

# Key to NYC: consejos sobre la resolución de conflictos para empresas y trabajadores

## Recuerde la sigla SPED

### 1. Sosiego: revise las reacciones de su cuerpo

- Observe sus mejillas enrojecidas, los latidos cardíacos elevados, el puño o la mandíbula apretados o dolor de cabeza.
- Respire profundo, encuéntrese y sea empático consigo mismo, tome agua, busque ayuda.
- Recuerde que tomárselo con calma puede ayudarlo a responder en lugar de reaccionar.

### 2. Prevención de la intensificación:

- Mantenga un tono amistoso y respetuoso.
- Establezca buenas relaciones.
- Sea consciente de su entorno.

### 3. Establecimiento de conexiones: herramientas para el momento

- Escuche para comprender.
- Identifique sentimientos y necesidades.
- Sea empático.
- Haga preguntas u ofrezca opciones.

### 4. Desconexión: termine las cosas de manera adecuada

- Mantenga la compostura.
- Sea claro sobre la política de manera respetuosa.
- Deténgase y busque ayuda cuando se sienta abrumado o cuando la situación se intensifique. Llame al 911 si cree que está en peligro.



## ¿Qué puedo decir?

### Demuestre que escucha y comprende

"Entiendo que esto le resulte un verdadero inconveniente esta noche. Usted es un cliente habitual y valioso y haremos todo lo posible para que se sienta bienvenido aquí".

### Sea empático

"Ha habido muchos cambios en el último año y sé que es difícil. Entiendo su decepción. Lamento que esta situación sea frustrante".

### Sea claro en su posición

"Debemos cumplir esta política según la normativa de la ciudad de Nueva York. No puedo permitirle la entrada sin una prueba de vacunación. Traiga su tarjeta de vacunación la próxima vez que nos visite si quiere pasar dentro de nuestras instalaciones".

### Ofrezca opciones

"Por ahora, ¿puedo mostrarle algunos buenos asientos para comer al aire libre u ofrecerle un menú para llevar? O si puede ir a casa y buscar su prueba de vacunación, estaré encantado de reservarle una mesa".

### Desconéctese

"Gracias por hacer todo lo posible por tener paciencia ante esta situación. Esperamos que nos visite pronto".

Para obtener más información, consejos y un [video de capacitación en resolución de conflictos](#), visite [nyc.gov/KeyToNYC](https://nyc.gov/KeyToNYC).

Para obtener información sobre la mediación durante un problema o conflicto entre un residente del vecindario y una empresa, visite [nyc.gov/MENDNYC](https://nyc.gov/MENDNYC)

