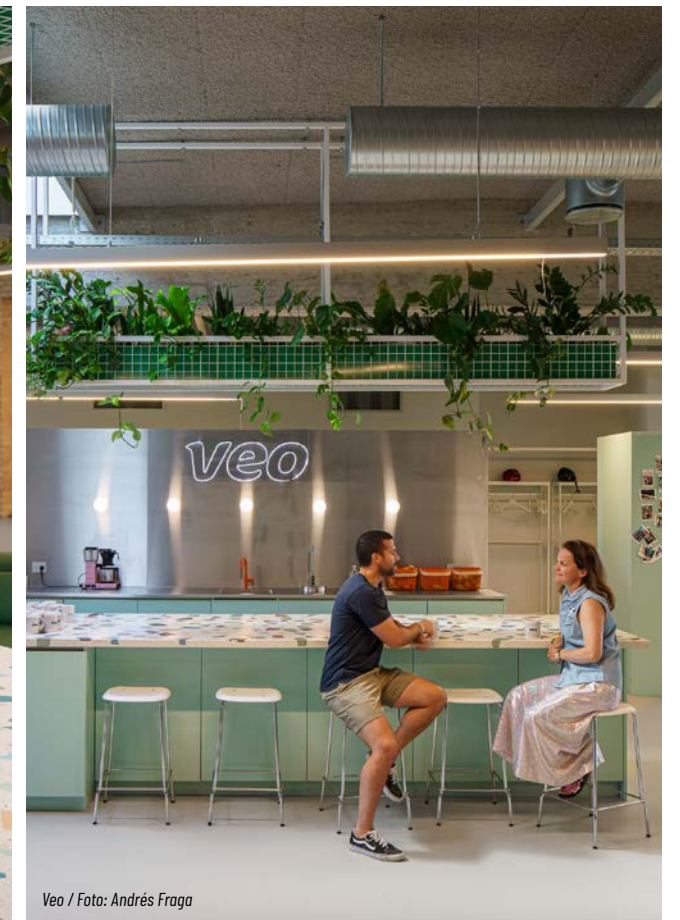


Designing for human reconnection

Fremtidens design skaber løsninger for mellemmenneskelig kontakt og balance mellem menneske og teknologi. >



Veio / Foto: Andrés Fraga



Veio / Foto: Andrés Fraga



Veio / Foto: Daarbak



Veio / Foto: Daarbak



Veio

Sportstech-virksomheden VEOs nye hovedkontor er designet for disconvenience. Strategisk er der blandt andet brugt mange kvadratmeter på 'community areas' for at understøtte menneskelige møder på kryds og tværs af organisationen og muligheden for at være vært for gæster udefra. Det giver en stærk fællesskabsfølelse i en virksomhed, hvis succes og udvikling ligger i at kunne tiltrække den rigtige talentmasse. Det fremmer også kreativiteten, samarbejdet, koncentrationen og den psykologiske tryghed på deres hovedkontor som kaldes 'Home court'.

Kontaktpunkter i det offentlige rum, hvor vi interagerer med vores medmennesker, bliver færre, i takt med at vi bliver mere digitaliserede. Det betyder, at vi ikke får trænet vores sociale muskler, og så bliver noget så naturligt som at møde andre mennesker en akavet affære, som vi ikke orker, og som vi flygter fra ved at dykke ned i vores skærme. Smartphones er invasive i vores adfærd, og vi er efterhånden blevet så afhængige af dem, at vi kigger mere i skærme end i øjne, når vi mødes i det offentlige rum. Det er et problem for vores trivsel og samfundsmæssige sammenhængskraft.

Der er ikke noget quickfix for vores digitale afhængighed, og adfærdsændringer er noget af det sværeste at skabe. Vores fælles mission må være at skabe en form for 'soft revolution' for at disrupte den digitale lemmingeffekt, styrke fællesskaberne og vores resiliens. Løsningerne ligger blandt andet i at designe flere kontaktpunkter, tage et opgør med vores digitale adfærd i det offentlige rum og designe for disconvenience.

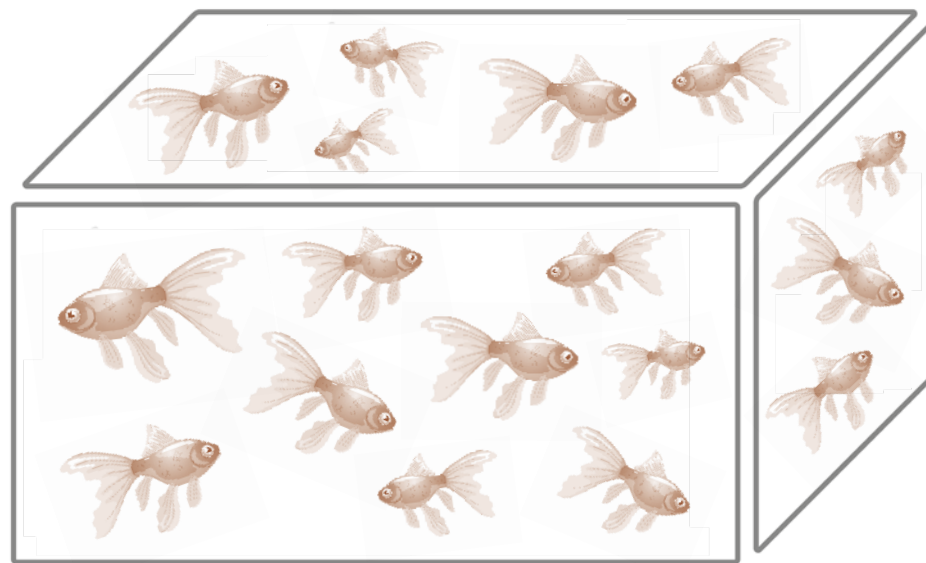
Der er altså håb forude, hvis vi styrker vores menneskelige kompetencer og skaber balance i vores brug af teknologi. For det gavner og styrker både individ og samfund, når vi lægger skærmen og er i verden sammen.

Vi er ved at udvikle et akvariesamfund

Med stigende polarisering, faldende trivselstal, øget skærmafængighed og AIs indtog i vores liv, skal vi finde modet og kræfterne til at tage magten tilbage fra skærmen, så vi styrer den og ikke omvendt. Hvis vi skal lykkes med det, skal vi kollektivt arbejde på egen adfærd, parallelt med at vi tager et ansvar for at få styrket mellemmenneskelige relationer.

”I digitaliseringens navn forsvinder kontaktpunkterne. Det er essentielt for sammenhængskraften, at vi skaber nye måder for borgere at møde hinanden på kryds og tværs af alder, baggrund og livsbetingelser.”

Maria Helgstrand



Vi er med vores digitale uvaner ved at udvikle et akvariesamfund, hvor vi bevæger os rundt om hinanden, men ikke har kontakt til hinanden.

Skærmene er kommet imellem os

Vi danskere bryster os af at være verdensmestre i digitalisering – længe leve det digitale højhastighedssamfund, som vi på rekordtid har skabt. Vi kan til enhver tid tjekke e-Boks og Dropbox, købe billetter til toget, blive skilt og opstøve sex med et swipe, og det er jo på mange måder genialt og tids- og ressourcsparende. Opmærksomhedsøkonomien forsyner os med en uendelig strøm af underholdning, og livet med en skærm i hånden er en lang problemfri oplevelse udviklet af Big Tech. Deres teams, bestående af de dygtigste adfærdsdesignere og ingeniører, arbejder målrettet på at udvikle digitale, afhængigheds-skabende oplevelser uden friktion, og vi møder sjældent modstand i livet, medmindre vi løber tør for data. Samspelet mellem borger og det offentlige er også digitaliseret på imponerende højt niveau. Det fjerner mange af de menneskelige kontaktpunkter, og vi kigger i skærme efter løsninger i stedet for i øjne.

Lad os lige gøre det klart, at der ikke er noget galt med hverken teknologi eller digitalisering, jeg er på mange måder fan. Udfordringerne ligger i, hvornår vi bruger dem, hvordan de påvirker vores adfærd og opmærksomhed og i høj grad også den afhængighed, de er designet til at skabe i os. Det afgørende for vores fremtid er, at vi finder en balance i brugen af dem.

Smartphoneteknologien er invasiv

Siden jeg fik min første smartphone, har jeg været optaget af, hvilke konsekvenser konstant adgang til uendelige mængder information, lette løsninger, underholdning og kommunikation har haft på vores adfærd os mennesker imellem, om det er i det offentlige rum, på arbejdspladsen eller i hjemmet. I begejstringen over digitaliseringens uendelige muligheder er der noget, vi har overset og glemt at spørge os selv og hinanden om:

”Hvad gør det ved sammenhængskraft, vores sociale kompetencer og vores adfærd, når digitale løsninger erstatter mellemmenneskelig kontakt?”

Det meget korte svar er, at det går ud over vores trivsel og livsduelighed og booster polariseringen. Det er på tide, at vi erkender, at smartphoneteknologien er invasiv i vores adfærd, og at der skal skabes løsninger for at gøre noget ved vores afhængighed af den.

I et forsøg på ikke at blive alt for dystopisk ridser jeg i denne artikel begreber som nomophobia og phubbing op. Begreber man skal kende, inden man kan skabe løsninger til forandring. Så hæng på, for der er håb, inspiration og konkrete idéer til forandring på de næste sider.

Skærmene er gået i vores nervesystemer

Konsekvenserne af vores smartphoneafhængighed ses alle vegne og konstant: Når vi går på gaden med snuden i telefonen og støder ind i hinanden. Når vi hører podcasts iført store hørebøffer, imens vi går tur med hunden, og dermed går glip af smalltalk og grin med vores medmennesker. Når vi går på museum og kanter os på hinanden, imens vi photobomber, uploader på diverse SoMe-kanaler og dyrker selviscenesættelsen i stedet for kunsten, nuet og hinanden.

Eksemplerne er uendelige og både sjove og urovækkende. Fælles for dem alle er, at den mellemmenneskelige kontakt smutter mellem hænderne på os, og magien udebliver.

Med vores stigende afhængighed af digital convenience, breaking news og underholdning – alt sammen lækkert og let pakketeret i vores smartphones – er vi både praktisk og psykisk afhængige af den. Tanken om at være skilt fra vores digitale sutteklud bliver derfor så angstprovokerende og udbredt, at tilstanden nu har fået betegnelsen 'Nomophobia'.

Digitaliseringen er gået i vores nervesystemer, og når jeg holder foredrag om 'Takt og (ringe)tone – hvordan vi omgås med hinanden i den virkelige verden i en digital tid', spørger jeg altid ud i salen, hvor mange der kender angstfølelsen af at være separerede fra deres telefoner. Det er mere reglen end undtagelsen, at tæt på samtlige deltagere uanset alder og køn rækker hånden op. Der grines efterfølgende altid lidt akavet i rummet, og skammen over afhængigheden ligger som en tung sky over forsamlingen. For det er pinligt for os at erkende, at man er så tæt forbundet til et stykke teknologi i en tid, hvor de fleste godt ved, hvor usundt det er, og hvilke konsekvenser afhængigheden fører med sig. >

Nu hvor vi endelig begynder at sætte ord på den digitale og humane tilstand, giver det en mulighed for at tage debatterne et nyt sted hen. Det gør mig håbefuld, for vi skaber ikke forandring ved at udskamme hinanden eller os selv over vores digitale afhængighed. Det er erkendelserne, der er starten på ny adfærd. Vi ved, at sætninger som 'Læg nu telefonen væk' ikke duer for hverken børn, unge eller voksne. Der skal mere til for at ændre vores adfærd og få os til at vælge livet over telefonen. En Megafon-måling fra 2023 viser, at seks ud af ti danskere oplever, at skærme er kilder til frustration og konflikt i familien og omgangskredsen. Danskerne vil gerne slippe skærmen mere, de ved bare ikke hvordan.

Vi søger tryghed, trøst og løsninger i SoMe og digitale løsninger

Hjernen styrer vores adfærd til at gøre det, der er nemmest for os. Undersøgelser viser nu, at mange af os, så snart livet bliver udfordrende, følelsesregulerer og søger trøst og løsninger i og igennem vores smartphones. I stedet for at acceptere og gå på opdagelse i svære følelser, som hører til et helt almindeligt liv, dulmer vi ubehaget med distraktioner og dopaminskud ved at dykke ned i vores telefoner. Som fremtidsanalytiker Christiane Vejøl skriver i sin bog 'Argumenter for mennesker', så har vi sværere og sværere ved at håndtere helt almindelig menneskelig modstand og uundgåeligheder som kærester-sorger, fyringer og dødsfald.

Vi går altså glip af den følelsesmæssige træning og meningsfuldhed, der ligger i at dele og klare livets udfordringer. Ifølge psykolog og tidligere Counter Strike-spiller David Madsen er vi nødt til at være i de svære tanker og ubehagelige følelser, for ellers ender vi med at udvikle stress, depression og angst. Når angsten og udbrændtheden fylder, kan bare det at kigge et andet menneske i øjnene, virke som en overvældende friktion. Så vi symptombehandler med for eksempel at isolere os med høreboffer og undvigende blikke, når vi går tur for at skærme os for kontakt fra vores medmennesker. Når vi ikke nærer hinanden med menneskelig kontakt, kører både trivsel og fællesskaber i en nedadgående spiral. I bogen 'Kig op' af Jakob Sorgenfri Kjær beskriver David Madsen således, hvordan det glatte digitale følelsesliv påvirker os som biologiske væsener.

“De fleste psykologer vil give mig ret i, at alt det, der skaber meningsfuldhed for os i livet, kræver en lille smule friktion. Når mange søger systematisk væk fra friktionen og ned i telefonen, når noget bliver kedeligt (eller akavet) svært eller lidt farligt, så forlænger og forstørrer det problemerne.”

David Madsen

Vores teknologisk accelererende verden kalder på menneskelige talenter

Psykologien antyder altså, at friktion skaber meningsfulde liv. Sociale kompetencer og resiliens styrkes også ved at gå ind i friktionen i fællesskab. Som designer er man vant til at arbejde systematisk med friktion som kreativt benspænd. Det giver et fleksibelt og forandringsparat mindset, og forskning viser, at vi bliver mere kreative, når vi tilfører mere friktion.

Der er derfor en stigende efterspørgsel på designstrategier, som styrker fællesskaber, samarbejde og resiliens. Det kan løses ved at udvikle løsninger, hvor der tilføres friktion og menneskelig kontakt.

“Vi skal opdyrke vores menneskelige talenter, det er det, der sikrer vores fælles fremtid. Selvom vi mennesker halter på hastighed og effektivitet, så bliver unikke menneskelige træk som empati, etik, konsekvensforståelse og fællesskab afgørende for, om fremtiden med kunstig intelligens bliver en fremtid, som bliver rar at leve i.”

Christiane Vejøl, fremtidsanalytiker og forfatter til bogen 'Argumenter for mennesker'

Hvor der er handling, er der håb

Tal fra 2023 viser, at hver anden dansker over 12 år ønsker at nedbringe deres skærmforbrug, men de er rådvilde om, hvordan de griber det an. Danskerne lider af 'skærmfatigue', og vi er ved at vågne op fra den digitale døs. Erkendelserne af konsekvenserne af vores kollektive skærmafængighed er ved at bundfælde sig. Vi har længe debatteret forbruget og ulemperne, men ikke hvad der gøres for at løse det. Ligesom med mange af vor tids problemer, står forbrugerne forvirrede og magtesløse tilbage, og så fortsætter de i samme kognitive dissonansrille. Bæredygtige løsninger med høj indvirkning skabes bedst på kryds og tværs af fagligheder, og nu handles der på at skabe løsninger både juridisk, politisk, lægevidenskabeligt og i medierne. Jeg er overbevist om, at også design, arkitektur og byplanlægning kan være en del af de løsninger, der skal til, for at vi ændrer adfærd.

Eksempler fra den virkelige verden, der giver håb, er for eksempel, at der er skrappe lovgivning om brug af SoMe. P.t. er det Big Tech, der selv har defineret aldersgrænsen for, hvornår man kan oprette en SoMe-account til 13 år. I Australien arbejder man på en lov om, at man skal være 16 år for at have en SoMe-account, og at forældre ikke må give adgang til deres børn tidligere i livet. Herhjemme har speciallæge og forfatter Imran Rashid fået kolossal opbakning til et borgerforslag, der har til formål at pålægge Folketinget at forbyde TikTok, Instagram, Shapchat og lignende annonceplatforme for børn og unge under 18 år. På samme måde som lovgivningen beskytter børn og unge mod vanedannende og skadelige produkter som tobak, gambling og alkohol, så mener han, at SoMe-udbydere skal underlægges samme restriktioner. Sundhedsstyrelsen er nu også endelig ude og dele deres anbefalinger for skærmtid og understreger også vigtigheden af at bruge tid i den virkelige verden med ens venner og familie. Anbefalingerne gælder børn og unge og deres forældre.

Sammenfattende for både borgerforslaget og Sundhedsstyrelsens anbefalinger er, at de handler om at beskytte børn og unge, hvilket er fantastisk og vigtigt. Men dette er et issue på tværs af generationer, og hvis vi vil skabe forandring, skal vi have hele befolkningen med.

Der er en bølge af forandring på vej, fuld af muligheder for at skabe højere livskvalitet for den enkelte og stærkere sammenhængskraft i fællesskaberne.

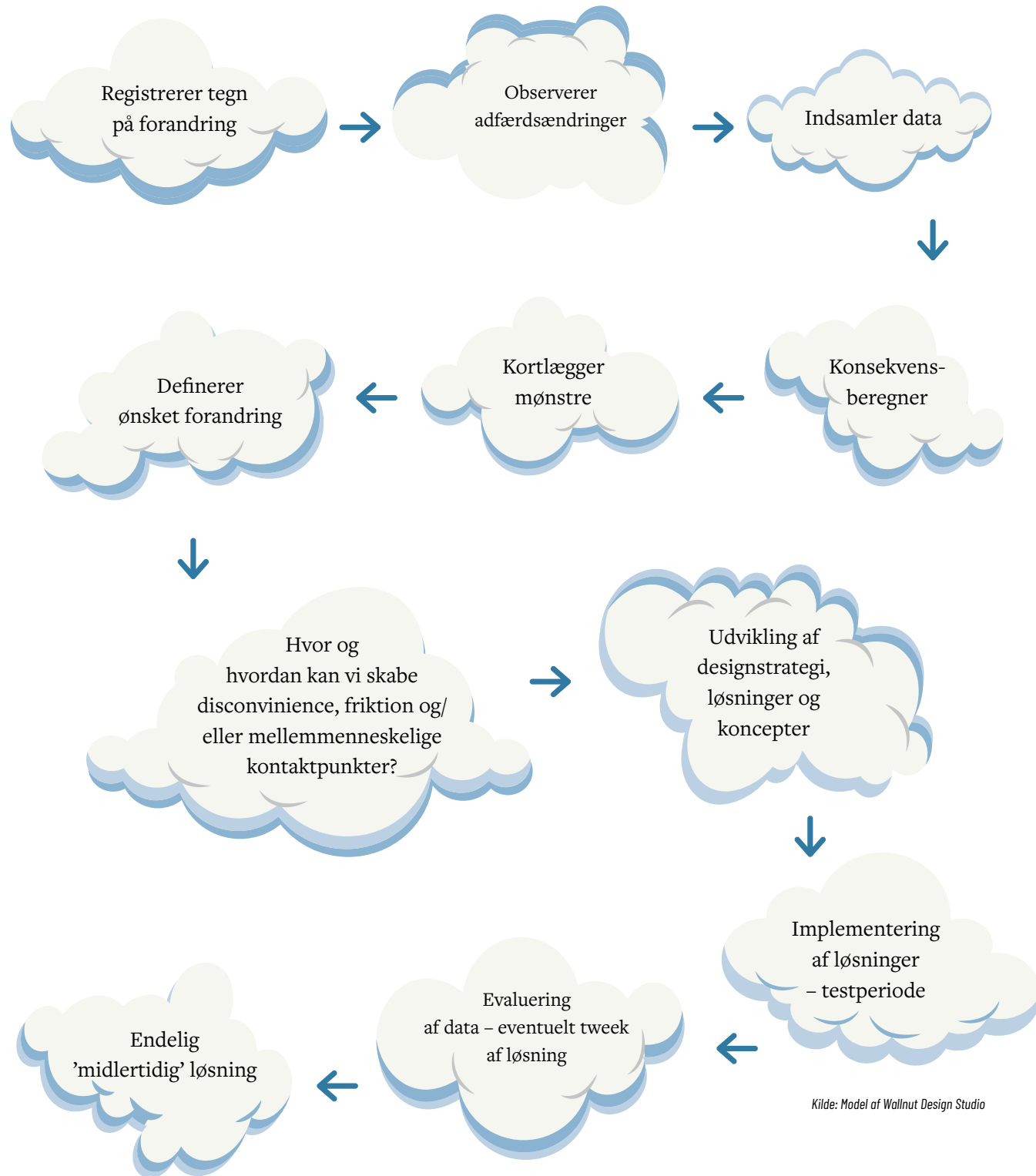
For værdibaserede virksomheder og brands, der er fremsynede og har modet til at gå imod den digitale lemminge-effekt, er der uendelige kommercielle muligheder – især hvis man har et fysisk rum ude eller inde eller mulighed for at lave pop-ups. Jeg forudser en gigatrend i analogt samvær i de kommende år.

Når erkendelsen forankrer sig i forbrugerne, begynder de at efterspørge løsninger og hjælp til, hvordan de kan få flere analoge stunder eller muligvis lave et livsstilsskift og ændre deres digitale forbrug helt.

Longevity-trenden kan være en løftestang for både motivation hos den enkelte forbruger og kommercielle interesser. Her påvises det nemlig, at tætte relationer og det at være en del af stærke fællesskaber både forbedrer livskvalitet og er livsforlængende. Det sociale liv er altså nu på højde med kost og motion sundhedsmæssigt og en del af den mentale sundhedsbølge, der skyller ind over os lige nu. >

“Det er ikke nok at lovgive og informere folk om, at deres trivsel og vores fællesskaber er i fare, hvis de ikke tager ansvar for deres digitale afhængighed. På tværs af fagligheder kan vi analysere os frem til muligheder, hvor vi med fordel kan disrupte convenience samt designe og konstruere miljøer, services og situationer, som skaber menneskelige møder og kontakt – og derved hjælpe en transition og ændring i adfærd på vej.”

Maria Helgstrand



Firstmovers som sharing food-restaurantkæden Plates har placeret låsbare opladerbokse til telefoner i garderoben, så gæsterne kan nyde gastronomien og hinandens selskab uden digitale forstyrrelser. Og i Amsterdam pibler det frem med digitale detox-caféer, hvor man spiller brætspil, læser bøger og chiller.

Emma Gad har ringet – hun vil have takt og tone tilbage

I Emma Gads 'Takt og Tone', som blev udgivet i 1918, skriver hun:

'Thi på dette ene punkt er mennesker enige. Det er alle andre, der ikke ved, hvordan man skal optræde – selv ved man det så udmærket'.

Emma Gad

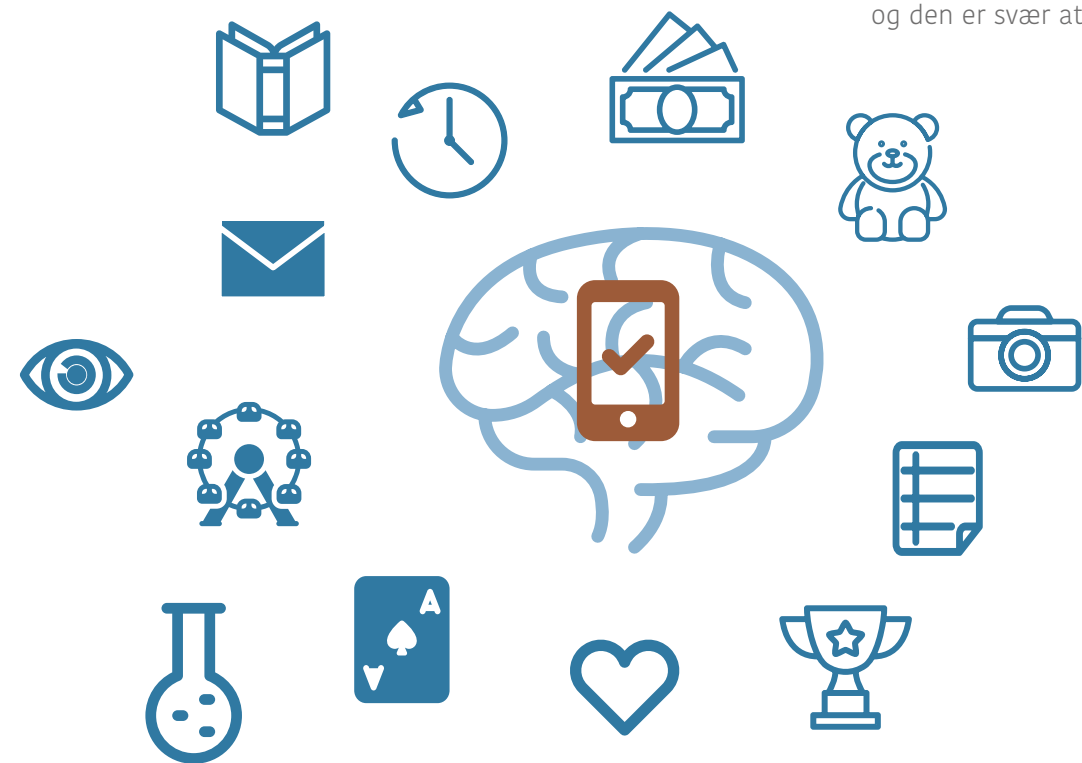
Citatet understreger et af de helt centrale problemer ved at være mennesker sammen: De fleste af os tænker nemlig, at det er de andre, der skal ændre adfærd. Den uhøflighed vi viser vores medmennesker, når vi for eksempel bestiller en kop kaffe, imens vi taler løs i telefonen iført store hørebøffer og også bliver lidt irriterede over, at baristaen drister sig til at stille spørgsmål tilbage, er jo set udefra helt crazy. Men vi undskylder vores egen respektløse adfærd med, at vi har travlt og lige skal fikse alt muligt. Vi er simpelthen blevet blinde for vores egen dårlige adfærd og ikke observante på, hvilke signaler vi sender til hinanden. Og så bliver den tid, vi deler i det offentlige rum ligegyldig og til tider også noget, man som menneske slår sig på. Når man afviser menneskelig kontakt til fordel for aktiviteter på sin telefon, kaldes

det i fagsprog for phubbing, og forskning viser, at det skaber mistillid mellem mennesker, og det kan føles som social ekskludering. Når man udsættes for phubbing af nære eller perifere relationer, er den naturlige reaktion at phubbe tilbage. Og så kører spiralen, med alle de fordele der kan være ved menneskelig kontakt, nedad i stedet for opad. Men også her er der håb forude. For det er nemlig ved at være cool at være ordentlig og analog over for sine medmennesker i den virkelige verden.

Der er social status i at kunne klare sig uden digitale devices

Hvor alting før skulle gå hurtigt og være nemt, fascineres vi nu af de mennesker, der har overskuddet til at stå i friktionen og periodevist leve analogt.

Forleden var jeg til en middag, hvor jeg mødte en mand, der havde været på øhop i Grækenland med sine børn uden nogen som helst former for digitale devices. Da han nævnte det, blev der helt stille i rummet, og han havde alles opmærksomhed. I rummet sad et menneske af kød og blod, der havde været villig til at sætte bøvl over komfort til fordel for magi og fællesskab. Hvordan i alverden havde han dog grebet den mission an? Det blev en livlig aften, hvor spørgsmål og tips føg igennem luften til gensidig inspiration. For vi længtes alle efter at frigøre os fra teknologien og gå på jagt efter magien, men vi vidste bare ikke hvordan. Her sad en mand til inspiration, som faktisk havde trodset den kognitive dissonans, vi alle lever med, og handlet på det. Hovedbudskabet fra aftenens snakke var, at vi for at frigøre os fra skærmen skal acceptere, at vi skal planlægge mere, bøvl mere, konflikt- og problemløse og udfordres mere. Når man går imod den digitale lemmingeeffekt, træner man resiliens og menneskelige kompetencer, og man rustes til at leve lidt mere 'disconvenient'. Det er ikke nemt at periodevist 'slå op' med teknologien, når først den er blevet ens hjælper og sjæleven. >



Den digitale schweizerkniv er altid leveringsdygtig i praktisk og følelsesmæssig convenience. Den løser mange af vores praktiske gøremål og dulmer vores følelsesmæssige udfordringer for en stund, og den er svær at leve uden.

Neurodesign og fordelene ved mellem-menneskelig kontakt

I design kan vi bruge hjerneforskning i udvikling af løsninger, som fremmer menneskelige møder og stærke fællesskaber og derved også vores trivsel og sundhed. Vi kender alle effekterne af et godt og grundigt grin i fællesskab med andre. Det får serotonin til at flyde, og til liden til vores medmennesker til at stige. 'Bare' vi smalltalker og holder øjenkontakt, så udløser hjernen oxytocin. Viden som dette giver os muligheder og argumenter for at udvikle kontaktpunkter.

I den ideelle fremtid kunne vi godt ønske os, at man, når man i digitaliseringens navn fjerner et menneskeligt kontaktpunkt, er forpligtet til at konstruere et nyt. Lidt ligesom man CO₂-kompenserer for at flyve eller bygge nye bygninger. Good news er altså, at vi kan bruge erfaringer fra både designverdenen og lægevidenskaben til at skabe friktion og derved træne sociale kompetencer og resiliens.

”Når vi er så afhængige af vores smartphones, så er den største følelsesmæssige og praktiske friktion, man kan stå i som menneske i vores i vores tid, ikke at have adgang til dem. Først taber vi sutten og piber, men hvis vi tør blive i friktionen og ikke dykke ned i skærmen, så vil abstinenserne lægge sig, og vi vil blandt andet blive belønnet med lykkehormoner, resiliente mindset og mellem-menneskelig magi.”

Maria Helgstrand

Happiness chemicals & How to life hack them!

DOPAMINE

(The reward chemical)

- Eating food
- Achieving a goal
- Complete a task
- Self-care activities

OXYTOCIN

(The love hormone)

- Socializing
- Physical touch
- Petting animals
- Helping others

ENDORPHIN

(The pain killer)

- Exercising
- Listening to music
- Watch a movie
- Laughter

SEROTONIN

(The mood stabilizer)

- Sun exposure
- Mindfulness
- Be with nature
- Meditation

Kilde: "Disruptive Future a holistic interpretation of where we are heading", 2022

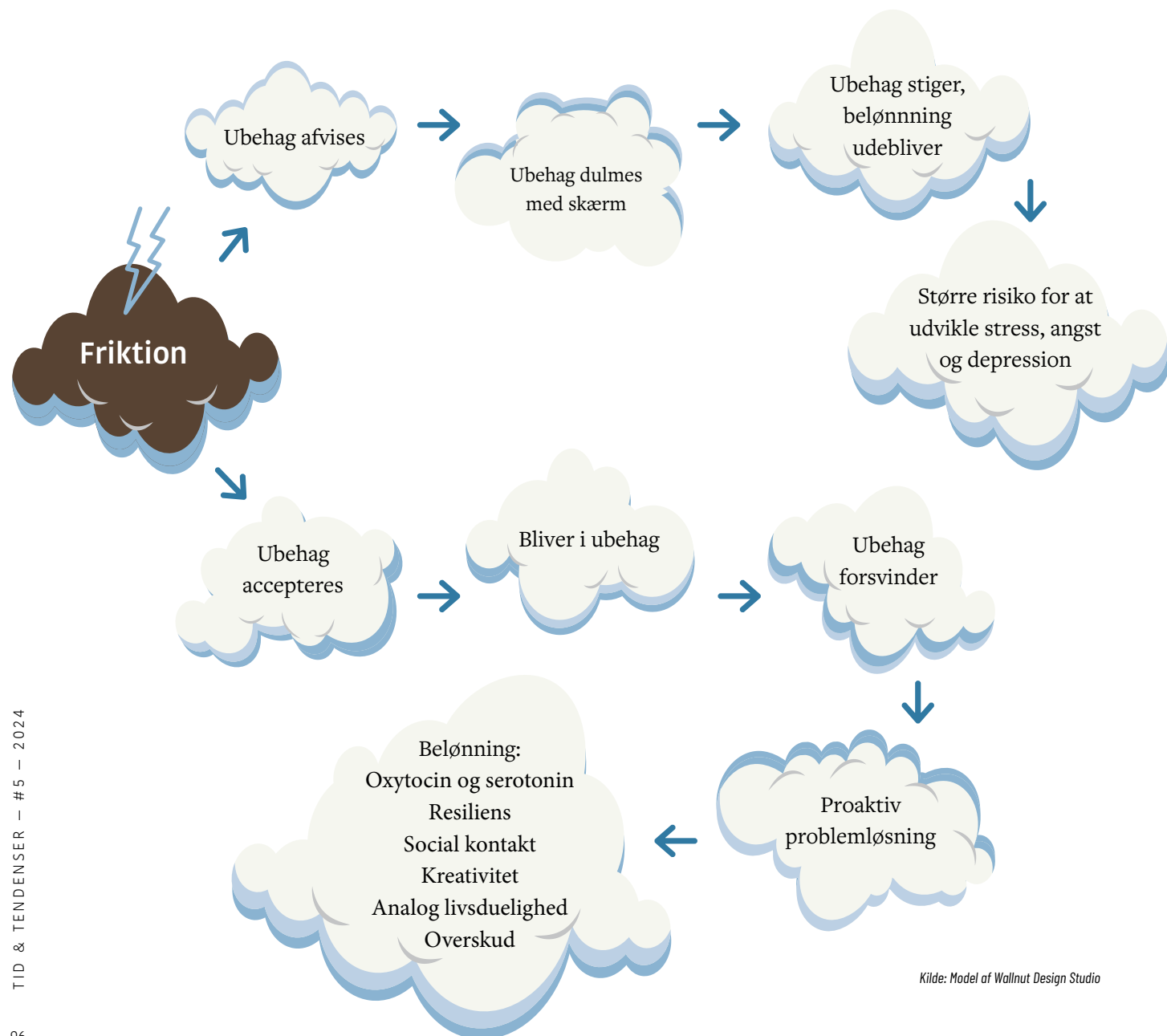
Fremtidens frugtbare design disrupter den digitale lemmingeffekt

Som designer af rum og oplevelser har jeg i årevis været inspireret af UX-designeres digitale strategier og skabt 'convenient' oplevelser og Insta-moments. Nu er min største passion at arbejde med at disrupte den digitale lemmingeffekt og designe for disconvenience samt analoge øjeblikke.

Designing for disconvenience har til formål at skabe en friktion, hvor man lægger sin smartphone fra sig og interagerer med sine medmennesker. Tanken er, at man ved hjælp af gennemtænkte designkoncepter kan komme

frem til en balance, hvor det er teknologien, der service-rer os og ikke styrer os og vores adfærd, uden at vi er bevidste om det. Det er her, at vi som mennesker tager magten over vores adfærd, tid, opmærksomhed og koncentration tilbage fra teknologien.

Hvis man spørger Margrethe Vestager, hvad hun anser som værende en af fremtidens vigtigste kompetencer, så lyder svaret, at det bliver en mental disciplin at kunne klare sig uden tech i perioder. Så vi kan lige så godt begynde at øve os, og mange danskere er åbenbart klar på at slippe skærmen.



Kilde: Model af Wallnut Design Studio

Her til sidst får du et par gode råd til, hvad du kan gøre som individ, og hvad I kan gøre i din virksomhed.

5 bud på hvordan vi omgås i den virkelige verden i en digital tid:

- Begræns brug af telefon og høretelefoner i det offentlige rum.
- Kig op og anerkend dine medmennesker med øjenkontakt og et smil (hvis du har lyst).
- Brug de små pauser, der er i træfpunkter, som for eksempel køer, til at dele høflighedsfraser, og hvis du har lyst til smalltalk.
- Lad telefonen blive i lommen og modstå impulser til at hive den frem for at vise noget, fikse noget eller tage billeder, når du er ude.
- Træn dig selv i at gå hjemmefra uden din telefon. Jo mere nomophobia, som du får af bare tanken om det, des oftere skal du gøre det.

Repeat: Hold dig til ilden – det er svært at skabe adfærdændringer.

5 steps til at designe for human reconnection i kommerciel sammenhæng:

- Analyser hvilke behov jeres målgruppe har for analogt samvær.
- Undersøg hvordan og hvornår I kan skabe meningsfuld friktion.
- Vurder hvor det giver mening at skabe et kontaktpunkt.
- Design den analoge oplevelse eller aktivitet.
- Kommuniker tydeligt og hav altid menneskelige facilitatorer tilknyttet kontaktpunktet.

Repeat: Hold jer relevante ved konstant at udvikle nye former for analoge oplevelser, så I bliver en destination for det. Hav udadvendte medarbejdere i 'front office' og træn medarbejdere i mellem menneskelig kontakt og empati.

Jeg håber, at denne artikel har inspireret jer til at reflektere over og se mulighederne i at skabe flygtige eller dybere analoge mellem menneskelige møder. Hvis vi skal lykkes med denne 'soft revolution', må vi træne os selv i at stå i friktionen og se fordelene i den, selvom det kan fukke med vores convenience-afhængige hjerner. Det er ikke nemt, men det kan lade sig gøre. Hvis vi på et både personligt, kommercielt og samfundsmæssigt plan tager ansvar og finder modet til at gå imod den digitale lemmingeffekt, kan vi kigge ind i en fremtid med mere balance imellem menneske og skærm. Der er allerede en bevægelse i gang, og det er mulighederens tid. Nu handler det om at iværksætte relevante løsninger og skabe håb igennem handlekraft. Fordelene er i hvert fald til at få øje på, og tiden er til at designe en nutid og fremtid, hvor vi kigger mere i øjne end i skærme. ×