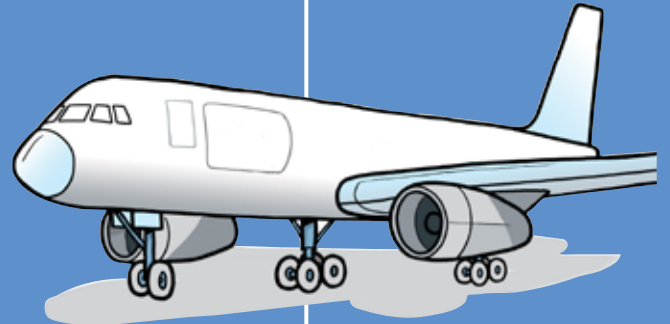


TIL UNDERVISEREN



# ARBEJDSMILJØ UNDERVISNING I LUFTHAVNE



Branchearbejdsmiljørådet  
for transport og engros

# Indledning

Arbejdsmiljøet i lufthavne har nogle særlige udfordringer, som naturligvis handler om den enkelte arbejdsopgave, men i høj grad også handler om, at hver enkelt arbejdsproces er en del af en kæde, der skal sikre, at både passagerer og bagage kommer til og fra lufthavnen inden for de afsatte tidsrammer.

Branchearbejdsmiljørådet har tidligere udgivet en række materialer omkring arbejdsmiljøuddannelse og instruktion, men med dette materiale ønsker BAR transport og engros at tilbyde lufthavnene en række undervisningscases, der er målrettet lige nøjagtigt lufthavnenes særlige forhold og udfordringer. Således er der i materialet særligt fokus på sammenhængen mellem de enkelte arbejdsopgaver, men der er naturligvis også fokus på arbejdsmiljøet i de enkelte opgaver.

Hver undervisningscase kan bruges for sig, og man kan derfor som underviser udvælge nøjagtigt det emne, som man ønsker at arbejde med.

God fornøjelse med undervisningen.

# Undervisningsmaterialet

Materialet kan bruges til at supplere det undervisningsmateriale, der normalt bliver brugt på arbejdsmiljøuddannelserne, så man sikrer, at der kommer fokus på de særlige forhold i lufthavnene. Og materialet kan også bruges enkeltvist i lufthavnenes egen instruktion af medarbejderne og f.eks. på efteruddannelsesforløb som baggrund for at diskutere arbejdsmiljøforholdene i lufthavnene.

Materialet består af cases med tilhørende film og tegninger. Alle cases indeholder en instruktion til underviseren om, hvordan man kan bruge den enkelte case med billedmateriale i undervisningen/instruktionen. I de cases, hvor der er lagt op til gruppearbejde, er der lavet materiale til at udlevere i grupperne.

Undervisningscasene er fordelt under to overskrifter *Samarbejdet mellem forskellige funktioner* og *Særlige arbejdsmiljøudfordringer*.

## Samarbejde mellem forskellige funktioner

- Samarbejde mellem Check-in og Bagagehåndtering
- Samarbejde omkring flyet
- Fælles brug af materiel.

## Særlige arbejdsmiljøudfordringer

- Ergonomi
- Konfliktforebyggelse/kundehåndtering
- Ulykkesforebyggelse
- Kulde, varme, træk
- Luftforurening.

For hvert af ovenstående punkter er der i materialet en beskrivelse af formålet med emnet, samt beskrivelse af hvordan emnet kan inddrages i undervisningen/instruktionen, dels gennem cases med udgangspunkt i billedmaterialet, dels gennem teoretiske oplæg hvor underviseren kan inddrage øvrigt materiale fra branchearbejds miljørådene.

# Om materialet

## Materialet består af:

- Underviserdel
- Kursistdel med gruppeopgaverne
- Tegninger

## Filmsekvenser

- Arbejde omkring flyet
- Bagagehåndtering mellemstore fly
- Boarding
- Informationsskranke
- Café
- Bagagehal containere
- Check-in
- Container på fly
- Mistet bagage
- Bagagehal vogne
- Butik
- Bustransport
- Operation af finger

## Tegninger

Som et ekstra dialogværktøj er udarbejdet en række tegninger, som er trykt i dette hæfte:

- Miljø
- Maskiner
- Materialer
- Mennesker
- Metoder

Det er tanken, at kursisterne tager et foto af en arbejdssituation og placerer det i midten – se duen. Så lægges de fem tegninger og sammenholdes med tegningen konsekvens og sandsynlighed.

Tegningerne bidrager til at kursisterne kommer hele vejen rundt om arbejdsmiljøet i diskussionerne.

# Samarbejde mellem Check-in og bagagehåndtering

## 1 Formål

Kursisterne skal blive bevidste om, hvordan deres håndtering af Check-in har betydning for den videre proces og for arbejdsmiljøet i bagagehåndteringen.

## 2 Målgruppe

Primært ansatte i Check-in.

## 3 Metoder

### 3.1 Gruppeopgave

Hvis der i kurset deltager medarbejdere fra både Check-in og bagagehåndtering er gruppeopgaven *Samarbejde mellem Check-in og bagagehåndtering* særdeles nyttig, da den lægger op til diskussion om, hvordan man kan forbedre arbejdsmiljøet og gøre arbejdsprocessen mere smidig senere i forløbet.

Inden gruppeopgaven vises filmsekvenserne *Check-in og Bagagehal* vogne i plenum. Gruppen bør have mulighed for at kunne gense filmen under gruppearbejdet, så man har mulighed for at se filmklip undervejs og eventuelt bruge dem til at underbygge sin argumentation.

**Gruppestørrelser:** 4-6 personer.

**Tid til gruppearbejdet:** 30 minutter.

### 3.2 Plenumopgave

Hvis der blandt kursisterne kun er Check-in personale og ingen fra bagagehåndteringen, skal underviseren påtage sig rollen som repræsentant for bagagehåndteringen i diskussionen med kursisterne.

Filmsekvenserne *Check-in og Bagagehal* vogne vises i plenum, og kursisterne skal diskutere, hvordan en korrekt håndtering af bagagen i Check-in er med til at forbedre arbejdsmiljøet i bagagehåndteringen i forhold til:

- vurdering af bagagens vægt
- forebyggelse af at bagagen sætter sig fast i anlægget f.eks. ved brug af bakker, sikring af løse remme mm.
- bagagestrips sidder på bagagen, når den kommer i bagagehåndteringen
- håndtering af "oversize bagage".

Der samles op som i ovenstående gruppeopgave med at lave en liste med gode råd.

# Samarbejde omkring flyet

## 1 Formål

Kursisterne skal blive bevidste om, hvordan deres og andres ageren på pladsen omkring flyet har betydning for arbejdsmiljøet, herunder ulykkesrisikoen både for egne kollegaer og andre faggrupper på arbejdsstedet.

## 2 Målgruppe

Ansatte med arbejdsopgaver på og omkring flyene.

## 3 Metoder

### 3.1 Gruppeopgave

Inden gruppearbejdet vises filmsekvensen *Arbejde omkring flyet* i plenum. Gruppen bør have mulighed for at kunne gense filmen under gruppearbejdet, så man har mulighed for at se filmklip undervejs og eventuelt bruge dem til at underbygge sin argumentation.

Til gruppearbejdet bruges opgaven *Samarbejde omkring flyet*.

**Gruppestørrelser:** 3-5 personer. Hvis det er muligt, skal grupperne sammensættes af kursister med forskellige arbejdsopgaver omkring flyet.

**Tid til gruppearbejdet:** 30 minutter

# Fælles brug af materiel

## 1 Formål

Kursisterne skal blive bevidste om, hvilken betydning det har for andres arbejdsmiljø, at fælles udstyr sættes tilbage på plads, er opladet, og at fejl og mangler er meldt ind.

## 2 Målgruppe

Ansatte der

- arbejder i bagagehåndteringen
- arbejder omkring flyene
- kører rundt på lufthavnsområdet.

## 3 Metoder

Emnet kan med fordel behandles via fælles diskussion i plenum.

### 3.1 Plenumopgave

Med udgangspunkt i kursisternes dagligdag laver I en oversigt over:

- Hvilket fælles udstyr er der?
- Har det en fast plads?
- Hvem har ansvaret for opladning/opfyldning?
- Hvem har ansvaret for at melde/rette fejl og mangler på udstyret?

Med udgangspunkt i oversigten diskuteres 2 og 2 i 10 minutter:

- Hvad er årsagerne til, at udstyr ikke står det rigtige sted?
- Hvad er årsagerne til, at udstyr ikke er opladet/fyldt op?
- Hvad er barriererne mod at melde fejl og mangler ind?
- Kan vi gøre noget ved årsagerne/barriererne?
  - Bedre opmærkning
  - Flere ladestationer
  - Nemmere indmeldeprocedurer
  - Osv.

Hovedpointerne samles op i plenum som punkter *vi allerede gør*, og punkter *vi kan blive bedre til*.

# Ergonomi

## 1 Formål

Kursisterne skal blive bevidste om, hvordan deres brug af kroppen påvirker dem på sigt, og hvad de selv kan gøre for at forebygge nedslidning.

## 2 Målgruppe

Ansatte i:

- Bagagehåndteringen
- Check-in
- Butik
- Cafe/Restaurant.

## 3 Metoder

Emnet kan med fordel behandles via fælles diskussion i plenum.

Før plenumdiskussionen kan det være fordelagtigt at holde et lille oplæg om ergonomi med fokus på:

- god brug af kroppen
- variation i arbejdet
- brug af tekniske hjælpemidler.

Fokus i undervisningen skal man vælge ud fra, hvilke faggrupper der deltager i kurset. Reglerne for løft, træk, skub og arbejdspladsindretning kan inddrages i oplægget, men bør ikke være hovedindholdet.

Inspiration til det teoretiske oplæg kan hentes i disse vejledninger fra branchearbejdsmiljørådene:

### BAR transport og engros

- Lastning og losning af fly
- Førerpladsens indretning
- Bevarryggen.dk

### BAR Kontor

- Arbejde ved computer

### BAR Handel

- Fakta om ekspeditionsdiske
- Fakta om salgsreoler
- Gode råd når du sidder i kassen



### 3.1 Plenumopgave

Som indledning til plenumopgaven visen en eller flere af nedenstående filmsekvenser:

- Bagagehal vogne
- Bagagehal containere
- Bagagehåndtering – mellemstore fly
- Cafe
- Butik
- Check-in

Sekvenserne vælges ud fra, hvilke faggrupper der er repræsenteret på kurset.

Med udgangspunkt i filmsekvenserne behandles spørgsmålet:

- Hvordan påvirkes min krop af arbejdet?

Efterfølgende bruges 10 minutter på 2 og 2 at summe over spørgsmålene:

- Hvad kan jeg gøre for at mindske belastningen af min krop?
  - Og hvad gør jeg allerede nu?
- Hvad kan andre bidrage med for at forbedre min brug af kroppen?
  - Og hvad gør de allerede nu?
- Er der behov for at træne kroppen for at forebygge skadelige påvirkninger?

Hovedpointerne samles op i plenum, som punkter *vi allerede gør*, og punkter *vi kan blive bedre til*.

# Konfliktforebyggelse/kundekontakt

## 1 Formål

Kursisterne skal blive bevidste om, hvordan deres ageren kan påvirke risikoen for, at passagererne reagerer uhensigtsmæssigt. Desuden får de klarhed over, hvordan konflikter kan nedtrappes og får indsigt i, hvordan deres ageren påvirker risikoen for konflikter med passageren på hans videre færd.

## 2 Målgruppe

Ansatte der arbejder i/med:

- Check-in
- Informationsskranker
- Transferskranker
- Boarding
- Rengøring
- Butik
- Cafe/Restaurant.

## 3 Metoder

Emnet kan anvendes både til diskussion i grupper eller som fællesdiskussion i plenum.

Før gruppearbejdet/plenumdiskussionen kan det være fordelagtigt at holde et lille oplæg om kundekontakt og konflikthåndtering. Herunder tale om:

- typer af uregerlige passagerer
- eskalering af konfliktsituationer igennem lufthavnen
- hvordan forberedelse hindrer konfliktoptrapning
- værktøjer til konfliktnedtrapning.

Der kan med fordel tages udgangspunkt i branchevejledningen *Dæmp de uregerlige* – en vejledning til håndtering af unruly passengers udgivet af BAR transport og engros.

Fokus i undervisningen vælges ud fra, hvilke faggrupper der deltager i kurset.

Udover ovenstående vejledning kan der hentes inspiration til det teoretiske oplæg i disse vejledninger fra branchearbejdsmiljørådene:

### BAR transport og engros

- Kom godt ud af uenigheden – sådan håndterer du vanskelige konfliktsituationer

### BAR Service- & Tjenesteydelser

- En værktøjskasse om konflikthåndtering

### BAR Handel

- Trap ned – Lær at takle konflikter

### 3.1 Gruppeopgave

Ud fra de forskellige faggrupper, der er repræsenteret på kurset, kan der vælges en eller flere af nedenstående gruppeopgaver:

- Konfliktforebyggelse Check-in
- Konfliktforebyggelse infostrækker
- Konfliktforebyggelse boarding
- Konfliktforebyggelse café
- Konfliktforebyggelse butik
- Konfliktforebyggelse rengøring
- Konfliktforebyggelse mistet bagage.

Hver gruppeopgave tager udgangspunkt i en filmsekvens - til gruppeopgaven for rengøring er der dog ikke en filmsekvens.

Hvis alle grupper skal se den samme film, kan den vises i plenum før gruppearbejdet, ellers afsættes tid til at se filmen som en del af gruppearbejdet. Gruppen bør have mulighed for at kunne gense filmen under gruppearbejdet, så man har mulighed for at se filmklip undervejs og eventuelt bruge dem til at underbygge sin argumentation.

**Gruppestørrelser:** 4-6 personer.

**Tid til gruppearbejdet:** 30 minutter (hvis filmen vises i plenum)

40 minutter (hvis filmen er en del af gruppearbejdet).

### 3.2 Plenumopgave

Hvis alle kursister er fra samme område, kan ovenstående gruppeopgaver også bruges som plenumopgave, hvor underviserens opgave er at guide kursisterne igennem disse 5 faser:

- Erkendelse af hvordan ens egen ageren kan optrappe en konflikt
- Forståelse af hvordan indretningen af området kan optrappe konflikten
- Forståelse af hvad der har påvirket passageren tidligere i forløbet i lufthavnen
- Forståelse for hvordan én dårlig oplevelse kan forplante sig videre gennem passage-rens ophold i lufthavnen og ophold i flyet
- Opstille liste med gode råd.

# Ulykkesforebyggelse

## 1 Formål

Kursisterne skal blive bevidste om, hvilke ulykkesrisici der er ved deres arbejde, og hvordan de selv kan være med til at minimere risici.

## 2 Målgruppe

Ansatte der

- arbejder i bagagehåndtering
- arbejder omkring flyene
- kører rundt på lufthavnsområdet.

## 3 Metoder

Emnet kan behandles både som diskussion i grupper eller som fælles diskussion i plenum.

Før gruppearbejdet/plenumdiskussionen kan det være fordelagtigt at holde et lille oplæg om, hvilke ulykker der typisk forekommer i lufthavne, og hvordan man kan forebygge dem.

Indlægget skal have fokus på følgende typer ulykker:

- intern færdsel
- faldulykker
- klemningsfare
- arbejde med maskiner.

Fokus i undervisningen vælges ud fra, hvilke faggrupper der deltager i kurset.

Der kan hentes inspiration til det teoretiske oplæg i disse vejledninger fra branchearbejds-miljørådene:

### BAR transport og engros

- Lastning og losning af fly
- Ulykker indenfor lagerområdet
- Hvilken finger får du i trafikken?

### Industriens BAR

- Intern transport

### 3.1 Gruppeopgave

Ud fra de forskellige faggrupper, der er repræsenteret på kurset, kan der vælges en eller flere af nedenstående gruppeopgaver:

- Ulykkesforebyggelse - arbejde i bagagehal
- Ulykkesforebyggelse - arbejde omkring flyet
- Ulykkesforebyggelse - kørsel i lufthavnen.

Hvis alle grupper skal se den samme film, kan denne vises i plenum inden gruppearbejdet, ellers afsættes tid til at denne ses som en del af gruppearbejdet. Gruppen bør have mulighed for at kunne gense filmen under gruppearbejdet, så man har mulighed for at se filmklip undervejs og eventuelt bruge dem til at underbygge sin argumentation.

Til nogle af gruppearbejderne er der angivet flere film. Underviser bør ud fra kursistsammensætningen tage stilling til, om kursisterne skal se alle de angivne film og rette opgaveteksten til i forhold til denne vurdering.

**Gruppestørrelser:** 4-6 personer

**Tid til gruppearbejdet:** 30 minutter (hvis filmen vises i plenum)

40 minutter (hvis filmen er en del af gruppearbejdet).

### 3.2 Plenum opgave

Hvis alle kursisterne er fra samme område, kan ovenstående gruppeopgaver også bruges som plenumopgaver, hvor underviserens opgave er at guide kursisterne gennem disse 5 faser:

- erkendelse af hvordan ens egen ageren påvirker ulykkesrisikoen
- erkendelse af hvordan indretningen af området kan medvirke til at forøge sikkerheden
- forståelse for, at risikoen for ulykker stiger, hvis man ikke overholder reglerne
- forståelse for, hvordan kommunikation og øjenkontakt er med til at mindske risikoen for ulykker
- opstille liste med gode råd.

# Kulde, varme, træk

## 1 Formål

Kursisterne skal blive bevidste om, hvilken betydning vejret har for deres velbefindende på arbejdet, både når de arbejder ude, og når de arbejder på steder indenfor, hvor vejrforholdene kan have betydning. Desuden skal kursisterne blive bevidste om, hvordan de selv kan beskytte sig mod påvirkningerne.

## 2 Målgruppe

Ansatte der

- arbejder i bagagehal
- arbejder omkring flyene
- foretager boarding
- kører rundt på lufthavnsområdet.

## 3 Metoder

Emnet kan med fordel behandles med en fælles diskussion i plenum.

Inden diskussionen kan det være fordelagtigt at holde et lille oplæg om vejrets indflydelse på kroppen - herunder:

- varme/kulde/skiftende temperaturer
- træk
- arbejde i vådt tøj
- luftfugtighed
- påklædning.

Fokus i undervisningen vælges ud fra, hvilke faggrupper der deltager i kurset.

### 3.1 Plenumopgave

Som indledning til plenumopgaven vises en eller flere af nedenstående filmsekvenser:

- Bagagehal vogne
- Boarding
- Arbejde omkring fly
- Operation af finger.

Sekvenserne vælges ud fra, hvilke faggrupper der er repræsenteret på kurset:

Med udgangspunkt i filmsekvenserne diskuteres der 2 og 2 i 5 minutter:

- Hvornår føler jeg mig generet af vejret?
- Kan generne mindskes ved:
  - Påklædning?
  - Ændrede rutiner/tekniske hjælpemidler?
  - At andre husker at lukke porte, døre mm.?

Hovedpointerne samles op i plenum, som punkter *vi allerede gør* og punkter *vi kan blive bedre til*.

# Luftforurening

## 1 Formål

Kursisterne skal blive bevidste om, hvordan de belastes af luftforureningen i lufthavnen, og hvad de selv kan gøre for at blive mindre udsat.

## 2 Målgruppe

Ansatte der

- arbejder omkring flyene
- kører rundt på lufthavnsområdet.

## 3 Metoder

Emnet kan med fordel behandles via fælles diskussion i plenum.

Med udgangspunkt i filmsekvensen *Arbejde omkring flyet* diskuteres i plenum:

- Hvilke kilder er der til forureningen?
- Hvilke kilder har man selv indflydelse på?
- De retningslinjer der er i lufthavnen til mindske af luftforureningen.
  - Hvordan overtrædelser meldes ind?

Emnet luftforurening er i konstant udvikling, så for at kunne lede diskussionen er det nødvendigt, at underviseren har opsøgt den nyeste viden om emnet og har sat sig grundigt ind i de retningslinjer, som lufthavnen har for minimering af luftforureningen, samt retningslinjerne for indmelding af overtrædelser.



Brug tegningerne på en papirdug.



# MASKINER

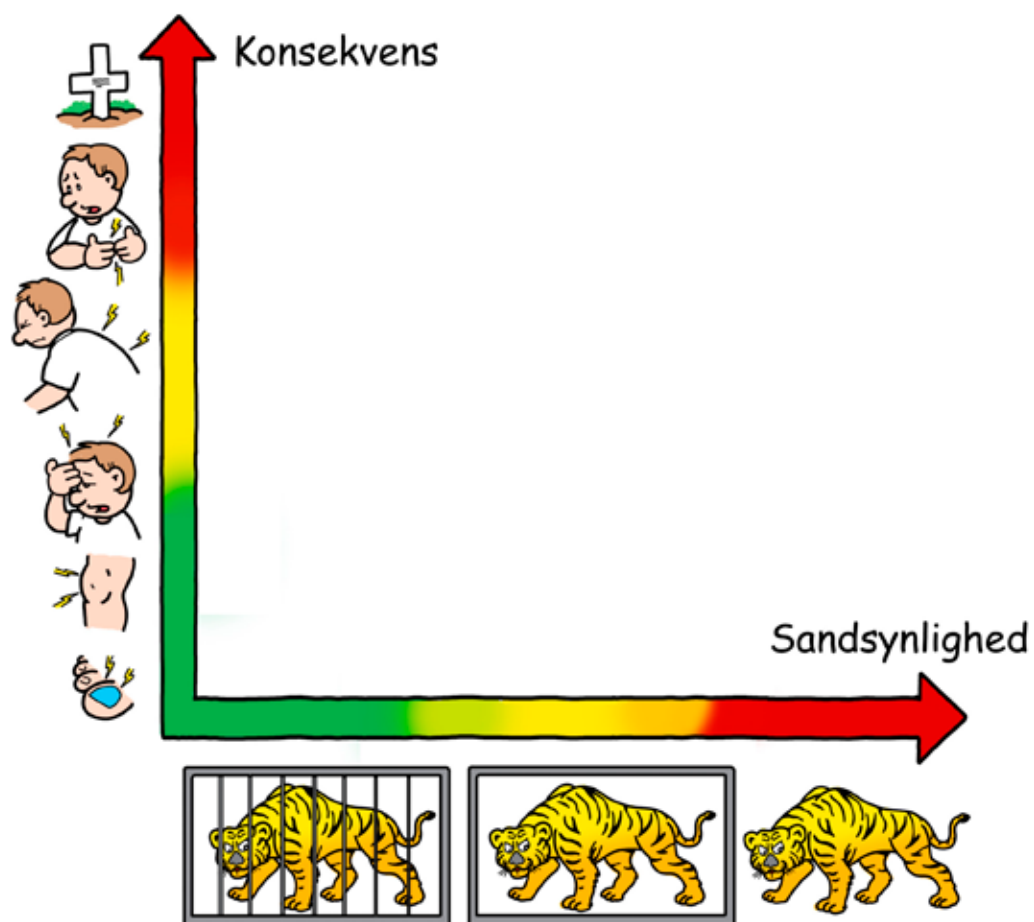


# MATERIALER









Branchevejledningen kan downloades fra  
[www.bartransportogengros.dk](http://www.bartransportogengros.dk)

**Fællessekretariatet**

H. C. Andersens Boulevard 18  
1787 København V  
Tlf.: 33 77 33 77

**Arbejdsgiversekretariatet**

H. C. Andersens Boulevard 18  
1787 København V  
Tlf.: 33 77 33 77

**Arbejdsledersekretariatet**

Vermlandsgade 65  
2300 København S  
Tlf.: 32 83 32 83

**Arbejdstagersekretariatet**

Kampmannsgade 4  
1790 København V  
Tlf.: 70 300 300

**Arbejdstilsynet**

Postboks 1228  
0900 København C  
Tlf.: 70 12 12 88  
[www.at.dk](http://www.at.dk)



Branchearbejdsmiljørådet  
for transport og engros

[www.bartransport.dk](http://www.bartransport.dk)

Layout: Søren Sørensens Tegnestue  
1. udgave, 2014  
ISBN nr. 978-87-92868-32-9

