

## RESUME DU COURS ET PLAN D'ACTION PERSONNEL

## SF11C – B, X, Y ET Z : LA COMMUNICATION EFFICACE

1. Jusqu'alors, *deux ou trois* générations de salariés travaillaient dans l'entreprise. Aujourd'hui, les managers peuvent avoir à diriger *quatre* générations.
2. Où que vous soyez, quel que soit votre secteur d'activité ou votre poste dans l'entreprise, vous faites partie de la plus importante mutation *générationnelle* jamais observée sur le lieu de travail.
3. La technologie a changé si rapidement que chacune de ces générations pense *différemment*. Actuellement, une personne sur trois travaille effectivement pour quelqu'un de *plus jeune* qu'elle.
4. En fonction de l'époque à laquelle ils ont grandi, les gens arrivent dans la vie active avec des *attentes* très semblables.
5. Le cerveau de la plupart des baby-boomers a été façonné par *la lecture*.
6. Sur le lieu de travail, la génération X est souvent réputée préférer travailler *seule* ou faire les choses à sa manière.
7. Dans les années 1980, pour la première fois, l'information *numérique* est devenue partie intégrante de notre quotidien.
8. La génération Y est souvent appelée la génération du *millénaire*. Des études nous révèlent que les enfants du millénaire n'hésiteront pas à quitter un job rémunérateur s'il s'en présente un autre avec un *impact* plus positif.
9. La génération Z a connu une période de longue *récession* qui a frappé le monde entier. La génération Z s'attend à devoir *travailler* dur pour réussir.
10. En tant que leader, vous devez manifester ce respect d'une façon nuancée à l'égard de chaque génération, car une *attitude* paraissant respectueuse pour l'une risque d'être interprétée par l'autre comme irrespectueuse.
11. Les employés ont commencé à modifier la nature de leur fidélité. Cette dernière s'est détournée de l'entreprise au profit d'autres choses. Ainsi, la fidélité à la *qualité* de vie ou au supérieur hiérarchique est devenue prioritaire sur la fidélité à de l'entreprise.
12. Chaque génération a une éthique professionnelle bien ancrée, mais elle *diffère* vraiment d'une génération à l'autre.
13. On va assister à un formidable changement *démographique* à mesure que les baby-boomers prendront leur retraite et que les Y et les Z entreront dans la vie active
14. En tant que leader, vous savez que la *diversité* se présente sous de très nombreux aspects.
15. Cela ressemble à l'étude d'une *forêt*, dans laquelle les arbres en tant qu'entités sont ignorés, de sorte qu'en examinant un groupe, vous pouvez en savoir un peu plus à son sujet, même si les *individus* composant ce groupe ont leur personnalité propre et *unique*.

## EXERCICES EFFECTUES

**exercice d'ouverture** : la liste des stéréotypes/ préjugés par génération

**exercice 1** : D'où proviennent les stéréotypes? Comment les gérer ? Comment influencent-ils notre travail ?

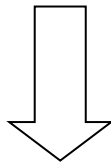
**exercice 2** : générations B, X, Y, Z : quelles sont les probables différences entre ces groupes en matière de communication sur le lieu de travail ? Quelles informations requièrent le face à face, le téléphone, l'email, l'IM ou le SMS ?

**exercice 3** : les 8 attentes professionnelles courantes qui soient multigénérationnelles, et ce qui peut être mis en place pour aider toutes les générations à les trouver au travail.

**Exercices 4 et 5** : Recrutement multi-générationnel : attirer et retenir les générations

**SUGGESTIONS POUR VOTRE PLAN D'ACTION PERSONNEL**

- Recensez les groupes générationnels de votre équipe / entreprise. Les 4 groupes B, X, Y et Z sont-ils présents dans toutes les équipes ?
  - Identifiez un contexte – séminaire, réunion, événement - pour échanger avec votre équipe sur les stéréotypes
  - Les modes de communication utilisés actuellement dans votre équipe / entreprise sont-ils officiels et en adéquation avec les groupes générationnels présents ? Que devez-vous changer après concertation avec les équipes concernées ?
  - Penchez-vous sur vos recrutements et leur fidélisation : quels éléments utilisez-vous pour attirer et fidéliser une génération en particulier ?
  - Prenez l'engagement de poser systématiquement les 2 questions « pour quelle raison pensez-vous cela ? » et « dites-moi d'où vous vient cette idée ? »
  - OU votre idée de Plan d'Action Personnel :** \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :**

A. (commencer) \_\_\_\_\_

B. (arrêter) \_\_\_\_\_

C. (continuer) \_\_\_\_\_

**2. Je vais commencer le :** \_\_\_\_\_ (précisez la date)**3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :**

A. Bénéfice non-financier : \_\_\_\_\_

B. Bénéfice en réduction de coûts : \_\_\_\_\_

C. Bénéfice en augmentation de Chiffre d'Affaires : \_\_\_\_\_