

Arbejdet med Trivsel i Billund Lufthavn

Forløbet af tre timers trivselsworkshops – afsættet til Trivselsundersøgelsen

Jennie Nielsen & Hans Jørgen Limborg



Dacapo a/s

INTRODUKTION VED DACAPO OG TEAMARBEJDSLIV

- Dagens program
- Fortroligheden
- Formålet

- Fortællingen om din morgen



SNAPSHOT

- Kønsfordeling
- Anciennitet
- Hvordan trives du i dag? (1 – 10)
- Hvordan trivedes du for tre år siden?



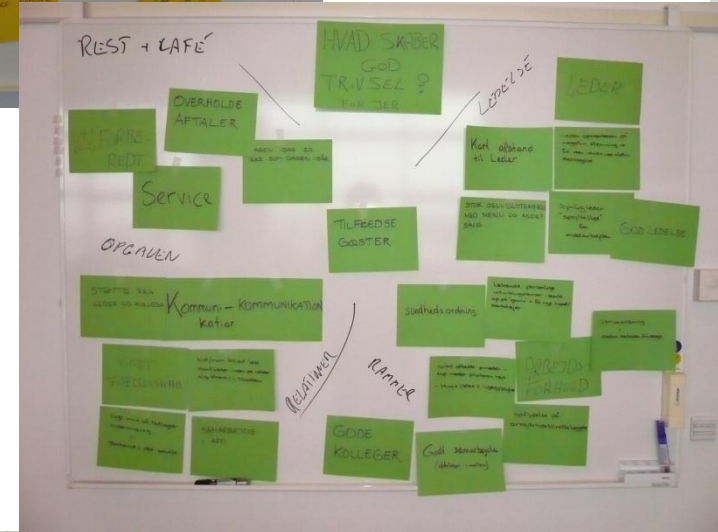
FUNKTIONENS ARBEJDSMÆSSIGE IDENTITETSKORT

Område/ arbejdsfelt/ funktion
Vigtigste kunder
Opdragsgiver
Vigtigste samarbejdspartnere
Vigtigst at kunne
Vigtigt at have indflydelse på
Det vigtigste ledelsen kan gøre for at understøtte arbejdet
Vigtigste bidrag til kunderne
Hvad siger de andre i lufthavnen



PAPERSTORM:

- Hvad skaber god trivsel for dig i dit arbejde? (grønne sedler)
- Hvad skaber dårlig trivsel for dig i dit arbejde? (gule sedler)



Dacapo a/s

team **arbejdsliv**

FORUM TEATER

- Udvælgelse af vigtige temaer
- Spil af central situation
- Refleksioner og diskussion



HVAD SKAL DER TIL FOR AT FORBEDRE TRIVSLEN?



Område/ arbejdsfelt/ funktion	Billetkontor/billettering (billettering + indkrævning af overvægt)	Passagerassistent	Vagthavende, trafikkontor OP/CLC	PA/GC + Load sheet
Hvad skal der til for at forbedre trivslen	<ul style="list-style-type: none"> • Opbakning fra kollegaer + leder til IRR-situationer • Overordnede retningslinjer (med mulighed for dialog) for alle små praktiske ting og sager • Færre manuelle arbejdsgange -> forøget digitalisering • Mulighed for in-check systemer på TKT office (ikke BP-print/bagageprint). Bare adgang til systemerne og mulighed for at rette/oprette 	<ul style="list-style-type: none"> • En ledelse der tør træde i karakter • Systemerne skal fungere 	<ul style="list-style-type: none"> • Mere medindflydelse • Bedre systemoplæring • Selv udarbejde vagtplan som tidligere • Driftsleder arbejder for os 	<ul style="list-style-type: none"> • Synlig ledelse • Ordentlig uddannelse • Arbejdsredskaber <u>skal</u> virke • Sikkerheden skal være i orden • Mere indflydelse på: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pauser ○ Vagtplaner ○ Sundhedsordninger ○ Uddannelse • Rygepolitik • Bedre løn • Kantinepriser • Tid til aftensmad (alle)

Dacapo a

team **arbejdsliv**

AFRUNDING – DET VIDERE FORLØB OG TAK FOR I DAG

Eksempel på kommentarer til dagen:

Det hele har været værdifuldt.

Skønt at få lov til at sige nogen ting, man nu ved bliver bragt videre

Hvad sker der efter spørgeskemaerne?

Super 3 timer. At være i en virksomhed der tør lave det på denne måde er godt

Hvordan bliver ledelsen inddraget i denne proces?

Kan I forstå, som udefrakommende, at vi stiller os helt oppe omkring 8-10 på tilfredshedsskalaen?

Spændende at høre fra de andre afd. da vi sidder et helt andet sted.

Der er mange nye unge mennesker, der i starten ikke hilser, men ved selv at hilse, viser vi dem/opdrager vi dem til at være med og hilse.



MOTIVATIONEN

- Udpegningen af deltagere har fungeret
- De har repræsenteret områderne bredt
- De er kommet (97 ud af 99)
- De har været der alle tre timer og har været på hele tiden
- De har været spændte på, hvad der skulle ske – er blevet beroliget når de hørte at de ikke skulle spille teater (flere syntes dog det var sjovt at få lov at spille kunder, pax eller crew)
- Der er skabt stort engagement
- Der er nu 100 ambassadører
- Der er skabt forventninger om at der følges op



- **50 MANDS GRUPPE MØDET (OMRÅDE- OG AFDELINGSLEDERE, TR, AMR)**

Fremlæggelse af område profiler og scener fra hverdagen.

4 Temaer:

- Arbejdsopgavens indhold og vilkår
- Rammerne for arbejdet
- Ledelse
- Relationer og samarbejde

Ledere, TR og AMR fra områderne foreslog spørgsmål i forhold til kortlægningen
Afleveres skriftligt



Dacapo a/s

team **arbejdsliv**

• SPØRGESKEMAET

- Spørgeskema med 125 spørgsmål

Fire temaer:

- Opgaven:
 - 29 spørgsmål heraf 18 globale
- Ledelse:
 - 30 spørgsmål alle globale
- Rammerne for arbejdet
 - 33 spørgsmål heraf 9 globale
- Relationer og samarbejde
 - 33 spørgsmål heraf 7 globale

De 10 områder og antal spørge
Rampehandling
Passagerhandling
Rengøring (Fly og bygning)
Security (Bro, Hovedvagt, kontor/adm.)
Safety (Marshal, Redningsleder, Havnekontor)
Cafe & Restaurant (salg, køkken, distribution, kontor/adm)
Shopping (butikker, lager, kontor/adm., exchange*m, driftskontor)
HVG (Håndværkere, it, kontor/adm.)
CBB (Terminal, Outsorsing, Dokument handling, kontor/adm.)
Administration (Marketing, HR, Økonomi, Projekt og udvikling, Handlingssekretariat, Direktion)