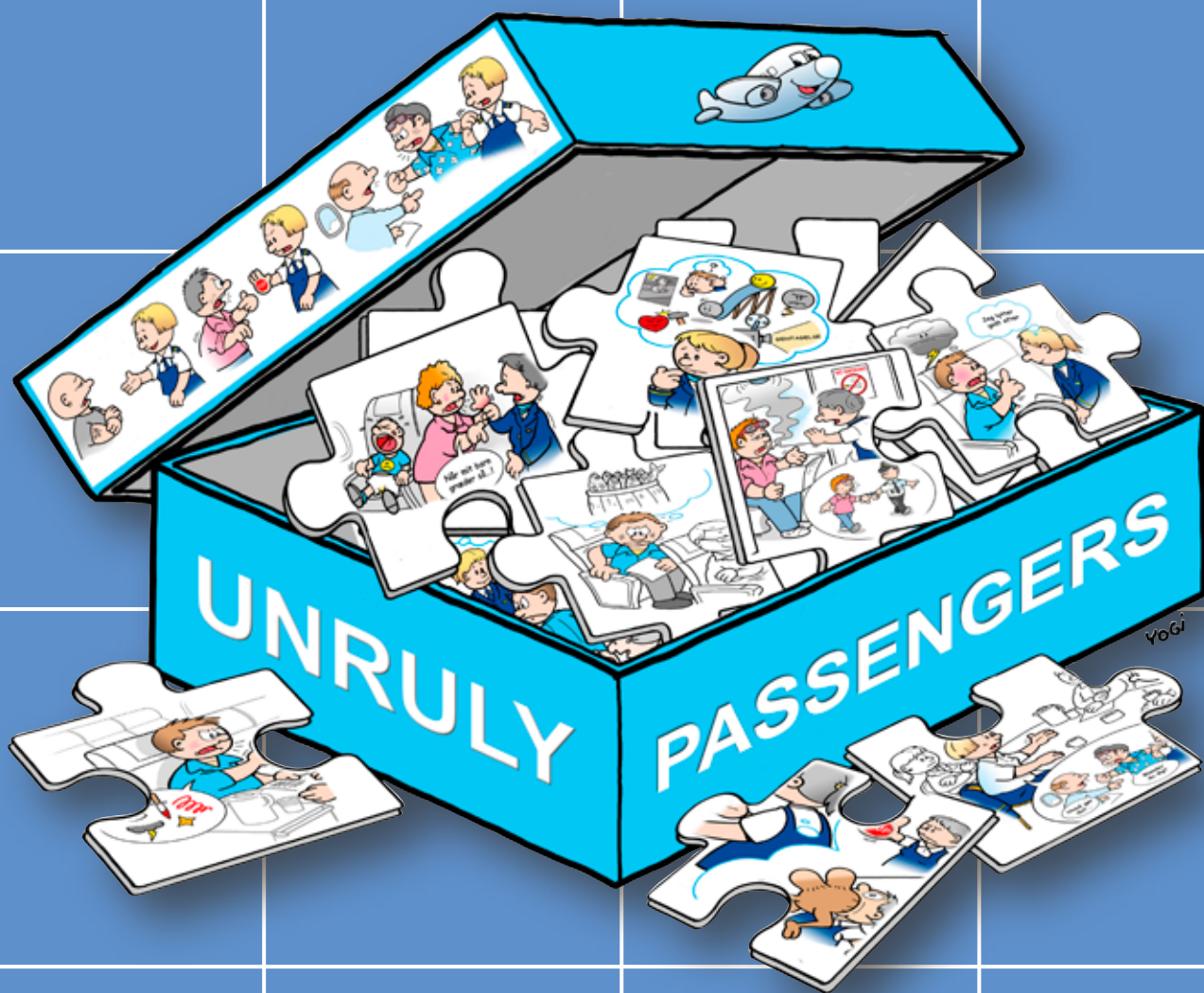


DÆMP DE UREGERLIGE



- EN VEJLEDNING TIL HÅNDTERING AF
UNRULY PASSENGERS



Indhold

Indledning	1
Hvem er den unruly passenger?	2
Den unruly passenger	2
Hvad kan gå galt på vej til flyet.....	4
Forebyg inden afgang	6
Forberedelse i besætningen.....	6
Tjek passagererne	6
Forbered dig selv	7
Har du en dårlig dag	7
Når situationen bliver spændt	8
Analyser situationen	8
Lyt til passageren	9
Derfor virker LEAP	10
Brug dit kropssprog i anspændte situationer	10
Hvis konflikten eskalere	11
Rygning på toilettet	12
De små tricks	13
Efter episoden	14
Sådan kan hoved og krop reagere på en uventet og unormal hændelse	14
Det kan du selv gøre.....	15
Støt din kolega.....	15
Regler og diverse	16
Anmeld jeres hændelser.....	16
Tokyo Konventionen.....	16
Luftfartsloven.....	16
Udskænkingsloven eller restaurationsloven.....	16

Indledning

Højtråbende forretningsfolk, frustrerede familiefædre, festklare chartergæster, passagerer med flyskræk eller psykisk syge.

Unruly passengers – uregerlige passagerer – antager mange former, og der er derfor ikke noget entydigt svar på, hvordan man defuser – dæmper – disse.

Der findes ikke nogen entydig samlet statistik over, hvor mange unruly passengers, flyselskaberne oplever, og selskaberne indberetter formentlig kun en mindre andel af tilfældene, men flere tilbagemeldinger tyder på en stigende tendens. Der er derfor grund til at fokusere på at håndtere disse passagerer på den bedst mulige måde, så

de ikke bliver til fare for sikkerheden, eller kræver uforholdsvist meget af personalets opmærksomhed.

Denne branchevejledning vil give dig nogle gode råd om, hvordan du kan dæmpe en passager eller en situation, så den ikke udvikler sig til en konflikt. Branchevejledningen vil også give dig en viden om, hvem de unruly passengers er, en mulig forklaring på deres opførsel, og hvad du og dine kolleger skal være særligt opmærksomme på før, under og efter en situation med en unruly passager.

Citater:

“Mit barn græd og havde våde bukser, og der var langt hen til toilettet”

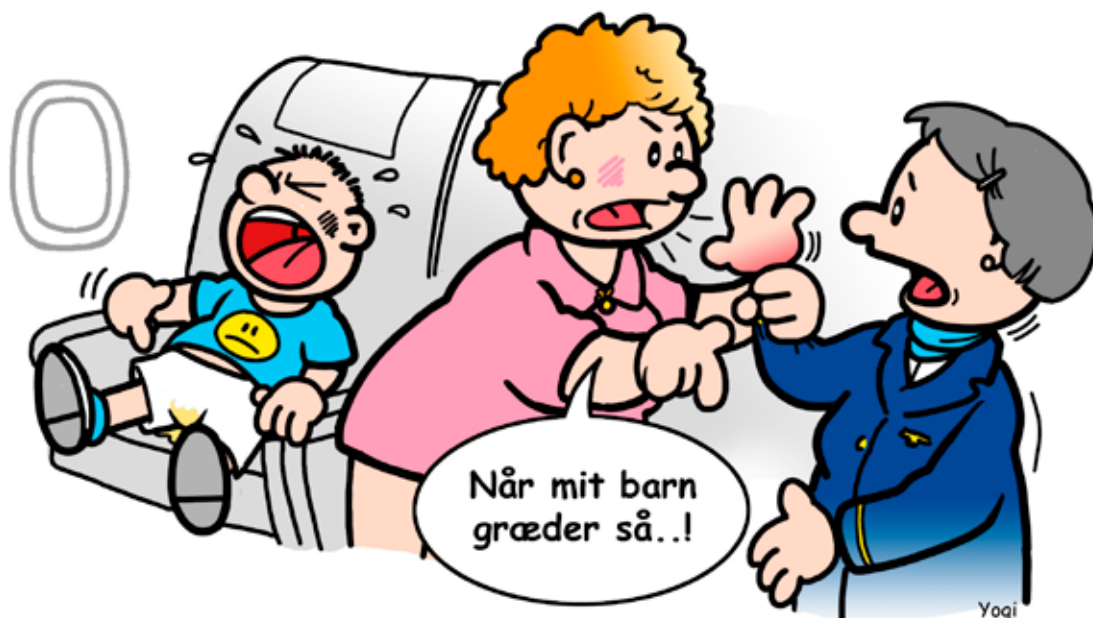
– kvindelig passager, der endte med at tage fat i stewardessens håndled og vride det rundt.

“Hun spildte en drink på mig”

– mandlig passager, der endte med at tage kvælertag på stewardessen.

“Jeg kunne ikke lide den måde, hun bad mig om at pakke bordet sammen og rette ryglænet op, da vi skulle lande”

– kvindelig passager, der endte med at tage fat i stewardessens finger og bøje den bagover.

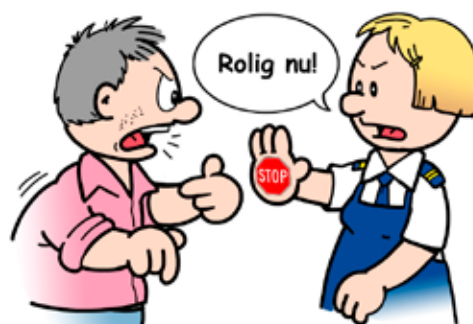


Hvem er den unruly passager?

Tre typer

Unruly passagers kan opdeles i tre kategorier:

1. En passager, som har reageret vredt eller aggressivt, men er til at tale ned, og ender med at følge personalets anvisninger.
2. En passager, som fortsætter med at reagere aggressivt, skælde ud og som ikke kan tales til rette og ikke følger personalets anvisninger.
3. En passager, der er fysisk og/eller verbalt truende eller voldelig overfor personalet eller medrejsende.



Air rage

Kalder man også fænomenet, når personer udviser en unormal, voldsom og forstyrrende adfærd om bord på et fly.



Den unruly passager

Unruly passagers kan som nævnt vise sig på mange forskellige måder. Nogle vil være særdeles iøjnefaldende, og man kan med det samme se, at her kommer en passager, der vil være krævende for personalet og muligvis give konflikter. Andre kan i den grad chokere og overraske personalet med en uventet og ubehagelig adfærd.

Nedenfor er skitseret de typer af unruly passagers, som oftest giver anledning til

konflikter, og hvilke tegn i kropssproget, man kan få øje på hos de forskellige typer, når man monitorerer passagererne.

Der er god grund til at kende tegnene, for ved at kende typen kan du give passageren en ekstra opmærksomhed og service og dermed måske forhindre, at en konflikt opstår. Desuden er I som personale velforberejdede og kan sammen bedre håndtere situationen, hvis den begynder at blive anspændt.

Typer af unruly passengers	Adfærd og kropssprog hos den pågældende type
Berusede	Kan være generende, larmende, krævende og truende overfor de øvrige passagerer og personalet.
Alkoholikere	Kan være svære at spotte, men kan virke angste, urolige, irritable og blive vrede, hvis de mærker abstinenser.
Stofmisbrugere	Kan være utilregnelige, have udvidede pupiller, røde øjne, sludrende og forvirret tale og ringe koordinations- og koncentrationsevne. De kan have en udpræget drikke- og spise-trang.
Flyskræk	Kan være anspændte, urolige, svedende, svimle, blege og have tungt åndedræt.
Stressede passagerer	Kan udvise meget forskellig adfærd. Passageren kan være indadvendt, fraværende og have let til tårer, eller være anspændt, utålmodig og kan reagere aggressivt og voldsomt – også overfor personalets anvisninger. Typiske eksempler på stressede passagerer kan være forretningsmænd eller -kvinder, der reagerer på forsinkelser eller anvisninger om f.eks. at slukke mobiltelefon eller pc/tablet og desuden forældre med små børn, som er pressede af at håndtere børnene på rejsen og på begrænset plads i flyet.
Psykisk syge	Kan være svære at få øje på, da de kan udvise vidt forskellig adfærd lige fra helt indesluttede og svære at få kontakt med - til en udadreagerende eller utilregnelig adfærd, hvor de kan være stirrende eller truende. Kan udvise en adfærd som giver oplevelsen af, at personen er "i en anden verden", hvilket kan give sig udtryk ved, at personen taler om en fantasiverden eller giver udtryk for at være forfulgt. Psykisk syge kan være svære at få øje på, så stol på din intuition og sjette sans og observer personen, hvis du oplever noget usædvanligt.
Fysisk syge	Disse kan ligeledes være svære at få øje på, men f.eks. kan en person med sukkersyge vise unormal adfærd, hvis blod-sukkeret er lavt. Ligesom personer med hjernesvulster kan udvise umiddelbart uforklarlig aggressivitet eller adfærd.
Rygere på toilettet	Opdages enten ved aktivering af røgalarm, ved lugten, eller ved mistænkeligt lange ophold på toiletterne.

Hvad kan gå galt på vej til flyet?

Der er desuden mange af de situationer, der går forud for en flyrejse, som kan påvirke en "helt almindelig" passager, så han eller hun kan ende med at blive unruly.

Påvirkningerne kan være:

- **Kø på vej til lufthavnen**
- **Ingen parkeringspladser**
- **Kø ved check-in**
- **Kø ved security check**
- **Gennemøgning af taske og kropsvisitation**
- **Gentagne fremvisninger af pas og billet**
- **Kø ved gaten**
- **Anderledes lufttryk i flyet**
- **Konstant motor- og baggrundsstøj**
- **Støj og påvirkninger fra andre passagerer**
- **Anderledes temperatur og luftfugtighed i flyet**
- **Ubekvem siddestilling**
- **Jetlag.**



Forebyg inden afgang

Forberedelse i besætningen

En god forberedelse af arbejdsopgaverne mellem jer kolleger er med til at forebygge konfliktfyldte situationer med passagerne. Ved et mere eller mindre formelt briefingmøde inden afgang er det derfor en god idé at gennemgå følgende punkter, så alle er velforberedte, og der foreligger klare aftaler personalet imellem, hvis der skulle opstå en anspændt situation.

Tal om:

Har check-in eller gaten oplyst om unruly passagers?

Hvilke kolleger er på arbejde, og hvem er gode til hvad?

Tjek passagererne

Når du monitorerer passagerer ved ombordstigningen, så hav de tidligere beskrevne unruly passagers typer i baghovedet, og underret kolleger og eventuelt kaptajnen om eventuelle mistanker. Hvis du har monitoreret en passager, som du er i tvivl om, så henvend dig uformelt til passageren, når han eller hun har fundet sit sæde. Et indgangsspørgsmål kunne være: "Har du fundet dig godt til rette på din plads?". En sådan samtale vil ofte kunne afdække, om passageren er egnet til at flyve med og vil følge personalets anvisninger.



Forbered dig selv

Inden afgang er det også en god idé, at du bruger et øjeblik på at mærke din egen dagsform. Har du en god dag, er der noget,

der trykker dig, eller er du en smule træt? Vær bevidst om, hvor din egen stresstærskel er og informer dine kolleger om det.

Har du en dårlig dag?

Har dit barn holdt dig vågen hele natten, har du skændtes med din ægtefælle, eller har du måske alvorlig sygdom i den nærmeste familie? Nogle gange har man bare en dårlig dag, og du må i de tilfælde vurdere, i hvilken grad du er fit for flyving.

Mange vælger at tage sig sammen og komme på job, og da kan det være en god idé at gøre ens kolleger opmærksom på ens underskud. Du kan helt konkret sige:

"Jeg er OK og vil gerne være her, men jeg er måske ikke lige den, der skal stå forrest, hvis der er nogen, der brokker sig" eller: "Jeg er måske ikke særligt selskabelig i dag, men jeg har lyst til at være her, og jeg kan sagtens passe mit arbejde".

Jo mere man som kollega kender til hinandens "dagsform", jo bedre kan man hjælpe hinanden og forebygge konfliktfyldte situationer.



Når situationen bliver anspændt

Når man oplever en unruly passager, handler det først og fremmest om at være bevidst om, at formålet er at dæmpe konflikten, så situationen ikke bliver farlig for dig, kollegerne eller passagererne. Sikkerheden er vigtigst. Her er nogle konkrete råd til, hvordan du kan håndtere en anspændt situation.

Analysér situationen

Hvilken type unruly passager er der tale om?

Kan jeg selv klare situationen, eller skal jeg have hjælp fra kolleger?

Er der nogen konkrete løsningsmuligheder, som kan løse situationen?



- 1.** Begynd med at lytte: Vær helt sikker på, at du har forstået passageren og sagen rigtigt.



- 2.** Spring derefter videre til at udvise empati: Helt konkret kan du sige: "Det kan jeg godt forstå, at du er utilfreds med".

Lyt til passageren

En god måde at lytte på er det, der kaldes LEAP modellen, dels fordi den handler om; at Lytte, at udvise Empati, at Acceptere og at Præsentere alternativer, og dels fordi modellen handler om at tage et spring (leap på engelsk) fra en fase til en anden.

Det er en god metode at have i baghovedet, når du møder en passager, der er utålmodig, frustreret eller vred:



3.

Spring så videre til at acceptere og beklage: Helt konkret kan du sige: "Jeg beklager, at du har oplevet...."



4.

Endelig springer du videre til at præsentere nye alternativer. Her kan du konkret sige: "Vil det hjælpe på situationen, hvis.....?" Hvis du har brug for at undersøge alternativer først, kan du sige "Jeg skal lige undersøge, hvordan vi kan løse den her. Jeg kommer tilbage om lidt".

Derfor virker LEAP

Når man møder en vred passager, vil man ofte instinktivt lytte og derefter præsentere en løsning, så man så hurtigt som muligt kan slippe af med den vrede passager. Problemet er, at dette ikke ændrer på passagerens vrede og utilfredshed. Han vil stadig være vred på dig og flyselskabet, når han forlader flyet. Ved at komme igennem de fire trin, vil den vrede passager opleve at

blive lyttet til, at blive forstået, at møde empati og at møde en beklagende medarbejder, der til sidst præsenterer en løsning. Med stor sandsynlighed vil passageren ende med at være tilfreds, for i bund og grund handler det om, at passageren føler sig behandlet med respekt, og at hans problem anerkendes.

”Jeg taler dem lidt efter munden og fortæller dem, at jeg godt kan forstå deres frustration. Det virker”

Vær bevidst om dit kropssprog

- Vær hele tiden høflig og imødekommende med smil og øjenkontakt.
- Tal i et roligt og venligt toneleje.
- Sørg for en passende afstand, så signalerer du ligeværdighed og respekt.
- Knæl eller sæt dig på et ledigt sæde ved siden af, så du er i øjenhøjde med passageren.

Brug dit kropssprog i anspændte situationer

Vær imødekommende og tal i et roligt toneleje og vær samtidig opmærksom på sted og omgivelser.

Bliv ikke stående og kig ned på passageren, men sæt dig i stedet for i øjenhøjde på et sæde eller knæl ved siden af passageren.

Hvis der er en hektisk stemning og måske larm og skubben, kan det desuden være en god idé at foreslå: ”Vil du ikke komme med ud i køkkenet, så vi kan tale om det i fred og ro?”.

Hvis konflikten eskalerer

- Gør det helt klart overfor passageren, hvad der er acceptabel adfærd ombord på flyet.
- Overvej, om en anden kollega bedre kan løse sagen og bed om hjælp.
- Underret og orienter løbende kaptajnen.
- Giv eventuelt en advarsel til passageren. I mange selskaber har man en skriftlig formular, som beskriver episoden, som passageren skal underskrive.
- Anmeld episoden til politiet.
- Anmod kaptajnen om tilladelse til at bruge strips til at fiksere passageren med.
- Vær opmærksom på at notere eventuelle vidner.
- Anmeld episoden i en Flight Safety Report (blanket BL 8-10, som findes på www.trafikstyrelsen.dk) til Trafikstyrelsen. Selv de mindste episoder bør anmeldes, så der kan skabes et samlet overblik over forekomsten af unruly passengers.

Når du anmelder sagen til politiet

Politiet vil gerne have besked om en passager, som de skal hente, så tidligt som muligt, så de kan planlægge afhentningen. Så selv om der er to timer, til I lander, så giv alligevel besked til politiet allerede der.

For at sikre den rigtige politiindsats og bedre muligheder for eventuel efterfølgende at rejse en sag mod personen, skal I have styr på følgende fire informationer, når I ringer til politiet:

Hvem: Navn, nationalitet og fødselsdato på den person, I anmelder.

Hvad: Beskriv hændelsen så konkret som muligt.

Anmelder: Navn, fødselsdato, flyselskab og mobilnummer på den af jer, som anmelder episoden.

Vidne: Navn, fødselsdato og mobilnummer på de personer, der har overværet hændelsen.

Rygning på toilettet

Nogle rygere kan ikke undvære cigaretterne i luften, og derfor oplever selskaberne af og til rygning på toilettet. Her er en vejledning til, hvordan I kan håndtere den situation:

Hvordan opdager I det: I nogle tilfælde går røgalarmen i gang, i andre tilfælde kan lugten afsløre rygningen.

Hvad skal I gøre:

- Bank omgående på døren og bed personen om at åbne. Hvis det ikke sker, må I åbne døren udefra.
- Spørg personen, om jeres formodning om, at han/hun har røget på toilettet, er rigtig.
- Orienter dem om, at rygning ikke er tilladt og er til stor fare for sikkerheden ombord og sikr jer, at vedkommende ikke gentager det.

Efterspil:

- Hos mange selskaber vil rygning på toilettet medføre en anmeldelse til politiet og eventuel afhentning af passageren ved gaten. Følg dit selskabs anvisninger på området.
- Anmeld episoden i en Flight Safety Report (blanket BL 8-10, som findes på www.trafikstyrelsen.dk) til Trafikstyrelsen. Selvfølgelig mindst en episode bør anmeldes for at få et overblik over forekomsten af unruly passagers.



“Vi er så positive og flinke. Vi siger tak, når de rækker os en lortebles og tak, når vi får en brækpose. Så kan det godt være svært at skulle skifte til pludselig at skulle være streng og bestemt”

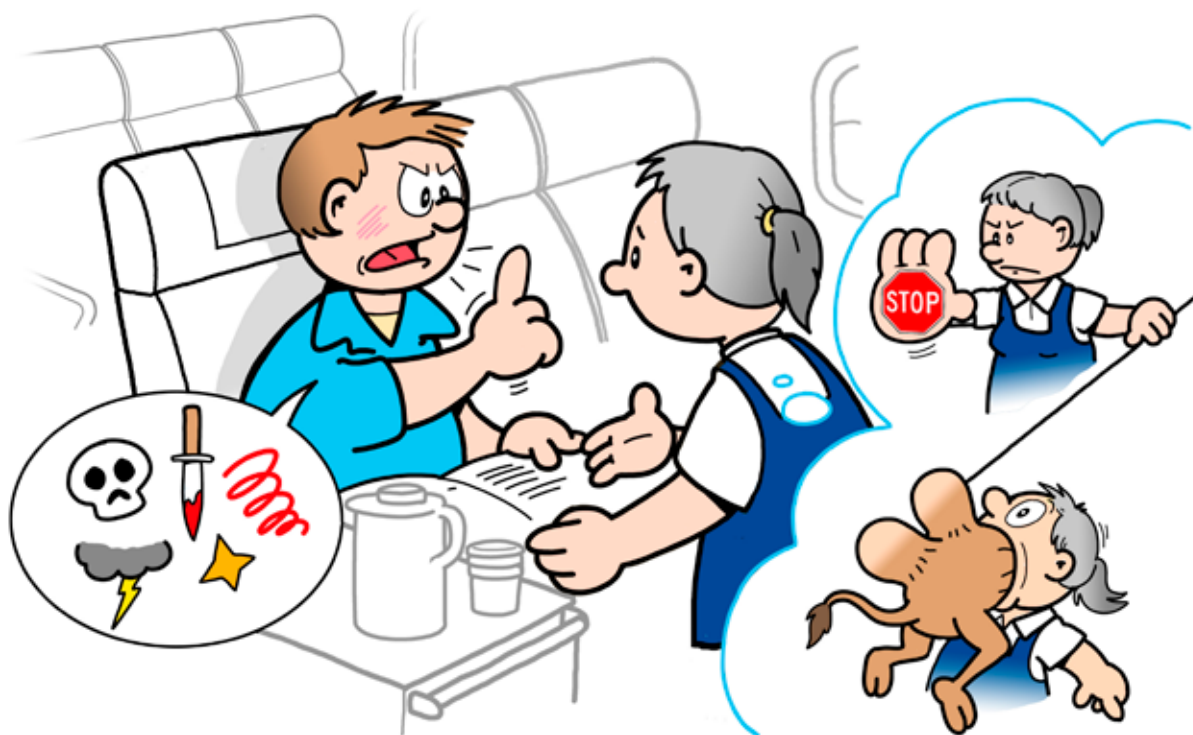
- siger stewardessen om, hvordan det er at skulle irttesætte en passager.

De små tricks

Flyets sikkerhed er det vigtigste, og hvis et godt trick, en hvid løgn eller en finurlig løsning kan dæmpe en passager og forebygge en anspændt situation, så brug det. Eksempler kan være:

- Send en rutineret kollega – hvis du fornemmer, at en passager ikke anerkender dig på grund af din yngre alder, kan du bede en af dine rutinerede kolleger om at overtage passageren.
- Brug striberne. Nogle passagerer kan pludselig falde til ro ved at møde autoriteter. Derfor kan det have en positiv effekt, hvis kabinechefen eller en anden med mange striber på skuldrene tager jakken på og henvender sig til passageren.

- Send en kollega af det modsatte køn. Store stærke mandlige passagerer kan pludselig falde til ro, hvis de bliver tiltalt af en stewardesse i stedet for en steward. På samme måde kan stewardesser opleve, at mandlige passagerer ikke følger anvisninger fra kvindeligt personale. Her kan en steward forsøge at løse situationen.
- Bland drinken tynd til en person, der har fået for mange drinks, der bliver aggressiv af at blive nægtet flere, eller træk serveringen nogle minutter. Måske vedkommende falder i søvn i mellemtiden.



Slug kameler, men sæt grænser

Som ansat må du sluge mange kameler, være positiv og imødekommende i langt højere grad, end man f.eks. behøver at være i en butik, hvor man kan bede en person om

at forlade lokalet eller kan ringe til politiet. Samtidig skal du dog sætte klare grænser for, hvad du vil finde dig i og acceptere på et fly.

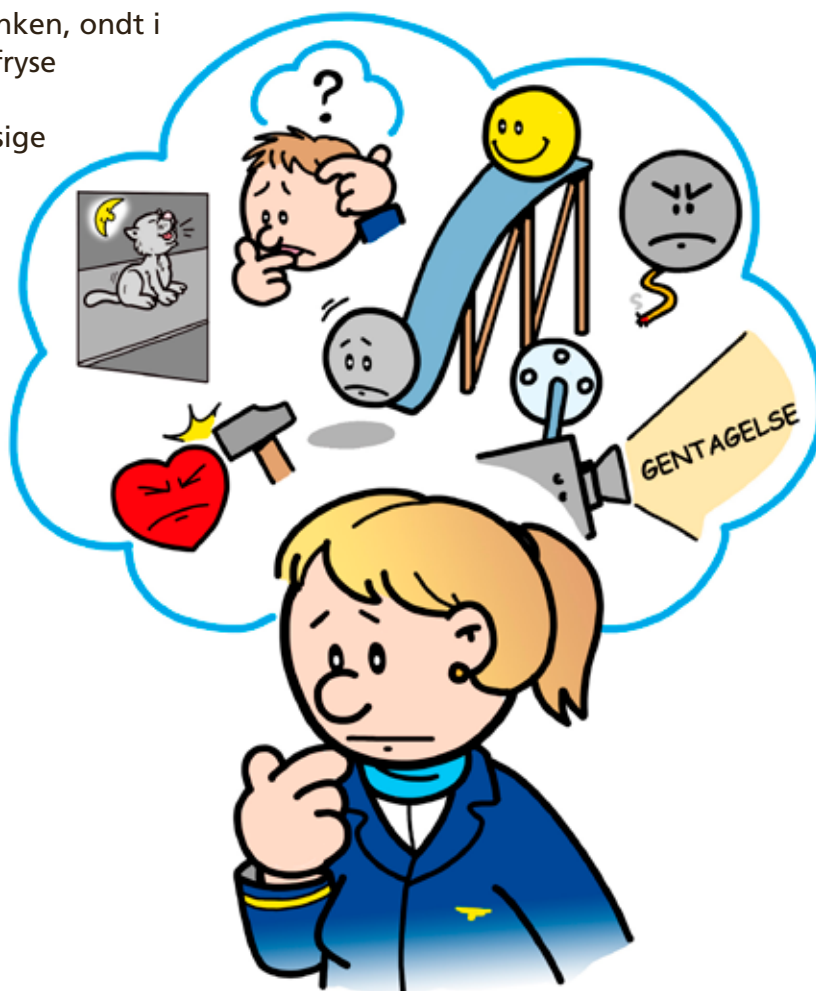
Efter episoden

Det er forskelligt fra person til person – og afhængigt af ens dagsform – hvad man opfatter som en voldsom oplevelse, og hvordan man reagerer på den efterfølgende. Noget, der kan være en bagatel den ene dag, kan virke voldsomt den næste, og to kolleger kan reagere vidt forskelligt, selv om man har været udsat for nøjagtig den samme oplevelse.

Det er derfor vigtigt, at du accepterer og anerkender din egen og dine kollegers reaktioner på voldsomme oplevelser. Der findes ikke rigtige eller forkerte reaktioner. Det er også væsentligt at være opmærksom på, at kolleger, der har været på afstand af hændelsen og ikke har deltaget aktivt i håndtering af situationen, ligeledes kan reagere voldsomt og have brug for hjælp.

Sådan kan hoved og krop reagere på en uventet og unormal hændelse:

- Tankerne kan konstant kredse om det, der er sket. Et bestemt billede dukker op hele tiden, måske opleves det som en film, der spiller igen og igen.
- Koncentration og hukommelse er svækket.
- Præstationsevnen falder.
- Man kan få kvalme, hjertebanken, ondt i maven, hovedpine, høj puls, fryse eller svede.
- Man kan opleve følelsesmæssige rutsjeture eller være trist.
- Man kan få en kortere lunte og nemmere blive irriteret og vred.
- Søvn kan blive forstyrret.
- Tidligere kritiske oplevelser kan komme tilbage i dine tanker.



Det kan du selv gøre

Tal om oplevelsen. Mange selskaber har retningslinjer om debriefing, hvor kollegerne kan vende situationer med hinanden. Sørg for at tale med og få fortalt, hvordan du har det. Tal også med familie og venner, hvis du har behov for det. Accepter, at situationen har påvirket dig, men sørg så vidt muligt for at holde fast i de almindelige hverdagsrutiner.

Støt din kollega

Efter en flyvning er der typisk et mere eller mindre formelt afrundingsmøde, hvor man taler om den netop overståede tur. Hvis der har været en voldsom oplevelse, er det en god idé at vende den med sine kolleger og tale åbent og direkte om hændelsen. Derudover kan man også tage en mere personlig og uformel snak med en enkelt kollega.

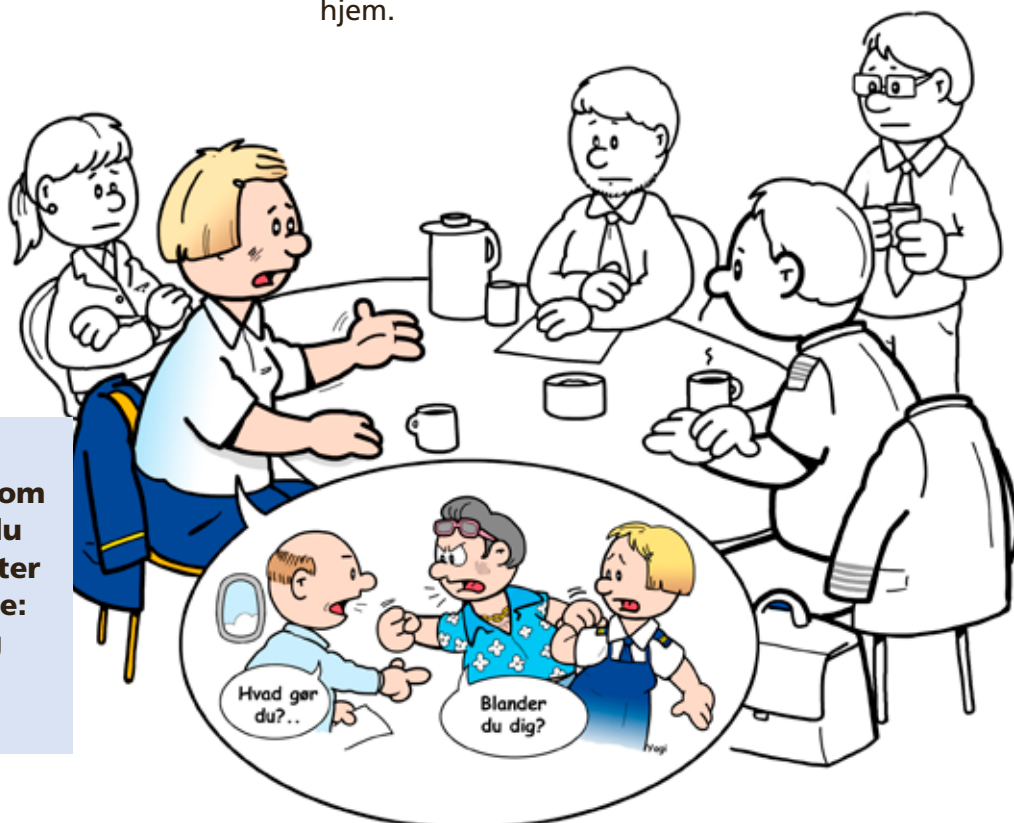
Her er nogle gode råd om, hvordan du kan støtte og tale med en kollega efter en oplevelse:

- Sørg for at have ro og fred til at tale sammen.

Vær opmærksom på, om dine reaktioner varer ved. Hvis dine reaktioner stadig er lige kraftige efter nogle dage, er det en god idé at søge professionel hjælp til at bearbejde oplevelsen. Mange selskaber har tilbud om psykologisk krisehjælp eller har egen flyvemedicinsk læge, som man kan kontakte. Endelig kan man gå til sin egen læge. Overvej desuden, om episoden skal anmeldes til Trafikstyrelsen som en arbejdsskade.

- Lyt og vær nærværende og undlad at komme med gode råd og konkrete løsninger.
- Forsøg at finde frem til, hvad behovet er. Er den her snak nok, eller er der behov for andre tiltag?
- Undlad at bruge humor eller bagatellisere kollegaens situation ved f.eks. at sige: "Det skal nok gå over".
- Undlad at forklare og analysere hændelsen.
- Tilbyd hjælp med alt det praktiske. Det kan være at kontakte familien, sørge for noget mad og drikke eller køre kollegaen hjem.
- Sørg så vidt det er muligt for, at den eller de berørte ikke er alene, når de kommer hjem.

Der er tre enkle råd, som beskriver, hvordan du hjælper en kollega efter en voldsom hændelse: Hold ud, hold af og hold mund!!



Regler og diverse

Anmeld jeres oplevelser:

Der er i branchen et stærkt ønske om, at oplevelser med unruly passengers i langt højere grad end i dag bliver anmeldt til Trafikstyrelsen. Flere anmeldelser – selv af små oplevelser – vil give et bedre overblik over omfanget af unruly passengers og kan derfor danne grundlag for en bedre forebyggelse og håndtering af unruly passengers. Hændelserne skal anmeldes på blanket BL 8-10. Hændelserne skal anmeldes på en særlig blanket benævnt Flight Safety Report, som er et bilag til BL 8-10, og kan downloades fra Trafikstyrelsens hjemmeside trafikstyrelsen.dk

Tokyo Konventionen:

I forbindelse med unruly passengers er Tokyo Konventionen central, fordi den blandt andet siger, at hvis man lander i lande, der er tilsluttet konventionen, skal landet tage imod en passager, som kaptajnen ikke længere vil have med flyet. Læs konventionen på www.icao.int

Luftfartsloven:

Loven fastsætter reglerne for luftfart. Centralt i forbindelse med unruly passengers er blandt andet, at luftfartøjschefen eller kaptajnen er den øverste ansvarlige for flyets, besætningens, passagerernes og godsens sikkerhed. Det er desuden kaptajnen, der, når omstændighederne kræver det, kan nægte at tage om bord og har ret til at afsætte både besætningsmedlemmer, passagerer eller gods. Det er også kaptajnen, der, når det er nødvendigt af hensyn til flyets sikkerhed, for at beskytte personer eller gods om bord eller for at opretholde orden og lydighed om bord, kan iværksætte forholdsregler, herunder anvende magt, i det omfang det efter omstændighederne kan anses for forsvarligt.

Det er desuden centralt, at loven siger, at passagerer er forpligtiget til at følge de anvisninger, der gives af kaptajnen for opretholdelse af orden om bord.

Læs hele loven på www.trafikstyrelsen.dk

Udskækningsloven eller restaurationsloven:

Loven gælder også på fly, og i forbindelse med servering af alkohol er det blandt andet centralt, at man ikke må servere stærke drikke for personer, der ikke er fyldt 18 år, eller om hvem der er grund til at antage, at de ved yderligere indtagelse af stærke drikke vil give anledning til fare for sig selv eller fare eller ulempe for andre.

Læs restaurationsloven på www.retsinformation.dk

I lufthavnen:

Vær opmærksom på at alle lufthavne har særlige regler for alarmering og krav til registrering af voldsepisoder i lufthavnen.

Adresser

Fællessekretariatet

Hannemanns Allé 25
2300 København S
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsgiversekretariatet

Hannemanns Allé 25
2300 København S
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

Trafikstyrelsen

Edvard Thomsens Vej 14
2300 København S
Tlf.: 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Arbejdstilsynet
Postboks 1228
0900 København C
Tlf.: 70 12 12 88
www.at.dk

Branchevejledningen kan købes
gennem Det Nationale Forsknings-
center for Arbejdsmiljø
Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf.: 39 16 52 30
www.arbejdsmiljobutikken.dk

Branchevejledningen kan bestilles af
organisationernes medlemmer gennem
egen organisation eller downloades på
www.BARtransportogengros.dk



**Branchearbejdsmiljørådet
for transport og engros**

www.bartransport.dk



Layout: Søren Sørensen Tegnestue
Tryk: PrintDivision
1. udgave, 1. oplag år 2012
ISBN nr. 978-87-92868-15-2
Vare nr. 123016

