



Jacek Szoltysek

Katedra Logistyki Społecznej
Wydział Zarządzania
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
jacek.szoltysek@ue.katowice.pl

Radosław Jeż

Katedra Logistyki Społecznej
Wydział Zarządzania
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
radoslaw.jez@ue.katowice.pl

Sebastian Twaróg

Katedra Logistyki Społecznej
Wydział Zarządzania
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
sebastian.twarog@ue.katowice.pl

KOMPETENCJE SPOŁECZNE W OKRESIE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO NA POTRZEBY LOGISTYKI SPOŁECZNEJ

Streszczenie: W niektórych obszarach działalności organizacji obserwujemy zmianę w sposobach podejmowania decyzji zarządczych, polegającą na stopniowym odchodzeniu od aspektów kosztowych jako głównego wyznacznika efektywnościowego w kierunku wzmocnienia argumentów związanych z ogólnie rozumianym dobrem klienta czy beneficjenta. Co za tym idzie, sukces podmiotu funkcjonującego w takich uwarunkowaniach wymaga nie tylko redefiniowania wiązki celów zarządczych, ale również dysponowania odpowiednio dobraną kadrą, posiadającą zarówno kompetencje zawodowe sensu *stricto*, jak i kompetencje społeczne. W tak zarysowanym obrazie na rynku pracy poszukiwani są menedżerowie logistyki wrażliwi społecznie.

Słowa kluczowe: logistyka, logistyka społeczna, kompetencje społeczne.

Uwarunkowania i przesłanki badań

Przemiany ustrojowe zachodzące w wielu krajach ukształtowały nową strukturę społeczną, ekonomiczną i polityczną poszczególnych gospodarek krajowych. Struktura ta złożona jest z wielu elementów zarówno o charakterze ekonomicznym, jak i społecznym. Postawy społeczne tworzące się w nowej rzeczywistości gospodarczej można określić jako umiejętności poszczególnych jednostek do radzenia sobie w nowych warunkach gospodarczych. Umiejętność dopasowania się do nowych wyzwań stanowi jedną z kluczowych kompetencji społecznych, decydującą o sukcesie zarówno w życiu osobistym, jak

i zawodowym. Kompetencje społeczne, będące często pochodną posiadanego wykształcenia, stają się zatem wyznacznikiem szans życiowych, lepszego odnalezienia się na rynku pracy oraz bardzo często decydują o wysokości stawek płacowych. Nie bez powodu edukację postrzega się jako jeden z kluczowych instrumentów poprawy sytuacji na rynku pracy, a tym samym staje się ona instrumentem przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i poprawy jakości życia. Wyzwania cywilizacyjne, unowocześnienie gospodarki, wprowadzanie coraz to nowych rozwiązań technologicznych powodują, że relacje zachodzące między edukacją a spójnością społeczną odgrywają coraz większą rolę. Odpowiedni poziom wykształcenia i odpowiedni zasób kompetencji społecznych powinny być efektem szeroko pojmowanej edukacji, co odzwierciedla uzgodniona w Unii Europejskiej lista kompetencji kluczowych¹. Wyodrębnienie i zapisanie tych kompetencji w europejskim dokumencie podnosi rangę zagadnień kompetencyjnych, jak również stanowi wyraz przekonania, że w znacznym stopniu decydują one o uczestnictwie w życiu społecznym, zawodowym i obywatelskim. Kompetencje te służą nie tylko powodzeniu poszczególnych jednostek w perspektywie mikrospołecznej, ale też przyczyniają się do wzmocnienia relacji makroekonomicznych czy globalizacyjnych poprzez budowanie kapitału społecznego i rozwój gospodarczy. W ujęciu całościowym oraz w integralnym spojrzeniu na system edukacji podkreśla się konieczność dbania o to, by szanse indywidualnych jednostek na dobrą edukację nie były uzależnione od sytuacji osobistej czy społeczno-ekonomicznej.

Współczesna rzeczywistość gospodarcza daje młodym ludziom wchodzącym na rynek pracy ogromną szansę na uczestnictwo w wielu procesach o charakterze międzynarodowym. Uczestnictwo takie powiązane jest bardzo często z globalnymi możliwościami, a także konfliktami oraz komunikacją na skalę globalną. W takich sytuacjach odpowiednie kompetencje społeczne, odwołanie się do własnych zasobów wzmocniają szanse na pozostanie w międzynarodowym środowisku pracy.

W ostatnich latach kompetencje nabrały szczególnego znaczenia w kontekście radzenia sobie w otaczającej nas rzeczywistości gospodarczej. Dowodzą tego prowadzone w tym zakresie liczne badania – zarówno o zasięgu krajowym, jak i międzynarodowym. Zaczęto dostrzegać potrzebę kształtowania kompetencji, w tym zwłaszcza kompetencji społecznych oraz przygotowywania odpowiednich instrumentów, które umożliwiają nabywanie oraz podkreślenie pewnych cech.

Wymienione przesłanki spowodowały, że w Katedrze Logistyki Społecznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach realizowaliśmy projekt pt. *Kształtowanie wrażliwości społecznej menedżerów logistyki społecznej*, w ramach którego w 2011 roku przeprowadziliśmy badania², m.in. w celu identyfikacji cech konstytutywnych wrażliwo-

¹ Europejska lista kompetencji kluczowych obejmuje: porozumiewanie się w języku ojczystym, porozumiewanie się w językach obcych, kompetencje matematyczne, podstawowe kompetencje naukowo-techniczne, kompetencje informatyczne, umiejętność uczenia się, kompetencje społeczne i obywatelskie, inicjatywność i przedsiębiorczość oraz świadomość i ekspresję kulturalną.

² Badanie realizowano w kwietniu i maju 2011 r. Badacz otrzymał łącznie 421 wypełnionych kwestionariuszy ankiet. Badania realizowano na terenie województwa śląskiego wśród studentów Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, Wydział Zamiejscowy w Chorzowie (199 osób, 47,27%), Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach (171 osób, 40,62%) oraz uczniów III Liceum Ogólnokształcącego w Zespole Szkół Ogólnokształcących nr 3 im. Jana Pawła II w Rudzie Śląskiej (51 osób, 12,11%). Łącznie w badaniu wzięło więc udział 370 studentów oraz 51 uczniów liceum ogólnokształcącego (12,11%). Wśród respondentów przeważali studenci kierunków: logi-

ści społecznej w ujęciu nauk o zarządzaniu, określenia elementów składających się na wrażliwość społeczną młodzieży oraz oceny zachowań młodych osób w sytuacjach związanych, w których mogą nastąpić przejawy wrażliwości społecznej, takie jak: empatia, uczuciowość, subtelność [Szołtysek, Twaróg, Otręba, 2012; Szołtysek, Twaróg, Płaczek, 2014; Szołtysek i in., 2015]. W badaniach zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, gdyż ma on zastosowanie zarówno do celów opisowych, jak i wyjaśniających oraz eksploracyjnych.

Logistyka społeczna jako pretekst do badań wrażliwości

Logistyka jako dziedzina wiedzy może znaleźć zastosowanie wszędzie tam, gdzie mamy do czynienia z przepływami dóbr do różnych miejsc przeznaczenia, z zachowaniem wymogu jedności miejsca i czasu. Jej istotą jest sterowanie przepływami materiałowymi i towarzyszącymi tym przepływowi informacjami w celu zapewnienia czasowej, przestrzennej i efektywnościowej dostępności produktów i usług. Celem logistyki jest natomiast integrowanie wymienionych przepływów w czasie i przestrzeni, aby optymalizując koszty przepływów, zapewnić właściwy standard obsługi klienta³. W trzecim etapie na linii czasu⁴ pojawiła się **logistyka społeczna**. Podobnie jak przy zmianie optyki zainteresowania logistyków „cywilnych” w porównaniu z „wojskowymi”, współcześni logiści coraz częściej zauważają, że dobro człowieka, racje społeczne czy polityczne muszą kształtować decyzje zarządcze w logistyce – w przeciwnym razie rezultat działań logistyków będzie niezgodny z ich wrażliwością społeczną. Z takimi sytuacjami mamy obecnie coraz częściej do czynienia. Przykładem takich zastosowań są: logistyka miejska, która w istocie zaczyna być uznawanym zastosowaniem koncepcji logistyki do zarządzania przepływami ładunków, osób i informacji w obszarach zurbanizowanych, logistyka akcji humanitarnych, logistyka imprez masowych, sytuacji kryzysowych, w sporcie, wypraw wysokogórskich, logistyka wyborów (municipalnych, krajowych), logistyka zakładów odosobnienia (np. zakładów penitencjarnych), logistyka w ochronie zdrowia. Prezentowane tu zastosowania logistyki prowadzą się nie do rozwiązywania konfliktów kosztowo-obsługowych, ale do przekształcania klasycznych rozwiązań poprzez coraz silniejsze uwzględnianie racji społecznych – ludzi, często spychanych na pobocza ekonomii. Zatem w logistyce społecznej mamy do czynienia z redefinicją funkcji celu. Logistyka społeczna to „kształtowanie przepływów materiałowych (oraz towarzyszących im informacji) o szczególnej roli społecznej w celu uzyskania określonych walorów czasoprzestrzennych (dostępności), wynikających z potrzeb społeczeństwa i zapewniających jego prawidłowe funkcjonowanie”.

styka (204 osoby), zarządzanie (80 osób) oraz zarządzanie zasobami ludzkimi (23 osoby). Wśród pozostałych kierunków wskazywanych przez respondentów należy wymienić: ekonomię, finanse i inwestycje, turystykę i rekreację oraz transport. Uczniowie liceum ogólnokształcącego zostali podzieleni zgodnie z profilami klas, do których uczęszczają, na trzy grupy o zainteresowaniach: językowych (14 osób), przyrodniczych (21 osób) oraz humanistycznych (16 osób).

³ S. Twaróg, *Logistyczne aspekty zarządzania łańcuchami dostaw krwi w Polsce*, rozprawa doktorska (niepublikowana), Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2012.

⁴ Etap I to zastosowanie logistyki w wojskowości – logistyka militarna. Etap II to zastosowanie logistyki w gospodarce rynkowej – logistyka gospodarcza.

Tabela 1. Wybrane cechy logistyki społecznej i gospodarczej

	Logistyka gospodarcza (LG)	Logistyka społeczna (LS)
<i>Bezpośredni odbiorca procesu</i>	nabywca/konsument	użytkownik/członek wspólnoty/obywatel
<i>Pryzmat podejmowanych decyzji zarządczych</i>	ekonomiczny	humanitarny
<i>Priorytet</i>	zysk	jakość życia
<i>Dominujące przesłanki podejmowania decyzji zarządczych</i>	ekonomiczność i korzyść	skuteczność i korzyść

$$LS - LG = KS - WE$$

gdzie:

LS – Logistyka społeczna

LG – Logistyka gospodarcza

KS – Kompetencje społeczne

WE – Wskaźniki ekonomiczne

Tabela 1 prezentuje porównanie wybranych cech obu logistyki. Wszystkie wymienione porównania mogą sugerować, że dobry menedżer logistyki gospodarczej może okazać się niewystarczająco przygotowany do bycia menedżerem logistyki społecznej, gdyż:

1. Niewłaściwie rozpoznaje adresata swoich działań.
2. Podejmuje decyzje w pryzmacie ekonomicznym, nie widząc racji humanitarnych.
3. Organizuje działania z myślą o zysku reprezentowanego podmiotu (w tym – metaorganizacji), zamiast skupiać się na innych wartościach.
4. Poza korzyścią nie jest w stanie dokonać wyboru między ekonomicznością a skutecznością.

By dokonywać właściwych wyborów wpisujących się w manifest logistyki społecznej (a jest nim takie zarządzanie logistyczne, które realizuje wymienione w tabeli cechy), trzeba być człowiekiem wrażliwym, pełnym empatii, uczuciowym, subtelnym – cechy konstytuujące wrażliwość społeczną można mnożyć. Dobry menedżer logistyki społecznej musi posiadać odpowiednio rozwinięte kompetencje społeczne. Rozwojowi tych kompetencji, naszym zdaniem, proces dydaktyczny powinien sprzyjać. To stwierdzenie może być różnie interpretowane na gruncie dyskusji o roli i zadaniach uczelni wyższej. Zazwyczaj słyszymy opinie, że powinniśmy kształcić fachowców wyposażonych w taką wiedzę i takie umiejętności, które pozwolą im w sposób wykwalifikowany realizować zadania logistyczne w podmiocie. Nikogo nie dziwi, że w części zawodów oczekuje się kształcenia również kompetencji społecznych (np. zawody związane z kontaktami interpersonalnymi, wymagającymi bliższych relacji), natomiast kształcenie logistyków tak, aby kierowali się racjami humanitarnymi i nieekonomicznymi, ciągle jeszcze wywołuje uśmiech.

Kompetencje społeczne w opracowaniach naukowych

Kompetencja jest zasobem różnych „pomniejszych” umiejętności, które znajdują odzwierciedlenie w funkcjonowaniu człowieka poprzez aspekt poznawczy, emocjonalno-motywacyjny oraz społeczny. W tym kontekście kompetencjami społecznymi będziemy określać **procesy, które obejmują: postrzeganie/rozumienie sytuacji społecznej, sposób zachowania oraz towarzyszące temu odczucia, sympatie czy antypatie.**

W toku wieloaspektowych analiz autorzy badań dochodzą do wniosku, że nie ma jednej uniwersalnej definicji, gdyż kompetencje społeczne są przedmiotem badań różnych nauk społecznych [Arghode, 2013, s. 66-77; Lang, 2010]. Wśród nich wyróżniamy zarządzanie, psychologię, psychologię społeczną, socjologię, psychiatrię czy gerontologię.

W 1959 r. R. White zwrócił uwagę na znaczenie kompetencji społecznych przy kształtowaniu wpływu jednostki na otoczenie zewnętrzne. Kompetencje rozumiał zatem jako specyficzną umiejętność, która doprowadza jednostkę do skutecznej interakcji z otoczeniem. Tak pojmowane i przedstawiane ujęcie powiązał jednoznacznie z umiejętnościami społecznymi.

Definicja „kompetencji” zamieszczona w Słowniku Języka Polskiego podaje, że kompetencje oznaczają zakres czyjejs wiedzy, umiejętności i doświadczenia [Słownik Języka Polskiego, 2010, s. 342]. W anglojęzycznej literaturze *competence* przedstawione jest jako umiejętność, zdolność do wykonywania danego zadania, z kolei łaciński wyraz *competentia* oznacza przydatność lub praktyczną znajomość pewnych zagadnień. Kompetencje społeczne nabierają szerszego znaczenia zwłaszcza w kontekście:

- zdobytej i posiadanej wiedzy, czyli pewnego opisu deskryptywnego czy też opisu proceduralnego jakiegoś działania (np. schematy, skrypty, działania zmierzające do właściwego wprowadzania w praktykę). Ujęcie takie niewątpliwie ma charakter poznawczy, wiąże się z działaniem poznawczym człowieka i niewątpliwie daje się sklasyfikować w obszarze nauk społecznych;
- aspektu motywacyjnego związanego z pewnego rodzaju pobudzeniem, tj. tzw. afektywno-motywacyjny aspekt funkcjonowania jednostki;
- przeprowadzania działań mających na celu własne zachowanie, co wynika z aspektu behawioralnego człowieka.

Na podstawie analizy kompetencji człowieka można zatem wyróżnić elementy poznawcze, behawioralne i motywacyjno-emocjonalne, które zgodne są również z postrzeganiem kompetencji społecznych przez M. Argyle [1978].

Niezależnie od tego S. Reitz uważa, że można doszukać się pewnych podobieństw, definiując kompetencje społeczne jako sumę wiedzy i umiejętności osoby, którą określa jakość społecznie właściwego zachowania [Reitz, 2012]. Kompetencje społeczne charakteryzowane są najczęściej jako złożone umiejętności, dzięki którym dana jednostka poradzi sobie w określonych sytuacjach społecznych [Matczak, 2001]. Dobra jakość relacji interpersonalnych jest w głównej mierze pochodną kompetencji społecznych nabytych w trakcie zdobywania wiedzy i doświadczenia. Można wyróżnić następujące sytuacje, w których kompetencje społeczne odgrywają kluczową rolę:

- w sytuacjach, w których zachodzi potrzeba wykazania się asertywnością⁵,
- w sytuacjach, w których zachodzi potrzeba wykazania się empatią⁶,
- w sytuacjach ekspozycji społecznej⁷,
- w sytuacjach interpersonalnych.

Na podstawie literatury przedmiotu można stwierdzić, że badania w zakresie kompetencji społecznych stanowią coraz większy zasób wiedzy zwłaszcza w kontekście funkcji pełnionych przez podmioty systemu edukacji (uczelnie wyższe, placówki oświatowe, ośrodki szkoleniowe, centra doradcze). Z punktu widzenia funkcji adaptacyjnej oraz emancypacyjno-krytycznej warto zwrócić uwagę na następujące badania:

kompetencji społecznych mieszczących się w nurcie adaptacyjnym

- model kompetencyjny Rodriguez [Rodriguez, 2002],
- badanie kompetencji w ramach Bilansu Kapitału Ludzkiego w Polsce w latach 2010-2011 [Bilans Kapitału Ludzkiego w Polsce, 2011],
- badania kompetencji społecznych studentów za pomocą Kwestionariusza Kompetencji Społecznych [Bobrowska-Jabłońska, 2003],
- zapotrzebowanie pracodawców na tzw. kompetencje miękkie absolwentów kierunków ścisłych [Podgórski, 2010],
- międzykulturowe badania oczekiwań pracodawców wobec informatyków [Faheem, Capretz, Campbell, 2012, s. 44-49],

kompetencji społecznych mieszczących się w nurcie emancypacyjno-krytycznym

- badania Nonaki i Takeuchiego w zakresie przekazywania wiedzy (wiedza jawna i wiedza ukryta) w organizacjach [Nonaka, Takeuchi, 1995],
- badania REFLEX absolwentów na europejskim rynku pracy [Allen, Valden, 2012; Bjornali, Storen, 2012],
- badania nad rozwojem etycznym i namysłem krytycznym jako efektem kształcenia akademickiego w USA [Perry, 1999].

Jednostka społeczna wyposażona w kompetencje społeczne może z powodzeniem funkcjonować w otoczeniu gospodarczym, jak również aktywnie uczestniczyć w relacjach zachodzących pomiędzy podmiotami rynku pracy. W tabeli 2 przedstawiono obszary umiejętności życiowych w kontekście kompetencji osobistych i społecznych.

⁵ Rozumianą jako umiejętność wyrażania, bronięcia swoich uczuć, zdań, przy jednoczesnym respektowaniu praw i potrzeb innych osób.

⁶ Rozumianą jako zdolność rozumienia innych osób, umiejętność wczuwania się w ich uczucia i potrzeby.

⁷ Rozumianej jako wszechogarniający lęk związany z uświadomieniem sobie, że jesteśmy oceniani, weryfikowani.

Tabela 2. Kompetencje społeczne i osobiste wobec umiejętności życiowych i oczekiwań zawodowych na rynku pracy

	Umiejętności życiowe	Umiejętności oczekiwane w kontekście sytuacji na rynku pracy/umiejętności zawodowe
Kompetencje osobiste	<ul style="list-style-type: none"> • poczucie wsparcia społecznego, • otwartość – gotowość człowieka do dzielenia się swoimi przeżyciami, myślami i uczuciami oraz umiejętność swobodnej ekspresji stresowych emocji, • poczucie kontroli osobistej – poczucie wpływu i kontroli nad swoim życiem, • poczucie własnej skuteczności • wysoka samoocena i samoakceptacja, • optymizm, • poczucie humoru. 	<ul style="list-style-type: none"> • dążenie do rezultatów, • elastyczność myślenia, • gotowość do uczenia się, • kreatywność, • myślenie analityczne, • organizacja pracy własnej, • otwartość na zmiany, • podejmowanie decyzji, • radzenie sobie w trudnych sytuacjach, • radzenie sobie ze stresem, • rozwiązywanie problemów, • samodzielność, • zarządzanie czasem.
Kompetencje społeczne	<ul style="list-style-type: none"> • umiejętności komunikacyjne, • umiejętności asertywne, • umiejętności wzmacniania, podtrzymywania innych, • umiejętności wyrażania siebie. 	<ul style="list-style-type: none"> • autoprezentacja, • dzielenie się wiedzą i doświadczeniem, • identyfikacja z firmą, • komunikatywność, • kultura osobista, • negocjowanie, • obsługa klienta, • obycie międzykulturowe, • orientacja na klienta, • procedury – znajomość i stosowanie, • prowadzenie prezentacji, • relacje z klientami, • relacje z przełożonymi, • współpraca w zespole, • współpraca wewnątrzfirmowa, • wywieranie wpływu na otoczenie.

Źródło: Na podstawie Poprawa [2001, s. 103-141].

Kompetencje osobiste i kompetencje społeczne zawarte w tabeli 1 stają się kluczowymi czynnikami wpływu oraz stanowią o sile i wsparciu dla potencjalnych uczestników rynku pracy. W dużej mierze stanowią też o pozycji danej jednostki oraz pozwalają na uczestnictwo w odpowiedniej grupie zawodowej. Przypisanie do właściwej grupy pracowniczego znajduje swoje odzwierciedlenie w teoriach rynku pracy, zwłaszcza w teorii płacy efektywnej, teorii kapitału ludzkiego (*human capital*), teorii poszukiwań na rynku pracy (*job search*), teorii dualnego rynku pracy oraz teorii *insiders-outsiders*.

Współczesna gospodarka oparta na dobrze wykształconych zasobach ludzkich (kapitał ludzki), nowoczesnych technologiach, innowacjach, niemająca ograniczeń co do miejsca i czasu stwarza ogromne możliwości zawodowe potencjalnym uczestnikom rynku pracy. Posiadana wiedza, zdobyte wykształcenie jako podstawa są niewątpliwie dużym przyczynkiem do właściwego funkcjonowania w otoczeniu biznesowym, ale dopiero należyte wsparcie kompetencyjne jest gwarantem sukcesu. Warto zaznaczyć, że kluczowe, fundamentalne kompetencje osobiste i społeczne to m.in. gotowość do dokonywania wyborów, podejmowania ryzyka i ponoszenia odpowiedzialności za swoje decyzje; umiejętność podejmowania decyzji w nie do końca określonych, nawet rozmy-

tych, niestabilnych warunkach; konstruowanie elastycznego planu działania oraz wielo-wariantowych projektów jego realizacji o różnej perspektywie czasowej, w tym projekcie własnego życia; nawiązywanie relacji opartych na emocjonalnym kontakcie z różnymi osobami; umiejętność współpracy z innymi niezależnie od osobistych sympatii i antypatii; organizowanie warunków działania sobie i innym. Wspomniane kompetencje będą kształtowane tylko i wyłącznie w sytuacji, gdy zaspokojone zostaną potrzeby podstawowe (bazowe) danej jednostki.

Kompetencje społeczne w programach nauczania logistyków

Jednym z głównych zagadnień nurtujących szkolnictwo wyższe pod koniec XX w. były wartości i wymogi tradycyjnej edukacji akademickiej i kształcenia zawodowego. Debata odbywała się głównie na uczelniach i dotyczyła zagadnień związanych z pojęciem społeczeństwa wiedzy pojawiającym się w dokumentach Procesu Bolońskiego. Zwrócono uwagę na wzrost zapotrzebowania na wykształcenie akademickie w tych grupach zawodowych, w których dotąd nie było ono wymagane i niezbędne. Zarazem dostrzeżono, że w zmieniającej się Europie posiadanie dyplomu uniwersyteckiego nie gwarantuje zatrudnienia, a jeśli umożliwia zdobycie pracy, to nie zapewnia utrzymania jej przez całe życie. Również pracodawcy zaczęli domagać się, by uczelnie dokładniej określały (efekty kształcenia), jaką wiedzę (W), umiejętności (U) i kompetencje (K) posiadają ich absolwenci [Wprowadzenie do projektu, 2008]. Dlatego w programach kształcenia (w tym kształcenia zawodowego) określono je jako sumę $W + U + K$. Z tym że większy nacisk położono na ostatni element – kompetencje społeczne. Położenie większego nacisku na kompetencje niż na samą wiedzę i umiejętności absolwentów sprawiło, że w Deklaracji Bolońskiej za podstawowe cele kształcenia na poziomie akademickim uznano [www 1]:

- Przygotowanie absolwentów do potrzeb rynku.
- Przygotowanie do bycia aktywnym obywatelem w demokratycznym społeczeństwie, także europejskim.
- Rozwój i podtrzymanie wiedzy zaawansowanej.
- Rozwój osobowy kształconych.

Zatem niezwykle istotne jest, by podstawą budowy programów studiów stały się prawidłowo i rozsądnie zdefiniowane efekty kształcenia.

Po przeanalizowaniu kilkunastu programów studiów różnych uczelni wyższych kształcących logistyków, biorąc pod uwagę efekty kształcenia zawodowego, można sformułować kilka istotnych spostrzeżeń:

po pierwsze odnoszą się one do biznesowego podejścia („potrafi samodzielnie uzupełniać i doskonalić nabytą wiedzę i umiejętności”; „potrafi myśleć i działać w sposób przedsiębiorczy”);

po drugie w spisie kompetencji brak takich elementów, jak: empatia czy asertywność.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy zadać pytanie, czy ww. kompetencje społeczne (empatia, asertywność) powinny być brane pod uwagę w programach kształcenia – czy są uzasadnione w kształceniu logistyków? Czy powinniśmy je kształcić, czy też uznać je za

wyłącznie środowiskowe? W przypadku nowego obszaru stosowania logistyki, łamiącego stereotypy o logistyce, jest to bez wątpienia wskazane. Można podać przykłady, w których oczekuje się ww. kompetencji na rynku pracy – np. u profesjonalistów (opiekun socjalny, opiekun osoby niepełnosprawnej czy starszej itp.).

Kształcenie logistyków, jak każdy tego typu proces, polega na systematycznym, planowym, zamierzonym i długotrwałym, inicjowanym przez wykładowcę bądź studenta, procesie przekazywania wiedzy i kształtowania postaw oraz kompetencji. Tenże proces bazuje na treściach kształcenia, które, najogólniej rzecz ujmując, stanowią zasób wiedzy ustrukturyzowanej tak, aby wiedza charakteryzowała się właściwością upraszczania informacji, tworzenia nowych twierdzeń oraz rozszerzania operatywności danego zasobu wiedzy studenta o określonych zdolnościach w określonej sytuacji.

Skoro kompetencje społeczne odgrywają istotną rolę w procesie zarządzania (w tym kształtowanymi przepływami), to ta cecha bez wątpienia powinna być kształtowana w procesie edukacji z taką samą starannością, z jaką uczniowie szkół średnich, studenci poznają zasady techniczne, organizacyjne czy ekonomiczne funkcjonowania systemów logistycznych. Jest to o tyle istotne, że jak wcześniej wspomniano, nie mamy do czynienia już tylko i wyłącznie z czystą postacią ekonomiczną. W każdym przypadku można zaobserwować dominującą mieszankę celów ekonomiczno-społecznych. Dlatego ważnym elementem jest dostosowanie efektów kształcenia [Szołtysek, Płaczek, Twaróg, 2014, s. 106-107] do zmieniających się potrzeb rynku, tak aby sprostać jego potrzebom, dostarczając odpowiednio wykwalifikowane zasoby ludzkie. W związku z powyższym warto zadać pytanie: w jaki sposób można kształtować wrażliwość społeczną na etapie edukacji? Zdaniem autorów należałoby zastanowić się nad następującymi postulatami [Szołtysek, 2013, s. 143-144]:

1. Wprowadzić do kształcenia podstaw logistyki wyjaśnienie, że logistyka to nie to samo co logistyka w biznesie lub logistyka militarna. W ramach tego przedmiotu należałoby solidnie wyłożyć filozofię logistyki jako działalności polegającej na kształtowaniu przepływów materialnych i informacyjnych zgodnie z przyjętymi kryteriami, będącymi w ścisłym powiązaniu z ustalonym celem funkcjonowania systemu.
2. Zapoznawać studentów ze specyfiką logistyki militarnej, biznesowej i społecznej. W ramach tego obszaru wiedzy studenci powinni posiadać umiejętność rozpoznawania obszarów stosowania logistyki i kształtowania wiązki celów zarządczych. Szersze specjalistyczne szkolenie logistyków w ramach logistyki militarnej odbywa się w uczelniach służb mundurowych, natomiast w ramach logistyki biznesowej – w uczelniach cywilnych. Problem kształcenia specjalistów w ramach logistyki społecznej może zostać podzielony pomiędzy oba typy szkół wyższych.
3. Wdrożyć wykłady/konwersatoria z przykładowych zastosowań logistyki społecznej – np. logistyka w ochronie zdrowia, logistyka w krwiodawstwie, logistyka w organizacji i prowadzeniu wyborów, logistyczne wsparcie imprez masowych itp.
4. Wdrożyć podręczniki akademickie w skali ponaduczelnianej. Pozwoliłoby to ujednoczyć pojmowanie podstawowych terminów związanych z logistyką i uczynić wiedzę studentów uniwersalną. Każdy opiekun prac promocyjnych na bieżąco spotyka się z przypadkami cytowania prac zwartych powstających w różnych ośrodkach akademickich (w tym

- często bez tradycji w obszarze logistyki), w których treści są co najmniej wątpliwe merytorycznie. Jest to prawdopodobnie skutkiem szybkiego przekwalifikowania się części kadry dydaktycznej na potrzeby nowo tworzonych kierunków.
5. Wprowadzić do treści przedmiotów elementy kształtujące wrażliwość społeczną studentów. Takie treści można wyodrębnić w ramach wielu przedmiotów wykładowych w trakcie studiów.
 6. Szerzej niż obecnie wykorzystywać zróżnicowane techniki dydaktyczne – w szczególności wykłady gościnne, projekty indywidualne i grupowe, studia przypadków, wycieczki i staże. Te techniki pozwalają na wykształcenie odpowiednich nawyków i kompetencji.
 7. Kształtować kompetencje społeczne absolwentów. Te kompetencje w szczególności mogą być kształtowane w ramach projektów indywidualnych i grupowych oraz staży w różnych branżach.

Podsumowanie

Kompetencji społecznych bardzo trudno się wyuczyć, ponieważ często są one związane z pewną wrażliwością społeczną, otwartością na drugiego człowieka, zdolnościami negocjacyjnymi, empatią, asertywnością, zdolnościami komunikacyjnymi.

W związku z przeprowadzonymi badaniami można wysunąć wnioski dla systemu kształcenia oraz działów HR. System kształcenia powinien wdrożyć działania, które w sposób świadomy kształtowałyby kompetencje społeczne. Przykładowo w procesie studiowania zagadnień związanych z podejmowaniem decyzji zarządczych studenci powinni analizować przypadki zarówno związane z wytycznymi kosztowymi, jak i sytuacje, w których dobro człowieka zmniejsza rangę składnika finansowego. Przygotowywane studia przypadków powinny obejmować również sytuacje pozagospodarcze. Z kolei działy HR w podmiotach nienastawionych sensu stricto na generowanie zysku w procesie rekrutacyjnym powinny wdrożyć dodatkowo procedury sprawdzające kompetencje społeczne potencjalnych menedżerów [Szołtysek i in., 2015]. Konkludując, należy wyrazić nadzieję, że przyszli menedżerowie logistyki w sytuacjach, kiedy będą musieli podjąć trudne decyzje, przy ich podjęciu będą kierowali się nie tylko czynnikami ekonomicznymi, ale także będą przejawiać pewną wrażliwość społeczną.

Literatura

- Allen J., Valden R. (2010), *Flexible Professional in the Knowledge Society*, Springer.
- Arghode V. (2013), *Emotional and Social Intelligence Competence: Implications for Instruction*, „International Journal of Pedagogies & Learning”, No. 8(2).
- Argyle M. (1978), *Social Interaction*, Tavistock Publication Ltd., London.
- Bilans Kapitału Ludzkiego w Polsce*. Najważniejsze wyniki drugiej edycji badań zrealizowanej w 2011 r., <http://bkl.parp.gov.pl/projekt> (dostęp: 14.05.2015).

- Bjornali E., Storen L. (2012), *Examining Competence Factors that Encourage Innovative Behaviour by European Higher Education Graduate Professional*, „Journal of Small Business and Enterprise Development”, Vol. 19, No. 3.
- Bobrowska-Jabłońska K. (2003), *Znaczenie inteligencji emocjonalnej i kompetencji społecznych w kształceniu w SGH – raport z badań*, <http://www.e-mentor.edu.pl/arttykul/index/numer/2/id/17> (dostęp: 14.05.2015).
- Efekty kształcenia jako podstawa budowy programów studiów. Pomocne informacje*, http://ksztalcenie.uksw.edu.pl/sites/default/files/efekty_ksztalcenia_jako_podstawa_budowy_programow.pdf (dostęp: 15.08.2015).
- Faheem A., Fernando Capretz L., Campbell P. (2012), *Evaluating the Demand for Soft Skills in Software Development*, „IT Professional”, Vol. 14, No. 1.
- Lang N.C. (2010), *Group Work Practice to Advance Social Competence: A Specialized Methodology for Social Work*, Columbia University Press, New York.
- Matczak A. (2001), *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych KKS. Podręcznik*, Pracownia Testów Psychologicznych PTP, Warszawa.
- Nonaka I., Takeuchi H. (1995), *The Knowledge-Creating Company*, Oxford University Press, New York.
- Perry W. (1999), *Forms of Intellectual and Ethical Development in the College Years: A Scheme*, Jossey-Bass Higher and Adult Education Series, San Francisco.
- Podgórski A. (2010), *Raport z badania „Zapotrzebowanie pracodawców województwa kujawsko-pomorskiego na tzw. kompetencje miękkie absolwentów kierunków ścisłych”*. Informator 2010, Biuro Zawodowej Promocji Studentów i Absolwentów UMK, Toruń, <https://www.biurokarier.umk.pl/documents/10656/216325/Raport+-+pracodawcy+-+2010.pdf> (dostęp: 16.05.2015).
- Podgórski A. (2011), *Raport z badania „Zapotrzebowanie pracodawców na tzw. kompetencje miękkie absolwentów kierunków ścisłych – edycja II”*. Informator 2011, Biuro Zawodowej Promocji Studentów i Absolwentów UMK, Toruń, <https://www.biurokarier.umk.pl/documents/10656/216325/Raport+-+pracodawcy+-+2011.pdf> (dostęp: 16.05.2015).
- Poprawa R. (2001), *Zasoby osobiste w radzeniu sobie ze stresem* [w:] G. Dolińska-Zygmunt (red.), *Podstawy psychologii zdrowia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław.
- Reitz S. (2012), *Improving Social Competence via E-learning? The Example of Human Rights Education*. Peter Lang, GmbH, Internationaler Verlag der Wissenschaften, Frankfurt.
- Rodriguez D. (2002), *Developing Competency Model to Promote Integrated Human Resource Practices*, „Human Resource Management”, Vol. 41.
- Słownik Języka Polskiego* (2010), PWN, Warszawa.
- Szołtysek J. (2013), *Nowe wyzwania w kształceniu logistyków na poziomie studiów wyższych* [w:] J. Szołtysek, B. Detyna (red.) *Logistyka. Współczesne wyzwania nr 4*, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Wałbrzychu, Wałbrzych, s. 143-144.
- Szołtysek J., Płaczek E., Twaróg S. (2014), *Konieczność kształtowania kompetencji menedżerów firm świadczących profesjonalne usługi logistyczne w obszarze logistyki społecznej* [w:] J. Matysiewicz (red.), *Usługi profesjonalne w globalnej gospodarce*, Placet, Warszawa, s. 106-107.
- Szołtysek J., Otręba R., Twaróg S. (2012), *Shaping Alumni's Sensitivity to Issues of Social Logistics*, Management, Knowledge and Learning, International Conference.
- Szołtysek J., Płaczek E., Majewska J., Twaróg S. (2015), *Wrażliwość społeczna jako kompetencja przyszłych menedżerów logistyki – rozpoznanie wstępne*, Uniwersytet Gdański (artykuł po recenzji – przyjęty do druku).

Wprowadzenie do projektu Tuning Educational Structures in Europe – Harmonizacja struktur kształcenia w Europie. Wkład uczelni w Proces Boloński (2008), Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Narodowa Agencja Programu „Uczenie się przez całe życie”. Warszawa.

[www 1] www.kształcenie.uksw.edu.pl.

SOCIAL COMPETENCE DURING THE VOCATIONAL NEEDS OF SOCIAL LOGISTICS

Summary: In some areas activities of the organization we observe a change in the methods of management decision-making. It can be explained in part by gradual abandonment of cost aspects, as the main determinant of the efficiency, in order to strengthen the arguments related with generally understood good customer or beneficiary. Consequently the success of the entity operating in such circumstances requires not only a redefinition of the beam management purposes but also disposability appropriately selected staff. This staff must have both professional competence in the strict sense as well as social competence (or, more broadly – social-emotional). Therefore, job market sees growing demand for socially sensitive logistics managers.

Keywords: logistics, social logistics, social competence.