



Kundecenter konference 2020

Mental Sundhed i Kundecentret

Louise Luxhøi & Claus Bay Eriksen



Hvor mange af jer
har en plan for
FYSISK Sundhed?



Hvor mange af jer
har en plan for
MENTAL Sundhed?

Vores baggrunde



Louise Luxhøi



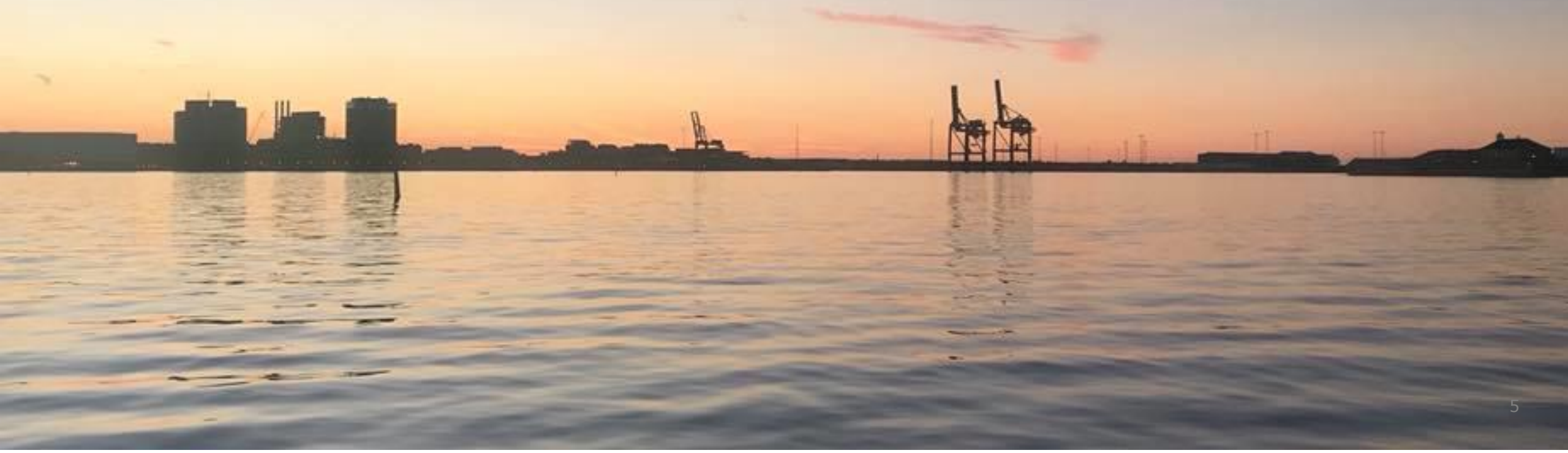
- Ekspert i Mental Sundhed
- Kandidat i psykologi og mental sundhedsfremme
- Forfatter og foredragsholder
- Coach og proceskonsulent
- Organisationspsykologi og ledelsesrådgiving.

Claus Bay Eriksen



- Kundecenterdirektør
- Ledelsesudvikling
- Teamudvikling
- Coaching/mentoring
- Salg & Service

Hvad er Mental Sundhed? Hvorfor er det vigtigt?



Hvad er mental sundhed?



- ❖ Mental sundhed inkluderer vores følelsesmæssige, psykologiske og sociale velvære.
- ❖ Det påvirker, hvordan vi tænker, føler og handler.
- ❖ Det hjælper også med at afgøre, hvordan vi håndterer stress, forholder os til andre og træffer valg.

Kilde: WHO

De tre elementer i WHO's definition af Mental Sundhed

1. At kunne trives
2. At kunne håndtere modgang
3. At kunne indgå i og bidrage til sociale fællesskaber



Lidt statistik ...



Psykiske lidelser udgør 25% af sygdomsbyrden i samfundet, mens kræft står for 17%.

Andelen af dårligt mentalt helbred er steget med 30% siden 2013.

Det er estimeret at arbejdsbetinget stress årligt er skyld i:

- 2.000 ekstra hospitalsindlæggelser for fysisk sygdom
- 31.000 ekstra kontakter til praktiserende læge
- 670.000 ekstra dage med kortvarigt sygefravær
- 350.000 ekstra dage med langvarigt sygefravær
- 170 nytilkendte førtidspensioner
- 100 mio. kr. i ekstraomkostninger til behandling og pleje
- 3,6 mia. kr. i ekstraomkostninger ved tabt produktion
- I 2016 havde ca. 25 % af danskerne over 15 år et højt stressniveau.



Hvad koster manglende Mental Sundhed i din organisation?

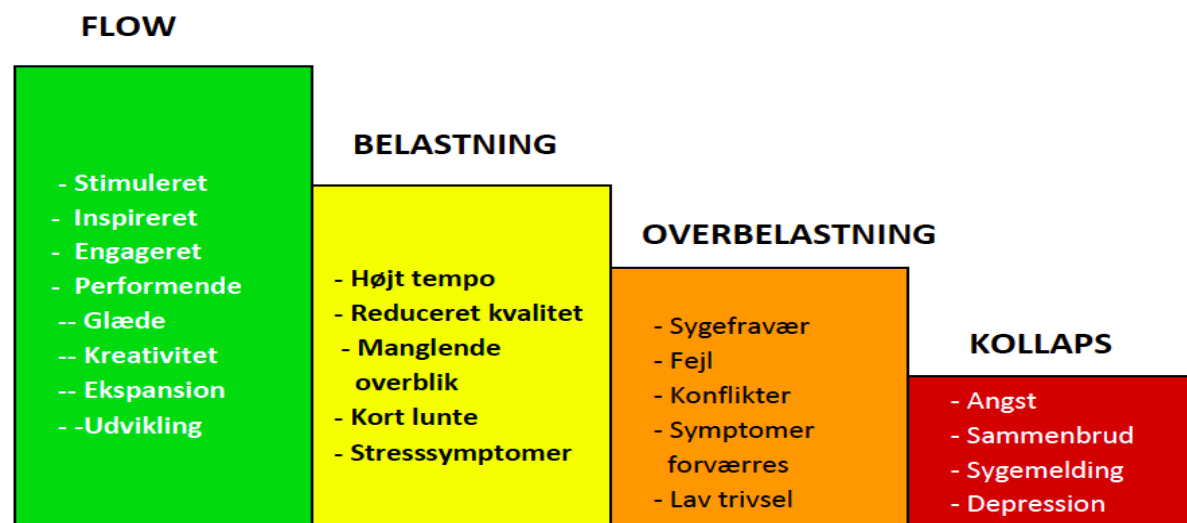
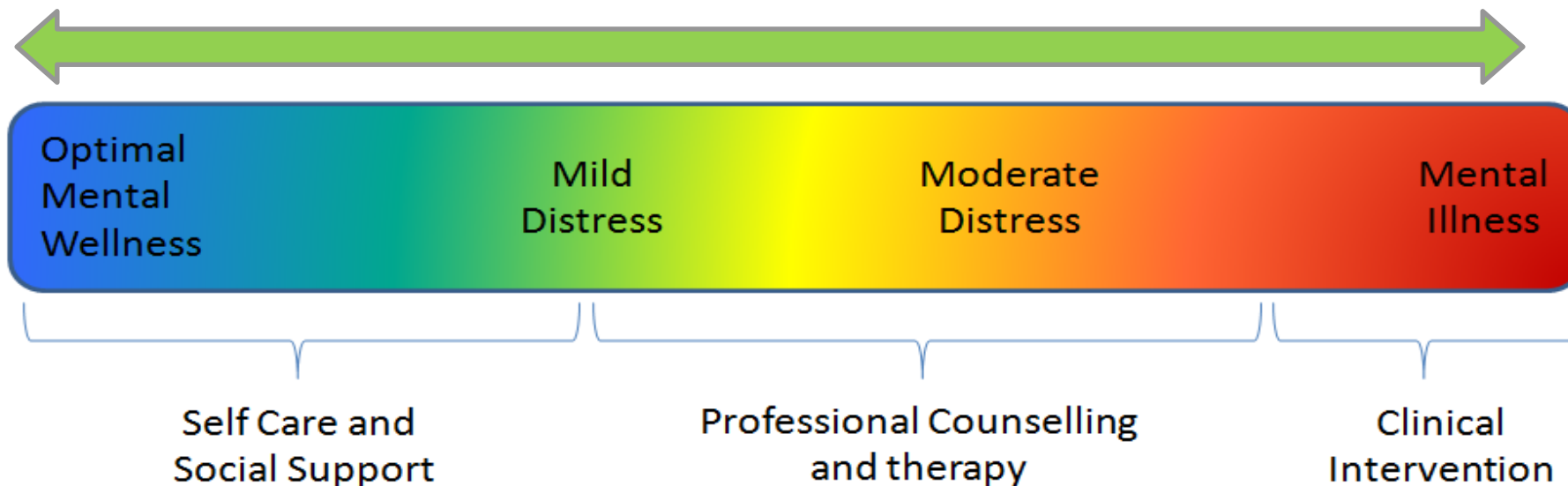


- Øget sygefravær: _____
- Ineffektivitet/lav energi: _____
- Opsigelser: _____
- Rekruttering & onboarding: _____
- Negative kundeoplevelser: _____
- Andet: _____



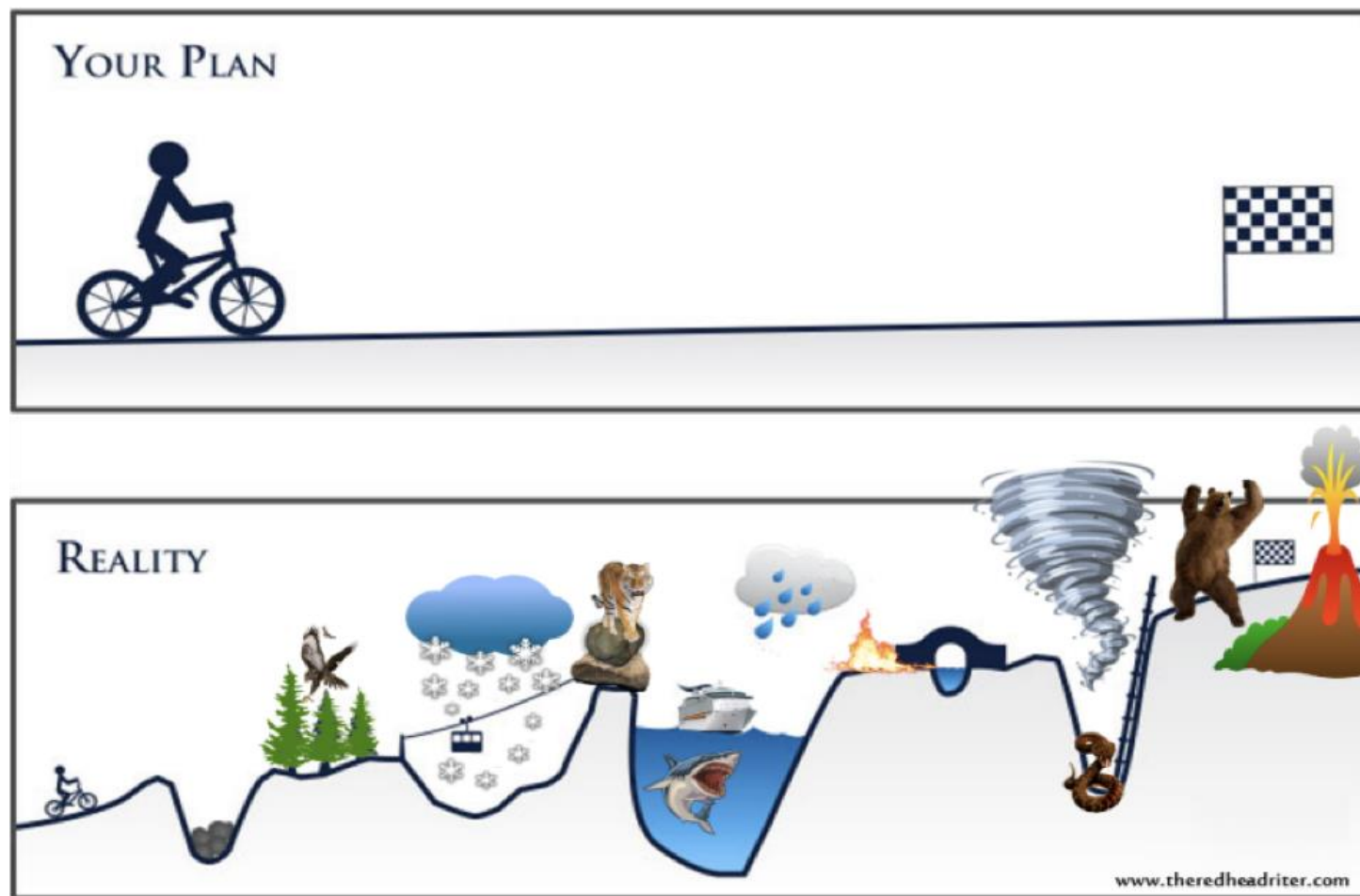
Mental Sundhed

-En skala med fire områder



Forventninger versus virkelighed

- Blive skilt
- Miste sit job
- Økonomiske udfordringer
- Alvorlig sygdom
- At tage afsked med pårørende
- Traumatiske begivenheder såsom misbrug og mobning
- Løbende konflikter eller social isolering

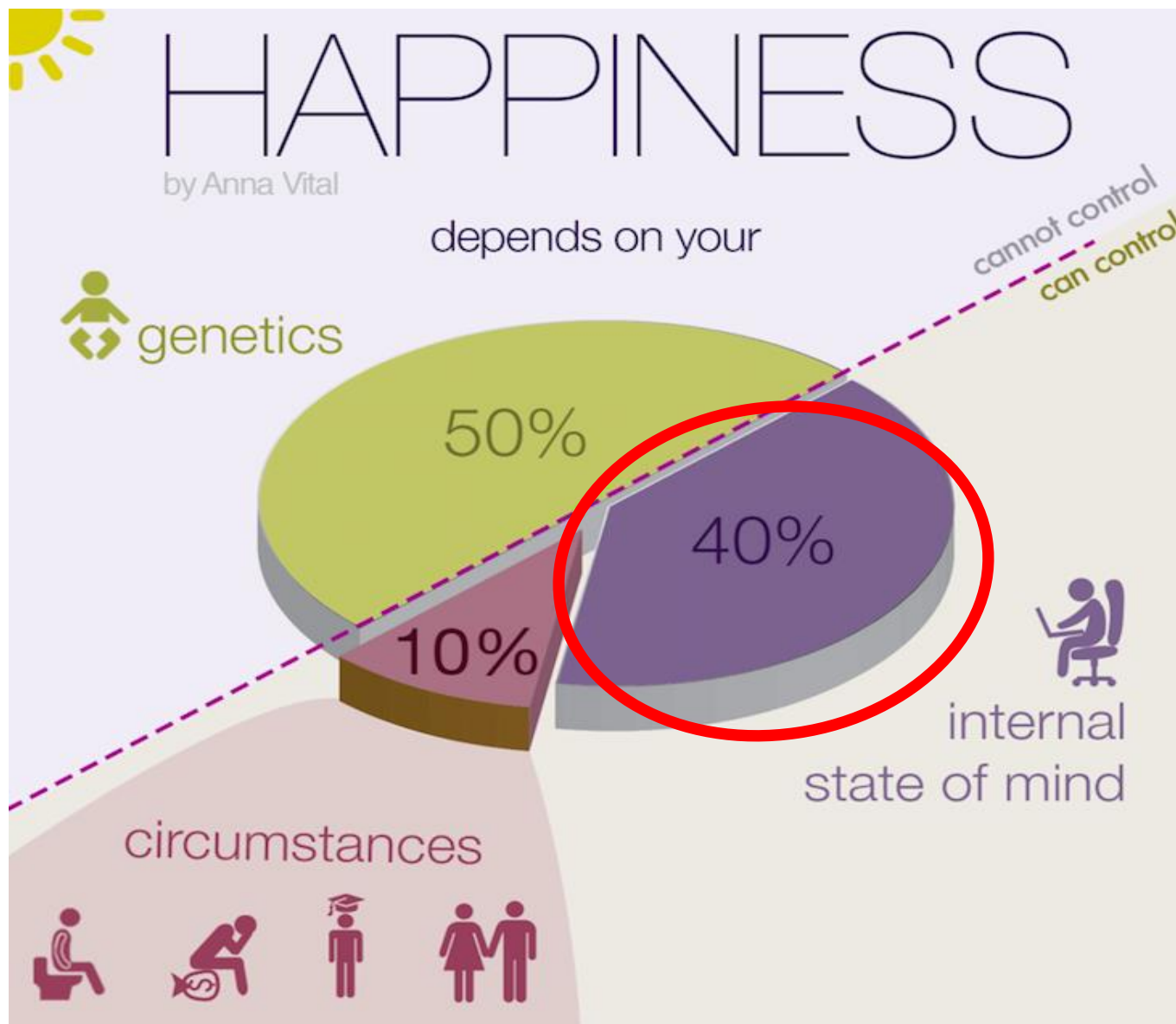


Den gode nyhed...



- Man KAN arbejde med Mental Sundhed
- Man kan selv som individ OG som organisation forbedre og vedligeholde Mental Sundhed på daglig basis
- Man kan dermed undgå at komme helt ud i det røde felt.

Hvor meget kan du selv påvirke din trivsel?

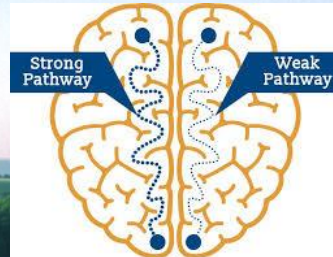


Du kan arbejde med at hæve dit basisniveau for lykkefølelse.

Du kan **vælge** at være gladere...!



Dine tanker og handlinger former din hjerne



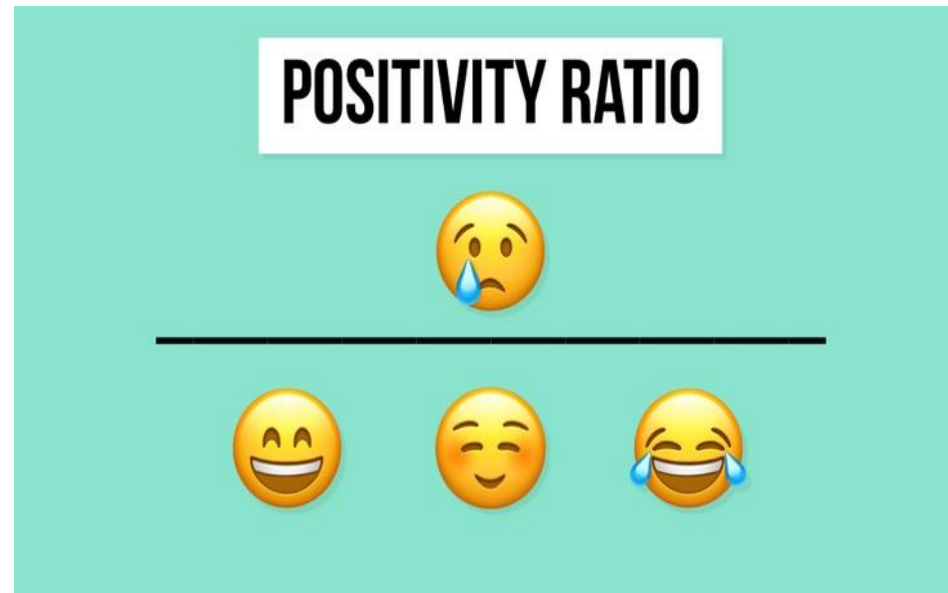
Øvelse 1 – Træn din hjerne til at se det positive

- Tænk tilbage på hvad du har lavet det sidste døgn.
- Genkald dig en god ting du har oplevet, der gjorde dig glad.
- Del det med din sidemand.



Hvorfor laver vi "tre gode ting" øvelsen?

- **Under 3:1** starter den negative spiral.
- Her er lav fleksibilitet, stor forudsigelighed, manglende energi og engagement. Potentiel risiko for depression.



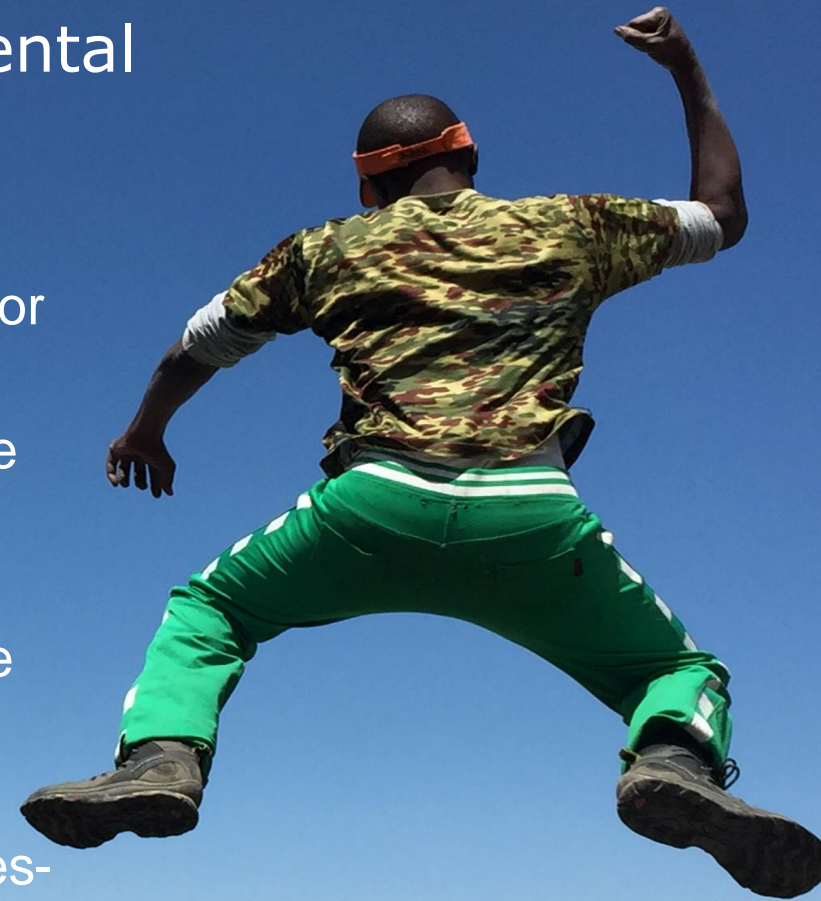
- **6:1 High performing teams:** bedre samarbejde, stærkere holdånd, bedre til at løse komplekse opgaver, mere dynamisk og mere produktive.

A serene sunset scene over a body of water. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow across the sky and reflecting on the water's surface. In the foreground, the dark silhouettes of people are visible on a beach, some standing and others sitting. The background features a dark, silhouetted shoreline with trees and a distant landmass.

Sammenhæng mellem
Mental Sundhed,
effektivitet og innovation

Hvad er sammenhængen mellem Mental Sundhed, effektivitet og innovation?

1. Ressourcer anvendes til værdiskabelse fremfor CMA og fokus på fejl.
2. Mere overskud til at skabe innovation, arbejde med forbedringer og udnytte nye forretningsmuligheder.
3. Lavere fravær på grund af sygdom, og mindre beslaglæggelse af andres ressourcer til at kompensere for sygefravær.
4. Mindre personaleomsætning => færre ledelses- og medarbejderressourcer til ansættelse/uddannelse af nye kolleger.
5. Godt omdømme på arbejdsmarkedet tiltrækker de bedste kolleger.



**...OG MANGE FLERE
GLADERE KUNDER!**



Hvad kan bedre Mental
Sundhed bidrage til i
dit Kundecenter?

Hvordan arbejder vi med Mental Sundhed i kunderettede funktioner?

Et møde hvor vi sammen afdækker jeres oplevede tilstand og behov

En lille anonym spørgeskemaundersøgelse til medarbejderne

Behandling af input og identificering af mulige indsatsområder

Involvering af ledelsen i prioritering og eksekvering af indsatser

Igangsættelse af konkrete aktiviteter med inddragelse af medarbejderne

Opfølgning på fremskridt og støtte i implementering/fastholdelse af trivsels-fremmende aktiviteter



Varighed ca. 1 - 2 måneder

Uddannelse

Kundecenterleder i Mental Topform



En lederuddannelse over 8 måneder, der både giver lederen og medarbejderne redskaber til at øge den mentale trivsel. Uddannelsen afsluttes med en certificering.

- Modul 1 - Få Mental Sundhed med ind i dit lederskab (2 dage)
- Modul 2 – Hvordan du opbygger et trivselskorps i din organisation
- Modul 3 – Sådan forbereder du teamet til at omfavne forandring og modgang
- Modul 4 – Byg dit eget redskab til håndtering af stress i din organisation
- Modul 5 – Lær hvordan du dyrker stærke relationer og effektivt samarbejde
- Modul 6 – Fremlæggelse af dit eget trivselsprojekt og feedback/inspiration (2 dage)

Normalpris 39.900,-
20 % Konferencerabat
til 15. februar:
31.900,-

Opstart næste hold den 23. april

Din vej til Mental Topform



Normalpris: 249,-
Konferencepris: 199,-

- ✓ Kunne du tænke dig at håndtere stress og udfordringer bedre?
- ✓ Vil du gerne have mere mental styrke så du ikke bliver slået ud af kurs?
- ✓ Drømmer du om at have mere livsglæde?

Følelser smitter...

Sår I
positive eller
negative
følelser i jeres
Kundecenter?

