

CROSS-GENERATIONAL COMMUNICATION IN THE WORKPLACE

EUMA Training Day – OSLO

Στις 5 Απριλίου 2008 πραγματοποιήθηκε το φετινό Training Day της EUMA στο Οσλο της Νορβηγίας με θέμα “Cross-generational Communication in the Workplace” (Επικοινωνία μεταξύ των γενεών στον χώρο εργασίας). Εξετάστηκαν τα χαρακτηριστικά των τεσσάρων γενεών που απαρτίζουν το εργατικό δυναμικό σήμερα, τα προβλήματα που ανακύπτουν από τον διαφορετικό τρόπο αντιμετώπισης καταστάσεων και επικοινωνίας καθώς και τρόποι για να ξεπεραστούν τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν από την συνύπαρξη στο χώρο εργασίας.

Ο ρόλος της ηλικίας

Μεταξύ των παραγόντων που συνήθως επηρεάζουν την αίσθηση ταυτότητάς μας και κατά συνέπεια τη συμπεριφορά μας είναι η εθνικότητα, η εθνική καταγωγή, το φύλο, η γλώσσα, η θρησκεία, η οικογενειακή κατάσταση, το επάγγελμα, η εταιρική φιλοσοφία της επιχείρησης στην οποία απασχολούμαστε και φυσικά η ηλικία.

Η ηλικία μας μπορεί να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουμε καταστάσεις, εργαζόμαστε, συνεργαζόμαστε και επικοινωνούμε με άλλους και είναι απόρροια κυρίως των επιδράσεων του άμεσου περιβάλλοντος σε συνδυασμό με τις κοινωνικές αλλαγές και τα ιστορικά γεγονότα της εποχής στην οποία μεγαλώσαμε και ζούμε.

Τέσσερις γενιές

Οι τέσσερις γενιές που απαρτίζουν το σημερινό εργατικό δυναμικό είναι οι ακόλουθες:

- **Η ώριμη γενιά** (γεννημένοι πριν το 1945)
Είναι η γενιά που βίωσε τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, που μεγάλωσε με στερήσεις, η γενιά που θεωρείται πιο πιστή σε παραδοσιακές αξίες και συντηρητικές απόψεις.
- **Οι baby boomers** (όσοι γεννήθηκαν κατά την πληθυσμιακή έκρηξη 1946-1964).
Περιλαμβάνει τη γενιά του '68 που επηρεάστηκε από τη σύγχρονη μουσική (Beatles, Woodstock, κλπ), τον φεμινισμό, τον πόλεμο του Βιετνάμ, τον ψυχρό πόλεμο, που έζησε την κατάκτηση του διαστήματος και είδε τον πρώτο άνθρωπο να πατάει στη σελήνη, που είδε τα πρώτα βήματα των νέων τεχνολογικών εξελίξεων. Είναι η γενιά των εργασιομανών και οικονομικώς ανεξάρτητων, με περισσότερες ευκαιρίες για εκπαίδευση, η γενιά που ονειρεύτηκε να αλλάξει τον κόσμο.

- **Η γενιά X** (οι γεννημένοι 1965-1979).
Έζησε την αρχή της εποχής των υπολογιστών, της παγκοσμιοποίησης, την οικολογική ευαισθητοποίηση και τη διάλυση των σοσιαλιστικών κρατών της ανατολικής Ευρώπης.
- **Η γενιά Y** (όσοι γεννήθηκαν μετά το 1980).
Αποτελούν τη γενιά των κινητών τηλεφώνων, των SMS, του διαδικτύου, των βιντεοπαιχνιδιών, του iPod, της ηλεκτρονικής επικοινωνίας, του fast food. Είναι η γενιά της κατανάλωσης και της παγκοσμιοποίησης.

Πώς επηρεάζεται η αγορά εργασίας;

Η συνύπαρξη τόσων διαφορετικών ηλικιακών ομάδων στο χώρο εργασίας είναι αναπόφευκτη. Ζούμε περισσότερο, παραμένουμε ακμαίοι για μεγαλύτερο διάστημα, θα εργαζόμαστε περισσότερο. Η γενιά των baby boomers, έχοντας εξελιχθεί επαγγελματικά, δυσκολεύεται να παραδεχθεί ότι θα πάψει να συμμετέχει ενεργά στην παραγωγή και ότι θα πρέπει να αποσυρθεί. Η γενιά X σταδιακά εξελίσσεται επαγγελματικά ενώ η γενιά Y αναζητεί πλέον δυναμικά τη θέση της στο χώρο εργασίας.

Η νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπει την προστασία των εργαζομένων από μεροληπτική αντιμετώπιση λόγω ηλικίας. Είναι ευρύτερα αποδεκτό ότι η κάθε γενιά έχει να προσφέρει τις δικές της γνώσεις, πείρα, ταλέντο, τρόπο σκέψης για μεγαλύτερη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα. Είναι επομένως απαραίτητο να κατανοήσουμε την επίδραση που μπορεί να έχουν όλοι στο χώρο εργασίας και να βρούμε τρόπους να βελτιώσουμε την επικοινωνία, διοίκηση και συνεργασία στις επιχειρήσεις.

Στην πράξη υπάρχουν προβλήματα:

- 54% των Υπεύθυνων Ανθρώπινου Δυναμικού συναντά ολοένα μεγαλύτερες δυσκολίες για να βρεί τους κατάλληλους απόφοιτους με τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες.
- Εν τούτοις το 91% των νέων πτυχιούχων δήλωσαν αρκετά ή και πολύ καλά προετοιμασμένοι για την αγορά εργασίας.
- Ζούμε σε περίοδο αλλαγών: μόνο 1 στους 4 νέους εργαζόμενους αναμένεται να εργάζεται για την ίδια επιχείρηση μετά από 5 χρόνια.
- Πάνω από 60% των εργοδοτών δηλώνουν πως αντιμετωπίζουν εντάσεις μεταξύ εργαζομένων διαφορετικών γενεών.
- 70% των εργαζομένων μεγαλύτερης ηλικίας είναι απορριπτικοί απέναντι στις ικανότητες των νεώτερων συναδέλφων τους.
- 50% των νεώτερων εργαζομένων είναι απορριπτικοί απέναντι στους μεγαλύτερους συναδέλφους τους.

Μπορούμε να συνοψίσουμε τα στερότυπα που επικρατούν στις διαφορετικές ηλικιακές ομάδες ως εξής:

- **Οι νεώτεροι** θεωρούνται πολύ χαλαροί, ασταθείς, ανυπόμονοι, εγωκεντρικοί, εξαρτημένοι από την τεχνολογία, μανιακοί με την ταχύτητα, δεν εκτιμούν την παράδοση, δεν ξέρουν τι θα πει σκληρή δουλειά, δεν αφοσιώνονται, δεν νοιάζονται για τίποτα.
- **Οι μεγαλύτεροι** θεωρούνται άκαμπτοι, πολύ τυπικοί, αργοί, δεν εκπαιδεύονται εύκολα, είναι τεχνολογικά αναλφάβητοι, θέλουν να ελέγχουν τα πάντα, δεν ξέρουν πώς να διασκεδάζουν, ζουν για να δουλεύουν, φοβούνται το ρίσκο, είναι σφιγμένοι, χρειάζεται να μάθουν να χαλαρώνουν.

Φυσικό είναι τα στερότυπα αυτά να επηρεάζουν την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ των συγκεκριμένων ομάδων. Η ώριμη γενιά και οι baby boomers έχουν εκτός των άλλων την τάση να μην αμφισβητούν την εξουσία και το κατεστημένο. Αυτό μπορεί να προξενήσει σύγχυση και αντίδραση στις γενιές X και Y οι οποίες έχουν μάθει να λένε ανοιχτά τη γνώμη τους. Οι γενιές X και Y πάλι που είχαν διαφορετικά βιώματα και επικοινωνούν διαφορετικά με τους άλλους, μπορεί να μην κάνουν τον κόπο να δώσουν προσοχή στα λόγια των “Ωριμων και των baby boomers” κι έτσι να χάσουν πολύτιμες πληροφορίες και καθοδήγηση. Προβλήματα που είναι δυνατόν να προκύψουν στις επιχειρήσεις από την έλλειψη συνεννόησης είναι η ταχύτητα αλλαγής προσωπικού και κατά συνέπεια το κόστος επιλογής, πρόσληψης, εκπαίδευσης και διατήρησης εργατικού δυναμικού, το χαμηλό ηθικό που συνοδεύεται από διαμαρτυρίες και παράπονα. Επίσης είναι δυνατόν να επηρεαστεί η αντίληψη δικαίου και ισότητας.

Όσο για τις τάσεις που επικρατούν στους χώρους εργασίας σήμερα, υπάρχει απαίτηση για περισσότερη τεχνολογία, ομαδική εργασία, ανεξαρτησία, ισότητα των φύλων, πιο άμεση επικοινωνία με λιγότερη ιεραρχία καθώς και μεγαλύτερη έμφαση στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.

Η αξία της ποικιλομορφίας

Οι επιτυχημένοι ηγέτες αναγνωρίζουν ότι η ροή των πληροφοριών είναι προς πολλές, διαφορετικές κατευθύνσεις ταυτόχρονα και πως δεν είναι δυνατόν ένα άτομο να έχει όλες τις απαντήσεις. Η αποδοχή της ποικιλομορφίας επιτρέπει στην κάθε ομάδα να συμμετέχει, να προσφέρει και κατά συνέπεια να συντελέσει στην ανάπτυξη ενός τμήματος ή μιας επιχείρησης.

Για να αντιμετωπίσει μια επιχείρηση θετικά τις διαφορετικές ηλικιακές ομάδες είναι απαραίτητο ο εργοδότης :

- Να ελέγξει τις διαδικασίες έτσι ώστε να είναι εξασφαλισμένη η δίκαιη αντιμετώπιση των εργαζομένων
- Να εκπαιδεύσει τους διευθυντές για να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν τυχόν προβλήματα και εντάσεις μεταξύ των ομάδων
- Να είναι σε θέση να ενεργεί άμεσα εφόσον προκύπτουν προβλήματα

- Να είναι ξεκάθαρος ως προς το ποιά θεωρείται η γενικά αποδεκτή συμπεριφορά
- Να ενημερωθεί από τους εργαζόμενους για τους τομείς που εγείρουν προβληματισμούς
- Να εξετάζει συμπεριφορές και αξίες στο στάδιο επιλογής προσωπικού
- Να παρέχει πρότυπα για θετική συμπεριφορά
- Να αναπτύξει μια κουλτούρα «δια βίου εκπαίδευσης» σε όλο τον οργανισμό
- Να εισάγει δραστηριότητες ανάπτυξης ομάδων/συμβούλων/ καθοδηγητών (mentoring)

Όσο για τους ίδιους τους εργαζόμενους, για να είναι δυνατόν να κτίσουν γέφυρες επικοινωνίας και συνεργασίας με συνάδελφους άλλων γενεών, πρέπει να προσεγγίζουν τους άλλους με ενδιαφέρον, όχι με φόβο ή αρνητική διάθεση. Πρέπει να αντιμετωπίζουμε τους πάντες σαν ξεχωριστές οντότητες: ας εξετάσουμε τι πιστεύουμε για τους άλλους κι ας αναλογιστούμε πώς αυτά που πιστεύουμε επηρεάζουν τη συμπεριφορά μας. Να βάζουμε τους εαυτούς μας στη θέση των άλλων, να ελέγχουμε τις στρατηγικές επικοινωνίας που χρησιμοποιούμε, να μάθουμε να ακούμε ενεργητικά, να προσπαθούμε να προβλέψουμε τυχόν παρανοήσεις. Όλοι, ανεξαιρέτως ηλικίας, δικαιούνται το σεβασμό μας.

Οι εκπαιδευτές:

- **David Goddard** της Pertec, σύμβουλος επιχειρήσεων και εισηγητής σεμιναρίων με πολυετή πείρα. Ήταν υπεύθυνος και για το Training Day του 2005 στη Σλοβενία με θέμα *Cross-cultural Communication*.
- **Susann Rahkamo** της Pertec, Ολυμπιονίκης και πρώην πρωταθλήτρια καλλιτεχνικού πατινάζ, σύμβουλος επιχειρήσεων.
- **Lucian Tarnowski**, ο 24χρονος ιδρυτής και διευθυντής της Brave New Enterprises, εταιρείας εύρεσης ανθρώπινου δυναμικού.

Πληροφορίες / στοιχεία του training μπορείτε να δείτε στο www.euma.org – EUMA TRAINING.

Τόνια Ηλιάσκου
Σύμβουλος Εκπαίδευσης &
Μέλος της ε.ο. EUMA