

Clé pour NYC – Conseils en matière de résolution de conflit pour les commerces et les travailleurs

N'oubliez pas S.P.E.D.

- 1. Slow Down: Self-check your body's reactions (Ralentir : vérifier ses réactions physiques)**
 - a. Remarquez vos joues enflammées, votre rythme cardiaque augmenté, vos poings ou votre mâchoire serrés, ou un mal à la tête
 - b. Respirez profondément, ancrez-vous, pratiquez l'auto-empathie, buvez de l'eau, sollicitez de l'aide
 - c. N'oubliez pas que ralentir vous aide à faire face plutôt qu'à réagir
- 2. Prevent Escalation (Prévenir l'escalade)**
 - a. Établissez un ton bienveillant et respectueux
 - b. Créez un rapport
 - c. Soyez conscient de votre environnement
- 3. Engage : In the moment tools (S'engager : outils à utiliser dans le moment)**
 - a. Écoutez pour comprendre
 - b. Identifiez les sentiments et les besoins
 - c. Faites preuve d'empathie
 - d. Posez des questions/offrez des options
- 4. Disengage: End well (Se désengager : finir sur une note positive)**
 - a. Conservez votre calme
 - b. Soyez clair à propos de la politique de façon respectueuse
 - c. Arrêtez-vous et sollicitez de l'aide si vous vous sentez dépassé ou que la situation s'envenime
Appelez le 911 si vous vous sentez en danger



Que puis-je dire ?

Faites preuve d'écoute et de compréhension

« Je comprends que cela ne vous arrange vraiment pas ce soir. Vous êtes un client fidèle et apprécié et nous ferons tout notre possible pour nous assurer que vous vous sentez le bienvenu ici. »

Faites preuve d'empathie

« De nombreux changements sont survenus l'année dernière et je sais que c'est difficile. Je comprends votre déception. Je suis désolé que la situation soit si frustrante. »

Soyez clair quant à votre position

« Nous devons faire respecter cette politique conformément aux réglementations de New York. Je ne peux pas vous laisser entrer sans preuve de vaccination. Veuillez apporter votre justificatif de vaccination la prochaine fois que vous voulez venir à l'intérieur. »

Offrez des options

« Pour maintenant, puis-je vous montrer quelques bonnes places à l'extérieur ou vous offrir un menu de plats à emporter ? Ou bien, si vous pouvez retourner chez vous et rapporter le justificatif de vaccination, je me ferais un plaisir de garder une table pour vous. »

Désengagez-vous

« Nous vous remercions de faire preuve de patience pendant cette période. Nous espérons vous revoir bientôt. »

Pour des informations et des conseils supplémentaires, ainsi qu'une [vidéo de formation](#) sur la résolution de conflit, consultez nyc.gov/KeyToNYC.

Pour des informations sur la médiation pour un problème ou un conflit persistant entre un résident et un commerce de quartier, consultez nyc.gov/MENDNYC.



OFFICE OF ADMINISTRATIVE
TRIALS AND HEARINGS