zmeny v oblasti pedagogickej podpory, rozvoja interkultúrnych kompetencií a didaktických odporúčaní pre prácu so študentmi z rôznych kultúrnych a jazykových prostredí.

Tab. 7 Prehľad odpovedí zamestnancov UNIZA

Otázka	Odpoveď
1. Máte skúsenosť s výučbou zahraničných študentov?	Áno – 71,4 %
2. Máte pocit, že zahraniční študenti rozumejú Vaším inštrukciám?	Čiastočne – 53,6 %
3. Prispôsobujete jazyk zadania/inštrukcií zahraničným študentom?	Áno – 46,4 %
4. Zvažujete kultúrne rozdiely pri hodnotení/komunikácii?	Áno – 55,4 %
5. Máte k dispozícii metodickú podporu pre interkultúrnú výučbu?	Nie – 78,6 %
6. Zaujímal by Vás tréningy alebo podpora v oblasti interkultúrnej kompetencie?	Áno – 85,7 %

(zdroj: autori)



4.2 DOTAZNÍKY PRE ZAHRANIČNÝCH ŠTUDENTOV UNIZA

Do dotazníkového prieskumu sa zapojilo 56 respondentov zo všetkých fakúlt UNIZA. Zastúpenie bolo pomerne vyvážené medzi bakalárskym a inžinierskym stupňom štúdia, čo umožňuje nahliadnuť na skúsenosti študentov v rôznych fázach štúdia.

Národnostné zloženie respondentov bolo rôznorodé – do prieskumu sa zapojili študenti z Ukrajiny, Českej republiky, Peru, Azerbajdžanu, Ruska, Bieloruska, Kazachstanu, Gruzínska, Mexika a ďalších krajín. Pomer medzi mužmi a ženami bol približne rovnomerný, čo prispelo k rôznorodej perspektíve výsledkov

Tab. 8 Odpovede študentov v rámci 6 oblastí Desatora interkultúrnej komunikácie

Téma/Oblasť (Desatoro)	Odpovede študentov
Subjektívny pocit prijatia	72 % študentov sa cíti vítaných, 23 % skôr áno, 5 % nie/neurčito
Zrozumiteľnosť komunikácie	61 % dostáva väčšinou zrozumiteľné pokyny, 35 % uvádza nejasnosti
Jazyková neistota	41 % zažíva jazykové ťažkosti (najmä v 1. ročníku)
Prispôsobovanie komunikácie	38 % overuje porozumenie, 32 % používa jednoduchý jazyk, 21 % si informácie overuje
Schopnosť reagovať na kultúrne nedorozumenia	41 % zažilo kultúrne nedorozumenie, 37 % zaznamenalo ospravedlnenie zo strany zamestnancov pri nedorozumení
Reflexia a rast	Zvýšenie empatie, tolerantnosti a kritického myslenia

(zdroj: autori)

Získané odpovede nám umožnili vytvoriť obraz o tom, ako zahraniční študenti vnímajú svoju pozíciu v akademickom prostredí univerzity, ako hodnotia komunikáciu s pedagógmi a administratívou a kde vnímajú potrebu podpory v oblasti jazykového porozumenia, kultúrnej adaptácie či medziľudských vzťahov.

4.3 ZÁVERY A ODPORÚČANIA

Na základe výsledkov z dotazníkov sme porovnali odpovede zahraničných študentov a vysokoškolských učiteľov na UNIZA a zhrnuli sme ich v 5 oblastiach, ktoré úzko súvisia s témami Desatora interkultúrnej komunikácie.

1. Zrozumiteľnosť výkladu

- 73 % študentov uvádza, že rozumejú väčšine výkladu, no 21 % spomína, že niekedy sa strácajú pri odborných výrazoch.
- 64 % učiteľov uvádza, že prispôsobujú jazyk výkladu zahraničným študentom, zvyšok uvádza, že používajú bežný akademický jazyk.
- Odporúča sa väčšia jazyková senzitivita – najmä v terminológii a zadaniach.

2. Vnímanie zrozumiteľnosti štúdia

- Iba 55 % študentov sa cíti komfortne v študijnom prostredí, 28 % uvádza jazykové a kultúrne bariéry.
- 47 % učiteľov aktívne pristupuje k riešeniu interkultúrnych situácií, no časť učiteľov uvádza neistotu v tom, ako reagovať.
- V dotazníkoch učitelia veľmi často zdôrazňovali požiadavku dostatočnej jazykovej vybavenosti zahraničných študentov, ktorá je nevyhnutná pre zvládnutie vysokoškolského štúdia. Vítaná je tiež metodická a komunikačná podpora – napr. cez tréning alebo výmenu skúseností.

3. Otvorenosť komunikácie

- 68 % študentov sa odváži opýtať, ak nerozumie, ale až 24 % uvádza obavu z neprijatia alebo zosmiešnenia.
- 71 % učiteľov deklaruje ochotu reflektovať kultúrne nezhody, ale len 36 % sa stretlo so spätnou väzbou od študentov.
- Odporúča sa podporovať klímu bezpečia a explicitne povzbudzovať k otázkam (napr. cez anonymné dotazníky, spätnú väzbu).

4. Kultúrne nedorozumenia a inklúzia

- 39 % študentov zažilo kultúrne nedorozumenie počas výučby; viacerí uvádzajú, že nevedeli, ako reagovať.
- Až 78 % má skúsenosť s výučbou zahraničných študentov, ale len malá časť má prístup k interkultúrnej podpore.
- Odporúča sa vytvoriť formálny rámec podpory: interkultúrne konzultácie, databáza scenárov, podpora od skúsených kolegov, výmena praktických skúseností.

5. Reakcie na nedorozumenia a tréning

- 2 % študentov uvádza, že vyhľadali pomoc u spolužiakov, 33 % priamo u učiteľa.
- 67 % učiteľov by privítalo tréning zameraný na interkultúrnú komunikáciu.
- Vzhľadom k záujmu po ďalšom vzdelávaní sa odporúča zahrnúť interkultúrne tréningy o plánov profesijného rozvoja.

Porovnanie odpovedí študentov a učiteľov nám odhaľuje zaujímavé zistenia a zároveň poukazuje na oblasti, v ktorých je možné posilniť komunikačný most medzi oboma skupinami.

Odporúčania účastníkov workshopov zameraných na interkultúrnú komunikáciu

V rámci metodickej podpory pre zamestnancov UNIZA boli zrealizované tematické workshopy zamerané na interkultúrnú komunikáciu, výmenu skúseností a praktické stratégie práce so zahraničnými študentmi. Workshopy vytvorili priestor na zdieľanie skúseností z výučby, otvorenú diskusiu o výzvach i úspechoch, ako aj spoločnú reflexiu možností, ako podporiť inkluzívne akademické prostredie.

Na základe spätnej väzby účastníkov vyplýva, že zamestnanci vnímajú tému interkultúrnej kompetencie ako dôležitú a aktuálnu. Mnohé návrhy sa týkali potreby konkrétnych nástrojov, systematickej podpory a ďalšieho profesijného rozvoja v tejto oblasti. Učitelia kládli dôraz na jazykové a najmä komunikačné zručnosti študentov a požadovanú jazykovú úroveň slovenčiny, ktorá je nevyhnutná pre úspešné zvládnutie odborných predmetov v rámci vysokoškolského štúdia (aktuálna požadovaná jazyková úroveň jednotlivými fakultami UNIZA je B1 Európskeho referenčného rámca).

Odporúčania účastníkov tvoria dôležitý základ pre rozvoj inštitucionálnej podpory interkultúrneho vzdelávania a sú zároveň prejavom záujmu o vytváranie rešpektujúcej, bezpečnej a rozmanitej univerzitnej kultúry.





ZÁVER

Táto metodická príručka vznikla ako praktický nástroj na podporu zamestnancov a pedagógov Žilinskej univerzity v Žiline pri ich každodennej práci s rozmanitými skupinami študentov. Reaguje na meniace sa potreby vysokoškolského prostredia, ktoré sa stále viac internacionalizuje a kladie dôraz na inklúziu, rešpekt a efektívnu komunikáciu naprieč kultúrami.

Základom efektívneho a rešpektujúceho prístupu je ochota učiť sa, reflektovať vlastné kultúrne predpoklady a vytvárať prostredie, kde sa všetci študenti – bez ohľadu na pôvod, jazykové zázemie či akademickú skúsenosť – cítia vítaní a pochopení.

Zistenia z dotazníkov, podnety z workshopov a dokumentu Desatoro interkultúrnej komunikácie ukazujú, že drobné zmeny v prístupe pedagógov či administratívnych pracovníkov môžu mať zásadný vplyv na komfort, motiváciu a akademický úspech študentov aj celkového univerzitného prostredia.

Veríme, že táto príručka sa stane podporným nástrojom nielen pri riešení konkrétnych situácií, ale aj pri budovaní kultúry univerzity, ktorá si váži rozmanitosť, podporuje dialóg a pripravuje študentov na život v globálnom svete.



POUŽITÁ LITERATÚRA

- Arasaratnam, L. A. (2016). *Intercultural Competence: Conceptualization and its Development in Cultural Contexts and Interactions*. Cambridge Scholars Publishing.
- Banks, J. A. (2007). *Educating Citizens in a Multicultural Society* (2nd ed.). Teachers College Press.
- Bennett, M. J. (1993). *Developing Intercultural Sensitivity: An Integrative Approach to Global and Domestic Diversity*. Intercultural Development Research Institute.
- Brown, H. D. (2007). *Principles of Language Learning and Teaching* (5th ed.). Pearson Longman.
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Multilingual Matters.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241–266.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics: Vol. 3. Speech Acts* (pp. 41–58). Academic Press.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Anchor Books.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across Nations* (2nd ed.). Sage.
- Holliday, A., Hyde, M., & Kullman, J. (2010). *Intercultural Communication: An Advanced Resource Book for Students* (2nd ed.). Routledge.
- Horwitz, E. K., et al. (1986). Foreign Language Classroom Anxiety Scale. *Foreign language classroom anxiety*. In *The Modern Language Journal*, 70(2), 125–132pp. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4781.1986.tb05256.x>
- Katz, J., & Ting-Toomey, S. (1989). Intergroup conflict and face-negotiation theory: A facework framework. *International Journal of Intercultural Relations*, 13(3), 329–352.

Kissová, O. a kol. (2024). Synergy of Positive Emotional Stimuli and Education Technologies in JobLab English Speaking Development for Graduates. In R&E-SOURCE Open Online Journal for Research and Education (11). ISSN 2313-1640 <https://journal.ph-noe.ac.at/index.php/resource/article/view/1067>

Kolb, D. A. (1984). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development. Prentice-Hall.

MAREŠ, J. (2013). Pedagogická psychologie. Praha: Portál, 704. ISBN 978-80-262- 0174-8.

Oberg, K.: (20.9.2006) Culture Shock..

Online <http://www.smcm.edu.academics/international/Pdf/cultureshockarticle.pdf>

Rogers, C. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships. In S. Koch (Ed.), Psychology: A Study of a Science. McGraw-Hill.

Seligman, M. (2018). PERMA and the building blocks of well-being. The Journal of Positive Psychology, 13(4), 333–335 p. <https://doi.org/10.1080/17439760.2018.1437466>.

Ting-Toomey, S. (1999). Communicating Across Cultures. Guilford Press.

UNESCO. (2006). Guidelines on Intercultural Education. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.



ZOZNAM TABULIEK

Tab. 1 Fázy kultúrneho šoku podľa Obergovho modelu

Tab. 2 Odporúčania pre inkluzívnu výučbu zahraničných študentov

Tab. 3 Kľúčové rozdiely v neverbálnej komunikácii medzi kultúrami

Tab. 4 Kľúčové oblasti PERMA modelu a odporúčania pre učiteľa

Tab. 5 Odpovede študentov v rámci 6 oblastí Desatora interkultúrnej komunikácie

Tab. 6 Odpovede pedagógov v rámci 6 oblastí Desatora interkultúrnej komunikácie

Tab. 7 Prehľad odpovedí pedagogických zamestnancov UNIZA

Tab. 8 Odpovede študentov v rámci 6 oblastí Desatora interkultúrnej komunikácie



PRÍLOHY

Tab. 1 Fázy kultúrneho šoku podľa Obergovho modelu

Tab. 2 Odporúčania pre inkluzívnu výučbu zahraničných študentov

Tab. 3 Kľúčové rozdiely v neverbálnej komunikácii medzi kultúrami

Tab. 4 Kľúčové oblasti PERMA modelu a odporúčania pre učiteľa

Tab. 5 Odpovede študentov v rámci 6 oblastí Desatora interkultúrnej komunikácie

Tab. 6 Odpovede pedagógov v rámci 6 oblastí Desatora interkultúrnej komunikácie

Tab. 7 Prehľad odpovedí pedagogických zamestnancov UNIZA

Tab. 8 Odpovede študentov v rámci 6 oblastí Desatora interkultúrnej komunikácie



DESATORO INTERKULTÚRNEJ KOMUNIKÁCIE NA UNIZA

1. PODPORUJ INKLUZIVITU A POROZUMENIE

Vytváraj atmosféru, v ktorej sa všetci cítia vítaní a cenení, bez ohľadu na ich kultúrne pozadie. Nezabudni, že každý si nesie so sebou aj svoj príbeh. Týmto spôsobom podporuješ harmonické a produktívne vzťahy.

2. REŠPEKTUJ ROZMANITOSŤ

Maj úctu k rozdielom v hodnotách, tradíciách a spôsoboch komunikácie. Každá kultúra má svoje osobitosti, ktoré je dôležité rešpektovať. Mysli na to, že každá kultúra vníma pravidlá spoločnosti odlišne.

3. BUĎ OTVORENÝ A PRÍSTUPNÝ

Pristupuj ku každej novej kultúre so zvedavosťou a ochotou učiť sa. Otvorená myseľ podporuje efektívnu a pozitívnu komunikáciu. Každý problém sa dá riešiť, ak je snaha a záujem.

4. VYVARUJ SA STEREOTYPOM

Nepoužívaj predsudky alebo stereotypné názory. Tieto zjednodušené predstavy často vedú k nesprávnym záverom a bránia skutočnému porozumeniu. Nesúď, neodsudzuj a neočakávaj, že druhí budú robiť vždy to, čo chceš!

5. BUĎ TRPEZLIVÝ A EMPATICKÝ

Interkultúrna komunikácia môže niekedy priniesť nedorozumenia. Trpezlivosť a empatia sú kľúčové pri riešení konfliktov a nejasností. Úsmev ťa nič nestojí a pomôže aj tam, kde slová nenachádzame.

6. PRISPÔSOB SVOJ KOMUNIKAČNÝ ŠTÝL

Rôzne kultúry môžu mať odlišné normy pre verbálnu aj neverbálnu komunikáciu. Snaž sa prispôbiť spôsob komunikácie kultúre druhej osoby. Každý prejav a gesto neznamená v každej kultúre to isté.

7. PÝTAJ SA A POČÚVAJ AKTÍVNE

Kladenie otázok a aktívne počúvanie pomáhajú lepšie pochopiť iných a ukazujú záujem o ich perspektívy. Trpezlivým prístupom môžeš predísť napätiu alebo problémom.

8. VYHÝBAJ SA NEJEDNOZNAČNOSTI

Komunikuj jasne a konkrétne, najmä ak si si vedomý, že druhá strana nemusí úplne rozumieť Tvojmu jazyku alebo kultúrnym súvislostiam. Nedaj sa oklamať prvým dojmom či iným oslovením.

9. BUĎ SI VEDOMÝ SVOJICH KULTÚRNYCH PREDPOKLADOV

Každý má isté predpoklady a normy zakorenené v jeho vlastnej kultúre. Uvedomenie si ich je dôležité na to, aby si lepšie pochopil, ako môžeš pôsobiť na iných. Novú situáciu môžeš vnímať ako výzvu a príležitosť.

10. OSPRAVEDLŇ SA, AK SA DOPUSTÍŠ CHYBY

Ak urobíš kultúrnu chybu alebo niekoho neúmyselne urazíš, ospravedlnenie ukazuje Tvoju úctu a ochotu napraviť situáciu. Pamätaj, že tvoríš klímu našej školy a prostredie bezpečia a prijatia druhých.



PODPORA ZAHRANIČNÝCH ŠTUDENTOV NA UNIZA

Oddelenie pre medzinárodné vzťahy: poradenstvo a asistencia študentom

Centrum poradenstva a podpory študentov: psychologické a študijné poradenstvo

Lektoráty slovenského jazyka: jazyková podpora pre zahraničných študentov

Koordinátori študijných programov: individuálne konzultácie



SEBAHODNOTIACI CHECKLIST PRE PEDAGÓGA

Sebahodnotiaca reflexia pedagóga: Interkultúrna senzitivita a inkluzívnosť.

Vyplňte pre každé tvrdenie, do akej miery s ním súhlasíte
(1 = vôbec nesúhlasím, 5 = úplne súhlasím):

Reflexia

V ktorých oblastiach som si najistejší/najistejšia?

Ktoré tvrdenia mi naznačujú priestor na zlepšenie?

Čo konkrétne môžem v najbližšom semestri zmeniť vo svojom prístupe?

Označte si, čo už robíte alebo čo by ste chceli zlepšiť:

- ☐ Vysvetľujem zadania rôznymi spôsobmi (ústne, písomne, vizuálne)
- ☐ Povzbudzujem študentov k otázkam
- ☐ Vytváram bezpečné a rešpektujúce prostredie
- ☐ Zohľadňujem rôzne štýly učenia
- ☐ Pýtam si spätnú väzbu od študentov
- ☐ Uvedomujem si svoje kultúrne predpoklady
- ☐ Pripúšťam si chyby a učím sa z nich
- ☐ Aktívne sa zaujímam o kultúrne pozadie študentov

Žilinská univerzita v Žiline
Ústav celoživotného vzdelávania
Interkultúrna komunikácia v univerzitnom prostredí
2025

ucv@uniza.sk

ISBN 978-80-554-2228-2