

# Handicap et conflits dans les emplois en contact avec le public



## Les conflits arrivent — vous n'êtes pas seul·e

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

### SE CONNAÎTRE : COMMENT VOTRE HANDICAP PEUT INFLUENCER LES CONFLITS

Les voix fortes ou le bruit m'accablent.

Le changement ou les consignes peu claires me stressent.

J'ai besoin de pauses ou de temps calme pour me recentrer.

J'ai besoin de plus de temps pour comprendre ou répondre.

J'utilise des aides comme un fauteuil roulant ou un appareil auditif.

J'exprime mes émotions ou je communique d'une manière que les autres peuvent ne pas comprendre.

Ce ne sont pas des faiblesses.  
C'est simplement votre façon de vivre et de gérer les situations.

### CONNAÎTRE VOS DROITS

**01.**

Vous n'avez pas à rester dans une situation dangereuse ou abusive.

**02.**

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

**03.**

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

### CONSEILS POUR DÉFENDRE VOS DROITS

### PHRASES UTILES À UTILISER EN CAS DE CONFLIT



“Je ne suis pas à l'aise avec cette situation. Je vais demander de l'aide.”



Parlez avec votre coach en emploi ou votre employeur des conflits avant qu'ils ne se produisent.



“Pouvez-vous parler plus lentement, s'il vous plaît? Je veux bien comprendre.”



Dites aux gens ce qui fonctionne le mieux pour vous — surtout dans les moments stressants.



“J'ai besoin d'un moment pour réfléchir avant de répondre.”



Entraînez-vous à demander de l'aide ou à vous retirer d'une situation de conflit.