FOLIA 118

Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia Sociologica IV (2012), vol. 2, p. 119–126

Barbara Czarnecka
University of Bedfordshire, UK

W poszukiwaniu oznak szoku kulturowego – polskie imigrantki w Wielkiej Brytanii

Streszczenie

Od momentu wstąpienia Polski do Unii Europejskiej Polacy zaczęli masowo emigrować do Wielkiej Brytanii. Polscy imigranci stanęli przed wyzwaniem dostosowania się do życia w nowym kraju. Główne pytanie postawione w prezentowanym badaniu dotyczy doświadczenia szoku kulturowego w zetknięciu polskich imigrantek z kulturą brytyjską. Postawy i doświadczenia grupy polskich kobiet zostały zidentyfikowane poprzez analizę wybranych wątków dyskusji na portalu www.gazeta.pl w latach 2005–2006 i 2010. Badanie pozwoliło na zidentyfikowanie tych aspektów kultury brytyjskiej, które stanowiły dla Polek szczególne wyzwanie oraz opisanie w jaki sposób postawy w stosunku do kultury brytyjskiej zmieniły się wraz z biegiem czasu.

Słowa kluczowe: szok kulturowy, netnografia, migracja poakcesyjna

Wprowadzenie

Ludzie emigrują do innych krajów z różnych powodów. Jedni robią to dla przeżycia przygody, inni z powodów ekonomicznych czy też edukacyjnych, jeszcze inni w ramach ucieczki przed wojną czy prześladowaniami (Garapich 2008). Po wstąpieniu Polski do Unii Europejskiej Polacy zaczęli masowo emigrować do Wielkiej Brytanii, głównie w celach zarobkowych. Brytyjski urząd statystyczny podał, że między grudniem 2003 roku, a grudniem 2010 roku, liczba Polaków w Wielkiej Brytanii wzrosła od 75 000 do 520 000 (ONS 2010).

Zmieniając kraj zamieszkania, migranci stają przed trudnym wyzwaniem poznania nowej kultury, obyczajów i zachowań. Dochodzi do tego porozumiewanie się w obcym języku, co także przysparza migrantom dodatkowych trudności w pokonywaniu bariery kulturowej (Lim 2003). Proces, który zachodzi po przeprowadzce w nowe miejsce, nazywany jest „szokiem kulturowym" lub też „stresem akulturacyjnym" (Witkowski, Łużniak 2007). Karl Oberg (1960) zdefiniował szok kulturowy jako zaburzenie funkcjonowania psychosomatycznego wywołane przedłużającym się kontaktem z inną i nieznaną kulturą. W wyniku zderzenia kultur dochodzi do wytworzenia napięcia, silnych reakcji stresowych i uczucia dezorientacji, frustracji i bezradności wynikających z nieznajomości symboli, rytuałów i zachowań. Reakcja

jest tym silniejsza, im większe są różnice kulturowe, a co za tym idzie bardziej wrogie nastawienie do nowego środowiska. Należy także zaznaczyć, iż syndrom szoku kulturowego powstaje dopiero w wyniku namnożenia się określonej indywidualnie dla poszczególnych jednostek liczby czynników stresogennych; szok kulturowy ma zatem charakter kumulatywny (Kownacka 2006).

Szok kulturowy jest doświadczeniem głęboko indywidualnym – nie wszyscy migranci go doświadczają, a zarazem każda jednostka przeżywa go w inny sposób. Jest to doświadczenie osobiste, którego doznajemy wkraczając na teren nowego, nieznanego środowiska. Wszystko wydaje się inne, dziwne. Nawet tak proste czynności, jak pozdrawianie, witanie się z ludźmi, mogą początkowo sprawiać kłopot. W nowym środowisku jesteśmy nieświadomi obowiązujących zasad zachowania i kontaktów społecznych. Nie rozumiemy, jak funkcjonuje świat wokół nas, a nasz, dotąd sprawdzony sposób postępowania, przestaje być przydatny. Im bardziej kultura w której przebywamy różni się od naszej, im mniejszy mamy kontakt z inną kulturą na co dzień, tym drastyczniejsze są doświadczenia związane z szokiem kulturowym.

Antropolog Karl Oberg jako pierwszy w 1960 roku przedstawił poszczególne etapy, których doświadcza jednostka w zetknięciu z inną kulturą. Według niego są to: miesiąc miodowy, szok kulturowy, ożywienie i dopasowanie. W trakcie dwóch pierwszych etapów nastrój emigranta zmienia się radykalnie i z pozytywnego przechodzi w negatywny. W ożywieniu pojawia się ponowna zmiana nastroju na pozytywny. W ostatnim etapie, nastrój jest stabilny i raczej pozytywny. Każdy z tych etapów jest przeżywany indywidualnie i nie wszyscy doświadczają go w taki sam sposób. Głęboko indywidualny charakter tego doświadczenia międzykulturowego jest spowodowany wieloma czynnikami, takimi jak: ogólna wiedza na temat nowego kraju i kultury, kompetencje językowe, ilość i jakość kontaktów z autochtonami, tożsamość kulturowa, cechy charakteru (Zhou et al. 2008). Tabela 1 przedstawia wybrane cechy każdego z etapów szoku kulturowego.

Tab. 1. Etapy szoku kulturowego według Oberga (1960)

Miesiąc miodowy	Szok kulturowy	Ożywienie	Dopasowanie
Zainteresowanie nową kulturą; Pozytywne reakcje na zauważone różnice; Euforia; Podekscytowanie.	Niezdecydowanie; Frustracja; Nadmierne skupienie się na czystości; Uczucie braku kontroli; Zmęczenie; Niepokój; Depresja.	Rozwiązywanie problemów i konfliktów; Docenienie nowej kultury; Nawiązywanie międzykulturowych znajomości.	Dwukulturowa tożsamość; Stabilna adaptacja do nowej kultury; Skupienie się na rozwoju osobistym

Źródło: Neuliep (2009)

Teoretycy zaproponowali również inne modele szoku kulturowego (Neuliep, 2009). Niektórzy podkreślają fakt, iż na samym początku pobytu w nowej kulturze samopoczucie jest najlepsze, a potem znacznie się pogarsza aby wrócić do poziomu

wyjściowego – przebieg szoku kulturowego przybiera kształt litery „U" (Kownacka 2006; Neuliep 2009). Jeszcze inni przedstawiają szok kulturowy jako proces przyjmujący kształt litery „J" (Kownacka 2006; Neuliep 2009). W tym przypadku początek życia w nowej kulturze jest bardzo negatywny, po czym następuje systematyczny wzrost dobrego samopoczucia (Kownacka 2006). Kownacka (2006) podkreśla, iż mimo dość długiej tradycji badań nad szokiem kulturowym, nie ma jeszcze spójnego modelu tego procesu.

Głównym przedmiotem prezentowanego badania jest szok kulturowy którego doświadczyły polskie kobiety emigrujące do Wielkiej Brytanii po 2004 roku. W badaniu stawiam pytanie: czy z biegiem czasu nastawienie Polek do nowej kultury zmieniło się zgodnie z tym, jak przewiduje to model szoku kulturowego zaproponowany przez Oberga?

Metoda badania

Badanie to jest badaniem eksploracyjnym, którego celem jest wstępny opis oznak szoku kulturowego. Dane zostały zgromadzone poprzez zastosowanie metody netnograficznej. Netnografia to metoda badawcza zdefiniowana jako „wirtualna etnografia" która po raz pierwszy została zastosowana w badaniach marketingowych (Kozinets 2002). Metoda ta używana jest w badaniach wirtualnych społeczności i może być stosowana do badań w innych dziedzinach nauk społecznych, nie tylko w badaniach marketingowych.

Badanie zostało przeprowadzone w dwóch etapach: etap pierwszy obejmuje lata 2005–2006, a etap drugi rok 2010. W badaniu zostały przeanalizowane wypowiedzi Polek na dwóch forach internetowych na portalu www.gazeta.pl: „*Polki w Anglii*" i „*Matki Polki w UK"*. Jako że te dwie grupy dyskusyjne skupiały polskie kobiety mieszkające w Wielkiej Brytanii, fora te zostały uznane ze odpowiednie dla celów badania. Dodatkowo, fora te były często odwiedzane – na podstawie porównań z innymi forami na portalach www.gazeta.pl i www.onet.pl.

Analizie poddano tylko te wątki, które w tytule zawierały następujące słowa kluczowe lub ich pochodne:
– kultura brytyjska;
– język angielski;
– zachowania Anglików/Brytyjczyków;
– życie w UK, co lubicie w UK;
– różnice kulturowe;
– Anglicy/Brytyjczycy.

Treść wybranych dyskusji została poddana jakościowej analizie treści w celu zidentyfikowania oznak poszczególnych etapów szoku kulturowego.

Forum „Polki w Anglii" zostało poddane analizie w latach 2005–2006, natomiast w roku 2010 aktywność forum wygasła – większość forumowiczek (oceniając po pseudonimach) przeniosło się na nowe forum *„Matki Polki w UK*". Dlatego też w roku 2010 przedmiotem badań były wypowiedzi migrantek na tymże forum.

W rezultacie wypowiedzi forumowiczek tylko w wątkach, które zawierały wymienione słowa kluczowe zostały poddane wnikliwej analizie. Mogło się więc

zdarzyć, że zostały pominięte bardzo ważne dla badania wypowiedzi w innych wątkach nie zawierające wymienionych słów kluczowych. W latach 2005–2006 zidentyfikowano 15 wątków, a w roku 2010 – pięć wątków, które zostały poddane analizie treści.

Kwestie etyczne

Z etycznego punktu widzenia, badania internetowe stawiają przed badaczami nowe wyzwania. Jeżeli potraktujemy dyskusje prowadzone w internecie jako publiczne, do których każdy może mieć dostęp (np. „otwarte" fora internetowe, które nie wymagają rejestracji użytkownika i logowania się do forum), wtedy wypowiedzi forumowiczów można potraktować jako publiczne i nie jest wymagane pozwolenie na użycie takich wypowiedzi w badaniach czy też na cytowanie tychże wypowiedzi. Jeśli natomiast forum jest „zamknięte", dostępne tylko dla użytkowników zarejestrowanych i wymagające logowania za każdym razem, to wtedy pozwolenie na użycie do badania jest zalecane (Berry 2004). W tym badaniu, fora internetowe były forami otwartymi; nie wymagały „zapisywania się" do forum i każdy zarejestrowany użytkownik portalu www.gazeta.pl mógł wziąć udział w dyskusjach toczących się na tych forach. Z tych właśnie powodów, wypowiedzi forumowiczek zostały potraktowane jako publiczne i nie wymagające pozwolenia na ich wykorzystanie w badaniu.

Rezultaty badania

Analiza wypowiedzi forumowiczek pozwoliła na zidentyfikowanie opinii polskich migrantek na temat kultury brytyjskiej. Opinie te były następnie przypisane do poszczególnych etapów szoku kulturowego. Należy tutaj wspomnieć, iż dwie fazy szoku kulturowego: „ożywienie" i „dopasowanie" zostały potraktowane jako jedna faza; spowodowane było to trudnością rozróżnienia tych dwóch etapów w wypowiedziach imigrantek. Szok kulturowy może przebiegać z różną dynamiką i nie zawsze proces ten układa się według wyraźnych wytycznych (Kownacka 2006). Tabela 2 przedstawia wyniki tej analizy.

Tab. 2. Zidentyfikowane oznaki szoku kulturowego

Etap szoku kulturowego	Zidentyfikowane oznaki
Miesiąc miodowy	– Fascynacja obsługą klienta – Poszanowanie prawa i porządku – Różnorodność kulturowa – Poszanowanie inności, prywatność – Równość klasowa – Angielskie krajobrazy, parki – „łąki"
Szok kulturowy	– Nadmierne przestrzeganie prawa – procedury „health & safety" (np. szkolne mundurki) – Poziom obsługi klienta – biurokracja – Małe domy/mieszkania

	– „Living rooms", wykładzina w łazienkach – Brytyjskie maniery – Poczucie humoru – Podwójne krany – Żywność: słone masło, herbata z mlekiem, ryby smażone z frytkami (fish and chips)
Ożywienie/Dopasowanie	– Poczucie humoru/sarkazm/„understatement" – System klasowy – Komunikowanie się „na okrągło" – Działalność charytatywna – Różnorodność kulturowa

Źródło: opracowanie własne

Zgodnie z modelem szoku kulturowego, wypowiedzi w latach 2005–2006 kiedy to forum było uczęszczane przez nowe imigrantki, cechowała duża intensywność i niemalże „agresywność". Wiele z kobiet przywoływało swoje pierwsze doświadczenia w nowej kulturze i dostrzegało jak zmieniło się ich nastawienie do nowej kultury. Wiele z nich weryfikowało swoje wyobrażenia o nowej kulturze porównując rzeczywistość do stereotypów przekazywanych przez rodziców i nauczycieli.

Jednym z aspektów brytyjskiej kultury, który został skrytykowany przez wiele kobiet, były zasady „health and safety" [zdrowie i bezpieczeństwo]:

> ze szkoły pamiętam bardzo dużo nakazów/zakazów, kontroli i niepokoju; np. nie wolno było nosić biżuterii, bo ktoś kogoś poddusi, nie wolno było biec podjazdem, bo z rozpędu wpadniemy pod samochód, na drabinki wolno było tylko o wyznaczonej porze i we właściwym obuwiu (plimsoles), jeśli przypadkiem mieli nas wcześniej zwolnić z lekcji, trzeba było rodzicom zanieść specjalne zawiadomienie. (uczestniczka forum)

W 2006 roku jedna z forumowiczek tak skomentowała poszanowanie prawa i obowiązku:

> jest to chyba przejawem wiary w sprawiedliwość społeczną. Najlepszym tego przykładem są kolejki na przystankach autobusowych, gdy zapytałam się o powód, usłyszałam że to jest sprawiedliwe (fair) gdy pierwsza osoba która przyszła na przystanek wsiada do autobusu pierwsza. (uczestniczka forum)

Inna Polka wyraziła zirytowanie tym, jak jej brytyjski narzeczony przestrzega prawa:

> Nie mogę ściągać [...] filmów z netu na jego komputerze, bo to „against the law" [niezgodne z prawem]. Nigdy nie przekroczy dozwolonej prędkości bo to „against the law". Klucza drugiego nie mógł dorobić bo to „breach of contract" [złamanie umowy] i trzeba landlord'a [właściciela mieszkania] zapytać. (uczestniczka forum)

Inna Polka nie zgodziła się jednak z postrzeganą praworządnością Brytyjczyków podając następujące przykłady:

> opinie napisane o praworządności i uczciwości Anglików są dla mnie zaskoczeniem. [...] W Anglii przecież każdy przechodzi przez ulice, gdzie mu się chce włącznie z policjanta-

> mi. Ilu to ludzi kombinuje z podatkami? Tu pewnie jedna trzecia społeczeństwa korzysta z nielegalnej siły roboczej (sprzątaczki, budowlańcy). To właśnie w Anglii od zawsze było tysiące Polaków, a przecież wtedy było to nielegalne, [...] Anglicy kombinują jak każdy inny naród, tylko wierzyć chcą inaczej. (uczestniczka forum)

Przytoczone powyżej wypowiedzi wskazują na to, iż sposób w jaki Brytyjczycy przestrzegają prawa i nacisk na tę cechę w tej kulturze wywoływały dość intensywne i zróżnicowane opinie i nie przeszły bez echa.

Poziom obsługi klienta był wspomniany jako bardzo pozytywny aspekt kultury brytyjskiej: sposób zwracania się do klientów w sklepach, dostępność usług przez Internet, prawie nieograniczona możliwość zwrotu zakupów, wysoka kultura osobista i profesjonalizm urzędników państwowych. Jednakże w późniejszej fazie badań (2010) wiele kobiet zaczęło dostrzegać negatywne przykłady obsługi klienta (opieszałość dostawców, poziom usług oferowanych przez służbę zdrowia, biurokracja), co może świadczyć o tym, iż dłuższy pobyt w nowej kulturze pozwolił im na zebranie także negatywnych doświadczeń.

Możliwość obcowania z ludźmi reprezentującymi różne kultury (różnorodność kulturowa), nawiązywanie znajomości międzykulturowych jak i możliwość eksperymentowania z kuchniami i smakami świata były dyskutowane zarówno przez „nowe" imigrantki w latach 2005–2006, jak i w późniejszej fazie badania.

Polskie imigrantki zwróciły uwagę na szczególne poszanowanie prywatności innych osób, a także tolerancję inności i alternatywnych sposobów na życie. To właśnie w nowej kulturze Polki poczuły się „wolne" i mówiły o tym, że mogą wybrać taki styl życia, który im odpowiada bez sankcji społecznych, jakich prawdopodobnie doświadczyłyby w swojej macierzystej kulturze.

Kolejnym zjawiskiem omawianym przez Polki była postrzegana równość klasowa. W pierwszej fazie badania Polki wypowiadały się pozytywnie na temat stosunków między różnymi klasami społecznymi, które postrzegały jako bardzo egalitarne. W końcowej fazie badania równość klasowa była także wspomniana, ale raczej w sensie jej braku w społeczeństwie brytyjskim. Polki postrzegają system klasowy w Wielkiej Brytanii przez pryzmat dużego rozwarstwienia społeczeństwa, które objawia się, według nich, w różnicach akcentów, edukacji i miejsca zamieszkania.

Sprawy „przyziemne", takie jak podwójne krany czy też pewne produkty żywnościowe (np. masło solone), małe domy, czy też wykładzina dywanowa w brytyjskich łazienkach wywoływały wśród Polek irytację i negatywne komentarze.

Humor był aspektem kultury, który został wspomniany przez forumowiczki w latach 2005–2006 i ponownie w 2010 roku. Specyficzny humor brytyjski jest przez Polki doceniany i podziwiany:

> [j]eśli chodzi o Anglików to mnie zaskoczyło poczucie humoru, tzn. znałam angielski humor ale nie spodziewałam się że każdy ma to tutaj wmontowane, czy to chłoporobotnik czy pan na poczcie czy prezes banku – każdy potrafi inteligentnie, z refleksem, nierzadko z autoironią zażartować. (uczestniczka forum)

Obserwacje opisywane w wirtualnych rozmowach w 2010 r. dotyczyły głównie aspektów kultury niematerialnej. Opinie wyrażane przez polskie imigrantki były

zdecydowanie mniej intensywne, ich ton wskazywał na większą wyrozumiałość dla lokalnych obyczajów, zasad i zachowań:

> [o]czywiście, że rozumiem więcej, więcej wiem i czuję się tu jak w domu. (uczestniczka forum)

Polki wiedziały więcej na temat już nie tak nowej dla nich kultury, potrafiły wytłumaczyć powody pewnych zachowań, zasad i rytuałów. Nadal jednak pewne zachowania wywoływały w nich irytację, np. mało bezpośredni sposób komunikowania się Brytyjczyków.

Podsumowanie

Polki w różnym stopniu doświadczały szoku kulturowego i oznaki tego zjawiska były różne. Ważnym spostrzeżeniem było podobieństwo obserwacji w pierwszej fazie badania. Jedna z forumowiczek tak podsumowała dyskusję toczącą się w latach 2005–2006:

> wiecie dziewczyny, zadziwiające jest to jak podobne są nasze obserwacje na temat życia w UK. (uczestniczka forum)

Ponadto, z biegiem czasu, intensywność wyrażanych opinii na temat życia w nowym kraju zmalała – wypowiedzi wydawały się mniej intensywne, bardziej akceptujące. Ważnym odkryciem było to, iż im dłużej Polki mieszkały w Anglii tym głębsze i dokładniejsze były ich obserwacje. W pierwszej fazie badań spostrzeżenia dotyczyły głownie kultury materialnej, co zgodne jest z sugerowanym przebiegiem szoku kulturowego, kiedy to migranci zauważają najbardziej widoczne aspekty kultury (Kownacka 2006). Natomiast w drugiej fazie obserwacje dotyczyły głębszej wiedzy, cech kultury brytyjskiej, które są niewidoczne i wymagają dogłębnej wiedzy na temat nowej kultury. Z biegiem czasu polskie imigrantki akceptowały pewne zachowania i były ich bardziej świadome, a dokładniej rzecz biorąc bardziej świadome powodów takich zachowań. Jedna z forumowiczek zwróciła uwagę na to, że po to aby zrozumieć pewne fenomeny danej kultury trzeba najpierw poznać całą kulturę i historię danego kraju.

Porównując wypowiedzi z dwóch etapów badania, można stwierdzić, iż wiele z kobiet wypowiadających się na forach doświadczyło szoku kulturowego, o czym kilka z nich wspominało. Wiele aspektów wymienionych na etapie szoku kulturowego zostało także wspomnianych w fazie ożywienia/dopasowania, co potwierdza tezę, że szok kulturowy jest procesem zróżnicowanym i doświadczanym subiektywnie. Nabycie kompetencji kulturowej wymaga wielu lat i wiąże się z dużym wysiłkiem.

Kolejnym krokiem w tych badaniach byłoby zastosowanie ilościowych metod badawczych (np. ankiety) w celu zbadania większej liczby polskich imigrantów w Wielkiej Brytanii i bardziej szczegółowego przyjrzenia się doświadczeniom związanym z szokiem kulturowym. Badanie ilościowe pozwoliłoby zbadać wpływ innych czynników, takich jak strategia akulturacyjna imigranta, poziom aktywności ekonomicznej i społecznej imigrantek na przebieg szoku kulturowego.

Wyniki tego badania mogą znaleźć zastosowanie w treningach międzykulturowych czy też doradztwie zawodowym dla osób zamierzających pracować w Wielkiej Brytanii.

Bibliografia

Berry D. (2004). *Internet Research: Privacy, Ethics and Alienation: an Open Source Approach.* Internet Research, 14, 4, p. 323–332.

Garapich M. (2008). *The Migration Industry and Civil Society: Polish Immigrants in the United Kingdom before and after EU Enlargement.* Journal of Ethnic and Migration Studies, 34, 5, p. 735–752.

Kownacka E. (2006). *Od szoku do adaptacji: psychologiczne konsekwencje wyjazdu za granicę.* W: A. Paszkowska-Rogacz et al. (red.) *Doradztwo zawodowe a wyzwania międzykulturowe*. Warszawa: KOWEZiU.

Kozinets R. (2002). *The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities*. Journal of Marketing Research, 39, p. 61–72.

Lim T-S. (2003). *Language and Verbal Communication across Cultures.* W: W. Gudykunst (red.) *Cross-cultural and Intercultural Communication*. London: Sage Publications.

Neuliep J.W. (2009). *Intercultural Communication.* London: Sage Publications.

Oberg K. (1960). *Cultural Shock: Adjustment to New Cultural Environments.* Practical Anthropology, 7, p. 177–182.

ONS (2010). *Polish People in the UK,* www.ons.gov.uk., http://www.statistics.gov.uk/cci/nugget.asp?id=2369, accessed 7 October 2010.

Witkowski S., Łużniak M. (2007). *Style radzenia sobie z szokiem kulturowym w przedsiębiorstwach globalnych. Aspekty metodologiczne badań interkulturowych,* Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, 2, p. 103–115.

Zhou Y., Jindal-Snape D., Topping K. (2008). *Theoretical Models of Culture Shock and Adaptation in International Students in Higher Education.* Studies in Higher Education, 33, 1, p. 63–75.

Abstract

It is reported that since Poland joined the European Union around 70% of all Eastern European immigrants have been Polish. The question in this paper is what attitudes towards, and what opinions of British society do the Polish immigrants hold and how do these opinions correspond to the respective stages of culture shock? Netnography was used to analyse two online discussion groups: 'Polki w Anglii' [Polish Women in England] and 'Matki Polki w UK' [Polish Mothers in the UK] at two points in time: 2005–2006 and 2010 in order to identify any possible changes in attitudes.