

纽约市

行政审判和听证办公室

创造性冲突解决方案中心

冲突解决方案：

纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

网络研讨会情况介绍

冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

主讲人：

Halley Anolik, 教育和培训主任

Justo Sanchez, 服务主任

## 1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 JUSTO SANCHEZ 先生： 大家好。 希望大家一切顺利。

3 迎来到今天的情况介绍会，冲突解决方案： 纽约市通行证钥匙疫苗接种  
4 规定，承办者为行政审判和听证办公室创造性冲突解决方案中心。5 介绍一下，我是本次网络研讨会的主讲人，我叫 Justo  
6 Sanchez。 我担任中心的服务主任。7 HALLEY ANOLIK 女士： 大家好。 我叫 Halley Anolik。  
8 我是中心的教育和培训主任。9 SANCHEZ 先生： OATH 的创造性冲突解决方案中心是纽  
10 约市政府替代争议解决方案和恢复性实践的中心资源。 我们中心提供一  
11 系列服务，支持市政府及其机构以积极的方式预防和管理冲突。 我们受  
12 邀来展示一些解决冲突的方法，这些方法在与顾客打交道时很有帮助，特  
13 别是针对要求出示 COVID-19 疫苗接种证明方可进入室内娱乐、休闲、用  
14 餐和健身场所这一新规定尤其有用。15 我们首先要承认，你们中的许多人已经做了相关工作，做出  
16 了必要的改变，以安全合法的方式继续营业。 在执行此政策的过程中，  
17 我能想象，变化和冲突在此过程中已不可避免，且会经常发生，而您从客  
18 户或面向公众的职务中获得的经验为您在处理棘手状况时提供了良好的帮  
19 助。20 我们今天计划做的是，在您已顺利执行相关工作的基础上提  
21 供额外的方法进行补充。 我们将分享一些简单的方法以及我们都可以做  
22 的事情，来预防有害冲突的发生。 我们将这次培训分为四个部分。 首

## 1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 先，我们将从探索您已经拥有的内在适应力开始，并以此为基础来有意识  
3 地更好地应对冲突，而不是作出反应。 我们还将介绍即时方法。 为预防  
4 冲突升级，我们可以做这些事情。 但是，当冲突动升级时，我们将考虑  
5 当下我们都可以依赖的选择，以顺利解决并缓解冲突。 贯穿所有这些部  
6 分的共同主线是将您的安全放在第一位。 因此，如有需要，请随时拨打  
7 911 寻求援助。

8 冲突发生时十分棘手。 自我觉察是处理好挑战性时刻并尽  
9 可能以最佳方式顺利解决棘手状况的关键所在，这听起来似乎是显而易见的  
10 说法。 如果您回想自己的生活经历，您会意识到，冲突尽管令人不  
11 悦，但却是生活中正常的一部分。 冲突时有发生。 无论您是否能一直以  
12 最佳方式出现，您都有能力优雅且成功地度过难关。 您以前做到了；未  
13 来也能再次做到。

14 因此，在处理冲突局面时，我们首先能做的就是自我觉察，  
15 即能够立刻认识到当前局面对您有影响。 您不要忽视这一点。 您要缓和  
16 您被触发的状态，这样您就可以将精力集中在解决眼前的状况并加以应  
17 对，而不是作出反应。

18 当您处于困境时，您的身体会给您暗示。 通常情况下，当  
19 我们受到影响时，我们会心跳加快，脸颊发红。 所有部位似乎都会紧绷  
20 起来。 我们的肌肉会绷紧。 有时，我们的视力会变得模糊，甚至可能感  
21 到呼吸困难。 感知您身体中的这些生理反应是摆脱被触发状态的第一  
22 步。 当您意识到这些时，以下是您可以做的一些事情。

## 1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 首先是稍事休息。 识别身体的体征并记得呼吸。 您要慢下  
3 来，停顿片刻避免作出反应。 对我来说，有意识的呼吸是调节身体的桥  
4 梁，特别是在有压力的时候。 这是我们所有人都能做的一件事，它可以  
5 帮助我们避免战逃反应，在有意识和自我控制的状态下进行应对。

6 您还可以张开并闭合您的手指和脚趾。 这会将意识带入您  
7 的身体。 站直，伸展脊椎，并确保呼吸顺畅。 如有需要，请将注意力集  
8 中在吸气和呼气上。 有时候我们只需要走开，清醒一下，喝点水。 这些  
9 都是您可以采取的简单措施，他人几乎不会注意到，但是您的血液会流  
10 动，空气会进入您的身体、进入大脑，从而使自己放松下来，这样您就可以  
11 以平静且有意识的状态进行应对，而不是在有压力和不确定性的状态下  
12 作出反应。

13 现在交给你了，Halley。

14 HALLEY ANOLIK 女士： 谢谢你，Justo。 Justo 分享了从  
15 自身出发的重要性。 现在，让我们谈谈预防，如何与他人接触和沟通，  
16 以减少冲突负面影响。 预防冲突升级的最佳方式是从一开始就保证沟通  
17 和语气清晰。 这可能包括在您的经营场所张贴清晰的标识，或使用清晰  
18 简洁的语言更新网站上关于该政策的内容。 与客户交谈时，采取简单、  
19 清晰、语气积极的方式。 这个过程需要积极的肢体语言、眼神交流、记  
20 住我们的语气并旨在传达一种温暖友好的感觉。

21 积极主动地与客户建立融洽的关系是预防冲突的另一种方  
22 式。 我们更容易与和我们关系融洽的人进行棘手的对话。 这意味着在以

## 1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 清晰的方式分享新的政策信息之前，先自我介绍、询问客户的名字并建立  
3 联系。

4 最后，留心这些对话发生的环境和情况，通常是在繁忙的公  
5 共场所，例如入口处。例如，确保有明显的标识，并始终记得在交流前  
6 先吸一口气，因为变化自然会带来压力。为棘手的对话做好准备对于良  
7 好的管理和应对很有帮助。

8 尽早意识到事态升级的迹象是预防事态失控的另一种方式。  
9 事态升级的常见迹象包括：肌肉紧张；握紧拳头或收紧并松开下巴；肢  
10 体语言突然变化，包括对话过程中的眼神交流；踱步或坐立不安；公鸡站  
11 姿，胸部更突出，手臂远离身体；破坏性行为，如大喊大叫、欺凌和主动  
12 违抗或拒绝遵守规则。

13 请注意您自己的迹象。它们通常在您的大脑意识到冲突升  
14 级之前就已经通过肢体体现了。同样，首先进行自检，做些必要的事情  
15 来放松身体。不要忘记，如果您觉得局面难以应对或无法控制，您可以  
16 选择离开，或者找其他人来帮助您。

17 您会注意到，上一张幻灯片中的大多数迹象都是非语言的。  
18 非语言沟通通常比我们使用的语言更有影响力。实际上，语言只占我们  
19 信息影响力的 7%。我们的语气、语速、肢体语言、眼神交流、与他人交  
20 流时的距离更加重要。换句话说，重要的不是您说的内容，而是您说的  
21 方式。非语言沟通暗示会强化第一印象，而印象通常是在接触的前四秒  
22 内形成的。

## 1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 请记住掩饰因素。您可能无法看到一个人的全部面部表  
3 情，而您的面部表情对方可能也无法全部看到。掩饰会妨碍我们获取非  
4 语言暗示。

5 纽约是全球最多元化的城市之一。因此特别是在纽约，要  
6 记住交流与文化是息息相关的，这很有帮助，这意味着，我们的文化形态  
7 和偏好不同，人们的交流方式可能会大有不同。例如，在某些文化中，  
8 人们会使用大量手势或以生动而富有表现力的语气讲话，而其他人可能会  
9 以表现力较少或更安静的方式交流同样的事情。或者在某些人群中，眼  
10 神交流是尊重的表现，而在其他人看来，眼神交流可能被视为有攻击性或  
11 不受欢迎。在某些文化中，人们心里想什么就说什么，而在其他文化  
12 中，这可能会被理解为粗鲁。有时，听者需要揣摩字里行间的内容。因  
13 此最重要的是，要意识到差异，注意交流方式，对人们的各种表现方式保  
14 持开放和理解。

15 因此，如果第一步是检查您的内在反应，然后尽您所能通过  
16 提前做出有意识的选择来预防冲突，那么当冲突确实发生时，您也可以使  
17 用一些即时方法。首先我们想分享的是倾听理解。这是一项最重要的交  
18 流技巧，通常我们都倾向于掩饰。

19 一个人强烈或不止一次地表达自己，其实是为了有人能够倾  
20 听他的心声并表示理解。所以要让人们清楚地知道您理解他们的想法，  
21 让他们听到。这会大大缓和对话的激烈程度。

22 与直觉相反，缓和紧张时刻的其中一个最佳方式是结合讲话

## 1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 者自己的经历。 倾听理解意味着关注讲话者的经历，对他们的经历给予  
3 反馈，让他们知道您深表理解。 在最初阶段，不要争论或提供解决方  
4 案，或分享您的观点。 例如，想象一下，在分享了新的疫苗接种政策  
5 后，一个客户走过来说，“你说这个政策是在开玩笑吗？ 我过去经常来这  
6 里，你从来没有要求出示疫苗接种证明。 如果你坚持执行这一规则，你  
7 将失去一个客户。” 深吸一口气后，您可以做的一件事就是分享您对讲话  
8 者所讲内容的理解。 例如，“听起来您对这项政策很不满意，尤其是因为  
9 这与这里过去的情况不同。 对吗？” 人们确认您理解对了之后，会有若  
10 干选择。 您不需要以理解结束对话，但理解通常是至关重要的，它有助  
11 于对话的进展和激烈程度的缓和。 因此，简单说来，在您分享您的想法  
12 或观点之前，确保人们觉得您在当下理解了他们所表达的内容、感受或需  
13 求。

14 同时也承认这些感受。 当您承认他人的感受时，不管这些  
15 感受多么令人不快，您都可以缓和谈话的语气。 这是因为我们的感受总  
16 是存在的，当它们在冲突中未被承认时，就会变得更加重要和迫切。 说  
17 出他人的感受，或者在语气中表现出感受，都是对他人经历的认可。 它  
18 本身可能是一种缓和挑战性局面的方式，并可能推动更加令人满意的交  
19 流。

20 感受也能让我们了解他人看重的事项，或他人的潜在动机和  
21 需求。 如果我们注意到这些潜在需求，这将有助于解决棘手的对话。 疫  
22 苗接种政策触及人们对自由、公民自由和安全的需求。 当我们能够理解



## 1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 对方的需求时，这就是产生共鸣和建立联系的一种方式。

3 这就引出了我们的下一个方法，共鸣。简言之，共鸣就是  
4 设身处地为他人着想。现在需要一点时间来思考为什么他们会有这样的  
5 感觉，为什么这个问题对他们很重要。口头上与他人产生共鸣可以承认  
6 和认同他们的经历，即使这与您自己的经历不同。

7 因此，以下是一项示例，可以帮助您与那些质疑新疫苗接种  
8 政策的人产生共鸣。我建议您不加评判地思考以下提示。为什么会有人  
9 不同意疫苗接种政策？为什么有些人身上没有疫苗接种证明？如果以这  
10 种方式给他人带来不便，他们会受到怎样的影响？为什么有人不想接种  
11 疫苗？我可以想象，无论您是否同意您所想到的答案，您都可能在某种  
12 程度上理解为什么这些事情对人们很重要，这就是共鸣。不是赞同他人  
13 正在做的事情，而是理解他们为什么这样做。

14 另一个简单有效的方法是询问问题。我们通常都喜欢他人  
15 询问，而不是告知我们某些事项。有时，您可以简单地将您通常说的陈  
16 述句换个说法。例如，如果有人对您不尊重，不要说你不能那样对我，  
17 可以试着用一个问题来表达。您想让我知道什么？或者在允许的情况下  
18 推敲问题。请求他人的许可并让他人同意可以让谈话停顿片刻。与其说  
19 我需要打断您一下，告诉您新的疫苗接种规则，不如换个说法“介意我打  
20 断一下吗？我想确保您准确了解我们场所如何在指导方针范围内运营。”

21 最终，在可以的时候提供选择。与其说这是您唯一的选择，  
22 不如说“我不能让您坐在室内。我可以在外面给您安排座位，或者您

## 1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 下次可以凭借您的疫苗接种证明进行预约。您想选哪个？”

3 还有一些其他方法可以供您备用。沉默。有时，给人们发  
4 泄的空间是很有帮助的。如果您不得不打断别人，那就表示理解或询问  
5 问题，而不是告诉别人该怎么做或者他们为什么错了。表示同意。表示  
6 同意是您可以在别人的陈述中找到对的地方。这可以消除阻力。您不是  
7 在认同您不同意的行为，而是理解他们所述内容中可以找到的正确观点。  
8 例如，至少可以说，“我同意这是一个真正的改变，与过去不同。”您也可以  
9 使用道歉手段。道歉表示对他人的经历产生共鸣。如果道歉真诚，也  
10 可以表明谦逊态度，表明我们都在尽最大努力。道歉可以将看似冲您发  
11 的火转移到相关情况或适应新政策上。

12 在谈话结束时，请始终记住要顺利安全地脱身。圆满地结  
13 束对话意味着始终保持镇静，并牢记以尊严和尊重待人是金科玉律。如  
14 有可能，要使该政策和您必须采取的任何后续步骤保持透明。不要把人们  
15 对该政策和由此带来的不便的反应放在心上。在整个交流过程中保持  
16 积极的肢体语言。请记住，即使我们停止说话，人们也能看到我们。更  
17 重要的是，如果您感到不安全或处于危险之中，那就尽早脱身，找人帮助  
18 您，在冲突升级的情况下，打电话寻求紧急服务。

19 以下是我们四个步骤的总结，以及我们到目前为止所涉及  
20 的内容。请记住，如果有所帮助，请 S.P.E.D.- 自检、预防、交流和脱身。

21 我们也想分享一些有用的句式和表述，您可以结合这些句式  
22 和表述来演示我们谈到的一些交流技巧。我会请 Justo 协助我做这件

1 冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

2 事。首先，您可以演示倾听理解。

3 SANCHEZ 先生：听起来您对这项政策很不满意，尤其是  
4 因为这与这里过去的情况不同。我说得对吗？

5 HALLEY ANOLIK 女士：在得到确认后，您可以承认感受  
6 或共鸣。

7 SANCHEZ 先生：我了解。这是一个我们都没有预料到的  
8 新出现的、突然的变化。我确实理解您的失望。

9 HALLEY ANOLIK 女士：您也可以道歉。

10 SANCHEZ 先生：是的，很抱歉这让您这么沮丧。

11 HALLEY ANOLIK 女士：如果您还没有准备好，请重申或  
12 明确您的立场。

13 SANCHEZ 先生：我们必须执行这项政策。很遗憾，没有  
14 证明我不能让您进去。但是，您知道的，请您下次来的时候带上疫苗接  
15 种卡，我们就会让您进去。

16 HALLEY ANOLIK 女士：在您有选择的时候提供选择。

17 SANCHEZ 先生：现在，我可以为您提供一些户外用餐座  
18 位，或者您可能想看看我们的外卖菜单。

19 HALLEY ANOLIK 女士：圆满地结束对话。

20 SANCHEZ 先生：感谢您尽您所能保持耐心。您是我们的  
21 老客户，我们会竭尽全力让您感到宾至如归。

22 HALLEY ANOLIK 女士：谢谢，Justo。我们还希望各商

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23

冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

铺了解，我们在一年前启动了一项计划，如果企业与邻居或居民发生与疫苗接种状态无关的持续冲突，我们将免费提供调解服务。 该计划叫做 **MEND NYC - 机构与邻里纠纷调解计划**。 例如，如果您收到来自附近居民的大量噪音投诉或生活质量投诉，或者如果您与附近商铺在人行道空间或垃圾废物方面存在持续问题，您可以通过下方链接联系 **MEND** 查找更多信息。

感谢您抽出宝贵时间。 祝您万事如意，身体健康。

冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定

准确性证明

本人 **Claudia Marques** 特此证明，上述由创意冲突解决方案中心承办的冲突解决方案：纽约市通行证钥匙疫苗接种规定的网络研讨会情况介绍文本使用所需的转录设备进行制作，是对会议程序的真实准确的记录。

证明人



---

日期：2021 年 8 月 24 日

GENEVAWORLDWIDE, INC  
256 West 38th Street - 10th Floor  
New York, NY 10018