



EVITER LA DISCRIMINATION lors du contact avec le public

Dans un environnement de plus en plus complexe et insécurisant, toute personne en contact avec le public, peut être impliquée dans une relation mal traitante. Les degrés sont divers allant de la maladresse relationnelle au harcèlement moral (mobbing). Discrédit, brimades, isolement... la discrimination est un processus insidieux, complexe et multiforme.

Cet atelier vise à

- Evaluer les pratiques d'accueil pour repérer les situations à risque et diagnostiquer les relations mal traitantes.
- Agir au quotidien contre ces discriminations et mettre en place les conditions nécessaires et appropriées en vue d'une transformation de ces situations.

OBJECTIFS

- ☞ Prendre conscience des comportements et des attitudes lors de l'accueil du public et diagnostiquer si certains d'entre eux sont discriminatoires.
- ☞ Comprendre et analyser les freins et les résistances qui déclenchent ces situations à risque dans un souci de prévention.
- ☞ Accepter et pratiquer de "nouvelles règles du jeu" pour agir au quotidien contre ces discriminations.

PROGRAMME

Diagnostiquer et qualifier la relation

- Définir le mot « discrimination » et identifier les différents types de discrimination.
- Traiter les différents types de clients enclins à la discrimination.
- Clarifier le rôle des accueillants

Comment faire face aux situations à risque de discrimination sans altérer la qualité de l'accueil

- **Questions à se poser pour éclaircir la situation pour soi-même**
 - Repérage et anticipation des conflits potentiels
 - Connaissance et analyse de ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle :
 - Objectiver les faits : notre expérience est limitée.
 - Distinguer les filtres que nous mettons en place entre la Réalité et nous-mêmes : notre système de représentation ne permet d'élaborer que des cartes » qui sont toujours très loin de la complexité du « territoire ».
 - Analyser les processus de communication qui déforment la réalité : la généralisation, la distorsion, la sélection.
 - Distinguer quelles sont nos valeurs et nos croyances face à certaines personnes en raison notamment de leur origine, de leur nom, de leur sexe, de leur apparence physique, etc...
- **Maîtriser les règles de l'accueil : Les attitudes favorisant l'accueil**
 - Le premier contact : une impression vive et nette des gens se forment en nous pendant les cinq premières secondes où nous les voyons.
 - Maîtriser la communication verbale et non verbale
 - La personnalisation de l'accueil et l'adaptation du message aux interlocuteurs
 - Améliorer ses qualités d'écoute : « **Celui qui écoute est celui qui obtient** » Churchill
 - pour valoriser l'interlocuteur
 - pour identifier sa demande réelle
 - Transmettre une information : la température émotionnelle rend difficile la communication : elle rend sourd et déforme l'information
 - Faire fonctionner le feed-back
 - Reformuler.

Les premiers pas après cet atelier :

- Comment faire rebondir la dynamique sur le lieu de travail, le lendemain
- Possibilité de tester un nouveau mode de communication et d'accueil et d'avoir du « retour » dans un milieu sécurisé.



PUBLIC

Toute personne en contact avec le public

PEDAGOGIE

Travaux de réflexion et de synthèse complétés par des apports théoriques

Partage d'expériences et jeux de simulation

Possibilité d'accompagnement personnalisé

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes, sophrologue, médecin, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur policier, etc...

