

# NYC کی رہنما ہدایت — کاروباری اداروں اور ملازمین کے تنازعے کے تصفیے کی تجاویز

## S.P.E.D. کو یاد رکھیں

میں کیا کہہ سکتا ہوں؟

### سننے اور سمجھنے کا مظاہرہ کریں

"مجھے پتا چلا ہے کہ آج شام آپ کے لیے یہ واقعی بہت تکلیف دہ رہا ہے۔ آپ باقاعدہ اور قابل احترام کسٹمر ہیں اور آپ کو یہاں ایک خیر مقدمی احساس دلانے کے لیے ہم ہر ممکنہ کوشش کریں گے۔"

### ہم آہنگی

"گزشتہ سال میں بہت سی تبدیلیاں رونما ہوئی ہیں اور میں جانتا ہوں کہ یہ مشکل ہے۔ مجھے آپ کی پریشانی کا واقعاً اندازہ ہے۔ مجھے افسوس ہے کہ یہ مایوس کن ہے۔"

### اپنے موقف میں واضح رہیں

"NYC کے ضوابط کے مطابق ہمیں اس پالیسی کو نافذ کرنے کی ضرورت ہے۔ میں ویکسینیشن کے ثبوت کے بغیر آپ کو داخل نہیں ہونے دے سکتا۔ براہ کرم اگلی بار جب آپ ہماری اندرونی جگہ پر آنا چاہیں تو آتے ہوئے اپنا ویکسینیشن کارڈ لازماً اپنے ہمراہ لائیں۔"

### پیشکش کے اختیارات

"فی الوقت، کیا میں بیرونی جگہ پر کھانا کھانے کے لیے آپ کو کچھ اچھی نشستیں دکھا سکتا ہوں، یا آپ کو ایک ٹیک آؤٹ مینو کی پیشکش کر سکتا ہوں؟ یا کیا آپ گھر جا کر ویکسینیشن کا ثبوت لا سکتے ہیں، میں آپ کے لیے ایک ٹیبل مخصوص کرنے میں خوشی محسوس کروں گا۔"

### گفتگو ختم کرنا

"اس دوران بہترین انداز میں صبر و تحمل سے پیش آنے پر آپ کا شکریہ۔" ہم جلد ہی آپ سے ملنے کے متمنی ہیں۔"

مزید معلومات، تجاویز، اور تنازعے کے حل کی تربیتی ویڈیو، کے لیے [nyc.gov/KeyToNYC](http://nyc.gov/KeyToNYC) پر جائیں۔

علاقہ مکینوں اور کاروباری ادارے کے کسی جاری مسئلے یا تنازعے کی تالی کی متعلق معلومات کے لیے، [nyc.gov/MENDNYC](http://nyc.gov/MENDNYC) پر جائیں

## 1. پرسکون رہیں (Slow Down): خود سے اپنے جسمانی ردعمل کا جائزہ لیں

- اپنے سرخ ہوتے گالوں، دل کی بڑھتی ہوئی دھڑکن، مٹھیاں یا دانت بھینچنے یا سردرد کو نوٹس کریں
- گہرے سانس لیں، اپنا اعتماد بحال کریں، خود اعتماد بننے کی کوشش کریں، پانی پیئیں، مدد حاصل کریں
- یاد رکھیں کہ پرسکون ہونا، آپ کو اچانک ردعمل دینے کے بجائے مناسب جواب دینے کے قابل بناتا ہے

## 2. شدت کو روکیں (Prevent Escalation)

- ایک دوستانہ اور قابل احترام طرز گفتگو اختیار کریں
- دوستی کی فضا بنائیں
- اپنے ماحول سے باخبر رہیں

## 3. شمولیت کریں (Engage): لمحاتی ٹولز میں

- سمجھنے کے لیے سنیں
- احساسات اور ضروریات کو جانیں
- بمردرد بنیں
- سوالات پوچھیں/اختیارات پیش کریں

## 4. گفتگو ختم کریں (Disengage): بہتر انداز میں اختتام کریں

- اطمینان برقرار رکھیں
- احترامانہ انداز میں پالیسی کی وضاحت کریں
- مغلوبیت کی صورت میں رک جائیں اور مدد حاصل کریں، ورنہ صورتحال بگڑ سکتی ہے۔ اگر آپ کو خطرہ محسوس ہو تو 911 کو کال کریں



OFFICE OF ADMINISTRATIVE  
TRIALS AND HEARINGS

