

ifli.dk

Arbejdsglæde – betaler det sig?

Erhvervspsykolog Birgitte Jepsen med speciale i psykisk arbejdsmiljø giver svar på en række spørgsmål, som du som leder, medarbejder eller arbejdsmiljørepræsentant måske har stillet dig selv og andre om, hvorfor det er så vigtigt med arbejdsglæde i hverdagen.

Birgitte Jepsen er direktør i konsulentfirmaet Asept www.asept.dk, som har eksisteret i 18 år og har mange års erfaringer med trivsel og arbejdsglæde. Asept udbyder kurser, uddannelser, workshops og foredrag indenfor kommunikation, coaching og arbejdsglæde og er kendte for deres engagement og smittende glæde.

Artiklen er trykt i: Hk Tidende 4, 2012, under titlen: Glade ansatte vigtigere end glade kunder

Hvad er tidens fokus?

Det foruroligende stigende antal medarbejdere, der udvikler stress og udbrændthed i Danmark, fordrer til stadighed analyse, handlingsplaner samt ikke mindst vidensdeling og fokuseret indsats i forhold til at forebygge sygefravær og til at fremme arbejdsglæde.

Mere end nogensinde er der fokus på trivsel og arbejdsglæde, som de vigtigste faktorer på en arbejdsplads.

Mere end nogensinde er der fokus på medarbejderne som den vigtigste kapital for en arbejdsplads.

Mere end nogensinde er der fokus på vigtigheden i investering af arbejdsglæde som den vigtigste værdi på en arbejdsplads.

Hvorfor arbejdsglæde?

Fordi nyere undersøgelser og rapporter viser, at et godt arbejdsmiljø løser en række af de problemer, som organisationer havner i. Det gode arbejdsmiljø øger produktiviteten, effektiviteten og konkurrenceevnen i organisationen. Det forbedrer kvaliteten i ydelserne og mindsker omkostninger i forbindelse med fravær og uønsket personaleafgang. Arbejdsglæde nedsætter forekomsten af stress, depression og udbrændthed og påvirker til et bedre helbred. Giver lavere personalegennemstrømning, påvirker til mindre brok og større tilfredshed hos kunderne. Arbejdsglæde øger kreativiteten og innovationen og meget, meget mere. Dette har blandt andet Tage Søndergaard Kristensen belyst i sit forskningsprojekt *Trivsel og Produktivitet* fra 2009.

Medarbejdere, der trives

- genererer gode ideer og øger kvaliteten i arbejdet
- udvikler organisationen og påvirker det psykiske arbejdsmiljø
- skaber grobund for initiativer

Medarbejdere med arbejdsglæde

- er mere modstandsdygtige overfor stress og har et lavere sygefravær
- bidrager til forebyggelse af stress, sygdom og konflikter
- skaber større åbenhed, forståelse og samarbejde

ifli.dk

Arbejdsglæden har direkte indflydelse på virksomhedens økonomiske resultater og kan være med til at fastholde og tiltrække dygtige og stabile medarbejdere.

Virksomheder og organisationer opnår positive resultater, når de har fokus på arbejdsglæde. Når arbejdsglæde er omdrejningspunktet på en arbejdsplads, drejer hjulene glade rundt, udtaler Birgitte Jepsen videre.

Betaler det sig?

Igennem årene er vi med jævne mellemrum stødt på påstand om, at det betaler sig at investere i et psykisk godt arbejdsmiljø med en høj grad af arbejdsglæde. Der har ikke været det store belæg for påstanden, men den har været en god og tro følgesvend. I forbindelse med den store satsning på og interesse for den sociale kapital er interessen for sammenhængen mellem arbejdsmiljø og produktivitet blomstret rigtig meget op. Og ja – omfattende forskning dokumenterer, at der er en sammenhæng mellem arbejdsmiljø og produktivitet. Der er sammenhæng mellem medarbejdernes trivsel og virksomhedernes økonomiske resultater. Der er dokumentation for, at glade medarbejdere giver glade kunder.

Instituttet *Great Place to Work* har i mange år udvalgt de 100 bedste virksomheder i forskellige lande. Disse vælges på grundlag af det psykiske arbejdsmiljø.

I nogle af de mange forskellige undersøgelser, der i de sidste årtier er lavet, har der været stort fokus på, om disse 100 årligt udvalgte virksomheder så også klarer sig bedre end andre organisationer. I analysen sammenholdt man det psykiske arbejdsmiljø med resultaterne på bundlinjen og udbyttet til aktionærerne. Og igen kan det konkluderes, at ja - det betaler sig.

Hvem i Danmark kender ikke efterhånden fortællingen om Irma, som var tæt på at lukke efter en masse forskellige tiltag som at skifte varerne ud til billigere produkter, lave store reklamekampagner, udvidelse af de geografiske områder osv. Den sidste løsning var at ansætte en ny koncernchef Alfred Josefsen, og han valgte en helt anden strategi. Han satte de ansatte i højsædet og lavede en masse tiltag, så som at lederne skulle på kursus i personlig udvikling. Desuden iværksatte Alfred Josefsen fejring af gode resultater med alle medarbejdere, fokus på glæde og de gode fortællinger og meget, meget mere. I februar 2007 kunne Irma vise det bedste resultat nogensinde.

Professor Rosa Chun fremhæver i sit forskningsprojekt, som er offentliggjort i *Strategic Management Journal*, at vejen til et godt renommé eller brand går gennem medarbejdernes hjerte. Hendes forskning, som er blevet verdensberømt, bygger på en undersøgelse, hvor hun sammen med to kolleger har dybdeinterviewet 4.300 kunder og medarbejdere fra 56 forskellige forretningsenheder. Hun nævner som et eksempel en i dag kendt virksomhed, der med fokus på arbejdsglæde formåede på bare 5 år at komme ind på listen over ”Verdens bedste brands.” Det er det koreanske Samsung, som er et fantastisk eksempel på, at det betaler sig at investere i arbejdsglæde

Er glade ansatte vigtigere end glade kunder?

Rosa Chun, som er en af verdens førende professorer i blandt andet marketing, har via sin forskning slået fast med 7 tommer søm, at det øger omsætningen at dyrke medarbejderne.

ifli.dk

Man får ifølge Rosa Chun den allerstørste stigning i indtjeningen, hvis man som organisation sørger for, at medarbejderne oplever arbejdsglæde i hverdagen. Det er vigtigt at stræbe imod, at medarbejderne konstant er gladere for virksomheden end kunderne er, for medarbejdernes glæde smitter af på kunderne.

Når vi fokuserer på kunden, så lægges al energi i at gøre kunden så tilfreds som muligt, hvor forretningsdrivende bruger alle pengene på indretning af butikker m.m. De arbejdspladser, der i stedet investerer i at forkæle medarbejderne med gode kantineforhold, frihed til selv at planlægge, anerkendende kommunikation, fokus på de gode fortællinger, ros og klap, sociale arrangementer, fejring af succeser, positive udsagn, sjove mails, festlige plakater og kunst på væggene, temadage med inspiration osv. osv., vil opleve, at lysten og motivationen til at arbejde stiger og smitter af på alle omkring en, uddyber Birgitte Jepsen.

Det handler om at dyrke værdien arbejdsglæde i alle de sammenhænge, det er naturligt og oplagt uden at det bliver lalleglad –agtigt.

Birgitte Jepsen har udviklet koncepter til indførelse af arbejdsglæde og trivsel, og fortæller stolt om en mindre kommunal arbejdsplads, som fik en 2.plads i kåringen af de bedste arbejdspladser i Danmark i 2011 – *Great Place to Work*.

”Egentligt havde de som arbejdsplads alle odds i mod sig, for som vi alle ved, har de kommunale arbejdspladser været igennem mange økonomiske indskrænkninger gennem de sidste 5 år. Alligevel lykkedes det denne arbejdsplads med 22 medarbejdere at blive kåret, og det var en stor og festlig dag. De havde sammen med deres leder besluttet sig for, at deres vigtigste fokus skulle være bevarelse af arbejdsglæden, hvilket også lykkedes selv om de måtte sige farvel til et par stykker undervejs. Det er bofællesskaberne Ålunden, Mellemgården og Kløvervangen i Norddjurs kommune, ledet af Frode Lerdahl. Medarbejderne fortæller næsten enslydende, at det, der gør deres arbejdsplads til en usædvanlig god arbejdsplads, er lederens syn på medarbejdernes trivsel og de gode kolleger, der værdsætter glæden i dagligdagen højt.

Her ses 5 af medarbejderne ved kåringen i Kbh.



ifli.dk

Så svaret på spørgsmålet om glade ansatte er vigtigere end glade kunder – er:

”SÅ ABSOLUT”, pointerer Birgitte Jepsen.

Hvordan får vi skabt mere glæde?

Først og fremmest handler det om at beslutte sig for, at arbejdsglæden skal have første prioritet, fortæller Birgitte Jepsen. Når vi er med til at sætte arbejdsglæden på dagsordenen, har vi forskellige måder, vi kan sætte det i gang på. Dels kan en arbejdsplads vælge at involvere medarbejderne i processen, så alle er med til at få en forståelse af, hvad arbejdsglæde er, og hvorfor det er vigtigt. Det kan være en række mindre gå- hjem- møder, et større foredrag eller en temadag med workshops om arbejdsglæde.

Vi uddanner ofte nogle af medarbejderne til at blive ambassadører i arbejdsglæde. Vi har arbejdspladser, der vælger, at alle medarbejdere deltager i et arbejdsglæde kursus, og der er årlige temadage, hvor trivsel og arbejdsglæde altid er et af punkterne. Vi giver sparring til mange hverdagsting, som eksempelvis forbedring af møder, tackling af klager på den gode måde osv.

Det handler bestemt ikke om, at alle skal være positive og smile, for så bliver det kunstigt. Det handler om at finde en mening i at have glæde i det arbejde, man har. Det handler om, at den enkelte føler, at denne er værdsat, vigtig og har betydning uanset hvilket job, vedkommende har i organisationen. Det handler om at kommunikere respektfuldt med hinanden og have fokus på det, vi gerne vil have mere af, får det bedre af og det vi kan vi gøre noget ved med energi, motivation, engagement og glæde, fortæller Birgitte Jepsen afslutningsvis.