

## Arbejdspladsen POST COVID-19, empatisk & bæredygtig!

Her – mens COVID stadig raser er der talt og skrevet meget om hvad der post COVID kommer til at ændre sig i vores måde at arbejde på? Hvad har vi lært af distance arbejdet? Noget alle de store globale FM operatører synes at være enige om er; **Hjemmearbejdet er kommet for at blive og kan reducere kontorarealet med 10-25% i en post-COVID verden**, afhængig af omfanget af distance arbejde, om det så er hjemme eller i en hub i lokalområdet (det 3. arbejdssted). Enigheden synes der også at være om at vi vil rejse mindre og deraf afledt at de virtuelle møder i mange formater også vil gøre sin permanente indmarch i vores arbejdsliv. Afstemt ser enigheden også ud til at være, når talen falder på teknologi; at det måske bliver den største disrupter som vil revolutionere vores arbejdsliv post COVID, med kontaktløs teknologi, robotter, kunstig intelligens osv. Osv.

Men måske er det ikke de nye teknologiers fremmarch der bliver den største disrupter, men derimod **forandringer i menneskers krav og forventninger til fremtidens arbejde** – det kan forandre den måde organisationer fremover vil fungere på?

Det skal ikke forstås som en anti-tech approach om at teknologi ikke fremover vil fylde meget i vores arbejdsliv – for det vil det helt sikkert! Mere er det udtryk for at teknologien formodentlig vil ekspandere helt af sig selv – det betyder ikke så meget hvad vi tænker om det, det vil fortsætte sin fremmarch med eller uden os... og vil formodentlig ikke blive reguleret i samme hastighed som nye teknologier spredes globalt. Heraf afledt er en begyndende ny frustration opstået med fokus på at det er OS og ikke teknologien, der skal styre og beslutte hvordan vores arbejdsliv skal udvikle sig. **Det er et ønske om at bringe den sunde fornuft tilbage** – hvor den enkelte – uden først at rådføre sig med en digital tablet, kan skille rigtigt fra forkert, effektivt fra ikke effektivt, nyttigt fra meningsløst, værdifuldt fra ubrugeligt osv.

Under Mærsk's malware-attack I 2017 hvor hele Mærsk var globalt un-plugged gik CEO Søren Skov ud med følgende besked til alle ansatte; *bare gør hvad der er rigtigt for kunder og for vores forretning!* Der slap han den sunde fornuft fri og havde tillid til at det kunne virke! I den situation lærte Mærsk sikkert både hvor skrøbelige teknologien kan gøre os når det er sat ud af kraft, specielt i en stor global organisation, men samtidig hvor stærke vi kan være ved at genindføre den sunde fornuft!

**Purpose før profit!** Vi kan se en ny tendens begynde at vokse sig stor. På SIGNAL har vi både før og under Covid-19 indsamlet data fra både eksisterende medarbejdere og næste generations medarbejdere omkring det gode arbejdsliv, dette både lokalt og globalt! Et nyt moralsk kompas for det gode arbejde er begyndt. Mening før alt andet! Vi vil vide hvad vores daglige arbejde forbedrer i verden. Vi forventer at mening sættes over profit og mener i øvrigt at profitten nok skal komme hvis organisationen udretter gode ting med det de er sat i verden for – særligt ift. Bæredygtighed!

**Et nyt perspektiv for det gode "unplugged" arbejdsliv!** Den "Always ON" kultur mange oplevede inden Corona har under de store lock downs, givet anledning til refleksion. Mange af os kom fra en kultur hvor der blev presset noget produktivt ud af hvert eneste ledige øjeblik via smartphones og tablets der konstant havde vores opmærksomhed. Covid-19 gav os tid til at stoppe op og tænke, mange ønsker et arbejdsliv i bedre balance, hvor kontoret fremover er markedspladsen for samarbejde, innovation, dialog og udvikling mellem tilstedeværende kolleger, mens f.eks. hjemmekontoret kan give tid og plads til refleksion og fordybelse – men på den enkeltes egne betingelser – mit arbejde, mit valg! Og med en forventning om at jeg har en arbejdsgiver og er en del af et arbejdsfællesskab hvor vi tager os af hinanden og hvor min mening også tæller!

**Den empatiske organisation - Nogen taler om *innovationsøkonomiens tidsalder*.** Frie fugle, projektmedarbejdere der er sin egen herre og skaber deres eget brand vokser – især i den generation der kommer på arbejdsmarkedet nu. Her regnes der med at de i gns. vil have 30 jobs i deres arbejdsliv. I 2025,

vil omkring 75% af den globale arbejdsstyrke være Millennials (født mellem 1980 og 2000) – og de tiltrækkes ikke af stærkt siloopdelte organisationer, men derimod af organisationer organiseret omkring selvstyrende teams, struktureret omkring projektarbejdet. De ser den attraktive organisation som en med høj grad af tillid, sund fornuft og empati og opfatter manglen på samme som noget der bringer fremtidig innovation i fare og slår den sunde fornuft ihjel. Genindførelsen af den sunde fornuft har begyndt sin indmarch! Alt det vi intuitivt har lært fra basal menneskelig erfaring, ved at leve i en empatisk verden - ikke ved at have hovedet ned i en tablet 24/7.

**Fokus på hvad der egentlig gør mennesker produktive?** Vi har længe talt om "work-life balance" og et stigende pres på at etablere denne balance har måske også gjort at rækkefølgen er byttet om så vi nu taler om "live-work balancen" – sammen med en ny diskurs for hvad der egentlig gør mennesker produktive? Det handler om SÅ meget mere end den fysiske arbejdsplads, om alt det vi knytter til arbejdspladsen; fantastisk on-boarding programmer der sikrer at nye kolleger hurtigt bliver del af et social og fagligt fællesskab, programmer for den fysiske og mentale sundhed, sund kost og rådgivning om det gode sunde liv i balance, det handler om bæredygtigt design og om at bringe naturen ind i vores kontorer, om virksomhedens CSR politik (Corporate social responsibility) og overordnede mening og det handler om fleksibilitet – at sætte arbejdet frit så den enkelte selv kan vælge hvor de arbejder mest produktivt – afhængig af opgaven, med hvem man skal løse den, hvornår man skal stå til rådighed og endelig i et balanceret *Live-work* perspektiv på egne betingelser!

Det fantastisk ved de investeringer der nødvendiggør alt dette og som mange topledelse måske vil synes er at skyde over målet for hvad de økonomisk skal forpligte sig til for at sikre medarbejertiltrækning, fastholdelse og produktivitet, er at det i et hav af robuste feltstudier allerede er dokumenteret, at dette fokus leverer mangedoblet på hvad vi på godt dansk kalder "return of investment", set ift. den oprindelige investering! Vi ser en ny menneskefokuseret tilgang til omkostningsoptimering, hvor der ved investering i hvad der egentlig gør os produktive, efterfølgende leveres mangedoblet tilbage i øget produktivitet, øget sundhed, øget tilhørsforhold og meget andet – der leveres både på produktivitet og holdes fokus på omkostninger!

**Bæredygtighed – en voksende bevægelse for at gøre det gode!** Klimaforandringer er efterhånden accepteret som en realitet der kræver action, det er blevet social uacceptabelt ikke aktivt at adressere klimaforandringer og deraf afledt have en aktiv politik for bæredygtighed. Medarbejdere vælger organisationer der aktivt gør noget for klimaet, for bekæmpelse af jordens fattigdom, for livslang læring og uddannelse over de organisationer der ikke forholder sig hertil. Næste generation ønsker hver dag, via deres arbejde, at have bidraget til en mere bæredygtig verden! Et begyndende fokus på en fremtid hvor "Net zero energy" er afsættet for investeringsstrategier ser nu dagens lys, senest med Blackrock der i alle fremtidige investeringer forlanger en klar strategi for bæredygtighed. Deloitte har netop gennemført en global survey blandt 2200 topledere som nævner bæredygtighed som den vigtigste udfordring de næste 10 år over sundhed og ulighed. Så det er NU!!

**Kuraterede oplevelser som iscenesættelse af den menneskelige, empatiske organisation.** At de forventede serviceoplevelser du bliver mødt med på arbejdspladsen, skal levere på mere end en frokostordning med catering tilbud, en renseriordning og en cykelsmed er der mange organisationer der har lært for længe siden. De mange tidligere nævnte tilbud der tilsammen sikrer at organisationer leverer højt på at tiltrække, fastholde og holde fokus på produktivitet handler i aller højeste grad om at iscenesætte de mange tilbud omkring sundhed, velvære, kollegialt fællesskab, on-boarding, livslang læring, sund kost og ernæring, bæredygtighed og organisationens helt overordnede MENING! Diskursen for service i en FM verden bevæger sig fra Facility Management til "Experience & People Management", fra "one size fits all" service leverancer, til "on demand, individuelle, kundetilpassede service oplevelser! Det vil fremover være

den lim der binder organisationens kultur sammen, som hver dag – konkret - anskueliggør organisationens mening, som sikrer at en række initiativer dagligt bidrager til et bedre arbejdsliv i balance. De servicemedarbejdere der leverer på denne opgave har "licence to act" – de skal ikke sætte flueben i en lang to do liste – men gøre det der giver mening i situationen! Det vil bringe service op i en ny liga der sikrer at der leveres på både produktivitet & empati!

Lykkes vi med dette så er der ingen tvivl i mit sind om at vores arbejdsmiljøer post COVID-19 vil blive både sundere, mere bæredygtige, i bedre live-work balance, mere produktive, empatiske og sjovere at være en del af!

Gitte Andersen

Global head of SIGNAL