

Forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger i luftfart

Arbejdsmiljøkonferencen d.11 marts 2024.





SARAH AMBS
AUTORISERET ERHVERVSPSYKOLOG

Passagerer v. personale

To reaktionsområder afhængigt af hvem der udfører de krænkende handlinger

Reaktionsområde 4.3.1-1:
Krænkende handlinger, herunder
mobning og seksuel chikane.

Grænse- overskridelser

- Fra kollegaer,
underordnede,
overordnede.

Grænse- overskridelser

- Fra passagerer,
samarbejds-
partnere mv.

Reaktionsområde 4.3-5:
Vold og trusler om vold,
herunder psykisk vold.

Krænkende handlinger

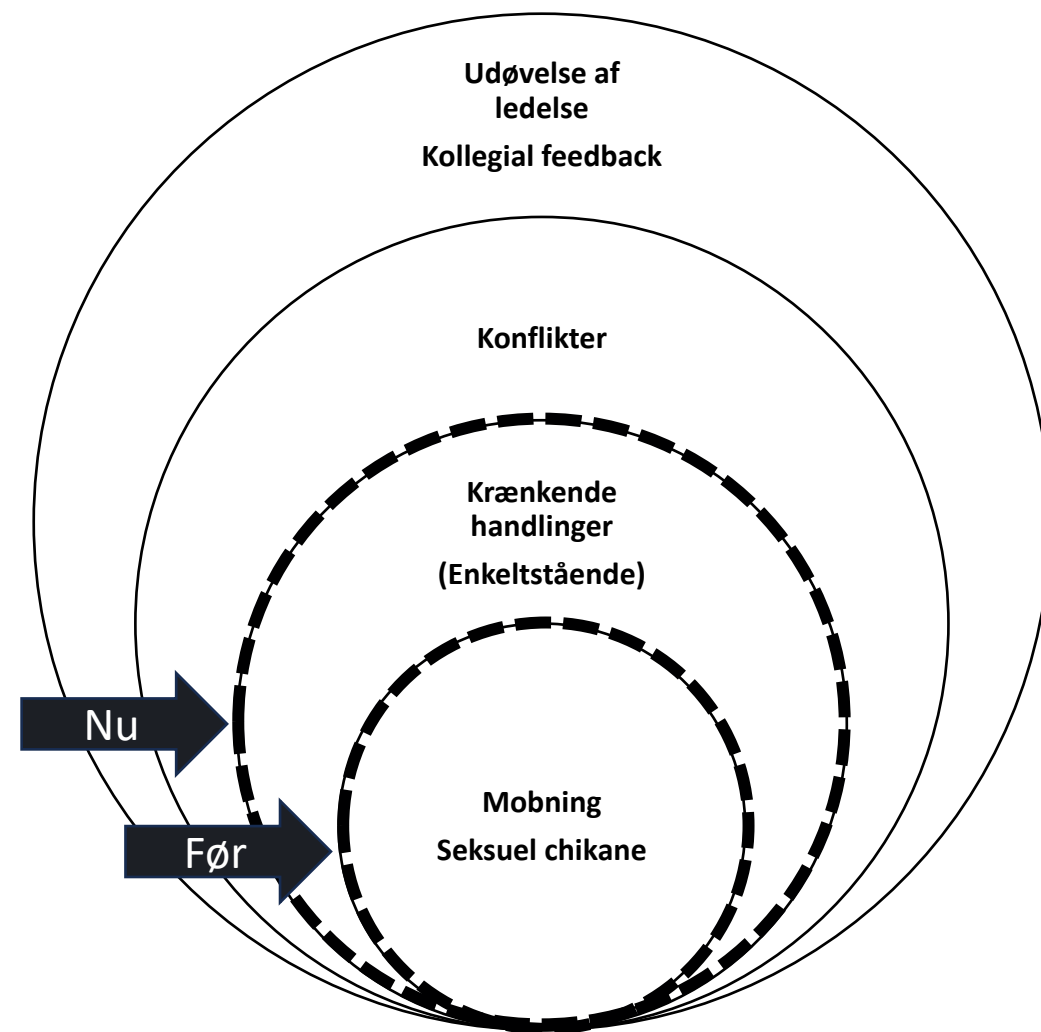
- **Samlet betegnelse** for mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet.
- Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, der af disse personer opfattes som nedværdigende.
- Krænkende handlinger kan både være **aktive** handlinger og at **undlade** at handle.

Ny bekendtgørelse

Den tidligere AT-vejledning 4.2 om
"Mobning og seksuel chikane" blev ophævet

Den gældende AT-vejledning 4.3.1 hedder nu
"Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane"

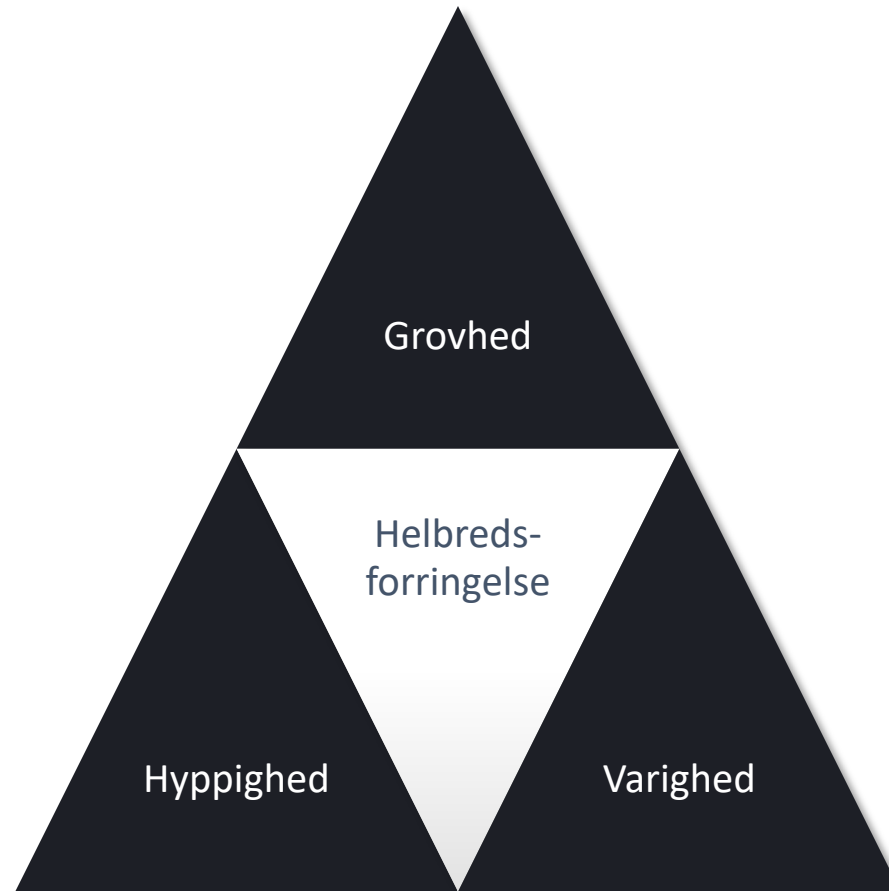
Ændringen indebærer, at Arbejdstilsynet nu også vil reagere over for **enkelstående krænkende handlinger**. Dog kun, hvis krænkelserne er af grov art og indebærer en **risiko for helbredsforringelse**.



AT Vejledning 4.3.1. - *Hvad er highlightet?*



Redskab: "Belastningstrekanten"



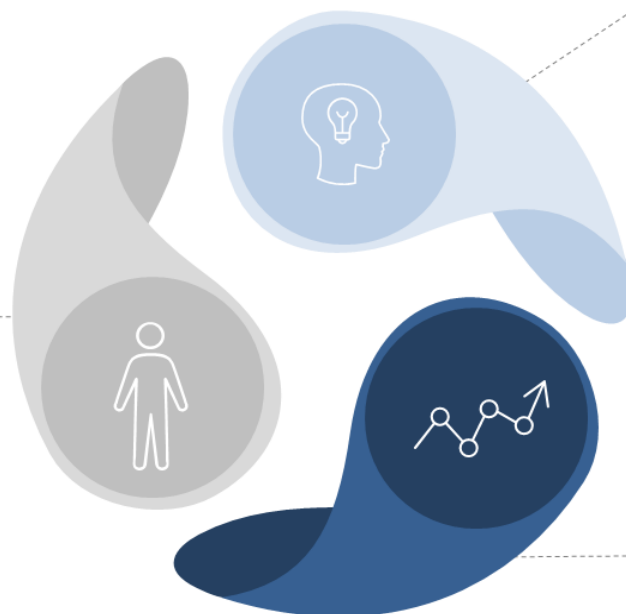
Copyright: Ambs-Thomsen, 2023.

Hyppigste helbredsforringelser

Fysiske symptomer

Voldsom hjertebanken
Smerter i brystet
Rysten i kroppen
Træthed
Søvnproblemer
Muskelsmerter
Mave- tarm problemer

Copyright: Ambs-Thomsen, 2023.



Psykiske symptomer

Skyld/skam/harme
Tvivl om realitetstestning
Irritabilitet
Magtesløs
Koncentrations-/hukommelsesbesvær
Hyppige mareridt
Stress
Depression
PTSD
Selvmordstanker

Adfærdsmæssige symptomer

Isolation
Aggression
Gråd
Fysisk kontakt generelt besværet
Konfliktuel adfærd
Handlingslammelse
Nedsat produktivitet
Sygefravær
Jobskifte

At spotte krænkende handlinger (Eksempler)

Hård tone / sårende bemærkninger	Ubehagelige drillerier, nedsættende vittigheder/ord/kaldenavne	Tilbageholdelse af nødvendig information	Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab	Angreb mod eller kritik af ansattes privatliv	At blive råbt ad eller latterliggjort	Fysiske overgreb eller trusler herom
Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale	Nedvurdering af ansattes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence	Udnyttelse i jobbet, fx til private ærinder for andre	Krænkende telefonsamtaler/skriftlige meddelelser, SMS, billeder og videoer, herunder på SoMe

Seksuel chikane

Copyright: Ambs-Thomsen, 2023.

Forskellige former for seksuelle krænkelser

Uønsket seksuel opmærksomhed

**Kønskrænkende kommentarer
eller uønskede berøringer**

Seksuel tvang og vold


Put-downs v. come-ons

Undersøgelse i luftfartsundersøgelsen

- Krænkende handlinger i form af mobning er steget fra 12,9 til **14,6%** (benchmark DK: 7,7%)
- Seksuel chikane fra kollegaer er steget fra 5,2% til **7,3%**. (**11%** hvis inklusiv passagerer = Det dobbelte af gennemsnittet i DK!).
 - Upassende verbale bemærkninger
 - Grove uønskede verbale bemærkninger med seksuelt indhold
 - Grov uønsket digital opmærksomhed
 - Grov uønsket fysisk kontakt (pres og overgreb af eksplicit seksuel art)
 - Uønskede forslag/krav om seksuelle ydelser mod belønning (quid pro quo)

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





**Hvilke type negative og
krænkende handlinger, ville
man kunne støde på i jeres
selskab?**

**ETISK INFRASTRUKTUR
(LOKAL PROCEDURE)**



SARAH AMBS
AUTORISERET ERHVERVSPSYKOLOG

**UDDANNELSE/
WORKSHOPS**



**RESPEKTFULD
DIALOG =
PSYKOLOGISK
TRYGHED**

**SPILLEREGLER FOR
OMGANGSFORM
OG -TONE**



**VÆR EKSPLICITTE OMKRING
DEN ADFÆRD I ØNSKER**



**PROAKTIV
BYSTANDERKULTUR**





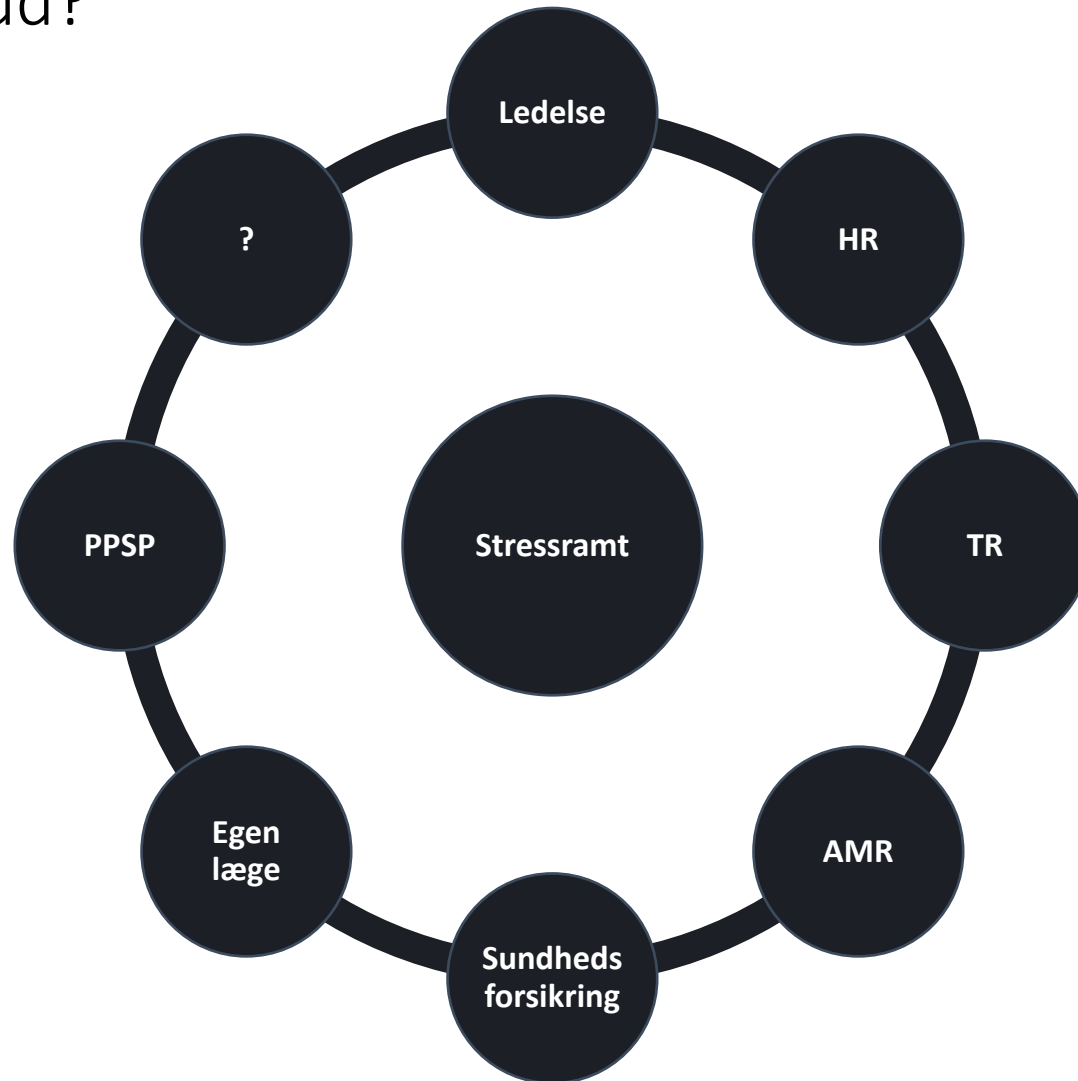
Hvorfor siger man ikke bare fra?

- Flight/Fight/Fawn
- Reviktimisering
- Retaliationsadfærd
- Victimshaming
- Gaslighting
- The myth of the zillennial fragility



Redskab: Støttecirklen

Hvordan ser jeres ud?





KRISEPSYKOLOGISK HJÆLP



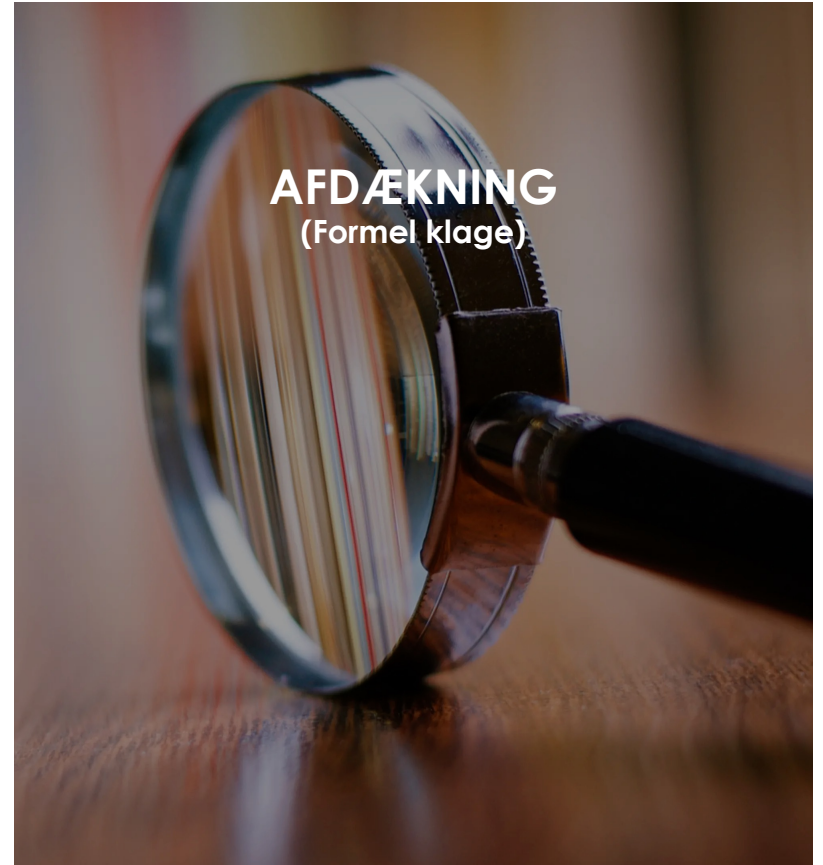
KONFLIKTHÅNDTERING
(Hvis der er tale om en konflikt)



**LEDELSESMÆSSIG
TILKENDEGIVELSE TIL TEAMET**
(Overordnet)



RÅDGIVNING/SPARRING



AFDÆKNING
(Formel klage)

TILBUD TIL DEN RAMTE (internt)

(Kan tilbydes teamet in plenum, når arbejdspladsen ikke er bekendt med hvem der er ramt)

An electromagnetic relay assembly is mounted on a rectangular wooden board. The assembly consists of a central coil of wire, a horizontal armature, and a vertical spring mechanism. A white, rectangular block is positioned to the left of the coil. The entire setup is set against a solid yellow background.

Anonymitetsfælden

1

TJEKLISTE:

Forebyggelse af krænkende handlinger

- 1. Etisk infrastruktur:** Udarbejd interne procedurer, der er kendt og anvendt af alle. Det fungerer som et sikkerhedsnet, der griber den enkelte.
- 2. Ledelsesmæssig udmelding:** Italesæt tydeligt og kontinuerligt den adfærd og kultur I ønsker, i både ord og handling.
- 3. Uddannelse og træning:** Uddan særligt ledere, HR og tillidsvalgte. Bevidsthed og fælles sprog er fundamentet for ansvarlig forebyggelse og håndtering.
- 4. Spilleregler for omgangsform og – tone:** Afhold en workshop med fokus på dialog og forventningsafstemning mellem medarbejdere og ledelse, om den ønskede kultur. Skriv gerne aftalte spilleregler for omgangsform og –tone ned og følg op.
- 5. Proaktiv bystanderkultur:** Dygtiggør ansatte i hvordan man griber ind og hjælper hinanden, når der opstår krænkende handlinger.
- 6. Psykologisk tryghed:** Sæt psykologisk tryghed på agendaen, og skab en kultur hvor det er ok at være sårbar, sige fra, bede om hjælp og stille spørgsmål.
- 7. Databaseret tilgang:** Brug data fra APV, MTU, interne registreringer/afdækninger. Jo mere data, jo mere målrettet forebyggelse.
- 8. Multiple henvendelseskanaler:** Sørg for at alle ansatte ved hvor de kan henvende sig, og hav flere muligheder til rådighed.
- 9. Lederen som kulturskaber:** Kultur smitter hierarkisk. Ledelsen har et særligt ansvar for at have en respektfuld og inkluderende adfærd, samt at gribe ind hvis andre udsættes for noget destruktivt. Hyr og forfrem de rette profiler, også med fokus på interpersonelle kompetencer.

©Aut. erhvervspsykolog Sarah Ambs.

2

TJEKLISTE:

Håndtering af krænkende handlinger

- 1. Retningslinjer og beredskabsplaner:** Brug retningslinjer og beredskabsplaner så håndteringen ikke afhænger af den enkelte person eller tilfældigheder.
- 2. Henvendelse:** Tag alle henvendelser eller tegn på udfordringer alvorligt. Lyt og klarlæg mulighederne for den ramte i et indledende møde.
- 3. Psykisk førstehjælp:** Udfør psykisk førstehjælp, såfremt der er behov i situationen
- 4. Afdæk behov:** Tal med den ramte om der er behov for rådgivning, mægling, undersøgelse af situationen og/eller krisehjælp.
- 5. Upartisk afdækning:** Foretag en upartisk undersøgelse med alle parter, hvis muligt. Undersøgelse udføres af neutral og fagkyndig part.
- 6. Behov for ekstern hjælp afdækkes:** Overvej om I selv har de interne kompetencer og den fornødne tid, eller om I skal bede en ekstern om hjælp.
- 7. Diskretion:** Undlad forhastede slutninger og undlad at bringe konkrete sager op i fælles fora. Håndtér med diskretion af hensyn til de implicerede.
- 8. Vær tydelig om organisationens holdning:** Gør det klart, at krænkende handlinger er uacceptabelt, og at I tager ansvar for at stoppe det.
- 9. Stop handlingerne:** Søg konstruktive løsninger. Giv dog klare sanktioner hvis det fortsætter eller ved grove hændelser.
- 10. Rehabiliter de ramte og anklagede:** Det er vigtigt at have adgang til støttende samtaler (psykologsamtaler til rehabilitering).
- 11. Genopret af fællesskabet:** Genopret arbejdsfællesskabet efter en hændelse. Husk anerkendelse, ansvarstagen, dialog og forebyggende tiltag.
- 12. Forebyggelse og læring:** Afslut håndtering med forebyggende tiltag: Hvordan kan vi forebygge at dette ikke sker igen? Hvad har vi lært? Følg op i AMO!

©Aut. erhvervspsykolog Sarah Ambs.

Bekendtgørelse 527 (Trafikstyrelsen)

Læs mere

Danish Civil Aviation and Railway Authority

Arbejdsområder | Behandling af persondata | Om Trafikstyrelsen

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

Lovlisteside

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 Uddannelseseenheder Værksted
Fragtselskaber Flyvelæge Professionel pilot Kabinebesætning Helikopter
Pilotuddannelsessted Unions Bekendtgørelse

Åbn

CASE 1

Krænkende handlinger

I et luftfartsselskab har to ansatte henvendt sig til arbejdsmiljørepræsentanten (AMR), idet de oplever at blive udsat for grænseoverskridende og krænkende handlinger på arbejdspladsen.

Denne information er dog blevet givet dig med tavshedspålæg i forhold til deres navne og identitet. De to medarbejdere beskriver, at de krænkende handlinger har at gøre med racistiske kommentarer og nedværdigende behandling i forhold til køn. Du taler med din leder, som siger, at I ikke kan gøre noget, med mindre de er villige til at stå frem. I ved jo ikke hvem det er, eller hvad der er sket.

- ① Hvorfor forekommer det ofte, at ofre for krænkende handlinger, mobning og seksuel chikane ikke står frit frem? (Brainstorm forskellige årsager).
- ② Hvad, hvis noget, kan I gøre håndteringsmæssigt som leder, AMR og TR – når I ikke ved hvem de ramte er? (Er der fx konkrete initiativer eller tiltag man kunne igangsætte?)
- ③ Hvordan kan man som organisation skabe et trygt miljø, hvor medarbejdere føler sig komfortable med at sige fra, bede om hjælp og henvende sig når der er problemer?
- ④ Er der tiltag eller initiativer I, som selskab, kunne igangsætte fremadrettet for at forebygge krænkende handlinger, mobning og seksuel chikane hos jer?

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

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