

Komunikační strategie Vietnamců – Domažlice

Jana Thomayerová

Bývalý okres Domažlice patří k těm bývalým okresům České republiky, v nichž vietnamské obyvatelstvo vytváří početné, lokálně ohraničené komunity. Při sčítání lidu, domů a bytů v roce 2001 se z celkového počtu 58 844 osob bydlících v tomto okrese přihlásilo k vietnamské národnosti 301 mužů a žen. Procentuelně vyjádřeno se jednalo o 1,4 % obyvatelstva okresu. Tento počet však zahrnoval pouze osoby bydlící, tedy v bytech policejně hlášené Vietnamce, kteří deklarovali svou národnost. Centrální registr obyvatel okresu Domažlice evidoval k 31. 12. 2002 celkem 430 vietnamských státních občanů.

Nejvíce se vietnamští prodejci koncentrují v samotných Domažlicích a dále také v příhraničním území – buď přímo u hraničních přechodů s Německem nebo v blízkých vesnicích – např. v Chodově, Klenčí pod Čerchovem, České Kubici a Kdyni.

Vietnamská komunita v bývalém okrese Domažlice je komunita mladá a genderově vyrovnaná. Věkový průměr činí dnes zhruba 25 let, přičemž nejpočetněji jsou mezi Vietnamci zastoupeny osoby mezi 28–35 lety a 1–7 lety, tedy generace rodičovská a generace dětí předškolního věku.

Téměř všichni Vietnamci na Domažlicku se živí stánkovým prodejem. Pouze někteří z nich mají k prodeji svého zboží pronajatý zděné prostory, popřípadě průchody domů. Sortiment vietnamského zboží se neliší od ostatních vietnamských prodejců v České republice, to znamená, že i zde Vietnamci obchodují především s textilem, obuví, upomínkovými předměty – např. sádrovými sochami, trpaslíky, skleněnými deko-

racemi, obrazy a elektronikou. Nově se začínají Vietnamci orientovat i na obchod s ovocem a zeleninou.

Vztah české většiny k vietnamské menšině není příliš přátelský, odráží se v něm odstup hraničící s přezíráním a sebenadřazováním. Vietnamci jsou ve velké míře považováni, zejména kvůli svým obchodním aktivitám, trhoveckému prodeji a orientaci na levné méně kvalitní zboží, za druhofadé obchodníky, což se odráží i v jednání s nimi. Tento přístup samozřejmě ovlivňuje i chování samotné vietnamské minority. Vietnamci i přesto, že žijí často v bytech, jejichž pronajímatelem je Čech, a jejich sousedé jsou také často Češi, tvoří uzavřené komunity. Neprojevují téměř žádné snahy o proniknutí do české společnosti. Přátelské kontakty s Čechy a smíšené sňatky, kterých existuje řádově desítka, jsou dosud výjimečné. Kontakty mezi dospělými se navazují zejména na základě placené péče o vietnamské děti předškolního věku, na níž jsou najímány české ženy, či při zaměstnávání Čechů jako prodavačů a prodavaček v kamenných vietnamských obchodech. Mezi dětmi se jeví styky s jejich českými vrstevníky běžné a bezproblémové.

I přes malé kontakty s většinou společností vykazuje vietnamská komunita na Domažlicku silnou snahu se integrovat. Vietnamci si nekladou vůči většinové společnosti žádné požadavky co se týče vlastní školy či jiné organizace, která by byla čistě jejich. Naopak své děti posílají výhradně do českých škol, snaží se jednat s úřady i obecně na veřejnosti bez tlumočníka.

Dětem dávají česká křestní jména, ženy začínají ke svému příjmení přidávat koncovku -ová a někteří z Vietnamců již požádali o české občanství.

V souvislosti s takto nastaveným reálným klimatem vzájemných vztahů českého a vietnamského obyvatelstva na Domažlicku jsem si položila otázku komunikační a zdvořilostní strategie, kterou používají vietnamští stánkoví prodejci při jednání s úředníky Městského úřadu v Domažlicích. Komunikační a zdvořilostní strategie Vietnamců jsem sledovala strukturovaným nezúčastněným pozorováním, při kterém jsem se zaměřila na čtyři složky těchto konkrétních kontaktních situací:

1. Navození „příznivého“ klimatu jednání a vstřícnosti úředníka
2. Způsob přednesení žádosti
3. Strategie při odmítnutí žádosti
4. Využívání jazykové a mimojazykové komunikace při všech těchto situacích.

Výzkum jsem uskutečnila ne Městském úřadu v Domažlicích, v kanceláři odboru stánkového prodeje, v březnu roku 2003 (5. 3. 2003), za mimořádné a pro vietnamské stánkaře stresové situace.

Městská rada v Domažlicích po dohodě s pracovníky památkového ústavu a občany města rozhodla, že od 1. 4. 2003 zredukuje tradiční střední trhy, konané na Náměstí Míru v Domažlicích již od roku 1995, a to tak, že zruší povolení k provozování trhů na dolní části náměstí a jako prodejní plochu ponechá pouze část horní, přičemž standardní rozměry jednoho stánkového místa nesmí být menší než 8m². Menší stánky byly přesunuty do aleje nacházející se vedle náměstí, která však již nebyla tak atraktivní. Celková kapacita prodejních míst se tedy výrazně snížila. Kapacita míst určených pro vietnamské prodejce byla z celkového počtu 80 snížena na 10. Snahou vedení města také bylo oddělit od sebe

stánky Vietnamců a Čechů. Důvod tohoto rozhodnutí mi nebyl pracovníky Městského úřadu v Domažlicích sdělen.

Podle běžné praxe v kanceláři stánkového prodeje přicházeli každou středu, v den trhů, na odbor stánkového prodeje jednotliví prodejci, aby si zakoupili stánková místa. Ještě před restriktivním rozhodnutím městské rady Domažlice si ti prodejci, kteří na svá místa jezdili pravidelně, mohli předplatit pro toto místo rezervaci. Městská rada zrušila i tuto praxi a ustanovila, aby úřednice odboru stánkového prodeje samy rozhodly, kdo nová místa od 1. 4. 2003 dostane. Rozhodovat měly podle třech kritérií:

- a) Sortiment zboží prodejců
- b) „Věrnosti“ domažlickému náměstí jako prodejnímu místu
- c) Kvality jednání s úřady

Úřednice odboru stánkového prodeje nepřijaly tento úkol vstřícně. Považovaly jej za nesnadný, kontroverzní a obávaly se útoku ze strany Vietnamců i nesouhlasu českých prodejců. Při placení prodejních míst na trhové dny v březnu musely každého prodejce zvlášť seznámit s rozhodnutím Městské rady o nové organizaci stánkového prodeje, platné od 1. dubna 2003.

Právě za této nepříznivé situace jsem provedla konkrétní pozorování komunikačních strategií Vietnamců ve styku s úřednicemi a vyvodila jsem následující závěry:

Nejvíce uplatňovaným způsobem, jakým se snažili vietnamští prodejci zapůsobit na kontaktovanou kompetentní úřednici a dosáhnout možnosti koupit si předem rezervaci na prodejní místo, bylo předstírané jazykové nerozumění. Vzhledem k tomu, že stánkový prodej funguje v Domažlicích na náměstí již od roku 1995 a řada vietnamských prodejců tam působí již od této doby, není možné, aby všichni bez rozdílu za tuto dobu nebyli schopni základní konverzace, která je samozřejmě

nutná (a prokazatelná) i ve styku se zákazníky. Předstíráním neschopnosti porozumět nejen psané vyhlášce, ale i slovnímu (často polopatickému) vysvětlení úřednice samotné, získávali Vietnámci nejen čas na promyšlení další strategie, ale zároveň zkoušeli trpělivost úřednice. Postáváním v kanceláři a předstíráním, že nehodlají své místo opustit se snažili dosáhnout toho, že úřednice nakonec ustoupí a vyhoví jejich žádosti. Jako základní strategii uplatňovali neodbytnost, vícekrát zopakovanou argumentaci, která operovala s právem tradice **prodeje** (i **nepravdivé**) a to nejen tradice **své**, ale i svých **příbuzných**, a která byla založena na jednom stále opakujícím se tvrzení, jež v zásadě popíralo realitu. Zajímavé bylo, že v žádné argumentaci nebyl během mého pozorování použit ani jeden sociální argument.

Jiným typickým prvkem chování Vietnámců při úředním jednání bylo udržování jisté vzdálenosti od úřednice, s níž jednali. „Zdvořilostní“ odstup udržovali Vietnámci i tím, že se nedívali úřednicí při rozhovoru do očí, ale měli sklopené oči k zemi a mírně přikrčený postoj. Snažili se být nenápadní, submisivní, asertivní.

Vietnámci neradi vystupovali sami. Suvreněji se cítili nejčastěji v doprovodu dalších členů rodiny či přátel, které chápali a využívali jako podporující a jistým způsobem psychicky působící nátlakovou skupinu. Komunikace skupiny s úřednicí pak probíhala tak, že všichni Vietnámci se nejdříve domlouvali společně, aby pak jeden z nich vystoupil, zpravidla ten, jenž uměl nejlépe česky, zatímco ostatní mlčky přikyvovali.

Velmi typické bylo rovněž neustálé přikyvování, přitakávání na vyjádření úřednice a několikrát opakovaný pozdrav při vstupu

a při odchodu z kanceláře, což lze interpretovat jako stylizace do jakéhosi podřízeného postoje.

Výsledky pozorování doložily, že se Vietnámci ve styku s úřady chovali podle jednoho modelu, pouze s menšími nuancemi. Na počátku rozhovoru či jakéhokoliv kontaktu vždy předstírali, že nerozumí a nechávali si informace několikrát zopakovat. Všichni bez rozdílu se rovněž snažili si při rozhovoru udržet dostatečný odstup (vzdálenost) od úřednice a zaujímalí přikrčený postoj, jímž spolu s ostýchavým úsměvem a neustálým přikyvováním či přitakáváním vyjadřovali dojem podřízeného postavení. V žádném případě nezačínali rozhovor sami, vždy vyčkávali na výzvu či na otázku. Jejich odpovědi byly často jednoslovné a tiché. V situacích, kde bylo nutné prosadit svůj zájem, se nehádali, ale neustále opakovali stejné argumenty, a to i přes to, že úřednice dala jasně najevo, že tyto argumenty nemusely odpovídat pravdě. Časté bylo společné jednání ve „nátlakových“ skupinách, v mnohých případech blízkých příbuzných. Svoji vytrvalost využívali také nereagováním na ignorování svých požadavků, neodcházeli, nýbrž stáli na jednom místě a čekali až se na ně opět obrátí pozornost. Jediné, na co Vietnámci zareagovali okamžitým odchodem, bylo upozornění úřednice, že přivolá policii.

Podobně zapůsobilo nejspíše i rozhodnutí o rozdělení prodejních míst podle nové vyhlášky. Po té, co byla 1. 4. 2003 zveřejněna jména těch, kterým bylo umožněno v prodeji pokračovat, namísto úřednicemi očekávaných výhrůžek či útoků, nastal naprostý klid. Ti, co neuspěli, se stáhli a nesnažili se vyvolat otevřený střet s úřady.

The strategy Vietnamese stallholders adopt in dealing with Czech authorities

Jana Thomayerová

In March 2003, a research was carried out in the Stall Trading Section of Domažlice Municipal Authority with the aim of describing the strategy Vietnamese stallholders adopt in dealing with Czech authorities, namely in a difficult situation resulting from the Local Council's decision to reduce the number of stalls in traditional markets on the Town Square. The situation had to be defused by female clerks of the Section. The research was conducted by employing a method of disinterested observation. It was found out that Vietnamese traders mostly followed a policy of pretending they were unable to under-

stand what clerical workers were telling them. In this context, a considerable persistence and pushiness of the Vietnamese was noticeable, which often made the clerical workers lose their temper. In order to push their demands, the Vietnamese kept repeating the same arguments, which more often than not were untrue. The Vietnamese were never first to ask questions, always waiting for the clerks to begin. Whenever an individual trader had failed, the Vietnamese negotiated as a group, which always had its own speaker. Only when they were threatened that the police would be called, did they immediately leave the market place. When they succeeded in their negotiations, they used a policy of pretending a subordinate position, expressed by nodding, agreeing, bows or repeated greetings.