

# KUPTIMI I NDËRMJETËSIMIT DHE ZHVILLIMI I AFTËSIVE LEHTËSUESE



**Implementuar nga:**



Alternative Dispute Resolution Center  
Mediation Center Mitrovica

**Mbështetur nga:**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Federal Department of Foreign Affairs FDFA

# KAPITULLI 1 – HYRJE NË NDËRMJETËSIM

## Parimet e ndërmjetësimit

Ndërmjetësimi është vullnetar. Njerëzit duhet të fillojnë ndërmjetësimin sepse dëshirojnë vetë, dhe jo sepse ndihen të detyruar ta bëjnë këtë.

Ndërmjetësimi ofron një mënyrë të sigurtë dhe konstruktive të të folurit dhe të dëgjuarit. Përdorimi i rregullave themelore parandalon që procesi të përdoret si mjet për të kërcënuar, frikësuar ose ngacmuar pjesëmarrësit.

Ndërmjetësimi inkurajon zgjidhjen e drejtë dhe të paanshme të problemeve me një fokus të së ardhmes. Çdo person i përfshirë në konflikt ka një ide se si mund të zgjidhet konflikti.

Ndërmjetësimi inkurajon hapjen dhe ndershmërinë, dhe siguron që pikëpamja e secilit person të merret parasysh. Përmes ndërmjetësimit, pjesëmarrësit zhvillojnë plane veprimi realiste dhe të matshme.

Ndërmjetësimi është proces konfidencial, prandaj, as palët dhe as ndërmjetësuesi nuk zbulojnë ato që u diskutuan gjatë takimeve të ndërmjetësimit.

Ndërmjetësimi fuqizon palët e përfshira. Përgjegjësia për të zgjidhur çdo situatë të dhënë dhe kompetenca për ta bërë këtë janë plotësisht në mes të palëve të përfshira. Palët mbështeten në proces, por në fund të fundit janë ato që e zotërojnë procesin dhe çdo rezultat që arrihet.



## Kur është i përshtatshëm ndërmjetësimi?

Ndërmjetësimi është më efektiv kur përdoret në fazën fillestare të çdo mosmarrëveshjeje, para se të përshkallëzohet konflikti. Një ndërhyrje e hershme mund të parandalojë që të dy palët të distancohen dhe dallimi në mes tyre të kthehet në një mosmarrëveshje të plotë. Nëse mosmarrëveshja zgjidhet herët, ka më pak mundësi që marrëdhënia të thyhet në mënyrë të pakthyeshme. Kjo përmirëson gjasat e mbajtjes së marrëdhënieve të mira dhe produktive në planin afatgjatë.

## Çfarë është ndërmjetësimi?

Ndërmjetësimi është një proces vullnetar, privat dhe konfidencial në të cilin palët diskutojnë për mosmarrëveshjen e tyre me ndihmën e një personi të tretë të paanshën (ndërmjetësuesi) i cili ndihmon palët në arritjen e një marrëveshjeje bashkarisht. Qëllimi i ndërmjetësimit është tu mundësojë palëve të flasim më njëra-tjetrën në një mënyrë të hapur dhe të ndershme për të për të provuar dhe arritur një zgjidhje që është e pranueshme nga të gjitha palët kontestuese.

Qëllimi i ndërmjetësimit nuk është të gjykojë fajësinë apo pafajësinë, as të vedosë se kush është i/e drejtë apo kush është gabim. Por, qëllimi i ndërmjetësimit është tu ofrojë palëve mundësinë që **(1) të shprehin ndjenjat dhe të zvogëlojnë armiqësitë, (2) të sqarojnë keqkuptimet, (3) të përcaktojnë interesat ose shqetësimet themelore, (4) të gjejnë pikat e marrëveshjes, dhe përfundimisht, (5) të përfshijnë këto pika në zgjidhjet e arritura nga vetë palët.**

Në përgjithësi, ndërmjetësimi mund të zbatohet në një gamë të gjerë të mosmarrëveshjeve. Është një mjet për zgjidhjen e konflikteve që mund të zbatohet brenda familjeve, bashkëmoshatarëve dhe komuniteteve. Për me tepër, ndërmjetësimi mund të përdoret si mjet për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në vendin e punës dhe nga komuniteti ligjor.

## Cili është roli i ndërmjetësuesit?

Ndërmjetësuesi është një person i pavarur i cili ftohet në një situatë konflikti ose mosmarrëveshjeje për të punuar me palët e përfshira ndërsa ato përpiqen të gjejnë një zgjidhje pozitive për situatën e tyre. Ai / ajo nuk merr anë ose nuk u tregon palëve se çfarë të bëjnë, por lehtëson procesin në mënyrë që palët të mbajnë kontrollin e rezultatit.

Roli i tij nuk është të gjykojë se kush është i drejtë apo i gabuar ose tu tregojë palëve të përfshira se çfarë të bëjnë. Ndërmjetësuesi dëgjon me kujdes se çfarë thonë palët dhe bën një numër pyetjesh për t'i lejuar palët të reflektojnë dhe të ndajnë informacione. Ndërmjetësuesi ndihmon palët për të adresuar shqetësimet dhe çështjet e tyre aktuale, si dhe pritjet dhe qëllimet e tyre.

Gjatë procesit të ndërmjetësimit, ndërmjetësuesi konsideron se si të mbështesë palët me dëshirën e tyre për t'i bërë gjërat më mirë, në shqyrtimin e nevojave, pritjeve dhe opsioneve të tyre në të ardhmen. Ai/ ajo përdor teknika për të lehtësuar komunikimin, zgjidhjen e problemeve dhe negociatat ndërmjet palëve në një mjedis të sigurt dhe konstruktiv dhe i vendos ato nga një pozicion i pavarësisë dhe neutralitetit duke bërë të mundur progresin.

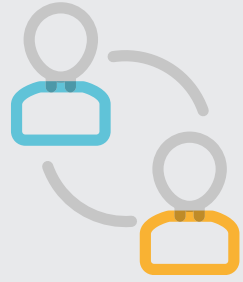
## Përfitimet e ndërmjetësimit

- Zgjidhje lokale për çështjet lokale: ato që preken më shumë nga marrëveshja ndërtojnë zgjidhjen; kjo zvogëlon tensionin dhe përmirëson harmoninë midis palëve.
- Sqarimi i çështjeve të komplikuar: ndërmjetësimi zgjidh dhe përcakton përparësitë e koncepteve të komplikuar dhe i ndan ato në pjesë të menaxhueshme.
- Ndërmjetësimi ndalon mosmarrëveshjet prej përshkallëzimit jashtë kontrollit: ndërmjetësimi ofron ndërhyrje të hershme dhe opsion të zgjidhjes në situata konflikti.
- Fleksibiliteti nxit zgjidhje krijuese: grupi shqyrton çështje të reja që dalin dhe përcakton së bashku nëse do t'i integrojë ato në diskutime; kjo hap derën për inovacion më të mirë.
- Ndërtimi i marrëdhënieve pozitive: kur njerëzit shkojnë përtej personaliteteve për të dalë me një zgjidhje "win-win" ("fitore-fitore"), krijon marrëdhënie më të besueshme.
- Qëndrueshmëria e marrëveshjes: kur zgjidhjet ndërtohen me konsensus, ka mbështetje më të mirë që rezulton në marrëveshje afatgjata.

# Hapat e procesit të ndërmjetësimit

## 1. Hyrje

Ky është kontakti i parë formal midis palëve dhe ndërmjetësuesit. Ndërmjetësuesi duhet të identifikojë palët, të përcaktojë ndërmjetësimin, të shpjegojë procesin e ndërmjetësimit dhe të vendosë rregullat themelore. Meqenëse përshtypjet e para janë të rëndësishme, ndërmjetësuesi duhet t'i kushtojë vëmendje të veçantë kësaj faze.

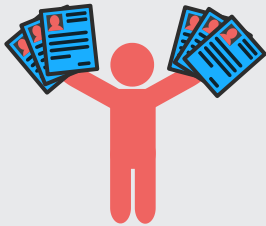
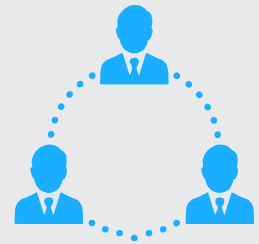


## 2. Përcaktimi i Problemit

Në këtë fazë të procesit, ndërmjetësuesi kërkon që secila palë të tregojë anën e tij ose të saj të ngjarjes. Gjatë përcaktimit të problemit është një rrjedhë e informacionit nga palët kontestuese tek ndërmjetësuesi. Funkzioni i ndërmjetësuesit është të lehtësojë rrjedhën e këtij informacioni.

## 3. Përmbledhja

Pasi secila palë të ketë përfunduar ngjarjen e tij [ose të saj], ndërmjetësuesi duhet të bëjë një përmbledhje. Fjalët e përdorura nga ndërmjetësuesi në përmbledhje duhet të jenë të natyrës neutrale dhe jobjyqësore. Megjithatë është e rëndësishme që përmbledhja të jetë një deklaratë e saktë e thelbit të ngjarjes së secilës palë.



## 4. Identifikimi i Problemit

Në fazën e identifikimit të problemit, ndërmjetësuesi ndihmon palët në identifikimin e atyre çështjeve që duhet të ndërmjetësohen nëse do të ketë një zgjidhje të mosmarrëveshjes.

## 5. Gjenerimi dhe Vlerësimi i Alternativave

Gjatë kësaj faze palët propozojnë alternativa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Palët vazhdojnë të diskutojnë këto alternativa në një përpjekje për të arritur zgjidhjen e problemit.



## 6. Përzgjedhja e Alternativave të Përshtatshme

Gjatë fazës së gjashtë palët bien dakord për alternativat që do të zgjidhin mosmarrëveshjen.

## 7. Përfundimi

Ndërmjetësimi duhet të përfundojë me një ripohim përfundimtar dhe sqarim të kushteve të zgjidhjes.



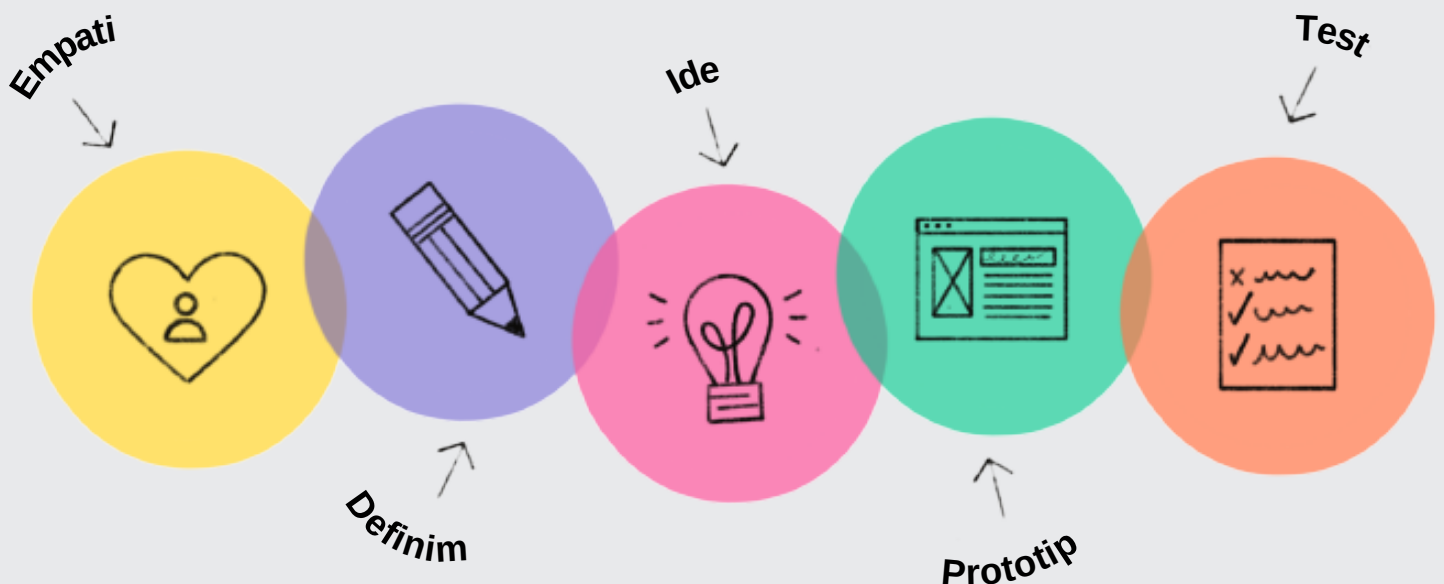
# KAPITULLI 2 – APLIKIMI I MENDIMIT DIZAJNUES NË NDËRMJETËSIM

Brenda çdo skenari kompleks të ndërmjetësim, janë të përfshira shumë pale, secila duke iu përmbajtur objektivave të tij/saj personale dhe motiveve të padukshme. Këto elemente të panjohura e bëjnë hapësirën e ndërmjetësimit më të paqartë, me pengesa të mëtejshme për qartësinë dhe komunikimin e interesave, provave, argumenteve dhe fleksibilitetit. Eksplorimi i natyrës së paqartësisë dhe pasigurisë rezultuese është në thelb të qasjes së Mendimit Dizajnues dhe si i tillë mund të tregojë rëndësi të lartë për procesin e ndërmjetësim.

## Çfarë është Mendimi Dizajnues dhe si mund t'i ndihmojë ndërmjetësuesve?

Mendimi Dizajnues është një qasje kreative për zgjidhjen e problemeve që përdor projektuesi për të krijuar vlera të reja që janë të ndryshme dhe krijojnë ndikim pozitiv. Është qasje ndaj inovacionit ose siç thonë shumë njerëz kornizë për të menduar në një mënyrë të re. Gjithashtu mund të shihet si një teknikë që mund të sjellë "empati dhe logjikë" në natyrën e përgjithshme të procesit të Ndërmjetësim. Si e tillë, duke u vendosur në mënyrë kreative në qendër të problemit, me ndihmën neutrale nga profesionistë nga segmente të ndryshme që punojnë bashkarisht, palët e përfshira mund të ndjehen drejtpërdrejt përgjegjës për ofrimin e ideve përkatëse për rezultatin e problemit.

Është një proces që zakonisht përbëhet nga 3 faza: Kupto, Eksploro dhe Zbato ose Materializo. Është një proces jolinear, që do të thotë se ju mund të lëvizni para dhe prapa në proces derisa të jeni të kënaqur me rezultatin. Si një qasje përdoret më së shumti në dizajnimin e produkteve/shërbimeve dhe sistemeve, megjithatë mund të ketë një vlerë të madhe nëse zbatohet në një proces ndërmjetësimi. Mund të përmirësojë aftësitë analitike të ndërmjetësuesve, pa kompromentuar detyrën e tyre për të kryer procesin në një mënyrë neutrale, në mënyrë që të arrihen rezultate më të mira të ndërmjetësim.

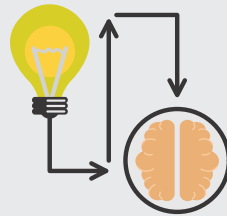


Procesi fillon nga të kuptuarit e qenies njerëzore që ju dëshironi t'i ndihmoni, nevojat, sfidat, interesat e tij/saj, duke u përpjekur të shihni problemin nga këndvështrimi i tij / saj, të vendoseni në vendin e tij/saj. Pastaj kalohet në përcaktimin e sfidës për të cilën do të kërkohet një zgjidhje. Vazhdoni në ideim, ku mund të eksploroni dhe identifikoni ide/zgjidhje për sfidën përmes qasjes së punës ekipore bashkëpunuese me qëllim të arritjes së shumë ideve/mundësive të ndryshme. Prototipizimi shërben për ndërtimin e përfaqësimit të ideve që keni zhvilluar më parë dhe izolimin e një ideje që ka potencial. Dhe e fundit, por jo më pak e rëndësishmja, testimi i idesë/zgjidhjes për tu kuptuar para se të kalojë në zbatim.

## Si të aplikoni mendimin dizajnuar në ndërmjetësim?

### Hapi 1 - Filloni me empati

Kur të shkoni në ndërmjetësim, përqendrohuni në këndvështrimin e anës tjetër sesa në tuajin. Jini të gatshëm të dëgjoni dhe të përpiqeni të mblidhni njohuri që mund të krijojnë vlera më vonë gjatë ditës. Kuptoni anën tjetër nga këndvështrimi i tyre. Ky është hapi i parë jetik në krijimin e vërtetë të këtij procesi jo kundërshtar duke lejuar që secila palë/të gjitha palët të dëgjojnë dhe gjithashtu krijon një mundësi që pala tjetër të ndihet e kuptuar.



### Hapi 2 - Ripërcaktoni problemin

Bazuar në këndvështrimin tuaj dhe të anës tjetër. Zakonisht kur shkoni në ndërmjetësim, secila palë ka një pamje të qartë të problemit nga këndvështrimi i tij/saj.

Ajo që do të thotë ripërcaktimi i problemit është në të vërtetë risfidimi i problemit bazuar në atë që u dëgjua në fazën e empatisë. Kjo është ajo ku secila nga palët merr kënaqësinë që është dëgjuar dhe tani, ata mund të flasin për problemin si një problem i përbashkët që është riformuluar me ndihmën e ndërmjetësuesit. Kjo do të thotë që puna e riformulimit dhe bërja e të gjithëve që të pajtohen mbi problemin e riformuar i takon ndërmjetësuesit.

### Hapi 3 - Gjeneroni ide/zgjidhje të mundshme

Identifikoni të gjitha zgjidhjet e mundshme, në mënyrë kreative dhe të hapur. Rregulli i brainstorming zbatohet këtu.

Zakonisht, njerëzit nuk shkojnë të përgatitur në ndërmjetësim për të gjeneruar ide në një seancë brainstorming së bashku ose në dhomën e tyre.

Në këtë proces bashkëpunimi është shumë i rëndësishëm dhe jo vetëm puna e ndërmjetësuesit

### Hapi 4 - Zhvillimi i propozimeve

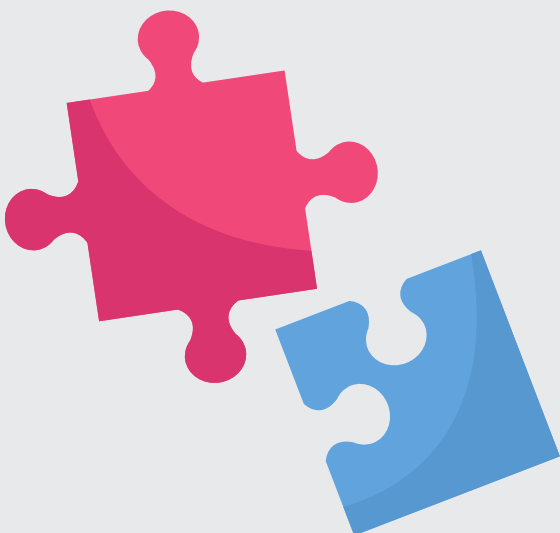
Tërhiqni nga lista idetë e gjeneruara në hapin 3 për të krijuar propozime për zgjidhje.

### Hapi 5 - Testoni propozimet

Testimi i propozimit bëhet duke paraqitur propozimin te pala tjetër për reagime (feedback). Pas kësaj, ju i përfshini ose refuzoni reagimet. Dhe përsëriteni procesin nëse është e nevojshme.

Duhet të theksohet se aplikimi i këtij procesi duhet të jetë i vëmendshëm për çdo rast ndaras, sidomos kur:

- Ka raste me shumë palë
- Çështje shumë të diskutueshme/palë të zemëruara/emocionale
- Shqetësimet legjitime të dhunës





# Pse-të



## Çfarë është kjo?

**5 pse** janë vetëm ato - një zinxhir pyetjesh të përdorura për të gërmuar poshtë simptomave të jashtme të një përvoje të përdoruesit në mënyrë që të zbulohen motivet që janë në shkakun e saj themelor. Duke pyetur 5 herë "Pse" ju do të merrni një kuptim më të thellë të interesave/motiveve që na ndihmojnë të gjejmë opsione që funksionojnë për të dy palët.



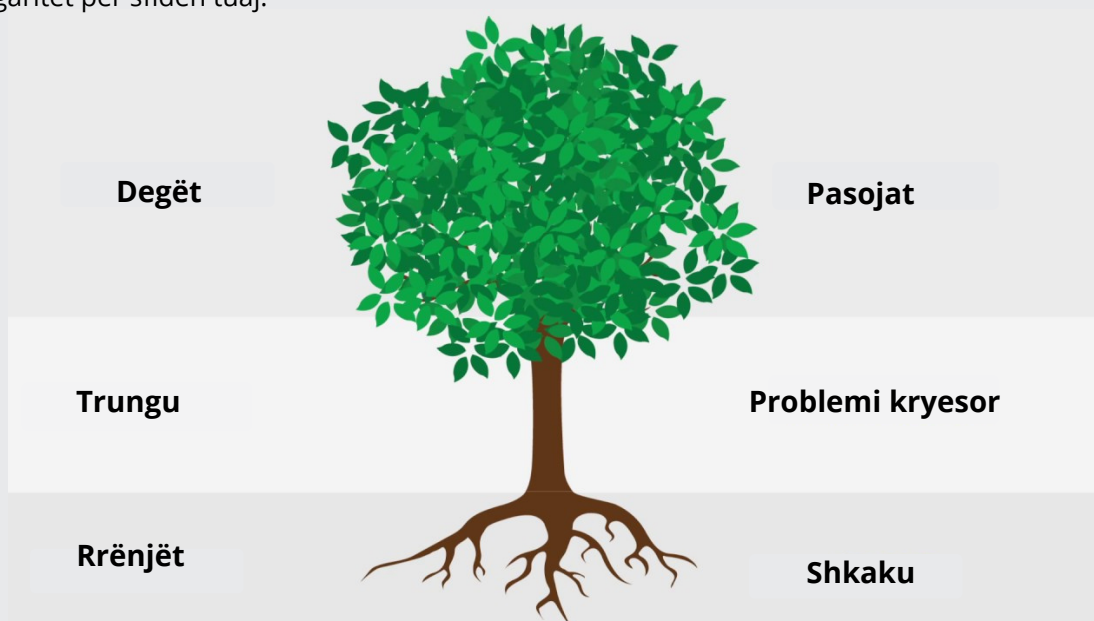
## Si bëhet kjo?

Personi ose ekipi që u përgjigjen pyetjeve duhet të prodhojë një shpjegim bindës për secilën fazë të rrugës kauzale që del nga përvoja ose problemi origjinal.

## Pema e aktorit

### Çfarë është kjo?

Mjet vizual që ju ndihmon të identifikoni, renditni dhe kategorizoni morinë e palëve të interes rreth projektit tuaj (rasti i ndërmjetësimit) në fillim. Palët e interesit përshkruhen si rrënjët e një peme që do të ushqejë dhe kryejë procesin e ndërmjetësimit/inovacionit, të përfaqësuar nga kurora e pemës. Trungu, nga ana tjetër, llogaritet për sfidën tuaj.



## Si bëhet kjo?

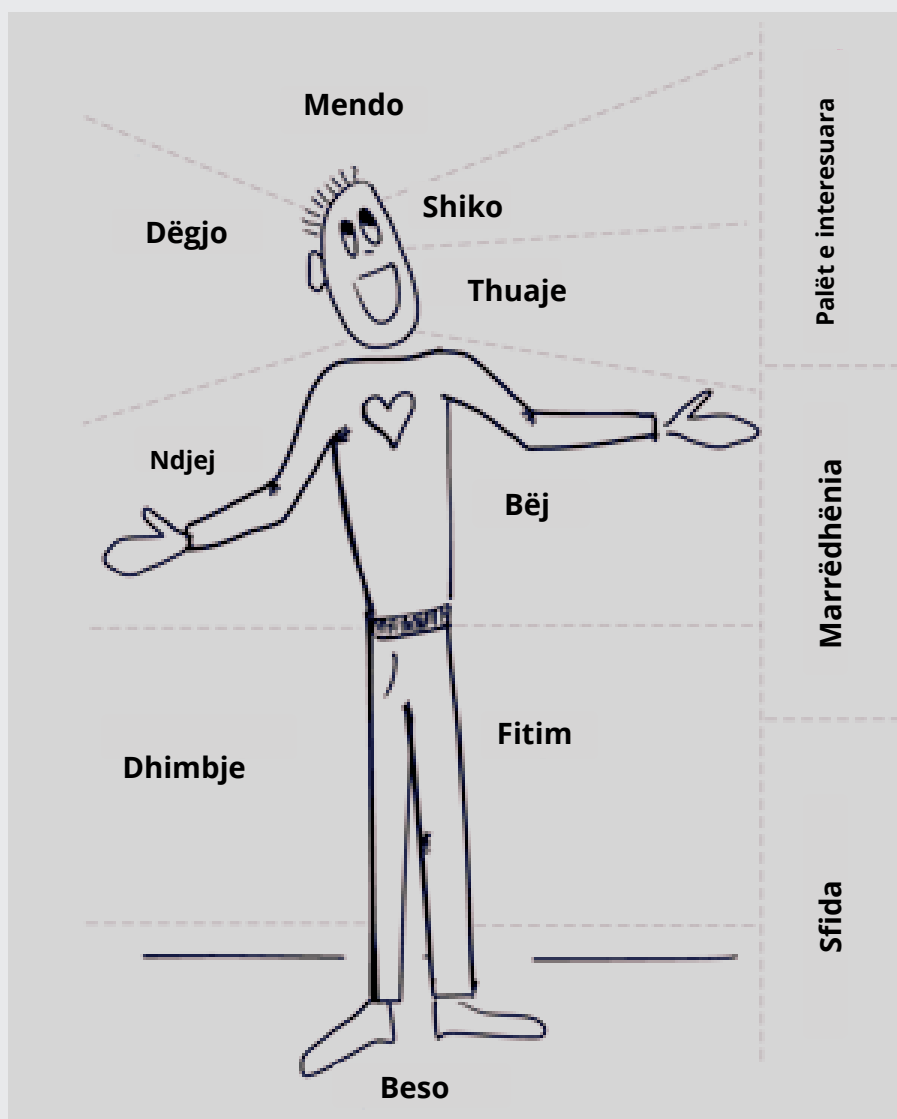
Kjo bëhet në grup. Vizatoni pikturën e pemës në letër. Filloni të shkruani sfidën në trungun e pemës, një ide në çdo letër ngjitëse. Mundohuni të përfshini sa më shumë perspektiva të jetë e mundur për të përcaktuar problemin dhe pastaj përpiquuni të gjeneroni së bashku një përshkrim të vetëm të problemit. Hapi tjetër është përcaktimi i veçorive të kontekstit që ju i konsideroni të rëndësishme për hapin e fundit të identifikimit të palëve të interesuara.

Diskutimi është elementi më i rëndësishëm i kësaj teknike përderisa ndërmjetësuesi përpiket të bëjë pyetje për të reflektuar në rezultatin si: A mendoni se keni pikasur shumë ose disa palë të interesit? A e keni pasur të vështirë të arrini një konsensus në lidhje me palët e interesit për të faktorizuar? A ju ndihmon pamja e madhe e pemës me kontekstin, sfidën dhe palët e interesit për të kuptuar më mirë problemin?

## Harta e empatisë së personave/palëve të interesit

### Çfarë është kjo?

Një mjet vizual bashkëpunues që ju lejon të kuptoni më mirë nevojat kryesore, nxitësit dhe pitjet, besimet, dhumbjet dhe fitimet e palëve të interesit të përfshira në ndërmjetësim. Me këtë ju mund ta vendosni më lehtë veten në vendin e një pale të interesit dhe ta shihni sfidën nga një këndvështrim tjetër.







## MBI ORGANIZATËN

Qendra për Zgjidhjen Alternative të Kontesteve (ADRC) është organizatë multietnike me qendër në Mitrovicë, puna e së cilës është e përqendruar në ndërtimin dhe promovimin e një kulture të mirëkuptimit të ndërsjellë, angazhimit paqësor dhe kohezionit shoqëror ndërmjet komuniteteve. ADRC përpiqet që të ofrojë një platformë për angazhim ndëretnik dhe të kontribuojë në zhvillimin e komuniteteve.

Organizata gjithashtu punon për të mbështetur fuqizimin e sistemit të drejtësisë në veçanti në rajonin e Mitrovicës. Ka arritur të asistojë qasjen në drejtësi dhe punën e Gjykatës Themelore dhe Prokurorisë Themelore në Mitrovicë në mënyrë eksponenciale përmes ofrimit të shërbimeve të shpejta, efikase dhe me kosto të ulët të ndërmjetësimit dhe është e fokusuar që të vazhdojë të mbështesë punën e strukturave të drejtësisë në rajon (të Mitrovicës).

Qendra për Zgjidhjen Alternative të Kontesteve – Qendra për Ndërmjetësim Mitrovicë

Adresa: "Sami Frashëri/Oliver Ivanović", Nr. 52 Mitrovicë, Kosovë

Kontakti: [info@mediation-mitrovica.org](mailto:info@mediation-mitrovica.org) | +383 (0) 45 309 715

Ueb-site: [www.mediation-mitrovica.org](http://www.mediation-mitrovica.org)

Kjo broshurë është hartuar nga Qendra për Zgjidhjen Alternative të Kontesteve dhe Sofija Bogeva si kontribuese në kuadër të projektit "Nxitja e Kuptimit dhe Zhvillimit të Ndërsjellë", financuar nga Ambasada e Zvicrës në Kosovë.

Broshura synon tu ofrojë komuniteteve, OShC-ve dhe përfaqësuesve sektorialë, informata për të kuptuar procesin e ndërmjetësimit dhe mënyrat për të integruar teknikat e ndërmjetësimit në jetën e përditshme në zgjidhjen e një game të gjerë të konflikteve.

Broshura paraqet një përmbledhje të koncepteve themelore të ndërmjetësimit dhe përfshin informacione mbi mjetet e lehtësimit të cilat mund të përdoren nga kushdo që dëshiron të lehtësojë ndërmjetësimin ndërmjet palëve në konflikt.