



ALTID PLADS TIL EN PSYKOLOG



FOTOS: NINA LEMVIGH-MÜLLER

Kenth Kærhøg fortæller hele verden den gode historie om en halv million medarbejdere i ISS. Her ved de, at mangfoldighed betaler sig. Og det skal psykologer spille på, når de søger job i en privat virksomhed.

Da Kenth Kærhøg havde været ansat som global kommunikationschef i ISS en lille uges tid, blev han sendt ud for at skure toiletter i Danske Banks hovedsæde. Han mødte klokken fire om morgenen og gik sammen med en medarbejder fra Filippinerne, der viste ham, hvordan han skulle bære sig ad. Et par dage senere var han ude at vaske op i en kantine.

Som global kommunikationschef i Danmarks – og en af verdens – største virksomheder målt på medarbejdere skal han kende de ansattes hverdag. For det er medarbejderne, som leverer den service, ISS tjener sine penge på. Og dem, der bærer den gode historie.

- Alle virksomheder siger, at de arbejder med mennesker. Men vi gør det jo faktisk. Vi har ikke en vare, vi laver ikke iPads, vi arbejder med mennesker, som skal være stolte af deres arbejde. Vi står for rengøringen på de fabrikker, der bygger Airbus-fly i Frankrig. Hvis du gør rent der, så siger vi, at du er med til at bygge fly. Der skal være pinligt rent, ellers fungerer flyene ikke, så du har en væsentlig opgave, fortæller Kenth Kærhøg.

Han har arbejdet med kommunikation, siden han læste psykologi på Københavns Universitet i 1990'erne. Et studenterjob for et brancheblad i jern- og maskinindustrien banede vejen for et fuldtidsjob som kommunikationsmedarbejder i Ledernes Hovedorganisation, allerede inden specialet om metafor-teori var færdigt. Han er overbevist om, at uddannelsen som psykolog giver ham nogle særlige kort på hånden:

- Alt, hvad der foregår i en virksomhed eller en offentlig institution, handler om mennesker, der gør noget sammen eller snakker sammen. Hvis ikke en psykolog kan spille en rolle i det, så ved jeg ikke, hvem der kan.

Giganten du aldrig har hørt om

I dag står Kenth Kærhøg i spidsen for den globale kommunikation i ISS – en global virksomhed med 540.000 medarbejdere, som gør rent, laver mad, passer ejendomme og tager telefoner over hele verden. Men som langt fra får den omtale og opmærksomhed, ledelsen ønsker.

- Sky News havde en serie om de største virksomheder, du al-

>

> drig har hørt om. Og her kvalificerede ISS sig til at være en ud af tre-fire stykker i serien. Det var et *wake up call*. Vi er slet ikke så kendte, som vi gerne vil være, siger han.

ISS ejes blandt andet af en række såkaldte private equity fonde, som investerer andres penge og skal levere et overskud. Om få år skal de sælge deres aktier i ISS.

- Har du nogen sinde købt en aktie i en virksomhed, du aldrig har hørt om? Jeg har ikke. Derfor skal vi have kommunikationen et niveau op, siger Kenth Kærhøg.

Jagten på fremtidens medarbejdere er en anden grund til, at ISS vil være mere kendt. 40 procent af de 540.000 medarbejdere bliver skiftet ud hvert år. Så længe ledigheden er høj, er det ikke svært at trække folk til de lavtlønnede og ikke specielt prestigefyldte job i servicebranchen. Men når ledigheden falder, skal ISS brande sig klart og tydeligt for at trække nye medarbejdere til.

- Da arbejdsmarkedet buldrede derudad i 2007, var den væsentligste årsag til, at vi ikke kunne vokse så hurtigt, som vi gerne ville, at vi ikke kunne ansætte nok medarbejdere. Hvis vi skal tænke fremad og strategisk, kan vi ikke tåle at misbruge den aktuelle krise, vi skal styrke vores *employer branding*. At betale folk mere i løn, er ikke en løsning for os. Så går vores kunder til andre. Hvis vil skal gøre det mere cool at arbejde for ISS, må vi fortælle mere om os selv, siger Kenth Kærhøg.

Mangfoldighed giver mere profit

Kommunikationschefens job er at fortælle den gode historie om de 540.000 ansatte. Om Pilar, der serverer kaffe og trøstende ord på et hospital i Spanien. Michael, der står for sikkerheden på et bryggeri i England. Og Praktik, som tager imod i receptionen i en bank i Indien. Alle er budbringere af det samme budskab som rengøringspersonalet på Airbus-fabrikkerne: De gør mere end bare hælde kaffe op eller tage telefonen. Til gengæld er lønnen ikke noget at prale af.

- Vi er nødt til at sige det, som det er: Vi betaler typisk kun lidt over mindstelønnen. Men for mange mennesker er vi indgangen til arbejdsmarkedet. Her behøver du ikke en ph.d. for at få job. Du behøver ikke en gang kunne sproget. Mange af vores mellemledere er indvandrere, som her været her nogle år og taler både dansk og deres modersmål. Så hos os får du et job, og du får kolleger. Vi giver folk en chance, og for mange er det den første chance, de får, for en karriere, siger Kenth Kærhøg.

Pladsen nederst i fødekæden betyder, at ISS i de fleste europæiske lande har over 100 forskellige nationaliteter ansat. Alene i Danmark stammer medarbejderne fra 132 forskellige lande. Og det er et stort plus.

- Vores research viser, at mangfoldige team med forskellig kulturel baggrund er mere effektive end rent danske. Det har vi faktisk tal på. Vi kan måle, hvor effektive, de er, og her taler vi om hard core profit, siger Kenth Kærhøg.

Uegnet som terapeut

Før ISS arbejdede Kenth Kærhøg ni år som kommunikationschef

for verdens formentlig bedst kendte mærkevare, Coca-Cola. Først i Norden, siden i Hong Kong og endelig i Coca-Colas hovedkvarter i Atlanta, USA. Han gik fra et brand, der sælges i de fjerneste afkroge af verden, til den største virksomhed, du aldrig har hørt om.

- Det handler om at genopfinde sig selv og sige ja til udfordringer. Måske er jeg mere værd for en virksomhed, der netop ikke har et stort brand. Måske er det sjovere for mig, og jeg udvikler mig mere og får flere ting i min værktøjskasse ved at vælge noget, jeg ikke har prøvet før, siger han.

Springet ud i noget nyt har om noget kendetegnet den kommunikerende psykologs karriere. Oprindeligt læste han til cand.polit., fordi han tænkte, han skulle arbejde i en bank. Men det blev for kedeligt, og efter tre år sprang han fra og begyndte på psykologi.

- Det var et kæmpe privilegium at stå op hver morgen og beskæftige sig med sig selv. Hvordan virker vi mennesker, og hvordan virker den maskine, vi har bag øjnene? Der er jo mange, der siger, de gerne vil arbejde med mennesker. Det bliver sgu ikke mere noget med mennesker end at være psykolog!

Men det var ikke udsigten til en fremtid som terapeut, der trak. Tværtimod. Den afskrev han allerede dengang.

- Jeg havde ikke tålmodigheden til det. I min praktik arbejdede jeg med en kvinde, som var i et forhold med en mand, der slog hende. Hun var kørt fast i sit liv, og det var så åbenlyst, at hun skulle forlade ham, hvis hun skulle have et bedre liv. Så enkelt er det jo ikke, og hvis hun havde kunnet, havde hun gjort det. Men den dysfunktionelle adfærd gjorde mig simpelt hen frustreret. Så det ville jeg egne mig dårligt til, mener Kenth Kærhøg.

I stedet blev det til et speciale i informationspsykologi og en karriere inden for kommunikation. Men han synes ikke, han har forladt tanken om at hjælpe andre.

- Jeg tror, mange psykologer kan lide at hjælpe folk, der har det svært. Men man kan hjælpe folk på andre måder. Jeg er med til at skabe job, som kan give nogle mennesker indkomst og struktur i deres liv. Vi er med til at give 540.000 mennesker struktur i deres liv. Det er langt fra at være klinisk psykolog, men jeg er da stolt over, at jeg hos ISS er med til at gøre verden en lille smule bedre.

Brug studietiden på et relevant job

Kenth Kærhøg var i midten af 20'erne og stadig psykologistuderende, da han fik tilbudt jobbet som journalist i Ledernes Hovedorganisation. Det job fik han, fordi han gjorde godt og grundigt opmærksom på sig selv.

Gennem sit studiejob på et brancheblad i jernindustrien hørte han, at Ledernes Hovedorganisation var ved at blive til som en fusion af to mindre organisationer. Det var en god historie, som han gerne ville fortælle, men Lederne bad ham vente, til fusionen var på plads. Han ventede – og der skete ingenting.

Så tog Kenth Kærhøg fat i den nye direktør for den nye organisation og fik ham overbevist om, at nyheden skulle ud, hvis de ville have flere medlemmer. Da Lederne kort efter skulle ansætte en journalist, faldt valget på den stædige psykologistuderende.



Ti år senere forlod han huset som kommunikationschef. I mellemtiden var Ledernes Hovedorganisation vokset fra en nærmest hemmelig klub til en organisation med synlig indflydelse og gennemslagskraft i medierne. Undervejs lykkedes det også Kærhøg at blive færdig med studierne. Godt nok ikke på normeret tid, men det mener han ikke bør afskrække nutidens studerende.

- Nu ved jeg godt, at det er virkelig politisk ukorrekt at sige. Men få dig et relevant studentjob og vær ligeglad med, at du bliver færdig et halvt eller helt år senere. Det giver dig en bredere profil og viser arbejdsgiverne, du kan andet end at læse, lyder Kenth Kærhøgs råd.

Han opfordrer studerende til at bruge praktiktiden til at sparke døren ind til de private virksomheder og tilbyde gratis arbejdskraft på et relevant projekt:

- Det kunne for eksempel være vores undersøgelse af de mangfoldige team. Et job, hvor man undersøger kulturelle forskelle eller et projekt i et konsulenthus. Prøv at udtænke et konkret projekt til en konkret virksomhed. Hvis der kommer en god studerende, som virker smart og kan noget, så siger jeg ja.

Og nu vender vi tilbage til ISS' målinger af de mangfoldige team, som er mere effektive. På jobmarkedet kan det nemlig være en fordel at være anderledes.

- Vi psykologer har den kæmpe fordel, at der ikke er ret mange af os. Der er næsten altid plads til en psykolog, for der er aldrig nogen i forvejen. Du skal ikke ret langt ud af behandlingsindustrien, så er der aldrig en psykolog. Private virksomheder ansætter cand. merc'er på samlebånd. Vi skal udnytte, at vi er anderledes. ■

Bille Sterll, freelancejournalist

BAGGRUND

Om virksomheden:

ISS er en af verdens største servicevirksomheder og Danmarks næststørste virksomhed målt på omsætning og største målt på ansatte. ISS har 540.000 medarbejdere i 50 lande, heraf 8000 herhjemme. ISS leverer rengøring, ejendomsservice, kantinedrift, kontorvirksomhed, sikkerhed mv.

Om personen:

2011: Global kommunikationschef for ISS A/S.

2010: Chef for Coca-Colas globale medierelationer i hovedkvarteret i Atlanta, USA.

2005: Kommunikationsdirektør for Coca-Cola i Asien med base i Hong Kong.

2002: Public Affairs Director for Coca-Cola i Norden og Baltikum.

1996: Cand.psych., KU.

1992: Forskellige kommunikationsjob i Ledernes Hovedorganisation.

Om Psykologkampagnen:

Artiklen bringes i tilknytning til Psykologkampagnen, som retter opmærksomheden mod særlige profiler – dem, der ser og opsøger de jobmuligheder, psykologer ofte er mindre tilbøjelige til at rette blikket mod. Se psykologkampagnen.dk.