

Research Article

Generation Z Workplace Communication Habits and Expectations

—DAWN JANSSEN AND STEPHEN CARRADINI

Abstract—Background: People born between 1995 and 2012, referred to as Generation Z, grew up alongside significant technological advancements in communication. This cohort's oldest members are now entering the workforce. **Literature Review:** Although the merits of generational research have been questioned, Generation Z's personal communication preferences and habits demonstrate unprecedented technological experiences and expectations in the workplace. **Research Questions:** 1. What are Generation Z's current habits in using smart technology, social media, and voice communication for personal communication? 2. How does the current workplace communication environment appear through the lens of Generation Z? 3. Do the personal communication habits of Generation Z conflict with current workplaces? **Methodology:** The study reports on a 207-participant exploratory survey and six interviews with Generation Z members in January-March 2020. The survey included multiple choice and open-ended questions regarding respondents' personal and workplace communication habits and expectations. The interviews allowed further investigation of survey responses. **Results:** Working Generation Z respondents hold unexpected attitudes and behaviors, including awareness of the negatives of technology use, differences in personal preferences and professional behaviors, self-regulation of technology use, and concern for boundaries between personal and work life. **Conclusions:** Generation Z's ability to adapt to current workplace norms may slow changes in workplace communication. Their awareness of disruptive communication habits could make positive changes to workplace communication in the future. Employers should resist negative generational stereotypes and develop new communication policies to reflect current and future-looking technology use. This study was completed prior to COVID-19 and does not include pandemic-related workplace technology changes.

Index terms—Generation Z, policy, smart technology, social media, workplace.

研究型论文

Z代人的工作场沟通习惯和期待

—DAWN JANSSEN AND STEPHEN CARRADINI

提要

背景：出生1995和2012年之间的人叫Z代人。这代人的成长过程，伴随着通信技术的飞跃性推进。当前，这一代人中的长者已经开始进入工作。**文献综述：**虽然关于人的分代研究的长处一直受到质疑，但是，Z代人的个人通信偏好和习惯，已然展示出前所未有的工作场地技术体验和期待。**研究问题：**（1）Z代人在使用智慧技术、社交媒体、以及声音通信进行私人通信时，当下都有哪些习惯？（2）当下的工作场通信环境在Z代人的眼里是什么样子的？（3）Z代人的个人通信习惯与当下的工作场环境存在冲突吗？**研究方法：**本研究报告的是一项参试为207人的探索性调查和六次访谈结果。调查对象为Z代人，时间在2020年1-3月之间。调查手段包括多项选择型题目和开放型题目，内容为参试的个人和工作场通信习惯及期待；访谈使得对调查结果的进一步探究成为可能。**结果：**已经参加工作的Z代人受试，有一些出乎意料的态度和行为，例如明显觉知技术使用的负面效应，觉知个人偏好与工作要求之间的差异，觉知技术使用重在自律，觉知私人生活和工作生活的关涉有所不同。**结论：**Z代人适应当下常态工作场的能力，可能会减缓工作场通信设施的改变。Z代人对于破坏性通信习惯的觉知，可能会使未来工作场的通信环境朝着好的方向改变。雇主应该抵制坏的代际刻板印象，制订一些新的能够反映当下和未来技术使用情况的通信制度。本研究完成于COVID-19之前，因此不包括与这场大型流行病有关的工作场技术变化问题。

索引词：智慧技术；工作场；社交媒体；Z代人；制度

—Translated by Zhongen Xi

Artículo de Investigación

Generación Z: Hábitos y expectativas sobre la comunicación en el lugar de trabajo

—DAWN JANSSEN Y STEPHEN CARRADINI

Resumen—Contexto: Las personas que nacieron entre los años 1995 y 2012, conocidos como la Generación Z, creció con avances tecnológicos significantes en las comunicaciones. Los mayores de este cohorte están entrando a la fuerza laboral. **Revisión de la Literatura:** Aunque se ha puesto en duda los méritos de hacer investigaciones generacionales, las preferencias y costumbres personales de la Generación Z en el lugar de trabajo presentan experiencias y expectativas tecnológicas sin precedentes. **Preguntas de investigación:** 1. ¿Cuáles son los hábitos actuales de la Generación Z cuando utilizan la tecnología inteligente, medios sociales, y la comunicación de voz para hacer comunicaciones personales? 2. ¿Cómo parece el ambiente de comunicación en el lugar de trabajo actual, a través de los lentes de la Generación Z? 3. ¿Hay conflictos entre los hábitos de comunicación personales de la Generación Z y los lugares de trabajo? **Metodología:** Este estudio informa sobre una encuesta de 207 participantes, y entrevistas con seis miembros de la Generación Z que se llevó a cabo desde enero a marzo de 2020. La encuesta consistía de preguntas con finales abiertos y preguntas de selección múltiples sobre los hábitos y expectativas de comunicación en la vida personal y en el lugar de trabajo de los encuestados. Las entrevistas permitían una investigación más profunda sobre las respuestas a la encuesta. **Resultados:** Los encuestados Generación Z que trabajan tienen actitudes y comportamiento inesperados. Estos incluyen una conciencia sobre los negativos del uso de la tecnología y una preocupación sobre límites entre la vida personal y la vida del trabajo. **Conclusiones:** Es posible que la habilidad que tiene la Generación Z en adaptarse a normalidades actuales en el lugar de trabajo podría detener cambios a la comunicación en los lugares de trabajo. Su conciencia sobre sus hábitos de comunicación disruptivos podría resultar en cambios positivos a la comunicación en el trabajo para el futuro. Los patrones deben de resistir los estereotipos generacionales, y desarrollar políticas sobre la comunicación que reflejan el uso actual de la tecnología y también para el futuro. Este estudio se llevó a cabo antes de la pandemia COVID-19 y no incluye los cambios tecnológicos relacionados con la pandemia.

Términos índices—Generación Z, política, tecnología inteligente, medios sociales, lugar de trabajo.

—Translated by Dina Lopez