

## KSZTAŁCENIE OSÓB ODPOWIEDZIALNYCH ZA KONTAKTY Z IMIGRANTAMI / CUDZOZIEMCAMI. UZASADNIENIE, DEZYDERATY I PROPOZYCJE REALIZACJI

DARIUSZ NIEDŹWIEDZKI

Uniwersytet Jagielloński w Krakowie

Kontakty z imigrantami / cudzoziemcami to spotkania społeczne charakterystyczne dla komunikacji międzykulturowej. Dlatego osoby za nie odpowiedzialne powinny posiadać ponadprzeciętne kompetencje społeczno-kulturowe i psychologiczne. W pierwszej części artykułu czytelnik może znaleźć szerokie uzasadnienie kształcenia w tych obszarach osób pełniących rolę *front line officers*. W drugiej części autor zaprezentował szereg dezyderatów dotyczących tego typu kształcenia oraz propozycje ich realizacji w praktyce. W wymiarze empirycznym prowadzone rozważania odnoszą się przede wszystkim do funkcjonariuszy Straży Granicznej jako osób pierwszego kontaktu dla imigrantów / cudzoziemców.

**Słowa kluczowe:** imigranci, kształcenie społeczno-kulturowe, interakcja, komunikacja międzykulturowa, Straż Graniczna

TRAINING PEOPLE RESPONSIBLE FOR CONTACTS WITH IMMIGRANTS /  
FOREIGNERS. JUSTIFICATION, DESIRES, AND PROPOSITIONS  
OF IMPLEMENTATION

Contacts with immigrants / foreigners are social interactions characteristic of intercultural communication and therefore those who engage in such interactions should be in possession of suitable socio-cultural and psychological competencies. The first part of the article presents a broad justification for the training of *front line officers* – those who are on the front line of contact with foreigners. In the second part of the article the author presents a series of desirable approaches pertaining to the types of training as well as a proposition

for their implementation in practice. The author's considerations are the basis of empirical evidence on the example of functionaries of the Polish Border Guard, who are in the first line of contact with immigrants / foreigners.

**Keywords:** immigrants, socio-cultural training, interaction, intercultural communication, Border Guard

## UZASADNIENIE KSZTAŁCENIA

Osoby wchodzące w kontakt z imigrantami/cudzoziemcami w efekcie wykonywania obowiązków służbowych lub realizacji celów działalności obywatelskiej podejmują specyficzne role. Są tak zwanymi *front line officers*, osobami pierwszego kontaktu z imigrantami, a ich działanie skutkuje dwojakiego rodzaju efektami. Po pierwsze, są oni rzeczywistymi wykonawcami przyjętej w danym państwie polityki migracyjnej. Oczywiście zakres tej roli zależy od typu instytucji, które reprezentują. Przykładowo w Polsce zakres ten jest zdecydowanie większy w działaniach funkcjonariuszy Straży Granicznej czy pracowników Urzędu ds. Cudzoziemców a mniejszy w przypadku wolontariuszy zaangażowanych w działalność organizacji pozarządowych. Po drugie, *front line officers* są jednymi z pierwszych ambasadorów kultury kraju przyjmującego, z którymi spotykają się imigranci. Te prymarne kontakty mogą decydować o konstruowaniu i rekonstruowaniu wśród imigrantów / cudzoziemców stereotypów odnoszących się do państwa goszczącego i jego mieszkańców. To z kolei może skutkować określonymi strategiami adaptacyjnymi.

Kształcenie osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami obejmuje potencjalnie wiedzę z zakresu kilku dyscyplin naukowych: prawa, etnologii i antropologii społecznej, socjologii, psychologii, a także ekonomii i nauk politycznych. W tym artykule chciałbym skupić się na edukacji umożliwiającej nabycie kompetencji społecznych, psychologicznych oraz kulturowych. Moim zdaniem są one kluczowe dla przebiegu tych kontaktów, realizowanych w ramach spotkań społecznych<sup>1</sup>, pomiędzy wspomnianymi osobami a imigrantami / cudzoziemcami. Takie kompetencje ułatwiają interpretację standardowych atrybutów kulturowych i społeczno-ekonomicznych, odgrywających kluczową rolę w każdorazowym spotkaniu. Do zrozumienia ludzi nie wystarczy bowiem

<sup>1</sup> Spotkania społeczne rozumiem za E. Goffmanem jako zogniskowane zgromadzenia, czyli interakcje, których przebieg regulowany jest za pomocą reguł relatywizowanych do konkretnych sytuacji interakcyjnych. Więcej na ten temat zob. E. Goffman (2010), *Spotkania. Dwa studia z socjologii interakcji*, Kraków.

otwartość na drugiego człowieka. „Dobra wola, od której tak często uzależniamy rozwiązanie różnych problemów, nierzadko się marnuje z powodu niezrozumienia tego, co jest komunikowane”<sup>2</sup>.

Przyjęcie w tym artykule perspektywy kontaktu, spotkania społecznego w uzasadnieniu wagi kształcenia osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami jest następstwem założenia, że kontakty te realizowane są w trakcie interakcji symbolicznych. Interakcje te charakteryzują się przy tym określonymi cechami. Po pierwsze, mamy tutaj do czynienia ze spotkaniami społecznymi, którym przysługuje określony cel. W tym kontekście wpisują się one w ramy analizy człowieka jako *homo faber*. „Jednostka ludzka przede wszystkim działa, manipulując obiektami w celu realizacji własnych zamiarów”<sup>3</sup>. W tym kontekście komunikacja pomiędzy stronami interakcji rozumiana jest w kategoriach działań o performatywnych skutkach. Natomiast wyznacznikiem jej efektywności jest radzenie sobie ze środowiskiem społecznym. Stąd strony interakcji mają tendencję do stosowania różnego rodzaju narzędzi i technik psychologicznych, mających na celu poprawę efektywności swojego oddziaływania<sup>4</sup>. Do najważniejszych w tym przypadku zaliczyłbym: dramatyzację, idealizację, ukrywanie konsumpcji, powołanie, kontrolowanie ekspresji, fałszywą prezentację i mistyfikację. Ta pierwsza – dramatyzacja – to technika pozwalająca uwidocznić niewidoczne nakłady, własny wysiłek, przy której często pojawia się dylemat: robić dobre wrażenie czy działać? Idealizacja pozwala na pokazanie świata lepszego obrazu siebie poprzez ukrywanie rzeczywistego wysiłku poniesionego dla osiągnięcia określonego celu lub poprzez potwierdzanie wartości cenionych w społeczności, do której należy partner interakcyjny. Ukrywanie konsumpcji to technika, dzięki której możemy ukryć rozbieżności między wrażeniem, jakie robimy na innych, a rzeczywistością naszego codziennego życia. Natomiast powołanie pozwala lepiej uzasadnić wykonywanie danej roli, chodzi w niej o sprawianie wrażenia dopasowania posiadanych kwalifikacji do przyjmowanej roli. Kontrolowanie ekspresji to technika służąca podtrzymywaniu jednorodności występu w wymiarze emocjonalnym i behawioralnym, czyli kontrolowanie zachowania w kontekście jego spójności. Fałszywa prezentacja umożliwia podtrzymanie dobrego wrażenia w sytuacji rozbieżności między rzeczywistością a pożądanym wizerunkiem poprzez manipulowanie np. statusem, wiekiem, pochodzeniem itp. Wreszcie mistyfikacja to technika pozwalająca na ukrycie tego, czego nie ma, polega na tworzeniu nimbu tajemniczości krępującego i onieśmielającego innych. Jak pisał Goffman: „Niezliczone legendy i mity pokazują, że prawdziwa tajemnica polega

<sup>2</sup> E. T. Hall (1987), *Bezgłośny język*, Warszawa, s. 180.

<sup>3</sup> E. Hałas (2001), *Symbole w interakcji*, Warszawa, s. 44.

<sup>4</sup> Zob. E. Goffman (1981), *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa, s. 69–114.

na tym, że nie kryje ona żadnego sekretu; chodzi o to, by nie dowiedziała się o tym publiczność”<sup>5</sup>.

Po drugie, w przypadku interesujących nas interakcji warunki kontaktu komplikuje fakt, że komunikacja ma charakter międzykulturowy. Dochodzi więc do sytuacji, w której partnerzy interakcji i ich sposoby komunikacji różnią się ze względu na przynależność do odmiennych kultur. Przy tym do wzajemnego zrozumienia nie wystarczy otwartość na innych. W konsekwencji następuje utrudnienie osiągnięcia każdego z dwóch podstawowych celów komunikacji: przekazania pewnej treści i lepszego poznania drugiego człowieka. Co więcej, jednostki mogą nie w pełni zdawać sobie sprawę z istniejących różnic kulturowych i w efekcie przypisywać błędy w komunikacji czynnikom innym niż kulturowe<sup>6</sup>. Przejawem takiego postępowania jest zdeformowane postrzeganie drugiego człowieka, a w szczególności tendencyjność / stronniczość w interpretacji jego zachowań<sup>7</sup>. Przykładowo, w odniesieniu do własnego postępowania mamy skłonność do wyjaśniania jego przyczyn czynnikami sytuacyjnymi. Innymi słowy tłumaczymy: „zrobiłem tak, ponieważ okoliczności mnie do tego zmusiły”. Mamy tutaj do czynienia z atrybucją sytuacyjną, dominacją czynników zewnętrznych, wynikających z uwarunkowań struktury społecznej lub kultury. Natomiast zachowania innych tłumaczymy czynnikami dyspozycyjnymi, czyli „on zachował się tak, ponieważ taką ma osobowość”. W tym przypadku dominuje atrybucja dyspozycyjna, a więc dominacja w wyjaśnianiu ludzkiego zachowania czynników wewnętrznych, pozbawiona refleksji na temat jego szerszych uwarunkowań.

Po trzecie, wspomniana komunikacja o charakterze międzykulturowym skutkuje dwoma konsekwencjami warunkującymi przebieg interakcji pomiędzy członkami społeczności przyjmującej odpowiedzialnymi za kontakty i imigrantami / cudzoziemcami. Niewątpliwie utrudniają one efektywność społecznego spotkania. Pierwszą z nich jest wzmocnienie poczucia obcości wobec partnera interakcyjnego wynikające ze znaczącego dystansu kulturowego, czyli odmienności w zakresie wierzeń, sztuki, prawa, moralności, obyczajów, zwyczajów itp. Identyfikacja imigrantów / cudzoziemców jako obcych prowadzi do apriorycznego przypisania im szeregu cech<sup>8</sup>, z których istotne dla przebiegu interakcji

<sup>5</sup> *Ibidem*, s. 114.

<sup>6</sup> Zob. S. Ting-Toomey (1999), *Communicating Across Culture*, Nowy Jork, s. 16.

<sup>7</sup> Więcej w tej sprawie zob. T. Mądrzycki (1986), *Deformacje w spostrzeganiu ludzi*, Warszawa; K. Skarżyńska (1981), *Spostrzeganie ludzi*, Warszawa.

<sup>8</sup> Zob. D. Lalak (2007), ‘Swoi’ i ‘obcy’ w perspektywie antropologiczno-społecznej, w: D. Lalak (red.), *Migracja, uchodźstwo, wielokulturowość. Zderzenie kultur we współczesnym świecie*, Warszawa, s. 89–121.

to: trudność komunikacyjna, negatywne emocje i poczucie zagrożenia ze strony obcych. W efekcie prowadzi to do powstania znaczącego dystansu społecznego wyrażonego poczuciem odseparowania partnerów interakcji jako osób, czy też zajmowanych przez nich pozycji społecznych i przypisanym im określonych statusów. Trzeba przy tym pamiętać, że powody powstania dystansu społecznego mogą istnieć obiektywnie lub być wytworem świadomości jednostek. Innymi słowy stopień bliskości / odseparowania osób może wynikać z rzeczywistej odmienności posiadanych wzorów kulturowych lub z przekonania, że nasze i ich wzory są odmienne. Przekonanie subiektywne jest wystarczające do pojawienia się dystansu społecznego. Drugą ze wspomnianych konsekwencji jest pojawienie się w kontaktach z imigrantami / cudzoziemcami procesu naznaczania społecznego. Możemy tutaj mówić o stygmatyzacji oraz stereotypizacji<sup>9</sup>. Napiętnowanie jest pierwotne wobec innych form naznaczania i nie zawiera treści uzasadniających nadanie piętna. Jest to po prostu stwierdzenie, że z napiętnowanym jest coś nie tak, odbiega on od normy. Dopiero racjonalizacja piętna stanowi o dodaniu treści, która stosownie do naznaczenia posiada zazwyczaj negatywną konotację i tworzy negatywny stereotyp.

Po czwarte, w tych interakcjach znaczącą rolę odgrywa pozycja społeczna, w przypadku osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami związana z instytucją, w której pełnią rolę funkcjonariusza, urzędnika, wolontariusza, działacza itp. Szerzej: chodzi w tym przypadku o relację „...między interakcją (działaniem) a kulturą (strukturą), a raczej między procesem i strukturą, wpisując(ą) się w ogólniejszy dyskurs skupiony wokół dystynkcji mikro – makro czy sprawczość / działanie – struktura”<sup>10</sup>. Mamy tutaj do czynienia z klasycznym napięciem dotyczącym poczucia ludzkiego sprawstwa. Z jednej strony są to naciski strukturalne w postaci instytucjonalnych uwarunkowań zachowań ludzi. Z drugiej strony jest to potrzeba bycia sobą, posiadania wpływu na otaczającą rzeczywistość, zachowania własnej podmiotowości. Niezależnie od własnej charakterystyki, instytucja, w imieniu której podejmowane są kontakty z imigrantami / cudzoziemcami, wywiera nacisk na swoich „funkcjonariuszy”. Dzieje się tak, ponieważ łączy ona należących do niej ludzi celem realizacji określonych czynności. Zdaniem Bronisława Malinowskiego właściwe jej są: zasada naczelna, personel, normy, substrat materialny, działalność oraz rezultaty działań. To oznacza, że kontakty na linii „funkcjonariusz” – cudzoziemiec wykraczają poza samą sytuację interakcji. Obejmują także uwarunkowania wynikające z wewnętrznego funkcjonowania tej instytucji, relacji pomiędzy

<sup>9</sup> Więcej w tej sprawie zob. D. Niedźwiedzki (2010), *Migracje i tożsamość. Od teorii do analizy przypadku*, Kraków, s. 172–178.

<sup>10</sup> A. Manterys (2008), *Sytuacje społeczne*, Kraków, s. 56.

jej funkcjonariuszami, jej kultury, norm i wzorców postępowania itp. Trzeba przy tym pamiętać, że warunkowanie strukturalne zderza się tutaj z poczuciem człowieczeństwa<sup>11</sup>, co zazwyczaj prowadzi do sytuacji, w której osoby zajmujące podobne pozycje społeczne nie będą zachowywać się w taki sam sposób w podobnych okolicznościach.

Po piąte, jestem przekonany, że w rozważanych tutaj spotkaniach społecznych mamy do czynienia z procesami, które obrazują odmienne podejścia analityczne psychologów (w szczególności psychiatrów) i socjologów do analizy interakcji<sup>12</sup>. Ci pierwsi mają skłonność do rozumienia interakcji jako procesu obciążonego potężnym bagażem osobistych wyobrażeń. Tutaj partnerzy interakcji to osoby działające przed wszystkim w oparciu o indywidualne doświadczenia, w tym także te o charakterze traumatycznym. Socjologowie natomiast widzą w interakcji więcej struktury społecznej i kultury. Ludzie jawią się tutaj jako członkowie grup społecznych i organizacji, nie tyle są jednostkami, ile są odgrywającymi role, są przedstawicielami grup. Innymi słowy musimy postrzegać te interakcje jako obdarzone strukturą, w tym sensie, że ich uczestnicy reprezentują pozycje społeczne, niekiedy nie do końca posiadające strukturę, co powoduje przechodzenie uczestników w trakcie interakcji przez różne pozycje i statusy (funkcjonariusz, funkcjonariusz płci męskiej, mężczyzna, młody): „...każdy człowiek występujący jak przedstawiciel instytucji może w dowolnej interakcji bądź fazie interakcji występować w kilku różnych funkcjach instytucjonalnych...”<sup>13</sup>. Na przykład pracownik Urzędu ds. Cudzoziemców podczas jednej interakcji może występować jako urzędnik, urzędnik płci męskiej, mężczyzna, mężczyzna określonej kategorii wiekowej itd. Dla zrozumienia tej sytuacji kluczowe jest dostrzeżenie dystansu do roli, pojawiającego się w postępowaniu ludzi. „To właśnie w manifestowaniu tego dystansu znajduje wyraz osobisty styl jednostki”<sup>14</sup>. Nie mam wątpliwości, że pojawia się on w zachowaniach osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami.

Wymienione powyżej cechy interakcji pomiędzy *front line officers*, osobami pierwszego kontaktu, a imigrantami / cudzoziemcami oraz ich konsekwencje uzasadniają konieczność podjęcia działań edukacyjnych. Oczywiście należy pamiętać, że kategoria osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami nie jest wewnątrznie jednorodna. Zasadniczym czynnikiem zróżnicowania

<sup>11</sup> Używam tego pojęcia w sposób zdefiniowany przez M. Archer, zob. więcej M. Archer (2013), *Człowieczeństwo. Problem sprawstwa*, Kraków, s. LV–LXX.

<sup>12</sup> Zob. A. L. Strauss (2013), *Zwierciadła i maski. W poszukiwaniu tożsamości*, Kraków, s. 66–71.

<sup>13</sup> *Ibidem*, s. 69.

<sup>14</sup> E. Goffman, *Spotkania...*, *op. cit.*, s. 126.

jest tutaj rodzaj instytucji, którą reprezentują w tych spotkaniach społecznych. On bowiem w pokaźnym zakresie wyznacza cele podejmowanych interakcji. Na jednym krańcu kontinuum mielibyśmy instytucje o charakterze totalnym, takie jak Straż Graniczna czy Policja, na drugim – nowe ruchy społeczne. Te pierwsze zorganizowane są według precyzyjnie określonych zasad, sformalizowane i hierarchiczne. Te drugie są w dużej mierze labilne w aspekcie zorganizowania, nieformalne, gromadzące swoich członków na zasadzie sieciowości. W efekcie kształcenie osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami powinno uwzględniać tę instytucjonalną specyfikę. Tak właśnie dzieje się w przypadku kształcenia funkcjonariuszy Straży Granicznej, beneficjenta projektu badawczego *Społeczno-kulturowa identyfikacja cudzoziemców*, którego jednym z efektów realizacji są artykuły zamieszczone w tym numerze „Studiów Migracyjnych – Przeglądu Polonijnego”.

#### UZASADNIENIE KSZTAŁCENIA – PRZYPADEK STRAŻY GRANICZNEJ

Szkolenie funkcjonariuszy Straży Granicznej (SG) w obszarze kompetencji społeczno-kulturowych wynika z dwóch przesłanek. Pierwszą jest specyfika organizacji Straży Granicznej jako instytucji, drugą jej ustawowe cele i związane z nimi zadania.

Straż Graniczna należy do instytucji określanych w naukach społecznych mianem instytucji totalnych<sup>15</sup>. Reprezentuje w szczególności jeden z typów takich instytucji, które gromadzą osoby realizujące określone, zazwyczaj wyspecjalizowane cele instrumentalne na rzecz państw i społeczeństwa. Obok niej do tego typu instytucji należą między innymi wojsko, policja czy służba więzienna. W przypadku Straży Granicznej do cech sprzyjających procesom jej totalizacji należą:

- 1) przewaga więzi formalnych nad osobowymi,
- 2) budowa biurokratyczna o strukturze hierarchicznej,
- 3) funkcjonowanie jako środowisko społeczne o własnym systemie uwarstwienia,
- 4) posiadany zespół norm i tradycji,
- 5) celowe działanie – powołanie do realizacji konkretnych potrzeb społeczeństwa dotyczących problemów społecznych.

<sup>15</sup> W sprawie charakterystyki instytucji totalnych zob. A. Baranowska (2013), *Człowiek w instytucji totalnej*, Kraków; E. Goffman (2011), *Instytucje totalne*, Gdańsk.

Oczywiście Straż Graniczna jest instytucją wewnętrznie zróżnicowaną, posiadającą szereg oddziałów, a w ich obrębie wiele wyspecjalizowanych wydziałów. W efekcie posiadane cechy instytucji totalnych w zróżnicowany sposób dotyczą jej elementów strukturalnych. Wydaje się, że w największym stopniu warunki sprzyjające procesom totalizacji istnieją w strzeżonych ośrodkach dla cudzoziemców. Jest to o tyle ważne, że te ośrodki są jednocześnie jednym z najważniejszych miejsc kontaktu międzykulturowego pomiędzy funkcjonariuszami SG oraz cudzoziemcami / imigrantami, a więc kompetencje w obszarze społeczno-kulturowym są w tym wypadku nadzwyczaj istotne. Ośrodki te w dużej mierze spełniają podstawowe warunki instytucji totalnych, czyli:

- 1) brak lub ograniczenie rozdziału miejsc pracy, zabawy i odpoczynku, co oznacza, że przebywające w nich osoby w jednej przestrzeni fizycznej podejmują zachowania w ramach wymienionych sfer aktywności,
- 2) ograniczenie do minimum intymności fizycznej, co oznacza, że instytucje totalne ograniczają możliwości kreowania własnego świata odizolowanego od innych,
- 3) planowość działań, czyli podporządkowanie wszelkich typów zachowań i działań określonym planom, harmonogramom, regulaminom,
- 4) ograniczony kontakt zewnętrzny, co oznacza, że instytucje totalne ograniczają kontakt pozostających w nich osób ze światem zewnętrznym,
- 5) tendencja do onnipotencji władzy, co oznacza, że w instytucji totalnej każdy przełożony ma tendencję do poszerzania posiadanej władzy i obejmowania nią sfer wcześniej nieobjętych.

Już pobieżna analiza ośrodków zamkniętych wskazuje, że do podstawowych cech ich działania należą:

- 1) przebieg wszystkich aspektów życia pensjonariuszy (podwładnych wg nazewnictwa w koncepcji instytucji totalnych) w tej samej przestrzeni budynku ośrodka i podleganie ich tej samej władzy zwierzchniej,
- 2) zazwyczaj realizowanie każdej fazy codziennej aktywności w towarzystwie innych pensjonariuszy instytucji,
- 3) planowość przebiegu wszystkich faz codziennej aktywności zgodnie z przygotowywanym harmonogramem,
- 4) podporządkowywanie tych aktywności regulaminom mającym wspomagać realizację oficjalnych celów instytucji w ramach jednolitego planu działania,
- 5) ostry podział strukturalny oraz znaczący dystans kulturowy i społeczny pomiędzy personelem (funkcjonariuszami SG) i podwładnymi, wykluczające możliwość ruchliwości między tymi dwoma grupami,
- 6) obwarowanie klauzulami dostępności i ograniczanie do minimum informacji na temat losów członków, w szczególności podwładnych w ośrodkach strzeżonych,



- 7) wprzęgnięcie działalności ośrodków w 24-godzinny układ pracy, często wymagających motywów do pracy odmiennych aniżeli te charakterystyczne dla świata poza tego typu instytucją,
- 8) istnienie rzeczywistych i symbolicznych barier oddzielających strzeżony ośrodek jako instytucję od świata zewnętrznego.

Z przedstawionej charakterystyki wynika, że przestrzeń społeczna w strzeżonych ośrodkach dla cudzoziemców jest podzielona na „świat personelu” (funkcjonariusze) i „świat podwładnych” (cudzoziemcy / imigranci). W konsekwencji kompetencje w obszarze wiedzy społeczno-kulturowej są dla funkcjonariuszy SG ważne nie tylko w kontekście nawiązania i podtrzymania interakcji z cudzoziemcami / imigrantami. Mają one ogromne znaczenie dla identyfikacji i zrozumienia zachowań tych drugich w sytuacji znalezienia się w instytucji totalnej. Cechą charakterystyczną podwładnych jest podejmowanie różnorodnych technik adaptacji do specyficznych zasad funkcjonowania ośrodka detencyjnego jako instytucji totalnej. Można wyróżnić kilka podstawowych typów adaptacji<sup>16</sup>:

- 1) wycofanie się z sytuacji, co oznacza unikanie kontaktu z personelem, wykonywanie wszelkich przewidzianych regulaminem czynności, ale tak, aby ostatecznym celem działalności było zapewnienie sobie spokoju;
- 2) taktyka buntu, czyli chęć zwrócenia uwagi na siebie i swoje potrzeby poprzez łamanie regulaminu. Dochodzi tu do wykorzystania zasad funkcjonowania instytucji totalnej, w której regulaminy dotyczą także personelu, w związku z czym ma on ograniczone regulaminowo formy reakcji. Ponadto personel ma swoich przełożonych, którym stara się pokazać panujący porządek w instytucji, w związku z czym, jeżeli jest to tylko możliwe, skłonny jest iść na pewne ustępstwa wobec podwładnych konsekwentnie łamiących obowiązujące zasady i normy;
- 3) zadomowienie, które polega na nawykowym przyjęciu zasad obowiązujących w instytucji totalnej, a ma na celu uzyskanie nie tyle niezależności, ile poczucia braku nękania przez członków personelu,
- 4) konwersja, która oznacza zmiany osobowościowe podwładnego, a w konsekwencji podwładny zaczyna myśleć i działać zgodnie z zasadami i normami obowiązującymi w instytucji totalnej, uznając je za własne,
- 5) taktyka zimnej kalkulacji, czyli wykorzystywanie zasad i norm obowiązujących w instytucji totalnej dla osiągnięcia osobistych celów, co oznacza np. świadome odwoływanie się do przepisów regulaminu, które ograniczają swobodę działania członków personelu.

<sup>16</sup> Zob. E. Goffman, *Instytucje...*, *op. cit.*

Nie ma żadnych wątpliwości, że poszerzenie wiedzy, kształtowanie umiejętności oraz formowanie postaw dotyczących kontaktu międzykulturowego mają w tym kontekście nadzwyczaj istotne znaczenie. Stanowią one podstawę do nawiązania przez funkcjonariusza SG interakcji, kontaktu i relacji bazujących na otwartości i zrozumieniu specyfiki sytuacji imigranta / cudzoziemca, kierującego się innym systemem wartości i norm, który wynika z odmiennego bagażu kulturowego.

Jak już wspomniałem, drugim powodem konieczności szkolenia funkcjonariuszy SG w obszarze społeczno-kulturowym są ustawowe cele działalności Straży Granicznej i wynikające z nich zadania<sup>17</sup>. Po wejściu Polski do Strefy Schengen do najważniejszych zadań SG należą: ochrona granicy państwowej, stanowiącej granicę zewnętrzną Unii Europejskiej, odprawy graniczne, zwalczanie nielegalnej migracji, przestępczości granicznej i przestępczości z udziałem cudzoziemców oraz prowadzenie ośrodków strzeżonych dla cudzoziemców. Do istotnych szczegółowych zadań Straży Granicznej należą między innymi działania związane z kontrolą legalności zatrudnienia oraz monitorowanie miejsc, w których najczęściej przebywają cudzoziemcy w Polsce. Wszystkie wymienione zadania w nieunikniony sposób wiążą się z koniecznością wchodzenia w kontakty międzykulturowe. Co więcej, w realizacji tych zadań Straż Graniczna jest partnerem strategicznym dla służb państw sąsiednich, a to także skutkuje koniecznością wchodzenia w interakcje w przedstawicielami odmiennych kultur narodowych.

W celu zwiększenia skuteczności podejmowanych wysiłków w zwalczaniu przestępczości zorganizowanej zmieniono w 2015 roku przepisy ustawy o Straży Granicznej. Rozszerzono kompetencje SG dotyczące właściwości miejscowej, rzeczowej w zakresie rozpoznawania, zapobiegania i wykrywania przestępstw i wykroczeń oraz ścigania ich sprawców. Straży Granicznej przyznano uprawnienia do stosowania kontroli operacyjnej, zakupu kontrolowanego oraz przesyłki niejawnie nadzorowanej w zakresie ścigania przestępczości zorganizowanej, w tym międzynarodowego handlu ludźmi. Możliwości realizacji tych zadań występują w dwóch głównych obszarach: działalności kryminalnej o charakterze międzynarodowym oraz działalności cudzoziemskiej w Polsce. W obu wiedza o charakterze społeczno-kulturowym jest koniecznym elementem szkolenia funkcjonariuszy. W szczególności chodzi tu o wiedzę na temat cudzoziemców w zakresie umiejętności komunikowania się z nimi, nawiązania i podtrzymania kontaktu.

<sup>17</sup> Zob. *Ustawa z dnia 12 października 1990 r. o Straży Granicznej*, Dz. U. 1990 r., nr 78, poz. 462; *Ustawa z dnia 9 lipca 2015 r. o zmianie ustawy o Straży Granicznej oraz niektórych innych ustaw*, Dz. U. 2015 r., poz. 1336.

W zakresie wykrywania działalności kryminalnej Straż Graniczna zajmuje się ściganiem przestępstw i wykroczeń m.in. w następujących obszarach wymagających w szczególności wiedzy społeczno-kulturowej na temat imigrantów / cudzoziemców:

- przekroczenie granicy Polski stanowiącej zewnętrzną granicę UE wbrew przepisom,
- organizowanie innym osobom przekroczenia granicy wbrew przepisom, czyli przemycenie ofiary przez granice, ale także legalizacja pobytu poprzez tzw. małżeństwa nielegalne (fikcyjne),
- przestępstwa przeciwko wiarygodności dokumentów – fałszerstwo dokumentu polegające na jego podrobieniu lub przerobieniu w celu użycia jako autentycznego,
- przestępstwa przeciwko wymiarowi sprawiedliwości.

Obszar działalności związanej z przebywaniem na terenie Polski cudzoziemców obejmuje między innymi:

- kontrolę legalności pobytu cudzoziemców w zakresie posiadania dokumentów i zezwoleń uprawniających cudzoziemca do pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, środków utrzymania na czas trwania planowanego pobytu oraz na powrót do państwa pochodzenia, a także dokumentów uprawniających cudzoziemca do wykonywania pracy (w przypadku wykonywania przez cudzoziemca pracy, gdy zezwolenie na pracę jest wymagane),
- kontrolę legalności zatrudnienia cudzoziemców w miejscu pracy,
- przyjmowanie wniosków o nadanie statusu uchodźcy,
- zatrzymanie cudzoziemca w przypadku braku wizy, paszportu lub podejmowania pracy bez uprawnień.

Ściganie przez Straż Graniczną przestępczości handlu ludźmi jest nadzwyczaj silnie związane z potrzebą edukacji funkcjonariuszy w obszarze wiedzy społeczno-kulturowej i psychologicznej. Chodzi tu bowiem nie tylko o wykrywanie i likwidowanie międzynarodowych grup przestępczych, ale także o właściwe postępowanie z ofiarami tych przestępstw. Nierzadko funkcjonariusze, stykając się z potencjalnie pokrzywdzoną osobą, mają problemy z jej identyfikacją, a co za tym idzie z podjęciem prawidłowej decyzji co do dalszego trybu postępowania. Nie chodzi tu bowiem tylko o zbiór zasad, które należy w takim przypadku zastosować, ale także – przede wszystkim – o wiedzę o charakterze kulturowym, społecznym i psychologicznym, umożliwiającą nawiązanie z ofiarą skutecznego kontaktu, często o charakterze międzykulturowym.

Ten opis charakterystyki Straży Granicznej wskazuje jednoznacznie na potrzebę szkolenia jej funkcjonariuszy w zakresie problematyki społeczno-kulturowej i psychologicznej. Podstawowe pytanie w kontekście celów takich szkoleń brzmi:

Jak przekroczyć często ogromny dystans kulturowy, społeczny i emocjonalny pomiędzy funkcjonariuszami Straży Granicznej a cudzoziemcami / imigrantami? Nie ma wątpliwości, że wymaga to po pierwsze posiadania szerokiej wiedzy dotyczącej bagażu kulturowego, wartości, norm i wzorów postaw i zachowań specyficznych dla cudzoziemców / imigrantów, po drugie, opartych na tej wiedzy kompetencji identyfikacji i komunikacji międzykulturowej, po trzecie wreszcie, ukształtowania postawy otwartości, wrażliwości i zrozumienia dla zachowań cudzoziemców / imigrantów, którzy starają się odnaleźć w rzeczywistości kulturowo i społecznie odmiennej od tej charakteryzującej ich społeczności pochodzenia.

### DEZYDERATY W ZAKRESIE KSZTAŁCENIA I PROPOZYCJE ICH REALIZACJI

Jestem przekonany, że powyższe uwagi dotyczące uzasadnień szkolenia funkcjonariuszy w dużej mierze odnoszą się do innych kategorii osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami: urzędników samorządowych, pracowników systemu edukacji i służby zdrowia, osób zaangażowanych w działalność fundacji, stowarzyszeń i organizacji itd. Podmioty reprezentowane przez te osoby w trakcie kontaktów z cudzoziemcami / imigrantami należą bowiem do kategorii *street-level bureaucracy*, czyli osób, które realizują określone zadania w bezpośrednim kontakcie z osobami i grupami pozostającymi beneficjentami ich działalności<sup>18</sup>. W efekcie wszyscy oni natrafiają w tych kontaktach na bariery komunikacyjne wynikające z uwarunkowań kulturowych, społecznych i psychologicznych. W związku z tym można sformułować szereg dezyderatów odnoszących się do kształcenia ich kompetencji w obszarze społeczno-kulturowym i psychologicznym. Pierwszym z nich jest zapewnienie w szkoleniach edukacji trójelementowej, obejmującej pozyskanie wiedzy i umiejętności w obszarze społeczno-kulturowym oraz kształtowanie postaw osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami. Jeżeli chodzi o wiedzę i oparte na niej umiejętności, to postuluję, aby szkolenia obejmowały zagadnienia odnoszące się do najważniejszych z punktu widzenia imigracji grup imigrantów / cudzoziemców, wyróżnionych etnicznie lub wyznaniowo, w tym problematykę: 1) bagażu kulturowego imigrantów / cudzoziemców, czyli kulturowej i społecznej charakterystyki ich społeczności pochodzenia;

<sup>18</sup> Zob. M. Lipsky (2010), *Street-level bureaucracy*, New York; K. Skowrońska (2016), *Serving or controlling? Conflicting logics of migration policy in Poland after the 2013 Act on Foreigners*, niepublikowana praca doktorska, Warszawa: IFiS PAN, s. 29–37.

- 2) społeczno-politycznej charakterystyki społeczności pochodzenia imigrantów / cudzoziemców, ważnej z punktu widzenia generowania czynników skłaniających do migracji;
- 3) specyfiki form migracji;
- 4) relacji wewnętrznych w grupach imigrantów / cudzoziemców, w tym stosunków między różnymi falami migracyjnymi;
- 5) form adaptacji, czyli tendencji do izolacji, asymilacji lub integracji z grupą przyjmującą, czyli w tym przypadku ze społeczeństwem polskim.

Drugim dezyderatem jest wzmocnienie szkolenia nastawionego na kształtowanie postaw *front line officers* wobec cudzoziemców / imigrantów. Analizy dokonane podczas realizacji projektu *Społeczno-kulturowa identyfikacja cudzoziemców* wskazują na pewne zapóźnienie szkolenia w tym zakresie osób odpowiedzialnych za kontakty w Polsce. Tym bardziej, że nie chodzi tu wyłącznie o sam kontakt z przedstawicielami innych kultur, ale generalnie o uwrażliwienie na spotkanie z innym człowiekiem i wzbudzenie postawy otwartości poznawczej wobec otaczającej rzeczywistości społeczno-kulturowej. Efektem takiego szkolenia miałyby być wyzbycie się apriorycznych nastawień wobec innych, a także poszerzenie świadomości konsekwencji istnienia różnych form naznaczania społecznego w postaci stygmatów, stereotypów i etykiet. Propozycją w zakresie praktycznej realizacji tego dezyderatu jest przygotowany w ramach realizacji projektu cykl szkoleniowy *Społeczno-kulturowe i psychologiczne uwarunkowania kontaktów z cudzoziemcami*, który zawiera piętnaście tematów szkoleniowych, włącznie z testem stanowiącym weryfikację wiedzy pozyskanej przez słuchaczy. Problematyka owych zagadnień dotyczy:

- postrzegania cudzoziemców / imigrantów jako innych,
- kwestii postrzegania innych ludzi,
- zagadnień interakcji społecznej i jej uwarunkowań,
- charakterystyki Straży Granicznej jako instytucji,
- deformacji w postrzeganiu innych, w tym procesów naznaczania społecznego<sup>19</sup>.

Trzeci dezyderat kształcenia osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami dotyczy konieczności uwzględnienia w szkoleniach umiejętności w zakresie identyfikacji i komunikacji. Są one kluczowe dla prowadzenia interakcji symbolicznych z innymi, zwłaszcza z cudzoziemcami / imigrantami jako przedstawicielami odmiennych kultur. Wymaga to niewątpliwie oparcia procesu kształcenia na rzetelnej wiedzy o charakterze antropologicznym, socjolo-

---

<sup>19</sup> Więcej w tej sprawie zob. J. Schmidt, D. Niedźwiedzki (red.) (2016), *Społeczno-kulturowa identyfikacja cudzoziemców. Projekty szkoleniowe*, Poznań.

gicznym, etnologicznym i etnograficznym, a także psychologicznym, dotyczącym poszczególnych grup imigrantów<sup>20</sup>.

Czwartym i ostatnim dezyderatem dotyczącym kształcenia funkcjonariuszy Straży Granicznej jest postulat zorganizowanego i systematycznego szkolenia w obszarze społeczno-kulturowym i psychologicznym. Poruszana w jego trakcie tematyka wymaga bowiem precyzyjnego określenia treści edukacyjnych, kolejności ich przekazywania, form użytych w trakcie kształcenia oraz udziału wyspecjalizowanych edukatorów. Takie warunki może spełniać program interdyscyplinarnych studiów podyplomowych, zorientowanych na nabycie wiedzy oraz umiejętności niezbędnych do optymalnego, zgodnego ze standardami europejskimi, wykonywania pracy zawodowej lub realizacji aktywności obywatelskiej, która wiąże się z różnego typu kontaktami z przedstawicielami innych kultur. Takie studia powinny gwarantować możliwość uzyskania wiedzy i kompetencji przez zróżnicowanych odbiorców, czyli zapewniać możliwość kompetentnego wykonywania różnego typu prac i aktywności społecznych, takich jak: praca w ośrodkach dla cudzoziemców: strzeżonych i otwartych, praca w pionie edukacyjnym kadr instytucji odpowiedzialnych za kontakt z imigrantami / cudzoziemcami, obsługa cudzoziemców w zakresie ich adaptacji i integracji w sektorze pracy, służby zdrowia i in., integracja cudzoziemców ze społeczeństwem przyjmującym, w tym przełamywanie barier kulturowych, uprzedzeń, nieufności i niechęci, rozwiązywanie konfliktów, zapobieganie patologiom, integracja w ramach działań międzysektorowych itd. Proponowane studia powinny być ukierunkowane na ukształtowanie postaw opartych na zrozumieniu relacji komunikacyjnych, jakie zachodzą między *first line officers* a imigrantami w sytuacji bezpośredniego kontaktu w różnych przestrzeniach publicznych (np. granica, urząd, miejsce pracy, miejsce edukacji) i prywatnych.

Program kursów proponowanych w ramach takich studiów podyplomowych obejmować powinien bloki zajęć ukierunkowanych w pierwszej kolejności na:

- przezwyciężanie barier identyfikacyjnych,
- przezwyciężanie barier komunikacyjnych.

W ramach studiów przewiduje się m.in. kursy poświęcone następującym kwestiom:

- zróżnicowanie etnojęzykowe obszarów, z których przybywają imigranci i wynikająca stąd heterogeniczność kulturowa przybysz,

---

<sup>20</sup> Taka próbką zgromadzenia wiedzy o specyfice kulturowej, ekonomicznej i społeczno-psychologicznej poszczególnych grup imigrantów jest przygotowany w ramach projektu *Społeczno-kulturowa identyfikacja cudzoziemców* tom: J. Schmidt, D. Niedźwiedzki (red.) (2016), *Społeczno-kulturowa identyfikacja cudzoziemców. Raporty i ekspertyzy*, Poznań.

- bagaż kulturowy imigrantów – ich świat wartości, normy i standardy sposobów myślenia oraz zachowań (m.in. etykiety, role i relacje związane z płcią oraz wiekiem, zwyczaje, obyczaje, obrzędy, rytuały, style życia, hierarchia społeczna),
- motywacje do migracji, strategie adaptacyjne oraz integracyjne imigrantów, ich postrzeganie społeczeństwa przyjmującego oraz plany związane z pobytem w Polsce,
- świat instytucji formalnych i nieformalnych (wyznaniowych, towarzyskich, kulturalnych, gospodarczych i in.), które zakładają lub w ramach których funkcjonują imigranci, a także typy relacji zachodzących między środowiskami cudzoziemskimi a społeczeństwem przyjmującym,
- postrzeganie i organizacja przestrzeni (jako wytworu kulturowego) w różnych typach społeczności imigranckich,
- zachowania werbalne i cielesne w różnych typach społeczności imigranckich (ich kody i właściwa interpretacja),
- tzw. klimat społeczny w społeczeństwie polskim w odniesieniu do zjawiska imigracji i samych imigrantów (diagnoza, prognoza, terapia),
- uwarunkowania prawne imigracji w kontekście prawa międzynarodowego i polskiego,
- patologie związane ze zjawiskiem imigracji (np. handel ludźmi, naruszanie praw dziecka, dyskryminacja kobiet, dyskryminacja na rynku pracy),
- lektoraty językowe na poziomie podstawowym oraz rozszerzonym,
- demografia oraz geografia zjawisk imigracyjnych,
- polityka imigracyjna oraz integracyjna państwa polskiego – założenia, realizacja, nowe wyzwania.

Jak już wspomniałem, kształcenie osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami powinno obejmować wiedzę, kompetencje społeczne i kształtowanie postaw. Osobiście uważam, że ten ostatni element ma charakter kluczowy. Kształcenie bowiem powinno prowadzić do uwrażliwienia na kontekst aksjologiczny spotkania z innym, charakterystyczny dla *homo aestimans*<sup>21</sup>. *Homo aestimans* to człowiek oceniający swój świat, potrafiący przekroczyć utilitaryzm wspomnianego *homo faber*. Wybiera on wartości, nie redukuje swojego zachowania do kalkulowania środków i celów. Konstruowanie rzeczywistości społecznej nie oznacza dla niego konstruowania znaczeń innych, ale przede wszystkim nakładanie na innych ważności aksjologicznej, a w konsekwencji przekraczanie uwarunkowań narzuconych przez kontekst strukturalny instytucji, w imieniu której kontaktuje się z imigrantami / cudzoziemcami. Innymi słowy

<sup>21</sup> Zob. E. Hałas, *op. cit.*, s. 46–48.

jednym z istotnych celów takiego kształcenia byłoby wzbudzenie refleksyjności w giddensowskim tego słowa znaczeniu<sup>22</sup>. W przypadku osób odpowiedzialnych za kontakty z imigrantami / cudzoziemcami chodziłoby o pobudzenie procesu samoidentyfikacji, opierającego się na obserwowaniu, kontrolowaniu i poddawaniu refleksji psychologicznej i społecznej informacji płynących z interakcji.

## BIBLIOGRAFIA

- Archer M. (2013), *Człowieczeństwo. Problem sprawstwa*, Kraków.
- Baranowska A. (2013), *Człowiek w instytucji totalnej*, Kraków.
- Eliot A. (2007), *Koncepcje „ja”*, Warszawa.
- Goffman E. (1981), *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa.
- Goffman E. (2010), *Spotkania. Dwa studia z socjologii interakcji*, Kraków.
- Goffman E. (2011), *Instytucje totalne*, Gdańsk.
- Hall E. T. (1987), *Bezgłośny język*, Warszawa.
- Hałas E. (2001), *Symbole w interakcji*, Warszawa.
- Lalak D. (2007), 'Swoi' i 'obcy' w perspektywie antropologiczno-społecznej, w: Lalak D. (red.), *Migracja, uchodźstwo, wielokulturowość. Zderzenie kultur we współczesnym świecie*, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”, s. 89–121.
- Lipsky M. (2010), *Street-level bureaucracy*, New York.
- Manterys A. (2008), *Sytuacje społeczne*, Kraków.
- Mądrzycki T. (1986), *Deformacje w spostrzeganiu ludzi*, Warszawa.
- Niedźwiedzki D. (2010), *Migracje i tożsamość. Od teorii do analizy przypadku*, Kraków.
- Schmidt J., Niedźwiedzki D. (red.) (2016), *Społeczno-kulturowa identyfikacja cudzoziemców. Projekty szkoleniowe*, Poznań.
- Schmidt J., Niedźwiedzki D. (red.) (2016), *Społeczno-kulturowa identyfikacja cudzoziemców. Raporty i ekspertyzy*, Poznań.
- Skarżyńska K. (1981), *Spostrzeganie ludzi*, Warszawa.
- Skowrońska K. (2016), *Serving or controlling? Conflicting logics of migration policy in Poland after the 2013 Act on Foreigners*, niepublikowana praca doktorska, Warszawa: IFiS PAN.
- Strauss A. L. (2013), *Zwierciadła i maski. W poszukiwaniu tożsamości*, Kraków.
- Ting-Toomey S. (1999), *Communicating Across Culture*, Nowy Jork.
- Ustawa z dnia 12 października 1990 r. o Straży Granicznej*, Dz.U. 1990 r., nr 78, poz. 462.
- Ustawa z dnia 9 lipca 2015 r. o zmianie ustawy o Straży Granicznej oraz niektórych innych ustaw*, Dz. U. 2015 r., poz. 1336.

<sup>22</sup> Zob. A. Eliot (2007), *Koncepcje „ja”*, Warszawa, s. 49–50.