

ეთერ ჩაჩანიძე, თამარ ზოდელავა
მიხეილ გოგიშვილი, მაია სულხანიშვილი

კომუნიკაცია სასამართლოში

პრაქტიკული სახელმძღვანელო

სიესტა
თბილისი

2013

წინამდებარე წიგნი გამოცემულია GIZ-ის (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) ფინანსური მხარდაჭერით.

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH (გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოება) გერმანიის ფედერალური მთავრობის დავალებით მუშაობს მსოფლიოს მრავალ ქვეყანაში. იგი მხარს უჭერს გერმანიის ფედერალურ მთავრობას, განახორციელოს სხვადასხვა პროექტი საერთაშორისო თანამშრომლობისა და მდგრადი განვითარების უზრუნველყოფის მიზნით.

1993 წლიდან GIZ-ი ხელს უწყობს სამართლისა და იუსტიციის რეფორმების გატარებას სამხრეთ კავკასიის ქვეყნებში. მისი მიზანია სამართლებრივი სახელმწიფოს საკითხებზე ტრანსნაციონალური დიალოგის წარმართვა და კონსტიტუციასთან შესაბამისობაში მყოფი სამართლებრივი სისტემის განმტკიცება. სხვა ღონისძიებებთან ერთად, ადგილობრივი და გერმანელი ექსპერტების მჭიდრო ურთიერთთანამშრომლობით ხორციელდება საკანონმდებლო კონსულტაციები, კვალიფიკაციის ასამაღლებელი სემინარები და გამოცდილებების გაზიარება. გარდა ამისა, GIZ-ი ხელს უწყობს იურიდიული ლიტერატურის შექმნას და სამართლის პოპულარიზაციას.

GIZ-ის სამართლის პროგრამის პუბლიკაციების ელექტრონული ვერსიების ჩამოტვირთვა შესაძლებელია ვებგვერდიდან: www.giz.de/law-caucasus



**german
cooperation**

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

გამოცემაზე პასუხისმგებელი | ჯგუფი „სიესტა“
გამომცემელი | ქეთევან კილურაძე
ტექნიკური უზრუნველყოფა | გვანცა მახათაძე
© GIZ, 2013

გამომცემლობა „სიესტა“, 2013

გამოცემულია 2013, თბილისი

ISBN 978-9941-443-18-3

გამომცემლობა შპს „სიესტა“

სიესტა

თბილისი, ვერიკო ანჯაფარიძის ქ. №16

ტელ./ფაქსი: +995 32 2 92 31 49, +995 32 2 22 07 08

ელ-ფოსტა: books@siestagroup.ge

www.siestabooks.blogspot.com

სარჩევი

წინასიტყვა	5
I. შესავალი	7
1. კომუნიკაციის მნიშვნელობა სასამართლო დარბაზში	8
II. კომუნიკაცია როგორც მაცნობიერება	11
1. ვერბალური კომუნიკაცია	11
2. ანალიტიკური მოსმენა	24
3. არავერბალური კომუნიკაცია	25
3.1. მიმიკა, ჟესტიკულაცია, სხეულის ენა	28
3.2. ხმა, ტონი და ტემბრი (ტონალობა)	29
4. აქტიური მოსმენა	32
5. აღქმა	36
6. ემოცია – წარმატებული კომუნიკაციის შემაფერხებელი ფაქტორი?	42
III. ჰარვარდის კონცეფცია	46
7. სტრატეგიათა სიმრავლე	59
IV. მორიგების წარმოება – პრაქტიკული რეკომენდაციები	61
1. მხარეთა განთავსება დარბაზში	61
2. საუბრის „გახსნა“	62
3. პრობლემაში გარკვევა და „შეთანხმება შეთანხმებაზე“	62
4. ინტერესთა გამოვლენა (ძიება)	64
5. შეკითხვის დასმის ტექნიკა და მისი უპირატესობები	66
6. ალტერნატივების შეჯამება	70
7. შედეგი (შეთანხმება)	71
V. დამატებითი პრაქტიკული რჩევები	72
VI. დასკვნა	73
გამოყენებული ლიტერატურა	76

წინასიტყვა

*კომუნიკაცია – „თქვა ის, რაც ყველაზე საშინელია შენთვის,
ოღონდ თქვა ისე, რომ გაჩნდეს იმედი...“
(ესპანელი მწერალი ელიას კანეტი 1905-1994)*

საქართველოში მოსამართლის განათლება უმაღლესი იურიდიული სწავლების დასრულების შემდეგ უმთავრესად მიმართულია თეორიული საკითხების გაღრმავება-გამეორებასა და პრაქტიკული უნარ-ჩვევების გამომუშავებაზე. მომავალი მოსამართლე ეუფლება ნორმის ინტერპრეტაციას, აბსტრაქტული კანონის კონკრეტულ შემთხვევებთან მისადაგებას, სამართლებრივი პრობლემის ანალიზის მეთოდს და გადაწყვეტილების მიღების უნარს, რის გარეშეც ვერ განხორციელდება მოსამართლის პროფესიული საქმიანობა. თუმცა, სამაგიდო და ანალიტიკური საქმიანობის გარდა, მოსამართლის პროფესიის არსებითი და ალბათ ყველაზე მნიშვნელოვანი ნაწილია ურთიერთობა სამართლის მაძიებელ მოქალაქეებთან – მხარეებთან. ხშირ შემთხვევაში სასამართლო მათი ბოლო იმედია. მხარეებს გადაწყვეტილების შინაარსზე მეტად ამახსოვრდებათ სასამართლოსთან ურთიერთობისას განცდილი ემოციები და წარმოქმნილი შთაბეჭდილებები: ის, თუ როგორ მიიღეს იგი სასამართლოში, რამდენად მოუსმინეს მას, გაიზიარეს მისი წუხილი და „სატკივარი“, დახმარება გაუწიეს „თავისი სიმართლის“ ძიებაში. ეს ყოველივე კი უშუალოდ აისახება მოქალაქის ნდობაზე სასამართლო სისტემის მიმართ.

მიუხედავად მხარეებთან წარმატებული ურთიერთობის დიდი მნიშვნელობისა ამ პროცესის ყველა მონაწილისათვის (მხარე, მოსამართლე, სასამართლო სისტემა), სათანადო დრო მაინც არ ეთმობა აღნიშნული უნარ-ჩვევების ჯეროვნად შესწავლასა და გაღრმავებას როგორც მომავალი, ისე მოქმედი მოსამართლეების მიერ.

სამართლის ზედმიწევნით ცოდნისა და მისი პრაქტიკული გამოყენებისაგან განსხვავებით, რაც პროფესიული კომპეტენციების სახელწოდებით მოიხსენიება, კომუნიკაციის მეცნიერებაში ზემოხსენებულ უნარებს სოციალურ კომპეტენციებს უწოდებენ, ვინაიდან ისინი მიმართულია ადამიანებს შორის წარმატებული ურთიერთობისკენ. სოციალური კომპეტენცია, ეს არის კომუნიკაციის უნარი. ამასთან, იგი აუცილებლად მოიცავს ტოლერანტობის, სამართლიანობის, კონსტრუქციულობისა და კეთილგანწყობის კომპონენტებს. სხვა ადამიანის განსაცდელისა და სატკივარის გაზიარებას სამეცნიერო ენაზე ემპათია ეწოდება, რაც ასევე მნიშვნელოვანი ელემენტია კომუნიკაციის პროცესში.

აღნიშნული კომპონენტები კიდევ უფრო დიდ მნიშვნელობას იძენს სასამართლო დარბაზში კომუნიკაციისას, ვინაიდან აქ ჩვეულებრივი სიტუაციისაგან განსხვავებით, საქმე გვაქვს ურთიერთდაპირისპირებულ ადამიანებთან, რიგ შემთხვევაში, ძალზედ გამწვავებულ კონფლიქტებთან, საიდანაც მოსამართლემ უნდა ეძებოს გამოსავალი.

რაც უფრო კარგად ფლობს მოსამართლე ზემოთ ხსენებულ სოციალურ უნარ-ჩვევებს, მით უფრო უკეთ ამოიცინობს იგი მხარეთა რეალურ, მათ მამოძრავებელ მოთხოვნილებებსა და ინტერესებს, მით უფრო დამაჯერებელი იქნება იგი მხარეების თვალში და მით უფრო მისაღები (რადგან სამართლიანი) იქნება სასამართლოს გადაწყვეტილება მათთვის.

წინამდებარე პუბლიკაციაში თავმოყრილი და შეძლებისდაგვარად პრაქტიკულად არის წარმოდგენილი კომუნიკაციის ცალკეული ელემენტები და მათი მნიშვნელობა. ამასთან, საკითხები განხილულია სასამართლო დარბაზში მათი მნიშვნელობის ჭრილში. ავტორთა წარმოდგენილი შემადგენლობაც სწორედ ამას უზრუნველყოფს. წიგნის ბოლო ნაწილში ასევე მოცემულია პრაქტიკული რეკომენდაციები მორიგების წარმოებისათვის, რაც, ვფიქრობთ, დახმარებას გაუწევს განსაკუთრებით სამოქალაქო დავების განმხილველ მოსამართლეებს მორიგების პროცესის წარმატებით წარმართვაში.

იმედს ვიტოვებთ, რომ წიგნი თავის წვლილს შეიტანს როგორც მომავალი, ისე მოქმედი მოსამართლეების სოციალური კომპეტენციების შეძენასა და გაღრმავებაში. მიუხედავად იმისა, რომ წიგნი შეიქმნა სწორედ მოსამართლეებისათვის, ვფიქრობთ, აქ განხილული საკითხები ასევე დაინტერესებას გამოიწვევს სხვა პრაქტიკოს იურისტებს შორის.

თამარ ზოდელავა
ეთერ ჩაჩანიძე

გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის
საზოგადოების (GIZ) სამართლის პროგრამა
„სამართლისა და იუსტიციის რეფორმის კონსულტაცია სამხრეთ კავკასიაში“

I. შესავალი

*„ჩვენ იმიტომ ვართ ადამიანები,
რომ შეგვიძლია ერთმანეთთან საუბარი“
(გერმანელი ფილოსოფოსი კარლ იასპერსი 1883-1969)*

როგორც ყველა პროფესიას, ასევე იურიდიულსაც აქვს თავისი პრაქტიკული ინსტრუმენტები. იურისტისათვის უპირველეს ყოვლისა, ეს არის – ენა. იურისტის მოვალეობაა არა მხოლოდ გაიაზროს, არამედ გამოხატოს თავისი მოსაზრებები და მიაწოდოს ისინი საზოგადოებას. მკაფიოდ გამოხატული ნააზრევი – ეს არის იურიდიული საქმიანობის პროდუქტი. ამიტომ, შეიძლება ითქვას, რომ ენა არსებითი პრაქტიკული ინსტრუმენტია იურისტის საქმიანობაში. გარდა აზრის გამოხატვისა, სამართალმცოდნეობაში თითოეული მოსაზრება საჭიროებს შესაბამის არგუმენტს, საფუძველს, რომელიც ასევე მხოლოდ გამოხატვით იძენს ძალასა და ფუნქციას. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ერთ გამოხატვა, ანუ კომუნიკაცია არ ნიშნავს აზრის მხოლოდ წერილობითი ან ზეპირი ფორმით გამოხატვას (ვერბალური კომუნიკაცია), არამედ მოიცავს უსიტყვო საუბარსაც, რომელიც ხორციელდება სხეულის ენის, შესტიკულაციისა და მიმიკის მეშვეობით. ასეთ საუბარს მეცნიერებაში არავერბალურს უწოდებენ. ვერბალური და არავერბალური კომუნიკაციაც ემსახურება ერთ მიზანს, კერძოდ – ინფორმაციის მიწოდებასა და მიღებას. კომუნიკაცია, ეს არის მიწოდება-მიღების უწყვეტი პროცესი. თუმცა, არ შეიძლება ამის წმინდა მექანიკური გაგება, ვინაიდან აქ საუბარია ადამიანებზე, რომლებიც წარმართავენ ან სხვაგვარად მონაწილეობენ ამ დინამიურ პროცესში და შესაბამის დატვირთვასაც ანიჭებენ მას იმისდა მიხედვით, თუ ვინ არიან ისინი და რა ამოძრავებთ მათ. არ არსებობს ნათქვამი, რომელსაც არ აქვს ასევე სხვა დამატებითი მნიშვნელობა, გარდა სიტყვიერისა და არ არსებობს ამ ნათქვამის „გამგონი“, რომელსაც მის მხოლოდ სიტყვიერი მნიშვნელობა ესმოდეს.

აღნიშნული პროცესი უმთავრესად ქვეცნობიერად მიმდინარეობს. თუმცა, როდესაც ადამიანი კარგად ეცნობა სხეულის ენის და ზოგადად კომუნიკაციის თეორიას, უფრო ცნობიერად აღიქვამს არავერბალურ სიგნალებს, შეგნებულად რეაგირებს მათზე და აქედან გამომდინარე, კომუნიკაციის პროცესიც უფრო წარმატებულია.

1. კომუნიკაციის მნიშვნელობა სასამართლო დარბაზში



1

„შეუძლებელია არ ისაუბრო“ – ეს არის კომუნიკაციის მეცნიერის პოლ ვაცლავიკის ერთ-ერთი ყველაზე ცნობილი ციტატა, რომელიც უკვე პრინციპად იქცა კომუნიკაციის მეცნიერებაში. თითოეული სიტყვა, გამოხედვა, ჟესტი, შეიცავს გარკვეულ მნიშვნელობას, სათქმელს, რომელსაც ჩვენ ვაწვდით მსმენელს და რომელსაც მსმენელი აუცილებლად იღებს, აღიქვამს და განმარტავს თავისებურად. გამართული და ფუნქციონირებადი კომუნიკაცია – ეს არის წარმატებული სასამართლო სხდომის საფუძველი და საწინდარი. სასამართლო დარბაზში უმთავრესად სხვადასხვა მენტალობის, სოციალური წარმომავლობის, სხვადასხვა ინტელექტისა და განათლების, სხვადასხვა კულტურის ადამიანები იყრიან თავს, რომლებმაც თავად ვერ გამოიხატეს საერთო „ენა“ და სასამართლოს მიმართეს დასახმარებლად. პირდაპირ თუ ირიბად, სასამართლოს (პირველადი) ამოცანაც სწორედ იმაში მდგომარეობს (თუ გავითვალისწინებთ სამოქალაქო საპროცესო კოდექსით გათვალისწინებულ ვალდებულებას, ხელი შეუწყოს მხარეთა მორიგებას), რომ სამართლებრივი მშვიდობის აღდგენის გარდა, დაეხმაროს მოდავე მხარეებს „საერთო ენის“ პოვნასა და ელემენტარულ ურთიერთგაგებაში. გარდა ამისა, სასამართლოს თავადაც აქვს წარმატებული კომუნიკაციის ინტერესი, მაგალითად, როდესაც იგი სვამს შეკითხვებს. კერძოდ, მისი ინტერესია მიიღოს პასუხი ამ შეკითხვებზე. მაგრამ, თუ შეკითხვამ სწორედ იმ ფორმით არ (ვერ) მიაღწია ადრესატამდე, რა ფორმითაც იგი დასვა მისმა ავტორმა, პასუხიც ვერ იქნება ცოდნის იმ ელემენტის მომცველი და გადმომცემი, რომელზედაც მიმართული იყო ეს შეკითხვა.

საქმის განხილვის დროს მოსამართლე მთავარი წამყვანი ფიგურაა როგორც სასამართლო დარბაზში, ისე საქმის მომზადების სტადიაზე. იგი

1 <http://www.uzh.ch/news/articles/2003/0940.html>

ხელმძღვანელობს სხდომის მიმდინარეობას და გადამწყვეტ როლს ასრულებს საქმეში მონაწილე მხარეებსა და სხვა პირებთან ურთიერთობის წარმართვის პროცესშიც. ნებისმიერი ადამიანისთვის სასამართლოში მისვლა და მოდავე მხარესთან ერთად პროცესში მონაწილეობის მიღება არ არის დაკავშირებული სასამართლო განცდებთან და ბუნებრივია ისიც, რომ ეს ემოციები აისახება სასამართლო სხდომის მსვლელობაზე. ამ ემოციათა დაბალანსება და მხარეთა ურთიერთობების „სამუშაო“ ჩარჩოებში მოქცევა მოსამართლისაგან ხშირად დიდ ძალისხმევას მოითხოვს. იმის ცოდნა, თუ როგორ უნდა წარიმართოს სასამართლო სხდომა, განსაკუთრებით კი აგრესიული, აფექტური და თუნდაც ემოციურად გაუწონასწორებელი ადამიანების მონაწილეობით, სცილდება იმ თეორიული სწავლების ფარგლებს, რასაც მოსამართლე იღებს საუნივერსიტეტო თუ შემდგომი განათლების დროს. უნდა აღინიშნოს ისიც, რომ მიუხედავად იმისა, რომ დღეისათვის საქართველოში სასამართლო სხდომის საპროცესო სამართლებრივი რეგულირების თაობაზე არაერთი ნაშრომია შექმნილი, პრაქტიკოსი იურისტებისა თუ მეცნიერების მეტად მცირე რაოდენობაა დაინტერესებული პროცესის მართვის პრობლემატიკით. აქედან გამომდინარე, იშვიათად შეხვდებით პუბლიკაციებსა თუ ნაშრომებს იმის თაობაზე, თუ როგორ უნდა იქცეოდეს მოსამართლე სასამართლო დარბაზში, რა აუცილებელ უნარებსა და ცოდნას უნდა ფლობდეს იმისათვის, რომ მან მაქსიმალური შედეგი მიიღოს სასამართლო პროცესიდან და თავიდან აიცილოს მთელი რიგი სირთულეები სხდომის მსვლელობის დროს. წინამდებარე ნაშრომის მიზანი სწორედ სასამართლო სხდომაზე პროცესის მონაწილეთა შორის ურთიერთობების შესწავლასა და იმ სიტუაციათა ანალიზსა და შეფასებაში მდგომარეობს, რაც მოსამართლეს და პროცესის მონაწილეებს ექმნებათ სასამართლო სხდომის დროს და რომელთა დაბალანსება, მართვა სცილდება საპროცესო სამართლის რეგულირების ფარგლებს.

ავტორთა მიზანია, იმ რეკომენდაციებისა და რჩევების შემუშავება, რაც დაეხმარება მოსამართლეს დარბაზის მართვისა და წარმატებული პროცესის ჩატარების უზრუნველყოფაში. მთავარი კი კომუნიკაციის, ანუ ადამიანთა დიალოგის სირთულეების გააზრებაა. დარბაზის მართვა წარმოდგენილი და შეუძლებელია სხდომის მონაწილეთა ურთიერთობების სწორი შეფასების გარეშე. ეს კი იმას ნიშნავს, რომ უპირველეს ყოვლისა, მოსამართლეს უნდა ესმოდეს ის პრობლემატიკა, რაც თან ახლავს დარბაზის მართვასა და მხარეთა კომუნიკაციას სასამართლო სხდომის დროს. ამასთან, მას გაცნობიერებული უნდა ჰქონდეს ის (ფსიქოლოგიური) ბერკეტები, რაც უზრუნველყოფს ამ სირთულეების გადალახვას.

აუცილებელია მხარეთა ემოციური მდგომარეობის გათვალისწინება და კომუნიკაციის სწორი ფორმის შერჩევა. მხარეებს შორის არსებული ურთიერთდაპირისპირებული მძიმე განწყობილებები, შესაძლებლობის

ფარგლებში უნდა გარდაიქმნას თანამშრომლობის სურვილსა და ურთიერთპატივისცემის გრძნობაში.

ამრიგად, მოსამართლე გარდა იმ მთელი რიგი პროფესიული უნარ-ჩვევებისა, რაც თან ახლავს პრაქტიკოსი იურისტის პროფესიას, კარგად უნდა იცნობდეს ადამიანის ფენომენს, ვინაიდან აღნიშნული ცოდნა და აქედან გამომდინარე სოციალური უნარ-ჩვევები პირდაპირ-პროპორციულად განაპირობებს და აისახება მისი ყოველდღიური საქმიანობის, მისი პრესტიჟის ხარისხსა და დონეზე.

მაგალითად, ემოციურად ისეთი რთული საკითხების განხილვა-გადაწყვეტა, როგორცაა მშობლებისათვის ბავშვის აღსაზრდელად მიკუთვნება, მშობლის უფლების ჩამორთმევა, მამობის დადგენა, განქორწინება და ა.შ, ყოველთვის დიდ ემოციებთანაა დაკავშირებული. ამისთვის მოსამართლე შესაბამისად უნდა იყოს მზად და შემუშავებული უნდა ჰქონდეს მოქმედების სწორი ტაქტიკა. გარდა წინასწარ განსაზღვრული „ტაქტიკისა“, არანაკლებ მნიშვნელოვანია დროული და ამა თუ იმ სიტუაციის შესატყვისი რეაგირებისა და გადაწყვეტილების მიღების უნარი დარბაზში მიმდინარე მოვლენების მიმართ. არადროულმა ან მოცემული ვითარებისათვის შეუფერებელი სახის რეაგირებამ შესაძლოა საპირისპირო რეაქცია გამოიწვიოს პროცესის მონაწილეებში და არსებითად შეაფერხოს საქმის მშვიდობიანი და სწრაფი განხილვა, რაც წარმოადგენს როგორც მხარეების, ისე სასამართლოს ინტერესს და რისი ყველაზე სასურველი შედეგია სამართლებრივი მშვიდობის აღდგენა მოდავე მხარეებს შორის.

ასეთი შედეგი, უპირველეს ყოვლისა, მიიღწევა მხარეთა ინტერესების სწორად შეფასებასა და დაბალანსებით. აღნიშნული არამც და არამც არ ნიშნავს იმას, რომ ერთმანეთთან ცხარედ მოდავე მხარეები სასამართლოში საქმის განხილვის შემდეგ სამუდამო მეგობრებად უნდა იქცნენ/დარჩნენ. მოსამართლის წარმატება მდგომარეობს იმაში, რომ მხარეებმა (ხშირ შემთხვევაში **პირველად**) მოუსმინონ ერთმანეთს და თუ ვერ გაითავისებენ და გაიზიარებენ, გაიგონ მაინც, რა ამოძრავებს მის „მოწინააღმდეგეს“, რატომ იქცევა იგი ასე და რა არის მისი მიზანი. თუ მოსამართლემ ამას მიაღწია, ეს უკვე დიდი წარმატებაა ყველა მონაწილისთვის.

ამგვარად მომართული მოსამართლე გარკვეულ ბუნებრივ ავტორიტეტს „აფრქვევს“. მისი საუბარი უფრო დამაჯერებელი და კომპეტენტურია მხარეებისთვის, მისი გადაწყვეტილება კი – უფრო მისაღები და აღიარებული. ასეთი მოსამართლე დიდი ალბათობით მიაღწევს მორიგებას. მხარეები თავის მხრივ, ორივესთვის სასიკეთო შედეგის გარდა, დარწმუნებულნი იქნებიან მოსამართლის ობიექტურობასა და მიღებული გადაწყვეტილების სამართლიანობაში.

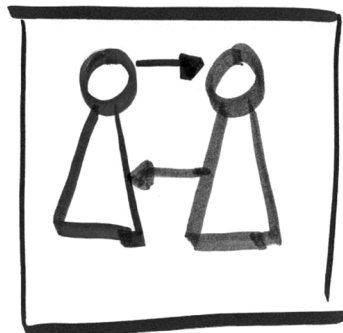
II. კომუნიკაცია როგორც მეცნიერება

*„სიტყვების სიუხვე წარმოშობს გაუგებრობის
ისეთივე უხვ შესაძლებლობას“
(ამერიკელი ფილოსოფოსი ვილიამ ჯეიმსი 1842-1910)*

როგორც უკვე ზემოთ აღინიშნა, ადამიანები ყოველთვის საუბრობენ ერთმანეთთან; იქნება ეს სიტყვით, თუ უსიტყვოდ. შესაბამისად, კომუნიკაციაც დაყოფილია ჯგუფებად: ვერბალური (ანუ სიტყვიერი) და არავერბალური (უსიტყვო) კომუნიკაცია.

1. ვერბალური კომუნიკაცია

კომუნიკაცია ეს არის ინფორმაციის გაცვლის პროცესი, რომელიც ადამიანებს შორის სხვადასხვა საშუალების გამოყენებით ხორციელდება. ყველაზე ხშირი სიტყვაში ანუ მეტყველებაში გამოხატული ინფორმაციის გადაცემა ე.წ. ვერბალური კომუნიკაცია, სადაც მეტყველება გვევლინება როგორც სიტყვიერი, ვერბალური მაკავშირებელი რამოდენიმე ადამიანს შორის. შესაბამისად, ვერბალური ანუ სიტყვიერი კომუნიკაცია ეს არის სიტყვების, მეტყველების საშუალებით ინფორმაციის მიწოდება ურთიერთობის სხვა მონაწილისათვის. ვერბალურ კომუნიკაციაში ერთი პირი (მოსაუბრე-გამგზავნი) გასცემს გარკვეული სახის ინფორმაციას სიტყვიერი შეტყობინების სახით, ხოლო მეორე იღებს ამ გაგზავნილ ინფორმაციას (მსმენელი-მიმღები). თუ შესაბამისად მიმღები პირი გაგზავნილ შეტყობინებას უპასუხებს, მაშინ კომუნიკაციის მონაწილე პირების როლები იცვლება. ამასთან, დიდი მნიშვნელობა ენიჭება კომუნიკაციის მიზანს, ანუ რა განზრახვები ამოძრავებს თითოეულ პირს. კომუნიკაცია მეტად რთული პროცესია და შესაბამისად, ძალიან მნიშვნელოვანია მისი ყველა მონაწილის სრულყოფილი ჩართვა მისი წარმატებული განვითარებისათვის. მოსამართლე, რომელიც სასამართლო დარბაზში შედის, უმეტესად ვერბალური კომუნიკაციის საშუალებით ურთიერთობს პროცესის ყველა მონაწილესთან. იქნებინ ეს თავად მხარეები თუ პროცესში ჩართული სხვა პირები, ასევე სასამართლო დარბაზში დამსწრე ადამიანები.



ვერბალური კომუნიკაციის პროცესზე სხვადასხვა გარემოებები ახდენს გავლენას. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, მოდავე მხარეები სხვადასხვა პროფესიის, წრის, წარმოდგენებისა თუ განათლების მქონენი არიან. ამის გამო კი შეიძლება ნათქვამს, სიტყვებს სხვადასხვა დატვირთვა მიენიჭოს. აღნიშნული კი ხშირად სირთულეებს ქმნის და იმავდროულად გაუგებრობებს წარმოშობს. ასეთი გაუგებრობების თავიდან აცილების მიზნით, მიზანშეწონილია სასამართლო დარბაზში დიდი ყურადღება მიექცეს, როგორც მოსამართლის მხრიდან თითოეული სიტყვის გააზრებულად გამოყენებას, ასევე მხარეების მიერ ნათქვამის სწორად გაგებას, რათა მოსამართლე და მხარეები შეკვრდნენ ნათქვამისა და გაგებულის ერთიან დატვირთვაზე.

ნათქვამში განსხვავებული შინაარსის ჩადება და შესაბამისად გაუგებრობა მრავალმა მიზეზმა შეიძლება გამოიწვიოს. ეს შეიძლება იყოს:

- სიტყვებისთვის განსხვავებული ემოციური დატვირთვის მინიჭება
- სიტყვის სხვადასხვა მნიშვნელობით გამოყენება
- ინფორმაციის არაპირდაპირი ხასიათი.

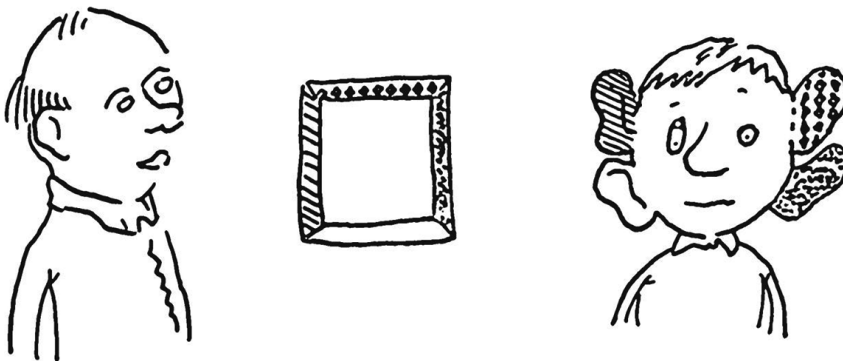
მრავალ სიტყვას შინაარსის გარდა, რომელიც ობიექტური ხასიათისაა, ემოციური დატვირთვაც ახლავს. ემოციური შეფერილობა ხშირად სუბიექტურია და პიროვნებასთან თუ მის გამოცდილებასთან არის დაკავშირებული. მაგალითად, საქართველოში იძულებით გადაადგილებული პირები, ისინი, ვინც იძულებულნი გახდნენ, სახლი დაეტოვებინათ აფხაზეთსა და ცხინვალის რეგიონში მომხდარი კონფლიქტების დროს, ღიზიანდებიან, როდესაც მათ ლტოლვილებს უწოდებენ და მოითხოვენ რომ დევნილებად მოიხსენიონ. შინაარსობრივად ამ ორ სიტყვას შორის არსებითი განსხვავება არ არის, მაგრამ მათთვის, როგორც ჩანს, სიტყვა დევნილი ხაზს უსვამს სხვის მიერ მათი დევნის ფაქტს და სახლ-კარის დატოვების იძულებით ფორმას². მსგავსი ემოციური დატვირთვის სიტყვები გამოყენებას მოსამართლე სიფრთხილით უნდა მოეკიდოს, რომ მეტი გაღიზიანება არ გამოიწვიოს მხარეებისაგან. საჭიროების შემთხვევაში, თუ მოსამართლე იგრძნობს, რომ მისმა ნათქვამმა გარკვეული უხერხულობა ან არასასურველი ემოცია გამოიწვია, მაშინ მას შეუძლია სიტუაციის განმუხტვის მიზნით, მხარეებს აუხსნას სიტყვის მისეული გამოყენების დატვირთვა და თუ შესაძლებელია, ასევე სამართლებრივი განმარტება მოიშველიოს.

კომუნიკაციის არსებითი მიდგომაა, რომ ადამიანი თავისი არსებობის მანძილზე ესწრაფვის მისი უმთავრესი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებას – გაუგონ და მოუსმინონ მას. ამისათვის კი იგი ხშირად ვერბალურ

2 <http://www.nplg.gov.ge/gsd/cgi-bin/library.exe?e=d-00000-00---off-0civil2-civil2-01-1--0-10-0--0---0prompt-10--..-4---4---0-01--11-en-00---10-help-50--00-3-1-00-0-00-11-1-OutfZz-8-10-0-11-1-OutfZz-8-10&a=d&c=civil2&cl=CL2.10&d=HASH26ad1b542a613ff010d6a1.3.1#HASH26ad1b542a613ff010d6a1.3.1> (ჩამოტვირთულია 10.11.2012)

კომუნიკაციას (მეტყველებას) იყენებს, რომელიც ადამიანებს შორის გაგების დიფერენცირებულ ინსტრუმენტს წარმოადგენს. თუმცა, ვერბალურად გადმოცემული ინფორმაციის განყენებული აღქმა და გაგება არ არის მიზანშეწონილი, იქედან გამომდინარე, რომ სიტყვა თავის დატვირთვას იძენს კომუნიკაციის სხვა არავერბალურ კომპონენტებთან ერთად, როგორცაა პესტიკულაცია, მიმიკა, ხმის ტონალობა და სხვა.

კომუნიკაციის მეცნიერმა ფრიდემან შულც ფონ თუნმა შექმნა კომუნიკაციის კვადრატი, რომლითაც მან თითოეული ინფორმაციის გადაცემის პროცესი დაახასიათა. აღნიშნული კვადრატი სწორედ ადამიანებს შორის მიმდინარე კომუნიკაციის შრეებს აღწერს, რაც ამარტივებს ინფორმაციის ყველა კომპონენტის გააზრებას და აღნიშნული კი ხელს უწყობს მიმღები პირის მიერ მის შესაბამის ანუ სწორ გაგებას. მოსაუბრე ამ კვადრატზე დაყრდნობით „ოთხი პირით“ საუბრობს და შესაბამისად მიმღებიც „ოთხი ყურით“ იგებს ნათქვამს (დეტალურად იხ. აქტიური მოსმენა გვ. 32).



აღნიშნული მოდელის მიხედვით ადამიანებს შორის კომუნიკაციაში არსებობს გამგზავნი ანუ მოსაუბრე, რომელსაც სურს გარკვეული ინფორმაციის გაზიარება და მიმღები ანუ მსმენელი, რომელიც იღებს ინფორმაციას. იგი სიტყვაში აყალიბებს სათქმელს, რომელსაც შეტყობინება ეწოდება. მიმღებმა აღნიშნული ინფორმაცია უნდა გაშიფროს და გაიგოს. ნორმალურ შემთხვევაში ნათქვამი და გაგებული თანხვედრაში მოდის ერთმანეთთან, თუმცა მისი სრულყოფილი ტოლობა მაინც ვერ ხერხდება. ამის გადამოწმება შესაძლებელია იმ გზითაც, თუ მიმღები მიღებულ შეტყობინებას პასუხს გასცემს და მოსაუბრეს შესაძლებლობას მისცემს გადაამოწმოს, თუ რამდენად სწორად გაიგო მან გამგზავნის ნათქვამი. აქ მნიშვნელოვანია განზრახვა ემთხვეოდეს მიღებულ შედეგს. ამას კომუნიკაციაში უკუკავშირს უწოდებენ.³

3 http://www.esther-scheiner.ch/stoffsammlung/skript_esther_kpr_07_08_hlt.pdf#page=33

როდესაც ადამიანი შეტყობინებას გადასცემს, ეს შეტყობინება მრავალმხრივია. აღნიშნული შეტყობინება, სურს თუ არა პირს ეს, ერთდროულად ოთხ სხვადასხვა კომპონენტს შეიცავს

„კომუნიკაციის კვადრეტი“ ნათლად წარმოაჩენს, თუ როგორ და სად შეიძლება გაჩნდეს ადამიანებს შორის კომუნიკაციის დროს გაუგებრობები და მოხდეს გაგონილის არასწორი ინტერპრეტაცია. აღნიშნული მოდელი გამომდინარეობს იქედან, რომ ნებისმიერი შეტყობინების გადაცემა ხორციელდება ე.წ. „ოთხი პირის“ და ამდენადვე მისი გაგებაც ხდება ე.წ. „ოთხი ყურის“ მეშვეობით.

კომუნიკაციის კვადრატთან დაკავშირებით დაწვრილებით იხ. გვ. 32.

როგორც შეტყობინების გამგზავნი, ასევე შეტყობინების მიმღები პასუხიმგებელია კომუნიკაციის ხარისხზე, სადაც ყოველი მხარე უნდა ცდილობდეს, მისი ნათქვამი სწორად იქნას გაგებული.

აღნიშნულის მიღწევა სასამართლო დარბაზში ძალზედ რთულია. ეს განპირობებულია მხარეთა კრიტიკული დამოკიდებულებით ერთმანეთის მიმართ, ასევე იმ ემოციებით და აღელვებით, რომელიც თოთოეული მათგანის ინტერესების დაცვას, საკუთარ სიმართლესა და უპირატესობის დარწმუნებაში გამოიხატება. მოსამართლემ კი ამ დროს უნდა აჩვენოს მხარეებს, რომ მათი ნათქვამი მოსამართლემ სათანადოდ გაიგო და ასევე ხელი შეუწყოს მხარეებს შორის ეფექტური და წარმატებული კომუნიკაციის წარმართვას.

მოსამართლეებს ხშირად საუბრის რთული სტილი ახასიათებთ, რაც განპირობებულია მოჭარბებულად იურიდიული ტერმინოლოგიის გამოყენებით. ამ დროს არ ხდება მხარეებისათვის აზრის საკმარისად მკაფიოდ გადმოცემა, ადგილი აქვს აზრობრივად არათანმიმდევრულ საუბარს და დაუსრულებელ წინადადებებს. ხშირად მოსამართლე საუბრობს მონოლოგის სტილში და იმეორებს ნათქვამს. ხდება ისეც, რომ მოსამართლე სიტყვას აწყვეტინებს მხარეს მაშინ, როდესაც ეს არ არის მიზანშეწონილი.

ასეთ შემთხვევებში ვერბალურ გართულებებს ასევე ემატება არავერბალური სისუსტეებიც. სწრაფი და ხმამალალი საუბარი პაუზების გარეშე, ცუდი მეტყველება ან მონოტონური საუბარი ართულებს მოსამართლის ნათქვამის გაგებას.

ბუნებრივია, ზემოთ მოყვანილი სირთულებები ყოველთვის გვხვდება ერთობლიობაში, მაგრამ საკუთარი თავის შეფასებისას მნიშვნელოვანი და სასარგებლოა საკუთარ რიტორიკულ სისუსტეებზე დაფიქრება და შესაბამისად, მათი გაუმჯობესება.

კომუნიკაციის წამყვანი მეცნიერები და იურისტები (მაგალითად: შულც ფონ თუნი, ლანგერი, თაუში, ბანდერი და ნაკი), რომლებიც დაკავებული იყვნენ საუბართან დაკავშირებული საკითხების ინტენსიური შესწავლით,

მიიჩნევენ, რომ საუბარი გასაგები იქნება, თუკი მოხდება შემდეგი ფაქტორების გათვალისწინება:

- მარტივი/სადა საუბარი (საპირისპირო: რთული საუბარი)
- გეგმა და წესრიგი/თანამიმდევრულობა (საპირისპირო: არათანმიმდევრულობა, არეული საუბარი)
- მოკლე და კონკრეტული საუბარი (საპირისპირო: გაწეილი საუბარი)
- თვალსაჩინოება და საკითხთა საინტერესო წარმოდგენა (საპირისპირო: მდორე, უინტერესო საუბარი ყველანაირი სტიმულირების გარეშე).⁴

ექსპერტთა შორის არსებობს ერთსულოვნება იმასთან დაკავშირებით, რომ უმთავრესი კრიტერიუმია საკუთარი საუბრის ფორმა მოვარგოთ საუბრის ადრესატის/მიმღების ჰორიზონტს/პერსპექტივას.⁵

ა. მარტივი/სადა საუბარი

სახეზეა, როდესაც ვიყენებთ მოკლე წინადადებებს, ნაცნობ სიტყვებს და უცნობი ტერმინოლოგიის გამოყენებისას განვმარტავთ მათ. მარტივი საუბრის პრობლემაა ის, რომ მოსაუბრე ხშირად ვერც ატყობს, როდის საუბრობს რთულ ენაზე. მიღებული განათლებისა და იმ აზრების გამო, რომლებიც მუდმივად ტრიალებს იურისტის თავში, შესამჩნევია ტენდენცია, რომ საუბარი მიმდინარეობს აბსტრაქციის მაღალ საფეხურზე, სადაც ხდება რთული წინადადებების გამოყენება.

როგორც წესი, მოწმეების დიდ ნაწილს ბოლომდე არ ესმის მოსამართლის მიერ დასმული შეკითხვა.

გაგება უფრო რთულდება და შესაბამისად რაოდენობაც მატულობს უცხო სიტყვათა გამოყენების შემთხვევებში.

მოსამართლის მიერ კითხვის რთულად დასმა ხშირად განპირობებულია იმით, რომ მას სურს, რაც შეიძლება მეტი მოაქციოს თავის შეკითხვაში, რაც რიტორიკის მოძღვრების მიხედვით, მცდარი გზაა. ამიტომაც უნდა ვერიდოთ ისეთ რთულ და ჩახლართულ წინადადებებს, როგორიცაა მაგალითად:

„დაინახეთ თუ არა ბინიდან გამოსვლისას, რომელშიც თქვენ, როგორც განაცხადეთ 10 წუთი გაჩერდით, რათა გესაუბრათ ტელეფონზე, ქუჩაში მდგომი მანქანა?“

4 http://www.esther-scheiner.ch/stoffsammlung/skript_esther_kpr_07_08_hlt.pdf#page=33

5 http://www.mhsg.de/fileadmin/Demo/Demo_KommunikationOnline/Materialien/Data/demo_1010588.html

ბ. გეგმა და წესრიგი/თანამიმდევრულობა

აქ იურისტების ერთ-ერთ ძლიერ მხარედ მიიჩნევა სწორედ საკითხის, კერძოდ, საქმის სტრუქტურაში მოყვანა და მოწესრიგება. უბრალოდ მიზანშეწონილია, რომ პროცესის მონაწილეებისთვისაც გასაგები იყოს თქვენი საუბრის სტრუქტურა და ლაიტმოტივი.

გ. მოკლე და კონკრეტული საუბარი

იგულისხმება კონცენტრაცია მნიშვნელოვან ინფორმაციაზე და პროცესის მონაწილეებისათვის მათი მოკლედ მიწოდება. მოსამართლე უნდა შემოიფარგლოს მხოლოდ არსებითით, რაც ბუნებრივია, მისგან მოითხოვს იმის კარგად გააზრებას, რაზეც აპირებს იგი საუბარს. მოსამართლემ უნდა თქვას მხოლოდ ის, რაც საჭიროა არგუმენტირებისთვის. ყოველივე მოითხოვს კონცენტრაციის მაღალ ხარისხს და საუბრის ხელოვნების ზედმიწევნით ფლობას.

მოსამართლეთა ნაწილის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი სისუსტეა ის, რომ მათ უყვართ საუბარი, რის გამოც ისინი ზედმეტად დაწვრილებით განმარტავენ საკითხებს, იმეორებენ ერთხელ უკვე ნათქვამს, ასახავენ ნაკლებად მნიშვნელოვან მოვლენებს, რაც პროცესის მონაწილეებისათვის ართულებს აზრის გამოტანას და ღლის მათ. ლიტერატურაში აღნიშნული პრობლემეტიკის დაძლევის ზედმეტი ინფორმაციებისაგან თავის შეკავება ეწოდება.⁶

დ. თვალსაჩინობა

მოსამართლე საუბრობს გარკვევით და გასაგებად, რა დროსაც მისი ნათქვამი აღწევს ადრესატამდე. ამისათვის მან მნიშვნელოვანია იცოდეს, თუ სად იმყოფება, ანუ რა საფეხურზე დგას ადრესატი თავისი აზრებით და რომ მან ნათქვამი ჩამოაყალიბოს ნათლად. მხარის ამოცანა არ გახლავთ თვითონ გადმოვიდეს ჩვენს ე.წ. „საფეხურზე“, არამედ მოსამართლის საქმეა, რომ „იქ მიაკითხოთ მხარეს, სადაც იგი იმყოფება.“ მას შემდეგ, რაც მხარე ხვდება, რომ მოსამართლეს ესმის მისი, შესაძლებელია მასთან დამაკმაყოფილებელი შედეგების მიღწევა და აზრთა მშვიდი გაცვლა-გამოცვლა.

არსებობს კიდევ დამატებითი მიზეზი იმისათვის, რომ მოსამართლემ თავისი ნათქვამი გაამდიდროს მაგალითებითა და სურათებით. თუ მოსამართლე საუბრობს მხოლოდ რაციონალურად და ლოგიკურად, მაშინ იგი საუბრის პარტნიორს/ადრესატს ეხმაურება მხოლოდ მისი ტვინის მარცხენა ნახევრის მეშვეობით.⁷

6 იხ. სქოლიო 5

7 <http://psychologie-news.stangl.eu/120/rechte-vs-linke-gehirnhaelfte>

თუმცა, ადრესატი მოსამართლის მიერ მოწოდებულ ინფორმაციებს უკეთ აითვისებს, თუ იგი მას „დაუკავშირდება“ ასევე მისი ტვინის მარჯვენა სფეროს მეშვეობითაც, რომელიც რეაგირებას ახდენს, მაგალითად, სურათებზე.⁸ იმ შემთხვევაში, თუ მოსამართლე თავის არგუმენტებსა და მოსაზრებებს მოაქცევს იმ ფორმატში, რომლებიც მიეწერება ტვინის მარჯვენა სფეროს, მაშინ მას ორმაგი შანსი აქვს იმისა, რომ მისმა ნათქვამმა მიაღწიოს ადრესატამდე და მთლიანობაში მისი ინფორმაციები უკეთ იქნას გაგებული ადრესატის მიერ.

აქედან გამომდინარე, საინტერესო საუბარი მდგომარეობს ასევე იმაში, რომ ჩვენ სხვადასხვაგვარი ენით (ფორმულირებით) ვუკავშირდებით და ვცხამურებით შეგრძნებისა და აღქმის სხვადასხვა არხებს.

ამას გარდა, მოსამართლის საუბარი უფრო გასაგები ხდება, როდესაც იგი პროცესზე სარგებლობს დამხმარე ვიზუალური საშუალებებით. სამწუხაროდ აქ ჯერჯერობით არჩევანი საკმაოდ მწირია და შეზღუდულია ნახაზების მომზადებით (მაგალითად: ავტო-საგზაო შემთხვევებისას). სხვა მეთოდები გამოიყენება მედიატორი მოსამართლის ინსტიტუტის ფარგლებში, სადაც ამ ვიზუალურ მხარეს საკმაოდ მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება.

ხშირად იყო საუბარი იმაზე, რომ ხმის, მიმიკისა და ჟესტიკულაციის უხვი გამოყენებით შესაძლებელია ინფორმაციის უფრო თვალსაჩინოდ მიწოდება ადრესატისათვის, რაც ასევე ხელს უწყობს ნათქვამის უკეთ გაგებას. აქედან გამომდინარე, მოსამართლის ამოცანაა, პროცესზე ამ კუთხით ყურადღება გაამახვილოს საკუთარ სხეულის ენაზე და შეაფასოს, რამდენად სწორად იყენებს იგი მას.

დაბოლოს:

გთავაზობთ სამ გამონათქვამს, რომელიც კიდევ ერთხელ მიგვანიშნებს ენის ფენომენის დიდ მნიშვნელობაზე:

- „ილაპარაკე, რომ დაგინახო!“ (სოკრატე)
- „ადამიანი არის ისეთი, როგორც საუბრობს“ (ბუფონი)
- „ენა არის ბევრი გაუგებრობის წყარო“ (ეგვიპტური „პატარა პრინცი“)

ა) წარმატებული კომუნიკაციის ფაქტორები

როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, თითოეული შეტყობინება კომპლექსურია და პარალელურად სხვადასხვა კომპონენტს შეიცავს, ეს კი მის პირდაპირ და ირიბ ბუნებაში გამოისახება. პირდაპირი გახლავთ სიტყვით ფორმულირებული ინფორმაცია მაგ „მე ვარ თბილისელი“ ასევე ირიბი ინფორმა-

8 იხ. სქოლიო 7

ცია ჩემი წარმომავლობის ან საცხოვრებელი ადგილის შესახებ. უმეტესად პარავერბალური კომუნიკაციის მეშვეობით, რომელიც არაენობრივ ელემენტებს შეიცავს, ქვეცნობიერად გადაიცემა. ამდენად დიდი მნიშვნელობა უნდა მიენიჭოს არა მხოლოდ სიტყვაში ფორმულირებულ შეტყობინებას, არამედ ირიბ შეტყობინებებს, რომლებიც, როგორც წესი, მთავარ დატვირთვას ატარებს. ამ მოსაზრებას თავის თეორიაში ავითარებს შულც ფონ თუნი, რომელსაც პოლ ვაცლავიკიც იზიარებს და აღნიშნავს, რომ ნებისმიერი ქცევა (დუმილი, უყურადღებობა) შეტყობინების ხასიათს შეიცავს და ადამიანს არც ერთ სიტუაციაში არ შეუძლია არ აწარმოოს კომუნიკაცია.⁹ ადამიანთა შორის კომუნიკაციის ვერბალური და არავერბალური არხების პარალელურობა იმ პოტენციალის შემცველია, ორმხრივად განავრცოს ნათქვამი, ამით კი ხელი შეუწყოს წარმატებულ კომუნიკაციას ან ხელი შეუშალოს მას. ამდენად ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ თუ გსურთ მიაღწიოთ წარმატებულ კომუნიკაციას, მაშინ აჩვენეთ ყურადღება საუბრის მონაწილეებს აქტიურად და ღიად და მიანიშნეთ, რომ მზად ხართ კომუნიკაციისთვის და ამაში დაინტერესებულნი ხართ.¹⁰

შეტყობინება მხოლოდ იმდენად არის წარმატებული, რამდენადაც იგებს მას მიმღები. აქედან გამომდინარე, წარმატებული კომუნიკაციისთვის აუცილებელია რომ შესაბამისობა-თანხვედრა იყოს ნათქვამსა და გაგებულს შორის. ამერიკელი ფსიქოლოგი ალბერტ მერაბიანი ამტკიცებს, რომ ინფორმაციის გასაგებად კომუნიკაციის სხვადასხვა არხი ძალიან განსხვავებულად მონაწილეობს.¹¹

პოლ ვაცლავიკის მოსაზრებით, კომუნიკაციის მონაწილეები სხვადასხვა სიბრტყეზე იმყოფებიან და ამის მიხედვით კომუნიცირება ან თანაბრად ან დაქვემდებარებულად მიმდინარეობს. ეს მაშინ, როდესაც საუბრის ერთი პარტნიორი ფიქრობს, რომ ის ფლობს უპირატესობას მეორე პირთან მიმართებით. იმ დროს კი, როდესაც საუბრის პარტნიორებს მზაობა აქვთ მიაღწიონ თანაბარ მდგომარეობას, მაშინ საქმე გვაქვს არადაქვემდებარებულ დამოკიდებულებასთან.¹²

აღნიშნული მეტად აქტუალურია სასამართლოში საქმის განხილვის დროს. პროცესის ორივე მხარე, დარწმუნებულია თავის უპირატესობაში და აღნიშნული დამოკიდებულება აძნელებს მხარეთა შორის ნორმალური კომუნიკაციის წარმართვას. მოსამართლე, რომელიც ასევე სტატუსიდან

9 Schlieffen, Katharina Gräfin von, Ponschab, Reiner, Rüssel, Ulrike, Harms Torsten: Mediation und Streitbeilegung, Verhandlungstechnik und Rhetorik, BWV 2006, Berlin, გვ. 124.

10 Kommunikation nach Schulz von Thun und Virginia Satir – die systemische Betrachtungsweise, 2004 გვ. 5

11 იქვე, გვ. 6-7.

12 იქვე.

გამომდინარე უპირატესობას ფლობს მხარეებთან ურთიერთობაში, მისი უპირველესი ამოცანაა, მხარეებს გაუჩინოს თანასწორობის სურვილი და განცდა.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოსამართლემ უნდა მოახერხოს მხარეებზე და პროცესის სხვა მონაწილეებზე ზეგავლენის მოხდენა იმ თვალსაზრისით, რომ შეძლოს მათ შორის არსებული ურთიერთობათა მართვა შექმნილი ემოციური ფონის გათვალისწინებით. ასეთ დროს მოსამართლის მთავარი ამოცანა მდგომარეობს იმაში, რომ მან მხარეთა ურთიერთდაპირისპირებული განწყობა მათი ინტერესების სწორი დაბალანსებით, გადაზარდოს ურთიერთთანამშრომლობისა და ურთიერთდახმარების განწყობაში. ასეთ დროს მოსამართლე მოქმედებს ურთიერთობის შრეზე. ურთიერთობის შრეზე განმსაზღვრელია, თუ რას განიცდის, გრძნობს და აღიქვამს ადამიანი. ამისათვის მნიშვნელოვანია მოსამართლის მხრიდან ადამიანების სოციალური ქცევის თავისებურებების ცოდნა და კონკრეტულ სიტუაციაში მათი სწორი შეფასება და სათანადო რეაგირება. აღნიშნულის არასწორად წარმართვის შემთხვევაში, შესაძლოა სიტუაციის ესკალაცია და კომუნიკაციის დასაშვები ჩარჩოებიდან გამოსვლა.

მოსამართლის საქმიანობაში უფრო და უფრო დიდ მნიშვნელობას იძენს სოციალური კომპეტენცია. აქ, პირველ რიგში, იგულისხმება კომუნიკაციის უნარი, რომელსაც დღესდღეობით მოსამართლის ფუნქციებს შორის ყველაზე მნიშვნელოვნად მიიჩნევენ. მეცნიერება კომუნიკაციას განმარტავს, როგორც ინფორმაციის, ფაქტების, აზრების, შეფასებების, გრძნობების, შეგრძნებების, მოლოდინისა და სურვილების ურთიერთგავლას. მოსამართლის ამოცანაა, პროცესზე უზრუნველყოს აღნიშნულის ურთიერთგაცვლა პროცესის მონაწილეებს შორის; ამასთან, მან ეს ყველაფერი უნდა განახორციელოს ყველასათვის გასაგებ ენაზე.¹³

მოსამართლეზეა დამოკიდებული ის გარემოებაც, შეძლებს თუ არა პროცესის ყველა მონაწილისათვის მისაღები სამუშაო ატმოსფეროს შექმნას. ამ მიზნის მისაღწევად აუცილებელია მხარეთა ემოციური მდგომარეობის გათვალისწინება და კომუნიკაციის სწორი ფორმის შერჩევა. მხარეებს შორის არსებული ერთმანეთისადმი დაპირისპირებული მიძიმე განწყობილებები უნდა გარდაიქმნას თანამშრომლობისთვის მზადყოფნაში. იმ შემთხვევაში, თუ მოსამართლე დაძაბავს ან გაართულებს მათ ურთიერთობებს, სხდომის ჩატარებამ შესაძლოა საერთოდ დაკარგოს აზრი. და პირიქით, თუ მოსამართლე მოახერხებს მხარეების, ამ სრულიად განსხვავებული ფსიქოტიპების ურთიერთდაპირისპირებული და ხშირად ურთიერთგამომრიცხავი პოზიციების დაახლოებას, იგი შეძლებს მორიგების

13 Schlieffen, Katharina Gräfin von, Ponschab, Reiner, Rüssel, Ulrike, Harms Torsten: Mediation und Streitbeilegung, Verhandlungstechnik und Rhetorik, BWV 2006, Berlin, გვ. 124-126.

მიღწევას ან უკიდურეს შემთხვევაში, მიაღწევს სასამართლო გადაწყვეტილების დამაჯერებლობის მეტ ხარისხს.

აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ **სოციალური კომპეტენცია** მოსამართლისაგან მოითხოვს, აამოქმედოს მხარეების მზადყოფნა **თანამშრომლობისკენ, გაათანაბროს** ურთიერთგანსხვავებული **ინტერესები** და გამოავლინოს პრობლემათა გადაჭრისა და მონაწილეთა **მოტივაციის უნარი**.

ბ) ინფორმაციის არაპირდაპირი ხასიათი

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, კომუნიკაცია ხასიათდება თავისი მრავალმხრივობით. ამ კომპლექსურობის გამოა, რომ რთულია სიტყვით გადმოცემული ნათქვამის სწორად გაგება მეორე მხარის მიერ. ამიტომ, რაც უფრო პირდაპირ გამოხატავს მოსაუბრე საკუთარ აზრს, მით მეტია ალბათობა, რომ მსმენელი ამ აზრს სწორად გაიგებს. მაგალითად, თუ თქვენ ხართ სტუმრად და წყლის დალევა გსურთ, ნაცვლად იმისა, რომ კითხოთ „თქვენთან წყალი მოდის?“ უმჯობესია პირდაპირი კითხვა „მწყურია და წყალს ხომ ვერ მომიტანთ?“ აზრის ან სურვილის პირდაპირი გზით გადმოცემა არასწორად გაგების შესაძლებლობას ამცირებს, თუმცა, კომუნიკაციის მრავალმხრივობა აქაც ცხადყოფს, რომ მისი გამოყენება ყოველთვის მიზანშეწონილი არ არის. გასათვალისწინებელია ის გარემოება, თუ ვინ არის ურთიერთობის მონაწილე და რა სახის ურთიერთობაა ეს. ამის გათვალისწინებით სხვადასხვა ურთიერთობისთვის პირდაპირობის სხვადასხვა ხარისხია მისაღები.

გ) ვერბალური გამოხატვის ეფექტურობის გაზრდის საშუალებები

აზრის ვერბალურად, სიტყვების მეშვეობით, გამოხატვის ეფექტურობის **გაზრდას** ხელს უწყობს შემდეგი რჩევები:

- გამოხატეთ აზრი მსმენელისთვის გასაგები სიტყვებით;
- მოკლედ ჩამოაყალიბეთ აზრი;
- გარკვევით გამოთქვით სიტყვები;
- იყავით შეძლებისდაგვარად გულწრფელი.

შეარჩიეთ სწორი შეკითხვები. შეკითხვებს მაშინ ვსვამთ, როდესაც გვსურს რაიმე გავიგოთ ან დავაზუსტოთ, სწორად გავიგეთ თუ არა მოსაუბრის ნათქვამი. კითხვის ფორმა იმის მიხედვით შეარჩიეთ, თუ რა პასუხი გინდათ რომ მიიღოთ. თუ თქვენ მარტივი პასუხის მიღება გსურთ – „კი“ ან „არა“, დასვით ე. წ. დახურული კითხვა, მაგალითად, *„ჩავბარდათ სასამართლოს შეტყობინება?“*. თუ გსურთ ინფორმაციის მოპოვება რაიმე ფაქტთან დაკავშირებით, დასვით მაგალითად, ასეთი კითხვა: *„რამდენი*

თანამშრომელია თქვენს განყოფილებაში დასაქმებული?“ თუ რაიმე საკითხთან დაკავშირებით ადამიანის მოსაზრება გაინტერესებთ, დასვით ღია შეკითხვა, მაგალითად, „თქვენი აზრით, როგორ შეიძლება ამ საკითხის სხვაგვარად გადაწყვეტა?“.

მოსაუბრის პატივისცემა. მოსაუბრის, მისი აზრებისა და სურვილების პატივისცემა ეფექტური კომუნიკაციის აუცილებელი პირობაა. კომუნიკაციისას არასასურველია ისეთი სიტყვების ან ფრაზების ხმარება, რომელიც შეიძლება შეურაცხმყოფელი ან დამამცირებელი იყოს მოსაუბრისთვის. ამის ერთ-ერთ საშუალებას, განსაკუთრებით თხოვნის ჩამოყალიბებისას, არაპირდაპირი კომუნიკაციის გამოყენება წარმოადგენს. ზემოთ უკვე აღვნიშნეთ, რომ პირდაპირი კომუნიკაცია ამცირებს გაუგებრობას და უპირატესობა ზოგადად მას უნდა მივანიჭოთ; მიუხედავად ამისა, არის შემთხვევები, როდესაც სწორედ არაპირდაპირი კომუნიკაციის გამოყენებაა მიზანშეწონილი.

უმნიშვნელოვანესია, რომ მოსამართლე მხარეებს მათთვის გასაგებ ენაზე ესაუბროს. ხშირად მხარეებს სამართლებრივი ცოდნა არ გააჩნიათ და მათთვის სრულიად გაუგებარია ის იურიდიული ტერმინები, რომლებსაც მოსამართლე იყენებს. ეს კი მხარეთა უკმაყოფილებასა და დისტანცირებას წარმოშობს. ამის თავიდან ასაცილებლად, მოსამართლე ყოველთვის უნდა შეეცადოს, რომ მხარეებს მარტივი გასაგები ენით განუმარტოს ყველა ინფორმაცია და ამით ჩართოს ისინი კომუნიკაციის პროცესში.

ასევე ძალიან მნიშვნელოვანია სასამართლო დარბაზში კომუნიკაციის დროს ეთიკური ნორმების დაცვა. ეთიკური ნორმების დაცვა რთულდება მაშინ, როდესაც მხარეები ერთმანეთს უხეშად და შეურაცხმყოფელად მიმართავენ. მოსამართლემ ყოველ ასეთ შემთხვევაში უნდა მიუთითოს მხარეებს აღნიშნული ნორმების არსებობის შესახებ და გააფრთხილოს მათი დაცვა. მოსამართლეს შეუძლია სასამართლო პროცესის დაწყებამდე მხარეებს შეუთანხმდეს და აუხსნას გარკვეული ქცევის წესები და მოიპოვოს მათი თანხმობა. ამის შემდეგ კი, სიტუაციის ესკალირებისას იგი ჩაერთოს და მიუთითოს არსებულ შეთანხმებაზე. ეს ხელს უწყობს სიტუაციის განმუხტვასა და კომუნიკაციის პროცესის ჩვეულ რიტმში დაბრუნებას. თუ მხარეები მაინც განაგრძობენ ეთიკური წესების დარღვევას, მაშინ მოსამართლეს უფლება აქვს გამოიყენოს კანონით დადგენილი სამართლებრივი ღონისძიებები, თუმცა, აღნიშნული მაინც გამონაკლისი უნდა იყოს და არა ნორმა.¹⁴

14 იხ. სასამართლო პროცესზე კომუნიკაციის ზოგადი პრინციპები – რეკომენდაციები მოსამართლეებისთვის, თბილისი 2011, გვ. 13-14

დ) კონფლიქტის მოგვარების მეთოდი

მოსამართლე სასამართლო სხდომის მართვის დროს ხშირად ეჯახება კონფლიქტურ სიტუაციებს. მის გადასაჭრელად მას ესაჭიროება პიროვნული კომპეტენცია, რომელიც უზრუნველყოფს პრობლემათა კომლექსურობისა და სოციალური, ეკონომიკური და ტექნიკური მიმართებების აღქმას.

სოციალური კომპეტენცია ასევე მოიცავს კონფლიქტების მართვის უნარს მოსამართლის ფუნქციების ეფექტური დაძლევისათვის. ასევე აუცილებელია პიროვნული კომპეტენცია, რომელიც პირველ რიგში გულისხმობს, რომ მოსამართლე უნდა ფლობდეს ბუნებრივ ავტორიტეტს. აღნიშნულის მიხედვით მოსამართლე საზოგადოების წინაშე უნდა წარსდგეს თავდაჯერებულად, გონივრულად და წინდახედულად, მაგრამ ასევე შეიცნოს თავისი ძლიერი და სუსტი მხარეები.

მოსამართლე უნდა იყოს მზადყოფნაში დიდი დატვირთვისათვის და უნდა მოახერხოს საქმის განხილვის ეფექტური სტრუქტურირება.

გარდა ამისა, მოსამართლემ უნდა შეძლოს სათანადო დროში დაინტერესებული პირის სამართლებრივი დაცვა და საკუთარი პასუხისმგებლობით ასევე სწრაფი გადაწყვეტილებების მიღება.

კომუნიკაციის, საუბრისა და პაექრობის თეორიული საფუძვლები დახმარებით ძირითად სხდომაზე უნდა გამარტივდეს იმის გაგება, თუ რისი თქმა უნდათ მხარეებს სინამდვილეში და როგორ ესმით მათ მოსამართლის. ამასთან, თვალსაჩინო და გასაგები უნდა გახდეს, თუ რამდენად დიდი მნიშვნელობა აქვს სხეულის ენას ნათქვამის გაგებისათვის.

ყოველივე მიზნად ისახავს, მოსამართლემ გარკვეული კავშირი დაამყაროს მასზე მინდობილ ადამიანებთან და სხდომა მართოს ისე, რომ მხარეებმა საკუთარი თავი იპოვონ მათი სამართლებრივი დავის ფარგლებში. აღნიშნული ასევე მოიცავს იმას, რომ მხარეებს მიეცეთ საკმარისი შესაძლებლობა გამოხატონ და აღწერონ თავიანთი მიზნები და ინტერესები.

შესაძლოა მხარეებს გაუჩნდეთ განცდა, რომ მოსამართლეს გარკვეული სუბიექტური განწყობა აქვს რომელიმე მხარის მიმართ და ამდენად მოსამართლე მიკერძოებულია. ამ არასწორი აზრის გასაქარწყლებლად, აუცილებელია მოსამართლემ მოიპოვოს მხარეების კეთილგანწყობა და, რაც მთავარია, ნდობა. ეს კი მხოლოდ წარმატებული კომუნიკაციით მიიღწევა. მოსამართლემ ყველა მხარეს თანაბრად უნდა მისცეს შესაძლებლობა, თქვას სათქმელი და იყოს მოსმენილი. ხოლო ყოველივე ამის სრულად უზრუნველყოფა კი აუცილებლად მოსამართლის ძალისხმევით უნდა მოხდეს.¹⁵

¹⁵ ამასთან იხ. სასამართლო პროცესზე კომუნიკაციის ზოგადი პრინციპები – რეკომენდაციები მოსამართლეებისთვის, თბილისი 2011, გვ. 19-20

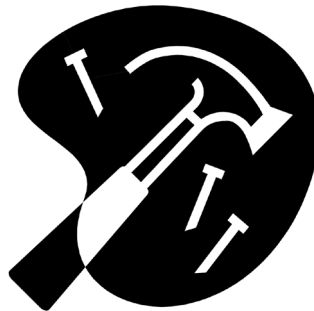
შულც ფონ თუნი ზემოთ აღნიშნულ კომპეტენციებთან დაკავშირებით განმარტავს:

„როდესაც ჩვენ ვურთიერთობთ ადამიანებთან, კიდევ უფრო მეტად ვურთიერთობთ საკუთარ თავთან. სოციალურ კომპეტენციათა [უნარ-ჩვევათა] მიზანია, სხვებთან და საკუთარ თავთან ურთიერთობის დამყარება და ამიტომ აღნიშნული კომპეტენციები თანაბარი ან უპირატესია პროფესიული უნარ-ჩვევებისა.“

მნიშვნელოვანია ჯერ ცოდნის, ინფორმაციისა და სხვადასხვა თეორიული იარაღის/ხელსაწყოთა გაცნობა, რათა მეტად გააზრებულად მოხდეს სხვადასხვაგვარი კომუნიკაციური სიტუაციის აღქმა და ამ გზით შესაძლებელი გახდეს სათანადო რეაგირება ცოდნისა და თეორიული ინფორმაციის შრეზე. ჰუმანისტური ფსიქოლოგიის ცნობილი წარმომადგენელი და მოტივაცია-მოთხოვნილებების-პირამიდის „მამამთავარი“ აბრაჰამ მასლოვი სხდომის მართვისათვის საჭირო ხელსაწყოებთან დაკავშირებით განმარტავს:

„როდესაც ხელთ გვაქვს მხოლოდ ისეთი ხელსაწყოები, როგორცაა ჩაქუჩი და ბრტყელტუჩა, ჩვენ ადამიანები მიდრეკილნი ვართ, რომ ყველა პრობლემაში დავინახოთ ლურსმანი.“¹⁶

შემდეგი ნაბიჯია მიღებული ცოდნიდან საქმეზე, ანუ მოქმედებაზე გადასვლა. ზოგიერთი მოსამართლე, მართალია, კარგად არის გარკვეული თეორიულ საკითხებში, მაგრამ სხვადასხვა მიზეზებიდან გამომდინარე შეფერხებები აქვს ცოდნის რეალიზებასა და მის პრაქტიკულ გამოყენებაში.



ჩინელი მოაზროვნე კონფუცი ამბობდა, რომ ადამიანები უნდა შევაქოთ მხოლოდ მაშინ, როდესაც ისინი აკეთებენ იმას, რაც იციან და რასაც ამბობენ.

წარმატებული კომუნიკაციისა და სასამართლო სხდომის ეფექტური მართვისათვის შემდეგ ეტაპზე აუცილებელია მოსამართლემ გააცნობიეროს თავისი მიზნები, რისი მიღწევაც სურს მას საქმის განხილვისას. მას მხოლოდ მაშინ შეუძლია სხდომის წარმართვა და მიზნის განხორციელების ხელშემშლელი პირობების აღმოფხვრა, როდესაც წინასწარ განსაზღვრული და გაცნობიერებული აქვს თავისი მიზნები.

16 [http://konfliktundmediation.de/resources/+Maslowsche_Bed%C3\\$BCrfnispyramide_Skript.pdf](http://konfliktundmediation.de/resources/+Maslowsche_Bed%C3$BCrfnispyramide_Skript.pdf)

2. ანალიტიკური მოსმენა

სასამართლო დარბაზში წარმატებული კომუნიკაციის ერთ-ერთი ძირითადი წინაპირობაა ის, რომ პროცესის მონაწილეებს ესმით, რას ამბობენ და რისი თქმა უნდათ მოსარჩელეს, მოპასუხეს, ადვოკატებს, მოსამართლეებს. საკუთარი პრაქტიკიდან გამომდინარე ყველას კარგად მოეხსენება, რომ ერთი მხარის ნათქვამი ხშირად სხვა მონაწილეებს სხვადასხვანაირად ესმით, რაც ხშირ შემთხვევაში იწვევს გაუგებრობებს.

მიზეზი შესაძლოა მდგომარეობდეს იმაში, რომ მხარემ შეიძლება თავისი სათქმელი ვერ გამოთქვა მკაფიოდ, მაგრამ ასევე იმაშიც, რომ უმთავრესად ხდება განცხადებების/ინფორმაციების საუბრის პარტნიორის მიერ განმარტება. განმარტების ინსტრუმენტს მოსამართლეები კარგად იცნობენ ნების გამოვლენისა და ხელშეკრულებების განმარტების შემთხვევაში.

კომუნიკაციის ნათქვამის/ინფორმაციის განმარტების შემთხვევაში კრიტერიუმები მსგავსია:

- პირველ რიგში ყურადღება ექცევა იმას, რაც ითქვა (შინაარსი)
- შემდეგში ხდება იმის განხილვა, თუ როგორ ითქვა ყოველივე – ქვეცნობიერი სიგნალები და სხეულის ენა (ამასთან იხილე არავერბალური კომუნიკაცია გვ. 25)
- გადამწყვეტია ასევე:
 - o რა მოძრაობებს აქვს ადგილი საუბრისას
 - o რა წინასწარი ინფორმაცია (ფაქტები) არსებობდა
 - o რა ინფორმაციებს ფლობენ მხარეები
 - o რა მოლოდინი არსებობს ნათქვამთან დაკავშირებით
 - o რა მნიშვნელობა/გავლენა აქვს ნათქვამს
 - o რა მიზნებია დასახული
 - o რა გამოსავალია დასაშვები და შესაძლებელი
 - o რა დამოკიდებულება და განწყობა უდევს ყოველივეს საფუძვლად
- რა მდგომარეობაში [როგორ განწყობაზე] არიან მხარეები.

ასევე მნიშვნელოვანია, თუ ვინ არის მოსაუბრე, როგორია ურთიერთ-დამოკიდებულება/ როგორია იერარქიული დამოკიდებულება (ზემდგომი, ქვემდგომი).

დაბოლოს: ასევე გასათვალისწინებელია, თუ სად კეთდება განცხადება. ადგილი აქვს თუ არა აღნიშნულს იზოლირებულად, ესწრება თუ არა ყოველივეს მესამე პირი, თუ საუბარი იმართება საჯაროდ, როგორც ეს პროცესის შემთხვევაში ხდება.

ყველა ზემოთ აღნიშნული კრიტერიუმი წარმოადგენს ერთ მთლიანობას, რის საფუძველზეც ხორციელდება მოსაუბრის სათქმელის ფორ-

მულირება და მსმენელის მიერ ამ ნათქვამის განმარტება. ადვილად წარმოსადგენია, რომ კრიტერიუმთა ამგვარი სიმრავლიდან და მრავალფეროვნებიდან გამომდინარე, ხშირად ხდება ნათქვამის/განცხადების სხვადასხვაგვარი ინტერპრეტაცია და მისი სხვადასხვაგვარი გაგება. მაგრამ მნიშვნელოვანია იმის გათავისება, რომ საუბრის პარტნიორი უკეთ შეძლებს ნათქვამის აზრის გაგებას, თუ მას საკმარისი ინფორმაცია აქვს ზემოხსენებული კრიტერიუმებისა და საფუძვლების შესახებ. სასამართლო პროცესისათვის აქედან გამომდინარეობს, რომ მოსამართლე უკეთ გაიგებს პროცესზე გაკეთებულ განცხადებებსა და განმარტებებს, თუ იგი სათანადოდ შეისწავლის საქმის შინაარსს, რაც იმას ნიშნავს, რომ მიზანშეწონილი იქნება, თუ მოსამართლე გაეცნობა მხარეების მოტივებს, მოლოდინს, ინტერესებს და ა.შ.

3. არავერბალური კომუნიკაცია



არავერბალური ანუ უსიტყვო კომუნიკაცია ნიშნავს გარემოსთან ურთიერთობას აზრის სიტყვიერი, ანუ ვერბალური გამოხატვის გარეშე. აქ საუბარია სხეულის ენაზე, მიმიკასა და ჟესტიკულაციაზე. თუ სიტყვიერ საუბარს (შემთხვევათა უმეტესობაში) წინ უსწრებს სათქმელის გააზრება, მისი სტრუქტურირება, არავერბალური კომუნიკაციის ელემენტები უმეტესად რეფლექსურ ხასიათს ატარებს და ამჟღავნებს მოსაუბრის რეალურ განწყობას. იშვიათია ისეთი შემთხვევა, როდესაც ადამიანი მთლიანად

17 http://www.evmutschellen.ch/Aktivitäten_/Seminare___Workshops_/Gewaltfreie_Kommunikation/gewaltfreie_kommunikation.html

აკონტროლებს თავისი სხეულის ენას. მეცნიერებმა დაადგინეს¹⁸, რომ მისი სრული კონტროლი შეუძლებელიც არის.

თუ ვერბალური კომუნიკაცია მიმართულია ინფორმაციის გადაცემასა და გავრცელებაზე, არავერბალურ კომუნიკაციას აქვს უფრო სოციალური დატვირთვა: მის მიღმა დგას მოსაუბრე ადამიანის სიმპათიები, განწყობა, დამოკიდებულება და ა.შ.

მიმღების, ანუ ადრესატის მხარეს არასიტყვიერი კომუნიკაცია გვეხმარება ჩვენი მოსაუბრის გამონათქვამების უკეთ შეფასებაში. სხეულის ენა ხაზს უსვამს ნათქვამს და უფრო გასაგებს, მკვეთრს ან პირიქით მკრთალს ხდის მას. აქედან გამომდინარე, სხეულის ენას არსებითი მნიშვნელობა ენიჭება ნათქვამის ინტერპრეტაციისას.

მეცნიერების მიერ დადასტურებულია¹⁹, რომ ადამიანის პირველი შთაბეჭდილება მეორე ადამიანზე დაახლოებით 90%-ით განპირობებულია არავერბალური კომუნიკაციის ელემენტებით, როგორცაა, მისი გარეგნობა, ჩაგმულობა, მიმიკა, ჟესტიკულაცია, სახის გამომეტყველება და ა.შ. მხოლოდ დანარჩენი 10%-ის ოდენობით ეთმობა ყურადღება მის სიტყვებს, ანუ მის ნათქვამს.

როგორც აღვნიშნეთ, არავერბალური კომუნიკაცია ასევე გვაძლევს ე.წ. სიგნალებს ადამიანის განწყობასთან, კონკრეტული საკითხისადმი მის დამოკიდებულებასთან დაკავშირებით. ასეთი სიგნალების სწორი შეფასება კი შესაძლებელს ხდის, რთული საუბარიც კი წარმატებით წარიმართოს, ვინაიდან ფარული სიგნალების სრული და სწორი აღქმისას ვიღებთ ისეთ „დამატებით“ ინფორმაციას, რომლის სათანადოდ შეფასებისას გვაქვს შესაძლებლობა, სწორად შევარჩიოთ საუბრის დრო, ყურადღება გავამახვილოთ ან არ გავამახვილოთ გარკვეულ (პრობლემატურ) საკითხებზე, ვიმუშაოთ მოსაუბრის ნდობის მოპოვებაზე, ავამაღლოთ (გავაუმჯობესოთ) მისი განწყობა. ეს ყოველივე წარმატებული საუბრის საწინდარია.

ანუ, არავერბალური კომუნიკაცია – კარგ შემთხვევაში, ეს არის საუბრის სწორი წარმართვის და წარმატებული კომუნიკაციის დამხმარე საშუალება, ხოლო, ცუდ შემთხვევაში, ანუ, თუ ვერ ხერხდება სიგნალების სწორი შეფასება და მათზე ადეკვატური რეაგირება, იგი ხელს უშლის და აფერხებს ვერბალურ საუბარს, რაც არ უნდა წარმატებით და მონდომებით შევარჩიოთ ჩვენი გამონათქვამები, „ვწონოთ“ თითოეული სიტყვა.

მეცნიერების მიერ ასევე დამტკიცებულია, რომ ჩვეულებრივი საუბრისას, დიალოგისას, არავერბალურ სიგნალებს უჭირავს კომუნიკაციის 90%,

18 Schlieffen, Katharina Gräfin von, Ponschab, Reiner, Rüssel, Ulrike, Harms Torsten: *Mediation und Streitbeilegung, Verhandlungstechnik und Rhetorik*, BWV 2006, Berlin, გვ. 127.

19 იქვე.

ხოლო მომზადებული პრეზენტაციის, მოხსენების შემთხვევაში – 80%²⁰. ანუ, საუბარი, კომუნიკაცია როგორც ასეთი და მისი მსვლელობა პირველ შემთხვევაში 90%-ით, ხოლო მეორეში – 80%-ით განპირობებულია არავერბალური ელემენტებით.

ვინაიდან, როგორც ზემოთ აღინიშნა, არავერბალური ენა არსებითი მნიშვნელობისაა ადამიანებს შორის კომუნიკაციის კუთხით, მიზანშეწონილია გავიაზროთ, თუ რა ცალკეული ელემენტებისაგან შედგება იგი.

არავერბალური კომუნიკაცია მიმდინარეობს და გვხვდება სხვადასხვა ფორმით:

ა) ჩვენ ვისმენთ ხმას და მასში არსებულ გარკვეულ ტონალობასა თუ ინტონაციას, რომელიც დამატებით (თუ არა არსებით) დატვირთვას აძლევს სიტყვიერად ნათქვამს;

ბ) ჩვენ (ცნობიერად თუ ქვეცნობიერად) აღვიქვამთ მოსაუბრის სხეულის მოძრაობას, დგომას, მის გამომეტყველებას, ჟესტიკულაციას, მიმიკას;

გ) ჩვენ (ცნობიერად თუ ქვეცნობიერად) ყურადღებას ვაქცევთ მოსაუბრის ჩაცმულობასა და აქსესუარებს, ვარცხნილობას და (ცნობიერად თუ ქვეცნობიერად) გვექმნება პირველი შთაბეჭდილება მის შესახებ, რომელიც როგორც უკვე აღვნიშნეთ, უმთავრესად (90%-ით) განპირობებულია სწორედ გარეგნული ნიშნებით, როგორცაა, ჩაცმულობა, ვარცხნილობა და ა.შ.

საუბრისას, მით უფრო, მომზადებული საუბრისას (მაგალითად, სიტყვის წარმოთქმისას) აუცილებელია გავიაზროთ სხეულის ენის სიგნალები, მათი მნიშვნელობა და დატვირთვა. იურისტებს, ასევე მეცნიერთა უმრავლესობას სჯერათ თავიანთი **სიტყვების** „ჯადოქრობის“. ამიტომ უმთავრესი აქცენტი კეთდება ტექსტის მომზადებაზე, მის გამართულობაზე, ანუ, შინაარსობრივ მხარეზე. მართალია, სიტყვის „ჯადოსნური“ ძალა გადაამწყვეტია მეცნიერულ ნაშრომებში, რეცენზიებში, მემუარებსა და სხვა სახის პუბლიკაციებში, მაგრამ როდესაც შეხება გვაქვს ადამიანებთან ზეპირ, ცოცხალ ურთიერთობაზე, ანუ, ამ „ჯადოსნური“ შინაარსების გადაცემა, მათ შორის, ზეპირი ფორმითაც გვიწევს, აქ წინა პლანზე გადმოდის არავერბალური ენა, რომელიც, როგორც მრავალგზის აღინიშნა, არსებითად განაპირობებს საუბრის შედეგს. მსმენელი ველარ ექცევა სათქმელის მხოლოდ შინაარსობრივი შთაბეჭდილების ქვეშ, არამედ აქ მასზე უკვე ზემოქმედებს ფაქტორთა მთელი „სპექტრი“, სადაც მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია მოსაუბრის პიროვნებას და მასთან დაკავშირებულ „რეკვიზიტებს“. ეს, პირველ რიგში, ადამიანის ბუნებიდან გამომდინარეობს, ვინაიდან, *ადამიანს უფრო მეტად სჯერა ნანახის, ვიდრე გავონილის.*

20 იხ. სქოლიო 18.

3.1. მიმიკა, ჟესტიკულაცია, სხეულის ენა

ა) სხეულის ენის ფარგლებში სხვა ელემენტებთან ერთად საუბრობს ასევე თვითონ სხეულიც, ტორსი, რაც გამოიხატება ჯდომისას, სიარული-სას, სხეულის გადახრისას და დგომისას. ამიტომ სასურველია ნეიტრალური პოზიციის მიღება (მაგალითად, ორ მხარეს შორის მჯდომი მოსამართლის სხეულის შუისკენ, ცენტრისკენ წარმართვა), თუ, რა თქმა უნდა, მიზანმიმართულად არ ხდება სხეულის ამა თუ იმ პოზიციის (მდგომარეობის) მიღება.

ბ) მიმიკა და ჟესტიკულაცია გვამცნობს, თუ რისი თქმა სურს რეალურად მოსაუბრეს, რა დამოკიდებულება აქვს მას მსმენელის, ნათქვამის მიმართ და ზოგადად, რა ტემპერამენტის ადამიანია იგი.

ამასთან, სხეულის სიგნალებს „გზავნის“ არა მხოლოდ მოსაუბრე, არამედ მსმენელიც. შესაბამისად, დაკვირვების პროცესიც ორმხრივი უნდა იყოს: თუ მოსაუბრის სხეულის ენა გვაწვდის ინფორმაციას მის განწყობასა და შემართებაზე, მსმენელის არავერბალურ სიგნალებზე დაკვირვება გვეხმარება გავიგოთ მისი დამოკიდებულება გამოთქმული მოსაზრებების მიმართ, ასევე ამ მოსაზრებების გამოხატვის ფორმის, არსებული გარემოს, სიტუაციის და თვითონ მოსაუბრის მიმართ. ასეთი სიგნალები მიგვანიშნებს მის ინტერესსა და მოთხოვნილებებზეც კონკრეტულ სიტუაციაში, ან კონკრეტული საკითხის მიმართ მის ემოციურ განწყობაზე. მსმენელს აუცილებლად ეტყობა გარეგანი ცვლილებები, როდესაც საუბარია მისთვის განსაკუთრებული ან პრინციპული მნიშვნელობის მქონე საკითხზე; ასევე ეტყობა ეთანხმება თუ არა იგი ამა თუ იმ პოზიციას, მტკივნეულია თუ არა მისთვის რომელიმე საკითხი და ა.შ. თანაც ეს ყველაფერი – უთქმელად, რაც ისევ და ისევ მიანიშნებს არავერბალური ენის და მისი „ცოდნის“, მასზე დაკვირვების მნიშვნელობაზე ვერბალურად ნათქვამისა და გამოხატულის „სწორად“ გასაგებად.

არავერბალური ენის მნიშვნელობას ცხადჰყოფს შემდეგი მაგალითი:



ერთმანეთს ხვდებიან ნაცნობები. ერთი ეკითხება მეორეს: „როგორ ხარ?“ და როდესაც მეორე იწყებს მოყოლას თავისი „გასაჭირის“ შესახებ, შეკითხვის ავტორი იღებს ტელეფონს და იწყებს შეტყობინების წერას.

აღნიშნული მაგალითი საკმაოდ ბანალურია, ვინაიდან მსგავსი რამ ყოველდღიურად გვხვდება. კერძოდ რა შემთხვევასთან გვაქვს ჩვენ საქმე ასეთ ბანალურ სიტუაციებში? – აქ სხეულის ენა და ვერბალურად ნათქვამი ერთმანეთს არ ემთხვევა. მით უფრო, ისინი გამოირიცხავს ურთიერთს.

მაგალითში ვერბალური ამბობს, რომ ერთ ადამიანს აინტერესებს მეორეს მდგომარეობა, ხოლო არავერბალური ენა ამუღავნებს მის სრულ დებინტერესს ამ ადამიანის მიმართ. ამ შემთხვევაში გვაქვს ე.წ. კონფლიქტი, შეუთავსებლობა ვერბალურსა და არავერბალურს შორის. ყველაზე ნათლად სწორედ ასეთ შემთხვევებში იკვეთება არავერბალური კომუნიკაციის (გნებავთ) უპირატესობა ვერბალურის მიმართ. ანუ, ადვილი წარმოსადგენია ამ ადამიანის (ადრესატის) რეაქცია მისი საუბრის პარტნიორის არავერბალურ სიგნალებზე და ასევე კონსენსუსია იმასთან დაკავშირებით, რომ ეს რეაქცია არსებითად განპირობებული იქნება არავერბალური სიგნალებით და შესაბამისად იქნება უარყოფითი. ანუ პრაქტიკული და სრულიად ბანალური მაგალითი ადასტურებს კომუნიკაციის ფარგლებში არავერბალური ელემენტების უპირატესობასა და სარწმუნოობას.

გ) ე.წ. თვალებით კონტაქტი აუდიტორიის (დარბაზის) მართვის ესენციალური არავერბალური ელემენტია. მოსაუბრეს იგი ეხმარება მუდმივი (არა მხოლოდ ვიზუალური) კონტაქტი შეინარჩუნოს მსმენელთან და შესაბამისი რეაგირება მოახდინოს მსმენელებისაგან წამოსულ სხეულის ენის სიგნალებზე, ხოლო მსმენელის მხრიდან იგი მეტყველებს მის ინტერესზე და კონცენტრაციაზე. ასევე მოსაუბრის მიმართ პატივისცემაზე. თვალების (ვიზუალური) კონტაქტის გარეშე საფრთხე ექმნება ერთიანობას მოსაუბრესა და მსმენელს, ანუ კომუნიკაციის პროცესის მონაწილეებს შორის.²¹

3.2. ხმა, ტონი და ტემბრი (ტონალობა)

მსგავსი საინტერესო დეტალებით არის აღსავსე ადამიანის ხმა და საუბრის მანერა, ტონი. აქ მნიშვნელოვანია არა საუბრის შინაარსი, არამედ ფორმა, რომლითაც ხდება ამ სიტყვების, შინაარსის გადმოცემა.

აღნიშნული მოიცავს:

- ✓ საუბრის ტემპს (სწრაფი, შეყოვნებებით, საშუალო);

21 იქვე, გვ. 127-129.

- ✓ ხმის სიძლიერეს (დაძაბული, მყვირალა, ჩამქრალი);
- ✓ ხმის ტემბრს (დაბალი, მაღალი, მკვეთრი);
- ✓ მელოდიას (ცვალებადი, მახვილიანი, თანაბარი, მდორე);
- ✓ გამოთქმასა და არტიკულაციას (მკაფიო, არააკურატული, არამკაფიო).

როგორც უკვე აღინიშნა ხმა, ტონი, ტონალობა, ტემბრი გავლენას ახდენს კომუნიკაციის პროცესზე, საუბარზე.

მაგალითად, ხმამაღალი საუბარი, უმთავრესად ხაზს უსვამს მოსაუბრის დომინანტურ ბუნებას და მის სწრაფვას, ყველას ყურამდე მიიტანოს თავისი სათქმელი. მისი „გზავნილი“ არა მხოლოდ შინაარსობრივად, არამედ ფიზიკურადაც (ტონალურად) ილექება მსმენელთა შორის.

ხმადაბალი საუბარი კი, ერთი მხრივ, მიანიშნებს მოსაუბრის სიმშვიდეზე, გაწონასწორებულობაზე, თუმცა, შესაძლოა იმავდროულად იყოს მისი უძღურების მანიშნებელი. თუ პირველ შემთხვევაში ჩუმი საუბარი თვითონ იარაღია პუბლიკის/მსმენელის განსაკუთრებული კონცენტრაციისა, მეორე შემთხვევაში იგი იწვევს როგორც წარმოთქმულის გაუგებრობას, ისე მოსაუბრის იგნორირებას და მის არასერიოზულად აღქმას.

როგორც ვხედავთ, არავერბალური რიტორიკის ანუ კომუნიკაციის ზემოხსენებულ ელემენტს აქვს თავისი ძლიერი და სუსტი მხარეებიც, რაც მეტ-ნაკლებად ყველა სხვა ელემენტზე ვრცელდება. სწორედ ამიტომ მიმდინარეობს მათზე მეცნიერული თუ პრაქტიკული მსჯელობა, სწორედ ამიტომ იქმნება წინამდებარე პუბლიკაციის მსგავსი სახელმძღვანელოები, რომლებიც მიზნად ისახავს მკითხველისათვის სხვადასხვა ელემენტებისა და მათი შესაძლო გავლენის და შედეგების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას, რის საფუძველზეც ადამიანს ეძლევა შესაძლებლობა, შეძლებისდაგვარად გააზრებულად და მიზანმიმართულად გამოიყენოს ისინი წარმატებული კომუნიკაციისთვის.

ა) საუბრის სწრაფი **ტემპი**, როგორც წესი, უარყოფითად აღიქმება მსმენელთა მიერ და მიანიშნებს შემდეგზე:

- მოსაუბრე აღელვებულია,
- მისთვის მთავარია სწრაფად „ჩაარაკრაკოს“ ის, რაც მოამზადა და არ აინტერესებს, რამდენად გაიგებს და გაიაზრებს მსმენელი ნათქვამს,
- მისი სათქმელი შესაძლოა შეიცავდეს შეცდომებს, ხარვეზებს ან სადავო, გაუმართავ პასაჟებს, რომლის დაფარვასაც მოსაუბრე ცდილობს საუბრის სწრაფი ტემპით.

შესაბამისად, შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ საუბრის ზედმეტად სწრაფი ტემპი არ არის სასურველი ეფექტისა და შედეგის მომტანი.

ბ) **მელოდია და ინტონაცია** შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანი პასაჟების ხაზგასასმელად, მათზე ყურადღების გასამახვილებლად.

როცა ვსაუბრობთ არავერბალური ენისა და სიგნალების დანიშნულებასა და მნიშვნელობაზე, აუცილებლად უნდა აღინიშნოს, რომ მათი აღქმა შეუძლებელია შესაბამისი კონტექსტის გარეშე. კონკრეტულ კონტექსტს მოწყვეტილი შეფასება იქნება მცდარი. აქ იგულისხმება, რომ თითოეულ ზემოთ წარმოდგენილ ელემენტს თუ სიგნალს შეიძლება ჰქონდეს სხვა დატვირთვა და საფუძველი, მაგალითად, (პირადი) პრობლემები, გადაღლა, ცაიტნოტი, ავადმყოფობა და ა.შ. ამიტომ აუცილებელია სხეულის სიგნალების შეფასება ერთიან კონტექსტში.

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, მეცნიერები ამტკიცებენ²², რომ, კომუნიკაციის უნარ-ჩვევების შესწავლის შემთხვევაშიც კი წარმოუდგენელი და შეუძლებელია სრულად ვაკონტროლოთ სხეულის ენა. თუმცა, წინასწარ მომზადებული საუბრების, შეხვედრებისა თუ სხვა ღონისძიებების ფარგლებში სხეულის ენის ელემენტების გააზრებით, მათზე მუშაობით შეგვიძლია მნიშვნელოვანი გავლენა მოვახდინოთ არავერბალურ კომუნიკაციაზე.

როგორც აღნიშნული ელემენტების სრული კონტროლია შეუძლებელი, ისევე შეუძლებელია ყველა იმ ელემენტისა და სიგნალის იდენტიფიცირება და ჩამოთვლა, რომელიც ჩართულია არავერბალური კომუნიკაციის პროცესში და რომელიც ასეთი სიგნალების შეფასებისას ქმნის იმ ერთიან სურათს, რაც თან სდევს კომუნიკაციის მთელ პროცესს. აღნიშნული მთლიანობა საბოლოო ჯამში მაინც ინტუიციურად აღიქმება, უბრალოდ საჭიროა ყურადღების გამახვილება და მგრძობელობის დაძაბვა.

როგორც ყველა ადამიანი, პროცესზე სხეულის ენის მეშვეობით მოსამართლეც გასცემს ინფორმაციას თავის ემოციებთან, გრძობებთან, მდგომარეობასთან და საქმესთან დამოკიდებულებასთან დაკავშირებით.

აღნიშნული სიგნალები გვაწვდის ინფორმაციას იმის თაობაზე, დარწმუნებულია თუ არა იგი თავის თავში, არის თუ არა იგი მოუთმენელი (მდგომარეობა). ასევე ირკვევა, რამდენად კომფორტულად გრძობს თავს მოსამართლე, არის თუ არა იგი გაბრაზებული, უყურებს თუ არა რამეს უნდობლობით ან ნაკლები ინტერესით (გრძობები) და ა.შ.

თუ მოსამართლეები მოახერხებენ თავიანთი ნათქვამის შინაარსის (ფაქტობრივი შინაარსი) პარალელურად ყურადღება გაამახვილონ იმაზეც, თუ როგორ ხდება ამ შინაარსის მიწოდება/გამოხატვა, ისინი უფრო მარტივად მოიპოვებენ მხარეთა ნდობას, რაც წარმატებული კომუნიკაციის საფუძველია. და თუ ისინი ასევე გაითვალისწინებენ ზემოთ ჩამოთვლილ დეტალებს სხვისი საუბრის მოსმენისას, ამით მათ ბევრად მეტი ინფორმა-

22 იქვე, გვ. 127.

ციის მიღების საშუალება ექნებათ პროცესის მონაწილეებისგან საქმისათვის საინტერესო ფაქტებთან და გარემოებებთან დაკავშირებით.²³

4. აქტიური მოსმენა

*„ძალიან დიდია წინააღმდეგობა ნათქვამსა და ნაგულისხმევს შორის. ჩვენ მხოლოდ უნდა მივაგნოთ მას“
(გერმანელი სამართალმცოდნე ფრიდრიხ ებელინგი *1934)*

შულც ფონ თუნის კომუნიკაციის მოდელის (კვადრატის) თანახმად, სადაც ერთად იგულისხმება და განიხილება როგორც ვერბალური, ისე არავერბალური ელემენტები, ნებისმიერ ნათქვამს აქვს ოთხი დატვირთვა – ე.წ. ოთხი კომპონენტი. ამ ოთხივე კომპონენტს ნათქვამს ანიჭებს ერთი მხრივ მისი ავტორი, ანუ მთქმელი და მეორე მხრივ მისი ადრესატიც. ამიტომ მსმენელის მხარეს საუბრობენ ე.წ. **„ოთხი-ყურის-მოდელზე“**, ხოლო მოსაუბრის მხარეს – ე.წ. **„ოთხი-პირის-მოდელზე“**. ეს ოთხი კომპონენტია:

1. **ინფორმაცია** – ანუ ნათქვამის **შინაარსი** (სიტყვა-სიტყვითი გაგებით)
2. ე.წ. **მე-შეტყობინება**, ანუ მოსაუბრის განწყობა
3. მოსაუბრის **დამოკიდებულება** ადრესატის მიმართ. ე.წ. **„შენ-შეტყობინება“**
4. მოსაუბრის **მოწოდება, მოთხოვნა/თხოვნა** ადრესატის მიმართ²⁴

თვალსაჩინოებისთვის, თითოეულ კომპონენტს დავუსვამთ შეკითხვას, რომელსაც პასუხობს იგი:

1. რა ინფორმაციას გვაწვდის მოსაუბრე?
2. რას ამბობს ნათქვამით მოსაუბრე თავის თავზე?
3. რას ამბობს ნათქვამით მოსაუბრე მსმენელზე?
4. რა/რისი მიღწევა სურს მოსაუბრეს?

მაგალითად:

ქმარი ეუბნება ცოლს:
„ჭიქა ცარიელია“..

„გავშიფროთ“ აღნიშნული გამონათქვამი მოსაუბრის, ანუ ქმრის პერსპექტივიდან შულც ფონ თუნის კომუნიკაციის მოდელის (ე.წ. კომუნიკაციის კვადრატის) გამოყენებით:

²³ იქვე, გვ. 136.

²⁴ Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen, Allgemeine Psychologie der Kommunikation, Rowohlt Taschenbuch Verlag 1981, გვ. 15.

1. ამ ნათქვამიდან ჩვენ ვიღებთ ინფორმაციას ტიქის შესახებ, რომ ის ცარიელია – ეს არის ნათქვამის (შშრალი) შინაარსი.
2. რაც შეეხება მოსაუბრის, ანუ ქმრის განწყობას, მის მდგომარეობას, ნათქვამს ამ კუთხით *შესაძლოა ჰქონდეს* შემდეგი დატვირთვა (მნიშვნელობა): „მე კიდევ მინდა სასმელი“... (ყურადღება უნდა მივაქციოთ, რომ ეს კომპონენტი ყოველთვის მე-ს, ანუ პირველი პირით გამოხატება, ამიტომაც ეწოდება მას მე-შეტყობინები. ანუ რას ამბობს ნათქვამის ავტორი თავის თავზე).
3. ადრესატის მიმართ **დამოკიდებულების** კუთხით კი ნათქვამში *შეიძლება იდოს* შემდეგი მესიჯი: „შენ სათანადოდ არ ზრუნავ ჩემზე...“ „შენ ვერ შეამჩნიე, რომ მე ამდენი ხანია ცარიელი ტიქით ვზივარ...“ (ყურადღება უნდა მივაქციოთ, რომ ეს კომპონენტი ყოველთვის შენ ფორმით, ანუ მეორე პირით გამოიხატება, ამიტომაც ეწოდება მას შენ-შეტყობინები. ანუ რას ამბობს ნათქვამის ავტორი მის პარტნიორზე, რა დამოკიდებულებას გამოხატავს მის მიმართ).
4. **მოწოდების** კუთხით კი ნათქვამს ექნება შემდეგი დატვირთვა: „*დამისხი სასმელი (თუ შეიძლება)!*“



25

**კომუნიკაციის კვადრანტი,
ანუ:
მსმენელის 4 ყური და მოსაუბრის 4 პირი
ნათქვამის/გავონილის ოთხი კომპონენტი (დატვირთვა)**

როდესაც ვსაუბრობთ კომუნიკაციის კვადრატზე, საგულისხმოა ის გარემოება, რომ ცალკეულ ნათქვამში წარმოდგენილი ოთხი კომპონენტიდან სხვადასხვაგვარი დატვირთვა აქვს თითოეულ მათგანს, რაზეც მიანიშნებს ზემოთ აღნიშნული ვარაუდი (მე-2 და მე-3 პუნქტები: *შესაძლოა ჰქონდეს..., შეიძლება იდოს...*) ნათქვამის ამა თუ იმ დატვირთვასთან დაკავშირებით. ანუ, მთქმელმა თავის ნათქვამს შესაძლოა უმთავრესად ინფორმაციული ანუ შინაარსობრივი დატვირთვა მიანიჭოს, ან მხოლოდ კონკრეტული მოწოდების დატვირთვით თქვას რაიმე. თუმცა, კომუნიკაცია ყოველთვის მეორე მხარეს, ანუ მსმენელსაც გულისხმობს, რომელიც წარმოდგენილი მოდელის მიხედვით ასევე ე.წ. „ოთხი ყურით“ ისმენს ნე-

25 <http://www.vier-ohren-modell.de/>

ბისმიერ ნათქვამს. ამ ოთხი ყურის სახელწოდება იდენტურია ზემოთ წარმოდგენილი ოთხი პუნქტისა.

ანუ მსმენელი ნათქვამს ისმენს 1) **ინფორმაციის ყურით**, 2) **მოსაუბრის განწყობის მოსასმენი ყურით**, 3) **მის (მსმენელის) მიმართ დამოკიდებულების „გამშიფრავი“ ყურით** და 4) **მოწოდების გამგონი ყურით**. თუ რომელი ყურით უფრო ისმენს ადრესატი ნათქვამს დამოკიდებულია მთელ რიგ ფაქტორებზე, როგორცაა მისი აღქმა, მისი ურთიერთობა მოსაუბრესთან, მისი იმწუთიერი განწყობა, ხასიათი და ა.შ.

ზემოთ წარმოდგენილ მაგალითში, გაღიზიანებული მეუღლე ქმრის ნათქვამს: „ჭიქა ცარიელია!“ სავარაუდოდ გაიგონებდა დამოკიდებულების ყურით და ჩათვლიდა, რომ ნათქვამში დევს საყვედური მისი მისამართით (მასზედ, რომ მან დროულად ვერ იბრუნა მეუღლეზე და ვერ შეუვსო ჭიქა და ა.შ.). თუ მას ზოგადად კარგი ურთიერთობა აქვს მეუღლესთან და ამ მომენტშიც კომფორტულად გრძნობს თავს, იგი ნათქვამს მოწოდების ან „მე-შეტყობინების“ ყურით მოისმენს და შესაბამისადაც იმოქმედებს, ანუ შეუვსებს ჭიქას მეუღლეს.

გარდა ადრესატის მდგომარეობა-განწყობისა, ის, თუ როგორ გაიგებს იგი ნათქვამს დამოკიდებულებისა და „მე-შეტყობინების“ ყურით, დამოკიდებულია ასევე მოსაუბრის ტონზე, ინტონაციასა და სახის გამომეტყველებაზე, ანუ კომუნიკაციის არავერბალურ ელემენტებზე.

ეს მცირე და ასევე ბანალური მაგალითი ისევ და ისევ მეტყველებს კომუნიკაციის პროცესის კომპლექსურობასა და მრავალშრიანობაზე. ანუ, ჩვენ ერთმანეთთან სხვადასხვა შრეზე ვკომუნიცირებთ და ამ პროცესში იმავდროულად ჩართულია ჩვენი მეტად სუბიექტური აღქმა.

განვიხილოთ მეორე ასევე ბანალური და კომუნიკაციის მეცნიერებაში ძალზედ გავრცელებული მაგალითი:



26 http://conplus.ch/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=155.

გავანალიზოთ აღნიშნული მაგალითი შულც ფონ თუნის მიხედვით: ქმრის ნათქვამს კომუნიკაციის კვადრატის გათვალისწინებით, აქვს შემდეგი (სხვადასხვაგვარი) დატვირთვა:

1. შუქნიშანი მწვანე ფერს აჩვენებს
2. „მე არაფერი გამომეპარება, მე უკეთ ვმართავ მანქანას...“ (სავარაუდოდ)
3. „შენ დახმარება გჭირდება საჭის მართვისას“, „შენ უჩემოდ გაგიჭირდებოდა...“ (სავარაუდოდ)
4. „წადი!“ ან „გაიარე, არ გააჩერო!“

ეს რაც შეეხება ქმარს. ახლა მსმენელის, ანუ ცოლის მხარე განვიხილოთ.

თუ ცოლი მხოლოდ ან უმთავრესად ინფორმაციის „ყურით“ მოისმენს ნათქვამს, თავს დაუქნევს ქმარს და სწრაფად გაივლის შუქნიშანზე.

სხვა დანარჩენი „ყურების“ შემთხვევაში საქმე ბევრად კომპლექსურია, ვიდრე საინფორმაციო შრეზე. კერძოდ, ის, თუ რომელი ყურით და როგორ გაიგებს ადრესატი ნათქვამს დამოკიდებულია სწორედ ზემოთ ჩამოთვლილ და განხილულ ფაქტორებზე, როგორცაა:

1. მოსაუბრის ტონი,
2. მოსაუბრის სახის გამომეტყველება (მიმიკა),
3. მოსაუბრის ჟესტიკულაცია,
4. სხეულის ენის სხვა ელემენტები (ტორსი, თავი და ა.შ.)

ვინაიდან, აუცილებლად უნდა გვახსოვდეს, რომ ნათქვამის ინტერპრეტაციისთვის განმსაზღვრელი და განმაპირობებელი არა ის, რასაც სიტყვიერად (ვერბალურად) ვამბობთ, არამედ ის, თუ როგორ (არავერბალური ელემენტები) ვამბობთ ამას.

ჩვენი მაგალითის შემთხვევაში, თუ ქმარი თავის სათქმელს გაღიზიანებული ან დამცინავი, დამამცირებელი ტონით იტყოდა, ან თუ მისი სხეულიდან წამოვიდოდა უარყოფითი სიგნალი (მაგალითად, შექცეული ზურგი, თვალშისაცემი ფიზიკური დისტანცია, გაბრუნებული თავი), მის მეუღლეს ერთი შეხედვით სრულიად უმტკივნეულო ნათქვამი „*ძვირფასო, წინ მწვანეა*“ შესაძლოა შეურაცხყოფადაც კი მიეღო, ვინაიდან აქედან იგი დამოკიდებულების ყურით მოისმენდა შემდეგს: „*შენ ტარება არ იცი. შენ არაფერი შეგიძლია. უჩემოდ შენ არაფერი ხარ... და ა.შ.*“.

ამ შემთხვევაში სიტყვა „*ძვირფასო*“-ც არაფრისმთქმელი იქნებოდა, ვინაიდან ზემოთაც უკვე ვისაუბრეთ იმაზე, რომ კომუნიკაციის ფარგლებში არავერბალურ ელემენტებს მეტი დამაჯერებლობა გააჩნია ადრესატისთვის, ვიდრე სიტყვიერად ნათქვამს.

კომუნიკაციის კვადრატზე კიდევ ერთხელ გვარწმუნებს იმაში, თუ რაოდენ მარტივად და ხშირ შემთხვევაში ყველანაირი „ბოროტი“ განზრახ-

ვის გარეშე ჩნდება გაუგებრობები, რა მარტივია კამათში გახვევა, რომელმაც შემდეგ უკვე შეიძლება არასასურველი ფორმები და მასშტაბები მიიღოს.

5. აღქმა



კომუნიკაციის ძირითადი ხელისშემშლელი (თუ ხელისშემწყობი) ფაქტორი გახლავთ ადამიანების მიერ სხვისი გამონათქვამის სწრაფი ინტერპრეტაცია და შეფასება საკუთარი პერსპექტივიდან, ანუ, სოციალური კონტექსტიდან გამომდინარე.

სასამართლო პროცესებზე ხშირად ვხვდებით ისეთ სიტუაციას, როდესაც მოსარჩელე და მოპასუხე „ობიექტურად“ თით-

ქოს ერთი და იგივე ფაქტობრივ გარემოებებს სხვადასხვაგვარად, ურთიერთგამომრიცხავადაც კი აღწერენ. ხშირია ასევე შემთხვევები, როდესაც ერთი და იგივე ნათქვამი სხვადასხვაგვარად აღიქმება სხვადასხვა პირთა მიერ, რაც განაპირობებს ერთი და იგივე მოვლენის განსხვავებულ ინტერპრეტაციას. არსებობს უამრავი ფაქტორი, რაც განაპირობებს ამ პროცესს. მიზეზი შეიძლება მომდინარეობდეს როგორც მოსაუბრის ასევე მსმენელისაგან: შესაძლოა უბრალოდ მოსაუბრემ ვერ გადმოსცეს მკაფიოდ თავისი სათქმელი, ან მსმენელმა ვერ მოახდინოს მისი „სწორი“ განმარტება. მაგრამ როგორც ფსიქოლოგები ხშირად უთითებენ, ნათქვამის ობიექტური ანალიზის გაგებაში ადამიანს ხშირად ხელს უშლის თვითონ ადამიანის მიერვე შექმნილი სტერეოტიპები, გამყარებული და გამარტივებული შეხედულებები ადამიანების ან სიტუაციის შესახებ.²⁷ ასევე ადამიანის დამოკიდებულება მტრულად განწყობილი პიროვნების საუბრის მიმართ. ასეთ დროს ადამიანს წინასწარ გამოაქვს დასკვნა, და თუნდაც მოსმენილი არ შეესაბამებოდეს მას, მაინც ჯიუტად არ იცვლის თავის მოსაზრებას. ბუნებრივია, მოსამართლეს თითქმის ყოველ სხდომაზე უხდება ამ პრობლემასთან კონფრონტაცია და დიდი სიფრთხილეა საჭირო იმისათვის, რომ მოახერხოს ასეთი სტერეოტიპების დამსხვრევა იმ კონკრეტული დავის ფარგლებში (და ბუნებრივია, არა ზოგადად).

27 Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen, Allgemeine Psychologie der Kommunikation, Rowohlt Taschenbuch Verlag 1981, გვ. 22-27.

ამ დროს, მნიშვნელოვანია მოსამართლეს გააზრებული ჰქონდეს, რომ ეს ნორმალური პროცესია. აღქმა ყოველთვის სუბიექტურია, ვინაიდან ნებისმიერი ინფორმაცია აღიქმება კონკრეტული სუბიექტის ინდივიდუალური შესაძლებლობებიდან, მისი ცოდნა, გამოცდილება, მისი ინფორმაციიდან და სოციალური ფონიდან გამომდინარე. სწორედ ეს ყველაფერი ქმნის სუბიექტურ რეალობას, რომელიც ცალკეული ინდივიდის შემთხვევაში განსხვავებულია. მოვლენათა აღქმა არ წარმოადგენს გარემოს ფოტოგრაფიულ ასახვას/რეგისტრაციას, არამედ ეს პროცესი დამოკიდებულია ცალკეულ ადამიანზე, ვინაიდან მჭიდრო კავშირშია დამკვირვებლის (აღქმეულის) პიროვნებასთან. აქ, პირველ რიგში, საუბარია იმაზე, თუ როგორ იღებს პირი ამა თუ იმ მოვლენას და როგორ ამუშავებს იგი მას.

ამრიგად, აღქმა სუბიექტურთან ერთად სოციალურიცაა. აღქმის შედეგად იქმნება არა ობიექტური, არამედ სუბიექტური სამყარო: ადამიანები აღიქვამენ მხოლოდ იმას, რაც ეთავსება მათ მოთხოვნილებებს, ინტერესებს, შეხედულებებს, გამოცდილებასა და მოლოდინს. ეს „კომპონენტები“ აღქმისას ერთგვარი ფილტრის ფუნქციას ასრულებს, რის შედეგადაც ობიექტური მოვლენა „დამახინჯებული“, გაფილტრული ფორმით აღწევს მის ცალკეულ მონაწილემდე ან დამკვირვებელამდე და სრულიად სახეცვლილი კონტურებით ილექება მასში. სხვა „ელემენტებთან“ ერთად აღქმისას ასევე ერთ-ერთ განმაპირობებელია (თითოეული) ადამიანის პროფესია.

28



ცნობილი ქართველი ფსიქოლოგი დიმიტრი უზნაძე მიიჩნევს²⁹, რომ აღქმაზე დიდ ზეგავლენას ახდენს ის ფაქტორი, თუ როგორ არის განწყობილი ადამიანი მოცემული კონკრეტული მომენტისათვის.

28 <http://www.kraus-und-partner.de/projektmanagement/grundlagen/kommunikation-und-zusammenarbeit-in-projekten>

29 <https://docs.google.com/a/iliauni.edu.ge/viewer?a=v&pid=sites&srcid=aWxpYXVuaS5lZHUuZ2V8aWxpYWJyYXJ5fGd40jdmZDlzMkZkZkOTE0YTE> (ჩამოტვირთულია 20.11.2012)

აღქმის ცდომილებას ძირითადად პიროვნებისეული ფაქტორები განაპირობებს. რაიმე მოვლენის მოლოდინში იცვლება მთლიანი პიროვნება, შინაგანად იცვლება მისი პოზიცია საგნის მიმართ, იცვლება მისი განწყობაც. ეს ცვლილებები ვლინდება მის ყოველ მოქმედებაში და, მათ შორის, აღქმაშიც. მაგალითად, როდესაც ადამიანი ტყეში მიდის და იცის, რომ ამ ტყეში ბინადრობს მგელი, შებინდებისას ყველა საეჭვო საგანს აღიქვამს მგლად, ასევე ნებისმიერი ხმაური ასოცირდება მგელთან. აღქმის ეს პროცესი გამოწვეულია იმ წინასწარი ინფორმაციისა და შიშის ფაქტორის გავლენით (მოლოდინის), რასაც მგელთან შეხვედრა განაპირობებს.

მაგალითად, როდესაც ადამიანებს აქვთ საზიარო ღობე და ერთ-ერთმა მათგანმა სცადა ღობის მეორე მხარეს გადაწევა, იმ ადამიანში, რომლის ტერიტორიაზეც იყო ღობის გადაწევის მცდელობა, გაჩნდა შიში და ნებისმიერი მისი მეზობლის მიერ განხორციელებული მოქმედება ღობესთან დაკავშირებით (ახლის აგება, გარკვეული ნაწილის შეცვლა) აღიქმება, როგორც ამ ღობის განმეორებით გადაწევის მცდელობა.

აღქმაზე წინასწარი ინფორმაციის ზეგავლენის საილუსტრაციოდ ხშირად მოჰყავთ ამერიკელი მეცნიერის Krech Crutchfield-ის ექსპერიმენტი³⁰. სტუდენტებს მიეცათ დავალება, შეეფასებინათ ლექტორი მისი ლექციის მიხედვით. მსმენელები ორ ნაწილად გაყვეს. ორივე აუდიტორიაში მყოფ მსმენელებს წარუდგინეს უცნობი ლექტორის ბიოგრაფია, მაგრამ პირველ აუდიტორიაში მყოფ მსმენელებს უთხრეს, რომ იგი მეტად საინტერესო და კომპეტენტური იყო. მეორე ჯგუფს კი განუცხადეს, რომ ლექტორი გამოუცდეელი და ცოტა მოსაწყენიც იყო. ამის შემდეგ ორივე ჯგუფი მოთავსდა ერთ აუდიტორიაში, სადაც ლექტორმა წაიკითხა ლექცია. სტუდენტებმა, რომელთაც განუმარტეს, რომ ლექტორი კომპეტენტური, იყო ლექცია მაღალ დონეზე შეაფასეს. იმ პირებმა კი, რომელთაც ჰქონდათ ინფორმაცია, რომ ლექტორი გამოუცდეელი იყო, საკმაოდ არადაამაჯერებლად და მოსაწყენად მიიჩნიეს ლექცია. ორივე შემთხვევაში შეფასება არსებითად განსაზღვრა წინასწარ მიღებულმა ინფორმაციამ.

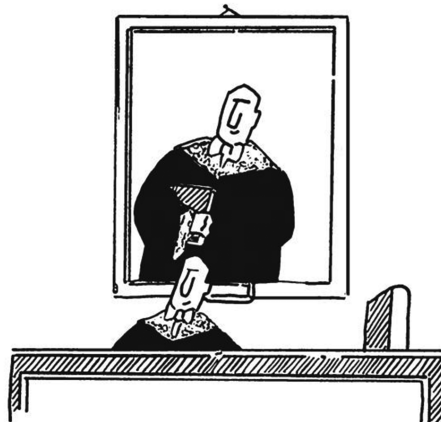
ა) აღქმა მოსამართლის მიერ

ზემოთ აღნიშნული მსჯელობა სოციალურ-სუბიექტურ აღქმასთან დაკავშირებით არ გახლავთ წინამდებარე პუბლიკაციის ახალი აღმოჩენა, არამედ ჯერ კიდევ გახმოვანდა მე-16 საუკუნეში, ინგლისელი ფილოსოფოსის ფრანსის ბეკონის³¹ მიერ:

30 R. S. Baron et al.: The forgotten variable in conformity research: Impact of task importance on social influence, IN: Journal of Personality and Social Psychology, 1996, გვ. 912–927.

31 <http://www.textlog.de/3507.html>.

„როდესაც ადამიანის გონებაში ერთხელ დამკვიდრდება ესა თუ ის შეხედულება (მოსაზრება), იგი აიძულებს თავს, რომ ახალი საფუძვლებითა და არგუმენტებით გაამყაროს იგი მაშინაც კი, როდესაც საკმარისად არის მოცემული საწინააღმდეგო დამაჯერებელი არგუმენტები. მისთვის უმჯობესია და ბევრად უფრო მისაღები, არ აღიქვას ასეთი არგუმენტები, იგნორირება გაუწიოს მათ ან სხვა საშუალებით აარიდოს მათ თავი, ვიდრე დათმოს თავისი პირვანდელი შეხედულება (მოსაზრება).“



2005 წელს, სხვა სამყაროსა და რეალობაში გერმანელმა მწერალმა ჰანა არენდტმა ფაქტიურად იგივე დაადასტურა³²:

„ადამიანი არის არსება, რომელიც დაპირისპირებულია სიმართლესთან. ადამიანებს ახასიათებთ ისეთი ფაქტების იგნორირება, რომლებიც მართალია მათთვის ცნობილია, მაგრამ ეწინააღმდეგება მათ პრიორიტეტებსა და შეხედულებებს, რასაც კოგნიტიური ანუ შეგნებული დისონანსი ეწოდება.“

ბუნებრივია, რომ წარმოდგენილი მოსაზრებები სოციალურ-სუბიექტურ აღქმასთან დაკავშირებით მხარეებისა და მოწმეების გარდა, ასევე ვრცელდება მოსამართლეებზეც.

მოსამართლე საქმის მასალების გაცნობით ამზადებს პროცესს, ისე, რომ არც იცნობს მის მონაწილეებს. მომზადებისას მას უკვე უყალიბდება გარკვეული წარმოდგენა ფაქტობრივ გარემოებებსა და პროცესში მონაწილე ადამიანებთან დაკავშირებით. მოსამართლეს ასევე (წინასწარი) წარმოდგენა აქვს მხარეებზე, რომლებიც მომდევნო დღეებში გამოჩნებიან ზეპირ განხილვაზე. ამ განხილვაზე კი მოსამართლე დგას ყველა იმ საფრთხის წინაშე, რომელზეც ზემოთ გვქონდა საუბარი. ამიტომ მნიშვნელოვანია მოსამართლის მიერ აღნიშნული „საფრთხეების“ გააზრება და საქმესთან მიმართებით მათი გადალახვა, რაც არის სხდომაზე მიმდინარე პროცესების და პრობლემატური თუ სადავო საკითხების სწორი, ადეკვატური შეფასების საფუძველი.

ამრიგად, მოსამართლეს მრავალმხრივ უწევს ყურადღების გამახვილება დარბაზში მიმდინარე პროცესებზე:

32 Arendt, Hannah: Denken ohne Geländer, Texte und Briefe, Piper Verlag, München 2005, გვ. 157.

ერთი მხრივ, იგი აქტიურად (შულც ფონ თუნის კომუნიკაციის კვადრატის გათვალისწინებით) უნდა დააკვირდეს მხარეთა საუბარს, მათ კომუნიკაციის პროცესს, რაც შესაძლებლობას მისცემს მას, გაიგოს მეტი პრობლემატური საკითხების, კონფლიქტის, მხარეთა ერთმანეთთან და ასევე საკითხების მიმართ დამოკიდებულების შესახებ.

მეორე მხრივ კი, მოსამართლემ მუდმივად უნდა აკონტროლოს თავისი ვერბალური თუ არავერბალური საუბარი, თავისი ემოციები. მოსამართლეზე, რომელიც არის სასამართლოს ცენტრალური ფიგურა და მხარეების „სატკივარზე“ გადაწყვეტილების მიმღები პირი, ძალიან დიდი ინტერესი და ყურადღებაა მონაწილეების მხრიდან მიმართული. ისინი განსაკუთრებული გულდასმით ისმენენ ყველა ინფორმაციას, თითოეულ სიტყვასა და ცდილობენ, სხდომის დამთავრებამდე გაარკვიონ, თუ რა აზრი შეექმნება მათზე სასამართლოს. მოსამართლის თითოეულ სიტყვას, მიმიკასა და ჟესტს მხარეები უსაზღვროდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებენ და სწორედ ზემოთ წარმოდგენილი „ფილტრებისა“ და ასპექტების მიხედვით განმარტავენ და აღიქვამენ. მხარეები, ისე რომ მათ წარმოდგენაც არ აქვთ შულც ფონ თუნის კომუნიკაციის კვადრატზე, სწორედ იმ ოთხი ყურით უსმენენ მოსამართლეს, რომელზეც ზემოთ ვრცლად ვისაუბრეთ. ეს კი მოსამართლისთვის იმას ნიშნავს, რომ მან, ბუნებრივია, უნდა გამოთქვას თავისი მოსაზრება და გააჟღეროს სასამართლოს პოზიცია, თუნდაც კრიტიკული, თუნდაც კატეგორიული, მაგრამ აუცილებლად უნდა მიაქციოს ყურადღება იმას, რომ აღნიშნულის მიწოდება და კომუნიცირება მოხდეს უმთავრესად **შინაარსობრივ** და არა ურთიერთობის და დამოკიდებულების დონეზე, ვინაიდან ზემოთ წარმოდგენილმა განმარტებებმა ნამდვილად დაგვარწმუნა იმაში, რომ ნებისმიერი და მით უფრო კრიტიკული მოსაზრების გამოხატვისას უმთავრესია არა ის, რასაც ვამბობთ, არამედ **როგორ** ვამბობთ სათქმელს.

განვიხილოთ პრაქტიკული მაგალითი:

მოსამზადებელ სხდომაზე მოსამართლე წინადადებას აძლევს მოპასუხეს, წარმოადგინოს შესაბამისი მტკიცებულება, რაც მისი ავადმყოფობის ფაქტს ცალსახად დაადასტურებს. მოპასუხე პასუხობს მოსამართლეს, რომ მისი მკურნალი ექიმის განმარტებით, მის მიერ წარმოდგენილი ცნობა საკმარის ინფორმაციას იძლევა მისი ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ. მოსამართლე კატეგორიული ტონითა და მკაცრი სახით მიმართავს მას შემდეგი სიტყვებით: „ახლა მე წავიკითხავ ნორმას, საიდანაც გაიგებ, თუ როგორი ცნობაა საჭირო ავადმყოფობის დასადგენად და ყურადღება მიაქციე ჩემს სიტყვებს!“



რა სახის ინფორმაციას შეიცავს მოსამართლის ნათქვამი მოპასუხის მიმართ ჩვენთვის უკვე კარგად ნაცნობი კომუნიკაციის კვადრატის გათვალისწინებით?

ა) შინაარსობრივი თვალსაზრისით ჩვენ ვიღებთ ინფორმაციას, რომ მოსამართლე წაიკითხავს იმ ნორმას, სადაც მითითებულია, თუ რა სახის მტკიცებულებით შეიძლება დადასტურდეს მხარის ავადმყოფობის ფაქტი და მოპასუხემ ყურადღებით უნდა მოუსმინოს მას.

ბ) გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოსამართლის ნათქვამიდან იკვეთება თავისი განწყობა (თვითგამოაშკარავება). ნათქვამით მოსამართლე ხაზს უსვამს, რომ მან კარგად იცის კანონი, რომ სასამართლო დარბაზში მისი სიტყვაა გადამწყვეტი.

გ) ნათქვამიდან ასევე იკვეთება მოსამართლის დამოკიდებულება მოპასუხის მიმართ. აქ ჩანს, რომ მისი აზრით, მხარის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულება არასაკმარისია მხარის ავადმყოფობის ფაქტის დასამტკიცებლად. აღნიშნულიდან ასევე იკვეთება, თითქოს მოპასუხეს აქამდე ვერ/არ გაუგია, რა ცნობა უნდა წარუდგინოს სასამართლოს (რაც წესით მხარის მოვალეობას წარმოადგენს, რომელიც მან ვერ/არ შეასრულა).

ნათქვამი ასევე „გადასწვდება“ მოპასუხის მკურნალ ექიმსაც, რომელმაც, მოსამართლის აზრით, არაფერიც არ იცის იმის შესახებ, თუ როგორი ცნობა უნდა მისცეს პაციენტებს სასამართლოში წარსადგენად.

დ) რაც შეეხება აპელირებას, მოსამართლე მხარეს მოუწოდებს, რომ მისთვისვე აჯობებს, დაუჯეროს მოსამართლეს და წარმოადგინოს მტკიცებულება მის მიერ შეთავაზებული ფორმით. უფრო კონკრეტულად კი, აპელირება შეიძლება ორი წინადადებითაც გამოვხატოთ: დამიჯერე! წარმოადგინე ის, რაც გითხარი!

რა შთაბეჭდილება ექმნება ამ დროს მოპასუხეს? რომელი ყურით უფრო გაიგებს იგი მოსამართლის ნათქვამს? ბუნებრივია, მისთვის აღნიშნული ინფორმაცია გამაღიზიანებელი თუ არა არასახარბიელო მაინც უნდა იყოს, ვინაიდან მას მოუწევს დამატებითი ცნობების მოპოვება და წარდგენა სასამართლოში, რაც არც თუ ისე სასიამოვნოა ნებისმიერი ადამიანისთვის. მაგრამ დავფიქრდეთ, მხოლოდ ამ „მესიჯს“ წამოიღებს მოპასუხე სასამართლოდან? – სავარაუდოდ, არა. იგი შეცბუნებული (შესაძ-

ლოა დამცირებულიც კი) დატოვებს სასამართლო დარბაზს და დაეჭვდება თავისი საქმის პერსპექტიულობაში და თავის წარმატებაში სასამართლოს წინაშე. შემდეგი შეხვედრებისას შექმნილი შთაბეჭდილება კი აუცილებლად აისახება იმაზე, თუ როგორ წარსდგება იგი სასამართლოს, მოსამართლის წინაშე და რა ინფორმაციას მიაწვდის მას.

ზემოთ აღვნიშნეთ, რომ მოსამართლემ, ბუნებრივია, ყველაფერი უნდა თქვას, მაგრამ დაუკვირდეს ფორმას და გაითვალისწინოს ნათქვამის ადრესატები, ანუ მხარეები და მათი „ფილტრები“, მათი ემოციები.

წარმოდგენილ მაგალითში კომუნიკაციის თეორიებსა და სირთულეებში გარკვეული, დაფიქრებული მოსამართლე იგივე ინფორმაციას სავარაუდოდ შემდეგი სიტყვებით გადმოსცემდა: *„მესმის, რომ თქვენი ექიმის აზრით ცნობა იძლევა ამომწურავ ინფორმაციას, მაგრამ მას აკლია გარკვეული დეტალები, რომელსაც კანონი სავალდებულოდ ითვალისწინებს. ნება მომეცით, გავაცნოთ ეს ნორმა და მაშინვე მიხვდებით, რასაც გვულისხმობ“.*

აღნიშნული ფორმულირებით მოსამართლე ზუსტად იდენტურ ინფორმაციას აწვდის მხარეს. ანუ, განსხვავება მდგომარეობს ფორმაში და არა ნათქვამის შინაარსში. მხარეს აქაც ახალი ცნობის წარმოდგენას ავალეებს სასამართლო, რაც მისთვის ისევ და ისევ არასასიამოვნო და გამაღიზიანებელია, მაგრამ აქ მისი პიროვნება ხელშეუხებელი რჩება. პირიქით, მოსამართლის სიტყვები *„მაშინვე მიხვდებით“* მას ისე ჩაცემის, რომ მას ნამდვილად აქვს იმის ინტელექტუალური შესაძლებლობა, გაიგოს ყველაფერი, რომ მას არასრულფასოვანი ცნობის წარმოდგენით ისეთი არაფერი „დაუშავებია“ და რომ არც მისი ექიმია უცოდინარი. ხოლო მოსამართლის მიმართვა *„ნება მომეცით“* არანაირად არ აკნინებს მას, არამედ პირიქით ამაღლებს მის ბუნებრივ (და არა ხელოვნურად შექმნილ) ავტორიტეტს, ხაზს უსვამს რა მის თავაზიანობასა და კეთილგანწყობას მხარეების მიმართ.

6. ემოცია – წარმატებული კომუნიკაციის შემაფერხებელი ფაქტორი?

უკვე აღვნიშნეთ, რომ დარბაზის წარმატებული მართვის უპირველესი პირობა სხდომაზე მშვიდი და საქმიანი ატმოსფეროს შექმნა და შენარჩუნებაა. ასეთ დროს მნიშვნელოვანია, მოსამართლემ ყურადღება მიაქციოს როგორც საკუთარი თავის, ასევე პროცესის ყველა მონაწილის ქმედებას, რასაც ადგილი აქვს ვერბალური თუ არავერბალური კომუნიკაციის გზით.

როგორც ფსიქოლოგები ამბობენ³³, ემოციურ გრძობებს, პირველ რიგში, მჭიდრო კავშირი აქვს სხეულთან. საკმარისია, ადამიანში გაჩნდეს ძლიერი ემოციური განცდა, რომ სპეციფიკური ცვლილებები მოიცავს მთელს სხეულს. დიმიტრი უზნაძის თანახმად ემოციას ყოველთვის თან ახლავს მკვეთრი ფიზიკური ცვლილებები. შესაძლოა, ეს ცვლილებები არ იყოს ადვილად აღსაქმელი, მაგრამ უმეტესობა მათგანი შეუიარაღებელი თვალითაც ადვილად შესამჩნევია. ძლიერი ემოციის დროს იცვლება მაჯისცემა, სუნთქვა, სისხლის განაწილება სხეულში, რაც ზოგიერთ შემთხვევაში ცვლის ადამიანის სხეულის სხვადასხვა ნაწილის მოცულობას (იმატებს ან იკლებს) – კუნთების ენერგიას, სახის გამომეტყველებას, სხეულის პოზას, შესტებს და ა.შ.).³⁴



საყურადღებოა ის გარემოებაც, რომ ემოცია ერთდროულად მოქმედებს ადამიანის ალქმაზე, ანალიტიკური ანალიზის პროცესზე და კომუნიკაციის ნებისმიერ სხვა ფაქტორზე.

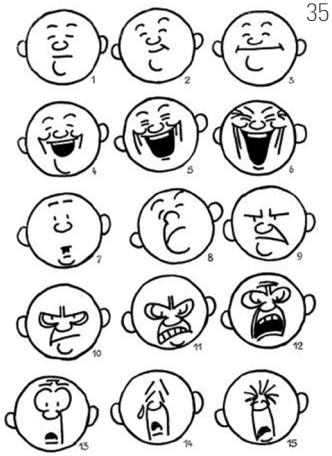
ძლიერი ემოციის ზეგავლენით ვიწროვდება ალქმის არეალი, იზღუდება აზროვნების უნარი, ადამიანს აღარ შესწევს უნარი, სრულყოფილად, სხვადასხვა სახის ჰიპოთეზების მეშვეობით წარმოაჩინოს მოვლენა (ალქმა-აზროვნების სფერო).

ემოციები გავლენას ახდენს მხარეთა საუბარზეც. ხშირია შემთხვევები, როდესაც უარყოფითი ემოციის დროს პროცესის მონაწილეებს უჭრებათ საუბრის სურვილი, თვალში საცემი ხდება მათი დუმილი და პასიურობა. ძლიერი უარყოფითი ემოცია შეიძლება უფრო აქტიურ რეაქციებშიც გამოიხატოს, კერძოდ, ძლიერდება ხმის ტემბრი და ტონალობა, შესტიკულაცია და მიმიკა განიცდის სერიოზულ სახეცვლილებას. ასეთ დროს სუსტდება ადამიანის მიერ თავის კონტროლის უნარი. ადამიანის ცნობიერებაში ქვეცნობიერად არსებული დამოკიდებულები უკვე მოქმედებებში

33 <http://burusi.wordpress.com/2010/03/03/dimitri-uznadze-2> (ჩამოტვირთულია 21. 11. 2012)

34 იქვე

პოულობს ასახვას. ხშირ შემთხვევაში იგი გამოიხატება ირონიულ, შეურაცხმყოფელ, გაუაზრებელი გამონათქვამების სპონტანურ წამოსროლაში. ისიც უნდა აღინიშნოს, რომ ემოციური დაძაბულობის დროს მგრძობელობა მატულობს. შესაძლებელია ადამიანს განუვითარდეს ბრაზის, შიშის, უსუსურობის გრძობა.



არსებობს უამრავი ფაქტორი, რაც განაპირობებს ემოციების ესკალაციას სასამართლო დარბაზში. მოსამართლე ვალდებულია მაქსიმალურად თავიდან აიცილოს ამის გამომწვევი მიზეზები და განმუხტოს არასასურველი სიტუაცია.

რა არის აუცილებელი იმისათვის, რომ თავიდან იქნას აცილებული ემოციათა ესკალაცია სასამართლო დარბაზში?

პირველ რიგში, მნიშვნელოვანია, სასამართლო პროცესზე მშვიდი და საქმიანი ატმოსფეროს შექმნა. ამისათვის აუცილებელია, მოსამართლემ შეინარჩუნოს სიმშვიდე. იგი უნდა ეცადოს, გათავისუფლდეს საკუთარი ემოციებისაგან, წინასწარ ჩამოყალიბებული შეხედულებებისაგან, გნებავთ, წინასწარ ჩამოყალიბებული გადაწყვეტილების „მარწუხებიდან“. თუ მოსამართლე იმყოფება ემოციურ მდგომარეობაში, ამ დროს მთელი მისი სხეული, სხეულის თითოეული ნაწილი, შეგრძნებათა მთელი კომპლექსი ჩართულია ამ პროცესში. ეს მდგომარეობა ზეგავლენას ახდენს მის აღქმაზე, ანალიზსა თუ მეტყველებაზე და, შესაბამისად, ქვეითდება მიღებული ინფორმაციის რეალური სახით მიღების და შეფასების უნარი. ასეთ დროს შესაძლებელია, მოსამართლეს თვალთახედვიდან გამორჩეს მნიშვნელოვანი ფაქტორები. შესაძლოა, მან სწორად ვერ აღიქვას ან შეაფასოს საქმისათვის მნიშვნელოვანი მთელი რიგი სიგნალები და დეტალები.

ხშირია ისეთი შემთხვევებიც, როდესაც მოსამართლის გაღიზიანებას იწვევს მხარეთა მიერ მისთვის მნიშვნელოვანი საკითხების გაუთვალისწინებლობა. განსაკუთრებით ეს ხდება მაშინ, როდესაც მოსამართლე მხარეებს სთავაზობს მორიგების არაერთ ვარიანტს, მხარეები კი არ ეთანხმებიან არც ერთ შემოთავაზებას. ხშირ შემთხვევაში მოსამართლეს ეუფლება უარყოფითი ემოცია იმის მიმართ, ვინც თავს არიდებს მორიგებას.

35 Hans Engel, Karikaturen zeichnen. Leicht verständliche Einführung und Anleitung, Ravensburg: Otto Maier, 2.Aufl. 1935; სურათი 47.

მოსამართლემ გაღიზიანების პირველივე სიმპტომების გაჩენისთანავე მნიშვნელოვანია, გაანალიზოს ამის გამომწვევი მიზეზი. თუ იგი მისგანვე მომდინარეობს, მან დაუყოვნებლივ უნდა აღკვეთოს გამომწვევი მიზეზები. ბუნებრივია, მოსამართლეზე, ისევე როგორც სხვა ადამიანებზე, მოქმედებს მის გარშემო არსებული პროფესიული თუ ცხოვრებისეული ფაქტორები, პრობლემა აისახება მის ცნობიერებაზე, შესაბამისად, მის გრძნობებსა და ემოციებზე. არასასიამოვნო განწყობილებას ხშირად გადალლილობაც ქმნის. პროცესის დაწყებამდე მოსამართლემ მაქსიმალურად უნდა აღკვეთოს საკუთარ თავში არსებული კომუნიკაციის დამაბრკოლებელი ნებისმიერი არასასურველი ემოცია და გაწონასწორებული, მშვიდი, თავდაჯერებული განწყობილებით წარმართოს პროცესი.

პროცესის დროს მოსამართლის ყურადღების ცენტრში, პირველ რიგში, გხვდება ადამიანის გარეგნული მახასიათებლები – გარეგნობა, ჩაცმულობა, მიმიკა, ჟესტიკულაცია და ა.შ. თითოეული ეს დეტალი გარკვეულ განწყობას ქმნის ამ პიროვნების შესახებ. ხშირად იგი მოსამართლის შეფასებებს არ შეესაბამება და რადიკალურად განსხვავდება საქმის მასალების საფუძველზე ჩამოყალიბებული წარმოდგენებისაგან. თუ ადამიანს სანდომიანი, თავაზიანი, კეთილგანწყობილი გამომეტყველება აქვს, მის მიმართ ყალიბდება დადებითი შთაბეჭდილებები. გარდა ამისა, მეცნიერები გამოყოფენ გარკვეულ თვისებებს, რაც ასევე დადებით ემოციებს იწვევს ადამიანში, მაგალითად, გახსნილი სხეულის მოძრაობები, თავდაჯერებულობა, მორიდებულობა და ა.შ.³⁶

თუმცა, უნდა გავიანბროთ, რომ ემოცია ადამიანის (თანაც განრისხებულის, ნაწყენის, შეურაცხყოფილის და ა.შ...) ორგანული ნაწილია. ადამიანები ვერ არსებობენ ემოციის გარეშე და მოსამართლეს, წარმატებული დასასრულისთვის, ანუ მხარეთა მორიგებისთვის ესაჭიროება კიდევ ემოციები, ვინაიდან ემოცია უმთავრესად გულახდილია, ემოციაში ჩანს ადამიანის რეალური ინტერესი. და თუ ემოცია ნათამაშებია, ესეც არ გამოეპარება დაკვირვებული მოსამართლის თვალს, რაც დაეხმარება მას შესაბამისი დასკვნების გამოტანაში. ემოციებს ჩვენ ისევ შევხებით, ოდნავ მოგვიანებით მორიგების წარმოებასთან დაკავშირებული პრაქტიკული რეკომენდაციების ნაწილში.

დასასრულს უნდა ითქვას, რომ ემოციების ესკალაცია, ადამიანის „აფეთქება“ უნდა აირიდოს მოსამართლემ, ხოლო ზომიერი ემოცია, როგორც უკვე აღვნიშნეთ, სასურველიც არის.

36 Schlieffen, Katharina Gräfin von, Ponschab, Reiner, Rüssel, Ulrike, Harms Torsten: Mediation und Streitbeilegung, Verhandlungstechnik und Rhetorik, BWV 2006, Berlin, გვ. 146.

III. ჰარვარდის კონცეფცია

ჰარვარდის კონცეფციის ავტორების, როჯერ ფიშერისა და ვილიამ ლ. ურის მთავარი მიზანი იყო, მოეხდინათ ისეთი მეთოდის პრეზენტაცია, რომლის მეშვეობითაც შესაძლებელი იქნებოდა მორიგების პროფესიონალური და შედეგიანი წარმოება. მოგვიანებით, ავტორთა შემადგენლობას ასევე დაემატა ბრიუს პატონი, რომლებიც ჰარვარდის უნივერსიტეტის პროექტის “Harvard Negotiation Project”-ის შემქმნელები არიან. მათ პოპულარობა მოიპოვეს მას შემდეგ, რაც ჰარვარდის კონცეფცია პირველად და საკმაოდ წარმატებულად გამოიყენეს 1979 წლის სექტემბერში ეგვიპტესა და ისრაელს შორის წარმოებული მოლაპარაკებების ფარგლებში, სადაც ამერიკა ასრულებდა „მომრიგებლის“ როლს. მათი პირველი წიგნი სახელწოდებით “Getting to YES” გამოიცა ამერიკაში 1981 წელს და მოიცავს შემდეგ პრინციპებს:

მოლაპარაკების/პაექრობის მხარეებს შორის ურთიერთობის გაუმჯობესება, პერსპექტივის შეცვლა წარსულიდან აწმყოსა და მომავლისაკენ და გონივრული კონსენსუსის შემუშავება/მიღწევა, რომელიც მოიცავს ორივე მხარისათვის მისაღებ და სარგებლიან გამოსავალს³⁷.



38

ჩვენ ყოველდღიურ ცხოვრებაში ვაწარმოებთ მოლაპარაკებებს და გვსურს, მოკლე დროში მივაღწიოთ სასურველ შედეგს. ამისათვის კი გვესაჭიროება მოლაპარაკების წარმართვის უნარი და კომპეტენცია. ბავშვებიც კი, თავის მშობლებთან აწარმოებენ მოლაპარაკებებს და სურთ, რომ მათი პირადი მიზანი (სურვილი) სწრაფად განხორციელდეს.

მოლაპარაკებების წარმართვის სხვადასხვა გზა არსებობს. შესაძლებელია კომპრომისების მოძიების ხერხს მივმართოთ, თუმცა, არსებობს სხვა გზაც, რომელიც აერთიანებს მოლაპარაკების საგნის მიმართ მტკიცე პოზიციას, ხოლო მოლაპარაკების პარტნიორთან კი – საერთო ენის გამოხატვას.

37 <http://www.rhetorik.ch/Harvardkonzept/Harvardkonzept.html> (ჩამოტვირთულია 10. 11. 2012)

38 <http://www.schulbilder.org/malvorlage-haende-schuetten-i11321.html>

“Harvard Negotiation Project”-ის ავტორების მიერ შემუშავებული მოლაპარაკებების წარმოების მეთოდი შეგვიძლია განვსაზღვროთ ოთხი ძირითადი პრინციპით:

1. ადამიანებისა და პრობლემების ერთმანეთისაგან გამიჯვნა = პროფესიული/ფაქტობრივი/საქმესთან დაკავშირებული საკითხებისა და ადამიანური დამოკიდებულება/ურთიერთობის ურთიერთგამიჯვნა;
2. კონცენტრაცია ინტერესებზე და არა მოსაზრებებსა და პოზიციებზე = (სამართლებრივი) პოზიციების ნაცვლად მეტი ყურადღება უნდა გამახვილდეს პროცესის მონაწილეთა რეალურ ინტერესებზე;
3. ორივე მხარისათვის სასარგებლო და მისაღები გადაწყვეტილების ალტერნატივების (ვარიანტების) შემუშავება = ინტერესების გათვალისწინებით ისეთი შედეგების მოძიება, რომლებიც სარგებლიანია ორივე მხარისათვის;
4. ობიექტური კრიტერიუმების გამოყენება (მაგ. კანონის ნორმები, ეთიკური წესები და სხვა) = მორიგება უნდა დაეყრდნოს კრიტერიუმებს/მასშტაბებს, რომლებიც მხარეთა ნებისაგან შეძლებისდაგვარად დამოუკიდებელია, თუმცა, მხარეებს აღნიშნული კრიტერიუმების – ისეთი როგორც არის, ხარჯები, მორიგების შემთხვევები, მეცნიერული დასკვნები, კანონით მინიჭებული უფლებები – გადამოწმების შესაძლებლობა გააჩნიათ.³⁹

1. ადამიანებისა და პრობლემების (ინტერესების) ერთმანეთისაგან გამიჯვნა = საქმესთან დაკავშირებული საკითხებისა და ადამიანური დამოკიდებულება/ურთიერთობის ურთიერთგამიჯვნა.

ა. ხშირად არის შემთხვევა, როდესაც პროცესის მონაწილეებში ერთმანეთის მიმართ პირადი ურთიერთობები (დამოკიდებულებები) არეულია სამართლებრივ დავასთან, კერძოდ კი საქმესთან დაკავშირებულ პრობლემებში. ასეთი დამოკიდებულება კი, ბუნებრივია, ართულებს საქმის განხილვასა და მხარეებს შორის მოლაპარაკებების წარმოებას საქმიან, პროფესიულ დონეზე და შესაბამისად, ასევე რთულდება დავის მოგვარების მხარეებისათვის მისაღები ალტერნატივების შემუშავება; ამასთანავე უნდა გვახსოვდეს, რომ გადაჭარბებული ემოციები ხშირად გვევლინება კომუნიკაციის ხელისშემშლელ გარემოებებად.

გამომდინარე იქედან, რომ მხარეთა შორის არსებული დაძაბულობა კომუნიკაციას ხელს უშლის, მოსამართლის ძალისხმევა და მხარეების მოწოდება, რომ „გთხოვთ ვისაუბროთ მხოლოდ საქმის გარშემო“ საკმარისი არ არის და ვერც სიტუაციის განმუხტვასა და საქმეზე კონცენტრირებას

39 <http://www.berufsstrategie.de/bewerbung-karriere-soft-skills/konfliktloesung-harvard-konzept-methode.php> (ჩამოტვირთულია 20.11.2012)

შეუწყობს ხელს. არამედ გამოხატული გრძნობების შემთხვევაში (როგორცაა ბრაზი და შიში, აღელვება) უმჯობესია, მხარეს მისცეთ მისგან დაცლის შესაძლებლობა და შემდეგ შეეცადოთ აღნიშნული ემოციური ფონის განმუხტვას. ამისათვის კი

- აუცილებელია სერიოზულად მოეკიდოთ მხარეთა ემოციებს. ასეთ დროს არ არის სასურველი, მოსამართლემ გარკვეული შენიშვნები მისცეს მხარეებს.

მთელი პროცესის მანძილზე თავიდან უნდა იქნას აცილებული დამამცირებელი, დამაკნინებელი გამონათქვამები.

ნებისმიერი სასამართლო პროცესისათვის გადამწყვეტია თითოეული ადამიანის ღირსების დაცვა და სათანადოდ გათვალისწინება. წინააღმდეგ შემთხვევაში, მოსამართლემ უნდა იზრუნოს უშუალოდ „ადამიანური“ პრობლემის მოგვარებაზე და იმაზე, რომ ამგვარი დარღვევები აღარ განმეორდეს ურთიერთობის/დამოკიდებულების დონეზე, ვინაიდან კომუნიკაციის ფარგლებში, როგორც ეს პოლ ვაცლავიკმა თავისი მეორე აქსიომით დაამტკიცა, ურთიერთდამოკიდებულების ასპექტი იმდენად დომინირებს და განსაზღვრავს საქმესთან დაკავშირებულ საკითხებს, რომ მხოლოდ მასზეა დამოკიდებული საუბრის/დიალოგის გაგრძელება.

მხოლოდ „ურთიერთდამოკიდებულების პრობლემის“ მოგვარება ხდის შესაძლებელს ხდის ადამიანების საქმიან შრეზე გადასვლასა და კონცენტრაციას საქმესთან დაკავშირებულ საკითხებზე.

აქედან გამომდინარე, ჰარვარდის კონცეფციის ერთ-ერთი ძირითადი პრინციპია:

„მკაცრი და კატეგორიული საქმესთან მიმართებით, ხოლო ადამიანური და რბილი ადამიანებთან ურთიერთობაში“.

ბ. აღნიშნული პრინციპები ასევე ეხება კომუნიკაციას სასამართლო დარბაზში.

ადამიანური აღქმის თავისებურებათა გაცნობა მოსამართლეს შესაძლებლობას აძლევს, გაითვალისწინოს და იმსჯელოს მხარეთა ურთიერთგანსხვავებულ შეხედულებებზე (სინამდვილეზე), რაც ასევე ნიშნავს იმას, რომ მოსამართლე უნდა ეცადოს, მხარეები გაგებით მოეკიდონ ერთმანეთის ხედვასა და პერსპექტივას.

ამისათვის აუცილებელია სინამდვილის სხვისი (მეორე მხარის) თვალთ დანახვის მცდელობა. ასეთი მზაობა და უნარი მნიშვნელოვანია ასევე შემდეგ ეტაპზე, როდესაც უკვე საუბარია ორივე მხარისათვის მისაღები გამოსავლის ძებნაზე. მცდელობა, სხვისი თვალთ დაინახო საკითხი არ ნიშნავს იმას, რომ აუცილებლად დაეთანხმო მეორე მხარის მიერ აღნიშ-

ნული საკითხის ხედვას, თუმცა, სხვა ადამიანების აზროვნებისა და ქმედებისადმი გაგებით მოკიდებამ შეიძლება გავლენა იქონიოს ჩვენს საკუთარ ქმედებებზე და უფრო ტოლერანტულად განგვაწყოს კიდევ.

2. კონცენტრაცია ინტერესებზე და არა მოსაზრებებსა და პოზიციებზე = (სამართლებრივი) პოზიციების ნაცვლად მეტი ყურადღება უნდა გამახვილდეს პროცესის მონაწილეთა ინტერესებზე

– პოზიციებიდან ინტერესებისაკენ –

ა. ბევრი სამართლებრივი დავის ძირითადი პრობლემა განპირობებულია და გამომდინარეობს სწორედ მხარეთა ინტერესებიდან და არა სამართლებრივი მოვლენებიდან, როგორც ეს იურისტებს ხშირად მიაჩნიათ. მაგალითად, როდესაც მოპასუხე „თავს იცავს“ მხოლოდ იმიტომ, რომ მას არ შეუძლია მთლიანად მოთხოვნის ან მისი ნაწილის დაკმაყოფილება. ქირის საფასურის შემცირების შემთხვევებშიც უმთავრესად დამქირავებლის ინტერესი არ არის ის, რომ მან ნაკლები ქირა გადაიხადოს, არამედ, მისი სურვილია, რომ სწრაფად მოხდეს ხარვეზებისა და დაზიანების აღმოფხვრა. ორივე შემთხვევაში, პროცესი, სადაც პირველ რიგში განიხილება მხარეთა ურთიერთგანსხვავებული პოზიციები/სამართლებრივი მოსაზრებები, არ უკავშირდება არსებული პრობლემისა და დავის ძირითად საფუძველს, მის ბირთვს.

მხარეთა პოზიციები მარტივი შესამჩნევი და გამოსავლენია. სამოქალაქო პროცესში ისინი ძირითადად გამომდინარეობს სასარჩელო განცხადებიდან/შესაგებელიდან, სადაც მხარეები სასამართლოს წარუდგენენ თავიანთ მოსაზრებებს სამართლებრივ თუ ფაქტობრივ გარემოებებთან დაკავშირებით.

მაგალითად, მოსარჩელე ითხოვს 5000 ლარს, ვინაიდან მის მიერ სამუშაოს შესრულება მოხდა უნაკლოდ და სამუშაო დამკვეთის მიერ მიღებულ იქნა. მოპასუხეს არ უნდა თანხის გადახდა, რადგან ამტკიცებს, რომ სამუშაო ხარვეზიანია და მისი მხრიდან არ განხორციელებულა სამუშაოს მიღება.

ან:

მოსარჩელეს სურს ნასყიდობის ხელშეკრულების ბათილად ცნობა, ვინაიდან მაღაზიაში ნივთის შეძენისას მას თავისი მეუღლის თანდასწრებით დაუდასტურეს გასაყიდი ნივთის ისეთი თვისება, რომელიც მას სინამდვილეში არ გააჩნია.

მოპასუხე კი სადაოს ხდის იმ გარემოებას, რომ გამყიდველმა მოსარჩელეს დაუდასტურა ნივთის ასეთი თვისება. მისი განმარტებით, საუბარი იყო მხოლოდ იმაზე, რომ ნივთი მაღალი ხარისხისაა.

თუ განვიხილავთ მოსარჩელეს ინტერესებს, დავასკვნით, რომ მისი მიზანია ნივთის უკან დაბრუნება და გადახდილი ფასის მიღება (1). ამას გარდა, მას არ სურს, რომ მოპასუხეს ქმედების საფუძველზე იძულებული გახდეს, უარი თქვას ამ მაღაზიაში შესვლაზე (2). თუმცა აღნიშნულის წინაპირობაა ისიც, რომ მან, როგორც მყიდველმა თავი მოტყუებულად არ უნდა იგრძნოს (3). მორიგი ინტერესი შესაძლოა იყოს ის, რომ მას მაინც-დამაინც არ სურს მტკიცება (4).

აღნიშნულისაგან განსხვავებით, მოპასუხე, როგორც ყველა საქმიანი ადამიანი დაინტერესებულია რაც შეიძლება მეტი მოგებით (1). თუმცა, მას ასევე სურს თავიდან აიცილოს კლიენტთა განაწყენება/დაკარგვა (2) და სურს შეინარჩუნოს სერვიოზული მეწარმის სახელი (3).

როდესაც ორივე მხარე უდრეკად დგას თავის პოზიციამე (მაგ: მოხდა ნივთის რაიმე განსაკუთრებული თვისების დადასტურება – არ მოხდა დადასტურება) და ყურადღებას ამახვილებს მხოლოდ წინა პლანზე გამობატულ ფულად ინტერესზე (მაგ: ფულის დაბრუნება – არ დაბრუნება), მაშინ ასეთი მიდგომით შეუძლებელია შეთანხმების მიღწევა, ვინაიდან აქ ყველაფერი კატეგორიულად ეწინააღმდეგება ერთმანეთს. პოზიციებისათვის ბრძოლა გავს გარკვეული ფასეულობებისათვის დავას, როგორცაა, მაგალითად სიმართლე და სიცრუე, სადაც გამორიცხულია კომპრომისი მარცხის გარეშე.

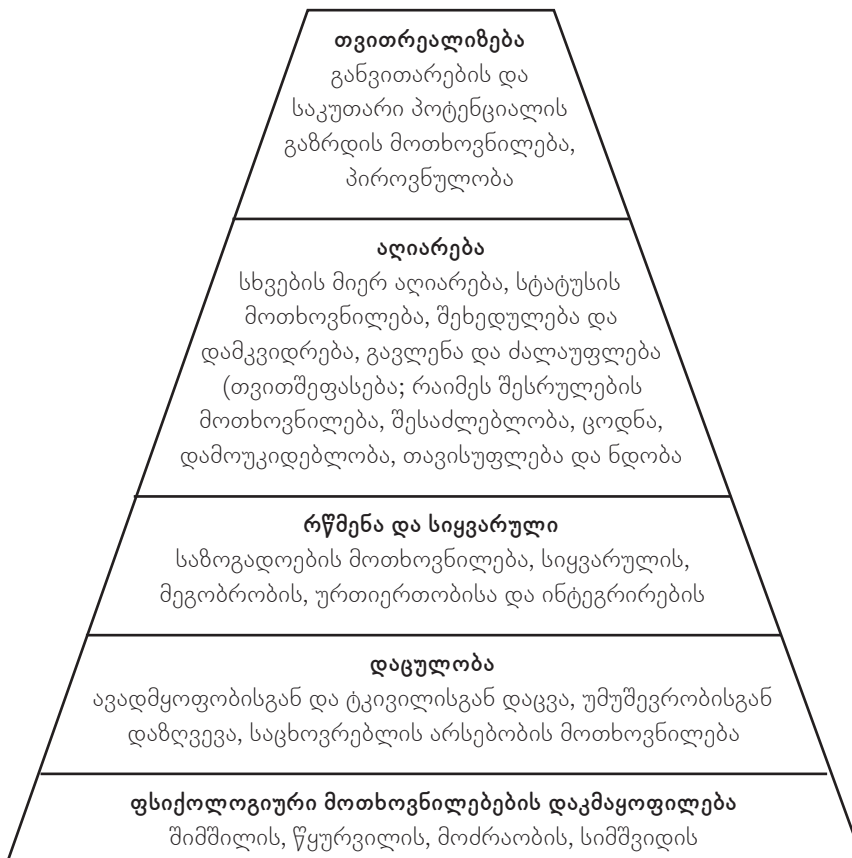
მაგრამ როდესაც მოსამართლე გამოიძიებს მხარეთა **რეალურ ინტერესებს** და გახდის მათ სასამართლო მსჯელობის **მთავარ საგნად**, შესაძლებელი იქნება მხარეთა ერთმანეთთან დაახლოება. მაგალითად, განხილულ მაგალითში შესაძლოა მხარეები დათანხმდნენ იმას, რომ მყიდველმა დააბრუნოს ნივთი, მაგრამ მოპასუხისაგან თანხის მაგივრად მიიღოს იმავე მაღაზიისა და შესაბამისი თანხის სასაჩუქრე ბარათი. ამით შესაძლებელია მხარეთა სხვადასხვა ინტერესების დაკმაყოფილება.

შესაბამისად, პროცესის მონაწილეთა ერთმანეთთან დასახლოებლად მოსამართლემ უნდა გამოიკვლიოს და გამოავლინოს მხარეთა ინტერესები (და არა პოზიციები/მოთხოვნები) და განიხილოს ისინი მათთან ერთად. ინტერესთა გამოვლენა უნდა დაიწყოს ჯერ კიდევ მოსამზადებელ სტადიაზე, როდესაც მოსამართლე გაითავისებს ორივე მხარის პერსპექტივას და დაფიქრდება, თუ რა შეიძლება იყოს მისთვის ამ პერსპექტივიდან საინტერესო და მნიშვნელოვანი.

საქმის განხილვაზე კი უკვე თვითონ მხარეები აკეთებენ ახსნა-განმარტებებს, სადაც მოსამართლის კითხვების და მოხერხებული ტაქტიკის მეშვეობით შესაძლებელია თვითონ წარმოადგინონ თავიანთი ინტერესები.

მხარეთა ინტერესების გამოკვლევისას მოსამართლეს დაეხმარება იმის ცოდნა, რომ ადამიანებს აქვთ გარკვეული ძირითადი მოთხოვნილებები და ღირებულებები, რომლებიც დგას მათი პოზიციების მიღმა.

ამ კუთხით გასათვალისწინებელია მასლოვის მოთხოვნილებათა პირამიდა⁴⁰



ბ. როგორც წესი, თავიდან მხარეები იმისათვის არ იწყებენ დავას სასამართლოში, რომ დათმონ თავიანთი მოთხოვნები და ერთმანეთთან მორიდდნენ. მათი უმთავრესი მიზეზი, რატომაც შემოაქვთ სარჩელი, არის ის გარემოება, რომ ვერ შეძლეს შეთანხმება და ახლა სურთ სასამართლოს გზით საქმის მოგება, რაც გულისხმობს იმას, რომ ერთი მხარის აზრით მეორემ უნდა წააგოს სასამართლო პროცესი.

ასეთი საწყისი სიტუაცია წარმოადგენს ბრძოლას: „მე მინდა განვახორციელო ჩემი უფლება!“ ეს არის დავა ფაქტობრივ და სამართლებრივ პოზიციებზე, რომელსაც ჰარვარდის კონცეფცია უწოდებს გამარჯვება-და-მარცხების მოდელს (WIN-LOSE).

40 <http://www.innovation.public.lu/en/jr-entreprise/techniques-gestion-innovation/outils-gestion-strategique/090205-Pyramide-de-Maslow-vers-eng.pdf> (ჩამოტვირთულია 10.11.2012)

მოსამართლე დასაწყისში დგას დიდი გამოწვევის წინაშე. მან საბრძოლო განწყობა ნელ-ნელა უნდა შეცვალოს თანამშრომლობის განწყობითა და მზადყოფნით.

კონფლიქტის მოგვარების სტრატეგია⁴¹

ომის-სტრატეგია „პოკერის“-ქცევა)	კოოპერაციული სტრატეგია (მოქმედება პრობლემის გადაჭრის-კენ)
---------------------------------	---

დეფინიცია

მე ვხელმძღვანელობ იმით, რომ ვინმეს სურს კონფლიქტის ბოლომდე მიყვანა. ეს ვინმე, მინდა ვიყო მე.	მე კონფლიქტს მივიჩნევ, ჩვენს საერთო პრობლემად.
--	--

განზრახვები

მე მსურს მხოლოდ ჩემი პირადი მიზნების განხორციელება.	მე ვეძებ საკითხის მოგვარების გზას, რომელიც ორივესთვის მისაღები იქნება. მე მსურს, რომ ჩვენ ერთობლივი მიზანი გვამოძრავებდეს.
---	---

ქცევა (მოქმედება)

<p>ხაზს გავუსვამ, რომ მე არავიფიქსირებ და მოკიდებული არ ვარ. მე სხვებს არ გავუზიარებ ჩემი გრძნობების, ინტერესების, განზრახვებისა და პოზიციების შესახებ; მე ვიქნები თავშეკავებული და „დაველოდები მის წამოსვლას დათმობაზე“.</p> <p>მე არ მინდა სხვის მდგომარეობაში შევიღებ.</p> <p>ნეგატიურ განცდებს მწვავედ გამოვხატავ.</p> <p>მძაფრი ემოციისგან თავს შევიკავებ, მაგრამ საჭიროებისამებრ გავაკეთებ მკვეთრ მითითებებს (= ცივი კონფლიქტი).</p> <p>მე ვაჩვენებ ჩემს მზაობას თანამშრომლობაზე, რადგანაც ჩემი მიზნების მისაღწევად გამოვიყენო ეს თანამშრომლობა.</p>	<p>მე ვეძებ ძალაუფლების განსხვავების გათანაბრების შესაძლებლობას.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ხაზს გავუსვამ, თუ რამდენად მნიშვნელოვანია, რომ საკითხის ერთობლივად გადაჭრის გზა ვიპოვოთ. - აღვნიშნავ, რომ ჩვენ ორივე ერთმანეთზე ვართ დამოკიდებული. <p>შევეცდები, ვიდრე სხვა საუბრობს, რომ შევიღებ მის მდგომარეობაში.</p> <p>ნეგატიურ განცდებს ისე გამოვხატავ, რომ არავის ვაწყენინო.</p> <p>მძაფრ ემოციებს (გაბრაზება, მოუთმენლობა) გადმოვცემ ტემპერამენტით (= ცხელი კონფლიქტი).</p> <p>მე ვაჩვენებ ჩემს მზაობას თანამშრომლობაზე, რათა კოოპერაციული ურთიერთობა შედგეს ან დასტაბილურდეს.</p>
--	--

41 Prof. K. Berkel, Konfliktraining, 1990

მხარეების კოოპერაციული განწყობის მიღწევას მოსამართლე შეძლებს მხოლოდ პროცესის მონაწილეთა მხრიდან ნდობის მოპოვებით, როგორც მომრიგებელი, მიუკერძოებელი და სამართლიანი ძალა. მოგეხსენებათ, რომ საქმის მორიგებით მოგვარებას, რომელიც არის მოსამართლისა და მისი მოხერხებულობის შემთხვევაში მხარეების მიზანიც, უმეტეს შემთხვევებში ბევრად მეტი უპირატესობა აქვს, ვიდრე მის სასამართლოს ძალით გადაწყვეტას.

ამასთან, მორიგების თაობაზე გამართული მოლაპარაკებების ფარგლებში ადამიანები

წარსულზე ორიენტირებული მცდარი ხედვიდან გადადიან შედეგზე და მომავალზე ორიენტირებულ ხედვაზე.

ამით ჰარვარდის კონცეფცია ეხმაურება რომელი ფილოსოფოსისა და პოეტის – სენეკას მოსაზრებას, რომელიც ამბობდა:

„მე არ მაინტერესებს, თუ საიდან მოედინება მოვლენები, არამედ საითკენ მიედინება ისინი.“⁴²

3. ორივე მხარისათვის სასარგებლო და მისაღები გადაწყვეტილების ალტერნატივების (ოფციების) შემუშავება = ინტერესების გათვალისწინებით ისეთი შედეგების მოძიება, რომლებიც სარგებლიანია ორივე მხარისათვის

პოზიციებიდან ინტერესების გავლით შედეგამდე

43



42 http://www.aschoff-kollegen.de/skin1/images/masterarbeit_ml_2006.pdf

43 ნახატის ავტორი, რაინჰარდ ენს

ა. ინტერესების გამოვლენის შემდეგ სასამართლო ცდილობს მიაღწიოს მოლაპარაკების ისეთ შედეგებს, რომლებიც სარგებლიანია ორივე მხარისათვის.

მიზანია “Win-Win” – გამოსავლის მიღწევა

ასეთი შედეგი ორიენტირებულია ორმხრივობის პრინციპზე, რომლის მიხედვითაც უნდა მოიძებნოს ისეთი გამოსავალი, რომელიც სარგებლიანი იქნება ორივე მხარესათვის. ბუნებრივია, ხშირად რთულია ამის მიღწევა.

აქედან გამომდინარე, Win-Win – გამოსავლისათვის საკმარისია ისეთი შედეგების მიღება, სადაც არ არსებობს გამარჯვებული და დამარცხებული. ანუ, მიზანია კონფლიქტის/დავის მოგვარება დამარცხების გარეშე.

აღნიშნული მიზნის მისაღწევად ჰარვარდის კონცეფციის ფარგლებში მნიშვნელოვანია შემდეგი კომუნიკაციის ასპექტი:

პროცესის ყველა მონაწილეს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, დაიცვას და შეინარჩუნოს თავისი სახე.

ამ ყოველივეს მისაღწევად კი ცნობილი უნდა იყოს მხარეების არსებითი ინტერესები.

ორმხრივად სარგებლიანი გამოსავლის ძებნა მოსამართლისაგან მოითხოვს მოხერხებულობასა და გამჭრიახობას. ამასთან, მხარეთა შეთანხმებისათვის საკვანძო მნიშვნელობა აქვს მათ შორის თანმხვედრი ინტერესების გამოვლენას. თუ მხარეების ყველა ინტერესი ურთიერთსაწინააღმდეგოა, რაც უმეტეს შემთხვევაში ასეა, მაშინ გამოსავალი უნდა მოიძებნოს ყველა იმ პირის მონაწილეობით, ვისთანაც რაიმე სახით დაკავშირებულია მხარეთა ინტერესები (იხილეთ ზემოთ მოყვანილი მაგალითი მყიდველსა და მალაზიის მფლობელთან დაკავშირებით).

ბ. მოსამართლე ვ. გოთვალდმა დაადასტურა პრინციპის მნიშვნელობა, რომლის მიხედვითაც საჭიროა ურთიერთშეთანხმების ისეთი გზების ძიება, სადაც მაქსიმალურად მოხდება ორივე მხარის ინტერესის გათვალისწინება და დასძინა:

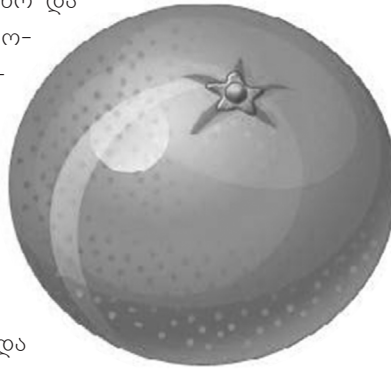
„ურთიერთშეთანხმების წინადადება მაშინ გამოიწვევს თანხმობას/წარმატებას, როდესაც მის ფარგლებში მოგებულია ორივე მხარე ანუ დანაკლისი ორივე მხარეს მინიმუმამდე არის დაყვანილი“.⁴⁴ თუმცა, რეალობაში ვაწყდებით მხარეთა განწყობას, რომლის მიხედვითაც სარგებელი უკიდურესად შეზღუდულია.

ჰარვარდის კონცეფციის ცნობილი მაგალითი

- ე.წ. ფორთოხლის შემთხვევა

44 იხ: Walther Gottwald: „სტადიები, სტრატეგიები და პრინციპები პროცესზე“; დაბეჭდილია კრებულში: „საქმის განხილვა, როგორც იურიდიული საქმიანობა“, გამომცემლობა Attempo, Tübingen, მეორე გამოცემა 1993 წ.

დედას ჰყავს ორი ქალიშვილი, ნინო და ქეთი. ორივე დაობს ფორთოხალზე. მოდიან დედასთან და ეუბნებიან „აუცილებლად მე მინდა მივიღო მთლიანი ფორთოხალი!“ როგორ უნდა მოიქცეს დედა? გაჭრას ფორთოხალი ორ თანაბარ ნაწილად და გაუნაწილოს მათ? ეს ალბათ ყველაზე „სამართლიანი“ გამოსავალი იქნება.



თუ ნინოს და ქეთის დააცადოს და თვითონ მოაგვარონ ეს საკითხი?

დედა ინტუიციურად სწორად იქცევა და ეკითხება მათ, ფორთოხლის მიღების მიზეზს/ინტერესს.

აწუ, რატომ/რისთვის უნდათ დებს ფორთოხალი?

ამ კითხვით ირკვევა, რომ ნინოს წყურია და სურს, დაამზადოს ფორთოხლის წვენი, ხოლო ქეთის ნამცხვრის გამოსაცხობად ფორთოხლის კანი ესაჭიროება.

ოპტიმალური გამოსავალიც სახეზეა: ინტერესის გარკვევით ნათელი ხდება, თუ რა ამოძრავებს ნინოს და ქეთის.

აქედან გამომდინარე, დედისთვის გამოსავლის ძიება მარტივდება და სხვადასხვა ინტერესის გათვალისწინებით, შეუძლია ორივესთვის მისაღები (მომგებიანი Win-Win) გადაწყვეტილების მიღება.

დედა ფორთოხალს თლის და ქეთის აძლევს ქერქს ნამცხვრის გამოსაცხობად, ხოლო ნინოს, რომელსაც წყურია – გათლილ ფორთოხალს, წვენის გამოსაწურად.

აღნიშნული მაგალითი ცხადჰყოფს, თუ რამდენად დიდი მნიშვნელობა აქვს რეალური მოთხოვნის (კერძოდ, მოთხოვნის მიღმა მდგომი რეალური ინტერესის) გამორკვევას. წინააღმდეგ შემთხვევაში, დედა შუაზე გაყოფდა ფორთოხალს და თანაბრად და იმავდროულად თითქოსდა სამართლიანად „დააკმაყოფილებდა“ ნინოს და ქეთის. თუმცა, მათი რეალური მოთხოვნილება/ინტერესი ისევ დაუკმაყოფილებელი დარჩებოდა და შესაბამისად ისინი, აღნიშნული შედეგით სულაც არ მიიღებდნენ იმას, რაც სინამდვილეში სურდათ.

სასამართლოს სინამდვილისთვის კი აქ შეიძლება ორმა თითქოსდა მორიგებულმა მხარემ დავა გააგრძელოს სხვა საკითხებზე, ახალი პოზიციებითა და მოთხოვნებით, ვინაიდან ვერ იქნა შეცნობილი და დაკმაყოფილებული მათი რეალური ინტერესი.

ჰარვარდის კონცეფცია ეფუძნება ოთხ ძირითად პრინციპს:

- **დისკუსია მხოლოდ სადაო საკითხზე**

აუცილებელია პრობლემისა და ადამიანის ერთმანეთისგან გამიჯვნა. ამ დროს უნდა მოხდეს მიზანზე კონცენტრირება.

- **ინტერესების შეცნობა და მისი არსებითობის განსაზღვრა**

ინტერესების გამოკვლევის დამხმარე საშუალებაა, „რატომ“ კითხვის დასმა. ამ კითხვაზე მიღებული პასუხი შესაძლებელს ხდის, რეალური მოთხოვნის მიღების ინტერესის გაგებას. აქ მნიშვნელოვანია ორივე მხარის ინტერესების გამორკვევა და ამ ინტერესებზე კონცენტრირება.

- **დავის მოგვარების სხვადასხვა ალტერნატივის მოძიება**

მოდვე მხარეების კომპრომისზე დაყოლიება და ასევე საკითხის გადაწყვეტის სხვადასხვა ვარიანტის შეთავაზება, იმისათვის რომ მხარეებს მიეცეს არჩევანის უფლება.

- **არგუმენტების მოყვანა**

მოდვე მხარეებისათვის გადაწყვეტილების ვარიანტები უფრო მკაფიო იყოს, საჭიროა მათი არგუმენტებით დარწმუნება. შესაბამისად, ეს უნდა განხორციელდეს ობიექტურ კრიტერიუმებზე დაყრდნობით, რითაც მხარეს შესაძლებლობა ექნება, თავადვე დარწმუნდეს აღნიშნული შემთავაზების მისაღებაში.

არსებობს ფორმულათა მთელი რიგი, რომელთა გამოყენებაც შესაძლებელია ორმხრივად სარგებლიანი შეთანხმების/გამოსავლის ძებნისას. ამასთან დაკავშირებით 5 მეთოდს წარმოგიდგენთ.

პირველი მეთოდი ეძებს შესაძლებლობებს, თუ როგორ შეიძლება ნამცხვრის სარგებელის გადიდება, ვიდრე მოხდება მისი გაყოფა. ანუ საუბარია **მანევრირების საშუალების მოძიებაზე**. ნებისმიერი მოსამართლე იცნობს ამ ტაქტიკას მისი პროცესებიდან, თუმცა, ალბათ სხვა სახელწოდებით. ქირის ფასის მომატებასთან დაკავშირებული დავის ფარგლებში მოსამართლე აწესრიგებს ასევე კოსმეტიკურ შეკეთებასთან დაკავშირებულ უთანხმოებას; მშენებელსა და დამკვეთს შორის მშენებლობის ხარვეზების გამო გამართულ კამათში და მორიგებასთან დაკავშირებულ მოლაპარაკებებში მოსამართლეს შეუძლია ჩართოს არქიტექტორიც, რომელმაც ასევე ნაკლებად კეთილსინდისიერად შეასრულა თავისი საქმე, რითაც მორიგება ავტომატურად დგას უკეთეს საფუძველზე. ასევე სხვა სიტუაციებშიც შესაძლებელია აღნიშნული ტაქტიკის/მეთოდის გამოყენება.

მეორე მეთოდია **გათანაბრების ტაქტიკა**. თითოეული მხარე იღებს იმას, რაც უნდა, მაგრამ ამისათვის მეორე მხარეს სანაცვლოდ სთავაზობს კომპენსაციას მისი დათმობებისათვის. კომპენსაცია არ უნდა იყოს იგივე ფორმის, რაც ერთი მხარის სარგებელი. მაგალითად, ქირის გაზრდასთან დაკავშირებულ წარმოებაში შესაძლებელია გამქირავებელმა დათმოს თავისი პოზიცია და უარი თქვას ქირის მომატების მოთხოვნაზე იმის სანაცვლოდ, რომ დაქირავებელმა თავის თავზე აიღოს ბალის მოვლა-პატრონობა და ყოველკვირეული დასუფთავების ვალდებულება. სამუშაო ოთახების გაყოფასთან დაკავშირებული დავებშიც, სადაც განიხილება, თუ ვინ უნდა მიიღოს უფრო დიდი სამუშაო ოთახი, რომელიც ლამაზი ავეჯით არის გაწყობილი, მორიგება შესაძლებელია იმაზე, რომ ერთმა დიდი ოთახი მიიღოს, ხოლო მეორემ – ლამაზი ავეჯი.

მესამე ტაქტიკა მიზანშეწონილია იქ, სადაც მხარეები დაობენ ისეთ საკითხებზე, რომლებსაც მხარეებისათვის აქვს სხვადასხვა პრიორიტეტი. აქ თითოეული მხარე მიდის დათმობაზე იმ სადავო საკითხთან დაკავშირებით, რომელიც მისთვის ნაკლებად პრიორიტეტულია, ვიდრე მეორე მხარისათვის, რის სანაცვლოდ მეორე მხარეც თავის მხრივ მიდის მსგავს დათმობაზე. ე.წ. **დათმობათა გაცვლის ტაქტიკის** საშუალებით ხდება თითოეული მხარის მოთხოვნების იმ ნაწილის დაკმაყოფილება, რომელიც მისთვის განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, რისთვისაც იგი მეორე მხარის სასარგებლოდ მისთვის ნაკლებად მნიშვნელოვან საკითხთან დაკავშირებით მიდის დათმობაზე. მაგალითად, შეიძლება დამსაქმებელს არ უნდოდეს დასაქმებულისათვის დიდი ოდენობით ხელფასის მომატება, ხოლო დასაქმებულისათვის კი უფრო პრიორიტეტული იყოს ლამაზი სამუშაო ოთახის მიღება ქალაქზე ხედით. აქაც დაგვეხმარება ე.წ. „ინტერესთა ბუღალტერია“, რათა უკეთ მოხდეს პრიორიტეტების შეფასება.

ხარჯთა ტაქტიკა ითვალისწინებს საპროცესო ხარჯების (ბაჟის) განსაკუთრებულ განაწილებას. მაგალითად, მშენებელს მეორე ინსტანციაში მორიგებისას შეუძლია უარი თქვას თავის გასამრჯელოზე, ხოლო დამკვეთმა მთლიანად ან უმეტესწილად დაფაროს საპროცესო ხარჯები (ბაჟი), რითაც საბოლოოდ ორივე გამარჯვებული გამოდის.

ე.წ. **ხიდის ტაქტიკა** გამოიყენება ისეთ შემთხვევებში, როდესაც ვერც ერთი მხარე ვერ აღწევს თავისი პირვანდელი მოთხოვნების დაკმაყოფილებას, არამედ რომელიმე მათგანს შემოაქვს წინადადება ურთიერთშეთანხმების ისეთ შესაძლებლობაზე, რომელიც ითვალისწინებს ორივე მხარის ინტერესებს და რომელიც აქამდე არ ყოფილა განხილული. მაგალითად, ორი მეზობელი გამწარებული დაობს გავლითი გზით სარგებლობის უფლებაზე. არც ერთს სურს დათმობა. უცებ, იბადება იდეა, რომ ერთ-ერთი შესაძლოა დაინტერესებული იყოს იმ მცირე ნაკვეთით,

რაზეც არის დავა და საუბარი, ხოლო მეორეს კი ესაჭიროებოდეს თანხა. და ამგვარად შესაძლოა მეზობლები შეთანხმდნენ ისეთ გამოსავალზე, რომელზეც გაცხარებული კამათის გამო არც კი გაუმახვილებიათ ყურადღება.

აღნიშნული ტაქტიკები არ არის ერთადერთი შესაძლებლობა ორივე მხარეს მოგების მაქსიმუმამდე მიყვანისათვის, მაგრამ შეიძლება ითქვას, რომ ისინი საამისოდ ყველაზე გავრცელებული საშუალებაა. მათი ცოდნა ამარტივებს გონივრული გამოსავლის პოვნას პროცესზე, სადაც ხშირად ბევრი დრო არ რჩება დასაფიქრებლად.

გ. პრაქტიკაში ჰარვარდის კონცეფციის გამოყენებამ შესაძლოა მოსამართლეს და მით უფრო მხარეებს არ მისცეს იმის საშუალება, რომ ორივე მხარის მოგების მაქსიმუმის მიღწევა შეძლოს, მაგრამ მაშინაც, როდესაც პროცესი სრულდება მორიგებით, რომელიც მიღწეულ იქნა კომპრომისის საშუალებით, მხარე მაინც კმაყოფილია, თუ აღნიშნული კომპრომისი ადეკვატურია საქმისა და მისაღებია ორივე მხარისათვის.

პროფესიონალური და საქმიდან გამომდინარე ადეკვატური გამოსავლის ძიებისას მოსამართლემ უნდა გაითვალისწინოს, რომ ერთობლივი გამოსავლის საფუძველი ასევე შეიძლება იყოს შედარებით უფრო სუსტი, ანუ დაბალი ხარისხის ურთიერთშეთანხმება, როგორცაა მაგალითად, დროებითი, ნაწილობრივი, პრინციპული თუ პირობადებული შეთანხმებები.

თუმცა, უფრო სასურველია რაც შეიძლება მაქსიმალური თანხვედრა/შეთანხმება ინტერესებისა, მაგრამ ყოველთვის აუცილებელია ე.წ. უფრო დაბალი ხარისხის შეთანხმების გათვალისწინებაც.

4. ობიექტური კრიტერიუმების გამოყენება = მორიგება უნდა დაეყრდნოს კრიტერიუმებს/მასშტაბებს, რომლებიც მხარეთა ნებისაგან შეძლებისდაგვარად განყენებული, მაგრამ მათ მიერ გადამოწმებადია.

იმისათვის, რომ ურთიერთშეთანხმებას ჰქონდეს პროცესის მონაწილეების მიერ აღიარების შანსი, შეთანხმებასთან დაკავშირებული წინადადებები უნდა დაეყრდნოს ისეთ კრიტერიუმებს, რომლებიც არ არის დამოკიდებული ორივე მხარის ნება-სურვილზე. მორიგების მიღება მხარეების მიერ მით უფრო სავარაუდოა, რაც უფრო მეტად მიიჩნევენ მას მხარეები სამართლიანად.

შესაბამისად, უნდა მოიძებნოს სამართლიანი, ეფექტური, გონივრული, პროფესიონალური, საქმიანი და სტაბილური გამოსავალი, რომელიც გამოვლინდება მაშინ, როდესაც ნაპოვნი იქნება შეფასების ისეთი კრიტერიუმები, რომლებიც გადამოწმებადია პროცესის ყველა მონაწილეს მიერ. მაგალითად, ესენია: ხარჯები, საბაზრო ღირებულება, ჩამოწერის ღირე-

ბუღება, მეცნიერული დასკვნების შედეგები, ადრინდელი ხელშეკრულებები, სტატისტიკა და სხვა. ასეთ კრიტერიუმებს ჰარვარდის კონცეფციის მიხედვით ობიექტურ კრიტერიუმებს უწოდებენ.

მოლაპარაკებების წარმოებისას მოსამართლემ ყურადღება უნდა მიაქციოს, რომ მხარეებმა არ მიმართონ ერთგვარ ვაჭრობას და არ გამოავლინონ შესაბამისი ქმედებები. ასეთი მიდგომა სახეზეა, როდესაც ერთი მხარე ყველანაირი დასაბუთებისა და საქმიანი განმარტებების გარეშე ითხოვს, მაგალითად, 5000 ლარს ხოლო მეორე, ასევე ყველანაირი ახსნა-განმარტებისა და არგუმენტირების გარეშე თანახმა გადაიხადოს 2500 ლარი. თუ ერთი მხარე 5000-დან ჩამოვა 4000-მდე, სავარაუდოა, რომ მეორე მხარემ მას უკვე 3000 შესთავაზოს და ა.შ. ამგვარი მანიპულირება ციფრებით მოსამართლემ არ უნდა დაუშვას. მან თითოეულ მხარეს უნდა ჰკითხოს, თუ რა გამოთვლებით მივიდა იგი მის მიერ შემოთავაზებულ ან მოთხოვნილ თანხამდე, როგორ ასაბუთებს მიღებულ თანხას და რა კრიტერიუმებს ეყრდნობა იგი.

7. სტრატეგიათა სიმრავლე

აღსანიშნავია, რომ ყველა მოსარჩელე და ყველა მოპასუხე არ არის დაინტერესებული იმით, რომ მათი სამართლებრივი დავა წარიმართოს მოლაპარაკებების და თანამშრომლობის რეჟიმში. მათ სურთ „თავიანთი უფლების“ განხორციელება და სასამართლოსაგან მოელიან გადაწყვეტილების მიღებას. ეს გასაგებია და აღნიშნული პოზიცია მიღებულიც უნდა იყოს მოსამართლის მიერ.

მაგრამ, სანამ არსებობს იმის შესაძლებლობა, რომ მხარეები საბრძოლო/დაპირისპირების განწყობიდან გადავიდნენ კომპრომისის/თანამშრომლობის განწყობაზე, მოსამართლე სერიოზულად უნდა მოეკიდოს საპროცესო კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ამოცანას და შეეცადოს მხარეების მორიგებას.

მაგრამ, როდესაც მოსამართლე ხედავს, რომ ერთ-ერთი მხარე გადაჭრით არ არის დაინტერესებული მორიგებით, უარს ამბობს მასზე და არ იცვლის თავის საბრძოლო განწყობას, მისთვის გასაგები და ნათელი უნდა იყოს, რომ ასეთ შემთხვევაში ვერ შედგება მორიგება!

ისეთ შემთხვევებში, როდესაც გამოირიცხება ურთიერთშეთანხმება, მოსამართლე კონცენტრირებულია საპროცესო კანონმდებლობაზე და მისი უფლებამოსილების ფარგლებში ყურადღებას ამახვილებს იმაზე, რომ საპროცესო კოდექსის ნორმები იქნას მკაცრად დაცული, დარღვევები – გამოვლენილი და სამართლებრივი დავა კი მიმართული იყოს სასამართლო გადაწყვეტილებისკენ. მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მხარის პო-

ზიციაში დაფიქსირდება და შესამჩნევი გახდება სერიოზული სიგნალები მისი განწყობის ცვლილებასთან დაკავშირებით, მოსამართლეს შეუძლია პატარა ნაბიჯებით შეცვალოს კურსი კოოპერაციული განხილვის მიმართულებით.

აღნიშნულ ქმედებას კანადელი ფსიქოლოგის ა. რაპოპორტის მიხედვით ეწოდება **“Tit-for-Tat”** – სტრატეგია⁴⁵ (მნიშვნელობა: როგორც შენ მე, ისე მე შენ), რომლის მიხედვითაც ჯერ ადგილი აქვს კოოპერაციას, ხოლო შემდეგ ისეთ ქმედებას, რომელსაც მეორე მხარე თავიდანვე ავლენდა.

დაბოლოს:

ჰარვარდის კონცეფციასთან დაკავშირებული ამდენი სერიოზული განმარტებების შემდეგ წინამდებარე კარიკატურა იმედია ცოტაოდენ ღიმილსაც მოგვკრით და იმავდროულად შეგახსენებთ, რომ არ იყოთ მონაწილენი ამგვარი პროცესებისა.

46



„იმისათვის, რომ ვიყოთ სამართლიანები, ყველა მიიღებთ ერთნაირ დავალებას: გთხოვთ, აძვრეთ ამ ხეზე!“

45 <http://www.jbt.de/fileadmin/Download/Erfolgstipps/Strategisches%20Verhandeln/Erfolgstip%20des%20Monats%202009-11%20-%20Tit-for-tat.pdf>

46 სურათის ავტორი © persolog GmbH

IV. მორიგების წარმოება – პრაქტიკული რეკომენდაციები

*„ხელმძღვანელი, რომელსაც არ შესწევს კომუნიკაციის უნარი, არ იმსახურებს ნდობას“
(გერმანელი თეოლოგი და მეცნიერი ბალდურ კირხნერი *1939)*

როგორც დასაწყისში აღვნიშნეთ, გვინდა შემოგთავაზოთ პრაქტიკული რეკომენდაციები, მინიშნებები მხარეებთან მორიგების მიზნით მოლაპარაკებების წარმოებისათვის. აღნიშნული რეკომენდაციები გამოცდილი და აპრობირებულია დასავლეთის ქვეყნების მოსამართლეების მიერ და ეყრდნობა სხვადასხვა სამეცნიერო კვლევებსა და დასკვნებს.

ამასთან, კიდევ ერთხელ გვინდა ხაზი გავუსვათ, რომ ქვემოთ საუბარია მორიგების მიზნით მოლაპარაკების წარმოებაზე და არა კლასიკურ სადავო წარმოებასა და გადაწყვეტილების მიღებაზე, რომლის განხორციელებაც საბოლოოდ მაინც მოუწევს მოსამართლეს, თუ ვერ მიაღწია მხარეთა მორიგებას.



1. მხარეთა განთავსება დარბაზში

ხშირად მხარეთა განთავსებას დარბაზში არ ენიჭება სათანადო მნიშვნელობა. ევროპასა და ამერიკაში სამოქალაქო დავების განმხილველი მოსამართლეები მხარეებთან ერთად სხდებიან „მოლაპარაკების მაგიდასთან“. ამასთან, ასეთი შეხვედრა თავიდანვე არ არის ჩანიშნული და გამოცხადებული მორიგების მიზნით მოლაპარაკების სხდომად. ქართულ სინამდვილეში ეს შეიძლება იყოს მოსამზადებელი ან თუნდაც მთავარი სხდომა, რომელიც „გადაიზრდება“ მორიგების სხდომაში. თუ ერთ სიბრტყეზე ჯდომა არ გამოდის, აუცილებლად უნდა მოახერხოთ ისე, რომ დაპირისპირებული მხარეები არ დასხდნენ ერთმანეთის პირისპირ. ისინი (ფი-

ზიკურად) მომხრობილი უნდა იყვნენ თქვენკენ, როგორც ნეიტრალური, ობიექტური ფიგურისკენ.⁴⁷

2. საუბრის „გახსნა“

საუბარი დაიწყეთ თავაზიანი მისალმებით. არ დაგავიწყდეთ თვალებით კონტაქტი, რაც პირველი ნაბიჯია მხარეთა ნდობის მოპოვებისთვის. შეგიძლიათ მოკლედ შეეხოთ/წამოჭრათ თემა/საკითხი, რომელიც საერთო და საინტერესოა ყველასათვის და მათ შორის, მხარეებისთვის. ეს შეიძლება იყოს, ამინდი, სპორტი, გართულებული მგზავრობა (მაგ. მძღოლების გაფიცვის გამო) და ა.შ.

საუბრის ასეთი „ჩვეულებრივი“ დაწყება დაძაბულობას და შიშს მოხსნის მხარეებს სასამართლოსთან ურთიერთობაში.⁴⁸

3. პრობლემაში გარკვევა და „შეთანხმება შეთანხმებაზე“

შემდეგ ეტაპზე შეგიძლიათ „გადახვიდეთ საქმეზე“ და განუმარტოთ მხარეებს, რომ გსურთ თითოეული მათგანისგან მოისმინოთ, თუ რამ მოიყვანა ისინი სასამართლოში.

ბუნებრივია, თავისი სატკივარის გაზიარება ერთ-ერთმა მათგანმა უნდა დაიწყოს. თუ მხარეებს შორის დაძაბულობა არც ისე დიდია, თქვენც შეგიძლიათ შესთავაზოთ ერთ-ერთ მხარეს საუბრის დაწყება. თუმცა, სასურველია, იქვე განუმარტოთ მეორესაც, რომ პირველის სრულად მოსმენის შემდეგ მასაც ზუსტად იგივე დრო და შესაძლებლობა ექნება, თავისი პრობლემის შესახებ მოახსენოს სასამართლოს. გახსოვდეთ, რომ აუცილებლად უნდა შეასრულოთ მხარისათვის მიცემული პირობა!

თუ მხარეებს იმდენად დაძაბული ურთიერთობა აქვთ ერთმანეთში (და ეს მათი შემოსვლისთანავე იგრძნობა), რომ პრობლემატურად გესახებათ რიგიობის კუთხით არჩევანის გაკეთება, შეგიძლიათ ამ საკითხზე გამართოთ პატარა მოლაპარაკება და მხარეებს თვითონ ათქმევინოთ, ვინ უნდა დაიწყოს საუბარი. ასეთი მიდგომა, ერთი მხრივ, აგაცილებთ საფრთხეს, მიჩნეულ იქნათ მიკერძოებულად რომელიმე მხარის სასარგებლოდ და მეორე მხრივ, მხარეები შეიძენენ ერთმანეთთან კონსენსუსის მიღწევის პირველ გამოცდილებას.

47 Schlieffen, Katharina Gräfin von, Ponschab, Reiner, Rüssel, Ulrike, Harms Torsten: Mediation und Streitbeilegung, Verhandlungstechnik und Rhetorik, BWV 2006, Berlin, გვ. 179, 190.

48 იქვე, გვ. 179-195.

ყურადღება მიაქციეთ, რომ როდესაც ყურადღებით უსმენთ ერთ მხარეს, არავერბალური ელემენტების გამოყენებით კონტაქტი იქონიოთ მეორე მხარესთანაც. თუ იგი ლელავს და ნერვიულობს, შეგიძლიათ სიტყვიერადაც შეახსენოთ, რომ ცოტა ხანში მასაც ექნება შესაძლებლობა გაუზიაროს მოსამართლეს თავისი შეხედულებები.

როდესაც მეორე მხარის ჯერი მოვა, დასვით იგივე შეკითხვა: „რამ მოგიყვანათ სასამართლოში?“ (ან: რა არის თქვენთვის აქ მნიშვნელოვანი? და ა.შ.) და მხარეს პასუხი მოისმინეთ თქვენს კითხვაზე და არა პირველი მხარის ნათქვამზე (თუ, რა თქმა უნდა ეს ორი არ ემთხვევა ერთმანეთს).

თითოეული მხარის „სატკივარის“ მოსმენის შემდეგ უნდა გააკეთოთ შეჯამება, ერთგვარი რეზიუმე და მოკლედ გაიმეოროთ, თუ რა არის მოცემულ დავაში ცალკეული მხარისთვის მნიშვნელოვანი.

შემდეგ ახდენთ მხარეებს შორის არსებული სიტუაციის, კონფლიქტის, დაძაბულობის შეფასებას, მაგალითად, შემდეგი ფორმულირებით:

„თქვენი მონაყოლიდან გამომდინარე, მრჩება შთაბეჭდილება, რომ თქვენს შორის გამანადგურებელი ომია გაჩაღებული. ის მოსვენებას არ გაძლევთ არც ერთ თქვენგანს, გამანადგურებელი და დამანგრეველია ორივესთვის... ხომ არ ფიქრობთ, რომ ვცადოთ ერთმანეთთან მშვიდობიანი საუბარი და შევეცადოთ ერთმანეთთან მოლაპარაკებას?“

თუ მხარეები განსაკუთრებულ სისასტიკეს ავლენენ ერთმანეთის მიმართ, შეგიძლიათ ცოტა „პროვოკაცია“ შეიტანოთ საქმეში და ასე შეაფასოთ მათი მდგომარეობა:

„როგორც ვხედავ, თქვენი კონფლიქტი იმდენად გაცხარებული და გამწვავებულია, რომ თქვენ აღარაფერი აღარ გიშველით ერთი კარგი (გვარიანი) სასამართლო გადაწყვეტილების გარდა. თქვენ თურმე საერთოდ აღარ შეგძლებიათ ერთმანეთთან საუბარი და არც კი ღირს ამისი ცდა...“

შესაძლებელია ასეთ (კრიტიკულ) შეფასებას მხარეებისთვის ჰქონდეს ერთგვარი „შემოლაწუნების“ ეფექტი და ისინი იქით შეეცადონ თქვენს „გადარწმუნებას“, სცადონ და დაეხმარონ საერთო ენის ძიებაში.

თქვენ შესთავაზებთ მშვიდობიანი მოლაპარაკების მცდელობის იდეას, თუ მხარეები „დაგიყოლიებენ“ ამაზე, სასურველია, ამ ეტაპის ბოლოს მოხდეს პირველი შეთანხმების მიღწევა, კერძოდ, „შეთანხმება შეთანხმებაზე“, ანუ „ომის“ ცოტა ხნით დავიწყებასა და მშვიდობიანი მოლაპარაკების **მხოლოდ მცდელობაზე**. ასეთ შეთანხმებასთან ერთად აუცილებელია ჩამოაყალიბოთ და ორივე მხარესთან გარკვევით შეათანხმოთ ე.წ. „თამაშის წესები“. *„თუ მშვიდობიანი საუბრის მცდელობა გვინდა, ცოტა ხნით მაინც უნდა დავივიწყოთ ერთმანეთის დამცირება, შეურაცხყოფა და შევთანხმდეთ, რომ ბოლომდე მოვუსმენთ ერთმანეთს,*

ბუნებრივია, იმის გათვალისწინებით, რომ თითოეულ თქვენგანს ზუსტად ერთნაირად გამოეყოფა დრო და ყურადღება თავისი საუბრისათვის“. ასეთ შეთანხმებაზე აუცილებელია ორივე მხარის თანხმობის მოპოვება. ეს არის თქვენი შემდგომი ურთიერთობის ერთგვარი „კონსტიტუცია“, რომელიც შემდეგ ეტაპებზე ხშირად გამოგადგებათ, რათა საჭიროების შემთხვევაში (და ასეთი საჭიროება ნამდვილად იქნება!) ჩვეული სტილით კამათში გახვეულ მხარეებს შეახსენოთ–ხოლმე იგი და „მშვიდობისაკენ“ მოუწოდოთ მათ.⁴⁹

4. ინტერესთა გამოვლენა (ძიება)

მას შემდეგ, რაც თქვენ დავაში გაწაფულ მხარეებთან მიაღწევთ პირველ შეთანხმებას, როგორც წესი, ყველას ეუფლება მცირედი წარმატების განცდა, რაც თქვენ შეგიძლიათ ერთგვარი შექებით გაამძაფროთ და ხაზი გაუსვათ.

ამის შემდეგ იწყება „კომუნიკაცია“ მთელი თავისი სირთულეებით. შემდეგი ეტაპის ამოცანაა მხარეთა დაჟინებული მოთხოვნების მიღმა მდგომი და უკვე ყველასაგან დავიწყებული ინტერესების გამოვლენა, ანუ, არა რუ გინდა? – არამედ – რატომ, რისთვის გინდა? აქაც რიგითობით (მოკლე ინტერვალებით) ვესაუბრებით და ვასაუბრებთ მხარეებს და მუდმივად ვინარჩუნებთ არავერბალურ კონტაქტს მეორე მხარესთან, რათა არ „დავკარგოთ“ იგი.

ბუნებრივია, მხარეები თავიანთ ინტერესებზე საუბრისას შეეცდებიან მეორე მხარისათვის ყველაფრის გადაბრალებას, მასზე აგრესიულ შეტაკებას, მის უარყოფითად დახასიათებას. ეს ნორმალური და დამახასიათებელია კონფლიქტისათვის, კონფლიქტში გახვეული ადამიანისათვის. ასეთი ადამიანი თავს თვლის მეორე ადამიანის, ანუ მისი „მტრის“ „მსხვერპლად“ და ყველაფერს, რასაც ის აკეთებს, რაც არ უნდა უარყოფითი უნდა იყოს ეს, „იძულებულია“ გააკეთოს, რადგან მეორე მხარე მას არ უტოვებს სხვა გამოსავალს.

თუ ერთმანეთის „აუგად მოხსენიება“ სცდება „მშვიდობიანობის“ ფარგლებს, თქვენ ისევ და ისევ მიუთითებთ თქვენს სამს შორის მიღწეულ შეთანხმებაზე მშვიდობიანი გზით კონფლიქტის მოგვარების **მდგელობის** შესახებ. ამისათვის ერთგვარი მიმიკა ან ჟესტიკი კი (მაგალითად აწეული თითი, ფანქარი ან სხვა) შეგიძლიათ შეიმუშავოთ ისე, რომ გარკვეული ხნის შემდეგ, მხარისათვის ის მიმიკა თუ ჟესტი მიანიშნებდეს ამ შეთანხმების შეხსენებას და თქვენ ყოველ ჯერზე აღარ გიწევდეთ ერთიდაიგივეს სიტყვიერი გამეორება.

49 იქვე.

როდესაც საუბრობს ერთი მხარე, რეკომენდებულია მისი „აქტიური მოსმენა“ შუღლ ფონ თუნის კვადრატის გათვალისწინებით. ანუ თითოეული მათგანის მოსმენისას იფიქრეთ:

- ა) რას ამბობს პირი ნათქვამით საკუთარ თავზე? რა განწყობა იკვეთება მისი მხრიდან?
- ბ) რას ამბობს პირი ნათქვამით მეორე მხარეზე? რა დამოკიდებულებას ავლენს იგი მის მიმართ?
- გ) რა ამოძრავებს პირს? რა უნდა მას და რატომ უნდა ეს? (რატომ შეიძლება უნდოდეს ეს?)

ანუ, ინტერესების გამოვლენის ეტაპზე დასაწყისში ჩვენ ყველაზე ნაკლებად გვინტერესებს მხარის ნათქვამის ინფორმაციული ღირებულება და დატვირთვა, არამედ ვეძებთ მისი სიტყვების, პოზიციის მიღმა მდგომ ინტერესს (გაიხსენეთ ფორთოხლის მაგალითი, გვ. 54).

მას შემდეგ, რაც თითოეული მხარე ისაუბრებს ერთ საკითხზე (ერთ კითხვაზე), მოსამართლემ უნდა შეაჯამოს მისი ნათქვამი შემდეგი „ხრიკის“ – მეთოდის გამოყენებით:

იგი მხარის მიერ უარყოფითი დატვირთვითა და ფორმით ჩამოყალიბებულ შინაარსს აქცევს დადებით ფორმულირებაში და ასეთი ფორმით მიმართავს ამ სათქმელს მეორე მხარისადმი. ამ ყველაფერში ჩართულია მოსამართლის სხეულიც. ანუ, ასეთი საუბრისას მას ყოველთვის ერთნაირი დისტანცია უნდა აშორებდეს ორივე მხარესთან და იმისდა მიხედვით, თუ რომელს ესაუბრება, მისი სხეულიც ოდნავ მისკენ უნდა იყოს მიბრუნებული. ამასთან, მოსამართლე ყურადღებას ამახვილებს ისეთ „გზავნილებზე“, რომელიც შეიძლება მისაღები, მოსაწონი ან ემოციურად ამაღელვებელი იყოს მეორე მხარისათვის. ამ მეთოდს კომუნიკაციის მეცნიერებაში „რეფრემინგის“, ანუ უარყოფითის დადებითად **პერიფრაზირების** მეთოდს უწოდებენ. რეალობაში კი ეს მეთოდი შემდეგნაირად მუშაობს:

მეზობელთან მძაფრ კონფლიქტში მყოფი მხარე თავისი თხრობისას აცხადებს „...*მაგას რა უნდა ველაპარაკო... ამხელა კაცია და წესიერი გამარჯობაც კი არ იცის...*“

პერიფრაზირების ზემოხსენებული მეთოდის გამოყენებით მოსამართლე ამ განცხადებას შემდეგი ფორმით მიაწვდის მეორე მხარეს:

„თქვენს მეზობელს სურს თქვენთან კეთილმეზობლური ურთიერთობა, რაც გულისხმობს ერთმანეთთან თავაზიან მისაღმებას და ა.შ... თქვენ როგორ ხართ ამ საკითხის მიმართ განწყობილი? თქვენც ესურთ მეზობელთან კეთილმეზობლური ურთიერთობა?....“

ამ დროს, როგორც უკვე აღვნიშნეთ, მოსამართლე ოდნავ შებრუნდება მეორე მხარისკენ, რაც შემდეგ ისევ იცვლება პირველ მხარესთან საუბრის გაგრძელებისას და ა.შ.

განსაკუთრებული სიცხარისას შეიძლება საჭირო გახდეს ერთობლივად მიღებულ „კონსტიტუციაზე“ მითითება, თუმცა, ეს თითოეულმა მოსამართლემ თავისი ინტუიციით უნდა გადაწყვიტოს – თუ როდის, ვინაიდან არის შემთხვევები, როდესაც საჭირო, კი არა და აუცილებელიცაა ემოციებისგან დაცლა, ე.წ. „ორთქლის გამოშვება“, რის გარეშეც მხარეს არ ძალუძს მოზომილი საუბარი. ეს ის შემთხვევებია, როდესაც ადამიანის შიგნით მძლავრი ემოციებია დაგროვილი და მას არ ჰქონია შესაძლებლობა, გამოეხატა ისინი, ეთქვა „სათქმელი“ და გათავისუფლებულიყო ამ ტვირთისაგან. ასეთ, დროს, ბუნებრივია, აუცილებელიცაა მისცეთ მხარეს ამის შესაძლებლობა და ისევ და ისევ ოთხი ყურით მოუსმინოთ მის სიტყვებს. ემოციის გამოხატვა ამ დროს საუკეთესო საშუალებაა რეალური ინტერესების გამორკვევისთვის, ვინაიდან ამ დროს ადამიანი ისეთი გულახდილია, როგორც არასდროს. ასე რომ, ყურადღებით მოუსმინეთ მას!

ისეთი ჩართვებით, როგორიცაა „კონფლიქტისათვის (ან მოჩხუბარი მხარეებისთვის) ასეთი რამ ძალიან დამახასიათებელი და ჩვეულებრივია (ნორმალურია)“, თქვენ შეგიძლიათ ხელი შეუწყოთ დაძაბული სიტუაციის ნორმალიზებას.⁵⁰

5. შეკითხვის დასმის ტექნიკა და მისი უპირატესობები

ინტერესების გამოვლენის ეტაპზე მოსამართლის მიერ მხარეების ნათქვამის პერიფრაზირების გვერდით, მას შეუძლია შეკითხვების დასმის მეშვეობით დამატებითი ინფორმაცია მიიღოს მხარეებისგან და ამით უფრო ნათლად და სრულად გააცნობიეროს, თუ რა ინტერესები და მიზნები ამოძრავებთ მათ. იმისათვის, რომ მოსამართლეს გაუადვილდეს აღნიშნული ინტერესების გამორკვევა არსებობს შეკითხვის დასმის სხვადასხვა ტექნიკა.



⁵⁰ იქვე.

აღნიშნული ტექნიკის უპირატესობა კი მდგომარეობს შემდეგში:

- მხარე რწმუნდება იმაში, რომ მოსამართლე ყურადღებით უსმენს მას;
- ხელს უწყობს მხარეებსა და მოსამართლეს შორის ნდობის ჩამოყალიბებას;
- მცირდება დაძაბულობა და აგრესია;
- მოსამართლეს შეუძლია კითხვის დასმით საუბრის მიმართულების შეცვლა;
- ეხმარება მოსამართლეს მხარეთა ინტერესებისა და მოტივების გაგებაში;
- შესაძლებელი ხდება მხარეების საწინააღმდეგო არგუმენტების შეცნობა;
- აღნიშნული არგუმენტების მიმართულების უკეთესობისკენ შეცვლა;
- ხდება მხარის ჩართვა და დაყოლიება მოლაპარაკების პროცესზე.

შეკითხვები თავისი შინაარსისა და ფორმის მიხედვით განსხვავებულია. შეკითხვის ყველაზე მნიშვნელოვანი ფორმებია⁵¹:

- ღია შეკითხვა
- დახურული შეკითხვა
- რიტორიკული შეკითხვა
- კონტრშეკითხვა
- შთამაგონებელი შეკითხვა
- დაბრუნებული შეკითხვა
- ალტერნატიული შეკითხვა
- ე.წ. ცირკულარული შეკითხვა

ა) **ღია შეკითხვის** არსი მდგომარეობს იმაში, რომ მასზე ვრცელი პასუხი უნდა გასცეს მხარემ და გამოხატოს, რა არის მისთვის ამა თუ იმ საკითხთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანი. ღია შეკითხვის მეშვეობით მოსამართლეს შესაძლებლობა აქვს, დამატებითი ინფორმაცია მოიპოვოს მხარისგან, ან უკვე არსებული განავრცოს. შეიძლება მხარემ თავისი პასუხით ისეთი ინფორმაცია გაამჟღავნოს, რაზეც შეკითხვის ავტორი თვითონ ვერ დასვამდა კითხვას.

თუმცა, ღია შეკითხვა ყველა შემთხვევაში არ არის გამართლებული და ინფორმაციის მიღების საუკეთესო საშუალება. მაშინ, როდესაც არსებობს თემიდან გადახვევის და საუბრის ძირითადი საგნის „დაკარგვის“ საფრთხე, ღია შეკითხვის დასმა სარისკოა და არარეკომენდებული.

51 ეფექტური კომუნიკაცია და მომსახურება, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სასწავლო ცენტრი, გვ. 47-50, ასევე იხ. Klemens Peterhoff, Verstehen und Verständigung- Kommunikation und Verhalten, Schriftenreihe 53, Brühl 2008, გვ. 55-57.

ბ) განსხვავებით ღია შეკითხვისგან, **დახურული შეკითხვა** ძალიან კონკრეტულ პასუხს მოითხოვს მხარისგან „არა“ ან „დიახ“.

არსებობს რამოდენიმე შემთხვევა, როდესაც აღნიშნული შეკითხვის ფორმის გამოყენება სასურველია:

- თუ მხარე ბევრს და უსაგნოდ საუბრობს, ასეთ დროს მიზანმიმართული დახურული შეკითხვის დახმარებით მოსამართლეს შეუძლია კორექტულად საუბარს მისთვის სასურველი მიმართულება მისცეს;
- მოსამართლეს სურს მხარეთა მოთხოვნების და პრობლემების ლოგიკურად გააზრება;
- მოსამართლეს მხარისგან სურს ისეთი კონკრეტული ინფორმაციის მიღება, რომელსაც მხარე ფლობს და რომელიც არსებითია გადაწყვეტილების მისაღებად. ასეთ დროს, მოსამართლეს შესაძლებლობა აქვს, დახურული შეკითხვების მეშვეობით დახმარება გაუწიოს მხარეს, გამოთქვას ეს ინფორმაცია;
- როდესაც მოსამართლემ ღია შეკითხვების და შესაბამისი პასუხების მეშვეობით მხარისგან მოიპოვა საკმარისი დამატებითი ინფორმაცია და სურს საუბრის კონცენტრირება მთავარ საკითხზე.

ამრიგად, თუ ინტერესების გამოვლენისა და დამატებითი ინფორმაციის ძიების ეტაპზე მოსამართლეს გამოადგება ღია შეკითხვების გამოყენება, დახურული შეკითხვის დასმა ერთგვარი ფილტრის ფუნქციას ასრულებს ასეთი ღია საუბრების დასრულებისა და კონკრეტული, იმ მომენტისათვის საჭირო ინფორმაციის გაფილტვრის მიზნით.

გ) **რიტორიკული შეკითხვის** ფორმა, თავის თავში მოიცავს ე.წ. „სწორ“ პასუხს. იგიც დახურული შეკითხვაა. მისი გამოყენება სასურველია მაშინ, როდესაც გარკვეული უარყოფითი/არასასურველი აზრის საწყისშივე გაქარწყლება სურს მოსამართლეს. კითხვის ფორმულირება შესაძლებელია შემდეგნაირად: *თქვენც ასე ფიქრობთ....?* (სუსტი ფორმა) *თქვენც ხომ ასე ფიქრობთ?* (საშუალო ფორმა) *თქვენც ხომ ნამდვილად ამას ფიქრობთ...?* (ძლიერი ფორმა).

მსგავსი შეკითხვებით მოსამართლეს შესაძლებლობა აქვს გაარკვიოს, რამდენად ეთანხმება მხარე მას ამათუიმ საკითხში. იმავდროულად რიტორიკული შეკითხვა სინდისისაკენ მოწოდებაცაა. ამიტომ განსაკუთრებული სიფრთხილე მართებს შეკითხვის ავტორს, კერძოდ, მოსამართლეს, რათა მხარემ თავი არ იგრძნოს გაკიცხულად, დამცირებულად.

დ) პასუხის, მხოლოდ არა „სწორი“ პასუხის შემცველია ასევე ე.წ. **„სუგესტიური“ შეკითხვები**, რომლებიც თავისი აგებულებითა და დანიშნულე-

ბით ასევე დახურული შეკითხვებია, რადგან მხარეს კითხვით უკვე მიეწოდება გამზადებული პასუხი, რომელსაც იგი დაეთანხმება ან არა.

მოსამართლეს უნდა ახსოვდეს, რომ ასეთი შეკითხვის შედეგად იგი ვერ მიიღებს ვერანაირ ინფორმაციას, არამედ მხოლოდ დადასტურებას ან უარყოფას.

ე) **კონტრშეკითხვის** გამოყენება მაშინ არის რეკომენდებული, როდესაც მოსამართლეს სურს შეცვალოს განხილვის/საუბრის საკითხი და ამით იგი კითხვაზე კითხვით პასუხობს.

ვ) **შთამაგონებელი შეკითხვა** მანიპულაციურ ხასიათს ატარებს და მოსამართლე ამით უბიძგეს მხარეს თანხმობისკენ. შეკითხვის პირველი ნაწილი ყოველთვის მანიპულირებს ადამიანზე, რისი უარყოფაც მას არ შეუძლია და შესაბამისად უწევს დათანხმება. მაგ. „*დარწმუნებული ვარ, რომ თქვენ ასეთი პროფესიონალი და კომპეტენტური ამ საკითხში, დამეთანხმებით, რომ...*“

თუმცა, მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შთამაგონებელი შეკითხვის დასმის სწორი მომენტი. თუ მხარე კატეგორიულ უარზეა და მსგავს შეკითხვას ისევე უარით პასუხობს, მაშინ შესაძლოა ამ ფორმის გამოყენებამ უარყოფითი შედეგი მოგვცეს. შესაბამისად, მოსამართლემ ყოველთვის უნდა განსაზღვროს, ღირს თუ არა მსგავსი შეკითხვის დასმა მხარისთვის და არსებობს თუ არა მხარის მხრიდან გარკვეული პოზიტიური სიგნალები მისი თანხმობის მოსაპოვებლად. ასეთ დროს კი ზემოხსენებული შეკითხვები უფრო მეტად ეხმარება მხარეს გადაწყვეტილების მიღებაში.

ზ) **დაბრუნებული შეკითხვა** – ეს არ გახლავთ შეკითხვის ცალკე, დამოუკიდებელი ფორმა, არამედ უკვე დასმულ შეკითხვაზე რეაგირების სახეობაა. აღნიშნულის გამოყენება მაშინ არის სასურველი, თუ მხარეს ან მოსამართლეს სურს გარკვეული დროის მოპოვება, პასუხის მოსაფიქრებლად.

თ) **ე.წ. „ცირკულარული“ შეკითხვები** ნიშნავს პერსპექტივის შეცვლას, ანუ ერთი მხარისადმი მიმართულ თხოვნას, წარმოიდგინოს თავი მეორე მხარის ან მათი საერთო ახლობლის ადგილას და ისე უპასუხოს დასმულ შეკითხვას.

ასეთი შეკითხვა ხელს უწყობს მოწინააღმდეგე მხარის პოზიციის გააზრებას, მისი გადმოსახედიდან საკითხის შეფასებას, რაც იწვევს გარკვეული შეგნებისა და მეორე მხარის გაგების მზაობის ჩამოყალიბებას.

ი) *რეფლექციური, ანუ წარმოსახვითი შეკითხვები* მიმართულია არარსებული სიტუაციის წარმოსახვაზე, ჰიპოთეტური სიტუაციების შექმნაზე, რათა მხარეს მიეცეს შესაძლებლობა, მოწყდეს რეალურ, დაძაბულობებით აღსავსე კონტექსტს და მოშვებულ, თავისუფალ გარემოში განავითაროს ახალი იდეები და ახლებური ხედვა კონფლიქტის საგნისა და მხარის მიმართ. მაგალითად, ორ მოდავე მეზობელს შეიძლება მოსამართლემ სათითაოდ მიმართოს ასეთი შეკითხვით: „წარმოიდგინეთ კეთილმეზობლური ურთიერთობა თქვენს შორის. როგორ აღწერთ ასეთ თანაცხოვრებას? როგორი მეზობელი იქნებოდით თქვენ?“ და ა.შ.

და ბოლოს ასევე ყურადსაღებია შეკითხვის დასმის დროს გასათვალისწინებელი მითითებები:

- მოერიდეთ რამდენიმე შეკითხვის ერთდროულად დასმას
- ალტერნატიული შეკითხვების დროს, შეთავაზება იყოს რეალური და სასურველი
- თქვენს დასმულ შეკითხვას, თავად არ გასცეთ პასუხი
- დაუშვებელია მუქარის შემცველი შეკითხვები დასმა.

კ) *ალტერნატიული შეკითხვის* ფორმის დასმის დროს, მოსამართლე შეკითხვაში მხარეს სთავაზობს ორ სხვადასხვა შეთავაზებას, ანუ შეკითხვა, რომელიც შეიცავს პასუხის რამოდენიმე ვარიანტს. ალტერნატივების შეთავაზების უპირატესობა მდგომარეობს იმაში, რომ მხარეს აქვს შესაძლებლობა, აირჩიოს ალტერნატივებიდან ერთ-ერთი მათგანი. რა თქმა უნდა, არსებობს იმის ალბათობაც, რომ სულ სხვა გამოსავალი აირჩიოს მან, თუმცა ეს, როგორც წესი, გამონაკლისია და არა ნორმა. ალტერნატივების შეთავაზებით მოსამართლე ეხმარება მხარეს გადაწყვეტილების მიღებაში, ამავდროულად იგი რწმუნდება იმაში, რომ საბოლოო გადაწყვეტილება მის მიერ თავად იქნა მიღებული.⁵²

6. ალტერნატივების შეჯამება

მხარეებთან საუბრისას მათ მიერვე აუცილებლად გაჟღერდება პირობები, რომლებიც შესაძლოა გახდეს მათი შეთანხმების საგანი. თუმცა, ეს შეიძლება პირდაპირ ასეთი სახით არ მიაწოდოს მხარემ მოსამართლეს ან მეორე მხარეს. მოსამართლე, რომელიც ზემოხსენებული ასპექტების გათვალისწინებით ისმენს მხარეთა მონათხრობს, მიზანმიმართულად სვამს შეკითხვებს თითოეული მხარის ინტერესების გამოსავლენად, აუცილებლად ჩასწვდება თვითონ მხარეთა მიერ არაპირდაპირ გახმოვანებულ შესაძლო მორიგების პირობებს და ისევ და ისევ **პერიფრაზირების** მეთოდ-

52 იქვე, გვ. 195 – 197.

დის გამოყენებით კონკრეტულ, მისაღებ ფორმულირებას მისცემს მათ და ასეთი ფორმითვე მიაწვდის მეორე მხარეს, რომელიც შემდეგ უკვე თავის პოზიციას გამოთქვამს ამ პირობებზე.

ხშირად დავის ფარგლებში თითქოსდა ძალიან მარტივია შუალედური კომპრომისის გამოვლენა. მაგრამ უნდა გავითვალისწინოთ, რომ ეს მარტივია გარეშე მესამე პირისთვის და ხშირ შემთხვევაში არ არის მარტივი მოდავე ადამიანებისთვის, ვინაიდან მათთვის აქ საუბარია პრინციპებზე, თავმოყვარეობაზე, მეორესთვის რაღაცის დამტკიცებაზე, გნებავთ – სერიის ჩვენებაზე და ა.შ. ამიტომ ამ ეტაპზე მოსამართლემ კიდევ ერთხელ უნდა გამოიჩინოს მოთმინება და თვითონ არავითარ შემთხვევაში არ შესთავაზოს მხარეებს (მისთვის ერთი შეხედვით ძალიან მარტივი) მორიგების პირობები. მან ბოლომდე უნდა ათქმევინოს მხარეებს სათქმელი და მათივე ნათქვამიდან გამოფილტროს მორიგების პირობები.

ამის შემდეგ, ისევ აუცილებელია (ურთიერთ) საუბრისას, კამათისას განცხადებული პირობების, მორიგების ალტერნატივების შეჯამება, რაც უკვე მოსამართლის, ანუ თქვენი ფუნქციაა. ჩამოაყალიბეთ მხოლოდ ისეთი პირობები/ალტერნატივები, რომლებზეც მხარეებისგან მიიღეთ თანხმობა მათთან საუბრისას.⁵³

7. შედეგი (შეთანხმება)

ამ ეტაპზე უკვე მხოლოდ მოსამართლის მიერ შეჯამებულ ალტერნატივებზე/პირობებზე მიმდინარეობს მსჯელობა მხარეებთან ვიდრე არ გამოვლინდება ერთი, ორივე მხარისათვის მისაღები შედეგი.

ქონების გაყოფის შემთხვევებში, შეიძლება გართულდეს ერთიანობის მიღწევა კონკრეტულ ნივთებთან დაკავშირებით (ვინაიდან თითოეული მხარისთვის ამა თუ იმ ნივთს შესაძლოა ჰქონდეს პრინციპული თუ რელიქვიური მნიშვნელობა). აქ ერთი ასეთი ხერხი არსებობს: მოსამართლე ჩამოწერს გასაყოფ და ერთი შეხედვით ორივე მხარისათვის სასურველ ნივთებს და სთხოვს მხარეებს, ინდივიდუალურად პრიორიტეტულობის მიხედვით მიაწერონ ამ ნივთებს თავიანთი ქულები (მაგალითად, ერთიდან ათამდე). შემდეგ იგი იწყებს იმ ნივთზე საუბარს, რომელიც შედარებით ნაკლები ქულით შეფასდა ერთი მხარის მიერ, მაგრამ მაღლა დგას მეორე მხარის პრიორიტეტთა სიაში. საუბრის მიზანია იმ მხარემ, რომლისთვისაც ეს ნივთი ნაკლებად სასურველია სხვა ნივთებთან შედარებით, დათმოს იგი. შემდეგ კი „ვაჭრობა“ და მოლაპარაკება გრძელდე-

53 Schlieffen, Katharina Gräfin von, Ponschab, Reiner, Rüssel, Ulrike, Harms Torsten: *Mediation und Streitbeilegung, Verhandlungstechnik und Rhetorik*, BWV 2006, Berlin, გვ. 193 – 195.

ბა იმ ნივთზე, რომელიც ნაკლები ქულით შეფასდა მეორე მხარის მიერ და მაღალი შეფასება მიიღო პირველი, წინა ნივთის დამთმობი მხარისაგან და ასე გრძელდება მანამ, სანამ პრობლემატური ნივთები სრულად არ გადანაწილდება მხარეებს შორის. იგივე მეთოდის გამოყენება შეიძლება სხვა საკითხებზე შეთანხმების დროსაც, სადაც არ არის საუბარი ქონების გაყოფაზე.⁵⁴

V. დამატებითი პრაქტიკული რჩევები

განსაკუთრებით ძლიერი სულიერი ემოციები ახლავს თან საოჯახო დავების განხილვას. ასეთი კატეგორიის დავებს ადამიანები მეტად მტკივნეულად განიცდიან. განქორწინება, ბავშვთან დაკავშირებული უფლებები, მისი აღზრდა და მოვლა-პატრონობა, თავისთავად მეტად რთული პროცესია ნებისმიერი ადამიანისათვის.

მსგავსი სირთულით გამოირჩევა ასევე სამემკვიდრეო დავები, სადაც ოჯახის წევრები იქამდე არიან მისულები, რომ ერთმანეთს არ ინდობენ, მცირედსაც არ უთმობენ ერთიმეორეს.

ბუნებრივია, სასამართლოსათვის მიმართვამდე ცოლ-ქმარი თუ დედ-მამიშვილები ყოველგვარ ღონეს ხმარობენ, თავიდან აიცილონ ოჯახის ერთიანობის ნგრევა. თუმცა, ხშირ შემთხვევაში მათ შორის იმდენად გართულებულია ურთიერთობები, რომ იგი ფიზიკურ ძალადობამდეც კი მიდის. ძნელია, ასეთ დროს სასამართლოში სიმშვიდის შენარჩუნება და ემოციების გარეშე სხდომის მიმდინარეობის უზრუნველყოფა. ძნელია, მაგრამ არა შეუძლებელი.

სწორედ ასეთი სახის დავებში გერმანელი მოსამართლეები ზოგჯერ ასეთ „ხერხს“ იყენებენ: მხარეთა დარბაზში (თუ ოთახში) განთავსებისას ისინი მხარეებისათვის განკუთვნილ სკამებს შორის ერთ ცარიელ სკამს განათავსებენ.

სხდომის მიმდინარეობისას კი, მას შემდეგ, რაც მხარეები იტყვიან თავიანთ სათქმელს, დაიცლებიან და გათავისუფლდებიან ემოციებისგან, მოსამართლეს ამ ცარიელ „სკამზე“ შემოჰყავს ორივე მხარისათვის კომპეტენტური (ავტორიტეტული) ფიგურა. მეუღლეების დავის შემთხვევაში ეს იქნება ბავშვი, დედმამიშვილების შემთხვევაში ეს იქნება მათი მშობელი (მემკვიდრეობის გამო მიმდინარე დავებისას – აწ გარდაცვლილი) და ა.შ. ამ დროს მოსამართლე ასეთი სიტყვებით მიმართავს მხარეებს: „თუ ხვდებით, ეს სკამი ვისთვის არის განკუთვნილი? იცით ვინ მის ამ სკამზე“ მხარეების ან თვითონ მოსამართლის მიერ ამ ადამიანის დასახელების

54 იქვე.

შემდეგ, იგი აგრძელებს: „რას იტყოდა/იფიქრებდა დედათქვენი/თქვენი შვილი ამ ყველაფერს რომ უყურებდეს და ისმენდეს? რას გეტყოდათ იგი თქვენ?...“ და ა.შ. კოლეგების პრაქტიკული გამოცდილებით ამ ე.წ. „ცარიელი სკამის თერაპიას“ წარმოუდგენელი განცდა შემოაქვს აქამდე ერთმანეთზე გაგულისებულ და ეგოისტურად მოპაექრე მხარეებში: ისინი უცბად ივიწყებენ საკუთარ (ეგოისტურ) ამბიციებსა და მოთხოვნილებებს და საკითხს აკვირდებიან და აფასებენ იმ მესამე პირის გადმოსახედიდან, ანუ იწყებენ „სხვისთვის“ ანგარიშის გაწევას. აღნიშნულ მეთოდთან დაკავშირებით გერმანელი კოლეგები ასევე გვაფრთხილებენ, რომ სიფრთხილეა საჭირო, ვინაიდან „ცარიელი სკამის“ მეთოდის გამოყენება მხარეებში ძალიან მძლავრ ემოციებს იწვევს. ამიტომ იგი სწორ დროს და სწორი დოზირებით (ანუ გადაჭარბების გარეშე) უნდა იქნას გამოყენებული მოსამართლის მიერ.

საერთოდ უნდა გვახსოვდეს, რომ ემოციების განსაკუთრებული მომძლავრებისას შეიძლება რეკომენდებული იყოს მცირედი შესვენების გამოცხადება. ეს კი კონკრეტულ სიტუაციაში ცალკეული მოსამართლის შესაფასებელი და გადასაწყვეტია.

VI. დასკვნა

სამოქალაქო დავების უმეტესობა შედეგია ადამიანთა შორის გართულებული, მოუგვარებელი ურთიერთობებისა, რომელსაც ხშირ შემთხვევაში თან ახლავს დაუსრულებელი კონფლიქტები. სასამართლოს ადამიანები მიმართავენ მხოლოდ იმ შემთხვევებში, როდესაც მათ ამოეწურებათ ყველა რესურსი იმისა, რომ დამოუკიდებლად მოაგვარონ ურთიერთობა და გადაჭრან მათ შორის არსებული პრობლემები. ასეთ დროს ისინი მიმართავენ გარეშე ძალას, მესამე პირს (რა თქმა უნდა აქ არ იგულისხმება პროცესის მონაწილე მესამე პირი), რომელიც შეძლებს, მიიღოს გადაწყვეტილება და გამოიხსოს შემდგომში მათი ურთიერთობის მოწესრიგების გზები. ყოველივე ეს განაპირობებს იმას, რომ ადამიანები, რომლებიც სასამართლოს მიმართავენ მართლმსაჯულების განხორციელების მოთხოვნით, უმეტესად იმყოფებიან იმ უარყოფითი დამოკიდებულებიდან გამომდინარე ემოციების ზეგავლენის ქვეშ, რაც წინ უსწრებდა სარჩელის შეტანას სასამართლოში.

მოკლედ რომ შევაჯამოთ, პროცესის დაწყებამდე უკვე არსებობს შემდეგი არასასიამოვნო ემოციები, რაც ართულებს კომუნიკაციას:

1. სარჩელის აღძვრამდე ჩამოყალიბებული გართულებული ურთიერთობიდან გამოწვეული ემოციები,

2. სასამართლოში მოსალოდნელი შედეგის გაურკვევლობით გამოწვეული ემოციები,
3. სასამართლო დარბაზში ერთმანეთთან კონტაქტით, დაპირისპირებით გამოწვეული არასასიამოვნო ემოციები, აგრესიული განწყობა,
4. ის მთელი რიგი სუბიექტური ასპექტები (აღქმა, ოთხი „ყური“ და ა.შ.), რაც დაძაბულობის შემთხვევაში განსაკუთრებულად უშლის ხელს წარმატებულ, მშვიდობიან კომუნიკაციას.

ისე არ უნდა გავიგოთ, რომ თითქოს სასამართლო მთლიანად აღმოფხვრის ადამიანთა შორის არსებულ პრობლემებს და დავის დასრულების შემდეგ მათ შორის საუკეთესო განწყობილებები და ურთიერთობა ჩამოყალიბდება. სასამართლო მხოლოდ და მხოლოდ წყვეტს დავას და განსაზღვრავს, თუ როგორ უნდა წარიმართოს შემდგომში მათი ურთიერთობები. ამიტომ ხშირ შემთხვევებში, მიუხედავად საქმეზე დამდგარი შედეგისა, მხარეებს არ ტოვებთ დამორგუნველი, არასასიამოვნო განწყობილებები.

მოსამართლე არავერბალური კომუნიკაციითაც მართავს პროცესს. პროცესის მონაწილეთა არავერბალური კომუნიკაცია გვატყობინებს მათ რეაქციებს მოსამართლის ნათქვამზე. მოსამართლე ორმაგი თვალით უნდა აღიქვამდეს დარბაზს. პირველ რიგში – მან უნდა შეძლოს კონტროლის განხორციელება საკუთარი სხეულის მოძრაობებზე, რათა მისდაუნებურად არ გამოხატოს უპატივცემულობა ან სხვა არასასურველი დამოკიდებულება პროცესის მონაწილეთა მიმართ. ისევე როგორც მოსამართლე აკვირდება პროცესის მონაწილეებს, ისინიც ყურადღებით აკვირდებიან მოსამართლეს და ცდილობენ გაერკვნენ, თუ რა შთაბეჭდილება ექმნება მას მათზე. ასეთ დროს მოსამართლეს დიდი სიფრთხილე მართებს, რადგან მისი დამოკიდებულებები, განწყობილებები თუ ემოციები პირდაპირ აისახება მის ქცევაში. თუ რომელიმე პროცესის მონაწილე მოსამართლისაგან იგრძნობს უყურადღებობას, მათი საუბრით გაღიზიანებას ან უკმაყოფილებას მათი ქცევების გამო, მას იმავდროულად ექმნება ადეკვატური რეაქცია, რაც ხშირად დაძაბულობას ქმნის დარბაზში. ამასთან, მოსამართლეს მხედველობიდან არ უნდა გამორჩეს დარბაზში მყოფ პირთა სხეულის მოძრაობებიც, რადგან ისინი ხშირ შემთხვევაში მეტად მნიშვნელოვან ინფორმაციას იძლევა ამათუიმ გარემოების თაობაზე. სხეულის მოძრაობებით შესაძლოა საშიშროების სიგნალის მიღებაც. საშიშროება შესაძლოა სასამართლო დარბაზში კომუნიკაციის ჩიხში შეყვანაში გამოიხატოს. მოსამართლემ ნებისმიერ დროს უნდა შეაფასოს საშიშროების რა ხარისხის შემცველია ეს სიგნალები და აუცილებელია თუ არა მასზე რეაგირების მოხდენა. ამ გარემოების იგნორირებით შეიძლება უფრო მეტად გაძლიერდეს არასასურველი ემოციები. ამიტომ უმჯობესია, დროულად მოხდეს მასზე რეაგირება. რაც გამოიხატება შეძლებისდაგვარად მისი

გამომწვევი მიზეზების (ნათქვამმა გაალიზიანა, არასწორად აღიქვა ნათქვამი, ან მოსამართლის ქცევა) შეფასებაში. თუ შესაძლებელია მიზეზის დადგენა, ადვილია მისი აღკვეთაც. მთავარია მოსამართლემ გაითავისოს სასამართლო პროცესის ფარგლებში კომუნიკაციის მრავალმხრივობა და ის სირთულეები, რომელიც მას თან სდევს და ამით ის უფრო წარმატებით შეძლებს დარბაზის მართვას, წარმატებული კომუნიკაციის ხელშეწყობასა და წარმოშობილი კონფლიქტური სიტუაციების მოწესრიგებას, ხოლო ეს ყოველივე მხარეებში გაზრდის მოსამართლისა და საქმის მიმართ ნდობას, გადაწყვეტილების მისაღებობას და განცდას, რომ მათ მოუსმინეს, მათი პრობლემა გაითავისეს და მოსამართლემ ყველა ხერხსა და საშუალებას მიმართა, რომ აღნიშნული დავა მხარეთა ინტერესების გათვალისწინებით გადაწყვეტილიყო.

გამოყენებული ლიტერატურა

1. Arendt, Hannah: Denken ohne Geländer, Texte und Briefe, Piper Verlag, München 2005.
2. Berkel, K.: Konflikttraining, Konflikte verstehen und bewältigen, Heidelberg 1990 Gottwald, Walther: Walther Gottwald „Stadien, Strategien und Maximen in Verhandlungen“, in: Verhandeln als juristische Fertigkeit, Attempo-Verlag, Tübingen, Autor Professor Haft, Auflage, 1993.
3. Gottwald, Walther Stadien, Strategien und Maximen in Verhandlungen, 65-89. In Verhandeln und Vergleichen als juristische Fertigkeiten, 1993
4. Gräfin von Schlieffen, Katharina, Ponschab, Reiner, Rüssel, Ulrike, Harms, Torsten: Mediation und Streitbeilegung, Verhandlungstechnik und Rhetorik, BWV-Berliner Wissenschafts-Verlag, 2006.
5. Peterhoff, Klemens: Verstehen und Verständigung, Kommunikation und Verhalten, Schriftenreihe 53, Brühl 2008.
6. R. S. Baron et al.: The forgotten variable in conformity research: Impact of task importance on social influence, IN: Journal of Personality and Social Psychology, 1996.
7. Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen, Allgemeine Psychologie der Kommunikation, Rowohlt Taschenbuch Verlag 1981.
8. Strepp, Kai: Kommunikation nach Schulz von Thun und Virginia Satir – die systemische Betrachtungsweise, Studienarbeit, GRIN Verlag, 2004.
9. ეფექტური კომუნიკაცია და მომსახურება, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სასწავლო ცენტრი.
10. სასამართლო პროცესზე კომუნიკაციის ზოგადი პრინციპები – რეკომენდაციები მოსამართლეებისთვის, თბილისი 2011.
11. ურთიერთობები სასამართლო სხდომის დარბაზში, სხდომის მართვის, მხარეთა მორიგების, კომუნიკაციური და სამართლებრივი ასპექტები, საქართველოს უზენაესი სასამართლო, თბილისი 2010.

ინტერნეტ-წყაროები: (22.11.2012 მდგომარეობით)

1. <http://burusi.wordpress.com/2010/03/03/dimitri-uznadze-2>
2. <http://www.rhetorik.ch/Harvardkonzept/Harvardkonzept.html>
3. <http://www.berufsstrategie.de/bewerbung-karriere-soft-skills/konfliktloesung-harvard-konzept-methode.php>
4. <http://www.nplg.gov.ge/gsd/cgi-bin/library.exe?e=d-00000-00---off-0civil2-civil2-01-1--0-10-0--0-0---0prompt-10--..-4----4---0-0l--11-en-00---10-help-50--00-3-1-00-0-00-11-1-0utfZz-8-10-0-11-1-0utfZz-8-10&a=d&c=civil2&cl=CL2.10&d=HASH26ad1b542a613ff010d6a1.3.1#HASH26ad1b542a613ff010d6a1.3.1>

5. http://www.esther-scheiner.ch/stoffsammlung/skript_esther_kpr_07_08_hlt.pdf#page=33
6. http://www.esther-scheiner.ch/stoffsammlung/skript_esther_kpr_07_08_hlt.pdf#page=33
7. http://www.mhsg.de/fileadmin/Demo/Demo_KommunikationOnline/Materialien/Data/demo_1010588.html
8. <http://psychologie-news.stangl.eu/120/rechte-vs-linke-gehirnhaelfte>
9. http://konfliktundmediation.de/resources/+Maslowsche_Bed%C3%BCrfnispyramide_Skript.pdf
10. <http://www.textlog.de/3507.html>.
11. http://www.aschoff-kollegen.de/skin1/images/masterarbeit_ml_2006.pdf
12. <http://www.jbt.de/fileadmin/Download/Erfolgstipps/Strategisches%20Verhandeln/Erfolgstip%20des%20Monats%202009-11%20-%20Tit-for-tat.pdf>

