

Русский

КОКОМА – Муниципальное управление конфликтами

Распознавать конфликты. Вместе находить решения.

У вас конфликт, и вы не знаете, что делать дальше?

Возможно, у вас спор с соседями. Возможно, вы чувствуете давление со стороны других людей или групп. Возможно, существует напряжённость в общественном пространстве или конфликт, который длится уже давно.

Тогда вы можете обратиться в КОКОМА.

Мы выслушаем вас и вместе с вами разберёмся, в чём дело и что может помочь. При этом мы работаем нейтрально, уважительно, конфиденциально и ориентируемся на поиск решений.

Вам не нужно заранее иметь готовое решение. Первый шаг — просто поговорить с нами.

Наша помощь бесплатна и предназначена для всех жителей Зингена.

Конфликты — часть повседневной жизни

Там, где люди живут вместе, возникают разные мнения, интересы и потребности. Из этого могут возникать конфликты.

Конфликт не обязательно является чем-то плохим. Часто он показывает, что что-то нужно прояснить.

Проблемой он становится тогда, когда спор постоянно разрастается, никто больше не слушает или участники только обвиняют друг друга. Тогда может помочь поддержка.

Как понять, что конфликт обостряется?

Типичными признаками могут быть:

- Разговоры постоянно ходят по кругу.
- Атмосфера становится всё более напряжённой.
- Люди больше говорят друг о друге, чем друг с другом.
- Становится всё больше упреков и обвинений.
- Компромиссы кажутся уже невозможными.
- В спор вовлекаются всё новые люди.

Чем раньше заговорить о конфликте, тем легче, как правило, снова начать диалог.

Понять другую точку зрения

В споре каждая сторона воспринимает ситуацию по-своему. Сменить перспективу не значит признать правоту другого человека. Речь идёт о том, чтобы понять: Что важно для другой стороны? Что её беспокоит или тяготит? Что ей нужно?

Иногда конфликт меняется уже оттого, что обе стороны чувствуют, что их услышали.

Говорить, не разжигая спор

Помогает как можно конкретнее говорить о том, что вас беспокоит.

Вместо: «Вы никогда ни с кем не считаетесь!» можно, например, сказать: «Когда ночью очень шумно, я не могу спать. Я хотел(а) бы вместе с вами найти решение.»

Так проблема называется ясно, без нападок на другого человека.

Деэскалация не означает уступить

Деэскалация означает сознательно не допускать дальнейшего обострения спора. Может помочь:

- говорить спокойно и ясно,
- слушать,
- называть конкретные проблемы,
- не отвечать на оскорбления и провокации,
- чётко обозначать границы,
- сделать паузу,
- обратиться за поддержкой.

Никто не обязан терпеть оскорбления, угрозы или насилие.

Вместе, а не друг против друга

Не всегда в итоге одна сторона должна выиграть, а другая проиграть. Часто существуют решения, учитывающие интересы обеих сторон.

Это может означать, например, вместе договориться о правилах, открыто говорить о потребностях или найти компромисс. Разные мнения тоже могут сохраняться. Главное — относиться друг к другу с уважением.

Пример из повседневной жизни

Подростки регулярно встречаются на площади. Для них это место важно, чтобы видеться с друзьями. В то же время жителям окрестных домов мешает шум. У обеих сторон понятные интересы.

КОКОМА может помочь начать разговор друг с другом: Что нужно подросткам? Что тяготит жителей? Какие правила или решения могли бы подойти обеим сторонам?

Что вы можете попробовать сами?

Иногда помогают уже небольшие шаги: Заговорите о конфликте рано. Не ждите, пока накопится много обид. Будьте конкретны. Опишите, что произошло и что вас тяготит. Выслушайте и другую сторону. Ищите решение, а не виноватого.

А если вы понимаете, что в одиночку не справляетесь: обратитесь за поддержкой.

КОКОМА поддержит вас

Мы помогаем:

- распознавать конфликты на ранней стадии,
- понимать разные точки зрения,
- снова начинать разговор друг с другом,
- вырабатывать совместные решения.

Наша команда объединяет разные культуры, опыт и взгляды. Мы содействуем диалогу, взаимопониманию и демократическим решениям.

Обращайтесь к нам. Вам не нужно решать свой конфликт в одиночку. Вместе мы посмотрим, какой путь может подойти в вашей ситуации.