

Combating Unconscious Bias in Customer Service

Rania Semertzian

Soft Skills Trainer, Adjunct Faculty

Accredited Mediator



Customer experience is not about
perfection. It is about
connection



Η ασυνείδητη
προκατάληψη
είναι ένα από τα
σημαντικότερα
εμπόδια στην
επικοινωνία.

Η ΑΣΥΝΕΙΔΗΤΗ
ΠΡΟΚΑΤΑΛΗΨΗ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Κίνδυνοι για την πελατειακή σχέση

Αβάσιμες υποθέσεις

Άνιση μεταχείριση

Συμπεριφορά με στεγανά
και στερεότυπα

Πρόκληση παρεξηγήσεων

Συγκρούσεις

Ορισμός

Η ασυνείδητη
προκατάληψη αφορά
υποσυνείδητες
αντιλήψεις, πεποιθήσεις
και προτιμήσεις
που επηρεάζουν τις
ενέργειες τις αποφάσεις
και την επικοινωνία μας



True or false?

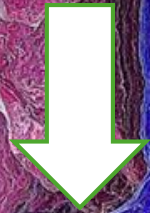
- Οι ψηλοί άντρες παίρνουν περισσότερες προαγωγές από τους κοντούτερους;
- Οι λεπτοί άνθρωποι κερδίζουν περισσότερα χρήματα από τους παχύσαρκους;
- Όσα περισσότερα μαλλιά έχει ένας άντρας τόσο καλύτερα πληρώνεται;



You are biased. So am I.



Κανείς δεν γεννιέται με
προκατάληψη



Η προκατάληψη
δημιουργείται με το πέρασμα
του χρόνου και με την έκθεση
σε εμπειρίες

☐ 2013: έγινε μελέτη του
πανεπιστημίου Illinois
σε 49 παιδιά

About 99%
of our thoughts are
unconscious

Timothy D. Wilson, Strangers to Ourselves



The unconscious is a busy place

The brain processes **11 million** bits of information every second

But our conscious mind can handle only **40-50** of them




MENTAL SHORTCUTS

- Εμπειρίες
- Περιβάλλον
- Πεποιθήσεις
- Επιρροές



Το μυαλό κάνει ακαριαία
υποθέσεις
και παίρνει αποφάσεις



The
unconscious
mind uses
instinct not
analysis

Ποιες είναι οι πρώτες
υποθέσεις/σκέψεις που
κάνουμε για αυτόν τον
άνθρωπο;

Τι δουλειά μπορεί να
κάνει;



Στην πραγματικότητα είναι:

- Γιατρός
- και πατέρας δύο κοριτσιών
- και συλλέκτης τέχνης
- και εθελοντής σε ένα πρόγραμμα υποστήριξης νέων γιατρών σε υποβαθμισμένες περιοχές



Ως πελάτη πόσο συχνά σας έχουν συμπεριφερθεί

- Με καχυποψία;
- Ειρωνικά;
- Υποτιμητικά;
- Ρατσιστικά;
- Με χαρακτηρισμούς;
- Με περιφρόνηση;
- Υποθέτοντας κάτι που δεν ισχύει
- Δεικτικά
- Δίνοντας χαρακτηρισμούς για το φύλο σας;

- Αυτό το ρούχο δεν κάνει για εσάς!
- Οι άντρες δεν φοράνε ροζ. Θα σου φέρω ένα μπλε μπουφάν

Η ασυνείδητη προκατάληψη μπορεί να εκδηλωθεί

- Με ένα κοίταγμα υποτιμητικό
- Με γλώσσα του σώματος που δείχνει περιφρόνηση
- Με υψωμένη φωνή
- Με λεκτική επικοινωνία
- Με κινήσεις
- Κρατώντας αποστάσεις
- Με τη σιωπή



Πόσες κατηγορίες προκατάληψης υπάρχουν;

180



Similarity Bias

- Η τάση να μας προσελκύουν άτομα με τα ίδια χαρακτηριστικά με εμάς
- Συμβαίνει όταν δείχνουμε εύνοια σε ανθρώπους που έχουν κοινά χαρακτηριστικά με εμάς



Perception Bias



Η τάση να δημιουργούμε στερεότυπα και υποθέσεις για ένα σύνολο ατόμων. Αυτές οι υποθέσεις μετά γενικεύονται για κάθε άτομο της ομάδας

Summing up: Τρόποι αντιμετώπισης

- Αναγνώριση φαινομένου
- Εντοπισμός προκαταλήψεων – Implicit Association Test
- Challenge your biases
- Υιοθέτηση ενδυναμωτικών πεποιθήσεων
- Growth mindset

We can't cure unconscious bias but with self awareness we can address it





THANK YOU!