

Psychologiczne aspekty szkolenia lotniczego z uwzględnieniem szkolenia instruktorów

Nie zawsze w przeszłości przy naborze kandydatów na instruktorów brano pod uwagę psychologiczne aspekty takiego szkolenia. Być może dlatego bardzo duża ilość wypadków w lotnictwie cywilnym spowodowana była brakiem umiejętności, a także wiedzy (nie tylko w grupie młodych, niedoświadczonych pilotów), czyli najogólniej mówiąc większość wypadków powodowana jest tzw. „niedoszkoleniem”.

Szkolenie w ogóle, a szkolenie lotnicze w szczególności, to systematyczny rozwój postaw, wiedzy, zachowań danej jednostki (pilota), w celu osiągnięcia adekwatnych wyników, niezbędnych na danym stanowisku pracy, czyli pilota w kabinie statku powietrznego, ale także pilota instruktora, który jest nie tylko nauczycielem, ale i wychowawcą.

Szkolenie lotnicze instruktora nie powinno ograniczać się tylko do przygotowań kandydata do konkretnego zawodu, ale musi również brać pod uwagę **uwarunkowania środowiska zewnętrznego** (np. grupy kandydatów na instruktorów, którzy reprezentują różne specjalności lotnicze) oraz **środowiska kulturowego** (tj. różne organizacje, kraj jako miejsce pracy, kraj pochodzenia itd).

Szkolenie powinno być częścią procesu, w skład którego wchodzi również: **opis stanowiska pracy i selekcja** przy naborze kandydatów. Wszystkie te czynniki muszą być z sobą powiązane, między nimi zachodzi wzajemna korelacja, współzależą one od siebie i wzajemnie na siebie oddziałują. Bardzo ważne jest, aby prawidłowo określić cechy niezbędne do wykonywania zawodu pilota instruktora - chodzi tu zarówno o cechy przyrodzone i względnie trwałe, jak i te, które mogą w trakcie szkolenia być modyfikowane. Należy pamiętać, że niektóre cechy osobowościowe są zdeterminowane biologicznie i zmiana ich może być trudna, a nawet niemożliwa. Każdy zawód wymaga innych predyspozycji, i tak nie każdy wspaniały kucharz może być szefem kuchni, a wspaniały pilot nie musi być instruktorem. Opis stanowiska pracy powinien być przygotowany przez interdyscyplinarny zespół składający się z fachowców z danej dziedziny.

Selekcja

Selekcja wymaga przygotowania klucza do wyboru spośród wielu kandydatów tego najbardziej odpowiedniego do wykonywania danej pracy, czyli szkolenia lotniczego. Najlepiej jeżeli są to kryteria mierzalne, takie jak np: dotychczasowe kwalifikacje lotnicze, dotychczasowe osiągnięcia w dziedzinie szkolenia lotniczego, inteligencja itp.

Jako że, jak już powiedzieliśmy, **szkolenie** to przekazywanie postaw, wiedzy i umiejętności, nie może być ono prowadzone dla samego szkolenia, *ponieważ przepisy nakazują np. „odbyć szkolenie”*. Skutkiem szkolenia ma być zmiana świadomości pilota. Szkolenie powinno mieć charakter ciągły i powinno być poddawane analizie zarówno merytorycznej, jak i dydaktycznej (wynika to nawet z przepisów JAR FCL). Uprawnienie instruktora nie jest dane raz na zawsze, niezbędna jest ocena wykonywana przez nadzór lotniczy. Bardzo ważna jest również nieformalna ocena instruktora przez uczniów-pilotów, których on szkoli.

Aby wyszkolić naprawdę dobrego instruktora, należy także poddać ocenie prowadzących szkolenie, czyli ośrodki szkolenia, co nadzór lotniczy (IPL) od pewnego czasu czyni, wydając odpowiednie certyfikaty (informacje o najczęstszych uwagach do takich ośrodków znajdziecie państwo w biuletynie). System taki pozwala na ciągłe doskonalenie szkolenia lotniczego, nie tylko nastawionego na instruktorów, ale szkolenia lotniczego w ogóle.

Przekazywanie wiedzy, czy umiejętności odbywa się w wyniku wzajemnego komunikowania się. Każdy akt komunikacji wymaga obecności dwóch uczestników: nadawcy i odbiorcy. Proces szkolenia rozpatrywany jako akt komunikacji, nie może być jednak monologiem, polegać na jednostronnym przepływie informacji od instruktora - nadawcy do kursanta - odbiorcy. W niczym nie kwestionując zasadności i naturalności takiego właśnie rozdziału ról komunikacyjnych w procesie szkolenia, należy pamiętać, że nie może on mieć charakteru bezwzględnego, ale musi (co prawda w znacznie mniejszym zakresie) uwzględniać perspektywę odwrotną: także uczestnik kursu staje się nadawcą komunikatów, odnoszących się do informacji, jakie otrzymał od instruktora, zaś instruktor wchodzi w rolę odbiorcy tych komunikatów, zdających sprawę ze skuteczności i fortunny jego pedagogicznej pracy. W ten sposób proces szkolenia opisywany w kategoriach teorii komunikacji należy rozumieć **dialogowo**. Informacje zwrotne płynące od uczestnika szkolenia do instruktora (feedback), od ośrodka szkolenia do ULC i od egzaminatora państwowego, który przyjmuje już egzamin

końcowy, do ULC weryfikują sprawność i efektywność całego procesu szkoleniowego. Taki system jest również opisany w procedurach systemu Jakości ISO i pozwala on na ciągłe doskonalenie szkolenia.

Wzajemna komunikacja w szkoleniu, jak wykazały badania, odbywa się za pomocą ciała, czyli

1. **Niewerbalnie**- jest to aż (55%) wszystkich przekazywanych informacji, które trafiają do słuchaczy i zostają zrozumiane, są to: kontakt wzrokowy, gesty, mimika czy postawa. Nie trudno zauważyć, że taki rodzaj informacji przekazywany jest bardzo często w kabinie statku powietrznego w locie, gdzie nie można sobie pozwolić na zbytne gadulstwo.
2. **Dźwiękowo** (38%) – ton głosu, szybkość mówienia
3. **Werbalnie** tylko (7%) – kontakt słowny, a więc jest niezmiernie ważne, jak mówimy, a nie tylko, co mówimy.

Szkolenie lotnicze to proces ciągły, który obejmuje następujące, współzależne i wzajemnie się warunkujące elementy:

- zdefiniowanie celów szkolenia
- stały nadzór nad jakością szkolenia
- wypracowanie właściwej metody i formy szkolenia, której pochodną staje się
- Program Szkolenia
- stworzenie i doskonalenie obiektywnych kryteriów oceny uczestników szkolenia, tak aby na ich podstawie przyznawać :
 - dyplom ukończenia szkolenia

Składowe procesu szkolenia mogą zmieniać się w zależności od:

- obligatoryjnych wymagań (JAR, OPS, FCL)
- wymagań dodatkowych (ULC)
- w pewnym zakresie także sugestii i wniosków zgłaszanych przez uczestników procesu szkolenia i ich potrzeb.

Skuteczność i powodzenie całego procesu szkolenia zależy przede wszystkim od kompetencji instruktora, który odgrywa kluczową rolę na każdym jego etapie.

Podczas szkolenia należy położyć nacisk nie tylko na opanowanie przez jego uczestników technicznych umiejętności w zakresie pilotażu, ale rozwijać towarzyszącą czynnościom technicznym zdolność sprawnego komunikowania się i łatwość współdziałania pomiędzy członkami załogi.

Ocena postępów, jakich dokonują uczestnicy szkolenia, ich wyników i osiągnięć w przebiegu całego procesu szkolenia musi rzutować także na jego program, być podstawą do ewentualnych udoskonaleń i korektur w tym zakresie.

Należy pamiętać o tym, że uczestnicy szkoleń mogą wywodzić się z różnych środowisk, grup społecznych i zdawać sobie sprawę z ewentualnych różnic kulturowych, jakie nas od nich dzielą. Konsekwencją braku tej świadomości i nierespektowania ich odmienności mogłoby być np. nierozumne zakwestionowanie bliskich im wartości, urażenie ich godności osobistej, a tym samym wzbudzenie niechęci z ich strony do osoby instruktora, wywołanie konfliktu, który zburzy wzajemne zaufanie pomiędzy uczniem i nauczycielem i znacznie obniży skuteczność jego pedagogicznych wysiłków, a w krytycznym momencie może prowadzić do niespodziewanych spięć, sporów, gwałtownych oskarżeń i wybuchów skrywanych pretensji. Wyznawane przez każdego człowieka normy i wartości, zostają wyniesione z domu, formują się w procesie społecznej socjalizacji i stają najtrwalszym składnikiem, rdzeniem jego osobowości, a zarazem jej najczulszym, najwrażliwszym punktem, który bardzo łatwo urazić.

Sfera zachowań i rzeczywistości symbolicznej stanowią już emanację, pochodną tego newralgicznego w aspekcie ludzkiej osobowości zespołu uwewnętrznionych norm.

Programy i zasady szkolenia instruktorów

1. Osoba opracowująca program szkolenia musi uwzględniać szereg czynników nie tylko zawierający ilości godzin szkolenia jak to bardzo często bywa, ale także te, które mają wpływ na przebieg szkolenia i współdecydują o jego skuteczności. Należą do nich m.in.:

- filozofia HF (czynnik ludzki) wewnątrz organizacji
- program selekcji kandydatów
- prawo i regulacje

- kompetencje, profesjonalizm i profil psychologiczny wykładowcy-instruktora
- system wartości i kulturowa odmienność słuchacza-uczestnika
- jego zawód i stanowisko pracy.

2. Uczestnicy kursu mogą różnić się nie tylko pod względem wyznawanych przez nich systemów wartości., ale też w zakresie postrzegania otaczającego ich świata i występujących w nim zjawisk. Postrzeganie jest procesem złożonym i zależy od wielu czynników, np., naszego doświadczenia, oczekiwań (nastawienia), czynników wewnętrznych i zewnętrznych- często fizycznych (np. światło) i naszej aktywności motorycznej. Jeśli więc wstępna selekcja pod kątem zdolności do wykonywania danego zawodu będzie prawidłowa, a opis stanowiska pracy sporządzony rzetelnie, to grupa kursantów będzie prawdopodobnie bardziej wyrównana, a współpraca na kursie łatwiejsza.

3. Osoby prowadzące szkolenie (instruktorzy, wykładowcy), aby osiągnąć sukces szkoleniowy, powinny odznaczać się pewnymi podstawowymi cechami:

Zdolności te to:

1. umiejętność przekazywania wiedzy i praktyki,
2. umiejętność egzekwowania wiedzy ,
3. bycie stanowczym,
4. bycie elastycznym,
5. posiadanie wiedzy merytorycznej jako główny czynnik wiarygodności,
6. posiadanie umiejętności dydaktycznych,
7. posiadanie umiejętności motywacyjnych i oceniających.

Posiadanie takich cech pozwala później instruktorowi radzić sobie ze stresem czy oporem ze strony niektórych kursantów. Należy również zadać sobie pytanie, czego oczekują kandydaci na instruktorów, jakie są ich motywacje.

Według Masłowa najlepsza motywacja to zaspokojenie potrzeb drugiego człowieka. Ambicja, aby zostać pilotem, może być zatem ujmowana w kategoriach szeregu potrzeb kursanta (natury psychicznej, intelektualnej), którym sprostać musi przyszły pilot-instruktor.

Piramida Masłowa odwołuje się do tego, co najbardziej niezbędne do funkcjonowania człowieka, od potrzeb podstawowych począwszy na uwarunkowaniach rozwoju osobistego skończywszy.

U podstawy piramidy Masłowa w kontekście szkoleń znajdują się:

1. potrzeby podstawowe, a więc infrastruktura szkoleń (miejsce, statki powietrzne wyposażenie, materiały),
2. bezpieczeństwo, czyli zdobycie pracy, nowy zawód, nowe kwalifikacje,
3. potrzeby socjalne, czyli kontakty społeczne,
4. status/szacunek, czyli przynależność do grupy wybranych ludzi lotnictwa,
5. rozwój własny, czyli ukończenie kursu, dalsze szkolenie, rozwój satysfakcja osobista.

Instruktor powinien zachowywać pozytywną postawę mając świadomość, że 50% problemów na kursie może być wywołane przez niego. Nie powinien on unikać problemów ale rozwiązywać je. Instruktor to również dyplomata mający świadomość różnorodności słuchaczy danego kursu. Niezwykle istotny jest zgodny ze standardami proces oceny wiedzy kursantów. Proces ten powinien odbywać się wg tzw. standardu O.R.C.E. tzn. observation, registrations, clarifications, evaluation.

Obserwacja – obserwacja działań pilota czasie przygotowania do lotu, lotu, czynności po locie,

Rejestrowanie - wg określonego szablonu, raporty egzaminacyjne JAR FCL,

Kategoryzacja - wg przyjętych standardów, egzaminy na instruktorów o różnych uprawnieniach, (FI, CRI, TRI)

Ocena - wg określonych kryteriów na jednakowym poziomie jakościowym, powinna opierać się na poddanych standaryzacji materiałach do mierzenia efektywności szkoleń.

Wszystko, co zostało tutaj powiedziane, ze względu na ograniczenia czasowe, jakie narzuca charakter tego wystąpienia, stanowi zaledwie szkicowe i bardzo pobieżne ujęcie zawartego w temacie zagadnienia, jednakże zasadnicze wnioski i spostrzeżenia, które tu przedstawiłem, powinny stać się bezwzględnie obowiązującym kryterium oceny predyspozycji i przydatności osób, które ubiegają się o stanowisko instruktora.

Opracowano na podstawie:

Aviation Psychology: A Science and a Profession, oprac. Klaus- Martin Goeters, Aldershot, Brookfield USA, Singapore, Sydney 1998

Chciałbym podziękować również Pani Insp. Wandzie Laskowskiej z Insp. Operacyjnego za materiały i pomoc w opracowaniu tego zagadnienia.

Bogdan Chwazik

Naczelnik IPL