



The European Union
for Georgia
EU4Justice



ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
დავის ალტერნატიული გადაწყვეტის ეროვნული ცენტრი

დავის ალტერნატიული გადაწყვეტა

ნელინდელი, 2017

საპეციალური გამოცემა

მედიაციის სტატიათა ეროვნულ კონკურსში გამარჯვებული ნაშრომები

სპეციალურ გამოცემაში წარმოდგენილია ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის დავის ალტერნატიული გადაწყვეტის ეროვნული ცენტრის ორგანიზებით ჩატარებულ მედიაციის სტატიათა ეროვნულ კონკურსში გამარჯვებული ნაშრომები. მედიაციის სტატიათა ეროვნული კონკურსი გაიმართა მედიაციის აკადემიური გაძლიერების პროექტის ფარგლებში, რომელიც ევროკავშირისა და გაეროს განვითარების პროგრამის მხარდაჭერით ხორციელდება.

პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირისა და გაეროს განვითარების პროგრამის მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის დავის ალტერნატიული გადაწყვეტის ეროვნული ცენტრი, მაგრამ ეს არ ნიშნავს რომ იგი ასახავს ევროკავშირისა და გაეროს განვითარების პროგრამის შეხედულებებს.

თბილისი, 2018

მარიამ ვაშაკიძე*
ქეთევან თარხნიშვილი*
ნინო ჯოხაძე*

ემოციური ინტელექტის მნიშვნელობა მედიაციის პროცესში

სტატიაში შემოთავაზებულია ემოციური ინტელექტი, როგორც მედიაციის პროცესის წარმატებით წარმართვის აუცილებელი წინაპირობა. სტატია ეფუძნება, როგორც ქართველი, ისე უცხოელი იურისტებისა და მეცნიერების კვლევებსა და ნაშრომებს თავად ემოციური ინტელექტის და ასევე მისი უშუალოდ მედიაციის პროცესში გამოყენების მნიშვნელობის შესახებ. მედიაციის შედეგად მიღწეული შეთანხმება მხარეთა შორის, როგორც რაციონალურ-ფაქტობრივ, ისე ემოციურ კმაყოფილებას უნდა ინვევდეს, რათა მხარეებმა შეთანხმებული პირობები იძულების გარეშე შეასრულონ. შესაბამისად, ემოციური თვითგამორკვევა მედიაციის პროცესის დროს აუცილებელია, რათა ყურადღების მიღმა არ დარჩეს ის მთავარი საკითხები, რომლებიც დავის წინაპირობას შეიძლება წარმოადგენდეს და მხარეებმა შეძლონ მედიაციის პროცესიდან მაქსიმალური სარგებლის მიღება. ამასთან, მედიაციის მონაწილეებმა შეძლონ თავიანთი და პროცესის სხვა მონაწილეების ემოციების სწორად მართვა, რათა ემოციური დისბალანსი არ გახდეს ხელშემშლელი ფაქტორი მედიაციის წარმართვისას.

საკვანძო სიტყვები: ემოციური ინტელექტი, რაციონალური გონება, მხარეთა თვითგამორკვევის უფლება, სოციალური შეგნება, საკუთარი თავის მართვა, ურთიერთობების მართვა, ეფექტური კომუნიკაცია,

-
- * ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის იურიდიული ფაკულტეტის ბაკალავრიატის სტუდენტი.
 - * ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის იურიდიული ფაკულტეტის ბაკალავრიატის სტუდენტი.
 - * ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის იურიდიული ფაკულტეტის მაგისტრატურის სტუდენტი.

1. შესავალი

ადამიანის ცხოვრება გარკვეული მოქმედებებისგან შედგება, მოქმედებებს კი ემოციები და ფიქრები განაპირობებს. ხშირად ემოციების როლი უგულვებლყოფილია მედიაციის პროცესში. მხარეები ყოველთვის ცდილობენ, მედიაციის შედეგად მიიღონ, რაც შეიძლება მეტი და ასევე ნაართვან მეორე მხარეს ყველაფერი, რისი წართმევაც შეუძლიათ. თუმცა, აღნიშნული წარმოადგენს „ნულოვანი ჯამის თამაშს“.¹ მედიაცია არის ინსტიტუტი, რომელიც დამყარებულია მხარეთა ნების ავტონომიაზე, მათ გადანყვეტილებებსა და მოქმედებებზე. შესაბამისად, წინამდებარე სტატია შეეხება ემოციური ინტელექტის და ემოციური ფაქტორებით განპირობებული გადანყვეტილებების მნიშვნელობას მედიაციის პროცესის დროს. მაშინ, როდესაც სასამართლო პროცესზე მხოლოდ ფაქტობრივი მოცემულობით ხდება პროცესის წარმართვა, მედიაცია სავსეა მოულოდნელი განცხადებებით, სუბიექტური გამოხატულებებით და ემოციებით გამონვეული იმპულსური ქმედებებით. არასდროს იცი, რა შეიძლება მოხდეს მოლაპარაკების მაგიდასთან. სიახლე კი არის ის, რაც ინვესტს ემოციურ დისბალანსს და შიშს, ვინაიდან გონება ვერ ასწრებს ინფორმაციის მიღებას, გადამუშავებასა და სწორი სტრატეგიის შემუშავებას. შესაბამისად, ასეთ დროს მხარე ვერ მალავს ემოციებს და ყველაფერი მის გამომეტყველებაზე აისახება. ხშირად არის შემთხვევები, როდესაც მედიაციის პროცესი ხანმოკლეა და მხარეები დებენ შეთანხმებას საკითხებზე, რომლის განხორციელებაც სინამდვილეში არ სურთ, თუმცა შეთანხმების მომენტში ამას ვერ აცნობიერებენ. შედეგად, მედიაციის შეთანხმება არ მოდის სისრულეში და კონფლიქტის მოგვარება მხოლოდ მოჩვენებითია, რასაც მოჰყვება ამავე დავის გაგრძელება შესაძლოა უფრო რთულ ფორმებშიც კი, ვიდრე მედიაციის პროცესამდე იყო. წინამდებარე სტატიაში ვიმსჯელებთ

¹ თეორია, რომელიც ფართოდ გამოიყენება ისეთი სიტუაციისთვის, როდესაც ორ ადამიანს და ორ პირთა წრეს არ სურს რაღაცის გაყოფა. შესაბამისად, ერთ კონკრეტულ ადამიანს ან პირთა წრეს სრულად იგებს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუკი მონიშნულმდეგე მხარე სრულად აგებს, მოქმედებს პრინციპი – ან ყველაფერი, ან არაფერი.

შემდეგ საკითხებზე: რა ფაქტორები განაპირობებს მედიაციის პროცესის წარმატებითა თუ წარუმატებლობით დასრულებას, რა მნიშვნელობა აქვს პირის უნარს მართოს საკუთარი და სხვისი ემოციები, რა სახის განსხვავებები არსებობს სასამართლო და მედიაციის პროცესებს შორის. აგრეთვე განვიხილავთ ემოციური ინტელექტისა და ინტელექტის კოეფიციენტის მნიშვნელობას მედიაციის პროცესისთვის, მათ ურთიერთმიმართებას და არის თუ არა ემოციური ინტელექტის მაღალი მაჩვენებელი მედიაციის პროცესის წარმატებით დამთავრების საწინდარი.

2. ემოციური ინტელექტი (EQ)

ემოცია არის გაცნობიერებული ფსიქიკური რეაქცია (მაგ.: სიბრაზე, შიში) სუბიექტურად აღქმული, როგორც ძლიერი შეგრძნება, უმეტესად მიმართული რაიმე კონკრეტული ობიექტის მიმართ, რომელსაც ძირითადად მოჰყვება სხეულის ფსიქოლოგიური და ქცევითი ცვლილებები. როჯერ ფიშერი ემოციას განმარტავს, როგორც „...შეგრძნებული გამოცდილება. შენ გრძნობ ემოციას, შენ არა მხოლოდ ფიქრობ მას. როდესაც ვიღაც ამბობს ან აკეთებს რაიმეს, რაც შენთვის მნიშვნელოვანია, შენი ემოცია პასუხობს, როგორც წესი, შესაბამისი ფსიქოლოგიური ცვლილებებითა და სურვილით, რომ გააკეთო რაიმე.“² სწორედ ჩვენი ემოცია განსაზღვრავს ჩვენივე საქციელს. ვიქტორ ფრანკლინის აზრით, „ჩვენი ყველაზე დიდი თავისუფლებაა, ჩვენი ქცევის არჩევის თავისუფლება.“ კონფლიქტი უფრო მეტად მხარეებს შორის ემოციური დისბალანსის მდგომარეობაა, ვიდრე რესურსზე ორიენტირებული ენიგმა. კონფლიქტი არ არსებობს მანამ, სანამ არ არსებობს საპასუხო ემოცია, რომლის არსებობამდეც იგი არის მხოლოდ პრობლემის მოგვარება.³ დენიელ გოლმანის მიხედვით, უმეტესობა ჩვენგანი ფიქრობს, რომ არ არსებობს არჩევანი თუ

² Kelly E. J., Kaminskiene N., Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation, International Comparative Jurisprudence, Vol. 2, 1st ed., September, 2016, 55-60.

³ Barthel T., Emotional Intelligence In Mediation, 2009, <<https://www.mediate.com/articles/barthelT4.cfm>>.

როგორ ვგრძნობთ თავს მაშინ, როდესაც სინამდვილეში გრძნობა, რომელიც გვაქვს ნებისმიერ სიტუაციაში, არჩევანია.⁴ უილიამ ჯეიმსმა წინა საუკუნის დასაწყისში თქვა, „ჩემი თაობის ყველაზე დიდი აღმოჩენაა ის, რომ ადამიანს შეუძლია შეცვალოს თავისი ცხოვრება თავისი დამოკიდებულების შეცვლით“, აღნიშნული პირდაპირ გულისხმობს იმას, რომ განსხვავებული დამოკიდებულება მოგვცემს შესაძლებლობას, ვიფიქროთ განსხვავებულად ნებისმიერ მოცემულ სიტუაციაში.⁵

ყველა ადამიანისთვის მნიშვნელოვანია, ჰქონდეს საკუთარი გროძნობების იდენტიფიცირების უნარი, შეეძლოს როგორც საკუთარი, ასევე სხვისი ემოციების კონტროლი. აღნიშნული უნარი ყოველდღიურ ცხოვრებაში ძალიან მნიშვნელოვანია, მისი განსაკუთრებული მნიშვნელობა კი მედიაციის პროცესში, როგორც მხარეების, ასევე მედიატორისთვის კიდევ უფრო საზგასასმელია.

ზემოთხსენებულ უნარს ემოციურ ინტელექტს უწოდებენ. მიუხედავად იმისა, რომ ემოციური ინტელექტი, როგორც ტერმინი პირველად 1964 წელს მაიკლ ბელდოხის ნაშრომში გამოჩნდა, მან პოპულარობა მოიპოვა 1995 წელს ავტორის, მეცნიერისა და ჟურნალისტის, დენიელ გოლმანის მიერ დაწერილი იმავე სათაურის წიგნით.⁶ ემოციური ინტელექტის შესახებ კვლევები უკანასკნელი ათწლეულის განმავლობაში განსაკუთრებით აქტუალური გახდა. ყველაზე გავრცელებული განმარტების თანახმად, ემოციური ინტელექტი არის „ემოციების აღქმის, გაგების, გამოხატვის მართვის და რეგულირების უნარი.“⁷

⁴ Goleman D., Emotional intelligence, Bantam, New York, 2005.

⁵ იქვე.

⁶ Emotional Intelligence, Wikipedia, the free encyclopedia, <https://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_intelligence#Trait_model>.

⁷ მარწყვიშვილი ხ., ემოციური ინტელექტისა და ფსიქიკური აშლილობების ურთიერთმიმართება, <<https://tsu.ge/science/?leng=ge&cat=jurnal&jnomeri=5&tid=5>>.

2.1 ემოციური ინტელექტის მოდელები

დღესდღეობით არსებობს ემოციური ინტელექტის სამი განსხვავებული მოდელი: უნარ-ჩვევების მოდელი (ability model), შერეული მოდელი (mixed model) და ხასიათის/შტრიხის მოდელი (trait model).

1. უნარ-ჩვევების მოდელი (ability model) – აღნიშნული მოდელი განვითარებულია სალოვეისა და მეიერის მიერ. ისინი შეეცადნენ ემოციური ინტელექტის კონცეფცია განესაზღვრათ ემოციური ინტელექტის სტანდარტული კრიტერიუმის ფარგლებში, რათა შეექმნათ ახალი ინტელექტი.⁸ უნარ-ჩვევებზე დაფუძნებული მოდელი წარმოაჩენს ემოციებს, როგორც ინფორმაციის სასარგებლო წყაროს, რომელიც ეხმარება პირს, გაიაზროს და აკონტროლოს სოციალური გარემო.⁹ აღნიშნული მოდელი შეიცავს ოთხი ტიპის უნარს:

- **ემოციების აღქმა** – უნარი, რომ შეამჩნიო და ამოიცნო ემოცია სახეზე, სურათზე, ხმაზე და ხელოვნების ნიმუშზე – საკუთარი ემოციების იდენტიფიცირების ჩათვლით. ემოციების აღქმა წარმოადგენს ემოციური ინტელექტის ძირითად ასპექტს, ვინაიდან აღნიშნული ყველა სხვა ემოციური ინფორმაციის გადამუშავებას ხდის შესაძლებელს.

- **ემოციების გამოყენება** – უნარი, რომ გამოიყენო ემოცია, რათა ხელი შეუწყო სხვადასხვა შემეცნებით აქტივობას, როგორცაა ფიქრი და პრობლემის გადაჭრა. ემოციურად ინტელექტუალურ პირს შეუძლია თავისი ხასიათის ცვლილება მთლიანად მორგოს მის მიერ გასაკეთებელ საქმეს.

- **ემოციების გაგება** – უნარი, რომ გაიგო ემოციების ენა და პატივი სცე რთულ ურთიერთობებს, მიუხედავად ემოციებისა.

⁸ Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.L., Sitarenios G., "Emotional intelligence as a standard intelligence", 2010, 232–242.

⁹ Mayer J.D., & Salovey P., What is emotional intelligence? (In Salovey P. & Sluyter D.(Eds.)), Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators, Basic Books, New York, 1997, 3-31.

- **ემოციების კონტროლი** – უნარი აკონტროლო, როგორც საკუთარი, ასევე სხვისი ემოციები.

- **შერეული მოდელი (mixed model)** – ამერიკელი ფსიქოლოგის დენიელ გოლმანის მიერ ჩამოყალიბებული მოდელი ძირითადად ყურადღებას ამახვილებს ემოციურ ინტელექტზე, როგორც კომპეტენციისა და ცოდნის ფართო არეალზე, რომელიც ავითარებს ლიდერულ უნარებს.

- **ხასიათის/შტრიხის მოდელი (trait model)** – კოსტანტინოს ვასილის პეტრიდესი გვთავაზობს კონცეპტუალურ განსხვავებას უნარ-ჩვევებზე დაფუძნებულ მოდელსა და ხასიათის/შტრიხის მოდელს შორის.¹⁰ ხასიათის/შტრიხის ემოციური ინტელექტი არის „ემოციური თვითაღქმის კონსტელაცია, რომელიც განთავსებულია ადამიანის პირადი თვისებების დაბალ საფეხურზე“¹¹ აღნიშნული მოდელი უკავშირდება პირის ემოციური უნარის თვითაღქმას.

2.2 რაციონალური გონება (IQ) თუ ემოციური ინტელექტი (EQ)

ადამიანის გონება ყოველთვის წარმოშობს სხვადასხვა ემოციას. მას ყოველთვის აქვს გარკვეული რეაქცია გარემოსა და მოვლენებზე, რომლებიც მის გარშემო ხდება. ამასთან, ემოცია ეხმარება ადამიანს მიიღოს შესაბამისი გადაწყვეტილება. თუმცა გადამეტებული ემოცია, რომელიც წარმოშობს დისბალანსს რაციონალურ გონებასთან, ხელს უშლის პირს მიიღოს მართებული გადაწყვეტილება. აღნიშნულისთვის საჭიროა, როგორც უნარი აკონტროლო საკუთარი ემოცია, ასევე შესაძლებლობა რაციონალურად შეხედო მიმდინარე მოვლენებს.

ინტელექტის კოეფიციენტი, იგივე IQ არის რაციონალური გონების, ე.წ. ინტელექტის მაჩვენებელი, რომელიც ითვლება პირის გონებრივი ასაკის მიხედვითაც. ინტელექტის კოეფიციენტისა და ემოციური ინტელექტის შედარება და ის, თუ რომელი უფრო

¹⁰ Petrides K.V., Furnham A., On the dimensional structure of emotional intelligence, *Personality and Individual Differences* 29, 2000, 313–320.

¹¹ Petrides K.V., Pita R., Kokkinaki F., The location of trait emotional intelligence in personality factor space, *British Journal of Psychology* 98, 2007, 273–289.

მნიშვნელოვანია, მეცნიერებს შორის დავის საგანს წარმოადგენს. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, ემოციური ინტელექტი არის უნარი იდენტიფიცირება მოახდინო და აკონტროლო, როგორც საკუთარი, ასევე სხვისი ემოციები, იმ დროს, როდესაც ინტელექტის კოეფიციენტი უფრო მეტად რაციონალური გონების მაჩვენებელია. იგი უფრო ზედაპირულია, რაც გულისხმობს იმას, რომ პირს მაღალი ინტელექტის კოეფიციენტით და დაბალი ემოციური ინტელექტით, აქვს უნარი ჰიპოთეზაზე დაფუძნებული ლოგიკური მსჯელობის შედეგად, მივიდეს შესაბამის დასკვნამდე, თუმცა არ აქვს უნარი ჩანვდეს ადამიანის ემოციებს, აკონტროლოს ისინი და ემპათიით განწყოს მათ მიმართ. აღნიშნული გულისხმობს უნარს, შეძლო სხვის ადგილას დააყენო საკუთარი თავი და მათი პერსპექტივით აღიქვა მოცემული სიტუაცია. ვიქტორ ფრანკლინის მიხედვით, „ადამიანმა არ უნდა განსაჯოს, მანამ სანამ გულწრფელად არ ჰკითხავს საკუთარ თავს, მოიქცეოდა თუ არა იმავე სიტუაციაში თვითონ მსგავსად“.¹²

ემოციური ინტელექტი დიდ გავლენას ახდენს ადამიანის ცხოვრებაზე, შეიძლება ითქვას, აკონტროლებს კიდეც მას. პირებს მაღალი ემოციური ინტელექტით აქვთ უნარი აკონტროლონ თავიანთი სიბრაზე, ამასთან იყვნენ გულწრფელები, როგორც საკუთარ თავთან, ასევე სხვასთან. ემოციური ინტელექტი ასევე განსაზღვრავს რამდენად კარგი კომუნიკაციის უნარი აქვს პირს, თუმცაღა, ამასთანავე, მაღალი ემოციური ინტელექტის მქონე პირს ასევე განვითარებული აქვს მოსმენის უნარი. მაღალი ემოციური ინტელექტის მქონე პიროვნება ხშირ შემთხვევაში კარგი მსმენელი შეიძლება იყოს.

ინტელექტის კოეფიციენტისა და ემოციური ინტელექტის შედარების დროს შესაძლოა ითქვას, რომ ინტელექტის კოეფიციენტი გულისხმობს წარმატებას სკოლაში, ხოლო ემოციური ინტელექტი გულისხმობს წარმატებას ცხოვრებაში. აღსანიშნავია, რომ ემოციური ინტელექტის განვითარება უფრო მეტად შესაძლებელია, ვიდრე ინტელექტის კოეფიციენტის. ინტელექტის კოეფიციენტი არის ის, რაც დაბადებიდან მოწყვება პირს და მისგან დამოუკიდებლად

¹² Frankl V.E., *Man's Search for Meaning*, Vienna, 1946.

ვითარდება, როდესაც ემოციური ინტელექტის განვითარება შესაძლებელია საკუთარ თავზე მუშაობის შედეგად.

მედიაცია თავისი არსით მიმართულია ორივე მხარის სურვილების დაკმაყოფილებისკენ. მედიატორისა და მხარეების მთავარი მიზანია მიაღწიონ შეთანხმებას, რომელიც სასურველი იქნება ორივე მხარისთვის. აღნიშნულის განსახორციელებლად აუცილებელია, პირველ რიგში, მხარეების სურვილების იდენტიფიცირება, ორივე მხარის პერსპექტივიდან მისი გაანალიზება და მათთვის სწორი მიმართულების მიცემა. ვინაიდან მედიაციის პროცესი ფსიქოლოგიური და იურიდიული პროცესის სინთეზია, მნიშვნელოვანია, არა ზედაპირულად ფაქტების განხილვისა და შესაბამისი დასკვნის გამოტანის უნარი, არამედ ყველა ის უნარი, რომელსაც ემოციური ინტელექტის ცნება აერთიანებს. მედიაციის პროცესში ნაკლებად მნიშვნელოვანია ის, თუ რამდენად სწრაფად შეგიძლია აითვისო ან რამდენად ლოგიკური მსჯელობა გაქვს. იმისთვის, რომ ზემოთხსენებული პროცესი წარმატებით დასრულდეს, აუცილებელია, მონაწილე პირს შეეძლოს მოსმენა, ეფექტური კომუნიკაცია, ასევე სხვის ადგილას საკუთარი თავის დაყენება.

2.3 ემოციური ინტელექტის განვითარება

დენიელ გოლმანის მოდელი ორიენტირებულია ემოციურ ინტელექტზე, როგორც უნარების ფართო სპექტრზე, რომელიც განაპირობებს ლიდერობას.¹³ აღნიშნული მოდელი ეხება შემდეგ კომპონენტებს:

- **თვითგამორკვევა**

თვითგამორკვევა არის საკუთარი ემოციების ამოცნობისა და გადანყვეტილების მიღების პროცესში მათი როლის განსაზღვრის უნარი. ეს არის პირველი აუცილებელი ნაბიჯი შემდგარ მედიატორად ჩამოყალიბებისთვის. აღნიშნული უნარის გამომუშავება სულაც არ არის მარტივად მიღწევადი, რადგან ბევრად იოლია სხვისი ემოციების გაგება, ვიდრე საკუთარის. თუმცა, იმ შემთხვევაში თუკი საკუთარი ემოციების ამოცნობასა და მართვას ვერ შევძლებთ, შესაძლებელია ჩვენივე გაუცნობიერებელი ემოციები სხვებზე აი-

¹³ Bradberry T., Greaves J., Emotional intelligence 2.0, Talentsmart, San Diego, 2009.

სახოს. მსგავსი შედეგის თავიდან ასაცილებლად მედიატორმა უნდა განსაზღვროს საკუთარი ემოციების გზამკვლევი და შეიქმნას თვითდაჯერებულობის ლეგიტიმური საფუძველი, რაც დაეხმარება მას საკუთარი თავის მართვაში.

როგორ გრძნობს მედიატორი თავს მედიაციის მომავალი სესიისთვის? შენუხებულად და საკუთარ თავში დაუჯერებლად, რადგან ეს არის მისი პირველი მნიშვნელოვანი საქმე; იმედგაცრუებულად, რადგან მხარეები არიან შეუპოვრები და არ აქვთ ურთიერთშეთანხმების სურვილი; გალიზიანებულად, რადგან მის მანქანას საბურავი დაეშვა; ოპტიმისტურად და დადებითად, რადგან თბილი დღეა და მეზობელმა გაუღიმა?! ნებისმიერი ზემოაღნიშნული ემოცია აისახება ქმედებებზე. დადებით განწყობაზე ყოფნამ შესაძლოა სასწაული მოახდინოს და შეუძლებელი შეძლოს მედიაციის პროცესში, რადგან მხარეებს შეიძლება გადაედოთ მედიატორის განწყობა იმის შესახებ, რომ შეთანხმების შესაძლებლობა არსებობს. ამის საპირისპიროდ, მედიატორის ცუდმა განწყობამ შესაძლოა ყველაზე შეთანხმება-მიღწევადი დავაც კი უფრო სერიოზულ შეთანხმებაში გადაზარდოს.

შესაძლებელია, ნინასნარი მოლაპარაკებები, რომლებიც მედიაციამდე წარმოებს, იყოს სწორედ თითოეული მონაწილე მხარის ინდივიდუალური ემოციების ჩამოსაყალიბებლად. უპირველესი და ყველაზე მნიშვნელოვანი მოლაპარაკება, რასაც პირი ახორციელებს, საკუთარ თავთან მოლაპარაკებაა. უილიამ ური აცხადებს: „ათწლეულების განმავლობაში მედიაციის სფეროში მოღვაწეობის შედეგად და რთული საქმეების მრავალფეროვნების გათვალისწინებით, ოჯახური შუღლიდან დაწყებული, შრომითი გაფიცვებით გაგრძელებული და „სამოქალაქო ომებით“ დასრულებული, მივედი დასკვნამდე, რომ ყველაზე დიდი დაბრკოლება იმის მისაღწევად, რაც რეალურად გვინდა ცხოვრებაში, არის არა მონინალმდევე მხარე, რაც არ უნდა პიროვნულად რთული იყოს იგი, არამედ ჩვენივე თავი.“¹⁴

- **საკუთარი თავის მართვა**

საკუთარი თავის მართვა არის უნარი გააკონტროლო ემოციები და იმპულსები, ადაპტირება მოახდინო ცვალებად გარემოსთან.

¹⁴ Ury W., *Getting to Yes with Yourself: and Other Worthy Opponents*, Harper Collins, New York, 2014.

თვითგამორკვევის უნარის მქონე ადამიანს უნდა შეეძლოს ამოიცნოს საკუთარი ემოციები და განავითაროს მექანიზმები, რათა შეამციროს უარყოფითი ემოციების გავლენა დადებითი ემოციებისთვის უპირატესობის მინიჭებით. ემოციები შეუძლებელია იქნეს უგულვებელყოფილი. ადამიანთა უმეტესობა ცდილობს დამალოს საკუთარი ნამდვილი ემოციები, თუმცა ეს არ არის კარგი გამოსავალი, რადგან ჩახშობილმა ემოციებმა შესაძლოა უარესი შედეგი გამოიღოს. ისეთი ძლიერი გრძნობების დაფარვამ, როგორებიცაა შეურაცხყოფა, აღშფოთება, ბრაზი – შესაძლებელია, დაასუსტოს მედიაციის პროცესში მონაწილე პირების კოგნიტური და ქცევითი ფუნქციონირება სხვადასხვა გზით.¹⁵ უარყოფითი ემოციური გამოცდილება რჩება და ტოვებს მხარესა თუ მედიატორს გრძელვადიანი დაძაბულობის ქვეშ. ემოციების გამოხატვაზე შეწინააღმდეგება საჭიროებს მნიშვნელოვან კოგნიტურ ენერგიას, შესაბამისად მხარე, რომელიც მალავს ემოციებს მონიშნაღმდეგე მხარეს „მტრად“ განიხილავს და ავლენს კონკურენტულ ქცევას. ემოციურად თავდაჯერებულ მედიატორს კი შეუძლია აარჩიოს სწორი და შესაფერისი საპასუხო რეაქცია იმის მაგივრად, რომ ემოციებით იყოს მართული.

- „სოციალური შეგნება“

სოციალური შეგნება არის უნარი იგრძნო, გაიგო და რეაგირება მოახდინო სხვათა ემოციებზე ჩანვდომით. ეს თვისება ყურადღებას ამახვილებს „სხვაზე“ პროცესის მიმდინარეობისას და მოიცავს ემპათიის განვითარებას. „თუკი იცნობ მტერს და იცნობ საკუთარ თავს, არ უნდა შეგეშინდეს ასობით ბრძოლის შედეგის. თუკი იცნობ საკუთარ თავს და არა მტერს, ყოველი გამარჯვების შემდეგ ასევე მარცხსაც განიცდი. ხოლო თუკი არც მტერს იცნობ და არც საკუთარ თავს, ყოველ ჯერზე დამარცხდები.“¹⁶ ეფექტური სოციალური შეგნებისთვის მედიატორებს ესაჭიროებათ აქტიური მოსმენისა და კონკლუდენტური მოქმედებების ამოცნობის უნარები. სწორედ ეს უნარები ინვევენ ემპათიას.

¹⁵ Gross J., Emotion regulation: Affective Cognitive and Social Consequences, *Psychophysiology* 39, 2002, 281-291.

¹⁶ Tzu S., *The art of war* Shambhalla Publications, Inc., Boston, 2005.

• **ურთიერთობების მართვა**

ურთიერთობათა მართვა არის უნარი შთააგონო, გავლენა მოახდინო და განავითარო სხვები კონფლიქტის მართვის პარალელურად. „ემოციური ინტელექტის მქონე მედიატორმა უნდა განივითაროს ოთხი უნარ-ჩვევა: უნარი, აღიქვას საკუთარი და მხარეების ემოციები; უნარი, გამოიყენოს ემოციები და მიმართოს ისინი ისეთი საკითხებისკენ, როგორებიცაა ფიქრი და პრობლემების გადაწყვეტა; უნარი, მართოს ემოციები და ბოლოს, უნარი გამოიყენოს მხარეების ემოციები მედიაციის პროცესის წარმართვისთვის.“¹⁷

ურთიერთობათა მართვა არის უფრო მიმზიდველი, როდესაც საქმე ეხება შეთანხმების მიღწევას გლობალურ თუ მრავალ კულტურულ კონტექსტში. ზოგიერთ კულტურას ახასიათებს უფრო მეტად ემოციების გამოხატვა ან აქვს განსხვავებული შეხედულებები კონფრონტაციასა და მის თავიდან არიდებაზე, რამაც შესაძლოა გავლენა იქონიოს იმაზე, თუ როგორ იქნება უთანხმოება გამოხატული ან თუნდაც ნდობის ჩამოყალიბებაზე. ზოგიერთ კულტურაში კოგნიტური ნდობა – ნდობა ჩამოყალიბებული მხარის მიღწევების, უნარებისა თუ საიმედოობის მიმართ არის მეორეხარისხოვანი იმასთან შედარებით, რასაც ენოდება ემოციური ნდობა-ნდობა, რომელიც გამომდინარეობს ემოციური სიახლოვიდან, ემპათიიდან ან მეგობრობიდან.¹⁸

კონკრეტულ გარემოებებთან და გარემოსთან ერთად ურთიერთობათა მართვისას ასევე დიდ როლს თამაშობს გენდერი. ყველა გენდერისთვის დამახასიათებელია ფაქტებისა და სიტუაციების, ასევე ემოციებისა და საუბრის სხვადასხვაგვარი აღქმა და შეფასება. შესაბამისად, მედიაციის ეფექტურობისთვის მედიატორმა უნდა იცოდეს როგორი საუბრის მანერა და მოლაპარაკების სტილი გამოიყენოს კონკრეტულ გენდერთან მიმართებით.

¹⁷ *Goleman D.*, Emotional intelligence, Bantam, New York, 2005.

¹⁸ *Meyer E.*, Getting to Si, Ja, Oui, Hai and Da: how to negotiate across cultures, Harvard Business Review, 2015, 74-80.

3. მედიაციის პროცესში მონაწილე პირების ემოციური ინტელექტის ცვალებადობა მედიაციის ეტაპების შესაბამისად

მედიაციის პროცესის დინამიკურობიდან გამომდინარე, მისთვის დამახასიათებელია ემოციური ფონის ცვალებადობა. მნიშვნელობა ენიჭება, როგორც მედიატორის, ასევე მხარეებისა და წარმომადგენლების ემოციური ინტელექტის განვითარებას მედიაციის ფაზების მიხედვით. მედიაციის პროცესი პირობითად ოთხ ფაზად იყოფა:

1. მედიაციის გახსნითი ეტაპი;
2. კომუნიკაციის ეტაპი;
3. მოლაპარაკების ეტაპი;
4. დასკვნითი ეტაპი, შეთანხმება.

3.1 მედიატორის ემოციური ინტელექტი

მედიატორი არის დამოუკიდებელი მესამე პირი მედიაციის პროცესში, რომელიც მიუხედავად იმისა, რომ თავად არ იღებს გადაწყვეტილებას, მხარეებს აძლევს ძირითად მიმართულებას მედიაციის პროცესის ეფექტურად წარმართვისთვის. იმის გათვალისწინებით, რომ მედიატორი არის მიუკერძოებელი პირი, მას არ გააჩნია პირდაპირი ემოციური კავშირი დავის მიმართ, თუმცა, ვინაიდან მისი ჩართულობა მედიაციის პროცესში საკმაოდ მაღალია, მას ექმნება გარკვეული ემოციური ფონი მედიაციის პროცესის განვითარებასთან ერთად.

3.2 მედიაციის გახსნითი ეტაპი

მედიაციის გახსნითი ეტაპის დროს მედიატორი წარუდგენს მონაწილეებს საკუთარ თავს, რის შემდეგაც მხარეებიცნარადგენენ თავიანთ თავს, ამასთან მედიატორი აღნიშნულ ეტაპზე განუმარტავს მათ მედიაციის პროცესის მნიშვნელობას. როგორც წესი, პირველი შთაბეჭდილება ძალიან მნიშვნელოვანია მხარეთა მომავალ ურთიერთობაში. ვინაიდან მედიატორის ამოცანა აღნიშნულ

პროცესში მხარეთა შეთანხმებაა, მან პირველ რიგში მათი ნდობა უნდა დაიმსახუროს და დადებითად განაწყოს ისინი, როგორც პროცესის, ისე თავისი პიროვნების მიმართ. ემოციური ინტელექტი დიდ როლს თამაშობს, დადებითი სუბიექტური განწყობის შექმნაში სანყის ეტაპზევე, რათა მედიატორმა შეძლოს მედიაციის შემდგომი ეტაპების ეფექტურად წარმართვა. სუბიექტური განწყობა მეტწილად დამოკიდებულია ემოციურ ინტელექტზე. მედიატორმა მხარეთა სიმპათია უნდა დაიმსახუროს, არა ობიექტური გარემო-ფაქტორების საფუძველზე, არამედ თავისი ქცევით, მიმიკით, საუბრის მანერითა და დიპლომატიური მიდგომით. განაწყოს მხარეები დადებითად და აღუძრას ისეთი გრძნობები, როგორც არის მედიატორის მიმართ ნდობა და მასთან თავიანთ პრობლემებზე საუბრის სურვილი, არა როგორც ავტორიტეტთან, არამედ როგორც მეგობართან.

3.3 კომუნიკაციის ეტაპი

თავდაპირველად, იმისათვის, რომ მედიატორმა დაადგინოს დავის არსი, ის უსმენს ორივე მხარეს მორიგეობით. ამ ეტაპზე მხარეები ძირითადად ფაქტებით შემოიფარგლებიან და ნაკლებად აფიქსირებენ თავიანთ სუბიექტურ დამოკიდებულებას. შესაძლებელია, ამ მხრივ ერთ-ერთი მხარე უფრო კარგად იყოს მომზადებული და გაცნობიერებული ჰქონდეს თავისი პოზიციის დადებითი მხარეები, ამით აბნევდეს მეორე მხარეს და აყენებდეს თავდაცვის პოზიციაში. ამ ეტაპზე მედიატორმა უნდა გამოიჩინოს მოქნილობა და ისე გაანეიტრალოს სიტუაცია, რომ არ მიემხროს არც ერთ მხარეს. სხვა შემთხვევაში, შესაძლებელია „დაჩაგრულმა“ მხარემ უარი თქვას თანამშრომლობაზე და სასამართლო არჩიოს შიშისა და დაბნეულობისმიზეზით. მხარემ შესაძლოა დაუშვას, რომ ინფორმაცია, რომელსაც ის გასცემს, მეორე მხარემ შეიძლება მის წინააღმდეგ გამოიყენოს. მაგალითად, ერთ მხარეს აქვს ბევრი ფორთოხალი და არ აქვს ვაშლი, ხოლო მეორე მხარეს აქვს ბევრი ვაშლი და არ აქვს ფორთოხალი. შესაბამისად, მხარეთა რესურსები დაბალანსებულია. თუმცა შესაძლოა მხარემ დასტყუოს ბევრი ფორთოხალი მხოლოდ რამდენიმე ვაშლის სანაცვლოდ, თუკი მეო-

რე მხარემ განაცხადა, რომ მას აქვს ბევრი ფორთოხალი და სურს ვაშლი.

თუ მხარე ჩაიკეტა საკუთარ თავში, მედიაციის შეთანხმებით დასრულების ალბათობა მცირდება, ამიტომ მედიატორმა უნდა გამოიყენოს ის მექანიზმები, რომლის შესაძლებლობასაც მას მედიაციის პროცესი ანიჭებს. რატემა უნდა, მედიაციის პროცესი მოქნილია და მედიატორი არ არის შეზღუდული კრეატიული მოქმედებისგან, თუმცა არსებობს რამდენიმე დამკვიდრებული ხერხი, თუ როგორ შეუძლია მას განტვირთოს სიტუაცია და მოაბრუნოს ჩაკეტილი მხარე მოლაპარაკების მაგიდისკენ. ესენია:

- შესვენება;
- ინდივიდუალური შეხვედრა;
- პროცესის სხვა დროისთვის გადადება;
- აგრესორ მხარესთან კომუნიკაცია დამაზუსტებელი კითხვების გამოყენებით.

შესვენება კარგია ემოციებისგან დასაცლელად და ასევე, თუ მხარე წარმოდგენელია წარმომადგენელთან ერთად, მასთან კომუნიკაციისთვის და იმ საკითხების განხილვისთვის, რომელთაც გამოიწვიეს მხარის დაბნეულობა. ზოგიერთ შემთხვევაში მოულოდნელ კითხვაზე პასუხის გაცემა რთულია და მხოლოდ გარკვეული დროის გასვლის შემდეგაა შესაძლებელი.

ინდივიდუალური შეხვედრა მედიაციის პროცესის ერთ-ერთი ყველაზე მოსახერხებელი ეტაპია, რა დროსაც მედიატორს შესაძლებლობა ეძლევა განახორციელოს მხარის ემოციების მართვა და სწორი სტრატეგიით მისგან საჭირო ინფორმაცია მიიღოს. ეს არის ეტაპი, როდესაც მხარე თავისუფლად საუბრობს წყენაზე, შეცდომებსა და იმ ალტერნატივებზე, რომლებიც იარსებებდა მონინაალმდევე მხარესთან თანამშრომლობის შემთხვევაში. ამ დროს გასათვალისწინებელია მხარის ფსიქოლოგიური მდგომარეობა და მისი სურვილი, თუ რა ინფორმაცია უნდა იქნეს გამჟღავნებული საერთო შეხვედრაზე. დამკვიდრებული პრაქტიკით, მედიატორი ეკითხება მხარეს ინფორმაციის რა ნაწილი სურს მას, რომ გადასცეს მეორე მხარეს, თუმცა ეს არ არის საკმარისი. ამასთან, მედიატორმა დამატებით უნდა დასვას კითხვა, ხომ არ სურს მხარეს მის-

გან, რაიმე ისეთი ქმედების განხორციელება, რაც მისცემს მხარეს რაიმე მინიშნებას იმ საკითხზე, რომელზეც მხარე გახსნილად ვერ საუბრობს. მედიატორი აღნიშნულით პასუხისმგებლობას თავად კისრულობს, რაც ერთი მხრივ, ამ მხარისთვის აღიქმება, როგორც შვება, ხოლო მეორე მხრივ, მედიატორს მონინაალმდევე მხარის ემოციების მართვის საშუალებას ანიჭებს.

პროცესის გადადება – ეს ფაქტორი ხაზს უსვამს მედიაციის ნებაყოფლობითობას. როცა მხარე დაბნეულია, მან უნდა იცოდეს, რომ გადაწყვეტილების მიღება და პასუხის გაცემა არ არის საჩქარო. ის არ არის დროში შეზღუდული და თუნდაც შემდეგ შეხვედრაზე შეუძლია უფრო მომზადებული დაბრუნდეს მოლაპარაკების მაგიდასთან.

აგრესორ მხარესთან კომუნიკაცია დამაზუსტებელი შეკითხვების საშუალებით ეფექტური სტრატეგიაა სიტუაციის განტვირთვისთვის და შემტევი მხარის მკაცრი პოზიციის მიღმა მისი ნამდვილი ნების მეორე მხარისთვის გასაგები და ნაკლებად აგრესიული ენით გადმოცემისთვის. მხარეთა გამონათქვამების მიღმა ხშირად სულ სხვა აზრი იმალება, რომელსაც ემოციური ფონი სხვა ელფერს სძენს. ბევრი მათგანი გაუცნობიერებლად უამრავ მეტაფორას იყენებს საუბრისას. მაგალითად, ზოგიერთმა ფრაზამ, რომელიც მათ უკმაყოფილებას გამოხატავს სიტუაციის მიმართ, ოპონენტის გაბრაზება შეიძლება გამოიწვიოს გამომდინარე იქიდან, რომ მან შენიშვნა საკუთარ პიროვნებას დაუკავშიროს და არა ფაქტს. ამ დროს ხდება „პიროვნებისა და პრობლემის ერთმანეთში აღრევა“, დამაზუსტებელი კითხვებით კი მედიატორს შეუძლია მკაფიოდ განაცალკევოს ეს უკანასკნელი ერთმანეთისგან.

3.3.1. მოლაპარაკების ეტაპი

როცა ემოციური დისბალანსი აღმოფხვრილია, მედიატორს უკვე აქვს საერთო წარმოდგენა რა მოხდა მხარეებს შორის, რა არის მათი უკმაყოფილების მიზეზი და რა სურთ მათ სინამდვილეში.

მაშინ, როცა მხარეები განიხილავენ შეთანხმების საკითხს, მედიატორმა ემოციურად უნდა მართოს პროცესი ისე, თითქოს თა-

ვად მხარეები იღებენ გადაწყვეტილებას და მედიატორი არ ერევა. სინამდვილეში მათგან მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე მაქსიმალურად უნდა შექმნას სიტუაცია, რომელიც მიიყვანს ორივე მხარეს თანაბარ სარგებლიან შეთანხმებამდე. ეს ტაქტიკა სასარგებლოა, ვინაიდან ამყარებს მხარეთა ავტორიტეტს მათ გონებაში და ემოციურად უფრო მდგრადები არიან, გრძნობენ რა კონტროლს მოლაპარაკების მიმდინარეობაზე. ამას გარდა, როცა მხარე თვითონ იღებს გადაწყვეტილებას მეტი პასუხისმგებლობით ეკიდება მის შესრულებას იმისათვის, რომ შეინარჩუნოს სახე, რაც წარმოადგენს სოციალურ მოთხოვნილებას, რომელიც ისევედასევე ემოციური ბალანსისთვის და პირის შინაგანი კმაყოფილებისთვის არის აუცილებელი.

3.3.2 დასკვნითი ეტაპი, შეთანხმება

ამ ეტაპზე საჭიროა მხარეები შეთანხმებულები იყვნენ ყველა პრობლემურ საკითხზე და შეთანხმების დეტალებზე ისე, რომ მხოლოდფორმულირება იყოს დარჩენილი. დეტალურად განერილი პუნქტები შედგენის პროცესში ხილული უნდა იყოს მხარეთათვის, რათა მათ ისევე ჰქონდეთ კონტროლის შეგრძნება, ეს ფაქტორი საბოლოოდ უმტკიცებს მხარეს იმის გრძნობას, რომ მან მაქსიმალური სარგებელი მიიღო მოლაპარაკების მაგიდიდან, როგორც ფაქტობრივად, ასევე ემოციურად. აღნიშნული ქმედებით მედიატორი მხარეებს კიდევ ერთხელ არწმუნებს იმაში, რომ მათ თავად განახორციელეს კონტროლი ზოგადად მედიაციის პროცესის მიმდინარეობაზე, რაც მეტყველებს მედიატორის ემოციურ ინტელექტზე იმ კუთხით, რომ მან ამოიციო მხარეთა ემოციები, სურვილები და ისე წარმართა ემოციური პროცესი, რომ საბოლოო ჯამშიმათი კმაყოფილება გამოიწვიოს.

3.4 მხარეთა ემოციური ინტელექტი

მედიაციის პროცესის წარმართვაში მონაწილეობას იღებს ამ პროცესის ყველა მონაწილე. შესაბამისად, იმისათვის, რომ მოლაპარაკება წარმატებით დასრულდეს მხარეებიც მიზანმიმართულად, თუმცა ემპათიით უნდა მოქმედებდნენ.

თუ სასამართლო პროცესის დროს მხარემ მაქსიმალურად უნდა მოინდომოს თავისი პოზიციის გამყარება სასურველი შედეგის მისაღწევად, მედიაციის პროცესის დროს, უმჯობესია მხარის სტრატეგია ისეთი ასპექტებისგან შედგებოდეს, როგორც არის ალტერნატიული შეთავაზება. ასე მაგალითად, როცა დავა ფინანსებს ეხება, მოთხოვნის სანაცვლოდ მან შესთავაზოს თანამშრომლობა ისეთ მომსახურებასთან დაკავშირებით, რომელიც ამჟამად ამ დავის საგნის ოდენობას აღემატება. თუ მხარეს აქვს ემოციური ინტელექტის მაღალი მაჩვენებელი, ეს დაეხმარება მას გარდაქმნას კონფლიქტი მისთვის სასარგებლო გარემოებად და მიიღოს იმაზე მეტი სარგებელი მოლაპარაკების მეშვეობით, ვიდრე მიიღებდა სასამართლოში პროცესის მოგების შემთხვევაში. თუმცა ეს არ ნიშნავს იმას, რომ მხარემ უპირობოდ ყველაფერი უნდა დათმოს. პირიქით, მან უნდა ჩაატაროს „რეალობის ტესტი“¹ და დაანახოს მეორე მხარეს თავისი უპირატესობები, სხვა შემთხვევაში მეორე მხარე უფრო ხისტი იქნება და თავს უფრო მომგებიან პოზიციაში იგრძნობს იმ წარმოდგენით, რომ მხარეს ეშინია სასამართლოში წასვლის, ვინაიდან არ აქვს სამართლებრივად მყარი პოზიცია.

„რეალობის ტესტი“ ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ნაწილია მედიაციის დროს, თუმცა ამ შემთხვევაშიც მხარემ მაქსიმალური სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს, იმისათვის, რომ მედიაცია არ დაემსგავსოს სასამართლო პროცესს. კერძოდ „რეალობის ტესტის“ მიზანია მხარემ დაანახოს მეორე მხარეს, რომ არ სურს სასამართლოში წასვლა, თუმცა თუ მეორე მხარის მხრიდან მოლაპარაკებაზე მზაობა არ იკვეთება, ამ შემთხვევაში იგი მზადაა ამისთვისაც. თუმცაღა, სასამართლოზე უარის თქმის მიზეზი მონინალმდევე მხარესთან ხანგრძლივი პარტნიორული ურთიერთობის შენარჩუნება შეიძლება იყოს. ტაქტიკა, რომლითაც მხარე აჩვენებს მეორე მხარეს მაქსიმალურ მზაობას მოლაპარაკებისთვის და ამასთან აჩვენებს თავის სიძლიერეს სწორ ემოციებს აღძრავს მონინალმდე-

¹ ფსიქოთერაპევტული ფუნქცია, რომლის დროსაც აისახება ობიექტურ ან რეალურ სამყაროსთან ადამიანის ურთიერთობა. ეს არის შინაგანი სამყაროს ფიქრებისა და გარე სამყაროს გრძნობების განსხვავების დანახვა. ეს ტექნიკა ხშირად გამოიყენება ფსიქოანალიზისა და ქცევითი თერაპიისთვის. პირველად შემუშავებული იქნა ზიგმუნდ ფროიდის მიერ.

გე მხარეში და უქმნის დადებით განწყობას მომავალი მოლაპარაკების მიმართ.

თუ მხარე არ არის ემოციურად განონასწორებული და არ აქვს წინასწარ განსაზღვრული რა იქნება მისთვის საუკეთესო შედეგი, იგი ვერ გაუმკლავდება მედიაციის პროცესს. რითაც დაძაბავს მეორე მხარეს და ემოციებით შეპყრობილი, იმის შიშით, რომ თავისით არ მოაწეროს ხელი დამლუპველ შეთანხმებას, გაუშვებს ხელიდან ყველა შესაძლო პერსპექტივას, რასაც მედიაციის პროცესი სთავაზობს.

3.5 წარმომადგენლის ემოციური ინტელექტი

წარმომადგენლის ელემენტი ძალიან დიდ როლს თამაშობს, როგორც მედიაციის პროცესამდე, ისე პროცესის მიმდინარეობის დროს. მხარეები, როგორც წესი, წარმომადგენელს მიმართავენ არამართო იურიდიული დახმარების მიზნით, არამედ, ზოგადად, როგორც მისი ინტერესების დამცველს, რომელსაც სხვებთან შედარებით მეტი ინფორმაცია და ცოდნა აქვს იმისთვის, რომ დაიცვას კლიენტის ინტერესები სამივე ასპექტში (ფსიქო-სოციალური, სამართლებრივი, ეკონომიკური).

შესაბამისად, სწორედ წარმომადგენელმა უნდა შეუქმნას კლიენტს არსებული რეალობის შესახებ სწორი წარმოდგენა და ემოციური განწყობა, რათა მიიღოს რაც შეიძლება მეტი მედიაციის პროცესიდან. თუმცა, ხშირად ზედმეტი აქტიურობის გამო წარმომადგენლები ხელშემშლელ ფაქტორად იქცევიან მედიაციის წარმართვისას. აქედან გამომდინარე, მათ ყველაზე მეტად მოეთხოვებათ ემოციების მართვა და შეთანხმებისთვის შესაფერისი განწყობის შექმნა. მაგალითად, თუ მეორე მხარის წარმომადგენელი სასამართლო პროცესზე ფაქტობრივ გარემოებებს ამახინჯებს, მარტივად შეიძლება მისი დამარცხება და მოსამართლესაც შესაბამისი გადაწყვეტილება გამოაქვს. მედიაციის პროცესზე კი, თუ ადვოკატი შეჯიბრობითობაზე გადავა, მედიაციის პროცესი ინსტიტუციურად გადაიქცევა სასამართლოდ და მხარეთა მორიგება გართულდება. ამიტომ, რაც არ უნდა მოხდეს, ადვოკატმა უნდა აკონტროლოს თავისი ემოციები და მიუხედავად პროცესის მიმდინარეობისა და

მასზე გამოთქმული მოსაზრებების სიმცდარე-სისწორისა შეინარჩუნოს კეთილგონიერება და არ გასცდეს კლიენტის ინტერესებს. წარმომადგენელი, რომლის იმედადაც მხარე უფრო თავისუფლად მიჰყვება პროცესს, ამავედროულად მისი მრჩეველიც არის. ეს კიდევ ერთი მიზეზია, თუ რატომ უნდა იყოს წარმომადგენელი ემოციურად მდგრადი და ყოველთვის იყოს მზადყოფნაში დაამშვიდოს მისი მარნმუნებელიმ შემთხვევაში, თუ მოწინააღმდეგე მხარის რეპლიკამ მისი გაღიზიანება გამოიწვია. ხშირად შეახსენოს მას, რომ გამიჯნოს პრობლემა და პიროვნება, განუმარტოს მას მეორე მხარის მიერ ინიცირებული შეთავაზებების შინაარსები, რისკები და შესთავაზოს მას, რომ იფიქროს, თუ რისი შეთავაზება შეუძლია სანაცვლოდ. ასევე, მისაღებია, თუ წარმომადგენელი შეახსენებს კლიენტს ისეთ საკითხებს, რომლებიცმათ ერთად განიხილეს, თუმცა ემოციური პროცესის გამო კლიენტს ავიწყდება მათი გაჟღერება.

დასკვნის სახით, შეიძლება აღინიშნოს, რომ მედიაციის პროცესში წარმომადგენელს კლიენტთან ემოციური სიახლოვე და მეგობრული დამოკიდებულება სჭირდება იმისათვის, რომ მისი პროცესზე დასწრება ხელშემწყობი ფაქტორი იყოს და არა ხელშემშლელი.

4. სასამართლოსა და მედიაციის ურთიერთგამიჯვნა ემოციური ინტელექტის ჭრილში

სასამართლოს შექმნამდე და მედიაციის, როგორც ცნების ჩამოყალიბებამდე და გავრცელებამდე, ოდითგანვე მხარეებს შორის წარმოშობილი დავები წყდებოდა ურთიერთმოლაპარაკებით და ამასთან, არსებობდნენ პირები, რომლებიც ეხმარებოდნენ მათ კონფლიქტების მოგვარებაში. აღნიშნულიინსტიტუტი შეიძლება ჩაითვალოს მედიაციის წინამორბედად, ვინაიდან მედიაციის მახასიათებელიც სწორედ ურთიერთმოლაპარაკების გზით დავების გადაწყვეტაა, რასაც წარმართავს მიუკერძოებელიმესამეპირი – მედიატორის სახით.

სასამართლოში დავების განხილვისას და საბოლოო გადაწყვეტილების მიღებისას უდიდესი მნიშვნელობა ენიჭება ფაქტებს და

მათ ინტერპრეტირებას მხარეების მიერ განსხვავებით მედიაციისგან, რომლის დროსაც არსებითია მხარეთა ემოციები და მათი მზაობა კონფლიქტის მოგვარებისთვის. მედიაციის დროს, შეიძლება ითქვას, რომ წაგებული და მოგებული მხარე არ არსებობს, რადგან შეთანხმებისმიღწევანიშნავს იმას, რომ ორივე მხარე კომპრომისზე წავიდა. სწორედ ამ შედეგის მიღწევას განაპირობებს ემოციური ინტელექტი და ამიტომ ენიჭება მას დიდი როლი მედიაციის პროცესში. სასამართლოში საქმის განხილვისას ემოციებს ენიჭება გარკვეული მნიშვნელობა, თუმცა არა გადამწყვეტი, იმის გათვალისწინებით, რომ სასამართლო ძირითადად ხელმძღვანელობს კანონმდებლობით.

სისხლის სამართლის საქმეებზე ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების გამოტანისას მნიშვნელოვანია ბრალდებულისა და მისი წარმომადგენლის ემოციური ინტელექტი იქიდან გამომდინარე, რომ მსგავს შემთხვევებში ნაფიც მსაჯულთა დარწმუნება და ემპათიით განწყობა არსებითი მნიშვნელობისაა გამამართლებელი განაჩენის გამოტანისთვის. თუმცა, შედარებისთვის, იმავს ვერ ვიტყვით სამოქალაქო საქმეებზე. მედიაციის პროცესის წარმართვა დამოკიდებულია მთლიანად ინდივიდუალურად მხარეებისა და აგრეთვე მედიატორის მიერ საკუთარი თუ მონაწილე მხარეების ემოციების ამოცნობაზე, მართვასა და გამოხატვაზე. სასამართლოსა და მედიაციის ემოციური ინტელექტის ჭრილში შესაფასებლად განსაკუთრებული მნიშვნელობის მქონეა ისეთი სენსიტიური დავების განხილვა, როგორცაა საოჯახო ტიპის დავები. მაგალითისთვის, მშობლების მიერ ბავშვის მეურვეობაზე დავა, რომლისდროსაც მთავარ პლანზე სწორედ ემოციები დგას. სასამართლო ყველა შემთხვევას განიხილავს, რა თქმა უნდა, ბავშვის ინტერესებიდან გამომდინარე, თუმცა, როგორც უკვე აღინიშნა, ფაქტებისა და მტკიცებულებების გამოკვლევის საფუძველზე და პროცესის მხარეების ემოციურ მდგომარეობას დავის განხილვისას ნაკლებ მნიშვნელობას ანიჭებს, რასაც ვერ ვიტყვით მედიაციაზე. მედიატორი სწორედ მხარეების ემოციურ მდგომარეობას ითვალისწინებს და ეხმარება მათ აღნიშნული ემოციების გაკონტროლებაშიმ შემთხვევებშიც კი, როდესაც ბრაზი, აგრესია, სიჯიუტე, პრინციპულობა, წყენა და მსგავსი ემოციები იწვევს წინა პლანზე.

მსგავს დავასთან დაკავშირებით უარყოფითი ემოციების ზღვარზე მყოფი მხარეების ემოციების სამართავად და დასამშვიდებლად არსებობს პრაქტიკა, როდესაც მედიატორმა მიმართა კრეატიულ მეთოდს. აღნიშნული მეთოდი მდგომარეობდა იმაში, რომ, როდესაც სიტუაცია კონტროლს აღარ ექვემდებარებოდა, მედიატორმა მხარეებს – მეუღლეებს – შესთავაზა ნარმოედგინათ, რომოთახში განთავსებულ სკამზე იჯდა მათი შვილი. აღნიშნული დადებითად აისახა მედიაციის პროცესზე და ისინი კონცენტრირდნენ რეალურ პრობლემაზე, ემოციების დათრგუნვით.

განსაკუთრებული მნიშვნელობის მქონეა ის გარემოება, რომ მედიაცია ხელს უწყობს სამომავლო ურთიერთობების შენარჩუნებას, რისთვისაც აუცილებელია ემოციური ინტელექტის იმ ოთხი ელემენტის არსებობა, რაც წინამდებარე სტატიაში იქნა განხილული. აღნიშნულისგან განსხვავებით, სასამართლოს მთავარ ფუნქციას წარმოადგენს კონკრეტული დავის გადაწყვეტა და არ არის მიმართულ მხარეებს შორის ურთიერთობის შენარჩუნებასა თუ გამოსწორებაზე. შეიძლება ითქვას, რომ მედიატორს თანაბრად ესაჭიროება ფსიქოლოგის, სოციოლოგის, იურისტისა და სხვა არაერთი პროფესიისთვის დამახასიათებელი უნარ-ჩვევები. მოსამართლის როლი მხოლოდ სამართლებრივ შეფასებაში მდგომარეობს, ხოლო მედიატორი ურთიერთობების მართვის „სპეციალისტი“.

5. დასკვნა

მედიაციის, როგორც ინსტიტუტის მთავარ უპირატესობას წარმოადგენს ის, რომ მხარეები ნებაყოფლობით მიდიან მათთვის ხელსაყრელ კონფლიქტის მოგვარების პირობებამდე. იმისათვის კი, რომ აღნიშნული შედეგი დადგეს, აუცილებელია მათი ემოციური მზაობა, რაც გამოიხატება ნდობის ჩამოყალიბებაში, მთავარ საკითხზე კონცენტრირებაში, მონინალმდევე მხარის ემოციებისა და სურვილების გააზრებაში, პატივისცემაში, ემპათიის ჩამოყალიბებასა თუ სხვა მრავალ ფაქტორში, რაც ერთობლიობაში სწორედ ემოციური ინტელექტის სახით გვევლინება. თუ სასამართლოში მხარეები წინასწარ ამზადებენ პოზიციებს შესაგებელზე და სარჩელზე დაყრდნობით, მედიაციის დროს ყველაფერი თავისთავად

ხდება. ამიტომ არის მედიაცია ცოცხალი პროცესი და, შესაბამისად, ყველა მონაწილეს მოეთხოვება ემოციური თვითკონტროლი და კეთილგონიერება იმისათვის, რომ სწორად გაიაზროს მხარის მიერ წამოჭრილი საკითხები, პრობლემები და ემპათიით მოექიდოს მათ. მხოლოდ ამ ტაქტიკით არის შესაძლებელი მედიაციის დროს სასურველი შედეგის მიღწევა.

ბიბლიოგრაფია

1. მარწყვიშვილი ხ., ემოციური ინტელექტისა და ფსიქიკური აშლილობების ურთიერთმიმართება, 2013, < <https://tsu.ge/science/?lang=ge&cat=jurnal&jnomeri=5&tid=5>>.
2. *Barthel T.*, Emotional Intelligence In Mediation, 2009, <<https://www.mediate.com/articles/barthelT4.cfm>>.
3. *Bradberry T., Greaves J.*, Emotional intelligence 2. 0, Talentsmart, San Diego, 2009.
4. *Frankl V.E.*, Man's Search for Meaning, Vienna, 1946.
5. *Goleman D.*, Emotional intelligence, Bantam, New York, 2005.
6. *Gross J.*, Emotion regulation: affective cognitive and social consequences, *Psychophysiology* 39, 2002, 281-291.
7. *Kelly E.J., Kaminskiene N.*, Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation, *International Comparative Jurisprudence*, Vol. 2, 1st ed., September, 2016, 55-60.
8. *Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.L., Sitarenios G.*, "Emotional intelligence as a standard intelligence", 2010, 232–242.
9. *Mayer J.D., & Salovey P.*, What is Emotional Intelligence? (In Salovey P. & Sluyter D. (Eds.)), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, Basic Books, New York, 1997, 3-31.
10. *Meyer E.*, Getting to Si, Ja, Oui, Hai and Da: how to Negotiate Across Cultures, *Harvard Business Review*, 2015, 74-80.
11. *Petrides K.V., Furnham A.*, On the Dimensional Structure of Emotional Intelligence, *Personality and Individual Differences* 29, 2000, 313–320.
12. *Petrides K.V., Pita R., Kokkinaki F.*, The Location of trait Emotional Intelligence in Personality Factor Space, *British Journal of Psychology* 98, 2007, 273–289.
13. *Tzu S.*, The art of war Shambhalla Publications, Inc., Boston, 2005.

14. Ury W., Getting to Yes with Yourself: and Other Worthy Opponents, Harper Collins, New York, 2014.
15. <https://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_intelligence#Trait_model>.
16. <<https://www.mediate.com/articles/barthelT4.cfm>>.
17. <<https://tsu.ge/science/?leng=ge&cat=jurnal&jnomeri=5&tid=5>>.
18. <<https://www.youtube.com/watch?v=MJJ0BBrW0E>>.
19. <<http://epublications.bond.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1371&context=adr>>.