



الجمعية العمومية – الدورة الثانية والأربعون

اللجنة الفنية

البند ٢٤ من جدول الأعمال: المبادرات ذات الأولوية في مجالي السلامة الجوية والملاحة الجوية

مراعاة السمات الشخصية

في إجراءات اختيار الموظفين لوظائف مراقبة الحركة الجوية

(ورقة مقدّمة من الأرجنتين)

الموجز التنفيذي

يخضع مراقبو الحركة الجوية للتقييم القائم على الكفاءة طوال مرحلة التدريب الأولي وفي التدريب اللاحق لتقييم أدائهم، وفقاً للكفاءات المنصوص عليها في إجراءات "خدمات الملاحة الجوية – التدريب" PANS-TRG (الوثيقة 9868 Doc) و"دليل تدريب وتقييم مراقبي الحركة الجوية القائمين على الكفاءة" (الوثيقة 10056 Doc). وعلى الرغم من أن الكفاءات تتطور من خلال الخبرة، إلا أن اكتسابها مشروط بوجود قدرات محددة وسمات شخصية معينة (Lévy-Leboyer, 1997). ومن الممكن إجراء تقييمات قادرة على التنبؤ لمعرفة ما إذا كان من المرجح أن يكتسب الموظف الجديد الكفاءات "الفنية" و"غير الفنية" (الإيكاو، ٢٠١٦، ٢٠١٧). ومن الممارسات الشائعة في بعض المناطق إجراء مجموعة من التقييمات لقياس الذكاء المعرفي والسمات الشخصية، ويُعتقد أنه سيكون من المفيد تكرار هذه الممارسة على مستوى العالم. وفي هذا السياق، قد يكون من المنطقي صياغة لوائح جديدة أو تعديل اللوائح الموجودة بالفعل، مثل وثيقتي الإيكاو 9868 Doc و 10056 Doc، بما يمكن مقدمي خدمات الملاحة الجوية من إعداد إجراءات تسمح بتوحيد هذا النوع من الاختبارات، بهدف تحقيق أقصى فائدة ممكنة من مواردهم البشرية.

الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة إلى:

- (أ) الدعوة إلى توحيد إجراءات اختيار الموظفين للكشف عن السمات الشخصية المرتبطة بالكفاءات التي تُعد، وفقاً لوثيقتي الإيكاو 9868 Doc و 10056 Doc، مطلوبة في مراقبي الحركة الجوية لتحقيق الأداء الأمثل؛
- (ب) إرسال تحليل لنتائج البحوث التي أجرتها يوروكنترول بشأن السمات الشخصية لمراقبي الحركة الجوية إلى أفرقة الخبراء الفنية المختصة بغرض تحديد العلاقة بين السمات الشخصية والكفاءات المطلوبة للمناصب التشغيلية وفقاً للوثيقتين 9868 Doc و 10056 Doc. فهذه البحوث تحتوي على إحصاءات تتعلق بالأداء فضلاً عن مؤشرات تنبؤية فيما يخص هذه الكفاءات؛
- (ج) تعديل الوثيقة 9868 Doc والوثيقة 10056 Doc لإضافة آثار السمات الشخصية في عمل مراقبي الحركة الجوية وتحديد علاقة هذه السمات بالكفاءات المرتبطة بها.

¹ قدّمت الأرجنتين هذه الورقة بالنسخة الإسبانية.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي: "ضمان السلامة والأمن لكل رحلة جوية".
الآثار المالية:	
المراجع:	الوثيقة Doc 10056 — "دليل التدريب والتقييم القائمين على الكفاءة لمراقبي الحركة الجوية" (ص. ٦٦-٧١). الوثيقة Doc 9868 — إجراءات خدمات الملاحة الجوية — التدريب (ص. ١٩١-١٩٧). D. M. Dehn and M. Damitz (2022). <i>Do personality traits predict training performance? The use of a personality questionnaire for air traffic controller selection. Aviation Psychology and Applied Human Factors</i> يوروكونترول (بدون تاريخ)، أول اختبار أوروبي لاختيار مراقب الحركة الجوية منظمة الطيران المدني الدولي — "وحدات الكفاءة وعناصر الكفاءة ومعايير الأداء لمراقبي الحركة الجوية" منظمة الطيران المدني الدولي (٢٠١٧)، "مثال لنموذج الكفاءة المعدل"

١- المقدمة

١-١ يخضع مراقبو الحركة الجوية في الوقت الحالي لتقييم قائم على الكفاءة، سواء أثناء تدريبهم الأولي لكل منصب تشغيلي أو في الفصول الدراسية المتكررة والتدريب في أثناء العمل. وتسعى هذه التقييمات إلى معرفة ما إذا تحققت مستويات الإجابة والسلوكيات المتعلقة بكل كفاءة من الكفاءات اللازمة التي نصت عليها الإيكاو في "إجراءات خدمات الملاحة الجوية - التدريب" (الوثيقة Doc 9868) و"دليل التدريب والتقييم القائمين على الكفاءة لمراقبي الحركة الجوية" (الوثيقة Doc 10056). و"السلوكيات القابلة للرصد"، كما يُشار إليها في هذه الوثائق، يسهل على المدرب المتمرس ملاحظتها عند تقييم مراقب الحركة الجوية أثناء عمله. إلا أن الأمر الأكثر صعوبة هو تقييم هذه الكفاءات نفسها لدى أفراد ليس لديهم خبرة تشغيلية أثناء خضوعهم لعملية اختيار الموظفين، مثلما هو الحال بالنسبة للمرشحين لوظائف مراقبي الحركة الجوية.

٢-١ فوفقاً للمؤلف ليفي ليبواييه (Lévy-Leboyer) فإن الكفاءات هي مجموعة من السمات الشخصية والقدرات التي تتطور في مكان العمل بمرور الوقت. وبناءً على ذلك، فإن المرشحين الذين يفتقرون إلى الخبرة التشغيلية السابقة يمكنهم فقط أن يُظهروا السمات الشخصية والقدرات المتوفرة لديهم بالفعل عند شروعه في التدريب لشغل وظيفة مراقبي الحركة الجوية أو عند التحاقهم بوحدة من وحدات خدمات الحركة الجوية. ويمكن تحديد السمات الشخصية للفرد من خلال تقييمات سيكومترية معتمدة علمياً ودولياً، وهي تقييمات قد يكون بمقدورها التنبؤ بما إذا كان من المحتمل للمرشح أن يبلغ مستوى الكفاءات التي تتطلبها الإيكاو.

٢- المناقشة

١-٢ السمات الشخصية هي عبارة عن نمط معقد من الخصائص النفسية التي تتبع من الظروف البيولوجية المسبقة والتعلم التجريبي. وهي في الغالب لا إرادية ولا يمكن التخلص منها بسهولة، فهي تتجلى تلقائياً في العديد من أشكال السلوك، كما تؤثر على الطريقة التي يدرك بها الناس الواقع ويشعرون به ويفكرون فيه ويواجهونه. وبهذا المعنى، تُعد السمات الشخصية محدداً للكفاءات مثل الوعي الظرفي والتواصل والتنسيق والعمل الجماعي وإدارة المواقف غير الروتينية وحل المشكلات واتخاذ القرارات وإدارة عبء العمل.

٢-٢ ولهذا السبب، قام بعض مقدمي خدمات الملاحة الجوية مثل يوروكونترول بإعداد إجراءات لاختيار الموظفين، تتعرف على القدرات المعرفية والسمات الشخصية على حد سواء وذلك باستخدام استبيان أعدته يوروكونترول نفسها، ويسمى هذا الاستبيان "FEAST-PQ" "First European Air Traffic Controller Selection Test Personality Questionnaire" (أول اختبار أوربي لاختيار مراقبي الحركة الجوية - استبيان الشخصية)، استناداً إلى النظرية التي يقوم عليها اختبار الشخصية وهي نظرية "الخمس الكبار" (Big Five Personality Test). وبصورة أكثر تحديداً يركز استبيان FEAST-PQ على النظريات التي طورها كوستا وماكراي (Costa and McCrae) التي انبثق منها اختبار الشخصية NEO-PI-R. ويُستخدم برنامج اختبار الموظفين هذا من قبل ٥٦ منظمة في جميع أنحاء العالم بغرض تحسين فرص نجاح الموظفين المعيّنين في الترقى المهني.

٣-٢ وتُجري الأرجنتين أبحاثاً بشأن السمات الشخصية لمراقبي الحركة الجوية منذ عام ٢٠٢٢ وتستخدم المعرفة الناتجة عنها لتبسيط عمليات اختيار المرشحين لضمان استناد القرارات إلى أدلة ملموسة وبيانات كمية، مما يعزز العملية بشكل كبير.

٤-٢ وقد أسفر هذا البحث عن نتائج بالغة الأثر، مما يدل على أهمية دراسة السمات الشخصية كمؤشرات تنبؤية للأداء الوظيفي لمراقبي الحركة الجوية.

٥-٢ وبناءً على ذلك، يُقترح الجدول التالي الذي يبيّن الصلات التي تربط بين الكفاءات المدرجة في وثيقة الإيكاو Doc 9868 والسمات الشخصية التي ينبغي أن تتوفر في الأشخاص للتنبؤ باحتمالية اكتسابهم الكفاءات التشغيلية المطلوبة. والسمات المعنية هي تلك التي اكتشفها مؤشر "ميلون" لأنماط الشخصية (MIPS) Millon Index of Personality Styles.

الكفاءة المطلوب توفرها لدى مراقب الحركة الجوية وفقاً للإيكار (الوثيقة 9868 Doc و CIAC-14)	السمات الشخصية التي ينبغي توفرها في الأشخاص للتعويض باحتمالية اكتساب والمحافظة على الكفاءة المطلوبة
الوعي الظرفي	الإحساس، التدبر، والتعديل
إدارة الحركة والسعة	الإحساس، التدبر، التعديل، التنظيم المنهجي، وقدرات التواصل
الفصل بين الطائرات وتسوية حالات التضارب	الإحساس، التدبر، التعديل، التنظيم المنهجي
الاتصالات	قدرات التواصل، التدبر، التفاعل الخارجي
التنسيق	التفاعل الخارجي، قدرات التواصل، التوافق
التعامل مع الحالات غير الروتينية	التعديل، التنظيم المنهجي، التفاعل الخارجي، التدبر
حل المشاكل وصنع القرارات	التعديل، الإحساس، التدبر
الإدارة الذاتية والتطور المستمر	التدبر، الانفتاح، التعديل
إدارة حجم العمل	الإحساس، التعديل، التنظيم المنهجي، التفاعل الخارجي
العمل الجماعي	التفاعل الخارجي، قدرات التواصل، التوافق

٣- الخلاصة

٣-١ تعتبر مراعاة السمات الشخصية عاملاً حاسماً في تحديد ما إذا كان من المرجح للمرشحين لوظائف مراقبي الحركة الجوية أن يكتسبوا الكفاءات التي حددتها الإيكار في "إجراءات خدمات الملاحة الجوية - التدريب" (الفصل الثاني، المرفق (ب))، وحدات كفاءة مراقبي الحركة الجوية وعناصر الكفاءة ومعايير الأداء؛ الوثيقة 9868 Doc) و"دليل تدريب وتقييم مراقبي الحركة الجوية القائمين على الكفاءة" (الفصل الثاني - المرفق (ب) - مثال لنموذج الكفاءة المعدل؛ الوثيقة 10056 Doc). وفي هذا السياق، فإن تطوير برامج لاختيار الموظفين تأخذ في الاعتبار التركيبة الذاتية لمراقبي الحركة الجوية سيسهل على مقدمي خدمات الملاحة الجوية عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق باختيار الموارد البشرية. ولهذا السبب، يُقترح أن يجري توحيد الإجراءات على نحو يأخذ في الحسبان السمات الشخصية لأنها تؤثر على العوامل البشرية والمهارات لهذه الفئة من العاملين في مجال الطيران.