



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
EU4Business



არბიტრაჟით და მედიაში სარბიზობის კმაყოფილების კვლევა

ანალიტიკური ანგარიში
02/2020



საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების
ინსტიტუტი
INSTITUTE OF SOCIAL STUDIES AND ANALYSIS



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
EU4Business



არბიტრაჟით და მედიაში სარბიზობის კვალიფიკაციის კვლევა

ანალიტიკური ანგარიში
02/2020

წინამდებარე კვლევა მომზადებულია ევროკავშირისა (EU) და გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია სოციალური კვლევისა და ანალიზის ინსტიტუტი და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირისა და გაეროს განვითარების პროგრამის შეხედულებებს.



სოციალური კვლევისა და ანალიზის ინსტიტუტი
INSTITUTE OF SOCIAL STUDIES AND ANALYSIS

სატრეპი

5

6

6

8

10

12

15

20

26

26

28

30

32

42

კვლევის მეთოდოლოგია

კვლევის მიზანი იყო დავის ალტერნატიული გზების - არბიტრაჟით და მედიაციით სარგებლობის კმაყოფილების შესწავლა.

კვლევის ამოცანებს წარმოადგენდა:

- ✓ მომხმარებელთა ინფორმირებულობის დონის, ინფორმაციის მიღების გზების და არბიტრაჟით/მედიაციით დავის განხილვამდე არსებული მოლოდინების გარკვევა;
- ✓ არბიტრაჟის/მედიაციის პროცესის შეფასება;
- ✓ არბიტრის/მედიატორის პროფესიონალიზმის და საარბიტრაჟო და მედიაციის ინსტიტუტის/ცენტრის საქმიანობის შეფასება;
- ✓ არბიტრაჟით/მედიაციით სარგებლობის უპირატესობების და ნაკლოვანებების გამოვლენა სასამართლოსთან შედარებით.

კვლევის დამკვეთმა ორგანიზაციამ - გაეროს განვითარების პროგრამამ (UNDP), სოციალური კვლევისა და ანალიზის ინსტიტუტს მიაწოდა როგორც არბიტრაჟის, ისე მედიაციის მომხმარებელთა საკონტაქტო ინფორმაცია, სადაც მითითებული იყო მომხმარებელთა სახელი, გვარი და ტელეფონის ნომერი.

მოწოდებული სიის მიხედვით, 91 პირი არბიტრაჟის, ხოლო 58 მედიაციის მომხმარებელს წარმოადგენდა.


თითოეულ მომხმარებელთან დაკავშირების შედეგად, არბიტრაჟის შემთხვევაში გამოიკითხა 52 მომხმარებელი, 21-მა უარი განაცხადა კვლევაში მონაწილეობაზე, ხოლო 18-თან დაკავშირება ვერ მოხერხდა.

რაც შეეხება მედიაციის მომხმარებლებს, კვლევის ფარგლებში სულ 48 მომხმარებელი გამოიკითხა, 5-მა უარი თქვა კვლევაში მონაწილეობაზე, ხოლო 5-თან დაკავშირება ვერ მოხერხდა.

კვლევის მეთოდი:

 სატელეფონო გამოკითხვა

კვლევის ინსტრუმენტი:

 დახურული და ნახევრადსტრუქტურირებული კითხვებისგან შემდგარი 2 კითხვარი - ერთი არბიტრაჟის, ხოლო მეორე მედიაციის მომხმარებელთათვის.

სამიზნე ჯგუფი:

 არბიტრაჟის და მედიაციის მომხმარებლები

არბიტრაჟით სარგებლობის კმაყოფილების კვლევის შედეგები

ძირითადი მიზნაბები

არბიტრაჟით კმაყოფილების კვლევამ გამოავლინა ძირითადი მიზნებები, რომლებიც ეხება მომხმარებელთა არბიტრაჟით ინფორმირებულობას, მოლოდინებს, პროცესის შეფასებას და არბიტრის პროფესიონალიზმს. კვლევის ფარგლებში, აგრეთვე, შეფასდა საარბიტრაჟო ინსტიტუტის/ცენტრის საქმიანობა სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით.

რესპონდენტთა უმრავლესობა (55.8%) ქალია, ყველაზე მეტი რესპონდენტი 25-34 წლის ასაკობრივი ჯგუფის წარმომადგენელია (57.7%). გამოკვეთილი უმრავლესობა ცხოვრობს თბილისში (84.6%), ხოლო მათგან აბსოლუტურ უმრავლესობას, თითქმის 100%-ს, უმაღლესი განათლება აქვს, ან აკადემიური ხარისხის მქონეა. 90.4% დასაქმებულია კერძო სექტორში.

რესპონდენტთა დიდი უმრავლესობა - 84.4% - დავის წარმოშობამდე ფლობდა სრულყოფილ ინფორმაციას არბიტრაჟის შესახებ. ინფორმირებულობის მაღალი მაჩვენებელი იმით აიხსნება, რომ არბიტრაჟის დავის დროს რესპონდენტთა 80%-ს წარმოადგენს ადვოკატი. რესპონდენტების 75%-მა არბიტრაჟის შესახებ საკუთარი პროფესიული საქმიანობიდან შეიტყო.

ვიდრე პირველად ისარგებლებდნენ არბიტრაჟით, რესპონდენტთა თითქმის 2/3-ს (71.2%) დადებითი მოლოდინები ჰქონდა არბიტრაჟთან დაკავშირებით. რესპონდენტების ნახევარი - 50% ამბობს, რომ დავის არბიტრაჟით განხილვა სტანდარტულ პირობას წარმოადგენდა, დაახლოებით 30%-ის თქმით, ეს საკუთარი, ან მეორე მხარის ინიციატივა იყო.

არბიტრაჟის გზით ქონებრივი ხასიათის დავის მოგვარება აბსოლუტური უმრავლესობის შემთხვევაში (94.2%) ხელშეკრულებით (კონტრაქტით) წინასწარ განსაზღვრული იყო. რესპონდენტთა იმ ნაწილის 84%, რომელთა ქონებრივი დავაც წინასწარ ხელშეკრულებით იყო გათვალისწინებული, ხელშეკრულების გაფორმებისას ბუსტი ინფორმაციას ფლობდა იმის

შესახებ, რომ დავას არბიტრაჟი განიხილავდა. საარბიტრაჟო დავის ბოლო გამოცდილების მიხედვით, რესპონდენტების 75% საარბიტრაჟო მოსარჩელის წარმომადგენელი იყო, 17.3% კი თავად საარბიტრაჟო მოსარჩელეს წარმოადგენდა დავის დროს.

საარბიტრაჟო დავის განხილვა უმრავლეს შემთხვევაში (57.7%) ზეპირი ფორმით, ხოლო 40.4%-ის შემთხვევაში - მხოლოდ საბუთებისა და მტკიცებულებების საფუძველზე მოხდა. საარბიტრაჟო სხდომის ჩატარების ადგილი უმრავლეს შემთხვევაში (57.7%) საარბიტრაჟო ცენტრმა შესთავაზა მხარეებს, ხოლო საქმეების 17.3% შემთხვევაში, საარბიტრაჟო სხდომის ადგილი არბიტრმა შესთავაზა დავის მხარეებს. რესპონდენტთა დიდი უმრავლესობა - 88.5% - დადებითად ან უფრო დადებითად აფასებს იმ გარემოს, სადაც საარბიტრაჟო განხილვები ჩატარდა.

აბსოლუტური უმრავლესობის შემთხვევაში (94.2%) საარბიტრაჟო დავა ერთი არბიტრის მიერ იქნა განხილული. რაც შეეხება არბიტრის დანიშვნას, უმრავლეს შემთხვევაში (61.2%) მხარეები ვერ შეთანხმდნენ არბიტრზე და საარბიტრაჟო ინსტიტუტმა/ცენტრმა დანიშნა არბიტრი, 1/4-ზე მეტ შემთხვევაში (28.6%) მხარეები შეთანხმდნენ არბიტრის ვინაობის შესახებ.

დავის ორივე მხარის მიერ შეთანხმებით შერჩეული არბიტრის/არბიტრების შეფასებისას მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა არბიტრის კარგი რეპუტაცია (38.2%) და იურიდიული განათლების ქონა (23.5%). რესპონდენტების შეფასებით, საარბიტრაჟო ინსტიტუტმა/ცენტრმა არბიტრის შერჩევისას იხელმძღვანელა არბიტრის კვალიფიციურობით (26.4%) და რეპუტაციით (18.9%). აღსანიშნავია, რომ საარბიტრაჟო ინსტიტუტის/ცენტრის მიერ არბიტრის შერჩევის კრიტერიუმების შეფასებაზე პასუხის გაცემა გაუჭირდა რესპონდენტების 26.4%-ს.

არბიტრების პროფესიონალიზმი 11 პარამეტრის (კომუნიკაციის უნარ-ჩვევების, ნეიტრალურობის, სამართლიანობის, ნდობის მოპოვების უნარის, სფეროს ცოდნის, კვალიფიციურობის, მხარეების ინფორმირების, მორიგებაზე/შეთანხმებაზე ორიენტირებულობის, კონფიდენციალობის დაცვის, მოქნილობის, გადაწყვეტილების დროულად მიღების და პროცესის მართვის უნარების) მიხედვით, 5 ქულიან სკალაზე შეფასდა. არბიტრის პროფესიონალიზმის შეფასების სტატისტიკურმა ანალიზმა ცენტრალური ტენდენციების მიხედვით აჩვენა, რომ თითოეული ინდიკატორის შემთხვევაში შეფასების საშუალო მაჩვენებელი (Mean) მერყეობს 4.5-დან 4.8-მდე. ეს კი მიუთითებს იმაზე, რომ რესპონდენტების შეფასებები თითოეული პარამეტრის მიხედვით ერთმნიშვნელოვნად დადებით ველში ექცევა.

იგივე შეიძლება ითქვას საარბიტრაჟო ინსტიტუტის/ცენტრის საქმიანობის შეფასებაზეც, ცენტრალური ტენდენციების მიხედვით ცალსახაა, რომ თითოეული ინდიკატორის შემთხვევაში შეფასების საშუალო მაჩვენებელი (Mean), 5 ქულიან სკალაზე, მერყეობს 4.5-დან 4.7-მდე, რაც ცალსახად დადებითი შეფასების მაჩვენებელია.

რესპონდენტების ბოლო გამოცდილების მიხედვით, საარბიტრაჟო დავა უმრავლეს შემთხვევაში (59.6%) მათ სასარგებლოდ გადაწყდა, ხოლო 25%-ის შემთხვევაში მათი მოთხოვნა ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა. რესპონდენტების აზრით, არბიტრის/არბიტრების მიერ მიღებული გადაწყვეტილება 78.8%-ის შემთხვევაში დასაბუთებული იყო.

აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტების 82.7%-მა მოითხოვა გადაწყვეტილების ცნობა-აღსრულება, მხოლოდ 7.7%-ის შემთხვევაში მხარეებმა საარბიტრაჟო გადაწყვეტილება ნებაყოფლობით აღასრულეს.

რესპონდენტების აზრით, მთავარი უპირატესობა, რაც არბიტრაჟს აქვს სასამართლოსთან შედარებით, არის განხილვის მცირე პერიოდი (42.1%); აგრეთვე, პასუხებს შორის გამოიკვეთა პროცესის მიმდინარეობა მშვიდ ატმოსფეროში (13.2%), პროცესის წარმოება მოდავე მხარეების ინტერესების მაქსიმალურად მორგებული წესებით (10.5%) და არბიტრის კომპეტენტურობა კონკრეტული კომერციული ინდუსტრიების საკითხებში (10.5%).

რაც შეეხება არბიტრაჟის ნაკლოვანებებს სასამართლოსთან შედარებით, რესპონდენტების 31.9% მიუთითებს არბიტრაჟით მომსახურების სიძვირებზე. აგრეთვე, აღსანიშნავია შემდეგი პასუხები – „ბევრი დრო მიაქვს ცნობა-აღსრულებას“ – 15.3%, *ზოგიერთი ბანკი/საფინანსო ინსტიტუტი პირდაპირ სთავაზობს მომხმარებელს არბიტრაჟს და არ უტოვებს მას არჩევანს* – 13.9% და *შესაძლებელია არბიტრი იყოს ნაკლებად კომპეტენტური* – 12.5%.

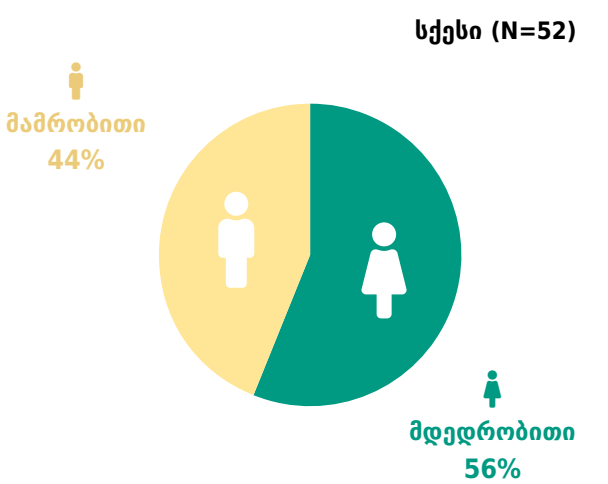
გამოკითხული რესპონდენტების 63.5% ერთმნიშვნელოვან უპირატესობას ანიჭებს არბიტრაჟს სასამართლოსთან შედარებით; 23.1%-თვის კი არბიტრაჟი უფრო მისაღებია, ვიდრე არა. დაახლოებით იგივე შედეგებია კითხვაზე, რომელიც ეხება რჩევის მიცემას სხვისთვის, ისარგებლოს თუ არა არბიტრაჟის მომსახურებით - 63.5% ურჩევდა სხვას, ხოლო 26.9% უფრო ურჩევდა, ვიდრე არა. მთლიანობაში გამოკითხულთა დიდი უმრავლესობა სავსებით კმაყოფილია (40.4%) ან კმაყოფილია (50%) არბიტრაჟის მომსახურებით. უკმაყოფილებას მხოლოდ რესპონდენტთა 4% გამოთქვამს.

რესპონდენტების სოციო-დემოგრაფიული მახასიათებლები

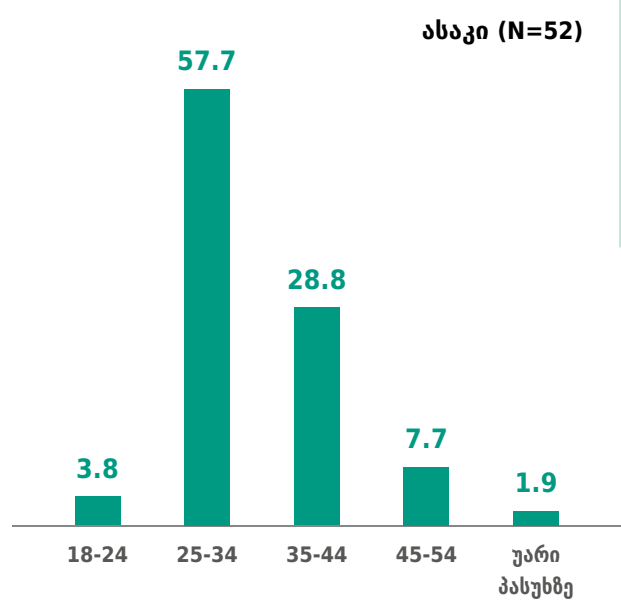
კვლევაში მონაწილე რესპონდენტების უმრავლესობა 55.8% ქალია, ხოლო 44.2% - მამაკაცი (იხ. დიაგრამა #1):

რაც შეეხება რესპონდენტთა ასაკობრივ ჯგუფებს - ნახევარზე მეტი - 57.7% წარმოადგენს 25-34 ასაკობრივ ჯგუფს. მეორე დიდი ჯგუფი - 28.8% - 35-44 წლის ასაკობრივი ჯგუფის წევრია (იხ. დიაგრამა #2):

დიაგრამა #1

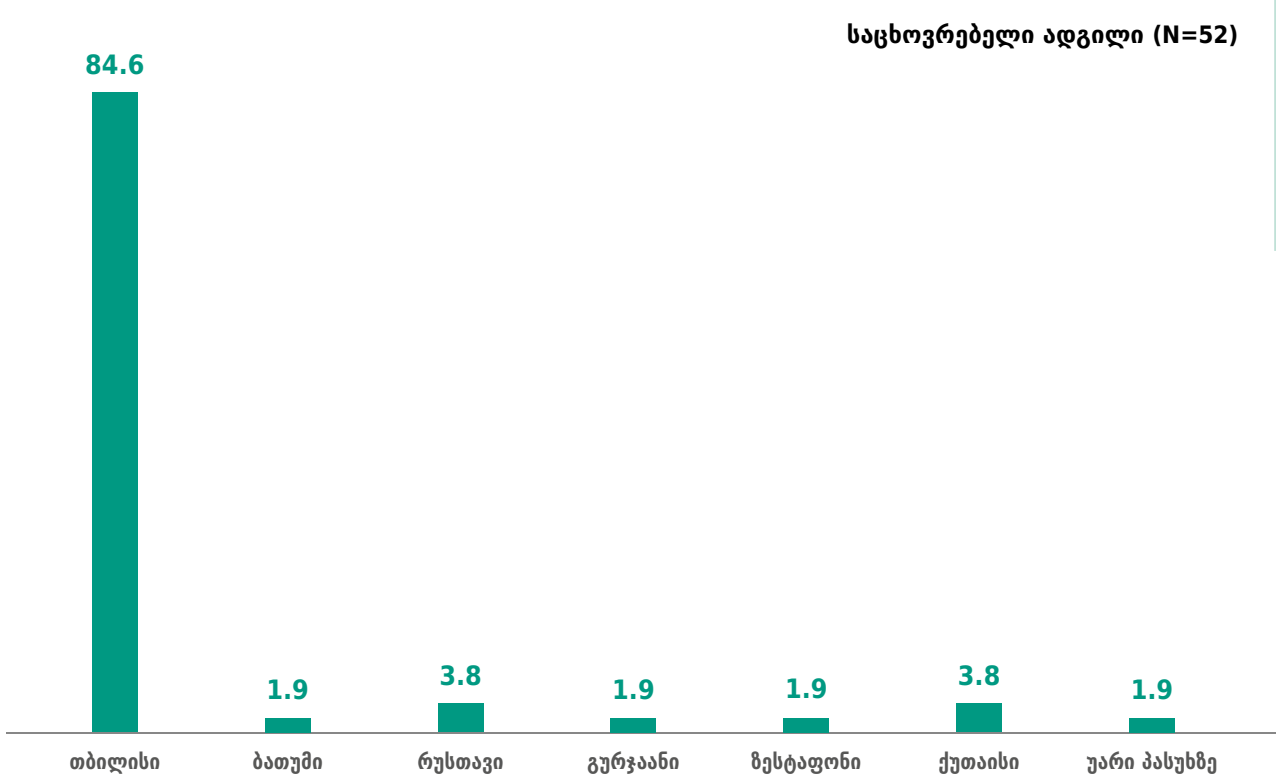


დიაგრამა #2



რესპონდენტების 84.6% თბილისში ცხოვრობს და მუშაობს. დანარჩენ ქალაქებს შორის აღსანიშნავია ქუთაისი (3.8%) და რუსთავი (3.8%) (იხ. დიაგრამა #3):

დიაგრამა #3



აბსოლუტური უმრავლესობა უმაღლესი განათლების მქონეა: 90.4%-ს ბაკალავრის ან მაგისტრის ხარისხი აქვს მიღებული, ხოლო 7.8% სამეცნიერო ხარისხის მქონეა (იხილეთ დიაგრამა #4):

დიაგრამა #4

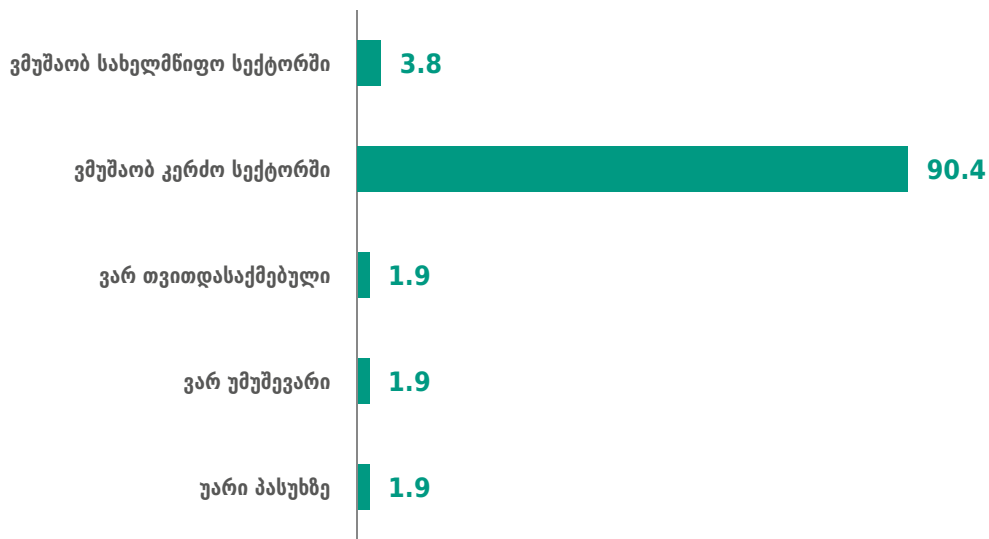
რა განათლება გაქვთ მიღებული? (N=52)



რესპონდენტთა 90.4% კერძო სექტორშია დასაქმებული (იხილეთ დიაგრამა #5):

დიაგრამა #5

თქვენი ამჟამინდელი საქმიანობა (N=52)

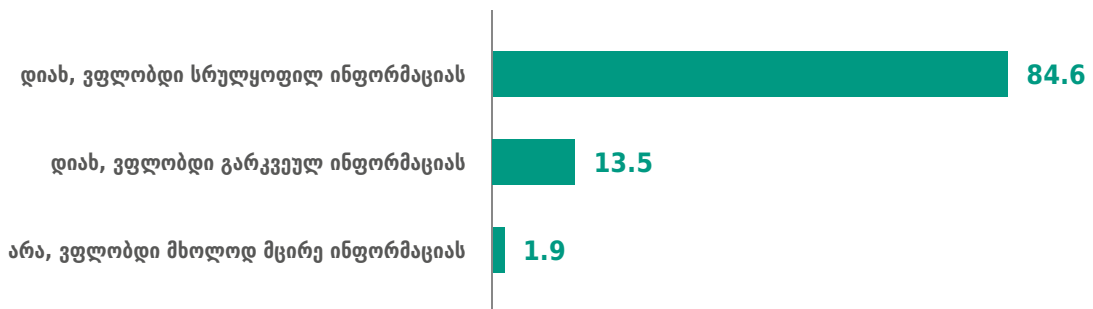


ინფორმირებულობა და მოლოდინები

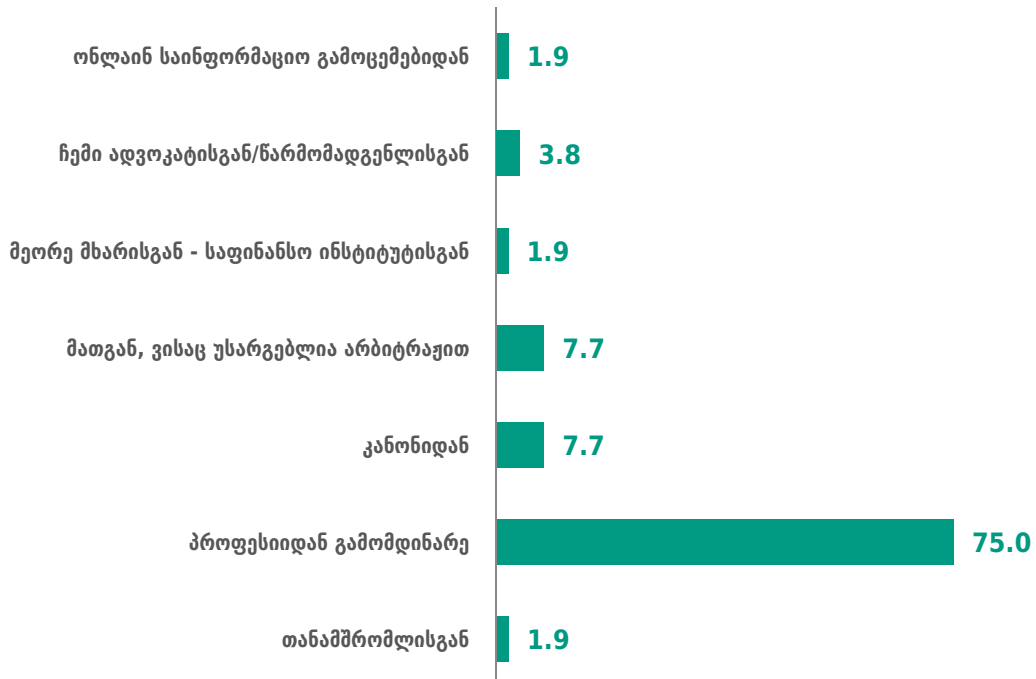
არბიტრაჟის შესახებ ინფორმირებულობის თემის ფარგლებში შესწავლილი იქნა რესპონდენტების ინფორმირებულობის დონე, ინფორმაციის მიღების გზები და არბიტრაჟით დავის განხილვამდე არსებული მოლოდინები. როგორც კვლევამ აჩვენა, რესპონდენტთა დიდი უმრავლესობა - 84.4% - დავის წარმოშობამდე ფლობდა სრულყოფილ ინფორმაციას. გარკვეულ ინფორმაციას ფლობდა რესპონდენტთა 13.5%. ინფორმირებულობის მაღალი მაჩვენებელი იმით აიხსნება, რომ საარბიტრაჟო დავის დროს რესპონდენტთა 80% წარმოადგენს ადამიანს, რომელიც ამ დავაში იყო ადვოკატი. რესპონდენტთა 75% არბიტრაჟის შესახებ ინფორმირებული გახდა მისი საკუთარი (იურიდიული) პროფესიიდან გამომდინარე, მცირე ნაწილის (7.7%) ინფორმირებულობის წყარო არბიტრაჟით მოსარგებლე ადამიანებია, აგრეთვე, კანონი არბიტრაჟის შესახებ (7.7%) (იხ. დიაგრამები #6-7).

დიაგრამა #6-7

ფლობდით თუ არა ინფორმაციას არბიტრაჟის შესახებ დავის წარმოშობამდე? (N=52)



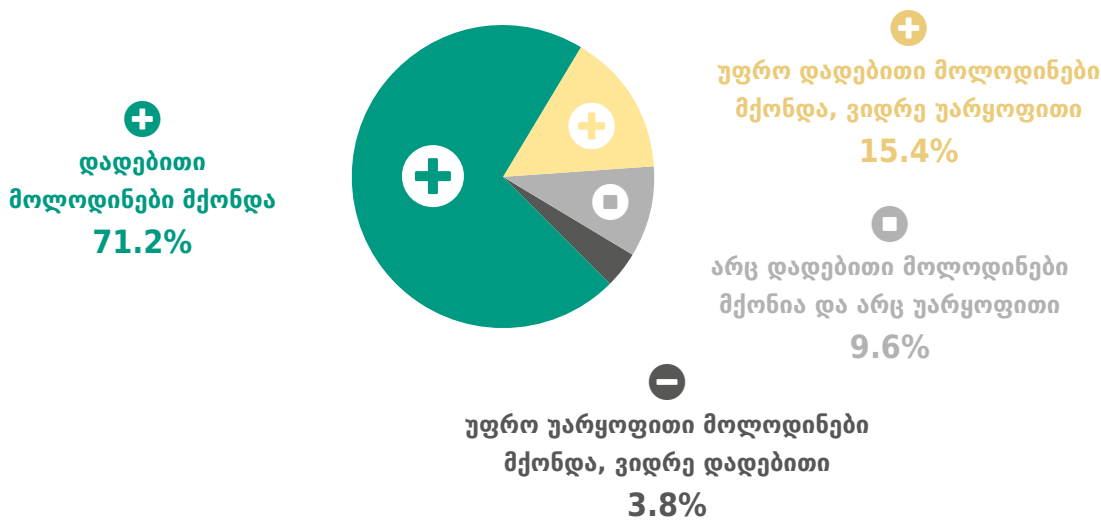
საიდან გაიგეთ არბიტრაჟის შესახებ? (N=52)



არბიტრაჟით პირველად სარგებლობამდე, რესპონდენტების თითქმის 2/3-ს (71.2%) დადებითი მოლოდინები ჰქონდა არბიტრაჟთან დაკავშირებით, ხოლო 15.4%-ს უფრო დადებითი მოლოდინები ჰქონდა, ვიდრე უარყოფითი. მეტ-ნაკლებად უარყოფითი მოლოდინების მქონეთა წილი უაღრესად მცირეა (იხილეთ დიაგრამა #8):

დიაგრამა #8

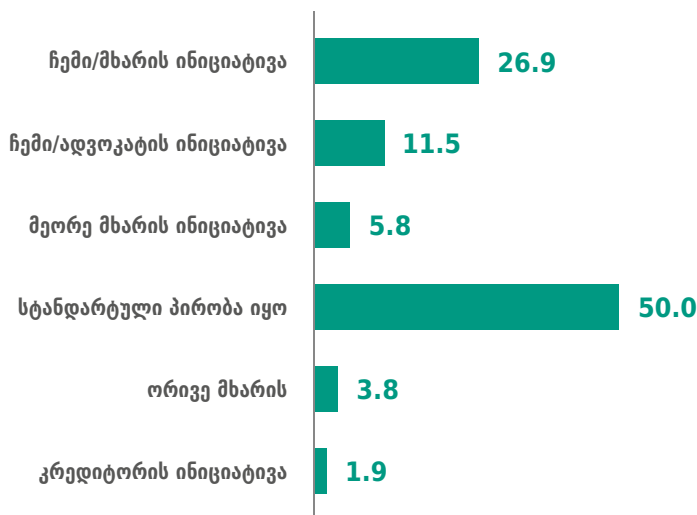
როგორი მოლოდინები გქონდათ არბიტრაჟთან დაკავშირებით არბიტრაჟით დავის განხილვამდე? (N=52)



რესპონდენტების ნახევარი (50%) ამბობს, რომ დავის არბიტრაჟით განხილვა მოდავეებს შორის მოლაპარაკების სტანდარტულ პირობას წარმოადგენდა, დაახლოებით 30%-ის თქმით, დავის არბიტრაჟით განხილვა საკუთარი, ან მეორე მხარის ინიციატივა იყო, ხოლო 11.5% განცხადებით, ეს ინიციატივა ადვოკატს ეკუთვნოდა (იხ. დიაგრამა #9):

დიაგრამა #9

ვისი ინიციატივა იყო დავის არბიტრაჟით განხილვა? (N=52)

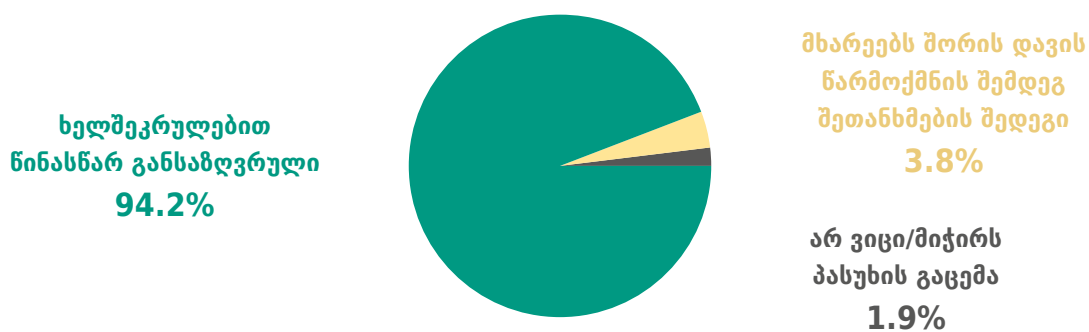


არბიტრაჟის პროცესის შეფასება

როგორც კვლევის შედეგები აჩვენებს, არბიტრაჟის გზით ქონებრივი ხასიათის დავის მოგვარება შემთხვევათა აბსოლუტურ უმრავლესობაში (94.2%) ხელშეკრულებით (კონტრაქტით) წინასწარ იყო განსაზღვრული (იხ. დიაგრამა #10):

დიაგრამა #10

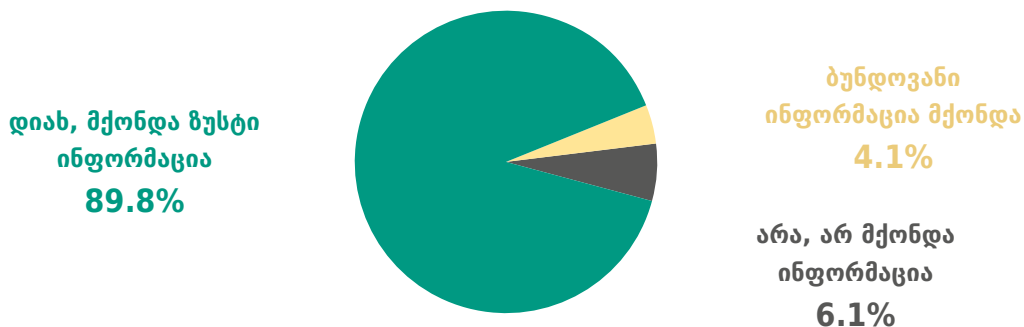
არბიტრაჟის გზით ქონებრივი ხასიათის დავის მოგვარება იყო: (N=52)



შესაბამისად, რესპონდენტთა 90%-ს, ხელშეკრულების გაფორმებისას, ზუსტი ინფორმაცია ჰქონდა იმის შესახებ, რომ დავას არბიტრაჟი განიხილავდა (იხ. დიაგრამა #11):

დიაგრამა #11

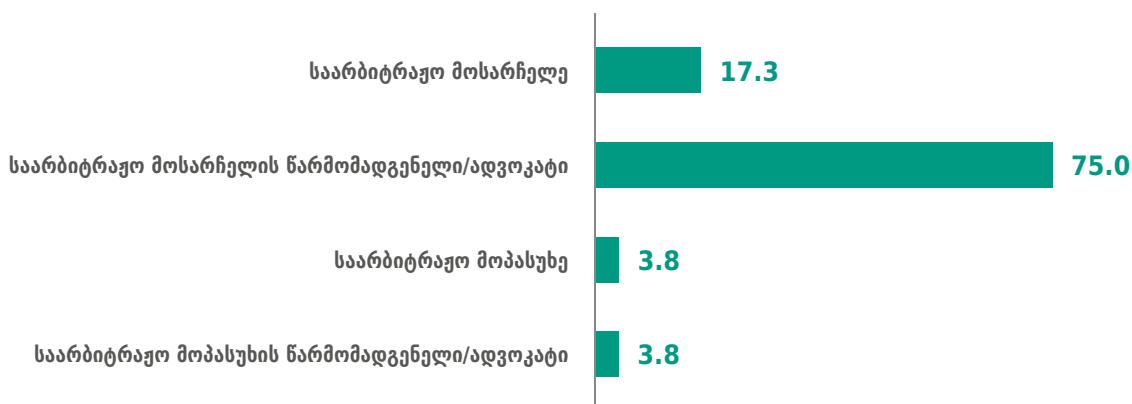
ხელშეკრულების გაფორმებისას იცოდით, რომ კერძო ხასიათის ქონებრივ დავას განიხილავდა არბიტრაჟი? (N=52)



არბიტრაჟის დავის ბოლო გამოცდილების მიხედვით, რესპონდენტების 75% დავის დროს საარბიტრაჟო მოსარჩელის ადვოკატი იყო, ხოლო 17.3% - თავად საარბიტრაჟო მოსარჩელე. რესპონდენტთა ერთი და იგივე რაოდენობა (3.8% და 3.8%) დავის დროს წარმოადგენდა საარბიტრაჟო მოპასუხეს ან მოპასუხის წარმომადგენელს/ადვოკატს (იხ. დიაგრამა #12):

დიაგრამა #12

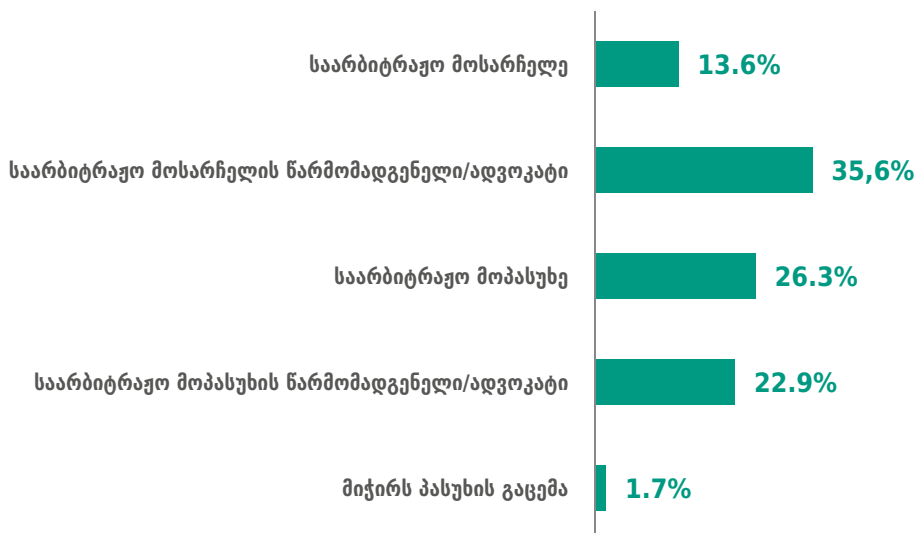
არბიტრაჟის დროს თქვენ იყავით: (N=52)



რაც შეეხება დავის პროცესში მონაწილე მხარეებს, როგორც კვლევამ აჩვენა, დავის ბოლო გამოცდილების მიხედვით, უშუალოდ პროცესში ძირითადად მოსარჩელის წარმომადგენლები/ადვოკატები (35.6%), საარბიტრაჟო დავის მოპასუხე მხარე (26.3%) ან მოპასუხის ადვოკატები (22.9%) იყვნენ ჩართულნი (იხ. დიაგრამა #13):

დიაგრამა #13

დავის პროცესში მონაწილე მხარეები (N=52)

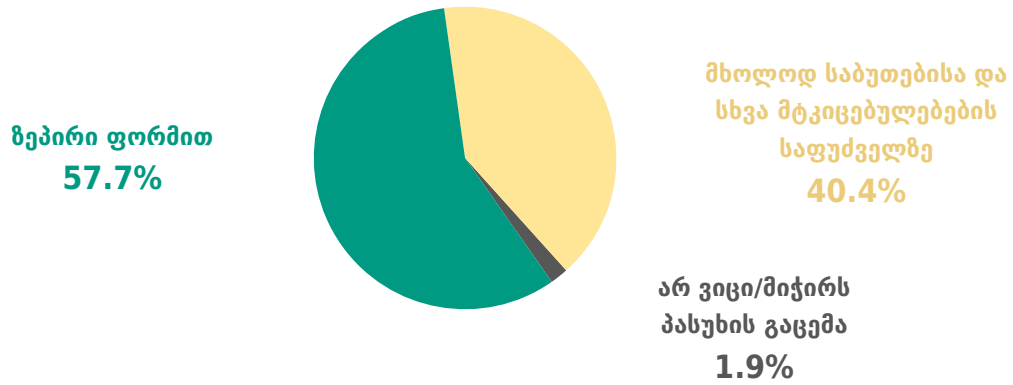


იმ რესპონდენტებიდან, რომლებიც არბიტრაჟის დავის პროცესში წარმომადგენდნენ საარბიტრაჟო მოპასუხეს, ან მოპასუხის ადვოკატს (ასეთია სულ 8 რესპონდენტი), 7-მა განაცხადა, რომ დროულად მიიღო შეტყობინება საარბიტრაჟო ინსტიტუტიდან/ცენტრიდან.

კვლევამ აჩვენა, რომ საარბიტრაჟო დავის განხილვა უმრავლეს შემთხვევაში (57.7%) ზეპირი ფორმით მოხდა, ხოლო შემთხვევათა 40.4%-ში - მხოლოდ საბუთებისა და მტკიცებულებების საფუძველზე (იხ. დიაგრამა #14):

დიაგრამა #14

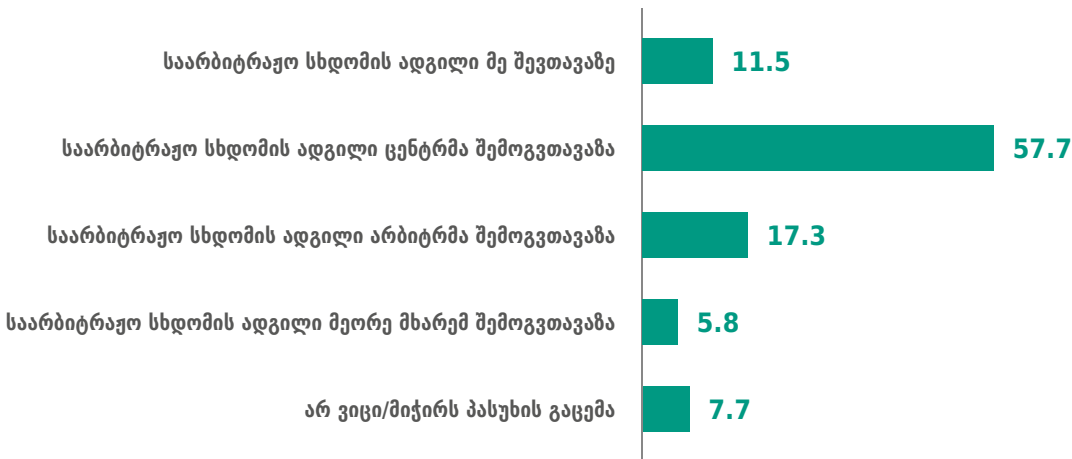
რა ფორმით მოხდა საარბიტრაჟო დავის განხილვა? (N=52)



საარბიტრაჟო სხდომის ჩატარების ადგილი უმრავლეს შემთხვევაში (57.7%) საარბიტრაჟო ცენტრმა შესთავაზა მხარეებს; შემთხვევათა თითქმის 1/5-ში საარბიტრაჟო სხდომის ადგილი არბიტრმა შესთავაზა მხარეებს (იხ. დიაგრამა #15):

დიაგრამა #15

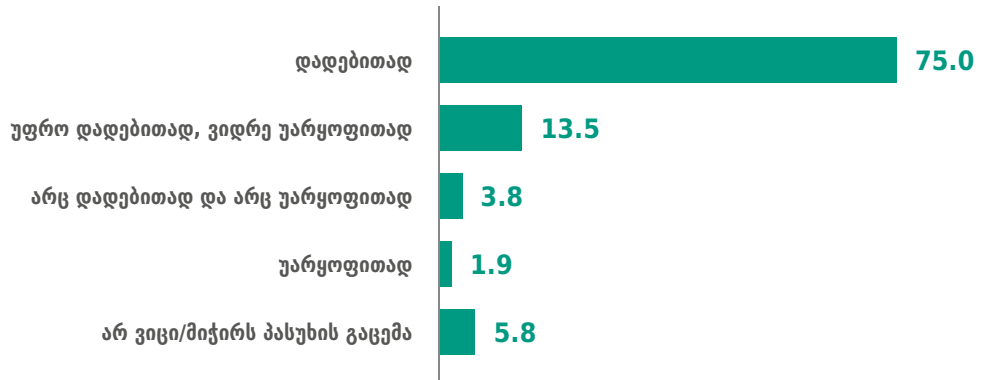
ვის მიერ იქნა შეთავაზებული საარბიტრაჟო სხდომის ჩატარების ადგილი? (N=52)



რესპონდენტთა დიდი უმრავლესობა (88.5%) დადებითად, ან უფრო დადებითად, ვიდრე უარყოფითად აფასებს იმ გარემოს, სადაც საარბიტრაჟო განხილვები ჩატარდა (იხ. დიაგრამა #16):

დიაგრამა #16

მთლიანობაში როგორ შეაფასებდით იმ გარემოს, სადაც საარბიტრაჟო განხილვა/ჩატარდა? (N=52)

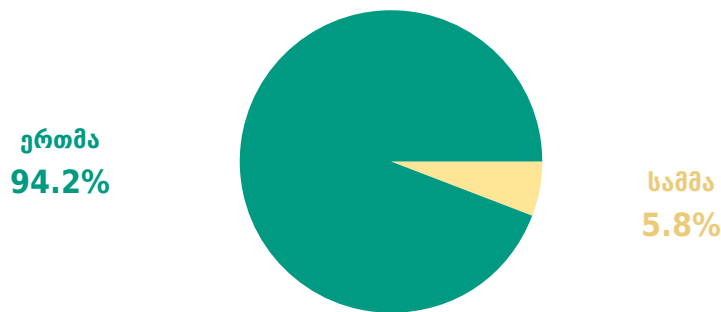


არბიტრის / არბიტრების პროფესიონალიზმის შეფასება

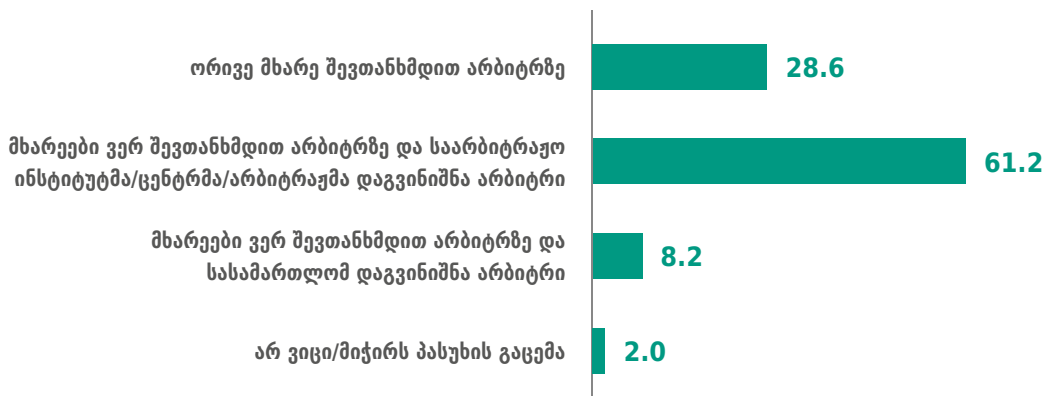
როგორც კვლევის შედეგები აჩვენებს, აბსოლუტური უმრავლესობის შემთხვევაში (94.2%) ერთმა არბიტრმა განიხილა დავა. რაც შეეხება არბიტრის დანიშვნას, უმრავლეს შემთხვევაში (61.2%) მხარეები ვერ შეთანხმდნენ არბიტრზე და საარბიტრაჟო ინსტიტუტმა/ცენტრმა/არბიტრაჟმა დანიშნა არბიტრი, შემთხვევათა დაახლოებით მეოთხედში (28.6%) მხარეები შეთანხმდნენ არბიტრზე (იხ. დიაგრამები #17-18):

დიაგრამა #17-18

რამდენმა არბიტრმა განიხილა თქვენი დავა? (N=52)



როგორ მოხდა არბიტრაჟის დანიშვნა? (N=49)



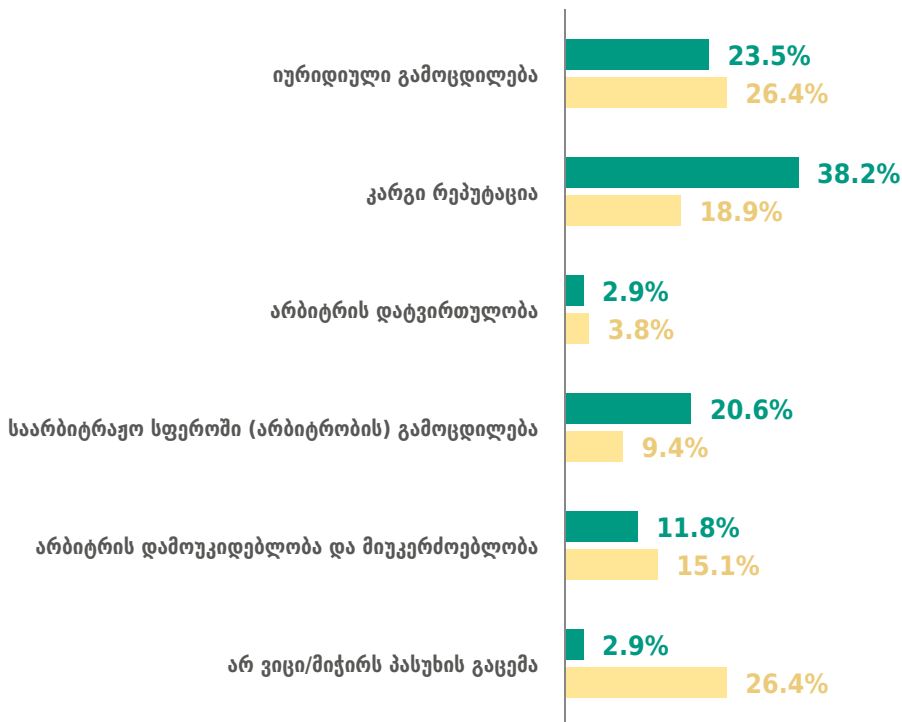
კვლევის ფარგლებში შეფასდა ის კრიტერიუმები, რომელთა მიხედვითაც შეირჩა არბიტრი/არბიტრები. ორივე მხარის მიერ შეთანხმებით შერჩეული არბიტრის/არბიტრების დროს მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა არბიტრის კარგი რეპუტაცია (38.2%) და იურიდიული განათლების ქონა (23.5%). საარბიტრაჟო ინსტიტუტმა/ცენტრმა შერჩევისას იხელმძღვანელა არბიტრის იურიდიული განათლებით (26.4%) და არბიტრის რეპუტაციით 18.9%. აღსანიშნავია, რომ საარბიტრაჟო ცენტრის/ინსტიტუტის შერჩევის კრიტერიუმების შეფასებისას პასუხის გაცემა გაუჭირდა რესპონდენტების 26.4%-ს (იხ. დიაგრამა #19):

დიაგრამა #19

არბიტრის/არბიტრების შერჩევისას რა კრიტერიუმების მიხედვით მოხდა შერჩევა, იმ შემთხვევაში, როდესაც შეარჩია ...

● ორივე მხარემ

● საარბიტრაჟო ინსტიტუტმა/ცენტრმა

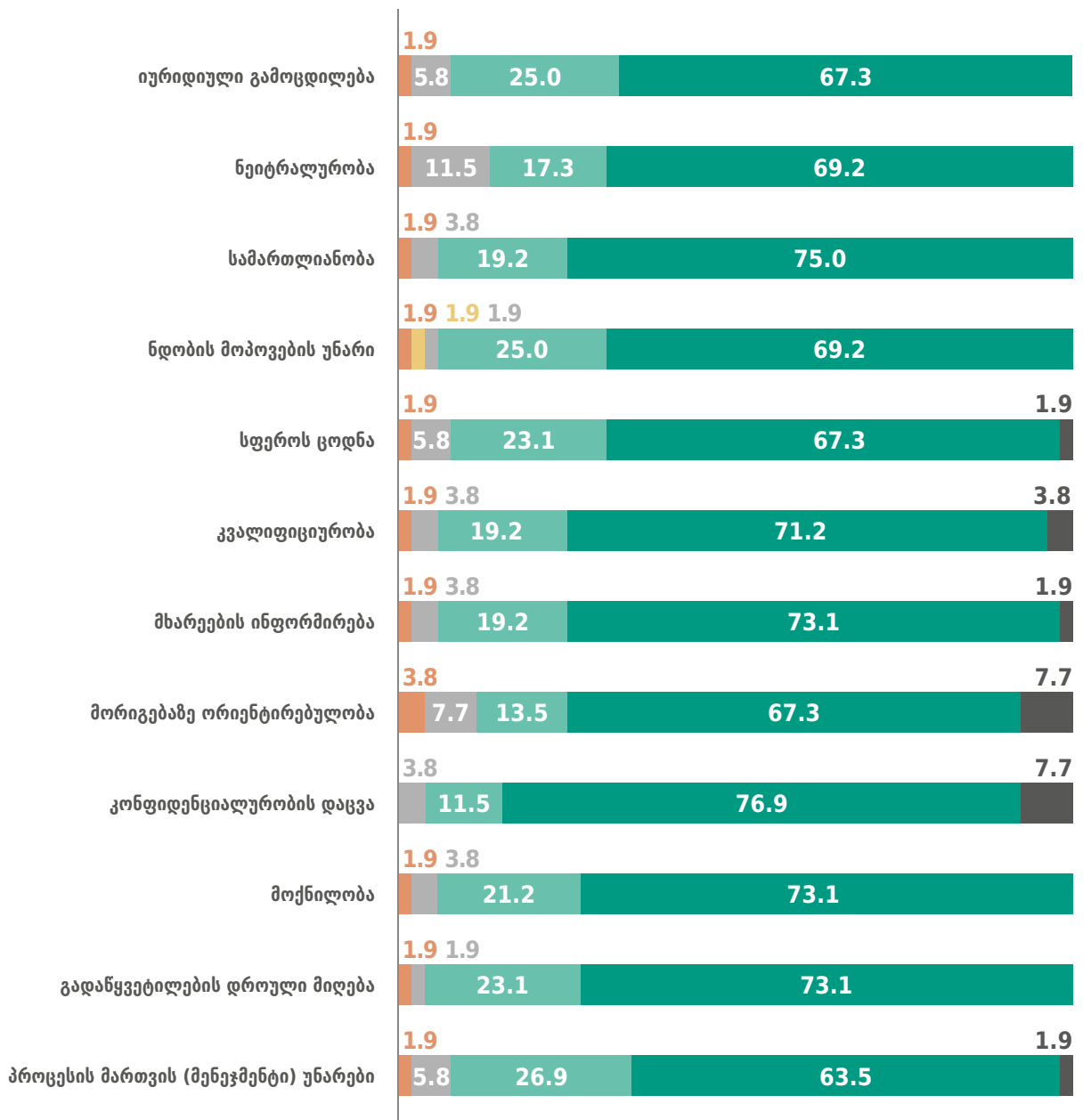


არბიტრების პროფესიონალიზმში 11 პარამეტრის (კომუნიკაციის უნარ-ჩვევების, ნეიტრალურობის, სამართლიანობის, ნდობის მოპოვების უნარის, სფეროს ცოდნის, კვალიფიციურობის, მხარეების ინფორმირების, მორიგებაზე/შეთანხმებაზე ორიენტირებულობის, კონფიდენციალობის დაცვის, მოქნილობის, გადანყვეტილების დროულად მიღების და პროცესის მართვის უნარების) მიხედვით შეფასდა. შეფასებისთვის გამოყენებული იქნა 5 ქულიანი სკალა, სადაც ქულა 5 ერთმნიშვნელოვნად დადებითი შეფასების აღმნიშვნელია, ხოლო ქულა 1 - ერთმნიშვნელოვნად უარყოფითი შეფასების.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ რესპონდენტების გამოკვეთილი უმრავლესობა არბიტრის პროფესიონალიზმის ყველა პარამეტრს ძალზე დადებითად აფასებს (ქულა 5). უარყოფითად შემფასებელთა წილი მცირეა (იხ. დიაგრამა #20):

დიაგრამა #20

არბიტრების შეფასება სხვადასხვა პარამეტრების მიხედვით (N=52)



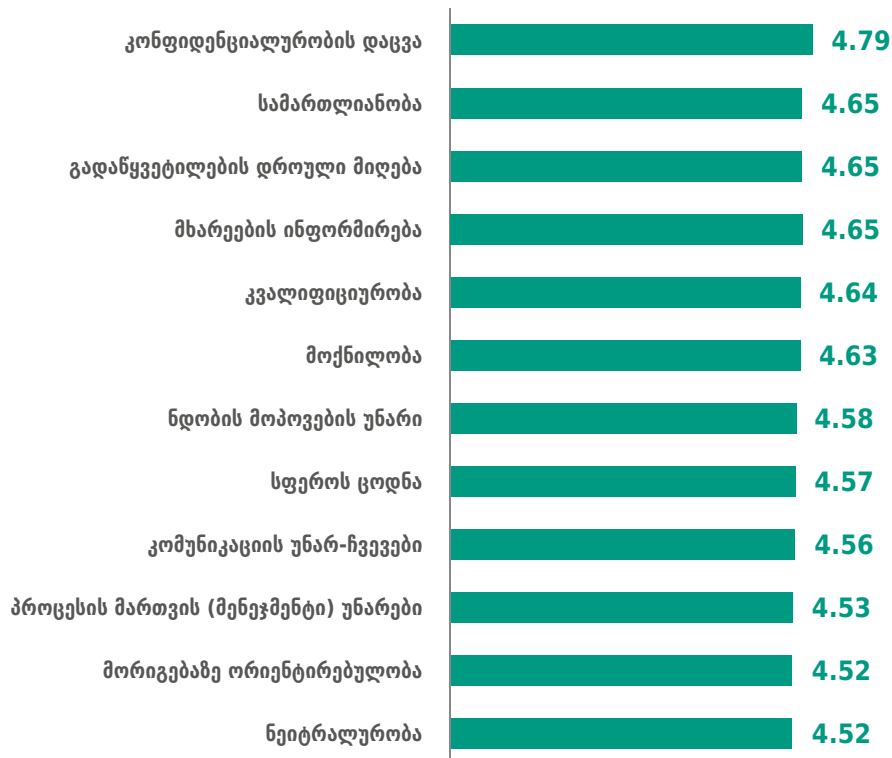
- ⊖ ძალზე უარყოფითად
- ⊖ უფრო უარყოფითად, ვიდრე დადებითად
- ⊖ არც დადებითად და არც უარყოფითად
- ⊕ უფრო დადებითად, ვიდრე უარყოფითად
- ⊕ ძალზე დადებითად
- ⊗ არ ვიცი/მიჭირს პასუხის გაცემა

არბიტრის პროფესიონალიზმის სხვადასხვა პარამეტრის შეფასების სტატისტიკურმა ანალიზმა ცენტრალური ტენდენციების მიხედვით აჩვენა, რომ თითოეული ინდიკატორის შემთხვევაში შეფასების საშუალო მაჩვენებელი (Mean) მერყეობს 4.5-დან 4.8-მდე. ეს მიუთითებს იმაზე, რომ რესპონდენტთა შეფასებები თითოეული პარამეტრის შემთხვევაში ცალსახად დადებით ველში ექცევა. რაც შეეხება მედიანას (Median) - ის თითოეულ შემთხვევაში 5-ის ტოლია, ანუ რესპონდენტთა ნახევარი უმაღლეს შეფასებას („ძალზე დადებითად“) გამოთქვამს.

საშუალო მაჩვენებლებში გამოხატული შეფასებები მოცემულია დიაგრამაზე #21:

დიაგრამა #21

არბიტრების პროფესიონალიზმი შეფასების საშუალო მაჩვენებელი



კვლევისთვის მნიშვნელოვანი იყო შეფასებულ იყო საარბიტრაჟო ინსტიტუტის/ცენტრის საქმიანობა სხვადასხვა (სულ 8) პარამეტრის მიხედვით. ამ შემთხვევაშიც შეფასებისთვის გამოყენებული იქნა შეფასების 5 ქულიანი სკალა, სადაც 5 ქულა ძალზე დადებითი, ხოლო 1 ქულა - ძალზე უარყოფითი შეფასების აღმნიშვნელია. შედეგებმა აჩვენა, რომ რესპონდენტები რვავე პარამეტრს დადებითად აფასებენ (იხ. ცხრილი #1):

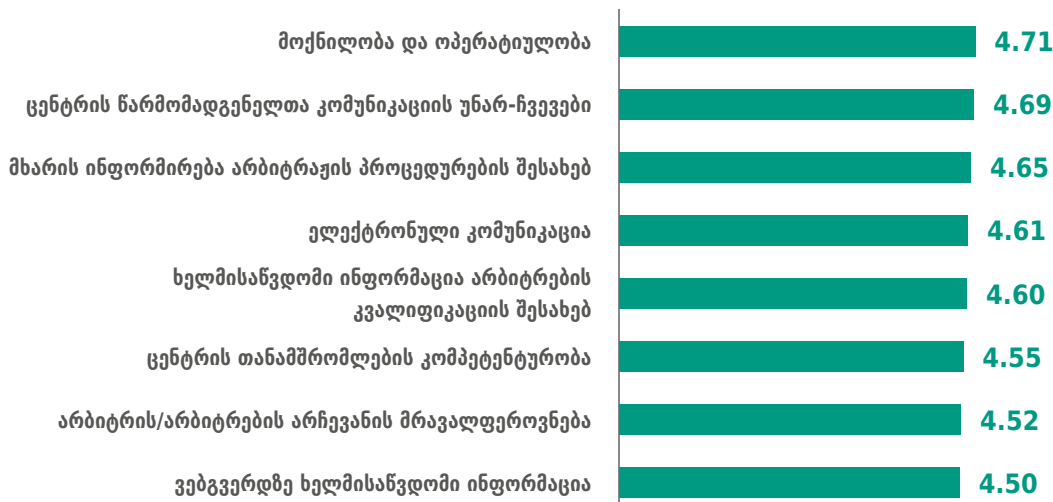
ცხრილი #1

საარბიტრაჟო ინსტიტუტის/ცენტრის საქმიანობის შეფასების პარამეტრები	ძალზე უარყოფითად	უფრო უარყოფითად, ვიდრე დადებითად	არც დადებითად და არც უარყოფითად	უფრო დადებითად, ვიდრე უარყოფითად	ძალზე დადებითად	არ ვიცი/მიჯინს პასუხის გაცემა
მხარის ინფორმირება არბიტრაჟის პროცედურების შესახებ	1.9		3.8	17.3	71.2	5.8
ცენტრის წარმომადგენელთა კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები	1.9		3.8	13.5	75.0	5.8
არბიტრის/არბიტრების არჩევანის მრავალფეროვნება	2.0		7.8	19.6	60.8	9.8
ხელმისაწვდომი ინფორმაცია არბიტრების კვალიფიკაციის შესახებ	1.9		7.7	13.5	69.2	7.7
მოქნილობა და ოპერატიულობა	1.9		1.9	15.4	75.0	5.8
ვებგვერდზე ხელმისაწვდომი ინფორმაცია	5.8		3.8	15.4	67.3	7.7
ელექტრონული კომუნიკაცია	1.9	1.9	3.8	15.4	71.2	5.8
ცენტრის თანამშრომლების კომპეტენტურობა	1.9	0.0	5.8	23.1	63.5	5.8

საარბიტრაჟო ინსტიტუტის/ცენტრის საქმიანობის შეფასების სტატისტიკურმა ანალიზმა ცენტრალური ტენდენციების მიხედვით აჩვენა, რომ თითოეული ინდიკატორის შემთხვევაში შეფასების საშუალო მაჩვენებელი (Mean) მერყეობს 4.50-დან 4.71-მდე. ეს მიუთითებს იმაზე, რომ რესპონდენტების შეფასებები თითოეული პარამეტრის შემთხვევაში ცალსახად დადებით ველში ექცევა. მედიანური მაჩვენებელიც (Median) თითოეული პარამეტრის შემთხვევაში 5-ის ტოლია (იხ. დიაგრამა #22):

დიაგრამა #22

საარბიტრაჟო ინსტიტუტის/ცენტრის საქმიანობის შეფასების საშუალო მაჩვენებელი

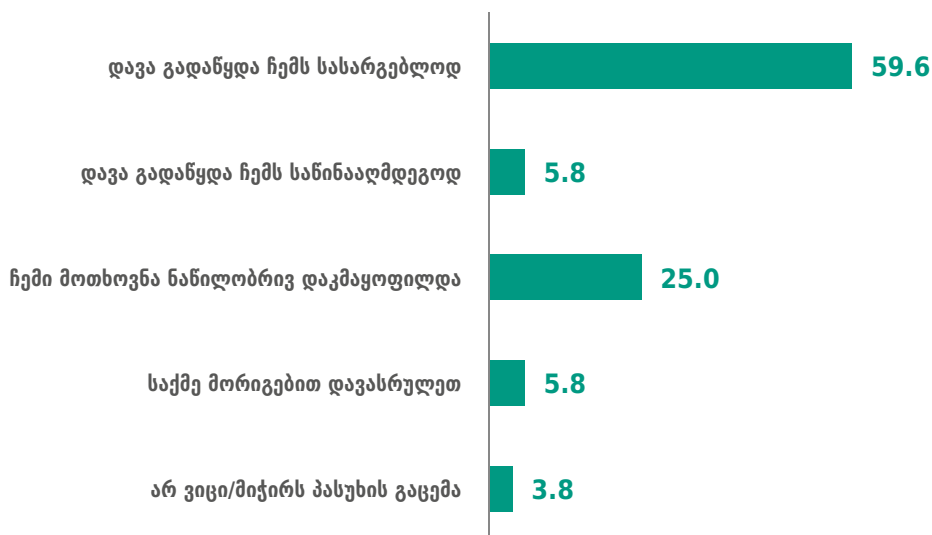


არბიტრაჟის ზოგადი შეფასება

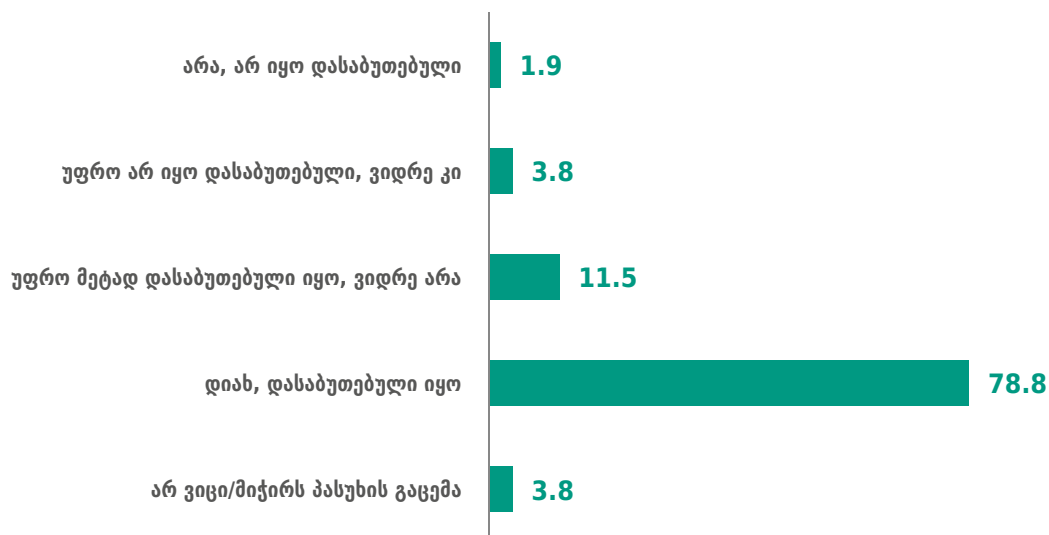
საარბიტრაჟო დავის ბოლო გამოცდილების მიხედვით, რესპონდენტებმა გაამჟღავნეს დავის შედეგები: დავა უმრავლეს შემთხვევაში რესპონდენტების სასარგებლოდ გადაწყდა (59.6%), ხოლო 25%-ის შემთხვევაში მათი მოთხოვნა ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა. რესპონდენტების შეფასებით, არბიტრის/არბიტრების მიერ მიღებული გადაწყვეტილება შემთხვევათა 78.8%-ში დასაბუთებული იყო (იხ. დიაგრამები #23-24):

დიაგრამა #23-24

რა შედეგით დასრულდა არბიტრაჟში საქმის განხილვა (N=52)

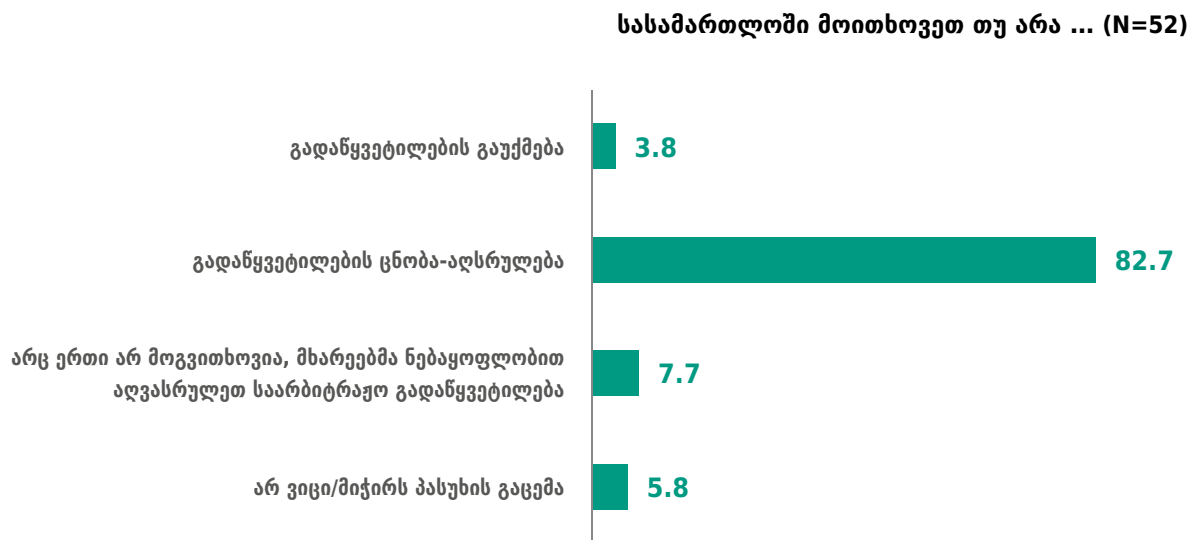


არბიტრების მიერ მიღებული გადაწყვეტილება იყო თუ არა დასაბუთებული? (N=52)



რესპონდენტების დიდმა უმრავლესობამ (82.7%) მოითხოვა საარბიტრაჟო გადაწყვეტილების ცნობა-აღსრულება; მცირე ნაწილი (7.7%) აღნიშნავს, მხარეებმა ნებაყოფლობით აღასრულეს საარბიტრაჟო გადაწყვეტილება (იხ. დიაგრამა #25):

დიაგრამა #25



კვლევისათვის საინტერესო იყო იმის გარკვევა, თუ რა წარმოადგენს არბიტრაჟის როგორც უპირატესობას, ისე მის ნაკლოვანებას სასამართლოსთან შედარებით. როგორც შედეგები აჩვენებს, არბიტრაჟის მთავარი უპირატესობა მდგომარეობს იმაში, რომ განხილვა მცირე პერიოდში ხერხდება (42.1%), აგრეთვე, პასუხებს შორის აღსანიშნავია – პროცესის მიმდინარეობა მშვიდ ატმოსფეროში (13.2%), პროცესი წარმოებს მოდავე მხარეების ინტერესების მაქსიმალურად მორგებული წესებით (10.5%) და არბიტრის კომპეტენტურობა კონკრეტული კომერციული ინდუსტრიების საკითხებში (10.5%).

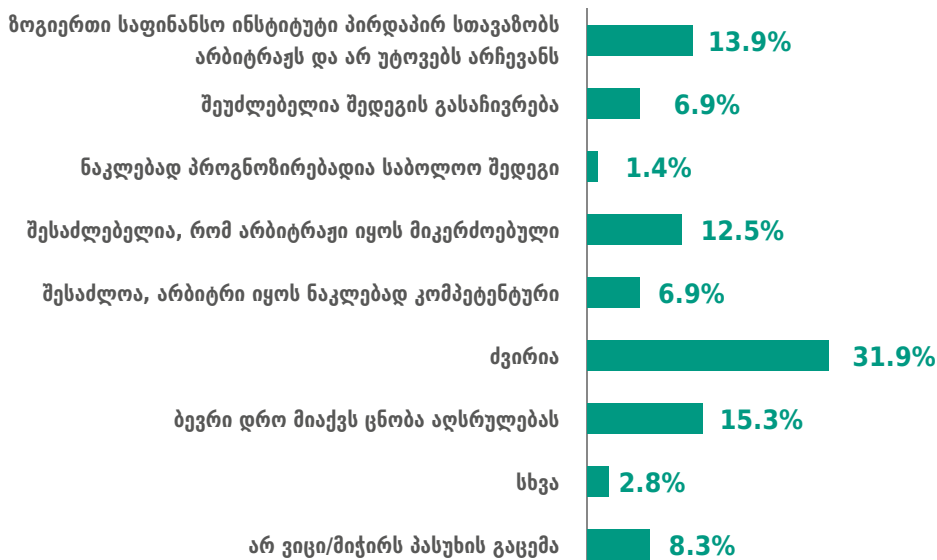
რაც შეეხება სასამართლოსთან შედარებით არბიტრაჟის ნაკლოვანებებს, რესპონდენტების დაახლოებით 1/3 (31.9%) მიუთითებს არბიტრაჟით მომსახურების სიძვირეზე. აგრეთვე, აღსანიშნავია შემდეგი პასუხები - „ბევრი დრო მიაქვს ცნობა-აღსრულებას“ – 15.3%, ზოგიერთი ბანკი/საფინანსო ინსტიტუტი პირდაპირ სთავაზობს მომხმარებელს არბიტრაჟს და არ უტოვებს მას არჩევანს – 13.9% და შესაძლებელია არბიტრაჟი იყოს ნაკლებად კომპეტენტური – 12.5% (იხ. დიაგრამები #26-27):

დიაგრამა #26-27

რა წარმოადგენს არბიტრაჟის უპირატესობას სასამართლოსთან შედარებით? (N=52)



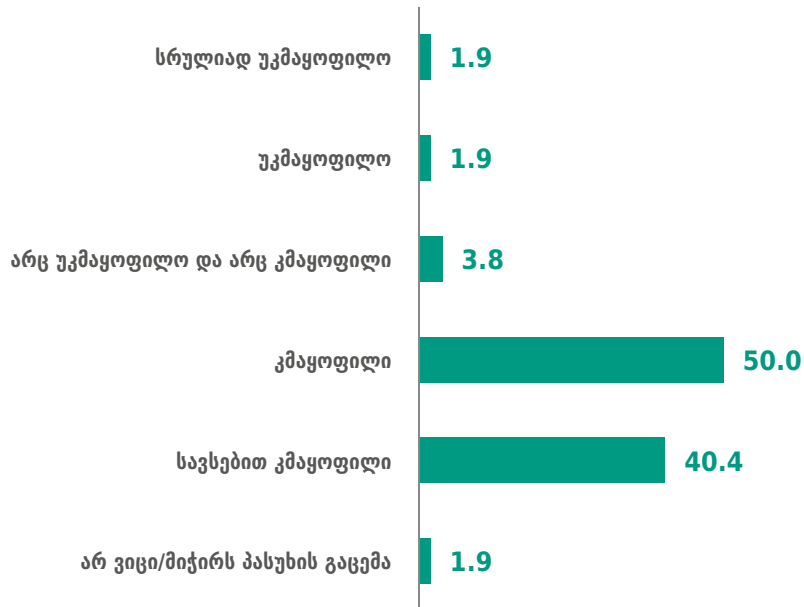
რა არის არბიტრაჟის ნაკლოვანება/ები სასამართლოსთან შედარებით? (N=52)



რესპონდენტები არბიტრაჟის მომსახურებით მთლიანობაში კმაყოფილები არიან - სავესებით კმაყოფილია 40.4%, ხოლო კმაყოფილი - 50% (იხ. დიაგრამა #28):

დიაგრამა #28

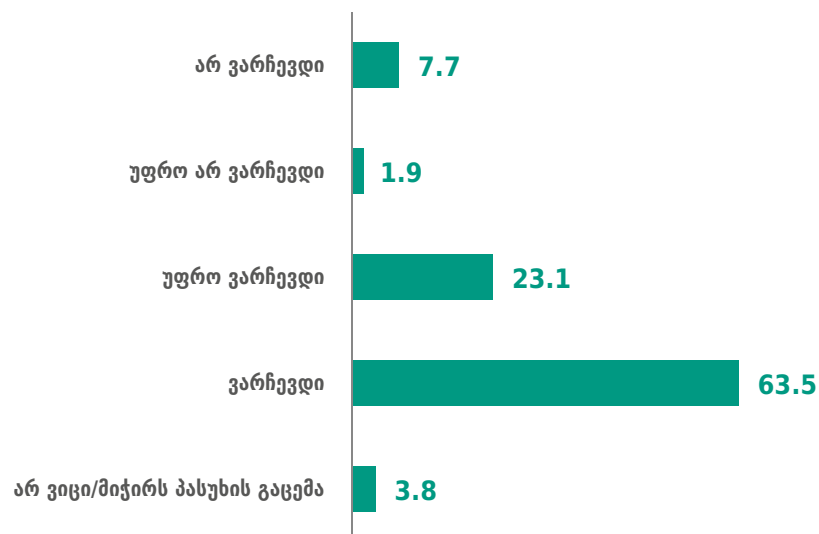
რამდენად კმაყოფილი დარჩით არბიტრაჟის მომსახურებით? (N=52)



გამოკითხული რესპონდენტების 63.5% არჩევდა არბიტრაჟს სასამართლოსთან შედარებით; 23.1% უფრო არჩევდა, ვიდრე არა. დაახლოებით იგივე მონაცემებია კითხვაზე - *ურჩევდით თუ არა სხვას, რომ შესაბამისი საჭიროების შემთხვევაში ისარგებლოს არბიტრაჟით?* 63.5% ურჩევდა, ხოლო 26.9% სხვას უფრო ურჩევდა, ვიდრე არა, რომ ისარგებლოს არბიტრაჟით (იხ. დიაგრამები #29-30):

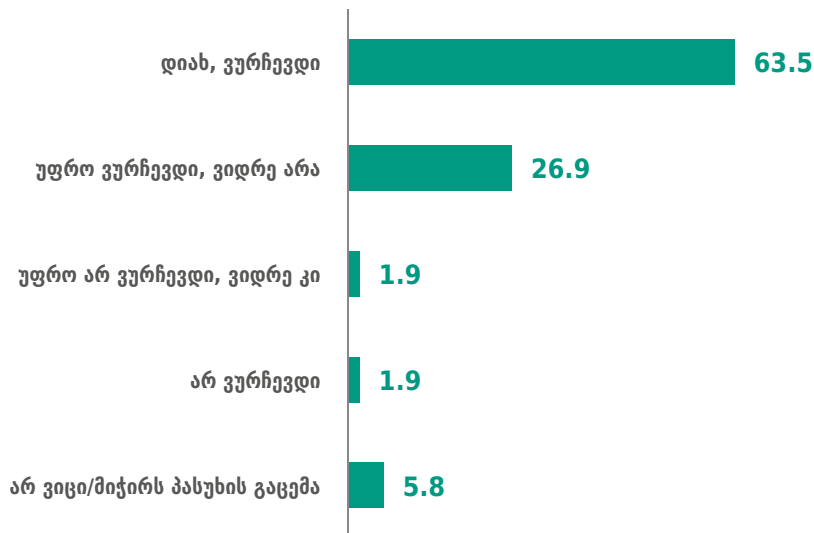
დიაგრამა #29

მომავალში, არჩევდით თუ არა არბიტრაჟს სასამართლოსთან შედარებით? (N=52)



დიაგრამა #30

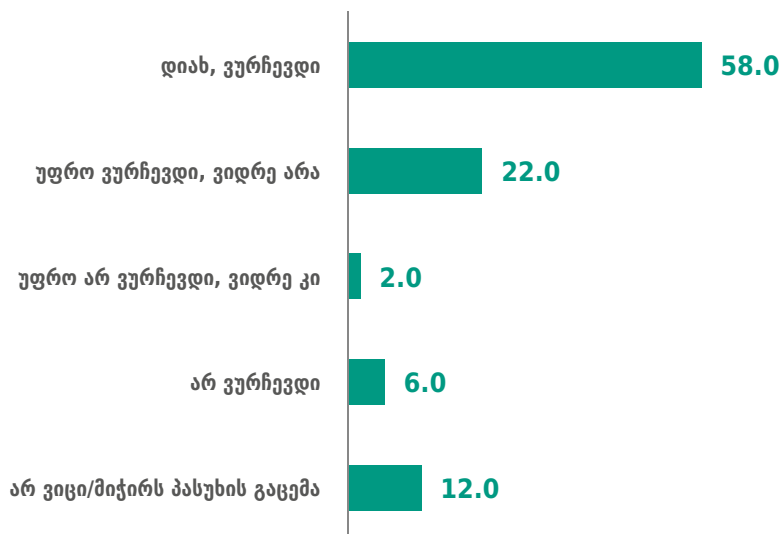
ურჩევდით თუ არა სხვას, რომ შესაბამისი საჭიროების შემთხვევაში ისარგებლოს არბიტრაჟით? (N=52)



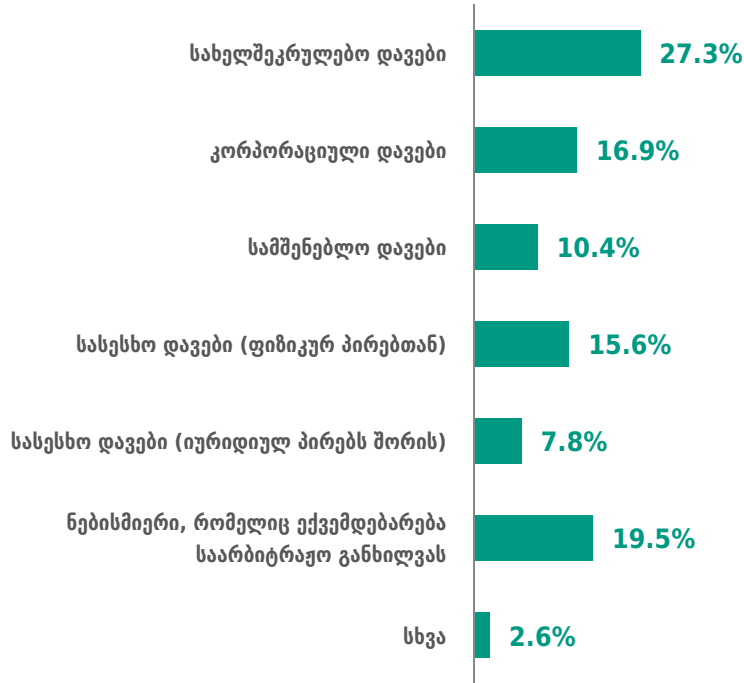
კვლევაში მონაწილე მხარის წარმომადგენლების/ადვოკატების ნახევარზე მეტი 55.8% ურჩევდა თავის კლიენტს არბიტრაჟით სარგებლობას, ხოლო 22% უფრო ურჩევდა, ვიდრე არა. რაც შეეხება საქმეების ტიპს, რესპონდენტების 27.3% თავის კლიენტს არბიტრაჟით სარგებლობას სახელშეკრულებო დავების შემთხვევაში ურჩევდა, 19.5% ნებისმიერი დავის დროს, რომელიც ექვემდებარება არბიტრაჟით განხილვას, 16.9% კორპორაციული დავების, ხოლო 15.6% ფიზიკურ პირებთან სასესხო დავების შემთხვევაში ურჩევდა არბიტრაჟის გამოყენებას (იხ. დიაგრამები #31-32):

დიაგრამა #31

თქვენ კლიენტს ურჩევდით თუ არა არბიტრაჟით სარგებლობას? (N=50)



თქვენს კლიენტს რომელი ტიპის საქმეებზე ურჩევდით არბიტრაჟით სარგებლობას? (N=52)



მედიაციით სარგებლობის კმაყოფილების კვლევის შედეგები

ძირითადი მიზნაბები

მედიაციის მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევამ გამოკვეთა ძირითადი ასპექტები ისეთ საკითხებთან მიმართებით, როგორებიცაა ამ სერვისის შესახებ მომხმარებელთა ინფორმირებულობა და მოლოდინები, მედიაციის პროცესისა და მედიაციის ცენტრის საქმიანობის, აგრეთვე, დავაში ჩართული მედიატორის პროფესიონალიზმის შეფასება სხვადასხვა პარამეტრის გათვალისწინებით.

გამოკითხვამ აჩვენა, რომ რესპონდენტების უმრავლესობა (62.5%) სრულყოფილ ინფორმაციას ფლობდა მედიაციის შესახებ მანამდე, ვიდრე დავის მოგვარებაში ჩაერთვებოდა მედიატორი. გამოკითხულთა მეოთხედს კი მედიაციის შესახებ არაფერი სმენოდა, პროცესში უშუალო ჩართვამდე. ინფორმაციის მიღების საშუალებებად რესპონდენტთა მცირე ნაწილი ასახელებს ტელევიზიას, სოციალურ მედიას და ა.შ. გამოკითხულთა დიდი უმრავლესობა (83.8%) ამბობს, რომ მათ ამ სერვისის შესახებ ინფორმაცია საკუთარი პროფესიიდან (იურისტი) გამომდინარე გააჩნდათ. გამოკითხვამ აჩვენა, რომ ყოველ მეორე რესპონდენტს დადებითი მოლოდინები ჰქონდა მედიაციასთან დაკავშირებით. გამოკითხულთა თითქმის მესამედი (31.3%) კი ამბობს, რომ დავის მედიაციისთვის გადაცემამდე, ამ პროცესთან მიმართებით ნეიტრალურად იყო განწყობილი.

კვლევის თანახმად, მედიაციის პროცესში ჩართული იყო როგორც დავის ორივე ან რომელიმე ერთი მხარე, ასევე მხარეების წარმომადგენლები/ადვოკატები. აღსანიშნავია, რომ გამოკითხულთა 68.8%-ის შემთხვევაში, მედიაციისთვის მიმართვა იყო მოსამართლის ინიციატივა. მედიატორის შერჩევის პროცესში გადანწყვეტილება დამოუკიდებლად მიიღო კვლევაში მონაწილე პირთა მხოლოდ 16.7%-მა. გადანწყვეტილების მიღების პროცესში გადამწყვეტ კრიტერიუმებად ასახელებენ მედიატორის გამოცდილებასა და მის რეპუტაციას. გამოკითხულ პირთა ნახევარზე მეტი (58.3%) ამბობს, რომ თავად მედიაციის

ცენტრმა შესთავაზა მათ მედიატორი. ამ უკანასკნელთა შემთხვევაში, ყოველი მეორე რესპონდენტისთვის უცნობი აღმოჩნდა მედიატორის შერჩევის კრიტერიუმები. დანარჩენები კი ამბობენ, რომ მედიატორის გამოცდილება და რეპუტაცია იყო განმსაზღვრელი ფაქტორი.

გამოკითხვამ აჩვენა, რომ 90%-ზე მაღალია იმ რესპონდენტების წილი, რომლებიც დადებითად აფასებენ მათ დავაზე მომუშავე მედიატორის პროფესიონალიზმს, მისი კომუნიკაციური უნარ-ჩვევების, ნეიტრალურობის, მოსმენისა და მორიგებაზე/შეთანხმებაზე ორიენტირებულობის უნარისა და სხვა პარამეტრების გათვალისწინებით. ძალიან დაბალია იმ რესპონდენტთა წილი, რომლებიც თითოეული პარამეტრის მიხედვით მედიატორის პროფესიონალიზმს ან ნეიტრალურად აფასებენ, ან უარყოფითად.

მედიაციისთვის გადაცემული დავებიდან ყველაზე ხშირი აღმოჩნდა სახელშეკრულებო (25%), საოჯახო (20.8%), შემკვიდრეობითი (16.7%) და შრომითი დავები. აღსანიშნავია, რომ მედიაციის სესიები, გამოკითხულთა 91.7%-ის შემთხვევაში, ფორმალურ გარემოში (სასამართლოს მედიაციის ცენტრში) ჩატარდა. გამოკითხულები უმეტესად დადებითად აფასებენ იმ გარემოს, სადაც მედიაციის შეხვედრები ჩატარდა. რესპონდენტების დიდი უმრავლესობა (81.3%) თვლის, რომ მათ შემთხვევაში ჩატარებული სესიების რაოდენობა სრულიად საკმარისი აღმოჩნდა დავის წარმატებით გადანწყვეტისთვის. მხოლოდ 6.3%-მა აღნიშნა, რომ ჩატარებული სესიების რაოდენობა არ იყო საკმარისი. აღსანიშნავია, რომ გამოკითხულთა მესამედის შემთხვევაში მედიაციის პროცესის მეშვეობით მათი დავა ვერ მოგვარდა.

რაც შეეხება მედიაციის ცენტრის საქმიანობის შეფასებას, სტატისტიკურმა ანალიზმა აჩვენა, რომ რესპონდენტები ან დადებით შეფასებებს აკეთებენ, ან ნეიტრალურს. კერძოდ, 83%-დან 90%-მდე მერყეობს იმ რესპონდენტთა წილი, რომლებმაც შეფასების დადებით ველში მოაქციეს მედიაციის ცენტრის საქმიანობა ისეთი პარამეტრების გათვალისწინებით, როგორებიცაა მხარის ინფორმირება მედიაციის პროცედურების შესახებ, მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მედიატორის არჩევანის მრავალფეროვნება და ა.შ.

მედიაციის ზოგადი შეფასებისას, გამოკითხულთა 85.4% აღნიშნავს, რომ ამ პროცესში ადვოკატის მონაწილეობა ძალიან მნიშვნელოვანია. მათი აზრით, ადვოკატს დადებითი წვლილი შეაქვს პროცესში და ეხმარება მხარეს, რომ მიღწეული იყოს მორიგება მისთვის სასურველი პირობებით. მინიმუმ ყოველი მეორე რესპონდენტი მიიჩნევს, რომ ადვოკატის ჩართულობა სასარგებლო იყო მედიაციის საწყის ეტაპზე, როდესაც მოხდა მხარეების ინფორმირება ამ პროცესის შესახებ. ასევე მორიგების პირობების ჩამოყალიბების დროს და შეთავაზებების გაცვლის პროცესში.

კვლევის ფარგლებში გამოვლინდა, თუ რა უპირატესობას ანიჭებენ რესპონდენტები მედიაციას, სასამართლოსთან შედარებით. გამოკითხულთა 19.6% ამბობს, რომ საკითხის განხილვა სასამართლოს გარეშე, ნაკლებად სტრესულ გარემოში ხდება. 20.1% კი ხაზს უსვამს დროის ფაქტორს და თვლის, რომ ამ მეთოდის გამოყენებით მათ დრო ეზოგებათ. რაც შეეხება ნაკლოვანებებს, ყურადღება მახვილდება ისეთ ფაქტორებზე, როგორებიცაა მედიაციის შემდგომ მორიგების პირობების შესრულების აუცილებლობის გაუთვალისწინებლობა რომელიმე მხარის მიერ და მედიაციის პროცესით სასურველი შედეგის ვერმიღწევის შემთხვევაში, დავის კვლავ სასამართლოსთვის გადაცემა.

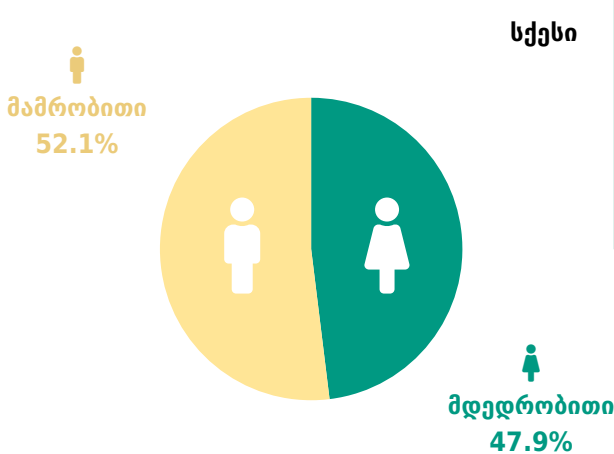
საბოლოო ჯამში, გამოკითხულთაგან ყოველი მეორე რესპონდენტი კმაყოფილია მედიაციის პროცესით, მეხუთედზე ოდნავ მეტი კი ნეიტრალურად აფასებს საკუთარ კმაყოფილებას მედიაციასთან მიმართებით. უკმაყოფილი რესპონდენტების წილი ძალიან დაბალია (4.2%).

აღსანიშნავია, რომ გამოკითხულთა უმრავლესობის შემთხვევაში (60.4%) მედიაციის გამოყენებით საქმე მორიგებით არ დასრულებულა, თუმცა, ამავედროულად, ძალიან მცირეა მედიაციის პროცესით უკმაყოფილო რესპონდენტთა ხვედრითი წილი (4.2%). აქვე უნდა ითქვას, რომ რესპონდენტებმა თავად მედიატორის პროფესიონალიზმი და მედიაციის ცენტრის საქმიანობა, თითოეული პარამეტრის გათვალისწინებით, შეფასების დადებით ველში მოაქციეს. ეს კი იმაზე მიუთითებს რომ ამ მომსახურების ბენეფიციარებს დადებითი განწყობები და დამოკიდებულებები გააჩნიათ აღნიშნულ სერვისთან მიმართებით. დავის ალტერნატიული გადაწყვეტის გზის - მედიაციის მიმართ კვლევის შედეგად გამოვლენილი დადებითი დამოკიდებულებები მიუთითებს, რომ მედიაციით კმაყოფილება არ არის პირდაპირ დაკავშირებული მის საბოლოო შედეგთან.

სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

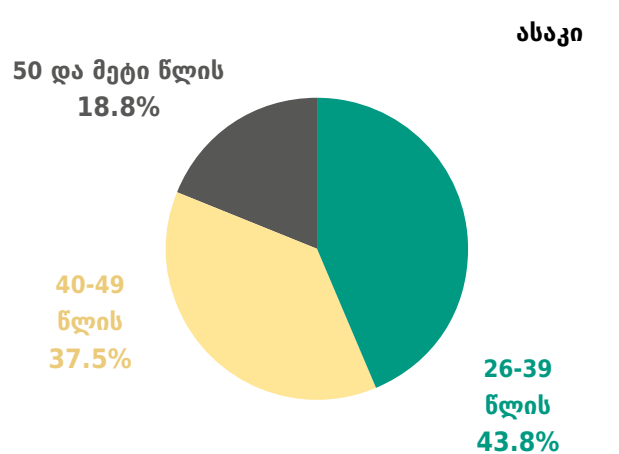
კვლევაში მონაწილე პირთა 47.9% მდებრობითი სქესისაა, ხოლო 52.1% - მამრობითის (იხ. დიაგრამა #33):

დიაგრამა #33



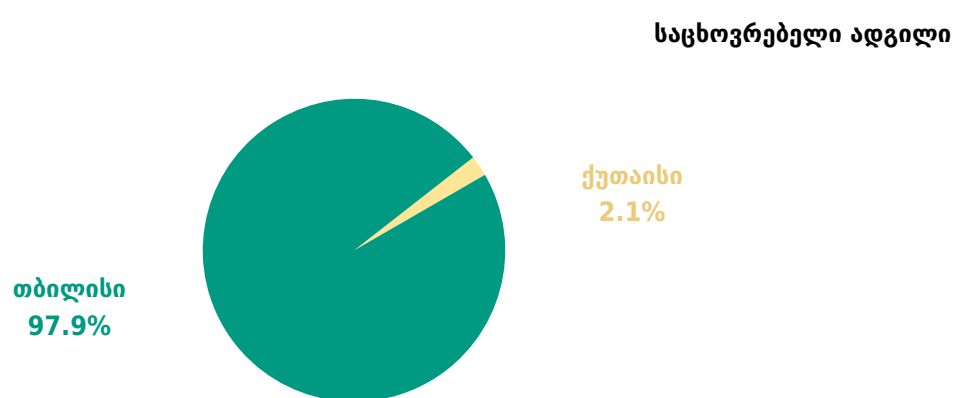
რესპონდენტების ასაკი ვარიირებს 26-დან 50+ წლამდე. გამოკითხულთა 43.8% არის 26-39 წლის, 37.5% 40-49 წლის. 18.8% კი 50+ ასაკის (იხ. დიაგრამა #34):

დიაგრამა #34



რაც შეეხება რესპონდენტების საცხოვრებელ ადგილს, გამოკითხულთა აბსოლუტური უმრავლესობა (97.9%) არის თბილისის მაცხოვრებელი, ხოლო რამდენიმე რესპონდენტი ცხოვრობს ქუთაისში (იხ. დიაგრამა #35):

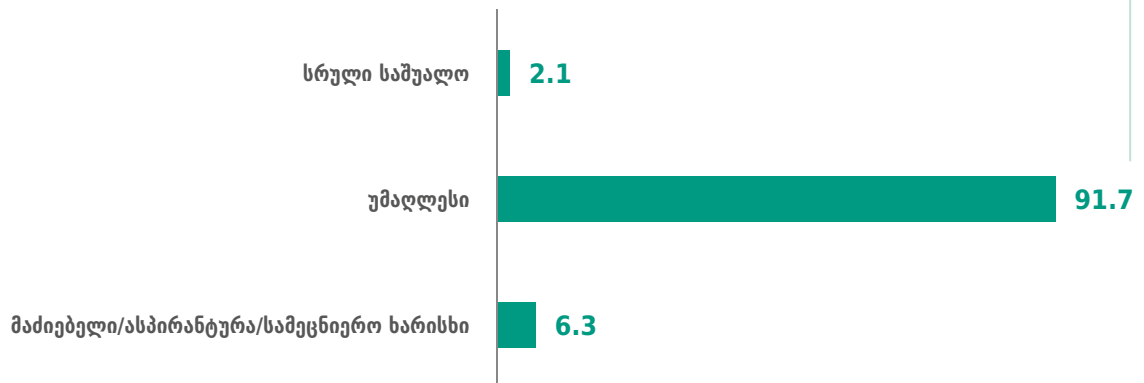
დიაგრამა #35



მიღებული განათლების დონის მიხედვით, რესპონდენტთა კლასიფიკაცია შემდეგნაირია: გამოკითხულთა 91.7%-ს აქვს უმაღლესი განათლება (ინსტიტუტი, უნივერსიტეტი) მიღებული. ძალიან მცირეა იმ რესპონდენტთა წილი, რომელთაც მხოლოდ სრული საშუალო განათლება აქვთ მიღებული (იხ. დიაგრამა #36):

დიაგრამა #36

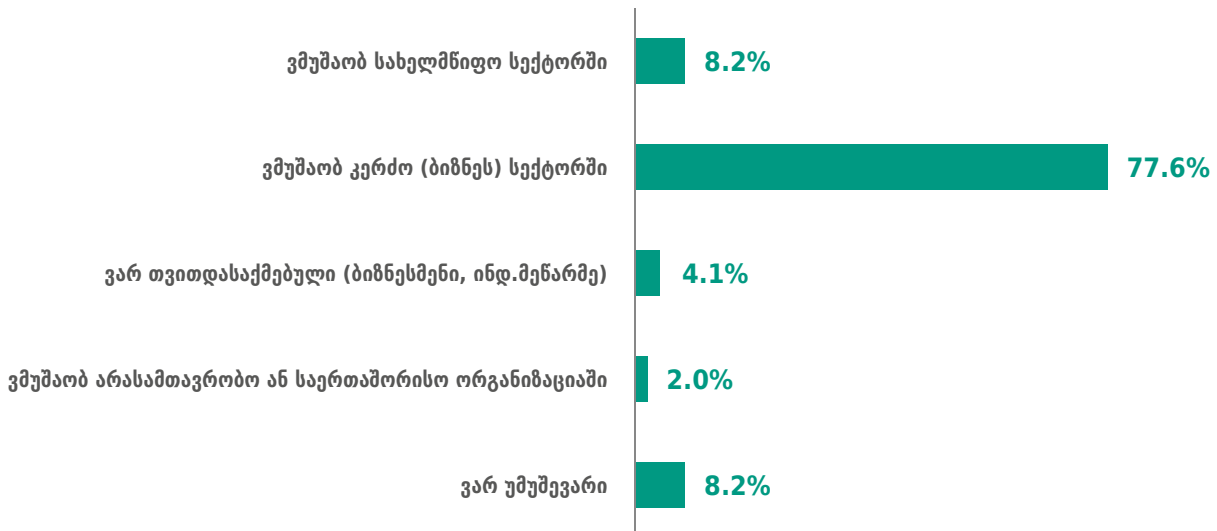
რა განათლება გაქვთ მიღებული?



რაც შეეხება რესპონდენტების საქმიანობის სფეროს, გამოკითხულთა უმრავლესობა (77.6%) დასაქმებულია კერძო (ბიზნეს) სექტორში. მნიშვნელოვნად ჩამორჩება იმ რესპონდენტების წილი, რომლებიც ამბობენ, რომ სახელმწიფო სექტორში, არასამთავრობო ან საერთაშორისო ორგანიზაციებში არიან დასაქმებულები. ასევე, მხოლოდ 4.1%-ია თვითდასაქმებული რესპონდენტების პროცენტული მაჩვენებელი (იხ. დიაგრამა #37):

დიაგრამა #37

თქვენი ამჟამინდელი საქმიანობა

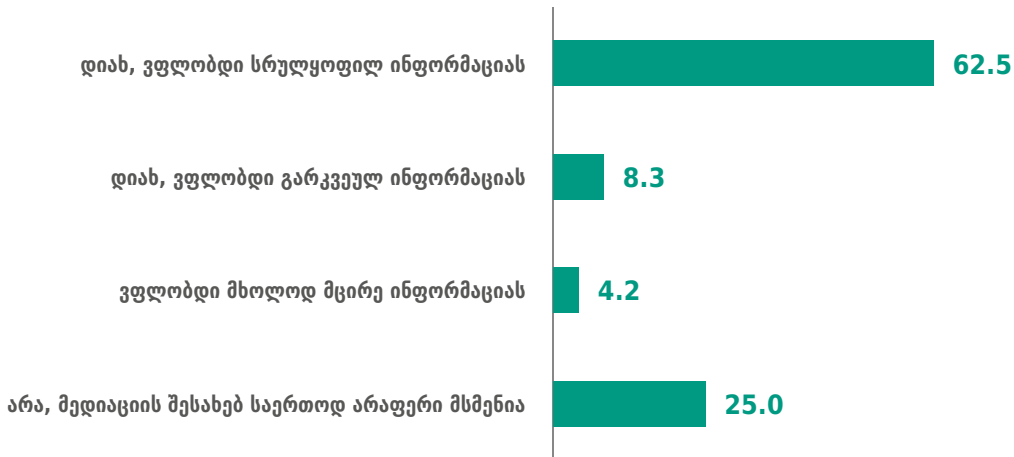


ინფორმირებულობა და მოლოდინები

გამოკითხულთა უმრავლესობა (62.5%) მედიაციის შესახებ სრულყოფილ ინფორმაციას ფლობდა, სანამ დავა გადაეცემოდა მედიატორს. აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტთა მეოთხედს მედიაციის შესახებ საერთოდ არაფერი ჰქონდა გაგებული დავის დაწყებამდე (იხ. დიაგრამა #38):

დიაგრამა #38

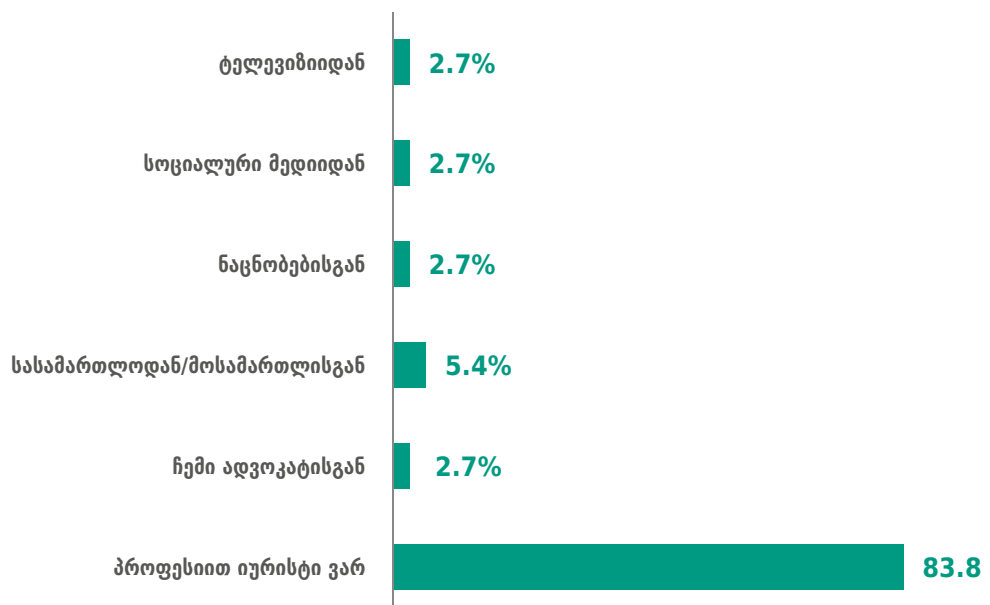
ფლობდით თუ არა ინფორმაციას მედიაციის შესახებ დავის მედიატორისთვის გადაცემამდე?



რესპონდენტებმა, რომლებიც მედიაციის შესახებ ინფორმაციას ფლობდნენ უშუალოდ მედიაციის ცენტრთან დაკავშირებამდე, ისაუბრეს ინფორმაციის მიღების წყაროებზე. მედიაციის შესახებ ინფორმაციის მიღების მთავარ საშუალებებზე საუბრისას გამოკითხულთა უმრავლესობამ (83.8%) აღნიშნა, რომ ისინი პროფესიით იურისტები არიან და, შესაბამისად, თავად ფლობდნენ ამ შესაძლებლობის შესახებ ინფორმაციას. რესპონდენტების მცირე ნაწილი ასახელებს ისეთ წყაროებს, როგორებიცაა ტელევიზია, სოციალური მედია, ნაცნობები, საკუთარი ადვოკატი, მოსამართლე და ა.შ. (იხ. დიაგრამა #39):

დიაგრამა #39

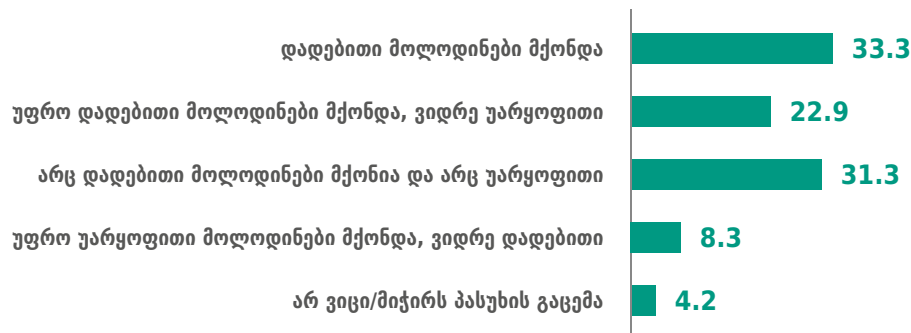
საიდან გაიგეთ მედიაციის შესახებ?



რესპონდენტებმა შეაფასეს თუ რა მოლოდინები ჰქონდათ მედიაციასთან დაკავშირებით მანამდე, ვიდრე მათი დავა გადაეცემოდა მედიაციას. შეფასება განხორციელდა 5 ქულიან სკალაზე, სადაც ქულა 5 იყო შეფასების მაქსიმალურად დადებითი პოზიცია, ქულა 1 რადიკალურად უარყოფითი და ქულა 3 - ნეიტრალური შეფასების აღმნიშვნელი. გამოკითხულთა 56.3% აღნიშნავს, რომ მათ დადებითი მოლოდინები გააჩნდათ მედიაციის მიმართ; თითქმის მესამედი კი შეფასების ნეიტრალურ ველს იყენებს საკუთარი შეფასების გასაკეთებლად (იხ. დიაგრამა #40):

დიაგრამა #40

როგორი მოლოდინები გქონდათ მედიაციასთან დაკავშირებით დავის მედიაციისთვის გადაცემამდე?



ცენტრალური ტენდენციების სტატისტიკურმა ანალიზმა გვიჩვენა, რომ მედიაციასთან დაკავშირებით რესპონდენტების წინარე მოლოდინების შეფასებები მოთავსებულია დადებით ველში: შეფასების საშუალო (Mean) მაჩვენებელი უდრის 3.85-ს, ხოლო მედიანა (Median) - 4-ს. ეს კიდევ ერთხელ მიუთითებს იმაზე, რომ მედიაციასთან დაკავშირებით რესპონდენტებს ძირითადად დადებითი მოლოდინები გააჩნდათ, ვიდრე მათი დავის გადაცემა მოხდებოდა მედიაციის ცენტრისთვის (იხ. ცხრილი #2):

ცხრილი #2

	Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
როგორი მოლოდინები გქონდათ მედიაციასთან დაკავშირებით დავის მედიაციისთვის გადაცემამდე?	3.85	4.00	1.010	2	5

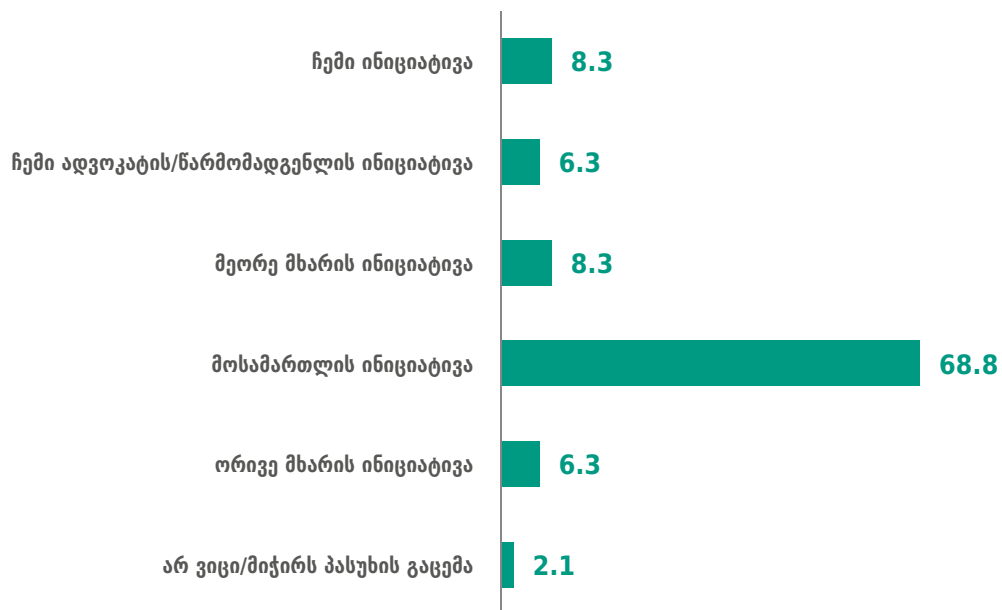
მედიაციის პროცესი და მედიატორის პროფესიონალიზმი

გამოკითხვაში მონაწილეობა მიიღო როგორც უშუალოდ დავის მხარემ, ასევე მხარის წარმომადგენლად/ადვოკატად მონაწილე პირებმა. მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა 35.4% წარმოადგენდა **მხარეს** მედიაციის დროს, ხოლო 64.6% **მხარის ადვოკატს**. კვლევის ფარგლებში, ასევე, გამოვლინდა გამოკითხულთა მედიაციის გამოცდილებით ვინ მონაწილეობდა პროცესში. რესპონდენტთა 70.8%-მა აღნიშნა რომ მედიაციის პროცესში მონაწილეობას იღებდა **ორივე მხარე - მოსარჩელე და მოპასუხე**. აღნიშნული 70.8%-იდან ერთ-ერთ მხარეს მაინც თან ახლდა **საკუთარი წარმომადგენელი/ადვოკატი**. 27.1%-ის შემთხვევაში კი **მხოლოდ ერთი მხარე და მეორე მხარის წარმომადგენელი** ხვდებოდა ერთმანეთს პროცესის მიმდინარეობის პერიოდში.

კვლევაში 68.8%-ია იმ რესპონდენტთა წილი, რომლებმაც აღნიშნეს, რომ დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული გზის - მედიაციის - გამოყენება მოსამართლის ინიციატივა იყო. რაც შეეხება იმ რესპონდენტებს, რომლებიც აღნიშნავენ, რომ საკუთარი ან მეორე მხარის ინიციატივით გადაეცა დავა მედიაციას, მათი წილი თითოეულ შემთხვევაში არის 8.3% (იხ. დიაგრამა #41):

დიაგრამა #41

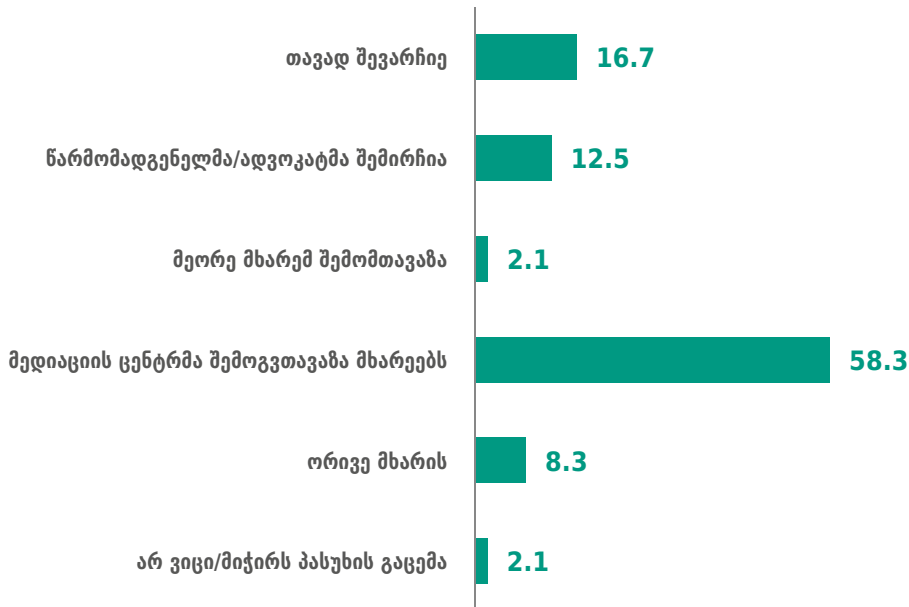
ვისი ინიციატივა იყო დავის ალტერნატიული გზის - მედიაციის - გამოყენება?



მედიატორის შერჩევის პროცესს რაც შეეხება, გამოკითხულთა უმრავლესობა (58.3%) აღნიშნავს, რომ მხარეებს მედიაციის ცენტრმა შესთავაზა მედიატორის კანდიდატურა; რესპონდენტთა 16.7%-მა კი მედიატორი თავად შეარჩია. დამატებით, გამოკითხულთა 12.5% მიუთითებს, რომ ეს გადაწყვეტილება მათმა ადვოკატმა მიიღო (იხ. დიაგრამა #42):

დიაგრამა #42

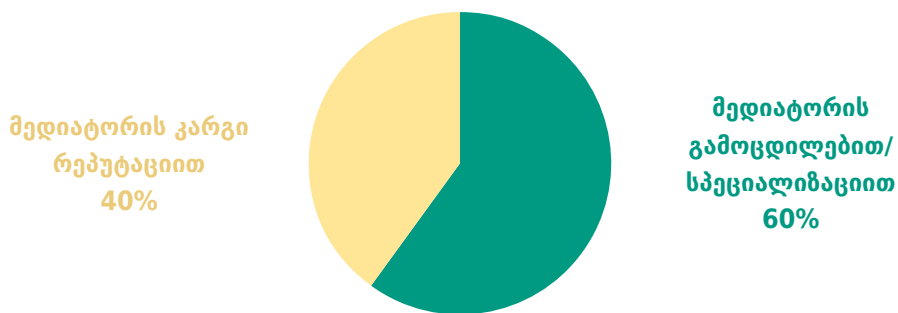
ვის მიერ მოხდა მედიატორის შერჩევა:



გამოკითხულთა იმ ნაწილმა, რომელმაც თავად - დამოუკიდებლად მიიღო მედიატორის შერჩევის გადაწყვეტილება, მიუთითა იმ კრიტერიუმების შესახებ, რომლებიც გაითვალისწინეს შერჩევისას. ასეთ მახასიათებლად უმრავლეს შემთხვევაში (60%) სახელდება მედიატორის გამოცდილება/სპეციალიზაცია, ხოლო 40% განმსაზღვრელ ფაქტორად ასახელებს მედიატორის კარგ რეპუტაციას (იხ. დიაგრამა #43):

დიაგრამა #43

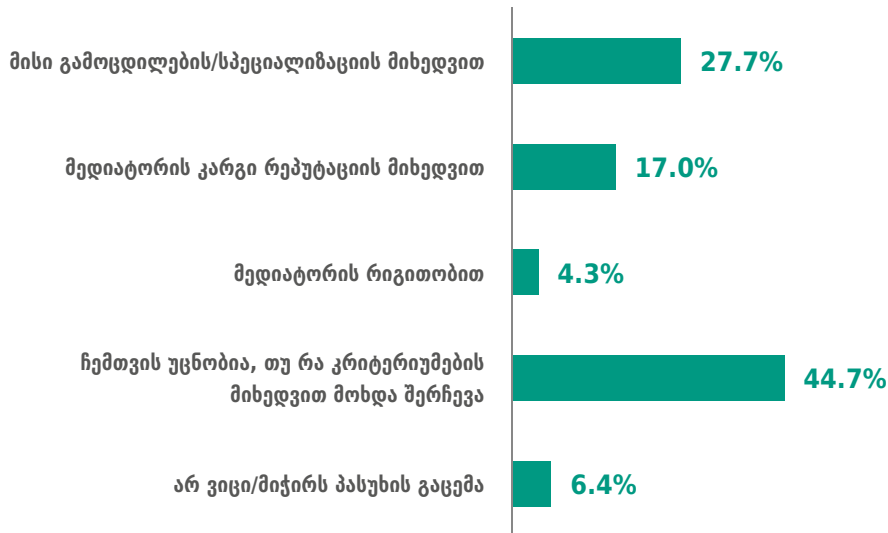
მედიატორის შერჩევისას რა კრიტერიუმების მიხედვით იხელმძღვანელებთ?



რესპონდენტებმა, რომელთაც თავად არ შეურჩევიათ მედიატორი, განსაზღვრეს თუ რა კრიტერიუმების მიხედვით შეირჩა მათი დავისთვის მედიატორი. გამოკითხულთაგან 44.7% აღნიშნავს, რომ მათთვის უცნობია, თუ რა კრიტერიუმები იქნა გათვალისწინებული ხსენებულ პროცესში, 27.7% კი ფიქრობს, რომ მის გამოცდილებას/სპეციალიზაციას მიექცა ყურადღება. გამოკითხულთა გარკვეული წილი (17%) მიიჩნევს, რომ მედიატორის რეპუტაცია იყო ერთ-ერთი განმსაზღვრელი ფაქტორი მისი შერჩევის პროცესში (იხ. დიაგრამა #44):

დიაგრამა #44

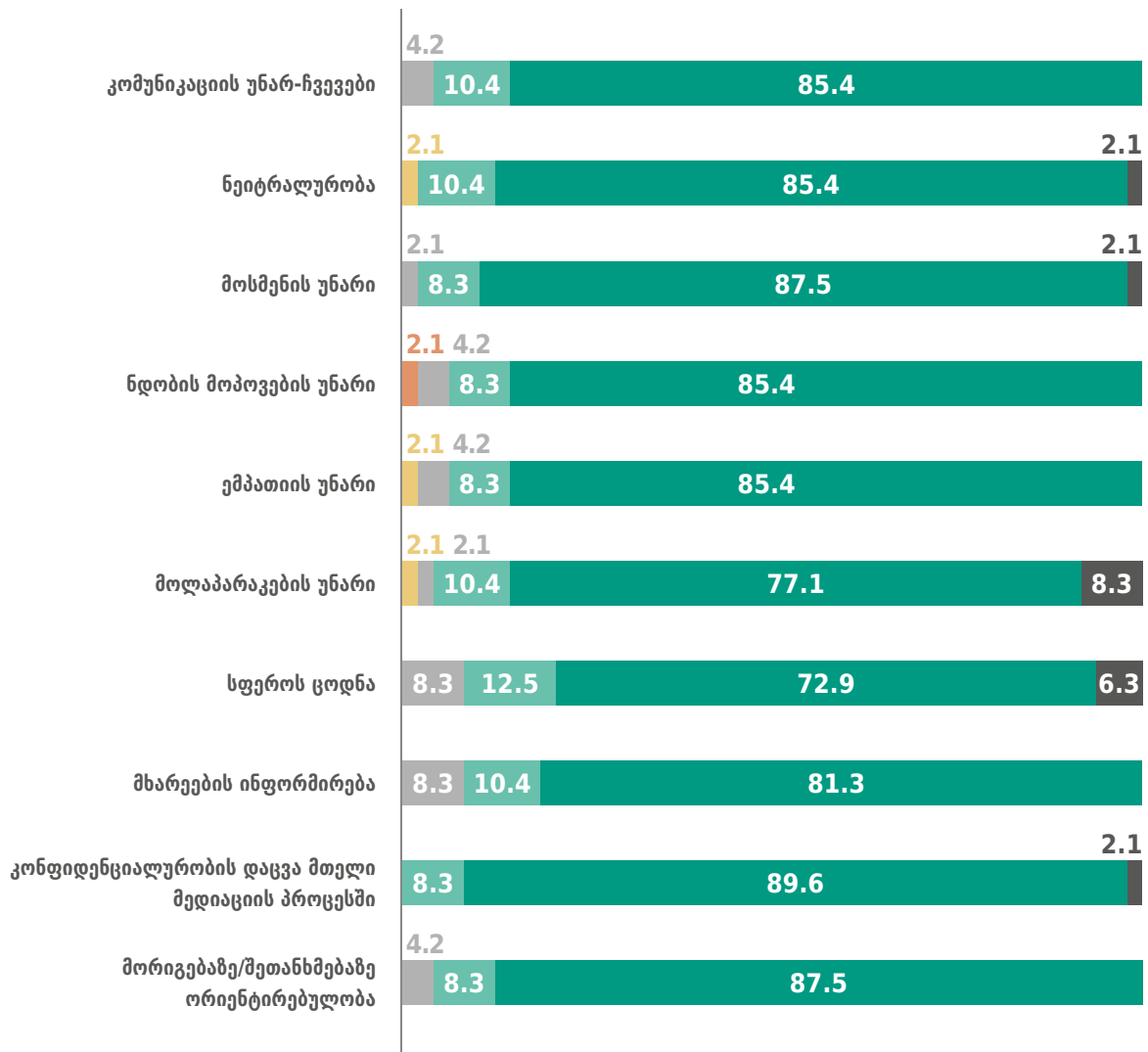
თქვენი აზრით რა კრიტერიუმების მიხედვით შეირჩა მედიატორი



რესპონდენტებმა 5 ქულიან სკალაზე შეაფასეს მედიატორის პროფესიონალიზმი ისეთი პარამეტრების მიხედვით, როგორებიცაა: კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები, ნეიტრალურობა, მოსმენის უნარი, ნდობის მოპოვების უნარი, სფეროს ცოდნა, შეთანხმებაზე ორიენტირებულობა და ა.შ. სტატისტიკურმა ანალიზმა აჩვენა, რომ რესპონდენტები, როგორც წესი, თითოეულ პარამეტრს შეფასების დადებით ველში ათავსებს (**5 ქულიან სკალაზე აფასებს 5 ან 4 ქულით**). რესპონდენტები განსაკუთრებით დადებითად გამოარჩევენ ისეთ მახასიათებლებს, როგორებიცაა: კონფიდენციალურობის დაცვა, მორიგებაზე ორიენტირებულობა, მედიატორის მოსმენის უნარი, კომუნიკაციური უნარ-ჩვევები, ნეიტრალურობა და ა.შ. ძალიან დაბალია იმ რესპონდენტთა წილი, რომლებიც თითოეული პარამეტრის მიხედვით მედიატორის პროფესიონალიზმს ან ნეიტრალურად აფასებენ, ან უარყოფითად (იხ. დიაგრამა #45):

დიაგრამა #45






მედიატორის პროფესიონალიზმში შეაფასეთ ქვემოთ მოცემული პარამეტრების მიხედვით



- ⊖ სრულიად უარყოფითად
- ⊖ უფრო უარყოფითად, ვიდრე დადებითად
- არც დადებითად და არც უარყოფითად
- ⊕ უფრო დადებითად, ვიდრე უარყოფითად
- ⊕ ძალზე დადებითად
- ⊗ არ ვიცი/მიჭირს პასუხის გაცემა

მედიატორის პროფესიონალიზმის შეფასების სტატისტიკურმა ანალიზმა ცენტრალური ტენდენციების მიხედვით, ასევე, გვიჩვენა, რომ თითოეული ინდიკატორის შემთხვევაში შეფასების საშუალო მაჩვენებელი (Mean) მერყეობს 4.77-დან 4.91-მდე. ეს კი მიუთითებს იმაზე, რომ რესპონდენტების შეფასებები თითოეული პარამეტრის შემთხვევაში ცალსახად დადებით ველში ექცევა. რაც შეეხება მედიანას (Median) - ის თითოეულ შემთხვევაში არის 5-ის ტოლი (იხ. ცხრილი #3).

ყველაზე მაღალი საშუალო მაჩვენებლებით (**შემთხვევები, როცა Mean>4.80-ზე**), კვლავ, გამოირჩევა შემდეგი პარამეტრები:

-  კონფიდენციალურობის დაცვა მთელი მედიაციის პროცესში - Mean=4.91, Median=5
-  მოსმენის უნარი - Mean=4.87, Median=5
-  ნეიტრალურობა - Mean=4.83, Median=5
-  მორიგებაზე/შეთანხმებაზე ორიენტირებულობა - Mean=4.83, Median=5
-  კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები - Mean=4.81, Median=5

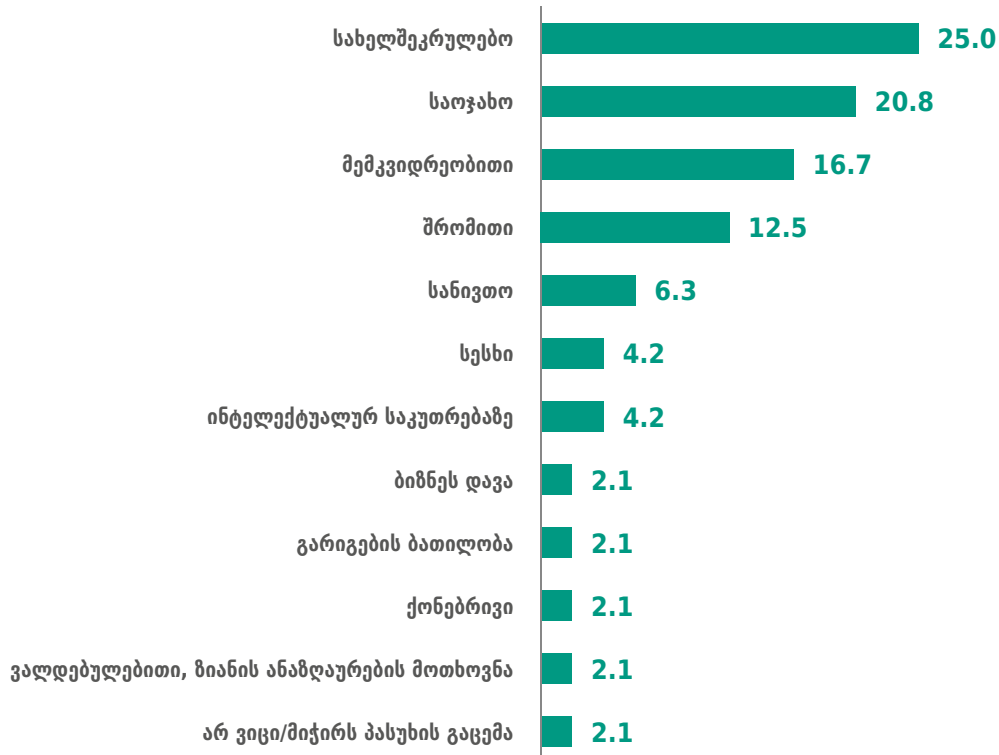
ცხრილი #3

მედიატორის პროფესიონალიზმის შეფასების პარამეტრები	Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები	4.81	5.00	.491	3	5
ნეიტრალურობა	4.83	5.00	.524	2	5
მოსმენის უნარი	4.87	5.00	.397	3	5
ნდობის მოპოვების უნარი	4.75	5.00	.729	1	5
ემპათიის უნარი	4.77	5.00	.627	2	5
მოლაპარაკების უნარი	4.77	5.00	.605	2	5
მედიატორის პროფესიონალიზმი - სფეროს ცოდნა	4.69	5.00	.633	3	5
მხარეების ინფორმირება	4.73	5.00	.610	3	5
მორიგებაზე/შეთანხმებაზე ორიენტირებულობა	4.83	5.00	.476	3	5
კონფიდენციალურობის დაცვა მთელი მედიაციის პროცესში	4.91	5.00	.282	4	5
ოპერატიულობა	4.79	5.00	.587	2	5

მედიაციისთვის გადაცემული დავა, გამოკითხულების გამოცდილების გათვალისწინებით, ეხებოდა ისეთ საკითხებს, როგორებიცაა მემკვიდრეობა, ბიზნესი, საოჯახო, შრომითი და სახელშეკრულებო თემები, ქონება, გარიგება, ინტელექტუალური საკუთრება და ა.შ. წარმოებულ დავებს შორის ყველაზე ხშირი აღმოჩნდა სახელშეკრულებო (25%), საოჯახო (20.8%), მემკვიდრეობითი (16.7%) და შრომითი დავები (იხ. დიაგრამა #46):

დიაგრამა #46

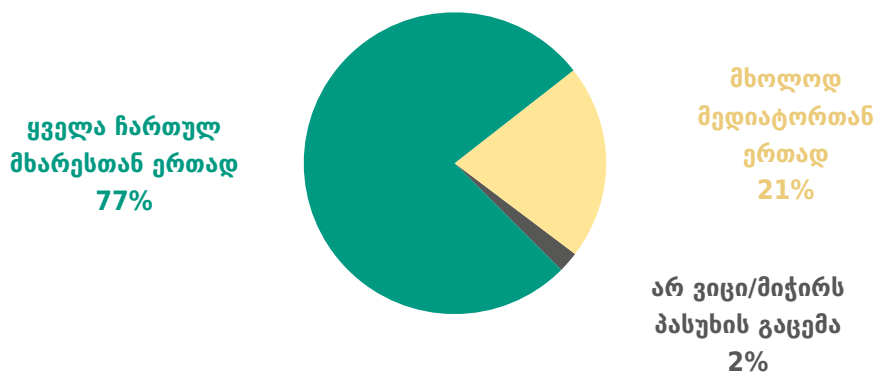
რა ტიპის დავა იყო თქვენსა და მეორე მხარეს შორის?



მედიაციის სესიები, გამოკითხულთა 91.7%-ის შემთხვევაში, ფორმალურ გარემოში ჩატარდა. მცირეა იმ რესპონდენტთა წილი, რომლებმაც აღნიშნეს, რომ შეხვედრა შედგა როგორც ფორმალურ, ასევე არაფორმალურ გარემოში (8.3%). რესპონდენტთა 77.1% აღნიშნავს, რომ მედიაციის პირველი სესია ჩატარდა ყველა ჩართულ მხარესთან ერთად, ხოლო გამოკითხულთა მეხუთედმა კი მიუთითა, რომ მხოლოდ მედიატორთან ერთად მიმდინარეობდა მედიაციის პროცესის პირველი სესია (იხ. დიაგრამა #47):

დიაგრამა #47

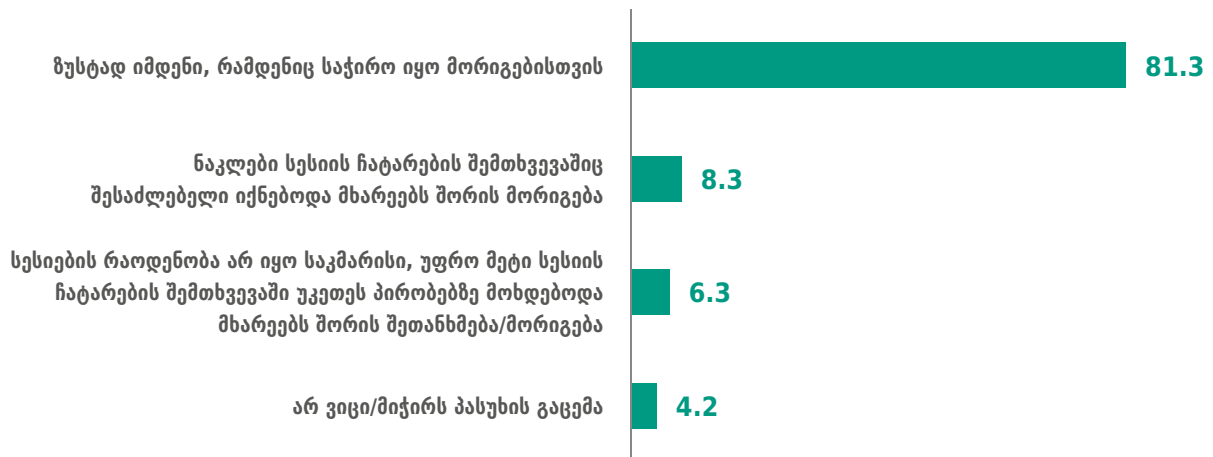
პირველი სესია ჩატარდა:



რესპონდენტების 81.3% კმაყოფილებას გამოხატავს ჩატარებული სესიების რაოდენობასთან მიმართებით და ამბობს, რომ მათ შემთხვევაში ზუსტად იმდენი სესია ჩატარდა, რამდენიც საჭირო იყო. მხოლოდ 6.3%-მა აღნიშნა, რომ ჩატარებული სესიების რაოდენობა არ იყო საკმარისი. ამ უკანასკნელთა აზრით, უფრო მეტი სესიის ჩატარების შემთხვევაში უკეთეს პირობებზე მოხდებოდა მხარეებს შორის შეთანხმება (იხ. დიაგრამა #48):

დიაგრამა #48

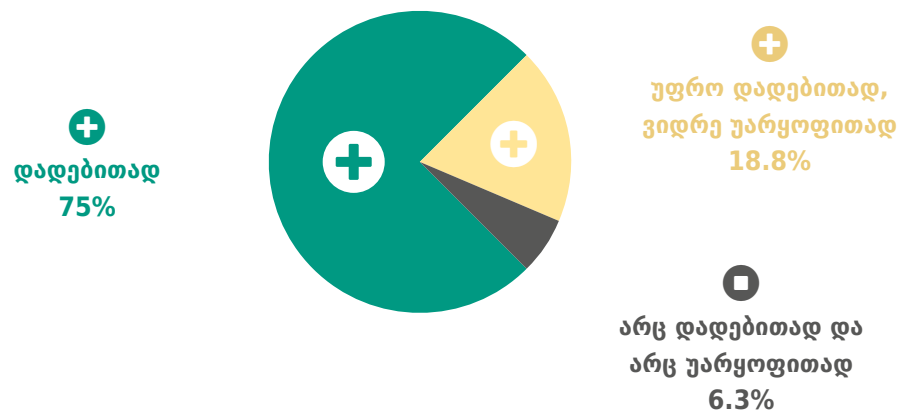
თქვენი შეფასებით სესიების რაოდენობა იყო



კვლევის ფარგლებში შეფასდა ის გარემო, სადაც მედიაციის სესია/სესიები ჩატარდა. გამოკითხულთა 93.8% დადებითი შეფასება გამოხატა, მცირე ნაწილმა კი ნეიტრალური. რესპონდენტების შეფასებებს თუ ცენტრალური ტენდენციების მიხედვით განვიხილავთ, საშუალო მაჩვენებელიც და მედიანაც შეფასების ერთმნიშვნელოვნად დადებით ველში თავსდება (Mean=4.69; Median=5) (იხ. დიაგრამა #49):

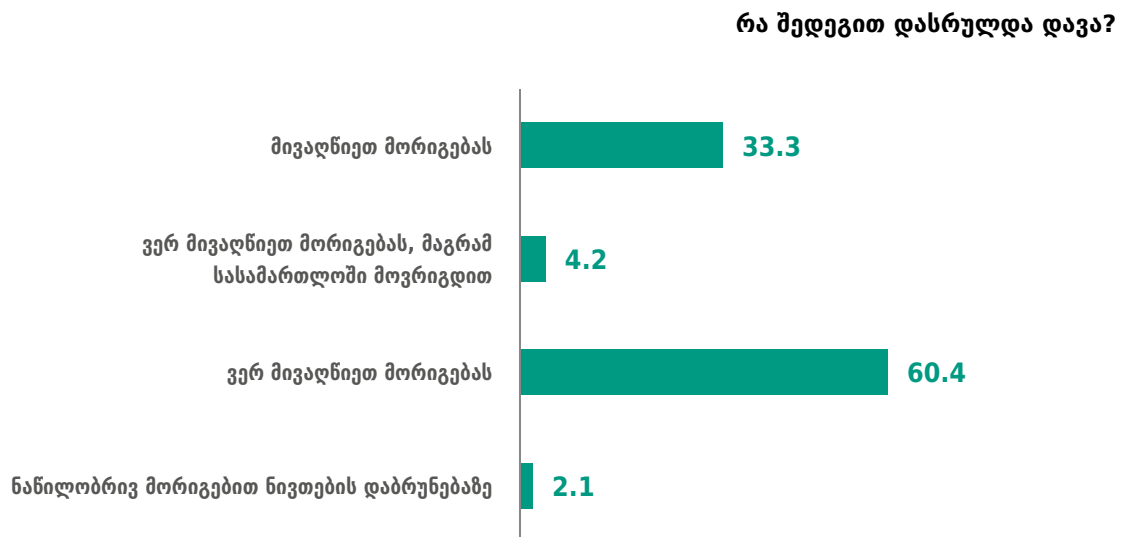
დიაგრამა #49

მთლიანობაში როგორ შეაფასებდით იმ გარემოს, სადაც სესია/სესიები ჩატარდა?



გამოკითხულთა უმრავლესობამ (60.4%) აღნიშნა, რომ მედიაციის საშუალებით ვერ მიაღწიეს შეთანხმებას, მესამედი კი მიუთითებს, რომ მათ შემთხვევაში მორიგება შედგა (33.3%). ძალიან მცირეა იმ რესპონდენტთა ხვედრითი წილი, რომელთა დავაც მედიაციის საშუალებით ვერ მოგვარდა, მაგრამ სასამართლოს დახმარებით მოახერხა მორიგება (იხ. დიაგრამა #50):

დიაგრამა #50

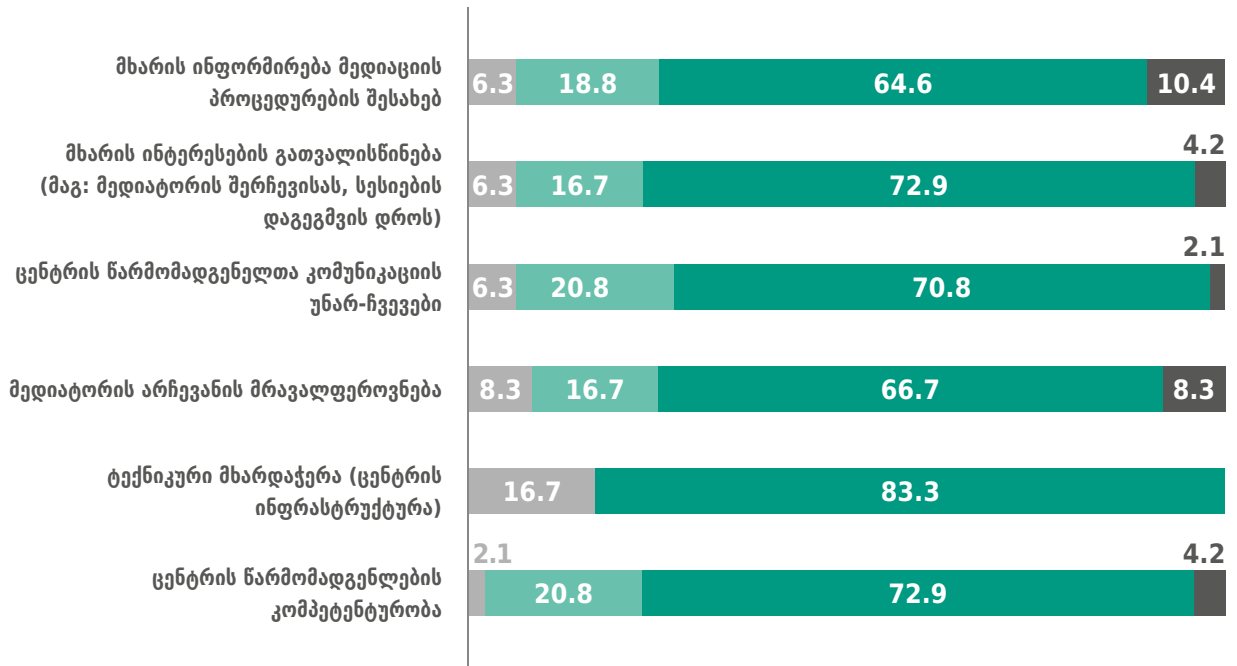


კვლევამ აჩვენა, რომ მედიაციის პროცესის შედეგად წარმატებით/მორიგებით დასრულებული შემთხვევების შემდგომი შესრულება ზოგ შემთხვევაში განხორციელდა ნებაყოფლობით (31.3%), ზოგ შემთხვევაში კი აღსრულების წესით (4.2%).

ჩატარებული კვლევის ფარგლებში, რესპონდენტებმა 5 ქულიან სკალაზე შეაფასეს მედიაციის ცენტრის საქმიანობა შემდეგი კრიტერიუმების მიხედვით: მხარის ინფორმირება მედიაციის პროცედურების შესახებ, მხარის ინტერესების გათვალისწინება, ცენტრის წარმომადგენელთა კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები, მედიატორის არჩევანის მრავალფეროვნება, ტექნიკური მხარდაჭერა, ცენტრის წარმომადგენლის კომპეტენტურობა. სტატისტიკურმა ანალიზმა აჩვენა, რომ რესპონდენტები ძირითადად დადებით შეფასებებს აკეთებენ, ხოლო ცალკეულ შემთხვევებში - ნეიტრალურს. განსაკუთრებით მაღალია იმ რესპონდენტთა წილი, რომლებმაც დადებითად შეაფასეს მედიაციის ცენტრის წარმომადგენელთა კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები (91.6%) და ცენტრის წარმომადგენლების კომპეტენტურობა (93.7%). ამასთან, რესპონდენტების პრაქტიკულად სრული რაოდენობა აფასებს დადებითად ცენტრის ინფრასტრუქტურას (იხ. დიაგრამა #51):

ღიაბრაბა #51

მედიაციის ცენტრის საქმიანობის შეფასება მოცემული პარამეტრების მიხედვით



- ⊖ არც დადებითად და არც უარყოფითად
- + უფრო დადებითად, ვიდრე უარყოფითად
- + დადებითად
- * არ ვიცი/მიჭირს პასუხის გაცემა

მედიაციის ცენტრის საქმიანობის შესახებ რესპონდენტების მიერ გაკეთებულ შეფასებებს თუ განვიხილავთ ცენტრალური ტენდენციების მიხედვით, ჩანს, რომ შეფასების საშუალო მაჩვენებლები (Mean) თითოეული პარამეტრის შემთხვევაში 4.64-დან 4.83-მდე მერყეობს. ეს, კიდევ ერთხელ მიუთითებს იმაზე, რომ შეფასებები ძირითადად დადებითია. მედიანა (Median) თითოეული პარამეტრის შემთხვევაში 5-ის ტოლია - იხ. ცხრილი #4:

ცხრილი #4

მედიატორის პროფესიონალიზმის შეფასების პარამეტრები	Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
მხარის ინტერესების გათვალისწინება	4.70	5.00	.591	3	5
ცენტრის წარმომადგენელთა კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები	4.66	5.00	.600	3	5
მედიატორის არჩევანის მრავალფეროვნება	4.64	5.00	.650	3	5
ტექნიკური მხარდაჭერა	4.83	5.00	.377	4	5
ცენტრის წარმომადგენლების კომპეტენტურობა	4.74	5.00	.491	3	5

აღსანიშნავია, რომ მედიაციის ცენტრის საქმიანობას მხარის ინტერესების გათვალისწინების თვალსაზრისით დადებითად აფასებს იმ პირთა 90%, რომლებიც მედიაციის დროს მხარეს წარმოადგენდნენ და იმ პირთა 100%, რომლებიც მედიაციის დროს ადვოკატებს წარმოადგენდნენ. აღსანიშნავია, რომ მედიაციის პროცესში მონაწილე პირთა პოზიციებსა და აღნიშნული პარამეტრის მიხედვით მედიაციის ცენტრის საქმიანობით კმაყოფილებას შორის მიმართება სტატისტიკურად სანდოა.

ცხრილი #5

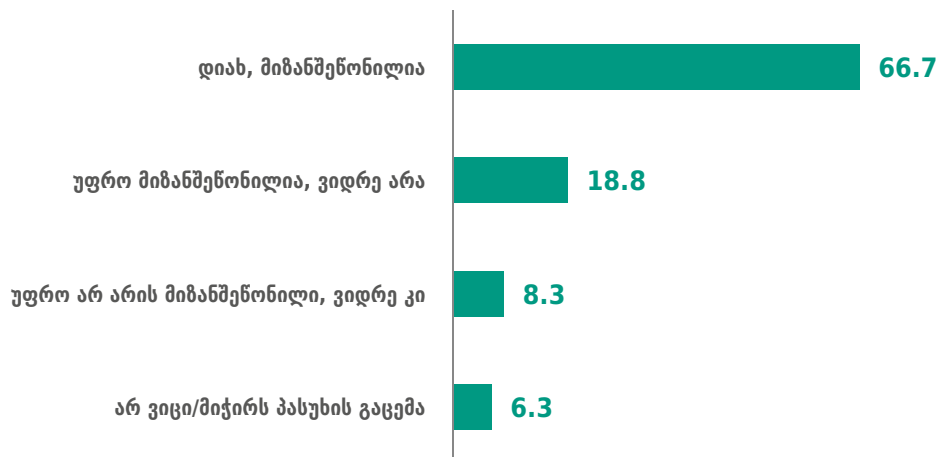
მედიაციის ცენტრის საქმიანობა - მხარის ინტერესების გათვალისწინება	მედიაციის დროს თქვენ იყავით	
	მხარე	მხარის წარმომადგენელი/ ადვოკატი
არც დადებითად და არც უარყოფითად	20.0%	0.0%
უფრო დადებითად, ვიდრე უარყოფითად	20.0%	16.1%
დადებითად	60.0%	83.9%

მედიაციის ზოგადი შეფასება

რესპონდენტებმა ზოგადად შეაფასეს მედიაცია სხვადასხვა კრიტერიუმის ჭრილში. გამოკითხულთა 85.4%-ის აზრით, მედიაციის პროცესში ადვოკატის/წარმომადგენლის მონაწილეობა მიზანშეწონილია (ამათგან მცირე ნაწილი - 18.8% მიიჩნევს, რომ უფრო მიზანშეწონილია, ვიდრე არა). მხოლოდ 8.3% აღმოჩნდა ისეთი, რომლებმაც მიზანშეწონილად არ ჩათვალეს ადვოკატის მონაწილეობა (იხ. დიაგრამა #52):

დიაგრამა #52

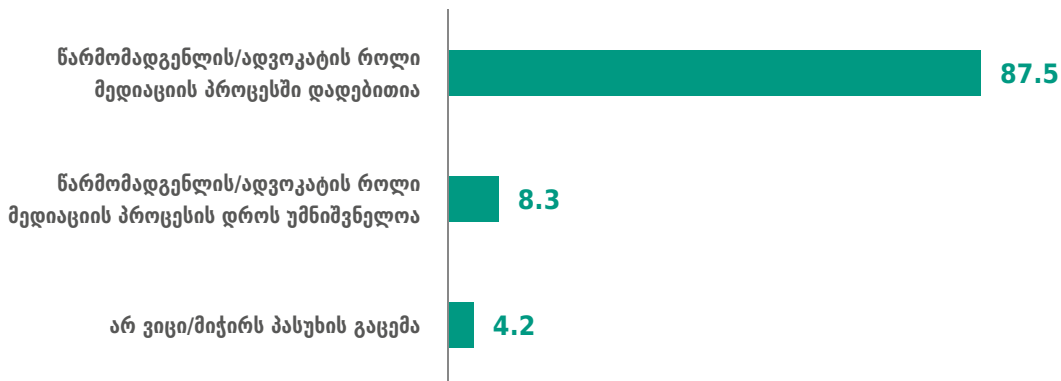
მიზანშეწონილია თუ არა ადვოკატის/წარმომადგენლის მონაწილეობა მედიაციის პროცესში?



რაც შეეხება წარმომადგენლის/ადვოკატის როლს მედიაციის პროცესში, გამოკითხულთა დიდი უმრავლესობა (87.5%) ამბობს, რომ ადვოკატს დადებითი წვლილი შეაქვს პროცესში და ეხმარება მხარეს, რომ მორიგება დასრულდეს მისთვის სასურველი შედეგით. მნიშვნელოვნად მცირეა იმ რესპონდენტთა რაოდენობა, რომლებიც მიიჩნევენ, რომ წარმომადგენლის როლი უმნიშვნელოა და არსებითი ზეგავლენის მოხდენა მედიაციის პროცესსა და შედეგზე არ შეუძლია (იხ. დიაგრამა #53):

დიაგრამა #53

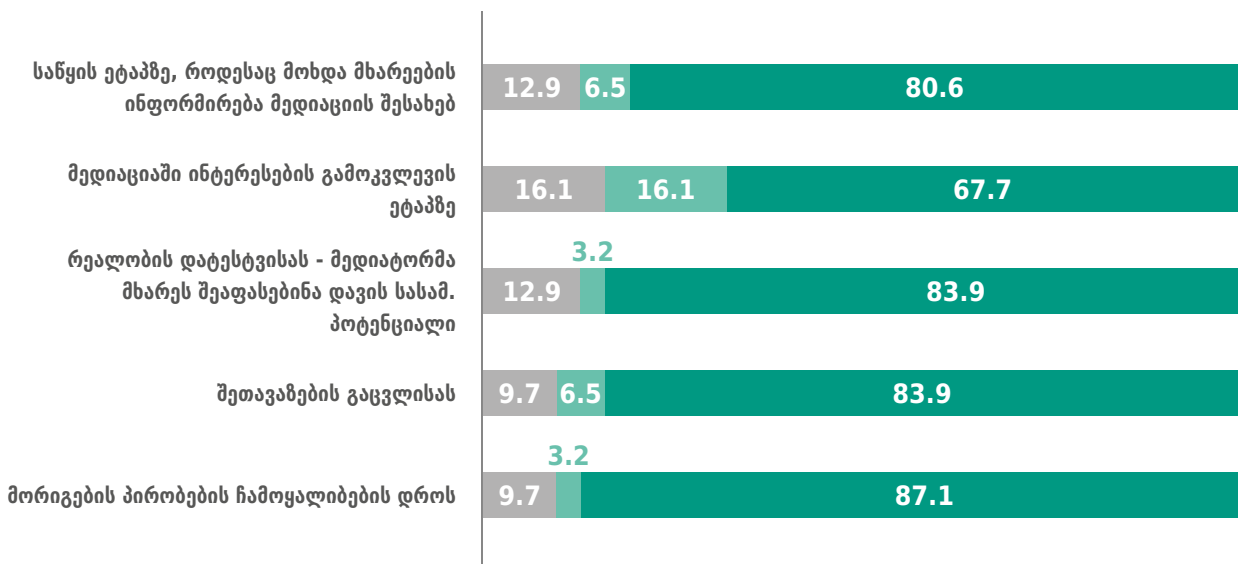
თქვენი პოზიცია მედიაციის პროცესში წარმომადგენლის/ადვოკატის როლთან დაკავშირებით



რესპონდენტებმა 5 ქულიან სკალაზე შეაფასეს, მედიაციის პროცესის რომელ ეტაპზე იყო ადვოკატის ჩართულობა სასარგებლო, ან უსარგებლო. სტატისტიკურმა ანალიზმა ცხადყო, რომ რესპონდენტების შეფასებები ვარიირებს დადებითიდან ნეიტრალურისკენ. აღსანიშნავია, რომ ისინი უარყოფით შეფასებებს არ აკეთებენ. კერძოდ, გამოკითხულთა 80.6% თვლის, რომ ადვოკატის ჩართულობა სასარგებლო იყო მედიაციის საწყის ეტაპზე, როდესაც მოხდა მხარეების ინფორმირება ამ პროცესის შესახებ. მორიგების პირობების ჩამოყალიბების დროს ადვოკატის ჩართულობას სასარგებლოდ აფასებს გამოკითხულთა 87.1%. შეთავაზებების გაცვლის პროცესში და რეალობის დატესტვისას (როცა მედიატორმა მხარეს შეაფასებინა დავის სასამართლო პოტენციალი) ადვოკატის ჩართულობას სასარგებლოდ აფასებს გამოკითხულთა 83.9% **(თითოეული პარამეტრის შემთხვევაში)**. რესპონდენტთა ნახევარზე მეტი, ასევე, სასარგებლოდ მიიჩნევს ადვოკატის ჩართულობას მედიაციის პროცესში, ინტერესების გამოკვლევის ეტაპზე. იმ რესპონდენტთა წილი, რომლებიც ამ საკითხთან დაკავშირებით ნეიტრალურ შეფასებებს ავლენენ მერყეობს 3.2%-დან 16.1%-მდე (იხ. დიაგრამა #54):

დიაგრამა #54

მედიაციის პროცესის რომელ ეტაპზე იყო ადვოკატის ჩართულობა სასარგებლო, ან უსარგებლო

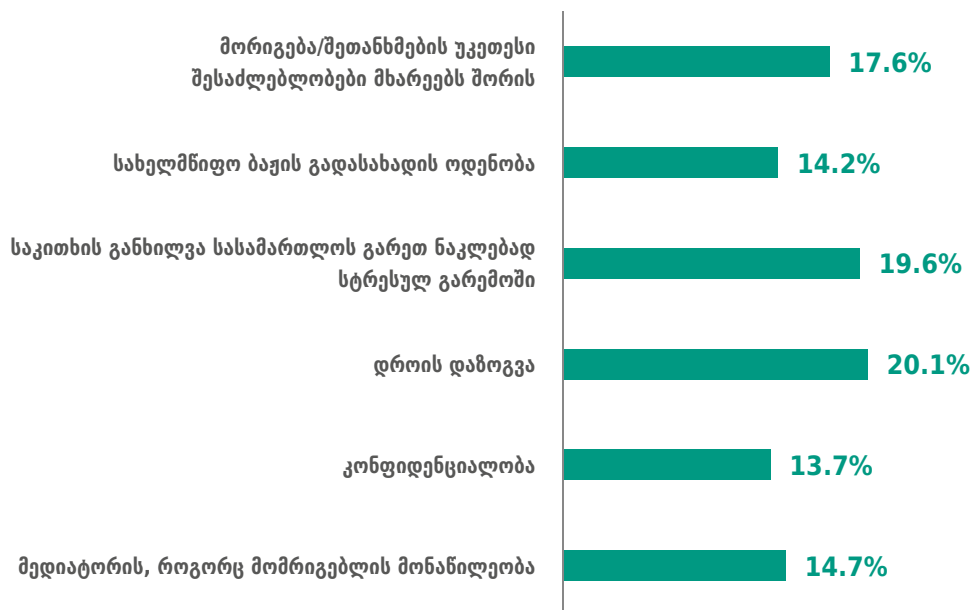


- არც დადებითად და არც უარყოფითად
- + უფრო დადებითად, ვიდრე უარყოფითად
- + დადებითად

რესპონდენტებმა ისაუბრეს იმ უპირატესობებზე, რაც გააჩნია მედიაციას სასამართლოსთან შედარებით. გამოკითხულთა დიდი უმრავლესობა (19.6%) ამბობს, რომ საკითხის განხილვა სასამართლოს გარეთ, ნაკლებად სტრესულ გარემოში ხდება; 20.1%-ი კი ხაზს უსვამს დროის ფაქტორს და თვლის, რომ ამ მეთოდის გამოყენებით მათ დრო ეზოგებათ. 17.6% ასეთ უპირატესობად ასახელებს მორიგება/შეთანხმების უკეთეს შესაძლებლობებს, რასაც მედიაცია იძლევა. გამოკითხულ რესპონდენტთა წილი, რომლებიც ფიქრობენ, რომ მედიაციის პროცესის გამოყენება უპირატესია კონფიდენციალობის, მედიატორის, როგორც მომრიგებლის მონაწილეობის და სახელმწიფო ბაჟის გადასახადის ოდენობის თვალსაზრისით ვარიანტებს 13%-დან 15%-მდე (იხ. დიაგრამა #55):

დიაგრამა #55

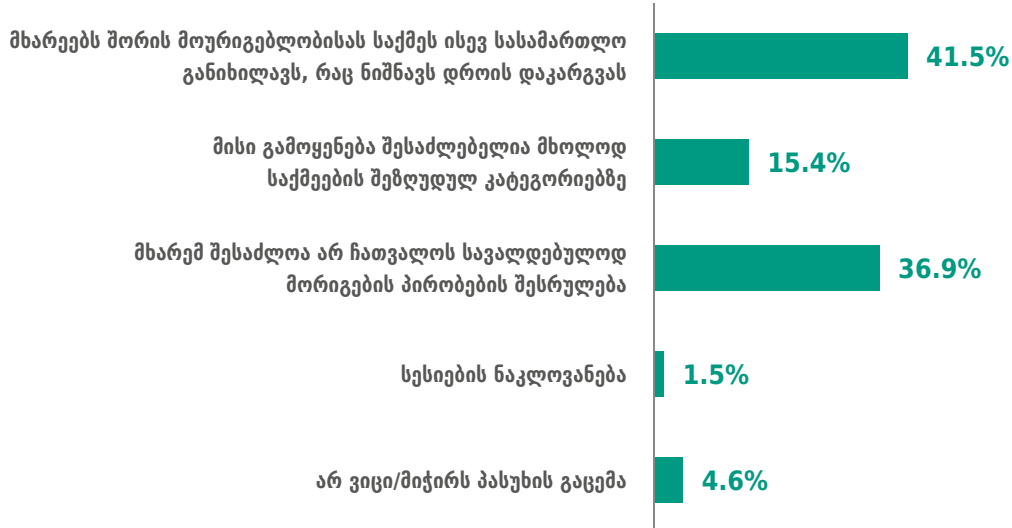
თქვენი აზრით, რა უპირატესობა აქვს მედიაციის გამოყენებას სასამართლოსთან შედარებით?



გარდა უპირატესობებისა, რესპონდენტებმა, ასევე, ისაუბრეს იმ ძირითად ნაკლოვანებებზე, რაც გააჩნია დავის ალტერნატიული გადაწყვეტის - მედიაციის გამოყენებას, სასამართლოსთან შედარებით. რესპონდენტთა მესამედზე მეტი (36.9%) მიიჩნევს, რომ მედიაციის შემთხვევაში მხარემ შესაძლოა სავალდებულოდ არ ჩათვალოს მორიგების პირობების შესრულება. 41.5%-ის აზრით, კი იმ შემთხვევაში, თუ მხარეები ვერ მორიგდნენ მედიაციის პროცესში, საქმე ისევ და ისევ სასამართლოს უბრუნდება და ეს დროის დაკარგვაა. გამოკითხულთა 15.4% კი ფიქრობს, რომ მედიაციის გამოყენება შესაძლებელია კონკრეტულ საქმეებზე და არა ნებისმიერი კატეგორიის შემთხვევაზე (იხ. დიაგრამა #56):

დიაგრამა #56

თქვენი აზრით, რა ნაკლოვანება/ები აქვს დავის ალტერნატიული გზის - მედიაციის გამოყენებას სასამართლოსთან შედარებით?



ცენტრალური ტენდენციები გვიჩვენებს, რომ გამოკითხულ რესპონდენტთა უმეტესობა, საჭიროების შემთხვევაში, მომავალში მედიაციის მექანიზმს უფრო გამოიყენებს, ვიდრე სასამართლოს. გამოკითხულ რესპონდენტთა პასუხების საშუალო მაჩვენებელი ამ შემთხვევაში არის 3.24 (Mean=3.24), რაც ზემოთქმულს ადასტურებს. რაც შეეხება მედიანას ის უტოლდება 4-ს (Median=4) იხ. ცხრილი #6:

ცხრილი #6

	Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
საჭიროების შემთხვევაში, არჩევდით თუ არა მედიაციის გამოყენებას სასამართლოსთან შედარებით?	3.24	4.00	.994	1	4

რაც შეეხება მედიაციის პროცესით კმაყოფილებას, გამოკითხულთა ნახევარზე მეტი (56.3%) ამბობს, რომ კმაყოფილია ამ პროცესით, რესპონდენტთა მეხუთედზე ოდნავ მეტი კი ნეიტრალურ შეფასებას ავლენს და აღნიშნავს, რომ **არც კმაყოფილია და არც უკმაყოფილო**. უკმაყოფილო რესპონდენტების წილი ძალიან დაბალია (4.2%). ცენტრალური ტენდენციების მიხედვით, რესპონდენტთა კმაყოფილების შეფასებები ძირითადად დადებითი პოზიციებისკენ იხრება (Mean=3.83, Median=4) - იხ. ცხრილი #7:

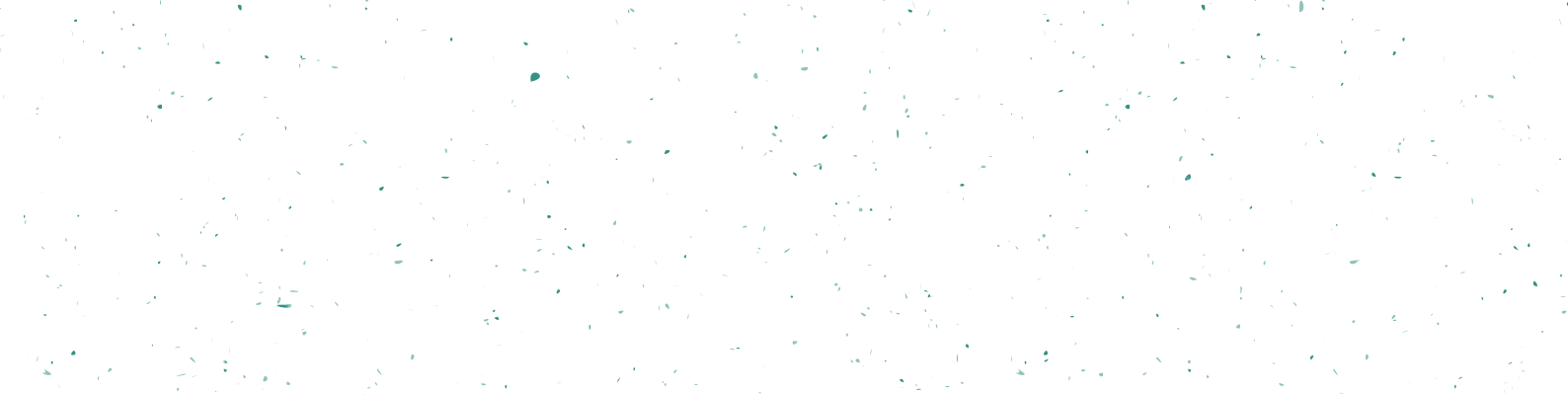
ცხრილი #7

	Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
მთლიანობაში რომ შეაფასოთ, რამდენად კმაყოფილი დარჩით მედიაციით, როგორც პროცესით?	3.83	4.00	.808	1	5

გამოკითხულთა 85.4% ამბობს, რომ შესაბამისი საჭიროების შემთხვევაში მისცემდა სხვებს რეკომენდაციას/რჩევას, რომ მიემართათ დავის ალტერნატიული გადაწყვეტის - მედიაციის გზისთვის. მხოლოდ 6.3% ამბობს, რომ არ ურჩევდა. ცენტრალური ტენდენციები გვიჩვენებს, რომ რესპონდენტები სხვა ადამიანებს (კლიენტი, ნათესავი, მეგობარი და ა.შ.) სამომავლოდ მისცემენ რეკომენდაციებს მედიაციის გამოყენებასთან დაკავშირებით (Mean=3.68, Median=4) იხ. ცხრილი #8:

ცხრილი #8

	Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ურჩევდით თუ არა სხვას რომ შესაბამისი საჭიროების შემთხვევაში ისარგებლოს მედიაციით?	3.68	4.00	.601	2	4



•

•

•

•

•

•

•

