

Maria M. PRACZ-DŁUGOSZEK

Niezależny badacz

ORCID: 0000-0001-6302-1739

e-mail: maria.pracz@interia.pl

DOI: 10.55676/asi.v1i1.2

KOMPETENCJE NIETECHNICZNE PERSONELU OBSŁUGUJĄCEGO PASAŻERÓW W PORCIE LOTNICZYM

UNCERTAIN COMPETENCE OF PASSENGER SERVICES IN AIR PORTION

Streszczenie

Kompetencje nietechniczne są niezmiernie ważne w zawodach, w których pracownicy mają bezpośredni kontakt z klientami – wymagana jest od nich efektywna komunikacja, współpraca oraz analiza zachowania innych osób, jak również zorientowanie na cele, takie jak decydowanie oraz adaptacja. Motywacją do napisania artykułu była potrzeba ustalenia, w jakim stopniu kandydaci na stanowiskach pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym spełniają oczekiwania tego typu organizacji, jeżeli chodzi o ich sprawność w kontekście ww. kompetencji. Niniejszy artykuł stanowi opracowanie o charakterze teoretyczno-empirycznym. Zastosowana została metoda sondażu diagnostycznego. Na potrzeby badań własnych wybrano technikę ankietowania, a użyte narzędzia badawcze to kwestionariusze oraz testy. W ramach badań własnych wykorzystano następujące narzędzia badawcze: Baterię Testów APIS-Z (tzn. Test Zachowania i Test Historijki), Kwestionariusz Kompetencji Społecznych oraz Test na komunikatywność. W niniejszym artykule do interpretacji wyników badań własnych zastosowano miary rozproszenia, czyli metody z grupy statystyki opisowej, tzn. odchylenia standardowego i wariancji. Na podstawie analiz ilościowych i jakościowych można stwierdzić, że badane osoby z grupy kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego wypadają lepiej niż osoby już zatrudnione na tych stanowiskach. W tym miejscu warto zaznaczyć, że ze względu na ilość respondentów wyniki badań mogą być opatrzone dużym błędem badawczym.

Słowa kluczze: inteligencja społeczna, kompetencje nietechniczne, komunikacja niewerbalna, komunikacja werbalna, sprawność komunikowania się

Abstract

Non-technical competences are vitally important in professions involving direct contact with customers as they need effective communication, collaboration, and analysis of the behaviour of others, as well as a goal-oriented approach such as decision making and adaptation. The motivation for writing the Article was to determine to what extent the applicants for passenger service jobs at an airport meet the expectations of such organizations in terms of their efficiency in the context of the above-mentioned competence. This Article is a theoretical and empirical study. The diagnostic survey method has been applied. A survey technique has been selected for own research and the test tools used are questionnaires and tests. In the course of own research the following measures were used: APIS-Z test battery(that is; Behavior Test and Story Test), Social Competence Questionnaire and Communication Test. In this Article, the measures of dispersion have been used to interpret the results of the own tests, that is the methods from the descriptive statistics group, i.e. standard deviation and variance. On the basis of quantitative and qualitative analyses, it can be concluded that the subjects in the group of candidates for aviation personnel were better than employees already employed in these positions. It is worth pointing out here that because of the number of respondents, the results of the survey may bear a large research error.

Keywords: communication efficiency, non-technical competences, verbal communication, non-verbal communication, social intelligence

1. WPROWADZENIE

Słownik pedagogiczny wskazuje, iż kompetencje to zdolności do samorealizacji, umiejętność wykonywania zadań na determinowanym poziomie. Powstają one „w wyniku zintegrowania wiedzy, dużej liczby drobnych umiejętności oraz sprawności w dokonywaniu wartościowań”¹.

Zarówno kompetencje nietechniczne (czy też inaczej miękkie, tzn. inter- i intrapersonalne), jak i techniczne (twarde, fachowe) są podstawowymi komponentami kompetencji zawodowych. Ich wysoki poziom zapewnia pracownikom na stanowiskach personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym sprawne i operatywne wykonywanie obowiązków.

Celem niniejszego artykułu jest próba ustalenia stopnia dopasowania kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego w zakresie ich kompetencji nietechnicznych. Osoby na tego typu stanowiskach mają bezpośredni kontakt z klientem, stąd szczególnie ważne jest ich efektywne porozumiewanie się w trakcie wykonywania swoich obowiązków służbowych. Aby cel artykułu można było zrealizować, konieczne było przeprowadzenie badań własnych w celowo dobranej grupie osób. W badaniach wzięły udział dwie dwudziestoosobowe grupy respondentów (tzn. grupa studentów LAW jako kandydatów na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym oraz grupa pracowników aktualnie zatrudnionych na tych stanowiskach). Zanim przystąpiono do przeprowadzenia badań, wytyczono również szczegółowe problemy badawcze:

1. Jaki poziom inteligencji społecznej prezentują zarówno kandydaci na stanowiska personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym, jak i osoby zatrudnione na tych stanowiskach?
2. Jaki poziom sprawności komunikowania się prezentują zarówno kandydaci na stanowiska personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym, jak i osoby zatrudnione na tych stanowiskach?
3. Jaki poziom kompetencji społecznych prezentują zarówno kandydaci na stanowiska personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym, jak i osoby zatrudnione na tych stanowiskach?

Wybór odpowiednich metod i technik badawczych oraz dobór właściwego narzędzia badawczego jest istotną częścią rozwiązywania problemów badawczych. Zarówno metody, jak i techniki badawcze są formami postępowania naukowego, z tym że metody są stosowane ogólnikowo, natomiast techniki są sposobami nieco bardziej sprecyzowanymi. W prezentowanym artykule zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, której nadrzędną funkcją jest zbieranie informacji o dylematach, które frapują badacza, na podstawie opinii respondentów. Metoda sondażu diagnostycznego zajmuje się badaniem wszelkiego rodzaju zjawisk społecznych, czyli wiedzy o istotnym znaczeniu dla wychowania, świadomości społecznej oraz stanowisk określonych grup

¹ H. Kwiatkowska, *Pedeutologia*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008, s. 35.

społecznych. Technikami najczęściej stosowanymi w badaniach sondażowych są: badania ankietowe, prowadzenie wywiadu oraz analiza dokumentów.

Na potrzeby badań własnych wybrano technikę ankietowania. Badania ankietowe to technika polegająca na zbieraniu informacji od respondentów na podstawie zadawanych respondentom pytań. Pytania i odpowiedzi umieszczone są w kwestionariuszach i mają charakter anonimowy. Są konkretnie skonstruowane oraz przybierają postać jednoproblemową. Zazwyczaj są to pytania zamknięte, ale pojawiają się półotwarte i otwarte. Zwykle sposób zadawanych respondentom pytań przybiera formę grzecznościową oraz unika się bezosobowego zwracania się do ankietowanych. W ankiecie nie powinno znajdować się zbyt dużo pytań, ponieważ zniechęca to badanych do skrupulatnych odpowiedzi.

Z kolei, jeżeli chodzi o zastosowane narzędzia badawcze, to są to kwestionariusze oraz testy. Kwestionariusz jest to „zestaw pytań na temat spraw będących przedmiotem badań, na które osoby badane udzielają odpowiedzi. Kwestionariusz jest zwykle narzędziem badań masowych, których celem jest zorientowanie się w kwalifikacjach zainteresowaniach, postawach i opiniach większej liczby osób”². Kwestionariusz składa się z trzech części: tytułowej, gdzie zawarta jest nazwa i instrukcja wykonania kwestionariusza, merytorycznej (tej właściwej, która zawiera pytania) oraz metryczki, gdzie zawarte są pytania dotyczące respondenta. Testem jest „próba umożliwiająca ustalenie charakteru i poziomu czynności psychicznych. Metody testowe umożliwiają porównywanie grup i pojedynczych osób oraz ustalenie różnic indywidualnych”³. Test jest narzędziem badawczym, dzięki któremu możemy pozyskać wzory postępowania, określające daną cechę psychologiczną.

W ramach badań własnych zastosowano następujące narzędzia badawcze: Baterię Testów APIS-Z (tzn. Test Zachowania i Test Historyjki), Kwestionariusz Kompetencji Społecznych oraz Test na komunikatywność. Natomiast w pracy do interpretacji wyników badań własnych zastosowano miary rozproszenia, czyli metody z grupy statystyki opisowej, tzn. odchylenia standardowego i wariancji. Odchylenie standardowe to podstawowa miara zróżnicowania otrzymanych przez badacza wyników, która ma za zadanie informować badacza o zmienności wyników (jakie są różnice wokół średniej). Z kolei wariancja to miara zmienności, której naczelnym zadaniem jest badanie zróżnicowania wyników otrzymanych przez badacza⁴.

² W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 200.

³ Tamże, s. 402.

⁴ A. Góralski, *Metody opisu i wnioskowania statystycznego w psychologii*, PWN, Warszawa 1976.

2. KOMPETENCJE NIETECHNICZNE OSÓB WYKONUJĄCYCH ZAWODY WYMAGAJĄCE BEZPOŚREDNICH RELACJI Z KLIENTEM

Zdolność do zachowywania się adekwatnie do zaistniałej w danej chwili sytuacji, pozostając przy tym w zgodzie z obowiązującą hierarchią wartości oraz wykorzystując optymalnie wszelkie swoje umiejętności, możemy określić jako kompetencje społeczne. Wśród składowych kompetencji społecznych znajdują się między innymi zdolność do współodczuwania⁵, kontrola emocji oraz samoświadomość⁶. Kolejnym niezmiernie ważnym elementem kompetencji społecznych jest umiejętność przekonania do siebie ludzi, umiejętność zarówno aktywnego słuchania, jak i zadawania pytań, czy też zdolność do negocjacji oraz osiągania kompromisów. Aby osiągnąć wysoki poziom tych kompetencji, niezbędny jest szacunek, współpraca oraz wyzbycie się stereotypowego postrzegania ludzi. Niejednokrotnie zdarza się, że kompetencje społeczne są trudno mierzalne, a ich rozkodowanie jest niezmiernie skomplikowane. Niemniej jednak są one fundamentem kompetencji zawodowych osób zatrudnionych na stanowiskach pracy personelu obsługującego klientów (np. personelu obsługującego pasażerów na lotnisku).

Kompetencje społeczne to pojęcie złożone, w którego skład wchodzi takie pojęcia jak kompetencje inter- i intrapersonalne. Pierwsze dotyczy zdolności społecznych, czyli tych szeroko pojętych relacji i powiązań międzyludzkich. Natomiast drugie dotyczy przede wszystkim obserwacji samego siebie, zdolności do analizowania własnych emocji, przekonań, uczuć czy potrzeb. Do kompetencji interpersonalnych zaliczyć możemy takie umiejętności jak: zdolność do pracy w grupie, umiejętność pertraktacji, czy też rozstrzygania sporów, łatwość nawiązywania kontaktów, aklimatyzacji oraz sprawne komunikowanie się zarówno przez kanał werbalny, jak i niewerbalny. Natomiast w ramach kompetencji intrapersonalnych możemy wyróżnić takie cechy jak: umiejętność koncentracji, ekspresji emocji, samooceny, wyrażenia swoich potrzeb oraz opinii.

Ważnym uwarunkowaniem kształtowania i rozwoju kompetencji społecznych jest inteligencja społeczna danej jednostki. Prekursorem tego pojęcia jest Edward Thorndike, który już w 1920 r. zdefiniował ją jako umiejętność rozsądnego postępowania w relacjach interpersonalnych. Jednakże pojęcie to zyskało na popularności dopiero dzięki Davidowi Golemanowi (2007), który udowodnił, że zastosowane do tej pory jedynie w teorii koncepcje można przenieść do praktyki. Model inteligencji społecznej ma kilka ważnych elementów; są nimi przede wszystkim świadomość i sprawność społeczna. Dokładniejszy ich opis zaprezentowano w tabeli 1.

⁵ Zdolność do współodczuwania (empatia) – uczuciowe utożsamianie się z inną osobą i wzbudzenie w sobie uczuć przez tę osobą przeżywanych; wczuwanie się w przeżycia innej osoby. Zob. W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, dz. cyt., s. 90.

⁶ Samoświadomość – polega na kodowaniu, przetwarzaniu i integrowaniu informacji o własnej osobie. Zob. Z. Zaborowski, *Współczesne problemy psychologii społecznej i psychologii osobowości*, Oficyna Wydawnicza „Profi”, Warszawa 1994, s. 95.

Tabela 1. Model inteligencji społecznej wg D. Golemana (2007)

ŚWIADOMOŚĆ SPOŁECZNA pojmowanie stanów emocjonalnych ludzi/ interpretacja tych stanów/rozumienie danej relacji społecznej	SPRAWNOŚĆ SPOŁECZNA w oparciu o świadomość społeczną pozwala na sprawny przebieg różnego rodzaju interakcji społecznych
EMPATIA PIERWOTNA instynktowne spostrzeganie komunikatów niewerbalnych	SYNCHRONIA zakres komunikacji niewerbalnej nie sprawia najmniejszych problemów
DOSTROJENIA aktywne słuchanie i dopasowanie się do rozmówcy	AUTOPREZENTACJA jak najlepsze zaprezentowanie samego siebie
TRAFNOŚĆ EMPATYCZNA empatia pierwotna i trafne pojmowanie wysyłanych komunikatów	WPŁYW formowanie konsekwencji relacji społecznych
POZNANIE SPOŁECZNE orientacja i umiejętność rozwiązywania problemów w otaczającym nas świecie społecznym	TROSKI nadzorowanie i respektowanie potrzeb innych

Źródło: opracowanie własne na podstawie: D. Goleman, *Inteligencja społeczna*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2007, s. 107.

Dane postępowanie można nazwać społecznie inteligentnym, kiedy zawiera ono trzy fundamentalne czynniki, tj.: dekodowanie, planowanie i wreszcie wykonywanie⁷. Dekodowanie to zabieg polegający na odszyfrowywaniu komunikatów niewerbalnych, rozpoznaniu i analizie kontekstu społecznego. Istotnymi cechami, które mogą ułatwić ten proces, są szybkość obserwacji, kategoryzacji i oceny. Następnym etapem jest proces planowania, który polega na zorientowaniu swojego postępowania na zmianę bądź zachowania trwającego zabiegu społecznego. Niezmiernie ważnym w tym procesie jest uwzględnienie swoich cech osobowości i bagażu życiowego, ponieważ tylko dzięki temu jesteśmy w stanie dobrać odpowiednią strategię działań⁸. Ostatnim już działaniem jest etap, który „angażuje takie umiejętności jak monitorowanie własnych emocji, samokontrola oraz nadawanie sygnałów werbalnych i niewerbalnych. Niezbędna jest również analiza informacji zwrotnych”⁹.

W nawiązaniu do cytowanego artykułu warto wspomnieć, że inteligencja społeczna ma niemałe znaczenie na stanowiskach pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym, jako że wpływa ona na poziom wykonywania obowiązków na tych stanowiskach. Można śmiało powiedzieć, że osoby, które mają wysoki poziom inteligencji społecznej, o wiele lepiej odnajdują się w stosunkach społecznych, czy też stresujących sytuacjach interpersonalnych, są również zdecydowanie bardziej komunikatywne, odważniejsze oraz dużo bardziej asertywne.

Na podstawie analizy kilkudziesięciu ofert pracy na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym możemy stwierdzić, że oczekiwania pracodawców pokrywają się z wymienionymi przeze mnie kilkoma szablonowymi

⁷ M. Śmieja, *Trójwymiarowy model inteligencji społecznej*, „Czasopismo Psychologiczne” 1999, nr 2(5), s. 144.

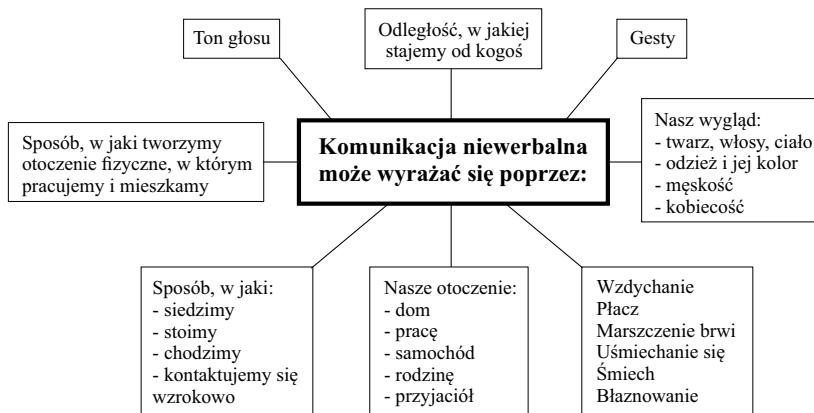
⁸ Tamże, s. 144.

⁹ Tamże, s. 145.

czynnikami. Jednak najczęściej spotykaną i podkreślaną cechą przez pracodawców jest niewątpliwie sprawność w zakresie komunikowania się, zarówno werbalnego, jak i niewerbalnego, oraz spójność pomiędzy nadawanymi komunikatami za pomocą obu kanałów. Komunikacja jest interakcją pomiędzy nadawcą i adresatem, w której występuje przekaz informacji¹⁰. Zaskoczeniem może być to, że do komunikacji zaliczyć możemy również ciszę. Aby zaistniał proces komunikacji, musi dojść do interakcji między nadawcą i adresatem, w której ma miejsce przekaz informacji. Jednakże, by mogła ona stać się skuteczna, wystąpić musi sprzężenie zwrotne. Komunikacja składa się z komunikacji werbalnej (przekazywanej za pomocą słów) oraz komunikacji niewerbalnej (przekazywanej za pomocą mowy ciała, ekspresji fonicznej, czy też zależności przestrzennych). Komunikacja werbalna stanowi jedynie 35% przekazu, natomiast pozostałą część, czyli 65%, stanowi komunikacja niewerbalna. Fundamentalnym narzędziem porozumiewania się w komunikacji werbalnej jest język, natomiast komunikacja niewerbalna nie posiada przekazu lingwistycznego, a przekaz informacji odbywa się wieloma kanałami. Komunikacja werbalna wyrażana jest w postaci ustnej i pisemnej¹¹. Metody wyrazu komunikacji niewerbalnej przedstawiono na rysunku 1.

PODSTAWOWE WIADOMOŚCI O KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



Rys. 1. Metody wyrazu komunikacji niewerbalnej

Źródło: R. Ballard, *Jak żyć z ludźmi. Program profilaktyczny dla młodzieży*, Agencja Informacji Użytkowej, MEN, Warszawa 1988.

¹⁰ E. Szymańska-Świątnicka, J. Pietrusińska, *Komunikacja interpersonalna. Jak porozumiewać się skutecznie? Materiał edukacyjny*, PFED, Warszawa 2012, s. 6, http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9IQdgtA-O6QJ:www.pfed.org.pl/uploads/1/9/9/8/19983953/broszura_komunikacja_interpersonalna_p1.pdf+&cd=9&hl=pl&ct=clnk&gl=pl&client=firefox-b-d [dostęp: 17.02.2022].

¹¹ W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Hansa Communication, Warszawa 2001, s. 20–21.

Niejednokrotnie zdarza się, że zarówno nadawca, jak i adresat popełniają błędy w procesie komunikowania się, które tworzą bariery w komunikacji. Należą do nich między innymi: negatywne odniesienie do rozmówcy, brak kontaktu wzrokowego, przysyłanie błędnych komunikatów lub ich niepoprawne odczytywanie, selekcja w postrzeganiu¹². Częstym czynnikiem utrudniającym komunikację jest hałas. Wyróżniamy jego trzy rodzaje:

- hałas semantyczny, czyli inny język, gwara;
- hałas psychologiczny, czyli uprzedzenia do rozmówcy, czy też jego postrzeganie stereotypowe;
- hałas fizyczny, czyli np. warkot silnika, bądź grające w tle głośno radio¹³.

Warto podkreślić, że komunikacja interpersonalna na stanowiskach pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym musi być spójna, a więc treść komunikatów werbalnych i niewerbalnych powinna stanowić jedną całość.

W tym miejscu należy zaznaczyć, że aksjomatem jest to, iż osoby zatrudnione na stanowiskach pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym bazują na permanentnych kontaktach z klientami. Ważne jest, by nie bagatelizować komunikatów niewerbalnych. Osoby na wyżej wymienionych stanowiskach powinny zwrócić uwagę na postawę ciała (musi być otwarta, ponieważ wskazuje na szczerłość oraz przyjazne nastawienie do rozmówcy), odpowiednią do przepływu werbalnego gestykulację (gesty są uzupełnieniem przekazywanych drogą werbalną informacji, dzięki którym możemy wzbogacić naszą wypowiedź, nakreślając coś, czego nie da się opisać za pomocą słów), zachowanie kontaktu wzrokowego (utożsamia zainteresowanie oraz skupienie na rozmowie), czy też odpowiedniego dystansu podczas rozmowy (nie ma konkretnej odległości odpowiedniej dla kontaktów z klientami, więc trzeba posiłkować się obserwacją ruchu ciała)¹⁴.

3. OPIS I INTERPRETACJA WYNIKÓW BADAŃ WŁASNYCH

Głównym celem badań własnych było określenie, na ile poziom kompetencji nietechnicznych kandydatów na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym (chodzi tu o poziom kompetencji społecznych, zdolności komunikowania się oraz inteligencji społecznej) jest dopasowany do tego typu stanowiska. Tak sformułowany cel badań wymagał udzielenia odpowiedzi na następujące szczegółowe problemy badawcze:

1. Jaki poziom inteligencji społecznej prezentują zarówno kandydaci na stanowiska personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym, jak i osoby zatrudnione na tych stanowiskach?
2. Jaki poziom sprawności komunikowania się prezentują zarówno kandydaci na stanowiska personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym, jak i osoby zatrudnione na tych stanowiskach?

¹² Tamże, s. 215–223.

¹³ Tamże, s. 87.

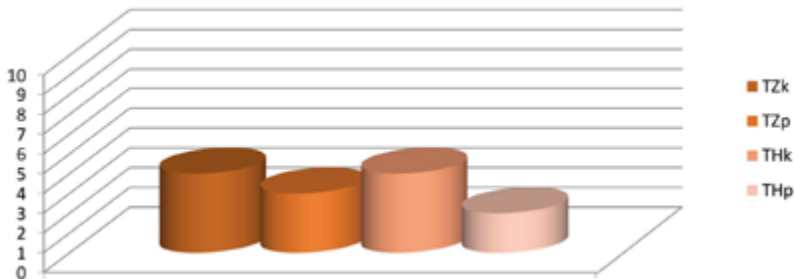
¹⁴ Tamże, s. 233–234.

3. Jaki poziom kompetencji społecznych prezentują zarówno kandydaci na stanowiska personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym, jak i osoby zatrudnione na tych stanowiskach?

W badaniach wzięły udział dwie dwudziestoosobowe grupy respondentów (23 kobiety i 17 mężczyzn). Pierwsza to dwudziestoosobowa grupa studentów Lotniczej Akademii Wojskowej w Dęblinie na kierunku bezpieczeństwo narodowe w specjalności bezpieczeństwo i obsługa pasażera w transporcie lotniczym – jako osoby będące kandydatami na stanowiskach pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym. Z kolei druga to dwudziestoosobowa grupa pracowników zatrudnionych na ww. stanowiskach. W ramach badań własnych zastosowano następujące narzędzia badawcze: Baterię Testów APIS-Z (tzn. Test Zachowania i Test Historijki)¹⁵, Kwestionariusz Kompetencji Społecznych¹⁶ oraz Test na komunikatywność.

3.1. INTELIGENCJA SPOŁECZNA KANDYDATÓW NA STANOWISKA PRACY PERSONELU OBSŁUGUJĄCEGO PASAŻERÓW W PORCIE LOTNICZYM ORAZ OSÓB ZATRUDNIONYCH NA TYCH STANOWISKACH

Po dokonaniu wyboru odpowiednich metod, technik oraz narzędzi badawczych przystąpiono do przeprowadzenia badań celem uzyskania odpowiedzi na wyżej sformułowane problemy i hipotezy badawcze. Badania zostały przeprowadzone w kwietniu 2018 r. Grupę respondentów zapoznano dokładnie z celem badań własnych oraz z instrukcją każdego narzędzia badawczego i poinformowano o ich anonimowości. Dane charakteryzujące poziomy inteligencji społecznej kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego oraz pracowników zatrudnionych na tych stanowiskach przedstawiono na wykresie 1.



*Uwaga: 0, 1, 2, ..., 10 – skala stenowa; TZk – test zachowania dla kandydatów; TZp – test zachowania dla pracowników; THk – test historijki dla kandydatów; THp – test historijki dla pracowników.

Wykres 1. Rozkład graficzny wartości średnich arytmetycznych obliczonych na podstawie danych przeliczonych (stenowych) charakteryzujących poziomy inteligencji społecznej badanych

Źródło: opracowanie własne.

¹⁵ A. Matczak, A. Jaworowska, A. Ciechanowicz, J. Stańczak, *Bateria Testów APIS-Z*, Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 2006.

¹⁶ A. Matczak, *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych*, Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 2011.

Na podstawie analizy rozkładu graficznego wyników badań przedstawionych na wykresie 1, a dotyczących inteligencji społecznej, można stwierdzić, że kandydaci na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym prezentują nieco wyższy poziom inteligencji społecznej niż osoby zatrudnione na tych stanowiskach (TZk = 4 steny, THk = 4 steny).

Taki rozkład wyników pozwala sądzić, że uzyskane przez kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego mieszczą się w przedziale wyników przeciętnych, a pracowników już zatrudnionych na tych stanowiskach mieszczą się w przedziale wyników niskich. Wynika więc z tego wniosek, że to kandydaci na stanowiska pracy personelu lotniczego prezentują nieco wyższy poziom inteligencji społecznej niż osoby zatrudnione już na tych stanowiskach. Można więc sądzić, że osoby te okażą się w przyszłości nieco bardziej efektywne jako przyszli pracownicy zatrudnieni na stanowiskach personelu lotniczego. Warto jednak podkreślić, że ich przyszła efektywność będzie też zależała od zdobytego doświadczenia zawodowego oraz wielu innych cech osobowo-zawodowych.

Przeprowadzona dodatkowo analiza rozproszenia wyników otrzymanych dla ww. skal w danej grupie badawczej pozwoliła stwierdzić, że w przypadku kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego największe rozproszenie danych wystąpiło w odniesieniu do skali A – kompetencji warunkujących efektywność zachowań w sytuacjach wymagających asertywności (odchylenie standardowe = 2,17, wariancja = 4,73). W tej skali wystąpiło największe zróżnicowanie wyników (4 wyniki wysokie, 10 przeciętnych i 6 niskich). Z kolei w odniesieniu do pracowników zatrudnionych na stanowiskach personelu lotniczego największe rozproszenie wyników wystąpiło w przypadku skali I – kompetencji warunkujących efektywność zachowań w sytuacjach intymnych (odchylenie standardowe = 1,9, wariancja = 3,6). W pozostałych skalach mierzących poziom kompetencji społecznych badanych osób rozproszenie wyników okazało się mniejsze, co zaprezentowano w tabeli poniżej.

Tabela 2. Miary rozproszenia charakteryzujące zmienność czynników (skal) mierzących poziom kompetencji społecznych kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego oraz pracowników zatrudnionych na tych stanowiskach

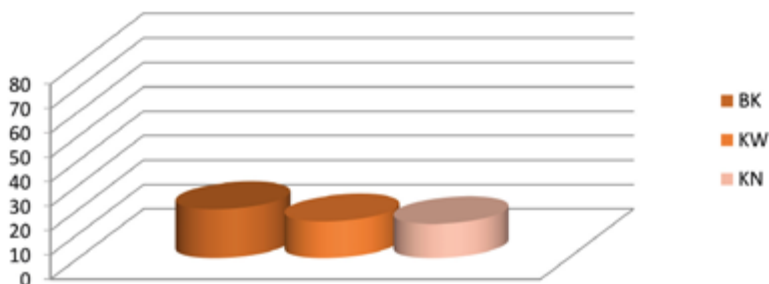
Miara rozproszenia	Kandydaci		Pracownicy	
	Skala I	Skala ES	Skala ES	Skala A
Odchylenie standardowe	1,4	2,12	1,3	1,2
Wariancja	2,03	4,51	1,8	1,5

Źródło: opracowanie własne.

Takie rozproszenie wyników w poszczególnych grupach badanych osób wskazuje na większą ich zmienność w zakresie wymienionych w tabeli skal w grupie kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego. Przyczyną tych różnic, jak się wydaje, może być to, że w grupie badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach personelu lotniczego znajdują się osoby dobrane na te stanowiska, a więc prezentujące częściej podobne profile cech osobowo-zawodowych.

3.2. SPRAWNOŚĆ KOMUNIKOWANIA SIĘ WERBALNEGO I NIEWERBALNEGO KANDYDATÓW NA STANOWISKA PRACY PERSONELU OBSŁUGUJĄCEGO PASAŻERÓW NA LOTNISKU ORAZ OSÓB JUŻ ZATRUDNIONYCH NA TYCH STANOWISKACH

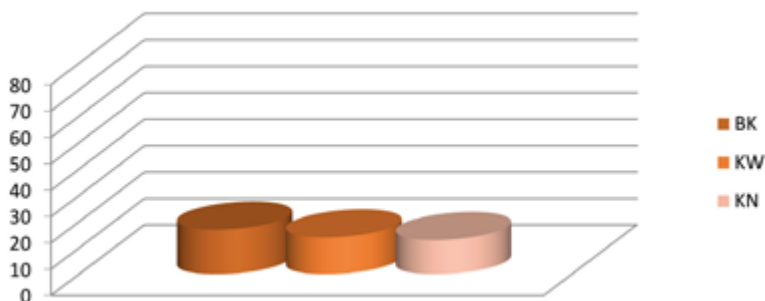
Zebrane na podstawie badań własnych dane charakteryzujące poziom sprawności komunikowania się badanych kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego oraz osób zatrudnionych na tych stanowiskach przedstawiono na wykresach 2 i 3.



*Uwaga: 0, 10, 20..., 80 – skala punktowa; BK – błędy w komunikacji; KW – komunikacja werbalna; KN – komunikacja niewerbalna.

Wykres 2. Rozkład graficzny wartości średnich arytmetycznych obliczonych na podstawie danych charakteryzujących poziom zdolności komunikowania się badanych

Źródło: opracowanie własne.



*Uwaga: 0, 10, 20..., 80 – skala punktowa; BK – błędy w komunikacji; KW – komunikacja werbalna; KN – komunikacja niewerbalna.

Wykres 3. Rozkład graficzny wartości średnich arytmetycznych obliczonych na podstawie danych charakteryzujących poziom zdolności komunikowania się badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach pracy personelu lotniczego

Źródło: opracowanie własne.

Analiza danych graficznych przedstawionych na wykresach 2 i 3 charakteryzujących poziom sprawności komunikowania się pozwala sformułować wniosek, że i w tym przypadku kandydaci na stanowiska pracy personelu lotniczego prezentują wyższy poziom wszystkich czynników składających się na sprawność w komunikacji. Przy tym, otrzymane wyniki, jeżeli chodzi o sprawność komunikowania się werbalnego i niewerbalnego, znalazły się w przedziale wyników przeciętnych. Osoby badane z obu grup respondentów najgorzej radzą sobie z błędami w komunikacji. Świadczą o tym uzyskane wyniki, które w przypadku obu grup respondentów mieszczą się w przedziale wyników niskich. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że niski poziom sprawności w zakresie radzenia sobie z błędami w komunikacji to dość powszechna słabość. Stąd też w dobrych firmach są często organizowane dla pracowników szkolenia, które mają na celu doskonalenie ich kompetencji interpersonalnych w tym zakresie. Przeprowadzona analiza rozproszenia wyników otrzymanych na podstawie testów określających poziomy poszczególnych czynników mierzących sprawność komunikowania się badanych osób z grupy kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego oraz z grupy osób już zatrudnionych na tych stanowiskach została przedstawiona w tabeli 3.

Tabela 3. Miary rozproszenia charakteryzujące zmienność wyników otrzymanych na podstawie testów mierzących poziom inteligencji społecznej kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego oraz pracowników zatrudnionych na tych stanowiskach

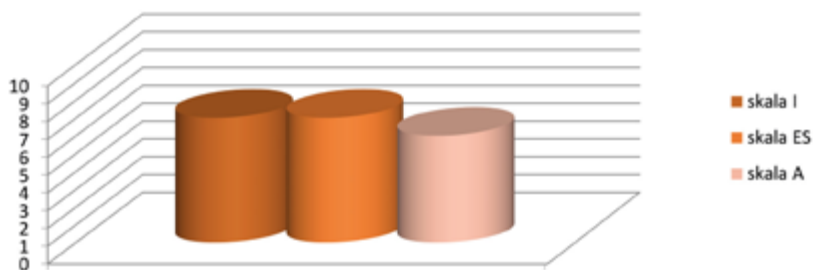
Miara rozproszenia	Kandydaci			Pracownicy		
	BK	KW	KN	BK	KW	KN
Odchylenie standardowe	4,73	2,51	1,67	3,32	3,09	2,70
Wariancja	22,37	6,30	2,79	11,04	9,53	7,27

Źródło: opracowanie własne.

Przedstawiona w tabeli 3 zmienność wyników w poszczególnych grupach badanych osób wskazuje na największe ich rozproszenie w zakresie radzenia sobie z błędami w komunikacji przez kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego. Zdecydowanie mniejsze rozproszenie wyników w zakresie radzenia sobie z błędami w komunikacji w grupie badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach personelu lotniczego mogą mieć swoje uzasadnienie w tym, że znajdują się tu osoby dobrane na te stanowiska oraz mające podobne doświadczenia zawodowe, a więc prezentujące częściej podobne style zachowań.

3.3. KOMPETENCJE SPOŁECZNE KANDYDATÓW NA STANOWISKA PRACY PERSONELU OBSŁUGUJĄCEGO PASAŻERÓW NA LOTNISKU ORAZ OSÓB JUŻ ZATRUDNIONYCH NA TYCH STANOWISKACH

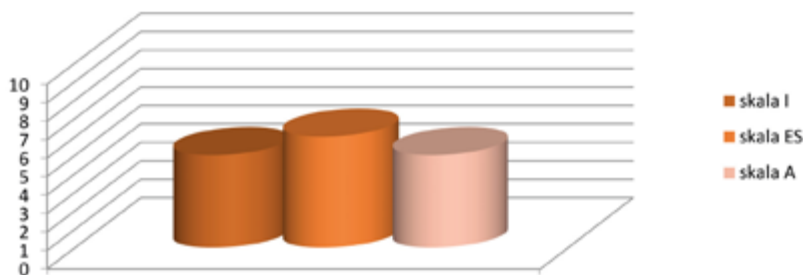
Zebrane na podstawie badań własnych dane charakteryzujące poszczególne czynniki (skale) mierzące poziomy kompetencji społecznych badanych kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego oraz osób zatrudnionych na tych stanowiskach przedstawiono na kolejnych wykresach poniżej.



*Uwaga: 0, 1, 2..., 10 – skala stenowa; skala I – kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach intymnych; skala ES – kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach ekspozycji społecznej; skala A – kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach wymagających asertywności.

Wykres 4. Rozkład graficzny wartości średnich arytmetycznych obliczonych na podstawie danych przeliczonych (stenowych) charakteryzujących czynniki (skale) mierzące kompetencje społeczne badanych kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego

Źródło: opracowanie własne.



*Uwaga: 0, 1, 2..., 10 – skala stenowa; skala I – kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach intymnych; skala ES – kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach ekspozycji społecznej; skala A – kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach wymagających asertywności.

Wykres 5. Rozkład graficzny wartości średnich arytmetycznych obliczonych na podstawie danych przeliczonych (stenowych) charakteryzujących czynniki (skale) mierzące kompetencje społeczne badanych pracowników zatrudnionych na stanowiskach pracy personelu lotniczego

Źródło: opracowanie własne.

W oparciu o przedstawione na wykresach 4 i 5 rozkłady graficzne danych charakteryzujących poziom kompetencji społecznych kandydatów na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów na lotnisku oraz osób zatrudnionych na tych stanowiskach można stwierdzić, że korzystniej wypadli w tym zakresie kandydaci na interesujące nas w niniejszym opracowaniu stanowiska pracy.

Badani kandydaci na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów na lotnisku prezentują wyższy poziom kompetencji społecznych mierzonych takimi skalami jak:

- efektywność zachowań w sytuacjach intymnych (skala I = 7 stenów);
- kompetencje określające efektywność zachowań w sytuacjach ekspozycji społecznej (skala ES = 7 stenów);
- kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach wymagających asertywności (skala A = 6 stenów).

Na tej podstawie można sformułować ogólny wniosek końcowy, tzn. że to kandydaci na stanowiska pracy personelu lotniczego prezentują wyższy poziom kompetencji społecznych niż osoby już zatrudnione na tych stanowiskach.

W nawiązaniu do otrzymanych wyników, można stwierdzić, że ankietowani z grupy kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego prezentują optymalny poziom znajomości reguł społecznych oraz zdolność prawidłowego spostrzegania i interpretowania sytuacji społecznych, które są wyznacznikiem inteligencji społecznej. Natomiast, jeśli chodzi o grupę pracowników zatrudnionych na stanowiskach pracy personelu lotniczego, prezentowany przez nich poziom wyżej wymienionych składników inteligencji jest niewysoki. Można sądzić, że osoby z grupy pracowników zatrudnionych na stanowiskach pracy personelu lotniczego nadrabiają te niedoskonałości swoim doświadczeniem zawodowym.

Przeprowadzona analiza rozproszenia wyników otrzymanych na podstawie testów mierzących poziom inteligencji społecznej nie wykazała zbyt dużego zróżnicowania, a uzyskane dane zawiera tabela 4.

Tabela 4. Miary rozproszenia charakteryzujące zmienność wyników otrzymanych na podstawie testów mierzących poziom inteligencji społecznej kandydatów na stanowiska pracy personelu lotniczego oraz pracowników zatrudnionych na tych stanowiskach

Miara rozproszenia	Kandydaci		Pracownicy	
	TZk	THk	TZp	THp
Odchylenie standardowe	2,1	2,4	2,0	1,9
Wariancja	4,3	5,9	3,9	3,8

Źródło: opracowanie własne.

4. ZAKOŃCZENIE I WNIOSKI

W oparciu o przedstawione powyżej analizy ilościowe i jakościowe zebranych wyników badań własnych, które są zarazem odpowiedzią na sformułowane na wstępie problemy badawcze, można stwierdzić, że badani kandydaci na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów na lotnisku prezentują niezbędny zasób kompetencji nietechnicznych. Są to osoby o odpowiednim na te stanowiska pracy poziomie inteligencji społecznej, sprawności komunikowania się oraz kompetencji społecznych. Wszystkie z badanych osób kandydujących na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów na lotnisku prezentują kompetencje mieszczące się

w ogólnej kategorii kompetencji nietechnicznych o wyższym poziomie niż poziom tych samych kompetencji u pracowników zatrudnionych na tych stanowiskach. Stąd można przyjąć, że charakteryzowane w niniejszym artykule kompetencje nietechniczne będą ważnym zasobem osobowym tej grupy kandydatów na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym. Warto jeszcze na koniec zwrócić uwagę, że badane kompetencje nietechniczne wypadły raczej słabo u obu grup respondentów. Dlatego też ważnym zadaniem dla każdej organizacji lotniczej jest systematyczne doskonalenie zawodowe swoich pracowników w zakresie omawianych w artykule kompetencji.

Reasumując powyższe rozważania będące syntezą otrzymanych wyników badań własnych, można stwierdzić, że kandydaci na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym oraz osoby zatrudnione już na tego typu stanowiskach prezentują najczęściej przeciętny poziom kompetencji nietechnicznych (tzn. kompetencji społecznych oraz sprawności komunikowania się werbalnego i niewerbalnego) oraz inteligencji społecznej jako niezbędnego im zasobu na tych stanowiskach pracy. Poziom kompetencji nietechnicznych u większości kandydatów na stanowiska pracy personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym będzie wymagał dalszego, systematycznego doskonalenia tych osób w tym zakresie już w trakcie ich funkcjonowania zawodowego. W tym miejscu warto zaznaczyć, że ze względu na ograniczony zakres odbiorców kwestionariusza ankietowego wynik przeprowadzonych badań może być opatrzony dużym błędem.

BIBLIOGRAFIA

Artykuły i monografie

Ballard R., *Jak żyć z ludźmi. Program profilaktyczny dla młodzieży*, Agencja Informacji Użytkowej, MEN, Warszawa 1988.

Głodowski W., *Komunikowanie interpersonalne*, Hansa Communication, Warszawa 2001.

Goleman D., *Inteligencja społeczna*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2007.

Góralski A., *Metody opisu i wnioskowania statystycznego w psychologii*, PWN, Warszawa 1976.

Kwiatkowska H., *Pedeutologia*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.

Matczak A., Jaworowska A., Ciechanowicz A., Stańczak J., *Bateria Testów APIS-Z*, Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 2006.

Matczak A., *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych*, Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 2011.

Okoń W., *Nowy słownik pedagogiczny*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1998.

Śmieja M., *Trójwymiarowy model inteligencji społecznej*, „Czasopismo Psychologiczne” 1999, nr 2(5).

Zaborowski Z., *Współczesne problemy psychologii społecznej i psychologii osobowości*, Oficyna Wydawnicza „Profi”, Warszawa 1994.

Źródła internetowe

Szymańska-Świątnicka E., Pietrusińska J., *Komunikacja interpersonalna. Jak porozumiewać się skutecznie? Materiał edukacyjny*, PFED, Warszawa 2012, http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9lQdgta-O6QJ:www.pfed.org.pl/uploads/1/9/9/8/19983953/broszura_komunikacja_interpersonalna_p1.pdf+&cd=9&hl=pl&ct=clnk&gl=pl&client=firefox-b-d [dostęp: 17.02.2022].