身心健康

Steelcase如何让员工安全地回到办公室

本篇为Steelcase指南《逆境求胜，布局未来：后疫情时代的办公空间》系列文章之一

阅读 10分钟



既然政府已经逐渐放开居家限制，企业们也计划并开始将员工召回办公室。敏捷度至关重要，Steelcase某位负责制定战略以解决前所未有的全球蔓延危机的团队领袖如是说道。“我们每个人每天都在处理全新的事件和积累学习经验，”战略副总裁Sara Armbruster说道。Armbruster领导着跨部门核心团队，负责Steelcase的全球COVID-19整体措施。“全球疫情已经带来了大量和复杂的系统问题，影响着每个环节——人员、地点、建筑、旅行，几乎覆盖了我们与其他人的每个关联环节。几乎不可能盯着整个系统的一个点就去做决定。”

以用户为中心的设计方法

企业们正在考虑该以什么样的方式将人们召回办公空间，他们此时也比以往更加注重员工的工作健康和安全。根据Armbruster所说，Steelcase正在部署以用户为中心的设计方法去解决难题，就像它的创意实践。我们坚信将员工召回办公空间是一件很关键的事，因为工作是一项社会行为，办公室让员工们有机会与他人沟通、使用所需工具，以更高效地展开协作、激发创意，最终促进创新。因此，我们正在积极为自身做准备，帮助我们的客户做好重回办公室的准备。在我们得出最终观点之前，我们对现有情景的所有环节和所有利益相关者的需求都做了深思熟虑的考量。”她说道。

几周以来，她的团队每天都会开会商讨新的问题。时差范围却出人意料地大为缩小。“我们不再以周或者天去看待事情，”Armbruster说道。“我们很快意识到作为一个跨部门团队，我们每天都要就决定达成共识。我们想要达成的决定，我们想要践行的措施，我们想要沟通的国际团队，以上这种种选择都需要我们不走寻常之路。”

为了更好地了解疫情的传播方式，以及如何在充满诸多不确定性的情况下，尽可能让办公空间变得更加安全，Steelcase COVID-19团队花费大量的时间和精力从美国的疾病控制与预防中心(CDC)以及世界卫生组织(WHO)的健康专家和机构中获得最新的信息。“我们的目标是建立一个可在任何时候响应的科学通道，”Armbruster说道。“这也帮助我们应用国际原则去引导Steelcase战略，即使法律和政策各不相同时，也可根据本地详情做出个性化定制。”

员工的感受

为了迎接我们人员的回归，Steelcase展开了调研，以及员工圆桌座谈，以更清楚地了解员工的想法。“我们的员工从未体验过这种程度的国际危机，我们也不清楚人们的感受，”领导力&人才转型总监Jill Dark说道。“重要的是，我们了解人们重返办公室的担忧和他们的动力。我们所需要做的决定要足以影响我们的员工，我们希望他们能有机会去倾诉。”

根据Dark所说，在危机中，人们在决定何种方法能够最小化威胁时是靠直觉而定。这就导致了决定更多地是基于情感而非逻辑。我们想要获得能够主导我们决定的数据。调研探寻了雇员回归办公室的意愿和时间。“我们从某个非强制性调研中所看到的意愿率高达67%”，Dark说道。“员工真的非常关心这个问题，我们也认识到这也是一个两极分化的话题。”



复工准备

Steelcase现在的状况大致可分为三种：三分之一的员工迫切希望在复工第一周就能够重返工作岗位。另外三分之一则不确定他们何时能返回办公室，剩下来的三分之一则出于对自身和家人身体健康潜在隐患的担忧，尚在犹豫中。那些渴望返回的员工所青睐的是社交联系和办公室内的工具，例如 符合人体工学的办公座椅, 可调节高度的办公桌, 大规模 协作科技, 白板 和打印机。

根据Dark所言，人们返回的工作场所必须是“非常不同且变化巨大的地方。有一件事不会改变，即，人们需要紧随公司的目标，更要保持在远程工作期间有所懈怠的归属感。” 她说道，“在办公室工作则可以满足这些需求；因此，我们努力寻找可以实现这一目标的安全做法，尤其当员工告诉我们他们需要在复工前得到更多保障。公司需要创建一个让员工感到安全的工作场所。”

Steelcase“复工筹划团队”决定：在最初阶段，他们将对安全问题实施严格管控，只有当未来情况和科学证据允许时，才慢慢放宽管控的标准。

因此，Steelcase的“复工筹划团队”决定：在最初阶段，他们将对安全问题实施严格管控，只有当未来情况和科学证据允许时，才慢慢放宽管控的标准，Dark这样解释道。 “没有哪个雇主愿意成为疫情的爆发源。人们必须感到自己的公司已尽一切努力来确保雇员安全后才能重返工作岗位。”她这样说道。

Steelcase考虑到这个原因，并结合政府的建议，决定要求首批重返工作场所办公的员工必须佩戴口罩。尽管有些不习惯这种做法的员工表现犹豫，但Dark表示，公司从已经复工的运营团队那里了解到，“前四天是最难熬的时候，之后员工习惯了佩戴口罩。”

截至5月下旬，第一批员工——将近250人（约占密歇根州大急流城办公人员的15%））已开始返回办公室。他们当中包括了来自产品开发、IT部、运营和设施团队的人员，在密歇根州当前的居家令下开展特定工作。员工也返回了慕尼黑、香港、北京和上海的办公室。

新规章和习惯

为了创造最安全的环境，Steelcase引入了许多公司已经奉之为标准的 既定规章 ，以鼓励新行为习惯：

- 如果无法与其他人保持至少6 英尺 / 2 m的距离，员工和客户在公共区域和个人区域里均需佩戴口罩。根据封闭程度和空气流通性等因素来决定是否需要佩戴口罩。公司会给全体员工寄送一包面罩到家，并附上一封信件来解释公司认为必须佩戴的原因。
- 所有员工在上班前必须在线完成预筛查健康调查问卷，并进行现场体温检测，以确认未有感染症状。
- 一款用于餐饮服务的应用正在研发当中，可供人们在线点餐并在办公楼内“直接取餐”。
- 我们还在全球办公地点里试行了许多相同的规章和行为习惯。

智能互联：基于数据的清洁方法

清洁是降低病毒传播的重要手段，Steelcase的设施团队正在采取战略措施以应对这一问题。为了锁定使用最为频繁从而需要更彻底更高频次清洁的办公区域，可以借助 Steelcase Workplace Advisor （一种传感和空间分析管理系统）的数据去识别办公楼内的高频使用区。

“这些数据在帮助我们识别使用率高的办公区域以及确定哪些地方需要加强清洁措施时至关重要，”全球设施和不动产总监Dan White说道。公司还在园区内增加了清洁工具，员工可以在使用办公区域前后自行清洁。公司还雇佣了额外的清洁人员重点对人流量大的区域进行全天多频次消毒。White说：“我们努力保持办公室的清洁要求，而且是完全公开透明，以此向我们的员工保证健康卫生是首要前提。”

物理变化：密度+几何+分区

公司已经对所有办公区域进行了测量，以考察需要作出哪些变动才能满足社交安全间距的要求。为了保证必要的六英尺/ 2米的距离并降低人员密度，公司将尽可能把办公家具彼此拉远或完全搬走。“如果该区域配备了Steelcase Flex Collection之类的产品，我们就不必大费周章。该系列产品非常便于移动，而且员工们可以自己进行调整以增加距离或更改办公桌的朝向（位置）。”

“如果该区域配备了Steelcase Flex Collection之类的产品，我们就不必大费周章。 该系列产品非常便于移动，而且员工们可以自己进行调整以增加距离或更改办公桌的朝向”

添加临时的波纹挡板（专门针对这种情况而设计，可供我们的客户使用）以及Steelcase 分区屏风 ，可在无法实现六英尺/两米间距的办公区域中划分出额外的分区。一些工作站已标有指示牌，提示哪些办公区域不能使用。White说道：“在会议室和项目室中，我们搬走了50%的座位，并为员工提供了社交间距指示杖，以提醒他们彼此不要靠得太近。”

公司还增加了 户外布景 ，在天气允许的情况下，可供人们在户外办公。预计这些区域将非常受欢迎，因为在这里，人们相距至少六英尺/两米，就不需要戴口罩了。员工还可在室内和室外使用 Steelcase Flex 移动电源 和其他移动工作工具，使他们可以自由选择工作地点。

墙壁和地板上的视觉提示会提醒人们保持一定距离，并在人流量大的过道中遵循推荐的通行方向，避免面对面接触。并且，公司正在加快更新无接触式体验设备的进度（例如水龙头、给皂器、饮料补充站等），并根据需要对HVAC系统进行调整以改善通风。

沟通+透明度

持续频繁的沟通是让员工成功重返办公场所的关键。人们需要了解他们复工后的处境以及内心的期待。“在这种情况下，不存在过度沟通的情况，”企业传播经理Katie Woodruff说道。“您必须保持透明，包括做什么、为什么这么做以及怎样去做。”

一旦复工，所有员工将收到员工手册并参加培训。但是，这种沟通早在几个月前人们还未居家办公时就已经开始。员工每天都在收到视频信息和博客更新，从而使每个人都了解公司应对危机的最新进展。前首席执行官Jim Keane经常使用视频直接与员工进行交谈，并告知他们公司的业务、我们的计划和我们的措施等最新动态。公司还在企业内网上创建了一个员工健康感频道，上面也列出了如何在动荡时期领导员工和团队的小提示。

“在这样一场持续的全球危机中，局势每天都在演变，而我们努力在这一过程中边学习边迅速作出反应。我们还没有找出所有的答案。” Armbruster说道。“但是像大多数企业一样，我们正处于征程之中——我们每天都在学习如何在这样充满不确定性的时期里，尽可能为我们的员工和公司做出最佳的选择。”

下载指南

如需查阅设计思路和创意先锋，请下载完整指南——《逆境求胜，布局未来：后疫情时代的办公空间》

```
hbspt.forms.create({
portalId: “1822507”,
formId: “068be43d-e80d-4a1f-adc1-c2f3c8d1abca”
});
```