

Ndërmjetësimi dhe Zgjidhja— e Konflikteve



Kosovo Career
Development Foundation

Falënderim:

Ky material është zhvilluar nga Fondacioni Kosovar për Zhvillim të Karrierës (KCDF) me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH në emër të Qeverisë Gjermane.

Përmbajtja e tekstit origjinal është përgjegjësi e autorëve dhe Fondacionit Kosovar për Zhvillim të Karrierës (KCDF) dhe jo domosdoshmërisht pasqyron opinionin zyrtar të Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH apo të Qeverisë Gjermane.

Materiali i përgatitur nga:

Fondacioni Kosovar për Zhvillim të Karrierës (KCDF)

Mbështetja organizative:

Ermira Berisha (KCDF)

Flandra Sadiku (KCDF)

Sovran Berisha (KCDF)

Dizajni:

Fondacioni Kosovar për Zhvillim të Karrierës (KCDF)

Prishtinë, 2021



Implemented by:



PËRMBAJTJA

Hyrje	3
1 Konfliktet	4
1.1 Reagimi ndaj konflikteve.....	4
1.2 Stilet e menaxhimit të konflikteve.....	7
1.3 Origjina e konflikteve	9
Ushtrime	10
2 Vetëdijesimi emocional dhe komunikimi	11
2.1 Identifikimi i emocioneve në një konflikt.....	11
2.2 Kontrollimi i emocioneve në një konflikt	12
2.3 Përdorimi efektiv i shkathtësive të komunikimit	13
Ushtrime	14
3 Shkathtësitë e ndërmjetësimit dhe negocimit	15
3.1 Negocimi	15
3.2 Ndërmjetësimi.....	16
3.2.1 Metodat e ndërmjetësimit	16
3.2.2 Ndërmjetësimi bashkëmoshatar	17
Ushtrime	19
Përfundim	21
Referencat	22

HYRJE

Konfliktet janë të pashmangshme në një shoqëri dhe nëse mungojnë strategjitë dhe metodat për menaxhimin e tyre, nxënësit mund të përjetojnë izolim social dhe rënie në mësim. Në këtë modul do të trajtojmë se çka janë konfliktet, stilet e menaxhimit të tyre dhe nga rrjedhin konfliktet. Përveç stileve të menaxhimit të konflikteve të cilat janë shumë të rëndësishme, në modul shtjellohen vetëdijesimi emocional dhe komunikimi, ku kuptojmë që menaxhimi i mirë i një konflikti varet shumë nga shkathtësitë e komunikimit dhe mënyra se si i kontrolloni emocionet dhe ndjenjat në një konflikt, siç janë mënjanimi i stresit dhe ndërgjegjësimi emocional.

Moduli sqaron se ndërmjetësimi dhe negocimi janë elementet kryesore të zgjidhjes efektive dhe jo të dhunshme të konflikteve, si dhe rëndësinë e ndërmjetësimit bashkëmoshatar në ambientet shkollore si një nga strategjitë më të reja të menaxhimit të konflikteve. Ndërmjetësimi bashkëmoshatar përmirëson shkathtësitë e nxënësve në zgjidhjen e problemeve, nxit sjellje konstruktive në situata të ndryshme, ndihmon nxënësit në marrjen e notave më të mira, përmirëson shkathtësitë sociale, komunikuese dhe mendimin kritik.

1 KONFLIKTET

Termi **konflikt** i referohet mosmarrëveshjeve që lindin nga nevojat, dëshirat dhe kërkesat në mes të njerëzve të ndryshëm duke rezultuar në mendime dhe qëndrime të ndryshme ndaj qëllimeve, ideve, vlerave dhe perceptimeve, e cila krijon një situatë që prish harmoninë. Për ta përmbledhur më thjeshtë, konflikt quhet çdo mosmarrëveshje mes njerëzve në një situatë të caktuar. Nëse marrim shembull ambientin e shkollës, ndonjëherë mund të lindin mosmarrëveshje në mes të nxënësve në ndarjen e ekipeve gjatë orës së edukatës fizike.



Shumë shpesh kur dëgjojmë termin **konflikt** e ndërlidhim me diçka negative, duke e menduar që konfliktet gjithmonë përfundojnë me pikëllim, zemërim dhe dhunë. Ky perceptim vjen si rezultat i trajtimit të konflikteve që jo gjithmonë bëhet në mënyrën e duhur, për shkak të mungesës së informacioneve dhe mënyrave të trajtimit të tyre. Mirëpo, konfliktet mund t'i konsideroni edhe si diçka pozitive, nëse shikoni anën e mirë të tyre. Kur konfliktet trajtohen me qasjen e duhur, atëherë ato janë mundësi për t'u përmirësuar duke sfiduar

personat në mosmarrëveshje të mësojnë, krijojnë dhe rriten si individë.

1.1 Reagimi ndaj konflikteve

Siç u cek në më lartë, konfliktet në shumicën e rasteve mund të konsiderohen si mundësi për t'u përmirësuar duke na sfiduar për të mësuar më shumë dhe për t'u bërë më kreativ në zgjidhjen e problemeve. Ekzistojnë disa mënyra se si mund t'iu përgjigjeni konflikteve, duke u ndarë në **reagime konstruktive** dhe **reagime destruktive**.



Reagimi ndaj konflikteve në mënyrën konstruktive ndihmon personat e përfshirë të zgjidhin probleme duke mësuar dhe ndërtuar marrëdhënie më të mira, ndërsa mënyra destruktive do të sjellë rezultate të kundërta, ku situatat mund të dalin nga kontrolli dhe si përfundim të shfaqet armiqësi në mes palëve.



Dallimi kryesor në mes të reagimit konstruktiv me atë destruktiv është sepse përmes reagimit konstruktiv edhe pse palët nuk mund të pajtohen në një çështje, kjo mund të zgjidhet në mënyrë pozitive ashtu që të dy palët të përfitojnë. Ndërsa, reagimi destruktiv sjellë rezultate negative në secilën situatë.

Në shembullin në vijim mund të vëreni dallimet e reagimit ndaj konflikteve në mënyrë konstruktive dhe destruktive të ilustruara me shembuj:

Mënyra konstruktive

Pyetni atë nëse e din cilat rroba ju përkasin juve.

Shpjegoni që juve ju pengon t'ua veshin rrobat.

Mënyra destruktive

Bërtitni ose fyeni atë çdo herë që ua vesh rrobat.

Veshni rrobat e saj pa pyetur, pasi që ajo e bën të njëjtën.

Mbani rrobat gjithmonë të palara ashtu që mos të ketë mundësi t'ua përdorë askush.

**Motra ime vesh
rrobat e mia
gjithmonë.**

Konflikti destruktiv ka pasoja dhe kosto të lartë në funksionimin e mirëfilltë të të gjithë shoqërisë. Disa prej dëmeve tipike që mund të shkaktoj konflikti destruktiv janë:

Dëmet financiare

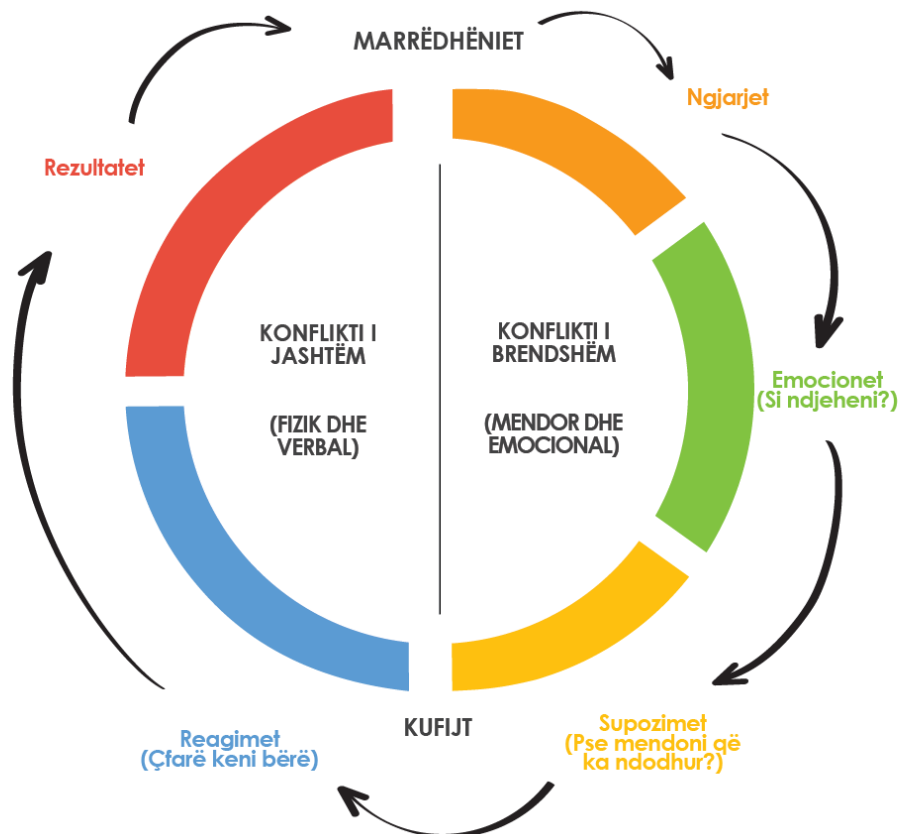
Dëmet emocionale

**Humbja e
marrëdhënieve
shoqërore**

Zvogëlimi i besimit

Në mënyrë që palët e përfshira në konflikt të kenë një reagim sa më të mirë ndaj konflikteve është e rëndësishme që të kuptohet procesi mendor që nxit ndërveprimet negative. Kjo gjë duhet përdorur për të reaguar ndaj konflikteve në mënyrë produktive dhe efektive, pasi që ndonjëherë kur përballeni me ide të cilat paraqiten ofenduese ndaj jush, ju mund të reagoni shumë shpejtë pa e kuptuar që reagimi ka rezultuar në konflikt.

Për të kuptuar se çka janë reagimet e brendshme që vijnë si pasojë e ngacmimeve dhe si ndikojnë ato në reagimet e jashtme që ju i përcjellni te të tjerët, shikoni ciklin e konfliktit të ilustruar më poshtë:



Në vijim gjeni shpjegimin për secilën fazë të konfliktit dhe shembuj që ilustrojnë se si zhvillohet cikli i konfliktit:

MARRËDHËNIET janë lidhje të caktuara me gjërat që ju rrethojnë, zakonisht këto marrëdhënie krijohen nga ndërveprimet e kaluara.

REAGIMET EMOCIONALE (TË BRENDSHME) janë përgjigjet e brendshme të nxitura nga shkaktarët.

KUFIJT janë vendime që nuk merren me vetëdije të plotë për ngjarjen e ndodhur duke u bazuar vetëm në emocionet dhe supozimet që keni bërë gjatë ciklit të konfliktit.

REZULTATET janë ndikimi i reagimeve të jashtme në marrëdhënien ose situatën. Këto janë negative ose pozitive varësisht se si reagoni ju.

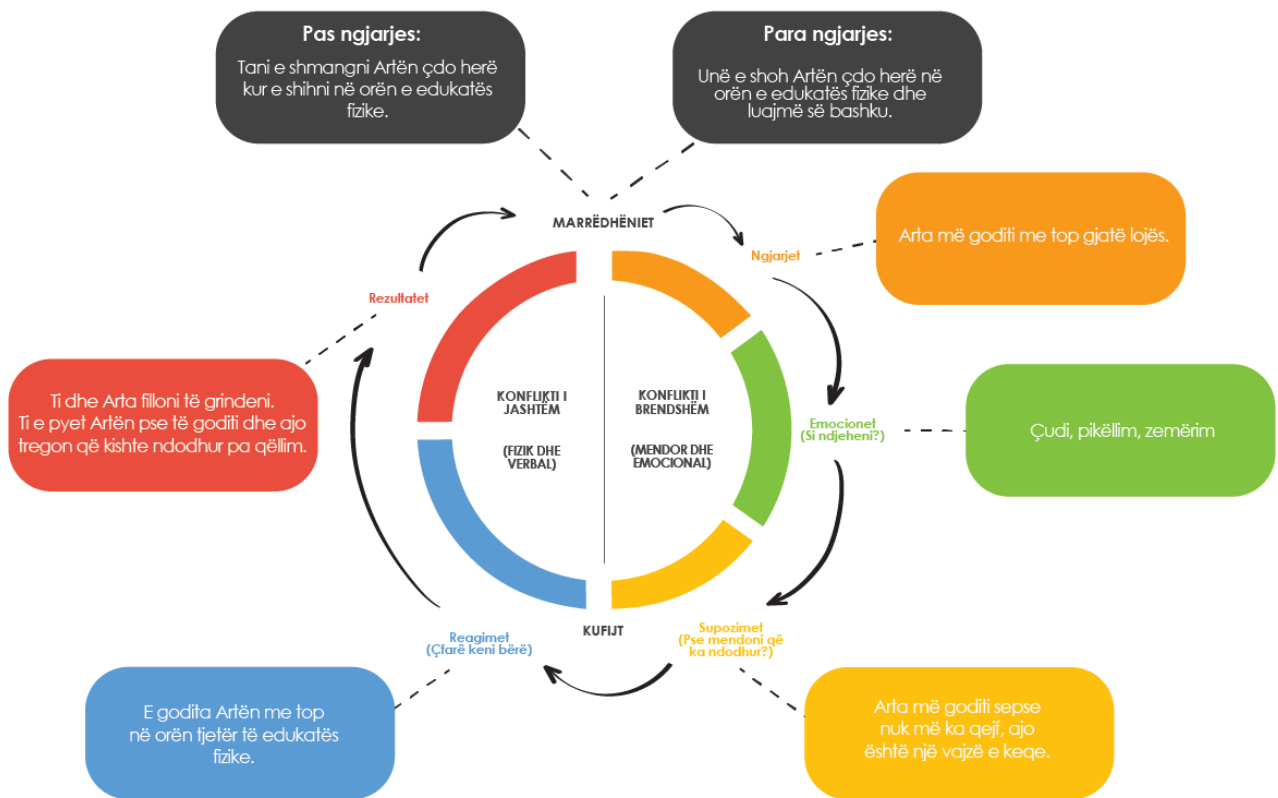
NGJARJET janë shkaktarë që nuk përkojnë me marrëdhënien tuaj normale. Në konflikt ngjarjet cilësohen si ndërveprime të perceptuara negativisht.

SUPOZIMET (TË BRENDSHME) bëhen në fazën ku filloni të racionalizoni se si ka ndodhur shkaktari i ngjarjes, zakonisht në këtë fazë ende nuk keni shumë njohuri për situatën, kështu që i besoni intuitës për të supozuar.

REAGIMET E JASHTME janë realizimi i vendimit që e keni marrë në kufi. Këto mund ta përmirësojnë situatën ose ta thellojnë më shumë konfliktin.

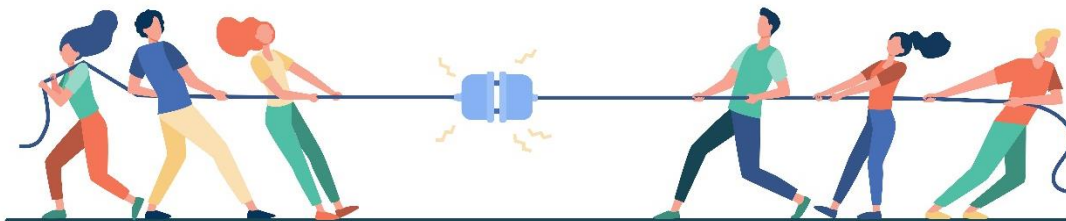
MARRËDHËNIET tuaja ndryshojnë nga normaliteti kur të riktheheni në fillim të ciklit. Marrëdhënia juaj tani mund të ketë ndryshuar pozitivisht ose negativisht varësisht rrjedhës së fazave të zhvilluara gjatë ciklit të konfliktit.

Fazat më të rëndësishme të ciklit të konfliktit janë **Supozimet** dhe **Reagimet** pasi që këtu e keni mundësinë të përgjigjeni në mënyrë efektive (konstruktive) dhe të zgjidhni problemin ose të përgjigjeni në mënyrë impulsive (destruktive) dhe në këtë mënyrë konflikti do të eskaloj.



1.2 Stilet e menaxhimit të konflikteve

Konfliktet janë dukuri normale në çdo sferë të jetës, si në shkollë, shoqëri, familje dhe punë. Edhe pse konfliktet cilësohen si të tilla, ato mund të sjellin shumë pakënaqësi që rezultojnë në produktivitet të ulët dhe probleme me shëndetin mendor. Njëkohësisht, konfliktet mund të shërbejnë si shkas për zhvillimin e ideve të reja dhe inovacionit. Mënyra se si i qaseni një konflikti varet nga arsyet, besimet dhe rëndësia e rezultateve dhe marrëdhënies me palët e përfshira në konflikt. Pa marrë parasysh llojet e konflikteve, ato duhet të menaxhohen në mënyrë efektive dhe kjo bëhet përmes stileve të menaxhimit të konflikteve.



Ekzistojnë 5 stile të menaxhimit të konflikteve, për të cilat ju mund të jeni të prirë. Zakonisht kjo varet më shumë nga situata në të cilën ndodhëni, pasi që të gjitha stilet kanë një kohë dhe vend të përshtatshëm për t'u përdorur.

Stili konkurrues

Personat konkurrues janë shumë të sigurt në vetvete dhe mund të mos jenë bashkëpunues. Qëllimi i tyre kryesor është të fitojnë, edhe nëse nga kjo mund të dëmtohen marrëdhëniet me të tjerët. Ky stil zakonisht përdoret kur marrëdhëniet me palën tjetër nuk janë të rëndësishme, por më të rëndësishme janë rezultatet.

Stili bashkëpunues

Personat bashkëpunues janë të sigurt në vetvete por edhe funksionojnë shumë mirë me të tjerët. Me anë të këtij stili synohet të arrihen zgjidhje afat-gjata dhe të pranueshme nga të tjerët, mirëpo kjo kërkon kohë dhe kreativitet, por zakonisht në fund rezultatet janë të kënaqshme për secilën palë.

Stili mirëkuptues

Në këtë stil të menaxhimit të konfliktit asnjëra palë nuk "fiton". Zakonisht, ky stil paraqet drejtësi objektive, si p.sh., nëse njëra palë nuk arrin qëllimin, atëherë të dyja nuk arrijnë qëllimin. Ky stil aplikohet kur rezultatet nuk janë të rëndësishme dhe koha është shumë më e çmuar.

Stili mënjanues

Nganjëherë palët e përfshira në konflikt zgjedhin të mos përfshihen në të pa marrë parasysh rezultatet. Kjo ndodh sepse çështja e ngritur nuk ju intereson shumë dhe dëshirojnë ta menaxhojnë kohën në diçka më produktive. Ky stil zakonisht nuk i zgjidh konfliktet dhe situata mund të eskaloj, deri sa ju duhet të përdorin një tjetër stil të menaxhimit të konflikteve. Personat që zgjedhin këtë stil janë në shumë raste të pasigurt në vetvete dhe mund të mos jenë bashkëpunues. Stili mënjanues përdoret për t'iu shmangur konfliktit në mënyrë diplomatike ose për ta zgjidhur problemin në një kohë tjetër.

Stili përshtatës

Personat që zgjedhin këtë stil janë të prirur të jenë të pasigurt në vetvete por bashkëpunues, zakonisht e kundërta e stilit konkurrues. Ky stil i menaxhimit të konfliktit vlerëson ruajtjen e marrëdhënieve me të tjerët më shumë se arritjen e qëllimit ose rezultateve. Stili përshtatës përdoret kur njëra palë i neglizhon nevojat dhe dëshirat e tyre për t'i përmbushur nevojat dhe dëshirat e palës tjetër, pra mund të quhet një lloj vet-sakrificimi. Të gjithë janë të aftë t'i përdorin të gjitha stilet e menaxhimit të konflikteve dhe nuk mund të karakterizohen vetëm me një prej tyre. Megjithatë, disa individë përdorin stile të caktuara më së shpeshti, kështu që zhvillojnë më shumë shkathtësi në to dhe si pasojë i përdorin më së shpeshti.

Pra, secili stil i menaxhimit të konflikteve është i orientuar ose nga qëllimi ose nga marrëdhënia me të tjerët, sipas figurës së ilustruar në anën e djathtë.



1.3 Origjina e konflikteve

Situata të ndryshme në jetën e përditshme mund të sjellin deri te lindja e konflikteve. Zakonisht, këto konflikte nuk janë gjithmonë të përmasave të njëjta dhe dallojnë në mes tyre varësisht situatës dhe shkaktarit. Ekzistojnë taksonomi të ndryshme se pse ndodhin konfliktet, disa më të zakonshmet përfshijnë konfliktet që rrjedhin nga komunikimi, interesat e kundërta, marrëdhëniet dhe besimet e ndryshme. Por nëse shikoni origjinën e të gjitha këtyre arsyeve, atëherë konfliktet ndodhin varësisht burimeve dhe vlerave. Çdo konflikt ka origjinën në një burim ose në një vlerë sepse këto dyja janë të lidhura në thelb me nevojat dhe dëshirat e njerëzve dhe vetëm duke e zbuluar origjinën e konfliktit, ju keni mundësi ta zgjidhni atë.



Konfliktet që lindin nga të mirat materiale

Ky lloj i konflikteve përfshin mospajtimin për një nevojë të kufizuar, siç mund të jetë toka, paraja, , puna etj. Këto konflikte janë të thjeshta për t'u zgjidhur duke përdorur konkurrencën, ndarjen dhe shumëfishimin e burimeve.

Konfliktet që lindin nga vlerat

Këto konflikte përfshijnë mospajtim në lidhje me besimet personale dhe fokusohen më shumë në atë që është e drejtë, e mirë dhe e saktë. Në krahasim me konfliktet që lindin nga burimet, konfliktet që lindin nga vlerat janë më të vështira për t'u zgjidhur sepse vlerat janë të lidhura me identitetin individual dhe kulturor. Këto konflikte zakonisht zgjidhen duke përdorur edukimin, ekspozimin, identifikimin e interesit dhe marrëveshjen.



USHTRIME

1. Krijoni 5 seksione në klasë, ku secili paraqet një nga stilet e menaxhimit të konflikteve. Mund të ngjisni 5 fleta nëpër muret e klasës ose të krijoni ishuj me bankat e klasës.
2. Ndani nxënësit në mënyrë të barabartë në 5 seksionet, duke krijuar 5 grupe nxënësish.
3. Lexoni skenarin e konfliktit dhe jepni nxënësve 3-4 minuta për të menduar për pyetjet në vijim:
 - a) Si e trajtojnë të tjerët konfliktin nëse përdorin stilin e menaxhimit të konfliktit nga seksioni juaj?
 - b) Cilat mund të jenë pasojat nëse trajtohet me këtë stil?
4. Kërkoni nga nxënësit të ndajnë përgjigjet e tyre me klasën.
5. Kërkoni nga secili grup të ndërrohet nëpër seksionet e tjera dhe përsëritni këtë proces deri sa secili grup të jetë përgjigjur nëpër secilin seksion.

SKENARI I KONFLIKTIT

(Skenarin e konfliktit mund ta krijoni nga imagjinata juaj)

Familja juaj sapo është transferuar në një shtëpi të re. Në shtëpi ka tre dhoma në dispozicion për ju, vëllain dhe motrën tuaj, por njëra është më e madhe se të tjerat dhe ka një gardërobë më të madhe. Motra juaj ka më shumë rroba dhe këmbëngul se ajo ka nevojë për dhomën. Vëllai juaj mendon se duhet të marrë dhomën sepse është më i moshuari. Ju dëshironi të merrni dhomën për hapësirë shtesë për të praktikuar kitarën sepse i shqetësonit të gjithë kur praktikoni në dhomën e ngrënies. Prindërit tuaj ju thanë që ta rregulloni këtë problem në mes jush.

PYETJE PËR DISKUTIM

- Cili stil i menaxhimit të konflikteve ju përshtatet më së shumti dhe pse?
- Cili stil i menaxhimit të konflikteve është më i vështirë për ju dhe pse?

2 VETËDIJESIMI EMOCIONAL DHE KOMUNIKIMI

Menaxhimi i mirë i një konflikti varet shumë nga shkathtësitë e komunikimit dhe shumë studime theksojnë rëndësinë e komunikimit si një pikë kyçe që sjell rezultate pozitive në një konflikt. Komunikimi jo i mirë dhe mungesa e komunikimit në situata të përditshme kontribuon në krijimin dhe eskalimin e mosmarrëveshjeve. Në mënyrë që t'i qaseni një konflikti në mënyrë efektive dhe ta zgjidhni atë, gjithmonë duhet të dëgjoni për të kuptuar dhe komunikoni për t'u kuptuar nga të tjerët.

Ju duhet t'i kuptoni ndjenjat tuaja në mënyrë që t'i komunikoni në mënyrë efektive të tjerët, prandaj ndërtimi i fjalorit emocional dhe dëgjimi aktiv janë fusha shumë të rëndësishme në zgjidhjen e konflikteve.

2.1 Identifikimi i emocioneve në një konflikt

Emocionet janë sekuenca që shndërrojnë një ngjarje në motiv për t'u përgjigjur në një mënyrë të veçantë. Ato zakonisht ndodhin për t'u përgjigjur një ngjarje personale, mirëpo edhe si rezultat i një ngjarje që ndikon anëtarët e një grupi me të cilët identifikoheni.



Identifikimi i saktë i gjendjes tuaj emocionale dhe aftësia për të komunikuar me të tjerët duke marrë parasysh gjendjen e tyre emocionale është esenciale për një komunikim efektiv përgjatë një konflikti. Ky lloj i komunikimit kërkon përdorimin e një fjalori shumë të gjerë emocional.

Zakonisht, **zemërimi** është një nga emocionet që më së shumti bën pjesë në një konflikt. Ndjenjat e zemërimit mund të eskalojnë shumë lehtë dhe nga një konflikt i thjeshtë mund të lind konflikt më

i komplikuar për t'u zgjidhur. Zemërimi dëmton vendimmarrjen dhe qon deri te vendimet impulsive, prandaj është shumë e rëndësishme që të identifikoni procesin e krijimit të konfliktit dhe të kuptoni shkaktarin me qëllim që të ndaloni ciklin e krijimit të zemërimit.



Përveç zemërimit që është një nga emocionet që e hasim më së shpeshti në një konflikt, emocionet si urrejtja, frika, faji dhe shpresa janë shumë të pranishme gjithashtu.

Urrejtja është emocion ekstrem që i drejtohet një individi ose grupi dhe cilësohet si pengesë kryesore drejt arritjes së zgjidhjes së konfliktit.

Faji është emocion ku besohet që janë shkelur normat dhe vlerat në të cilat beson personi i përfshirë në konflikt. Ky emocion mund të sjell zgjidhje konstruktive të konfliktit që pason me përpjekje të pajtimit në mes palëve pas konfliktit.

Frika është emocioni i cili nuk lejon të marrësh rrezikun në ndërmjetësimin apo zgjidhjen e konflikteve. Ky emocion parandalon palët të mos tërhiqen përsëri në gjendje të konfliktit.

Shpresa është emocion që ka ndjenja pozitive për rezultatin e konfliktit. Ky emocion planifikon dhe cakton qëllime për situatat e reja në të ardhmen. Shpresa i çliron njerëzit nga bindjet fikse dhe kufizuese për mospajtimin e konfliktit për të gjetur mënyra kreative për ta zgjidhur atë. Kjo u mundëson atyre të imagjinojnë një të ardhme që është e ndryshme nga e kaluara dhe e tashmja dhe i motivon ata të ndryshojnë situatën e tyre me anë të veprimeve që ishin të paimagjinueshme për një kohë të gjatë.

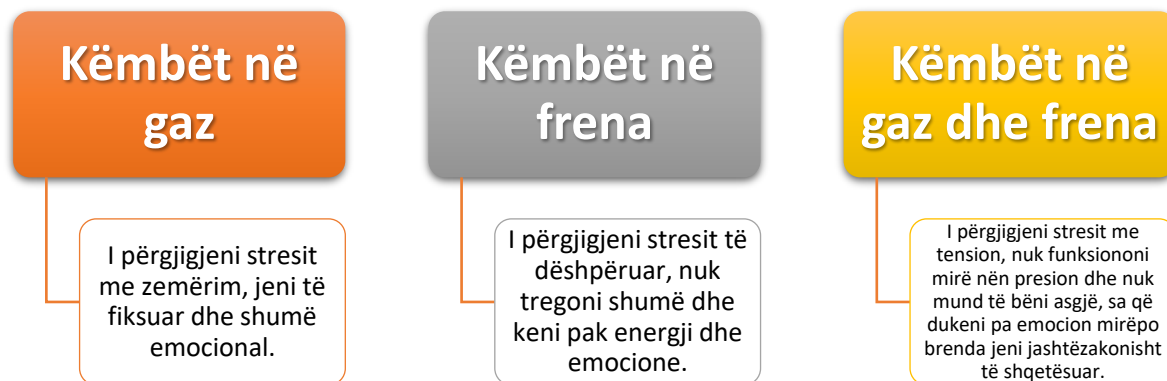
2.2 Kontrollimi i emocioneve në një konflikt

Zgjidhja e një konflikti varet nga kontrollimi i emocioneve dhe kjo mund të bëhet me anë të këtyre shkathtësive:

➤ Largimi i shpejtë i stresit

Menaxhimi dhe largimi i stresit në konflikt është çelësi për të qëndruar të balancuar, të fokusuar dhe në kontroll pavarësisht situatës së konfliktit. Nëse nuk arrini të menaxhoni stresin, atëherë mënyra se si do t'i qaseni konfliktit do të sjell rezultate negative.

Njëra nga mënyrat më të zakonshme që njerëzit reagojnë kur përballen me stres është përshkruar në vijim:



Duke parë dëmet që stresi shkakton, ju duhet të mësoni ta menaxhoni atë duke përdorur metoda të ndryshme. Një nga mënyrat më të besueshme është të vini në funksion shqisat tuaja përmes lëvizjes. Menaxhimi i stresit bëhet në forma të ndryshme te persona të ndryshëm, prandaj ju duhet kohë të gjeni mënyrën që funksionon te ju, disa prej tyre mund të jenë: përdorimi i topave kundër stresit, nuhatja e erërave relaksuese, etj.

➤ Ndërgjegjësimi emocional

Ndërgjegjësimi emocional është çelësi për të kuptuar veten dhe të tjerët. Nëse nuk e dini se si ose pse ndiheni në një mënyrë të caktuar, nuk do të jeni në gjendje të komunikoni në mënyrë efektive ose të zgjidhni mosmarrëveshjet.

Edhe pse njohja e ndjenjave tuaja mund të duket e thjeshtë, shumë njerëz injorojnë emocionet e forta si zemërimi, pikëllimi dhe frika. Sidoqoftë, aftësia juaj për të trajtuar konfliktin varet nga lidhja me këto ndjenja. Nëse keni frikë nga emocionet e forta, aftësia juaj për të përballuar dhe zgjidhur konfliktet do të jetë e kufizuar.

Ndërgjegjësimi emocional dhe aftësia për të menaxhuar të gjitha ndjenjat tuaja është baza që mund të zgjidhë konfliktin. Ndërgjegjësimi emocional ju ndihmon të kuptoni çka i shqetëson të tjerët dhe veten tuaj, të qëndroni të motivuar, të komunikoni qartë dhe në mënyrë efektive, dhe t'i motivoni të tjerët.

2.3 Përdorimi efektiv i shkathtësive të komunikimit

Shkathtësitë e komunikimit përdoren për të ndërtuar marrëdhënie të shëndosha të cilat zakonisht shkatërrohen gjatë konfliktit përmes zemërimit dhe veprimeve të nxituara.

Komunikimi ka një rol të madh në menaxhimin e konfliktit, pasi që komunikimi i dobët rezulton gjithmonë në keqkuptime dhe përfundon konflikte. Komunikimi duhet të jetë i qartë dhe i saktë për të shmangur konfliktet. Pra, ju duhet të jini shumë të qartë se çfarë mesazhi keni ndërmend t'i përcillni palës tjetër, mendimet duhet të vendosen me kujdes në fjalë të ndjeshme dhe të rëndësishme që të tjerët të kuptojnë mirë dhe asnjëherë mos përdorni fjalë që mund të dëmtojnë ndjenjat e të tjerëve dhe shmangni përdorimin e fjalive nënçmuese, dhe së fundmi mos përdorni terminologji shumë të komplikuar pasi personi tjetër mund të mos e kuptojë mirë.



Ekzistojnë katër hapa të komunikimit efektiv në një konflikt:

Për t'i ilustruar më mirë katër hapat e komunikimit efektiv, lexoni shembujt në vijim:

- 1.** Eseja që më keni dërguar është shumë e mirë, do të doja t'ua përcjelli disa rekomandime.
- 2.** Ndihej shumë keq kur ju nuk përgjigjeni në mesazhet e mia për ditë të tëra.
- 3.** Do të doja të më njoftoni me kohë që ju nuk jeni në dispozicion ditëve në vijim.
- 4.** Në të ardhmen do të doja të kisha më shumë kohë për të rishikuar pasi që produkti do të jetë më kualitativ.

Në gjuhën angleze këtyre hapave i referohemi me:

DESC - Describe, Explain, Specify, Consequences



USHTRIME

1. Udhëzoni nxënësit të ulen të gjithë në një rreth.
2. Pëshpëritni në vesh të nxënësit që jeni ulur afër një tregim të shkurtër. Ky tregim nuk duhet të jetë më shumë se 2-3 fjali.
3. Kërkoni nga nxënësit të pëshpëritin të njëjtin tregim te nxënësit ulur afër tyre, deri sa tregimi të kalojë nëpër gjithë rrethin.
4. Kërkoni nga nxënësi i fundit ta thotë me zë të lartë tregimin.
5. Tregoni ju tregimin e shkurtër si e keni filluar dhe krahasoni dy versionet.
6. Këtë ushtrim mund ta përsëritni disa herë duke filluar në vende të ndryshme të rrethit.

TREGIMI I SHKURTËR

(Tregimin mund ta krijoni nga imagjinata juaj)

Kemi pasur një përvojë shumë të hidhur në orën e biologjisë javën e kaluar. Trimi ka qenë shumë i zemëruar me Lonin, sepse ky ia kishte rrëzuar librat disa herë në tokë dhe kështu kanë filluar të grinden si të çmendur. Dëgjova që të dytë janë suspenduar nga drejtori.

PYETJE PËR DISKUTIM

- Sa nxënës dëgjuan dhe përsëritën tregimin siç u tha nga mësimdhënësi?
- Si na qon deri te problemet komunikimi i tillë?
- A keni qenë ndonjëherë i përfshirë në “lojë” të tillë në jetën e përditshme?
- Cilat janë disa nga mënyrat si ta parandalojmë komunikimin e tillë?

3 SHKATHTËSITË E NDËRMJETËSIMIT DHE NEGOCIMIT

Ndërmjetësimi dhe negociimi janë elementet kryesore të zgjidhjes efektive dhe jo të dhunshme të konflikteve. Dallimi kryesor në mes negociimit dhe ndërmjetësimit është se gjatë negociimit, palët e përfshira në konflikt bëjnë marrëveshje në mes tyre, ndërsa me anë të ndërmjetësimit, ata zgjidhin konfliktin me anë të ndërmjetësuesit.

Pra, ndërmjetësimi është përfshirja e një pale të tretë të paanshme për të ndihmuar palët e përfshira në konflikt të gjejnë një zgjidhje. Ndërmjetësimi, qoftë formal apo joformal, shpesh mund të ndihmojë në zgjidhjen e konflikteve që kanë shkuar përtej fazës së negociimit.

Me anë të negociimit, palët e përfshira synojnë të arrijnë rezultatin më të mirë të mundshëm në favor të tyre. Sidoqoftë, për të arritur një rezultat të suksesshëm në konflikt janë shumë të rëndësishme parimet e drejtësisë, kërkimi i përfitimit reciprok dhe ruajtja e marrëdhënieve.



3.1 Negociimi

Për të arritur rezultate pozitive nga një konflikt është shumë e rëndësishme t'i qaseni në mënyrë të strukturuar negociatave me palën tjetër. Fazat nëpër të cilat kalon procesi i negociimit janë:

- Përgatitja

Para fillimit të negociimit, caktoni një vend ku do të diskutohet problemi i ngritur dhe pjesëmarrësit në takim. Po ashtu, caktoni një limit kohor se sa do të zgjas takimi në mënyrë që t'i shmangni mosmarrëveshjet e vazhdueshme.

- Diskutimi

Gjatë kësaj faze, palët paraqesin çështjen sipas pikëpamjes së tyre. Pikat kyçe gjatë kësaj faze janë: parashtrimi i pyetjeve, dëgjimi aktiv dhe sqarimi.

- Sqarimi i qëllimeve

Qëllimet, interesat dhe pikëpamjet e të dyja palëve që kanë dalë nga diskutimi duhet të sqarohen në këtë fazë. Sqarimi i qëllimeve është pjesë shumë e rëndësishme e procesit të negociatave, pasi që nëse kjo fazë nuk ndodh, atëherë mund të ndodhin keqkuptime të cilat shkaktojnë probleme dhe barriera për të arritur rezultate pozitive.

- Negociimi për rezultate pozitive për të dyja palët

Kjo fazë e negociimit duhet të ketë rezultat pozitiv për të dyja palët e përfshira në konflikt, ku këto të fundit duhet të ndjehen që pikëpamjet e tyre janë marrë në konsideratë.

- Marrëveshja

Marrëveshja mund të arrihet pasi të merren parasysh pikëpamjet dhe interesat e të dyja palëve. Në këtë fazë është shumë e rëndësishme që marrëveshjet të bëhen në mënyrë të qartë, ashtu që të dy palët të kuptojnë saktësisht se çka është vendosur.

- Përgatitja e rrjedhës së veprimeve

Varësisht çka është arritur nga marrëveshja duhet të përgatitur rrjedha e veprimeve për të zgjidhur konfliktin.

3.2 Ndërmjetësimi

Duhet pasur parasysh që gjatë ndërmjetësimit, ndërmjetësuesi nuk e zgjidh konfliktit ose nuk merr vendime për palët e përfshira, por vetëm ndihmon ato të punojnë së bashku për të arritur një marrëveshje. Ndërmjetësimi si proces përfshin: pjesëmarrje vullnetare, diskutime ballë për ballë në mes palëve të përfshira në konflikt, ndërmjetësuesit, mundësi të barabarta për të shpjeguar pikëpamjet, marrëveshje në mes palëve, etj.

Megjithëse çdo konflikt dhe proces ndërmjetësimi është i ndryshëm, ka disa faza që do të duhet të merrni parasysh në këtë proces:

- Përgatitja

Përcaktoni disa rregulla, të cilat zakonisht duhet të aplikohen në komunikim dhe me qëllim që të ruhet konfidencialiteti i procesit të ndërmjetësimit.

- Rikonstruktimi i konfliktit dhe kuptimi i tij

Në këtë fazë duhet të dëgjoni pikëpamjet e palëve të përfshira së bashku ose veç e veç dhe pastaj të sqaroni se çfarë duan të arrijnë nga procesi.

- Identifikimi i pikave të marrëveshjes dhe mosmarrëveshjes

Gjatë kësaj faze, roli juaj është të ndihmoni palët të kuptojnë pikëpamjet e njëri-tjetrit dhe pastaj mund të fillojnë të zgjidhin problemin e përbashkët.

- Krijimi i mundësive për marrëveshje

Në këtë fazë duhet të filloni me mosmarrëveshjet më të thjeshta dhe të sugjeroni një zgjidhje për të dhe pastaj duke kaluar në pjesët e konfliktit që janë më të komplikuar. Një teknikë e dobishme për të gjetur mundësi për marrëveshje është “Stuhia e mendimeve” (Eng. Brainstorming).

- Zhvillimi i marrëveshjes

Një marrëveshje duhet të jetë specifike, e matshme, e arritshme, realiste dhe me një afat kohor të caktuar. Për t’u arritur një marrëveshje është shumë e rëndësishme që të: përpiloni një propozim, sqaroni çdo pikë të diskutuar, përcaktoni hapat e ardhshëm, jeni pozitiv për një rezultat të mirë, ofroni mbështetje të vazhdueshme dhe nënshkruani një marrëveshje.

3.2.1 Metodat e ndërmjetësimit

Në procesin e ndërmjetësimit ekzistojnë tri metoda të ndërmjetësimit që përdoren nga ndërmjetësuesit, të cilat janë:

➤ Ndërmjetësimi vlerësues

Në këtë metodë, ndërmjetësuesi bën përpjekje të kontrolloj të gjithë procesin dhe përcjell rolin e secilës palë dhe çfarë pikëpamje kanë ata. Përmes kësaj metode, ndërmjetësuesit ofrojnë mendimet e tyre për pikat e forta dhe të dobëta të secilës palë. Disa nga karakteristikat e ndërmjetësimi vlerësues janë: vlerësimi, dëgjimi, parashikimi, rekomandimet dhe diplomacia.

➤ Ndërmjetësimi lehtësues

Në këtë metodë, ndërmjetësuesi kontrollon procesin e ndërmjetësimi, mirëpo palët janë ata që vendosin kontrollin dhe rezultatet në fund të konfliktit. Palët e përfshira kanë më shumë liri dhe janë më kreativ në gjetjen e zgjidhjes së konfliktit. Disa karakteristika të ndërmjetësimi lehtësues janë: bashkëpunimi, pyetjet, opinionet e limituara, njohja dhe sesionet e përbashkëta.

➤ Ndërmjetësimi transformativ

Ndërmjetësimi transformativ është metoda më e re e ndërmjetësimi, e cila u jep palëve të përfshira kontroll mbi procesin dhe rezultatet e konfliktit. Kjo metodë synon që të transformojë konfliktin duke i fuqizuar palët të pajtohen. Disa karakteristika të kësaj metode janë: opinionet e limituara, nxitja e vlerësimi, përcjellja, ndjeshmëria, udhëheqja dhe sesionet e përbashkëta.

3.2.2 Ndërmjetësimi bashkëmoshatar

Kur në ambientet e shkollës ndodhin konflikte në mes nxënësve, shpeshherë këto ndëshkohen. Mirëpo, këto veprime jo domosdoshmërisht u mësojnë nxënësve metodat e duhura për të menaxhuar konfliktet në mes tyre në mënyrë më efektive.

Ndërmjetësimi bashkëmoshatar në shkolla lejon zgjidhjen e konflikteve ndërpersonale si dhe përmirëson shkathtësitë ndërpersonale të nxënësve në fushën e zgjidhjeve të konflikteve. Ndërmjetësuesit bashkëmoshatar luajnë rolin e njëjtë si të gjithë ndërmjetësuesit në këtë proces duke zgjidhur konfliktin përmes



komunikimit dhe arritjen e marrëveshjes në lidhje me çështjen e ngritur. Përmes ndërmjetësimi bashkëmoshatar nxitet përgjegjësia e nxënësve për veprimet e tyre duke zvogëluar veprimet agresive dhe armiqësore dhe duke rritur ndërgjegjësimin dhe menaxhimin e emocioneve. Për më tepër, ndërmjetësimi bashkëmoshatar përmirëson shkathtësitë në zgjidhjen e problemeve, rrit përdorimin e sjelljes konstruktive në situata të ndryshme duke përfshirë situatat në shkollë, shtëpi dhe komunitet.

Në mungesë të ndërmjetësimi bashkëmoshatar, nxënësit mund të ndërmarrin veprime për të zgjidhur konfliktin e tyre në mënyra jo të shëndetshme dhe joefektive, të tilla si agresioni fizik dhe sulmet verbale.

Sesionet e ndërmjetësimi bashkëmoshatar mund të jenë formale ose joformale. Ndërmjetësimi formal përbëhet nga një nxënës ndërmjetësues i cili takohet gjatë një kohe të caktuar me nxënësit e përfshirë në konflikt. Ndërmjetësimi joformal mund të ndodhë në korridor, kafene ose në një ambient të jashtëm kur ndodh një konflikt në atë moment dhe trajtohet nga ndërmjetësuesit bashkëmoshatar në vend.

PËRFITIMET PËR NXËNËS DHE MËSIMDHËNËS

Në disa raste nxënësit ndjehen të pasigurt t'u drejtohen mësimeve rreth një mosmarrëveshje që kanë me nxënësit e tjerë për shkak të dënimeve disiplinore që mund të vijnë nga ata. Kjo është vetëm një nga shumë arsye ku ndërmjetësimi bashkëmoshatar gjen zbatim.

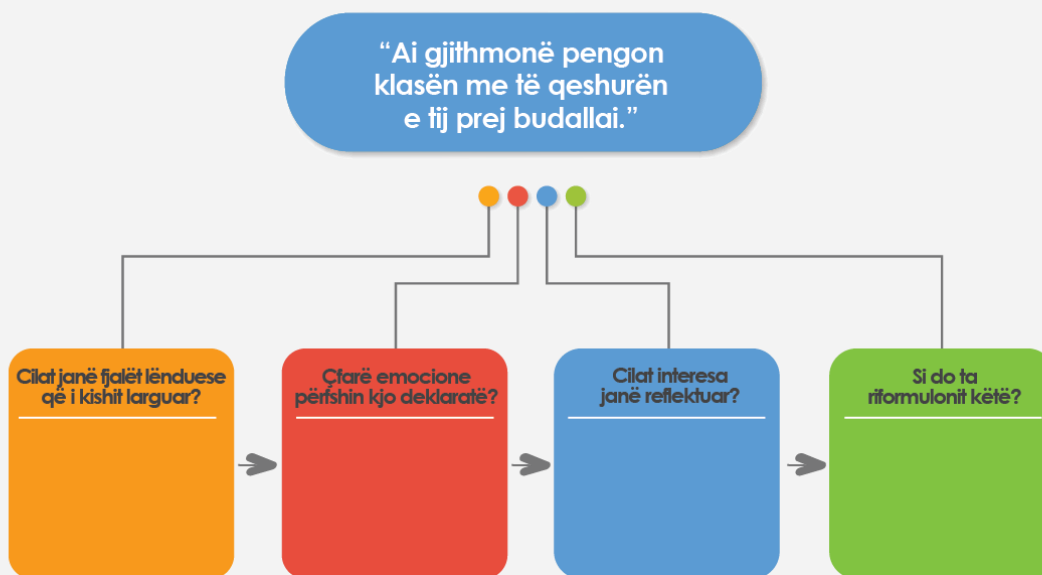
Nxënësit të cilët luajnë rolin e ndërmjetësuesit në një konflikt përdorin komunikimin, dëgjimin dhe shkathtësitë e zgjidhjes së problemeve. Të gjitha këto ofrojnë përfitime për nxënësit siç janë avancimi akademik, shkathtësitë e lidershit, rritja e vetëbesimit dhe zgjidhja e problemeve në mënyrë efektive. Po ashtu, përmes ndërmjetësimit bashkëmoshatar, nxënësit përmirësojnë shkathtësitë e tyre sociale duke u njohur me shokët / shoqet e shkollës / komunitetit.

Një nga përfitimet kryesore për mësimeve është se kanë mundësi t'i kushtojnë më shumë vëmendje mësimi dhe më pak mbajtjes së disiplinës, pasi që përmes ndërmjetësimit bashkëmoshatar, rastet dhe ngjarjet ku kërkohet disiplina nga mësimeve zvogëlohen.

USHTRIME

1. Kërkoni nga nxënësit të plotësojnë tabelën e ofruar më poshtë.
2. Udhëzoni nxënësit që kur riformulojnë fjalitë të eliminojnë akuzimet, ofendimet dhe gjuhën e prerë (kurrë, gjithmonë, nuk mundem, etj.). Kur interpretojnë interesat, udhëzoni nxënësit të mendojnë se pse personi tjetër ndihet keq për këtë temë? Çfarë është diçka e rëndësishme që po kërcënohet?
3. Pasi nxënësit plotësojnë tabelën, udhëzoni ata t'i ndajnë me të tjerët dhe të diskutojnë përgjigjet.

TABELA



SHEMBULL SE SI DUHET PLOTËSUAR TABELA:



PYETJE PËR DISKUTIM

- Si i keni vërejtur interesat dhe emocionet në këtë deklaratë?
- Çfarë kërkesa po mundohen të kërkojnë folësit e mërzitur përmes këtyre deklaratave?

PËRFUNDIM

Konfliktet janë mosmarrëveshje që lindin nga nevojat, dëshirat dhe kërkesat në mes të njerëzve të ndryshëm duke rezultuar në mendime dhe qëndrime të ndryshme ndaj qëllimeve, ideve, vlerave dhe perceptimeve. Ekzistojnë disa mënyra se si mund t'iu përgjigjeni konflikteve, duke u ndarë në reagime konstruktive dhe reagime destruktive.

Reagimi ndaj konflikteve në mënyrën konstruktive ndihmon personat e përfshirë të zgjidhin probleme duke mësuar dhe ndërtuar marrëdhënie më të mira, ndërsa mënyra destruktive do të sjellë rezultate të kundërta, ku situatat mund të dalin nga kontrolli dhe si përfundim të shfaqet armiqësi në mes palëve. Për të kuptuar se si ndodhin konfliktet dhe reagimet që keni ndaj tyre, duhet të kuptoni ciklin e konfliktit, i cili përfshin këto faza:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1. Marrëdhëniet para konfliktit | 5. Kufijtë |
| 2. Ngjarjet | 6. Reagimet e jashtme |
| 3. Reagimet emocionale të brendshme | 7. Rezultatet |
| 4. Supozimet | 8. Marrëdhëniet pas konfliktit |

Pa marrë parasysh llojet e konflikteve, ato duhet të menaxhohen në mënyrë efektive dhe kjo bëhet përmes stileve të menaxhimit, disa më të përgjithshme janë: stili konkurrues, stili bashkëpunues, stili mirëkuptues, stili mënjatues dhe stili përshtatës.

Menaxhimi i një konflikti varet nga shkathtësitë e komunikimit dhe ju duhet t'i kuptoni ndjenjat tuaja në mënyrë që t'i komunikoni në mënyrë efektive te të tjerët duke bërë identifikimin e emocioneve dhe kontrollimin e tyre në një konflikt.

Në praktikë, ndërmjetësimi dhe negocimi janë elementet kryesore të zgjidhjes efektive dhe jo të dhunshme të konflikteve. Ndërmjetësimi është përfshirja e një pale të tretë të paanshme për të ndihmuar palët e përfshira në konflikt të gjejnë një zgjidhje, ndërsa me anë të negocimit, palët e përfshira synojnë të arrijnë rezultatin më të mirë të mundshëm në favor të tyre.

Një nga mënyrat më efektive për të zgjidhur problemet është përmes ndërmjetësimit bashkëmoshatar. Ndërmjetësuesit bashkëmoshatar luajnë rolin e njëjtë si të gjithë ndërmjetësuesit duke zgjidhur konfliktin përmes komunikimit dhe arritjen e marrëveshjes në lidhje me çështjen e ngritur. Mirëpo, ndërmjetësimi bashkëmoshatar përmirëson gjithashtu shkathtësitë në zgjidhjen e problemeve, rrit përdorimin e sjelljes konstruktive në situata të ndryshme duke përfshirë situatat në shkollë, shtëpi dhe komunitet. Përveç përfitimeve të nxënësve nga ndërmjetësimi bashkëmoshatar, mësime dhënësit kanë mundësi t'i kushtojnë më shumë vëmendje mësimit dhe më pak mbajtjes së disiplinës, pasi që përmes ndërmjetësuesve bashkëmoshatar, rastet dhe ngjarjet ku kërkohet disiplina nga mësime dhënësit zvogëlohen.

REFERENCAT

- Dummer, S. (n.d.). *Peer Mediation: What School Counselors Need to Know*. [https://www2.uwstout.edu.
http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2010/2010dummers.pdf](https://www2.uwstout.edu/http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2010/2010dummers.pdf).
- Conflict Resolution Activities for Middle School Skill-Building*. (n.d.). [https://cpb-us-
e1.wpmucdn.com/blogs.uoregon.edu/dist/8/11350/files/2015/05/Compiled-Activities-1-
r5x71c.pdf](https://cpb-us-e1.wpmucdn.com/blogs.uoregon.edu/dist/8/11350/files/2015/05/Compiled-Activities-1-r5x71c.pdf).
- Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. (n.d.). [https://kilmanndiagnostics.com/wp-
content/uploads/2018/03/TKI_Sample_Report.pdf](https://kilmanndiagnostics.com/wp-content/uploads/2018/03/TKI_Sample_Report.pdf).
- Communication and Conflict*. (n.d.). [https://toastmasterscdn.azureedge.net/medias/files/department-
documents/education-documents/615c_communication_and_conflict.pdf](https://toastmasterscdn.azureedge.net/medias/files/department-documents/education-documents/615c_communication_and_conflict.pdf).
- ADR Times. (2021, March 24). *Types of MEDIATION: Evaluative, Facilitative, and transformative*. ADR Times. <https://www.adrtimes.com/types-of-mediation/>.
- Effective communication for conflict resolution*. aifc. (2018, August 22). <https://www.aifc.com.au/effective-communication-for-conflict-resolution/>.
- Halperin, E. & Schwartz, D. (2010). Emotions in conflict resolution and post-conflict reconciliation. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 87, 423-442. <https://doi.org/10.3917/cips.087.0423>
- Davis, K. A., & McCoy, V. A. (n.d.). *Strategies for Conflict Resolution Among Middle School Students*. https://www.counseling.org/docs/default-source/vistas/article_80_2016.pdf?sfvrsn=b0e2482c_4.
- Admin. (2019, November 1). *Difference between constructive and destructive conflict*. Compare the Difference Between Similar Terms. [https://www.differencebetween.com/difference-between-
constructive-and-vs-destructive-conflict/](https://www.differencebetween.com/difference-between-constructive-and-vs-destructive-conflict/).
- Communications, D. D. E. A. (n.d.). *About conflict*. DoDEA. <https://www.dodea.edu/Offices/CEDR/conflicts.cfm#conflicts>.
- Melinda. (2021, July 15). *Conflict resolution skills*. HelpGuide.org. <https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/conflict-resolution-skills.htm#>.
- MSG management study guide*. Role of Communication in Conflict Management. (n.d.). <https://www.managementstudyguide.com/role-of-communication-in-conflict-management.htm>.
- Types of mediation - Evaluative, FACILITATIVE & Concord Mediation*. Mediate Ireland. (2018, December 4). <https://www.mediateireland.com/what-is-mediation-styles-part1.htm>.
- Overcoming obstacles*. Overcoming Obstacles - Free K-12 Life Skills Curriculum. (n.d.). <https://www.overcomingobstacles.org/portal/en/curricula/middle-school/resolving-conflicts>.

2011-2021, (c) C. skillstheyouneed.com. (n.d.). *Mediation skills*. SkillsYouNeed.
<https://www.skillstheyouneed.com/ips/mediation-skills.html>.

2011-2021, (c) C. skillstheyouneed.com. (n.d.). *What is negotiation?* SkillsYouNeed.
<https://www.skillstheyouneed.com/ips/negotiation.html>.

Walden University. (2021, March 25). *What's your conflict management style?* Walden University.
<https://www.waldenu.edu/news-and-events/walden-news/2017/0530-whats-your-conflict-management-style>.