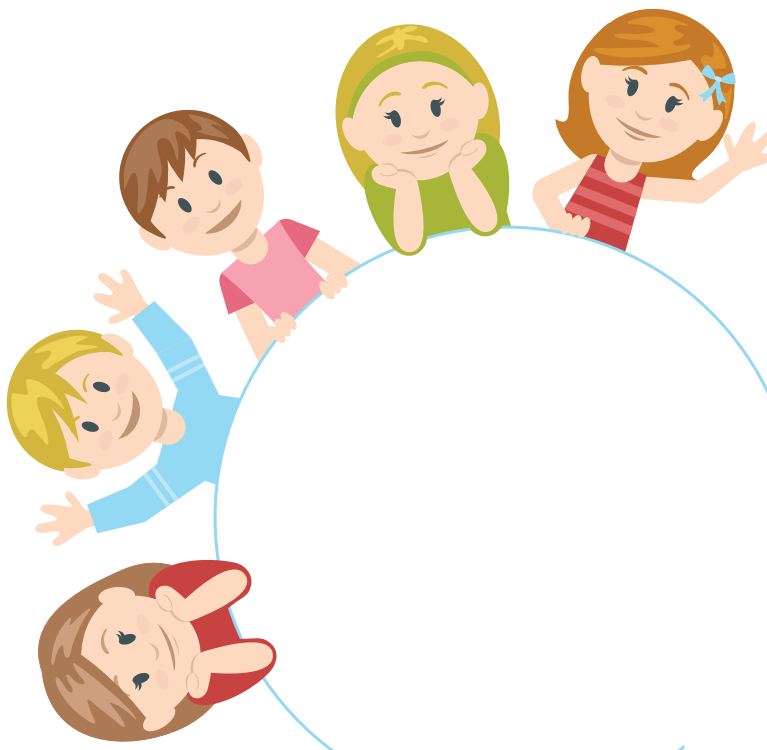


DORACAK PËR EKIPET NDËRMJETËSUESE MES BASHKËMOSHATARËVE



DORACAK

PËR EKIPET NDËRMJETËSUESE
MES BASHKËMOSHATARËVE



Parathënie

Konventa për të drejtat e fëmijës është një ndër traktatet themelore për të drejtat e njeriut që në mënyrë të qartë përcakton të drejtat themelore të fëmijëve dhe të rinjve, rolet dhe përgjegjësitë e mbrojtësve të të drejtave dhe personave përgjegjës që synojnë mbështetjen, mbrojtjen dhe realizimin e të drejtave të fëmijëve. Arsimiti është një nga të drejtat që garantohet me Konventë, e cila përcakton që të gjithë fëmijët kanë të drejtë të kenë shkollim falas në arsimin fillor. Në mënyrë që fëmijët të përfitojnë nga arsimimi, shkollat duhet të udhëhiqen siç duhet – pa përdorur dhunë. Kjo i bën thirrje institucioneve për të siguruar që administruesit e shkollës t'i rishikojnë politikat disiplinore dhe ta eliminojnë çfarëdo praktike disiplinore që përfshin dhunë fizike apo mentale, abuzim apo neglizhencë. Fatkeqësisht, dhuna si fenomen është mjaft e përhapur në Kosovë. Bazuar në të dhënat e MICS, 61% e fëmijëve të moshës prej 1-14 vjeç kanë qenë subjekt i të paktës një forme të keqtrajtimit fizik ose psikologjik dhe 7% ishin subjekt i keqtrajtimit të rëndë fizik.

Së fundi, numri i rasteve të raportuara të dhunës në shkolla është rritur dhe profesionistët që merren me mbrojtjen e fëmijëve kanë shprehur shqetësim për rritjen e numrit të fëmijëve që janë në konflikt me ligjin. Veprime të shumta janë ndërmarrë në Kosovë për të siguruar që fëmijët në konflikt me ligjin të trajtohen në pajtim me KDF-në dhe standardet ndërkombëtare. Sidoqoftë, është shumë e rëndësishme të sigurohet zvogëlimi i numrit të fëmijëve në konflikt me ligjin dhe mënyra më e mirë për ta arritur këtë është që të punohet në parandalimin e saj duke filluar nga shkollat. Shkolla e luan një rol të rëndësishëm në zhvillimin e personalitetit të fëmijëve, sjelljet e tyre në familje, në shkollë dhe në shoqëri në përgjithësi. Prandaj, është shumë e rëndësishme që shkollat të ofrojnë mundësi për nxënësit që në mënyrë aktive të marrin pjesë në aktivitete shkollore, përfshirë zgjidhjen e konflikteve në mes të bashkëmoshatarëve, nxënësve dhe stafit të shkollës.

Në këtë drejtim, UNICEF-i ka ofruar mbështetje në adresimin e çështjeve të mbrojtjes së fëmijëve në mënyrë sistematike përmes partneritetit të tij me autoritetet qendrore dhe lokale dhe ka bashkëpunuar me shoqërinë civile në modelimin e ndërhyrjeve. Një prej ndërhyrjeve të tilla është bërë në fushën e dhunës ndaj fëmijëve dhe dhunës në shkolla në veçanti. UNICEF-i i ka mbështetur institucionet e Kosovës në zhvillimin e Protokollit për Parandalimin dhe Referimin e Dhunës në Shkolla që e përcakton rolin dhe përgjegjësitë e institucioneve në parandalimin e dhunës si dhe reagimin ndaj saj nëpër shkolla. Është zhvilluar një model për ta mbështetur zbatimin e Protokollit dhe është testuar nëpër komunat dhe shkollat e përzgjedhura. Rëndësia e të dhënave dhe e raportimit të rasteve të dhunës gjithashtu është adresuar, dhe sot moduli i incidenteve të dhunës është bërë pjesë përbërëse e Sistemit të Menaxhimit të Informatave në Arsim. Më e rëndësishmja, Ekipep ndërmjetësuese mes bashkëmoshatarëve janë prezantuar në shkollat e përzgjedhura si një aspekt i rëndësishëm i parandalimit të dhunës në shkolla që kërkon përfshirje aktive dhe pjesëmarrje kuptimplotë të nxënësve në parandalimin e dhunës.

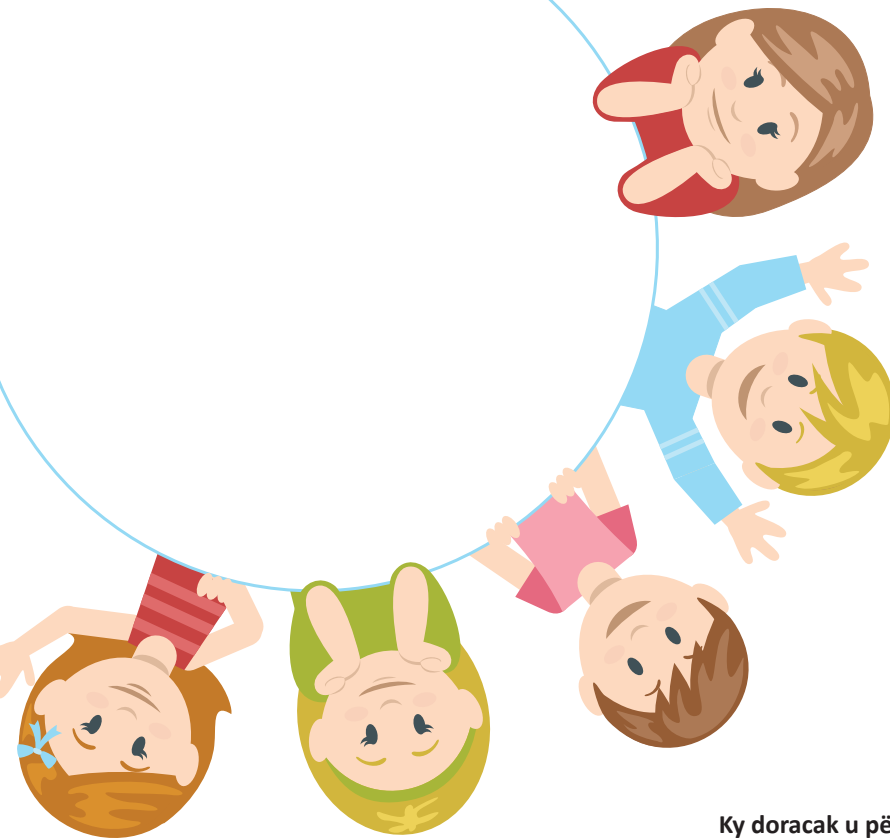
Ky doracak është dizajnuar për ta udhëzuar udhëheqësinë dhe mësime të shkollës në themelimin, fuqizimin dhe funksionimin e Ekipave ndërmjetësuese mes bashkëmoshatarëve me të cilat mendohet të parandalohet dhuna si dhe të reagojë ndaj saj në shkollë përmes angazhimit aktiv të nxënësve. Kjo do të sigurojë që shkollat që i kanë të vendosura mekanizmat për parandalim dhe reagim ndaj dhunës, do të kontribuojnë në pjesëmarrjen e shtuar të nxënësve në aktivitetet e shkollës dhe që ata të bëhen qytetarë aktivë dhe të përgjegjshëm në të ardhmen, ndërsa edhe mësime të do të ofrojnë arsimim të cilësisë më të lartë.

Doracaku do ta ndihmojë menaxhimin e rasteve të mësime të nxënësve si dhe zgjidhjen e konfliktit në mënyrë të suksesshme përmes ekspozimit të kornizave teorike konceptuale, shembujve praktik dhe materialeve të pasura për ndërmjetësim të bashkëmoshatarëve, ku të gjitha këto do ta rrisin kureshtjen e nxënësve për gjetjen e mënyrave alternative të zgjidhjes së konfliktit.

Laila Omar Gad



Kryesuese e zyrës së UNICEF-it në Kosovë



Ky doracak u përgatit dhe u përshtat nga:

Rasim Gjoka

Ekspert i Ndërmjetësimit nga Shqipëria

Bekim Ismaili

Ndërmjetësues i licencuar dhe trajner

Në kuadër të projektit “Mbështetje drejtësisë për fëmijë”- faza III (2013- 2016), i përkrahur financiarisht nga zyrja e BE në Kosovë dhe UNICEF-i, Qendra për Arsim e Kosovës, ka zhvilluar këtë doracak qëllimi i të cilit është të ofrojë një udhërrëfyes fillestar për ndërmjetësimin, trajnimin dhe përgatitjen e Edukatorëve për të ndihmuar grupmosha të ndryshme, që kontestet e tyre t’i zgjidhin në mënyrë paqësore, duke përdorur metoda të ndryshme të ndërmjetësimit dhe shkathtësive të komunikimit.

Përpilimi dhe përshtatja e këtij materiali u bë e mundur nga Qendra për Arsim e Kosovës (QAK), Fondacioni “Zgjidhja e Konflikteve dhe Pajtimi i Mosmarrëveshjeve” (Shqipëri) dhe Qendra në Berlin për Ndërmjetësim Integruar (Gjermani – Kosovë) me mbështetjen dhe asistencën teknike të Zyrës së UNICEF-it në Kosovë.

Tre kapituj të këtij doracaku janë nxjerrë nga “ Ndërmjetësimi i konfliktit tek Fëmijët e Moshës Shkollore” të publikuar në Tiranë në vitin 2006 dhe janë përfshirë në këtë doracak me lejen e UNICEF-it në Shqipëri dhe FShZK. Pjesët e përgjithshme dhe përkufizimet bazohen në “Doracakun Trajnues për Ndërmjetësim” të Ministrisë së Drejtësisë, të mbështetur nga USAID-i dhe projektet e BE-së.

Përmbytja e këtij publikimi nuk pasqyron pikëpamjet e Bashkimit Evropian.

*Të gjitha referimet për Kosovën janë nën RKS KB 1244 (vetëm për UNICEF-in)

Përmbajtja

I. Qëllimi.....	4
II. Përmbledhje	4
1.1 Kur është Ndërmjetësimi i dobishëm?	6
1.2 Parimet bazë të ndërmjetëimit	8
1.3 Cilat raste nuk janë të përshtatshme për ndërmjetësim?	9
1. HYRJE	10
1.1 Pjesa 1	11
Konfliktet dhe mosmarrëveshjet si pjesë e jetës.	11
Kuptimi i konflikteve, llojet dhe shkaqet.	11
Natyra e konflikteve mes bashkëmoshatarëve.....	11
1.2 Pjesa 2	15
Roli i komunikimit në parandalimin dhe zgjidhjen e konflikteve mes bashkëmoshatarëve ..	15
Komunikimi joverbal (gjestet)	17
Përdorimi i pyetjeve të hapura dhe të mbyllura.....	18
Keqkuptimet	19
1.3 Pjesa 3	20
Zhvillimi i aftësive të nevojshme për trajtimin e konflikteve	20
Bashkëpunimi	21
Komunikimi.....	22
Toleranca	22
Shprehja pozitive e emocioneve	22
Zgjidhja e konfliktit	23
Rrugët për zgjidhjen e konfliktit.....	25
2.1 Procedura dhe hapat e ndërmjetëimit mes bashkëmoshatarëve	27
2.2 Roli i ndërmjetësit në proces dhe kushtet ligjore për t'u bërë ndërmjetës	28
3. Llojet e konflikteve që mund të shfaqen në ambiente shkollore	30
3.1 Llojet e konflikteve në shkollë	32
3.1.1 Konfliktet mësues-drejtues / Motivet	32
3.1.2 Konfliktet mësues-nxënës / Motivet.....	33
3.1.3 Konfliktet nxënës-nxënës / Motivet.....	34
3.1.4 Konfliktet mësues-prindër / Motivet.....	35
3.1.5 Konfliktet mësues – mësues / Motivet	36
3.1.6 Konfliktet fëmijë-prindër / Motivet.....	37
3.1.7 Konfliktet ndërmjet drejtuesve / Motivet	37
3.2 Çfarë është komunikimi?	38
4. Rrethet paqebërëse dhe dialogu restaurues.....	44
4.1 Procesi i Rrethit të Paqes Një rrugë drejt dialogut restaurues	44
4.1.1 Koncepti ballafaques i drejtësisë restauruese.....	45
4.1.2 Procesi i rrethit: përmbledhje	45
4.1.3 Fazat e rrethit dhe detyrat	46

I. QËLLIMI

Qëllimi i këtij doracakut është të ofrojë një udhërrëfyes fillestar për ndërmjetësimin, trajnimin dhe përgatitjen e Ekipeve për ndërmjetësim mes bashkëmoshatarëve për të ndihmuar që kontestet e tyre t'i zgjidhin në mënyrë paqësore, duke përdorur metoda të ndryshme të ndërmjetësimit dhe shkathtësive të komunikimit. Ky doracak poashtu i dedikohet edhe institucioneve edukativo arsimore apo individëve, që janë të interesuar të mësojnë për ndërmjetësimin në përgjithësi dhe të zbatojnë proceset themelore në kontestet, në të cilat hasin në rolin e tyre personal dhe profesional. Ky doracak përmban material edhe nga Manuali për Trajnimin e Ndërmjetësuesve Profesionalë, në bazë të Ligjit dhe Rregulloreve të Komisionit për Ndërmjetësim në Republikën e Kosovës, materiale nga Fondacioni "Zgjidhja e konflikteve dhe pajtimi i Mosmarrëveshjeve, Tiranë, si dhe nga CSSP, Qendra e Berlinit për Ndërmjetësim Integruar.

Ligji për ndërmjetësimin i Republikës së Kosovës ka hyrë në fuqi në vitin 2008, dhe së bashku me rregulloret e aprovuara nga Komisioni për Ndërmjetësim, të cilat krijojnë kornizën dhe bazën për ndërmjetësim, siguron që ndërmjetësimi të përdoret si një mjet efektiv dhe legjitim për zgjidhjen e kontesteve në vend të proceseve të shtrenjta dhe të gjata gjyqësore. Në Kosovë dhe gjetiu në botë, shkathtësitë e ndërmjetësimit po bëhen gjithnjë e më të rëndësishme në shkolla, institucione edukativo-arsimore, biznes, në qeveri dhe në organizata të shoqërisë civile. Pranohet ndërkombëtarisht se procesi i ndërmjetësimit zgjatë më pak se rastet e trajtuara nga gjykata. Procedurat gjyqësore vështirësohen nga shënime jo të kompletuara apo të humbura, ngarkesa e madhe, pritje të gjata dhe vendimi final merret nga Gjykatësi e jo nga vetë palët e përfshira. Procesi i ndërmjetësimit inkurajon palët të zgjidhin kontestin, bazuar në interesat dhe nevojat e tyre, si dhe në standardet ligjore, ku hartohen marrëveshje pa kuptime të dyfishta, që kuptohen nga të dyja palët dhe që janë të zbatueshme.

II. PËRMBLEDHJE

Në bazë të Ligjit për Ndërmjetësimin në Kosovë dhe praktikave më të mira në botë, Ndërmjetësimi është një metodë shtesë në dispozicion për popullatën, për zgjedhjen e kontesteve, konflikteve, mosmarrëveshjeve, etj. Shërbim ky që bie nën kategorinë e Zgjidhjes Alternative të Kontesteve (ZAK).

Në mënyrë që të kuptohet sa më mirë dhe të bëhet një vlerësim më i përgjithësuar për ndërmjetësimin si zgjidhje alternative e kontesteve dhe konflikteve, është e domosdoshme që të bëhet një përkufizim më kuptimplotë i termit konflikt dhe llojeve të ndryshme të konflikteve. Duke u bazuar në statistikat e fundit në Kosovë e më gjërë, Ndërmjetësimi ka rezultuar të jetë një mjet shumë efektiv në zgjidhjen e konfliktit, por njëkohësisht ka anët pozitive dhe ato negative, të cilat duhet të merren parasysh si nga individët e poashtu nga institucionet relevante gjatë përzgjedhjes së ndërmjetësimit si metodë alternative për zgjidhjen e konfliktit apo kontestit.

Duke u bazuar në Ligjin për Ndërmjetësimin si dhe parimet e Ndërmjetësimit, vullneti i mirë dhe i të dyja palëve në kontest duhet gjithësesi të ekzistoj, por njëkohësisht kërkohet edhe rregullimi i vetë ndërmjetësimit, rreth funksionalitetit, procesit si dhe finalizimit.

Rregullat, parimet, mënyra e funksionimit si dhe procesin e ndërmjetësimit, por jo vetëm, duhet rregulluar me legjislacionin kombëtar, ashtu siç është Ligji për Ndërmjetësimin i Republikës së Kosovës, por gjithashtu janë edhe direktivat dhe standardet ndërkombëtare në dispozicion, të cilat mund t'i shërbejnë ligjvënësve të ndryshëm kombëtarë që të hartojnë legjislacionin vendor për ndërmjetësimin.

III. ÇFARË ËSHTË NDËRMJETËSIMI?

Ligji numër 03/L-057 për ndërmjetësimin¹, Neni 2 i këtij ligji (Gazeta zyrtare e Republikës së Kosovës nr. 41 e datës 1 nëntor 2008) përcakton se:

“Ndërmjetësimi” është veprimtari jashtëgjyqësore, që realizohet nga një person i tretë (ndërmjetësuesi), për zgjidhje të mosmarrëveshjeve ndërmjet subjekteve të së drejtës në pajtim me kushtet e parashikuara në këtë ligj.

“Ndërmjetësimi është intervenim në kontest apo negociim nga një palë e tretë e pranueshme, e paanshme dhe neutrale në mënyrë që t’u ndihmohet palëve në kontest të arrijnë vullnetarisht një marrëveshje të përbashkët dhe të pranueshme për çështjet kontestuese. (Moore, C. 2003. The Mediation Process, Jossey-Bass, San Francisco.)

Ndërmjetësimi është një proces i strukturuar në të cilën një palë e tretë neutrale u ndihmon njerëzve ose grupeve të përfshira në një mosmarrëveshje për të komunikuar dhe për të zgjidhur konfliktin.

Siç po e shihni, Nocioni Ndërmjetësimi dallon nga mënyra e shprehjes apo paraqitjes, por në vete përmban të njëjtin thelb dhe kuptim rreth zgjidhjes së kontesteve në mënyrë paqësore. Në literaturë të ndryshme botërore, mund të gjenden edhe nocione të tjera, që dallojnë nga renditja, por jo nga përmbajtja.

Përndryshe, ndërmjetësimi është një rol, një aftësi, një qasje, dhe një specialitet i veçantë profesional. Është gjithashtu një aftësi jetësore që të gjithë duhet herë pas here ta përdorin. Ndërmjetësimi është një proces i lehtësuar negociator, i krijuar nga dhe për vetë palët. Ndërmjetësimi është një mjet për fuqizimin e individëve ose grupeve me qëllim të identifikimit dhe të artikullimit të interesave dhe nevojave të palëve, dhe për të krijuar zgjidhje nga një sërë mundësish (opsionesh).

Në përgjithësi, ndërmjetësimi mund të përkufizohet edhe si vijon:

- Negocim i kryer me ndihmën e palës së tretë.
- Një formë e ndihmës nga pala e tretë për të zgjidhur një kontest, që përfshinë një palë të jashtme në kontest, të cilit i mungon autoriteti për të marrë vendime për palët.

Në bazë të gjitha përkufizimeve të paraqitura më lartë, si përkufizim më gjithëpërfshirës për ndërmjetësimin do mund të ishte:

- Ndërmjetësimi në brendësinë e tij është një negociim përmes një pale të tretë, që është i përgatitur profesionalisht dhe ka njohuri të nevojshme që me procedurat efektive të negociimit mund të ndihmojë personat apo palët në konflikt, të koordinojnë takimet dhe aktivitetet e tyre të mëtutjeshme dhe të jenë më efektive në pazarin e tyre, deri në realizimin e plotë të marrëveshjes.
- Ndërmjetësimi është gjithashtu një proces i zgatur i negociimit, pasi që në vete përmbanë një format të ri të ujdisë/pazarit dhe përfshirjen dhe shfrytëzimin e shkathtësive të ndërmjetësuesit, që kontribuon në dinamikën e bashkëveprimin kreativ të palëve në kontest.



1 <http://www.kuvendikosoves.org/?cid=1,191,293>,

Duke u bazuar në përkufizimet e më sipërme, shihet qartë se ndërmjetësuesi është personi që në realitet vetëm lehtëson dhe strukturon bisedën mes palëve për të arritur zgjidhjen e kontestit. Ndërmjetësi në asnjë mënyrë nuk ka dhe nuk duhet të ketë rolin e imponuesit të vendimeve mbi palët. Si i tillë, ndërmjetësuesi shpalo dhe zgjatë procesin e negociimit, që d.m.th. se është në një formë e zgjidhjes së konfliktit, por që vendimmarrjen e kanë në duart e tyre në plotni palët në kontest. Në një seancë apo proces ndërmjetësimi, roli i ndërmjetësuesit apo palës së tretë, është neutrale, i/e paanëshme dhe kurrë nuk mundet të merr vendim për përmbajtjen e kontestit. Roli i ndërmjetësuesit siç u tha edhe më herët, është vetëm ai i lehtësuesit dhe strukturuesit të negociimit ndërmjet palëve në konflikt, në mënyrë që palëve, në mungesë të komunikimit, t’ju mundësoj komunikim më të lehtë dhe të drejtpërdrejtë si dhe të siguron një pamje më të gjërë dhe një perspektivë tjetër të kontestit, në bazë të asaj çka është thënë, të zhvilloj opsione me qëllim që të sjellë palët më afër një marrëveshje reciprokisht të pranueshme.

Prandaj, çështjen kryesore që ndërmjetësuesi duhet ta ketë parasysh përgjatë gjithë procesit të ndërmjetësimit është se procesi dhe vetë zgjidhja përfundimtare si dhe marrëveshja për implementim, rreth kontestit, mbetet brenda kontrollit dhe vendimit të palëve.

Kur është ndërmjetësimi i dobishëm?

Duke pasur parasysh realitetin tonë apo njerëzor, mosmarrëveshjet janë pjesë e jetës dhe ato gjenden dhe zhvillohen në të gjitha poret e jetës sonë, dhe për këtë përdorimi i ndërmjetësimit në parim, është i mundshëm në të gjitha fushat e konflikteve, kontesteve e mosmarrëveshjeve. Mund të themi lirisht se ndërmjetësimi ka kuptim vetëm atëherë kur palët në mosmarrëveshje, me ndihmën e ndërmjetësuesit apo palës së tretë arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen e tyre në mënyrë konstruktive dhe reciprokisht të pranueshme me bashkëpunim të plotë dhe me orientim nga e ardhmja më miqësore.

Duhet të cekim se në shumë vende të Evropës, Skandinavisë dhe SHBA-ve ndërmjetësimi ka zënë vend të rëndësishëm në këto fusha:

- Marrëdhëniet familjare (trashëgimi dhe ndarja e pasurisë)
- Marrëdhëniet biznesore,
- Dëmshpërblime në dëmet e shaktuara materiale dhe lëndime trupore
- Në institucionet shkollore (mosmarrëveshje mes fëmijëve, mesimëdhënësve dhe stafit administrativ)
- Marrëdhëniet ndërmjet fqinjëve
- Marrëdhënie pune – punëdhënës-punëmarrës
- Marrëdhëniet brenda organizatave dhe institucioneve të ndryshme
- Borxhet e këqija bankare (Bankë – Klient)
- Në të drejtën penale (te lëndimet e lehta trupore, aksidente, vjedhje, etj.)

Ndërmjetësuesi

Ndërmjetësuesi është një palë e tretë, neutrale apo dikush që nuk është i përfshirë direkt në një kontest, por ndërhyr në konflikt. Ndërmjetësuesi nuk merr vendim ose imponon zgjidhje, por ndihmon palët në kontest, teksa përpiqen të gjejnë zgjidhjen e konfliktit. Në këtë kuptim, palët në konflikt kanë rol kryesor në vendimet, që ndikojnë thellë tek ta, kanë një ndjenjë më të madhe pronësie ndaj vendimeve dhe së këndejmi ka më shumë gjasa që këto t’i funksionalizojnë. Në

rrethana ideale, një ndërmjetësues mund të bëjë një ndryshim të madh në mënyrën se si njerëzit merren me konfliktet.

Gjithmonë kanë ekzistuar ndërmjetësuesit në pothuajse të gjitha shoqëritë. Këta njerëz ndonjëherë kanë qenë të zyrtarizuar, të paanshëm, dhe të fokusuar në proces, por më shpesh ata kanë luajtur një rol më pak formal dhe më pak të paanshëm. Udhëheqësit fetarë dhe politikë, pleqtë, dhe anëtarë me ndikim në komunitet, të gjithë kanë qenë burim i rëndësishëm i shërbimeve të ndërmjetësimit.

Ndërmjetësuesit:

- **ndryshojnë strukturën e bashkëveprimit.** Shpesh prania e një pale të tretë të paanshme e ndryshon rrjedhën e konfliktit. Palët në konflikt duhet të ndryshojnë qëndrimin e tyre të konfliktit në mënyrë që të akomodojnë pjesëmarrjen e dikujt që nuk është pjesë e konfliktit. Ata mund të ndryshojnë mënyrën se si ata i paraqesin çështjet, komunikojnë, dhe i shprehin emocionet e tyre. Ndërmjetësuesi gjithashtu mund t'u ofrojë njerëzve sigurinë e nevojshme, në mënyrë që ata të mund të shprehen lirshëm.
- **sjellin përkushtimin e tyre personal, vizionin dhe humanitetin në ndërveprim.** Ndërmjetësuesit hyjnë në një mosmarrëveshje me një tërësi të besimeve në lidhje me potencialin e ndërmjetësimit për t'u ndihmuar palëve, një angazhim për të kontribuar në procesin e zgjidhjes dhe një vizion se si te ecin tutje. Energjia dhe optimizmi janë kontribut më i rëndësishëm që ai/ajo mund të japë. Ngrohtësia, sensi i humorit, përkushtimi për palët në kontest dhe aftësia për të krijuar marrëdhënie janë të rëndësishme për ndërmjetësim efektiv.
- **sjellin një tërësi të aftësive dhe procedurave.** Ata sjellin një tërësi të aftësive, duke përfshirë komunikim dhe të dëgjuarit, riformulimin, analizë të konfliktit dhe zgjidhjen e problemeve. Ata sjellin një tërësi të procedurave, duke përfshirë një kronologji të fazave nëpër të cilat duhet të kalojnë palët, një tërësi të rregullave bazë, dhe një qasje të veçantë për identifikimin e informacionit, çështjeve, interesave, dhe opsioneve. Procedura mund të shtojë përkufizim për procesin e ndërveprimit dhe gjithashtu mund të shtojë kontrollin e ndërmjetësuesit gjatë ndërveprimit.

- **sjellin një tërësi të vlerave dhe të etikës.** Këto vlera dhe standarde etike kanë të bëjnë me angazhimin e ndërmjetësuesit për t'u ndihmuar palëve të kërkojnë një rezultat që i shtjellon shqetësimet e tyre në mënyrë të përshtatshme. Derisa palët në konflikt mundën jo domosdo t'i përvetësojnë këto vlera, duke hyrë në ndërmjetësim, ata pa dyshim i pranojnë ato deri në një masë të caktuar. Këto angazhime etike janë një bazë mbi të cilat palët mund të zhvillojnë besim, respekt dhe rehati me procesin e ndërmjetësimit.

Në vazhdim të këtij doracaku, ju do të keni mundësi që të njiheni në mënyrë më të detajuar në lidhje me procesin e ndërmjetësimit, parimet dhe vlerat e ndërmjetësimit, si zgjidhje alternative e mosmarrëveshjeve.



Parimet bazë të ndërmjetësimit

Drejtësia

Të gjitha palët e përfshira, gjatë gjithë kohës duhet të jenë të gatshme që me njëri-tjetrin të bashkëbisedojnë dhe të veprojnë haptazi dhe drejt, për të gjitha çështjet. Palët duhet të jenë të gatshëm të dëgjojnë njëra-tjetrën me kujdes dhe koncentrim, si dhe ta lënë atë të përfundojë bisedën pa ndërprerë (të mos ndërhyjnë). Ata po ashtu duhet të jenë të gatshëm që interesat dhe nevojat e tjetrit parimisht t'i dëgjojnë dhe marrin parasysh. Qëllimi i ndërmjetësimit është që të arrihet një marrëveshje e përbashkët dhe e pranueshme nga të dyja palët.

Vullneti i lirë

Në bazë të ligjit si dhe përvojave më të mira ndërkombëtare, ndërmjetësimi është procedurë vullnetare dhe mund të ndërpritet nga secila prej palëve në çdo kohë përgjatë gjithë procesit. Në frymën e ndershmërisë do të duhej që shkaku i përfundimit t'i tregohet palës kundërshtare si dhe ndërmjetësuesit.

Ndërtimi i besimit

Një hapësirë e përbashkët e besueshme ndërmjet akterëve dhe ndërmjetësit ndihmon në zgjidhjen e problemit. Është një ngjitës që mban procesin e ndërmjetësimit së bashku dhe duhet të krijohet, fuqizohet dhe mirëmbahet. Ne punojmë me palët për të zhvilluar idetë dhe projektet, të cilat do të shtojnë besimin ndërmjet komuniteteve përmes dizajnit të përbashkët, implementimit të përbashkët, përfitimeve të përbashkëta dhe me kontribut të përbashkët.

Besueshmëria

Palët në fillim të seancës së parë të ndërmjetësimit, informohen se çështjet në ndërmjetësim do të trajtohen në besim nga palët dhe ndërmjetësuesi. Ndërmjetësuesi është i obliguar që e gjitha që është thënë përgjatë gjithë procesit të ndërmjetësimit të mbahet e fshehtë, përderisa palët nuk janë pajtuar ndryshe.

Në rast se ndërmjetësimi do të dështonte dhe rasti do të vazhdonte në ndonjë institucion tjetër relevant, palët janë të obliguara që përmbajtjet e diskutuara të mos i përdorin kundër njëri-tjetrit. Ata dakordohen se ndërmjetësuesin nuk do ta thërrasin apo përdorin në cilësi të dëshmitarit në një procedurë gjyqësore, gjë që në Kosovë është edhe e rregulluar me ligj.

Vetëpërgjegjësia

Palët përfaqësojnë dhe përgjigjen për të drejtat dhe kërkesat e tyre. Është në përgjegjësi të tyre që të arrijnë deri te marrëveshja finale, kurse ndërmjetësuesi do të ndihmojë në hartimin e marrëveshjes finale, e cila do të lexohet në seancën finale para nënshkrimit të marrëveshjes nga palët dhe ndërmjetësuesi. Ndërmjetësuesi në asnjë moment nuk propozon apo merr ndonjë vendim përmbajtjesor, por ti i tillë vetëm mbështet procesin e negociimit të strukturuar dhe zgjidhjen e kontestit. Palët përcaktojnë orarin dhe kohëzgjatjen e takimeve/sesioneve, përmbajtjen dhe temat për diskutim, shtrirjen e procedurës së ndërmjetësimit, ndërsa ndërmjetësuesit i mbetet kontrolli mbi mbarëvajtjen dhe respektimin e procedurave, si dhe udhëheqja e procedurës së ndërmjetësimit.

Përfshirja

Në një përpjekje për të siguruar përfitime maksimale për zgjedhjen e problemit në përqipëmi që të sigurojmë sa më shumë zëra të mundshëm të jenë dëgjuar dhe të integruar përbrenda punës sonë, duke përfshirë palët, të cilat mund të shihen si dëmtues ose ashpërsues.

Paanshmëria

Ndërmjetësuesi duhet të jetë dhe të ketë gjatë gjithë procesit të ndërmjetësimit pozicion të paanshëm ndaj të gjitha palëve. Ai është i barabartë dhe kompetent për të gjitha palët në masë të njëjtë, është i gjithanshëm dhe merr parasysh pikëpamjet e të gjitha palëve në procesin e ndërmjetësimit si të barasvlefshme dhe të një niveli.

Gjithëanshmëria

Përderisa është parim themelor i ndërmjetësimit që të mos anojë apo të tregojë preferenca, është e të njëjtës rëndësi që të punojmë ndërmjet kuptimeve të shumëfishta të konfliktit. Ne ofrojmë lojë fer – të drejtë dhe rezultate të drejta përmes asistimit-ndihmës transparente për secilën anë sipas nevojës, dukë përfshirë këshillimet, shkëmbimin e ideve, dhe ndërtimin e shkathtësive.

Transparenca

Për të siguruar se të gjitha palët janë të informuara për të gjitha çështjet dhe se nuk ka çështje të diskutuara në sesione të ndara për të cilat palët nuk janë informuar, Ndërmjetësuesi duhet të siguroj transparencë gjatë gjithë kohës. Në rastet kur palët duhet të takohen në mënyrë bilaterale për fillim me ndërmjetësuesin, ndërmjetësuesi duhet gjithsesi të informoj palën tjetër për këto takime si dhe përmbajtjen e bisedës së zhvilluar. Palët duhet në plotëni të informohen në lidhje me situatën e tyre si dhe të kenë informatat e domosdoshme reciproke. Ndërmjetësuesi duhet të sigurohet se a janë trajtuar të gjitha të dhënat e domosdoshme dhe të rëndësishme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, si dhe para se të nënshkruhet marrëveshja finale, duhet të pyes nëse ka mbetur edhe ndonjë çështje për diskutim të mëtutjeshëm.

Përgjegjësitë

Kredibiliteti i procesit të ndërmjetësimit ngritët, nëse palët lokale marrin përgjegjësinë për implementim pa qenë të detyruar nga akterët e jashtëm. Kjo kërkon adaptimin e nevojave të palëve në konflikt dhe aksionarëve. Ndërmjetësimi duhet të jetë fleksibil, dinamik dhe i fokusuar në ofrimin e shërbimeve që shtojnë ose ngrenë përgjegjësinë lokale.

Cilat raste nuk janë të përshtatshme për ndërmjetësim?

Ndër rastet të cilat nuk mundën dhe nuk duhet që të trajtohen përmes ndërmjetësimit janë ato kur:

- Ligji (zbatimi i ligjit) është i detyrueshëm.
- Vullneti për ndërmjetësim është paraqitur vetëm nga njëra palë, kurse pala tjetër nuk pranon ndërmjetësim
- Zgjidhja e një çështjeje fetare
- Zgjedhja e statutit
- Shkurorëzimi
- Konflikt i hapur dhe që ka eskaluar shumë
- Ka pasur dhunë të madhe fizike
- Dallim i pa barabartë i fuqisë/pushtetit
- Statusi apo përcaktimi i aftësisë mendore, psikike të një personi

Ndërmjetësimi mundëson:

- Një procedurë të shpejtë (rasti duhet të zgjidhet brenda 90 ditësh)
- Kosto shumë më të ulët sesa procedura gjyqësore
- Fshehtësinë të plotë të të dhënave dhe të thënave
- Përmirësim të marrëdhënive mes palëve
- Zotërim të plotë mbi rezultatin, etj.

1. HYRJE

Trajtimi i konfliktit dhe i situatave konfliktuale nuk është risi e këtij doracak. Njohuritë për të janë të lidhura ngushtë me përvojat jetësore. Në realizimin e detyrave ose të shërbimeve tona, detyrimisht jemi të lidhur me individë të tjerë. Njeriu është qenie shoqërore dhe nuk mund të kuptohet pa këtë kontekst që i bën njerëzit edhe të ngjashëm edhe të ndryshëm nga njëri-tjetri.

Konflikti është pjesë e jetës. Është e vështirë që të përshkruajmë një situatë jetësore pa elementet e saj konfliktuale. Edhe kur bëhet fjalë për gjendjen e prehjes, mund të thuhet se ajo është relative. Ekzistenca e konfliktit është po kaq e lashtë sa edhe ekzistenca e njeriut. Konflikti është një dukuri jetësore. Në këtë mënyrë, nuk jemi ne pionierët e kësaj trajtuese. Këtu do të përpiqemi të fokusohemi në disa lloje të veçanta konflikti, të cilat janë të lidhura me grupmosha të caktuara dhe konkretisht me ato të të rinjve, me qëllim që t'i mirëkuptojmë ata dhe të pranojmë diversitetin, për të realizuar sa më mirë detyrën e përditshme.

Konflikti ekziston. Konflikti nuk është as i mirë e as i keq. Konflikti mund të japë një rezultat të mirë ose përkundrazi, mund të japë një pasojë të skajshme negative. Cili është ai fëmijë, i ri, prind, mësues, gjysh a gjyshe, qytetar që nuk është trishtuar, kur ka marrë vesh se si zënka, në dukje banale, kanë përfunduar në marrjen e jetës së një adoleshenti apo të një të riu apo të një fëmije? Sa tronditëse ka qenë mënyra se si një konflikt për një karrige degjeneroi të nesërmen e zënkës, me dukje jo aq intensive, në marrjen e jetës së një fëmije, një biri të një familjeje. Jeta e tij iku, por çfarë mesazhi na mbeti?

Çfarë mësimi nxorëm të gjithë? A duhet që në jetën tonë të vlerësojmë vetëm ato konflikte që manifestohen me zhurmë të madhe apo edhe ato që duken sikur "fletë", por vlojnë si vullkani e presin të shpërthejnë?

Konfliktet në përmasat e tyre mund të çojnë në tronditje të karakterit global, në luftëra, diskriminime racore, gjinore, mungesë tolerance në përgjithësi, krijimin e stereotipave dhe të paragjykitimeve etj.

Disa nga synimet kryesore për t'u arritur:

- Kuptimi se çfarë është konflikti dhe dallimi i konfliktit nga mosmarrëveshja.
- Përcaktimi i qëndrimeve ndaj konfliktit
- Njohja me parimet që duhen mbajtur parasysht gjatë zgjidhjes së një konflikti.



Pjesa 1

Konfliktet dhe mosmarrëveshjet si pjesë e jetës.

Kuptimi i konflikteve, llojet dhe shkaqet.

Natyra e konflikteve të bashkëmohatarët

Konfliktet janë pjesë e rëndësishme, e natyrshme, e pandashme dhe e pashmangshme e jetës dhe veprimtarisë së çdo individi, të grupeve sociale dhe të shoqërisë në tërësi.

Njerëzit duke qenë në marrëdhënie dhe bashkëveprim të vazhdueshëm, ballafaqohen në çdo moment me konflikte dhe mosmarrëveshje të llojeve të ndryshme.

A ekziston një përkufizim mbi konfliktin?

- Në literaturën për analizën e konflikteve gjenden përcaktime të shumta me nuanca të ndryshme, por që në thelb shprehin një situatë në të cilën dy ose më shumë individë ose grupe sociale, duke pasur qëllime jo të ngjashme, ndërveprojnë dhe konceptojnë mosmarrëveshje të papajtueshme ndërmjet tyre.
- Konflikti mund të përkufizohet si një situatë në të cilin elementët, që duken të papajtueshëm ndërmjet dy apo më shumë palëve të përfshira ushtrojnë forcë në drejtime të kundërta ose divergjente. Këto forca divergjente krijojnë tensione, por jo domosdo armiqësi apo luftë. Fjala “konflikt” jo domosdo do të thotë betejë! Konflikti mund të jetë i heshtur dhe i pashprehur. Kjo nënkupton që palët janë në opozitë.
- Një pjesë tjetër e studiuësve të konfliktit kur përpiqen të japin përcaktimin e konfliktit e vënë theksin në sjelljen e pjesëmarrësve të një konflikti, të tjerë tentojnë të përqendrohen në shkaqet e konfliktit ose në përjetimet dhe ndjenjat, që shoqëron një situatë konfliktuese.

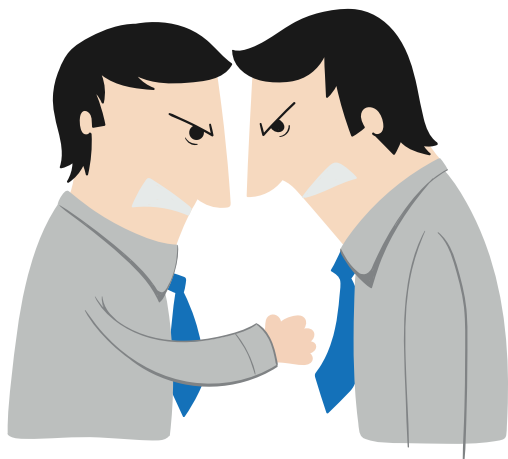
A ka dallim ndërmjet konfliktit dhe mosmarrëveshjes?

- Mosmarrëveshja konsiderohet si një fazë e parë e ndeshjes së argumenteve, e diskutimeve e mospajttimeve ndërmjet palëve. Mosmarrëveshja vlerësohet si një gjendje fillestare e një konflikti që po lind i cili ka nevojë të menaxhohet drejtë dhe në kohë. Çdo konflikt që lind ka si premisë fillestare mosmarrëveshje herëherë të padukshme. Në një këndvështrim ndryshe, çdo konflikt përmban në vetvete mosmarrëveshje të natyrave të ndryshme.
- Kufijtë dallues ndërmjet mosmarrëveshjes dhe konfliktit janë relativë dhe në shumicën e rasteve, këto dy koncepte janë të ndërlidhura, të interferuara tek njëri-tjetri.
- Çështja kryesore që shtrihet përpara teoricienëve dhe praktikantëve është se si të menaxhohen pozitivisht dhe në mënyrë paqësore këto konflikte, si të orientohen ato drejt në kahjen pozitive, konstruktive duke mënjanuar tendencën destruktive.

Aspekti kulturor i konfliktit

- Kultura e konfliktit u referohet normave specifike kulturore, praktikave dhe institucioneve, që lidhen me konfliktin në shoqëri. Kultura përcakton atë çfarë njerëzit vlerësojnë dhe atë për çfarë ata janë të prirë të hyjnë në diskutime. Ajo sugjeron mënyrat e duhura të sjelljes dhe u jep formë niveleve të komunikimit. Gjithashtu, kultura ndikon mbi atë për të cilën luftojnë njerëzit dhe në mënyrën se si ata sillen.
- Kultura ndikon në sjelljen konfliktuese dhe konflikti mund të kuptohet gjithashtu si një sjellje kulturore. Të gjitha llojet e konflikteve ndodhin në një kontekst kulturor, që i jep formë rrjedhës së saj në një mënyrë të rëndësishme.
- Kultura e konfliktit përmbledh vlerat më thelbësore të shoqërisë dhe pasqyron konfliktet në fazën fillestare, që kanë favorizuar disa individë dhe grupe kundrejt të tjerëve.

Çështje kryesore për kulturën e konfliktit janë interesat sociale, kulturore dhe interpretimet psiko-kulturore.



Dy anët e konfliktit

- Konfliktet dhe mosmarrëveshjet gjenden në të gjithat komunitetet njerëzore dhe reagimet ndaj situatave konfliktuese është e ndryshme në kultura, grupe dhe individë të ndryshëm. Pse shfaqen përgjigje të caktuara në situata të veçanta? Cilat janë pasojat për palët dhe komunitetet e tyre, kur shfaqen reagime të ndryshme?
- Studiuesit e menaxhimit të konfliktit i kanë shqyrtuar këto pyetje dhe kanë tentuar të na japin përgjigje të ndryshme. Ata të cilët shqyrtojnë konfliktin na kanë treguar shumë për rrënjët dhe evoluimin e konflikteve, por shpesh ata i kanë kushtuar shumë më pak vëmendje mënyrës se si përfundojnë mosmarrëveshjet, se si veprihet alternative të palëve mund të çojnë në përfundime të tjera, ose pasojave të marrëveshjeve të palëve për marrëdhëniet pasuese ndërgrupore. Për dallim prej kësaj, kërkimet në fushën e zgjidhjes së konflikteve i kushtojnë vëmendje mënyrave të zgjidhjes dhe teknikave për menaxhimin e konflikteve në një sërë situatash.
- Trajtimi i konfliktit si i tillë, i burimeve, tipareve dhe pasojave të konflikteve nuk vlerësohet si ndonjë qëllim në vetvete në procesin trajnues. Por ky trajtim është i lidhur ngushtësisht dhe në funksion të mundësisë së menaxhimit, trajtimit dhe zgjidhjes së konfliktit.

Në analizën e konfliktit dallohen qartë:

- Palët në konflikt
- Sjelljet konfliktuese
- Interesat konfliktuese

Dukuri që shoqërojnë konfliktet:

Karakterit konkurrues

Palët vihen përballë njëra-tjetrës, sepse mendojnë dhe synojnë qëllime të kundërta, që nuk mund t'i arrijnë në të njëjtën kohë. Por jo gjithmonë këto qëllime ose synime janë në kundërvënje. Kështu që për palët ekziston mundësia e shmangies së ballafaqimit, të konfliktit me njëra-tjetrën.

Perceptimi i njëanshëm

Gjatë shkallëzimit të konfliktit perceptimi i veprimeve të njëres apo tjetrës palë është disi i njëanshëm ose i shtrembëruar. Procesi i të menduarit të palëve në konflikt është tejet i ngarkuar. Ato përpiqen që secila në mënyrën e vet, t'u japin të drejtë veprimeve që bëjnë, dhe t'i quajnë të gabuara veprimet e palës tjetrën.

Ngarkesa emocionale

Sa më shumë shkallëzohet konflikti, palët zhyten në zemërim dhe vuajtje duke bërë që emocionet të ndrydhin mendimin.

Komunikimi i pamjaftueshëm

Gjatë fazave nëpër të cilat kalon konflikti kemi zvogëlim të komunikimit, që në pikën e lartë të shkallëzimit, tenton deri në ndërprerjen e tij. Në këtë fazë, palët parapëlqejnë të komunikojnë me një palë të tretë sesa me njëra-tjetrën.

Mjegullimi i problemit

Me kalimin e kohës fillon të mjeçullohet problemi qendror i konfliktit dhe përfshihen edhe çështje të tjera anësore duke e bërë më të paqartë shkaku e konfliktit dhe më të vështirë zgjidhjen e tij.

Mendimi ngurtësohet

Me thellimin e konfliktit zvogëlohen hapësirat e të menduarit dhe të të gjykuarit tolerant tek palët. Përgjithësisht vihet re prirja për ta ndërlikuar më tej problemin themelor të konfliktit duke e trajtuar atë sipas tipit "bardhë e zi".

Zmadhimi i dallimeve dhe zvogëlimi i ngjashmërive

Në procesin konfliktues ekziston prirja për të theksuar të gjitha momentet, që i dallojnë palët në konflikt, ndërkohë minimizohen tej mase të gjitha ngjashmëritë e pikat e përbashkëta.

Përshkallëzimi i konfliktit

- Me thellimin e konfliktit ekziston mundësia dhe rreziku i shkallëzimit të tij të mëtejshëm duke e bërë të pamundur mundësinë e dialogut, të komunikimit e për rrjedhojë dhe të zgjidhjes së konfliktit.
- Prirjet e mësipërme janë karakteristike për konfliktet që dallohen si konflikte destruktive. Gjithashtu, konfliktet në përgjithësi dhe ato ndërmjet palëve në veçanti kanë dhe aspekte ose rrjedhoja pozitive. Përfundimet e këtyre konflikteve vlerësohen si të frytshme për shkak se palët në konflikt ndjehen të kënaqura pas zgjidhjes së konfliktit. Këto konflikte quhen ndryshe: konflikte konstruktive.

Disa nga synimet për t'u arritur:

- **Përmirësimi i aftësive në fushën e komunikimit.**
- **Kuptimi dhe vlerësimi i konfidencialitetit në përmirësimin e komunikimit.**
- **Paraqitja e rëndësisë dhe vlerësimi i komunikimit verbal.**
- **Paraqitja e rëndësisë së pyetjeve të hapura dhe të mbyllura.**

Raste konkrete të situatave konfliktuese dhe karakteristikat e dukurive, që i shoqërojnë këto situata në të cilat janë të përfshirë nga grupmosha rinore.

Konflikti si një proces dinamik

- Konflikti nuk është statik, por një proces dinamik që përfshin spiralen e shkallëzimit dhe të deshkalëzimit.
- Fjala “konflikt” në kuptimin më të përgjithshëm nënkupton një shoqëri me tensione, me përçarje dhe të përfshirë në veprime të dhunshme. I parë në një perspektivë të tillë, konflikti trajtohet si një fenomen negativ e që duhet shmangur.
- Konflikti vlerësohet si një shtytës për krijim dhe zhvillim.
- Konflikti nuk mund të eliminohet ose injorohet, por duhet të gjenden e përpunohen rrugë për njohjen e trajtimin e konfliktit.
- Në ecurinë dinamike të konfliktit, palët konfliktuese shfaqin hapur interesat dhe qëllimet, që duan të arrijnë. Njohja e tyre shërben për të kuptuar më mirë burimet e konfliktit dhe për të ndërtuar e gjetur një zgjidhje afatgjatë e të qëndrueshme.
- Faza paskonfliktuale karakterizohet nga puna për rindërtimin e paqes ndërmjet palëve dhe pajtimin e tyre. Tërë veprimtaria, pasi konflikti është zgjidhur, konsiston në përpjekjet për parandalimin e një konflikti të ri.

- DISKUTIM NË GRUP -

Pyetje për diskutim:

- A mendoni se në kulturën shqiptare ka norma dhe vlera specifike, që nxisin zgjidhjen e konflikteve?
- Cilat janë disa veçori specifike, që karakterizojnë situatat konfliktuese, në të cilat përfshihen të miturit dhe të rinjtë?
- Sa mendoni se e menaxhoni ngarkesën tuaj emocionale, kur përfshihen në një konflikt?
- Çfarë mendoni se duhet bërë për të ndryshuar perceptimet e njëanshme, që kanë palët në konflikt? Ju vetë, sa të hapur jeni për të ndryshuar perceptimet tuaja gjatë një mosmarrëveshje?

Pjesa 2

Roli i komunikimit në parandalimin dhe zgjidhjen e konflikteve mes bashkëmoshatarëve

Përmirësimi i aftësive të komunikimit

Komunikimi jo vetëm luan rol për transmetimin e informacioneve të ndryshme, por ai mund të bëhet shkak edhe për lindjen e konflikteve, madje një pjesë e mirë e tyre e kanë origjinën pikërisht në mosfunksionimin e këtij komunikimi.

Procesi i komunikimit kalon në disa etapa:

Në fillim vëzhgojmë me anë të organeve të shqisave atë që ndodh në realitet. Më pas e perceptojmë atë duke përdorur filtra të tillë si vlerat, nevojat dhe përvojën tonë. Pastaj regjistrujmë atë që kemi perceptuar, duke e fiksuar në fjalë dhe gjeste. Së fundi, transmetojmë mesazhin, duke i dhënë atij kuptimin që duhet.

Në qoftë se duam të përmirësojmë komunikimin si mjet për zgjidhjen e konfliktit, duhet të ndihmojmë te rinjtë të përmirësojnë aftësitë e mëposhtme:

1. Aftësinë për të vëzhguar.
2. Vetëdijen për perceptimin dhe për faktorët që ndikojnë në formimin e tij.
3. Aftësinë e transmetimit me saktësi të informacionit.
4. Aftësinë e të dëgjuarit me kujdes.
5. Aftësinë për të kuptuar proceset e komunikimit.

Qeniet njerëzore, nga vetë natyra e tyre, përdorin shumë mënyra për të komunikuar me njëri-tjetrin. Ne kemi mundësi t'i shprehim mendimet dhe ndjenjat tona me anë të gjuhës së gjesteve, shkrimit, të folurit, të bërtiturit, skuqjes së fytyrës etj.

Për trajtimin e konflikteve është e domosdoshme të zotërojmë një komunikim të efektshëm. Megjithatë, kur ndodhemi në situatë konfliktuese, shpesh komunikimi ynë bëhet i ndërlikuar dhe shqetësues. Ne e kemi të vështirë të shprehim emocionet tona të vërteta ose mund ta humbasim vetëpërbajtjen kaq shumë, sa të tjerët nuk janë në gjendje të kuptojnë se në ç'gjendje shpirtërore ndodhemi në të vërtetë.

Një element me rëndësi në komunikim e efektshëm është që t'iu kushtojmë vëmendje të tjerëve dhe t'i dëgjojmë me kujdes se çfarë thonë. Konfliktet lindin më shpesh, kur mendojmë se i dimë qëndrimet e njerëzve të tjerë, mirëpo pa komunikuar në mënyrë të efektshme me ta, nuk mund të arrijmë të kuptojmë se hamendësimet tona janë të pasakta. Heshtjen, për shembull, njeriu mund ta marrë në shumë nënkuptime të ndryshme: mund ta marrë si inat, lodhje, zemërim, hutim.

Secili nga ne di gjëra të ndryshme, ka bindje ose pikëpamje të ndryshme. Kur e përqendrojmë vëmendjen te ndryshimet që kemi me të tjerët, komunikimi ynë bëhet shpesh i vështirë. Edhe kjo vështirësi e të komunikuarit ndikon në konflikt. Konflikti ndërlikohet më tej për shkak të mosfunksionimit të komunikimit dhe kështu mund të nisë një rreth vicioz brenda të cilit keqësimi i komunikimit dhe shkallëzimi i konfliktit ushqejnë njëri-tjetrin.

Besimi është pjesë përbërëse e trajtimit të konflikteve. Në qoftë se njerëzit që kanë mosmarrëveshje nuk kanë besim te njëri-tjetri, asgjë nuk mund të zgjidhet dot përfundimisht.

Le të supozojmë se sot pasdite dy të rinj shkëmbyen fyerje dhe më pas goditje me njëri-tjetrin. Në pasdite u përpoqën të pajtohen. Filluan të bisedojnë, por që në minutat e para e kuptuan se biseda nuk po jepte rezultatin, që pritnin. Megjithatë, qenë pikërisht ato minuta të para, që vendosën një urë besimi midis tyre.

Konfliktet nuk mund të zgjidhen në qoftë se te rinjtë nuk i besojnë njëri-tjetrit. Vendimi për të punuar së bashku është hapi i parë drejt zgjidhjes së konfliktit.

Rast konflikti i prezantuar. Ndarje në grupe dhe diskutime e reflektive.

Rëndësia e konfidencialitetit

Konfidencialiteti është mosnjerrja jashtë ose mosbërja publike e një të fshehte ose e çfarëdo gjëje që është intime. Ai është pjesë e rëndësishme e besimit dhe besimi është pjesë e rëndësishme e trajtimit të konflikteve. Ka raste kur njerëzit e përfshirë në konflikte nuk i shfaqin hapur ndjenjat dhe shqetësimet e tyre të vërteta, sepse kanë frikë se mos të tjerët zbulojnë hollësitat e konfliktit. Gjithashtu, shfaqja e emocioneve e vë njeriun në njëfarë pozite të dobët, pasi të tjerët zbulojnë gjendjen e vërtetë shpirtërore të tij.

Duke respektuar konfidencialitetin, njerëzit përmirësojnë edhe komunikimin ndërmjet tyre: ata e ndiejnë veten më të lirshëm, dhe janë më të prirë për të folur sinqerisht. Prandaj ka rëndësi thelbësore që njerëzit, që dëshirojnë të gjejnë rrugëzgjidhje për konfliktin, të respektojnë konfidencialitetin.

Prandaj është tepër e rëndësishme:

Të identifikojmë mënyrat me të cilat njerëzit komunikojnë me të tjerët me fjalë dhe me gjeste dhe rëndësinë që ka vëmendja ndaj komunikimit me fjalë dhe jo me fjalë.

Komunikimi joverbal

Aftësia bazë për të kuptuar gjuhën e gjeleve shpesh nënvleftësohet. P.sh., veprime të thjeshta si pohimi për uljen e kokës ose duke i dhënë asaj përpara, shpreh interes dhe kuptim të ndërsjellë. Në situatat konfliktuese, kur tensioni është shtuar dhe durimi mungon, gjuha e qartë e gjeleve mund të shprehë dëshirën për ta kuptuar tjetrin dhe për t'u kuptuar prej tij.

Me vlerë do të ishte t'u shpjegohet se në kultura të ndryshme njerëzit kanë mënyra të ndryshme për të shprehur vetveten me anë të gjeleve. P.sh., kur koka ngrihet dhe ulet lart e poshtë, njeriu do të thotë "po", kurse në ndonjë vend ballkanik do të thotë "jo".

Shpeshherë, ne përpiqemi të kuptojmë mendimet ose dëshirat e pashprehura me fjalë të personave të tjerë, duke vëzhguar gjendjen e tyre emocionale ose gjuhën e gjeleve. Jo rrallë, me anë të saj arrijmë të zbulojmë edhe kundërshtitë, që shprehen ndërmjet asaj që ata shprehin me fjalë dhe pamjes së jashtme që shpesh edhe i tradhton. Përveç kësaj, "leximi" dhe kuptimi i gjuhës së ndjenjave do të na ndihmonte të kuptonim më mirë gjendjen emocionale të njerëzve, që nuk i njohim, veçanërisht të atyre, që vijnë nga kultura të ndryshme ose të atyre, që janë të ndrojtur. Kjo do të ndihmonte në parandalimin e shumë konflikteve që kanë si bazë të tyre, cilësinë e ulët të komunikimit ndërmjet njerëzve.

Komunikimi joverbal dhe eksplorimi i tij i magjeps dhe i josh veçanërisht të rinjtë. Ky komunikim përfshin faktorë të tillë si veshja, përdorimi i kokës, toni dhe modulimi i zërit. Në përgjithësi, ky komunikim përmban elementet e mëposhtme:

1. Shprehja e fytyrës
2. Qëndrimi
3. Gjestet
4. Informacioni



Përdorimi i pyetjeve të hapura dhe të mbyllura

Pyetjet e hapura janë pyetje, që i ftojnë njerëzit të përfshihen në bisedë. Në vend që t'i bëjnë njerëzit ta ndiejnë veten të ndrojtur, këto pyetje i nxitin të flasin. Pyetjet e hapura zakonisht fillojnë me "Si?" ose me "Çfarë?". Pyetjet e mbyllura përgjithësisht e pengojnë bisedën. Ato e frenojnë bashkëbisedimin, sepse zakonisht këtyre pyetjeve mund t'iu përgjigjen me një ose dy fjalë, si p.sh. me fjalët "Po" ose "Jo".

Gjatë situatave konfliktuese, secili nga kundërshtarët dëshiron të sigurohet, nëse personi tjetër po e kupton ose jo pikëpamjen e tij. Duke bërë pyetje të hapura, kundërshtarët i mundësojnë njëri-tjetrit të flasin lirisht për gjithçka, që e quajnë të rëndësishme

Disa konflikte në shkollë dhe shkaqet e tyre.

- **Jeta e përditshme shkollore, krahas konflikteve nxënës - nxënës, përmban edhe konfliktet nxënës-mësues.**

Pjesa më e madhe e tyre janë konflikte:

- **a. për nevoja**
- **b. për vlera**

Rrallë herë ato janë konflikte për shkaqe të tjera.

Të dëgjuarit pasqyrues

Të dëgjuarit pasqyrues është një teknikë që përdoret për të lehtësuar zhvillimin e bisedës. Nëpërmjet të dëgjuarit pasqyrues njeriu perifrazon qoftë informacion faktik, qoftë mendimet, që i ka shprehur tjetri. Një gjë e tillë zakonisht sqaron se çfarë është duke menduar ose ç'ndjen dëgjuesi.

Kur përdoret të dëgjuarit pasqyrues, është e rëndësishme të pasqyrohen me saktësi fjalët, të cilat i përdor dikush për shprehjen e botës së tij të brendshme.

Ç'është "Pohimi i hapur i ndjenjave"?

Hamendësoni se jeni futur në një debat të ashpër me një kolege. Lexoni dy fjalitë e mëposhtme dhe gjykoni se cila prej tyre ju ndihmon për ta bërë më të lehtë diskutimin midis jush dhe shokut tuaj.

1. "Ke filluar të mos më dëgjosh fare dhe s'kam si të të quaj ndryshe, veçse një shok të padurueshëm!"
2. "Më vjen keq që nuk po më dëgjon më dhe kjo e ka një shkak: nuk do t'ia dish më për mua!"

Vini re se fjalia e parë i shkakton shokut tuaj zemërim dhe vetëmbrojtje. Në këtë mënyrë, komunikimi mund të dështojë plotësisht. Në fjalinë e dytë, ju mbani përgjegjësi për shprehjen e ndjenjave tuaja. Për shkak të mënyrës se si është formuar fjalia e dytë, ajo quhet "Pohim i hapur i ndjenjave".

"Pohimi i hapur i ndjenjave" nuk është gjë tjetër veçse një mënyrë të shprehuri, në të cilën ne pohojmë ndjenjat dhe mendimet tona. Kur përdorim "pohimin", ne jo vetëm që përgjigjemi për atë, që e deklarojmë, por edhe e bëjmë këtë në një mënyrë që të mos i fyejmë ose t'i fajësojmë të tjerët.

Keqkuptimet

Keqkuptimet janë ndër shkaqet kryesore të konflikteve ndërmjet personave. Të sqaruarit e keqkuptimeve ose moskuptimeve ka rëndësi në procesin e komunikimit dhe të parandalimit të konflikteve të përditshme, që lindin në mjedise të ndryshme.

- Nëse po, si u ndie ai gjatë kohës që nuk mundte të shprehte kundërshtimin e tij?
- A ishte e vështirë për ju të përqendroheshit te “fëmija në fokus” për 2-3 minuta?
- Si arritët ta bënit këtë? etj.

Negocimi - teknikë e rëndësishme që duhet zotëruar në trajtimin dhe zgjidhjen e konflikteve.

Në literaturën bashkëkohore, në vija të përgjithshme, negocimi konsiderohet si proces i parashtrimit dhe i marrjes në konsideratë i të gjitha opsioneve derisa të pranohet njëri prej tyre nga ana e palëve, që i kanë parashtruar ato.

Duke kaluar në planin e punës së ndërmjetësuesit duhet thënë se në ushtrimin e funksionit të tij ai duhet të ketë gjithnjë parasysh pesë parime bazë:

- Së pari, duhet të jetë i ashpër ndaj problemit dhe i butë ndaj personit.
- Së dyti, ndërmjetësuesi duhet të fokusohet në nevojat dhe jo në pozicionet, që mund të bartin palët në konflikt.
- Së treti, është mjaft e rëndësishme që të vihet theksi tek ajo që i bashkon palët e përfshira në konflikt, sesa tek ajo që i ndan ato.
- Së katërti, ndërmjetësuesi duhet të jetë fleksibël ndaj opsioneve, që palët hedhin si mundësi për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, konfliktit.
- Së fundi, është mjaft e rëndësishme që ndërmjetësuesi gjatë procesit të negocimit të bëjë deklaratatë të qarta dhe koncize.

Aplikimi i këtyre parimeve bazë, që e përbëjnë edhe thelbin e teknikës së negocimit, teknikë kjo shumë e rëndësishme gjatë procesit të komunikimit, është mjaft i rëndësishëm pasi vetëm kështu ka mundësi që i tërë procesi të ecë mirë dhe të gjitha palët e përfshira në të, ta ndjejnë veten të kënaqur nga rezultati përfundimtar i procesit.

- DISKUTIM NË GRUP -

Raste studimore të prezantuara.

Pyetje për diskutim:

- Sa rëndësi i kushtoni komunikimit joverbal gjatë bashkëveprimit me të tjerët? A jeni të kujdesshëm në përdorimin e këtij lloji të komunikimit? A i kushtoni rëndësi përdorimit të këtij lloji të komunikimit nga të tjerët?
- Sa shpesh e realizoni pohimin e hapur të ndjenjave në komunikimin tuaj ndërpersonal? A mirëkuptohet ky pohim nga të tjerët?
- Sa shpesh ju ndodh të sqaroni keqkuptimet ose moskuptimet në procesin e komunikimit me të tjerët? A mendoni se ky sqarim ndikon në parandalimin e konflikteve të përditshme, që ju mund t’i hasni?

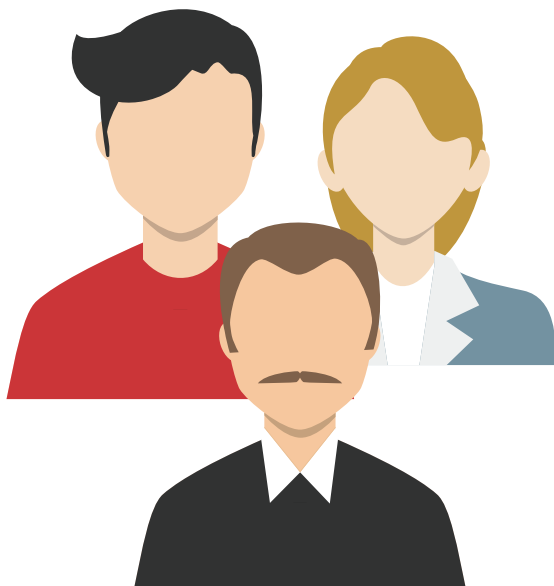
Pjesa 3

Zhvillimi i aftësive të nevojshme për trajtimin e konflikteve

a) Konfliktet për nevoja lidhen drejtpërdrejt me realizimin ose mosrealizimin e interesave të ndryshme të nxënësve ose të mësuesve.

Kështu, kur një nxënës nuk merr notën, që e dëshiron, nuk arrin mesataren e pëlqyeshme ose mendon që vlerësimi i tij me notë është subjektiv dhe nuk i përgjigjet nivelit real të dijeve që zotëron, atëherë ai hyn në konflikt me mësuesin që s'ka qenë i drejtë në vlerësimin e tij.

Nga ana tjetër, mësuesi, kur nuk e ndien të realizuar detyrën e tij si edukator, për shkak se nxënësit prishin rregullin gjatë orës së mësimin, nuk marrin pjesë në këshillime ose në veprimtaritë jashtëshkollore, atëherë ndodh që mësuesi merr masa disiplinore, duke krijuar një konflikt të heshtur ose të shprehur me nxënësit.



b) Konfliktet për vlera lidhen me figurën ose personalitetin e mësuesit ose të nxënësit.

Kur të dyja palët nuk ndihen të respektuara nga njëra-tjetra, kur ndihen të fyera nga fjalë të thëna ose nga veprime të kryera, ato, menjëherë, pozicionohen kundër njëra-tjetrës. Konflikti, në këtë rast, mund të jetë edhe më i thellë, në qoftë se mosrespektimi i vlerave të ndërsjella bëhet në mjedis publik: në klasë, në oborrin e shkollës dhe sidomos kur ngjarja ndodh para një auditori me nxënës e mësues.

Një prej shkaqeve më tipike që i vë mësuesit në konflikt me nxënësit, është shpërdorimi i pushtetit nga ana e mësuesve.

Arsyet pse mësuesit shpërdorojnë “pushtetin” e tyre janë të shumta, por ne do t'i shqyrtojmë tri prej tyre:

1. Pushteti përdoret në mënyrë tekanjoze dhe autoritare.
2. Mungon pushteti nga ana e nxënësve.
3. Kontrolli mbështetet më shumë te frika, sesa te arsyeja, kujdesi ose te ndonjëra prej forcave pozitive.

Në shumë raste, në praktikë, drejtimi autoritar i klasës shpesh kthehet në një bumerang. Në pamje të parë duket sikur është shumë i efektshëm, sepse është i shpejtë dhe jep rezultate, por megjithatë ai trajton vetëm problemet sipërfaqësore. Megjithëse mund t'iu japë fund konflikteve mësues-nxënës, zemërimi dhe grindjet, që vërehen te nxënësit për shkak të keqpërdorimit të pushtetit nga mësuesi, mund ta kanalizojnë konfliktin në drejtime shkatërruese dhe të rënda, sepse konflikti mund të shkallëzohet më tej dhe të përfshijë në të edhe persona të tjerë si prindërit, vëllezërit e motrat, të afërmit ose edhe rrethin shoqëror të të konfliktuarve.

Të kuptuarit e qëllimeve dhe nevojave

Një nga shkaqet për shpërdorimin e pushtetit në klasë është se mësuesit shpesh reagojnë tej mase ndaj konflikteve me nxënësit. Ata i konsiderojnë konfliktet si kërcënim ndaj pushtetit të tyre, që nuk është medoemos e vërtetë.

Një konflikt trondit harmoninë në marrëdhëniet mësues-nxënës. Megjithatë, mësuesi duhet të jetë shumë i kujdesshëm që të mos kalojë menjëherë në marrjen e masave të skajshme ndëshkimore ndaj sjelljes së nxënësit. Çdo veprim i gabuar i nxënësit që cenon figurën dhe pushtetin e mësuesit duhet të vlerësohet e të peshohet mirë prej tij. Vetëm në këtë mënyrë mund të jepet “ndëshkimi i duhur”, duke filluar nga më të lehtë e për të vazhduar më tej me masa më të ashpra, kur sjelljet e pahijshme janë të përsëritura.

Zhvillimi i aftësive për të zgjidhur konfliktet në shkollë

Trajnimi i mësuesit për të trajtuar, parandaluar dhe zgjidhur konfliktet në shkollë, ndër të tjera, synon:

- të rritë aftësitë e mësuesit për të menaxhuar konfliktet;
- të zhvillojë aftësitë e mësuesit për vendosjen e mirëkuptimit në mjedisin shkollor;
- të zhvillojë aftësitë e mësuesit për të vlerësuar, në mjedisin e shkollës dhe më gjerë, sjelljet dhe qëndrimet, që ndihmojnë në parandalimin ose në zgjidhjen paqësore të konflikteve;
- të ndihmojë mësuesin në punën për krijimin e ndjenjës së bashkësisë në klasë, si faktor i rëndësishëm jo vetëm për zbutjen e konflikteve, por edhe për trajtimin e tyre në mënyrë krijuese e konstruktive.

Trajtimi dhe zgjidhja e konflikteve është një çështje sa e gjerë aq edhe komplekse. Në funksion të realizimit të synimeve të këtij trajnimi, në vijim, po ju kujtojmë disa nga fushat, që meritojnë të mbahen parasysh, sa herë që synohet të punohet për fitimin e njohurive, të aftësive, të shprehive dhe të qëndrimeve të domosdoshme për trajtimin dhe zgjidhjen krijuese dhe paqësore të konflikteve në mjedisin shkollor.

Bashkëpunimi

Fëmijët duhet të mësojnë të punojnë së bashku, të besojnë, të ndihmojnë dhe të ndajnë gjithçka me njëri-tjetrin.

Në mjedise konkurruese ku:

- secili sheh punën e vet;
- mungojnë aftësitë për të punuar në grupe;
- mungon besimi te mësuesit dhe te shokët/shoqet e klasës;
- konkurrohet në kohë të papërshtatshme;
- nxënësit mësohen të punojnë më tepër kundër, se sa në bashkëpunim me njëri-tjetrin, duke shtuar mundësitë për shfaqjen e konflikteve.

Komunikimi

Fëmijët duhet të mësojnë të vëzhgojnë me kujdes, të komunikojnë me korrektësi dhe të dëgjojnë me vëmendje.

Komunikimi i dobët mund të krijojë konflikt, kur nxënësit:

- nuk dinë të shprehin nevojat dhe dëshirat e tyre në mënyrë efektive;
- nuk kanë ku t'i shprehin emocionet dhe nevojat e tyre ose druhen t'i shprehin ato.
- Shumë konflikte e kanë burimin te keqkuptimi i qëllimeve, ndjenjave, nevojave ose i veprimeve të të tjerëve.



Toleranca

Fëmijët duhet të mësohen të respektojnë dhe të vlerësojnë ndryshimet ndërmjet njerëzve, të kuptojnë paragjykimin, shkaqet dhe mënyrat e veprimit e të shfaqjes së tij.

Një klasë jotolerante, ku sundon:

- formimi i grupacioneve, klikave dhe grupeve rebele,
- intoleranca ndaj dallimeve raciale e kulturore,
- mospërkrahja e shokëve të klasës që çon në vetmi dhe izolim,
- zemërimi për arritjet e të tjerëve
- është terren pjellor për krijimin e armiqësive, mosbesimit dhe konflikteve.

Shprehja pozitive e emocioneve

Fëmijët duhet të mësojnë të kontrollojnë veten, kur shprehin ndjenjat, të mos jenë agresivë dhe shkatërrues, veçanërisht, në rastet kur shprehin zemërimin dhe shqetësimin e tyre.

Çdo konflikt ka komponentin e vet emocional. Kur nxënësit:

- nuk i respektohen ndjenjat,
- nuk di rrugë të tjera për të shprehur zemërimin përveç atyre agresive,
- i shtypen emocionet,
- nuk i edukohet vetëkontrolli etj.,
- atëherë kemi krijuar të gjitha mundësitë për rritjen e konflikteve në klasë.

Zgjidhja e konfliktit

Fëmijët duhet të mësojnë të sillen ndaj konfliktit në mënyrë krijuese/kreative, në kuadrin e një bashkësie të sigurt, që kujdeset për ta.

Në kuadrin e këtij modeli, zgjidhja krijuese e konfliktit nuk përqipet të zhdukë konfliktin në klasë. Kjo nuk është as e mundur, as e dëshirueshme. Përkundrazi, ajo synon të zbusë konfliktin dhe t'ju ndihmojë juve e nxënësit tuaj, për t'i trajtuar konfliktet në mënyrë sa më efektive e konstruktive.

Konfliktet në klasë mund të rriten kur nxënësit ose mësuesit nuk dinë se si t'i trajtojnë ato në mënyrë krijuese, ose kur mësuesi shpërdoron pushtetin e tij.

Kjo e fundit mund të mos jetë tipike, por është fakt se një numër i madh konfliktesh në klasë kanë si shkak pikërisht shpërdorimin e pushtetit prej mësuesve. Duke pasur parasysh ndikimin e madh që ka sjellja e mësuesit në klasë, ai mund të ndihmojë në krijimin ose përshtetësimin e konflikteve kur:

- i zhgënjnë nxënësit, kur ushqen tek ata shpresa të paarsyeshme ose të pamundur për t'u realizuar,
- drejton klasën me rregulla të ngurta,
- i drejtohet vazhdimisht përdorimit të autoritetit të pushtetit,
- krijon atmosferë frike e mosbesimi.

Më poshtë, po ju kujtojmë disa këshilla të thjeshta, që i sugjeron praktika e gjatë e trajtimit dhe e zgjedhjes së konflikteve.

- Koha më e mirë për t'u marrë me një konflikt është kur palët e përfshira në të janë relativisht më të qeta. Nisja e një beteje fizike do të thellonte konfliktin.
- Mos harroni se edhe njerëzit, që kërcënojnë ose sulmojnë të tjerët kanë pikat e tyre të dobëta, edhe ata kanë frikë. Përpara se të veproni, përpiquni t'i njihni dhe t'i kuptoni ata.

- Përpiquni sa më shumë të jetë e mundur të kuptoni se cilat janë motivet, që i kanë shtyrë bashkëmohatarët në një grindje, çfarë shpresojnë të arrijnë, duke u përfshirë në të dhe cila është frika që i shpërton.
- Mos i pranoni sjelljet e dhunshme, por mos harroni edhe bashkëmohatarët, që i ushtrojnë ato janë qenie njerëzore. Përpiquni të zbuloni elementet pozitive te personat e tillë, pasi kjo mund t'ju ndihmojë të ndikoni në ndryshimin e tyre.
- Mos harroni, ne kemi mundësi të bëjmë edhe mirë edhe keq. Shanset për të bërë mirë nuk mungojnë. Kjo varet vetëm nga vendimi që marrim.
- Fantazia është dhuntia jonë e madhe. Ajo duhet shfrytëzuar për të shqyrtuar sa më shumë alternativa përfundimesh pozitive për konfliktet. Kjo do të ndihmojë edhe procesin e zgjedhjes së alternativës më të mirë.
- Respekti është shumë i rëndësishëm në marrëdhëniet shoqërore. Nëse i respektojmë të tjerët, edhe ata do të prirën të na respektojnë ne. Ne do të jemi më të aftë të respektojmë të tjerët, nëse mësojmë të respektojmë vetveten.
- Kur nga zgjidhja e një debati të dyja palët janë të kënaqura me përfundimin, atëherë kemi të bëjmë me një zgjidhje fituesish. Vetëm respekti dhe vlerësimet pozitive për përfundimet e mundshme të konfliktit mund të çojnë në zgjidhje të tilla.
- Përpiquni të kuptoni dhe të vlerësoni problemin nga të gjitha këndvështrimet e mundshme. Kjo do t'ju ndihmojë të njihni në plotësi tablonë e konfliktit dhe të siguronit zgjidhje fituesish.
- Të kundërshtosh, refuzosh përdorimin e dhunës është më tepër se trimëri. Sjellja e kundërt ndihmon në riciklimin e saj. Njerëzit, që zgjedhin sjelljen e parë janë të shumtë.

Disa veprime, që këshillohen të kryhen nga mësuesit në raste konfliktesh në klasë:

- Mësuesi duhet të përpiqet t'i bindë fëmijët që ta zgjidhin vetë konfliktin.
- Mësuesi duhet t'i ndajë fëmijët e përfshirë në konflikt dhe për një kohë të caktuar t'i mbajë ata larg njëri-tjetrit.
- Mësuesi duhet të përpiqet të zbulojë shkakun dhe natyrën e konfliktit.
- Mësuesi duhet të përcaktojë vendin dhe rolin e secilës palë (nxënës, grup nxënësish) në çdo konflikt.
- Mësuesi duhet të përpiqet që të gjithë nxënësit e përfshirë në konflikt të ndihen të lehtësuar nga ndërhyrja e tij.
- Mësuesi duhet t'i ndihmojë fëmijët të kuptojnë më mirë mendimet e njëri-tjetrit.
- Mësuesi duhet të përpiqet të ndihmojë në zgjidhjen e kompromisit që t'i kënaqë të gjitha palët e përfshira në konflikt.
- Mësuesi duhet t'i nxitë nxënësit të gjejnë zgjidhje alternative.
- Mësuesi vetë duhet t'u paraqesë fëmijëve alternativa, që ata të mund t'i zgjidhin.
- Mësuesi duhet të përpiqet që t'i mësojë fëmijët të kërkojnë falje.
- Mësuesi duhet t'i lejojë fëmijët të veprojnë ndaj konfliktit, por të jetë i kujdesshëm që fëmijët të mos cenohen nga ky proces.

Që mësuesi të jetë i efektshëm në veprimet e tij ai paraprakisht, duhet:

- të vlerësojë mirë situatën në të cilën zhvillohet konflikti,
- të përcaktojë llojin e konfliktit,
- të vlerësojë shkallën e konfliktit.

Lloje të qëndrimeve që duhet të mbahen nga mësuesi me nxënësit e konfliktuar:

1. *Qëndrimi që synon zgjidhjen e problemit.* Konflikti është në të njëjtën kohë një problem që kërkon zgjidhje. Pra, sa herë që lind një konflikt në klasë, mësuesi duhet të përpiqet ta zgjidhë atë së bashku me të gjithë fëmijët dhe jo t'i përjashtojë ata nga zgjidhja e tij. Kjo jo vetëm do të sillte ide të shumta në klasë, por edhe do të forconte klimën dhe marrëdhëniet pozitive në të.
2. *Qëndrimi që synon arritjen e kompromisit.* Ky qëndrim kërkon t'u bëjë të ditur nxënësve se në jetë është e vështirë të arrish gjithmonë dhe gjithçka që dëshiron. Për këtë arsye, shpesh është mirë që palët në konflikt të arrijnë një kompromis ndërmjet tyre dhe ta vlerësojnë kompromisin si arritje. Kjo kërkon nga mësuesi që jo vetëm të dëgjojë mirë kërkesat e nxënësve, por edhe t'i mundësojë ata të dëgjojnë dhe të kuptojnë mirë kërkesat e njëri-tjetrit.
3. *Qëndrimi që synon krijimin e situatave paqësore në klasë.* Zakonisht për mësuesit që priren drejt situatave të tilla, pjesa më e madhe e konflikteve të fëmijëve janë të parëndësishme dhe ai përpiqet që të drejtojë vëmendjen e nxënësve drejt gjërave të tjera.
4. *Qëndrimi shpërfillës.* Një qëndrim i tillë bazohet në idenë se është më mirë që fëmijët të mësohen të parashikojnë dhe të gjykojnë vetë pasojat e veprimeve të tyre. Për këtë arsye, mësuesi i lejon fëmijët të punojnë vetë, pasi u ka përcaktuar më parë kufijtë e këtij veprimi.

Megjithatë, jo gjithmonë mund të bësh gjithçka për situata konfliktesh. Ndonjëherë, secili prej qëndrimeve të mësipërme mund të jetë i drejtë. Ka situata që kërkojnë si përgjigje shpërfilljen e konfliktit; në raste të tjera, për shembull, kur siguria e një fëmije është në rrezik, nevojitet qëndrimi që synon zgjidhjen e problemit etj.

Rrugët për zgjidhjen e konfliktit

Sidoqoftë, nëse shtrohet çështja e zgjidhjes së konfliktit, atëherë shtrohet edhe çështja e rrugës që të çon drejt saj. Rrugët për zgjidhjen e konflikteve mund të jenë të ndryshme dhe në varësi të situatave dhe konflikteve konkrete. Megjithatë, një ndër rrugët që sugjerohet të ndiqet në rastet e zgjidhjes së konflikteve në mënyrë paqësore përmban hapat e mëposhtëm:

- **Hapi i parë** synon të ndihmojë palët në konflikt të artikulojnë më mirë kërkesat e tyre. Në këtë rast mund të bëhen pyetje, që i ndihmojnë palët t'i shprehin kërkesat e tyre lidhur me konfliktin konkret.
- **Hapi i dytë** synon të zbulojë shkaqet e konfliktit dhe të ndihmojë palët të përcaktojnë më mirë lidhjen e tyre në konflikt. Meqë shpeshherë konfliktet kanë si shkak perceptimet e gabuara të palëve lidhur me atë që kërkojnë, ky hap mundëson sqarimin e mëtejshëm të tyre.
- **Hapi i tretë** synon të shqyrtojë mundësitë që ofrohen për të kënaqur palët në konflikt. Këtu mund të bëhen pyetje të tilla si: Cilat janë disa nga rrugët për të plotësuar dëshirat tona? Cilat janë disa nga rrugët që edhe ana tjetër të mund t'i plotësojnë dëshirat e saj? Çfarë sugjerojnë shokët e tjerë të klasës në këtë drejtim?
- **Hapi i katërt** synon shqyrtimin e alternativave të zgjidhjeve. Pyetjet që mund të bëhen për këtë qëllim mund të jenë: Cila prej rrugëve të propozuara është më e mira? Cilat do të ishin pasojat e saj për palët në konflikt? A do të jenë të gjithë të kënaqur prej tyre?
- **Hapi i pestë** synon zgjedhjen më të mirë për të dyja palët. Përveç kësaj, në këtë fazë mund t'u kërkohet atyre që jo vetëm ta miratonin atë, por edhe të shprehnin përgjegjësinë e tyre për pasojat e saj.
- **Hapi i gjashtë** synon të fillojë procesin e shqyrtimit të vlerës praktike të zgjidhjes së pranuar dhe të jetëgjatësisë së saj.

Pyetjet dhe përgjigjet që shoqërojnë hapat e mësipërm, do të ndihmojnë mësuesit dhe nxënësit që të arrijnë më shpejt në thelbin e konfliktit dhe në gjetjen e zgjidhjeve të tij.

Është e rëndësishme të mbajmë parasysh se për nxënësit e moshës 7-14 vjeç, mësuesi është modeli i sjelljes së paanshme dhe ndërmjetësi për zgjidhjen e konfliktit. Pas kësaj moshe rriten mundësitë që nxënësit të marrin në dorë zgjidhjen e konflikteve, bazuar, fillimisht, në modelin e ofruar nga mësuesi. Kjo kërkon nga mësuesi jo vetëm përgjegjësinë si model sjelljeje, por edhe përpjekjet për t'i përgatitur ata në fushën e zgjidhjes së pavarur të konflikteve.

Ata duhet të aktivizojnë nxënësit më seriozë, më të sjellshëm, më të qetë e me reputacion më të mirë ndër shokët, për të krijuar në çdo klasë një bërthamë me nxënës që kanë aftësinë e komunikimit dhe të ndërmjetësit për zgjidhjen e konflikteve e pajtimin e palëve në konflikt.

Mos harroni!

Konfliktet janë të pashmangshëm dhe ne ndeshemi çdo ditë me ato. Në rast se do jemi të aftë t'i trajtojmë ato drejt, atëherë pasojat e tyre te fëmijët do të jenë më të vogla. Urrejtja, inatet, mëritë, ambiciet duhet të zënë sa më pak vend në botën dhe shpirtin e fëmijëve. Miqësia dhe toleranca duhet të jenë ndjenjat, që duhet të sundojnë botën e tyre shpirtërore dhe botën e jashtme që i rrethon.

Literatura

- Hocker, Joyce L. & Wilmot, William W. Interpersonal conflicts, 1991.
- Wilmot, William W. The influence of personal conflict styles of teachers on students attitudes towards conflicts, 1976.
- Gjoka, R., Semini, M., Dautaj, A. Transformimi i konflikteve në mjediset shkollore, Tiranë 2001.
- Resolving conflicts, Përmbledhje veprimtarish e përgatitur nga UNICEF, Tiranë 1998.
- Tre kapituj janë marrë e përshtatur nga Manuali i mundësuar dhe botuar nga „UNICEF“ dhe Fondacioni *Zgjidhja e Konflikteve dhe Pajtimi i Mosmarrëveshjeve*, Shqipëri. Manuali: „Ndërmjetësimi i Konflikteve në Grupmoshat Shkollore, 2006“.

2. NDËRMJETËSIMI – ALTERNATIVË E ZGJIDHJES SË KONFLIKTEVE MES BASHKËMOSHATARËVE

Procedura dhe hapat e ndërmjetësimit mes bashkëmoshatarëve

Procesi i ndërmjetësimit fillon pasi palët e kanë pranuar këtë rrugë si alternativë për zgjidhjen e konfliktit të tyre. Hapat e ndërmjetësimit janë:

- Ndërmjetësi e fillon diskutimin duke u shpjeguar palëve procesin e ndërmjetësimit, avantazhet e tij dhe rolin e tij.
- Ndërmjetësi u shpjegon palëve rregullat, që do t'i ndjekin gjatë procesit, mënyrën se si do të komunikojnë, kohën që do të kenë në dispozicion etj;
- Pas kësaj, u jepet me radhë fjala palëve që të shpjegojnë se çfarë ka ndodhur dhe pse janë konfliktuar. Gjatë kësaj faze, ndërmjetësi më shumë dëgjon dhe mban shënime. Ai mund të bëjë pyetje të hapura për të nxitur palët që të flasin.
- Ndërmjetësi përpiqet të evidentojë temperamentet dhe karakteristikat e secilës palë për të konkluduar, nëse ka gjasa që të paktën njëra prej tyre të ketë frymë tolerance apo jo, sepse në të kundërtën procesi i ndërmjetësimit mund të jetë i rrezikuar për dështim;
- Nëse ndërmjetësi vëren se palët janë mjaft të konfliktuara dhe procesi ngec për shkak se ato grinden përsëri në praninë e tij, atëherë ndërmjetësi e ndërpret procesin dhe lë një takim në një ditë tjetër me secilën palë veç e veç. Në rast se palët në takimet e veçanta tregojnë gatishmëri për t'u ulur prapë në tryezën e diskutimit, atëherë ai rinis procesin me të dyja palët së bashku.
- Ndërmjetësi seleksionon (fton) edhe persona të tjerë nga rrethi familjar ose shoqëror i palëve të konfliktuara, të cilët mund të shërbejnë si lehtësues në zgjidhjen e konfliktit. Për shembull, familjarët, nëna, motra, daja, mësuesit, shoqet dhe shokët bashkëmoshatarë, përfaqësuesit fetarë, përfaqësuesit e organeve të qeverisjes vendore e të tjerë persona, te të cilët pala e konfliktuar me të dhëna si më pak tolerante ka besim dhe gëzon respekt.
- Ndërmjetësi i orienton palët që t'i shfaqin njëra-tjetrës interesat dhe të drejtat e tyre, si dhe kushtet për të dalë nga konflikti. Nga shpjegimet e palëve, ai vëren nëse ka pika të përbashkëta takimi, në të cilat mund të përputhen këto interesa dhe të drejta.
- Ndërmjetësi nuk jep zgjidhje të gatshme dhe nuk bën sugjerime. Ai vetëm lehtëson palët që të konkludojnë në një marrëveshje.
- Nëse marrëveshja ka si objekt vlera pasurore ose materiale, ajo duhet të bëhet me shkrim, sepse në të kundërt është e pavlefshme. Marrëveshja nënshkruhet nga të dyja palët dhe nga ndërmjetësi. Në rastet e tjera, marrëveshja mund të bëhet edhe me gojë.

Roli i ndërmjetësuesit në proces dhe kushtet ligjore për t'u bërë ndërmjetësues

Ndërmjetësuesi është aktori më i rëndësishëm në procesin e ndërmjetësimit, aq sa themi se prania e këtij personi të tretë në pozicionin midis dy palëve të konfliktuara i jep emrin dhe kuptimin gjithë procesit të ndërmjetësimit. Prosesi i ndërmjetësimit në konfliktet midis të rinjve, që i përkasin grupmoshave të shkollave të sistemit nëntëvjeçar mund të ketë ndërmjetës, të cilët hyjnë spontanisht në këtë rol, pa pasur ndonjë përgatitje ose trajnim të posaçëm.

Ndërmjetësues mund të jetë çdo person që ka një dhunti natyrore për të negociuar, për të krijuar besim, për të imponuar respekt dhe për të zbutur "gjakrat e nxehta". Në këtë kontekst, ndërmjetës mund të jenë vetë të rinjtë, mund të jenë mësuesit kujdestarë ose mësuesit në përgjithësi, mund të jenë drejtuesit e shkollës, mund të jenë prindërit ose të afërmit.

Në vendet perëndimore, për shembull në Danimarkë, Norvegji, e vende të tjera ka praktika, që dëshmojnë për ngritjen e Ekipeve të ndërmjetësimit brenda çdo klase me nxënës, duke filluar nga moshat 7-vjeçare e në vijim. Kjo ndodh, sepse në këto vende, të mësuarit me parimet e tolerancës dhe të mirëkuptimit është pjesë e programeve të tyre mësimore.

Edhe në Shqipëri, prej vitit 1998 ka pasur programe pilote në 22 shkolla të mesme të përgjithshme dhe në 11 shkolla tetëvjeçare në disa qytete, në të cilat grupe mësuesish dhe nxënësish u trajnuan dhe praktikuan seanca të ndryshme ndërmjetësimi. Në mjaft shkolla ka filluar të praktikohet edhe ngritja e zyrave me psikologë ose punonjës socialë, të cilët mund të luajnë një rol aktiv në procesin e ndërmjetësimit dhe të shuarjes së konflikteve, gjë që në Kosovë kjo nuk ndodh dhe mungon.

Krahas ndërmjetësimit me karakter spontan, të realizuar rast pas rasti, që përmendëm më sipër, duke u mbështetur në ligjin për ndërmjetësimin, procesi i ndërmjetësimit, i organizuar në nivel profesionistësh, mund të kryhet si shërbim nga:

- a. Ndërmjetësuesit e certifikuar nga Komisioni për Ndërmjetësim i Republikës së Kosovës dhe i Licencuar nga Ministria e Drejtësisë dhe
- b. Ndërmjetës të Licencuar, që veprojnë në kuadër të Qendrave të Ndërmjetësimit në Kosovë.



Pavarësisht nga forma e organizimit të tij, në këto raste, Qendrat e Ndërmjetësimit, që ofrojnë shërbimin e ndërmjetësimit, duhet të jenë të autorizuar nga Ministria e Drejtësisë dhe Komisioni për Ndërmjetësim. Këto qendra posedojnë listën e ndërmjetësuesve të Republikës së Kosovës dhe Ndërmjetësuesve Regjionalë apo që vijnë dhe banojnë në atë regjion.

Ndërmjetësit kanë si detyrim ligjor që të trajnohen në nivele bazike dhe të avancuara me njohuritë e nevojshme bashkëkohore, për të përballuar kryerjen e shërbimit në nivele profesionale dhe ligjore.

Procesi i ndërmjetësimit mund të realizohet me një ose më shumë ndërmjetës. Zakonisht praktikohet ndërmjetësimi me një ndërmjetës dhe palët kanë të drejtë të zgjedhin, nga lista që u ofrohet, ndërmjetësin, që e parapëlqejnë, por në rast se ato nuk bien dakord për të njëjtin ndërmjetës, ligji ua njuh mundësinë që secila nga palët të zgjedhë një ndërmjetës dhe procesi i ndërmjetësimit të realizohet nga dy ndërmjetës ose Qendra e mban të drejtën që nga lista të ofrojë Ndërmjetësin, që është në radhë në bazë të alfabetit, gjë që është rregull e brendshme e Qendrës. Megjithatë ka raste kur palët mund të kërkojnë edhe më shumë se dy ndërmjetës.

Ka raste kur ndërmjetësi duhet të tërhiqet nga procesi, pasi ky ka filluar. Kjo ndodh atëherë kur:

- ka rrethana që mund të “tundojnë” ndërmjetësin në cenimin e pavarësisë dhe të paanësisë të drejtimit të procesit;
- kërkohet nga njëra prej palëve;
- ka njohje me njërin palë në proces;
- ka interesa të drejtpërdrejta ose të tërthorta në zgjidhjen e çështjes.

Nëse ndodhemi para ndonjëres nga situatat e mësipërme, ndërmjetësi do të ndërrohet me një tjetër, sipas rregullave për zgjedhjen e ndërmjetësit që u parashtruan më lart.

- Tre kapituj janë marrë e përshtatur nga Manuali i mundësuar dhe botuar nga “UNICEF” dhe Fondacioni Zgjidhja e Konflikeve dhe Pajtimi i Mosmarrëveshjeve, Shqipëri. Manuali: “Ndërmjetësimi i Konflikeve në Grupmoshat Shkollore, 2006”.

3. LLOJET E KONFLIKTEVE QË MUND TË SHFAQEN NË AMBIENTE SHKOLLORE

Konfliktet mësues-drejtues, mësues-mësues, mësues-nxënës, mësues-prindër, nxënës-nxënës, nxënës-prindër, ndërmjet drejtuesve.

Konfliktet, një dukuri e pranishme në jetën e përditshme janë një dukuri e natyrshme e pranishme edhe nëpër shkolla. Kjo për shumë arsye. Shkolla ka në themel edukimin, i cili duke qenë dukuri komplekse ngërthen mjaft probleme, të cilat jo rrallë përfundojnë në konflikte.

Konflikti nuk është domosdoshmërisht një dukuri negative. Konflikti dhe paqja bashkëjetojnë. Jo rrallë, momentet më intensive të paqes janë produkt i zgjidhjes së suksesshme të konfliktit. Konflikti nuk është e kundërta e paqes. Dhuna është e kundërta e paqes.

Lidhur me konfliktin si koncept ekzistojnë dy pikëpamje:

Pikëpamja tradicionale:

- konflikti krijohet nga ngatërrestarët;
- konflikti është dukuri negative;
- konflikti duhet të shmanget;
- konflikti duhet të shtypet.

Pikëpamja bashkëkohore:

- konflikti është i pashmangshëm në marrëdhëniet njerëzore;
- konflikti shpesh ka vlera dhe sjell përfitime;
- konflikti është rezultat i natyrshëm i ndryshimit;
- konflikti mund të menaxhohet.

Po cilat janë personazhet e konflikteve në shkollë?

Mësuesit, nxënësit, drejtuesit, prindërit. Të gjithë i pranojnë konfliktet, nuk kanë frikë prej tyre, nuk i konsiderojnë si një e keqe e madhe, por si diçka e natyrshme, e pashmangshme që, nëse parandalohet, nëse zgjidhet me mirëkuptim e tolerancë, krijon një traditë, kulturë dhe aftësi, për ta përballuar edhe kur nuk arrin ta parandalosh.

T'i parandalosh konfliktet duhet të njohësh shkaqet, rrënjët e tyre. Konflikti shfaqet për shkak të diversitetit të mendimeve, bindjeve, ideve, formimeve, individualiteteve. Në shkolla, këto konflikte i shkaktojnë pikërisht mësuesit, nxënësit, drejtuesit, prindërit.

A është e mundur që konfliktet në shkollë të parandalohen?

Të parandalosh konfliktet do të thotë të krijosh një klasë kompakte, një grup kompakt mësuesish, një grup kompakt prindërisht. Pra, një grup mësuesish, drejtuesish, prindërisht, që udhëhiqen nga të njëjtat objektiva, ku secili ka ngarkesat e tij, përgjegjësitë dhe autoritetin e tij. Një grup ku nuk ka të humbur e fitues. Një grup me shumë individualitete, por që konkurrojnë ndershmërisht pa paragjykim, pa tendenciozitet, me larmi interesash.

Mundësitë për të parandaluar konfliktet ekzistojnë. Sigurisht jo të gjitha. Probabiliteti për të parandaluar konfliktet është aq më i madh, sa më shumë të punohet për parandalimin e tyre.

Duhet synuar që konflikti të zgjidhet me variantin më të mirë: me marrëveshje, me mirëkuptim me tolerancë.

Duhet synuar për të arritur ndryshimin: ndryshimin në konceptimin e zgjidhjes së konflikteve, në mendësinë e të konfliktuarve, të atyre që ndërmjetësojnë, ndryshimin në çdo anëtar të grupit.

Të gjithë duhet të synojmë të rrisim një brez të aftë për të punuar në një shoqëri demokratike, duke respektuar anëtarët e grupit, të komunikojmë me ta, të debatujmë me tolerancë, të bashkëpunojmë me një brez që të dijë të zbatojë se puna në grup ka detyra, përgjegjësi dhe të drejta, se interesat vetjake duhet t'u shërbejnë interesave të grupit dhe anasjelltas.

Kuptohet që shkolla duhet të përpunojë e përgjithësojë rrugëzgjdhjet për konfliktet. Kjo nuk mund të bëhet me skema e modele, sepse çdo konflikt ka të veçantën e vet. Kjo punë kërkon angazhim e përkujdesje të përditshme, bashkëndim të të gjitha forcave të shoqërisë.



Cilat janë burimet e konflikteve në shkollë?

- Nevojat themelore, kërkesat: Janë të prekshme, të vazhdueshme, të përhershme nevojat e mësuesit, të nxënësit e prindit. Këto kërkesa bien shpesh ndesh me statusin aktual, me zhvillimet e perspektivës.
- Dallimet në vlera: Ndryshimi i botëkuptimeve të mësuesve, prindërve e nxënësve sjellin ndryshime në vlera, pra sjellin dhe shfaqjen e konflikteve në shkollë.
- Këndvështrimet e ndryshme: Ndryshimet në perceptim, që ekzistojnë ndërmjet mësuesve dhe nxënësve, mësuesve, nxënësve dhe prindërve sjellin konflikte të pashmangshme.
- Interesat e ndryshme: Mësuesit, nxënësit, prindërit me interesa të ndryshme që bien ndesh sjellin konflikte.
- Nevojat psikologjike: Aftësitë e çdo personi në veçanti, vlerësimi objektiv ose subjektiv, të qenit i rëndësishëm ose jo janë nevoja psikologjike, që gjenerojnë konflikte.

Llojet e konflikteve në shkollë

1. Konfliktet mësues-drejtues
2. Konfliktet mësues-nxënës
3. Konfliktet nxënës-nxënës
4. Konfliktet mësues-prindër
5. Konfliktet mësues-mësues
6. Konfliktet fëmijë-prindër
7. Konfliktet ndërmjet drejtuesve.

3.1.1 Konfliktet mësues-drejtues / Motivet

Konfliktet mësues-drejtues konsiderohen si një nga konfliktet më të pranishme në shkolla, që tronditin mbarëvajtjen, tronditin ekuilibrat.

Cilat janë disa nga motivet e shfaqjes së këtyre konflikteve:

- Intoleranca e drejtuesit: kjo në marrëdhënie me vartësit. Urdhrat e tij të padiskutueshme.
- Prepotenca e drejtuesit: përpiqen ta vendosin autoritetin me arrogancë. Komandon vetëm drejtuesi.
- Subjektivizëm në vlerësimin e punës së mësuesit: mungojnë standardet e vlerësimit dhe për rrjedhojë vlerësimi është subjektiv.
- Subjektivizëm në kërkesën e llogarisë: diferencimet sipas parapëlqimeve vetjake të drejtuesve.
- Neglizhenca e parregullsi në kryerjen e detyrave nga mësuesi.
- Ekzistenca e drejtuesit informal.

Por, kush mund të jetë ndërmjetësi për të shuar apo zgjidhur një konflikt të shfaqur midis mësuesit e drejtuesit? A ka mundësi të gjendet gjithnjë një i tillë apo përfundojnë për t'u zgjidhur në organet e prore?

Përvoja ka treguar se drejtuesi i mirë arrin të parandalojë konfliktin me vartësin e vet, por edhe në mos ndodhtë kjo, konflikti krijohet. Ky drejtues di të menaxhojë e të nxjerrë mësimë që kjo të mos ndodhë me vartës të tjerë. Lideri informal i shkollës në këtë rast "shfrytëzohet" nga drejtuesi në drejtim të zgjidhjes së konfliktit.

Por, ka edhe plot raste në shkolla, në të cilat konfliktet, jo vetëm nuk arrihen të parandalohen nga drejtuesi, por rëndohen dhe prishin krejt klimën në shkollë, në rastin më të mirë, duke krijuar *qejfmbetje* e mëri dhe, në rastin më të keq, duke krijuar klane, që janë në dëm të mësuesve, nxënësve dhe mbarëvajtjes së shkollës. Ka plot raste që këto konflikte shkojnë deri në drejtorinë arsimore për t'u zgjidhur nga eprorët dhe pse jo ndonjëherë përfundojnë me lëvizje të drejtuesve nga pozicionet e tyre.

3.1.2 Konfliktet mësues-nxënës / Motivët

Konsiderohen si konflikte pothuaj të përditshme në shkollë. Janë pjesë e natyrshme dhe e pashmangshme e shkollës. E pamundur të mos ekzistojnë. Herë të hapur, e herë "të mbuluar", herë të zgjidhur lehtësisht, e herë duke përfunduar në mënyrë të dhunshme, ato kërkojnë vëmendje e kujdes të veçantë.

Nga rezultatet e anketimeve të bëra për këtë lloj konflikti në Shqipëri, 70 për qind e nxënësve të anketuar pranojnë se midis tyre dhe mësuesve ka pasur konflikt. Më intrigues është fakti se në 40 për qind të rasteve mësuesit e konfliktuar janë hakmarrë. Do t'i konsideronim këto raste si një e keqe e madhe të shkollës.

Pra, ai që edukon, çedukon me ose pa dashje. Dhe, kjo ka të bëjë me formimin e mësuesit, formim që sigurisht nuk vjen menjëherë për kushtet, që ekzistojnë në një shoqëri si e jona, ku shkaqet për t'u konfliktuar janë nga më të rëndomtët, deri në ato më jetikët. Vetë

shkolla mund të konsiderohet si një shoqëri e vogël me strukturën e saj të veçantë me marrëdhëniet, forcën, mënyrën e komunikimit dhe konfliktet e veta.

Konfliktet mësues-nxënës janë objektive. Ato ndodhin e do të ndodhin. Dhe kanë specifikën e tyre: Mësuesi, përveç mësimdhënies edhe edukon, jo vetëm si qëllim në vetvete, por edhe me çdo veprim e sjellje të tij. Dhe pa dashur shërben si një model i mirë ose i keq për nxënësin.

Nga ana tjetër, nxënësi që edukohet prej tij mundohet të marrë nga mësuesi çdo gjë të mirë dhe pse jo, shpesh dhe "të imitojë e të kopjojë" atë, por dhe jo rrallë ta kundërshtojë. Pikërisht këto kundërshtime bëhen shpesh burime konfliktesh, që në varësi të shkaqeve, herë-herë shuhen shpejt e paqësisht, herë-herë ashpërsohen e rëndohen duke u bërë si ortek e duke përfshirë edhe grupe të tëra njerëzish, që gjenden pa dashur në konflikt e që e kanë të vështirë për t'u ndarë paqësisht nga ai.



Dikush mund të thotë se konfliktet mësues-nxënës mund dhe duhet t'i shmangim. Përvoja ka treguar se kjo jo gjithmonë është e mundur. Atëherë duhet të orientohe mi të gjitha palët për t'i minimizuar, gjithnjë duke tentuar për t'i zgjidhur sa më paqësisht e duke pasur për qëllim që nëpërmjet zgjidhjes, të edukojmë.

Disa nga motivet, që çojnë në shfaqjen e këtyre konflikteve janë:

- Vlerësimet subjektive të mësuesve,
- Diferencime të mësuesit,
- Intoleranca e mësuesit,
- Moszbatim i rregullores nga ana e nxënësve.

Kush mund të ndërmjetësojë për parandalimin, menaxhimin dhe zgjidhjen e konflikteve mësues-nxënës?

Vetë mësuesi mund të jetë një parandalues i shfaqjes së konfliktit, duke vlerësuar objektivisht, duke mos bërë diferencime, duke qenë tolerant, duke marrë parasysh moshën e nxënësve, duke u munduar, pse jo, ndonjëherë të zërë vendin e prindit, të shokut, të vëllait ose motrës.

Mësuesi kujdestar mund dhe duhet të jetë një ndërmjetës për të parandaluar, menaxhuar apo zgjidhur konflikte, që shfaqen ndërmjet nxënësve dhe mësuesve të lëndëve të ndryshme për të gjitha llojet e arsyeve. Mësuesi kujdestar është ai tek i cili nxënësi ka më shumë besim, mësuesi kujdestar është ai që njeh më mirë se kushdo interesat, prirjet dhe “komplekset” e nxënësit të vet, është ai që mund të shërbejë si urë lidhëse midis nxënësit, mësuesit të lëndës dhe prindit.

Drejtuesit e shkollës mund të jenë në raste të veçanta ndërmjetës në zgjidhjen e konflikteve midis mësuesve dhe nxënësve të tyre, mbasi ata kanë përveç të tjerash edhe autoritetin e drejtuesit dhe të kryemësuesit ose mësuesit më të përzgjedhur.

Senatorët e “Këshillit të nxënësve” mund të jenë, gjithashtu, ndërmjetës shumë të mirë në parandalimin, menaxhimin dhe zgjidhjen e konflikteve midis nxënësve dhe mësuesve të tyre, për shumë arsye ndër të cilat dhe më të rëndësishmet, se ata janë zgjedhur ndër nxënësit më të mirë të shkollës, janë të një moshe dhe njohin psikologjinë e njëri-tjetrit dhe janë më të afërt me mësuesit për shkak të “pozicionit të tyre si qeveritarë”.

Më rrallë ndodh që edhe prindërit mund të ndërhyjnë, për të parandaluar ose zgjidhur këtë lloj konflikti.

3.1.3 Konfliktet nxënës-nxënës / Motivët

Janë konflikte, që shfaqen dhe shuhen shpejt. Disa nga motivet që çojnë në paraqitjen e tyre janë:

- | | |
|--|-------------|
| * Egoizmi (për notën, veshjen, shoqërinë etj.) | * Xhelozia. |
| * Mungesa e sinqeritetit. | * Fyerjet. |

Të gjitha të pranueshme për moshën. Për zgjidhjen e këtyre konflikteve (që shpesh siç shfaqen edhe shuhen shumë shpejt), mund të ndërmjetësojnë kryesisht shokët e klasës, mësuesi kujdestar ose edhe mësuesit e lëndës, kur arrijnë t'i dallojnë në orë të mësimi.

3.1.4 Konfliktet mësues-prindër / Motivet

Janë konflikte, që ekzistojnë në të gjitha kategoritë e shkollave, nga fillorja e deri në maturë; konflikte, që rezultojnë të pranishme në të gjitha nivelet e shkollës, nga më e ulëta deri në të lartën; konflikte, që në përgjithësi zhvillohen e zgjidhen paqësisht, por ka dhe raste kur ato bëhen të ashpra e kalojnë deri në fyerje e kërcënime. Motivet që çojnë në shfaqjen e këtyre konflikteve janë kryesisht:

- **Vlerësimi joobjektiv i mësuesit:** Është nga dukuritë më të pranishme në shkollë, që bëhet herë pa paragjykime, padashur, por edhe për inate, parapëlqime vetjake etj.
- **Qëndrimet intolerante të mësuesit:** Me pretendimin e zbatimit të rregullave, rregullores, normave etj. mësuesi zgjedh rrugën e ashpër të komunikimit.
- **Problemet edukative:** Kërkesat e mësuesit, që kanë të bëjnë me sjelljen e nxënësit, mënyrën e të veshurit, të të folurit etj. nuk transmetohen saktësisht nga nxënësi te prindi.
- **Qëndrimi subjektiv i prindërve:** Beson gjithçka që i thotë fëmija i tij, e sheh si të pagabueshëm atë.

Në konfliktet mësues-prind mbizotërojnë konfliktet, që kanë si motiv vlerësimin ose pretendimin për vlerësim joobjektiv të mësuesit. Duke ndjekur disa konflikte mësues-prindër, por edhe në bazë të përgjigjeve të anketave, në përgjithësi konfliktet mësues-prindër, me këtë motiv, ndjekin këtë rrjedhë:

- **Motivi i konfliktit.** Nxënësi kërkon të justifikohet te prindi për notën e padëshiruar. Pra, sipas tij, vlerësim jo i drejtë. Prindi gjithnjë i prirë për të mbrojtur fëmijën, akuzon mësuesin. Mësuesi, në rastin më të mirë ka vlerësuar drejt, për rrjedhojë është në një pozicion më komod për të hyrë në konflikt. Në rastin më të keq, kur ai ka vlerësuar subjektivisht, duhet të përgatitet për të dhënë argumentet e veta.

- **Shkaku i konfliktit.** Tensioni i përhershëm që ekziston midis mësuesve, prindërve-nxënësve lidhur me vlerësimin. Ky tension rritet ose zvogëlohet në varësi të intensitetit të vlerësimeve dhe keqinterpretimeve ose pretendimeve të secilës palë. Mësuesi me pretendimin se vlerëson objektivisht. Nxënësi pretendon se atij i është *ngrënë* nota dhe këtë pretendim ia përcjell prindit. Prindi i tensionon më tej këto marrëdhënie.
- **Argumente që nxjerrin.** Mësuesi: Unë nuk mund të toleroj në notë. Me nxënësit duhet të tregohemi të kujdesshëm, nuk duhet t'i edukojmë me idenë që sukseset në jetë arrihen lehtë. Nxënësi: Unë përgatitem sistematikisht, përpiqem shumë. Edhe në krahasim me të tjerët jam mirë. Kam mendim që mësuesi nuk më jep atë që meritoj.
- **Zhvillimet.** Mësuesi ngul këmbë në sjelljet dhe vlerësimet e tij. I konsideron fyerje ndërhyrjet e prindërve. Pretendon se këto sjellje e veprime kushtëzohen nga rigoroziteti që e karakterizon për të zbatuar detyrën e tij. Nxënësi vazhdon të përgatitet gjithnjë e më shumë, por mbetet gjithnjë i pakënaqur nga vlerësimi i mësuesit. Prindi nuk tërhiqet nga pretendimet.
- **Përfundimi.** Nëse realisht më vonë nxënësi mbetet i kënaqur me vlerësimin e mësuesit, prindi e konsideron të suksesshëm ndërhyrjen e tij dhe së bashku me fëmijën e konsiderojnë të mbyllur konfliktin. Nëse përsëri për vlerësimet e mëpastajme kanë kundërshtime, konflikti bëhet më i ashpër dhe pozicionet e të dy palëve bëhen gati armiqësore. Në këto momente mësuesi duhet të kuptojë që marrëdhëniet mund t'i normalizojë ai. Me durim, me argumente, me dashamirësi duhet të shpjegohet e të bindë nxënësin e prindin se nga ana e tij nuk ka asnjëfarë tendence. Përkundrazi, ai duhet të ndihmojë realisht prindin dhe nxënësin për të dalë nga kjo situatë, duke i ofruar edhe ndihmën e tij për të arritur vlerësimin real që pretendon prindi. Por e rëndësishme është që ai ta bindë prindin se vlerësimi i tij është real (në qoftë se është vërtet i tillë).

Nëse edhe pas kësaj ndërhyrjeje miqësore të mësuesit nuk arrihet ndonjë rezultat për pajtim, atëherë është e domosdoshme ndërhyrja e drejtuesve ose anëtarëve të bashkësisë.

Përvoja ka treguar që këto konflikte zgjidhen në mënyrën më të mirë, kur mësuesi merr nismën për të bërë lëshime brenda caqeve, kur ai mendon seriozisht për zgjidhjen e konfliktit. Duke qenë nxënësi ndërmjet mësuesit dhe prindit, ai gjithmonë shërben si katalizator për zbutjen e konfliktit. Është aftësia e mësuesit ta shfrytëzojë këtë.

Ndërmjetës në zgjidhjen e këtyre konflikteve mund të jenë drejtuesit e shkollës, të cilët pasi njihen me gjendjen, mbasi peshojnë faktet e të dyja palëve arrijnë t'i sheshojnë këto konflikte, duke negociuar më shumë me mësuesin, duke qenë se për të ka edhe pozicionin e drejtorit, por edhe me prindin, për ta bindur me argumente.

3.1.5 Konfliktet mësues – mësues / Motivet

Ashtu si konfliktet e tjera në shkollë, këto konflikte shfaqen nga shkaqe objektive dhe subjektive. Kryesisht disnivel në përgatitjen shkencore, ndërhyrje të pamotivuara, ndërthurje interesash etj. Por konfliktet që shkaktohen për arsye subjektive janë më të vështirat. Është fakt, gjithashtu, që këto konflikte në të shumtën e rasteve zgjidhen nga vetë mësuesit e konfliktuar, ose shuhen vetë me kalimin e kohës. Janë konflikte që kryesisht klasifikohen në konfliktet e buta. Rrallëherë, mësuesit e konfliktuar me njëri-tjetrin kërkojnë ndërmjetësim, që në përgjithësi është drejtori i shkollës ose një koleg i tyre.

Vetëm 30 për qind e mësuesve në anketime pranojnë që kanë pasur konflikte me njëri-tjetrin. Asnjë nuk pranon që konfliktet të jenë zhvilluar ashpër. 20 për qind pranojnë që këto konflikte janë zgjidhur nëpërmjet kompromisesh, 10 për qind kanë shkuar drejt shuarjes. 30 për qind e të anketuarve theksojnë se konfliktet midis tyre kanë qenë pa pasoja. Për rrjedhojë do të konsideroheshin konfliktet më komode në shkollë. E sigurisht kështu duhet të jetë. Janë konflikte midis atyre që duhet të mësojnë të tjerët se si duhet të trajtohen, menaxhohen e zgjidhen. Ata janë trajnerët, të tjerët lojtarët.

Janë konflikte, që ndodhin në mes njerëzish të përgjegjshëm e të shkolluar dhe pritët që të zgjidhen paqësisht, por nuk ndodh gjithmonë kështu.

Disa nga motivet, që shkaktojnë paraqitjen e tyre janë:

- Disnivel në përgatitjen shkencore.
- Disnivel në kultura.
- Ndërhyrje të pamotivuara.
- Ndërthurje interesash.

Shpesh për t'i shuar këto konflikte ndërhyjnë vetë mësuesit me njëri-tjetrin dhe rrallë është e nevojshme ndërhyrja e drejtorisë e aq më pak e organeve eprore.

3.1.6 Konfliktet fëmijë-prindër / Motivet

Janë konflikte, që duken sikur s'kanë të bëjnë me shkollën, por në fakt mbarten nga familja dhe shpesh gjejnë zgjidhje në shkollë.

Disa nga shkaqet, që çojnë në shfaqjen e këtyre konflikteve janë:

- Ndryshimi i mendësive ndërmjet brezave.
- Mbikëqyrja e tepërt.
- Dobësia e prindit për fëmijën e tij.
- Gjendja shoqërore.

Përvoja ka treguar se ndërmjetës në këto lloj konfliktesh mund të jetë edhe shkolla, mësuesi kujdestar, një mësues i lëndës, shokët, drejtuesit e shkollës.

3.1.7 Konfliktet ndërmjet drejtuesve / Motivet

Konfliktet ndërmjet drejtuesve janë konflikte, që po ndeshen gjithnjë e më shpesh nëpër shkolla. Disa nga motivet që çojnë në shfaqjen e këtyre konflikteve janë:

- Përgatitja e pamjaftueshme profesionale.
- Kulturat e ndryshme.
- Klanet që krijohen.
- Papërgjegjësia dhe papërgjegjshmëria.

Për të ndërmjetësuar në këto lloj konfliktesh është më e vështirë se me çdo lloj tjetër, mbasi duke qenë me pushtet, gjithsecili nuk pranon të "ulë hundën". Ndërmjetës në këtë rast mund të jenë kolegët, lideri informal, ose njëri nga drejtuesit formalë.

Përfundim: Shkolla e mbërthyer nga konfliktet. Trajtuam shtatë llojet e konflikteve, që veprojnë brenda shkollës. Me dhjetëra e qindra të tjerë veprojnë jashtë saj, por që kanë ndikimet e veta të fuqishme në shkollë. Me dhjetëra e qindra motive, që i bëjnë ato mjaft të veçanta specifike për nga trajtimi, menaxhimi dhe zgjidhja. Më të rëndësishme, konfliktet mësues-drejtues, mësues-nxënës. Me pasojë më negative konfliktet, që përsëriten si rrjedhojë e hakmarrjes së mësuesit. Më "elegantet" për nga mënyra e menaxhimit,- konfliktet nxënës-nxënës. Gjithsesi, edhe kjo është një pasuri e shkollës, që duhet shfrytëzuar. Prandaj kërkohet vëmendje, kujdes, profesionalizëm. Në të kundërt, pasojat do të jenë më të rënda se këto që po kalojmë. Ende nuk është vonë.



Çfarë është komunikimi?

Komunikimi është një shkëmbim i kuptimit – dhënia dhe pranimi i ndjenjave, mendimeve, ideve apo bindjeve – përmes mjeteve verbale dhe jo verbale. Komunikimi *shkakton* konflikt përmes keq komunikimit dhe keqkuptimeve; ai *shpreh* konflikt; dhe ai *transformon* konfliktin, qoftë në mënyrë pozitive apo negative.

Komunikimi i mirë është rruga për t’u kuptuar dhe për të arritur marrëveshje; komunikimi i mirë gjithashtu mund të parandalojë konflikt të panevojshëm apo të parandalojë eskalimin e një konflikti ekzistues. Qëndrimet dhe shkathtësitë e komunikimit të mirë janë me rëndësi jetike për ata, që dëshirojnë të veprojnë në mënyrë konstruktive përkitazi

me konfliktin – qoftë si palë në konflikt apo si palë e tretë. (Shënim: pjesa më e madhe e komunikimit zhvillohen në kuadër të konteksteve kulturore; është me rëndësi që të merren parasysh shprehjet kulturore të komunikimit, modelet dhe pastaj pasqyra vijuese t’iu përshtatet nevojave tuaja të veçanta për bashkëveprim ndër-kulturor.) Komunikimi efektiv është gjithmonë interaktiv dhe kërkon ata që janë përfshirë të formojnë një “partneritet të komunikimit.” Njerëzit duhet të ndihmojnë njëri-tjetrin për të komunikuar, veçanërisht kur ata janë në situata konflikti. Gjithashtu, njerëzit mund të dëgjojnë në mënyra, që nxisin apo e pengojnë komunikimin. Një prej mënyrave më të fuqishme që palët e treta të ndihmojnë procesin e zgjidhjes së konfliktit është të rivendosin komunikimin e ndërprerë ndërmjet kundërshtarëve. Vendosja e një procesi pozitiv dhe të besueshëm të komunikimit ndërmjet palëve në konflikt nuk do të zgjidhë konfliktin vetvetiu, nëse kushtet e tjera nuk janë të favorshme. Komunikimi është kushti i domosdoshëm, por jo i mjaftueshëm për zgjidhjen e konflikteve komplekse. Komunikimi i mirë nuk është i thjeshtë. Domethënia e fjalëve dhe veprimeve dallon shumë në mesin e njerëzve të shoqërive të ndryshme, si dhe ndërmjet njerëzve me raporte të ndryshme të fuqisë. Afrimi i një polici në një rrugicë të errët të qytetit, për shembull, mund të pasqyrojë mbrojtje dhe siguri për një person, por rrezik dhe frikë për një tjetër. Të kuptuarit e çështjeve të mundshme të kulturës dhe fuqisë dhe si këto mund të komunikohen tek grupi të cilit ju i ndihmoni, është me rëndësi thelbësore për të krijuar një proces efektiv të komunikimit.

Hulumtuesit vënë në pah disa elemente në procesin e komunikimit: **burimin, porosinë, kanalin, pranuesin, efektin, reagimin dhe elemente të tjera.** Procesi i komunikimit në thelb mbetet i **njëjtë për komunikim ndërpersonal dhe për atë masiv.**

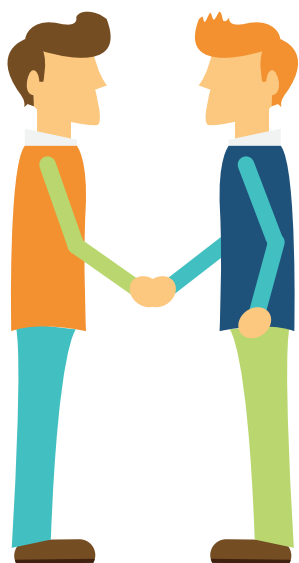
Komunikimi të jep mundësinë:

- të shprehësh atë që mendon;
- të paraqesësh konceptet e tua për një problem;
- të njohësh konceptet e tjetrit;
- të reflektosh;
- të parandalosh keqkuptimin.

Komunikimi është një art i veçantë në shkollë dhe ta zbatosh atë do të thotë:

- të shkëmbesh ide, alternativa;
- të bashkëpunosh;
- të njohësh njëri-tjetrin;
- të afrohesh me njëri-tjetrin;
- të mos përjashtohesh;
- të bëhesh më njerëzor;
- të japësh mesazhe;
- të buzëqeshësh, të përshëndetësh, të respektosh.

Komunikimi parandalon konfliktin, zbut konfliktin, zgjidh konfliktin, ndihmon menaxhimin e saktë të zgjidhjes së konfliktit, nuk lejon përsëritjen e konfliktit. Pra, komunikimi është një çelës.



Si mund të zgjidhen konfliktet e paraqitura?

Disa nga mënyrat mund të jenë:

- *Tërheqja:* Konsiderohet si tërheqje nga mosmarrëveshjet aktuale ose të mundshme dhe nga situatat e konfliktit. Kjo lloj zgjidhjeje është e përshtatshme vetëm për disa situata p.sh. , kur duhet një periudhë “ftohjeje ose uljeje tenzioni”.
- *Zbutja:* Përdoret kur theksi nuk vihet te diferencat, por te gjërat e përbashkëta. Por, zbutja nuk është metodë zgjidhjeje, është një metodë për të krijuar hapësira për momentin.

Të dyja këto mënyra janë të përkohshme, të dobishme vetëm për të vonuar rezultatet e konfliktit dhe nuk çojnë në zgjidhje të tij.

- *Kompromisi:* Konflikti trajtohet në gjithë gjerësinë e tij. Merren në konsideratë të gjitha çështjet dhe synohet të kënaqen pjesërisht të dyja palët. Është një situatë, në të cilën asnjëra palë nuk fiton, por kënaqen pjesërisht të dyja palët, të dyja palët njëkohësisht duhet të heqin dorë nga diçka që është e rëndësishme për ta.
- *Imponimi:* Përdoret si shansi i fundit në zgjidhjen e një konflikti.
- *Zgjidhja e problemit:* Është mënyrë që i adresohet drejtpërdrejt mosmarrëveshjes. Është një proces, në të cilin konflikti trajtohet si një problem për t’u zgjidhur. Pra, problemi përkufizohet, mblidhet informacioni, zhvillohen alternativat dhe analizohen ato. Përzgjidhet alternativa më e përshtatshme.

Konflikte, që lindin për motive banale (sharje, fyerje)

Në shkollë këto janë të shpeshta. Ndodhin midis drejtuesit e mësuesve midis mësuesve e nxënësve, midis nxënësve, midis mësuesve. Janë konflikte, që krijojnë tension të menjëhershëm dhe marrëdhënie të ashpra, me një zhvillim të tensionuar dhe zgjidhje që nuk premtan për produkte të ndjeshme, të cilat mund të ndikojnë në formimin e cilësisë pozitive të personalitetit të palëve.

Konflikte, në të cilat cenohen interesat e vogla

Një ndarje e ngarkesës mësimore në shkollë, që prek padashur interesat e një grupi mësuesish dhe favorizon një grup tjetër. Përpilimi i orarit mësimor shkakton konflikte midis drejtuesit e mësuesve, të cilat po të bëhen të pranishme në shkollë, krijojnë jo pak shqetësime dhe do të ishte shumë herë më mirë në qoftë se do të parandaloheshin.

Konflikte në të cilat marrëdhëniet ndërtohen mbi arrogancë, prepotencë

Të prekshme në shkollë. Qëndrimi prepotent i drejtuesit karshi një mësuesi, ose i mësuesit ndaj një nxënësi, ose midis vetë mësuesve dhe nxënësve shkaktojnë konflikte të panevojshme, që prishin klimën në shkollë dhe zgjidhja e tyre, përveç se mbyll konfliktin, nuk jep ndonjë produkt të ndjeshëm pozitiv. Pra, janë konflikte, që nuk sjellin produkte ose të parapërgatitin ndryshime. Kryesisht ato turbullojnë diçka, bëhen të ashpra, në qoftë se nuk tregohet kujdes dhe zgjidhen duke mos lënë gjurmë të ndjeshme. Rrjedhimisht duhet të luftohet për t'i parandaluar.

Folëm më sipër për faktin se komunikimi të jep një sërë përparësish, të krijon një sërë mundësish. Duhet të stimulohet ai, duhet të evidentojë faktorët, që e ndihmojnë dhe e pengojnë komunikimin dhe disa nga këta faktorë të evidentuar janë:

Prirja për t'i parë dukuritë në dy të kundërta të skajshme

Aktualisht siç e kemi theksuar edhe më sipër, prirjet, jo vetëm në shkollë, por në përgjithësi në shoqërinë tonë janë të tilla, që i shohin dukuritë vetëm bardhë e zi.

Po ashtu, është e vështirë sot, nga secili prej nesh, të pranojë idenë e tjetrit që është e ndryshme prej sonës. Koncepti, se gjërat duhet të jenë ose ashtu, ose kështu, e kufizon mjaft komunikimin dhe të menduarit kritik rreth konfliktit. Mënyra të menduari, sipas të cilave: “nëse unë kam të drejtë, patjetër ti duhet ta kesh gabim, ose anasjelltas”, mbyllin rrugën e alternativave të tjera, mbyllin rrugën e komunikimit, krijojnë premisa për shfaqjen e konfliktit, mundësi të pakta për komunikim, zhvillimin e tij të ashpër dhe mundësi të pakta për ta menaxhuar saktësisht atë. Ashtu siç unë besoj dhe mundohem të mbroj një pikëpamje timen, ashtu edhe tjetri beson në drejtësinë e qëndrimit të tij. E kjo duhet respektuar, jo denigruar.

Vlerësimi i diversitetit

Diversiteti është objektiv. Edhe pse disa njerëz mendojnë se janë të ngjashëm me një njeri apo me disa të tjerë, midis tyre ka mjaft diferenca. Këto diferenca shprehen në interesat e aftësitë e secilit që njëkohësisht variojnë e ndryshojnë në kohë.

Por, nëse pranojmë që ka diversitet, kjo nuk do të thotë se njerëzit nuk kanë gjëra të përbashkëta. Të përbashkëtat krijojnë të gjitha premiset për t'u kuptuar me njeri-tjetrin. Sikur çdo gjë të ishte e njëjlojtë, pra me shumë gjëra të përbashkëta, atëherë dhe jeta do të ishte e mërzitshme. Është kombinimi i të përbashkëtave dhe i diferencimeve, i diversitetit të njerëzve dhe i mendimeve e i konceptimeve të tyre që e bëjnë jetën interesante. Mosnjohja e mosrespektimi i tyre e zvogëlon mjaft hapësirën e komunikimit dhe, për rrjedhojë, shton mundësitë për konflikte.

Mosafirmimi i vlerave të gjithsecilit

Mosnjohja dhe mosvlerësimi i cilësive të mira te vetja dhe te të tjerët përbën një faktor tjetër në moskrijimin e një klime pozitive komunikimi. Duhet pranuar fakti që të gjithë kemi cilësi, të cilat duhen evidentuar e theksuar. Shumë nxënës e mësues, p.sh., nuk besojnë se kanë cilësi të mira, pasi vazhdimisht janë nënvleftësuar, kritikuar e fyer. Ata e kanë shumë të vështirë komunikimin, e kanë shumë të vështirë t’u besojnë të tjerëve e, për rrjedhojë, me ta është e vështirë të parandalohet konflikti.

Mosafirmimi i vlerave të gjithsecilit është parakusht për një komunikim të dobët dhe për një punë joefektive në shkollë.

Roli i ndjenjave në komunikim

Të njohësh ndjenjat e të tjerëve dhe të jesh në gjendje t’u tregosh atyre për to është një aftësi e rëndësishme për realizimin e një komunikimi mjaft të efektshëm. Jo rrallë, komunikimi prishet për shkak të ndjenjës së zemërimit që karakterizon njërën palë gjatë komunikimit. Dhe, jo rrallë zemërimi çon në konfliktin më të ashpër, në agresion, zgjidhja e të cilit është dhuna. Kuptohet që njerëzit e kanë në dorë vetë për të zgjedhur se çfarë duhet të bëjnë kur nxehen. Njëra mundësi që theksuam ishte të vepronin në mënyrë agresive. Agresioni përmbledh çdo sjellje që synon të dëmtojë një person tjetër fizikisht ose emocionalisht. Në disa rrethana, agresioni mund të shihet si e vetmja zgjidhje në një situatë konflikti, por në disa rrethana të tjera sjellja agresive i lëndon njerëzit pa qenë e nevojshme ose krijon më shumë probleme për agresorin.

Një mundësi tjetër, kur je i zemëruar, është përpjekja për të ikur nga situata ose të shmangesh prej saj. Disa priren drejt veprimeve agresive kur nxehen, disa i shmangen konfrontimit me çdo kusht. Të tjerë luhaten herë nga njeri skaj, herë nga tjetri, duke shmangur konfliktin dhe duke e mbajtur inatin derisa shpërthejnë në agresion. Por ka shumë variante të tjera midis këtyre dy qëndrimeve të skajshme. Njeri prej tyre është të përballesh, por pa i bërë keq tjetrit, të

këmbëngulësh për të arritur atë që kërkon, por pa e dëmtuar tjetrin. Zgjidhja më e mirë është të tregohesh i zgjuar. Gjithnjë ka një zgjidhje të zgjuar. Pikërisht këtë duhet të synojmë te drejtuesit, mësuesit, nxënësit, prindërit, për të gjetur këtë zgjidhje të zgjuar që synon krijimin e aftësive dhe përdorimin e strategjive për të përmbajtur zemërimin dhe për t’u përballur me konfliktin.

Të gjithë kanë ndjenja. Nganjëherë ndjenjat krijojnë komunikimin e dobët dhe nganjëherë komunikimi shfaq ndjenjat. Megjithëse zemërimi është një ndjenjë e fuqishme, kemi shumë mundësi veprimi për t’iu shmangur agresionit. Përpjekjet për të kuptuar ndjenjat e tjetrit ndihmojnë fuqishëm në komunikimin e ngrohtë.



Forcimi i bashkëpunimit

Në një shoqëri që tenton drejt ekonomisë së tregut, konkurrenca është pothuajse e pranishme në çdo fushë të jetës. Kjo bën që bashkëpunimi për të arritur një produkt të përbashkët të jetë jo shumë efektiv e i pranueshëm. Padyshim, ky fakt do të reflektohet edhe në shkollë. Konkurrimi dhe individualizmi fitojnë terren. Por, konkurrenca dhe individualizmi zbehin ndjeshëm komunikimin që sjell si pasojë konfliktin. Konkurrenca është e kundërta e bashkëpunimit, por kjo nuk do të thotë se duhet ta zhdukim atë. Edhe në këtë rast kërkohet një raport i drejtë midis konkurrencës, individualizmit dhe bashkëpunimit. Përvoja ka treguar se bashkëpunimi është shumë i frytshëm, kur përdoret strategjia “fitojnë të dy palët”, ndërsa konkurrimi i përgjigjet strategjisë “fiton-humbet”.

Prandaj është e domosdoshme që bashkëpunimi të shihet si një nga faktorët më të rëndësishëm që ndikon në një komunikim të frytshëm e të vazhdueshëm, që ul dukshëm shansin për të shfaqur konflikt dhe, kur konflikti shfaqet, e zbut rrugën për zgjidhje të suksesshme të tij.

Duke ngulmuar ende për komunikimin si një nga mjetet më të frytshme për parandalimin ose për zgjidhjen me efektivitet të konfliktit, do të donim të paraqitnim edhe disa rregulla, që duhen zbatuar që ai të jetë sa më i suksesshëm:

- Kur komunikohet duhet të flasë vetëm një njeri.
- Nuk duhet të ndërpritet ai që flet.
- Nuk duhen përdorur fjalë fyese kur komunikon.
- Kur nuk je dakord, formulo opinionin tënd pa atakuar asnjë person dhe shprehu kur e ke radhën të flasësh.
- Duhet ndjekur e shikuar në sy folësi, duke treguar se je i interesuar.
- Bëj pyetje për të marrë sa më shumë informacion.
- Duhet të bësh përpjekje për të konceptuar idenë kryesore të bashkëfolësit.
- Pranimi i përvojës së njëri-tjetrit, pa dhënë opinione për të.
- Duhet të përpiqesh të kuptosh atë që ndjen tjetri pa e paragjykuar.
- Të vazhdohet komunikimi edhe kur bëhen formulime të papranueshme.

Përfundim: Gjithçka sa thamë me sipër, kurrsesi nuk nënkupton që gjithçka është relative, përfshi këtu edhe atë që e mira nuk dallohet nga e keqja ose veprimet e dëmshme duhen justifikuar, pasi burojnë nga një kuptim i ndryshëm i gjërave, nga diversiteti ose nga afirmimi i vlerave të gjithsecilit. Këto ndryshime e diferenca, ky bashkëpunim e këto ndjenja në kuptimin e konceptimin e komunikimit në rastin më të keq shkaktojnë konflikte. Prandaj, është e domosdoshme të ndërtohen urat e komunikimit duke shmangur pengesat e shkaqet, që dëmtojnë këto ura, në mënyrë që të kuptojmë se çfarë mendon tjetri, cilat janë ndryshimet midis meje dhe atij, cilat janë vlerat e secilit, pasi kështu dhe vetëm kështu mund të parandalojmë konfliktet e panevojshme, si dhe të konceptojmë drejt mundësinë e zgjidhjes së një konflikti të pranishëm.

Literatura

- Ligji dhe Rregulloret për Ndërmjetësim në Kosovë,
- Material nga manualët e trajnimeve të CSSP.
- Tamo, Adem. Shfaqjet psikologjike të konflikteve familjare dhe disa momente, “Pajtimi”, Nr. 1, Tiranë 1997.
- Karaj, Theodhori. Aspekte psikologjike të konflikteve, “Pajtimi” Nr. 3, Tiranë 1977.
- Shapiro, Daniel. Konflikti dhe komunikimi, Tiranë 1977.
- Kreidler, William J. Zgjidhja krijuese e konflikteve, Illinois 1984
- Buscaglia, Leo. Të jetosh, të dashurosh, të kuptohesh, Tiranë 1984
- Kraja, Musa. Hakmarrja tek shqiptarët, Tiranë 1996
- Revista “Pajtimi” Nr.1, 2, 3, Botim i Fondacionit “Zgjidhja e Konflikteve dhe Pajtimi i Mosmarrëveshjeve”, Tiranë 1997
- “Adoleshentët të konfliktuar apo...”, botim i Fondacionit “Zgjidhja e Konflikteve dhe Pajtimi i Mosmarrëveshjeve”, Tiranë 1999.
- Anketime në shkolla: Tiranë, Elbasan, Lezhë, Sarandë. 2002.
- Tre kapituj e mësipërm janë marrë e përshtatur nga Manuali i mundësuar dhe botuar nga „UNICEF“ dhe Fondacioni Zgjidhja e Konflikteve dhe Pajtimi i Mosmarrëveshjeve, Shqipëri. Manuali: "Ndërmjetësimi i Konflikteve në Grupmoshat Shkollore, 2006".

4. RRETHET PAQEBËRËSE DHE DIALOGU RESTAURUES

Procesi i Rrethit të Paqes Një rrugë drejt dialogut restaurues

Zgjidhja alternative e mosmarrëveshjeve me anë të rrethit të paqes po aplikohet në shumë vende dhe ka rezultuar me sukses, sidomos në mjediset shkollore, pasi sjell së bashku një spektër më të madh të njerëzve të prekur nga konflikti, të tillë si anëtarët e familjes, anëtarët e komunitetit, stafin pedagogjik, në mënyrë që të gjithë të angazhohen për të arritur një zgjidhje të përshtatshme dhe paqësore.

Fuqia e rrethit të paqes qëndron në nxitjen e një mjedisi, ku mbizotëron respekti, besimi, ku dëgjohesh me kujdes dhe ku thuhet e vërteta. Duke mbledhur së bashku palën e dëmtuar, kundërvajtësin dhe anëtarë të komunitetit, ai krijon një „enë” të projektuar për të mbajtur zemërim, acarim, gëzim, të vërteta, konflikte, mendime të kundërta dhe ndjenja të forta. Procesi i rrethit të paqes pohon se askush nuk ka të vërtetën e plotë, por të gjithë së bashku shtrojnë mendime për çështjen në fjalë. Në fillimet e viteve ’90, qasje të reja ndaj konflikteve u prezantuan nga Zelanda e Re dhe Australia dhe si pasojë ishin identifikuar si forma të drejtësisë restauruese.

Në këto vende, grupe njerëzish akoma më të mëdha, duke përfshirë miqtë dhe familjarët e viktimës dhe kundërvajtësit janë bashkuar për të diskutuar dhe vendosur për një gamë shumë më të gjerë të çështjeve. Për më tepër, përfaqësues të institucioneve të drejtësisë penale, si p.sh., nga policia, mund të marrin pjesë në seanca, madje edhe mund të shërbejnë si ndërmjetës. Këto u quajtën Rrethe të Paqes, të cilat më pas filluan të njiheshin nga disa gjykata penale si një mënyrë për të zgjidhur çështjet penale.

Rrethet nuk përfshijnë vetëm viktimat, kundërvajtësit dhe mbështetësit e komunitetit, por edhe anëtarë të tjerë të interesuar. Këto zhvillime patën një ndikim të thellë në përdorimin e konceptit të drejtësisë restauruese. Nga disa, kjo u kuptua si një qasje që kishte si pikë kryesore bashkimin e sa më shumë palëve të interesuara e të prekura nga krimi²



² Shkëputur nga: The Circle Process – A Path for Restorative Dialogue, Center for Restorative Justice and Peacemaking, http://www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/resources/rj_dialogue_resources/Peacemaking_Healing_Circles/The_Circle_Process.pdf

4.1.1 Koncepti ballafaques i drejtësisë restauruese

Vitet e fundit, një sërë procesesh të reja janë hartuar, zhvilluar dhe përdorur në reagimet shoqërore për sa u përket rasteve të sjelljeve kriminale, procese si ndërmjetësimi viktimë-kundërvajtës, takime të përbashkëta dhe rrethet e paqes. Ajo çka i dallon këto procese është se më shumë se të qëndruarit pasiv, ndërkohë që ekspertët diskutojnë problemin e tyre dhe vendosin çfarë të bëjnë me të, viktimat, kundërvajtësit dhe të tjerë të prekur nga krimi apo sjellja e keqe, vendosen ballë për ballë në një mjedis të sigurt dhe të përshtatshëm, duke luajtur një rol aktiv në diskutim dhe në marrjen e vendimit. P.sh me ndihmën e një lehtësuesi, ata duke respektuar njëri-tjetrin, flasin për atë çka ndodhi, shprehin ndjenjat, mendimet e tyre se çfarë duhet të bëhet me çështjen. Ndërkohë që profesionistët e drejtësisë penale, ata që marrin vendimet në gjykimin e çështjeve, tashmë qëndrojnë në „hije“, pasi janë vetë palët në konflikt ata që do ta marrin vendimin.

4.1.2 Procesi i rrethit: përmbledhje

Procesi i Rrethit krijon një hapësirë të veçantë për dialog restaurues. Rrethet janë ndërtuar në një mënyrë të tillë ku theksohet ndërlidhja, ndërvarësia dhe barazia brenda komunitetit. Pjesëmarrësit nxiten që të ndajnë një ndjenjë të përgjegjësisë së përbashkët për mirëqenien e komunitetit dhe individëve brenda tij. Në një rreth, të gjithë pjesëmarrësit pa marrë parasysh rolin apo statusin, moshën apo përvojën, konsiderohen me rëndësi të barabartë, me zë të barabartë. Në rreth, gjithsecili ftohet për të folur dhe për të dëgjuar me zemër. Askush nuk ulet që të jetë mbi ose nën të tjerët, ose jashtë rrethit. Rrethi është gjithëpërfshirës. Edhe moderatori i rrethit (ai që e drejton), përveç drejtimit të procesit, merr pjesë në rreth. Vendosija në

mënyrë rrethore dhe përdorimi i „objektit folës“ ndihmojnë në mbarëvajtjen e procesit.

Edhe pse rrethet ndryshojnë disi në stil dhe strukturë, ata të gjithë kërkojnë të kultivojnë një klimë të ndërsjellë respekti dhe kujdesi që është vlerë e orientuar dhe me bazë zemrën, çka do të thotë se pjesëmarrësit angazhohen emocionalisht dhe mendërisht. Rrethet janë gjithëpërfshirëse edhe në përmbajtje, të projektuar për të lejuar hapësirë për të gjitha dimensionet e jetës njerëzore, duke përfshirë vlerat shpirtërore dhe traditat e pjesëmarrësve.

Procesi i rrethit bashkëkohor mbështetet mbi një traditë historike indigjene, i cili praktikohet shpesh në Amerikën Veriore. Rrethi bisedor, i cili përdor një objekt folës që kalohet nga personi në person përreth, sinjalizon mundësinë për të folur. Kur merr objektin folës, ti mund të flasësh pa ndërprerje, duke e mbajtur objektin folës dhe duke e kaluar te të tjerët në heshtje. Përdorimi i një objekti folës, në thelb, ngadalëson ritmin e dialogut, i inkurajon njerëzit e druajtur që të kenë një zë të barabartë, i ndihmon pjesëmarrësit në formulimin e shprehjen e ndjenjave të forta dhe mundëson një bisedë më të thellë, të dëgjuar më me kujdes dhe shprehje të plotë mendimesh. Në praktikën indigjene, rituali është përdorur në mënyrë tipike si për të hapur dhe mbyllur një rreth. Këto gjeste simbolike shënojnë një tranzicion në kohë dhe hapësirë, duke e veçuar rrethin si një vend i shenjtë, ku pjesëmarrësit mund të përjetojnë veten dhe të tjerët në mënyrë të veçantë, që shkon përtej të zakonshmes.

Disa nga ritualet më të fuqishme, në fakt rriten nga përvojat e njerëzve, si dhe, dalin nga një nevojë në komunitet. Përveç traditave vendase, procesi i rrethit është në harmoni me praktikën eksperimentale që kërkojnë t'u japin zë pjesëmarrësve, të barazojnë pushtetet, të integrojnë perspektiva gjithëpërfshirëse të ndërtuara në bazë të konsensusit dhe bashkëpunimit, dhe të përdorë mençurinë dhe përvojën.

4.1.3 Fazat e rrethit dhe detyrat

Në vijim paraqitet një përmbledhje e fazave dhe detyrave për lehtësuesit/moderatorët e rrethit dhe për ndërmjetësit të cilët mund të zgjedhin për të përdorur procesin e rrethit për një rast të veçantë, duke përshtatur procedurat e zakonshme të ndërmjetësimit viktimë- kundërvajtës në një tjetër proces dialogu. Megjithëse këtu përshkruan hapat që ndiqen për planifikimin e një rrethi, duhet që secili ta përjetojë vetë procesin e rrethit në mënyrë që ta kuptojë plotësisht thelbin e tij, që të ndiejë, nëse ai është një proces që do të jetë i zbatueshëm për një çështje të caktuar ose jo.

1. Faza fillestare:

Kontaktimi me personat e mundshëm. Faza përgatitore fillon kur procesi i rrethit është zgjedhur si mjeti më i përshtatshëm për t'iu ofruar pjesëmarrësve dialog restaurues. Qëllimi i kësaj faze është të fillohet procesi i punës me pjesëmarrësit e mundshëm, duke bërë plane për takime individuale veç e veç për të parë nëse njerëzit janë të interesuar dhe të gatshëm. Pasi viktimja dhe autori i veprës të kenë shprehur dëshirën për të qenë pjesë e rrethit, 7 atëherë mund të kontaktohen dhe përfaqësuesit e komunitetit që do të jenë pjesë e rrethit. Drejtuesi i rrethit vazhdon me detyrat e mëposhtme:

- kontakton personat e mundshëm, që mund të marrin pjesë,
- kontakton me viktimën dhe kundërvajtësin, duke ua paraqitur programin e rrethit dhe duke iu treguar burimin e referimit.
- përcakton oraret për takimet individuale (pra lihen orare për takime të veçanta me secilin, ata mund të shoqërohen edhe nga familjarët e tyre, nëse dëshirojnë.

Drejtuesi i rrethit komunikon me palët në mënyrë që:

- Të mësojë më shumë se si e kanë përjetuar ngjarjen e ndodhur;
- T'i informojë më shumë personat, që do të jenë pjesë e rrethit për procesin dhe t'u përgjigjet pyetjeve që mund të kenë;
- Të kuptojë më mirë sesi mund t'i adresojë rrethi nevojat e tyre dhe t'i ndihmojë ata në marrjen e një vendimi për të qenë pjesë e rrethit.

2. Faza e planifikimit dhe përgatitjes: takimi me pjesëmarrësit e mundshëm, përgatitja e pjesëmarrësve, që vendosin për të vazhduar planifikimi për rrethin.

Moderatori i rrethit vazhdon me detyrat e mëposhtme:

A) Bëni takime veç e veç me pjesëmarrësit e mundshëm, siç është planifikuar:

1. Krijoni një atmosferë mikpritëse gjatë bisedës.
2. Shpjegoni qëllimin e takimeve të veçanta: për të dëgjuar versionin e tyre për ngjarjen (çfarë ndodhi, si e përjetuan dhe si u ndien ata atëherë dhe si ndihen tani), për t'iu treguar atyre për procesin e rrethit, dhe për të parë nëse ata e kanë të mundur të marrin pjesë.
3. Ftojini të flasin për përvojat e tyre dhe pastaj përshkruani procesin e rrethit:
 - Qëllimin e rrethit (shpjegon me fjalët e tij/saj): p.sh., qëllimi është t'i mbledhë njerëzit së bashku të diskutojnë, 8 të përpiqen të zgjidhin një situatë të vështirë, të pajtohen me kushtet dhe t'i japin fund konfliktit që ka ndodhur, të kuptojmë më mirë një problem, të bëjmë paqe me të kaluarën. Në përshkrimin e qëllimit të rrethit, duhen të prezantohen konceptet bazë të dialogut restaurues.

- Procesin, duke përfshirë edhe përdorimin e objektit folës: - Mirëseardhja dhe prezantimi i pjesëmarrësve;

- * Hapja dhe shpjegimi i hapave që do të ndiqen;
- * Rrëfimi/ tregimi i historisë;
- * Gjetja e alternativave dhe arritja e një marrëveshjeje;
- * Mbyllja.

4. Diskutoni me ta për përfitimet dhe rreziqet e mundshme të rretheve, duke marrë dhe mendimet e ndjenjat e tyre. Më pas, i pyesni nëse do të donin të vazhdonin. Jepuni atyre më shumë kohë për të shqyrtuar vendimin e tyre, nëse është e nevojshme. Në qoftë se ka hezitime për procesin, shqyrto mënyrat e përshtatjes së rrethit ose ofroj atyre një tjetër proces. Qëllimi është për ta përshtatur procesin sipas nevojave të pjesëmarrësve.

5. Në qoftë se ata vendosin për të marrë pjesë në një rreth, përgatiti për këtë përvojë:

- Logjistika: diskuto datat dhe vendin e mundshëm për takimin e rrethit dhe konstato se kë duan si njerëz mbështetës. (Pjesëmarrësit mbështetës duhet të jenë gjithashtu të përgatitur).
- Pyetini pjesëmarrësit paraprakisht se si ata mund të ndihen të ulur në rreth në praninë e të tjerëve, cilat janë shpresat dhe shqetësimet, çfarë mund të dëshirojnë të ndajnë me rrethin dhe ç'mënyrë mund të zgjedhin për t'u shprehur në mënyrë që të tjerët të jenë në gjendje ta kuptojnë, çfarë pyetjesh do të dëshironin t'iu bënin të tjerëve etj.
- Diskutoni mundësitë për zgjidhje dhe dëmshpërbllim: cili është dëmi dhe si mund të riparohet dhe marrëdhëniet të rindërtohen, sa më shumë të jetë e mundur? Çfarë do të jetë e dobishme, e realizueshme dhe e përshtatshme për situatën?

B) Përcakto dhe mblidh rrethe të veçanta mbështetëse për viktimën dhe për kundërvajtësin, sipas nevojës.

Moderatori i rrethit mund të ofrojë apo edhe të rekomandojë që pjesëmarrësit të marrin pjesë në një rreth mbështetës, së bashku me 9 miqtë dhe familjen e tyre. Rrethe të tilla mund të japin kurajë dhe mundësojnë shërim për kundërvajtësin dhe viktimën, si dhe ndihmojnë pjesëmarrësit të përgatiten për të marrë pjesë në rrethe më të mëdha. Kjo mund të jetë një kohë për një zbulim më të thellë të përvojave të tyre të krimit, çfarë mund të ketë çuar deri në atë ndodhi. Mund të ndihmojë gjithashtu viktimat dhe kundërvajtësit të përpunojnë ndjenjat dhe shqetësimet e tyre për takimin së bashku në një rreth. Mbështet njerëz, të cilët mund ose nuk mund të përfshihen në mbledhjen e fundit të rrethit, thuaj fjalë urtësie dhe dashamirësie dhe diskuto së bashku me ta për ndonjë nevojë apo shqetësim që ka dalë nga takimi në rreth.

C) Planifikoni takimin.

Përfundoni të gjitha përgatitjet për takimin: përcaktoni orarin, vendin, listën e pjesëmarrësve. Mendoni se si mund ta organizoni vendin ku do të ulen pjesëmarrësit, si do ta hapni takimin, çfarë do përdorni si *objekt folës* dhe pse e keni zgjedhur, si dhe përgatituni vetë për ato që do thoni, lini mënjanë shqetësimet tuaja personale dhe përkushtojuni tërësisht takimit të rrethit.

3. Rrethi i paqes

A) Mirëseardhja dhe prezantimi i pjesëmarrësve: krijimi i një atmosfere të ngrohtë, të sigurt dhe që reflekton respekt.

1. Thoni fjalë mirëseardhjeje: shprehni vlerësimin tuaj për dëshirën e tyre për të marrë pjesë dhe shpresën tuaj se biseda do të gjenerojë diçka të mirë për të gjithë ata.
2. Kultivoni qëllimin kryesor dhe frymën e rrethit duke i ftuar pjesëmarrësit të reflektojnë për pyetje si “pse është grupi mbledhur së bashku?” Drejtoje takimin në një mënyrë pozitive, konstruktive që nxjerr në pah vlerat e përbashkëta dhe kultivon një klimë shprese, bashkëpunimi dhe respekti p.sh.:
 - “Jemi mbledhur sot këtu për të trajtuar një problem që është shfaqur në komunitetin tonë, i cili po ndikon te njerëzit tanë; duke folur dhe dëgjuar njëri-tjetrin, shpresojmë që të gjejmë një mënyrë për të adresuar këtë çështje, për të sjellë zgjidhjen 10 e kësaj situate të vështirë dhe për të riparuar atë që është thyer “
 - “Ne kemi ardhur për të punuar së bashku, sepse ne shqetësohemi për komunitetet tona, për mirëqenien e familjeve tona, për të rinjtë tanë, të moshuarit tanë; ne jemi të shqetësuar për sigurinë e lagjeve tona dhe lidhjet, që i kemi me njëri-tjetrin “
3. Ftoni pjesëmarrësit që të prezantojnë veten në një mënyrë që është e rehatshme për ta, duke kaluar nga njëri te tjetri me radhë.
4. Mos harroni se forma sesi vepron ju, çdo gjë, që nga toni i zërit, gjuha e trupit, fjalët, mund të ndihmojnë për të krijuar një mjedis të ngrohtë.

B) Hapja dhe shpjegimi i procesit: hedhja e themeleve për dialog restaurues

1. Bëj një hapje, që siç u sugjerua më lart, i fton pjesëmarrësit të reflektojnë, të përqendrohen në mendimet dhe ndjenjat e tyre, duke pasur në qendër veten e tyre, në mënyrë që të nxjerrin më të mirën nga vetja e tyre.
2. Shpjegoni se ju jeni munduar të krijoni një mjedis të sigurt, mikpritës dhe të respektueshëm për rrethin.
3. Diskutoni rolet dhe përgjegjësitë.
 - a) Moderator i rrethit: shërben si një udhërrëfyes neutral, lehtëson dhe merr pjesë në rreth, por jo në rolin kryesor të vendimmarrjes.
 - b) Të gjithë pjesëmarrësit: ruajnë sekretin (ajo që tregohet në rreth, qëndron aty, (nëse nuk është rënë dakord ndryshe); japin mendime të sinqerta dhe të dobishme; ndajnë përgjegjësi për vendimet që janë marrë.
4. Shpjegimi i përdorimit të objektit folës:
 - a) Qëllimi: për të strukturuar bisedën në një mënyrë që ngadalëson ritmin dhe u jep të gjithëve një shans për të folur dhe për të dëgjuar thellësisht.
 - b) Praktika: objekti folës kalon me radhë nga njëri te tjetri, në mënyrë tipike të akrepave të orës, duke lejuar çdo person që ta mbajë objektin folës, të flasë dhe ta kalojë te të tjerët, duke qenë të ndërgjegjshëm edhe për nevojat dhe mendimet e të tjerëve.

Moderatori i rrethit mund ta vendosë objektin folës në qendër të rrethit dhe të jetë i lirë për këdo që dëshiron të flasë, por kjo ndodh më vonë gjatë procesit të rrethit, pasi çdo person ka pasur mundësi të mjaftueshme për të folur. Në këtë rast, pjesëmarrësit të cilët e shohin të

vështirë për të hyrë në bisedë mund të shkojnë të marrin objektin folës, si një mënyrë për të sinjalizuar të tjerët për dëshirën e tyre për të folur.

- 5) Prezantoni rregullat, që duhet të ndiqen dhe diskutojini nëse të gjithë janë dakord, për shembull:

“Ju ftoj të mendoni se si dëshironi ta bëjmë këtë bisedë së bashku dhe për çfarë keni nevojë në mënyrë që të ndiheni komod për të shprehur mendimet dhe ndjenjat, që janë të rëndësishme për ju dhe, që doni t’i ndani me të tjerët”.

Në disa raste kanë qenë të dobishme rregulla si:

- “Të flasim dhe ta dëgjojmë njëri-tjetrin me respekt.”
- “Të flasim dhe të dëgjojmë me zemër.”

Rregullat mund të shkruhen dhe në një tabelë.

Përveç këtyre mund të përdoren edhe rregulla të tjera si:

- t’i peshojmë fjalët tona para se të flasim;
- të dëgjojmë njëri-tjetrin me kujdes;
- të përqendrohemi te tema në fjalë;
- të respektojmë kohën e njëri-tjetrit;
- të jemi të vëmendshëm për veten tonë dhe të marrim parasysh ndjenjat e të tjerëve;
- të kujtojmë se të gjithë ne jemi nxënës dhe mësues

C) Rrëfimi/tregimi i historisë: përshkrimi i përvojave, shqetësimeve dhe interesave

1. Filloni raundin e parë të bisedës duke u bërë pyetje pjesëmarrësve për t’i nxitur të flasin për përvojat e tyre, faktet dhe ndjenjat, për shembull:
2. “Unë ftoj secilin prej jush të ndajë me rrethin atë çfarë ka ndodhur, si ishte kjo përvojë, si jeni ndier nga kjo përvojë dhe ç’ndikim ka te ju tani?”
3. Pastaj pasojeni objektin folës te personi ngjitur me ju, zakonisht te personi ulur nga e majta juaj, e kështu me radhë duke kaluar nga njëri te tjetri.
4. Kur objekti folës kthehet te ju, raundi i parë është përfunduar, vlerësoni atë që keni dëgjuar dhe ndjenjat që janë shprehur. Vazhdoni këtë praktikë pas çdo raundi pasues, duke bërë një përmbledhje të përmbajtjes siç duhet.
5. Ju duhet të bëni një reflektim rreth procesit, duke kërkuar dhe duke dhënë sugjerime apo vendime në moment, bazuar në atë që ju keni dëgjuar. Ju mund të vazhdoni duke shkuar rreth e rrotull, duke i ftuar pjesëmarrësit që të shtojnë rreth rrëfimit të tyre dhe t’u përgjigjen pyetjeve të njëri-tjetrit, duke sqaruar mendime, duke shprehur empati, etj. Ju mund të bëni pyetje të tjera për t’i dhënë formë bisedës.
6. Pas disa rundeve, kur ju kuptoni se të gjithë kanë pasur një mundësi për të thënë atë që është më e rëndësishme për ta, mund ta vendosni objektin folës në qendër duke i lejuar pjesëmarrësit të flasin drejtpërdrejt me njëri-tjetrin.
7. Mbani mend se ju, së bashku me të gjithë pjesëmarrësit, duhet të mbronni procesin, duke kujtuar çdo rregull dhe parim sipas nevojës.

D) Gjetja e alternativave dhe arritja e marrëveshjeve, duke iu përgjigjur nevojave të situatës, riparimit të dëmit, duke punuar drejt zgjidhjes nëpërmjet arritjes së konsensusit.

1. Kaloni objektin folës përreth, duke i ftuar pjesëmarrësit e rrethit që të shpalosin idetë dhe ndjenjat e tyre, p.sh.:
2. “Si do të dëshironit të përgjigjeshit për atë që dëgjuat? Çfarë idesh keni ju për të ndihmuar komunitetin tonë dhe të gjithë ne? Si mund të riparohet dëmi?”
3. Shkruani mendimet e dhëna në një letër ose përdor një tabelë, ku të gjithë mund të shikojnë. Mund të ftoni dhe dikë nga pjesëmarrësit që t’i shkruajë në tabelë idetë e shprehura. 3) Kur objekti folës kthehet te ju, pasi kanë dhënë mendim të gjithë, bëni një përmbledhje të asaj që ke dëgjuar, duke përfshirë ndjenjat dhe idetë, duke theksuar nevojat, interesat, shqetësimet si dhe pikat e përbashkëta që kanë dalë nga biseda.
4. Për të punuar me alternativat për të gjetur konsensus, si dhe për të vlerësuar ndjenjat e shprehura, vazhdoni ta pasoni objektin folës përreth ose vendose në qendër të rrethit duke e lënë diskutimin të hapur për të gjithë.
5. Shëno ndonjë marrëveshje që del nga diskutimi dhe ftoje rrethin të reflektojnë rreth këtyre ideve për marrëveshje: A janë të arritshme, specifike dhe të matshme, ose më pak të matshme, por kuptimplotë dhe të rëndësishme për pjesëmarrësit e rrethit, p.sh., „ne biem dakord për ta përsëndetur njëri-tjetrin në një mënyrë miqësore, kur të takohemi në rrugë,”
6. Diskutoni mundësinë për një takim tjetër të rrethit, në mënyrë që të:
 - a) merrni informacion për progresin që është bërë për sa i përket marrëveshjeve,
 - b) trajtoni çdo shqetësim të mëtejshëm,
 - c) festoni atë që është arritur,
 - d) bëni mbylljen.
7. Përgatitni marrëveshjen në letër dhe ftojini pjesëmarrësit të nënshkruajnë. Jepini secilit një kopje.

E) Mbyllja: vlerësimi i pjesëmarrësve për dialogun, pjesëmarrjen dhe përpjekjet

1. Prano dhe shpreh vlerësimin për përpjekjet dhe arritjet e rrethit, duke përfshirë çdo shprehje të mbështetjes dhe dashamirësisë.
2. Ftoji pjesëmarrësit të shfaqin ndonjë mendim përfundimtar, ndjenjë apo pyetje, duke e kaluar objektin folës përreth. “A ka ndonjë gjë tjetër që ju doni ta thoni?”
3. Mbylle me një lexim të shkurtër, poezi, lojë ose citat.
4. Ftojini që të vazhdoni të jeni në kontakt për të parë se si shkojnë gjërat pas takimit.

4. Monitorimi

- A) Monitoroni nëse është zbatuar marrëveshja.
- B) Nëse është rënë dakord të bëhet një takim tjetër i rrethit ose nëse është e nevojshme, organizojeni takimin.
- C) Nëse nuk është planifikuar ndonjë takim tjetër i rrethit, bëj ndonjë takim me personat kryesorë (palët) pas pak kohe.
1. Ftoji të flasni se ç' mendim kanë për rrethin dhe si e përjetojnë, nëse është i dobishëm për ta dhe ndonjë sugjerim që mund të kenë.
 2. Përgjigjuni pyetjeve të tyre nëse kanë.
 3. Përdoreni mundësinë për të bërë mbylljen informale të çështjes. Roli i moderatorit të rrethit. Moderatorit i rrethit, më shumë si një ndërmjetës, është përgjegjës për krijimin e atmosferës së rrethit dhe për drejtimin e procesit. Një moderator/drejtues i rrethit kërkon të krijojë një klimë mbështetëse bazuar në sinjeritet, shpresë dhe respekt për të gjithë pjesëmarrësit. Pastaj është përgjegjësia e moderatorit të drejtojë procesin, duke u përqendruar te puna në rreth, duke shpjeguar si ta përdorin objektin folës, duke përmbledhur atë që është thënë, dhe duke vënë në dukje dhe reflektuar në rreth ndonjë pikë të përbashkët apo progres që është bërë. Një ndryshim i rëndësishëm midis rolit të ndërmjetësuesit dhe moderatorit/lehtësuesit është se moderatorit merr pjesë në rreth si anëtar i komunitetit i cili mund të ndajë shqetësimet, ngjarjet, idetë e tij.

Edhe pse është pjesë e bisedës, moderatorit duhet të ruajë klimën, të vlerësojë interesat e të gjithë pjesëmarrësve në rreth, dhe të drejtojë procesin duke ndjekur rrjedhën e bisedës. Aftësitë e kërkuara për lehtësimin e rrethit përfshijnë ato të përdorura në mënyrë tipike nga ndërmjetësit. Në rreth, mund të duhet një durim më i madh, vëmendje rigoroze, dhe dëgjim i tepër i kujdesshëm, si dhe një atmosferë e qetë. Drejtimi i rrethit gjithashtu kërkon një ekuilibër më delikat mes udhëheqjes së procesit dhe nxitjes së pavarësisë së pjesëmarrësve, sesa në ndërmjetësim. Në rreth, për shkak të përdorimit të objektit bisedor, biseda është projektuar në një mënyrë të përcaktuar. Drejtuesi i rrethit ka mundësinë që të flasë një herë çdo raund. Që të krijohet një atmosferë e hapur për vlerat shpirtërore dhe filozofike kërkohej që drejtuesi të jetë i qetë dhe të përqendrohet dhe të bazohet te faktet.

