

# Kaffen skal serveres med et smil

Tema: trivsel på arbejdspladsen

Det kan aflæses direkte på kundernes tilfredshed, når de betjenes med et stort smil i en god atmosfære. Modsat påvirkes stemningen også, hvis smilet bliver anstrengt.

Det gælder i alle servicefag, ikke mindst i hotel- og restaurationsbranchen hvor det ofte går meget hurtigt, og direktør Anette Huld fra Hotel Prindsen i Roskilde fik problematikken tæt ind på livet, da en ansat kom ud i en rigtig grim skilsmisse og var ved at falde fra hinanden.

Det påvirkede den ansatte, det påvirkede kollegerne og det påvirkede stemningen overalt i det 316-årige hotel, hvor en god stemning er grundlaget for al indtjening.

## Trivsel er god investering

"Hun var ved at smuldre for øjnene af mig, og det kunne jeg ikke sidde overhørig. Både fordi det var personligt tragisk for hende, men også fordi jeg risikerede at miste en erfaren og rigtig dygtig medarbejder," siger Anette Huld, der valgte at gribe ind og tilkalde en trivselsterapeut.

"Jeg så det som en meget lille investering i forhold til, hvad jeg risikerede af udgifter i form af vikarer, annoncering og oplæring af en ny medarbejder, hvis hun blev langtids-sygemeldt."

Trivselsterapeut Lone Carmel fra Relazion viste sig at være en rigtig god investering. Ikke kun i denne sag, hvor medarbejderen efter fem-seks timers terapi og maksimalt to dages sygefravær kom retur og genoptog arbejdet med fornyet energi. Det satte også permanent præg på Hotel Prindsen,



Det skaber god stemning på Prindsen, at alle ved, at chefen tager trivsel alvorligt. Det ses her ved morgenmødet, hvor dagens arbejde planlægges

hvor det er blevet okay at give udtryk for, at noget ikke er helt okay.

"Jeg har altid haft en åben dør, så de ansatte kunne komme ind med problemer, ligesom jeg altid har gjort det til en dyd at komme rundt i hele huset hver dag. Men

når man enten har en lille eller i mit tilfælde slet ingen HR-afdeling, så kan man ikke nå det hele, og så bliver der til tider svært at følge op på de gode intentioner. Især når der er travlt", siger Anette Huld.

## Det er okay at være syg

Efter episoden med den skilsmisseramte gjorde hoteldirektøren det klart overfor alle, at ordet trivsel på arbejdspladsen ikke kun var ment som et flot ord i arbejdspladsvurderingen. Og hun kom ikke til at vente længe, før den øgede fokus på trivsel atter førte til resultater.

"Jeg har en ung energisk medarbejder, der fik konstateret en varig og uheldelig sygdom. Det påvirkede hende meget dybt,

men hun var også bange for, hvordan det ville påvirke hendes arbejde, at hun pludselig ikke kunne tage sin del af det tungere arbejde og lave det samme som tidligere", siger hoteldirektøren.

Angsten for at blive fyret havde ikke gjort sygdomssituationen bedre, men nu turde hun gå til sin afdelingsleder og direktør med den tvivl som nagede oven i det forhold, at hun skulle lære at leve med sin nye situation. Igen blev trivselsterapeut Lone Carmel indkaldt, og situationen blev afklaret til alles tilfredshed.

## Et konkurrenceparameter

Medarbejderen er der stadig og den større åbenhed både internt blandt de ansatte og i forholdet til ledelsen har afmonteret flere potentielle konflikter, inden det fik lov at udvikle sig. Til glæde for alle, både de ansatte, ledelsen og kunderne.

"Det er blevet okay at få hjælp og tale om tingene, og jeg oplever, at der er kommet en større tillid mellem ledelsen og de ansatte. Folk synes, det er fedt at være her på Prindsen. Det kan jeg mærke, og de siger det også direkte", siger Anette Huld, der tager CSR, Corporate Social Responsibility, meget bogstaveligt. Ikke mindst fordi det betaler sig.

"Min virksomhed er ikke bedre end mine ansatte. Det er vigtigt i forholdet overfor mine kunder, at vi har et godt team. Så det er simpelthen et konkurrenceparameter, at mine ansatte har det godt. Jeg er overbevist om, at mange af vores kunder i dag vælger leverandører ud fra den pågældende virksomheds holdning til CSR. God trivsel giver simpelthen en bedre bundlinie," siger Anette Huld.

## FAKTA:

### Anette Huld's regnestykke over værdien af en trivselsrådgiver

(Sygemelding i 4 måneder x løn) – sygedagpenge refusion i 3 1/2 måned) + (annoncering + rekruttering) + (1 måneds oplæringstid i dobbeltvagt med anden medarbejder) = minimum kr. 100.000 d.kr.

Trivselsrådgiver i fem-seks timer á ca. 1000 kroner = max. 6000 kroner.

Net-resultat: Et styk velfungerende medarbejder og 94.000 kroner sparet

# Trivsel på arbejdspladsen betaler sig

## Socialt ansvar indadtil giver penge på bundlinjen

Enhver virksomhed er ikke stærkere end summen af dets ansatte. Jo bedre, de ansatte trives, jo større arbejdsglæde har de, og jo mere yder de.

Hvilket igen betyder færre sygedage og flere kroner og ører på bundlinjen.

Derfor er trivsel på arbejdspladsen blevet et

ord, der går igen i mange virksomheders målsætninger, arbejdspladsvurderinger og hensigtserklæringer. Men i en travl hverdag kan der være langt fra teori til praksis, og mange virksomheder er slet ikke klædt på til at håndtere ansatte med sygdom, skilsmisse, sorg, angst, stress, misbrug og lignende.

"Der findes flere måder at håndtere den slags situationer på. Du kan gøre det til den ansattes problem og fyre vedkommende eller sende dem til psykolog eller behandler med den besked, at de kan komme igen, når de er kommet ovenpå igen. Det medfører så omkostninger til en ny ansat eller en vikar", siger trivselsrådgiver Lone Carmel fra Relazion i Roskilde.

"Eller du kan gå aktivt ind og hjælpe vedkommende, og der kommer jeg som ekstern professionel terapeut og inddrager hele virksomheden i løsningen af problemet."

Trivselsrådgiveren kender som udefrakommende ikke virksomhedens vaner og uvaner og kan derfor agere neutralt og hjælpe med konkrete redskaber til problemløsningen.

Lige fra personlige samtaler med den ramte ansatte over teamwork med de andre ansatte til kurser i håndtering af krisesituationer med ledelsen.

"Jeg bliver det tredje ben, så det bliver en inddragende proces, der fastholder folk på arbejdspladsen. Det kan være svært for en leder at involvere sig personligt, men det udvikler både lederen og virksomheden," siger Lone Carmel.

"Det gør det også nemmere at undgå spildtid i form af brok og ukollegial adfærd, når alle inddrages og forstår problemet, samtidig med at de bliver en del af løsningen. Det smitter af på tonen og på adfærden i hele virksomheden".



Lone Carmel er kandidat i pædagogisk psykologi og familierapeut men fungerer også som trivselsrådgiver, der kan skride ind og hjælpe virksomheder.

## FAKTA:

Corporate Social Responsibility, CSR, er blevet et nøgleord i moderne virksomheders strategiske indsats. CSR går ud på at integrere sociale, etiske og miljømæssige hensyn i virksomhedens forretningsaktiviteter. Og mens en grøn klimaprofil kan give et godt image udadtil, er social ansvarlighed indadtil overfor de ansatte regulær sund fornuft.