

CAREER BOOT CAMP

reverse mentoring

26

CAMP de CARRIÈRES

mentorat
inversé

SANA

ABOU-SHAABAN

(SHE/HER)

- Sana Abou-Shaaban, is a Strategic Engineering Advisor at Canada Border Services Agency (CBSA), and a licensed Professional Engineer with extensive experience in public and private sectors.
- Sana is a recognized leader and changemaker, she is a catalyst for positive impact and meaningful change. She has made significant contributions —particularly through her work with STEM not-for-profit organizations and her leadership in advancing diversity, equity, and inclusion across STEM fields. She is the co-founder of a Women in STEM Network at CBSA and has held several key roles in national engineering organizations - championing greater representation of women in technology and innovation.
- Sana's leadership has been widely recognized, earning her numerous national awards, including the 2024 Government of Canada Public Service Award of Excellence. Her career reflects a consistent commitment to empowering others and fostering an environment that values equity, innovation, and diverse perspectives.



Thriving in Uncertainty: Building Resilience and Communication Across Generations

LEARNING OBJECTIVES

Build Resilience in Uncertainty –
Strengthen personal resilience to
adapt and perform in times of
change.

Communicate Across Generations –
Enhance communication by
understanding generational
perspectives and expectations.

Turn Differences into Strengths –
Leverage generational diversity to
foster trust, collaboration, and
innovation.

Build Resilience in Uncertainty

- **Reframe uncertainty as a leadership constant**

Effective leaders don't wait for clarity — they create stability through mindset, priorities, and presence.

- **Model emotional resilience under pressure**

Teams take cues from leaders' reactions; calm, transparency, and consistency build trust in volatile moments.

- **Build adaptive capacity, not rigid plans**

Focus on learning, scenario thinking, and rapid adjustment rather than perfect forecasts.

Développer la résilience dans l'incertitude

- **Considérer l'incertitude comme une constante du leadership**

Les leaders efficaces n'attendent pas la clarté : ils créent de la stabilité par leur posture, leurs priorités et leur présence.

- **Modéliser la résilience émotionnelle sous pression**

Les équipes s'inspirent des réactions des leaders ; calme, transparence et cohérence renforcent la confiance en période d'instabilité.

- **Développer la capacité d'adaptation plutôt que des plans rigides**

Privilégier l'apprentissage, les scénarios et l'ajustement rapide plutôt que la recherche de prévisions parfaites.

Communicate Across Generations

- **Recognize that “one message” does not fit all**

Different generations value clarity, context, speed, and feedback differently — leaders must flex their style.

- **Translate intent, not just information**

Strong leaders explain the why behind decisions to align diverse expectations and reduce misinterpretation.

- **Create two-way dialogue, not top-down communication**

Psychological safety across generations increases engagement, trust, and performance.

Communiquer à travers les générations

- **Reconnaître qu'un message unique ne convient pas à tous**

Les générations diffèrent dans leurs attentes en matière de clarté, de rythme, de contexte et de feedback — le leader adapte son style.

- **Transmettre l'intention, pas seulement l'information**

Expliquer le pourquoi des décisions permet d'aligner les attentes et de limiter les mauvaises interprétations.

- **Favoriser le dialogue plutôt que la communication descendante**

La sécurité psychologique entre les générations renforce l'engagement, la confiance et la performance.

Turn Differences into Strengths

- **Shift from managing differences to leveraging them**

High-performing leaders intentionally combine experience, fresh perspectives, and digital fluency.

- **Use reverse mentorship to challenge assumptions**

Learning flows both ways when leaders invite insight rather than default to hierarchy.

- **Design teams for complementary strengths**

Innovation accelerates when generational diversity is structured, valued, and empowered.

Transformer les différences en leviers de performance

- **Passer de la gestion des différences à leur valorisation**

Les leaders performants combinent intentionnellement l'expérience, les nouvelles perspectives et l'agilité digitale.

- **Utiliser le mentorat inversé pour questionner les suppositions**

L'apprentissage devient bidirectionnel lorsque les leaders s'ouvrent aux points de vue au-delà de la hiérarchie.

- **Concevoir des équipes aux forces complémentaires**

L'innovation s'accélère lorsque la diversité générationnelle est structurée, reconnue et responsabilisée.

Discussion Questions

- What does this topic mean to you in your current role or career journey?
- What challenges have you experienced related to this area, and how did you approach them?
- How do you see this topic evolving in the public service over the next few years?
- What skills or mindsets do you think are most important for success in this area?
- What role do collaboration and communication play in addressing this topic?
- How do you think different generations or perspectives influence this conversation?
- What opportunities do you see for innovation or improvement in this space?
- What advice would you give someone just starting to think about this topic?
- How can we make this topic more inclusive and accessible to everyone in the workplace?
- What's one thing you've learned recently that changed how you think about this area?

Questions de discussion

- Que signifie ce sujet pour vous dans votre rôle actuel ou votre parcours professionnel?
- Quels défis avez-vous rencontrés dans ce domaine et comment les avez-vous abordés?
- Comment voyez-vous ce sujet évoluer dans la fonction publique au cours des prochaines années?
- Quelles compétences ou attitudes pensez-vous être les plus importantes pour réussir dans ce domaine?
- Quel rôle jouent la collaboration et la communication pour aborder ce sujet?
- Comment pensez-vous que les différentes générations ou perspectives influencent cette conversation?
- Quelles opportunités voyez-vous pour l'innovation ou l'amélioration dans ce domaine?
- Quel conseil donneriez-vous à quelqu'un qui commence à s'intéresser à ce sujet?
- Comment pouvons-nous rendre ce sujet plus inclusif et accessible à tous en milieu de travail?
- Quelle est une chose que vous avez apprise récemment qui a changé votre façon de voir ce domaine?

THANK YOU

MERCI

