

Key to NYC — 사업장과 근로자를 위한 갈등 해결 팁

다음 원칙을 명심하세요

1. 진정하기: 내 몸의 반응을 자가진단하기

- 뺨이 붉어지고 심장 박동이 높아지고 주먹이나 턱이 움츠리거나 두통이 느껴짐에 유의하세요
- 심호흡을 하고, 마음을 가라앉히고, 자기공감을 연습하고, 물을 마시고, 도움을 청하세요
- 기억하세요. 진정하게 되면 반발 대신에 대응이 수월해집니다

2. 악화 방지하기

- 우호적이고 존중하는 말투를 사용하세요
- 성의 있게 교감을 형성하세요
- 상황을 인식하세요

3. 참여하기: 바람직한 자세

- 이해하려는 마음으로 경청하세요
- 감정과 필요를 파악하세요
- 공감하세요
- 질문하고 선택사항을 제안하세요

4. 해결하기: 잘 마무리하기

- 평정을 유지하세요
- 정책에 대해 정중하지만 분명한 태도를 취하세요
- 감당할 수 없거나 상황이 험악해지면 멈추고 도움을 청하세요. 위험하다고 느껴지면 911에 연락하세요



내가 무엇을 말할 수 있습니까?

경청하고 이해하는 태도를 보이세요

"오늘 저녁 참 불편하셨다고 들었습니다. 저희 단골로 소중한 고객분이시기에 편안하고 환대받는 느낌을 받으실 수 있도록 최선을 다하겠습니다."

공감하십시오

"지난 1년 동안 많은 변화가 있었고 이것이 어렵다는 점도 잘 압니다. 실망하신 점도 충분히 이해합니다. 불편을 드려 죄송합니다."

자신의 입장을 분명히 하세요

"저희는 NYC 규정에 따라 이 정책을 시행할 수 밖에 없습니다. 접종 증명서 없이는 입장이 불가합니다. 실내 입장을 원하신다면 다음에 오실 때 꼭 백신 카드를 지참해 주세요."

선택사항을 제안하세요

"지금은 실외 테이블에서 드시거나 테이크아웃 메뉴를 주문하실 수 있습니다. 아니면 댁에 가서서 백신 접종 증명서를 가져오신다면 테이블을 잡아드리겠습니다."

해결

"이해해주셔서 감사드립니다. 곧 다시 방문해 주십시오. 감사합니다."

자세한 정보, 팁 및 갈등 해결 [교육 비디오](#)를 보시려면 nyc.gov/KeyToNYC 를 방문하세요.

이웃 주민이나 사업장과 진행 중인 문제 또는 갈등에 대한 조정 관련 정보를 원하시면 nyc.gov/MENDNYC 를 방문하세요



OFFICE OF ADMINISTRATIVE TRIALS AND HEARINGS