

Key to NYC（纽约市通行证钥匙）— 给企业和工作人员的冲突解决方案建议

记住 S.P.E.D.

1. S – 放慢速度：自我检查您身体的反应

- 注意到您自己脸颊开始泛红，心跳有加快，有握紧拳头或咬紧牙关，或者有头痛
- 深呼吸，使自己保持心态平衡，意识到自我的感受，多喝水，获得帮助
- 记得放慢速度可以帮助您做出回应，而不是反应

2. P – 防止升级

- 语气充满友好尊重之情
- 建立和谐的关系
- 意识到您的环境

3. E – 参与：当下工具

- 倾听来理解
- 识别感觉和需求
- 产生共鸣
- 问问题/提供选项

4. D – 结束交流：有良好的结局

- 保持沉着冷静
- 采用尊重的方式明确说明政策
- 在您无所适从或情况升级时，停下来，并获得帮助。如果您感觉自己处境危险，拨打 911



我可以说什么？

表示在倾听并且理解

“我明白这确实有在今晚给您带来不便。您是我们的常客，我们也很在乎您，我们也将尽可能做我们能做的一切，确保您感觉到您在这里受欢迎。”

产生共鸣

“过去这一年的变化很多，我知道这很难。我也很理解您感到失望。我对这令您感到沮丧深表歉意。”

明确展示您的立场

“按照纽约市的规定，我们必须按要求执行这个政策。我无法在没有接种证明的情况下让您进来。如果您希望进入我们的室内场所，请下次来我处时带上您的接种卡。”

提供选项

“就现在而言，我是否可以带您看看几张可供室外就餐的好座位？或者给您一份外卖菜单？再或者是，您若能回家拿上接种证明，我也会非常乐意为您保留座位。”

结束交流

“感谢您在整个过程中尽力做到有耐心。我们期待很快再见到您。”

如需了解更多信息、建议和冲突解决方案培训视频，可前往 nyc.gov/KeyToNYC。

如需关于调解小区居民和企业间的持续问题或冲突的信息，可前往 nyc.gov/MENDNYC



OFFICE OF ADMINISTRATIVE TRIALS AND HEARINGS