



მომრიბეზედი მოსეზარტდე



გერმანიის
თანამშრომლოზა
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

implemented by
giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

შტეფან შმიტი
კერსტინ შულცი

მომრიგებელი მოსამართლე

შტეფან შმიტი
კერსტინ შულცი

წინამდებარე სახელმძღვანელო გამოიცემა GIZ-ის (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) ფინანსური მხარდაჭერით. 1993 წლიდან GIZ-ი საქართველოში ხელს უწყობს სამართლისა და იუსტიციის რეფორმების განხორციელებას. სხვა ღონისძიებებთან ერთად GIZ-ი ზრუნავს იურიდიული ლიტერატურის შექმნასა და სამართლის პოპულარიზაციაზე. GIZ-ი არ იღებს პასუხისმგებლობას ნაშრომის შინაარსობრივი მხარის სისწორეზე.

ავტორები:

დოქტ. შტეფან შმიტი

დრეზდენის სამხარეო სასამართლოს ყოფილი თავმჯდომარე მოსამართლე მედიატორი, ადვოკატი

კერსტინ შულცი

დრეზდენის სამხარეო სასამართლოს მოსამართლე

მთარგმნელი:

ილია მესხიძე

GIZ-ის სამართლის პროგრამის თანამშრომელი



© გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოება (GIZ), 2019

გამოცემის ელექტრონული ვერსია შეგიძლიათ იხილოთ ვებგვერდზე:
lawlibrary.info/ge

სარჩევნი

1. კონფლიქტი	5
1.1. კონფლიქტის პოზიტიური და ნეგატიური ფუნქციები	5
1.2. კონფლიქტის სახეები	6
1.3. კონფლიქტის თვალსაჩინოება და რეალიზება	6
1.4. ესკალაციის მოდელი გლასლის თეორიის მიხედვით	7
1.5. ემოციების მართვა	8
1.6. კონფლიქტის გადაწყვეტის მოდელები	9
2. კომუნიკაცია	11
2.1. მორიგების წარმოება	11
2.1.1. კომუნიკაციის სტრუქტურა	12
2.1.2. კითხვის დასმის ტექნიკა	13
2.1.3. გაგების მოდელი — შეტყობინების კვადრატი	18
2.1.4. კომუნიკაციის პრინციპები	21
2.2. კონფლიქტის სპირალი	22
2.3. კომუნიკაციის დაბრკოლებები	24
2.4. ჰარვარდის კონცეფცია	27
3. მორიგების წარმოება	28
3.1. მესამე პირის ფიგურა	28
3.2 იმპლემენტაციის საფეხურებრივი მოდელი	31
3.3 განლაგება	31
3.4 გამიჯვნა პოზიციებს, ინტერესებსა და მოთხოვნილებებს შორის	33
3.5 განსხვავებები სადავო წარმოებასა და მორიგებას შორის	34

4. მორიგების წარმოება36
4.1 მორიგების წარმოების ტექნიკები36
4.1.1. აქტიური მოსმენა36
4.1.2. არეკვლა/პერიფრაზირება37
4.1.3. პერსპექტივების ცვლილება37
4.1.4. შესვენებები40
4.1.5. გონებრივი იერიში40
4.1.6. რეფრეიმინგი — იცვლება გამონათქვამის ფარგლები და ამით ხდება გამონათქვამისთვის სხვა აზრის მინიჭება40
4.1.7. ნორმალიზება41
4.1.8. პროცესის რისკის ანალიზი41
4.1.9. გაორმაგება41
4.2. მორიგების წარმოების სტრატეგიები — პრობლემის გადაჭრაზე ორიენტირებულს + პრობლემამზე ორიენტირებული მორიგების წარმოება:43
5. კონფლიქტის გადაჭრა47
5.1. კონფლიქტების გადაწყვეტის „ჯვარი“47
5.2. განაწილების პროცედურა48
5.3. SMART-ის წესები50

1. კონფლიქტი

სოციალური კონფლიქტის დეფინიცია ფრიდრიხ გლასლის მიხედვით: კონფლიქტი არის ინტერაქცია აქტორებს (ინდივიდებს, ჯგუფებს, ორგანიზაციებს და ა.შ.) შორის. ამასთან, სულ მცირე, ერთი აქტორი განიცდის შეუთავსებლობას აზრების/ნარმოსახვის/აღქმის ან/და გრძნობების ან/და სურვილის კუთხით მეორე აქტორთან (აქტორებთან) ურთიერთობისას, იმგვარად, რომ რეალიზებისას სახეზეა ხელშეშლა მეორე აქტორის (აქტორების) მხრიდან.

1.1. კონფლიქტის პოზიტიური და ნეგატიური ფუნქციები

- ა) კონფლიქტის **პოზიტიური** ფუნქციებია:
- I. პრობლემებზე მითითება
 - II. ადამიანური ურთიერთობების გაღრმავება
 - III. ცნობისმოყვარეობისა და ინტერესის აღძვრა
 - IV. გადაწყვეტილებების მიღების პროვოცირება
 - V. ცვლილებების პროვოცირება ორგანიზაციასა და პიროვნებაში
 - VI. მოქმედების სივრცეების გაფართოება
 - VII. ენერჯის გამოყოფის პროვოცირება
 - VIII. სტაგნაციის ხელშეშლა
- ბ) კონფლიქტის **ნეგატიური** ფუნქციებია:
- I. იმედგაცრუება
 - II. ადამიანური ურთიერთობების გაუფერულება
 - III. სტრესი, შესრულების უნარის დაკარგვა

- IV. დროის, ფულისა და ცხოვრების ხარისხის დაკარგვა
- V. ესკალაცია
- VI. შეხედულებებიდან არგადახვევა

1.2. კონფლიქტის სახეები:

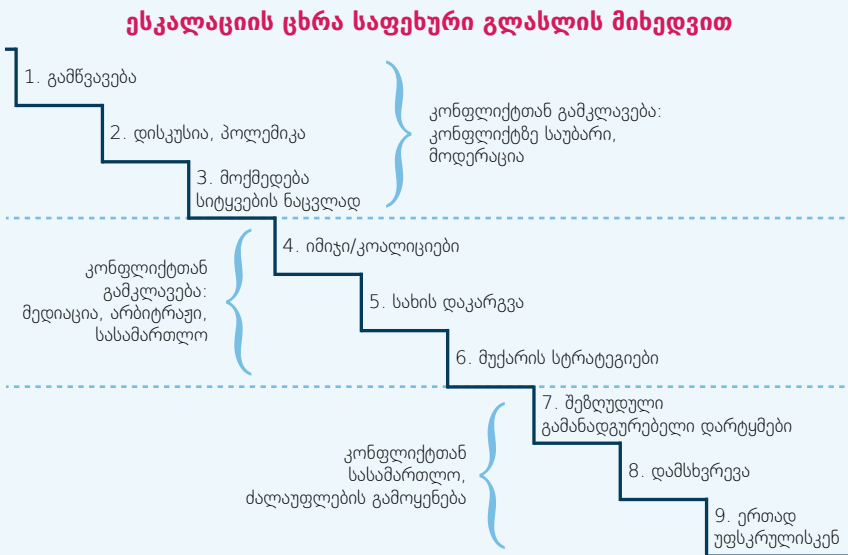
1. **განაწილების კონფლიქტი** — მწირი სიკეთეების ან, შესაბამისად, რესურსების განაწილებასთან დაკავშირებული შეუთანხმებლობა.
2. **გადაფარვის კონფლიქტი** — სხვადასხვა ადრინდელი შეუთანხმებლობების თავმოყრა და გადაფარვა.
3. **საგნობრივი კონფლიქტი** — ინტერესთა შეუთავსებლობა, ძირითადად, აღქმის კუთხით.
4. **ღირებულებათა კონფლიქტი** — ღირებულებების, პრინციპების, რწმენის, აგრეთვე სამართლიანობასთან დაკავშირებული წარმოდგენების შეუთავსებლობა, მაგალითად, თაობათა კონფლიქტი.
5. **კონფლიქტი ურთიერთობის დონეზე** — შეუთანხმებლობა პიროვნულ ურთიერთობებში, აღიარებულობასა და დაფასებასთან დაკავშირებით განცდილი უკმარისობები.

1.3. კონფლიქტის თვალსაჩინოება და რეალიზება

- ა) **ფარული** — დამალული, მხარეთა ქცევა ჯერ კიდევ ამოცნობადია, თუმცა აშკარაა მათი ინტერესები და მოთხოვნილებები.
- ბ) **თვალსაჩინო** — მხარეები აღიქვამენ მათ შორის არსებულ განსხვავებებს.
- გ) **ძალადობრივი** — ომი, ბრძოლა სამუშაო პირობებთან დაკავშირებით.
- დ) **ძალადობისგან თავისუფალი** — კომუნიკაცია, მოგვარება, მედიაცია, „Coaching“.

- ე) მხარეთა ქცევაში გამომხატული კონფლიქტი — ცხელი: მხარეთა აღფრთოვანება და ცივი: მიწაზე დაშვება, იმედგაცრუება, ხელის ჩაქნევა და გამოუვალი მდგომარეობა.
- ვ) ორგანიზაციულ სტრუქტურაზე დამოკიდებული — ინსტიტუციონალიზებული: კონფლიქტი დგას წინასწარ განსაზღვრულ და კონტროლირებულ რელსებზე, მაგალითად, : სატარიფო სამართალი, საპროცესო სამართალი; ან არაინსტიტუციონალიზებული: მაგალითად, ხელშეკრულების მოშლა.

1.4. ესკალაციის მოდელი გლასლის თეორიის მიხედვით



1. გამწვავება — პოზიციები მწვავდება და წინააღმდეგობაში მოდის ერთმანეთთან. მოსალოდნელი დაძაბულობის ცოდნას მიყვავართ სიტუაციის დამუხტვამდე, რაც ჯერ კიდევ ექვემდებარება კომუნიკაციის გზით დარეგულირებას.

2. დებატები — მიმდინარეობს აზროვნების, გრძნობებისა და სურვილის პოლარიზაცია. წარმოიშობა შავ-თეთრი აზროვნება და აღმატებულობისა და სისუსტის შეგრძნება.

3. მოქმედებები — რწმენა, რომ საუბარი ვერაფერს ცვლის, სულ უფრო იძენს მნიშვნელობას. ქრება თანაგრძნობა მეორე მხარის მიმართ. მატულობს არასწორი ინტერპრეტაციის საფრთხე.

4. წარმოსახვა/კოალიციები — „ჭორების სამზარეულო“ დუღს, მხარეები ავითარებენ სტერეოტიპებსა და კლიშეებს. მხარეები ერთმანეთის მიმართ ირგებენ ნეგატიურ როლებს და ებრძვიან ერთმანეთს, ცდილობენ მხარდამჭერების გულის მოგებას.

5. დისკრედიტაცია — მიმდინარეობს საჯარო და პირდაპირი თავდასხმები, რაც მიზნად ისახავს მოწინააღმდეგე მხარის დისკრედიტაციას.

6. მუქარის სტრატეგიები — მატულობს მუქარა და სანინააღმდეგო მუქარა, ხდება ულტიმატუმების წაყენება და ამით კონფლიქტის ესკალაციის დაჩქარება.

7. შეზღუდული გამანადგურებელი დარტყმები — მოწინააღმდეგე აღარ აღიქმება ადამიანად. ხდება ღირებულებების შემობრუნება, მხარე იმ საკმაოდ მცირე ზიანს, რომელიც მას მიადგება, აღიქვამს გამარჯვებად.

8. დანაწევრება — მხარის სამიზნეა მტრის სისტემის განადგურება და ლიკვიდაცია, რისკენაც მიმდინარეობს ინტენსიური სვლა.

9. ერთობლივად უფსკრულში — სახეზეა სრული კონფრონტაცია, უკან დასახევი გზის გარეშე. მისაღებია მოწინააღმდეგის განადგურება, თუნდაც საკუთარი თავის განადგურების ხარჯზე.

1.5. ემოციების მართვა

ა) პოზიტიური ემოციები საჭიროა ნებისმიერი მოლაპარაკებისას, ვინაიდან ის მოლაპარაკების მხარეებს უბიძგებს პრობლემებისა და გრძნობების გამჟღავნებისკენ. პოზიტიური ემოციები ხელს უწყობს დისკუსიისა და კონფლიქტის განტვირთვას და, აქედან გამომდინარე, მივყავართ კონფლიქტის უფრო სწრაფ და მდგრად გადაწყვეტამდე.

ბ) ნეგატიური ემოციები უნდა გადაიზარდოს პოზიტიურში — თუმცა ამის წინაპირობაა, დროულად მოხდეს ამოცნობა, რამეთუ არ მივიღოთ მათი გამყარება და, შედეგად, კონფლიქტის ესკალაცია.

გ) საუბრის მმართველს მხოლოდ მაშინ შეუძლია ამოიცნოს ნეგატიური ემოციები, თუ ის შეძლებს, შეხედოს კონფლიქტს მხარეების პერსპექტივიდან, და თუ ის აზრობრივად მოირგებს მხარეთა როლს, ისე, რომ შეინარჩუნოს საკუთარი პოზიცია; ანუ, თუ ის შეეხება მორიგების 5 ძირითად ემოციურ მოთხოვნილებას, როგორებიცაა: აღიარება, ურთიერთობის დამყარება, ავტონომია, მხარეთა სტატუსი და როლი საკუთარი ცხოვრების სფეროებში.

1.6. კონფლიქტის გადანყვეტის მოდელები

ა) მორიგება — მიზნად ისახავს სადავო ფაქტობრივი გარემოებების, ინტერესების ან სიკეთეების ხელახლა შეფასებას მხარეების მიერ ერთმანეთზე გავლენის მოსახდენად. მორიგებას უმეტესწილად ესწრება კონფლიქტის ორივე მხარე. მორიგების წარმოების დაწყება არის მხარეთა ინტერესის ინდიკატორი კონფლიქტის მოგვარებასთან დაკავშირებით.

ბ) დათმობა — გულისხმობს მოლაპარაკებებისკენ მიმართული აქტივობების შეწყვეტას და ამით კონფლიქტის მონაწილე ერთ-ერთი მხარის უკან დახევას, რითიც კონფლიქტი, ერთი შეხედვით, როგორც წესი, დამთავრებული ჩანს, თუმცა კვლავინდებურად რჩება შეუთავსებლობები.

გ) გადანყვეტილების მიღება — თუ კონფლიქტის მხარეები მორიგების სხდომის შედეგად ვერ მიაღწევენ სასურველ მიზანს, აუცილებელი ხდება მესამე პირის ჩართვა კონფლიქტის გადანყვეტაში; მესამე პირი სარგებლობს მხარეთა მინდობილობით და მოქმედებს მხარეებისთვის გასაგებად განსაზღვრული პროცედურების ფარგლებში, რომლის დროსაც ის, საბოლოოდ, იღებს ყველა მონაწილისთვის სავალდებულო გადანყვეტილებას.

დ) შუამდგომლობა — სახეზეა მხარეებს შორის წარმართული მოლაპარაკებებისას მესამე პირის თანამონაწილეობა, რომლის დავალებაა მოლაპარაკებების მართვა და, ამასთან, მხარეებისთვის კონკრეტული წინადადებების შეთავაზება, რაც მხარეებს უნდა დაეხმაროს შეთანხმების მიღწევაში.

2. კომუნიკაცია

2.1. მორიგების წარმოება

თუ კომუნიკაციას განვიხილავთ მომრიგებელი მოსამართლის ერთ-ერთ ინსტრუმენტად, რათა დაამყაროს კონტაქტი მხარეებსა და ადვოკატებთან, მაშინ, პირველ რიგში, ისმის კითხვა, თუ როგორ შეიძლება მომრიგებელმა მოსამართლემ გამოიყენოს კომუნიკაცია ისე, რომ ის წარმატებული იყოს, აგრეთვე, მეორე პირებთან ურთიერთობაში — როგორც მხარეებთან ისე ადვოკატებთან. ამ კითხვას მივყავართ წარმატებული კომუნიკაციის ანალიზამდე. წარმატებული კომუნიკაციის ელემენტები შეიძლება შემდეგნაირად შეჯამდეს:

წარმატებული კომუნიკაციის ელემენტები

როგორ წარვმართავ კომუნიკაციას, როგორც მომრიგებელი მოსამართლე

- მორიგების სტრუქტურა (TALK);
- კომუნიკაცია ღია, დახურული კითხვებით;
- მხარეთა გაგება; შეტყობინებათა კვადრანტი;
- კომუნიკაციის პრინციპები.

წარმატებული კომუნიკაციის არსებობა მოსამართლემ შეიძლება ივარაუდოს, როდესაც, ერთი მხრივ, კომუნიკაციის მეორე მხარე თავს გრძნობს აღიარებულად, მას შეუძლია, საკმარისად და გასაგებად აღწეროს საკუთარი პრობლემა და, აგრეთვე, ამჩნევს, რომ მომრიგებელმა მოსამართლემ აღიქვა მისი სულიერი მდგომარეობა; მეორე მხრივ, მომრიგებელ მოსამართლეს უნდა შეეძლოს საუბრის მართვა, რათა მხარემ

საერთოდ შეძლოს მისი შეტყობინებების მიღება, რაც ეხმარება მომრიგებელ მოსამართლეს, მორიგების წარმოებასა და კონფლიქტის ურთიერთთანხმობის გზით გადაწყვეტის მიზნის მიღწევაში. ამრიგად, კომუნიკაციის მეორე მხარის მიმართ გახსნილობა და მომრიგებელი მოსამართლის მიერ კომუნიკაციის მართვა და ხელმძღვანელობა ერთგვარად ეწინააღმდეგება ერთმანეთს და ქმნის გარკვეულ დაძაბულობას მომრიგებელი მოსამართლის მიერ კომუნიკაციის წარმართვის ფარგლებში განხორციელებული ინტერვენციებისას.

ზემოთ თქმული ეხება ორმხრივი კომუნიკაციის შემთხვევებს. თუ კომუნიკაციას ესწრებიან სხვა პირებიც, რომლებმაც, აგრეთვე, მონაწილეობა უნდა მიიღონ კომუნიკაციაში, ამ შემთხვევაში, მომრიგებელ მოსამართლესა და კომუნიკაციის შესაბამის მხარეს შორის ურთიერთობის გარდა, სახეზეა გარე ურთიერთობაც, კერძოდ, ურთიერთობა კომუნიკაციის ორივე მონაწილესა და შესაბამის „მესამე პირს“ შორის. კომუნიკაცია მომრიგებელ მოსამართლესა და კომუნიკაციის ადრესატს შორის შესაძლოა, ამ უკანასკნელის მიერ გაგებულ იქნეს ძალზე გულწრფელად, თუმცა მესამე პირმა ის შეიძლება განსხვავებულად აღიქვას. აქედან გამომდინარე, მომრიგებელ მოსამართლეს ორმაგი ჯაფა ადგება მორიგების მართვისა და ხელმძღვანელობისას — ერთი მხრივ, კომუნიკაციის უშუალო ადრესატის მიმართ, ხოლო, მეორე მხრივ, „მესამე პირის“ მიმართ. თუმცა ამ სამ პირს შორის ურთიერთობაზე მოგვიანებით იქნება საუბარი. ორმხრივი კომუნიკაციისას ასხვავებენ შემდეგ ელემენტებს, რომელთაც ქვემოთ უფრო დანვრილებით წარმოგიდგენთ:

2.1.1. კომუნიკაციის სტრუქტურა

ამ შემთხვევაში საქმე ეხება მიზნების ჩამოყალიბებას, რომელთა მიღწევაც იგეგმება კომუნიკაციის შედეგად. ერთი მხრივ, მოქმედებს ფაქტებისა და ინფორმაციის ურთიერთგაცვლა კომუნიკაციის ადრესატთან, ხოლო, მეორე მხრივ, აგრეთვე უნდა მოხდეს საკუთარი თავის გასაგებად წარმოჩენა საკუთარ როლში და ამის ჩვენება კომუნიკაციის ადრესატის-

ვის. ამის შემადგენელი კომპონენტია, აგრეთვე, მორიგებაზე შესაბამისი ჩაცმულობით გამოსხადება, თავის შესაბამისად წარმოჩენა და მორგებულ როლთან დაკავშირებით ერთმნიშვნელოვანი შეტყობინებების გაგზავნა: მაშასადამე, მსგავს სიტუაციაში არა განმსჯელის, განმსაზღვრელის, არამედ შუამავლის როლის მორგება. ამასთან, უნდა მოხდეს კომუნიკაციის ადრესატის მიმართვა კომუნიკაციისთვის რელევანტურ ფაქტებზე და მომრიგებელმა მოსამართლემ ეს ფაქტები უნდა აქციოს მხარესთან კომუნიკაციის საგნად.

ამასთან დაკავშირებით, TALK-ის ასო-ბგერების შესაბამისად, გასათვალისწინებელია შემდეგი 4 ასპექტი:

საინფორმაციო ხასიათის საუბრის სტრუქტურირება შეიღება შემდეგნაირად (ე.წ. TALK)

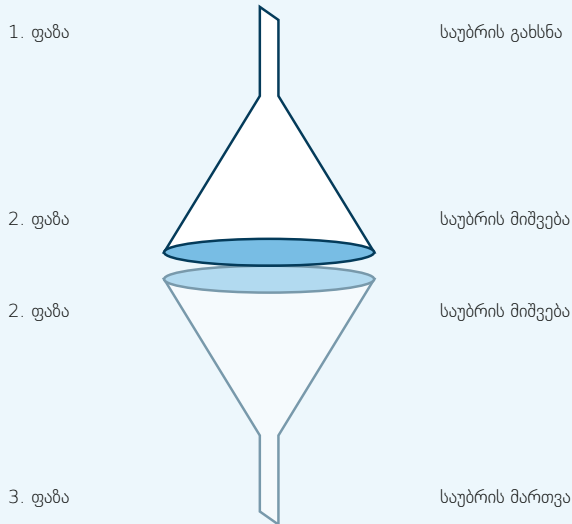
- T** Tatsachenvermittlung (ფაქტების მითითება) (საგნობრივი ინფორმაცია)
- A** Ausdrucksgestaltung (გამოხატვის ფორმირება) (თვითგამოხატვა)
- L** Lenkungsmaßnahmen (მართვის ღონისძიებები) (გავლენის მოხდენა)
- K** Kontaktgestaltung (კონტაქტის ფორმირება) (საუბრის კლიმატი)

2.1.2. კითხვის დასმის ტექნიკა

მომრიგებელი მოსამართლე კომუნიკაციას მართავს კითხვების დასმით, თუმცა საჭიროა კითხვის სახეების შესატყვისად გამოყენება. მომრიგებელი მოსამართლე კითხვის დასმის ტექნიკას იყენებს სამი მიმართულებით: ერთი მხრივ, მორიგების სხდომის მართვისთვის, მხარეებში ნდობის გაღვივებისთვის, მათი ფსიქოლოგიური მდგომარეობის სტაბილიზებისთვის; მეორე მხრივ, მხარეებისგან დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად; და მესამე, მომრიგებელ მოსამართლეს კომუნიკაციისას შეუძლია, გამოიყენოს ჩაკითხვა, როგორც ინტერვენცია, ან მხარეებში ცვლილებების გამონწვევის ინსტრუმენტი.

მორიგების წარმოება კითხვების დახმარებით მიმდინარეობს ორმაგი ძაბრის მოდელის გამოყენებით:

მორიგების მიმდინარეობა



ამასთან, მომრიგებელმა მოსამართლემ მხარეებთან კომუნიკაცია უნდა დაიწყოს ჩამკვეტი შეკითხვებით. ჩამკვეტ შეკითხვაში იგულისხმება ის კითხვები, რომლებზე პასუხიც შეიძლება იყოს მხოლოდ „კი“ ან „არა“, ან ერთი სიტყვა, ანდაც მოკლე წინადადება. ეს კითხვები გამოკითხულს შესაძლებელი პასუხებისთვის აძლევს შეზღუდულ თავისუფალ სივრცეს, თუმცა, სუგესტური კითხვისგან განსხვავებით, დასმული კითხვა თავის თავში არ შეიცავს პასუხს, იგი შეიცავს მხოლოდ სფეროს ან ფარგლებს, საიდანაც გამოკითხულმა უნდა მოიძიოს და გასცეს პასუხი. მაგალითისთვის, კითხვა: გაგიჭირდათ დღეს აქ გამოცხადება? როდის დაიბადეთ? რამდენი შვილი გყავთ? რა პროფესიის ხართ? მსგავსი კითხვებისთვის დამახასიათებელია, რომ გამომკითხველი გამოკითხულს დასმული კითხვით განუსაზღვრავს ფარგლებს და ცდილობს, აღკვეთოს, რომ გამოკითხულმა დატოვოს ეს ფარგლები და დასმული კითხვა გამოიყენოს საკუთარი ისტორიის მოსაყოლად, რომელსაც არ აქვს კითხვასთან კავშირი.

ჩამკვეთ შეკითხვას სამი განსაკუთრებული მოქმედების ძალა აქვს გამოკითხულზე:

- ჩამკვეთი შეკითხვით ხდება გამოკითხულის ფსიქოლოგიურად გამყარება, ვინაიდან ეს კითხვები ამარტივებს პასუხის გაცემას და კითხვისა და პასუხის თავსებადობა, ამავდროულად, იწვევს იმას, რომ კითხვის ადრესატი შესატყვისი პასუხების გაცემით თავს გრძნობს დადასტურებულად და აღიარებულად;
- კითხვის დასმით გამოკითხული იმართება გამომკითხველის მიერ, ისე, რომ მორიგების სხდომის მართვა, აგრეთვე გარე პერსპექტივიდანაც, ერთმნიშვნელოვნად აღიქმება როგორც გამომკითხველის მიერ მართული პროცესი;
- ჩამკვეთი შეკითხვებით მომრიგებელ მოსამართლეს შეუძლია, მოახდინოს გამოკითხულის ყურადღების განსაკუთრებული კონცენტრაცია გამომკითხველზე და მის მიერ წამოჭრილ თემებზე.

ხანგრძლივი გამოკითხვის შემდეგ გამომკითხველსა და გამოკითხულს შორის წარმოიშობა განსაზღვრული ორმხრივი, ნდობაზე დაფუძნებული ურთიერთობა: გამოკითხული ენდობა გამომკითხველის მიერ დასმულ კითხვებს და ექვემდებარება მას. გამოკითხული, თავის მხრივ, აძლიერებს გამომკითხველს კითხვებზე პასუხის გაცემით. ამავდროულად, გამომკითხველიც აძლიერებს გამოკითხულს, როდესაც ის პირდაპირ მას უსვამს კითხვას და, შესაბამისად, მისგან ელის პასუხს. რა თქმა უნდა, ეს ნდობაზე დაფუძნებული ურთიერთობა შეიძლება გადაიზარდოს უნდობლობაში, თუ გამოკითხულს მის მიმართ დასმული მრავალი პირადული კითხვის შედეგად შეექმნება შთაბეჭდილება, რომ გამომკითხველს მისგან მხოლოდ ინფორმაციის მიღება სურს.

ჩამკვეთი შეკითხვები, როგორც წესი, არის წარსულზე ფოკუსირებული საინფორმაციო ან, შესაბამისად, საორიენტაციო სახის კითხვები, ეგრეთწოდებული: რა? სად? როდის?, რომელთაც სვამს დეტექტივი საქმის გარემოებების გამოსარკვევად და რომლის დახმარებითაც ის აგროვებს მონაცემებს, ფაქტებს და გარემოებებს, აგრეთვე, ადგენს მხარეთა ინტერესებსა და მოთხოვნილებებს:

ჩამკვეტი შეკითხვები: რა უნდა გამოირკვეს? ვინ შეადგინა „რა-სად-როდის?“ ვინ როდის დატოვა ბინა? როგორ შეგიძლიათ დაადგინოთ კომპანიის ღირებულება?

თუ ეს სამი დასახელებული ეფექტი მიღწეულია საჭირო დოზით, გამომკითხველს შეუძლია, გადავიდეს გამხსნელი შეკითხვების დასმაზე (Screening). გამხსნელი შეკითხვებით გამომკითხველი, ძირითადად, იღებს ინფორმაციას მომხდართან დაკავშირებით, ასევე გამოკითხულის მდგომარეობის თაობაზე. გამოკითხული პირი კითხვაზე პასუხის გაცემით ხელში იღებს კომუნიკაციის მართვის სადავეებს და მით უფრო აღწევს კონფლიქტის წიაღში, რაც უფრო ინტენსიურად და ხანგრძლივი დროის განმავლობაში გასცემს ის კითხვებზე პასუხს. გამხსნელი კითხვებია, მაგალითად, : მოჰყვებით იმის შესახებ, თუ რა გაინტერესებთ ამ კონფლიქტში? რა არის თქვენთვის მნიშვნელოვანი ამ მომრიგებელ სხდომაზე? რა არის, ზოგადად, თქვენთვის განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანი ამ საქმეში?

გამხსნელი და ღია შეკითხვებით ხდება გამოკითხულის გამხსნევა და მისთვის შესაძლებლობის მიცემა, რომ მორიგებისას ან კომუნიკაციისას ისაუბროს მომრიგებელ მოსამართლესთან. გამოკითხული გამომკითხველის წინაშე თავს გრძნობს თანასწორუფლებიანად („ტოლ-სწორად“) და დაფასებულად; გარდა ამისა, ამით მომრიგებელი მოსამართლისა და მონინააღმდეგე მხარისთვის გასაგები ხდება გამოკითხულის ფასეულობები, გრძნობები და მოსაზრებები. გამხსნელი შეკითხვებით გამოკითხულს ეძლევა სივრცე და თავისუფლება საკუთარი პასუხის ჩამოყალიბებისა და სტრუქტურირებისთვის, რის არსებითად მართვაც აღარ შეუძლია გამომკითხველს. პასუხი იქცევა გამოკითხულის დამოუკიდებელ მოხსენებად ან მონათხრობად სიტუაციის საკუთარ აღქმასთან დაკავშირებით. გამხსნელი შეკითხვის არსი, აქედან გამომდინარე, ისაა, რომ გამოკითხულს ეძლევა საკუთარი თავის წინ წამოწევის შესაძლებლობა (მაშასადამე, ის ჩაანაცვლებს გამომკითხველის კითხვას). გამომკითხველს შეუძლია, პასუხიდან მიიღოს ახალი ინფორმაცია, მათ შორის, ისეთი, რომელსაც ის არ ელის. ამით მას შეუძლია, გადახედოს საკუთარ ჰიპოთეზებს გამოკითხულის პიროვნებასთან, ასევე კონფლიქტის გამომწვევ მიზეზებთან დაკავშირებით, რომელიც მან შეადგინა ამ კომუნიკაციის დაწყებამდე, ან, შესაბამისად,

სულაც, უარყოს ის. გარდა ამისა, სულ უფრო განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება გამოკითხულის სხეულის ენას, მიმიკას და ჟესტიკულაციას. მომრიგებელი მოსამართლე გამოკითხული პირის განმარტებებისას, მსგავსად სხვა მონაწილე დამკვირვებლებისა, რჩება გარეშე დამკვირვებლად, რის გამოც გამოკითხულს შესაძლოა, შეექმნას შთაბეჭდილება გამომკითხველის არაკომპეტენტურობასთან დაკავშირებით, ვინაიდან ეს უკანასკნელი არ ახდენს ინტერვენციას მისი მოხსენებისას. საბოლოოდ, მომრიგებელი მოსამართლე უნდა შეეგუოს იმას, რომ გამხსნელი შეკითხვები შესაძლოა, ძალზე დიდ დროს მოითხოვდეს, ვინაიდან გამოკითხული რთულად გასაჩერებელი ხდება, როდესაც მას მიეცემა საუბრის შესაძლებლობა, განსაკუთრებით, როდესაც ის წავა კონფლიქტის სიღრმეებში — ეს მით უფრო მოქმედებს, რაც უფრო ინტენსიურად იჭრება ის კონფლიქტში.

გამხსნელი შეკითხვების უარყოფითი მხარე მხოლოდ ის კი არ არის, რომ გამომკითხველი კარგავს კომუნიკაციის მართვის სადავეებს, ან, უფრო სწორად, გადააბარებს მათ გამოკითხულს, არამედ, აგრეთვე, ისიც, რომ გამოკითხული მოყოლისას „იჭრება“ იმ კონფლიქტის დრამაში, რომელზეც ის ჰყვება, და შესაძლებელია, შედეგად მივიღოთ მისი ფსიქოლოგიური დესტაბილიზაცია. ამის ამოცნობა შეიძლება, მაგალითად, მაშინ, როდესაც მხარე მოყოლისას გამოხატავს გრძნობებს და გადადის მონინააღმდეგის ლანძღვაზე. გამოკითხული, მსგავს შემთხვევაში, არა მხოლოდ მომხდარზე მოგვითხრობს, არამედ ის ჩართულია მომხდარში და მას წარმოადგენს, როგორც მონაწილე, დაზარალებული, დაინტერესებული პირი. ეს შეიძლება შევადაროთ თამაშს, რომელშიც მონაწილეები თავიდან ერთვებიან სათამაშო სიტუაციის ცოდნით, ხოლო მოგვიანებით თანდათან ტოვებენ ამ საწყის ეტაპზე თავდაჯერებულ სათამაშო სიტუაციას, რომლის შედეგადაც თამაში სერიოზულ ხასიათს იძენს.

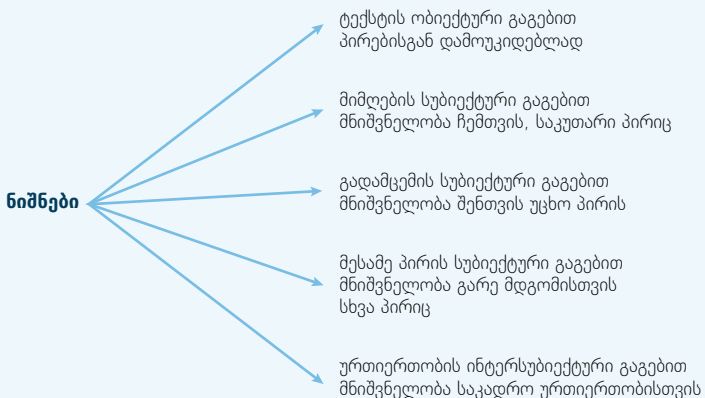
თუ კონფლიქტის დომინანტური განცდა გამოკითხულს ფსიქოლოგიურად გაუნონანსორებელს ხდის, ან თუ არსებობს ამის საფრთხე, მომრიგებელმა მოსამართლემ (გამომკითხველმა), რომელიც ამჩნევს ამას, „უნდა მოთოკოს“ გამოკითხული. ამით გამომკითხველმა კვლავ ხელში უნდა აიღოს საუბრის მართვის სადავეები, რამდენადაც ის შეამჩნევს, რომ შეუძლებელია საუბრის სადავეების გამოკითხულის ხელში დატოვება.

გამოკითხულის მსგავსი სახის „მოთოკვა“ და მისი სტაბილიზება ხდება ჩამკეტი კითხვების დასმით, დამადასტურებელი ჩაკითხვების ფორმით, რომლითაც გამოკითხველი აწყვეტინებს გამოკითხულს. მაგალითად, კითხვით: „გხედავ, რომ ამ მდგომარეობამ ძალზე გატკინათ გული, ხომ სწორად აღვიქვი თქვენი მდგომარეობა?“ ან: „გსურთ მითხრათ, რომ მომხდარს თქვენთვის განსაკუთრებული მნიშვნელობა ჰქონდა, ან, უფრო სწორად, მომხდარმა აავსო თქვენი მოთმინების ფიალა?“ „თქვენი ნებათვით შევეცდები, შევაჯამო ის მნიშვნელოვანი საკითხი, რაზეც თქვენ ისაუბრეთ?“

2.1.3. გაგების მოდელი – შეტყობინების კვადრატი

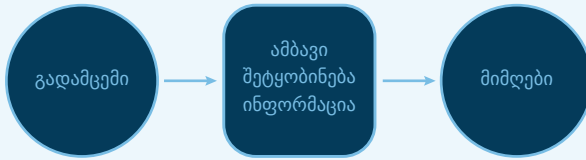
კომუნიკაცია შეიძლება გავიგოთ, როგორც პირებს შორის ნიშნების გაცვლა სოციალურ სფეროში. კომუნიკაცია შეიძლება იყოს ვერბალური (ნიშნების დახმარებით) და, აგრეთვე, არავერბალური (სხეულის პოზით, მიმიკით, ჟესტიკულაციით, ტემბრის თამაშით, ცეზურებით (ხაზგასმით, შესვენებებით) და ნიშნებზე უარის თქმით. აქ საქმე ეხება მოსაუბრის, მსმენელის, ასევე გარეშე დამკვირვებლის ნიშნებს:

ნიშნების ფორმატები შიდასაკადრო სფეროში



ამ ნიშნებს შეიძლება სხვადასხვა მნიშვნელობა ჰქონდეს:

გადამცემი-მიმღების მოდელი



ამბავი = საორიენტაციო საშუალება
შეტყობინება = ის, რასაც მხარეები ერთმანეთს უზიარებენ
ინფორმაცია = ცოდნა საგნის, პირის ან ფაქტობრივი გარემოებების

სოციალურ სფეროში არ არსებობს კომუნიკაციის არარსებობა. ნებისმიერი პირისთვის შეუძლებელია, რომ არ ისაუბროს მეორესთან.

ნებისმიერ კომუნიკაციას აქვს შინაარსობრივი დონე, რომელიც გადმოსცემს შეტყობინებას, და დომინანტური — ურთიერთობითი დონე, რომელიც გვეუბნება, თუ როგორ უნდა გავიგოთ შეტყობინება. ურთიერთობითი დონის გადმოცემა ხდება ანალოგიურად — ამ შემთხვევაში მოცემულია უშუალო ამრობრივი კავშირი წარმოდგენილსა და მასში დასახელებულს შორის (მაგალითად: რუკის კავშირი ამ რუკით ნაგულისხმევ ქვეყანასთან; სხეულის ენის, როგორცაა მიმიკა და ჟესტიკულაცია, კავშირი გამოხატულთან). ამისგან განსხვავებით, შინაარსობრივი დონე გადმოცემა ციფრულად — ამ შემთხვევაში სახეზეა წმინდა ავტომატური მიმართება წარმოდგენილსა, როგორცაა ცალკეული სიტყვები და ამ სიტყვებით ნაგულისხმევ, ან შესაბამისად დასახელებულს შორის (მაგალითად, კავშირი სიტყვა „ჩიტსა“ და რეალურ ჩიტს შორის). კომუნიკაციის ყველა მონაწილე საკუთარ სასვენ ნიშნებს სვამს მოქმედებისა და რეაქციის სქემის მიხედვით, ან, შესაბამისად, რეზონანსის სქემის მიხედვით, თუმცა, ამასთან, მას საკუთარი სასვენი ნიშნები ესმის როგორც რეაქცია მეორე მხარის ქმედებებზე.

თუ საქმე ეხება ნათქვამის სიციხადეს, გადაცემული ინფორმაციის დადგენას, მაშინ გამოგვადგება გადამცემ-მიმღების მოდელი: ამ მოდელის მიხედვით, გადამცემში შეიძლება მოვიპოვოთ პირი, რომელიც მსმენელს აძლევს ნიშანს, რომლის გაგებასაც მსმენელი როგორღაც ცდილობს.

ამასთან, ძირითადად, არ არსებობს თანხვედრა იმას, რის თქმაც სურს მხარეს, და იმას, რაც ესმის ადრესატს, შორის. ამ შემთხვევაში, უფრო ხდება გადამცემის ნიშნების ჩანაცვლება გაგებული ნიშნებით მოსაუბრესა და მსმენელს შორის და მათი შესაბამისი ინტერპრეტაცია.

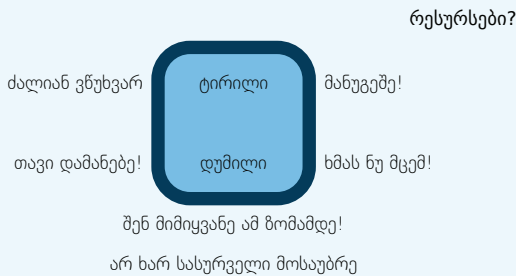
შულც ფონ თუნის გადამცემ-მიმღების მოდელის მიხედვით, მსმენელსა და გადამცემს შეუძლიათ, დაამყარონ კომუნიკაცია 4 დონეზე და, შესაბამისად, გაიგონ კიდევ მეორე მხარის კომუნიკაცია. ეს დონეებია: საგნობრივი, მონოდეების, თვითგამჟღავნებისა და ურთიერთობითი დონეები. სქემაზე ეს შემდეგნაირად შეიძლება ავსახოთ:

**საინფორმაციო კვადრატი
ფ. შულც ფონ თუნის მიხედვით (1994)**



ეს მოდელი გამოიყენება არა მხოლოდ ვერბალური კომუნიკაციისას, არამედ, ანალოგიური სახით, აგრეთვე არავერბალური, სხეულის ენით კომუნიკაციისას:

საინფორმაციო კვადრატი — არავერბალური შეტყობინებები



ეს ერთმანეთისგან განსხვავებული დონეები ეხება როგორც ნაგულისხმევს, აგრეთვე გაგებულს. აქედან გამომდინარე, კონფლიქტები წარმოიშობა, როდესაც მხარეები სხვადასხვა დონეზე იგებენ ნათქვამს, ან, როდესაც შესაბამის დონეებზე მოცემულია განსხვავებული წარმოდგენები, მაგალითად: თვითგამჟღავნებისას განსხვავებული წარმოდგენა ღირებულებებთან დაკავშირებით, სხვადასხვა მოწოდება მოწოდების დონეზე, ან არსებული ურთიერთობის განსხვავებული გაგება ან, შესაბამისად, წარმოდგენები ურთიერთობით დონეზე. აქედან გამომდინარე, კონფლიქტების კატეგორიზაცია შეიძლება შემდეგნაირად:

**საინფორმაციო კვადრატი
ფ. შულც ფონ თუნის მიხედვით (1994)**



2.1.4. კომუნიკაციის პრინციპები

პრინციპები, რომლებიც გასათვალისწინებელია ნებისმიერი კომუნიკაციისას, შეიძლება შეჯამდეს შემდეგნაირად:

კომუნიკაციის პრინციპები

შეუძლებელია უარი თქვა კომუნიკაციაზე

ყოველ კომუნიკაციას აქვს ურთიერთობითი და საგნობრივი დონეები

კომუნიკაციას ვერ გავარკვევთ მიზეზებთან დაკავშირებული კითხვებით

მხარეებს შორის კომუნიკაცია მიმდინარეობს ან
ურთიერთგანვრცობითი ან სიმეტრიული სახით

კომუნიკაცია მიმდინარეობს ნიმუშებად

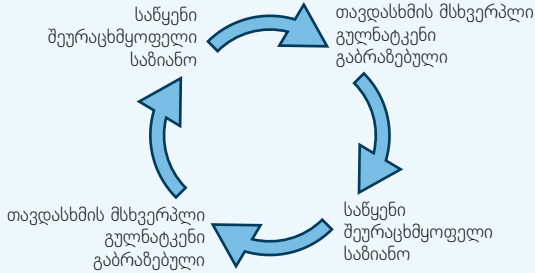
2.2. კონფლიქტის სპირალი

რაც უფრო მწვავედება კონფლიქტი, მით უფრო მიჰყვება განსაზღვრულ კანონზომიერებას, რომელიც გამოიხატება მხარეების ქცევასა და კომუნიკაციაში: კონფლიქტის ყოველი მხარე არასასურველი კონფლიქტის მიმდინარეობისას, მონიშნავს მხარესთან ურთიერთობაში საკუთარ თავს ხედავს მსხვერპლად. მას მიაჩნია, რომ ის არის მონიშნავს მხარის მხრიდან თავდასხმების მსხვერპლი, რასაც ის შესატყვისად ვერ პასუხობს — მას მხოლოდ მონიშნავს თავდასხმების მოგერიება და თავდაცვა შეუძლია. ვინაიდან კონფლიქტის ორივე მხარე მსგავსად იგებს შეტყობინებებს, ეს თავდაცვითი ღონისძიებები, შესაბამისად, აღიქმება, როგორც ხელახალი თავდასხმა საკუთარ პიროვნებაზე. ამას შედეგად მოჰყვება კონფლიქტის მხარეების შემდეგი ცირკულარული ქცევის ჩამოყალიბების ნიმუშები, რომლებიც შეუჩერებლად დაადგებიან კონფლიქტის ესკალაციის გზას, თუ არ მოხდება გარედან, მესამე მხარის მხრიდან, რომელიც შეიძლება იყოს მომრიგებელი მოსამართლე, ამ ნიმუშის შემწყვეტი ან შემცვლელი ინტერვენცია.

კონფლიქტის სპირალი

პირი 1-ის მოსაზრება
შურისძიება

შიდა პერსპექტივა. პირი 2
მსხვერპლი

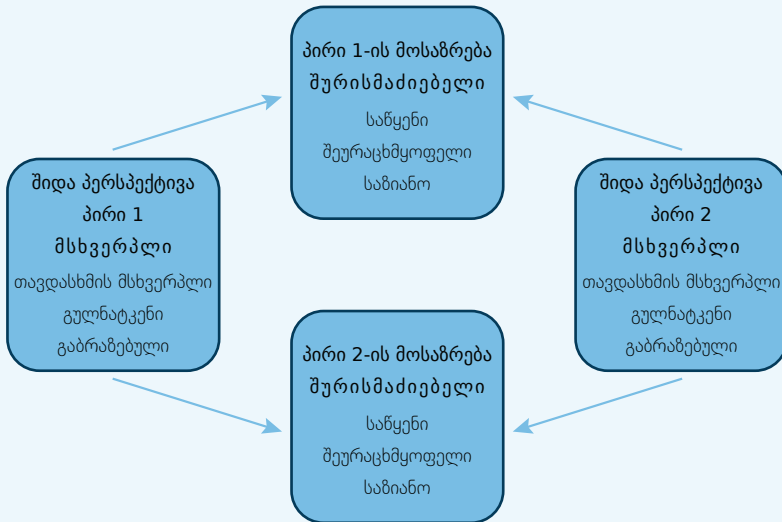


შიდა პერსპექტივა. პირი 1
მსხვერპლი

პირი 2-ის მოსაზრება
შურისძიება

ამის შედეგად ვიღებთ ორმხრივ რევანშისტულ გალაშქრებას, რომელიც შეიძლება გადაიზარდოს თვითგანადგურებაში ან მოწინააღმდეგის განადგურებაში. ესკალაციის მსგავსი სახე სქემის დახმარებით შეიძლება გადმოიცეს შემდეგნაირად:

დამნაშავე-მსხვერპლის ემპათიის წრე



2.3. კომუნიკაციის დაბრკოლებები

კომუნიკაციას შეიძლება თან ახლდეს მრავალი დაბრკოლება: ნარმო-გიდგენტ კომუნიკაციის რამდენიმე ხელშემშლელ ფაქტორს:

კომუნიკაციის დაბრკოლებები: ხელშემშლელი ფაქტორები

ხელშემშლის სახე	განმარტება	მაგალითები
ენობრივი გამოხატულებები, რომლებიც იწვევს ადრესატის წყენინებას	სალანძღავი სიტყვა, შეურაცხყოფა, ..	უყურე ამ იდიოტს!
სხვადასხვა ენა	სხვადასხვა დიალექტი, ჟარგონი, ნომენკლატურა,	ცოტა თავი ხომ არ შეგვექცია?
კონტექსტის არარსებობა	ნათქვამის კონტექსტი გაუგებარია: აქტუალური, ისტორიული, ბიოგრაფიული მიმართება	შეგიძლია გაიმეორო?
სოციალური ქცევის დეფიციტი	საზოგადოებრივი ქცევის წესი (Mainstream) ენობრივი ნიშნების მნიშვნელობასთან დაკავშირებით	
ერთმნიშვნელოვნების დეფიციტი	გაუგებრობა, ირონია, ორაზროვნება, ალუზია	მე ხომ მალე დავბრუნდები — შეხედე ამ ბებერს
საქმის ცოდნის დეფიციტი	მოსაუბრის არაკომპეტენტურობა — მსმენელის მხრიდან ვერგაგება	

დეტალურად წარმოდგენის დეფიციტი	გაუგებარი, საგნისა და სიტუაციისთვის შეუსაბამო ენა	დადე შედეგი
აღრესატზე მიმართების დეფიციტი	მოსაუბრე არ აქცევს ყურადღებას მსმენელის განსხვავებულ მოსაზრებებს	მოსხენებისას: ჩვენ ვერ დავუშვებთ, რომ
მოსმენის მზადყოფნის დეფიციტი	მხარეს არ შეუძლია მოსმენა; არასწორი, არაკრიტიკული, ზედმეტად კრიტიკული, უნდობლობით განმსჭვალული მოსმენა.	თქვენ ხომ ცრუობთ!
განსხვავების უნარის დეფიციტი	მნიშვნელოვანსა და უმნიშვნელოს, ნაკლებად მნიშვნელოვან ინფორმაციას შორის ვერგანსხვავება	
სოციალური ურთიერთობების დეფიციტი	უარყოფა, ქიშპი, გამიჯვნა, იზოლაცია, შური, ქედმაღლობა ...	მათ ხომ არ შეუძლიათ ამის გაკეთება!
ურთიერთწინააღმდეგო- ბები შინაარსთან და ურთიერთობასთან დაკავშირებით	გაურკვეველობა იმასთან დაკავშირებით, თუ რეალურად რა დგას ნათქვამის უკან	არ შეიძლება, ცოტა ტემპს მოვუმატოთ?
მხარეებს საუბრისას არ ესმით ერთმანეთის	მოსაუბრეები ყურადღებას აქცევენ მხოლოდ საკუთარ პერსპექტივას — სხვა პერსპექტივები, განსხვავებული წინასწარი აღქმა, განსხვავებული გამოცდილება	კიდევ რამდენჯერ უნდა გითხრა?

<i>ინფორმაციის სიჭარბე</i>	ძალზე ბევრი ინფორმაცია ჩრდილავს შეტყობინების მნიშვნელოვან ნაწილს	... მაშასადამე, მეზობელი, კარგად იცის ვისაც ვგულისხმობ, თავზე თმა რომ არ აქვს და ცოლი რომ ჰყავს, რომელიც მუდამ....
<i>ინფორმაციის დეფიციტი</i>	ინფორმაციის სიმწირე ან ბუსტი და კონკრეტული ინფორმაციის სიმწირე	კარგად იცი, როგორც ვფიქრობ.
<i>შაბლონებით, ფრაზებით საუბარი</i>	ინდივიდუალური სპეციფიკური ინფორმაციის არარსებობა	ეს ხომ არ არის სამართლიანი და სოციალური ქცევა.
<i>ენის მართვა</i>	ენის მართვა საზოგადოებრივი მოსაზრების წნეხით, ან, სულაც, სახელმწიფო ძალაუფლების გამოყენების გზით	ჩვენ ხომ ყველანი ევროპელები ვართ!
<i>ემოციური გავლენა</i>	ემოციონალიზებადი ენის გამოყენება	სიძლიერე უნდა აჩვენო.
<i>ინფორმაციის დამალვა</i>	ცენზურის ან უმნიშვნელო ინფორმაციის გადამეტებულად ხაზგასმის ნებისმიერი ფორმის გამოყენება მნიშვნელოვანი ინფორმაციისგან ყურადღების გადასატანად	
<i>კომუნიკაციის წარმოების ხელშეშლა</i>		საუბარში ჩაჭრა

2.4. პარვარდის კონცეფცია

პარვარდის კონცეფციის საგანია კომუნიკაციის პროფესიონალურად წარმართვა.

აქედან ყველაზე მნიშვნელოვანია:

1. გამიჯვნა ადამიანებსა და პრობლემებს შორის: აქცენტის დასმა არა ადამიანებზე, არამედ პრობლემებზე; საგნობრივ პრობლემებზე გადასვლა შეიძლება მხოლოდ მაშინ, როდესაც ურთიერთობით დონეზე აღმოიფხვრება გაუგებრობები; რამდენადაც მოწინააღმდეგე მხარეში ვანყდებით ურთიერთწინააღმდეგობებს, შევთავაზოთ მას დახმარება ამ პრობლემასთან გასამკლავებლად, ვინაიდან, შემეცნებითი დისონანსის თეორიის მიხედვით, ადამიანებს უჭირთ ურთიერთწინააღმდეგობების დაძლევა;
2. საუკეთესო ალტერნატივა: სიცხადე იმასთან დაკავშირებით, თუ როგორ მოვიქცევი, თუ ვერ შევძლებ მორიგების წარმატებით დასრულებას;
3. გამიჯვნა პრობლემის გადანყვეტასა და პროცედურულ მხარეს შორის: შეთანხმება ნეიტრალურ მიდგომაზე, ხელმძღვანელობა ობიექტური კრიტერიუმებითა და მასშტაბებით, რომელთა მიხედვითაც უნდა მოხდეს პრობლემების განხილვა, მანამდე, სანამ შევუდგებოდეთ უშუალოდ მათ გადაჭრაზე მუშაობას.
4. მნიშვნელოვანია მხოლოდ ინტერესები და არა მხარეთა პოზიციები: უნდა დავსვათ კითხვა „რისთვის?“;
5. „Win-Win“ სიტუაციების შექმნა — არ არსებობს დამარცხებული მხარე: შესაძლებლობების განვითარება, რომელიც სარგებელს მოუტანს ორივე მხარეს. „ნამცხვრის გადიდება“ — პრობლემის გადაჭრის შესაძლებლობების რაოდენობის გაზრდა — განსხვავებით „ან-ან“ შესაძლებლობისა; საერთო ინტერესების ან ინტერესთა შერწყმის შესაძლებლობების ძიება.

3. მორიგების წარმოება

3.1. მესამე პირის ფიგურა

თუ გვსურს, დავახასიათოთ მომრიგებელი მოსამართლის როლი და ფუნქცია, ამის გაკეთება ყველაზე კარგად შეიძლება მესამე პირის ფიგურის დახმარებით. კონკრეტული მესამე პირები შეიძლება იყვნენ: მაყურებელი, მაცნე, თარჯიმანი, მოდერატორი, არბიტრი, მოსამართლე, ინტრიგანი, პირი, რომელიც სარგებლობს მხარეთა შორის გაჩაღებული კონფლიქტით, განტევების ვაცი, გამყიდველი, „tertius miserabilis“. ეს სპექტრი უითებს პერსონალურ ურთიერთობაზე მოქმედების (ინტერვენციის) ტიპოლოგიაზე, როგორც პასიური (მაგალითად: მოდერატორი, მაყურებელი) მმართველი (მაგალითად: მოსამართლე, არბიტრი), შუამავალი (მაგალითად, მაცნე) და გამორიცხული (განტევების ვაცი) მესამე პირი. ყოველი პერსონალური ურთიერთობა, თუ ამას სოციალურ-თეორიული გადმოსახედიდან შევხედავთ, თავიდანვე განიცდის „კონტამინაციას“, როგორც მინიმუმ, კონკრეტულ მესამე პირთან, იმის მიუხედავად, ფაქტობრივადაა წარმოდგენილი ეს მესამე პირი, თუ მხოლოდ ფარულად ან ვირტუალურად მოქმედებს ის (იხ. ქვემოთ ე. წ. „ცარიელი სკამის“ ტექნიკა). ამ მესამე პირის ფიგურის გასაკებად წარმოიჩენა, რომელიც შეიძლება, აგრეთვე, იყოს მომრიგებელი მოსამართლე, შესაძლებელია შემდეგი თამაშის დახმარებით:

თუ, მაგალითად, პირთა წრე გადაწყვეტს, მონაწილეობა მიიღოს თამაშში, პირველ რიგში, საჭიროა, რომ თამაშის მონაწილეები გაეცნონ თამაშის წესებს და შეთანხმდნენ ამ წესებზე. თუ მიღწეულია შეთანხმება თამაშის წესებთან დაკავშირებით, მიღებულ წესებში ცვლილებების შეტანა შესაძლებელია ურთიერთთანხმობის საფუძველზე მიღწეული ხელახალი

შეთანხმებით. თამაშს განასახიერებს თამაშის წესები, რომელზეც თანხმდებიან თამაშის მონაწილეები. თუმცა თვითონ წესების გამოყენებისთვის — რამდენადაც წესების გამოყენება შესაძლოა, სადავო იყოს ცალკეულ შემთხვევაში და, აქედან გამომდინარე, არსებობდეს გადაწყვეტილების მიღების საჭიროება — საჭიროა ერთი დამატებითი პირი, რომელიც თავდებად დაუდგება და უზრუნველყოფს წესების დაცვას. ეს პირი წარმოადგენს წესებს მათი გამოყენების გზით და ამით, საერთო ჯამში, თვითონ თამაშსაც. ამრიგად, ის მოთამაშეებისთვის იქცევა არბიტრად. მაშასადამე, ის უნდა იქცეს თამაშზე გადაწყვეტილების მიმღებ ინსტანციად. მართალია, არბიტრი გამოირიცხება, როგორც მოთამაშე, თუმცა ის მონაწილეობს თამაშში, როგორც „არბიტრი“. აქ ჩანს მისი ორმაგი სტატუსი, როგორც გამორიცხულის (როგორც მოთამაშე), და, ამავდროულად, თამაშში ჩართული მესამე პირის. იმისთვის, რომ არბიტრმა წარმოაჩინოს მისი ეს სტატუსი, მან განსაკუთრებული ნიშნებითა და გარეგნობით უნდა გამოარჩიოს საკუთარი თავი დანარჩენი მოთამაშეებისგან და ხაზი გაუსვას მას. მხოლოდ ასეა შესაძლებელი არბიტრის, როგორც ასეთის, აღქმა. ამის შემდეგ, სიმბოლური წესრიგის წარმოდგენისას (თამაშის წესები), მას შეუძლია, იმოქმედოს, როგორც მესამე პირმა. მესამე პირი ამ ფუნქციით არ არის ხელშემშლელი, არამედ ის უძღვება და არეგულირებს ზოგად მოსაზრებას თამაშის მონაწილე პირების მიმართ, იმისთვის, რომ წესისამებრ მართოს თამაში. მისი დავალება, ერთი მხრივ, ისაა, რომ ჩადგეს შუაში, თუ მოთამაშეებს შორის წარმოშობა კონფლიქტები, ხოლო, მეორე მხრივ, იყოს შეუმჩნეველი, და შექმნას შთაბეჭდილება, რომ თამაში მიმდინარეობს მის გარეშეც.

„მესამე პირის“ ფიგურაში ამოიცინობა ორმაგი ფუნქცია: ერთი მხრივ, დესტაბილიზაციის (პიროვნულ ურთიერთობასთან დაკავშირებით), როდესაც ის ერევა ურთიერთობაში (მაგალითად, როდესაც არბიტრი აჩერებს თამაშს); მეორე მხრივ, შეკავშირების, სტაბილიზებისა და ორიენტაციის ფუნქცია (მაგალითად, როდესაც არბიტრი წესების გამოყენებით შესაძლებელს ხდის, მოთამაშეებს შორის თამაში წარიმართოს სამართლიანად). მაშასადამე, მესამე პირი ორგვარად არის დაკავშირებული „მესამე პირთან“ (როგორც ზოგადთან, ინსტიტუციასთან, ამ შემთხვევაში თამაში, თამაშის წესები): ერთი მხრივ, მესამე პირი (ზოგადი) „მესამე პირისგან“ (თამაშის

წესებისგან) იძენს საკუთარ მნიშვნელობას, მაშასადამე, მისი გამოყენება ხდება თამაშის წესების მიერ, ისევე როგორც დავის განმხილველი მოსამართლე და ადვოკატი მათ მნიშვნელობას იძენენ საკანონმდებლო რეგულაციების ფარგლებში, ხოლო მომრიგებელი მოსამართლეები, აგრეთვე მხარეთა დავალებებიდან გამომდინარე; მეორე მხრივ, „მესამე პირი“ (თამაშის წესები) ინტერპრეტაციის გზით გამოიყენება კონკრეტული მესამე პირის მიერ — განიმარტება და ვითარდება ინდივიდუალური შემთხვევების ფარგლებში (სათამაშო სიტუაციების ფარგლებში) — და, აქედან გამომდინარე, ექვევა კონკრეტული (ზოგადი) „მესამე პირის“ (თამაშის წესები) პასუხისმგებლობის ქვეშ: შესაბამისი მოსამართლე და ადვოკატი სამართლებრივი დავისას კანონს განმარტავენ არსებული დისკრეციის ფარგლებში და იყენებენ მას ინდივიდუალურ შემთხვევებზე, როგორც კომუნიკაციის საშუალებას. მათ, ამრიგად, დავაზე არსებული პასუხისმგებლობის გარდა, აქვთ პასუხისმგებლობა გამოყენებულ კანონმდებლობასთან დაკავშირებით, რამდენადაც ისინი პრეცედენტების შექმნის ფარგლებში მონაწილეობენ მათ განსაზღვრაში განმარტებისა და სამართლის განვითარების საფუძველზე. კანონის პრაქტიკული არსი და მიზანი, საბოლოოდ, უკავშირდება „მესამე პირებს“ (მაგალითად, საქმის წარმმართველ მოსამართლეს ან, შესაბამისად, პროცესის მონაწილე ადვოკატს), მიუხედავად იმისა, რომ ეს მესამე პირი საკუთარ არსს (მაგალითად, როგორც მოსამართლე და ადვოკატი) აქვთ უმაღლის კანონმდებლობას. კანონმდებლობის მსგავსი ინსტიტუციები მესამე პირების დახმარებით იძენენ თავიანთ მთლიან სტრუქტურას, მაშასადამე, მესამე პირების მიერ შექმნილ მესამეს. „მესამე პირი“, ამავდროულად, მის მიერ შექმნილი მესამის სახეა.

მომრიგებელი მოსამართლე, როგორც „მესამე პირი“, მოძრაობს წამყვანის, მმართველის ან, შესაბამისად, შემფასებლის მეთოდების ფარგლებში. ყველა ამ სამ შემთხვევაში ის მხარეებს უხსნის თვალსაწიერს მათ პირად, როგორც ერთმანეთზე დამოკიდებულ, ურთიერთობასთან დაკავშირებით. ჰორიზონტის უკვე მსგავსი გაფართოება ამაღლებს მხარეთა მოქმედებისა და ქვევის შესაძლებლობებს: მხარეებს შეუძლიათ, გარკვეულწილად, განთავისუფლდნენ საკუთარ თავსა და პირად ურთიერთობასთან არსებული დამოკიდებულებისგან და, ამავდროულად, ახლებუ-

რად მოიქცნენ საკუთარ თავსა და მოწინააღმდეგე მხარესთან არსებულ პირად ურთიერთობაში.

3.2. იმპლემენტაციის საფეხურებრივი მოდელი

იმპლემენტაციის საფეხურებრივი მოდელის ინტერპრეტაცია შეიძლება შემდეგნაირად:

მორიგების სხდომის საფეხურებრივი მოდელი

საფეხური 1: მომზადება, განლაგება, კარგი განწყობა

საფეხური 2: იმპლემენტაცია სამი მეთოდის მიხედვით

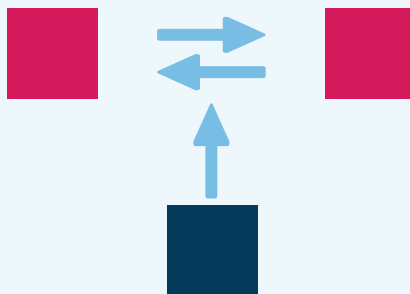
საფეხური 3: გამოიჯანა ინტერესებს, მოთხოვნილებებს შორის

საფეხური 4: მოლაპარაკებები და პრობლემების გადაწყვეტა

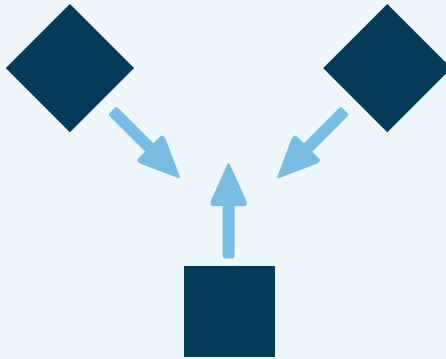
3.3. განლაგება

მორიგების სხდომაზე მხარეთა განლაგების შესაძლებლობები კარგად ჩანს ქვემოთ წარმოდგენილი გრაფიკული გამოსახულებიდან:

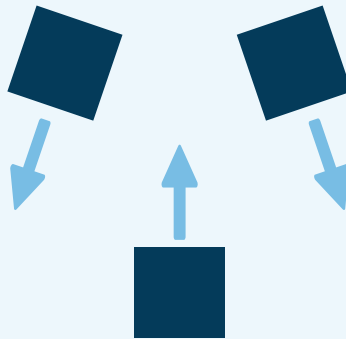
განლაგება — საბრძოლო



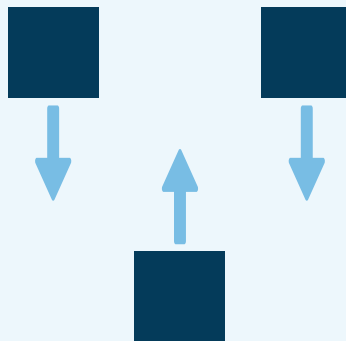
განლაგება — ნორმალური



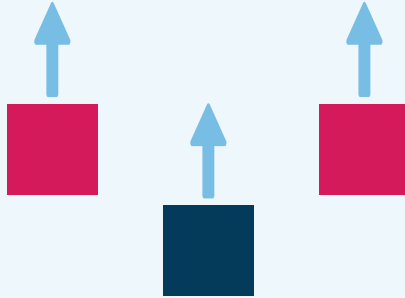
განლაგება — უარმყოფელი



განლაგება — გვერდი-გვერდ



განლაგება — მომავალზე ორიენტირებული



3.4. გამიჯვნა პოზიციებს, ინტერესებსა და მოთხოვნილებებს შორის

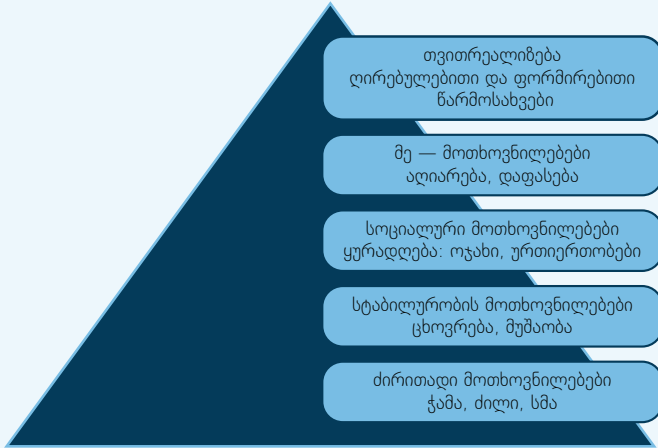
ეს გამიჯვნა უკიდურესად მნიშვნელოვანია:

პოზიციები: პოზიციები დიალოგურია, ის ეხება ერთი მხარის მოსაზრებებს მეორის მიმართ ნივთებსა და მოთხოვნებთან დაკავშირებით და, შესაბამისად, მეორე მხარისგან წამოსული მოთხოვნებისგან თავის დაცვასთან დაკავშირებით. აქედან გამომდინარე, ეს პოზიციები ყოველთვის მონინააღმდეგე მხარეზეა ორიენტირებული და მიმართული.

ინტერესები: ინტერესები არის მხარის რეფლექსია საკუთარ თავზე, თუ რისთვის სჭირდება მას, რასაც ითხოვს, ან, შესაბამისად, რისთვის ამბობს ის უარს ამაზე. ამ შემთხვევაში მონინააღმდეგე ამასთან, მაქსიმუმ, არაპირდაპირ კავშირშია. აქედან გამომდინარე, ინტერესები ღიაა გადაწყვეტისთვის, განსაკუთრებით კი შესაძლებელია ინტერესთა გადაფარვების განსაზღვრა.

მოთხოვნილებები: მოთხოვნილებები ინტერესთა საფუძველია და წარმოშობს მათ. მოთხოვნილებები შეიძლება დაიყოს შემდეგ კატეგორიებად:

მასლოუს მოთხოვნილებების პირამიდა



გამომდინარე ცალკეული შემთხვევებიდან, მოთხოვნილებები შეიძლება, მხარისთვის ხელშესახები იყოს, მაშასადამე, მხარემ იცოდეს მათ შესახებ, ან ეს მოთხოვნილებები იყოს აქტიური, თუმცა მხარემ არ იცოდეს მათ შესახებ (იხ. ე.წ. აისბერგის მოდელი).

3.5. განსხვავებები სადავო წარმოებასა და მორიგებას შორის

განსხვავება სასამართლოში საქმის სადავო წარმოებასა და მორიგებას შორის

<i>საქმის სადავო წარმოება სასამართლოში</i>	<i>მორიგების სხდომა სასამართლოში</i>
ნაწილობრივ არანებაყოფლობითი, ანტაგონისტური წარმოება	ნებაყოფლობითი, კონსენსუსური წარმოება
სამართლებრივი პოზიციები	მხარეთა ინტერესები

კანონის გამოყენება პრობლემის უცხო პირის მხრიდან ავტორიტარულად გადაწყვეტა	მხარეთა შორის ურთიერთობის გაუმჯობესება, შერიგება, პრობლემის ერთობლივი პასუხისმგებლობის საფუძველზე გადაწყვეტა
ფორმალიზებული წარმოება	დავის ალტერნატიული წარმოება
მოსამართლის დამოუკიდებლობა	მომრიგებელი მოსამართლის მზადყოფნა, ყველა მხარეს თანაბრად დაეხმაროს მორიგების მიზნებისთვის
საჯაროობა დავის საგანზე ფოკუსირებული გამარჯვება/დამარცხება სიმბოლური გარემო	კონფიდენციალობა კონფლიქტზე ფოკუსირებული მოგებულის განაწილება სტუმართმოყვარეობა

4. მორიგების წარმოება

4.1. მორიგების წარმოების ტექნიკები

4.1.1. აქტიური მოსმენა

მორიგების სხდომის საფეხურებრივი მოდელი

1. შინაარსობრივი პერიფრაზირება, ჩაკითხვა:

აღქმულის არსებითი შინაარსის საკუთარი სიტყვებით გადმოცემა.

2. ემოციების არეკვლა (თანაგრძნობის ჩვენება):

მხარის მდგომარეობას, ემოციური სიტუაციის გაანალიზებულად გადმოცემა, რაც, როგორც წესი, საკმაოდ ბუნდოვნად ვლინდება. მეორე მხარისგან მოთხოვნა, დაადასტუროს ან შეასწოროს გადმოცემული. ამ უკანასკნელის შემთხვევაში ამის განმეორებით გადმოცემა.

3. აზრობრივი განვრცობა:

ხდება აღქმული და დადასტურებული მოსაზრების განვითარება, გამოუთქმელი თანამოსაზრების გადმოცემა, აქაც ხდება მეორე მხარის დასტურის ან შესწორების მოთხოვნა.

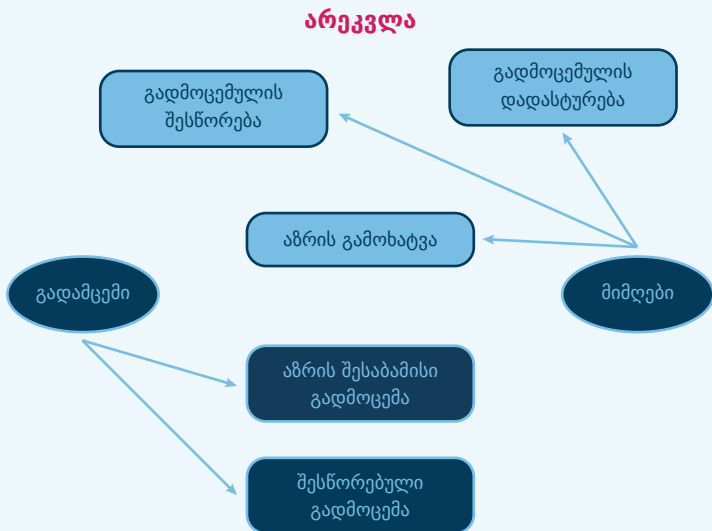
როგორ შეიძლება მოვისმინო აქტიურად?

1. ვიზუალური კონტაქტის დამყარებით
2. სხეულის მიმართვით მოსაუბრისკენ
3. მოსმენილის არავერბალური სიგნალებით მხარდაჭერით (თავის დაქნევით)
4. შეჯამებითა და ჩაკითხვით

4.1.2. არეკვლა/პერიფრაზირება

- აქტიური მოსმენის მოკლე ფორმა
- ნიშნავს, ნათქვამის ცალკეული მონაკვეთების მოკლედ გადმოცემას საკუთარი სიტყვებით

ამასთან, მნიშვნელოვანია ფაქტებისა და გრძნობების აღქმა და უზრუნველყოფა, რომ მომრიგებელმა მოსამართლემ ყველაფერი სწორად გაიგოს. მუდმივად უნდა მოხდეს საუბრის ადრესატების გამხნევება, გააგრძელონ საუბარი.



4.1.3. პერსპექტივების ცვლილება

პერსპექტივების ცვლილება ემსახურება საკუთარი სიტუაციისა და სხვისი სიტუაციის სიღრმისეულ და ფართო აღქმას და, ამავდროულად, იძლევა ევოლუციური კვანტური ნახტომის გაკეთების შესაძლებლობას.

სიღრმისეული და ფართო აღქმა განსხვავებულობების აღიარების საფუძველზე შესაძლებელს ხდის პრობლემის იმგვარ გადაწყვეტას, რომლის შედეგადაც ორივე მხარე გამარჯვებული დარჩება. თუმცა აღსანიშნავია ისიც, რომ ზუსტად ამ განსხვავებულობის გამოა შესაძლებელი პრობლემის გადაწყვეტის გზების შემუშავება, რაც ხაზს უსვამს განსხვავებებს და ამით ახდენს ან/ან სიტუაციის თავს მოხვეული დაპირისპირებულობის აღმოფხვრას და აქცევს მას ორმხრივ ერთობად. მომრიგებელი მოსამართლე პასუხისმგებელია მხოლოდ პროცესის ფორმირებაზე და არ მის შედეგზე. ამ ძირითადი იდეის საფუძველზე (იხ., აგრეთვე, Jack Himmelstein) — განსხვავებულობის აღიარებით — მედიაციას მივყავართ ურთიერთგაგებად. საკუთარი თავის, სხვისა და რეალობის გაგებამ შეიძლება გამოიწვიოს კონფლიქტის მხარეებს შორის ახალი ურთიერთგაგების ჩამოყალიბება. ამასთან, აქ საქმე ეხება არა შერიგებას, არამედ გაგებას, სხვისი გაგების უნარს, ურთიერთგაგებას. მომრიგებელმა მოსამართლემ უნდა მოუწოდოს მხარეებს, კონფლიქტს შეხედონ შესაბამისად მეორე მხარის გადმოსახედიდან. თუ მხარეს გამოუვა მოწინააღმდეგის მოსაზრებების საკუთარი სიტყვებით აღწერა, ეს ხელს შეუწყობს მხარეებს შორის ორმხრივი ნდობის გაღვივებას.

ვარიანტი 1: *ცირკულარული კითხვები — პერსპექტივის მარტივი ცვლილება*

A-ს ეკითხებიან, რა გაიგო მან, თუ რა არის B-სთვის მნიშვნელოვანი. მას შემდეგ, რაც A განმარტავს ამას, კითხვის ჯერი მიდგება B-ზე, რამდენად მართლაც ასე იყო, რასაც A მოჰყვა. თუ A-ს მონათხრობი არ არის მისაღები B-სთვის, ამ უკანასკნელმა უნდა განმარტოს, თუ რა სურს მას რეალურად.

ანალოგიური მოქმედებს B-სთან მიმართებით.

ვარიანტი 2: *სიმბოლურად განპირობებული პერსპექტივის ცვლილება — სკამების გაცვლა*

A და B გაცვლიან სკამებს, რის საფუძველზეც შეუძლიათ, უფრო ინტენსიურად შეიგრძნონ, შესაბამისად, მეორე მხარის პერსპექტივა,

ვინაიდან A-მ უნდა მოირგოს B-ს როლი, და პირიქით. მაშასადამე, A და B შეცვლილ პოზიციებში წარმოადგენენ მათ პერსპექტივებს, ოღონდ შესაბამისად მეორე მხარის როლში. აგრეთვე, აქაც მხარეებს კვლავინდებურად აქვთ შესწორების შესაძლებლობა.

ვარიანტი 3: ზოგადი პერსპექტივა („ჩიტის“ პერსპექტივა)

კონფლიქტის ზემოდან დაკვირვებით, რათა ამით მოხდეს ფოკუსის გაფართოება, შესაძლებელი ხდება მხარეთა მოწყვეტა ჩიხში შესული მზა რეცეპტებისგან. მაგალითად, საოჯახო მედიაციისას საჭიროა ფოკუსის გადატანა წყვილებს შორის ურთიერთობიდან მხარეთა, როგორც მშობლების როლზე, მაშასადამე ბავშვებზე. ზუსტადაც ბავშვების გამო საკვანძო მნიშვნელობა ენიჭება იმას, რომ მშობლებმა უფრო მეტად განავითარონ ერთმანეთის მიმართ თანაგრძნობა, მაშასადამე, მოხდეს **წყვილის დონეზე** არსებული კონფლიქტების გამიჯვნა **მშობლების დონეზე** არსებული კონფლიქტისგან.

პერსპექტივის ცვლილებისას საქმე იმას კი არ ეხება, გაიგო თუ არა ერთმა მხარემ მეორის, არამედ იმას, **თუ ზუსტად რა გაიგო მხარემ მეორე მხარის პერსპექტივასთან დაკავშირებით.**

ამ მეთოდის საფრთხე ისაა, რომ პირიქით, მხარეებს შორის არ მოხდება უფსკრულის გაზრდა, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც ერთი მხარე, თანაგრძნობის ნაცვლად, მეორე მხარისგან ისმენს მხოლოდ საფუძველს მოკლებულ განსჯასა და ბრალდებებს, ან, სულაც, იღებს წყენას.

თუმცა გამოცდილება აჩვენებს, რომ აფექტური მდგომარეობებისას ძალზე დიდი დროით ძალისხმევასთან არის დაკავშირებული ამ მდგომარეობიდან გამოსვლა ან ხელახალი ორიენტაცია. თუ საკმაოდ მაღალია ორივე მხარის ემოციური მდგომარეობა, ამ შემთხვევაში რეკომენდებულია, მხარეებთან გაიმართოს ინდივიდუალური საუბრები.

4.1.4. შესვენებები

- ემსახურება ყველა მონაწილის დასვენებას
- არის განცდილის ცენზურა
- საჭიროა აღქმულის გასააზრებლად

4.1.5. გონებრივი იერიში

საკითხთან, საკვანძო სიტყვასთან, ან ერთ რომელიმე შესაძლებლობასთან დაკავშირებით ხდება შესაძლო იდეების შეგროვება. დასასრულს, შეიძლება ამ იდეების განმარტება. აგრეთვე რეკომენდებულია ამ იდეების შესაბამისი კატეგორიზაცია მათი მნიშვნელობის მიხედვით (რეიტინგი). ამავდროულად, SMART-ის წესების მიხედვით შესაძლებელია მათი რეალიზების განხილვა.

4.1.6. რეფრეიმინგი — იცვლება გამონათქვამის ფარგლები და ამით ხდება გამონათქვამისთვის სხვა აზრის მინიჭება

რეფრეიმინგი არის გამოხატული აზრის სხვაგვარად ჩამოყალიბების ფორმა, რომლის დროსაც არა მხოლოდ ნათქვამის ფორმის შეცვლა ხდება, არამედ, აგრეთვე, მისი შინაარსისა. მიმართების ფარგლების შეცვლით, ამავდროულად, ხდება დამამძიმებელი სიტუაციის ხელახლა ინტერპრეტაცია, ნეგატიურის, სანწყენის პოზიტიურად ჩამოყალიბება. ხომ არის განსხვავება, როდესაც ვამბობთ, რომ ჭიქა ნახევრად ცარიელია, ან ჭიქა ნახევრად სავსეა.

4.1.7. ნორმალიზება

ნორმალიზებისთვის გამოიყენება ზმნები, რომლებიც გარდაიქმნება მთავარ სიტყვებად. ამასთან, იკარგება შინაარსი და მიღწევადობა. როდესაც ხდება სიტუაციის ნეგატიურად დანახვა აუცილებელია ამ სიტუაციის რამე ყოველდღიურთან დაკავშირება.

4.1.8. პროცესის რისკის ანალიზი

სრულიად ირაციონალური მიდგომა პროცესთან დაკავშირებულ რისკებთან, რასაც ამძაფრებს არითმეტიკის უცოდინრობა, აიძულებს მხარეებს, შეიცვალონ აზრი. ამით შესაძლებელი ხდება რაციონალურად დასაბუთებადი მორიგების მიღწევა. მომრიგებელი მოსამართლე აჩვენებს მხარეებს, თუ რა ხარჯებთანაა დაკავშირებული სასამართლო პროცესის წარმოება — მტკიცებულებების შეგროვებასთან დაკავშირებული ხარჯების ჩათვლით და მათ გარეშე — რის გადახედვაც მოუწევთ მათ პროცესის წაგების შემთხვევაში. აგრეთვე მოთხოვნებთან დაკავშირებულმა პროცენტებმა შეიძლება მხარეებში ხელი შეუწყოს გარკვეული ამრობრივი პროცესების დაძვრას. ეს ეკონომიკური რისკები, რომელზე დამატებით წასვლაც არ სურთ ან არ შეუძლიათ მხარეებს, ხშირად არის კონფლიქტის გადაჭრის გზა. თუმცა ეს რისკები მათთვის არ არის ცნობილი, ვინაიდან ისინი ბოლომდე გადართულები არიან კონფლიქტზე. აქედან გამომდინარე, მომრიგებელმა მოსამართლემ უნდა დაანახოს მათ ეს.

4.1.9. გაორმაგება

გაორმაგება 3 ფაზად ხორციელდება, თუმცა აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ, უპირველეს ყოვლისა, საქმე ეხება თვითრეფლექსიას, ამრებისა და გრძნობების გადმოცემას, რომელიც ცნობილია (ჭერაც არ არის ცნობილი) მხარეებისთვის. გაორმაგება უფლებას აძლევს მხარეებს, ჰქონდეთ ზუს-

ტად ეს შესაბამისი გრძნობა. ეს მეთოდი, ძირითადად, გამოიყენება კონფლიქტის გამოაშკარავებისას. იგი ემსახურება მხარეების აზრებისა და იდეების გადმოცემას და, ამავდროულად, უჩენს მათ შეგრძნებას, რომ მონინაალმდეგეს ესმის მათი გულისწუხილი. გაორმაგებით მხარისთვის უფრო გასაგები ხდება საკუთარი როლი და მონინაალმდეგე პირველად იგებს, თუ რა არის მნიშვნელოვანი მეორე მხარისთვის, თუ რა ამოძრავებდა მას განხორციელებული ქმედებებისას და რას გრძნობდა და აღიქვამდა ის. მხარის ეს ინფორმირებულობა იწვევს იმას, რომ მონინაალმდეგე მხარეს ესმის მისი და, ამავდროულად, გამოხატავს მზადყოფნას, რომ აჩვენოს, აგრეთვე, მისი მამოძრავებელი მოტივები და ემოციები. ამით ვლინდება აქამდე უცნობი მიზეზები და ურთიერთმფარავი გავლენები და უფრო გასაგები ხდება კონფლიქტი.

მხარეები მომრიგებელი მოსამართლისგან იღებენ გაორმაგებულ მხარდაჭერას, ვინაიდან მათ ეძლევათ შესაძლებლობა (ხშირად პირველად), ნარმოადგინონ საკუთარი ხედვა.

ფაზა 1: მხარის ნებართვის მიღება მის ნაცვლად საუბართან დაკავშირებით (ადგილის გაცვლა და მხარის სიმაღლეზე დაჯდომა, აგრეთვე მიმართვის იმავე ფორმის არჩევა).

ფაზა 2: მხარის ნაცვლად საუბარი და, ამასთან, საუბრის ადრესატთან ვიზუალური კონტაქტის შენარჩუნება, საუბრის ადრესატისთვის მხარის მიერ ნათქვამის საკუთარი სიტყვებით გადაცემა.

ფაზა 3: მომრიგებელი მოსამართლე ეკითხება მხარეს, რომლის ნათქვამსაც ის საკუთარი სიტყვებით გადმოსცემს, მოხდა თუ არა მისი ნათქვამის სწორად გადმოცემა და საჭიროა თუ არა შესაბამისი შესწორებების შეტანა.

პრაქტიკაში მომრიგებელ მოსამართლეს მორიგების სხდომისას ამ ტექნიკის გამოყენება შეეძლება მხოლოდ სახეცვლილი ფორმით, როდესაც ის შეაჯამებს, თუ რა გაიგო მხარის ძირითად მოსაზრებაში და შესა-

ბამისად ჰკითხავს მხარეს, რამდენად სწორი იყო მის მიერ გამოტანილი დასკვნები. თუ მხარე დაადასტურებს მათ სისწორეს, მოწინააღმდეგე ამით შეიტყობს მხარის მოსაზრებებს.

გაორმაგებით ხდება პრობლემური ველების გასაგებად წარმოდგენა. ამავდროულად, წარიმართება გახსნილი მსჯელობა ნეგატიურ მოსაზრებებზე, რაც ამსუბუქებს მხარეების სამომავლო ურთიერთობებს. მიუხედავად იმისა, რომ ხდება გრძნობების ხაზგასმა, ამავდროულად, ხდება ერთმანეთისთვის დაბრალების თავიდან აცილება მე-მესიჭებისა და პოზიტიური რეფრეიმინგის დახმარებით.

4.2. მორიგების წარმოების სტრატეგიები — პრობლემის გადაჭრაზე ორიენტირებულს + პრობლემაზე ორიენტირებული მორიგების წარმოება:

ა. პრობლემის გადაჭრაზე ორიენტირებული მორიგების წარმოებაა

- მოქმედებების ცვლილებების ძიება ჰიპოთეზების შედგენით
- აწმყოსა და მომავლისკენ ყურება
- გაუმჯობესებების აღიარება
- აქტუალური სიტუაციისა და პრობლემების წარმოდგენა
- პრობლემის გადაწყვეტის ექსპერიმენტული გზების ძიება
- პრობლემა გადაწყვეტილია, თუ ის გაქრება აღქმის ველიდან

ბ. პრობლემაზე ორიენტირებული მორიგების წარმოებაა

- წარსულის ანალიზი
- მიზეზებისა და შედეგების ძიება
- წარსული პრობლემების განხილვა
- დაბრალებები
- გრძნობებისა და სულიერი მდგომარეობის გაღრმავება
- პრობლემის გადაჭრის მზა გზების დასახელება
- პრობლემის შინაარსობრივად გადაწყვეტა

გ. ჰიპოთეზების შედგენა

ჰიპოთეზა არის მოსაზრება, რომლის არსებობა, მართალია, შესაძლებლად მიიჩნევა, თუმცა არ არის დამტკიცებული ან დადგენილი.

ჰიპოთეზებისთვის დამახასიათებელია, რომ ხდება იმ პირობების დასახელება, რომელთა არსებობის შემთხვევაშიც მოქმედებს ის.

ჰიპოთეზები არის თემისების ქვეკატეგორია: მაშინ, როდესაც თემისი მარტივი მტკიცებაა, ჰიპოთეზა უთითებს მინიმუმ ორ ფაქტორს შორის ურთიერთკავშირზე; უფრო ზუსტად რომ ვთქვათ, ის არის მიზეზსა და შედეგს შორის ურთიერთკავშირის ვარაუდი, რომლის გადმოცემაც შეიძლება ფორმულირებით, როგორებიცაა: „თუ მაშინ“, ან „რაც უფრო მით უფრო“ (პროფ. Tanja Brühl, Goethe-Universität Frankfurt/Main).

აქედან გამომდინარე, ჰიპოთეზა არის მხოლოდ ვარაუდი, ნავარაუდები წინაპირობა.

ჰიპოთეზებით მუშაობა მომრიგებელი მოსამართლისთვის შესაძლებელს ხდის, ჩაეკითხოს მხარეებს — უკვე მორიგების სხდომამდე — მათ შესაძლებელ ინტერესებსა და მოთხოვნილებებთან დაკავშირებით. ამის საფუძველზე ხდება განმარტების ხილების გავლება, რაც მხოლოდ ვარაუდია, თუმცა მომრიგებელ მოსამართლეს ეხმარება მოსამზადებელ ეტაპზე სწორი ტექნიკისა და მეთოდების შერჩევაში, რათა ამით მხარეებთან ერთად გავიდეს მათი სამართლებრივი პოზიციების უკან მდგარ ინტერესებზე. ეს, აგრეთვე, ემსახურება პრობლემის გადაჭრის შესაძლებლობების შეგროვებას, ვინაიდან იძლევა ფანტაზიისთვის თავისუფალ სივრცეს მხარეთა შორის კონფლიქტის მშვიდობიანი მოგვარებისთვის. მორიგების სხდომისას მომრიგებელმა მოსამართლემ უნდა შეასწოროს, დააზუსტოს და განავრცოს ეს ჰიპოთეზები.

რაც უფრო მეტი ჰიპოთეზის შედგენა შეუძლია მომრიგებელ მოსამართლეს, მით უფრო უკეთ იქნება ის მომზადებული მორიგების სხდომისთვის. ჰიპოთეზები ამ კონტექსტში წმინდა სახის მცდელობის დონისძიებებია იმისთვის, რომ მოსამართლემ უკეთ გაიგოს კავშირები ცალკეულ მონაცემებს შორის, რომელთა შესახებ მხარეებმა წინასწარ შეატყობინეს მომრიგებელ მოსამართლეს, ან რომელთაც მომრიგებე-

ლი მოსამართლე ადგენს საქმის მასალებში წარმოდგენილი განმარტებებისგან.

ჰიპოთეზების შექმნა და შეგროვება მომრიგებელი მოსამართლისთვის ერთგვარი დიაგნოსტიკური შემონიშნებაა; ის ამგვარად მომზადებულია შესაძლებელი სცენარებისთვის და შეუძლია დაუყოვნებლივ რეაგირება მათზე. მას ჰიპოთეზების შედგენით შეუძლია მორიგების სხდომის სცენარის მიმდინარეობის „ბოლომდე გათამაშება“, საკუთარი თავისთვის პასუხის გაცემით შემდეგ კითხვებზე:

1. რა იქნებოდა მხარეებისთვის სარგებლის მომტანი და გონივრული, რა შეუწყობდა მათ ხელს პოზიციების დაახლოების გზაზე?
2. განსხვავდება კონფლიქტის სცენარი კონფლიქტის გარეშე სცენარისგან, თუნდაც ეს სასურველი ან ჩაფიქრებული სცენარი იყოს? როგორია სხვაობა მათ შორის?
3. შეიძლება მხარეთა ქცევაში ქცევის კონკრეტული მოდელის საკმარისად იდენტიფიკაცია, რომელიც კონკრეტულ მიზეზს უკავშირდება?
4. შესაძლებელია, წარმოვიდგინოთ ქცევის მოდელის ის ვერსია, რომელშიც ხდება კონფლიქტის გადაწყვეტა ან, მინიმუმ, მისი შემსუბუქება (დეესკალაცია)?

ჰიპოთეზების შედგენის არსი და მიზანი მორიგების სხდომაზე მხარეთა პოზიციებისა და ინტერესების/მოთხოვნილებების გამიჯვნაა.

ინტერესები — არის გადაწყვეტისთვის ღია, კონკრეტული, პოზიტიურად ფორმულირებული, ემოციურად რეზონანსული — მაშასადამე, მხარეთა ინტერესი, რომელიც მათ აქვთ მორიგების წარმოების კონკრეტულ სიტუაციასთან დაკავშირებით. მხარეები აზრობრივად დგანან მათი პოზიციების უკან ან ქვემოთ.

პოზიციები — არის ერთმნიშვნელოვანი მოთხოვნები და დაკონკრეტებული მიზნები, რომლებიც შეიძლება ბოლომდე დაკმაყოფილდეს ზუსტი შესრულების შედეგად.

მოთხოვნილებები (მასლოუს მოთხოვნილებათა პირამიდა) — ადამიანს 5 მოთხოვნილება აქვს, რომელთა დაკმაყოფილებაც ეგზისტენციალურად მნიშვნელოვანია და რომელთაც ეფუძნება ადამიანის ქცევის მოტივაცია:

ეს ძირითადი მოთხოვნილებებია:

- ჭამა, სმა, ძილი
- უსაფრთხოება
- სიმპათია
- აღიარება
- თვითრეალიზება

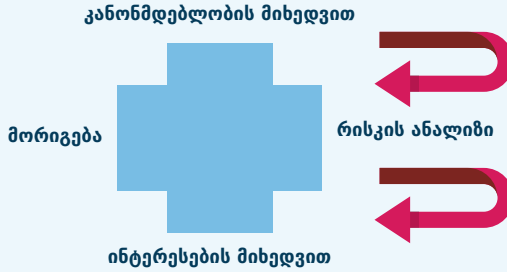
5. კონფლიქტის გადაჭრა

5.1. კონფლიქტების გადანწყვის „ჯვარი“

მომრიგებელ მოსამართლეს შეუძლია, მიმართოს კონფლიქტის გადანწყვის ოთხ გზას: მას შეუძლია, უთხრას მხარეებს, თუ როგორ უნდა გადანყდეს მათი საქმე კანონის საფუძველზე, მას შეუძლია, ჰკითხოს მხარეებს, თუ როგორ აფასებენ ისინი კონფლიქტთან დაკავშირებულ რისკებს, თუ რატომ ფიქრობენ, რომ პროცესი მათთვის რისკების შემცველია. მომრიგებელ მოსამართლეს შეუძლია, რომ მხარეს განასაზღვრინოს პროცენტულად რისკები; პირველი გზისგან განსხვავებით, ორივე მხარემ უნდა გაითვალისწინოს, შესაბამისად, მეორე მხარის პოზიცია, მაშასადამე, ყოველი მხარე იძულებულია, ანგარიში გაუწიოს მეორე მხარის პოზიციას; მე-3 შესაძლებლობაში მომრიგებელ მოსამართლეს შეუძლია ჰკითხოს მხარეს ინტერესებთან დაკავშირებით და ამის მიხედვით შეეცადოს მხარეთა მორიგებას; მე-4 შესაძლებლობის მიხედვით, მომრიგებელ მოსამართლეს შეუძლია, უბიძგოს მხარეებს, რომ ანარმონ მოლაპარაკებები მორიგებასთან დაკავშირებით.

კონფლიქტის გადანწყვის ეს 4 შესაძლებლობა გრაფიკულად შეიძლება შემდეგნაირად წარმოვიდგინოთ:

კონფლიქტების გადაჭრის ჯვარი



5.2. განაწილების პროცედურა

თუ მხარეები ვერ შეთანხმდებიან ცალკეულ საგნებზე (მაგალითი საოჯახო სამართლის დავიდან: საოჯახო ნივთების განაწილება: ზაზუნა, საწოლი, მაგიდა, წიგნები, სარეცხი მანქანა, კომპიუტერი, ველოსიპედი, კვერცხის კოვზები), მომრიგებელმა მხარემ შეიძლება მოუწოდოს ორივე მხარეს, შეადგინონ საგნების სია პრიორიტეტების მიხედვით. გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს იმას, რომ ამ განაწილებისას ყველაზე უფრო ნაკლებად ხდება მნიშვნელოვანი ნივთების აღიარება მეორე მხარის მიმართ, მაშასადამე, ნივთებისა, რომლებიც სიაში ყველაზე ბოლოში წერია. ამრიგად, მხარეები ადგენენ პრიორიტეტების სიას, რომელიც იწყება ყველაზე დაბალი შეფასების მქონე საგნით (მაშასადამე, ქვემოდან!). ის, რაც ერთი მხარისთვის ყველაზე ნაკლებად პრიორიტეტულია, შეხვდება მეორეს, და პირიქით. ეს გრძელდება იქამდე, სანამ ყველა საგანი არ განაწილდება (პრიორიტეტების ეს სია ატარებს მათემატიკოსების — ლიონელ ლევი-ნის (Lionel Levine) Massachusetts Institut of Technology Cambridge და კეთრინ ე. სტიენჯის (Katherine E. Stange) Stanford University California — სახელებს.

მაგალითი

A-მ და B-მ უნდა გაინაწილონ შემდეგი საგნები:

- ზაზუნა
- ველოსიპედი
- ბავშვის ეტლი
- ნახატი

ამ ნივთებისთვის პრიორიტეტულობის მინიჭება A-ს და B-ს მხრიდან ხდება ცალ-ცალკე ფარულად (1-9), მაგალითად, შემდეგნაირად:

ზაზუნა: A: 7; B: 7

ველოსიპედი: A: 2; B: 6

ბავშვის ეტლი: A: 8; B: 2

ნახატი: A: 3; B: 8

თავდაპირველად ხდება იმის გადანყვება, თუ ვინ უნდა აირჩიოს პირველად; თუ ეს A იქნება, მაშინ ეს ნიშნავს, რომ B ბოლოს ირჩევს.

შედეგი:

A-სთვის ყველაზე ნაკლებად პრიორიტეტულია ველოსიპედი. აქედან გამომდინარე, თუ A დაინყვება არჩევას, ის ყველაზე ბოლოს გააკეთებდა მასზე არჩევანს, ამიტომაც ვიწყებთ ბოლოდან და, რაც ყველაზე ნაკლებად პრიორიტეტულია A-სთვის, ვახვედრებთ B-ს. მაშასადამე, ველოსიპედს ნავშლით A-სთან და მივაკუთვნებთ B-ს; შემდგომ ნაბიჯზე A მიიღებდა B-სთვის ყველაზე ნაკლებად პრიორიტეტულ ნივთს, მაშასადამე ნახატს. ამიტომაც ნახატს ამოვშლით B-ს სიიდან და მივაკუთვნებთ A-ს; და მეოთხე და ბოლო სვლისას A მიიღებდა B-ს მიერ პრიორიტეტების სიაში მე-2 ადგილზე განთავსებულ ქონებრივ სიკეთეს, ამიტომ ზაზუნას ამოვშლით B-ს სიიდან და მივაკუთვნებთ A-ს.

აქედან გამომდინარე, ვიღებთ განაწილების შემდეგ სურათს:

A: ეტლი; ზაზუნა

B: ველოსიპედი; ნახატი

განაწილების ეს მეთოდი თავისი არსით უნდა ემსახურებოდეს ნეშის ეკვილიბრიუმს, ისე, რომ არ მოხდეს არც ერთი მხარის უპირატეს მდგომარეობაში ჩაყენება. ამ მეთოდის შესაბამისად, უფრო ხელსაყრელია გაყოფა „ქვემოდან“ და არა „ზემოდან“. ამ შემთხვევაში მოქმედებს — როტაციის — ძირითადი პრინციპი, რომლის მიხედვით პირი, რომელიც ბოლოს ირჩევს, სანამ ყველა ნივთი განაწილებოდეს, მიიღებს იმ ნივთს, რომელიც მონინაალმდევე მხარის პრიორიტეტების სიაში ყველაზე ბოლო ადგილას დგას.

5.3. SMART-ის წესები

მხარეთა შეთანხმება უნდა შემოწმდეს იმ მიმართულებით, არის თუ არა ის საერთოდ რეალიზებადი, მაშასადამე, შეუძლიათ თუ არა მხარეებს დროითი და საგნობრივი პირობების გათვალისწინებით ამ შეთანხმების შესრულება:

- S** — spezifisch (სპეციფიკური)
- M** — machbar (გაკეთებადი)
- A** — ausführbar, attraktiv (შესრულებადი, მიმზიდველი)
- R** — realistisch, realisierbar (რეალისტური, რეალიზებადი)
- T** — terminlich realisierbar (დროში რეალიზებადი)

