

Aleksandra Markiewicz

Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Krakowie

amarkiew@wszib.edu.pl

KOMPETENCJE PRACOWNICZE ASYSTENTA OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNEJ W PORCIE LOTNICZYM

Wprowadzenie

Zgodnie z aktualnymi wynikami Badań Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL), „liczba osób niepełnosprawnych w Polsce, w wieku 16 lat i więcej w 2018 kształtowała się na poziomie 3,0 mln (dokładnie 3 040 tys.), co oznacza, że 10,0% ludności w wieku 15 lat i więcej posiada prawne orzeczenie niepełnosprawności”¹. Dla porównania, według Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i mieszkań w 2011 roku, prawne potwierdzenie faktu niepełnosprawności posiadało przeszło 3,1 mln osób (dokładnie 3 133,5 tys.), a ogólna liczba osób niepełnosprawnych wynosiła niemal 4,7 mln. (dokładnie 4 697,0 tys.), stanowiąc 12,2% ludności całego kraju.² Powyższe dane pokazują, że w społeczeństwie dużo osób zmaga się z trudami niepełnosprawności, co łatwo zauważyć w życiu codziennym. Jak napisała E. Porawska: „Oni też się uczą, pracują, mają osiągnięcia w sporcie, polityce i pracy. Są między nami, a dostrzeżenie ich nie jest trudne”³. Fakt ten nie pozwala na odwrócenie wzroku od wyzwań, przed którymi staje społeczeństwo – konieczność zniesienia barier architektonicznych, technicznych, komunikacyjnych, ochrona przed dyskryminacją czy wykluczeniem z życia społecznego osób z różnego typu dysfunkcjami.

Dostosowywanie prawa, zasad panujących w społeczeństwie w celu zapewnienia równego traktowania osób niepełnosprawnych, jest długotrwałym procesem, który reaguje na zachodzące zmiany i pojawiające się nowe informacje o potrzebach tych osób. Ważna jest także elastyczność w proponowanych rozwiązaniach, które byłyby dostosowane indywidualnie do danego rodzaju niepełnosprawności.⁴ Sytuacja taka ma miejsce między innymi na lotniskach, które dostosowują usługi oraz infrastrukturę w celu umożliwienia odbycia podróży osobom z różnego rodzaju dysfunkcjami czy ograniczonej sprawności ruchowej. Szczegółowe wytyczne w jaki sposób port lotniczy powinien chronić i udzielać wsparcia podróżującym

¹ <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/p,78,dane-demograficzne> (na dzień 14 sierpnia 2019 r.).

² <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/p,78,dane-demograficzne> (na dzień 14 sierpnia 2019 r.).

³ E. Porawska, *Niepełnosprawność w naszej codzienności*, Wydawnictwo „HEDOM”, Warszawa 2011, s. 19.

⁴ *Ibidem*, s. 66, 74, 75.

niepełnosprawnym znaleźć można m.in. w Rozporządzeniu (WE) Nr 1107/2006, które nakłada taki obowiązek bez możliwości uchylecia czy ograniczenia tej pomocy.⁵ Kwestie te są także regulowane w Europejskich Dyrektywach Obsługi naziemnej, w Aneksie 9 ICAO, wyd. 11 (dot. ułatwień w transporcie lotniczym).

Istotne również jest posiadanie odpowiednich kompetencji przez Asystentów Osób Niepełnosprawnych pracujących na lotniskach, których zadaniem jest pomoc podróżującym osobom niepełnosprawnym.

Celem niniejszego artykułu jest opisanie istoty pracy oraz kompetencji Asystenta Osób Niepełnosprawnych w porcie lotniczym oraz przedstawienie propozycji dobrych praktyk w obsłudze osób niepełnosprawnych w zależności od rodzaju niepełnosprawności.

1. Pasażer niepełnosprawny i bariery, z którymi musi się zmierzyć w podróży oraz w życiu codziennym

Definicja osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej (*persons with reduced mobility*, skrót PRM) jest opisana w wymienionym we wprowadzeniu niniejszego opracowania Rozporządzeniu 1107/2006 i „oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niepełnosprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby”⁶.

Codziennosc osób z dysfunkcjami, pokonywanie napotykaných barier wiąże się z dużym ładunkiem emocjonalnym, zmysłowym i może stanowić bardzo duże wyzwanie w ich pokonywaniu. Bariery, które mogą spotykać osoby niepełnosprawne lub z ograniczoną sprawnością ruchową, w życiu codziennym, a także w podróży, podzielić można na:

- architektoniczne,
- techniczne,
- komunikacyjne,
- psychologiczne.

⁵ Rozporządzenie (WE) Nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą.

⁶ Ibidem.

Z barierami architektonicznymi spotkać można się wtedy, kiedy występują przeszkody uniemożliwiające osobom niepełnosprawnym dostęp i możliwość skorzystania z miejsc, obiektów, mebli, sprzętu itp., które są łatwo dostępne i potrzebne dla osób sprawnych. Przykładem takich wyzwań mogą być np.: schody, krawężniki, wysokie stanowiska odpraw itp.

Do barier technicznych zalicza się z kolei przeszkody, które wynikają z braku odpowiedniego sprzętu lub urządzeń pomagających w przemieszczaniu się lub niedostosowaniu ich do rodzaju niepełnosprawności, przez co funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej w społeczeństwie jest często wykluczone lub bardzo utrudnione.

Barierą komunikacyjną natomiast określa się przeszkodę napotykaną w trakcie procesu komunikacji, która uniemożliwia lub zniekształca ten proces. Dla osób niepełnosprawnych barierą mogą być ograniczenia np., problemy ze słuchem, które uniemożliwiają swobodne przekazywanie informacji, a także porozumiewanie się z otoczeniem, które może być związane z konkretnym rodzajem schorzenia czy dysfunkcji.

Barierę psychologiczną to wszelkiego typu ograniczenia, które wynikać mogą z ocen czy stereotypów, uprzedzeń, ciekawości, oraz mogą towarzyszyć osobom niepełnosprawnym i osobom, które się spotykają z niepełnosprawnością. Mogą być one wynikiem złych doświadczeń czy braku znajomości danej dysfunkcji i lęku związanego z koniecznością zwrócenia się, czy jest się w stanie pomóc danej osobie. Do barier psychologicznych zalicza się: negatywne nastawienie, nieśmiałość, brak zainteresowania problemem, lekceważenie słuchaczy, brak koncentracji, zbyt duże zaangażowanie emocjonalne, brak przygotowania merytorycznego, dogmatyzm myślenia czy nieumiejętność słuchania i zmęczenie.⁷

W związku z tym, że „dla wielu niepełnosprawnych ludzi bariery tworzone przez społeczeństwo są dużym obciążeniem psychicznym, co ma w konsekwencji wpływ na ich przyszłość”⁸, podstawy prawne stworzone w celu ochrony tych osób, wymuszają na osobach zarządzających portami lotniczymi, wprowadzenie zmian i likwidację utrudnień w celu wyrównania ich szans w zwykłym podróżowaniu. Ten ważny element wsparcia społecznego, to według S. Kawuli „powszechnie oczekiwana pomoc dostępna dla jednostki lub grupy w

⁷ https://mfiles.pl/pl/index.php/Bariery_komunikacyjne (na dzień 14 sierpnia 2019 r.).

⁸ E. Porawska, *Niepełnosprawność...*, op. cit., s. 78.

sytuacjach trudnych, stresowych, przełomowych, których sama nie jest w stanie przezwyciężyć”⁹.

2. Rodzaj pomocy udzielanej na lotnisku oraz statusy niepełnosprawności

Do obowiązków portów lotniczych należy likwidacja wszelkich barier, z którymi muszą zetknąć się osoby niepełnosprawne, z ograniczoną sprawnością ruchową, czy innym rodzajem dysfunkcji i które uniemożliwiają korzystanie z usług oferowanych przez porty lotnicze. Lotniska wywiązują się z tych wymogów likwidując bariery architektoniczne i techniczne poprzez dostosowanie infrastruktury i zapewnienie m.in. odpowiednich podjazdów, miejsc parkingowych, specjalnie przystosowanych toalet. Udostępnienie pasażerom specjalnych pojazdów, zwanych amuliftami, pozwala na dostanie się na pokład samolotu z pominięciem użycia schodów. Porty lotnicze zapewniają także możliwość skorzystania ze specjalnej asysty na terenie lotniska oraz podczas podróży lotniczej, pomoc w podróży tranzytowej, pomoc w dokonaniu odprawy i nadaniu czy odbiorze bagażu itp. Do ułatwień zaliczyć można także wydzielenie tzw. „niebieskich ścieżek, który jest systemem dedykowanych oznaczeń, a także paneli przywoławczych ułatwiających poruszanie się po lotnisku oraz dojazd do obiektów terminalowych”¹⁰. Dodatkowo tworzenie przez lotniska kodeksów dobrego postępowania¹¹ pozwala na wytyczenie dobrych zasad postępowania z pasażerem potrzebującym pomocy.

W celu zapewnienia sprawnej i odpowiedniej pomocy pasażerowi oraz ze względu na różnorodność schorzeń, z jakimi mogą borykać się osoby potrzebujące pomocy, w lotnictwie funkcjonują tak zwane „statusy niepełnosprawności”, które umożliwiają pracownikom lotnisk, linii lotniczych przekazywanie sobie informacji o rodzaju pomocy oczekiwanej przez danego pasażera oraz dostosowanie czy przygotowanie się na pomoc tej osobie. Status taki zapisany w rezerwacji jest przekazywany pracownikom, którzy mają zapewnić odpowiednią formę pomocy na dalszych etapach podróży, aż do lotniska docelowego. Dzięki temu obsługa lotniska ma możliwość wcześniejszego przygotowania np. odpowiedniego sprzętu, co zapewnia sprawną i bezpieczną obsługę przy zachowaniu wszystkich procedur i wymogów linii

⁹ T. Żółkowska, *Usługi dla dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną – integracja czy segregacja* [w:] A. Klinik (red.), *W stronę podmiotowości osób niepełnosprawnych*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2008, s. 16.

¹⁰ <http://www.krakowairport.pl/pl/pasazer,c70/przed-podroza,c72/specjalne-potrzeby,c75/osoby-niepelnosprawne-i-o-ograniczonej-sprawnosci-ruchowej-prm,a195.html> (na dzień 14 sierpnia 2019).

¹¹ www.krakowairport.pl, *Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą w Kraków Airport* (na dzień 14 sierpnia 2019 r.).

lotniczych. Poniższy schemat 1 przedstawia najczęściej używane statusy na lotniskach, ze względu na rodzaj niepełnosprawności.¹²

Schemat 1. Statusy i rodzaj niepełnosprawności



Źródło: <https://www.airport-poznan.com.pl/pl/dla-pasazerow/wylatuje-z-poznania/asysta-prm/normy-jakosci> (na dzień 14 sierpnia 2019 r.).

Właściwie nadany status niepełnosprawności jest bardzo ważnym czynnikiem w zarządzaniu pracą i organizacją pomocy osobom niepełnosprawnym. Pomaga pasażerom w uniknięciu dyskomfortu ciągłego tłumaczenia o jaki rodzaj pomocy prosili. Dlatego też duży nacisk powinien być nastawiony na pierwszy kontakt Agenta Obsługi PRM z pasażerem, poprzez zadanie właściwych pytań i zweryfikowanie statusu, który został wybrany w trakcie dokonywania rezerwacji. Weryfikacja i ewentualna korekta są istotne dla zapewnienia właściwej pomocy na dalszym etapie podróży. Błędnie nadane statusy utrudniają sprawne udzielenie pomocy, przez co pasażer narażony jest na konieczność dłuższego oczekiwania na usługę, czy właściwy sprzęt, co zakłóca pracę lotniska, wydłuża czas obsługi pasażera i utrudnia możliwość zapewnienia właściwej liczby Asystentów Osób Niepełnosprawnych przy innych rejsach. Powyższe czynniki mogą powodować opóźnienie rejsów, co wiąże się z dodatkowymi kosztami.

¹² <https://www.airport-poznan.com.pl/pl/dla-pasazerow/wylatuje-z-poznania/asysta-prm/normy-jakosci> (na dzień 14 sierpnia 2019 r.).

3. Charakterystyka stanowiska pracy Asystenta Osób Niepełnosprawnych w porcie lotniczym

Personel zatrudniony w portach lotniczych czy u przewoźników, który udziela bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, powinien posiadać wiedzę w zakresie udzielania takiej pomocy, a to wiąże się z koniecznością zagwarantowania odpowiednich szkoleń w tym zakresie. Pracownicy nie mają obowiązku posiadania wiedzy eksperckiej czy dokładnej znajomości wszystkich schorzeń czy sprzętów, z których korzystają niepełnosprawni. To powoduje, że bardzo istotnym elementem w obsłudze pasażera jest właściwa komunikacja, zadawanie odpowiednich pytań w celu uzyskania wskazówek, by jak najlepiej dopasować pomoc indywidualnie do potrzeb danego pasażera. Pracownik powinien podjąć wszelkie właściwe starania, by taka pomoc została pasażerowi udzielona we właściwy sposób.¹³

Do podstawowych obowiązków Asystenta Osób Niepełnosprawnych w porcie lotniczym należy udzielenie, potrzebującym pasażerom, niezbędnej pomocy m.in. w:

- dokonaniu odprawy i nadaniu bagażu, przemieszczaniu się ze stanowiska odprawy do samolotu,
- wejściu na pokład samolotu (oraz w zejściu z pokładu) przy użyciu dostępnego sprzętu, w zależności od potrzeb pasażera,
- przemieszczaniu się od drzwi samolotu do miejsca siedzenia (oraz z ich miejsc siedzenia do drzwi samolotu),
- odbiorze bagażu.

Pomoc udzielana pasażerom z niepełnosprawnością odbywa się w godzinach działania danego portu lotniczego. Dlatego też praca Asystentów Osób Niepełnosprawnych odbywa się w różnych porach dnia, także w nocy. Konieczność zapewniania obsługi wymusza dyspozycyjność oraz obowiązek pozostania w pracy w razie zaistnienia nieprzewidzianych sytuacji np. opóźnień samolotów. W pracy Asystenta wymagana jest także umiejętność posługiwania się językiem angielskim, przynajmniej w stopniu komunikacyjnym oraz sprawność w korzystaniu z komputera i programów komputerowych potrzebnych w rejestrowaniu zgłoszeń o osobach potrzebujących pomocy Asystenta, wysyłanych przez linie lotnicze.

¹³ <https://www.ulc.gov.pl/pl/prawa-pasazera/poradnik-dla-pasazerow/978-osoby-niepelnosprawne> (na dzień 14 sierpnia 2019 r.).

Dlatego w celu zagwarantowania wysokiej jakości usług w obsłudze PRM na lotniskach, bardzo ważny jest wybór odpowiednich ludzi, którzy mają predyspozycje do pracy na tym stanowisku. Już na etapie rekrutacji istotne jest zwrócenie szczególnej uwagi na kompetencje, którymi kandydat może się pochwalić, a których nie można wyuczyć się na późniejszym etapie wdrażania do wykonywania zadań. Takimi kompetencjami będą na pewno empatia, tolerancja i życzliwość do ludzi. Osoby, które łatwo tracą cierpliwość, które nie wykazują otwartości na odmienność, która w pracy na lotnisku jest codziennością, bardzo szybko mogą ulec wypaleniu zawodowemu i przestać wykonywać swoją pracę z należytą starannością.

4. Charakterystyka kompetencji oraz dobre praktyki w pracy Asystenta Osób Niepełnosprawnych oraz dobre praktyki

Ważnym aspektem w pracy jako Asystent Obsługi PRM jest konieczność pracy pod presją czasu, wytrzymałość fizyczna potrzebna między innymi w pomocy w przetransportowaniu pasażera do samolotu. Ze względu na różnorodność spotykanych schorzeń, odporność psychiczna oraz umiejętność dostosowania się do potrzeb tych osób, będą ważnymi elementami. Wpływ stresu, na który narażony jest pracownik wymaga od niego dużych umiejętności w radzeniu sobie z odczytaniem sygnałów mówiących o dużym napięciu, właściwym rozładowaniem ich czy umiejętnością poproszenia o pomoc. Do tego potrzebne są wysokie kompetencje osobowe i komunikacyjne, nie tylko językowe, oraz odpowiedzialność za powierzone zadania i umiejętność pokonywania wyzwań, które w tej pracy mogą wystąpić, a które trudno przewidzieć.

Przed osobami zarządzającymi pracownikami lotniska, którzy obsługują osoby niepełnosprawne, stoi bardzo duża odpowiedzialność zapewnienia odpowiednich warunków do wykonywania pracy, np. zapewnienie odpowiedniej ilości sprzętu i ludzi, która zagwarantuje możliwość właściwego wykonywania zadań. Duży nacisk w trakcie szkoleń na odpowiednie wykonywanie pracy, np. na technikę przesadzania pasażerów czy zarządzanie stresem, pozwala na unikanie urazów oraz kłopotów zdrowotnych u pracowników, a co za tym idzie – właściwe zarządzanie może skutkować zmniejszeniem absencji chorobowych oraz uzyskiwaniem przez pracowników satysfakcji z wykonywanych zadań. Wskazany jest też regularny audyt pracy Asystentów, który pozwala na wyłapanie błędów już na wczesnym etapie i dokonywanie korekt w szkoleniu pracowników.

W procesie zarządzania ważne jest stworzenie warunków pracy opartej na zaufaniu, żeby pracownik mógł swobodnie przyjść i zwrócić się o pomoc czy zgłosić nieprawidłowości w

obsłudze uzyskując wsparcie przełożonego w rozwiązaniu problemu. Jest to bardzo ważne w pracy na lotnisku ponieważ wcześniej wykryty błąd, który może zostać naprawiony lub zgłoszony w celu poprawy procedur i zasad, pomoże w uniknięciu daleko idących konsekwencji, które mogłyby mieć miejsce w przyszłości. Należy zgodzić się ze stwierdzeniem J. Palka: „Im większą skłonnością do ryzyka jest w stanie się wykazać pracownik, tym większe zaufanie musi pokładać w swoich przełożonych oraz współpracownikach i vice versa – im mniejszym ryzykiem obarczone są działania, tym mniej potrzebny jest wysoki poziom zaufania”¹⁴.

Dobre praktyki w komunikacji z osobami mającymi problem z poruszaniem się powinny zawierać wywiad wstępny, pomagający określić właściwą formę pomocy i nadanie właściwego statusu. Jest to ważny element zwłaszcza dla osób, które nie mogą chodzić po schodach (WCHS), czy które potrzebują pomocy w dotarciu do miejsca siedzenia w samolocie i pomocy w przesadzeniu się (WCHC). Źle dobrany status może spowodować, że na innych etapach podróży pasażer może poczuć się niekomfortowo czekając długo na właściwą pomoc. Kolejną dobrą praktyką zarządzania komunikacją jest to, żeby w trakcie rozmowy z osobą znajdującą się na wózku dostosować się do niej i nie stać nad jej głową. Dodatkowo można polepszyć komunikację poprzez lekkie odsunięcie się, które zmniejsza uczucie osaczenia tej osoby, ponadto dobrze jest zrównać się z jej wysokością np. siadając na krześle obok.¹⁵ Ważne jest też okazywanie cierpliwości i wyrozumiałości oraz brak obaw dopytywania się jeśli czegoś się nie rozumie, zwłaszcza gdy pasażer ma problem także z wysławianiem się. Równie istotne jest bezpośrednie zwracanie się do osoby, która naszej pomocy potrzebuje, a nie tylko do osoby, która jej towarzyszy.

Obsługa pasażera posiadającego status DPNA, który oznaczać może różne problemy psychiczne, psychologiczne (np. Asperger, Schizofrenia, Alzheimer, problemy z pamięcią, koncentracją itp.) wymaga dużej umiejętności okazywania cierpliwości, zrozumienia oraz wybór odpowiedniego słownictwa przez np. nie używanie języka dzieciennego oraz dostosowanie tempa mówienia.¹⁶ W procesie zarządzania ważne jest zarezerwowanie odpowiedniej ilości czasu i dostosowanie się do indywidualnych potrzeb pasażera. Dobrą

¹⁴ J. Palka, *Otwartość w procesie komunikowania się ludzi w organizacji* [w:] W. Adamus (red.), *Wybrane aspekty zarządzania organizacjami*, Krakowska Szkoła Wyższa im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego, Kraków 2005, s. 58.

¹⁵ A. Jędrzejczak-Spycha (red.), *Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością*, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Warszawa 2016.

¹⁶ P.J. Moran, *Efektywna komunikacja z osobami ze spektrum autyzmu*, Harmonia Universalis, Gdańsk 2017, s. 97.

praktyką jest również zapewnienie osobnego pomieszczenia czy osobnego transportu do samolotu, co może zwiększyć komfort i rozładować stres u pasażera. Tak samo jak z pasażerem niepełnosprawnym ruchowo, przy obsłudze osoby ze statusem DPNA, bardzo ważne jest personalne zwracanie się do niej przy użyciu słów wyrażających rzeczy konkretne, a nie abstrakcyjne.¹⁷

Rozpoczynając obsługę pasażera niesłyszącego lub niedosłyszącego (DEAF) ważne jest, żeby nie podchodzić do niej z tyłu czy niespodziewanie dotykać. Wygodna odległość oraz ustawienie się przodem umożliwiają osobie niesłyszącej swobodne czytanie z ruchu naszych warg. Ważną kwestią jest, żeby mowa była spokojna i nie za szybka, z krótkimi i jednoznacznymi zdaniami, a słowa wypowiedane były precyzyjnie. Nie należy krzyczeć i nie zakrywać ust.¹⁸ Dobrze jest zachować naturalną gestykulację i mimikę, żeby osoba niesłysząca mogła czuć się swobodnie. W komunikacji z takimi osobami przy braku umiejętności posługiwania się językiem migowym, dobrą praktyką jest korzystanie z dodatkowych form wspierających właściwe zrozumienie – forma pisemna, translator. Pasażerowie bardzo często i chętnie korzystają z tego typu komunikacji dzięki czemu zarówno oni, jak i pracownik, mają pewność, że wszystkie ustalenia zostały właściwie zrozumiane.

Witając się z osobą niewidomą można dotknąć ją lekko w ramię i przedstawić się. Po uzyskaniu informacji o preferowanej formie pomocy, należy dostosować pomoc do oczekiwań pasażera oraz w razie prowadzenia osoby niewidomej podać jej ramię i znajdować się pół kroku przez tą osobą. Ważne jest, żeby mówić, co się robi oraz gdzie się idzie i co aktualnie się dzieje. Istotne jest wczesne informowanie o niebezpieczeństwach i przeszkodach, które osoba niewidoma może napotkać np. w mniejszych samolotach wchodząc pasażer może uderzyć się w głowę itp. W trakcie rozmowy z pasażerem niewidomym ważne jest to, żeby nie obawiać się używania słów i zwrotów, które funkcjonują w codziennym kontakcie – „do widzenia”, „do zobaczenia”, dzięki czemu kontakt będzie naturalny, a pasażer będzie czuć się swobodnie.¹⁹

¹⁷ Ibidem, s. 40.

¹⁸ M. Gajda, *Jak porozumieć się z osobą niesłyszącą?*, „Magazyn Integracja”, 6/2006.

¹⁹ A. Jędrzejczak-Spycha (red.), *Savoir-vivre...*, op. cit.

5. Analiza kompetencji Asystenta Osoby Niepełnosprawnej i dobrych praktyk w obsłudze osób niepełnosprawnych w porcie lotniczym – wyniki własnego badania sondażowego

W celu identyfikacji istotnych kompetencji Asystentów Osób Niepełnosprawnych oraz dobrych praktyk w ich pracy w porcie lotniczym, w sierpniu 2019 r. przeprowadzono badanie sondażowe w formie ankiety internetowej; link do tej ankiety został wysłany do 25 pracowników jednego z lotnisk w Polsce, które są Asystentami Osób Niepełnosprawnych. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety, który został poprawnie wypełniony przez 10 osób (niektórzy z 25 pracowników nie wypełnili kwestionariusza ankiety lub nie w pełni ją uzupełnili). Pomimo tak nielicznej grupy badawczej, można sformułować pewne wnioski, które mogą być przyczynkiem do dalszych badań na temat kompetencji Asystenta Osoby Niepełnosprawnej i dobrych praktyk w obsłudze osób niepełnosprawnych w porcie lotniczym.

Można zauważyć, że 100 % badanych określa, że właściwy sposób komunikacji, odpowiedni sposób rozmowy z pasażerem stanowi najważniejszy czynnik w obsłudze tej osoby na lotnisku. Wśród potrzebnych do tej pracy kompetencji zostały wymienione m.in.: umiejętność pracy pod presją czasu, cierpliwość, podzielność uwagi i koncentracja oraz doświadczenie w pracy z ludźmi i umiejętność zarządzania sytuacjami nietypowymi. Na tej liście znalazły się również: empatia, wytrzymałość fizyczna i psychiczna oraz duży nacisk na przeprowadzanie właściwych szkoleń podnoszących kompetencje pracowników.

Wśród dobrych praktyk pomocy osobom niepełnosprawnym ruchowo znalazły się: udzielanie pomocy w trakcie kontroli bezpieczeństwa, humor, wyrozumiałość, nienarzucanie się z pomocą oraz równe traktowanie pasażerów. Dodatkowo, jako właściwą praktykę, wskazano konieczność upewnienia się o stopniu niepełnosprawności ruchowej, dostosowanie sprzętu do stopnia i rodzaju ograniczenia ruchowego, pomoc przy odprawie oraz oferowanie sprzętu lotniskowego niezbędnego do poruszania się po terenie lotniska.

Dla praktyków w obsłudze osób o statusie DPNA ważne i właściwe okazały się: brak oceniania, otwartość w stosunku do podróżującego i pomoc przy czynnościach związanych z obsługą lotniskową z uwzględnieniem indywidualnego podejścia. Dodatkowo wymienione zostały także opanowanie i spokój oraz jasne i stanowcze komunikaty. Z kolei przy pomocy osobom niesłyszącym czynnikami pomagającymi w obsłudze, według pracowników lotniska, są: kontakt wzrokowy, uśmiech, korzystanie z kartki i długopisu, telefonu, gestykulacja, umiejętność posługiwania się językiem migowym oraz chęć porozumienia się mimo barier.

W kontakcie z osobą niewidzącą ważne według badanych są: uważność na potrzeby oraz mówienie niewidomej osobie o wszystkim, co się dzieje wokół, tak aby nie czuła się zagubiona. Wymienione zostały również: konieczność prowadzenia osoby niewidomej pod rękę i informowanie jej o ewentualnych przeszkodach oraz zachowanie ostrożności w trakcie prowadzenia do samolotu. Ponadto pewność siebie, prowadzenie swobodnej konwersacji w celu złagodzenia stresu oraz umiejętność pomocy, także zostały wymienione jako elementy dobrej praktyki.

Wszyscy ankietowani stwierdzili, że lubią swoją pracę, a czynnikami, które utrudniają wykonywanie swoich obowiązków są: zbyt późne przybycie pasażera niepełnosprawnego na teren lotniska, brak współpracy ze strony osoby podróżującej, zła komunikacja, chaos organizacyjny oraz brak odpowiedniej infrastruktury i właściwej liczby miejsc dla osób niepełnosprawnych. Dla badanych Asystentów Osób Niepełnosprawnych ważnymi elementami utrudniającymi pracę okazały się także: brak odpowiedniej liczby personelu, brak odpowiednich warunków na regenerację i odpoczynek dla pracowników, oraz wrażenie braku docenienia pracy i uznania ważności wykonywanych zadań przez kierownictwo.

Podsumowując, przeprowadzone badanie ankietowe potwierdziło wagę zarządzania kompetencjami w pracy Asystentów Obsługi Niepełnosprawnym. Do najważniejszych należy zaliczyć: eliminację czynników utrudniających codzienną pracę, co będzie wpływać pozytywnie na wykonywanie zadań przez pracowników i przełoży się na jakość obsługi pasażerów z niepełnosprawnością. Właściwie przeprowadzona rekrutacja, wyłaniająca pracowników z odpowiednimi kwalifikacjami miękkimi oraz należycie dobrane i przeprowadzone szkolenia wstępne oraz odświeżające pomogą pracownikom w zdobyciu i utrzymaniu potrzebnych umiejętności. Nacisk na komunikacyjny profesjonalizm pracowników i stałe jego udoskonalanie poprzez właściwy trening i instruktaż będą czynnikami ułatwiającymi wykonywanie pracy. Dodatkowo ciągła poprawa infrastruktury, właściwa organizacja pracy oraz warunków technicznych zdecydowanie wpłynie pozytywnie na jakość obsługi wykonywanej pracy.

Podsumowanie

Powszechnie wiadomo, że osoby niepełnosprawne mają prawo do ochrony przed dyskryminacją oraz równego traktowania. Niestety niejednokrotnie w zderzeniu z rzeczywistością okazuje się, że bariery z którymi się spotykają skutecznie uniemożliwiają udział w życiu społecznym na równi z osobami zdrowymi. Pomoc udzielana na lotnisku pomaga w odzyskaniu niezależności osób z niepełnosprawnością. Dzięki wprowadzeniu dobrych praktyk w zarządzaniu obsługą pasażerów oraz nacisk na właściwą komunikację, większość niedogodności związanych z napotkanymi barierami, staje się mniej dokuczliwa i stresogenna. Dzięki temu osoba z niepełnosprawnością może odczuć radość i zadowolenie z podróżowania a porty lotnicze mogą liczyć na wzrost zaufania i dobre opinie, brak reklamacji związanych ze złą obsługą.

Żeby zapewnić wysoką jakość usług oferowanej asysty na lotnisku bardzo ważne jest rozważne podejście do kwestii zarządzania komunikacją z pracownikami oraz pasażerami, rozwój kompetencji pracowników, a także i przede wszystkim zatrudnianie właściwych osób, które odznaczają się wysoką empatią, życzliwością i otwartością do ludzi, których to cech nie da się nauczyć w zwykłym przeszkoleniu wstępnym. Ważnym aspektem dla zarządzających jest także zapewnienie dobrych warunków pracy oraz szkoleń w kierunku podnoszenia kompetencji komunikacyjnych pracowników, w efekcie czego będą oni mogli czerpać zadowolenie z kontaktu z pasażerem i zwiększać swoje umiejętności w pokonywaniu problemów wynikających z błędów komunikacyjnych.

Literatura

- [1] Gajda M., *Jak porozumieć się z osobą niesłyszącą?*, „Magazyn Integracja” 6/2006.
- [2] Moran P.J., *Efektywna komunikacja z osobami ze spektrum autyzmu*, Harmonia Universalis, Gdańsk 2017.
- [3] Palka J., *Otwartość w procesie komunikowania się ludzi w organizacji* [w:] Adamus W. (red.), *Wybrane aspekty zarządzania organizacjami*, Krakowska Szkoła Wyższa im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego, Kraków 2005.
- [4] Porawska E., *Niepełnosprawność w naszej codzienności*, Wydawnictwo „HEDOM”, Warszawa 2011.
- [5] Rozporządzenie (WE) NR 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą.
- [6] Jędrzejczak-Spycha A. (red.), *Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością*, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Warszawa 2016.
- [7] www.airport-poznan.com.pl/pl/dla-pasazerow/wylatuje-z-poznania/asysta-prm/normy-jakosci.

- [8] www.krakowairport.pl, *Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą w Kraków Airport*.
- [9] www.krakowairport.pl/pl/pasazer,c70/przed-podroza,c72/specjalne-potrzeby,c75/osoby-niepelnosprawne-i-o-ograniczonej-sprawnosci-ruchowej-prm,a195.html.
- [10] www.mfiles.pl/pl/index.php/Bariery_komunikacyjne.
- [11] www.niepelnosprawni.gov.pl/p,78,dane-demograficzne.
- [12] www.ulc.gov.pl/pl/prawa-pasazera/poradnik-dla-pasazerow/978-osoby-niepelnosprawne.
- [13] Żółkowska T., *Usługi dla dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną – integracja czy segregacja* [w:] Klinik A. (red.), *W stronę podmiotowości osób niepełnosprawnych*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2008.

Streszczenie

Porty lotnicze stoją przed wyzwaniem zapewnienia pomocy osobom niepełnosprawnym oraz z ograniczoną sprawnością ruchową, w dostępie do usług przez nich oferowanych, w celu wyrównania szans w normalnym podróżowaniu. Dzieje się to poprzez likwidację barier, z którymi spotykają się osoby niepełnosprawne. W artykule opisano rodzaje niepełnosprawności z punktu widzenia konieczności dostosowania odpowiedniej pomocy, kompetencje jakimi powinny się odznaczać osoby zajmujące się asystą w portach lotniczych oraz zaproponowano dobre praktyki w zarządzaniu komunikacją z osobami zgłaszającymi potrzebę w pokonaniu barier i pomocy na lotnisku.