

NEW YORK CITY

Urząd ds. Procesów i Przesłuchań Administracyjnych

(Office of Administrative Trials and Hearings)

OŚRODEK KREATYWNEGO ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Rozwiązywanie konfliktów:

Nakaz szczepień - Program Key to NYC

PREZENTANCJA W FORMIE WEBINARIUM

Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

OBECNI:

Halley Anolik, Dyrektor ds. Edukacji i Szkoleń

Justo Sanchez, Dyrektor ds. Usług

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 PAN JUSTO SANCHEZ: Witam serdecznie. Mam  
3 nadzieję, że wszyscy Państwo cieszą się dobrym  
4 samopoczuciem. Witam na dzisiejszej prezentacji  
5 zatytułowanej „Rozwiązywanie konfliktów: nakaz  
6 szczepień - Program Key to NYC”, przygotowanej  
7 przez Ośrodek Kreatywnego Rozwiązywania  
8 Konfliktów przy Urzędzie ds. Procesów i  
9 Przesłuchań Administracyjnych.

10 Pozwola Państwo, że przedstawię  
11 prezenterów tego webinarium - nazywam się Justo  
12 Sanchez. Pełnię funkcję Dyrektora ds. Usług  
13 Ośrodka.

14 PANI HALLEY ANOLIK: Witam. Nazywam się  
15 Halley Anolik. Jestem Dyrektorem ds. Edukacji i  
16 Szkoleń Ośrodka.

17 PAN SANCHEZ: Ośrodek Kreatywnego  
18 Rozwiązywania Konfliktów OATH jest głównym  
19 zasobem zarządu miasta Nowy Jork do  
20 alternatywnego rozwiązywania sporów i praktyk  
21 regeneracyjnych. Ośrodek oferuje całą gamę  
22 usług, których celem jest wspieranie zarządu  
23 miasta i jego agencji w dążeniach do zapobiegania

1       Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -  
2               Program Key to NYC  
3               i zażegnania konfliktów w pozytywny sposób.  
4               Poproszono nas o zaprezentowanie kilku metod  
5               rozwiązywania konfliktów, które mogą okazać się  
6               przydatne w kontaktach z klientami, szczególnie w  
7               odniesieniu do nowego przepisu wymagającego  
8               okazania karty szczepienia przeciwko COVID-19  
9               przy wejściu do obiektów branży rozrywkowej,  
10              rekreacyjnej, gastronomicznej i fitness.  
11              Przede wszystkich pragniemy potwierdzić,  
12              że wielu z Państwa podjęło już odpowiednie  
13              działania w zakresie zmian niezbędnych do  
14              kontynuowania działalności w bezpieczny i zgodny  
15              z prawem sposób. Wyobrażam sobie, że zmiany i  
16              konflikty były nieuniknionym, nieodłącznym  
17              elementem tego procesu, a Państwa doświadczenia  
18              zdobyte w kontaktach z klientami lub w kontaktach  
19              zewnętrznych w roli rzecznika firmy okazały się  
20              przydatne w radzeniu sobie w trudnych sytuacjach  
21              podczas pracy.  
22              Chcemy dziś zaoferować Państwu dodatkowe  
23              sposoby na uzupełnienie skutecznie  
                wykorzystywanych przez Państwa strategii.

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 Podzielimy się prostymi sposobami, które wszyscy  
3 możemy wykorzystywać w zapobieganiu szkodliwym  
4 konfliktom. To szkolenie podzielone jest na  
5 cztery segmenty. Rozpocznijmy od przeanalizowania  
6 posiadanej przez Państwa wewnętrznej odporności,  
7 którą można rozwijać, aby lepiej i bardziej  
8 celowo odpowiadać, a nie po prostu reagować na  
9 konflikty. Omówimy również narzędzia do  
10 wykorzystywania w takiej sytuacji. Ich celem jest  
11 zapobieganie eskalacji konfliktu. Jeżeli  
12 interakcja ulegnie eskalacji, omówimy opcje,  
13 które wszyscy możemy wykorzystywać dla  
14 rozładowania napięcia i załagodzenia sytuacji.  
15 Motywem, który będzie się powtarzać we wszystkich  
16 segmentach naszej prezentacji, jest traktowanie  
17 bezpieczeństwa jako naczelnego priorytetu. W  
18 razie konieczności, należy bez wahania zadzwonić  
19 pod numer 911.

20 Sytuacje konfliktowe są trudne. Może  
21 się to wydawać oczywiste, ale świadomość tego  
22 jest kluczowym elementem radzenia sobie w  
23 trudnych sytuacjach i wychodzenia z nich w jak

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 najlepszy sposób. Analizując własne doświadczenia  
3 w tym zakresie, przekonają się Państwo, że mimo  
4 uciążliwości, konflikt stanowi zwykły element  
5 naszego życia. Zdarza się. Niezależnie od tego,  
6 czy za każdym razem pokażą się Państwo od  
7 najlepszej strony, mają Państwo możliwość wyjścia  
8 z konfliktowej sytuacji pomyślnie i nie tracąc  
9 twarzy. Udawało się to w przeszłości; możecie  
10 ponownie tego dokonać.

11 W przypadku konfliktu najważniejsza jest  
12 świadomość sytuacji, umiejętność rozpoznawania,  
13 że aktualna sytuacja ma na Państwa wpływ. Nie  
14 należy tego ignorować. Należy postarać się  
15 odzyskać równowagę, aby umożliwić sobie  
16 skoncentrowanie się na rozwiązaniu powstałej  
17 sytuacji świadomie na nią odpowiadając, a nie po  
18 prostu reagując.

19 W stresujących okolicznościach Państwa  
20 organizm wysyła sygnały. Często objawia się to  
21 przyspieszonym biciem serca, zaczerwienieniem  
22 policzków. Zaczynamy się spinać. Nasze mięśnie  
23 sztywnieją. Niekiedy tracimy ostrość widzenia,

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 mogą też wystąpić trudności z oddychaniem.

3 Świadomość tych fizycznych reakcji organizmu jest  
4 pierwszym krokiem do odzyskania równowagi.

5 Identyfikując je, mamy do dyspozycji kilka opcji.

6 Po pierwsze, można zrobić przerwę.

7 Zidentyfikować sygnały organizmu i pamiętać o  
8 tym, aby miarowo oddychać. Należy zwolnić tempo  
9 i starać się nie reagować. W moim przypadku  
10 rozmyślne oddychanie to sposób na przywrócenie  
11 równowagi systemu, szczególnie w chwilach stresu.  
12 Jest to coś, co wszyscy możemy robić, aby pomóc  
13 sobie uniknąć reakcji powstałej w trybie  
14 gotowości do „walki lub ucieczki” i zastąpić ją  
15 samokontrolą oraz świadomością sytuacji.

16 Otwieranie i zamykanie palców rąk i nóg  
17 również może w tym pomóc. Ułatwi to odzyskanie  
18 fizycznej świadomości naszego organizmu. Należy  
19 wyprostować się, rozciągając mięśnie kręgosłupa i  
20 miarowo oddychając, w miarę potrzeby koncentrując  
21 się na wdechach i wydechach. Czasami można po  
22 prostu odejść, odprężyć się, napić się wody. Te  
23 proste czynności, prawie niedostrzegalne dla

1        Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2        innych, usprawnia krążenie krwi, dotlenia ciało i  
3        mózg, a w rezultacie spowodują odprężenie, dzięki  
4        któremu stawia Państwo czoła sytuacji spokojnie i  
5        świadomie, unikając reakcji będącej wynikiem  
6        stresu i niepewności.

7                    Oddaję teraz głos Halley.

8                    PANI ANOLIK: Dziękuję, Justo. Justo  
9        podkreślił, jak ważne jest to, aby zacząć od  
10        siebie. Teraz porozmawiajmy o zapobieganiu, o  
11        tym, w jaki sposób należy podchodzić do innych  
12        osób i porozumiewać się z nimi, aby ograniczyć  
13        negatywny oddźwięk konfliktu. Najlepszym  
14        sposobem na zapobieżenie eskalacji lub  
15        konfliktowi to przyjęta od samego początku  
16        klarowność komunikacji i tonu. Może to  
17        uwzględniać rozwieszenie wyraźnego oznakowania w  
18        lokalu lub aktualizację strony internetowej,  
19        zawierającą podane jasnym i prostym językiem  
20        szczegóły przepisu. Rozmowy z klientami należy  
21        prowadzić w sposób prosty, jasny i pozytywnie  
22        nacechowany. Wymaga to pozytywnego języka ciała,  
23        kontaktu wzrokowego, tonu głosu, które komunikują



1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 ciepły i przyjazny stosunek.

3 Proaktywne budowanie porozumienia z  
4 klientami to kolejny sposób na zapobieganie  
5 konfliktom. Łatwiej jest radzić sobie podczas  
6 trudnej rozmowy z osobami, z którymi mamy dobry  
7 kontakt. Oznacza to, że należy przedstawić się,  
8 zapytać klientów o ich imiona oraz nawiązać  
9 kontakt przed przystąpieniem do wyjaśniania w  
10 zrozumiały sposób zasad nowego przepisu.

11 Na koniec, należy mieć na uwadze  
12 kontekst oraz sytuację, w której takie rozmowy  
13 mają miejsce, czyli zwykle w ruchliwych miejscach  
14 publicznych, takich jak wejścia. Warto na  
15 przykład upewnić się, że rozwieszono wyraźnie  
16 widoczne oznakowanie, pamiętać o tym, aby przed  
17 rozpoczęciem interakcji wziąć głęboki oddech,  
18 ponieważ każda zmiana w naturalny sposób wywołuje  
19 stres. Dobre przygotowanie do trudnych rozmów  
20 umożliwia lepszą kontrolę sytuacji i odpowiednią  
21 reakcję.

22 Wczesne rozpoznawanie oznak eskalacji to  
23 kolejny sposób na zapobiegnięcie utracie

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 panowania nad sytuacją. Oznaki eskalacji to  
3 m.in.: napięcie mięśni; zaciskanie pięści lub  
4 zaciskanie i rozluźnianie szczęki; nagła zmiana  
5 języka ciała, w tym kontaktu wzrokowego podczas  
6 rozmowy; nerwowe dreptanie lub wiercenie się;  
7 postawa kogucia - klatka piersiowa wysunięta do  
8 przodu i ręce bardziej odsunięte od tułowia;  
9 kłótniwe zachowanie, takie jak podnoszenie głosu,  
10 próby zastraszania i aktywne przeciwstawianie się  
11 przepisom lub odmowa ich przestrzegania.

12 Należy zwracać uwagę na własne oznaki.  
13 Często pojawiają się one zanim mózg zarejestruje  
14 eskalację konfliktu. Najlepiej zacząć od  
15 samokontroli, aby stwierdzić, co należy zrobić  
16 dla odprężenia. Nie zapominajmy, że zawsze można  
17 wycofać się z sytuacji lub poprosić kogoś innego  
18 o pomoc, jeżeli sytuacja wymyka się lub może się  
19 wymknąć spod kontroli.

20 Proszę zauważyć, że większość oznak  
21 zaprezentowanych w ostatnim slajdzie to oznaki  
22 niewerbalne. Komunikacja niewerbalna często robi  
23 większe wrażenie niż nasze słowa. Jedynie 7%

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 wywartego przez nas wrażenia to wypowiedane przez  
3 nas słowa. Ton głosu, tempo wypowiedzi, język  
4 ciała, kontakt wzrokowy, to jak blisko lub jak  
5 daleko znajdujemy się od danej osoby podczas  
6 rozmowy ma o wiele większe znaczenie. Innymi  
7 słowy, ważne jest nie tyle to, co mówimy, ale jak  
8 zostało to powiedziane. Sygnały komunikacji  
9 niewerbalnej wzmacniają pierwsze wrażenie, a  
10 powstaje ono zwykle w ciągu pierwszych czterech  
11 sekund od kontaktu.

12 Należy tutaj pamiętać o maseczkach,  
13 które zasłaniając część twarzy, uniemożliwiają  
14 odczytywanie jej wyrazu. Maseczka może utrudnić  
15 obserwację sygnałów niewerbalnych.

16 Nowy Jork jest jednym z najbardziej  
17 zróżnicowanych pod kątem populacji miast na  
18 świecie. Dlatego też, na terenie Nowego Jorku  
19 należy zawsze pamiętać o relatywności komunikacji  
20 w kontekście kulturowym, to znaczy, naszego  
21 własnego podłoża i preferencji kulturowych w  
22 odniesieniu do komunikowania się, które może  
23 znacznie różnić się w przypadku różnych osób.

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 Przedstawiciele niektórych kultur mogą, na  
3 przykład, wykorzystywać dużą ilość gestykulacji  
4 lub bardziej ekspresyjny ton głosu, podczas gdy  
5 to samo przesłanie może być zakomunikowane przez  
6 innych w sposób mniej ekspresyjny lub bardziej  
7 stonowany. Również kontakt wzrokowy może być w  
8 jednym kontekście wyrazem szacunku, natomiast  
9 gdzie indziej może być postrzegany jako agresywny  
10 lub niepożądany objaw. W niektórych kulturach  
11 mówi się zwykle to, co ma się na myśli, podczas  
12 gdy inne osoby mogą to zinterpretować jako  
13 niegrzeczne. Czasami słuchacz musi umieć czytać  
14 między wierszami. Najważniejsze jest to, aby  
15 zdawać sobie sprawę z tych różnic, mieć  
16 świadomość różnych sposobów komunikowania się i  
17 być otwartym oraz wrażliwym na to, w jaki sposób  
18 różne osoby mogą zareagować.

19 Dlatego też, należy zawsze rozpocząć od  
20 weryfikacji swoich reakcji wewnętrznych oraz  
21 podjąć działania w kierunku zapobieżenia  
22 konfliktowi, z góry dokonując rozmyślnych wyborów  
23 oraz na bieżąco wykorzystując dostępne narzędzia,

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 jeżeli dojdzie do powstania konfliktu. Pierwsze  
3 z nich to słuchanie ze zrozumieniem. Jest to  
4 jeden z najważniejszych elementów kontaktu, który  
5 często jest przez nas pomijany.

6 Osoba, która wyraża się w dominujący  
7 sposób lub powtarza wypowiedzi robi to, aby być  
8 wysłuchaną lub zrozumianą. Dlatego należy  
9 wyraźnie dać do zrozumienia rozmówcy, że  
10 rozumiemy i chcemy, żeby to usłyszał. Może to  
11 znacznie pomóc w ochłodzeniu temperatury  
12 konwersacji.

13 Mimo, że intuicja podpowiada inaczej,  
14 jednym z najlepszych sposobów na rozładowanie  
15 napięcia jest zaangażowanie w przeżycia mówcy.  
16 Słuchanie ze zrozumieniem oznacza koncentrowanie  
17 się na przeżyciach mówcy i potwierdzanie  
18 zrozumienia poprzez ponowne odzwierciedlenie ich  
19 przeżyć. Na tym wczesnym etapie należy  
20 powstrzymać się od debatowania, oferowania  
21 rozwiązań lub dzielenia się własnymi poglądami.  
22 Wyobraźmy sobie, że po podaniu informacji o nowym  
23 przepisie dotyczącym szczepień, klient odpowiada

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 „To chyba jakieś żarty? Przychodzę tu bardzo  
3 często i nigdy nie żądano ode mnie karty  
4 szczepień. Stracicie klienta, jeżeli będziecie  
5 upierać się przy egzekwowaniu tego przepisu”. Po  
6 głębokim wdechu, można potwierdzić zrozumienie  
7 tego, co komunikuje mówca. Na przykład, „Ten  
8 nowy regulamin jest frustrujący, szczególnie  
9 biorąc pod uwagę dotychczasowy stan rzeczy,  
10 prawda?” Po uzyskaniu potwierdzenia, mamy do  
11 dyspozycji kilka opcji. Nie trzeba kończyć na  
12 wyrażeniu zrozumienia, jest ono jednak często  
13 niezbędne i pomocne w postępie rozmowy i  
14 zażegnaniu konfliktu. Krótko mówiąc, przed  
15 przystąpieniem do dywagacji na temat własnych  
16 przemyśleń i poglądów w tej kwestii, należy  
17 upewnić się, że dobrze zrozumieliśmy to, co  
18 rozmówca powiedział, czuł, czy też czego w danej  
19 chwili potrzebował.

20 Należy również te uczucia potwierdzić.  
21 Potwierdzenie uczuć innej osoby, nawet w  
22 sytuacji, gdy nie są one przyjemne, umożliwia  
23 uspokojenie tonu konwersacji. Dzieje się tak,

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 ponieważ nasze uczucia są wszechobecne, a kiedy w  
3 obliczu konfliktu zostają one zminimalizowane,  
4 mogą stać się silniejsze i bardziej palące.  
5 Definiowane uczuć innej osoby lub  
6 odzwierciedlanie ich w tonie głosu będzie  
7 potwierdzeniem przeżyć tej osoby i samo w sobie  
8 może być sposobem na rozładowanie trudnej  
9 sytuacji, prowadzącym do bardziej owocnej  
10 interakcji.

11 Uczucia mogą również dostarczyć nam  
12 informacji o tym, co jest szczególnie ważne dla  
13 tej osoby, jak również jej motywacji i potrzeb.  
14 Zwracanie uwagi na te ukryte potrzeby może okazać  
15 się pomocne podczas trudnej wymiany zdań.  
16 Przepisy dotyczące szczepień zazębiają się z  
17 ludzką potrzebą wolności, swobody obywatelskiej i  
18 bezpieczeństwa. Zrozumienie tych potrzeb to  
19 sposób na wytworzenie współczucia i wzajemnych  
20 powiązań.

21 Udostępnia nam to kolejne narzędzie,  
22 którym jest współczucie. Krótko mówiąc,  
23 współczucie to próba znalezienia się w sytuacji

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 innej osoby. To poświęcenie chwili na refleksję  
3 dotyczącą uczuć innych osób, podłoża tych uczuć  
4 oraz dlaczego jest to dla nich tak ważne.

5 Wyrażone słownie współczucie może potwierdzić  
6 zasadność ich przeżyć, nawet wtedy, kiedy Państwa  
7 odczucia w tej kwestii są odmienne.

8           Oto przykład, który pomoże Państwu  
9 wzbudzić współczucie w stosunku od osób, które  
10 będą kwestionować nowe przepisy dotyczące  
11 szczepień. Zachęcam do refleksji, bez osądzania,  
12 nad następującymi kwestiami. Dlaczego ktoś może  
13 nie zgadzać się z przepisami dotyczącymi  
14 szczepień? Dlaczego ktoś może nie mieć przy  
15 sobie karty szczepień? Dlaczego ktoś może  
16 sądzić, że jest to dla nich duża niegodność? I  
17 dlaczego ktoś może w ogóle nie chcieć się  
18 zaszczepić? Niezależnie od tego, czy zgadzają  
19 się Państwo z odpowiedziami, które przysły  
20 Państwu na myśl, przypuszczam, że uznali Państwo,  
21 iż w pewnym stopniu te kwestie mogą być istotne  
22 dla innych, a to właśnie jest współczucie. Nie  
23 jest to zgadzanie się z działaniami innych osób,



1        Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

          Program Key to NYC

2        ale zrozumienie powodów, dla których to robią.

3                    Innym skutecznym narzędziem do  
4        wykorzystania w danej chwili jest zadawanie  
5        pytań. Generalnie, wszyscy wolimy pytania od  
6        poleceń. Czasami wystarczy inaczej wyrazić coś,  
7        co zwykle miałyby formę oświadczenia. Na  
8        przykład, jeżeli jakaś osoba niegrzecznie  
9        zachowuje się w stosunku do Państwa, zamiast  
10       informowania tej osoby, iż nie może się w taki  
11       sposób do Państwa odnosić, można spróbować zadać  
12       pytanie: „Czego Pan/Pani ode mnie oczekuje?” Lub  
13       połączyć pytanie z zapytaniem o zgodę. Zapytanie  
14       o zgodę i uzyskanie jej zapewni chwilę przerwy w  
15       rozmowie. Dlatego, zamiast przerywać komuś, aby  
16       wytłumaczyć im nowe zasady dotyczące szczepień,  
17       można zapytać: „Czy mogę Panu/Pani przerwać?  
18       Chcę się upewnić, że ma Pan/Pan dokładne  
19       informacje dotyczące wymogów operacyjnych w  
20       stosunku do naszego lokalu w świetle nowych  
21       wytycznych.”

22                    Na koniec, w miarę dostępności, można  
23        wyjaśnić opcje. Zamiast twierdzić, że jest to

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 jedyna dostępna opcja, można powiedzieć:

3 „Niestety, nie mogę zaoferować Panu/Pani miejsca  
4 wewnątrz. Mogę zaproponować stolik na zewnątrz  
5 lub rezerwację w innym terminie, po okazaniu  
6 karty szczepień. Co Pan/Pani woli?”

7 Oto kilka dodatkowych narzędzi do  
8 wykorzystania. Milczenie. Czasami umożliwienie  
9 innym głośnego wyrażenia frustracji może okazać  
10 się pomocne. Jeżeli muszą Państwo przerwać  
11 tyradę, należy zrobić to w formie pytania  
12 umożliwiającego lepsze zrozumienie sytuacji tej  
13 osoby, nie zaś wyjaśnień dotyczących tego, co  
14 należy zrobić lub dlaczego stanowisko tej osób  
15 jest mylne. Zgoda. Zgoda tam, gdzie  
16 oświadczenie tej osoby jest zgodne z prawdą.  
17 Może to przełamać stawiany opór. Nie  
18 potwierdzają Państwo bowiem zasadności  
19 zachowania, wobec którego mają Państwo obiekcje,  
20 ale potwierdzenie zasadności prawdy zawartej w  
21 wypowiedzi tej osoby. Jako minimum, można  
22 powiedzieć „Zgadza się, nie tak to robiliśmy  
23 dotychczas”. Można również przeprosić.

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 Przeprosiny są wyrazem współczucia w odniesieniu  
3 do przeżyć innych osób. Szczere przeprosiny są  
4 również wyrazem pokory i usiłowań w kierunku  
5 podjęcia najlepszych możliwych działań.

6 Zaoferowanie przeprosin może zmienić gniew  
7 skierowany przeciwko Państwu na gniew skierowany  
8 przeciwko danej sytuacji lub konieczności  
9 przystosowania się do nowych przepisów.

10           Rozmowę należy zawsze zakończyć we  
11 właściwy i bezpieczny sposób. Właściwy sposób  
12 oznacza tu zachowanie spokoju przez cały czas  
13 rozmowy oraz traktowanie innych z należną im  
14 godnością i szacunkiem. Tam, gdzie jest to  
15 możliwe, należy jasno określić wymogi przepisowe  
16 oraz kroki, które Państwo podejmą. Nie należy  
17 brać do siebie reakcji innych na nowe przepisy.  
18 Podczas interakcji, należy przez cały czas  
19 zachowywać pozytywny język ciała. Pamiętajmy o  
20 tym, że jesteśmy obserwowani również po  
21 zakończeniu wypowiedzi. Najważniejsze jest, aby  
22 w sytuacji, gdy czują się Państwo zagrożeni,  
23 należy przerwać interakcję, poprosić kogoś o

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 pomoc, a w przypadku utraty panowania nad  
3 sytuacją, wezwać służby ratunkowe.

4 Poniżej podsumowanie naszych czterech  
5 etapów oraz tego, co dotychczas omówiliśmy.

6 Pamiętajmy, w uzasadnionych przypadkach: S.P.Z.W.  
7 -- Samokontrola, Prewencja, Zaangażowanie i  
8 Wycofanie się.

9 Pragniemy również udostępnić kilka  
10 pomocnych zdań i zwrotów, które można  
11 wykorzystać, aby zademonstrować omówione  
12 umiejętności. Poproszę tu o pomoc Justo.  
13 Zaczniemy od zademonstrowania słuchania ze  
14 zrozumieniem.

15 PAN SANCHEZ: Wydaje się, że jest  
16 Pan/Pani zdenerwowany(-a) zmianą przepisów,  
17 szczególnie biorąc pod uwagę to, że nigdy  
18 wcześniej tego nie wymagano, prawda?

19 PANI ANOLIK: Po otrzymaniu  
20 potwierdzenia, należy potwierdzić uczucia  
21 rozmówcy lub wyrazić współczucie.

22 PAN SANCHEZ: Rozumiem. To nowa i  
23 nieoczekiwana przez nas wszystkich zmiana.

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 Pana/Pani rozczarowanie jest zrozumiałe.

3 PANI ANOLIK: Można również zaoferować  
4 przeprosiny.

5 PAN SANCHEZ: Tak, przykro mi, że jest to  
6 aż tak frustrujące.

7 PANI ANOLIK: Jeżeli jeszcze tego Państwo  
8 nie uczynili, należy podkreślić lub wyjaśnić  
9 swoje stanowisko.

10 PAN SANCHEZ: Mamy obowiązek egzekwowania  
11 tego przepisu. Niestety, nie mogę Pana/Pani  
12 wpuścić bez okazania potwierdzenia. Przy  
13 kolejnej wizycie bardzo proszę przynieść kartę  
14 szczepień, aby mógł Pan/mogła Pani wejść do  
15 środka.

16 PANI ANOLIK: Pod warunkiem dostępności,  
17 można zaoferować opcje.

18 PAN SANCHEZ: W chwili obecnej mogę  
19 zaoferować stolik na zewnątrz lub menu dań na  
20 wynos.

21 PANI ANOLIK: I odpowiednie zakończenie.

22 PAN SANCHEZ: Dziękujemy za cierpliwość i  
23 zrozumienie naszej sytuacji. Jest Pan/Pani

1 Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

2 naszym regularnym klientem i dołożymy wszelkich  
3 starań, aby nadal czuł(a) się Pan/Pani mile  
4 widzianym gościem.

5 PANI ANOLIK: Dziękuję, Justo. Pragniemy  
6 poinformować, iż w ubiegłym roku uruchomiliśmy  
7 program oferujący usługi mediacyjne firmom  
8 mającym problemy z sąsiadami lub mieszkańcami,  
9 które nie są powiązane ze statusem szczepienia.  
10 Nasz program nosi nazwę MEND NYC -- Usługi  
11 mediacyjne w zakresie sporów pomiędzy lokalami  
12 firmowymi a ich sąsiadami. Na przykład, w  
13 przypadku skarg na nadmierny hałas lub  
14 pogorszenie jakości życia okolicznych  
15 mieszkańców, bądź sporu dotyczącego obszaru  
16 chodnika lub śmietnika, można zwrócić się do  
17 MEND, korzystając z odsyłaczy umieszczonych  
18 poniżej, aby zasięgnąć dodatkowych informacji.

19 Dziękujemy za poświęcony czas. Życzymy  
20 powodzenia i wszystkiego najlepszego.

21  
22  
23

1      Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

        Program Key to NYC

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

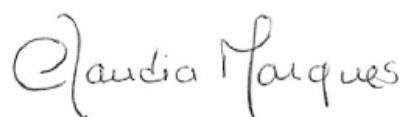
Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

CERTYFIKAT ZGODNOŚCI

Ja, Claudia Marques, oświadczam, że powyższy transkrypt webinarium zatytułowanego „Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień - Program Key to NYC”, zaprezentowanego przez Ośrodek Kreatywnego Rozwiązywania Konfliktów został przygotowany przy użyciu wymaganego sprzętu do transkrypcji i stanowi wierne odzwierciedlenie prezentacji.

Certyfikowane przez:



---

Data: 24 sierpnia 2021 r.

GENEVAWORLDWIDE, INC

256 West 38th Street - 10th Floor

**Geneva Worldwide, Inc.**

256 West 38<sup>th</sup> Street, 10<sup>th</sup> Floor, New York, NY 10018



Rozwiązywanie konfliktów: nakaz szczepień -

Program Key to NYC

New York, NY 10018