ACTA UNIVERSITATIS LODZIENSIS
KSZTAŁCENIE POLONISTYCZNE CUDZOZIEMCÓW 17, 2010

https://doi.org/10.18778/0860-6587.17.08

Grażyna Zarzycka
Uniwersytet Łódzki

Incydenty krytyczne, czyli najtrudniejsze doświadczenia słuchaczy Studium Języka Polskiego dla Cudzoziemców UŁ

1. Incydent krytyczny jako ważne narzędzie diagnostyczne i prewencyjne

1.1. Czym jest incydent krytyczny?

Incydent krytyczny (dalej: IK) jest terminem używanym w wielu dyscyplinach naukowych – ekonomii i zarządzaniu, w naukach społecznych, pedagogice oraz w komunikacji społecznej. Synonimem tego terminu jest zwykle określenie *zdarzenie krytyczne*, często także *sytuacja krytyczna*[1]. W definicji IK rzeczownik *sytuacja* występuje zwykle w funkcji członu definiującego, jak w definicji R. Solomana[2], w której akcentuje się stresogenność incydentów krytycznych:

> [Incydent krytyczny] to każda sytuacja, której wynikiem jest przytłaczające poczucie słabości lub utraty kontroli [htttp://www.osp.state.nc.us/recognize/memorial/Critical/CRITICAL.tmt; tłum. z jęz. ang.– G. Z.].

W polskojęzycznym internetowym specjalistycznym *Słowniku HR*[3] IK definiowany jest w następujący sposób:

[1] Niekiedy oba terminy traktowane są rozłącznie (prawdopodobnie dla podkreślenia epizodyczności i gwałtowności zdarzenia określanego jako incydent krytyczny).

[2] Jest to znany psychoterapeuta amerykański, specjalizujący się w leczeniu traumy, będącej efektem gwałtowych, dramatycznych wydarzeń, czyli właśnie incydentów krytycznych. Sformułowana przez niego definicja została zamieszczona na anglojęzycznej stronie internetowej Centrum Niesienia Pomocy w Sytuacjach Kryzysowych, znajdującego się w Północnej Karolinie (USA).

[3] HR to skrót wyrażenia *Human Resources* (pol. 'zarządzenie zasobami ludzkimi').

> Wyjątkowa, trudna sytuacja, której pozytywne rozwiązanie jest bardzo ważne dla realizacji celów na danym stanowisku pracy czy w danej grupie stanowisk. Incydentem krytycznym nie może być całokształt sytuacji na danym stanowisku. Musi on mieć swój początek i koniec i nie może być zbytnio rozciągnięty w czasie (*Słownik HR*, 2008).

Gdy w roli członu definiowanego występuje wyrażenie *zdarzenie krytyczne*, określenia *incydent* i/lub *sytuacja* występują w funkcji elementów definiujących, por. użycie terminów w definicji sformułowanej w artykule pedagogicznym:

> Zdarzeniem krytycznym nazywa się takie sytuacje i incydenty, które przebiegają dramatycznie, mają poważne konsekwencje, dotyczą większej liczby osób itd. Mogą być albo jednostkowym przypadkiem, albo ciągiem powtarzających się zdarzeń (Elsner 2004).

Choć w większości znanych mi definicji kładzie się nacisk na traumatyczność wydarzeń określanych mianem IK, istnieją jednak definicje sformułowane w innym duchu:

> Incydent krytyczny nie musi być koniecznie zdarzeniem dramatycznym: jest to zwykle zdarzenie, które jest ważne d l a c i e b i e. Takie, które każe ci się zatrzymać, przemyśleć pewne sprawy, poddać coś pod rozwagę. Pod jego wpływem zaczniesz może krytycznie ustosunkowywać się do swojego dotychczasowego systemu wartości, do swoich nastawień lub do zachowania. Jest to zdarzenie, które znacząco wpływa na twój rozwój zawodowy i osobisty [http://www.monash.edu.au/lls/llonline/writing/medicine/reflective/2.xml – 18.08.2008; tłum. z jęz. ang. – G. Z.].

W pracach z zakresu komunikacji społecznej i międzykulturowej określenie IK jest zwykle stosowane wobec sytuacji, w których doszło do zakłócenia komunikacji bezpośredniej lub pośredniej, czego efektem mógł być brak porozumienia, utrata twarzy (narażenie się na śmieszność, poczucie zażenowania) któregoś z uczestników komunikacji. Incydenty krytyczne, spisane w formie opowiadań, bardzo często są poddawane analizie podczas szkoleń z zakresu komunikacji międzykulturowej, jak też podczas lekcji języków obcych. Takie *studia przypadków* są efektywnym sposobem służącym ukazywaniu różnic kulturowych[4] .

[4] Więcej informacji na ten temat znajdujemy np. w haśle *Intercultural training*, [w:] *Routledge Encyclopedia...*, 2004. Przykład lekcji języka obcego z wykorzystaniem IK o charakterze zderzeń kulturowych – Stakhnevich 2002, natomiast przykłady naukowych analiz kilkunastu incydentów krytycznych z udziałem zamieszkujących w Polsce cudzoziemców i Polaków przebywających za granicą – Zarzycka 2001.

1.2. Po co bada się incydenty krytyczne?

Analiza incydentów krytycznych jest ważnym narzędziem, służącym do tego, by przewidzieć trudności, które mogą pojawić się w określonych warunkach w danym środowisku społecznym: w pracy (na danym stanowisku), szkole, podczas wypoczynku, pobytu za granicą. D. Elsner (2004: 6), której pedagogiczną definicję IK przedstawiałam wyżej, objaśniła przydatność analizy incydentów krytycznych tymi słowy: „Istotą analizy zdarzeń krytycznych jest uczenie się «przed szkodą»".

Uważam, że warto „kolekcjonować" incydenty krytyczne również po to, by dowiedzieć się, co przeżywają ludzie, którzy znaleźli się w nietypowych sytuacjach życiowych. Relacja osoby, która doświadczyła trudnego/zmieniającego jej światopogląd wydarzenia umożliwia spojrzenie na dane wydarzenie z jej punktu widzenia. Dowiadujemy się, dlaczego dana sytuacja była dla uczestnika wydarzenia trudna, jak poradził on sobie z trudnościami, z jakiego powodu nie mógł sobie z nimi poradzić, jaki ślad pozostawiło w psychice uczestnika owo zdarzenie. Dzięki analizie trudnych wydarzeń nie tylko uczymy się na błędach innych, lecz także (a może właśnie to jest najważniejsze!) humanizujemy przestrzeń społeczną, zbliżamy się do ludzi, starając się zrozumieć ich odczucia.

Szczególnie wiele incydentów krytycznych wydarza się wtedy, gdy ludzie zmieniają swojską przestrzeń społeczną, a więc w sytuacji transgresji – przekraczania barier społecznych, kulturowych, mentalnych – w strefach międzygranicznych (np. na lotniskach[5]), podczas pobytu za granicą, w chwili zetknięcia się z przedstawicielami nieznanych dotąd grup narodowych, kulturowych i subkulturowych. Nieutrwalone zdarzenie krytyczne zostanie zatrzymane jedynie w pamięci osoby, która go doświadczyła, nie posłuży jako narzędzie diagnostyczne ani jako środek, dzięki któremu otwieramy się na innych ludzi. Dopiero incydent krytyczny utrwalony w formie zapisanej czy nagranej narracji może być poddany głębszej analizie i refleksji.

Postanowiłam więc z okazji jubileuszu pięćdziesięciolecia Studium Języka Polskiego dla Cudzoziemców UŁ – instytucji edukacyjnej bardzo ważnej na akademickiej mapie Łodzi i całej Polski – podjąć próbę zebrania narracji słuchaczy, będących świadectwem trudnych sytuacji, jakich doświadczyli podczas pobytu w Polsce. Przyjęłam definicję incydentu krytycznego jako *trudnej sytuacji/trudnego doświadczenia w życiu cudzoziemców*. Czy opisane przez nich wydarzenia staną się naprawdę ważne, przełomowe? Trudno jedno-

[5] Pragnę w tym miejscu przypomnieć zakończony tragicznie incydent krytyczny z udziałem nieznającego języka angielskiego Polaka, który wpadł w panikę i zaczął się agresywnie zachowywać na lotnisku w Kanadzie. Ochrona lotniska spowodowała jego śmierć w wyniku bezmyślnego użycia paralizatorów.

znacznie odpowiedzieć na to pytanie. Z pewnością jednak dają obraz zmagań narratorów z polską rzeczywistością i z samymi sobą.

Żałuję, że nie mam materiału porównawczego z lat poprzednich, nigdy dotąd nie przeprowadzano bowiem w łódzkim ośrodku podobnych badań[6]. Mam jednak nadzieję, że wyniki moich badań posłużą kiedyś przyszłym badaczom, zainteresowanym przyczynami trudności, na jakie napotykają cudzoziemcy w naszym kraju. W kolejnych fragmentach artykułu zrelacjonuję najważniejsze wyniki badań.

2. Opis przeprowadzonych badań

2.1. W maju 2008 r. 184 słuchaczy z kilkunastu grup studenckich, uczących się w SJPdC na kursach 10-miesięcznych lub semestralnych wypełniło ankietę, w której poproszono ich o *opis najtrudniejszej/najtrudniejszych sytuacji, jaką/jakie przeżyli w Polsce.* Opracowaną przeze mnie ankietę rozprowadzili poloniści – opiekunowie grup studenckich, których respondenci dobrze znali i z pewnością darzyli zaufaniem[7]. Respondentom umożliwiono odpowiedzi w języku polskim, angielskim i francuskim. Z odpowiedzi w językach innych niż polski skorzystali przede wszystkim słuchacze Programu „Erasmus-Socrates" oraz studenci z Afryki. Zaproponowanie ankietowanym sformułowania wypowiedzi w językach, które znają lepiej niż polski, zaowocowało zebraniem wielu poruszających narracji (szczególnie mam tu na myśli francuskojęzyczne i anglojęzyczne opisy incydentów krytycznych, przedstawione przez Afrykańczyków). W ankiecie były zawarte pytania, dotyczące kraju pochodzenia respondenta, wieku, płci, powodu przyjazdu do Polski, długości pobytu w Polsce oraz dotychczasowej liczby pobytów w naszym kraju.

Analizując wyniki badań, biorę pod uwagę 182 ankiety (2 niekompletne ankiety uznaję za nieważne). W grupie respondentów było 59,3% kobiet i 40,7% mężczyzn. Respondenci byli bardzo młodzi – ponad 96% z nich nie ukończyło 25 lat (w tym ponad 50% 20 lat). W chwili wypełniania ankiet respondenci przebywali w Polsce zwykle od 6 do 9 miesięcy (słuchacze grup pełnorocznych), rzadziej 3–4 miesiące („Erasmusi"). Jedynie kilka osób przebywało w Polsce około roku lub nieco dłużej. Za ciekawy wynik badań uznaję dane na temat dotychczasowej częstotliwości przyjazdów do Polski. Otóż dla ponad 50%

[6] Pewną liczbę incydentów krytycznych poddano analizie przy okazji badań, dotyczących nastawień Polaków wobec przedstawicieli innych ras, przeprowadzonych w środowisku cudzoziemców z tzw. krajów Trzeciego Świata, studiujących w SJPdC UŁ oraz w uczelniach warszawskich pod koniec lat osiemdziesiątych zeszłego stulecia (zob. *Gość w dom...* 1993).

[7] Jestem wdzięczna wszystkim koleżankom i kolegom ze SJPdC UŁ za życzliwą pomoc w przeprowadzeniu tych badań.

respondentów ostatni pobyt w Polsce nie był ich pobytem pierwszym. Wcześniej duża liczba respondentów wielokrotnie odwiedziła Polskę – wśród nich aż 64% Europejczyków, 7% (tylko dwoje) Afrykańczyków, 21% Azjatów i 50% (dwoje) Latynoamerykanów. Wynik ten należy, uznać, moim zdaniem, za rezultat globalnego otwarcia granic, z którym wiąże się niespotykana wcześniej mobilność ludzi. Kolejnym powodem jest oczywiście polskie pochodzenie wielu respondentów[8].

2.2. Dane ogólne oraz szczegółowe dotyczące poszczególnych grup respondentów

2.2.1. Liczba respondentów pochodzących z Europy: 72, w tym 63 z Europy wschodniej i centralnej (z Ukrainy – 24, Białorusi – 20, Albanii – 6, Serbii – 3, Bułgarii – 3, Mołdawii – 2, Litwy, Łotwy, Estonii, Słowenii – po jednym[9]) i 9 z zachodniej (z Niemiec – 4, Francji – 2, Szwecji – 1, Portugalii i Austrii – po jednym); 54 kobiety (w tym 6 z Europy zachodniej) i 18 mężczyzn (w tym 3 z Europy zachodniej). Mniej niż 20 lat miało 51 osób (wszyscy z Europy wschodniej i centralnej), w wieku 20–25 lat było 18 osób. Najstarsze były osoby w wieku 26–30 lat (tylko 2). Ponad 90% respondentów z Europy odwiedziło Polskę wcześniej, w tym ponad połowa wielokrotnie.

20 osób z grupy respondentów europejskich (28%) stwierdziło, że nie doświadczyło jeszcze rzeczywiście trudnej sytuacji podczas pobytu w Polsce. 52 (72%) opisało trudne sytuacje, które przedstawiam w tabeli. Mieszczą się one we wszystkich kategoriach trudnych sytuacji (od 1 do 12; do najczęściej wymienianych należały sytuacje z kategorii 1 – załatwianie spraw urzędowych).

2.2.2. Liczba respondentów pochodzących z Afryki: 28 – 27 z krajów Czarnej Afryki (z Kamerunu – 9, Angoli – 6, Tanzanii – 3, Kenii – 3, Senegalu i Nigerii – po 2, Beninu i Mauritiusa – po 1) i 1 z Maghrebu, a konkretnie z Maroka, w tym: 13 kobiet i 15 mężczyzn. 6 respondentów miało mniej niż 20 lat, 20 było w wieku 20–25 lat, 2 w wieku 26–30 lat. Tylko dwoje ankietowanych stwierdziło, że nie doświadczyło żadnej trudnej sytuacji (dla obu nie był to pierwszy pobyt w naszym kraju), aż 26 respondentów z Afryki (ok. 93%) dało wyraz – szokującym nieraz – sytuacjom, bardzo często mającym podłoże rasistowskie.

[8] Co prawda, nie zadano w ankiecie pytania o polskie pochodzenie, jednak wielu respondentów ujawniło je samodzielnie.

[9] Dane są uporządkowane zgodnie z liczebnością respondentów z nich pochodzących (począwszy od państwa, z którego pochodziło najwięcej respondentów, po państwo, z którego pochodziło najmniej respondentów; np. z Ukrainy wywodziło się 24 ankietowanych, a ze Słowenii tylko 1; podobna reguła stosowana jest dalej).

2.2.3. Liczba respondentów pochodzących z Azji: 76 (z Turcji – 17, Kazachstanu – 9, Chin – 8, Korei (Pd. i Płn.[10]) – 5, Cypru, Libanu, Jemenu, Palestyny – po 4, Tajwanu i Uzbekistanu – po 3, Izraela, Kurdystanu, Mongolii, Turkmenistanu – po 2, Jordanii, Iranu, Azerbejdżanu i Nepalu – po 1), w tym 39 kobiet i 77 mężczyzn. 36 osób nie skończyło jeszcze 20 lat, 30 osób było w wieku 20–25 lat, a tylko dwie osoby były w grupie wiekowej 25–30 lat. 15 respondentów (ok. 20%) z tej grupy odwiedziło wcześniej Polskę, tylu też nie stwierdziło żadnych krytycznych sytuacji podczas pobytu w Polsce, z wyjątkiem drobnych, ich zdaniem, problemów językowych. 61 respondentów (81%) przedstawiło wiele bardzo trudnych sytuacji, w tym incydentów o charakterze rasistowskim. Szczególnie wielu studentów z Azji (głównie z Turcji, Chin, Jemenu) dało wyraz kłopotom językowym w Polsce; bardzo wieku uznało ten problem za główny powód złego samopoczucia w naszym kraju i innych utrudnień. Znacząca liczba respondentów z Azji przedstawiła także sytuacje o charakterze rasistowskim.

2.2.4. Liczba respondentów pochodzących z Ameryki Południowej: 4 (z Kuby – 2, po 1 z Meksyku i Brazylii); 2 kobiety i 2 mężczyźni; 2 w wieku do lat 20, 2 w wieku 20–25 lat, 2 osoby odwiedziły wcześniej Polskę. Połowa respondentów stwierdziła, że nie doświadczyła trudnych sytuacji w Polsce, ale wytłumaczyła to obecnością rodziny w Polsce. Pozostała dwójka (50%) krytycznie odniosła się przede wszystkim do nieuprzejmości pracowników służby granicznej, medycznej i pracowników kolei.

Podsumowując, trudne sytuacje podczas pobytu w Polsce przedstawiło aż 93% Afrykańczyków, 81% Azjatów, 72% Europejczyków i 50% Latynoamerykanów (badania przeprowadzono jednak na bardzo małej ich próbie). Te wyniki wskazują, że warto było podjąć badania, a podjęty problem jest poważny i dla wielu naszych cudzoziemskich studentów bardzo bolesny.

3. Incydenty krytyczne – dane statystyczne

W tab. 1 zostaną ukazane wydobyte z narracji studenckich trudne sytuacje i zdarzenia, a także wymienione przez respondentów czynniki, które – ich zdaniem – spowodowały owe sytuacje. Fragmenty narracji przedstawiam w przypisach. Oznaczenia: EU – Europejczycy, AFR – Afrykańczycy, AZJ – Azjaci, LTN – Latynoamerykanie.

[10] W roku akademickim 2007/2008 po raz pierwszy od czasu zmiany sytemu politycznego w Polsce do SJPdC UŁ przyjechali na „rok zerowy" studenci z Korei Północnej.

Tabela 1. Incydenty krytyczne – dane statystyczne

Lp.	Wykaz trudnych sytuacji, zdarzeń, czynników stresogennych	**EU 52**[11]	AFR **26**	AZJ61	LTN **2**	SUMA **141**
1	2	3	4	5	6	7
1.	1.1. **Problemy w załatwianiu spraw urzędowych**: a. podczas przekraczania granicy polskiej (na lotniskach) – służba graniczna bardzo podejrzliwa wobec cudzoziemców b. w kuratorium (głównie problemy związane z poświadczaniem świadectw maturalnych/ukończenia szkoły lub uczelni, związane z dopuszczeniem do studiów w Polsce[12]) c. w polskiej uczelni – trudności ze znalezieniem zajęć w jęz. angielskim, z zapisaniem się na zajęcia (powód: źle opracowana strona www UŁ), z uzyskaniem legitymacji studenckiej, z wypożyczeniem książek w bibliotece (relacje studentów Programu „Erasmus-Socrates") d. w biurze paszportów (uciążliwe i drogie przedłużanie karty pobytu – kolejki, strata czasu) e. w akademiku (chaos organizacyjny, np. problemy z zameldowaniem się) f. w Urzędzie Miasta[13] 1.2. **Inne opinie**: g. bardzo trudny proces załatwiania ubezpieczenia zdrowotnego h. niemożność „dogadania się" z przedstawicielami administracji każdego szczebla i. skomplikowane kontakty z BUWiWM j. polska biurokracja k. brak konsultantów w otoczeniu studentów, służących pomocą w załatwieniu spraw urzędowych l. nieznajomość języków obcych przez urzędników przyczyną stresów cudzoziemców ł. nieuprzejmość urzędników[14] m. brak odpowiedniej strategii rządu polskiego w zakresie udzielania pomocy uchodźcom[15]	13 (a–j[16]) **25%**	2 (a) **7,7%**	18 (b, c, d) **29,5%**	2 (a, j) **100%**	**35** **ok. 25%**

[11] Pod symbolem określającym daną grupę respondentów podajemy liczbę respondentów z danej grupy, którzy przedstawili trudne sytuacje. Liczba ta jest podstawą (100%), od której są wyliczane dane procentowe dla sytuacji uwidocznionych w tabeli w punktach 1–13. Dane te nie sumują się do 100, gdyż jedna opisana przez respondenta sytuacja mogła nieraz obejmować różnorodne zdarzenia, które zostały wpisane w kilka miejsc jednocześnie. Np. incydent rasistowski, w którym wymieniono konkretny efekt psychologiczny („utratę twarzy"), podano miejsce zdarzenia (przystanek) i konkretną grupę osób, biorących w nim udział (np. młodych agresywnych mężczyzn), został „rozpisany" w punktach 1, 4, 5, 6, 8.

[12] Na problemy z legalizacją dokumentów dopuszczających do studiów wyższych w Polsce na obranym wcześniej kierunku szczególnie narzekali Chińczycy.

[13] Białorusinka podczas załatwiania spraw meldunkowych była wypytywana o intymne sprawy, np. o to, czy siostra pozwala jej korzystać z ubikacji: „Te pytania były okropne. Czułam się przesłuchiwana jak przestępca".

[14] Respondentka z Kazachstanu: „Nigdzie nie spotkałam takiego chamstwa ze strony ludzi, którzy mają władzę".

[15] Zdaniem respondentów z Libii; za najbardziej uciążliwe jeden z Libijczyków uznał niemożność znalezienia pracy przez ojca – lekarza specjalistę ze statusem uchodźcy.

[16] W nawiasach podawana jest informacja o trudnych sytuacjach, które były n a j c z ę ś c i e j wymieniane przez respondentów z danej grupy. Nie znaczy to, że nie opisywano trudności wymienionych w innych punktach tabeli.

Tabela 1 (cd.)

1	2	3	4	5	6	7
2.	**Dezorientacja i brak poczucia bezpieczeństwa w przestrzeni zewnętrznej**[17]: a. podczas podróży (szczególnie pierwszej) pociągiem, autobusem, spowodowana np. wyborem złego środka transportu b. w nieznanej przestrzeni miejskiej (w sytuacjach formalnych, zob. p. 1, jak i nieformalnych, np. podczas powrotu nocą z dyskoteki) c. na dworcach kolejowych (trudny zakup biletów, znalezienie i odczytanie rozkładów jazdy pociągów, dowiedzenie się czegokolwiek[18]) d. spowodowana nieznajomością jęz. polskiego przez cudzoziemców i języków obcych przez Polaków e. na przystanku tramwajowym lub autobusowym, a także w środkach transportu (miejsca, w których odnotowano najwięcej zachowań rasistowskich wobec cudzoziemców; zob. p. 5) f. bardzo trudne do zapamiętania elementy przestrzeni miejskiej: nazwy polskich ulic, nazwy sklepów	8 (a–e) **15,4%**	12 (a i e) **46%**	12 (d, e, f) **19,5%**	1 (a, b) **50%**	**33** **ok. 23%**
3.	**Nieporozumienia związane z brakiem odpowiedniej kompetencji językowej w sytuacjach**: a. załatwiania spraw urzędowych, poruszania się w przestrzeni społecznej, szczególnie na początku pobytu (zob. p. 1) b. codziennych kontaktów z Polakami c. w każdej sytuacji (szczególnie studenci z Turcji, Korei, Jemenu)[19]	8 (a–b) **15%**	7 (a–c) **27%**	27 (a, b) **44%**	1 (a) **50%**	**43** **30,5%**
4.	**Zakłócone relacje interpersonalne z Polakami spowodowane**: a. niekompetencją urzędników/sprzedawców/pracowników zatrudnionych w akademikach b. nieuprzejmością i podejrzliwością urzędników (i innych; patrz wyżej) wobec cudzoziemców c. oszukiwaniem cudzoziemców przez urzędników i sprzedawców d. złym traktowaniem młodzieży przez ludzi starszych e. ogólną niechęcią Polaków do cudzoziemców f. konfliktami z kontrolerami w tramwajach i pociągach g. podejrzliwością i brakiem cierpliwości Polaków wobec osób niemówiących po polsku[20] (por. też 3b)	10 (a–h) **19%**	6 (f–g) **23%**	9 (d, f, i) **15%**	1 (a) **50%**	**26** **18,5%**

[17] Respondentka z Estonii ujęła ten problem tak: „Nie wiesz, gdzie się co znajduje, nie wiesz, czym masz jechać, jak dojechać, gdzie masz jechać, nie wiesz, gdzie masz chodzić, a gdzie niebezpiecznie".

[18] Bardzo wielu cudzoziemców zwróciło uwagę na niegrzeczną i niekompetentną obsługę na dworcach kolejowych, która nie zna języków obcych i nie poczuwa się nawet, by je poznać; por. wypowiedź Kubanki: „W Warszawie na dworcu w informacji mężczyzna poprosił o informację po angielsku, ale kobieta nie dość, że nie znała angielskiego, to w dodatku była niekulturalna i w końcu zdenerwowała się na mężczyznę. Scena była skandaliczna! Cyrk! Kobieta zachowywała się tak, jakby cały świat musiał mówić po polsku".

[19] Oto wypowiedź Turczynki: „Język jest tak niepodobny do tureckiego i tak dla mnie trudny, że nie wiem, co mam dalej robić". Jeden z Koreańczyków określił ten problem za pomocą metafory: „ściana języka obcego".

[20] Francuzka: „Moim problemem było to, że nie umiałam mówić po polsku. Przez to ludzie patrzyli na mnie podejrzliwie. Teraz, gdy opanowałam trochę polski, wszyscy Polacy to bardzo doceniają".

Tabela 1 (cd.)

1	2	3	4	5	6	7
	h. złamaniem obietnicy przez lektorkę[21], odczutym jako zniewaga i. pijaństwem Polaków j. trudnym charakterem Polaków[22]					
5.	**Kseonofobiczne i rasistowskie zachowania Polaków, takie jak**: a. odczuwana przez cudzoziemców ogólna niechęć Polaków do cudzoziemców b. bardzo złe nastawienie do cudzoziemców kontrolerów w tramwajach i pociągach[23] c. rusofobia Polaków komunikowana wprost[24], np. w postaci dowcipów[25] d. agresja młodych mężczyzn (chuliganów, „kibiców"[26]), utrudniających cudzoziemcom życie e. „niezdrowe zaciekawienie" czarnoskórymi na ulicy – przyglądanie się im, utrudniające normalne poruszanie się w przestrzeni zewnętrznej f. wrogość, podejrzliwość wobec osób czarnoskórych: „nienawistne spojrzenia", szepty, wyśmiewanie się, pokazywanie palcem, wyzwiska, zaczepki, plucie w twarz, policzkowanie, popychanie, pobicie, wyrzucenie z tramwaju g. dyskryminacja na przystankach i w środkach transportu wobec czarnoskórych i niektórych Azjatów (zachowania rasistowskie są szczególnie nasilone w tych miejscach) h. „ślepota" Polaków, w tym policji, na zachowania rasistowskie innych Polaków (brak reakcji na akty rasizmu lub reakcja „po czasie"[27])	8 (a–d) **15%**	22 (d–g) **85%**	15 (i–j, d) **24,5%**	brak **0%**	**45** **32%**

[21] Lektorka nie wybrała się z grupą studencką na obiecaną wcześniej wycieczkę do zoo.

[22] Kazaszka: „Trudno zrozumieć Polaków. Raz są chłodni, zdystansowani, innym razem otwarci i bezpośredni".

[23] Ukrainka: „Gdy kontroler usłyszał, że jestem z Ukrainy, powiedział: Tym bardziej muszę pani wypisać mandat".

[24] Oto jak przedstawił respondent z Ukrainy swoją wizytę w domu przyjaciela-Polaka: „[...] Jego ojciec był w zdecydowanie antyrosyjskim nastroju, a wielu Polaków utożsamia Ukrainę z Rosją. Kiedy tylko przyszedłem, powiedział, że na pewno mam na imię Wasilij. Potem matka przyjaciela zapytała, czy mam na Ukrainie psa lub kota w domu. Kiedy powiedziałem, że nie, ojciec przyjaciela powiedział, że nie mam dlatego, bo ten pies zdechłby z głodu, że na Ukrainie są tylko biedni i głodni ludzie. Kiedy chciałem zdjąć buty, przyjaciel powiedział, że nie trzeba, bo wszyscy [u niego w domu] chodzą w butach, ale kiedy tak zrobiłem, jego ojciec zaczął na mnie krzyczeć. Było wiele takich sytuacji, kiedy to Polacy, kierując się stereotypami o Ukraińcach, odnosili się do mnie jak do gorszego".

[25] Ukrainka: „Usłyszałam od jednego chłopaka, jak mówił złośliwie o ukraińskich dziewczynach, że co druga dziewczyna na Ukrainie jest tania. Tania to jest imię. Jednak on miał na myśli, że dziewczyny na Ukrainie są bardzo łatwe. To nieprawda, dlatego bardzo mnie to oburzyło".

[26] O bójkach z „kibicami" wspomnieli Uzbecy.

[27] Respondentka z Kamerunu opisała szokujący dla niej akt agresji słownej i fizycznej (polegający na popchnięciu jej kolegi i napluciu mu w twarz przez „Polaka z tramwaju"). Obserwująca to zdarzenie współpasażerka-Polka przeprosiła Afrykańczyków za ten incydent, ale po wyjściu z tramwaju. Nie zareagowała w trakcie wydarzenia. W podobny sposób opisywane było także pasywne zachowanie polskiej policji.

Tabela 1 (cd.)

1	2	3	4	5	6	7
	i. zachowanie rasistowskie wobec Turków: agresja słowna, żądanie ustąpienia miejsca w tramwaju[28], nagabywanie o pieniądze, papierosy, pobicie laską i oplucie, głównie przez starszych ludzi[29] j. dziwne spojrzenia przechodniów, nagabywanie (w tym seksualne[30]), agresja słowna skierowana wobec innych Azjatów (szczególnie Chińczyków)					
6.	**Zakłócone relacje interpersonalne (konflikty) z innymi cudzoziemcami**: a. bójki b. problemy z sąsiadami w akademiku[31] c. problemy ze współlokatorami (o odmiennych przyzwyczajeniach i upodobaniach, „dziwacznych"[32], innej rasy[33]) d. konflikty z rodakami mieszkającymi w Polsce: innymi studentami [34] lub rodziną [35] e. konflikty z osobami czarnoskórymi, spotykanymi w sytuacjach formalnych[36]	6 (a–d) **11,5%**	brak	6 (c, e) **ok. 9,8%**	brak	**12** **ok. 8,5%**
7.	**Zła opieka medyczno-psychologiczna**: a. niemożność uzyskania szybkiej pomocy psychologicznej b. niemożność uzyskania bezpłatnej pomocy medycznej z powodu braku PESEL-u (odmowa przyjęcia do poradni[37]), zapomnianego numeru PESEL czy numeru ubezpieczenia c. niekompetentna służba medyczna w najbliższym otoczeniu studentów	11 (a–d) **21%**	3 (b, d, e) **11,5%**	1 **1,6%**	1 (d) **50%**	**16** **ok. 11%**

[28] Turczynka: „W autobusie jakaś kobieta kazała mi wstać, popchnęła mnie".

[29] Turczynka: „Najtrudniejszą sytuację miałam w autobusie. Jakaś kobieta chciała ode mnie pieniądze. [Kiedy jej nie dałam], podeszła do mnie, krzyczała i mówiła złe słowa. Potem podeszła do mnie i napluła mi w twarz. To było dla mnie straszne, byłam zszokowana. Inni ludzie, widząc to, nie reagowali".

[30] O seksualnym nagabywaniu słownym („Prześpimy się!", „Chodź ze mną do łóżka!") młodych Polaków oraz zachowaniach dotykowych (poklepywaniu, dotykaniu) napisała Tajwanka. Podobne zachowania ze strony nastoletnich chłopaków opisała Kazaszka.

[31] Białorusinka: *„Araby lubią plotkować".

[32] Na hałaśliwych, palących papierosy na korytarzu współmieszkańców akademika, narzekali przede wszystkim Chińczycy.

[33] Kurd jako bardzo trudną sytuację przedstawił zakwaterowanie go w pokoju z Afrykańczykiem.

[34] Ukrainka: „Wiele osób z mojej grupy [studenckiej] zarzucało mi, że nie mówię po rosyjsku".

[35] Ukrainka: „Po naszej kłótni moja opinia o cioci [u której mieszka respondentka] bardzo się zmieniła".

[36] Turczynka: „Miałam trudną sytuację, kiedy byłam w biurze paszportów. Przyszłam jako pierwsza, ale potem przyszedł Murzyn. Twierdził, że to on był pierwszy. Nie miałam wyjścia, płacząc poszłam na koniec kolejki".

[37] Białorusinka opisała trudności ze zdjęciem szwów z twarzy, założonych jej jeszcze w kraju (pielęgniarka zatrudniona w akademiku nie chciała tego zrobić, ale nie poradziła jej, by po prostu poszła na pogotowie do pobliskiego szpitala, to rozwiązanie podpowiedziała jej dopiero osoba zatrudniona w recepcji akademika).

Tabela 1 (cd.)

1	2	3	4	5	6	7
	d. nieuprzejma służba medyczna, niestarająca się pomóc cudzoziemcom[38] e. strach o własne zdrowie/życie (w obliczu czekającej operacji)					
8.	**Problemy z tożsamością i „utratą twarzy" (godności, honoru)**: a. wywołane obecnością negatywnych stereotypów narodowych[39] b. jako efekt bycia skrytykowanym, zbesztanym, zawstydzonym, obrażonym, upokorzonym (np. przez kontrolera w tramwaju[40], pociągu, przez sprzedawcę, urzędnika, przechodnia, współpasażera) w obecności innych ludzi, podczas oczekiwania na przystanku, w podróży, podczas spaceru, załatwiania spraw urzędowych[41] (zob. p. 1) c. w efekcie zdarzenia o charakterze rasistowskim d. w sytuacji potraktowania niezgodnego z własnym poczuciem tożsamości i przynależności narodowej, państwowej czy rasowej[42] e. w sytuacji znalezienia się w Polsce w charakterze uchodźcy[43]	6 (a, b) **11,5%**	14 (b, c) **54%**	15 (b–e) **24%**	brak	**35** **ok. 25%**
9.	**Trudności finansowo-bytowe wywołane takimi czynnikami, jak**: a. panująca w Polsce drożyzna b. małe stypendium („trzeba żyć b. oszczędnie") c. brak stypendium d. brak gospodarności[44] e. brak środków finansowych przez dłuższy czas f. złe warunki bytowe w akademiku[45] g. bardzo wolny Internet w akademiku[46]	6 (a–d) **11,5%**	7 (a ,c, e) **27%**	12 (a, e, f, g, i, j, k) **23,6%**	brak	**25** **ok. 18%**

[38] Kubanka: „W recepcji szpitala niechętnie pracują i nie pomagają w żaden sposób w komunikacji. Mówią jak automaty. I nikogo nie obchodzi i nie interesuje, że jestem cudzoziemką i mam problemy z językiem".

[39] Respondent z Niemiec: „Bardzo trudne okazało się dopuszczenie mnie do studiów jako Polaka z niemiecką maturą, a kolejna trudna sytuacja [polegała na] znalezieniu psychologa w związku z moją chorobą i niemieckim pochodzeniem".

[40] Koreańczyk przyłapany przez kontrolera w tramwaju bez biletu (nie wiedział, że powinien go kupić) opisuje to jako „wielki skandal i wstyd".

[41] Zdarzenia, których efektem jest dyshonor, „utrata twarzy", opatrywane są zwykle takimi werbalnymi ilustratorami emocji, jak: „Było mi wstyd", „Jaki skandal!", „Byłem zawstydzony/byłam zawstydzona", „To był dla mnie szok", „Byłem zszokowany/byłam zszokowana", „Nie wiedziałem/nie wiedziałam, jak się zachować", „To był najsmutniejszy dzień w moim życiu", „Po raz pierwszy coś takiego przeżyłem/przeżyłam", „Czułem się gorszy/czułam się gorsza" itp.

[42] Tajwańczycy nie chcą być postrzegani jako Chińczycy („Dlaczego urzędnicy pracujący w Uniwersytecie Łódzkim ciągle traktują Tajwan jako Chiny? Przecież jest to niezależne państwo!?"), Palestyńczycy jako mieszkańcy Izraela („Dlaczego Polacy nie wiedzą, że jest taki kraj jak Palestyna?"). Również Kazachowie i Mongołowie denerwują się, gdy uważa się ich za Chińczyków.

[43] Libańczyk opisuje tak swój wjazd do Polski (na lotnisku rozbito namioty, w których przez jakiś czas koczowali wygnańcy) po wybuchu wojny w 2006 r. w Libanie: „na początku czułem się jakiś taki niechciany".

[44] Respondent z Albanii wydał na początku miesiąca wszystkie pieniądze przysłane mu przez rodziców i w konsekwencji musiał prze trzy tygodnie pracować.

[45] Choć respondentka z Litwy żartobliwie napisała: *„Nieczynność 2 kuchenek w akademiku to nie jest poważny problem".

[46] Uwaga studenta z Chin.

Tabela 1 (cd.)

1	2	3	4	5	6	7
	h. nieskuteczna ochrona w akademiku[47] i. zbyt wysokie (w stosunku do oferowanego standardu) opłaty za akademik[48] j. brak możliwości podjęcia legalnej pracy przez siebie[49] lub przez rodziców-uchodźców k. możliwość podjęcia przez cudzoziemców jedynie najgorszej pracy					
10.	**Problemy aklimatyzacyjne**: a. tęsknota za krajem i rodziną uniemożliwiająca zaprzyjaźnienie się z kimkolwiek w Polsce b. stres, chandra, depresja spowodowane rozdzieleniem z rodziną i szokiem kulturowym (szczególnie na początku pobytu) c. niemożność zaakceptowania polskiego jedzenia[50] d. trudności w zakresie realizacji odmiennych wzorów kulturowych, związanych z: kulinariami[51], organizacją życia społecznego (np. obowiązek kasowania wcześniej zakupionych biletów[52]), z dostosowaniem się do polskich norm grzecznościowych[53] e. niemożność przyzwyczajenia się do polskiej pogody f. zbyt szybkie zamykanie sklepów g. brudne miasto	12 (a, b, d) **ok. 23%**	6 (e, c, b) **ok. 23%**	14 (c–f) **ok. 23%**	brak	**32** **ok. 22,5%**
11.	**Problemy z nauką**: a. z matematyką (nie uczono pewnych zagadnień w szkole) b. z nauczeniem się języka polskiego	1 (a) **ok. 2%**	2 (b) **ok. 7,7%**	12 (a, b) **ok. 19,6%**	brak	**15** **ok. 10,5%**
12.	**Naruszenie (lub domniemane naruszenia) prawa** [cudzoziemiec w roli sprawcy, ofiary, świadka]: a. otrzymanie mandatu za przejazd bez (ważnego lub odpowiedniego) biletu w tramwaju, autobusie, pociągu	6 (a) **11,5%**	4 (a, b) **15,4%**	3 (a ,c, d) **5%**	brak	**13** **ok. 9%**

[47] Jak wyżej; Chińczyk zauważa, że ochroniarze przymykają oczy na palenie papierosów na korytarzach, które jest oficjalnie zabronione.

[48] Studenci z Chin i Tajwanu zakwaterowani w XIV domu studenta nie rozumieją, dlaczego za mieszkanie w tak złych warunkach muszą płacić więcej niż studenci polscy. Studentka z Tajwanu uważa, że cudzoziemcy w Polsce są wykorzystywani finansowo.

[49] Na brak takiej możliwości wskazywali głównie studenci chińscy.

[50] Turek: „Przez trzy pierwsze dni nie mogłem nic jeść ani pić. Nic mi nie smakowało". Na polskie jedzenie narzekali również przyzwyczajeni do gorącego jedzenia Chińczycy, gdy w Polsce, jak uważają, „wszyscy jedzą zimne" (kanapki). Irakijczyk poskarżył się na kolegów łamiących systematycznie muzułmański zakaz jedzenia wieprzowiny i picia alkoholu: „tak jest na każdej imprezie".

[51] Ukrainiec: „W moim kraju szoarmą jest polski kebab".

[52] W Albanii kupuje się bilet na tramwaj czy autobus, ale się go nie kasuje. Respondent z tego kraju zdziwił się więc bardzo, gdy został przez kontrolera ukarany mandatem za to, że miał bilet! W Mołdawii w ogóle „nie kupuje się biletów zawczasu" (podobne problemy opisywali Koreańczycy).

[53] Respondentka z Mołdawii: „Trudne było się oduczyć zwrotu do innej osoby w 2 os. l.mn., np. tego, że trzeba mówić: „niech pani zrobi", a nie „zróbcie", jak to jest w jęz. rosyjskim".

Tabela 1 (cd.)

1	2	3	4	5	6	7
	b. zatrzymanie przez policję/straż graniczną i pobyt w areszcie lub więzieniu c. cudzoziemiec jako ofiara: pobicia, napaści, kradzieży d. cudzoziemiec jako świadek bójki z udziałem Polaków i innych cudzoziemców					
13.	**Nieprzewidziane wydarzenie**[54] a. podróż zakończona w innym niż to było przewidziane miejscu b. zgubienie telefonu komórkowego c. zgubienie kluczy od wynajmowanego mieszkania	3 (a)	3 (a)	2 (b, c)	brak	**8** **ok. 5,6%**

Wnioski

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że najbardziej uciążliwe dla cudzoziemców były *sytuacje o charakterze rasistowskim* (kat. 5 – 32% wskazań). Jeśli doliczy się do tego *problemy związane z tożsamością i utratą twarzy* (kat. 8 – 25%), to okazuje się, że ok. 57% wszystkich cudzoziemców doświadczyło zdarzenia, w którym podważono ich godność. Bardzo ciekawie przedstawia się porównanie wyników badań w różnych grupach respondentów, np. w grupie Afrykańczyków ten wskaźnik wynosi ok. 70%, w grupie Azjatów – 25%, a w grupie Europejczyków „tylko" 13%[55].

Cudzoziemscy respondenci wskazali wiele nieprawidłowości w działaniu polskiego systemu opieki zdrowotnej, społecznej oraz systemu edukacji. Są nam one dobrze znane. Ale obcokrajowcy pokazują też, że wiele instytucji powołanych s p e c j a l n i e do obsługi cudzoziemców jest kompletnie do tego nieprzygotowanych. Bardzo trudno to pojąć. Czy tak trudno jest np. przetłumaczyć na różne języki formularze? Nie można mówić o otwarciu się Polski na świat w sytuacji, gdy przedstawiciele tego świata przebywający w Polsce są traktowani jak natręci. Jakim sposobem ma być np. wprowadzona w życie strategia rekrutowania obcokrajowców na studia w Polsce, skoro nie rozwiązano do tej pory problemów z poświadczaniem ich świadectw maturalnych?

[54] Respondenci opisali te wydarzenia jako przygody z dobrym zakończeniem, w obu sytuacjach uzyskali bowiem pomoc Polaków i dzięki temu w ogóle mogli poznać dobrych Polaków, por. taki komentarz Turka (studenta Programu „Erasmus-Socrates"): „*Yes, I am so lucky to meet good people in Poland. There are lots of them*!".

[55] Dla porównania dane z najnowszych badań, przeprowadzonych w Wielkiej Brytanii na temat emigrantów polskich najnowszej fali emigracyjnej 2004 r.: jedynie ok. 4% przedstawicieli tej grupy wśród trudności, które napotyka w Wielkiej Brytanii wymieniło dyskryminację (zob. Major, Tuszyński, Wasilewski 2004).

Wyniki badań pozwalają też stwierdzić, że przybysze z różnych stron świata mają do pewnego stopnia różne oczekiwania wobec miejsca zakwaterowania i jakości pobytu w naszym kraju. Najczęściej narzekali na akademik (hałas, brud) Azjaci. Bardzo bolały ich też kłopoty z językiem polskim – widać, że ich stosunek do nauki jest poważny, że potrzebują ciszy i spokoju, skupienia, że są nastawieni na ciężką pracę w Polsce. Nie można również zapomnieć o wnioskach o charakterze dydaktycznym; sądzę, że konieczne są lekcje komunikacji w plenerze, na dworcu kolejowym – lekcje czytania rozkładów jazdy, postępowania z biletami komunikacji miejskiej itd., szczególnie w początkowej fazie pobytu.

Prawdą jest, że w narracjach studentów dość często pojawiali się *źli Polacy* – rasiści, rusofobi, osoby stosujące agresję werbalną i fizyczną – np. staruszkowie bijący cudzoziemskich studentów laską. Nie można jednak pominąć milczeniem faktu, że gościli w tych opowieściach także *dobrzy Polacy* (choć nikt nie wymagał, by respondenci opisywali miłe zdarzenia!). Mimo doświadczenia w Polsce wielu trudnych sytuacji, jedna z Kamerunek napisała: „Te rzeczy [incydenty rasistowskie] zdarzają mi się cały czas, tak więc już się przyzwyczaiłam. Aktualnie mieszkam z Polakami i kocham Polskę tak, jak kochałam Jana Pawła II".

Trzeba mieć nadzieję, że we wspomnieniach z pierwszego roku pobytu w Polsce kolejnych roczników cudzoziemców znacznie częściej niż dzisiaj będą pojawiać się dobrzy Polacy.

Bibliografia

E l s n e r D., 2004, *Jeśli nie kurs, to co?*, http://www.kpcentorun.edu.pl/45minut/2004/a4.htm (stan z 18.08.2008).

http://www.monash.edu.au/lls/llonline/writing/medicine/reflective/2.xml (stan z 18.08.2008).

http://www.osp.state.nc.us/recognize/memorial/Critical/CRITICAL.htm (stan z 18.08.2008; definicja incydentu krytycznego R. S o l o m a n a).

M a j o r A., T u s z y ń s k i W., W a s i l e w s k i B., 2004, *Nowa emigracja, jej potrzeby i oczekiwania na przykładzie Wielkiej Brytanii*, http://www.polishpsychologistsclub.org/system/ (stan z 18.08.2008).

Gość w dom. Studenci z krajów Trzeciego Świata w Polsce, 1993, red. E. Nowicka, S. Łodziński, Oficyna Naukowa, Warszawa.

Słownik HR, www.hrk.pl/slowniki/Term/?artykul=385&sort=lang=PL@title+incydent,krytyczny (stan z 18.08.2008).

S t a k h n e v i c h J., 2002, *Using Critical Incidents to Teach Cross-cultural Sensitivity*, "The Internet TESL Journal", Vol. VIII, No. 3, March 2002, http://iteslj.org/Lessons/Stakhnevich-Critical.html (stan z 18.08.2008).

Routledge Encyclopedia of Language Teaching and Learning, 2004, red. M. Byram, Routledge, London–New York.

Z a r z y c k a G., 2001, *Typy zakłóceń w komunikacji międzykulturowej*, [w:] *Język w komunikacji (3)*, red. G. Habrajska, Łódź, s. 243–258.