

Forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret stress i luftfart

Arbejds miljøkonferencen d.11 marts 2024.



Hvordan vil du
definere stress?



SARAH AMBS
AUTHORISED BUSINESS PSYCHOLOGIST

Undersøgelse i Luftfartsundersøgelsen

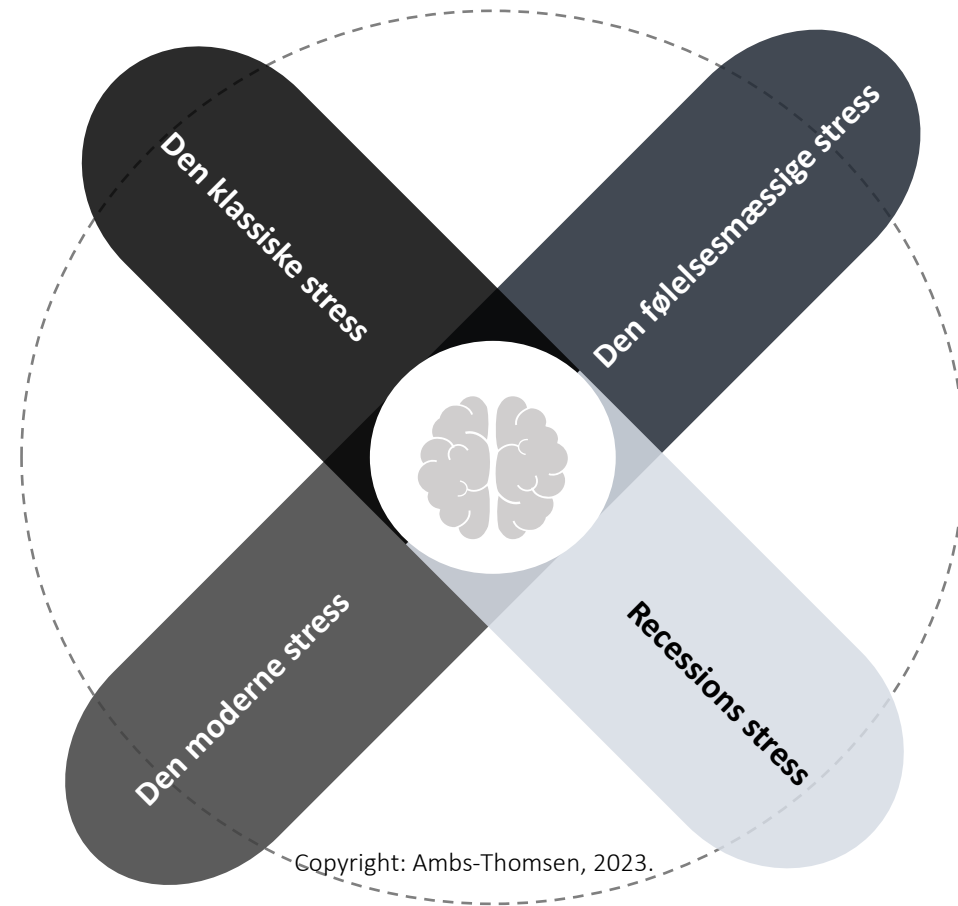
- Luftfart: 30,8 %
- DK generelt: 13,6 %

- Besætningsmedlemmer har dermed en meget højere andel, som rapporterer stress end landsgennemsnittet.

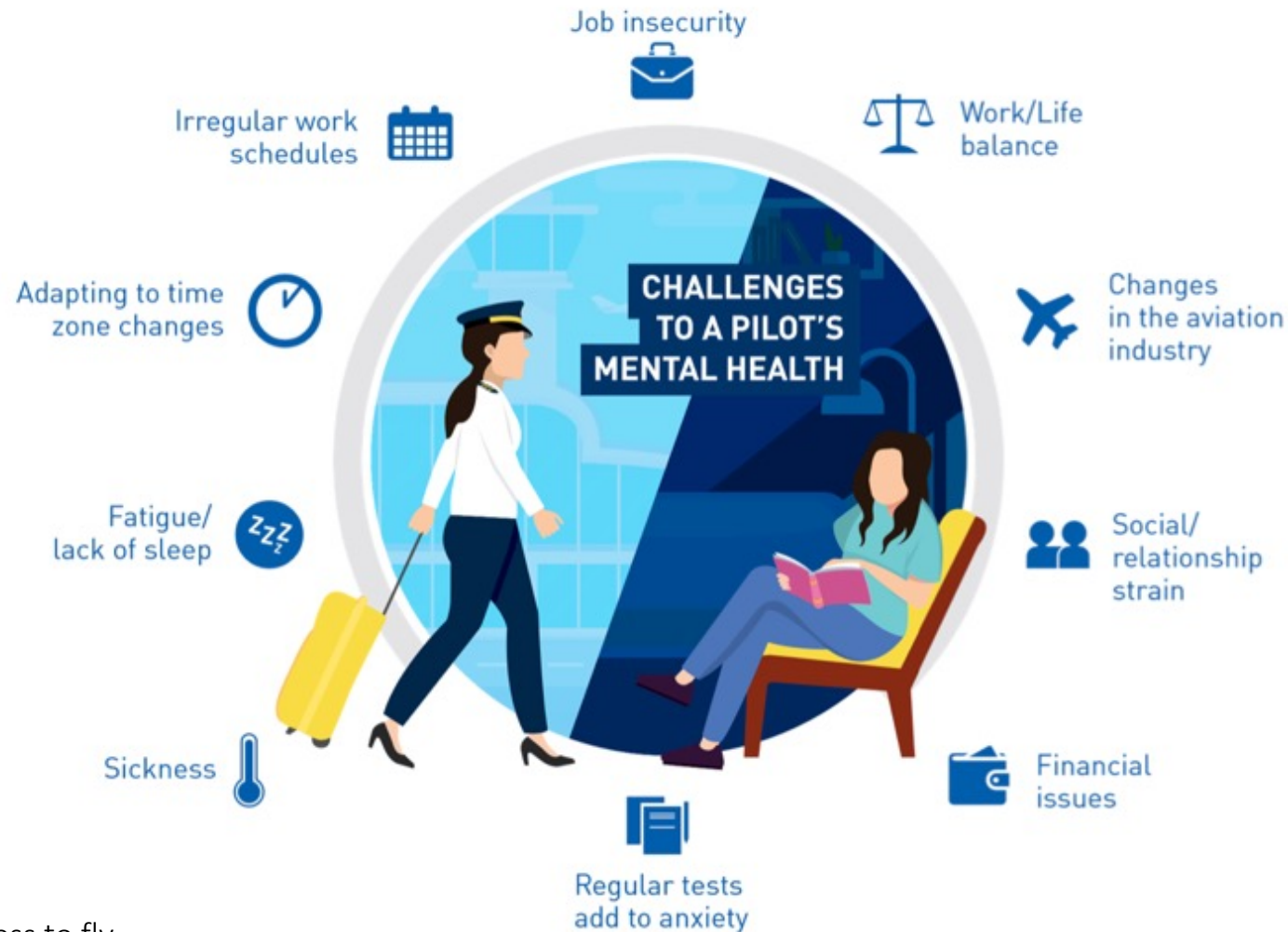
Kilde: Arbejdsmiljø og helbred i luftfarten 2022 samt NOA-L 2021 National overvågning.



Typer af stress



Yderligere stressorer i luftfart



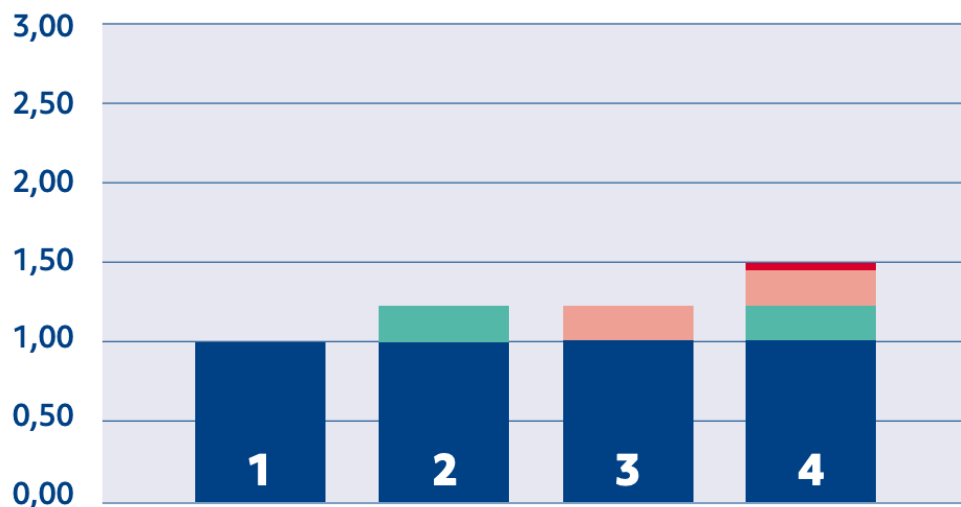
ICAO, IATA, IFALPA (2018). Fitness to fly.

A medical guide for Pilots. 1st edition.

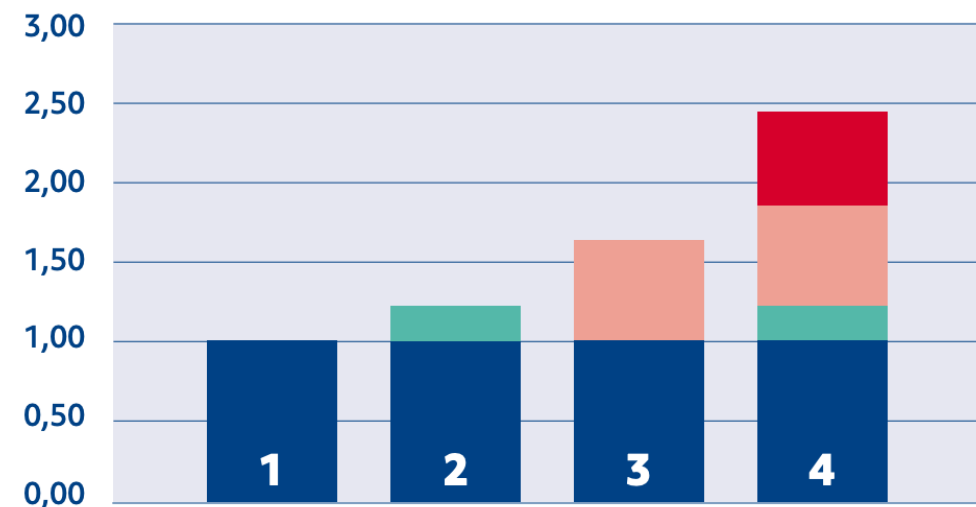
Forstærkende kombinationseffekt

- Modsat additiv kombinationseffekt

Risiko for langvarigt sygefravær

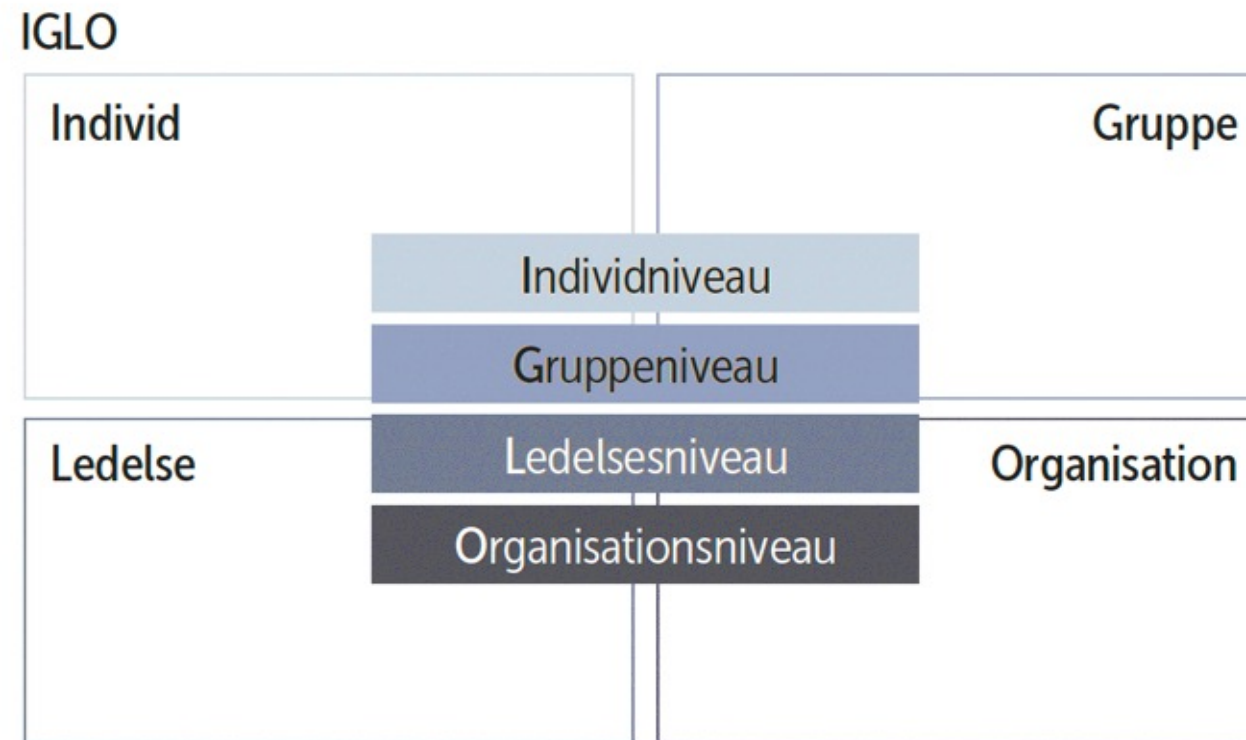


Risiko for depressive symptomer



■ = Høje følelsesmæssige krav ■ = Stor arbejdsmængde og tidspres
■ = Kombinationseffekt af høje følelsesmæssige krav & stor arbejdsmængde og tidspres

IGLO-modellen



Redskab: Spot stress Stresstesten

STRESSTEST

Føler du dig stresset, enten på arbejdet eller i privatlivet – eller måske begge steder. Så udfyld stresstesten her. Testen er kun et slags "termometer", der tager temperaturen på din stress, men testen alene fjerner ikke din fornemmelse af ubalance. Så vær ærlig, når du udfylder testen – det er dit helbred, det handler om!

Tænk over spørgsmålene om fysiske, psykiske og adfærdsmæssige stress-symptomer, og marker det tal, der passer på dig. Tæl pointene sammen, og se resultatet nedenfor.

1. Fysiske stress-symptomer

Har du inden for de sidste 4 uger:	ALTID	OFTE	SOMMETIDER	SJÆLDENT/ALDRIG
Haft hovedpine	4	3	2	1
Haft hjertebanken	4	3	2	1
Haft trykken for brystet	4	3	2	1
Oplevet svimmelhed	4	3	2	1
Haft ondt i maven	4	3	2	1
Haft diaré	4	3	2	1
Haft hyppig vandladning	4	3	2	1
Haft ondt i kroppen	4	3	2	1

Normen er 14. Det vil sige, hvad gennemsnitsdanskere scorer.

2. Psykiske stress-symptomer

Har du inden for de sidste 4 uger:	ALTID	OFTE	SOMMETIDER	SJÆLDENT/ALDRIG
Haft svært ved at huske	4	3	2	1
Haft koncentrationsbesvær	4	3	2	1
Haft svært ved at tage beslutninger	4	3	2	1
Haft svært ved at tænke klart	4	3	2	1
Følt dig rastløs	4	3	2	1
Været irriteret	4	3	2	1
Følt dig deprimeret	4	3	2	1
Haft angstanfald	4	3	2	1

Normen er 14. Det vil sige, hvad gennemsnitsdanskere scorer.

3. Adfærdsmæssige stress-symptomer

Har du inden for de sidste 4 uger:	ALTID	OFTE	SOMMETIDER	SJÆLDENT/ALDRIG
Haft svært ved at falde i søvn	4	3	2	1
Haft svært ved at sove igennem	4	3	2	1
Været meget nervøs	4	3	2	1
Ikke orket at beskæftige dig med noget	4	3	2	1
Været initiativløs	4	3	2	1
Følt dig træt	4	3	2	1
Røget mere, end du plejer	4	3	2	1
Drukket mere alkohol, end du plejer	4	3	2	1

Normen er 16. Det vil sige, hvad gennemsnitsdanskere scorer.

Resultat

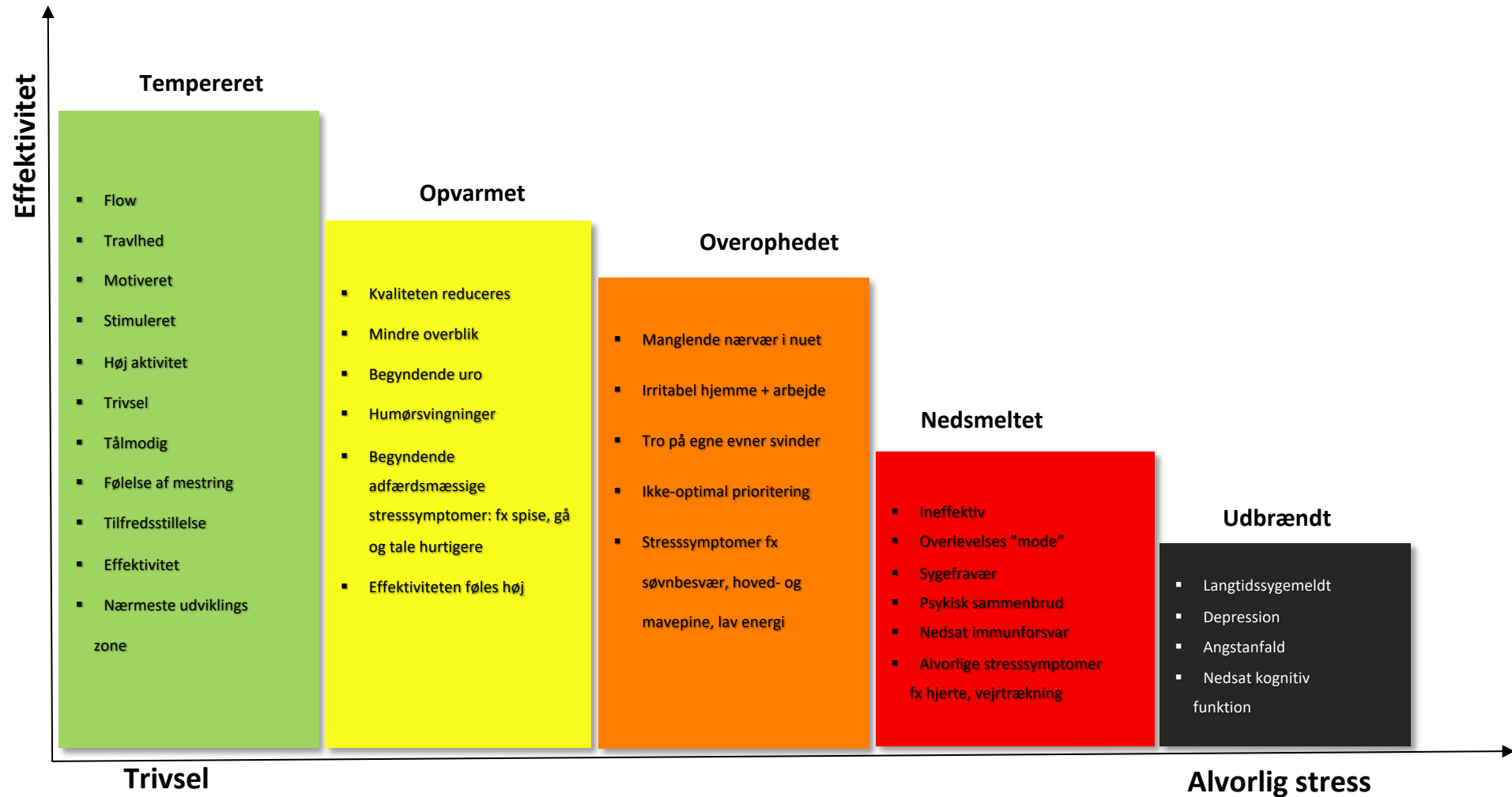
SUM	NIVEAU
24-36	AFSLAPPET NIVEAU Du er ikke stresset for tiden.
37-67	MELLEMNIVEAU Du er så stresset, at du må gøre noget ved det. Kontakt evt. DJ. Her kan du få stress rådgivningssamtaler, du kan søge om tilskud til psykologhjælp, og du kan finde kurser i at forebygge og håndtere stress. Læs mere på journalistforbundet.dk/Karriere/StressTrivsel/
68-96	HØJT NIVEAU Du er meget stresset. Du bør gøre noget ved det straks. Tal også med din læge, om der evt. kan være andre årsager til dine symptomer.

Stresstesten er udarbejdet af overlæge, dr. med. Bo Netterstrøm, Stressklinikken, Hillerød Sygehus.

"Skat, nu gider jeg ikke diskutere det længere! Du ER stresset!"



Redskab: Stresstrappen



Kilde: Frit oversat efter "Stop Stress"

Redskab: Prioritering af "Kan og skal-krav"



TIDSFORBRUG 30 MINUTTER

Introduktion til processen

Gruppernes plancher hænges op, og der laves en opsamling på gruppearbejdet.

Listerne diskuteres i fællesskab og dernæst udarbejdes en liste med de 10 vigtigste skal-opgaver og de 10 vigtigste kan-opgaver.



Vejledning til tovholderne



Prøv eventuelt en anderledes og lidt provokerende måde at lave den fælles prioritering:

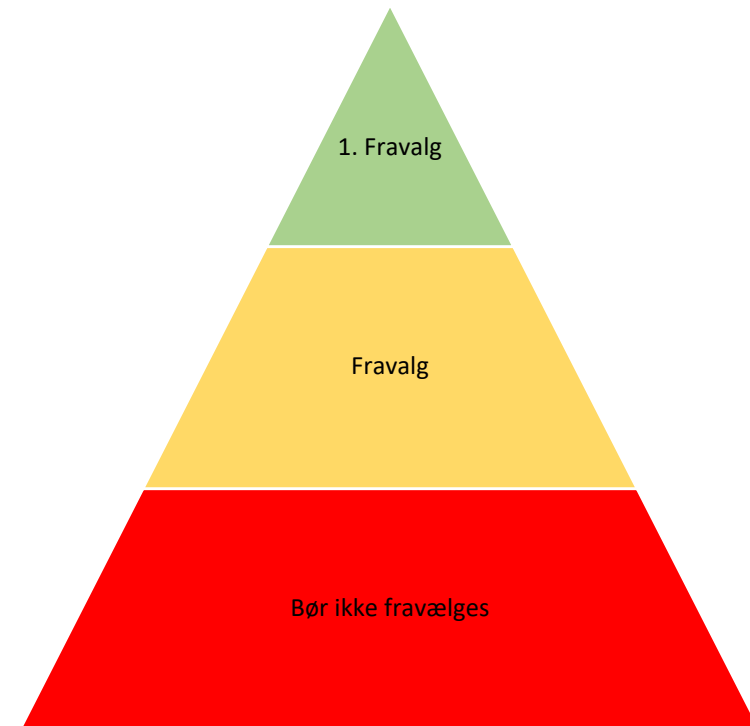
Skriv alle krav op og afgør derefter prioriteringen med en afstemning. Udstyr alle med en tusch og fire stemmer. De 10 krav, der har fået flest stemmer, er de 10 vigtigste.

Hvis der er flere faggrupper på arbejdspladsen, må I tage tid til en kort præsentation af de forskellige faggruppers resultater efter dette punkt.

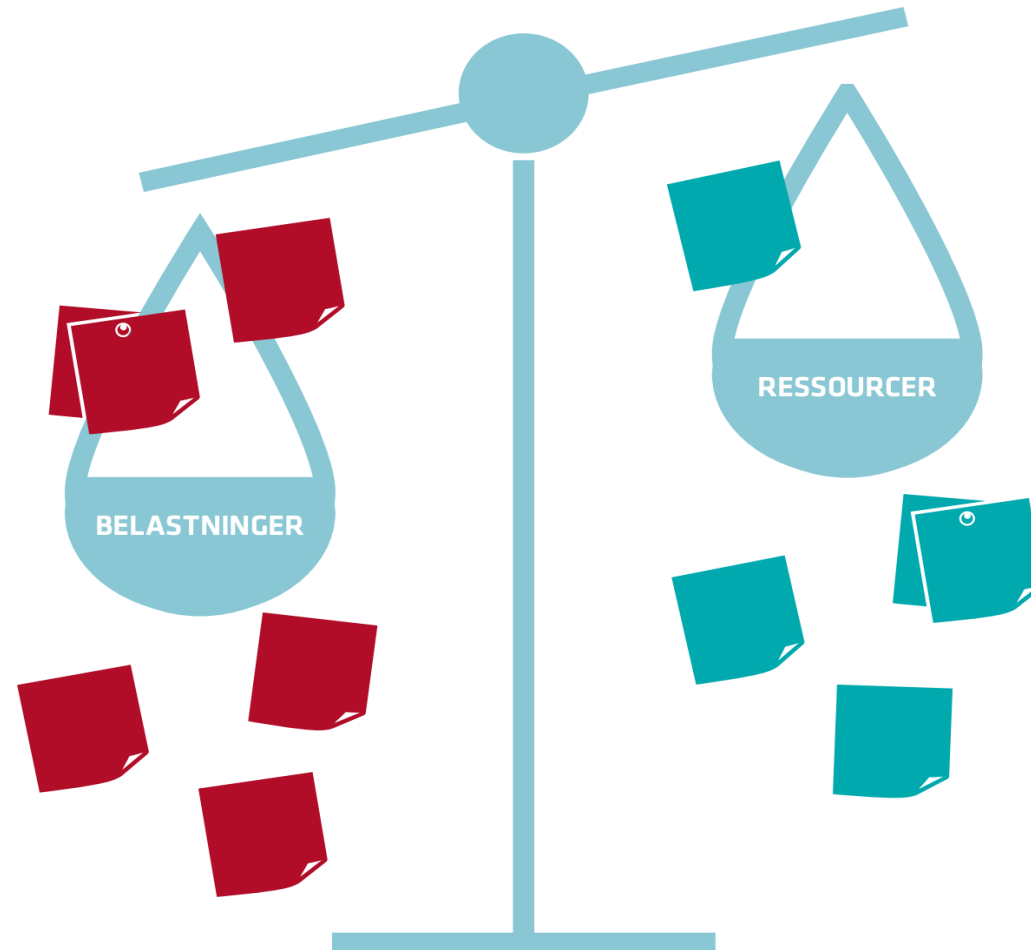
Som en fortsættelse af processen kan I på dagen eller senere arbejde med at blive enige om, hvilke kan-krav, I først lader ligge, når I har meget travlt eller er stressede.

Redskab: Prioriteringstrekanten

- Det giver arbejdsglæde at lykkes med sine opgaver på jobbet. Men i en travl hverdag er der ikke altid tid til det hele.
- Hvad kan vi fravælge, hvis vi er pressede på tid og ressourcer?
- GRØN = 1. fravalg. Kan-opgaver der ikke er livsnødvendige.
- GUL = 2. fravalg. Opgaver der er vigtige, men kan undværes.
- RØD: Opgaver der ikke bør fravælges uagtet pres (Skal-opgaver).



Redskab: Belastnings- og ressourcevægten



Redskab til nøglesamtalen

Den første samtale med den stressramte skal indbefatte alle 4 tilgange

1. Den empatiske tilgang:

Lederen engagerer sig udpræget i den stressramtes psykiske velbefindende og medarbejderen bliver mødt lyttende og spejlende, og problemerne bliver umiddelbart taget alvorligt og udfoldet i løbet af samtalen.

2. Den teoretiske tilgang:

Lederen har fokus på at forstå problematikken til bunds for at kunne handle hensigtsmæssigt. Lederen bruger energi på at spørge ind til forskellige emner og forholder sig undersøgende til samtalen med det formål at indfange alle forhold, der kan have betydning for problematikken.

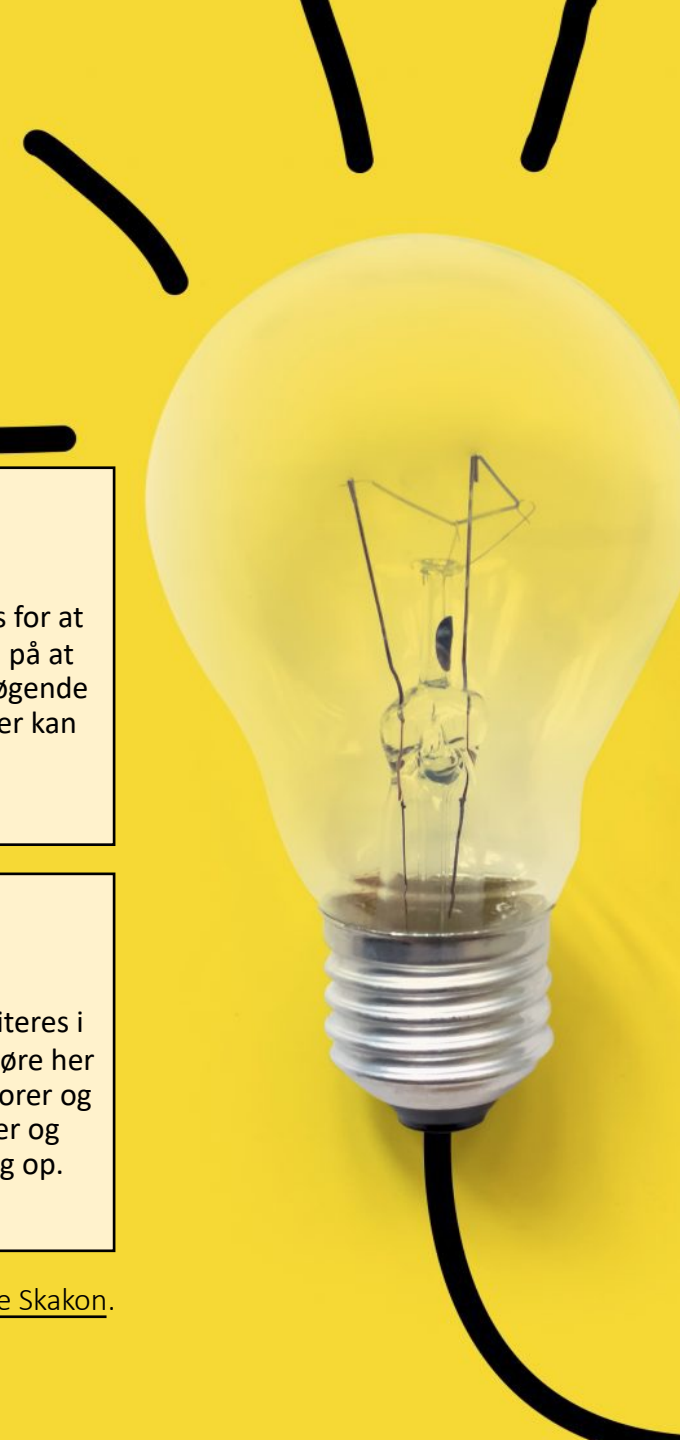
3. Den reservede tilgang:

Lederen har stor respekt for at opretholde grænsen mellem arbejdsliv og privatliv, og ønsker ikke, at den stressramte skal udlevere sine følelser og sit privatliv. Lederen spørger høfligt ind med stor respekt for den ramtes personlige grænser.

4. Den praktiske tilgang:

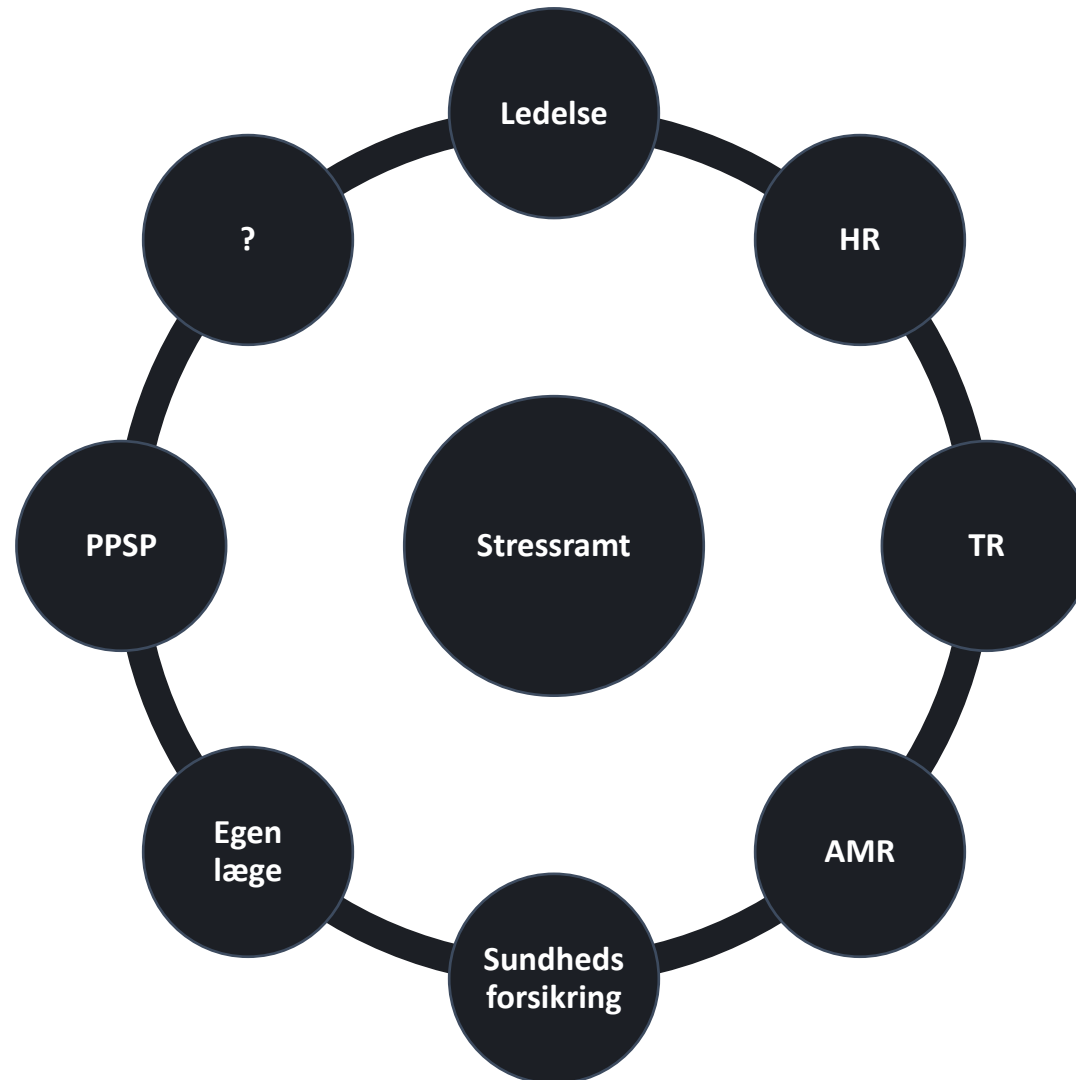
Lederen handler gerne hurtigt og er proaktiv. Der prioriteres i hvad der er vigtigst at gøre først, hvad der kan lade sig gøre her og nu. Fokus er på handlingsmæssigt at håndtere stressorer og igangsættes handling. Der træffes hurtige beslutninger og eksekveres med det samme. Lav en handleplan og følg op.

Frit oversat efter: Tanja Kirkegaard og Janne Skakon.



Redskab: Støttecirklen

Hvordan ser jeres ud?



Bekendtgørelse 527 (Trafikstyrelsen)

Læs mere om stress under emnerne :

- *“Stor arbejdsmængde og tidspres”*
- *“Uklare krav og modstridende krav”*
- *“Høje følelsesmæssige krav”.*

Danish Civil Aviation and Railway Authority

Arbejdsområder

Behandling af persondata

Om Trafikstyrelsen

Her her: Forside / Lovlisteside / Luftfart - Love og regler / 2023 / jul / Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø på luftfartsområdet

BEK NR 527 AF 17/05/2023

Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø på luftfartsområdet

2023

National lovgivning International lovgivning Flymekanikerskole Flyselskab Ballonoperatør

Droneoperatør Eventarrangør Flymekaniker Kommuner Flyejer Passager

Flypassager Privatpilot Flyveplads ATS Uddannelsesenheder Værksted

Fragtselskaber Flyvelæge Professionel pilot Kabinebesætning Helikopter

Pilotuddannelsessted Unions Bekendtgørelse

Åbn

3

TJEKLISTE:

Forebyggelse af stress

- 1. Træning og uddannelse:** Sørg for træning og uddannelse i stressforebyggelse og -håndtering, samt hvordan man identificerer stress.
- 2. Dialog om stressniveau:** Tal sammen om stressniveau (brug fx redskabet "Stresstrappen").
- 3. Afdæk stressfaktorer:** Brug fx redskabet "Belastnings og ressourcevægten" og håndtér de stressfaktorer I kan kontrollere i fællesskab.
- 4. Husk de relationelle stressfaktorer:** Vær opmærksom på at håndtere frustrationer og konflikter mellem kollegaer, skab en sund kultur.
- 5. Oplæring og instruktion i arbejdet:** Sørg for at alle får tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i arbejdet.
- 6. Hjælp til prioritering:** Giv ansatte hjælp og støtte til at planlægge og prioritere deres arbejdsopgaver.
- 7. Forventningsafstemning:** Sørg for konkret forventningsafstemning oppefra, ift. serviceniveau, kvalitetsniveau mv.
- 8. Psykologisk tryghed:** Skab psykologisk tryghed ved at normalisere sårbarhed (stress kan ske for alle), spørge ind og lytte aktivt.
- 9. Støtte og ressourcer:** Sørg for at det er tydeligt hvor man kan få adgang til støtte og ressourcer ved behov.

©Aut. erhvervspsykolog Sarah Ambs.

4

TJEKLISTE:

Håndtering af stress

- 1. Etisk infrastruktur:** Følg retningslinjerne.
- 2. Agér hurtigt:** Vend aldrig det blinde øje til. Indkald hurtigt til samtale.
- 3. Forberedelse inden samtalen:** Forbered dig grundigt (hvad skal I sammen afdække? Hvad kan du hjælpe med som leder?).
- 4. Afdæk udfordringerne:** Spørg ind med ydmyg nysgerrighed og skab tryghed (Redskabet "Nøglesamtalen").
- 5. Husk at stress ser forskelligt ud:** Indtænk stressens individuelle karakter, negligér aldrig problemet og giv social support.
- 6. Afdæk behov for yderligere hjælp:** Afdæk om der er behov for dialog med læge og psykolog (her kan også indtænkes PPSP).
- 7. Udarbejd en handleplan:** Læg en handleplan ud fra samtalen (skriftliggør den), om hvad der kan justeres for at reducere stressen. Hvad kan ændres organisatorisk, ledelsesmæssigt, kollegialt eller individuelt? Hvad skal der til for at den ansatte kan få det bedre?
- 8. Opfølgning:** Aftal altid opfølgning (dato og tid). Vær vedholdende, konkret og løsningsorienteret.
- 9. Tilbagevenden:** Ved tilbagevenden efter sygemelding: Sørg for en rolig og trinvis opstart, både ift. opgaver og timer. Udvis omsorg og støtte og hold løbende opfølgningssamtaler

©Aut. erhvervspsykolog Sarah Ambs.

CASE 2

Stress

Et selskab flyver en rute, hvor der er en meget kort flyvetid. Selskabet kører service i form af kaffe/the, vand og chokolade på ruten. Mange fra kabinen oplever at det er vanskeligt at nå servicen ombord, særligt hvis der er turbulens eller lignende. Det bliver en gentagen stressfaktor for den enkelte, og til tider også en konfliktrisiko imellem ansatte, da nogle kollegaer forsøger at nå det, mens andre giver op på forhånd. I fornemmer at det både går ud over ansattes helbred og har skabt op til flere næved ulykker, men også kompromitterer samarbejdet og relationerne, hvilket bliver en yderligere relationel stressfaktor.

- ① Hvordan påvirker den gentagne stressfaktor de ansattes mentale og fysiske helbred samt det kollegiale samarbejde?
- ② Hvad kan I gøre for at **håndtere** akutte stresstilfælde?
- ③ Hvad kan I gøre for at **forebygge** at andre belastes fremadrettet?
- ④ Hvad kan gøre det særligt vanskeligt at tale om mentale helbredsproblemer i luftfartsbranchen og hvordan kan vi nedbryde dette tabu samt skabe en åben dialog om stress og mental sundhed?

Q&A

Har vi spørgsmål, til noget af det vi har arbejdet med i dag?



VORES NÆSTE SKRIDT

- Hvad tager du/vi særligt med fra i dag?
- Hvad ønsker du/vi at fokusere på lokalt hos jer, for at forebygge krænkende handlinger og stress?



RESSOURCER

USB stick med bekendtgørelsen, de praktiske checklister, reviderede udgaver af vejledningerne "Højt at flyve" og "Få arbejdsmiljøet i luften" samt yderligere ressourcer.



NY BRANCHEVEJLEDNING

- FOR LUFTFART OM PSYKISK ARBEJDSMILJØ!

- Branchevejledning om psykisk arbejdsmiljø udkommer snart.
- Indeholder alle lovpligtige emner inden for psykisk arbejdsmiljø.
- Indeholder konkrete anvisninger og praktiske værktøjer.
- Kan anvendes af både ledere, arbejdsmiljørepræsentanter, Tillidsrepræsentanter, HR og medarbejdere.



PRAKTISK BOG TIL ORGANISATIONENS HÅNDTERING AF KRÆNKENDE HANDLINGER, MOBNING OG SEKSUEL CHIKANE.

GRÆNSE- OVERSKRIDELSER I ORGANISATIONER

SARAH AMBS-THOMSEN



SARAH AMBS
AUTORISERET ERHVERVSPSYKOLOG

Bekendtgørelse 527 (Trafikstyrelsen)

Læs mere under emnerne :

- *“Stor arbejdsmængde og tidspres”*
- *“Uklare krav og modstridende krav”*
- *“Høje følelsesmæssige krav”.*

BEK NR 527 AF 17/05/2023

Bekendtgørelse om psykisk ark på luftfartsområdet

2023

National lovgivning

International lovgivning

Flymekani

Droneoperatør

Eventarrangør

Flymekaniker

Kom

Flypassager

Privatpilot

Flyveplads

ATS Uddannels

Fragtselskaber

Flyvelæge


Professionel pilot

Kabine

Pilotuddannelsessted

Unioner

Bekendtgørelse

A hand is shown holding a white envelope with the words "Thank you" written in black cursive. The envelope is placed on a surface covered with many other red envelopes. The background is a solid red color.

*Thank
you*

SARAH AMBS
AUTORISERET ERHVERVSPSYKOLOG

Kontakt



Sarah Ambs

Erhvervspsykolog, forfatter, tidligere ekstern lektor og stewardesse.

Tlf. 2868 8624

Mail: psykolog@sarahambs.dk

www.sarahambs.dk

Bernstorff slot

Jægersborg Allé 93, Gentofte.

SARAH AMBS

AUTORISERET ERHVERVSPSYKOLOG