

# Kle pou NYC — Konsèy sou Rezolisyon Konfli pou Biznis ak Travayè yo

## Sonje S.P.E.D. (R.E.A.K an Kreyòl)

### 1. Ralanti: Tcheke reyaksyon kò ou

- Gade si jou ou yo wouj, kè ou ap bat pi fò, si ponyèt, oswa machwè ou mari, oswa ou gen yon tèt fè mal
- Respire fò, jere emosyon ou, montre moun yo konpasyon, bwè dlo, chèche èd
- Konprann lè ou ralanti, sa ede ou reponn tan pou w reyaji

### 2. Evite bagay la vin pi mal

- Montre jantiyès ak respè lè w ap pale
- Etabli rapò
- Veye anviwònman ou

### 3. Angaje: Zouti nan moman an

- Koute pou w konprann
- Idantifye santiman ak bezwen yo
- Montre konpasyon
- Poze kesyon / Ofri lòt chwa

### 4. Kite sa: Fini byen

- Kenbe pozisyon ou
- Pale klè sou règ yo avèk respè
- Kanpe epi al chèche si ou santi sitiyasyon an twòp pou ou, oswa li vin pi mal Rele 911 si ou santi ou an danje



## Kisa mwen ka di?

### Montre w ap koute epi ou gen konprann

"Mwen tande ou gen yon gwo deranjman aswè

a. Ou se yon kliyan regilye ki enpòtan anpil pou nou epi n ap fè tout sa kou kapab pou asire nou ou santi w lakay ou isit."

### Montre konpasyon

"Te gen anpil chanjman ane ki sot pase a epi m konnen li difisil. Mwen konprann sa pa fè ou kontan. Mwen regrèt sa fè ou fistre."

### Rete klè ak pozisyon ou

"Règleman Vil New York egzije pou nou mete règ sa an aplikasyon. Mwen pa ka kite ou antre san prèv ou te pran vaksen an. Tanpri pote kat vaksinasyon ou pwochèn fwa ou vini si ou vle antre anndan."

### Bay lòt chwa

"Pou kounye a, èske mwen ka montre ou kèk bon plas pou manje deyò oswa ofri ou meni pou w ka manje lakay ou? Oswa si ou pa ka ale lakay ou pou al chèche prèv vaksinasyon ou, m ap byen kontan rezève yon tab pou ou."

### Kite sa

"Mèsi paske ou te fè yon efò pou w pasyan ak nou. N ap byen kontan wè ou ankò."

Pou jwenn plis enfòmasyon, konsèy, ak yon [videyo fòmasyon](https://www.nyc.gov/KeyToNYC) sou rezolisyon konfli, ale sou [nyc.gov/KeyToNYC](https://www.nyc.gov/KeyToNYC).

Pou jwenn enfòmasyon sou medyasyon pou yon pwoblèm oswa konfli ki genyen ant yon rezidan nan katye a ak yon biznis, ale sou [nyc.gov/MENDNYC](https://www.nyc.gov/MENDNYC).

