

العربية

KOKOMA – إدارة النزاعات المجتمعية

تعرف على النزاعات. لنجد الحلول معًا.

هل لديك نزاع ولا تعرف كيف تمضي قدمًا؟

ربما هناك خلاف مع الجيران. ربما تشعر بالضغط بسبب أشخاص آخرين أو مجموعات أخرى. ربما توجد توترات في الأماكن العامة أو نزاع قائم منذ فترة طويلة.

عندها يمكنك التوجه إلى KOKOMA.

نحن نستمع إليك وننظر معك في ما يدور حوله الأمر وما الذي يمكن أن يساعد. ونعمل في ذلك بحيادية واحترام وسرية وبتوجيه نحو الحلول.

لست بحاجة إلى أن يكون لديك حل بعد. الخطوة الأولى هي ببساطة أن نتحدث معنا.

خدمتنا مجانية وموجهة إلى جميع الناس في زينغن (Singn).

النزاعات جزء من الحياة اليومية

حيثما يعيش الناس معًا، تنشأ آراء ومصالح واحتياجات مختلفة. وقد تنشأ عن ذلك نزاعات.

النزاع ليس بالضرورة شيئًا سيئًا. فهو غالبًا ما يدل على أن هناك أمرًا يحتاج إلى توضيح.

لكنه يصبح مشكلة عندما يكبر الخلاف باستمرار، أو عندما لا يستمع أحد للآخر، أو عندما يكتفي الأطراف بتبادل الاتهامات. عندها يمكن أن يساعد الدعم.

كيف ألاحظ أن النزاع يتصاعد؟

من العلامات النموذجية:

- المحادثات تدور دائمًا في حلقة مفرغة.
 - الأجواء تزداد توترًا.
 - الناس يتحدثون عن بعضهم البعض أكثر مما يتحدثون مع بعضهم البعض.
 - تزداد الاتهامات وإلقاء اللوم.
 - تبدو الحلول الوسط غير ممكنة بعد الآن.
 - يُجرّ المزيد من الأشخاص إلى الخلاف.
- كلما جرى الحديث عن النزاع مبكرًا، كان من الأسهل غالبًا استئناف الحوار.

فهم وجهة نظر الطرف الآخر

في الخلاف، يعيش كل طرف الموقف بطريقة مختلفة. تغيير المنظور لا يعني أن عليك أن تعطي الطرف الآخر الحق. المهم هو أن تفهم: ما المهم بالنسبة للطرف الآخر؟ ما الذي يزعجه أو يثقل عليه؟ ما الذي يحتاج إليه؟

أحيانًا يتغير النزاع لمجرد أن يشعر الطرفان بأن هناك من يستمع إليهما.

التحدث دون تكبير الخلاف

من المفيد أن تقول بشكل ملموس قدر الإمكان ما الذي يزعجك.

بدلاً من: «أنتم لا تراعون أحدًا أبدًا!» يمكن أن يُقال مثلاً: «عندما يكون الضجيج شديداً في الليل، لا أستطيع النوم. أودّ أن أجد معكم حلاً.»

بهذه الطريقة تُطرح المشكلة بوضوح، دون مهاجمة الشخص الآخر.

تهدئة التصعيد لا تعني الاستسلام

تهدئة التصعيد تعني أن نمنع بوعي تفاقم الخلاف أكثر. مما قد يساعد:

- التحدث بهدوء ووضوح،
 - الاستماع،
 - تسمية المشكلات الملموسة،
 - عدم الرد على الإهانات والاستفزازات،
 - توضيح الحدود،
 - أخذ استراحة،
 - طلب الدعم.
- لا أحد ملزم بقبول الإهانات أو التهديدات أو العنف.

معًا بدلًا من ضد بعضنا البعض

ليس من الضروري دائمًا أن يفوز طرف ويخسر الآخر في النهاية. غالبًا ما توجد حلول تراعي الطرفين. قد يعني ذلك مثلًا الاتفاق معًا على قواعد، أو التعبير بصراحة عن الاحتياجات، أو إيجاد حل وسط. ويمكن أن تظل الآراء المختلفة قائمة. المهم هو التعامل مع بعضنا البعض باحترام.

مثال من الحياة اليومية

يلتقي شبان بانتظام في إحدى الساحات. هذا المكان مهم بالنسبة لهم للقاء الأصدقاء. وفي الوقت نفسه يشعر السكان المجاورون بالانزعاج من الضجيج. لدى الطرفين مصالح مفهومة. يمكن لKOKOMA أن تساعد على بدء الحوار: ما الذي يحتاج إليه الشبان؟ ما الذي يثقل على السكان؟ ما القواعد أو الحلول التي يمكن أن تناسب الطرفين؟

ما الذي يمكنك أن تجرب به بنفسك؟

أحيانًا تساعد خطوات صغيرة: تحدث عن النزاع مبكرًا. لا تنتظر حتى يتراكم الكثير من الغضب. كن ملموسًا. صف ما حدث وما الذي يثقل عليك. استمع أيضًا إلى الطرف الآخر. ابحث عن حل بدلًا من البحث عن مذنب. وإذا لاحظت أنك لا تستطيع المضي قدمًا بمفردك: اطلب الدعم.

KOKOMA تدعمك

نساعد على:

- التعرف على النزاعات مبكرًا،
 - فهم وجهات النظر المختلفة،
 - استئناف الحوار،
 - تطوير حلول مشتركة.
- يجمع فريقنا ثقافات وخبرات ووجهات نظر مختلفة. نحن نشجع الحوار والتفاهم المتبادل والحلول الديمقراطية. تواصلوا معنا. لست مضطرًا لحل نزاعك بمفردك. سننظر معًا في الطريق الذي قد يناسب وضعك.