

Handicap et conflit dans les emplois en contact direct avec le public



Le conflit, c'est normal — vous n'êtes pas seul.e

Dans les emplois en contact direct avec le public, vous pouvez faire face à des plaintes, de l'impolitesse ou des situations stressantes. Si vous avez un handicap, ces moments peuvent vous affecter différemment, et c'est tout à fait normal.

Connaissez-vous : Comment votre handicap pourrait influencer le conflit



- ▶ J'ai du mal à gérer les voix fortes ou le bruit
- ▶ Les changements ou les instructions peu claires me stressent.
- ▶ J'ai besoin de pauses ou de calme pour me ressourcer.
- ▶ J'ai besoin de plus de temps pour comprendre ou pour répondre.
- ▶ J'utilise des aides comme un fauteuil roulant ou un appareil auditif.
- ▶ J'ai besoin de pauses ou de calme pour me ressourcer.

! Ce ne sont pas des faiblesses. Elles font simplement partie de la manière dont vous vivez et gérez les situations.

Connaissez vos droits

1

Vous n'êtes pas obligé.e de rester dans des situations dangereuses ou abusives.

2

Vous avez le droit de demander du soutien, des pauses ou des aménagements qui vous aident à réussir.

3

Vous avez le droit de vous sentir en sécurité au travail.

Phrases utiles à utiliser en cas de conflit



« Je ne suis pas à l'aise avec ça. Je vais demander à quelqu'un d'autre de m'aider. »



« Pourriez-vous parler plus lentement, s'il vous plaît ? Je veux bien comprendre. »



« J'ai besoin d'un instant pour réfléchir avant de répondre. »

Conseils d'autodéfense



Parlez de la gestion des conflits avec votre conseiller en emploi ou votre employeur avant que ça n'arrive.



Dites aux gens ce qui fonctionne le mieux pour vous, surtout dans des situations stressantes.



Entraînez-vous à demander de l'aide ou à vous éloigner d'un conflit.

Contactez-nous pour plus de soutien



www.ccrw.org