

dr Zygmunt Kruczek
Polska Federacja Pilotażu i Przewodnictwa
Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie

WIELOKULTUROWOŚĆ W PRACY PILOTÓW WYCIECZEK I PRZEWODNIKÓW TURYSTYCZNYCH

1. Wprowadzenie

Na przełomie XX i XIX wieku odnotowano dynamiczny wzrost ruchu turystycznego, w 2010 r. Światowa Organizacja Turystyki szacuje liczbę turystów międzynarodowych na 935 mln¹. Wzrosła znacząco liczba osób uprawiających turystykę, prowadzi to nieuchronnie do spotkania przedstawicieli różnych kultur w tak masowej skali. Są to spotkania turystów i przedstawicieli lokalnych społeczności, stanowią one z jednej strony szansę na otwarcie w relacjach międzykulturowych, ale mogą również doprowadzić do wzajemnego niezrozumienia i pogłębienia istniejących już konfliktów. W ponowoczesnym świecie to właśnie turystyka najczęściej daje szansę do spotkań między przedstawicielami różnych kultur. Efektem rozwijającego się zjawiska podróżowania i wnikania podróżnych w przestrzeń innych cywilizacji są niespotykane dotąd na szerszą skalę wyzwania skutecznego komunikowania się poza obrębem własnej kultury.

Niewątpliwie rację mają autorzy hasła, że „*podróże kształcą*”. Aby tak jednak się stało, trzeba zadbać nie tylko o odpowiedni program wyjazdu, ale również pamiętać o zatrudnieniu odpowiednich jego realizatorów czyli pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. Osoby te odgrywają kluczową rolę w procesie poznawania obcych krajów oraz wchodzenia w relację z przedstawicielami odmiennych kultur.

W wykonywaniu swoich obowiązków zawodowych przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek często mają do czynienia ze środowiskiem wielokulturowym. Kontekst wielokulturowości częściej dotyczy pilotów wycieczek zagranicznych, zwłaszcza kierowanych do egzotycznych krajów o odmiennych kulturach. Na VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa w Szczecinie dyskutowano o różnorodnych uwarunkowaniach pracy pilota w środowisku wielokulturowym (obradę przebiegały pod hasłem „Piloci i przewodnicy na styku

¹ UN WTO World Tourism Barometer. January 2001,

kultur”). W czasie obrad analizowano różne drogi podniesienia kompetencji kulturowych, od modyfikacji programów szkolenia po swoistą „inkulturację” kadr turystycznych.

W opublikowanej po VI Forum monografii² zebrano artykuły ilustrujące główne problemy przewodnictwa i pilotażu środowisku wielokulturowym. Zwrócono w uwagę na specyfikę pracy pilota w regionach odmiennych kulturowo (islam, buddyzm, hinduizm) i konieczne działania z jego strony dla minimalizacji zagrożeń dla turystów ze strony lokalnych społeczności oraz przyrody odwiedzanych krajów (Dłużewska 2011). Wiele uwagi poświęcono kompetencjom międzykulturowym pilotów i przewodników (Banaszkiewicz 2011, Kruczek 2011). Zwrócono uwagę na niezbędne cechy osobowości pilotów oraz drogi ich inkulturacji. Przedstawiona została również koncepcja ustanowienia odrębnego rodzaju przewodnictwa po wsiach tematycznych (Hochleitner 2011) oraz rola przewodników w interpretacji wielokulturowości np. Dolnego Śląska (Gryszel 2011). Żydowski Kazimierz opisany został jako arena działania przewodników na styku kultur (Prylińska, Klimek 2011). Uwagę zwraca nowatorski sposób tworzenia sylabusów miejsc godnych uwagi turysty kulturowego w odniesienia do Poznania, sugerowany przez autora (Mikos von Rohrscheidt 2011) jako nowa metoda atrakcyjnej prezentacji miasta, z uwzględnieniem specyfiki odbiorców i wariantów zwiedzania.

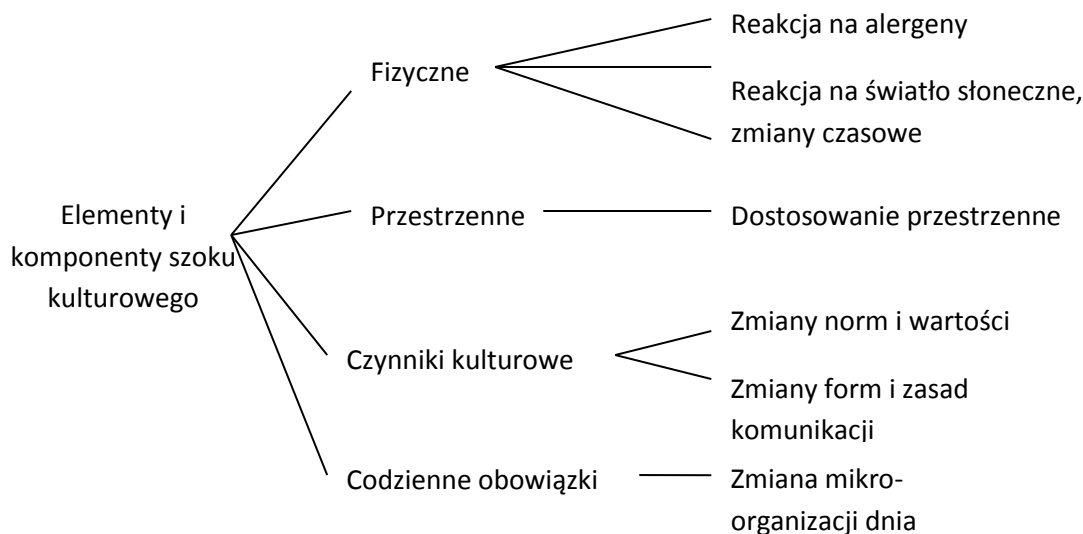
1. Szok kulturowy a zachowanie pilotów i przewodników

Powszechnie nie docenia się wpływu przebywania na obszarze innym kulturowo na sferę relacji między pilotem a grupą. Przyzwyczajeni do w miarę jednolitego środowiska kulturowego, charakterystycznego dla Polski, zapominamy, że poza jej granicami żyją ludzie wyznający inne wartości, o diametralnie różnych przyzwyczajeniach, sposobie zachowania. Tego kontekstu nie sposób uniknąć, a szczególnie dotkliwy staje się zwłaszcza w różnego typu „sytuacjach awaryjnych”. Zderzenie z inną kulturą łatwo prowadzi wówczas do konfliktu, którego ofiarami stają się zarówno wycieczkowicze, jak i sami piloci. Wystarczy jednak uświadomić sobie istniejące zagrożenia, a wówczas łatwo przekuć je w atuty, które staną się jedną z ważniejszych kompetencji dobrego pilota czy przewodnika turystycznego (Banaszkiewicz 2011). Jednym z nich jest odpowiednie przygotowanie pilota i turystów w celu uniknięcia tzw. „szoku kulturowego”.

² Piloci i przewodnicy na styku kultur. Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa. red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków 2011.

Doświadczenie spotkania z inną kulturą nie zawsze prowadzi do sytuacji, która sprzyja wzajemnemu poznaniu. Okazuje się, że równie częstym uczuciem doświadczanym przez turystów co satysfakcja, staje się znudzenie, niechęć, rozczarowanie, zniesmaczenie, aż do depresji włącznie. W dodatku doświadczenie turystyczne wiązać się może ze znacznym stresem, który w niektórych przypadkach wynika z szoku kulturowego. „*Szok kulturowy* to zjawisko obejmujące funkcjonowanie psychiczne, fizyczne i społeczne człowieka, będące rezultatem napotykanym w kulturze przyjmującej trudności, a jego istotą jest doświadczanie negatywnych emocji, które kumulując się, owocują pogorszeniem ogólnego samopoczucia i satysfakcji z życia, i co za tym idzie funkcjonowania człowieka.”(Banaszkiewicz 2011b)

Ryc. 1. Komponenty “szoku kulturowego”



Źródło: Pearce P. 2005, *Tourist behaviour: themes and conceptual schemes*, Channel View Publications, s. 130. (przycitam za Banaszkiewicz 2011b)

Zmiany środowiskowe przyczyniają się do powstania uczucia dyskomfortu. Najbardziej typowym, opisywanym w literaturze medycznej jest tzw. „*jetlag*”, czyli nieprzystosowanie organizmu do zmian stref czasowych. Zaliczymy do tej grupy również zmiany klimatyczne czy odmienną lokalną kuchnię – to wszystko utrudnia przystosowanie się turysty do nowego miejsca. Pod uwagę należy brać także inne odczuwanie przestrzeni, zmęczenie wywołane intensywnym zwiedzaniem, stres spowodowany niemożnością

skomunikowania się z bliskimi. Obecnie badacze tego problemu nazywają tą sytuację **konfuzją kulturową**. Konfuzja, a więc pewnego typu zmieszanie, zakłopotanie wynikające z niezrozumienia sytuacji to uczucie nie należące do zbyt przyjemnych. Ważnym zadaniem pilota jest zminimalizowanie oddziaływania czynników wywołujących kulturową konfuzję turysty.

2. Różnice kulturowe a zachowania ludzi

Dla potrzeb kontaktów międzynarodowych biznesmenów wydzielono kilka wymiarów różnic kulturowych, które determinują zachowania ludzi. Znajomość tych różnic ułatwi również pracę pilotom wycieczek i przewodnikom turystycznym³:

1. Kultury pro-transakcyjne i pro-partnerskie

Przedstawiciele kultur pro-transakcyjnych są nastawieni przede wszystkim na zadania, są pewni siebie, agresywni, nierzadko grubiańscy, by osiągnąć cel. W kulturach pro-partnerskich liczą się nade wszystko relacje międzyludzkie, ale często ich przedstawiciele są opieszali, niezdeterminowani, nieodgadnieni.

2. Kultury ceremonialne i nieceremonialne – struktura relacji interpersonalnych

Kultury nieceremonialne (np. Ameryka Północna) są charakterystyczne dla społeczeństw egalitarnych, takich, w których każdy może zostać kim chce, pod warunkiem, że się postara. Nie przywiązuje się w nich wagi do konwenansów. W kulturach ceremonialnych, (np. państwa azjatyckie), a więc społeczeństw hierarchicznych konwenans wysuwa się na plan pierwszy. Istotny jest strój, etykieta, przestrzeganie określonych zasad przypisanych pozycji społecznej.

3. Kultury monochromatyczne i polichromatyczne – stosunek do czasu

Dla przedstawicieli kultur monochromatycznych (np. Ameryka Północna) priorytetem jest terminowość, pedantyczne przestrzeganie wcześniejszych zobowiązań. Natomiast kultury polichromatyczne (państwa azjatyckie) sprzyjają koncentracji na ludziach za cenę koncentracji na terminach. To przekłada się na uznawanie przedstawicieli tych kultur za niezdyscyplinowanych, leniwych, niepoważnych.

³ Cytuję za M. Banaszkiewicz, 2011. Pilot a grupa w środowisku wielokulturowości. [w:] Kompendium pilota wycieczek, praca zbiorowa red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków, s. 154

4. *Kultury ekspresyjne i powściągliwe* – zachowanie niewerbalne

Przedstawiciele kultur ekspresyjnych (Włosi, mieszkańcy Ameryki Południowej) są głośni, czują się nieswojo, gdy zapada cisza, utrzymują intensywny kontakt wzrokowy z partnerem interakcji (świadczy to dla nich o szczerości), dystans przestrzenny pomiędzy nimi jest niewielki (na pół wyciągniętej ręki), nie unikają dotyku. Łatwo mogą zostać uznani za aroganckich, niedojrzałych, napastliwych. Z kolei reprezentanci kultur powściągliwych (np. Azjaci) zachowują umiarkowany kontakt wzrokowy, wolą milczenie, pilnują kolejności wypowiedzi, cechuje ich niewielka gestykulacja i ograniczona mimika, zachowują duży dystans przestrzenny (maksymalnie na odległość wyciągnięcia ręki). Są postrzegani jako zimni, wyrachowani, nieprzystępni.

Dzięki poznaniu poszczególnych wymiarów kulturowych i stylów komunikowania, łatwiej zrozumieć postępowanie przedstawicieli różnych narodów. Jeśli wiemy, że Szwajcarzy są raczej reprezentantami kultury powściągliwej, monochromatycznej, ale nieceremonialnej, zrozumiemy ich przywiązanie do zasad i przepisów. Z kolei, postrzegając Greków w kontekście kultury ekspresyjnej i polichromatycznej zaakceptujemy ich głośną gadatliwość i skłonność do niedotrzymywania terminów. Przeanalizowanie danego społeczeństwa przez pryzmat różnic kulturowych pozwala uniknąć niepotrzebnych gaf i ewentualnego niepowodzenia w kontaktach z reprezentantami poszczególnych kręgów kulturowych.

Kulturowe niuansy⁴

Nieznajomość obcej kultury prowadzi do niezręcznych sytuacji, każdy, kto podróżuje jest w stanie podać wiele mniej lub bardziej zabawnych anegdotek, często prowadzą one do tzw. sytuacji awaryjnej dla pilota wycieczek czy przewodnika turystycznego. Warto więc mieć na uwadze zestawione poniżej odmienności dotyczące odczytywania znaków, mowy ciała, prowadzenia rozmowy, jedzenia, zakupów, poczucia czasu i przestrzeni.

Znaki

Znaki to wszystko co posiada swoje umowne znaczenie. Istnieje wiele typów znaków, lecz należy pamiętać, że znaki, które dla nas są oczywiste, innych mogą wprowadzić w błąd (i na odwrót). Wystarczy przytoczyć prosty przykład oznaczenia toalet w Polsce. Nasz trójkąt i

⁴ Opiszano na podstawie rozdziału M. Banaszkiwicz, 2011. Pilot a grupa w środowisku wielokulturowości. [w:] Kompendium pilota wycieczek, praca zbiorowa red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków, s. 155 – 160.

kółko wywodzą się z nawiązania do kształtu męskiej i kobiecej miednicy. Nawet, jeśli tego nie wiemy, rodzice od dziecka uczą, że dziewczynki wchodzi do toalet oznaczonych kółkiem, a chłopcy – trójkącikiem. Na świecie jednak dobrze znane u nas kółko i trójkącik wcale nie są tak powszechne. Zazwyczaj zastępuje je napis: kobiety, mężczyźni (w odpowiednim języku) lub ikoniczne przedstawienie (postać kobiety i mężczyzny). Dlatego Japończyk czy Chińczyk przyjeżdżający do Polski prędzej rozpozna swoją toaletę po tym, kto do niej wchodzi niż po symbolu na drzwiach.

Mowa ciała

Gesty i mimika to aspekty komunikacji najczęściej prowadzące do napięć i niezrozumienia. Co prawda większość podstawowych gestów komunikacyjnych jest jednakowa na całym świecie – szczęśliwi ludzie uśmiechają się, źli – marszczą brwi, smutnym opadają kąciki ust. Interpretacja każdego znaku wymaga jednak szerszego kontekstu, nie tylko sytuacyjnego, ale i kulturowego. Na przykład znany gest wyciągniętego kciuka dla nas oznacza „jest ok”, we Francji – jesteś zerem, w Japonii – proszę o pieniądze, a w krajach śródziemnomorskich jest to gest obsceniczny. Inny wieloznaczny gest to dwa palce wyciągniętej w formie litery V. Znak ten spopularyzował Winston Churchill w czasie drugiej wojny światowej i zazwyczaj oznacza wiktoryę, zwycięstwo. Jeśli jednak dłoń jest zwrócona nie na zewnątrz tylko w kierunku twarzy, w Wielkiej Brytanii, Australii, Nowej Zelandii oznaczać będzie: „mam cię gdzieś”. Czasem najprostsze gesty mogą przysporzyć sporo zamieszania – w Bułgarii należy pamiętać, że skinienie głową na „tak” oznacza „nie”, natomiast przeczące kiwanie głową to dla Bułgarów przytakiwanie i aprobatę.

Rozmowa

Na ogół rozmowy poprzedza ceremonia powitania, w którym istotną rolę odgrywa kontakt cielesny. Dla Europejczyków naturalną formą powitania jest uścisk dłoni. Uważane w Polsce za oznakę wyjątkowego szacunku całowanie kobiety w dłoń uznawane jest na całym świecie za przekroczenie granicy prywatności, gest niehigieniczny i prowokacyjny. Podobnie należy być ostrożnym z całowaniem – pocałunki na powitanie akceptowalne w Hiszpanii, nieco dalej, bo w Maroku są absolutnie wykluczone. Arabowie na znak pokoju kładą rękę na sercu i skłaniają głowę z uszanowaniem. Na wyspach Pacyfiku ludzie stykają się czołami, spoglądają sobie w oczy i pocierają nosami, Japończycy kłaniają się sobie. W niektórych społeczeństwach istnieją specjalne formy językowe kategoryzujące osoby pod względem znajomości. Angielskie mówienie per „ty” do wszystkich jest niedopuszczalne w Rosji, gdzie

do obcych należy zwracać się w formie „wy”. Przy Francuzach, bardzo wrażliwych na punkcie etykiety, nie wolno zapominać o tytułach np. naukowych, zawsze należy używać słów madame, mademoiselle, itd. Generalnie należy pamiętać, by w rozmowach z nowopoznanymi osobami nie poruszać tematów drażliwych, a do takich zazwyczaj należy polityka i religia. Nie wolno też krytykować danego kraju, jego obyczajów, mieszkańców – nikt nie lubi słuchać słów krytyki z ust obcych (nawet jeśli jest ona słuszna).

Czas

Stosunek do czasu to zagadnienie bardzo ważne dla każdej osoby podróżującej do obcego kraju. W Polsce zazwyczaj nie powinno się spóźniać, choć znany „kwadrans akademicki” jest akceptowalny w sytuacjach o charakterze prywatnym. W krajach śródziemnomorskich kilkunastominutowe spóźnienia są na porządku dziennym. Przyjście punktualne może wręcz zostać uznane za obraźliwe (gdyż dana osoba nie będzie jeszcze przygotowana). W Japonii natomiast nawet dwuminutowe spóźnienie, traktowane jako dyshonor dla partnera, wywołuje szereg nieprzyjemnych konsekwencji. Jednocześnie przyjście przed czasem uznaje się za popędzanie albo zbyt fraszobliwe traktowanie własnego czasu (który przecież należy cenić). Te różnice w traktowaniu czasu należy zawsze uwzględniać w sytuacjach jakiegokolwiek umawiania się na konkretną godzinę z przedstawicielami innych kultur.

Przestrzeń

Podobnie jak czas, tak i przestrzeń w różnych kulturach traktowana jest w odmienny sposób. Szczególnie bacznie należy zwracać uwagę na zachowanie w przestrzeni sakralnej. Wchodząc do kościołów katolickich mężczyźni powinni ściągać nakrycia głowy, inaczej niż w synagogach, gdzie na głowę powinni coś nałożyć. W cerkwiach prawosławnych kobiety powinny zasłonić włosy. Wchodząc do meczetów czy wielu świątyń azjatyckich należy ściągać buty. Zasadniczo w każdej świątyni, bez względu na kult religijny obowiązuje zasada przyzwoitego stroju (zakryte ramiona, plecy, dekolty, nogi). Także w przestrzeni świeckiej panują różne reguły. W miejskich parkach brytyjskich czy amerykańskich można śmiało rozłożyć się na trawie, co w Polsce zazwyczaj spotka się z pouczeniem straży miejskiej, a nawet mandatem. Uważać należy w środkach komunikacji publicznej. W niektórych krajach obowiązuje zasada, by na schodach ruchomych np. w metrze ustawiać się po prawej stronie, tak by z lewej było miejsce dla osób śpieszących się. W Anglii czekając na przystanku na autobus należy stanąć w kolejce i nie przepychać do wejścia, gdy pojazd przyjedzie.

Jedzenie

W wielu kulturach spożywanie posiłków jest celebrowane jako ważny rytuał. Zwłaszcza w kulturach ceremonialnych, jedzenie to nie zwyczajne zaspokajanie biologicznych potrzeb, lecz istotne kulturowo wydarzenie (wystarczy wspomnieć o słynnej ceremonii picia herbaty). To jak i co jemy postrzegane jest często przez pryzmat szacunku wobec gospodarzy. Nie powinno się zatem odmawiać, choćby najbardziej dziwacznych potraw, gdyż jest to nierzadko specjalny kulturowy test. Trzeba też być ostrożnym z przenoszeniem własnych gustów kulinarnych do innych krajów. W muzułmańskim obszarze kulturowym nie wolno zapominać, że podczas ramadanu, a więc postu trwającego przez miesiąc (zwykle przełom września i października) jedzenie i picie w ciągu dnia powinno odbywać się bardzo dyskretnie. Spożywanie w tym czasie alkoholu i palenie papierosów w miejscach publicznych jest obraźliwe dla miejscowych. W wielu krajach jedzenia nie wolno dotykać lewą ręką, gdyż jest ona uważana za nieczystą. Nie powinno też dziwić, że w niektórych regionach zwyczaj plucia, głośnego bekania, czy innych tego rodzaju odgłosów, jest traktowany nie tylko jako oznaka dobrego wychowania, ale podziękowanie dla gospodarza za wspaniałą posiłek.

Zakupy

W zglobalizowanym świecie, gdzie prawie w każdej szerokości geograficznej znaleźć można supermarket, można uniknąć kontaktu z tubylcami podczas robienia zakupów. Jednak w ten sposób traci się doskonałą okazję do poznania lokalnej kultury i zaopatrzenia w niepowtarzalne wyroby. Należy pamiętać, że w krajach arabskich obraźliwe dla tubylców jest nietargowanie się. Podane kwoty specjalnie są zawyżane, by dopełnić rytuału ich zbijania, a umiejętne targowanie się wzbudza szacunek i respekt miejscowych. W Tajlandii targować się nie należy. Nie do przyjęcia jest także zniszczenie banknotu z wizerunkiem monarchy lub nadeptanie monety. W Japonii nawet niewielkie zaokrąglenie kwoty w formie napiwku uważa się za zniewagę. Warto też pamiętać, że w krajach o kulturze patriarchalnej, w której kobiety są utożsamiane wyłącznie ze sferą domową, to mężczyźni kupują, targują się i płacą.

Prowadząc wycieczkę poza granicami Polski lub w kontaktach z cudzoziemcami, należy orientować się w zakresie odmienności znaczeń niektórych (zwłaszcza popularnych)

gestów w danym kraju. Poniżej przedstawiono wskazówki dotyczące kontaktów z obcokrajowcami w czasie podróży zagranicznych lub obsługi gości z tych krajów w Polsce⁵:

- **Afryka** – unikaj rozmów na tematy polityczne, szczególnie na temat byłych krajów kolonialnych;
- **kraje arabskie** – kobiety nie powinny nosić spodni; kończyny powinny być przykryte; wszystko należy robić prawą ręką – jeśli jest się leworęcznym, należy to wyjaśnić i przeprosić – lewa ręka używana jest do bardzo osobistej higieny; nie należy nikogo wskazywać palcem ani przywoływać skinieniem ręki; nie należy dopytywać się o rodzinę; nie należy żartować ani sprzeczać się, ani też w żaden inny sposób urazić dumy gospodarza;
- **Austria** – bądź punktualny; nie mów na Austriaków: *Niemcy*. Obowiązuje bardzo oficjalny sposób bycia; nie używa się formy „ty”; podczas podawania ręki należy mocno uściśnąć dłoń i spojrzeć prosto w oczy;
- **Bulgaria** – zwróć uwagę na odmienność gestów – kręcenie głową oznacza potwierdzenie; i odwrotnie – to, co u nas jest przeczeniem, dla Bułgarów znaczy: zgadzam się z tobą;
- **Hiszpania** – nie przywiązuje się wagi do czasu i punktualności; przywiązuje się wielką wagę do stanowiska;
- **Holandia** – w godzinach urzędowych można być poczęstowanym kieliszkiem czy lampką alkoholu – nie wypada odmówić;
- **Izrael** – strój nieoficjalny – na spotkaniach biznesowych dopuszczalne są koszule sportowe i koszule bez marynarki, nie wymagane są krawaty; tydzień roboczy zaczyna się w niedzielę rano; *shalom* używa się w środowisku biznesu na powitanie i pożegnanie;
- **Japonia** – spotkanie oficjalne może się zacząć od ceremonii picia herbaty; należy przestrzegać punktualności; nie należy patrzeć ciągle w oczy – to przejaw braku skromności; uścisk dłoni nie jest rozpowszechniony – zastępuje go ukłon; nie należy nikogo dotykać ani stawać zbyt blisko osoby, z którą się rozmawia; po otrzymaniu upominku należy podziękować i się ukłonić; głos i gesty powinny być stonowane; spotkania należy potwierdzać pisemnie i jeśli jest się ich organizatorem – należy wysłać wcześniej porządek dzienny; przyjęte jest wręczanie prezentów, nie otwiera się ich w obecności ofiarodawcy;
- **Niemcy** – uścisk dłoni musi być mocny; kontakty w biznesie są bardzo oficjalne; w stosunkach służbowych liczy się ranga; należy przestrzegać punktualności;

⁵ *Obsługa ruchu turystycznego. Teoria i praktyka*. Praca zbiorowa pod red. Z. Kruczka, Proksenia 2011, str. 350-351, porównaj J. Dunckel, *Etykieta w biznesie. Seria Biznes. Pomóż sam sobie*, Wydawnictwo M&A Communications Polska Sp. z o.o., Kraków 1996.

- **Rosja** – wszelkich informacji należy domagać się na piśmie; przestrzegaj punktualności; przy powitaniu obowiązuje podanie ręki i przedstawienie się;
- **Serbia, Chorwacja, Czarnogóra** – pytania natury osobistej zadawane są częściej niż w innych krajach europejskich;
- **Turcja** – odmienne gesty na „tak” – pochylenie głowy w przód i dół; „nie” – podniesienie głowy w górę i do tyłu przy jednoczesnym uniesieniu brwi; „dziękuję” – położenie prawej ręki na piersi i lekkie kiwnięcie głową;
- **USA i Kanada** – przyjęte jest na powitanie i pożegnanie podawanie dłoni, czasem może mu towarzyszyć poklepywanie po plecach; z uwagi na równouprawnienie takie gesty, jak podanie kobiecie płaszcza, chęć pomocy w niesieniu pakunków czy całowanie w rękę mogą spotkać się z zaskoczeniem i budzą... miłe zdziwienie;
- **Wielka Brytania** – do innych należy zwracać się w sposób oficjalny; nie należy zadawać pytań osobistych ani rozmawiać na tematy osobiste; należy okazywać szacunek dla rodziny królewskiej;
- **Włochy** – bardzo ważny jest uścisk dłoni; należy pamiętać o sjeście; do innych należy się zwracać w sposób oficjalny, używając tytułów naukowych, zawodowych i stanowisk.

3. Przyczyny błędów w komunikacji międzykulturowej⁶

Najczęściej błędy w komunikacji międzykulturowej wynikają z braku przygotowania do przebywania w innych kręgu kulturowym. Aby skutecznie i owocnie komunikować się z przedstawicielami innych kultur, warto pamiętać o kilku zagrożeniach, które najczęściej prowadzą do wpadek i niepowodzeń interakcji.

1. Zakładane podobieństwo – zbyt łatwo zapominamy, że nawet ludzie nie różniący się od nas kolorem skóry, ubierający się w te same marki ubrań, oglądający te same filmy i stołujący się w tych samych sieciowych restauracjach, są od nas różni. Kultura jest ukryta pod maską zglobalizowanych artefaktów materialnych, dlatego zawsze należy zachować czujność.

⁶ Zestawiono na podstawie: M. Banaszkiwicz, 2011. Pilot a grupa w środowisku wielokulturowości. [w:] Kompendium pilota wycieczek, praca zbiorowa red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków, s. 155 – 160.

2. Różnice językowe – nawet doskonała znajomość języka obcego potrafi niejednego zapędzić w kozi róg. Często słowa mają wiele znaczeń, a użycie ich w określonym kontekście zmienia zupełnie sens wypowiedzi.
3. Błędne interpretacje sygnałów niewerbalnych – to najszersza płaszczyzna popełniania błędów. Ponieważ komunikacja niewerbalna jest zdeterminowana bardzo wieloma czynnikami, wymaga szczególnej uwagi i zaangażowania w proces percepcji.
4. Stereotypy i uprzedzenia – to, że ktoś jest inny, nie znaczy, że jest gorszy. Stereotypy wynikają zazwyczaj z nieznajomości jakiejś kultury czy narodu i celowo lub nieświadomie są wpajane od dziecka każdemu z nas. Zdawanie sobie z nich sprawy ułatwia otwarcie się na inność i dostrzeżenie, iż wiele uprzedzeń wcale nie ma pokrycia w rzeczywistości.
5. Skłonność do formułowania sądów wartościujących – ocenianie innych jest charakterystyczne dla każdego człowieka. Nie potrafimy żyć bez wyrażania własnych opinii i sądów. Przy tym jednak należy pamiętać o spojrzeniu na sprawę z wielu perspektyw. Nasze przekonania mogą być bowiem bardzo błędne.
6. Wysoki poziom lęku i napięcia – każda sytuacja przebywania w obcej kulturze wiąże się z niepewnością i poczuciem zagrożenia, co wpływa na nasze zachowanie. Tego rodzaju reakcji nie da się wyeliminować. Można jednak być jej świadomym i starać się opanować stres poprzez lepsze poznanie nowej kultury.

4. Kompetencje i kwalifikacje kulturowe pilotów i przewodników turystycznych

Organizator podróży powinien mieć tą świadomość, że powodzenie jego imprezy i całej firmy spoczywa w rękach pilota lub przewodnika, dlatego zatrudnia najlepszego i sprawdzonego. Liczy się nie tylko wysoka sprawność organizatorska, jakiej zwykle wymaga się od pilota, ale również rozległa wiedzy o odwiedzanych krajach i umiejętność interpretacji często skomplikowanych dla ludzi wywodzących się z europejskiego kręgu kulturowego zagadnień np. religii, obyczajów czy stosunków politycznych. Analogiczna sytuacja występuje w wypadku obsługi grup w Polsce przez przewodników turystycznych. Znajac kulturę kraju pochodzenia turystów łatwiej będzie przewodnikowi trafić z komentarzem, szukać podobieństwa i wskazać na różnice w systemie wartości, normach moralnych, wytłumaczyć odmienne postawy i zachowania.

Turyści traktują pilota jako łącznika” z wszystkim tym, czego chcą doświadczyć (Mikos von Rohrscheidt 2009). Mając na uwadze oczekiwania podróżnych można pokusić się o określenie wymagań w stosunku do kwalifikacji pilotów wyjazdów do miejsc odmiennych kulturowo. Na czoło wysuwają się umiejętności językowe pilota, wskazana jest znajomość podstaw używanego w regionie docelowym języka, na poziomie umożliwiającym prowadzenie dialogu z miejscową ludnością. Znajomość języka lokalnego jest dodatkowa, ponieważ każdy pilot posługuje się językiem powszechnie znanym w branży turystycznej na całym świecie, czyli angielskim, rozumianym niezależnie od szerokości geograficznej na lotniskach, w hotelach czy restauracjach.

Ważną cechą pilota jest dobra orientacja w miejscowych obyczajach i umiejętność uwrażliwienia uczestników grupy turystycznej na ich przestrzeganie, co pozwoli nie tylko uniknąć ewentualnych konfliktów, ale też może zdobyć jemu samemu i uczestnikom wyprawy życzliwość tubylców. Konieczna jest dobra znajomość miejscowego prawa, zwłaszcza w tych jego aspektach i normach, które różnią się od obowiązujących przepisów kraju ojczystego uczestników grupy. Niedostrzeżenie lub lekceważenie różnic w tej dziedzinie (jak np. przepisy dotyczące posiadania i spożywania niektórych używek lub też próby inicjowania intymnych znajomości z tubylcami) mogłoby stać się przyczyną poważnych problemów turystów z przedstawicielami władz miejscowych lub wymiarem sprawiedliwości (Mikos von Rohrscheidt 2008).

Pilot wyjazdu do egzotycznego kraju powinien znać specyfikę lokalnej kuchni, używanych do przyrządzenia potraw produktów, jak i lokalnych receptur. Jakże często pilot będzie doradzał turystom wybór potraw, komentował ich skład, interpretował jadłospis, a w ramach profilaktyki (uniknie wtedy kłopotów z lekarzem i szpitalem) będzie ostrzegał swoich podopiecznych przed degustacją niektórych „specjałów”.

W wyjazdach do krajów odmiennych kulturowo zadaniem pilota jest maksymalne zminimalizowanie działania dyskomfortowych czynników powodujących u turystów tzw. kulturową konfuzję. Piloci i przewodnicy lokalni są najważniejszymi osobami pośredniczącymi w kontaktach międzykulturowych. Im bardziej egzotyczny krąg kulturowy (np. podczas wycieczki do Bhutanu), tym zadanie pilota jest ważniejsze, a przez to i trudniejsze. Dobry pilot powinien znać język lokalny, panować organizacyjnie nad grupą, dbać o ich proste potrzeby noclegu i żywienia. Powinien pełnić rolę pomostu, ułatwiającego poznania nowej kultury. Z tej przyczyny pilotów nazywa się często tzw. pośrednikami

kulturowi (*cultural brokers*). Pilot działa na pograniczu przynajmniej dwóch kultur. Zarówno jedną (kulturę własną oraz turystów), jak i drugą (kulturę tubylców, miejscowych) powinien doskonale znać. Jako pośrednik służy bowiem turystom, jak i miejscowym, będąc swego rodzaju mediatorem, specjalistą od porozumienia się. Jego funkcja realizuje się poprzez szereg obowiązków – pośrednik kulturowy w turystyce pełni rolę opiekuna, przewodnika oraz tłumacza (Banaszkiewicz 2011b).

Druzgocąca krytykę wywiązywania się przewodników z roli pośredników kulturowych przedstawił M. Twain w swoich wspomnieniach z podróży po Europie: *„Mógłbym napisać cały rozdział o owych «kosztach ubocznych» wędrówek po Europie – o przewodnikach. Niejeden marzył w skrytości, by obejść się bez przewodnika, ale skoro jest to niemożliwe, niech przynajmniej zabawą powetuje sobie utrapienia zadawane przez przedstawicieli tej profesji. [...] Przewodnicy znają angielski w sam raz, by zagmatwać najbardziej oczywista kwestię do granic niezrozumiałości. Swoje teksty mają wykute na blachę: dzieje każdej katedry, pomnika, malowidła i innych cudów, które wam pokazują. Klepią je niczym tresowana papuga, jeśli im przerwiecie, zaczną od początku. Całe ich życie upływa na wsłuchiwanie się w okrzyki podziwu cudzoziemców. Ludzką jest rzeczą czerpać radość z cudzych zachwyty. To właśnie nakazuje dziatwie wyrażać się „kwieciście”, wyczyniać niestworzone historie, popisywać się w towarzystwie. To właśnie wyrwie z domu rasowego plotkarza na deszcz i słońce, skoro ktoś gotów jest wysłuchać puszczonej w obieg wieści. Pomyślcie tylko, jakież namiętności kłębią się w duszy przewodnika, który dzień w dzień objawia rzeczy niezwykle, przyprawiając ich o ekstazę. Stopniowo nie jest w stanie przebywać w trzeźwej atmosferze. Gdy tylko to odkryliśmy, ani razu nie wpadliśmy w ekstazę; żadnego zachwyty – kamienne twarze i także obojętność w obliczu najsubtelniejszych prezentowanych nam arcydzieł. Znaleźliśmy słaby punkt przewodników! Czasami udaje się nam doprowadzić niektórych do rozpacz, ale nas spokój nigdy nie opuszcza.”* (Twain 1992)

Pilot bardzo często pełni funkcję tzw. „filtra informacyjnego”. Wynika to z podstawowej zasady udzielania informacji, najczęściej turyści „zdają się” na pilota, zobaczą jedynie to, co pilot i lokalny przewodnik im pokaże i dowie się tego, o czym mu opowie. Problemem może być sytuacja, gdy pilotowi brakuje odpowiedniej wiedzy o lokalnych uwarunkowaniach, o kulturze regionów na trasie wyjazdu. Może to spowodować zjawisko „konfuzji turystów”, a czasem skutkuje wprowadzeniem ich (niekoniecznie świadomie) w

błąd. W efekcie turyści mogą na przykład popełnić jakieś wykroczenie przeciwko miejscowemu prawu, o którym nie powiedział im pilot (Banaszkiewicz 2011b).

Pilot oraz przewodnik powinien posiadać atrybuty osobowości, które sprzyjają nabywaniu *kompetencji międzykulturowej*. Zalicza się do nich: elastyczność poznawczą, wrażliwość kulturową, świadomość względności wartości i postaw kulturowych, gotowość do podejmowania wysiłków empatycznego rozumienia wartości innych kultur, innowacyjność w postrzeganiu celów i form komunikacji. Zazwyczaj te cechy charakteru powinny pokrywać się z typem osobowości osób, które pracują jako piloci. (Banaszkiewicz 2011b).

Istnieją trzy zasadnicze czynniki, które poprawić mogą jakość *kompetencji międzykulturowej*⁷. Pierwszą z nich jest **wiedza**, nie ograniczająca się jednak wyłącznie do wiedzy akademickiej, teoretycznej, wyuczonej jedynie z książek. Chodzi raczej o wiedzę „praktyczną” – o innych ludziach, zasadach komunikacji, kontekście sytuacyjnym i kulturowym. Można przeczytać w książce jak wygląda kupowanie na arabskim bazarze, ale dopiero, gdy samemu dokona się transakcji, rozumie się, na czym to tak naprawdę polega. Drugim aspektem, na który warto zwrócić uwagę, jest **motywacja**. Z jednej strony człowiekiem kierować może otwarcie na innego, gotowość zrozumienia wartości ważnych dla partnera aktu komunikacyjnego. Wówczas szansa na rozwój kompetencji międzykulturowych jest o wiele większa niż wtedy, gdy czymś zachowaniem kierują stereotypy, uprzedzenia i duży dystans społeczny. Jeśli uważamy, że Azjaci są brudni, nieuczciwi, nieucywilizowani, wówczas nigdy nie będziemy w stanie docenić ich osiągnięć kulturowych, czy pokazać piękna tego egzotycznego regionu. Ostatnią cechą są **umiejętności**, które należałoby w pewnym stopniu utożsamiać z kompetencjami zdobytymi już wcześniej. Dlatego w praktyce pracy tak pilota, jak i przewodnika lokalnego, tak bardzo liczy się doświadczenie. Im więcej obsłużonych zróżnicowanych imprez, tym większe umiejętności i szansa na poradzenie sobie nawet w najtrudniejszych, zaskakujących sytuacjach .

Oto jakimi cechami powinien charakteryzować się dobry przewodnik i pilot, by skutecznie grać rolę międzykulturowego pośrednika (Banaszkiewicz 2011b):

1. **Otwartość** – dostrzeganie, że ludzie są różni
2. **Akceptacja** – pogodzenie się z innością tych, których się spotyka

⁷ Przytaczam poniżej fragment opracowania M. Banaszkiewicz zamieszczony w Kompendium pilota wycieczkę, wyd. XI z 2011 r. Proksenia Kraków na temat kompetencji międzykulturowych pilota wycieczek.

3. **Empatia** – uwrażliwienie na potrzeby innych, próba wczucia w ich postawy
4. **Adaptacja** – przystosowanie do sytuacji, zachowywanie według reguł danej kultury
5. **Autorefleksja** – spojrzenie na siebie oczami innych.

Wymienione wyżej cechy charakteryzują postawę właściwą dla każdego pilota i przewodnika permanentnego uczenia się świata, ciekawości i chłonności. Pamiętajmy o tym, że mają być oni wzorem zachowania dla turystów, a jednym z ich zadań jest budzenie wrażliwości ludzi na piękno natury i dzieł kultury.

Drogą do osiągnięcia wysokich kompetencji pilotów i przewodników podczas obsługi grup w sytuacjach międzykulturowych jest tzw. „*inkulturacja*” (Mikos von Rohrscheid 2008, s. 143). Najlepszym rozwiązaniem byłyby studia kierunkowe pozwalające na poznanie języka, kultury, fachowość czy swobodę interpretacji interesujących turystów zagadnień. Innym rozwiązaniem, proponowanym przez Mikosa von Rohrscheidta (2008) jest angażowanie pilota będącego człowiekiem „stamtąd”, który w Polsce studiował, poznał kraj i naszą kulturę, mentalność, zainteresowania i oczekiwania, bariery komunikacyjne i wrażliwość historyczna. Takie rozwiązanie często jest stosowane w wypadku angażowania pilotów jako rezydentów naszych biur podróży w miejscach słonecznych wakacji naszych rodaków.

Pilot wyjazdów do krajów o innej kulturze, towarzyszący turyście podczas całej wyprawy, spełnia rolę przewodnika, zarówno w jej aspekcie, globalnym (przez cały czas udzielając informacji, wprowadzając w realia, wyjaśniając i ostrzegając, odpowiadając na pytania), a często przecież także spełnia on też rolę przewodnika lokalnie i konkretnie: w miejscach i obiektach, podczas spotkań i imprez. Turysta szukający autentycznego kontaktu z kulturą odwiedzaną będzie więc od niego także wymagał, by był on niejako „wewnątrz” tej kultury⁸

Pilot oraz przewodnik jest dla swoich turystów nie tylko narratorem i prezerentem, ale w bardzo wysokim stopniu także interpretatorem kultury kraju docelowego, jego historii i odwiedzanego kręgu kulturowego, z instytucjami społecznymi, religią lub religiami, typowymi zachowaniami i wytworami, sztuką (ona najczęściej wymaga właśnie interpretacji) muzyką, a nawet oryginalną kuchnią. Oczywiście, tego zadania nikt nie jest w stanie spełnić

⁸ wypowiedź Mikosa von Rohrscheidta na Gnieźnieńskim Forum Ekspertów, listopada 2010).

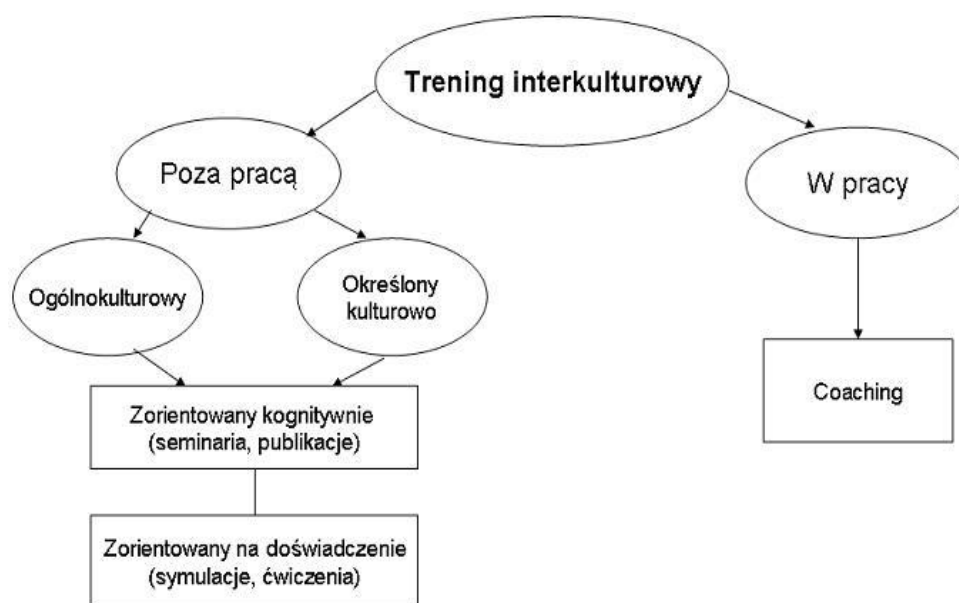
perfekcyjnie, nawet lokalny przewodnik, gdyż może mu zabraknąć umiejętności efektywnego przekazu lub też ich jego oryginalny przekaz kulturowy może się zderzyć z barierą percepcyjną lub interpretacyjną naszych turystów.

5. Przygotowanie pilotów i przewodników do pełnienia roli interpretatorów kultury

Jak wykazano powyżej rola pilotów i przewodników jako pośredników kulturowych jest niezaprzeczalna. Wychodząc naprzeciw tym zadaniom należy stworzyć warunki do uzyskania wiedzy, umiejętności i motywacji niezbędnych do osiągnięcia i kompetencji międzykulturowych.

Proponowany system podnoszenia kwalifikacji pilotów i przewodników jako pośredników kulturowych powinien odbywać się na kilku płaszczyznach. Początek stanowią kursy pilotażu i przewodnictwa, których programy powinny zostać wzbogacone o nowe treści uwzględniające zakres zagadnień związanych z interpretacją dziedzictwa kulturowego, wielokulturowością i komunikacją⁹. Taka problematyka powinna pojawić się także w ramach kształcenia wyspecjalizowanych kadr na etapie szkolnictwa wyższego (zarówno na studiach „ogólnoturystycznych”, jak i profesjonalnych kursach dyplomowych i podyplomowych). Całość powinna zostać uzupełniona o system dodatkowych szkoleń i kursów, które można określić mianem treningu interkulturowego.

⁹ Z inicjatywy Polskiej Federacji Pilotażu i Przewodnictwa w nowym rozporządzeniu Ministra Sportu i Turystyki z 18.03.2011 (DZ.U. 60 poz.302) program kształcenia pilotów wycieczek został wzbogacony o zajęcia z interpretacji dziedzictwa (załącznik 10). .



Ryc. 4. Schemat treningu interkulturowego przeznaczony dla pilotów i przewodników

(Źródło: Banaszkiewicz 2011b).

Trening interkulturowy obejmować powinien zarówno szkolenie w pracy jak i poza nią. W trakcie aktywności zawodowej trening odbywać się może w formie coachingu, a więc współpracy z bardziej doświadczonym pilotem/przewodnikiem, będącym swego rodzaju trenerem, który w trakcie realizacji programu imprezy turystycznej pomaga odkryć szkolonemu właściwe rozwiązania, używając do tego swoich umiejętności, doświadczenia życiowego, technik i narzędzi. Jest to forma przydatna zwłaszcza w początkowym etapie zdobywania doświadczenia zawodowego, pozwalająca na wyeliminowanie niewłaściwych zachowań, błędnych intuicji, wynikających przede wszystkim z braku praktyki (a tym samym minimalizująca zagrożenie wypracowania złych nawyków, które potem znacznie trudniej zmienić) Druga sfera treningu to szkolenia wykraczające poza ściśle rozumianą działalność pilotów i przewodników. Podzielić je można na dwa rodzaje: treningi ogólnokulturowe (prezentujące zagadnienia z teorii kultury i komunikacji, np. wymiary kultur, rozróżnienie między stereotypami, uprzedzeniami a wiedzą) oraz treningi skonkretyzowane kulturowe (będące studiami przypadku, np. specyfika arabskiego kręgu kulturowego). Mogą (choć nie muszą) zawierać zarówno elementy kognitywne, jak i części empiryczne.

Ostatnią formą rozwoju kompetencji międzykulturowych pilotów i przewodników jest ich indywidualna praca, skupiająca się tak na pogłębianiu wiedzy (stąd konieczność stworzenia odpowiedniej literatury branżowej uwzględniającej specyfikę zawodową) oraz doświadczenia (poprzez dłuższe pobyty za granicą, prywatne kontakty międzykulturowe, podwyższanie kwalifikacji językowych).

Konieczność rozwoju kompetencji międzykulturowych pilotów i przewodników póki co nie przebiła się jeszcze do świadomości przedstawicieli branży turystycznej. Rację z pewnością ma Armin Mikos von Rohrscheidt, twierdzący iż w najbliższej przyszłości rynek sam zacznie weryfikować stopień wykwalfikowania pośredników kulturowych, zmuszających ich do podnoszenia stopnia swojej wiedzy i umiejętności. Warto jeszcze pamiętać o aspekcie etycznym pracy pilotów i przewodników. Nie istnieją oni w próżni aksjologicznej. Ich postawy, zachowanie stanowią istotny element determinujący jakość kontaktów międzykulturowych coraz większej liczby osób. A przecież wciąż aktualne wydaje się być stwierdzenie Marka Twaina (1992): „Podróże zadają śmiertelny cios uprzedzeniom, fanatyzmowi i parafiańszczyźnie, a tym samym bardzo są potrzebne większości moich rodaków. Ludzi i rzeczy nie obejmiesz życzliwym spojrzeniem w całej ich odmienności, wegetując przez całe życie w jednym ziemskim zakątku.”

Literatura

1. Banaszekiewicz M., 2011a. Pilot a grupa w środowisku wielokulturowości. [w:] *Kompendium pilota wycieczek*, wyd. XI. Proksenia, Kraków.
2. Banaszekiewicz M., 2011b. *Kompetencje międzykulturowe w pracy pilotów i przewodników*. . [w:] *Piloci i przewodnicy na styku kultur. Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa*. red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków
3. *Człowiek w podróży*. 2009. Red. Naukowa Z. Krawczuk, E. Lewandowska -Tarasiuk, J.W. Sienkiewicz. Almam, Warszawa.
4. Dłużewska A., 2011. *Turystyka w obszarach odmiennych kulturowo – rola pilotów wycieczek w ograniczaniu dysfunkcji społeczno-kulturowych i przyrodniczych*. [w:] *Piloci i przewodnicy na styku kultur*. 2011. Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa. red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków.
5. Gryszel P., 2011. *Wielokulturowość regionów turystycznych Polski a praca przewodnika i pilota wycieczek*. . [w:] *Piloci i przewodnicy na styku kultur. Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa*. red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków.
6. Hochleitner J. 2011. *Wszystkie tematyczne a przewodnictwo turystyczne*. W: *Piloci i przewodnicy na styku kultur*. 2011. [w:] *Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa*. red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków

7. Lipiec J., 2010. *Fenomenologia wędrówki*. Wydawnictwo Fall. Kraków.
8. *Kompendium pilota wycieczek*. 2011. Praca zbiorowa pod red. Z. Kruczka. Proksenia, Kraków.
9. Kruczek Z., *Oczekiwania turystów a kwalifikacje pilotów egzotycznych podróży*. W: *Piloci i przewodnicy na styku kultur*. 2011. [w:] Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa. Proksenia, Kraków.
10. Mikos von Rohrscheidt A.M., 2008. *Turystyka kulturowa. Fenomen-Potencjał-Perspektywy*. GWSHM Milenium, Gniezno.
11. Mikos von Rohrscheidt A.M., 2011. Sylabus miejsc czyli jak atrakcyjnie pokazać miasto współczesnemu turyście kulturowemu. [w:] *Piloci i przewodnicy na styku kultur*. 2011. Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa. red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków.
12. *Obsługa ruchu turystycznego. Teoria i praktyka*. Praca zbiorowa pod red. Z. Kruczka, Proksenia 2011
13. *Piloci i przewodnicy na styku kultur*. 2011. Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa. Red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków.
14. *Prylińska M., Klimek T., Kraków jako arena przewodnickich działań na styku kultur. Kształtowanie wizerunku miejsca wśród turystów i mieszkańców Krakowa*. [w:] *Piloci i przewodnicy na styku kultur*. 2011. Materiały z VI Forum Pilotażu i Przewodnictwa. red. Z. Kruczek. Proksenia, Kraków.
15. Twain M., 1992. *Prostaczkowie za granicą*, Wyd. Akapit, Katowice.
16. *Wieczorkiewicz A. 2008, Apetyt turysty. O doświadczeniu świata podróży*. Universitas, Kraków.
17. *Winiarski R., Zdebski J. 2008. Psychologia turystyki*. Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne. Warszawa 2008
18. *Współczesne formy turystyki kulturalnej*. 2009. red. K. Buczkowska i A.M. von Rohrscheidt. Seria Monografie nr 391 AWF Poznań.