

Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia Psychologica VIII (2015)

ISSN 2084-5596

Łukasz Krzywoszański

Pracownia Psychologii Neurokognitywnej, Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, Polska

Radostawa Herzog-Krzywoszańska

Instytut Psychologii, Uniwersytet Jagielloński, Kraków, Polska

Kompetencje społeczne u uczestników kursu pilotów wycieczek

Streszczenie

Celem pracy było określenie poziomu kompetencji społecznych u osób kończących kurs pilota wycieczek. Poszukiwano także zależności między poziomem kompetencji społecznych a wynikami ocen z końcowego egzaminu praktycznego przeprowadzanego pod koniec kursu. W badaniach uczestniczyło 171 osób w wieku od 20 do 39 lat rekrutowanych spośród osób kończących kurs pilotów wycieczek. Do badań wykorzystano Kwestionariusz Kompetencji Społecznych, służący do diagnozowania kompetencji w trzech rodzajach sytuacji: intymnych, ekspozycji społecznej i wymagających asertywności oraz ogólnego poziomu kompetencji społecznych. Uczestnicy kursu w porównaniu do osób z próby normalizacyjnej uzyskali niższy poziom kompetencji warunkujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach intymnych oraz wyższy poziom kompetencji warunkujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach ekspozycji społecznej i w sytuacjach wymagających asertywności. Nie wykazano zależności między poziomem kompetencji społecznych a ocenami z egzaminu praktycznego.

Słowa kluczowe: kompetencje społeczne, kursy pilotów wycieczek

Social Competencies in Participants of Tour Leader Course

Abstract

The aim of the study was to determine the level of social competencies in people completing the tour leader course. The relationships between the level of social competencies and performance assessment of the practical test conducted at the end of the course were also investigated. 171 people aged from 20 to 39 years recruited from among those completing the tour leaders course participated in the research. The Social Competencies Questionnaire (SCQ) designed for measuring competencies in three types of situations: intimate, social exposure and requiring assertiveness, and general level of social competencies, was applied. The course participants as compared to the normalization sample, obtained a lower level of competencies determining the effectiveness of functioning in intimate situations and a higher level of competencies determining the effectiveness of functioning in situations of social exposure and in situations requiring assertiveness. No relationships between the level of social competencies and the assessments of the practical test were identified.

Keywords: social competencies, tour leaders courses

Wprowadzenie

Kompetencje społeczne stanowią obszar budzący zainteresowanie wielu badaczy ze względu na ich znaczący wpływ na efektywność funkcjonowania człowieka w sytuacjach społecznych, zdolność do adaptacji w różnych warunkach, radzenia sobie ze stresem i ogólne poczucie satysfakcji z życia. Autorzy definiują kompetencje społeczne na wiele sposobów. Termin ten jest stosowany jako synonim kompetencji lub umiejętności komunikacyjnych, umiejętności społecznych, zdolności społecznych czy inteligencji emocjonalnej (Martowska, 2012). Przez niektórych autorów kompetencje społeczne są rozumiane jako układ zróżnicowanych umiejętności i cech (np. ekstrawersja, zrównoważenie czy aktywność). Przykładowo Greenspan (1981) w swojej teorii, do składowych kompetencji społecznych, zalicza cechy temperamentu (refleksyjność, opanowanie), cechy charakteru (np. aktywność społeczną i uprzejmość) oraz świadomość społeczną. Świadomość społeczna, inaczej inteligencja społeczna, jest przez autora rozumiana jako szereg zdolności: do komunikowania się, rozumienia innych, prawidłowego odbioru sytuacji społecznej i moralnej oceny zachowań społecznych. Podobnie Matczak (2001a) rozumie kompetencje emocjonalne jako zespół jako zbiór umiejętności umożliwiających odpowiednią regulację emocjonalną i radzenie sobie w zróżnicowanych sytuacjach społecznych. W jej koncepcji specyficzne umiejętności tworzące kompetencje społeczne obejmują między innymi zdolność do doświadczenia i uświadamiania sobie stanów wewnętrznych innych, przyjmowania ich perspektywy, umiejętność rozumienia odczuć i intencji innych, rozumienie reguł społecznych, trafną ocenę sytuacji społecznych i umiejętność adekwatnego działania w sytuacjach społecznych, umiejętności komunikowania się i współpracy z innymi ludźmi, wpływania na nich oraz radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych.

Kompetencje są związane z przekonaniami, potrzebami i postawami jednostek (Tucholska, 2005). Bezpośrednim źródłem ich kształtowania się jest przede wszystkim trening społeczny, który dokonuje się w codziennych sytuacjach społecznych, podczas interakcji z innymi ludźmi, np. współpracy zawodowej, opieki nad członkami rodziny, kontaktów z sąsiadami, sprzedawcami, lekarzami. Oprócz naturalnego treningu społecznego przydatny w usprawnieniu zachowań społecznych może być trening laboratoryjny, służący kształceniu określonych kompetencji, np. asertywności, umiejętności inicjowania kontaktów czy autoprezentacji (Martowska, 2012). Do głównych uwarunkowań intensywności treningu społecznego zalicza się przede wszystkim cechy temperamentu i inne podstawowe cechy osobowości (Martowska, 2014; Matczak, 2001b). Natomiast efektywność treningu społecznego jest uzależniona głównie od inteligencji, a szczególnie od inteligencji społecznej i emocjonalnej, rozumianych jako składniki inteligencji skryształizowanej (Cattell, 1971; Piotrowska, 1988).

Za metody o szczególnej przydatności do pomiaru dyspozycji warunkujących efektywność funkcjonowania społecznego uznaje się kwestionariusze samoopisowe, do których należy Kwestionariusz Kompetencji Społecznych (KKS), skonstruowany

przez Annę Matczak (2001a). Podstawę teoretyczną konstrukcji KKS stanowiła klasyfikacja trudnych sytuacji społecznych, zaproponowana przez Argyle'a (1999), obejmująca sytuacje intymne, ekspozycji społecznej, formalne i wymagające asertywności. Przyjęto założenie, że każdemu z wyróżnionych typów trudnych sytuacji społecznych odpowiada odrębny rodzaj kompetencji społecznych. Analizy prowadzone w ramach prac nad konstrukcją narzędzia doprowadziły do wyodrębnienia trzech skal kwestionariusza, określonych jako: kompetencje społeczne warunkujące efektywność funkcjonowania w sytuacjach intymnych (skala I), kompetencje społeczne warunkujące efektywność funkcjonowania w sytuacjach ekspozycji społecznej (skala ES) oraz kompetencje społeczne warunkujące efektywność funkcjonowania w sytuacjach wymagających asertywności (skala A). Kwestionariusz umożliwia także ujmowanie rezultatów badania w formie wyniku łącznego (WŁ).

Główny obszar zastosowań praktycznych KKS wiąże się z jego przydatnością w selekcji zawodowej i poradnictwie zawodowym. Wysokie wyniki w KKS powinny wskazywać na dobre predyspozycje do wykonywania czynności zawodowych obejmujących intensywne kontakty z ludźmi. Dobre funkcjonowanie w sytuacjach zawodowych wymagających wywierania skutecznego wpływu na innych, przeciwstawiania się różnym naciskom społecznym, umiejętności efektywnego bronięcia zagrożonych dóbr, praw czy interesów oraz przekonywania i negocjowania można ocenić przede wszystkim na podstawie wyników w skali A. Z kolei wysokie wyniki w skali ES są wskaźnikiem predyspozycji do wykonywania takich czynności zawodowych, jak: prowadzenie wystąpień publicznych, nawiązywanie kontaktów z wieloma ludźmi jednocześnie, bezpośrednie oddziaływanie na grupy o większej liczebności, zarządzanie pracą większych zespołów czy pełnienie funkcji przywódczych. Natomiast dla dobrego funkcjonowania w zawodach o charakterze opiekuńczym, np. w służbie zdrowia, pomocy społecznej czy pracy wychowawczej największe znaczenie ma wysoki poziom kompetencji mierzonych za pomocą skali I. Drugim obszarem zastosowań praktycznych KKS jest diagnozowanie deficytów w zakresie kompetencji społecznych i nieprzystosowania społecznego u osób wymagających różnych form pomocy psychologicznej (Matczak, 2001a).

Wyniki wielu badań i analiz przemawiają za trafnością teoretyczną KKS. Wykazano zgodne z oczekiwaniami zależności między wynikami w skalach tego narzędzia a intensywnością treningu społecznego oraz właściwościami indywidualnymi mogącymi warunkować intensywność i efektywność takiego treningu. Wykazano także, że wysoki poziom kompetencji mierzonych za pomocą KKS wiąże się u uczniów z wyższą pozycją socjometryczną w klasie i z mniejszym nasileniem trudności przystosowawczych. Natomiast liczba badań dotyczących trafności diagnostycznej i prognostycznej KKS w zakresie zastosowania praktycznego tego narzędzia w zakresie selekcji zawodowej i poradnictwa zawodowego jest stosunkowo niewielka. Udało się wykazać, że osoby o wysokich wynikach KKS na ogół preferują lub wykonują zawody, które wiążą się z intensywnymi kontaktami z ludźmi (Matczak, 1998, 2001a). Badania te jednak obejmowały przeważnie próby o stosunkowo małej liczebności. Ponadto nie przedstawiono dokładniejszych analiz dotyczących zgodności zadań

i czynności zawodowych wykonywanych w danej pracy z profilem poszczególnych rodzajów kompetencji społecznych. Do nielicznych należą badania dotyczące związków między wynikami w skalach KKS a efektywnością funkcjonowania w rzeczywistych sytuacjach życiowych związanych z wykonywaniem czynności zawodowych. W podręczniku do KKS (Matczak, 2001a) zamieszczono informację o wynikach jednego badania poświęconego temu zagadnieniu, w którym uzyskano słabe dodatnie korelacje między pozycją w rankingu efektywności zawodowej, 48 przedstawicieli handlowych dużej firmy produkcyjno-handlowej, a wynikami w skalach KKS, przy czym tylko dla skali ES uzyskana zależność okazała się istotna statystycznie. Dla pełniejszej oceny trafności diagnostycznej i prognostycznej KKS konieczne wydają się dalsze badania poświęcone związkom kompetencji społecznych mierzonych za pomocą tego narzędzia z preferowaniem zawodów o charakterze społecznym oraz z efektywnością funkcjonowania zawodowego u osób pracujących na stanowiskach wymagających intensywnych kontaktów z ludźmi i radzenia sobie w trudnych sytuacjach społecznych.

Jednym z zawodów, których wykonywanie w znacznym stopniu wiąże się z dużą intensywnością kontaktów z ludźmi i narażeniem na liczne trudności społeczne, jest pilot wycieczek. Podstawowe obowiązki zawodowe pilota wycieczek obejmują: zapewnienie właściwej realizacji wszystkich świadczeń objętych programem wycieczki, opieka nad uczestnikami wycieczki oraz udzielanie informacji krajoznawczych i prawno-organizacyjnych (Kruczek, 2004). Większość obowiązków, funkcji i czynności zawodowych pilota wycieczek wykonywanych jest w różnorodnych sytuacjach społecznych i wymaga intensywnych kontaktów z ludźmi oraz pełnienia rozmaitych ról społecznych (Kozłowska, 2014). Kontakty społeczne w pracy pilota wycieczek obejmują z jednej strony liczne interakcje z prowadzoną grupą turystyczną, a z drugiej strony z ludnością krajów recepcyjnych, z osobami świadczącymi różne usługi na rzecz turystów oraz pracownikami różnych organizacji i instytucji w odwiedzanych miejscach i na trasie przejazdu. W swojej pracy pilot wycieczek spotyka wiele trudnych sytuacji społecznych, takich jak: wystąpienia przed dużym gronem osób, wywieranie wpływu na zachowanie grupy turystycznej, wykonywanie funkcji przywódczych, egzekwowanie od kontrahentów odpowiedniej realizacji należnych świadczeń, występowanie w roli mediatora w konfliktach między uczestnikami grupy i w roli negocjatora wobec kontrahentów i ludności krajów recepcyjnych czy udzielanie i organizacja pomocy w przypadkach losowych i awaryjnych (Ryszkowski, Ryszkowska i Kozłowska, 2005). Trudne sytuacje społeczne w pracy na stanowisku pilota wycieczek wynikają także z różnych negatywnych zachowań i postaw turystów, takich jak: arogancja, złośliwość, nie podporządkowywanie się programowi wycieczki, naruszanie zasad i ustaleń obowiązujących podczas wycieczki, zgłaszanie nieuzasadnionych roszczeń i uwag co do jakości świadczonych usług, nadmierna docieklivość, kwestionowanie kompetencji pilota czy nadużywanie alkoholu i innych substancji psychoaktywnych (Zdebski i Herzig, 2014). W oparciu o powyższą charakterystykę dominujących w pracy pilota wycieczek rodzajów interakcji interpersonalnych i trudnych sytuacji społecznych należy

uznać, że preferencje w zakresie wykonywania tego zawodu i efektywność funkcjonowania zawodowego osób wykonujących pracę w tym zawodzie powinny wiązać się z wysokim poziomem kompetencji społecznych warunkujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach ekspozycji społecznej oraz w sytuacjach wymagających asertywności.

Badania efektywności zawodowej pilota wycieczek napotykają jednak na spore problemy praktyczne. Pilot wykonuje swoją pracę najczęściej przebywając w podróży, poza miejscem zamieszkania i siedzibą przedsiębiorstwa, dla którego pracuje, co znacznie utrudnia bezpośrednią obserwację wykonywanych przez niego czynności zawodowych. Z kolei opinie uczestników wycieczki o pracy pilota mogą być w znacznym stopniu zniekształcone ze względu na oddziaływanie takich czynników jak: motywy wyjazdu, nastawienie, oczekiwania, postawy i role społeczne obecne u uczestników podczas wycieczki, wcześniejsze doświadczenia, posiadane cechy indywidualne, zainteresowania i preferencje, czy charakter, program i przebieg wycieczki. Ze względu na powyższe trudności badaniami objęto osoby, które zrealizowały program zajęć na kursie pilotów wycieczek i przystępowały do egzaminu końcowego.

Celem badań było określenie czy profil kompetencji społecznych mierzonych za pomocą KKS u kandydatów do pracy w zawodzie pilota wycieczek, jest zgodny ze specyfiką interakcji interpersonalnych i trudnych sytuacji społecznych występujących podczas wykonywania tego zawodu oraz poszukiwanie zależności między wynikami uzyskanymi w skalach tego narzędzia a efektywnością funkcjonowania w warunkach zbliżonych do sytuacji związanych z wykonywaniem pracy w zawodzie pilota wycieczek. Jako wskaźnik efektywności funkcjonowania w sytuacjach zbliżonych do rzeczywistych warunków wykonywania pracy w tym zawodzie przyjęto ocenę z egzaminu praktycznego, która wyrażała stopień opanowania umiejętności zawodowych pilota wycieczek. Egzamin praktyczny miał postać wycieczki z udziałem uczestników kursu. Podczas egzaminu praktycznego uczestnicy kursu znajdowali się w warunkach podobnych do tych, które panują w przyszłej pracy pilota i wykonywali te same czynności zawodowe.

W badaniach weryfikowano dwie hipotezy. Po pierwsze testowano, czy kandydaci na pilotów wycieczek uczestniczący w kursie przygotowującym do wykonywania pracy w tym zawodzie będą charakteryzować się wysokim poziomem kompetencji społecznych mierzonych za pomocą skal ES i A. Po drugie oczekiwano dodatnich korelacji między wynikami w tych skalach a liczbą punktów uzyskanych podczas egzaminu praktycznego organizowanego na zakończenie kursu pilotów wycieczek.

Metoda

Osoby badane

W badaniach wzięło udział 171 osób w wieku od 20 do 39 lat, w tym 111 kobiet i 60 mężczyzn, rekrutowanych spośród uczestników kursu pilotów wycieczek. Zaproszenia do udziału w badaniach zostały przedstawiane uczestnikom kursu

przez osobę prowadzącą badania podczas krótkich spotkań zorganizowanych bezpośrednio po zajęciach teoretycznych z kursu w sali wykładowej. W grupie osób badanych dominowali studenci z różnych kierunków studiów (80%). Większość osób badanych miała za sobą doświadczenie zawodowe w pracy stałej lub dorywczej. W badaniach nie uwzględniono osób, które posiadały doświadczenie zawodowe w branży turystycznej.

Pomiar kompetencji społecznych Zastosowany w badaniach KKS zawiera 90 pozycji, będących określeniami różnych czynności lub zadań, wyrażonych w formie bezokolicznikowej. Za pomocą skali czterostopniowej, opisanej słownie: *zdecydowanie dobrze, nieźle, raczej słabo, zdecydowanie źle* osoba badana dokonuje samoopisu efektywności wykonywanych czynności (zadań). KKS zawiera 60 pozycji diagnostycznych dotyczących czynności o charakterze społecznym i służących do oceny kompetencji społecznych. Ponadto w KKS znajduje się 30 pozycji niediagnostycznych, dotyczących czynności nieposiadających społecznego charakteru. Zostały one zamieszczone w celu zmniejszenia czytelności przedmiotu pomiaru dla badanych, co służy przede wszystkim ograniczeniu ewentualnego obciążenia odpowiedzi na pozycje diagnostyczne zmienną aprobaty społecznej. Spośród 60 pozycji diagnostycznych 15 tworzy skalę I, 18 – skalę ES a 17 skalę A. 10 pozycji diagnostycznych spośród wszystkich nie należy do żadnej ze skal i jest uwzględniana wyłącznie do określania wyniku łącznego. Badania za pomocą KKS przeprowadzane były grupowo, w salach dydaktycznych, w których odbywały się zajęcia teoretyczne w ramach kursu.

Oceny z egzaminu praktycznego W badaniach analizowano także liczbę punktów uzyskanych przez osoby badane podczas egzaminu praktycznego, mającego postać wycieczki zaliczeniowej. Uczestnicy kursu otrzymali wcześniej dokładny plan trasy oraz plan zwiedzania, jednakże nie przydzielono im poszczególnych zadań do wykonania ani odcinków trasy do zaprezentowania. Wyboru uczestników, do realizacji poszczególnych zadań podczas wycieczki, dokonywano w sposób losowy. Ocenie podlegały umiejętności praktyczne uczestników, związane z pilotowaniem wycieczek, takie jak: nawiązanie kontaktu z grupą, prezentacja poszczególnych części trasy, przeprowadzenie odprawy granicznej i zbiórek, sprawdzanie list obecności, zorganizowanie zakwaterowania, wyżywienia, zabawy i rozrywki oraz egzekwowanie przestrzegania harmonogramu i obowiązujących ustaleń. Ocena była dokonywana przez czterech wykładowców prowadzących zajęcia na kursie. Reprezentowali oni różne specjalności, takie jak: obsługa ruchu turystycznego, prawo, geografia, kulturoznawstwo, czy psychologia. Sposób wykonania zadania przydzielonego uczestnikowi kursu podczas wycieczki zaliczeniowej oceniany był przez każdego z egzaminatorów za pomocą skali punktowej o wartościach od 1 do 4. Łączna ocena uzyskana przez uczestnika kursu mogła mieścić się w przedziale od 4 do 12 punktów.

Wyniki

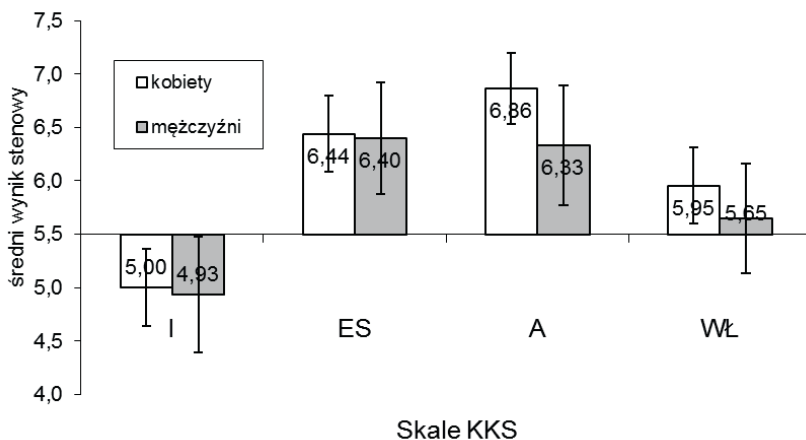
Ze względu na zróżnicowanie międzypłciowe wyników uzyskanych w części prób, na których prowadzone były badania dotyczące walidacji i normalizacji KKS (Matczak, 2001a) analizę wyników badań własnych wykonano oddzielnie dla mężczyzn i kobiet.

Średnie i odchylenia standardowe dla wyników w skalach KKS zostały przedstawione w tabeli 1.

Tabela 1. Średnie i odchylenia standardowe dla wyników w skalach KKS

skale KKS	kobiety		mężczyźni	
	średnia	odchylenie standardowe	średnia	odchylenie standardowe
I	41,84	6,061	40,82	7,8
ES	54,17	7,56	55,1	8,3
A	48,39	6,12	51,03	7,2
WŁ	175,49	19,68	177,35	22,63

Zależności między wynikami w skalach KKS a ocenami z egzaminu praktycznego analizowano za pomocą współczynników korelacji liniowej Pearsona. Uzyskane wartości współczynników korelacji mieściły się w przedziale od 0,047 do 0,045 i nie spełniły kryterium istotności statystycznej na poziomie $\alpha = 0,05$.



Rycina 1. Średnie wyniki stenowe w skalach KKS u kobiet i mężczyzn \pm 95-cio procentowy przedział ufności dla średnich

Następnie wyniki w skalach KKS porównano do wyników uzyskanych w tym teście dla próby normalizacyjnej (Matczak, 2001a). W tym celu w oparciu o normy dla dorosłych obliczono wyniki stenowe w skalach KKS i poddano je analizie za pomocą testu t dla jednej próby, z wartością testową wynoszącą 5,5 (co odpowiada wynikom przeciętnym w skali stenowej). W porównaniu do wyników przeciętnych

z próby normalizacyjnej średnie wyniki kobiet i mężczyzn w skali I okazały się niższe ($t[110] = 2,75$; $p = 0,007$ dla kobiet i $t[59] = 2,092$; $p = 0,041$ dla mężczyzn). Natomiast średnie wyniki w skalach ES i A były wyższe od przyjętej wartości referencyjnej zarówno u kobiet ($t[110] = 5,29$; $p < 0,001$ dla wyników w skali ES i $t[110] = 8,17$; $p < 0,001$ dla wyników w skali A), jak i u mężczyzn ($t[59] = 3,45$; $p = 0,001$ dla wyników w skali ES i $t[59] = 2,98$; $p = 0,004$ dla wyników w skali A). U kobiet średni wynik łączny KKS okazał się wyższy od 5,5 ($t[110] = 2,53$; $p = 0,013$), podczas gdy u mężczyzn nie różnił się od tej wartości w sposób istotny statystycznie ($t[59] = 0,58$; $p = 0,56$). Średnie wyniki stenowe w skalach KKS uzyskane przez kobiety i mężczyzn zostały przedstawione na rycinie 1.

Dyskusja wyników

Celem badań było po pierwsze, określenie czy wyniki w skalach KKS, u kandydatów do pracy w zawodzie pilota wycieczek są zgodne z związanymi z wykonywaniem tego zawodu rodzajami interakcji międzyludzkich i trudnych sytuacji społecznych oraz zweryfikowanie hipotezy, zgodnie z którą oczekiwano, że w grupie uczestników kursu pilotów wycieczek wystąpi wysoki poziom kompetencji społecznych mierzonych za pomocą skal ES i A. Powyższa hipoteza badawcza została potwierdzona. Zarówno u kandydatek, jak i kandydatów do pracy w zawodzie pilota wycieczek wystąpił wyższy niż w próbie normalizacyjnej poziom kompetencji społecznych warunkujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach ekspozycji społecznej (skala ES) oraz w sytuacjach wymagających asertywności (skala A). Średnie wyniki stenowe w tych skalach uzyskane przez kobiety i mężczyzn mieszczą się w przedziale między szóstym i siódmym stenem. Natomiast poziom kompetencji społecznych warunkujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach intymnych (skala I) okazał się, w przypadku obu płci, nieco niższy od wyników przeciętnych z próby normalizacyjnej i kształtował się na poziomie piątego stenu. Uzyskany profil kompetencji społecznych wydaje się w pełni zgodny z charakterystyką pracy w zawodzie pilota wycieczek. Podczas wykonywania większości zadań i czynności zawodowych pilot wycieczek występuje publicznie na forum grupy oraz jest obiektem uwagi i potencjalnej oceny ze strony uczestników wycieczki. Wysoki poziom kompetencji społecznych warunkujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach ekspozycji społecznej jest niezbędny do radzenia sobie podczas kontaktów z grupą oraz sprawnego wykonywania takich zadań i czynności, jak: prezentowanie przebiegu trasy wycieczki, przedstawianie informacji krajoznawczych i organizacyjnych, prowadzenie spotkań z grupą i animowanie imprez odbywających się podczas wycieczki. Z kolei wysoki poziom kompetencji społecznych warunkujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach wymagających asertywności sprzyja rozwiązywaniu konfliktów podczas wycieczki, sprawnemu kierowaniu grupą turystyczną, egzekwowaniu od kontrahentów odpowiedniej realizacji należnych świadczeń oraz radzeniu sobie z próbami naruszania przez uczestników wycieczki obowiązujących zasad i ustaleń oraz z reakcjami agresywnymi, aroganckimi,

złośliwymi, krytycznymi czy roszczeniowymi. Natomiast względnie niski poziom kompetencji społecznych warunkujących efektywność funkcjonowania w sytuacjach intymnych jest zbieżny z dominującymi formami kontaktów społecznych w pracy pilota wycieczek, które nie wymagają budowania bliskich więzi interpersonalnych oraz intensywnego angażowania się w komunikowanie informacji osobistych. Nawiązywanie bliższych relacji z uczestnikami wycieczek i angażowanie się w ich problemy osobiste nie sprzyja efektywności funkcjonowania w pracy pilota wycieczek. Powyższe rozważania prowadzą do wniosku, że zgodność uzyskanego profilu kompetencji społecznych, u osób ubiegających się o uzyskanie kwalifikacji pilota wycieczek, z charakterystyką tego zawodu przemawia za trafnością zastosowania skali KKS w zakresie selekcji zawodowej i doboru zawodowego.

Drugim celem badań było ustalenie zależności między wynikami w skalach ES i A oraz efektywnością funkcjonowania w warunkach zbliżonych do sytuacji związanych z wykonywaniem pracy w zawodzie pilota wycieczek oraz weryfikacja hipotezy o dodatniej korelacji między wynikami w tych skalach a liczbą punktów uzyskanych podczas egzaminu praktycznego organizowanego na zakończenie kursu pilotów wycieczek. Powyższa hipoteza nie znalazła potwierdzenia w uzyskanych wynikach. Nie stwierdzono żadnych istotnych statystycznie zależności między poziomem kompetencji społecznych mierzonych za pomocą KKS a ocenami z egzaminu praktycznego. Brak oczekiwanych korelacji może wynikać z pewnych ograniczeń w zakresie wartości diagnostycznej liczby punktów uzyskanych podczas wycieczki zaliczeniowej jako wskaźnika efektywności funkcjonowania w pracy pilota wycieczek. Podstawowym mankamentem tego wskaźnika jest mała ilość obserwowanych zachowań. Uczestnik kursu otrzymuje ocenę za wykonanie pojedynczego, wybranego losowo zadania. Taka ocena nie uwzględnia umiejętności radzenia sobie w wielu zróżnicowanych sytuacjach, jakie mogą wystąpić w pracy pilota wycieczek.

Omawiając brak zależności między wynikami w skalach KKS a efektywnością funkcjonowania w sytuacjach typowych dla wykonywania pracy w zawodzie pilota wycieczek należy także zwrócić uwagę na to, że ograniczeniem przedstawionych badań jest przeprowadzenie ich na grupie kandydatów na pilotów wycieczek. W dalszych badaniach wskazane byłoby objęcie badaniami grupy osób wykonujących zawód pilota i wykorzystanie innych wskaźników efektywności funkcjonowania w tym zawodzie. W dalszych poszukiwaniach związku kompetencji społecznych z efektywnością funkcjonowania w zawodzie pilota wycieczek należałoby rozważyć także uwzględnianie danych o wykonywaniu wielu różnorodnych czynności zawodowych i radzeniu sobie z większym zakresem trudnych sytuacji społecznych występujących podczas wykonywania pracy w tym zawodzie.

Literatura cytowana

- Argyle, M. (1999). *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Cattell, R. B. (1971). *Abilities: their structure, growth, and action*. Boston: Houghton Mifflin.
- Greenspan, S. (1981). Defining childhood social competence: a proposed working model. W: B. K. Keogh (red.), *Advances in special education*, t. 3 (s. 1–39). Greenwich: JAI Press.
- Kozłowska, D. (2014). *Zastosowanie wybranych modeli kompetencyjnych w doskonaleniu działalności turystycznej*. Białystok: Wyższa Szkoła Wychowania Fizycznego i Turystyki w Białymstoku.
- Kruczek, Z. (red.). (2004). *Obsługa ruchu turystycznego*. Kraków: Proksenia.
- Martowska, K. (2012). *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*. Warszawa: Liberi Libri.
- Martowska, K. (2014). Temperamental Determinants of Social Competencies. *Polish Psychological Bulletin*, 45(2), 128–133.
- Matczak, A. (1998). Preferencje zawodowe młodzieży a kompetencje społeczne. *Psychologia Wychowawcza*, 41, 28–36.
- Matczak, A. (2001a). *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych. Podręcznik*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.
- Matczak, A. (2001b). Temperament a kompetencje społeczne. W: W. Ciarkowska, A. Matczak (red.), *Różnice indywidualne: wybrane badania inspirowane Regulacyjną Teorią Temperamentu Profesora Jana Strelaua* (s. 53–69). Warszawa: Interdyscyplinarne Centrum Genetyki Zachowania.
- Piotrowska, A. (1988). Dwa rodzaje inteligencji ogólnej i sposoby ich pomiaru. *Psychologia Wychowawcza*, 31, 347–356.
- Ryszkowski, W., Ryszkowska, E. i Kozłowska, D. (2005). W poszukiwaniu metodyk badań nad kompetencjami pilotów. W: Z. Kruczek (red.), *Pilotaż i przewodnictwo. Nowe wyzwania* (s. 95–102). Kraków: Proksenia.
- Tucholska, K. (2005). Zagadnienie kompetencji w psychologii. *Roczniki Psychologiczne*, 8(2), 11–36.
- Zdebski, J. i Herzog, M. (2014). Psychologia w pracy pilota wycieczek. W: Z. Kruczek (red.), *Kompendium pilota wycieczek* (s. 203–228). Kraków: Proksenia.

„Wynagrodzenie autorskie sfinansowane zostało przez Stowarzyszenie Zbiorowego Zarządzania Prawami Autorskimi Twórców Dzieł Naukowych i Technicznych KOPIPOL z siedzibą w Kielcach z opłat uzyskanych na podstawie art. 20 oraz art. 20¹ ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych”.