



Funded by  
the European Union



REPUBLIKA E SHQIPËRIË  
MINISTRIA E KULTURËS



## Moduli Guidat Turistike

## **Kapitulli I Udhërrëfyesi**

---

### **1. Komunikimi**

- 1.1 Çfarë është komunikimi?
- 1.2 Proçesi I komunikimit
- 1.3 Llojet e komunikimit
- 1.4 Strategjitë e komunikimit të suksesshëm
- 1.5 Kërkesat dhe ankesat

### **2. Udhërrëfyesi**

- 2.1 Udhërrëfimi
- 2.2 Llojet e guidave
- 2.3 Fitimi nga guidat
- 2.4 Cilësitë
- 2.5 Prezantimi
- 2.6 Komentet e udhëtimit
- 2.7 Këshilla për udhërrëfyesit e qytetit dhe ata specifik

### **3. Vetëkontrolli:**

- 3.1 Gjallesat që sjellin frikë
- 3.2 Insektet
- 3.3 Zvaranikët
- 3.4 Kafshët e larta
- 3.5 Frikra të tjerë, Cilat janë frikrat tona

### **4. Ndhima e parë**

### **5. Menaxhimi i konfliktit**

### **6. Njohja e shtegut**

### **7. Veshja e përshtatshme**

### **8. Sistemi i sigurisë**

### **9. Ngritja e kampit**

- a. Këshilla të përgjithshme
- b. Planifikimi i buxhetit
- c. Pajisjet e kampit
- d. Shmangja e jetës së egër
- e. Siguria e mjeteve
- f. Zjarri

## **Kapitulli II Turizmi**

---

### **1. Turizmi**

- 1.1. Turizmi, llojet dhe format e tij
- 1.2. Peizazhi natyror, kultura, turizmi
- 1.3. Kompletimi i një vendi turistik
- 1.4. Ndërmarrja turistike. Organizata ndërkombëtare të turizmit

# Kapitulli I Udhërrëfuesi

## 1. Komunikimi

Nëse ju keni pak eksperiencë në fushën e guidave, do bini dakort që shpenzohet shumë kohë në bisedime interaktive me personat që shoqëroni. Suksesi i interaktivitetit tuaj është në varësi të mënyrës suaj të komunikimit me ata. Në këto leksione do njiheni me bazat për një komunikim të frytshëm si udhërrëfues. Gjatë guidës do ju duhen disa mënyra të caktuara të komunikimit në mënyrë që të jeni të sukseshëm në punën tuaj.

### 1.1 Çfarë është komunikimi?

Komunikimi është një akt ku dërgohen dhe merren mesazhe të kuptuara. Komunikimi i efektshëm nënkupton sigurimin se personi që morri mesazhin tonë, a e mirë kuptoi atë si dhe përgjigja që jep është e duhura. Ky është një proces që udhërrëfyesi e bën gjithmonë, prandaj komunikimi korrekt është shumë i rëndësishëm për të.

Le të reflektojmë rreth komunikimit.

- Mendoni për herën e fundit që biseduat me një shokun tuaj. A u kuptua qartë mesazhi që ju donit të jepnit?
- Çfarë mendoni se është komunikimi i frytshëm? Shkruajini idetë tuaja.

#### Terminologjia.

**Komunikimi i fytshëm:** Është një proces i dyanshëm i dhënies së informacionit dhe e ideve të shkruara, të folura dhe jo-verbale sipas disa rregullave bazë (psh. Gjuha e përdorur, komunikimi jo-verbal, simbolet). Përfshin përdorimin e aftësisë për të dëgjuar si dhe të qëndrimit të hapur për të dëgjuar mendimet dhe idetë e të tjerëve. Që procesi i shkëmbimit të informacionit të jetë i suksesshëm, duhet të jenë përdorur të njëjtat simbole nga të dy palët. Kështu arrihet procesi i çkodimit, i dhënies dhe i kuptimit të mesazhit.

**Turistët:** Është dikush që udhëton për kënaqsi dhe për tu argëtuar, në një vend tjetër i cili nuk është vendi ku jeton. Qëllimet për të udhëtuar mund të jenë shëndetsore, sportive, për pushim, studimore, fetare, biznesi, familjare, misionare etj.

**Udhërrëfyesi:** Është një person i specializuar, puna e të cilit është të shoqërojë ose tju tregojë rrugën turistëve, duke vënë në dukje dhe shpjeguar për udhëtarët dhe turistët vende të ndryshme të interesit.

**Komentet e guidës:** Janë tekstet që një udhërrëfues përgatit dhe i përdor, për të shpjeguar dhe përshkruar vende me interes nga turistët. Këtu përfshihen dhënia e fakteve, përgjigja e pyetjeve të turistëve si dhe duke shpjeguar rregullat e tabutë lokale për vendasit.

**Pengesat në komunikim:** Janë një tëresi pengesash fizike, medore ose emocionale, të cilat nuk lejojnë mesazhin e dhënë të kalohet nga dhënësi tek marrësi gjatë procesit të komunikimit.

### Arsye për Komunikim

*Si një udhërrëfues, komunikimi është arma juaj e fortë për të informuar dhe për të shoqëruar turistët në pikat e interesit. Më poshtë janë paraqitur një sërë arsyesh, se pse komunikimi është kaq i rëndësishëm për një udhërrëfues.*

#### 1. Për informim, kujtoni dhe këshilloni.

Ju do të përdorni komunikimin për të prezantuar vendin tuaj tek turistët. Si një udhërrëfues, ju duhet tju përgjigjeni pyetjeve, të drejtoni pyetje dhe të prezantoni informacionin tek turistët.

Llojet e informacionit mund të jenë;

- Të jepni komente dhe të orjentoni;
- Të shpjegoni procedurat e rrugës që do të ndiqni;

- Të këshilloni dhe të ofroni siguri ;
- Ti shpjegoni turistëve atraksionet;

Ky informacion do tju ndihmojë, për të përgatitur veten si udhërrëfyes, se si duhet të kujdeseni për gjërat tuaja personale dhe ilaçet dhe marrjen e informacionit për gjithë ecjen deri në destinacion.

### **2. Sqarimi dhe përjashtimi i keqkuptimeve dhe turbullsisë.**

Komunikimi ju ndihmon të sqaroni fakte, kështu nuk ka vend për keqkuptime. Mund të ndodhin gjëra të papritura të cilat e detyrojnë udhërrëfyesin të ndryshojë planet, ku këto ndryshime duhen komunikuar tek grupi sa më shpejt që të jetë e mundur. Vetëm kështu arihet konsensusi ose zgjidhet një rrugë tjetër për të arritur në destinacion.

### **3. Promovimi dhe bindja.**

Komunikimi është edhe mjeti me anë të të cilit bëhet promovimi i produkteve dhe të shërbimeve të turizmit, si përshembull shtigjet ose diçka karakteristike e vendit tuaj. Mos harroni, turisti viziton vendin tuaj me qëllim për të parë se çfarë atraksionesh ka, për të perceptuar dhe për të përjetuar vendin tuaj sipas prespektivës që ju përcillni. Si udhërrëfyes, ju keni për detyrë të motivoni dhe të përforconi interesin e turistëve për vendin tuaj. Komentet tuaja janë «sytë» me të cilat turistët do të shohin vendin dhe ju jeni përfaqësuesi i popullit të vendit tuaj.

### **4. Ndërtimi i mardhënieve.**

Komunikimi i udhërrëfyesit me grupin e tij të turistëve është çelsi i suksesit për guidën dhe se sa i suksesshëm është udhërrëfuesi në profesionin e vet. Komunikimi ndihmon në zhvillimin e mardhënieve. Ky fakt është mbështetës për aktivitetet turistike.

### **5. Vlerësimi i shërbimit që ju jepni.**

Komunikimi do t'ju mundësojë për të mbledhur reagime të rëndësishme nga turistët me qëllim që të vlerësoni interesat dhe pritjet e turistëve. Nga kjo ju do të jeni në gjendje të shqyrtoni mënyrat e përmirësimit të aktiviteteve të përshtatshme turistike.

## **Më poshtë udhërrëfyesi komunikon me turistët e tij, lexojeni me kujdes dhe mundohuni ti përgjigjeni pyetjeve me poshtë.**

**Udhërrëfyesi:** Përshendetje! Do bashkoheni me ne në shëtitje?

**Turisti:** Po. Kam parë këtë mëngjes që ofroni vizitë ne kopshtin botanik dhe ne muze, të dyja shumë interesante. Por mendoj që duhet të jetë shumë e vështirë për një udhërrëfyes si ju, të mundohet të kënaqi shumë njerëz në të njëjtën kohë. Në këtu jemi 14 turist nga vende të ndryshme të botës dhe të gjithë ne merremi me gjëra të ndryshme nga njëri-tjetri.

**Udhërrëfyesi:** Nga keni ardhur ju?

**Turisti:** Unë jam nga Trinidad dhe Tobago një vend shumë i bukur... si i juaji.

**Udhërrëfyesi:** E dini që këtu sot është festë kombëtare? Është një festë e Krishterë, fjetja e Hyjlinës Mari. Në jemi një vend shumë kulturor përse i përket feve dhe festojmë një numër të madh të festave fetare.

**Turisti:** Oh vërtet? Në vendin tim, ne kemi shumë besimtar të hinduve, myslimanëve dhe të krishterëve, edhe ne kemi një mori të tërë festash fetare. Për shembull ne kemi diçka të quajtur HOSAY - një festival Hindu. E dinit këtë?

**Pyetje :**

1. Ishin pyetjet e bëra pjesë e komunikimit që duhen bërë para së të nisi guida?
2. Si mendoni kush është qëllimi i komunikimit të mësipërm? Rreshtoni 2 arsye dhe shpjegojini.

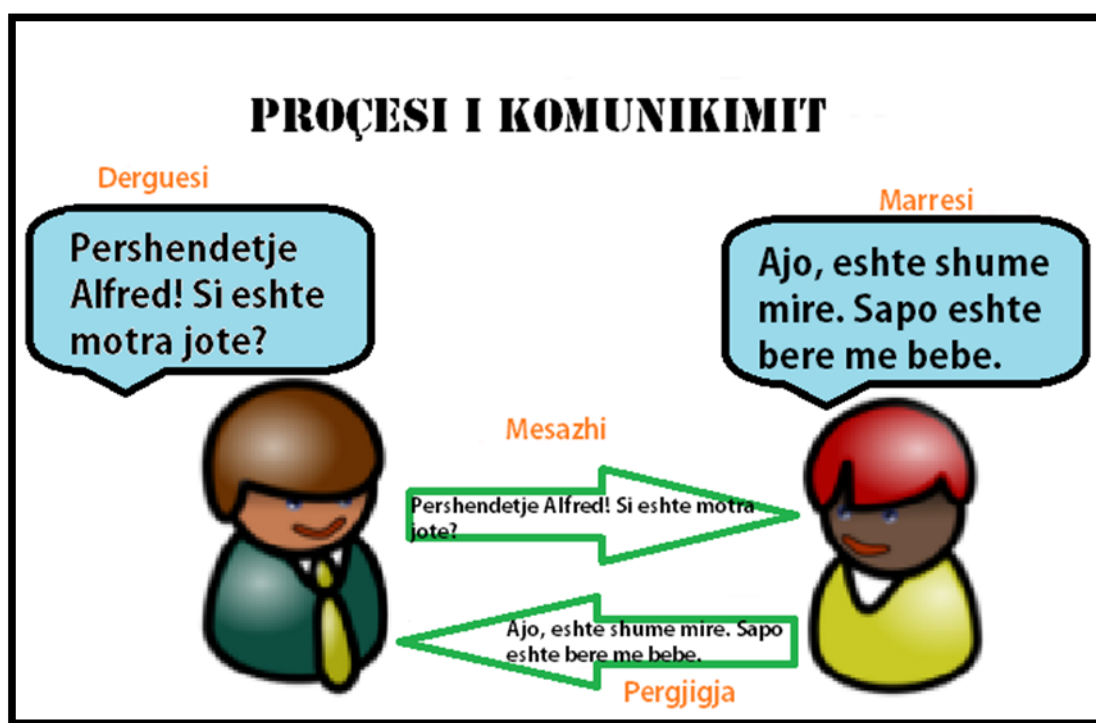
## **1.2 Proçesi i komunikimit**

Komunikimi mund të jetë shumë ndërlikuar, ka shumë raste ku mund të përcillen dhe të merren mesazhet e gabuara. Mund të haseni me përgjigje të tillë nga turisti pas komentit tuaj, “ Por nuk është kjo çka kërkoja”. Ju mund të keni treguar drejtime, pët të cilat keni qënë shumë të sigurt, por kanë dalë të gabuara dhe padashje keni mashtruar dike. Në mënyrë që të kuptojmë ndërlikimet e proçesit të komunikimit, duhet të njiheni me elemntët e mëposhtëm:

- **Dërguesi**

- Marrësi
- Kodimi
- Mesazhi
- Mënyra e dhënies së mesazhit
- Dëshifrimi
- Reagimet

Figura e mëposhtme paraqet elementët kyç të procesit të komunikimit. Proçesi i komunikimit nuk është shumë i ndërlikuar. Ai përbëhet nga nëntë elementë, ku dy nga të cilët luajnë rolin më të madh në këtë proces dhe quhen **dërguesi** dhe **marrësi**. Pjesa më e madhe e mjeteve të komunikimit janë ato vizive, të cilat janë **mesazhi** dhe **media**. Proçesi gjatë të cilit ne komunikojmë përfshin trasmetimin e mesazhit nga dërguesi tek marrësi nëpërmjet një mënyre të caktuar. Komunikimi është një proces dyansh, sepse marrësi i përgjigjet mesazhit të marrë nga dhënësi (kjo quhet dhënia e përgjigjes ose feedback) dhe në këtë mënyrë ai\ajo shndërohet nga marrës në dhënës. Personi që foli\shkruajti i pari, kthehet në marrës (kur mer përgjigjen ose feedback). Ky përshkrim do tju ndihmojë të kuptoni më qartë diagramën e mëposhtme.



**Dërguesi:** Është personi që i nis mesazhin një personi tjetër. Dërguesi ka përgjegjësi që të formulojë mesazhin me anën e të cilit do komunikojë dhe ta përcjellë qartë që ta dali kuptimi që dëshiron. Këtu përfshihet edhe komunikimi me simbole. Një udhërrëfyes (dërgues) mund të jetë në të njëjtën kohë personi që jep komentet e guidës dhe shpjeguesi i interesave të turistëve shtu si dhe turisti mund të jetë personi që bën pyetje dhe komente.

**Marrësi:** Marrësi është personi ( për shembull shoqëruesi i turistëve) për të cilin mesazhi (ose komunikimi) është i drejtpërdrejtë. Gjatë një guide mund të jete marrës udhërrëfyesi duke marrë pyetje nga turistët por edhe turisti është marrës kur i adresohen mesazhet e udhërrëfyesit.

**Mesazhi:** Është arsyeja e procesit të komunikimit. Është idea ose informacioni që dërguesi dëshiron të përcjellë tek marrësi. Ky është një komplet kodesh prej simbolesh të cilat përcillen nga dërguesi, simbole verbale dhe jo verbale që dërguesi do të përcjellë. Dërguesi duhet ta formulojë mesazhin me gjuhë\simbole të qartë, të cilat do kuptohen me lehtësi nga marrësi dhe marrësi të jetë në gjendje

ti interpretojë që të mund të përgjigjet. Dërguesi duhet gjithashtu të lejojë një hapësirë për përgjigjet e mesazhit të dhënë.

**Mënyra e dhënies së mesazhit:** Kanali është mënyra se si niset mesazhi— si për shembull nëse është nisur në mënyrë verbale ( duke e komunikuar ballpërballë ose në telefon), e shkruajtur (nga shkrimet si kujtimet, letrat, fax-et, e-mail) ose shenjat ( shenjat me duar ose me shenja të tjera). Kanali kalon mesazhin nga dërguesi tek marrësi. Në veprimet gjatë një guide kanali mund të jetë verbale (për shembull komentet e udhërfyesit apo pyetjet e turistëve), jo-verbal (gjuha e trupit e udhërfyesit apo turistëve) dhe media elektronike ose e shkruar (gazetat, televizioni, interneti, revistat, hartat dhe broshurat të përdorura për zhvillimin e komenteve në guida).

Janë katër teknika të komunikimit:

- Kodimi,
- Dëshifrimi,
- Përgjigja,
- Reagimet (feedback)

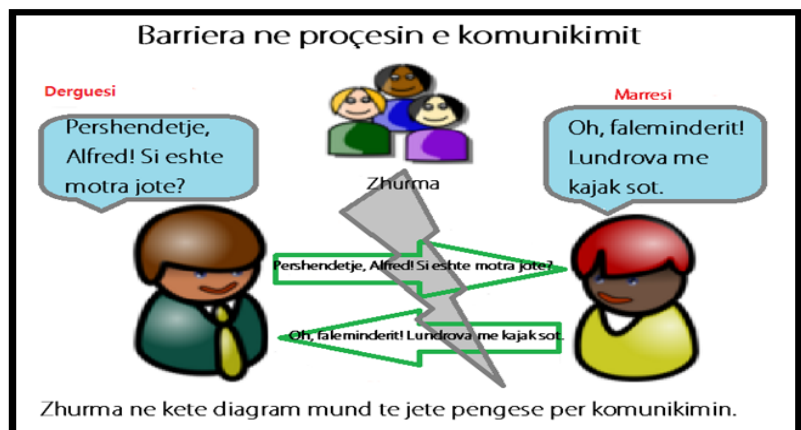
**Kodimi:** Kjo teknikë është kur dërguesi e vendos mesazhin në gjuhë, simbole ose shenja, të cilat mund të kuptohen nga marrësi. Proçesi i përpilimit të ideve të mesazhit në simbole, fjalë ose shenja është i njohur si kodim. Është e rëndësishme që dërguesi, të kodojë mesazhin, në mënyrën që mund të njihet dhe të kuptohet nga marrësi, vetëm në këtë mënyrë dërguesi sigurohet që mesazhi është kuptuar nga marrësi ashtu siç dëshironte dërguesi.

**Dëshifrimi:** Dëshifrimi është kur marrësi interpreton mesazhin dhe kuptimin e tij. Dëshifrimi është proçesi gjatë të cilit, marrësi përkthen simbolet ose fjalët e mesazhit në informacion, ky është proçesi i të kuptuarit tek ata vetë. Proçesi dhe sukcesi i dëshifimit mund të ndikohen nga disa faktorë, të tillë si ndryshimet në perceptim dhe në eksperiencë midis dërguesit dhe marrësit, ashtu si dhe qëndrimet e ndryshme që mbajnë për temën e diskutimit. Marrës të ndryshëm mund të dëshifrojnë të njëjtim mesazh në forma të ndryshme, kjo falë perceptimit unik të gjithsecilit.

**Përgjigja:** Kjo ndodh kur marrësi apo edhe dërguesi i mesazhit, kryen një veprim dhe i përgjigjet mesazhit të marrë.

**Reagimet\Feedback:** Mesazhi ka një efekt mbi marrësin, në varësi sesi marrësi e mendon këtë mesazh, kthen një përgjigje (reagim) mbrapsht tek dërguesi, duke u bazuar në tematikën e mesazhit. Kjo përgjigje quhet reagim\feedback. Reagimi mund të jetë verbal, i shkruar ose jo-verbal.

Edhe heshtja është një reagim jo-verbal, edhe pse është e vështirë të interpretohet dhe mund të keqkuptohet, sepse mund të merret si indiferencë ose moskuptim i mesazhit. Për shkak të të gjitha mënyrave të ndryshme sesi mund të përkthehet heshtja, kryesisht njihet si reagim negativ. Është e rëndësishme që një udhërfyes të ideojë mënyra të ndryshme për përfitimin e reagimeve, në një mënyrë që të inkurajojë mirë kuptimin dhe reagimet pozitive. Kjo mund të realizohet duke inkurajuar komente dhe pyetje nga turistët gjatë udhëtimit dhe reagime në trajtën e pyetjeve për të marrë vlerësimin e punës tuaj me ta.



**Zhurma** është një faktor që mund të pengojë proçesin e komunikimit në çdo fazë të tij.

Zhurmat mund të vijnë nga ambjenti jashtë, siç mund të jenë një seri mesazhesh të nisura njëhershë, të cilat mund të ndikojnë në kuptimin e mesazhit. Ju referohemi me termin “zhurma” disa karakteristika marrëse dhe pikërisht këtu emocionet, përkatësia etnike, mosha, niveli arsimor ose aftësitë e kufizuara bëjnë mesazhin e dhënë të pakuptueshëm. Zhurma në një komunikim, është një hutim që interferon më transmetimin e komunikimit nga dërguesi tek marrësi, kështu mesazhi nuk mund të kuptohet nga marrësi. Për shembull, gjatë një guide zhurmë mund të përbëjë tingujt e kafshëve dhe mund të ndodhi edhe kur udhërrëfyesi është duke shpjeguar ose treguar pikat e interesit, kështu turisti nuk do kuptojë mesazhet e marra nga udhërrëfyesi.

### **Ushtrim**

#### **Çfarë quajmë ne elementet kyç në procesin e komunikimit?**

1. Një person që nis një mesazh tek një person tjetër.
2. Një person për të cilin mesazhi është menduar.
3. Procesi i përpilimit të një mesazi nëpërmjet simboleve me kuptim.
4. Një komplet kodesh verbale dhe jo-verbale.

Ju duhet të keni nxjerrë fjalët kyçe si më poshtë:

1. Dërguesi
2. Marrësi
3. Mesazhi
4. Kodimi

Studioheni me kujdes ushtrimin e mësipërm dhe shpjegimin e secilit element. Tani është radha juaj të hartoni modelin tuaj të komunikimit.

### **Mos harroni!**

*Është e rëndësishme që të gjithë dërguesit e mesazheve duhet të mbajnë parasysh, kush është personi të cilit i drejtohen, kështu ju mund të drejtoni mesazhe të personalizuar sipas fokusit që keni vendosur. Dërguesi duhet të dijë cili është perceptimi i marrësit, kështu mesazhi do bëhet në atë mënyrë kodimi që marrësi njeh. Gjithashtu dërguesi duhet të përdori atë mjet komunikimi që mesazhi të mund të arrijë tek marrësi, si dhe ti vijë reagimi i marrësit mbrapsht, kështu do siguroheni që mesazhi u kuptua dhe mori përgjigjen e duhur.*

### **Karakteristikat e komunikimit të frytshëm**

*E njihni shprehjen, “Komunikimi është shumë më shumë se një mardhënie njerëzore, sepse transmeton fakte”? E pra, kjo është veçanërisht e vërtetë në komunikimin e udhërrëfyesit. Si duhet ta dimë ne si udhërrëfyes, nëse komunikimi ynë ka qënë i frytshëm? Ai duhet të përmbajë shumicën e këtyre karakteristika kryesore:*

- *Përmirësimi i marrëdhënieve interpersonale.* Komunikimi ka për qëllim të përmirësojë marrëdhëniet ndërpersonale midis një udhërrëfyesi profesionist dhe turistëve që ai\ajo shoqëron dhe turistëve mes njëri-tjetrit, apo dhe me pjestarët e skuadrës së tij\ saj përgjegjës e udhëtimit, shoferin e mjetit, stafin tjetër mbështetës dhe ofruesin e shërbimeve.
- *Turneu është një sukses!* Kjo do të thotë që “pritjet e turistëve” janë plotësuar, ata largohen të lumtur dhe të kënaqur, dhe ju jeni i sigurt se ata do të inkurajojnë të tjerët për të marrë turne të ofruara nga kompania juaj. Komunikimi juaj i suksesshëm ka siguruar rritjen e biznesit për kompaninë, dhe kjo do të thotë më shumë fitim dhe promovimin në karrierën tuaj si një udhërrëfyes.
- *Reagimi\Feedback* i marrë nga turistët është pozitiv, kjo do të thotë përfitime për ju dhe për kompaninë tuaj, si dhe besueshmëri më të lartë.
- Një tipar i rëndësishëm i komunikimit të suksesshëm është *kuptimi i mirë* midis e atyre që marrin pjesë në komunikim. Për sa kohë që komunikimi është i hapur, kuptimi i mirë gjithmonë do të përmirësojë marrjen vesh, pa marrë parasysh dallimet në pikëpamje. Komunikimi jo gjithmonë arrin të

bindi dikë tjetër për të ndryshuar pikëpamjet e tyre, por nëse është efektiv, do të rrisë mirëkuptimin për njëri-tjetrin.

- Komunikimi efektiv gjithashtu *përmirëson njohurinë*. Informacionet dhe idetë që janë të komunikuar, na ndihmojnë në për të mbledhur më shumë njohuri për shumë gjëra. Në zhvillimet turistike, turistët mësojnë shumë për një vend dhe karakteristikat e tij, ndërsa udhërrëfyesi gjithashtu mëson rreth llojeve të ndryshme të turistëve.
- Komunikimi efektiv është *i qartë*. Nuk ka dykuptimësi (paqartësi apo konfuzion) për atë që personi është duke u përpjekur të përcjellë. Udhërrëfyesi mund të përpiqet të bëjë komunikimin e tij / saj të qartë duke përdorur fjali të shkurtra në gjuhën e thjeshtë. Dëgjimi aktiv gjithashtu shton qartësinë e komunikimit, kështu që gjithmonë duhet të tregoni se ju jeni duke dëgjuar dhe të siguroni reagime të tjerët gjatë komunikimit.

## **Ushtim**

*Ju jeni Zoti X, një udhërrëfyes. Jeni duke u përgatitur për të shoqëruar një grup prej 16 vetësh, për të vizituar pikën tuaj të parapëlqyer më interes turistik në vendin tuaj.*

Duke studiuar listën paraprake që ju ka ardhur, vini re se është një grup shumë heterogjen, me kultura të ndryshme. Ka turist nga Kina, Afrika Jugore dhe Izraeli në të njëjtin grup. Disa nga turistët ndoshta nuk komunikojnë në gjuhën angleze dhe ju keni përgatitur komentet në anglisht.

Tani mendoni se çfarë do t'ju tregoni dhe ku do ti shoqëroni këta turistë. Përgatisni komentet tuaja, duke u siguruar që gjuha e përdorur, do jetë e thjeshtë për tu kuptuar dhe kështu komunikimi juaj me turistët të jetë i frytshëm.

Më vonë do të diskutojmë strategjitë e komunikimit të frytshëm- përgatisni tani një tekst tani dhe do ta ndydhoni më vonë nëse do ta shihni të arsyeshme. Sigurohuni që të zhvilloni një komunikim të frytshëm duke patur parasysh pikat e mëposhtme:

- Përbushë pritjet turistike.
- Të garantojë suksesin e turneut.
- Përmirësimi i njohurive.
- Sigurohuni për qartësinë.
- Krijoni që të kuptoheni më mirë.
- Improvizoni mardhenie.
- Sigurimi reagime pozitive nga turistët.

## ***Pengesa që mund të pengojnë komunikimin e suksesshëm***

**Pengesa në komunikim** janë një varg pengesash fizike, mendore dhe emocionale, që pengojnë kalimin e suksesshëm nga dërguesi tek marrësi gjatë procesit të komunikimit. Reflektoni për një moment dhe mendoni për situatat ku nuk keni qënë në gjendje të kuptonit se për çfarë flitej, ose kur nuk keni qënë të atë të shjeronit çka mendonit. Cilat mendoni se kanë qënë arsyet e prishjes së komunikimit? Shkruani mendimet tuaja. Tani le të shohim disa nga pengesat kryesore në prishjen e komunikimit të ftytshëm, të cilat janë klasifikuar në katër grupe të mëdha.

### **I. Barriera fizike**

Shpesh mund të jenë pengesat fizike ato që pengojnë kalimin e mesazhit nga dërguesi tek marrësi. Këto pengesa përfshijnë :

Objekte fizike, Ndërhyrja e zhurmave të ambjentit, Ndërprejre ose hutim., Distanca midis dërguesit dhe marrësit, Problemet shëndetsore, Mos funksionimi i pajisjeve të tilla si mikrofonat, Burrime dytësore të informacionit. Për shembull, transmetimi nga një palë e tretë mund të deformohet.

### **II. Pengesa mendore dhe emocionale.**

Gjendja juaj mendore dhe emocionale, ashtu si edhe e turistëve që ju shoqëroni ndikojnë në mënyrën që përcillet dhe kuptohet mesazhi. Merrni parasysh shembujt e mëposhtëm:



- Stresi emocional, zemërimi, depresioni apo trishtim gjatë procesit të komunikimit. Emocionet e tilla negative mund të ndikojnë në mënyrën se si ju dërgoni mesazhin dhe nga ana tjetër mund të bllokojnë mesazhin në mendjen e marrësit. Mesazhi nuk kuptohet në mënyrë të qartë.
- Informacionet shumë të zgjeruara dhe ato shumë të shkurtra ose informacionet e gabuara. Nëse ju do të dështoni në përgatitjen e materjaleve që do tju duhen, edhe nëse nuk keni bërë kërkimet e nevojshme, do keni mungesë besimi dhe do viheni në siklet nga pyetjet që i kalojnë njohuritë tuaja.
- Mendimet tuaja subjektive apo të shtrëmbëruar në komente. Për shembull, idetë taja personale, politike, etnike apo fetare.
- Pasiguria ose mungesa e besimit.
- Personalitete të vështira që ju mund të hasni. Disa turistë mund të jetë agresive dhe mund të kenë kërkesa të ekzagjeruara, ndërsa të tjerët mund të jetë pasiv. Situata të tilla mund të krijojë pengesa për komunikim efektiv.

### III. Diferencat kulturore

- Si një udhërrëfyes, ju keni të bëni me persona me kultura të ndryshme dhe nga grupime të ndryshme shoqërore, ky fakt komplikon komentet tuaja. Është e rëndësishme të jeni të vëmendshëm ndaj kulturave, vlerave dhe besimit të klientëve tuaj, pasi mund të jenë pengesë për komunikimin e suksesshëm me ta.
- Idetë tuaja personale dhe paragjykimet sociale të bazuara në besim, në etni dhe në pikpamjet politike. Nuk duhen bërë përgjithsime në to. Nuk duhet të supozojë një udhërrëfues se turistët ndajnë të njëjtat pikpamje për vlerat, besimin me etnitë. Pikpamjet e turistëve mund të jenë të ndryshme nga ato të udhërrëfyesit, sepse edhe prespektivat e tyre mund të jenë të ndryshme.

### IV. Pengesa e gjuhëve

Si një udhërrëfyes, është përgjegjësia juaj të përshtateni me ndryshimet e gjuhës së komunikimit, si dhe të gjeni një bazë të përbashkët në mënyrë që grupi të bashkëveprojë.

- Shumë fjalë mund të kenë shumë kuptime, për këtë arsye duhen specifikuar. Ndryshe persona të ndryshëm do nxjerrin kuptime të ndryshme.
- Shumë turistë flasin të njëjtën gjuhë në mënyrë të ndryshme nga ju. Ndoshta do hasni me thekse dhe me dialekte të ndryshme, çka e ndërlikon komunikimin.
- Përdorimi i një terminologjie të pasaktë ose përcjellja e një informacioni të pasaktë, është gjithashtu një pengesë e madhe për komunikim të suksesshëm.

## 1.3 Llojet e komunikimit

Ka shumë mënyra, me të cilat një person përcjell informacionin nga një person tek një tjetër, ose nga një etni tek një tjetër. Më sipër, komunikimin e përcaktuam si **proçesi i dërgimit dhe marrjes së mesazheve të kuptuara**. Është e rëndësishme që ne të njohim llojet, format dhe mjetet që përfshihen në komunikim.

### Format e Komunikimit

Ka shumë forma komunikimi, të cilat mund të përmbliidhen në dy grupe.

Verbale	Jo-Verbale
<b>Telefonata</b>	Me gjuhën e trupit
<b>Ballë-për-ballë</b>	Me mesazhe elektronike (internet)
	Me anë të medias (television)
	Me anë të medias së shtypur (broshurat)

Komunikimit verbal (e folura) është komunikimit gjatë të cilit përdoren fjalët dhe e folura. Komunikimit jo-verbal, përfshin veprimet tona, sjelljes, paraqitjes dhe gjuhës së trupit. Kjo formë komunikimi përfshin më shumë se çka shprehim me fjalë.

**Komunikimi Verbal** përfshin gjuhën e folur. Këtu përfshihet e folura ballë për ballë dhe nëpërmjet telefonit. Le të analizojmë elementët e këtij lloji komunikimi.

## Elementët e zërit.

Mjeti i komunikimit verbal është zëri. Zëri mund të rregullohet në bazë të:

- ☒ Tonit
- ☒ Artikulacionit
- ☒ Shpejtësisë
- ☒ Volumit

E gjithë kjo ka të bëjë me mënyrën në të cilën dikush flet. Ajo mund të jetë i lartë, i mesëm ose i ulët. Çdo nivel i tonit reflekton një nivel të caktuar të emocioneve

**Toni i lartë:** Përdoret për të shprehur inatin dhe autoritetin.

**Toni mesatar:** Përdoret në bisedimet normale.

**Toni i ulët:** Përdoret për të shprehur merzinë.

**Artikulacionit** - I referohet theksit të personit, në varësi të mënyrës së shqiptimit të fjalëve.

**Shpejtësia** - Është ritmi me të cili fjalët thuhet. Këshillohet të flitet ngadalë.

**Volume** -I referohet nivelit të çdo fjale, në mënyrës se si ajo ideohet.

## Ushtrim

Për secilën nga situatat e mëposhtme, zgjidhni se kë element të zërit duhet të zgjidhni.

Situata 1: Një udhërefyës duke komunikuar me një fëmijë të vogël.

Situata 2: Një udhërefyës duke komunikuar me një grup prej 12 pesonash.

Situata 3: Një udhërefyës duke komunikuar me një klient të pakënaqur.

## Komunikimi Jo-verbal

Komunikimi jo-verbal përfshin më shumë se komunikimi me anë të fjalëve. Përfshin veprimet tona, sjelljes, paraqitjes dhe gjuhës së trupit. Si mund të komunikojmë ne, pa përdorur fjalët?

### Llojet e komunikimi jo-verbal

**Gjuha e trupit:** Gjuha e trupit mund të jetë shumë e frytshme por edhe shumë e pa kuptueshme. Ajo i referohet shprehjeve të fytyrës, sjelljes dhe gjesteve. Gjuha trupit e ndryshme ka kuptime të ndryshme për kultura të ndryshme. Për shembull, në disa vende është jo e hijshme prekja nga një i huaj, ndërsa ju flisni me ta, por në vende të tjera, duke prekur dikë në krah apo në sup kur ju flisni është miqësore.

Është e rëndësishme që të njohin distancë kur bashkëveprojmë me klientët.

### Mjetet elektronike:

Shumë persona sot përdorin mjetet elektronike për të komunikuar. Për shembull, përdorimi i CAPITALIZED ose **bold** në shkronjat e përdorura, do të thotë se është diçka që kërkon vëmendje.

### Mas-media:

I referohet dërgimit të mesazheve nëpërmjet televizionit dhe radios duke përdorur reklamat ose dokumentarët.

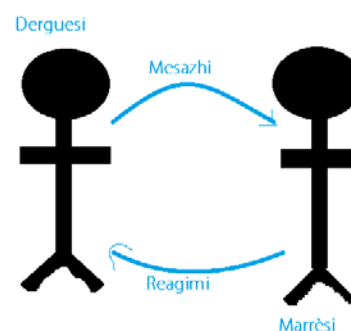
### Media e shtypur:

Këtu përfshihen memorandiumet, letrat, fletëpalosjet, broshurat, flyers, dhe posterat.

## Synimet e Komunikimit

Në Wikipedia, komunikimi është e thënë të jetë i rrënjësor thellë në sjelljen e njeriut.<sup>1</sup>

Siç e kemi zbuluar, komunikimi bëhet përmes mjeteve të ndryshme - verbale dhe joverbale. Megjithatë, ajo mund të jetë për të individëve ose për grupet.



<sup>1</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Communication>

1. **Komunikimi ndërpersonal** - ndodh në mes të grupeve të vogla apo grupeve të mëdha të njerëzve. Duhet të jetë një dërguesi dhe një marrës.

- Grup i vogël, është pranuar zakonisht grupi që përfshin 3-12 persona.
- Grupi i madh - zakonisht është më i madh se një grup i vogël, por më pak se një popullsi. Në të folurit e një grupi të madh, është mendimi i një grupi të përgjithshëm të njerëzve që ndajnë të njëjtin qëllim. Për grupe të vogla apo të mëdha, komunikimi mund të jetë përmes një fjalimi, duke parafrazuar, apo një formë e komunikimit jo-verbal. Udhërrëfyesi është duke kërkuar për të dërguar informacion për grupe të vogla apo të mëdha të njerëzve dhe për të marrë reagime.

2. **Komunikimi brenda-personal** – zakonisht ky është një pjesë që neglizohet kur trajtohet komunikimi. Komunikimi brenda-personal është kur personi “flet” me veten. Për udhërrëfyesin, ky komunikim bëhet para prezantimit, kur harton tekstet dhe kur përgatitet, që t’ju dalë para turistëve.

3. **Komunikimi masiv** – i referohet kur janë të përfshirë shumë persona, është një komunikim ku informohen një grup i madh në të njëjtën kohe. Në këtë mënyrë, ne zakonisht dërgojmë informacion për njerëzit që nuk do të jetë në gjendje të japë reagime të drejtpërdrejtë. Komunikimit masiv është ajo që ndodh nëpërmjet televizionit, kur Qeveria e një vendi apo një organizatë dëshiron të dërgojë informacion në popull.

### **Mjetet e komunikimit**

Si një udhërrëfyes, që të keni komunikim të frytshëm me turistët tuaj, ju duhet të përdorni disa mjete. Kjo për shkak se numri i personave në grupet tuaja do jetë i ndryshëm, do keni si grupe të mëdha ashtu edhe të vogla.

Më poshtë janë disa shembuj të mjeteve që mund të përdori një udhërrëfyes në punën e vet.

#### **Mikrofon**

Kjo pajisje përdoret për të amplifikuar sasinë e zërit. Udhërrëfyesi e përdor mikrofonin, në mënyrë që turistët në autobus ose kur janë duke ecur mund ta dëgjojnë më qartë atë dhe informacioni të shpërndalet.

#### **Telefoni**

Kjo pajisje shërben për të përcjellë dhe për të marrë zërin dhe të folurën në distancë. Zëri i përcjellë mund të dëgjohet vetëm nga përdoruesi. Udhërrëfyesi e përdor telefonin për tu marrë vesh me turistët para se të njihet me ata dhe për organizim.

## **1.4 Strategjia e komunikimit të suksesshëm**

Që të jetë i suksesshëm komunikimi, duhet të përfshihen të gjithë të pranishmit në dialog dhe të kuptohet mesazhi i të tjerëve. Për tu plotësuar ky kusht, ka disa strategji që mund të përdoren.

Përgjat shoqërimit, ju duhet të përdorni strategji për të kaluar pengesat që mund t’ju dalin gjatë komunikimit. Më poshtë janë disa strategji thelbësore të suksesshme që mund të përdorni.

### **1. Bëhuni një dëgjues i vëmendshëm.**

Një element i rëndësishëm i komunikimit të suksesshëm është dëgjimi i suksesshëm. Kur turistët janë duke ju folur, jepuni atyre gjithë vëmendjen tuaj. Ju duhet të ndaloni atë çka jeni duke bërë, kthehuni nga to dhe mbani kontakt me sy me ta. Kështu ata do sigurohen që ju po i dëgjoni.

### **2. Pyesni për tu saktësuar.**

Nëse turisti është duke ju folur dhe mesazhi që ju ka përcjell, nuk është i qartë, pyeteni sërish për tu saktësuar, pohoni interpretimin tuaj për çka keni dëgjuar, kështu do siguroheni që keni kuptuar saktë. Inkurajoheni turistin që të pyesi. Përsëritja është një element i nevojshëm gjatë udhërrëfimit.

### **3. Tregohuni të qartë dhe konçiz.**

Një mesazh i qartë sjell të kuptuarin e tij. Përdorni saktë strukturën e gjuhës që po përdorni, fjali të thjeshta, fjalë me një kuptim dhe mundohuni mos të flisni me zhargon ose me dialektizma. Bëhuni i kuptueshëm por konçiz dhe thoni tamam atë që mendoni. Përdorni rregullat standart gramatikor në komentet tuaja dhe sigurohuni që komentet tuaja ndjekin një vijë llogjike. Punoni me shqiptimin dhe zërin tuaj, që të siguroheni që mesazhi juaj do arrijë tek të gjithë pjestarët e grupit.

#### 4. **Bëhuni të vetëdijshëm.**

Gjuha juaj e trupit nuk duhet të kundërshtojë, por duhet të pohojë mesazhet tuaja verbale. Është e rëndësishme që ju si udhërrëfyes dhe si lideri i grupit, duhet të jeni i vetëdijshëm për fjalët dhe veprimet tuaja. Mos harroni që komunikimi juaj jo-verbal shpesh herë është me bindës se ai verbali.

#### 5. **Bëhuni konfidencial dhe njiheni produktin tuaj.**

Mos harroni që edhe turistët kërkojnë të vetë –informohen, kështu që kur ju drejtoheni turistëve, informacioni që jepni të jetë i saktë. Nëse nuk është i tillë, turistët do humbasin kofindencën në aftësitë tuaja. Kështu që sigurohuni që faktet të jenë të vërteta dhe të përditësuara. Për këtë ju duhet të merrni informacion nga burime të besueshme. Duke e njohur produktin tuaj mirë, ju keni sigurinë që ju nevojitet. Kjo do të thotë, që ju duhet të përgatiteni mirë për shoqërimin, pra të jeni gati për të dhënë komentet tuaja dhe ti përgjigjeni pyetjeve të turistëve.

#### 6. **Tregohuni të motivuar kur tregoni me krenari vendin tuaj.**

Udhërrëfyesi është ura midis turistit dhe vendit të tij. Ju respektoni vendin dhe bashkombësit tuaj, në sytë e turistit. Sjellja juaj duhet të jetë pozitive kur ndërveproni me turistët. Qëndroni në dispozicion të tyre dhe të jeni të gatshëm për të ndarë informacione dhe këshilla në lidhje me atdheun tuaj. Shpjegoni rregullat lokale dhe produktet, kështu turistët do ti njohin dhe veprojnë sipas ligjeve të vendit tuaj. Rruani një atmosferë të kënaqshme në grup, duke ju dhënë turistëve një mirëseardhje të ngrohtë, bëhuni shoqëror, të respektueshëm, shpresëdhënës dhe diplomatik. Tregoni kujdes për nevojat e turistëve gjatë kohës që ju i shoqëroni ata.

#### 7. **Bëhuni lideri.**

Mos harroni që ju jeni lideri i grupit, kështu ju duhet të tregoni aftësitë tuaja. Kjo nuk do të thotë që ju jeni bosi, por që grupi beson tek ju sigurinë e jetës së vet gjatë kohës që ju i shoqëroni në vendet që ata duan. Pjesë e rolit tuaj është inkurajimi për bashkëpunim në grup si dhe inkurajim për të marrë pjesë në diskutim të gjithë pjesëtarët e grupit, madje edhe ata më të heshturit.

#### 8. **Tregoni kujdes në komunikimin jo-verbal.**

Qëndrimi i trupit ose shprehjet e fytyrës përcjellin mesazhe të veçanta gjatë gjithë kohës.

#### 9. **Përshtatja.**

Mesazhet duhet të jenë të përshtatshme. Si mesazhi dhe gjuha e përdorur duhet të përshtaten me audiencën dhe qëllimin e komunikimit. Si mund ta përshtasim mesazhin tonë? Udhërrëfyesi duhet të ngacmojë interesin dhe të arrijë pritshmëritë e personit apo grupit me të cilët është buke komunikuar. Mbani informacionin e duhur për vendin apo subjektin që jeni duke përshkruar, si dhe sigurohuni që turisti është i kënaqur me informacionin - duhet të plotësoni pritjet dhe interesat e tyre. Përdorimi terminologjisë korrekte në anglisht.

#### 10. **Bini në marveshje për ankesat dhe me turistët të vështirë.**

Përdorin përgjigje të verifikuara nga njohjet dhe eksperiencat, për pyetjet dhe komentet e turistëve. Konfirmoni të drejtën e tyre, për të ndierë dhe për të menduar, pavarësisht se mund të kenë të këndvështrime të ndryshme. Nxirni sa të mundeni reagime pozitive.

#### 11. **Analizoni mënyrën tuaj të preceptimit.**

Pyesni veten për pikëpamjet tuaja dhe bëhuni të vetëdijshëm për origjinën e tyre dhe për faktorët që kanë ndikuar. Kërkoni dhe përfshini pikëpamje të tjera për të zgjeruar fushën tuaj të perceptimit. Vëzhgoni me kujdes një udhërrëfyes tjetër dhe krijoni ide të tjera përveç atyre personale - që të shihni çdo moment si pjesë të një konteksti të gjerë.

#### 12. **Përdorimi i pajisjeve.**

Nëse jeni duke përdorur mikrofon, sigurohuni që është në gjendje pune dhe që dini ta përdorni atë. Mikrofonit është një pajisje e rëndësishme, që ju ndihmon që të komunikoni sa më qartë.

### **Ushtrim studimi:**

#### **Lexoni çështjen e studimit më poshtë dhe pastaj përgjigjuni pyetjeve.**

Një grup prej 14 vetash nga Anglia shkuan për një udhëtim familjar në Mauritius. Që në fillim kishin si qëllim të shikonin se si një udhërrëfyes vepron dhe këtë eksperiencë ta përdornin në vendin e tyre.

Një nga vendet që kishin zgjedhur të vizitonin ishte Kopështi Botanik i Pamplémousses, në jug të vendit. Një udhërrëfyes do ti priste tek vendi i takimit të tyre.

Më të mbërritur, turistët zbritën nga autobuzi. Grupi i udhërrëfyesve ishte ulur tek një vend me bar. Pas 5 minutave një nga personat e ulur, u çua dhe ju afrua grupit. Ai filloi të bënte komentet e veta për Kopshtin në frengjisht.

Si një orë e kurdisur, shoqërimi i turistëve u krye shpejt e shpejt dhe turistët nuk u lejuan të bëjnë fotografi.

Kur turistët hipën në autobus, të gjithë dhanë vlerësime për shëtitjen dhe nxorën disa gjëra që menduan se ishin të gabuara dhe duheshin rregulluar.

1. Përveç komentit, cili është roli primar i udhërrëfyesit në "sytë" e turistëve?
2. Çfarë shkoi keq në rastin e studimit? Identifikoni i të paktën dy gjëra.
3. Cila strategji apo strategjitë duhet të përdoret për të korrigjuar këto gabime?

### Aftësitë komunikuese

John Donne ka shkruar se "Askush nuk është një ishull". Prandaj, është e rëndësishme që ne të angazhohemi derisa aktivitetet e komunikimit të jenë pjesë e kësaj bote.

### Çfarë është komunikimi?

Komunikimi është e folura ose diskutimi midis dy ose më shumë personave. Është një nga mënyrat e të dhënit diçka verbalisht ose për të shpërndarë informacionin. Komunikimi mund të jetë i suksesshëm ose i dështuar, e më shpesh komunikimi i dështuar shkakton edhe humor. Për biznes, duhet të ketë një arsytim të veçantë të drejtuar.

Bashkëbisedimi përdor të folurn. "E folura, është një form e komunikimit me tinguj, e cila është specifike për njerzit. Ajo bazohet në kombinimin sintaksor të shkronjave dhe emrave të cilat janë listuar në fjalorë shumë të gjatë (zakonisht mbi 10 000 fjalëve të ndryshme). Por tek e folura e njerzve, përdoren edhe shenja të ndryshme për personat e shurdhët." <sup>2</sup>

E folura është shumë e rëndësishme kur komunikojmë. Nuk ka të bëjë vetëm me kuptimin e asaj që thojmë, por edhe me mënyrën sesi e themi. Është e rëndësishme që të dallojmë llojin e fjalëve të përdorura dhe "zërin" e përdorur. Shpesh e folura quhet dialektore ose e lindur për personin por "zëri" është më shumë se kaq.

### Llojet e komunikimit

Ka dy grupe të komunikimit:

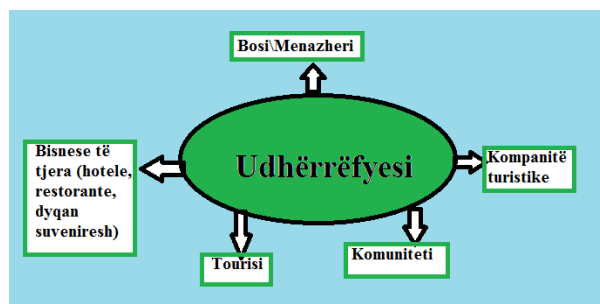
#### 1. Formal

Ky lloj komunikimi përdoret për biznes, kur komunikon me një klient apo me një klient të mundshëm dhe me profesionistët.

#### 2. Jo-formal

Ky lloj komunikimi përdoret kur komunikoni me shoqërinë tuaj, të huajt dhe me fëmijët.

**Bashkëpunimi i udhërrëfyesit me grupe të ndryshëm personash.**



<sup>2</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Speech>

Grupet e personave të cilët ndërveprojnë me udhërrëfyesin.

- **Bosi\Menaxheri:** është personi që jep udhëzime dhe merr përditësime për ecurinë e guidave të organizuara.
- **Komuniteti:** udhërrëfyesi ju shpjegon se çfarë është turizmi, bën libra për turistët, ku përmend vende të caktuara që mund të vizitohen, të tilla si restorante apo hotele dhe kështu komuniteti në njëfarë mënyre bëhet aksioner në produktet e turizmit.
- **Turisti:** është personi që merr nga udhërrëfyesi informacione, nëpërmjet komenteve të shkruara dhe orale, si dhe merr përgjigje për pyetjet që drejton.
- **Kompanitë turistike:** ju përgjigjen telefonave, marrin rezervime nga turistët, mbaj lidhje me turistët për të siguruar se nevojat e tyre janë duke u përmbushur nga ana e guidave turistike.

**Udhërrëfyesi duhet të ketë aftësi të mira komunikuese, që të mund të punojë në mënyrë të suksesshme me të gjithë këta persona.**

#### **ÇFARË DUHET TË BËNI GJATË KOMUNIKIMIT:**

- Drejtohuni nga personi me të cilin po komunikoni dhe shiheni në sy.
- Tregoni siguri kur flisni, rregulloni tonin e përdorur shpejtësinë dhe volumin në apektin pozitiv, jo negativ.
- Mendoni për audiencën tuaj dhe përdorni fjalët dhe fjalimin e duhur. Kur i flisni dikujt me kulturë të ndryshme nga e juaja, flisni qartë dhe pastër.
- Kur është një përkthyes i pranishëm, drejtohuni turistëve jo përkthyesit.
- Prezantohuni dhe pyeteni personin tjetër për emrin e vet.
- Bëni pyetje kur ju nuk keni kuptuar diçka. Inkurajoni klientët tuaj tju pyesin kur nuk ju kanë kuptuar.
- Qëndroni brenda temës së diskutimit.
- Tani gjëra të këndshme për njerzit dhe lavdëroni ata që e meritojnë.
- Kundërshtoni me edukatë.

#### **ÇFARË NUK DUHET TË BËNI GJATË KOMINIKIMIT:**

- Mos luani, mos shikoni rreth e rrotull, ose mos u largoni kur dikush është duke folur me ju.
- Mos dëgjoni, përgjigjuni në biseda në të cilat ju nuk jeni pjesë.
- Mos ndërprisni dikë tjetër kur është duke folur. Bëhuni të durueshëm.
- Mos përshpërini përball një personi tjetër.
- Mos u ankoni, mos u mburrni, mos u bëni llafazanë, mos thoni gjëra gjysmake.
- Mos bëni pyetje personale, të tipit sa kushton, apo pse dikush vishet në atë mënyrë.
- Mos u fiksoni pas një pike duke qëndruar aty.
- Mos argumentoni gjëra të cilat nuk janë të rëndësishme.
- Mos shaj. Përdorni zë të lartë që të mund tju dëgjojnë të gjithë.

#### **Ushtrim**

- Shpjegoni katër mënyra se si mund të përmirësoni aftësitë tuaja të dëgjimit.
- Dëgjoni bashkëbisedimin e dy personave. Shkruani anët pozitive dhe negative të bisedës, duke u bazuar në gjuhën e trupit dhe në atë cka keni dëgjuar.

#### **Aftësitë dëgjuese**

Biseda është një mënyrë e mirë për të dialoguar dhe për të shpërndarë informacionin, por vendimtar është procesi i deshifrimit të mesazhit nga marrësi. Në mënyrë që mesazhi të deshifrohet ose për të patur komunikim të suksesshëm, dëgjimi është shumë vendimtar.

#### **Dëgjimi përball të folurës.**

Dëgjimi është procesi i perceptimit të tingujve nga veshi. Është një nga shqisat natyrale që ne kemi. Shumë persona janë të shurdhët, sepse ata nuk e kanë shqisën e dëgjimit. Dëgjimi është diçka që ju e zgjidhni që ta bëni. Edhe në qoftë se ju jeni të shurdhër, akti i të dëgjuarit është një kurs i vetëdijshëm dhe i qëllimshëm i veprimt. Kjo është një zgjedhje e qëllimshme për të lexuar duart e folësit. Dëgjimi kërkon përqendrim në mënyrë që truri juaj të kuptojë nga fjalë apo shenja, dhe dënime. Dëgjim të çon, për të mësuar.

### **Ushtrim**

Telefoni i prishur

- Krijoni një rreth.
- Personi i parë pëshpërin tek veshi i të dytit, një mesazh të shkurtër në mënyrë të qartë.
- Mesazhi thuhet vetëm një herë. Nuk bëhen diskutime për tu siguruar për mesazhin e marrë.
- Ky veprim përsëritet deri tek personi i fundit i rrethit.
- Kur të gjithë personat e kanë marrë mesazhin, i fundit e thotë me zë të lartë.
- Mesazhi i dëgjuar, nga i fundit krahasohet me mesazhin që ka thënë personi i parë.

### **Pyetje**

1. A është i njëjti mesazh?
2. Çfarë ndikoi që mesazhi të jetë i njëjtë apo i ndryshëm?
3. Shpjegoni katër mënyra të cilat mund të rregollojnë aftësitë tuaja dëgjuese.

### **Arsyet, pse dëgjimi është vendimtar, në ofrimin e shërbimit me cilësi tek klientët.**

Dëgjimi i klientëve ju mundëson për të kuptuar se çfarë saktësisht ata duan dhe në këtë mënyrë ju do të jeni në gjendje të përmbushni dëshirat e tyre me detaje. Kjo është një formë e komunikimit efektiv. Cilësia e shërbimeve në turizëm është përcaktuar si (përfshirëse) duke qenë të vëmendshëm ndaj çdo dëshire, të çdo klienti. Një nga mënyrat me të cilat ata shprehin dëshirat e tyre është me anë të zërit të tyre kështu që në qoftë se ju dëgjoni mirë, ju do të jetë në gjendje të dinë saktësisht se çfarë ata duhet për të qenë të lumtur të cilat do tu lejoj ju të tejkalojnë pritjet e tyre.

### **Pesë hapa për dëgjimin aktiv**

1. Përqëndrohuni tek subjekti. Ndaloni të gjitha veprimet që jeni duke bërë për momentin dhe drejtoheni nga folësi.
2. Mendoheni atë çka dini për këtë temë. Organizoni paraprakisht materialin përkatës për të zhvilluar atë më tej.
3. Shmangni shpërqëndrimet (mos u ulni, ose mos qëndroni afër një dritare të hapur, bisedat e fqinjve, zhurmat) qëndroni afër folësit. Shiheni në sy.
4. Pranojeni gjendjen tuaj emocionale. Kontrolloni emocionet duke i ndrydhur, ose mos merrni pjesë në bashkëbisedim nëse nuk mund të kontrolloni emocionet tuaja.
5. Lerini mënjane paragjykimet dhe mendimet tuaja. Ju jeni aty për të mësuar atë çka folësi ka për të thënë, jo anasjelltas.

### **Çfarë e bën një dëgjues aktiv**

Dëgjuesi duhet t'i kushtoj vëmendje çka folësi është duke thënë. Dëgjuesi pastaj duhet, sipas fjalëve të folësit, të përsërisi atë që ai mendon se folësi ka thënë. Dëgjuesi nuk duhet të bien dakord me atë që ai mendon se folësi tha, por thjesht mund të qëndrojë me atë që ka dëgjuar. Kjo do t'i japë mundësinë folësit për të kontrolluar në është kuptuar.

### **Përfitimet e dëgjimit aktiv**

- Bën që personat ti japin gjithë vëmendjen folësit.
- Përbashkon mundësinë e keqkuptimeve.
- I bën mjerzit të hapen dhe të ndajnë me të tjerë çka ndjejnë.
- Lejon personat të përqëndrohen në hetim.

## **Atësimi në Telefon**

Telefoni është një pajisje e rëndësishme komunikimi. Është shumë i përdorshëm në industrinë e turizmit dhe disa herë udhërrëfyesi komunikon me njerzit me anë të telefonit. Mënyra e komunikimit në telefon. Lë përshtypjen e parë të personit ose të kompanisë. Gjithsesi është shumë e rëndësishme të njihet mënyra e duhur e komunikimit në telefon.

### **Diskutim**

- Pse njerëzit komunikojnë në telefon? Përmendni disa arsye.

### **Principet bazë të teknikave të mira telefonike**

#### **(A) Kur përgjigjeni në telefon**

- Të ketë një stilolaps dhe një letër afër me dorën.
- Gjithmonë çoheni telefonin pas 3 zillesh. Kurrë mos e lini thirrësin të presi pasi ai / ajo mund të zemërohen.
- Përsëritet sipas kohës së ditës.
- Identifikoni ndërmarrjen tuaj dhe veten.
- Pyetni nëse ju mund ta ndihmoni
- Dëgjoni telefonuesin.

### **Diskutim**

- Pse komunikimi është i rëndësishëm në një telefonatë? Jepni arsyet tuaja.
- Mendoni, kur ju e keni konsideruar sjelljen e personit në anën tjetër të telefonit të jetë e shkëlqyer. Çfarë ju bëri të mendoni se ishte e shkëlqyer?

#### **B) Kur lini dikë në pritje**

- Kërkoni leje.
- Prisni për përgjigjen e thirrësit.
- Kontrolloni herë pas here nëse linja është ende e zënë, për të identifikuar në qoftë se telefonuesi është i përgatitur për të pritur.

#### **C) Transferimi i thirrjeve**

- Me edukatë pyesni kush është duke bërë thirrjen. Për shembull: A mund të pyes kush është duke më telefonuar?
- Informoni thirrësin që ju do të transferoni thirrjen.
- Shpjegoni arsyen e transferimit.
- Lajmëroni personin i cili do të marrë thirrjen.

#### **D) Marrja e mesazhit**

- Regjistro datën dhe kohën e thirrjes.
- Shënoni emrin e plotë të thirrësit.
- Shënoni emrin e kompanisë të thirrësit.
- Regjistro numrin e telefonit të thirrësit.
- Regjistro mesazhin dhe gjithmonë rikonfirmoni mesazhin tek thirrësi.
- Shënoni nëse thirrja është urgjente, ose çfarë veprimi duhet të merret nga pranuesi.
- Shënoni emrin tuaj si marrsi i mesazhit.

#### **E) Realizimi i një thirrje biznesi**

- Planifikoni thirrjen tuaj, ashtu si ju do të përgatiteni për një fjalim.
- Njihni atë që do thërisni.
- Bëni një listë të pikave kryesore që ju duhet të thoni.
- Të keni të gjitha dokumentet që ju do të duhet gjatë bisedës në fjalë.

#### **F) Mbyllni thirrjen**

- Gjithmonë përmblidhni mesazhin e thirrësit, për të konfirmuar që ju e keni kuptuar kërkesën e tij \saj.



- Falenderoni telefonuesin.
- Lejo thirrësi për të vënë poshtë telefonin i pari.

## 1.5 Trajtimi i kërkesave dhe ankesave

Një udhërrëfyes vazhdimish ju përgjigjet pyetjeve. Ka momente kur turistët kërkojnë thjesht informacion, por ka momente kur ata shprehin ankesat e tyre. Udhërrëfyesi duhet të jetë i aftë t'ju përgjigjet të gjitha pyetjeve, kërkesave dhe ankesave, në mënyrë që klienti në fund të ngelet i kënaqur.

Kur ka më shumë se një person i cili nuk është familjarizuar ende, shpesh ka ankesa. Pra kush jep hapat e zgjidhjes së ankesave?

**Katër hapa për të zgjidhur ankesat:**

- 1. Dëgjoni klientin:** Tregohuni të sjellshëm dhe i kushtojini vëmendje asaj që klienti ka për të thënë.
- 2. Mbani shënime:** Nëse informacioni është shumë i gjatë, për ta memorizuar, ose kur jeni duke biseduar në telefon, mbani shënime.
- 3. Përsërisni informacionin:** Citojeni atë që konsumatori ka kërkuar në mënyrë që ju të verifikoni që keni kuptuar tamam.
- 4. Kërkesat si nder:** Sigurohuni që ju kanë njohuri në lidhje me produktin tuaj. Nëse ju nuk keni përgjigje në dorë, sigurojini klientët, që ju do t'u jepni atyre informacionin e kërkuar sa më shpejt të jetë e mundur.

## Ankesat

Ankesat duhet të konsiderohen pozitivisht. Kjo është një mënyrë për të parandaluar ankesa të tjera. Është gjithashtu një mënyrë e marrjes së reagimeve nga klientët për të ditur se si keni performuar, edhe një mundësi për ju, për të përmirësuar performancën tuaj.

### Teknikat për Trajtimin e Ankesave

Klientët të zemëruar paraqesin mundësi unike për të rifituar besnikërinë e tyre. Nëse një ose më shumë nga pritjet e tyre themelore nuk u plotësuan, ata mbeten në kërkim të zgjidhjes së problemit dhe të një forme dëmshpërblimi. Këto fakte themelore do t'ju udhëzojnë se si ta ktheni negativën në pozitive.

- 1. Dëgjoni:** përqendrohuni në atë ç'ka konsumatori ka për t'ju thënë. Nuk ka nevojë që të bëhet mbrojtës. Mos e ndërprisni, por pyetje mund ti bëhen për të sqaruar që ju të kuptoni problemin. Mos harroni të mbani shënime veçanërisht nëse ju jeni duke marrë ankesën përmes telefonit.
- 2. Falenderoni konsumatorin:** gjithmonë duhet të falenderoni konsumatorët që sjellin problemet në vëmendjen tuaj. Ankesat janë mundësi për të bërë një përshtypje të mirë, ndërsa ankesat sjellin korrigjimin e gabimeve.
- 3. Citoni:** pasi konsumatori ka përfunduar, përmbledhin çfarë tha konsumatori, në mënyrë që konsumatori të sigurohet se ju e kuptoni problemin.
- 4. Tregoni qëndrimin tuaj:** tregoni që ju e kuptoni se si ndihet konsumatori. Nuk ka asgjë të keqe të kërkonit falje për vuajtjen e klientit.
- 5. Të veprojnë menjëherë:** ofroni një zgjidhje për problemin. Është përgjegjësia juaj për të siguruar që problemi është zgjidhur. Mund të jetë e përshtatshme që të pyesni konsumatorët se çfarë mund të bëni për ti kënaqur.
- 6. Përfundimi:** është e rëndësishme për ju që të ndiqni deri në fund procesin të cilin ja keni premtuar konsumatorit.

Ekspertët thonë se: Konsumatorët që ankohen kanë gjasa për tu treguar rreth 10 të tjerëve në lidhje me përvojën e tyre. Gjashtëdhjetë e gjashtë përqind (66%) të të gjithë atyre që ankohen do të kthehen, nëse problemi është i zgjidhur.

Është në interesin e udhërrëfyesit për të dhënë informacion me kërkesë të konsumatorit dhe për të zgjidhur të gjitha ankesat e konsumatorëve në një mënyrë pozitive dhe të sjellshme.

#### Trajtimin e ankesave nëpërmjet telefonit.

- Dëgjojeni klientin.
- Asnjëherë mos i tregoni prova konsumatorit.
- Flisni profesionalisht, jo personalisht.
- Trego ndjeshmëri.
- Përsëriteni problemin.
- Shpjegoni veprime të mundshme ju mund të merrni.
- Reshtoheni thirsin në litën e punëve që ju duhet të bëni.
- Gjithmonë falënderoni thirrësi.
- Nëse është e nevojshme, njoftoheni thirrësin kur ju do ta merrni mbrapsht atë.
- Përmbyllja.

#### Trajtimi i Turistëve të Vështirë

Klienti i vështirë është pak i ndryshëm nga klienti me një ankesë. Klientë të vështira janë ata që janë të vështirë për të shërbyer për shkak të personalitetit apo sjelljes së tyre. Disa herë ata mund të duken të vrazhdë, të ftohtë apo të paduruar.

Kur bëjmë marveshje me klientët e vështirë, është e rëndësishme që ju të konsideroni të rëndësishme zgjedhjen tuaj të fjalëve se nga kjo gjë ose do të përmirësojë komunikimin ose do të filloni një "luftë". Më poshtë janë disa shembuj të vërtetë të jetës nga vlerësimet turistike në Vanuatu.

- "Udhërrëfyesi nuk tha asgjë"

Në vijim janë udhëzime se si të merren me turistë të vështirë.

- *Mos i merrni gjërat personale:* Nëse klienti ka bërë apo ka thënë diçka të gabuar, nxirreni në pah gabimin, pa e bërë atë të ndjehet sikur ju po sulmoni individin. Kjo mund të shkaktojë që ata të zemërohen dhe t'ju fajsojnë ju.
- *Qëndroni të qetë:* Dëgjoni se çfarë turisti ka për të thënë dhe të mos e merrni si diçka personale
- *Merrni përgjegjësi të përsipër:* Mos fajësoni të tjerët për atë që ndodhi, thojuni turistëve atë që ata dhe ju mund të bëni, jo atë që nuk mund të bëhet. Edhe në qoftë se ajo nuk është pjesë e detyrave tuaja të punës, tregoni se çfarë ju mund të bëni për të ndihmuar.
- *Qëndrimi juaj:* "Vendoseni veten tuaj, në vendin e turistit". Mundohuni ti shikoni gjërat nga pozita e tyre. Pyesni veten, "Se si mund të ndihet turisti?"
- *Fiksoni problemin:* Drejtoni vëmendjen e turistit drejt zgjidhjes së mundshme që ju mund të jepni. Nëse ju mendoni se situata po del jashtë kontrollit, ka raste kur ju duhet të njoftoni mbikëqyrësit tuaj për të marrë këshilla.

#### Ushtrim

##### Si do të mund ta trajtoni këtë situatë?

1. Një turist ankohet se ai gjen një fije flokët në ushqimin e tij dhe ai dëshiron paratë e tij prapa.
2. Një turist ankohet se ai e humbet orën e tij gjatë udhëtimit.
3. Turistët ankohen se udhërrëfyesi arrin vonë në takimin e lënë në hotel.

#### Si përfundim:

FITUESI THOTË:	HUMBËSI THOTË
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nuk arrita ta shpjegoj aq mirë sa duhet.</li><li>• Unë bëra një gabim dhe do mundohem ta karrigjoj atë.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ju nuk arrini të me kuptoni si duhet.</li><li>• Ky nuk është gabimi im.</li><li>• Nuk do ta ndryshoj mendimin</li></ul>

- Është e dukshme që ne ndajmë mendime të ndryshme rreth kësaj teme.
- Jam i kënaqur, por mund të shkojë edhe më mirë.
- Më jepni mundësinë ta shpjegoj në një tjetër mënyrë.
- Unë mësoj nga eksperiencat e mia.

që kam.

- Por, mund të kishte shkuar edhe më keq.
- Jua kam thënë këtë gjë shumë herë...
- A e keni idenë se sa vite kam unë që merem me këtë punë?

## 2. Udhërrëfytes

Gjatë viteve, turizmi është bërë i rëndësishëm për të gjitha ekonomitë. Nevoja për zbulim ka shkaktuar lëvizjen e popullit, të gjuhëve dhe kulturave të ndryshme. Gjenerimi i të ardhurave ka bërë që shumë qeveri të kërkojnë një tjetër mënyrë për të mbledhur të ardhura dhe mundësi zhvillimi e punësimi. Si një udhërrëfytes në këtë epokë, "një racë që po vdes", ju do të bashkëveproni me njerëzit nga të cilët varet ekzistenca tuaj.

### Përkufizime Turizmi

Turizmi është udhëtimi për qëllime rekreative, për kalimin e kohës së lirë apo për qëllime biznesi. Në vitin 1976, përkufizimi i Shoqatës së Turizmit në Angli<sup>3</sup> ishte: "Turizmi është lëvizja afatshkurtër e përkohshme, e njerëzve me një pikëmbërritje jashtë vendet ku ata zakonisht jetojnë e punojnë dhe aktivitetet e tyre gjatë qëndrimit në çdo destinacion. Ai përfshin lëvizjet për të gjitha qëllimet".

Një tjetër përkufizim për turizmin nga Organizata Botërore e Tregëtisë<sup>4</sup> është: "Turizmi përfshin aktivitetet e personave që udhëtojnë dhe qëndrojnë në vende jashtë mjedisit të tyre të zakonshëm për jo më shumë se një vit me radhë, për të kaluar kohën e lirë, për bizneset dhe qëllime të tjera.

### Turisti

Organizata Botërore e Turizmit<sup>5</sup> (1995) përkufizoi turistin si personi që "udhëton dhe qëndron në një vend që nuk është streha e vet, për më shumë se 24 orë deri në një vit kalendarik, për të kaluar kohën e lirë, për bizneset dhe qëllime të tjera të cilat nuk kanë të bëjnë me zhvillim aktivitetesh për përfitime ekonomike në vendet e shkuara".

### Industria e turizmit

Kjo industri është i përbërë nga grupi i bizneseve që ofrojnë aktivitetet në të cilat turistët janë të angazhuar në kohë larg nga shtëpia. Kjo do të diskutohet më në detaje nën "Sektorëve të Turizmit". Një përkufizim nga Goeldner dhe Ritchie (2006) *Turizmi - Parimet, Praktikën, Filozofinë*, është se "turizmi është një përzjerje e aktivitetëve, shërbimeve dhe industrive të cilat japin një përvojë të udhëtimit."

### Historia e Turizmit

Mund të jetë një shtrirje për të deklaruar, se forma e parë jozyrtare e turizmit ka ndodhur me nomadëve, pasi ata u zhvendosën nga një vend në një tjetër, në kërkim të një mënyrë më të mirë të jetesë. Vërtetë bazuar në përkufizimin e turizmit kjo nuk do të jetë e saktë, por ajo dëshmon pikë të turizmit. Për çdo komb, vend apo popull, historia e turizmit është e ndryshme. Në përgjithësi, kohët e para të turizmit janë të përmendura pelegrinazhet në Egjipt<sup>6</sup>, Romë dhe Mekë dhe në Udhëtimet e Mëdha datojnë në shekujt e shtatëmbëdhjetë dhe tetëmbëdhjetë.

Në përputhje me historinë e turizmit Eric Friedheim (1992) në librin e agjentëve të udhëtimit; *Nga Caravans dhe Clippers në Concorde* shkroi se "udhërrëfimi, këshillimi dhe strehimi i udhëtar është ndër profesionet më të hershme të botës".

Goeldner dhe Ritchie (2003) në *Tourism Principles, Practices, and Philosophies – 9th Edition* kanë shkruar se: "nuk ka dyshim se tërheqjet janë qëllimet kryesore të udhëtimit. Pa tërheqjet e reklamuar turistët, nuk do të ketë nevojë për të gjitha shërbimet e tjera të turizmit, si transport, strehim, ushqim, shpërndarjen dhe kështu me radhë. "

Qëllimi i këtij moduli është për të hetuar punën e udhërrëfyesit dhe funksionet kryesore të përfshira në këtë rol. Referenca është bërë në procesin e drejtimin / menaxhimin e turit, por fokusi është në aspektin e udhërrëfimit. Edhe pse ka ngjashmëri në mes titujve të kësaj pune, ka dallime të lehta në përshkrimin e punës, pra zona qendrore e udhërrëfimit. Disa nga rezultatet e pritshme për këtë modul janë të bazuara në kurse të zhvilluara.<sup>7</sup>

<sup>3</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#cite\\_note-2](http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#cite_note-2)

<sup>4</sup> <http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1034/1034-1.pdf>

<sup>5</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#cite\\_note-2](http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism#cite_note-2)

<sup>6</sup> <http://www.keyway.ca/htm2002/wildjour.htm>

<sup>7</sup> <https://www.skillsonline.net.au/clearhse/Preview.do?no=7022E&type=M>

## 2.1 Kuptimi i udhërrëfimit

Është gjithmonë e dobishme të dihen detajet e një punë të vërtetë para se të filloni. Për udhërrëfimin, kuptimi i bazave të udhërrëfimit është vendimtare. Kjo përcakton kornizën e punës dhe lejon marrjen e njohurive të përgjithshme të punës tuaj.

Turistët vijnë në një vend për të përjetuar destinacionin që kanë zgjedhur. Nuk ka rëndësi arsyen e udhëtimit, në mënyrë të pashmangshme personi është një vizitor në vend dhe dëshiron një përvojë të veçantë. Prandaj ka nevojë për dikë që ka njohuri në lidhje me vend apo pikat e caktuara me interes.

Sektori i aktiviteteve në natyrë dhe daljet në shtigje ose sektori i argëtime aventuriere kërkon njerëz të aftë për të kënaqur kërkesat e klientit\ vizitorit që paguan.

Në mënyrë të ngjashme, roli i eksploruesit është kur udhëtimi është i organizuar në mënyrë të pavarur (jo pjesë e grupit turistik në masë) dhe është në kërkim për të njohur shtigje të reja. Megjithatë strehimi është i rehatshëm si dhe transporti i besueshëm, destinacioni i është besuar rastësisë por ka një plan tjetër që mund të përdoret nëse ndodh ndonjë problem.<sup>8</sup>

### Pse bëjnë njerëzit udhëtime?

Le të reflektojmë rreth udhëtimit: **Çfarë kujtoni nga udhëtimi juaj i preferuar?** Shkruani një përmbledhje që përfshin vendin, llojin e udhëtimit, cilësitë e udhërrëfyesit dhe tiparet e udhëtimit.

### Pse është pikërisht ky udhëtim më i preferuari juaj?

Njerëzit bëjnë udhëtime për arsye të ndryshme. Nëse udhëtimet bëhen në grup, ka një liri ndaj besdisjeve, ka mundësi për kursimin e kohës dhe të lekëve si dhe shoqërinë e njerëzve me interesa të përbashkëta. Nëse udhëtimet janë individuale, atëherë arsyet janë që të ketë një ndjenjë të sigurisë në një vend të huaj, duke kursyer kohë për të parë pjesën më të madhe të vendit, shtetit ose krahinës dhe marrjen e informacionit të saktë nga një udhërrëfyes me përvojë.

Në fund të fundit në udhëtime vlerësohet ana monetare, sigurimi i informacionit të nevojshëm si dhe organizimi i këtij udhëtimit. Qëllimi i udhëtimit është sigurimi i argëtimit.

## Përkufizime

### Operatori turistik

- Janë paketat turistike dhe ofertat e festave, të cilat janë të ofruara në broshura me çmime fikse për akomodimin, transportin dhe marrëveshjet.<sup>9</sup>
- Mund të jetë një person i cili zotëron një biznes, në të cilin turistët bëjnë pagesat për itineraret e kërkuara.

### Udhërrëfyesi ose Guida Turistike

- është një person i cili shoqëron turistë në ekskursione për një kohë të limituar dhe të paracaktuar.
- është një person që udhëheq turistët, sipas kushteve që ka vendosur turisti, ku interpreton trashëgiminë kulturore dhe natyrore në zonën e përzgjedhur. Ky person (udhërrëfyesi) normalisht ka një kualifikim specifik për këtë zonë, që i njihet edhe nga autoritetet vendore.<sup>10</sup>

### Menaxheri / Shoqëruesi / Drejtuesi i udhëtimit<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Cooper, Fletcher et al (1998) in *Tourism Principles and Practice – 2nd Edition*. Pearson Education Limited . England

<sup>9</sup> Horner, Pauline (1999) *Travel Agency Practice*. Pearson Education Limited. England

<sup>10</sup> En 13809 of the European Committee for Standardisation (CEN) Adopted by WFTGA at its Dunblane, Scotland Convention 2003 <http://wftga.org/page.asp?id=15>

<sup>11</sup> En 13809 of the European Committee for Standardisation (CEN) Adopted by WFTGA at its Dunblane, Scotland Convention 2003 <http://wftga.org/page.asp?id=15>

- Ky është dikush që shoqëron turistët në një ekskursion me destinacion të përcaktuar për një kohë të limituar.
  - Ky është dikush që menaxhon lëvizjet e grupit për një udhëtim disa ditor. Ky person mund të quhet shoqëruesi, lideri, ndërmjetësi i udhëtimit.
  - Ky është dikush që menaxhon një itinerar në emër të operatorit turistik, duke siguruar që programi të kryhet siç duhet, të përshkruhet në literaturë të udhëtimit dhe ti shiten udhëtarit / konsumatorit dhe i cili jep informacion praktik lokal.
- Menaxherët e udhëtimit ndoshta nuk janë tamam udhërrëfyes. Ata nuk janë të trajnuar apo licensuar për të punuar në fusha specifike pavarësisht se ata kanë kërkesat e duhura apo të drejtë ligjore, në varësi të rajonit.

#### **Paketa turistike**

- Përfshin të gjithë elementët e udhëtimit si; transportin, akomodimin, shërbimet e tjera, e cila shitet nga një operator turistik në një çmim gjithëpërfshirës.

#### **Drejtuesi i udhëtimit dhe Udhërrëfyesi**

**Drejtuesi i udhëtimit** menaxhon udhëtimet, ku përfshin:

- Udhëtime me grupe duke qëndruar me grupe,
- Kontrollin dhe përzgjedhjen e njerëzve të këndshëm që kanë mund të bëjnë zgjidhin problemet e ndryshme gjatë kohës së udhërrëfimit.
- Drejtuesi i udhëtimit mund të jetë me atë grup, në varësi të llojit të udhëtimit për dy deri tre javë.

**Udhërrëfyesi** zakonisht shoqëron turistët për një kohë të shkurtër. Ai kërkohet për aktivitete specifike në një zonë apo në një pikë me interes turistik për një pjesë të caktuar të kohës.

#### **Llojet e operatorëve turistik**

Për shkak të numrit të madh të mënyrave me të cilën një person ose grup mund të zhvillojnë një udhëtim, së bashku me llojet e ndryshme të guidave turistike në dispozicion ka kategori të ndryshme të operatorëve turistikë. Çfarë e bën dallimin në mes të këtyre llojeve?

Janë **operatorët turistikë brenda vendit**, të cilët ofrojnë shërbime për vizitorët e huaj. Një shembull do të jetë një operator turistik kanadez që shet udhëtime jashtë vendit nëpërmjet degëve të saj ose për kompani të tjera. Grupet vijnë nga Mbretëria e Bashkuar dhe Evropa kontinentale në Kanada dhe ky është shërbim që ofrohet nga operatori përbrenda.

Janë Operatorët turistik jashtë vendit, të cilët ju ofrojnë shërbime turistëve vendas, jashtë vendit të tyre. Këta operatorë çojnë turistë nga vendi i tyre në një vend tjetër.

#### **Ideatori i udhëtimeve**

Ky është një person që ideon udhëtimin, zakonisht për një javë ose edhe më shumë.

#### **Rregullat e udhëtimit = Prodhuesi\ furnizuesi**

Transportimi – tokë dhe ajër (zhvendosja me mjete të ndryshme) akomodimi (hotele, apartamente, motele)

#### **Operatorët turistik = Tregtarët e shumicës**

Blerja e transportit, akomodimit, transfertat dhe disa herë shërbimet për argëtim nga eprorët)

#### **Agjencitë turistike = Dyqane pakice**

Shet produktin ose shërbimin sipas rregullave të vendosura nga operatori turistik.

#### **Pasagjeri = Klienti**

Blerësi i produktit ose i shërbimit, ku çdo person transportohet në destinacion dhe kthehet mbrapsht. Duke bashkëpunuar me ideatorin e udhëtimeve, një grup ose një person, mund të vizitoj një qytet me ana të rrugëve dhe mënyrave të ndryshme. Një shembull i mirë i ideatorit të udhëtimeve është një kompani udhëtimesh që quhet Gray Line.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> <http://www.grayline.com/Grayline/index.aspx>

Gray Line ofron udhëtime vizitore në më shumë 150 destinacione në gjashtë kontinente, është e njohur gjerësisht si udhëheqës udhëtimesh në botë, transportit në terren, shërbimet çarter, transfera në aeroportet dhe shërbimet e konventës.

Është e zakonshme për të gjetur me ideatorin e udhëtimeve se çfarë grupi do të ketë një shoqëruar udhëtimesh apo një udhërrëfyes, ose në disa pika bëhet rruajtja e hapave në rrugë për të ndarë komentet e udhërrëfimit me pjesëmarrësit në udhëtim.<sup>13</sup>

**Ndërthurje e mënyrave operative**<sup>14</sup> Ky lloj operatori gërsheton me shumë se një mënyrë të transportimit. Udhëtimi mund të ketë disa elemente si ecje me makinë, ecje më këmbë, lundrim me varka etj. Ku ky gërshetim e bën paketën turistike më interesante.

## 2.2 Llojet e guidave turistike

Guidat turistike duhet të çertifkohen dhe të ndihmojnë vizitorin për të shijuar vendin në mënyrë sa më perfekte dhe unike. Kryesisht të gjitha guidat turistike duhet të kujdesen që të bëhen ndërkombëtare, ashtu si edhe udhërrëfyesit. Në fund të fundit, lloji vizitave për të marrë kënaqësi nga pikat turistike mund të jetë lokale, rajonale apo ndërkombëtar. Le të shohim disa nga modelet e udhërrëfyesve.

### Guida për vende specifike

Shembull: Nesë shkoni në Harrison's Cave in Barbados, përoni që do t'ju udhëheqë quhet udhërrëfyes për diçka specifike, vetëm për atë shpellë. Ose një ciceron që shoqëron turistët në një muze. Ky lloj udhërrëfyesi shoqëron turistët në ndërtesa specifike ose në zona të kufizuara. Këto lloj udhëtimesh mund të bëhen me tramvajë ose më këmbë. Zakonisht këto pika quhen pika me interes turistik ose atraksione.

### Udhërrëfyes qyteti

Për shijimin dhe zbulimin e qytetit turisti mund të udhëtojë në qytet me mënyra të ndryshme, mjete, biçikleta por edhe me këmbë. Personi që shoqëron këto udhëtime si dhe bën komentet e duhura quhet udhërrëfyes qyteti.

☑ Kur ky udhërrëfyes e zhvillon shëtitjen me mjet në qytet quhet udhërrëfyes-shofer.<sup>15</sup>

☑ Një lloj tjetër i guidës në qytet është shoqërim **personal ose privat**. Shpesh herë shoferët e taksive që përdor makinat e tyre për të kryer një shëtitje të veçantë ose organizojnë shëtitje bazuar në nevojat e klientit.

### Guida të specializuara

Kjo kategori e guidave ka aftësi të veçanta që janë shumë unike të cilat janë në përputhen me nevojat e klientit. Këto udhëzime mund të zhvillohen për udhëtime me biçikletë, për rafting, ekspedita për ngjitje malore ose në udhëtime që kërkojnë lodhje fizike ose me kërkesa të pazakonta.

### Guid Step-on

Ata konsiderohen specialist në hartimin e paketave turistike, ku japin një informacion të duhur, për qytetin, zakonisht kur udhëtimi bëhet në disa qytete apo shtete.

### Guida me anije

Guidat që punojnë me anije kruiser mund të klasifikohen si udhëtime me anije ose udhëtime ekskursionistë në breg (shore excursion guides).

### Guida me anije në det

Ndoshta në këtë modul nuk ka shumë interes por gjithsesi nëse do doni më tepër informacion do i gjeni në adresat më poshtë:<sup>16</sup>

<sup>13</sup> [http://www.graylinealaska.com/gallery\\_enlarge.cfm?gallery\\_id=19](http://www.graylinealaska.com/gallery_enlarge.cfm?gallery_id=19)

<sup>14</sup> <http://www.buses.org/intermodalfacilities>

<sup>15</sup> [http://www.jobmonkey.com/landtours/html/tour\\_guide\\_interview.html](http://www.jobmonkey.com/landtours/html/tour_guide_interview.html)

<sup>16</sup> [http://www.cruisejobfinder.com/JobDescriptions/activity\\_entertainment\\_jobs.php#excursion](http://www.cruisejobfinder.com/JobDescriptions/activity_entertainment_jobs.php#excursion)  
<http://www.cruisecritic.com/articles.cfm?ID=79>  
[http://www.ehow.com/video\\_2275938\\_get-started-as-cruise-ship.html](http://www.ehow.com/video_2275938_get-started-as-cruise-ship.html)  
[http://www.ehow.com/video\\_2275936\\_get-hired-as-cruise-ship.html](http://www.ehow.com/video_2275936_get-hired-as-cruise-ship.html)

## 2.3 Fitimi nga guidat turistike

Udhërrëfyesi i qytetit, udhërrëfyesi për aventurat (guidat e specializuara) apo udhërrëfyesi për udhëtime të personalizuar marrin një pagë shumë më të mirë se udhërrëfyesit e qytetit. Padyshim që pagesa është në varësi të vendit, kompanisë apo situatës. Për informacion më të detajuar rreth shkallës së pagesave apo për të ardhurat e përfutuara nga vizitorët mund të shihni tek: <sup>17</sup>

**Pagesa e udhërrëfyesve** Ndoshta pagesa e një udhërrëfyesi mund të jetë më pak se çka dëshirohet, arsyetja pse personat që zgjedhin për të punuar në këtë profesion duhet të tregojnë shumë gjallërim.

1. Një mundësi për të "shkëlqyer" dhe të zhvillohet personalisht. Ndryshe nga shoqëruesit e udhëtimeve (tour escort), udhërrëfyesi nuk është përgjegjës për grupin gjatë gjithë kohës, por për disa orë të kohës që është vënë nën dispozicionin e turistëve nga paketa turistike. Udhërrëfyesi është në qendrën e vëmendjes për një kohë të kufizuar si një interpretues, dhe një "autoritet" në një vend të veçantë.
2. Takimi me persona të rinj
3. Rrjet potencial
4. Mundësi për të udhëtuar në vende të reja dhe emocionuese në pak ose pa kosto nga të ardhurat tuaja. Udhërrëfyesi si profesion ka shumë avantazhe e mund të shohë dhe të shijojë vende pa shpenzuar nga të ardhurat e veta, nuk bën pagesa për pikat turistike ku zakonisht blihen bileta pasi aty është vendi i tyre i punës.
5. Rritja e pagesës pas dhënies së këshillave.
6. Kjo është një punë që mund të kryhet part-time, kështu që mund të jetë e përshtatshme për të gjithë. Udhërrëfyesi pavarësisht se punon i vetëm apo me ndonjë agjenci, ka avantazh se punon vetëm sipas sesonit turistik. Prandaj është një mënyrë e madhe për të plotësuar të ardhurat tuaja.

## 2.4 Cilësitë që duhet të ketë një udhërrëfyes

Pavarësisht se ka disa lloje të guidave turistike, ka disa karakteristika të përgjithshme për udhërrëfyesit dhe për operatorët turistik. Ata duhet të jenë:

1. Të besueshëm
2. Energjik
3. Të durueshëm
4. Të organizuar
5. Të përshtaten dhe të jenë fleksibël
6. Etik
7. Të kenë njohuritë e duhura
8. Të kenë aftësi për të orientuar njerëzit

### Mundësitë e trajnimit për udhërrëfyesit

Shumë qeveri shohin rëndësinë e turizmit për ekonominë e tyre, kështu ato bëjnë trajnime për guidat turistike. Qëllimi i trajnimit është që të sigurojë një formë të standardizimit në këtë fushë të industrisë së udhëtimit dhe turizmit. Kjo i lejon të udhërrëfyesit të licencohen, duke nxitur profesionalizmit dhe njohjes ndërkombëtare në këtë arenë. Nëse doni të njihni më mirë mënyrën sesi veprohet në disa vende të tjera,

---

[http://www.jobmonkey.com/landtours/html/shore\\_guide.html](http://www.jobmonkey.com/landtours/html/shore_guide.html)

<sup>17</sup> <http://mycareer.com.au/jobs/-/hospitality-travel-tourism/tourguiding-tour-operators/>

<http://content.mycareer.com.au/salary-centre/hospitality-travel-tourism/>

[http://www.jobmonkey.com/landtours/html/earnings\\_benefits.html](http://www.jobmonkey.com/landtours/html/earnings_benefits.html)



për tu licensuar apo edhe për tu rritur profesionalisht përsa i përket udhërrëfimit, mund të shfletoni faqet e mëposhtme: <sup>18</sup>

## 2.5 Aftësitë Prezantuese

---

Prezantimi është çelësi që të dëgjohemi dhe të kuptohemi. Nuk është gjithmonë përmbajtja që tërheq vëmendjen e dëgjuesit apo përdoruesit, por "paketimi". Ka të bëjë me mënyrën se si mesazhi është i rregulluar dhe paraqitur i folur ose i shtypur.

A keni shkuar ndonjëherë në një supermarket për të blerë një copë bukë dhe në kërkim ju zgjidhni një copë të veçantë mbi një tjetër, pse ndodh kjo? Kjo nuk ka të bëjë vetëm me llojin e bukës apo me mënyrën sesi duket por me mënyrën se si është pakëtuar.

Në këtë kapitull do të trajtohen aftësitë prezantuese të përdorura nga udhërrëfyesi si prezantues.

### Çfarë është prezantimi?

Në një udhërrëfim, prezantimi duhet të përmbledhë dhe të përfshijë për vendin apo shtetin të dhëna me rëndësi nga historia, politika, kultura, flora dhe fauna dhe t'ju përcillet pjesëmarrësve të udhëtimit. Kjo gjë mund të bëhet me ndihmën e ideatorit të udhëtimit ose nga vetë udhërrëfyesi që punojnë në vende të caktuara. Profesori Albert Mehrabian ka kryer shumë studime rreth sasisë që përthithet informacioni gjatë një prezantimi. Ai ka arritur në përfundimin se 55% e informacionit merret vizualisht, 38% merret nëpërmjet vokalit dhe vetëm 7% si tekst.<sup>19</sup>

Për një udhërrëfyes për pika turistike specifike e folura është shumë e rëndësishme. Prezantimi në këtë formë quhet edhe komentimi i udhëtimit, që i referohet pjesës së shpjegimit dhe tregimit gjatë udhëtimit.

### Rëndësia e prezantimit

Prezantimi i lejon udhërrëfyesit të marri pozicionin e liderit dhe të personit që është përgjegjës për pjesën tjetër të grupit. Prezantimi ndihmon udhërrëfyesin për të ushtruar kontroll mbi grupin e tij, si dhe i lejon atij të dallojë kush është duke e ndjekur dhe kush jo. Një prezantim është i standartizuar në mënyrë që të arrihet të kuptohet nga të gjithë.

### Çfarë e bën një prezantim të mirë?

E folura nga udhërrëfyesi mund të konsiderohet si një formë e të folurës publike. Karakteristikat e një prezantimi të mirë janë thelbësore në punën e një udhërrëfyesi. Le të shohim karakteristikat e prezantimit.

1. Përdorni fjalë të shkurtra, të thjeshta dhe të qarta.
2. Përdorni fraza të thjeshta jo të gjata apo me nënkuptime. Komentet duhet të jenë të përmbledhur dhe të qartë.
3. Përqëndrohuni tek tema e diskutimit dhe tek vendi që po përshkruani. Kjo duhet të jetë vërtetë, autentik dhe qëndroni brenda kanalit të asaj çka po bëni dhe po flisni.
4. Mos lini pas dore pamjen. Sipas George Torok <sup>20</sup> " paraqitja fizike është një rrugë e fortë për të fuqizuar suksesin."

### Pasi të keni lexuar artikullin e mëposhtëm diskutoni rreth tij.

10 Këshilla Për Të Folurën Publike <sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> <http://wftga.org/CW20060203044.pdf>  
<http://wftga.org/page.asp?id=117>

<sup>19</sup> [http://www.bdv-skills.co.uk/Albert\\_Mehrabian.html](http://www.bdv-skills.co.uk/Albert_Mehrabian.html)

<sup>20</sup> <http://www.toastmasters.org/ToastmastersMagazine/ToastmasterArchive/2007/December/Departments/ForthNovice.aspx>

<sup>21</sup>

<http://www.toastmasters.org/MainMenuCategories/FreeResources/NeedHelpGivingaSpeech/TipsTechniques/10TipsofPublicSpeaking.aspx>

**Të ndjerit nervoz përpara se të mbani një fjalim është e natyrshme dhe në disa raste është e dobishme , por nëse jeni shumë nervoz mund të jetë e dëmshme.**

Më poshtë janë disa këshilla të provuara për të mundur kontrollin e emocioneve dhe të bëni një prezantim të mirë:

- 1. Njihuni me materialin tuaj.** Shënoni pikat që ju interesojnë më shumë. Njiheni më mirë duke folur rreth tij. Përdorni humorin, histori personale dhe gjuhë biseduese, kështu ju nuk do harroni se çfarë ishit duke thënë.
- 2. Praktikë. Praktikë. Praktikë!** Lexojini me zë të lartë të gjitha materialet që ju planifikoni të përdorni. Rishikoni nëse është e nevojshme. Punoni për të kontrolluar fjalët, Praktikohuni, rregulloni tempin e të folurës tuaj dhe ndalesat që bëni për të marrë frymë. Praktikohuni me një kronometër dhe planifikoni edhe kohën për të papriturat që mund t'ju dalin gjatë të folurës tuaj.
- 3. Njihuni audiencën.** Përhëndetuni me disa nga anëtarët e publikut kur ata të arrijnë. Është më e lehtë për të folur me një grup miqsh, sesa me të huajt.
- 4. Njihuni me ambientin (sallën).** Shkoni më herët, lëvizni rreth e rrotull në sallën ku do flisni dhe praktikohuni përdorimin e mikrofonit apo pajisjeve të tjera.
- 5. Qetësohuni.** Filloni duke ju drejtuar audiencës. Kjo siguron kohën tuaj dhe ju qetëson nervat. Pushoni, buzëqeshni dhe numëroni deri në tre përpara se të thoni diçka ( Njëmijë e një, njëmijë e dy, njëmijë e tre. Ndaloni. Rinisni të flisni.) Shndërroni energjinë e nervozizmit në entuziazëm.
- 6. Parapërfytyroni veten tuaj gjatë kohës që jeni duke folur.** Imagjinoni veten tuaj duke folur, tonalitetin, pastërtinë dhe konfidencialitetin e zërit tuaj. Parapërfytyroni duartrokitjen e audiencës tuaj, kjo do t'ju ndihmojë në rritjen e vetëbesimit tuaj.
- 7. Kuptoni se çfarë duan që të realizoni ju.** udiencia dëshiron që ju të jeni interesantë, stimulues, informativ dhe zbavitës. Ju duhet të gozhdoni ata gjatë kohës që ju flisni.
- 8. Mos kërkoni falje.** Mos kërkoni falje për asnjë problem që mund të keni me nervozizmin tuaj, audiencia ndoshta asnjëherë nuk e ka vënë re.
- 9. Përqëndrohuni tek mesazhi që përcillni.** Përqëndroni vëmendjen tuaj në mesazhin që po përcillni dhe tek dëgjuesit tuaj dhe lini mënjane për momentin problemet tuaja personale.
- 10. Fitoni eksperiencë.** Kryesisht, fjalimi juaj përfaqëson ju- si një autoritet dhe si person. Eksperiencia ndërton besimin, dhe është çelësi për një fjalim të suksesshëm.

**Përcaktimi i tipareve të një prezantuesi të mirë.** Pavarësisht se prezantimet bëhen me anë të pajisjeve të ndryshme apo janë të regjistruara më parë, prezantimi i mirë është në varësi të cilësive të prezantuesit. Prandaj për të vlerësuar një prezantim, ne do të shikojmë disa nga cilësitë e prezantues, pasi ato nuk janë reciprokisht ekskluzive.

Një prezantues i mirë:

1. Prezanton veten e vetë në fillim të prezantimit.
2. Duket dhe mban aromë të mirë.
3. Është i motivuar.
4. Flet për të gjithë, që të dëgjohet dhe të kuptohet nga të gjithë.
5. Përdor gjuhë të duhur.
6. Përdor duart për të treguar dhe drejtuar.
7. Paraqitja e tij tregon të njëjtin kuptim si dhe mesazhi që po përcjell.
8. Mban kontakt të vazhdueshëm me sy me të pranishmit.
9. Ri thotë fjalimin e tij, por në një mënyrë tjetër, për mos të dhënë idenë se fjalimi është i mësuar përmendësh.
10. Është mirë i informuar.

11. Është i aftë t'ju përgjigjet pyetjeve dhe i aftë të kërkojë falje për mos përgjigje ndaj pyetjeve të caktuara në atë moment.
12. Kërkon dikë të aftë për t'ju përgjigjur pyetjeve që ai nuk mundet t'ju përgjigjet.
13. Duhet të dijë kur është koha për të folur dhe kur është koha për të heshtur.
14. Përsa i përket lidhjes që prezantuesi bën midis mesazhit që përcjell dhe pamjes së jashtme të tij, ai është i lirë të bëjë zgjedhjen e tij. Nuk ka një rregull fiks përse i përket mënyrës së veshjes. Pamja e jashtme është më shumë e varur nga profesioni, por në rasti e udhërrëfyesit kushtëzohet nga ambienti në të cilin ai është duke vepruar.

**Përcaktimi i tipareve që çojnë në një prezantim të dobët.** Pasi të keni lexuar listën e mëposhtme, do të kuptoni se dështimin e prezantimit e sjell prezantuesi. Shpesh janë tiparet e kundërta nga tiparet e një prezantimi të suksesshëm.

Një prezantim i dobët :

1. Nuk prezanton veten e vetë në fillim të prezantimit.
2. Flet me zë të ulët, kështu nuk dëgjohet dhe kuptohet nga të pranishmit.
3. Jep informacione të gabuara, sepse prezantuesi vet, nuk është i informuar mirë.
4. Nuk kujdeset që të gjithë të pranishmit të marrin materialin e prezantuar.
5. Përdor gjuhë të varfër.
6. Paraqitja e tij nuk tregon të njëjtin kuptim si dhe mesazhi që po përcjell.
7. Nuk duket mirë dhe ka aromë të keqe.
8. Duket që nuk është i motivuar si në komunikimin verbal dhe jo-verbal të tij.
9. Përdor duart për të treguar dhe drejtuar, por në jo në momentin e përshtatshëm dhe sjell paqartësi.
10. Nuk mban kontakt të vazhdueshëm me të pranishmit.
11. Nuk përgatit fjalimin e vet para prezantimit.
12. Nuk është i aftë t'ju përgjigjet pyetjeve të marra, si edhe nuk është i aftë të kërkojë falje për pyetjet të cilave nuk mundet t'ju përgjigjet.
13. Përgjigjet për pyetjet të cilave nuk jua di përgjigjen.
14. Nuk di kur është koha për të folur dhe kur është koha për të heshtur.
15. Është veshur pa fines, për të prezantuar apo për të folur në një objekt p.sh: objektet e kultit.

## Ushtrim

### **Lexoni rastin e mëposhtëm studimor dhe përgjigjuni pyetjeve që vijojnë.**

Një grup prej 14 i përbërë nga agjent dhe operator turistik nga Anglia shkuan për një udhëtim njohjeje në Mauritius. Qëllimi i udhëtimit ishte të nxisnin operatorët turistik të Mauritius për të dhënë këtë, si destinacion në Angli dhe kuptohet që të 14 pjesëmarrësit ishin "shembuj të produktit" prandaj ata shkuan në disa nga pikat turistike lokale. Një nga vendet e zgjedhur ishte Kopshti Botanik i Pamplemousses, në jug të vendit. Një udhërrëfyes specifik do ti priste tek vendi ku do ndalonte autobusi. Pasi turistët arritën tek mbërritja, ata zbritën nga autobusi. Udhërrëfyesi, u afrua tek ata duke mbajtur një cigare në gojën e tij. Pa bërë prezantimin e vetes, ai filloi menjëherë komentet e tij për Kopshtin Botanik, duke folur në zhargonin e tij në Creole. Gjatë ecjes, hasën drerë dhe breshka, por udhërrëfyesi duke folur i shpejtoi turistët dhe nuk ju la kohë për ti fotografuar. Kur mbaruan shëtitjen, njëri nga turistët i drejtoi një pyetje udhërrëfyesit, por ky i fundit pohoi se nuk e dinte përgjigjen dhe gjithsesi ishte pyetje pa rëndësi.

Pasi u kthyen në Lodër operatorët dhe agjentët turistik, refuzuan të shesin paketa turistike për Mauritius të cilat përfshinin vizitimin e Kopshtit Botanik. Përfaqësuesi i Autoritetit për Promovimin e Turizmit në Mauritian, i cili organizoi udhëtimin për familjarizim, e bëri me qëllim që jo të gjithë udhërrëfyesit të kishin të njëjtin nivel me atë që hasën turistët. Udhëtimi u pasua me një telefonatë që ju drejtua operatorëve dhe agjentëve turistik. Të gjitha komentet u përqëndruan tek udhërrëfyesi dhe tek performanca e tij.

1. Cilat janë tre (3) gjërat që mund të thënë operatori turistik për udhërrëfyesin?
2. Shkruani një tekst me rreth njëqind (100) fjalë, për mënyrën se si do korrighonit gabimet e udhërrëfyesit.

**Kujdesi për pamjen e jashtme tek një udhërrëfyes.** Higjiena është një pjesë e rëndësishme për një prezantues. Ajo përfshin jo vetëm pastrimin me ujë të pastër, larjen e dhëmbëve tuaj, të keni frymëmarrje

të freskët, të jeni veshur me rroba të pastra dhe të aromatizuara por edhe përshtatjen e rrobave sipas trupit tuaj.

Mos harroni udhërrëfyeni është një përfaqësues i organizatës dhe një ambasador i vendit. Prandaj mënyra se si duket udhërrëfyeni apo paraqitet, flet për vendin që ai përfaqëson.

## 2.6 Komentet e udhëtimit

Komentet e udhëtimit janë rrëfimet që udhërrëfyenit përdorin për të përshkruar një pamje dhe për të siguruar informacion në lidhje me aspekte të ndryshme të një vendi për të udhëtarëve, përgjatë një udhëtimit. Këto zakonisht njihen me termin "udhërrëfime" ("guidespeak"). Komentet e udhëtimit mund të përfshijë informacion të përgjithshëm dhe tregime lokale për pikat me interes turistik, ngjarjeve dhe personaliteteve në vend, dhe në veçanti tërheqje ose vende.

Procedura për përgatitjen e komenteve të udhëtimit përfshin përcaktimin e nevojave dhe interesave të grupit të turistëve, duke konfirmuar itinerarin, qasjes në burimet e informacionit në lidhje me pamjet që duhet vizituar, studimin e fakteve rreth vendeve për të vizituar dhe përgatitjen e tekstit të komenteve bazuar në këto fakte .

**Përcjellja e komenteve të udhëtimit.** Më poshtë janë treguar disa hapa, për mënyrën se si mund ti përcillni komentet e udhëtimit tek turistët.

- Konfirmo interesat dhe pritjet e turistëve në fillim të udhëtimit. Kjo është puna përgatitore bërë para udhëtimit.
- Filloni duke ja qartësuar vetes qëllimin e udhëtimit.
- Gjatë shtegut\ udhëtimit bëni komentet e udhëtimit që keni parapërgatitur për pikat me interes. Por bashkëbisedoni rreth tyre me turistët, mos i recitoni ato.
- Bëjini komentet tuaja interesante, të thjeshta dhe përcillini sipas një vije logjike.
- Tregohuni të kujdesshëm rreth interesave të grupit dhe përshtateni të folurën tuaj për ta.
- Kërkoni reagimet e grupit që të siguroheni se jeni kuptuar nga ata për çka keni folur si dhe për të pasur vëmendjen e tyre në çdo moment.
- Përgjigjuni sa më saktë që të mundeni pyetjeve të turistëve. Kur nuk e dini përgjigjen shfletoni materialet shtesë që keni marrë me vete.
- Përqendrohuni rreth atyre gjërave që dini më mire, bëni specifikimet e duhura dhe jepeni informacionin me terma që të kuptoheni nga turistët.
- Nëse ju nuk arrini ta gjeni përgjigjen për pyetjen e turistëve, kërkoni ndjesë dhe jepini nëse mundeni një literaturë ku ata mund ta gjejnë përgjigjen.
- Tregohuni të gatshëm me pjesëtarët e grupit përsa i përket këndvështrimeve të ndryshme.
- Jepni kohën e mjaftueshme në çdo ndalesë, që turistët të marrin kënaqësinë maksimale si dhe të përmbushin nevojat e tyre personale.

**Freskoni komentet tuaja** Kjo është themelore për të shijuar punën dhe për vizitorët në mënyrë që ata ta bëjnë disa herë një udhëtim, për të shijuar komentet e ndryshuara të udhërrëfyenit. Zbuloni mënyra se si komenti mund të mbahet gjallë:

- ☑ Freskoni të dhënat për çdo ndryshim që ka në subjektet ose në pikat me interes që trajtoni në komente. Kjo mënyrë do t'ju lejojë të jeni më energjik dhe për rrjedhojë dhe tregimi juaj do duket më interesant.
- ☑ Përpiquni që të përmirësoni vazhdimisht performancën tuaj. Rishiheni performancën tuaj pas çdo dite, merrni informacion jo formal nga vizitorët dhe bëni ndryshimet e duhura në çdo udhëtim.
- ☑ Shikojeni pikat e interesit turistik apo produktet për tërheqjen e turistëve me sytë e tyre. Mos harroni se turistët mund ta kenë për herë të parë që shohin atë vend. Mendoni se çfarë mund të përmirësoni, në mënyrë që të jeni gati për pyetjet e mundshme që mund t'ju drejtohen.
- ☑ Si ekspert për shoqërim, ju duhet të dini mënyrën dhe kohën e duhur për të energjizuar grupin.

**Parafrazimi**<sup>22</sup> konvertimi është “ veprimi gjatë të cilit një deklaratë apo vërejtje shpjegohet në një mënyrë tjetër ose me fjalë të tjera, për të sqaruar idenë që po përcillet ose kur një citat i transmetuar nuk është i kuptueshëm nga të tjerët”.

Me fjalë të tjera, **konvertimi** është një mjet i përdorur nga udhërrëfyesit për të shprehur për turistët, informacion që është mbledhur e studiuar më parë. Ajo është një mjet i cili të mundëson që klientët mos të mërziten, por siguron një version të shkurtuar dhe të riformuluar të fakteve që turistët kanë nevojë.

## 2.7 Disa këshilla për udhërrëfyesit e qytetit dhe ata specifik

"Federata Evropiane e Shoqatave të Guideve Turistike (FEG)<sup>23</sup> mbështet përpjekjet e BE-së për të lehtësuar lëvizjen e lirë të ofrimit të shërbimeve në vendet e saj anëtare, por gjithashtu thekson rëndësinë e guideve turistike të zonës specifike për ofrimin me cilësi të lartë të shërbimeve të turizmit. Kjo mund të arrihet vetëm me një standard të përbashkët të lartë të kualifikimit për Guide të Turistike në të gjitha vendet evropiane.

Udhërrëfyesit janë përfaqësues të qyteteve të tyre, rajonet dhe vendet. Kjo varet shumë nga ata në qoftë se vizitorët ndjehen të mirëpritur, duan të qëndrojnë më gjatë ose të vendosin të kthehen. Prandaj ata kontribuojnë në mënyrë të konsiderueshme në perceptimin e destinacionit.

Udhërrëfyesit ndihmojnë vizitorët të përjetojnë, kuptojnë dhe gëzojnë vendet që janë duke vizituar. Roli i tyre është të interpretojnë mjedisit specifik të zonës dhe të ndihmojnë vizitorët për të parë atë që ata janë duke kërkuar .

Konsumatorët shërbehen më mirë, atëherë kur cilësia e shërbimit e ofruar ka standarde të larta udhërrëfyes. <sup>24</sup>

Është jetike që udhërrëfyesi të kuptojë se kontributi i tij\ saj e bën të vlefshëm narracionin e pushimeve të miqve. Për këtë arsye, është e rëndësishme që udhërrëfyesi të caktohet me grupe turistike, në të cilat gjuha e grupit është e njohur dhe që fliten në formularin standard.

### ***Trende të cilat përcaktojnë karrierën e një udhërrëfyesi.***

---

Me kalimin e kohës janë zhvilluar disa detyrime të karrierës së udhërrëfyesit. Le të shohim disa detyrime që ka udhërrëfyesi.

#### **Disa nga përgjegjësitë e udhërrëfyesit:**

- **Mërzitje.**

Ka një shkallë të lartë të mërzisë të shkaktuar nga udhërrëfyesi i qytetit apo nga ai specifik. Pse? Pasi Informacioni që japin ose transmetim i komenteve është përsëritur shpesh dhe pyetjet e bëra nga vizitorët janë shpesh të parashikueshme dhe të njëjtat.

- **Teknologjia.**

Zhvillimi i teknologjisë po bëhet një kërcënim për vazhdimësinë e punës së udhërrëfyesve, pasi po i zëvendëson ata.

#### **Udhërrëfyesi specifik për një vend.**

Përdorimi i rrëfimeve të para-regjistruara më zërin e ciceronit, në portativ audio për kufje apo telefon celular i jep vizitorit më shumë autonomi dhe të kohë të lirë kohë për të ndaluar dhe për të shijuar pikat me interes turistik. Përdorimi i pajisjeve automatike në vende të mbyllura si kisha muze etj dhe eliminojnë praninë e një udhërrëfyesi specifik.

#### **Udhërrëfyesi i qytetit.**

---

<sup>22</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Paraphrasing>

<sup>23</sup> <http://www.feg-touristguides.com/>

<sup>24</sup> <http://www.feg-touristguides.org/tourist/index.html>

Përsëri teknologjia kërcënon për të zëvendësuar udhërrëfyesin në rrugë të qytetit, ku shoferët shtypin një buton për të aktivizuar një kasetë apo CD me koment të para-regjistruar. Edhe disa trajnerë me motor kanë individualizuar LCD (monitor) dhe të sistemit të radio CD cilat lejojnë klienti për të aktivizuar për komentin.

Por të gjitha pajisjet e teknologjisë ende nuk mund ta zëvendësojnë plotësisht udhërrëfyesin e qytetit apo atë specifik pasi nuk mundën t'ju përgjigjen pyetjeve të vizitorëve. Edhe pse kërcënimi është i vërtetë, por mundësia e de-humanizimit në këtë industri nuk do të jetë i plotë.

Edhe pse puna e udhërrëfyesit shpejt mund të jetë e rrezikuar, do të ketë gjithmonë nevojë (edhe pse të kufizuar) për elementin e njeriut. Ballë për ballë komente turistike që janë të ofruara dhe kontakt personal nuk mund të nënvlerësohet.

## ***Udhëtimet me Këmbë***

---

Një udhëtim në këmbë mund të organizohet nëpërmjet një kompani udhëtimesh, ose mund të jetë një shërbim që ofrohet falas nga një zyrë turistike në disa vende. Këto udhëtime mund të jenë të vetë-drejtuar duke përdorur një hartë të shtypur me informacion ose mund të udhëhiqet përmes udhërrëfyesi likal.

Udhërrëfyes për ecje me këmbë mund të jenë vullnetarë (studentë ose pensionist) që kanë një interes në zhvillimin e zonës për arsye turistike. Mund të jenë pensionistët të cilët kanë kohë dhe duan ta vënë në shërbim të komunitet. Këta udhëzues duhet të jenë të aftë dhe me njohuri të zonës që janë duke ecur.

Qëllimi i zgjedhur për një udhëtim në këmbë ndryshon nga vizitor në vizitor. Arsyet mund të jetë për shkak se ky është një udhëtim i lirë (nga një zyrë turistike), ose kjo është një mënyrë e lezetshme për të parë qytetin apo një vend. Arsyet tjetër mund të jetë koha në dispozicion për të parë krahinën. Qyteti ose zonë është më e shkurtër se ajo e lejuar për një trajner, autobus ose tramvaj.

Cilado qoftë arsyeja për udhëtimin në këmbë mund të paraqesin veçori në të folurën e udhëtimit për udhërrëfyes në vend. Mos harroni:

- 📌 **Është e rëndësishme për një udhërrëfyes kur përshkruan me këmbë një rrugë të bëjë pushim, ku grupi të çlodhet.** (Shembull: kur ngjiteni për në Leusë, një pushim duhet ku është kishë, kështu edhe shikojnë pamjen e Përmetit edhe pushojnë)

Gjatë zhvendosjes me këmbë udhërrëfyesi duhet të rrijë gjithmonë në fillim të grupit duke prirë udhën. Shmangni qëndrimin vetëm me persona të caktuar të grupit, që të gjithë të ndihem mirë dhe jo të përjashtuar nga grupi. Gjatë zhvillimit të këtyre udhëtimeve grupi i vizitorëve do jetë i përzier. Mund të ketë të rinj, pleq ose persona me kufizime fizike. Përparësia e një udhëtimit në këmbë është se shkalla e mërzitje apo letargjia zvogëlohet në krahasim me mënyrat e tjera të udhëtimit. Megjithatë, lodhja mund të jetë një faktor si për udhërrëfyesin dhe grupit. Prandaj, udhërrëfyesi duhet të jetë i vëmendshëm për kapacitetin fizik të grupit dhe për të mbajtur ritmin brenda arsyeve – mos të ecet shumë shpejt ose shumë i ngadaltë. Nëse udhërrëfyesi ecën me një rritëm të arsyeshëm, lejon që personat e grupit të tij të kenë mundësi të ndihmojnë njëri-tjetrin duke u kapur prej dore.

- 📌 **Pikat aktuale me interes turistik, si pamjet natyrore apo ndërtesat përveç qëllimit për tu vizituar kërkojnë edhe komente nga udhërrëfyesi.**

Ashtu si një pedagog gjatë orës së mësimin, udhërrëfyesi duhet të ketë njohuri për gjithçka rreth atij shtegu, si dhe të mbajë përgjegjësi për grupin e tij. Ndikimi i mjedisit duhet të theksohet, nga udhërrëfyesi që të ketë sukses. Në mënyrë që mos ndikojë në prishjen e objekteve historike, udhërrëfyesi mund të zgjedh një shkëmb aty afër ku vizitorët të ulen dhe ai të flasë.

- 📌 **Projektimi i zërit që duhet të përdori gjatë udhërrëfimit është thelbësore për një udhërrëfyes.**

Kjo është e tepërt, por mund të zgjidhet duke përdorur pajisje ndihmëse. Duke folur aftësia e udhërrëfyesit gjatë ecjes në këmbë testohet gjatë udhëtimeve. Projektimi i zërit në mënyrë që të gjithë anëtarët e grupit mund të dëgjojnë është kritike për të kënaqur vizitorët. Udhërrëfyesi duhet të flasë me diafragmë kur bën oratorin.

- 📌 **Përsërisni pyetjet përpara se të pyesni.**

Kur grupi është i madh, pyetjet duhen bërë disa herë nga një pjesëtar i grupit para se të merret përgjigjja. Duhet bërë përsëritja e pyetjes që mos të merret një përgjigje tjetër për tjetër.

Gjatë një ecjeje, mund të organizohen ndalesa, ku pjesëtarët e grupit formojnë një gjysëm rrethi përpara udhërrëfyesit dhe aty komunikojnë.

#### **Shënime të hollësishme dhe mësimi përmendësh i komenteve duhen eliminuar.**

Faktet dhe historia duhen memorizuar por jo përmendësh. Në se vërtet është e nevojshme, në fillim të ecjes shpërndahen broshura ose fletë palosje tek gjithë pjesëtarët e grupit të turistëve dhe gjatë komenteve që ju bëni mund të lexoni pjesë nga to dhe ti komentoni. Por në çdo rast gjatë ecjes me këmbë duket udhërrëfyesi duhet të ketë aftësi të mira komunikuese..

Duke përdorur shënime të parapërgatitura udhërrëfyesi mund të humbas rrugën dhe kjo sjell dështimin e sigurt.

### **Mënyra që të mbani grupin e entuziast**

---

Kohëzgjatja e udhëtimit përcakton sasinë e punës dhe të energjive që udhërrëfyesi i duhen. Ideja është që udhërrëfyesi të ketë një grup entuziast dhe të gëzuar gjatë udhëtimit. Mos harroni që ka tendencë që kërcënojnë karrierën e udhërrëfyesit, duke e bërë këtë të fundit të pa nevojshëm.

Taktikat për të mbajtur grupin entuziast:

#### **1. Bëjini komentet e gjalla.**

Njerëzit udhëtojnë për kënaqësi ndaj tregojini faktet me mendjemprehtësi dhe me humor. Por mos u bëni karagioz duke e thënë çdo gjë në trajtën e shakasë. Rregulloni zërin dhe theksin për ndryshim.

#### **2 .Jepni komente pozitive.**

Pavarësisht se çdo vend ka problemet e tij, mos i bezdisni vizitorët duke ju folur gjatë për problemet e vendit tuaj.

#### **3. Personalizoni informacionin.**

Grupet janë kureshtarë për jetën private dhe personale të udhërrëfyesit. Udhërrëfyesi duhet ta kthejë këtë kuriozitet në një avantazh të tij duke shtuar në informacionet që jep ngjarje nga eksperiencia e tij. Si dhe mos të harrojë se jeta e tij mos kthehet në pjesën më të rëndësishme të komenteve të udhëtimit.

#### **4. Njihni pjesëtarët e grupit dhe përfshijini ata në komunikim.**

Përshtateni komentin sipas grupeve. Për shembull nëse pjesëtarët e grupit janë fermerë tregojini informacione më specifike për llojin e tokave apo llojin e kulturave bujqësore që përdoren më tepër në vendin tuaj. Tregojuni foto të pemëtarive ku nuk mund ti çoni në këtë udhëtim që ata të vijnë enkas për to.

#### **5. Tregohuni të saktë dhe specifik.**

Tek komentet tuaja përfshini informacion të saktë dhe specifik shkencor. Pyesni turistët për komentet që keni bërë dhe nëse ka nevojë të shtoni diçka me interes për ata.

### **Masat paraprake të sigurisë**

Në udhëtimet me këmbë në një qytet apo në rrethinat e tij, janë disa masa që duhen kujtuar dhe zbatuar. Këto masa përfshijnë:

- Drejtojini turistët jashtë trafikut. Në disa raste turistët nuk llogarisin dot largësinë sepse vonohen në trafik.
- Nxirrini në pah rreziqet e mundshme për llojin e udhëtimit që do shoqëroni turistët.
- Mos lejoni qëndrimin në rresh kur jeni duke përshkruar rrugët.
- Ndiqni rrugën më të përshtatshme për vizitorët duke marrë parasysh fizikun e tyre.

### **Menaxhimi i pajisjeve**

Logjistika mund të përkufizohet si <sup>25</sup> "Planifikimi, zbatimi, kontrolli i mbrojtjes, lëvizja, akomodimi i personave, materialet, dhe burime të tjera për të arritur objektivat e një kampingu, plani, projekti, apo strategji. Mund të quhet si " menaxhimi i inventarit lëvizës dhe statik".

Menaxhimi i logjistikës mund të quhet <sup>26</sup> "aplikim të parimeve të menaxhimit të operacioneve logjistike për lëvizjen efikase dhe me kosto efektive të mallrave dhe personelit ".

---

<sup>25</sup> <http://www.businessdictionary.com/definition/logistics.html>

<sup>26</sup> <http://www.businessdictionary.com/definition/logistics-management.html>

**Për udhërrëfyesit, ka disa forma logjistike të njëjta për udhërrëfimin si :**

- ☒ Para se turistët të vijnë bëhen kontrollet e fundit të mjetit me të cilin do udhëtojnë, dhe të pajisjeve që do t'ju duhen.
- ☒ Udhërrëfyesi duhet të memorizojë numrin e makinave që u nisën për udhëtim, numrin e personave.
- ☒ Gjithmonë para nisjes udhërrëfyesi duhet t'ju komunikojë turistëve planin që do ndjekin për këtë udhëtim.
- ☒ Konsultimi me turistët pas çdo ndalimi në rinisje për tu siguruar se janë të gjithë.



### 3. Vetëkontrolli

Ju i njihni frikat tuaja, por në shumicën e rasteve nuk dini shkakun e tyre. Një udhërefyës duhet të marri parasysh të gjitha të papriturat që mund ti dalin. Menaxhimi i tyre sjell suksesin e guidës. Frikrat janë nga më të ndryshmet por do ndalojnë tek shkaktarët që hasen më tepër në natyrë. Duhet të përballeni me frikrat tuaja, nëse aftësia juaj nuk i kapërcen frikërat tuaja, mos u mundoni të bëni atë shteg. Shkaktarët janë biologjik dhe fizik. Tek shkaktarët biologjik futen një grup gjallesash, kurse tek shkaktarët fizik futen lartësitë, errësira etj.

#### 3.1 Gjallesat që sjellin frikë

Në shumicën e rasteve frika jonë nga gjallesa të ndryshme është e lidhur me mos njohjen e tyre dhe besimin e historive të çuditshme. Nëse njihni pak biologjinë e tyre, ju mund të kontrolloni frikrat tuaja, pasi do ndiheni dominues mbi ta. **Të gjitha gjallesat sulmojnë vetëm kur ndihen të kërcënuar.** Lloji i sulmit ndryshon në varësi të llojit dhe të kohës. **Duhet të ruani gjithmonë distancën e sigurisë që ato kanë,** e cila është në varësi të llojit. Kontrolloni gjithmonë terrenin dhe pastaj veproni.

“Kafshët e vogla”, Gjarpërinjtë dhe hardhucat, Kafshët e larta -janë tre kategoritë e gjallesave që sjellin më shumë frikë se të tjerat. Lë të njihemi pak me biologjinë e tyre.

#### 3.2 “Kafshët e vogla” Insektet

Tek “kafshët e vogla”, ato që sjellin më shumë frikë janë sigurisht ato insekte që pickojnë. Të tillë si akrepat, merimangat, grerëzat, bletët, mushkonjat, pleshtat, kërpushat. Kjo kategori gjallesash gjendet kudo por jo të gjitha janë helmuese apo të rrezikshme.

Akrepat, gjenden kryesisht në vendet me lagështirë dhe të errëta. Shumica e akrepave janë helmues por akoma nuk ka të dhëna shkencore të sakta për sa i përket numrit. Helmi i akrepave është në fundin e bishtit të tyre. Dhe kur janë gati për sulm, ose të trembur ata e çojnë bishtin lart. Nëse nuk ngacmohen, ata nuk janë agresiv. Më tepër probleme këto gjallesa hapin në kampe. Por nëse kontrollohet mirë vendi, ku do ngrihet kampi eliminohen problemet.

Merimangat, gjenden kudo, ato janë të llojeve të ndryshme. Disa formojnë rrjetë e disa jo. Nga të dhënat vetëm një lloj merimange është helmuese në vendin tonë dhe pikërisht “Vejusha e Zezë”, (*Latrodectus tredecimguttatus*<sup>27</sup>). Ajo është e zezë si shumica e merimangave por dallohet nga 13 njolla, në pjesën e sipërme të barkut të saj. Këto njolla me shpesh janë të kuqe por mund të jenë edhe portokalli ose të verdha. Zakonisht ato jetojnë në zona barishtore, por hasen edhe në arat pasi është korrur gruri. Femërat zakonisht kanë përmasat prej rreth 10-20 mm, ndërsa mashkulli është më i vogël dhe arrin 4-7 mm. Vetëm kafshimi i marimangës femër është e rrezikshme (si për njerëzit apo kafshët), se mashkulli nuk mund të depërtojë veshjet e lëkurës relativisht të trasha.



28



29

Bletët, Grerëzat.<sup>30</sup> Janë gjallesa që rrinë kryesisht në tufa, dhe bëhen më të rrezikshme kur janë afër folesë së tyre. Hasen afër bimëve pasi ushqehen me nektarin e luleve në fazën e rritur. Pickimin e përdorin për tu mbrojtur, por grerëzat në ndryshim nga bletët që pickojnë një herë, mund të pickojnë disa herë pasi thumbi i tyre nuk dëmtohet. Dallimi i bletëve dhe i grerëzave, mund të bëhet lehtë pasi jeni të mësuar ti shohim.

<sup>27</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Latrodectus\\_tredecimguttatus](http://en.wikipedia.org/wiki/Latrodectus_tredecimguttatus)

<sup>28</sup> <http://www.wikihow.com/Identify-a-Black-Widow-Spider>

<sup>29</sup> <http://animals.nationalgeographic.com/animals/bugs/black-widow-spider/>

<sup>30</sup> <http://www.healthline.com/symptom/wasp-sting>



Mushkonjat<sup>31</sup>. Mushkonjat janë insekte që gjenden kryesisht në vende me lagështirë. Ato thithin gjakun nga vertebrorët, pasi ju duhet për prodhimin e vezëve të tyre. Por bashkë me piskimin e tyre trasmetojmë edhe parazitë të ndryshëm. Por pickimi i mushkonjave mund të eliminohet duke përdorur solucione në lëkurën tuaj, kundra tyre.



Pleshtat dhe Kërpushat. Pleshtat<sup>32</sup> janë parazit të cilët ushqehen me gjakun e gjitarëve dhe zogjve. Pleshtat qëndrojnë tek flokët e njerëzve për rreth 10 min, ku dhe pickojnë. Lotionet me Calamine janë shumë efektiv për pickimin e pleshtave.<sup>33</sup> Duhet patur kujdes sepse janë bartës të disa sëmundjeve ngjitëse. Zakonisht këto gjallesa hasen ku ka prani të kafshëve tek të cilët parazitohen. Ciklin e tyre jetësor e kanë rreth 90 ditë, sa kaq pa ushqim ata jetojnë pak ditë. Hasen kudo ku mund të ketë kaluar një kafshë bartëse, por kryesisht në bar, pasi aty bartësit kalojnë kohë më të gjatë. Kërpushat<sup>34</sup> ushqehen me gjak kryesisht të gjitarëve dhe të shpendëve por ndonjëher edhe me gjakun e reptilëve dhe amfibëve. Janë bartës të sëmundjeve të ndryshme. Gjenden kryesisht në vende me lagështi pasi e kanë të nevojshme të hidratohen.



Fotografia e parë është pleshti dhe lloji i pickimit të tij, tek fotografia e dytë është një kërpushë.

### 3.3 Zvarranikët

**Amfibët.** Tek ky grupim hyjnë bretkosat, thithlopat, salamandrat, tritonët. Amfibët ndonëse kanë gjëndra helmi, ky helm nuk është vdekje-prurës sepse mungon aparati i helmimit. Gjëndrat e helmimit ndodhen në lëkurë, si te thithlopa apo salamandra. Helmi i tyre bëhet toksik kur bie në kontakt me ajrin dhe prodhohet në gjëndrat e lëkurës.

<sup>31</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Mosquito>

<sup>32</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Flea>

<sup>33</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Calamine>

<sup>34</sup> <http://en.wikipedia.org/wiki/Tick>

## Reptilët

Tek kjo klasë hyjnë breshkat, gjarpërinjtë, nepërkat dhe zhapikët. Le të ndalemi pak te ato që thuhet për gjarpërinjtë.

**9 mitet për gjarpërinjtë** - Çdo kush mund të ketë dëgjuar histori rreth gjarpërinjve. Le të shohim mitet më të hasura për gjarpërinjtë.

**Miti 1.** Gjarpërinjtë janë të rrëshqitshëm dhe të ftohtë kur i prek.

E vërteta. Kjo nuk është e vërteta. Asnjë gjarpër nuk është i rrëshqitshëm. Zakonisht janë të thatë dhe me lëkurë të ashpër. Duhet të mbani parasysh se temperatura e trupit të tyre ndryshon në varësi të mjedisit që i gjeni.

**Miti 2.** Çdo gjarpër kafshon dhe kafshimi i tyre është vdekjeprurës.

E vërteta. Jo të gjithë gjarpërinjtë mund të kafshojnë, madje disa kafshime gjarpërinjsh nuk dhëmbin. Jo të gjithë gjarpërinjtë janë helmues. Vetëm gjarpërinjtë helmues (nepërkat) mund të helmojnë po pickuan.

**Miti 3.** Pitonët dhe boat mund të hanë njerëz.

E vërteta. Këta gjarpërinj kurrë nuk mund të arrijnë përmasa të tilla sa për të ngrënë njerëzit.

**Miti 4.** Gjarpërinjtë mbartin salmonela dhe mund të infektojnë njerëzit.

E vërteta. Çdo kafshë në natyrë mbart bakterje apo parazit të ndryshëm. Kjo është idea pse ne vaksinohet kafshët shtëpiake. Por nëse ju eliminoni kontaktin me fluidet e gjarpërinjve, nuk ka asnjë problem.

Megjithatë ju mund të pastroheni pas kontaktit me ta.

**Miti 5.** Gjarpërinjtë mund të hipnotizojnë njerëzit dhe kafshët me anë të syve të tyre.

E vërteta. Kjo nuk është e vërtetë. Gjarpërinjtë nuk mund të hipnotizojnë.

**Miti 6.** Gjarpërinjtë e fatit. Miti thotë, që kur ky lloj gjarpri është i trembur kafshon bishtin e vet dhe formon një cikël.

E vërteta. Ky ngelet vetëm një mit, sepse anatomia e gjarpërinjve nuk e lejon këtë lëvizje.

**Miti 7.** Gjarpri shigjet shkakton vdekje.

E vërteta. Gjarpri shigjet nuk ka dhëmbë helmi kështu që nuk ka mundësi se si të shkaktoj vdekje.

**Miti 8.** Gjarpërinjtë mund të pickojnë vetëm nëse janë në pozicionin e lëmshit.

E vërteta. Kjo nuk është e vërtetë. Ata mund të sulmojnë nga çdo pozicion, nëse ndihen të kërcënuar ose do kapin gjahun e tyre, por bëjnë hedhje më të madhe nga pozicioni i lëmshit.

**Miti 9.** Gjarpërinjtë ushqehen me qumësht.

E vërteta. Gabim. Gjarpërinjtë nuk kanë strukturë në aparatit e gojës së tyre për të lëpirë qumështin.

Duhet marrë parasysh që "originën e tyre" e kanë nga uji, kështu pavarësisht se nuk jetojnë në ujë ky grup gjallesash është shumë i lidhur me ujin. Kjo lidhje konsiston në ndihmesën për prodhimin e helmit dhe për tu ushqyer.

Sistemi helmues përbëhet nga gjëndrat e helmit dhe nga aparati i inokulimit të helmit. Nga aparati i inokulimit, dhëmbët helmues të specializuar përfaqësojnë pjesën më të rëndësishme. Bazuar në pozicionin e dhëmbëve helmues të specializuar, reptilët ndahen në katër grupe.

**Aglif**, këta reptilë nuk kanë dhëmbë helmues të specializuar. Kanë gjëndra të vogla helmi dhe helmi derdhet ne gojë, ku përzihet me përshtymën e tyre. Gjahu mund të helmohet vetëm nëse kafsha është kafshuar fort dhe i është shqyer muskulatura. Elaphe longisima, Coluber jugularis, Natrix natrix, Coronella austriaca.



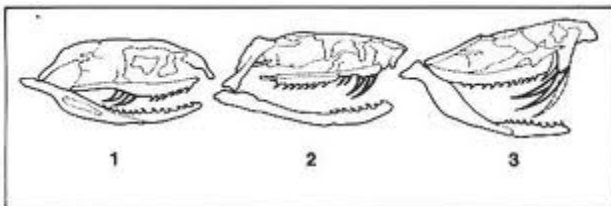
**Proteroglifët**, këta reptilë janë të pajisur me dhëmbë helmues të specializuar, të cilët janë të vendosur në pjesën e përparme të maksilarit. Dhëmbi helmues është i pajisur me hulluk, në të cilën kalon helmi.



**Solenoglifët**, këta reptilë janë të pajisur me dhëmbë helmues të specializuar, të cilët janë të vendosur në pjesën e përparme të maksilarit. Dhëmbi helmues është i pajisur me kanal, në të cilën kalon helmi dhe hapet në bazën e dhëmbit helmues. Te ky grupim futen nepërkat. Në vendin tone janë të njohura tre lloje nepërkash ( *Vipera amodytes*, *Vipera ursinii*, *Vipera berus*). Nepërkat dallojnë nga gjarpërinjtë nga disa karakteristika anatomike. Nepërkat kanë bisht të shkurtër, koka është në formë trekëndëshi dhe e shtypur nga lart-posht, bebja e syrit është si një “çarje”. Kanë ngjyra më të ndezura dhe forma të rregullta në lëkurë.



**Opistoglifët**, këta reptile janë të pajisur me dhëmbë helmues të specializuar, të cilët janë të vendosur në pjesën e pasme të maksilarit. Dhëmbi helmues është i pajisur me kanal, në të cilën kalon helmi dhe hapet në bazën e dhëmbit helmues.



Snake fangs: 1. Posterior 2. Anterior-fixed 3. Anterior-hinged

Fotografi të tre llojeve të nepërkave helmuese ne Shqipëri.



Përsa i përket zhapinjve, vetëm dy lloje janë helmues në gjithë botën dhe ndodhen në Meksikë. Kështu që të gjithë zhapinjtë e vendit tone nuk janë helmues.

### 3.4 Kafshët e larta

Në këtë kategori do të përmendim ten grupii gjitarëve dhe shpendëve, sepse këto dy grupe duhen dalluar para se të bihet në kontakt me ta. Përsa i përket shpendëve nuk rrezikojmë të sulmohemi prej tyre, si ushqim për ta, por mund të na sulmojnë nëse afrohem te foleja e tyre. Ne mund të infektohemi nga



shpendët, ose me saktë nga parazitët që ata mbartin. Praninë e shpendëve e dallojmë lehtë, nga cicërimat, nga pendët, nga gjurmët dhe nga jashtëqitjet e tyre.



Gjitarët. Këto kafshë është më mirë ti dallojmë nga larg dhe të eliminojmë përballjen me ta. Gjitarët dallohen nga gjurmët që lënë kur ecin, si dhe qimet në bimët ku kanë kaluar. Pretë e tyre janë një dallues shumë i mirë ashtu si dhe jashtëqitjet. Nëse ndeshemi me këto shenja, ky mjedis nuk është i duhuri për të pushuar.

Si për shpendët edhe për kafshët ka katalog, për të përcaktuar llojin në varësi të gjurmëve që lënë.

### 3.5 Frikra të tjera. Cilat janë frikrat tona?

Për të mësuar se çka frikra të tjera kemi, në mënyrë që të mundemi të përballemi me to duhet të kemi aftësinë që të flasim për dobësitë tona. Meqënëse është e vështirë të pranojmë që jemi të dobët atëherë trajneri jep një shembull duke folur për veten e vet, përshembull, frika nga lartësitë. Pastaj ju kërkon të gjith kursantëve të shkruajnë diku frikrat e tyre duke ju lënë disa minuta kohë. Pasi kan mbaruar së shkruari diskutohet frika e gjithsecilit, në mënyrë që të dihet sesi duhet të sillemi kur ndeshemi me frikrat tona.

## 4. Ndhimja e parë

Këtu do japim një tablo për ndihmën e parë sipas problematikave më të shpeshta në natyrë. Për më tepër ju duhet të ndiqni kurse të detajuara për ndihmën e parë.

Përdor shqisat e tua sidomos kur del në natyrë. Gjithmonë të jesh i përgatitur për të papriturën. Mos merrni gjëra të panevojshme me vete. Mos u tregoni të pakujdesshëm. Mendoni përpara se të veproni. Përgatituni që të jeni të aftë për të dhënë ndihmën e parë.

### ***Kutia e ndihmës së parë***

---

Në vazhdim është një listë me sygjerime për disa nga pajisjet që ju duhet të vendosni në kutinë e ndihmës së parë. Ju duhet ta personalizoni kutinë tuaj, sipas nevojave që ju keni.

Ilaçet personale, Garza rolo, Fasha adezive, Pastrues antiseptik, Fasha sterile, Pambuk , Piskatore, Mbërthesat e sigurisë, Gërshërë, Mbulojë për djegie, Medikamente sinus, Peceta letre, Ilaç kundër insekteve, Krem mbrojtës nga dielli, Bllok shënimesh, stilolaps, Kompresa sterile, Materiale për allçi Informacion personal, kontakte, Produkte femërore, Brisk rroje, Qese plastike, Shishe të vogël me ujë, Batanije , Gjëra të tjera personale, Pasqyrë të vogël, Fasha trekëndëshe, Krem antiobiotik, Aspirin/Ibuprofen/Tylenol/Naproxin, Peroksid oksigjeni , Fasho për akull, Locion për djegien nga dielli Vaj për mos djegie, Ilaç me pika për sytë , Paketa për ujë të ngrohtë ose të ftohtë, Elektrik i vogël dore, Dorashka , Sapun antibakterial, Termometer , Sapun antibiotik, Fasho flutur, Spango , Fishekzjarre për rrugë Manuali i ndihmës së parë, Gërshërë gozhdë.

Merrni mësim rreth ndihmës së parë dhe mësoni rreth ndyshimeve të fundit të saj. Suplementët mbajini në vende të sigurta nga uji dhe ju vini etiketa. Mbani përmbajtjen e organizuar. Mësoni se si të përdorni çdo gjë në kutinë e ndihmës së parë. Kontrolloni mjetet e kutisë së ndihmës së parë dhe beni furnizime sipas nevojave. Mbajini mjetet, që të mund ti përdorni në çdo kohë.

### **Ndhimja e parë**

Në momentin kur ju duhet të jepni ndihmën e parë, duhet të siguroheni në fillim veten tuaj, pastaj të të dëmturit dhe ndihmësat tuaj. 10 rregulla bazë për dhënien e ndihmës së parë janë:

1. Në fillim pastroni mirë duart tuaja dhe vishni dorashka sterile, pastaj prekni gjakun ose lëngje të tjera në trupin e të dëmtuarit.
2. Në rastet kur ka shumë gjak-derdhje nuk ka kohë që të vishni dorashka, por bëni ndalimin e gjakut në mënyrë jo direkte duke përdorur qese plastike dhe vendosini duart e të dëmtuarit që të ushtrojnë presion mbi plagën.
3. Nëse ju keni ndonjë çarje në duart tuaja, sigurohuni që të jenë totalisht të mbuluara e të mos bien në kontakt me plagët e tjetrit.
4. Mbuloni gojën \ hundën tuaj kur jepni ndihmën e parë tek dikush që është i sëmurë me sëmundje ngjitëse si psh turbekuloz, në mënyrë që të eliminoni mundësitë e infektimit.
5. Nëse ju jeni spërkatur nga gjaku ose nga lëngjet e tjera të të dëmtuarit, pastrohuni me ujë dhe sapun sa më shpejt që të jetë e mundur. Pastaj kontaktoni një mjek për mjekim me specifik.
6. Nëse rrobat tuaja janë ndotur me lëngjet e trupit të të dëmtuarit hiqini menjëherë dhe vendosini në një ene me solucion disifektimi duke ndjekur udhëzimet.
7. Vendosni mjetet e përdorura (fashot dhe dorashkat) në një qese plastike me një etiketë sipër.
8. Nëse aty afër është një spital ose klinikë, është mirë të këshilloheni me ta, për gjithshka.

9. Përdorni mjete si gërsërë dhe pinceta të cilat mund ti pastroni me ujë të ngrohtë ose të ftohtë. Mund të përdorni edhe furçë për pastrim në ujë të rrjedhshëm. Më pas mjetet duhen dezinfektuar në solucion zbardhues.
10. Pasi të keni hequr dorashkat, pastroni duart me ujë dhe sapun dhe thajini mirë që të eliminoni plasaritjet e lëkurës tuaj.

**Problemët që hasen më tepër në natyrë, të cilat kërkojnë dhënien e ndihmës së parë janë<sup>35</sup>:**

1. Zjarri dhe tymi toksik
2. Alergjitë
3. Pickimet e ndryshme
4. Ndryshimi i temperaturave
5. Goditjet dhe çarjet

### ***1. Zjarri dhe tymi toksik***

---

Kur zjarri shkakton një emergjencë, dhënësi i ndihmës së parë duhet të jetë i vetëdijshëm se çfarë rrezikon. Zjarret në vende të mbyllura shoqërohen me gazra toksike (nëse jeni në një shpellë jo të ajrosur mirë). Në këto raste nuk këshillohet të hyni siç jeni, por me mjete mbrojtëse. Thirrni menjëherë zjarrfikësen. Në këto raste dhënësi i ndihmës së shpejtë duhet të shtrihet në dysheme dhe të zvarritet deri tek personat e dëmtuar. Po me zvarritje e çon të dëmtuarin në një vend të sigurt. Nëse është e nevojshme bëni frymëmarrje artificiale sipas rregullave që ajo ka. Nëse i dëmtuari merr flakë, ai shtrihet në dysheme dhe mbështillet me batanije për të fikur fakët. Në çdo rast ju më pas duhet ti drejtoheni një ndihme të specializuar.

Djegjet nga zjarri:

Shënja dhe simptoma (jo domosdoshmërisht mund të shfaqen të gjitha)

1. Dhimbje të forta
2. Skuqje lëkure
3. Lëngëzim i zonës së djegur
4. Personi që është djegur, mund të zbehet, të djersijë, të ndihet i lodhur dhe të ankohet për gjëndjen e të vjellit.
5. Enjtja e vendit mund të bëhet më vonë.

Si mund të ndihmoni ju?

1. Hiqni burimin e djegies ose lëvizni personin e djegur nga burimi. Lajmëroni ambulancën.
2. Ftohni zonën e djegur. Menjëherë pas djegjes vendoseni zonën e djegur në ujë të rrjedhshëm për 20 min. Në mungesë të ujit çdo lëng i ftohtë bën punë. Xheli për djegje i kutisë së ndihmës së shpejtë, mund të përdoret në vend të ujit, por nuk është mjaftueshëm. Nëse rrobat janë prekur nga lëngje kimike apo zjarr ndezëse, hiqni shpejt dhe me kujdes. Hiqni çdo veshje të ngushtë, orë apo bizhu nga zona e djegur sepse më vonë do enjtet.
3. Pozicioni i të dëmtuarit. Nëse pacienti zbehet, uleni poshtë. Pjesa e djegur mund të vihet në një kovë me ujë pasi është më e thjeshtë se derdhja e ujit mbi të.
4. Aplikoni një fashim steril. Pas lënies në ujë për 20 min, vendosni fasho sterile mbi vendin e djegur. Përdorni fasho sterile, ose plasmas kuzhine. Kujdes! Pasi ta keni vendosur fashon mos e levizni. Mos mundoni të hiqni ndonjë element që është ngjitur tek pjesa e djegur. Mos përdorni kremra se mund të shkaktojnë infeksion. Mjekët do merren me pjesën tjetër.

Djergia nga lëndë kimike - Si mund të ndihmoni ju?

1. Hiqni menjëherë rrobat e prekura nga lëndët kimike. Shmangni kontaktin e mëtejshëm e të prekurit me lëndët kimike. Nëse lënda kimike është në trajtën e pluhurit, duhet pastruar para se të bjerë në kontakt me ujin.

<sup>35</sup> <http://www.stjohn.org.nz/First-Aid/First-Aid-Library/Burns/>

2. Ftohni pjesën e dëmtuar, duke e majtur 20 min në ujë të vazhdueshëm.

3. Nëse lënda kimike ka rënë në sy, mbajini kapakët hapur dhe hidhni ujë.

Djegjet e gojës dhe të fytit- I dëmtuari mund të ketë shenja djegje në fytyrë apo ka një kollë të thatë.

Si mund të ndihmoni ju:

1. Spostoheni të dëmtuarin në një vend të sigurt.

2. Ftohni dëmtimin. Hidhni ujë të rrjedhshëm për 20 min. Uleni pacientin në një pozicion të rehatshëm, pasi mund të ketë vështirësi me frymëmarrjen.

Në përgjithësi për çdo lloj djegje, këshillohet trajtimi i plagëve me ujë të rrjedhshëm për 20 min. Nuk duhet të çahen filluskat e plagës. I dëmtuari duhet të konsumojë shumë lëngje jo alkolike. Për djegjet nga dielli përdorni vajrat enkas, por kontrolloni datën e skadencës. Vendoseni të dëmtuarin në pozicionin që ai është më rehat. Lajmëroni ambulancën.

## 2. Alergjitë

---

Disa njerëz janë alergjik nga disa ushqime, mjekime ose nga pickimet. Një reaksion alergjik mund të jetë shumë serioz dhe mund të shkaktojë madje dhe vdekjen e personit.

Kikirikët janë një nga elementët që shkaktojnë shpesh reaksione alergjike tek personat e ndjeshëm.

Reaksionet e rënda të alergjisë janë të njohur si shok anafilaktik. Reaksioni mund të shfaqet me skuqje të trupit, me bllokim të frymëmarrjes, deri në kolaps dhe vdekje.

Shënja dhe simptoma (jo domosdoshmërisht mund të shfaqen të gjitha)

1. Enjtje e fytyrës, veçanërisht përreth gojës, fytit dhe syve.
2. Enjtje e zonës së prekur nëse ka qenë një kontakt i drejtpërdrejtë (pickimi i insekteve).
3. Skuqje e lëkurës mbi gjoks dhe prapa.
4. Marrje mendsh ose të vjella.
5. Vështirësi në frymëmarrje
6. Këputje ose kolaps
7. Diare

Si mund të ndihmoni ju:

1. Qëndroni me personin dhe qetësoni pjesën tjetër. Kur po zhvillohet një reaksion alergjik, mund të pësojë kolaps dhe duhet trajtuar si një person pa ndjenja. Ndonjëherë është e nevojshme të praktikohet frymëmarrja artificiale. Pjesa tjetër e grupit duhet të pushojë dhe të njoftojë ambulancën. I sëmurit duhet të pushojë në pozicion sa më të rehatshëm për të. Shpesh të sëmurët duan të ulen pasi kanë probleme me frymëmarrjen.

2. Jepini ilaçin e saktë për llojin e reaksionit alergjik. Shumë persona alergjik e dinë shkakun e alergjisë së tyre dhe i marrin ilaçet me vete. Ilaçet mund të jenë tableta, shiringa me vet injektim (adrenalina). Ju duhet të qëndroni afër të sëmurit, që të siguroheni që e gjen ilaçin e vet dhe e merr.

3. Vëzhgoni personin alergjik nga afër. Deri sa të vijë ambulanca vëzhgoni personet për ndryshimet që mund të pësojë. Nëse sëmurit humb vetëdijen, kthejeni në pozicionin anash të qëndrueshmërisë. Përgatitni veten që të bëni frymëmarrjen artificiale, nëse i sëmurit ndalon së marri frymë.

## 3. Pickimet e ndryshme

---

**Trajtimi i plagëve nga pickimi<sup>36</sup>** - Shënja dhe simptoma (jo domosdoshmërisht mund të shfaqen të gjitha)

1. Pickim i gjakut.
2. Gjakderdhje.
3. Mos e ndaloni gjakderdhjen 10 minuta pas pickimit.
4. Kontrolloni në c'pjesë të trupit është bërë pickimi.

---

<sup>36</sup> <http://www.webmd.com/first-aid/puncture-wound-treatment>



5. Shoqërohet me simptoma si: dhimbje të forta, frymëmarrje të shpejta ose vështirësi në frymëshkëmbim, të vjella, maramendje, pavetëdije.
6. Nëse është në sy apo fyt, mos e ngacmoni pickimin, por qetësoni personin e pickuar.

Si mund të ndihmoni ju: Telefononi menjëherë spitalin nëse: Objektin që shkaktoj pickimin, nuk mund ta hiqni nga plaga. Plaga është e thellë në fytyrë, ose ka prekur kockat. Duket qartë që plaga është e ndotur. Kafshimi është i kafshëve ose i njerëzve. Plaga është bërë në këmbë psh. nga ecja mbi një gozhdë.

1. Hiqni objektin që ka shkaktuar plagë nëse mundeni.

2. Ndaloni gjakderdhjen. Vendosni një pjesë të ngurtë duke e shtrënguar me garza sterile.

3. Pastroni dhe mbronni plagën. Shpëlaheni me ujë të rrjedhshëm për disa minuta. Pastroheni me ujë dhe sapun dhe shpëlaheni përsëri. Aplikoni një antibiotik krem. Fashojeni me fasho sterile që të eleminoni infeksionet e mundshme.

4. Trajtoni dhimbjen. Për dhimbjet jepni ibuprofen ose acetaminophen.

### ***Pickimet nga kafshët***

---

Kafshimet bëhen nga ato kafshë që kanë aparat kafshimi. Pickimi bëhet nga ato kafshë që kanë aparat të specializuar helmimi.

Shënja dhe simptoma ( jo domosdoshmërisht mund të shfaqen të gjitha)

1. Dhimbje.
2. Enjtje në zonën e kafshuar
3. Ndryshimi i ngjyrës së lëkurës tek zona e kafshimit
4. Gjendje të vjelle
5. Dhimbje koke
6. Vështirësi në shikim, ose verberi të përkohshme
7. Mpirje muskulare ose paralizë
8. Vështirësi në frymarje

Kafshimet dhe pickimet duan trajtim të veçantë

### ***Merimangat***

---

Më e rrezikshme nga merimangat është Vejusha e Zezë. Kafshimi i të cilave sjell dhimbje. Kundra helmi i tyre gjendet në spital, por në pak raste është i nevojshëm.

Si mund të ndihmoni ju:

**Aplikoni trajtim me të ftohta.** Pastroni vendin ku është bërë pickimi, për të larguar helmin në lëkurë.

Vendosni për 10 min kompresa të ftohta. Hiqni thumbin. Përdorni medikamentet enkas, sipas këshillimeve të tyre. Bëni fashimin. Nëse kafshimi është bërë në gjymtyr, fiksoheni gjymtyrën që të kryejë sa më pak lëvizje.

### ***Pickimi i bletëve dhe i grerëzave***

---

Bletët kanë thumb në fund të trupit të tyre, i cili është toksik për gjitarët. Menjëherë pas pickimit mundohuni të hiqni thumbin e tyre. Grerëzat nëse pickojnë nga fyti e sipër mund të sjellin probleme në frymëmarrje. Disa njerëz janë alergjik nga pickimi i tyre dhe kërkojnë mjekim brenda 2-3 minutave.

Si mund të ndihmoni ju:

Hiqni thumbin menjëherë. Trajtoni thumbimin për 10 minuta me kompresa të ftohta. Fashojeni dhe nëse është në këmbë apo në dorë, pickimi fiksoni gjymtyrën që mos të bëjë shumë lëvizje.

## **Gjarpërinjtë** <sup>37</sup>

Nëse gjarpri nuk është helmues, trajtoheni plagën si shpimet. Mundohuni ta përcaktoni gjarpurin, në mënyrë që ta dini si ta përshkruani në urgjencë.

Ju mund të ndihmoni duke: Ndërkohë që jeni duke pritur dihmën mjekësore ju duhet ta largoni personin e pickuar nga vendi ku ndodhi pickimi. Poziciononi personin e pickuar në atë mënyrë, ku plaga të jetë poshtë nivelit të zemrës. Bëni një mbulim të plagës me garza sterile. Bëni një fashim të lehtë mbi plagë, që mos të përhapet helmi. MOS BËNI: Prerjen e plagës dhe mos u përpiqni të hiqni helmin. Vendosni kapëse mbi plagën, akull ose ujë. Jepini për të pirë personit të pickuar pije alkalike ose me përmbajtje kafeine. Në spital do ti jepen kundrahelmi dhe tetanozi.

## **Akrepat** <sup>38</sup>

Tek akrepat helmi gjendet në fund të bishtit të tyre. Disa nga akrepat nuk janë helmues, por ata që janë kanë helm shumë të fortë dhe mund të shaktojnë edhe vdekjen e njeriut.

Shënja dhe simptoma (jo domosdoshmërisht mund të shfaqen të gjitha)

1. Dhimbje të forta që zgjasin deri në 24 orë pas pickimit.
2. Enjtje, kruarje dhe ndryshim i ngjyrës së lëkurës në vendin e pickimit.
3. Të vjella dhe marrje mendsh.
4. Ankth, gjëndje e përgjumur, lodhje.
5. Rritja e procesit të prodhimit të pështymës, djersitjes dhe lotëve.
6. Trashja e gjuhës.
7. Probleme me shikimin.
8. Diarre.
9. Zmadhim të gjendrave.

Vepronet njësoj si në rastin e pickimeve nga gjarpërinjtë.

## **Kafshimi nga gjitarët**

Kafshimi i gjitarëve të lartë sjell infeksion, ose mund të kalojë tek njerëzit shumë sëmundje ngjitëse. Rekomandohen antibiotik enkas si dhe të bëhet tetanozi.

Ju mund të ndihmoni duke: kontrolluar gjakderdhjen dhe duke bërë tamponimin me fasho. Bëni pastrimin me ujë dhe sapun. Përdorni mjetet mbrojtëse dhe aplikoni medikamentet, duke ndjekur këshillimet e secilës.

## **4. Ndryshimi i temperaturave**

Hipotermia. Hipotermia shkaktohet nga teperatuarat e ftohta. Vjen si pasojë e mos izolimit të mirë të trupit nga veshjet dhe është më e shpejtë nëse trupi është i zhytur në ujë. Hipotermia sjell lodhje mendore dhe fizike. Hipotermia mund të prek çdo person dhe është e lidhur kryesisht me aktivitetet në natyrë.

Shënja dhe simptoma (jo domosdoshmërisht mund të shfaqen të gjitha)

1. Dridhje të forta dhe ngjethje.
2. Lodhje, ngelet pas nga grupi.
3. Bëhet i ngathët, nuk akordon lëvizjet dhe mund të rrëzohet.
4. Ndryshon humorin, bëhet nervoz.
5. Ngadalëson përgjigjen e pyetjeve
6. E Ngjethura mund të pakësohet dhe të ndalojë – kjo është një shenjë kritike
7. Humbasin koshiencën

<sup>37</sup> <http://www.webmd.com/first-aid/snakebite-treatment>

<sup>38</sup> <http://www.webmd.com/first-aid/tc/scorpion-stings-topic-overview>

8. Ngjyra e zbehtë ose blu e fytyrës.

Si mund të ndihmoni ju:

Trajtimi më i mirë i hipotermisë është parandalimi. Kush del në natyrë duhet të bëjë veshjen e duhur dhe të jetë përshtatur deri diku me temperaturat e ulëta. Ndalimet e shpeshta për pije dhe ëmbëlsira janë të rëndësishme. Nëse ju dyshoni që dikë e ka kapur hipotermia, duhet të synoni që ta ndaloni dhe të bëni ngohje të ngadalshme të personit. Përdorni kontaktin fizik për të ndaluar uljen e temperaturës së trupit. Jëpini pije, ëmbëlsira, çokollata etj. Sigurojini strehim të mbrojtur nga era dhe lagështia dhe jepini rroba të thata për të veshur.

Nëse hipotermia është e lehtë dhe personi e merr veten pas ushqimit, ai mund të vazhdojë aktivitetin. Nëse hipotermia është e rëndë dhe personi bie në gjëndje gjumi, kini kujdes se mund të jetë e nevojshme ti bëni frymëmarrje artificiale. Në këto kushte lajmëroni urgjentisht ambulancën.

Temperaturat e ngrohta. Problemi kryesor i lidhur me temperaturat e ngrohta është dehidratimi.

Shenja dhe simptoma (jo domosdoshmërisht mund të shfaqen të gjitha)

1. Dobësi .
2. Enjtje .
3. Djersitje .
4. Ndjenja e të nxehtit.
5. Marremendje dhe të vjella.
6. Frymëmarrje të shpejtë .
7. Konfuzion .
8. Zverdhja e fytyrës.

Nëse nuk ka më djersitje, ka humbje të vetëdijes, duhet në mënyrë urgjente ndihmë mjekësore.

Si mund të ndihmoni ju: Lëreni të pushojë në një vend të freskët. Jepini pije. Lajmëroni ambulancën nëse personi përkeqësohet, ose kur ai bëhet i pa aftë për të pirë lëngje. Ftohja e shpejtë. Kur gjëndja është e rëndë, zhvisheni personin dhe sperkateni dhe qulleni me ujë të ftohtë. Vendosni akull ose peceta me ujë kryesisht në sqetulla, pije dhe qafë.

## ***5. Problemet me kockat***

Kockat. Problemet me kockat janë, kur ato dalin nga vendi ose kur thyen. Fraktura quhet e mbyllur, kur kocka nuk ka çarë lëkurën dhe frakturë e hapur quhet kur kocka e thyer çan lëkurën. Kur ka dalje nga vendi të kockave ose thyerje të tyre, nuk këshillohet që ta lëvizni nga vendi. Kur jeni në një vend të largët, kur ambulanca do kohë që të vijë, duhet të jepni ndihmën e parë. Së pari ndaloni gjakderdhjen dhe qetësoni dhimbjet duke vendosur personin e dëmtuar në një pozicion të rehatshëm për të. Pastaj mundohuni ti çoni kockën e dëmtuar në vend.

Shënja dhe simptoma ( jo domosdoshmërisht mund të shfaqen të gjitha) Dhimbje.

1. Enjtje .
2. Deformim të zonës së dëmtuar.
3. Humbje e funksioneve normale të pjesës së dëmtuar.
4. Ndryshimi i ngjyrës së lëkurës (mavijosje).
5. Ka plagë nëse fraktura është e hapur.
6. Mpirje.
7. Ndjesi besdie nëse kockat janë takuar me njëra-tjetrën.
8. I dëmtuari mund ta ketë dëgjuar ose ndjerë dëmtimin e kockës.

Si mund të ndihmoni ju:

**Kontrolloni gjakderdhjen.** Nëse gjakderdhja është e pranishme, mundohuni ta kontrolloni duke ushtruar presion rreth kockës. Vendosni fasho të pastra në plagë dhe lidheni lehtë. **Mobilizoni plagën.** Reduktoni dhimbjen dhe dëmtimin e mëtejshëm duke mobilizuar pjesën e dëmtuar. Zakonisht kjo gjë arrihet duke e lënë në një pozicion të rehatshëm. **Vendosni të dëmtuarin në një pozicion të rehatshëm.** Ndhmoni të

dëmtuarin në pozicion të qëndrueshëm, pa bërë lëvizje të tepërta. Përdorni batanije, ose mjete të tjera. Vendosni pjesë të buta rreth pjesës së dëmtuar.

Nëse ambulanca vonon më shumë se një orë, ndiqni këshillat e mëposhtme. MOS E LËVIZNI të dëmtuarin apo pjesën e dëmtuar, nëse nuk është e rëndësishme. Frakturat dhe dalja nga vëndi e kockave, kanë nevojë për ndihmë të specializur mjekësore.

**Thyerje e kockave të fytyrës ose nofulla.** Këto lloj thyerjesh mund të sjellin probleme serioze. Dëmtimet në fytyrë mund të shoqërohen me dëmtimin e kokës ose të syve. Dëmtimi i nofullave mund të sjelli probleme në frymëmarrje, për shkak se goja mbushet me gjak. Nëse i dëmtuari ka humbur ndjenjat vendoseni në pozicionin e qëndrueshëm anësor ose ulur. Mundohuni ti pastroni gojën nga gjaku. Nëse nofulla është thyer i dëmtuari këshillohet ta mbaj me të dy duart e veta.

**Thyerja e klavikulës dhe nxjerrja e shpatullës.** Këto dy dëmtime trajtohen njësoj pasi janë shumë afër me njëra-tjetren. Zakonisht çohet parakrahu lart dhe fashohet për të eliminuar lëvizjet. Mund të vendosim edhe një jastëk në prehër të të dëmtuarit dhe ta vendosi dorën e dëmtuar aty. Nëse ambulanca vonohet fiksoheni krahun me fasho dhe vendosni një masë të butë në sqetull.

**Thyerja e brinjëve.** Nuk dallohet nëse është thyer një brinjë apo disa. Thyerja e brinjëve shoqërohet me dhimbje, sidomos në frymarrje dhe në kollë. Dëmtimi vihet re në lëvizjet e kraharorit gjatë frymëshkëmbimit, sepse njëra anë e kraharorit futet brenda dhe e dëmtuara del jashtë. Kur brinja ka çarë mushkërinë, atëhere mushkëria fillon të mbushet me ajër. Vendoseni të dëmtuarin në një pozicion të rehatshëm. Lidhet krahu me një fasho trekëndëshe që mos të lëndojë brijën dhe vendoset një masë e butë në zonën e dëmtuar. Kjo procedurë stabilizon dëmtimin e mëtejshëm.

**Frakturë në pjesën e sipërme të krahut.** Të dëmtuarit zakonisht rëndojnë mbi bërryla për të ulur dhimbjet e dëmtimit. Thyerja mund të sjelli shumë probleme, pasi mund të keni enët e gjakut dhe ato nervore, sidomos ato afër shpatullës dhe bërrylit. Ndihmoheni pacientin të ulet në një pozicion të volitshëm për të. Ndihmoheni të vendi dorën e dëmtuar mbi ndonjë jastëk. Nëse ambulanca vononqë të vijë, mund ta lidhni krahun, që të mos lëvizë, por vetëm duke bërë lëvizjet më minimale.

**Frakturë e parakrahut ose e dorës.** Ky lloj dëmtimi është shumë i shpeshtë. I dëmtuari mund ta lëvizë vetë, me dorën tjetër, por duhet bërë fiksimi i tij. Vendoseni të dëmtuarin ulur, mund tja vendosni dorën mbi ndonjë jastëk, ose ta fiksoni duke e fashuar lehtë. Këshillohet një pjesë e fortë si kanal, ti vendoset tek dora dhe të fashohet, derisa të vejë në spital. Për dëmtimin e dorës këshillohet ti vendoset përreth një pjesë e butë dhe të fashohet lehtë.

**Thyerja apo zhvendosja e kyçit, thyeja e këmbës.** Shpesh është e vështirë të dallojmë nëse kyçi është ndrydhur apo ka dal nga vëndi. Për çdo rast do trajtohet si thyerje e mundshme. Shtriheni të dëmtuarin dhe çojani këmbën e dëmtuar lart. Vendosini sa më shpejt që të jetë e mundur një masë të butë dhe fashojeni që mos ti enjtet. Në rastet kur dyshoni se mund të ketë plagë të mundshme, mos ja lëvizni këmbën se mund tja përkeqësoni. Nëse është e nevojshme fiksojani mbi një jastëk, ose më batanije.

## Handout 1. Të kuptosh llojin e menaxhimit të konfliktit

Një konflikt i paadresuar mund të paralizoi punën. Në një mjedis pune mund të bëhet stresues të ul kualitetin e punës dhe të rrisë risqet. Sejcili adapton një mënyre të menaxhimit të konfliktit duke u bazuar në kohë të ndryshme dhe në eksperiencat të ndryshme. Ky stil personal mund të ndryshojë me kalimin e kohës.

Ekzistojnë 5 lloje kryesore të menaxhimit të konfliktit:

Sfidues

Shmangës

Bashkëpunues

Pershtatës (që përshtaten me të dy palët e konfliktit)

Që gjen një kompromis

Karakteristikat personale siç është tendenca e përgjithshme drejt kategorikës dhe bashkëpunimit influencën së tepërmi në stilin e menaxhimit të konfliktit.

Kategorikja është shkalla në të cilën ju kërkoni të kenaqni veten.

Bashkëpunimi është shkalla kur ju kërkoni të qartësoni ose kënaqni të tjerët.

Asnjë nga llojet kryesore nuk është me i mirë se të tjerët se çdo rast. Disa lloje të veçanta ndonjëherë janë të papërshtatshme për të menaxhuar një konflikt apo për të arritur në zgjidhje (si psh: një stil shmangës apo një stil sfidues). Stili i bashkëpunimit konsiderohet përgjithësisht si menyra më e mirë e cila rrit mundësinë që në menaxhimin e konfliktit do të konsiderohen intereset e dy apo më shumë palëve të përfshira.

Një kulturë organizative gjithashtu reflekton një lloj të menaxhimit të konfliktit. Në llojin shmangës organizata apo shoqata nuk merr masa për ta zgjidhur konfliktin. Stili i "Autoritetit më të lartë" Del në pah kur një organizatë apo shoqatë e bënte qartë se deri ku kanë të drejtë të shkojnë (qoftë këtu edhe me menyrën e të shprehurit) ata që punojnë apo vullnetarizojnë për zyrën. Në rast konfliktit shoqata bën apele të brendshme dhe hetime formale për tu marrë me konfliktin.

Në llojin menaxhues të konfliktit "përdor fuqinë" kuptojmë që në rast të zbulimit të një konflikti mes palëve, drejtuesi më i lartë i shoqatës vë në lojë "fuqinë" që ka për të sheshuar marrëdhëniet.

Një stil bashkëpunues fton dhe lejon individët të perpiqen të bëjnë gjeri të funksionojnë apo të negociojnë, ose të kërkojnë ndihmën e një të treti që mund të jetë ndihmues për të zgjidhur çështjen duke pasur parasysh intereset e të gjitha palëve të përfshira në konflikt.

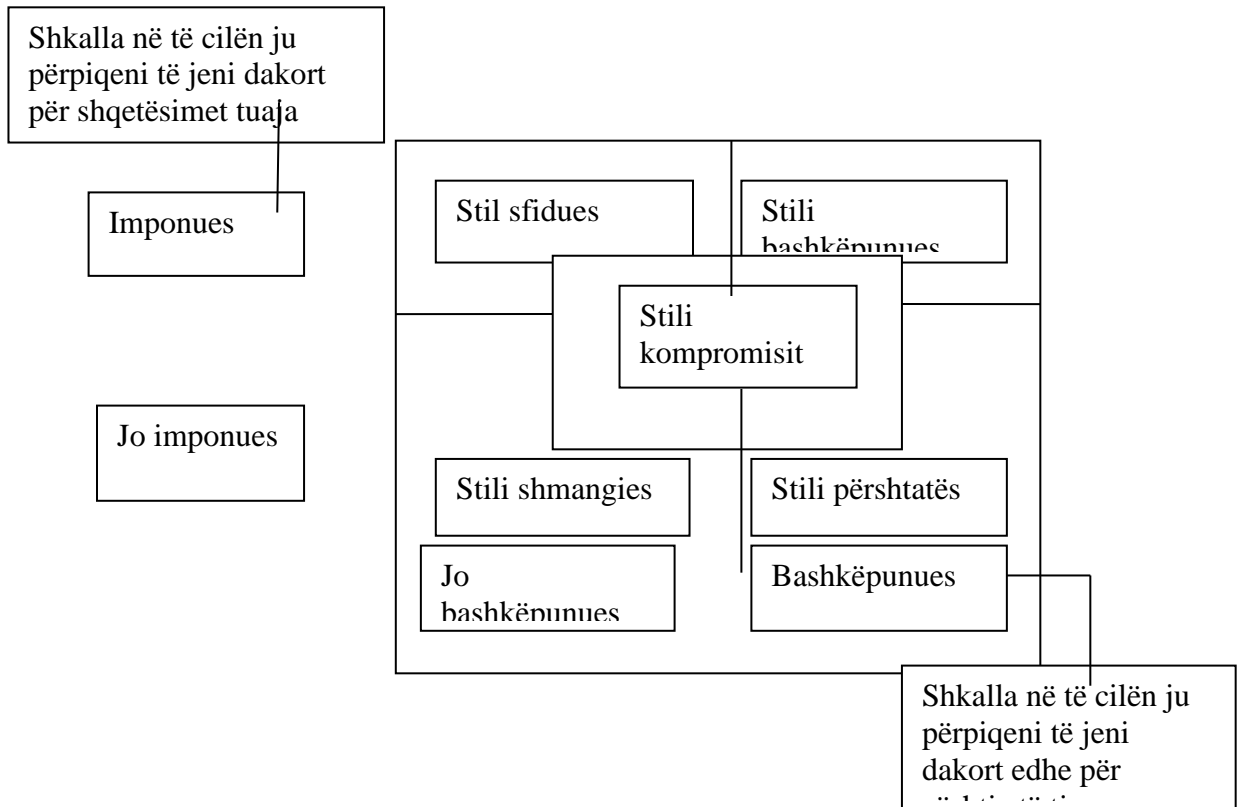
## Handout 2 : Lloje të konfliktit

Si e shikoni ju konfliktin? Mendoni për disa eksperiencat që keni jetuar e që në brendësi kanë pasur konflikte.

Për se cilën nga eksperiencat, në cilën pjesë të tabelës më poshtë do të vinit veten duke menduar për rolin që ju keni luajtur në situatën konfliktuale?

A ndryshoi qëndrimi juaj në rrethana të ndryshme?

Tabela



### Handout 3. Llojet e konfliktit: Përfitimet dhe pengesat në çdo rast.

Kur ju përfshihen në një konflikt dhe merrni rolin „drejtues“ duhet të konsideroni pse njerëzit hyjnë në situatat konfliktuale dhe si të shpjegoni përfitimet dhe pengesën e sejcilit lloj. Jepni shembuj konflikti dhe përcaktoni kush janë përfitimet dhe pengesat në çdo rast.

Llojet e konfliktit	Përfitimet	Pengesat
Shmangës		
Sfidues		
Kompromisi		
Përshtatës		
Bashkëpunues		

#### Reagimi i tërthortë (Cf)

Cf varet nga situata dhe konteksti ku përdoret por baza e saj është e njëjtë dhe më poshtë keni një model të fjalëve dhe frazave që përdoren.

Ndjej që ( një ndjenjë/eksperience) kur (sjellje e përshkruar me objektivitet) sepse (interpretimi), dhe fare mund të bëhet ndërkohe (këshillë).

Ajo që do të shikoni më poshtë është një ushtrim se si mund ti drejtoheni dikujt në një mënyrë të përzemërt që ai/ajo të mos preken por të reagojnë duke ndryshuar sjelljen mbi atë që të tjerëve nuk u pëlqen.

Shoh që/kam dëgjuar se ti

.....

.....

(këtu duhet të përshkruani me objektivitet sjelljen e personit tjetër)

Kjo më bën

.....

.....

(përshkruaj se çfarë ndien ti, çfarë përjeton ti nga sjellja e tij)

Sepse duket sikur

.....

.....

(përshkruaj interpretimet e tua)

Keshtuqë, mendoj se (a nuk do të ishte më mirë sikur)

.....

.....

(jep një këshillë)

Është shumë e rëndësishme të mbash përgjegjësi për atë që thua dhe ndjen duke shprehur pikëpamjen apo opinionin tënd mbi një çështje, dhe jo të akuzosh dëgjuesin se ka qëllime negative apo nuk është i aftë për të bërë diçka

## **Handout 4: Të menaxhoni vetë konfliktin tuaj-8 hapat kryesorë**

Proçesi i zgjidhjes së konfliktit: Mendo, dëgjo, bashkëpunohet (Think, Listen, Cooperate (TEC))

### **Mendo**

#### **Hapi 1: „Merru me inatin“**

Nuk mund të negocioni një marrëveshje të mirë nëse ju dhe/ose personi tjetër jeni shumë të inatosur për të menduar.

#### **Hapi 2:“ Bëni Detyrat e shtëpisë“**

Mendoni mbi pyetjet e mëposhtme para se të flisni me personin tjetër.

Si na prek ky konflikt secilin nga ne?

Cilat interesa apo vlera tonat janë në lojë?

Çfarë paragjykimesh apo po përfundimesh në këtë rast (Shmangës, sfidues, bashkëpunues, etj..)?

### **Dëgjo**

#### **Hapi 3 : „Vendosni një ton pozitiv“**

Ftojini personin tjetër për të negociuar (A mund të flasim?)

Bëjini të ditura qëllimet pozitive. ( Do të doja të regullonim marrëdhënien tonë të punës)

Kuptojeni dhe vlerësojeni personin tjetër ( E kuptoj që kjo është e vështirë për ju gjithashtu) „Faleminderit që po më ndihmoni për ta zgjidhur këtë çështje“)

#### **Hapi 4 :“Përdor rregulla“**

Njeri flet dhe tjetri dëgjon

Puno për ta përmisuar situatën

Ruaj Qetësinë!

#### **Hapi 5:“Diskutoni dhe ripërcaktoni problemin“**

Me rradhë secilin prej jush duhet të flasë për çështjen dhe të shprehe atë që ndjen.

Përdor dëgjimin efektiv dhe teknikat e të folurës.

Identifikoni interesat dhe nevojat

Nëse është e nevojshme diskutoni në thellësi çështjen.

Përmblidhni konceptin e ri që doli mbi konfliktin.

### **Bashkëpunohet**

#### **Hapi 6: „Mendoni për zgjidhjet e mundshme“**

Secili jep ide për të kënaqur nevojat dhe intereset.

Mos kritikoni apo vlerësoni idetë në këtë pike

Tregohuni kreativ.



Përdorni unë mund.....ose Ne mund....në vend të Ti duhet...Apo bën mirë të...

**Hapi 7: „Vlerësoni dhe Vendosni Zgjidhjen“**

Zgjidhjet duhet të jenë:

Reciproke

Realiste

Specifike

Të balancuara

Zgjidhjet duhet të adresohen tek interesat kryesorë të dy palëve

**Hapi 8: „Vazhdimësia“**

Bëni një kontroll të situatës pas disa kohësh ashtu siç do të vendosni me njeri tjetrin.

Nëse marrveshja nuk po funksionon duhet të përdorni dhe një herë të njejtin proces.

## **Handout 5: Të menaxhosh konfliktin për të tjerët-4 hapat kryesorë**

### **Proçesi i zgjidhjes së konfliktit me një ndërmjetës neutral**

Në mjedise pune apo dhe shoqërore mund tu rastisë tju thërrasin në ndihmë në një situatë konfliktuale. Çfarë duhet të bëni në këtë rast kur ju do të luani rolin e ndërmjetësit? Më poshtë do të zgjidh një proçes të thjeshtë me 4 hapa kryesore i cili do tju ndihmojë të lehtësoni arritjen e zgjidhjes së një konflikti.

#### **Hapi 1: Shprehni mendimin tuaj**

Në rast konflikti secila palë duhet të shprehë mendimin e saj se si e shikon situatën nga çfarë ka nisur konflikti dhe pse ka arritur deri aty. Gjatë bisedës duhet pasur pasur parasysh rregulli i degjimit aktiv, që do të thotë „dëgjoje tjetrin dhe mos e ndërprit“. Ndërmjetësi duhet të shkruajë ato që tjetri thotë dhe të mbajë një lloj rregulli në bisedë në mënyrë që biseda të mos ndërpritet nga personat e përfshirë në konflikt.

#### **Hapi 2: Qartësoni idetë dhe shqetësimet**

Pasi janë shprehur shqetësimet çdo palë duhet të shprehë dhe parafranojë ato që ka dëgjuar nga pala tjetër. Këtu palët nuk duhet të shprehin mendimet personale për tjetrin, të mbrojnë veprimet e tyre apo të diskutojnë idetë, thjeshtë duhet të bëjnë një përmbledhje të asaj çka kanë dëgjuar dhe shënuar. Kjo nuk do të thotë se ata domosdoshmërisht duhet të vendosin një marrëveshje kjo shërben thjeshtë për të treguar se idete e asaj çka ka ndodhur janë të qarta.

#### **Hapi 3 :Merrni përgjegjësinë për veprimet**

Secili ka një mundësi për të marrë përgjegjësinë mbi veprimet që mund të rezultojnë të papërshtatshme, pa vend apo dominuese.

#### **Hapi 4: Bëni një plan për zgjidhjen e konfliktit**

Ky plan ka si qëllim të ndryshojë veprimet që kanë shkaktuar ndodhinë. Disa ide që duhet të keni parasysh ndërkohe që bëni planin.

Adresojini idetë e secilës palë individualisht

Beni një brainstorming të zgjidhjeve të mundshme pa bërë vlerësime.

Gjeni një zgjidhje që i përshtatet më mirë të dyja palëve.

Planifikoni të mbështesni dhe rishikoni planin tuaj me intervale të rregullta kohe.

Shkruani një plan dhe bëni të gjitha palët të firmosin atë.

## Handout 6: Riformulimi i fjalive që mund të bëhen shkak për konflikt.

Riformulojini fjalitë e mëposhtme duke u shprehur në mënyrë pozitive

Mjaft me duke më treguar si ti bëj gjërat! Mendon se jam idiot?!

Ajo është një njeri i tmerrshëm. U tregoi të gjithëve sekretet që i kisha besuar kur ishin shoqe.

Gjërat mes nesh kanë ecur për mrekulli më parë. Nuk e kuptoj se si mendoni se ju mund të vini dhe ti ndryshoni gjërat kur të doni!

Mos mu afro dhe mos më fol. Jam shumë e mërzhitur dhe me nerva për të folur tani.

Ti nuk më dëgjon asnjëherë!

Atij nuk i bëhet vonë fare për grupin. Do vetem të duket i mirë përpara shefit.

### 6. Njohja e shtegut

Para se të shoqërojmë dikë në një shteg të caktuar ne duhet ta njohim mirë atë shteg:

- Të kemi sa më shumë informacion për gjeografinë, bimësinë e tij, prania e kafshëve të egra (tek ndërtimi i kampit shpjegohet më me detaje, shmangja e kafshëve të egra)
- me ç'lloj njerëzish kemi të bëjmë në atë zonë.
- nëse shtegu është ose jo në pronësi të dikujt.

Për tu arritur e gjithë kjo duhet që ne ta kemi shkelur shumë herë atë shteg. Kështu vlerësojmë të gjitha mundësitë që kemi. E rëndësishme është të ndërtoni marrëdhënie të mira me banorët lokal si dhe ti kontaktoni para se të niseni në atë shteg. Kështu ata do tju informojnë për kushtet aktuale të shtegut dhe ,merren masa në varësi të shtegut.

Personat që do shoqërojmë informohen rreth:

- Vështirësive dhe llojin e shtegut,
- kohën që zgjat,
- motit që pritet të jetë në ditët e interesit,
- sasinë e ujit dhe të ushqimit,
- tregohet diçka nga eksperiencia për tu treguar bindës,
- këshillojmë\ detyrojmë mënyrën e veshjes.

**Shembull** - Konkretizimi me një shteg që është i njohur nga shumica, ose që e kemi shkelur në javët paraardhëse.

### 7. Veshja e përshtatshme

Veshja e përshtatshme varion sipas motit, stinës, terrenit:

Moti:

Në shi duhet: mushama shiu, çizme për ecje fushore, kambale për ngjitje dhe një pale rezervë si edhe veshmbathje rezerve. Në diell duhen kapele dhe syze.

Terreni:

*Ngjitje në një shteg.* Në varësi të vështirësisë së shtegut ne bëhemi përzgjedhës të gjërave që do fusim në çantë. Duhet përdorur këpucët për ngjitje, pantallona të gjata (këshillohen me xhepa), xhup për mbrojtjen nga erërat, jelek me xhepa.

Guidat në qytet. Bëni veshje sa më komode për ju. Por nuk duhen harruar broshurat e informacionit, numrat e kontakteve të ndryshme, si të policisë, spitalit, hoteleve apo restoranteve.

*Guidat në Vjosë.* Duhet një veshje “peshkatari” që do thotë, çizme llastiku jelek me xhepa, pantallona të gjata.

*Elementët shtesë.* Për një shteg me dëborë duhen këpucët e dëborës. Për ngjitje këshillohen shkopinjët e ecjes, për tu reduktuar lodhja. Dylbitë duhen marr për të kontrolluar zonën dhe për të parandaluar ndonjë situatë të dëmshme, si kafshët e larta të egra, stanet, apo qentë e tufave. Merren gjithashtu litarë, elektik dore, apo koke, pajisje të caktuara për gjymtyrët, nëse shtegu që do përshkrojmë është shumë i populluar nga nepërkat.

## **Këshilla për veshjen** <sup>39</sup>

1. Këshillohet të visheni me shtresa, të cilat mund ti ndërroni në varësi të kushteve të motit, por zgjidhni me kujdes pasi ndërrimi i shpeshtë i rrobave mund të shndërrohet në bezdi për pjesën tjetër të grupit.
2. Nuk këshillohen veshje prej pambuku, pasi veshjet prej pambuku thahen shumë ngadalë dhe lëkura juaj do qëndrojë me lagështi.
3. Si rroba banje këshillohen pantallona të shkurta që thahen shpejt, të cilat mund ti mbani poshtë pantallonave tuaja normale.
4. Nëse ju keni probleme me muskulaturën e këmbëve tuaja, këshillohen pantallona të ngushta, të cilat ndihmojnë në qarkullimin më të mirë të gjakut. Këto pantallona mund ti vishni poshtë pantallonave normale të ecjes.
5. Në dimër ju mund të vishni disa palë rrobash. Vishni si fillim rroba me bazë leshi, pastaj një shtresë izoluese të mesme dhe në fund mushama për tu mbrojtur nga uji.
6. Veshjet tuaja mbajini në qese të cilat janë rrezistente ndaj ujit. Këshillohen qese me përmasa 10x 21 cm.
7. Pastrojini rrobat tuaja sa më shpesh që të jetë e mundur, pasi rrobat e pastra ju bëjnë të ndiheni më mirë si dhe vishen më lehtë. Nëse janë të ndotura ato largojnë ngrohtësinë nga trupi në vend që ta izolojnë atë.
8. Gjatë kohës me djell, këshillohet kapele e gjerë e rrumbullakët e cila mbahet me një rrip. Përdorni syze dielli, si për tu mbrojtur nga dielli dhe nga pikat e shiut. Syzet e djellit janë të nevojshme edhe kur jeni në dëborë.
9. Ju bëni vetë zgjedhjet tuaja, se çfarë ngjyre do të vishni rrobat tuaja. Këshillohen rrobat e errëta pasi ato thahen më lehtë. Por rrobat e leshta janë të përdorshme, pasi tek ato afrohen më pak insektet. Mund të vishni edhe rroba me ngjyra të lehta.

## **8. Siguria personale**

Është e rëndësishme të theksohet se një ecje e mirë kërkon disa gjëra të nevojshme, pa të cilat një ditë e bukur në natyrë mund të kthehet shpejt në ditë shumë të keqe. Nëse ju nuk keni siguruar veten nuk mund të siguronit, sigurinë e të tjerëve. Më poshtë është një listë me pajisje, me të cilat duhet të familjarizoheni.

1. Plani vetjak është i rëndësishëm, (hartat e zonës ku do shkoni, libër udhëzues për zonën, distanca e udhëtimit, vlerësimi i kohës që do t’ju duhet të shpenzoni, si dhe informacione të tjera që duhet ti dini para se të niseni).
2. Mbajini hartat dhe librat udhëzues në çanta rezistente nga uji.
3. Të dini të përdorni GPS.

<sup>39</sup> <http://halbertri.tripod.com/tips.htm#Clothing>

4. Sigurohuni që telefoni juaj të jetë gjithmonë në gjendje pune për gjatë gjithë kohës dhe që aty të keni të gjitha kontaktet që mund t'ju duhen ( nr. e spitalit, helikopterit etj.)
5. Kontrolloni kushtet e motit.
6. Merrni parasysh aftësitë e të gjithë anëtarëve të grupit para se të zgjidhni shtegun që do përshkoni.
7. Është shumë e rëndësishme ti tregoni dikujt për planet tuaja dhe për kohën që mendoni të ktheheni. Në raste emergjente do jetë pikërisht ky person që do mund tju shpëtojë.
8. Asnjëherë mos dilni në natyrë vetëm.
9. Mos merrni shumë gjera me vete, vetëm ato që janë të domosdoshme.
10. Merrni ujë të mjaftueshëm. Kur fillon hidratimi ju duhet për të ruajtur nivelin e duhur të energjisë.
11. Temperatura është gjithmonë e ulët në male, vishni disa roba.
12. Nisuni herët, kështu ju do jeni në kohë në destinacion dhe mund ta shijoni ecjen. Planifikoni kohën që të ktheheni përpara se të errësohet.
13. Mund të ecni më shpejt vetëm nëse jeni grup i vogël.
14. Qetësoni veten. Mos bëni ngjitje të shpejtë. Kurseni energjitë tuaja.
15. Qëndroni brenda shtegut, pavarësisht sesa mirë e njihni.
16. Asnjëherë mos ju afroni kafshëve të egra, pavarësisht sesa të ëmbël mund të duken. Kur ju çenohet territori bëhen shumë të eger. Ruani qetësinë, kafshët e egra kanë tendencë tju sulmojnë më shumë nëse vraponi. Mos ndaloni për të ushqyer kafshët e egra. Acarohen më tepër kur njerëzit duan ti ushqejnë.
17. Kontrolloni për gjarpërinjtë, merimanga dhe për gjallesa të tjera. Kontrolloni vendin ku hidhni këmbët.
18. Tregohuni të kujdesshëm kur ecni. Kontrolloni për degët e rëna dhe gurët e fshehur. Ecni ngadalë ku ka prani të ujit. Shikoni bimësinë dhe mundohuni ta përcaktoni, që të mund të krijoni një ide sa më të saktë rreth zonës.
19. Kontrolloni hartën që ta dini saktë se ku ndodheni.
20. Lëroni herë pas here udhëheqjen dhe kontrolloni për gjurmë. Tregoni vendimet që merrni.
21. Merrni me vete ushqime energjizuese, si çokollata, lëngjet e frutave, fruta, karamelle etj.
22. Mos konsumoni alkool ose soda kur bëni ngjitje, pasi do ju dehidratojnë.
23. Përdorni sistemin e pastrimit të ujit që e siguron në natyrë.
24. Duhet të dini të jepni ndihmën e shpejtë. Merrni rutinë e ndihmës së shpejtë. Për plagë përdorni fasho menjëherë.
25. Mbani këmbët tuaja të thata duke ndërruar shpesh çorapet.
26. Zgjidhni shtegun më të përshtatshëm për destinacionin tuaj.
27. Të jeni të vetëdijshëm, për rreziqet e mundshme që ka kur jeni në natyrë.
28. Mbroni veten tuaj nga insektet, si grerëzat, mushkonjat etj.
29. Përdorni birbila, sipas një kodi që do e vendosni vetë.
30. Mësoni të identifikoni disa nga gjërat që do zbuloni në një shteg.

## 9.Ngritja e kampit

Faza përgatitore është thelbësore për aventurën tuaj jashtë. Duhet të keni pajisjet dhe furnizimet e nevojshme që mund të bëni diferencën në kënaqësinë dhe eksperiencën që do keni. Listat emërore janë një mënyrë shumë e mirë, e cila mund tju ndihmojë në organizim. Lista juaj e kampeve do të ndryshojnë sipas llojit të kampeve dhe aktiviteteve që keni planifikuar, vendet ku do të shkoni, koha e vitit dhe gjatësinë e udhëtimit tuaj. Shtoni ose hiqni artikujt që i përshtaten nevojave tuaja individuale.

### ***Këshilla për kampingun***

---

Për një perspektivë të madhe, parimet themelore për kampimin janë relativisht të thjeshta. Më shumë se çdo gjë tjetër për qëndrimin jashtë mureve, e rëndësishme është shkalla juaj e përshtatjes dhe e aklimatizimit. Pavarësisht, ka një numër këshillash dhe trukesh për të ndihmuar në bërjen e këtij tranzicioni më të lehtë, dhe të lejojë kohën tuaj të jenë më e relaksuar dhe e kënaqshme.

## ***1. Këshilla të përgjithshme***

---

Tenda është pika qendrore në më të shumtën e rasteve për udhëtimet ku duhet të ngrihet një kamp. Nëse ju jeni një kampist fillestar, ka disa këshilla të ndryshme për të kujtuar për ngritjen e tendës. Para së gjithash, praktikohuni në ngritjen e tendës tuaj para se të shkoni në një vend kampingu. Është jashtëzakonisht e vlefshme, të jeni në gjendje të veproni sa më shpejt dhe në mënyrë efektive. Kur jeni duke kërkuar një vend për të ngritur kampin, gjithmonë kërkon "një krevat natyror" me tokë të sheshtë dhe të butë, rreth pikave më të ulta të kodrave dhe luginave. Si përfundim, gjithmonë rregulloni një pritë, për të shmangur dëmin potencial nga rrjedhja e ujit.

Kampistët mund të përfitojnë nga disa parime jo - specifike për qëndrimin në natyrë. Rregulli numër një, pa marrë parasysh se në kë stinë të vitit jemi, është që të visheni me disa (ose të paktën të keni me vete) shtresa. Është mënyra më e lehtë dhe më efektive për të kontrolluar temperaturën e trupit tuaj. Së dyti, duhet të mësoni se si të përdorni një GPS ose hartë dhe busull. Nuk ka rëndësi sesa jeni të familjarizuar me zonën ku do shkoni, është shumë e thjeshtë të ngatërroheni, pasi mund tju duket e njëjta pemë apo zonë. Së fundi, të praktikoni aftësitë themelore për në natyrë, të tilla duke përdorur dhe duke mprehur një thikë të dobishme me disa funksione, të lidhni nyje të ndryshme dhe të ndërtoni zjarr. Është kjo njohuri që ndan amatorët nga kampistët e kalitur.

## ***2. Si të planifikojmë buxhetin për udhëtimin dhe kampingun***

---

Ashtu si çdo gjë tjetër më të madhe, buxheti për një udhëtim me kampe është më e lehtë kur ju filloni të bëni programin, e më pas puna thjeshtohet. Së pari, vendosni një shumë që ju mund të përballoni dhe të bëni dakort që të mos e tejkaloni atë. Pastaj, filloni të analizoni faktorët me shpenzime më të mëdha - gjëra të tilla si ushqim, gazi, pajisjet e nevojshme dhe tarifat e kampingut. Nga këtu, analizoni për sendet me rëndësi më të vogla deri sa të vijë afër kufirit të shpenzimeve. Pasi kjo linjë është testuar, ju duhet të merrni vendime që në fund të fundit përcaktojnë linjën e udhëtimit tuaj .

Për shembull, ju mund të eliminoni atë ndalesën tradicionale të ushqimit të shpejtë në rrugë me sanduiçe të para - përgatitura. Vendimet e thjeshta të tilla si këto kanë tendencë për të shtuar deri në skemën e madhe të çështjeve financiare, veçanërisht kur është fjala për shpenzimet diskrecionale. Tani që ju dini bazat për kampin, për ngritjen e tij, dhe se si të ndërtoni aventurën tuaj në natyrë në buxhetin tuaj, asgjë nuk ju pengon për të shijuar qëndrimin në pyll!

## ***3. Çfarë duhet të merrni me vete në një udhëtim kampi***

---

Nuk ka nevojë për fat, që një udhëtim me kampe të jetë një përvojë unike. Ka shumë gjëra të mrekullueshme që natyra ka për të ofruar. Pak rëndësi ka vendi ku do shkoni, kur bëhet fjalë për mjetet. Disa mjete duhet ti merrni gjithmonë me vete. Më poshtë është "listë e shkurtër" e domosdoshme për kampe që duhet pakëtuar gjithmonë.

- Një tendë dhe dyshekë fjetjeje
- Një tenxhere, enë kuzhine dhe materiale për të ndezur zjarrin (preferohen shkrepëse rezistente nga uji ose çakmak butani)
- Një thikë të dobishme me shumë funksione dhe litar
- Sasi e mjaftueshme uji (merrni masa të ndara për gatim dhe pastrim)
- Energjizues të pasur, ushqime që përgatiten me lehtësi dhe snacks (artikuj si makarona, fasule, konserva viçi, pule, supa të gatshme)
- Veshje rezervë (një rregull i mirë për tju përshtatur zonave me temperatura të ndryshme është të kemi nën dispozicion dy deri tri ndërresa në ditë)
- Një termus të vogël e të mbyllur për të ruajtur ushqimet tuaja në të
- Solucion pastrues dhe sapun
- Mund të merrni po të doni pajisje për peshkim dhe për ngjitje malore.

#### **4. Mjetet për në kamp**

Përgatitja është thelbësore për çdo aventurë në natyrë. Furnizimet e nevojshme dhe pajisjet mund të bëjnë një ndryshim në gëzimin dhe përvojën e përgjithshme që do merrni. Listat janë një mjet shumë i mirë për të ndihmuar me organizimin tuaj. Lista juaj do të ndryshojnë sipas llojit të kampeve dhe aktiviteteve që keni planifikuar, vendet ku do të shkoni, koha e vitit dhe gjatësisë së udhëtimit tuaj. Shtoni ose heqni artikujt që i përshtaten nevojave tuaja individuale.

Kampi: Tenda, shtroje për në tokë, mjete shtesë, çekiç, shtresë për hyrjen e çadrës, furçë etj.

Mbulesat: dyshekë fjetjeje, shtresa\ batanije, jastëk, pompë ajri, çanta të përshtatshme për ruajtje, etj.

Gatimi: Enë uji \kovë, ngrohës \ akull, termus, shkrepse \çakmak, sobë me karburant \propan, dru zjarri, zgarë kampi, mjete për zgarën, vaj, gazeta \ letra për ndezjen e zjarrit, gota \ pjata \tasa plastik, letër alumini, kosh mbeturinash, pastrues, etj.

Rrobat: Këpucë, pantallona, bluza, çorapë \ çorape shtesë, kapele, veshmbathje shtesë, veshje për gjumë, xhaketë, mushama shiu, qese lavanderie, etj.

Personal: Shampo, shtupë, furçë dhëmbësh, deodorant, brisk rroje, produkte femërore, letër banje, ilaçet personale etj.

#### **5. Si të shmangim habitatet e kafshëve të egra kur kërkojmë vend për ngritjen e kampin.**

Një nga qëllimet kryesore për të ngritur një kamp miqësor me mjedisin është, të mos shqetësojmë kafshët e egra të zonës. Nëse vërehen rastësisht nuk është shpesh problem, por shpërngulja e kafshëve të egra konsiderohet si papërgjegjshmëri nga shumica e entuziastëve të natyrës. Për të qenë të drejtë, pavarësisht se nuk kanë ndërmend ata ndërpresin ciklet jetësore të kafshëve në habitatin e tyre. Por duke injoruar shenjat e pranisë së tyre dhe duke ecur pranë tyre, ata pa qëllim

trembin kafshë në shtëpitë e tyre natyrore. Para se të ngrihet kampi, ka disa shenja që ju duhet të shikoni për tu siguruar, që ju nuk jeni duke cenuar në territorin e tyre.

1. Shtigjet Natyrore. Edhe pse shtigjet natyrore dhe lirishtet shpesh janë ideale për ngritjen e kampit, ata shpesh ndodh që të jenë pika ku mbidhen kafshë të egra. Në qoftë se një rrugë duket si ajo është krijuar nga kafshët dhe jo njerëzit, është më mirë që të lëvizni për në kampin e ardhshëm potencial. Dëshmi të shtigjeve të krijuara nga kafshët e egra, përfshin gjurmë këmbësh ose gjurmët e ecjes së tyre, shkurë të dëmtuara, materjale të pa përtypura mirë si dhe feçe.

2. Zonat e strehimit të kafshëve të egra. Ashtu si njerëzit, kafshë të egra të tilla si dreri, dhelpra dhe gjitarë të tjerë preferojnë që të kenë strehim nga disa lloj elementësh. Në shumicën e rasteve, kjo përfshin zonat me ndriçim të ulët të shkakuar nga prania e bimëve me degë të ulëta dhe lirishtet natyrore. Këto pemë shërbejnë për të bllokuar reshjet dhe për të mbrojtur kafshët nga erërat e ashpra. Pemë dru i butë si pisha dhe dru kedri shpesh ofrojnë këtë lloj mbulimi, kështu që është e rekomanduar që ju të kontrolloni mirë për dëshmi të banimit të kafshëve të egra para se të vendosni për të ngritur kampin nën to.

3. Stofka. Gjitarët më të vegjël zakonisht gërmojnë stofka në tokë ose në materiale organike të tilla si trungjet e pemëve. Ato janë zakonisht shumë të thjeshta, si një vrimë hyrje dhe shpesh janë në mënyrë të qartë të dukshme. Nëse ju do të ngrini kampin afër ndonjë peme të madhe, ose të ndonjë trungu peme të tharë, kontrolloni për hyrje ose dalje strofkash. Nëse nuk kontrolloni mirë, ju jo vetëm që shqetësoni habitatin e kafshëve të egra, por gjithashtu vini në rrezik gjithë grupin tuaj të kampsistëve. Kafshët që e hapin vetë strofkën e tyre duke gërmuar, të tilla si dhelpra dhe rakuni, gërmojnë afër kampit tuaj për ushqim, nëse ju flini herët.

4. Gropa uji. Nëse keni ndërmend të ngrini kampin pranë një përroi ose një lumi, hidhni një sy përreth për gjurmë kafshësh. Bllokimi i rrjedhjes së ujit në vrima që frekuentohen nga kafshë të egra nuk është saktësisht e shëndetshme për mjedisin lokal. Duhet të kërkoni gropa me ujë të pastër, të ngelur nga shirat që kanë rënë më herët. Kampsistët janë një nga grupet më të ndërjegjshëm për ruajtjen e mjedisit. Për të përmbushur këtë reputacion dhe të bëni pjesën tuaj, duhen shmangur strofkat ku kafshët e egra janë aktive. Duke përdorur rregullat e mësipërme, ju do jeni të aftë të gëzoni qëndrimin jashtë në natyrë, pa cenuar gjëndjen e mjedisit.

## **6. Ruani gjërat tuaja në kamp**

---

Në kamp, ashtu si çdo ditë normale, disa mollë të këqija mund të prishin të gjithë eksperiencën. Në kampe këto gjëra ndodhin kryesisht, kur jeni një grup i madh njerëzish.

Edhe pse kjo nuk ndodh shpesh, raste të vjedhjes kanë ndodhur në kampingje në të shkuarën. Po të mendoni rreth kësaj, ju do ta gjeni të llogjikshme. Grupet e kampit ndahen për të kryer aktivitete me interes për ta dhe lënë gjërat e tyre të pa mbrojtura.

Ndërlikon këtë problem, fakti që sendet e lëna prapa shpesh janë personale dhe të vlefshme në natyrë. Kampsistët, për shembull, mund të lënë portofolin e tyre në një çadër të pambrojtur kur shkojnë në një ngjitje malore, thjesht sepse ata nuk kanë nevojë për të. Edhe pajisjet e kampingut në vetvete - nga tenda, për pajisjet e gatimit – janë shpesh mjaft të shtrenjta dhe të pambrojtura.



## Masa të thjeshta për sigurinë.

Ndërsa kërcënim i vjedhjes së kampingut sigurisht ekziston, nuk është saktësisht praktike për të ngritur një sistem të sigurisë të plotë, me gardh teli me gjemba dhe dritat paralajmëruese - rreth çadrës suaj. Për fat të mirë, të gjitha pajisjet janë për një qëllim të përbashkët dhe me pak më shumë kujdes, mund të mbron gjërat tuaja nga vjedhja ose dëmtimi i mundshëm.

Kur mbërrini në vendet që janë zënë nga kampistë të tjerë, mund të jetë një ide e mirë për të prezantuar veten dhe pjesën tjetër të grupit tuaj për fqinjët tuaj. Jo vetëm që ju do të merrni një ndjenjë të besueshmërisë së tyre, por ata do të japin një ide për dikë që mund të jetë një hajdut potencial për mjetet tuaja. Por, kur i gjithë grupi është larguar jashtë kampingut për pak argëtim, sendet e vlefshme dhe personale duhet të shkojnë të gjitha në makinë, në qoftë se askush nuk do të jetë rreth për të kontrolluar zonën. Ju mund të bëni atë pak më të lehtë për veten tuaj duke krijuar një "vend vlerë", ku grupi mund të mbajë sendet që ata nuk duan të humbin ose të mbajnë me vete. Në momentin kur këto pajisje do tju duhen, mjafton ti çkyçni dhe ti merrni. Në mënyrë të ngjashme, të pasurit e një listë të plotë për t'iu referuar, për gjërat që lini, do tju sigurojë që asgjë me vlerë nuk është e humbur përgjithmonë. Ndoshta nuk mund të siguroni 100% siguri, por këto masa janë mjaft të efektshme për sigurinë e përgjithshme të kampingut.

## **7. Zjarri - Si të ndërtohet zjarri në kamp**

---

Kampingu nuk është i tillë pa zjarrin. Aroma, ngrohtësia, flakët vallëzuese, kërcitjet, qymyri me ngjyrë të kuqërremtë në të artë, shija e ushqimit të gatuar në zjarr, miqtë, këngët, historitë dhe sigurisht zhurma e bulkthave. Zjarrbërësit në kamp sigurojnë një lidhje me natyrën, një moment reflektimi dhe paqeje. Shijojeni zjarrin e kampit tuaj!

Duke ndjekur hapat e mëposhtëm do keni lehtësi në ndezjen e zjarrit si dhe do bëni një zjarr të sigurt.<sup>40</sup> Vendi më ideal për bërjen e zjarrit, është vendi ku është bërë zjar më përpara. Kështu ju do ta keni gjysmën e punës të përfunduar.

Kampistat me eksperiencë e dinë që ekziston më shumë se një mënyrë për të nisur zjarrin, i cili është shumë i nevojshëm në daljet në natyrë. Në shumicën e rasteve mjafton një kuti shkrepsësh rezistente ndaj ujit ose një çakmak me butan.

Para se të filloni të ndizni zjarrin hapni një gropë ose bëni një rreth me gurë. Kështu do mund ta kontrolloni zjarrin si dhe të eliminoni incidentet e mundshme. Mbani afër rrethit me gurë një enë të mbushur me ujë, ose bombul për të shuar zjarrin si dhe një lopatë.

Tregoni kujdes me vëndin që zgjidhni për ndezjen e zjarrit. Kurrë mos e ndërtoni nën degët e bimëve. Rriteni distancën edhe më nga degët e bimëve kur ka erë. Mos haroni se edhe një thëngjith i vogël në ajër mund të sjelli dëme shumë të mëdha.

Sigurimi i materialeve për fillimin e zjarrit është më i lehtë nesë ju dini se çfarë është më efikase, më të duhurat janë gjethet e thata dhe kashta. Pjesë të bimëve të cilat janë me ngjyrë kafe dhe të thata janë më efektive. Mblidhni drurë dhe vendosini në grupe të veçuara larg vatrës së zjarrit.

Mos përdorni dru të gjelbërt apo të sapo prerë. Ka tre lloje të ndryshme drurësh që mund të përdorni për të pasur një zjarr të duhur. Eshkat (degë të vogla, ashkla druri, gjethet e thata ose bari, hala thatë. Këto fillojnë të digjen menjëherë sapo ju është vënë flaka), dru (shkopinj të vegjël), karburant (drurë të mëdhenj që mbajnë zjarrin të ndezur)

Elementë të nevojshëm që zjarri të digjet vetë. Kur njëri nga këto tre elemente mungon zjarri shuhet. Karburanti (materiali që do digjet), ngrohja (prania e ngrohësit për tu djegur karburanti), Ajri (eksistenca e oksigjenit gjatë procesit të djegies).

---

<sup>40</sup> [http://www.lovetheoutdoors.com/camping/how\\_to\\_build\\_a\\_campfire.htm](http://www.lovetheoutdoors.com/camping/how_to_build_a_campfire.htm)

Filloni duke grumbulluar eshkat në qëndër të rrethit me gurë. Vendosni shpinën andej nga fryn era dhe me një dorë bllokoni erën, vendosni fije të shkrepëses mes eshkave dhe ndizini. Me ngadalë hidhni më shumë eshka. Ju duhet ti hidhni me ngadalë në bazën e zjarrit. Pasi një nga eshkat të ketë filluar të digjet, hidhni menjëherë shkopinjtë e vegjël. Mbajini afër të gjitha, por sigurohuni që mos të pengoni ajrin. Gradualisht shtoni sasinë e shkopinjve. Kur ecuria e zjarrit është e mirë, vendosni drurët e trashë në mënyrë të tillë që mos të pengoni ajrin. Ka dy lloje të zjarreve: zjarr piramidë ( është i më i këshillueshëm për gatim, pasi e gjithë nxehtësia përqëndrohet në një vend. Shtoni dru të trashë që të siguroni qëndrueshmërinë e zjarrit) dhe zjarr si kryqëzim (është i më i këshillueshëm për një zjarr që duhet të qëndrojë gjatë i ndezur. Është më i mirë për zjarr kampi. Shtoni drutë e trashë mbi eshkat e ndezura në formë kryqi.).

Praktikoni një zjarr të sigurt:

- Pastroni zonën nga mbeturinat dhe evitoni degët e varura të pemëve.
- Ndërtoni zjarrin të rrethuar nga një unazë gurësh.
- Duhet të kini një masë uji afër zjarrit dhe gati, që ta përdorni kur duhet.
- ASNJËHERË mos e ndërtoni zjarrin afër çadrave dhe gjërave që mund të marrin zjarr.
- ASNJËHERË mos përdorni lëngje djegëze për ndezjen e zjarrit.
- ASNJËHERË mos e lini zjarrin të ndezur.
- Ndërtoni zjarrin aq të madh sa ju duhet.
- Shpërndani hirin dhe prushin.
- Spërkasni me ujë dhe ngacmoheni me një shkop. Përsëriteni këtë veprim.
- Qullni mirë thëngjithët e djegur. Përsëriteni edhe një herë edhe pse çdo gjë duket e ftohtë.

Më poshtë janë paraqitur ilustrime me foto për të ilustruar atë çka është shkruar më sipër.



Etapat për ndezjen e zjarrit.



Llojet e zjarrit, piramid dhe kryq.

## 7. Grupet e ofertave turistike, sipas prirjeve

Oferta turistike përfaqëson sasinë e të mirave dhe shërbimeve turistike që hidhen në treg me një çmim të caktuar dhe kanë për qëllim plotësimin e nevojave që ka klientela turistike. Oferta turistike shihet e ndarë në dy grupe.

- Oferta parësore.
- Oferta dytësore.

Oferta parësore nënkupton grupin e të mirave natyrore e kulturore që ekzistojnë në një rajon ndërsa oferta dytësore përfshin të gjitha ndërtimet e bëra në funksion të turizmit. Elementet kryesore të ofertës turistike janë elementet atraktiv, pritës komunikues. Meqenëse oferta dhe kërkesa turistike përbëjnë dy anë të tregut turistik rregullat veprojnë në drejtim të vendosjes së ekuilibrit në këtë treg, por që të ekzistojë ky ekuilibër është e rëndësishme që të njihen këto faktorë të ofertës turistike.

### I. Faktorët pritës objektivë të ofertës turistike

Popullsia rezidente dhe format e punësimit.

Sasia dhe cilësia e objekteve turistike.

Infrastruktura e rajonit turistik.

Kapaciteti pritës dhe niveli i shërbimit lidhur me nivelin e çmimit.

Organizimin e strukturave turistike si dhe realizimi i reklamave në turizëm.

### II. Faktorët subjektivë pritës të ofertës

Trashëgimia kulturore.

E kaluara turistike.

Pasuria etnike.

### III. Faktorët psikologjikë pritës të ofertës

Ndërgjegjësimi i popullsisë rezidente për nevojën e zhvillimit të turizmit.

Kultura turistike.

Kërkesa turistike ka si cilësi të sajën elasticitetin, ndërsa oferta turistike paraqet ngurtësi, e cila vjen nga shumë faktorë, siç mund të jenë:

Të mirat dhe shërbimet janë statike në hapësirë

Kapitali që investohet është statik

Instalimet e kryera krijojnë një shtesë kapitali të cilat kanë kohë për t'u amortizuar

Strukturat hoteliere pritëse së bashku me mjediset e tyre janë fikse nuk shkojnë nga një vend në tjetrin.

Kapitali që investohet në ofertën turistike është i palëvizshëm, por ai gjendet dhe para kufizimesh kohore për sa i përket aftësisë së tij për të siguruar të ardhura.

Oferta turistike është e kufizuar në kohë. Ky kufizim bën që oferta të realizohet vetëm në kohën e sezonit turistik. Pra, kërkohet që të investohen kapitale të mëdha vetëm për një periudhë të vogël të vitit. Ky kusht negativ lidhet vetëm me atë tip kërkesë turistike që përfaqëson pushimet.

