

MATERIALE TRAJNIM

PËR NDËRMJETËSIMIN NË SHKOLLA



MATERIALE

TRAJNIM

PËR NDËRMJETËSIMIN NË SHKOLLA

PUBLIKUAR NGA:

forumZFD and KEC

AUTORË:

Albana Bytyqi

Fatmir Fejziu

Fatime Demolli

Indire Huruglica-Zenelaj

Megita Kadriu

Lirie Lokaj

Liridon Maliqi

Valdet Plakolli

Rifadije Sopi

REDAKTORË:

Vjollca Islami Hajrullahu

Vincent Lungwitz

Valentina Pancaldi

Petrit Tahiri

PËRKTHIMI:

LBG Communications

Vjollca Islami Hajrullahu

Aida Kolenović

DIZAJNI DHE SHTYPI:

Envinion

PRISHTINË, JANAR 2019

Parathënie

Të dashur lexues,

Jemi të lumtur që keni shprehur interesim për ndërmjetësimin në shkollë! Edhe ne ndajmë të njëjtin interes me ju dhe ju inkurajojmë fuqishëm që të ndërmerrni hapat drejt përfuturit të një shkathtësie thelbësore e cila sjell më shumë arritje se sa thjesht zgjidhja e konflikteve. Si çdo aftësi tjetër, edhe ndërmjetësimi kërkon të praktikohet në mënyrë që të mësohet tërësisht dhe të kuptohet. Thjesht të lexosh për ndërmjetësimin nuk mjafton. Edhe të bëhesh ndërmjetësues i certifikuar është veçse fillimi i rrugëtimit. Ndoshta keni patentë shoferi, a ju kujtohet kur e keni marrë? Ju jeni certifikuar për të drejtuar automjetin, por a ishit shumë të zotë që në fillim dhe a ndjeheshit të sigurtë? Me siguri që jo. E njëjta vlen edhe për ndërmjetësimin. Vetëm nëse ndërmjetësoni në shumë seanca do të arrini të bëheni ndërmjetësues kompetentë. Prandaj, ky publikim ju shërben si një pjesë e përgatitjes tuaj drejt shndërrimit në ndërmjetësues. Mirëpo edhe nëse e mësoni përmendësh dhe i bëni të gjitha ushtrimet nuk do të jetë e mjaftueshme që të bëheni as ndërmjetësues, as trajner i certifikuar për shkollë. Sidoqoftë, shpresojmë se ky publikim do t'ju pëlqejë dhe se do t'ju mbështesë në përpjekjet tuaja!

Çfarë është ndërmjetësimi në shkollë?

Ndërmjetësimi në shkollë është praktika e ndërmjetësimit ndërmjet bashkëmoshatarëve brenda kontekstit shkollor (për këtë arsye mund të quhet edhe si “ndërmjetësim i bashkëmoshatarëve”). Ashtu si edhe me metodat e tjera të Zgjidhjes Alternative të Konflikteve (ZAK), qëllimi i ndërmjetësimit në shkollë është të zgjidhë konfliktet në mënyrë të qëndrueshme dhe jo të dhunshme. Ky është proces vullnetar, me hapa dhe praktika të përcaktuara mirë që udhëzojnë palën e tretë, ndërmjetësuesin, gjatë punës së vet. Në kontekst shkollor, nxënësit dhe mësimmshënësist mund të veprojnë si ndërmjetësues për të zgjidhur konflikte ndërmjet nxënësve, por edhe ndërmjet nxënësve dhe mësimmshënësve, drejtorëve të shkollave dhe prindërve. Gjithashtu, përveçse është një proces teknik, ndërmjetësimi nxit edhe frymën pozitive që mbështetet në vlerat e tij thelbësore. Si rezultat, efekti i ndërmjetësimit shpeshherë arrin përtej vetëm zgjidhjes së konflikteve. Brenda kontekstit shkollor, kemi raportime të rregullta se atmosfera në shkollë ndryshon pozitivisht sapo fillon të përdoret ndërmjetësimi: ecet drejt një fryme më bashkëpunuese dhe optimiste, nxënësit fuqizohen, mësimmshënësist dhe prindërit ndjejnë përgjegjësi për shkollën në tërësi. Disa studime kanë dëshmuar se programet e ndërmjetësimit në shkollë kanë patur ndikim pozitiv në dhjetëra vende rreth botës.

Përse në Kosovë?

Deri diku, ndërmjetësimi në shkollë është zbatuar me sukses në vende të tjera të botës që dallojnë shumë për nga zhvillimi ekonomik dhe historia e konflikteve. Duket se ndërmjetësimi i bashkëmoshatarëve pranohet gjerësisht si vlerë e shtuar e sistemeve shkollore të çdo lloji. Në Kosovë, disa studime kanë treguar se dhuna nëpër shkollë është relativisht e zakonshme¹. Pothuajse gjysma e nxënësve që janë intervistuar në

¹ Petkova, D. dhe UNICEF Kosovo (2005). Hulumtim për dhunën kundër fëmijëve në shkollat e Kosovës. Prishtinë: UNICEF; CRDP (2015). Raporti i vendit për sigurinë njerëzore: Kosovë. Projekt i Cross-Border Citizens' Network for Peace, Inter-Communal Reconciliation and Human Security. Prishtinë: Qendra për Hulumtim, Dokumentim dhe Publikime (CRDP);

kuadër të zhvillimit të platformës për siguri në shkollat e Komunës së Prishtinës kanë raportuar se kanë qenë dëshmitarë të dhunës fizike nga mësimdhënësit dhe pothuajse katër të pestat kanë qenë dëshmitarë të dhunës ndërmjet bashkëmoshatarëve, qoftë dhunë fizike, psikologjike ose emocionale². Shkaqet për pranimin dhe normalizimin e dhunës kundër fëmijëve mund të gjenden në zbatimin tradicional të dënimit fizik si pjesë e rritjes së fëmijëve dhe në trashëgiminë e shtypjes së dhunshme gjatë viteve të nëntëdhjeta dhe gjatë luftës së vitit 1999. Pavarësisht shkaqeve, hetimi i tyre nuk është i nevojshëm që ndërmjetësimi i bashkëmoshatarëve të jetë efektiv. Shumë nga këto studime rendisin trajnimet për zgjidhje të konflikteve në rekomandimet e tyre për përmirësimin e gjendjes.

Si u zhvillua ky publikim?

Ndërmjetësimi në shkolla është zbatuar për disa vite në Maqedoni nga forumZFD dhe në Shqipëri nga Fondacioni Shqiptar “Zgjidhja e Konflikteve dhe Pajtimi i Mosmarrëveshjeve”. Përvojat ndaheshin nëpër konferenca rajonale dhe pjesëmarrësit nga Kosova shprehën nevojën për përfshirjen e ndërmjetësimit edhe në shkollat e Kosovës. Kështu, CSSP Kosovo, Fondacioni Shqiptar “Zgjidhja e Konflikteve dhe Pajtimi i Mosmarrëveshjeve” dhe Qendra për Arsim e Kosovës (KEC) e morën situatën në dorë. Gjatë periudhës janar dhe prill 2015 ata trajnuan dhjetë trajnerët e parë për ndërmjetësim në shkollë në kuadër të projektit “Parandalimi i dhunës nëpër shkolla”, që u zbatua nga KEC dhe u financua nga UNICEF. Përveç trajnimit për ndërmjetësimin në shkolla, ky projekt përfshinte edhe zhvillimin e Protokollit për *Parandalimin dhe Referimin e Dhunës në Institucionet Arsimore Parauniversitare* si dhe trajnime për përmbajtjen e protokollit. Aty, ndërmjetësimi i bashkëmoshatarëve njihej si një nga strategjitë për menaxhimin e konfliktit që çdo shkollë është e detyruar të zbatojë.

Për të mos dyfishuar përpjekjet dhe për të shfrytëzuar sinergjitë, në qershor 2015 forumZFD u bë pjesë e projektit, pasi kërkonte që të transferonte në Kosovë përvojat e veta dhe praktikat më të mira në ndërmjetësimin në shkollë të fituara gjatë shtatë viteve praktikë në Maqedoni. Kështu, forumZFD organizoi trajnime të mëtejshme për fasilitimin dhe ndërmjetësimin e avancuar për trajnerët e ndërmjetësimit në shkollë dhe i udhëhoqi ata gjatë trajnimit dhe gjatë zhvillimit të materialeve për trajnim. Dhjetë trajnerët e parë për ndërmjetësimin në shkollë u bënë autorët e publikimit që keni në dorë. Përgjatë gjashtë muajve, çdo trajnim i mbajtur nga trajnerët për ndërmjetësim në shkollë u vlerësua, ndërsa materialet e trajnimit u përshtatën disa herë bashkë me përkrahjen dhe propozimet e trajnerëve. Botimi i parë i materialeve të trajnimit u përdor për të trajnuar grupin e dytë të trajnerëve për ndërmjetësim në shkollë, trajnim ky që u mbajt në verën e vitit 2017. Në bazë të komenteve të tyre, materialet u përmirësuan sërish dhe rezultuan në botimin aktual. Së fundmi, materialet e trajnimit dhe programi i trajnimit u akredituan nga Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë në gusht 2018.

Në tërësi, projekti është zbatuar në 70 shkolla të mesme të ulëta në 12 komuna në të gjithë Kosovën. Janë trajnuar nëntëmbëdhjetë trajnerë që do të ofrojnë trajnime mbi ndërmjetësimin në shkolla për ndërmjetësuesit të cilët janë mësimdhënës dhe nxënës. Mesatarisht, janë trajnuar nga dy mësimdhënës dhe pesë nxënës (të moshës 13-16) nga secila shkollë pjesëmarrëse. Përveç trajnimit, shkollave të përfshira iu ofrua mbështetje përmes mentorimit dhe monitorimit, si dhe me krijimin e këndeve të ndërmjetësimit dhe fillimin e aktiviteteve shtesë që ndërlidhen me ndërmjetësimin në shkollë

Save the Children (2012). Hulumtim për dhunën kundër fëmijëve në shkollat e Kosovës. Draft. Prishtinë: Save the Children/Social Research Kosova (SRK).

2 Salihu, L. (2015). Dokument nga hulumtimi mbi dhunën dhe sigurinë në shkollat publike të Komunës së Prishtinës, dokument referues për zhvillimin e platformës së Komunës së Prishtinës për sigurinë në shkolla 2015-2018. Prishtinë: Public Pulse/UNDP

Për kë është ky publikim?

Ky publikim është zhvilluar si prezantim PowerPoint® për **trajnerë të ndërmjetësimit në shkollë** të cilët mbajnë trajnime dy-ditore për mësimdhënës dhe nxënës (të moshës 13-16 vjeçare) mbi ndërmjetësimin në shkollë. Që të mund t'i mbajnë këto trajnime, trajnerët për ndërmjetësimin në shkollë së pari duhet të trajnohen lidhur me përdorimin e këtyre materialeve dhe të certifikohen. Trajnimi kryesor (që zakonisht zgjat dy javë) mbulon më shumë tema, ushtrime dhe simulime, si dhe i përgatit përdoruesit e këtij publikimi që ta përdorin plotësisht dhe të përhapin më tej ndërmjetësimin në shkollë.

Sidoqoftë, ky publikim mund të shfrytëzohet edhe nga përdorues të tjerë dhe për qëllime të ndryshme:

1. **Mësimdhënësit dhe nxënësit që janë trajnuar** me këto materiale gjatë trajnimit dy-ditor nga trajneri i certifikuar mund ta shfrytëzojnë këtë publikim për të freskuar njohuritë e tyre lidhur me ndërmjetësimin në shkollë. Kjo do t'i ndihmojë të institucionalizojnë klubin e ndërmjetësimit në shkollë dhe të trajnojnë brezat e ardhshëm të ndërmjetësuesve në shkollë të shkollës së tyre.
2. **Mësimdhënësit** të cilët as nuk janë ndërmjetësues në shkollë të trajnuar, as trajnerë për ndërmjetësimin në shkollë, mund ta përdorin këtë material për të trajtuar çështje që kanë të bëjnë me konfliktin dhe transformimin e konfliktit gjatë mësimi, duke e ndërlidhur me kurrikulën që përcjellin.
3. **Zyrtarë për të rinjtë, punonjës socialë dhe përfaqësues të OJQ-ve** që mendojnë të përdorin ndërmjetësimin në shkollë në kuadër të institucionit/organizatës, punës ose projekteve të tyre, mund ta shfrytëzojnë këtë publikim për të përfituar njohuri mbi ndërmjetësimin në shkollë dhe të përcaktojnë nëse është qasja e duhur për punën e tyre.
4. **Të gjithë edukatorët dhe të interesuarit** mund ta përdorin për të mësuar lidhur me apo për t'i mësuar të tjerët rreth konfliktit, transformimit të konfliktit, ndërmjetësimit, dhunës, komunikimit ose temave të tjera që përmban ky publikim.

Nëse dëshironi të mësoni më shumë për ndërmjetësimin në shkollë, ju inkurajojmë që të hulumtoni në internet për më shumë materiale dhe të kontaktoni me *forumZFD* në Prishtinë dhe me Qendrën për Arsim të Kosovës (KEC) për më shumë informacione. Ju lutemi që të na njoftoni nëse dëshironi të na ndihmoni për institucionalizimin e mëtejshëm të ndërmjetësimit në shkollë apo me shpërndarjen e këtij publikimi.

Çfarë mund të gjeni në këtë publikim?

Ky publikim përbëhet nga tre komponentë kryesorë, që do t'ju mbështesin gjatë planifikimit, zbatimit dhe vlerësimit të trajnimit të plotë për ndërmjetësimin në shkollë:

1. Pjesa: Materialet përgatitore
2. Pjesa: Materialet e trajnimit
3. Pjesa: Materialet e vlerësimit

Në pjesën e parë kemi mbledhur disa forma të dobishme që do t'ju udhëzojnë gjatë përgatitjes së seancës së trajnimit: **agjenda e përkohshme, lista e materialeve të nevojshme dhe lista e pjesëmarrësve.**

Pjesa e dytë është versioni i shtypur i **sllajdeve të prezantimit** në PowerPoint®, **komentet plotësuese** për secilin sllajd që ju udhëheqin përgjatë prezantimit dhe **materialet** për pjesëmarrësit që përputhen me secilin sllajd. Prezantimi në PowerPoint® që kërkohet për trajnimin dhe që plotëson këtë publikim, së shpejti do të jetë i gatshëm për t'u shkarkuar nga uebfaqjat e *forumZFD* edhe KEC-it

Pjesa e tretë ofron mjetet që të vlerësoni trajnimin tuaj, përkatësisht: **formulari për vlerësim** për pjesëmarrësit tuaj që duhet të plotësohet në përfundim të trajnimit dhe shërben për të vlerësuar performancën tuaj si trajner si dhe ju siguron komente nga të cilat mund të nxirrni mësim; plus **shabllonin e raportit të trajnimit.**

Si të përdoret ky publikim?

Ashtu si është përmendur më lart, ky publikim mund të përdoret nga persona të ndryshëm për qëllime të ndryshme:

A

Ju mund ta shfrytëzoni këtë publikim për të mbajtur trajnim dy-ditor për ndërmjetësimin në shkollë:

Në këtë rast duhet të jeni ose ndërmjetësues në shkollë i trajnuar dhe i certifikuar, ose ish-pjesëmarrës i ndonjë trajnimit dy-ditor për ndërmjetësimin në shkollë dhe duhet ta shfrytëzoni këtë publikim në kombinim me prezantimin në PowerPoint®. Ky publikim është hartuar pikërisht për këtë qëllim:

1

Përvoja ime me konfliktin



Mendoni për një konflikt të kohëve të fundit, ku ju ishit një nga palët e përfshira në të:

- Për çfarë bëhej fjalë?
- Sa mirë e njihnit palën tjetër?
- Çfarë kishte të rëndësishme për ju aty?
- Si u ndjetë kur ishit përfshirë në konflikt?

2

Instructions:

1. Explain that conflicts can be classified according to various properties (e.g. number of people involved, issue that is disputed, etc.).
2. Explain the types of conflict according to the violence that is involved in them and describe the scale of violence depicted on the slide.
3. Point out that the Manual for Implementation of Regulation GRK No. 21/2013 for Protocol for the Reference of Violence in Institutions of Pre-University Education classifies three levels of violence to be treated by different interveners.
4. Underline that mediation can be applied to all types of conflict, but that for the peer mediator's safety, we INSIST that cases that involve a higher degree of physical violence must be referred to a teacher or the school director. Additionally, to mediate cases that involve a high degree of violence, the mediator has to have a lot of experience, which the participants in the training lack.

Optional:

- If participants doubt that mediation can be applied to all types of violence, mention the following examples:
 - Anton Ceta and his colleagues and assistants mediated long lasting blood feuds in Kosovo.
 - The United Nations Organization recommends the use of mediation in civil wars and inter-state wars and has a special unit to provide mediation.
 - "Victim Offender Mediation" exists in Canada and the U.S. since the seventies. It brings convicted criminals and the victims of their crimes to mediation. Sometimes, this includes mediating between convicted murderers and the relatives of the victim.
 - Amazon uses online mediation to settle disputes surrounding sale contracts. So, mediation can be adapted to circumstances where the conflict parties do not even meet in person.
 - There are many more applications for mediation. To each application, mediation is specifically adapted: A mediation process can take more than one session, and more than one mediator, more than one person per conflict party and more than two parties can be involved.

Teaching materials needed:

- For demonstration, at least one (digital) copy of the Manual for Implementation of Regulation GRK No. 21/2013 for Protocol for the Reference of Violence in Institutions of Pre-University Education.

Learning goals:

- The participants understand that conflicts can be categorized in different ways - one way being: by degree of violence involved.
- IMPORTANT: The participants are 100% clear about the need to protect themselves by not mediating in cases that involve a higher degree of physical violence. Such cases should be referred to a teacher or the school director.

3

TRAINING MATERIALS
ON SCHOOL MEDIATION

CHECK LIST ON TRAINING PROGRAM QUALITY ASSURANCE ON
PEER MEDIATION

Date and the venue of the training: _____

Requirement	Fulfilled	Comment/additional information
Training schedule is set	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Trainers are informed regarding the schedule, including its possible changes etc.	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Trainers confirmed their attendance in the training	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Participants are informed regarding the training schedule, including its possible changes etc.	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Official authorities are informed about the organization of the training	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
All training material is prepared and printed, training agenda and program syllabus for all participants	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Adequate premises are ensured for enrollment of the training	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Necessary means for concretization of the training are ensured	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Attendance record is prepared	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Training evaluations sheets are prepared	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Logistical arrangements for food and drinks as well as payment of the transport are ensured.	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	
Information officer is informed regarding the training and, if necessary, information regarding training is drafted.	☐ Yes ☐ No ☐ N/A	

Në secilën faqe shihni nga një sllajd të prezantimit në PowerPoint® **1** me të cilin të orientoheni. Sa herë që dilni në sllajdin e radhës në prezantim, ktheni faqen.

Poshtë sllajdit **1**, keni komentin plotësues **2**, të shtypur në germa të mëdha që të mund ta lexoni ndërsa jeni në këmbë duke prezantuar sllajdin gjatë seancës së trajnimit. Komenti ndahet në 3-4 seksione:

1. "Udhëzimet": Ky seksion ju jep udhëzues të qartë se si ta prezantoni secilin sllajd para pjesëmarrësve në trajnim.
2. "Opsional": Në rast se keni kohë të mjaftueshme ose ndjeheni se pjesëmarrësit kanë nevojë për ushtrime shtesë që ta kuptojnë përmbajtjen e ndonjë sllajdi të caktuar, mund të përdorni ushtrimet e përmendura në këtë seksion.
3. "Materialet e nevojshme mësimore": Në këtë seksion do të gjeni listën e materialeve që ju nevojiten për të prezantuar sllajdin dhe për të bërë ushtrimet në të, si: markera, letër për flipchart, etj.
4. "Qëllimet e të nxënësve": Ky seksion përcakton qëllimet e të nxënësve për secilin sllajd, secilin modul ose të gjithë prezantimin.

Disa sllajde shoqërohen me materiale për shpërndarje **3**, që duhet t'i keni gati në kopje të mjaftueshme për të gjithë pjesëmarrësit që para trajnimit. Secili material për shpërndarje gjendet në sllajdin për të cilin përdoret.

B

Ju mund ta shfrytëzoni këtë publikim për të mësuar më shumë rreth ndërmjetësimit në shkollë:

Në këtë rast mund të trajtoni shtatë modulet e materialit të trajnimit si kapituj për temat e tyre të ndryshme:

1. Të kuptuarit e konfliktit
2. Të kuptuarit e transformimit të konfliktit
3. Të kuptuarit e ndërmjetësimit
4. Hapat e ndërmjetësimit
5. Simulimi i seancës së ndërmjetësimit
6. Ndërmjetësimi në shkollën tuaj
7. Vlerësimi i trajnimit

Kur e lexoni këtë publikim si libër me kapituj, përqendrohuni tek përmbajtja e sllajdit në secilën faqe dhe tek komentet që e shpjegojnë përmbajtjen e sllajdit. Juve nuk ju duhet detyrimisht prezantimi në PowerPoint® për këtë qëllim. Ju mund t'i përdorni materialet për shpërndarje dhe disa nga komentet plotësuese si ushtrime. Sidoqoftë, për të vlerësuar performancën tuaj, ju nevojiten komente nga një trajner i trajnuar.

Cila është detyra juaj si trajner?

Nëse jeni mësues, jeni mësuar tashmë si të përcillni njohuri tek fëmijët dhe si të qëndroni para klasës. Me siguri që kjo ju bën të ndjeheni mirë me idenë e të qenit trajner. Sidoqoftë, ka disa dallime ndërmjet të qenit mësues dhe trajner. Si trajner ju duhet::

- Të krijoni atmosferë të përshtatshme dhe të këndëshme: kështu pjesëmarrësit ndjehen të lirë të shprehën dhe të jenë aktivë;
- Të jeni pranë pjesëmarrësve, t'i ndihmoni dhe përkrahni sa më shumë që është e mundur: ju jeni aty për ata dhe në përfundim të trajnimit nuk do të vlerësoni njohuritë apo shkathtësitë e tyre; dhe
- Të jeni kreativë sa i përket metodave dhe mjeteve të trajnimit: proceset interaktive dhe dinamike të të nxënësve janë më efektive se sa qasjet klasike kur është fjala për të mësuar ndërmjetësimin në shkollë.

Për më tepër, që ju të keni sukses si trajner, është me shumë rëndësi që të keni aftësinë të përshtasni gjuhën e materialeve të trajnimit në gjuhën e pjesëmarrësve. Materialet janë shkruar me fjalor profesional dhe jo në gjuhën e fëmijëve. Për t'i bërë më të kuptueshme nga nxënësit:

- Ju duhet t'i përshtasni me fjalë më të thjeshta,
- Duhet t'i pyesni pjesëmarrësit vazhdimisht nëse e kanë kuptuar përmbajtjen e sllajdit apo detyrën në materialin që keni shpërndarë,
- Duhet të jepni sa më shumë shembuj konkretë dhe të përshtatshëm; dhe
- Duhet të përdorni sa më shumë ushtrime dhe materiale që është e mundur që të përcillni përmbajtjen e trajnimit përmes përvojës praktike dhe jo përmes mësimit përmendësh.

Së fundmi, por jo për nga rëndësia, shpresojmë se do t'ju pëlqejë ta shfrytëzoni këtë publikim! Ju inkurajojmë të mësoni më shumë për ndërmjetësimin dhe eventualisht të bëheni ndërmjetësues në shkollë ose edhe trajner për ndërmjetësimin në shkollë. Nëse jeni të interesuar të bëheni trajner i certifikuar i ndërmjetësimit në shkollë, ju lutemi të kontaktoni me Qendrën për Arsim të Kosovës, me forumZFD në Prishtinë ose me ndonjërin nga autorët e këtij publikimi që të mësoni rreth mundësive për trajnim për vete, për shkollën apo institucionin tuaj!

Petrit Tahiri
Qendra për Arsim e Kosovës

Vincent Lungwitz
forumZFD Kosovo

Përmbajtja

Parathënia	6
------------------	---

Përmbajtja.....	11
-----------------	----

Hyrje: Si të mbahet trajnimi dy-ditor për ndërmjetësimin në shkollë?	13
--	----

Pjesa 1: Materiali përgatitor	15
-------------------------------------	----

Lista e kontrollit para trajnimit	16
---	----

Lista e pjesëmarrësve	17
-----------------------------	----

Rendi i ditës.....	18
--------------------	----

Pjesa 2: Materiali i trajnimit.....	19
-------------------------------------	----

Të kuptuarit e konfliktit	24
---------------------------------	----

Të kuptuarit e transformimit të konfliktit	29
--	----

Të kuptuarit e ndërmjetësimit	34
-------------------------------------	----

Material "Katër anët e një mesazhi"	39
---	----

Material "Vlerat e ndërmjetësimit"	45
--	----

Hapat e ndërmjetësimit	47
------------------------------	----

Material "Hapat e ndërmjetësimit"	49
---	----

Material "Deklarata hapëse"	53
-----------------------------------	----

Material "Të dallosh vëzhgimin nga vlerësimi"	59
---	----

Material "Vëzhgim apo vlerësim"	60
---------------------------------------	----

Material "Të dëgjuarit aktiv"	61
-------------------------------------	----

Material "Arti i pyetjeve"	65
----------------------------------	----

Material "Konflikti për lapsin"	69
---------------------------------------	----

Material "Çfarë janë nevojat"	74
-------------------------------------	----

Material "Ndjenjat, nevojat dhe krijimi i opsioneve"	78
--	----

Material "Modeli i zgjidhjes"	85
Material "Hapat 2 deri 4 të ndërmjetësimit"	89
Simulimi i seancës së ndërmjetësimit	90
Material "Rolet e simulimit"	92
Material "Lista e kontrollit për simulimin: hapat e ndërmjetësimit"	96
Material "Lista e kontrollit për simulimin: roli i ndërmjetësuesit"	98
Material "Lista e kontrollit për simulimin: vlerat e ndërmjetësimit"	99
Ndërmjetësimi në shkollën tuaj	100
Vlerësimi i trajnimit	105

Pjesa 3: Materiali për vlerësim 107

Forma e vlerësimit	108
Shablloni për raportin nga trajnimi	109

Hyrje:

Si të mbahet trajnimi dy-ditor për ndërmjetësimin në shkollë?

Për të mbajtur trajnim dy-ditor për ndërmjetësimin në shkollë, ju mund të ndiqni këto hapa:

- 1. Të promovoni ndërmjetësimin në shkollë:** Për ta përhapur ndërmjetësimin në shkollë edhe në shkollë dhe komuna të tjera, ju duhet të ndihmoni që ta prezantoni atë tek vendimmarrësit dhe t'i bindni ata mbi të mirat që sjell. Shpeshherë, drejtorët e shkollave janë në favor të përfshirjes së ndërmjetësimit të bashkëmoshatarëve në shkollën e tyre nëse e kuptojnë se kjo gjë u ndihmon të kursejnë kohën që zakonisht e shpenzojnë duke zgjidhur konflikte ndërmjet nxënësve. Drejtoritë Komunale për Arsim mund të binden që të mbështesin përfshirjen e ndërmjetësimit në shkollë në komunën e tyre nëse i referoheni Protokollit për Referimin e Dhunës në Institucionet Arsimore Parauniversitare, ku kërkohet zbatimi i masave për menaxhimin e konflikteve nëpër shkollë.
- 2. Të gjeni pjesëmarrës:** Zakonisht kemi ftuar nga 2 mësimdhënës dhe 5 nxënës nga 4 shkollë fillore (klasat 6 deri 9) për trajnim duke patur si total rreth 28 pjesëmarrës për trajnim. Mbani mend se mund t'ju duhet të merrni miratimin e prindërve për të miturit.
- 3. Të negocioni kohën dhe vendin:** Ju nevojiten dy ditë (rreth 8 orë për trajner për ditë) dhe një dhomë që u përshtatet mirë pjesëmarrësve ku të ketë karrige, tryeza dhe një projektor për të shfaqur prezantimin.
- 4. Të mbuloni shpenzimet:** Një trajnim kushton përafërsisht
 - Ushqim (dreka dhe pijet) – falas, nëse e ofrojnë prindërit, përndryshe shkon nga 3 deri 8 EUR për pjesëmarrës,
 - Vendi – shpeshherë falas nëse shfrytëzoni sallë në shkollë ose në ndonjë qendër pedagogjike, përndryshe duhet të planifikoni nga 50 deri 150 EUR për sallat e restoranteve ose hoteleve,
 - Transporti – falas nëse deri tek vendi i trajnimit shkohet në këmbë, përndryshe do t'ju duhet t'i kompensoni pjesëmarrësit (edhe veten) për transport publik ose karburant,
 - Honorari i trajnerit – falas nëse dilni vullnetar, përndryshe nga 50 në 150 EUR është tarifa e zakonshme për ditë trajnimi,
 - Materialet – ndonjëherë përfshihen në pagesën e sallave të konferencës, përndryshe mund t'ju duhet të blini flipchart, letër, lapsa dhe markerë.

Si mund ta shihni, kostoja për trajnim mund të dallojë shumë. forumZFD dhe KEC ofrojnë mbështetjen e tyre, por mund t'ju duhet të kërkonit donatorë ose të gjeni mënyra kreative për të mbledhur fondet e nevojshme për trajnim. Një nga mënyrat do të ishte që t'i kërkonit secilit pjesëmarrës të kontribuojë përmes pagesës për pjesëmarrje ose t'u kërkonit shkollave me të cilat bashkëpunoni që t'ju japin njëfarë kontributi.

5. **Të gjeni një bashkë-trajner:** nëse nuk keni përvojë të mjaftueshme si trajner ose nuk ndjeheni gati të mbani trajnimin vetëm, kërkojini ndonjë tjetër trajneri të trajnuar për ndërmjetësimin në shkollë që t'ju bashkohet.
6. **Të përgatisni trajnimin:** Përgatiteni sallën duke u siguruar se i keni të gjitha materialet në dispozicion, duke iu përmbytur “Listës para trajnimit”. Duhet të keni një kopje të agjendës, format për vlerësim dhe materialet për shpërndarje për secilin pjesëmarrës. Po ashtu duhet të bëni gati listën e pjesëmarrësve dhe raportin nga trajnimi. Sigurohuni se e keni prezantimin në PowerPoint®, një kompjuter dhe projektorin.
7. **Të zhvilloni trajnimin:** Ky publikim është hartuar për t’ju ndihmuar gjatë trajnimit. Duke përcjellë prezantimin në PowerPoint®, ju do të mbuloni me sukses të gjithë elementët thelbësorë që kanë të bëjnë me ndërmjetësimin e bashkëmoshatarëve. Udhëzimet e dhëna si dhe materialet për shpërndarje do t’ju ndihmojnë që trajnimin ta bëni konkret dhe dinamik. Sidoqoftë, menaxhimi i përgjithshëm i trajnimit është në dorën tuaj: ndjehuni të lirë ta përshtatni materialin për pjesëmarrësit, të shtoni ushtrime të reja ose të ndryshoni metodologjinë e përdorur si dhe të alternoni seancat me ushtrime që nxisin energjinë dhe aktivitete që forcojnë shpirtin ekipor.
8. **Të vlerësoni trajnimin:** Në përfundim të trajnimit, kërkon nga pjesëmarrësit që të plotësojnë “Formën e Vlerësimit” dhe mblidhni ato. Sa më parë të jetë e mundur pas trajnimit, përdorni “Shabllonin e raportit nga trajnimi” për të shënuar disa nga mendimet tuaja nga trajnimi dhe nga performanca juaj. Mund të përfshini edhe ndonjë nga komentet e pjesëmarrësve. Ju lutemi të mos e vlerësoni trajnimin tuaj për hir të donatorit apo ndonjë autoriteti tjetër të lartë, por kryesisht për vete: përdoreni si mundësi që të mësoni sa më shumë vetë nga përvoja juaj me trajnimin dhe që vazhdimisht të përmirësoheni



PJESA 1

Materiali
përgatitor

LISTA KONTROLLUESE PËR SIGURIMIN E CILËSISË SË PROGRAMIT TE TRAJNIMIT

NDËMJETËSIMI MES BASHKËMOSHATARËVE

Periudha dhe lokacioni e zhvillimit të trajnimit: _____

Kushti	Përmbyshja	Komente/Informata plotësuese
Është caktuar orari i trajnimit	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Janë informuar trajnerët për orarin e trajnimit, përfshirë ndryshimet eventuale të tij.	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Trajnerët kanë konfirmuar pjesëmarrjen në trajnim	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Janë informuar pjesëmarrësit me orarin e trajnimit, përfshirë ndryshimet eventuale të tij.	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Jane informuar autoritetet zyrtare për organizimin e trajnimit	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Janë përgatitur dhe shumëzuar të gjitha materialet e trajnimit, agjenda e trajnimit si dhe syllabusi i programit, për të gjithë pjesëmarrësit	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Është siguruar lokali i përshtatshëm ku do të mbahet trajnimi	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Janë siguruar mjetet e nevojshme të konkretizimit për trajnim	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Është përgatitur lista e pjesëmarrjes për trajnim	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Janë përgatitur fletëvlerësimet e trajnimit	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Janë bërë aranzhimet logjistike për sigurimin e ushqimit dhe pijeve, si dhe për pagesën e shpenzimeve të udhëtimit.	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	
Është informuar zyrtari për informim rreth mbajtjes së trajnimit dhe, sipas nevojës, është hartuar informata për trajnimin.	☐ Po ☐ Jo ☐ N/A	

LISTA E PJESËMARRJES

Programi i trajnimit: Ndërmjetësimi mes bashkëmoshatarëve

Data e mbajtjes së trajnimit: _____

Lokacioni i trajnimit: _____

Nr.	Emri dhe mbiemri	Shkolla dhe vendi	Nr. personal	Nr. Telefonit	Email	Dita 1	Dita 2
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

AGJENDA E TRAJNIMIT

NDËRMJETËSIMI MES BASHKËMOSHATARËVE

Periudha e zhvillimit të trajnimit:

Lokacioni:

Emërtimi i sesionit/modulit: Ndërmjetësimi mes bashkëmoshatarëve

Trajnerët:

Data e ditës 1:

09.00 – 09.30	Arritja e pjesëmarrësve
09.30 – 10.00	Mirëseardhje dhe prezantim
10.00 – 10.45	Të kuptuarit e konfliktit
10.45 – 11.00	Pauzë për Kafe
11.00 – 12.30	Të kuptuarit e transformimit të konfliktit
12.30 – 13.30	Dreka
12.30 – 14.30	Të kuptuarit e ndërmjetësimit
14.30 – 14.45	Pauza për Kafe
14.45 – 15.45	Hapat e ndërmjetësimit I
15.45 – 16.00	Reflektim dhe përmbyllje

Data e ditës 2:

09.30 – 10.00	Përmbledhja e Ditës 1
10.00 – 10.45	Hapat e ndërmjetësimit II
10.45 – 11.00	Pauzë për Kafe
11.00 – 12.00	Hapat e ndërmjetësimit III
12.00 – 13.00	Dreka
13.00 – 14.30	Ndërmjetësimi në praktikë I
14.30 – 14.45	Pauza për Kafe
14.45 – 15.45	Ndërmjetësimi në praktikë II
15.45 – 16.00	Vlerësimi dhe përfundimi i trajnimit



PJESA 2

Materiali i
trajnimnit



Qendra për Arsim e Kosovës
Kosova Education Center

KEC



forumZFD

Ndërmjetësimi mes bashkëmoshatarëve

Udhëzime për të gjithë trajnimin:

1. Trajnimin Ndërmjetësimi mes Bashkëmoshatarëve fasilitojeni duke përdorur materialet në dispozicion.
2. Shpjegoni se çfarë përcjell prezantimi, duhe përdorur gjuhë të thjeshtë në mënyrë që nxënësit të cilët marrin pjesë të kuptojnë gjithçka.
3. Gjatë trajnimit përdorni sa më shumë shembuj dhe përvoja nga përditshmëria juaj.
4. Ndryshojini mjetet që përdorni gjatë trajnimit.
5. Përdorini materialet që kemi siguruar bashkë me këto materiale për trajnimin.
6. Nëse keni kohë shtesë ose ndjeni se pjesëmarrësit e kanë të vështirë të kuptojnë një temë të trajnimit, përdorni materialet opsionale.
7. Gjeni mënyrën për ta mbajtur këtë trajnim në përputhje me personalitetin tuaj. Përshtateni agjendën (sllajd 3 dhe materiali) sipas nevojës.
8. Përdorni materialin “Lista e kontrollit për materialet që nevojiten për trajnim” për të bërë gati sallën e trajnimit.
9. Kërko nga çdo pjesëmarrës që të nënshkruajë fletën “Lista e pjesëmarrësve”.
10. Shpërnda kopje të fletës “Agjenda” tek të gjithë pjesëmarrësit.

Opsionale:

- Jepu secilit pjesëmarrës nga një laps dhe letër që të mbajnë shënime.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Një kopje e fletës “Lista e kontrollit për materialet që nevojiten për trajnimin” për vete.
- Një kopje e fletës “Lista e pjesëmarrësve” – që duhet të nënshkruhet nga të gjithë pjesëmarrësit.
- Kopje të mjaftueshme të fletës “Agjenda” për të gjithë pjesëmarrësit.
- Lapsa për pjesëmarrësit.
- Letër për pjesëmarrësit.

Qëllimi mësimor i të gjithë trajnimit:

- Pjesëmarrësit mësojnë dhe kuptojnë bazat e konfliktit, zgjidhjen e konflikteve dhe si të zhvillojnë sesion ndërmjetësues.
- Pjesëmarrësit praktikojnë ndërmjetësimin.
- Pjesëmarrësit ndjehen të fuqizuar për të krijuar një grup ndërmjetësimi të bashkëmoshatarëve në shkollën e tyre, të shpërndajnë informacion për të dhe të trajnojnë brezat e rinj për ndërmjetësimin.
- Pjesëmarrësit e kuptojnë se ndërmjetësimi në shkollë jo vetëm që zgjidh konflikte, por edhe përmirëson atmosferën në përgjithësi në shkollën e tyre.

Njohja me njëri-tjetrin

Kush jemi ne?

- Trajnerët
- Qendra për Arsim e Kosovës (KEC)
- forumZFD

Kush jeni ju?

- Si quheni?
- Prej nga vini?
- Në cilën shkollë shkoni?
- Pse jeni të interesuar për këtë trajnim?

Udhëzime:

1. Tekstin në sllajd shfaqeni gradualisht.
2. Prezantohuni.
3. Fasilitoni lojën prezantuese në mënyrë që pjesëmarrësit të njihen me njëri-tjetrin. Këtu janë tri opsione:
 - Ndajini pjesëmarrësit në dyshe. Në secilën dyshe, pjesëmarrësit intervistojnë njëri-tjetrin, duke përdorur pyetje nga sllajdi. Më pas, të gjitha dyshet prezantohen para grupit të të gjithë pjesëmarrësve.
 - Kërkoni nga të gjithë pjesëmarrësit të mendojnë për kafshën e tyre të preferuar dhe të prezantohen para grupit duke përmendur informata bazë (p.sh. përgjigjet e tyre për pyetjet në sllajd) dhe duke prezantuar kafshën e tyre të preferuar duke shpjeguar edhe pse ju pëlqen ajo kafshë. Në fund, mund të përmendi se gjirafa është kafshë tokësore me zemrën më të madhe dhe që ka pamje më të mirë. Prandaj, ajo është kafsha e ndërmjetësuesit, pasi edhe ndërmjetësuesit duhet të kenë zemër të madhe (empati) dhe pamje të qartë për konfliktin dhe palët në konflikt.
 - Kërko nga të gjithë pjesëmarrësit të marrin një fletë të zbrazët, të vendosin dorën mbi të dhe me një laps të vizatojnë konturin e dorës. Pastaj kërkoni nga ata që të largojnë dorën dhe të shkruajnë emrin e vet në hapësirën e pëllëmbës së dorës. Në secilin gisht të shkruajnë një karakteristikë të tyre. Pastaj, kërkoni nga pjesëmarrësit të prezantohen para të gjithë të tjerëve/grupit.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Për opsionin e prezantimit c): lapsa dhe letra për pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit ndjehen rehat dhe u besojnë organizatorëve.
- Pjesëmarrësit praktikojnë të dëgjuarit dhe bëjnë pyetje të hapura.
- Trajnerët krijojnë idenë për interesat e pjesëmarrësve dhe mund t'i adresojnë ato menjëherë ose gjatë trajnimit.

Agjenda e trajnimit

Dita 1

09.00 – 09.40: Mirëseardhja dhe prezantimi

09.40 – 10.30: Të kuptuarit e konfliktit

10.30 – 10.45: Pauzë për kafe

10.45 – 11.45: Të kuptuarit e transformimit të konfliktit

11.45 – 12.45: Dreka

12.45 – 14.15: Të kuptuarit e ndërmjetësimit

14.15 – 14.30: Pauzë për kafe

14.30 – 16.00: Hapat e ndërmjetësimit I

16.00 – 16.15: Reflektime dhe përmbyllja

Dita 2

09.00 – 09.45: Përmbledhje e ditës I

09.45 – 10.00: Pauzë për kafe

10.00 – 11.45: Hapat e ndërmjetësimit II

11.45 – 12.45: Dreka

12.45 – 14.15: Ndërmjetësimi në praktikë I

14.15 – 14.30: Pauzë për kafe

14.30 – 15.30: Ndërmjetësimi në praktikë II

15.30 – 16.00: Vlerësimi dhe përfundimi i trajnimit

Udhëzime:

1. Para trajnimit: përshtateni agjendën në këtë sllajd në përputhje me situatën e trajnimit. Mund të ndryshoni periudhën kohore, mirëpo duhet të mbani parasysh se gjithnjë do të jeni nën presion të kohës pasi me këto materiale mund të mbushni më shumë se 2 ditë!
2. Prezantoheni para pjesëmarrësve agjendën e trajnimit, në mënyrë që ata ta dinë se çfarë të presin.
3. Bëjini të ndjehen rehat dhe jepuni mundësinë të komentojnë, të bëjnë pyetje dhe të përshtasin agjendën në përputhje me nevojat e tyre.

Materialet e trajnimit që ju nevojiten:

- Referojuni fletës "Agjenda", e cila i është shpërndarë të gjithë pjesëmarrësve.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit ndjehen
 1. Rehat dhe e dinë se çfarë të presin,
 2. Se i dëgjojnë dhe se trajnerët ua plotësojnë nevojat.

Caktimi i rregullave për trajnimin

Rregullat tona shërbejnë për t’u ndihmuar të gjithëve të mësojnë gjatë këtij trajnimi.

- Çfarë rregullash sugjeroni?
- Çfarë veprimi të ndërmarrim nëse dikush i shkel rregullat?
- A pajtohen të gjithë me këto rregulla dhe veprime?

Udhëzime:

1. U thoni pjesëmarrësve se sugjeroni të caktohen disa rregulla bazë që mundësojnë zhvillimin e qetë të trajnimit.
2. Shpjegoni se rregullat duhet t’i parashtrojnë pjesëmarrësit, pasi rregullat kanë më shumë gjasa të zbatohen nga ata që i sugjerojnë. (Vini në dukje se dhe ndërmjetësuesit bëjnë të njëjtën gjë gjatë ndërmjetësimeve.)
3. Pyesni: “Cilat rregulla i sugjeroni?” – Përmbledhni rregullat e sugjeruar në një letër në flipchart.
4. Pyesni: “Çfarë veprimi duhet të ndërmerrni nëse dikush shkel ndonjë rregull?” – Nëse pjesëmarrësve nuk u vjen në mendje asnjë veprim, sugjeroni që personi i cili i shkeli rregullat të këndojë një këngë.
5. Në fund, pyetini të gjithë pjesëmarrësit: “A pajtoheni të gjithë me këto rregulla dhe veprime?” – Nëse jo: bëni ndryshime derisa të gjithë pjesëmarrësit të pajtohen me rregullat dhe veprimet që ndërmerren në rast se dikush i shkel rregullat.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Letër për flipchart
- Markera (për letrën për flipchart)

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit përcaktojnë rregullat e tyre.
- Pjesëmarrësit e kuptojnë se rregullat janë për t’u ndihmuar të krijojnë atmosferë të mirë mësimi.

Të kuptuarit e konfliktit

Udhëzimet:

- Shpjegoni se para se të sqaroni çfarë është ndërmjetësimi mes bashkëmoshatarëve, ju do të paraqisni teorinë e konfliktit – çfarë është dhe cilat lloje të tij ekzistojnë – dhe për transformimin e konfliktit – si reagojnë njerëzit ndaj konfliktit dhe si përfundon konflikti.

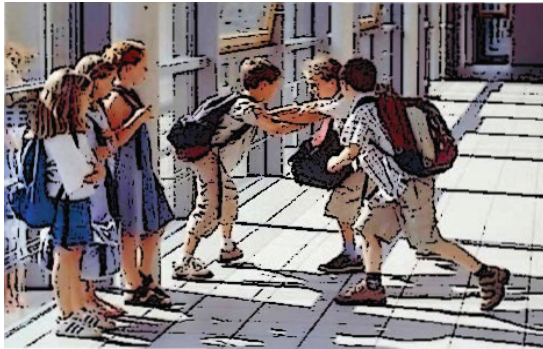
Opsionale:

- Nëse energjia e pjesëmarrësve është e ulët, bëni një ushtrim që i mbush me energji për t'i "zgjuar" dhe për të rritur vëmendjen.

Qëllimet e mësimit:

- Të gjithë pjesëmarrësit ndjehen rehat, nuk kanë pyetje të hapura në mendje dhe janë gati të fillojnë trajnimin.

Përvoja ime me konfliktin



Mendoni për një konflikt të kohëve të fundit, ku ju ishit një nga palët e përfshira në të:

- Për çfarë bëhej fjalë?
- Sa mirë e njihnit palën tjetër?
- Çfarë kishte të rëndësishme për ju aty?
- Si u ndjetë kur ishit përfshirë në konflikt?

Udhëzime:

1. Ndajini pjesëmarrësit në dyshe. Pyetini nëse është në rregull të flasin me njëri-tjetrin për emocionet. (Mos vendosni arsimtarë dhe nxënës në të njëjtat dyshe.)
2. Lërimi dyshet të rikujtojnë ndonjë konflikt të kohëve të fundit ku kanë qenë pjesë dhe të shkëmbejnë përvojat e tyre lidhur me të.
3. Shpalosini pyetjet në sllajd dhe kërkonin nga pjesëmarrësit t'i diskutojnë me dyshet e tyre (nëse ndjehen rehat ta bëjnë).
4. Më pas, kërkonin nga të gjitha dyshet që të ndajnë përvojat me të gjithë pjesëmarrësit e grupit, pa përmendur se konflikti i kujt ishte (për të ruajtur konfidencialitetin).

Opsionale:

- Mblidhni përgjigjet për secilën pyetje në një letër të flipchart, ku të vizatoni një tabelë me radhët "çështja/rëndësia/ndjenjat/zgjidhja".
- Mund të kërkonin nga secila dyshe të përshkruajnë në poster konfliktet që i kanë diskutuar, përfshirë edhe përgjigjet e tyre për pyetjet në sllajd. Më vonë gjatë trajnimit, mund t'iu referoheni atyre posterave duke përdorur rastet e tyre si shembuj.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Për ushtrimet opsionale ju nevojiten letër për flipchart dhe markera.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit:
 1. Ndjehen rehat të flasin për emocionet e tyre dhe për kohërat e vështira brenda një grupi njerëzish të besuar,
 2. Risjellin kujtime nga një konflikt i kohëve të fundit, në mënyrë që për pjesën e mbetur të trajnimit të gjithë të kenë shembull konkret,
 3. Reflektojnë për përvojën e tyre me konfliktin,
 4. E kuptojnë se ka ngjashmëri të mëdha se si ndjehen njerëzit në konflikt, si e perceptojnë konfliktin dhe për çfarë janë konfliktet.

Çfarë është konflikti? “Gjëra në kundërshti”

p.sh. Dy ekipe futbolli gjatë një loje, një farë në dhé, vëllai im dhe unë, shokët e klasës dhe unë kur bëjmë test etj.



Konflikti...

- ndodh gjithkund si pjesë e natyrshme e ndërveprimeve njerëzore,
- është **negativ** kur çon në veprime dhe emocione negative,
- është **pozitiv** kur çon në mësim, konkurrencë pozitive, njohje të njëri-tjetrit dhe miqësi më të fortë.

Udhëzime:

1. Pyetini pjesëmarrësit: “Çfarë është konflikti?” – Shënoni përgjigjet e tyre mbi një letër në flipchart.
2. Përmendni se ka shumë përkufizime të ndryshme të konfliktit. Përkufizimi më i gjerë është: “gjëra të kundërta”. Lëroni ca kohë pjesëmarrësve të mendojnë se çfarë nënkupton ky përkufizim.
3. Jepuni shembujt për konflikte shumë të ndryshme që përmenden në sllajd. (Konflikti ndërmjet farës dhe dheut është se fara është në konflikt me sipërfaqen, sepse i duhet ta çajë dheun për të dalë nën dritën e diellit.)
4. Pyetini pjesëmarrësit: “A janë të gjitha konfliktet e këqija?” – Jo. Konfliktet nuk janë negative apo pozitive. Mirëpo pasojat e tyre mund të jenë. Pasoja negative mund të jenë dhuna, emocionet e këqija, fundi i marrëdhënieve, etj.
5. Pyetini pjesëmarrësit se cilat mund të jenë pasojat pozitive. – Nëse nuk jepen përgjigje të sakta, përmendi: njohja më e mirë e njëri-tjetrit (si motrat dhe vëllezërit kur grinden), konkurrenca me të tjerët – që çon në mësim dhe mjeshtëri (si në rastin e ekipeve të futbollit ose nxënësve të klasës që bëjnë test).
6. Bëni përmbledhjen se konfliktet janë dhe gjithnjë do të jenë pjesë përbërëse e marrëdhënieve njerëzore (njësoj si dashuria dhe miqësia). Shumë konflikte rezultojnë në pasoja negative, mirëpo ndërmjetësuesit mund të ndihmojnë për t’i shndërruar pasojat negative në pasoja pozitive si marrëdhënie më të mira në të ardhmen ndërmjet palëve. Më vonë do të diskutojmë se si ta arrijmë këtë.

Opsionale:

- Pyetini pjesëmarrësit: “Çfarë e bën një konflikt negativ dhe çfarë e bën pozitiv?” – Përgjigjet shkruajini në një letër të flipchart (pozitivët nga një anë, negativët nga ana tjetër).

Materialet mësimore që nevojiten:

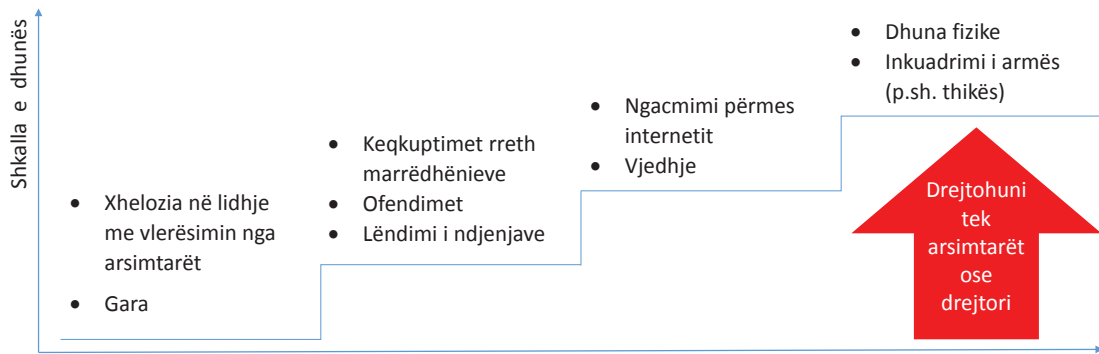
- Letër për flipchart
- Markera (për letrën e flipchart)

Qëllimet e mësimin:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 1. Konflikti nuk është as negativ, as pozitiv, por se pasojat e tij mund të jenë pozitive ose negative,
 2. Konfliktet mund të kenë pasoja negative si sjellje negative dhe emocione negative,
 3. Konfliktet mund të kenë pasoja pozitive kur na bëjnë më të fortë ose më të mençur, kur rezultojnë në ide më të mira dhe të reja dhe përmirësojnë komunikimin dhe forcojnë marrëdhëniet.

Llojet e konfliktit

Konfliktet mund të ndahen sipas shkallës së dhunës së përfshirë:



Siguria e juaj është e rëndësishme! Mos ndërmjetësoni në rastet ku ka dhunë fizike! Referoni rastet e tilla tek arsimtarët më të afërt apo tek drejtori!

Udhëzimet:

- Shpjegoni se konfliktet mund të klasifikohen sipas cilësive të ndryshme (p.sh. Numri i njerëzve të përfshirë, çështja që kundërshtohet etj.).
- Shpjegoni llojet e konfliktit sipas dhunës që është përfshirë në to dhe përshkruani shkallën e dhunës së paraqitur në sllajd.
- Vini në dukje se Doracaku për implementimin e Rregullores GRK Nr. 21/2013 për Protokollin për referim të dhunës në institucionet e arsimit para-universitar klasifikon tri nivele të dhunës që duhen trajtuar nga intervenues të ndryshëm.
- Nënvizoni se ndërmjetësimi mund të aplikohet për të gjitha llojet e konfliktit, por se për sigurinë e ndërmjetësuesit bashkëmoshatar, ne INSISTOJMË që rastet të cilat përfshijnë shkallë më të lartë të dhunës fizike duhet t'i referohen arsimtarit ose drejtorit të shkollës. Po ashtu, për të ndërmjetësuar raste që përfshijnë një shkallë të lartë të dhunës, ndërmjetësuesi duhet të ketë shumë përvojë, gjë që pjesëmarrësit në trajnim nuk e kanë.

Opsionale:

- Nëse pjesëmarrësit vënë në dyshim se ndërmjetësimi mund të zbatohet në të gjitha llojet e dhunës, përmendni shembujt në vijim:
 - Anton Çeta dhe kolegët e tij dhe asistentët kanë ndërmjetësuar gjakmarrje të gjata në Kosovë.
 - Organizata e Kombeve të Bashkuara rekomandon përdorimin e ndërmjetësimit në luftëra civile dhe luftëra ndër-shtetërore dhe ka një njësi speciale për ndërmjetësim.
 - Në Kanada dhe SHBA ekziston që në vitet shtatëdhjetë "Ndërmjetësim për Viktima e Kriminelë". Kjo njësi sjell në ndërmjetësim kriminelët e dënuar dhe viktimat e tyre. Ndonjëherë, këtu përfshihet ndërmjetësimi ndërmjet vrasësve të dënuar dhe të afërmeve të viktimave.
 - Amazon përdor ndërmjetësimin online për të zgjidhur konflikte që kanë të bëjnë me kontrata të shitjes. Pra, ndërmjetësimi mund të përshtatet sipas rrethanave ku palët në konflikt as që takohen personalisht.
 - Ka shumë më tepër zbatime për ndërmjetësimin. Për secilin rast, ndërmjetësimi përshtatet sipas nevojës: procesi i ndërmjetësimit mund të zgjasë më shumë se një sesion dhe më shumë se një ndërmjetësues, më shumë se një person për palë të konfliktit dhe më shumë se dy palë mund të jenë të përfshira.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Për demonstrim, të paktën një kopje (digjitale) e Doracakut për implementimin e Rregullores GRK Nr. 21/2013 për protokollin e referimit të dhunës në institucionet arsimore parauniversitare.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit kuptojnë se konfliktet mund të kategorizohen në mënyra të ndryshme – një nga to është: sipas shkallës së dhunës së përfshirë.
- MË RËNDËSI:** Pjesëmarrësit janë 100% të qartë për nevojën që të mbrohen duke mos ndërmjetësuar në rastet që përfshijnë shkallë të lartë të dhunës fizike. Këto raste duhet t'i referohen arsimtarit apo drejtorit të shkollës.

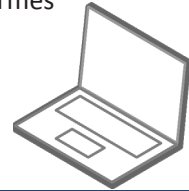
Ngacmimet përmes internetit

Çfarë është e veçantë për ngacmimet përmes internetit?

- Përleshjet në shkollë mund të vazhdojnë edhe më pas: pa ndërprerje
- Përleshjet mund të ndodhin fshehurazi nga të mëdhenjtë: të pakontrolluara
- Shumë njerëz mund të përfshihen: jo vetëm bashkëmoshatarët
- Imazhi public i njeriut mund të dëmtohet shumë keq: veshtire të kalohet/rregullohet

Ndërmjetësuesit duhet të ...

- Të dijnë për ngacmimet përmes internetit
- Të pyesin palët e involvuara nëse kanë përdorur mediat sociale në konfliktin e tyre
- Të pyesin palët të bëjnë një kërkim falje apo një ratifikim publik në mediat sociale
- Informojnë mësimdhënësit e rasteve të shpërndara për ngacmimet përmes internetit



Udhëzimet:

1. Pyetini pjesëmarrësit: “Çfarë është ngacmimi kibernetik?” – Nëse nuk japin përgjigje të sakta, shpjegoni se ngacmimi kibernetik është një lloj dhune ku media sociale përdoret për të fyer ose tallur njerëz, duke i lënduar ata emocionalisht.
2. Përdoreni sllajdin për të treguar ndryshimin ndërmjet ngacmimit kibernetik dhe ngacmimit të zakonshëm duke theksuar se ngacmimi kibernetik mund të arrijë tek më shumë njerëz dhe se nuk përfundon pas orarit të mësimi, mirëpo ndikon në të gjitha aspektet e jetës së përditshme të njerëzve të përfshirë.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë rastin e posaçëm të ngacmimit kibernetik: këto lloje të konflikteve mund të kenë pasoja posaçërisht rrënuese për njerëzit e përfshirë dhe janë posaçërisht të vështirë për t'u zgjidhur, pasi njerëzit e përfshirë mund të mos jenë nga e njëjta shkollë.

Të kuptuarit e transformimit të konfliktit

Udhëzime:

1. Përmbliidheni seksionin paraprak me një nga dy mënyrat:
 - Vetë (duke përdorur pikat nën Qëllimet e Mësimi: shih më poshtë), ose
 - Duke u kërkuar pjesëmarrësve ta bëjnë. – Sigurohuni se ata i mbulojnë të gjitha pikat e përmendura nën Qëllimet e Mësimi (shihni më poshtë).
2. Tregojuni pjesëmarrësve se tani i dinë bazat e konfliktit. Prandaj, ata janë gati të mësojnë se si ta trajtojnë konfliktin dhe se pjesa tjetër e trajtimit do të jetë për transformimin e konfliktit.

Opsionale:

- Nëse energjia e pjesëmarrësve është e ulët, bëni një ushtrim për energji që pjesëmarrësit të “zgjohen” dhe të rrisni vëmendjen e tyre.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit përsërisin pikat më të rëndësishme lidhur me konfliktin:
 1. Konfliktet janë pjesë përbërëse e jetës dhe natyrës njerëzore.
 2. Nuk ka konflikt negativ apo pozitiv, mirëpo ka pasoja negative ose pozitive që rezultojnë prej tij.
 3. Ndërmjetësuesit bashkëmoshatarë nuk ndërmjetësojnë konflikte që përfshijnë dhunën dhe ato raste i duhen referuar arsimtarit ose drejtorit të shkollës.
 4. Pjesëmarrësit e kuptojnë se ka shumëllojshmëri konfliktesh dhe se ngacmimi kibernetik është i vështirë për t’u ndërmjetësuar, mirëpo gjithnjë e më i pranishëm në mesin e të rinjve

Reagim ballafaqohu-ose-largohu

A e dini se çfarë është reagimi
“ballafaqohu-ose-largohu”?

Në situata të stresit të lartë, ne
instinktivisht reagojmë duke
luftuar personin që na streson
ose duke u tërhequr nga situata
stresues.

Si lidhet kjo me konfliktin?



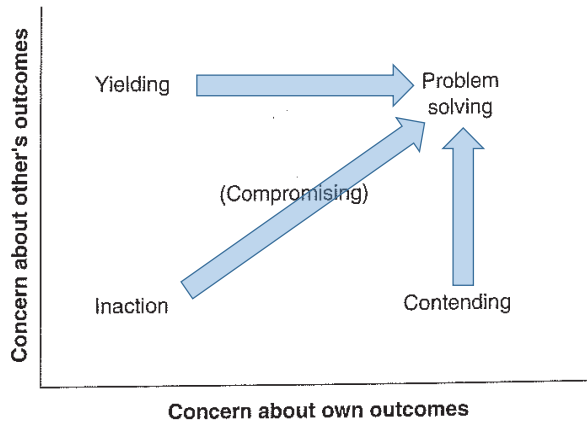
Udhëzime:

1. Bëjuani pjesëmarrësve pyetjen e parë të përmendur në sllajd.
2. Sigurohuni se pjesëmarrësit e kuptojnë çfarë është instikti: veprim i sjelljes që nuk mund ta kontrollojmë në mënyrë racionale pasi është i rrënjosur thellë brenda nesh (brenda pjesës më të vjetër të trurit, që është zhvilluar kur njerëzit ishin ende kafshë).
3. Shpjegoni se instinktivisht ne reagojmë ndaj kërcënimit me mënyrën “lufto” ose “largohu”. Vini në dukje se kjo është trashëguar nga kohërat kur njerëzit jetonin në natyrë dhe shpesh ishin në rrezik: ose përpiqemi ta luftojmë rrezikun (p.sh. një kafshë që na sulmon) ose largohemi nga frika për ta shpëtuar veten nga rreziku.
4. Pyetini pjesëmarrësit se si kjo ndërlidhet me konfliktin. – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë, shpjegoni se disa konflikte mund të perceptohen si kërcënim (sidomos kur përfshihet dhuna) dhe se ky instikt i bën disa njerëz të luftojnë (p.sh. të bëhen të dhunshëm) ose të largohen.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 1. Në situata konflikti ne shpesh veprojmë në përputhje me instiktin tonë për të “luftuar ose ikur”,
 2. Ndonjëherë, ne mund të reagojmë ashtu si duam, ndërsa në herë të tjera reagojmë në bazë të instiktit,
 3. Ndonjëherë reagojmë instinktivisht me dhunë dhe ndërmjetësuesit duhet të mos e gjykojnë personin përse vepron ashtu, pikërisht se me siguri ka qenë reagim instiktiv.

Zgjidhja dhe transformimi i konflikteve



Ka mënyra të ndryshme për të zgjidhur një konflikt, ne shpesh kemi prirje personale.

- Si u zgjidh konflikti juaj?
- Çfarë bëtë? Çfarë bëri pala tjetër? Çfarë bëri një i jashtëm? (Kush ishte?)
- Si transformues të konfliktit, ne përpiqemi që rrjedhojat negative të një konflikti t'i shndërrojmë në pozitive: ne u ndihmojmë palëve të arrijnë në zgjidhje të problemit dhe në bashkëpunim (jo kompromis!)

Udhëzimet:

- Shpjegojuni pjesëmarrësve se ka mënyra si mund të përfundojë konflikti, përveç reagimit instiktiv lufto ose largohu.
- Shpjegoni "Modelin e shqetësimit të dyfishtë" në sllajd, që përmbledh këto mundësi:
 - Boshti x përshkruan shkallën deri ku një palë në konflikt shqetësohet për pasojat e konfliktit ndaj vetes.
 - Boshti y përshkruan se sa shqetësohet e njëjta palë për pasojat e konfliktit tek pala tjetër.
 - Vini në dukje se mund të jemi në konflikt, nëse së paku njëra palë shqetësohet – nëse të dy palët reagojnë me "mosveprim", nuk do të ketë konflikt.
 - Ndonjëherë njerëzit nuk shqetësohen për konfliktin ose kanë frikë nga pasojat negative ndaj ata thjesht i nënshtrohen palës tjetër në mënyrë që ajo palë të bëjë si të dojë.
 - Ndonjëherë njerëzit shqetësohen për çështjen në fjalë të konfliktit ose duan vërtet të arrijnë qëllimin e tyre aq shumë sa që nuk shqetësohen se çfarë i shkakton kjo palës tjetër. Kjo mund të çojë drejt ndjekjes së palëkundur të qëllimit të tyre (me mundësi që të çojë drejt dhunës).
 - Ndonjëherë njerëzit priren drejt gjetjes së kompromisit me palën me të cilën janë në konflikt. Kjo ndodh shpesh kur konflikti ndodh ndërmjet pjesëtarëve të familjes apo miqve. Po ashtu, edhe të huajt në një konflikt shpesh reagojnë duke u përpjekur ta zgjidhin me kompromis. (Shumica e kërkim-faljeve janë kompromise.)
 - Ndonjëherë njerëzit i zgjidhin konfliktet e tyre duke gjetur zgjidhje përmes së cilës të DYJA palët arrijnë qëllimin. Kjo quhet zgjidhje fitore-fitore (sepse të dyja palët fitojnë).
 - Zgjidhja fitore-fitore është lloji i zgjidhjes së problemit që ndërmjetësuesit i ndihmojnë palët të gjejnë. Ndërmjetësuesit as nuk kërkojnë që qartazi njëra palë të fitojë, as të gjejnë kompromis. (Ndërmjetësuesit NUK sugjerojnë zgjidhje si: "Ti [Pala A] pranoje se ke gabuar dhe kërkoji falje [Palës B].")
- Bëjeni të qartë se njerëzit kanë preferenca individuale se si reagojnë ndaj konfliktit: disa priren të dorëzohen në shumicën e rasteve, të tjerët mësojnë kryesisht të arrijnë në kompromis, etj. Sidoqoftë, ajo që ndërmjetësuesit duan të arrijnë është transformimi i konfliktit: shndërrimi i pasojave negative të konfliktit në pasoja pozitive – që nënkupton përmirësim të marrëdhënieve ndërmjet palëve.

Opsionale:

- Pyetini pjesëmarrësit të kthehen në dyshet e tyre ku kanë ndarë përvojat personale të konfliktit. Kërkojuni që të kujtojnë konfliktin që kanë përmendur në sesionin e mëparshëm. Propozoni që të flasin se si u zgjidh konflikti.
- Mblidhni rrëfimet nga dyshet e ndryshme dhe tregojini në grafikun në sllajd se ku hyn secila zgjidhje.
- Vazhdoni të punoni me posterat që filluan në sllajdin 6: shtoni detaje se si (nuk) u zgjidhën konfliktet.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 - Kanë prirje personale drejt reagimit ndaj konflikteve në mënyrë specifike dhe se të tjerët reagojnë ndryshme vetvetiu,
 - Kemi prirjen t'i zgjidhim konfliktet e të tjerëve përmes kompromisit,
 - Ka një mënyrë edhe më të mirë se sa kompromisi për të zgjidhur një konflikt: bashkëpunimi, sepse gjatë bashkëpunimit të dyja palët marrin atë për të cilën kanë nevojë,
 - Si zgjidhës të konfliktit ne nuk i japim fund konfliktit, por u ndihmojmë palëve të shndërrojnë pasojat negative në pasoja pozitive.

Çfarë është ndërmjetësimi?

Ndërmjetësimi është...

- metodë e transformimit të konfliktit
- ndihmë nga një palë e tretë që **pranohet nga të dyja palët dhe ka pushtet të kufizuar ose paska mbi palët**
- proces i dialogut që ndihmon palët të zgjidhin problemin e tyre përmes **bashkëpunimit dhe pa shtrëngim**
- proces që përpiqet të **përmirësojë marrëdhënien e ardhshme të palëve, besimin dhe komunikimin**



A është dënimi që arsimtari i jep nxënësit një lloj ndërmjetësimi?

Udhëzime:

1. Prezantoni ndërmjetësimin sipas sllajdit.
2. Theksoni se ndërmjetësimi është ndryshe nga arbitrimi ose gjykimi (përcaktoni se kush ka të drejtë dhe jo ose gjeni të vërtetën si e bëjnë arsimtarët, drejtorët, prindërit, gjyqtarët, policia dhe të tjerë).
3. Sigurohuni që t'u përgjigjeni pyetjeve apo paqartësive për ndërmjetësimin.
4. Pyesni: "A është dënimi i një nxënësi nga arsimtari një lloj ndërmjetësimi?" – Nëse nuk jepen përgjigje të sakta, shpjegoni se ndërmjetësuesit nuk dënojnë.
5. Theksoni se ndërmjetësuesi nuk ka asnjë pushtet mbi palët përveç faktit që ata e pranojnë si ndërmjetësues (e pranojnë si ndërmjetësues vullnetarisht).

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se ndërmjetësuesi:
 1. Duhet të pranohet nga të gjitha palët,
 2. NUK ka pushtet dhe nuk përdor detyrim mbi palët,
 3. Nxiti shpirtin e bashkëpunimit ndërmjet palëve dhe
 4. Nuk do thjesht të zgjidhë konfliktin, por të transformojë marrëdhënien ndërmjet palëve.

	A	B	C	D
1	Keqkuptimi	Mirëkuptim	Bashkëpunimi	Pala e tretë
2	Dhuna	Pajtim	marrëdhënia	Dialogu
3	Ndjenjat	Synim	Komunikim	Vullnetar
4	Ngacmimi kibernetik	Marrëveshje	Mosha	Jo i detyruar
5	Konflikt	Zgjidhje e konfliktit	Bashkëmoshatarët	Ndërmjetësues
Transformimi i konfliktit				
Zgjidhja përfundimtare				

Udhëzime:

- Shpjegoni se pjesëmarrësit tani e njohin teorinë e konfliktit dhe transformimit të konfliktit.
- Tregojuni pjesëmarrësve se para se të vazhdoni tutje, do të luani një kuiz të quajtur "lojë e asociimit".
- Ndajini pjesëmarrësit në 2-4 grupe.
- Shpjegoni rregullat:
 - Grupet veprojnë me radhë.
 - Ju caktoni se cili grup fillon.
 - Secilën herë, pjesëtarët e grupit që e ka radhën zgjedhin një kuti (A1-D4) për ta zbuluar.
 - Çdo fjalë që zbulohet të jep një tregues për fjalën në rreshtin e 5-të të kolonës së njëjtë.
 - Pasi të zbulohet një fushë, pjesëtarët e grupit që e ka përzgjedhur punojnë bashkë për të marrë me mend se ç'mund të jetë fjala në rreshtin e 5-të të kolonës së njëjtë.
 - Nëse e marrin me mend saktë, kutia zbulohet dhe fitojnë 5 pikë dhe mund të vazhdojnë të zgjedhin kutinë tjetër (nga rreshtat e tjerë) për të zbuluar.
 - Nëse nuk e gjejnë saktë, është radha e grupit tjetër. Pasi të zbulohen të pesta kutitë në rresht, grupet mund të marrin me mend fjalën e fundit në rreshtin e fundit (kutia më e madhe). Grupi që e gjen saktë merr 10 pikë.
- Pyetini pjesëmarrësit a kanë ndonjë pyetje lidhur me lojën.
- Nëse gjithçka është e qartë, filloni me lojën. Si fasilitues i lojës, ju duhet të:
 - Vendosni nëse fjala u gjet saktë,
 - Përcillni rezultatet dhe
 - Zbuloni të gjitha fushat në kolonën sipas fjalës në rreshtin e 5-të kur fjala gjendet e saktë.
- Në përfundim: Shpalleni fituesin dhe lavdërojini të gjithë ekipet – fituesit dhe humbësit.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit:
 - U rikthehen termave kryesorë nga trajnimi deri tani,
 - I kuptojnë të gjithë termat e përmendur në këtë kuiz dhe
 - Argëtohen dhe mbushen me energji për pjesën tjetër të trajnimit.

Të kuptuarit e ndërmjetësimit

Udhëzimet:

1. Përmbliidhni seksionin e mëparshëm në njërën nga dy mënyrat::
 - Vetë (duke përdorur pikat nën Qëllimet e Mësimimit: shih më poshtë), ose
 - Duke u kërkuar pjesëmarrësve ta bëjnë. – Sigurohuni se ata mbulojnë të gjitha pikat e përmendura nën Qëllimet e Mësimimit (shih poshtë).
2. Tregojuni pjesëmarrësve se tani i dinë bazat e konfliktit. Prandaj, ata janë gati të mësojnë se si ta trajtojnë konfliktin dhe se pjesa tjetër e trajtimit do të jetë për transformimin e konfliktit.

Opsionale:

- Nëse niveli i energjisë së pjesëmarrësve është i ulët, bëni një ushtrim për energji për t'i "zgjuar" pjesëmarrësit dhe për të rritur vëmendjen. .

Qëllimet e mësimimit:

- Pjesëmarrësit ose ju përsërisni pikat më të rëndësishme që kanë të bëjnë me transformimin e konfliktit
 1. Ne shpesh reagojmë ndaj kërcënimeve në mënyrë instiktive – përfshirë situatave të konfliktit: duke luftuar (duke u bërë të dhunshëm) ose duke u larguar (duke e shmangur konfliktin).
 2. Ka edhe zgjidhje të tjera për konfliktin, si: kompromisi dhe bashkëpunimi drejt zgjidhjes fitore-fitore.
 3. Kemi prirje personale për të reaguar ndaj konfliktit në mënyrë specifike.
 4. Si të jashtëm ndaj konfliktit, shpesh në mënyrë intuitive kërkojmë kompromis. Mirëpo si ndërmjetësues, duhet të trajnojmë për t'u ndihmuar palëve të shkojnë përtej kompromisit dhe të gjejnë zgjidhje fitore-fitore dhe bashkëpunim me njëri-tjetrin.
 5. Ndërmjetësuesi:
 - Ka nevojë të pranohet nga të gjitha palët,
 - NUK ka pushtet dhe nuk përdor detyrimin ndaj palëve,
 - Nxist shpirtin e bashkëpunimit ndërmjet palëve dhe
 - Nuk do thjesht të zgjidhë konfliktin, por të transformojë marrëdhënien e palëve.

Përmbledhje e shpejtë

Çfarë kemi mësuar deri tani?

- Konflikti nuk është as i mirë, as i keq. Pasojat e tij mund të jenë pozitive ose negative.
- Ka mënyra të ndryshme për zgjidhjen e konflikteve.
- Gjatë ndërmjetësimit ne duam t'i zgjidhim konfliktet duke transformuar pasojat negative në pasoja pozitive, gjë që përmirëson komunikimin, ndërveprimin dhe besimin ndërmjet palëve.

Si mund ta arrijmë këtë?

Mendoni për një shembull të ndonjë konflikti ku jeni përfshirë:

- Si e perceptuat palën tjetër? Si u ndjetë për palën tjetër?
- Çfarë lloj ndërveprimi dhe komunikimi patët me njëri-tjetrin?
- Si ia dolët ta zgjidhni konfliktin? (Përse nuk kishte bashkëpunim?)

Udhëzimet:

1. Shpalos pyetjen e parë ("Çfarë kemi mësuar deri tani?").
2. Pyeti pjesëmarrësit: "Çfarë keni mësuar për konfliktin, zgjidhjen e konflikteve dhe ndërmjetësimin deri tani?" – Mblidhni disa nga përgjigjet dhe kontrolloni nëse keni arritur qëllimet e të mësuarit.
3. Pyesni: "Pra, pyetja është tani: Si ta përmirësojmë komunikimin, ndërveprimin dhe besimin ndërmjet palëve në konflikt në mënyrë që pasojat e konfliktit të tyre të bëhen pozitive? Si e arrijmë këtë?"
4. Zbuloni pyetjen e dytë ("Si mund ta arrijmë këtë?") dhe seksionin më poshtë dhe kërkonin nga pjesëmarrësit t'u përgjigjen pyetjeve që shpalosen më tutje:
 - Si grup i tërë ose
 - Nëse keni më shumë kohë: në dyshe, ku pjesëmarrësit ndajnë përvojat e konfliktit.
5. Mblidhni përgjigjet
 - Duke iu kërkuar pjesëmarrësve të ndajnë përgjigjet e tyre me grupin
 - Nëse keni më shumë kohë: duke i shkruar përgjigjet mbi një letër të flipchart. Pastaj letrën vendoseni në mur dhe i referoheni gjatë pjesës tjetër të trajnimit, sa herë që diskutohet ndonjë nga përgjigjet që jain pjesëmarrësit

Opsionale:

- Vazhdoni punën në dyshe me posterin që ka filluar në sllajdin 6: shtoni kategoritë "perceptimi i palës tjetër në konflikt" dhe "ndjenjat për palën tjetër në konflikt", "llojin e ndërveprimit dhe komunikimit" dhe "si u arrit zgjidhja" dhe lërin palët të shtellojnë këto kategori.

Qëllimet e mësimit:

1. Pjesëmarrësit përsërisin se çfarë është mbuluar deri tani nga trajnimi.
2. Ju si trajner e kuptoni se ku mund ta përmirësoni trajnimin duke vërejtur se çfarë nuk mbajnë mend pjesëmarrësit.
3. Pjesëmarrësit reflektojnë se si kanë menduar, si janë ndjerë dhe sjellë gjatë konfliktit.

Si arrijnë njerëzit tek ndërmjetësimi?

Situata: ndodh konflikt ndërmjet dy apo më shumë nxënësve (ose arsimtarëve)

Rasti A:

- Një (ose të gjithë) palët në konflikt i drejtohen një ndërmjetësuesi të trajnuar në shkollë për të kërkuar ndërmjetësim, ose:
- Një (ose të gjithë) palët në konflikt i drejtohen një arsimtari (ose drejtorit) për të zgjidhur një konflikt. Arsimtari ose drejtori i drejton tek ndërmjetësuesi i shkollës.

Rasti B:

- Ndërmjetësuesi i shkollës bëhet dëshmitar i konfliktit dhe pastaj ofrohet të ndërmjetësojë, ose:
- Një arsimtar apo drejtori bëhen dëshmitarë të konfliktit dhe pastaj i drejtojnë ata tek ndërmjetësuesi i shkollës.

Cilado mënyrë: duhet të dihet që në shkollën tuaj ekziston ndërmjetësimi i shkollës.

Prandaj JU duhet t'ua bëni këtë të ditur të gjithë arsimtarëve, nxënësve dhe prindërve!

Udhëzimet:

1. Kërkoni nga pjesëmarrësit të imagjinojnë ndonjë konflikt tipik në shkollë.
2. Kërkoni nga ata se si mund të vijë ky konflikt deri tek ndërmjetësimi dhe mblidhni disa nga përgjigjet.
3. Shpalosni sllajdin dhe paraqisni dy rastet standard se si njerëzit vijnë tek ndërmjetësimi.
4. Theksoni se ndonjëherë nxënësit vijnë tek ndërmjetësimi pasi konflikti të ketë vazhduar për javë të tëra dhe ndonjëherë disa javë pasi ka ndodhur.
5. Theksoni se parakushti që nxënësi të vijë në ndërmjetësim është që nxënësit, arsimtarët dhe prindërit ta dinë se ndërmjetësuesit e shkollës janë në dispozicion të tyre.
6. Bëjuani të qartë pjesëmarrësve se informimi për ndërmjetësimin në shkollë është në dorë të tyre dhe se është detyrë e rëndësishme që duhet ta përbushin!

Qëllimet e mësim:

- Pjesëmarrësit:
 1. Kanë pasqyrë të qartë se si njerëzit vijnë deri tek ndërmjetësimi.
 2. E dinë se duhet të bëjnë ndonjë lloj të fushatës së rritjes së vetëdijësimit në shkollë për të informuar të gjithë njerëzit në shkollë se e kanë opsionin të shkojnë në ndërmjetësim dhe se ky opsion ka benefite për ta.

Mendësia e konfliktit: emocionet

Kur palët vijnë për ndërmjetësim, ato shpesh janë ende në “mendësinë e konfliktit”, që nënkupton:

- Mendimet tona janë të fokusuara tek konflikti dhe nuk shohim asnjë rrugëdalje.
- Pikëpamja jonë për palën tjetër është negative: fajësim, xheloz, zemërim, frikë.
- **Ne reagojmë me emocione dhe e kemi të vështirë të arsyetojmë.**
- Sa më shumë të zgjasë konflikti dhe sa më e rëndësishme të jetë çështja për ne, aq më thellë hyjmë në këtë mendësi.



Udhëzimet:

1. Referojuni sllajdit të mëparshëm: kur nxënësit vijnë në ndërmjetësim menjëherë pasi ka ndodhur konflikti, emocionet janë të fuqishme. (Niveli i eskalimit varet edhe nga faktorë të tjerë, si marrëdhënia ndërmjet dy palëve dhe rëndësia e çështjes së konfliktit). Mirëpo ndonjëherë, nxënësit vijnë në ndërmjetësim disa ditë apo javë pasi ka ndodhur konflikti. Në ato raste, emocionet janë më pak të fuqishme dhe nxënësit tashmë kanë reflektuar për të ose janë shpërqendruar.
2. Theksoni se sidoqoftë, emocionet luajnë rol të rëndësishëm në shumë konflikte.
3. Shpjegoni se këto emocione shpesh e vendosin palën në mendësi të konfliktit.
4. Shpaloseni sllajdin dhe shpjegojeni për pjesëmarrësit.
5. Pyetini pjesëmarrësit nëse u kujtohet ndonjë situatë kur kanë qenë vërtet të zemëruar për diçka/me dikë. Kur ta kenë një situatë të tillë në mendje, pyetini nëse ishin shqetësuar për diçka tjetër veç konfliktit në ato çaste? – Shpjegoni se të gjithë kanë përjetuar situata të tilla: një person fiksohet të arrijë një objekt apo pikësynim të caktuar ose është aq i zemëruar saqë do ta lëndojë tjetrin, etj.
6. Shpjegoni se këto situata janë shembujt të fuqishëm të asaj që quajmë “mendësi e konfliktit” dhe se si na cënon aftësinë të mendojmë përtej konfliktit.

Opsionale:

- Kërkoni nga pjesëmarrësit të imitojnë shprehjet e fytyrës nga fotografia në sllajd. Ndërsa ata e bëjnë, kërkoni nga ata nëse mund të mendojnë qartë, pa humbur shprehjen e fytyrës. – Me siguri që nuk do të munden. Shpjegoni se mendësia e konfliktit funksionon njësoj: ndërsa jemi në atë gjendje mendore, nuk mund të mendojmë për asgjë tjetër.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 1. Në shumicën e konflikteve, emocionet luajnë rol me rëndësi,
 2. Konfliktet shpesh na vendosin në gjendje mendore të konfliktit, që na bllokun nga të menduarit me arsyë,
 3. Aspektet emocionale të mendësisë së konfliktit na ndryshojnë mënyrën e të menduarit dhe sjelljes.

Mendësia e konfliktit: komunikimi

Kur folësi dhe dëgjuesi janë në konflikt:

- Folësi përfshin fyerje dhe akuza në deklaratat e tij/saj kundër dëgjuesit – ndonjëherë pa vetëdije dhe të fshehura.
- Dëgjuesi ka dëgjuar shumë gjëra si fyerje apo akuza kundër vetes.
- Ndonjëherë, komunikimi ndërpritet tërësisht, për shkak se të dyja palët kanë frikë mos lëndohen ose sepse nuk duan të përkeqësojnë marrëdhënien.



Udhëzimet:

1. Vazhdoni me shpjegimin e mendësisë së konfliktit duke vënë në dukje se kjo mendësi ndikon edhe në komunikim.
2. Pyetini pjesëmarrësit si funksionon komunikimi. – Nëse nuk japin përgjigje të saktë, shpjegoni se komunikimi gjithnjë përbëhet nga dërguesi i mesazhit (folësi), mesazhi dhe pranuesi i mesazhit (dëgjuesi).
3. Shpalosni dhe shpjegoni përmbajtjen e sllajdit.
4. Bëni përmbledhjen se kur jemi në mendësi të konfliktit, kjo mendësi ndryshon mënyrën si komunikojmë:
 - Ne i dëgjojmë mesazhet në mënyrë akuzuese, fyese ose tjetër, që shpreh zemërimin tonë, mirëpo shpreh atë që duam të themi në të vërtetë dhe
 - Interpretojmë (pranojmë) mesazhet nga personi me të cilin jemi në konflikt në mënyrë negative (p.sh. duke e marrë si fyerje).
5. Theksoni se në ÇDO konflikt, komunikimi luan rol kyç.

Opsionale:

- Shpërndani materialin “4 anët e një mesazhi”. Shpjegojuni pjesëmarrësve se ai ilustron teorinë e famshme të komunikimit, që thotë se secili mesazh ka katër anë që kanë të bëjnë nga njëra anë me dërguesin dhe nga ana tjetër me pranuesin. Shpjegoni se edhe kur jemi në konflikt, në mënyrë të pavetëdijshme fokusohemi tek ana “e marrëdhënies” se një mesazhi kur e dëgjojmë dhe e pranojmë. Prandaj gjërat i dëgjojmë si fyerje personale dhe i flasim palës tjetër në mënyrë të keqe.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “4 anët e mesazhit” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Bazën se si funksionon komunikimi,
 2. Si komunikimi e ndryshon konfliktin dhe se kjo rezulton në komunikim të keq si dhe në keqkuptime dhe
 3. Njerëzit në mendësi konflikti prirën të flasin në mënyrë akuzuese dhe fyese dhe e dëgjojnë palën tjetër duke i perceptuar mesazhet e komunikuar si fyerje.

Katër anët në një mesazhi

SHEMBULL

(e pjerrët: mesazhi i tij; normale: interpretimi i saj)

	Fakte	
	“Unë po shoh diçka në flokët e saj”	“Ai po sheh diçka në flokët e mi”
I THEMI VETES:		
	“Unë nuk po e di se çfarë ka bërë me flokët”	“Atij nuk po i pëlqejnë flokët e mia”
KËRKESA:		
	“Të lutem më thuaj se çfarë ke bërë”	“Unë duhet vetëm ti rregulloj flokët sipas dëshirës së”
MARRËDHËNIA:		
	“Shpresoj ta di se për çfarë e kam fjalën”	“Ai mendon se unë sdi ti rregulloj flokët



Qëllimi i ndërmjetësimit: transformim

Nxirrini palët jashtë mendësisë së konfliktit dhe shndërrojini pasojat negative të konfliktit në pasoja pozitive duke:

1. Bërë që ata të ndjehen se i kanë dëgjuar, i kanë marrë seriozisht, i kanë njohur dhe pranuar.
2. Sqaruar nevojat bazë, emocionet dhe vlerat për të dyja palët.
3. Krijuar besimin, të kuptuarit dhe empatinë ndërmjet palëve.
4. Ndihmuar që të çlirohen nga emocionet e këqija dhe të fillojnë ta shohin situatën e tyre në mënyrë racionale.
5. Fuqizuar palët të mendojnë në aspektin se si ta zgjidhin problemin dhe si të bashkëpunojnë dhe të komunikojnë në të ardhmen.



Udhëzimet:

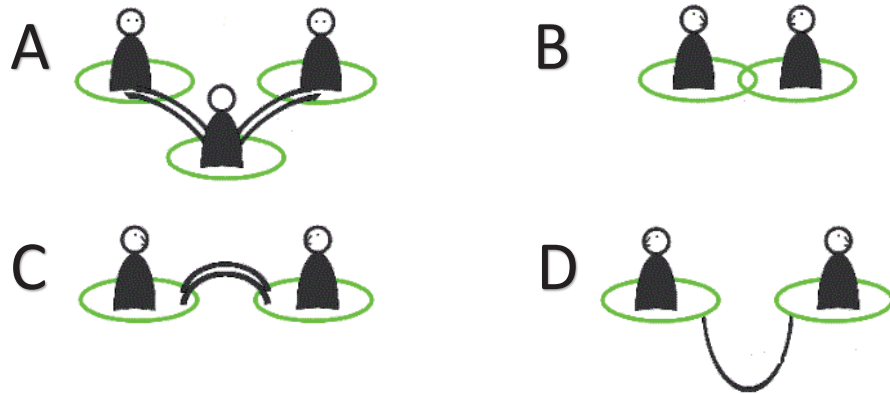
1. Përsërisni se mendësia e konfliktit nënkupton se ne përjetojmë emocione të forta që çenojnë aftësinë tonë për të menduar dhe komunikuar qartë.
2. Shpjegoni se gjatë procesit të ndërmjetësimit, ndërmjetësuesi duhet t'i nxjerrë palët jashtë kësaj mendësie dhe se vetëm atëherë palët janë në gjendje të mendojnë qartë, të kuptojnë njëri-tjetrin dhe të ecin përpara duke menduar për të ardhmen.
3. Tregojuni pjesëmarrësve se më në fund po flasim se si ta arrijmë këtë transformim.
4. Shpaloseni sllajdin për ta shpjeguar.
5. Bëni një përmbledhje se përmes veprimeve në sllajd, ndërmjetësimi i shndërron pasojat negative të konfliktit – pra komunikimin negativ, marrëdhëniet e këqija, ndjenjat e lënduara etj. – në pasoja pozitive – pra komunikim pozitiv, marrëdhënie të mira, shërim, këndvështrim pozitiv për të ardhmen etj.
6. Theksoni se ndërmjetësuesit mund t'i nxjerrin palët nga mendësia e konfliktit duke:
 - I bërë të ndjehen se i kanë dëgjuar, kuptuar dhe pranuar,
 - Njohur situatën ku gjenden dhe
 - Pranuar ndjenjat që po përjetojnë.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë:
 1. Cilat veprime duhen ndërmarrë për t'i nxjerrë palët jashtë mendësisë së konfliktit dhe
 2. Se “transformimi” kryesisht arrihet duke i bërë të dyja palët të dëgjohen/kuptohen/pranohen.

Qëllimi i ndërmjetësimit: transformimi

Cila është renditja e duhur e figurave të mëposhtme?



Udhëzimet:

1. Shpjegoni se pjesëmarrësit e dinë tani mendësinë e konfliktit, çfarë nënkuptojmë me “transformim” dhe se në bazë të kësaj njohurie, ju do të bëni një kuiz të vogël me ta.
2. Pyetini pjesëmarrësit: “Çfarë shihni në figurën në sllajd?” – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë shpjegoni se figurat paraqesin procesin e ndërmjetësimit në drejtimin e gabuar.
3. Kërkoni nga pjesëmarrësit t’i vendosin figurat në renditjen e duhur dhe mbledhni disa përgjigje prej tyre. – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë, shpjegoni se duhet të jetë D-A-C-B.
4. Theksoni se ndërmjetësuesi ndërton urën ndërmjet palëve dhe se lidhja mbetet pas ndërmjetësimit.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Lidhjen ndërmjet transformimit dhe procesit të ndërmjetësimit dhe
 2. Procesin e përgjithshëm të ndërmjetësimit.

Roli i ndërmjetësuesit

Ndërmjetësuesi NUK

- Gjykon kush ka të drejtë dhe kush e ka gabim
- Përcakton kush thotë të vërtetën
- Heton të vërtetën
- Merr rolin e terapistit
- Detyron palët të arrijnë në marrëveshje
- Imponon atë që ai/ajo beson si marrëveshje

Ndërmjetësuesi

- Krijon atmosferë dhe ton pozitiv që palët të hapen
- Lehtëson dialogun sipas rregullave dhe hapave të ndërmjetësimit
- Nxjerr këndvështrimin e palëve për atë që ka ndodhur
- Ofron këndvështrimin e tij/saj për të gjeneruar opsione
- U shërben nevojave të palëve
- Përdor shkathtësitë dhe teknikat pjesë e mjeteve të ndërmjetësuesit

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se është me rëndësi të kuptohet saktë se cili është roli i ndërmjetësuesit.
2. Shpalosni se çfarë “NUK BËN ndërmjetësuesi”. Tregojuni pjesëmarrësve se përvoja ka treguar që nxënësit, arsimtarët dhe psikologët e shkollës shpeshherë e keqkuptojnë rolin e tyre si ndërmjetësues:
 - Arsimtarët shpesh përdorin në raste konfliktesh qasjen me të cilën janë mësuar: gjejnë kush është “viktima” dhe dënojnë “kryesin”/“agresorin”. – Si ndërmjetësues, ne nuk përcaktojmë kush ka të drejtë dhe kush e ka gabim, ne nuk përdorim etiketime si “viktimize”, “kryes” ose “agresor” dhe nuk dënojmë.
 - Shumë nxënës mendojnë se të jesh ndërmjetësues është si të luash rolin e gjyqtarit, policit ose hetuesit. – Prandaj, ky sllajd thekson se ndërmjetësimi nuk nënkupton të hetosh atë që ka ndodhur në të vërtetë, cilat kanë qenë mendimet dhe motivet e palëve në konflikt. Mjafton për të dyja palët të pajtohen për një përshkrim të përgjithshëm të asaj që ka ndodhur gjatë konfliktit.
 - Shpeshherë, psikologët e shkollave priren të kërkojnë arsye që të shpjegojmë emocionet dhe sjelljen e palëve në konflikt dhe përpiqen t’i zgjidhin ato çështje. – Prandaj, ky sllajd thekson se si ndërmjetësues ne nuk fokusohemi tek zhvillimi psikologjik i palëve në konflikt, mirëpo i marrim ashtu si janë gjatë sesionit të ndërmjetësimit. Puna e ndërmjetësuesit nuk është të zgjidhë problemin psikologjik të palëve për ta, por t’i ndihmojë të zgjidhin konfliktin ndërmjet tyre.
 - Shpjegoni se si ndërmjetësues ne besojmë se procesi i ndërmjetësimit ka ndikim transformativ tek palët – nëse bëhet si duhet. Prandaj, nuk është dhe aq e rëndësishme të arrihet në marrëveshje. Nëse palët arrijnë në marrëveshje, duhet të jenë ata që e dëshirojnë, jo ndërmjetësuesi, i cili nuk duhet t’i bëjë palët të arrijnë në marrëveshje. Ndërmjetësuesi u ndihmon palëve të zbulojnë vetë çfarë duan për të ardhmen duke u bërë pyetje – dhe nëse duan ndonjë pajtim për të ardhmen, ndërmjetësuesi i ndihmon ta zhvillojnë.
3. Shpalosni çfarë “BËN ndërmjetësuesi” dhe shpjegoni se do t’i shohim këto pika me më shumë hollësi gjatë pjesës tjetër të trajnimit.

Opsionale:

- Kërkoni nga pjesëmarrësit të japin përgjigje të shkurtra për pyetjen: “Kush i zgjidh konfliktet në përditshmëri?” Përgjigjet e mundshme mund të jenë: arsimtarët, drejtori i shkollës, nëna, babai, policët, gjykatësit, referët etj. Pastaj pyesni: “Çfarë kanë këta njerëz që i bën të zgjidhin konflikte?” – Disa nga përgjigjet e mundshme janë: besimi tek ta, autoriteti i tyre, urtia e tyre, fuqia, njohuritë etj. Shpjegoni se roli i ndërmjetësuesit është i ndryshëm dhe se nuk jemi mësuar me rolin e ndërmjetësuesve.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit kuptojnë se:
 1. Nuk jemi mësuar me rolin e ndërmjetësuesve, pasi mendojmë mënyra të ndryshme si t’i zgjidhim konfliktet,
 2. Roli i ndërmjetësuesit nuk është të jetë gjyqtar, prind, arsimtar, polic, hetues apo terapist dhe
 3. Procesi i ndërmjetësimit është më i rëndësishëm se rezultati i tij (marrëveshje me shkrim apo me gojë).

Vlerat e ndërmjetësimit

Si ndërmjetësues, **veprimet dhe teknikat e juaja** duhet të jenë në pajtim me këto vlera:

- **Paanshmëria:** Ndërmjetësuesi duhet të jetë i paanshëm dhe t'i trajtojë palët në mënyrë të barabartë. Ndërmjetësuesi duhet të marrë parasysh dhe të respektojë pikëpamjet dhe mendimet e të gjitha palëve në procesin e ndërmjetësimit. Ndërmjetësuesi ofron proces korrekt dhe të drejtë, duke ftuar palët që të shfaqin nevojat e tyre, të komunikojnë haptas dhe të gjejnë rrugë për zgjidhjen e konfliktit.
- **Vetëpërgjegjësia:** Ndërmjetësuesi nuk ofron zgjidhje, por palët vet gjejnë zgjidhjen. Ndërmjetësuesi ndihmon palët të marrin përgjegjësitë për konfliktin, për zgjidhjen dhe respektimin e marrëveshjes. Ai/Ajo gjithashtu është i përgjegjshëm për ruajtjen e besueshmërisë dhe obligimet e tij/e saj.

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se vlera e ndërmjetësimit shërben për dy qëllime:
 - Ato u shërbejnë ndërmjetësuesve si udhëzues se si ta zhvillojnë një sesion ndërmjetësimi.
 - U japin palëve në konflikt ide se çfarë të presin dhe si të angazhohen në procesin e ndërmjetësimit.
2. Shpjegoni se mësimi përmendësh i vlerave ndihmon praktikën e ndërmjetësimit dhe prandaj, materiali që po shpërndani përmbledh të gjitha vlerat e ndërmjetësimit për nxënësit. Shpërndani materialin “Vlerat e ndërmjetësimit”.
3. Shpjegoni se së pari do t'i shqyrtoni vlerat që udhëheqin ndërmjetësuesit dhe pastaj shqyrtoni vlerat që zbatohen në rastin e procesit të ndërmjetësimit.
4. Shpalosni dhe shpjegoni secilën vlerë.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Vlerat e ndërmjetësimit” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Vlerat e ndërmjetësimit dhe qëllimin e tyre dhe
 2. Rëndësinë e paanshmërisë dhe vetë-përcaktimit të praktikës së ndërmjetësimit.

Vlerat e ndërmjetësimit

Procesi që ju e ndërmjetësoni duhet të jetë në pajtim me këto vlera:

- **Besueshmëria:** Ndërmjetësuesi ndihmon në zgjedhjen e problemit përmes krijimit të besueshmërisë ndërmjet palëve. Ai/Ajo ndërton/krijon besimin mes palëve duke synuar arritjen e marrëveshjes. Ndërmjetësuesi - ja duhet të ndihmojë palët të gjejnë vlerat e përbashkëta për të shtuar besimin në mes tyre.
- **Vullneti i lirë:** Ndërmjetësimi është proces vullnetar i cili fillon me vullnetin e lirë dhe përfundon me pëlqimin e të dyja palëve. (Nëse për ndonjë arsye ndërpritet procesi i ndërmjetësimit, duhet njoftuar të gjitha palët e përfshiera në proces, për arsyen e ndërprerjes).
- **Konfidencialiteti:** (Ruajtja e fshehtësisë) Ndërmjetësuesi ju bën me dije palëve në konflikt se çdo gjë që bisedohet në seancën e ndërmjetësimit mbetet mes tyre (konfidenciale). Ndërmjetësuesi merr pëlqimin e të gjitha palëve në proces për shpërndarjen e informatave rreth konfliktit në rast referimi. Pas përfundimit të procesit të ndërmjetësimit, palët obligohen që përmbajtjet e diskutuara, të mos i përdorin kundër njëri-tjetrit.
- **Siguria:** Ndërmjetësuesi ofron siguri gjatë procesit të ndërmjetësimit duke ua bërë me dije se asnjëra palë nuk duhet të dëmtojë palën tjetër, në asnjë formë. Ai/Aji ofron ambient të sigurtë, klimë pozitive, në mënyrë që palët të përfshiera në konflikt të ndihen rehatshëm. Kur ka hyrje verbale ndërmjetësuesi ndërhyrë, ndërsa kur ka hyrje fizike ndërmjetësuesi ndërpret procesin dhe kërkon ndihmë nga një mësues ose drejtori i shkollës.

Udhëzimet:

1. Vazhdoni nga sllajdi i mëparshëm dhe vazhdoni të përdorni materialin “Vlerat e ndërmjetësimit”.
2. Shpjegoni se tani po shqyrtojmë vlerat që përdoren për procesin e ndërmjetësimit në mënyrë që palët në konflikt ta dinë se çfarë të presin nga procesi i ndërmjetësimit.
3. Shpalosni dhe shpjegoni secilën vlerë.
4. Theksoni se pjesëmarrja e palëve në konflikt në procesin e ndërmjetësimit duhet të jetë vullnetare.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Vazhdoni të përdorni materialin “Vlerat e ndërmjetësimit”.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Vlerat e ndërmjetësimit dhe qëllimin e tyre,
 2. Rëndësinë e besueshmërisë, gatishmërisë, konfidencialitetit dhe sigurisë për procesin e ndërmjetësimit dhe
 3. Se ndërmjetësuesi duhet të sigurohet se sesioni i ndërmjetësimit dhe pjesëmarrësit ndjekin këto vlera.

Vlerat e ndërmjetësimit

SI NDËRMJETËSUES, VEPRIMET DHE TEKNIKAT E JUAJA DUHET TË JENË NË PAJTIM ME KËTO VLERA:

Paanshmëria:

- Ndërmjetësuesi duhet të jetë i paanshëm dhe t'i trajtojë palët në mënyrë të barabartë. Ndërmjetësuesi duhet të marrë parasysh dhe të respektojë pikëpamjet dhe mendimet e të gjitha palëve në procesin e ndërmjetësimit. Ndërmjetësuesi ofron proces korrekt dhe të drejtë, duke ftuar palët që të shfaqin nevojat e tyre, të komunikojnë haptas dhe të gjejnë rrugë për zgjidhjen e konfliktit.

Vetëpërgjegjësia:

- Ndërmjetësuesi nuk ofron zgjidhje por palët vet gjejnë zgjidhjen. Ndërmjetësuesi ndihmon palët të marrin përgjegjësitë për konfliktin, për zgjidhjen dhe respektimin e marrëveshjes. Ai/Ajo gjithashtu është i përgjegjshëm për ruajtjen e besueshmërisë dhe obligimet e tij.

PROCESI QË JU E NDËRMJETËSONI DUHET TË JETË NË PAJTIM ME KËTO VLERA:

Besueshmëria:

- Ndërmjetësuesi ndihmon në zgjedhjen e problemit përmes krijimit të besueshmërisë ndërmjet palëve. Ai/Ajo ndërton /krijon besimin mes palëve duke synuar arritjen e marrëveshjes. Ndërmjetësuesi - ja duhet të kërkojë nga palët që të gjejnë vlerat e përbashkëta për të shtuar besimin në mes tyre.

Vullneti i lirë:

- Ndërmjetësimi është proces vullnetar i cili fillon me vullnetin e lirë dhe përfundon me pëlqimin e të dyja palëve. (Nëse për ndonjë arsye ndërpritet procesi i ndërmjetësimit, duhet njoftuar të gjitha palët e përfshiera në proces, për arsyen e ndërprerjes).

Konfidencialiteti:

- Ndërmjetësuesi ju bën me dije palëve në konflikt se çdo gjë që bisedohet në takimet mbetet mes tyre (konfidenciale). Ndërmjetësuesi merr pëlqimin e palëve në proces për shpërndarjen e informatave në rast referimi. Në rast të ndërprerjes së procesit të ndërmjetësimit, palët obligohen që përmbajtjet e diskutuara, të mos i përdorin kundër njëri-tjetrit.

Siguria:

- Ndërmjetësuesi ofron siguri gjatë procesit të ndërmjetësimit duke ua bërë me dije se asnjëra palë nuk duhet të dëmtojë palën tjetër, në asnjë formë. Ndërmjetësuesi duhet të ofrojë ambient të sigurtë, klimë pozitive, në mënyrë që palët të përfshiera në konflikt të ndihen rehatshëm. Kur ka hyrje verbale ndërmjetësuesi ndërhyrë, ndërsa kur ka hyrje fizike ndërmjetësuesi ndërpret procesin dhe kërkon ndihmë.

	A	B	C	D
1	Mendjembyllur	Palët ndjehen se u dëgjjuan	Paanshmëria	Besueshmëria
2	Shumë emocione	Mirëkuptim i të dy palëve	Mënyrë të barabartë	Vullnet i lirë/vullnetarisht
3	Ndërprerje e komunikimit	Ndërtim i besimit	Vetëpërgjegjësia	Konfidencialiteti
4	I fyer personalisht	I fuqizuar	Palët vet gjejnë zgjidhjen	Siguria
5	Mendësia e konfliktit	Transformimi	Vlerat për veprime dhe teknikat	Vlerat e procesit
NDËRMJETËSIMI				
Zgjidhja perfundimtare				

Udhëzimet:

- Shpjegoni se pjesëmarrësit tani e njohin teorinë e konfliktit dhe transformimit të konfliktit.
- Thuajuni pjesëmarrësve se para se të vazhdoni tutje, do të bëni një kuiz të quajtur “loja e asociimit”.
- Ndajini pjesë marrësit në 2-4 grupe.
- Shpjegoni rregullat:
 - Grupet flasin me radhë.
 - Ju vendosni se cili grup fillon.
 - Secilën herë, pjesëtarët e grupit që ka radhën zgjedhin një fushë (A1-D4) për ta zbuluar.
 - Secila fjalë që zbulohet jep një të dhënë për fjalën në rreshtin 5 të së njëjtës kolonë.
 - Pasi zbulohet fusha, pjesëtarët e grupit që e zgjedhën punojnë bashkë për të marrë me mend se cila mund të jetë fjala në rreshtin 5 të së njëjtës kolonë.
 - Nëse e gjejnë saktë, fusha zbulohet, ata marrin 5 pikë dhe mund të vazhdojnë të zgjedhin fushën tjetër (nga rreshtat e tjerë) që të zbulohet.
 - Nëse nuk e kanë marrë me mend saktë, është radha e grupit tjetër. Pasi të gjitha fushat në rreshtin e 5 zbulohen, grupet mund të marrin me mend fjalën e fundit (fusha më e madhe). Grupi që e merr me mend saktë fiton 10 pikë.
- Pyetini pjesëmarrësit nëse kanë ndonjë pyetje për lojën.
- Nëse gjithçka është e qartë, fillojeni lojën dhe fasilitojeni. Si fasilitues i lojës, duhet të:
 - Vendosni nëse përgjigja ishte e saktë
 - Mbani shënim pikët dhe
 - Zbuloni të gjitha fushat në kolonën sipër fjalës në rreshtin 5 kur ajo fjalë është marrë me mend saktë.
- Në fund: njoftoni kush fitoi dhe lavdërojini të gjithë – fituesit dhe humbësit.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit:
 - Përsërisin disa nga termat kryesorë të trajnimit deri tani
 - Kuptojnë të gjithë termat e përmendur në këtë kuiz dhe
 - Argëtohen dhe marrin energji për pjesën tjetër të trajnimit

Hapat e ndërmjetësimit

Udhëzimet:

1. Bëni përmbledhjen e seksionit paraprak në një nga dy mënyrat:
 - Vetë (duke përdorur pikët nën Qëllimet e Mësimit: shih poshtë), ose
 - Duke u kërkuar pjesëmarrëse ta bëjnë. Sigurohuni se i mbulojnë të gjitha pikat e përmendura nën Qëllimet e Mësimit (shih poshtë).
2. Tregojuni pjesëmarrësve se tani i dinë bazat për ndërmjetësimin në përgjithësi dhe se janë të gatshëm të mësojnë për hapat konkretë të procesit të ndërmjetësimit dhe se në pjesën e ardhshme të trajnimit do të merremi më shumë me hapat e ndërmjetësimit.

Opsionale:

- Nëse pjesëmarrësit kanë energji të ulët, bëj një ushtrim për t'i "zgjuar" dhe për t'ua rritur vëmendjen.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit përsërisin pikat më të rëndësishme lidhur me ndërmjetësimin në përgjithësi:
 1. Kur jemi në konflikt, mënyra jonë si mendojmë dhe sillemi ndryshon në bazë të emocioneve që përjetojmë në konflikt.
 2. Komunikimi ndryshon gjatë konfliktit, ndaj palët e përfshira në konflikt e dëgjojnë njëri-tjetrin vetëm si akuzues dhe jo neutralë.
 3. Ndryshimi nga pasojat negative të konfliktit në pasoja pozitive kryesisht arrihet kur të dyja palët ndjehen se i kanë dëgjuar/pranuar/njohur.
 4. Roli i ndërmjetësuesit është të mos jetë gjyqtar, prind, arsimtar, polic, hetues, apo terapist.
 5. Vlerat e ndërmjetësimit janë paanshmëria, vetë-përcaktimi, besueshmëria, gatishmëria, konfidencialiteti dhe siguria.

Procesi i ndërmjetësimit

Hapi 1: Prezantimi dhe mbajtja e sesionit

Hapi 2: Dëgjimi i historive

Hapi 3: Nxjerrja e vlerave, kuptimit dhe nevojave

Hapi 4: Gjetja dhe testimi i opsioneve bashkërisht

Hapi 5: Arritja në marrëveshje



Udhëzimet:

1. Thuajuni pjesëmarrësve se në sllajd mund të shohin hapat e procesit të ndërmjetësimit.
2. Shpjegoni se hapat janë për ta udhëzuar ndërmjetësuesin në detyrën e tij/saj për t'u asistuar palëve në transformimin e pasojave të konfliktit. Prandaj, pjesëmarrësit duhet t'i mësojnë hapat përmendësh. Për këtë qëllim, kemi përgatitur materialin për hapat dhe mjetet e procesit të ndërmjetësimit. Shpërndani materialin "Hapat e procesit të ndërmjetësimit".
3. Tregojuni pjesëmarrësve ta kenë këtë material gati dhe të marrin shënime teksa diskutoni secilin hap dhe mjet.
4. Drejtojeni vëmendjen tek mjetet në sllajd dhe shpjegoni se për secilin hap, pjesëmarrësit mësojnë për mjetet specifike që e ndihmojnë ndërmjetësuesin gjatë procesit të ndërmjetësimit.
5. Shpjegojuni pjesëmarrësve se në orët në vijim të këtij trajnimi, secili hap i ndërmjetësimit do të shtjellohet me hollësi.

Opsionale:

- Diskutoni për fotografinë në sllajd për shembull duke pyetur pjesëmarrësit se çfarë shohin në sllajd dhe si ndërlidhet me ndërmjetësimit. – Nëse nuk jepen përgjigje të sakta, shpjegoni se procesi i ndërmjetësimit ka të bëjë me palë që ndihmojnë njëra-tjetrën të tejkalojnë pengesat.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit "Hapat e procesit të ndërmjetësimit" për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit:
 1. Kuptojnë se hapat e përcaktuar qartë dhe mjetet i udhëzojnë në praktikën e tyre si ndërmjetësues për bashkëmoshatarë,
 2. Kanë vetë-siguri dhe në gjendje të mësojnë si të ndërmjetësojnë, për shkak të faktit se i udhëzojnë hapat dhe mjetet.

Hapat e ndërmjetësimit

Hapi 1: Hapni sesionin

Detyrë për hapin e parë: _____

Hapi 2: Dëgjoni tregimet

Detyrë për hapin e dytë: _____

Hapi 3: Nxirrni vlerat, kuptimin dhe nevojat

Detyrë për hapin e tretë: _____

Hapi 4: Gjeni dhe testoni mundësitë së bashku

Detyrë për hapin e katërt: _____

Hapi 5: Arrini një marrëveshje

Detyrë për hapin e pestë: _____

Hapi 1: Prezantimi dhe mbajtja e sesionit



- Mirëseardhja e palëve
- T'i bësh palët të ndjehen rehat
- Krijimi i atmosferës pozitive
- Demonstrimi i qëndrimit të hapur, mirësisë dhe dhembshurisë
- Ofrimi i qartësisë për dhe besimit në procesin e ndërmjetësimit

Udhëzimet:

1. Bashkë me pjesëmarrësit studiojeni sllajdin dhe shpjegoni se çfarë po bën ndërmjetësuesi gjatë hapat 1.
2. Shpjegoni se qëllimi i përgjithshëm i hapat 1 është të krijojë atmosferën e duhur dhe të nisë sesionin e ndërmjetësimit: palët kanë nevojë të ndjehen rehat dhe tërësisht të familjarizuara me procesin e ndërmjetësimit.
3. Theksoni se është me rëndësi për ndërmjetësuesin që të procedojë me ngadalë në mënyrë që të dyja palët të rehatohen – sidomos kur emocionet e palëve janë të forta.
4. Ndërkohë që ndërmjetësimi vijon ashtu si përshkruhet në sllajd, ai/ajo duhet të krijojë ndjesinë se si po ndjehen palët. Kjo i ndihmon të shohë nëse po e arrin qëllimin që palët të ndjehen rehat dhe të krijojë atmosferë pozitive.
5. Shpjegoni se në mënyrë që palët të kuptojnë procesin e ndërmjetësimit, ndërmjetësuesi u shpjegon procesin dhe pyet palët nëse kanë ndonjë pyetje.
6. Theksoni se është me rëndësi që ndërmjetësuesi të sigurohet se palët e kanë krejtësisht të qartë procesin e ndërmjetësimit dhe se e dinë çfarë të presin gjatë procesit të ardhshëm të ndërmjetësimit.
7. Përmendni se nëse ndërmjetësuesi dëshiron të marrë shënime gjatë sesionit të ndërmjetësimit, ai/ajo duhet t'i pyesë palët për leje gjatë këtij hapi. Në këtë rast, ndërmjetësuesi duhet të shpallë se ai/ajo do t'i grisë të gjitha shënimet në fund të sesionit të ndërmjetësimit (për shkak të konfidencialitetit).
8. Përmendni edhe se nëse shkolla vendos se cilat raste nuk ndërmjetësohen, por i referohen arsimtarit apo shkollës, kjo duhet të vihet në dukje nga ndërmjetësuesi gjatë këtij hapi (p.sh. "Më duhet t'ju informoj se nëse marr vesh gjatë këtij ndërmjetësimi se njëri nga ju ka rrahur tjetrin, do ta ndërpres ndërmjetësimin dhe do t'u referoj tek arsimtari.").
9. Theksoni se ky hap është shumë i rëndësishëm për pjesën tjetër të procesit:
 - Vetëm nëse ndërmjetësuesi krijon atmosferë pozitive, që i bën palët të ndjehen rehat, palët do të fillojnë t'i besojnë ndërmjetësuesit dhe procesit të ndërmjetësimit dhe rrjedhimisht, të ndajnë çka ka ndodhur në konflikt gjatë hapat 2.
 - Vetëm nëse palët i besojnë ndërmjetësuesit dhe procesit ata do të flasin për emocionet e tyre gjatë hapat 3.
 - Vetëm nëse palët janë në gjendje të flasin për emocionet e tyre, që i nxjerrin ata nga mendësia e konfliktit dhe u mundësojnë të shohin drejt së ardhmes (hapi 4).

Opsionale:

- Krijoni një kënd ndërmjetësimi bashkë me pjesëmarrësit: një tryezë dhe minimumi tri karrige, shkruani vlerat e ndërmjetësimit në një letër flipchart dhe vendoseni në mur, bëni gati goja me ujë, shami letre, lapsa dhe letër.

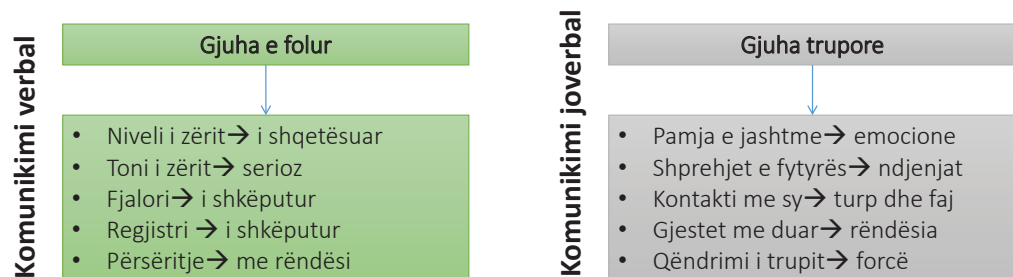
Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se qëllimi i hapat 1 është:
 1. Të krijojë atmosferë pozitive, ku palët i besojnë ndërmjetësuesit dhe procesit të ndërmjetësimit në mënyrë që të mund të flasin haptazi dhe
 2. Të familjarizohen palët me procesin e ndërmjetësimit, përfshirë rregulloret speciale të ndërmjetësuesit dhe të shkollës, në mënyrë që të ndjehen rehat me to dhe t'u besojnë, ashtu si edhe ndërmjetësuesit.
- Pjesëmarrësit e kuptojnë se të arrish qëllimin e hapat 1 është me rëndësi për të gjithë hapat që vijnë.

Të kesh ndjeshmëri se si ndjehen palët

Që nga fillimi i sesionit të ndërmjetësimit, duhet të jesh i ndjeshëm se si ndjehen palët. është e rëndësishme që t'i bësh ata të ndjehen rehat në sesionin e ndërmjetësimit, t'i bësh të ndjehen se i kuptojnë dhe t'u shfaqësh dhembshurinë.

Si mund ta kuptosh si ndjehet dikush?



Udhëzimet:

1. Referojuni sllajdit të mëparshëm: qëllimi i hapit 1 është që palët të ndjehen rehat me ndërmjetësuesin dhe procesin e ndërmjetësimit. Për të vlerësuar nëse ai/ajo e ka arritur këtë qëllim, ndërmjetësuesi duhet të vërejë se si ndjehen palët.
2. Shpalosni pyetjen dhe pyetini pjesëmarrësit: “Si e zbuloni se si ndjehet dikush?” – Mblidhni disa përgjigje, por vazhdoni me demonstrimin:
 - Kërkoni nga pjesëmarrësit të emërtojnë një emocion dhe demonstroi vetë shprehjet e fytyrës dhe pozicionin e trupit,
 - Jepuni pjesëmarrësve një emocion për të cilin të demonstrojnë shprehjet përkatëse të fytyrës dhe të trupit dhe kontrolloni nëse po e bëjnë si duhet ose
 - Nëse keni kohë: kërkoni për një vullnetar që të vijë të ulët përballë grupit të demonstrojë shprehje të fytyrës dhe qëndrime të trupit që emërtojnë pjesëmarrësit. Në fund, falenderojeni vullnetarin.
3. Vazhdoni të shpalosni sllajdin dhe ta shpjegoni: që duhet të “lexojmë” dy lloje të komunikimit: verbal dhe joverbal. Vetëm të dy bashkë japin pasqyrën e plotë se si ndjehet dikush. Prandaj, ndërmjetësuesi duhet t'i kushtojë vëmendje se si palët ulen dhe çfarë shprehje të fytyrës kanë për të kuptuar nëse janë rehat që po marrin pjesë në ndërmjetësim apo jo.
4. Theksoni se kjo nuk është listë përfundimtare dhe se çdo aspekt mund të tregojë më shumë se sa shembujt e dhënë.

Opsionale:

- Nëse keni kohë: përsërisni demonstrimin me emocione të ndryshme edhe me vullnetarë të tjerë

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit:
 1. Kuptoni rëndësinë e të kuptuarit se si ndjehen palët gjatë procesit të ndërmjetësimit,
 2. Mësoni se çfarë duhet të kërkoni në shprehjet e fytyrave të pjesëmarrësve dhe qëndrimet e trupit për të vlerësuar si ndjehen dhe
 3. Bëjini të vetëdijshëm që në jetën e përditshme kur “lexojnë” të tjerët të vlerësojnë si ndjehen në mënyrë që të mësojnë nga kjo përvojë për sesionin e ndërmjetësimit.

Hapi 1: Shkathtësitë dhe mjetet



- Përgatit dhomën
- Përgatit veten: kontrolli i vetes
- Përdor deklaratën hyrëse
- Cakto rregullat bazë
- Kërko nga palët të pajtohen për konfliktin për të cilin duan të flasin
- Kontrolllo se si ndjehen palët (komunikimi verbal dhe joverbal)
- Jep kohë për pyetje
- Pyet se kush dëshiron të fillojë

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se ka disa “mjete” që ndërmjetësuesit i përdorin gjatë hapit 1 për të arritur qëllimin:
 - Shpjegoni se “përgatitja e dhomës” nënkupton së paku një karrige për secilën palë dhe se ndërmjetësuesi është në dispozicion, por mund të arrijë deri tek salla e ndërmjetësimit, dekorime të bukura dhe ujë, ushqime, shami letre, lapsa dhe letër. Qëllimi është të krijohet atmosferë e mirë.
 - Praktikoni “vetë-kontrollin”: kërkon nga pjesëmarrësit të ngrihen në këmbë. Prisni derisa të gjithë të jenë të heshtur. Kërkon nga të gjithë pjesëmarrësit të mbyllin sytë dhe të marrin frymë thellë. Kërkon prej tyre të marrin frymë dhe ta nxjerrin duke u fokusuar tek frymëmarrja. Pastaj kërkon nga ata të kontrollojnë trupin dhe mendjen për të parë nëse diçka po i shqetëson për momentin. Nëse diçka po i shqetëson, duhet të përpiqen ta çlirojnë dhe ta shtyjnë për më vonë. Lërinin t’i hapin sytë. Thëksojnë se ndërmjetësuesi bën ndërmjetësimin vetëm nëse ai/ajo ndjehet gati.
 - Shpërndani dhe jepuni kohë pjesëmarrësve të lexojnë materialin “Deklarata hyrëse”. Shpjegoni se kjo është mjeti kryesor si palët të bëhen të ndjehen rehat me ndërmjetësuesin dhe procesin e ndërmjetësimit.
 - Referojuni rregullave bazë që pjesëmarrësit kanë përcaktuar për veten në fillim të trajnimit dhe thuajuni që mund të veprojnë si ndërmjetësuesi gjatë hapit të parë të sesionit ndërmjetësues.
 - Shpjegoni se duke pyetur cila palë dëshiron të fillojë, ndërmjetësuesi ruan neutralitetin dhe ndoshta ndërton pjesën e parë të mirëbesimit ndërmjet palëve, pasi ata duhet të pajtohen se kush fillon të përshkruajë se çfarë ka ndodhur. (Disa ndërmjetësues e zëvendësojnë termin “konflikt” me terma si “ngjarja që ka ndodhur”, për të shmangur konotacionet negative që zakonisht ndërlidhen me termin “konflikt”).

Opsionale:

- Pyetini pjesëmarrësit se çfarë bëjnë prindërit e tyre ose ata para se të presin mysafirë në shtëpi. Kjo mund të shërbejë si shembull për “përgatitjen e sallës”.
- Lejojini pjesëmarrësit të shkruajnë deklaratat e tyre hapëse personale, individuale dhe krahasojini.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Deklarata hyrëse” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Se “përgatitja e sallës” nënkupton përgatitjen e tryezës dhe karrigeve si dhe krijimin e një atmosfere të mirë që përdoret për ndërmjetësim,
 2. Si të vetë-kontrollohesh,
 3. Rëndësinë e deklaratës hyrëse për të prezantuar pjesëmarrësit me ndërmjetësuesin dhe me procesin e ndër mjetësimit dhe
 4. Ndërmjetësuesit mund të ofrojnë caktimin e rregullave bazë bashkë me palët.

Deklaratë Hyrëse

Unë ju uroj mirëseardhje dhe do të doja t'ju falenderoj që keni ardhur. Unë quhem _____ dhe më kanë kërkuar të ndërmjetësoj me ju këtë pasdite. Ndërmjetësimi është proces vullnetar dhe jo-formal, ku ju keni mundësinë të flisni për rrethanat të cilat ju kanë sjellur në ndërmjetësim. Keni mundësinë të shfrytëzoni këtë vend të sigurt të flisni, dëgjoni dhe të merrni vendime të cilat i përshtaten nevojave të juaja të cilat do të ndihmojnë të përmirësoni marrëdhënien tuaj.

Roli im është ta lehtësoj këtë proces dhe të asistoj me hapjen e komunikimit në një ambient të sigurt dhe konfidencial. Si ndërmjetësues unë jam pala e tretë e procesit që nuk anoj nga asnjëra palë. Unë sjam gjyqtar, terapist apo avokat dhe unë nuk do të vendos se kush e ka me të drejtë e kush jo. Unë nuk jam këtu të marr një vendim për ju, por tju ndihmoj ju që të merrni vendimin tuaj i cili është adekuat për të dy.

Për shkak të konfidencialitetit asgjë e thënë gjatë procesit nuk do të diskutohet jashtë procesit pa pëlqimin e të dy palëve.

Para se të vazhdoj, a keni ndonjë pyetje?

Hapi 2: Të dëgjosh historitë



- Mblidh sa më shumë informacion për faktet që nevojiten për të patur pasqyrën e plotë të konfliktit (kur, ku, kush, çfarë, si)
- Bëji palët të ndjehen se po i dëgjojnë, po i marrin seriozisht dhe po i mirëkuptojnë

Udhëzimet:

1. Tregojuni pjesëmarrësve se në përfundim të hapat 1, ndërmjetësuesi kërkon nga palët kush dëshiron të fillojë të flasë për konfliktin dhe se këtu fillon hapi 2.
2. Shpjegoni se qëllimi i përgjithshëm i hapat 2 është që ndërmjetësuesi të kuptojë se çfarë ka ndodhur dhe më e rëndësishmja është që palët të ndjehen se i dëgjojnë, i marrin seriozisht, i mirëkuptojnë dhe pranojnë.
3. Kaloni nëpër sllajd bashkë me pjesëmarrësit dhe shpjegoni se çfarë bën ndërmjetësuesi gjatë hapat 2.
4. Pyetini pjesëmarrësit: "A e dini ndryshimin ndërmjet 'të kuptosh dikë' dhe 'të dëgjosh dikë'?" – Nëse nuk japin përgjigje të saktë, shpjegoni se të kuptosh dikë është të kuptosh atë që personi nënkupton me atë që ai/ajo thotë. Të dëgjosh dikë nënkupton ta bësh personin të ndjehet se e kanë dëgjuar. E bëjmë një person të ndjehet se e kanë dëgjuar duke pranuar arsyetimin e tyre për atë se pse dhe si vepruan, për atë që ndjehet në atë moment dhe për specifikat e telashit të tyre gjatë konfliktit. Si rezultat, personi ndjehet i dëgjuar dhe kështu, i PRANUAR për atë që është.
5. Shpjegoni se gjatë këtij hapi:
 - Ndërmjetësuesi dëgjon palët me kujdes dhe bën pyetje sqaruese për të krijuar një pasqyrë të mirë të gjërave që kanë ndodhur gjatë konfliktit,
 - Duke vepruar kështu, ndërmjetësuesi u jep palëve ndjesinë se i kanë dëgjuar, gjë që u mundëson të dalin nga mendësia e konfliktit: ata i besojnë ndërmjetësuesit, ndaj palët hapen dhe relaksohen,
 - Ndërmjetësuesi sigurohet t'i shikojë mirë qëndrimet trupore dhe shprehjet e fytyrës së palëve për të kuptuar nëse po hapen dhe po relaksohen,
 - Shpesh, kjo është hera e parë që secila palë dëgjon historinë e plotë të palës tjetër dhe perspektivën e tyre për konfliktin, gjë që ndonjëherë nxjerr në pah keqkuptimet që çuan drejt konfliktit.
6. Theksioni se në përfundim të këtij hapi, palët shumicën e kohës pajtohen për faktet bazë të asaj që ka ndodhur edhe pse nuk pajtohen për interpretimin e tyre. Ndërmjetësuesi duhet të respektojë mospajtimet e tyre – edhe nëse nuk pajtohen as për faktet bazë. Më e rëndësishme e se kjo është që palët ndjehen se i kanë dëgjuar, i besojnë ndërmjetësuesit dhe nisin të relaksohen.

Qëllimet e mësimi:

1. Ndërmjetësuesi krijon pasqyrën e asaj që ka ndodhur gjatë konfliktit,
2. Palët mund të kenë interpretime të ndryshme të asaj që ka ndodhur,
3. Ndërmjetësuesi i bën palët të ndjehen se i kanë dëgjuar dhe pranuar,
4. Palët ndërtojnë besimin tek ndërmjetësuesi, mund të relaksohen dhe të fillojnë të dalin jashtë mendësisë së konfliktit dhe
5. Ndërmjetësuesi vëzhgon ndryshimet në shprehjet e fytyrës dhe qëndrimin e trupit të palëve për të vlerësuar nëse ato ndryshime (relaksimi dhe dalja nga mendësia e konfliktit) po ndodhin me palët.

Ushtrim: Çfarë ngjyre ka fustani?



Udhëzimet:

1. Pyetini pjesëmarrësit nëse e kanë parë këtë foto më herët (shih “Opsionale” për më shumë udhëzime në rast se pjesëmarrësi shpjegon papavijën e historisë së kësaj fotografie).
2. Pyetini pjesëmarrësit: “Çfarë ngjyre ka fustani?” dhe mblodhini përgjigjet e tyre. Përgjigjet mund të përfshijnë “blu dhe artë”, “e bardhë dhe e artë”, “e zezë dhe blu”, etj.
3. Theksoni se jo të gjithë pjesëmarrësit mund të pajtohen për të njëjtat ngjyra.
4. Shpjegoni se kjo vlen edhe për situata të konfliktit. Njerëzit e përfshirë mund të kenë qenë dëshmitarë të së njëjtës ngjarje objektive – si për shembull konflikt (ose në këtë shembull: kjo fotografi e fustanit) – mirëpo nuk pajtohen se çfarë kanë parë që po ndodh (ose në këtë shembull: ngjyra e fustanit). Prandaj, kjo fotografi shërben si shembull i mirë se si PERCEPTIMI i njerëzve për të njëjtën gjë – konflikt apo fustan – mund të ndryshojë.
5. Theksoni se po të ndërmjetësonit mes pjesëmarrësve që kanë një kombinim ngjyre të ndryshëm, qëllimi i hapit 2 në procesin e ndërmjetësimit do të ishte jo që të gjithë pjesëmarrësit të pajtoheshin për kombinimin e ngjyrave, por që të pranojnë faktin se ata shohin ngjyra të ndryshme.

Opsionale:

- Ndoshta, ndonjë nga pjesëmarrësit do të vërë në dukje se kjo fotografi ka qenë e pranishme në media sociale që në vitet 2015/16 dhe ka nxitur shumë debate. Pjesëmarrësit mund të pretendojnë se e dinë ngjyrën e vërtetë të fustanit dhe do të shpjegojnë papavijën e historisë se si u bë fotografia dhe cilat ishin rrethanat fizike që rezultuan në konfuzion. Falenderojeni për informacionin e ndarë me pjesëmarrësit e tjerë, mirëpo THEKSONI se qëllimi i këtij ushtrimi dhe i pikës 2 të procesit të ndërmjetësimit NUK është përcaktimi i ngjyrës së vërtetë, por pajtimi se njerëzit dallojnë se si PERCEPTOJNË botën dhe nuk ka një mënyrë të duhur për ta perceptuar botën.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 1. Njerëzit i perceptojnë ndryshe gjërat objektive,
 2. E “vërteta” që ne kërkojmë në hapin 2 nuk është ngjyra “e vërtetë”, por e VËRTETA që perceptimi i njerëzve për botën ndryshon dhe
 3. Në përfundim të hapit 2, palët në konflikt e kanë kuptuar se kanë perspektiva të ndryshme se çfarë ka ndodhur gjatë konfliktit dhe se i pranojnë të gjitha ato perspektiva. (Ose në këtë shembull: pjesëmarrësit mund të pajtohen të mos pajtohen për ngjyrën e fustanit, mirëpo pajtohen se shohin ngjyra të ndryshme.)

Ushtrim: Çfarë shihni në këtë vizatim?



Udhëzimet:

1. Pyetini pjesëmarrësit nëse e kanë parë këtë figurë më herët.
2. Pyetini pjesëmarrësit: “Çfarë shihni në këtë figurë?” dhe mblidhni përgjigjet e tyre. Disa shohin një vajzë të re, të tjerët një plakë. Disa pjesëmarrës mund të mos jenë në gjendje ta shohin figurën tjetër në fillim, ndaj një pjesëmarrës duhet të vizatojë konturet e plakës dhe një tjetër të vajzës.
3. Pyetni: “A i patë disa prej jush pjesët e ndryshme të figurës në fillim?” – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë, shpjegoni se ndryshimi në perceptim vjen për shkak të faktit se gjendja mendore individuale, kujtimet dhe përvojat ndryshojnë në mesin e pjesëmarrësve: p.sh. Nëse dikush sapo ka menduar (pavetëdijsëm) për gjyshen, ka më shumë gjasë të shohë plakën në fillim.
4. Pyetni: “Çfarë do të thotë kjo?” – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë, shpjegoni se perceptimi ynë krijohet jo vetëm nga objektet dhe ngjarjet në botën rreth nesh, por edhe nga bota brenda nesh (mendimet, përvoja, gjendja mendore, shpresat, dëshirat, ëndrrat etj.). Pra, për dallim me shembullin (e figurës së fustanit) në sllajdin paraprak, njerëzit mund të ndryshojnë jo vetëm në interpretimin e asaj që shohin, por në këtë rast edhe lidhur me realitetin objektiv të asaj që shohin (një grua të vjetër ose të re): mendësia e konfliktit ndikon perceptimin tonë për botën dhe mund të na bëjë që të perceptojmë fyerje, shenja të mosrespektit, kërcënime dhe konflikte që njerëzit që na rrethojnë dhe palët e tjera mund të mos shohin.
5. Theksoni se roli i ndërmjetësuesit është t’i bëjë palët të kuptojnë se mund të kenë pikëpamje të ndryshme për atë që ka ndodhur gjatë konfliktit dhe të pranojnë ndryshimet. Roli i ndërmjetësuesit NUK është të mbajë ligjëratë për palët se si perceptimi i tyre ndikohet nga mendësia e konfliktit apo për faktorë të tjerë të brendshëm dhe ndërmjetësuesi NUK DUHET të relativizojë perceptimin e palëve (p.sh. duke u thënë se ne i perceptojmë gjërat ndryshe kur jemi në mendësi të konfliktit). Kjo njohuri është vetëm për ndërmjetësuesin për të kuptuar më mirë palët e konfliktit. Mbani mend: duhet t’i bëni palët të ndjehen se i kanë dëgjuar, p.sh. që këndvështrimi i tyre pranohet nga ndërmjetësuesi ashtu si është.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 1. Perceptimi i njerëzve për botën ndikohet nga faktorë brenda nesh si dhe nga objekte dhe ngjarje jashtë dhe
 2. Ndërmjetësuesit nuk i relativizojnë perceptimet e palëve apo t’u mbajnë ligjëratë përse nuk pajtohen, mirëpo i pranojnë të gjitha këndvështrimet e konfliktit dhe i bëjnë palët të shohin se kanë perceptime të ndryshme.

Ushtrim: Çfarë shihni në këtë fotografi?



Udhëzimet:

1. Pyetini pjesëmarrësit: “Çfarë shihni në këtë fotografi?” – Mblidhni përgjigjet e tyre në një letër flipchart.
2. Kaloni nëpër listën në letër e flipchart dhe zgjidhni ato përgjigje që japin interpretime se çfarë po ndodh në fotografi. Pastaj pyetini ata pjesëmarrës që dhanë këtë përgjigje: “Si arritët në përfundimin se kjo po ndodh në fotografi?” – Përsëriteni këtë për disa nga pyetjet që përfshijnë interpretime të asaj që ka ndodhur.
3. Pyetini të gjithë pjesëmarrësit: “Çfarë ka të bëjë kjo fotografi me dy të parat?” – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë, shpjegoni se kjo fotografi është një tjetër shembull se si njerëzit mund të dallojnë në atë se çka shohin në një foto.
4. Theksoni se nuk ka ndonjë dallim të madh ndërmjet kësaj fotografie dhe të mëparshmes: janë njerëz me këndvështrime të ndryshme për atë që po ndodh në foto. Personi që ka bërë foton ka këndvështrimin e vet për atë që po ndodh.
5. Shpjegoni se roli i ndërmjetësit mund të krahasohet me atë të personit që bëri fotografinë: këndvështrimi i ndërjetësuesit është i limituar (pasi fotografia nuk jep pamje 360° dhe pamja është pjesërisht e bllokuar nga njerëzit në foto), që do të thotë se perceptimi i ndërjetësuesit është i ndikuar edhe nga një sërë faktorësh (p.sh. Simpatia për njërin nga palët mund ta bëjë ndërjetësuesin të besojë se ky person po thotë versionin e “saktë” të asaj që ndodhi).
6. Theksoni se si ndërjetësues, pjesëmarrësit duhet të mësojnë të jenë sa më neutralë që është e mundur duke njohur paragjykimet që kanë (njohuri e kufizuar se çfarë ka ndodhur gjatë konfliktit, që ata vetë nuk e panë) dhe duke bërë përmbledhjen e asaj që palët thonë për konfliktin në mënyrë sa më përshkruese që është e mundur, pa përdorur interpretimet e veta. Shpjegoni se për të shmangur interpretimet e veta dhe gjykimin e palëve, ndërjetësuesi duhet të bëjë shumë pyetje për çfarë dhe si ndodhën gjërat.
7. Kthehuni tek fleta në flipchart dhe treogni se disa/shumë/të gjitha përgjigjet ishin interpretime ose gjykime, gjë që ndërjetësuesit duhet ta shmangin.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Letër për flipchart
- Markerat e duhur për flipchart

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 1. Perceptimi ynë për mjedisin që na rrethon shpeshherë përfshin automatikisht interpretime apo gjykime të tij,
 2. Ndërmjetësuesit mund të kenë preferencë për njërin palë, mirëpo ata ja në të vetëdijshëm për këtë paragjykim dhe përpiqen të jenë neutralë në mënyrë aktive,
 3. Ndërmjetësuesit nuk u tregojnë palëve mendimin, interpretimin apo gjykimin e tyre se çfarë ka ndodhur gjatë konfliktit.

Vëzhgim – Interpretim – Gjykim

Palët

- Secili prej tyre e percepton botën pak më ndryshe
- Secili beson se këndvështrimi i tij/saj është i vërteti
- Mund të mos pajtohen për përshkrimin e përbashkët të konfliktit
- Kanë impulsin të natyrshëm për të interpretuar ose gjykuar një situatë

Ndërmjetësuesi

- Duhet të përpiqet ta shohë situatën përmes syrit të secilës palë (dhembshuria dhe shumëanshmëria)
- Duhet të bëjë shumë pyetje për të ndarë vëzhgimin nga interpretimi dhe gjykimi
- Përmbledh kënd vështrimin e secilës palë dhe u tregon se që të dy këndvështrimet janë të vlefshme

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se ky sllajd përmbledh tre sllajdet paraprake dhe shpjegoni secilën pikë në sllajd.
2. Shpjegoni për pjesëmarrësit se cila palë do të tregojë storie konsistente për atë që ka ndodhur dhe ai/ajo e gjen si të vërtetë. Shumicën e herëve, palët përziejnë vëzhgime dhe interpretime. Puna e ndërmjetësuesit është të mos korrigjojë pikëpamjet e palëve, por të ndajë vëzhgimet nga interpretimet në përmbledhjen që u bën historive të rrëfyera nga palët:
 - Të kuptojë për vete nga njëra anë se çfarë ka ndodhur (vëzhgimet) dhe nga ana tjetër se si palët mendojnë (interpretimi),
 - Që palët të kuptojnë nëse ku ka patur vëzhgim dhe ku interpretim (p.sh. “Pra, ti e pe [vëzhgimi i XYZ] që po ndodhte dhe mendove se kishte këtë kuptim [interpretimi i XYZ].)
3. Theksoni se jo gjithnjë mund të jetë e lehtë të bëhet dallimi ndërmjet vëzhgimit dhe interpretimit të asaj që thonë palët dhe se është e vështirë të përmblihet në atë mënyrë që të jetë neutrale dhe në të njëjtën kohë të pranohe në këndvështrimet e palëve. Kjo është posaçërisht e vështirë kur ndërmjetësuesi nuk e pëlqen së brendshmi ndonjë nga palët – por edhe në këto raste, ndërmjetësuesit duhet të jenë neutralë së jashtmi.
4. Shpjegoni se në përfundim të hapit 2, palët mund të pajtohen ose jo me atë që ka ndodhur në nivel të vëzhgimit dhe të mos pajtohen për interpretimin – që mund të nënkuptojë të pajtoheni për të mos u pajtuar.

Opsionale:

- Shpërndani materialin “Dallimi i vëzhgimit nga vlerësimi” dhe shpjegoni shembuj se si t’ë bëni përmbledhje në nivel vëzhgues.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Dallimi i vëzhgimi nga vlerësimi” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit kuptojnë se palët në konflikt mund të kenë vëzhgime dhe interpretime të ndryshme të asaj që ndodhi gjatë konfliktit.
- Pjesëmarrësit e kuptojnë se ndërmjetësuesit:
 1. Bëjnë shumë pyetje për të patur pasqyrë të përgjithshme të asaj që ka ndodhur,
 2. Dallojnë qartë vëzhgimin dhe interpretimet e tyre në përmbledhje se çfarë kanë thënë palët në mënyrë që folësi të pajtohet dhe se pala tjetër të kuptojë (dhe pranojë) këndvështrimin e folësit,
 3. Mos gjykoni çfarë ka ndodhur dhe
 4. Mos i detyroni palët për një këndvështrim të përbashkët të asaj që ka ndodhur.

Të dallojmë observimin nga evaluimi

Tabela e mëposhtme tregon dallimet e observimit nga evaluimi por edhe të disa shembuj tjerë që kanë të përfshirë evaluimin

Komunikimi	Shembulli i observimit me vlerësim	Shembuj të observimit të ndara nga vlerësimi
Përdor fjalën “Me qenë” pa ndikuar që vlerësuesi ta pranoj përgjegjësinë për vlerësimin	Ti je shumë bujar	Kur po të shoh duke i dhënë parat e tua të drekës të tjerëve po mendoj që je shumë bujar
Përdor fjalë me konotacion vlerësues	Dielli vonohet	Dielli gjithmonë mëson për provime vetë një natë përpara
Implikimi se nërhyrjet e tjetrit në lidhje me: mendimet, ndjenjat, përpjekjet apo dëshirat e dikuj tjetër janë të vetmet të mundshme	Ajo sdo ta bëjë punën e saj	Unë nuk mendoj se ajo do të bëjë punën e saj ajo tha “ Unë sdo e bëjë punën”
Konfuzion i parashikuar me saktësi	Nëse nuk ha ushqim të balancuar, shëndeti yt do të dëmtohet	Nëse nuk ha ushqim të balancuar, unë kam frikë se shëndeti yt do të dëmtohet
Dështimi i të qenurit specifik me referencat	Minoritetet nuk kujdesën për pronat e tyre	Unë nuk e kam parë familjen minoritare duke jetuar në Ross 1679, sapo e hoqa borën nga trotuari i tyre
Përdorni fjalët që përshkruajnë aftësinë pa treguar se po bëhet vlerësimi	Ronaldinjo është një lojtar i varfër futbollit	Ronaldinjo nuk ka dhënë gol në 20 lojrat e fundit
Përdorni ndajfoljet dhe mbiemrat në atë mënyrë që nuk tregojnë se është duke u bërë vlerësimi	Albani është i shëmtuar	Pamjet e Albanit nuk më pëlqejnë

Vëmendje: Fjalët si gjithmonë, asnjëherë, ndonjëherë, kurdoqoftë, etj, shprehin observimet kur përdoren në këtë mënyrë.:

- Kurdoqë e kam observuar Nilin në telefon, ai ka folur për së paku 30 min.
- Unë mund ta kujtoj asnjëherë se ti më ke shkruar.

Nganjëherë këto fjalë përdoren si ekzagjerime, në të cilat raste observimet dhe evaluimet janë të përziera:

- Ti je gjithmonë i/e zënë
- Ajo sështë asnjëherë atje kur është e nevojshme

Kur këto fjalë janë të përdorura si ekzagjerime, ato zakonisht provokojnë mrojtje më shumë sesa dhembshuri.

Fjalët si *shpesh* dhe *rrallë* mund poashtu të kontribuojnë në konfuzimin e observimit dhe evaluimit.

Observim apo Vlerësim?

Ushtrimi 1:

Për të përcaktuar aftësinë tënde për të dalluar observimin nga vlerësimi, plotëso ushtrimin e mëposhtëm. Rumbullakso numrin para çdo fjalie që ti mendon se është observim, pa pas të përzier vlerësimin.

1. Gega ishte mërziur me mua dje pa asnjë arsye.
2. Mbrëmë Toska lëndoi gishtrinjë e këmbës gjatë kohës sa ishte duke parë TV.
3. Dioni nuk më pyeti për mendimin tim gjatë takimit.
4. Babai im është njeri i mirë.
5. Dua punon shumë.
6. Niki është agresivë.
7. Arti ishte i pari në rradhë çdo ditë brenda kësaj jave.
8. Djali im zakonisht nuk i pastron dhëmbët.
9. Mali më tha se sdukesha mirë në të verdhë.
10. Tezja ime ankohet kur unë flas me te.

Këto janë disa përgjigjet për ushtrimin 1:

1. Nëse e keni rrethuar këtë numër, nuk pajtohem. Unë konsideroj “Pa asnjë arsye” të jetë vlerësim. Për më shumë unë konsideroj si ndërhyrje se Gega ishte i mërziur. Ai mund të jetë ndjerë i ofenduar, frikësuar, hidhëruar apo diçka tjetër. Shembujt e observimit pa vlerësim mund të jenë: “Gega më tha se ishte i mërziur” apo “Gega i goditi këmbët e tij në tavolinë”
2. Nëse keni rrethuar këtë numër, ne pajtohem që ishte i shprehur observimi pa u përzier me vlerësim..

Të dëgjuarit aktiv

Një dëgjues aktiv...

- i kushton vëmendje të plotë atij që flet,
- e sheh në sy atë që flet,
- ulet në pozicion të hapur përballë atij që flet,
- tund kokën,
- konfirmon (p.sh. “ëhë”),
- përmbledh atë që ka thënë ai që flet,
- pyet nëse ajo/ai ka kuptuar saktë çdo gjë (“kontrolli”).



Një dëgjues aktiv nuk...

- shfaq shpërqendrim,
- ndërpret,
- kontrollon telefonin,
- pyet apo nuk flet për diçka që nuk ka lidhje me atë që thotë ai që flet,
- jep këshilla,
- shpreh mendimin e saj/tij për atë që ka thënë ai që flet.

Qëllimi: folësi të ndjehet se e kanë dëgjuar dhe mirëkuptuar!

Udhëzimet:

1. Shfaqni të dëgjuarin aktiv në një nga dy mënyra (nëse keni më shumë kohë, zgjidhni opsionin a, nëse keni më pak kohë, zgjidhni opsionin b):
 - Kërkoni nga pjesëmarrësit të ndahen në dyshë. Në secilën dyshë, pjesëmarrësit ulen përballë njëri-tjetrit. Këtë demonstron bashkë me bashkë-trajnesin. Pastaj demonstroni të kundërtën e dëgjimit aktiv: bashkë-trajnesi ju thotë diçka që është e rëndësishme për të ose diçka që do ta ndajë me ju. Ju shikoni nga ana tjetër, kontrolloni telefonin, rrotulloni sytë, nuk i kushtoni vëmendje, e pyesni bashkë-trajnesin për diçka që nuk ka lidhje me atë që po tregonte etj. Pas këtij demonstrimi, kërkoni nga dyshet të veprojnë njësoj dhe pastaj pyetini: “Si u ndjenë folësit?” – Nëse nuk është përmendur, shtoni se folësi mund të ndjehet keq kur nuk e dëgjojnë, zemërohet me dëgjuesin, i pasigurt nëse dëgjuesi është vërtet i interesuar apo i vetmuar. Pastaj përsëriten demonstrimin me bashkë-trajnesin, por këtë herë demonstroni dëgjim aktiv: kushtoni vëmendje të plotë, shikoni trajnerin në sy, mbani qëndrim trupi dhe shprehje fytyre të hapur, konfirmoni atë që thotë bashkë-trajnesi me “po” dhe “ëhë”, tundni kokën dhe bëni një përmbledhje të asaj që tha. Sigurohuni që gjithnjë të pyesni “... A e kuptova saktë?” në fund të përmbledhjes ose interpretimit. Pas këtij demonstrimi, kërkoni nga të gjitha dyshet të veprojnë njësoj. Pastaj pyesni: “Si u ndjenë folësit këtë herë?” – Nëse nuk përmendet, shtoni se ata ndjehen se i kanë dëgjuar, mirëkuptuar dhe marrë seriozisht, i kanë pranuar dhe njohur.
 - Nëse nuk keni shumë kohë, lejoni dy vullnetarë ta bëjnë këtë ushtrim për të gjithë grupin dhe pyetini se si ndjehen pa të dëgjuarit aktiv dhe pastaj me të dëgjuarit aktiv.
2. Shpaloseni pjesën tjetër të sillajdit dhe u shpjegoni pjesëmarrësve se çfarë është dëgjimi aktiv.
3. Thëksoni rëndësinë që GJITHNJË të pyesni në fund të përmbledhjes ose interpretimit për atë që tha pala: “... A ju kuptova saktë?” Në këtë mënyrë, ndërmjetësuesi sigurohet se ai nuk ka keqkuptuar palën dhe u jep hapësirë të shtojnë më shumë informacion. Përmendni se kjo praktikë quhet “kontrolli”.
4. Thëksoni se qëllimi i të dëgjuarit aktiv është t'i bëjë palët se i kanë marrë seriozisht, dëgjuar dhe mirëkuptuar.

Opsionale:

- Shpërndani materialin “Të dëgjuarit aktiv” tek të gjithë pjesëmarrësit, kërkoni që kjo të bëhet në dyshë dhe diskutoni me të gjithë grupin, cilat janë përgjigjet e sakta dhe shpjegoni pse.
- Praktikoni “kontrollin” (pra duke pyetur “... a ju kuptova saktë?” në përfundim të përmbledhjes):
 1. Kërkoni një vullnetar të ndajë me grupin çfarë bëri gjatë pushimeve të fundit ose për ditëlindje ose gjatë ndonjë dite shkolle.
 2. Pastaj një vullnetar i dytë të përmbledhë atë që tha vullnetari i parë dhe të përfundojë me “kontrollin”.
 3. Kërkoni nga vullnetari i parë nëse vullnetari i dytë përmbledhi gjithçka në rregull dhe nëse ka diçka për të shtuar apo përmirësuar përmbledhjen.
 4. Nëse vullnetari i parë kërkon të përmirësojë diçka, përsëriti hapat 1.-4. derisa ai të mos dojë të korrigjojë apo shtojë më.
 5. Përsëriteni ushtrimin sa herë të mendoni se është e nevojshme që të gjithë ta kuptojnë se çfarë është “kontrolli” dhe në përputhje me kufizimet kohore.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Të dëgjuarit aktiv” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimin:

- Pjesëmarrësit shohin dallimin mes të ndjerit i dëgjuar dhe i pranuar.
- Pjesëmarrësit kuptojnë se:
 1. Të dëgjuarit aktiv nënkupton t'i kushtosh vëmendje të plotë palëve, gjë që kërkon praktikë, empati dhe durim,
 2. Ndërmjetësuesi përmbledh gjithçka që thonë palët dhe përfundon secilën përmbledhje me “kontrollin” për të shmangur keqkuptimet ndërmjet palëve dhe ndërmjetësuesit,
 3. T'i bësh palët të ndjehen të dëguara është me rëndësi kyçe që ato të dalin nga mendësia e konfliktit dhe
 4. Të ndjehesh i dëgjuar gjeneron besim ndaj ndërmjetësuesit dhe hap mendjen e palëve ndaj këndvështrimeve dhe perceptimeve të palës tjetër.

Ushtrimi dëgjimi/reflekimi

DETYRA 1:

Ju lutemi lexoni fjalitë të mëposhtme, të cilat janë marrë nga sesionet e ndërmjetësimit. Për çdo fjalë, zgjidhni një përgjigje që do të kishit jap si ndërmjetës:

1. Fjalë:

I tërë problemi në jetën time është se askush nuk më beson që të bëj asgjë. Për këtë arsye unë jam duke u ankuar sot, por mmh....

Përgjigje:

1. Kurajo! Unë jam i sigurt se do t'ja dalësh.
2. Harroje këtë dhe fito më shumë vetëbesim.
3. Duket se të bënë shumë të pikëlluar sepse mendon se askush kurrë nuk të beson.
4. Mos u brengos aq shumë. Ka gjëra edhe më të këqija në jetë.

2. Fjalë:

Po, ka shumë njerëz që nuk më duan. Por ata nuk më njohin fare. Me të vërtetë nuk e kuptoj pse kështu.

Përgjigje:

1. Mundohu të miqësohesh me të tjerët.
2. Herët ose vonë tjerët do të ndryshojnë pikëpamjen e tyre për ty.
3. Mos mendo shumë për këtë gjë. Kjo vetëm do të bëjë të ndihesh më i vetmuar. Kjo është gjëja më e keqe që mund të bësh.
4. Shumë po shqetësohesh për njerëzit që të refuzojnë.

3. Fjalë:

Unë kurrë nuk mund të ndihem me të vërtetë i lumtur për ndonjë gjë spontane. Kur jam në një lojë futbolli dhe njerëzit hidhen dhe ngazëllesh, unë gjithmonë pyes veten: Pse po çmenden? Kjo është qesharake.

Përgjigje:

1. Në këto situata ndihesh i përjashtuar.
2. Duhet të jesh i lumtur. Mos hezito.
3. Mos e merr seriozisht. Ka gjëra të cilat definitivisht të bëjnë të lumtur. Nuk ka nevojë të jetë futbolli.
4. Takohu me miqtë për të parë një film. Lumturia është ngjitesë.

DETYRA 2:

Ju lutem përshkruani karakterin e secilës përgjigje të fjalive. Në kolonën e dedikuar për secilen fjalë, shëno shkronjën e përgjigjes (A-D) në rreshtin e karakterit që përshkruan më së miri karakterin e përgjigjes:

Karakteri i përgjigjes:	Përgjigje për fjalinë 1:	Përgjigje për fjalinë 2:	Përgjigje për fjalinë 3:
Dhënia e këshillave/zgjidhjeve			
Lehtësimi i bisedës/ndërmjetësimit			
Vlerësimi/gjykimin/kritika			
Inkurajues/qetësues/zvogëlues			

Hapi 2: Shkathtësi dhe mjete



- Bëj pyetje të hapura për të nxjerrë informacion
- Bëj pyetje sqaruese
- Të dëgjuarit aktiv
- Përmbledh këndvështrimin e secilës palë dhe kontrolllo
- Sigurohu se rregullat po respektohen
- Jepi secilës palë të njëjtën vëmendje dhe kohë

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se ka pak “mjete”, që ndërmjetësuesit përdorin gjatë hapat 2 për të arritur qëllimin:
 - Theksoni rëndësinë e bërjes së pyetjeve të për suksesin e procesit të ndërmjetësimit. Si fillestar, është mirë të bëhen sa më shumë pyetje. Si ndërmjetësues me përvojë, mjaftojnë më pak pyetje të formuluar mirë.
 - Pyeti pjesëmarrësit se çfarë janë pyetjet e “mbyllura”. – Nëse nuk japin përgjigje të sakta, shpjegoni se pyetjet e mbyllura janë ato që marrin si përgjigje “po”, “jo” ose “nuk e di”. Pyetjet e “hapura” fillojnë me pyetje si “çfarë”, “kush”, “ku”, “kur”, “si” dhe “pse”.
 - Pyeti pjesëmarrësit se si ndjehen kur prindërit e tyre i pyesin “përse e bërë atë?” pasi kanë bërë një gabim. Nuk është ndjenjë e mirë, sepse duket sikur prindërit fajësojnë fëmijën për gabimin dhe ai duhet të justifikojë sjelljen.
 - Shpjegoni se prandaj ndërmjetësuesit përdorin fjalën “pse” sa më rrallë që është e mundur. Në vend të saj, ata preferojnë të pyesin “si ndodhi...?” ose “çfarë ndodhi...?”
 - Pyetini pjesëmarrësit se çfarë janë pyetjet sqaruese. – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë, shpjegoni se këto janë pyetje që kërkojnë më shumë detaje dhe sigurohuni se ndërmjetësuesit d he palët e kuptojnë saktë çfarë u tha.
 - Shpërndani materialin “Arti i bërjes së pyetjeve” dhe lexojeni bashkë me pjesëmarrësit.
 - Pyetini pjesëmarrësit nëse janë të qartë sa i përket “të dëgjuarit aktiv” dhe shpjegoni në rast se ka pasiguri.
 - Theksoni se ndërmjetësuesi përmbledh vëzhgimet dhe interpretimet e të dyja palëve dhe se ndërmjetësi e përcjell çdo përmbledhje me “kontroll”, pra me fjalë si “...A të kuptova saktë?”, në mënyrë që ndërmjetësuesi të shmangë keqkuptimet dhe të sigurohet se palët ndjehen se i kanë dëgjuar.
 - Shpjegoni se rregullat e palëve të përcaktuara gjatë hapat 1 mund të ndihmojnë gjatë hapat 2: p.sh. Nëse palët nuk e dëgjojnë njëri-tjetrin, ndërmjetësuesi mund t’ua përkujtojë rregullin që ta bëjnë.
 - Shpjegoni se për të qenë neutral, është me rëndësi që ndërmjetësuesi të japë pak a shumë të njëjtën vëmendje secilës palë. Kjo mund të jetë e vështirë, nëse njëra palë jep një rrëfim të shkurtër për konfliktin, ndërsa pala tjetër një të gjatë. Në rast të tillë, ndërmjetësuesi përdor shumë pyetje sqaruese me palën që jep rrëfim të shkurtër dhe përmbledh thjesht atë që pala që foli gjatë ka thënë. Këtu është e rëndësishme që ndërmjetësuesi të kuptojë se për çfarë dëshiron pala të jetë e dëgjuar.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Arti i bërjes së pyetjeve” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimt:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Dallimin ndërmjet pyetjeve “të hapura” dhe “të mbyllura”,
 2. Çfarë janë pyetjet sqaruese,
 3. Problemet me fjalën “pse”
 4. Rëndësinë e bërjes së pyetjeve për suksesin e procesit të ndërmjetësimit,
 5. Rëndësinë e përmbledhjes dhe kontrollit dhe
 6. Rëndësinë që t’u japësh të njëjtën vëmendje secilës palë që të dy të ndjehen se janë dëgjuar.

Ushtrimi: Arti i të bërit pyetje

DETYRA 1:

Hidhni një sy në pyetjet e mëposhtme dhe të mendoni se cilat mund të jetë përgjigjet e mundshme.

Shembull	Përgjigjet e mundshme
Kush e filloi konfliktin?	
A ju pëlqen se si ai ju trajton?	
Pra, ajo ishte e keqe me ty. Çfarë tjetër ka bërë ajo?	
Çfarë do të donit që ai të bëjë?	
Si të bëri të ndjehesh?	

Në përgjithësi, si ndërmjetësues ne tentojmë të bëjmë pyetje që:

- gjenerojnë sa më shumë informata që të jetë e mundshme,
- nuk përmbajn faj
- zgjerojnë mënyrën se si përgjigjet personi

“DETYRA 2”:

Hidhni një sy në pyetjet e mëposhtme dhe rishkruaj ato në mënyrë që të jenë të hapura dhe të gjenerojë përgjigje sa më shumë të jetë e mundur.

Ushtrimi	Pyetje të hapura
Ku u zhvillua konflikti?	
A je ndjerë jo rahat në atë situatë?	
Pra, ti ke dashtë me u trajtu në mënyrë të drejtë?	
Çfarë bëri gabim ajo që të bëri me u ndje keq?	
Çfarë mund të bëjë ai për ta bërë të duhurën?	

DETYRA 3:

Shkruaj pyetjet që juve ju japin sa më shumë përgjigje të mundshme në lidhje me dicka që ju intereson

Dëshiron të dish më shumë në lidhje me ...	Pyetje
Situatën në të cilën u zhvillua konflikti	
Ndjenjat e palëve të involvuara në konflikt	
Rëndësinë e çështjes për palët e involvuara	
Nevojat të cilat i kanë palët, të cilat duhen të përmbushen	
Cilat opzione mund të zgjidhin konfliktin	

Hapi 3: Nxjerrja e vlerave, kuptimit dhe nevojave



- Bëj që secila palë të reflektojë se çka është e rëndësishme për ta lidhur me konfliktin
- Ndihmoji palët të identifikojnë kuptimin dhe vlerat e ndërlidhura me çështjen në fjalë
- Identifiko interesat dhe nevojat më të thella të palëve
- Bëj që palët të flasin me njëra-tjetrën në këtë nivel

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se në përfundim të haptit 2, ndërmjetësuesi dhe palët shpesh kuptojnë njëjtë atë që ka ndodhur gjatë konfliktit dhe se si palët interpretojnë atë (ndryshe). Po ashtu, palët i besojnë ndërmjetësuesit, sepse ai/ajo i ka bërë të ndjehen të dëgjuar.
2. Shpjegoni se qëllimi i përgjithshëm i haptit 3 është:
 - Palët të hapen për ndjenjat e tyre ndaj ndërmjetësuesit së pari dhe pastaj me njëri-tjetrit.
 - Ndërmjetësuesi dhe palët i kuptojnë interesat, nevojat, vlerat në themel të palëve, që janë me rëndësi për të gjetur zgjidhje për konfliktin.
 - Palët nisin t'i besojnë njëri-tjetrit.
3. Bashkë me pjesëmarrësit studioni sllajdin dhe shpjegoni se çfarë bën ndërmjetësuesi gjatë haptit 3.
4. Shpjegoni se do të flisni për ndryshimin ndërmjet dallimit se ajo që palët thonë është me rëndësi për ta (pozicioni) dhe çfarë është posaçërisht e rëndësishme për ta (interesat) – dallim që vetë palët mund të mos e kenë parasysh.
5. Shpjegoni se vlerat që janë në themel të konflikteve në shkollë mund të jenë: të jesh nxënës i mirë, familja, ndershmëria, respekti, etj.
6. Shpjegoni se kur pyesni për nevojat dhe vlerat në themel, ndërmjetësuesi kërkon për çështje që duhen adresuar në të ardhmen në mënyrë që konflikti të transformohet në mënyrë të qëndrueshme.
7. Theksoni se ngaqë ky hap merret me çështje të ndjeshme, është aq i fuqishëm dhe prandaj është me shumë rëndësi që ndërmjetësuesi t'ë angazhohet me shumë kujdes me palët në mënyhrë që ata të mos ndjehen të EKSPOZUAR kur flasin për ndjenjat e tyre. Pran daj, ndërmjetësuesi mund të procedojë vetëm kur palët e besojnë dhe nuk duhet t'i detyrojë palët të hapen nëse nuk duan.
 - Nëse flasin për ndjenjat e tyre, palët bëhen të çënueshme përballë njëri-tjetrit.
 - Nëse në atë situatë ata përjetojnë se pala tjetër NUK e shfrytëzon çënueshmërinë e tyre (për shkak se ndërmjetësuesi sigurohet se asnjëra palë nuk e lëndon tjetrën), imazhi i palës tjetër si armik kundërshtohet.
 - Kjo krijon përvojë të ndërveprimit pozitiv me palën tjetër, që krijon besim ndërmjet dy palëve.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 1. Hapi 3 është shumë i rëndësishëm, sepse shpalos ndjenjat, interesat, nevojat dhe vlerat në themel të palëve që janë me shumë rëndësi për të gjetur opsione se si të zgjidhet konflikti dhe
 2. Është me rëndësi që ndërmjetësuesi krijon hapësirë të sigurtë për secilën palë ku të flasin për emocionet që kanë të bëjnë me konfliktin pa u lënduar nga pala tjetër, që është hapi i parë për ta t'i besojnë njëri-tjetrit.

Identifiko vlerat dhe emocionet

- Njerëzit shpeshherë i fshehin emocionet dhe çfarë është e rëndësishme për ta në mënyrë që të mos lëndohen nga të tjerët
- Jemi në konflikt vetëm nëse kemi ndjenja të forta për çështjen në fjalë
- Ndonjëherë nuk jemi të vetëdijshëm se çfarë është e rëndësishme për ne
- Njerëzit u japin vlera të ndryshme gjërave
- Personat e jashtëm ndonjëherë nuk e dinë sa e rëndësishme është diçka për dikë dhe pse
- Gjatë ndërmjetësimit duhet të identifikojmë atë që është e rëndësishme për secilën palë dhe atë t'ia tregojmë palës tjetër, por pa i ekspozuar



Udhëzimet:

1. Pyeti pjesëmarrësit se çfarë është ajsbergu dhe për çfarë njihet. – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë, shpjegoni se pjesa më e madhe e ajsbergut është nën ujë dhe nuk shihet nga lart.
2. Shpjegoni se ajsbergu shërben si metaforë për faktin se pjesa më e madhe e konfliktit nuk është tek historitë që tregojnë palët për atë që ka ndodhur gjatë hapit 2 (pjesa sipër ujit), mirëpo në atë që nuk e thonë (pjesa nën ujë): vlerat e tyre dhe emocionet që luajnë rol në konfliktin që ata përshkruajnë.
3. Shpjegoni se në hapin 3, ndërmjetësuesi përpiqet të bëjë të dukshme pjesën e konfliktit “nën ujë” duke kapur emocionet e palëve dhe duke bërë me kujdes pyetje për to dhe duke u përpjekur të kuptojë se çfarë është me rëndësi për palët (p.sh. vlerat e tyre).
4. Shpaloseni dhe shpjegojeni sillajdin.
5. Shpjegoni rëndësinë e emocioneve: Në këtë hap, ndërmjetësuesi pyet me kujdes secilën palë se si është ndërë gjatë konfliktit dhe përmbledh me empati ndjenjat e tyre (p.sh. “Ju thatë, ju u ndjetë keq. Mirëpo mund ta imagjinoj se ju ndjetë zemërim edhe për [emri i palës tjetër] dhe i vetmuar, sepse askush nuk të ndihmoi.”)
6. Shpjegoni se “vlerat” në këtë hap i referohen aspektit të konfliktit që është më i rëndësishmi për palët. Shpeshherë, kjo shkon më thellë se sa ajo që palët thonë gjatë hapit 2:
 - Në rast të konfliktit kur diçka prishet, ndërmjetësuesi mund të pyesë nëse gjëja që u prish mund të ketë patur vlerë përtej asaj emocionale (p.sh. ka qenë dhuratë nga person special ose diçka që nxënësi kujdeset për të dhe prandaj simbolizonte besueshmërinë e tij).
 - Në rast se konflikti ka patur të bëjë me sharje, ndërmjetësuesi mund të përpiqet të kuptojë se çfarë lloj reputacioni kërkon të ketë nxënësi (p.sh. Të jetë nxënës i mirë, mik i besueshëm, bir/vajzë e mirë).
 - Në rast se ka patur dhunë fizike, ndërmjetësuesi duhet të përpiqet të kuptojë më shumë për ndikimin emocional të lëndimit (p.sh. pasiguri, mungesë të respektit ose poshtërim).

Materialet mësimore që nevojiten:

- Për të kuptuar vlerat që mund të jenë në themel të asaj që u prish gjatë konfliktit, shpërndani materialin “Konflikti për një laps”. Tregoji pjesëmarrësve se në fletë do të gjejnë të gjithë procesin e ndërmjetësimit të shpjeguar duke përdorur një shembull konkret: një nxënës theu lapsin e një nxënësi tjetër. Thëksoni se çelësi në këtë rast ishte vlera e lartë që pronari i lapsit i jepte lapsit, pasi ia kishte dhënë dhuratë gjyshi i vdekur. Pa mirëkuptimin e nxënësve të tjerë dhe të ndërmjetësuesit dhe pranimin e kësaj vlere dhe rëndësisë së dhuratës së gjyshit për nxënësin, ky konflikt nuk mund të zgjidhet.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Konflikti për një laps” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësim:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Në hapin 3, ndërmjetësuesi përpiqet të gjejë se çfarë ishte me të vërtetë e rëndësishme prapa historisë që palët treguan për konfliktin gjatë hapit 2,
 2. Ndërmjetësuesi vepron me kujdes të madh dhe me empati kur flet me palët se si janë ndërë gjatë konfliktit dhe
 3. Ndërmjetësuesi përpiqet të zbulojë çfarë vlerësojnë palët në konflikt (pra çfarë është me rëndësi për ta).

Konflikti rreth lapsit:

një shembull për të ilustruar hapat dhe aftësitë e ndërmjetësimit

Hapat	Shkathtësi dhe mjete	Shembull pyetje	Shembull përgjigje
Hapi 1: Prezantoni dhe mbani sesionin	Përgadisni dhomën		
	Përgadisni veten: kontrolla e vetvetes		
	Përdor një fjalë hyrëse		
	Vendos rregullat bazë		
	Pyet palë nëse duan të pajtohen për temën e caktuar		
	Kontrollo se si ndihen palët (komunikimi verbal dhe jo-verbal)		
Hapi 2: Dëgjoni tregimets	Jep kohë për pyetje		
	Pyet se kush dëshiron të filloj	Kush dëshiron të fillojë të më tregojë se çfarë ju solli në ndërmjetësim?	Lumi: Arta ma theu lapsin! Arta: Lumi më goditi!
	Bëj pyetje të hapura për të nxjerrë informacion	Kurr ka ndodh? Ku ka ndodh? Çfarë ishte situata?	Lumi: Një javë më parë. Arta: Gjatë pushimit të parë të shkurtër. Lumi: Po flisja me shokët e mi, u ktheva dhe e shihja Artën duke e hedhur lapsin nga banka ime. Arta: Jo! Unë po flisja me shoqet e mia dhe papritur, Lumi vjen tek unë dhe më godet.

Bëj pyetje sqaruese	A e kam kuptuar saktë, ju të dy jeni në të njëjtën klasë? Lumi: Sa larg ishit nga tavolina? Çfarë saktësisht ke parë Artën duke bërë? A mund të paramendosh se mund të ketë qenë një aksident? Arta: Ishe duke biseduar me miqtë tuaj pranë tavolinës së Lumit? U habite kur erdhi Lumi dhe të goditi? E dini pse e bëri këtë? Pra, nuk e kishit vënë re se e kishit hedhur poshtë lapsin e tij? Etj.	Arta+Lumi: PO. Lumi: Isha dy rreshta më larg. E pashë atë duke qëndruar pranë bankës sime, duke lëvizur krahun dhe më pas lapsin duke rënë. Ndoshta, por dukej sikur ajo kishte marrë lapsin tim dhe e kishte hethur! Arta: Po, mendoj. Unë nuk i kisha kushtuar vëmendje. Isha në bankën e shoqes time, e cili është afër bankës së Lumit. Po. Unë nuk e kuptova se çfarë po ndodhte. Jo. Nuk kisha ide. Në një moment isha duke folur për diçka krejtësisht tjetër me shoqet, dhe në momentin tjetër ai vjen dhe më godit. Jo.
Të dëgjuar aktiv		
Përmbledhe pikëpamjen e secilës palë	Lumi: Nga perspektiva jote, Arta qëllimisht hodhi lapsin tënd në tokë për ta thyer? Arta: Nuk e ke vërejtur lapsin e Lumit dhe absolutishtu habite t nga ajo që ndodhi më pas?	Lumi: Po, saktësisht! (Nëse nuk do ta thoshte këtë, ajo do të shtonte diçka dhe do të bëjmë një raund tjetër të sqarimit të situatës, derisa të) Arta: Po, saktësisht! (Nëse nuk do ta thoshte këtë, ajo do të shtonte diçka dhe do të bëjmë një raund tjetër të sqarimit të situatës, derisa të kuptohemi)
Sigurohu se rregullat respektohen		
Jepi të njëjtën vëmendje dhe kohë secilës palë		

Hapi 3:
Nxirni vlerat,
kuptimin dhe
nevojat

Perifrazoni historitë duke u fokusuar tek vlerat, interesat dhe nevojat në thelb të tyre

Lumi: Kur ke parë se lapsi ishte thyer, si u ndjeve?

Lumi: Isha shumë i trishtuar dhe i zemëruar

Përse ishin ndjenjat tuaja aq të forta sa që e gotide Artën?

Ishte një dhuratë e veçantë nga arsimtari i preferuar.

Dhe humbja e lapsit nuk ishte vetëm mosrespekt ndaj gjërave tuaja, por edhe mosrespekt i kujtesës tuaj dhe arritjet për të cilat ke marrë këtë laps?

Po.

Arta: Kurrë.

Po.

Sa shpesh të ndodh që të goditësh lëndohësh nga të tjerët në klasë?

Ne jemi shokë të klasës. Dhe vitin e kaluar, ai më ftoi për ditëlindjen e tij dhe unë gjithashtu. Pra, unë e konsideroj atë një shok të.

Pra, kjo ishte një arsye tjetër pse ishe aq e habitur?

Po.

Si do ta kishit përshkruar marrëdhënien tuaj me Lumin?

Po.

Pra, kur të goditi, ti u habite, sepse e konsideroni atë një shok?

Pra, nuk ishte vetëm një surprizë që i shqetësonte ndjenjën tuaja të sigurisë dhe sigurisë në klasë, por edhe frika për të humbur një shok që të bëri të trishtuar dhe të zemëruar?

Nëse nevojitet: spastro të folurin e tyre nga fjalë të rënda

Ndani interesat dhe nevojat nga pozicioni i palëve – konfirmoni me palët a e keni bërë si duhet

Lumi: Për ty, kjo nuk është vetëm që është thyer laps, por për respektin për ty dhe për nderimin e kujtesës tuaj?

Lumi: Po, saktësisht!

Arta: Po, saktësisht!

Arta: Për ty, nuk është vetëm që u lendove, por gjithashtu sensi yt i sigurisë dhe për t'u pëlqyar si një mik.

Pasqyroni kuptimin dhe vlerat e secilës palë dhe bëjini të qarta për palën tjetër

Nëse nevojitet: takim konsultues me njërën pale.

Hapi 4:

Gjeni dhe testoni
mundësitë së
bashku

Tani që secila palë sheh
rëndësinë për palën tjetër:
vëre veten në vendin e tjetrit

Arta: Si do të ndihesh nëse
dikush të mosrespekton dhe i
keqtrajtonë kujtimet tua apo
diçka që është shumë e vlefshme
për ty?

A mund ta kuptosh pse Lumi
ishte i trishtuar për këtë dhe i
zemëruar me ty?

Lumi: Si do të ndihesh papritur
dhe pa dijeni pse, duhesh të ndi-
hshi i pasigurt dhe i kërcënuar
në shkollë dhe të ndhesh se ke
humbur një shok të?

A mund ta kuptosh pse Arta
ishte e trishtuar për këtë dhe e
zemëruar me ty?

Arta: Do të ndihesh keq,
e trishtuar dhe e zemëruar
ndaj personit që e bëri

Po, tani e kuptoj.

Lumi: Do të ndihesh i
frikësuar, i pasigurt, keq, i
trishtuar dhe i zemëruar.

Po, tani e kuptoj.

Pyeti palët se për çfarë
kanë nevojë dhe si mund të
plotësohen nevojat e tyre

Lumi: Çfarë mendon se si mund
të plotësohet nevoja juaj për
respekt?

Dhe si mund të nderohen kuj-
timet tuaja?

Arta: Çfarë mendon, se si mund
të rivendoset nevoja juaj për
siguri në shkollë?

Dhe si duhet të plotësohet nevoja
juaj për të qenë një mik i mirë?

Lumi: Të më kërkon falje
Arta se ajo nuk deshi të
më fyejë apo të mos më
respektojë; ajo mund të
përpiqet të rregullojë
lapsin; ne mund t'i them
i mësuesit që më dha
dhuratë për këtë ngjarje
- ndoshta ai do të më falë
për moskujdesjen e duhur
për laps; Arta ta vizaton
një pikturë të lapsit dhe
rëndësinë e, etj.

Arta: Lumi mund të më
kërkon falje për goditje; të
më premtonte që kurrë mos
të persëritit; të më prem-
ton se do ta shpjegon kur
ndjehet i zemëruar ose i
zhgënjyer nga unë dhe pse
kjo; etj.

Nxit kreativitetin ndërmjet
palëve kur mendojnë për
opsionet!

Përdor letër dhe laps për të
bërë një listë të opsioneve
bashkë me palët

Step 5:

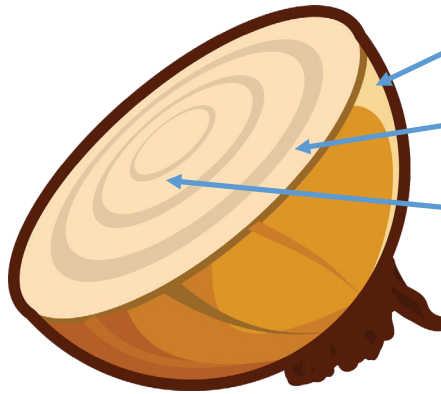
Reach an
agreement

Përdorni shabllonin e mar-
rëveshjes

Për secilën pikë për të cilën
pajtohen palët, definoni se
çfarë nënkupton me saktësi,
kush merret me implemen-
timin, si dhe (deri kur) do të
implementohet

Kontroll i realitetit: pyet për
secilën pikë a është e real-
izueshme në realitetin ku
jetojnë palët

Ndarja e pozicionit nga interesi dhe nevojat



- **POZICIONI:** ajo që **THEMI** publikisht se **DUAM**, që të gjithë ta dëgjojnë dhe ta shohin.
- **INTERESI:** ajo që **DUAM NË TË VËRTETË**, çfarë duam të arrijmë nga një situatë e caktuar.
- **NEVOJA:** çfarë **DUHET Të KEMI**, nevojat më të rëndësishme që kërkojmë të pë rmbushim.

Në shumicën e konflikteve, mund të gjejmë terrenin e përbashkët në nivel të interesave apo të nevojave.

Udhëzimet:

1. Pyeti pjesëmarrësit: “Për çfarë njihen qepët?” – Nëse nuk jepet asnjë përgjigje e saktë, shpjegoni se qepët kanë shumë shtresa dhe sa më thellë të presësh, aq më gjasa ke të qash.
2. Shpjegoni se kjo është metaforë për atë që do të bëjmë në hapin 3: do të hyjmë pak më thellë derisa të arrijmë tek çështjet më të rëndësishme që kanë të bëjnë me konfliktin (që kanë rëndësi emocionale, pra mund të na bëjnë të qajmë).
3. Shfaqeni sllajdin gradualisht dhe shpjegoni ndryshimin ndërmjet pozicionit, interesit dhe nevojës.
4. Shpjegoni se “pozicionet” e palëve ndonjëherë shfaqen gjatë hapit 1 ose 2: këto i tregojnë ndërmjetësuesit se duan të dalin jashtë sesionit të ndërmjetësimit: p.sh. Kërkimfalje nga njëra palë, zëvendësimi i sendit të prishur, gjithçka kthehet si më parë etj.
5. Shpjegoni se me “interes”, nuk e kemi fjalën për hobi, por për aspektin e gjësë që duam të nxjerrim nga ndërmjetësimi, që e bën gjënë të rëndësishme për ta. Shpesh kjo nuk është e qartë për palët vetë dhe duhet të zbulohet gjatë hapit 3, duke pyetur për shembull: “Çfrë ndryshon nëse merr [kërkimfalje, zëvendësim të sendit të thyer, gjithçka si ka qenë më parë, etj.]?” ose “Për çfarë arsyeje ose qëllimi doni [kërkimfalje, zëvendësimin e sendit të thyer, gjithçka si ishte më parë etj.]?” ose “Si ndodhi që [kërkimfalje, zëvendësimin e sendit të thyer, gjithçka si ishte më parë etj.] është kaq me rëndësi për ju?”
6. Shpjegoni se në jetën e përditshme, ne përdorim termin “nevojë” në shumë kontekste të ndryshme. Në kontekst të ndërmjetësimit, “nevoja” i referohet nevojave të përmendura në “Hierarkinë e nevojave” të Maslovit. Shpërndani materialin “Çfarë janë nevojat?” dhe shpjegojeni për pjesëmarrësit. Theksoni pikën se përdorim Hierarkinë e nevojave të Maslovit, ngaqë përkufizon çfarë janë nevojat; ne nuk duam t’i vëmë nevojat sipas hierarkisë. Ndërmjetësuesit i japin rëndësi të gjitha nevojave të palëve (jo vetëm atyre bazë).
7. Shpjegoni se në çdo konflikt ka nevoja themelore njerëzore që nuk janë plotësuar. Prandaj, në hapin 3, ndërmjetësuesi përpigjet t’i identifikojë ato, i bën të qarta dhe i kërkon palës nëse ndërmjetësuesi i ka kuptuar saktë se këto nevoja janë ato që janë kaq të rëndësishme për të lidhje me konfliktin - p.sh. se ndjenja e sigurisë e një pale është kompromentuar dhe se rivendosja e saj është e rëndësishme për të. Vetëm nëse nevojat identifikohen në mënyrë korrekte, palët mund të zhvillojnë opsionet gjatë hapit 4 se si të transformohet konflikti.
8. Theksoni se nëse besimi ndërmjet dy palëve është i ulët, që të dy do t’i fshehin interesat dhe nevojat e tyre të vërteta nga njëra-tjetra, në mënyrë që të mos jenë të cënueshëm përballë palës tjetër. Theksoni se kjo është arsyeja pse krijimi i një atmosfere të mirë dhe besimi janë aq të rëndësishme dhe se ndërmjetësuesi nuk do t’i shtyjë palët të flasin për ndonjë gjë për të cilën nuk duan të flasin.
9. Gjithashtu shpjegoni se palët në konflikt kanë tendencë të mos jenë në dijeni të nevojave të tyre dhe ndonjëherë edhe të interesave të tyre dhe të veprojnë vetëm publikisht për pozicionet dhe pritshmëritë e tyre.
10. Tregojuni pjesëmarrësve se do t’u jepni shembuj për mënyrën e identifikimit dhe dallimit të pozicioneve, interesave dhe nevojave.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Çfarë janë nevojat?” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit e kuptojnë se:
 1. pozicionet janë ato që disa palë ndajnë gjatë hapave 1 dhe 2: çfarë duan të nxjerrin nga sesioni i ndërmjetësimit,
 2. interesat nuk duhet të ngatërrohen me “hobi”, por ato janë çka palët duan me të vërtetë,
 3. çdo konflikt përfshin nevojat themelore njerëzore që nuk janë plotësuar dhe duhet të identifikohen nga ndërmjetësuesi dhe
 4. palët shpesh nuk janë të vetëdijshme për nevojat themelore dhe ndonjëherë edhe për interesat themelore.

Çfarë janë nevojat?

Në gjuhën tonë të përditshme ne përdorim termin “nevojë” në shumë mënyra. Për shembull:

- “Unë kam nevojë për të shkuar në tualet.”
- “Unë nuk kam nevojë që ti të më thuash se çfarë duhet të bëj?”

Në ndërmjetësim, nevojat nën pozicionet dhe interesat e palëve janë një lloj i veçantë i nevojave: nevojat e njeriut.

Nevoja e njeriut është diçka që është e domosdoshme për një njeri për të jetuar një jetë të shëndetshme dhe të përmbushur. Nevojat janë universale, që do të thotë se të gjithë njerëzit kanë të njëjtat nevoja, pavarësisht se prej ku ata vijnë.

Nevojat e njeriut janë:

Fiziologjike

- Frymëmarrje
- Ushqim
- Ujë
- Gjumë

Nderim

- Vetëvlerësim
- Respekt nga të tjerët
- Respektimi i të tjerëve
- Besim
- Arritje

Siguria

- Siguria e trupit
- Siguria e familjes
- Siguria e shëndetit
- Siguria e pronës
- Siguria e burimeve
- Siguria e moralit
- Siguria e punësimit

Vetë-aktualizimi

- Moralitet
- Kreativiteti
- Spontaniteti
- Zgjidhjen e problemeve
- Mungesa e paragjykimeve
- Pranimi i fakteve

Dashuri / Përkatësia

- Miqësi
- Familje
- Intimitet

Çdo nevojë mund të plotësohen në shumë mënyra. Strategjitë për të përmbushur nevojat ndryshojnë mes kulturave, shoqërive, familjeve, personave, etj

Për shembull, miqësia mund të thotë gjëra krejt të ndryshme në njerëz të ndryshëm.

Shembull i një rasti kur dy njerëz janë në konflikt për të njëjtën nevojë:

Për Drinin shfaqje respekti do të thotë kur të përshëndetesh me dikë ta shohësh në sy; pas këtij rituali gjithcka tjetër do të jetë në rregull. Për Artën, është ofenduese ti shohësh njerëzit në sy dhe nuk është e rëndësishme ti përshëndesësh njerëzit që tashmë i njeh sa herë i takon, për Artën është respekt nëse palët e dëgjojnë me kujdes njëri tjetrin kur flasin. Kështu që kur Drini dhe Arta të takohen ata mund të kenë një konflikt kur Arta nuk e përshëndet në mënyrën e duhur Drinin dhe si rezultat Drini nuk e ndëgjon Artën me kujdes, gjë e cila mund ta ofendoj Artën. Të dy do të ndjehen jo të respektuar nga pala tjetër. Nevoja e tyre për respektimin nuk është përmbushur, për shkak se strategjitë e tyre për përmbushjen e kësaj nevoje ndryshojnë.

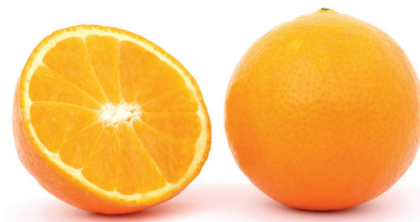
Si ndërmjetësues, ne duhet ti ndihmojmë palët në konflikt të gjejnë më shumë mënyra për të përmbushur nevojat në mënyrë që nevojat e të dy palëve të përmbushen.

Ushtrim: portokalli

Nëna kthehet në shtëpi. Dy vajzat e saj e pyesin me gëzim : “Çfarë na ke sjellë?” Ajo përgjigjet: “Kam një portokall për ju!” Secila nga motrat e do portokallin dhe nisin të grinden për të.

Si do ta zgjidhnit konfliktin?

Pasi më në fund ato pajtohen ta ndajnë portokallin përgjysëm, fëmija e parë merr njërën gjysëm, e han frutin dhe e gjuan lëvoren, ndërsa fëmija tjetër gjuan frutin dhe e përdor lëvoren e gjysmës së dytë për të bërë një tortë.



Çfarë gabimi bëri mamaja?

Udhëzimet:

1. Lexoni historinë për pjesëmarrësit.
2. Shpaloseni pyetjen dhe pyetini pjesëmarrësit se si do ta zgjidhnin konfliktin. – Shënoni përgjigjet e tyre në një letër flipchart.
3. Zbuloni dhe lexoni zgjidhjen për grupin.
4. Pyetini pjesëmarrësit: “Cili ishte gabimi që bëri nëna?” – Nëse nuk jepet përgjigje e saktë, u thoni atyre që ajo nuk u kërkoi vajzave se çfarë duan të bëjnë me portokallin.
5. Shpjegoni se kjo është arsyeja pse një ndërmjetësues sheh përtej asaj që palët thonë se duan dhe përpiqet të identifikojë interesin dhe nevojën themelore.
6. Vizato një tabelë me 3 kolona dhe 4 rreshta mbi një letër flipchart: emërto rreshtin 2. “pozicioni”, rreshtin 3. “interesi” dhe rreshtin 4. “nevoja” dhe kolonën 2. “vajza A” dhe kolonën 3. “vajza B”:
 - Pyetini pjesëmarrësit: “Cilat ishin pozicionet e motrave?” – Nëse nuk jepet përgjigje e saktë, thuaj se të dyja thonë: “Dua portokallin!” dhe shkruajeni këtë në kutinë e duhur të tabelës.
 - Pyetini pjesëmarrësit: “Cilat janë interesat e tyre?” – Nëse nuk jepet përgjigje e saktë, thuaj Vajza A thotë: “Dua lëvoren për tortë” dhe Vajza B thotë: “Dua tulin për lëng portokalli” dhe këto fjalë i shkruani në kutitë përkatëse në tabelë.
 - Pyetini pjesëmarrësit: “Cilat janë nevojat e tyre?” – Nëse nuk jepet përgjigje e saktë, thuaj se për Vajzën A është “ushqimi” dhe për Vajzën B është “pija” dhe shkruajini këto fjalë në kutitë përkatëse në tabelë.
7. Theksoni se konflikti nuk mund të zgjidhet në nivelin e pozicioneve, sepse të dyja duan të njëjtën gjë (dmth. këto pozita janë në konflikt). Por kjo mund të zgjidhet në nivelin e interesave: duke gjetur se vajzat me të vërtetë duan gjëra të ndryshme (lëvoren dhe tulin e frutit).
8. Lidheni këtë qartë me procesin e ndërmjetësimit duke shpjeguar se është detyra e ndërmjetësuesit që të bëjë pyetje të duhura për të identifikuar se çfarë dëshirojnë të dyja palët (dmth. Cili është interesi i tyre) dhe çfarë kanë nevojë.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Letër për flipchart
- Marker (për letërën për flipchart)

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Si të ndajnë interesat në themel dhe nevojat nga pozicionet e qarta të palëve dhe
 2. Rëndësinë e pyetjeve.

Ushtrim: Dritarja e hapur

Është një ditë e nxehtë vere. Dy nxënës po mësojnë në bibliotekë. Njëri prej tyre ngrihet dhe hap dritaren. Disa minuta më vonë, ngrihet tjetri dhe e mbyll. I pari nervozohet dhe i drejtohet studentit tjetër. Që të dy grinden a ta hapin apo ta mbyllin dritaren.



Si do ta zgjidhnit konfliktin?

Më në fund afrohet një bibliotekist. Ai e pyet nxënësin e parë: “Përse e do dritaren të hapur?” Nxënësi përgjigjet: “Që të marr ajër të freskët.” Bibliotekisti pyet nxënësin e dytë: “Përse e do të mbyllur?” Nxënësi i përgjigjet: “Që të shmang rrymën e ajrit.” Kështu, bibliotekisti hap një tjetër dritare pranë dhe që të dy nxënësit janë të kënaqur.

Çfarë bëri bibliotekisti për të zgjidhur konfliktin?

Udhëzimet:

- Lexoni historinë për pjesëmarrësit.
- Shpaloseni pyetjen dhe pyetini pjesëmarrësit se si do ta zgjidhnin konfliktin. – Shënoni përgjigjet e tyre në një letër flipchart.
- Zbuloni dhe lexoni zgjidhjen për grupin.
- Pyetini pjesëmarrësit: “Çfarë bëri bibliotekisti për të zgjidhur konfliktin?” – Nëse nuk jepet përgjigje e saktë, shpjegoni se ai i pyeti se pse donte të hape dritaren dhe pse tjetri donte ta mbyllte.
- Shpjegoni se kjo është arsyeja pse një ndërmjetësues sheh përtej asaj që palët thonë se duan dhe përpaket të identifikojnë interesin në themel dhe nevojën.
- Vizato një tabelë me 3 kolona dhe 4 rreshta mbi një letër flipchart: emërto rreshtin 2. “pozicioni”, rreshtin 3. “interesi” dhe rreshtin 4. “nevoja” dhe kolonën 2. “nxënësi A” dhe kolonën 3. “nxënësi B”:
 - Pyetini pjesëmarrësit: “Cilat ishin pozicionet e nxënësve?” – Nëse nuk ka përgjigje të saktë, thuaj Nxënësi A thotë: “E dua dritaren të hapur!” dhe se Nxënësi B thotë: “e dua dritaren të mbyllur.” dhe shkruajeni këtë në kutinë e duhur të tabelës.
 - Pyetini pjesëmarrësit: “Cilat ishin interesat e tyre?” – Nëse nuk ka përgjigje të saktë, thuaj Nxënësi A thotë: “dua ajër të freskët.” dhe Nxënësi B thotë: “nuk dua rrymë ajri.” dhe shkruajeni këtë në kutinë e duhur të tabelës.
 - Pyetini pjesëmarrësit: “Cilat ishin nevojat e tyre?” – Nëse nuk ka përgjigje të saktë, thuaj se që të dy duan strehim të duhur dhe shkruajeni këtë në kutinë e duhur të tabelës.
- Theksioni se konflikti nuk mund të zgjidhet në nivelin e pozicioneve, por në nivelin e nevojave: duke gjetur një mënyrë që u shërben nevojave të tyre.
- Lidheni këtë qartë me procesin e ndërmjetësimit duke shpjeguar se është detyra e ndërmjetësuesit që të bëjë pyetje të duhura për të identifikuar se çfarë dëshirojnë të dyja palët (dmth. Cili është interesi i tyre) dhe çfarë kanë nevojë.
- Për të praktikuar identifikimin e emocioneve dhe nevojave, shpërndani materialin “Ndjenjat, nevojat dhe krijimi i opsioneve”. Ndani pjesëmarrësit në 4-5 grupe dhe jepini çdo grupi 1-2 shembuj nga kolona e parë për të punuar. Secili grup duhet të identifikojë ndjenjën e nënkuptuar (kolona 2) dhe pastaj nevojën themelore që nuk plotësohet (kolona 3). Mund të jetë mirë nëse e bëni shembullin e parë së bashku me të gjithë pjesëmarrësit. Kur ta përfundoni shembullin dhe të gjithë pjesëmarrësit e kuptuan atë, u jepni atyre disa minuta për të bërë vetë detyrën e tyre. Pastaj grumbulloni çfarë kanë shkruar grupet.
- U thoni nxënësve ta mbajnë afër këtë material, pasi do t'i ktheheni sërish kur të flitet për krijimin e opsioneve (sllajd 45).

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Ndjenjat, nevojat dhe krijimi i opsioneve” për të gjithë pjesëmarrësit.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Letër për flipchart
- Markera (për letër për flipchart)

Qëllimet e mësim:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 - Si të ndajnë interesat dhe nevojat në themel nga pozicionet e qarta të palëve dhe
 - Rëndësinë e pyetjeve.

Ndjenjat:

Nevojat - Mundësitë për zgjidhje

Ushtrimi	Ndjenjat	Nevojat	Mundësitë për zgjidhje
Mësuesi im më ka ndëshkuar për diçka që bëri shoku im.			
Shoku im organizoi një festë si befasi për ditëlindjen time.			
Shoku im më i mirë më premtoi se do të mbaj sekret për mua por ai ju tregoi të gjithëve.			
Një shoku im i klasës ftoi gjithë klasën në festën e ditëlindjes përveç meje.			
Shoku im i klasës mori hua lapsin tim dhe më premtoi se do të ma kthej por kurr se ktheu.			
Mësuesi na tha të punonim së bashku, por partneri im nuk punon me mua dhe më pas mësuesi na jep nota të këqija.			
Kur mësuesi bën pyetje, unë zakonisht ja them përgjigjen vetes me zë të ulët, por shoku që rin afër meje ja tregon mësueses përgjigjen dhe merr meritën për vete.			
Ajo bëri të njejtin gabim si unë në test, por mori notë më të mirë.			

Perifrazim

Deklarata

1. “Ne e kemi provuar tashmë ...”
2. “Ka qenë një dështim absolut.”
3. “Nuk kemi kohë për të bërë ndonjë gjë të tillë.”
4. “Vetëm injoroni atë. Ai fëmijë po e bën këtë veq për të tërhequr vëmendjen?”

Perifrazimi

1. Pra, kemi një ide të mirë për atë që nuk funksionon. Çfarë mund të bëjmë ndryshe këtë herë?
2. Një dështim absolut? Cilat pjesë kanë funksionuar? Çfarë mund të mësojmë nga ajo që ndodhi? Çfarë mund të bëjmë herën tjetër?
3. Çfarë mund të ndalojmë s’bëri që të përfitojmë në kohë? Cilat pjesë mund të presin?
4. Pyes veten se çfarë fëmija po përpiqet të na thotë dhe çfarë ne s’po e kuptojmë? Çfarë duhet të bëjmë për të kuptuar më mirë atë?

Udhëzimet:

1. Theksoni rëndësinë e riformulimit për të gjithë procesin e ndërmjetësimit!
2. Shpjegoni se “riformulimi” është mjeti kryesor për identifikimin e nevojave themelore (siç bëme me sllajdet e mëparshme). Në ndërmjetësim, “riformulim” do të thotë se ndërmjetësuesi përmbledh pikëpamjen e secilës palë mbi konfliktin, duke ritheksuar nevojat e saj në mënyrë sa më pozitive dhe duke i pyetur palët se si këto nevoja mund të adresohen në të ardhmen (dmth. çfarë duhet të ndryshojë).
3. Tregojuni pjesëmarrësve që gjithmonë ta përdorin këtë frazë për riformulim gjatë sesionit të ndërmjetësimit: “Duket sikur [nevoja] është e rëndësishme për ju dhe ju do të donit që [veprimi konkret që u tha nga pala] të bëhet për të zgjidhur këtë.”
4. Shpalosni dhe shembujt në sllajd hap pas hapi për pjesëmarrësit. Shpalosni një deklaratë dhe pastaj kërkonin nga pjesëmarrësit që të parafrazojnë atë. Pastaj zbuloni parafrazimin në sllajd dhe vazhdoni me deklaratën tjetër, etj

Qëllimet e mësim:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Se “riformulimi” në kontekst të ndërmjetësimit nënkupton përmbledhje të këndvështrimit të secilës palë duke nxjerrë në pah nevojën në themel,
 2. Si të përdoren frazat për riformulim dhe
 3. Që të mësojnë frazën përmendësh dhe ta përdorin në sesionet e ardhshme të ndërmjetësimit.

Hapi 3: Shkathtësitë dhe mjetet



- Separate interest and needs from the parties position – confirm with the parties that you did that correctly
- Reframe the stories by focusing on underlying values, interests and needs
- Mirror the meaning and values involved to each side and make them explicit to both parties (put yourself into the other's shoes)
- If needed: detoxify their language
- If needed: caucus with one party

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se janë disa “mjete”, që ndërmjetësuesit i përdorin gjatë hapat 3 për të arritur qëllimin:
 - Theksoni rëndësinë e ndarjes së interesave dhe nevojave nga pozicionet e palëve, siç kemi parë në shembujt e portokallit dhe dritares së bibliotekës.
 - Theksoni rëndësinë e riformulimit si e kemi diskutuar në sllajdin e mëparshëm!
 - Shpjegoni se çfarë nënkupton “reflektimi i kuptimit dhe vlerave”: Është shumë e ngjashme me riformulimin, por e destinuar për palën tjetër dhe jo për palën deklarator dhe të cilës po riformulohen. Për shembull: Ndërmjetësuesi rideklaron nevojat dhe dëshirat e palës A për të ardhmen dhe e pyet palën B nëse kjo është e kuptueshme për të, si do të ndihej nëse do të ishte në vend të palës tjetër. (Ndërmjetësuesi mund të pyesë: “Vendoseni veten në këpucët e tjetrit”.) Pastaj ndërmjetësuesi përsërit të njëjtën gjë për palën B kundrejt palës A.
 - Shpjegoni se “detoksifikimi i gjuhës së tyre” do të thotë se ndërmjetësuesi mund të zgjedhë ta zbusë të folurin kur përsërit atë që tha një palë. Kjo është veçanërisht e dobishme kur pala ka përdorur fjalë përcmuese, fyese ose sharje.
 - Shpjegoni se “kaukusi” i referohet një rasti të jashtëzakonshëm në të cilin një ndërmjetësues bisedon me secilën palë veçmas (dmth. pa palën tjetër të pranishme). Kjo ndodh vetëm nëse të dyja palët japin miratimin e tyre. Nëse po, ndërmjetësi gjithmonë duhet të bëjë një kaukus me secilën palë në mënyrë që asnjë palë të mos ndjehet ndryshe. Ajo që thuhet në kaukus është konfidenciale midis palës në kaukus dhe ndërmjetësuesit - ndërmjetësuesi e zbulon atë vetëm nëse palët bien dakord për të. Kaukusi mund të jetë i dobishëm në situata kur një ose të dyja palët përjetojnë emocione të forta në seancën e ndërmjetësimit ose kur ndërmjetësi mendon se një ose të dyja palët fshehin diçka nga pala tjetër, të cilën ata mund t’ia tregojnë ndërmjetësuesit në besim.
2. Kërkojuni pjesëmarrësve të marrin materialin “Ndjenjat, nevojat dhe krijimi i mundësive”, të cilat i keni shpërndarë më parë. Kërkojuni nxënësve të plotësojnë kolonën e dytë se cilat janë nevojat në themel të ndjenjave në kolonën e parë. Kthehuni tek ky material kur të flitet për gjenerimin e opsioneve.

Opsionale:

- Demonstratë “reflektimin”: kërkonte që dy vullnetarë të dalin para grupit. Njëri është pala A dhe tjetri është pala B
 1. Shpjegoni se të dy palët janë në seancë ndërmjetësimi dhe se është sqaruar çfarë ka ndodhur: pala A aksidentalisht u përplas me palën B, që pastaj e goditi palën A.
 2. Ndërmjetësuesi i thotë Palës A: “Si do të ndjehesh nëse dikush do të përplasej me ty?”
 3. Vullnetari që luan palën A përpjetë të imagjinojë se si do të ndjehet nëse dikush do të përplasej me të.
 4. Ndërmjetësuesi i thotë Palës B: “Si do të reagojë nëse të ndodh një aksident dhe të godasin për atë gjë?”
 5. Vullnetari që luan palën B përpjetë ta imagjinojë si do të reagojë nëse i ndodhte ndonjë aksident.
 6. Shpjegoni se vetëm nëse pala e kupton palën tjetër opsionet që do të zhvillohen do të jenë të përshtatshme për nevojat dhe situatën e tyre.
 7. Falenderojini të dy vullnetarët – ata mund të kthehen në karriert e tyre.

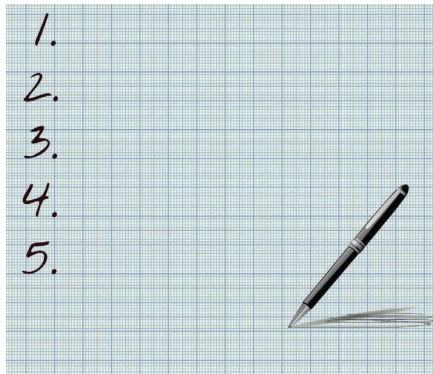
Materialet mësimore që nevojiten:

- Kthehuni tek materiali “Ndjenjat, nevojat dhe krijimi i mundësive”, që është shpërndarë tek të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimt:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Ndajnë interesat dhe nevojat nga pozicionet e palëve dhe të kuptojnë rëndësinë e kësaj,
 2. Si të riformulojnë duke përdorur frazën: “Duket sikur [nevoja] jote është më rëndësi për ty dhe do të doje [veprimi konkret që ka për-mendur pala] të ndodhë që kjo të zgjidhet.”
 3. Se “reflektimi” nënkupton që të rideklarohej qartë kuptimi dhe vlera që janë përfshirë për secilën palë ndaj palës tjetër,
 4. Se ndërmjetësuesi mund të zgjedhë të “detoksifikojë” gjuhën e palëve duke shmangur përsëritje n e fjalëve fyese, poshtëruese ose sharjeve dhe
 5. Se ndërmjetësuesi mund t’iu kërkojë palëve në konflikt për të bërë një “kaukus” dhe të bisedojë me secilën palë veçmas.

Hapi 4: Gjetja dhe testimi i opsioneve bashkërisht



- Krkoni nga palët të mendojnë për veprime të mundshme që adresojnë nevojat, vlerat dhe emocionet e të dy anëve
- Pyesni nëse palët pajtohen me opsionin që propozohet nga ndonjëra nga palët

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se nga përfundimi i hapit 3:
 - Palët janë hapur për ndjenjat e tyre të brendshme tek ndërmjetësuesi fillimisht dhe më pas me njëri-tjetrit.
 - Ndërmjetësuesi dhe palët i kuptojnë interesat, nevojat dhe vlerat në themel të palëve.
 - Palët fillojnë t'i besojnë njëri-tjetrit.
2. Shpjegoni se qëllimet e hapit 4 janë:
 - që palët të përfshihen në mentalitet të orientuar nga e ardhmja dhe zgjidhja e problemeve, duke menduar se si të përmirësojnë komunikimin dhe marrëdhënien e tyre dhe
 - të identifikohen strategjia /strategjitë që është/janë më të përshtatshme për ta.
3. Bashkë me pjesëmarrësit lexoni sllajdin dhe shpjegoni se gjatë hapit 4, ndërmjetësuesi:
 - përdor informacionin e mbledhur në hapin 3 (cilat janë nevojat e paplotësuara të palëve dhe ndoshta disa ide se çfarë duhet të ndryshojë për t'i përmbushur këto nevoja) të pyesë palët për strategjitë që mund të përmbushin nevojat e tyre,
 - inkurajon kreativitetin e palëve të mendojnë për opsionet që ata nuk i mendonin më parë,
 - mbledh strategjinë/strategjitë që palët mund të mendojnë.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit kuptojnë se gjatë hapit 4 ndërmjetësuesi
 1. përpiqet t'i përfshijë palët në një mentalitet të orientuar nga e ardhmja dhe zgjidhja e problemeve, duke menduar se si të përmirësojnë komunikimin dhe marrëdhënien e tyre
 2. i udhëzon palët të gjejnë strategjinë e mundshme dhe që me të vërtetë adreson vlerat e përfshira dhe përmbush nevojat themelore të palëve

Hapi 4: Shkathtësitë dhe mjetet



- Pyetini palët se për çfarë kanë nevojë dhe si mund të përmbushen nevojat e tyre
- Nxisni kreativitetin tek palët kur mendojnë për opsionet!
- Bëni Kontrollin e Realiteti: pyesni për secilën pikë nëse është e mundshme në realitetin ku jetojnë palët
- Nëse ju dhe palët dëshironi: Përdorni laps dhe letër për të bërë një listë me opsione bashkë me palët

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se janë disa “mjete”, që ndërmjetësuesit i përdorin gjatë hapit 4 për të arritur qëllimin:
 - Në bazë të emocioneve, vlerave, interësve dhe nevojave në themel që janë identifikuar në hapin 3, ndërmjetësuesi kërkon nga palët strategji që i përmbushin ato nevoja dhe interesa në përputhje me emocionet dhe vlerat e përfshira të secilës palë.
 - Thëksoni se nuk i takon ndërmjetësuesve të identifikojnë opsionet, por duke bërë pyetje të mira, ndërmjetësuesi i bën thirrje kreativitetit të palëve për të zhvilluar një sërë strategjish të ndryshme që “riparojnë” dëmet nga konflikti.
 - Ndërmjetësuesi bën “Kontroll realiteti” me çdo strategji që zhvillohet nga palët. Për të shpjeguar se çfarë do të thotë “Kontrolli i Realitetit”, jepni shembullin e konfliktit të mëposhtëm: nxënësi A theu iPhone të nxënësit B. Që të dy erdhën në ndërmjetësim. Ndërmjetësuesi i shoqëroi nxënësit hapave 1 deri 3. Tani, ata po mendojnë për mundësitë e zgjidhjes së konfliktit. Nxënësi A ofron të blejë një iPhone të ri për nxënësin B. Në një rast të tillë, ndërmjetësuesi duhet të pyesë: Nxënësi A: “A mund ta përballosh të blesh një iPhone të ri?” Dhe Nxënësi A përgjigjet se ai nuk mundet. Pra, Kontrolli i Realitetit zbuloi se ky është një opsion i keq. Pastaj ndërmjetësuesi duhet t’u kërkojë nxënësve të mendojnë për opsione të tjera. Ndërmjetësuesi do t’i testojë të gjitha opsionet e tjera në mënyrë të ngjashme - çdo herë që përpikët të zbulojë nëse opsioni është i realizueshëm dhe nëse adreson vlerat dhe nevojat e përfshira në konflikt - derisa të dy nxënësit të mund të bien dakord për një opsion që është i mundshëm dhe që me të vërtetë adreson vlerat dhe nevojat e përfshira të nxënësve.
2. Kërkoni nga pjesëmarrësit t’i kthehen materialit “Ndjenjat, nevojat dhe krijimi i mundësive”, që e keni shpërndarë më parë. Kërkoni nga nxënësit të plotësojnë kolonën e tretë se cilat opsione mund të adresojnë nevojat e identifikuara më herët.

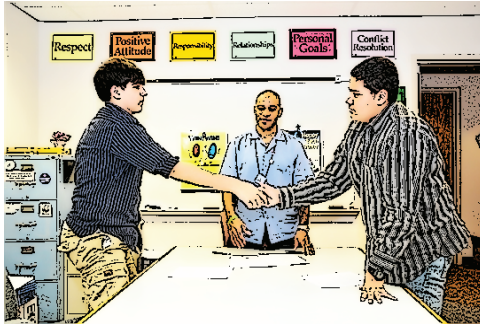
Materialet mësimore që nevojiten:

- Kthehuni tek materiali “Ndjenjat, nevojat dhe krijimi i mundësive”, që është shpërndarë tek të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimimit:

- Pjesëmarrësit kuptojnë se në hapin 4 ndërmjetësuesi:
 1. Kërkon nga palët të zhvillojnë strategji që përmbushin nevojat dhe interesat e identifikuara më parë, në përputhje me emocionet dhe vlerat e përfshira të secilës palë,
 2. Inkurajon të menduarit kreativ, të orientuar nga e ardhmja, në zhvillimin e këtyre strategjive,
 3. Bën “Kontrollin e realiteti” për të parë se cilat strategji të zhvilluara nga palët janë të realizueshme në rrethanat në të cilat ata jetojnë.

Hapi 5: Arritja e marrëveshjes



- Sqaroni me detaje opsionin final se si pritet të zbatohet saktësisht
- Për zbatimin e opsionit final, caktoni detyra të qarta dhe detyrime për të dyja palët, dhe ato duhet të pajtohen

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se deri në fund të hapat 4, ndërmjetësuesi dhe palët kanë të paktën një strategji/opsion për të cilin të dy palët mund të bien dakord për të zgjidhur konfliktin e tyre sipas nevojave, interesave, vlerave dhe emocioneve të tyre
2. Shpjegoni se qëllimi i hapat 5 është të:
 - arrijë në marrëveshje mes të dy palëve për atë që duhet të bëjnë për të zgjidhur konfliktin ose referohet rasti tek arsimtari ose drejtori i shkollës në rast se palët nuk mund të arrijnë marrëveshje.
3. Shikojeni sllajdin bashkë me pjesëmarrësit dhe shpjegoni se gjatë hapat 5, ndërmjetësuesi:
 - u kërkon palëve të zgjedhin opsion(et) nga të gjitha ato që janë krijuar në hapat 4, që ata duan të përdorin në të ardhmen e tyre,
 - u kërkon palëve të deklarojnë secilin opsion qartë, saktësisht dhe me detaje, duke përfshirë atë që ata nënkuptojnë me të, se si duhet zbatuar dhe nga kush,
 - u kërkon palëve të përcaktojnë se cilat nga palët janë përgjegjëse për detyrat dhe detyrimet e përfshira në zbatimin e opsionit.
 - përfundon seancën e ndërmjetësimit duke formuluar marrëveshjen përfundimtare me shkrim ose me gojë, pasi të dy palët bien dakord, ose duke i referuar rastin një arsimtari ose drejtori të shkollës nëse palët nuk mund të pajtohen

Qëllimet e mësimit that:

- Pjesëmarrësit kuptojnë se:
 1. Në hapat 5, palët përzgjedhin opsion(in) nga hapat 4, cili është/janë zgjidhe(t) e duhura për ta,
 2. Marrëveshja duhet të jetë shumë e hollësishme dhe të përshkruajë qartë detyrat dhe detyrimet e të dy palëve dhe
 3. Seanca e ndërmjetësimit përfundon me hapat 5 dhe me referimin tek arsimtari ose drejtori i shkollës.

Hapi 5: Shkathtësitë dhe mjetet



- Përkufizoni për secilin opsion për të cilin pajtohen palët se çfarë nënkupton saktësisht, kush kujdeset për zbatimin e tij, si dhe (deri kur) kur duhet të zbatohet
- Kujdes: Detyrat dhe detyrimet mund t'u caktohen vetëm personave të pranishëm në seancën e ndërmjetësimit
- Nëse palët duan marrëveshje me shkrim: përdorni shabllonin e marrëveshjes

Udhëzimet:

1. Shpjegoni se ndërmjetësuesi ka disa “mjete” që i përdor gjatë hapat 5 për të arritur qëllimin:
 - Ndërmjetësuesi kërkon nga palët të përcaktojnë opsionet me shumë hollësi. Gjatë formulimit të secilit opsion, ai/ajo duhet të ketë shumë kujdes që të:
 - Përdor fjalët e palëve,
 - Sigurohet se të gjitha palët pajtohen me opsionin si e formulon ndërmjetësuesi,
 - Përshkruan me hollësi se kush çfarë duhet të bëjë dhe kush pranon përgjegjësinë,
 - Sigurohet se marrëveshja nuk është e njëanshme duke hedhur fajin tek ose duke ia caktuar detyrat vetëm një pale.Prandaj, është me rëndësi që detyrat t'u caktohen të dyja palëve (duke ruajtur kështu neutralitetin e ndërmjetësuesit).
 - Theksoni se vetëm pjesëmarrësit e pranishëm në seancën e ndërmjetësimit mund të përfshihen në marrëveshje. Këtu hyn përfshirja indirekte: p.sh. nëse një palë premton të paguajë para për palën tjetër, por së pari duhet t'ia kërkojë prindërve të vet nëse i merr paratë prej tyre, ky opsion nuk mund të përfshihet në marrëveshje.
 - Shpjegoni se palët mund të vendosin të kenë marrëveshje me shkrim ose me gojë. Sidoqoftë, theksoni se marrëveshja me shkrim ka dy përparësi:
 - Njerëzit priten që gjërat t'i marrin më seriozisht kur shkruhet “e zeza mbi të bardhë” dhe
 - Marrëveshjet me shkrim janë më të lehta për t'u përcjellë nga palët (pra, nëse i pyet një javë pas ndërmjetësimit nëse situata është përmirësuar dhe nëse po respektohen pikat e shkruara).
 - Shpërndani materialin “Shablloni i marrëveshjes” dhe shpjegoni se ky shabllon ka për qëllim t'u ndihmojë ndërmjetësuesve të shkruajnë marrëveshjet. Theksoni se nëse fleta nuk ka rreshta mjaftueshëm, mund të bashkëngjisni më shumë fletë.
2. Theksoni se marrëveshja nuk është automatikisht shtrëngim duarsh dhe kërkim faljeje. Nëse palët duan ta bëjnë këtë, mirë - por kjo nuk nënkupton një ndërmjetësim të suksesshëm. Marrëveshja për veprime konkrete dhe përgjegjësi që çon në një përmirësim të dukshëm të marrëdhënieve të palëve është shenja e një ndërmjetësimi të suksesshëm

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Shablloni i marrëveshjes” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimt:

- Pjesëmarrësit kuptojnë:
 1. Se marrëveshja duhet të jetë shumë e hollësishme dhe cakton qartë dhe përshkruan detyrat dhe detyrimet e të dy palëve në mënyrë të balancuar,
 2. Se marrëveshja nuk mund të përfshijë (indirekt) detyra dhe përgjegjësi për njerëzit që nuk ishin të pranishëm në seancën e ndërmjetësimit,
 3. Se palët mund të zgjedhin të kenë marrëveshje me gojë ose me shkrim, mirëpo se marrëveshja me shkrim ka disa përparësi dhe
 4. Si të përdoret shablloni i marrëveshjes.

Zgjidha e pajtimit/mospajtimit

_____ dhe _____
(emri, klasa) (emri, klasa)

ka marrë pjesë në seancë ndërmjetësimi me _____ me datë _____
(emri i ndërmjetësuesit) (data)

Palët pajtohen si më poshtë:

Në të ardhmen, _____
(emri)

Në të ardhmen _____ do të:
(emri)

Bashkarisht, _____ dhe _____ do të:
(emri) (emri)

_____ _____
(nënshkrimi) (nënshkrimi)

nënshkrimi i ndërmjetësuesit

Rezultatet nga biseda përcjellëse:

[illegible]

(data)

(nënshkrimi i ndërmjetësuesit)

Pas ndërmjetësimit

Nëse u arrit marrëveshja

- Përcillni marrëdhënien dhe komunikimin e palëve
- A u respektua marrëveshja?
- Si ndjehen ata?



Nëse marrëveshja nuk u arrit

- Referojini palët tek arsimtari ose drejtori i shkollës



Udhëzimet:

1. Shpjegoni se seanca e ndërmjetësimit përfundon pas hapit 5 dhe ndodh një nga këto dy gjëra:
 - Marrëveshja u arrit
 - Marrëveshja nuk u arrit.
2. Shpjegoni se detyra e ndërmjetësuesit bashkëmoshatar nuk përfundon këtu:
 - Në rast se marrëveshja u arrit:
 - Ndërmjetësuesi përcjell palët pas 1-2 javësh dhe i pyet nëse marrëveshja është respektuar dhe si ndjehen për njëri-tjetrin. Qëllimi këtu është që ndërmjetësuesi:
 - Të vlerësojë nëse marrëdhënia, komunikimi dhe sjellja e palëve (ndaj njëri-tjetrit) është përmirësuar,
 - Të mësojë nga suksesi dhe gabimet e veta,
 - Të dokumentojë transformimin e konfliktit në shkollën e vet,
 - Të ofrojë seancë ndërmjetësuese vijuese në rast se marrëveshja nuk është respektuar ose nëse marrëdhënia nuk është përmirësuar (që tregon se ose marrëveshja nuk ka qenë e duhura, ose diçka nuk është adresuar gjatë seancës së mëparshme ndërmjetësuese).
 - Kërkoni nga pjesëmarrësit të nxjerrin materialin e shpërndarë më herët "Shablloni i marrëveshjes" dhe shpjegoni faqen e dytë:
 - Pjesa e parë e kësaj faqeje shërben për të dokumentuar në mënyrë konfidenciale rastet e ndërmjetësuar. Kjo shërben për të mbledhur një pasqyrë të suksesit të ndërmjetësimit dhe shkallës së dhunës në shkollë. Ky dokumentacion mund të ndahet me arsimtarët dhe drejtorin e shkollës.
 - Pjesa e dytë shërben si një hapësirë për shënimet e marra pas bisedimeve pasuese me palët. Shkëputeni këtë pjesë nga pjesa e dokumentacionit dhe mbajeni me marrëveshjen me shkrim në një dosje ku jo-ndërmjetësuesit nuk kanë qasje, pasi është konfidenciale.
 - Shpjegoni se në disa raste, mund të jetë e nevojshme të ndani marrëveshjen me të tjerët. Në një rast të tillë, ndërmjetësuesi duhet t'i kërkojë palëve të konfliktit për lejen e tyre për ta bërë këtë
 - Në rast se marrëveshja nuk është arritur:
 - Shpjegoni se një rast gjithashtu nuk mund të arrijë një marrëveshje. Në këtë rast, ndërmjetësuesi nuk duhet të ndihet i keq për veten dhe t'i referojë palët e konfliktit tek një arsimtar ose drejtori i shkollës.
 - Përkujtojeni pjesëmarrësit se seancat e ndërmjetësimit mund të ndërpriten dhe t'i referohen arsimtarit ose drejtorit të shkollës nëse:
 - Ndërmjetësimi nxjerr në dukje se në konflikt ka patur shumë dhunë, madje dhe krim, ose
 - Ndërmjetësuesi nuk ndjehet i sigurt ose ndjehet i kërcënuar gjatë seancës së ndërmjetësimit.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kthehuni tek materiali "Shablloni i marrëveshjes", që u është shpërndarë të gjithë pjesëmarrësve.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit kuptojnë se si ndërmjetësues ata:
 1. Duhet të përcjellin palët 1-2 javë pas ndërmjetësimit,
 2. Dokumentojnë rezultatin e çdo seance ndërmjetësuese dhe seancën përcjellëse,
 3. Referojnë rastet ku nuk është arritur marrëveshje tek arsimtari ose drejtori i shkollës.
- Pjesëmarrësit dinë si të përdorin shabllonin e marrëveshjes për dokumentim.
- Pjesëmarrësit ndjehen rehat me rastet ku nuk është arritur marrëveshje dhe nuk e marrin si dështim personal si ndërmjetësues.

Përmbledhje: procesi i ndërmjetësimit

Hapat e ndërmjetësimit

- Hapi 1: prezantimi dhe mbajtja e seancës
- Hapi 2: dëgjimi i historive
- Hapi 3: nxjerrja e vlerave, kuptimit dhe nevojave
- Hapi 4: gjetja dhe testimi i opsioneve bashkërisht
- Hapi 5: arritja në marrëveshje



Shkathtësitë në ndërmjetësim

- | | | |
|-----------------------|--|----------------------------|
| • Përgatitja e sallës | • Pyetje sqaruese | • pozicionet |
| • Vetë-kontrolli | • Dëgjim aktiv | • Reflektimi |
| • Deklaratë hyrëse | • Përmbledhje | • Kaukusi |
| • Rregullat bazë | • Riformulim | • Shablloni i marrëveshjes |
| • Pyetje të hapura | • Detosifikim | • Kontrolli i realitetit |
| | • Ndarja e interesave dhe nevojave nga | |

Udhëzimet:

1. Përmbledhni hapat e ndërmjetësimit duke i kërkuar pjesëmarrësit të vendosë çdo hap në rendin e duhur – shpaloseni sllajdin hap pas hapi.
2. Kërkojuni pjesëmarrësve të përmendin disa nga aftësitë e ndërmjetësimit (ose mjetet) dhe më pas shpalosini të gjitha në të njëjtën kohë.
3. Shpërndani materialin “Hapat 2 deri në 4 të ndërmjetësimit” dhe ndihmoni grupin në kryerjen e ushtrimit që përmban.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Hapat 2 deri në 4 të ndërmjetësimit” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimimit:

- Pjesëmarrësit kanë praktikuar hapat e ndërmjetësimit në teori.
- Pjesëmarrësit përsërisin pikat më të rëndësishme lidhur me hapat për ndërmjetësim:
 1. Hapat e ndërmjetësimit janë:
 - Hapi 1: prezantimi dhe mbajtja e seancës
 - Hapi 2: dëgjimi i historive
 - Hapi 3: nxjerrja e vlerave, kuptimit dhe nevojave
 - Hapi 4: gjetja dhe testimi i opsioneve bashkërisht
 - Hapi 5: arritja në marrëveshje
 2. Sesioni i ndërmjetësimit mund të jetë i suksesshëm vetëm nëse ndërmjetësuesi::
 - Krijon atmosferë pozitive,
 - I vë re emocionet e palëve,
 - Bën shumë pyetje ose pyetje shumë të mira,
 - I dëgjon palët pa gjykuar (duke mbetur në nivel të “vëzhgimit”),
 - I bën palët të dëgjuara përmes dëgjimit aktiv,
 - Nxjerr emocionet, vlerat dhe nevojat në themel përmes riformulimit,
 - Identifikon dhe ndan pozicionet, interesat dhe nevojat e palëve,
 - Gjithnjë kontrollon me palët nëse ndërmjetësuesi ka përmbledhur ose interpretuar në mënyrë të saktë dhe
 - Kontrollon opsionet që kanë zhvilluar palët nëse janë të mundshme (Kontrolli i Realitetit).
 3. Nëse ndërmjetësimi nuk përmbillet me sukses, rasti i referohet arsimtarit ose drejtorit të shkollës.

Ushtrim: Hapat prej 2 deri 4 të procesit të ndërmjetësimit

Detyrë: Lexo tregimin e mëposhtëm për Lulen dhe se çfarë ajo thot. Më pas, shkruaj në hapësira se si ti si ndërmjetësues do ti përgjigjeshe asaj.

Lulja është një vajzë 13 vjeçe e cila vijon mësimet një shkollën e mesme të ulët. Ajo është e re në klasën e saj. Asaj i është dashur të ndërroj shkollën, gjë që e ka komplikuar integrimin e saj në klasë. Ajo vazhdimisht e pengon mësimin që të vihet re në klasë, gjë që e bën tërë klasën të vuaj pasojat

Lulja: „Si mund të vihem re? Asnjëri nuk dëshiron të flas me mua. Secili mendon se unë jam budallaqe. Më ofendojnë edhe pse unë vetëm përpiqem të bëj shok. Nganjëherë ata qeshin me shakat e mia gjë që më bën të ndjehem mirë dhe të ndjehem pjesë e grupit. Unë do të doja të pranohesha ashtu si jam. Nëse do të mund të dëshiroja diçka, unë do të dëshiroja të jem e ftuar në festat e ditëlindjeve të shokëve dhe shoqeve të klasës, të takohem me disa prej tyre pas orarit mësimor apo edhe të rijm bashkë gjatë pushimit.

Po si ta bëj këtë kur askush nuk më dëgjon? A do të doje ti si ndërmjetësues të vish me mua në mënyrë që unë tju flas atyre?“

Hapi 1: (Hapja e seancës së ndërmjetësimit - asgjë për të shkruar)

Hapi 2: Duke përmbledhur situatën: Cili është problemi?

Did I understand correctly, that _____

_____. **Is this correct?**

Hapi 3: Identifikimi ndjenjat, vlerat dhe nevojat

A e kam kuptuar si duhet, se _____ **në lidhje me** _____
_____ **dhe** _____ **lidhje** _____

Mua më duket se për ty është shumë e rëndësishme _____

Me fjalë të tjera, ju duhet _____

Hapi 4: Gjetja e mënyrave

Ju do të dëshironit, që situata të jetë si _____

Mund ta imagjinoni, se si kjo mund të arrihet?

Simulimi i një sesiioni ndërmjetësimi

Udhëzimet:

1. Tregojuni pjesëmarrësve se ata tani i dinë bazat rreth procesit të ndërmjetësimit dhe se janë të gatshëm ta praktikojnë atë dhe se seksioni tjetër do të jetë rreth simulimit të një sesiioni ndërmjetësimi.

Opsionale:

- Nëse energjia e pjesëmarrësve është e ulët, zhvilloni një ushtrim për energji për t'i "zgjuar" pjesëmarrësit dhe për t'ua rritur vëmendjen

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit ndjehen të sigurtë të simulojnë një ndërmjetësim.

Simulimi: ndërmjetësimi kërkon praktikë

Ndërmjetësimi është shkathtësi. Ta mësosh kërkon praktikë. Prandaj ju kërkojmë të simuloni një sesion ndërmjetësimi:

1. Krijoni grupe me nga 3-6 pjesëmarrës.
2. Vendosni se kush nga ju do të luajë rolin e ndërmjetësuesit, palës A në konflikt dhe Palës B në konflikt.
3. Përgatitni rastin e konfliktit si mund të ndodhë në shkollë.
4. Përgatituni të shpjegoni konfliktin dhe të aktroni ndërmjetësimin para të gjithë pjesëmarrësve.

Udhëzimet:

1. Pyesni nxënësit se si ishte kur ata ngjisin biçikleta ose notonin për herë të parë. - Nëse nuk u përmend, shtoni se në fillim, ata nuk ishin shumë të mirë në ngjasjen e biçikletës ose notit. Pastaj pyesni: "Si u bëtë të mirë në të?" - Nëse nuk jepet një përgjigje e saktë, thuaj: "Nëpërmjet stërvitjes - dhe ashtu si hipur në biçikletë ose not, ndërmjetësimi kërkon praktikë."
2. Shpjegoni se prandaj është e rëndësishme të praktikohet ndërmjetësimi dhe se kjo është ajo që grupi do të bëjë gjatë pjesës së fundit të trajnimit.
3. Shpalosni dhe prezantoni detyrat e përshkruara në sllajd.
 - Ndajini pjesëmarrësit në grupe me nga 3-6 persona.
 - Kërkoni nga grupet të vendosin: kush prej tyre do të luajë Palën A, kush Palën B në konflikt dhe kush ndërmjetësuesin. Nëse grupi ka 6 pjesëtarë, secili rol luhet nga dy pjesëmarrës.
 - Kërkoni nga grupi të përgatisin një rast konflikti si mund të ndodhë në shkollë. Kontrolloni më poshtë sa kohë duhet për simulimin – në varësi të numrit të grupeve që keni krijuar në 1. – dhe përlogarisni kohën që ju mbetet për përgatitje. Zgjidhni njërin nga dy opsionet:
 - Caktotni secilit grup një nga rolet nga materiali "Rolet për simulim" dhe kërkoni nga pjesëmarrësit të mbajnë mend numrin e rolit të vet (1, 2 ose 3).
 - Pyetini pjesëmarrësit që kush do të luajë rolin e ndërmjetësuesit të bëhet gati në një cep të dhomës. (Ata duhet të shkruajnë një deklaratë hyrëse dhe të rishikojnë të gjitha hapat dhe mjetet.) Tregojuni se ata nuk do të marrin informacion në lidhje me rastin.
 - Kërkoni nga pjesëmarrësit që luajnë rolin e palës A në konflikt të shkojnë në një tjetër cep të dhomës dhe ata që luajnë rolin e palës B në konflikt në një cep të ndryshëm.
 - Jepuni pjesëmarrësve që luajnë palën A përshkrimin e rolit të palës A në konflikt nga numri i roleve që i është caktuar secilit pjesëmarrës.
 - Jepuni pjesëmarrësve që luajnë palën B përshkrimin e rolit të palës B në konflikt nga numri i roleve që i është caktuar secilit pjesëmarrës.
 - Sigurohuni që secili pjesëmarrës merr vetëm rolin që duhet të luajë, që pjesëmarrësit të mos ndajnë informacione rreth roleve të tyre dhe se të gjithë anëtarët e një grupi po punojnë në të njëjtin rast të luajtjes së roleve.
 - Pyesni nëse të gjithë e dinë se çfarë duhet të përgatisin.
 - Tregojuni pjesëmarrësve se kur të gjithë grupet të kenë përfunduar përgatitjet, secili grup ka ndërmjet 15 (nëse ka në total 9 grupe) dhe 25 minuta (nëse ka në total 5 grupe) që të simulojnë rastin e tyre para të gjithë pjesëmarrësve, pasuar nga 10 minuta komentesh nga pjesëmarrës të tjerë, që kanë vëzhguar.
 - Ndizeni kronometrin për kohën përgatitore: a) 20-40 minuta ose b) më shumë se 40 minuta.
 - Shkoni tek secili pjesëmarrës dhe kontrolloni nëse kanë nevojë për ndonjë gjë.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit "Rolet për simulim" – të ndara përgjysëm (si tregohet në materialet).

Qëllimet e mësimit:

- Secili pjesëmarrës përgatit rolin e vet për simulimin.
- Nëse keni përzgjedhur opsionin b: pjesëmarrësit zhvillojnë raste të reja. Pyetini pjesëmarrësit nëse mund të përdorni rastet e tyre në të ardhmen për trajnime (nëse rastet e tyre janë të zhvilluara mirë).

Luajtje e roleve 1: Çanta e vjedhur ¹

Pjesëmarrësi A: Edon (ose Edona)²

Babai erdhi nga ndërimi i natës dhe më zgjoi pa dashje. Ishte e vështirë për mua të fleja prap. Në mëngjes dola nga shtëpia pa ngrënë mëngjes për shkak se më kishte zënë gjumi përsëri. Unë dola me nguti duke harruar ti fus në çantë librat dhe fletoret.

Normalisht, këtë e vërejta gjatë orës kur mësuesja e pa që unë nuk i kisha detyrat e shtëpisë, poashtu u habit shumë kur pa se unë nuk i kisha sjellë as librat. Edhe nëse do më pyeste se pse nuk i kam sjellur, nuk do ti tregoja për shkak se do të turpërohesha. E njejta u përsërit edhe gjatë orës së dytë. Deri më tani i morra dy nota të dobëta për arsye të mos sjeljes së detyrave.

Gjatë pushimit, e ndjenja se të gjithë po më shihnin. Isha shumë i turpëruar, duhet të bëja diçka. Kështu që mora një çantë nga dyshemeja e korridorit të shkollës. Djemtë dhe vajzat e klasës tjetër kishin një takim të shpejtë me mësuesen kështu që unë shfytëva rastin të merrja një çantë kur askush nuk shihte. Unë nxorra librat dhe fletoret nga ajo çantë dhe i futa në timen. Ora tjetër ishte biologji dhe nuk mund të lejoja të merrja një notë tjetër të keqe aty. Unë nxora librin dhe fletoren që i mora më herët dhe u bëja kinse i kisha detyrat me vete. Fatmirësisht mësuesja nuk më kërkoi ti komentoja ato. Më pas e pash që librat dhe fletoret i takonin Ilirit (ose: Ilirës). U shokova, për shkak se Iliri (ose: Ilirja) është shoku /shoqja ime e ngushtë dhe të gjithë e dinë këtë. Unë nuk thash asgjë por pas mësimit ju afrova Ilirit (ose: Ilirës) dhe i thash menjëherë “dëgjo a e din se unë jam personi i cili ti mori gjërat?” Unë doja ti shpjegoja të gjitha por ai/ajo u nervozua aq shumë dhe më qëllloi drejt në fytyrë. Unë ia ktheva “Unë vetëm bona hajgare!”

Më duhet tja shpejtoj disi por ai/ajo nuk dëshiron të më dëgjoj.

Trajner: Prej letrën këtu dhe ipja pjesëmarrësit vetëm rolin e tij/saj!

Luajtje e roleve 1: Çanta e vjedhur

Pjesëmarrësi B: Iliri (ose: Ilirja)³

Dje pas orës së dytë, çanta ime u zhduk pa lënë gjurmë. Unë e lash në maje të gjërave në korridor derisa ne e kishim një takim të shkurtër me arsimtaren e historisë. Unë seriozisht nuk e kuptoj kush ka dëshirë të vjedh një çantë shkollë. Me të vërtetë duket e keqe. Prindërit ma benë atë çantë pa më pëlqyer. Atë ditë unë i kisha disa përshkrime në njërin nga fletoret, nëna kishte shënuar gjërat të cilat duhet ti bleja në barnatore rrugës për në shtëpi. Për shkak se nëna ime kishte shumë nevojë për këto barna, dhe ajo ishte e sëmure, andaj unë u tmerrova kur e kuptova se të dyja gjërat fletoret dhe përshkrimi i barnave ishin zhdukur: u frikësova shumë për shëndetin e nënës që mos të përkeqësohej dhe se babi do të më ndëshkonte për shkak se nuk kam bërë atë qfarë është kërkuar prej meje. Dhe më pas ai/ajo idioti Edon/a erdhi tek unë pas mësimit dhe tha se ma kishte marrë çantën. Për mua ishte aspak argëtuese, për shkak se unë u frikësova shumë gjithë ditën. Andaj e godita në hundë. Isha shumë i mërzitur me te. Përndryshe ne shoqërohemi në shkollë dhe jashtë shkollës.

Sot një djal i klasës së 8-të na u afrua mua dhe Edonit/ës dhe tha se kishte dëgjuar për konfliktin tonë dhe se mund të na ndihmonte në ne jemi të pajtimit meqë ishte ndërmjetësues.

1 Ky tregim është version i modifikuar i librit kroat “Mali Korak”, “FOR DAMIRS AND NEMIRS: për derën e padhunshme”, nga M. Uzelac (2004 – edicioni i 4-të), the door to non-violence”, by M. Uzelac (2004 – 4th edition).

2 Emri mvaret prej fëmijut që e luan rolin

3 Emri mvaret prej fëmijut që e luan rolin

Luajtje e roleve 2: Ekskurzioni⁴

Pjesëmarrësi A: Lir (ose: Lirije)⁵

Unë vijoj klasën e 7-të. Në fund të vitit klasa ime do të shkoj në ekskurzion. Ne po e diskutojmë destinacionin opcional që disa kohë, por nuk kemi arritur të bëjmë një marrëveshje. Kishit shumë sugjerime, por pas pak dhe i sollëm në dy opsione: të vizitojmë Shpellën e Gadimes ose ujëvarën e Mirushes. Tani klasa është e ndarë në dy opsione.

Unë preferoj Shpellën e gadimes. Është më interesant se ujvara e Mirushes. Të zbresësh poshtë në shpellë dhe të shohësh format e ndryshme të gurëve. Është poashtu jo shumë e eksploruar, andaj kush e di se çfarë mund të gjejmë! Natyrisht mund të jetë edhe e rrezikshme dhe e frikshme në natë, por kjo e bën të jetë avanturë! Mund të shkosh gjithmonë te ujëvara e Mirushes por për Shpellën e gadimes të nevojitet një person që na udhëheq. Andaj ka më shumë kuptim të shkojmë atje!

Të tjerë janë vetëm frikacak të cilët nuk kanë interesim ku të shkojnë përderisa kanë telefonat e tyre. Ata nuk janë në të vërtetë të interesuar për asgjë, andaj pse duhet të bëjmë atë që ata kërkojnë?

Por arsimtari nuk po i bind të tjerët. Ai po thotë se duhet vet të gjejmë zgjidhjen. Andaj kemi ngecur dhe po afrohet koha kur duhet të bëjmë rezervimin, ndoshta edhe sdo të kemi mundësi të shkojmë!!

Tani, grupi im më ka zgjedhur mua ti përfaqësoj në seancën e ndërmjetësimit.

Trajner: Prej letrën këtu dhe ipja pjesëmarrësit vetëm rolin e tij/saj!

Luajtje e roleve 2: Ekskurzioni⁶

Pjesëmarrësi B: Adrian (ose: Adriana)⁷

Unë vijoj klasën e 7-të. Në fund të vitit klasa ime do të shkoj në ekskurzion. Ne po e diskutojmë destinacionin opcional që disa kohë, por nuk kemi arritur të bëjmë një marrëveshje. Kishit shumë sugjerime, por pas pak dhe i sollëm në dy opsione: të vizitojmë Shpellën e Gadimes ose ujëvarën e Mirushes. Tani klasa është e ndarë në dy opsione.

Unë dua të shkoj tek ujëvara e Mirushes. Nuk kam qenë asnjëherë më parë, por kam dëgjuar shumë gjëra të mira për këtë ujëvarë. Duhet të jetë shumë bukur të gjithë thonë! Mua më pëlqejnë drurët dhe tingulli i ujit. Çfarë vendi më të mirë mund ta vizitojmë! Ujëvarat janë fascinuese për ti parë, dhe nëse jemi me fat mësuesja do të na lejojë të notojmë! Nuk krahasohet me vizitën në shpellë një birë e errët, shumë e vështirë për të parë dicka, disa gurë të mërztishëm!

Të tjerë vetëm po kanë dëshirë ti hyjnë arsimtarit në qejf për të vizituar shpellën e Gadimes meqë ideja erdhi nga ai. Ata poashtu janë shumë dembel të marrin me vete teshat e notit dhe peshqirët.

Por arsimtari nuk po i bind të tjerët. Ai po thotë se duhet vet të gjejmë zgjidhjen. Andaj kemi ngecur dhe po afrohet koha kur duhet të bëjmë rezervimin, ndoshta edhe sdo të kemi mundësi të shkojmë!!

Tani, grupi im më ka zgjedhur mua ti përfaqësoj në seancën e ndërmjetësimit.

4 Ky tregim është verzion i modifikuar i librit kroat "Mali Korak" për "FOR DAMIRS AND NEMIRS;për derën e padhunshme", nga M. Uzelac (2004 – edicioni i 4-të).

5 Emri mvaret prej fëmiut që e luan rolin

6 Ky tregim është verzion i modifikuar i librit kroat "Mali Korak" për "FOR DAMIRS AND NEMIRS;për derën e padhunshme", nga M. Uzelac (2004 – edicioni i 4-të).

7 Emri mvaret prej fëmiut që e luan rolin

Luajtje e roleve 3: Loja e futbollit⁸

Pjesëmarrësi A: Artan (ose: Arta)⁹

Nuk jam praktikisht i/e mirë në sport, por më pëlqen të luajë futboll. Të shumtën e kohës, unë përzigjem i/e fundit për ekip dhe shokët më nagcmojnë se sjam i mirë në sport. Fatmir (ose: Fatmire) është shok/shoqe i/e mirë me mua. (Ai/ajo luan futboll shumë më mirë se unë) .

Unë sapo kam blerë një palë patike shumë cool dhe mua po më pëlqejnë shumë. Dje sa po luanim futboll ky i keqi Drini më shkeli këmbën dhe mi përlyu patikat. Ai tha se nuk e bëri me qëllim por unë spo i besoj. Drini luan shumë mirë dhe e din se çfarë bën. Andaj unë deshta tja marr të hollat atij në mënyrë që ti pastoj ato ne vend profesional. Në vend se të jetë racional ai më ofendoj duke më thënë se nuk më nevjiten patiket me që unë sdi të luajë. Më pas Drini qeshi me mua. Ai mtha: Ne të lejojmë me luft me ne vetëm për shkak të Fatmirit me që ai të merr me vete! Ai tha se fatmiri/ja e bën këtë me që unë i ndihmëj në detyra të matematikës dhe pas shpines sime ai flet se sa keq luaj unë. Unë qëllova Drinin me shuplakë edhe pse ai është shumë më i gjatë se unë. Ai më goditi mua dhe unë rash përtokë. Kur u ngrita e pash Fatmirin të qeshte ishte e vërtetë ai nuk ishte shok i vërtetë por qeshte me mua pas shpines sime. Unë vrapova në klasë dhe grisa njërën prej fletoreve të Fatmirit/es – ishte pikërisht ajo ku ushtronim matematikë. Kur ai/ajo pa se çfarë unë bëra nuk tha asgjë. Prej aty ne nuk kemi fol më dhe ai po më largohet.

Prindërit e Fatmirit (ose: Fatmire's) dhe prindërit e mi janë shokë të mirë ata shpesh flasin dhe vijnë për vizitë. Unë se di se çfarë mundet me ndodh kur ata të kuptojnë se çfarë kam bërë. Ata mund të turpërohen nga unë. Ata mund të hidhërohen me mua. Është më mirë ta rregulloj vet para se ata ta kuptojnë. Andaj unë rash në kontakt me një ndërmjetësues të shkollës ndoshta ata do të na ndihmojnë.

Trajner: Prej letrën këtu dhe ipja pjesëmarrësit vetëm rolin e tij/saj.

Luajtje e roleve 3: Loja e futbollit

Pjesëmarrësi B: Fatmiri (or: Fatmirja)¹⁰

Artani (ose: Arta) dhe unë jemi shok të mirë. I ndihmojmë njëri-tjetrit në mënyra të ndryshme, mvarësisht se cili prej neve është më i mirë në atë fushë. Dje ishim duke luajtur futboll , Drini shkeli Artanin (ose: Artën) në patike të reja dhe patën një përleshje. Unë isha larg dhe nuk e dëgjova bisedën. Por ishte shumë qesharake të shihje Artanin (ose Artën) ta godas Drinin i cili ishte shume më i gjatë. Unë nuk rezistova dhe fillova me qeshë dhe Artani më shikoi shumë keq. Kur hyra në klasë më pas e pash Artanin duke grisur fletoren time. Kisha detyrat në te. Në do e shihje arsimtarja unë do merrja notë të dobët. Por pse e bri Artani këtë. Unë nuk e kuptova dhe u mërziua shumë me te. Unë vendosa se më asnjëherë sdo jemi shok të ngushtë. Unë ende se kuptoj se si mund të ma bënte këtë pas të gjithave që unë kam bërë për të e kam bërë pjesë të ekipit të futbollit. Prindërit tanë njihen dhe janë shok. Unë i kam treguar nanës se çfarë ka ndodh, por ajo nuk më beson. Ajo mendon se unë e kam bërë vet për shkak të notave. Artani (ose: Arta) është shumë më i mirë se unë në shkollë dhe sdo më bënte diçka të tillë. Ajo më tha se duhet të pajtohem. Tani ndërmjetësuesi më tha se Artani (Arta) ka kërkuar të flasë me mua. Dhe unë do e bind nanën time se ai përnjëmend e ka bërë.

8 Ky tregim është version i modifikuar i librit kroat "Mali Korak" për "FOR DAMIRS AND NEMIRS;për derën e padhunshme", nga M. Uzelac (2004 – edicioni i 4-të).

9 Emri mvarret prej fëmiut që e luan rolin.

10 Emri mvarret prej fëmiut që e luan rolin.

Simulimi: ndërmjetësimi kërkon reflektim

Ndërmjetësimi kërkon që të mësoni nga gabimet tuaja duke marrë komente nga vëzhguesit dhe duke parë se si ndërmjetësojnë të tjerët. Prandaj ne praktikojmë vëzhgimin e ndërmjetësimit dhe dhënien e komenteve:

1. Kur grupi juaj nuk simulon seancën e ndërmjetësimit, ju lutemi të vëzhgoni nga afër simulimin e grupeve të tjera.
2. Gjatë secilës seancë të ndërmjetësimit të simuluar, secili grup fokusohet në një aspekt të veçantë të simulimit: njëri grup fokusohet tek procesi, njëri tek roli i ndërmjetësuesit dhe tjetri tek vlerat e ndërmjetësimit.
3. Mbani shënime për formularët e përgatitur për vlerësim.
4. Jepni komentet tuaja për grupin që ka simuluar seancën e ndërmjetësimit – sidomos pjesëmarrësit që ka luajtur rolin e ndërmjetësuesit.

Udhëzimet:

1. Pasi të përfundojë koha e përgatitjes, kërkojuni pjesëmarrësve të kthehen në karriget e tyre dhe t'i kushtojnë vëmendje udhëzimeve shtesë, që duhet t'i jepni para se të fillojë simulimi.
2. Shpjegoni se për t'u bërë ndërmjetësues i mirë, është me shumë rëndësi që:
 - Të reflektoni për performancën tuaj,
 - Të përpiqeni të përmirësoheni,
 - Të merrni komente nga të tjerët se si të përmirësoheni dhe
 - Të mësoni nga ndërmjetësuesit e tjerë se si ndërmjetësojnë.
3. Shpjegoni se gjatë simulimeve që do të bëhen, pjesëmarrësit do të praktikojnë vëzhgimin dhe do të japin komente dhe prezantoheni sllajdin para pjesëmarrësve
4. Shpërndani 3 materiale tek secili pjesëmarrës : “Listë kontrolli për simulimin: procesi i ndërmjetësimit”, “Listë kontrolli për simulimin: roli i ndërmjetësuesit” dhe “Listë kontrolli për simulimin: vlerat e ndërmjetësimit”.
5. Kini kujdes: duhen së paku 4 raunde simulimi në mënyrë që secili pjesëmarrës të simulojë njëherë dhe të japë komente gjatë tre rundeve – duke përdorur secilën herë një formular tjetër për vlerësim.
6. Sigurohuni që para secilit raund të simulimit cili grup fokusohet tek procesi, cili tek roli i ndërmjetësuesit dhe cili tek vlerat e ndërmjetësimit gjatë vëzhgimeve të tyre. Sigurohuni që secili pjesëmarrës fokusohet në secilin nga këto tre aspekte të paktën një herë!

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit Listë kontrolli për simulimin: procesi i ndërmjetësimit”
- Kopje të mjaftueshme të materialit “Listë kontrolli për simulimin: roli i ndërmjetësuesit”
- Kopje të mjaftueshme të materialit “Listë kontrolli për simulimin: vlerat e ndërmjetësimit”.

Qëllimet e mësim:

- Pjesëmarrësit:
 1. Kuptojnë nevojën për të përmirësuar shkathtësitë e tyre të ndërmjetësimit përmes:
 - Reflektimit për performancën e vet,
 - Përpjekjet për përmirësim,
 - Marrjen e komenteve nga të tjerët se si të përmirësohen dhe
 - Të mësojnë nga ndërmjetësuesit të tjerë si të ndërmjetësojnë.
 2. Rrisin aftësinë e tyre për të përcjellë dhe vlerësuar seanca ndërmjetësimi në mënyrë që të përmirësojnë kapacitetin e tyre për të vlerësuar performancën e vet.
- Të gjithë pjesëmarrësit luajnë rol në seancën për ndërmjetësimin e simuluar.
- Të gjithë pjesëmarrësit përfitojnë nga seanca e ndërmjetësimit të simuluar dhe nga vëzhgimi i simulimeve të tjera.

Lista kontrolluese e simulimit:

Procesi i ndërmjetësimit

Sa ishte i mirë grupi _____ inkuadro të gjitha hapat dhe mjetet e ndërmjetësimit në simulimin e tyre?

	Inkuadruara?	Si të përmirësohet?
Hapi 1: Prezantimi dhe mbajtja e sesionit		
Përgadisni dhomën		
Përgadisni veten: kontrolla e vetvetes		
Përdor një fjalë hyrëse		
Vendos rregullat bazë		
Pyet palët nëse duan të pajtohen për temën e caktuar		
Kontrollo se si ndihen palët (komunikimi verbal dhe jo-verbal)		
Jep kohë për pyetje		
Pyet se kush dëshiron të filloj		
Hapi 2: Dëgjimi i historive		
Bëj pyetje të hapura për të nxjerrë informacion		
Bëj pyetje sqaruese		
Të dëgjuar aktiv		
Përmblihdh pikëpamjen e secilës palë		
Sigurohu se rregullat respektohen		
Jepi të njëjtën vëmendjen dhe kohë secilës palë		

	Inkuadruara?	Si të përmirësohet?
Hapi 3: Nxjerrja e vlerave, kuptimit dhe nevojave		
Perifrazoni historitë duke u fokusuar tek vlerat, interesat dhe nevojat në thelb të tyre		
Nëse nevojitet: spastro të folurin e tyre nga fjalë të rënda		
Ndani interesat dhe nevojat nga pozicioni i palëve – konfirmoni me palët a e keni bërë si duhet		
Pasqyroni kuptimin dhe vlerat e secilës palë dhe bëjini të qarta për palën tjetër		
Nëse nevojitet: takim konsultues me njërën palë		
Hapi 4: Gjetja dhe testimi i opsioneve bashkërisht		
Tani që secila palë sheh rëndësinë për palën tjetër: vëre veten në vendin e tjetrit		
Pyeti palët se për çfarë kanë nevojë dhe si mund të plotësohen nevojat e tyre		
Nxit kreativitetin ndërmjet palëve kur mendojnë për opsionet!		
Përdor letërdhe laps për të bërë një listë të opsioneve bashkë me palët		
Hapi 5: Arritja e marrëveshjes		
Përdorni shabllonin e marrëveshjes		
Për secilën pikë për të cilën pajtohen palët, definoni se çfarë nënkupton me saktësi, kush merret me implementimin, si dhe (deri kur) do të implementohet		
Kontrolli realitetit: pyet për secilën pikë a është e realizueshme në realitetin ku jetojnë palët		

Lista kontrolluese e simulimit:

Roli i ndërmjetësuesit

Sa ishin të mirë ndërmjetësuesit në grup _____ në performimin e rolit të tij/saj?

	Kontrollo	Si të përmirësohet?
Ndërmjetësuesi nuk bën:		
Gjykon se kush e ka të drejtë e kush jo		
Përcakton kush e tha të vërtetën		
Hulumton të vërtetën		
Imponon se çfarë beson ai/ajo se duhet të jetë zgjidhja		
Ti bëj terapi emocionale palëve në konflikt		
Ndërmjetësuesi bën:		
Krijon atmosferë të mirë dhe ton pozitiv		
Ndërmjetëson një dialog sipas rregullave dhe hapave të duhur		
Ofron perspektivën e tij/saj për të gjeneruar opsionet		
Shërben për nevojat e palëve		
Përdorë shkathtësi dhe teknika nga bagazhi i ndërmjetësuesit		

Lista kontrolluese për simulimin:

Vlerat e ndërmjetësimit

Sa ishte i mirë grupi _____ inkuadro vlerat e ndërmjetësimit në simulimin e tyre?

	Po/Jo	Si të përmirësohet?
A ishin veprimet e ndërmjetësimit në përputhje me këto vlera:		
Gjithanshmëria: demonstrojnë respekt për të dyja palët, nuk favorizojnë asnjërën palë		
Modestia: jeni në dijeni se ju nuk mund të zgjidhni një konflikt- vetëm me palët e përfshira e kanë këtë mundësi		
Përgjegjshmëri: mbështesni palët në çdarëdo që të jetë e nevojshme për të ardhur deri tek zgjidhja		
Procesi i ndërmjetësimit ishte në pajtueshmëri me këto vlera:		
Besueshmëria: mos i tregoni askujt asgjë çfarë është folur në seancë nëse palët sjanë të pajtimit		
Vullneti i lirë: pjesëmarrja është tërësisht vullnetare – asnjëra palë smund të detyrohet vie deri tek një zgjidhje		
Ndërtimi i besueshmërisë: krijoni një ambient pozitiv dhe të ndërtoni një besueshmëri në mes palëve		
Siguria: siguria fizike dhe mentale e të gjithëve që janë pjesëmarrës në ndërmjetësim duhet të garantohet – anulo seancën e ndërmjetësimit nëse vihet në pyetje siguria		

Ndërmjetësimi në shkollën tuaj

Udhëzimet:

1. Përgëzojini pjesëmarrësit që tani kanë bërë përvojën e tyre të parë në ndërmjetësim.
2. Përmblihdhini sfidat kryesore gjatë simulimit dhe sa mirë performuan pjesëmarrësit:
 - Vetë (duke përdorur pikat nën Qëllimet e Mësimi: shih poshtë), ose
 - Duke iu kërkuar pjesëmarrësve ta bëjnë – sigurohuni se i mbulojnë të gjitha pikat e përmendura nën Qëllimet e Mësimi (shih më poshtë).
3. Theksoni se në mënyrë që të bëhen ndërmjetësues shumë të mirë, ata duhet të vazhdojnë të bëjnë përvojë në ndërmjetësim – ashtu sikurse u nevojitet shumë përvojë për ta ngarë mirë bicikletën.
4. Shpjegoni se pjesa e radhës ka të bëjë me prezantimin e ndërmjetësimit në shkollat e tyre.

Opsionale:

- Nëse pjesëmarrësit kanë energji të ulët, bëni ushtrim për energji për t'i "zgjuar" pjesëmarrësit dhe për t'ua rritur vëmendjen.

Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit:
 1. Kuptojnë qartë se si duket procesi i ndërmjetësimit dhe bëjnë përvojën e parë të ndërmjetësimit.
 2. Kanë ide më të qarta se cilat janë pjesët sfiduese të ndërmjetësimit.

Si ta prezantoni ndërmjetësimin në shkollën tuaj?

Për të patur ndërmjetësim në shkollën tuaj, JU duhet ta prezantoni:

- Përgatisni një kënd apo sallë ndërmjetësimi: ju nevojitet një hapësirë e qetë me së paku një tryezë dhe 3 karrige.



Podujevë



Suharekë

Udhëzimet:

1. Theksoni se krijimi i grupeve të ndërmjetësimi në shkollë është një nga mjetet e parandalimit të dhunës që rekomandohen në Protokollin për Parandalimin dhe Referimin e Dhunës në Institucionet Parauniversitare të Arsimit.
2. Pyetini pjesëmarrësit se si do të zbatohet ndërmjetësimi në shkollat e tyre. - Mblidhni përgjigjet e tyre në një letër flipchart.
3. Theksoni se është e mundur që pjesëmarrësit ta prezantojnë atë në shkollat e tyre. Inkurajoni dhe fuqizoni ata në mënyrë që ata të ndjehen të gatshëm. Ndoshta citojuni Mahatma Gandhi: “Bëhu ndryshimi që dëshiron të shohësh në botë.”
4. Shpjegoni se ju do t’u jepni disa ide se si ta prezantojnë ndërmjetësimin në shkollat e tyre dhe të ndajnë disa përvoja nga shkollat e tjera pasi kanë marrë pjesë në trajnimet e mëparshme të këtij lloji.
5. Shpalosni sllajdin dhe shpjegoni se hapi i parë është gjetja e një hapësire që do të përdoret për seancat e ndërmjetësimi. Hapësira ka nevojë të paktën 3 karrige. Mund të jetë një dhomë e veçantë, një cep në një dhomë të përshtatshme ose ndonjë hapësirë tjetër që ofron qasje për ndërmjetësuesit dhe është e qetë.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Letër për flipchart
- Markera (për letrën për flipchart)
- Për demonstrim, së paku një kopje (digjitale) të Protokollit për Parandalimin dhe Referimin e Dhunës në Institucionet Parauniversitare të Arsimit.

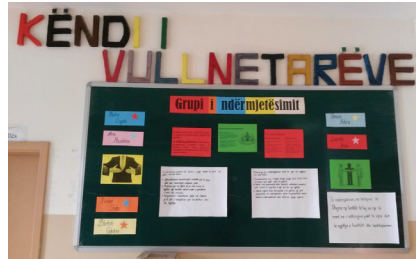
Qëllimet e mësimi:

- Pjesëmarrësit:
 1. Ndjehen të fuqizuar dhe të motivuar të prezantojnë ndërmjetësimin në shkollat e tyre,
 2. E kuptojnë se është në dorë të tyre dhe as tuajin si trajnerë, as të donatorëve,
 3. Kërkojnë mënyra kreative si të rrisin vetëdijësimin në shkollat e tyre në vend se të ankohen për mungesën e parave apo të përkrahjes institucionale.

Si ta prezantoni ndërmjetësimin në shkollën tuaj?

Për të patur ndërmjetësim të shkollës në shkollën tuaj JU duhet ta prezantoni atë:

- Fushatë vetëdijësimi për nxënësit dhe prindërit: p.sh. postera, broshura, ndërmjetësues që shkojnë nëpër klasa për t'u prezantuar



Podujevë

Udhëzimet:

1. Vazhdoni nga sllajdi i mëparshëm.
2. Shpalosni sllajdin dhe shpjegoni se hapi i dytë i prezantimit të ndërmjetësimin në shkollat e pjesëmarrësve është të rrisë ndërgjegjësimin midis nxënësve, arsimtarëve dhe prindërve rreth faktit se ndërmjetësimi shkollor është tani në dispozicion në shkollën e tyre, çfarë është ndërmjetësimi në shkollë dhe kush janë ndërmjetësuesit e shkollës.
3. Sqaroni se kjo mund të bëhet në një sërë mënyrash të ndryshme: p.sh. duke përdorur një tabelë informacioni (si në figurë), duke vizatuar postera, duke vizituar çdo klasë dhe duke prezantuar ndërmjetësimin e shkollës, duke vizatuar fletushka, duke e kopjuar dhe shpërndarë atë duke kërkuar nga drejtori i shkollës që të përmendë ndërmjetësimin e shkollës gjatë fjalimeve dhe takimeve të tij me arsimtarët, prindërit dhe nxënësit, etj.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit:
 1. Ndjehen të fuqizuar dhe të motivuar të prezantojnë ndërmjetësimin në shkollat e tyre,
 2. E kuptojnë se është në dorë të tyre dhe as tuajin si trajnerë, as të donatorve,
 3. Kërkojnë mënyra kreative si të rrisin vetëdijësimin në shkollat e tyre në vend se të ankohen për mungesën e parave apo të përkrahjes institucionale.

Si të prezantohet ndërmjetësimi në shkollën tuaj?

Për të patur ndërmjetësim të shkollës në shkollën tuaj, JU duhet ta sillni atë:

- Dokumentoni ndërmjetësimin: duhet të mblidhni të dhëna se sa konflikte ka në shkollën tuaj, sa prej tyre janë ndërmjetësuar dhe sa prej tyre janë zgjidhur - por e mbani konfidencial!
- Informoni nxënësit e rinj, arsimtarët dhe prindërit: në fillim të çdo viti shkollor, vizitoni klasat e reja dhe i informoni ata për ekzistencën e ndërmjetësimit në shkollë; arsimtarët informojnë prindërit dhe arsimtarët e rinj rreth ndërmjetësimit në shkollë.

Udhëzimet:

1. Vazhdoni nga sllajdi i mëparshëm.
2. Shpalosni sllajdin dhe shpjegoni se hapi i tretë i prezantimit të ndërmjetësimit në shkollën e tyre është të dokumentoni rastet e ndërmjetësuar, duke përdorur pjesën pasuese të materialit "Shablloni i marrëveshjes", siç është diskutuar. Shpjegoni se ky informacion është i rëndësishëm për të kontrolluar nëse pjesëmarrësit kanë arritur të krijojnë ndërmjetësim shkollor në shkollën e tyre (sa më shumë raste të ndërmjetësohen më mirë) dhe sa mirë po bëjnë si ndërmjetësues (sa më shumë raste të përfundojnë në një marrëveshje, aq më mirë). Ky informacion mund të përdoret për të bindur arsimtarët, prindërit dhe drejtorin e shkollës për dobinë e ndërmjetësimit në shkollën e tyre.
3. Theksoni se detajet e rasteve të ndërmjetësuar ende duhet të mbahen konfidenciale. Mund të ndahet vetëm numri i rasteve të ndërmjetësuar dhe marrëveshjeve të arritura.
4. Shpjegoni se hapi i katërt i futjes së ndërmjetësimit në shkollën e tyre është të informojë nxënësit, arsimtarët dhe prindërit e rinj rreth disponueshmërisë së ndërmjetësimit në shkollën e tyre në fillim të vitit shkollor.
5. Sqaroni se kjo mund të bëhet në një sërë mënyrash të ndryshme, ashtu si fushata për ngritjen e vetëdijësimit (p.sh. sllajdi i mëparshëm), megjithatë, në fillim të vitit shkollor mund të ketë ngjarje të veçanta, gjatë së cilës ndërmjetësimi shkollor mund të përmendet nga ndërmjetësuesit e shkollës, drejtori i shkollës ose arsimtarët

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit:
 1. Ndjehen të fuqizuar dhe të motivuar të fusin ndërmjetësimin në shkollat e tyre,
 2. Kuptojnë se është në dorën e tyre dhe as tuajën si trajnerë, as të donatorëve,
 3. E kuptojnë rëndësinë e dokumentimit të rasteve dhe rezultateve të ndërmjetësimit,
 4. Kërkojnë për mënyra kreative si të informojnë nxënësit e rinj, arsimtarët dhe prindërit për disponueshmërinë e ndërmjetësimit në shkollën e tyre në vend se të ankohen për mungesë të parave apo të përkrahjes institucionale.

Si ta prezantoni ndërmjetësimin në shkollën tuaj?

Që të keni ndërmjetësim të shkollës në shkollën tuaj, JU duhet ta prezantoni:

- Trajnoni brezin e rinj të nxënësve dhe arsimtarëve: institucionalizojeni ndërmjetësimin në shkollë duke trajnuar nxënësit e rinj dhe arsimtarët në shkollë për ndërmjetësim çdo vit.



Prishtina

Udhëzimet:

1. Vazhdoni nga sllajdi i mëparshëm.
2. Shpaloseni sllajdin dhe shpjegoni se hapi i pestë i futjes së ndërmjetësimit në shkollën e tyre është që pjesëmarrësit të trajnojnë më shumë nxënës dhe mësues nga shkolla e tyre në ndërmjetësim. Shpjegoni se pjesëmarrësit duhet ta bëjnë këtë pasi të kenë bërë përvojë në ndërmjetësim dhe të ndihen më të sigurt në ndërmjetësim. Pasi të ndjehen të gatshëm për të trajnuar të tjerët (të paktën një vit para se të mbarojnë shkollën e tyre), ata mund të kontaktojnë trajnerët e këtij trajnimi dhe trajnerë të tjerë të ndërmjetësimit në Kosovë për të marrë mbështetje për trajnimin e një brezi të ri ndërmjetësuesish në shkolla.
3. Theksoni se është posaçërisht e rëndësishme që brezat e rinj të nxënësve të jenë të trajnuar për të siguruar që ndërmjetësimi të mbetet në dispozicion në shkollë në të ardhmen gjithashtu.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit:
 1. Ndjehen të fuqizuar dhe të motivuar për të futur ndërmjetësimin në shkollat e tyre,
 2. E kuptojnë që futja e ndërmjetësimit në shkollë është në dorë të tyre dhe jo tek ju si trajnerë të këtij trajnimi apo donatorëve,
 3. Kuptojnë rëndësinë e trajnimit të nxënësve të rinj,
 4. Kuptojnë se ata mund të marrin mbështetje në trajnimin e gjeneratave të reja nga trajnerët e këtij trajnimi.

Vlerësimi i trajnimit

Udhëzimet:

1. Bëni përmbledhjen e asaj që duhet të bëjnë pjesëmarrësit pasi të kthehen në shkollat e tyre:
 - Vetë (duke përdorur pikat nën Qëllimet e Mësimit: shih më poshtë), ose
 - Duke kërkuar nga pjesëmarrësit ta bëjnë. – Sigurohuni se i mbulojnë të gjitha pikat e përmendura nën Qëllimet e Mësimit (shih poshtë).
2. Lavdërojeni nxënësit edhe njëherë që kanë përfunduar trajnimin!
3. Shpërndani materialin “Formulari për vlerësimin e trajnimit” dhe kërkonin nga të gjithë pjesëmarrësit që ta plotësojnë.
4. Mblidhni formularët e plotësuar në mënyrë anonime për të monitoruar dhe vlerësuar projektin dhe si dokumentacion për donatorin.

Opsionale:

- Mund të kërkonin vlerësim të shpejtë duke iu kërkuar pjesëmarrësve të lëvizin gishtat e mëdhenj nëse ju ka pëlqyer trajnimi: gishti lart = “mirë”; gishti në nivel mesatar = “mediokër”; gishti poshtë = “keq”.

Materialet mësimore që nevojiten:

- Kopje të mjaftueshme të materialit “Formulari për vlerësimin e trajnimit” për të gjithë pjesëmarrësit.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit:
 1. Reflektojnë për të gjithë trajnimin dhe
 2. Kuptojnë se është në dorën e tyre të bëhen ndërmjetësues të mirë dhe të themelojnë ndërmjetësimin në shkollat e tyre – dhe jo në dorën si tuaj si trajnerë apo të donatorëve.
- Ju merrni komente të vlefshme për performancën tuaj dhe mësoni si të përmirësoheni për trajnimin e radhës.



Qendra për Arsim e Kosovës
Kosova Education Center
KEC



Ju falenderojmë për vëmendjen tuaj!

Udhëzimet:

1. Falenderojini pjesëmarrësit për vëmendjen e tyre.
2. Shpjegoni se pjesëmarrësit tani janë të gatshëm të bëjnë përvojë në ndërmjetësim dhe të prezantojnë ndërmjetësimin në shkollën e tyre dhe të jenë pjesë e një lëvizjeje më të gjerë për të prezantuar ndërmjetësimin në të gjitha shkollat e Kosovës.
3. Theksoni edhe njëherë se për t'u bërë ndërmjetësues i mirë, ata duhet të bëjnë përvojë në ndërmjetësim.
4. Sugjerojini pjesëmarrësve se ia vlen të jenë në kontakt me pjesëmarrës nga shkolla të tjera për të ndihmuar njëri-tjetrin dhe për të shkëmbyer përvoja për ndërmjetësimin dhe për procesin e krijimit të ndërmjetësimit në shkollat e tyre. Pyetini pjesëmarrësit se si mund të rrinë në kontakt (p.sh. duke shkëmbyer kontaktet ndërmjet nxënësve dhe arsimtarëve).
5. Ofrojuni pjesëmarrësve të jenë në kontakt me ju. Nëse doni, ndani të dhënat kontaktuese, krijoni një listë kontaktesh, grup në Facebook ose çkado që ju dhe pjesëmarrësit preferoni.
6. Urojuni fat me krijimin e ndërmjetësimit të bashkëmoshatarëve në shkollën e tyre.
7. Plotësoni "Raportin e Trajnimit" sa më parë të jetë e mundur.

Qëllimet e mësimit:

- Pjesëmarrësit:
 1. Largohen me ndjesi të mirë dhe vetëbesim.
 2. E kuptojnë se është në dorën e tyre të prezantojnë ndërmjetësimin në shkollë dhe se janë pjesë e një lëvizjeje më të gjerë dhe nuk janë vetëm.



PJESA 3

Materiali për
vlerësim

FLETËVLERËSIM

Programi i trajnimit: Ndërmjetësimi mes bashkëmoshatarëve

Moduli:

Datat e mbajtjes:

Lokacioni i trajnimit:

Trajnerët

Kriteri	Vlerësimi 1 (dobët) – 5 (shkëlqyeshëm)
1. Objektivat e trajnimit kanë qenë qartë të definuara	
2. Ishte inkurajuar pjesëmarrja dhe ndërveprimi	
3. Programi ishte mirë i hartuar dhe i kuptueshëm	
4. Materialet e shpërndara kanë qenë të dobishme	
5. Trajnimi ishte i dobishëm për punën që bëj	
6. Trajnerët kanë qenë bashkëpunues me pjesëmarrësit	
7. Trajnerët kanë qenë mirë të përgatitur	
8. Objektivat e trajnimit janë përmbushur	
9. Kohëzgjatja e trajnimit ka qenë adekuate	
10. Kushtet për trajnim kanë qenë të përshtatshme	

11. Çfarë ju ka pëlqyer më së shumti nga trajnimi?

12. Çfarë nuk ju ka pëlqyer nga trajnimi?

13. Rekomandimet tuaja për përmirësim:

14. Komente të tjera:

RAPORTI I TRAJNIMIT

Programi i trajnimit/ modulit:	Ndërmjetësimi mes bashkëmoshatarëve
Menaxheri i Programit:	
Lloji i Raportit:	Raporti i trajnimit
Datat e trajnimit:	
Lokacioni i trajnimit:	
Përgatitur nga:	
Data e dorëzimit të raportit:	

Numri i pjesëmarrësve të ftuar:

Numri i pjesëmarrësve (F/M) sipas ditëve:

Përshkrim i raportit:

Vijueshmëria e pjesëmarrësve:

Kushtet e punës:

A janë arritur objektivat e trajnimit:

Përshkrim për çdo ditë trajnimi/moduli:

Rekomandime:

Bashkëlidhur foto, lista e skanuar e pjesëmarrësve.



Forumi i Shërbimit Civil Paqësor (forumZFD - Forum Ziviler Friedensdienst), është organizatë jo-qeveritare gjermane e themeluar në vitin 1996. Kjo organizatë trajnon dhe angazhon ekspertë të paqes në rajonet e konfliktit që të bashkëpunojnë me aktorët vendorë për të promovuar bashkëjetesë paqësore dhe zgjidhje pa dhunë të konflikteve.

Në Ballkanin Perëndimor, fokusi është tek projekte në fushën e ballafaqimit me të kaluarën dhe për zhvillim të dialogut në mes të grupeve kundërshtarë. Këtu përfshihen projektet e edukimit për paqe (duke përfshirë ndërmjetësimin në shkolla), mbështetja e shoqërisë



Qendra për Arsim e Kosovës (KEC) është organizatë lokale jo-qeveritare dhe jopërfituese e themeluar në vitin 2000 duke u përqendruar në ofrimin e programeve të trajnimit të mësimitdhënësve në shërbim. Në kohë, organizata ka zgjeruar fushën e punës në katër fusha kyçe: 1) Përmirësimi i cilësisë së arsimit, 2) të drejtat e njeriut; 3) Rrjetëzimi dhe pjesëmarrja në politikëbërje, dhe 4) Hulumtimet në fushën e arsimit. KEC ka një gamë të gjerë partnerësh vendorë dhe ndërkombëtarë që përbëhen nga organizatat joqeveritare, kompanitë konsulente, agjencitë zhvillimore dhe institucionet shtetërore.

Që nga viti 2004, në kuadër të KEC-it vepron shkolla "Mileniumi i Tretë" dhe kryen aktivitetet e saj në arsimin fillor dhe të mesëm.

Katalogimi në botim – (CIP)
Biblioteka Kombëtare e Kosovës “Pjetër Bogdani”

37.01

Materiale trajnim për ndërmjetësimin në shkolla
/ Vjollca Islami Hajrullahu...[et al.]. – Prishtinë : Forum
ZFD, 2019. – 110 f. : ilustr. ; 20 cm.

1.Hajrullahu Islami, Vjollca

ISBN 978-9951-775-01-4

ISBN 978-9951-775-01-4

