



STREFA KULTURALNEGO PODRÓŻOWANIA PKP INTERCITY

Zdjęte buty śmieją się z naszych skarpetek

Tekst ANNA ZAKRZEWSKA

Pociąg to miejsce publiczne. Obowiązują w nim zasady kulturalnego zachowania, o których zdarza się, że pasażerowie nie pamiętają. Wchodząc do pociągu, wiele osób zapomina, że w podróży będą im towarzyszyć inni. W każdej podróży spotykają się osoby różniące się między sobą pod względem potrzeb i oczekiwań. Akcja „Strefa kulturalnego podróżowania”, przeprowadzona przez PKP Intercity, ma na celu przypomnieć pasażerom uniwersalne zasady dobrych manier. Ekspertem akcji jest Adam Jarczyński, autor książek i artykułów o tematyce *savoir vivre*’u w pracy i w życiu towarzyskim.

O tym, jak powinna przebiegać komfortowa podróż i czym charakteryzuje się „idealny współpasażer”, rozmawiano w czasie panelu fokusowego, który stanowił pierwszą część konsultacji PKP Intercity. Przewoźnik zaprosił do udziału w nich między innymi osoby niepełnosprawne, osoby podróżujące z dziećmi lub służbowo oraz studentów. Panel fokusowy pozwolił na stworzenie listy drażliwych zachowań spotykanych w przestrzeni publicznej. O swoich doświadczeniach z podróży pociągiem opowiedzieli również seniorzy. Drugi etap akcji przewoźnika to sonda na profilu społecznościowym.

Internetowe głosowanie stanowiło kolejny etap akcji „Strefa kulturalnego podróżowania”, zorganizowanej przez PKP Intercity w celu przygotowa-

nia kodeksu *savoir vivre* w podróży. Akcja odbyła się na facebookowym profilu spółki. Tam internauci mogli wziąć udział w głosowaniu na najczęstsze i najbardziej uciążliwe zachowania w trakcie jazdy pociągiem. Sonda trwała od 20 do 30 czerwca br.

– Na co dzień zabiegani i zestresowani, zapominamy o dobrych manierach w przestrzeni publicznej. Pamiętajmy, że oprócz naszych potrzeb liczy się również zdanie współpasażerów. Zanim zadzwonimy do przyjaciółki czy zaczniemy spożywać aromatyczną kanapkę w przedziale, pomyślmy o współpodróżnych, którzy w tym samym czasie chcą odpocząć – mówi Adam Jarczyński, ekspert ds. *savoir-vivre*.

W głosowaniu wzięło udział ponad 3 tysiące osób. Dodatkowo ponad 100 osób opisało swoje doświad-

► Streszczenie

Anna Zakrzewska z Biura Prasowego PKP Intercity opisuje wyniki badań fokusowych, do których zaproszono pasażerów – między innymi osoby niepełnosprawne, osoby podróżujące z dziećmi lub służbowo oraz studentów. Zapytano ich o najbardziej uciążliwe dla nich zachowania podczas jazdy pociągiem. Okazało się, że ponad połowę ankietowanych irytują głośne rozmowy współpodróżnych ze sobą lub przez telefon. Lista uciążliwych zachowań jest długa. Na bazie tych konsultacji PKP Intercity, wspólnie z Adamem Jarczyńskim, ekspertem ds. *savoir-vivre*, stworzyli *Kodeks kulturalnego podróżowania*.

► Summary

Taken Off Shoes Laugh At Our Socks

Anna Zakrzewska from the PKP Intercity Press Office describes the results of focus studies to which passengers were invited – including the disabled, people travelling with children or on business, and students. They were asked about the most bothersome types of behaviour during the rail travel. It turned out that over a half of the respondents are irritated by loud talks of passengers, face to face or by phone. The list of bothersome behaviour practices is long. On the basis of the consultations, PKP Intercity, together with Adam Jarczyński, a *savoir-vivre* expert, have created the Cultural Travelling Code.



czenia z podróży. Ponad połowę ankietowanych irytują głośne rozmowy współpodróżnych ze sobą lub przez telefon. Internauci za drażniące uznali również zdejmowanie butów, pozostawianie śmieci w przedziale czy zajmowanie miejsc siedzących bagażem.

W komentarzach do ankiet internauci opowiedzieli również o swoich doświadczeniach z jazdy pociągiem. Pojawiły się historie pasażerów, którzy na przykład podróżowali w przedziale z osobą spożywającą posiłek typu fast food czy z podróżnym, który obcinał paznokcie.

Efektom akcji „Stefa kulturalnego podróżowania” jest kodeks kulturalnego podróżowania. PKP Intercity wspólnie z Adamem Jarczyńskim przygotowało materiał podsumowujący zagadnienia, o których dyskutowano w czasie konsultacji.

– Konsultacje są cennym źródłem informacji na temat tego, co możemy zmienić, żeby podróż naszymi pociągami była jeszcze bardziej komfortowa. Kodeks kulturalnego podróżowania powstał przy uwzględnieniu zebranych opinii pasażerów. Chcemy, aby kodeks był stosowany w czasie podróży naszymi pociągami – mówi Beata Czemerajda, rzecznik prasowy PKP Intercity.

KODEKS KULTURALNEGO PODRÓŻOWANIA PKP INTERCITY, STWORZONY WSPÓLNIE Z ADAMEM JARCZYŃSKIM, EKSPERTEM DS. SAVOIR-VIVRE’U

Pociąg to miejsce, gdzie spotykamy osoby z różnymi doświadczeniami i w różnym nastroju. Stosując się do uniwersalnych zasad uprzejmości, które każdy z nas dobrze zna, sprawimy, że podróż będzie przyjemna i komfortowa dla wszystkich. Oto kilka z nich:

1. Wszyscy mamy pasjonujące historie do opowiedzenia, ale nie wszystkie okoliczności temu sprzyjają. Pewnie zgodzimy się, że rozmowa telefoniczna na temat wizyty u lekarza czy wyzwań w pracy powinna odbyć się już poza pociągiem. Ostatecznie można się oddalić w miejsce, gdzie nikt nas nie będzie słyszał.
2. Naszym naturalnym odruchem jest sprzątanie po sobie papierków, torebek, wszystkiego, co powinno znaleźć się w koszu – to wiemy od małego, ale może pójdziemy o krok dalej i podniesiemy ten złośliwie wpatrujący się w nas kubeczek po kawie? Pokażemy innym, że można. Bo można, prawda?
3. Buty uwielbiają towarzystwo naszych stóp, dlatego zachowamy się taktownie, jeśli nie pozbawimy ich tej przyjemności. Zdjęte buty śmieją się z naszych



Anna Zakrzewska | Biuro Prasowe PKP Intercity

skarpetek bądź pończoch, a kiedy dodatkowo widzą nogi na siedzeniu, to burczą coś o higienie i estetyce.

4. Kultura może być osobista, ale i fizyczna. Zaoferujemy zatem pomoc każdemu, kto może mieć problem z podniesieniem swojej walizki. A jak już ją ułożymy w luku nad głową, to zadbajmy, by ktoś inny mógł również ułożyć tam swój bagaż. Będzie to podwójnie kulturalne – fizycznie i osobiście.
5. Przekąska w pociągu to smaczny pomysł, pod warunkiem że zapach naszej potrawy nie przeszkadza pozostałym podróżnym. I nie musi to być wcale owoc Duriana (ma bardzo nieprzyjemny zapach – przyp. red.), aby inni czuli się mało komfortowo.
6. Zagadka: Jak sprawić przyjemność wszystkim podróżującym, łącznie ze sobą, podczas słuchania muzyki bądź oglądania filmu na tablecie? Odpowiedź: założyć słuchawki. To normalne, że osoba kulturalna lubi sprawiać przyjemność innym, dlatego dźwięk w słuchawkach powinien być na tyle cichy, aby inni go nie usłyszeli. Z tego samego względu wyłączmy dźwięk w telefonie czy komputerze.

| Które z poniższych zachowań są najbardziej uciążliwe, denerwujące? | | |
|--|--|-----|
| 1 | Głośne rozmowy ze współtowarzyszami bądź przez telefon | 522 |
| 2 | Pozostawianie śmieci | 122 |
| 3 | Zdejmowanie butów | 105 |
| 4 | Zajmowanie miejsca bagażem | 58 |
| 5 | Głośne słuchanie muzyki/oglądanie filmów | 56 |
| 6 | Spożywanie potraw o intensywnym zapachu | 43 |
| 7 | Zakładanie nóg na siedzenie | 30 |
| 8 | Włączony dźwięk w urządzeniach mobilnych (telefon, tablet) | 21 |

Rozkład 957 głosów, które PKP Intercity otrzymały w ankiecie

| Które z poniższych zachowań najczęściej spotkałeś podczas podróży? | | |
|--|--|------|
| 1 | Głośne rozmowy ze współtowarzyszami bądź przez telefon | 1467 |
| 2 | Zdejmowanie butów | 318 |
| 3 | Zajmowanie miejsca bagażem | 187 |
| 4 | Pozostawianie śmieci | 130 |
| 5 | Głośne słuchanie muzyki/oglądanie filmów | 91 |
| 6 | Zakładanie nóg na siedzenie | 85 |
| 7 | Spożywanie potraw o intensywnym zapachu | 72 |
| 8 | Włączony dźwięk w urządzeniach mobilnych (telefon, tablet) | 60 |

Rozkład 2410 głosów, które PKP Intercity otrzymały w ankiecie