

Программа «Ключ к Нью-Йорку»: советы по предотвращению конфликтов для предприятий и сотрудников

Помните принцип СПЭВ

1. Самоанализ: контролируйте свои телесные реакции

- Отмечайте у себя покраснение щек, учащенное сердцебиение, сжатый кулак, сомкнутую челюсть или головную боль
- Дышите глубже, стойте устойчиво, проявляйте сочувствие к себе, пейте воду, зовите на помощь
- Помните, что снижение темпа помогает отвечать, а не реагировать

2. Предотвращение эскалации

- Задайте дружелюбный и уважительный тон
- Установите контакт
- Помните об окружающей среде

3. Эмпатия: демонстрируйте участие

- Слушайте, чтобы понять
- Определяйте чувства и потребности
- Проявляйте сочувствие
- Задавайте вопросы, предлагайте варианты

4. Выход из конфликта: закончите на хорошей ноте

- Сохраняйте самообладание
- Ясно и уважительно излагайте правила
- Если вы выходите из себя или ситуация усугубляется, остановитесь и позовите помощь. В случае опасности звоните 911



Что я могу сказать?

Демонстрируйте слушание и понимание

«Как я слышу, для вас это большое неудобство сегодня вечером. Вы наш постоянный клиент, и мы сделаем все, чтобы вы чувствовали себя у нас комфортно».

Проявите сочувствие

«За последний год произошло много изменений. Я знаю, к этому трудно привыкнуть. Я понимаю ваше разочарование. Очень сожалею, что вы расстроены».

Четко обозначьте свою позицию

«Мы обязаны соблюдать эти правила согласно инструкциям Муниципалитета Нью-Йорка. Я не могу пропустить вас без подтверждения вакцинации. Пожалуйста, в следующий раз возьмите с собой свою карту вакцинации, если вы хотите сидеть в зале».

Предложите другие варианты

«А сейчас, если хотите, я могу показать вам уютные места на улице или предложить меню для заказа навынос? Или, если вам удобно вернуться домой и принести карту вакцинации, я с радостью зарезервирую для вас столик».

Завершите разговор

«Большое спасибо за ваше терпение. Мы рады будем видеть вас снова в нашем ресторане».

Чтобы узнать больше, прочитать советы и посмотреть [обучающее видео](#) по предотвращению конфликтов, посетите сайт nyc.gov/KeyToNYC.

Чтобы больше узнать о посредничестве в споре или конфликте между местным жителем и предприятием, посетите сайт nyc.gov/MENDNYC



OFFICE OF ADMINISTRATIVE
TRIALS AND HEARINGS