

ทำอย่างไรให้คน Gen-Z

ทำงานร่วมกับคน Gen อื่น แล้วได้ประโยชน์สูงสุด ในยุค Future Workplace

ผู้นำองค์กรในยุคดิจิทัลทุกวันนี้ทำงานกันหามรุ่งหามค่ำเพื่อปรับเปลี่ยน และขับเคลื่อนบริษัทให้ส่งมอบสินค้าและบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดได้ดีที่สุดและในขณะเดียวกันก็ต้องสร้าง Digital Workplace ให้ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนไปเรื่อยๆ ของพนักงานรุ่นใหม่

ในสหรัฐอเมริกามีการจ้างงานพนักงานรุ่นใหม่กันมากขึ้น โดยเฉพาะคน Gen-Z และคาดการณ์กันว่า ภายในปี 2020 คน Gen-Z จะครองพื้นที่ตลาดแรงงานกว่า 20% โดยเฉพาะในตำแหน่งงานเกี่ยวกับดิจิทัล และการที่จะปรับเปลี่ยนให้องค์กรก้าวเข้าสู่ Digital Workplace ได้สำเร็จ ผู้นำองค์กรจะต้องเข้าใจความเหมือนและความต่างของพนักงานออฟฟิศที่มาจากวัยและรุ่นที่แตกต่างกัน และต้องเข้าใจความคาดหวังของพนักงานแต่ละคน ความพร้อมของแต่ละคนในการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ความสามารถในการปรับตัวและรับเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ และเมื่อปรับเปลี่ยนแล้ว คุณค่าในการจ้างงานของแต่ละตำแหน่งยังคงเดิมหรือไม่



คน Gen-Z จะนำองค์กรสู่ความเป็นดิจิทัล

พนักงานรุ่นใหม่ที่เกิดมาในยุคดิจิทัลเฟื่องฟูจะสร้างภาพบรรทัดฐานธุรกิจใหม่ สร้างการรับรู้แห่งนวัตกรรม และความปรารถนาที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของคนรุ่นนี้ที่จะจุดประกายให้เกิดการปรับเปลี่ยนไปสู่ความเป็นดิจิทัล คน Gen-Z ทำให้ผู้นำในองค์กรยุคดิจิทัลเห็นโอกาสมากขึ้น นำเอารูปแบบการทำงานใหม่ๆ เข้ามาอย่างองครักษ์มากขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์และมีมุมมองที่สดใหม่ นอกจากนี้คนรุ่นนี้ยังคุ้นชินกับวิถีชีวิตและประสบการณ์ในการทำงานแบบเสมือนจริง ออนไลน์และออฟไลน์ผสมผสานกัน และสามารถปรับให้เข้ากับวิถีใดวิธีหนึ่งได้อย่างไม่ยาก และนั่นทำให้ผู้นำองค์กรในยุคดิจิทัลได้เห็นโอกาสที่จะคิดหรือทำอะไรให้ใหญ่ขึ้นได้ง่ายๆ

อย่างไรก็ตามผู้นำองค์กรต้องเตรียมพร้อมในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยเสริมแรง และให้ลองลงมือทำเพื่อให้เกิดประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้คนเหล่านี้เมื่อมีประสบการณ์มากพอแล้วได้ช่วยค้นหาแรงงานหน้าใหม่ รักษาพนักงานเดิมให้อยู่กับองค์กรนานขึ้น และมอบหมายงานที่แต่ละคนถนัดอย่างมีประสิทธิภาพ หัวใจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของตรงนี้คือ **ผู้นำจะต้องเตรียมพร้อมเสมอในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความชอบในสายงาน** เพื่อให้ผู้นำได้พร้อมที่จะสัมผัสประสบการณ์ที่พนักงาน Gen-Z จะนำเข้ามาในองค์กร

ผู้นำองค์กรในยุคดิจิทัลทุกวันนี้มีอะไรที่โดดเด่นอยู่เยอะ โดยเฉพาะการนำเอาประสบการณ์ด้านดิจิทัลมาสู่องค์กร ผู้นำเหล่านี้ยิ่งถ้ามีกรอบวิธีคิดแบบเอาเขาวัวปัญญาสอดแทรกเข้ามาในการทำงาน และทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นในคนระหว่างวัย และจะยิ่งทำให้เกิดความสนใจและความเต็มใจอยากเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

การเข้ามาสู่โลกการทำงานของคน Gen-Z แสดงให้เห็นถึงโอกาสใหม่ๆ ในการทำงานและเรียนรู้ร่วมกันของคนระหว่างวัย Gen-Z นำความสามารถและทักษะด้านดิจิทัลที่พวกเขาเกิดมากพร้อมกับมันเข้ามาช่วยในการทำงาน อันจะขับเคลื่อนองค์กรผ่านเทคโนโลยีต่างๆ ไปสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น และที่น่าสนใจกว่านั้นคือ คน Gen-Z มักมีความปรารถนาที่คล้ายกับคน Gen-Millennial ที่อยากจะสร้างอิมแพ็คที่มีคุณค่าและทำอะไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดในช่วงเริ่มของชีวิตลูกจ้าง

คน Gen-Z ทำงานสู้ยิบตา

คน Gen-Z มักทำงานที่ทำให้เอาคนรุ่นเก่าถึงกับ Wow! แทบทุกวัน ดังนั้นผู้นำองค์กรยังจะได้เห็นอะไรอีกเยอะจากพฤติกรรมการทำงานของคน Gen-Z คนรุ่นเก่าคุ้นชินกับยุคที่ตัวเองเกิดมาไม่ว่าจะเป็นยุคที่เศรษฐกิจถดถอย ยุคแห่งสงคราม และหลายคนเกิดมาพร้อมกับความไม่มีเสถียรภาพในชีวิตซึ่งติดมาพร้อมกับชีวิตตั้งแต่เกิด

แต่คน Gen-Z จะทำอะไรก็เร็ว เมื่อต้องมาทำงานกับคนรุ่นเก่าจึงเกิดคำถามมากมายในแง่ของบรรทัดฐานการทำงานและองค์กรมากกว่าพนักงานรุ่นอื่นๆ คน Gen Z เป็นกลุ่มคนที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ค่อยชอบบรรทัดฐานขององค์กรแบบเดิมๆ และรู้เท่าทันระบบศักดินาในองค์กร คน Gen-Z มุ่งมองหาสภาพการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ คล่องตัว และมีความเป็นผู้ประกอบการสูง ดังนั้นผู้นำองค์กรในยุคดิจิทัลจะต้องสร้างโอกาสต่างๆ ให้เกิดเพื่อขับเคลื่อนอิมแพ็คให้เกิดขึ้น หากอยากได้คน Gen-Z เข้ามาร่วมงานด้วยและให้อยู่ทำงานด้วยกันนานๆ

นำองค์กรเข้าสู่ดิจิทัล แต่ก็ไม่ต้องกังวลคนรุ่นเก่า

คนแต่ละรุ่นที่เข้ามาทำงานในองค์กรนำเอาองค์ความรู้ใหม่ๆ เข้ามาด้วย และคนแต่ละวัยก็สามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้ และธุรกิจที่ชาญฉลาดจะสามารถเข้าใจความเป็นไปเหล่านี้ได้ สิ่งสำคัญที่ผู้นำจะต้องตระหนักเสมอ คือ จะเกิดการเรียนรู้ในสองทิศทางทั่วองค์กร กล่าวคือ ในแบบของคน Gen-Z และคนรุ่นอื่นในที่ทำงาน และคนทั้งสองกลุ่มจะต้องเรียนรู้จากกันและกัน และสิ่งที่สำคัญ ทุกฝ่ายจะต้องเปิดใจ

เป็นที่รู้กันว่า Gen-Z เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยี และให้เทคโนโลยีเป็นศูนย์กลางในการใช้ชีวิต หลายคนตั้งคำถามว่า ทำไมคน Gen-Z จึงเปิดรับเทคโนโลยีกันได้ง่าย และคำตอบคือ Gen-Z ไม่ได้เป็นฝ่ายเปิดรับเทคโนโลยี แต่เทคโนโลยีคือส่วนหนึ่งของชีวิตคน Gen-Z อยู่แล้ว และพวกเขาก็อยู่กับมันจนแยกกันไม่ออก

คน Gen-Z คิดว่า เทคโนโลยีทุกอย่างจะช่วยให้ชีวิตของพวกเขาง่ายขึ้น และเมื่อจะต้องมีเครื่องมือใหม่ๆ เข้ามา ก็จะต้องเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่จะเอาเครื่องมือใหม่นั้นเข้ามาใช้ ยิ่งการทำงานร่วมกันเกิดขึ้นหลายฝ่าย Gen-Z ยิ่งคาดหวังว่า องค์กรจะต้องมีเครื่องมือที่มาช่วยแบ่งเบาภาระงานมากขึ้น มีโครงสร้างที่ชัดเจน และมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นส่วนตัวและเป็นมืออาชีพมากขึ้น ทั้งนี้เครื่องมือดิจิทัลเหล่านี้ก็จะสร้างประสบการณ์สำคัญให้กับคน Gen-Z

ปัจจุบันในตลาดแรงงานมีคนจาก 5 รุ่นที่ทำงานอยู่ด้วยกัน แหะสำหรับผู้นำองค์กรแล้ว ความท้าทาย คือ ทำอย่างไรให้คนเหล่านี้ทำงานด้วยกันได้ และที่สำคัญทำอย่างไรให้แต่ละคนดึงพลังของตัวเองออกมาเพื่อมาผสานกับพลังของเพื่อนร่วมทีมที่อยู่ต่างวัยให้งานบรรลุไปได้ด้วยดีและเทคโนโลยีนี้แหละที่ช่วยตอบโจทย์ตรงนี้ได้

นอกจากผู้นำองค์กรจะต้องฟังเสียงของคนรุ่นใหม่แล้ว เทคโนโลยีอย่างปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะเข้ามาช่วยงานของคนทุกวัยให้ง่ายขึ้น ผู้นำองค์กรต้องเข้าใจว่า AI จะเข้ามาช่วยงานของแต่ละคนให้บรรลุ และในขณะเดียวกันก็เข้ามาช่วยให้งานของทีมที่ประกอบไปด้วยคนร้อยพ่อพันแม่ประสบความสำเร็จไปด้วย

แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้และการทำงานร่วมกันของคนจาก 5 วัยอย่างมีประสิทธิภาพไม่ได้เกิดขึ้นกันได้ง่ายๆ เพียงชั่วข้ามคืน

สำหรับบริษัทหัวก้าวหน้าแล้ว ผู้นำองค์กรจะต้องหาวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน Gen-Z ในขณะเดียวกันก็รักษาระบบและคุณค่าหลักขององค์กรไว้ ความลับในการนำคนจากทุกรุ่นมาทำงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จ คือ การใช้ Digital Workspace ให้เป็นประโยชน์ โดยกระตุ้นให้เกิดการเข้าถึงระบบข้อมูลและเครื่องมือต่างๆ ที่พนักงานคิดว่าจะช่วยให้การทำงานดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำงานที่ไหนก็ได้ เวลาไหนก็ได้ และกับอุปกรณ์ชิ้นใดก็ได้

คนต่างวัย และพันธกิจก็ไม่ต่างกัน

เทคโนโลยีสำคัญมาก ซึ่งไม่เพียงจะทำให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดีเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างพนักงาน Gen-Z กับผลลัพธ์ทางธุรกิจอีกด้วย ซึ่งคน Gen-Z ให้คุณค่าเทคโนโลยีพอกๆ กับเงินเดือนและสวัสดิการเมื่อต้องสมัครงานที่ไหนก็ตาม นอกจากนี้พนักงาน Gen-Z ไม่เพียงแต่อยากจะทำใจพันธกิจขององค์กรเท่านั้น แต่พวกเขายังอยากจะทำมีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรอีกด้วย

คนรุ่นเก่าจะยังติดกับภาพของการบริหารงานแบบบนลงล่าง บทบาทผู้นำที่ยังต้องเข้มงวดแบบเดิมๆ หรือทำอะไรก็ต้องมีพิธีรีตอง และสิ่งเหล่านี้แน่นอน ทำลายความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและยิ่งทำให้ทำงานร่วมกันยากมาก ความท้าทายของผู้นำองค์กร คือ จะทำอย่างไรให้การบริหารงานแบบบนลงล่างเดิมๆ เปลี่ยนไป และหันมาให้ความสนใจว่า แต่ละคนทำคุณประโยชน์ให้กับองค์กรผ่านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์มากแค่ไหนมากกว่า

นอกจากนี้ ผู้นำองค์กรยังต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของความสำเร็จส่วนบุคคล และการยอมให้พนักงาน Gen-Z ได้ทำงานอย่างอิสระ และประสบความสำเร็จด้วยตัวเองได้ การจะขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ต้องฟังเป้าหมายของคน Gen-Z ด้วย แทนที่จะกำหนดโครงการหรือข้อกำหนดกฎเกณฑ์เยอะเยอะไปหมด ลองให้พนักงานรุ่นนี้ได้ลองสนุกกับการทำงานอย่างอิสระและอยู่ในเส้นทางวิชาชีพของตัวเองบ้าง

คุยกันแบบ face-to-face สำคัญกับคน Gen-Z

เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงาน Gen-Z แม้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีจะทำให้คน Gen-Z ทำงานได้สะดวกขึ้น แต่ก็เสี่ยงไม่ได้เลยที่การสื่อสารแบบเดิมๆ เช่น การประชุมและพูดคุยกันต่อหน้า จะยังสำคัญไม่น้อยไปกว่าการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

ผู้นำองค์กรต้องไม่ลืมว่า การเพิ่มแอปพลิเคชันและการใส่เทคโนโลยีมากมายลงในเครื่องคอมพิวเตอร์พนักงานใช้ว่าจะดีเสมอไป ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว พนักงานในบริษัทอาจไม่ได้ใช้เทคโนโลยีไปซะทุกงานหรือตลอดเวลา พวกเขาจะใช้เทคโนโลยีเพื่อให้การทำงานของพวกเขาง่ายขึ้น ดังนั้นเชื่อว่าพนักงานทุกคนจะพอใจกับวิสัยทัศน์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้จนเกินไปของผู้นำองค์กร โดยเฉพาะในเรื่องการสื่อสาร ผู้นำองค์กรไม่ควรสร้างวัฒนธรรมที่บอกว่า การเขียนอีเมลหรือตอบแชตในที่ทำงานจะสำคัญไปกว่าการเข้าประชุมร่วมกันและได้พูดคุยกันซึ่ง ๆ หน้า

คน Gen-Z โดดเด่นในเรื่องของการเปิดใจกว้างและเปิดใจรับ และเข้าอกเข้าใจทุกเรื่องในที่ทำงาน ซึ่งหากผู้นำองค์กรไม่เข้าใจพนักงานรุ่นนี้ แรงงาน Gen-Z จะออกไปหาโอกาสอื่นๆ แทน คน Gen-Z ชอบรับฟีดแบ็คแบบทันทีและต่อเนื่อง และพนักงานวัยนี้ต้องการการพูดคุยที่มีประโยชน์ถี่ขึ้น ไม่ใช่แค่เจอและคุยกันตอนจะประชุมใหญ่เท่านั้น แต่การได้พูดคุยกันอย่างเปิดใจได้ถี่ขึ้นกับหัวหน้างานก็จะยิ่งทำให้ในคนวัยนี้รู้สึกมีคอนเน็คชันกับหัวหน้างานมากขึ้น

คน Gen-Z อยากได้ความคิดเห็นจากฝ่ายบริหารเสมอ หัวใจสำคัญในการบริหารคน Gen-Z คือ ต้องให้ข้อมูลป้อนกับบ่อยๆ เรียกได้ว่าแทบจะทุกสถานการณ์ รวมไปถึงเรื่องงานด้วยก็ว่าได้

การเปลี่ยนที่ต่อเนื่องและการเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่ง

ทุกวันนี้ การธุรกิจดิจิทัลปรับเปลี่ยนไปเร็วมาก และการเอา Gen-Z เข้ามาในที่ทำงานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปอีก คนทำงานจะต้องมีทักษะ เสริมทักษะ และต้องคิดเสมอว่า ซักวันอาจต้องไปทำตำแหน่งที่วันนี้ตำแหน่งนั้นยังไม่เกิดขึ้นมาบนโลกเลย และถ้าแขนรับกับการเปลี่ยนแปลงและสู้ไม่ถอยเสมอ แน่แน่นอนคน Gen-Z มองเห็นตรงนี้ ดังนั้นคน Gen-Z จึงพัฒนาทักษะตัวเองอย่างต่อเนื่อง เรียกว่าล้มคมทักษะตัวเองกันตลอดเวลาเลยก็ว่าได้

คน Gen-Z เข้าใจนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงว่ายังไงก็ต้องเกิดทุกวัน และการที่ไม่ยอมเปลี่ยน การที่พยายามจะอยู่ห่างจากการเปลี่ยนแปลง ถือเป็นความเสี่ยงอย่างใหญ่หลวง โดยเฉพาะก้าวแรกในการทำงานและวิชาชีพของตัวเอง

ดังนั้น ไม่ใช่แค่ การเรียนรู้ตลอดชีพจะเพียงพอ สมัยนี้ผู้นำองค์กรจะต้องเตรียมพร้อมในเรื่องของ **“การเรียนรู้แบบทันท่วงที”** นั่นแปลว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทันทีจากการลงมือทำงานและจะต้องทันที และเข้าถึงคนที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นทันที

การลงทุนกับคน Gen-Z ที่นำเข้ามาในองค์กร เรียกได้ว่าคุ้มเหมือนมีการปันผลตอบแทนในภายหลังให้กับธุรกิจ การพัฒนาบุคลากรเหล่านี้จะไม่เพียงแต่ช่วยเสริมผลประกอบการของธุรกิจเท่านั้น แต่จะช่วยสร้างการพัฒนาองค์กรที่นำไปสู่สถานที่ทำงานในอนาคต (Future Workplace) อย่างต่อเนื่องอีกด้วย ซึ่งแน่นอนจะทำให้เกิดสถานการณ์ต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์ร่วมกัน การหมั่นได้พูดคุยกับพนักงาน Gen-Z จะช่วยให้เห็นมุมมองและพรสวรรค์ที่ติดมากับยุคของพวกเขา โดยเฉพาะเรื่องเทคโนโลยี และจะช่วยให้พวกเขาเองรู้สึกมีคุณค่าและสิ่งสำคัญ ยังเป็นการสร้างคอนเน็คชันระหว่างพนักงานที่อายุน้อยกว่าและพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า ซึ่งจะช่วยเป็นแนวทางในการนำไปสู่ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องการทำงานในส่วนที่ตัวเองถนัด โดยเฉพาะพนักงาน Gen-Z ช่วยนำองค์กรไปสู่ **Digital Transformation** และคนรุ่นเก่าก็ช่วยแนะไอเดียต่างๆ และประสบการณ์ในบริษัทต่างๆ ที่ผ่านกับเทคโนโลยีจนเกิดอิมแพ็คที่สำคัญต่อองค์กร เป็นต้น

ที่มา :  MARKETINGOOPS!

<https://www.marketingoops.com/exclusive/opinion/work-with-gen-z/>