

Valbona Lenja



UDHËZUES PËR OFRUESIT E SHËRBIMIT
TË NDIHMËS JURIDIKE PARËSORE
MBI MËNYRËN E KOMUNIKIMIT DHE PRITJES
SË QYTETARËVE TË KATEGORIVE VULNERABËL

Ky material u mbështet nga Prezenca e OSBE-së në Shqipëri. Pikëpamjet e shprehura në këtë udhëzues janë të autores dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht qëndrimin zyrtar të Prezencës së OSBE-së në Shqipëri.

Redaktoi: Erjola Likaj

Grafikat: Ina Ajazi

Falënderojmë kontribuesit e këtij Udhëzuesi:

- Stafin e Drejtorisë së Ndihmës Juridike Falas dhe të Qendrave të Shërbimit të Ndihmës Juridike Parësore Berat, Dibër, Durrës, Elbasan, Fier, Gjirokastër, Lezhë, Pogradec, Shkodër, Tiranë dhe Vlorë.
- Stafin e organizatave: Forumi i Gruas Elbasan, Të Ndryshëm & Të Barabartë, Qendra Psiko-Sociale Vatra, Qendra Streha, Plan & Go.
- Falënderim i veçantë për ekspertet: Znj. Silvana Alimadhi, Znj. Adelaja Alikaj, Znj. Emanuela Tollozhina, Znj. Erjola Vako dhe Znj. Ornela Hinaj.

1. Hyrje

Qëllimi i këtij Udhëzuesi është t'u vijë në ndihmë profesionistëve që japin ndihmë juridike parësore falas për kategoritë që përcakton Ligji nr. 111/2017, "Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti", të cilët mund të kategorizohen në¹: viktimat në procedimin penal, fëmijët, personat me aftësi të kufizuara, personat, të cilëve u është cënuar e drejta nëpërmjet një veprimi ose mosveprimi që përbën diskriminim.

Në hartimin e këtij Udhëzuesi janë marrë në konsideratë parime të lehtësimit të të mësuarit të profesionistëve si: respekti për përvojën dhe praktikën konkrete, adresimi i lidhjeve shkak-pasojë, përqendrimi te temat e çështjet e rëndësishme dhe zgjidhja e problemeve, sfidimi i gjykimeve të rrënjosura, vlerësimi i pozicioneve dhe perspektivave të ndryshme, etj. Zbatimi i këtyre parimeve në Udhëzues ndihmon që përdoruesit të gjejnë këtu atë që u nevojitet tani, dhe të ndërgjegjësohen si mund të mësojnë më tej në kohën dhe me tematikat që ua dikton puna dhe sfidat e përditshme.

Ky Udhëzues përqendrohet te komunikimi dhe sjellja etike e profesionistëve që japin ndihmë juridike parësore falas, si mjete kyçe të rritjes së qasjes te ndihma, zgjedhjes së ndihmës dhe suksesit të shërbimit.

Udhëzuesi synon t'i ndihmojë profesionistët që të identifikojnë dhe analizojnë lidhjet aktuale shkak-pasojë të komunikimit dhe ta përdorin këtë lloj analize në të ardhmen. Ai paraqet informacion mbi rrethana dhe situata ekonomike, shoqërore dhe psikologjike në të cilat ndodhen qytetarët pjesë e kategorive vulnerabël, përvojat e tyre me ndihmën, si dhe mënyrat dhe format në të cilat shprehen këto rrethana në komunikimin dhe sjelljen e tyre në kontakt me ndihmën në përgjithësi, dhe ndihmën

1 Euralius, Manual, Ligji i Ri për Ndihmën Juridike, janar 2021, fq. 31, <https://euralius.eu/images/2021/Manual-ligji-i-ri-per-ndihmen-juridike.pdf>

juridike në veçanti.

Udhëzuesi synon t'i ndihmojë profesionistët që të fitojnë dhe ruajnë aftësitë për të kuptuar larmishmërinë dhe individualitetin e rasteve, dhe për të ofruar komunikim dhe trajtim të individualizuar. Për këtë arsye, ai i paraqet rrethanat nëpërmjet historive reale të mbledhura nga profesionistët e ndihmës shoqërore, psikologjike dhe juridike.

Udhëzuesi synon, gjithashtu, të ndihmojë ofruesit e ndihmës juridike për të njohur, integruar dhe bashkërenduar ndihmën juridike parësore me ndihma të tjera të nevojshme. Për këtë arsye, Udhëzuesi jep informacion mbi ndihma të llojeve të tjera, të cilat individët prej grupeve vulnerabël kanë të drejtë të marrin, si ndihmën shoqërore, ndihmën psikologjike, strehimin, etj.

Shembujt e sjellë këtu tregojnë që ofruesit e ndihmës juridike parësore dhe ata të ndihmës psikologjike dhe shoqërore ndeshen dhe zgjidhin situata që janë të rrezikshme për jetën dhe dinjitetin e tyre. Profesionistët mund ta përdorin informacionin e dhënë këtu për të shmangur rrezikun në praktikën e përditshme, por edhe për të nisur një proces më të strukturuar të vlerësimit dhe adresimit të këtyre rreziqeve.

Edhe pse qëllimi i këtij Udhëzuesi është t'u vijë në ndihmë profesionistëve që japin ndihmë juridike parësore falas, materialet në këtë Udhëzues mund t'u vijnë në ndihmë edhe profesionistëve të tjerë që japin ndihmë juridike dytësore ose shërbime të tjera për këto kategori.

2. Përmbajtja

1.	Hyrje	3
2.	Përmbajtja	3
3.	Shkurtime	4
4.	Metodat e hartimit të Udhëzuesit	5
5.	Sfida dhe zgjidhje të përbashkëta për të gjitha kategoritë përfituese të ndihmës juridike	5
5.1	Sfidat e përbashkëta gjatë pritjes dhe ndihmës	5
5.2	Koncepte dhe zgjidhje të vlefshme për të gjitha kategoritë përfituese	10
5.2.1	Ndërtimi dhe ruajtja e besimit	10
5.2.2	Zhvillimi i aftësive të komunikimit verbal dhe joverbal	12
5.2.3	Diversiteti kulturor dhe stilet kulturore të komunikimit	21
5.2.4	Ndërgjegjësimi për stereotipet dhe përshkallëzimin e tyre në paragjykimet dhe diskriminim	22
5.2.5	Identifikimi dhe trajtimi i nevojave me spektër të gjerë	24
5.2.6	Të kuptuarit e njëjtë	26
5.2.7	Njohja dhe menaxhimi i krizave emocionale	27
6	Komunikimi dhe sjellja me grupet e veçanta	35
6.1	Komunikimi me viktimat e krimit	35
6.1.1	Krimet dhe efektet e tyre mbi viktimat	35

6.1.2	Ndihma për viktimat e krimit	43
6.1.3	Komunikimi dhe sjellja me viktimat e krimit	45
6.1.4	Specifika të komunikimit dhe sjelljes me grupe të veçanta të viktimave të krimit	60
6.2	Komunikimi me fëmijët	67
6.2.1	Ndërtimi i raportit me fëmijët	68
6.2.2	Informacioni që i duhet dhënë fëmijës	69
6.2.3	Specifika të komunikimit efektiv dhe të ndjeshëm me fëmijët	70
6.3	Komunikimi me personat me çrregullime të shëndetit mendor	73
6.3.1	Koncepte mbi çrregullimet e shëndetit mendor	73
6.3.2	Ndihma për personat me çrregullime të shëndetit mendor	78
6.3.3	Specifikat e komunikimit dhe sjelljes me personat me çrregullime të shëndetit mendor	81
6.4	Personat me aftësi të kufizuar	81
6.4.1	Koncepte lidhur me aftësinë e kufizuar	81
6.4.2	Nevojat dhe ndihma për personat me aftësi të kufizuara	81
6.4.3	Komunikimi me persona me aftësi të kufizuara me probleme/nevoja të komunikimit	82
6.5	Komunikimi me personat të cilëve u është cënuar e drejta nëpërmjet një veprimi ose mosveprimi që përbën diskriminim	88
6.5.1	Autoritetet e mbrojtjes nga diskriminimi	88
6.5.2	Komunikimi dhe sjellja me kategoritë vulnerabël ndaj diskriminimit	88
7	Përmbledhje	92
8.	Referenca	93

3. Shkurtime

AK	Aftësia e Kufizuar
DNJF	Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas
IKV	Indikatorët Kryesorë të Vlerësimit të Ndhmës Juridike
KMCAP	Komisionet Mjekësore të Caktimit të Aftësisë për Punë
KV	Koordinatori Vendor për Referimin dhe Menaxhimin e Rasteve të Dhunës në Marrëdhëniet Familjare
MD	Ministria e Drejtësisë
MKR VT	Mekanizmi Kombëtar i Referimit për Viktimat e Trafikimit
NJMF	Njësia për Mbrojtjen e Fëmijës
OBSH	Organizata Botërore e Shëndetësisë
OJF	Organizatë Jofitimprurëse
PAK	Person me Aftësi të Kufizuar
PMF	Punonjës i Mbrojtjes së Fëmijës
SPZ	Specialisti i Policisë së Zonës
VKM	Vendim i Këshillit të Ministrave

4. Metodatat e hartimit të Udhëzuesit

Për hartimin e këtij Udhëzuesi u përdorën metodatat e mëposhtme:

- Shqyrtimi i informacionit publik lidhur me kategoritë përfituese të ndihmës juridike, përfshirë: raporte të institucioneve dhe organizatave ndërkombëtare dhe vendase, manuale të ndihmës për kategoritë vulnerabël, etj.;
- Konsultim me profesionistë të edukimit/trajnitimit të ofruesve të ndihmës juridike, përfshirë Drejtorinë e Ndihmës Juridike Falas;
- Intervista me njohës të nevojave dhe ofrues të shërbimeve ligjore dhe shërbimeve të tjera për kategoritë e përfituesve, si juristë pranë qendrave të shërbimit të ndihmës ligjore dhe organizatave jofitimprurëse të autorizuara të japin ndihmë parësore, punonjës kyç rasti apo menaxherë rasti.

Në hartimin e Udhëzuesit kontribuan gjithsej 19 njësi dhe individë nga:

- Staf i Drejtorisë së Ndihmës Juridike Falas dhe 11 Qendrave të Shërbimit të Ndihmës Juridike Parësore Berat, Dibër, Durrës, Elbasan, Fier, Gjirokastër, Lezhë, Pogradec, Shkodër, Tiranë dhe Vlorë;
- Staf i organizatave jofitimprurëse: Forumi i Gruas Elbasan, Të Ndryshëm & Të Barabartë, Qendra Psiko-Sociale Vatra, Qendra Streha, Qendra Plan & Go’;
- Ekspertë të fushës së mbrojtjes së fëmijëve dhe grupeve të veçanta, punonjës të institucioneve publike apo organizatave jofitimprurëse.

5. Sfida dhe zgjidhje të përbashkëta për të gjitha kategoritë përfituese të ndihmës juridike

5.1 Sfidat e përbashkëta gjatë pritjes dhe ndihmës

Kontribuesit e këtij Udhëzuesi dhe literatura informojnë se në praktikën e ndihmës juridike hasen vështirësi e sfida të ndryshme, të cilat lidhen, ndër të tjerash, me përvojat e mëparshme, me të menduarin, komunikimin dhe sjelljen e individëve përfitues dhe të vetë profesionistëve.

- **Mosbesimi i përfituesve**

Një nga sfidat kryesore është mosbesimi që përfituesit e shërbimit ligjor kanë dhe shprehin ndaj autoriteteve dhe ofruesve të këtij shërbimi.

“Gjatë komunikimit, qytetarët shprehin mungesë besimi tek institucionet në përgjithësi, dhe e shohin me skepticizëm këshillimin ligjor”. (Kontribuesi nr. 11²)

Në rastet e individëve nga pakicat rome dhe egjiptiane, mosbesimi është shkaktuar nga veprime diskriminuese.

“Duhet theksuar se ky mosbesim vjen edhe për shkak të rasteve të ndryshme të mashtrimeve që këtyre kategorive u janë bërë gjatë viteve të fundit”. (Kontribuesi nr. 15)

Individi përfitues i ndihmës juridike mund të humbasë interesin dhe besimin edhe gjatë marrjes së shërbimeve, përfshirë ndihmën juridike.

“Sfidë është neglizhenca nga vetë rasti që po trajtohet, kur kalon një periudhë e konsiderueshme kohe. ‘Rasti’ humbet

2 Kontribues konsiderohen stafi i Qendrave të Shërbimit të Ndhmës Juridike, stafi i organizatave jofitimprurëse, si dhe individë ekspertë.

besimin se çështja do të marrë një zgjidhje.” (Kontribuesi nr. 14)

- **Kushtet fizike të kontaktit me përfituesit**

Kontribuesit e këtij Udhëzuesi tërheqin vëmendjen se kushtet fizike në të cilat zhvillohet komunikimi nuk garantojnë privatësinë.

“Një nga problematikat që ne hasim gjatë pritjes së qytetarëve është hapësira e vogël dhe mungesa e privatësisë”.
(Kontribuesi nr. 11)

- **Të shprehurit jo qartë nga ana e përfituesve**

Sipas shpjegimit të dhënë në Manualin e sipërcituar³, profesionisti i ndihmës juridike parësore duhet të kryejë analizën e thelluar të çështjeve ligjore për të cilat klientët kërkojnë ndihmë juridike. Analiza e thelluar përfshin të kuptuarin e qartë të problemit ligjor, verifikimin e dokumentacionit të sjellë nga individit përfitues, si dhe udhëzimin për sjelljen e dokumentacionit shtesë në rast se ka mangësi në kuptimin e plotë të çështjes. Mungesa e të shprehurit qartë nga ana e përfituesve cilësohet nga Kontribuesit e këtij Udhëzuesi si pengesa kryesore për të kuptuar situatën dhe për të kryer analizën e thelluar.

Sipas Kontribuesve, të shprehurit jo qartë nga ana e përfituesve mund të vijë nga frika, hezitimi, gjendja e rënduar psikologjike, etj. Kjo është sidomos e theksuar në rastet e individëve viktimë të dhunës në familje, si dhe të mitur.

“Një ndër problematikat e hasura më shpesh është paqartësia në komunikim, hezitimi për të shpjeguar situatën siç ka ndodhur, dhe mosbesimi se problematika do të zgjidhet”.
(Kontribuesi nr. 7)

“Viktimat e dhunës në familje dhe të miturit janë më të ndjeshëm, janë shumë të shqetësuar, të rënduar psikologjikisht, dhe në disa raste të frikësuar, duke mos treguar të gjithë problematikën e tyre edhe për faktin që ndiejnë një farë “turpi” për atë që kanë përjetuar”. (Kontribuesi nr. 4)

- **Komunikimi i rënduar me terminologji**

Sipas Kontribuesve, individët përfitues nuk e njohin legjislacionin. Sipas

3 Euralius, Manual, Ligji i Ri për Ndhimën Juridike, janar 2021, fq. 220, <https://euralius.eu/images/2021/Manual-ligji-i-ri-per-ndihmen-juridike.pdf>

tyre, edhe vetë profesionistët kontribuojnë në mosnjohjen e legjislacionit duke përdorur rëndom terminologjinë ligjore në komunikim. Për një prej kontribuesve, mosnjohja e legjislacionit ndikon edhe në mosbesimin e individëve te ndihma.

“Disa nga problematikat kryesore janë pjesa e mosnjohjes së legjislacionit nga ana e këtyre shtresave . Duke mos njohur legjislacionin, ata kanë edhe një mosbesim të theksuar ndaj të gjithë komponentëve që ofrojnë ndihmë juridike falas”.
(Kontribuesi nr. 15)

- **Krizat emocionale të përfituesve**

Individët që kërkojnë ndihmë juridike janë shpesh në kriza emocionale, që e bën të vështirë komunikimin, dhe njëkohësisht paraqet rreziqe për vetë ata dhe për ofruesit. Sipas kontribuesve të Udhëzuesit, një pjesë e mirë e kohës së tyre shpenzohet në përpjekje për të ulur intensitetin e krizës dhe për t’i qetësuar.

“Unë mendoj se të gjithë punonjësit e Qendrave duhet të trajtohen dhe certifikohen edhe për trajtimin e rasteve në aspektin psikologjik, ose pranë Qendrave të vendoset një psikolog. Ne jemi munduar ta bëjmë këtë në shumicën e rasteve, por në fund të ditës shumica e ofruesve janë totalisht të lodhur dhe të konsumuar, pasi një rast i vështirë për t’u trajtuar në aspektin psiko-social të merr gjithë ditën, ndërkohë që në shumicën e rasteve, për ne pjesa juridike është shumë e thjeshtë.” (Kontribuesi nr. 8)

- **Vështirësitë për të përballuar kostot për dokumentacionin e nevojshëm dhe qasjen në dokumentacionin online**

Një vrojtim i Kombeve të Bashkuara gjeti se, ndërsa teknologjia dixhitale po luan një rol gjithnjë e më kritik në mënyrën se si bota jeton, mëson, punon dhe merr pjesë në ekonomi dhe shoqëri, popullatat e cënueshme pa akses dixhital janë në një disavantazh edhe më të madh dhe po lihen edhe më pas. Ata që përfitojnë më shumë nga ajo që ka për të ofruar e-qeverisja janë meshkujt e rinj të qytetit, të grupit me të ardhura të mesme të larta, ndërsa ata që përfitojnë më pak janë popullatat e cënueshme dhe të marginalizuara.⁴

4 United Nations Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2022, Leaving no one behind in the hybrid digital society, 2022, <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Chapter%204.pdf>

- **Paragjykimet dhe diskriminimi**

Paragjykimet dhe diskriminimi i mëparshëm është një nga sfidat më të hasura. Sipas profesionistëve, individët që paragjykohen dhe diskriminohen më shumë janë personat me etni të ndryshme, sidomos pakicat rome, personat me gjini të ndryshme LGBTI+, si dhe personat me aftësi mendore dhe fizike ndryshe.

- **Nevoja për informim**

Një pjesë e rëndësishme e punës së Qendrave i dedikohet informimit lidhur me shërbimet dhe vendosjes së marrëdhënieve të bashkëpunimit me ata që mund të ofrojnë ndihmë ose të referojnë te ndihma.

Hartuesit e Udhëzuesit tërheqin vëmendjen se në referimin, ardhjen apo sjelljen e përfituesve mund të ndodhë që përfituesit:

- të kërkojnë ndihmë për t'iu drejtuar gjykatës pa ezauruar rrugët administrative;
- janë të acaruar për shkak të zvarritjeve të proceseve;
- nuk njohin të drejtat e tyre;
- kërkojnë të abuzojnë me të drejtën që u ka dhënë ligji;
- nuk e bëjnë dot dallimin mes ndihmës juridike parësore dhe dytësore.

Shtetësja X. u paraqit pranë Qendrës sonë së bashku me fëmijën e saj të mitur 7 vjeç. Hyri në zyrë shumë e irrituar dhe e nervozuar, dhe bërtiste në sy të fëmijës. Zonja ishte e pajisur me urdhër mbrojtjeje, dhe nuk kishte informacion për qendrën e ndihmës juridike. Në bisedë e sipër na bënte ne me faj se 'përse nuk ka drejtësi', etj. U munduam që të qetësohej dhe të ulej fillimisht, dhe njëra nga punonjëset mori djalin me shumë kujdes dhe e nxorri jashtë në mënyrë që të mos ndikohej, pasi ajo po ushtronte presion edhe mbi të. Më pas, me shumë qetësi dhe profesionalizëm e qetësuam zonjën dhe i dhamë shërbimin e duhur, konsulencën ligjore dhe ndihmën dytësore për t'u përfaqësuar me një avokat të garantuar nga shteti.

Një ndër rastet më të vështira për t'u menaxhuar ka qenë një vajzë e moshës 35-40 vjeç, e cila ishte me arsim të lartë, madje kandidate për doktoraturë, por që aktualisht i kishte ndërprerë studimet. Qytetarja i kishte mbaruar studimet e saj jashtë vendit. Ajo dukej se vuante nga probleme psikologjike. Qytetarja dukej se kishte çrregullime të sjelljes dhe shfaqte probleme të shëndetit mendor. Ajo ishte e divorcuar dhe kishte një fëmijë të mitur nga kjo martesë. Ish bashkëshorti i saj kishte vijuar jetën e tij dhe ishte martuar sërish, dhe kishte fëmijë edhe nga martesa e dytë.

Ajo vazhdimisht bënte ankesa, kërkesëpadi, kallëzime penale, etj., ndaj ish bashkëshortit të saj. Në dukje të gjitha bëheshin nga "inati", pasi kërkesja nuk kishte qenë dakord me këtë zgjidhje martese. Kërkesja u paraqit pranë nesh shumë e acaruar, me sjellje bullizuese ndaj të dy punonjësve të Qendrës, duke pretenduar se qëndronte në një shkallë më të lartë zgjuarsie dhe logjike. Kundërshtonte çdo fjalë që ne i thoshim, sidomos në lidhje me kriteret e ligjit për ndihmën juridike dytësore. Kishte një sjellje jo etike dhe imponuese të qëndrimit të saj. I vumë në dispozicion Ligjin nr.111/2017 "Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti", ku i nënvizuam nenet përkatëse ku përcaktoheshin kriteret për të përfutuar nga ndihma juridike dytësore, dhe sërish ajo kundërshtonte, acarohet, bërtiste, nuk na linte të flisnim dhe na bullizonte. Nuk shfaqej bashkëpunuese për ta ndihmuar, kërkonte nga ana jonë të hartonim kërkesëpadinë, edhe pse i bëmë me dije se punonjësit e Qendrës nuk hartojnë kërkesëpadi, por vetëm japin ndihmë juridike parësore, ndërkohë që kërkesëpadi i përket ndihmës juridike dytësore. Deklaroi se kishte pasur probleme me babain e saj, të cilin e kishte akuzuar për dhunë në familje. Nga leximi i urdhërit të mbrojtjes, babai i saj deklaronte se vajza e tij kohët e fundit kishte filluar të ishte agresive dhe dhunuese ndaj familjarëve të saj, por nuk pranonte të merrte shërbim mjekësor. Vendimi i urdhërit të mbrojtjes nuk ishte në fuqi në kohën e paraqitjes pranë Qendrës, ndërkohë në lidhje me të ardhurat ajo deklaronte se ishte e punësuar dhe paga e saj ishte e konsiderueshme. Në përfundim të të gjithë situatës, ku trajtimi i rastit të saj zgjati mbi dy orë, nga ana e Qendrës iu vu

në dispozicion një format kërkesëpadie, dhe u sqarua juridikisht në lidhje me nenet, procedurën dhe çdo informacion tjetër të nevojshëm. Iu vunë në dispozicion të printuara edhe disa nene të nevojshme për çështjen që ajo paraqiste, si edhe iu printua ligji “Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti”. Këshillimi ligjor iu dha me shkrim, dhe një kopje e procesverbalit iu vu në dispozicion kërkueses. Kërkuësja më pas u largua e kënaqur.

- **Kompleksiteti i nevojave**

Kontribuesit informojnë se individët që drejtohen për ndihmë juridike kanë një kompleks nevojash.

“Pranë Qendrës sonë është paraqitur zonja B.M, viktimë e dhunës në familje, e dhunuar fizikisht (ishte edhe me frakturë në trup) dhe psikologjikisht, shumë e rënduar dhe e frikësuar njëkohësisht. Përveçse ishte viktimë e dhunës në familje, ishte edhe person me të ardhura të pamjaftueshme, me dy fëmijë të mitur, të cilët kishin përjetuar dhunë psikologjike nga babai i tyre apo familjarët e tij.” (Kontribuesi nr. 4)

- **Nevoja për mbështetje emocionale**

Kontribuesit informojnë se nevoja për mbështetje emocionale është e gërrshetuar me nevojën për ndihmë juridike.

“Shpesh herë kanë nevojë të shprehen, të qajnë hall më shumë se sa për një jurist që t’i këshillojë mirë. (Kontribuesi nr. 9)

5.2 Koncepte dhe zgjidhje të vlefshme për të gjitha kategoritë përfituese

Kontribuesit e këtij Udhëzuesi sugjerojnë se në pritjen dhe trajtimin e të gjitha kategorive të përfituesve janë të rëndësishme:

- Vendosja e besimit;
- Ndërgjegjësimi i profesionistëve për mitet, paragjykimet dhe etiketimet;

- Njohja dhe respektimi i kulturës;
- Mbledhja dhe analizimi i informacionit paraprak;
- Koordinimi i ndihmës me institucione/ndihma të tjera dhe referimi tek to;
- Marrja në konsideratë e vulnerabiliteteve komplekse;
- Vlerësimi korrekt i rrezikut;
- Sigurimi i pjesëmarrjes;
- Trajtimi i bazuar në njohjen e efekteve të ngjarjeve traumatike.

5.2.1 Ndërtimi dhe ruajtja e besimit

Një besim i fortë dhe i qëndrueshëm i individit tek këshilluesi i tij ligjor përmirëson komunikimin. Individu që ka besim tek profesionisti është më i vëmendshëm, më transparent dhe më i gatshëm për të komunikuar dhe për t'iu përgjigjur pyetjeve. Besimi i bën marrëdhëniet më të lehta, individ i përfitues është më i gatshëm të marrë këshilla dhe më i gatshëm të përmbushë kërkesat e ofruesit të shërbimit. Mbani parasysh se një individ, edhe pse përfitues i ndihmës juridike falas, ndikon në vlerësimin për ju, në rekomandimet që bëhen për ju në përgjithësi, dhe në mënyrën si ju ndiheni.

Besimi është një gjë e ndërlikuar për t'u matur, por një profesionist e ndien ndikimin e besimit dhe zhvillimin, rritjen e tij. Për të vendosur sa më shpejt që është e mundur themelet e një besimi të fortë dhe për ta rritur e mbajtur atë besim, është e nevojshme që profesionisti:

- *Të jetë i zoti/e zonja, i/e aftë:* Një profesionist i ndihmës juridike falas duhet të kuptojë dhe të zbatojë ligjin dhe të jetë në gjendje të identifikojë çështjen që duhet zgjidhur;
- *Të tregojë përvojën dhe kualifikimet që ka:* Kur individ i përfitues vjen për herë të parë, ju duhet të demonstroi përvojën tuaj. Pa u mburrur dhe pa u treguar arrogantë, ju duhet të gjeni një mënyrë të sjellshme për të përmendur arritjet tuaja dhe suksesin që keni pasur duke zgjidhur çështje të rëndësishme. Duhet të jeni të hapur ndaj interesit që individ i përfitues i ndihmës tregon ndaj përvojës suaj,

dhe të gatshëm t'i përgjigjeni çdo pyetjeje që ai/ajo ka në lidhje me të;

- *Të shpenzojë kohë duke dëgjuar në mënyrë aktive:* Dëgjimi aktiv mund ta bëjë këdo të ndihet më rehat. Dëgjimi aktiv tregon se po i kushtoni vëmendje dhe po kujdeseni për nevojat që ka përfituesi. Kur jeni duke u njohur me përfituesin, i bëni asaj/atij pyetje që kanë kuptim për situatën e tij/saj, dhe sigurohuni që edhe trupi juaj tregon të njëjtën vëmendje;
- *Të jetë i/e qartë:* Njerëzit u besojnë më shumë atyre që flasin qartë dhe nuk u besojnë atyre që flasin me shumë kuptime;
- *Të ketë dhembshuri, të ndiejë situatën e personit me zemër:* Njerëzit i besojnë më shumë atyre që janë empatikë dhe bujarë;
- *Të përgjigjet menjëherë dhe vazhdimisht:* Kurdoherë që përfituesi kontakton për të bërë pyetje të reja apo ka informacion të ri për të sjellë, ju duhet të përgjigjeni sa më shpejt, mundësisht brenda ditës. Përgjigjja e menjëhershme do ta bëjë përfituesin të besojë më shumë tek ju dhe tek institucioni juaj. Nëse i duhet shumë kohë t'ju arrijë, e shumë kohë që të marrë përgjigje prej jush, apo nëse disa përgjigje nuk ia jepni kurrë, humbja e besimit mund të jetë e pakthyeshme;
- *Të jetë korrekt në takime:* Ju duhet të paraqiteni në kohë në takime dhe të përgatitur për to. Nëse vazhdimisht duhet të ricaktoni takimet, ose nëse paraqiteni vonë, individi përfitues mund të dyshojë në aftësitë tuaja organizative ose të ndihet i parespektuar. Sigurisht që ka emergjenca që nuk mund të parashikohen e parandalohen, që mund t'ju detyrojnë të caktoni datë tjetër takimi, por duhet patjetër të njoftoni individin përfitues dhe kjo nuk duhet të bëhet e zakonshme;
- *Të vendosë pritshmëri realiste:* Ju duhet të jeni të qartë me përfituesit dhe të jepni afate e zgjidhje realiste. Mos i rritni shpresat e përfituesit tuaj. Në thelb, ajo që duhet të bëni është që të premtoni më pak e të jepni më shumë;
- *T'u përgjigjet pyetjeve në mënyrë transparente:* Sa herë që përfituesi ju bën pyetje, përpiquuni t'i përgjigjeni në mënyrën sa më të plotë dhe transparente të mundshme. Jepini çfarëdo informacioni që

keni, dhe nëse nuk e dini përgjigjen, thoni hapur që nuk e dini dhe përpiquni ta gjeni atë;

- *Të ndihmojë të gjendet ndihma e nevojshme:* Për shumicën e përfituesve është e nevojshme një gamë e gjerë ndihme dhe shërbimesh krahas ndihmës juridike. Besimi i tyre tek ju do të rritet, nëse ju i ndihmoni me informacion dhe që të lidhen me shërbimet e tjera, për të cilat kanë nevojë dhe të cilat mund të kenë të drejtë t'i marrin. Mblidhni sa më shumë informacion që është e mundur lidhur me ndihmën dhe përditësojeni informacionin që keni.

“Një ndër rastet që kemi trajtuar, i përket një zonje të moshuar, e cila prej vitesh detyrohej të qëndronte me bashkëshortin dhunues, për shkak se nuk kishte mundësi ekonomike të vijonte procesin e divorcit. Zonja parashtronte probleme të vazhdueshme dhune, për të cilat disa herë ishte pajisur me urdhër mbrojtjeje. Djali i saj, gjithashtu, e dhunonte psikologjikisht, pasi ai ishte konsumues i lëndëve narkotike dhe kundërshtonte divorcin që mamaja e tij dëshironte të bënte. Qytetarja u trajtua me shumë kujdes nga ana jonë, sidomos sa i përket gjendjes së saj emocionale. Ajo mori shërbimin e kërkuar, më në fund arriti të divorcohej, duke përfituar nga ndihma juridike dytësore dhe përjashtimi nga tarifatat gjyqësore. Pas zgjidhjes së martesës, kërkueses i është bërë edhe aplikimi për strehim social pranë Bashkisë. Kërkuesja shpesh herë paraqitet pranë Qendrës sonë për të na përshëndetur, por edhe për të kaluar pak kohë duke biseduar me ne, pasi shprehet se ndihet e lehtësuar kur bisedon me ne, edhe pse e di që zyra jonë është zyrë juridike, megjithatë ajo ndihet si në “shtëpinë e saj” pranë nesh.” (Kontribuesi nr. 8)

- *T'i përshtatet stilit të komunikimit të individit/përfituesit:* Ju duhet të jini të gatshëm të përshtateni me stilin e komunikimit të secilit individ. Disa njerëz kanë nevojë për një komunikim të vazhdueshëm për t'u ndjerë mirë; të tjerëve u pëlqen të mbajnë një distancë dhe të kontaktojnë vetëm kur është e nevojshme. Ju duhet ta mësoni sa më shpejt këtë stil të ndërtimit të marrëdhënieve, në mënyrë që të përshtateni.

5.2.2 Zhvillimi i aftësive të komunikimit verbal dhe joverbal

Profesionistët e ndihmës juridike parësore duhet të zhvillojnë disa aftësi të rëndësishme komunikimi si: aftësinë për të organizuar dhe mbajtur gjallë një bashkëbisedim, vëmendjen, aftësinë për të dëgjuar, aftësinë për të përdorur komunikimin verbal dhe joverbal, aftësinë për të kuptuar se si ndryshimet kulturore dhe mendore mund të ndikojnë tek komunikimi.

➤ Të organizosh dhe mbash gjallë një bashkëbisedim

Për të mbajtur gjallë një bashkëbisedim, është e nevojshme që:

- Të bëhen përgatitje për takimin;
- Të bëhen pyetje me fund të hapur, pyetje që bashkëbiseduesi nuk mund t’u përgjigjet vetëm me po ose jo. Pyetje që nuk marrin përgjigje “po” ose “jo” janë ato që fillojnë me “kush”, “çfarë”, “kur”, “ku” dhe “si”;
- Të bëhen pyetje të lidhura me njëra- tjetrën, gjë që njëkohësisht i tregon bashkëbiseduesit se keni qenë të vëmendshëm;
- Të mbahet kontakt me sy;
- T’u kushtohet rëndësi shoqëruesve.

➤ Të kesh vëmendjen e duhur

Vëmendja përkufizohet përgjithësisht si aftësia për të përpunuar një informacion të veçantë nga mjedisi përreth, duke përjashtuar apo injoruar informacione të tjera. Tipare të vëmendjes janë:

- aftësia për t’u marrë me një informacion për një kohë të gjatë;
- aftësia për të injoruar stimujt e tjerë, që na ndihmon të bëjmë punën që kemi në dorë e të mos hutohemi nga stimujt e tjerë;
- aftësia për ta ndarë vëmendjen dhe për të përpunuar stimujt të tjerë, që na ndihmon të bëjmë disa punë njëherësh;
- aftësia për të kaluar nga përpunimi i një stimuli tek përpunimi i një tjetri, që na ndihmon të mbrohemi dhe të reagojmë ndaj stimujve që janë të rëndësishëm.

Vëmendja është e kufizuar si në kapacitet, që është sasia e informacionit që mund të përpunohet, ashtu edhe në kohëzgjatje, që përcakton për sa kohë mund të përpunohet ky informacion i veçantë. Ndaj është e rëndësishme që të kemi mënyra për të menaxhuar në mënyrë efektive burimet e vëmendjes që kemi në dispozicion, në mënyrë që të kuptojmë çfarë po ndodh.

Në të njëjtën kohë ne duhet të kuptojmë problemet e vëmendjes dhe mënyrat si shfaqen ato. Personi që ka probleme me vëmendjen mundet që të jetë i pazoti të kryejë punët e përditshme, të mos rrijë në një vend, t'i duket sikur ka mjegull në kokë, të ketë vështirësi të mbajë mend gjërat që kanë ndodhur shumë pak kohë më parë, të ketë vështirësi të marrë vendime, të mos ketë energji për të vepruar, të bëjë gabime pakujdesie, të mos paraqitet në takime, të mos respektojë afatet.

➤ Të dëgjosh dhe sigurohesh që të dëgjojnë



Interesante!

Nëse do duhej të flisnim më shumë se të dëgjonim, do kishim dy gjuhë dhe një vesh.

Mark Twain

https://www.ifioque.com/interpersonal-skills/listening_skill

Në shqip ne kemi vetëm një fjalë, “dëgjim”, për dy koncepte të ndryshme: të dëgjuar fizik, pasiv, sepse kemi lindur të pajisur me veshë që ndikohen nga tingujt, dhe të dëgjuar aktiv, mendor, një aftësi që e rrisim dhe e kultivojmë⁵. Dëgjimi aktiv ka për qëllim të kuptuarin dhe mbajtjen mend

5 <https://www.listen.org/>

të mesazheve. Dëgjimi mund të pengohet nga:

- *Probleme të shkaktuara nga mjekimi* - disa ilaçe si, antibiotikët e fortë, ilaçet që trajtojnë kancerin, diuretikët;
- *Probleme të lidhura me moshën* - me kalimin e moshës dëmtohet veshi i brendshëm;
- *Probleme të dëgjimit të thelluara nga ankthi* - tinitus, një zhurmë në vesh, që bëhet më e zakonshme me kalimin e moshës, mund të bëhet “më e lartë” për shkak të ankthit.

Personi që ka probleme me dëgjimin mund t’i duket sikur të tjerët murmurisin; kërkon që të tjerët të përsërisin fjalët; ka vështirësi të kuptojë kur ka zhurmë; nuk ndjek dot bisedat; lodhet kur duhet të përqendrohet shumë; ka vështirësi të kuptojë komunikimin në telefon.

➤ **Të dish të komunikosh verbalisht**

Megjithëse shprehja e një individi nuk është asnjëherë vetëm ose krejtësisht verbale ose joverbale,⁶ ne jemi mësuar të flasim për komunikimin duke e ndarë në dy lloje, në komunikim verbal dhe joverbal, dhe të kuptojmë atë që mendon individi edhe duke krahasuar këto dy mënyra shprehjeje. Komunikimi verbal konsiderohet komunikimi me fjalë. Në komunikimin verbal duhet të keni sidomos parasysh që, kur flisni:

- *Të jeni i/e qartë*: Duhet të jeni vetë të qartë se çfarë mesazhi doni të jepni dhe ta jepni atë në mënyrë të qartë. I paraqisni idetë dhe mendimet tuaja me radhë, që t’ua lehtësoni përfituesve të kuptuarin. Mos i lini të hamendësojnë për qëllimin apo qëllimet tuaja dhe ta plotësojnë vetë atë që nuk kuptojnë, boshllëqet që lini ju;
- *Të jeni i/e përmbledhur*: Përmbajuni pikës/pikave shkurt dhe thjesht. Mos përdorni shumë fjalë, mos përsëritni të njëjtën gjë shumë herë;
- *Të jeni konkret/e*: Flisni konkretisht, jo në mënyrë të përgjithshme. Jepni detaje mjaftueshëm, por jo aq sa përfituesi të humbasë fillin;
- *Të jeni i/e saktë*: Sigurohuni që informacioni që jepni është i saktë

6 Emanuela Esmerova, Komunikimi Afarist https://www.eucebnici.mon.gov.mk/pdf/Delovnakomunikacija_1_albanski.pdf

dhe, në komunikimin me shkrim, sigurohuni që ai të mos ketë gabime gramatikore dhe drejtshkrimore. Sigurohuni që pjesët teknike të përmbajtjes të jenë të kuptueshme. Që të jeni të saktë, duhet të përgatiteni për atë që komunikoni;

- *Të jeni koherent/e*: Sigurohuni që ato që thoni të kenë strukturë dhe që mesazhi juaj të rrjedhë në mënyrë logjike. Ato që thoni duhet të lidhen të gjitha me temën kryesore dhe me objektivin që keni vendosur të arrini;
- *Të thoni gjithçka që është e nevojshme*: Sigurohuni që përfituesi ka marrë prej jush çdo gjë që është e nevojshme për të kuptuar mesazhin dhe për të vepruar nëse i duhet të ndërmarrë ndonjë veprim. Sigurohuni që nuk lini jashtë komunikimit detaje të veçanta. Bëni pyetje që të siguroheni se ju ka kuptuar plotësisht;
- *Të flisni në mënyrë të sjellshme*: Mesazhi juaj duhet të jetë i sjellshëm, miqësor, i hapur dhe i ndershëm. Vlerësojeni mesazhin që doni të jepni nga pozitat e përfituesit, dhe kështu do të jeni empatikë ndaj nevojave të tij/saj. Kjo do t'ju ndihmojë ta jepni mesazhin në një mënyrë që është e kuptueshme dhe do ndihmojë marrësin ta kuptojë mesazhin;
- *Të flisni qartë dhe ngadalë*: Kjo do t'i ndihmojë njerëzit të kuptojnë se çfarë jeni duke thënë. Mërmëritja dhe të folurit shumë shpejt mund të çojnë në keqkuptime. Të folurit pak më ngadalë është shumë e rëndësishme për një person me probleme të dëgjimit ose shikimit;
- *Të lini kohë që personi të përgjigjet*: Kjo do të thotë të heshtni ndërsa personi mendon dhe zgjedh se si të përgjigjet;
- *Të sqaroni mesazhet që merrni nëpërmjet perifrimit*: Është e rëndësishme të tregoni se e kuptoni atë që përfituesi po thotë. Kjo mund të bëhet nëpërmjet perifrimit. Përmbliidhni atë që ai/ajo thotë për të kontrolluar nëse e kuptuat mirë. Ajo që dikush thotë dhe ajo që dëgjojmë mund të jetë jashtëzakonisht e ndryshme. Vlerat tona personale, filtrat, supozimet, gjykimet dhe besimet mund të shtrembërojnë atë që dëgjojmë. Perifrazimi është një mënyrë për t'u siguruar që e keni kuptuar saktë përfituesin. Është gjithashtu një mënyrë për të dalluar çështjet e veçanta. Në teknikat për perifrazim efektiv përfshihet:

- Dëgjoni me kujdes folësin. Kërkoni për fjalë kyçe, fraza dhe koncepte;
- “Shkruani në mendje”;
- Përsëritni atë që folësi ka thënë, duke përdorur fjalët tuaja dhe duke u kujdesur që të mos ndryshoni kuptimin;
- Perifrazoni përpara se të kaloni te një temë tjetër;
- Filloni të perifrazoni me fjalë të tilla si: “Pra, ajo që po dëgjoj duket se është ...”, “Me fjalë të tjera ...”, “Ajo që unë kuptova është që ...”, “Nëse ju kuptova saktë...”.
- *Të tregoni me fjalë se jeni një dëgjues/e aktiv/e:* Dëgjimi aktiv ka të bëjë me vëmendjen ndaj asaj që personi tjetër po thotë. Që të jeni vërtet dëgjues aktiv dhe të tregoni se jeni të përfshirë në bisedë, përdorni fjalë inkurajuese si, “po”, “ëhë”.
- *Të mos përdorni zhargon:* Ka disa terma dhe shprehje, të cilat janë shumë të thjeshta për profesionistët e ligjit, por shpesh të pakuptueshme për njerëzit e tjerë. Termat dhe shprehjet që mund dhe duhet të shmangen, për shembull, janë: “ezaurim i procedurave”, “kompetencë lëndore”, etj.
- *Të zgjidhni fjalë që i sjellin njerëzit më afër në kohë dhe hapësirë, dhe nxisin përfshirjen:* Të tillë janë përemrat. Përemri “ne” është më përfshirës sesa përemrat “ju”, “unë”. Përemrat dëftorë “kjo”, “ky”, “këto”, “këta”, dhe ndajfolja “këtu”, i sjellin njerëzit më afër se përemrat “ajo”, “ai”, “ata”, “ato”, apo ndajfolja “atje”.
- *T’u drejtoheni njerëzve me respekt:* Nuk duhet t’u drejtoheni njerëzve duke ua shkurtuar emrat apo me pseudonime.
- *Të përshtatni të folurën me moshën , gjininë dhe kapacitetin e përfituesit/përfitueses.*

➤ Të dish të komunikosh joverbalisht

“Për t’u dëgjuar dhe kuptuar sa më qartë nga grupet vulnerabël, një rëndësi të veçantë duhet t’i japim dhe komunikimit joverbal”. (Kontribuesi nr.12)

Komunikimi joverbal përfshin: cilësitë zanore të të folurit, heshtjen,

kontaktin me sy, shprehjen e fytyrës, gjestet, pozicionin, dhe përdorimin e hapësirës ndërpersonale. Fjalët që përdorim përbëjnë një pjesë të vogël të komunikimit. Është gjetur që vetëm rreth 7% e komunikimit është verbal. Nga pjesa e mbetur, 38% është vokale (zëri) dhe 55% janë shprehjet e fytyrës.⁷

- **Cilësitë zanore të të folurit** përfshijnë karakteristikat e zërit gjatë të folurit dhe interferencat zanore. Kur shpjegohet se çfarë janë, thuhet “zëri kur heqim fjalët”. Në karakteristikat e zërit pa fjalë hyn: intonacioni, volumi, shpejtësia me të cilën i themi frazat, dhe cilësia e zërit, sa i këndshëm është zëri për veshin. Interferencat janë tingujt që përdorim në fillim të ligjërimin dhe në mes të fjalëve. Cilësitë e zërit tregojnë shumë për ndjenjat e njeriut. Një njeri mund të thotë “jam shumë mirë”, dhe intonacioni që përdor mund të tregojë të kundërtën, që nuk është fare mirë.
- **Heshtja** luan një rol të rëndësishëm në komunikimin ndërpersonal. Mund të shërbejë disa funksione të pavaruara dhe të përmirësojë forma të tjera komunikimi si, gjestet dhe të tjera mjete tradicionale joverbale. Heshtja mund të përcjellë shumë kuptime të ndryshme, si pozitive ashtu edhe negative. Kur hesht, komunikimi që prapëseprapë ndodh mund të jetë⁸ :
 - Personit i mungon informacioni i mjaftueshëm për të folur mbi temën;
 - Personi nuk ka urgjencë për të folur;
 - Personi po mediton me kujdes çfarë të them saktësisht më pas;
 - Heshtja thjesht mund të pasqyrojë shpejtësinë normale të të menduarit të personit;
 - Personi po i shmanget diskutimit të një ose disa çështjeve të ndjeshme të diskutueshme nga frika;
 - Heshtja shpreh pajtim;
 - Heshtja shpreh mospajtim;

7 National Victim Assistance Academy, Track 1, May 2008 , Foundation-Level Training <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

8 Johannesen ka zhvilluar një listë me 20 kuptime të mundshme të përdorimit të heshtjes, shih <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED360673.pdf>

- Personi është dyshues ose i pavendosur;
- Personi është i mërzitur;
- Personi është i pasigurt se si do ta marrë tjetri atë që do thotë;
- Personi është i mbytur në ndjenja të forta;
- Personi hesht për të ndëshkuar të tjerët, për të asgjësuar të tjerët në mënyrë simbolike duke i përjashtuar nga komunikimi verbal;
- Heshtja është tipar i çrregullimit të personalitetit;
- Personi do të flasë, por nuk di si të shprehet, sepse gjëja ndihet më shumë me intuitë;
- Personi nuk flet se nuk do të lëndojë të tjerët;
- Personi është duke ëndërruar ose duke u marrë me çështje të tjera;
- Personi e përdor heshtjen për të rritur izolimin e tij/saj, pavarësinë dhe ndjenjën e të qenit unik;
- Heshtja shënon zemërim të mbytur;
- Heshtja e personit është për empati.

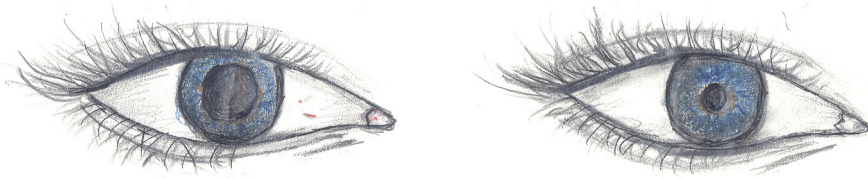
Roli i heshtjes, ashtu si mjetet e tjera të komunikimit ndërpersonal, ndryshon sipas kulturës dhe shoqërisë.

Interesante!

Muriel Savbille Troike tregon një incident që ka ndodhur në Greqi për shkak të dallimeve ndërkulturore në përdorimin e heshtjes. Grekët e konsiderojnë heshtjen si refuzim, ndërsa egjiptianët e përdorin heshtjen për të dhënë pëlqimin. Kur pilotët egjiptianë kërkuan leje për të ulur avionët e tyre në tokën greke, dhe kontrollorët grekë të trafikut ajror nuk u përgjigjën, egjiptianët e interpretuan këtë heshtje si pëlqim dhe vazhduan me uljen. Grekët e interpretuan këtë veprim si një kundërshtim të drejtpërdrejtë të refuzimit të tyre dhe qëlluan mbi avionët egjiptianë.

<https://cultureplusconsulting.com/2015/04/16/paralanguage-across-cultures/>

- **Sytë dhe kontakti me sy** mund të tregojnë ndjenja dhe qëndrime. Në kontaktin me sy janë të rëndësishme kohëzgjatja e kontaktit, pulitja e syve, zmadhimi apo zvogëlimi i bebëzave. Zgjatja e kontaktit me sy ka efekte të ndryshme. Sipas një burimi, një vështrim i gjatë me sy mund të nënkuptojë admirim apo habi, një vështrim i shkurtër me sy mund të nënkuptojë ankth, ndërsa një vështrim më shumë se 10 sekonda mund të shkaktojë ndjenjë ankthi dhe shqetësimi⁹. Kontakti i gjatë, i pandërprerë me sy me dikë që po flet, shpreh interes. Kontakti me sy i tregon bashkëbiseduesit/bashkëbisedueses se po i kushtoni vëmendje asaj që po thotë. Pultitja e syve është një element tjetër i rëndësishëm. Shpeshësia e pulitjes mund të zbulojë se sa nervoz ose i qetë mund të jetë një person. Thuhet se bebëzat, pjesa e zezë në qendër të syrit, janë e vetmja pjesë e trupit që nuk mund të kontrollohet¹⁰. Mund të vihet re që kur biseda kalon nga një temë interesante në një temë më pak interesante, bebëzat e syrit zvogëlohen.¹¹



- **Shprehja e fytyrës:** Buzëqeshja, vrenjtja, ngritja e vetullave dhe shtrëngimi i buzëve, shprehin dhe na ndihmojnë të lexojmë gjendjet emocionale. Ka teori që thonë që, ndërsa komunikimi dhe sjellja joverbale ndryshon nga kultura në kulturë, shprehjet e fytyrës për katër ndjenjat bazë - gëzimin, keqardhjen, inatin dhe frikën - janë njësoj në gjithë botën. Fytyra është pjesërisht në kontrollin e ndërgjegjes, dhe për këtë arsye mund edhe të përdoret për të keqdrejtuar dhe mashtruar.



9 Esmerova, Emanuela, Komunikimi Afarist, Tekst shkollor i hartuar në mënyrë modulare për vitin e parë, 2022 https://www.e-ucebnci.mon.gov.mk/pdf/Delovnakomunikacija_1_albanski.pdf

10 https://www.ifioque.com/miscellaneous/facts_about_the_pupil

11 <https://www.ifioque.com/miscellaneous/vibrations>

- **Gjestet apo lëvizjet/gjuha e trupit:** Ne e shprehim veten nëpërmjet lëvizjeve dhe gjesteve të kokës, fytyrës, syve, duarve, këmbëve, etj. Disa gjeste, si prekja e hundës, fërkimi i syve, kruarja e fytit para se të flasim, tregojnë më shumë se fjalët. Gjuha e trupit mund të përforcojë mesazhin tuaj verbal ose mund ta kundërshtojë atë, dhe të zbulojë mendimet tuaja të vërteta kur nuk jeni të vërtetë. Pozicionimi i trupit mund të shfaqë pëlqim ose mospëlqim. Kur ne e pëlqejmë njëri-tjetrin, priremi të shfaqim qëndrime të hapura dhe orientim më të drejtpërdrejtë të trupit, dhe qëndrojmë më afër së bashku. Trupat tanë janë gjithashtu relativisht të relaksuar, dhe gjestet tona janë të pafrenuara dhe të natyrshme. Shenja të tilla trupore janë ftuese dhe mund të stimulojnë ndërveprimin. Në të kundërt, nëse nuk e pëlqejmë njëri-tjetrin, trupat tanë sillen ndryshe. Në vend që të rrimë përballë, ne vendosemi anash, trupi na tendoset dhe ngurtësohet.



Tabela më poshtë jep shfaqjet trupore të disa ndjenjave të ndryshme.

Të qenit i/e hapur dhe vetëbesimi	Mbajtja e duarve hapur me pëllëmbët lart, heqja e xhaketës, kontakti me sy, buzëqeshja, përkulja para, të qëndruarit drejt, duart larg fytyrës, këmbët pak të hapura, shpatullat drejt
Bashkëpunimi, gatishmëria	Qëndrimi me duar në bel, koka e anuar, këmbët e pakryqëzuara, afrimi, shtrëngimi i duarve, buzëqeshja
Dyshimi	Ecja poshtë e lart, mbyllja e syve, krijimi i brazdës mes vetullave, fërkimi i syve, çuarja e dorës tek fytyra, ecja poshtë e lart me kokë ulur, me duar pas shpine, kruajtja e kokës

Dyshimi dhe mbajtja e sekreteve	Kryqëzimi i duarve, largimi, kryqëzimi i këmbëve, mungesa e kontaktit me sy, mbulimi i gojës me dorë, vrenjtja, mbledhja e e trupit me kokë poshtë, vështrime vjedhurazi, të parit anash, qëndrimi anash, fytyrë pa shprehje, gjeste ankthi, shikimi në dysHEME, gëlltitja e shpeshtë, lagia e buzëve, kruajtja e fytit
Nevoja për të qetësuar frikën	Duart e lidhura me njëra-tjetrën me gishtat e mëdhenj duke u fërkuar me njëri-tjetrin, përkëdhelja e krahëve, shkulja e kutikulave, thithja e stilolapsit, syzeve, etj., prekja e karriges para uljes
Ankthi	Kafshim i thonjve, lëvizje të befta, lëvizje të gishtit, pastrim i fytit, psherëtima, dridhje veçanërisht e gjunjëve, zë i fikur, dridhje e pavullnetshme e buzëve, lëvizje e shpejtë e syve, ngurtësim, frymëmarrje e rënduar
Zemërimi	Mbledhja e duarve grusht, duart në ije, shkelja fort e tokës, ulja në cep të karriges gati për veprim, nxjerrja përpara e mjekrës, gjuajtja me shqelm e tokës, mbledhja e buzëve, shtrëngimi i nofullave, kalimi i duarve nëpër flokë, fërkimi qafës pas, mbajtja e duarve në xhepa, duart e lidhura me nyjet e zbardhura, vështrim me inat
Qëndrimi mbrojtës	Duart në xhepa, duart mbrapa, duart e lidhura, xhaketa e mbërthyer deri lart, krahë të përthyer, këmbë të kryqëzuara, trupi i tërhequr pas, fërkimi i qafës me dorë
Vetëkontrolli, konflikti i brendshëm	Dora duke mbajtur kyçin e dorës tjetër ose krahun, krahu i kapur pas kurrizit, kyçet e këmbëve të lidhura, shtrëngimi i krahëve të karriges si në karrigen e dentistit, gjestet e shtypjes ose aktivitetet e zhvendosjes, si p.sh. grushti i shtrënguar, i fshehur brenda xhepit, dora te goja me habi ose frikë (për të mos lënë të dalë një klithmë), fërkimi i qafës me dorë, mosreagimi, shfryrja e hundëve ose kollitja, fshehja e lotëve

Në interpretimin e gjuhës së trupit duhet të kemi parasysh që:

- Gjuha e trupit përbëhet nga grupe gjestesh dhe jo një gjest i vetëm. Profesionisti duhet të njohë marrëdhëniet e tyre dhe të nxjerrë kuptimin nga disa gjeste së bashku, dhe jo nga një i vetëm;
- Gjuha e trupit është komplekse, është një kombinim i elementeve kulturore, sociale dhe individuale;
- Nuk ka interpretime të sakta për gjeste të veçanta;
- Çdo individ është unik, qëndrimet dhe sjellja e tij do të kenë ndikim në komunikimin e tij joverbal;
- Sjellja joverbale zhvillohet në një kontekst të caktuar. Kontekstet ndryshojnë, kështu që ne duhet të përshtatim interpretimin tonë në përputhje me rrethanat;
- Ndonjëherë gjestet “falsifikohen”. Nuk duhet të shkohet pas tyre verbërisht, por duhen mbledhur edhe të dhëna të tjera, që na vijnë nga fjalët, cilësitë zanore të të folurit, etj.;
- Duhet të marrim parasysh variacionet kulturore të gjesteve. Mbipërgjithësimi i sjelljes joverbale të një kulture çon në hamendësimin se të gjithë personat e asaj kulture sillen në të njëjtën mënyrë.

Interesante!

Në Australi dhe Angli, shenja e V-së me gishta, që në vende të tjera të botës interpretohet si fitore, është shenjë sharjeje dhe ofendimi.

<https://www.verywellmind.com/types-of-nonverbal-communication-2795397>

- ***Distanca ose afërsia fizike:*** Antropologu Edward Hall ka studiuar mënyrën se si njerëzit strukturojnë hapësirën rreth tyre, dhe se si kjo hapësirë ndryshon nga kultura në kulturë¹². Distanca të ndryshme hapësinore janë të lidhura me funksione të ndryshme sociale. Në

¹² E lidhur me shkencën e Proxemics – studimin e përdorimit të hapësirës nga njerëzit dhe efekteve që ka dendësia e popullsisë në sjelljet, komunikimin dhe ndërveprimin social.

kulturën përëndimore njihen katër zona/hapësira ndërpersonale: zona/hapësira intime (0–45 cm), zona/hapësira personale (45–120 cm), zona/hapësira sociale (129–365 cm), dhe zona/hapësira publike (365–762 cm).¹³ Thyerja e rregullave të distancës dhe afërsisë shkakton sjellje mbrojtëse. Distanca që vendosin njerëzit mes vetes dhe të tjerëve varet nga shumë faktorë. Në zonën intime, zonën në të cilën ka kontakt fizik, distanca fillon me 0. Këtu vendosen shokët shumë të ngushtë ose prindërit me fëmijët. Në zonën personale ndodhin komunikimet me shokët. Në zonën sociale janë të vendosura marrëdhëniet e punës.¹⁴ Individët me status të lartë social tentojnë të pushtojnë hapësirat personale të të tjerëve më shpesh dhe më shumë se sa individët me status të ulët.



- **Prekja:** Prekja transmeton mesazhe të ndryshme në varësi të kontekstit. Dallimet gjinore luajnë rol në mënyrën se si njerëzit e përdorin prekjen për të komunikuar. Gratë priren ta përdorin prekjen për të përcjellë shqetësim dhe kujdes. Burrat kanë më shumë gjasa ta përdorin prekjen për të vendosur pushtetin ose kontrollin mbi të tjerët.¹⁵
- **Paraqitja:** Zgjedhja e rrobave, modeli i flokëve dhe elementë të tjerë të paraqitjes konsiderohen si mjete të komunikimit joverbal.
- **Objektet:** Objektet janë sendet fizike që dikush i përdor për të komunikuar interesat dhe dëshirat e veta. Aksesoret që vesh, makina që nget dhe teknologjia që një individ përdor, komunikojnë interesat e tij/saj.

13 <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2020.00561/full>

14 <https://www.youtube.com/watch?v=064AP2UJ-èY>

15 <https://www.verywellmind.com/types-of-nonverbal-communication-2795397>

5.2.3 Diversiteti kulturor dhe stilet kulturore të komunikimit

Kultura përkufizohet si mënyra e jetesës, zakonet dhe sjelljet e mësuara. Kultura e një individi është e lidhur me gjininë, moshën, përkatësinë etnike, racën, orientimin seksual, formimin arsimor, fenë, aftësinë fizike e mendore, statusin shoqëror dhe ekonomik, profesionin, statusin migrator, përkatësinë politike, gjeografinë e banimit (urbane, periferike, e largët, kufitare), etj.

Sipas një burimi¹⁶, ndryshimet e dukshme përbëjnë vetëm 10% të identitetit tonë kulturor. Ndryshimet e fshehura kulturore që përbëhen nga vlerat, pritjet dhe besimet përbëjnë 90% të ndryshimeve tona. Çfarë vlerësojmë është ajo që i jep formë kulturave dhe i bën ato dukshëm të ndryshme nga njëra-tjetra. Sipas këtij burimi, janë tetë dikotomi vlerash që duhen njohur:

1. individualizmi përkundrejt kolektivizmit;
2. distancë e madhe me pushtetin përkundrejt distancës së vogël me pushtetin;
3. orientimi drejt të ardhmes përkundrejt orientimit tek e tashmja;
4. barazi e lartë gjinore përkundrejt barazisë së ulët gjinore;
5. shprehja konfidente përkundrejt shprehjes modeste;
6. aktivizmi përkundrejt pasivitetit;
7. orientimi i lartë njerëzor përkundrejt orientimit të ulët njerëzor;
8. argëtimi përkundrejt përmbajtjes.

Ofruesit e shërbimeve punojnë me njerëz me kultura të ndryshme dhe duhet të njohin stilet e komunikimit kulturor, të njohin mënyrën si e shprehin njerëzit veten e tyre, si i shfaqin emocionet dhe si e zgjidhin krizën dhe konfliktin. Për të qenë në gjendje të ndihmojnë dhe të bëjnë referimet e duhura, profesionistët duhet që:

- Të mësojnë rreth kulturave të ndryshme nga vetë individët, përfituesit. Kur ndërveprojnë me individë të kulturave të ndryshme, profesionistët duhet të dëgjojnë aktivisht dhe me kujdes, dhe të verifikojnë çdo supozim që nxjerrin nga vëzhgimet;

¹⁶ <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

- Të mësojnë rreth kulturave të ndryshme nga burimet në dispozicion, libra, artikuj, filma, muzikë, etj. Ndërsa përdoren këto burime, duhet patur parasysh se në to ka shumë stereotipe negative për grupet kulturore. Profesionistët duhet të jenë të gatshëm për të vërtetuar informacionin dhe për të shmangur stereotipizimin;
- Të marrin pjesë në trajnime të komunikimit ndërkulturor;
- Të mësojnë se si kulturat e ndryshme i menaxhojnë krizat dhe ku marrin mbështetje kur janë në krizë (te të moshuarit, te natyra, te shpirtrat, te kleri, etj.).

“Zonja përjetonte dhunë psikologjike dhe fizike nga bashkëshorti dhe vajza e tij, por për shkak se zonja i përkiste besimit mysliman, ajo u shpreh se nuk mund të bënte denoncim, për arsye se nuk ia lejonte feja”. (Kontribuesi nr. 10)

- Të mësojnë se si kulturat komunikojnë në mënyrë joverbale. Disa kultura, për shembull, nuk vendosin kontakt me sy, sepse konsiderohet mungesë respekti. Në disa kultura, një buzëqeshje komunikon se personi është në siklet ose nuk kupton dhe ka frikë të bëjë pyetje. Në kultura të tjera, buzëqeshjet sinjalizojnë se individi është sipërfaqësor dhe mendjelehtë;
- Të mësojnë se si reagojnë kulturat e ndryshme ndaj konfliktit. Në disa kultura, konflikti trajtohet drejtpërdrejt, ndërsa në të tjera konflikti i hapur përjetohet si i turpshëm ose poshtëruës.

5.2.4 Ndërgjegjësimi për stereotipet dhe përshkallëzimin e tyre në paragjykime dhe diskriminim

Stereotipet janë ide, përgjithësime për një kategori të caktuar njerëzish. Njerëzit janë të programuar gjenetikisht të bëjnë përgjithësime. Ka përgjithësime për pothuajse çdo karakteristikë. “Filani që unë njoh është nga krahina X. Atij i pëlqen të vishet bukur. Rrjedhimisht, të gjithëve nga ajo krahinë u pëlqen të vishen bukur”. Mund të ketë stereotipe për personalitetin, preferencat, paraqitjen, aftësitë e individëve të një grupi të caktuar. Stereotipet nuk mund t’i quash asnjëherë pozitive, sepse nuk lejojnë respektimin e individualiteteve. Stereotipet janë ndër shkaqet kryesore për qëndrime paragjykuese. Shembuj të stereotipeve dhe efekteve që ato kanë janë të pafund.

Aziatikët janë të mirë në matematikë. Për rrjedhojë, aziatikët duhet të shkëlqejnë në shkollë. Nëse nuk e përmbush këtë pritje, një i ri aziatik do të ndihet keq psikologjikisht, do të ndihet i pavlerë.

Paragjykimet janë qëndrime dhe ndjenja negative ndaj një individi vetëm sepse i përket një grupi të caktuar shoqëror. Paragjykimet janë të zakonshme ndaj njerëzve që janë anëtarë të një grupi kulturor të panjohur.¹⁷ Paragjykimet janë të lidhura me racën, etninë, kombësinë, gjininë, seksualitetin, fenë, aftësinë e kufizuar, klasën shoqërore, moshën, etj. Paragjykimet formohen pa informacion të mjaftueshëm dhe rrjedhimisht, strategjia për të luftuar paragjykimet është informacioni. Ndjenjat negative për një grup të caktuar janë shumë të vështira për t'u dalluar, dhe për këtë arsye psikologët kanë zhvilluar disa mënyra për të matur paragjykimet. Instrumenti më i famshëm i përdorur është një komplet testesh që quhen "Testet e Shoqërimeve të Pashprehura"¹⁸. Testet matin qëndrimet dhe besimet që kanë njerëzit, por nuk duan t'i thonë ose nuk e dinë që i kanë. Një nga testet e setit, testi Gjinia - Shkenca, për shembull, mat shoqërimet gjini-shkencë. Dikush mund të thotë se i lidh apo i shoqëron njësoj gratë dhe burrat me shkencën, mendon se gratë dhe burrat janë njësoj të mirë në shkencë, por testi mund të tregojë se ai apo ajo, si shumë të tjerë, i lidh më shumë burrat me shkencën. Disa lloj qëndrimesh, besimesh dhe preferencash të tjera që zbulon testi janë, për shembull, shoqërimet që bëhen me peshën, moshën, etj.¹⁹

Diskriminimi është veprimi negativ ndaj anëtarit të një grupi apo ndaj grupit, bazuar tek stereotipet dhe paragjykimet mbi grupin. Ligji për mbrojtjen nga diskriminimi²⁰ konsideron si diskriminim çdo dallim, përjashtim, kufizim apo preferencë mbi bazën e gjinisë, racës, ngjyrës, etnisë, gjuhës, identitetit gjinor, orientimit seksual, bindjeve politike, fetare ose filozofike, gjendjes ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzënisë, përkatësisë prindërore, përgjegjësisë prindërore, moshës, gjendjes familjare ose martesore, gjendjes civile, vendbanimit, gjendjes shëndetësore, prirjeve gjenetike, aftësisë së kufizuar, përkatësisë në një

17 <https://open.maricopa.edu/culturepsychology/chapter/stereotypes-prejudice-and-discrimination/>

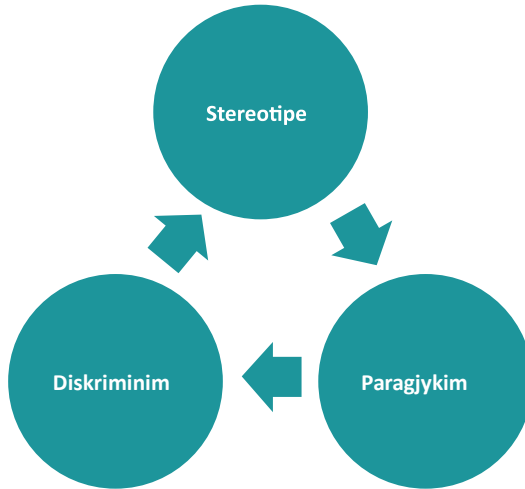
18 Implicit Association Tests (IAT) Mund ta bëni edhe vetë këtë test. E gjeni në anglisht në <https://implicit.harvard.edu/implicit/selectatest.html>

19 <https://implicit.harvard.edu/implicit/education.html>

20 Ligj Nr.10221, datë 4.2.2010, Për mbrojtjen nga diskriminimi, i ndryshuar

grup të veçantë, ose ndonjë shkak tjetër.

Stereotipet, paragjykimet dhe diskriminimi konsiderohen të lidhura, si në skemën e thjeshtë më poshtë:



Siç mund të kuptohet nga përshkrimet më lart, mënyra për të eliminuar diskriminimin është eliminimi i përgjithësimeve dhe i paragjykimeve. Ne duhet që të pranojmë që bëjmë përgjithësime, dhe të marrim sa më shumë informacion që i sfidon përgjithësimet, të ndërgjegjësohemi që i kemi paragjykimet, si dhe të ndryshojmë komunikimin.

5.2.5 Identifikimi dhe trajtimi i nevojave me spektër të gjerë

“Një ndër rastet që kemi trajtuar, i përket një zonje të moshuar, e cila prej vitesh detyrohej të qëndronte me bashkëshortin dhunues, për shkak se nuk kishte mundësi ekonomike të vijonte procesin e divorcit. Zonja parashtronte probleme të vazhdueshme dhune, për të cilat disa herë ishte pajisur me urdhër mbrojtjeje. Djali i saj, gjithashtu, e dhunonte psikologjikisht, pasi ai ishte konsumues i lëndëve narkotike dhe kundërshtonte divorcin që mamaja e tij dëshironte të bënte. Qytetarja u trajtua me shumë kujdes nga ana jonë, sidomos sa i përket gjendjes së saj emocionale. Ajo mori shërbimin e kërkuar, më në fund arriti të divorcohej, duke përfitur nga ndihma juridike dytësore dhe përjashtimi nga tarifat gjyqësore. Pas zgjidhjes së martesës, kërkueses i është bërë edhe aplikimi për strehim social

pranë Bashkisë. Kërkuesja shpesh herë paraqitet pranë Qendrës sonë për të na përshëndetur, por edhe për të kaluar pak kohë duke biseduar me ne, pasi shprehet se ndihet e lehtësuar kur bisedon me ne, edhe pse e di që zyra jonë është zyrë juridike, megjithatë ajo ndihet si në “shtëpinë e saj” pranë nesh.” (Kontribuesi nr. 8)

Profesionistët e ndihmës ligjore duhet të njohin dhe venë në zbatim teoritë humaniste të motivimit njerëzor. Këto teori kanë në thelb idenë që motivimi ndikohet nga perceptimi i botës, si mendojmë për veten, dhe se sa mbështetës dhe inkurajues është ambienti ku jetojmë. Për shembull, sipas psikologut humanist Maslow, ajo që i motivon njerëzit është plotësimi i nevojave. Njerëzit synojnë të plotësojnë nevojat bazë themelore instiktive më të rëndësishme përpara se të synojnë plotësimin e nevojave të tjera të një niveli më të lartë psikologjik apo të egos. Nëse një nevojë bazë nuk është plotësuar, individi është i motivuar të plotësojë atë nevojë më parë. Kështu, nëse jemi të uritur, do përpiqemi të gjejmë ushqim. Sapo të plotësojmë këtë nevojë bazë, do përpiqemi të plotësojmë nevojën tjetër të një shkalle më lart, do na duhet që të kemi siguri, kështu që do gjejmë një punë. Nevojat renditen pak a shumë si në figurën më poshtë.



Të parat nga nevojat që duhet të plotësohen në hierarkinë e Maslow janë nevojat fiziologjike. Këto janë të nevojshme për mbijetesën. Përfshijnë ushqimin dhe ujin, pushimin e mjaftueshëm, veshjen dhe strehimin, shëndetin e përgjithshëm dhe riprodhues. Sipas Maslow, këto nevoja

themelore fiziologjike duhet të përmbushen përpara se njerëzit të kalojnë në nivelin tjetër të përmbushjeve.

Ndër nevojat e tjera të nivelit bazë është siguria. Nevoja për siguri përfshin mbrojtjen nga dhuna dhe vjedhjet, qëndrueshmërinë emocionale dhe mirëqenien, sigurinë shëndetësore dhe sigurinë financiare.

Nevojat sociale të nivelit të tretë nga baza e hierarkisë së Maslow lidhen me ndërveprimin njerëzor dhe janë të fundit nga të ashtuquajturat nevoja më të ulëta. Këto nevoja janë nevoja për miqësi dhe lidhje familjare, si me familjen biologjike - prindërit, vëllezërit e motrat, fëmijët - ashtu edhe me familjen e zgjedhur të bashkëshortëve dhe partnerëve. Intimiteti fizik dhe emocional, marrëdhëniet seksuale dhe lidhjet intime emocionale kanë shumë peshë në plotësimin e nevojës për lidhje familjare. Anëtarësimi në grupe sociale kontribuon në plotësimin e kësaj nevojë. Individit e plotëson këtë nevojë nëpërmjet përkatësisë në një ekip kolegjesh, nëpërmjet krijimit të një identiteti në një sindikatë, etj.

Nevojat më të larta, duke filluar me nevojën për t'u vlerësuar, janë nevoja të drejtuara nga egoja. Ne kemi nevojë të besojmë se kemi vlera dhe meritojmë respekt dhe të besojmë se kemi potencial për rritje dhe arritje personale. Maslow vëren se vlerësimi për veten është dy llojesh: vlerësimi i bazuar në respektin dhe njohjen nga të tjerët, dhe vlerësimi që i japim vetes. Besimi te vetja dhe pavarësia burojnë nga vlerësimi që i japim vetes.

Vetëaktualizimi ka të bëjë me realizimin e potencialit të plotë si person. Nevojat për vetëaktualizim përfshijnë edukimin, zhvillimin e aftësive, përsosjen e talentëve në fusha të tilla si, muzika, atletika, dizajni, gatimi dhe kopshtaria, kujdesi për të tjerët, dhe qëllime më të gjera si mësimi i një gjuhe të re, udhëtimi në vende të reja, dhe fitimi i çmimeve.

Profesionistët duhet të kenë parasysh se shumica e përfituesve të ndihmës janë individë të cilët nuk i kanë mjetet financiare për të përballuar ndihmën ligjore. Ata mund të hezitojnë t'i drejtohen ndihmës juridike apo ofruesve të shërbimeve të tjera për plotësimin e nevojave të niveleve "më të larta". Profesionistët e ndihmës juridike duhet të mbajnë parasysh se kontakti i përfituesve me ta është një mundësi e mirë për të mësuar lidhur me të drejtat, shërbimet dhe mënyrën për t'iu qasur atyre. Një mënyrë e mirë për ta realizuar këtë është krijimi dhe përditësimi i një baze të dhënash me ofrues shërbimesh të ndryshme.

5.2.6 Të kuptuarit e njëjtë

Për t'u siguruar që përfituesi ju kupton, ju duhet të:

- Përdorni qasje të shumta të dhënies së mesazhit, derisa të siguroheni që ndani të njëjtin të kuptuar;
- Përdorni sa më shumë që të jetë e mundur pamjet vizuale. Vizatoni, për shembull, hapat që do të ndërmerren në të ardhmen;
- Sigurohuni që gjuha e trupit tuaj mbështet komunikimin tuaj verbal;
- Përdorni tregimet si një mënyrë për të shpjeguar: “Ja çfarë funksionoi për një klient tjetër”;
- Përmbliidhni herë pas here: “Dua të sigurohem që jam i/e qartë. A mund të më thoni se çfarë kuptuat se cilët janë hapat e ardhshëm?”;
- Përdorni fjalë të njohura dhe shembuj me të cilët njerëzit mund të lidhen;
- Përdorni shembuj për të përcjellë pika të vështira, shembuj nga jeta e grupit që përfituesit i përkasin, jo të grupit tuaj;
- Jepini të kuptojë përfituesit që nuk doni të flisni gjuhë të mbushur me terminologji, e keni për detyrë të mos përdorni terminologji, dhe jeni të gatshëm të shpjegoni: “Nëse unë përdor fjalë për të cilat nuk jeni të sigurt, ju lutem më thoni”.
- Përsëritni informacionin që është i ri;
- Ndajeni informacionin që jepni në pjesë të vogla;
- Nëse po e jepni informacionin me shkrim, paraqiteni me pika.

5.2.7 Njohja dhe menaxhimi i krizave emocionale²¹

5.2.7.1 Çfarë janë krizat emocionale?

Kriza mendore ose emocionale është një çrregullim i përkohshëm i ekuilibrit mendor, i shkaktuar nga një kërcënim ndaj jetës dhe ndaj vlerave

21 Kjo pjesë e Udhëzuesit është një përshtatje e materialit promocional të Ministrisë së Shëndetësisë së Libanit, User Guide for Frontliners and Managers, Emotional Crisis Management Protocol në <https://promocionsocial.org/wp-content/uploads/2020/07/FPS-ECM-Protocol-English-Web.pdf>

të rëndësishme.

Shkaktarët apo faktorët e krizave janë personalë, organizativë, social-ekonomikë dhe ambientalë.

Në faktorët personalë përfshihen: individi mund të jetë në efektin e drogës apo alkoolit; ai/ajo mund të ketë dhimbje; ka një histori dhune; ka dëmtime të njohjes; ka paqëndrueshmëri mendore që nuk është diagnostikuar apo trajtuar siç duhet; ka stres të lidhur me rrethanat; është i/e zemëruar për shkak të sjelljes së ofruesit të shërbimit, për shkak të vonesave; ka stres, është i/e zemëruar për shkak të sjelljes së punonjësve, vonesave; ka marrë vesh lidhur me një diagnozë të vetën, etj.

Në faktorët organizativë përfshihen: mungesa e trajnimit të stafit në njohjen dhe menaxhimin e krizave emocionale; procedura dhe protokolle të papërshtatshme sigurie; kohë e gjatë pritje; mungesë stafi, mbingarkesë, staf shumë i stresuar; dhoma pritje të ngushta, të mbipopulluara; mungesë politikash për raportimin dhe menaxhimin e krizave; mungesa e shërbimit; burime të pamjaftueshme, pajisje të papërshtatshme, etj.

Në faktorët social-ekonomikë përfshihen: mungesa e stabilitetit dhe paqëndrueshmëria në vend, në lagje; niveli i lartë i dhunës; kushte të vështira social-ekonomike; mungesë mundësish; norma shoqërore që inkurajojnë ose pranojnë dhunën; akses i kollajshëm tek armët, etj.

Në faktorët ambientalë përfshihen: mungesa pajisjeve të alarmeve, sigurisë, pasiguria politike.

Krizat kanë shenja konjitive, emocionale, të sjelljes dhe biofizilogjike. Në krizë, individi i percepton ngjarjet në mënyrë të gabuar, nuk e ka aftësinë që ka zakonisht për të kuptuar lidhjet e qarta mes ngjarjeve, apo aftësinë për të zgjidhur probleme dhe për të marrë vendime. Individi ka ankth, ka frikë se mos humbet kontrollin, nuk përqendrohet, ka humbur shpresën. Individi ka vështirësi në kryerjen e funksioneve të jetës së përditshme, ka vështirësi të kontrollojë emocionet, kryen veprime impulsive dhe të pamenduara, shkatërruese. Nga pikëpamja biofizilogjike, kriza është çrregullim i proceseve fiziologjike dhe individi ka ankesa të karakterit somatik^{22, 23}

Krizat emocionale që shpërthejnë papritur janë shumë të rralla. Krizat

22 Personi shqetësohet për shëndetin, beson se është i sëmurë.

23 Shih edhe https://sites.rowan.edu/wellness/_docs/emotional-response-to-crisis.pdf

emocionale janë zakonisht pasojë e një rritjeje graduale të intensitetit të shenjave. Njohja e shenjave të mundshme verbale dhe të sjelljes ndihmon për të identifikuar personat që janë në rrezik dhe për të ndërhyrë në një fazë të hershme, duke parandaluar pasojat. Në tabelën më poshtë jepen shenja të fazave të krizës:

Shenja paralajmëruese	Shenja të përshkallëzimit	Sjellje të dhunshme
<ul style="list-style-type: none"> ● Ngulitja e syve dhe kontakti me sy (vështrim i fiksuar, kontakt i zgjatur me sy ose shikim i tmerruar); ● Toni dhe vëllimi i zërit (të folurit me zë të lartë ose duke bërë ton, sharjet, toni kërcënues i zërit); ● Ankthi (djersitja, tendosja e muskujve, krahët e shtrënguar në gjoks, shtrëngimi i grushtave, frymëmarrje e rëndë, shtrëngim në gjoks, shtrëngim dhëmbësh); ● E folura nëpër dhëmbë, e folura me veten (Kjo është çmenduri! S'ka mundësi! Në asnjë mënyrë!); ● Ecejaket, mosqëndrimi në një vend, pozicioni apo qëndrimi agresiv. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Debatimi në rritje me të tjerët; ● Refuzimi për të bashkëpunuar ose për të respektuar rregullat dhe procedurat e funksionimit (nuk rri në radhë, nuk pret radhën); ● Shprehje verbale të dhunshme, shprehje seksuale, fyerje seksuale; ● Kërcënime të qarta për të bërë keq. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Përleshje fizike me të tjerët; - Mendime ose veprime vetëvrasëse; ● Shkatërrimi i pronës; ● Përdorimi i armëve për të dëmtuar të tjerët; ● Kërcënimi ose kryerja e akteve të vrasjes, djegies, etj.

5.2.7.2 Menaxhimi i krizës emocionale

Nëse krizat emocionale të përfituesve nuk menaxhohen siç duhet, situata mund të përshkallëzohet dhe të çojë në akte dhune, që mund të jenë dhunë apo sulme fizike të individit/përfituesit ndaj të tjerëve ose në vetëdëmtime.

Ofruesit e shërbimit mund të dëmtohen prej krizave mendore dhe emocionale të individëve/përfituesve. Efekti i ekspozimit të ofruesve të shërbimit tek krizat emocionale është psikologjik - ofruesve u shkaktohet frikë, ankth, iu ulët vetëvlerësimi, motivimi, ata vetëmjekohen, mund të abuzojnë me drogat dhe alkolin, kanë rritje të nivelit të stresit. Efekti është edhe fizik - ofruesit mund të pësojnë dëmtime fizike, deri vdekje në raste të dhunës së fortë ndaj tyre.

Institucioni, si edhe vetë profesionistët, duhet të përgatiten për parandalimin e krizës. Ndërhyrja apo parandalimi herët nga ana e organizatës përfshin:

- vendosjen e rregullave dhe procedurave që garantojnë respekt dhe komunikim pozitiv midis punonjësve dhe përdoruesve të shërbimeve;
- adresimin e nevojave dhe trajnimin e stafit;
- shpërndarjen e burimeve të mjaftueshme;
- dhënien kohë për të menaxhuar krizën;
- përmirësimin e orarit të punës dhe personelit.

Menaxhimi i krizës emocionale është kryesisht përdorimi i aftësive të komunikimit verbal dhe joverbal dhe teknikave të uljes së intensitetit të krizës nga profesionisti. Vetë profesionistët duhet të përgatiten për të ndërhyrë herët kur ndodh një krizë. Profesionistët duhet të njohin dhe të kujdesen për veten, të njohin pengesat e komunikimit, dhe të pajisen me aftësi specifike, që lidhen me komunikimin verbal dhe joverbal dhe zgjidhjen e problemeve.

- **Vetëdija e profesionistit për ndjenjat personale**

Vetëdija e profesionistit për ndjenjat personale është një element i rëndësishëm i përgatitjes për të menaxhuar krizat. Profesionisti duhet të dijë se cilat janë reagimet e tij/saj në gjendje apo situata të ndryshme. Për shembull, ai/ajo duhet të dijë që, nëse nuk ka fjetur mirë një natë, ka shumë gjasa të jetë i/e lodhur të nesërmen dhe i/e paaftë për të toleruar zhgënjime të vogla apo të mëdha. Nëse ka përjetuar personalisht abuzim, situata të caktuara mund të shkaktojnë rikthim dhe të ndikojnë në reagimin ndaj krizës. Profesionisti duhet të dijë gjithashtu se mund të ketë besime

stereotipike për grupe të caktuara, të marginalizuara ose vulnerabël.

- **Njohja dhe mënjanimi i pengesave të zgjidhjes së krizës**

Profesionisti duhet të njohë dhe të shmangë pengesat e zgjidhjes së krizës, që janë si të karakterit pasiv, ashtu edhe të karakterit aktiv. Disa nga pengesat janë:

- Zvogëlimi nga ana e profesionistit të peshës që personi në krizë i jep çështjes, temës apo situatës: “Ti po e zmadhon, po e bën të madhe”;
- Mosdëgjimi;
- Fajësimi: “*Kjo po ndodh, sepse ti bëre ...*”;
- Urdhërimi: “*Ulu këtu dhe prit!*”, “*Ti duhet të ...*”;
- Gjykimi: “*Ti je dembel, pasiv, i dobët*”. “*Ti gjithmonë kështu sillesh*”. “*Ti gjithmonë je me vonesë*”;
- Kërcënimi: “*Nëse nuk bën si të them, atëherë unë nuk merrem më me ty*”;
- Kritika: “*Çfarë është kjo sjellje?*”;
- Mësimdhënia: “*Ja, po ta them unë si është kjo*”;
- Debatimi: “*Kjo që thua nuk është e vërtetë*”;
- Krahasimi;
- Ndërprerja;
- Etiketimi: “*Po tregohesh egoist*”.

- **Komunikimi verbal dhe joverbal në situata krize**

Komunikimi i mirë verbal mund të parandalojë dhe zgjidhë situatat e krizës. Disa nga aftësitë e mira të komunikimit verbal që duhen zotëruar për menaxhimin me efektivitet të krizës janë:

- Trajtojeni personin gjithmonë me dinjitet dhe respekt. Përdorni fjalë e tituj që tregojnë respekt, si për shembull: “*Ju lutem*”,

“Faleminderit”, “Z.”, ose “Znj.”, ose ndonjë titull tjetër që një person mund të ketë apo të ketë patur, “Dr.”, “Mjeshtër”, etj. Ndjesia e të qenit i/e respektuar zvogëlon nevojën e personit që të jetë agresiv;

- Jini të ndjeshëm kulturalisht dhe mbani mend gjithmonë se përvojat e njerëzve formohen nga mosha, kultura, gjinia, feja, statusi i migrimit, orientimi seksual dhe shumë faktorë të tjerë;
 - Përpiquni të kuptoni tablonë e plotë të historisë. Mos u përqendroni vetëm në “çfarë” ndodhi, por përpiquni të kuptoni “pse” dhe “si”;
 - Jini empatikë me ndjenjat e personave, por jo me sjelljen. *“Jam dakord që ju keni të drejtë të ndiheni të zemëruar për shkak të kësaj situatë, por nuk keni të drejtë të më sulmoni mua”;*
 - *Vendoseni veten në vend të personit për t’u përpjekur të gjeni zgjidhjet e duhura. Mbështetni dhe inkurajoni personin për të gjetur mënyra për të zgjidhur situatën;*
 - Përdorni fjalë të tilla si “ne” për të pasur një qasje më bashkëpunuese. *“E shoh që kjo është vërtet e vështirë për ju. Ne mund ta shohim bashkë se çfarë mund të bëjmë, por unë kam nevojë që ju të qëndroni i/e qetë”;*
 - Komunikoni qartë, duke përdorur terma të thjeshtë dhe fjali të shkurtra;
 - Flisni ngadalë, e folura ngadalë ka efekte qetësuese;
 - Jini të ndershëm. Nëse gënjeni për të qetësuar personin, ka mundësi që personi e zbulon pandershmërinë tuaj dhe dhuna përshkallëzohet;
 - Jini të durueshëm dhe merrni kohë të mjaftueshme për të kuptuar shqetësimin e personit;
 - Shmangni përdorimin e humorit, sepse mund të jetë fyes;
 - Dëgjoni aktivisht atë që po thotë personi. Dëgjimi aktiv është gjithashtu shumë i rëndësishëm për ndërtimin e besimit dhe mënjanimin e keqkuptimeve. Dëgjimi aktiv parandalon përshkallëzimin e krizës emocionale. Në rast krize, të dëgjosh aktivisht do të thotë që:
- ✓ t’i japësh personit gjithë vëmendjen fizike dhe mendore;

- ✓ të qëndrosh në të njëjtin nivel;
- ✓ të qëndrosh përballë personit që po flet;
- ✓ të vëzhgosh gjuhën e trupit nëse përputhet me atë që thuhet;
- ✓ të mos bësh shumë punë njëherësh dhe të mos hutohesh nga njerëz të tjerë ose gjëra të tilla si telefoni;
- ✓ të ndjekësh personin në atë që thotë;
- ✓ të përdorësh gjeste jo verbale për të transmetuar se po e dëgjon personin. Kjo bëhet duke pohuar me kokë, duke mbajtur kontakt me sy, duke thënë *“Mirë”, “E kuptoj”*;
- ✓ të reflektosh atë që sapo tha personi;
- ✓ të perifrazosh dhe reflektosh mbi atë që thuhet duke treguar si e kuptoni situatën. Duke perifrazuar, folësi/përfituesi do kuptojë se dëgjuesi/profesionisti ka dëgjuar në të vërtetë. Dëgjuesi mbase nuk është dakord ose nuk pajtohet me atë që u tha, por ai thjesht ripohon atë që është thënë;
- ✓ të reflektosh duke përsëritur idetë dhe faktet e deklaruara (*“Pra, ajo që ndodhi ishte...”*);
- ✓ të kontrollosh kuptimin e interpretimit dhe të kërkosh sqarime (*“A është e saktë?”*);
- ✓ të reagosh me ndjeshmëri ndaj ndjenjave (*“A po më thua se je i zemëruar sepse...?”*);
- ✓ të inkurajosh duke treguar interes për diskutimin, dhe duke lejuar shprehje të mëtejshme. Kjo arrihet duke bërë pyetje të hapura (*“A mund të më thoni më shumë?”*).

Siç është përshkruar më lart, personat në krizë emocionale mund të mos jenë në gjendje të mendojnë racionalisht ose të zgjidhin probleme pa ndihmë. Ata mund të kenë vështirësi në dëgjimin e asaj që thoni. Personat në krizë mund të mos i përgjigjen asaj që “dëgjojnë”, por asaj që “shikojnë”.

Më poshtë është një listë e sjelljeve joverbale që profesionistët **duhet** dhe **nuk duhet t’i kenë** në prani të një personi në krizë emocionale.

Komunikimi dhe sjelljet joverbale me personin në krizë			
Komunikimi dhe sjelljet e papërshtatshme		Komunikimi dhe sjelljet e përshtatshme	
Jo	Mbledhja e shpatullave tregon mospërfillje	Po	Lëvizni ngadalë dhe me qëllim të qartë për të shmangur habinë ose frikën e personit në krizë
Jo	Ecja e ngrirë perceptohet si agresive	Po	Ruani një distancë të sigurt, të paktën sa dy krahë, për t'i dhënë mundësi vetes të dilni, të shmangni goditjet, dhe për ta ndihmuar personin në krizë që të ndihet i qetësuar
Jo	Ngritja e vetullave tregon mosmiratim ose surprizë	Po	Mbajini duart të dukshme gjatë gjithë kohës
Jo	Hapja e syve tregon befasim	Po	Përdorni një nivel të kontrolluar zëri, as shumë të lartë as shumë të ulët
Jo	Mbylja e syve më gjatë se normalisht tregon që nuk po dëgjojmë	Po	Qëndroni të qetë dhe të palëkundur në të njëjtën kohë
Jo	Rrotullimi i syve andej-këndej tregon bezdi dhe shmangie	Po	Vendosni kontakt të përshtatshëm me sy
Jo	Vendosja në pozicione përballjeje (ballë për ballë, hundë më hundë)	Po	Flisni me personin nga një pozicion anësor, nga një kënd (jo ballë për ballë)
Jo	Prekja - Personat në krizë emocionale mund ta interpretojnë prekjen si armiqësore ose kërcënuese. Vetëm nëse i njihni shumë mirë personat në krizë mund të përdorni prekjen, nëse është e nevojshme për ta qetësuar atë.	Po	Minimizoni lëvizjet e trupit (gjestet, ecejaket, lëvizjet e përsëritura), sepse ato pasqyrojnë ankth.

- **Ulja e intensitetit të krizës**

Parimet bazë të uljes së intensitetit të krizës janë:

- *Vetëm një profesionist* duhet të marrë rolin kryesor në komunikimin me një person në krizë. Duhet të siguroni që të paktën një anëtar tjetër i zyrës është në dijeni të situatës, dhe që mund ta thërrisni për mbështetje, nëse është e nevojshme.
- *Vetëkontrolli*: Kujdesuni për veten. Përdorni teknika për të kontrolluar shprehjet tuaja verbale dhe joverbale të ankthit, zhgënjimit, dhe për të qenë në gjendje për t'u përqendruar në situatën aktuale.
- *Siguria*: Sigurohuni që personat në krizë të jenë të sigurt dhe të mos lihen vetëm. Sigurohuni që ju vetë, kolegët dhe kushdo që është i pranishëm, janë të sigurt në çdo kohë. U kërkoni të tjerëve të qëndrojnë larg personit.
- *Qëndroni në një vend më të sigurt*: Zhvendosuni në një vend më të sigurt ose në një zonë të caktuar "të qetë". Një vend më i sigurt është ai që ka dalje të kollajtë dhe që ka më pak sende apo mobilie të rrezikshme. Vendi duhet të ketë pak njerëz, që të ndihmojë në uljen e emocioneve dhe hipervigjilencës së personit në krizë.
- *Uluni dhe inkurajoni personin të ulet*: Qëndrimi ulur do të ulë hipervigjilencën dhe agresivitetin e përgjithshëm. Nëse personi ka nevojë të ngrihet, ngrihuni edhe ju.
- *Shmangni çdo qëndrim mbrojtës*: Edhe nëse ju ofendon, nuk ka nevojë të mbron veten ose anëtarët e tjerë të stafit. Shmangni përdorimin e çdo lloj force apo kontrolli, do të përshkallëzoni situatën në vend që të ulni intensitetin e saj.
- *Shpërqendrojeni personin në krizë*: I ofroni diçka për të pirë ose për të ngrënë, për ta shpërqendruar atë dhe për t'i ulur shqetësimin.

Siç është përshkruar më lart, kriza emocionale kalon në disa faza:

- Faza e parë e shenjave paralajmëruese: ngulitja e syve, toni i zërit, ankthi, e folura nëpër dhëmbë, ecejaket;
- Faza e dytë e rritjes: kapja me fjalë, refuzimi për të bashkëpunuar, mesazhe të dhunshme, kërcënime;
- Faza e tretë: ndeshje, prishje e pronës, dëmtim fizik, përdorimi i

armëve, vrasja.

Ulja e intensitetit të krizës është një proces me hapa që ndërmerren në faza të ndryshme të krizës. Hapat që duhet të ndërmerren në fazën e parë dhe të dytë janë:

Hapi 1: Vendosja e kontaktit verbal joprovokues. Prezantohuni me personat të cilët janë duke përjetuar një gjendje të vështirë emocionale dhe pyesni për emrin e tyre. Përdorni emrin e tij/saj kur i drejtoheni (znj. X, z. X). Sigurojeni personin se jeni aty për ta mbështetur dhe se qëllimi juaj kryesor është për të ndihmuar. Edhe nëse çështja kryesore nuk është përgjegjësia juaj dhe as në përshkrimin tuaj të punës, sigurohuni që ta ridrejtoni personin te stafi përgjegjës. Përdorni deklaratatë pozitive dhe të dobishme, të tilla si, *“Unë dua t’ju ndihmoj”, “Le të komunikojmë me zotin Sokol, është ai që merret me këto çështje, jam i/e sigurt se do të të ndihmojë”, “Zonja Mira është punonjësja përgjegjëse për çështje të tilla, të pyesim për mendimin e saj”.*

Hapi 2: Identifikimi i shqetësimit prioritar të personit. Kriza emocionale ka të bëjë gjithmonë me “diçka”. Nuk ndodh kurrë pa asnjë arsye. Pjesa më thelbësore e uljes së intensitetit është të përpiqemi të identifikojmë arsyen pas krizës, dhe të punojmë drejt zgjidhjes së saj. Pavarësisht pamjes, shumica e njerëzve e dinë se çfarë kanë nevojë. Megjithatë, reagimi i tyre dhe mënyra e të shprehurit ndryshojnë. Për ta kuptuar atë, është e nevojshme që:

- T’u jepni mundësi personave në krizë të shprehin shqetësimin e tyre: *“Ju lutem më tregoni se çfarë ju shqetëson?”, “Duket se jeni i/e mërzitur... mund të më thoni se çfarë po ju shqetëson?”, “A mund të më tregoni më shumë, që të mund t’ju ndihmoj më mirë.”*
- T’u jepni mundësi personave të shprehin shqetësimet e tyre prioritare, kryesore: *“Ju lutem, më thoni se cili është shqetësimi juaj kryesor”, “Ju lutem, më thoni se si mund t’ju ndihmoj”, “Edhe nëse nuk jam në gjendje t’ju jap ndihmën e nevojshme, do të doja të dija më shumë për të gjetur dikë që mund të jetë në gjendje t’ju ndihmojë.”* Shqetësime prioritare me potencial përshkallëzimi janë: çështje urgjente lidhur me veten, me një anëtar të familjes ose me një person të afërt, urgjenca mjekësore, mbrojtja, rivendosja e lidhjeve familjare, nevoja bazë të pambuluara (ushqim, strehim, mjekim, kohë e kufizuar dhe konflikt i prioriteteve personale), pritje

të papërmbushura, etj.

- Sigurohuni që e keni kuptuar siç duhet çështjen: *“Ju lutem, më tregoni nëse e kuptova mirë këtë ...”*. Përsëritja nga ana juaj e shqetësimit kryesor të personit në krizë, do t’i bëjë atij/asaj të ditur se është dëgjuar dhe kjo do të ndihmojë në uljen e intensitetit. Mos supozoni asnjëherë që e dini se çfarë dëshiron personi, edhe nëse e njihni atë.

Hapi 3: Njohja e ndjenjave që qëndrojnë në themel të sjelljes kërcënuese të një personi. Personat në krizë po “luftojnë” për të plotësuar nevojat e tyre prioritare dhe po përjetojnë emocione që mund të jenë: ndjenja e pafuqisë, humbja e kontrollit mbi një situatë të rëndësishme, paaftësia, padrejtësia, faji, ose dëshpërimi lidhur me ndonjë anëtar të familjes ose person të afërt. Njohja e këtyre emocioneve mund të ndihmojë në uljen e intensitetit. Shprehje që tregojnë që pranoni ndjenjat, por jo sjelljet, janë: *“E kuptoj pse mund të jeni të mërzitur”, “E marr me mend sa shqetësuese është që, jeni përpjekur shumë herë të gjeni mbështetje, dhe nuk e keni gjetur”, “E kuptoj pse je i/e mërzitur, është shumë e vështirë kur ndien se askush nuk e kupton hallin që ke”*. Përpiquni të gjeni një deklaratë për të cilën të gjithë mund të bien dakord: *“Unë besoj se të gjithë duhet të trajtohen me respekt”*.

Hapi 4: Jepini mundësi personit të rimarrë kontrollin dhe të marrë vendime. Mbështetja e personit në krizë për të identifikuar mundësitë dhe ofrimi i mundësive për zgjedhje, do ta ndihmojë atë të rifitojë një ndjenjë kontrolli dhe do të ndihmojë në uljen e intensitetit.

- Vendoseni veten në vendin e tij/saj në gjetjen e një zgjidhjeje për problemin. Përdorni një qasje të përbashkët për zgjidhjen e problemeve: *“Si mund ta korrigojmë këtë?”, “Si mendoni se mund ta zgjidhim këtë çështje?”*.
- Kërkoni falje nëse është e nevojshme: *“Më vjen shumë keq për këtë që ka ndodhur. Le të gjejmë një mënyrë për ta rregulluar”*.
- Diskutoni opsionet e mundshme për t’iu përgjigjur shqetësimit prioritar të personit në krizë. Shpjegoni dhe ofroni mbështetje prej shërbimeve dhe organizatave që njihni. Mundohuni të jepni sugjerime praktike: *“Kjo çështje zgjidhet nga filan zyrë, filan institucion, unë do të tregoj si të veprosh”*.

- Në rast se vini re gjendje mendore shqetësuese apo probleme mjekësore, shenja të dukshme dëmtimi në kokë, në trup, shenja dhimbjeje, shprehje fytyre që tregojnë paretat, gjakderdhje apo rroba me gjak, thërrisni ambulancën. Personi mund të identifikojë dhe mobilizojë burimet e veta, të kontaktojë një person tjetër të besuar, i cili mund të ofrojë mbështetje: *“A do që unë të telefonoj X dhe t’i shpjegoj situatën?”*, *“A do të përdorësh telefonin për të folur me X?”*.
- Jini optimist, pa dhënë premtime që nuk mund t’i mbani.
- Mbështeteni personin në krizë.

Në marrjen e këtyre hapave duhet patur parasysh që rrjedha e tyre mund të ndryshojë. Për shembull, të njihen ndjenjat para identifikimit të shqetësimit prioritar, apo të provohen hapat më shumë se një herë para se të thirret dikush tjetër, një koleg apo policia. Megjithatë, nëse nuk e ndieni veten se mund ta përballoni situatën, thërrisni për mbështetje.

Në fazën e tretë dhe të fundit të krizës, ndjenjat e pafuqisë së personit intensifikohen, duke e përshkallëzuar situatën në sjellje të dhunshme me rrezik të vetëdëmtimit fizik ose dëmtimit të tjerëve ose mjedisit. Ajo që mund të ndodhë është kërcënimi me armë, përleshja fizike, dhe shkatërrimi i pronës. Këtu mund të vlejnjë e të përdoren të gjitha aftësitë dhe metodat verbale dhe joverbale të uljes së intensitetit të krizës, të përmendura për dy fazat e para. Megjithatë, teknikat shpesh dhe masat e tjera paraprake që duhen marrë janë: vendosja e kufijve, garantimi i sigurisë dhe ndjekja e planit të emergjencës së institucionit/organizatës.²⁴

- Vendosja e kufijve

Vendosja e kufijve është teknika e fundit që përdoret për të vendosur kontroll të jashtëm, për të larguar rrezikun e agresionit, dhe për të lehtësuar vendimmarrjen. Vendosja e kufijve ka dy komponentë:

1. përdorimin e një komande për një sjellje që doni;
2. renditjen e pasojave në rast të mosjelljes siç duhet: *“Z. X, ju lutem flisni me qetësi dhe shmangni ofendimet, në të kundërt do më duhet të telefonoj rojet.”*

Vendosja e kufijve duhet bërë duke vazhduar të pranohen emocionet e

24 Duhet parë mundësia e hartimit të një plani emergjencë.

personit dhe duke ofruar ndihmë: *“Unë e kuptoj që jeni shumë i zemëruar me atë që ndodhi, por ju lutem, a mund të mos bërtisni më? Unë jam këtu për t’ju ndihmuar”*.

Vendosja e kufijve nuk duhet të bazohet në kërcënime. Kërcënimi mund të përshkallëzojë më tej situatën. Është kërcënuese nëse themi: *“Nëse nuk qetësoheni, unë do të telefonoj policinë!”*. Vendosim kufij pa kërcënuar nëse themi: *“Ju lutem, qetësohuni. Unë nuk dua ta përfshij policinë, por mund të më duhet ta bëj nëse ju nuk mund ta kontrolloni veten”*.

- Marrja e masave të sigurisë

Në këtë fazë të krizës është e rëndësishme siguria juaj dhe e të tjerëve. Në këtë fazë, ju duhet të vendoseni sa më pranë daljes, ose të dilni nëse mundeni të dilni, dhe u thoni edhe të tjerëve të dalin. Tregohuni bashkëpunues me personin në krizë, derisa të arrini të dilni. Telefoni policinë në fshehtësi dhe njoftoni kolegët.

6. Komunikimi dhe sjellja me grupet e veçanta

6.1 Komunikimi me viktimat e krimit

6.1.1 Krimet dhe efektet e tyre mbi viktimat

6.1.1.1 Dhuna ndaj grave dhe vajzave

- **Llojet e dhunës ndaj grave dhe vajzave**

Sipas Organizatës Botërore të Shëndetit (OBSH-së), dhuna ndaj grave dhe vajzave ndodh në çdo vend dhe kulturë, dhe është e rrënjosur në qëndrimet dhe normat shoqërore dhe kulturore që privilegjojnë burrat dhe djemtë mbi gratë dhe vajzat. Abuzimi merr shumë forma, duke përfshirë: dhunën nga partneri intim, e quajtur ndonjëherë dhunë në familje ose abuzim bashkëshortor, e cila mund të jetë fizike, seksuale ose emocionale; dhuna gjatë kohës së njohjes/takimeve; dhuna seksuale, përfshirë përdhunimin, prej të panjohurve, të njohurve ose partnerëve; përdhunimi sistematik gjatë konflikteve të armatosura; prostitucioni i detyruar; trafikimi ose forma të tjera të shfrytëzimit seksual; gjymtimi gjenital femëror (FGM) dhe praktika të tjera të dëmshme tradicionale; dhuna e lidhur me pajën; martesë ose bashkëjetesë e detyruar, duke përfshirë trashëgiminë e detyruar të gruas dhe “rreëmbimin e gruas”; femicidi dhe vrasja e vajzave apo grave në emër të ‘nderit’; vrasja e foshnjave femra dhe neglizhimi i qëllimshëm i vajzave.²⁵

Konventa e Stambollit e Këshillit të Evropës²⁶, ndërsa kërkon kriminalizimin e dhunës, e përcakton atë si të llojit: psikologjik, përndjekje, dhunë fizike,

²⁵ https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77431/WHO_RHR_12.43_eng.pdf

²⁶ Konventa e Këshillit të Evropës “Për parandalimin dhe luftimin e dhunës kundër grave dhe dhunës në familje” Stamboll, 11.V.2011, ratifikuar me Ligjin nr. 104/2012, 8.11.2012

dhunë seksuale, përfshirë përdhunimin dhe shkaktimin e përfshirjes në akte të natyrës seksuale së një personi me një person tjetër kundër dëshirës së tij/saj, martesën e detyruar të një të rrituri apo fëmije, përfshirë edhe joshjen e një të rrituri apo fëmije për të hyrë në territorin e një vendi tjetër me qëllim për ta detyruar në martesë, gjymtimin e organeve gjenitale, abortin dhe sterilizimin e detyruar, pa lejen e informuar të gruas dhe pa kuptuar ajo procedurën e abortit dhe sterilizimit, ngacmimin seksual, verbal, joverbal ose fizik.²⁷

Po sipas OBSH-së, dhuna seksuale përfshin akte që variojnë nga ngacmimi verbal deri në penetrim të detyruar, dhe një sërë llojesh presionesh, prej presionit të karakterit shoqëror deri te frikësimi e forca fizike. Dhuna seksuale përfshin, por nuk kufizohet në: përdhunimin në një marrëdhënie martesore ose një marrëdhënie takimesh; përdhunimin prej të panjohurve ose të njohurve; presione e kërkesa të padëshiruara seksuale ose ngacmime seksuale (në shkollë, punë, etj.); përdhunimin sistematik; skillavërinë seksuale dhe forma të tjera të dhunës, të cilat janë të zakonshme, sidomos në konfliktet e armatosura (p.sh. lënia shtatzanë me forcë); abuzimi seksual i personave me aftësi të kufizuara mendore ose fizike; përdhunimi dhe abuzimi seksual i fëmijëve; dhe forma ‘zakonore’ të dhunës seksuale, si martesë ose bashkëjetesa e detyruar ose lënia trashëgim e gruas.²⁸

- **Efektet e dhunës ndaj grave dhe vajzave**

“Pranë Qendrës sonë është paraqitur zonja B.M, viktimë e dhunës në familje, e dhunuar fizikisht (ishte me frakturë në trup), si dhe psikologjikisht, shumë e rënduar dhe e frikësuar njëkohësisht. Përveçse ishte viktimë e dhunës në familje, ishte edhe person me të ardhura të pamjaftueshme, me dy fëmijë të mitur, të cilët kishin përjetuar dhunë psikologjike nga babai i tyre apo familjarët e tij.” (Kontribuesi nr.4)

OBSH²⁹ informon se pasojat shëndetësore të dhunës mund të jenë të menjëhershme dhe akute, afatgjata, kronike dhe/ose fatale. Hulumtimet vazhdimisht zbulojnë se, sa më i rëndë të jetë abuzimi, aq më i madh është ndikimi i tij në shëndetin fizik dhe mendor të grave. Për më tepër, pasojat negative shëndetësore mund të vazhdojnë edhe shumë kohë pasi

27 <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/home?>

28 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77434/WHO_RHR_12.37_eng.pdf

29 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77431/WHO_RHR_12.43_eng.pdf

abuzimi të ndalet. Pasojat e dhunës prirën të jenë më të rënda kur gratë përjetojnë më shumë se një lloj dhune (p.sh. fizike dhe seksuale) dhe/ose incidente të shumta me kalimin e kohës.

- *Efektet në shëndetin fizik*

Lëndimi fizik akut ose i menjëhershëm: Gratë kanë shumë më tepër gjasa se burrat të përjetojnë lëndime fizike si rezultat i dhunës fizike nga partnerët intimë. Sipas Vrojtimit të INSTAT të vitit 2018, rreth 18% e grave të moshës 18-74 vjeç në Shqipëri e kishin përjetuar dhunën fizike ndonjëherë, dhe rreth 7% po jetonin një ose më shumë nga 11 llojet e ndryshme të dhunës fizike në martesë ose marrëdhënie intime. Gratë me shumë gjasa qëllloshin me shpullë nga partnerët e tyre, por disa gra kishin përjetuar tërheqjen nga flokët, ose u ishin hedhur objekte që mund t'i lëndonte. Disa gra përjetonin dhunë më të rëndë si, shkelmimi, rrahja ose goditja me grushta, ose diçka tjetër që mund t'i dëmtonte ato.³⁰

Problemet kronike të shëndetit: Në shumicën e mjediseve³¹, gratë që kanë përjetuar dhunë fizike ose seksuale nga një partner në çdo kohë pas moshës 15 vjeç, kanë shumë më shumë gjasa se gratë e tjera të raportojnë shëndet të dobët të përgjithshëm, dhimbje kronike, humbje të kujtesës dhe probleme në ecje dhe aktivitete të përditshme. Studimet kanë gjetur gjithashtu se, gratë me një histori abuzimi kanë më shumë gjasa se gratë e tjera të raportojnë një sërë problemesh shëndetësore kronike si, dhimbje koke, dhimbje kronike të legenit, dhimbje shpine, dhimbje barku, sindromën e zorrës së irrituar, dhe çrregullime gastrointestinale.

Vrasja e Grave: Globalisht, gratë kanë më shumë gjasa të vriten nga dikush i afërt i tyre. Partnerët intimë meshkuj kryejnë 30–70% të të gjitha vrasjeve të grave në vende të ndryshme si, Izraeli, Afrika e Jugut dhe SHBA. Në pjesë të caktuara të Lindjes së Mesme dhe Azisë Jugore, gratë ndonjëherë vriten nga anëtarët e ngushtë të familjes në emër të 'nderit', për shkelje të perceptuara seksuale, ndërsa në mjedise të tilla si nënkontinenti indian, gratë e sapomartuara ndonjëherë vriten nga anëtarët e familjes së burrit të tyre për shkak të konflikteve në lidhje me prikën (pajën). Megjithatë, ashtu si burrat, edhe gratë vriten nga elementë kriminalë në komunitet. Vrasje të tilla mund të jenë të rastësishme, por ka shembuj shqetësues të vrasjeve sistematike të grave, veçanërisht në Amerikën Latine. Në nëntor

30 <https://www.instat.gov.al/statistikat-n%C3%AB-shkolla/dhuna-ndaj-grave-dhe-vajzave-n%C3%AB-shqip%C3%ABri/>

31 OBSH përdor termin "settings" - ambiente, vende.

të vitit 2021, ABC News raportonte se gjatë vitit 2021, në Shqipëri ishin vrarë 10 gra nga bashkëshortët e tyre. Shumica e tyre ishin me urdhër mbrojtje nga gjykata³².

- *Efektet në shëndetin riprodhues*

Çrregullime dhe trauma gjinekologjike: Gratë që përjetojnë dhunë seksuale përjetojnë shkallë më të lartë të problemeve gjinekologjike sesa gratë e tjera, duke përfshirë infeksionin vaginal, dhimbje gjatë marrëdhënieve seksuale, dhimbje kronike të legenit dhe infeksione të traktit urinar. Hulumtimi i bazuar në popullatë nga SHBA-të zbuloi se, gratë që përjetuan dhunë nga partneri intim, kishin tre herë më shumë rrezik për probleme gjinekologjike në krahasim me gratë e paabuzuara. Edhe pa abuzim seksual, gratë që përjetojnë dhunë nga partneri duket se kanë rrezik në rritje të problemeve gjinekologjike, megjithëse arsyet për këtë nuk janë kuptuar mirë. Dhuna seksuale prodhon ndonjëherë trauma gjinekologjike, veçanërisht në rastet e përdhunimit me sende, ose kur një vajzë detyrohet të kryejë marrëdhënie seksuale dhe të lindë para se të formohet plotësisht legeni i saj. Trauma gjinekologjike mund të përfshijë çarje të vaginës, fistula (një çarje midis vaginës dhe fshikëzës ose rektumit, ose të djave), hemorragji, infeksion, ose ulçerë dhe dëmtime apo ndërlikime të tjera gjenitale gjatë lindjes.

Shtatzënia e paqëllimshme dhe e padëshiruar: Gratë që përjetojnë dhunë fizike nga partneri intim, ose marrëdhënie seksuale të detyruar nga çdo dhunues, duket se janë në rrezik më të madh të shtatzënisë së paqëllimshme ose të padëshiruar sesa gratë pa histori abuzimi, si në afat të shkurtër, ashtu edhe gjatë jetës së tyre riprodhuese. Studimet kanë dokumentuar se normat e shtatzënisë pas përdhunimit nga jopartneri variojnë nga 5% në mesin e grave në SHBA, në 17% në mesin e adoleshentëve në Etiopi, dhe 15-18% midis vajzave dhe grave që kërkojnë ndihmë në qendrat e krizës së përdhunimeve në Meksikë, Tajlandë dhe Republikën e Koresë. Rreziku i shtatzënisë së padëshiruar mund të ndodhë drejtpërdrejt nëpërmjet marrëdhënieve seksuale të detyruara, ose vështirësisë në negociimin për përdorimin e prezervativit ose kontraceptivëve në një marrëdhënie abuzive, ose indirekt nëpërmjet sjelljeve seksuale me rrezik të lartë, të lidhura me një histori abuzimi seksual në fëmijëri ose adoleshencë.

Aborti/aborti i pasigurt: Vajzat dhe gratë, që mbeten shtatzënë si rezultat i marrëdhënieve seksuale të detyruara, shpesh e ndërpresin shtatzëninë,

³² <https://abcnews.al/10-gra-te-vrara-ne-2021-shumica-me-urdher-mbrojtje>

pavarësisht nëse aborti është i sigurt apo jo. Dhuna nga partneri intim, përdhunimi nga jopartnerët dhe seksi transaksional janë të gjitha të lidhura me shkallë më të lartë të ndërprerjes së shtatzënisë. Studimi i OBSH-së në shumë vende zbuloi se, pothuajse në të gjitha mjediset, gratë që kishin përjetuar dhunë fizike ose seksuale nga një partner intim raportuan, gjithashtu, nivele dukshëm më të larta të abortit të induktuar, sesa gratë e tjera. Në Nigerinë jugore, për shembull, ku aborti është shpesh i pasigurt, gratë e reja që kishin përjetuar marrëdhënie seksuale transaksionale ose të detyruara, kishin shumë më shumë gjasa se gratë e tjera të raportonin se kishin abortuar. Në një studim të vitit 1996 nga SHBA, 32.2% e të mbijetuarave të përdhunimit shtatzëna e mbajtën foshnjën, 50% iu nënshtruan abortit të induktuar, në raporte më të vogla e dhanë foshnjën për birësim ose patën një abort spontan (respektivisht 5.9% dhe 11.8%).

HIV dhe infeksione të tjera seksualisht të transmetueshme: Studimet nga shumë mjedise me të ardhura të larta dhe të ulëta kanë gjetur se, gratë që janë HIV pozitive kanë më shumë gjasa se gratë e tjera të kenë përjetuar dhunë fizike dhe seksuale. Në kërkime nga India dhe Afrika e Jugut, për shembull, dhuna nga partneri intim u zbulua se lidhet fort me rrezikun e një gruaje për t'u prekur nga HIV. Dhuna mund të rrisë çënueshmërinë e grave ndaj HIV-it dhe infeksioneve të tjera seksualisht të transmetueshme, nëpërmjet rrugëve direkte dhe indirekte. Për shembull, dhuna nga partneri intim e bën të vështirë për gratë që të refuzojnë marrëdhëniet seksuale ose të negociojnë përdorimin e prezervativit; marrëdhënia seksuale e detyruar mund të çajë vaginën, duke rritur rrezikun e transmetimit të HIV-it; abuzimi seksual në fëmijëri mund të rrisë shkallën e sjelljeve seksuale me rrezik të lartë më vonë në jetë, duke përfshirë përdorimin më pak të prezervativit, partnerët e shumtë dhe përjetimin e dhunës pasuese; frika nga dhuna mund t'i pengojë gratë të kërkojnë testim, këshillim ose shërbime për HIV-in, duke përfshirë shërbimet për parandalimin e transmetimit të HIV-it tek foshnjat. Është e rëndësishme të theksohet se dhuna ndaj grave nuk është vetëm një faktor i mundshëm rreziku për HIV, por mund të ndodhë si pasojë e zbulimit të statusit HIV pozitiv.

Vdekshmëria e nënave dhe pasoja të tjera të lidhura me shtatzëninë: Provat e lidhin dhunën fizike dhe seksuale gjatë shtatzënisë me shumë ndërlikime, duke përfshirë shtimin e ulët të peshës së nënës, humbjen e shtatzënisë, lindjen e vdekur, dhe foshnjat me peshë të ulët. Për shembull, një studim në Nikaragua zbuloi se gati një e katërta e nënave të foshnjave

me peshë të ulët në lindje kishin përjetuar dhunë fizike nga partneri intim gjatë shtatzënisë, krahasuar me 5% të nënave që nuk kishin pasur dhunë. Një tjetër pasojë, shpesh e anashkaluar e dhunës ndaj grave gjatë shtatzënisë, është vdekja e nënës.

Në vende të ndryshme si Bangladeshi, India dhe SHBA, dhuna nga partneri intim përbën një pjesë të konsiderueshme të vdekjeve mes grave shtatzëna. Për shembull, një studim në 400 fshatra në Indinë rurale zbuloi se 16% e vdekjeve në mesin e grave gjatë shtatzënisë ka ardhur nga dhuna nga partneri. Vrasja e femrave ishte shkaku kryesor i vdekjeve të lidhura me shtatzëninë në shtetin Maryland të SHBA-së midis viteve 1993 - 1998. Në Mbretërinë e Bashkuar, më shumë se 14% e vdekjeve të nënave ndodhin tek gratë që i kanë thënë profesionistit të tyre shëndetësor se janë në një marrëdhënie abuzive.

- *Efektet në shëndetin mendor dhe në sjellje*

Dhuna fizike dhe ajo seksuale janë lidhur me një rrezik të shtuar për efekte negative tek shëndeti mendor i grave. Efektet më të përhapura përfshijnë depresionin, tentativat për vetëvrasje, çrregullimin e stresit post-traumatik, çrregullimet e tjera të stresit dhe ankthit, çrregullimet e gjumit ose të të ngrënit, dhe çrregullimet psikosomatike. Abuzimi fizik dhe seksual në fëmijëri janë shoqëruar, gjithashtu, me një mori sjelljesh të mëvonshme të rrezikshme, përfshirë aktivitetin e hershëm seksual, abuzimin me alkoolin, duhanin dhe drogën, partnerë të shumtë seksualë, zgjedhjen e partnerëve abuzues më vonë në jetë, norma më të ulëta të përdorimit të kontraktivëve dhe prezervativëve. Gratë që raportojnë një histori të abuzimit seksual të hershëm, shpesh raportojnë ndjenja të pavlefshmërisë dhe vështirësi në dallimin e sjelljes seksuale nga ajo e dashurisë, dhe vështirësi për të ruajtur kufijtë e duhur personalë dhe për të refuzuar përparimet e padëshiruara seksuale. Studimet kanë lidhur vazhdimisht historitë e abuzimit seksual të fëmijëve me një rrezik më të lartë për të përjetuar dhunë seksuale më vonë në jetë.

- *Rritja e përdorimit dhe kostonë së shërbimeve shëndetësore*

Gratë që përjetojnë dhunë nga partneri intim kanë më shumë nevoja shëndetësore dhe kërkojnë shërbime shëndetësore më shpesh sesa popullata e përgjithshme, dhe përdorimi i këtyre shërbimeve rritet me rritjen e shpeshtësisë dhe ashpërsisë së dhunës. Një studim amerikan në shkallë të gjerë zbuloi se përdorimi i shërbimeve shëndetësore ishte më i lartë tek gratë në marrëdhënie të vazhdueshme abuzive. Në të kundërt,

gratë që përjetojnë dhunë nga partneri intim kanë më pak gjasa të kërkojnë kujdes parandalues si, mamografi, kontrolle të kolesterolit dhe presionit të gjakut, dhe ekzaminime të kancerit. Kjo ka ndikime të qarta në shëndetin e përgjithshëm të grave që përjetojnë dhunë, si dhe në kostot e kujdesit shëndetësor, pasi parandalimi është zakonisht më efektiv në kosto se trajtimi.

6.1.1.2 Dhuna ndaj burrave dhe djemve

- **Llojet e dhunës ndaj burrave dhe djemve**

Në Kanada, një studim bazuar në statistikat e vitit 2021, gjeti se djemtë dhe burrat përbënin pak më pak se gjysmën (46%) e viktimave të krimeve të dhunshme të raportuara nga policia. Arsyeja për këtë është gjetur të jetë fakti se shkeljet seksuale ndaj burrave dhe djemve raportohen më pak në polici. Duke përjashtuar krimet seksuale, djemtë dhe burrat kishin pësuar më shumë forma të rënda të dhunës sesa vajzat dhe gratë: 6 për 100,000 meshkuj krahasuar me 2 për 100,000 femra ishin viktimat të vrasjeve ose dhunimeve që shkaktojnë vdekje. Në nivele të larta krahasuar me femrat ishin sulmet e rënda fizike, me armë, me dëmtim trupor, etj. 8 në 10 (79%) e burrave dhe djemve që kishin raportuar në polici se kishin përjetuar viktimizimin e dhunshëm, ishin viktimizuar nga dikush jashtë familjes së tyre. Përqindja më e madhe e meshkujve që u viktimizuan nga një anëtar i familjes ishin të moshës 11 vjeç e lart (59%), tre të katërtat (75%) e tyre ishin viktimizuar nga një prind. Pak më shumë se 1 në 10 (13%) burra dhe djem ishin viktimizuar nga një partner intim, krahasuar me 4 në 10 (40%) të grave dhe vajzave.³³

Sipas ManKind Initiative, në mars 2020, për çdo tre viktimat të abuzimit në familje, dy do të jenë femra, një do të jetë mashkull³⁴. Sipas organizatës, burrat që janë të ndarë ose të divorcuar kanë më shumë gjasa të vuajnë nga abuzimi i partnerit, sesa ata që janë të martuar. 7.5% e meshkujve të divorcuar dhe 12.3% e meshkujve të ndarë, krahasuar me 14% të femrave të divorcuara dhe 18.1% të femrave të ndara, kanë vuajtur nga abuzimi i partnerit në 2018/19, ndërkohë që vetëm 1.6% e burrave të martuar dhe 2.3 % e grave të martuara vuanin abuzimin e bashkëshortëve. Sipas ManKind Initiative, viktimat me rrezik të lartë jetojnë me dhunën në

33 <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/230112/dq230112a-eng.htm>

34 <https://www.mankind.org.uk/wp-content/uploads/2020/03/50-Key-Facts-about-Male-Victims-of-Domestic-Abuse-and-Partner-Abuse-March-2020-final.pdf>

familje mesatarisht 2.6 vjet përpara se të kërkojnë ndihmë, ndërsa burrat që kanë marrë në telefon linjën e Mankind kanë jetuar mesatarisht 6 vjet me dhunën para se të telefonojnë. Burrat nuk largohen nga marrëdhënia abuzive për shkak të: merakut për fëmijët (89%), konsiderojnë se martesë është e përjetshme (81%), për dashuri (71%), nga frika se nuk do t'i shohin më fëmijët (68%), besimi se ajo do ndryshojë (56%), nuk kanë para të mjaftueshme (53%), nuk kanë ku të shkojnë (52%), u vjen zor (52%), nuk duan t'i largojnë fëmijët nga nëna (46%), kërcënimet e saj se do vrasë veten (28%), ai ka frikë se ajo do ta vrasë (24%).

- **Efektet e dhunës tek burrat dhe djemtë**

Dëmtimet fizike dhe tentativat për t'i marrë jetën vetes janë më të larta tek meshkujt sesa tek gratë. Një vërtetim i krimit i vitit 2017/18 në Angli gjeti se, 32% e viktimave meshkuj dhe 23% të grave pësuan dëmtime fizike, ndërsa 11% e viktimave meshkuj dhe 7.2% e grave kishin provuar t'i merrnin jetën vetes.³⁵

6.1.1.3 Trafikimi

- **Çfarë është trafikimi?**

Trafikimi i personave të rritur, sipas Nenit 110/a të Kodit Penal të Republikës së Shqipërisë është “rekrutimi, transportimi, transferimi, fshehja ose pritja e personave nëpërmjet kërcënimit ose përdorimit të forcës apo formave të tjera të shtrëngimit, rrëmbimit, mashtrimit, shpërdorimit të detyrës ose përfitimit nga gjendja shoqërore, fizike apo psikike, ose dhënies apo marrjes së pagesave ose përfitimeve për të marrë pëlqimin e personit që kontrollon një person tjetër, me qëllim shfrytëzimin e prostitucionit të të tjerëve ose formave të tjera të shfrytëzimit seksual, të punës ose shërbimeve të detyruara, të skllavërimit ose formave të ngjashme me skllavërimin, të vënies në përdorim ose transplantimit të organeve, si dhe formave të tjera të shfrytëzimit”.

Trafikimi i të miturve, sipas nenit 128/b të Kodit Penal, është “rekrutimi, shitja, transportimi, transferimi, fshehja ose pritja e të miturve me qëllim shfrytëzimin e prostitucionit ose formave të tjera të shfrytëzimit seksual, të punës ose shërbimeve të detyruara, skllavërimit ose formave të ngjashme me skllavërimin, vënies në përdorim ose transplantimit të

³⁵ <https://www.ncdv.org.uk/domestic-violence-against-men/>

organeve, si dhe formave të tjera të shfrytëzimit”.

Viktimë e mundshme trafikimi (VMT), është personi për të cilin/të cilën, agjencitë/institucionet përgjegjëse për identifikim fillestar, bazuar në treguesit e rrethanave të veçanta të rasteve, në të cilët të paktën tre ose më shumë elementë përbëjnë dyshimin e arsyeshëm se personi mund të jetë trafikuar.³⁶

- **Efektet e trafikimit**

Trafikimi krijon probleme të shëndetit apo përkeqëson shëndetin e viktimave në të gjitha sferat e tij. Ekspertët i kanë analizuar efektet e trafikimit në shëndet sipas fazave të lëvizjes së viktimës. Gjatë fazës së “udhëtimit dhe tranzitit”, që përfshin periudhën e rekrutimit të personit deri në mbërritjen në vendin e destinacionit, ndodhin gjëra tepër të rrezikshme për shëndetin dhe jetën, siç është kalimi i paligjshëm i kufirit me mjete transporti të rrezikshme, përdhunime, dhunë fizike, humbje e kontrollit, trauma e të kuptuarit se është mashtruar, etj. Gjatë etapës së “destinacionit”, që është etapa e shfrytëzimit total dhe punës së rëndë, viktima nuk ka mundësi kurimi apo ndihme mjekësore. Në shumë raste viktimat mundohen të kurohen vetë, me mjete rrethore e metoda të mësuara apo të detyruara nga trafikantët, gjë që rezulton në infeksione, ndërlikime të gjendjeve dhe dëmtime të shumta. Gjatë etapës së “ndalimit, deportimit dhe dhënies së dëshmimeve”, viktima është zakonisht në qendra ndalimi me kushte të këqija, në gjendje ankthi, frike dhe presioni psikologjik të vazhdueshëm. Edhe në rastet kur viktima identifikohet si e tillë dhe bashkëpunon me autoritetet, ka raste kur fokusi është marrja e dëshmisë dhe nuk merren masa për të mbrojtur shëndetin mendor të viktimës. “Etapa e integritimit dhe e ri-integritimit” është periudha në të cilën personat e trafikuar shpesh jetojnë të izoluar, kanë frikën se mos paragjykohen, dhe në të vërtetë paragjykohen, kanë ndjenja turpi ndaj vetes dhe të tjerëve, kanë vështirësi komunikimi, riaktivizojnë ose krijojnë sjellje të rrezikshme për të përballuar gjendjen, si për shembull pijnë duhan, alkool, marrin drogë, etj.³⁷

Për shkak se dhuna seksuale ndaj meshkujve konsiderohet tabu në shumicën e shoqërive, shumë viktima meshkuj nuk raportojnë dot

36 Vendim nr. 770, datë 26.12.2018, Për miratimin e planit kombëtar të veprimit për luftën kundër trafikimit të personave 2018–2020

37 Zimmerman,C.,K.Yun, I.Shvab,et al. Health risks and consequences of trafficking in women and adolescents. Findings from a European study. London: London School of Hygiene and Tropical.2003.

tmerrin që u ka ndodhur për shkak të barrierave shoqërore. Raportimi pengohet edhe nga faktorët mjedisorë, përfshirë mungesën e shërbimeve të disponueshme për burrat.³⁸

Për të kuptuar pasojat që ka trafikimi mbi shëndetin mendor të viktimave, është e rëndësishme të kuptohen edhe taktikat e kontrollit që përdorin trafikantët, të cilat janë të ngjashme me ato të torturuesve, të personave që ushtrojnë dhunë në familje ose që keqtrajtojnë fëmijë³⁹. Qëllimi i këtyre formave të dhunës, të detyrimit dhe të manipulimit psikologjik, është vënia e personit në varësi dhe robëri, duke i shkatërruar besimin që ka te vetja dhe te lidhjet me të tjerët. Këto janë:

- *Frikësimi dhe terrorizimi*: trafikantët i mbajnë viktimat në frikë të vazhdueshme për jetën e tyre dhe të të afërmeve të tyre.
- *Krijimi i kushteve të jetesës të paparashikueshme dhe të pakontrollueshme*: trafikantët u ndryshojnë viktimave pa paralajmërim vendin e banimit, ambientin, njerëzit me të cilët kanë filluar të mbështeten dhe të besojnë, identitetin. Në këtë mënyrë u nxjerrin jashtë përdorimit strategjitë e kontrollit mbi situatën dhe i bëjnë të përshtasin strategji të mbijetesës.
- *Eliminimi i të gjitha mundësive për të marrë vendime*: trafikantët nuk i lenë viktimat të marrin vendime, me qëllimin për të krijuar një ndjenjë që mirëqenia, ose edhe vetë mbijetesa e personit, varet nga dëshira e trafikantit dhe është gjithnjë në dorë të tij.

Viktimat LGBTI+ përballen me sfida unike shëndetësore, që përfshijnë traumat fizike, torturat dhe abuzimin e përditshëm mendor, që shkakton depresion të thellë dhe ankth, abuzim me substancat, dhunë fizike dhe dhunë në familje, ekspozim ndaj tuberkulozit dhe sëmundjeve të transmetueshme, përfshirë HIV-in. Trafikimi seksual është i lidhur me përhapjen e HIV/AIDS. Kjo lidhje ka pasojat të rëndësishme për individët dhe politikat e përgjithshme të shëndetit publik. Të detyruar në seks komercial, individët LGBTI+ të trafikuar janë në rrezik të lartë për t'u infektuar me HIV. Viktimat e trafikimit shpesh i nënshtrohen praktikave seksuale të dhunshme ose të rrezikshme, që lejojnë që virusi të hyjë më

38 Martinez, Omar. (2013). Sex Trafficking of LGBT Individuals: A Call for Service Provision, Research, and Action. ABA journal. 42. 21-24.) https://www.researchgate.net/publication/259823157_Sex_Trafficking_of_LGBT_Individuals_A_Call_for_Service_Provision_Research_and_Action

39 Zimmerman, C. Trafficking in women: Conceptualizing and measuring health risks and consequences. Dissertation for PhD, London School of Hygiene and Tropical Medicine, 2004

lehtë në trup. Trafikimi seksual konsiderohet se ka kontribuar në lloje të reja të virusit, që janë rezistente ndaj trajtimit.⁴⁰

6.1.2 Ndhimja për viktimat e krimit

6.1.2.1 Ndhimja juridike për të cilën kanë nevojë

Viktimat e krimit mund të vijnë tek ndihma juridike në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të referuar nga përgjegjësit e mbrojtjes. Nevojat e tyre përfshijnë:

- Nevoja për informacion mbi procedurat: kërkimi i divorcit, marrja e kujdestarisë së fëmijës, marrja e urdhrave të mbrojtjes, roli i përmbaruesit, roli i viktimës në proceset penale;
- Nevoja për këshillim: mbi zgjidhjen e mosmarrëveshjeve për banesën, mbi ndarjen e pasurisë;
- Nevoja për përpilim të dokumenteve/kërkesave të natyrës administrative: kërkesë për strehim social, regjistrim vendbanimi, ndihmë ekonomike, etj.;
- Nevoja për përfaqësim para organeve administrative: përfaqësim për pension invaliditeti, etj.

6.1.2.2 Bashkëpunimi dhe bashkëpunëtorët për të ndihmuar viktimat e krimit

Sistemi i parandalimit të dhunës në familje dhe i mbrojtjes së viktimave të dhunës në familje dhe dhunës seksuale mbështetet në parashikimet e Ligjit nr. 7895, datë 27.1.1995, Kodi Penal i Republikës së Shqipërisë, i ndryshuar, Ligjit nr.7905, datë 21.3.1995 Kodi i Procedurës Penale i Republikës së Shqipërisë, i ndryshuar, Ligjit nr. 9669, datë 18.12.2006, “Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare”, i ndryshuar.⁴¹ Akte të tjera të rëndësishme janë: VKM nr. 327, datë 2.06.2021, “Për mekanizmin e

40 Martinez, Omar. (2013). Sex Trafficking of LGBT Individuals: A Call for Service Provision, Research, and Action. ABA journal. 42. 21-24.) https://www.researchgate.net/publication/259823157_Sex_Trafficking_of_LGBT_Individuals_A_Call_for_Service_Provision_Research_and_Action

41 Përkufizim i dhunës në familje si çdo akt dhune që ndodh brenda familjes ose njësisë shtëpiake, e shtruar ndërmjet pjesëtarëve të familjes, që janë ose kanë qenë në marrëdhënie familjare, pavarësisht nga fakti nëse dhunuesi ndan ose ka ndarë të njëjtën banesë me viktimën.

bashkërendimit të punës ndërmjet autoriteteve përgjegjëse për referimin e rasteve të dhunës në marrëdhëniet familjare, si dhe procedimin e tij për mbështetjen e rehabilitimin e viktimave të dhunës”, Udhëzimi i Përbashkët i Ministrisë të Brendshme dhe Ministrisë të Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, nr. 866, datë 20.12.2018 “Për procedurat dhe modelin e vlerësimit të riskut për rastet e dhunës në familje”, Udhëzimi i Përbashkët i Ministrisë të Brendshme dhe Ministrisë të Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, nr. 912, datë 27.12.2018, “Për procedurat dhe modelin e urdhrimit për masat paraprake të mbrojtjes së menjëhershme”. Parashikime të veçanta të mbrojtjes së viktimave të dhunës seksuale janë edhe Standartet për Qendrën Liliu.⁴²

Aktet ligjore të lartpërmendura përcaktojnë se bashkëpunëtorët kryesorë për të ndihmuar individët përfitues, të cilët janë viktimat të dhunës në familje apo dhunës seksuale, janë Koordinatori Vendor për referimin dhe menaxhimin e rasteve të dhunës në marrëdhëniet familjare, Punonjësi i Mbrojtjes së Fëmijës, Specialisti për të miturit dhe dhunën në familje në Policinë Vendore, Specialisti i Policisë së Zonës. Koordinatorin vendor për referimin dhe menaxhimin e rasteve të dhunës në marrëdhëniet familjare, që është punonjës pranë njësisë së vetëqeverisjes vendore, është profesionisti kryesor përgjegjës për referimin dhe menaxhimin e rasteve të dhunës në familje dhe dhunës seksuale ndaj grave, kur viktimat është e rritur. Është koordinatori ai/ajo që do të referojë rastet tek ndihma juridike, ose do të bashkëpunojë me ndihmën për arritjen e ndihmave të tjera. Kur viktimat është fëmijë, përgjegjësi kryesor për menaxhimin e rastit është punonjësi i mbrojtjes së fëmijëve.

Standartet e Qendrës Liliu kërkojnë trajtimin multidisiplinar të individit viktimë nga një ekip i përbërë nga mjekë ligjorë, gjinekologë, pediatër, psikiatër, psikologë klinikë, punonjës socialë, punonjës të zbatimit të ligjit, dhe infermierë. Përgjegjësi të tjera të veçanta janë përgjegjësitë e menaxherit të Qendrës Liliu. Është detyrë e tij/saj të vendosë kontakte midis viktimës/të mbijetuarës dhe avokatit të tij/saj.

Sistemi i parandalimit të trafikimit, i dënimit të trafikantëve dhe mbrojtjes së viktimave, mbështetet kryesisht në parashikimet e Ligjit nr. 8920, datë 11.07.2002, “Për ratifikimin e Konventës së Kombeve të Bashkuara kundër krimit të organizuar ndërkombëtar dhe dy protokolleve shtesë”, Ligjit nr. 7895, datë 27.1.1995, Kodi Penal i Republikës së Shqipërisë, i ndryshuar, Ligjit nr.7905, datë 21.3.1995, Kodi i Procedurës Penale i Republikës së

⁴² <https://childhub.org/sites/default/files/library/attachments/liliu-fletepalosja.pdf>

Shqipërisë, i ndryshuar, Ligjit nr.9642, datë 20.11.2006, “Për Ratifikimin e Konventës së Këshillit të Europës “Për masat kundër trafikimit të qenieve njerëzore”, VKM-së nr. 499, datë 29.8.2018, “Për miratimin e procedurave standarde të veprimit për mbrojtjen e viktimave dhe viktimave të mundshme të trafikimit”, Marrëveshjes së Bashkëpunimit për Funkcionimin e Mekanizmit Kombëtar të Referimit për Viktimat dhe Viktimat e Mundshme të Trafikimit të Personave e vitit 2023⁴³, Udhëzimit të Përbashkët nr. 3799, datë 8.7.2014, “Për ngritjen e Autoritetit përgjegjës për identifikimin, referimin, mbrojtjen dhe ri-integrimin e viktimave të mundshme të trafikimit”, VKM-së nr. 195, datë 11.4.2007, “Për miratimin e standardeve të përkujdesit shoqëror në qendrat rezidenciale për personat e trafikuar dhe në rrezik trafikimi”, etj.

Mbrojtje e personave të trafikuar janë të gjitha veprimet e kryera nga punonjës të institucioneve shtetërore qendrore dhe vendore, si dhe të institucioneve joshtetërore, anëtare ose jo të Mekanizmit Kombëtar të Referimit, për pritjen, identifikimin, ndihmën e menjëhershme dhe ndihmën për rehabilitimin dhe ri-integrimin e sigurt të personave të trafikuar, në përputhje me procedurat standarde të veprimit, çka krijon një gamë të gjerë përgjegjësish.⁴⁴

Bashkëpunëtorët kryesorë për të ndihmuar individët përfitues, të cilët janë viktimat e trafikimit, janë Koordinatorët e Viktimave në Prokurori, Autoriteti Përgjegjës për viktimat e trafikimit, Punonjësit e Policisë në Drejtoritë Vendore në sektorët e trafikeve të paligjshme. Koordinatorët e viktimave pranë prokurorive janë në fakt një strukturë kyçe e drejtësisë për viktimat e krimit. Koordinatorët e viktimave lehtësojnë komunikimin me viktimat e krimit dhe mund të referojnë për shërbime, përfshirë nevojën për strehim në qendrat rezidenciale, ndihmë juridike falas, ndihmë mjekësore dhe psikologjike, si dhe shërbime të tjera të mundshme sipas nevojave të vetë viktimës.

6.1.3 Komunikimi dhe sjellja me viktimat e krimit⁴⁵

Në komunikimin dhe sjelljen me viktimat është e rëndësishme të mbahen

43 E cila parashikon detyra specifike për Drejtorinë e Ndhmës Juridike Falas

44 Vendim nr. 770, datë 26.12.2018, Për miratimin e planit kombëtar të veprimit për luftën kundër trafikimit të personave 2018–2020

45 Kjo pjesë është më së shumti përshtatje e materialit të gjetur në “National Victim Assistance Academy Foundation-Level Training Curriculum” (2011), Chapter 5, Communication with

gjithnjë parasysh efektet fizike, sociale dhe emocionale të ngjarjeve traumatike tek ta, dhe t'i jepet përparësi rikthimit të ndjenjave të sigurisë, zgjedhjes dhe kontrollit të të mbijetuarit.⁴⁶

Komunikimi i mirë i bën profesionistët më të aftë t'i ndihmojnë viktimat të ecin përpara dhe të rimarrin kontrollin që kanë humbur si rezultat i viktimizimit. Komunikimi i dobët mund të traumatizojë dhe riviktimizojë më tej viktimën.

6.1.3.1 Objekti i komunikimit

Ofruesi i ndihmës ligjore duhet të nxjerrë prej viktimës informacion që vlerëson nevojat dhe shqetësimet kryesore të viktimës, dhe që ndihmon në zhvillimin e një plani efektiv ndihme. Gjithashtu, ai/ajo duhet t'i japë viktimës siguri, të sigurojë marrjen e masave të sigurisë, t'i lejojë viktimat të shprehin emocionet dhe në këtë mënyrë t'u kuptohen përvojat, t'i ndihmojë viktimat të stabilizojnë jetën e tyre pas viktimizimit, t'i ndihmojë viktimat të kuptojnë dhe të kenë qasje në shërbimet mbështetëse, që mund t'i ndihmojnë ata të përballen pas viktimizimit, t'i ndihmojë viktimat të kuptojnë dhe të marrin pjesë në sistemin e drejtësinë penale për të miturit.

Ofruesi i ndihmës ligjore duhet të jetë në gjendje të vlerësojë shpejt situatën dhe nevojat, për të përcaktuar rrugën e duhur të veprimit për t'i përmbushur ato nevoja, të cilat mund të përfshijnë: sigurinë për viktimën dhe anëtarët e familjes, kujdesin mjekësor mendor, këshillimin shëndetësor, ndihmën familjare, aplikimet për dëmshpërblim, strehimin emergjent, transportin, përkthyesit, kujdesin për fëmijët, mbrojtjen e viktimave apo dëshmitarëve, informacione ose shërbime të tjera.

6.1.3.2 Pengesat e komunikimit me viktimat dhe kapërcimi i tyre

Profesionistët e përfshirë në ndihmën ndaj viktimave duhet të bëjnë gjithçka kanë në dorë për t'u ndërgjegjësuar dhe kapërcyer çdo pengesë komunikimi, që mund të ekzistojë në marrëdhëniet e tyre me viktimat e

victims and survivors, të Nancy Lewis, Colorado Organization for Victim Assistance, Denver, CO; and Ann Jaramillo, Introspect Consulting, Evergreen, CO. gjetur në <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

46 Në anglisht përdoret termi 'trauma informed approach'.

krimet. Pengesat në komunikim përfshijnë, por nuk kufizohen, në:

- Dallimet kulturore midis ofruesve të ndihmës ligjore dhe viktimave;
- Pengesat programatike, si mungesa e trajnimit të përshtatshëm;
- Pengesat fizike, të tilla si distancat gjeografike të cilat duhet të përshkojnë disa viktimë për qasje në shërbimet;
- Pengesat gjuhësore;
- Pengesat për shkak të aftësisë së kufizuar;
- Pengesat e krijuara nga paaftësia e viktimës për t'u përqendruar, për shkak të një niveli të lartë emocioni ose stresi post-traumatik.
- Tabelat më poshtë paraqesin pengesat dhe mënyrat e kapërcimit të tyre.

Pengesat programatike

Pengesat

- ✓ Mungesa e diversitetit të stafit që ofron shërbime për viktimat e krimit;
- ✓ Pengesat gjuhësore;
- ✓ Mungesa e kontaktit me popullatat e ndryshme;
- ✓ Mungesa e trajnimit dhe kompetencës kulturore, përtë zhvilluar aftësitë dhe gatishmërinë e ofruesve të shërbimeve ndaj viktimave, për të adresuar nevojat e popullatës, të cilës i ofrohet shërbimi;
- ✓ Mungesë të kuptuari e roleve që kanë ofruesit e shërbimeve;
- ✓ Politika të institucionit, që bien ndesh me kultura specifike ose që neglizhojnë nevoja specifike.

Mënyra e kapërcimit

- ✓ Zhvilloni një staf të larmishëm kulturor;
- ✓ Identifikoni popullatat në komunitet që janë sfiduese për t'u shërbyer;
- ✓ Vlerësoni dhe trajtoni nevojat e përgjithshme të viktimave nga një komunitet i caktuar, që janë sfiduese për t'u plotësuar (për shembull, sigurohuni që hapësira në dispozicion për pritjen për viktimat/dëshmitarët, kultura e të cilëve është e orientuar drejt familjes, të jetë e bollshme, p.sh. kur vijnë shumë njerëz të afërm në zyrat e pritjes);
- ✓ Vlerësoni kompetencën kulturore të stafit për të ndihmuar grupet e viktimave që nuk shërbehen si dhe sa duhet;
- ✓ Përcaktoni mënyrat në të cilat politika e institucionit mund të ndryshojë për t'u shërbyer më mirë grupeve të synuara;
- ✓ Formoni partneritet me individë dhe agjenci të ndryshme kulturore, për të angazhuar ndihmën e tyre në shërbimin e viktimave nga komunitetet e tyre.

Pengesat fizike

Pengesat

- ✓ Vendndodhja e ofruesve të shërbimeve - viktimat e krimit duhet të përshkojnë distanca të konsiderueshme ose nuk ka transport publik, që t'i çojë tek shërbimi, nuk ka transport të dedikuar për viktimat;
- ✓ Izolimi i viktimave dhe mungesa e ndërgjegjësimit për shërbimet në zonat rurale apo shumë urbane;
- ✓ Viktimat nuk kanë telefon;
- ✓ Zyrat e ofruesve të shërbimeve nuk ofrojnë kushte për personat me aftësi të kufizuara, mungon një teletype për personat që nuk dëgjojnë, ose mungon rampa për karriget me rrota;
- ✓ Viktimat janë të moshuar ose fëmijë, varen tek të tjerët për qasje në shërbime.

Mënyra e kapërcimit

- ✓ Vlerësoni nevojat për transport të viktimave në komunitetet rurale dhe shqyrtoni mjetet alternative për të komunikuar;
- ✓ Rrisni ndërgjegjësimin për shërbimin e institucionit tuaj në komunitetet që janë shumë rurale, të largëta, kufitare ose urbane;
- ✓ Sigurohuni që ka një teletypewriter dhe se ofruesit e shërbimeve të viktimave janë trajnuar për ta përdorur;
- ✓ Konsideroni çuarjen e shërbimeve tek viktimat drejtpërdrejt, aty ku jetojnë ose punojnë, duke përdorur si profesionistë, ashtu edhe vullnetarë;
- ✓ Promovoni përdorimin e videokonferencës.

Pengesat gjuhësore

Pengesat

- ✓ Literatura, formularët dhe burimet e tjera të ndihmës për viktimat e krimit nuk janë të disponueshme në gjuhë të ndryshme. Nuk ka literaturë apo informacion për ndihmën në gjuhën që kupton viktimat;

Mënyra e kapërcimit

- ✓ Bëni përpjekje për ta përkthyer literaturën për ndihmën ndaj viktimave në gjuhë të tjera që janë mbizotëruese në komunitet;

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Viktimat përdorin një fëmijë, një anëtar tjetër të familjes ose një mik për të përkthyer; ✓ Terminologjia e përdorur në sistemin e drejtësisë penale ose drejtësisë për të miturit nuk përkthehet saktë në gjuhën e viktimës; ✓ Viktimat flasin me theks të rëndë; ✓ Ofruesit e shërbimeve nuk i drejtohen drejtpërdrejt viktimës, por i flasin një përkthyesi ose një personi të tretë. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sigurohuni të keni në dispozicion një përkthyes profesionist të aftë; ✓ Mos përdorni kurrë fëmijë viktimë ose anëtarë të tjerë të familjes për të përkthyer; ✓ Dëgjojeni me kujdes dhe durim viktimat që flasin me theks të rëndë. Pyesni për sqarim kur nevojitet; ✓ Flisni drejtpërdrejt me viktimën, jo me përkthyesin; ✓ Punësoni staf me aftësi gjuhësore.
---	---

Pengesat e aftësisë së kufizuar

Pengesat	Mënyra e kapërcimit
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuk ka përkthyes për viktimat e kimit me dëmtim të dëgjimit; ✓ Ofruesit e shërbimeve nuk i rrinë përballë një viktime që mbështetet në leximin e buzëve për informacion/për të kuptuar; ✓ Nuk ka broshura dhe informacione të tjera në Braille; ✓ Ndërtesat dhe objektet përkatëse (të transportit dhe parkimit) nuk janë sipas standarteve për aftësinë e kufizuar; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vlerësoni sa pajtohet praktika e institucionit suaj me legjislacionin për Aftësinë e Kufizuar; ✓ Sigurohuni që të keni një përkthyes; ✓ Flisni drejtpërdrejt me viktimën, jo me përkthyesin; ✓ Sigurohuni që objektet dhe shërbimet e transportit të mund të vlejnjë për njerëzit me aftësi të kufizuara; ✓ Sigurohuni që goja juaj të duket qartë kur u flisni viktimave që lexojnë buzët;

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuk disponohet transport për viktimat me aftësi të kufizuara fizike; ✓ Ofruesit e shërbimeve të viktimave dhe të tjerët u bërtasin viktimave me dëmtim të shikimit, ose viktimave me aftësi të tjera të kufizuara; ✓ Ofruesit e shërbimeve të viktimave nuk i drejtohen drejtpërdrejt një viktime me aftësi të kufizuar, i drejtohen një përkthyesi ose një personi të tretë; ✓ Ofruesi i shërbimit të viktimës shfaq shqetësim të dukshëm me paaftësinë e viktimës; ✓ Vështirësi për të kuptuar viktimat me dëmtime në të folur. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mos hani, mos pini duhan, mos përtypni çamçakëz, mos e ktheni kokën, dhe mos e mbuloni gojën kur flisni; ✓ Kini parasysh se leximi dhe dëgjimi nga buzët janë të lodhshme për shumë njerëz. Shmangni monologët e gjatë; ✓ Sigurohuni që literatura dhe formularët të jenë të disponueshëm në Braille; ✓ Për viktimat që përdorin qen udhërrëfyes, mos e prekni, ushqeni, përkëdhelni ose luani me qenin e ndihmës; ✓ Dëgjoni me kujdes viktimat me dëmtime në të folur. Mos u përpiqni t'i nxitoni ata/ato. Nëse nuk e kuptoni, kërkoni sqarime. Përsërisni pjesët kryesore të informacionit për t'u siguruar që kuptoni.
---	---

- **Informacioni që duhet të jepet**

Ofruesit e shërbimit duhet të bëjnë kujdes për informimin e viktimave. Në dhënien e informacionit duhet bërë kujdes që:

- Të jepni informacion të saktë dhe në kohë. Nëse nuk e keni një informacion të tillë në momentin e kontaktit, informojeni viktimën se do të përpiqeni ta merrni atë brenda një afati të caktuar, dhe do ia përcillni viktimës;
- Të informoni viktimën mbi mbrojtjen e privatësisë dhe konfidencialitetit, dhe të ruani konfidencialitetin;
- Të shpjegoni përjashtimet nga rregulli i konfidencialitetit për komunikimet;
- Të shpjegoni qëllimin që qëndron pas pyetjeve që po bëni;

- Të siguroni sa më shumë informacion që të mundeni mbi si do të vazhdojë çështja, në lidhje me burimet në dispozicion për të ndihmuar viktimat;
- Të shpjegoni cilat janë mundësitë e tyre në lidhje me raportimin e një krimi dhe pjesëmarrjen në proces, dhe t'i ndihmoni të kuptojnë dhe vlerësojnë mundësitë e tyre dhe pasojat e mundshme të çdo vendimi.

MATERIALET E SHKRUARA PËR VIKTIMAT E KRIMIT

Institucionet dhe organizatat që u shërbejnë viktimave të krimit duhet të kenë materiale të shkruara në dispozicion, që janë të qarta, të përmbledhura dhe të lehta për t'u kuptuar. Gjërat e shkruara përfshijnë formularët, broshurat, fletët e fakteve, dhe materiale të tjera që janë të disponueshme në të dyja formatet, në letër dhe elektronikisht.

Duhet të pranoni se, kur u jepni viktimave materiale të shkruara, ata mund të mos i lexojnë ato menjëherë, edhe nëse i lexojnë, niveli i tyre i traumës mund t'i pengojë ata të kuptojnë plotësisht fjalët e shkruara. Kur jepet informacion i shkruar, është thelbësore të shpjegohet përmbajtja verbalisht me gojë, dhe të ndiqet për të parë nëse kanë ndonjë pyetje ose kërkojnë shpjegime ose informacione shtesë.

Udhëzimet për të zhvilluar materiale të shkruara përfshijnë:

- gjërat duhet të jenë të shkruara për nivelin e klasës së gjashtë;
- duhet mënjeluar zhargoni apo akronimet që e bëjnë viktimën konfuzë;
- duhet patur gati një listë me pyetjet që bëhen zakonisht nga viktimat, dhe përgjigjet e gatshme që përmbajnë informacion bazë që lidhet me shqetësimet më të shpeshta të viktimës;
- duhet patur gati një përshkrim i proceseve të drejtësisë penale ose drejtësisë për të miturit, si dhe një gamë e gjerë

e shërbimeve të ndihmës në dispozicion të viktimave;

- duhet patur gati një fjalor termash që shpjegon terminologjinë, zhargonin dhe akronimet që përdoren zakonisht në asistencën ndaj viktimave dhe proceset e drejtësisë;
- duhen patur gati materiale të shkruara që kanë listë të numrave të telefonit pa pagesë për viktimat dhe faqe webi, ku viktimat mund të kenë qasje për të marrë më shumë informacion;
- duhet të bëhen përpjekje për të siguruar materiale të shkruara në gjuhët që janë më të përhapura në komunitetin ku vepron institucioni/organizata, si dhe në Braille.

- Ndërtimi i besimit

Përvoja e viktimizimit mund ta kthejë çdo aspekt të jetës së një viktime krimi në kaos dhe rrëmujë. Humbja e kontrollit është një ndjenjë e zakonshme e raportuar nga viktimat e krimit. Për shkak se viktimat nuk kanë patur kontroll mbi viktimizimin e tyre, kjo ndjenjë e të qenit pa ndihmë mund të shtrihet në fusha të tjera të jetës së tyre, dhe të krijojë dyshime dhe mosbesim ndaj njerëzve të tjerë dhe ndaj sistemit të drejtësisë penale në përgjithësi, ose të drejtësisë për të mitur. Është e rëndësishme që viktimat të fillojnë të rifitojnë kontrollin e jetës së tyre dhe të zhvillojnë marrëdhënie besimi me njerëzit që mund t'i ndihmojnë ata të përballojnë viktimizimin, të aksesojnë mbështetjen dhe shërbimet, dhe të kalojnë nëpër sistemin e drejtësisë penale apo për të mitur. Ata që ndihmojnë viktimat duhet të përqipen të zhvillojnë një marrëdhënie pozitive me ta, duke ndërtuar besim të ndërsjellë. Për të ndërtuar një marrëdhënie besimi është e nevojshme që ju si profesionist:

- Të bashkëpunoni me ofruesit e shërbimeve që ndajnë përgjegjësitë për të ndihmuar një viktimë të krimit. Nëse viktimave u duhet një shërbim i ri, duhet lehtësuar kalimi nga një ofrues shërbimi tek tjetri. Kjo kërkon që të keni informacion të bollshëm dhe të jeni në gjendje të ofroni burime të dobishme dhe të rëndësishme për viktimat;
- Përpara se ta kontaktoni viktimën, mësoni sa më shumë që mundet

për viktimën dhe rastin e tij/saj. Nëse kjo nuk është e mundur, i duhet kushtuar kohë të dëgjuarit nga afër se çfarë ka për të thënë vetë viktimja;

- Prezantoni siç duhet veten (tregoni identitetin zyrtar) dhe shpjegoni rolin tuaj specifik, çfarë bën institucioni apo organizata juaj, dhe si mund ta ndihmoni viktimën;
- Pyeteni viktimën se si do të dëshironte t'i drejtoheshit me emër, mbiemër, etj. Më pas, përdorni emrin e preferuar të viktimës. Nëse komunikoni me të shkruar, kini kujdes ta shkruani emrin saktë;
- Shprehni ndjeshmëri për atë që ka ndodhur;
- Jini të vetëdijshëm për stilin tuaj të komunikimit (p.sh., tonin, zërin, shpejtësinë, mënyrën, organizimin, atë që thoni dhe çfarë nuk thoni), për të përcaktuar nëse është e përshtatshme për situatën, dhe përshtateni atë në përputhje me rrethanat;
- Kushtojini vëmendje çdo supozimi dhe gjykimi që mund të bëni dhe jini të vetëdijshëm për shenjat tuaja joverbale (të tilla si, kontakti me sy, gjestet e duarve, etj.). Llogarisni qëndrimin tuaj, gjestet, shprehjet e fytyrës, gjuhën e përgjithshme të trupit dhe pamjen tuaj, të cilat të gjitha ndikojnë nëse viktimat ndiejnë se po dëgjojnë;
- Kini parasysh hapësirën personale dhe kontaktin e duhur fizik. Ofruesit e shërbimeve duhet të presin gjithmonë derisa, ose nëse një viktimë fillon kontaktin personal, përpara se ta kthejë atë në mënyrë të kujdesshme;
- Nëse viktimat nuk kuptohen për shkak të moshës, kulturës, racës, fesë, gjinisë ose orientimit seksual, bashkëpunoni me një përfaqësues nga komuniteti përkatës për të përmirësuar cilësinë e ndihmës;
- Mos bëni kurrë premtime që nuk mund të mbahen;
- Jini të ndjeshëm ndaj shëndetit mendor dhe nevojave mjekësore të viktimave dhe bëni referimet e përshtatshme;
- Shpjegoni dëmshpërblimin e viktimave të krimit, dhe ndihmoni viktimat e krimeve të dhunshme të ushtrojnë të drejtën për dëmshpërblim kur i plotësojnë kushtet.

● Dëgjimi aktiv

Të dëgjosh viktimën në mënyrë aktive do të thotë që ju të:

- Jini të vëmendshëm. Mos lëvizni, ose mos lejoni që sytë tuaj të enden, kur viktima është duke folur me ju. Mbani kontaktin me sy, për të treguar se ju intereson ajo që thuhet;
- Merrni kohë për të dëgjuar historinë e plotë. Kur ka një pauzë në bisedë, bëni pyetje ose nxiteni me kujdes për të sqaruar atë që thuhet, ose për të nxjerrë më shumë informacion;
- Nëse keni vështirësi të përqendrohni në atë që po thotë viktima, provoni të përsërisni fjalët e saj/të tij me mendje. Kjo do përforcojë mesazhin e folësit dhe do ju ndihmojë të mos ju shpërqendrohet mendja andej-kënde;
- Kërkoni sqarime ose përsëritje të deklaratave, për të kuptuar se çfarë është duke thënë viktima;
- Jini të gatshëm të përsërisni disa herë informacionin që po i ofroni viktimës. Viktimat në traumë mund të kenë probleme me përqendrimin dhe të kujtuarin e informacionit;
- Përdorni heshtjen për të mbledhur informacion. Heshtja u jep viktimave kohë për të menduar dhe i bën të jenë më në gjendje të japin informacion shtesë;
- Dëgjoni pa gjykuar. Shumë viktima janë stigmatizuar dhe marginalizuar. Tregoni mirëkuptim, shqetësim dhe kujdes;
- Mbani shënime të shkurtra. Përveçse ju ndihmon të ruani informacion të rëndësishëm, kjo tregon profesionalizëm dhe shqetësim. I tregoni viktimës pse po mbani shënime dhe çfarë do ndodhë me shënimet;
- Mos flisni. Ju nuk mund të dëgjoni ndërsa jeni duke folur;
- Mos ndërprisni;
- Mos u bezdisni nga ankthet ose përsëritjet e viktimave;
- Mos nxitoni të dilni në përfundime, mos supozoni se e dini se çfarë do të thotë folësi para se të thuhet, mos vini fjalët tuaja në gojën e tjetrit, mund ta keni gabim;

- Mos reagoni ndaj zemërimit me zemërim ose mos debatoni me viktimën.

● **Perifrazimi**

Perifrazim do të thotë të thuash me fjalët e tua atë që kuptove se donte të thoshte viktimja, jo të përsërisësh fjalë për fjalë atë që tha viktimja. Kjo teston të kuptuarin tuaj dhe shmang keqkuptimet që mund të çojnë në humbjen e besimit të viktimës tek ju. Perifrazimi i mundëson viktimës të ndihet e dëgjuar dhe të sqarojë çdo gjë që ju mund të keni keqkuptuar. Teknikat për perifrazim efektiv përfshijnë:

- Dëgjojeni me kujdes folësin dhe kërkoni për fjalë kyçe, fraza dhe koncepte;
- “Shkruani në mendje”;
- Përsëritni atë që folësi ka thënë, duke përdorur fjalët tuaja dhe duke u kujdesur që të mos ndryshoni kuptimin;
- Perifrazoni përpara se të kaloni te një temë tjetër;
- Filloni të parafrazoni me fjalë të tilla si, *“Pra, ajo që po dëgjoj është ...”, “Me fjalë të tjera ...”, “Ajo që unë kuptova është që ...”, “Nëse ju kuptova saktë ...”*.

● **Dëgjimi pasqyrues i ndjenjave**

Dëgjimi pasqyrues është i ngjashëm me perifrazimin, vetëm se qëllimi nuk është të përmbledhësh atë që po thotë folësi, por të kuptosh dhe të tregosh se e kupton se si ndihet folësi. Është shumë e rëndësishme që ofruesi i shërbimit të kuptojë emocionet që ndien viktimja. Kjo vërteton se mënyra se si ndihet viktimja është e natyrshme, dhe i ndihmon viktimat të ndihen më të lidhura, sepse kuptohen. Kjo nuk do të thotë që ju duhet t’u tregoni viktimave se si duhet të ndihen. Për të pasqyruar ndjenjat e viktimës, ofruesit e shërbimeve të viktimës duhet:

- Të dëgjojnë folësin;
- Të regjistrojnë në mendje pikat kryesore;
- Të jenë të gatshëm t’i dëgjojnë viktimat të ndajnë përvojat e tyre

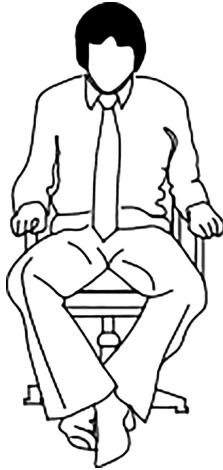
nëse duan të flasin për krimin dhe efektet e tij dhe ta vërtetojnë atë përvojë me ndjeshmëri dhe mbështetje;

- Të sigurojnë viktimat se ndjenjat e tyre janë të natyrshme, edhe pse ato mund të duken të pazakonta për momentin;
- T'u japin viktimave të kuptojnë se ndjenjat e zemërimit, shqetësimit, fajit, zhgënjimit, frikës, etj., nuk janë të rralla dhe janë krejtësisht të justifikueshme. *“Ajo që po ndien (ndieni) është krejtësisht normale, duke pasur parasysh atë që ke kaluar.”*⁴⁷, *“Kjo duhet të të bëjë të ndihesh (të ndiheni)...”, “Duket sikur po ndihesh (ndiheni) vërtet...”, “Edhe unë do isha shqetësuar të isha në vendin tënd (tuaj)”, “E kuptoj pse ndihesh (ndiheni)”.*
- Të pohojë dhimbjen e viktimës dhe të inkurajojë që të ecë përpara. Profesionisti duhet të pohojë se viktimja është dëmtuar, po përballet me situata të vështira, dhe se ka pika të forta. Kjo është thelbësore për të ndërtuar besimin e viktimës në aftësinë e tij/saj për të vazhduar. Për të qenë efektivë, pohimet duhet të kenë lidhje me atë që po thuhet dhe të jenë të vërteta. Disa shembuj të pohimeve përfshijnë: *“Ke kaluar diçka shumë të tmerrshme”, “Më vjen shumë keq”, “Është mirë që dëshiron të bësh diçka për këtë situatë”, “E marr me mend se sa e vështirë duhet të ketë qenë për ju që të vendosni të ...”, “Kjo duhet të ketë qenë e vështirë për ju”, “Ju jeni i zoti/e zonja, përderisa keni qenë në gjendje ...”, “Kjo është një pyetje vërtet e mirë”, “Ky është një vendim i mirë”, “Ju keni bërë një hap të madh”, “Duhet të jetë e vështirë për ju kjo e përditshme kaq e mbushur me stres”, “Më duhet ta pranoj, nëse do të isha në pozicionin tuaj, do ta kisha të vështirë edhe unë”, “Sigurisht që ju duhet të përballemi me shumë probleme tani”.*

47 Sipas autorëve, shumë profesionistë nuk e pëlqejnë përdorimin e termit “normale”, sepse shumë viktimja nuk ndihen normalë në atë moment.

- **Vëzhgimet dhe komunikimi joverbal**

Ofruesi i shërbimit do marrë dhe japë një pjesë të madhe të informacionit nëpërmjet komunikimit joverbal. Aspektet e komunikimit joverbal, të rëndësishme për komunikimin me viktimat, përfshijnë:



- *Shprehjet e fytyrës:* Fakti që fytyra e njeriut është e zhvilluar për të shprehur, mund të jetë përparësi ose pengesë për komunikimin efektiv. Disa njerëzve u lexohet qartë stresi, bezdia, mosbesimi, apo empatia dhe të kuptuarit. Ofruesit e shërbimeve duhet të praktikojnë shprehjet e fytyrës në pasqyrë, duke e filmuar veten, me kolegët, apo të përdorin mënyra të tjera që të vetëekzaminohen dhe të eliminojnë shprehje fytyre të papërshtatshme, si dhe të praktikojnë shprehje që tregojnë respekt, empati dhe vëmendje ndaj asaj që thuhet.
- *Hapësirën në të cilën personi ndihet rehat:* Siç është shprehur më lart, kultura e personit përcakton preferencat për më shumë apo më pak hapësirë, por kjo ndikohet edhe thjesht nga viktimizimi. Shumë viktimat preferojnë që të ketë hapësirë fizike mes tyre dhe personit me të cilin po flasim. Për t'iu përshtatur këtyre ndryshimeve, vendoset një tavolinë e ngushtë mes profesionistit dhe viktimës për ta bërë të qartë ndarjen. Në këtë mënyrë mundet njëkohësisht të afroresh me viktimën, nëse kjo është e sigurt. Shumë këshilltarë të viktimave përdorin, gjithashtu, karrige me rrota, në mënyrë që të mund të lëvizin lehtësisht më pranë viktimës.

- *Kontaktin me sy/të parit në sy:* Preferenca ose bezdia e një viktime ndaj kontaktit të drejtpërdrejtë me sy mund të ketë të bëjë me edukimin dhe zakonet e veta personale, nuancat kulturore, ose thjesht ndikimin emocional të viktimizimit - viktimizimi e ka bërë të pamundur kontaktin e drejtpërdrejtë me sy. Edhe pse kontakti me sy shpesh ndihmon në lehtësimin e komunikimit efektiv dhe shpreh një interes të fortë për atë që personi tjetër po thotë, kontakti me sy mund të jetë po ashtu një pengesë e fortë në komunikimin me viktimat që nuk janë rehat me kontaktin e drejtpërdrejtë me sy. Një qasje efektive për përcaktimin e parametrave të kontaktit të drejtpërdrejtë me sy është ta shikosh viktimën në drejtim të pjesës së sipërme të trupit dhe/ose kokës, pa e detyruar kontaktin e drejtpërdrejtë me sy. Kjo dërgon një sinjal joverbal se është në dorën e viktimës që të fillojë kontaktin e drejtpërdrejtë me sy nëse dëshiron. Zgjedhja për të filluar kontaktin e drejtpërdrejtë me sy i lihet, pra, viktimës.
- *Pozicionin dhe orientimin e trupit:* Afërsia mes viktimës dhe ofruesit të shërbimit është kritike për komunikimin e suksesshëm, verbal dhe joverbal. Rregulli më i rëndësishëm është të kërkoni pozicione të ndërsjella ku kontakti me sy, nëse kërkohet nga viktimja, mund të arrihet lehtësisht horizontalisht, pa pasur nevojë që asnjëra palë të shikojë lart ose poshtë. Një viktime i duhet dhënë mundësia të zgjedhë të ulet ose të qëndrojë në këmbë dhe, nëse ai ose ajo preferon të ulet, t'i jepet mundësia të zgjedhë karrigen ku do të ulet. Pozicioni fizik ose pozicionimi i trupit i ofruesit të shërbimit duhet të tregojë qartazi interesin e ofruesit të shërbimit ndaj asaj që viktimja po bën ose thotë. Kjo mund të përfshijë uljen drejt, por duke u përkulur pak përpara dhe duke i mbajtur duart pak përpara, në prehër ose mbi tavolinë. Ofruesi i shërbimeve ligjore duhet të kontrollojë se sa rehat ndihet viktimja me afërsinë fizike të vendosur. Shenja parehatie apo stresi janë kur viktimja lëviz këmbët, kërcet gishtat mbi tavolinë, lëviz para-mbrapa, përpiqet të largohet, ta zmadhojë distancën, kur i shmanget kontaktit me sy. Nëse ka shenja të tilla stresi nga distanca e ngushtë fizike, atëherë ofruesi i shërbimit duhet të bëjë një hap prapa, të përkulet pas, ose ta shtyjë prapa karrigen e vet.
- *Gjestet:* Ndërsa shumë gjeste të duarve janë specifike të kulturave të ndryshme, disa gjeste janë të pranuar botërisht si, shenja

mirëseardhjeje dhe respekti. Për shembull, ngritja e duarve me pëllëmbët lart tregon se mirëprisni dhe jeni të gatshëm për komunikim të dyanshëm. Thjesht vendosja e duarve mbi prehër ose mbi tavolinë dhe përkulja pak përpara, tregon se po e dëgjoni tjetrin.

- *Prekjen:* Rregulli i përgjithshëm i ndihmës për viktimat është që të mos e prekni kurrë një viktimë, përveç rastit kur viktima e kërkon një gjest të tillë, qoftë duke u afruar te ofruesi i shërbimit, qoftë duke zgjatur dorën e tij/saj përpara, ose duke bërë ndonjë ftesë tjetër të qartë fizike që prekja është e pranueshme. Kultura ka rol të rëndësishëm në atë sa rehat ndihet dikush me prekjen. Për shembull, shumë kultura aziatike e konsiderojnë prekjen si sjellje agresive dhe pushtim të hapësirës personale. Nëpërmjet gjuhës së trupit, një ofrues i shërbimit mund ta bëjë viktimën të vetëdijshëm se kontakti personal është i disponueshëm, por ndodh vetëm nëse viktima dëshiron. Një shtrëngim duarsh i fortë dhe i ngrohtë gjatë përshëndetjes, përkulja fizike përpara ndërsa flet, dhe vendosja e njërës apo të dyja duarve në tryezë, pak të shtrira përpara, janë të gjitha shenja të qarta joverbale që, nëse viktima dëshiron të fillojë kontaktin fizik, kontakti do të pranohet dhe mirëpritet nga ofruesi i shërbimit.⁴⁸
- *Pamjen e jashtme:* Ofruesit e shërbimit duhet të përpiqen gjithmonë të duken profesionistë, pavarësisht nga mjedisi. Qoftë veshur si “për raste” ose si “për përditë”, është gjithmonë e rëndësishme që ofruesi i shërbimit të duket profesionist. Kjo kërkon vëmendje ndaj detajeve në veshje dhe higjienës: dhëmbë të pastër dhe frymë të freskët, duar të pastra, flokë të rregullt dhe të pastër, rroba të pastra, që nuk janë të rrudhosura.
- *Vëzhgimin e gjesteve të viktimës:* Ofruesit e shërbimeve mund të krijojnë një ide se çfarë po ndien apo po kalon viktima duke vëzhguar gjestet. Megjithatë, është e rëndësishme që të verifikohet ajo që kuptohet nga vëzhgimi duke i pyetur viktimat drejtpërdrejt se si ndihen.

48 <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

● Pyetjet

Pyetjet i bëjnë të ditur viktimës se jeni të interesuar ta ndihmoni atë dhe e bëjnë të përfshihet në vlerësimin e nevojave të veta. Kështu, ndërtohet një lidhje që ofruesi i shërbimit të bëjë punën e tij/saj dhe që viktima të marrë ndihmën e duhur. Kur e pyesin viktimën, profesionistët duhet të kenë parasysh që:

- Të mos bëjnë pyetje thjesht nga kurioziteti. Profesionistët duhet t'i përmbahen strikt objektivitetit të mbledhjes së informacionit të rëndësishëm, për të vlerësuar situatën dhe për t'iu përgjigjur nevojave të viktimës;
- Pyetjet që fillojnë me “pse” priren të tregojnë gjykim, kështu që është më mirë t'i shmangni ato kur punoni me viktimat;
- Të bëjnë pyetje të hapura. Pyetjet e hapura i inkurajojnë viktimat të marrin drejtimin e bisedës, të flasin për atë që është e rëndësishme për ta/to, dhe të ndajnë informacione të rëndësishme. Ta lejosh viktimën të marrë drejtimin do të thotë ta ndihmosh në ndërtimin e besimit dhe raportit, sepse tregon interes për viktimën. Shembuj të pyetjeve të hapura përfshijnë: *“Sa i/e sigurt ndiheni tani?”*, *“Çfarë do t'ju nevojitet për t'u ndier i/e sigurt tani?”*, *“A ka ndonjë gjë tjetër që mund të më thoni?”*, *“Çfarë shqetësimesh të veçanta keni që unë mund t'ju ndihmoj t'i trajtoni tani?”*.

● Komunikimi me telefon

Në komunikimin me telefon me viktimën, mbani parasysh:

- Përdorni përshëndetjen e duhur për viktimën, duke e pyetur se si do të donte t'i drejtoheni;
- Mbani një ton zëri miqësor dhe të qetë;
- Dëgjoni pa ndërprerë, ose pa hamendësuar se e dini se çfarë do të thotë viktima;
- Mos u përpiqni të kryeni shumë detyra. Kushtojini viktimës vëmendjen tuaj të plotë;
- Sigurohuni që i kuptoni qartë shqetësimet ose problemet kryesore të viktimës;

- Bëni pyetje për sqarim;
- Jepni aq detaje sa kërkon viktimja;
- Shmangni zhargonin teknik;
- Përputhni mënyrën tuaj të komunikimit me atë të viktimës në ritëm dhe ton;
- Jepini viktimës disa variante veprimesh ose zgjedhjesh, dhe ndihmoheni të kuptojë rezultatet ose pasojat e mundshme të këtyre zgjedhjeve;
- Mbylleni bisedën duke pyetur nëse mund të bëhet diçka tjetër;
- Falënderoni viktimën që gjeti kohë për të folur me ju.

- **Komunikimi me shkrim**

Në komunikimin me shkrim me viktimën, mbani parasysh:

- Informoni viktimën se si do t'i dërgohen komunikimet me shkrim;
- Sigurohuni që dërgimi i informacionit me shkrim nuk do të rrezikojë sigurinë e viktimës;
- Siguroni një adresë alternative të dorëzimit, nëse ka ndonjë shqetësim sigurie ose privatësie;
- Përshkruani ose tregoni zarin në të cilin do të mbërrijë informacioni, që viktimja të mos të ketë frikë ose të mos shmangë hapjen e tij;
- Shkruani drejt emrin e viktimës;
- Përdorni fjalë të qarta, të përmbledhura dhe shmangni zhargonin teknik;
- Jepni një nivel të përshtatshëm detajesh. Informacioni i pakët nuk është i dobishëm, ndërsa informacioni i shumtë mund të çojë në konfuzion;
- Mbylleni çdo komunikim me shkrim duke dhënë informacionin tuaj të kontaktit për ndihmë të mëtejshme dhe duke falënderuar viktimën;

- Në komunikimet me e-mail, ruani të njëjtin nivel formaliteti dhe profesionalizmi që përdoret për forma të tjera të komunikimit me shkrim.

6.1.4 Specifika të komunikimit dhe sjelljes me grupe të veçanta të viktimave të krimit

6.1.4.1 Specifika lidhur me viktimat e dhunës seksuale

Profesionistët që punojnë drejtpërdrejt me viktimat e dhunës seksuale këshillohet:

- Të besojnë viktimën pa kushte;
- Të pranojnë atë që dëgjojnë pa gjykim;
- T'i tregojnë viktimës se abuzimi nuk ndodhi për fajin e saj/tij;
- Të kuptojnë që nuk mund të kontrollojnë se si ndihet viktimja. Është e rëndësishme që të mos hamendësohet se e dinë se si ndihet viktimja. Pothuajse çdo reagim nga ana e viktimës është i mundur dhe plotësisht normal;
- Të jenë dëgjues të mirë dhe të tregohen të durueshëm;
- Të sigurojnë viktimën se janë atje për të kur ajo/ai është gati të flasë;
- Ta lejojnë të flasë kur dhe nëse viktimja dëshiron të flasë për sulmin seksual;
- Ta ndihmojnë viktimën të rimarrë kontrollin mbi jetën e saj/tij;
- Të mbështesin vendimet dhe zgjedhjet që bën viktimja pa dhënë gjykim. Të mundohen të mos i tregojnë viktimës se çfarë të bëjë. Ta ndihmojnë atë me dhënien e mundësive dhe burimeve që ajo/ai të marrë vendimin e duhur;
- Të respektojnë nevojën e viktimës për intimitet;
- Nëse viktimja dëshiron të rrijë vetëm, ta respektojnë atë vendim, por të mos e lënë atë jashtë vëmendjes;
- Të mos harrojnë të kujdesen për veten dhe të kërkojnë mbështetje

nëse kanë nevojë.

Profesionistët e të gjitha disiplinave që përfshihen në trajtimin e rasteve të dhunës seksuale, duhet të shmangin:

- Qëndrimet paragjyquese që i fajësojnë viktimat për dhunën e pësuar;
- Veprimet që i bëjnë ato të ndihen të pafuqishme apo të ripërjetojnë traumën e dhunës seksuale të pësuar (p.sh., referim në një institucion pa dhënë shpjegime për shërbimin që do të ofrohet, kryerja e procedurave të ekzaminimit të pashoqëruara me informacionin përkatës mbi këto procedura, kërkesë për të firmosur formularë të caktuar pa dhënë më parë informacionin e duhur mbi përmbajtjen e tyre, etj.);
- Komentet që i bëjnë viktimat të ndihen të turpëruar/turpëruara;
- Diskriminimin e viktimave për shkak të gjinisë, moshës, etnisë, aftësisë së kufizuar, orientimit seksual, etj;
- Trajtimin e njëanshëm dhe përjashtues, ose të papërshtatur me nevojat emergjente, afatmesme apo afatgjata të viktimave;
- Intervistimin e shumëfishtë, dhe si rrjedhojë riviktimizimin;
- Pyetje të tilla si “Pse ishe në atë zonë në atë kohë?”.

6.1.4.2 Specifika lidhur me viktimat e dhunës në familje

Ndjenjat më të shpeshta të viktimës së dhunës në familje janë frika, konfuzioni, ankthi dhe turpi.

“Referuar rasteve që kemi trajtuar pranë Qendrës sonë, përfshirë të gjitha grupet që marrin shërbim, mund të specifikojmë këtu viktimat e dhunës në familje, të miturit, të cilat janë më të ndjeshëm, janë shumë të shqetësuar, të rënduar psikologjikisht, dhe në disa raste të frikësuar, duke mos treguar të gjithë problematikën e tyre, edhe për faktin se ndiejnë njëfarë “turpi” për atë që kanë përjetuar.” (Kontribuesi nr. 4)

- **Specifika të komunikimit**

- Dëgjoni, dhe ndërsa dëgjoni, kushtojini vëmendje çfarë thonë për nevojat dhe shqetësimet e tyre;
- Siguroni profesionistë të së njëjtës gjini.

“Në rastet e dhunës/apo zgjidhjes së martesës, është vënë re se gratë shprehen më lirshëm kur ofruesi i shërbimit është i të njëjtës gjini.” (Kontribuesi nr.7)

- Besoni, bëjani të qartë që i besoni;
- Mbani gjithmonë në vëmendje diversitetin. Viktimat e dhunës në familje mund t’i përkasin grupeve të ndryshme, të kenë përkatësi të caktuar etnike, orientim seksual ndryshe, identitet gjinor, mund të jenë pjesë e komuniteteve të ndryshme. Mënyra se si duhet të drejtoheni duhet të jetë gjithëpërfshirëse dhe pranuese;
- Mos bëni hamendësime por pyesni. Të bërit hamendësime të gabuara mbi dikë, përcjell mospranim dhe mosnjohje të karakteristikave të personit. Kjo vështirëson komunikimin me përfituesit e ndihmës ose i bën ata ta refuzojnë ndihmën.

“Në të tilla raste mundohemi ta qetësojmë përfituesen. Gjatë seancës së informimit/këshillimit të përfitueses, pranë saj është edhe psikologjia e Qendrës. Fëmijët e përfitueses i vendosëm menjëherë në ambientin tjetër të klinikës së dedikuar për ta, në mënyrë që të mos ishin të pranishëm gjatë komunikimeve të ankthshme dhe frikësuese të nënës së tyre. Komunikuam me durim deri në qetësimin e situatës.” (Kontribuesi nr.13)

“Pranë zyrës janë paraqitur gra të dhunuara, të cilat ishin dhunuar prej shumë kohësh, por për shkak të paragjyqimeve, papunësisë, mbetjes pa strehim dhe vështirësisë për rritjen dhe edukimin e fëmijëve, i ka çuar në sakrifikimin e vetes dhe durimin e dhunës së ushtruar ndaj tyre. Ana psikologjike e tyre ishte mjaft e rënduar, dhe gjatë gjithë kohës që bisedonim, qëndronin me kokën ulur, sikur e kishin kryer ato krimin, duke mos kuptuar që ato vetë ishin viktimat.” (Kontribuesi nr. 7)

Nëse dhuna në familje ndodh për shkak të orientimit seksual/identitetit gjinor të fëmijës, shmangni çdo reagim që:

- Mund të justifikojë dhunën: *“Familjarët nuk kanë faj, sepse nuk i njohin këto gjëra”*;
- E imponon personin të fshehë pjesë të vetes: *“Nuk duhet t’u kishe treguar mbi orientimin, më mirë e mbaje për vete, asgjë s’do të kishte ndodhur”*;
- Nxit *“të dalit hapur”*. Ky është një proces shumë i rëndësishëm për personat LGBTI+, dhe vendimi për të dalë hapur u takon vetëm atyre;
- Hamendëson mbi orientimin seksual apo identitetin gjinor.

6.1.4.3 Matja e rrezikut në rastet e dhunës në familje

Në trajtimin e dhunës në familje dhe për ta shmangur atë është e rëndësishme të njihet dhe të reagohet ndaj rrezikut për përsëritje, rritje të intensitetit dhe fatalitet. Udhëzimi i përbashkët i Ministrisë të Brendshme dhe Ministrisë të Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale nr. 866, datë 20.12.2018, *“Për procedurat dhe modelin e vlerësimit të riskut për rastet e dhunës në familje”*, ka bashkëngjitur një model të vlerësimit të riskut.⁴⁹ Zakonisht, viktimat e dhunës vijnë të referuara nga policia apo koordinatorët, pasi është matur rreziku zyrtarisht. Megjithatë, niveli i rrezikut mund të ketë ndryshuar gjatë kohës që viktimat është në kontakt me ju. Tabela më poshtë⁵⁰ ka elementë të ngjashëm me Modelin e Vlerësimit të Riskut të Udhëzimit të sipërpërmendur. Të shënuara me yll janë situatat e rrezikut të lartë.

SITUATA TË RREZIKUT NGA DHUNUESI

Përdorimi i një arme në ngjarjen e fundit^{51*}

Përdorimi i një arme tregon një nivel të lartë rreziku, sepse sjellja e mëparshme është një parashikues i mirë i sjelljes në të ardhmen.

49 Dokumenti gjendet në faqen zyrtare të Ndihmës Juridike: https://ndihmajuridike.gov.al/transparenca/Legjislacioni%20Kombetar/fz_2018_204.pdf

50 Është përdorur tabela e gjetur në <https://www.wa.gov.au/system/files/2021-10/CRARMF-Fact-Sheet-5-Key-risk-factors.pdf>

51 Armë përkufizohet si çdo mjet i përdorur nga autori që mund të dëmtojë, vrasë ose shkatërrojë

Aksesi tek armët*	Dhunuesit që kanë akses tek armët, sidomos pushkët, ka më shumë mundësi të plagosin seriozisht apo ta vrasin viktimën, sesa ata që nuk kanë akses tek armët.
Përshkallëzimi - rritja e ashpërsisë dhe/ose shpeshtësia e dhunës nga autori*	Vdekja e viktimës është gjetur e lidhur me dhunë të shpeshtuar ose të përkeqësuar.
Autori ka dëmtuar më parë ose ka kërcënuar më parë se do të lëndojë viktimën*	Abuzimi psikologjik dhe emocional është gjetur të jetë parashikues i mirë i abuzimit të vazhdueshëm, duke përfshirë abuzimin fizik. Sulmet e mëparshme fizike parashikojnë, gjithashtu, sulme të ardhshme.
Sulmi seksual i viktimës (përfshirë përdhunimin, seksin e detyruar, prekjen seksuale të detyruar)*	Meshkujt që sulmojnë seksualisht partneret e tyre janë, gjithashtu, më të prirur të përdorin forma të tjera dhune ndaj tyre.
Autori ka tentuar të mbysë viktimën*	Mbytja nëpërmjet shtrëngimit të qafës, zënies së frymës, është një metodë e zakonshme që përdoret nga meshkujt autorë për të vrarë viktimat femra.
Dhunuesi ka kërcënuar të vrasë viktimën*	Të dhënat tregojnë se kur kërcënon se do të vrasë, dhunuesi e ka me tërë mend.

<p>Përndjekja e viktimës nga autori*</p>	<p>Përndjekësit kanë më shumë gjasa të jenë të dhunshëm, nëse kanë pasur një marrëdhënie intime me viktimën. Përndjekja, kur bashkohet me sulm fizik, lidhet fort me vrasje ose tentativë për vrasje. Sjellja përndjekëse dhe të menduarit obsesiv janë sjellje shumë të lidhura.</p>
<p>Obsesioni/sjellja xheloze ndaj viktimës *</p>	<p>Sjellja obsesive dhe/ose e tepruar e xhelozisë lidhet me sjellje kontrolluese dhe sulme të dhunshme.</p>
<p>Ndarja e afërt*</p>	<p>Për gratë që përjetojnë dhunë në familje, periudhat me rrezik të lartë janë ato menjëherë para ndërmarrjes së veprimit të ndarjes, dhe gjatë fazave fillestare ose menjëherë pas ndarjes. Viktimat qëndrojnë me autorin sepse kanë frikë, nuk largohen, sepse parashikojnë se largimi do të rrisë rrezikun e sulmit vdekjeprurës. Të dhënat për kohën që nga ndarja sugjerojnë se gratë janë veçanërisht të rrezikuara brenda dy muajve të parë.</p>
<p>Dhunuesi ka dëmtuar ose ka kërcënuar se do të dëmtojë ose vrasë fëmijët*</p>	<p>Provat sugjerojnë se, kur dhuna në familje është duke ndodhur, ekziston mundësia e rritjes së rrezikut të abuzimit të drejtpërdrejtë të fëmijëve në familje. Fëmijët ndikohen negativisht duke përjetuar dhunë drejtpërdrejt, si dhe nga efektet e dhunës, përfshirë dëgjimin dhe/ose dëshmimin e dhunës, ose nëpërmjet të jetuarit në frikë për shkak të një mjedisi të dhunshëm.</p>

<p>Dhunuesi ka probleme të depresionit, shëndetit mendor*</p>	<p>Ngjarjet e vrasje-vetëvrasjeve të dhunës në familje kanë pasur autorë me probleme të shëndetit mendor</p>
<p>Papunësia</p>	<p>Papunësia shoqërohet me rrezik të shtuar të sulmit vdekjeprurës, dhe ndryshimi i papritur në statusin e punësimit, si p.sh. ndërprerja dhe/ose shkurtimi, mund të shoqërohet me rrezik të rritur</p>
<p>Vështirësitë financiare</p>	<p>Të ardhurat e ulëta dhe stresi financiar, përfshirë varësinë nga kumari, mund të shoqërohen me rritje të rrezikut për viktimat e dhunës në familje.</p>
<p>Autori ka shkelur urdhrin e gjykatës</p>	<p>Shkelja e një urdhri gjykate tregon se autori nuk është i gatshëm t'i përmbahet atij. Një sjellje e tillë duhet konsideruar një tregues serioz i rritjes së rrezikut për dhunë në të ardhmen.</p>
<p>Autori ka vuajtur një dënim me burg ose sapo është liruar nga paraburgimi. Autori ka histori të tjera të sjelljes së dhunshme ose dhunës në familje</p>	<p>Autorët me histori dhune kanë më shumë gjasa të përdorin dhunë ndaj anëtarëve të familjes. Kjo mund të ndodhë edhe nëse dhuna më parë nuk është drejtuar ndaj pjesëtarëve të familjes. Viktimat e tjera mund të kenë qenë të huaj, të njohur dhe/ose punonjës policie. Natyra e dhunës mund të përfshijë kërcënime të besueshme, ose përdorim të armëve dhe tentativë, ose sulme të vërteta. Burrat e dhunshëm përgjithësisht angazhohen më shpesh dhe ushtrojnë dhunë më të rëndë në familje, sesa dhunuesit të cilët nuk kanë një të kaluar të dhunshme.</p>
<p>Familja e autorit përbën rrezik për viktimën e rritur</p>	<p>Në disa raste mund të ketë më shumë se një abuzues që jeton në shtëpinë që i përket viktimës ose autorit, ose janë prej të afërmeve dhe komunitetit. Këtu mund të përfshihen edhe të afërmit femra.</p>

<p>Shtatzënia e gruas</p>	<p>Dhuna në familje shpesh fillon ose intensifikohet gjatë shtatzënisë, dhe shoqërohet me rritje të shkallës së abortit spontan, peshë të ulët në lindje, lindje të parakohshme, lëndim të fetusit dhe vdekje fetale. Dhuna në familje gjatë shtatzënisë konsiderohet si një tregues i rëndësishëm i dëmtimit të gruas dhe fëmijës së saj në të ardhmen.</p>
<p>Viktima sulmohet ndërsa mban një fëmijë</p>	<p>Mund të rezultojnë lëndime serioze të fëmijët kur ndodhin sulme gjatë kohës që viktima mban një fëmijë në krahë, pavarësisht se dhunuesi nuk ka patur për qëllim të dëmtojë fëmijën.</p>
<p>Fëmijët janë në shtëpi</p>	<p>Prania e fëmijëve, duke përfshirë edhe fëmijët nga martesat të mëparshme, mund të rrisë rrezikun e abuzimit në familje për nënën. Edhe fëmijët mund të kapen nga dhuna dhe të vuajnë drejtpërdrejt.</p>
<p>Fëmijët janë përpjekur të ndërhyjnë në dhunë</p>	<p>Fëmijët shpesh sulmohen kur ndërhyjnë për t'u mbrojtur ose të mbrojnë viktimën.</p>
<p>Çështje të kontaktit me fëmijën ose lidhur me vendbanimin</p>	<p>Autorët mund t'i përdorin fëmijët për të pasur akses të viktimës, dhuna mund të ndodhë gjatë vizitave të kontaktit me fëmijët, ose mund të ketë shumë frikë dhe ankth se fëmijët mund të dëmtohen.</p>
<p>Në shtëpi ka fëmijë të lidhjeve të mëparshme</p>	<p>Prania e fëmijëve, përfshirë edhe fëmijët e lidhjeve të mëparshme, mund të rrisë rrezikun e abuzimit të nënës. Fëmijët përfshihen dhe vuajnë drejtpërdrejt.</p>

RREZIK NGA VETJA

Viktima ka patur ide vetëvrasëse ose ka tentuar të kryejë vetëvrasje

Viktima ka thënë që ka pasur ide për vetëvrasje ose është përpjekur të kryejë vetëvrasje. Mendimet ose tentativat për vetëvrasje tregojnë se viktima është jashtëzakonisht e cënueshme dhe situata është bërë kritike.

Depresioni i viktimës/ çështjet e shëndetit mendor

Viktimat me një sëmundje mendore mund të bëhen më të prekshme ndaj dhunës në familje.

Abuzimi me drogën dhe/ose alkoolin

Viktimat mund të përdorin alkool ose droga të tjera për të përballuar efektet fizike, emocionale ose psikologjike të dhunës në familje, çka mund të çojë në rritjen e cënueshmërisë.

6.1.4.4 Komunikimi dhe sjellja me viktimat fëmijë

- Kuptlloni se gjatë kohës së stresit fëmijët priren të pësojnë regres emocional dhe të bëjnë veprime si të fëmijëve më të vegjël sesa ata. Për shembull, një fëmijë viktimë tetë vjeç mund të thithë gishtin e madh;
- Përdorni gjuhë të përshtatshme për moshën dhe zhvillimin kognitiv të fëmijës dhe gjuhën që përdor vetë fëmija. Për shembull, kur flisni me një fëmijë, viktimë e sulmit seksual, përdorni gjuhën që ka përdorur ai ose ajo për të përshkruar atë që i ka ndodhur. Shmangni përdorimin e gjuhës së bebes;
- Për shkak se fëmijët e vegjël shpesh mendojnë se e kanë fajin vetë për problemet, siguroni fëmijët e moshës parashkollore dhe fillore që nuk kanë bërë asgjë gabim dhe nuk janë në telashe;
- Jini të qëndrueshëm me termat që përdorni dhe përsëriteni shpesh informacionin e rëndësishëm;
- Bëni pyetje të hapura për t'u siguruar që fëmijët viktima ju kuptojnë;

- Tregoni kujdes në diskutimin e çështjeve seksuale me fëmijët paraadoleshentë dhe adoleshentë, pasi sikleti i tyre dhe fjalori i kufizuar mund ta bëjnë të vështirë bisedën për ta;
- Mos supozoni se viktimat, përfshirë fëmijët e shkollës fillore, janë aq të ditur për çështjet seksuale sa mund të duken prej gjuhës së sofistikuar që përdorin;
- Mbani një qëndrim jogjykues dhe empatik me fëmijët. Lavdërojini ata shpesh për sjelljen e tyre dhe falënderojini për ndihmën e tyre, sepse fëmijët e moshës së shkollës fillore preken veçanërisht nga lëvdatat;
- Mos harroni se fëmijët nuk mund ta mbajnë mendjen në një vend për një kohë të gjatë. Jini vigjilentë ndaj shenjave të lodhjes, të shqetësimit ose irritimit. Kur intervistoni fëmijët e moshës parashkollore, kini parasysh kryerjen e një sërë intervistash të shkurtra dhe jo një të vetme e të gjatë;
- Kini parasysh ta shtyni intervistën derisa fëmija të ketë fjetur mirë gjatë natës. Megjithatë, mos prisni shumë gjatë para se të intervistoni fëmijët e moshës parashkollore, sepse viktimat në këtë moshë mund të kenë vështirësi të ndajnë kohën e tashme nga koha kur ka ndodhur viktimizimi;
- Inkurajoni fëmijët e moshës parashkollore të luajnë, pasi kjo është një mënyrë e zakonshme komunikimi për ta. Ju mund të zbuloni se, ndërsa fëmijët luajnë, ata rehatohen dhe flasin më shumë;
- Kufizoni numrin e herëve që duhet të intervistohen fëmijët viktimat. Sillni bashkë për intervistë sa më shumë persona nga agjencitë, përfshirë përfaqësues nga zyra e prokurorit, shërbimet e mbrojtjes së fëmijëve, dhe komuniteti mjekësor/kujdesi shëndetësor;
- Kurdoherë që është e mundur, përfshijini viktimat në vendimmarrje dhe diskutime për zgjidhje të problemeve. Identifikoni dhe përgjigjuni me durim të gjitha pyetjeve të tyre. Ju mund të ulni pasigurinë dhe ankthin e viktimave duke shpjeguar qëllimin e intervistës suaj dhe duke i përgatitur ata, veçanërisht fëmijët e moshës së shkollës fillore, për çfarë do ndodhë më pas;
- Tregoni dhembshuri për viktimat. Aftësitë natyrore të fëmijëve për të përballuar ndihmohen jashtëzakonisht nga të rriturit e kujdesshëm.

Në rastet e abuzimit seksual, megjithëse viktimat e drejtpërdrejtë është fëmija, mos harroni të ngushëlloni prindin(ërit) jo dhunues. Ofroni referime në lidhje me mënyrën se si mundën ta përballojnë dhe çfarë mund të presin, si dhe sugjerime se si mund të flasin me fëmijën e tyre;

- Përdorni profesionistë të intervistimit të fëmijëve nga qendrat lokale të mbrojtjes së fëmijëve.

6.2 Komunikimi me fëmijët

Fëmijë në nevojë për mbrojtje është personi nën moshën 18 vjeç, pavarësisht fitimit të zotësisë për të vepruar, sipas legjislacionit në fuqi, i cili mund të jetë viktimë e abuzimit, neglizhimit, shfrytëzimit, diskriminimit, dhunës, apo i një veprimtarie kriminale, si dhe individi nën moshën e përgjegjësisë penale, i cili dyshohet se ka kryer ose akuzohet se ka kryer një vepër penale, si dhe fëmijët në konflikt me ligjin.⁵²

Sipas UNICEF, ofrimi i ndihmës juridike kompetente dhe efektive për fëmijët përfshin më shumë sesa thjesht të kuptuarit e ligjit vendas dhe procedurave përkatëse. Ai përfshin, gjithashtu, një nivel të lartë motivimi, angazhimi, aftësie, trajnimi dhe njohurish⁵³. Po sipas UNICEF, profesionistët e ndihmës ligjore duhet të njohin të drejtat e fëmijëve dhe se si ato mund të zbatohen në praktikë, duke përfshirë, të paktën, dispozitat e Konventës së Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Fëmijës dhe Udhëzimet e Këshillit të Evropës⁵⁴ për drejtësinë miqësore për fëmijët; të kenë njohuri të mira të procedurave ligjore civile, penale dhe administrative për fëmijët, duke përfshirë masat e ndryshme që mund të ndërmerren; të dinë kur dhe si të kërkojnë këshilla dhe mbështetje të specializuara nga profesionistë të përshtatshëm, si për shembull psikologë dhe punonjës socialë; të ketë njohuri pune për fazat e ndryshme të zhvillimit fizik, njohës, emocional dhe social të fëmijëve; të jenë të vetëdijshëm se si komunikojnë fëmijët dhe si mund të ndryshojë komunikimi i tyre gjatë fëmijërisë; të dinë të jenë të ndjeshëm kur kanë të bëjnë me fëmijë viktimat dhe dëshmitarë,

⁵² Ligji 18/2017, datë 23.02.2017, Për të drejtat dhe mbrojtjen e fëmijës

⁵³ UNICEF ECARO, Guidelines on child-friendly legal aid, October 2018, <https://www.unicef.org/eca/media/5171/file>. Ky seksion i Udhëzuesit është një përshtatje e pjesëve nga ky Udhëzues i UNICEF-it.

⁵⁴ Council of Europe, Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly justice, <https://rm.coe.int/16804b2cf3>

për të shmangur riviktimizimin e tyre; t'i jenë nënshtruar çdo verifikimi të kërkuar për të zbuluar dënime penale lidhur me fëmijët.

6.2.1 Ndërtimi i raportit me fëmijët

Vendosja dhe mbajtja e një marrëdhënieje me fëmijën është themeli i përfaqësimit dhe asistencës cilësore. Për aq sa është e mundur, i njëjti profesionist i gjinisë që zgjedh fëmija duhet të komunikojë me një fëmijë nga fillimi deri në fund,.

Profesionistët ligjorë, përfshirë ofruesit e shërbimit ligjor falas, duhet që në fillim të shpjegojnë se roli i tyre është i ndryshëm nga ai i të tjerëve në sistemin ligjor, nga gjyqtarët apo prokurorët, dhe se detyra e tyre është t'i ofrojnë fëmijës përfaqësimin dhe ndihmën më të mirë të mundshme.

Profesionisti duhet të bëjë kujdes që, asnjëherë gjatë gjithë procesit, të mos premtojë se do të japë apo do bëjë diçka që është e pamundur.

Në varësi të rrethanave të rastit, për ndërtimin e besimit, profesionisti mund të bashkëpunojë ngushtë me familjen e fëmijës dhe të rriturit e tjerë mbështetës.

Profesionisti duhet të takohet personalisht me fëmijën. Kjo i jep mundësi t'i shpjegojë fëmijës se çfarë po ndodh, cilat janë mundësitë, çfarë do të ndodhë më pas, dhe t'i përgjigjet çdo pyetjeje që mund të ketë fëmija. Problemet në komunikim mund të kapërcehen shumë më lehtë gjatë një takimi personal. Takimi i lejon profesionistit të kuptojë fëmijën dhe të vlerësojë rrethanat e tij. Takimi çon shpesh në një të kuptuar më të mirë të çështjes dhe zgjidhje krijuese në interes të fëmijës. Edhe kur financimi është i kufizuar, profesionistët duhet të bëjnë çdo përpjekje për t'u takuar me fëmijën personalisht, aq shpesh sa është e nevojshme, për ta përgatitur atë plotësisht, duke pasur parasysh se fëmija mund të ketë gjithashtu angazhime në shkollë dhe në familje. Përveç takimit personal, profesionisti mund të përdorë edhe mjete të tjera komunikimi për të ruajtur marrëdhënien me një klient fëmijë. Profesionisti mund të komunikojë rregullisht me postë, telefon, tekst, media sociale ose e-mail. Është e rëndësishme të kontrollohet që këto forma të komunikimit të jenë të sigurta, të aksesueshme, konfidenciale dhe të besueshme për t'u përdorur nga fëmija.

Profesionisti duhet t'i shpjegojë fëmijës se disa forma të komunikimit

mund të jenë më konfidenciale se të tjerat, për shembull, nëse një telefon përgjohet gjatë një hetimi, policia mund të jetë në gjendje të analizojë mesazhet.

Takimi i parë me një fëmijë është veçanërisht i rëndësishëm për të krijuar një përshtypje pozitive dhe për ta bërë fëmijën të ndihet i sigurt dhe i mbështetur. Ashtu si takimi me një përfitues të rritur, takimi i parë duhet të përgatitet me zell, duke lexuar të gjitha materialet përkatëse dhe duke ditur ligjin në fuqi dhe situatën e fëmijës. Idealisht, takimi duhet të zhvillohet në një mjedis të rehatshëm dhe miqësor për fëmijën, i cili ofron më të mirën e mundshme që fëmija të ndihet i sigurt dhe të flasë lirshëm. Ndonjëherë, vendi ideal do të jetë shtëpia e fëmijës. Nëse takimi i parë zhvillohet në një zyrë, nuk nevojiten shumë burime për ta bërë këtë miqësor ndaj fëmijëve: sigurohuni që stafi i pritjes të jetë i trajnuar për të mirëpritur fëmijët, dhe që të ketë në dispozicion një përzgjedhje lodrash dhe librash të përshtatshëm për mosha të ndryshme.

Fëmijët nuk duhen lënë të presin për periudha të gjata kohore, dhe dhoma e takimit duhet rregulluar në mënyrë jokonfrontuese, në mënyrë që profesionisti të mos ulet pas një tavoline.

Nëse takimi i parë zhvillohet në një komisariat, në një sallë gjyqate, në një qendër paraburgimi ose imigrimi, mbani parasysh sa stresuese është kjo përvojë dhe sa ndikon cënueshmërinë e fëmijës. Profesionistët ligjorë janë kaq shumë të mësuar me punën në këto mjedise, sa mund të harrojnë se sa të huaj dhe të frikshëm janë këto mjedise në të vërtetë. Në këto rrethana, jini në kohë (pritjet e gjata mund të gërryejnë besimin e fëmijës në përkushtimin tuaj), takohuni privatisht me fëmijën (idealisht në një dhomë të veçantë, pa praninë e policisë ose oficerëve të paraburgimit), dhe përdorni komunikimin e duhur.

Kudo që zhvillohet takimi, përpara se të filloni diskutimin e çështjeve ligjore, thyni akullin dhe filloni të ndërtoni besimin e fëmijës duke e pyetur se si është, dhe bëni pyetje joformale që nuk lidhen me çështjen. I bëni të ditur fëmijës se ju jeni aty për ta ndihmuar dhe jeni në anën e saj ose të tij. Lejojeni të pushojë, dhe pranoni që fëmija mund të jetë i shqetësuar ose të ketë vështirësi të përqendrohet për periudha të gjata kohore.

Logjistika është gjithashtu e rëndësishme në krijimin e një marrëdhënieje dhe për të siguruar që procesi të ecë pa probleme. Është e rëndësishme të zbuloni se si do të udhëtojë fëmija në gjykatë, ose si do vijë në takimin

e radhës, si do të përballohen shpenzimet e udhëtimit, dhe mënyra më e mirë e komunikimit, nëse ka ndryshime në minutën e fundit. Së fundmi, nëse marrëdhënia me fëmijën bëhet jofunksionale dhe ai ose ajo kërkon të ndryshojë ofruesin e shërbimit ligjor, atëherë respektoni të drejtën e fëmijës për të bërë zgjedhjen, duke shpjeguar gjithashtu çdo vështirësi që mund të lindë më pas.

6.2.2 Informacioni që i duhet dhënë fëmijës

Edhe nëse nuk janë gjithmonë vendimmarrësit kryesorë, fëmijëve u duhet dhënë informacioni i vërtetë dhe i rëndësishëm, në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme, në mënyrë që ata të mund të marrin vendime të informuara.

Informacioni i dhënë do të duhet të mbulojë detajet e rastit të tyre specifik, dhe mund të përfshijë:

- Roli i profesionistit të ndihmës ligjore dhe çfarë mund dhe nuk mund të bëjë ai/ajo për ta;
- Rregullsia e komunikimit që fëmija mund të presë nga profesionisti apo ekipi;
- Si funksionon parimi i konfidencialitetit, si do të zbatohet ai në lidhje me të tjerët, si prindërit, psikologët, gjykatat, policia, mësuesit, etj., dhe rrethanat në të cilat mund të shkelet;
- Natyra e çështjeve dhe procedurave ligjore, dhe pse përfshihet fëmija;
- Roli i aktorëve të ndryshëm, policisë, punonjësve socialë, gjyqtarëve, etj.;
- Të drejtat specifike të fëmijës në çdo fazë të procedurës. Për shembull, e drejta për të qëndruar i/e heshtur, e drejta për të shprehur opinionin, e drejta për t'u mbrojtur dhe e drejta për zgjidhje;
- Vendimet që do të marrë gjykata dhe çfarë informacioni merret parasysh kur të merren vendimet, duke përfshirë dhe kur e si do merren parasysh pikëpamjet e fëmijës;
- Seancat dëgjimore që do zhvillohen, sa do të zgjasin, dhe nëse

fëmija është i detyruar të marrë pjesë;

- Nëse fëmija do të kërkohet të japë dëshmi dhe avantazhet apo disavantazhet e kësaj;
- Çfarë do të thotë të betohesh para një gjykate;
- Si merret në pyetje fëmija dhe nga kush;
- Sa kohë mund të zgjasë i gjithë procesi;
- Mekanizmat mbështetës të disponueshëm dhe mënyra për t'iu qasur atyre (mbështetje mjekësore, psikologjike, etj.);
- Masat e sigurisë dhe të mbrojtjes në dispozicion, të tilla si shtëpitë e sigurta ose urdhrat e mbrojtjes;
- Kuptimi dhe implikimet e çdo urdhri gjyqësor të marrë;
- Rrugët e apelimit ose ankesës pas një vendimi të gjykatës;
- Rrugët për të kërkuar dëmshpërblim, përfshirë dëmshpërblimin financiar.

6.2.3 Specifika të komunikimit efektiv dhe të ndjeshëm me fëmijët

Përshtatja e komunikimit: Rregulli kryesor i komunikimit efektiv me fëmijët është përshtatja e komunikimit, duke marrë në konsideratë moshën, gjininë, fenë, paaftësinë fizike dhe/ose mendore, nivelin e vetëbesimit dhe fazën e zhvillimit në të cilën ndodhet fëmija, gjendjen emocionale, edukimin, kulturën, dhe aspekte të tjera të individualitetit të fëmijës. Në përshtatje duhet mbajtur parasysh se zhvillimi i fëmijëve është dinamik dhe i ndikuar thellësisht nga përvojat dhe marrëdhëniet e tyre me personat që janë të rëndësishëm në jetën e tyre, si dhe nga perceptimet dhe reagimet e tyre ndaj këtyre përvojave dhe marrëdhënieve.

Vlerësimi i kapacitetit të fëmijës: Nuk duhet të dilni në përfundime mbi kapacitetin e fëmijës thjesht duke iu referuar moshës kronologjike, por duke integruar bashkë njohuritë që keni mbi zhvillimin e fëmijës, me informacionin që keni për fëmijën që keni përballë.

Kujdesi për të mos riviktimizuar: Profesionisti duhet të bëjë kujdes, që mënyra me të cilën komunikon me fëmijën, nuk përsërit dhe nuk

përforcon tipare të përvojave diskriminuuese ose abuzive për fëmijën.

E folura qartë dhe saktë: Profesionisti duhet të bëjë kujdes që të flasë me fjalë që fëmija i kupton. Ai/ajo duhet të përdorë fjalor të thjeshtë, të përshtatshëm për moshën dhe formimin e fëmijës, të përdorë fjalë të shkurtra dhe që përdoren shpesh, të përdorë fjali të shkurtra, të bëjë pyetje të cilat kanë vetëm një kuptim, dhe të shmangë zhargonin profesional e ligjor. Profesionisti duhet të ketë parasysh që fëmijët nuk e përdorin dhe nuk e kuptojnë gjuhën në të njëjtën mënyrë si të rriturit, dhe që fëmijët, edhe të së njëjtës moshë, mund të ndryshojnë shumë nga pikëpamja e komunikimit. Fëmijët më të vegjël nuk i kuptojnë fjalët që emërtojnë koncepte abstrakte, dhe mund të ketë vështirësi me konceptet e kohës, hapësirës dhe matjeve. Ata kanë vështirësi në formësimin e tregimeve të qarta. Fëmijët e moshës parashkollore mund të kenë vështirësi në perceptimin e këndvështrimeve të njerëzve të tjerë, kështu që ata mund të supozojnë se njerëzit e tjerë duhet të mendojnë dhe të ndiejnë në të njëjtën mënyrë si ata. Fëmijët më të rritur mund të kenë këto karakteristika zhvillimore, dhe gjithashtu të jenë më të ndjeshëm kur u flet nga pozitat e superiorit apo kur i trajton si të vegjël.

Kujdesi për opinionin dhe pikëpamjen e fëmijës: Komenti i Përgjithshëm 12 mbi të Drejtën e Fëmijës për t'u Dëgjuar⁵⁵ përcakton se “fëmija është në gjendje të krijojë pikëpamje që në moshën më të vogël, edhe kur ajo ose ai mundet të mos jetë në gjendje t'i shprehë ato verbalisht”. Profesionistët ligjorë duhet të lexojnë dhe t'i përgjigjen mënyrave të ndryshme me të cilat fëmijët e vegjël shprehin pikëpamjet e tyre: lojës, sjelljes, ndërveprimit me kujdestarët dhe gjuhën e trupit. Pyetjet që profesionisti duhet t'i bëjë vetes janë:

- A po e shoh çështjen nga pozitat e fëmijës apo nga pozitat e një të rrituri?
- A po e kupton fëmija situatën, aq sa është e mundur?
- A duhet t'i shpjegohet më shumë, a i duhet shpjeguar në një mënyrë tjetër?
- A po e trajtoj fëmijën ndryshe nga sa trajtoj një të rritur, a është kjo mënyrë trajtimi në interesin më të lartë të fëmijës?

55 General comment No. 12 (2009): The right of the child to be heard. Publisher, UN Committee on the Rights of the Child (CRC).

- A po ndikohem nga opinionet e të rriturve të përfshirë në këtë rast?

Kujdesi për frikërat e fëmijës: Fëmijët mund të kenë frikë se, nëse japin një informacion të caktuar, kjo do të ketë pasoja negative për ta ose familjet e tyre, dhe për këtë arsye ata përfshihen në ndjenja të forta turpi, shqetësimi ose faji.

Strukturimi i takimit me fëmijën: Në pjesën e parë të një takimi me fëmijën, profesionisti duhet të prezantojë veten dhe ta qetësojë fëmijën duke i shpjeguar qëllimin e takimit, kush do të jetë i pranishëm, sa kohë do të zgjasë, dhe çfarë do të ndodhë më pas. Profesionisti duhet gjithashtu të shpjegojë se si do të mbahen shënime dhe si do të përdoret informacioni i dhënë prej fëmijës. Profesionisti duhet të kujtojë se mund të duhet pak kohë përpara se fëmija të qetësohet mjaftueshëm për të qenë rehat për të folur, sidomos kur fëmijës i duhet të kujtojë ngjarje që janë traumatike ose që kanë detaje intime. Fëmijët shprehen më mirë nëse u jep liri të shprehen në mënyrën dhe me ritmin e tyre. Profesionisti duhet të jetë i durueshëm, të respektojë heshtjet dhe, as të mos e nxitojë fëmijën, as të mos u ofrojë fjalët e veta që të shprehet. Aftësia për të përmbledhur atë që ka thënë fëmija është shumë e rëndësishme për ta mbajtur takimin të strukturuar dhe të fokusuar. Duke përmbledhur, profesionisti mund të konfirmojë të kuptuarin e vet, të bëjë bashkë çështjet e ngritura nga fëmija, dhe pastaj ose eksploron më tej atë që ka thënë fëmija, ose hap një temë të re. Mbyllja siç duhet e një takimi është po ashtu shumë e rëndësishme. Fëmijët duhet të pyeten nëse ka ndonjë gjë tjetër që do të donin të përmendin ose dëshirojnë t’ju thonë, ose ndonjë pyetje që ata dëshirojnë të bëjnë. Është gjithashtu e rëndësishme që në mbyllje të përsëritet edhe një herë si do të përdoret informacioni dhe çfarë pritet të ndodhë në të ardhmen. Fëmija duhet të falenderohet dhe t’i tregohet se ndihma është në dispozicion të tij/saj.

Fëmija duhet lejuar “të mos dijë”: Profesionisti duhet t’i thotë fëmijës se nuk ka problem, është e pranueshme të thotë “nuk e di”, kur nuk di përgjigjen e diçkaje, ose kur nuk e mban mend. Fëmijës i thuhet të pyesë nëse nuk i kupton pyetjet që i bëhen dhe se është e rëndësishme të jepet informacion sa më i vërtetë dhe i saktë. Fëmija duhet të sigurohet se është e pranueshme të përdorë fjalë të vrazhda, aty ku e sheh të nevojshme.

Kujdesi që fëmija kupton: Në vend që të pyesë fëmijën “A e kuptove”, “A e mban mend?”, profesionisti duhet ta pyesë specifikisht fëmijën për informacionin për të cilin do të sigurohet se fëmija e kuptoi dhe e

regjistroi në kujtesë: “Kur është takimi me psikologun?”. Profesionisti duhet të provojë disa mënyra të komunikuarit, që fëmija të kuptojë, dhe nëse kjo është e vështirë, duhet të kërkojë ndihmën e një psikologu ose punonjësi social.

Kujdesi që pyetjet të jenë sa më të hapura të jetë e mundur: Profesionisti duhet ta fillojë pyetjen me “Më trego gjithçka që mban mend”, “Më përshkruaj të gjitha ato që pe”.

Shmangia e pyetjeve drejtuese apo sugjестive: Profesionisti nuk duhet të bëjë kurrë pyetje që e shtynë fëmijën drejt një përgjigjeje të caktuar.

Shmangia e përsëritjes: Profesionisti duhet të shmangë përsëritjen e pyetjeve. Tek fëmijët, përsëritja mund të merret si mosbesim, ose sikur përgjigjja e dhënë më parë ka qenë e papranueshme ose e gabuar.

Shmangia e terminologjisë: Profesionisti duhet të jetë i ndërgjegjshëm që, terminologjia që është e përditshme për të, është fare e panjohur për një fëmijë. Ndonjëherë, fëmijët, prindërit e të cilit po ndahen, nuk e dinë çfarë do të thotë “divorc”. Profesionisti duhet të ketë në dispozicion mjete vizuale për të ilustruar koncepte të vështira dhe të panjohura.

6.3 Komunikimi me personat me çrregullime të shëndetit mendor

6.3.1 Koncepte mbi çrregullimet e shëndetit mendor⁵⁶

6.3.1.1 Shëndeti mendor dhe çrregullimet e shëndetit mendor

Sipas Ligjit nr. 44/2012, Për Shëndetin mendor, të ndryshuar në vitin 2021, *shëndet mendor* është aftësia për të menduar dhe mësuar, si dhe aftësia e një individi për të kuptuar e jetuar me emocionet e veta dhe reagimet e të tjerëve. *Çrregullim i shëndetit mendor* është çrregullimi thelbësor i mendimit, perceptimit, orientimit ose kujtesës, që dëmtojnë sjelljen, gjykimin, kapacitetin për të njohur realitetin, ose aftësinë e personit për të përmbushur kërkesat e jetës, çka e bën atë mendërisht të sëmurë, ose është prapambetja mendore, kur shoqërohet me sjellje agresive patologjike ose seriozisht të papërgjegjshme.⁵⁷

56 <https://mhfainternational.org/>

57 Ligji nr. 44/2012, Për shëndetin mendor, ndryshuar me Ligjin nr. 61/2013, datë 14.2.2013; nr. 20/2021, datë 15.2.2021

Sipas OBSH-së, në vitin 2019⁵⁸, 1 në çdo 8 njerëz, ose 970 milionë njerëz jetonin me një çrregullim mendor. Ankthi dhe çrregullimet depressive ishin më të zakonshmet. Në vitin 2020, numri i njerëzve që jetonin me çrregullime ankthi dhe depresioni u rrit ndjeshëm për shkak të pandemisë COVID-19. Vlerësimet fillestare tregojnë një rritje prej respektivisht 26% dhe 28%, për çrregullimet e ankthit dhe depresionit madhor në vetëm një vit. Ndërkohë që ekzistojnë mundësitë efektive të parandalimit dhe trajtimit, shumica e njerëzve me çrregullime mendore nuk do të kenë akses në kujdesin efektiv.

Çrregullime të ankthit: Në vitin 2019, 301 milionë njerëz jetonin me një çrregullim ankthi, përfshirë 58 milionë fëmijë dhe adoleshentë. Çrregullimet e ankthit karakterizohen nga frika dhe shqetësimi i tepruar, dhe pasojat e tyre në sjellje. Çrregullime të ankthit janë: çrregullimi i përgjithësuar i ankthit (i karakterizuar nga shqetësimi i tepruar), çrregullimi i panikut (i karakterizuar nga gulshe paniku), çrregullimi i ankthit social (i karakterizuar nga frika dhe shqetësimi i tepruar në situata sociale), çrregullimi i ankthit të ndarjes (karakterizohet nga frika ose ankthi i tepruar për ndarjen nga ata individë me të cilët personi ka një lidhje të thellë emocionale), dhe të tjera. Për këto çrregullime, ka trajtim efektiv psikologjik, dhe në varësi të moshës dhe ashpërsisë, mund të përdoren edhe mjekimet.

Depresioni: 280 milionë njerëz jetonin me depresion në vitin 2019, prej të cilëve 23 milionë ishin fëmijë dhe adoleshentë. Depresioni është i ndryshëm nga luhatjet e zakonshme të humorit dhe përgjigjet emocionale jetëshkurtra ndaj sfidave në jetën e përditshme. Gjatë një episodi depresiv, personi përjeton humor depresiv (ndihet i trishtuar, nervoz, bosh), ose humbje të kënaqësisë ose interesit për aktivitetet, për pjesën më të madhe të ditës, pothuajse çdo ditë, për të paktën dy javë. Janë të pranishme edhe disa simptoma të tjera, të cilat mund të përfshijnë përqëndrim të ulët, ndjenja të fajit të tepruar ose vetëvlerësim të ulët, dëshpërim për të ardhmen, mendime rreth vdekjes ose vetëvrasjes, ndërprerje të gjumit, ndryshime në oreks ose peshë trupore, dhe ndjenjë lodhje ose mungesë energjie të madhe. Njerëzit me depresion janë në një rrezik të shtuar për vetëvrasje. Për depresionin ka trajtim efektiv psikologjik, dhe në varësi të moshës dhe ashpërsisë, mund të përdoren edhe mjekimet.

58 Informacion i gjetur në <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>. Shpjegimet më poshtë për çrregullime të veçanta janë marrë nga i njëjti burim. Të dhënat numerike të OBSH-së mbi çrregullimet e veçanta, të të njëjtit burim, i përkasin vitit 2019.

Çrregullimi bipolar: Në vitin 2019, 40 milionë njerëz jetonin me çrregullim bipolar. Njerëzit me çrregullim bipolar përjetojnë episode të alternuara depresive me periudha të simptomave maniake. Gjatë një episodi depresiv, personi ka humor depresiv (ndihet i trishtuar, nervoz, bosh) ose humbje kënaqësie ose interesi për aktivitetet, për pjesën më të madhe të ditës, pothuajse çdo ditë. Simptomat e manisë janë euforia ose irritimi, rritje e aktivitetit ose energjisë, dhe simptoma të tjera të tilla si, të folurit shumë, mendime të shpejta, vetëvlerësim i rritur, ulje e nevojës për gjumë, shpërqendrimi dhe sjellja impulsive e pamatur. Njerëzit me çrregullim bipolar janë në një rrezik të shtuar për vetëvrasje. Ka mundësi efektive trajtimi që përfshin psikoedukimin, reduktimin e stresit, forcimin e funksionimit social dhe mjekimet.

Çrregullimi i stresit post-traumatik (PTSD): Prevalenca e PTSD-së dhe çrregullimeve të tjera mendore është e lartë në mjediset e prekura nga konflikti. PTSD mund të zhvillohet pas ekspozimit ndaj një ngjarjeje, ose një serie ngjarjesh jashtëzakonisht kërcënuese ose të tmerrshme. Karakterizohet nga: 1) ripërjetimi i ngjarjes ose ngjarjeve traumatike në të tashmen (kujtime që të pushtojnë mendjen, skena nga e kaluara, ëndrra ankthi); 2) shmangia e mendimeve dhe kujtimeve të ngjarjes(eve), apo shmangia e aktiviteteve, situatave apo njerëzve që të kujtojnë ngjarjen apo ngjarjet; dhe 3) perceptimi i të tashmes si rrezik i vazhdueshëm i lartë. Këto simptoma vazhdojnë për të paktën disa javë dhe shkaktojnë dëmtime të konsiderueshme në funksionim. Ekziston një trajtim efektiv psikologjik.

Skizofrenia: Skizofrenia prek afërsisht 24 milionë njerëz ose 1 në 300 njerëz në mbarë botën. Njerëzit me skizofreni kanë një jetëgjatësi 10-20 vjet më të ulët se ajo e popullatës së përgjithshme. Skizofrenia karakterizohet nga dëmtime të konsiderueshme në perceptim dhe ndryshime në sjellje. Simptomat mund të përfshijnë deluzione të vazhdueshme, halucinacione, çorganizim të mendimit, sjellje shumë të çorganizuar ose shqetësim ekstrem. Njerëzit me skizofreni mund të përjetojnë vështirësi të vazhdueshme me funksionimin e tyre njohës. Megjithatë, ekzistojnë një sërë opsionesh efektive trajtimi, duke përfshirë mjekimin, psikoedukimin, ndërhyrjet familjare dhe rehabilitimin psikosocial.

Çrregullime të të ngrënit: Në vitin 2019, 14 milionë njerëz përjetuan çrregullime të të ngrënit, përfshirë pothuajse 3 milionë fëmijë dhe adoleshentë. Çrregullime të të ngrënit, të tilla si anoreksia nervore dhe bulimia nervore, përfshijnë të ngrënit anormal dhe preokupimin lidhur me

ushqimin, si dhe shqetësime të theksuara për peshën dhe formën trupore. Simptomat ose sjelljet rezultojnë në rrezik të konsiderueshëm për dëmtim të shëndetit, stres të konsiderueshëm ose dëmtim të konsiderueshëm të funksionimit. Anoreksia nervore shpesh shfaqet gjatë adoleshencës ose moshës madhore të hershme, dhe shoqërohet me vdekje të parakohshme për shkak të komplikimeve mjekësore ose vetëvrasjes. Individët me bulimi nervore janë në një rrezik në rritje të konsiderueshme për abuzim me substancat, mendime për vetëvrasje dhe ndërlikime shëndetësore. Ekzistojnë mundësi efektive të trajtimit, duke përfshirë trajtimin e bazuar në familje dhe terapinë e bazuar në njohje.

*Sjellja prishëse dhe çrregullimet jomiqësore ndaj shoqërisë*⁵⁹: 40 milionë njerëz, përfshirë fëmijë dhe adoleshentë, jetonin me sjellje prishëse dhe çrregullime jomiqësore ndaj shoqërisë në vitin 2019. Sjellja prishëse dhe çrregullimet jomiqësore ndaj shoqërisë karakterizohen nga probleme të vazhdueshme të sjelljes, të tilla si sfiduese ose të pabindura të vazhdueshme, sjellje që shkelin vazhdimisht të drejtat themelore të të tjerëve ose normat për moshën, rregullat ose ligjet shoqërore. Fillimi i çrregullimeve është zakonisht, por jo gjithmonë, gjatë fëmijërisë. Ekzistojnë trajtime efektive psikologjike, shpesh duke përfshirë prindërit, kujdestarët dhe mësuesit, trajnimin për zgjidhjen e problemeve nëpërmjet të menduarit, ose trajnimit të aftësive sociale.

Çrregullime neurozhvillimore: Çrregullimet neurozhvillimore janë çrregullime të sjelljes dhe njohëse, që shfaqen gjatë periudhës së zhvillimit dhe kanë të bëjnë me vështirësi të konsiderueshme në përvetësimin dhe ekzekutimin e funksioneve specifike intelektuale, motorike, gjuhësore ose sociale. Çrregullimet neurozhvillimore përfshijnë, ndër të tjera, çrregullimet e zhvillimit intelektual, çrregullimin e spektrit të autizmit, dhe çrregullimin e hiperaktivitetit dhe deficitit të vëmendjes (ADHD). ADHD-ja karakterizohet nga një model i vazhdueshëm mosvëmendjeje dhe/ose hiperaktiviteti-impulsiviteti, që ka një ndikim të drejtpërdrejtë negativ në funksionimin akademik, profesional ose social. Çrregullimet e zhvillimit intelektual karakterizohen nga kufizime të konsiderueshme në funksionimin intelektual dhe sjelljen përshtatëse, që do të thotë vështirësi në aftësitë e përditshme konceptuale, sociale dhe praktike, që zbatohen në jetën e përditshme. Çrregullimi i spektrit të autizmit (ASD) përbën një grup të larmishëm gjendjesh të karakterizuara nga një farë shkalle vështirësie në komunikimin social dhe ndërveprimin reciprok social,

59 Disruptive behaviour and dissocial disorders

si dhe nga modele sjelljesh, interesash apo aktiviteteve, që përsëriten gjithmonë, pa ndryshim. Ka mundësi efektive të trajtimit, që përfshijnë ndërhyrjet psikosociale, ndërhyrjet e sjelljes, terapinë profesionale dhe të të folurit. Për diagnoza dhe grupmosha të caktuara, mund të merret parasysh edhe mjekimi.

6.3.1.2 Vullneti për shtrim apo trajtim

Me ndryshimet e Ligjit nr. 44/2012, Për Shëndetin Mendor, në vitin 2021, u bë ndarja e konceptit të trajtimit nga shtrimi, qoftë i një natyre të vullnetshme, qoftë të pavullnetshme. Sipas Ligjit, *shtrim i pavullnetshëm* është shtrimi i një personi që vuan nga një çrregullim serioz i shëndetit mendor, që kryhet pa miratimin e tij dhe konfirmohet nëpërmjet një vendimi gjykatë. Personat me çrregullime të shëndetit mendor bëhen subjekt i shtrimit të pavullnetshëm, kur plotësohen këto kushte njëkohësisht: a) kur ka një çrregullim të rëndë mendor; b) personi rrezikon jetën, shëndetin ose sigurinë e vetes ose të të tjerëve, dhe pa trajtimin e duhur gjendja e shëndetit mendor rrezikon të përkeqësohet; c) shtrimi duhet të bëhet për qëllime terapeutike; ç) janë shteruar mundësitë ekzistuese për trajtimin shëndetësor në komunitet dhe mjekimi i nevojshëm jepet vetëm nëpërmjet shtrimit në shërbimet e shëndetit mendor të specializuar me shtretër, në përputhje me parimet e alternativës sa më pak kufizuese. *Trajtim i vullnetshëm* është trajtimi me kërkesë ose miratim të personit që vuan nga çrregullime të shëndetit mendor, ose me kërkesë të përfaqësuesit ligjor të të miturit nën moshën 14 vjeç. Personat me çrregullime të shëndetit mendor bëhen subjekt i trajtimit të pavullnetshëm, në rast se plotësohen këto kushte njëkohësisht: a) ka një çrregullim të rëndë mendor; b) nuk ka aftësinë e duhur për të dhënë miratimin e informuar; c) trajtimi është i nevojshëm për përmirësimin e gjendjes së shëndetit mendor, dhe/ose për të rifituar aftësinë për dhënien e miratimit për trajtimin, dhe/ose për të parandaluar përkeqësimin ose dëmtimin e shëndetit të tij ose të të tjerëve.

Ligji përcakton se, në të gjitha fazat e procedurave të pavullnetshme, personi subjekt i tyre, si dhe familjarët e tij të afërt ose kujdestari ligjor, gëzojnë të drejtën të informohen për shkaqet e marrjes së këtij vendimi dhe për të drejtat që pacienti gëzon në këtë gjendje. Sipas Ligjit, të drejtat e pacientëve, që i nënshtrohen trajtimit dhe/ose shtrimit të pavullnetshëm, përfshijnë: shpjegimin me shkrim brenda 48 orëve të arsyeve të trajtimit

të pavullneshëm, si dhe informimin për të drejtat dhe detyrimet e tyre; përfaqësimin personalisht dhe, në rast se gjendja shëndetësore nuk e lejon, nëpërmjet përfaqësuesit ligjor; garantimin e mbrojtjes së interesave të pacientëve për të gjitha veprimet procedurale që kanë lidhje me ta.

6.3.1.3 Zotësia për të vepruar

Sipas Ligjit⁶⁰ nr. 44/2012, Për shëndetin mendor, i ndryshuar, heqja ose kufizimi i zotësisë për të vepruar i personave me çrregullime të shëndetit mendor realizohet sipas procedurave të parashikuara në Kodin e Procedurës Civile. Sipas këtij Ligji, komisioni psikiatriko-ligjor u rekomandon subjekteve, që kanë të drejtë të bëjnë kërkesë për heqjen ose kufizimin e zotësisë për të vepruar, të vënë në lëvizje procedurat ligjore për heqjen ose kufizimin e zotësisë për të vepruar të personit me çrregullime të shëndetit mendor. Titullari i shërbimit të shëndetit mendor, nëse konstaton që kujdestari ligjor i personit me çrregullime të shëndetit mendor, që ndodhet nën kujdesin e shërbimit të shëndetit mendor, nuk i përmbush detyrimet e tij, i kërkon gjykatës së rrethit zëvendësimin e kujdestarit.

6.3.1.4 Vetëdëmtimi dhe vetëvrasja

Pjesa më e madhe e vetëvrasjeve janë të lidhura me çrregullime të shëndetit mendor⁶¹. Për këtë arsye po trajtohet në këtë pjesë të Udhëzuesit kjo sjellje e përfituesve të ndihmës ligjore.

Faktorët që lidhen me vetëvrasjen janë⁶²:

Faktorë individualë: Sjellje të tilla të mëparshme, gjinia mashkull, çrregullim i shëndetit mendor, dhimbje kronike, pamundësi për të lëvizur, abuzim me alkoolin ose substancat, vetëvlerësim i ulët, një ndjenjë e humbjes së kontrollit mbi jetën, mungesë qëllimi në jetë, pamundësi për të përballuar stresin, të ndjerit pa shpresë, faji dhe turpi, të ndjerit si barrë.

⁶⁰ Ligji Nr. 44/2012, Për shëndetin mendor, ndryshuar me ligjin nr. 61/2013, datë 14.2.2013; nr. 20/2021, datë 15.2.2021

⁶¹ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6165520/>

⁶² Kjo pjesë është mbështetur në prezantimin e Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA), U.S. Department of Health and Human Services (HHS). This presentation was developed [in part] under Federal Grant Number 1H79SM062098, Federal Award Identification Number (FAIN) SM062098.

Faktorë socialë: Abuzimi dhe dhuna, izolimi social, problemet në familje, konflikti dhe disfunzioni, ndarja, dhimbja nga vdekja/humbja, humbja e madhe, mospranimi nga bashkëmoshatarët, burgosja, aftësitë e ulëta të komunikimit, histori familjare e vetëvrasjes, ose çrregullim i shëndetit mendor.

Faktorë ambientale: Aksesitë tek mjetet vrasëse, papunësia dhe pasiguria ekonomike, stresi financiar, krimi dhe dhuna në lagje, varfëria, dështimi në shkollë, diskriminimi kulturor ose shoqëror, të qenit pa strehë, mungesa e shërbimeve të mbështetjes sociale, izolimi gjeografik.

Tabela më poshtë jep rrezikun e vetëvrasjes të lidhur me çrregullime të ndryshme.

Tentativa të mëparshme	27.5%
Çrregullimi bipolar	15.5%
Depresioni	14.6%
Abuzimi me droga të përziera	14.7%
Distimia	8.6%
Obsesive-kompulsive	8.2%
Çrregullimi i panikut	7.2%
Skizofrenia	6.0%
Çrregullimi i personalitetit	5.1%
Abuzimi me alkoolin	4.2%

Shenjat që jep dikush që rrezikon vetëvrasjen janë:

- Flet për vetëvrasjen ose po bën plane;
- Dëmton veten;

- Nuk ka shpresë;
- Mbyll punët, bën testamentin;
- Qan pa shkak;
- Ndërmerr rreziqe;
- Tërhiqet nga miqtë;
- Jep/fal gjërat e shtrenjta;
- Rrit alkoolin ose drogat;
- Nuk përballon dot dhimbjen emocionale;
- Ndihet i dërrmuar;
- Flet për vdekjen;
- Ka ndryshime në sjellje, gjumë, dhe të ngrënë;
- Është në ankth, nuk pushon dot, është në depresion.

6.3.2 Ndhimja për personat me çrregullime të shëndetit mendor

6.3.2.1 Nevojat

Ne mund t'i drejtohem parashikimeve të Ligjit për Shëndetin Mendor⁶³ mbi të drejtat e personave me çrregullime të shëndetit mendor, për të kuptuar rastet në të cilat këta persona mund t'i drejtohen ndihmës juridike falas. Ata mund t'i drejtohen për shkelje të të drejtave të: lirisë dhe interesave të ligjshëm kushtetues; marrjes së shërbimit shëndetësor të arritshëm dhe efikas, në kushte të barabarta si të gjithë pacientët e tjerë; trajtimit dhe mbrojtjes, bazuar në respektimin e individualitetit dhe dinjitetit të tyre; pranimit ose jo të ndërhyrjeve të propozuara diagnostike e terapeutike⁶⁴; të marrin informacionin e duhur për të drejtat e tyre, si dhe për të qenë pjesë e hartimit të planit individual të trajtimit; kërkimit të shpërblimit të dëmit të shkaktuar nga gabimi në trajtim ose keqtrajtimet e mundshme; kërkimit të rishqyrtimit të shtrimit apo mjekimit të detyruar; konfidencialitetit për të dhënat, për shkak të gjendjes së tyre shëndetësore; mosdetyrimit forcërisht që të ekzaminohen nga pikëpamja mjekësore, me

63 Ligji nr. 44/2012, "Për shëndetin mendor", i ndryshuar

64 Përjashtimore sipas përshkrimit në ligj

qëllim përcaktimin e një çrregullimi të shëndetit mendor të mundshëm⁶⁵; sigurimit të kushteve të përshtatshme jetësore, higjienike, të ushqyerjes dhe sigurisë; ankimit për ofrimin e shërbimeve të shëndetit mendor.

Sipas Ligjit, ushtrimi i të drejtave të personave me çrregullime të shëndetit mendor mund të kufizohet vetëm në rastet e parashikuara me këtë Ligj, dhe kufizimet janë në përpjesëtim me gjendjen e diktuar shëndetësore dhe nuk mund të cenojnë thelbin e lirive dhe të drejtave. Ndaj vendimit për trajtim apo shtrim të pavullneshëm mund të bëhet ankim në gjykatë.

Sipas OBSH-së, sistemet shëndetësore ende nuk i janë përgjigjur në mënyrë adekuate nevojave të njerëzve me çrregullime mendore. Hendeku midis nevojës për trajtim dhe ofrimin të tij është i gjerë në të gjithë botën, dhe trajtimi i dhënë është shpesh me cilësi të dobët. Vetëm 29% e njerëzve me psikoza, dhe vetëm një e treta e njerëzve me depresion, marrin kujdes formal të shëndetit mendor. Njerëzit me çrregullime mendore kanë nevojë për mbështetje sociale, përfshirë mbështetjen në zhvillimin dhe ruajtjen e marrëdhënieve personale, familjare dhe sociale. Njerëzit me çrregullime mendore, gjithashtu, mund të kenë nevojë për mbështetje me programe arsimore, punësim, strehim dhe pjesëmarrje në aktivitete të tjera domethënëse.⁶⁶ Profesionistët e ndihmës juridike falas duhet të kenë parasysh se çrregullimet e shëndetit mendor rrisin çënueshmërinë ndaj abuzimit fizik dhe seksual, dhe rrisin abuzimin me substancat të vetë ersonave⁶⁷.

6.3.2.2 Bashkëpunëtorët

Ligji përcakton se shërbimet shëndetësore, përmes të cilave ofrohet kujdes për shëndetin mendor, janë: shërbimet e kujdesit shëndetësor parësor, shërbimet komunitare të shëndetit mendor, shërbimet ambulatorë të specializuara, shërbimet e shëndetit mendor të specializuara me shtretër, institucionet mjekësore të posaçme, dhe shërbimet për fëmijët. Të tjerë bashkëpunëtorë të përcaktuar me ligj janë: Komiteti Kombëtar për Shëndetin Mendor (organ këshillimor i Ministrit të Shëndetësisë), Qendra Kombëtare Terapeutike dhe Rehabilituese për Fëmijët, dhe kujdestari ligjor i personit me çrregullime të shëndetit mendor.

65 Përjashtimore sipas përkrahimit në ligj

66 <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>.

67 <https://www.vlnmn.org/wp-content/uploads/2017/06/Skills-January-2017.pdf>

Ligji përcakton se Avokati i Popullit, nëpërmjet Mekanizmit Kombëtar për Parandalimin e Torturës, Trajtimin Çnjerëzor dhe Poshtërujes, që vepron si strukturë e veçantë nën autoritetin e tij, vëzhgon rregullisht, me anë të inspektimeve periodike, respektimin e të drejtave dhe të standardeve që u ofrohen personave me çrregullime të shëndetit mendor në mjediset e shërbimit të shëndetit mendor të specializuar me shtretër, si dhe paraqet rekomandime në organet përkatëse, me qëllim përmirësimin e trajtimit dhe kushteve të pacientëve, dhe sigurimin e respektimit të plotë të të drejtave të njeriut në institucionet e kujdesit të shëndetit mendor.⁶⁸

6.3.3 Specifikat e komunikimit dhe sjelljes me personat me çrregullime të shëndetit mendor

Në ofrimin e shërbimeve ligjore për klientët me çrregullime të shëndetit mendor, është e nevojshme që të:

- Kini parasysh dhe kontribuoni në faktorët parandalues dhe mbrojtës nga vetëvraska,⁶⁹ përfshirë kontributin në faktorët personalë: ndjenjën e kontrollit mbi rrethanat jetësore, pasja e një qëllimi në jetë, ndjenja pozitive për veten;
- Njoftoni menjëherë Urgjencën, nëse konstatooni se individi jep shenja të vetëdëmtimit apo vetëvrasjes;
- Jini të vetëdijshëm dhe të qëllimshëm në përdorimin e gjuhës;
- Vendosni njeriun para gjendjes dhe mos e barazoni individin me gjendjen. Thoni p.sh.: *“Klienti im që ka një çrregullim të shëndetit mendor”, “A keni një diagnozë të shëndetit mendor”*. Mos thoni *“Kjo është skizofrenike”, ose “Depresivët kështu reagojnë”*;
- Mos përdorni asnjëherë terma poshtëruese ose zhargon për çrregullime të shëndetit mendor, as me shaka;
- Punoni për të shmangur karakterizimet patologjike që përforcojnë stereotipet negative. Thoni *“klienti im ka frikë”, jo “klienti im është paranojak”*;
- Mos bëni pyetje personale ose pyetje në lidhje me paaftësinë e një

⁶⁸ Ligji nr. 44/2012, “Për shëndetin mendor”, i ndryshuar

⁶⁹ Duke kontribuar tek krijimi i një ambienti të sigurt jetese, tek punësimi, tek strehimi i sigurt dhe i përbalueshëm.

personi, përveç nëse ato janë të rëndësishme për shërbimet ligjore që ofrohen. Nëse ky informacion është i nevojshëm ose ofrohet nga klienti, edukohuni për diagnozën e veçantë;

- Në të gjitha ndërveprimet, mbani mend se qëllimi nuk është të ofrohet terapi, por të rritet komoditeti dhe aftësia e ofruesit të shërbimit ligjor për të punuar në mënyrë efektive me klientin, në mënyrë profesionale dhe mbështetëse;
- Jini të vëmendshëm ndaj stilit të ndërveprimit dhe ndryshoni stilin tuaj të komunikimit sipas nevojës;
- Bëni pyetje të thjeshta për ta ndihmuar personin të përqendrohet dhe ta çojë procesin përpara;
- Përsëriteni informacionin ose pyetjet, sipas nevojës, dhe kini durim;
- Kini parasysh që të pyesni nëse personi do të donte të bënte një pushim për t'u qetësuar, për të mbledhur mendimet e tij, ose për të përpunuar informacionin që ka marrë deri në atë moment;
- Kini parasysh që ambienti duhet të jetë i qetë dhe i paqetë për ndërveprim;
- Ka përfitues që mund të sjellin një individ me vete, një shoqëruar të kujdesit personal, një mik, ose një anëtar të familjes, etj., për t'i ndihmuar ose për t'u ofruar mbështetje emocionale. Jini të sjellshëm me këtë individ, por flisni drejtpërdrejt me klientin, jo me shoqëruarin e tij/saj;
- Kërkoni të flisni vetëm me klientin, nëse keni shqetësime në lidhje me efektin e pranisë së palës së tretë në komunikim;
- Kafshët e shërbimit: Klientët mund të shoqërohen nga një qen shërbimi që ofron një shërbim në lidhje me aftësinë e kufizuar të tyre. Për shembull, një person me një çrregullim ankthi mund të ketë një qen shërbimi të trajnuar për të ndjerë fillimin e ankthit dhe për ta larguar individin nga një situatë që po shkakton një reagim ankthi. Në këto raste, kafsha duhet të lejohet në zyrë dhe të trajtohet si mjet pune, pavarësisht nga rregulli që nuk lejohen kafshët në ndërtesë. Mund të hetosh vetë nëse vërtet kafsha është kafshë shërbimi për gjendjen e klientit, por klientit nuk i kërkohet të sigurojë prova nëpërmjet një certifikate trajnimi ose licensë. Për

shkak se kafsha e shërbimit është duke punuar, udhëzoni stafin që të mos e përkëdhelë ose të mos e shpërqendrojë kafshën. Klienti është përgjegjës për ta mbajtur atë gjithmonë nën kontroll.

6.4 Personat me aftësi të kufizuar

6.4.1 Koncepte lidhur me aftësinë e kufizuar

Sipas Ligjit nr. 57/2019 “Për asistencën sociale në Republikën e Shqipërisë”, *persona me aftësi të kufizuar* janë individët, të cilët kanë dëmtime afatgjata fizike, mendore, intelektuale ose ndijore, dëmtime që, në bashkëveprim me pengesat e ndryshme, përfshirë ato mjedisore dhe të qëndrimit, mund të pengojnë pjesëmarrjen e plotë dhe efikase të tyre në shoqëri, në kushte të barabarta me të tjerët, siç përkufizohet në legjislacionin në fuqi për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar.⁷⁰

⁷¹ Referuar emërimit të Komisioneve Eprore të Vlerësimit të Aftësisë së Kufizuar, kategoritë e aftësisë së kufizuar janë aftësitë e kufizuara të lidhura me sëmundje të përgjithshme, me sëmundje të shëndetit mendor, me paraplegjinë, tetraplegjinë, dhe me verbërinë.

6.4.2 Nevojat dhe ndihma për personat me aftësi të kufizuara

Komisioni shumëdisiplinor i Vlerësimit të Aftësisë së Kufizuar është një ekip i përzgjedhur, i përbërë nga një mjek dhe një punonjës social, të cilët janë të punësuar pranë Drejtorisë Rajonale të Shërbimit Social Shtetëror, dhe janë përgjegjës për kryerjen e vlerësimit bio-psiko-social të aplikuesve, për përfitimet në para dhe/ose në natyrë për shkak të aftësisë së kufizuar, bazuar në dokumentet e përgatitura nga institucionet shëndetësore, informacionin e marrë nga intervistat e zhvilluara, verifikimin dhe shkëmbimin e informacionit me institucione të tjera sociale, arsimore, shëndetësore, të punësimit e formimit profesional⁷².

⁷⁰ <http://www.sherbimisocial.gov.al/wp-content/uploads/2019/09/asisstenca-sociale-ne-kuvend-1-2.pdf>

⁷¹ Nga përkufizimi, një çrregullim i shëndetit mendor konsiderohet aftësi e kufizuar nëse ka efekt afatgjatë në aktivitetet normale të përditshme. Çrregullimet e shëndetit mendor, që mund të çojnë në paaftësi, janë demenca, depresioni, çrregullimi bipolar, çrregullimi obsesiv kompulsiv dhe skizofrenia.

⁷² Ligji nr. 57/2019 “Për asistencën sociale në Republikën e Shqipërisë”

6.4.3 Komunikimi me persona me aftësi të kufizuara me probleme/ nevoja të komunikimit

6.4.3.1 Paragjykimet dhe diskriminimi lidhur me aftësinë e kufizuar ⁷³

Profesionistët e ndihmës duhet të ndërgjegjësohen për paragjykimet që ekzistojnë ndaj personave me aftësi të kufizuara. Disa prej këtyre paragjykimeve janë:

- *Personat me aftësi të kufizuara meritojnë keqardhje:* Aftësia e kufizuar shihet nga shumë njerëz si një tragjedi personale, ndaj personat me aftësi të kufizuara (PAK) meritojnë të mëshirohen. PAK shpesh shihen si figura tragjike, për të cilët shoqërisë duhet t'i vijë keq. Sipas këtyre njerëzve, barra e aftësisë së kufizuar është e pafundme, jeta me një person me aftësi të kufizuara është një jetë me pikëllim dhe agoni të vazhdueshme, dhe se të aftët e kanë detyrë të vazhdueshme për t'i ndihmuar ata. Personat me aftësi të kufizuara dhe familjet e tyre janë objektet më të përsosura të bamirësisë dhe roli i tyre është të frymëzojnë dashamirësi të tjerët, të zgjojnë ndjenjat e mirësisë dhe bujarisë. Ndryshe nga sa shumë mund të mendojnë, aftësia e kufizuar nuk do të thotë cilësi e dobët e jetës, shpesh janë qëndrimet negative të shoqërisë dhe mungesa e aksesit brenda komunitetit ato që janë tragjedia e vërtetë.
- *Personat me aftësi të kufizuara nuk mund të bëjnë një jetë produktive dhe të përmbushur:* Sipas këtij stereotipi, hamendësohet se personat me aftësi të kufizuara nuk mund të kenë një "cilësi të mirë jete". Ai promovon supozimin se personat me aftësi të kufizuara nuk janë në gjendje të kenë familje, të gjejnë një punë të mirë apo të marrin përgjegjësi. Fokusi ende mbetet vazhdimisht në paaftësitë, dhe jo në aftësitë e personit. Personat me aftësi të kufizuara janë të aftë të marrin pjesë plotësisht në jetën e komunitetit ashtu si bashkëmoshatarët e tyre pa aftësi të kufizuara. Sfidat është të përqendroheni në aftësitë e tyre, dhe jo në kufizimet e tyre.
- *Personat me aftësi të kufizuara janë të sëmurë dhe me dhimbje të vazhdueshme:* Shumë njerëz i shohin PAK si nën agoni dhe dhimbje të vazhdueshme. Ata e shohin aftësinë e kufizuar si një sëmundje

73 Kjo pjesë është përshtatje nga materiali i Atlas Corps, Negative stereotypes and attitudes linked to disability, <https://atlas Corps.org/negative-stereotypes-and-attitudes-linked-to-disability/>

që duhet rregulluar, një anomali që duhet korigjuar ose kuruar. Në të vërtetë, personat me aftësi të kufizuara janë si personat pa aftësi të kufizuara, sëmuren me raste, ose ndonjëherë mund të kenë dhimbje.

- *Personat me aftësi të kufizuara janë të lidhur pas karriges me rrota:* Shumë njerëz ende supozojnë se karrigia me rrota është jetike për PAK, dhe pa të ata nuk mund të jetojnë një jetë të plotë. PAK zakonisht nuk e shohin veten si “të kufizuar në karrigen e tyre me rrota”. Një karrige me rrota, si një automobil, është një formë lëvizshmërie që kontribuon në pavarësinë e një personi.
- *Personat me aftësi të kufizuara janë të guximshëm, heroikë dhe frymëzues:* PAK shpesh portretizohen si supernjerëz dhe të guximshëm, që triumfojnë mbi fatkeqësitë. Ky stereotip ushtron shumë presion tek personat me aftësi të kufizuara që të jenë të gëzuar, të pranojnë fatin e tyre, dhe të jenë të gatshëm “për të bërë maksimumin që lejon gjendja e tyre”. Dëmtimi u jep personave me aftësi të kufizuara një mundësi të shfaqin virtyte që nuk e dinin se i kishin, dhe të na mësojë ne të tjerëve durim dhe guxim. George Covington, një shkrimtar i verbër, një herë tha se, “Ne shihemi si frymëzues dhe frymëzimi shitet si ëmbëlsira të sapopjekura. Paaftësia ime nuk është një barrë, të jesh frymëzues është mallkim”. Ky stereotip nuk lejon që njerëzit të kenë emocione komplekse, dhe i sheh njerëzit me aftësi të kufizuara si të ndryshëm dhe jo të zakonshëm.
- *Personat me aftësi të kufizuara janë të pafuqishëm dhe të varur:* Ky stereotip ka tendencë të nënkuptojë se PAK janë për të ardhur keq, pasi ata e kalojnë tërë jetën e tyre të varur dhe duke pasur nevojë për ndihmën e njerëzve të tjerë. Ky stereotip është përdorur nga organizatat bamirëse për të mbledhur fonde.
- *Personat me aftësi të kufizuara janë për t’u patur frikë:* Shumë njerëz mendojnë se aftësia e kufizuar është shenjë e një oguri të keq, që duhet pasur frikë. Kjo ndonjëherë shpjegon pse ndaj aftësisë së kufizuar ka urrejtje, dyshime dhe dhunë. Ata shihen si një kërcënim për të tjerët, për veten dhe komunitetin e tyre.

Udhëzimet praktike të UNDP për ndihmën ligjore për personat me aftësi

të kufizuara në drejtësinë penale⁷⁴ janë:

- Trajtoni veten mjaftueshëm me njohuri dhe aftësi për të përfaqësuar në mënyrë efektive klientët me aftësi të kufizuara;
- Jini të vetëdijshëm për paragjykimet tuaja ndaj personave me aftësi të kufizuara dhe bëni përpjekje që të mos bëni përgjithësime;
- Kuptoni perspektivat e klientëve tuaj me aftësi të kufizuara për t'u kujdesur për nevojat e tyre individuale;
- Komunikoni në mënyrë të përshtatshme për çdo klient me aftësi të kufizuara, për të siguruar të kuptuarit dhe vendimmarrjen e informuar;
- Respektoni zërin dhe vendimet e klientëve tuaj me aftësi të kufizuara;
- Kërkoni në mënyrë proaktive akomodime të përshtatshme gjatë çdo hapi të sistemit të drejtësisë;
- Mbroni të drejtat dhe interesat e klientëve tuaj me aftësi të kufizuara me zell dhe në respekt të standardeve profesionale;
- Bashkëpunoni me aktorë të tjerë për të fuqizuar personat me aftësi të kufizuara dhe për reforma sistematike.

6.4.3.2 Komunikimi me të gjithë personat PAK⁷⁵

Një person me aftësi të kufizuara është një person që ka të drejtë për dinjitet, konsideratë, respekt dhe çdo të drejtë, njësoj si të gjithë. Mos kini frikë të gaboni kur komunikoni me dikë me aftësi të kufizuara. Përpiquni të merrni me mend se si do të reagonit ju nëse do të ishit në një situatë të ngjashme. Trajtojini të rriturit si të rritur. Drejtojuni personave me aftësi të kufizuara me emër vetëm kur u jepni të njëjtin familjaritet të gjithë

74 United Nations Development Programme, Practical Guideline on Legal Aid for Persons with Disabilities in Criminal Justice: Guidance for Persons with Disabilities, Disabled People's Organizations, and Lawyers in Cambodia (2020). Practical Guideline on Legal Aid for Persons with Disabilities in Criminal Justice <https://drive.google.com/file/d/1ye4ewfmlLEAjzoo2gosTxyUGjv8aov4a/view?pli=1>

75 Kjo pjesë, si dhe pjesë të tjera më poshtë lidhur me komunikim me individët PAK, janë në pjesën më të madhe përshtatje nga West Virginia S.A.F.E. Training and Collaboration Toolkit—Serving Sexual Violence Victims with Disabilities <https://www.fris.org/Resources/Toolkit-Disabilities/PDFs/Section-C/C3.%20Tips%20for%20Communicating%20with%20Persons%20with%20Disabilities.pdf>

të pranishmëve. Asnjëherë mos i trajtoni si sende njerëzit me aftësi të kufizuara, duke i përkëdhelur në kokë ose në shpatull. Kushtojini kohë dëgjimit. Nëse keni vendosur një orar standard, p.sh. një orë takimi, përshtateni orarin. Për disa klientë mund të funksionojnë më mirë disa seanca të shkurtra të shtrira në kohë. Qetësohuni. Nëse nuk dini çfarë të bëni, lejoni personin që ka një paaftësi t'ju udhëheqë. Pyesni personin se çfarë mbështetje ka nevojë nga ju.

Nëse ofroni ndihmë dhe personi refuzon, mos këmbëngulni. Nëse pranohet, pyesni se si mund të ndihmoni më mirë, dhe më pas ndiqni drejtimin e tij/saj. Mos bëni premtime. Nëse dikush me aftësi të kufizuara shoqërohet nga një individ tjetër, drejtojuni personit me aftësi të kufizuara drejtpërdrejt, në vend që të flisni “përmes” personit tjetër. Dihet që, nëse individët janë të mërzhitur, ata janë më të vështirë për t'u kuptuar. Për viktimat e dhunës seksuale, mund të jetë e dobishme që fillimisht të flitet për diçka tjetër përveç traumës që kanë përjetuar, për t'u njohur me modelet e tyre të komunikimit. Ndonjëherë, puna si ekip mund të jetë e dobishme në përpjekjen për të kuptuar një klient, për sa kohë që nuk është e sikletshme për klientin, qoftë duke pyetur nëse klienti ka dikë që i beson për të ndihmuar, qoftë duke përfshirë dikë tjetër në stafin tuaj. Flisni natyrshëm. Nuk ka problem të përdoren shprehje të zakonshme si “*shihemi më vonë*” me një person që është i verbër, ose “*ecim këtej*” me një person që përdor karrige me rrota. Kur komunikoni me individë që përdorin karrige me rrota, uluni në nivelin e tyre. Mos e prekni karrigen me rrota dhe, nëse pa dashje përplaseni me të, kërkoni falje njësoj sikur të ishit përplasur me njeriun vetë. Karriget me rrota dhe pajisje të tjera të lëvizjes shpesh konsiderohen si një zgjatim i personit, dhe duhet të trajtohen si të tilla.

Përdorni terminologji që e vendos personin përpara aftësisë së kufizuar. Në vend të “një epileptik”, përdorni termin “një person me epilepsi”, duke iu referuar fillimisht personit dhe më pas situatës, sëmundjes ose paaftësisë.

Ju mund të ndërtoni një marrëdhënie pozitive me një person me aftësi të kufizuara duke qenë të gatshëm për të. Duke i treguar se jeni i kujdesshëm dhe doni të kuptoni situatën e tij/saj, ka më shumë gjasa që ai/ajo t'ju hapet.

Mos bëni supozime për aftësitë dhe nevojat e një personi bazuar në pamjen.

Bëni një plan komunikimi me hapa që do të ndërmerren në të ardhmen. Planifikoni si do të përgjigjeni në situata dhe nevoja të ndryshme, për shembull, si do veprohet nëse një person ka probleme me të shprehurin qartë dhe i duhet të telefonojë në momente krize.

Dy gjëra janë shumë të rëndësishme:

- Të jini të ndershëm. Është e pranueshme t'i thoni një personi që nuk e kuptoni mesazhin që po përpiqet t'ju komunikojë;
- Të pyesni nëse ka ndonjë gjë që mund të bëni për ta bërë ndërveprimin më të mirë.

6.4.3.3 Komunikimi me persona me aftësi të kufizuara njohëse

Një paaftësi e sferës së njohjes mund të ndikojë në aftësinë e një personi për të kuptuar atë që sheh dhe dëgjon, për të interpretuar ndërveprimin social dhe gjuhën e trupit. Një person me aftësi të kufizuara njohëse mund të ketë vështirësi për të mësuar gjëra të reja, për të parë ngjashmëritë mes një situatë dhe një tjetre, dhe për t'u shprehur nëpërmjet gjuhës së folur ose të shkruar. Një paaftësi njohëse mund të jetë rezultat i traumës së trurit gjatë lindjes, një aksidenti, ose sëmundjeje që prek trurin. Për shumë klientë me aftësi të kufizuara njohëse, komunikimet me ofruesit e shërbimeve dhe shërbimi aktual nuk do të jenë shumë ndryshe nga ato të klientëve të tjerë. Megjithatë, për disa klientë, metodat duhet të jenë joverbale, të përdoren gjeste, diagrame apo demonstrime. Në komunikimin me personat me aftësi të kufizuara njohëse që ndikojnë në të folur, duhet që:

- Të jini të respektueshëm dhe të durueshëm. Mund të duhet më shumë kohë për të komunikuar me klientët me aftësi të kufizuara njohëse, sesa me klientët e tjerë me të cilët punoni;
- Të flisni drejtpërdrejt me personin, të vendosni kontakt me sy përpara se të flisni, dhe të thoni shpesh emrin e personit;
- Individët me aftësi të kufizuara njohëse mund të jenë shumë konkretë në të menduarit e tyre. Formuloni frazat dhe pyetjet në mënyrë që të shmangni paqartësinë ose konfuzionin;
- Mundohuni të shmangni idiomat, klishetë, shprehjet dhe termat teknike;

- Përdorni një gjuhë të thjeshtë;
- Mbajini fjalitë të shkurtra. Ndajini udhëzimet ose informacionet e ndërlikuara në pjesë më të vogla;
- Mos flisni shumë shpejt;
- Shmangni përdorimin e pyetjeve drejtuese dhe pyetjet që marrin “po” dhe “jo” si përgjigje;
- Nëse buzëqeshni dhe tundni kokën kur bëni pyetje, mund të merrni një tundje koke dhe një buzëqeshje si përgjigje, por jo informacionin e vërtetë. Njerëzit e të gjitha niveleve të aftësive mund të udhëhiqen nga veprimet e një personi tjetër;
- Nëse një person me të cilin po bisedoni, ka vështirësi të përqendrohet ose të qëndrojë në temë, ndihmojeni duke riformuluar ose përsëritur pyetjet;
- Nëse personi ka probleme të kujtojë data ose orë, provoni të përdorni shenjat e kujtesës. Për shembull, pyesni se çfarë ishte në televizor kur ndodhi sulmi, nëse sulmi ndodhi afër kohës së gjumit, ose nëse ndodhi në ditën që shkoi diku;
- Nëse nuk jeni të sigurt që një person e kupton atë që po thoni, kërkojini që ta përsërisë me fjalët e veta atë që sapo thatë;
- Dëgjoni të gjithë informacionin që ju ofron personi dhe besoni atë që ju thuhet. Bëni çdo përpjekje për të marrë informacion të saktë nga personi me aftësi të kufizuara, para se të mbështeteni në informacionin e të tjerëve. Nëse ajo që ju thotë personi duket se është faktikisht e pasaktë, duhet t’ju shkojë mendja se ka mundësi që të ketë keqinterpretuar pyetjen tuaj.
- Për personat me aftësi të kufizuara njohëse, të cilët nuk janë në gjendje të komunikojnë përmes gjuhës së folur, punoni me ta për të identifikuar mënyrën e tyre të preferuar të komunikimit (p.sh., nëpërmjet lëvizjeve të trupit, tingujve, tabelave të komunikimit, vizatimit, kukullave ose figurave të sakta anatomike, etj.). Përcaktoni mënyrën më të mirë që i përshtatet atyre.

6.4.3.4 Komunikimi me persona me aftësi të kufizuara të të folurit

- Jini të durueshëm. Mbajeni veten e mos përfundoni fjalët apo fjalitë e individit. Pyesni për mënyrën e tij/të saj të preferuar të komunikimit;
- Flisni me individin siç do të flisnit me dikë tjetër, jo më ngadalë ose duke i theksuar fjalët;
- Nëse është e nevojshme, kërkojini vetë personit ndihmë për të komunikuar me të.
- Nëse përdor një pajisje manuale ose elektronike, pyeteni si mund të përdoret. Nëse është mësuar me të dhe nuk e ka me vete, diskutoni se ku mund të gjendet një e tillë;
- Nëse nuk kuptoni se çfarë po thotë një individ, mos pretendoni se po e kuptoni. I thoni që nuk e kuptoni. Kërkojini personit të përsërisë atë që ka thënë ose, ndoshta, të shqiptojë një ose dy fjalë. Pyeteni nëse mund të komunikohet me shkrim;
- Reformuloni atë që mendoni se tha personi, duke i dhënë atij/asaj mundësi për të korigjuar, ose vetes për të konfirmuar të kuptuarin tuaj.

6.4.3.5 Komunikimi me persona me aftësi të kufizuara të të parit

- Përsëritjani emrin tuaj personit dhe prezantojini të tjerët me emër dhe titull sa herë që filloni komunikimin, derisa personi të njihet me secilin zë;
- Nëse hyjnë njerëz të rinj në dhomë, prezantojini ata. Informojeni personin me aftësi të kufizuara kur dikush largohet nga dhoma;
- Nëse personi përdor një kafshë shërbimi, mos e përkëdhelni ose mos e shpërqendroni kafshën pa lejen e personit;
- Përshkruani në detaje paraqitjen e dhomës dhe të gjitha procedurat, para se të ndodhin;
- Ju mund të përdorni simbolikën e orës në përshkrime (p.sh., “karrigia është në orën 5:00”) dhe të vini në dukje pengesat;
- Kur flisni, ju mund të prekni lehtë krahun e personit, kështu që ai/ ajo e di që po flet me të;

- Ndhimoheni personin të plotësojë formularë apo dokumente vetëm pasi t'ia keni lexuar formularët me zë të plotë dhe deri në fund;
- Ofroni ndihmë, nëse ju duket e nevojshme. Nëse pranohet, pyesni personin se si ta ndihmoni atë më mirë. Mos u përpiqni ta drejtoni fizikisht personin pa e pyetur më parë, lejoni individin të mbajë krahun tuaj dhe të kontrollojë lëvizjet e veta;
- Nëse po ndihmoni një individ të ulet, vendoseni dorën e personit në shpinën ose krahun e karriges, dhe lëreni të ulet vetë.

6.4.3.6 Komunikimi me persona me aftësi të kufizuara të dëgjimit

Zbuloni se si personi komunikon më mirë (p.sh., nëpërmjet leximit të të folurit/buzëve, shkrimit, gjuhës së shenjave ose nëpërmjet një përkthyesi).

Nëse është e nevojshme, siguroni një përkthyes të besueshëm dhe të kualifikuar. Nëse personi është viktimë e dhunës seksuale, një përkthyes i cili është i trajnuar në çështjet e dhunës seksuale do të ishte ideal. Nëse ka një përkthyes të pranishëm, flisni drejtpërdrejt me personin që është i shurdhër ose me vështirësi dëgjimi, dhe jo me përkthyesin. Kjo qasje mund të duket e sikletshme, por është e nevojshme, sepse personi mund të ketë nevojë të përqendrohet te përkthyesi, dhe mund të mos vendosë kontakt me sy me ju.

Komunikoni me shkrim nëse është e nevojshme dhe e përshtatshme, derisa të mbërrijë përkthyesi. Nëse nuk e dini gjuhën e shenjave, përdorni letër dhe laps. Mos kini turp ta përdorni këtë metodë. Përcjellja e mesazhit është më e rëndësishme se mjeti i përdorur. Mos harroni se gjuha e shenjave ka dallim në strukturë dhe dallime të tjera me gjuhën e folur dhe të shkruar, kështu që, komunikimi përmes shkrimit mund të jetë sfidues për një person që përdor gjuhën e shenjave. Është thelbësore që të përsërisni atë që kuptuat nga përgjigjet e tyre, për t'u siguruar se e kuptuat mirë.

Nëse personi mund të lexojë buzët, atëherë ajo që mund të ndihmojë është:

- Afrojuni personit nga përpara dhe sigurohuni që të shikoni drejt personit ndërsa flisni;
- Mos bërtisni. Flisni me zërin tuaj normal, përveç nëse personi ju

kërkon të flisni më fort. Aparatet e dëgjimit e bëjnë tingullin më të lartë, jo më të qartë;

- Shikoni drejtpërdrejt personin ndërsa flisni. Flisni në mënyrë të qartë, shprehëse, por mos i ekzagjeroni fjalët;
- Për ta bërë më të lehtë për individin të lexojë buzët, rrini përballë burimit të dritës, flisni qartë me ton normal, mbajini duart larg fytyrës, dhe përdorni fjali të shkurtra dhe të thjeshta;
- Mos i ktheni shpinën dhe mos ecni kur flisni. Vini re se, nëse shikoni larg, personi mund të supozojë se biseda ka përfunduar;
- Nëse vendosni të komunikoni me shkrim, mos flisni ndërkohë që shkruani mesazhin. Personi nuk mund të lexojë edhe shënimin, edhe buzët tuaja, në të njëjtën kohë.

6.5 Komunikimi me personat të cilëve u është cënuar e drejta nëpërmjet një veprimi ose mosveprimi që përbën diskriminim

6.5.1 Autoritetet e mbrojtjes nga diskriminimi

Autoritetet kryesore të barazisë dhe mbrojtjes nga diskriminimi janë Avokati i Popullit dhe Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi. Ankesa te Komisioneri dhe natyra e përgjigjes së këtij organi nuk prek zgjidhjen e çështjeve gjyqësore apo ankimin administrativ në organe të tjera. Ankimi te Komisioneri nuk është kusht për t'iu drejtuar më pas gjykatës, por as nuk ndikon në zgjidhjen e çështjes gjyqësisht.⁷⁶

6.5.2 Komunikimi dhe sjellja me kategoritë vulnerabël ndaj diskriminimit

Në raportin e tij të 6-të, Komisioni Evropian kundër Racizmit dhe Intolerancës (ECRI), i krijuar nga Këshilli i Evropës, informonte për arritje, por edhe shqetësime trajtimi të pabarabartë dhe diskriminues të pakicava rome dhe egjiptiane, dhe LGBTI+. Sipas ECRI-t, është shqetësuese të

⁷⁶ Qendra Streha, Pengesat e hasura nga komuniteti lgbti në marrjen e shërbimeve ligjore dhe aksesit në Drejtësi, tetor 2018. <https://albania.savethechildren.net/sites/albania.savethechildren.net/files/library/Studimi%20-%20Streha.pdf>

shohësh që edhe vetë ata që i mbrojnë këto grupe, si p.sh. organizatat e shoqërisë civile, disa anëtarë parlamenti, dhe njësitë e barazisë janë bërë në rritje tabelë e gjuhës së urrejtjes.⁷⁷

6.5.2.1 Komunikimi me individë LGBTI+⁷⁸

Një studim i zhvilluar në 2016 në Amerikë⁷⁹ gjeti se për të shmangur disriminimin, personave LGBTI+ u është dashur të ndryshojnë jetën e tyre në forma dhe aspekte të ndryshme: kanë përdorur gjuhë jo të qartë kur kanë folur lidhur me marrëdhëniet, kanë fshehur marrëdhëniet ndërpersonale, kanë fshehur pjesëmarrjen në një organizatë, kanë shmangur të flasin lidhur me çështjet e LGBTI+ në ambiente shoqërore, kanë shmangur ambientet shoqërore, kanë shmangur vendet publike si dyqane e restorante, kanë shmangur transportin publik, kanë shmangur të shkojnë tek doktori, nuk kanë marrë shërbimet për të cilat kanë patur nevojë vetë apo ka patur nevojë familja, kanë ndryshuar mënyrën si flasin, si ecin, si vishen, kanë ikur nga një ambient rural apo urban, janë larguar nga familja, nuk kanë dalë në media, kanë ndërprerë marrëdhëniet me njerëzit.

Sipas Qendrës Streha⁸⁰, sfidat që të rinjtë LGBTI+ hasin gjatë përditshmërisë së tyre janë: bullizimi dhe bullizmi homofobik, mospranimi, homofobia e brendësuar, dhuna në familje, çështje të shëndetit mendor si rrjedhojë e stigmës, diskriminimit dhe të jetuarit në një ambient homofobik.

Në komunikimin me individë LGBTI+ duhet patur parasysh që:

- Të krijohet një ambient përfshirës, ku personi LGBTI+ të ndihet i kuptuar nga profesionisti, të ulen barrierat e personave LGBTI+ për të kërkuar ndihmë tek profesionistët, profesionistët duhet të njohin dhe përdorin me kujdes termat: LGBTI+, lezbike, gej, biseksual, transgjinior, transeksual, tranvestit, queer, interseks, heteroseksual, homoseksualitet, homofobi, homofobi e brendësuar, dalja hapur,

77 <https://rm.coe.int/report-on-albania-6th-monitoring-cycle-/16809e8241>

78 Kjo pjesë është ndërtuar me pjesë nga Udhëzues në praktikën me fëmijë dhe të rinj lezbike, gej, biseksualë/e dhe transgjiniorë (LGBTI+) i Qendrës Streha.

79 <https://www.americanprogress.org/article/widespread-discrimination-continues-shape-lgbt-peoples-lives-subtle-significant-ways/>

80 Qendra Streha, Udhëzues në praktikën me fëmijë dhe të rinj lezbike, gej, biseksualë/e dhe transgjiniorë (LGBTI+) <https://strehacenter.org/2020/06/30/udhezues-ne-praktiken-me-femije-dhe-te-rinj-lezbike-gej-biseksuale-e-dhe-transgjiniore-lgbti/>

seksi biologjik, shprehje gjinore, identitet gjinor⁸¹, role gjinore, orientim seksual; ⁸²

- E vetmja mënyrë e sigurt për të ditur nëse dikush është LGBTI+, është nëse ai/ajo ju shprehet se është LGBTI+. Mos u bazoni në paragjykimet dhe stereotipet rreth personave LGBTI+ për të hamendësuar orientimin seksual ose identitetin gjinor të dikujt. Nëse gjatë punës suaj, ju ndesheni me dikë që keqtrajtohet ose dhunohet për shkak se perceptohet nga të tjerët si LGBTI+, ju duhet të veproni menjëherë, pa qenë e nevojshme të qartësoni nëse personi është ose jo LGBTI+;
- Është e gabuar të mendohet se të gjithë personat LGBTI+ janë të traumatizuar ose dhunuar gjatë fëmijërisë së tyre, ose se identifikimi si LGBTI+ është thjesht një sjellje ‘për t’u dukur’ ose për të tërhequr vëmendjen.

6.5.2.2 Komunikimi me individë nga pakica rome

Në literaturë thuhet se, si një grup i larmishëm kulturor dhe gjuhësor, romët portretizohen si lypës, kriminelë, përfitues dhe dembelë, duke qenë objektiv i marginalizimit dhe përjashtimit social, si dhe praktikave të përhershme diskriminuese dhe të dhunshme në nivel ndërpersonal, institucional dhe kombëtar. Hulumtimet empirike tregojnë se stereotipet antirome sillen rreth kriminalitetit, dembelizmit dhe përfitimit të pamërituar nga shteti.⁸³

Në Raportin e Qeverisë Amerikane mbi të Drejtat e Njeriut në Shtete të vitit 2021, informohet se ka patur deklarime mbi diskriminimin e anëtarëve të pakicës rome dhe komuniteteve ballkano-egjiptiane në fushat e strehimit, punësimit, kujdesit shëndetësor dhe arsimit.⁸⁴

81 Identiteti gjinor është përjetimi i brendshëm psikologjik i gjinisë tek një person, gjini e cila mund të përputhet ose jo me seksin e regjistruar pas lindjes. Identiteti gjinor është i ndryshëm nga orientimi seksual.

82 Shpjegimi i këtyre termave gjendet në Udhëzuesin e Qendrës Streha, në <https://strehacenter.org/2020/06/30/udhezues-ne-praktiken-me-femije-dhe-te-rinj-lezbike-gej-biseksuale-e-dhe-transgjinore-lgbti/>

83 <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.02071/full>

84 2021 Country Reports on Human Rights Practices: Albania, <https://www.state.gov/reports/2021-country-reports-on-human-rights-practices/albania#:~:text=Significant%20human%20rights%20issues%20included,of%20government%20and%20municipal%20institutions.>

Profesionistët kontribues kanë dhënë shembuj që tregojnë se paragjykimi dhe diskriminimi i individëve të pakicës rome është i shtrirë dhe i kahershëm.

“Rast konkret ka qenë për lidhjen e një fature energjie për personat e pakicës rome. Shtëpia e tyre nuk cilësohej si shtëpi nga ana e inspektorëve. Pas ri-inspektimit u klasifikua si banesë, dhe pas kësaj me ndihmën tonë u bë e mundur lidhja e kontratës së energjisë.” (Kontribuesi nr.15)

“Një rast që do përmend është me një familje që ishte munduar shumë herë të aplikonte për të përfitur nga skema ndihmës ekonomike, por ishte përballur me diskriminim dhe një informim shumë sipërfaqësor dhe jo i duhur për të plotësuar dokumentacionin që nevojitej. Kryefamiljari kishte humbur besimin që mund ta përfitonte ndihmën ekonomike dhe nuk kishte dëshirë që të ndihmohej nga ne. Pasi këmbëngulëm, shkuam pranë njësisë administrative të cilës ai i përkiste. Ai vuri re që mënyra e komunikimit të punonjësës me mua ndryshonte nga si ajo kishte komunikuar me të. Pasi çdo gjë u zhvillua në praninë e tij, ne përgatitëm dokumentacionin që duhej për të përfitur nga ndihma ekonomike, dhe ai e përfitoi. Më tha që “juve ju përgjigjen mirë, sepse jeni me shkollë dhe dini te flisni dhe të komunikoni”. Gjithashtu, ai përmendi dhe diskriminimin me të cilin përballen në institucionet publike për shkak të racës.” (Kontribuesi nr.14)

“Individët të cilëve ne u ofrojmë shërbim janë kryesisht viktimat e dhunës në familje, dhe një pjesë nga këto gra janë nga pakicat rome/egjiptiane. Këta individë hasin vështirësi në kuptimin e termave ligjore të çështjes që ato kanë. Mوندohemi gjithmonë të flasim me terma të thjeshtë dhe të kuptueshëm për ta.” (Kontribuesi nr.12)

“Komunikimi është i vështirë, pasi ata nuk dinë të flasin mirë gjuhën shqipe, pasi e kanë lënë arsimimin që në 9- vjeçare. Po ashtu, ata flasin dhe një gjuhë tjetër të komunitetit të tyre, që është e padeshfrueshme nga ana jonë.” (Kontribuesi nr.15)

Në komunikimin me individë nga pakica rome, profesionistët duhet të kenë parasysh që:

- Të marrin kohë për të vendosur një marrëdhënie besimi: *“Këto*

kategori e kanë të vështirë të besojnë tek njerëzit. Po të besuan, edhe jetën e japin për ju” (Kontribuesi nr. 14)

- Të përdorin gjuhë të thjeshtë dhe të mos përdorin terma: *“Ka terma, si psh. kompetencë, që ata e kanë të vështirë ta kuptojnë, dhe duhet disa herë përsëritje që ata të kuptojnë që nje institucion është kompetent për zgjidhjen e problemeve të tyre”.* (Kontribuesi nr. 14)
- Të kenë durim, t’i përsërisin shpjegimet disa herë;
- Të mos bëhen shpjegime “sipërfaqësore”.

6.5.2.3 Komunikimi me individë të diskriminuar për shkak të statusit social-ekonomik

Sipas Rrjetit të Juristëve Vullnetarë, një grupim në Minnessota, SHBA, njerëzit që kanë qenë të varfër ndër breza, kanë më pak gjasa t’i besojnë sistemit ose të dinë si ta përdorin atë. Njerëzit në varfëri mund të kenë ekspozim të kufizuar ndaj njerëzve nga klasa të tjera socio-ekonomike dhe profesione ndihmëse, përfshirë ato brenda sistemit ligjor, të cilëve mund t’u besojnë. Përvojat e tyre mund të kenë qenë me ofrues shërbimesh të mbingarkuar dhe të konsumuar, ose punonjës të shtetit, të cilët nuk janë në gjendje t’u ofrojnë atyre atë që u nevojitet, dhe që shpesh nuk kanë aftësitë e komunikimit për t’u lidhur në mënyrë efektive me klientët e tyre. Përvojat e mëparshme në sistemin ligjor mund t’i kenë lënë ata të frikësuar, të turpëruar, të gjykuar dhe të papërshtatshëm. Në rastet kur komunikimi i mëparshëm me një ofrues të shërbimit ligjor është prishur, ata mund të jenë bërë me faj ose gjykuar për mosndjekjen e udhëzimeve që nuk i kuptonin ose nuk dinin t’i ndiqnin. Edhe nëse ata vetë nuk kanë pasur një përvojë të keqe, ka të ngjarë të njohin dikë që ka një ofrues të shërbimit ligjor, por nuk ndihet rehat me të dhe nuk i zë besë atij⁸⁵.

Në komunikimin me individë të diskriminuar për shkak të varfërisë, ju si profesionistë duhet:

- Të bëheni të ndërgjegjshëm për paragjykimet tuaja. Profesionistët, dhe ata nga klasat e mesme dhe të ulëta, kanë formuar paragjykime mbi njerëzit në varfëri, që janë të vështira për t’u dalluar dhe për t’u kapërcyer. Edhe njerëzit në varfëri kanë paragjykime për të tjerët që

85 Volunteer Lawyers Network, Essential Skills and Knowledge for Counseling and Problem-Solving, <https://www.vlnmn.org/wp-content/uploads/2017/06/Skills-January-2017.pdf>

nuk jetojnë në varfëri;

- Ta bëni klientin të ndihet rehat. Prezantoni veten, mbani një pozicion trupi që tregon komunikim të hapur, flisni ngadalë, drejtojuni me emrin e tyre, shmangni terminologjinë;
- Të informoni klientin nëse do mbani shënime. Shpjegojini se e shkruara ju ndihmon të mbani mend faktet e rëndësishme;
- T'i ofroni edhe klientit stilolaps dhe letër;
- Të pranoni se si ndihet klienti, edhe nëse nuk jeni dakord;
- Kur jeni duke menduar për zgjidhjet e mundshme, ia thoni këtë klientit, sepse heshtja e zgjatur mund ta shqetësojë;
- Kur bëni pyetje personale, shpjegojini klientit arsyen pse, që pyetja të mos i vijë e pavend;
- Ruhuni të mos jeni duke u përpjekur të gjeni zgjidhje apo të kundërshtoni, ndërsa jeni duke dëgjuar. Ky lloj dëgjimi mund të çojë në përfundime të shpejta, dhe të na bëjë të humbasim informacion të rëndësishëm;
- Dëgjoni historinë e plotë të klientit, para se të përcaktoni rrugën më të mirë të veprimit;
- Shmangni supozimet për situatën ose aftësitë e klientit;
- Zbatoni një qasje të bazuar në pikat e forta, duke u fokusuar në atë që klienti ka bërë saktë, në krahasim me atë që mund të kishte bërë më mirë ose ndryshe.

7. Përmbledhje

Ofruesit e shërbimit ligjor falas duhet të mbajnë parasysh se sjellja dhe komunikimi etik është një detyrim, por njëkohësisht edhe një mënyrë për të reflektuar aftësitë e tjera profesionale.

Është e rëndësishme që ardhja e një individi tek shërbim ligjor falas të shfrytëzohet për ta bërë individin të kuptojë më mirë situatën dhe të drejtat e tij/saj, dhe të ndihmohet në mënyrë sistematike. Ofruesit e shërbimit ligjor duhet të punojnë çdo ditë për të zgjeruar dhe përditësuar njohjet mbi të drejtat dhe shërbimet për individët përfitues. Ata duhet të mësojnë dhe përdorin teknika e mënyra të ndryshme të përcimit të informacionit, qoftë tradicionale apo dixhitale.

Ofruesit e shërbimit duhet të kuptojnë dhe pranojnë se paragjykimet janë një pengesë e padukshme e komunikimit. Mënyra më e mirë për t'i eliminuar paragjykimet dhe për të mos rënë në diskriminim, është që të pranojnë që mund t'i kenë këto paragjykime, dhe të kërkojnë në mënyrë aktive informacion të ri që t'i sfidojë ato.

Ofruesit e shërbimit ligjor duhet t'i kushtojnë vëmendje krijimit të një marrëdhënieje besimi me përfituesit. Përvoja, kualifikimet, korrektesa dhe dhembshuria janë cilësi që ndihmojnë në krijimin dhe ruajtjen e besimit.

Vëmendja për komunikimin duhet të përfshijë si komunikimin verbal, ashtu dhe atë joverbal, dhe të shmangë çdo lloj sjelljeje që mund ta bëjë përfituesin të tërhiqet dhe të mos kontaktojë më.

Krizat emocionale janë situata të vështira, të cilat kanë pasoja për jetën dhe shëndetin e ofruesit dhe përfituesit të shërbimit ligjor. Ofruesit e shërbimit duhet të kenë një protokoll të menaxhimit të krizave dhe ta bëjnë të qartë këtë protokoll me partnerët e tyre. Ndërsa ndihmojnë të tjerët, profesionistët duhet të mësojnë të shmangin rreziqet, dhe të kujdesen për të ruajtur jetën dhe shëndetin e tyre.

8. Referenca

Atlas Corps, Negative stereotypes and attitudes linked to disability <https://atlascorps.org/negative-stereotypes-and-attitudes-linked-to-disability/>

American Bar Association, Standards for the Provision of Civil Legal Aid https://www.americanbar.org/groups/legal_aid_indigent_defense/resource_center_for_access_to_justice/standards-and-policy/updated-standards-for-the-provision-of-civil-legal-aid/

Esmerova, Emanuela , Komunikimi Afarist, Tekst shkollor i hartuar në mënyrë modulare për vitin e parë, 2022 https://www.e-ucebnici.mon.gov.mk/pdf/Delovnakomunikacija_1_albanski.pdf

Euralius, Manual, Ligji i Ri për Ndhimën Juridike, janar 2021 <https://euralius.eu/images/2021/Manual-ligji-i-ri-per-ndihmen-juridike.pdf>

Human Trafficking and Mental Health: “My Wounds are Inside; They are not visible” https://www.researchgate.net/publication/263807413_Human_trafficking_and_mental_health_My_wounds_are_inside_they_are_not_visible

Include-Impower, Paralanguage across the cultures <https://cultureplusconsulting.com/2015/04/16/paralanguage-across-cultures/>

Jack R. Gibb, Defensive communication, (Transcribed from a mimeographed paper discovered at the University of Toledo, 4/88. Edited only to reduce gender-specific references.) <https://reagle.org/joseph/2010/conflict/media/gibb-defensive-communication.html>

Johnson, C.E. & Hackman, M., (2018), Leadership: A Communication Perspective, 7th Edition, Waveland

Ministry of Public Health 2020. Emotional Crisis Management Protocol

- User guide for frontliners and Managers - EN Beirut, Lebanon, <https://promocionsocial.org/wp-content/uploads/2020/07/FPS-ECM-Protocol-English-Web.pdf>

Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Plani Kombëtar për Personat me Aftësi të Kufizuara 2021-2025, https://shendetesia.gov.al/wp-content/uploads/2022/03/Plani-Kombetar-PAK-_2021-2025_AL.pdf

National Victim Assistance Academy Foundation-Level Training Curriculum (2011), Chapter 5 Communication with victims and survivors, Nancy Lewis, Colorado Organization for Victim Assistance, Denver, CO; and Ann Jaramillo, Introspect Consulting, Evergreen, CO. <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

OSCE, OSCE-led survey on violence against women: Main led survey on violence against women: Main report, <https://rm.coe.int/16804b2cf3>

Committee of Ministers of the Council of Europe on 17 November 2010 and explanatory memorandum, Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly justice

Save the Children, The Right Not to Lose Hope, Children in conflict with the law – a policy analysis and examples of good practice <https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/3128.pdf>

The 10 Commandments of Communicating with People with Disabilities <https://www.jnf.org/blog/special-needs/10-commandments-for-communicating-with-people-with-disabilities>

United Nations Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government Survey 2022, Leaving no one behind in the hybrid digital society, 2022 <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Chapter%204.pdf>

UNHCR, Evidence for suicide prevention and response programs with refugees: A systematic review and recommendations A report prepared by: Haroz, E.E.1a; Decker, E.2, Lee, C. <https://www.unhcr.org/media/evidence-suicide-prevention-and-response-programs-refugees-systematic-review-and>

UNICEF ECAR, Guidelines on child-friendly legal aid, October 2018 [file:///C:/Users/user/Downloads/Guidelines%20on%20Child-Friendly%20Legal%20Aid%20UNICEF%20ECAR_230523_021501%20\(1\).](file:///C:/Users/user/Downloads/Guidelines%20on%20Child-Friendly%20Legal%20Aid%20UNICEF%20ECAR_230523_021501%20(1).)

