

مكتب ولاية نيويورك

للمحاكمات وجلسات الاستماع الإدارية (OATH)

CENTER FOR CREATIVE CONFLICT RESOLUTION (المركز الإبداعي لتسوية النزاعات)

تسوية النزاعات:

أمر التطعيم ضمن برنامج المدخل إلى مدينة نيويورك (Key to NYC)

العرض التقديمي لندوة عبر الإنترنت

تسوية النزاعات: أمر التطعيم ضمن برنامج المدخل إلى مدينة نيويورك (Key to NYC)

الحاضرون:

هالي أنوليك، مدير التعليم والتدريب

جوستو سانشيز، مدير الخدمات

2 السيد/ جوستو سانثيز: أهلاً وسهلاً بكم جميعاً. أرجو أن تكونوا بخير حال. مرحباً بكم في العرض

3 التقديمي اليوم الذي يدور حول تسوية النزاعات: أمر التطعيم ضمن برنامج المدخل إلى مدينة نيويورك (Key to

4 NYC) يقدمه (NYC) CENTER FOR CREATIVE CONFLICT RESOLUTION (المركز

5 الإبداعي لتسوية النزاعات) التابع لمكتب ولاية نيويورك للمحاكمات وجلسات الاستماع الإدارية.

6 نستهل هذه الندوة بالتعريف بمقدميها وهم أنا وأدعى جوستو سانثيز. وأعمل مديرًا للخدمات في

7 المركز.

8 السيدة/ هالي أنوليك: أهلاً بكم. أدعى هالي أنوليك. أعمل مديرًا للتعليم والتدريب في المركز.

9 السيد/ سانثيز: المركز الإبداعي لتسوية النزاعات التابع لمكتب ولاية نيويورك للمحاكمات وجلسات

10 الاستماع الإدارية هو المصدر المركزي لحكومة مدينة نيويورك للتسوية البديلة للنزاعات والممارسات التصالحية. يقدم

11 المركز مجموعة من الخدمات لدعم حكومة المدينة ووكالاتها في تجنب النزاعات وإدارتها بطرق إيجابية. وقد وجهت لنا دعوة

12 لتقديم بعض الأدوات المفيدة لتسوية النزاعات عند التعامل مع المستفيدين، وتحديدًا حول الأمر الجديد الذي يشترط تقديم إثبات

13 على التطعيم ضد مرض كوفيد-19 قبل الدخول إلى أماكن الترفيه والاستجمام وأماكن تناول الطعام وصالات اللياقة البدنية في

14 الأماكن المغلقة.

15 في البداية، نود أن نؤكد بأن كثيرًا منكم يشرع بالفعل في أداء ما عليه وإجراء التغييرات اللازمة

16 للاستمرار في مزاولة الأنشطة التجارية بطريقة آمنة وقانونية. وبالقيام بذلك، أتصور أن التغيير والنزاع شيان حتميان لا

17 ينفكان عن بعضهما في هذه الإجراءات، وأن تجربتك في دور تؤول مع العميل تتعامل فيه مع الجمهور مباشرةً كان خير

18 مساعدٍ لك في التعامل مع المواقف الصعبة.

19 وهدفنا من ندوة اليوم أن نُقدم طرقًا إضافية مكملة لما كنت تقوم به بالفعل بصورة جيدة. سنشارك

20 بعض الأدوات البسيطة والأشياء التي يمكننا القيام بها جميعًا لتجنب وقوع أي نزاع عواقبه مُضرة. وقد أعدنا هذا التدريب في

21 أربعة أقسام. أولاً، سنبدأ باستكشاف ما لديك من صمود داخلي بالفعل الذي يمكنك الاعتماد عليه لمواجهة النزاع عن قصد

22 بصورة أفضل، بدلاً من الرد. سنغطي أيضًا أدوات اللحظة. وهي الأشياء التي يمكننا القيام بها لمنع تصاعد النزاع. ولكن

23 عندما يتصاعد التفاعل، سننظر في الخيارات التي يمكننا جميعًا الاعتماد عليها في ذلك الوقت للتحرك من خلال تحجيم التفاعل

24 ومنع تصعيده. النقطة المشتركة التي تسري على كل هذه الأقسام هي التعامل مع سلامتك على أنها في رأس الأولويات. لذا،

25 لا تتردد أبدًا في الاتصال برقم 911 لطلب المساعدة، إذا لزم الأمر.

26 لحظات النزاع عصبية. قد يبدو ذلك أمرًا بديهيًا، لكن الوعي الذاتي هو مفتاح التعامل بصورة جيدة مع

27 اللحظات الصعبة والتغلب على المواقف العصبية بأفضل الطرق الممكنة. إذا أمعنت النظر في ما تمر به في حياتك، فستدرك

28 أن النزاع جزء طبيعي من الحياة بالرغم من أنه غير مريح. فوجود النزاعات أمر حتمي. وسواءً تمكنت أم لم تتمكن من

29 الظهور بأفضل مظهر طوال الوقت، إلا أن لديك المقدرة على تجاوزها بشرف ونجاح. لقد تمكنت من تحقيق ذلك، فكرره

30 مجددًا.

- 2 لذا فأول شيء يمكننا القيام به عند مواجهة موقف بنطوي على نزاع هو الوعي الذاتي، والقدرة على
- 3 الإدراك أن ذلك الموقف له تأثير عليك عند حدوثه. عليك ألا تغض الطرف عن ذلك. عليك تهدئة حالتك المحفزة حتى تتمكن
- 4 من الحفاظ على تركيز طاقاتك على حل ومواجهة الموقف الذي تجابهه، بدلاً من أخذ رد فعل.
- 5 يعطيك جسمك إشارات عندما تكون في موقف صعب. عندما تتأثر غالباً ما ترتفع نبضات القلب وتحمّر
- 6 الخُدود. ويبدو أن كل شيء ينغلق بإحكام، فتتقبض عضلاتنا. وأحياناً، تتشوش الرؤية وقد نواجه صعوبة في التنفس. أول
- 7 خطوة للخروج من حالة التحفيز التي لديك هي التواصل مع ردود الفعل الجسدية هذه في جسمك. ويكون ذلك بالتعرف عليها،
- 8 وإليك عدة أشياء يمكنك القيام بها.
- 9 الخطوة الأولى هي التوقف. تعرّف على الإشارات التي يصدرها الجسم ثم خذ نفساً. عليك التحلي
- 10 بالهدوء وخلق مجالٍ لعدم أخذ رد فعل. من وجهة نظري التنفس عن قصد يعد وسيلةً لتنظيم أجهزة الجسم لا سيما في لحظات
- 11 التوتر. وهو شيء يمكننا القيام به جميعاً لمساعدتنا على عدم المواجهة من منظور الكر والفر، ولكن من منظور الوعي وضبط
- 12 النفس.
- 13 ومن الأشياء الأخرى التي يمكنك القيام بها هي بسط وقبض أصابع اليدين والقدمين. وهذا يعمل على
- 14 استحضار جسمك للوعي. قف في وضع منتصب بحيث يكون عمودك الفقري مُمدداً وتأكد من أنك تتنفس جيداً. إذا استدعى
- 15 الأمر، فركّز على الشهيق والزفير أثناء التنفس. وفي بعض الأحيان كل ما نحتاج إليه الابتعاد وتهدئة أفكارنا وشرب الماء.
- 16 هذه إجراءات بسيطة يمكنك القيام بها ولا يمكن للأخرين ملاحظتها بسهولة، لكنها تعمل على تحريك دمك ووصول الهواء إلى
- 17 أجهزة جسمك وإلى الدماغ، مما يؤدي إلى الاسترخاء حتى تتمكن من مواجهة الموقف من منطلق الهدوء والوعي وعدم أخذ رد
- 18 فعل أثناء حالة التوتر والارتياح.
- 19 أنقل لك الكلمة الآن سيدة هالي.
- 20 السيدة/ أنوليك: شكراً لك سيد جوستو. حسناً، لقد استعرض جوستو أهمية البدء بالنفس. والان، دعونا
- 21 نتناول موضوع الوقاية، وكيفية التعامل مع الآخرين والتواصل معهم بطرق تقلل من الآثار السلبية للنزاع. إن أفضل طريقة
- 22 لتجنب التصعيد أو النزاع هي التحلي بالوضوح في التواصل والأسلوب من البداية. قد يشمل ذلك نشر لافتات واضحة في مقر
- 23 عملك أو تحديث موقعك على الويب بلغة واضحة وبسيطة حول السياسة. اتبع نهجاً بسيطاً وواضحاً وإيجابياً عند التحدث إلى
- 24 عملائك. الشخص الذي يتولى هذا الدور لا بد أن تكون حركات لغة الجسد لديه إيجابية، وأن يجيد التواصل بصرياً، وأن
- 25 يراعي التحلي بنبرة صوت مهذبة وتعبر عن مشاعر الدفء والود.
- 26 ومن الطرق الأخرى لتجنب النزاع المبادرة إلى بناء علاقة قوية مع العملاء. من الأسهل التعامل مع
- 27 المحادثات الصعبة مع الأشخاص الذين تربطنا بهم علاقة جيدة. ويعني ذلك تقديم نفسك وسؤال العملاء عن أسماهم الأولى
- 28 وإنشاء علاقة قبل مشاركة معلومات السياسة الجديدة بطريقة واضحة.
- 29 أخيراً، انتبه للسياق والموقف الذي تُجرى فيه هذه المحادثات، والذي يحدث عادةً في الأماكن المزدحمة
- 30 والعامّة مثل المداخل. على سبيل المثال، تأكد من وجود لافتات مرئية وتذكر دائماً أن تأخذ نفساً قبل أخذ ردود الفعل، لأن من

- 2 عادة التوتر أنه يُصاحب التغيير. الاستعداد للمحادثات الصعبة يجعلك تقطع شوطًا كبيرًا في إدارتها ومواجهتها بصورة جيدة.
- 3 ومن الطرق الأخرى لمنع خروج الموقف عن السيطرة التعرف مبكرًا على إشارات التصعيد. من
- 4 علامات التصعيد الشائعة ما يلي: الشد العضلي الذي يتضمن انقباض قبضتي اليدين أو انقباض الفك وانبساطه؛ تغير مفاجئ
- 5 في لغة الجسد ويشمل ذلك التواصل البصري أثناء المحادثة؛ السرعة أو التملل؛ أو بعض مواقف الديك كبروز الصدر للأمام
- 6 وابتعاد الذراعين عن الجسم؛ والسلوكيات التخريبية كالصراخ والتتمر أو العصيان أو رفض الامتثال للقواعد.
- 7 انتبه للإشارات التي تصدر عنك. غالبًا ما تظهر على جسمك قبل أن يترسخ في عقلك أن النزاع
- 8 يتصاعد. وأكرر أنه عليك أن تبدأ بالفحص الذاتي وفعل ما هو مطلوب منك لتهدئة أعصابك. لا تنس أنه يمكنك دائمًا الابتعاد
- 9 عن الموقف أو الاستعانة بشخص آخر لمساعدتك إذا كان الموقف صعبًا أو ترى أنه ربما يخرج عن نطاق السيطرة.
- 10 لذا، إذا لاحظت فستري أن معظم الإشارات في الشريحة الأخيرة كانت غير شفهيّة. عادة ما يكون
- 11 التواصل غير الشفهي أكثر تأثيرًا من الكلمات التي نستخدمها. ففي الواقع لا تشكل الكلمات سوى 7٪ من الأثر الذي تحمله
- 12 رسالتنا. أما الأشياء الأكثر أهمية فهي اللهجة التي نتحدث بها وسرعة الحديث ولغة جسدينا والتواصل البصري، ومدى قربنا
- 13 أو بعدنا عن شخص آخر أثناء التحدث إليه. بعبارة أخرى: لا يُهم ما نقوله، الأهم كيف نقوله. تقوي إشارات التواصل غير
- 14 اللفظية الانطباع الأول، وعادةً ما تتشكل الانطباعات في غضون الثواني الأربعة الأولى من التواصل.
- 15 لا تغفل عنصرًا مهمًا وهو قناع الوجه. فقد لا تتمكن من رؤية تعبيرات وجه الشخص كاملةً وقد لا
- 16 تكون تعبيرات وجهك مرئية بالكامل. يمكن لقناع الوجه أن يعيق استقبال الإشارات غير اللفظية التي تصدر عنًا.
- 17 نيويورك هي إحدى المدن الأكثر تنوعًا في العالم. لذا في نيويورك على وجه الخصوص لا بُد من
- 18 التذكر أن التواصل شيء نسبي ثقافيًا، ويعني ذلك أنه يتفاوت التواصل بين الناس بقدر كبير بناءً على المظاهر والتفضيلات
- 19 الثقافية. على سبيل المثال، في بعض الثقافات، يستخدم الناس الكثير من إيماءات اليد أو يتحدثون بنبرات معبرة عن مشاعرهم
- 20 وما يدور بداخلهم، في حين أن البعض الآخر قد يعبر عن الأشياء نفسها بشكل أقل تعبيرًا أو بأساليب أكثر هدوءًا. بل يعتبر
- 21 التواصل البصري بين البعض علامة على الاحترام، وقد يُنظر إليه على أنه علامة على العدوانية أو أمرٌ غير محبب عند
- 22 آخرين. في بعض الثقافات، يقول الناس ما يدور في أذهانهم بالضبط، بينما في ثقافات أخرى يمكن تفسير ذلك على أنها وقاحة.
- 23 في بعض الأحيان يُتوقع من المستمع أن يقرأ الأفكار التي بين السطور. لذا فالأهم هو أن تكون مدركًا للاختلافات، وأن تكون
- 24 على دراية بطرق التواصل وأن تكون منفتحًا وحساسًا بشأن الطرق العديدة التي سيظهر بها الناس.
- 25 حسنا، إذا كانت الخطوة الأولى هي التحقق من ردود أفعالك الداخلية ثم أن تفعل ما بوسعك لتجنب
- 26 النزاع من خلال اتخاذ خيارات مقصودة في مرحلة مبكرة، فهناك أيضًا بعض الأدوات الوقتية التي يمكنك استخدامها أثناء
- 27 نشوء النزاع. أول شيء نود مشاركته هو الاستماع بهدف الفهم. هذه إحدى أهم النصائح بشأن الانخراط في المواقف، وهو
- 28 أمر يغفل عنه أغلبنا.
- 29 الشخص الذي يعبر عن نفسه بقوة أو لأكثر من مرة يفعل ذلك لكي يُنصت له أو يُفهم. لذا دع الناس
- 30 يعرفوا أنك تفهم ذلك علانيةً، دعمهم بسمعوه. هذا من شأنه أن يؤثر تأثيرًا كبيرًا في التهدئة من حدة المحادثة.

- 2 على عكس ما هو متوقع، فمن أفضل الطرق للتخفيف من حدة التوتر هو الانخراط في تجربة المتحدث
- 3 نفسه. فالاستماع بهدف الفهم يعني التركيز على تجربة المتحدث وإخباره بأنك تفهمها من خلال التعبير مرة أخرى له عن
- 4 تجربته. في هذه المرحلة المبكرة، ابتعد عن الجدل أو تقديم الحلول أو إبداء وجهة نظرك. على سبيل المثال، بعد مشاركة
- 5 سياسة التطعيم الجديدة، تصور أنه أتى عميل وقال لك "هل تمارحني بهذه السياسة؟ لقد اعتدت القدوم إلى هنا دائماً ولم يُطلب
- 6 مني أبداً تقديم إثبات على التطعيم. ففي هذه الحالة ستخسر عميلاً إذا واصلت الإصرار على تطبيق هذه القاعدة". بعد أخذ
- 7 نفس، كل ما يسعك القيام به هو التعبير عما فهمته مما يقوله المتحدث. كأن تقول على سبيل المثال، "بيدو أنك مستاء من هذه
- 8 السياسة، خاصةً وأن ذلك يختلف عن الطريقة المعتادة المطبقة هنا، أليس كذلك؟ بعد أن يؤكد الشخص أن ما تقوله صواب،
- 9 هناك عدة خيارات. ليس عليك أن تنتهي بفهم الحديث، لكنّ الفهم غالباً ما يكون أمراً بالغ الأهمية ويساعد في سير الحوار
- 10 ويقال احتمالات التصعيد. لذا فالمطلوب ببساطة هو قبل أن تعرض أفكارك أو وجهة نظرك، أن تتأكد من أن الشخص يشعر
- 11 بأنك تفهم ما قاله أو شعر به أو احتاج إليه في تلك اللحظة.
- 12 وعليك كذلك تقدير المشاعر. فعندما تقدر بمشاعر الشخص، مهما كانت تلك المشاعر مزعجة، يمكنك
- 13 حينها أن تخفف من حدة لهجة الحديث. هذا لأن مشاعرنا موجودة دائماً، وعندما تترك دون تقدير في النزاع، يمكن أن تصبح
- 14 أكثر محورية وإلحاحاً. إن ذكرك لشعور شخص آخر أو إدخال المشاعر في نبرة صوتك يعد اعترافاً بتجربة ذلك الشخص.
- 15 يمكن أن يكون ذلك في حد ذاته وسيلة لتجنب تصعيد الموقف العصيب وقد يؤدي إلى رد فعل مرضياً أكثر.
- 16 تمدنا المشاعر أيضاً بقدر من المعلومات عما هو مهم بالنسبة للناس أو ما هي دوافعهم واحتياجاتهم
- 17 الكامنة. إذا أولينا اهتماماً لتلك الاحتياجات الكامنة، فقد يساعد ذلك على حل المناقشة المحتدمة. تمس سياسة التطعيم احتياجات
- 18 الناس فيما يخص الحرية والحريات المدنية والسلامة. عندما نتمكن من فهم احتياجات الآخر نتمكن من بناء التعاطف وتكوين
- 19 العلاقات.
- 20 وهذا يقودنا إلى الأداة التالية لدينا وهي التعاطف. ببساطة، التعاطف هو أن تضع نفسك مكان شخص
- 21 آخر. يستغرق الأمر بعض الوقت للتفكير في السبب الذي يجعلهم يشعرون بما يشعرون به وما سبب أهمية الأمر بالنسبة لهم.
- 22 يمكن للتعاطف لفظياً مع شخص آخر أن يمثل اعترافاً بتجربته ويثبت صحتها، حتى لو كانت مختلفة عن تجربتك.
- 23 وهاك مثال يساعدك على بناء التعاطف مع من يتحدثونك بشأن سياسة التطعيم الجديدة. أوصيك بالتفكير
- 24 في المطالبات التالية دون إصدار حكم. لماذا قد يبدي الشخص عدم موافقته على سياسة التطعيم؟ ما سبب عدم وجود إثبات
- 25 على التطعيم لدى شخص ما؟ كيف يمكن أن يتأثر الشخص إذا تعرض للإزعاج بهذه الطريقة؟ وما سبب عدم وجود رغبة
- 26 لدى أحد الأشخاص في التطعيم؟ أتصور أنه سواء كنت تتفق أو تختلف مع الردود التي فكرت فيها، فمن المحتمل أن تعرف
- 27 من وجهة نظرٍ أخرى سبب أهمية هذه الأشياء بالنسبة للناس، وهنا يكمن التعاطف. إنك لا تتفق مع ما يفعله الشخص، بل تفهم
- 28 سبب فعله لذلك.
- 29 من الأدوات الأخرى البسيطة والفعالة التي يمكن استخدامها في ذلك الحين هي طرح الأسئلة. بصفة
- 30 عامة، نحن جميعاً نفضل أن نُطرح علينا الأسئلة بدلاً من إخبارنا بشيء ما. في بعض الأحيان كل ما عليك هو إعادة صياغة

- 2 الأشياء التي عادة تقولها في صورة عبارات. على سبيل المثال، إذا كان شخص ما لا يبدي احترامًا لك، فبدلاً من أن تقول له لا  
3 تكلمني بهذه الطريقة، حاول إعادة صياغة العبارة في سؤال. ماذا تريد مني أن أعرف؟ أو قم بصياغة الأسئلة مع طلب الإذن.  
4 طلب الإذن وإتاحة الفرصة لأخذ موافقة الشخص يمكن أن يتيح الفرصة لتوقف الحديث لبعض الوقت. فبدلاً من أن تقول يجب  
5 علي مقاطعتك لإخبارك بقواعد التطعيم الجديدة، يمكنك أن تعيد الصياغة قائلاً: "هل تمانع إذا قاطعتك؟ أود التأكد من أنك  
6 فهمت المعلومات الصحيحة حول تسيير الأمور في مكاننا ضمن الإرشادات".  
7 وفي النهاية، اعرض الخيارات عندما تتاح الفرصة لك. بدلاً من أن تقول إن هذا هو الخيار الوحيد  
8 المتاح لك، يمكن أن تعيد صياغتها قائلاً: "حسناً، غير مسموح لي بإدخالك إلى الأماكن المغلقة. ويمكنني أن أجعلك تجلس في  
9 الأماكن المفتوحة أو أحجز لك مرة أخرى عند تقديمك لإثبات التطعيم. فماذا تُفضل؟"  
10 وإليك بعض الأدوات الأخرى التي يمكنك حفظها احتياطياً للاستخدام عند الحاجة. التزام الصمت. في  
11 بعض الأحيان، ربما يساعد على تجاوز الأمر أن تعطي الناس مساحة للتنفيس عن أنفسهم. وإذا اضطرت للمقاطعة، فعليك  
12 أن تفهم أو تطرح سؤالاً بدلاً من إخبار شخص ما بما يجب عليه فعله أو سبب خطئه. الاتفاق. يحدث الاتفاق عندما تتمكن من  
13 إيجاد الحقيقة في قول شخص آخر. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تجنب المقاومة. فأنت لا تتحقق من صحة سلوك لا تتفق معه، بل  
14 ترى الحقيقة التي يمكنك أن تجدها في ما قاله. وبأخذ المثال يمكننا في هذه الحالة أن يكون الرد على أقل تقدير، "أتفق معك  
15 على أن هذا تغيير جذري عما كان عليه من قبل." يمكنك أيضاً اللجوء إلى الاعتذارات. والاعتذار دليل على التعاطف مع  
16 تجربة شخص آخر. حين يصدر الاعتذار بصيغة صادقة، فإنه يدل أيضاً على التواضع وأن الجميع يبذلون قصارى جهدهم.  
17 قد يؤدي تقديم اعتذار إلى تحويل الغضب الذي قد يبدو وكأنه موجه لك إلى الموقف أو التعود على السياسة الجديدة.  
18 في نهاية الحديث، تذكر دائماً الخروج من الحوار بصورة جيدة وأمنة. إنهاء الحوار بصورة جيدة يعني  
19 الحفاظ على هدوئك طوال الوقت دون إغفال القاعدة الذهبية وهي معاملة الآخرين بكرامة واحترام. كلما أمكن، تحل بالشفافية  
20 بشأن السياسة وأية إجراءات تالية يتعين عليك اتخاذها. لا تأخذ ردود فعل الناس تجاه السياسة والانزعاج منها على محمل  
21 شخصي. احرص على إبقاء لغة جسديك إيجابية طوال مدة التواصل. تذكر أن الناس يمكنهم أن يروا ردود فعلنا حتى عندما  
22 نتوقف عن الكلام. والأهم من ذلك، إذا كنت تشعر بعدم الأمان أو أنك معرض للخطر، فالأفضل أن تنتهي الحديث في مرحلة  
23 مبكرة وتطلب من أحد الأشخاص مساعدتك، والاتصال بخدمات الطوارئ في المواقف المتصاعدة.  
24 نبين فيما يلي موجزاً بخطواتنا الأربع والأمور التي نتناولها حتى الآن. تذكر الخطوات الأربع ألا  
25 وهي: - التحقق الذاتي، والتجنب، والانخراط، وإنهاء الحوار.  
26 نود أيضاً مشاركة بعض الجمل والعبارات المفيدة التي يمكنك الاستشهاد بها لإظهار بعض مهارات  
27 الانخراط التي تحدثنا عنها. سأطلب من السيد/ جوستو مساعدتي في هذا الأمر. فأول شيء هو يمكنك إظهار الاستماع بهدف  
28 الفهم.  
29 السيد/ سانثيز: يبدو أنك مستاء من تغيير السياسة، خاصةً وأنها تختلف عن الطريقة المعتادة المطبقة  
30 هنا، هل فهمت ما قلته بشكل صحيح؟

- 2 السيدة/ أنوليك: بعد تلقي التأكيد، يمكنك الاعتراف بالمشاعر أو إبداء التعاطف.
- 3 السيد/ سانشيز: فهمتُ. هذا تغيير جديد ومفاجئ غير متوقع من الجميع. أتفهم خيبة الأمل التي تشعر
- 4 بها.
- 5 السيدة/ أنوليك: يمكنك أيضًا تقديم الاعتذار.
- 6 السيد/ سانشيز: نعم، أسف أن هذا أمرٌ محبط للغاية.
- 7 السيدة/ أنوليك: وإذا لم تكن قد فعلت ذلك بالفعل، فقله مرة أخرى أو كن واضحًا في موقفك.
- 8 السيد/ سانشيز: نحن مطالبون بتنفيذ هذه السياسة. للأسف لا يمكنني السماح لك بالدخول بدون إثبات
- 9 التطعيم. لكن، من فضلك عندما تأتي في المرة القادمة أحضر بطاقة التطعيم الخاصة بك وسنسمح لك بالدخول.
- 10 السيدة/ أنوليك: واعرز الخيارات عندما يكون لديك خيارات.
- 11 السيد/ سانشيز: في الوقت الحالي، يمكنني أن أسمح لكم بالجلوس في مكان مفتوح لتناول الطعام، أو قد
- 12 ترغب في الاطلاع على قائمتنا لتناول الطعام في الخارج.
- 13 السيدة/ أنوليك: وأنهى الحوار بصورة جيدة.
- 14 السيد/ سانشيز: نشكرك على بذل قصارى جهدك للتخلي بالصبر خلال هذا الوقت. أنت عميل منتظم
- 15 ونحن نقدرُك وسنعمل كل ما في وسعنا للتأكد من شعورك بالترحيب هنا.
- 16 السيدة/ أنوليك: شكرًا سيد جوستو. نريد أيضًا أن نبأغ الشركات بأننا قد أطلقنا برنامجًا قبل عام نقدم
- 17 فيه خدمات وساطة مجانية للشركات إذا كانت لديها خلافات مستمرة مع الجيران أو المقيمين الذين لا علاقة لهم بوضع التطعيم.
- 18 يُطلق على هذا البرنامج اسم Mediating Establishment and
- 19 Neighborhood Disputes, MEND NYC (التوسط في نزاعات الجوار والمؤسسات
- 20 بولاية نيويورك). على سبيل المثال، إذا كنت تستقبل كثيرًا من الشكاوى عن الضوضاء أو جودة الحياة من أحد السكان
- 21 المجاورين أو إذا كانت لديك مشكلة مستمرة مع الشركات المجاورة حول مساحة الرصيف أو القمامة، فيمكنك التواصل مع
- 22 برنامج MEND باتباع الروابط الموجودة أدناه لمعرفة المزيد.
- 23 نشكر لكم وقتكم الثمين. نتمنى لكم حظًا سعيدًا وموفقًا.
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28



- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11

تسوية النزاعات: أمر التطعيم ضمن برنامج المدخل إلى مدينة نيويورك (Key to NYC)

شهادة الدقة

أشهد أنا، كلوديا ماركيز، أن النسخة السابقة من العرض التقديمي للندوة عبر الويب حول تسوية النزاعات: أمر التطعيم ضمن برنامج المدخل إلى مدينة نيويورك (Key to NYC) التي يقدمها CENTER FOR CREATIVE CONFLICT RESOLUTION (المركز الإبداعي لتسوية النزاعات) قد تم إعدادها باستخدام معدات التفرغ المطلوبة وهي تسجيل حقيقي ودقيق للإجراءات.

أقر بما فيه:

*Claudia Marques*

التاريخ: 24 أغسطس 2021

GENEVAWORLDWIDE، INC

256 West 38th Street - 10th Floor

New York, NY 10018