

Key to NYC – wskazówki dotyczące rozwiązywania konfliktów dla firm i pracowników

Pamiętaj: S.P.Z.W.

1. Zwolnij: ontroluj reakcje swojego ciała

- Zwróć uwagę na to, czy masz zaczerwienione policzki, przyspieszone bicie serca, zaciśnięte pięści, zwarte szczęki lub ból głowy
- Weź kilka głębokich oddechów, odzyskaj równowagę, ćwicz samoempatię, napij się wody, poproś o pomoc
- Pamiętaj o tym, że spowolnienie własnych reakcji pomoże ustosunkować się do sytuacji, zamiast tylko na nią reagować

2. Zapobiegnij eskalacji

- Prowadź rozmowę po przyjacielsku i z szacunkiem
- Stwórz atmosferę porozumienia
- Miej świadomość swojego otoczenia

3. Podejmij dialog: narzędzia do wykorzystania w trakcie sytuacji

- Słuchaj ze zrozumieniem
- Zidentyfikuj uczucia i potrzeby
- Wczuj się w położenie tej osoby
- Zadawaj pytania/zaoferuj opcje

4. Wycofaj się: odpowiednio zakończ rozmowę

- Zachowaj spokój
- Z szacunkiem wyjaśnij zasady obowiązującego regulaminu
- Przerwij i poproś o pomoc, jeżeli stwierdzisz, że sytuacja Cię przerasta lub wymyka się spod kontroli. W sytuacji zagrożenia, zadzwoń pod numer 911



Co mogę powiedzieć?

Wysłuchaj i okaż zrozumienie

„Rozumiem, że jest to w tej chwili dla Pana/Pani duża niedogodność. Jest Pan/Pani naszym stałym klientem i dołożymy wszelkich starań, aby nadal czuł(a) się Pan/Pani mile widzianym gościem.

Wczuj się w położenie tej osoby

„W minionym roku nastąpiło wiele zmian i wiem, że jest to trudna sytuacja. Pana/Pani rozczarowanie jest zrozumiałe. Przykro mi, że jest to aż tak frustrujące”.

Jasno wyraż swoje stanowisko

„Przepisy miasta Nowy Jork wymagają od nas egzekwowania tego regulaminu. Niestety nie mogę Pana/Pani wpuścić bez okazania karty szczepień. Aby wejść do środka, na kolejną wizytę proszę przynieść kartę szczepień”.

Zaoferuj opcje

„W tej chwili mogę zaoferować znakomite miejsca siedzące na zewnątrz lub menu dań na wynos. Mogę również zarezerwować dla Pana/Pani stół, jeżeli jest Pan/Pani w stanie przynieść z domu kartę szczepień”.

Wycofaj się

„Dziękuję za cierpliwość i zrozumienie naszej sytuacji. Do zobaczenia wkrótce”.

Dodatkowe informacje, wskazówki i pomoc w rozwiązywaniu konfliktów można uzyskać oglądając [szkoleniowy film wideo](#) dostępny na stronie nyc.gov/KeyToNYC.

Informacje dotyczące mediacji kwestii spornej lub konfliktu pomiędzy mieszkańcem a firmą można znaleźć na stronie nyc.gov/MENDNYC



OFFICE OF ADMINISTRATIVE
TRIALS AND HEARINGS