

**დავების
ალტერნატიული
გადაწყვეტის (ADR)
დისტანციური
ინსტრუმენტები
საქართველოსთვის:
Covid-19 და მის მიღმა**





ევროკავშირი
საქართველოსთვის
EU4Business



დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის (ADR) დისტანციური ინსტრუმენტები საქართველოსთვის: Covid-19 და მის მიღმა

ანგარიში მომზადებულია ბარია აჰმედის მიერ



Baria Ahmed Ltd.

წინამდებარე კვლევა მომზადდა ევროკავშირისა და გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია ავტორი და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირისა (EU) და გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) შეხედულებებს.

მაისი 2020

შინაარსი

შესავალი.....	4
სატელეფონო მედიაცია	7
ვირტუალური მედიაცია.....	15
მოსაზრებები მედიატორებისათვის.....	27
დავების ონლაინ გადაწყვეტა (ODR).....	31
დასკვნა	41

შესავალი

წინამდებარე დოკუმენტი მომზადდა გაეროს განვითარების პროგრამის საქართველოს წარმომადგენლობისათვის (UNDP) ევროკავშირისა და გაეროს განვითარების პროგრამის ერთობლივი პროექტის „მედიაცია და არბიტრაჟი - დავების ეფექტიანი გადაწყვეტისათვის“ („პროექტი“) მხარდასაჭერად, „შესაბამისი ინსტიტუტების გაძლიერების გზით არბიტრაჟისა და მედიაციის გამოყენებისა და ხარისხის გაუმჯობესებისათვის“, უფრო კონკრეტულად კი „არბიტრაჟისა და მედიაციის, მათ შორის სასამართლოში და სასამართლოს გარეშე მედიაციის გამოყენების ზრდის“ მიზნით.

ევროკავშირის დაფინანსებითა და გაეროს განვითარების პროგრამასთან პარტნიორობით განხორციელებული პროექტის ძირითადი დაინტერესებული მხარეები (სტეიქჰოლდერები) არიან საქართველოს მთავრობა, კერძოდ კი იუსტიციის სამინისტრო და სასამართლოები, დავების ალტერნატიულ გადაწყვეტაში (ADR) ჩართული სხვადასხვა სახელმწიფო და არასახელმწიფო უწყებები, ასოციაციები და პრაქტიკოსები, აგრეთვე მცირე და საშუალო საწარმოები (SMEs) და ფართო საზოგადოება, როგორც ADR-ის საბოლოო ბენეფიციარები და მომხმარებლები.

წინამდებარე ანგარიშის მიზანი არის დისტანციური მედიაციის მიმოხილვა, კერძოდ, მისი გამოყენება ADR-ის მიმართულებით მოწინავე მართლმსაჯულების ქვეყნებში. იმის გათვალისწინებით რომ ქართულ სივრცეში ამ პროცესებს შედარებით ახალი სტატუსი აქვთ, როგორც არბიტრაჟის, ისე მედიაციის

თაობაზე კანონები ბოლო წლებში მიიღეს და მომსახურების მიწოდების დღემდე დაგროვილი გამოცდილება მცირე ანგარიში მიზნად ისახავს UNDP-სა და დაინტერესებული მხარეებისათვის ცოდნისა და მონაცემების გაზიარებას ადგილობრივ დავებზე დისტანციური მედიაციის სერვისების შემოტანისა და მიწოდების უპირატესობებზე, შესაძლებლობებსა და გამოწვევებზე.

ტექნიკური დავალების (ToR) პერიოდი ემთხვევა COVID-19-თან დაკავშირებულ კრიზისს, რომელიც იწვევს ყოველდღიური ცხოვრების უპრეცედენტო შეფერხებას და სერიოზული გავლენა აქვს გლობალურ ეკონომიკაზე. ამ პერიოდში წარმოიშობა მრავალი სახის სამოქალაქო და კომერციული დავა, რადგან მხარეები ვერ ახერხებენ ან შეუძლებლად მიაჩნიათ მათი პირადი ან სახელშეკრულებო ვალდებულებების შესრულება. დიდი ალბათობით, პანდემია გამოიწვევს არა მხოლოდ სასამართლოში საქმეების რაოდენობის ზრდას, არამედ, ასევე მნიშვნელოვნად შეანელებს განხილვის პროცესში მყოფ საქმეებზე გადაწყვეტილების გამოტანას ცალკეულ იურისდიქციებში. რეალურად, მსოფლიოში ბევრმა სასამართლომ შეამცირა მოსმენების და განხილვების რაოდენობა, რამაც წარმოშვა საქმეების დაგროვების პრობლემა.

ზემოაღნიშნულმა გადავადებებმა უნდა წაახალისოს მხარეები, რომ გამოიყენონ ADR და კერძოდ კი, მედიაცია - დავების გადაწყვეტის მოქნილი, ნებაყოფლობითი პროცესი, რომელიც იყენებს ნეიტრალურ

მესამე მხარეს - მედიატორს - მხარეთა შორის მოლაპარაკებების ხელშესაწყობად და ეხმარება მათ, რომ იპოვონ პრობლემების გადაწყვეტის მათთვის მისაღები გზა. მედიატორს არ გააჩნია უფლებამოსილება, რომ გამოსავალი თავს მოახვიოს მხარეებს. მედიატორი აკონტროლებს მედიაციის პროცესს, არა მის შედეგს. პროცესი ჩვეულებრივ უფრო სწრაფია და ეფექტური, ვიდრე დავების მოგვარების პროცესები რომელსაც სავალდებულო ხასიათი აქვს, როგორცაა არბიტრაჟი და სასამართლო დავა.

მიუხედავად იმისა, რომ ჩვეულებრივ მედიაცია არის პირებს შორის პროცესი და, წარსულში ბევრი გამოცდილი მედიატორი ამტკიცებდა, რომ შეუძლებელია ქეშმარიტი მედიაციის ჩატარება მხარეთა ფიზიკური დასწრების გარეშე, არსებულმა ეკონომიკურმა გარემომ და პრაქტიკულმა შეზღუდვებმა გამოიწვიეს დისტანციური მედიაციის საკითხის გადახედვა. უმეტესობისათვის ვინც მორიგებით დავის გადაწყვეტას ცდილობს ამჟამად ხელმისაწვდომი მხოლოდ სატელეფონო და ვირტუალური მედიაციაა.

თუმცადა, სანამ ბევრი ჩვენგანის მუშაობის წესს COVID-19 შეცვლიდა, არსებობდა სიტუაციები, სადაც დისტანციური მედიაცია გამოიყენებოდა ან საჭირო იყო. მაგალითად, როცა მხარეების ადგილსამყოფელი სხვადასხვა იურისდიქციაშია; არსებული შეზღუდვები ან სხვა ფაქტორები ხელს უშლის ერთი ან ორივე მხარის დასწრებას, ან როცა დავის ღირებულება არ ამართლებს პირადად მონაწილეობით მედიაციის ჩატარებას. დისტანციურ მედიაცია ასევე შეიძლება იყოს სწრაფი გამოსავალი იმ მხარეებისათვის რომლებსაც დავის დაუყოვნებლივ მოგვარების ინტერესი აქვთ. გარკვეულ პირადი ხასიათის საქმეებზე, მაგალითად, როგორცაა ყოფილი მეუღლეების ან ოჯახის წევრების დავა, სადაც ურთიერთობები გაწყდა ან სერიოზულად დაზიანდა, მხარეებმა შესაძლოა არჩიონ რომ თავიდან აიცილონ

ის ნეგატიური გავლენა რაც პროცესში პირისპირ ყოფნას უკავშირდება. ამის მაგივრად, სესიების დისტანციურად ჩატარებით, მედიატორს შეუძლია დაეხმაროს მათ, მოახდინონ ფოკუსირება პრობლემებზე და შეამცირონ ემოციური რეაქციები და მათი ურთიერთგაცვლა.

დისტანციური მედიაცია შესაძლოა განხორციელდეს სხვადასხვა პლატფორმებზე, ინდივიდუალურად ან მათი ერთდროული გამოყენებით, კერძოდ:

- **სატელეფონო**
- **ვიდეო-კონფერენცია**
- **ავტომატიზირებული პროგრამა**

შესაბამისი ფორმატისა და პლატფორმის არჩევისას მედიატორებმა უნდა გაითვალისწინონ სხვადასხვა სისტემებში მხარეებისა და მათი ადვოკატების გათვითცნობიერებულება და გამოყენების კომფორტულობა, ისევე როგორც მათი ხელმისაწვდომობა, და შესთავაზონ შესაბამისი მხარდაჭერა და ინსტრუქციები პროცესის დასაწყებად.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, იქ სადაც მედიაცია შესაძლოა იყოს მხარეებისთვის ერთადერთი, უკეთესი ან საუკეთესო ვარიანტი, უმჯობესია როგორც სხვადასხვა სისტემების ფუნქციონალურობის, გამოყენებული ფორმების საუკეთესო პრაქტიკის და იმ გამოწვევების გათვალისწინება, რომლებიც წარმოიშვება მედიატორისა და მხარეების ერთად მუშაობის დროს.

ამ მიზნით და საქართველოში მედიაციის სფეროში (ბოლო დროს) განვითარებული მოვლენების გათვალისწინებით, რომელიც უკავშირდება 2019 წელს მედიაციის შესახებ საქართველოს კანონის ამოქმედებას და გარკვეულ სამოქალაქო საქმეებზე სავალდებულო მედიაციის შემოღებას, აგრეთვე COVID-19 კრიზისის გათვალისწინებით, გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) დაკვეთით შემუშავდა

წინამდებარე დოკუმენტი, დისტანციური მედიაციის, როგორც პირისპირ ჩატარებული პროცესის ალტერნატივის, სტრუქტურის, ფუნქციონალურობისა და მიზანშეწონილობის შესახებ, როგორც პანდემიის პირობებში შექმნილ სიტუაციაში, ისე ზოგადად მისი უფრო ფართო გამოყენების მიზნით.

ანგარიშში განხილულია დისტანციური მედიაციის სხვადასხვა ფორმები, მათ შორის მაგალითები სხვადასხვა იურისდიქციებიდან, მედიატორებისა და დაინტერესებული მხარეებისათვის განკუთვნილი რეკომენდაციებით, თუ როგორ შეიძლება ამ პროცესების ქართულ სივრცეში დანერგვა და გამოყენება.



სატელეფონო მედიაცია

დისტანციური მედიაციის პროცესი ტელეფონის საშუალებით ფაქტობრივად ყოველთვის ხორციელდებოდა მედიაციის არსებობის განმავლობაში. მიუხედავად იმისა, რომ ზოგიერთი მედიატორი და მხარე თვლის, რომ მედიაციის პროცესში პირისპირ ჩართვას უფრო მეტი სარგებელი აქვს, პირისპირ შეხვედრის მოთხოვნამ იმ მხარეებისთვის, რომლებიც მაღალ ემოციურ კონფლიქტში არიან ჩართულნი, მაგალითად სამსახურებრივი ან ოჯახური კონფლიქტები, შესაძლოა ზიანი მიაყენოს პოტენციურ პროგრესს.

COVID-19-მდე სიტუაციაშიც, სანამ ის ჩვენს მუშაობასა და კომუნიკაციაზე იმოქმედებდა, ტელეფონის გამოყენება დიდ როლს იკავებდა მედიაციის პროცესში, მედიატორები უკავშირდებოდნენ მხარეებს და/ან მათ ადვოკატებს პროცესის მომზადების ადრეულ ეტაპებზე რათა დარწმუნებულიყვნენ რომ ყველა პროცედურულ საკითხსა და კითხვას პასუხი გაეცა წინასწარ და შეეთანხმებინათ იმ დოკუმენტების სახეობა და რაოდენობა რომელიც მედიატორისთვის უნდა გაეგზავნათ ან მხარეებს შორის უნდა გაცვლილილიყო.

მართლაც, არის შემთხვევები, როდესაც პრობლემები წარმოიშვება მედიაციის წინა დღეს და მედიატორმა უნდა განახორციელოს მთელ რიგი პირად ზარები ან თუნდაც მხარეებს შორის ერთობლივ სატელეფონო ზარი მედიაციის წინ. როდესაც პროცესში მონაწილეობს მრავალი მხარე, მედიატორები ხშირად ითხოვენ მხარეთა ჯგუფთან (მაგ, ყველა მოსარჩელე და ყველა მოპასუხე)

ერთობლივ სატელეფონო ზარს მედიაციის წინა დღეს.

არის ცალკეული შემთხვევები, სადაც ზოგიერთი დამსწრე ერთვება მხოლოდ ტელეფონით, მაგალითად, როდესაც მედიატორთან პირისპირ შეხვედრებში მხოლოდ გადაწყვეტილების მიმღები პირები იღებენ მონაწილეობას, ხოლო მხარის ადვოკატები რჩებიან საკუთარ ოფისში და ხელმისაწვდომი არიან საჭირო რჩევის მისაცემად ან სამედიაციო შეთანხმების მოსამზადებლად.

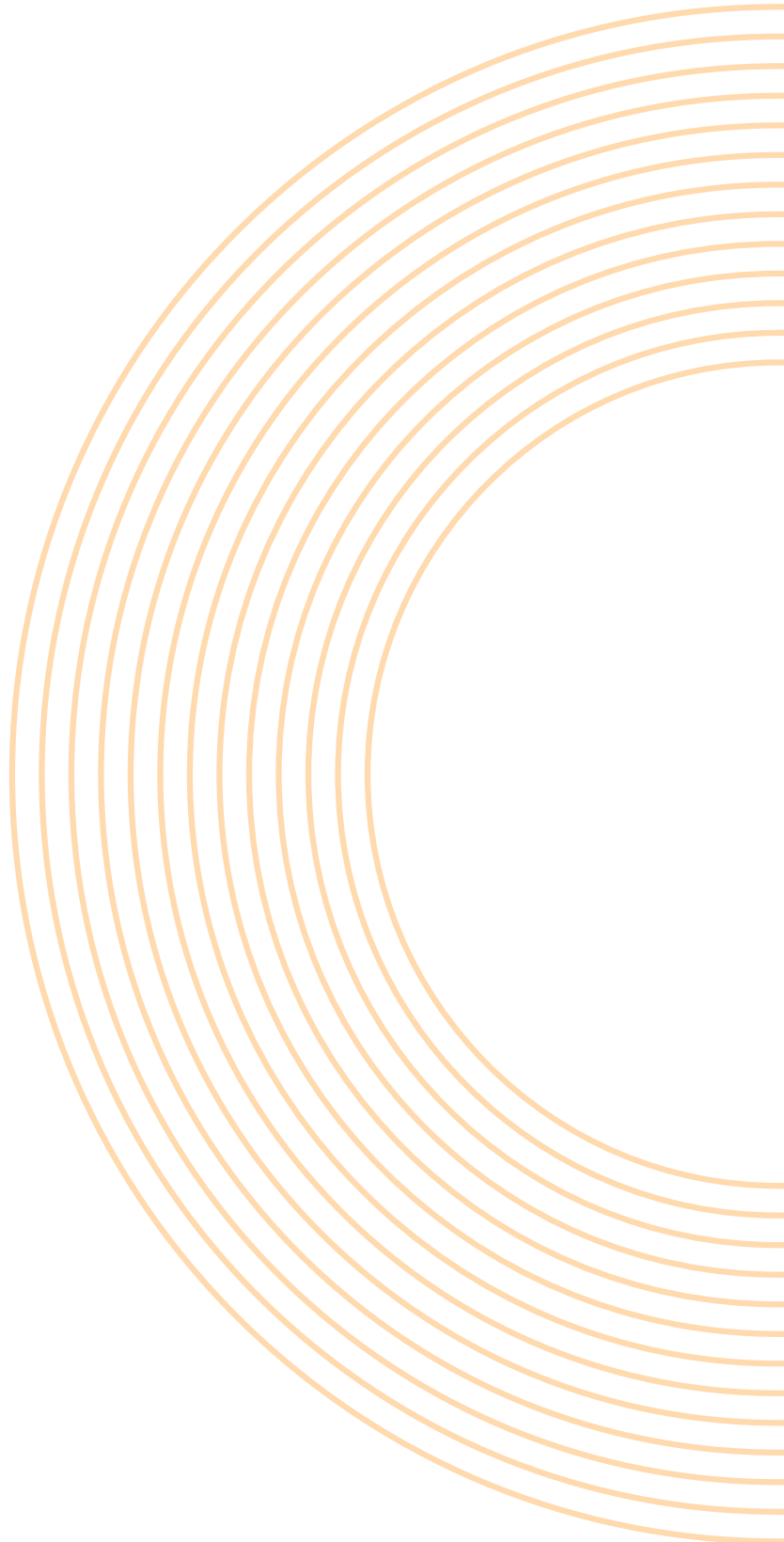
გარდა ამისა, როდესაც ვერ ხერხდება მორიგების მიღწევა მედიაციის დღეს, თანხმდებიან რომ, რომ მედიატორმა გააგრძელოს მორიგების შესაძლო ვარიანტების განხილვა მხარეებთან სატელეფონო საუბრებში შემდგომი დღეების განმავლობაში, როგორც კერძოდ ისე ერთობლივად.

სატელეფონო მედიაცია არის როგორც დროის, ისე ხარჯების თვალსაზრისით მომგებიანი, რადგან იზოგება როგორც მხარეებისა და მათი ადვოკატების გადაადგილების, ისე მედიაციის პროცესისათვის საჭირო ადგილის დაქირავებისა და მოწყობის რესურსი. სტატისტიკა ცხადყოფს, რომ სატელეფონო მედიაცია გაცილებით ნაკლებ დროს იკავებს, ვიდრე პირისპირი.

არის შემთხვევები, როცა მხარე და მისი წარმომადგენლები იყენებენ პირისპირ მედიაციას, რომ შეაფასონ მათი მოწინააღმდეგე მხარე და მისი ადვოკატი. მხარეებმა, რომელთაც არ სურთ, რომ მეორე მხარემ

ნახოს ისინი ან მათი მოწმეები, შესაძლოა არჩიონ სატელეფონო მედიაცია, რითიც თავიდან აირიდებენ მხარეების ან მათი დამცველების მხრიდან შეურაცხყოფას თვალების გადატრიალებით, ამოხვნივით ან სხვა შემანუხებელი საქციელით, როგორც ხანდახან ხდება პირისპირ მედიაციის დროს. შესაბამისად, სატელეფონო მედიაციის პროცესი

ეხმარება იმიჯის შენარჩუნებას, რაც ხშირად ძალიან მნიშვნელოვანია წარმატებული მედიაციისათვის. მხარეებისა და ადვოკატებისათვის უფრო მარტივია, უკან დაიხიონ მათ მიერვე „ქვიშაში გავლებული ხაზიდან“ როდესაც საკონფერენციო მაგიდის მეორე მხრიდან მოწინააღმდეგე არ უყურებთ.



როგორ მუშაობს სატელეფონო მედიაცია?

სატელეფონო მედიაცია, ძირითადად, იგივე პრინციპით მუშაობს როგორც პირისპირ მედიაცია.

როგორც ნებისმიერი მედიაციის დროს, საწყისი საფეხური არის მედიატორის დანიშვნა, შეთანხმება მედიაციის თარიღისა და განრიგის და აგრეთვე მისი ტელეფონით განხორციელების თაობაზე. როდესაც მედიატორი (ან ადმინისტრირებული პროცესის შემთხვევაში მედიაციის პროვაიდერი) დაინიშნება, ის დაიწყებს საქმის მართვის პროცედურებს, რაც მოიცავს მედიაციის თაობაზე შეთანხმების შედგენას ყველასათვის ხელმოსაწერად, რაც, სტანდარტულად, მოიცავს კონფიდენციალურობისა და არაპრეიუდიციული ხასიათის თაობაზე შეთანხმებას, მონაწილეთა დადასტურებას, მოლაპარაკებებისა და დავის გადაწყვეტის უფლებამოსილებაზე დასტურს, მედიატორისათვის გადასახდელი თანხის ოდენობას, ურთიერთობის პირობებს და ა.შ.

სატელეფონო მედიაციის შემთხვევაში, ზემოხსენებული დოკუმენტი ასევე ასახავს, რომ რადგან მედიაცია განხორციელდება ტელეფონის საშუალებით, შესაბამისად საჭიროა ყველა მხარის მიერ ან მათი სახელით ხელმოწერა და მედიატორისათვის (ან მედიაციის პროვაიდერისათვის) დაბრუნება მედიაციის დაწყებამდე, როგორც წესი ელექტრონული ფორმით. სრულად ხელმოწერილი ვერსია შემდეგ ცირკულირდება ყველა მხარესთან შესაბამისად.

მედიატორმა მხარეებს უნდა შეუთანხმოს განრიგი, რომელიც მათ შორის, უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას თუ როდის უნდა წარადგინონ მხარეებმა საქმის მოკლე აღწერილობა და დამხმარე მოსამზადებელი დოკუმენტები და გაცვლიანი თუ არა ისინი ამ დოკუმენტებს ერთმანეთს შორის (რაც დამკვიდრებული პრაქტიკაა). ხშირ შემთხვევებში, წინა დღეს მედიატორი უკავშირდება თითოეულ მხარეს და/ან მათ ადვოკატებს ტელეფონით, რომ გადაამოწმოს შეთანხმებები და უზრუნველყოს, რომ პროცესთან დაკავშირებით ნებისმიერი კითხვა პასუხგაცემულია. გამომდინარე იქიდან, რომ მონაწილეები პირისპირ არ ხვდებიან, შესაძლოა მედიაციის განრიგი ჩვეულებრივი ნახევარდღიანი ან ერთდღიანი პროცესის მოდელისგან განსხვავებულად გაიწეროს.

მედიაცია არის მოქნილი პროცესი, რომელსაც მედიატორი მოარგებს საქმის სპეციფიკაციებისა და მონაწილემხარეების საჭიროებებს. აქედან გამომდინარე, არ არსებობს დადგენილი პროცედურა სატელეფონო მედიაციისათვის, ისევე როგორც არ არსებობს „ყველაზე მორგებული“ პროცესი პირისპირ მედიაციების დროს.

მედიატორმა საწყის ეტაპზე შესაძლოა ყველა მხარესთან ცალ-ცალკე დარეკვით დაიწყოს ან შეათანხმოს ერთობლივი საკონფერენციო ზარი. ამ უკანასკნელის დროს, მედიატორი მიმოიხილავს მედიაციის ძირითად წესებს, რასაც

მოჰყვება მხარეების და ან ადვოკატების მიერ საქმის შესახებ შესაბამისი პოზიციების წარმოდგენა და პასუხები მეორე მხარესთან რეპლიკებზე. გაერთიანებული სატელეფონო კონფერენციის დასრულების შემდეგ მედიატორი წყვეტს ზარს და, როგორც წესი, ახორციელებს ცალკეულ სატელეფონო შეხვედრებს (caucuses) მხარეებთან და მათ ადვოკატებთან, მედიაციის საწყის ეტაპზე მაინც. მოგვიანებით იმავე დღეს, მედიატორმა შესაძლოა მოაწყოს შემდგომი საკონფერენციო ზარი პირთა ჯგუფებთან, მაგალითად ყველა გადაწყვეტილების მიმღებ პირთან ან ყველა ადვოკატთან.

როდესაც პირისპირ მედიაციისას მედიატორი ჩნდება ხოლმე მხარესთან მედიაციის პროცესში მიღწეული პროგრესის შესახებ სიახლეების მისაწოდებლად, სატელეფონო მედიაციისას ასეთი მოკლე შეხვედრები ჩანაცვლდება მოკლე ზარებით,

ელექტრონული ფოსტის შეტყობინებებით ან მესიჯით, რათა მხარეს ეცნობოს, რომ მეორე მხარე განიხილავს ვარიანტებს, ახდენს პასუხის ფორმულირებას, გადახედავს ინფორმაციას და ა.შ.

ისევე როგორც ნებისმიერი მედიაციის დროს, პროცესი გაგრძელდება მორიგების მიღწევამდე, ან მხარეთა და მედიატორის მიერ გამოყოფილი და შეთანხმებული დროის ამონურვამდე, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არსებობს გაგრძელების თაობაზე შეთანხმება. შეთანხმების მიღწევის შემთხვევაში, მხარეთა წარმომადგენლები შეადგენენ მორიგების შეთანხმებას, როგორც წესი, ელექტრონული ფოსტისა და სატელეფონო კომუნიკაციის საშუალებით. ამ პროცესს მედიატორთა უმრავლესობა თავად უწევს ზედამხედველობას, სანამ შეთანხმებაზე მუშაობა არ დასრულდება და დისტანციურად არ მოეწერება ხელი.



დიდი ბრიტანეთი – მედიაცია დაბალი ღირებულების დაკვებზე

ეფექტური სატელეფონო მედიაციის მომსახურების მაგალითი, Smalls Claims Mediation Service (SCMS) არის დიდი ბრიტანეთის სამოქალაქო სასამართლოების მიერ უზრუნველყოფილი უფასო მომსახურება მხარეებისათვის, რომლებიც ჩართულნი არიან დაბალი ღირებულების დავებში. არ არსებობს შეზღუდვა SCMS-ის ფარგლებში მედიაციისათვის გადასაცემი საქმეების კატეგორიებთან დაკავშირებით, რაც შეეხება ფასს - საჩივრის ღირებულება არ უნდა აღემატებოდეს 10 000 ბრიტანულ გირვანქა სტერლინგს. ზემოხსენებული სამსახურის მიერ მედიაცია ტარდება ისეთ დავებზე რომელიც უკავშირდება საქონელთან და მომსახურებასთან დაკავშირებული კონტრაქტებს, პროფესიული გადასახადის გადაუხდელობის, ქირის გადაუხდელობის საკითხებს, სადაზღვევო და სამშენებლო დავებს, დავალიანებებს და გადაუხდელობის ინვოისებს, პროფესიული დაუდევრობით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურებას და სამეზობლო დავებს.

SCMS მოქმედებს იმ ვარაუდით, რომ უმჯობესია მედიაცია განხორციელდეს რაც შეიძლება მალე, დაგვიანების გარეშე, რაც მომგებიანი იქნება ყველა მხარისათვის. თუ დავა მოგვარდება მოპასუხის მიერ შესაგებლის წარდგენიდან მოკლე დროში, მხარეები თავიდან აიცილებენ მოწმეთა ჩვენებებს, დოკუმენტების მომზადებას,

სასამართლო პროცესებს, რითიც შეძლებენ როგორც მხარეთა, ისე სასამართლოს დროისა და ხარჯების დაზოგვას. მიუხედავად იმისა, რომ საპროცესო წესების მიხედვით მოსამართლეები ვერ აიძულებენ მხარეებს, ისარგებლონ სერვისით, მათ მოეთხოვებათ, აქტიურად ჩაერთონ პროცესის წარმართვაში, მათ შორის წაახალისონ მხარეები, რომ გამოიყენონ ისეთი ADR მექანიზმები როგორცაა მედიაცია.

შესაგებლის წარდგენის შემდეგ, სასამართლო კითხვარს უგზავნის ყველა მხარეს, მათ შორის იმ მოთხოვნით, რომ დაადასტურონ პირველ გვერდზე მონიშვნით არიან თუ არა ისინი დაინტერესებულნი SCMS გამოყენებით. ორივე მხარეცალ-ცალკე უნდა დათანხმდეს ამ პირობას და შეთანხმების მიღების შემდეგ სასამართლო დაიწყებს მედიაციის პროცესის ორგანიზებას მხარეებთან თარიღების, დროის და ა.შ. შეთანხმებით. საქმისწარმოება შეჩერდება, მათ შორის სასამართლო განხილვის თარიღის ჩანიშვნა, მოხდება მედიაციის პროცესის დასრულების შემდეგ.

თავად მედიაცია ხორციელდება ტელეფონის საშუალებით, სესიები, როგორც წესი, ლიმიტირებულია 1 საათამდე. მედიატორები არიან სასამართლოს თანამშრომლები და მიუხედავად იმისა, რომ ისინი იყენებენ

ჩვეულებრივ სამედიაციო უნარებს, დროის შეზღუდვის გათვალისწინებით ფოკუსირება ხდება დავის მოგვარებასა და მორიგების მიღწევაზე, ვიდრე დავის დეტალებისა და საფუძველში არსებული ემოციების გამორკვევაზე (რაც ჩვეულებრივ მოხდებოდა მაღალი ღირებულების ან სირთულის საქმეებში). მედიაციის დროს ყველა განხილვა არის კონფიდენციალური და თუ მხარეები შეთანხმებას ვერ მოაღწევნენ მის ფარგლებში გამჟღავნებული ინფორმაციის სასამართლოზე გამეორება აკრძალულია,

მორიგების მიიღწევის შემთხვევაში, მედიატორი დაეხმარება მხარეებს პირობების ჩანერასა და სასამართლოს პერსონალის ინფორმირებაში. თუმცა, მედიატორი არ გადადგამს რაიმე ნაბიჯს ან ჩაერევა შეთანხმების პირობებში თუ ერთი მხარი არ შეასრულებს მას. თუ შეთანხმება ვერ მიიღწევა, საკითხი დაუბრუნდება სასამართლოს შემდგომი განხილვისათვის.

მიუხედავად იმისა, მოხდება თუ არა შეთანხმების მიღწევა, სასამართლოს კანცელარია განაგრძობს მედიატორისა და მედიაციის პროცესის შესახებ ანონიმური უკუკავშირის შეგროვებას, სადაც მომხმარებლების მხრიდან მაღალი კმაყოფილების მაჩვენებელი ფიქსირდება. ამისგან დამოუკიდებლად, თუკი მხარეები მომსახურებით ან მედიატორით უკმაყოფილონი არიან. მათთვის ხელმისაწვდომია საჩივრების პროცედურა.

მაღალი ღირებულების ან კომპლექსური დავებისათვის სასამართლოები მხარეებს სთავაზობენ სრულ მედიაციის პროცესს. ის ბოლო დრომდე ხორციელდებოდა National Mediation Helpline (NMH) მეშვეობით, რომელიც წინასწარ აკრედიტებული პროვაიდერების მეშვეობით უზრუნველყოფდა მედიატორებთან წვდომას შეზღუდული დროის განმავლობაში მხარეების მიერ მცირე საფასურის გადახდის პირობით (საჩივრის ან შესაგებლის ღირებულების შესაბამისად). NMH ამჟამად ჩანაცვლდა იუსტიციის სამინისტროს მიერ სასამართლოს ვებ-გვერდზე აკრედიტებული პროვაიდერების ონლაინ ჩამონათვალით, რომელთაგან თითოეული მოთხოვნისთანავე უზრუნველყოფს პირდაპირ მხარეთა მომსახურებას.

ამ ორი სახის მომსახურების მეშვეობით ინგლისსა და უელსში ყველა სასამართლო საქმისწარმოების მხარეს აქვს მედიაციაზე დაუყოვნებელი წვდომა მცირე დავებისათვის უფასო შიდა მედიაციის საშუალებით, ხოლო უფრო მაღალი ღირებულების საქმეებზე - დაბალი ფასის სანაცვლოდ დროში შეზღუდული მედიაციის მომსახურების საშუალებით წინასწარ აკრედიტებული მედიაციის პროვაიდერების მეშვეობით.

სატელეფონო მედიაციის მომსახურების დანერგვა

როგორც ზემოთ ვიხილეთ, სატელეფონო მედიაცია იძლევა მთელ რიგ უპირატესობებს როგორც პროცედურულად და ისე მხარეებისათვის ხარჯების, დროისა და პოტენციურად, მოლაპარაკებების პროცესში იმიჯისა და ღირსების შენარჩუნების გზით. თუ რთულ, მრავალმხრივ ან მაღალღირებულებიან დავებზე, პირისპირ პროცესებს ენიჭება უპირატესობა, ისეთ საქმეებზე, სადაც ერთი ან ორი სადავო თემაა და დავა შედარებით ნაკლები ღირებულების არის, სატელეფონო მედიაცია შეიძლება უფრო გამართლებული იყოს.

რა თქმა უნდა, მიზანშეწონილია განვიხილოთ რა ღირებულება შეიძლება ქონდეს საქართველოსთვის მსგავსი მომსახურების დანერგვას სასამართლო მედიაციის ფარგლებში. ასეთი მომსახურების დასაწერად გასათვალისწინებელია რიგი ფაქტორები:

- საქმეების ღირებულების ლიმიტი, თუკი ასეთი საერთოდ დაწესდება
- ოპერირება მოხდება სასამართლოს თუ გარე ადმინისტრატორის მიერ?
- მედიატორები დაქირავებულნი არიან სასამართლოს მიერ თუ დაინიშნებიან ad hoc წესით?
- როგორც პირადი, ისე სატელეფონო მედიაციის შესაძლებლობები
- რა ხარჯები ანაზღაურდება მხარეების მიერ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში
- აუცილებელი ცვლილებები საქმის მართვის პროცედურების და/ან სასამართლოს დოკუმენტაციაში

- მოსამართლეთა როლები
- პროცედურები კმაყოფილების ხარისხის შესამოწმებლად
- საჩივრების მექანიზმები

ზემოაღნიშნულ საკითხებზე შესაბამისი რეკომენდაციების შესამუშავებლად მნიშვნელოვანია დაინტერესებული მხარეების - იუსტიციის სამინისტროს, სსიპ „საქართველოს მედიატორთა ასოციაციის“, საქართველოს იუსტიციის უმაღლესი სკოლის, აგრეთვე მომსახურების მიმღები პირების - მომხმარებლებისა და ადვოკატების შეხედულებების გაგება, სასამართლო მედიაციის ან სასამართლოსთან დაკავშირებული მედიაციის ახალი სერვისის დანერგვასთან დაკავშირებით მათი მოლოდინებისა და პრეფერენციების გააზრება.

Ad-hoc მედიაციისათვის იქ, სადაც, COVID-19-თან დაკავშირებული შეზღუდვების ან სხვა მიზეზებით, პირისპირ მედიაცია შეუძლებელია, უმეტეს შემთხვევებში პირველ რიგში უნდა გაირკვეს შესაძლებელია თუ არა მედიაცია ჩატარდეს ვიდეო-კონფერენციის გზით ისეთი პლატფორმების გამოყენებით, როგორცაა Zoom, Skype. თუმცა, არსებობს შემთხვევები, სადაც ასეთი შეხვედრა პრაქტიკული არაა, მაგალითად, დაბალი ღირებულების საქმეებზე ან როდესაც მხარეებს არ აქვთ წვდომა ისეთ მოწყობილობაზე ან პროგრამაზე, რაც აუცილებელია პროცესის ონლაინ სამართავად. ამ დროს სატელეფონო მედიაცია შესაძლოა დარჩეს

ერთადერთ მიზანშეწონილ ვარიანტად.

ასეთი დროს, უმნიშვნელოვანესია, რომ მედიატორი, მხარეები და მათ ადვოკატები სრულად გათვითცნობიერებულები არიან და ენდობიან პროცესს. კონკრეტულად საქართველოსთვის, სადაც მედიაციის ინსტიტუტი კვლავაც ახალია და გამოცდილი მედიატორების რაოდენობა შედარებით მცირეა და კიდევ უფრო

მცირეა გამოცდილი მხარეების რიცხვი, ამ სიცხადის უზრუნველყოფა უნდა მოხდეს სახელმძღვანელო პრინციპებში თავმოყრის გზით, ეს შეიძლება მოხდეს თავად მედიატორების, სასამართლოს ან სხვა მედიაციის პროვაიდერების მიერ, ვინც პასუხისმგებელია პროცესის დაგეგმვასა და ადმინისტრირებაზე.



ვირტუალური მედიაცია

ვირტუალური მედიაცია არის ADR-ის ფორმა, რომელიც იყენებს ტექნოლოგიას მხარეთა შორის დავების გადაწყვეტის მიზნით ვირტუალურ ონლაინ გარემოში. თუ მედიაციის დროს მხარეები, როგორც წესი, ხვდებიან პირისპირ, ვირტუალური მედიაციის დროს მხარეები იყენებენ ციფრულ პლატფორმას ვირტუალურ შეხვედრებსა და სესიებზე დასასწრებად. ეს ლოგისტიკური მოქნილობა შესაძლებელს ხდის ნებისმიერი რაოდენობის ადამიანის მომსახურებას და მის გავრცელებას მთელ რიგ ლოკაციებზე. პროგრამების უმეტეს ნაწილზე წვდომა შესაძლებელია სხვადასხვა მოწყობილობების საშუალებით, როგორცაა დესკტოპ კომპიუტერი, ლეპტოპი, პლანშეტი ან თუნდაც, ტელეფონი, სადაც მთავარი მოთხოვნა არის კამერა, მიკროფონი და სანდო ინტერნეტ კავშირი.

მედიაციაში ვიდეო-კონფერენციის გამოყენება იძლევა პერსონიზირებული, ინდივიდუალური და „ტრადიციულთან მაქსიმალურად დაახლოებული“ მედიაციის საშუალებას, მანძილის მიუხედავად. მხარეებს შეუძლიათ მარტივად და ნაკლები ხარჯებით მოახდინონ კომუნიკაცია მედიატორთან და ერთმანეთთან რეალურ დროში, და ამავდროულად, მიიღონ ვიზუალური და ხმოვანი სიგნალები ვიდეოს საშუალებით. რა თქმა უნდა, მედიატორებს ასევე შეუძლიათ, გამოიყენონ ელექტრონული ფოსტა, ტექსტური შეტყობინებები, ავტომატური სისტემები, ტელეფონი ან ტექნოლოგიის სხვა ფორმები მედიაციის პროცესში ჩასართავად და კოორდინაციისათვის.

როგორც ამას დიდი საერთაშორისო ADR

პროვაიდერები ადასტურებენ, ამ ტექნიკის, კერძოდ კი ვიდეო-კონფერენციის საშუალებით მედიაციის შესახებ მხარეთა უკუკავშირი, უმეტესწილად პოზიტიურია, რასაც მივყავართ იმ აზრამდე, ამგვარი მედიაცია შესაძლებელია ისეთივე ეფექტური იყოს, როგორც ტრადიციული პირისპირ მედიაციის პროცესი. გვთავაზობს რა, ნაკლებად სტრესულ სივრცეს, რომელიც იძლევა ნდობის გაღრმავების, ემოციების პოზიტიურად მართვის საშუალებას და პოტენციურად ამცირებს ძალთა შორის სხვაობას კონკრეტული ტიპის საქმეებში, ონლაინ მედიაციას შეუძლია უზრუნველყოს უსაფრთხო გარემო, შესაძლებელი გახადოს რაციონალური და პროდუქტიული განხილვა და შეამციროს სირთულეები. გარდა ამისა, მოსალოდნელია, რომ მონაწილეები, რომლებიც უფრო ახალგაზრდები არიან ან მუშაობენ IT-სთან დაკავშირებულ სფეროებში ვირტუალურ მედიაციას უფრო მიმზიდველად აღიქვამენ.

მიუხედავად იმისა, რომ მხოლოდ პანდემიის ფონზე შევძელით ვირტუალური მედიაციის უპირატესობების დანახვა, უმეტესობისთვის რეალობაა რომ გაცილებით მარტივია მედიაციის დაგეგმვა და თარიღის შეთანხმება, როდესაც ამისთვის მგზავრობა საჭირო აღარ არის. მაგრამ ყველაზე მნიშვნელოვანი დროისა და ხარჯების დაზოგვაა, რაც გადაადგილების საჭიროების არქონამ უზრუნველყო. თითქმის ყველა კომერციული მედიატორი ითხოვს მონაწილეებისაგან საკუთარ ქვეყანაში და ხშირ შემთხვევაში საზღვარგარეთ გადაადგილებასაც .

კითხვაზე, აჩქარებს თუ არა ვირტუალური მედიაცია მედიაციის პროცესს,

გამოცდილება გვიჩვენებს, რომ მას დაახლოებით იგივე დრო სჭირდება, რაც პირისპირ მედიაციას. ამბობენ რომ ონლაინ შეხვედრების სიახლე, განსაკუთრებით კი მიმდინარე კლიმატის პირობებში, ქმნის თანამშრომლობაზე დაფუძნებულ ატმოსფეროს, რასაც შეუძლია დააჩქაროს მოლაპარაკებების პროცესი. თუმცა, სახლიდან მედიაციასთან დაკავშირებულ კომფორტს, სადაც დღის ბოლოს სახლში წასვლა არ არის საჭირო, შეუძლია ასევე შეანელოს პროცესი. საშუალოდ მედიატორები ვირტუალური და პირისპირ მედიაციის დროის განაკვეთებს შორის მცირე სხვაობაზე მიუთითებენ.

გარკვეული ტიპის საქმეებზე, სადაც თარჯიმნის მონაწილეობაა საჭირო ვირტუალურ მედიაციას კიდევ ერთი უპირატესობა ახასიათებს. ვიდეო-ზარის მეშვეობით პროცესი უწყვეტია თარგმანის მიუხედავად, რადგან სინქრონული თარგმანის დროს სპიკერსა და მსმენელს შეუძლიათ არ დაელოდონ თარგმანის დასრულებას თუკი თარჯიმნის გაჩუმების (mute) ფუნქციას გამოიყენებენ.

ვირტუალური მედიაციის სხვა საკვანძო უპირატესობები, გარდა ზემოთ ჩამოთვლილი სატელეფონო მედიაციის უპირატესობებისა, როგორცაა ხარჯები და წვდომის სიმარტივე, არის სახეების დანახვისა და სხეულის ენის წაკითხვის შესაძლებლობა, რაც საშუალებას აძლევს მედიატორს, შეაგროვოს მნიშვნელოვანი ინფორმაცია და ცოდნა მხარეთა გრძნობებისა და საჭიროებების შესახებ და ხელი შეუწყოს იმ თემების განხილვას, რაც მათთვის უმნიშვნელოვანესია დავის მოსაგვარებლად.

თუმცა, როგორც მოსალოდნელია, მედიატორთა შესაძლებლობა რომ წაიკითხონ ეს არა-ვერბალური სიგნალები გარკვეულწილად იზღუდება. ზოგჯერ მონაწილე არის დაბალ განათებაში ან ცუდი კუთხით ჩანს კამერაში და ეს ართულებს მათი გამომეტყველების ინტერპრეტაციას

ისეთ შემთხვევებში, როცა მათ მიერ ნათქვამი წარმოადგენს მხოლოდ ნაწილს იმისას, რისი გადმოცემაც რეალურად სურთ. როდესაც ერთზე მეტი ადამიანი იყენებს ერთ კამერას ერთსა და იმავე ოთახში, ისინი აუცილებლად მოშორებით სხდებიან კამერისგან, რაც უფრო ართულებს დანახვას და ინტერპრეტაციას.

ერთ-ერთი გამოწვევაა, ასევე, მონაწილეთა მხრიდან უკეთესად მომზადების საჭიროება. ადვოკატებმა უნდა უზრუნველყონ, რომ კლიენტები სრულად იყვნენ ინფორმირებულნი საკითხების შესახებ მედიაციის დაწყებამდე და რომ მედიაციის პროცედურა და მორიგების ფარგლები შესაბამისად იყოს ახსნილი და გააზრებული. მედიატორი სავარაუდოდ ჩაერთვება ადრეულ ეტაპზევე, რათა წინასწარ ჩაატაროს პრაქტიკული სესია მხარეებთან და უზრუნველყოს, რომ ტექნიკური პრობლემები აღმოფხვრილია. მხარეები მზად უნდა იყვნენ, გამოიყენონ ეს დრო მედიატორთან ურთიერთობისათვის, რათა მედიაციის დღეს ყველა მზად იყოს სამუშაოდ. გარდა ამისა, დოკუმენტები, რომლებიც სავარაუდოდ ელექტრონული ფორმის იქნება, აუცილებლად ორგანიზებული უნდა იყოს, რათა მოხდეს მათი გადაცემა ეფექტურად.

და ბოლოს, ტექნოლოგიაზე დამოკიდებულების გამო, ყოველთვის არსებობს სისტემის გაუმართაობის რისკი. იმ დროს, როცა ონლაინ პლატფორმების უმეტესობა განსაკუთრებით სტაბილურია, ყოველთვის იქნება მონაწილე არასტაბილური ინტერნეტ კავშირით, ან მონაწილე, რომელსაც მოწყობილობის მიერთება დაავიწყდა ან რომლის ელემენტიც დაჯდა. მონაწილეებს ყოველთვის შეუძლიათ, გადაერთონ ტელეფონზე, ელექტრონულ ფოსტაზე ან ტექსტურ შეტყობინებაზე, როგორც სარეზერვო საშუალებებზე, მხოლოდ დროებით.

როგორ მუშაობს ვირტუალური მედიაცია?

ვირტუალური მედიაციის პროცესი მუშაობს თითქმის იგივე პრინციპით, როგორც პირისპირ ან სატელეფონო მედიაცია, სადაც მედიატორი იყენებს ერთობლივი და კერძო სესიების ერთობლიობას, მათ შორის ისეთ ვარიანტებს, რაც იძლევა ძირითად გადაწყვეტილების მიმღებ პირებს, ექსპერტებს ან წარმომადგენლებს შორის შეხვედრების საშუალებას.

ვირტუალური მედიაციის მოსამზადებელ ეტაპებზე დეტალებისადმი ყურადღება უმნიშვნელოვანესია. მედიატორმა, ან სამედიაციო მომსახურების პროვაიდერმა ადმინისტრირებულ საქმეებზე უნდა უზრუნველყოს, რომ მხარეებს და მათ ადვოკატებს შეეძლოთ ონლაინ ფორმატზე უპრობლემოდ გადასვლა. ტექნოლოგიებს უნდა მართავდეს მედიატორი და შერჩეული პროგრამული უზრუნველყოფა უნდა იყოს შედარებით მარტივი მონაწილეებისათვის, რომ მოახერხონ მასთან გაცნობა მედიაციის დღემდე.

მედიატორის და მედიაციის დროის/თარიღის დანიშვნის შემდეგ მედიატორი (ან სამედიაციო მომსახურების პროვაიდერი) ჩაერთვება საქმის მართვის პროცედურებში. პროცედურები აქაც პირისპირ ან სატელეფონო მედიაციის მსგავსია და მოიცავს მედიაციის თაობაზე შეთანხმების შედგენას, რაც თავის მხრივ მოიცავს კონფიდენციალურობისა და არაპრეიუდიციული ხასიათის თაობაზე შეთანხმებას, მონაწილეთა დადასტურებას, მოლაპარაკებებისა და დავის გადაწყვეტის უფლებამოსილებაზე დასტურს, მედიატო-

რისათვის გადასახდელი თანხის ოდენობას, ურთიერთობის პირობებს და ა.შ. და პირობას მედიაციის ვირტუალურად განხორციელების თაობაზე, ონლაინ ვიდეო-კონფერენციის საშუალებებით. დოკუმენტს, როგორც წესი ხელი ეწერება და ხდება მისი ცირკულირება მედიაციის პროცესამდე.

მოსამზადებელი მასალების, მათ შორის საქმის მიმოხილვისა და დამხმარე დოკუმენტების წარდგენისა და ურთიერთგაცვლისათვის დროის განრიგი შეთანხმდება და მედიატორი დაუკავშირდება თითოეულ მხარეს და/ან მათ ადვოკატებს მედიაციის დღემდე, ტელეფონით ან ვიდეო-საკონფერენციო ზარის საშუალებით, რათა უზრუნველყოს, რომ პროცესთან დაკავშირებით ნებისმიერი საკითხი პასუხგაცემულია. უფრო და უფრო ხშირია შემთხვევები, როდესაც ვირტუალური მედიაციის პროცესი გრძელდება ორი ნახევარი დღის განმავლობაში, ვიდრე ერთი სრული დღე რაც, რა თქმა უნდა, მხარეთა შორის შეთანხმების საკითხია.

პროცედურულ ზარებთან დაკავშირებით რეალური მნიშვნელობა აქვს პრაქტიკულ სესიაში ჩართვას მედიაციის პროცესამდე, რათა ყველა მხარე თანაბრად კმაყოფილი იყოს შერჩეული პლატფორმით. მედიატორს შეუძლია მხარეებისათვის მიმართულების მიცემა თუ როგორ შევიდნენ და გამოვიდნენ ინდივიდუალური შეხვედრებისთვის განკუთვნილ ვირტუალურ სივრცეში, ნახონ, როგორ მუშაობს უსაფრთხოების

სისტემა და გამოსცადონ სხვა ფუნქციები, რაც მედიაციის პროცესში გამოადგებათ, როგორცაა მაგალითად დოკუმენტების გაზიარება ან დაფის ან ნებისმიერი სხვა ხელსაწყოების გამოყენება. ეს წარმოადგენს მედიატორისთვის შესაძლებლობას, მოახდინოს იმის დემონსტრირება, რომ თავად მედიაციის პროცესში მხარეები შეძლებენ დავაზე ფოკუსირებას, იმ დროს, როცა მედიატორი (ან სამედიაციო მომსახურების პროვაიდერი) მოახდენს შეხვედრებისა და სესიების ტექნოლოგიური მხარის მართვას.

მედიაციის დაწყებამდე ხშირად ხდება მხარეთა და მათი ადვოკატების მიწვევა ერთობლივ სესიაზე, სადაც მედიატორი გააკეთებს მოკლე შესავალს, რასაც მხარეთა შესავალი განცხადებები მოყვება. მხარეთა თანხმობის შემთხვევაში, დღის პირველ ეტაპზე დღის წესრიგის შედგენის მიზნით ერთობლივი დისკუსიების გაგრძელებას შესაძლოა, დადებით გავლენა ჰქონდეს პროცესზე. ამის შემდეგ მედიატორი განათავსებს მხარეებსა და მათ ადვოკატებს ცალკეულ ვირტუალურ ოთახებში მათ და/ან მედიატორს შორის კონფიდენციალური განხილვებისათვის. ცალკეული ვირტუალური ოთახებიდან მხარეები ბრუნდებიან საერთო სივრცეში და პირიქით, საჭიროების მიხედვით.

მედიატორი მუშაობს თითოეული მხარის ოთახში, რომ განსაზღვროს მათი ინტერესები, საჭიროებები და მამოძრავებელი ფაქტორები, გადასცემს ინფორმაციას და შემდეგ შეთავაზებას თუკი ამის პირდაპირი ნებართვა აქვს და ყველა დანარჩენ საკითხზე ინარჩუნებს კონფიდენციალურობას.

მიღწეული პროგრესის მიხედვით შესაძლებელია, რომ მიზანჭეწონილი იყოს ადვოკატების შეხვედრა, მაგალითად, კანონმდებლობასთან დაკავშირებული საკითხების განსახილველად, ან გადაწყვეტილებების მიმღები პირების შეხვედრა, რათა განიხილონ რამდენად პრაქტიკულია მორიგების პირობები. ამ საუბრებისათვის მედიატორი მოაწყოებს ცალკე ვირტუალურ ოთახებს.

ისევე როგორც პირისპირ მედიაციის დროს, მორიგების მიღწევის შემთხვევაში მიღებული პრაქტიკაა ერთი ან მეორე მხარის ადვოკატის მიერ სამედიაციო მორიგების დოკუმენტის შემუშავება. ხშირად, მედიატორი ითხოვს, რომ წინასწარ მომზადდეს შეთანხმების მონახაზი, ჩვეულებრივ, მოსარჩელე მხარის მიერ, რომელსაც მედიაციის დღეს დაემატება კონკრეტული პირობები, რომლებზეც მხარეები შეთანხმდებიან. როდესაც პროექტი დასრულდება, ის გადაეგზავნება მეორე მხარეს განსახილველად, შენიშვნებისა და შესწორებებისათვის. შესაძლებელია, ორივე მხარის იურიდიული წარმომადგენლის შეხვედრა გახდეს საჭირო შეთანხმების დასასრულებლად და ამისთვის, მედიატორი კვლავ მოაწყოებს ცალკე ვირტუალური შეხვედრების ოთახს.

თუ მედიაციის დროს მორიგება ვერ მიიღწევა, მედიატორები ხშირად ითხოვენ მხარეებთან შეხვედრას რამდენიმე დღის შემდეგ, მათი მხრიდან საბოლოო შეთავაზებების მოსასმენად, რათა გადაწყვიტონ, შესაძლებელია თუ არა მოლაპარაკებების გაგრძელება. ბევრი საქმე დასრულებულა მორიგებით ასეთი შეხვედრის შემდეგ.

ვირტუალური შეხვედრების პლატფორმები

დღესდღეობით ვიდეო-კონფერენციების უამრავი პროვაიდერი არსებობს. რთულია ონლაინ პლატფორმის შერჩევა უადრესად მგრძობიარესაკითხების განსახილველად. ბევრი მედიაცია (და სასამართლო მოსმენები) ხორციელდება ონლაინ ვიდეო პლატფორმა „ზუმის“ გამოყენებით. თუმცა, პლატფორმის შერჩევა დამოკიდებულია რიგ ფაქტორებზე, მაგალითად, რამდენად მარტივად მოახერხებენ ნაკლებად გამოცდილი მომხმარებლები სისტემაში ნავიგაციას, რა აპარატურაა საჭირო მონაწილეობისათვის და არსებობს თუ არა რაიმე შემზღუდავი უსაფრთხოების პროტოკოლები (ხშირად გამოიყენება ფართო კორპორაციებსა და ფირმებში).

ქვემოთ ჩამოთვლილია ფართოდ გამოყენებული ვიდეო-კონფერენციების პლატფორმები, რომლებიც შესაძლებელია გამოსადეგი იყოს მედიაციისათვის, იმ პირობით რომ მედიატორი და მხარეები წინასწარ გაეცნობიან სისტემას. მოცემული პლატფორმების სია არ არის ამომწურავი:

- **Bluejeans** - <https://www.bluejeans.com/products/meetings>
 - **Modron Spaces** - <https://www.modron.com/spaces/>
 - **Legaler** - <https://legaler.com>
 - **Skype for Business** - <https://www.skype.com/en/business/> (რომელიც მალე სრულად ჩანაცვლდება Microsoft Teams-ის აპლიკაციით)
 - **Google Meet** (ყოფილი Google Hangouts) - <https://apps.google.com/meet/>
 - **Jitsi** - <https://jitsi.org>
- ქვემოთ ჩამოთვლილია სერვისების უმეტესობის საბაზისო ვერსიები უფასოა სრულად ან მინიმუმ საცდელი პერიოდის განმავლობაში. თუმცა, უფასო და საცდელი გამოწერები ხშირად შეზღუდულ შესაძლებლობებს გვთავაზობს, მაგ. მონაწილეთა რაოდენობა, შეხვედრების ხანგრძლივობა, დოკუმენტების გაზიარების შესაძლებლობა და ა.შ., ასევე შესაძლებელია მას მოჰყვეს უამრავი რეკლამა და სხვა ყურადღების გამფანტავი ფაქტორები. მედიატორებისა და მედიაციის პროვაიდერებისათვის რეკომენდებულია, რომ მოსინჯონ რამდენიმე პლატფორმის საცდელი ვერსია, სანამ აარჩევენ მათთვის ყველაზე მისაღებს. ჩვეულებრივ, მხოლოდ შეხვედრის ადმინისტრატორი (როგორც წესი ეს არის მედიატორი) საჭიროებს „პროფესიონალურ“ ფასიან ანგარიშს, რის
- **Zoom** – www.zoom.us
 - **Webex Meetings** - <https://www.webex.com/video-conferencing>
 - **Microsoft Teams** - <https://www.microsoft.com/en-gb/microsoft-365/microsoft-teams/group-chat-software>
 - **GoToMeeting** - <https://www.gotomeeting.com/en-gb>

საფუძველზეც მას შეუძლია მოიწვიოს მხარეები და დამსწრეები მარტივად ხელმისაწვდომი ვებ ბმულებითა და პაროლებით. როგორც ნებისმიერი მედიაციის დროს, აქაც, პროცესის მოსამზადებელი ფაზის განმავლობაში

მნიშვნელოვანია მონაწილეთა ფოკუსირება ვირტუალური მედიაციის დინამიკაზე.



Zoom.us

ზოგიერთი ონლაინ პლატფორმა იძლევა ვირტუალურ გარემოში მედიაციის გამორჩევის საშუალებას, ცალკე ოთახებითა და ერთობლივი სხდომებით. ამ მახასიათებლების გათვალისწინებით, სამედიაციო საზოგადოება მსოფლიოს გარშემო უმეტესწილად ამ პლატფორმაზე გადავიდა ვიდეო-კონფერენციების განსახორციელებლად. თითოეულ მხარეს აქვს თავისთვის გამოყოფილი ოთახი, მათი „მოსასვენებელი“, სადაც შესვლის უფლება აქვს მხოლოდ მედიატორს და ისიც „დაკავუნებით“, ისევე როგორც პირისპირ პროცესის დროს. მედიატორს შეუძლია შექმნას სხვა ოთახებიც დამატებითი შეხვედრებისათვის, მაგალითად ადვოკატის - ადვოკატთან, მთავარი გადაწყვეტილების მიმღები პირების და ა.შ. აქვე არის სივრცე, სადაც ყველა დამსწრეს შეუძლია შეიკრიბოს ვირტუალურ ერთობლივ სესიაზე.

ვირტუალურ მედიატორებს თავისი გამოწვევები აქვთ. მედიატორები და მედიაციის პროვაიდერები, ადვოკატები და კლიენტები - ყველას უნდა დამეგობრდეს და დაინტერესდეს ტექნოლოგიებით, თუ უკვე არ არიან. სიფრთხილვა საჭირო კონფიდენციალურობის და უსაფრთხოების შენარჩუნების მიზნით როდესაც მედიაციაში მონაწილეობას იღებს სხვადასხვა ლოკაციებზე მყოფი რამდენიმე პირი. შესაძლებელია, რომ მაგალითად სხვადასხვა დროის ზონებში იმყოფებოდნენ და ჩართვის დროსა მათთან სახლში სხვა ოჯახის წევრების იმყოფებოდნენ. ეს პრაქტიკული პრობლემები უნდა აღმოიფხვრას მედიაციის ორგანიზატორების მიერ, მედიაციის დღისთვის საჭირო სხვა

მომზადებასთან ერთად. განსაკუთრებით მათთან, ვისაც საერთოდ არ აქვს ან ძალიან მცირე გამოცდილება აქვს. ვირტუალური მედიაციის ადრეულ დღეებში უფრო მეტი დატვირთვა იქნება, როდესაც მონაწილეები დაიწყებენ პროგრამის ფუნქციებთან, მახასიათებლებთან, ნავიგაციასა და შეზღუდვებთან გათვითცნობიერებას.

კონკრეტულად Zoom-თან მიმართებაში, ბოლო პერიოდში კითხვები წარმოიშვა უსაფრთხოების სტანდარტებთან დაკავშირებით. ტექნიკურ დონეზე ზუმმა სწრაფად უპასუხა პრობლემებს უსაფრთხოებისათვის რიგი ცვლილებების განხორციელებით. მომხმარებლის დონეზე, მედიატორს, როგორც „ჰოსტს“ მნიშვნელოვანი კონტროლის საშუალება აქვს უსაფრთხოების პარამეტრებზე და მონაწილეთა დაშვებასა და უარყოფაზე. თითოეულმა ინდივიდუალურმა მედიატორმა და მათმა კლიენტებმა უნდა ჩაატარონ მოკვლევა და მოახდინონ მათთვის ყველაზე მისაღები პლატფორმის იდენტიფიცირება, მათი ინდივიდუალური გარემოებებიდან გამომდინარე.

უმნიშვნელოვანესია, რომ მონაწილეებს ჰქონდეთ სწავლისა და ადაპტაციის სურვილი და იყვნენ მომთმენები ტექნოლოგიებისა და ერთმანეთის მიმართ. ისევე, როგორც ნებისმიერი მედიაციის დროს, ვირტუალური მედიაციისას არ არსებობს „ყველაზე მორგებული“ მიდგომა. თუმცა, ქვემოთ წარმოდგენილია ზოგადი დამხმარე რჩევები ონლაინ პროცესის ორგანიზებასა და მოწყობასთან დაკავშირებით.

აუცილებელი მოთხოვნები მოიცავს:

- ძლიერ, დაცულ და პერსონალურ ინტერნეტ კავშირს;
- ლეპტოპს / დესკტოპ კომპიუტერს / პლანშეტს მიკროფონით და კამერით;
- Zoom-ის „Pro“ ანგარიში - ჩვეულებრივ, მედიაციას უძღვება მედიატორი და/ან მედიაციის პროვაიდერი და დამსწრეებს შეუძლიათ დარეგისტრირება ან მედიაციაში ჩართვა უფასოდ;
- პროგრამული უზრუნველყოფის ჩამოტვირთვა - ვიდეო-კონფერენციების უმეტესი პროვაიდერები, მათ შორის „ზუმი“, შეხვედრამდე საჭიროებს პროგრამული უზრუნველყოფის ჩამოტვირთვას კომპიუტერში ან პლანშეტში;
- დამსწრეები წინასწარ ეცნობიან პლატფორმას და ტექნოლოგიას;
- თუ მოწყობილობა, რომლითაც სარგებლობს მედიატორი ან დამსწრე, გაცემულია დამქირავებლის (დამსაქმებლის) მიერ, უნდა შემოწმდეს სისტემის ადმინისტრატორთან მისი გამოყენების და საჭირო მხარდაჭერის პირობები.

მედიაციის ორგანიზატორები პროაქტიული უნდა იყვნენ და IT მხარდაჭერა უნდა გაუწიონ ყველა მონაწილეს, ისე, რომ მათ თავდაჯერებულად გამოიყენონ სისტემა. როგორც ზემოთ ითქვა, რეკომენდებულია, მედიაციამდე ერთი კვირით ადრე მაინც ყველა მონაწილესთან ტექნოლოგიის გასავლელად შეხვედრის მოწყობა. ანალოგიურად, უნდა შეთანხმდეს სათადარიგო გეგმის ვარიანტები ტექნოლოგიის მტყუნების შემთხვევისათვის, მაგ. საკონფერენციო ზარი.

რეკომენდებულია რომ ყველა მონაწილეს ჩართვისდროს ჰქონდეს პროფესიონალური ფონი, რომელიც იქნება მოწესრიგებული და დეპერსონალიზებული კლიენტის ნებისმიერი ფაილის ან კონფიდენციალური ინფორმაციისაგან. მაგალითად, „ზუმი“

მონაწილეებს აძლევს საშუალებას, რომ შექმნან ფონი, რაც თავიდან აგვაცილებს ოჯახის წევრების კადრში გამოჩენას. გარდა ამისა, მონაწილეებმა უნდა უზრუნველყონ, რომ ისინი კარგად გამოჩნდნენ, ჰქონდეთ კარგი განათება და ისხდნენ კამერისგან სათანადო მანძილზე.

მონაწილეებისათვის ასევე კარგი იქნება ქონდეთ:

- ყურსასმენები მიკროფონით
- ფართო ეკრანი ან ორმაგი მონიტორი
- სტილუსი დოკუმენტების მოსანიშნად, განსაკუთრებით პლანშეტზე მუშაობისას
- გარე ბლუთუსიანი კლავიატურა, განსაკუთრებით პლანშეტზე მუშაობისას
- რეგულირებადი ლეპტოპის / პლანშეტის სადგამი

კონფიდენციალურობის საჭირო დონეზე უზრუნველსაყოფად საჭიროა ყველასაგან წინასწარი თანხმობის მიღება სესიის ჩაწერის შესახებ ან წინასწარი წერილობითი შეთანხმება, რომ ჩაწერა არ არის დაშვებული. მედიატორმა უნდა ჩამოაყალიბოს ძირითადი წესები მედიაციისათვის, რომ დაიცვას და შეინარჩუნოს პროცესისა და დოკუმენტების კონფიდენციალურობა, მათ შორის მედიაციის თაობაზე შეთანხმებაში ცვლილების შეტანით, რათა, მაგალითად, დააფიქსიროს რომ ეკრანზე მიმდინარე პროცესის სქრინშოტებისა ან ფოტოების გადაღება დაუშვებელია.

რაც შეეხება დამსწრეებს, გასათვალისწინებელია, ვინ უნდა დაესწროს აუცილებლად და საჭიროა დამსწრეთა რაოდენობის მინიმუმამდე დაყვანა, თითოეულმა მხარემ უნდა დაასახელოს, თუ ვინ იქნება წამყვანი მონაწილე - საუკეთესო შემთხვევაში მთავარი გადაწყვეტილების მიმღები. მონაწილეები ვალდებულებას იღებენ, რომ ხელმისაწვდომი იქნებიან მედიაციის განმავლობაში და ადასტურებენ თუ როგორ მიიღებენ მედიაციაში

მონაწილეობას, ცალკე მოწყობილობებით თუ ერთად. თუ ცალ-ცალკე, რაც უფრო მოსალოდნელია ამჟამინდელი სიტუაციის გათვალისწინებით, ჯგუფები თავად უნდა შეთანხმდნენ, თუ როგორ მოახდენენ კომუნიკაციას ოფლაინ, განსაკუთრებით, ნებისმიერი ღია სესიის დროს - მაგ. WhatsApp, iMessage და ა.შ.

მხარეები და მათი ადვოკატები ცალ-ცალკე უნდა მოემზადონ პროცესში მონაწილეობისათვის, მათ შორის:

- დაგეგმონ ვინ რას და როდის იტყვის ერთობლივი სესიის გახსნისას;
- გაითვალისწინონ ნებისმიერი ექსპერტის ან სხვა მოწმეების საჭიროება და მათი ჩართულობა მედიაციის პროცესში ნაწილობრივ ან სრულად;
- განიხილონ თითოეული მონაწილის ადგილმდებარეობა და გარემო და დროში განსხვავება;
- წინასწარ მიაწოდონ ინფორმაცია მედიატორს მედიაციის განმავლობაში მოლაპარაკებებსა და განხილვებში დამსწრეებისა და მათი შესაბამისი როლების შესახებ; და
- შეათანხმონ მედიატორის მომსახურების საფასურის გადახდის წესი (ჩვეულებრივ იყოფა მხარეებს შორის) და აგრეთვე, თუ როგორ მოხდება დამატებითი საათების ანაზღაურება, თუ მედიაცია გასცდება განსაზღვრულ დროს.

როგორც ზემოთ იქნა აღნიშნული, უნდა არსებობდეს წინასწარ მკაფიოდ განსაზღვრული შეთანხმება, თუ როგორ

მოხდება სამედიაციო შეთანხმების მომზადება და აღსრულება - მაგალითად, ელექტრონული ხელმოწერის პლატფორმით.

ვირტუალური მედიაციის ჩარჩოს ჯერ-ჯერობით უცნობი ბუნების გათვალისწინებით, შესაძლოა სასარგებლო იყოს პროცესის მიმდინარეობის გეგმის შემუშავება, რომელიც მოიცავს ლოჯისტიკის, პერსონალური მონაცემების დაცვის, დღის მსვლელობისა და დასასრულის თაობაზე ინფორმაციას.

მსგავსად ამისა, დოკუმენტების გადასაცემად მედიატორებმა და მხარეებმა შესაძლოა ისარგებლონ ონლაინ მონაცემთა გადაცემით, რათა თავიდან აიცილონ ნაბეჭდი ასლების მომზადება და გაგზავნა. ქლაუდზე დაფუძნებულ ასეთ სერვისებს შეუძლიათ სხვადასხვა ტიპის წვდომის მიცემა სხვადასხვა მონაწილისათვის დოკუმენტების როგორც ასატვირთად, ისე ჩამოსატვირთად.

ზუმი ჰოსტს, ჩვეულებრივ, მედიატორს, აძლევს შეხვედრის პაროლით დაცვის, ყველა მონაწილის ადგილზე გამოცხადების შემდეგ შეხვედრის ჩაკეტვისა და სხვადასხვა მხარეებთან ვირტუალური შეხვედრებისათვის (caucuses) ცალკე ოთახების გამოყენების საშუალებას, პროცესისა და მასში მიმდინარე დისკუსიების კონფიდენციალურობისა და საიდუმლოების დაცვით, რაც თითქმის იმეორებს პირისპირ პროცესის ფორმატს.

Zoom მედიაციის მონყობა და მიმდინარეობა

მედიატორებისათვის ვიდეო-კონფერენციის პროგრამული უზრუნველყოფის გამოყენება და ვირტუალური მედიაცია დროთა განმავლობაში ბუნებრივი უნდა გახდეს. მნიშვნელოვანია ნავიგაცია და პროგრამული უზრუნველყოფის პარამეტრებთან გაცნობა, ასევე მათი გამოყენება მედიაციის პროცესის მართვისა და დაცვისათვის.

მედიატორმა ან მედიაციის პროვაიდერმა თითოეული მედიაციისათვის უნდა უზრუნველყოს შეხვედრის უნიკალური ID, რომელიც უნდა გაეგზავნოს ყველა მონაწილეს სესიამდე წინასწარ. თითოეული მედიაცია უნდა დაიწყოს „მოსაცდელი ოთახის“ გამოყენებით მხოლოდ პროცესზე მონვეული დამსწრეებისათვის დაშვების უზრუნველსაყოფად. მედიატორი მზად უნდა იყოს, მოაგვაროს ნებისმიერი ტექნიკური პრობლემა და, როგორც ჰოსტმა, უნდა გააკონტროლოს მონაწილეთა შესვლა სხდომებზე, აგრეთვე ცალკე ოთახების მონყობა და ხელშეწყობა.

მას შემდეგ, რაც მონაწილეები შეუერთდებიან სესიას, მედიატორი ჩაკეტავს შეხვედრას, რომ არ მოხდეს სხვა პირების დასწრება და გამორთავს ჩანერის ფუნქციას. ანალოგიურად, მედიატორმა უნდა აკონტროლოს ეკრანის გაზიარების ფუნქცია, რაც შესაძლებელია, გამოიყენოს დღის წესრიგის შედგენისა და მხარეებთან შეთანხმებისათვის, გაერთიანებული სესიის დროს მათი გახსნითი სიტყვით გამოსვლის შემდეგ. როდესაც მხარეები გადაინაცვლებენ

ინდივიდუალურ შეხვედრებზე, მედიატორი თითოეულ ჯგუფს გადაამისამართებს ცალკე ოთახში, სადაც შესვლა შეუძლია მხოლოდ ჩეთის ფუნქციის მეშვეობით ნებართვის მიღების შემდეგ. ეს პირისპირ შეხვედრისას დაკავუნების ტოლფასია. ცალკე ოთახში ყოფნისას მხარეებს ასევე შეუძლიათ მიიქციონ მედიატორის ყურადღება „დახმარების მოთხოვნის“ ღილაკის გამოყენებით.

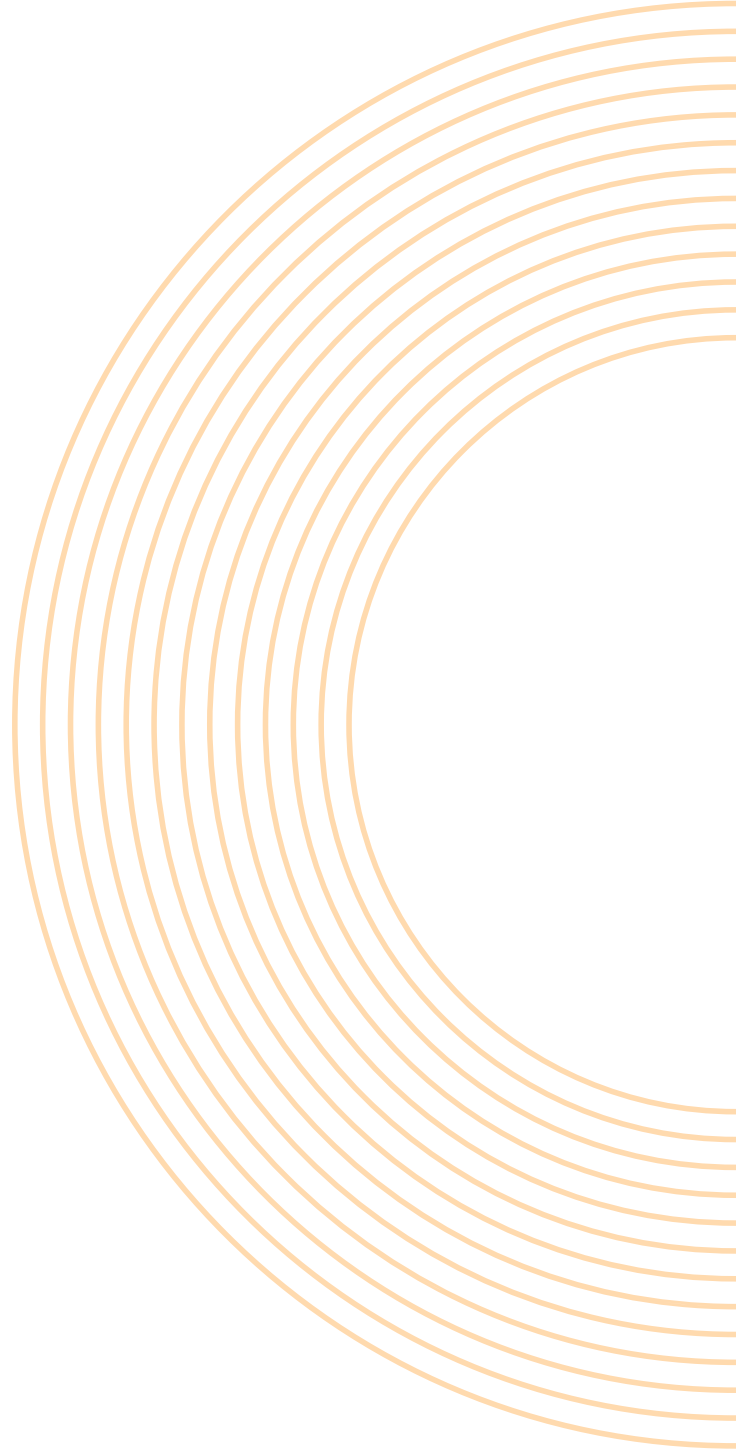
ზემოხსენებულის გარდა მედიაცია მიმდინარეობს იგივე პრინციპით როგორც პირისპირ პროცესის დროს, მედიატორი გადაადგილდება ოთახებს შორის, მუშაობს მხარეებთან მათი შესაბამისი საჭიროებების, ინტერესებისა და მორიგების ვარიანტების განსასაზღვრად, უზიარებს ინფორმაციას და მოგვიანებით გადასცემს პროცესის განმავლობაში წარმოშობილ შეთავაზებებს.

მორიგების შემთხვევაში, მედიატორი იმუშავებს მხარეებთან და მათ ადვოკატებთან რომ პირობები შეთანხმების ფორმით ჩამოყალიბდეს,, რომელსაც უმჯობესია, რომ ხელი იმავე დღეს მოეწეროს ელექტრონულად.

დასასრული ისევე მნიშვნელოვანია ვირტუალური მედიაციისას, როგორც პირისპირ მედიაციისას, რათა მედიატორმა დაინახოს ყველა მონაწილე მზადაა თუ არა, რომ კვლავ შეიკრიბოს გაერთიანებულ სესიაზე და მადლობა გადაუხადოს ყველას მონაწილეობისათვის. მხარეთა გახსნილობა უფრო მოსალოდნელია,

როდესაც მორიგება იქნა მიღწეული, მაგრამ ეს შეხვედრა მორიგების მიუღწევლობის შემთხვევაშიც შესაძლებელია, გამოყენებულ იქნას მხარეთა მიერ მიღწეული პროგრესის მნიშვნელობის გამოკვეთის მიზნით და შემდეგი ნაბიჯების

შესატანხმებლად განხილვებისა და მოლაპარაკებების გასაგრძელებლად, სადაც ეს შესაძლებელია.



ვირტუალური მედიაციის მომავალი

საკითხი, გაგრძელდება თუ არა ვირტუალური მედიაცია პოსტ-Covid-19 სამყაროში, კვლავ აქტუალურია. მედიატორთა და მედიაციის მომსახურების პროვაიდერთა უმეტესობა, რომელთაც გამოიყენეს ეს მექანიზმები ბოლო რამდენიმე თვის განმავლობაში, თანხმდებიან, რომ ვირტუალური მედიაცია გაგრძელდება, განსაკუთრებით კი გლობალიზაციიდან მოსალოდნელი უკან დახვევის გათვალისწინებით, რადგან მსოფლიო ეკონომიკა დასტაბილურებას ცდილობს.

ამდენი ხნის განმავლობაში სახლიდან მუშაობის შემდეგ, მომავალში აუცილებლად გაჩნდება კითხვები, საჭიროა თუ არა იმ რაოდენობით მოგზაურობა, როგორც ადრე, თვითმფრინავით, მატარებლით თუ მანქანით, რაც იწვევდა დროის უქმად ხარჯვას, რომელიც შესაძლებელი იყო სადმე უფრო პროდუქტიულად გამოგვეყენებინა და შესაბამისად ნახშირბადის გამოყოფა შეგვემცირებინა. გარდა ამისა, მოხდება ტექნოლოგიების უფრო მეტად გაცნობა, განსაკუთრებით კი, ვიდეო-საკონფერენციო საშუალებების, რომლებსაც არა მხოლოდ პროფესიონალები, არამედ ზოგადად ოჯახები იყენებდნენ, როგორც მნიშვნელოვან კომუნიკაციის საშუალებას კარანტინის დროს.

ვირტუალური მედიაციის სიმარტივემ და სისწრაფემ შესაძლოა აქციოს იგი სასურველ ვარიანტად იმ ადამიანებისათვის, ვინც წინასწარი დახმარებას საჭიროებს რთული საუბრების დროს, სასამართლოსთვის მიმართვამდე. მიმდინარე კრიზისმა გამოიწვია ბევრი ისეთი შემთხვევა, როდესაც არ არის საჭირო სრული დღის განმავლობაში სესიის ჩატარება, მაგრამ ნეიტრალური მესამე მხარის გამოყენება, რომელიც გამოცდილია მოლაპარაკებებისა და განხილვების ხელშეწყობაში, შესაძლოა საჭირო გამოდგეს მათთვის, ვინც აცნობიერებს, რომ ამ უპრეცედენტო დროს სახელშეკრულებო ვალდებულებების აღსასრულებლად სასამართლო დავის წამოწყება არ არის საუკეთესო გზა. მედიატორის უნარებს შეუძლია დაეხმაროს მხარეებს, მიაღწიონ კომპრომისს ან პრობლემის ისეთ გადაწყვეტას, რომელიც ორივე მხარეს აწყობს და ბევრ შემთხვევაში, თუკი ეს მნიშვნელოვანია, შეუძლია შეინარჩუნოს პირადი და ბიზნეს ურთიერთობები, ისე, რომ მხარეებს შეეძლოთ ურთიერთობების გაგრძელება სწრაფად და მარტივად.

რა უნდა გაითვალისწინონ მედიატორებმა

სატელეფონო / ვირტუალური მედიაცია VS პირისპირ მედიაცია

სატელეფონო მედიაციის ძირითადი მახასიათებელი არის მხარეებსა და მათ წარმომადგენლებთან პირისპირ კომუნიკაციის ნაკლებობა. მედიატორები არიან ინტერპერსონალური და, ვერბალური და არა-ვერბალური საკომუნიკაციო უნარების გამოცდილი პრაქტიკოსები, რომელთაც უნდა დააფიქსირონ არა მხოლოდ ნათქვამის, არამედ მონაწილეთა სხეულის ენით გაცემული სიგნალების ნიუანსები. მიუხედავად იმისა, რომ ფორმულირების ტონი და წონა მაინც იგრძნობა სატელეფონო მედიაციის დროს, ცხადია, მედიატორს არ შეუძლია დააფიქსიროს რაიმე არა-ვერბალური სიგნალი. ზემოხსენებულმა ფაქტმა შესაძლოა ნაკლები გავლენა მოახდინოს, დაბალი ღირებულების ან ნაკლებად რთულ დავებში, თუმცა, სატელეფონო მედიაცია სავარაუდოდ ნაკლებად ნაყოფიერი იქნება უფრო დიდმასშტაბიანი, მრავალმხრივი დავების დროს.

ამის საპირისპიროდ, ვირტუალური მედიაცია ვიდეო-კონფერენციის წყალობით არ ზღუდავს მედიატორს, რომ დააკვირდეს სიგნალებს იგივენაირად. აღიშნული, რა თქმა უნდა, დამოკიდებულია მხარეებზე, რომლებიც უნდა იყვნენ კამერასთან საკმარისად ახლოს, კარგად განათებულ გარემოში და ა.შ. ამ მხრივ სირთულე იქმნება, როდესაც, მაგალითად,

ერთი მხარის ჯგუფის წარმომადგენლები ყველა ერთ ლოკაციაზეა შეკრებილი, მაგალითად მათი ადვოკატების ოფისის საკონფერენციო ოთახში.

ლოჯისტიკა და საორგანიზაციო საკითხები

მიუხედავად იმისა, რომ მხარეებს და მედიატორს არ უწევთ მედიაციისათვის მოგზაურობის, დაბინავების ან ადგილის დაორგანიზება, არსებობს სხვა ფაქტორები რაც უნდა გაითვალისწინონ პროცესის სათანადოდ დაგეგმვისა და განხორციელებისათვის. კერძოდ, მედიაციის თარიღი და დრო სათანადოდ უნდა შეთანხმდეს მონაწილეთა, მათი მხრიდან ვალდებულების აღებით რომ მედიაციისთვის განსაზღვრული დროის განმავლობაში ხელმისაწვდომები იქნებიან. სატელეფონო მედიაციებისათვის უნდა მოხდეს პრიორიტეტული და სათადარიგო ტელეფონის ნომრების გაზიარება, და საუკეთესო ვარიანტში, მედიატორს უნდა ჰქონდეს საკონფერენციო ზარის განხორციელების შესაძლებლობა ერთობლივი სესიისათვის (ან იმ შემთხვევებისათვის, როცა მხარეები და მათი ადვოკატები სხვადასხვა ლოკაციებზე არიან). ზემოხსენებული ინფორმაციის ფლობა და მსგავსი საშუალებების მოწყობა შესაძლოა პრაქტიკული იყოს ვირტუალური მედიაციისათვის ისეთ შემთხვევაში, როდესაც ვიდეო-კონფერენცია წყდება ერთი ან ყველა მონაწილის ტექნიკური პრობლემის გამო.

მედიაციის თაობაზე შეთანხმება

შეთანხმება აუცილებლად უნდა მოიცავდეს სულმცირესეთსტანდარტულდებულებებს, რომლებიც ეხება კონფიდენციალურობას, მედიატორის უფლებამოსილებას, განხილვების არასავალდებულო ბუნებას და მედიატორთა იმუნიტეტს, რაც ექვემდებარება ცვლილებებს მხარეთა შორის შეთანხმების საფუძველზე. ამასთან, დოკუმენტი ხაზს უსვამდეს, რომ მედიაცია განხორციელდება ტელეფონის/ვიდეო-კონფერენციის საშუალებით და ითვალისწინებდეს შეთანხმებას იმის თაობაზე თუ როგორ მოხდება მორიგების პირობების ჩაწერა და დასრულება მისი მიღწევის შემთხვევაში.

მომზადება

გარდა დაბალი ღირებულების და ძალიან მარტივი საქმეებისა, მედიატორი, როგორც წესი, მედიაციამდე დაიწყებს მომზადებას და გაეცნობა დავის ფაქტებსა და დეტალებს. ეს პროცესი, ჩვეულებრივ, ხორციელდება მხარეთაგან დამოუკიდებლად, თუმცა დაეყრდნობა მათი მხრიდან წარდგენილ საქმის აღწერასა და საკვანძო დოკუმენტებს. სატელეფონო ან ვირტუალური მედიაციებისათვის როგორც ასეთი, განსხვავება არ არის, თუმცა, სავარაუდოდ დოკუმენტაცია შეზღუდული იქნება მედიაციისთვის გამოყოფილი უფრო მოკლე ვადების გათვალისწინებით.

კომუნიკაცია მედიაციის დაწყებამდე

როგორც ზემოთ იქნა აღნიშნული, მედიატორსა და მხარეებს შორის კომუნიკაცია მედიაციის დაწყებამდე უმეტესად ხორციელდება ტელეფონით, თუნდაც პირისპირ მედიაციების დროს. სატელეფონო მედიაციის დროს მედიატორი მზად უნდა იყოს, ახსნას პროცესის მიმდინარეობა და უზრუნველყოს, რომ მხარეებს და მათ წარმომადგენლებს

მკაფიოდ ესმოდეტ, თუ როგორ და რა დონემდე იქნება მათი ჩართულობა საჭირო. კერძოდ, დეტალურად უნდა შეთანხმდეს საწყისი გაერთიანებული სესიის მოწყობის დეტალები საკონფერენციო ზარის მეშვეობით, სადაც თითოეული მხარე გამოვა გახსნითი სიტყვით.

ვიდეო-კონფერენციის მეშვეობით განსახორციელებელი ვირტუალური მედიაციებისათვის, აგრეთვე სტანდარტული მედიაციის-წინა ლოჯისტიკური ზარებისათვის რეკომენდებულია, რომ მედიატორმა მოაწყოს სავარჯიშო სესია მხარეებთან და ადვოკატებთან მედიაციის დღემდე, რათა უზრუნველყოს მათი მხრიდან სისტემის სათანადოდ ცოდნა და მოაგვაროს ნებისმიერი ტექნიკური შეზღუდვა ან პრობლემა.

საერთო შეხვედრები

უმეტესად, სამოქალაქო და კომერციული მედიაციები პროცესის დასაწყისში საერთო სესიით იწყება, გარდა იმ შემთხვევისა როდესაც არსებობს დასაბუთებული მიზეზი რომ ასეთი შეხვედრა არ ჩატარდეს. სატელეფონო მედიაციის დროს, როგორც ზემოთ იქნა ფორმულირებული, ეს სესია უნდა ჩატარდეს საკონფერენციო ზარის მეშვეობით, შესაძლოა მხარეებისა და მათი ადვოკატების სხვადასხვა ლოკაციებზე ყოფნით. შესაბამისად, მედიატორმა მედიაციის დღემდე უნდა განახორციელოს სატესტო ზარი, რათა უზრუნველყოს ყველა სისტემის ოპერირება საჭიროების შესაბამისად. მოგვიანებით, შესაძლოა, ჩატარდეს გაერთიანებული სესიები ან შეხვედრები მხოლოდ სამართლებრივ წარმომადგენლებთან ან გადაწყვეტილებების მიმღებებთან და კვლავაც, საკონფერენციო ზარის ორგანიზების ტექნიკური ცოდნა ძალიან მნიშვნელოვანია, განსაკუთრებით კი მედიატორისათვის.

ვიდეო-კონფერენციის საშუალებით მედიაციისათვის, შეთანხმებული პლატფორმ-

იდან გამომდინარე, მედიატორმა შესაძლოა მოაწყოს ვირტუალური შეხვედრის ოთახები საერთო და კერძო სესიებისათვის წინასწარ რაც საშუალებას მისცემს გაანალიზოს დამსწრეები შესაბამის ოთახებში და მოიწვიოს ისინი საერთო შეხვედრაზე.

კერძო შეხვედრები (CAUCUSES)

კერძო შეხვედრები მედიატორსა და მხარეებს შორის, ჩვეულებრივ, ხორციელდება ცალკე, მხარის ოთახში ან ვირტუალურ ოთახში, სრული კონფიდენციალურობის შენარჩუნებით გარდა იმ შემთხვევისა თუ მხარე არ მისცემს თანხმობას, რომ ინფორმაცია გადაეცეს მეორე მხარეს. კერძო სატელეფონო ზარი მხარესთან და მათ ადვოკატებთან ხორციელდება ცალკე ოთახის მსგავსად. მედიატორმა უნდა უზრუნველყოს, რომ შეახსენოს და დაარწმუნოს მხარეები ამ განხილვების კონფიდენციალურობაში რათა საშუალება მისცეს მათ ღიად ისაუბრონ შესაბამის საჭიროებებსა და ინტერესებზე.

მორიგება

ჩვეულებრივ, მედიაციის დროს მიღწეული მორიგება ჩამოყალიბდება შეთანხმების სახით და ხელი მოწერება მხარეების მიერ იმავე დღეს. ცხადია, რომ ამის მიღწევა სატელეფონო მედიაციის დროს რთულია. მოსამზადებელი სამუშაოების და მედიაციის დაწყებამდე კომუნიკაციის დროს უნდა მოხდეს შეთანხმება, თუ როგორ მოხდება მორიგების გაფორმება და ხელმოწერა. ჩვეულებრივ, ერთი მხარის, უმეტესად მოსარჩელის, ადვოკატები წინასწარ ამზადებენ შეთანხმების პროექტს, რომელშიც შემდეგ აისახება მედიაციის პროცესში შეთანხმებული კონკრეტული პირობები. ზემოხსენებული დოკუმენტი შემდგომ ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით გადაეგზავნება მეორე მხარეს გადასახედად და დასასრულებლად,

რის შემდეგაც მოხდება ხელმოწერა. მიუხედავად იმისა, რომ ამის მიღწევა შესაძლებელია მედიაციის დღესვე, მხარეები ზოგჯერ თანხმდებიან, რომ დასრულება და ხელმოწერა მოხდეს შემდეგ დღეს. ამჟამად ასევე ხელმისაწვდომია მარტივი ელექტრონული ხელმოწერის სერვისები, თუ მხარეებს შეუძლიათ მათი გამოყენება. ამ ვარიანტების განხილვა მედიაციის დღემდე აშკარად უწყობს ხელს დინამიკის და მიღწეული პროგრესის შენარჩუნებას მედიაციის ბოლო ეტაპებზე.

პროცესის დინამიკის შენარჩუნება

როგორც ცნობილია, მიუხედავად იმისა, რომ მედიაციების უმეტესობა მთავრდება იმავე დღეს მორიგების მიღწევით, არის შემთხვევები, როდესაც სხვადასხვა მიზეზით მხარეებს შესაძლოა დასჭირდეთ შედარებით უფრო მეტი დრო. ასეთ შემთხვევებში, სადაც ვერ მოხდება მორიგების მიღწევა, მედიატორები, ჩვეულებრივ, სთავაზობენ მხარეებს ტელეფონის საშუალებით მუშაობას შემდეგი დღეების/კვირების განმავლობაში, რათა უზრუნველყონ მოლაპარაკებების გაგრძელება. ისინი ზოგჯერ სთხოვენ მხარეებს, რომ დატოვონ თავიანთი ბოლო შემოთავაზება ღიად გარკვეული პერიოდის განმავლობაში და შემდეგ შეამოწმონ არის თუ არა შემდგომი გაგრძელების შესაძლებლობა. სატელეფონო ან ვირტუალური მედიაციის დროს ეს პოსტ-მედიაციური კონტაქტი იგივენაირად არის ნახალისებულია, უმეტესწილად, შეიძლება იყოს შემდგომი მოლაპარაკებების და მორიგების წინაპირობა.

უკუკავშირი, დაკვირვება და გადახედვა

მედიაცია, მისი ბუნებით, არის განცალკევებული პროფესია და მედიატორთა უმეტესი ნაწილი მართო მუშაობს საქმეების უმეტესობაზე. დაკვირვებისა და გადახედვის ჩვევის გამომუშავება, შესაბამისად, ძალიან მნიშვნელოვანია პროფესიული განვითარებისათვის და იმის

გასათვალისწინებლად, თუ რა გამოვიდა წარმატებით და რისი სხვაგვარად განხორციელება იყო შესაძლებელი. დაკვირვება უნდა გაკეთდეს მედიაციის ფორმის მიუხედავად და თუ შესაძლებელია, მედიატორებმა უნდა მოითხოვონ მხარეთა/მათი ადვოკატების უკუკავშირი პირდაპირ ან მედიაციის პროვაიდერების მეშვეობით.



დავების ონლაინ გადაწყვეტა (ODR)

ზემოთ განხილულ ვარიანტები, ანუ ADR-ის ტელეფონის და ვიდეო-კონფერენციის მეშვეობით განხორციელება განსხვავდება ონლაინ დავების გადაწყვეტისაგან (ODR). ODR უკვე მრავალი წელია არსებობს და ისტორიულად ეყრდნობა, ტექსტზე დაფუძნებულ კომუნიკაციას, როგორცაა ელექტრონული ფოსტა და დაპატენტებული პროგრამული უზრუნველყოფის სისტემები.

ODR-ის კონცეფცია გულისხმობს ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა (IT) და ინტერნეტის გამოყენებას დავების გადაწყვეტისათვის, ამაში არ მოიაზრება სასამართლო სისტემების კომპიუტერიზაცია მაგ.: სასამართლო სხდომა ვიდეო-კავშირის მეშვეობით ან პროცესის მიმდინარეობის ონლაინ ტრეკინგი. ODR მექანიზმის გამოყენებით დავის გადაწყვეტის დროს, არ გამოიყენება ტრადიციული სასამართლო სხდომათა დარბაზი ან მოსმენების დარბაზი. ამის ნაცვლად, დავების გადაწყვეტა ხდება ინტერნეტის საშუალებით. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, დავების გადაწყვეტის სერვისები ხელმისაწვდომია, როგორც ონლაინ სერვისები. ბევრი ტექნიკა ხვდება ODR ქოლგის ქვეშ. ზოგჯერ ადამიანები მონაწილეობის ხარისხი საკმაოდ დიდია, როგორც მაშინ, როდესაც ODR სისტემები ქმნიან საშუალებას მოსამართლეების, მედიატორების ან მოლაპარაკებების მწარმოებლებისათვის მხარეებთან ელექტრონული კომუნიკაციითა და დოკუმენტების ციფრულ ფორმატში გადახედვით სადაო საკითხების მოსაგვარებლად. სხვა შემთხვევებში

სამართლებრივი პრობლემის შეფასება ან თავად მოლაპარაკებები შესაძლოა განხორციელდეს ODR მომსახურების მეშვეობით მცირე ექსპერტული ჩარევით ან მის გარეშე.

ODR ტექნიკა უკვე გამოიყენება მსოფლიოს გარშემო უთანხმოებათა ფართო სპექტრის მოსაგვარებლად - სამომხმარებლო დავებიდან ელექტრონული კომერციის სფეროში წარმოშობილ დავებამდე, მოქალაქეთა შორის უთანხმოებებიდან, მოქალაქეთა და სახელმწიფოს შორის დავებამდე. ODR არ არის მიზანშეწონილი ყველა სახეობის დავისათვის, მაგრამ ცხადია, რომ საუკეთესო საშუალებაა დიდი რაოდენობის შედარებით დაბალი ღირებულების საქმეების მოსაგვარებლად - ჯანსაღ გარემოში, მაგრამ, ამავდროულად, სასამართლოსთან შედარებით გაცილებით ნაკლები ხარჯებითა და დისკომფორტით.

ODR გვთავაზობს:

- **ხელმისაწვდომობას** – საშუალებების მიუხედავად
- **წვდომას** – განსაკუთრებით სპეციალური საჭიროების მქონე ადამიანებისათვის
- **სიმარტივეს** – არაიურისტებისათვის, რომ წარმოადგინონ საკუთარი თავი სხვისი უპირატესობის შეგრძნების გარეშე
- **მიზანშეწონილობას** – მზარდი ონლაინ საზოგადოებისათვის
- **სისწრაფეს** – გადაუწყვეტელ დავებზე გაურკვევლობის მინიმუმამდე

- დასაყვანად
- **თანამიმდევრულობას** – პროგნოზირებადი პროცესით
 - **სანდოობას** – საიმედო ფორუმები მომხმარებლის ნდობის უზრუნველსაყოფად
 - **მართლმსაჯულების ფოკუსირებას** – საკითხებზე, რომლებიც საჭიროებენ მათ გამოცდილებასა და ცოდნას
 - **ალტერნატივებს** – სხვის მიერ მიღებულ სასამართლო გადაწყვეტილებებთან შედარებით
 - **პროპორციულობას** – საჩივრის შეტანის ხარჯი vs. სადაო თანხა
 - **სამართლიანობას** – ნეიტრალური ექსპერტისათვის საქმის წარდგენის შესაძლებლობა
 - **ჯანსაღ გარემოს** – რეგლამენტით და შესაბამისი კანონებით
 - **საბოლოობას** – გადაწყვეტის შეთავაზებით, ისე რომ მხარეებმა განაგრძონ ცხოვრება

ხელმისაწვდომია სრულად და ნაწილობრივ ავტომატიზებული ODR სისტემები კონკრეტულად მომხმარებლებისათვის, კომპიუტერულად ინფორმაციის შეგროვებით, მონაწილეთა მიერ შეტანილ ინფორმაციაზე დაყრდნობით გადაწყვეტილების მიღებით და ზოგჯერ მესამე მხარესთან, როგორცაა მედიატორი, ყოველგვარი ინტერაქციის გარეშე. მიუხედავად იმისა, რომ ელექტრონული მედიაციისა და პროგრამული უზრუნველყოფის ფართო სპექტრი არსებობს, მათ შორის ისეთები, სადაც ნებისმიერი კონტაქტი მედიატორსა და მხარეებს შორის ხდება ტექსტური შეტყობინებებისა და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, ისინი ჩვეულებრივ კონკრეტულ სექტორებზე ან იურისდიქციაზეა მორგებული და უფრო ფართოდ შედარებით მონინავე ADR იურისდიქციებში გამოიყენება.

ევროკავშირის დავების ონლაინ გადაწყვეტის (ODR) პლატფორმა

ერთ-ერთი ყველაზე მასშტაბური ODR პროექტია საერთაშორისო მასშტაბით, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებელთა დაცვას და გაძლიერებას ევროკავშირის ერთიან ბაზარზე - ევროკავშირში მოქმედებს მომხმარებელთა უფლებების ფართო სპექტრი, რათა მომხმარებელს ქონდეს ინფორმირებული არჩევანის გაკეთების საშუალება და მოლოდინები. მომხმარებლების უფლებების დაცვის ძირითადი კანონმდებლობის გარდა ევროკავშირში შეიმუშავეს საკანონმდებლო და არა საკანონმდებლო ინსტრუმენტების ნაკრები, რომლებიც მიზნად ისახავს წევრ ქვეყნებში მომხმარებელთა უფლებების ეფექტიან აღსრულებას და რომლის საკვანძო კომპონენტს სამომხმარებლო დავებზე ADR წარმოადგენს. სამომხმარებლო დავებზე დავის ალტერნატიული გადაწყვეტის შესახებ 2013/11/EU დირექტივით (შემდგომში „დირექტივა“) და No 524/2013 რეგულაციით (შემდგომში “ODR რეგულაცია”), შემუშავდა ჰორიზონტალური ჩარჩო სამომხმარებლო დავებზე ADR-ის და ODR-ის განხორციელებისათვის.

მომხმარებელთა დავების სასამართლოს გარეშე გადაწყვეტა ქმნის მნიშვნელოვან პოტენციალს მომხმარებლებისათვის, საცალო მოვაჭრეებისა და ზოგადად მართლმსაჯულებისათვის. მარტივ, სამართლიან და ეფექტურ ADR-ზე წვდომა

აძლიერებს მომხმარებლის ნდობას, როდესაც ის საცალო მოვაჭრისგან ახორციელებს შესყიდვას, განსაკუთრებით კი, ონლაინ შესყიდვას. ADR პროცედურების ნაკლებად ფორმალური და შემრიგებლური ბუნება საშუალებას აძლევს მხარეებს, რომ შეინარჩუნონ მომხმარებლებთან ურთიერთობა დავის წარმოშობის შემდეგაც. საცალო მოვაჭრეები იღებენ მნიშვნელოვან უკუკავშირს მათი პროდუქციისა და მომსახურების ხარისხის შესახებ და პოტენციურად უფრო მომგებიან პოზიციაში ხვდებიან, ვიდრე მათი კონკურენტები, თავიდან ირიდებენ რა, სასამართლო საქმის წარმოების ხარჯებს და ახდენენ მომხმარებელზე ზრუნვის მაღალი სტანდარტების დემონსტრირებას.

დირექტივის მიხედვით, წევრი სახელმწიფოები ხელს უწყობენ ADR-ზე მომხმარებლის წვდომას და უზრუნველყოფენ, რომ მათ შეეძლოთ, მიმართონ სერტიფიცირებულ ADR პროვაიდერებს როგორც შიდა ისე საზღვრებს გარეთ დავების გადასაწყვეტად ევროკავშირის ფარგლებში და თითქმის ყველა საცალო ვაჭრობის სექტორში, მიუხედავად იმისა, შესყიდვა ონლაინ განხორციელდა თუ არა. აღსრულება უზრუნველყოფილია წევრ ქვეყნებთან სპეციალური სერტიფიცირებისა და მონიტორინგის მექანიზმით. მიუხედავად ამისა, დირექტივა არ განსაზღვრავს ADR-ის

კონკრეტულ მოდელს, და არ არეგულირებს, მონაწილეობა ნებაყოფლობითი უნდა იყოს თუ სავალდებულო და არც შედეგები სავალდებულოობას არ განსაზღვრავს.

ODR რეგულაცია ეყრდნობა ამ ჩარჩოს და ეხება კონკრეტულად სამომხმარებლო დავებს პროდუქტებისა და სერვისების ონლაინ შესყიდვასთან დაკავშირებით. ODR რეგულაციის მიხედვით, ევროკომისიამ ჩამოაყალიბა ევროპული ODR პლატფორმა, მრავალენოვანი ინტერაქტიული ვებ-გვერდი, რომელიც საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს ონლაინ წარადგინონ მათი სამომხმარებლო-ბიზნესთან დაკავშირებული დავები. ის ინფორმაციას აწვდის მხარეებს სერტიფიცირებული ADR პროვაიდერ(ებ)ის შესახებ, რომლებიც კომპეტენტურად მიიჩნევიან მათი დავების მოგვარების თვალსაზრისით და შემდეგ გადასცემს დავას. თუ მხარეები არ თანხმდებიან ADR პროვაიდერზე სარჩელის წარდგენიდან 30 დღის განმავლობაში, საქმე ავტომატურად იხურება პლატფორ-

მაზე, ისე, რომ არ ექმნება საფრთხე მომხმარებლის უფლებას, შეიტანოს საჩივარი პლატფორმის გარეთ.

კომისიამ ონლაინ დავების გადანყვეტის პლატფორმა 2016 წლის იანვარში გაუშვა, ხოლო საზოგადოებისათვის ღია 2016 წლის 15 თებერვალს გახდა. მისი გაშვებიდან პლატფორმამ მოიზიდა 8,5 მილიონზე მეტი ვიზიტორი და 120,000 სამომხმარებლო დავა, როგორც შიდა ისე საზღვრებს გარეთ. ევროკომისიის ცნობით, დავების უმეტესობა უკავშირდება ავიაკომპანიებს (13,2%), რომელსაც მოჰყვება ტანსაცმლისა და ფეხსაცმლის მწარმოებლები (10,9%) და საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები (6,8%). დავების დაახლოებით 80% ავტომატურად დაიხურა პლატფორმის მიერ, რადგან ბიზნესმა არ უპასუხა მომხმარებლის შეტყობინებას. თუმცა, საქმეების სრული რაოდენობის 42%-ზე მხარეები იტყობინებიან, რომ მორიგება მიღწეულ იქნა ორმხრივად.

სხვა ODR მომსახურებები

Ebay

www.ebay.com

იბეიზე გამყიდველებს შორის ყოველწლიურად 60 მილიონი დავა წყდება ონლაინ დავების გადაწყვეტის სისტემის გამოყენებით. არსებობს ორი ძირითადი პროცესი. ისეთ დავებზე, როგორცაა მაგალითად შემსყიდველების მხრიდან გადაუხდელობა, ან შემსყიდველების საჩივარი, რომ შეკვეთილი ნივთები არ შეესაბამება აღწერილობას, მხარეებს რეკომენდაცია ეძლევათ, რომ პრობლემა თავად გადაწყვიტონ, ონლაინ მოლაპარაკებების მეშვეობით. მათ მკაფიო ინსტრუქტაჟი უტარდებათ, თუ როგორ აირიდონ თავიდან გაურკვევლობები და მიაღწიონ მორიგებას. ასევე ეძლევათ სახელმძღვანელო მითითებები, თუ რა სტანდარტებით აფასებს იბეი საჩივრების არსს. თუ დავის გადაწყვეტა შეუძლებელია მოლაპარაკებების საშუალებით, იბეი შემდეგ სთავაზობს გადაწყვეტის მომსახურებას, სადაც, მხარეთა მიერ დისკუსიაში ჩართვისა და მათი არგუმენტების წარმოდგენის შემდეგ, იბეის თანამშრომელი განსაზღვრავს საბოლოო სავალდებულო შედეგს ფულის დაბრუნების გარანტიით. ეს ელექტრონული გადაწყვეტის პროცესი არის სწრაფი, დროში მკაცრად შეზღუდული. საჩივარი უნდა გადაეცეს იბეის მინოდების ფაქტობრივი ან სავარაუდო (როდესაც უნდა განხორციელებულიყო მინოდება) თარიღიდან 30 დღის განმავლობაში და, თვით-გადაწყვეტის სრული შესაძლებლობის ნახალისების მიზნით, გამყიდველისადმი საჩივრის პირველად წარდგენიდან არაუადრეს 8 დღისა.

დავები უკუკავშირზე (მყიდველებისა და გამყიდველების შეფასებები), რომლებიც მოიცავს ისეთ შეფასებებს, რომლებმაც შესაძლოა წარმოშვას სასამართლო საჩივრები ცილისწამებაზე, განიხილება დამოუკიდებელი კომპანიის - Net Neutrals - მიერ. მათ მომსახურებას ეწოდება დამოუკიდებელი უკუკავშირის შეფასება (IFR). თითოეული დავისათვის ცალკე სივრცის გამოყენებით დატრენინგებული, ნეიტრალური პირი განიხილავს ორივე მხარის მტკიცებულებებს, ისმენს მხარეების არგუმენტაციას და განსაზღვრავს უკუკავშირი პასუხობს თუ არა მისი ნაშლისთვის განსაზღვრული ოთხი კრიტერიუმიდან ერთ-ერთს. პროცესი გრძელდება შვიდი დღე და იბეი შლის შეფასებას შედეგის შესაბამისად. უკუკავშირის/შეფასების თაობაზე დავების გადაწყვეტის ახალი პროცესი, რომელიც „ქრაუდსორსინგის“ პრინციპით მუშაობს, მხოლოდ ნიდერლანდების სამეფოში მოქმედებს და ხელმისაწვდომია იბეის ერთ-ერთი შვილობილი კომპანიის მარკეტპლაცისათვის (Marketplaats). არგუმენტების გაცვლის შემდეგ 21 „მსაჯული“ შეირჩევა შემთხვევითი შერჩევის წესით მარკეტპლაცის გამოცდილი მომხმარებლების მოხალისეთა პანელიდან და მათ ეცნობებათ დავის დეტალები. მყიდველს ეძლევა 7 დღე, რომ პასუხი გასცეს და გამყიდველს 2 დღე, რომ უარყოს. ამის შემდეგ მსაჯულებს აქვთ 10 დღე, რომ

გადახედონ და მიიღონ გადაწყვეტილება უნდა ნაიშალოს თუ არა შეფასება. მარკეტპლაცი მოქმედებს უმრავლესობის გადაწყვეტილების შესაბამისად.

კანადის სამოქალაქო დავების ტრიბუნალი

www.civilresolutionbc.ca

2015 წელს კანადაში, ბრიტანეთის კოლუმბიაში გაშვებული სამოქალაქო დავების ტრიბუნალი წარმოადგენს ონლაინ ტრიბუნალს, როგორც ტრადიციული სასამართლოების ალტერნატიულ გზას მცირე დავების უფრო მოსახერხებელი და ნაკლებად ხარჯიანი პროცესის მეშვეობით გადასაწყვეტად. ტრიბუნალი მოქმედებს სხვადასხვა საფეხურზე, აგვარებს რა 25 000 კანადურ დოლარზე ნაკლები ღირებულების საჩივრებს ვალებთან, ზიანთან, პირადი ქონების აღდგენასთან და მრავალბინიან სახლში ბინის საკუთრებასთან დაკავშირებით.

პირველ რიგში, ზემოხსენებული ინსტრუმენტი ეხმარება მომხმარებლებს, რომ აღმოაჩინონ გადაწყვეტის შესაძლო გზები, მხარეთა მიერ ტრიბუნალის ონლაინ მოლაპარაკებების პლატფორმის გამოყენებით, რომელიც ექვემდებარება მოკლე ვადებს და ხელმისაწვდომს ხდის განცხადებებისა და მოთხოვნების ნიმუშებს. თუ მორიგება ვერ მიიღწევა, დაინიშნება ტრიბუნალის საქმის მმართველი, რომელიც უნდა დაეხმაროს მხარეებს გადაწყვეტონ დავა მედიაციის პროცესის მეშვეობით, რომელიც ხორციელდება ონლაინ ან ტელეფონით. თუ ვერ მოხდება მორიგების მიღწევა მედიაციის პროცესის მეშვეობით, მხარეებს შემდეგ მიიწვევენ, რომ შეთანხმდნენ მესამე და დავის განხილვის საბოლოო ეტაპზე. გადაწყვეტილების მიმღები დაუკავშირდება მხარეებს ონლაინ პლატფორმის, ტელეფონის ან, საჭიროების შემთხვევაში, ვიდეო-კონფერენციის საშუალებით და მიიღებს გადაწყვეტილებას, რომელიც იქნება საბოლოო და შესასრულებლად სავალდებულო.

დიდი ბრიტანეთის ფინანსური ომბუდსმენის სამსახური

www.financial-ombudsman.org.uk

დიდი ბრიტანეთის ფინანსური ომბუდსმენის სამსახური ჩამოყალიბდა 2000 წელს წესდების საფუძველზე, როგორც სავალდებულო ADR ორგანო ფინანსური მომსახურების სექტორში. მისი ფუნქციაა მომხმარებლებსა და დიდ ბრიტანეთში დაფუძნებულ ფინანსურ ბიზნესებს შორის დავების გადაწყვეტა სწრაფად და მინიმალური ფორმალობებით. მისი საქმისწარმოება აგებულია იმ პრინციპის გარშემო, რომ უმჯობესია დავები მოგვარდეს ყველაზე ადრეულ ეტაპზე და რომ უმეტესი პრობლემები შესაძლებელია გადაწყდეს ომბუდსმენის მხრიდან ფორმალური გადაწყვეტის გარეშე.

საქმიანობებს, რომელთაც ფარავს ომბუდსმენი, საშუალება აქვთ, გადაწყვიტონ დავები სანამ სამსახური ჩაერთვება, მაგრამ მათ ეს უნდა განახორციელონ დროულად და 8 კვირაზე ნაკლებ დროში. როდესაც საჩივარი გადაეცემა სამსახურს, მისი პროცესი მიემართება ადრეული და არაფორმალური გადაწყვეტისკენ. საქმის განმხილველები („არბიტრები“) ეცდებიან, ხელი შეუწყონ ორ მხარეს შორის დავის მეგობრულად გადაწყვეტას, რაც ჩვეულებრივ მოიცავს არბიტრების მიერ მხარეთათვის საკუთარი შეხედულების მიწერას, თუ რა იქნებოდა სამართლიანი და გონივრული გადაწყვეტა. თუ ორივე მხარე თანახმაა (რაც

საქმეების 90%-თან მიმართებაში ასეც ხდება), დავა გადაწყვეტილია. მაგრამ შესაძლებელია, რომ რომელიმე მხარე არ დაეთანხმოს და მოითხოვოს საქმის ომბუდსმენისათვის გადაცემა საბოლოო, სავალდებულო გადაწყვეტისათვის. ომბუდსმენის გადაწყვეტილება შეიძლება მიიღოს ან უარყოს მომხმარებელმა, მაგრამ თუ მომხმარებელი მიიღებს გადაწყვეტილებას, მაშინ იგი სავალდებულო ხდება ორივე მხარისათვის. მიუხედავად იმისა, რომ გადაწყვეტილებები გასაჩივრებას არ ექვემდებარება, ისინი ექვემდებარებიან სასამართლო გადახედვას.

Resolver

www.resolver.co.uk

Resolver არის ბრიტანეთში დაფუძნებული ონლაინ პლატფორმა, რომელიც ეხმარება მომხმარებლებს, წარადგინონ საჩივრები მომწოდებლებისა და საცალო მოვაჭრეების მიმართ. საიტის ოპერატორებმა პლატფორმა შეავსეს 2000-ზე მეტი მსხვილი ორგანიზაციის საჩივრების დეპარტამენტების ელექტრონული ფოსტის კონტაქტებით. ფორმის შევსების სავარჯიშოს მეშვეობით და სტანდარტული ფრაზების მიწოდებით მომხმარებელს გაწევა ონლაინ დახმარება, რომ მარტივად შეავსოს საჩივარი. ფორმა შემდეგ ელექტრონული ფოსტის საშუალებით ეგზავნება შესაბამის დეპარტამენტს. მიმწოდებლებს და საცალო მოვაჭრეებს, მოუწოდებენ რომ უპასუხონ Resolver-ის ელექტრონულ წერილს, რათა მოხდეს გაცვლილი წერილების შენახვა მომხმარებლის საქმეში, რომელიც შემდეგ შეინახება საიტზე. მომსახურება ამჟამად მოიცავს ენერჯეტიკის, ტელეკომუნიკაციების, ტრანსპორტის, საკრედიტო ორგანიზაციების, რესტორნების, მაღაზიების, იურიდიულ და ბევრ სხვა სექტორს. Resolver უზრუნველყოფს პლატფორმას, რომლის მეშვეობით მხარეებს შეუძლიათ უთანხმოება სტრუქტურირებული გზით განიხილონ. უზრუნველყოფილია „ემოციის გამოხატავი სმაილები“ (emojicons), რათა მომხმარებლებმა უკეთ შეძლონ საკუთარი ემოციების გამოხატვა. პლატფორმას აქვს 2000 ორგანიზაციის საჩივრების ესკალაციის პროცედურების დეტალები და ეხმარება მომხმარებლებს პირველი საფეხურის საჩივრებიდან უმაღლეს დონემდე. მომხმარებლებს ნებისმიერი პასუხი ეცნობებათ ელექტრონული ფოსტის საშუალებით და ეგზავნებათ ინფორმაცია ესკალაციის შესაძლებლობაზე, თუ პასუხი არ იქნება მიღებული. მომსახურება უფასოა, როგორც მომხმარებლებისათვის, ისე ორგანიზაციებისათვის, ვის მიმართაც საჩივარია წარდგენილი.

Youstice

www.youstice.com

Youstice არის ონლაინ დავების გადაწყვეტის მომსახურება დაბალი ღირებულების დიდი მოცულობის სამომხმარებლო საჩივრების განსახილველად, რომლებიც ეხება საქონელსა და მომსახურებას, მიუხედავად იმისა შესყიდვა განხორციელდა ონლაინ თუ არა. არსებობს ორი ინსტრუმენტი. პირველი იძლევა მხარეებს შორის მოლაპარაკებების საშუალებას. იგი ეხმარება არგუმენტების ჩარჩოებში მოქცევაში - მხარეებს სთხოვენ, რომ აღწერონ მათი პოზიცია ფრაზების სერიებიდან რომელიმეს შერჩევით, თითოეულისათვის შესაბამისი სიმბოლოთი. საიტზე ასევე მოცემულია შესაბამისი გადაწყვეტილებები, რომლებიც ასევე შესაძლებელია წარმოდგენილ იქნას სიმბოლოების საშუალებით. სტრუქტურირებული (ასინქრონული) დიალოგი შესაძლებელია ჩამოყალიბდეს თავისუფალი ფორმის

კომენტარის შეზღუდულ ველში. მიზანი არის მხარეთა ნახალისება და ხელშეწყობა, რომ მიაღწიონ შეთანხმებას პირდაპირ ერთმანეთს შორის.

მეორე ინსტრუმენტის გამოყენებით მომხმარებლებს შეუძლიათ მოახდინონ საქმეების ესკალაცია და ეძიონ დამოუკიდებელი განხილვა Youstice-ის მიერ აკრედიტებული ნეიტრალური განმხილველების მიერ. მომხმარებლებს შეუძლიათ შეავსონ საკუთარი საჩივარი პირდაპირ საცალო გამყიდველების ვებგვერდზე ან მომხმარებელთა ორგანიზაციების ვებგვერდზე. მაღაზიებს შეუძლიათ, გამოიყენონ Youstice ლოგო, თუკი Youstice-ზე საქმეების არანაკლებ 80%-ზე მიაღწევენ მორიგებას მომხმარებელთან და შეასრულებენ მიღწეული მორიგებების ან მესამე მხარეების გადაწყვეტილებების 98%-ს. მოლაპარაკებების გამარტივებული პლატფორმის გამოყენება უფასოა მომხმარებელთათვის, Youstice კი შემოსავალს იღებს საცალო მოვაჭრეებისგან, რომლებიც წინასწარ რეგისტრირდებიან და რომლებიც იყენებენ Youstice ლოგოს მათ მარკეტინგში.

Online Schlichter

www.online-schlichter.de

Online Schlichter არის ონლაინ სამედიაციო სერვისი ბიზნესსა და მომხმარებელს შორის (B2C) ე-კომერციისა და პირდაპირი მიყიდვის დავებზე. მას 2009 წლიდან მართავს მომხმარებელთა გერმანულ-ფრანგული ევროპული ცენტრი (ECC) კელში/სტრასბურგში და აფინანსებს გერმანიის 6 ფედერაციული მიწის იუსტიციისა და მომხმარებელთა დაცვის სამინისტრო. მისი მიზანია მართლმსაჯულებაზე წვდომის გაზრდა და სასამართლოებში საქმეების შემცირება. მას ასევე მიღებული აქვს დაფინანსება იურიდიული დაზღვევისა და სტანდარტების ორგანიზაციისაგან („Trusted Shops“ და „DEVK“) და პირდაპირი გაყიდვების ასოციაციისაგან, საწევრო ორგანო (Bundesverband Direktvertrieb).

მომსახურება უფასოა ორივე მხარისათვის და აქ მედიატორები/მრჩეველები დამოუკიდებელი ადვოკატები/იურისტები არიან ECC-დან. ყურადღება დასაწყისიდანვე გამახვილებულია საქმის გაანალიზებისა და ორივე მხარისათვის სამართლებრივი რჩევისა და მათი სამართლებრივი პოზიციის შეფასებისაკენ, რითიც იცვლება ნებისმიერი უსაფუძვლო მოლოდინი მათი უფლებების შესახებ. ეს ონლაინ სერვისი ნაწილობრივ ავტომატიზებულია, იყენებს რა, ტექსტურ ბლოკებს და გადაწყვეტილების ხეებს. ეს წინასწარი რჩევისა და შეფასების საშუალება ხშირად უწყობს ხელს ადრეული მორიგების მიღწევას. მედიატორი იძლევა არასავალდებულო რეკომენდაციას. საქმეების დაახლოებით ორ-მესამედში ორივე მხარე იღებს რეკომენდაციებს და შესაბამისად არწევენ მორიგებას.

Cybersettle

www.cybersettle.com

Cybersettle ჩამოყალიბდა აშშ-ში, შეიმუშავა პროგრამული უზრუნველყოფა „ბრმა ბიდინგის“ მომსახურების უზრუნველსაყოფად. ეს არის პროცესი, რომელიც გამიზნულია მოლაპარაკებების დასაჩქარებლად იმ დროს, როცა სადავო სესხის მოცულობაა მომჩივანმა და მოპასუხემ, თითოეულმა უნდა წარადგინონ მათთვის მისაღები მორიგების ყველაზე მაღალი და დაბალი ციფრი. ეს რაოდენობები არ გამჟღავნდება, მაგრამ თუ ორი დიაპაზონი

გადაიკვეთება, შესაძლებელია მორიგების მიღწევა. საბოლოო ციფრი ჩვეულებრივ იყოფა შუაზე.

აცხადებენ, რომ Cybersettle-მა განიხილა 200,000-ზე მეტი საჩივარი მთლიანობაში 1.6 მლრდ დოლარის ღირებულებით და რომ ნიუ იორკმა გამოიყენა ეს სისტემა, რათა დაეჩქარებინა მორიგების პროცესი პერსონალური დაზიანების 40 000 დაგროვილ საჩივარზე. 1 200-ზე მეტი საჩივარი იქნა წარდგენილი და როგორც აცხადებენ, წარდგენიდან 30 დღეზე მოდიოდა მორიგების დაახლოებით 66%, რამაც უზრუნველყო სამართალწარმოების ხარჯების 11.6 მლნ დოლარის დაზოგვა და მორიგების დროის 85%-ით შემცირება.

მსგავსი სისტემებია www.themediationroom.com დიდ ბრიტანეთში, www.trytosettle.com აშშ-ში (Cybersettle-ის მიერ გაცემული ლიცენზიით მოწყობილი) და კანადური www.smartsettle.com. Cybersettle ფლობს მსოფლიო პატენტს, რამაც გამოიწვია რამდენიმე კონკურენტული სისტემის დახურვა.

Modria

www.modria.com

Modria წარმოიშვა იმ ონლაინ დავების გადაწყვეტის პლატფორმებიდან რომელსაც იყენებს იბეი და PayPal და იგი უზრუნველყოფს ქლაუდზე დაფუძნებულ პლატფორმას რომლის გამოყენებითაც ბიზნესს და საჯარო უწყებებს შეუძლიათ მთზე მორგებული ODR სერვისის დაშენება. იგი მხარს უჭერს სხვადასხვა ODR მეთოდებს, მათ შორის დიაგნოზირებას, მოლაპარაკებებს, მედიაციასა და არბიტრაჟს და ასევე უზრუნველყოფს კონფიდურირებად საქმის მართვისა და განაწილების სისტემებს, რომლებიც არეგულირებს საქმეების მიღებას, დოკუმენტების გენერირებასა და მართვას, რეპორტირებს და სტატუს შეტყობინებებს.

აქედან გამომდინარე, Modria-ს გამოყენებისას მთავრობებს არ სჭირდებათ მათი საკუთარი ODR ტექნოლოგიის პროექტირება და შემუშავება. Modria-ს აქვს ISO 27001 სერტიფიკატი ინფორმაციული უსაფრთხოებისა და მისი პროცესებისათვის, და ტექნოლოგია ყოველწლიურად ასობით ათასი საქმის განსახილველად, ისეთი კლიენტებისათვის, როგორებიცაა ამერიკის არბიტრაჟის ასოციაცია - AAA (საგზაო მოძრაობის შემთხვევების საქმეები), მარკეტპლასი და წამყვანი ელექტრონული კომერციისა და საგადაამხდლო კომპანიები.

Traffic Penalty Tribunal

www.trafficpenaltytribunal.gov.uk

ინგლისისა და უელსის the Traffic Penalty Tribunal (TPT) მოსარჩევეებისათვის, მოპასუხეებისათვის, აგრეთვე არბიტრებისა და ადმინისტრატორებისათვის მართავს ვებზე დაფუძნებულ პორტალს BECK (Best Evidence Cloud Knowledge). პორტალი მომჩივანებს საშუალებას აძლევს გაასაჩივრონ, ატვირთონ მტკიცებულებები და მიჰყვნენ საქმეებსა და განხილვებს ერთი ეკრანიტა და ანგარიშით. ანალოგიურად, თითოეულ უფლებამოსილ პირს აქვს პანელი, სადაც ჩანს მიმდინარე საქმეები, რაც საშუალებას აძლევს მათ, წარადგინონ მტკიცებულებები, რეპლიკები და მიჰყვნენ განხილვისა და გადაწყვეტილებების პროგრესს. მოპასუხეები ქმნიან ანგარიშს და იღებენ შეტყობინებებს ელექტრონული ფოსტის

მეშვეობით. ისინი კომენტარს აკეთებენ მტკიცებულებაზე, ითხოვენ მათთვის სასურველ განხილვის ტიპს და მიჰყვებიან საქმის მსვლელობას გადანყვეტილებამდე, ონლაინ. მათი პანელი აჩვენებს თითოეული საქმის სტატუსს და იძლევა მოქმედების საშუალებას. საქმეზე გადანყვეტილების გამომტან პირებს შეუძლიათ მართონ საკუთარი საქმეები, გაგზავნონ მითითებები მხარეებთან და მარტივად იხილონ ატვირთული მტკიცებულებები, მათ შორის ვიდეოები, რომლებიც ყველა მხარისთვისაა ხილული. სატელეფონო კონფერენციაზე რომელსაც წარმართავს გადანყვეტილების გამომტანი პირი ყველა მონაწილეს შეუძლია იხილოს იგივე მტკიცებულებები.



დასკვნა

გამოცდილ მედიატორთა უმეტესობა ბოლო დრომდე აცხადებდა, რომ არიან პირისპირ განხორციელებული მედიაციის მომხრენი, სადაც გადაწყვეტილების ყველა მიმღები ფიზიკურად ერთადაა. მედიაციის პროცესის ბუნება ქმნის შეხედულებას, რომ ხალხის პირისპირ დანახვა ნდობის შესანარჩუნებლად და კავშირების ჩამოსაყალიბებლად და ასევე პროცესის დროს მიკრო-ექსპრესიის ნაკითხვა და შეფასება აუცილებელია მისი წარმატებისათვის. ადამიანები, თავისი ბუნებით, უკავშირდებიან და აფასებენ ერთმანეთს სხვადასხვა გზებით, მათ შორის უშუალო თვალის კონტაქტით და სხეულის ენით, რომელთაგან ორივე ვიზუალური სიგნალებია ხმის ინტონაციისგან განსხვავებით, რომელიც შესაძლებელია გამოვლინდეს სატელეფონო ან ვიდეო ბარებში.

კონკრეტულად ვიდეო-კონფერენცია აკმაყოფილებს ბევრი მედიატორისა და მონაწილის სასურველ „პირისპირ“ შეგრძნებას, აძლევს რა, მონაწილეებს საშუალებას, მოისმინონ და დაინახონ ერთმანეთი ვიდეოკამერების მეშვეობით და ქმნის რა ცალკეულ სესიებს, რითიც ახდენს ერთობლივი და ინდივიდუალური შეხვედრის იმიტაციას. თუმცა, მიუხედავად იმისა, თუ რომელი პლატფორმა იქნება გამოყენებული, მედიატორები მარტივად უნდა იყენებდნენ სისტემას და უნდა ჰქონდეთ ნაკლებად გაცნობიერებული მონაწილეებისათვის მისი სწავლების შესაძლებლობა. შესაბამისად, გარდა სხვა ბევრი სასწავლო სესიისა, მედიატორებმა თავად უნდა ივარჯიშონ ტექნოლოგიების გამოყენებაში. მედიაციის მონაწილისათვის არაფერია უფრო მეტი იმედგაცრუების

საგანი, ვიდრე ტექნოლოგია, რომელიც ხელშეწყობის ნაცვლად ხელს უშლის პროცესს.

თითოეულ მხარესთან ვირტუალური თუ სატელეფონო (დამოკიდებულია დისტანციური მედიაციის შეთანხმებულ ფორმაზე) შეხვედრისათვის დროის გამონახვა რეალურ მედიაციამდე, მათ შორის კლიენტებთან, ძალიან სასარგებლოა ტექნოლოგიის მიმართ მათი კომფორტული დამოკიდებულების მისაღწევად. ისევე როგორც პირისპირ მედიაციისას მედიატორები უზრუნველყოფდნენ, რომ მონაწილეები კომფორტულად ყოფილიყვნენ განთავსებულნი საკონფერენციო დარბაზში და სცოდნოდათ სად რა საშუალებებია მათთვის, მათ ასევე უნდა იცოდნენ, თუ როგორ გამოიყენონ გაჩუმების ღილაკი, ფარულად მოითხოვონ, მოაწყონ და/ან მონაწილეობა მიიღონ კერძო შეხვედრაში

იმ დროს, როცა მარტივია კონფიდენციალურობის შეფასება საკონფერენციო სივრცეში ჯდომისას და იმის განსაზღვრა, რომ რაც ითქმება, მხოლოდ ფაქტობრივი მონაწილეების მიერ იქნება მოსმენილი იმავე ოთახში, სატელეფონო ან ვირტუალური მედიაციისას შეზღუდული ან საერთოდ არანაირი წარმოდგენა არ არსებობს, თუ სად არიან მონაწილეები ფიზიკურად. გარდა ამისა, ბევრ ვირტუალურ პლატფორმას გააჩნია ჩანერის საშუალებები (რომლებიც, რა თქმა უნდა, გამორთული უნდა იყოს ყველა მონაწილის მიერ). მედიატორებმა უნდა განიხილონ და განსაზღვრონ კონფიდენციალურობის მოლოდინები ყველა მონაწილესთან

მიმართებაში და ხაზი გაუსვან პროცესის კონფიდენციალურობის შენარჩუნების მნიშვნელობას, ცვლილებები შეიტანონ გაცნობით სიტყვაში (შესავალი) ფორმატის შესაბამისად. მხარეები თავად უნდა იყვნენ ისეთ პირად სივრცეში, სადაც არ მოხდება მათი მოსმენა, ასევე პირადი ტელეფონით ან ისეთი ინტერნეტ კავშირით რომელიც უზრუნველყოფს პროცესის უწყვეტობას. ამ რეკომენდაციების გათვალისწინების შემთხვევაშიც კი, მნიშვნელოვანია გათვალისწინებელი შემთხვევებისათვის მომზადება.

მედიაცია, არჩეული ფორმის მიუხედავად, დამოკიდებულია მხარეების მხრიდან მედიატორისა და პროცესის მიმართ ნდობაზე. თუმცა, მიმდინარე დინამიკაში ჩვეულებრივთან შედარებით უფრო მეტია იმის ალბათობა, რომ ზოგიერთი ადამიანი კომფორტულად ვერ იქნება ტექნოლოგიასთან ან ვერ ენდობა მას. შესაბამისად, მედიაციის ამ დისტანციური ფორმების გამოყენებისას პროცესის მუშაობის უზრუნველსაყოფად, მედიატორმა უნდა უზრუნველყოს ეტაპების შესაბამისად მონყოფა და ნებისმიერი პრობლემის დროული მოგვარება.

საქართველოში მედიაციის ამ ფორმების გამოყენებისთვის, როგორც COVID-19-ით გამოწვეული, ისე სხვა ნებისმიერი მიზეზით, რომელიც შეიძლება უკავშირდებოდეს ხარჯს ან მარტივ ხელმისაწვდომობას, მთავარი იქნება საჭიროების დიაგნოსტიკა და მომსახურებების მოდელის შემუშავება, დაინტერესებული პირების ეგიდით. დაბალი ღირებულების სამოქალაქო საჩივრებზე გამოსადეგი სატელეფონო მედიაციისათვის კარგი საწყისი წერტილი იქნებოდა საპილოტე სასამართლო მედიაციის ან სასამართლოსთან დაკავშირებული მედიაციის პროგრამა.

ვირტუალური მედიაციის გამოყენება, უფრო ეფექტური უმეტესად რთული კომერციული დავების დროს არის და, შესაბამისად, საუკეთესო დამატებითი სერვისი იქნებოდა

ADR პროვაიდერებისა და ასოციაციების მიერ. აღნიშნული საჭიროებს მედიატორებთან და პროფესიონალ მომხმარებლებთან, მაგალითად ადვოკატებთან, მჭიდრო თანამშრომლობას რათა უზრუნველყოფილი იქნას პროცესის დინამიკურობა, ტექნოლოგიური ბაზისა და ჩვეული მუშაობის გზებისგან განსხვავებული პროცესების მღება და გააზრება. მიუხედავად იმისა, რომ მსხვილი ADR პროვაიდერები მუდმივად აკეთებენ კომენტარს სოციალური მედიის პლატფორმების, ვებინარებისა და სტატიების საშუალებით COVID-19-ის კრიზისის საპასუხოდ ვირტუალური მედიაციის ეფექტურობისა და გაზრდილი გამოყენების შესახებ, სამწუხაროდ, არ არსებობს გამოქვეყნებული სტატისტიკა საქმეების რაოდენობაზე, ტიპებზე, მორიგების მაჩვენებლებზე და ა.შ. მოსალოდნელია, რომ მსგავსი მონაცემები ხელმისაწვდომი იქნება დროთა განმავლობაში, ისე რომ აღწეროს პროცესი და მისი ხანგრძლივი ვადით გამოყენების მიზანშეწონილობა.

რაც შეეხება ODR-ს, ქვეყნის ერთ-ერთი უმთავრესი როლი ლიბერალურ დემოკრატიკაში არის დავების გადაწყვეტის საჭაროდ ხელმისაწვდომი სერვისის მის საფუძველში დამოუკიდებელი სასამართლო სისტემის არსებობით. ADR საზოგადოების მუშაობა და შეთავაზებული მომსახურება ხშირად უზრუნველყოფს კერძო სექტორს სასამართლოების ალტერნატივით. მიუხედავად იმისა, რომ ეს სერვისები ხელს უწყობენ სამართლებრივი სისტემის სიჭანსადეს და კანონის უზენაესობას, ისინი უმეტესწილად ეფუძნებიან სასამართლო სისტემის არსებობასა და ფართო გამოყენებას, რომელიც მიუსადაგებს, განმარტავს და განავითარებს კანონმდებლობას გადაწყვეტილებების მეშვეობით, რომლებიც ავტორიტეტულია, აღსრულებადი, საბოლოო და ქმნის პრეცედენტს.

რა თქმა უნდა, საქართველოში ონლაინ დავების გადაწყვეტის ფორმისა და ტიპის შესახებ გადაწყვეტილება საჭიროებს დეტალურ განხილვას, კერძოდ, აღნიშნული უნდა წარმოადგენდეს „ონლაინ სასამართლო“ სერვისის ნაწილს თუ ცალკე უნდა იქნას შეთავაზებული, მაგალითად, ADR პროვაიდერების მიერ, სექტორისთვის სპეციფიკური (როგორცაა სამომხმარებლო) ან დაბალი ღირებულების დავებზე. დამოუკიდებელი სისტემები გარკვეულ დონეზე ზემოთ იქნა განხილული და უნდა აღინიშნოს, რომ საერთაშორისო დონეზე „ონლაინ სასამართლოების“ ჩამოყალიბების სულ უფრო და უფრო მეტი მაგალითები არსებობს.

კარგად ორგანიზებული ODR სერვისების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უპირატესობა არის ის, რომ მოსარჩელებს პირადად აქვთ წვდომა დავების გადაწყვეტის სერვისებზე, რომლებიც არაადვოკატებისთვისაც გასაგები და გამოსაყენებლად მარტივია. ამის საწინააღმდეგოდ არსებობს შეხედულება, რომ მარტივად ხელმისაწვდომმა ODR პროცესმა შესაძლოა ხელი შეუწყოს დავებს, ჩამოაყალიბოს უფრო ანტაგონისტური კულტურა და გააძლიეროს გაღიზიანებული მოდავეები. თუმცა, თუ ონლაინ სერვისები მეტ მოქალაქეს მისცემს საშუალებას, რომ გაიგონ და გამოიყენონ მათი სამართლებრივი უფლებები, ეს მიჩნეულ უნდა იქნას, როგორც გაზრდილი წვდომა მართლმსაჯულებაზე და არა, როგორც დავების წახალისება. მიუხედავად ამისა, სპეკულაციური ფაქტორების დასაბალანსებლად განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაეთმოს სერვისის საფასურს, მაგალითად, მაღალი ღირებულების დავებზე.

რაც შეეხება მომხმარებელთა უფლებებს, განსაკუთრებით, ODR-ის შესახებ ევროკავშირის რეგულაციის ქრილში, შესაბამისი ADR სერვისების ჩამოყალიბება საქონლისა და მომსახურების თაობაზე დავების მართვისათვის და მოქალაქეთა მიერ იმ ფაქტის გაცნობიერება, რომ დახმარება ყოველთვის ადგილზეა როგორც კი რაიმე პრობლემას წააწყდებიან შესყიდვასთან დაკავშირებით, მეტ ნდობას უღვიძებს მათ, რომ ივაჭრონ, რითიც ხელს უწყობს ვაჭრობასა და ეკონომიკურ ზრდას.

მოსალოდნელია, რომ ODR განვითარება, განსაკუთრებით კი მზარდი ტექნოლოგიების ფორმით, როგორცაა ხელოვნული ინტელექტი, „ბიგ დატა“, ეფექტური გამოთვლა, „ქრაუდსორსინგი“, რაიქნება-თუ ანალიზი და ვირტუალური შეხვედრის ოთახები, ჩამოაყალიბებენ ODR ლანდშაფტს მომდევნო თვეებისა და წლების განმავლობაში. ტექნიკური დეტალები და ზუსტი სისტემები ნაკლებად მნიშვნელოვანია ამ ეტაპზე ვიდრე იმის გააზრების საჭიროება, რომ IT სამყაროში ზღვარი არ არსებობს, შესაბამისად, ნაკლებად სავარაუდოა, რომ მხარდამჭერი ტექნოლოგიები არ განვითარდება. აქედან გამომდინარე, უნდა ვივარაუდოთ, რომ ODR სისტემები სტაბილურად უფრო გამოსადეგი და ძლიერი გახდება.

აქედან გამომდინარე, ონლაინ დავების გადაწყვეტის სისტემების პილოტირება და გამოცდა, ან ცალკეული ODR ვარიანტებისა და სერვისების გარკვეული რაოდენობა ADR სფეროში ქვეყნის უფრო ფართო განვითარების თვალსაზრისით დროული საფეხურია და მსგავს საერთაშორისო ინიციატივებთან თანხვედრაში იქნება.



დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის (ADR) დისტანციური ინსტრუმენტები
საქართველოსთვის:
Covid-19 და მის მიღმა