

Michalkó Gábor

Az eligazodás szerepe a turizmusbiztonságban

Az eligazodás a tájékozódás és a kiismerés szimbiotikus tudománya. Miközben egyik feltételezi a másikat, előbbi a helyváltoztatást segítő navigációval, utóbbi a civilizációs szokások elsajátításával járul hozzá a turisztikai célterület versenyképes működéséhez. Az utazó navigálásának eredményessége az adott civilizáció függvénye, kellő szakértelem és empátia hiányában elégedetlen fogyasztó vendégek helyett frusztráltan bolyongókkal találkozhatunk. Az eltévedt, a helyi szokásokat nem ismerő, emiatt ideges és előbb-utóbb konfliktusokkal szembesülő utazó a legkülönbözőbb veszélyeknek van kitéve. A kockázatok minimalizálása a turizmus irányítóinak feladatköre.

1. Út az ismeretlenbe

1.1. Messziről jött ember

A térbeli mobilitás évezredek történetét az információdeficit jellemezte, amely az ismert világ határain belül zajló állandó és ideiglenes környezetváltozást egyaránt kockázatosá tette, az ismeretlenbe való elindulást pedig egyenesen végzetessé. Az ismeretalkotás középkort jellemző monopolizáltsága és a tudás korlátozott hozzáférése tovább szűkítette az útvonallal és a célterülettel kapcsolatos információkat (MATTHEW 1989). A határok kitágítását elsősorban a kíváncsiság, a becsvágy és a haszonszerzés reménye fűtötte kalandorok és a legkülönbözőbb szerepben útra kelő felfedezők végezték, akik a megszerzett információkat szűk körben, jobbára a hatalmat birtokló elittel, illetve a vagyonos, befolyásos megbízóikkal osztották meg. A nyugati társadalmak „Kelettel” kapcsolatos, döntően az antikvitásból származó, a mesés hiedelmek ködébe burkolózó, elavult ismeretei a keresztes hadjáratok révén bővültek (GYÖRFFY – GY. RUITZ 1986). Természetesen a mediatizált világunkat jócskán megelőzően is léteztek hírnévre áhítozó utazók, *A világ leírása, avagy Marco Polo utazásai* című mű a velencei kereskedő 13. századi kalandjairól ad számot, de már a kortársak sem hittek Polo Távol-Keletről szóló meséinek, ezért művét az „Il Milione” gúnynévre keresztelték, amellyel a vélt hazugságok nagy számára utaltak.¹ Az úti beszámolók – függetlenül azok valóságtartalmától – tovább fokozták a kíváncsiságot, esetenként mélyítették a hivatalos világképpel kapcsolatos kételyeket, és persze újabb utazásokat generáltak. A szárazföldön,

¹ Olasz archeológusok szerint Marco Polo (1254–1324) sosem járt a Távol-Keleten, legfeljebb a Fekete-tengerig jutott el, ahol perzsa utazók elbeszéléseinek felhasználásával fűzte egybe a később Rustichello által lejegyzett kalandjait.

különösen a kietlen sivatagokban történő navigáció sem volt veszélytelen, de a tenger, a nyílt víz, ahol legfeljebb az égitestek pozíciója jelentett tájékozódási pontot, fokozott kockázatokat hordozott. Amíg szárazföldön – a tereptárgyaknak köszönhetően – valamelyest rögzíthető, reprodukálható volt az útvonal, amely a visszatérés és a megismételhetőség garanciáját jelentette, addig a végtelen vízfelületre kevesen merészkedtek, sokáig leginkább a partvonalat követve hajóztak. A „Merre tovább?” kérdésre a többé-kevésbé bejáratott kereskedelmi útvonalak (SPUFFORD 2007), a kitaposott csapások, de főképpen a környékeliek vagy az éppen szembejövők útbaigazítása adta meg a választ (KÉZ 1937; BALÁZS 1993). Az útirányválasztás bizalmi kérdés volt, a kölcsönös információcsere, a látókörbővítés segítette a messziről jött emberek biztonságos haladását (CHOLNOKY 1938). Ptolemaiosz geocentrikus világképe egészen a 15. századig meghatározta a tájékozódást, az antik világból származó dogma nem segítette elő a helymeghatározás és a térképtudomány dinamikus fejlődését (az innovátorok csakhamar az – érdekes módon szinte mindenhol odataláló – inkvizíció elé kerültek).

1.2. Új paradigmák

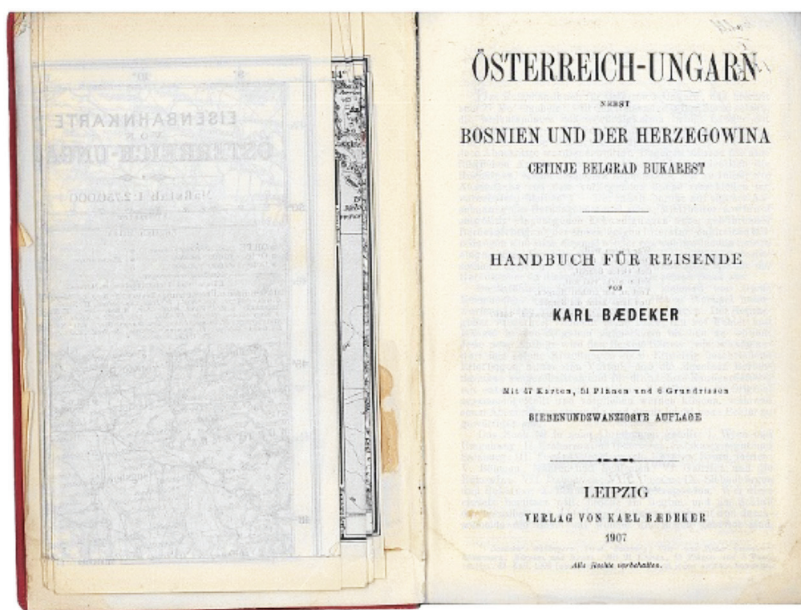
A nagy földrajzi felfedezések és a világrend azt követő átrendeződése megváltoztatta az utazás addigi paradigmáját. Különösen Magellán útjának köszönhetően vált egyértelművé, hogy a visszatérés nem csupán ugyanazon útvonalon lehetséges, hanem akár a Föld megkerülésével is. Az elindulás továbbra is magában hordozta a megérkezés kockázatát, de az egyre tökéletesebb térképek (STEGENA 1985; PAPP-VÁRY-HRENKÓ 1990), a világ fehér foltjainak csökkenése, az ismeretlentől való atavisztikus félelem oldódása serkentőleg hatott a rendszeres utazási tevékenység kialakulására. I. Erzsébet (1558–1603) már a tudatos világlátás érdekében küldte a Doveri-szoroson túlra az ifjú arisztokrácia tagjait, akik a később *Grand Tournak* elnevezett, mintegy három év időtartamú utazásaikon (a szülők „medveszárnak” nevezett kísérőkre² bízta gyermekük felügyeletét) már némi fogódzót nyújtó útvonalvezetőt is alkalmaztak (MARKOS-KOLACSEK 1961). Ugyan a természet erőivel való szembesülés egészen a 19. századig jelentős kihívást jelentett az utazók számára, az irodalom és a művészet jeles képviselőinek köszönhetően a tájjal kapcsolatos attitűd új színben tűnik fel (GYÖMREI 1936). Amíg a középkor utazói számára a hegységek zord, gyakran áthidalhatatlan akadályokat jelentettek, ahol sárkányok, boszorkányok és más rettegett lények éltek, addig a 17–18. századra az emberi (ember feletti) erőfeszítéseknek köszönhetően megzabolázott tájak kezdenek varázslatossá, ábrázolásra érdemessé válni (FRIEDEL 1989, 1990). A németalföldi tájképfestészet megjelenése, Rousseau, később Goethe munkái igazolják, hogy az érintetlen, vad természetben is megtalálható az útra kelést ösztönző szépség. Az ipari forradalommal karöltve zajló urbanizáció már egyenesen a természet felé fordítja a zsúfolt városokból menekülőket, a táj szentimentális interpretációját (romantika) idővel az impresszionizmus váltja, amelynek jeles képviselői, Whistler és Monet Londont, illetve Párizst igyekeznek természeti mivoltukban megjeleníteni. Az alpesi alagutak kiépítésével minden akadály elhárult az Európát átszelő közlekedési hálózatok létrehozása előtt, Segantini Alpokat felidéző kompozíciói az utazási prospektusokkal vetekedően invitálták a korábban irtóztató

² Bear-leader, medveszár, amelyen a medvéket a vándorcirkuszban az orrukba dugott karikával vezették.

hegyvidékekre az utazókat. Bármekkora fejlődésen is esett át a térbeli mobilitást segítő, a tájékozódást megkönnyítő infrastruktúra, egyedül vagy kisebb csoportban, különösen nehéz terepen, nem volt ajánlatos útra kelni. Az utazók – a biztonságuk érdekében – helyi kísérelőket fogadtak, akik előre meghatározott vagy kialakított tarifa ellenében kalauzolták őket.

1.3. Kanonizált tapasztalat

Onfray (2011, 17.) megfogalmazása szerint: „Az utazás a könyvtárban kezdődik. Vagy a könyvesboltban.” A 19. század második felétől rohamosan elterjedő útikönyvek lényegileg változtatták meg az utazás természetét. Az utazás felfedezésből követéssé vált, a már ott jártak rendszerezett információi alapvető eligazodásként, az adott desztinációra vonatkozó kanonizált tudásként szolgáltak. Karl Baedeker (1801–1859) munkásságának köszönhetően az utazás veszített kalandjellegéből, és fokozatosan rítussá vált. Az útikalauz szinonimájává avanzsált „bedekker” nem csupán nevezetességeket, útvonalajánlatokat, hanem praktikus információkat is tartalmazott. Az útikönyvek ajánlásait megfogadók jutalma a turizmus révén bővíthető műveltség, a társadalmi elismertséget hozó világlátottság és nem utolsósorban a többé-kevésbé biztonságos élményszerzés volt. Mivel a kiadványok folyamatosan frissültek, viszonylagos aktualitásuk elegendő garanciát jelentett az útra kelőknek, hogy ők is sikerrel és persze épségben térjenek vissza az elődeik által már végigjárt útvonalról.



1. kép

A bedekker, amely több mint egy évszázada is segítette az Osztrák–Magyar Monarchiába érkezők eligazodását

Forrás: MTA CSFK Földrajztudományi Intézet Könyvtára

Az internet megjelenéséig voltaképpen az útikönyvek és a velük párhuzamosan terjedő turistatérképek jelentették az előzetes információszerzés főbb pilléreit. A világ megismerésével, a turisztikai célterületek kiszélesedésével párhuzamosan bővülő kínálatban mindenki megtalálta a maga vérmérsékletének megfelelő földrajzot (ONFRAY 2011), de egyre nagyobb valószínűséggel juthatott hasznos utazási ismeretekhez a közvetlen környezetéből is. A száj-reklám,³ egymás verbális információkkal való ellátása különösen a turizmus eltömegesedésétől és a média térhódításától kezdődően vett lendületet, az utazási tapasztalatok megosztása a mindennapi kommunikáció, a hétköznapi emberek érdeklődésének és társalgásának részévé vált. Az egykor luxusnak számító utazás globális proletarizálódása (ALMÁSI 1998) a 20. század második felének információtechnológiai forradalmával vált teljessé. Az internet bárki számára elérhetővé tette az utazással és a célterülettel kapcsolatos információkat, az útikönyvek és a térképek nem tűntek el, csupán a piac igényeihez mérten digitalizálódtak. Az évezredes információdeficit napjainkra, a közösségi médiának köszönhetően, információözzöné vált. Az online utazási információk interaktív demokratizálódása (a desztinációk és a szolgáltatások szöveges, illetve számszerű értékelése) segítheti az egyének biztonsági szintjéhez illeszkedő eligazodást. Ezzel egyidejűleg fel kell készülni az álhírek, hamis, szándékosan megtévesztő információk kezelésére, az azokkal kapcsolatos kockázatok kiküszöbölésére is.⁴

2. Tájékozódás

2.1. Toronyiránt

Miközben a legkorszerűbb technológiák alkalmazásával mind a mai napig zajlik az úgynevezett Kolumbusz-vita, történetesen kinek a térképe inspirálhatta a genovai tengerészt az Amerika felfedezését eredményező, 1492. évi útnak indulásában (FLINT 2017), turisták ezrei, tízezrei bolyongnak szerte a világban silány minőségű, szállodai recepciókon szakmában fénymásolt turistatérképekkel, hogy megtalálják áhított úti céljukat. A kommunikatívabbak vagy a végső elkeseredésükben lévők a helyiek útbaigazítását kérve igyekeznek célba érni. Az útbaigazítás sikere civilizációs vonatkozású, a helyi lakos és az utazó között létrejött, a környezet dizájnjának kölcsönös megértésére szorítókozó verbális és nonverbális interakció alapvetően az idegenhez való hozzáállás és az empátia függvénye (HILL 1984).

Ha egy számunkra ismeretlen környéken útbaigazítást kérünk, az eredmény a Kevin Lynch által leírt mentális (kognitív) térkép előhívásán alapszik (CSÉFALVAY 1990). A környezetét saját tapasztalatain, élményein keresztül reprodukáló helyi lakos útmutatása azon fejében élő objektumok (csomópontok) mentén történik, amelyek dekódolása a helyismerettel nem rendelkező látogatók számára szinte lehetetlen. Sokszor már a turisztikai attrakciók megnevezésében is komoly szemantikai differenciák érhetők tetten, amelyek külföldön,

³ Szájpropaganda: Word of Mouth (WoM).

⁴ Az olasz bíróság kilenc hónap letöltendő börtönbüntetésre és 8000 euró megfizetésére kötelezte azt a vállalkozót, aki a világ egyik legnépszerűbb online utazási portálján, a Tripadvisoron – az éttermekkel összejátszva – fiktív értékeléseket tett közzé egy-egy vendéglátóipari egységről. Elérhető: <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/bortonbuntetes-hamis-tripadvisor-ertekelesert-1159828> (A letöltés ideje: 2018. 09. 20.)

idegen nyelvű környezetben felerősödhetnek, ez az akadály azonban az útbaigazítás során kevesebb kockázatot hordoz, mint a legjobb szándékkal történő, de téves irányok kijelölése, vagy a közlekedési eszköz, esetleg az utazók fizikai korlátainak fel nem ismerése. Egy dűlőútra irányítani az aszfaltra tervezett autót, vagy meredek, nehezen járható terepre küldeni idős embereket, felmérhetetlen következményekkel járhat. A helyi lakosságra bízni a helyes útirány megtalálását azért is megfontolandó, mert ők nem mindig tudnak különbséget tenni az ott élőkre és az idegenekre leselkedő veszélyek között. Ha az ajánlott útvonalon esetleg van olyan szakasz, amely rossz közbiztonságú, a turisták – öltözetük, közlekedési eszközük, viselkedésük miatt – könnyebben áldozattá válhatnak.

Az utazás fejleszti a tájékozódási képességet, a kiindulási (állás)ponttól a célig tartó, helyes, a legkevesebb energiárfordítással járó irány, illetve útvonal megtalálását. Ezt a saját, korábbi tapasztalataink, a legkülönbözőbb térképek, az útjelző táblák és a helyiek útbaigazítása egyaránt segíti, a gyakorlatban leginkább ezek elegye hasznosul. Meilinger és Knauff (2008) vizsgálata igazolta, hogy a térkép használatával vagy a helyi lakosság útbaigazításával megvalósuló tájékozódás eredményessége között nincs lényeges különbség. A szerzőpáros kísérletére Tübingenben került sor, ahova a 200 kilométerre fekvő Freiburgból toborozták a baden-württembergi tartományi székhelyen korábban sosem járt önkénteseket, hogy a város két pontja között teszteljék a térkép vagy a verbális útmutatás primátusát. Ugyan a térképhasználók és az útbaigazítást kérők célba érése között csupán másodpercekben mérhető eltérések voltak, a vizsgálat megállapította, hogy a főbb csapásirányokat kijelölő verbális irányításnál jobban bevésődnek azok az objektumok, amelyek térképolvasás közben, a legoptimálisabb elérését biztosító kis utcácskákban haladva elkerülik a turisták figyelmét. Ezzel összefüggésben a helyiek útbaigazítása hatékonyabb eszköznek bizonyult a tesztelt útvonal bejárásának segítség nélküli megisméltlésében. A gyakorlat azonban azt mutatja, hogy a turisták gyakran térképpel a kezükben fordulnak útbaigazításért a helyiekhez, akiknek első lépésben vizualizálniuk kell a környezetet, majd a mentális transzformáció során – a morfológiát szinte kiiktatva – a háromdimenziós térből egy két-dimenziós térképre kell magukat elhelyezniük (LOBBEN 2004). A pozicionálási folyamatot és az irányok azonosítását a váratlanság és az idegen nyelvű kommunikáció is megnehezíti. Laurier és Brown (2008) Edinburgh lakosságának térképolvasási képességét tesztelve jutott arra a következtetésre, hogy sokkal több nehézséget okoz a térkép segítségével másokat navigálni, mint szóban elmagyarázni, hogy merre menjenek. A skót fővárosban lebonyolított vizsgálatba vont egyének számára a saját maguk és a keresett objektum pozicionálása jelentette a legnagyobb kihívást, az álláspont térképi rögzítése és a célponthoz vezető útvonal háromdimenziós térbe való konvertálása gyakran áthidalhatatlan nehézségekbe ütközött.

2.2. Empatikus labirintusok

A turizmus szervezetté válása, a turizmusipar kibontakozása óta már nem csupán az útra kelő érdeke, hogy a biztonságos célba érést elősegítő navigációs eszközökkel rendelkezzen, hanem az egymással versengő országok, régiók és települések is mindent megtesznek annak érdekében, hogy a turista problémamentesen megtalálja őket. A makroszintű navigáció mellett a mikroszintű útbaigazítás is megkerülhetetlenné vált, a szolgáltató elemi érdeke, hogy a vendég eljusson, és ha kell, vissza is találjon hozzá.

Tekintve, hogy a nemzetközi turizmusban részt vevők közel 40%-a közúton közelíti meg a célterületet, a belföldi turizmus érintettjei pedig hasonlóan nagy arányban használják az úthálózatot, a KRESZ terminológiája szerinti útirány-előjelző és útvonal-megerősítő táblák tartalma, dizájnya és kihelyezése kulcsfontosságú szerepet tölt be az utazók tájékozódásában. Egy nem elég egyértelműen jelzett irány miatt elvett autópálya-kijáró többlet-futásteljesítményre kényszeríti a gépjárművet, aminek következtében idejekorán kifogyhat az üzemanyag, és a veszélyekkel teli leállósávba kényszerülhetnek az utasok. Az ilyen szituációk – az érintettek vérmérséklete szerint – bosszankodással, idegeskedéssel járhatnak, aminek következtében az időt vesztett sofőr később akár balesetet is okozhat. A közúti csomópontok, különösen a többsávosak, a terepet nem ismerő turisták számára igen jelentős kihívást jelentenek. Ha nem elég egyértelműek, vagy nem a megfelelő időben tűnnek fel a táblák, akkor az útiterv alapján kerülendő fizetős autópálya irányába is terelhetik az autót, aki bepánikolva tolatásba kezd, és könnyen összeütközhet a szabályosan közlekedőkkel. Az eltévedés felismerése okozta ijedtség szabálytalan fordulást eredményezhet, amely az esti, éjszakai órákban különösen kockázatos. A helyes útvonal gépjárművel történő elvétele ritkán végzetes, sokkal inkább kínos, illetve az utazást rémálommá változtató szituációkat eredményezhet. Egy kátyúkkal teli alsóbbrendű útra kényszerülés a futómű meghibásodását (tengelytörés, keréktörés) idézheti elő, egy alternatívának tűnő, traktorjárt mezőgazdasági út könnyen megakaszthatja az autót, az államhatár-előjelző tábla figyelmen kívül hagyása pedig nemkívánatos bonyodalmak előidézője lehet.



2. kép

Ha erre a siófoki útbaigazító táblára bízunk magunkat, nagyot nem hibázhatunk

Forrás: Michalkó Gábor felvétele

Mivel a turizmus a technikai vívmányoknak köszönhetően felgyorsult életmódunk szerves részévé vált, így még a rutinos utazó számára is labirintusnak tűnő nemzetközi repülőterekről a taxiállomásig történő eljutás, a világraszóló látványosság girbegurba utcácskáiban való megtalálása vagy a városszéli fürdőkomplexum megközelítése gyakran időnyomás alatt történik. A turisztikai desztináció területén mitológiai Thészeuszként kóválygó, esetenként már céltévesztett turisták számára a megfelelő irányítótáblák Ariadné fonalához hasonló segítségül szolgálhatnak. A tartózkodási idő lerövidülése miatti sietség okozta stressz tovább növelheti a turista figyelmetlenségét, ami a viszonylag egyértelmű iránymutatás ellenére is előidézheti az eltévedést. A turisztikai desztinációk és az egyes szolgáltatások versenyképes működésében érdekelt menedzsment kötelessége és felelőssége a turisták haladását segítő útbaigazító táblák elhelyezése, megfelelő tartalommal való feltöltése, a kedvezőtlen fény-, illetve időjárási viszonyok közötti láthatóságának biztosítása, valamint a növényzet burjánzása okozta takarás elhárítása. Ez a feladat kizárólag nagy-nagy körültekintéssel és mély empátiával valósítható meg eredményesen. Minden olyan ponton, ahol a turista potenciálisan eltévedhet, tehát alternatív útvonallal szembeül, irányítótábla kitétele szükséges. A minden sarkon elhelyezendő utcanévtáblák és a házszámok önmagában is jelentős segítséget jelent az idegen környezetben különösebb segédeszköz nélkül navigálni igyekvő turistának, akinek eltévedése – a frusztráló idővesztésen túlmenően – a testi épségét vagy az értékeit veszélyeztető konfliktusokba való bonyolódással is járhat (ezt tovább fokozhatják a besötétedésből és a lehülésből fakadó kockázatok).

2.3. Modern navigátorok

A professzionális navigáció – amiként egykor – ma is csak a kiváltságosoknak adatik meg, azoknak, akik hivatásukkal összefüggésben sajátítják el a tájékozódás tudományát. Nem lehet például hajóskapitány, repülőgép-pilóta vagy éppen tűzérparancsnok, aki nem képes megállapítani pillanatnyi földrajzi pozícióját, és nem tudja kijelölni az általa irányított eszköz pontos célba juttatásához szükséges irányt. A tájékozódáshoz hajdanában elengedhetetlen iránytűt ma jobbára a tájékozódási futóversenyek résztvevői, a teljesítménytúrázók és a legkülönbözőbb kalandturisták használják, a földrajzi helymeghatározás évszázadokon keresztül alapeszközének számító mives szextáns pedig a turisták által megcsodált múzeumi darabbá vált. Ugyanakkor a térképnek máig sikerült megőriznie a navigációban betöltött kulcspozícióját, akár nyomtatott, akár digitális válfaja a turisták célba érésének első számú letéteményese.

Miközben a Földnek talán nincs is olyan zuga, amelyről ne lehetne jó minőségű és megbízható információkat tartalmazó turistatérképet beszerezni, a tájékozódást segítő eszközök megállíthatatlan digitalizációja fokozatosan visszaszorítja a nyomtatott térképek piacát. A kezdetben kizárólag asztali számítógépeken elérhető, úgynevezett útvonaltervezők mellé mára felzárkóztak az okostelefonra optimalizált applikációk, a műholdas helymeghatározás (GPS) immáron nemcsak a légi és vízi járművek irányítóinak vagy a hadsereg privilégiuma, hanem a hétköznapi élet természetes velejárója. A digitális térképeken valós utcaképekkel találkozhatunk (például Google Street View), indulás előtt körültekintően tájékozódhatunk, előkészíthetjük, megtervezhetjük az útvonalunkat. A legkülönbözőbb igényeket kielégítő, professzionális navigációs szoftverek állnak rendelkezésre (például IGo Navigation),

a felhasználóknak csak az indulás és az érkezés helyét kell megadniuk, majd a készülék grafikus, illetve a verbális útmutatását követni. A modern navigálás ellenzőinek érvei között találkozhatunk a geográfiai értelemben vett térlátás, a térbeli tájékozódás évezredes igényének és képességének elvesztésével, ugyanis azokban a helyzetekben, amikor nincs nálunk vagy valamiért nem működik (lemerül, gyenge a térerő, meghibásodik) a minket segítő technika, akkor életmentő fontosságú lehet a pozícióink gyors azonosítása. A szkeptikusok a naprakészséget is a rendszer gyenge pontjának tartják, de az online világban akár a percrekészség is megoldható, sőt a közösségi médián alapuló applikációknak köszönhetően (például Waze) az adott útszakaszon való haladást gátló bármilyen akadály (dugó, baleset, útlezárás stb.) jelezhető. Turizmusbiztonság szempontjából főleg külföldön, ahol amúgy sem rendelkezik az utazó kellő helyismerettel, kockázatos a tájékozódásból az emberi tényezőt, a saját szemmel történő meggyőződést, a megerősítést, az esetleges revideálás lehetőségét kiiktatni, mert az elgépelésből, az idegen földrajzi nevek nem megfelelő rögzítéséből akár végzetes útvonaltevesztés is bekövetkezhet.

A modern navigációt direkt turisztikai élményként hasznosítók között találkozhatunk az alig két évtizedes múltra visszatekintő geocaching játékot művelők népes táborával és a nemzetközi terepralik autóversenyzőit segítő mitfárerekkel is. A geocachinghez vagy a terepralinhoz fűződő kalandok, ha nem is egyformán, de igen veszélyes tevékenységek. Ugyan a geocaching lényege a természetjárással, városnézéssel kombinált felfedezés, néhányan a navigációs eszközök segítségével mások által megtalálandó, úgynevezett geoláda kihelyezésekor (elrejtésekor) értelmetlenül sodorják saját magukat, illetve később a ládát megkeresőket életveszélybe. Számos halálos kimenetelű baleset mutatja, hogy a navigálás örömet szolgáló játék hova fajulhat. A raliversenyzők navigátorai egyrészt a téves pozicionálás, másrészt az autóbalesetek következtében kerülnek veszedelmes helyzetekbe, amíg egy eltévedt, sivatagban ragadt terepjáró utasait legfeljebb a kiszáradás, a leégés és a napszúrás fenyegeti, a borulás vagy a zuhanás akár halálos kimenetelű is lehet.

3. A kiismerés művészete

3.1. Civilizációs kockázatok

A turisztikai desztinációk, legyenek azok természeti vagy kultúrtájak, minden esetben az adott civilizáció lenyomatai. A helyi tradíciók, konvenciók és előírások, illetve ezek elegendő ismerete nélkül az eligazodás akadályokba ütközik. Esetenként már a belföldi turizmusban szembesülhetünk az úgynevezett civilizációs különbségekből fakadó nehézségekkel, de a határokat átlépve, még ugyanazon a kontinensen is fokozottan jelentkeznek, egy másikon pedig akár sokkolóan hatnak a fogadó társadalom berögzült vagy az utazóközönségben nem kellő mértékben tudatosult szokásai. Amíg a civilizációs különbségek a turisztikai attrakcióként is értelmezhető folklór szintjén maradnak, és nem rejtenek különösebb kockázatokat, addig a turizmusbiztonság szempontjából irrelevánsak, azonban ha az utazó számára veszélyt hordoznak, menedzselésük megoldandó feladatként jelentkezik.

A civilizációs különbségekkel összefüggő turizmusbiztonsági kockázatok tárháza igen széles, már az útikönyvírás hőskorából származó kiadványokban is számos, az utazó figyelmét a helyi szokásokra ráirányító jó tanács segítette az új környezet kiismerésének,

a turistától elvárt viselkedési normák elsajátításának sikerét (VÁGHIDI 1939). A felkeresett célterülethez történő adaptáció legfőbb akadály a kommunikációs nehézségekben kerecsendő (az útikönyvekben ma is megtaláljuk az adott ország lakosságával való párbeszédet segítő szöszedetet), a legtöbb turista számára alig vagy egyáltalán nem érthető nyelvi környezetben mozog, az úgynevezett közvetítő nyelvek sokszor csak az alapvető szükségletek kielégítésében, a tájékozódás főbb irányvonalainak elsajátításában segítenek. A dialektusok sok helyen tovább bonyolítják a helyzetet, az írásbeli információk csak korlátozottan állnak rendelkezésre, ha pedig a latin ábécé helyett cirill, arab vagy távol-keleti írásjelekkel kell megbirkózni, az végképp lehetetlenné teheti az eligazodást.

A rossz angoltudás miatt halt meg egy bungee jumpingoló lány

A bíróság bűnösnek találta azt az oktatót, aki miatt véletlenül meghalt egy holland lány Spanyolországban, írja a Local. A halálos balesetet a bíró szerint az oktató pocsk angolnyelv-tudása okozta. A 17 éves lány egy kanyon fölötti hídról akart bungee jumpingolni 2015 augusztusában. Az oktató még nem rögzítette a köteleket, így azt mondta, hogy „No jump!” (Ne ugorj!). A rossz angolja miatt viszont a lány vélhetően azt hallhatta, hogy „Now jump!” (Most ugorj!), így ugrott. A bíró szerint az oktató több hibát is elkövetett. Egyrészt nem volt meg a kellő nyelvtudása ahhoz, hogy idegenekkel foglalkozhasson, másrészt a bevett frázis amúgy is a „Don’t jump!”, pont a félreértések elkerülése végett. Továbbá nem ellenőrizte, hogy a lány elmúlt-e már 18 éves, illetve az őt foglalkoztató cég olyan helyen szervezett ugrásokat, ahová nem is volt engedélye.

Részlet Ráti József *A rossz angoltudás miatt halt meg egy bungee jumpingoló lány* című írásából

Elérhető: https://index.hu/kulfold/2017/06/27/a_rossz_angoltudas_miatt_halt_meg_egy_bungee_jumpingolo_lany/ (A letöltés ideje: 2018. 07. 02.)

Az idegen nyelvű kommunikációs készségek hiányának első számú elszenvedője a turista, aki az öszövetségi bábeli zűrzavar modern áldozatává válik, ha nem érti meg az átmenti környezetében zajló folyamatokat, az általa észlelt jelenségeket, vagy ha nehezen jut azokkal kapcsolatos információkhoz. Extrém esetekben – akár egy szolgáltatás igénybevétele során is –, amikor kénytelen az életét másokra bízni vagy egy válságos helyzetben segítséget kérni, alapvető nemzetközi kifejezések, utasítások, iránymutatások félreértése miatt veszélyeztetheti a testi épségét, de az esettanulmány (lásd keretes írás) tanúbizonysága szerint akár halálos kimenetelű balesetet is szenvedhet. Szerencsére az ilyen helyzetek viszonylag ritkák, de külföldön a gépkocsink autópályán történő mentéséhez is szükség van idegennyelv-tudásra az eltérő kultúrából fakadó érthetetlen kérdések megválaszolására, ráadásul mindezt egy eleve frusztrált szituációban, zajos környezetben, recsegő telefonok (hangszórók) igénybevételevel kell lebonyolítani. Se szeri, se száma azon eseteknek, amikor a célterület ugyan tárt karokkal várja a turistákat, de a kommunikációs csatornák idegen nyelvű alternatívái beszűkültek (csak az anyanyelvén értő ügyeletes orvos, egynyelvű pénzkiaadó automata stb.).

A kulturális különbségekből fakadó konfliktusok alapvető forrása a kiindulási helyen élők szocializációja és a célállomás társadalmához történő adaptáció időbeli differenciájából fakad, előbbi évtizedeket vesz igénybe, utóbbira legfeljebb pár óra áll rendelkezésre. A megszokásra kérgesedett biztonság az új környezetben könnyen elporladhat, ami az utazást nemkívánatos tortúrákkal terheli. Ha valaki fedetlen vállal és térddel kíván a Szent Péter-bazilikába belépni, az legfeljebb az éber örök elutasítására számíthat (akik átmenetileg

megfosztják egy élménytől), ha azonban a forróság miatt félmeztelenül flangál a Vatikánban, akkor jelentős pénzbüntetéssel, hepciáskodás esetén letartóztatásával szembesül. A nyakon csipett pucérkodó viselkedését a helyi, és nem az otthoni normák szerint ítélik meg. Az öltözködéshez hasonlóan lényeges civilizációs kockázati tényező a napi életritmus, amely a szolgáltatások elérhetőségét befolyásolja. Elsősorban a mediterrán országokban elterjedt, a kora délutáni elviselhetetlen meleg átvészelését szolgáló ebéd utáni pihenőidő alatt szünetel a munkavégzés, és a legtöbb üzlet is zárva tart. A szieszta a kisebb településeken hatványozottabban érvényesül, délután 13 és 16 óra között az áruk és szolgáltatások elérése esetleges. Ha valaki ezen időszakban tervezte feltölteni a vízkészletét, vagy sürgősen a megszokott gyógyszeréhez kellett jutnia, esetleg az induló járatát kívánta volna elérni, előfordulhatott, hogy lehúzott redőnyöket, kihalt utcákat talált. A vallási ünnepek is számos turistának okoztak már kellemetlenséget: ha esetleg az ünnep tényével tisztában is vannak az érintettek, annak pontos lefolyását nem minden esetben ismerik.



3. kép

*A parkolási kultúra tipikus civilizációs kockázatforrás:
csak egy római képes innen kiállni, az óvatlan turista biztosan nem*

Forrás: Michalkó Gábor felvétele

A szabadon tartott, illetve a vadon élő állatok kiszámíthatatlan viselkedéséből vagy az agresszív sofőrök türelmetlenségéből fakadó baleseteknek gyakran a vidék-város kultúrdichotómiájában lévő utazó válik áldozatául. Nemzetközi konstellációban tovább nyílhat a rurális-urbánus életmód ollója, ezzel megsokszorozódnak a hazai terepen is jelentkező kockázatok. Amíg esetleg otthon megszokott, és nem jár különösebb veszéllyel egy elkóborolt kutya megsimogatása, egy – a közegészségügy tekintetében kihívásokkal küszködő – külföldi országban ismeretlen, vélhetően veszettséggel fertőzött állatokkal barátkozni nem feltétlenül ajánlatos (a Kárpátok falvaiban élők tudják, mire képes egy medve,

azok, akik csak állatkertben találkoztak az elsőre rendkívül barátságosnak tűnő állattal. súlyos árat fizethetnek a nyílt terepen való óvatlan randiért). A nyugodt falusi tempó és a metropoliszokban észlelhető száguldozás áthidalása autóval sem könnyű, de kerékpárral nekiindulva szinte kódolt a konfliktus. A nagyvárosi kerékpársávokhoz szokott autós vidékre érkezve meglepően tapasztalhatja a két keréken közlekedők primátusát, a szalamoszó biciklistákat pedig nem ildomos megrendszabályozni.

A megszokottság átütetésével való próbálkozás vagy a turistának a rutinszerű transzferálhatóságába vetett hite megerősítése a turizmusbiztonság legproblematisabb területe. A civilizációs különbségek az emberiség csodálatos adottságai, a turizmus mozgatórugói, bagatellizálásuk azonban az utazókra leselkedő veszélyforrásként jelentkezik. A már említett, állatokhoz fűződő viszony és a közlekedési kultúra sajátosságai természetesen nem csupán a falu-város kontextusban öltenek testet, hanem a világ turizmusiparának velejárói. A bikákkal tarkított tehéncsordák lófrálása az indiai Mumbai utcáin a helyieknek természetes, a turistának meghökkentő látvány, ha azonban az utazó nincs tisztában azzal, hogy miként kezelje a helyzetet, könnyen bajba kerülhet. Aki autójával egy, a közlekedésbiztonsági előírásokat lazábban kezelő országból átlép egy rendpártibb állam területére, a kihágását lefülélő rendőrnek nem mondhatja, hogy otthon ez megengedett.

Talán a vallási élettel kapcsolatos szokások képviselik a civilizációs különbségekből fakadó turizmusbiztonsági kockázatok azon területét, amelyek iránt az utazó vagy a helyi társadalom a legnagyobb toleranciát tanúsítja (feltételezve, hogy az eltérő hitet gyakoroló közösségek nem állnak egymással fegyveres konfliktusban). Egy keresztény vendég például elviseli, ha szállodai szobájában a közeli minaret müezzinjének imára hívása ébreszti, ahogy tudomásul veszi, hogy nem léphet a dzsámi szőnyegére utcai cipővel. A müezzin megfenyegetése vagy a mecset kárpitjának bepiszkolása súlyos következményekkel párosulna. A zárandoklatokon alapuló, igen jelentős bevételi forrást jelentő vallási turizmus működtetése is a tolerancián nyugszik, az etnikailag vegyes Názáret a kereszténység egyik legszentebb helye, a városban élő arabok és zsidók kénytelenek elviselni az Angyali Üdvözlés-bazilikába érkezők generálta terhelést.

Végül, de nem utolsósorban a gasztronómia világa tekinthető a kulturális eltérések azon területének, amelyben kódolva vannak a turizmus biztonságát fenyegető kockázatok. Az ételek elkészítési módja, azaz a konyhatechnológia egyrészt közegészségügyi, másrészt kulturális vonatkozású veszélyekkel párosul. Egy csábítóan hűs mangókoktél valamelyik vörös-tenger-parti üdülőparadicsomban a fertőzött vízből készült, ártalmatlannak tűnő (hisz otthon is mindennapos) jégkocka miatt okozhat életre szóló élményt, de egy átlagos fasírt (amit ugyebár otthon is szoktunk enni) a turista szeme előtt rejtve maradó helyi fortélyoknak köszönhetően kerekedhet felül szervezetünk ellenálló képességén.

3.2. A térhasználat buktatói

A civilizációs különbségekből fakadó turizmusbiztonsági kockázatok térspecifikusak, eltérő veszélyforrások lehelnek a városba, a faluba, a vízpartra, a hegyvidékre vagy éppen egy természetvédelmi területre (például nemzeti parkba) érkezőkre. Tekintettel arra, hogy egyrészt a világ turizmusának igen tekintélyes hányada bonyolódik a nagyvárosok területén, másrészt ezen turisztikai desztinációk használata jelenti a legnagyobb kihívást

(az időnyomás, a mobilitás intenzitása, a tér bonyolult textúrája miatt), a metropoliszok a turizmusbiztonság tárgyalásakor kitüntetett szerepet élveznek.

A városi turisták többsége viszonylag rövid idő alatt a lehető legalaposabban szeretné megismerni az általuk felkeresett célterületet, amelynek kiterjedése és szerkezete mellett működési sajátosságai is számtalan buktatót jelentenek a látogatók igényeinek kielégítésében. Mivel a városlátogatás sikerének egyik letéteményese a mobilitás, a közlekedési rendszer használatának elsajátítása alapvető fontosságú. Akár az egyéni (jellemzően gépkocsihoz kötődő), akár a tömegközlekedést vizsgáljuk, jó néhány turizmusbiztonsági kockázattal találkozhatunk. Az autós mobilitásban kulcsfontosságú a jobb vagy bal oldali közlekedés kérdése: az egyik vagy másik rendszerben szocializálódott sofőrök átállásából fakadó nehézségek súlyos következményekkel, akár halálos kimenetelű balesetekkel is járhatnak. A civilizációs különbségekkel is összefüggésben említendő például a közlekedési lámpa sárga jelzésének értelmezése, vagy a járókelőnek a zebra mentén történő feltűnése (egyes kultúrákban a „Lassíts!”; másokéban a „Taposs a gázba!” üzenetként dekódolódik), ilyenkor az előttünk haladó – a helyi normák szerint fékező – gépjárműnek ütközés meg is hiúsíthatja a továbbutazást. Nem szabad megfeledkeznünk a parkolás lokális szabályainak villámgyors felméréséről sem. A zónák, az időszakok és a jegyvásárlási technológiák kavalkádjának kiismerése gyakran még a helyi lakosok számára is nehézséget okoz, arról nem is beszélve, ha a parkolászüzemeltető elmulasztja a külföldiek számára is értelmezhetővé tenni a legfontosabb információkat. A tömegközlekedési vállalatok turistabarátságának mértéke ugyan eltérő, de egy világváros semmi esetre sem engedheti meg magának, hogy megfeleljen járműveinek külföldi utasairól, minden lényeges információ írás- és szóbeli kommunikálásáról. Különösen a jegyek és a bérletek tér- és időbeli érvényességének (például mely járműveket lehet velük igénybe venni; ha van, meddig tart a szakaszhatár; a megvásárlásuktól vagy éjfélről számított időszakon belül használhatóak-e fel stb.), az érvényesítés technológiájának (felszállás előtt a peronon vagy azt követően a járművön kell lyukasztani, hogyan működik a lyukasztó) meg nem értése okozza a turisták és a kalauzok közötti legtöbb konfliktust (ha probléma esetén egy olyan megállóban szállítják le a külföldit, amelynek környékén nem ismeri ki magát, újabb kockázatokkal kerül szembe). A tömegközlekedés üzemeltetése, illetve igénybevétele során kialakult váratlan helyzetek (baleset, elterelés, járműváltási kötelezettség stb.) vagy azok nem kellően empatikus kommunikálása a helyismerettel nem rendelkező turistákat az eltévedés veszélyének teszi ki.

Napjainkban, amikor az önkéntesség reneszánszát éljük, számos nemzetközi eseményen találkozhatunk a turistákat segítő, informáló, szükség esetén kísérő önkéntesekkel. Munkájukat számos tényező motiválhatja, de az anyagi haszonszerzés kizárt. Ugyanakkor már a múlt század első felének turistái is belefuthattak önként felajánlkozókbá, akik vállalták, hogy az adott nagyvárosban eligazodni képtelen idegent elkalauzolják, pénzt ők sem kértek, csupán a megbízóik szállodájába, éttermébe, szórakozóhelyére, legrosszabb esetben bordélyába irányították a mit sem sejtőket. Az eligazodás aligha önzetlen vámszedői a nagyvárosok számtalan pontján lesik ma is a bizonytalanságot mutató utazókat, elsősorban a nemzetközi pályaudvarok és szórakoztatónegyedek környéke képezi a fő vadászmezőjüket. Van, akinek taxit, másoknak lakást, szórakozóhelyet, örömlányt, kábítószert kínálnak. A lényeg, hogy mindezt szinte leplezetlenül és levakarhatatlanul teszik, a turista pedig előbb-utóbb beadja a derekát, és kénytelen-kelletlen követi zaklatóját. Az elvártnál alacsonyabb minőségű és az átlagosnál jóval drágább szolgáltatás miatt legfeljebb bosszankodni lehet, a panasztétel meglehetősen kockázatos végkifejletű.

3.3. A másság csapdái

Annak ellenére, hogy a turisztikai kockázatok általános érvényűek, az utazók egyes csoportjai az átlagosnál veszélyeztetettebbek. A turizmusbiztonság csoportspecifikus mivolta különösen az idős generációhoz tartozók, a kisgyermekesek, a segítséggel élők, a speciális étrendet tartók, valamint az LMBT⁵-orientációjukat nyíltan vállalók esetében körvonalazódik. Az ezen csoportok valamelyikéhez tartozóknak, illetve a számukra utazást szervezőknek az indulást megelőzően körültekintőbben kell tájékozódniuk az adott desztináció kínálatáról, különösen a környezeti tényezőkről és a turisztikai szolgáltatásokhoz való hozzáférés speciális lehetőségeiről. Ugyanakkor a fogadó területeknek egyrészt biztosítaniuk kell a nem átlagos turisták ellátásának feltételeit, másrészt a veszélyekről – a csapdahelyzetek kialakulását elkerülendő – megfelelő mélységű és egyértelmű információt kell szolgáltatni.

Az idősek többsége nehezen viseli a környezetváltozást, a megszokott térpályáikon történő eligazodás is gyakran kihívás elé állítja őket, utazás során az előzetes információszerzés a biztonságuk fokozását szolgálja. A szenior turistáknak tisztában kell lenniük a kényelmi szolgáltatások elérhetőségével (például lift, mozgólépcső, helyfoglalás), a mobilitásukat segítő helyi közlekedési eszközök járatinformációival. Megromlott látásuk, hallásuk miatt az audiovizuális akadálymentesítés nagyban növelheti a rájuk leselkedő veszélyek elkerülését.

A kisgyermekesek eligazodásában a családi turizmust szolgáló szemléletmód erősítése játszhat szerepet. A gyermekekkel együtt utazóknak a babakocsi szállítását, tárolását, a vendéglátóipari egységekben történő étkezést segítő eszközök (etetőszék, mikrohullámú sütő) igénybevételének módját szolgáló információkat kell biztosítani. Gyakori eset, hogy a szülők nem megfelelően mérik fel a kisgyermekükkel együtt végezhető tevékenységek körét, és saját maguk szórakoztatása érdekében sodorják veszélybe gyermeküket.

A segítséggel élők csapdahelyzetei az idősekéhez és a kisgyermekesekéhez hasonlatosak, azonban a mobilitásukat lehetővé tevő eszközök használata a megfelelő akadálymentesítés hiányában sokszor korlátozott. Számtalan esetben előfordul, hogy nem érnek el olyan ajtókat, ajtónyitó szerkezeteket, amelyeket ép társaik számára terveztek, veszély esetén beszorulhatnak vagy éppen emelkedőn/lejtőn instabillá válnak. A látás- és halláskorlátozottak külföldön (ahol nem rendelkeznek stabil helyismerettel) könnyebben eltévedhetnek, egy nyitva maradt csatornanyílás vagy egy nem megfelelő időben észlelt jármű akár végzetessé is válhat.

A megfelelő információ a speciális étrendet tartók, különösen az allergiások számára létfontosságú, feltétlenül biztosítani kell számukra az enni- és innivaló elfogyasztásával kapcsolatos döntési szabadsághoz szükséges ismeretek mérlegelhetőségét. Amíg az alapanyagok kiskereskedelmi forgalomban való beszerzése viszonylag veszélytelen, a vendéglátóipar által feldolgozott élelmiszerekről nem minden esetben lehet tudni, hogy valójában mit is tartalmaznak. Azt, hogy milyen mennyiségű allergént (például koffein, tojás, tej, mogoró) vagy nehezen feldolgozható élelmiszert (például cukrot) vihet valaki be a szervezetébe, azt csakis ő maga döntheti el, egy szakács vagy egy pincér nem ítélheti meg azok veszélyességét.

Amíg a mobilitásban, a szolgáltatásokhoz való hozzáférésben vagy a táplálkozásban elvárható akadálymentesítés természetes igény, addig a társadalmak toleranciaszintjét

⁵ LMBT: leszbikus, meleg, biszexuális, transznemű.

átlépő jelenségek menedzselése sokszor megvalósíthatatlan. Az, hogy egy desztináció képes-e LMBT-orientációjú turistákat fogadni, másságuk nyílt (nem feltétlenül provokatív) felvállalása milyen reakciókat vált ki a helyi közösségből, biztonságuk szempontjából lényeges, az elutazást megelőzően biztosítandó információ. Ahol jogszabályi szinten üldözik az azonos neműek kapcsolatát, vagy ahol egyenesen halálbüntetéssel fenyegetik az ilyen párok frigyét, ott nem ajánlatos a turisták szexuális orientációjukban jelentkező másságának látványos felvállalása.

Felhasznált irodalom

- ALMÁSI Miklós (1998): *Üveggolyók*. Budapest, Helikon.
- BALÁZS Dénes (1993): *Magyar utazók lexikona*. Budapest, Panoráma.
- CHOLNOKY Jenő (1938): Európa, Kisázsia, Belső- és Kelet-Ázsia felfedezése és meghódítása. In *A föld felfedezői és meghódítói I*. Budapest, Révai Irodalmi Intézet. 5–355.
- CSÉFALVAI Zoltán (1990): *Térképek a fejünkben*. Budapest, Akadémiai.
- FLINT, Valerie (2017): *The imaginative landscape of Christopher Columbus*. Princeton, Princeton Legacy Library. DOI: <https://doi.org/10.1515/9781400887170>
- FRIEDEL, Egon (1989): *Az újkori kultúra története I. Középkor, pestis, misztika*. Budapest, Holnap.
- FRIEDEL, Egon (1990): *Az újkori kultúra története II. Reneszánsz és reformáció*. Budapest, Holnap.
- GYÖMREI Sándor (1936): *Az utazási kedv története*. Budapest, (k. n.).
- GYÖRFFY György – Gy. RUITZ Izabella (1986): *Julianus barát és napkelet fölfedezése*. Budapest, Szépirodalmi.
- HILL, Michael (1984): *Walking, crossing streets, and choosing pedestrian routes. A survey of recent insights from the social/behavioral sciences*. University of Nebraska Studies. 66. Lincoln, University of Nebraska.
- KÉZ Andor szerk. (1937): *Felfedezők lexikona*. Budapest, Franklin Társulat.
- LAURIER, Eric – BROWN, Barry (2008): Rotating maps and readers: praxiological aspects of alignment and orientation. *Transactions of the Institute of British Geographers*, Vol. 33, No. 2. 201–216. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1475-5661.2008.00300.x>
- LOBBEN, Amy (2004): Tasks, strategies, and cognitive processes associated with navigational map reading – A review perspective. *The Professional Geographer*, Vol. 56, No. 2. 270–281.
- MARKOS Béla – KOLACSEK András (1961): *Idegenforgalom*. Budapest, Közgazdasági és Jogi.
- MATTHEW, Donald (1989): *A középkori Európa atlasza*. Budapest, Helikon.
- MEILINGER, Tobias – KNAUFF, Markus (2008): Ask for directions or use a map – A field experiment on spatial orientation and wayfinding in an urban environment. *Journal of Spatial Science*, Vol. 53, No. 2. 13–23. DOI: <https://doi.org/10.1080/14498596.2008.9635147>
- ONFRAY, Michael (2011): *Az utazás elmélete. A földrajz poétikája*. Budapest, Orpheusz.
- SPUFFORD, Peter (2007): *Hatalom és haszon – Kereskedők a középkori Európában*. Budapest, Scolar.
- STEGENA Lajos (1985): *Térképtörténet*. Budapest, Tankönyvkiadó.
- VÁGHIDI Ferenc (1939): *Páris és környéke*. Budapest, Cserépfalvi.