

متطلبات Key to NYC

نصائح بشأن حل النزاعات للشركات والعمال

تذكر قاعدة S.P.E.D.

ماذا يمكنني أن أقول؟

أظهر اهتمامك بالاستماع والتفهم

"استمعت وأدرك أن هذا يمثل إزعاجًا حقيقيًا لك هذا المساء. أنت عميل منتظم لدينا ولك تقديرنا وسنعمل كل ما في وسعنا لضمان أنك تشعر بالترحيب هنا."

تعاطف

"لقد حدثت العديد من التغييرات خلال العام الماضي وأقدر ما مثلته لك من صعوبات. أتفهم تمامًا ما تشعر به من خيبة أمل. آسف كون هذا أمرًا محبطًا."

كن واضحًا بشأن موقفك

"نحن مطالبون بإعمال هذه السياسة وفقًا للوائح مدينة نيويورك. لا يسعني قبولك من دون دليل على تلقي اللقاح. يرجى منك إحضار بطاقة اللقاح في المرة القادمة التي تزورنا فيها إذا كنت ترغب في الدخول."

اعرض الخيارات المتاحة

"الآن، هل تسمح لي بأن أعرض عليك بعض المقاعد الجيدة لتناول الطعام في الهواء الطلق أو أن أقدم لك قائمة الوجبات السريعة؟ أو، إذا كان بوسعك العودة للمنزل وإحضار دليل تلقي اللقاح، فأساعد بحجز طاولة لك."

اختتم المحادثة

"أشكرك على تحليقك بالصبر خلال حوارنا. نتطلع إلى زيارتك لنا قريبًا."

1. اهدأ (Slow Down) افحص بنفسك ردود أفعال جسدك

- أ. لاحظ احمرار خديك، أو تزايد ضربات قلبك، أو مدى شدة ضمك لقبضة يدك أو فكك، أو شعورك بالصداع
- ب. خذ أنفاسًا عميقة، استجمع نفسك، تدرّب على التعاطف مع ذاتك، تناول المياه، احصل على مساعدة
- ج. تذكر أن تمتعك بالهدوء يساعدك في الاستجابة عوضًا عن الرد

2. امنع التصعيد (Prevent Escalation)

- أ. تكلم بلهجة ودودة ومهذبة
- ب. أنشئ علاقة
- ج. كن مدركًا لبيئتك

3. تداخل (Engage): من خلال وسائل إدراك اللحظة

- أ. استمع لتفهم
- ب. أدرك المشاعر والاحتياجات
- ج. تعاطف
- د. اطرح أسئلة/اعرض خيارات

4. اختتم المحادثة (Disengage): أنه الحوار بلباقة

- أ. حافظ على رباطة جأشك
- ب. كن واضحًا بشأن السياسة ولكن بلطف وكياسة
- ج. توقّف واحصل على مساعدة عند شعورك بالإرهاق أو عند تصاعد الموقف. اتصل برقم 911 إذا شعرت بالخطر

لمزيد من المعلومات والنصائح ولمشاهدة
فيديو تدريبي حول حل النزاعات، تفضل بزيارة
nyc.gov/KeyToNYC

للحصول على معلومات بشأن الوساطة في
قضية أو نزاع مستمر بين أحد سكان الحي
و عمل تجاري، تفضل بزيارة
nyc.gov/MENDNYC



OFFICE OF ADMINISTRATIVE
TRIALS AND HEARINGS

