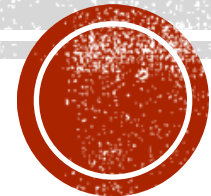


MENAXHIMI I KONFLIKTEVE, KONFLIKTI I SHËNDETSHËM DHE BASHKËPUNIMI NDËRMJET INTELIJENCËS EMOCIONALE



Prof. Asoc. Dr. Brunilda ZENELAGA
Dr. Brlerina Hamzallari
Departamenti i Sociologjisë, Universiteti i Tiranës

OBJEKTIVAT E MODULIT

- ▶ Të shpjegohet kuptimi i konfliktit në përditshmërinë e marrëdhënieve njerëzore;
- ▶ Të dallohet një konflikt i mirë nga pasojat negative që rrjedhin nga konflikti;
- ▶ Të analizohen komponentët e konfliktit
- ▶ Të shqyrtohen arsyet e lindjes së konflikteve dhe rolin e komunikimit si shkak dhe zgjidhje e konflikteve.
- ▶ Të evidentohen parimet që duhen mbajtur parasysh për zgjidhjen e konfliktit
- ▶ Të prezantohet ndërmjetësimi si rrugë drejt zgjidhjes fitues-fitues.



KONFLIKTI SI NJË PROCES I “NATYRSHËM” NË MARRËDHËNIET NJERËZORE

- ▶ Njeriu është qenie shoqërore dhe është sa i ngjashëm, aq edhe i ndryshëm nga të tjerët.

Ndryshim në:

- ▶ Edukim
- ▶ Personalitete,
- ▶ Përkatësisë kulturore dhe subkultur
- ▶ Gjini
- ▶ Përkatësi fetare
- ▶ Moshë
- ▶ Etj.



www.shutterstock.com · 117203647





- Konflikti i brendshëm bëhet shkak për një konflikt të jashtëm dhe përfshin edhe njerëzit e tjerë.
- Disa konflikte fillojnë nga gjërat e vogla dhe përshkallëzohen në konflikte më të mëdha.



VEPRIMTARI PRAKTIKE: TË DISKUTOJMË RRETH KONFLIKTIT

- ▶ 1. A e keni të thjeshtë të diskutoni rreth një problemi dhe të mos bini dakord?
- ▶ 2. Kur jeni në konflikt, a mund t'i shprehni ndjenjat, në veçanti inatin?
- ▶ 3. A përballeni me problemin e vërtetë dhe përpiqeni t'i gjeni zgjidhjen?
- ▶ 4. A është opinioni i të gjithëve i dëgjuar dhe i respektuar?
- ▶ 5. Çfarë do të duhej për të krijuar një mjedis të sigurt dhe të rehatshëm për të zgjidhur një konflikt?



KONFLIKTI I MIRË APO I KEQ?

- ▶ Konflikti mund të trajtohet si një aspekt negativ, kur ka brenda:
- ▶ frikën,
- ▶ dhunën,
- ▶ zemërimin,
- ▶ dëshpërimin



Konflikti mund të trajtohet dhe në aspektin pozitiv sepse konflikti mund të jetë edhe burim i:

- inspirimit,
- mësimit,
- fuqizimit,
- marrëdhënieve të përmirësuar,
- ndryshimeve konstruktive dhe zhvillimit.

Por, njerëzit mund të jenë dhe neutral në perceptimin e tyre.



KONFLIKTI

- ▶ *Konflikti mund të përkufizohet si një situatë faktike në të cilën elemente që duken të papajtueshme ushtrojnë forcë në drejtime të kundërta ose divergjente. Këto forca divergjente krijojnë tension, por jo domosdoshmërisht armiqësi ose luftë.*
- ▶ Në një konflikt palët janë në opozitë. *Pra, konflikti është fakti, diçka që ndodh dhe që nuk perceptohet njësoj nga të dyja palët.*
- ▶ Konflikti mund të manifestohet përmes “përleshjes” në diskutim ose argumente; grindjeve të ashpra etj.



KOMPONENTËT E KONFLIKTIT

- ▶ Qëndrimi paraqet anën subjektive të konfliktit.
- ▶ Shpesh konfliktet janë të karakterizuara nga qëndrime negative mes palëve.
- ▶ Qëndrimet në konflikt nuk përfshijnë vetëm mënyrën sesi njëra palë e percepton tjetrën, por gjithashtu përfshijnë dhe:
 - ▶ ndjenjat,
 - ▶ idetë,
 - ▶ besimet,
 - ▶ pëlqyeshmëritë,
 - ▶ vlerat dhe
 - ▶ mjedisin shoqëror të tyre.

Mospajtimi në konflikt ka të bëjë me mospërputhshmërinë e palëve në qëllime, interesa, ndjenja dhe vlera.

Në një situatë konfliktuale palët janë në kundërshtim me njëra-tjetrën, gjithçka e njëres palë nuk përputhet me palën tjetër



Duke qenë se qëndrimet përfaqësojnë ndjenjat tona të brendshme, mënyra e sjelljes tregon se si ne i shprehim qëndrimet tona jashtë.

Në konflikt mënyra e sjelljes ka prirje të pengojë palën tjetër t'i arrijë qëllimet e saj.

Kjo mund të shprehet nëpërmjet komunikimit verbal dhe jo-verbal, si dhe nëpërmjet veprimeve fizike.



ARSYET E LINDJES SË KONFLIKTEVE

- ▶ Dallime në perceptimin e fjalëve ose situatave;
- ▶ Dallime në nevoja, objektiva dhe vlera;
- ▶ Të menduarit për rezultatin e favorshëm ose të pafavorshëm;
- ▶ Mungesa e gatishmërisë për t'u marrë me problemet;
- ▶ Të mos rënit në kompromis;
- ▶ Paaftësia për të bashkëpunuar.
- ▶ Mungesë e aftësive komunikuese mes njerëzve;
- ▶ Të vepruarit pa menduar mirë;
- ▶ Përplasje e interesave;
- ▶ Shpërthim emocional kundrejt anëtarit të një grupi.



DUKURITË QË SHOQËROJNË KONFLIKTET:

- karakteri konkurrues,
- perceptimi i njëanshëm,
- ngarkesa emocionale,
- komunikimi i pamjaftueshëm,
- mjegullimi i problemit,
- ngurtësimi i mendimit,
- zmadhimi i dallimeve dhe zvogëlimi i ngjashmërive,
- përshkallëzimi i konfliktit.



KONFLIKTI DHE KOMUNIKIMI

- ▶ **Tre format e komunikimit:**
- ▶ **Komunikimi agresiv përdoret kur personi zgjedh të sulmojë, të veprojë i pari dhe të fitojë, pavarësisht nga përmbajtja dhe objektivi i komunikimit.**
- ▶ **Komunikimi pasiv ndodh kur personi nuk i shpreh ndjenjat dhe mendimet e tij, sepse ose nuk do të konfrontohet me të tjerët ose sepse është i pazoti për t'u ndeshur. Ai parapëlqen të qëndrojë i heshtur dhe e lejon tjetrin të udhëheqë bisedën.**
- ▶ **Komunikimi i vendosur ndodh kur personi është i aftë të shprehë ndjenjat dhe mendimet e tij, pa e lënduar personin tjetër.**
- ▶ **Shënim: Çdo person është i aftë t'i shfrytëzojë të treja këto stile dhe t'i balancojë ato si pjesë e të njëjtës bisedë.**



VEPRIMTARI PRAKTIKE:

KOMUNIKIMI, SHKAK DHE MJET PËR ZGJIDHJEN E KONFLIKTEVE

- ▶ Moto dhe besime
- ▶ Të gjithë duhet të jenë si unë;
- ▶ Nuk i trazon gjërat;
- ▶ Beson se dhe ai dhe të tjerët kanë vlera;
- ▶ Unë s'gaboj kurrë;
- ▶ E di se të jesh i vendosur nuk do të thotë të fitosh gjithmonë, por të trajtosh situatën me efektivitetin më të madh të mundshëm;
- ▶ Unë kam të drejtë, jo ti;
- ▶ Unë kam të drejta po kështu dhe të tjerët.

Stil komunikimi

Mendjengushtë;
Indirekt;
Dëgjues efektiv, aktiv;
Dëgjues i dobët;
Gjithmonë miraton;
Përcakton kufij dhe kërkesa;
E ka të vështirë të dallojë pikëpamjen e personit tjetër;
Nuk e ngre zërin;
Bën vëzhgim, nuk etiketon, as gjykon njeri;
Ndërrprerje gjatë komunikimit;
Hezitues;
Shpreh drejtpërsëdrejti me ndershmëri ndjenjat dhe kërkesat e tij;
Analizon ndjenjat e të tjerëve.

Karakteristikat

Jo paragjykes;
E bren ndëregjegja, i vetëdijshtë;
Arrin objektivat, shpesh në kurriz të tjerëve;
Dominues, grindavec;
Beson tek të tjerët, jo tek vetja; Vëzhgon sjelljen dhe nuk etiketon atë;
Mbajtje nën tutelë;
Lejon që të tjerët të marrin vendime për të;
Beson tek vetja dhe tek të tjerët;
Superior;
Nuk arrin atë që do;
Vetëbesues;
Sarkastik;
I vetëdijshtë për veten;
I hapur, elastik, i zhdërvjellët;
Me sens humori, gazmor;
I vendosur;

VEPRIMTARI PRAKTIKE:

KOMUNIKIMI, SHKAK DHE MJET PËR ZGJIDHJEN E KONFLIKTEVE

▶ Sinjalet verbale

- ▶ Unë kam vendosur që...;
- ▶ Ti duhet ta kishe bërë;
- ▶ Mos bëj pyetje;
- ▶ Bëj siç të thonë;
- ▶ Ti ke më shumë përvojë se unë;
- ▶ Fjalë fyese;
- ▶ Do ta provoj;
- ▶ Opsionet e mia janë...;
- ▶ Çfare alternativash kemi;
- ▶ Kjo ka mundësi të jetë e gabuar, por...;
- ▶ Bie në kompromis, bën ujdj, bën pazar, bën tregëti.

Konfrontimi dhe zgjidhja e problemit

Me temperament të ekuilibruar;
Eviton, injoron, shtyn afatin;
Vepron nga një pozicion, fitoj ose humb; i tërhequr, i zymtë dhe i heshtur;
Ne duhet të fitojmë patjetër me argument, sulme dhe kërcënime;
Ndjenjat që përjeton: entuziazëm, mirëqenie;
Miraton me fjalë por jo me zemër;
Nuk e zgjidh problemin;
Ndjenjat që përjeton: padurim, nervozitet, armiqësi, zemërim, torturë;
Shpenzon energji për të shmangur konfliktet;
Përballet me problemet në momentin kur ndodhin;
Shpenzon kohë duke kërkuar këshilla, mbikëqyrje;
Bie gjithmonë dakord;
Ndjenjat që provon: pafuqia;
Nuk njeh paaftësitë e të tjerëve.

Efekte

Di se ç'pozicion kanë të tjerë dhe ai vetë;

Përkrah kauzat e të tjerëve;
Imponon bindjen me anë të lëndimit;

Nxit rezistencën, sfidën, sabotimin, hakmarrjen, formimin e aleancave, gënjeshtren;

Dalëngadalë humbet vetëvlerësimin;

Ndjehet i kuptuar;

I motivuar;

Ndërton raporte varësie;

Vetëvlerësim dhe vetëbesim i lartë;

Heq dorë nga të qenit vetvetja;

Provokon kundërveprim.



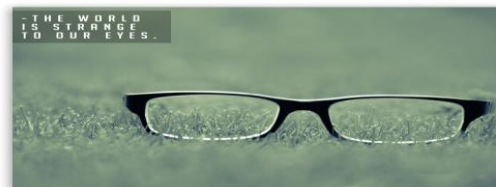
QËNDRIMI NDAJ KONFLIKTEVE



QËNDRIMET NDAJ KONFLIKTIT



- ▶ Ne e shohim konfliktin si një problem,
- ▶ Ne mendojmë që konflikti është diçka e jashtëzakonshme,
- ▶ Ne e përjetojmë konfliktin si një kërcënim, që vë në pikëpyetje gjëra që janë vendosur me kohë dhe që i marrim si të mirëqena.
- ▶ Ne jemi të shqetësuar se konfliktet mund të na ndryshojnë jetën tonë,



- ▶ në fakt është një mundësi;
- ▶ është diçka e zakonshme.
- ▶ ai na shtyn drejt një ndryshimi,
- ▶ në fakt ato janë pjesë e jetës sonë, dhe padyshim pjesë e jetës së çdo komuniteti.



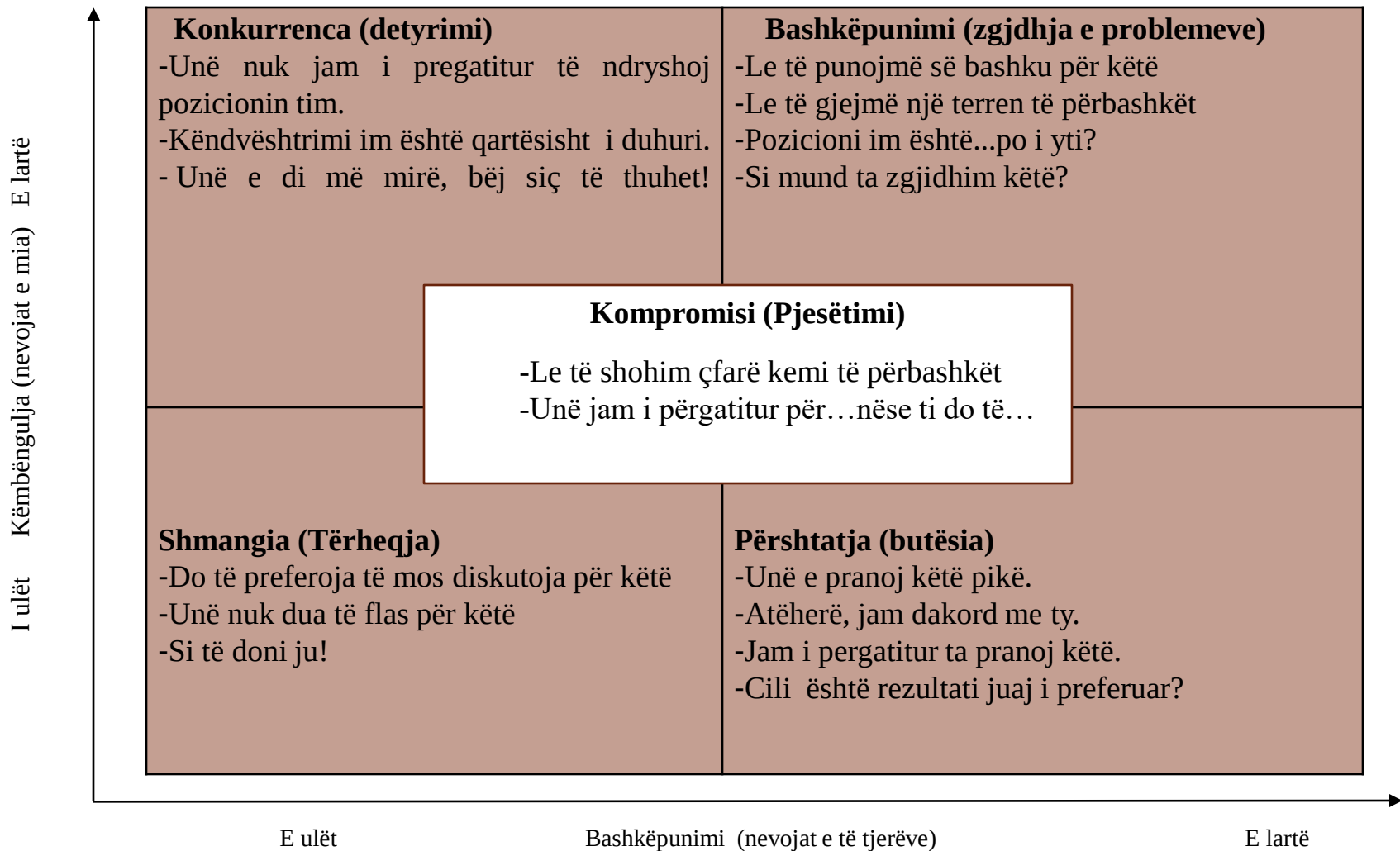
MODELI THOMAS-KILMANN



- Në çdo situatë konflikti sjellja e çdo personi mund të përshkruhet në bazë të dy dimensioneve bazike:
- **Këmbëngulja**, shkalla në të cilën individi bën përpjekjet të kënaqë nevojat e tij / saj,
- **Bashkëpunimi**, shkalla në të cilën individi përpiqet të kënaqë nevojat e personit tjetër.



PESË MËNYRAT SPECIFIKE TË QËNDRIMIT NDAJ KONFLIKTEVE.



- Si mund të vlerësohet dhe si mund të identifikohet qëndrimi më i përshtatshëm në një situatë të caktuar?
- Cili është qëndrimi më i mirë?
- Cili është qëndrimi më i keq?
- A ka në fakt vend për një etiketim të tillë?



Identifikimi i qëndrimeve të tjera të mundshme është shumë i rëndësishëm për të gjithë ata që në një mënyrë ose tjetër janë të lidhur me zgjidhjen e konflikteve në komunitet.



- ▶ Dhënia e një përgjigjeje ose tjetrës, varet nga ne, por edhe nga situata që na paraqitet, si edhe nga pala tjetër. Secili prej nesh është në gjendje që të zgjedhë njërën përgjigje ose tjetrën.
- ▶ Asnjë nuk mund të karakterizohet si mbajtës i një qëndrimi, por mund të ndodhë që disa individë të përdorin më mirë një qëndrim ose metodë të caktuar sesa tjetrën.
- ▶ Kjo mund të ndodhë për shkak të temperamentit ose praktikitetit.
- ▶ Kjo varet nga predispozita vetjake dhe kërkesat e situatës në të cilën ata e gjejnë vetveten.



VEPRIMTARI PRAKTIKE:

PYETËSORI THOMAS-KILMANN: STILI I QËNDRIMIT NDAJ KONFLIKTIT

Konkurrues

Është një individ i sigurt e jobashkëpunues.

Një individ që përmbush nevojat e tij në kurriz të të tjerëve.

Kjo është një mënyrë ku individi përdor çfarëdolloj pushteti që i duket i përshtatshëm, vetëm e vetëm për të ruajtur pozicionin e tij, për të demonstruar aftësitë argumentuese, pozitën shoqërore etj.

Të konkurrosh mund të thotë: “të ngrihesh për të drejtat e tua”, “të mbrosh një pozicion të cilin e mendon si korrekt”, ose thjesht “të provosh të fitosh”.

Përshtatës

Është një individ modest dhe bashkëpunues, i kundërti i konkurruesit.

Kur përshtatet një individ neglizhon nevojat e veta për të kënaqur nevojat e personit tjetër, pra ka një element vetë-sakrifice në këtë mënyrë.

Përshtatja mund të marrë formën e bujarisë ose bamirësisë, formën e bindjes ndaj një personi tjetër, pa dëshirën e atij që bindet, ose përvetësimin e këndvështrimit të një tjetri (indoktrinimi).

Shmangës

Shmangës është një person modest dhe jobashkëpunues.

Ky individ nuk i plotëson menjëherë nevojat e tij, por as ato të një personi tjetër.

Këta persona nuk e adresojnë konfliktin (nuk i japin zgjidhje).

Shmangia mund të marrë formën e një qëndrimi diplomatik kundrejt një çështjeje, duke e shtyrë trajtimin e saj, deri në një moment më të mirë, ose thjesht të jetë një formë tërheqjeje nga një situatë kërcënuese.



VEPRIMTARI PRAKTIKE:

PYETËSORI THOMAS-KILMANN: STILI I QËNDRIMIT NDAJ KONFLIKTIT

▶ Bashkëpunues

- ▶ Është një person i sigurt nga njera anë dhe bashkëpunues nga ana tjetër, i kundërti i shmangësit.
- ▶ Bashkëpunimi përfshin një përpjekje për të punuar me një person tjetër për të gjetur ndonjë zgjidhje që kënaq plotësisht nevojat e të dy individëve.
- ▶ Bashkëpunimi ka të bëjë me një proces të ngjashëm me gërmimin arkeologjik në lidhje me një çështje për të identifikuar dhe nënvizuar nevojat e të dy personave për të gjetur një alternativë që prek të dy grupet e nevojave.
- ▶ Bashkëpunimi mes dy personave mund të marrë formën e eksplorimit të një mosmarrëveshjeje për të mësuar mënyrën e të menduarit të tjetrit, duke përfunduar me një zgjidhje kreative për një problem ndërpersonal.

Kompromis-bërës

Është një person që qëndron në mes të këmbënguljes dhe bashkëpunimit.

Objektivi është të gjejë një zgjidhje të përshtatshme që kënaq pjesërisht të dyja palët.

Kompromis-bërësi qëndron gjithashtu në një terren të mesëm mes konkurrencës dhe përshtatjes.

Ai dorëzohet më shpejt se konkurruesi, por më vonë se personi që përshtatet.

Gjithashtu ai adreson një çështje në mënyrë më të drejtpërdrejtë se shmangësi, por nuk e eksploron atë aq shumë sa bashkëpunuesi.

Kompromis-bërësi mund të bëjë shkëmbime, marrëveshje, duke kërkuar një pozicion në mes.



**ZGJIDHJA ALTERNATIVE E
KONFLIKTEVE:**

**NDËRMJETËSIMI, RRUGË DREJT
ZGJIDHJES FITUES-FITUES.**



NEGOCIMI

- ▶ Negocimi është një proces bashkëpunues dhe joformal me anë të cilit palët komunikojnë dhe, pa ndonjë ndikim të jashtëm, përpiqen të arrijnë një rezultat që mund t'i kënaqë të dyja palët.
- ▶ Negociatat përdoren gjerësisht në fusha nga më të ndryshmet, të tilla si: divorcet, mosmarrëveshjet prindërore ose situatat e pengjeve.
- ▶ Një shembull i mirë mund të jetë një proces i negocimit pas divorcit në të cilin palët negociojnë për të ndarë pasuritë mbi parimin e drejtësisë dhe barazisë.



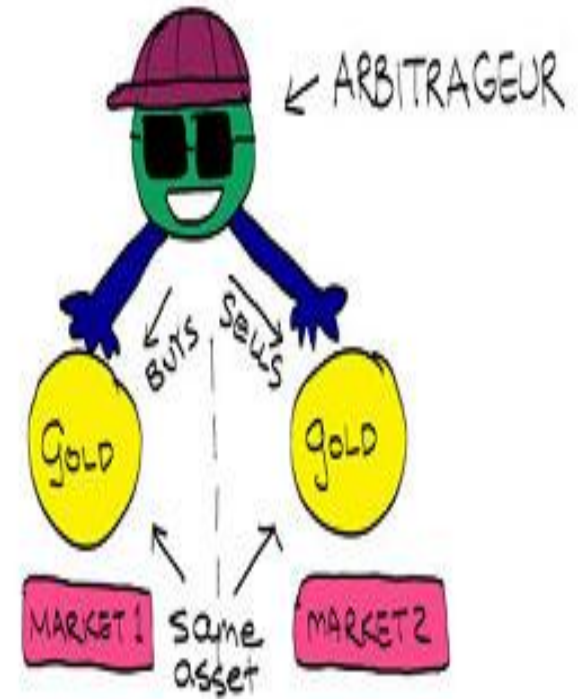
NDËRMJETËSIMI

- ▶ Ndërmjetësimi i referohet një forme të mosmarrëveshjes në të cilën palët ndihmohen nga një ndërmjetës i pavarur, i njohur edhe si palë e tretë, i cili përpiqet të lehtësojë procesin drejt arritjes së një rezultati që mund të kënaqë të dyja palët.
- ▶ Në këtë qasje, si në negociata, vetë palët janë ata që vendosin në lidhje me rezultatin me ndihmën e ndërmjetësit.
- ▶ Kjo palë e tretë zgjidhet nga të dy palët dhe nuk ka autoritet për të vendosur për rezultatin e mosmarrëveshjes, por vetëm për të drejtuar dhe ndihmuar palët në konflikt. Kjo duhet të bëhet duke lehtësuar të gjithë ndërveprimin dhe komunikimin mes tyre.
- ▶ Ndërmjetësuesit janë kështu personat kyç dhe aftësitë e tyre përfaqësojnë suksesin ose dështimin e procesit të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.
- ▶
- ▶ Ndërmjetësi duhet të jetë në gjendje të fitojë besimin e palëve: vetëm në këtë mënyrë palët mund të udhëhiqen për të pranuar arritur në një zgjidhje.
- ▶ Për më tepër, një ndërmjetës duhet të jetë një dëgjues i mirë, komunikues i mirë dhe të ketë aftësi për zgjidhjen e problemeve.



ARBITRAZHI

- ▶ Si në ndërmjetësim, në arbitrazh të dy palët gjithashtu pranojnë një palë të tretë të pavarur dhe neutrale për zgjidhjen e mosmarrëveshjes që në përgjithësi nuk ka rol aktiv për të ndihmuar palët gjatë gjithë procesit.
- ▶ Në këtë qasje, arbitri thjesht i dëgjon palët dhe, në bazë të fakteve të paraqitura, merr një vendim pa ndikuar palët gjatë prezantimeve të tyre, pra, mund të thuhet se arbitri vepron si gjykatës.
- ▶ Në format e detyrueshme të arbitrazhit vendimi i arbitrave është përfundimtar dhe nuk mundet të kundërshtohet ose të apelohe.



	Negocimi	Ndërmjetësimi	Arbitrazhi	Gjykimi gjyqësor
Kush merr vendimin	Palët	Palët	Arbitri	Gjykatësi
Kush kontrollon procesin	Palët	Ndërmjetësi: me vendosmëri por joformalisht me palët	Arbitri: relativisht joformalisht	Gjykatësi: me shkallë të lartë formaliteti
Roli i palëve të treta	N/A	I pavarur, i paanshëm, lehtësues	I pavarur	Ekspert i paanshëm të veprojë si mbrojtës dhe të diskreditojë opozitën
Përfshirja direkt e palëve të treta	Tërësor, por në termat e tyre	Pjesëmarrje e plotë në marrjen e vendimeve mbi çështjet, krijimi, vlerësimi dhe rënia dakort për mundësitë	Palët japin informacion mbi çështjet, idetë dhe materialet në sfond, atëherë arbitri vendos	Përfaqësuesit marrin pjesë për llogari të tyre
Tipet e rezultateve që dalin	Çfarëdo që palët kanë përgatitur për të renë dakord	Synohet për një pranim të përbashkët fitim-fitim	Kompromis: ndërmjet asaj që duan palët bazuar në provat dhe vlerësimet teknike	Fitim/humbje: bazuar mbi precedentët ligjore dhe konsideratat e provave



Faleminderit!

