

Meldo na Zanzi o 8 w lokalu... czyli słów kilka o języku personelu pokładowego

Reporting time ZNZ 8lt... or about the cabin crew language

Jacek KARPİŃSKI

Uniwersytet Wrocławski/ University of Wrocław

E-mail: jacek.karpinski@uwr.edu.pl, 

Abstract: “Emergency equipment checked. Cabin sweep done. Mobile phones off mode.” is a standard routine used by the cabin crew of one of the Polish airlines after checking the emergency equipment before each rotation. But what is *cabin sweep* and why isn't the Polish equivalent of the word used? At first glance, it is clear that communication between cabin crew members is quite specific and governed by its rights. The paper, which will be based on ethnographic studies (participating observation) carried out on board of Enter Air aircrafts between June 2017 and October 2019, will present selected aspects of specialised communication between flight attendants. However, the main focus will be on the terminology used by cabin crew in conversations with each other. One of the hallmarks is the use of many English words. This should not come as a surprise, because English is the language of aviation. The terminology used by cabin crew is intended to transfer as much content in as less words as possible. Also numerous abbreviations and neologisms will be presented as well as those terms that are successfully used in everyday situations, but gain a whole new meaning in the language of cabin crew members.

Keywords: flight attendant, cabin crew, language for special purposes, Aviation language, avialinguistics, specialized communication

Wstęp

Z jednej strony – praca marzeń dla wielu osób, która z pewnością umożliwi zwiedzanie świata, stały kontakt z różnymi kulturami, poznawanie nowych ludzi, z drugiej zaś strony – ciężka fizyczna praca, która zakłada stały kontakt z wymagającymi pasażerami, zmiany stref czasowych i nieregularny tryb pracy. Steward(essa) – osoba odpowiedzialna nie tylko za serwis na pokładzie, ale przede wszystkim za bezpieczeństwo (*safety* i *security*). Droga do założenia munduru jest jednak dość długa i specyficzna. Po przejściu *assessment centre* na wybranych kandydatów czeka kilkutygodniowy *initial*, w trakcie którego trzeba nie tylko przestudiować cały *manual*, ale także zapoznać się z zasadami *CRM-u*, wiedzieć jak poradzić sobie z *paxami* na lotach do *BJL* i że *robiąc mikołaja* nie usiądzie się na *jumpach* nawet na chwilę bo będzie *busy*. Ale gdy uda się zdać egzamin teoretyczny, odbyć *observera* i zaliczyć *line-checka* to z dumnie podniesioną głową można iść na pierwszy *briefing* jako *cc*. A podczas *briefingu* *jedyinka* zada kilka pytań pozostałym członkom załogi, żeby sprawdzić

ich przygotowanie do lotu, wspólnie powtórzone zostaną komendy awaryjne oraz omówiony zostanie sposób pracy podczas lotu. Nikogo nie zdziwią zdania w stylu: „Dzisiaj *lecimy na Golfie*. W LPA po *zrobieniu cleara* można spokojnie wpuszczać sprzątaczkę. Niech tylko nie zapomną o *śmieciowozie* i *śmietnikach w galejach*. A *dwójeczkę* poproszę standardowo o *wodę i waste'y*”. Już na pierwszy rzut oka widać więc, że komunikacja między członkami personelu pokładowego jest dość specyficzna i rządzi się swoimi prawami.

W niniejszym artykule przedstawione zostaną wybrane aspekty komunikacji specjalistycznej między stewardami i stewardessami na pokładach samolotu¹. Główny nacisk zostanie jednak położony na terminologię używaną przez personel pokładowy w rozmowach między sobą. Jedną z cech charakterystycznych jest stosowanie wielu anglicyzmów. To w sumie nie dziwi, ponieważ język angielski jest językiem awiacji. Warto jednak zwrócić uwagę na to, jakie terminy angielskie są używane oraz w jaki sposób i w jakich sytuacjach dostosowywane są do systemów języka ojczystego. Terminologia stosowana przez personel pokładowy ma także na celu przekazanie możliwie dużej ilości treści w małej ilości słów. W artykule zaprezentowane zostaną zatem także liczne skróty i neologizmy mające na celu zwiększenie ekonomiczności języka. Pod lupą znajdują się także te terminy, które z powodzeniem stosowane są w codziennych sytuacjach, ale w ustach członków personelu pokładowego zyskują zupełnie nowe znaczenie.

Przeanalizowany materiał to rezultat badań etnograficznych (obserwacja uczestnicząca) prowadzonych w okresie marzec 2017 – październik 2019 w polskich czarterowych liniach lotniczych Enter Air (por. M. Angrosino 2010). Obserwacja prowadzona była podczas kursu *initial training* w okresie marzec 2017 – maj 2017, dwóch szkoleń przypominających *recurrent training* w marcu 2018 i lutym 2019 oraz podczas pracy na pokładzie samolotu Boeing 737-800 w charakterze członka personelu pokładowego w okresie czerwiec 2017 – październik 2019. Niezwykle istotnym źródłem, poza samą obserwacją, były niezliczone godziny rozmów z innymi stewardami i stewardessami pracującymi głównie na pokładach samolotów linii Enter Air, ale także w innych liniach lotniczych na całym świecie.

1. Komunikacja między członkami personelu pokładowego

Praca personelu pokładowego to praca zespołowa, w której role poszczególnych członków załogi są ściśle określone procedurami. I tak np. po wejściu do samolotu CC2 i CC4 odpowiedzialne są za sprawdzenie rozmieszczenia i sprawności sprzętu awaryjnego w swoich sekcjach, zgodnie z checklistą, podczas gdy CC1 sprawdza m.in. przedni bufet pod kątem obecności przedmiotów obcych, a CC3 dba w tym cza-

¹ Istotna jest także komunikacja na pokładzie samolotu między personelem pokładowym a pasażerem (zob. J. Karpiński 2016). W tym artykule ten rodzaj komunikacji nie jest przedmiotem badania.

sie o środki czystości, przygotowuje kieszonki foteli oraz toalety na przyjęcie pasażerów². Wykonanie swoich obowiązków zgłaszane jest następnie szefowi pokładu stosując stałe sformułowania. Jednocześnie stewardessy i stewardzi mogą zauważyć, że brakuje np. torebek chorobowych (*rzygalek*) i szybko powiedzieć sobie, co przed chwilą zjedli na obiad. Widać więc wyraźnie, że komunikacja między poszczególnymi członkami personelu pokładowego może odbywać się na kilku płaszczyznach:

- profesjonalnej ustandaryzowanej – komunikacja związana ze ściśle określonymi procedurami gwarantującymi bezpieczeństwo na pokładzie;
- profesjonalnej nieustandaryzowanej – rozmowy między członkami personelu pokładowego przed lotem, w jego trakcie oraz po locie na tematy związane z wykonywaną pracą, bieżącymi sytuacjami na pokładzie, obsługą pasażerów, serwisem, grafikami lotów, pobytami, etc.;
- prywatnej – nieformalne rozmowy między stewardami i stewardessami o życiu codziennym, rodzinie i znajomych, jedzeniu, wydarzeniach ostatnich dni³.

2. Sprzęt awaryjny sprawdzony, sprawny...

Procedury bezpieczeństwa określone są przepisami międzynarodowymi, unijnymi i krajowymi. Zdarzają się także konkretne procedury wypracowane przez daną linię lotniczą. I tak np. fakt, że z każdego samolotu pasażerskiego możliwa jest ewakuacja wszystkich pasażerów w 90 sekund czy to, że na każdym 50 pasażerów musi przypadać przynajmniej jeden członek personelu pokładowego to zasady określone przez ICAO – Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego powołaną w 1944 r. na mocy konwencji chicagowskiej. Po II wojnie światowej nastąpił gwałtowny rozwój lotnictwa, co spowodowało zapotrzebowanie na międzynarodowe standardy i ustalenia gwarantujące bezpieczeństwo w lotnictwie. Na poziomie europejskim działa EASA – Europejska Agencja Bezpieczeństwa Lotniczego, a za bezpieczeństwo polskich linii lotniczych odpowiada dodatkowo ULC – Urząd Lotnictwa Cywilnego. Z tymi konkretnymi procedurami określonymi przez wyższe instancje związane są także konkretne działania personelu pokładowego przed, w trakcie i po locie. We wszystkich liniach lotniczych, zawsze po wejściu do samolotu, należy sprawdzić sprzęt awaryjny oraz wykonać *cabin sweep*, czyli wizualne sprawdzenie toalet, bufetów i kabiny pasażerskiej pod kątem czystości, braków w wyposażeniu, obecności przedmiotów obcych, mechanicznych uszkodzeń czy sprawności działania sprzętu cateringowego. O zakończeniu procedury sprawdzania sprzętu awaryjnego i kontroli kabiny w swoich sekcjach określone członkowie personelu pokładowego informują szefa pokładu. Komendy określone są już przez daną linię lotniczą. W Enter Air CC2 i CC4 składają szefowi pokładu meldunek:

² Przykłady prezentowane w niniejszym artykule pochodzą z linii Enter Air. Inne linie lotnicze mogą mieć inne zasady i ustalenia. Na pokładzie Boeinga 737-800 personel pokładowy składa się z czterech osób – w przednim bufecie pracuje CC1 (szef pokładu) i CC4, w tylnym bufecie CC2 (osoba z najdłuższym stażem) i CC3 (osoba z najkrótszym stażem). Samolot podzielony jest na trzy sekcje: sekcja A – rzędy 1-11, sekcja B – rzędy 12-21 i sekcja C – rzędy 22-32.

³ Ta trzecia płaszczyzna – prywatna – nie jest brana pod uwagę w niniejszym artykule.

*Sprzęt awaryjny sprawdzony, sprawny. Cabin sweep zrobiony.
Telefony komórkowe wyłączone.
Emergency equipment checked. Cabin sweep done.
Mobile phones off mode.*

W Ryanair CC2 po otrzymaniu meldunku od CC3 melduje CC1:

Security checks completed. Ready for boarding.

Innym przykładem są komendy do uzbrojenia i sprawdzenia drzwi. W Enter Air po otrzymaniu zgody na zamknięcie drzwi od załogi kokpitowej, po zamknięciu drzwi głównych i odstawieniu od nich rękawa lub schodów CC1 podaje komendę:

*Personel pokładowy, proszę przygotować i sprawdzić drzwi.
Cabin crew, arm and cross check doors.*

a następnie wszyscy członkowie personelu pokładowego uzbrajają drzwi i CC2 melduje:

*Drzwi przygotowane i sprawdzone.
Doors armed and cross checked.*

W bułgarskiej, czarterowej linii lotniczej Electra Airways komendy do uzbrojenia drzwi są nieco inne:

*CC1: Cabin crew, all doors armed, cross check and report.
CC2: Back doors armed and cross checked.*

Znajomość stałych komend jest niezbędna w pracy każdego stewarda i stewardessy, jest ona sprawdzana także podczas szkoleń (wstępnych, okresowych) oraz w czasie briefingów przed lotami. Nieoficjalnie mówi się, że każda stewardessa obudzona w środku nocy będzie w stanie bez najmniejszego problemu wyrecytować wszystkie te komendy. Ponieważ głównym celem jest zagwarantowanie bezpieczeństwa lotu, nie ma tu miejsca na wieloznaczność, improwizację ani na dowolność. Wszystko musi odbywać się szybko i precyzyjnie, zgodnie z ustalonymi zasadami, bez zastanowienia.

3. Minimum rest, anużka i EMK...

Bogatym źródłem wiedzy na temat języka personelu pokładowego jest płaszczyzna profesjonalna nieustandaryzowana – rozmowy między członkami załogi na tematy związane ze swoją pracą, ale nie te określone przez konkretne procedury i standardy. To właśnie na tej płaszczyźnie najwyraźniej manifestuje się charakterystyczna terminologia i inne cechy odróżniające język personelu pokładowego od języka ogólnego i innych profesjolektów.

Język personelu pokładowego używany w sytuacjach związanych z lotem mimo bogatej terminologii specjalistycznej może być (teoretycznie) zrozumiały także w znacznym stopniu przez osoby spoza danej grupy zawodowej. Jego celem nie jest bowiem zakodowanie pewnych informacji, ale przede wszystkim zagwarantowanie sprawnej komunikacji między sobą (często pod presją czasu) czy uniknięcie nieporozumień i dwuznaczności. Można zatem mówić o wysokim poziomie zawodowości języka personelu pokładowego, ale jednocześnie o jego niskim poziomie ekspresywności i tajności (por. J. Murrmann 2014: 51). Do najważniejszych cech charakterystycznych języka personelu pokładowego zaliczyć można:

- komunikaty niewerbalne;
- anglicyzmy;
- neologizmy;
- skróty;
- alfabet lotniczy.

3.1. Komunikaty niewerbalne

Komunikaty niewerbalne powstały bez wątpienia z potrzeby przekazania sobie pewnych informacji na dużą odległość. Hałas w samolocie nie sprzyja precyzyjnej komunikacji. Poza tym niemożliwa wydaje się sytuacja, w której personel pokładowy krzyczy do siebie podczas serwisu, że potrzebuje np. dwóch kurczaków lub notorycznie przerywa serwis żeby udać się po coś do przedniego lub tylnego bufetu. Zastosowanie pewnych gestów oraz innych znaków niewerbalnych jest w tej sytuacji znacznym ułatwieniem.

Wśród ciepłych dań serwowanych na pokładach samolotów linii Enter Air można znaleźć ciabaty z salami i serem lub z samym serem, pierogi ruskie, pierogi z mięsem, naleśniki oraz kurczaka (zob. poniżej Rysunek 1).

Z reguły część tych dań znajduje się w przednim, a druga część w tylnym bufecie. Żeby zagwarantować najwyższy standard potrawy te podgrzewane są dopiero po zamówieniu ich przez pasażerów. Często zdarza się sytuacja, w której w środku kabiny z wózkiem serwisowym stoi np. CC4, pasażer zamawia kurczaka, a CC1 znajduje się właśnie w przednim bufecie i nalewa np. wodę do czajnika. Jedyną opcją jest wówczas pokazanie tego, co jest potrzebne i tak np. gest ściśniętej pięści odpowiada pierogom (ze względu na ich kształt), a wachlowanie się dłonią – ciabatom, które podawane są na ciepło – w przeciwieństwie do zwykłych kanapek. Dla odróżnienia mięsa i sera stosowane są kolejne gesty. Ser to namalowanie palcem uśmiechu przed swoją twarzą (tutaj widoczna jest analogia do robienia zdjęć i mówienia 'cheese', gdy każdy powinien się uśmiechnąć). Mięso natomiast to przyciśnięcie palcem nosa (analogia do spłaszczonoego nosa wieprza). Połączenie zatem zaciśniętej dłoni z przyciśnięciem nosa oznacza pierogi z mięsem, a wachlowanie się ręką i pokazanie dłonią uśmiechu – ciabatę z serem. Do tego dołączyć można kręcenie palcami wskazującymi czyli znak na naleśniki (które są zwijane w taki sposób) i ruch rękoma imitujący skrzydła kurczaka jako znak na zamówienie kurczaka z fasolką i ziemniakami. Inne popularne komunikaty niewerbalne to wskazanie na czajnik oznaczające brak wody i konieczność przyniesienia nowej, pokazanie danego produktu w katalogu (co często kończy

się niepowodzeniem, gdyż zdjęcia z dużej odległości nie są zbyt dobrze widoczne) czy wskazanie na oczy informujące o konieczności doniesienia lodu. Znak ten bazuje na podobieństwie angielskich odpowiedników słów *oczy* ‘eyes’ [aɪz] i *lód* ‘ice’ [aɪs].



Rysunek 1. Menu z magazynu pokładowego Enter Air (jesień 2019, str. 46).

Dzięki zastosowaniu obrazów i komunikatów niewerbalnych możliwe jest szybkie zakomunikowanie potrzeb oraz przekazanie istotnych informacji związanych z prowadzonym serwisem oraz obsługą pasażerów.

3.2. Anglicyzmy

Charakterystyczną cechą języka personelu pokładowego jest stosowanie anglicyzmów. Fakt ten też specjalnie nie dziwi ponieważ język angielski jest językiem lotnictwa. Używany jest w komunikacji np. między kokpitem a kontrolą lotów (por. A. Borowska 2017), personelem pokładowym a obsługą naziemną, personelem pokładowym a pasażerem jeśli nie mówią w tym samym języku. Język angielski umożliwia zatem sprawną komunikację i przede wszystkim zrozumienie osób zaangażowa-

nych w obsługę lotów na całym świecie. Wśród anglicyzmów stosowanych przez personel pokładowy najbardziej charakterystyczne są nazwy ogólnie obowiązujących procedur, np. *30 seconds review* (przypomnienie procedur ewakuacji przed każdym startem i każdym przyziemieniem), *cabin clear* (procedura sprawdzenia, czy nikt i nic nie zostało na pokładzie po wyjściu wszystkich pasażerów) czy *briefing* (odprawa personelu pokładowego przed każdą rotacją) oraz pojęcia służące do przekazania pewnych informacji obsłudze naziemnej, np. *infant* (pasażer w wieku od 7 dni do 2 lat podróżujący na kolanach osoby dorosłej) czy *pax* (pasażer). Bardzo często używane są również anglicyzmy związane z codzienną pracą w linii lotniczej, która jest bez wątpienia środowiskiem wielokulturowym, np. *crew control*, *minimum rest* czy *roster*. Podkreślić należy fakt, że słowa zaczerpnięte z języka angielskiego dostosowywane są do systemu języka ojczystego. Czasowniki koniugowane są zgodnie z polskimi wzorcami odmiany, np. *callnąć do kokpitu* a rzeczowniki deklinują się także według polskich zasad, np. *mieć 189 paxów*, *siedzieć na jumpie*, *robić cleara*, *iść na finala*, *lecieć na dead heada*. Bardzo często spolszczana jest także wymowa anglicyzmów, np. *purser* lub ich pisownia, np. *galej* (zamiast angielskiego *galley*). Istotną cechą jest także tworzenie hybryd językowych, dodając do angielskich słów polskie prefiksy lub sufiksy, np. *skrosczekować się* (od angielskiego *cross check*).

3.3. Neologizmy

Członkowie personelu pokładowego stosują w rozmowach między sobą ogromną liczbę neologizmów, zarówno słowotwórczych, jak i semantycznych. W wypowiedziach pojawiają się także bardzo często specyficzne połączenia wyrazów, które można określić mianem neologizmów frazeologicznych. Stosowane neologizmy związane są zarówno z obsługą pasażerów, jak i specyfiką pracy załogi. Ich celem jest przede wszystkim przekazanie możliwie dużej ilości informacji stosując możliwie mało słów (ekonomia języka) oraz uniknięcie długich opisów przy nazywaniu pewnych przedmiotów. Do najczęściej używanych słów należą neologizmy odczasownikowe, np. *zliczałka*, *rzygalka*, *rozdawka* oraz złożenia, np. *śmieciowóz* czy *anużka*. *Zliczałka* to druk formatu A4, w którym znajdują się wszystkie produkty ze SkyBaru dostępne na pokładzie samolotu:

CENA	POSILKI	OPEN	CLOSE
10,00 zł	Kanapka szynka/ ser		
16,00 zł	Ciabata salami/ ser		
24,00 zł	Kurczak		
20,00 zł	Naleśniki		
20,00 zł	Pierogi ruskie		
20,00 zł	Pierogi z mięsem		
SKY BAR			
6,00 zł	Rogalik 7 Days 60g		
6,00 zł	Mars 47g		
6,00 zł	Snickers 51g		

Rysunek 2. Fragment zliczałki Enter Air.

Mimo że w załadunku z reguły znajdują się stałe ilości poszczególnych produktów, zadaniem załogi jest sprawdzenie tego i zapisanie liczby towarów w rubryce 'open' (tzw. *robienie openingu*). Po rejsie natomiast należy w rubryce 'close' wpisać liczbę

towarów, które nie zostały sprzedane (*robienie closingu*). Widać więc wyraźnie w nazwie słowa *zliczałka* odniesienie do czasownika *zliczać* i czynności, którą załoga wykonuje – zlicza poszczególne produkty. *Rzygalka* to torebka chorobowa stosowana najczęściej przez osoby z problemami żołądkowymi, a *rozdawka* to rejs, w czasie którego nie prowadzi się sprzedaży, ale rozdaje zamówione przez zleceniodawcę napoje oraz posiłki. W przypadku złożzeń bardzo często można domyślić się znaczenia dodając do siebie znaczenia poszczególnych części składowych – *śmieciowóz* jest zatem wózkiem, w którym zbiera się śmieci. Stosowane są jednak takie terminy, których znaczenie trzeba znać ponieważ jest ono niewidoczne na pierwszy rzut oka. Jednym z takich słów jest *anużka*. *Anużka* to mała walizka, którą personel pokładowy zabiera zazwyczaj na każdy rejs. Ponieważ praca w lotnictwie wiąże się ściśle z nieprzewidywalnością pewnych sytuacji, w walizce tej znajdują się najpotrzebniejsze przedmioty, które *a nuż* się przydadzą w sytuacji nieplanowanego pobytu spowodowanego np. złymi warunkami pogodowymi, awarią samolotu, zamkniętym lotniskiem docelowym czy zmianą rotacji.



Znaczną grupę neologizmów stanowią neologizmy semantyczne. Słowa funkcjonujące w języku ogólnym zyskują w ustach stewardów i stewardess inne, ściśle związane z pracą na pokładzie, znaczenie. Stosowane są one zarówno w sytuacjach profesjonalnych, np. w rozmowie z agentem obsługi naziemnej czy załogą kokpitową (np. *specjał*, *czwórka*, *rotacja*, *rękaw*), jak i w luźnych rozmowach o pracy między sobą (np. *seniorita*, *chłopaki*). *Specjał* to pasażer specjalny, czyli taki, który ze względu na wiek, stan zdrowia czy ograniczoną swobodę ruchów wymaga specjalnego traktowania przez załogę. Do tej kategorii zaliczyć więc można m.in. osoby podróżujące z niemowlętami, kobiety w ciąży i osoby niepełnosprawne. Informacja o liczbie specjalów przekazywana jest zawsze przez szefa pokładu obsłudze naziemnej po wylądowaniu na lotnisku. *Czwórka* to stewardessa lecąca na pozycji CC4, *rotacja* to odcinki, które w danym dniu/okresie wykonuje członek załogi, np. WRO-AYT-WRO, a *rękaw* w kontekście lotniczym to, poza częścią koszuli, rozsuwany tunel łączący samolot z terminalem. Na uwagę zasługuje także rozszerzenie znaczenia słowa *chłopaki* do określenia załogi kokpitowej (kapitana i pierwszego oficera), w przeciwieństwie do *dziewczyn* czyli załogi pokładowej (stewardów i stewardess). Rzeczywista płęć często nie ma znaczenia.

Stewardzi i stewardessy stosują także wiele stałych połączeń wyrazowych, którym bez wątpienia można nadać w języku personelu pokładowego charakter związków frazeologicznych. Do najbardziej charakterystycznych zaliczyć można m.in. *lecieć na dwójce*, *wypaść z godzin* (ale *wyszły mi godziny*), *ściągać się z rejsu*, *wydzwonić z dyżuru na Burgas*, *robić kieszonki*. Zmiana ich formy bądź użycie innego czasownika lub przymiłka byłoby uważane za błędne. Należy podkreślić także fakt, że niektóre formy czasownikowe (np. *wydzwaniać*) wykształciły swoją własną walencję, np. *wydzwonić kogoś/ wydzwonić z czegoś/ wydzwonić na coś*, która nie funkcjonuje w języku ogólnym.

3.4. Skróty

Charakterystyczną cechą języka personelu pokładowego jest użycie licznych skrótów, bez znajomości których ciężko jest tak na dobrą sprawę pracować. Znaczna ich część to ogólnie przyjęte, międzynarodowe skróty stosowane w lotnictwie, np. *INF* (*infant*, czyli niemowlę lub dziecko w wieku od 7 dni do 2 lat, podróżujące pod opieką osoby dorosłej), *UM* (*unaccompanied minor*, dziecko w wieku 5–16 lat podróżujące bez opieki), *MEDA* (*medical case*, pasażer, który musi mieć zezwolenie służby medycznej na odbycie lotu) czy *QRC* (*quick reference card*, dokument zawierający skrócone informacje niezbędne w sytuacji awaryjnej, np. rozmieszczenie sprzętu awaryjnego, komendy do ewakuacji, odpowiedzialność poszczególnych członków załogi). Skróty te używane są głównie w języku pisanym, można je więc znaleźć np. w dokumentach lotu, ale w niektórych sytuacjach można je także usłyszeć (np. *Na wczorajszym rejsie mieliśmy jedną UM-kę* lub *Nigdy nie miałem rejsu z MEDA-mi*). Warto podkreślić, że głównym celem stosowania skrótów jest z jednej strony szybkie działanie, często pod presją czasu, z drugiej zaś konieczność przekazania precyzyjnej informacji. Idealnym przykładem wydają się tu nazwy dwóch rodzajów apteczek dostępnych na pokładzie – *FAK* i *EMK*. *FAK* (*first aid kit*) to apteczka pierwszej pomocy zawierająca podstawowy zestaw leków i środków medycznych przeznaczona do dyspozycji personelu pokładowego na wypadek udzielenia pomocy pasażerowi. *EMK* (*emergency medical kit*) natomiast zawiera bardziej specjalistyczne leki i środki medyczne i może być użyta wyłącznie przez wykwalifikowany personel medyczny po uzyskaniu zgody kapitana. W sytuacji udzielania pomocy pasażerowi zdanie w stylu *Daj mi apteczkę!* krzyknięte do innego członka załogi nie byłoby jednoznaczne i wymagałoby sprecyzowania. Użycie pełnej nazwy (*Podaj mi apteczkę pierwszej pomocy!*) wydaje się z kolei zbyt długie i też nie do końca oczywiste. Użycie skrótu jest więc najlepszą możliwością.

Drugą grupę często używanych skrótów stanowią nazwy miejscowości, do których się lata. Skracane są one na dwa sposoby. Często używane są funkcjonujące w społeczeństwie, zwyczajowo już przyjęte nazwy, np. *Barca* (zamiast *Barcelona*) czy *Fuerta* (zamiast *Fuerteventura*). Popularnym zabiegiem jest także usuwanie ostatniej sylaby jeśli po tym zabiegu nadal wiadomo o jakie miejsce chodzi, np. *Zanzi* (*Zanzibar*). Zdecydowanie częściej wykorzystywane są jednak trzyliterowe kody lotnisk nadawane przez IATA (Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych). Kody te zazwyczaj nawiązują do nazwy miasta, np. *TLV* (*Tel Aviv*), *WRO* (*Wrocław*), *HRG* (*Hurghada*) lub do nazwy lotniska, np. *LGW* (*Londyn Gatwick*), *KBP* (*Kijów Boryspol*). Kody te stosowane są także w grafikach publikowanych załogom, ich użycie wydaje się więc uzasadnione:

2019-11-23	So	ENT1913 ENT1913	SP-ENW	04:55	WAW	RMF	09:15	04:20	
		ENT1914 ENT1914	SP-ENW	09:55	RMF	WAW	14:25	04:30	

Rysunek 3. Fragment grafiku Enter Air⁴.

Kody lotnisk stosowane są przez personel pokładowy głównie w sytuacjach gdy nazwa miasta/ lotniska jest stosunkowo długa lub skomplikowana, np. *RMF (Marsa Alam)*, *RKT (Ras Al Khaimah)*, *SID (Espargos, Republika Zielonego Przylądka)*. Widoczna jest także tendencja do stosowania kodów IATA w przypadku występowania w skrócie samogłoski i możliwości wypowiedzenia go jako jednego słowa, np. *ACE (Lanzarote)*, *NOS (Nosy Be, Madagaskar)*⁵.

Mając na uwadze dość szybkie tempo pracy, działanie pod presją czasu i ekonomię języka skracane są bardzo często popularne pojęcia związane z pracą stewardessy, najczęściej poprzez pominięcie ostatniej sylaby lub drugiej części złożenia. Słowa te z reguły dotyczą serwisu na pokładzie lub samych członków załóg, np. *meldo (meldowanie)*, *brief (briefing room)*, *fura (furażerka)*, *jump (jumpseat)* czy *lokal (local time, czas lokalny)* i, co ważne, nie są związane z zapewnieniem bezpieczeństwa lotu.

3.5. Alfabet lotniczy

W branży lotniczej na całym świecie stosowany jest specjalny alfabet ICAO umożliwiający precyzyjne komunikowanie się wszystkim osobom zaangażowanym w dany lot, bez względu na ich narodowość. Każdej literze alfabetu odpowiada jedno słowo a żadna z sylab tworzących poszczególne słowa nie powtarza się. Dzięki temu stosowanie alfabetu lotniczego możliwe jest nawet w przypadku występowania pewnych zakłóceń:

ICAO Radiotelephony Alphabet						
A Alfa	B Bravo	C Charlie	D Delta	E Echo	F Foxtrot	G Golf
H Hotel	I India	J Juliett	K Kilo	L Lima	M Mike	N November
O Oscar	P Papa	Q Quebec	R Romeo	S Sierra	T Tango	U Uniform
V Victor	W Whiskey	X X-ray	Y Yankee	Z Zulu		ICAO

Rysunek 4. Alfabet lotniczy ICAO⁶.

⁴ <https://www.facebook.com/groups/1561399530810198/> [19.11.2019].

⁵ Czasami używane są także humorystyczne nazwy miejscowości wzorowane na tym, jak mówią niektórzy pasażerowie. np. *Huraganda* (zamiast *Hurghada*) czy *Sialalala* (zamiast *Salah*).

⁶ <https://www.fly4free.pl/roger-that-jezyk-pilotow/> [25.11.2019].

W języku personelu pokładowego alfabet lotniczy najczęściej stosowany jest przy określaniu samolotu, którym się leci (np. *Dzisiaj lecimy na Golfie*). Słowo *Golf* oznacza w tym kontekście samolot o znakach rejestracyjnych zakończonych na -G, np. *SP-ENG*. Analogicznie samolot *SP-ENL* to *lima*.

Bardzo częstą sytuacją, w której stosowany jest alfabet lotniczy jest określanie rodzaju pasażerów niepełnosprawnych. W lotnictwie wyróżnia się trzy rodzaje pasażerów na wózkach inwalidzkich – *WCHR* (pasażer, który wymaga wózka na przebycie drogi do samolotu, ale może sam wejść po schodach i przejść do swojego miejsca), *WCHS* (pasażer, który nie może samodzielnie wejść po schodach ale może bez problemów zająć swoje miejsce) oraz *WCHC* (pasażer całkowicie unieruchomiony potrzebujący wózka do swojego fotela). W języku personelu pokładowego pasażerowie ci określani są, od ostatniej litery skrótu, albo jako *Romeo* (*WCHR*), albo jako *Sierra* (*WCHR*), albo jako *Charlie* (*WCHC*). Nie ma więc konieczności używania stwierdzenia ‘pasażer na wózku’, wystarczy informacja ‘*Dzisiaj mamy jednego Charlie i jednego Romeo*’.

Słowa z alfabetu lotniczego znajdują także swoje zastosowanie zawsze tam, gdzie przekazywana jest informacja zawierająca wyłącznie jedną literę, np. przy określaniu miejsca pasażera. Często zdarza się sytuacja, w której jedna stewardessa pyta drugą o konkretnego pasażera by wydać mu np. zamówiony wcześniej posiłek. Odpowiedź z reguły zawiera numer miejsca oraz słowo z alfabetu, np. pasażer siedzący na *17 Foxtrot* to pasażer zajmujący miejsce *17F*.

Celem zastosowania alfabetu lotniczego w komunikacji między sobą jest przede wszystkim uniknięcie jakichkolwiek nieporozumień. Ze względu na spory hałas i wszelkiego rodzaju szumy i zagłuszenia w samolocie istnieje spore ryzyko niedosłyszania danej litery (np. *BE*, *DE*, *E* mogą brzmieć podobnie). Istotny jest także fakt, że te same litery mogą być inaczej wymawiane w różnych językach. A w j. polskim to [a], w języku angielskim natomiast [eɪ]. Stosując słowa z alfabetu lotniczego przekazywane informacje stają się konkretne i precyzyjne. Unika się także domysłów i nieporozumień.

4. Konkluzje

Wniknięcie w grupę personelu pokładowego umożliwiło zbadanie, a następnie opisanie języka używanego przez tę grupę zawodową. Wielogodzinne obserwacje prowadzone na pokładzie samolotu Boeing 737 i niezliczone rozmowy z innymi stewardami i stewardessami pozwoliły zauważyć, że język tej grupy jest dość specyficzny i bez wątpienia dostosowany do warunków pracy załogi.

Zauważyć można, że komunikacja między członkami personelu pokładowego na pokładzie samolotu odbywa się na kilku płaszczyznach – profesjonalnej i prywatnej. O ile ta prywatna nie stanowiła przedmiotu zainteresowania, to profesjonalna pozwoliła określić cechy charakterystyczne języka stewardów i stewardess. Z jednej strony podkreślić należy znaczący wpływ konkretnych procedur na stosowany język oraz wykształcenie w związku z tym stałych, utartych komend, w których nie ma miejsca na improwizację czy wieloznaczność. Komendy te znane są wszystkim członkom załogi, są krótkie, konkretne i nie zostawiają miejsca na domysły. Z drugiej zaś strony

język, którym posługują się stewardzi i stewardessy rozmawiając o swojej pracy przed, w trakcie i po rejsie, pozostawia im trochę więcej swobody i daje tym samym więcej możliwości. Należy jednak podkreślić, że stosowane środki mają na celu także głównie przekazanie konkretnych, precyzyjnych informacji, używając przy tym możliwie małej liczby słów oraz, jako że często trzeba działać pod presją czasu, szybkie zakomunikowanie swoich potrzeb. Do cech charakterystycznych języka personelu pokładowego można zatem zaliczyć m.in. wszelkiego rodzaju gesty i inne komunikaty niewerbalne pozwalające przekazać pewne informacje na odległość czy anglicyzmy, które wydają się oczywistością, ponieważ lotnictwo jest branżą wybitnie międzynarodową a język angielski jest językiem, w którym komunikują się ze sobą specjaliści wszystkich narodowości. Istotną cechą języka stewardów i stewardess są także neologizmy (leksykalne, semantyczne, frazeologiczne) i skróty wpływające bez wątpienia na ekonomię języka oraz pozwalające sprawnie i jednoznacznie nazwać niezbędne pojęcia. Dodać należy również stosowanie alfabetu lotniczego we wszystkich sytuacjach, w których jest to możliwe.

Mając na uwadze dynamiczny rozwój branży lotniczej na świecie, badanie języka personelu pokładowego i komunikacji między członkami załogi wydaje się niezbędne. Nie da się zaprzeczyć, że to właśnie od udanej komunikacji zależy w znacznym stopniu bezpieczeństwo pasażerów na pokładzie i sprawność operacji lotniczych.

Bibliografia

- Angrosino, M. (2010), *Badania etnograficzne i obserwacyjne*. Warszawa.
- Blair, B. (2016), *The secret language of flight attendants*. (URL <http://www.bbc.com/autos/story/20160816-the-secret-lingo-of-flight-attendants>). [Pobrano 17.08.2016].
- Borowska, A. (2017), *Avialinguistics. The Study of Language for Aviation Purposes*. Frankfurt am Main.
- Karpiński, J. (2016), *Komunikacja na pokładzie samolotu jako wyzwanie dla dydaktyki języków obcych*, (w:) „Lingwistyka Stosowana” 19, 61–75.
- Murrmann, J. (2014), *Profesjolet branży turystycznej, czyli o specyficznych cechach zawodowego języka turystyki*, (w:) „Rozprawy Naukowe Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu” 47, 47–57.
- Van Veelen, A. (2009), „*If we land in Chicago...* “. *Taal in het werk [11]: de stewardess*, (w:) „Onze Taal” 7/8, 192–194.