ფსიქოლოგია: სახელმძღვანელო უმაღლესი სასწავლებლების სტუდენტთა და მკითხველთა ფართო წრისათვის. [ნ. ერიაშვილის რედაქციით] – თბ.: სამართლიანი საქართველო, 2016 – გვ. 280.

ფსიქოლოგიის ზოგადი დისციპლინის შესწავლისას, ბუნებრივია, პირველყოველისა, ყურადსაღებია მისი ძირითადი სამეცნიერო საკითხები და პრობლემები, რამდენადაც თითოეული მეცნიერების ჩამოყალიბება ხდება საზოგადოების მოთხოვნილებების ზეგავლენით და მისი უმთავრესი ამოცანაა შეასრულოს საზოგადოების განსაზღვრული ფუნქციები.

აქვე გასათვალისწინებელია, რომ კაცობრიობის ცოდნის ნებისმიერ სფეროში ის მეცნიერების სახეს იღებს მხოლოდ მაშინ, როცა საკმაოდ მკაფიოდ და რელიეფურად ჩამოყალიბდება და გამოისახება მისთვის სპეციფიკური და დაკონკრეტებული კვლევის საგანი.

ფსიქიკის, ფსიქოლოგიის ბაზისური საფუძვლის კანონზომიერი ცოდნა ეხმარება საზოგადოების ნებისმიერ სფეროში დასაქმებულ პიროვნებას საფუძვლიანი ორგანიზება გაუწიოს თავის საქმიანობას, ზედმიწევნით მიზანმიმართულად დაამყაროს ურთიერთობა ადამიანებთან ისე, რომ გაუფრთხილდეს და ზიანი არ მიაყენოს მათ ღირსებებს.

წინამდებარე წიგნი, ამავე დროს, წარმოადგენს ფსიქოლოგიის ცალკეული პროფილების – იურიდიული, მენეჯმენტისა და მარკეტინგის, საქმიანი ურთიერთობის, კონფლიქტის, საფუძვლიან შემეცნებას და გარკვეული სიახლეა ფსიქოლოგიის მრავალპროფილური და სრულყოფილი წარმოდგენის თვალსაზრისით.

ISBN 978-9941-9402-5-5

© სამართლიანი საქართველო 2016

ყველა უფლება დაცულია.
ამ გამოცემის არცერთი ნაწილი არანაირი ფორმითა და საშუალებით – იქნება ეს ელექტრონული თუ მექანიკური, მათ შორის ფოტოფირის გადაღება და მაგნიტურ მოწყობილობაზე ჩაწერა, არ შეიძლება გამოყენებულ ან გადაცემულ იქნეს საავტორო უფლების მფლობელის წერილობითი ნებართვის გარეშე.

თემა I. ზოგადი ფსიქოლოგია

1.1. ფსიქოლოგიის საგანი, მიზნები და ამოცანები. ზოგადი დახასიათება

ფსიქოლოგია არის მეცნიერება ფსიქიკის, როგორც ადამიანის ცხოველმოქმედების განსაკუთრებული ფორმის განვითარებისა და ფუნქციონირების კანონზომიერებების, ადამიანის გარემოსთან ურთიერთქმედების ზოგადი ფსიქიკური კანონზომიერებების შესახებ.

სიტყვა „ფსიქოლოგია" ძველი ბერძნული წარმოშობისაა და აღნიშნავს მეცნიერებას სულის შესახებ („ფსიქე" - სული, „ლოგოს" - მეცნიერება). ფსიქოლოგიაში „სულისა" და „ფსიქიკის" ცნებები ერთი და იმავე მნიშვნელობით გამოიყენება. პროფესიულ სფეროში დამკვიდრდა ტერმინი „ფსიქიკა", რომელიც აღნიშნავს შინაგანი, სულიერი ცხოვრების ყველა ფენომენს, რომლებიც თავს იჩენს ადამიანის ცნობიერებაში ან ქცევაში.

ფსიქოლოგიის, როგორც მეცნიერების, *საგანს* შეადგენს ფიზიკურ და სოციალურ სამყაროსთან სუბიექტის კანონზომიერი კავშირები, რაც აღბეჭდილია ამ სამყაროს გრძნობადი და გონებრივი სახეების, მოქმედების აღმძვრელი მოტივების სისტემაში, ასევე მოქმედებებში, სხვა ადამიანებისადმი და საკუთარი თავისადმი მიმართებების განცდაში, პიროვნულ თვისებებში, როგორც ამ სისტემის ბირთვში.

ფსიქოლოგიის ობიექტებს წარმოადგენს ადამიანი, ადამიანთა ჯგუფი, მოქმედების მატერიალური პროდუქტები (არტეფაქტები).

ფსიქოლოგიის ძირითადი *ამოცანაა* ფსიქიკური მოვლენების შესწავლა და ახსნა. პრაქტიკულად ეს აღნიშნავს ადამიანის ფსიქიკური მოქმედების ობიექტური კანონზომიერებების ახსნას მათი აღმოცენების, ფორმებისა და განვითარების საფუძველზე.

ფსიქოლოგია არის მეცნიერება ყველაზე რთულის შესახებ, რაც კი ცნობილია კაცობრიობისათვის – მას საქმე აქვს მაღალორგანიზებული მატერიის თვისებასთან – ფსიქიკასთან.

ფსიქოლოგიის ამოცანები ნებისმიერი სხვა მეცნიერების ამოცანებზე რთულია, რამდენადაც მასში აზრი ერთგვარად ახდენს საკუთარი თავისკენ შემობრუნებას. ფსიქოლოგიაში ერთმანეთს ერწყმის შემეცნების ობიექტი და სუბიექტი.

ფსიქოლოგიას გააჩნია უნიკალური პრაქტიკული მნიშვნელობა ნებისმიერი ადამიანისთვის – იგი იძლევა საკუთარი თავის ღრმად შეცნობის, ე.ი. საკუთარი თავის შეცვლის საშუალებას, საკუთარი ფსიქიკური ფუნქციების, ქმედობების და მთელი ქცევის მართვის შესაძლებლობას, ასწავლის სხვა ადამიანების უკეთ გაგებას და მათთან ურთიერთქმედებას.

ფსიქოლოგიურმა ცოდნამ სათავე ანტიკური ხანის ფილოსოფოსების შრომებში დაიდო და განვითარების მრავალსაუკუნოვანი გზა გაიარა.

უხსოვარ დროში ცდილობდნენ სულიერი მოქმედების ახსნას, მიიჩნევდნენ, რომ ადამიანის სხეულში სუფევს მეორე არსება, რომელიც წარმოსახავს იმას, რასაც ხედავს ჩვენი თვალები, რაც ესმით ჩვენს ყურებს, რასაც შეიგრძნობს კანი. „სულს" მიაკუთვნებდნენ ადამიანის სხეულიდან თავისუფლად გამოსვლის უნარს ადამიანის

ძილის დროს, და საკუთარი ცხოვრების უნარს ადამიანის სიზმრებში. სიკვდილის მომენტში კი ის სამუდამოდ ტოვებს სხეულს.

რელიგიის წარმოქმნის შემდგომ სული მოიაზრებოდა როგორც სხეულის თავისებური ორეული, როგორც უსხეულო და უკვდავი სუბიერი არსება, დაკავშირებული „იმქვეყნიურ სამყაროსთან", სადაც იგი ადამიანის სხეულის დატოვების შემდეგ სუფევს მარადიულად.

XVII საუკუნეში ფილოსოფოს *რენე დეკარტის* სახელთან არის დაკავშირებული ახალი ეპოქა ფსიქოლოგიური ცოდნის განვითარებაში. მან აჩვენა, რომ არა მხოლოდ შინაგანი ორგანოების მუშაობა, არამედ ასევე ორგანიზმის ქცევა, მისი ურთიერთქმედება სხვა გარეგან სხეულებთან, არ საჭიროებს სულს. მისმა იდეებმა დიდი გავლენა იქონია ფსიქოლოგიური მეცნიერების შემდგომ ბედზე. დეკარტმა ერთდროულად შემოიტანა ორი ცნება – *რეფლექსი* და *ცნობიერება*. მან თავის მოძღვრებაში მკვეთრად დაუპირისპირა ერთმანეთს სული და სხეული. ამტკიცებდა, რომ არსებობს ორი ერთმანეთისგან დამოუკიდებელი სუბსტანცია – მატერია და სული. ამიტომ ფსიქოლოგიის ისტორიაში ამ მოძღვრებამ მიიღო „დუალიზმის" სახელწოდება (ლათ. dualid - ორმხრივი).

დუალისტების აზრით, ფსიქიკური არ წარმოადგენს ტვინის ფუნქციას, მის პროდუქტს, არამედ არსებობს თავისთავად, ტვინის გარეშე, არ არის მასზე დამოკიდებული. ფილოსოფიაში ამ მიმართულებამ მიიღო *ობიექტური იდეალიზმის სახელწოდება.*

დუალისტური სწავლებების ნიადაგზე ფსიქოლოგიაში XIX საუკუნეში ფართოდ გავრცელდა ე.წ. *ფსიქოფიზიოლოგიური პარალელიზმის იდეალისტური თეორია*, რომელიც ამტკიცებდა, რომ ფსიქიკური და ფიზიკური არსებობენ პარალელურად – ერთმანეთისგან დამოუკიდებლად, მაგრამ ერთობლივად.

სულის ფსიქოლოგია შეცვალა ე.წ. *ცნობიერების ფსიქოლოგიამ.* ოღონდ, ცნობიერება კიდევ დიდი ხნის განმავლობაში მოიაზრებოდა როგორც განსაკუთრებული სახის მოვლენა, განპირობებული ყველა სხვა ბუნებრივი პროცესებით. ფილოსოფოსები სხვადასხვაგვარად ხსნიდნენ ცნობიერ ცხოვრებას, მიიჩნევდნენ მას ღვთიური ძალის გამოვლინებად ან სუბიექტური შეგრძნებების შედეგად, სადაც ისინი ხედავდნენ უმარტივეს „ელემენტს", რომლებითაც აგებულია ცნობიერება. ასეთი გაგების შედეგად ცნობიერება იკვეთებოდა თავის თავში, რაც აღნიშნავდა ფსიქიკურ და ობიექტურ ყოფათა და თვით სუბიექტის სრულ განცალკევებულობას.

პირობითად ფსიქოლოგიის მეცნიერული გაფორმება უკავშირდება 1879 წელს, როდესაც გერმანელი ფსიქოლოგის ვ. ვუნდტის მიერ ლაიფციგში შეიქმნა მსოფლიოში პირველი ექსპერიმენტული ფსიქოლოგიის ლაბორატორია.

1.2. ძირითადი მიმართულებები XX საუკუნის ფსიქოლოგიაში

მას შემდეგ, რაც XIX საუკუნის ბოლოს ფსიქოლოგია გამოიყო დამოუკიდებელ სამეცნიერო დისციპლინად, მოხდა მისი სწრაფი დიფერენცირება მიმართულებებად, სკოლებად და გამოყენებით დარგებად, რომელთა რიცხვი ამჟამად დიდია. მათ შორის ყველაზე მნიშვნელოვანია:

1) *ბიჰევიორიზმი* (ინგ. behavior - ქცევა) – მიმართულება, რომლის საგანს წარმოადგენს ქცევის ფორმირების კანონზომიერებების შესწავლა. ფართო გავრცელება ჰპოვა

სხვადასხვა ქვეყნებში და, უპირველეს ყოვლისა, აშშ-ში. ბიჰევიორიზმის მამამთავრები არიან *ე. თორნდაიკი* და *ჯ. უოტსონი.*

ბიჰევიორიზმის მეთოდოლოგიას საფუძვლად უდევს დებულება, რომ ადამიანისა და ცხოველის ფსიქოლოგიაში ყველაზე სანდო ცვლადები არის მათი რეაქციები ამა თუ იმ სიტუაციებში და მხოლოდ სწორედ ისინი ექვემდებარება ობიექტურ რეგისტრაციას და მართვას.

ბიჰევიორიზმის უმნიშვნელოვანესი კატეგორიებია: (1) *სტიმული,* რომელშიც იგულისხმება ნებისმიერი ზემოქმედება ორგანიზმზე გარემოს მხრიდან, მათ შორის მოცემული არსებული სიტუაცია; (2) *რეაქცია* და (3) *განმტკიცება,* რომელსაც ადამიანისთვის შეიძლება წარმოადგენდეს ირგვლივ მყოფი ადამიანების სიტყვიერი ან ემოციური რეაქცია. ამასთან, თანამედროვე ბიჰევიორიზმში არ არის უარყოფილი სუბიექტური განცდები, მაგრამ ჩაყენებულია ამ ზემოქმედებებისადმი დაქვემდებარებულ მდგომარეობაში.

2) *ფსიქოანალიზი,* ანუ *ფროიდიზმი* არის მიმართულება, რომელიც ყურადღებას მიმართავს ადამიანის ფსიქიკური ცხოვრების მოტივაციურ ასპექტზე და წარმოადგენს ერთიანი ფსიქოთერაპიული კონცეფციის ამოსავალ რგოლს. ფსიქოანალიზი (ძველი ბერძნულიდან psyche – სული და analysis – დაშლა, დანაწევრება) არის მოძღვრება დამუშავებული ზიგმუნდ ფროიდის მიერ, რომელიც იკვლევს ქვეცნობიერს და მის დამოკიდებულებას ცნობიერთან ადამიანის ფსიქიკაში.

ფროიდის მიხედვით ადამიანის ქმედობები იმართება სიღრმისეული ზრახვებით, რომლებიც გავიდნენ ცნობიერებიდან. მან შექმნა ფსიქოანალიზის მეთოდი, რომელიც იძლევა ადამიანის სიღრმისეული ზრახვების გამოკვლევისა და მათი მართვის საშუალებას. ფსიქოანალიტიკური მეთოდის საფუძველია თავისუფალი ასოციაციების, სიზმრების, წამოცდენების და ა.შ. ანალიზი. ფსიქოანალიზის შეხედულებით ადამიანის ქცევის ფესვები მდებარეობს მის ბავშვობაში. ადამიანის ფორმირების განვითარების პროცესში ძირითადი როლი მიეკუთვნება სექსუალურ ინსტინქტებს და მიდრეკილებებს.

ფსიქოანალიტიკური მიმართულების ფარგლებში არსებობს ასევე სხვა შეხედულებებიც. ამჟამად მათ წარმოადგენს *კ.გ. იუნგის ანალიტიკური ფსიქოლოგია, ა. ადლერის* ინდივიდუალური ფსიქოლოგია, *კ. ჰორნის* და *გ.ს. სალივენის* სწავლებები. ასე მაგალითად, ა. ადლერი მიიჩნევდა, რომ ნებისმიერი პიროვნების ქცევას საფუძვლად უდევს არა სექსუალური მიდრეკილებები, არამედ არასრულფასოვნების ძალზედ ძლიერი გრძნობა, აღმოცენებული ბავშვობაში, როდესაც ძლიერია ბავშვის დამოკიდებულება მშობლებზე, გარემოცვაზე. კ.გ. იუნგი თვლიდა, რომ პიროვნება არა მხოლოდ ყალიბდება ადრეული ბავშვობის კონფლიქტების გავლენით, არამედ მემკვიდრეობით ილებს წინაპრების სახეებს საუკუნეების სიღრმიდან. კ. ჰორნის ნეოფროიდისტულ კონცეფციაში ქცევა განისაზღვრება ყოველი ადამიანისათვის შინაგანად დამახასიათებელი „ძირითადი შფოთვით" (ან) „საბაზისო განგაშით", რომელიც საფუძვლად უდევს შიდა პიროვნულ კონფლიქტებს.

3) *გეშტალტფსიქოლოგიის* (გერმანული სიტყვიდან Gestart – მთლიანობითი ფორმა, სახე, სტრუქტურა), ერთ-ერთი ყველაზე დიდი მიმდინარეობის საგანს წარმოადგენს ფსიქიკური სახის ფორმირების სტრუქტურირებისა და ტრანსფორმაციის კანონზომიერებები. გეშტალტფსიქოლოგია აღმოცენდა გერმანიაში XX საუკუნის I ნახევარში. ამ მიმართულების მთავარი წარმომადგენლები არიან გერმანელი ფსიქოლოგები: *მ. ვერტჰაიმერი, ვ. კელერი* და *კ. კაფკა.* გეშტალტფსიქოლოგია ძირითად ყურადღებას უთმობს ადამიანის უმაღლესი ფსიქიკური ფუნქციების (აღქმა, აზროვნება, ქცევა და ა.შ.) კვლევას.

4) დღესდღეობით ძლიერი იმპულსი შეიძინა ცოდნის მიღების შემეცნებისა და საშუალებების სხვადასხვა ფორმების კვლევებმა, რომლებიც საფუძველად უდევს რეა-

ლური სინამდვილის გრძნობადი და გონებრივი სახეების აგებას *კოგნიტური ფსიქოლოგიის ფარგლებში.*

5) *ჰუმანისტური ფსიქოლოგია* თავის ძირითად საგნად აღიარებს პიროვნებას, როგორც უნიკალურ მთლიანობით სისტემას, რომელიც წარმოადგენს არა რაიმე წინასწარ მოცემულს, არამედ თვითაქტუალიზაციის „ღია შესაძლებლობას", რაც დამახასიათებელია მხოლოდ ადამიანისთვის.

ჰუმანისტური ფსიქოლოგიის ფარგლებში მნიშვნელოვანი ადგილი უჭირავს ამერიკელი ფსიქოლოგის კ. მასლოუს მიერ დამუშავებულ *პიროვნების თეორიას.* ამ თეორიის თანახმად, ადამიანის ფუნდამენტურ მოთხოვნილებებს შეადგენს: ფიზიოლოგიური (საკვები, წყალი, ძილი და სხვა); უსაფრთხოების, სტაბილობის, წესრიგის მოთხოვნილება; სიყვარულის, ადამიანთა რაიმე გაერთიანებისათვის მიკუთვნებულობის (ოჯახი, მეგობრობა და ა.შ.); პატივისცემის (თვითდამკვიდრების, აღიარების) მოთხოვნილება; თვითაქტუალიზების მოთხოვნილება.

6) *გენეტიკური ფსიქოლოგია* – მოძღვრებაა, დამუშავებული ჟ. პიაჟეს და მისი მიმდევრების ჟენევის ფსიქოლოგიური სკოლის მიერ. იგი შეისწავლის ადამიანის ინტელექტის წარმოშობასა და განვითარებას, განსაკუთრებით ბავშვობის ასაკში. ამ ფსიქოლოგიური კონცეფციის არსი მდგომარეობს შემდეგში: ინტელექტის განვითარება ხდება ეგოცენტრიზმიდან (ცენტრაციიდან) დეცენტრაციის გავლით ობიექტურ პოზიციაზე გადასვლის პროცესში ექსტერიო და ინტერიორიზაციის გზით.

რენე დეკარტი

ზიგმუნდ ფროიდი

1.3. ფსიქოლოგიის განვითარება საქართველოში

ქართული ფსიქოლოგიური სკოლის ჩამოყალიბება და ფსიქოლოგიური მეცნიერების განვითარება საქართველოში დაკავშირებულია ქართველი ფსიქოლოგის, ფილოსოფოსის, პედაგოგისა და საზოგადო მოღვაწის დიმიტრი ნიკოლოზის ძე უზნაძის (1886-1950) სახელთან.

მან მოღვაწეობა დაიწყო ფილოსოფიის სფეროში. 1909 წელს დამთავრა ლაიფციგის უნივერსიტეტის ფილოსოფიის ფაკულტეტი. იმავე წელს ფილოსოფიის დოქტორის ხარისხი დაიცვა ჰალე-ვიტენბერგის უნივერსიტეტში (გერმანია). ეს ნაშრომი ეძღვნებოდა ვ.სოლოვიოვის ფილოსოფიურ მსოფლმხედველობას და წარმოადგენდა ამ საკითხზე დაცულ პირველ სადისერტაციო ნაშრომს. 1913 წელს უზნაძემ ექსტერნის წესით დაასრულა ხარკოვის უნივერსიტეტის ისტორია-ფილოლოგიის ფაკულტეტი ისტორიის განხრით.

სამშობლოში დაბრუნების შემდეგ 1909-1918 წლებში უზნაძე მსოფლიო ისტორიას ასწავლიდა ქუთაისის ქართულ სათავადაზნაურო გიმნაზიაში. 1917 წელს მან ქუთაისში გამოსცა მსოფლიო ისტორიის პირველი ქართული სახელმძღვანელო. 1917-1918 წლებში იყო თბილისის ქართული უნივერსიტეტის დამფუძნებელი საზოგადოების წევრი. 1918 წელს ივანე ჯავახიშვილთან და სხვა გამოჩენილ ქართველ მოღვაწეებთან ერთად აფუძნებს თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტს. ფსიქოლოგიის კათედრა გაიხსნა თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის დაარსებისთანავე, 1918 წელს დიმიტრი უზნაძის ხელმძღვანელობით. 1923 წელს კათედრასთან გაიხსნა ფსიქოლოგიური ლაბორატორია, ხოლო 1926 წელს საქართველოში დაარსდა ფსიქოლოგთა საზოგადოება. სწორედ ფსიქოლოგიის კათედრასა და მის ბაზაზე გახსნილ ლაბორატორიაში შეიქმნა და დამუშავდა მსოფლიოში ცნობილი დ. უზნაძის „განწყობის თეორია" და საფუძველი ჩაეყარა ე.წ. ქართულ ფსიქოლოგიურ სკოლას.

1941 წელს მისი თაოსნობით შეიქმნა საქართველოს მეცნიერებათა აკადემიის ფსიქოლოგიის სექტორი, რომელიც 1943 წელს გარდაიქმნა ფსიქოლოგიის ინსტიტუტად. როგორც სექტორის, ისე ინსტიტუტის დირექტორი იყო დიმიტრი უზნაძე.

უზნაძის სამეცნიერო შრომები (რომლებიც გამოქვეყნებულია როგორც ქართულ, ისე გერმანულ, ინგლისურ, ფრანგულ, რუსულ ენებზე) ეძღვნება ფსიქოლოგიის, ფილოსოფიისა და პედაგოგიკის საკვანძო საკითხებს. განსაკუთრებით აღსანიშნავია მისი თაოსნობით შექმნილი „განწყობის თეორია", რომელიც სამართლიანად ითვლება თანამედროვე ფსიქოლოგიის ერთ-ერთ უმთავრეს მონაპოვრად. საკმარისია აღინიშნოს, რომ მეცნიერის გარდაცვალების შემდეგ ნიუ-იორკში ინგლისურ ენაზე გამოიცა მისი ფუძემდებლური მონოგრაფია „განწყობის ფსიქოლოგია" (D.N. Uznadze, "The Psychology of Set", New York, 1966). ამ მიმართულებით ინტენსიურ კვლევა-ძიებას საფუძველი ჩაეყარა 1923 წელს, 1939 წელს სკანდინავიაში გამომავალ ავტორიტეტულ საერთაშორისო ჟურნალში "Acta Psychologica" გამოქვეყნდა განწყობის ფსიქოლოგიისადმი მიძღვნილი მისი ვრცელი ნაშრომი. ქართველი მეცნიერის სამეცნიერო მოღვაწეობა მოექცა მსოფლიოს ფსიქოლოგთა ყურადღების ცენტრში. ამდენად, დღეს დიმიტრი უზნაძე სამართლიანად ითვლება განწყობის ფსიქოლოგიის მამამთავრად. გარდა ამისა, უზნაძე ითვლება ექსპერიმენტული პედაგოგიკისა და პედაგოგიკის ფსიქოლოგიის ფუძემდებლად საქართველოში. ჯერ კიდევ 1912 წელს მან გამოსცა „ექსპერიმენტული პედაგოგიკის შესავალი", რითაც სათავე დაუდო ჩვენში ამ მიმართულებას.

აღსანიშნავია, რომ დიმიტრი უზნაძე აქტიურად მონაწილეობდა 1910-იანი წლების საქართველოს საზოგადოებრივ-პოლიტიკურ ცხოვრებაში. იგი იყო საქართველოს სოციალ-ფედერალისტთა პარტიის თვალსაჩინო მოღვაწე, 1917-1919 წლებში კი საქართველოს ეროვნული საბჭოს წევრი. 1918 წლის 26 მაისს, ეროვნული საბჭოს საგანგებო სხდომაზე, მან ხელი მოაწერა „საქართველოს სახელმწიფოებრივი დამოუკიდებლობის აღდგენის აქტს".

დიმიტრი უზნაძე გარდაიცვალა 1950 წელს, 63 წლის ასაკში. დაკრძალულია თსუ-ის ბაღში. 1950 წლიდან ფსიქოლოგიის კათედრას სათავეში ჩუდგა დ. უზნაძის მოწაფე აკადემიკოსი რევაზ ნათაძე. კათედრის სამეცნიერო მოღვაწეობა მოიცავდა ფსიქოლოგიის ყველა დარგს — ზოგად ფსიქოლოგიას, დიფერენციალურ, ბავშვისა და გენეტიკურ ფსიქოლოგიას, პედაგოგიურ ფსიქოლოგიას, დეფექტოლოგიას. კათედრის მუშაობას, პრობლემათა მრავალსახეობის მიუხედავად, ერთიანი პოზიცია — დ. უზნაძის მიერ ჩამოყალიბებული და ექსპერიმენტულად დასაბუთებული განწყობის თეორია ედო საფუძვლად. ფართოდ გაიშალა თვით განწყობის, მისი ბუნების, მის გამოვლენათა კანონზომიერების ექსპერიმენტული კვლევა და განწყობის თეორიული დამუშავება.

ჯერ კიდევ 30-იან წლებში დ. უზნაძის ინიციატივით დაიწყო ფსიქოლოგიის მეცნიერული მონაპოვრის პრაქტიკაში ფართოდ დანერგვა – გაიხსნა ფსიქოტექნიკური ლაბორატორიები, ბავშვთა აღზრდისა და განათლების ფსიქოლოგიურ-მეთოდოლოგიური განყოფილებები, საავადმყოფოებში – კლინიკური ფსიქოლოგიის განყოფილებები. მაგრამ ეს წარმოება ვერ განვითარდა დ. უზნაძის სიცოცხლეში, რადგან 1937 წლის მთავრობის დადგენილებით, მხოლოდ ფუნდამენტური მეცნიერების განვითარების პერსპექტივა დარჩა ფსიქოლოგიას. მართალია, მხოლოდ ფუნდამენტურ ფსიქოლოგიაზე ორიენტაციამ ამ სფეროში არაერთ გამოკვლევას მოუტანა საერთაშორისო აღიარება, მაგრამ პრაქტიკული და გამოყენებითი ფსიქოლოგიის დარგები მსოფლიო დონეს საგრძნობლად ჩამორჩა. 60-იანი წლებისთვის კი, როდესაც საზოგადოებაში მომწიფდა აზრი წარმოების ეფექტიანობის ზრდისათვის ფსიქოლოგიური მეცნიერების მონაპოვართა მნიშვნელობის შესახებ და მისი დანერგვის შესაძლებლობებიც შეიქმნა, საჭირო გახდა შესაბამისი დარგების შემდგომი განვითარება და სათანადო კადრების მომზადება. აკადემიკოს რ. ნათაძის უნივერსიტეტში მოღვაწეობის პერიოდში კათედრას გამოეყო შრომისა და საინჟინრო ფსიქოლოგიის, სოციალური ფსიქოლოგიის და პედაგოგიური და ასაკობრივი ფსიქოლოგიის კათედრები.

ფსიქოლოგიის ფაკულტეტი დამოუკიდებელი სახით მხოლოდ 1990 წელს დაფუძნდა. მანამდე იგი ჯერ ისტორიის, შემდეგ იურიდიული და ბოლოს ფილოსოფიის ფაკულტეტის შემადგენლობაში შედიოდა.

90 იან წლებში ფსიქოლოგიის ფაკულტეტი ოთხი სპეციალობით ამზადებდა კადრებს: ზოგადი ფსიქოლოგიის, სოციალური ფსიქოლოგიის, ასაკობრივი და პედაგოგიური ფსიქოლოგიის და შრომისა და ორგანიზაციული ფსიქოლოგიის.

2004 წელს ფსიქოლოგიის ფაკულტეტი გაერთიანდა სხვა ხუთ ფაკულტეტთან ერთად სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა ფაკულტეტში და შევიდა მის შემადგენლობაში როგორც დეპარტამენტი. 2007 წლიდან კი ის წარმოადგენს სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა ფაკულტეტზე ფსიქოლოგიის მიმართულებას.

დიმიტრი უზნაძის მოძღვრება და, განსაკუთრებით, დიდი მეცნიერის მიერ ექსპერიმენტულად დადგენილი, ეგრეთ წოდებული, "განწყობის თეორია" კი კვლავაც მნიშვნელოვან მიღწევად რჩება ფსიქოლოგიის ისტორიაში. "უზნაძის ეფექტი" (სწორედ ასეთი სახელწოდება აქვს უზნაძის ექსპერიმენტს უცხოურ ლიტერატურაში) აქტიურად გამოიყენება ხელოვნებაშიც.

ქართული ფსიქოლოგიის სამეცნიერო სკოლის თვალსაჩინო წარმომადგენლები არიან: ალ. ფრანგიშვილი, ელ. ნორაკიძე, შ. ნადირაშვილი და სხვა.

განწყობის ფსიქოლოგია

არის მიმართულება ფსიქოლოგიაში, რომელიც შეისწავლის განწყობის აღმოცენებისა და გამოვლენის კანონზომიერებებს და თვით განწყობის ფსიქოლოგიურ არსს. ჩამოყალიბდა საქართველოში დ. უზნაძის *განწყობის თეორიის* საფუძველზე. განწყობის ფიქსირებული ფორმის ექსპერიმენტული კვლევით დადგინდა მისი მთლიან პიროვნებისეული ბუნება.

განწყობის თეორია

დ. უზნაძემ ჩამოაყალიბა განწყობის ორიგინალური თეორია, ფსიქოლოგიაში პირველად დაამუშავა განწყობის ბუნების შესწავლის ექსპერიმენტული მეთოდი

(ფიქსირებული განწყობის მეთოდი). განწყობის ერთიანი ბუნების შესწავლა ქართული ფსიქოლოგიური სკოლის კვლევის სპეციფიკური საგანი გახდა.

განწყობა მთლიანობითი მდგომარეობაა, რომელიც პრინციპულად განსხვავდება ინდივიდის ყველა სხვა დიფერენცირებული პროცესისა და ფსიქოლოგიური თავისებურებებისაგან. განწყობის თეორიის მიხედვით, განწყობის წარმოქმნის ფაქტორებია მოთხოვნილება და სიტუაცია. მოთხოვნილებისა და მისი დაკმაყოფილების სიტუაციის თანხვდომის შედეგად სუბიექტში წარმოიქმნება სპეციფიკური მდგომარეობა – განწყობა ისეთი ქცევის შესრულებისადმი, რასაც შეუძლია კონკრეტული სიტუაციის ეითარებაში კონკრეტული მოთხოვნილების დაკმაყოფილება. ქცევა განწყობაში წინასწარაა ასახული, მაგრამ განწყობას, თავის მხრივ, განაპირობებს მოთხოვნილება და სიტუაცია. ამრიგად, ქცევა წარმოდგენილია, როგორც განწყობის ფაქტორებით განსაზღვრული და ამავე დროს, მიზანმიმართული მოქმედება.

განწყობის, როგორც ქცევის კონსტიტუციური ფაქტორის გაუთვალისწინებლად არ შეიძლება ქცევის არც აღწერა, არც ახსნა და არც მართვა.

ტრადიციულად განწყობა წარმოდგენილი იყო როგორც გამოვლენილი ქცევის ერთ-ერთი ფაქტორი. ქართველ ფსიქოლოგთა კონცეფციის თანახმად, მოტივები, პიროვნების ნიშნები, „ღირებულებითი ორიენტაციები" და ქცევის სხვა ცალკეული ფაქტორები გამოვლინებულ ქცევას უშუალოდ ერთმანეთისგან იზოლირებულად კი არ განსაზღვრავენ, არამედ ემორჩილებიან მთლიანობითი პიროვნების მარეგულირებელ მოდუსს.

ქართული ფსიქოლოგიური სკოლის მონაცემთა მიხედვით ცნობიერი განცდების გარდა არსებობს სპეციფიკური სფერო – მოქმედების სუბიექტის მთლიანობითი მდგომარეობის მოდუსის სფერო, რომელიც ცნობიერების რომელიმე ცალკე აღებულ აქტს არ წარმოადგენს. ამრიგად, განწყობის თეორია არის პოზიტიური დახასიათება არაცნობიერი ფსიქიკურისა, რომელიც მანამდე ფსიქოლოგიაში მხოლოდ ნეგატიურად იყო დახასიათებული.

ქართულ ფსიქოლოგიაში არაცნობიერი ფსიქიკის პრობლემა განწყობის ცნების საფუძველზეა გაშუქებული.

დ. უზნაძის გამოკვლევები ეხება აგრეთვე ენისა და მეტყველების, ცნებითი აზროვნების განვითარების, სახელდების, მნიშვნელობის წვდომის, მოძრაობის აღქმის, ტექნიკური აზროვნების განვითარების, ქცევის ფორმირების პრობლემებს.

დიმიტრი უზნაძე

ალ. ფრანგიშვილი

შ. ნადირაშვილი

1.4. ფსიქოლოგიის მეთოდოლოგიური საფუძვლები

თანამედროვე ფსიქოლოგია სულ უფრო ღრმად შეიცნობს ადამიანის ფსიქიკური მოქმედების კანონზომიერებებს – სინამდვილის ფსიქიკური ასახვის და ქცევის ფსიქიკური რეგულაციის კანონზომიერებებს, ავლენს ადამიანური მოქმედების ოპტიმიზაციის პირობებს და საშუალებებს. ნებისმიერი მეცნიერება პროდუქტიულად განვითარებისთვის უნდა დაეყრდნოს გარკვეულ ამოსავალ დებულებებს, რაც სწორ წარმოდგენას იძლევა ფენომენებზე, რომელსაც ის შეისწავლის. ასეთი დებულებების როლში გამოდის მეთოდოლოგია და თეორია.

მეთოდოლოგია – არის სწავლება მეცნიერების იდეური პოზიციის ლოგიკისა და კვლევის მეთოდების შესახებ. *თეორია* არის შეხედულებების ერთობლიობა, რომელიც წარმოადგენს ცხოვრების პრაქტიკის შეცნობისა და გააზრების შედეგს და იძლევა შესასწავლი მოვლენებისა და პროცესების შესახებ კონკრეტული მსჯელობების აგების საშუალებას.

ფსიქოლოგიის მეთოდოლოგიური საფუძვლებია:

- დიალექტიკური მიდგომა გარემომცველი სინამდვილისადმი;
- ცნობიერების პირველადობისა და მატერიის მეორადობის შესახებ წარმოდგენა. წარმოდგენა გარემომცველი სინამდვილის განვითარების მამოძრავებელი ძალების შესახებ;
- გარეგანი მატერიალური მოქმედების ერთიანობის გაგება;
- ადამიანის ფსიქიკის სოციალური განპირობებულობისა და განვითარების გაცნობიერება.

ფსიქოლოგიის თეორიული საფუძვლებია:

- წარმოდგენა ფსიქიკის, როგორც მაღალორგანიზებული მატერიის თვისების შესახებ;
- წარმოდგენა ცნობიერების, როგორც ფსიქიკის განვითარების უმაღლესი ეტაპის შესახებ;
- წარმოდგენა ფსიქიკის გამოვლენის არსის შესახებ;
- ცნება ფსიქოლოგიური მეცნიერების მეთოდოლოგიის შესახებ;
- წარმოდგენა ფსიქოლოგიური მოვლენების, მეთოდებისა და მეთოდიკების შესახებ.

1.5. სამეცნიერო კვლევების საერთო ფსიქოლოგიური მეთოდები: ზოგადი ცნობები

მეთოდი – ეს არის მეცნიერული გამოკვლევის გზა, ან რაიმე რეალობის შემეცნების საშუალება.

მეცნიერული მეთოდი თავისი სტრუქტურით ხერხებისა და ოპერაციების ერთობლიობას წარმოადგენს, რომელიც, მოცემულ შემთხვევაში, ფსიქოლოგიური მოვლენების შესწავლისკენ არის მიმართული.

შეგვიძლია გამოვყოთ მეთოდების ოთხი ძირითადი ჯგუფი:

1) *საორგანიზაციო მეთოდები*, რომელიც მთელი გამოკვლევის განმავლობაში მოქმედებს:

- *შედარებითი* – ასაკის, განათლების, საქმიანობისა და ურთიერთობის მიხედვით ადამიანთა სხვადასხვა ჯგუფის შედარება;
- *ლონგიტიუდური* – ერთი და იმავე პირთა ხანგრძლივი დროის განმავლობაში მრავალჯერადი გამოკვლევა (მაგალითად, სტუდენტების გამოკვლევა მთელი სწავლების განმავლობაში);

• *კომპლექსური* — შესწავლა სხვადასხვა მეცნიერებების წარმომადგენელთა მონაწილეობით, რაც სხვადასხვა სახის მოელენებს შორის (მაგალითად, ფიზიოლოგიურის, ფსიქოლოგიურისა და პიროვნების სოციალური განვითარების) კავშირისა და დამოკიდებულების დადგენის საშუალებას მოგვცემს;

2) *ემპირიული მეთოდები:*

• *ობსერვაციული* — დაკვირვება და თვითდაკვირვება;

• *ექსპერიმენტული* — ლაბორატორული და ბუნებრივი ექსპერიმენტი;

• *ფსიქოდიაგნოსტიკური* — ტესტები, ანკეტები, კითხვარები, საუბარი;

• *პრაქსიომეტრული* — მოქმედების პროდუქტების ანალიზი;

• *ბიოგრაფიული* — ფაქტების, თარიღებისა და ადამიანის ცხოვრებისეული გზების მოვლენების, დოკუმენტაციის, მტკიცებულებებისა და სხვ. ანალიზი.

ემპირიული მეთოდის ეფექტიანი გამოყენება დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად ვალიდურია, ანუ თუ შეესაბამება იმას, რისი მიღებისა და შეფასებისათვის იყო თავდაპირველად მოწოდებული, და რამდენად საიმედოა, ესე იგი, განმეორებითი და მრავალჯერადი გამოყენების დროს თუ იძლევა ერთი და იგივე შედეგების მიღების საშუალებას;

3) *მონაცემთა დამუშავების მეთოდები:* გამოკვლევების შედეგების *რაოდენობრივი* (მათემატიკურ-სტატისტიკური) და *თვისებრივი* ანალიზი (მაგალითად, ტიპების, ჯგუფებისა და ვარიანტების მიხედვით მასალის დიფერენციება); აღწერა ტიპების და ვარიანტების უფრო ხშირად გამომხატველი შემთხვევებისა და იმ შემთხვევებისა, რომლებიც წარმოადგენს გამონაკლისს და საერთო წესების დარღვევას;

4) *ინტერპრეტაციული მეთოდები* — *გენეტიკური* (ფსიქიკის ანალიზი განვითარების თვალსაზრისით ცალკეული ფაზების, სტადიებისა და კრიტიკული მომენტების გამოყოფით) და *სტრუქტურული* (ფსიქიკის ყველა მახასიათებელს შორის სტრუქტურული კავშირების დამყარება) მეთოდების სხვადასხვაგვარი ვარიანტები.

დაკვირვების მეთოდი

დაწვრილებით განვიხილოთ მეცნიერული მონაცემების მოპოვების ემპირიული საშუალებები. ფსიქოლოგიის ერთ-ერთ ძირითად მეთოდს დაკვირვების მეთოდი წარმოადგენს, ანუ ადამიანის გარეგნული ქცევის წინასწარგანზრახული, სისტემატური და მიზანმიმართული აღქმა მისი შემდგომი ანალიზისა და განმარტების მიზნით. დაკვირვების საგანი შეიძლება იყოს ადამიანის მოქმედება და საქციელი, მისი გამონათქვამი და თანხლები მიმიკა, ჟესტი, პოზა. ადამიანის გარეგნული მოქმედების აღქმა სუბიექტური ხასიათისაა, ამდენად, ნუ ვიჩქარებთ დასკვნების გაკეთებას, საჭიროა რეზულტატების მრავალჯერადი შემოწმება, მათი შედარება სხვა გამოკვლევების მონაცემებთან. დაკვირვების მეცნიერულობის ძირითად პირობად მისი ობიექტურობა გვეელინება, უფრო სწორად, კონტროლის შესაძლებლობა ან განმეორებითი დაკვირვების, ან გამოკვლევის სხვა მეთოდების გამოყენების გზით (მაგ., ექსპერიმენტის).

დაკვირვება რამდენიმე სახეობისაა:

• *სტანდარტიზებული* — ჩატარებული მკაცრად დასახული პროგრამის შესაბამისად;

• *თავისუფალი* — წინასწარ დადგენილი ჩარჩოების გარეშე;

• *ჩართული* — მკვლევარი უშუალოდ იმ პროცესის მონაწილე ხდება, რომელზედაც დაკვირვებას აწარმოებს;

• *ფარული* — მაგალითისათვის გამოგვადგება ტელეგადაცემა „ფარული კამერა".

დაკვირვება შეიძლება იყოს *გარეგანი* (ადამიანზე დაკვირვება გვერდიდან) და *შინაგანი* (თვითდაკვირვება, ინტროსპექცია) — საკუთარ აზრებსა და გრძნობებზე დაკვირვება.

გარეგანი დაკვირვება წარმოადგენს არა მარტო ადამიანის ქცევის, არამედ მისი ხასიათის, ფსიქიკური თავისებურებების შესწავლის ერთ-ერთ ძირითად მეთოდს. გარეგნული გამოვლინებებით დამკვირვებელი მსჯელობს ქცევის შინაგან მიზეზებზე, ემოციურ მდგომარეობაზე.

საუბრის მეთოდი

ფსიქოლოგების მიერ ფართოდ გამოიყენება საუბრის მეთოდი. საუბრის ერთ-ერთ ნაირსახეობას წარმოადგენს *ინტერვიუ* — მკვლევარის საუბარი პირთან ან ჯგუფთან, რომელთა პასუხებიც მეცნიერული განზოგადებისთვის ამოსავალ მასალას წარმოადგენს.

საანკეტო მეთოდი

საანკეტო მეთოდი ხასიათდება ერთგვარი კითხვებით, რომელსაც უსვამენ ადამიანთა შედარებით დიდ ჯგუფს, რათა მიიღონ რაოდენობრივი მასალა მკვლევარისათვის საინტერესო ფაქტების შესახებ. ხდება ამ რაოდენობრივი მასალის სტატისტიკური დამუშავება და ანალიზი.

ბიოგრაფიული მეთოდი

ბოლო დროს სულ უფრო ფართოდ გამოიყენება პიროვნების შესწავლის ბიოგრაფიული მეთოდი, რომელიც მოიცავს ავტობიოგრაფიის, დღიურების, წერილების, მოგონებებისა და თვითმხილველების მტკიცებულებებს, აგრეთვე, აუდიო- ან ვიდეოჩანაწერების შესწავლას.

ბიოგრაფიული მეთოდი დაფუძნებულია პიროვნების შესწავლაზე მისი ინდივიდუალური ყოფიერების განვითარების ისტორიასა და პერსპექტივებთან, აგრეთვე სხვა ნიშნადებთან მისი ურთიერთდამოკიდებულების კონტექსტში და მიმართულია პიროვნების განვითარების ცხოვრებისეული პროგრამებისა და სცენარების, მისი საქმიანი, ოჯახური, სულიერი ცხოვრების, ბუნებრივი და სოციალური გარემოს სივრცით-დროითი ორგანიზაციის რეკონსტრუქციისაკენ.

ტესტირების მეთოდი

ამჟამად ფსიქოლოგიის პრაქტიკაში ფართოდ იყენებენ ტესტირების მეთოდს, რომელსაც ოდესღაც, საბჭოთა მეცნიერებაში სათანადოდ ვერ აფასებდნენ. დღეისათვის არსებობს რამდენიმე ათასი ტესტი.

> *ტესტი* (ინგ. test — სინჯი, შემოწმება) — დავალებათა სისტემა, რომელიც საშუალებას იძლევა გავარკვიოთ პიროვნების მახასიათებლების განვითარების დონე.

ტესტირება გამოიყენება, როგორც ფსიქოლოგიური დიაგნოსტიკის მეთოდი. მისი დახმარებით გამომკვლევი სტანდარტიზებული ამოცანების საფუძველზე, რომლებსაც ზნიშვნელობის გარკვეული სკალა გააჩნია, გარკვეული ალბათობით ავლენს ინდივიდის აუცილებელი ჩვევების, ცოდნის, პიროვნული მახასიათებლების და ა.შ. განვითარების აქტუალურ დონეს.

იურიდიულ ფსიქოლოგიაში მეტად გავრცელებულია პროექტიული ტესტები და პიროვნული კითხვარები.

პროექტიული ტესტები განკუთვნილია პიროვნული განწყობის გამოსავლენად, რამდენადაც იგი ახდენს ადამიანის პროვოცირებას, რათა მან გამოააშკარაოს თავისი განწყობა. მათ შორის ყველაზე გავრცელებულია რორშახის ტესტი (მელნის ლაქის გამოყენებით), მერეის თემატური აპერცეფციის ტესტი (თატ), როზენცვეიგის ტესტი (ფრუსტრაციული), ტესტები ნახატების საფუძველზე და სხვ.

მაგალითისათვის მოვიყვანოთ ბოლო ტესტი: ბავშვს სთხოვენ მშობლების დახატვას. გამომდინარე იქიდან, თუ ვისი ფიგურაა უფრო მსხვილი – მამის თუ დედის, შეიძლება დავასკვნათ, ვინ დომინირებს ოჯახში – მამა თუ დედა.

მაგალითად, არსებობს ტესტი, რომელიც შეისწავლის მართლშეგნებას: მოცემულია შემთხვევა, სადაც დაშვებულია როგორც თავად ფაქტის, ასევე სამართლის საკითხების სხვადასხვაგვარი ახსნა და შემოთავაზებულია შესაძლებელ გადაწყვეტილებებს შორის არჩევნის გაკეთება. ასეთია მირი და ლოპეცის ტესტები – ცოლ-ქმრულ ერთგულებაზე. ცდისპირს სთხოვენ თავისი თავი დააყენოს მოტყუებული მეუღლის ადგილზე და ათი შესაძლო პასუხიდან აირჩიოს ერთი: მოკლას მოწინააღმდეგე, მოკლას მოღალატე მეუღლე, წავიდეს მისგან, დაარღვიოს ქორწინება და ა.შ.

პიროვნული კითხვარები ადამიანის თვითშეფასების პრინციპზეა აგებული. მათ შორის ცნობილია ყველაზე „MMPI", რომელიც შეიცავს 384 მტკიცებას. პასუხების შედეგების მიხედვით დგება პიროვნების ფსიქოლოგიური პროფილი.

ანალოგიურად არის აგებული ტეილორისა და აიზენკის კითხვარები: პირველი საზღვრავს პიროვნების შფოთვის დონეს, მეორე – ჩაკეტილობა-კონტაქტურობას, ემოციური გაწონასწორებულობის დონეს. აიზენკის კითხვარი, აგრეთვე, ტემპერამენტის ტიპისა და ხასიათობრივი თავისებურებების გარკვევის საშუალებას იძლევა.

ექსპერიმენტი

მეცნიერული შემეცნების, ზოგადად და კერძოდ, ფსიქოლოგიურ-იურიდიული გამოკვლევების ერთ-ერთ ძირითად მეთოდს ექსპერიმენტი წარმოადგენს. ფსიქოლოგიურ მეცნიერებასა და მის დარგებში აღნიშნული მეთოდი XIX ს. ბოლოდან წამყვანი ხდება. დაკვირვებისა და სხვა მეთოდებისაგან იგი გამოირჩევა სიტუაციაში მკვლევარის მხრიდან აქტიური ჩარევით. ექსპერიმენტის ორი სახეობა არსებობს: ლაბორატორული და ბუნებრივი.

ლაბორატორული ექსპერიმენტი ტარდება სპეციალურად შექმნილ და გაკონტროლებულ პირობებში, როგორც წესი, სპეციალური აპარატურისა და ხელსაწყოების გამოყენებით.

ლაბორატორული ექსპერიმენტის ნაკლს მიეკუთვნება, ლაბორატორულ პირობებში მიმდინარე ფსიქიკური პროცესების განსხვავება მათი ჩვეულებრივ პირობებში მიმდინარეობისგან.

ამ ნაკლოვანებების დაძლევა შესაძლებელია ბუნებრივი ექსპერიმენტის მეთოდის გამოყენებით. ბუნებრივ პირობებში ფსიქოლოგიური ექსპერიმენტის ჩატარების არსი მდგომარეობს იმაში, რომ მკვლევარი ცდისპირებზე ზემოქმედებას მათი საქმიანობის ბუნებრივ პირობებში ახდენს. ცდისპირებს ხშირად ფიქრადაც არ მოსდით, რომ ექსპერიმენტში მონაწილეობენ.

1.6. შეცნობის ფსიქოლოგიური ფორმები

ფსიქიკა არის მატერიის მოძრაობის, ობიექტური რეალობის განსაკუთრებული ფორმა, მაღალორგანიზებული და მთლიანად ფუნქციონირებული მატერიალური ობიექტის — მაღალორგანიზებული სულიერი არსებების ტვინის თვისებრივად თავისებური სისტემური მახასიათებელი. ადამიანს იგი გააჩნია განვითარების უმაღლეს, ცხოველებისგან თვისებრივად განსხვავებულ, საფეხურზე. ამ მახასიათებლის თვისებრივი თავისებურება მდგომარეობს *ფსიქოლოგიურ ასახვაში*, ტვინის შესაძლებლობაში გაორმაგოს ადამიანის გარემომცველი სამყარო, წარმოიდგინოს იგი ფსიქოლოგიურად იდეალურ, სუბიექტურ ფორმაში — შეგრძნებების, გამოსახულებების, ემოციებისა და მაღალი გრძნობების, ლოგიკურად ორგანიზებული ფიქრების, გაცნობიერებული სურვილებისა და მიზნების, მათი მიღწევის საშუალებების ანგარიშიანი შერჩევის და ფსიქოლოგიური ბუნების სხვა მოვლენების სახით.

ფსიქიკა არის *ასახვა, ობიექტური სამყაროს სუბიექტური გამოსახულება, ადამიანის მიერ თავისი თავის მასში გაგება და მასთან ურთიერთკავშირების რეგულაცია.* სუბიექტურია არა მხოლოდ იმიტომ, რომ იგი მიეკუთვნება სუბიექტს - ადამიანს, არამედ იმიტომაც, რომ ეს არა გარშემომყოფთა ასლია (ფოტოგრაფია), არამედ ინდივიდუალიზებული სახეა და იგი შეიძლება იყოს მეტად ღრმა, ვიდრე ის, რაც უშუალოდ მოცემულია გრძნობების ორგანოების აღქმაში — მხედველობის, სმენის და სხვ., რაც შეიძლება იყოს ზედაპირული, გაუცნობიერებული და დამახინჯებულიც, წარმოსახვითი, ვირტუალური, რამდენადაც დამოკიდებულია მოცემული ადამიანის ინდივიდუალურ თავისებურებებზე. ეს განსხვავებები განსაზღვრავს კიდევაც ერთასა და იმავე სიტუაციაში მყოფ ადამიანთა ქცევებში განსხვავებას.

გარე სამყაროს, საზოგადოების, სხვა ადამიანების, საკუთარი ცხოვრების, მისი ფასეულობების, მასში პერსპექტივების, ასევე მისი სწორი, წარმატებული მიმართულებით შეგნებულად წარმართვის უნარის სწორი გაგების შესაძლებლობა არ ხელეწიფება დაბადებიდან არცერთ ადამიანს და არ მიიღწევა ავტომატურად ასაკთან, ფიზიკურ და ფიზიოლოგიურ განვითარებასთან ერთად. აქ გადამწყვეტ როლს ასრულებს ის ფსიქოლოგიური ფაქტორები, პირობები და კანონზომიერებანი, რომლის საშუალებითაც ხდება მისი განვითარება დაბადების შემდეგ.

გარემომცველი სინამდვილის *ასახვის დონის მიხედვით* ადამიანის ფსიქიკაში გამოიყოფა უმნიშვნელოვანესი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენების ორი ჯგუფი — ცნობიერება და ქვეცნობიერება.

ცნობიერება არის ფსიქიკური მოქმედების უმაღლესი დონე, მისი ფსიქიკის უმნიშვნელოვანესი თავისებურება, რომლის შეძენაც ხდება სიცოცხლის მანძილზე განვითარების (ონტოგენეზის) პროცესში, თუმცა მისი მიღწეული დონე სხვადასხვა ადამიანში არაერთნაირია. ცნობიერება მოიცავს ყველაფერს, რასაც გამოხატავს გააზრება, გაგება, მთავარის გარკვევა, ობიექტების, მოვლენების და გარემოში მათი ურთიერთკავშირების არსი, ასევე თავისი თავი, თავისი ურთიერთობები, არჩევანი, გადაწყვეტილებები, ქცევები, მოქმედებები და მათი გააზრებული რეგულაცია.

ქვეცნობიერება არის ფსიქიკური მოქმედების უდაბლესი, სიღრმისეული დონე. აქტუალურად არ ხდება იმის შეცნობა, რაც არის და სრულდება მასში, მაგრამ ბევრ შემთხვევაში მაინც შეიძლება ძალისხმევის შედეგად მოხდეს მისი შეცნობა. ცხადი ცნობიერების არსა და ქვეცნობიერებას შორის ხდება მუდმივი ურთიერთგადასვლები. ცხადი ცნობიერების არედან ქვეცნობიერების მხარეს გადადის ფიქრების, მოქმედებების

კარგად ათვისებული დეტალები, რაც ავტომატური ხდება. მაგალითად, მოწიფული წიგნიერი ადამიანი წერს ისე, როგორც საჭიროა, დაუფიქრებლად გამოწერს ასოებს, ხელი მოძრაობს თითქოს თავისით. როდესაც ეს ადამიანი იყო პირველკლასელი, მას მასწავლებლის ხელმძღვანელობით შეგნებულად და მონდომებით გამოჰყავდა რვეულში თითოეული ასო, მაგრამ ასოების წერის ჩვევების ჩამოყალიბებასთან ერთად ხელის მოძრაობის რეგულირება გადავიდა ქვეცნობიერებაში და გაანთავისუფლა ცნობიერება სხვა საქმისათვის, რაც საჭიროებს გააზრებას.

ადამიანის ცნობიერების მნიშვნელოვანი კომპონენტია – *თვითშეგნება*, ობიექტურ სამყაროში საკუთარი არსებობის, თავისი მოთხოვნილებების, თავისი თავის, რასაც ჰქვია კიდევ მე-კონცეფცია, გააზრება. ეს არის საკუთარი წარმოდგენა თავის თაეზე, სხვა ადამიანების წარმოდგენა მასზე, „მე" თვითშეფასებაში.

ბოლო წლებში დაიწყეს *ტრანსცენდენტული ცნობიერების, ზეცნობიერების*[1] გამოყოფა. ეს არის არა რაღაც ცნობიერებისგან განმასხვავებელი, არამედ კონკრეტული ინდივიდის განვითარების *აკმე* (მწვერვალი). მას უწოდებენ აგრეთვე *სულიერებას* (არა ღმერთის რწმენის და ღმერთისგან ბოძებულის მნიშვნელობით, არამედ მეცნიერული თვალსაზრისით). იგი ხასიათდება მუდმივი სწრაფვით და კონკრეტული ინდივიდის მოხერხებით გაიგოს თავისი ადგილი სამყაროში და საზოგადოებაში, კულტურაში, კაცობრიობის ცივილიზაციაში, შეიცნოს მათთან, ისტორიასთან და ხალხის, მთელი კაცობრიობის მომავალთან თავისი ერთიანობა, ხასიათდება ასევე ცხოვრებაში სამართლიანობისა და ცივილიზებულობისკენ სწრაფვით. ცნობიერების განვითარების ასეთი დონე ადამიანს აძლევს საშუალებას დაიკავოს პოზიცია სიტუაციაზე ზევით, რომელშიც იგი მოხვდა, ფიქრებით ამაღლდეს მასზე, ჩაიხედოს უშუალო აღქმისა და შთაბეჭდილებების კედლებს მიღმა, დაინახოს შორეული ჰორიზონტები და პერსპექტივები.

• *არსებობის ფორმის* მიხედვით გამოიყოფა ფსიქოლოგიური ფაქტები, ფსიქოლოგიური კანონზომიერებანი და ფსიქოლოგიური მექანიზმები.

ფსიქოლოგიური ფაქტები არის დაკვირვებული (მათ შორის, ფიქსირებული ფსიქოლოგიური მეთოდების დახმარებით) ფსიქოლოგიური ფენომენები – ფსიქიკისა და მისი ელემენტების არსებობის გამოვლენა და გავლენა ადამიანთა ცხოვრებაში - მუშაობაში, ორგანიზაციაში, მენეჯმენტში.

ფსიქოლოგიური კანონზომიერებანი არის ფსიქოლოგიური მოვლენების წარმოშობის, მიმდინარეობის, ცვლილებების (და იმისაც, რაც მათ განაპირობებს) ობიექტურად არსებული მტკიცე, განმეორებადი მიზეზ-შედეგობრივი დამოკიდებულება. შემჩნეული ფსიქოლოგიური კანონზომიერებების წარმომაელობის გაგება, მით უმეტეს, მათზე გაელენის მოხდენა, შეუძლებელია, თუკი არ გაერკვევიან მასთან დაკავშირებულ კანონზომიერებებში.

ფსიქოლოგიური მექანიზმებია – ფსიქოლოგიური გარდაქმნები, რომლის მეშვეობითაც სრულდება კანონზომიერებების მოქმედება და ხდება მიზეზიდან შედეგზე გადასვლა.

• *გამოვლენის* მიხედვით ასხვავებენ ფსიქიკურ პროცესებს, ფსიქიკურ მდგომარეობებს და ფსიქიკურ წარმონაქმნებს (თვისებები, სტერეოტიპები).

ფსიქიკური პროცესებია – ნებისმიერი ცვლილება ფსიქიკაში: ყველაფერი, რაც მასში აღიძერება, მიმდინარეობს, ვითარდება, ქრება, რაღაც სხვად გადაიქცევა.

ფსიქიკური მდგომარეობებია – მთელი ფსიქიკური პროცესების ერთობლიობის ერთიანი თავისებურება, რომელიც ადამიანში მიმდინარეობს მოცემულ მომენტში ან

---

[1] *ტრანსცენდენტული* (ლათ. transcendo – საზღვრებს გარეთ გავდივარ) – მოცემული ადამიანის უშუალო ყოფიერების, მისი კონკრეტული პირადი ამოცანებისა და ინტერესების საზღვრებს გარეთ გამოსელა.

დროის განსაზღვრულ მონაკვეთში. არსებობს *ემოციური* (მღელვარება, შფოთი, ენება და სხვ.), *შემეცნებითი* (ინტერესი, ყურადღება, აზროვნება და სხვ.), *ნებელობითი* (მომართულობა, მობილიზება, გამბედაობა და ა.შ.) და სხვა მდგომარეობები. ადამიანის ქცევები, მასზე ზემოქმედების შედეგი, აზროვნების პროცესი, ადამიანის სხვადასხვა თვისების გამოვლენა, აუცილებლად, ასე თუ ისე, დამოკიდებულია ფსიქიკურ მდგომარეობაზე, რომელშიც ეგი იმყოფება.

ფსიქიკური წარმონაქმნები (თვისებები, სტერეოტიპები) — საკმაოდ მტკიცე ფსიქიკური მოვლენებია, რომელიც ყალიბდება ადამიანის ცხოვრების პროცესში, განათლებასა და შრომაში. ეს არის ცოდნა, მრწამსი, ჩვეულებები, მანერები, ჩვევები, უნარები, ცხოვრებისა და შრომის სტილი, პირადი თვისებები და სხვ. ყველა ისინი ახასიათებს ადამიანის ინდივიდუალობას და მის შესაძლებლობას. სამუშაო და ინდივიდუალური ზემოქმედება აყალიბებს ახალს და პრინციპში შეუძლია შეცვალოს არსებული თვისებები. მარტივად, მაგრამ არსებითად სწორად ამბობენ, რომ ადამიანში 1/3 არის ის, რაც მან შეიძინა დაბადებიდან მშობლებისგან, 1/3 — ის, რაც მან მიიღო სხვადასხვა ადამიანთან ურთიერთობისას და 1/3 — ის, რაც მან თავად დამართა თავის თავს.

პიროვნულ-ფსიქოლოგიური მოვლენები — ინდივიდის სოციალური თავისებურებანია, რაც ვლინდება გარშემომყოფების, სოციალური ფასეულობების, შრომის, სხვა ადამიანების, თავისი თავის, მისი მოთხოვნილებების, მისწრაფებების, ნიჭის მიმართ დამოკიდებულებებში. მათ მიეკუთვნება *პიროვნების სამაზო თვისებები* — მიმართულობა, ზნეობრიობა (ხასიათი), საქმიანი თვისებები, ნიჭი, მომზადება, ასევე *სოციალურ-ფსიქოლოგიური თვისებები*, რაც ვლინდება ცხოვრებისეულ პოზიციაში, ამორჩეულ ცხოვრებისეულ გზაში, ცხოვრების წესში და სხვ. კონკრეტულ ადამიანში ყველა ეს მოვლენა გვიჩვენებს, რამდენად ამაღლდა თავის ცხოველურ საწყისებზე და გახდა თვით ადამიანი — თანამედროვე ცივილიზაციის მიღწევების მატარებელი.

ფუნქციურ-ფსიქოლოგიური მოვლენები შეტანილია გარემომცველ სინამდვილესთან ადამიანის ურთიერთობის რეგულაციაში. გამოიყოფა ასეთი მოვლენების ხუთი ჯგუფი, რომელთაგან თითოეული ასრულებს გარკვეულ როლს, ფუნქციას ფსიქიკურ საქმიანობაში — შემეცნებაში, განზრახვაში, განცდაში, შესაძლებლობების მობილიზაციაში, მოძრაობების კოორდინაციაში. მათ მიეკუთვნება:

- *მოტივაციური* — მოთხოვნილებები, სურვილები, ინტერესები, მიდრეკილებები, მრწამსი, იდეალები, მიზნები, გეგმები, მოტივები და სხვ.;
- *შემეცნებითი* — შეგრძნებები, აღქმა, ყურადღება, მეხსიერება, წარმოდგენები, აზროვნება და სხვ.;
- *ნებელობითი* — აქტიურობა, ინიციატივა, დამოუკიდებლობა, მიზანსწრაფვა, დაჟინებულობა, გაბედულება, სითამამე, ორგანიზებულობა, სიმტკიცე, თავდაჭერილობა და სხვ.;
- *ემოციური* — განცდები, ემოციები, გრძნობები, გატაცებები, განწყობილებები, აფექტები და სხვ.;
- *ფსიქომოტორული მოვლენები* (შეტანილია ადამიანის სხეულის, ხელების, ფეხების მოძრაობის რეგულაციაში) — კუნთის გრძნობა (კინესთეზური შეგრძნებები), სხეულის გრძნობა, მამოძრავებელი მეხსიერება, მხედველობით-კუნთოვანი კოორდინაცია.

ყველა ეს მოვლენა არის ადამიანის ფსიქიკაში, მაგრამ მისი ინდივიდუალური ვარიაციები დიდია.

ფსიქოფიზიოლოგიური მოვლენები გაერთიანებულია ადამიანის ტემპერამენტში. ეს არის მგრძნობიარობა, მოძრაობა, გაწონასწორებულობა, შეშფოთება, სიმტკიცე გადატვირთვის მიმართ, მოძრაობა, ემოციურობა, ფიზიოლოგიური შრომისუნარიანობა და სხვ. პრაქტი-

კულად მათი შეცვლა შეუძლებელია შრომის პროცესში, ამიტომაც საჭიროა შეირჩეს ადამიანები მათი ტემპერამენტის გათვალისწინებით.

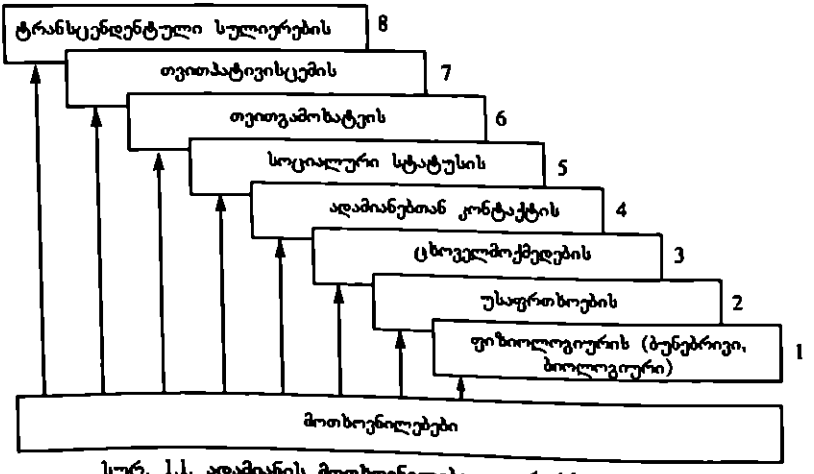
ფუნქციურ-ფსიქოლოგიური მოვლენები

ფსიქიკაში ყველაფერი, რაც ინიცირებას უკეთებს ადამიანის აქტივობას, მიეკუთვნება *მოტივაციურ მოვლენებს*. ისინი ასრულებენ შემაგულიანებელ და მიმმართველ ფუნქციას, რაც აამუშავებს აქტივობას, წარმართავს მას და ენერგეტიკულად უზრუნველყოფს. მასზეა დამოკიდებული ადამიანის ურთიერთობებისა და აქტიურობის შერჩევა. მათი გავლენის წყალობით ადამიანი იჩენს ძალისხმევას გარკვეული შედეგების მისაღწევად, გადალახავს სიძნელეებს ან, პირიქით, ჩერდება, არ მოქმედებს. კონკრეტული ადამიანის მოტივაციის თავისებურებანი არსებითად ახასიათებს თვით მას და მის საქმეებს, ამიტომაც მათ შესწავლას, შეფასებას, აქტუალიზაციას (მოქმედებაში მოყვანას), სრულყოფას, აუცილებელია დაეთმოს პირველხარისხოვანი მნიშვნელობა.

მათგან უმნიშვნელოვანესებია — *მოთხოვნილებები*. ეს არის რაღაც კონკრეტულის საჭიროება (ნივთიერების, ობიექტის, პირობების, აქტიურობის, შედეგის, მდგომარეობის), მათ შორის სულიერებისაც — სხვა ადამიანებთან ურთიერთობები, ცოდნით გამდიდრება, შრომა, კითხვა, მუსიკის მოსმენა, შემოქმედება, სხვისთვის დახმარების გაწევა და მრავალი სხვა.

მათგან ყველაზე ძირითადია (სურ. 1.1):

- ფიზიოლოგიური მოთხოვნილებები — საკვებზე, წყალზე, სითბოზე, გვარის გაგრძელებაზე;
- უსაფრთხოების მოთხოვნილებები — სიცოცხლის შენარჩუნებაზე (თვითგადარჩენის ინსტინქტი), ტკივილისგან, ტრამვეებისგან, ავადმყოფობებისგან, მუქარებისგან, რისკისგან, არასასიამოვნო განცდებისგან დაცვაზე;
- ცხოვრების უზრუნველყოფის მოთხოვნილებები — ირგვლივ მომხდარის შესახებ ინფორმაციაზე, მატერიალურის, ყოფა-ცხოვრების, საცხოვრებლის, ტრანსპორტისა და სხვა კეთილმოწყობილობაზე, საარსებო საშუალებების მოპოვებაზე, შრომაზე;



სურ. 1.1. ადამიანის მოთხოვნილებათა იერარქიული სისტემა

• ადამიანებთან კონტაქტების მოთხოვნილებები — ადამიანებს შორის ცხოვრებაზე, ურთიერთობებზე, სოციალურ ჩართულობაზე, გარკვეულ გაერთიანებებსა და ჯგუფებთან მიკუთვნებაზე, ერთობლივ ცხოველმოქმედებაზე;

• სოციალური სტატუსის მოთხოვნილებები — საზოგადოებაში ღირსეულ მდგომარეობაზე, სხვების მხრიდან აღიარებასა და პატივისცემაზე, მეგობრობაზე და სიყვარულზე;

• თვითგამოხატვის, შექმნის, შემოქმედების, პიროვნული ზრდის, ინდივიდუალობის მოთხოვნილებები;

• საკუთარი თავის პატივისცემის მოთხოვნილება;

• ტრანსცენდენტულ სულიერების[1] მოთხოვნილებები.

უდაბლესი, პირველადი, პრიმიტიული (სიღრმისეული) მოთხოვნილებები არის დაბლა (1,2), ხოლო რაც უფრო მაღლაა (8-მდე), მით უფრო სოციალურია, სულიერია. ქვემოდან პირველი სამი — ორგანიზმის მოთხოვნილებებია, მაღლიდან სამი (6,7,8) — სოციალურად და სულიერად განვითარებული ადამიანის მოთხოვნილებები, ხოლო 4-ს და 5-ს აქვს შუალედური ხასიათი. ბევრ ადამიანს მოთხოვნილებათა ეს სისტემა სრულად არ აქვს (განსაკუთრებით მაღალი დონის: 6—8), რაც აიხსნება თითოეულის ცხოვრებისეული განვითარების სოციალური თავისებურებებით. მათი კონკრეტული სახესხვაობები შეიძლება არსებითად იყოს განსხვავებული სხვადასხვა ადამიანში და ამაში საჭიროა გარკვევა სამსახურში მიღების დროს და სამუშაოს პროცესში უნდა შეგეძლოს მათი შეცვლა. ინდივიდში ჩამოყალიბებული მოთხოვნილებათა სისტემა ძლიერ გავლენას ახდენს სხვა მოტივაციური მოვლენების თავისებურებებზე.

მრწამსი არის ღრმად შეცნობილი ცოდნა და იდეები საჭიროზე, სათანადოზე, აუცილებელზე, მოცემული ადამიანის მიერ აღიარებულზე, როგორც ჭეშმარიტი, ერთადერთი შესაძლებელი, ადამიანის მიერ შინაგანად მოწონებული, დიდი ემოციური მიმზიდველობის მქონე, ამიტომაც მისი ურთიერთობებისა და ქცევების მიმმართველი და მარეგულირებელი.

ფასეული ორიენტაციები არის საზოგადოების ფასეულობები, რომლებიც ინდივიდის მიერ არის გაგებული, როგორც მნიშვნელოვანი, შინაგანად მოწონებული და რამაც შეიძინა პიროვნული აზრი და მნიშვნელობა სწორედ მოცემული ადამიანისთვის, ამიტომაც ქცევისას იგი მათზეა ორიენტირებული.

იდეალები — სასურველი მომავლის გამოსახულებები, რასაც ადამიანისთვის გააჩნია უკიდურესი სრულყოფის, სანდომიანობისა და მიმზიდველობის ნიშნები.

ოცნებები — ინდივიდისთვის ძალიან მიმზიდველი მომავლის გამოსახულებები, რომელთა მიღწევაც მას ეჩვენება ძნელად, მაგრამ პრინციპში შესაძლებლად.

ფსიქოლოგიური განწყობანი — ინდივიდის წინასწარი განწყობილება, წინასწარი მზადყოფნა გარკვეული რეაგირებისადმი ამა თუ იმ სხვა ვითარებასა თუ ფაქტორებზე. მათი მნიშვნელოვანი სახესხვაობაა — *სოციალური განწყობანი*, მზადყოფნა გარკვეული რეაგირებისადმი სოციალური ცხოვრების სხვადასხვა მოვლენაზე.

სწრაფვა — მიდრეკილება, მტკიცე მისწრაფება, რომელიღაც მაღალი მიმზიდველობის მქონე ობიექტის, საქმის, განცდების, პირობების მიმართ.

---

[1] მოთხოვნილების (მოტივების) იერარქია პირველად აგო ამერიკელმა ფსიქოლოგმა ა. მასლოუმ (1908—1076), მასში შეიტანა სული ჯგუფი: 1) ფიზიოლოგიური მოთხოვნილებები; 2) უსაფრთხოების მოტივები; 3) მიკუთვნებისა და სიყვარულის მოტივები; 4) შეფასების მოტივები; 5) თვითრეალიზაციის მოტივები. იგი თვლიდა, რომ ისინი დაკმაყოფილდება აუცილებლად პირველიდან, ხოლო უფრო მაღალის მოქმედება იწყება მხოლოდ დაბლა მყოფის დაკმაყოფილების შემდეგ. აქტუალიზაცია, თითოეული შემდეგის სურვილის სახით გამოვლენა, ხორციელდება მხოლოდ დაბლა მყოფის დაკმაყოფილების შემდეგ.

სურვილი — ემოციური განცდების ამორჩევითი მიმართულობაა, რომელიც დაკავშირებულია მოთხოვნილების საგანზე წარმოდგენის აღძრასთან და მის დაუფლებაზე თანმხლებ მაცდუნებელ ჩანაფიქრთან. იგი წინასწარ ატყობინებს მიზნის წარმოქმნას და მიმართავს მის რეალიზაციას.

ინტერესია — ფსიქიკური საქმიანობის ამორჩევითი მიმართულობა გარკვეულ ობიექტებზე, საქმიანობის სახეობებზე, შედეგებზე, პირობებზე, რომლებსაც გააჩნია მაღალი ემოციური მიმზიდველობა და დაკავშირებულია მათი დაკმაყოფილების გზების ძებნასა და რეალიზაციასთან.

მიზნებია — სასურველი, განჭვრეტილი, ადამიანის მიერ ცოტად თუ ბევრად მკაფიოდ შეცნობილი დაგეგმილი აქტივობის (გრძელვადიანი, საშუალოვადიანი, მოკლევადიანი გეგმები) შედეგები (საგნები, პირობები, სულიერი პროდუქტი), რომელიც უპასუხებს მის მოთხოვნილებებს, მრწამსს, ფასეულ ორიენტაციებს, სხვა მოტივაციურ მოვლენებს, ასევე ვითარებისა და საკუთარი შესაძლებლობების გაგებას.

მოტივებია — განზრახვა, რომელიც დაკავშირებულია იმ მკაფიო ან ბუნდოვან გაგებასთან, რისთვისაც აუცილებელია ესა თუ ის ამორჩევითი აქტივობა. მიზანი — ისაა, რისკენაც მიილტვის ადამიანი, მოტივი — რის გამოც, რისთვისაა ეს მისთვის საჭირო.

მოტივაციური მოვლენები დომინირებს თითოეული ადამიანის ფსიქიკურ საქმიანობაში და გააჩნია გადამწყვეტი მნიშვნელობა მის გადაწყვეტილებებში, სწავლაში, პროფესიულ საქმიანობაში, ქცევებში, ცხოვრების წესში.

შემეცნებითი მოვლენები ასრულებს ადამიანის გარემოსა და თავის თავში შეცნობის და ორიენტირების ფუნქციას. პასუხისმგებელია იმაზე, თუ რას და როგორ აღიქვამს და იგებს ადამიანი, სამყაროსა და საზოგადოების როგორი სუბიექტური სურათი ყალიბდება და ფუნქციონირებს მის შეგნებაში, როგორ ესმის მას საკუთარი ადგილი სამყაროში. მათ მიეკუთვნება შემდეგი:

შეგრძნებები — შიდა და გარე სამყაროს საგნებისა და მოვლენების ცალკეული თვისებისა და თვისებრიობის ფსიქიკური ასახვაა, რომელიც მოცემულ მომენტში უშუალოდ ზემოქმედებს ადამიანის გრძნობის ორგანოებზე (მხედველობის, სმენის, ყნოსვის, გემოვნების, ტემპერატურის, კანთან ტაქტილური შეხების, მეტყველებითი ინტეროცეპტულის — შეგრძნებები შინაგანი ორგანოებიდან, ვესტიბულარულის და სხვ.).

აღქმები — სინამდვილის, მისი საგნებისა და მოვლენების გამოსახულებითი ასახვაა ცნობიერებაში, რომელიც უშუალოდ ზემოქმედებს ადამიანის გრძნობის ორგანოებზე მოცემულ მომენტში.

ყურადღებაა — ადამიანის ფსიქიკური საქმიანობის ორგანიზება დროის მოცემულ მონაკვეთში, რომელიც ექვემდებარება მისთვის საინტერესო ობიექტების, მოვლენების, ინფორმაციების საუკეთესო აღქმისა და შეცნობის აქტუალურ ამოცანას და მოქმედების შესრულებას. იგი, როგორც პროექტორის შუქი, გამოყოფს სათვალთვალო სივრცეში უამრავი ობიექტიდან და წერტილიდან იმას, რაც მნიშვნელოვანია, გამოანათებს მას და ქმნის გულდასმით დათვალიერების, შესწავლისა და შეფასების შესაძლებლობას.

მეხსიერებაა — დამახსოვრება, შენახვა, ცნობა, გახსენება და აღდგენა — მისი ძირითადი პროცესები.

წარმოდგენებია (მეხსიერების წარმოდგენები) — ადრე გრძნობით აღქმული საგნებისა და მოვლენების ნაფიქრი გამოსახულებები და ფსიქიკაში მისი ფუნქციონირების პროცესები. როგორც აღქმა, ისე წარმოდგენები შეიძლება იყოს მხედველობითი, სმენითი, გემოვნებითი, მოძრაობითი, კომპლექსური და სხვ. ისინი ადამიანის გამოსახულებითი აზროვნების აქტიური მონაწილენი არიან.

წარმოსახვები — ნაფიქრი კონსტრუირებისა და სიტუაციის, ქცევებისა და მოქმედებების გამოსახულებითი ოპერირების თვისება და პროცესია, რაც განსხვავდება წარმოდგენებისგან, რომელსაც არ აქვს ადგილი მოცემული ადამიანის გამოცდილებაში. ისინი ყალიბდება ფანტაზიის საშუალებით, უპირატესად, ინდივიდის მეხსიერებაში მქონე წარმოდგენების ელემენტებისგან, რომელიც ფიქრებში გარდაიქმნება, დეფორმირდება, ჩამოიჭრება, დაემატება და თვითნებურად შეერთდება. მაგალითად, ეშმაკის გამოსახულება შექმნილია ფანტაზიის თვალსაწიერიდან და მასში თვითნებურად შეერთებულია ყველასათვის ცნობილი რქები, რომელიც ჰგავს ადამიანის სახეს, თხის წვერი, ძროხის კუდი, რომელიღაც ცხოველის ბეწვი, ფეხები ჩლიქებით. უმართავმა ფანტაზიამ შეიძლება რეალურიდან ძალიან შორს წაგვიყვანოს.

აზროვნება — ადამიანის ცნობიერებაში სინამდვილის ყველაზე უფრო არსებითი თვისებებისა და ურთიერთობების აბსტრაქტული, განზოგადებული ასახვის თვისება და პროცესი. ადამიანის აზროვნების საფუძველში დევს სიტყვებით სარგებლობა მასში მოთავსებულ აზრებთან და თვალსაჩინო გამოსახულებებთან ერთად. სიტყვა — სმენადი, ხილვადი, ხმამაღლა თუ ჩვენთვის წარმოთქმული — ააქტიურებს მეხსიერებასა და აზროვნების პროცესში რთავს ყველაფერს, რაც მოცემული ადამიანისთვის შეადგენს ამ სიტყვის მნიშვნელობას და აზრს. აზროვნების პროცესია — აზრების წარმოშობა და განვითარება წარმოდგენებში, მსჯელობებსა და დასკვნებში, მისი განხორციელება და არსებობა მათში იმ ფორმით, რომელიც გამოსადეგია მისი ნაყოფის სხვა ადამიანებისათვის გადასაცემად. იგი იგება მშობლიური ენის კანონების, ლექსიკური მარაგის, სიტყვების მნიშვნელობის სისწორისა და სიმდიდრის, შეცნობის კანონების, ლოგიკისა და მეცნიერების მიხედვით, რაც დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად ფლობს ეს ადამიანი ამ ყველაფერს. მეტყველება, რომელშიც სრულდება აზროვნების პროცესი, არ არის თანაბარმნიშვნელოვანი იმის, რაც გამოიყენება ადამიანების ერთმანეთთან ურთიერთობისას (გარეგნული, ხმამაღალი, წერილობითი). ეს შინაგანი მეტყველებაა — მეტყველება შენზე და შენთვის. მასში სიტყვები იხმარება ანგარიშმიუცემლად, ჩვეულებრივ შემოკლებულია, წინადადებები არ იგება გრამატიკული სიზუსტით, გაჯერებულია წარმოდგენებითა და წარმოსახვებით. თითოეული ადამიანის აზროვნება განვითარების მიხედვით განსხვავდება სხვადასხვა ხარისხით, როგორიცაა *კულტურა*, განათლება, მეცნიერება, პროფესიონალიზმი, აბსტრაქტულობა, მოცულობა, სიღრმე, ანალიზურობა, სინთეზურობა, სისტემურობა, ლოგიკურობა, დამაჯერებლობა, სიცხადე, პრაქტიკულობა, პროგნოზირება, მობილურობა, სისწრაფე, დამოუკიდებლობა, ორიგინალობა, საზრიანობა, კრიტიკულობა, მოქნილობა, შემოქმედება.

ემოციურ მოვლენებში ხდება და გამოიხატება ადამიანის მიერ გარშემომყოფთადმი თავისი ურთიერთობის განცდა, მისი შესაბამისობა ან შეუსაბამობა თავის მოთხოვნილებებთან, სურვილებთან, მრწამსთან, ფასეულობებთან, განსახორციელებელი საქმიანობის მიზნებსა და წარმატებასთან.

ემოციური მოვლენების ორი ძირითადი სახეობა არსებობს — ემოციები და გრძნობები. ფართო გაგებით *ემოციებს* უწოდებენ ყველანაირ განცდას, ხოლო ვიწრო გაგებით — მხოლოდ უმარტივესებს, რომლებიც წარმოიქმნება ჭამის, საცხოვრებლის, სიცივისგან დაცვის, ძალების აღდგენის, გვარის გაგრძელების, სიცოცხლის შენარჩუნების ფიზიოლოგიური მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების ან დაუკმაყოფილებლობის დროს. *გრძნობებს* უწოდებენ ძლიერ ემოციებს — განცდებს, რომლებიც ჩამოყალიბებულია სოციალურ საფუძველზე და დაკავშირებულია სოციალურ ფაქტორებთან (ობიექტებთან, ფასეულობებთან, ნორმებთან). გამოყოფენ ზნეობრივ გრძნობებს — პატრიოტიზმის, კოლექტივიზმის, მეგობრობის, ღირსების, მოვალეობის, პასუხისმგებლობის, სინდისის,

პატიოსნების, ადამიანებთან პუმანური ურთიერთობის და ა.შ. სინდისია — გრძნობა, რომელიც უბიძგებს ზნეობრივად უმწიკვლო საქციელისკენ არა ძალდატანებით, არამედ თავისი თავის პატივისცემისთვის, თვითკმაყოფილებისთვის, შინაგანი სიმშვიდისა და სირცხვილისგან თავის არიდებისთვის (სინდისის ქენჯნა). ინტელექტუალური გრძნობებია — ცნობისმოყვარეობა, ცოდნისმოყვარეობა, გამომცდელობა, ახლის, იუმორის გრძნობა და სხვ. ესთეტიკური გრძნობებია — სილამაზის, მშვენიერების, სრულყოფილების, ჰარმონიის, ესთეტიკური გემოვნების გრძნობა.

გამოვლენის მიხედვით ისინი იყოფა შემდეგნაირად: ვნებებად — ძალიან ძლიერ, ადამიანის მტკიცე და ღრმა განცდებად. აფექტად — მოკლევადიან, ძალიან ძლიერ, მგზნებარედ მიმდინარე ფეთქებადი ხასიათის ემოციურ რეაქციად, რომელიც ცნობიერების კონტროლს არ ექვემდებარება.

ემოციურობა — განსაკუთრებული თვისებაა, რაც მიანიშნებს ძლიერი ემოციური რეაქციებისადმი ადამიანის მსუბუქ მიდრეკილებაზე.

ტოლერანტობა — დაბალი *ემოციური* მგრძნობიარობაა.

ემოციები და გრძნობები არ არის პასიური, არამედ აქტიურია. აქტიური, სთენიური განცდები დადებითად მოქმედებს ადამიანის მიერ განხორციელებული საქმიანობის წარმატებაზე, პასიური, ანუ *ასთენიური*, — უარყოფითად, ხოლო *ნორმოსთენიური* გამოირჩევა სუსტი გავლენით. ემოციური მოვლენები განსხვავდება განცდების ნიშნის მიხედვით — *დადებითები* (პოზიტიურები) ხასიათდება სასიამოვნო განცდებით, ხოლო *უარყოფითები* (ნეგატიურები) — არასასიამოვნოთი. დადებითები ფსიქოლოგიურად იზიდავს ადამიანს მისი გამომწვევი ობიექტისადმი, ხოლო უარყოფითები თავიდან იშორებს. პირველები აყალიბებენ და განამტკიცებენ მის ურთიერთობებს, ხოლო მეორენი აბრკოლებენ, ანგრევენ.

ნებელობითი მოვლენებია — ცნობიერების მარეგულირებელი ფუნქციის გამოვლენა ადამიანის შესაძლებლობების გამოყენების კუთხით გარეგან და შინაგან სიძნელეებთან ურთიერთობის დროს. ისინი გამოიხატება შემდეგში:

- *ნებელობით თვისებებში* — მიზანსწრაფვა, აქტიურობა, ინიციატივა, დამოუკიდებლობა, ორგანიზებულობა, გაბედულება, დაჟინება, შეუპოვრობა, სიკეთე, თავშეკავებულობა, გამბედაობა, ვაჟკაცობა, სიმტკიცე, რისკიანობა, იმპულსურობა და სხვ.;
- *ნებელობით მდგომარეობაში* — მომართულობა, მობილიზება, მოქმედებისათვის მზადყოფნა, დაბნეულობა, გაუბედაობა და სხვ.;
- *ნებელობით პროცესებში*, რომელიც უზრუნველყოფს ნებელობითი მოქმედებების შესრულებას, იგულისხმება მოქმედებების მიზნის შეცნობა და შინაგანად მიღება, მოქმედებების დაგეგმვა, მოქმედებების საშუალების ამორჩევა, მოქმედებების დაწყებისას მერყეობის, სიძნელეების ნებელობითი ძალისხმევით, ნებელობითი დაძაბულობის გადალახვა, თვითმობილიზაცია, თავის ხელში აყვანა, თვითმმართველობა და სხვ.

დამახასიათებელი სიძნელეები ნებელობითი მოქმედებების შესრულებისას არის მოტივების, ე.ი. ორი საწინააღმდეგო განზრახვის ბრძოლა, რომელიც მოითხოვს მათგან ერთ-ერთის ამორჩევას[1].

---

[1] ცნობილია იგავი ბურიდანის ვირზე. დაღლილი და მშიერი ვირი უცებ აღმოჩნდა სურნელოვანი და ნედლი თივის ორ ზვინს შორის. იგი შეყოყმანდა — რომელი ზვინიდან დაიწყოს? ის ისე დიდხანს ყოყმანობდა არჩევანში, რომ შიმშილისგან მთლიანად გამოეცალა ძალა, მიწაზე დაეცა ისე, რომ არც კი მიუღია ორიდან ერთი შესაძლო გადაწყვეტილება.

პიროვნების ფსიქოლოგია

პიროვნება არის კონკრეტული ადამიანი, რომელსაც გააჩნია ცნობიერება და სხვა ფსიქოლოგიური თვისებები, რაც ახასიათებს მას, როგორც თანამედროვე კაცობრიობის ცივილიზაციის წარმომადგენელს, საზოგადოების, გარკვეული სოციალური ჯგუფის წევრს, რომელსაც შეუძლია ღირსეულად იცხოვროს და დასაქმდეს, პატივისცეს, დაიცვას და შექმნას სოციალური ფასეულობები. პიროვნება – ინდივიდის კომპლექსური სოციალური თვისებაა. ეს ნიშნავს, რომ არა სისხლის ჯგუფი, არა საჭმლის მონელების თავისებურება, არა თმის ფერი, არა წვერი, არა სამოსი, არა სახის სილამაზე ან სიმახინჯე განსაზღვრავს რას წარმოადგენს ადამიანი, როგორც პიროვნება.

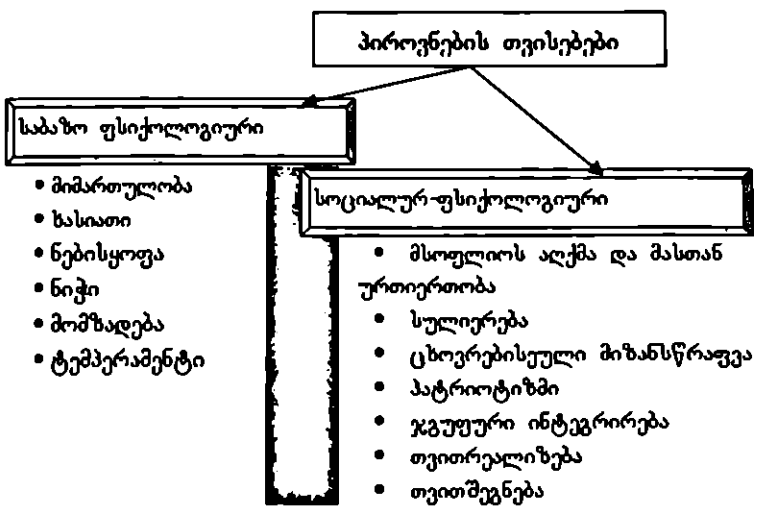
ადამიანი არ იბადება ლიბერალად ან დიქტატორად, მეცნიერად ან ბიზნესმენად, მუშად ან მინისტრად, კოლექტივისტად ან ინდივიდუალისტად, ქარაფშუტად ან პროფესიონალად, უსაქმურად ან შემოქმედად, სამართალდამცველად ან დამნაშავედ. იგი ის არის, რადაც იგი იქცა *სოციალიზაციის* შედეგად – კაცობრიობის გამოცდილებისა და საზოგადოებრივი ფასეულობების ათვისებით, რაც მისი გარემომცველია ცხოვრებაში პირველიდან უკანასკნელ ნაბიჯამდე. კარგად თქვა ამის შესახებ ინგლისელმა ფილოსოფოსმა ფ. ბეკონმა (1561-1626):

„თითოეულ ადამიანში ბუნება აღვივებს ან მარცელოვან მცენარეებს, ან სარეველა ბალახს; დაე, მან დროულად მორწყას პირველი და გააჩანაგოს მეორე".

თანამედროვე წარმოდგენები ინდივიდის პიროვნებად ჩამოყალიბების არსზე, მნიშვნელობასა და შესაძლებლობებზე გამოიხატება ცნებებში – მისი „თვითრეალიზაცია" და „თვითდამკვიდრება" ცხოვრებაში. იგი არის არა მხოლოდ ობიექტი სოციალური ზემოქმედებების, არამედ სუბიექტი თავისი სოციალიზაციის. იგი თავისი თავის, თავისი ღირსებების, წარმატებების, ბედის შემოქმედია.

კონკრეტულად ადამიანი, როგორც პიროვნება, ხასიათდება საბაზო და სოციალურ-ფსიქოლოგიური თვისებებით (სურ. 1.2).

პიროვნების საბაზო ფსიქოლოგიური თვისებებია – ადამიანის სოციოლოგიზებული ბუნებრივი მონაცემები. პიროვნების ფსიქოლოგია სისტემურია და მასში, პირველ რიგში, გამოიყოფა თვისებების სამი ქვეჯგუფი:



სურ. 1.2. პიროვნების ფსიქოლოგიური თვისებების სისტემა

1. *მსოფლშეცნობისა და მოტივაციის სფერო* დაკავშირებულია ორიენტირებულ-წამქეზებლურ ფუნქციასთან და შეიცავს პიროვნების მთელ შინაგან ძალებს, რაც განსაზღვრავს მისი შემეცნებითი, მოტივაციური, ნებელობითი აქტიურობისა და ადამიანისთვის მასში არსებული შესაძლებლობების გამოყენების არჩევით მიმართულობას. ეს სფერო პასუხისმგებელია იმაზე, თუ როგორ ესმის ადამიანს გარე სამყარო, როგორ ეპყრობა მას, როგორ გრძნობებს განიცდის, რა იზიდავს მას, საერთოდ, რას აკეთებს მასში და კერძოდ კონკრეტულ სიტუაციებში რისი მიღწევა უნდა, რა შედეგისკენ მიისწრაფის. ფსიქოლოგიურ მიკროსფეროს იერარქიაში იგი არის უმაღლეს დონეზე და მას ეკუთვნის სისტემის შემქმნელი, დამსაქმებელი, პრიორიტეტული როლი მთელ ფსიქიკურ საქმიანობაში. ადამიანებში მისი თავისებურებანი წარმოდგენილია პიროვნების *მიმართულობის* თვისებაში და შეიცავს ყველა აღწერილ მოტივაციურ მოვლენას. ეს თვისება, უმეტესწილად, ახასიათებს პიროვნების შინაგან სამყაროს, ხოლო მისი თავისებურებანი სხვადასხვა პიროვნებაში — მათ ინდივიდუალობას.

2. *ოპერაციული სფერო* დაკავშირებულია პიროვნების ფსიქოლოგიის ელემენტების გამოყენების ფუნქციასთან, როგორც საშუალებები და წესები, რაც უზრუნველყოფს მიმართულობის სფეროს მიერ აქტუალიზებული მიზნების მიღწევას, ამოცანების გადაჭრას, მოთხოვნილებათა დაკმაყოფილებას. მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ ის, რისკენაც პიროვნება მიისწრაფვის, რას აკეთებს, არამედ როგორ აკეთებს, როგორი საშუალებით (სამართლებრივი — არასამართლებრივი, ზნეობრივი — უზნეო, პროფესიული — დილეტანტური და ა.შ.) აღწევს მიწოდებულ მიზნებს და აკმაყოფილებს თავის მოთხოვნილებებს. ამ სფეროს თავისებურებანი განსახიერდება ხასიათის (მორალურ-ფსიქოლოგიური ურთიერთობა ცხოვრების, შრომის, სხვა ადამიანების, თავის თავის მიმართ), ნიჭისა და მოშზადების (განათლებულობა, განსწავლულობა, პროფესიონალიზმი, გამოცდილება) თვისებებში.

3. *მოდულაციური (ფსიქოფიზიოლოგიური) სფერო* შეიცავს დინამიკურ თავისებურებებს, რაც დაკავშირებულია ტემპერამენტის თვისებებთან.

სფეროები და პიროვნებები, არიან რა ერთმანეთთან იერარქიულ (თანადაქვემდებარებულ) ურთიერთობებში, არეგულირებენ პიროვნების შინაგან და გარეგან აქტიურობას, ასევე საკუთარი შესაძლებლობების ერთიან-არჩევით გამოყენებას ცხოვრებაში, შრომაში, ქცევებში.

პიროვნების *სოციალურ-ფსიქოლოგიური თვისებებია* — მისი თავისებურებანი, რომლებიც ელინდება სოციალურ სინამდვილესთან ურთიერთობებში. სოციოლოგიის კლასიკური ფორმულა გვაუწყებს: შეუძლებელია იცხოვრო საზოგადოებაში და იყო მისგან თავისუფალი. პიროვნება ჩართულია, შერწყმულია, ექცევა გარემომცველი სოციუმის, მისი ობიექტებისა და მოვლენების გავლენის ქვეშ. იგი არის მუდამ „*პიროვნება სოციუმში*" სისტემა[1] (სურ. 1.3.).

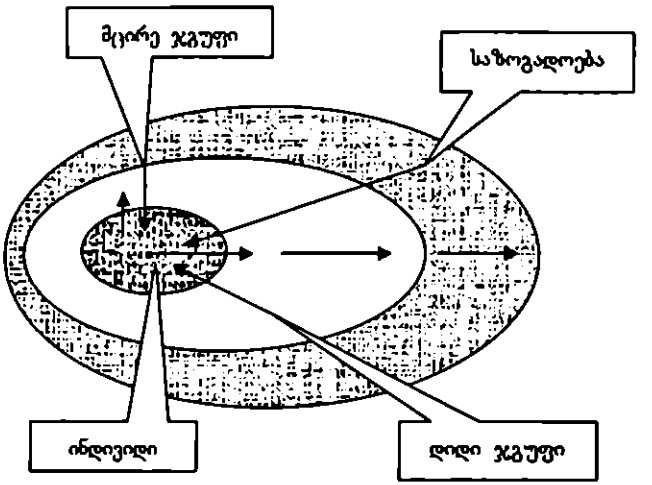
1. პირველი ახასიათებს *პიროვნების ზოგადად ჩამოყალიბებულ ურთიერთობებს გარემო სამყაროსთან, თავისი ცხოვრების შეცნობას და მის მნიშვნელობას მასში.*

მსოფლიოს აღქმა და მსოფლიოსთან ურთიერთობა — ინდივიდ-პიროვნებას გააჩნია სუბიექტური წარმოდგენა მსოფლიოზე, კაცობრიობაზე, საზოგადოებაზე, მათ მდგომარეობაზე, ეკონომიკაზე, ძალაუფლებაზე, სახელმწიფო სტრუქტურების საქმიანობაზე, მათი გარკვეული მდგომარეობების მიზეზებზე, ადამიანების მიერ მამოძრავებელ კანონებსა და

---

[1] *სოციუმი* ზოგადი მნიშვნელობით — ეს არის ყველა ადამიანი და ყველაფერი მისგან შექმნილი: საზოგადოება, სახელმწიფო, სამართლებრივი და ზნეობრივი ნორმები, სოციალური ფასეულობები, ხალხის ფსიქოლოგია, ტრადიციები და ზნე-ჩვეულებები, ზოგადი კულტურა და სუბკულტურა (კულტურა ცალკეული სოციალური ჯგუფების, მაგალითად, ახალგაზრდული კულტურა), შრომა, ფული, საქონელი, პროფესიები, კეთილი და ბოროტი, ჯანმრთელობა და ავადობა, კრიმინალი, თანამეგობრობა და კონფრონტაციები, შშვიდობა და ომი და ა.შ.

განზრახვებზე, ადამიანის მიერ ცხოვრებისეული წარმატების მიღწევის შესაძლებლობებზე. მაგალითად, პიროვნულად განვითარებული მენეჯერი აქტიურადაა ჩაბმული, იდენტიფიცირებული თავისი შეგნებით, ფიქრებით, გრძნობებით, განზრახვებითა და მოქმედებებით საწარმოს საქმიანობასა და ქვეყნის ცხოვრებაში. მისთვის არ არის უმნიშვნელო საწარმოს, წარმატებები, მომუშავეთა დამოკიდებულება მის მიმართ, კეთილდღეობა მათ პირად ცხოვრებაში, ქვეყნის მდგომარეობა და პროგრესი.



სურ. 1.3. პიროვნება სოციუმში

ცხოვრებისეული მიზანსწრაფვა – ყოველი ადამიანის საკუთარი თავის მიმართ კითხვებზე პასუხების პროდუქტია იმის შესახებ, თუ რატომ აქვს ნაბიჯები სიცოცხლე, როგორ განელოს იგი, როგორი უნდა იყოს თავად და ეს ყველაფერი მის სტრატეგიასა და ცხოვრების მოვლენებში საყრდენი წერტილი ხდება. არა რაიმეს კეთება, არამედ საკუთარი წვლილის შეტანა ადამიანების უკეთ ცხოვრებისკენ სწრაფვაში, საკუთარი შვილების ბედნიერი მომავლის უზრუნველყოფაში, იყო შენი ქვეყნის აქტიური მოქალაქე. უმიზნო ადამიანი, ანდაზას თუ მოვიშველიებთ, ზურგის ქარის გარეშეა. უსაქმური ადამიანი დროის შთანმთქმელი ცხოველია – ამბობდა ე. დელაკრუა. უსაქმურობა – ადამიანში, ეგრეთ წოდებული, კონტროლის ექსტერნალური ლოკუსის განვითარების ერთ-ერთი მიზეზთაგანია – თვლიდე, რომ ყველამ შენზე უნდა იზრუნოს და რომ მათშია მისი პრობლემების მიზეზები. გამრჯელი კაცი, თავად წყვეტს პრობლემებს. სოციალურ-ფსიქოლოგიურ მიმართებაში განვითარებული, იგი მიზანსწრაფულია ცხოვრებაში, თავისი ბედის ბატონ-პატრონია.

სულიერება – პიროვნების მსოფლმხედველური და აქსიოლოგიური (ფასეულობითი) საწყისია. ეს არის ადამიანის უნარი ჩაიდინოს მრავალი საქციელი, უფრო მეტიც, დაუქვემდებაროს თავისი სიცოცხლე კულტურის, მორალის, ხელოვნების, სამეცნიერო ცოდნის განმტკიცებასა და სრულყოფას, დაეხმაროს სხვა ადამიანებს, ემსახუროს შინაგანი სულიერი მოთხოვნილების მიხედვით საზოგადოების ინტერესებს.

თვითშეგნობა (მე-სახე, მე-კონცეფცია) – სოციუმში სხვა ადამიანების პოზიციიდან საკუთარი თავის დანახვის, შეფასების უნარი და მიდრეკილებაა. თვითდაჯერებულობა, თვითკმაყოფილება, სიმშვიდე, საკუთარი თავის მენეჯერად ან მუშაკად შეუფასებლობა

ადრე თუ გვიან ცუდ შედეგს გამოიღებს. საკუთარი თავის შესახებ ცხოვრებაში მიღწეული შედეგებით უნდა იმსჯელო.

2. პიროვნების სოციალურ-ფსიქოლოგიური თვისებების მეორე ჯგუფი ახასიათებს პიროვნების *სოციალურ ინტეგრირებას სოციუმში, საზოგადოებაში, ჯგუფებში.* ინტეგრირების მაჩვენებელია – პიროვნების ფსიქოლოგიური შეერთების ხარისხი მათთან, ესე იგი, სოლიდარობა მათთან, სულიერი სიახლოვე, მათში არსებული ნორმებისა და ფასეულობების მიღება, რაც შეთანხმებულია ცხოვრებასა და საქმიანობაში.

მოქალაქეობრიობა, პატრიოტიზმი არის სიყვარული საკუთარი სამშობლოს და წინაპრების სამშობლოს მიმართ, ქვეყნის აყვავება, როგორც პირადი ბედნიერების, საკუთარი შვილებისა და მთელი ხალხის ბედნიერების პირობა. ეს არის ქვეყნის, მისი ხალხის, მათი ინტერესების ერთგულება, ხალხის კულტურის, მშობლიური ენის სიყვარული.

ჯგუფური ინტეგრირება არის განსაზღვრული სოციალური ჯგუფის, ერთობის წევრობის შეგრძნება. ადამიანი უნდა იყოს ჯგუფის ღირსეული წევრი, კეთილგანწყობილი, ერთგული, მზად უნდა იყოს სხვების დასახმარებლად, უნდა უფრთხილდებოდეს და იცავდეს ჯგუფის ღირსებას.

თვითრეალიზება – ცხოვრებაში პიროვნების მიერ საკუთარი შესაძლებლობების რეალური გამოყენების პრაქტიკული გამოვლენაა, როგორც საქმეში ღირსეული პიროვნების თვითდამკვიდრება, რომელიც უპასუხებს საზოგადოებისა და კაცობრიობის ფასეულობებს. ასეთი თვითრეალიზაციის მიღწევა საჭიროა, რათა ამქვეყნად იყო არა მომხმარებელი, არამედ შემქმნელი, არა სხვის ხარჯზე მყოფი პარაზიტი, არამედ შემოქმედი. *გარეგნული მორთულობით გატაცება მოწმობს ერთს, რომ შინაგანი ღირსებებით ადამიანი ვერ დაიკვეხნის.*

მენეჯერის პიროვნების ყველა საბაზო და სოციალურ-ფსიქოლოგიური თვისებების ერთობლიობა წარმოაჩენს *მისი ფსიქოლოგიური და სოციალურ-ფსიქოლოგიურ განვითარების დონეს.* ამ მაჩვენებლების მიხედვით გამოიყოფა პიროვნების ოთხი ძირითადი ტიპი:

1. პიროვნების განვითარების უმაღლესი დონეა – *სულიერი პიროვნება.* სულიერების დომინირებისას მასში საკმაოდ მკაფიოდ არის წარმოდგენილი მრავალი დადებითი თვისება. ამ დონის ადამიანი ორიენტირებულია ცივილურ ცხოვრებაზე, საქციელზე, შრომასა და ადამიანებთან ურთიერთობებზე.

2. პიროვნების განვითარების მაღალი დონეა – *გონიერი და ზნეობრივი პიროვნება.* მაჩვენებლების მიხედვით იგი მაღალ დონესთან უფრო ახლოს არის, მაგრამ თავის თავში შეიცავს განვითარების დაბალი დონის ელემენტებს.

3. პიროვნების განვითარების დაბალი დონეა – *შეზღუდული პიროვნება.* შეზღუდულობა შეიძლება გამოიხატოს ფსიქოლოგიური განვითარების ასაკობრივ ჩამორჩენაში, ან სოციალურ-ფსიქოლოგიურ მიმართებაში. მისთვის საკუთარი ცხოვრების აზრი და თვითრეალიზაციის ამოცანები გაუგებარია, სოციალური შეხედულებები ობივატელურ და მომხმარებლის დონეზეა, მოქალაქის პოზიცია და პასუხისმგებლობა გაცნობიერებული არ არის, თავისუფალი, ცივილიზებული, კულტურული ქცევის ნორმები ნაკლებად არის ათვისებული, ინტერესები და გატაცებები საკუთარი სხეულის მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებით არის შემოფარგლული, კეთილსინდისიერი შრომის მოთხოვნილება ჩამოყალიბებული არ არის და სხვა.

პიროვნების განვითარების უარყოფითი დონეა – *სოციალურად დეფორმირებული პიროვნება.* მისმა განვითარებამ გვერდი აუარა ცივილიზებულს, როგორც ეს ხდება დამნაშავეებთან, უსაქმურებთან, ნარკომანებთან, ლოთებთან, მათხოვრებთან. დეფორმირებული პიროვნება – ეს არის პიროვნება თანამედროვე ცივილიზაციის გარეშე,

რომელიც მოკლებულია ადამიანის გონების, კულტურის მიღწევებს, მორალს. იგი ამცირებს ადამიანს, მის ცხოვრებას მტაცებლურს, პარაზიტულსა და უაზროს ხდის.

ტემპერამენტი

პიროვნების ერთ-ერთ ძირითად ფსიქიკურ თვისებად ითვლება *ტემპერამენტი.*

ტემპერამენტი ეწოდება ადამიანის იმ ფსიქიკურ თვისებას, რომელიც ძირითადში წარმოადგენს პიროვნების ემოციური ცხოვრების საფუძველს.

აუცილებელია, ცივია ადამიანი, თუ პირიქით, ემოციური, აფექტური, მშფოთვარეა, ძნელი გამოსაწვევია მასში გრძნობები თუ, პირიქით, ადვილად აინთება გრძნობებით, სუსტი გრძნობები ახასიათებს თუ ძლიერი, მტკიცე თუ სწრაფმავალი, ძლიერი ვნებები ახასიათებს თუ პირიქით, უცხოა მისთვის ვნება და აფექტი და ა.შ. – ეს დამოკიდებულია პირველ რიგში ადამიანის ტემპერამენტზე.

გრძნობების თავისებურებასთან ერთად ტემპერამენტი ვლინდება ადამიანის ქცევაშიც, მის მოქმედებათა თავისებურებაში, მის მოძრაობათა სიცხოველეში, მათ სისწრაფეში, აჩქარებაში თუ სიდინჯეში და ა.შ.

ტემპერამენტი პირველად აღწერა და ტემპერამენტის პირველი ცნება, ისევე როგორც ტემპერამენტთა კლასიფიკაცია, მოგვცა ჩვ.წ.აღმდე V საუკუნეში ძველმა ბერძენმა მოაზროვნემ, მედიცინის მამამთავარმა ჰიპოკრატემ.

დღემდე მიღებულია ტემპერამენტის ის ოთხი ტიპი, რომელიც პირველად ჰიპოკრატეს მიერ იყო აღწერილი.

ქოლერიკის მოძრაობა და ჟესტიკულაცია ფეთქებადია, მისთვის დამახასიათებელია გესლიანი გამოხედვა. მას არ შეუძლია გაუნძრევლად დიდხანს ჯდომა, მოუსვენრადაა, ადვილად იპყრობს აგრესია, ადვილად ეცვლება ხასიათი, იმპულსურია, მიდრეკილია აქტივობისკენ. საზოგადოებრივი ინტერესების მქონე ადამიანებისათვის ქოლერიკული ტემპერამენტი ვლინდება ინიციატივაში, მოძრაობის მომატებულ ენერგიულობაში, სხვადასხვა საკითხების გადაწყვეტისას პრინციპულობაში.

შემაკავებელი საწყისების და ეთიკური განწყობების არარსებობის შემთხვევაში ტემპერამენტის ასეთი ტიპის ადამიანები შეიძლება მიდრეკილნი იყვნენ კოლექტივში კონფლიქტურობისკენ, სწრაფი გაღიზიანებადობისა და უხეშობისკენ. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ესაა ძლიერი, გაუწონასწორებელი ტიპი.

მაგრამ უნდა აღინიშნოს, რომ უხეშობაში გამოვლენილი თავშეუკავებლობა ყოველთვის არ არის ქოლერიკული ტემპერამენტის ნიშანი. ბევრ შემთხვევაში გამოვლინდა, რომ ასეთი ადამიანები არასოდეს არ აელენენ უხეშობას მათთან, ვისზედაც დამოკიდებულნი არიან. აქ ნათლად ვლინდება მათი არა ტემპერამენტი, არამედ უზრდელობა. ეს ფსიქოლოგიური ფენომენი შენიშნა ინგლისელმა ეკონომისტმა ადამ სმიტმა (1723-1790):

> მშრალი და უსულგულო ადამიანები ხშირად აკლენენ თავიანთი ქცევევრდომებისა და იმ ადამიანების წინაშე, ვინც ვერ შეეწინააღმდეგება, რისხვასა და ეინს და მიაჩნიათ, რომ ამით გამოხატეს თავიანთი ვაჟკაცობა.

ქოლერიკის გამოკვეთილი საწინააღმდეგო ტიპია *ფლეგმატიკი.* ამ ტიპის ადამიანს უმეტესად თავი მშვიდად უჭირავს, იშვიათად გამოდის მდგომარეობიდან და არ ახასიათებს ქცევაში ემოციური აფეთქებებისკენ მიდრეკილება. საქმეში მისთვის დამახასიათებელია მონდომება, დაკვირვება, სწრაფვა, რომ ღრმად და საფუძვლიანად გაერკვეს გადასაჭრელ პირობებში. მისი ქცევის სტილი გამოირჩევა თავშეკავებულობით

და ზომიერებით, მეტყველება შენელებულია. ის, როგორც წესი, არის საიმედო პარტნიორი ძნელი ამოცანების გადაწყვეტისას. მხოლოდ, ამ ტიპის ნეგატიური ორიენტაციის მქონე ადამიანთან შეიძლება ჭარბობდეს უხალისობა, დაუინტერესებლობა კოლექტივის და საზოგადოებრივი საქმეების მიმართ, უნებისყოფლობა, არაკეთილსინდისიერი დამოკიდებულება სამუშაოსადმი ჩვეულებრივი სიზარმაცის გამო. ისწრაფის, შეინარჩუნოს სამყარო ისეთი, როგორიც ის არის.

ნერვული სისტემის თვისებების გათვალისწინებით — ეს არის ძლიერი, გაწონასწორებული, ინერტული ტიპი.

განსხვავებული ქცევა შეიძლება დავაფიქსიროთ *მელანქოლიკური* ტემპერამენტის ნიშნების მქონე ადამიანთან. ის შეესაბამება უმაღლესი ნერვული მოქმედების სუსტ ტიპს. თვალშისაცემია, უპირველეს ყოვლისა, სირთულეები ურთიერთობაში. ძნელია მასთან საუბრის გაბმა, რამდენადაც იგი ორიენტირებულია სინამდვილის მრუმე, პესიმისტური შეფასებისადმი. მისთვის არ არის დამახასიათებელი თავისი სამყაროს გახსნა, ძნელად ექცევა სხვისი ზეგავლენის ქვეშ, ადვილად იპყრობს ცუდი განწყობილება. გარეგან გამღიზიანებლებზე მელანქოლიკის რეაქცია ხშირად შეუსაბამოა. განსაკუთრებით ძლიერია მასში შეკავების რეაქცია. მისთვის სიძნელეს წარმოადგენს საუბრის გაბმა.

ნორმალურ პირობებში, დადებითი ორიენტაციის შემთხვევაში, ამ ტიპის ადამიანები არიან ღრმა, შინაარსიანი, საინტერესონი. ექსტრემალურ პერობებში, უარყოფითი განწყობისას, ისინი შეიძლება იყვნენ მეტისმეტად მფრთხალები, უმწეონი, მშფოთვარენი.

ტემპერამენტის მეოთხე ტიპი — *სანგვინიკური* — განისაზღვრება, როგორც უმაღლესი ნერვული მოქმედების ძლიერი, გაწონასწორებული, მოძრავი ტიპი. ურთიერთობაში ამ ტიპის ადამიანები ახდენენ გახსნილი, ინიციატიურიანი, მოსაუბრე, მისაღები ადამიანის შთაბეჭდილებას. ისინი სწრაფად ეგუებიან ახალ პირობებს, უახლოვდებიან ადამიანებს, არიან კომუნიკაბელურები, ამიტომ ჰყავთ ნაცნობების ფართო წრე. ტემპერამენტის ასეთი ტიპის ადამიანთან საუბრისას თვალშისაცემია გრძნობების და განწყობილებების სწრაფი ცვლილება, გამომხატველი მიმიკა, კეთილგანწყობა, არააგრესიულობა, გამოხედვის სირბილე. ადვილია მისი ამოქმედება და გაჩერება. აქტიურად ეგუება გარემომცველ სამყაროს („ლავირების" მეთოდით).

თურქი ფსიქოლოგის ვექსლერდის მიერ ქოლერიკები დახასიათებულია როგორც რეფლექციონერები, რომლებიც თავის თავთან შეიწყობენ სამყაროს, სანგვინიკები — რომლებიც ეწყობიან სამყაროს, მელანქოლიკები — რომლებიც გამოხატავენ უკმაყოფილებას გარემომცველი სინამდვილის მიმართ, მაგრამ ქოლერიკებისგან განსხვავებით, არ ახორციელებენ თავიანთ კორექციებს ცხოვრებაში (არ არიან აქტიურები). ფლეგმატურები — ისწრაფიან შეინარჩუნონ სამყარო ისეთი, როგორიც არის და ამაშია მათი კონსერვატულობა.

ამავე დროს საჭიროა იმის გათვალისწინება, რომ აღწერილი ტიპები — არ არის რეალური პორტრეტები, რამდენადაც არცერთი ადამიანი არ მოიცავს ამა თუ იმ ტიპის აბსოლუტურად ყველა ნიშანს: ნიშნები ძევს ერთმანეთზე, ახდენენ ურთიერთზემოქმედებას. გარდა ამისა, ყოველდღიურ ცხოვრებაში ადამიანის ამა თუ იმ ტიპზე მიკუთვნება არც ისე ადვილია. სიმსუქნისადმი მედრეკილება, მაგალითად, შეიძლება დაძლეული იქნას გონივრული კვების შედეგად, ბუნებით კაფანდარა ადამიანი გასტრონომიული პროდუქტების ბოროტად გამოყენების შედეგად შეიძლება მნიშვნელოვნად შეივსოს. სუსტი კუნთები შეიძლება გაძლიერდეს დაუცხრომელი ვარჯიშებით. ტემპერამენტის საფუძვლად არსებული ნერვული სისტემის ტიპოლოგიური თავისებუ-

რებები შეიძლება „შეინიღბოს" აღზრდის შედეგად და მაშინ ადამიანის ნერვული სისტემის თვისებები შეიძლება გამოვლინდეს მხოლოდ ექსტრემალურ პირობებში.

ამავე დროს, ძირითადი კონსტიტუციური და ქცევით-ფსიქოლოგიური *თავისებურებები*, რომლებიც განისაზღვრება მემკვიდრეობითი ფაქტორებით და ფორმირდება ჯერ კიდევ ბავშვის ჩანასახის ფორმირების პერიოდში, მთელი სიცოცხლის განმავლობაში რჩება პრაქტიკულად უცვლელი. ამიტომ, ურთიერთობის პროცესში კონკრეტული ადამიანის სხეულებრივი აღნაგობისა და ქცევის ტიპის ვიზუალური განსაზღვრისას, აუცილებელია შესწორების შეტანა ცხოვრების სტილისა და აღზრდის შედეგად გამოწვეულ შესაძლო ცვლილებებში.

1.7. სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენები

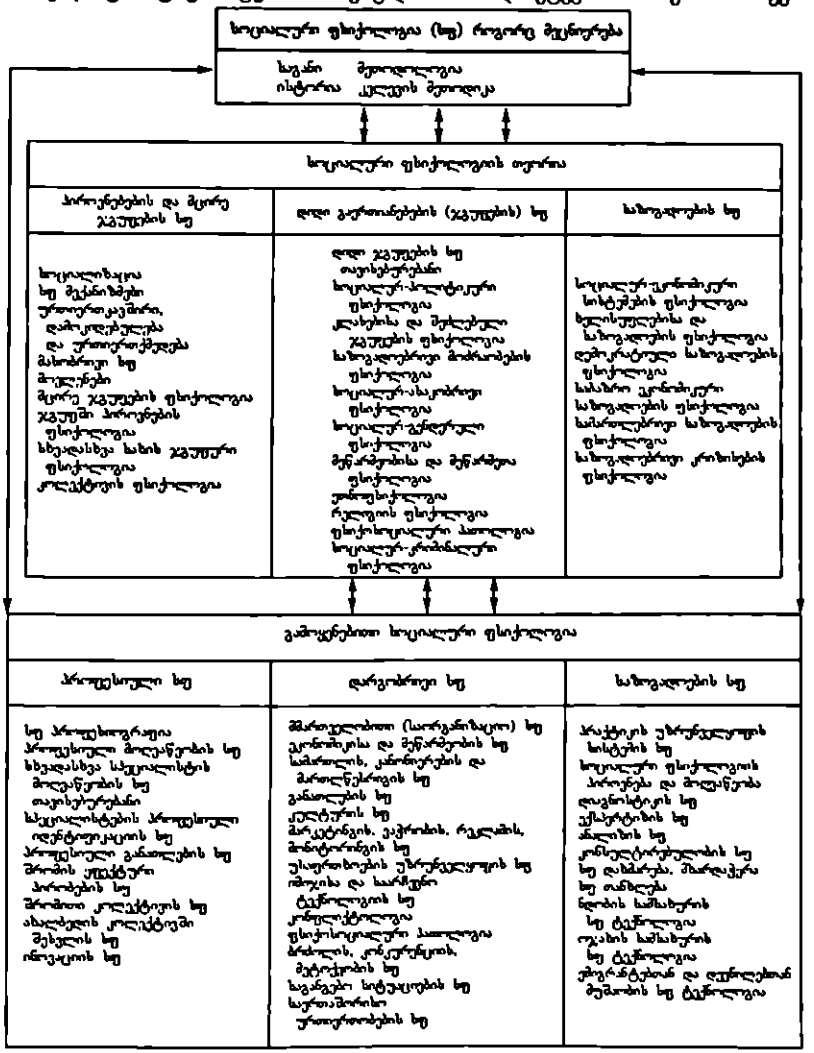
ეს მოვლენები, როგორც ინდივიდუალურები, გამოირჩევა ასახვის ბუნებით. მათი წარმოშობის საფუძველი – გარემოა, სადაც ცხოვრობენ ადამიანები. ჯგუფის წევრების ერთნაირ აზრებს და შეხედულებებს, მათ განწყობილებას, მოთხოვნილებებს, ინტერესებს, სურვილებს, ქცევის ნორმებს აქვთ საერთო წყარო – *ცხოველქმედობის პირობების ერთობა* (*მსგავსება, სიახლოვე*). ასეთ მიზეზებს მიეკუთვნება, მაგალითად, მსგავსი მატერიალური მდგომარეობა და სხვადასხვა ადამიანისა და ჯგუფის დამოკიდებულება საკუთრებისადმი, საერთო საქმიანობის სახეობა, ცხოვრების ობიექტური პრობლემები, საფრთხე, ბინადრობის ადგილი, წინაპრებისა და პირადი ცხოვრების ისტორია (ომისა და შრომის ვეტერანები, კატასტროფების მსხვერპლნი და სხვ.), ნაციონალურ-ეთნიკური ფასეულობები, კულტურა, რელიგია, ასაკი, მომავლის მოლოდინი, რომელიმე ორგანიზაციის წევრობა, საინფორმაციო სივრცე და ა.შ. პირობების მსგავსება ინიცირებას ახდენს ადამიანთა ჯგუფების სწრაფვაზე დაახლოებისკენ, გაერთიანებისკენ, ერთობლიობისკენ, აზრთა, განწყობილებებისა და განზრახვების გაცვლისკენ, ერთობლივ ქმედებისკენ, ასევე საერთო და პირადი ინტერესებისა და ფასეულობების მიღწევასა და დაცვისთვის ურთიერთდახმარებისკენ. საერთო მუდამ აკავშირებს ადამიანებს, ხოლო განსხვავება განაცალკევებს. რაც უფრო მეტია საერთო, მით უფრო მჭიდროა შეკავშირება და პირიქით. რაც უფრო მნიშვნელოვანია ადამიანებისთვის მათი შემაკავშირებელი ან განმასხვავებელი ფაქტორები, მით უფრო შეკრულია ჯგუფები და მით უფრო მწვავე ურთიერთობებია განსხვავებულ ჯგუფებს შორის. ადამიანის ამა თუ იმ ჯგუფის წევრობა ხშირ შემთხვევაში (არაიშვიათად გადამწყვეტი სახით) ახასიათებს მის ფსიქოლოგიას, ურთიერთობებსა და ქცევას.

სხვა მნიშვნელოვან მომენტს, რომელიც სოციალურ-ფსიქოლოგიური სინამდვილის თავისებურებების დეტერმინირებას ახდენს, ადამიანებსა და ჯგუფებს შორის *სოციალურ-ფსიქოლოგიური კავშირები* (*კონტაქტები*) წარმოადგენს. ისინი სოციალური სინამდვილის მრავალ ინდივიდსა და სხვა არაორგანიზებულ სუბიექტს სოციალურ სისტემებად გარდაქმნიან: ჯგუფები, ერთობები. სოციალურ-ფსიქოლოგიური კავშირები – სოციალური, ეკონომიკური, საწარმოო, საბაზრო, მმართველობითი და სხვა კავშირების აუცილებელი კომპონენტია, მათი ფსიქოლოგიური ნაჯერობაა. ასეთი კავშირების ძირითად სახეობებს განეკუთვნება ურთიერთობები, კავშირი და ურთიერთქმედება.

ინდივიდებს შორის სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენების წარმოქმნაზე, განვითარებასა და თავისებურებებზე გავლენას ახდენს სოციალურ-ფსიქოლოგიური მექანიზმებიც, რომელსაც განეკუთვნება შემდეგი:

სოციალური აღქმა — წარმოსახვითი სახე სხვა ადამიანებისა, ჯგუფებისა. აღქმა ხშირად არაზუსტია, ზოგჯერ მცდარიც, რამეთუ გარეგნობა აღიქმება ადვილად, მაგრამ მის მიღმა რაც არის — აზრები, განზრახვები, მოტივები, ღირსება, სხვა ადამიანის ან ჯგუფის ურთიერთობა — უშუალოდ შეუმჩნეველია, ამიტომაც ყალიბდება განმარტების, ვარაუდის შედეგად.

ჯგუფური ზეწოლა — ჯგუფის წევრების მიერ ფსიქოლოგიური ზეწოლის გამუდმებული შეგრძნება მათ აზრზე, განწყობილებებზე, ტრადიციებზე, წეს-ჩვეულებებსა და სხვა სოციალურ-ფსიქოლოგიურ მოვლენებზე. ჯგუფის ფსიქოლოგიური ზემოქმედების ძალა ადამიანზე გაცილებით დიდია, ვიდრე სხვა ინდივიდის. ადამიანს, ჩვეულებრივ, ფსიქოლოგიურად უმძიმს რაიმე ისეთის გაკეთება, რაც ჯგუფში (რომლის წევრი თავად არის და რომელსაც პატივს სცემს) არსებულ აზრსა და ქცევის ნორმებს არ შეესაბამება.



სურ. 1.4. სოციალური ფსიქოლოგიის კვლევითი მიმართულებები

გადამდებია – ადამიანის, ჯგუფის მიერ კონტაქტში მყოფი სხვა ადამიანების ემოციური მდგომარეობის შეუგნებელი, შეუცნობელი აღქმა, რასაც, ჩვეულებრივ, მოჰყვება ჯგუფში ასეთივე ვითარების გავრცობა.

მიბაძვა – შეგნებული ან ნაკლებად შეგნებული მიბაძვა (ქცევის ნიმუშების) ჯგუფში.

შთაგონებაა – ადამიანის ან ჯგუფის მიერ მათი დამოუკიდებელი ანალიზის, გაგებისა და შეფასების გარეშე ჯგუფის სხვა წევრების აზრის, ინფორმაციისა და ურთიერთობების მხოლოდ სიტყვაზე დაჯერება.

კონფორმიზმია – (ლათ. conformis - მსგავსი) – ჯგუფის წევრების ტენდენცია იოლად, კრიტიკის გარეშე დაემორჩილოს მასში გაბატონებულ აზრს, ნორმებს, მიუხედავად მათი შინაარსისა, და ჯგუფში წინააღმდეგობაში არ აღმოჩნდეს. ხატოვნად რომ ვთქვათ, ჯგუფის ფსიქოლოგია – ეს დიდი პრიზმაა და ჯგუფის წევრები ხშირად ამ პრიზმიდან უყურებენ გარშემო მომხდარ ამბებს და განიცდიან გავლენას, თუმცა ხშირად თვლიან, რომ - „ეს ჩემი აზრია".

რეფერენტულობა (ლათ. referens – შეტყობინება, გადაცემა) – ინდივიდის (ან ჯგუფის) შეგნებული ან ნაკლებად შეგნებული ორიენტაცია ნორმებზე, ფასეულობებსა და აზრზე, რომელიც გააჩნია ადამიანთა გარკვეულ ჯგუფს, რომლის მიმართაც იგი განწყობილია პატიცისცემით, მათი წევრობის ნდომით.

დარწმუნებაა – ჯგუფური აზრისა და მოქმედებების ზემოქმედება ჯგუფის წევრების აზრზე („ასე ვინ თვლის? – ყველა! – თუკი ყველა ასე ფიქრობს, მაშინ მე, ალბათ, სწორი არ ვარ").

იდენტიფიკაციაა – ჯგუფსა და მის საქმიანობასთან ფსიქოლოგიური ზიარება, ჯგუფში საკუთარი შეხედულებების, ურთიერთობების, ინტერესების გაიგივება შესაბამის ფსიქოლოგიურ ფენომენებთან; ჯგუფური მიზნების, ფასეულობების, ნორმების, ნიმუშების კუთვნილად ჩათვლა, რომელიც, საბოლოო ჯამში, ჯგუფთან ერთობის გრძნობას ბადებს.

მასობრივი ძალა (ფასილიტაცია; ინგლ. fasilite – დახმარება, ხელისშეწყობა) – ადამიანის მიერ უფრო ენერგიული და სრული გამოვლენაა საკუთარი სურვილების, შესაძლებლობების, ძალის, თუკი იგი ამ ჯგუფის კოლექტივშია. ენთუზიაზმით გამსჭვალული შრომითი კოლექტივი სასწაულმოქმედია, ხოლო კონფლიქტური, განხეთქილების მოყვარული, გულგრილი და პანიკური – მკვეთრად აქვეითებს არა მხოლოდ საერთო შედეგებს, არამედ საკუთარი წევრების მოქმედების წარმატებებსაც.

ეს სოციალურ-ფსიქოლოგიური მექანიზმები ძლიერ გავლენას ახდენს სრულიად ყველაფერზე.

გავრცელებისა და ადამიანთა ჩაბმის მხრივ სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენები იყოფა მასობრივსა და პირადულზე. *მასობრივი (სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენები)* – ეს არის ჯგუფური მიზნები, მოთხოვნილებები, ინტერესები; ჯგუფური (საზოგადოებრივი) აზრები, ჯგუფური მრწამსი, ცრუმორწმუნეობა, მეშჩანური ცრურწმენა, ყურის დგდება, ჯგუფური განწყობილებები, ჯგუფური სოციალური მოლოდინი, ჯგუფური აფექტები, პანიკა, ჯგუფური ქმედებები, ჯგუფური ნორმები, წეს-ჩვეულებები, ტრადიციები, მოდა, გემოვნება და ა.შ.

ჯგუფის წევრებთან, ჯგუფის ფსიქოლოგიისა და მასობრივი მოვლენების გავლენით, ხდება ცვლილებები ფსიქიკურ ქმედებასა და ქცევაში, რომელიც, თავისთავად, წარმოადგენს პიროვნულ სოციალურ-ფსიქოლოგიურ მოვლენას უკვე განხილულის სახით –

სოციალიზაციის, ჯგუფური იდენტიფიკაციის, მოდის მიმბაძველობის, განწყობილებების, სოციალური აღქმის და სხვა.

მასობრივი და პიროვნული სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენები ოფიციალურიც არის (საჭირო) და არაოფიციალურიც (ფარული), ორგანიზებულიც და სტიქიურიც, რაც დამახასიათებელია მთელი ჯგუფისთვის ან ნაწილისთვის (მიკროჯგუფისთვის, ცალკეული წევრისთვის).

სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენების გავლენა განისაზღვრება უბრალოდ იმით კი არა, რომ ისინი არსებობენ, არამედ მათი შინაარსიანი სისავსით, თვისებრივი მახასიათებლებით. ამის საფუძველზე გამოიყოფა ორი ჯგუფური მდგომარეობა:

1. *სოციალურ-ფსიქოლოგიური კლიმატი* (ატმოსფერო) ჯგუფში – ჯგუფური ფსიქოლოგიური მდგომარეობაა, მოვლენების ინტეგრალური მაჩვენებელი. კლიმატი – ჯგუფის წევრების ფსიქოლოგიური სუნთქვის მაჩვენებელია: ადვილად სუნთქავენ თუ იხრჩობიან, ჯგუფიდან წასვლის სურვილი უჩნდებათ და მიდიან, თუ...

2. *მორალურ-ფსიქოლოგიური კლიმატი* – სოციალურ-ფსიქოლოგიური კლიმატის კერძო შემთხვევაა, რომელიც ხასიათდება მასში გაბატონებული მორალური ნორმებით, ზნეობრიობისა და კულტურის დონით.

ჯგუფის ფსიქოლოგიის შედარებისას იდეალურ (სასურველ) მახასიათებლებთან ვლინდება *მისი სოციალურ-ფსიქოლოგიური განვითარების დონე*. გამოიყოფა, როგორც მინიმუმი, სამი დონე: მაღალი (იდეალთან თანხვდომილია ან მაქსიმალურად ახლოს არის), საშუალო და დაბალი (პრაქტიკულად სრული შეუსაბამობაა არსებულის მოთხოვნის მიმართ).

სოციალურ-ფსიქოლოგიური განვითარების მაღალი დონის ადამიანთა ჯგუფს, რომლებიც საზოგადოებრივ და პიროვნულად მნიშვნელოვან საქმიანობას ეწევიან, ჯგუფში გადასაჭრელი ამოცანებისთვის ქმნიან სასიკეთო, სოციალურ-ფსიქოლოგიურ ატმოსფეროს, მორალურ-ფსიქოლოგიურ კლიმატს, წარმოადგენენ თანამოაზრეებს, *კოლექტივი* ეწოდება. კოლექტივში რეალიზება ხდება ჯგუფის ფსიქოლოგიური პოტენციალის ყველა შესაძლებლობისა მისი მიზნების მისაღწევად და მისი წევრების ცხოვრების, საქმიანობისა და პიროვნული ზრდის უზრუნველყოფისთვის. კოლექტივის ფსიქოლოგია უზრუნველყოფს შრომით ნაყოფიერებას, მუშაკების პროფესიონალურ და პიროვნულ ზრდას. ამიტომ წარმოების პერსონალთან მუშაობა ორიენტირებული უნდა იყოს ამ პერსონალის ფსიქოლოგიურ გარდაქმნაზე კოლექტივში, მეგობრულ შრომით ოჯახში.

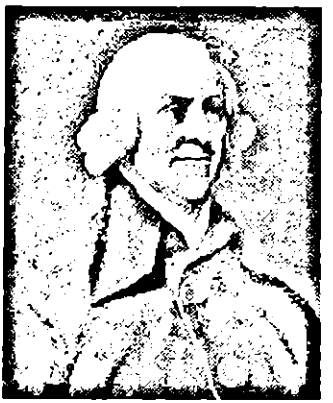
ჯგუფის ფსიქოლოგია და მისი სოციალურ-ფსიქოლოგიური განვითარების დონე თვისებრივი მაჩვენებლების მიხედვით ადამიანებს იზიდავს ან იშორებს, შემაკავშირებელ ან დამანგრეველ როლს ასრულებს, ჯგუფისა და თითოეული წევრის საქმიანობის ეფექტიანობას მაღლა სწევს ან პირიქით, ჯგუფში შემავალი ინდივიდების ფსიქოლოგიის ცვლილებაზე, მათ ქცევაზე, კეთილსასურველ ან არაკეთილსასურველ გავლენას ახდენს. წარმოების საქმიანობაზე ამ სოციალურ-ფსიქოლოგიური ფენომენების გავლენა საგრძნობია და დამატებითი მოგების ან წაგების დროს მატერიალურად და ფინანსურად აისახება.

კრიმინალური ჯგუფები, რომლებიც შეიძლება განსხვავდებოდნენ მაღალი ორგანიზებულობით, ერთიანი ქმედებით, ერთსულოვნებით, მაინც არ განეკუთვნებიან კოლექტივს, რამეთუ: ა) ისინი დაკავებულები არიან არა საზოგადოებრივად სასარგებლო, არამედ ანტისაზოგადოებრივი საქმიანობით, ბ) ამ ჯგუფების ზემოქმედება თავიანთ წევრებზე ხელს უწყობს არა ცივილიზებულ პიროვნულ ზრდასა და თვითდამკვიდრებას, არამედ სოციალურ და ფსიქოლოგიურ დეგრადაციას, ჰუმანური, მორალური, დემოკრატიული,

სამართლებრივი საზოგადოების კავშირებიდან გარიცხვას. მათი მიმართულება სულ სხვა მხარეს არის, საზოგადოებისა და ადამიანის ღირსეული განვითარების არსებული შესაძლებლობებისა და ტენდენციების საწინააღმდეგოდ.

ხშირად ნებისმიერ ორგანიზებულ ჯგუფს კოლექტივს უწოდებენ. წარმოების კოლექტივი, დაწესებულების კოლექტივი, სკოლის კოლექტივი, კლასის კოლექტივი და სხვა. მათში ნამდვილად არის კოლექტივის ერთი მნიშვნელოვანი ნიშანი — საზოგადოებრივად სასარგებლო საქმიანობა. თუმცა, ხშირად არ გააჩნიათ კოლექტივის სხვა ფსიქოლოგიური ნიშნები: ერთსულოვნება, კოლექტივიზმი, ჯანსაღი მორალურ-ფსიქოლოგიური ატმოსფერო და ურთიერთობები, საკუთარ წევრებზე კეთილსასურველი გავლენის პოტენციალის სრული რეალიზება და სხვა, ესე იგი, სოციალურ-ფსიქოლოგიური გაგებით, ესენი ხშირად არ არიან ნამდვილი კოლექტივები. უფრო სწორი იქნება თუ ვიტყვით: „ეს კოლექტივი სოციალურ-ფსიქოლოგიური განვითარების დაბალი (საშუალო) დონისაა"; „ეს ნამდვილი კოლექტივია".

ფ. ბეკონი



ადამ სმიტი

თემა II. იურიდიული ფსიქოლოგია

2.1. დანაშაულებრივი ქცევის ფსიქოლოგიური მიზეზები

ადამიანთა მართლსაწინააღმდეგო ქცევის მიზეზების მოძებნის პრობლემა წარმოადგენს კვლევების ერთობ აქტუალურ და პოპულარულ თემას.

> თანამედროვე ფსიქოლოგიური ცოდნის თავისებურება – ესაა გადახრილი ქცევის მიზეზებისა და ფაქტორების განხილვაში სისტემური მიდგომა, მოცემული პრობლემის დამუშავება განსხვავებული მეცნიერებების – იურისპრუდენციის, სოციოლოგიის, ფსიქიატრიის, პედაგოგიკისა და ა.შ. კონტექსტში, რაც თავის მხრივ, იძლევა დანაშაულებათა თავიდან აცილების მოქმედების ორგანიზებისადმი კომპლექსური მიდგომის საშუალებას.

ფსიქოლოგიური მიდგომის სპეციფიკა მდგომარეობს იმაში, რომ ფსიქოლოგიური ანალიზის საგანს წარმოადგენს არა მხოლოდ სამართალდამცავ პროცესებში ზოგადი ტენდენციების აღმოჩენა, განზოგადება, კლასიფიკაცია, არამედ ფსიქოლოგიური წინაპირობების, პირობებისა და მიზეზების გამოვლენა, ასევე მისი ყველა მონაწილის აქტივობის, ხასიათისა და მიმართულების პროგნოზირება.

სხვადასხვა ქვეყნის სხვადასხვა სამეცნიერო მიმართულების ფსიქოლოგების მიერ ჩატარებულია ასობით ექსპერიმენტი, რომლებშიც იქმნებოდა კანონის ცნობიერად თუ არაცნობიერად დამრღვევ ადამიანთა ცხოველმოქმედების რეალური პირობები. მათი შედეგები იძლეოდა კანონდარღვევათა ძირითადი ფსიქოლოგიური წინაპირობებისა და მიზეზების გამოყოფის შესაძლებლობას, რომელთა შესახებ ქვემოთ გვექნება საუბარი.

2.1.1. სოციალური სტერეოტიპების გაელენა მართლსაწინააღმდეგო ქცევაზე

სოციალური სტერეოტიპების ქვეშ ჩვეულებრივ მოიაზრებენ რომელიმე სოციალური ჯგუფის ან გაერთიანების გამარტივებულ, სქემატიზებულ, ემოციურად შეფერილ და მეტად მდგარად სახეს, რაც ადვილად გავრცელებადია მის ყველა წარმომადგენელზე. ხშირად სოციალური სტერეოტიპის განსაზღვრისას ხაზს უსვამენ მის მთლიანობას, მკვეთრად გამოხატულ შეფასებით და ღირებულებრივ შეფერილობას, მის დატვირთვას ე.წ. მცდარი კომპონენტით და ა.შ.

ჰ. უილსონი კოლეჯის განსხვავებული კლასების სტუდენტებს უჩვენებდა ერთსა და იმავე მამაკაცს, რომელსაც მან უწოდა „მისტერ ინგლენდი". ერთ კლასში უილსონმა წარმოადგინა „მისტერ ინგლენდი", როგორც სტუდენტი, მეორეში – როგორც ლაბორანტი, მესამეში – როგორც მასწავლებელი, მეოთხეში – როგორც პროფესორი.

სტუმრის წასვლის შემდეგ სტუდენტებს სთხოვდნენ მაქსიმალურად ზუსტად განესაზღვრათ მისი სიმაღლე და თვით ექსპერიმენტატორის სიმაღლე. აღმოჩნდა, რომ მისტერ ინგლენდის სიმაღლე განუხრელად იზრდებოდა მისი სოციალური სტატუსის ამაღლებასთან ერთად, იმ დროს, როცა თვით უილსონის სიმაღლე არ იცვლებოდა.

საინტერესოა, რომ „მისტერ ინგლენდის" სიმაღლეში განსხვავებამ პირველიდან ბოლო კლასამდე შეადგინა 14-15 სმ[1].

იურიდიულ ფსიქოლოგიაში ცნობილია მრავალი ექსპერიმენტი, ჩატარებული იმიტირებულ სასამართლოებში, როცა ცდის პირები გამოდიან რა მოსამართლეთა როლში, განსახილველად იღებენ „დანაშაულის" აღწერას და განაჩენი უნდა გამოუტანონ „დამნაშავეს".

ექსპერიმენტი არის საგამოძიებო სტრატეგია, სადაც ხორციელდება მიზანმიმართული დაკვირვება რაიმე პროცესზე მისი მიმდინარეობის პირობების ცალკეული მახასიათებლების რეგლამენტირებული ცვლილების პირობებში. ამასთან ადგილი აქვს ჰიპოთეზის შემოწმებას. მიღებულია ექსპერიმენტის ორი სახის გამოყოფა – *ბუნებრივი*, რომელშიც მონაწილეებმა არ იციან იმის შესახებ, რომ ცდის პირის როლში გამოდიან, და *ლაბორატორული* – რომელიც ჩვეულებრივ ტარდება სპეციალურად აღჭურვილი შენობებში და ცდის პირებზე, რომლებიც ცნობიერად მონაწილეობენ ექსპერიმენტში, თუმცა, შეიძლება არც იცოდნენ ექსპერიმენტის ჭეშმარიტი მნიშვნელობის შესახებ.

ერთ-ერთ ასეთ ექსპერიმენტში, რომელიც ჩატარდა ლენდისა და არანსონის მიერ, ცდის პირები განიხილავდნენ წინასწარ განუზრახავი მკვლელობის შემთხვევას, როცა მთვრალმა მძღოლმა გაიარა წითელ შუქზე და გაიტანა ფეხით მოსიარულე. ამ გამოკვლევაში მომხდარის აღწერასთან ერთად ცდის პირებს ეძლეოდათ ბრალდებულის მოკლე დახასიათებაც, რომელიც განსხვავებული იყო სხვადასხვა ცდის პირისათვის. ერთ შემთხვევაში მათ აცნობებდნენ, რომ მძღოლი იყო ძალიან დადებითი, სასიამოვნო ადამიანი, კარგი სადაზღვევო აგენტი. სხვა „მოსამართლეები" თვლიდნენ, რომ ბრალდებული იყო მეეზოვე, განქორწინებული, კრიმინალური ბიოგრაფიით. მესამე შემთხვევაში უბრალოდ ამბობდნენ, რომ იგი მუშაობს ახლომახლოს. აღმოჩნდა, რომ პირველ და მესამე შემთხვევებში ტრაგიკული შემთხვევის ჩამდენ მძღოლს - „სადაზღვევო აგენტს" ან „ახლომახლო მომუშავეს" - უსჯიდნენ ნაკლებ სასჯელს, ვიდრე მეორე შემთხვევაში – მეეზოვეს. სხვა სიტყვებით რომ ითქვას, როგორც მოელოდნენ მკვლევარები, განაჩენის გამოტანა ხდებოდა „ბრალდებულის" სტატუსის მიმზიდველობასთან კავშირში: რაც უფრო მაღალია სტატუსი, მით უფრო მსუბუქია განაჩენი. როგორც ჩანს, შეცდომის შედეგად „განსხვავებული ღირსების" თვისებების მიწერას მოცემულ შემთხვევაში მივყავართ ადამიანის დამნაშავეობის ხარისხის განსხვავებულ შეფასებამდე.

სხვა გამოკვლევებში მოწმდებოდა „მოსამართლეთა" განაჩენზე „ბრალდებულის" ფიზიკური მიმზიდველობის გავლენა. ექსპერიმენტში ცდის პირებს (მოსამართლეებს) ჩადენილი დანაშაულის აღწერასთან ერთად ეძლეოდათ „დამნაშავეთა" ფოტოგრაფიები, რომლებიც წინასწარ შეფასებულნი იყვნენ, როგორც მიმზიდველები ან არამიმზიდველები. როგორც მოსალოდნელი იყო, ფიზიკურად მიმზიდველმა დამნაშავეებმა მიიღეს უფრო მსუბუქი სასჯელი, ვიდრე არამიმზიდველებმა. გასაგებია, რომ აქ საქმე გვაქვს „გარეგანი მონაცემების შეცდომების" შედეგებთან.

ფსიქოლოგებმა კ.გ. ბარტოლმა (1980) და ფ. მენახემმა (1987) შეისწავლეს მოსახლეობისა და სამართალდამცავი ორგანოების თანამშრომელთა მიერ დამნაშავეთა სოციალურ-ფსიქოლოგიური აღქმის თავისებურებების პრობლემა. კერძოდ, დადგინდა, რომ გარეგნულად მიმზიდველი დამნაშავეები იღებენ ნაკლებად მკაცრ სასჯელს (განსაკუთრებით ნაფიც მსაჯულთა სასამართლოებში) და იმავდროულად თავისუფლების აღკვეთის ადგილებში სასჯელის მოხდის დროს პერსონალის მხრიდან მათ მიმართ

---

[1] *Wilson p.* Perceptual distortion of height as a function of ascribed academic status // J. Soc. Psychl. 1968. Vol. 74. P. 97-102.

გამოიყენება ნაკლებად მკაცრი დისციპლინარული ზომები, ვიდრე იმ პირთა მიმართ, ვინც გასამართლებულია ანალოგიური დანაშაულისათვის, მაგრამ არა აქვს მიმზიდველი გარეგნობა.

და ბოლოს, კიდევ ერთ გამოკვლევაში გამოვლინდა დამნაშავის ბრალეულობის შეფასებისას „მოსამართლისა" და „დამნაშავის" შეხედულებათა მოსალოდნელი მსგავსების გავლენა. გრიფიტისა და ჯექსონის ექსპერიმენტში დანაშაულის აღწერასთან ერთად, ცდის პირებს აცნობებდნენ „დამნაშავის" გამონათქვამებს (საერთოდ კონსერვატულს) ღმერთზე, სამშობლოზე, სქესობრივ პრობლემებზე. აღმოჩნდა, რომ ის ცდის პირები, რომლებიც ემხრობოდნენ ისეთსავე კონსერვატიულ მოსაზრებებს („მოსამართლეთა" მოსაზრებები წინასწარ იყო გაზომილი), განაჩენის გამოტანის დროს იყენენ მნიშვნელოვნად შეწყნარებულნი, ვიდრე განსხვავებული შეხედულებების მქონენი.

ამრიგად, ადრე განხილული სოციალური პერცეპციის სამივე „შეცდომა" სახეზეა. გარკვეული სახით მიმართული თვისების მიწერის შედეგად (მიმართულების მიცემა ხდება აღმატებულობის, გარეგანი მონაცემების და მიმართებების „კრიტერიუმების" შეფასებით) ხდება ადამიანის ბრალეულობის ამა თუ იმ შეფასების წარმოდგენა და განაჩენის გამოტანა. თითქოს ყოველივე ეს კანონზომიერია, მაგრამ ისმება კითხვა: „როგორ? ნუთუ იმაზე უნდა იყოს დამოკიდებული ჩემი ბედი, თუ რამდენად ლამაზი ვარცხნილობა ან ჩასაცმელი მაქვს?" ყოველივე ხომ უნდა ხდებოდეს სამართლიანად, კანონის წინაშე ხომ ყველა თანაბარი ვართ? უსიამოვნოა იმის გაცნობაც კი, რომ მოსამართლის და დამნაშავის შეხედულებებში საქმესთან საერთოდ დაუკავშირებელმა აზრთა იგივეობამ შეიძლება არსებითად შეცვალოს განაჩენი. მე რომ ვმონაწილეობდე ასეთ ექსპერიმენტში, ყველას მოესურვებოდა ასე ეფიქრა, ყურადღებას მივაქცევდი არა ამ მახასიათებლებს, არამედ სხვებს – ვეცდებოდი გამერკვია არა „როგორი" ადამიანია ჩემს წინაშე, არამედ „რატომ" და „რისთვის" მოიქცა ის ასე. მნიშვნელოვანია არა ის, თუ რას ფიქრობს იგი მოცემულ მომენტში გარკვეულ საგნებზე, არამედ იყო თუ არა მისი საქციელი განზრახული, სურდა მას ეს თუ არა, იცოდა თუ არა მან საერთოდ თავისი საქციელის შესაძლო შედეგების შესახებ და ა.შ.

განვიხილავთ ცნობილ გამოკვლევას, რომელიც ჩატარდა ამერიკელი ფსიქოლოგის ფილიპ ზიმბარდოს მიერ 1971 წ.; რომელმაც შეაზანზარა არა მხოლოდ სამეცნიერო სამყარო, არამედ ფართო საზოგადოებაც. „სტენფორდის ციხის ექსპერიმენტის" სახელწოდებით იგი შევიდა მსოფლიო კულტურის სფეროში, როგორც ფსიქოლოგიური ტექნოლოგიის შედეგი, რომელმაც შესაძლებელი გახადა ადამიანის ბუნების უფრო ღრმად გაგება.[1]

ზიმბარდომ დასვა კითხვა, რა არის ქცევის მთავარი გამომწვევი – მემკვიდრეობითობა, ადამიანის მიერ შეძენილი გამოცდილება თუ მის მიერ შესრულებული სოციალური როლები? ექსპერიმენტატორმა წამოაყენა ჰიპოთეზა, რომ ჩამოთვლილ ფაქტორთაგან უმნიშვნელოვანესია უკანასკნელი, ანუ, ამა თუ იმ სოციალური როლების შესრულება განაპირობებს სოციალური ქცევის კონკრეტულ ფორმებს. როგორც ცნობილია, სოციალური ურთიერთობების პროცესში ჩართული ადამიანი იკავებს ამა თუ იმ *სოციალურ სტატუსს* (პოზიციას). ის შეიძლება იყოს ვაჟი, მეუღლე, მშობელი, დირექტორი, პარტიის წევრი, პოლიციელი, სამხედრო მოსამსახურე, სამეურვეო საბჭოს ხელმძღვანელი, ავტომობილის მძღოლი, ფეხით მოსიარულე და ა.შ. იმყოფება რა ამა თუ იმ პოზიციაზე, ადამიანი აგებს ქცევას სოციუმის მოლოდინების (ექსპექტაციების) შესაბამისად.

---

[1] *არონსონ ე., უილსონ ტ., ზიკერტ. რ.* სოციალური ფსიქოლოგია. სოციუმში ადამიანის ქცევის ფსიქოლოგიური კანონები. მ. ნევა. ოლმა-პრესს. 2002. გვ. 300.

ასეთ ქცევას, რომელიც განხორციელებულია სოციუმის მოლოდინების შესაბამისად, ეწოდება *სოციალური როლი*. რა თქმა უნდა, ადამიანებს, განსხვავდებიან რა თავიანთი პიროვნული თვისებებით, სოციალური როლების შესრულებაში შეაქვთ გარკვეული თავისებურებები. მაგრამ, საერთოდ, როლური ქცევა განისაზღვრება ირგვლივმყოფთა ექსპერტაციებით. ე.ი. ამა თუ იმ სოციალური პოზიციის მქონე ადამიანის საჭირო ქცევის შესახებ შეხედულებებით. წინააღმდეგ შემთხვევაში ადამიანმა შეიძლება დაკარგოს ესა თუ ის როლი.

ექსპექტაციები – (ინგ. ეხპეცტატიონ - მოლოდინი) – მოლოდინების, მოთხოვნების სისტემა ინდივიდის მიერ სოციალური როლების შესრულების ნორმებთან დაკავშირებით, წარმოადგენს სოციალურ სანქციათა სახესხვაობას, რომლებიც ახდენს ჯგუფში ურთიერთობებისა და ურთიერთქმედების სისტემის მოწესრიგებას. ოფიციალური მიწერილობებისგან, სავალდებულო ინსტრუქციებისაგან და სხვა რეგულატორებისგან განსხვავებით ექსპექტაციის ჯგუფში ქცევა ატარებს არაფორმალიზებულ და ზოგჯერ გაუცნობიერებელ ხასიათს. ექსპექტაციის ორი ძირითადი მხარე – ესაა ირგვლივმყოფთაგან ისეთი ქცევის მოლოდინის უფლება, რომელიც შეესაბამება მათ როლურ პოზიციებს, და სხვა ადამიანების მოლოდინების შესაბამისად მოქცევის ვალდებულება. განასხვავებენ მიმთითებელ ექსპექტაციებს, რომლებიც განსაზღვრავენ ინდივიდის მიერ როლის შესრულების საჭირო ხასიათს, და წინასწარმეტყველურ ექსპექტაციებს, რომლებიც განსაზღვრავენ ამ როლის მოსალოდნელ ხასიათს სუბიექტის ინდივიდუალური თავისებურებებისა და კონკრეტული სიტუაციის გათვალისწინებით.

მაშინ როგორ მოქმედებენ ღია და ფარული როლური ვალდებულებები ადამიანის ქცევაზე, რომელიც შეიძლება მივაკუთვნოთ მართლსაწინააღმდეგო კატეგორიას? ამ გავლენის ხასიათის შემოწმება გახდა შემდგომი ექსპერიმენტული სამუშაოს მიზანი.

იმისათვის, რომ ეპასუხა ამ შეკითხვაზე, ზიმბარდომ სტენფორდის უნივერსიტეტის სარდაფში შექმნა ექსპერიმენტური ციხე, რომელიც მოწყობილი იყო ყველა წესის დაცვით. მასში იყო კამერები, კარცერი, პაემნის ოთახი, ადგილი დაცვისა და ადმინისტრაციისათვის. ყველგან დაყენებული იყო სათვალთვალო კამერები და ინფორმაციის სრულად ჩაწერა ხდებოდა.

ექსპერიმენტში მონაწილეობის მისაღებად მიიწვიეს მამაკაცი-მოხალისეები, სტუდენტები და უნივერსიტეტის თანამშრომლები. მთავარი მოთხოვნა, რომელიც წაყენებული იყო ექსპერიმენტის მონაწილეების მიმართ (*ექსპერიმენტული შერჩევა*), იყო ირგვლივმყოფთა მიმართ მართლსაწინააღმდეგო და აგრესიული ქცევის გამოცდილების არარსებობა.

ექსპერიმენტში არ მიიღებოდნენ ასევე ის პირები, რომელთა ახლო გარემოცვაში ადგილი ჰქონდა დანაშაულს, ამრიგად, ექსპერიმენტული ფაქტორების რიცხვიდან გამორიცხული იყო ცუდი მემკვიდრეობისა და კრიმინალური გამოცდილების ფაქტორები. მრავალსაფეხურიანი ტესტირების პროცედურის საშუალებით (ფსიქოლოგიური ტესტების სერია, ავტობიოგრაფიის ანალიზი და საუბარი) სამოცდაათი სტუდენტიდან ექსპერიმენტში მონაწილეობისათვის შეირჩა 24 ნორმალური, ფსიქოლოგიურად გაწონასწორებული და ინტელექტუალურად განვითარებული ახალგაზრდა. მათ ჰქონდათ მხოლოდ სტერეოტიპული წარმოდგენა მცველებისა და დაკავებულთა, მათი ურთიერთქმედებების შესახებ, რაც ფორმირებული იყო ლიტერატურის, კინოს, მიუ-ის (მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები) გავლენით. ექსპერიმენტში მონაწილეობის საფასურად თითეული ღებულობდა 15 დოლარს დღეში (დღეისთვის ესაა დაახლოებით 80 დოლარი).

ჩამოთვლილი პროცედურების საშუალებით ექსპერიმენტატორმა გამორიცხა ექსპერიმენტის მსვლელობაზე თანამდევი *ფაქტორების* (მაგალითად, ცუდი მემკვიდრეობა, დესტრუქციული ქცევის წინა გამოცდილება და ა.შ.) გავლენა. *შემთხვევითი არჩევანის მეთოდის* („გერბი და საფასური") გამოყენებით ზიმბარდომ ცდისპირები დაყო ორ

ჯგუფად. შემდეგ ამავე მეთოდის საშუალებით ერთ ჯგუფს უწოდა „პატიმრები“ და მეორეს - „მცველები“.

მცველებს დაურიგდათ ხაკის ფერის უნიფორმა, შავი სათვალეები, რაც გამორიცხავდა პატიმრებთან მხედველობითი კონტაქტის შესაძლებლობას, რეზინის ხელკეტები და სასტვენები. ყველა ეს აქსესუარი ატარებდა ფსიქოლოგიურ დატვირთვას. ისინი მოწოდებული იყო ძალაუფლების ხაზგასასმელად და პატიმრებისგან მცველების დისტანცირებისათვის. ექსპერიმეტის წესებით ფიზიკური ძალის გამოყენება იკრძალებოდა. მათ მოვალეობაში შედიოდა „ყველა წესის დაცვის მოთხოვნა“. მცველებს უნდა ემუშავათ ცვლების მიხედვით და შინ უნდა დაბრუნებულიყვნენ გამოსასელელ დღეებში, თუმცა შემდეგ ბევრი მონაწილეობდა აუნაზღაურებელ ზეგეგმით მორიგეობებშიც.

დაპატიმრების პირობების მოდელირება მოხდა შემდეგი სახით. ექსპერიმენტის წინა დღეს მცველები პოლიციასთან ერთად მივიდნენ მომავალი „პატიმრების“ სახლებში და „დააპატიმრეს“ ისინი – ჩააცვეს ადამიანური ღირსების შემლახავი, ზომით შეუფერებელი, უფორმო ტანსაცმელი (ხალათები და რეზინის ფოსტლები), გაუკეთეს ხელბორკილები, აუხსნეს, რომ მათ ბრალი ედებოდათ შეიარაღებულ ძარცვაში და წაიყვანეს პოლიციის უბანზე. იქ მათ შესახებ აღძრეს საქმე, გადაუღეს ფოტოები, აუღეს თითის ანაბეჭდები, წაუკითხეს უფლებები. სახელის ნაცვლად თითოეულ მათგანს მიენიჭა ციხის ნომერი. ამის შემდეგ ისინი თვალახვეულნი გადაიყვანეს „სტენფორფის ციხეში“.

„პატიმრებს“ აიძულებდნენ თავზე ქალის წინდის გაკეთებას, აუკრძალეს თეთრეულის ტარება და ჩააცვეს მოკლე ხალათები. მარჯვენა კოჭზე პატიმრებს მუდმივად ეკეთათ ჯაჭვი ბოქლომით. ამ ჯაჭვისგან მიყენებული მუდმივი უხერხულობა და სუსტი ტკივილი ემსახურებოდა „პატიმრისთვის“ მუდმივად იმის შეხსენებას, რომ იგი იმყოფება ციხეში. თითოეული „პატიმარი“ სისტემატურად იჩხრიკებოდა, ექვემდებარებოდა ტანსაცმლის გახდის პროცედურას, თითქოს მკბენარების საწინააღმდეგო ანტიბაქტერიული ხსნარით დასამუშავებლად. ყოველივე ეს კეთდებოდა ადამიანთა დეინდივიდუალიზაციის (გაუპიროვნების), მისი დამცირების, ფსიქოლოგიური ზეწოლის და შეურაცხყოფის ეფექტის შექმნის მიზნით. ეს კეთდებოდა იმისათვის, რომ ექსპერიმენტის მონაწილეებს თავი ეგრძნოთ პატიმრებად და არა ექსპერიმენტის უბრალო მონაწილეებად.

ეს ადამიანები, რომლებიც მოთავსებული იყვნენ ექსპერიმენტული ციხის პირობებში და ასრულებდნენ განსაკუთრებულ სოციალურ როლს („მცველებისა“ და „პატიმრების“) შეადგენდნენ *კვლევის ობიექტს*, ხოლო მათ მიერ შესრულებული როლების შესახებ ექსპერიმენტის მონაწილეთა შეხედულების მათ ქცევაზე გავლენის ხასიათი შეადგენდა *კვლევის საგანს*.

ამრიგად, ზიმბარდო ჩატარებულ ექსპერიმენტში შეისწავლიდა, თუ როგორ ზემოქმედებს *დამოუკიდებელი ცვლადი* (მცველის ან პატიმრის სოციალური როლის შესახებ შეხედულება) *დამოკიდებულ ცვლადზე* (ქცევა „ციხეში პატიმრობის“ სიტუაციაში).

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ექსპერიმენტის მსვლელობის დროს მონაწილეთა ამოცანა მდგომარეობდა იმაში, რომ მოქცეულიყვნენ ექსპერიმენტული როლების შესაბამისად.

ექსპერიმენტი გათვლილი იყო ორ კვირაზე, ოღონდ ექვსი დღის შემდეგ ექსპერიმენტატორები იძულებული გახდნენ იგი შეეჩერებინათ, რადგან მონაწილეები საშიშრად ჩაერთნენ ექსპერიმენტულ როლებში. ისინი უკვე ეელარ ასხვავებდნენ თამაშს რეალობისგან.

მიუხედავად იმისა, რომ ყველა ოთახში ვიდეოკამერა იყო დამონტაჟებული, „მცველებმა“ დაიწყეს „პატიმრების“ დამცირება, იყენებდნენ სულ უფრო მეტად სასტიკ და შეურაცხმყოფელ წესებს. ისინი „პატიმრებს“ უკრძალავდნენ კონტაქტს ახლობლებთან, მათ თავზე ახურავდნენ ქაღალდის პაკეტებს, სრულიად აშიშვლებდნენ,

მუხლებზე აჩოქებდნენ, კარცერში სვამდნენ. წესების დამრღვევებს არ აძლევდნენ შხაპის მიღების უფლებას. ზოგიერთ მათგანს აიძულებდნენ უნიტაზების გახეხვას შიშველი ხელებით. პატიმრებს ერთმანეთს უსვამდნენ, აიძულებდნენ ეფიქრათ, რომ მათ რიგებში არიან „ინფორმატორები", ე.ი. იქცეოდნენ როგორც ნამდვილი „მეცხეენები". ზოგიერთი უსიტყვოდ ასრულებდა „მცველების" მოთხოვნებს, ზოგი უხალისოდ ეწინააღმდეგებოდა, სხვები – ბუნტს იწყებდნენ. უკვე ექსპერიმენტის მეორე დღის ბოლოს „პატიმრების" ქცევა გახდა დაძაბული და გამომწვეული. ზოგიერთმა დაიწყო განაწესის დემონსტრატიულად დარღვევა. იფეთქა ბუნტმა რომელიც „მცველებმა" სასტიკად ჩაახშვეს.

იმიტირებულ ციხეში ყოფნის რამდენიმე დღის შემდეგ ცდის პირებმა შეიძინეს ნამდვილი პატიმრების რეალური თვისებები – უგუნებობა, ტრამვირებულობა, პასიურობა. საჭირო გახდა მათი მეოთხედი ნაწილის დროზე ადრე გათავისუფლება ექსპერიმენტში მონაწილეობისაგან ისტერიული გამოვლინებისა და მძიმე დეპრესიის გამო. ოღონდ, მათ უმრავლესობას არც გაჩენია აზრი იმის შესახებ, რომ შეეწყვიტა ექსპერიმენტში მონაწილეობა. ჩანდა, რომ მათ მართლაც დაიჯერეს, რომ მსჯავრდებულები იყვნენ. ქცევის „ციხის" სტილის რეალიზება მოხდა ექსპერიმენტის მონაწილეთა 100%-თან.

მოგვიანებით ზიმბარდო წერდა: „დრამატული ცვლილებები შეინიშნებოდა მათი ქცევის თითქმის ყველა ასპექტში, აზროვნებაში და გრძნობებში. ერთ კვირაზე ნაკლები დროის განმავლობაში პატიმრების გამოცდილებამ გადახაზა ყოველივე, რაც მათ ისწავლეს მთელი ცხოვრების განმავლობაში; ადამიანური ფასეულობები „გაყინა", თითოეული მათგანის თვითშეგნება აბუჩად იყო აგდებული, ზედაპირზე კი ამოვიდა ადამიანური ბუნების ყველაზე საზიზღარი, სულმდაბლური, პათოლოგიური მხარე. ჩვენ შეძრწუნებული ვიყავით, როცა ვხედავდით, ზოგიერთი ახალგაზრდა („მცველი") როგორ ეპყრობოდა სხვა ახალგაზრდებს („პატიმრებს"), როგორც პირუტყვებსა და იღებდა სიამოვნებას სისასტიკის გამოვლენით; იმავდროულად, სხვა ახალგაზრდები („პატიმრები") დაეშსგავსნენ პირმოთნე, დეჰუმანიზირებულ რობოტებს, რომლებიც განმსჭვალულნი იყვნენ მხოლოდ გაქცევის სურვილით, მხოლოდ საკუთარი გაქცევის პრობლემით და „მცველებისადმი" სულ უფრო მზარდი სიძულვილით"[1].

ექსპერიმენტის შედეგების ინტერპრეტაცია. ექსპერიმენტის მსვლელობისას დადგინდა, რომ გარკვეულ სიტუაციებში ერთობ მოწესრიგებული ადამიანის მიერ შესრულებული სოციალური როლი მას აიძულებს მორალისა და ჩამოყალიბებული ღირებულებების შესახებ საკუთარი წარმოდგენების იგნორირებას. ამ გავლენას ზიმბარდომ უწოდა *ლუციფერის* (დაცემული ანგელოზის) *ეფექტი.*

ამრიგად, გამოკვლევის მიზანი მიღწეული იქნა, ექსპერიმენტული ჰიპოთეზა დამტკიცდა. ექსპერიმენტის შედეგები თვალსაჩინოდ აჩვენებენ ცალკეული ადამიანებისა და სოციალური ჯგუფების, სოციალური ქცევის დამოკიდებულებას საზოგადოებრივ ცნობიერებაში არსებულ როლური სტერეოტიპების შინაარსზე. მაშასადამე, „კარგ" ადამიანებს, „ცუდ" სოციალურ სიტუაციაში მოხვედრისას შეუძლიათ მოიქცნენ „ცუდად". დამნაშავეობასთან წარმატებული ბრძოლისთვის არ არის საკმარისი კანონის დარღვევის გამო სასჯელის სიმკაცრის გაზრდა, მნიშვნელოვანია დანაშაულებრივი ქცევის მაპროვოცირებელი სიტუაციის შექმნის გათვალისწინება. საზოგადოებრივ ცნობიერებაში დამნაშა-

---

[1] ამ და ყველა მომდევნო ექსპერიმენტში ფსიქოლოგების მიერ ცდის პირებთან ტარდებოდა ფსიქოკონსულტაციისა და ფსიქორეაბილიტაციის ღონისძიებები, რომელიც მიმართული იყო უარყოფითი განცდების მოხსნისა და დადებითი თვითშეფასების შენარჩუნებისკენ.

ვეობის დამარცხების გარეშე შეუძლებელია მისი დამარცხება საზოგადოებრივ ცხოვრებაში.

ექსპერიმენტში მიღებული შედეგის სისწორემ და საიმედოობამ ჰპოვა მოულოდნელი დამტკიცება. საქმე ისაა, რომ ექსპერიმენტში გაწერილი იყო კიდევ ერთი სოციალური როლი - როლი ექსპერტისა, რომელსაც ეძლეოდა უფლება „ციხიდან" „გაეთავისუფლებინა" „პატიმრები", რომლებიც სამაგალითოდ მოიქცეოდნენ. ამ როლის შესასრულებლად მოწვეული იყო ადამიანი, რომელმაც ციხეში მრავალი წელი გაატარა სხვადასხვა დანაშაულებათა გამო. ამ ადამიანმა კარგად იცოდა თავისუფლების ფასი. მრავალი წლის განმავლობაში კამერაში სხვა პატიმრებთან ერთად ის ოცნებობდა ციხიდან მალე გასვლაზე. იგი მრავალჯერ აღუშფოთებია იმ უსამართლობას, რომლითაც ნამდვილი ციხის ადმინისტრაცია განიხილავდა პატიმართა პატიებას. შესაძლებელია მას კიდეც სძულდა ციხის ადმინისტრაცია უგულობის გამო. ახლა სწორედ მას მიეცა უფლება გადაეწყვიტა - ადამიანი გაეშვა თავისუფლებაზე, თუ დაეტოვებინა ციხეში. რა გაიმარჯვებს ამ სიტუაციაში - ადრე ჩამოყალიბებული მოსაზრებები, თუ როლური სიტუაცია? გაიმარჯვა როლმა. „ექსპერტმა" არც ერთი „პატიმარი" არ გაათავისუფლა იმ არგუმენტით, რომ მათგან არავინ არ იყო ჯერ „მომწიფებული".

ეს უკანასკნელი ექსპერიმენტური ფაქტი მიგვანიშნებს კანონის დამრღვევ ადამიანთა ხელახლა აღზრდისა და რესოციალიზაციის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს გზაზე – აუცილებელია მათთვის ისეთი სოციალური როლების მინიჭება, რომელიც ითვალისწინებს სამართალსაწინააღმდეგო ქცევისადმი წინააღმდეგობას. უდიდესი სოციალური ექსპერიმენტი თითქმის ადამიანური ცხოვრების ხანგრძლივობის, რომელმაც დაამტკიცა ამ გზის სისწორე, დააყენა გამოჩენილმა რუსმა პედაგოგმა ა.ს. მაკარენკომ.

ფ. ზიმბარდოს ექსპერიმენტში შეისწავლებოდა ადამიანთა ქცევაზე ფორმალური (სოციალურ სტრუქტურაში ფიქსირებული და ფუნქციონალურად გაწერილი) როლების გავლენა, რომელიც შეიცავდა დესტრუქციულობის მაღალ პოტენციალს.

შესაძლებელია თუ არა მართლსაწინააღმდეგო ქცევა მაღალკონსტრუქციულ როლებს შორის გამოიწვიოს ურთიერთქმედებამ, თუ იგი ხორციელდება მკაცრი მოწესრიგებულობის კონტექსტში? ამ შეკითხვაზე პასუხის გაცემა გადაწყვიტა ამერიკელმა ფსიქოლოგმა სტენლი მილგრამმა. 1965 წელს იელის უნივერსიტეტის ლაბორატორიაში მან ჩაატარა თავისი ცნობილი ექსპერიმენტი, რომელმაც გადატრიალება შეიტანა ადამიანის ბუნების შესახებ მრავალი მეცნიერისა და ობივატელის შეხედულებაში.

ექსპერიმენტი მიმდინარეობდა სქემის თანახმად, რომელიც ითვალისწინებდა ცრუ ცდისპირის გამოყენებას (ადამიანი, რომელიც ცდის პირებისაგან ფარულად ექსპერიმენტატორის დავალებით გამოკვლევის პროცესში ასრულებს ექსპერიმენტის მონაწილის გარკვეულ როლს), ისეთ შემთხვევაში როცა ექსპერიმენტში მოქმედებს ერთზე მეტი ყალბი ცდის პირი, ლაპარაკია ცრუ ცდის პირთა ჯგუფზე. გაზეთში გამოქვეყნდა განცხადება სწავლებისა და მეხსიერების პროცესის შესწავლის მიზნით ექსპერიმენტში მონაწილეობის მსურველთა შეგროვების შესახებ. რამდენადაც ექსპერიმეტში მონაწილეობა სტიმულირდებოდა, სწრაფად მოგროვდა ადვილად ფულის მშოვნელთა საკმარისი რაოდენობა.

ექსპერიმენტის მსვლელობა შეიძლება ასე აღიწეროს. ექსპერიმენტულ ლაბორატორიაში მოსვლისას ცდის პირი ხვდება ექსპერიმენტატორს და კიდევ ერთ ადრე მონაწილე „ცდის პირს". სინამდვილეში მეორე მონაწილე იმყოფება ექსპერიმენტატორთან შეთანხმებაში და ცრუ ჯგუფში იგი იქცევა, როგორც მსახიობი, ასრულებს წინასწარ მიცემულ როლს.

ექსპერიმენტატორი ხსნის ექსპერიმენტის მიზანს – აზროვნებისა და ადამიანის მიერ ინფორმაციის დამახსოვრების პროცესების შესწავლა დასჯის მეთოდის გამოყენებით. ის ამბობს, რომ ექსპერიმენტის პირობების თანახმად ერთმა მონაწილემ უნდა შეასრულოს მასწავლებლის როლი, მეორემ – მოსწავლის. როლების განაწილება ხორციელდებოდა თითქოს შემთხვევითი შერჩევის მეთოდით. ექსპერიმენტატორი ააგდებდა მონეტას და „მოსწავლის" როლი წარმატებულად „ხვდებოდა" არტისტს, ხოლო „მასწავლებლის" - ნამდვილ ცდის პირს.

ინსტრუქციის თანახმად „მასწავლებელს" „მოსწავლისთვის" უნდა წაეკითხა სიტყვათა წყვილები, ამ უკანასკნელს კი უნდა დაემახსოვრებინა ისინი. შეცდომის შემთხვევაში „მასწავლებელი" ვალდებული იყო დაესაჯა „მოსწავლე" ელექტროდენის დარტყმით. ამასთან ყოველი მომდევნო შეცდომის შემდეგ ძაბვა იზრდებოდა თხუთმეტი ვოლტით.

„მოსწავლე" გაპყავთ მეზობელ ოთახში. მასწავლებელს უჩვენებენ თუ როგორ სვამენ ცდის პირს სკამზე და უერთებენ ელექტროდებს. მავრთულები ელექტროდებიდან მიემართება სპეციალურ პულტამდე ოთახში, სადაც უნდა იყვნენ „მასწავლებელი" და ექსპერიმენტატორი. პროცესის შესახებ წარმოდგენის შესაქმნელად მასწავლებელი იღებს სუსტ გასაცნობ დენის დარტყმას 45 ვოლტის ოდენობით. ის იგებს, რომ მონაწილეობს სერიოზულ და საშიშ საქმეში.

ექსპერიმენტატორი და „მასწავლებელი" ბრუნდებიან ლაბორატორულ ოთახში და „მასწავლებელი" იკავებს თავის ადგილს „დენის გენერატორის" წინ, რომელსაც აქვს 30 გადამრთველი. მოწყობილობა იძლევა ძაბვის მართვის საშუალებას 15-დან 450 ვოლტამდე. ყოველი მომდევნო გადამრთველის ჩართვისას ინთება ნათურა და ისმის ზუმერი, რაც მოწმობს იმას, რომ ძაბვა გაიზარდა 15 ვოლტით. მოწყობილობის სკალაზე ჩანს წარწერები: „სუსტი დარტყმა", „ძალიან ძლიერი დარტყმა", „ფრთხილად, უძლიერესი დარტყმა!". სინამდვილეში ყველა მოწყობილობა მხოლოდ ბუტაფორიაა. არავითარი დენი იქ არ იყო და არც საშიშროება. ექსპერიმენტის დასაწყისში „მოსწავლე" უშვებს პირველ შეცდომას. „მასწავლებელი" თავიდან გაუბედავად შეხედავს ექსპერიმენტატორს და რთავს გადამრთველს წარწერით 15 ვოლტი. „მოსწავლის" ოთახში ისმის გაკვირვებული „ოიპ"!. თანდათან შეცდომების რაოდენობა იზრდება, იზრდება დენის ძაბვაც.

330 ვოლტის ძალით დარტყმის შემდეგ „მოსწავლე" ჩუმდება, დგება სიჩუმე, რომელიც გრძელდება ექსპერიმენტის ბოლომდე. ეს ნიშნავდა, რომ შესაძლებელია „მოსწავლე" დაიღუპა ზღვრული სიმძლავრის დენის დარტყმის შედეგად. მიუხედავად ამისა, 40 ცდის პირიდან (მამაკაცები – სხვადასხვა პროფესიათა წარმომადგენლები 20-დან 50 წლამდე ასაკის) 25 (65%) მივიდნენ 450 ვოლტის ძალის დარტყამდე.

თავის ექსპერიმენტში მილგრამმა აჩვენა, რომ ადამიანები ძალაუფლებას და მის წარმომადგენლებს აღიქვამენ ნებისმიერი ბრძანების გაცემის უფლებამოსილად, დანარჩენ ადამიანებს კი – როგორც ძალაუფლებისადმი დამორჩილების ვალდებულების მქონეთ. მან ასევე გამოავლინა პირობები, რომლებიც ბადებს ადამიანთა მორჩილებას. შემდგომში მილგრამმა ჩაატარა ათზე მეტი მსგავსი ექსპერიმენტი, რომელშიც მონაწილეობდა 1000-ზე მეტი ადამიანი. მან მათში, ცვლიდა რა სოციალურ პირობებს, შეამჩნია ცდის პირთა განსხვავებული რეაქციები - დამორჩილებაზე სრული უარით დაწყებული, სრულ მორჩილებამდე (100-დან 93 შემთხვევაში). დადგინდა, რომ დაქვემდებარებას დიდად უწყობს ხელს შემდეგი ოთხი ფაქტორი: მსხვერპლის ემოციონალური დამორებულობა, „ძალაუფლების მატარებლის" იქ ყოფნა და მისი ლეგიტიმურობა, ძალაუფლების ინსტიტუციონალობა და მათი განმათავისუფლებელი გავლენა, ვინც არ დაემორჩილა.

კულტურალური ფაქტორის შესაძლო გავლენის გამორიცხვის მიზნით ანალოგიური ექსპერიმენტი ჩატარდა ავსტრალიაში, გერმანიაში, იორდანიაში, ესპანეთში. მათ დაამტკიცეს, რომ ძალაუფლებისადმი არაკრიტიკული დაქვემდებარების კანონზომიერება უნივერსალურია.

მილგრამის ექსპერიმენტის შედეგები შემზარავია. ისინი მოწმობენ იმას, რომ ადამიანები უმეტესწილად მიდრეკილი არიან თავიანთი სინდისის საწინააღმდეგოდ დაემორჩილონ თვით აშკარა დანაშაულებრივ ბრძანებებსაც კი. მიღებული შედეგების ინტერპრეტაციის შედეგად მილგრამმა აღნიშნა: „შეერთებულ შტატებში თუ შეიქმნებოდა სიკვდილის ბანაკები ნაცისტური გერმანიის მსგავსად, ამ ბანაკებისთვის შესაფერისი პერსონალის მოგროვება ადვილად იქნებოდა შესაძლებელი ნებისმიერ ამერიკულ ქალაქში".

რაც ყველაზე საინტერესოა, ექსპერიმენტმა აჩვენა, რომ იმისათვის, რათა ადამიანი გამოვიდეს ავტორიტეტის ჰიპნოტური დაქვემდებარების მდგომარეობიდან, ძალიან ცოტაა საჭირო. როცა ექსპერიმენტატორის დასახმარებლად ირჩევდნენ სამ ასისტენტს და მათგან ორი (ყალბი ჯგუფი) უარს ამბობდა არაადამიანური ბრძანების შესრულებაზე, მაშინ მესამეც (ნამდვილი ცდის პირი) აელენდა სიმამაცეს შეერთებოდა მათ.

ადამიანთა ავტორიტეტებისადმი დამორჩილების ტოტალური მიდრეკილების შესახებ დასკვნები მიღებული იქნა მრავალრიცხოვან გამოკვლევებში იელის ექსპერიმენტამდე და მას შემდეგაც. ეს მიდრეკილება კიდევ უფრო მეტად დრამატულად გამოიკვეთა ხოლფინგისა და მისი კოლეგების ექსპერიმენტში 1966 წ.

ექსპერიმენტატორის მიზანი მდგომარეობდა იმაში, რომ გამოეკვლინა, თუ რამდენად არიან ადამიანები მიდრეკილნი დაემორჩილონ ანონიმურ ავტორიტეტს.

ექსპერიმენტის მსვლელობისა და მეთოდიკის შესახებ მსჯელობის შედეგად წამოყენებული იქნა *ჰიპოთეზა*, რომ დამორჩილებით მყოფ ანონიმურ ავტორიტეტსაც კი შეუძლია მართოს ადამიანთა ქცევები და აიძულოს ისინი შეასრულონ დანაშაულის ზღვარზე მყოფი ქმედებები.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ექსპერიმენტი მდგომარეობდა იმაში, რომ უცნობი ექიმი რეკავდა მედდის სამუშაო ადგილზე და მოითხოვდა ავადმყოფისთვის მიეცა არც თუ უსაფრთხო პრეპარატის აშკარად მომატებული დოზა. უცნობი ექიმის ბრძანებით მედდა უნდა შესულიყო ოთახში, სადაც შესვლა შეზღუდული იყო, გაელო წამლების კარადა, რაც მისთვის არ იყო ნებადართული, აეღო წამალი, რომლის აღების უფლება არ ჰქონდა, შპრიცში ამოელო პრეპარატი ისეთი დოზით, რომელიც ეტიკეტის წარწერის მიხედვით საშიშროებას შეიცავდა სიცოცხლისათვის და შეეყვანა პაციენტისთვის. 22-დან 21-მა მედდამ, მიიღო რა ასეთი მითითება, შეასრულა იგი.

შედეგების ინტერპრეტაცია. ექსპერიმენტის შედეგები იძლევა იმის კონსტატირების საშუალებას, რომ ავტორიტეტის ძალა შენარჩუნდება მისი მატარებლის ანონიმურობისა და დაშორების შემთხვევაშიც.

ავტორიტეტის ძალაუფლებისადმი უსიტყვო დამორჩილების ეს ტენდენცია შეიძლება აღინიშნოს ტერმინით *„ბოცკერის ეფექტი"*. საქმე იმაშია, რომ ადამიანები, რომლებმაც განიცადეს ძალაუფლების გავლენა მსგავს სიტუაციებში, მოგვიანებით ამბობდნენ, რომ იმყოფებოდნენ ჰიპნოტურთან ახლოს მყოფ მდგომარეობაში. განიცდიდნენ ღონემიხდილობას და ნაბიჯ-ნაბიჯ კარგავდნენ ნებისყოფას.

„ლუციფერის ეფექტი" და „ბოცკერის ეფექტი" - საფუძვლად უდევს მრავალ დანაშაულს, მათ შორის ტერორისტული ხასიათისას.

ზემოთ განხილულ ყველა ექსპერიმენტში მონაწილეთა როლები იყო ინსტიტუალიზებული (ასრულებდნენ სოციალურად აღიარებულ როლებს), მაგრამ როგორ

მოქმედებს ადამიანთა ქცევაზე არაფორმალური როლების შესრულება, რომლებიც ზოგჯერ სტიქიურად ალმოცენდება შიდა ჯგუფური ურთიერთობების დროს?

ამ საკითხით დაინტერესდა ა.გ. კარაიანი, რომელმაც 1990-1993 წწ. ჩაატარა ბუნებრივი და ლაბორატორული ექსპერიმენტების სერია სამხედრო მოსამსახურეებთან.[1]

სამხედრო ქვედანაყოფების ჯგუფური განვითარების დონის მათ სოციალურ ფსიქოლოგიურ მდგრადობაზე გავლენის გამოკვლევისას კარაიანმა ჩამოაყალიბა ჰიპოთეზა იმის შესახებ, რომ ჯგუფური განვითარების დონე მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს სამხედრო მოსამსახურეთა ქცევისა და ურთიერთქმედებების ხასიათს.

ადამიანის ქცევის შეცვლის კანონზომიერების ცოდნით აქტიურად სარგებლობენ დამნაშავეები. ცნობილ სამეცნიერო-პოპულარულ ფილმში „ადამიანური ქცევა: ექსპერიმენტები", რომელიც გავიდა სატელევიზიო არხზე „Explorer" მხატვრულადაა ნაჩვენები სამართალმორჩილი ადამიანების რეალურ ქცევაში „ლუციფერის ეფექტისა" და „ბოცვერის ეფექტის" განხორციელების პროცედურა. ფილმის სიუჟეტის არსი ასეთია: გასული საუკუნის დასაწყისში უცნობი აფერისტი აშშ-ში სწრაფი კვების „მაკდონალდის" რესტორნების ქსელის რამდენიმე ათეულ (70-დან 100-მდე) თანამდებობის პირს ტელეფონით აძლევდა უზნეო და დანაშაულებრივ მითითებებს. ეს მითითებები შეიცავდა მოთხოვნას ჩაეტარებინათ ამ რესტორნების თანამშრომელთა უკანონო ჩხრეკა, რაც უხეშად არღვევდა მათ უფლებებს.

განსაკუთრებული გამოხმაურება ჰპოვა 2004 წ. კენტუკის შტატის მაუნტ ვაშინგტონის „მაკდონალდსის" რესტორანში მომხდარმა შემთხვევამ. ერთ დღეს მენეჯერის სამუშაო ადგილზე გაისმა ტელეფონის ზარის ხმა. დამრეკავმა თავი წარმოადგინა პოლიციის ოფიცერ სმიტად და ტელეფონთან მოიხმო ცვლის უფროსი. ამ ქალბატონს უცნობმა ტელეფონით შეატყობინა, რომ მაღაზიაში მოხდა ქურდობა და რაღაც ნარკოტიკებთან დაკავშირებული. მან მენეჯერის წინაშე დააყენა ამოცანა, შესაბამის ოთახში შეეყვანა თანამშრომელი ა. და გაერჩხრიკა იგი. ამასთან დაავალა სამართალდარღვევაში ეჭვმიტანილი მთლიანად გაეშიშვლებინა და გულდასმით შეემოწმებინა „ყველგან".

მენეჯერმა უსიტყვოდ შეასრულა ტელეფონთან მყოფი უცნობის მითითებები (*პოლიტსმენის მოთხოვნა ხომ უნდა შესრულდეს!*). სრულიად უდანაშაულო თანამშრომელმა თავის მხრივ უსიტყვოდ შეასრულა მენეჯერის მოთხოვნები: მთლიანად გაშიშვლდა, იღებდა დათვალიერებისთვის მოსახერხებელ პოზებს (*უნდა შესრულდეს!*) (როგორც გაირკვა, გოგონამ დაამთავრა უმაღლესი სკოლა, იყო საუკეთესო კურსდამთავრებულთა ათეულში).

შემდეგ „პოლიციელი" დაინტერესდა, ჰყავდა თუ არა მენეჯერს ქმარი ან მეგობარი მამაკაცი. დადებითი პასუხის მიღებისას, ის ითხოვს რომ ქალმა გამოიძახოს თავისი საქმრო, დატოვა, რათა თვალყური ედევნებინა გაშიშვლებული ახალგაზრდა ქალისათვის, სანამ ეჭვმიტანილთან არ მოვიდოდა პოლიციის ქვეჯგუფი. ცვლის უფროსს „პოლიციელი" ავალებდა სამუშაოზე თავისი მოვალეობების შესრულებას. ეს მოთხოვნა, მიუხედავად მისი სრული უაზრობისა, უსიტყვოდ იქნა შესრულებული (*პოლიტსმენის მოთხოვნა ხომ უნდა შესრულდეს" საქმროს ხომ უნდა ენდოს!*).

ახალგაზრდა მამაკაცი, რომელიც მისმა მეგობარმა ქალმა დაიბარა შემთხვევის ადგილზე, ბრძანებას არ უწევს წინააღმდეგობას და „პირისპირ" რჩება შიშველ ქალთან. მას კი, თავის მხრივ, ეჭვი არ ეპარება მომხდარის გონივრულობასა და სამართლებრივ საფუძვლიანობაში.

---

[1] *კარაიანი ა.გ. სამხედრო ქვედანაყოფების სოციალურ-ფსიქოლოგიური მდგომარეობის უზრუნველყოფა. ბ. 1993.*

„პოლიციელი“ უკვე ახალი „მცველის“ საშუალებით იწყებს გაშიშვლებული დაკავებულისადმი სხვადასხვა ბრძანებების გაცემას: ირბინოს, მობრუნდეს და ა.შ. გოგონა მორჩილად უსმენდა და ასრულებდა იმას, რასაც მისგან მოითხოვდა „მცველი“, რადგანაც „არ უნდოდა უსიამოვნებები“. „დაცვის“ ორნახევარი საათის შემდეგ მამაკაცმა გააკეთა დაუჯერებელი რამ, იგი დაემორჩილა ანონიმური აბონენტის მოთხოვნას და უბრძანა უბედურ გოგონას მასთან სქესობრივი აქტის შესრულება.

დაკავებულმა გოგონამ მორჩილად შეასრულა პატიმრის როლი (*ასე ხშირად ექცევიან დაკავებულ ქალიშვილებს კინოფილმებში*).

და მხოლოდ „მცველის“ საცოლის გამოჩენამ მოუხსნა დრამის ყველა მონაწილეს სიტუაციის ჰიპნოზი. გათამაშებული როლებიდან გამოსვლის შემდეგ, მომხდარის მონაწილეებმა ვერ შეძლეს თავიანთი ქცევების მამოძრავებელი ძალების ახსნა.

ამრიგად, ყველა განხილული ექსპერიმენტი სრულიად დამაჯერებლად მოწმობს იმას, რომ ადამიანები უმეტესწილად მიდრეკილნი არიან დაემორჩილონ იმ პირთა მოთხოვნებს, რომლებიც ასრულებენ მაღალი სტატუსის მქონე ფორმალურ და არაფორმალურ როლებს, ამ როლების კომპეტენციებისა და ქცევითი ნაკრების შესახებ შექმნილი წარმოდგენების თანახმად. სამწუხაროდ, ასეთია ადამიანური ბუნება. ადამიანები შეიძლება განისაჯონ, როგორც თანამონაწილეები, გაეზარდოთ დასჯის ვადა ჯგუფური ქმედებებისთვის, მაგრამ ეს კარდინალურად ვერ შეცვლის ვითარებას. ადამიანთა უმეტესობას ამ წიგნის წაკითხვისას სჯერა, რომ ისინი არასოდეს არ მოექცევიან არაზნეობრივი ბრძანების დაქვემდებარებაში. რეალურ როლურ სიტუაციაში მოხვედრისას, ისინი შეიძლება აღმოჩნდნენ როლების მაგიით პარალიზებულნი, იქნება ეს გაუმართლებლად სასტიკი ქმედებები მშვიდობიანი მოსახლეობის მიმართ საომარ ვითარებაში თუ „რუხი“ ანაზღაურების მიღება წარმოებაში. გვსურს ეს ჩვენ თუ არა, მაინც მართლსაწინააღმდეგო ქმედებების ერთ-ერთი მიზეზი მდგომარეობს ავტორიტეტის ძალაუფლებისადმი წინააღმდეგობის გაწევისათვის ადამიანის ძალზედ სუსტ უნარში.

სამართალდამცავი ორგანოების თანამშრომლებს ამა თუ იმ მართლდარღვევის ჩამდენი პირების გამოვლენისას, სამართალდამრღვევთა ბრალის ხარისხის განსაზღვრისას, მუდმივად უნდა ახსოვდეთ „ლუციფერისა“ და „ბოცვერის“ ეფექტების შესახებ. წინააღმდეგ შემთხვევაში სამართალდარღვევისათვის სასჯელი დაეკისრება სწორედ შემსრულებლებს და არა ორგანიზატორებსა და შემკვეთებს. ექსპერიმენტული იურიდიული ფსიქოლოგია გვასწავლის, რომ სამართალდარღვევათა მიმართ გაფრთხილება უნდა მდგომარეობდეს იმ სიტუაციათა პროფილაქტიკაში, რომელიც ადამიანში იწვევს ყველაზე ძველ და ველურ ინსტინქტებს (სიცოცხლის შენარჩუნება, ჯოგურობა და ა.შ.).

2.1.2. კონფორმიზმი, როგორც მართლსაწინააღმდეგო ქცევების ჩადენის ფსიქოლოგიური მექანიზმი

ზემოთ განხილულ ექსპერიმენტებში ცდის პირები ექვემდებარებოდნენ იმ ადამიანთა გავლენას, რომლებიც უფლებამოსილნი იყვნენ ფორმალური ძალაუფლებით, ან არაფორმალური ზემოქმედებით. მაგრამ ადამიანთა აზრებზე, გადაწყვეტილებებზე, ქცევებზე, ზემოქმედებას ახდენენ ჩვეულებრივი ადამიანებიც, ნაცნობები და უცნობები, გაურკვეველი სოციალური სტატუსით და თუ ახდენენ, მაშინ რამდენად ძლიერია ეს გავლენა?

ცნობილმა ამერიკელმა ფსიქოლოგმა *სოლომონ აშ-მა* (1951) თაეის გამოკვეევებში ოსტატურად გამოიყენა ჩანერგილი ჯგუფის ხერხი.

ექსპერიმენტი ტარდებოდა შემდეგი სქემის მიხედვით. ოთახში მოგროვდა შვიდი ცდის პირი, მათგან ექვსი შეადგენდა ჩანერგილ ჯგუფს. ცდის პირს სვამენ რიგით მეექვსე სკამზე. ექსპერიმენტის მონაწილეებს უცხადებდნენ, რომ ისინი მონაწილეობას იღებენ აღქმისა და მასთან დაკავშირებული განსჯის პროცესის გამოკვლევაში. მათი ამოცანა ერთობ მარტივია. თითოეულ მონაწილეს ერთდროულად ეძლევა ერთნაირი ბარათები. მათზე დახატულია სხვადასხვა სიგრძის სამი ხაზი და გვერდით კიდევ ერთი, საკონტროლო (სტანდარტული) ხაზი. ცდისპირებს ეტაპობრივად ეძლევა 18 ბარათი. მათი ამოცანა მდგომარეობს იმაში, რომ განსაზღვრონ თუ რომელი ხაზია სტანდარტულად ტოლი სიგრძის. ჩვეულებრივ პირობებში ექსპერიმენტის შეცდომების სიდიდე შეადგენდა 0,7% მაგრამ ექსპერიმენტი იყო „ხრიკი".

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ექსპერიმენტატორი ცდის პირებს სთხოვს ყურადღებით დააკვირდნენ შესაფასებელ ხაზებს და შეადარონ, რომელია მათ შორის სიგრძით საკონტროლო ხაზის ტოლი.

კონფორმიზმი — არის პიროვნების თვისება, რომელიც ელინდება შეგუებადობით, არსებული ნორმების, გაბატონებული აზრის პასიური მიღებით.

ხაზების შეფარდება აშკარაა, რამდენადაც მათი სიგრძეები არსებითად განსხვავებულია და ცდის პირიც მზადაა მაშინვე უპასუხოს. ის იწყებს ხელს. მოუთმენლად ცმუტავს, მაგრამ ექსპერიმენტატორი ცდის პირებს გამოკითხავს რიგის მიხედვით. ცხადია, ყველა მონაწილე ერთმანეთის მიყოლებით იძლევა სწორ პასუხებს. ასევე უპრობლემოდ მიმდინარეობს ექსპერიმენტის მეორე ტური, სადაც ისევ ხდება სხვადასხვა სიგრძის მონაკვეთების შედარება. ცდა ისევ მიმდინარეობს ექსცესების გარეშე.

მესამე, ასევე აშკარად ადვილი ცდის დროს ექსპერიმენტის პირველი მონაწილე (იგი არის ჩანერგილი ჯგუფის წევრი) მოულოდნელად იძლევა სრულიად მცდარ პასუხს. ის აბსოლუტურად არატოლ მონაკვეთებს ტოლად აფასებს.

ცდის პირი გაოცებულია. იგი ნერვიულობს, კვლავ ემზადება სწორი პასუხის გასაცემად. მაგრამ ექსპერიმენტატორი სიტყვას აძლევს მეორე მონაწილეს. იგი სიტყვებით: „დიახ, ეს ხომ აშკარაა!" ამტკიცებს პირველი მონაწილის არასწორ პასუხს. ცდის პირი კიდევ ერთხელ ყურადღებით აკვირდება შესაძლებელ მონაკვეთებს. იგი ხედავს, რომ პირველი მათგანი საკონტროლო მონაკვეთის ტოლია. მაგრამ იგი უკვე შფოთვით ელოდება მესამე მონაწილის პასუხს. ისიც სიტყვებით „დიახ, აქ მხოლოდ ბრმა ვერ დაინახავს, რომ მეორე მონაკვეთი ტოლია საკონტროლო მონაკვეთისა" ამტკიცებს წინა პასუხებს.

ცდის პირი შოკშია. ის ისევ და ისევ უყურებს მონაკვეთებს და სხვა მონაწილეთა სახეებს, ისინი კი — თაეის თავში დარწმუნებულნი და ურყევნი არიან. როცა მეოთხე და მეხუთე მონაწილეებიც ამტკიცებენ არასწორ მოსაზრებას, ცდის პირი პრაქტიკულად კარგავს აღქმისა და შეფასების პროცესის მართვის უნარს. იგი იწყებს დაეჭვებას იმაში, რასაც თვითონ აშკარად ხედავს.

ექსპერიმენტის შედეგებმა აჩვენა, რომ ცდის პირთა 37%-მა ჯგუფის შეხედულების გავლენის ქვეშ მისცა არასწორი პასუხები. ისინი მეტწილად ორიენტირებულნი იყვნენ არა საკუთარ აღქმაზე, არამედ ექსპერიმენტის სხვა მონაწილეთა პოზიციაზე.

იმისთვის, რომ არ გამოეწვია დაეჭვება, აშმა გააკეთა ორი პირველადი და კიდევ ოთხი ცდა „ნორმალურების" 18 გამოცდის მსვლელობისას. ამ საცდელ გამოკითხვებში ექსპერიმენტის ყველა მონაწილე იძლეოდა სწორ პასუხებს.

აშმა, მანიპულირებდა რა ჩანერგილი ჯგუფის (1-დან 16 ადამიანამდე) რიცხობრიობით, გამოავლინა შემდეგი ტენდენცია. ერთი ადამიანის თანდასწრება არ იწვევდა კონფორმულ ქცევას. ჩანერგილი ჯგუფი ორი ადამიანის შემადგენლობით იწვევდა კონფორმულ ქცევას 13% შემთხვევაში. სამი „ჩანერგილის" თანდასწრებით კონფორმულობის ეფექტი იყო პრაქტიკულად მაქსიმალური (33%) და ჩანერგილი ჯგუფის რიცხობრიობის შემდგომი გაზრდისას უმნიშვნელოდ იცვლებოდა.

აშის ექსპერიმენტებსა და უფრო მოგვიანებით ჩატარებულ გამოკვლევებში, რომლებიც მიმდინარეობდა მისი სქემის მიხედვით, დადგენილია, რომ ერთი ადამიანის თანდასწრებასაც კი, რომელიც არ ეთანხმება უმრავლესობის შეხედულებას, შეუძლია კონფორმული პასუხების პროცენტის მინიმუმამდე შემცირება[1].

სამართალდამცავ ორგანოთა თანამშრომლების წინაშე დგება საკითხი იმის შესახებ, როგორ მივუდგეთ მოწმეებს, რომლებიც თავიანთ ჩვენებებს ცვლიან სხვადასხვა ჯგუფების გავლენით; მოსამართლეებს, რომლებიც მოხვდებიან ბრალდების ან დაცვის ჯგუფური გავლენის ჰიპნოზის ქვეშ; მსაჯულებს, რომლებიც იცვლიან თავიანთ პოზიციას.

2.1.3. სიტუაციური პასუხისმგებლობა როგორც მართლსაწინააღმდეგო ქცევის წინაპირობა

სამართალდარღვევათა მიზეზების მრავალრიცხოვანი ექსპერიმენტული გამოკვლევები მოწმობენ, რომ მათ შორის მნიშვნელოვანი ადგილი უჭირავს ანონიმურობის ფაქტს.

ფ. ზიმბარდომ 1970 წ. ჩაატარა გონებამახვილური ექსპერიმენტი, მკვლევარმა წამოაყენა *ჰიპოთეზა*, რომლის თანახმად გაუპიროვნებლობა დიდ ქალაქებში თავისთავად წარმოადგენს ანონიმურობის სახესხვაობას და ითვალისწინებს ქცევის ნორმებს, რომელიც ვანდალიზმის ნებას იძლევა.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ათი წლის წინანდელი გამოშვების ორი გაცვეთილი მანქანა ექსპერიმენტატორმა შეიძინა და დააყენა ადამიანების სამოძრაო მარშრუტზე. პირველი მოათავსა ხალხმრავალ ადგილზე ბრონქსში ნიუ-იორკის უნივერსიტეტის ძველ კამპუსზე. მეორე – პატარა ქალაქ პალო-ალტოში სტენფორდის უნივერსიტეტის კამპუსის ახლოს. ორივე ავტომობილი იდგა სანომრე ნიშნების გარეშე ახდილი კაპოტებით.

ექსპერიმენტის შედეგები. ნიუ-იორკის ავტომობილთან უკვე 10 წუთის შემდეგ მივიდნენ „მძარცველები", რომლებმაც ამოიღეს აკუმულატორი და რადიატორი. 3 დღეღამის განმავლობაში იგი 23-ჯერ გაძარცვეს და დაემსგავსა მეტალის გროვას. ვანდალიზმის აქტები ჩაიდინეს კარგად ჩაცმულმა თეთრკანიანმა ადამიანებმა.

პალო-ალტოში კვირის განმავლობაში ავტომობილთან მივიდა ერთი ადამიანი. მან დახურა კაპოტი, რათა დაწყებულ წვიმას არ დაეზიანებინა ძრავა.[2]

შედეგების განხილვა. როგორც ჩანს, სწორედ ანონიმურობა, რომელიც დამახასიათებელია ხალხმრავალი ადგილებისთვის, გახდა მიზეზი ავტომობილებისადმი ადამიანთა ასეთი განსხვავებული კრიმინალური ყურადღებისა.

---

[1] *შესავალი სოციალურ ფსიქოლოგიაში.* ევროპული მიდგომა /მ. ხოუსტნი., ვ. შტრებე. მ.: იუნიტი-დანა. 2004. გვ. 394-399.

[2] *მიერს* დ. მითით. თხზ. გვ. 370.

1970 წ. ფ. ზიმბარდომ ჩაატარა კიდევ ერთი, არანაკლებ გონებამახვილური ექსპერიმენტი, რომელიც მიმართული იყო ქალების აგრესიულობაზე ფიზიკური ანონიმურობის გავლენის გამოვლენაზე.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ექსპერიმენტის მონაწილეები ქალები – ნიუ-იორკის უნივერსიტეტიდან დაყოფილი იყვნენ სამ ექსპერიმენტულ ჯგუფად. პირველი ჯგუფი ჩაცმული იყო ერთნაირ თეთრ ბალახონებსა და კაპიშონებში. მეორე ჯგუფს სახეზე ეკეთა ნილბები. მესამე ჯგუფის მონაწილეებს გულზე ბარათები ჰქონდათ მიმაგრებული მათი სახელის წარწერით.

ექსპერიმენტის პირობების თანახმად მონაწილეებს, რომელთაც ქალებისადმი უნდა მიეყენებინათ ელექტრო დენით დარტყმა, სინამდვილეში, რა თქმა უნდა, არავისთვის არავითარი დარტყმა არ მიუყენებია.

ექსპერიმენტის შედეგებმა აჩვენა შემდეგი: პირველი ექსპერიმენტალური ჯგუფის (ბალახონებსა და კაპიშონებში ჩაცმულები) ქალებს დენის დარტყმისას ორჯერ უფრო დიდხანს ეჭირათ თითები ელექტროპულტის ღილაკზე, ვიდრე გულზე ბარათის მქონე ქალებს. მეორე ექსპერიმენტული ჯგუფის ქალები (ნილბიანი) აყენებდნენ უფრო ძლიერ დარტყმებს, ვიდრე მესამე ექსპერიმენტული ჯგუფის მონაწილეები.

ირგვლივმყოფთა მიმართ დიდი აგრესიის გამოვლენისა და საზოგადოებრივი ყოფის წესებისა და სამართლებრივი წესრიგის დარღვევებისადმი იმ ადამიანთა მიდრეკილება, რომლებიც განიცდიან ასევე შეფარდებით ანონიმურობას, შეისწავლებოდა ექსპერიმენტებში „in vivo".

ამონიმურობა – უნიკალური მოვლენაა. მას შეუძლია არა მხოლოდ სინდისის, არამედ ასევე ნებისყოფის, ადამიანის თავის საკუთარ სიცოცხლეზე და ირგვლივმყოფ ადამიანთა სიცოცხლეზე პასუხისმგებლობის პარალიზება. ხშირად ანონიმურობის გავლენით აღმოცენებული უპასუხისმგებლობა შეიძლება კლასიფიცირებული იქნას როგორც დანაშაული.

1968 წ. ბობ ლატანემ და ჯონ მ. დარლიმ კოლუმბიის უნივერსიტეტში ჩაატარეს შემდეგი ექსპერიმენტი. მათ სთხოვეს სტუდენტებს (ზოგს – განცალკევებით, დანარჩენებს კი – ორი უცნობის თანდასწრებით) შეევსოთ კითხვარები. ექსპერიმენტის რაღაც მომენტში ოთახებში საევნტილაციო ხვრელიდან ექსპერიმენტატორების მიერ შემოდიოდა კვამლი. ცალმხრივი სარკის საშუალებით ფარულად აკვირდებოდნენ გამოსაკვლევთა ქცევას.

ექსპერიმენტის შედეგები. ცდის პირები, რომლებიც კითხვარებს ავსებდნენ მარტო, კვამლს ამჩნევდნენ 5 წამზე ნაკლებ დროში. ისინი დგებოდნენ, მიდიოდნენ საევნტილაციო ხვრელთან, ყნოსავდნენ, კვამლს ფანტავდნენ ხელებით და რაღაც დროის შემდეგ ექსპერიმენტატორებს აცნობებდნენ მომხდარის შესახებ.

უცხო პირთა თანხლებით მომუშავე ცდის პირები კვამლს ამჩნევდნენ არა უადრეს 20 წამისა. 8 ჯგუფიდან, რომელიც მოიცავდა 24 მამაკაცს, მხოლოდ ერთმა ადამიანმა აცნობა ექსპერიმენტატორებს კვამლის შესახებ პირველი 4 წუთის განმავლობაში. კვამლის გამოჩენიდან 6 წუთის შემდეგაც კი, როცა ადამიანები პრაქტიკულად უკვე ვერაფერს ვერ ხედავდნენ, ახველებდნენ, განიცდიდნენ თვალების წვას, მხოლოდ 3 ჯგუფში აღმოჩნდნენ განგაშის ამტეხნი.

ჩვენი დროის ერთ-ერთი განმეორებადი სახეა – ადამიანი, რომელიც აღმოჩნდა თავდასხმის ქვეშ და ხალხს უხმობს საშველად უზარმაზარი გულგრილი ქალაქის ცენტრში: მისი ყვირილი რჩება უყურადღებოდ, თვითმხილველები აგრძელებენ თავიანთ საქმეებს, არაფერს აკეთებენ მის დასახმარებლად. ეს აღმაშფოთებელი გულგრილობა

წარმოადგენს იმ უგულო და აპათიური დამოკიდებულების მტკიცებულებას, რომელსაც ბადებს თავისი მაცხოვრებლების უმეტესობაში თანამედროვე დიდი ქალაქი.

ამ საკმოდ პირქუში მოსაზრების დასამტკიცებლად გ. და მ. აიზენკებს მოჰყავთ მაგალითი, რომელიც დაკავშირებული იყო ნიუ-იორკის ერთ-ერთ საქმიან რაიონში ქალიშვილის მკვლელობასთან, როცა ის ბრუნდებოდა სამსახურიდან შინისაკენ დღის 3 საათზე. მიუხედავად იმისა, რომ იყო 38 მოწმე, რომლებმაც დაინახეს და თვალყურს ადევნებდნენ დანაშაულის ჩადენას საკუთარი ფანჯრებიდან, არავინ მათ შორის არ ჩაერია საქმეში. მხოლოდ ერთმა ადამიანმა დარეკა პოლიციაში, და ეს ნაბიჯი მანაც გადადგა, მხოლოდ მას შემდეგ, რაც ტელეფონით მოეთათბირა ქალაქის მეორე ბოლოში მცხოვრებ მეგობარს.[1]

ჯონ დარლიმ და ბიბ ლატანემ წამოაყენეს მოსაზრება: მტკიცებულება, რომ რაც უფრო მეტი ადამიანია მომხდარის თვითმხილველი, მით მეტია იმის ალბათობა, რომ მსხვერპლს დაეხმარებიან, ლოგიკურია, მაგრამ პრაქტიკაში ყოველთვის არ აღმოჩნდება ხოლმე სწორი. ამ ვარაუდის დასამტკიცებლად ჩატარდა ექსპერიმენტი, რომელსაც შეიძლება ეწოდოს: „პასუხისმგებლობის გაფანტვა". მსხვერპლი შეიძლება იმყოფებოდეს უფრო ხელსაყრელ მდგომარეობაში, როცა მხოლოდ ერთი თვითმხილველია, ვიდრე როცა არის რამდენიმე. ასეთ სიტუაციაში მსხვერპლისათვის დახმარების გაწევის პასუხისმგებლობა ეკისრება მხოლოდ ერთ ადამიანს და არ იფანტება რამდენიმეს შორის. სხვა სიტყვებით, როცა არსებობს შემთხვევის ან დანაშაულის ბევრი მოწმე, ადგილი აქვს პასუხისმგებლობის გაფანტვას. ერთმანეთის მოლოდინში დახმარების გაუწევლობის გამო შესაძლო ბრალი ასევე ნაწილდება, სადაც თითოეული ატარებს ბრალის მხოლოდ მცირე ნაწილს.

ერთ-ერთ ექსპერიმენტში მეცნიერებმა შექმნეს შემდეგი *ექსპერიმენტული სიტუაცია*. ცდის პირს აძლევენ ინსტრუქციას იმის შესახებ, რომ ის და მნიშვნელოვანი გამოკვლევის კიდევ ხუთი სხვა ცდის პირი, რომლებიც იმყოფებიან სხვადასხვა ოთახებში, ასრულებენ საერთო დავალებას. ექსპერიმენტატორს სურს მიიღოს სტუდენტური პრობლემების შესახებ რეალური ინფორმაცია. ამისათვის ის უზრუნველყოფს სტუდენტთა ანონიმურ ურთიერთობას შიდა კავშირის ტელეფონებით, რაც არ ექვემდებარება გარეგან კონტროლს (მათ შორის ექსპერიმენტატორის). მყარდება შემდეგი ურთიერთობის სქემა: ექსპერიმენტის თითოეული მონაწილე ლაპარაკობს საკუთარ პრობლემებზე ორი წუთის განმავლობაში, შემდეგ კი ახდენს სხვების ნათქვამის კომენტირებას. მიკროფონი აზრის გამოსათქმელად ირთვება მორიგეობით. სინამდვილეში ცდის პირი მხოლოდ ერთია. დანარჩენ „მონაწილეებს" წარმოადგენს წინასწარ ჩაწერილი ხმები.

იწყება დისკუსია. წარმოიდგინეთ, რომ თქვენ ხართ ამ ექსპერიმენტის მონაწილე. თქვენ გესმით პირველი მონაწილის გამოსვლა. იგი საუბრობს იმის შესახებ, რომ მას ძალიან გაუჭირდა უნივერსიტეტის ცხოვრების რეჟიმისადმი შეგუება. საქმე იქამდე მიდის, რომ ზოგჯერ მას აქვს ნერვული შეტევები.

ამ გამოსვლის შემდეგ თქვენ გესმით, თუ როგორ გამოთქვამენ დანარჩენი მონაწილეები თავიანთ პრობლემებს. დგება თქვენი გამოსვლის დრო. შემდეგ საუბრობს ისევ პირველი მონაწილე. რამდენიმე თეზისის გამოთქმის შემდეგ, ის იწყებს ერთ-ერთი თავისი შეტევის აღწერას. „მ-მ-მ, — ეფიქრობ, მე მჭირდება ვინმე, ვინც მ-მ-მ, მე ცოტათი დამეხმარებოდა — რადგან მ-მ-მ, მე ეხლა მაქვს ნამდვილი პრობლემა — სწორედ ეხლა — ვინმეს რომ შეეძლოს ეხლა ჩემი დახმარება — კარგი იქნებოდა... რადგან... რადგან მე უკვე ისევ დამეწყო... მ-მ, და მე ახლაც ვისარგებლებდი ვინმეს დახმარებით... ვინმეს

---

[1] *აიზენკი გ., აიზენკი მ.* ადამიანის ფსიქიკის გამოკვლევა. მ.: ეკსმო-პრესს 2001. გვ. 12

რომ შეძლებოდა ჩემი დამხარება... ოოო (სულის შეხუთვის ხმები)... მე ვკვდები... ვკვდები... მიშველეთ... შეტევა (ამოსუნთქვა და სიჩუმე)"[1].

ექსპერიმენტის მეორე ეტაპზე ლატანემ და დარლიმ რამდენადმე შეცვალეს ექსპერიმენტული სიტუაცია. მათ შეამცირეს ურთიერთქმედი სტუდენტების რაოდენობა. ერთ შემთხვევაში ექსპერიმენტის თითოეულ მონაწილეს ეუბნებოდნენ, რომ პროცედურაში მის გარდა მონაწილეობს კიდევ სამი სტუდენტი (მსხვერპლი და კიდევ ორი). მეორე შემთხვევაში თითოეულ ცდის პირს ეუბნებოდნენ, რომ მის გარდა კონტაქტში იმყოფება მხოლოდ ერთი ადამიანი (მსხვერპლი).

ექსპერიმენტის შედეგები. დახმარების გაწევა ან არ გაწევა ადამიანისადმი, ვისაც ეს ესაჭიროება, დამოკიდებულია მომხდარის მოწმედ მყოფი პირების რაოდენობაზე. იმ შემთხვევაში, როცა ცდის პირები ფიქრობდნენ, რომ ისინი იყვნენ თანამოსაუბრის ეპილეფსიური შეტევის ერთადერთი მოწმეები, მათი 85% გარბოდა დასახმარებლად პირველივე წუთის განმავლობაში და 100%-ვე – ორი წუთის განმავლობაში.

იმ შემთხვევაში, როცა ექსპერიმენტის მონაწილეებს ეგონათ, რომ მათ გარდა კონტაქტში მონაწილეობს კიდევ ერთი თანამოსაუბრე, პირველივე წუთის განმავლობაში დახმარების გაწევის სურვილს აცხადებდა მხოლოდ 62% მონაწილეებისა. 6 წუთის შემდეგაც კი (ექსპერიმენტის დასასრულისთვის) დახმარების გაწევის მსურველთა რიცხვი არასოდეს არ აღწევდა 100%-ს. მაშინ კი, როცა ცდის პირებს ეგონათ, რომ მათ გარდა საუბარში მონაწილეობს კიდევ 4 ადამიანი, მათგან მხოლოდ 31% ავლენდნენ დახმარების გაწევის ინიციატივას პირველი წუთის განმავლობაში, და მხოლოდ 62%-ნ 6 წუთის განმავლობაში.

1975 წ. ლატანე, ჯეიმს დაბბზი და მათი 145 თანამშრომელი ექსპერიმენტის ჩანაფიქრის მიხედვით „შემთხვევით" აგდებდნენ ფანქარს ან მონეტებს 1497 ლიფტში, როდესაც ექსპერიმენტატორთან ერთად ლიფტში იმყოფებოდა მხოლოდ ერთი ადამიანი, ოგი ღებულობდა დახმარებას (მონეტის ან ფანქრის აღება) შემთხვევათა 40%-ის დროს. როდესაც ლიფტში იმყოფებოდა 6 მგზავრი, დახმარება შეადგენდა შემთხვევათა მხოლოდ 20%-ს.[2]

ამ და სხვა მსგავსი ექსპერიმენტების საფუძველზე ჩამოყალიბებული იქნა *თვითმხილველთა ეფექტი* – ფენომენი, რომელიც მდგომარეობს იმაში, რომ უბედური შემთხვევის თვითმხილველთა რაოდენობის გაზრდა ამცირებს იმის ალბათობას, რომ ვინმე მათ შორის დახმარებას გაუწევს დაზარალებულებს.[3]

2.1.4. ფსიქიკური შთაგონება, გადაცემა და მიბაძვა დანაშაულებრივი ქცევის ფორმირებაში

ფსიქიკური გადაცემა, მიბაძვა და შთაგონება წარმოადგენენ ადამიანთა სოციალური ქცევის უდიდეს რეგულატორებს, თუმცა უმეტესად არცერთი ადამიანი არ შეიგრძნობს ამ მარეგულირებელი მექანიზმების ზემოქმედებას.

შთაგონება – არის ობიექტის მიერ იმ ინფორმაციის არაკრიტიკული აღქმა, რომელსაც შეუძლია მისი ქცევის შეცვლა დროის მოკლე პერიოდში.

---

[1] ციტ. *არონსონ ე. უილსონ თ. ეიკერთ რ.* მითით. თხზ. გვ. 66.

[2] *მეიერს დ.* მითითებული თხზ. გვ. 601.

[3] *არონსონ ე., უილსონ თ., ეიკერტ რ.* მითითებ. თხზ. გვ. 380-381.

ფსიქიკური გადაცემა – ესაა გარკვეული ფსიქიკური მდგომარეობებისადმი ინდივიდის არაცნობიერი სპონტანური დაქვემდებარება. იგი ხორციელდება მხოლოდ ერთობლივი მოქმედების გზით, რაც დაკავშირებულია მაღალ ემოციურ დაძაბულობასთან. მისი ეფექტი დამოკიდებულია ჯგუფის სიდიდეზე – რაც მეტია მისი მონაწილეების რიცხვი, მით უფრო დიდია ეფექტი.

შთაგონების, მიბაძვისა და ფსიქიკური გადაცემის ზემოქმედების ძალაზე ნათლად მოწმობს მოვლენები, რომელთაც ადგილი ჰქონდა ჯონსტაუნში (გვინეას ჯუნგლებში) 1978 წელს. მაშინ „ხალხთა ტაძრის" სექტის 900 წევრმა, ჯიმ ჯონსონის მეთაურობით ერთდროულად დაამთავრა სიცოცხლე თვითმკვლელობით. მათ თავზე ჩამოიცვეს პლასტიკური პაკეტები და დალიეს ციანიდის შემცველი სასმელი.

შთაგონების, მიბაძვისა და ფსიქიკური გადაცემის გამაძლიერებელი ფაქტორები იყო: სექტაში შემსვლელებთან ახლო წარსულში პიროვნული დრამის გამოცდილების არსებობა; ლიდერის პიროვნების ქარიზმატულობა; სექტის წევრების სოციუმისგან იზოლირებულობა, მცველების მხრიდან სექტანტების დაშინება და მათში ბრალის განცდის გამოწვევა, ადამიანების გაბრუება დამამშვიდებელი საშუალებებითა და რიტუალებით (მედიტაცია და გალობები მთელი ღამის განმავლობაში), „მოზავებული სიყვარულის" ტექნოლოგიის გამოყენება (გაგების, კეთილგანწყობისა და მიღების ინტენსიური დემონსტრირება; ტექნოლოგიის „ფეხები კარებში" გამოყენება – თავიდან მსხვერპლს აღუძრაენ მცირეოდენი დაპირების მზაობას, აკეთებდნენ უმნიშვნელო მოქმედებას, შემდეგ მისდამი მოთხოვნების მასშტაბები თანდათან იზრდებოდა) და სხვა.[1]

საკუთარი სიცოცხლის სხვა ადამიანის ნებისადმი ან იდეისადმი ასეთი არაცნობიერი დაქვემდებარების გზა გაცილებით მოკლეა ხოლმე.

დაწყებითი სკოლის მასწავლებელი ჯეინ ელიოტი თავის უნიკალურ ექსპერიმენტში შეეცადა გაერკვია, რამდენად სწრაფად და ადვილად ფორმირდება ერთმანეთთან ნორმალურ ურთიერთობაში მყოფ ბავშვებთან ურთიერთისადმი შეუწყნარებლობა და აგრესიული ქცევა. ურთიერთდაპირისპირებულ ჯგუფებად ბავშვების დაყოფის საფუძვლად არჩეული იქნა მათი თვალის ფერი.

ექსპერიმენტის პირველ დღეს მასწავლებელმა გამოაცხადა, რომ რუხი თვალის ფერის მქონე ბავშვებისათვის დგინდება რიგი შეზღუდვები. ისინი უნდა დასხდნენ მხოლოდ უკანა მერხებზე; უფლება ერთმევათ ისარგებლონ სასმელი წყლის შადრევნით, სადილზე მათ არ აქვთ უფლება აიღონ დამატება, რადგან ეს მეტისმეტად დიდი ფუფუნებაა მათთვის. რუხთვალება მოსწავლეები გაკრიტიკებულნი იყვნენ მასწავლებლის მხრიდან და საკმარისად არ ფასდებოდნენ.

ცისფერთვალება ბავშვები, პირიქით, ღებულობენ მთელ რიგ უპირატესობებს. მათ მიიღეს უფლება უფრო ადრე წასულიყვნენ შესვენებაზე და შესვენების დროს პირველები მიდიოდნენ სასადილოში; ისინი გამოცხადებული იყვნენ უფრო კეთილშობილებად და ჭკვიანებად, ვიდრე რუხთვალება ბავშვები.

თავიდან, მხარს უჭერდა რა წინასწარი შეგონების ხელოვნურად შექმნილ ვითარებას, ელიოტი იღებდა სპეციალურ ზომებს, რათა რუხთვალა და ცისფერთვალა ბავშვები ერთმანეთში არ არეულიყვნენ. ოღონდ, უკვე ექსპერიმენტის პირველსავე დღეს ცისფერთვალება ბავშვები არა მხოლოდ შეეერთდნენ მას, არამედ კიდეც აღემატებოდნენ რუხთვალება ბავშვებისადმი არაკეთილგანწყობილ დამოკიდებულებაში. ცისფერთვალა ბავშვები გრძნობდნენ თავიანთ უპირატესობას, ხოლო რუხთვალება ბავშვები თავს

---

[1] *დ. კუნ.* ფსიქოლოგიის საფუძვლები. ადამიანის ქცევის ყველა საიდუმლო. ფსიქოლოგიური ენციკლოპედია СПБ: ევროზნაკი. მ. „ოლმა-პრესს". 2002. გვ. 746-748.

დათრგუნულად გრძნობდნენ. სხვადასხვა ფერის თვალის მქონე ბავშვებს შორის გაჩნდა ჩხუბი და უსიამოვნებები. რუხთვალება ბავშვები ჩამორჩნენ სწავლაში.

ყველა ჩამოთვლილი ტრანფორმაციისთვის საკმარისი აღმოჩნდა ორ დღეზე ნაკლები. ორი დღის შემდეგ როლები შეიცვალა და ცისფერთვალა ბავშვებმა საკუთარ თავზე გამოსცადეს, თუ რას ნიშნავს იყო უკუგდებული. ამრიგად, ერთ დღეზე ნაკლები დროის განმავლობაში განსაკუთრებული ძალისხმევის გარეშე ბავშვებმა შეძლეს ერთმანეთის შეძულება მხოლოდ თვალის ფერისა და სტატუსთა უთანასწორობის გამო.

სოციალურ ფსიქოლოგიაში კარგადაა ცნობილი, რომ ჯგუფი შეიძლება გახდეს რაღაც უფრო დიდი, ვიდრე მისი ცალკეული წევრების ერთობლიობაა. არსებითად, მას შეუძლია დაემსგავსოს ორგანიზმს, რომლის ქცევა არსებითად განსხვავდება მისი წევრების ინდივიდუალური ქცევისაგან. ეს ხდება ქცევის ჯგუფური ნორმების დადგენისა და ჯგუფის წევრთა ინდივიდუალობის დაკარგვის შეგრძნებისა და პასუხისმგებლობის შემდგომი დიფუზიის შედეგად.

1977 წ. რონ ჯონსმა ერთ-ერთ ამერიკულ სკოლაში ჩაატარა ორკვირიანი ექსპერიმენტი, რომელიც მიზნად ისახავდა მოსწავლეებისათვის ეგრძნობინებინათ ნაცისტური გერმანიის ატმოსფერო. მაგრამ ეს ცდა უბრალო დემონსტრაციიდან, თამაშიდან, გადაიქცა სოციალურ-ფსიქოლოგიურ ექსპერიმენტად, რომელიც ახსნიდა ადამიანის ბოროტი ნების ბრმა იარაღად გადაქცევის ფენომენოლოგიასა და მექანიზმებს.

ექსპერიმენტი აღმოცენდა შემთხვევით. სასკოლო პროგრამის შესაბამისად მოსწავლეები პედაგოგ რ. ჯონსის ხელმძღვანელობით შეისწავლიდნენ ნაცისტურ გერმანიას. ლექციის მსვლელობისას მასწავლებელს დაუსვეს კითხვები: „როგორ შეეძლოთ გერმანიის მცხოვრებლებს იმის მტკიცება, რომ მათ არაფერი იცოდნენ ებრაელების მიმართ მასობრივი გასწორების შესახებ? როგორ შეეძლოთ მოქალაქეებს, რკინიგზის გამცილებლებს, მასწავლებლებს, ექიმებს თავი ეჩვენებინათ, თითქოს არაფერი იცოდნენ საკონცენტრაციო ბანაკებისა და ადამიანთა დახვრეტის შესახებ? როგორ შეეძლოთ ებრაელთა მეზობლებს და მეგობრებსაც კი ეთქვათ, რომ ისინი იქ არ იმყოფებოდნენ, როცა ეს ხდებოდა?"

ჯონსმა შესთავაზა მოსწავლეებს საკუთარ თავზე გამოეცადათ, თუ როგორ ხდება თავისუფალი ადამიანის გარდაქმნა დამჯერე და უდრტვინველ მონად. მისი აზრით, ფაშისტურ გერმანიაში ადამიანთა დამმორჩილებელ ძირითად ფაქტორებს შეადგენდა დისციპლინა, ერთობა, მოქმედება, სიამაყე და გაგება.

რათა გამოეცადათ საკუთარ თავზე დისციპლინის ძალა, მასწავლებელმა კლასს უბრძანა ეკარჯიშა სხვა პოზაში ჯდომაში. მან უამბო, რომ ჯდომის დროს სხეულის სწორი მდებარეობა ხელს უწყობს გულისყურის მოკრებას, ნებისყოფის განმტკიცებას და კლასში შეიტანა სავალდებულო ჯდომის მანერა. ფეხები ისე უნდა დაედგათ, რომ ორივე ტერფი მთლიანად შეხებოდა იატაკს, ხელები კი დაეწყოთ ზურგს უკან, რათა გაესწორებინათ ხერხემალი. მოსწავლეები მრავალჯერადად ვარჯიშობდნენ „სწორდით" მდგომარეობის მიღებაში. სწორი ჯდომა გახდა სწავლების უმთავრესი ასპექტი. პედაგოგი დაშლის უფლებას აძლევდა კლასს და შემდეგ კი მკვეთრად უბრძანებდა მიეღოთ „სწორდით" მდგომარეობა. ბოლოს და ბოლოს მოსწავლეებმა ისწავლეს დამსხდარიყვნენ მითითებულ მდგომარეობაში 15 წამში. ყურადღების კონცენტრაციაზე ვარჯიშისას ჯონსი მოსწავლეებს აიძულებდა ყურადღება გაემახვილებინათ იმაზე, რომ ტერფები ერთმანეთის პარალელურად და იატაკზე მჭიდროდ მიბჯენილი ყოფილიყო, კოჭები მიმდგარი მჭიდროდ, მუხლები მოხრილი 90^0-იანი კუთხით, ხელები გადაჯვარედინებული ზურგს უკან, ხერხემალი გამართული, ნიკაპი ჩამოწეული, თავი წინ გადახრილი. გარდა ამისა, ვარჯიშები ტარდებოდა ყველა მოქმედების უხმაუროდ შესრულებით. შედეგად

კლასმა რამდენიმე წამში შეისწავლა ყოველგვარი ხმაურის გარეშე დერეფნიდან აუდიტორიაში შესვლა, თავიანთი ადგილების დაკავება და სწორდით" მდგომარეობის დაჭერა.

გაკვეთილის ბოლოს მასწავლებელმა შემოიტანა რამდენიმე ახალი წესი: როდესაც დარეკავს ბოლო ზარი, ყველა მოსწავლე უნდა იჯდეს აუდიტორიაში „სწორდით" მდგომარეობაში; ყველა მოსწავლემ უნდა მოიტანოს ფანქრები და ფურცლები კონსპექტირებისთვის; კითხვის დასმის ან პასუხის დროს მოსწავლე უნდა იდგეს თავის მერხის გვერდზე; ნებისმიერი კითხვა ან პასუხი უნდა დაიწყოს სიტყვებით „მისტერ ჯონს". მოსწავლეები, რომლებიც პასუხობდნენ ნელა და უხალისოდ, იღებდნენ შენიშვნებს და თავიანთ პასუხებს იმეორებდნენ მანამ, სანამ იგი არ ემსგავსებოდა სიზუსტისა და თავაზიანი დამოკიდებულების ნიმუშს. პასუხის სიმკვეთრე და სისხარტე მის შინაარსზე მნიშვნელოვანი გახდა. საუკეთესო პასუხებად ითვლებოდა წინადადებები, რომლებიც შედგებოდა ორი-სამი სიტყვისაგან. მოსწავლეები იღებდნენ შექებას, თუ ისინი ავლენდნენ მონდომებას, ლაპარაკობდნენ დამაჯერებლად და იყენენ ყურადღებიანები.

მოსწავლეების აქტიურობა მკვეთრად შეიცვალა. ახლა განხილვაში მონაწილეობას იღებდა მთელი კლასი. ამაღლდა პასუხების ხარისხი. მოსწავლეები უსმენდნენ დაინტერესებული ყურადღებით. მათი პასუხები გახდა უფრო სრულყოფილი, განსაკუთრებით იმ შემთხვევაში, როცა მოსწავლეები, რომლებიც ადრე ვერ ბედავდნენ ლაპარაკს, ღებულობდნენ წახალისებას.

ექსპერიმენტის მეორე დღეს მასწავლებელი შევიდა კლასში და თავისდა გასაკვირად, შეამჩნია, რომ მოსწავლეების უმრავლესობა ზის ჩუმად „სწორდით" მდგომარეობაში, პირდაპირ წინ იყურებიან დაკვირვებული გამომეტყველებით, „ყელის კუნთები დაჭიმული აქვთ, ღიმილის, აზრების და შეკითხვების არანაირი ნიშანი, თითოეული ნერვი დაჭიმულია მნიშვნელოვანი საქმისთვის."

ექსპერიმენტის მესამე დღეს მასში მონაწილეობის მსურველ მოსწავლეებს გადასცეს საწევრო ბილეთები. არცერთ მოსწავლეს არ დაუტოვებია კლასი. კლასში იყო 43 ადამიანი. 13 მოწაფე გავიდა სხვა გაკვეთილებიდან, რათა მონაწილეობა მიეღოთ ექსპერიმენტში. 3 საწევრო ბილეთზე დასმული იყო წითელი ჯვრები. მათ, ვინც ისინი მიიღო, ეძლეოდა სპეციალური დავალება – ეცნობებინა ყველას შესახებ, ვინც არ დაემორჩილებოდა კლასის წესებს.

შემდეგ მასწავლებელმა წაუკითხა მოსწავლეებს ლექცია მოქმედების მნიშვნელობაზე, რომელშიც განმარტა, რომ დისციპლინას და ერთობას არა აქვს აზრი, თუ არ არის მოქმედებები.

იმისთვის, რომ თითოეულ მოწაფეს შეძლებოდა მოქმედებებში უშუალო მონაწილეობა, თითოეულ მათგანს მიეცა განსაკუთრებული დავალება: „თქვენ უნდა დამუშაოთ „მესამე ტალღის" პროექტი", „თქვენ პასუხისმგებელნი ხართ იმაზე, რომ არცერთი მოწაფე, რომელიც არ არის „მესამე ტალღის" მონაწილე, არ შეიდეს ოთახში" „მე მინდა, რომ თქვენ ზეპირად დაიმახსოვროთ და ხვალ ხმამაღლა გაიმეოროთ „მესამე ტალღის" ყველა მონაწილის სახელები და მისამართები", „თქვენს წინაშე დგება ამოცანა, რომ შეასწავლოთ ჯდომის ჩვენეული პოზა უახლოესი დაწყებითი სკოლის სულ მცირე 20 ბავშვს და ისინი დაარწმუნოთ იმაში, რომ ეს პოზა აუცილებელია იმისათვის, რათა უკეთ ისწავლონ"; „თქვენ უნდა წაიკითხოთ ეს ბროშურა და გაკვეთილის ბოლომდე მოასწროთ დაწერილებით მოუყვეთ მისი შინარსი მთელ კლასს", „მე მინდა, რომ თითოეულმა თქვენგანმა მომცეს ერთი საიმედო მეგობრის სახელი და მისამართი, რომელიც, თქვენი აზრით, მოისურვებდა „მესამე ტალღასთან" შეერთებას".

კლასის მოსწრება განუხრელად იზრდებოდა. მოსწავლეები წარმატებით ითვისებდნენ ძალიან რთულ თემებსაც კი. ისინი გამოთქვამდნენ სურვილს „ყოველთვის ასე ესწავლათ".

მეცამეტეობის ბოლოს მასწავლებელმა მოსწავლეებს ასწავლა ახალი წევრების მიღების პროცედურა. ახლა იმისათვის, რომ გამხდარიყო მონაწილე, საჭირო იყო მიეღო ორგანიზაციის ერთი წევრის რეკომენდაცია და საწევრო ბილეთი. ამ ბილეთის მიღებისას ახალ წევრს უნდა წარმოედგინა წესების ცოდნა და ფიცი დაედო, რომ დაემორჩილებოდა მათ. მოქმედებამ დულილი დაიწყო.

ერთ კლასთან 3 დღიანი ექსპერიმენტის შედეგებმა მოულოდნელი სახე მიიღო. მის პროცესში თანდათან ჩაერთო მთელი სკოლა. სკოლაში გამეფდა გამოცოცხლებული ცნობისმოყვარეობის ატმოსფერო. მზარეული ეკითხებოდა ჯონსს, როგორ უნდა გამოიყენებოდეს „მესამე ტალღის" ორცხობილა. სკოლის დირექტორი მივიდა საღამოს პედაგოგიურ საბჭოზე და მისცა მას „მესამე ტალღის სალამი". ბიბლიოთეკარმა მადლობა გადაუხადა მას სწავლის შესახებ დეკეზიანი დიდი უზარმაზარი დროშისათვის, რომელიც მან დაკიდა ბიბლიოთეკის შესასველელზე. დღის ბოლოს ორდერში მიღებული იყო 200-ზე მეტი მოწაფე.

ჯონსი იყო გაკვირვებული და რამდენადმე შეშინებული. მას განსაკუთრებით აშფოთებდა დაბეზღების გაქანება. თუმცა ფორმალურად „დამბეზღებლებად" დანიშნული იყო მხოლოდ სამი მოსწავლე, ამ პროცესში ჩაერთი კლასის ნახევარზე მეტი.

რამდენიმე მშობელმა ატეხა განგაში. ჯონსს სახლში დაურეკა ერთ-ერთი მშობლის რაბინმა. ჯონსმა უპასუხა, რომ მოსწავლეები უბრალოდ შეისწავლიან პიროენების გერმანულ ტიპს. ამან დაკმაყოფილა რაბინი. იგი შეპირდა, რომ დაელაპარაკებოდა მშობლებს. ექსპერიმენტის შეწყვეტის მოთხოვნის შემთხვევაში ალბათ ეს მოთხოვნა შესრულდებოდა, მაგრამ ასე არ მოხდა. რაბინიც პრაქტიკულად გახდა ექსპერიმენტის მონაწილე და დამცველი.

როლურ თამაშსა და სამართავ ქცევას შორის საზღვარი თანდათან შეუმჩნეველი გახდა. ბევრი მოწაფე თამაშს მიუდგა მეტისმეტი სერიოზულობით, ისინი სხვა მოწაფეებისაგან მოითხოვნდნენ წესების მკაცრად დაცვას და აშინებდნენ მათ, ვინც ექსპერიმენტს სერიოზულად არ იღებდა. სხვები მთლიანად გადაეშვნენ მოქმედებაში და თვითონვე ნიშნავდნენ თავიანთვის როლებს. განსაკუთრებით აქტიურობდნენ მოწაფეები, რომლებიც ცოდნით არ გამოირჩეოდნენ. „მესამე ტალღა" მათ აძლევდა შესაძლებობას წარმოედგინათ თავიანთი თავი. არცერთი ადამიანი, რომელსაც შეხება ჰქონდა ექსპერიმენტთან არ გამოთქვამდა ეჭვს და არ გამოსულა მისი პირადი უფლებების და თავისუფლების დარღვევის წინააღმდეგ.

ზოგიერთი მოსწავლე აცდენდა გაკვეთილებს, რათა მონაწილეობა მიეღო თამაშში. ექსპერიმენტის მეოთხე დღეს კლასში იჯდა სამოცდაათი ადამიანი. ჯონსმა წაიკითხა ლექცია სიამაყის შესახებ. მან აცნობა მოსწავლეებს, რომ „მესამე ტალღა" - ეს არის არა მხოლოდ ექსპერიმენტი, არამედ საერთო ეროვნული პროგრამა. მისი მიზანია – მოწაფეების პოვნა, რომლებსაც სურთ ჩვენს ქვეყანაში პოლიტიკური ცვლილებებისთვის ბრძოლა. მასწავლებლები მთელ ქვეყანაში შეაგროვებენ და ავარჯიშებენ ახალგაზრდულ რაზმებს, რომლებიც დისციპლინის, ერთობის, სიამაყისა და მოქმედების საშუალებით შეძლებენ აჩვენონ ნაციას, რომ საზოგადოება შეიძლება გახდეს უკეთესი, მიეცეს მას წესრიგის, ერთობის, სიამაყისა და მოქმედებისადმი მზაობის ახალი განცდა, ახალი მიზნის განცდა. ორდენის წევრები – არის ახალგაზრდა ადამიანების მიერ არჩეული ჯგუფი, რომელიც მოწოდებულია შეცვალოს ხალხის ბედი.

რათა დაემტკიცებინა თავისი სიტყვების სერიოზულობა, ჯონსმა მიმართა სამ მოსწავლეს, რომლებიც, როგორც ჩანს, ეჭვქვეშ აყენებდნენ „მესამე ტალღას". მან მოითხოვა, რომ ისინი გასულიყვნენ ოთახიდან, და დანიშნა ოთხი მცველი, რომლებსაც გოგონები უნდა წაეყვანა ბიბლიოთეკაში და არ შეეშვა ისინი კლასში პარასკევს.

შემდეგ მან აცნობა კლასს, რომ პარასკევს შუადღეს შედგებოდა საგანგებო შეკრება. ეს იქნებოდა შეკრება მხოლოდ „მესამე ტალღის" მონაწილეთათვის. შეკრებაზე ქვეყნის პრეზიდენტობის პოსტის კანდიდატი გამოაცხადებს „მესამე ტალღის" ახალგაზრდული მოძრაობის შექმნის შესახებ. ქვეყნის ყველა მხრიდან ათასზე მეტი ახალგაზრდული ჯგუფი გამოვა ამ მოძრაობის მხარდასაჭერად.

პარასკევს (ექსპერიმენტის უკანასკნელი დღე) აუდიტორიაში შეგროვდა დაახლოებით ორასი ადამიანი. მათ თავზე ფრიალებდა „მესამე ტალღის" დროშები.

დამსწრეთა შორის იყვნენ მოწაფე-სპორტსმენები, სკოლაში პოპულარული პიროვნებები, ლიდერები, ცალკეული მოსწავლეები, იმ ბავშვთა ჯგუფი, რომლებიც ყოველთვის ადრე მიდიოდნენ სკოლიდან, ბაიკერები, ფსევდოჰიპები, დადაისტების დაჯგუფების წარმომადგენლები, და იმ კომპანიის ზოგიერთი მონაწილე, რომელიც იკრიბებოდა სამრეცხაოში. ოღონდ ისინი იყვნენ ერთი მთლიანი. ყველანი ისხდნენ აბსოლუტურად სწორად აბსოლუტურ სიჩუმეში და უყურებდნენ აუდიტორიის წინა მხარეს დამონტაჟებული ტელევიზორის ეკრანს.

ჯონსი მიესალმა აუდიტორიას სალუტით. პასუხად ორასი ხელი წამოიმართა. ჯონსმა წამოიძახა დევიზი: „ძალა დისციპლინაშია". დარბაზი ისევ და ისევ იმეორებდა, უფრო და უფრო ხმამაღლა.

შემდეგ ჯონსმა გამორთო სინათლე და ჩართო ტელევიზორი. ეკრანი ცარიელი იყო და მხოლოდ ანათებდა. გადიოდა დრო. აუდიტორიის მოლოდინი თანდათან გადადიოდა შეშფოთებაში. ბოლოს იმედგაცრუება დაეუფლა, ვიღაც ადგა და წამოიძახა: „რა არის, არავითარი ბელადი არ არის?" ყველა გაოცებული მიბრუნდა ჯერ იმედგაცრუებული მოსწავლისაკენ, შემდეგ კი ისევ ეკრანისაკენ. ყველას სახეზე აღბეჭდოდა უნდობლობა.

უმაღლესი დაბნეულობის მომენტში ჯონსმა გამორთო ტელევიზორი. მან მონაწილეებს მოუთხრო იმის შესახებ, რომ არ არის არავითარი ბელადი და საერთო ეროვნული ახალგაზრდული მოძრაობა „მესამე ტალღის" სახელწოდებით; იმის შესახებ, რომ მოსწავლეები გამოიყენეს ექსპერიმენტში და ისინი ხუთი დღის განმავლობაში მიდიოდნენ გერმანელი ხალხის გზით, რომელთაც ასულელებდნენ ფაშისტები. შემდეგ მან ჩართო კინოპროექტორი და გაუშვა ფილმი ფაშიზმზე.

შემდეგ ექსპერიმენტის ორგანიზატორმა წარმოთქვა საბოლოო სიტყვა: „გასული კვირის გამოცდილებით ჩვენ ყველამ გამოვცადეთ, თუ რას ნიშნავდა გეცხოვრა და გემოქმედა ნაცისტურ გერმანიაში. ჩვენ გავიგეთ, რას ნიშნავს დისციპლინირებული სოციალური გარემოს შექმნა, განსაკუთრებული საზოგადოების აგება, ამ საზოგადოებისათვის ერთგულების დაფიცება, გონების შეცვლა წესებით. დიახ, ჩვენგან ყველასგან გამოვიდოდა კარგი გერმანელები. ჩვენ ჩავიცვამდით ფორმას, ავერიდებოდით, როცა ჩვენს მეგობრებსა და მეზობლებს გადასცემდნენ ანათემას, შემდეგ კი მივყვებოდით ცხოვრებას, კარს საგულდაგულოდ ჩავკეტავდით, ვიმუშავებდით „თავდაცვის" ქარხნებში, გადავწყვავდით იდეებს. დიახ, ჩვენ გავიგეთ, თუმცა არა ისეთი დიდი საფასურით, რას ნიშნავს გმირის პოვნა, ნაჩქარევი გადაწყვეტილების მიღება საკუთარი თავი იგრძნო ბედის ყოვლისშემძლე ბატონად. ჩვენ ვიცით, რა საშინელია იყო უარყოფითი და რა სასიამოვნოა რაიმეს სწორად გაკეთება და ამისათვის ჯილდოს მიღება, იყო მართალი, იყო სწორი. ჩვენ დავინახეთ და, ალბათ, ვიგრძენით, რასთან მიგვიყვანს ეს ყოველივე, თუ უკიდურესობამდე მივალთ. თითოეული ჩვენგანი უკანასკნელი კვირის განმავლობაში გახდა გარკვეული მოვლენების მოწმე. ჩვენ დავინახეთ, რომ ფაშიზმი – ესაა არა ის, რასაც აკეთებენ ვიღაც სხვა ადამიანები. არა, ის აქაა, ამ ოთახში, ჩვენს საკუთარ ჩვეულებებში და ცხოვრების სახეში. საკმარისია ცოტათი ამოთხრა და იგი ზემოთ ამოტივტივდება. ეს რაღაც თითოეულ ჩვენგანში ზის. ჩვენ ვატარებთ მას როგორც

მომწამვლელ დაავადებას. ფაშიზმი – ესაა იმის რწმენა, რომ ადამიანები თავიანთი ბუნებით მანკიერნი არიან და ამიტომ არ შეუძლიათ კარგად მოექცნენ ერთმანეთს. აქედან გამომდინარეობს, რომ სოციალური წესრიგის შესანარჩუნებლად აუცილებელია ძლიერი ბელადი და დისციპლინა. არის კიდევ ერთი რამ – თვით გამართლება".

„ეს უკანასკნელი გაკვეთილია, რომელიც უნდა შეეისწავლოთ. ჩანს, მას აქვს ყველაზე დიდი მნიშვნელობა. ეს გაკვეთილი დაკავშირებულია საკითხთან, რითაც დაიწყო ნაცისტების ცხოვრების ჩვენი რისკიანი კელეა. თქვენ გახსოვთ კითხვა, რომელშიც გამოიხატა გაკვირვება, თუ როგორ შეძლო გერმანიის მოსახლეობამ თავი მოეჩვენებინა, რომ არაფერი არ იცის და არ მონაწილეობს ნაცისტურ მოძრაობაში? თუ მეხსიერება არ მღალატობს, კითხვა ასე ჟღერდა: „როგორ შეეძლო გერმანელ ჯარისკაცებს, მასწავლებლებს, სარკინიგზო კონდუქტორებს, მედიცინის დებს, საგადასახადო ინსპექტორებს, საშუალო მოქალაქეებს განეცხადებინათ მესამე რაიხის კრახის შემდეგ, რომ მათ არაფერი არ იცოდნენ იმის შესახებ, რაც ხდებოდა? როგორ შეიძლება ხალხი იყოს ნაწილი რომელიმე პროცესის, შემდეგ კი ხელისუფლების შეცვლის შემდეგ თავი მოიკატუნოს, რომ არავინ არაფერში არ მონაწილეობდა? რა აიძულებს ადამიანებს ამოშალონ მეხსიერებიდან საკუთარი ისტორია?" მომდევნო რამდენიმე წუთის ან წლის განმავლობაშიც კი თქვენ შესაძლებლობა გექნებათ უპასუხოთ ამ კითხვას:

„თუ ჩვენ შევძლებდით სრულიად აღგვედგინა გერმანული მენტალიტეტი, მაშინ არცერთი თქვენგანი არასოდეს არ აღიარებდა, რომ იყო „მესამე ტალღის" ბოლო შეკრებაზე. გერმანელების მსგავსად, თქვენთვის ძნელი იქნება საკუთარ თავს გამოუტყდეთ, რომ ძალიან შორს შეტოპეთ. თქვენ არ დაუშვებთ, რომ თქვენმა მეგობრებმა და მშობლებმა გაიგონ, რომ თქვენ გსურდათ უარი გეთქვათ პიროვნულ თავისუფლებაზე და ნებელობაზე წესრიგის დიქტატისა და უხილავი ბელადების გულისთვის. თქვენ არ შეგიძლიათ აღიაროთ, რომ თქვენით მანიპულირებდნენ, რომ თქვენ ვილაცას მიჰყვებოდით, რომ თქვენ „მესამე ტალღა" მიიღეთ ცხოვრების სახედ. თქვენ არ აღიარებთ, რომ მონაწილეობდით ამ უაზრობაში. თქვენ ამ დღეს და ამ შეკრებას საიდუმლოდ შეინახავთ. ეს იქნება ჩემი საიდუმლოც – ჩვენი საერთო საიდუმლო".

ამით „მესამე ტალღამ" შეწყვიტა არსებობა. მოსწავლეები დაუყოვნებლივ დგებოდნენ თავ-თავიანთ ადგილებიდან და ჩუმად მიიწევდნენ გასასვლელისკენ. ზოგიერთი დაუფარავად ტიროდა. სხვები ვიწრო წრეში იკრიბებოდნენ და ერთმანეთს ეთხოვებოდნენ, მიიწევდნენ კარისკენ და სამყაროსკენ, რომელიც მის იქით იყო.[1]

2.1.5. სოციალური სწავლება როგორც ქცევის მართლსაწინააღმდეგო ფორმირების ფაქტორი

ფსიქოლოგიაში გენეტიკური და სოციალურ-ფსიქოლოგიური მიდგომების წარმომადგენელთა შორის მიმდინარეობს მარადიული კამათი პიროვნებისა და მისი ქცევის ფორმირების დეტერმინანტების შესახებ. „დამნაშავეობის გენის" გამოყოფის მცდელობები წარმატებით არ დასრულდა. სოციალურ-ფსიქოლოგიური მიდგომის მომხრეები ამტკიცებდნენ, რომ ადამიანის პიროვნება ფორმირდება მხოლოდ მისი რეალური ან ნომინალური სოციალური ზემოქმედების წყალობით, სხვადასხვა სოციალურ ჯგუფებში

[1] ადაპტირებული ე. პაინსის და კ. მასლაჩის სოციალური ფსიქოლოგიის პრაქტიკუმიდან. СПБ. პიტერ 2000, გვ. 260-276.

შესვლით, ჯგუფური ნორმების წესების და ღირებულებების შეთვისებით და ქცევაში განხორციელებით.

მოცემული მიდგომა შეიძლება აიხსნას ა. ბანდურის სოციალური სწავლების კონცეპტუალური თეორიის პოზიციიდან, რომელმაც შეამჩნია, რომ ზოგჯერ ადამიანები პირველი მცდელობითვე ახერხებენ რაიმე ამოცანების წარმატებულად გამკლავებას. მაგალითად, როცა პირველად მოვსინჯავთ ფეხბურთის თამაშს, ან ავტომობილის მართვას, ჩვენ არ გვჭირდება ელემენტარული მოძრაობების შესწავლა და მათგან უფრო რთული მოქმედებების თანდათანობით აგება – უბრალოდ მოვსინჯავთ და ჩვეულებრივ ვაღწევთ სრულიად მისაღებ შედეგებს. ეს შეიძლება მოხდეს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ უკვე პირველ მცდელობამდე ჩამოგვიყალიბდა ამ ქმედებების შესახებ აზრობრივი წარმოდგენა.

ასეთი წარმოდგენები ფორმირდება იმაზე დაკვირვების შედეგად, თუ როგორ ასრულებენ ასეთივე ქმედებებს სხვა ადამიანები. თუ ვხედავთ, როგორ აკილდოებენ სხვა ადამიანებს გარკვეული ქმედებების შესრულების გამო, მაშინ ჩვენ დიდი ხარისხით მიდრეკილი ვართ ამ ქმედებათა გამეორებისადმი. თუ სხვა ადამიანებს სჯიან რაიმე საქციელთა გამო, მაშინ ჩვენ ვცდილობთ არ გავიმეოროთ ისინი.

ბანდურის შეხედულებით, ადამიანები ითვისებენ აგრესიული ქცევის ჩვევებს არა მხოლოდ საკუთარ გამოცდილებაზე დაყრდნობით, არამედ ასევე სხვა ადამიანებზე დაკვირვებით და სხვათა ქცევის ეფექტური (მოწონებული) მოდელების შეთვისებით. სოციალური სწავლების თეორიის შესაბამისად თანდაყოლილია მხოლოდ ელემენტარული რეფლექსები და ადამიანის შესაძლებლობათა საზღვრები. ადამიანის ნებისმიერი ქცევა სოციალურადაა განპირობებული, რამდენადაც მის უკან დგას ურთულესი ჩვევები, რომლებიც მოითხოვს სპეციალურ სწავლებას. ასე მაგალითად, იმისათვის რომ ჩამოყალიბდეს აგრესიული ქცევა, აუცილებელია მთელი რიგი პირობების შესრულება. უნდა არსებობდეს მოქმედების შეთვისების საშუალებები, ადგილი უნდა ჰქონდეს პროვოკაციას, უნდა არსებობდეს მოქმედების განმტკიცებული პირობები. სხვაგვარად რომ ვთქვათ, აგრესიულ ქცევას სწავლობენ, რამდენადაც აგრესორმა უნდა იცოდეს, რომ აყენებს ტკივილს, როგორ და რა პირობებში უნდა გააკეთოს ეს? ამაში ფსიქოფიზიოლოგიურ, მათ შორის მემკვიდრეობითი მექანიზმების გავლენას აქვს ადგილი, მაგრამ არ თამაშობს გადამწყვეტ როლს.

> *სწავლება* – არის ინდივიდუალური გამოცდილების შეძენა; ფსიქოლოგიური პროცესების ფართო კლასი, რომლებიც უზრუნველყოფს ახალი შეგუებითი რეაქციების ფორმირებას. სახეები: შეგუება, ალბეჭდვა, *რეფლექსების* წარმოქმნა, რთული ქცევითი რეაქციების ფორმირება, სოციალური სწავლება და სხვა.

სოციალურ-კოგნიტური თეორიის თანახმად სტიმულზე ადამიანის რეაქცია განპირობებულია კოგნიტური პროცესებით. ა. ბანდურამ გამოყო ხუთი ძირითადი კოგნიტური უნარი, რომლებიც დამახასიათებელია ადამიანისთვის: სიმბოლიზაცია (სიმბოლოებისა და სახეების წარმოქმნა, რომლებიც გადის სენსორული გამოცდილების ფარგლებიდან); წინასწარი განჭვრეტა (უმეტეს შემთხვევებში ადამიანები წინასწარ განჭვრეტენ თავიანთი ქცევის შედეგებს, აყენებენ მიზნებს, და უბრალოდ არ რეაგირებენ გარემომცველ პირობებზე); მოდელებით გაშუალებულობა (ადამიანები სწავლობენ უმეტესწილად სხვა ადამიანებზე დაკვირვებით, და არა უშუალო მონაწილეობით); თვითრეგულაცია (შინაგანი სტანდარტების არსებობა საკუთარი ქცევის შეფასებისა და კორექციისათვის); თვითანალიზი (საკუთარი გამოცდილებისა და შემეცნებითი პროცესების რეფლექტორული შეფასება).

ა. ბანდურამ მოახდინა ამის დემონსტრირება ექსპერიმენტების სერიაში, რომლებიც ცნობილია გამოკვლევებით თოჯინა ბობოსთან ერთად. XX ს-ის 50-იანი წლების ბოლოსა და 60-იანი წლების დასაწყისში აშშ-ში პოპულარობით სარგებლობდა საბავშვო ტელეგადაცემები, რომელთა გმირი იყო კლოუნი ბობო. კერძოდ, 1961 წ. მან ჩაატარა შემდეგი ექსპერიმენტი სტენფორდის[1] ერთ-ერთ სკოლამდელ დაწესებულებაში. ბავშვს სთხოვეს ეხატა. ოთახის მეორე ბოლოში იმყოფება ქალი (ექსპერიმენტატორი). მის გვერდით არის ხის კონსტრუქტორი, ხის ჩაქუჩი და დიდი გასაბერი თოჯინა კონსტრუქტორით. რაღაც მანიპულაციების შემდეგ ქალი დგება და თითქმის 10 წთ-ის განმავლობაში ჩაქუჩს ურტყამს გასაბერ თოჯინას, ფეხებით თელავს, ისვრის, ყვირის: „ჩაარტყი ცხვირში! ჩაჭედე, გათელე!" შემდეგ ბავშვი, რომელიც თვალყურს ადევნებდა ძალადობის ამ სცენას, გადის მეორე ოთახში, სადაც ბევრი მიმზიდველი სათამაშოა. ბავშვი გატაცებით თამაშობს. რამდენიმე წუთის შემდეგ ქალი აცილებს მას თამაშს, ამბობს, რომ ეს საუკეთესო სათამაშოებია, რომლებსაც ის უნდა მოუფრთხილდეს სხვა ბავშვებისთვის".

ფრუსტრირებული ბავშვი იძულებულია გადავიდეს მესამე ოთახში, სადაც ბევრი სათამაშოა აგრესიული და არააგრესიული თამაშისთვის. იქ არის თოჯინა ბობოც და ხის ჩაქუჩიც.

ექსპერიმენტის შედეგები. ცდის პირი ბავშვები, რომლებიც ვერ ხედავენ უფროსის აგრესიულ ქცევას, უფრო იშვიათად თამაშობდნენ ან საუბრობდნენ აგრესიულად. თუმცა ისინი განიცდიდნენ ფრუსტრაციას, მაინც, როგორც წესი, წყნარად თამაშობდნენ. ბავშვები, რომლებმაც დაინახეს ექსპერიმენტატორის აგრესიული გამოვლინებები, უფრო ხშირად ურტყამდნენ თოჯინას ჩაქუჩს. ამასთან ისინი ხშირად ახდენდნენ ექსპერიმენტატორის სიტყვებისა და ქმედებების კოპირებას.

შედეგების ინტერპრეტაცია. ზრდასრული ადამიანის აგრესიულ ქცევაზე დაკვირვებამ ბავშვებს ასწავლა აგრესიის გამოვლინება.

როს პარკმა (1977) და ჯაკ ლაინსმა (1975)[2] ჩაატარეს ექსპერიმენტები, რომლებშიც შეისწავლებოდა ტელევიზიის გავლენა ბავშვების აგრესიულ ქცევაზე.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. მკვლევარები ჩადენილი დანაშაულებების გამო გამოსასწორებელ დაწესებულებებში მოთავსებულ ამერიკელ და ბელგიელ ბიჭებს უჩვენებდნენ აგრესიულ და არააგრესიულ სარეკლამო რგოლებს.

ექსპერიმენტის შედეგები: ბავშვები, რომლებმაც ნახეს აგრესიული რგოლები, ირგვლივმყოფთა მიმართ მნიშვნელოვნად უფრო ხშირად იქცეოდნენ აგრესიულად, ვიდრე ექსპერიმენტის წინა კვირაში.

შედეგების ინტერპრეტაცია. ძალადობის სცენებით ფილმების ნახვა იწვევს მაყურებლის აგრესიულობის ზრდას.

ედუარდ დონერსტეინმა ჩაატარა მსგავსი ექსპერიმენტი (1980)[3]. ვისკონსინის შტატის უნივერსიტეტიდან 120 მამაკაცი მან დაყო სამ ექსპერიმენტულ ჯგუფად. ექსპერიმენტის პირველ ეტაპზე ერთ-ერთ მათგანს მან უჩვენა ნეიტრალური ფილმი, მეორეს – ეროტიკული, მესამეს კი – აგრესიულ-ეროტიკული გაუპატიურების სცენით. გამოკვლევის მეორე ეტაპზე ცდის პირები, თითქმოსდა ახალი ექსპერიმენტის ჩარჩოებში, ექსპერიმენტატორის დამხმარეს (მამაკაცს ან ქალს) „ასწავლიდნენ" უაზრო

---

[1] *მაიერს* დ. მითითებ. თხზ. გვ. 521.

[2] იქვე. გვ. 525.

[3] იქვე. გვ. 512.

მარცვლებს. არასწორი პასუხებისთვის „მოსწავლეებს" სჯიდნენ ელექტრონული დენის დარტყმებით.

ექსპერიმენტის შედეგები. მამაკაცები, რომელთაც უყურეს ფილმს გაუპატიურების სცენით, „მოწაფეებს" სჯიდნენ მნიშვნელოვნად უფრო მეტი სისასტიკით. განსაკუთრებით აგრესიულები იყვნენ ისინი იმ შემთხვევაში, როცა „მსხვერპლი" ქალი იყო.

ლაბორატორული ექსპერიმენტის შედეგები მტკიცდება საველე ბუნებრივი ექსპერიმენტებით. მათში დადგენილია, რომ სპორტული ორთაბრძოლის ან სატელევიზიო ძალადობის სანახაობას შეუძლია აგრესიისადმი მიდრეკილების გაზრდა და არ იწვევს აგრესიულ ენერგიის სუბლიმაციას. საშუალო სტატისტიკური ამერიკელი კი მოზარდობის ასაკისათვის უკვე ასწრებს ტელევიზიით ძალადობის 100 000-ზე მეტი და მკვლელობის დაახლოებით 20 000 სცენის ნახვას. ლ. ერონი შემთხვევით არ ახდენდა მეთვალყურეობას 600 ადამიანის ცხოვრებაზე 22 წლის განმავლობაში, ბავშვობიდან მომწიფებულ ასაკამდე.

ექსპერიმენტის შედეგებმა საშუალება მისცა მას დაემტკიცებინა: „თუ რამდენად აგრესიული იქნება ახალგაზრდა ადამიანი 19 წლის ასაკში, ამის ერთ-ერთი საუკეთესო მაჩვენებელი გამოდგა ძალმომრეობის დონე იმ სატელეეიზიო გადაცემებში, რომელთაც ის უყურებდა 8 წლის ასაკში".

ამჟამად მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს აგრესიული ქცევის ფორმირებას. არსებითად, უნდა აღინიშნოს ტელეეკრანებზე ფიზიკურ ძალადობაზე ტაბუს მოხსნა.

გარკვეულ ინტერესს წარმოადგენს ტრანსლაციის დღე-ღამობრივი ციკლის მიხედვით აგრესიული და ეროტიკული ქმედებების სახეების განაწილების ანალიზი. ტელემაყურებლის დილა იწყება შეურაცხყოფათა საკმაოდ დიდი წილით (დღე-ღამის განმავლობაში ტელეარხების მიერ ტრანსლირებული ყველა შეურაცხყოფათა 36.9%). ყველა ჩხუბების მეოთხედი ნაწილი მოდის დილის საათებზე, ასევე ყოველ მეექვსე „ტელემკვლელობას" ვუყურებთ ასევე დილით.

როგორც არ უნდა უჩვეულოდ მოგეჩვენოს, მკვლელობათა რაოდენობა იზრდება დღის ტელეგადაცემებში და ეროტიკული სცენების ნახევარი მოდის სწორედ დღის ეთერზე (43.4%). სქესთა შორის ურთიერთობები მოწოდებულია წმინდა ფიზიკურ დონეზე – მაშინაც კი როცა მაყურებელი სურთ დაარწმუნონ იმაში, რომ ეს სიყვარულია.

2.2. წინასწარი ძიების ზოგადი ფსიქოლოგიური კანონზომიერებები

წინასწარი ძიება არის მიზანმიმართული პროცესი, რომლის მიზანს შეადგენს დანაშაულის წარსული მოვლენის რეკონსტრუქცია (აღდგენა) იმ კვალთა მიხედვით, რომელიც აწმყოშია აღმოჩენილი გამომძიებლის მიერ.

გამომძიებლის საქმიანობის ფსიქოლოგიური სტრუქტურის ძირითად განმსაზღვრელ კომპონენტს წარმოადგენს მრავალმხრივი ფაქტების შეგროვებასა და კვლევასთან დაკავშირებული შემეცნებითი აქტივობა. მასში შეიძლება გამოიყოს ორი მიმართულება:

- თვით დანაშაულის მოვლენის და მისი ხელისშემწყობი ობიექტური პირობების აღდგენა (ე.ი. ამ მოვლენასთან დაკავშირებულ სხვადასხვა პირებს შორის ყველა ურთიერთმიმართება);

▪ დანაშაულის ჩამდენი სუბიექტის პიროვნების შემეცნება დანაშაულებრივი განწყობის აღმოცენების მექანიზმის, დანაშაულებრივი ჩანაფიქრისა და ჩადენილი ქმედებისადმი დამნაშავის სუბიექტური მიმართების განვითარებაში.

წინასწარი ძიების დროს რეკონსტრუქციის პროცესი ობიექტურად წარმოდგება დროში მიმდინარეობის სახით დანაშაულის მოვლენიდან ამ მოვლენისა და მისი ჩამდენი სუბიექტის პიროვნების სრულ რეკონსტრუქციამდე, იმ ინფორმაციის შემეცნებითი (ძიებითი) ანალიზითა და სინთეზით, რომელიც გროვდება წინასწარი გამოძიების მსვლელობისას.

გამომძიებლის სამძებრო მოქმედების ხასიათის ფსიქოლოგიურ თავისებურებებს მოცემულ ეტაპზე შეიძლება მივაკუთვნოთ შემდეგი:

1. *დანაშაულის სრული, ამომწურავი, შემეცნებითი მოდელის არარსებობა.* ამის ლოგიკურ შედეგს წარმოადგენს არსებითი სიძნელეები მიღებული ინფორმაციის შეგროვებისას და შეფასებისას. ამა თუ იმ ფაქტებისა და ცალკეულ ფაქტებს შორის ურთიერთკავშირის ბუნებისა და არსებითი ღირებულებების შესახებ დიდი რაოდენობით სხვადასხვაგვარი ვერსიების წამოყენებისა და შემოწმების აუცილებლობა.

2. წინასწარი ძიებისას შემეცნების პროცესი გამოირჩევა *ინფორმაციის შემოსვლის გარკვეული მოუწესრიგებლობით,* რაც არ არის დამოკიდებული შემეცნების განმახორციელებელი პირის ნება-სურვილზე, არამედ განისაზღვრება უფრო მეტად ობიექტური ფაქტორებით, საქმის ვითარებებით.

3. წინასწარი გამოძიება მთლიანობაში არის არა თეორიულად შემეცნებითი პროცესი, არამედ უპირველეს ყოვლისა პრაქტიკული მოქმედება, რეგლამენტირებული სისხლის სამართლის პროცესით. ეს გამომძიებლის სამუშაოს ანიჭებს *აშკარად გამოხატულ ნორმატიულ ხასიათს,* რაც არ არის დამახასიათებელი სხვა პროფესიათა დიდი უმრავლესობისთვის. ისეთი ნორმები, როგორიცაა, მაგალითად, სისხლის სამართლის საქმის აღძვრა და ა.შ., წარმოადგენს ცალკეული სამძებრო მოქმედებების ორგანიზაციის აუცილებელ საფუძველს.

4. გამომძიებლის მოქმედება ხასიათდება *ამოცანათა განსაკუთრებული მრავალფეროვნებით,* რომელთა სწორი გადაწყვეტა საჭიროებს განსხვავებული თეისებების, უნარ-ჩვევების, ცოდნის გამოყენებას. აუცილებელია სისტემატიზირებული სპეციალური ცოდნა მედიცინისა და პედაგოგიკის, საქონელმცოდნეობისა და ბუღალტერიის, ტრანსპორტის, ფსიქოლოგიისა და სხვა სფეროებში.

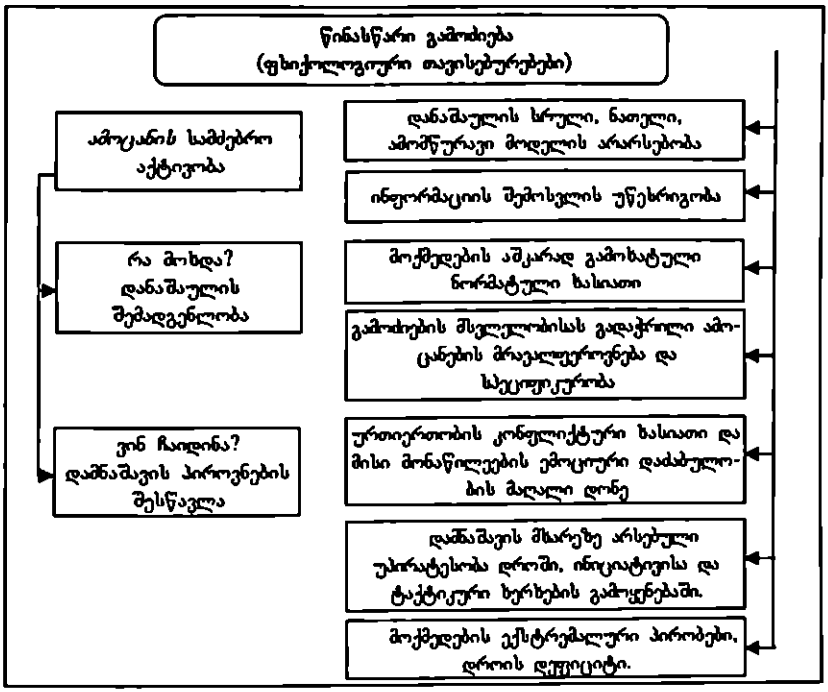
5. საგამძიებო მოქმედების მსვლელობისას აუცილებელია იმ პირთა წინააღმდეგობის გადალახვა, რომლებიც არ არიან დაინტერესებულნი გამოძიების წარმატებულობით. ამის გამო *ურთიერთობა ატარებს კონფლიქტურ ხასიათს და მიმდინარეობს მაღალი ხარისხის ემოციური დაძაბულობის თანხლებით.* ყოველივე ეს გამოძიებას ანიჭებს ბრძოლის ხასიათს, რომელიც ზოგჯერ ძალიან მწვავე ფორმებს ღებულობს.

6. წინასწარი ძიების სტადიაზე *დროისა და ინიციატივის, ასევე ტექნიკური ხერხების გამოყენების უპირატესობა იმყოფება დამნაშავის მხარეს.* იგი ყოველგვარ ღონეს ხმარობს, რათა აქტიურად წინ აღუდგეს გამომძიებელს: მიმართავს ეშმაკობას, შანტაჟს, სიცრუეს, მოტყუებას, ცილისწამებას, ფალსიფიკაციას, მოსყიდვას — მისი საშუალებების არსენალი პრაქტიკულად უსაზღვროა. გამომძიებელს კი აქვს მხოლოდ კანონიერი და ზნეობრივად უმნიშვნელო საშუალებებით მოქმედების უფლება.

7. გამომძიებლის მოქმედების ფსიქოლოგიური თავისებურებები განისაზღვრება, აგრეთვე, *პირობების ექსტრემალურობით, რომელშიც იგი მიმდინარეობს. აღგილი აქვს დროის დეფიციტს,* რაც ქმნის დაძაბულობას მუშაობაში და განპირობებულია როგორც

დანაშაულის გამოძიების საერთო ვადებით, ასევე იმ ვადებითაც, რომელიც დაკავშირებულია სისხლის სამართლის საქმის პროცესუალურ ეტაპებთან.

ამრიგად, გამომძიებლის მოქმედების ეფექტურობა წინასწარი ძიების სტადიაზე არც თუ მცირე ხარისხით დამოკიდებულია ფსიქოლოგიური კანონზომიერების სწორ გათვალისწინებასა და მოხერხებულ გამოყენებაზე (ნახ. 2.1).



ნახ. 2.1. წინასწარი გამოძიება (ფსიქოლოგიური თავისებურებები).

2.2.1. შემთხვევის ადგილის დათვალიერების ფსიქოლოგია

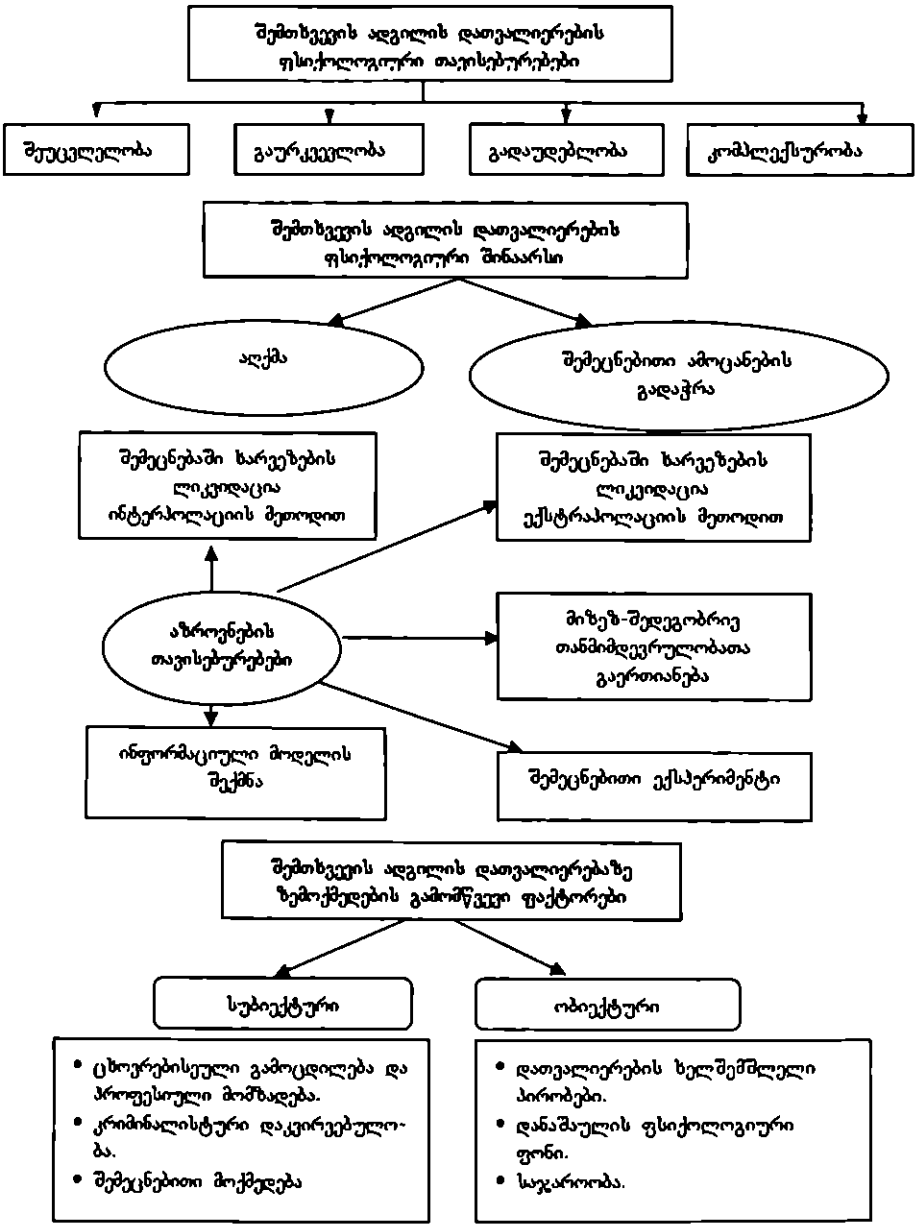
შემთხვევის ადგილის დათვალიერება (შად), როგორც წესი, მიეკუთვნება პირველად საგამოძიებო მოქმედებებს, ხოლო პიროვნების წინააღმდეგ განსაკუთრებით საშიში დანაშაულების შესახებ საქმეთა უმრავლესობის წარმოებისას გამოძიება იწყება შად-ით.

დათვალიერება — არის დამოუკიდებელი, საგამოძიებო მოქმედება, რომლის მიზანს წარმოადგენს დანაშაულის კვალისა და სხვა ნივთმტკიცებათა აღმოჩენა, დანაშაულის ვითარების და საქმის სხვა ვითარებების გამორკვევა. ამასთან, შად შეიძლება იყოს სხვა საგამოძიებო მოქმედებების შემადგენელი ნაწილი, როგორიცაა დაკავება, ჩხრეკა, ამოღება, საგამოძიებო ექსპერიმენტი და ა.შ.

შად-ის ფსიქოლოგიურ თავისებურებებს შედგენს შემდეგი (ნახ. 2.2):

შად — არის *შეუცვლელი* საძიებო მოქმედება. გამომძიებელი უშუალოდ შესწავლის პროცესში იყენებს შემეცნების სრულიად განსხვავებულ ფორმებსა და მეთოდებს იმ ფაქტებისა და ვითარებების დადგენის მიზნით, რომლებიც იძლევიან გამოძიების მსვლელობის აღნიშვნისა და მოვლენების ჭეშმარიტი გამოვლენის საშუალებას.

1. შად-ის გარეგან ფაქტორებს, რომლებსაც გამომძიებლის არასაკმაო მომზადების შემთხვევაში შეუძლია მასზე უარყოფითი ფსიქოლოგიური ზემოქმედების მოხდენა, წარმოადგენს *დათვალიერების არახელსაყრელი პირობები:* სიცივე, სიცხე, წვიმა, თოვლი, ბურუსი, ცუდი ხილვადობა, ძალიან დიდი ან, პირიქით, პატარა ფართობი, რომელიც გაჩნია შემთხვევის ადგილს. მსგავს შემთხვევებში ზოგიერთი გამომძიებელი კარგავს ფსიქოლოგიურ წონასწორობას. მათ ქცევაში წარმოიქმნება ნევროზულობის, დაურწმუნებლობის და ა.შ. ელემენტები.



ნახ. 2.2. შემთხვევის ადგილის დათვალიერების ფსიქოლოგიური თავისებურებები.

2. დათვალიერების ეფექტურობაზე არც თუ მცირე გავლენას ახდენს ე.წ. *დანაშაულის ფსიქოლოგიური ფონი.* უმეტეს შემთხვევებში გამომძიებელი გულგრილი არ რჩება იმის მიმართ, რასაც აღმოაჩენს დათვალიერების დროს, მსხვერპლის, ჭრილობების, სისხლის, დაზიანებებისა და ნგრევის, დაზარალებულთა და მათი ნათესავების ცრემლების დანახვისას. ის განიცდის შეგრძნების, აღშფოთების, თანაგრძნობის, სიბრალულის, სიბრაზისა და ა.შ. განცდებს. მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული, რომ დანაშაულის ფსიქოლოგიურ ფონს შეუძლია გამომძიებელზე იქონიოს როგორც დადებითი, ისე უარყოფითი ზემოქმედება. პირველ შემთხვევაში გამომძიებლის მიერ განცდილი გრძნობები აიძულებენ მას ფლობდეს საკუთარ თავს, თავისი ყველა ძალა მიმართოს მიზნის მიღწევისაკენ, უფრო ეფექტურად აწარმოოს დათვალიერება, საერთოდ ყველაფერი გააკეთოს ჭეშმარიტების დასადგენად. ასეთი ფსიქოლოგიური მზაობა, ბუნებრივია, იწვევს გამომძიებელში აქტიურობის, მიზანმიმართულობის, დაჟინებულობის, გაბედულების, სიმტკიცის, ყურადღების და ა.შ. ზრდას. დაბნეულობა, პროფესიული გამოცდილების არარსებობა, ფსიქიკური პროცესების მართვის უუნარობა ხელს უშლის გამომძიებელს, აძლიერებს დანაშაულის ფსიქოლოგიური ფონის უარყოფით ზემოქმედებას.

3. შპდ-ი მიეკუთვნება იმ მცირერიცხოვან საგამოძიებო მოქმედებებს, რომელთა წარმოებისას გამომძიებელი მოქმედებს, ასე ვთქვათ, *საჯაროდ,* სხვა ადამიანების თანდასწრებით. ეს ასევე მოითხოვს გარკვეულ ფსიქოლოგიურ მომზადებას, კერძოდ, გულისყურის მოკრების უნარს, მდგრადობის შენარჩუნებას, ყურადღების კონცენტრირებას და იმავდროულად დათვალიერების მონაწილეთა მოქმედების ხელმძღვანელობას, აუცილებელი დისციპლინის, თანამშრომლობის ატმოსფეროს დაცვასა და შენარჩუნებას.

შპდ-ზე მოქმედი სუბიექტური ფაქტორები.

1. შემთხვევის ადგილის ვითარების აღქმაში მნიშვნელოვანი როლი ეკუთვნის აგრეთვე გამომძიებლის პროფესიულ და ცხოვრებისეულ გამოცდილებას. გამოცდილი, მუშაობის დიდი სტაჟის მქონე გამომძიებელი უფრო სწრაფად ახდენს ორიენტირებას შემთხვევის ადგილზე, აგებს მომხდარის ტიპურ მოდელებს, აწარმოებს დათვალიერებას გარკვეული თანმიმდევრულობით, აზრობრივად უბრუნდება თავის გამოცდილებას, ეძებს შესაძლო ანალოგიებს, დამთხვევებს. ახალგაზრდა გამომძიებლებთან აღმოცენდება მდგომარეობა, რომელსაც შეიძლება ეწოდოს „შეცდომის შიში". იგი ხასიათდება აჩქარებით, დაბნეულობით (დაბალი მიზანმიმართულობით, საგამოძიებო მოქმედებების განხორციელების დროს ფრაგმენტულობით, მომატებული ნერვოზულობით). ბოლო დროს სამუშაოზე მისული ახალგაზრდა გამომძიებლების მნშვნელოვან ხვედრით წილთან დაკავშირებით, წარმოიქმნება საკითხი მათ მიერ აუცილებელი პროფესიული გამოცდილების უსწრაფესი ათვისების ხერხების შესახებ. ამაში გარკვეული როლი შეიძლება ითამაშოს მუდმივმა სწავლამ, საკუთარ თავზე მუშაობამ, უფრო გამოცდილ გამომძიებლების დარიგებამ, გამოცდილების გაცვლამ შეკრებებზე, კონფერენციებზე და ა.შ. პროფესიული ცოდნა უნდა შეივსოს გამომძიებლის პირადი ცხოვრებისეული გამოცდილებით, რაც იძლევა მომხდარის სწორად გააზრების, შესაძლო მოტივებში გარკვევის, შემდგომი მოვლენების პროგნოზირების საშუალებას.

2. შპდ-ის წარმატებულობა უმეტესწილად დამოკიდებულია ასევე გამომძიებლის კრიმინალისტურ დაკვირვებულობაზე, რომელსაც საფუძვლად უდევს უნარი გეგმაზომიერად, მიზანმიმართულად აღიქვას ყოველივე, რასაც აქვს ან შეიძლება ჰქონდეს მიმართება დანაშაულის მოვლენასთან (დაკვირვება).

3. შპდ-ის ეფექტურობა გადამწყვეტი ხარისხით დამოკიდებულია გამომძიებლის *შემეცნებით მოქმედებაზე.* ვითარების ყოველმხრივი, ობიექტური ფიქსაციის აუცილებლობა არ გამორიცხავს, არამედ, პირიქით, გულისხმობს შპდ-ის პროცესში მრავალ შემეცნებით ამოცანას, ვერსიების წამოყენებას და შეფასებას, მომხდარის აზრობრივი მოდელების აგებას. სწორედ გამომძიებლის რთული შემეცნებითი მოქმედება ქმნის შპდ-ს რაციონალურსა და ეფექტურს, იძლევა აღმოჩენილი ობიექტების გამოსაძიებელ მოვლენასთან კავშირის განსაზღვრის საშუალებას, აღმოჩენილ მოვლენებს, ნეგატიურ ვითარებებს შორის სხვადასხვა მიზეზობრივი დამოკიდებულებების გამოვლენის, შესაძლო ინსცენირებების გაარზების შესაძლებლობას.

დათვალიერების რეალიზაცია შეიძლება მნიშვნელოვნად გართულდეს *დანაშაულებრივი ინსცენირების* არსებობისას – იმიტაცია, რომელიც გამომძიებელს დააყენებს არაობიექტური ფაქტებისა და გარემოებების არასწორ გზაზე, რომელიც დამნაშავის მიერ სპეციალურად არის გამოგონილი გამოძიების ნეგატიური შედეგების მისაღებად.

დამნაშავეები ხშირად იყენებენ ინსცენირებას იმისათვის, რომ:

1) დაფარონ დანაშაულის ჩადენის ფაქტი (მაგალითად, დატაცების დაფარვის მიზნით ხანძარს აჩაღებენ);

2) ერთი დანაშაულის დასაფარავად ახდენენ მეორის დემონსტრირებას (მაგალითად, მკვლელობა ინიღბება საგზაო-სატრანსპორტო შემთხვევით);

3) დანაშაულის მომზადება ინსცენირებით (მაგალითად, ძველი, მაგრამ დაზღვეული ავტომობილის დაწვა დაზღვევის მიღების მიზნით);

4)არადანაშაულებრივი ქმედების წარმოდგენა დანაშაულებრივად (მაგალითად, ქალის მიერ თავისი თავის დაზიანება მოღალატე ქმრის ან საყვარლის დასჯის მიზნით);

5) ცალკეული მტკიცებულების გაყალბება და გამოძიების მცდარ გზაზე დაყენება (მაგალითად, შემთხვევის ადგილზე სხვა ადამიანის პირადი დოკუმენტების დაგდება) და სხვ.

დანაშაულის ადგილის ინსცენირების გამოცნობა შეიძლება შემდეგი მომენტების მიხედვით:

- შემთხვევის ნიშნების საგრძნობლად დემონსტრატიული ხასიათი;
- სხვადასხვა დანაშაულის ნიშნების არსებობა;
- შემთხვევის ადგილზე ნამდვილი დანაშაულის მექანიზმთან ნიშნების შეუსაბამობა;
- შემთხვევის გარემოებათა წინააღმდეგობანი;
- არაბუნებრივად ცხადი ლოგიკურობა, მაგრამ დეტალების არარსებობა დაზარალებულის განმარტებებში;
- გაუმართლებელი დარღვევები და უწესრიგობა, რომელიც ზედმეტად უსვამს ხაზს „მოჩვენებითი" კვალის ხასიათს.

წარმატებული შპდ-ისათვის რეკომენდებულია შემდეგი ამოცანების გადაჭრა:

- პირველი – მთელი ინფორმაციის შეგროვება, რომელსაც შეიძლება მიმართება ჰქონდეს გამოსაკვლევ მოვლენასთან. ამ ეტაპზე არ უნდა შემოვიფარგლოთ მხოლოდ ერთი ვერსიის გავლენით საბუთების შეგროვებით.
- მეორე – შეგროვებული ინფორმაციის გაანალიზება და მის საფუძველზე ვერსიების ჩამოყალიბების მცდელობა, რომელიც ახსნიდა მომხდარ მოვლენას.
- მესამე მდგომარეობს თითოეული წამოყენებული ვერსიის დაპირისპირებაში დანაშაულის ადგილის მთელ ვითარებასთან. ასეთი დაპირისპირების დროს ობიექტურად უნდა აღინიშნოს ყველა წინააღმდეგობა.

თუ მეორე ამოცანის გადაწყვეტის დროს არ არის თუნდაც ერთი, საკმაოდ დასაბუთებული ვერსიის წამოყენების საშუალება, უნდა ვაღიაროთ, რომ გამომძიებელი აჩქარდა და საჭიროა დაუბრუნდეთ პირველ ამოცანას (ინფორმაციის შეგროვებას).

შპდ-ი იძლევა მტკიცებულებების მოპოვების საშუალებას არა მხოლოდ დანაშაულის მოვლენების შესახებ, არამედ დამნაშავის პიროვნების ბევრი თავისებურების (ფიზიკური, ბიოლოგიური, ფსიქოლოგიური) შესახებ. დანაშაული, როგორც ადამიანის ცნობიერი მიზანმიმართული მოქმედების ერთ-ერთი სახე, ასახავს სამართალდამრღვევის პიროვნების მრავალ თავისებურებას. დანაშაულებრივი ქმედებების შედეგსა და სამართალდამრღვევ პიროვნებას შორის წარმოიქმნება ობიექტური კავშირი. ის შეიძლება გამოვლინდეს ჩადენილი დანაშაულის სახეობასა და საშუალებაში, დანაშაულის ადგილის გარკვეულ მატერიალურ ცვლილებებში.

დანაშაულის სუბიექტური მხარის ელემენტების გამოვლენასთან დაკავშირებული ფსიქოლოგიური განწყობა მუდამ უზრუნველყოფს გამომძიებელს, რათა ამ უკანასკნელმა შემთხვევის ადგილზე გამოავლინოს:

1) დამნაშავე პიროვნების გარკვეული ფსიქოლოგიური მახასიათებლები (ფსიქოლოგიური პორტრეტის შედგენის ხერხების გამოყენების ხარჯზე, რომელიც მოიცავს მისი საქმიანობის ინდივიდუალური სტილის, ტემპერამენტის, სქესობრივი და ასაკობრივი თავისებურებების, აგრეთვე, ფიზიკური მონაცემების შესახებ ინფორმაციას);

2) ადამიანის დანაშაულებრივი გამოცდილების დონე და (ან) დანაშაულებრივ ჯგუფში მისი სტატუსი;

3) დანაშაულის ჩადენის მომენტში ფსიქიკური მდგომარეობა, რომელიც არ კონტროლდება გადახრილი ქცევის დროს.

გამომძიებელმა აუცილებელია შეისწავლოს დამნაშავის რეფლექსები ყველა პარამეტრის მიხედვით, ე.ი. იფიქროს მის მაგივრად:

- რეალურად ჩადენილი დანაშაულებრივი ქმედების მექანიზმების მიხედვით;
- ინსცენირების მექანიზმის მიხედვით;
- ჩადენილი დანაშაულის სუბიექტური მხარის მიხედვით;
- ჩადენილი ინსცენირებისადმი დამნაშავის ფსიქიკური დამოკიდებულების მიხედვით;
- დანაშაულის რეალური ობიექტისა და ინსცენირებული ობიექტის მიხედვით;
- დანაშაულის სუბიექტისა და ინსცენირების სუბიექტის მიხედვით.

გამომძიებელმა უნდა *გაარღვიოს* დანაშაულებრივი დაცვა, ე.ი. გაანადგუროს არგუმენტების ის სისტემა, რაც დამნაშავემ თავისთვის შეიმუშავა. დაცვის სისტემის განადგურება შეიძლება განხორციელდეს პირდაპირ, ასევე არაპირდაპირ, არგუმენტების სისტემის მეშვეობით, რომელიც დემონსტრირებულია მესამე პირის ან მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით.

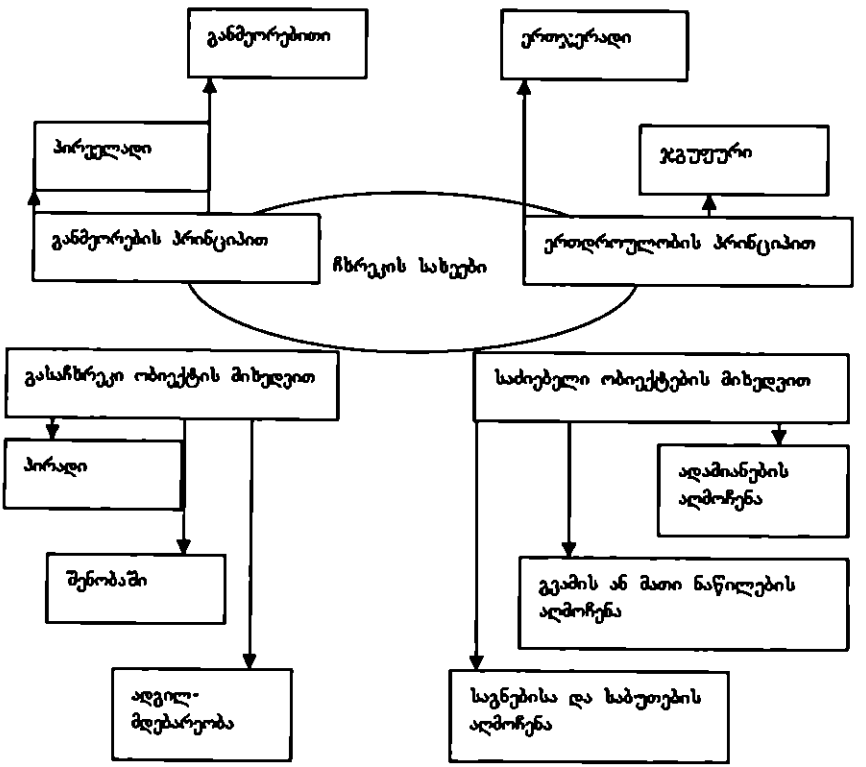
2.2.2. ჩხრეკის ფსიქოლოგიური დახასიათება

ჩხრეკა წარმოადგენს საგამოძიებო ქმედებას, რომლის დროს ძების გზით ხდება იმ ობიექტების აღმოჩენა, რასაც გამოსაძიებელი საქმისთვის გააჩნია მნიშვნელობა ან სოციალური ღირებულება და რომლებიც, როგორც წესი, მიზანმიმართულად დაფარულია ბრალდებულის მიერ (ნახ. 2.3).

ფსიქოლოგიურ ასპექტში ჩხრეკა წარმოადგენს რთულ და სპეციფიკურ ქმედებას, რომლის ერთ-ერთ დომინირებულ ელემენტს წარმოადგენს იძულება *გასაჩხრეკის მიმართ*. ჩხრეკის დროს გამომძიებელი და მასში მონაწილე სხვა თანამდებობის პირები ათვალიერებენ და იკვლევენ საცხოვრებელ ადგილს, სხვადასხვა ნაგებობებს, ადგილმდებარეობის ნაწილებს, ადამიანის ტანსაცმელს და, აგრეთვე, სხეულს იმ ინფორმაციის

აღმოჩენის მიზნით, რომელიც აუცილებელია დანაშაულის გამოძიებისათვის. ჩხრეკისთვის დამახასიათებელია, ერთის მხრივ, გამომძიებლისა და ჩხრეკის სხვა მონაწილეების და, მეორე მხრივ, დამნაშავის მიზნების დაპირისპირებულობა.

რა თქმა უნდა, გასაჩხრეკის ძირითადი მოზანი, რაც განსაზღვრავს მისი მოქმედების საშუალებას, მდგომარეობს მოპარული ძვირფასეულობისთვის, იარაღისა და დანაშაულის შედეგებისთვის, სხვა საგნებისთვის, რომელთაც გააჩნია ნივთმტკიცების ხასიათი, მაქსიმალურად საიმედო სამალავის მოძიებაში. ჩხრეკაში მონაწილე შსს თანამშრომლების მოქმედების მიზანს შეადგენს დაფარული ობიექტების მოძებნა, რისი წყალობითაც ამ ობიექტებს უბრუნდება მათი რეალური სოციალური მნიშვნელობა. სხვა სიტყვებით, ფსიქოლოგიური მოსაზრებით მიზნების წინააღმდეგობა წარმოადგენს თავისებურ ინტელექტუალურ კონფლიქტს. ჩხრეკის იძულებითი ხასიათი, როგორც წესი, ბადებს ემოციონალურ კონფლიქტს, რამდენადაც ჩხრეკის წარმოება ნიშნავს უცხო პირთა შეჭრას გასაჩხრეკის საგულდაგულოდ დაფარულ ინტიმურ-პიროვნულ და საოჯახო-ყოფითი ურთიერთობების სფეროში. ჩხრეკის *კონფლიქტური ხასიათი* აღმოცენდება, ერთი მხრივ ჩხრეკაში მონაწილე პირების მიზანთა წინააღმდეგობრიობით და, მეორე მხრივ, ჩხრეკის იძულებითობით გასაჩხრეკის მიმართ.



ნახ. 2.3. ჩხრეკის სახეები

ჩხრეკა, როგორც საგამოძიებო ქმედება ატარებს აშკარად გამოხატულ *სამძებრო ხასიათს*. შესაბამისად, პოლიციის თანამშრომლებმა აუცილებლად უნდა იპოვონ დანაშაულის იარაღი, საგნები და ფასეულებები, როგორც წესი, დამალული, დაფარული ბრალდებულის მიერ. ჩვეულებრივ, გამომძიებელი ჩხრეკის წარმოებისას ფლობს ერთობ შემოფარგლულ, არასრულ მონაცემებს მისი წარმოების პირობების, იმ ობიექტების

შესახებ, რომლებიც ექვემდებარება ამოღებას, მათი ადგილმდებარეობის შესახებ. ეს ფაქტორები ახდენენ უარყოფით ზემოქმედებას გამომძიებლის მიერ დამალული საგნების ადგილმდებარეობის შესახებ ინფორმაციის მიღებაზე და განაპირობებენ *ჩხრეკის პრობლემურ ხასიათს.*

შეიძლება გამოიყოს ფაქტორები, რომლებიც ხელს უწყობენ ჩხრეკის წარმატებულობას. მათ მიეკუთვნება: ჩხრეკის წარმოებისათვის მომზადება; სამძებრო მოქმედებების კვალიფიციურად განხორციელება; მიზანმიმართული დაკვირვება და ვითარების სწორი ანალიზი ჩხრეკის წარმოების ადგილზე, ასევე გასაჩხრეკის ქცევაზე და მის სოციალურ გარემოცვაზე; გამომძიებლის პირადი თვისებები. ჩხრეკისთვის მომზადება მდგომარეობს მომავალი საგამოძიებო მოქმედების შესაძლო მოდელის შექმნაში. ამ მიზნით გამომძიებელმა უნდა უპასუხოს მთელ რიგ კითხვებს:

1) რა უნდა მოიძებნოს. როგორია საძიებელი საგნების ძირითადი მახასიათებლები (ფორმა, ფერი, სუნი და ა.შ.).

2) რას წარმოადგენს ჩხრეკას დაქვემდებარებული ობიექტი: ჩხრეკის ფართობი, ობიექტის რელიეფი, მისი დაგეგმვა, ნაგებობების რაოდენობა, კარებებისა და ფანჯრების რაოდენობა და მათი განლაგება, ავეჯი და მისი განლაგება და ა.შ.

3) სად შეიძლება იმყოფებოდეს საძიებო საგნები, შესაძლო სამალავები.

4) გასაჩხრეკი პიროვნების და მისი უახლოესი სოციალური გარემოცვის დახასიათება, ჩხრეკის დროს მათი ქცევის შესაძლო ტიპები.

5) ვინ ჩაატარებს ჩხრეკას (საგამომძიებლო ჯგუფის შემადგენლობა).

6) რა ტექნიკური საშუალებები და სხვა მასალები იქნება ამოქმედებული ჩხრეკის დროს.

7) როდისაა ყველაზე უფრო მოხერხებული ჩხრეკის დაწყება.

8) რა დროის განმავლობაში შეიძლება ის გრძელდებოდეს.

9) საჭიროა გასაჩხრეკი ობიექტისა და ჩხრეკის ჩატარების წესის გეგმების შემუშავება მასში თითოეული თანამდებობის პირისათვის ფუნქციების მკაფიო განაწილებით.

10) ცნებების წინასწარ არჩევა.

11) საგამოძიებო განყოფილებასთან კავშირის არხებისა და საშუალებების (ტელეფონი, რადიო, სელექტორი) გათვალისწინება.

წინასწარი მომზადების პროცესში გამომძიებლის ასეთი გონებრივი მოქმედება თავის გამოხატულებას ჰპოვებს სამძებრო ვერსიების დამუშავებასა და წამოყენებაში.

ასეთი დაკვირვების უფრო მეტად სრული და სანდო შედეგების მოპოვებისათვის საჭიროა *ჩხრეკის კონფლიქტურ სიტუაციაში ქცევის ძირითადი ფსიქოლოგიური კანონზომიერებების* ცოდნა. ჯერ ერთი, ასეთ სიტუაციაში ყოფნისას გასაჩხრეკი ახდენს თავისი მომავლის პროგნოზირებას ჩხრეკის შედეგებთან დამოკიდებულებაში. ეს ვითარება, როგორც წესი, გასაჩხრეკს აყენებს ძლიერი ემოციური აგზნების მდგომარეობაში, რომლის დაფარვასაც ის ჩვეულებრივ, ცდილობს. მეორე მხრივ, მჩხრეკავის მოახლოება საძიებელი საგნების ადგილმდებარეობისადმი გასაჩხრეკის ტვინში იწვევს იმ კერების აქცენტირებას, რომლებიც დაკავშირებულია დანაშაულებრივ მოქმედებასთან და მის შედეგებთან, და ეს ვითარება არ შეიძლება არ აისახოს გასაჩხრეკის ქცევაზე ისევე, როგორც ჩხრეკის მწარმოებლის „საშიში ადგილისაგან" დაშორება. თავის ტვინის ქერქში არსებული აგზნების კერა მოიცავს ქერქის ზონებსაც, რომლებიც პასუხისმგებელნი არიან ცნობიერ კონტროლს ნაკლებად დაქვემდებარებულ ფსიქოფიზიოლოგიურ რეაქციებზე: ოფლის გამოყოფა, კანის საფარველის ფერის ცვლილება, სახის კუნთების კრუნჩხვითი მოძრაობები, უნებლიე მოძრაობები, ხმოვანი რეაქციები. საჭიროა გასაჩხრეკის სწორედ ამ ფიზიოლოგიურ ძვრებსა და ქცევით მოძრაობებზე დაკვირვება. ქცევაში ემოციური და ფუნქციონალური ცვლილებების ფიქსაციის გაიოლებისათვის

აუცილებელია ჩხრეკის დასაწყისში ურთიერთობების იმგვარი ორგანიზირება, რომ გასაჩხრეკი გამოყვანილი იქნას სულიერი წონასწორობის მდგომარეობიდან, შეიქმნას დაძაბულობის სიტუაცია.

ამასთან, გასაჩხრეკი პირების არავერბალური გამოვლენის ინტერპრეტაციას ფრთხილად უნდა მივუდგეთ. აუცილებელია ფაქტორების მთელი კომპლექსის გათვალისწინება, რომელიც გავლენას ახდენს მათ ემოციურ მდგომარეობაზე, დაინტერესებული პირების რეაქციის დიფერენცირება, იმაში გარკვევა, ჩხრეკის გარკვეულ მომენტში რომელი მათგანია მთლიანად მოვლენით გამოწვეული, ხოლო რომელია გარემოებათა კონკრეტული დამთხვევით განპირობებული. არ უნდა დაგვავიწყდეს, რომ გასაჩხრეკმა პირებმა, რომლებსაც შეგნებული აქვთ ჩხრეკის სიტუაციაში არავერბალური გამოვლენების მნიშვნელობა, შეიძლება ისინი გამოიყენონ სამართალდამცავი ორგანოების თანამშრომლების შეცდომაში შესაყვანად. ცალკეული საგნის ან ადგილისადმი გამომძიებლის ყურადღების მიპყრობისკენ ადამიანის სწრაფვა იმ საკითხის განსჯის საბაბი უნდა გახდეს, ხომ არ ცდილობს გასაჩხრეკი პირი ამ გზით რაიმეს დამალვას.

ძებნის ერთ-ერთ ხერხს წარმოადგენს *თავად გასაჩხრეკი პირის ქმედებისკენ წაქეზება* (კარადების, დამხმარე სათავსების, საცავების გაღება, ნივთების გადასინჯვა და ა.შ.). ამასთან, არის ალბათობა იმისა, რომ გასაჩხრეკი პირის იმ ადგილთან მიახლოების შემთხვევაში, სადაც დამალულია საძებნი ობიექტი, მისი აღელვების სიმპტომები თავს იჩენს და შესაძლებელი იქნება მათი გამოცნობა. გარდა ამისა, გასაჩხრეკი პირის ჩართვა საძებნო საქმიანობაში ქმნის ჩხრეკის შედეგებში პირის დაინტერესების გამოვლენის დამატებით შესაძლებლობას, კერძოდ, დასათვალიერებელი ადგილიდან გაჩხრეკი პირების „გაყვანა"; შექმნილი გარემოებისთვის არაშესაბამისი ქცევა (მაგალითად, არაშესაფერისი გასაღებით დაკეტილი საცავის ბოქლომის გაღების მცდელობა) და სხვა მსგავსი ქმედებები. ამასთან ერთად, გასაჩხრეკი პირების მიერ თავიანთი ჭეშმარიტი ინფორმაციული მდგომარეობის შენიღბვის ამა თუ იმ ხერხების გამოყენება შეიძლება განვიხილოთ, როგორც ჩხრეკის ჩამტარებელთა ყურადღების მობილიზაციისა და საძებნო აქტიურობის ამაღლების სიგნალი.

დაბოლოს, ჩხრეკის პროცესში წარმატებით გამოიყენება *„ემოციური ექსპერიმენტი"*, როცა ჩხრეკის რიტმი, რასთან ადაბტირებასაც ასე თუ ისე ასწრებს გასაჩხრეკი პირი, სპეციალურად ირღვევა მისი ჩატარების ცალკეულ გარემოებათა კორექტირების გზით ერთადერთი მიზნით — სიტუაციის შეცვლაზე სუბიექტის რეაქციის გამოვლენის მიზნით, რაც ხშირად საძებნი ობიექტის აღმოჩენის გასაღებს წარმოადგენს.

> მსხვილი ფულადი თანხის აღმოსაჩენად მიმდინარეობდა ჩხრეკა. გამომძიებელმა შესთავაზა სისხლის სამართლის სამძებროს მუშაკს, ოჯახის უფროსი გაეყვანათ ოთახიდან, ხოლო 10-15 წუთის შემდეგ ისევ შემოეყვანათ. ფული აღმოაჩინეს სამალავში, რომელიც მოწყობილი იყო წყლის გამათბობლის ბატარეაში, რომლის ერთი სექცია ამ მიზნისათვის იყო სხვებისგან იზოლირებული. ჩხრეკის წარმატება განპირობებული იყო იმით, რომ ოთახში კვლავ შემოყვანილმა ოჯახის უფროსმა მაშინვე მზერა გაამახვილა ამ ბატარეაზე, თითქოს ამოწმებდა, აღმოაჩინეს თუ არა სამალავი მისი არყოფნის დროს.

ბრალდებულის ფსიქოლოგიის ზოგიერთი პიროვნული თავისებურების შესწავლამ ჩხრეკის მომზადებისა და ჩატარების დროს, ასევე, შეიძლება არსებითი როლი შეასრულოს. ამასთან დაკავშირებით, მხედველობაში მისაღებია ის, რომ ადამიანის ნებისმიერი მოქმედება ხდება მისი ჩვევების, უნარის, ცოდნის ფარგლებში. საგნების სამალავის ადგილისა და საშუალებების ამორჩევაში ვლინდება ბრალდებულის ისეთი თვისებები, როგორიცაა ჩვევები, ჩვეულებები, საზრიანობა, აგრეთვე ხასიათის ზოგიერ-

თი თვისება. ასე, მაგალითად, ეჭვიანი და ძუნწი ადამიანი სამალავ ობიექტს უფრო მიუახლოვებს თავის მუდმივ სამყოფელს, მშიშარა – დამალავს უფრო მეტად დაშორებულ ადგილებში, მოხერხებული, გამჭრიახი – მოაწყობს არაორდინარულ სამალავს.

გასაჩხრეკი პირის ფსიქოლოგიური თავისებურებების შესახებ ხელთ არსებული საკმარისი მონაცემების დროს, გამომძიებელმა უნდა წარმოიდგინოს, დამმალავის როგორი შესაძლებლობები იმალება მოცემულ ვითარებაში და როგორ შეიძლებოდა ამ შესაძლებლობების რეალიზება სწორედ აღნიშნული პირის მიერ, როგორ უნდა ემოქმედა გასაჩხრეკ პირს. ამ მხრივ, აღსანიშნავია საინტერესო შემთხვევა (თუმცაღა, არ გააჩნია პირდაპირი კრიმინალისტიკური მნიშვნელობა), რომელიც დაკავშირებულია ნაპოლეონის წმინდა ელენეს კუნძულზე ყოფნასთან.

> საფრანგეთის ყოფილმა იმპერატორმა, რომელიც სიცოცხლის ბოლომდე გადასახლებული იყო ამ კუნძულზე, თავისი ახლო მეგობრისგან საჩუქრად მიიღო სპილოს ძვლისა და ნეფრიტისგან დამზადებული ჭადრაკი. ნაპოლეონი ყოველდღე ხელში იღებდა ნატიფ ფიგურებს და ტკბებოდა ხელოვნების ნიმუშით, მაგრამ სიცოცხლის ბოლომდე ვერც კი მიხვდა, რომ ერთ-ერთ ფიგურაში იყო სამალავი, რომელშიც მოთავსებული იყო კუნძულიდან გაქცევის გეგმა. სახელგანთქმული ტუსაღის ჭადრაკი არაერთხელ და დიდ თანხაში გაყიდულა აუქციონებზე. და მხოლოდ ახლახანს, ბოლო მფლობელმა აღმოაჩინა, რომ ერთ-ერთი ფიგურის ძირი ხრახნით იხსნებოდა. როგორც ჩანს, დიდი ინტელექტის მქონე ერთ ადამიანს, რომელმაც გააგზავნა გაქცევის გეგმა ასეთ მოხერხებულ სამალავში, ვერ გაუგო მეორე მალალინტელექტუალურმა ადამიანმა. ფსიქოლოგიურად ეს შეიძლება აიხსნას იმით, რომ ადამიანს, რომელიც მალავდა გაქცევის გეგმას, მიზნად ჰქონდა დასახული, რომ ნაპოლეონთან საჩუქრის გაგზავნის დროს გამოერიცხა გზაში სამალავის აღმოჩენის შესაძლებლობა. სავარაუდოა, რომ ერთდროულად სხვა არხებით ნაპოლეონს გაეგზავნა ჭადრაკში დამალული გაქცევის გეგმის შესახებ შეტყობინება, მაგრამ ეს შეტყობინება რიგი გარემოებების გამო ტუსაღამდე არ მივიდა. მეორე მხრივ, ჩანს, რომ ნაპოლეონს უკვე აღარ ჰქონდა გაქცევის განწყობა და მან ეს საჩუქარი სხვა მოსაზრებებით აღიქვა.

იმ გარემოებებს შორის, რომელთაც მნიშვნელობა აქვს ჩხრეკის ფსიქოლოგიისათვის, უნდა აღინიშნოს ისეთიც როგორიცაა *დანაშაულის ჩამდენი პირების მიერ მხატვრული და კრიმინალური შინაარსის ლიტერატურის კითხვა და დეტექტიური ჟანრის ფილმების ნახვა*, სადაც, როგორც წესი, წარმოჩენილია უკვე ტრადიციული სამალავის მოწყობის ხერხები, ე.ი. დამნაშავის პროფესიული ჩვევების არსებობასთან დაკავშირებული, რომელიც მისი ცხოვრების წესისთვისაა დამახასიათებელი და ა.შ. იციან რა ამის შესახებ, დამნაშავეები სამალავის მოწყობისას ცდილობენ თავიდან აიცილონ პროფესიული ჩვევების გამოყენება.

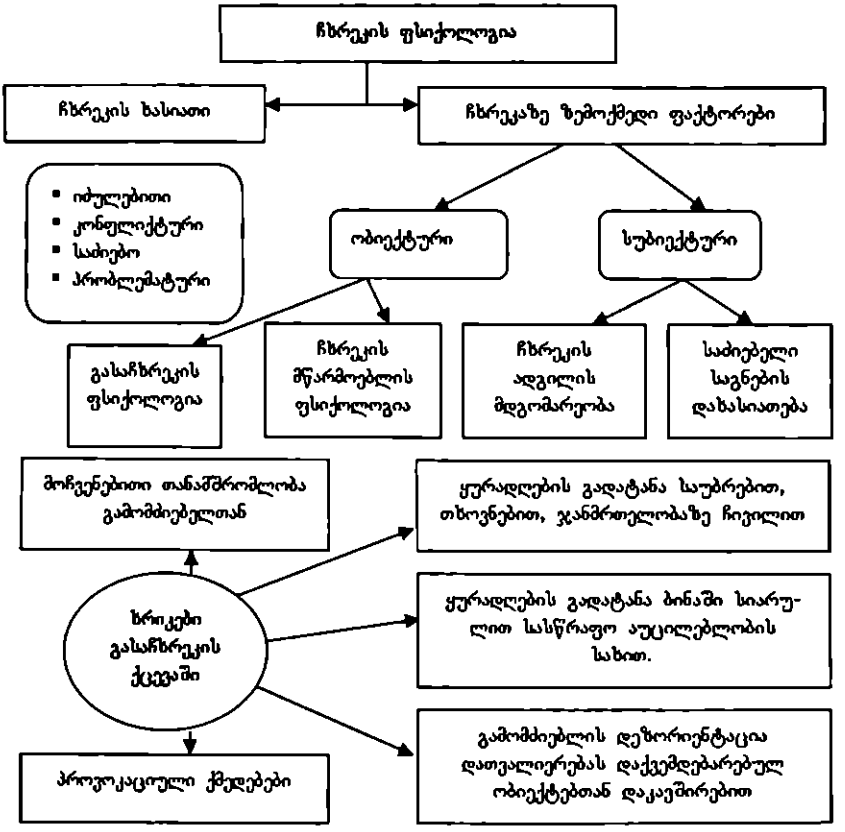
პრაქტიკაში ცნობილია, მაგალითად, არაერთი შემთხვევა, როცა გატაცებული ნივთები აღმოჩენილ იქნა: მებათქაშესთან – სამსახურის კარადაში შენახული; ზეინკალთან – საკუთარი სახლის სარდაფში მიწაში ჩაფლული; ელექტროშემდუღებელთან – ეზოში მორების ქვეშ დამალული. მოძველებულია წარმოდგენა იმაზე, რომ სოფლის დასახლებაში სამალავები ყველაზე ხშირად მოწყობილია მიწაში, საკარმიდამო ნაგებობებში, სარდაფებში, ღვინის სარდაფებში, ჭასთან და ა.შ.

ჩხრეკის მწარმოებელმა პირებმა უნდა გაითვალისწინონ, რომ დამნაშავეები საცავებისა და სხვადასხვაგვარი სამალავების მომზადებისას ზოგიერთ შემთხვევაში ითვალისწინებენ ფსიქოლოგიური ხასიათის მთელ რიგ ფაქტორებს (ნახ. 2.4).

- დაღლილობისა და ავტომატიზმის ფაქტორების აღმოცენების გათვლა. ასე მაგალითად, საძიებელ დოკუმენტს ხშირად დებენ წიგნების თაროს შუაში მდებარე წიგნში. გათვლა ასეთ შემთხვევაში დაფუძნებულია იმაზე, რომ წიგნების

დათვალიერებას აწარმოებენ თაროს ამა თუ იმ კუთხიდან, შუაში კი უკვე წარმოიქმნება ავტომატიზმი, დაღლილობა, რომლის დროსაც გამომძიებელი აღარ გადა-ფურცლავს თითოეულ ფურცელს;

- გათვლა ზიზღიანობაზე (საგნების ჩაფლობა ნეხვში, მათი შენახვა საჭირო ოთახში, ნაგვისა და ნარჩენების საყრელში);
- გათვლა გამომძიებლის მხრიდან ტაქტისა და სხვა კეთილმოსურნე მოსაზრებების გამოვლენაზე (ობიექტების დამალვა მძიმე ავადმყოფების ან მცირეწლოვანი ბავშვის საწოლში, უახლოესი ნათესავების სამარეში და ა.შ.);
- სხეულის დამალვაში განზრახ დაუდევრობა (მისი დატოვება მხედველობის არეში). ეს ხერხი შეიძლება გამოყენებული იქნას ყველასთვის ცნობილი „აშკარას უხილაობის" ფენომენის გათვალისწინებით — საკმაოდ ხშირად შენობაში ჩვენს მიერ მოსაძებნი საგნები მდებარეობს თვალსაჩინო ადგილას, მაგრამ ვერ ვამჩნევთ იმ გარემოების გამო, რომ საძიებელი საგანი უნდა იმყოფებოდეს დაფარულ ადგილზე. ამიტომ ხდება, რომ გასაჩხრეკი ფარავს საგანს, იყენებს რა მას სადგომის სახით, ათავსებს შენობის ინტერიერში და ა.შ.;



ნახ. 2.4. ჩხრეკის ფსიქოლოგია

- ყურადღების გადატანა ორმაგი სამალავების დამზადებით. იმის გათვლა, რომ პირველი ცარიელი სამალავის აღმოჩენისას ისეთივე სხვა სამალავის დათვალიერებას არ დაიწყებენ;

• ჩხრეკის დროს კონფლიქტის ორგანიზების გათვლა საძიებელი ობიექტის დასაფარავად ყურადღების გაფანტვის მიზნით.

მეორე ამოცანა მდგომარეობს ჩხრეკის პროცესში გასაჩხრეკთან სამეტყველო კონტაქტის დამყარებაში. სამეტყველო კონტაქტი იძლევა რამდენიმე ამოცანის გადაჭრის საშუალებას, — როგორიცაა შეცდომაში შეყვანა, დაკვირვება გასაჩხრეკის რეაქციებზე, აღმოჩენილი ობიექტების სხვა ობიექტებთან კავშირის, გასაჩხრეკისათვის მათი მნიშვნელობის გარკვევა და ა.შ.

ჩხრეკის წარმოებისას საჭიროა გასაჩხრეკის რაც შეიძლება უფრო აქტიურად ჩართვა საუბარში, შეკითხვების დასმა ამა თუ იმ საგნების მნიშვნელობის შესახებ და ა.შ. მისი მეტყველება მოწმობს მის შინაგან მდგომარეობას, გამომძიებლის ქმედებებზე ან ცალკეული საგნებისადმი მის მიმართებას. სხვა გარეგან რეაქციებზე უფრო მეტად სწორედ ხმის ტემბრმა, ლაპარაკის მანერამ შეიძლება გასცეს ადამიანის ნამდვილი დამოკიდებულება.

ჩხრეკის წარმოების დროს სამეტყველო ურთიერთობა გამოიყენება ზემოქმედების სპეციფიკური ხერხის დასამუშავებლად, რომელსაც ეწოდება *სიტყვიერი დაზვერვა*. მისი არსი იმაში მდგომარეობს, რომ გამომძიებელი გასაჩხრეკს ეკითხება შენობის დანიშნულების, ამა თუ იმ საგნის მნიშნელობის, გარკვეული ნივთების კუთვნილების და ა.შ. შესახებ; ამავე დროს აკვირდება მის მდგომარეობას, ფსიქოლოგიურ რეაქციებს. მოქმედებაში მოდის ახალი დამატებითი სიტყვიერი გამღიზიანებელი, რომელიც კიდევ უფრო მეტად აძლიერებს გასაჩხრეკის ემოციური აგზნების პროცესებს, ართულებს საკუთარ ქცევაზე და რეაქციებზე კონტროლის შესაძლებლობას. სიტყვიერი გამღიზიანებელი ძლიერდება, თუ დასმული კითხვები გამომდინარეობს ჩხრეკის სიტუაციისგან. კიდევ უფრო მეტი მნიშვნელობა აქვს გასაჩხრეკის ქცევით აქტებზე დაკვირვებას.

სხვადასხვა სახის ქცევითი აქტები შეიძლება კვალიფიცირებული იქნას, ჯერ ერთი, როგორც ჩხრეკის მონაწილეების ყურადღების გადატანის მცდელობა გარკვეული მონაწილეებისა და საგნებისაგან; მეორე მხრივ, როგორც ჩხრეკის ჩაშლის ან შეჩერების მცდელობა; მესამე, შენობის გარკვეული ნაწილის ან საგნების შენიღბვის ან ხელმისაწვდომობის მოსპობის მცდელობა; მეოთხე, შენობის გარკვეულ ნაწილებში ძებნის უაზრობის, ან რაიმე ობიექტების უმნიშვნელობისა და არარსებობის შესახებ მოსაზრების შთაგონების მცდელობა.

ჩხრეკის ჩატარების დროს საჭიროა გასაჩხრეკის განათლების, კულტურის დონის, პროფესიის, ცოდნის, ინტელექტუალური შესაძლებლობების გათვალისწინება, რასაც დიდი მნიშვნელობა აქვს დამალვის ადგილისა და საშუალების არჩევისას.

ბრალდებულის ფსიქოლოგიური თავისებურებების შესახებ მონაცემები დიდ მნიშვნელობას იძენს *გამომძიებლისა* და საძებნო ჯგუფის სხვა მონაწილეების *პირადი უსაფრთხოებისთვის*. ამიტომ, ჩხრეკის წარმოებისათვის მომზადების დროს, იმ შემთხვევაში, როცა გამომძიებელს ხელთ აქვს ბრალდებულის მიერ იარაღის შესაძლებელი შენახვის შესახებ მონაცემები, აუცილებელია, შეძლებისდაგვარად, გაარკვიოს, ხომ არ გამოირჩევა ბრალდებული აგრესიულობითა და სხვა თვისებებით, რომელიც განაპირობებს წინააღმდეგობის აქტიური ფორმის გამოვლენას, მათ შორის, შეიარაღებულ თავდასხმას.

საგამოძიებო პრაქტიკაში ცნობილია *ჩხრეკის წარმოების საპროცესო და ეთიკური დადგენილი ნორმების დარღვევაზე გამომძიებლის პროვოცირების* მცდელობის შემთხვევები. ამ მიზნით ბრალდებული ან მისი ოჯახის წევრები იგონებენ ჯანმრთელობის

მდგომარეობის მკვეთრ გაუარესებას, იწყებენ ჩხუბს, ასევე ცდილობენ ძალის გამოყენებასაც. საძებნო ჯგუფის მონაწილეები წინასწარ უნდა იყვნენ მომზადებულნი, რათა თავიდან აიცილონ კონფლიქტური სიტუაციის წარმოქმნა ან თავის დროზე აღკვეთონ იგი.

გამომძიებლის პროფესიული და პიროვნული თვისებები ასევე არსებით გავლენას ახდენს ჩხრეკის ეფექტურობაზე. მათ შორის ყველაზე უფრო მნიშვნელოვანს (ფსიქოლოგიური მდგომარეობის ხარისხების – მიზანმიმართულობისა და ყურადღების მდგომარეობის, გამძლეობის, საკუთარი თავის ფლობის გარდა) მიეკუთვნება:

- პროფესიული დაკვირვებულობა, მეხსიერება, აზროვნება;
- დაჟინებულობა და მიზანმიმართულობა;
- განვითარებული საკომუნიკაციო შესაძლებლობები;
- სამხედრო მოქმედების ჩამოყალიბებული უნარები და სტერეოტიპები;
- სიფხიზლე და ქცევის თვითრეგულაციის შესაძლებლობა.

2.2.3. დაკითხვის ფსიქოლოგია. ჩვენების ფორმირების ფსიქოლოგიური თავისებურებები

დაკითხვა წარმოადგენს ერთ-ერთ ძირითად საგამოძიებო მოქმედებას მათ შორის, რომლებიც მიმართულია დანაშაულის შესახებ ინფორმაციის მოპოვებისკენ. გამომძიებლის მუშაობაში დაკითხვას უჭირავს მისი სამუშაო დროის მეოთხედზე მეტი ნაწილი; დაკითხვა წარმოადგენს ასევე ყველაზე ფსიქოლოგიზირებულ საგამოძიებო მოქმედებას, რომელიც დაკავშირებულია დასაკითხისა და დამკითხავის პიროვნულ თავისებურებებთან, მათ შორის ფსიქოლოგიურ ურთიერთზემოქმედებასთან.

დაკითხვის დროს ძირითად ფსიქოლოგიურ პროცესს წარმოადგენს აღდგენა – გონებრივი (კოგნიტური) მოქმედება, რომელიც ემსახურება ადრე აღქმული შინაარსის აღდგენას, აქტუალიზაციას. ძირითადად ეს არის სახეების ნებისმიერი, წინასწარგანზრახული აღდგენა, ხშირად მიმდინარე უნებლიე, ასოციაციური მოგონებების თანხლებით. ადამიანის მოგონებები ყოველთვის დაკავშირებულია ამა თუ იმ მოვლენათა გარკვეულ განცდებთან. მას აღდგენის პროცესში შეაქვს სუბიექტური დამახინჯებები. მსგავსი დამახინჯების შესაძლო მიზეზების გათვალისწინება, მათი ფილტრაცია, აღსადგენი მასალის ჭეშმარიტი გრძნობადი საფუძვლების გამოვლენა არის დაკითხვისას გამომძიებლის უმნიშვნელოვანესი ამოცანა.

გამომძიებელი თავის პრაქტიკაში გარდაუვლად ხვდება აღდგენილი მასალის რეკონსტრუქციისა და დეფორმაციის მოვლენებს.

მასალის პიროვნული რეკონსტრუქცია მისი შენახვისა და აღდგენის დროს შეიძლება გამოვლინდეს შემდეგში:

- საწყისი მასალის აზრობრივი შინაარსის დამახინჯებაში;
- ილუზორულ კონკრეტიზაციაში, დეტალიზაციაში;
- ერთი შინაარსის მეორე მსგავსი შინაარსით შეცვლაში;
- დანაწევრებული ელემენტების გაერთიანებასა და დაკავშირებული ელემენტების დანაწევრებაში;
- ამოსავალი მოვლენის ცალკეული მხარეების არეკვა და გადანაცვლებაში.

შეიძლება მოხდეს მოვლენის ცალკეული მხარეების უტრირება დასაკითხი პირის მდგრად და სიტუაციურ ინტერესებთან დაკავშირებით.

დაკითხვაზე აღდგენა მჭიდრო კავშირშია რეპროდუქციულ ამოცანასთან – სპეციალურად დასახულ მიზანთან. ამასთან მასალა „ამოდის" ძირითადად ხანგრძლივი მეხსიერებიდან, ადგილი აქვს მის გააზრებულ ინტერპრეტაციას. იგი დამოკიდებულია პიროვნების გამოცდილებაზე, ორიენტაციაზე, ინტელექტუალურ განვითარებაზე, დასამახსოვრებელ მასალასთან ინდივიდის აქტიური ურთიერთქმედების ხარისხზე.

ხანგრძლივ მეხსიერებაში მასალის შენახვისას ხდება მისი გარკვეული პიროვნული რეკონსტრუქცია, განზოგადება, ფრაგმენტაცია. ასეთი შენახვის სიმტკიცე და თავისებურება დამოკიდებულია მასალის შინაარსზე და პიროვნულ მნიშვნელობაზე.

დაკითხვის დროს უდიდესი მნიშვნელობა აქვს აღდგენის ისეთ სახეს, როგორიცაა მოგონება – ხანგრლივი მეხსიერებიდან წარსულის სახის (ხატების) ამოღება, რომლებიც აზრობრივად ლოკალიზებულია დროსა და სივრცეში. მოგონების დროს აქტუალიზირდება არა მხოლოდ თვით სახე (ხატი), არამედ ურთიერთობების (მათ შორის ემოციურის) მთელი სისტემა, რომლებიც დაკავშირებულია შესაბამისი ობიექტით.

რეპროდუქცია, წარსულის აღდგენა არასოდეს არ შეიძლება იყოს მისი სრულიად ადექვატური „ანაბეჭდი". აღქმის სახე (ხატის), წარმოდგენისა და რეალური მოვლენის დაცილების დონე სხვადასხვა ადამიანებთან განსხვავებულია. იგი დამოკიდებულია უმაღლესი ნერვული მოქმედების ტიპზე, ინდივიდის სენსორულ-პერსპექტული სისტემის თავისებურებებზე, პიროვნულ ორიენტაციებზე, განწყობებზე, მოქმედების მოტივებსა და მიზნებზე.

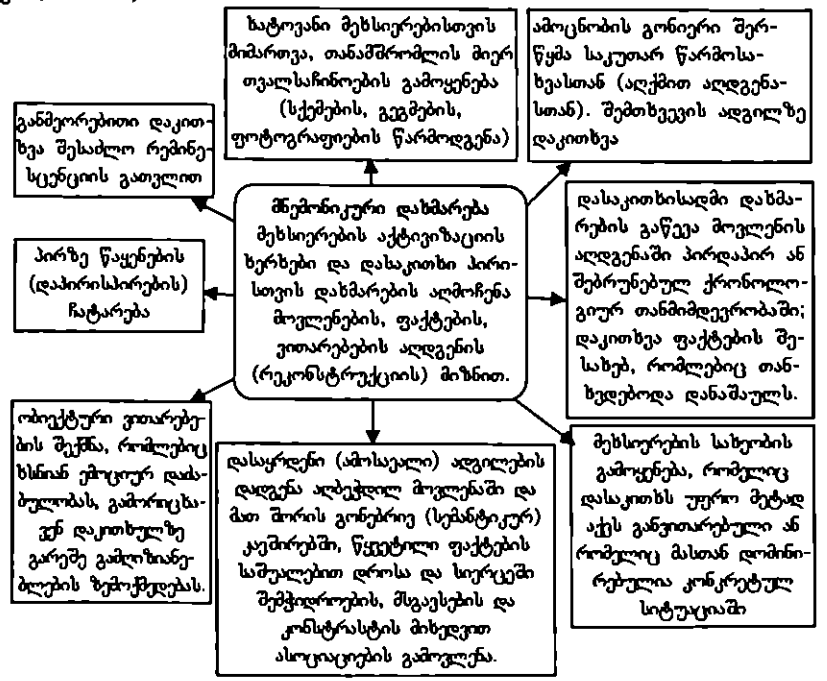
მოგონების პროდუქტულობა მნიშვნელოვანწილად დამოკიდებულია მნემურ საშუალებებზე, განსხვავებული ინდივიდუალური ხერხების სისტემაზე, რომლებიც აიოლებენ დახსომებას. დაკითხვაზე უნდა „ჩაირთოს" როგორც ნებისმიერი, ისე უნებლიე მეხსიერება, რომელიც დაკავშირებულია ინდივიდის ბუნებრივად მომატებულ მგრძნობელობასთან უნებლიედ აღმოცენებული მოვლენებისადმი, მათი უჩვეულობისადმი (აშკარა გამოხატულებისადმი). მეხსიერებაში უფრო მტკიცედ ინახება ის, რაც იწვევს მომატებულ საორიენტაციო რეაქციას: ძლიერი ფიზიკური გამაღიზიანებლები (ყვირილი, სინათლის გაელვება, ხმამაღალი მოულოდნელი ხმები და ა.შ.), რაიმე პროცესების, მოქმედებების დასაწყისი ან დასასრული, ასევე ყოველივე, რაც მოცულია ადექვატური ქმედებებით წარმოადგენს მოქმედების მიზანს ან პირობას, რასაც მნიშვნელობა აქვს სუბიექტისთვის. ამასთან მხედველობაში უნდა გვქონდეს ის, რომ ზოგი ადამიანი უკეთ იხსომებს სასიამოვნო, ზოგი კი – არასასიამოვნო მოვლენებს. ნებისმიერი, სპეციალურად ორგანიზებული დახსომება დაკავშირებულია დახსომების „ეტაპების", საყრდენი პუნქტების გამოყოფასთან, სტრუქტურული ელემენტების ობიექტის, გონებრივი წარმონაქმნების გამოყოფასთან, მათ დაჯგუფებასთან, სისტემატიზაციასთან. არსებითია აგრეთვე დახსომების ობიექტთან მიმართების სიხშირე.

აღქმული მოვლენები ზოგჯერ უნებლიედ რეკონსტრუირდება შემდგომი ზემოქმედებების გავლენით. ასე მაგალითად, ჩვენებაში მნიშვნელოვანი დეფორმაციები შეიძლება მოხდეს მოვლენების შემდგომი განსჯის შედეგად, სუგესტური ზემოქმედების გამო, რაც აღმოცენდება გავრცელებული ხმების, მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების და ა.შ. გავლენით.

მოგონების ნებისმიერ ფორმას, დაკავშირებულს აუცილებელი ინფორმაციის ძიებასთან, ეტაპობრივ აღდგენასთან, ეწოდება გახსენება. უმეტეს შემთხვევებში გამომძიებელი ახდენს დასაკითხი პირების მნემური მოქმედების ამ მხარისაკენ აპელირებას, აღძრავს რა ასოციაციებს, კარნახობს თხრობის თანმიმდევრობას, ახდენს შემთხვევის ადგილზე გამოსვლის ორგანიზებას, ითვალისწინებს დასაკითხის მეხსიერების ტიპს, პიროვნულ მდგრადობას და მისი მეხსიერების მიმართულებას.

უმაღლესი ნერვული მოქმედების ტიპთან დაკავშირებით, გახსენებაში შეიძლება აღმოცენდეს განსხვავებული დროებითი გართულებები. ცალკეულ ადამიანებს შეიძლება ჰქონდეთ მეხსიერების როგორც დროებითი, ისე მუდმივი დარღვევები – ამნეზია (მეხსიერების ჩავარდნები), მეხსიერების ცთომილება, კონფაბულაცია (ლათ. con – ერთად, fabula – გამონაგონი) – სრული ან ნაწილობრივი გამონაგონი, სინამდვილესთან გათანაბრებული. უფრო სრული და ზუსტი აღქმა შესაძლებელია დასაკითხთან დაძაბულობის ან დაღლილობის მოხსნის შემდეგ (ე.წ. რემინისცენციის მოვლენა – ლათ reminsentia – გახსენება). მეხსიერების ყველა კვალს აქვს გაქრობის ტენდენცია, ამასთან დავიწყების პროცესი განსაკუთრებით ინტენსიურია მოვლენების აღქმის შემდეგ სამი-ხუთი დღე-ღამის განმავლობაში. განსაკუთრებით სწრაფად ეძლევა დავიწყებას მონაცემები დროითი ინტერვალების შესახებ, მოვლენათა დინამიკური და რაოდენობრივი მახასიათებლები, ურთიერთობაში მყოფი პირების სამეტყველო ფორმულირებები. ამასთან დაკავშირებით დაკითხვის ზოგად წესს წარმოადგენს მისი აღდგენის აუცილებლობა გამოსაძიებელი მოვლენიდან მინიმალური დროის გასვლის შემდეგ.

აუცილებელია მხედველობაში მივიღოთ ისიც, რომ ხშირ შემთხვევაში გახსენების სიძნელეები დაკავშირებულია გრძნობადად აღქმული მასალის ვერბალიზაციის ინდივიდუალურ სირთულეებთან. ცალკეული დასაკითხების ლექსიკური მარაგი, სამეტყველო კულტურა ძლიერ შეზღუდულია. მათ ხშირად უძნელდებათ მოვლენების ცალკეული თვისებების სიტყვებით აღწერა, იყენებენ სამეტყველო შტამპებს, რომლებიც არ ასახავს აღსაწერი ობიექტის სპეციფიკას. ასეთ შემთხვევებში გამომძიებელმა დასაკითხს უნდა გაუწიოს ლექსიკური დახმარება, ცხადია, არ დაიყვანოს იგი კარნახზე, თავი უნდა აარიდოს შთამაგონებელ ზემოქმედებას. ზოგჯერ სასარგებლოა დასაკითხისათვის სიტყვების, ცნებების ნაკრების გახსენება, რომელთაგან მას შეუძლია, მისი აზრით, უფრო შესატყვისების არჩევა (ნახ. 2.5).



ნახ. 2.5. მნემონიკური დახმარების ხერხები

2.2.4. დაკითხვის მზადების ფსიქოლოგიური ასპექტები. დასაკითხზე ზემოქმედება დაკითხვის სხვადასხვა სტადიებზე

რამდენადაც დაკითხვა ხორციელდება კონკრეტულ პირთან უშუალო ურთიერთობის სიტუაციაში, მასში უმთავრეს ადგილს იჭერს გამომძიებლის შემეცნებითი და კომუნიკაციური მოქმედება. დაკითხვა ძირითადად ტარდება ეჭვმიტანილებთან, ბრალდებულებთან, მოწმეებთან და დაზარალებულებთან მიმართებაში. მიუხედავად პირთა მითითებული კატეგორიების სოციალური და სისხლის სამართლებრივი სტატუსების არსებითი განსხვავებისა, შინაარსობრივი და დინამიური მხარეების ფსიქოლოგიური კრიტერიუმების მიხედვით მათ დაკითხვას გააჩნია ზოგიერთი საერთო ნიშანი.

როგორც ნებისმიერი რთული საპროცესო ქმედება, დაკითხვა იყოფა რიგ სტადიებად (ეტაპებად), რომელთა მიმდინარეობისას თანამიმდევრულად წყდება შუალედური ამოცანები და მიიღწევა საბოლოო მიზანი – სამართალდარღვევათა ნიშნების შემცველი სხვადასხვა ფიზიკური გარემოებისა და მოვლენის გამოვლენა, მისი შემადგენლობის დადგენა და დამტკიცება.

მოსამზადებელი ეტაპი წინ უსწრებს გამომძიებლისა და დასაკითხის უშუალო შეხვედრას. ამ ეტაპზე გამომძიებლის მიზანია – დასაკითხის შესახებ მაქსიმალური ინფორმაციის მიღება, ქცევის გენერალური ხაზის განსაზღვრა, დაკითხვის ამა თუ იმ ხერხისა და მეთოდის გამოყენების ტაქტიკური თავისებურებანი.

ამ სტადიაზე მნიშვნელოვანია ტაქტიკური ხერხების გამოყენება, რომელიც მიმართულია იქითკენ, რომ დაკითხვაზე გამომახებულ პირს, შეძლებისდაგვარად, ჩამოუყალიბდეს დადებითი დამოკიდებულება მომავალი პროცედურის მიმართ. მაგალითად, მშობლების საშუალებით დაკითხვაზე ახალგაზრდის გამოძახება, რომელმაც ახლახანს მიაღწია სრულწლოვანებას, შეიძლება მის მიერ შეფასდეს, როგორც საკუთარი პიროვნების მიმართ უპატივცემულობა, რაც გამოიწვევს გამომძიებლისადმი მის მტრულ დამოკიდებულებას ჯერ კიდევ დაკითხვის დაწყებამდე. ზოგიერთ შემთხვევაში შეტყობინებით მოწმის გამოძახება, რომელიც გამოირჩევა ემოციური გაუწონასწორებულობით, შეიძლება უარყოფითად აისახოს მისი მხრიდან გამოძიებისთვის დახმარების აღმოჩენის სურვილზე.

დაკითხვის ეფექტურობა უპირველეს ყოვლისა დამოკიდებულია დასაკითხი პიროვნების შესწავლაზე. მიზანშეწონილია ბიოგრაფიული ხასიათის მონაცემების მოპოვება პროფესიის, განათლების, სამუშაო პირობების, ცხოვრების სტილის, ინტერესების შესახებ. დასაკითხის პიროვნების შესწავლისას საჭიროა მოცემული პირის სოციალური სტატუსის, მის მიერ შესრულებული სოციალური როლების, მისთვის რეფერენტული სოციალური ჯგუფების, სოციალურად დადებითი და სოციალურად უარყოფითი თვისებების, დანაშაულის ფაქტისადმი მიმართებისა და პრაქტიკულ სიტუაციებში მისი ფსიქოლოგიური შესაძლებლობების გამოვლენა, რომლებიც მნიშვნელოვანია გამოძიებისათვის.

მითითებული მონაცემები ხელს უწყობენ მასთან ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარებას, მოცემულ პიროვნებასთან ფსიქოლოგიური ზემოქმედების ყველაზე ეფექტური ხერხების განსაზღვრას და დაკითხვაზე ყველაზე ალბათობრივი ქცევის მოდელის აგებას. პიროვნების შესახებ მონაცემების მიღება ხდება უშუალოდ დაკითხვაზე. ესაა დაკითხულის გარეგანი სახე, მისი კულტურისა და განვითარების დონე, მეტყველების, მიმიკისა და ტიპომიმიკის თავისებურებები, დასაკვირველი ფსიქოლოგიური მდგომარეობები და რეაქციები, გამოძიებისათვის დახმარების გაწევის მზაობა ან, პირიქით, გამოძიებასთან თანამშრომლობის სურვილის არარსებობა.

ამ მონაცემების მოპოვების ძირითად მეთოდებს წარმოადგენს:

- საუბარი დაკითხვისას;
- დანაშაულის ჩადენისას დაკითხულის ქმედებების ანალიზი;
- ექსპერტული შეფასებების მეთოდი (კომპეტენტური პირებისაგან მიღებული დასაკითხი პიროვნების მონაცემების ანალიზი);
- ფსიქოლოგიური ექსპერიმენტი (დასაკითხის ქცევაზე დაკვირვება სპეციალურად შექმნილ პირობებში — დაკითხვის ვითარება, მის მიერ მოწოდებული საქმის ვითარებები და ფაქტები და ა.შ.).

მომზადების დროს აუცილებელია იმ სპეციალური საკითხების წინასწარ გათვალისწინება, რომლებსაც შეეხებიან და სპეციალისტთა კონსულტაციების გამოყენება.

ეჭვმიტანილებისა და *ბრალდებულების* დაკითხვის წინ, მათი ფსიქოლოგიური თავისებურებების გარკვევის გარდა, მნიშვნელოვანია ხელთ არსებული მტკიცებების რაოდენობისა და ხარისხის დადგენა. მტკიცებების ხარისხში იგულისხმება, ჯერ ერთი, მათი ხელმისაწვდომობა, ე.ი. საპროცესო ხარისხიანობა, ხოლო, მეორეც, მათი დამამტკიცებელი მნიშვნელობა, ე.ი. ზეპირობა. მაგალითად, აღმოჩენილი და შემთხვევის ადგილიდან ამოღებული ხელების ან ფეხსაცმლის ანაბეჭდების არსებობა არ ნიშნავს, რომ ისინი ეჭვმიტანილის მიერაა დატოვებული. სხვა საქმეა, როცა არის ექსპერტის დასკვნა, რომ ისინი მათი დატოვებულია. ამ შემთხვევებში დაკითხვის ტაქტიკა სხვადასხვა იქნება.

დაკითხვის ჩატარებისთვის არსებითი მნიშვნელობა აქვს გარეგან პირობებს, ურთიერთობის ვითარებას. დაკითხვის ჩატარების ადგილის არჩევა — ერთ-ერთი არსებითი ფაქტორია. ყველაზე ხშირად დაკითხვა ტარდება გამომძიებლის კაბინეტში. ფსიქოლოგიურად მნიშვნელოვანია, რომ გამომძიებელი და დასაკითხი პირი დარჩნენ პირისპირ, „ერთი ერთზე". მესამე პირის დასწრება, როგორც წესი, აფერხებს კომუნიკატორულ აქტივობას.

დაკითხვის საწყის (შესავალ) სტადიაზე ხდება დასაკითხის ფსიქიკური მდგომარეობის, მისი ემოციურ-ნებელობითი განწყობების დიაგნოსტირება, პიროვნებათშორისი ურთიერთობების შესაძლო განვითარების პროგნოზირება (ე.ი. დაკითხვის ტაქტიკა), გამოიძებნება ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარების შესაძლებლობა.

ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარება — არის დაკითხვის ჩატარების ამოსავალი პირობა. მისი დამყარების ეფექტურობა დამოკიდებულია იმ საშუალების სწორ არჩევაზე, რომლითაც იგი მიიღწევა.

ფსიქოლოგიური კონტაქტის დადგენის სტადია. დაკითხვის პროცედურა მიმდინარეობს არა ვაკუუმში, არა ცარიელ და დახშულ სივრცეში. დასაკითხ პირს გარს ერტყმის გამომძიებლის კაბინეტის კედლები, ხმები და სუნი, სითბო ან სიცივე, ავეჯი, ვიღაცის ხმები კარს უკან, თაროზე წიგნები და სხვა მრავალი რამ, რასაც იგი ყურადღებას აქცევს, რასაც ალიქვამს, გაიაზრებს, რაზეც რეაგირებს. გამომძიებლის პოზა და მისი საუბრის მანერა, სიტყვები, სიგარეტის გახსნილი კოლოფი და ნამწვავებით სავსე საფერფლე მის სამუშაო მაგიდაზე, შენობის განათების მდგომარეობა, ჩართული ტელევიზორი, ტელეფონის აპარატის წკრიალი, საგნების ხედი, მდებარეობა და განლაგება, მათი ფერი, გაბარიტები, და არა მხოლოდ გამომძიებლის საუბარი მოქმედებს დასაკითხი პირის გრძნობებსა და გონებაზე. ისინი აყალიბებს მის გუნება-განწყობას, ქმნის იმ ემოციურ ფონს, რომელიც მოქმედებს ფსიქოლოგიური კონტაქტის ჩამოყალიბებაზე, დაბალანსებაზე ან დარღვევაზე.

ფსიქოლოგიური კონტაქტი — ეს არის ადამიანთა ურთიერთქმედების სისტემა მათი ურთიერთობის პროცესში, რომელიც დაფუძნებულია ნდობაზე. აგრეთვე ეს არის საინფორმაციო პროცესი,

როდესაც ადამიანებს შეუძლიათ და სურვილიც გააჩნიათ აღქვან ერთმანეთისგან გამომდინარე ინფორმაცია.

გამომძიებელმა დაკითხვაზე უნდა შექმნას ისეთი პირობები, რომ დასაკითხ პირს გაუჩნდეს გამომძიებელთან ურთიერთობის სურვილი. ამასთან დაკავშირებით, *გამომძიებლის ქცევების მიმართ რიგი მოთხოვნებია წაყენებული.* სახელდობრ, მან უნდა:

- მოქნილად გაითვალისწინოს დასაკითხის პიროვნული თავისებურებები, მოიქცეს კორექტულად, მაღალ კულტურულ დონეზე;
- განჭვრიტოს დასაკითხის აქტუალიზებული მოთხოვნები, გაითვალისწინოს მისი ფსიქიკური მდგომარეობა;
- არ გამომჟღავნოს ისეთი რამ, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს დასაკითხის მკვეთრად უარყოფითი დამოკიდებულება გამომძიებლის მიმართ;
- პირველ პლანზე წამოსწიოს ის გარემოება, რითაც დაინტერესებულია დასაკითხი პირი;
- დაეყრდნოს დასაკითხი პირის დადებით პიროვნულ თვისებებს, განსაკუთრებით იმას, რასაც დიდად აფასებს თავად დასაკითხი;
- იცოდეს და გამოიყენოს დასაკითხის ბიოგრაფიიდან მეტად არსებითი ეპიზოდები;
- გადალახოს საკუთარი უარყოფითი დამოკიდებულება დასაკითხის მიმართ, არ დაუშვას მის მიმართ გულგრილი მოპყრობა;
- ყურადღებით მოექცეს ყველა ჩვენებას, მიუხედავად მათი სიმართლისა, თავი შეიკავოს ექსპრესიული გამოვლენებისგან (აღტაცება, სიხარული, გამოხატულმა ჟესტებმა, მიმიკამ შეიძლება გამოიწვიოს შთაგონებითი ზემოქმედება ან დასაკითხ პირს მიაწოდოს გარკვეული ინფორმაცია).

დაკითხვის დროს ფსიქიკური კონტაქტის დამყარებისა და შენარჩუნების უფრო მეტად ნაყოფიერი, მაგრამ, ამასთან, რეალიზაციის თვალსაზრისით, მნიშვნელოვნად უფრო რთული საშუალება არის *დასაკითხი პირის არავერბალური წარმართვის ტაქტიკა*, რომელიც პირობითად შეიძლება განისაზღვროს, როგორც დასაკითხზე არავერბალური ზემოქმედების გეგმაზომიერი პროცესი, რაც მისთვის ურთიერთობის ეფექტიანობის ასამაღლებელი ემოციური ფონის შექმნის მიზნითაა გამოწვეული.

ურთიერთობის ფსიქოლოგიიდან ცნობილია, რომ მოსაუბრეებს შორის კარგი კონტაქტის თვალსაჩინო ნიშანია მათი ურთიერთობის მანერისა და მათ მიერ მიღებული პოზის მსგავსება. შეთანხმებული უკონფლიქტო ურთიერთობის დროს თანამოსაუბრეების სილუეტები ერთმანეთს ემთხვევა, იმეორებენ ერთმანეთის მიმიკებს, ჟესტიკულაციას, ინტონაციას, იმ დროს, როცა კომუნიკაცია ადამიანებს შორის, რომლებიც იყენებენ სხვადასხვა „სხეულის ენას" (მაგალითად, როცა ერთ-ერთი მოსაუბრე ზის „ჩაკეტილ" პოზაში – ხელფეხ გადაკვარდინებული, ხოლო მეორე გახსნილია ურთიერთობისთვის, რის დემონსტრირებასაც თავისი ფართოდ გაშლილი ჟესტებით ახდენს), შეიძლება ნაკლებშედეგიანი აღმოჩნდეს.

პიროვნებათაშორისი ურთიერთობის სფეროში სპეციალისტების გამოკვლევები მოწმობს იმას, რომ „სხეულის ენის" თანხვედრა მჭიდრო კონტაქტის არა მხოლოდ ნიშანია, არამედ მისი დადგენისა და შენარჩუნების საშუალებაცაა. ამიტომ, „შეწყობის" ტექნიკის გამოყენება, რაც მდგომარეობს მოსაუბრის მეტყველების სისწრაფესთან, ხმასა და ტონთან საკუთარი მეტყველების შესატყვისობაში, მისი პოზის, ჟესტების, მიმიკების თვალების მოძრაობისა და ა.შ. თავისებურ მიბაძვაში, ეხმარება გამომძიებელს დასაკითხთან კონტაქტის დამყარებაში, ხოლო შემდეგ ურთიერთგაგების პირობებში დასაკითხის არავერბალური წარმართვის ხერხების რეალიზებაში, რაც დამყარებულია ფსიქოლოგიურ კანონზომიერებაზე. ეს უკანასკნელი გამოიხატება შეთანხმებული ურთი-

ერთობისას თანამოსაუბრის არავერბალური მოქმედებების უნებლიე შეუგნებელ მიბაძვაში. არავერბალური ფორმით გულღიაობის, კეთილმოსურნეობის, ურთიერთობის მოთხოვნილების გამოვლენისას შესაძლებელია დასაკითხის ქცევასა და ემოციურ მდგომარეობაში შესაბამისი ცვლილებების მიღწევა.

დასაკითხის თავისუფალი თხრობის სტადიის ფსიქოფიზიოლოგიური თავისებურებები.

დასაკითხი პირისათვის თავისუფალი თხრობის საშუალების მიცემა გამორიცხავს გამომძიებლის მხრიდან შთამაგონებელი ზემოქმედების შესაძლებლობას, აადვილებს ასოციაციური პროცესების დინებას, ხელს უწყობს რემინესცენციის აღმოცენებას.

მხოლოდ თავისუფალი თხრობის პირობებში შეიძლება გამოვლინდეს დასაკითხის კონფორმულობა, მისი სურვილი, რომ შეესაბამებოდეს გამომძიებლის მოლოდინებს. მეორე მხრივ, შესაძლებელია ადგილი ჰქონდეს სურვილის უქონლობასაც, რომ აღადგინოს გარკვეული მოვლენები ერთიან თხრობაში, აგრეთვე სამეტყველო უუნარობასაც. დაკითხვის ამ სტადიაზეც შეიძლება დასაკითხისათვის გარკვეული მნემური დამარების გაწევა.

ოღონდ ამ დროს საჭიროა თავის შეკავება დამაზუსტებელი შეკითხვებისაგან, რომელთაც შეუძლია თავისუფალი თხრობის განვითარების დარღვევა.

დაკითხვის მატერიალიზებული სტადიის (კითხვა-პასუხი) ფსიქოლოგიური თავისებურებები.

დაკითხვის ამ სტადიაზე გამომძიებლის ძირითად ამოცანას შადგენს:

- თავისუფალი თხრობის ხარეზების შევსება;
- გაურკვეველი გამონათქვამების დაზუსტება;
- აზრთა წინააღმდეგობების გარკვევა;
- დასაკითხი პირისათვის მნემური დახმარების გაწევა მის მიერ მოვლენის ცალკეული ეპიზოდების უფრო სრული აღდგენის მიზნით, აზრთა წინააღმდეგობების აცილება;
- საკონტროლო მონაცემების მიღება მაჩვენებლების შეფასებისა და შემოწმებისთვის, მოვლენის ცალკეული ვითარებების შესახებ დასაკითხის დუმილის მიზეზების დიაგნოსტიკა, „დუმილის ბარიერების" გადალახვაში ფსიქიკური დახმარება, დუმილის მოტივების ნეიტრალიზება;
- ცრუ ჩვენებების დიაგნოსტიკა და მხილება;
- დასაკითხ პირზე სამართლებრივი ფსიქიკური ზემოქმედების მოხდენა სწორი ჩვენებების მიღების მიზნით.

გამომძიებელი შეიძლება გადააწყდეს დაკითხულის სამეტყველო პასიურობის გამოვლენასაც. ასეთ შემთხვევებში გამომძიებლის განსაკუთრებული კომუნიკაციური ამოცანა დასაკითხის სამეტყველო მოქმედების აქტივიზაცია ხდება და მის გადაჭრაში არსებითი მნიშვნელობა ენიჭება გამომძიებლის უნარს დასვას მააქტივიზირებელი კითხვები.

გამომძიებლის შეკითხვების სისტემა — არის დასაკითხზე სამართლებრივი ფსიქოლოგიური ზემოქმედების ტაქტიკური საშუალება, ამასთან ფსიქიკურ ზემოქმედებას ახდენს შეკითხვების არა მხოლოდ შინაარსი, არამედ თანმიმდევრობაც.

მიზანშეწონილია რთული შეკითხვების დაყოფა შედარებით მარტივ ერთმნიშვნელოვან კითხვებად. ზოგადი მრავალმნიშვნელოვანი პასუხები აუცილებლად დაუყოვნებლივ უნდა დაზუსტდეს და დაკონკრეტდეს. სვამს რა კითხვას, გამომძიებელმა წინასწარ უნდა წარმოიდგინოს მასზე შესაძლო პასუხები და დაგეგმოს ამ პასუხების შესაბამისი შეკითხვები.

დაკითხვის შემაჯამებელ სტადიაზე აუცილებელია შემდეგი ვითარებების გათვალისწინება: კანონი მოითხოვს დაკითხვის ოქმში ყველა მიღებული ჩვენების ფიქსაციას „შეძლებისდაგვარად სიტყვა-სიტყვით".

მასში ასახული უნდა იყოს ჩვენებები მოცემული თავისუფალი თხრობის სტადიაზე და კითხვა-პასუხის სტადიაზე შეკითხვებისა და პასუხების ზუსტი ფიქსაციით.

ოღონდ სასაუბრო მეტყველება ხშირად გამოირჩევა ფრაგმენტულობით, არასრულობით ან გადატვირთულობით, ყოფითი ლექსიკის სიჭარბით. ამიტომ დაკითხვის პროცესში გამომძიებელმა უნდა მართოს დასაკითხის სამეტყველო მოქმედება, მოსთხოვოს ფაქტების გადმოცემა უფრო ზუსტად და გარკვევით.

დაკითხვის ტაქტიკისა და მისი შედეგების შეფასებისთვის არსებითი მნიშვნელობა გააჩნია კანონით გათვალისწინებულ ხმის ჩაწერის შესაძლებლობას. დაკითხვის შედეგების შეფასებისას ხმის ჩაწერა იძლევა საუბრის, ურთიერთობის არავერბალური თავისებურებების — პაუზების, დუმილის, მტკიცებულებებში დაურწმუნებლობის და ა.შ. განმეორებით გაანალიზების საშუალებას. დაკითხვის ფონოგრამის მოსმენისას ზოგ შემთხვევაში დაკითხული აცნობიერებს დაშვებულ შეცდომებს, მარცხს და უარს ამბობს გამომძიებლისადმი წინააღმდეგობის გაწევაზე.

დაკითხვის დამამთავრებელ სტადიაზე გამომძიებლები, ჩვეულებრივ, დასაკითხ პირებს არა მხოლოდ აცნობენ დაკითხვის ოქმის ტექსტს, არამედ სთავაზობენ შესწორებების, სურვილებისა და დამატებების შეტანას, თუკი ისინი ამას საჭიროდ თვლიან. თუკი ოქმში შეტანილი შესწორებები და დამატებები მიგვიყვანს წინააღმდეგობების წარმოქმნამდე ან ახალ, ადრე უცნობ გარემოებებამდე, მაშინ შეიძლება დავუბრუნდეთ ჩვენების დეტალიზაციას, რათა წარმოქმნილი წინააღმდეგობები გადაიჭრას.

როდესაც იგეგმება დასაკითხის სხვა საგამოძიებო ქმედებებში მონაწილეობა (დაპირისპირება, ამოსაცნობად წარდგენა და სხვ.), გამომძიებელი ვალდებულია იგი არა მხოლოდ გააფრთხილოს შესაძლებელი შემდგომი შეხვედრების შესახებ, არამედ ფსიქოლოგიურად მოამზადოს ამისთვის.

კონკრეტული პირის დაკითხვის დამთავრებისას გამომძიებელმა უნდა შეაფასოს მისი ეფექტიანობა საპროცესო-დამამტკიცებელი და ფსიქოლოგიური თვალსაზრისით. პირველ შემთხვევაში მან უნდა მოახდინოს შერჩეული კითხვების ჩამონათვალიდან მიღებული პასუხების სისრულისა და უტყუარობის პროგნოზირება, შეამოწმოს მტკიცებათა რიგში „გარღვევების" არსებობა. დაკითხვის ეფექტიანობის ფსიქოლოგიური ასპექტით შეფასება უნდა მოხდეს დაკითხვაზე ქცევის შერჩეული ფსიქოლოგიური ხაზის რეალიზაციიდან გამომდინარე: სუბიექტური, ობიექტური და კარგად მოწყობილი პირობების გათვალისწინება, დიაგნოსტიკის ხერხების რეალიზაციისა და დასაკითხ პიროვნებაზე ზემოქმედების ხარისხი.

2.2.5. ეჭვმიტანილისა და ბრალდებულის დაკითხვის ფსიქოლოგია

ძლიერ ფსიქოლოგიურ მდგომარეობას, რომელიც აყალიბებს ბრალდებულის ქცევის მოტივებს, წარმოადგენს თავისუფლების, ცხოვრების ჩვეული წესის აღკვეთის, დამნაშავეების გარემოცვაში აღმოჩენის შიში. პირის ეჭვმიტანილად ან ბრალდებულად ცნობა დაკავშირებულია მისი სოციალური სტატუსის მკვეთრ ცვლილებასთან, სოციალურ-როლური ფუნქციების მნიშვნელოვან შევიწროვებასთან, ძვრებთან ფსიქიკაში, რომლებიც ღრმავდება იზოლაციის პირობებში. დაპატიმრება ზოგ ადამიანში იწვევს შფოთვის დონის

მომატებას, განწირულობის, გულგატეხილობის, გამოსავლის უქონლობის, მართლმსაჯულების განმახორციელებელ პირებზე სრული დამოკიდებულების განცდას (განსაკუთრებით ეს დამახასიათებელია ადამიანებისთვის, რომლებმაც პირველად ჩაიდინეს დანაშაული); სხვებთან – გაბოროტების, აგრესიულობის, მართლმსაჯულებასთან აქტიური წინააღმდეგობის განცდას. ასეთ სიტუაციაში ბრალდებულს მიაჩნია, რომ დაკავების, დაპატიმრების, თავისუფლების აღკვეთასთან დაკავშირებული განაჩენის აცილება შესაძლებელია მხოლოდ საკუთარი ბრალის უარყოფით, მცდარი ჩვენებების მიცემით, მას აღმოუცენდება შესაბამისი ფსიქოლოგიური მდგომარეობა, უყალიბდება პოზიცია, რომელიც გამომძიებელმა აუცილებლად უნდა გადალახოს.

ბრალდებულისთვის წინასწარი ძიების დროს ძლიერ დამახასიათებელია გაურკვევლობის, შექმნილი სიტუაციის სწორი განჭვრეტის შეუძლებლობის მდგომარეობა. ხშირად ეჭვმიტანილისთვის არ არის ცნობილი, რა მტკიცებულებებს ფლობს გამომძიებელი, აღკვეთის რა ზომა შეიძლება იყოს არჩეული, რომელი საგამოძიებო მოქმედებები შეიძლება გატარდეს და ა.შ.

განსაკუთრებული ადგილი უჭირავს ფსიქოლოგიურ მდგომარეობებს, რომელთაც განიცდის უდანაშაულო ადამიანი, რომელიც ვითარებების დინების გამო აღმოჩნდა ეჭვმიტანილის ან ბრალდებულის როლშიც კი. ცხადია, ის განიცდის აღშფოთებას, მრისხანებას, გულისწყრომას, ცდილობს მალე დააღწიოს თავი, მისი აზრით, დაუსაბუთებელ ეჭვებს, დაამტკიცოს საკუთარი უდანაშაულობა; ის შეიძლება განიცდიდეს ასევე უმწეობას, მის საწინააღმდეგოდ მიმართული სამხილების უარყოფის, ირგვლივმყოფთა წინასწარი შეგონებების გადალახვის შეუძლებლობას.

ადამიანის ქცევა მნიშვნელოვანწილად განსაზღვრულია მასზე დომინანტების – თავის ტვინის ნახევარსფეროების ქერქში მოცემულ მომენტში გაბატონებული აგზნების კერების ზემოქმედებით, რომელსაც ახასიათებს გაღიზიანებისადმი მომატებული მგრძნობელობა და გააჩნია სხვა ნერვული ცენტრების მუშაობაზე შემაკავებელი გავლენა. ამ დროს კერაში ხდება აგზნების კონცენტრაცია. დომინანტი, როგორც წესი, ადამიანთან აღმოცენდება მის ცხოვრებაში მეტ-ნაკლებად სერიოზულ მოვლენებთან დაკავშირებით, რომლებისგანაც განიცდის შიშის, დაურწმუნებლობის, შფოთვის გრძნობას. დომინანტი ხშირად მოქმედებს დამნაშავეზე. დომინანტის ზემოქმედებით დამნაშავე ესწრაფის ისეთი ქცევების შესრულებას, რომლებიც, მისი აზრით, უზრუნველყოფს მის უსაფრთხოებას, დაეხმარება მხილებისათვის და შემდგომი სასჯელისათვის თავის დაღწევაში. მისი ქმედებები ატარებს თავისებურ თავდაცვით ხასიათს. ამავდროულად დამნაშავის სწორედ ეს ქმედებები იპყრობს მისკენ საგამომძიებლო ორგანოების ყურადღებას, იძლევა ჩადენილ დანაშაულში მისი მონაწილეობის ვარაუდის საფუძველს. ასეთმა ქმედებებმა მიიღო *„ქცევის სამხილების“* სახელწოდება.

ქცევის სამხილები სრულიად განსხვავებული სახეობებისაა. ყველაზე გავრცელებულია: ინსცენირების მომზადება, ცრუ ალიბის შექმნა, არამოტივირებული და უეცარი გამგზავრება, გამოძიების არასწორი გზით წარმართვის მცდელობა; მომატებული ინტერესის გამოვლენა დანაშაულის გამოძიების პროცესისადმი; აშკარად გამოგონილი ხმების გავრცელება დამნაშავის პიროვნებაზე, დანაშაულებრივი ქმედების მოტივებზე; ქცევის განზრახულობა, დემონსტრატულობა, რომელიც მოწოდებულია ირგვლივმყოფთა დასარწმუნებლად დანაშაულთან რაიმე კავშირის უქონლობაში, თვით ზუსტად დადგენილი ფაქტების უარყოფა („არ დამინახავს“, „არ გამიგია“ და ა.შ.); დაზარალებულთა, მოწმეთა მოსყიდვის, დაყოლიების მცდელობები; იმ პირთა მოძიება, რომლებიც მისცემენ მცდარ ჩვენებებს; დანაშაულის ჩადენის შემდეგ ქცევის ჩვეული სტერეოტიპების ცვლილება,

ისეთი დეტალების შესახებ უწყება, რომლებიც შეიძლება იცოდეს მხოლოდ დამნაშავემ; დანაშაულის ჩადენის ადგილზე დაბრუნება, ზოგჯერ არაერთხელაც.

ქცევის სამხილების ფსიქოფიზიკურ ბუნებაში, მათ არსში, სახეობებში, გამოვლენის თავისებურებებში წვდომის უნარი გამომძიებელსა და მუშაკებს ეხმარება ოპერატიულ-ტაქტიკური ამოცანების წარმატებული გადაწყვეტის მიკვლევაში, დასაბუთებული ვერსიების წამოყენებაში და მათ გააზრებულად დამუშავებაში, მტკიცებულებების მიზანმიმართული, ყოველმხრივი ძიების განხორციელებაში, ეჭვმიტანილთა (ბრალდებულთა) დაკითხვის სწორი ტაქტიკის არჩევასა და სხვა საგამოძიებო ქმედებების გატარებაში.

ეჭვმიტანილისა და ბრალდებულის დაკითხვას გააჩნია ბევრი საერთო მხარე და არსებითი განსხვავებები, რომლებიც უპირველეს ყოვლისა განპირობებულია ამ პირთა განსხვავებული პროცესუალური მდგომარეობით.

წინასწარი ძიების დროს ეჭვმიტანილის დაკითხვა ხშირად მიმდინარეობს კონფლიქტური სიტუაციის პირობებში. კონფლიქტის მიზეზები აღმოცენდება ურთიერთობების იძულებითი ხასიათიდან, რამდენადაც ეჭვმიტანილმა იცის, რომ გამომძიებლის მიერ ჩატარებულ ნებისმიერ დაკითხვას იგი მიჰყავს დანაშაულის ჩადენის მხილებისაკენ, მაგრამ შეუძლებლად მიიჩნევს ჩვენებების მიცემაზე უარის თქმას, არ შეუძლია თავი აარიდოს გამომძიებელთან ურთიერთობას.

გამომძიებლის ძირითადი ამოცანაა მიიღოს ცნობები, რომლებიც იძლევა გამოსაძიებელ მოვლენაში ეჭვმიტანილის თანაზიარობის შემოწმების საშუალებას. ამასთან, აუცილებელია ისეთი ვითარებების გამოვლენა, რომლებიც ცნობილი იქნება მხოლოდ დანაშაულის ჩამდენი პირისთვის. გამომძიებელმა განსაკუთრებული სიფხიზლით უნდა მოახდინოს რეაგირება დუმილზე, იმ ფაქტებთან დაკავშირებით რომლებიც უკვე გამოვლენილია გამოძიების მიერ.

ეჭვმიტანილის დაკითხვაში დიდი მნიშვნელობა აქვს *ჯვარედინი კითხვების მეთოდს.* იგი იმაში მდგომარეობს, რომ გამოძიებისათვის არსებითი მნიშვნელობის მქონე შეკითხვები ინიღბება გარეგნულად „უსაფრთხო" კითხვებს შორის, რომლებიც თითქოსდა შორსაა გამოძიებისათვის საინტერესო მოვლენებისგან. ამასთან, ანალიზირდება ეჭვმიტანილის ჩვენებები დანაშაულის მონაწილეების, მისი ჩადენის დროის, ადგილისა და საშუალების, გამოყენებული იარაღისა და სხვა ვითარებების შესახებ. ეჭვმიტანილის დაკითხვისას გამომძიებელი, როგორც წესი, არ ფლობს მტკიცებულებების აუცილებელ ერთობლიობას; მტკიცებულებათა სისტემაში არსებობს ხარვეზები. მოვლენის ცალკეული ეპიზოდების მიმართ გამომძიებლის მომატებული ცალმხრივი ინტერესის მიხედვით ეჭვმიტანილი შეიძლება მიხვდეს დამამტკიცებელი ინფორმაციის დეფიციტის შესახებ.

საჭიროა მტკიცებულებების წარმოდგენა მათი ურთიერთკავშირის გათვალისწინებით. მტკიცებულებების გახსნის ლოგიკამ ხელი უნდა შეუწყოს იმას, რომ დაკითხულზე ფსიქოლოგიური ზემოქმედება მათი წარმოდგენის ხარისხის მიხედვით იზრდებოდეს. მტკიცებულებების აჩქარებული და უგუნური წარდგენა ამცირებს მათ მამხილებელ მიმართულებას, მოწინააღმდეგე პირს აძლევს მცდარი განმარტებების წამოყენების საშუალებას.

ეჭვმიტანილები ხშირად მიმართავენ ცრუ ალიბებს. ასეთ შემთხვევებში *დეტალური დაკითხვა* ხელს უწყობს ეჭვმიტანილის მიერ იმ წვრილმანების უცოდინრობის გამოვლენას, რომლებიც დაკავშირებულია ადგილსამყოფელის შესახებ მის მტკიცებასთან (მაგ., „იჯდა სახლში, უყურებდა ტელევიზორს", „იყო თეატრში", მაგრამ ნანახის დასახელებისა და შინაარსის შესახებ კითხვებზე პასუხს ვერ იძლევა). „ლეგენდის" დეტალური დამუშავება ასევე ახდენს ცრუ ალიბის დემონსტრირებას, რამდენადაც მეორეხარისხოვანი ვითარებების დეტალებს ადამიანები ჩვეულებრივ არ აღიქვამენ. სიც-

რუეში ეჭვმიტანილის მამხილებელი მტკიცებულებების წარმოდგენისას გამომძიებელი მაქსიმალურად ააქტიურებს მის ემოციურ განცდებს, უყალიბებს ჭეშმარიტების დადგენის გარდაუვალობის განცდას.

ეჭვმიტანილის მიერ ჩვენების მიცემაზე უარის თქმის შემთხვევაში (ფსიქოლოგიურად ეს არის დაკითხვის ყველაზე რთული სიტუაცია) გამომძიებელი განმარტავს, რომ ამით დაკითხული კარგავს თავდაცვის, გამოძიება კი — მისი პასუხისმგებლობის შემამსუბუქებელი ვითარებების გარკვევის შესაძლებლობას.

ზოგჯერ გამომძიებელს უხდება შეეკახება დაკითხვის მოჩვენებით არაკონფლიქტურობასთან ეჭვმიტანილის მიერ თვითდბრალების შემთხვევაში. თვითბრალდების ალბათობა იზრდება, თუ ბრალდებული გამოირჩევა მომატებული შთაგონებადობით, გარეგან ზემოქმედებას დაქვემდებარებულობით, საკუთარი პოზიციის დაცვის უუნარობით, უნებისყოფობით, ფსიქიკური დაძაბულობის მიმართ არასაკმაო ამტანობით. ეს ასევე შეიძლება დაკავშირებული იყოს ფსიქიკურ გადატვირთვასთან ხანგრძლივი დაკითხვების დროს, პიროვნების უფლებების უხეშ დარღვევებთან, გამომძიებლის ტაქტიკურ გაანგარიშებებთან. თვითბრალდების ყველაზე ტიპიურ მოტივს წარმოადგენს ნამდვილი დამნაშავის დასჯისაგან დახსნის მისწრაფება (ნათესაობრივი ან მეგობრული გრძნობების გავლენით). ეს შეიძლება ნაკარნახევი იყოს გარკვეული ჯგუფური ინტერესებით ან მიიღწევა მუქარით ან დაინტერესებული პირების მხრიდან მათზე ზემოქმედებით, ვინც რამენაირად დამოკიდებულია მათზე.

ეჭვმიტანილის მხრიდან დაშვებული ცრუ აღიარება შეიძლება ნაკარნახევი იყოს მისი მისწრაფებით თავი დააღწიოს პასუხისმგებლობას უფრო მძიმე დანაშაულის გამო. ამ გზით ის ცდილობს სიფრთხილის მიძინებას, საკუთარი თავისთვის ალიბის შექმნას სხვა დაქმეზე, რათა დაამტკიცოს ვითარებების არსებობა, რომლებიც ამსუბუქებენ ან გამორიცხავენ მის პასუხისმგებლობას დ ა.შ.

თვითბრალდებას შეიძლება მოწმობდეს აღიარების „პატიოსნება", თავსმოხვეული დარწმუნებები, ჩვენებების სქემატურობა, დასწავლულობა, ისეთი ფაქტების მითითებების უუნარობა, რომლებიც აუცილებლად უნდა იცოდეს დანაშაულის ჩამდენმა პირმა.

თვითბრალდების მხილების მეთოდიკა იგივეა, რაც სხვა ცრუ ჩვენებების მხილებისა — დეტალური განმეორებითი დაკითხვა, ჩვენებების შემოწმება ადგილზე, პირზე წაყენება, საგამოძიებო ექსპერიმენტი — არსებული მტკიცებულებების ერთობლიობასთან ჩვენებების შესაბამისობის ანალიზი.

ბრალდებული არის მტკიცებულებების ყველაზე ინფორმირებული და ფსიქოლოგიურად ყველაზე რთული წყარო. წინააღმდეგობის რთულ სიტუაციებში, როცა ბრალდებული მალავს საქმისათვის არსებით ვითარებებს, იძლევა ცრუ, დეზორიენტაციის გამომწვევ ჩვენებებს, დაკითხვა იძენს ორთაბრძოლის ნიშნებს.

ამასთან შეიძლება გამოიყოს ცრუ ჩვენებების ორი ვარიანტი — აქტიური და პასიური ტყუილი. აქტიური ტყუილის დროს დასაკითხი ისწრაფის შექმნას მოვლენის ერთიანი ფსევდომოდელი, ერთმანეთს დაუკავშიროს მისი ელემენტები, გამოიგონოს მიზეზ-შედეგობრივი კავშირები, შეუფარდოს ისინი გარკვეულ ადგილსა და დროს. გამოგონილი სახეები არ შეესაბამება რეალობის ამა თუ იმ კრიტერიუმებს. თუ ნამდვილი ჩვენებები დაფუძნებულია სახეებზე, რომლებიც ატარებენ ამომწურავ ინფორმაციას და იძლევიან ინფორმაციის მრავალმხრივი „ამოხაპვის" განხორციელების საშუალებას, მცდარი ჩვენებები ეყრდნობიან რა გამოგონილ სქემას, არიან ინფორმაციულად შემოფარგლულნი, არ გააჩნიათ სისრულე და მრავალმხრივობა. აქედან გამომდინარეობს მცდარი ჩვენებების დაზეპირებულობა, რიგითულობა, არაპლასტიკურობა, მათი ემოციური ინდიფერენტულობა.

სწორ ჩვენებებში ხშირად გვხვდება უზუსტობები, ზოგიერთი გაურკვევლობები და შეუსაბამობებიც კი. საგულდაგულოდ მოფიქრებულ ცრუ ჩვენებებში ჩვეულებრივ ყველაფერი კარგადაა მორგებული და შეჯერებული (ამა თუ იმ პირის ინტელექტუალური შესაძლებლობების მიხედვით).

ოლონდ რიგ განმეორებით მადეტალიზირებელ კითხვებს უცილობლად მივყავართ გამონაგონის ვარიაციებამდე, მოვლენის ფსევდომოდელის ცალკეული კვანძების გახსნამდე. დიდ სირთულეს წარმოადგენს შემთხვევები, როცა დასაკითხს, რომელმაც კარგად იცის საქმის ვითარებები, მოვლენის ჭეშმარიტ მოდელში შეაქვს მხოლოდ ცალკეული მცდარი დეტალები. მაგრამ ერთადერთი გამოგონილი დეტალიც კი არ შეიძლება იყოს დაჭერილი ტყუილის მთქმელის ცნობიერების მთელ მრავალფეროვნებაში.

სტერეოტიპული, დაზეპირებული მცდარი ჩვენებები თავს ამჟღავნებენ *უძრავი უცვლელობით*, მაშინ, როცა ხატოვანი წარმოდგენები ხასიათდება შესაბამისი დინამიკით. რამდენადაც ტყუილის მთქმელი ადამიანის ცნობიერებაში კონკურენციაში იმყოფება ორი ფსიქიკური მოდელი — ჭეშმარიტი მოვლენების მოდელი და ფსევდომოდელი, იგი მუდმივად იმყოფება მომატებული ფსიქიკური დაძაბულობის მდგომარეობაში. სწორედ ეს განაპირობებს გარკვეულ ჩავარდნებს, წამოცდენებს.

ჩვენების სიმცდარის დიაგნოსტირებისას, გამომძიებელს შეუძლია ამა თუ იმ ტაქტიკის არჩევა, კერძოდ:

- ამხილოს დასაკითხი გამოძიების ცდომილებაში შეყვანაში მისი პირველივე მცდელობის დროს.
- დასაკითხს მისცეს რიგი მცდარი ჩვენებების მიცემის შესაძლებლობა, შემდეგ კი ერთნაირად ამხილოს იგი.

ამა თუ იმ ტაქტიკის არჩევა პირველ რიგში განისაზღვრება დასაკითხის პიროვნული თვისებებით — გამომძიებლის მამხილებელი ქმებებებისადმი მისი მგრძნობელობით.

გამოძიების წინააღმდეგ მოქმედი პირების მხრიდან დეზინფორმაციის აღკვეთისა და სწორი ჩვენებების მიღების მიზნით გამომძიებელი იყენებს თანაბარი ფსიქიკური ზემოქმედების ხერხების სისტემას. მათში მოიაზრება მართლმსაჯულებასთან დასაკითხის ცნობიერი მიმართების ფორმირების ხერხები, სწორი ჩვენების მიცემის განწყობები. ფსიქიკური ზემოქმედების ყველა ხერხი შეიძლება დაიწყოს სამ ჯგუფად:

1) ჩვენების სიცრუის ამოცნობის ხელისშემწყობი ხერხები;
2) სიცრუის გადასალახი და სწორი ჩვენებების მიღების ხერხები;
3) მნემური დახმარების გაწევის ხერხები.

ამიტომ გამომძიებელმა აუცილებლად უნდა იცოდეს და გამოიყენოს სწორი ჩვენების მიღებისა და ცრუ ჩვენებების ნეიტრალიზაციის ზოგიერთი ხერხები.

1. *ემოციური დაძაბულობის მდგომარეობის გამოყენება.* გამოძიების მოწინააღმდეგე (წინააღმდეგ მოქმედი) პირი, მუდმივად აფასებს მისთვის დასმული შეკითხვების აზრსა და მნიშვნელობას, შიშობს რა შესაძლო მხილების გამო. გამომძიებლის შეკითხვების სისტემა ქმნის ფსიქიკური დაძაბულობის მუდმივ ნეგატიურ ფონს. ასეთ მდგომარეობაში პიროვნებას არსებითად უქვეითდება საკუთარი განცხადებებისა და ქცევისადმი ცნობიერი კონტროლის სრულად განხორციელების უნარი, იწვევს ემოციურ რეაქციებს, რაც ხშირად მიდის წინააღმდეგობის პოზიციაზე უარის თქმამდე.

2. არა მხოლოდ პირდაპირი მხილება სიცრუეში, არამედ ყოველივე, რაც ასეთი პირის მიერ განიმარტება, როგორც მხილებისადმი მიახლოება, ასუსტებს მის ფსიქიკურ მდგომარეობას, იწვევს მღელვარებასა და შფოთვას. ამ ფონზე დასაკითხის მიმართ შეიძლება ეფექტურად იქნას გამოყენებული *გამომძიებლის ინფორმირებულობის შესახებ*

გაზვიადებული წარმოდგენის ფორმირების (ირიბი შთაგონების) ხერხი. ამ ხერხის გამოყენების დროს დასაკითხს ეცნობება ფაქტები, რომელთაც პირდაპირი მიმართება არა აქვთ დანაშაულის მოელენასთან (ეს შეიძლება იყოს მონაცემები ბრალდებულის პიროვნების, დანაშაულის ჩადენის წინა დღეს მისი ქცევის დეტალების, მისი კავშირების და ა.შ. შესახებ), იმის გათვლით, რომ გამომძიებლის მიერ ამ ფაქტების ცოდნას, ამ ინფორმაციის გადაცემას თვითონ იგი მიჰყავს იმ დასკვნამდე, რომ გამომძიებელი ფლობს მთელ რიგ აუცილებელ ინფორმაციას დანაშაულის მოვლენის შესახებ. ამასთან დაკავშირებით დასაკითხი მიდის ქცევის ადრინდელი ხაზის ცვლილებების აუცილებლობამდე, რაც მიმართული იყო გამომძიებლისათვის უკვე ცნობილი ფაქტების დამალვისაკენ.

3. *„ლეგენდის დაშვების" ხერხი.* მისი რეალიზაცია მდგომარეობს დაკითხვის განხორციელებისათვის ისეთი ხელოვნური პირობების შექმნაში, (ცხადია, პროცესუალურ ჩარჩოებში), რომლებიც დასაკითხს წარმოუდგება სრულიად ბუნებრივად, მაგრამ შექმნილია გამომიების მიერ. მაგალითად, დასაკითხი ღებულობს გამომძიებლის მაგიდაზე ქაღალდებში არსებული „საიდუმლო" დოკუმენტაციის გაცნობის შესაძლებლობას, თითქოსდა გამომძიებლის მიერ სამუშაო კაბინეტის დატოვების მომენტში. სხვა შემთხვევაში ეფექტურია გამომძიებლის კაბინეტში იმ საგნების მოთავსება, რომლებიც იგივეობრივია საქმით საძიებელი საგნებისა, მაგრამ არ ფიგურირებს მტკიცებულების სახით. ამავე ხერხს მიეკუთვნება გამომძიებლის მიერ რაიმე ინფორმაციის ან საგნის ხანმოკლე დროით თვალსაჩინოდ „შემთხვევით" დატოვება ერთ-ერთი „სანდო" ინფორმაციის მიღების შემდეგ.

4. *„თავისუფალი თხრობის" ხერხი.* ამ ხერხის გამოყენების დროს დასაკითხს ეძლევა საშუალება თხრობით ფორმაში დეტალურად, დროის შეზღუდვისა და მადელატიზირებელი შეკითხვების გარეშე წარმოადგინოს მოვლენათა მთელი თანმიმდევრულობა. თხრობის დროს გამომძიებელი ახდენს მიღებული ინფორმაციის ანალიზს, მოიძიებს წინააღმდეგობებს, რომლებისკენაც შემდგომ მიმართავს დაკითხვას.

5. *სრული სიცრუის გამოთქმის შესაძლებლობების მინიჭება.* ამ შემთხვევაში დასაკითხს სთავაზობენ თხრობით ფორმაში და დეტალურად წარმოადგინოს მხოლოდ ის მოსაზრება, რომელიც ეჭვს იწვევს გამომძიებელში. შემდეგ გამომძიებელი ადგენს ამ მოსაზრების წინააღმდეგობას ადრე მიცემულ ნამდვილ ჩვენებებთან, ამასთან უკუაგდებს მას და ამხელს მასში დასაკითხს.

6. *ჩვენების მაქსიმალური დეტალიზაცია.* ამ ხერხის გამოყენება დაფუძნებულია იმაზე, რომ ერთობ ძნელია მცდარი ჩვენების მოფიქრება უმცირესი წვრილმანების ჩათვლით. გამომძიებლის მიერ დასაკითხისათვის იმ შეკითხვების სერიის მიცემა, რომლებიც ეხება ჩვენებით მიცემული ფაქტის დეტალებს, ეს უკანასკნელი მიჰყავს წარმოდგენილ მონაცემებში წინააღმდეგობების დამოუკიდებლად დადგენამდე.

7. ფსიქოლოგიური ზემოქმედების ეფექტურობისთვის დიდი მნიშვნელობა აქვს *მტკიცებულებების წარმოდგენის სისტემას. იგი მდგომარეობს შემდეგში:*

- დასაკითხისათვის მცდარი ჩვენებების მამხილებელი ფაქტებისა და ვითარებების გამოვლენის *მოულოდნელობა* (მოულოდნელობის ეფექტი);
- *მტკიცებულებების წარდგენის თანმიმდევრულობა.* გამოიყენება, როდესაც არსებობს დასაკითხის მცდარი ჩვენების უარმყოფელი რამდენიმე მტკიცებულება. ამ ხერხის გამოყენების ეფექტურობა იზრდება, თუ გამომძიებლის მიერ მტკიცებულებები წარმოდგება დასაკითხზე მისი ზემოქმედების ძალის ზრდის წესით. ამასთან გამომძიებელს ყოველთვის უნდა ახსოვდეს, რომ მტკიცებულებები ფსიქოლოგიურად უფრო ძლიერად

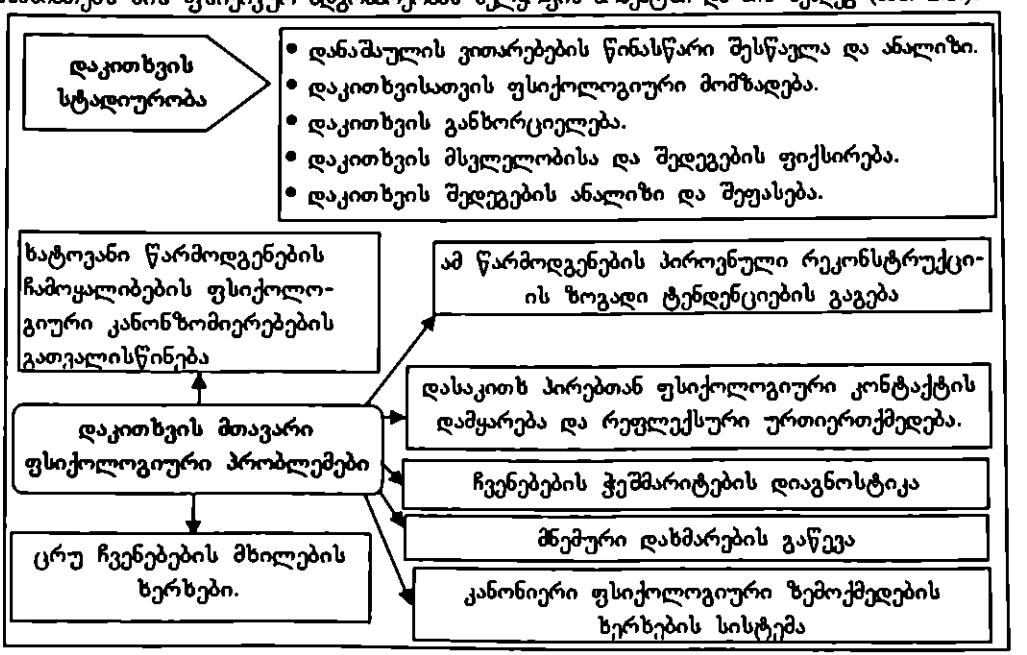
ზემოქმედებენ, თუ წარმოდგენილი იქნება კონტრასტულ ვითარებებში: „სუსტი“ მტკიცებულებები იძენენ მეტ ძალას მათი ერთობლივი წარმოდგენის დროს;

• *კონტრმტკიცებულებების წარმოდგენა.* ეს წესი გულისხმობს თითოეული მცდარი ჩვენების უკუგდებას მტკიცებულებით, რომელიც უარყოფს მიცემულ ჩვენებას. მაგალითად, დანაშაულის ჩადენის ადგილზე არყოფნის შესახებ ჩვენება მაშინვე უკუგდება ექსპერტიზის დასკვნის წარმოდგენით დატოვებული თითების ანაბეჭდის შესახებ. მისი მომდევნო ჩვენება გარკვეული დროის განმავლობაში რაიმე ადგილას ყოფნის შესახებ უკუგდება შესაბამისი მოწმის ჩვენებით და ა.შ.

8. *დაკითხვის ჩატარების ფორსირებული და შენელებული ტემპების ერთობლიობა.* ამ ხერხის მოქმედება დაფუძნებულია იმაზე, რომ დასმული შეკითხვების ტემპის ხშირი და ინტენსიური მონაცვლეობა დასაკითხს არ აძლევს იმის საშუალებას, რომ საგულდაგულოდ მოიფიქროს პასუხების ვარიანტები და ყურადღება მიაპყროს ჩვენების სიცრუის დამახასიათებელ დეტალებზე. ამასთან რეკომენდებულია ნაკლებად მნიშვნელოვანი შეკითხვების შენელებულ ტემპებში დასმა, ხოლო არსებითი ფაქტებისა და ვითარებების გამორკვევისას, დაკითხვის წარმოების ტემპის მკვეთრი გაზრდა. მოცემული ხერხი ასევე ქმნის ემოციური დაძაბულობის აღმოცენების წინაპირობებს. გამომძიებლისათვის ხელმისაწვდომი და ბრალდებულზე ზემოქმედების დასაშვები ყველა ხერხის ჩამოთვლა შეუძლებელია. ოღონდ უნდა აღინიშნოს, რომ გამომძიებელმა არ უნდა მიმართოს დაშინებას, ადამიანური ღირსების დამცირებას, დაუსაბუთებელ დაპირებებს და ა.შ.

2.2.6. დაზარალებულისა და მოწმის დაკითხვის ფსიქოლოგია

დაზარალებულის დაკითხვისას გამომძიებელმა პირველ რიგში უნდა გამოავლინოს პირობები, რომელშიც ის აღიქვამდა დანაშაულის მოვლენას და მის შედეგებს, ფაქტებს, რომლებიც ახასიათებს მის ფსიქიკურ მდგომარეობას ხელყოფის მომენტში და მის შემდეგ (ნახ. 2.6.).



ნახ. 2.6. დაკითხვის ფსიქოლოგიური პრობლემები

სიცოცხლის, ჯანმრთელობისა და ღირსების ხელყოფით დაზარალებულთა ჩვენებები, როგორც წესი, გამოირჩევა დიდი ემოციური დატვირთულობით და ხშირად რეალური მოვლენის მნიშვნელოვანი რეკონსტრუქციით. ეს განსაკუთრებით დამახასიათებელია სუსტი ნერვული სისტემისა და აქცენტუალური ხასიათის მქონე პირებისთვის. ამიტომ განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია დაკითხვამდე წინასწარ დაიწყოს დაზარალებულის პიროვნების, მისი პიროვნული თვისებების, ქცევის სტერეოტიპების, სოციალური კავშირებისა და ასევე ექსტრემალურ პირობებში ქცევის თავისებურებების შესწავლა.

დაზარალებულები ჩვეულებრივ ხანგრძლივად ინახავენ მეხსიერებაში იმას, რაც განიცადეს დამნაშავესთან ურთიერთქმედების დროს, — შიშს, სტრესულ გადატვირთვას, გულგატეხილობას, ფიზიკურ წამებას, ბრძოლის კოლიზიებს და ა.შ. ცალკეულ შემთხვევებში შესაძლოა ე.წ. კვალის აფექტის, რეაქტიული მდგომარეობის, სულიერი მოშლილობების აღმოცენება. მეორე მხრივ, დანაშაულის მძიმე მოვლენები ბევრი დაზარალებულის ცნობიერების მიერ, როგორღაც ჩამოშორებულია, აღმოცენდება დაცვითი შეკავების მდგომარეობა. უხეში ფიზიკური ზემოქმედებების დროს შესაძლებელია დარეტიანების, შოკის მდგომარეობის აღმოცენება. მწვავე კონფლიქტურ ემოციურ მდგომარეობებს, როგორც წესი, ის მიჰყავს ემოციოგენურ ზემოქმედებამდე და მათ გენერალიზაციამდე.

ძალადობრივი ქმედებებით დაზარალებულთა ნორმალური ფსიქიკური მოქმედების დარღვევები მიდის იქამდე, რომ მოვლენის შემდგომი რეკონსტრუქციის დროს ხშირად აღმოცენდება გადატანის, დიფუზური განზოგადების მოვლენა („ყველა ძალადობდა", „ყველა მცემდა").

დაზარალებულის დაკითხვისას, გამომძიებელმა უნდა გამოავლინოს დანაშაულის ჩადენამდე, მისი ჩადენის დროს და შემდგომში დამნაშავესთან მისი ურთიერთობის ყველა არსებითი ვითარება. ეს იძლევა დანაშაულის მოტივების, მისი ჩადენის მექანიზმების უკეთ გაგების საშუალებას. გამომძიებელი დაზარალებულისგან, როგორც წესი, ილებს ინფორმაციას იმის შესახებ, თუ სად, როდის, რა სახით, რა იარაღით და საშუალებებით მოხდა დანაშაული, ვინ ჩაიდინა იგი და ვინ არის მისი თანამონაწილე, როგორია კრიმინალისტური ინფორმაციის შესაძლო წყაროები.

ხშირად დაზარალებულის ქცევა არის ვიქტიმური, ე.ი. ხელს უწყობს დანაშაულის ჩადენას ან უშუალოდ ახდენს მის პროვოცირებას. პიროვნების მიმართულების, მისი ქცევის ტიპიური ხაზის გავლით გამოელენინასა ვიქტიმურობა წარმოადგენს მნიშვნელოვან ფაქტორს დამნაშავისა და დაზარალებულის ურთიერთქმედების ანალიზში, ბრალდებულის, დაზარალებულის და მოწმეთა ჩვენებების სანდოობის შეფასებაში.

საჭიროა დაზარალებულის ჩვენებების საგულდაგულო შემოწმება იმის გათვალისწინებით, რომ ხშირ შემთხვევებში პირველი დაკითხვისას სტრესული მდგომარეობის აღმდგენელი პირის უკიდურესი ფსიქიკური დაძაბულობის მდგომარეობა ზღუდავს მის შესაძლებობებს. განმეორებითი დაკითხვის დროს შესაძლოა ადგილი ჰქონდეს რემინისცენციის მოვლენებს — უფრო სრული აღდგენის გამოვლენას. დაზარალებულთან გამომძიებლის ურთიერთქმედება უნდა აიგოს დაზარალებულის, როგორც ისეთი პირის მდგომარეობის გათვალისწინებით, რომელიც დაზიანდა გარკვეული მოვლენების გამო, გადაიტანა ფსიქიკური ტრავმა, ეძებს დაცვას მართლმსაჯულებისგან.

გამომძიებლის თვით უმცირესი უყურადღებობა, ეჭვიანობა, მწვავედ განიცდება დაზარალებულის მიერ, აძლიერებს მის ემოციურ-ნეგატიურ მდგომარეობას. გამომძიებლის ამოცანაა — მაქსიმალურად დაამშვიდოს დაზარალებული, დაარწმუნოს იგი იმაში, რომ დანაშაული იქნება გამოძიებული გულდასმით, ობიექტურად და სრულად.

ყველა მოწმეს უჭირავს გარკვეული პოზიცია – ისინი ამა თუ იმ დამოკიდებულებაში არიან კრიმინალურ მოვლენასთან, ბრალდებულისა და გამოძიების მწარმოებლის პიროვნულ თვისებებთან.

ფსიქოლოგიურ ასპექტში მოწმის ჩვენებები არის ადრე ჩამოყალიბებული შთაბეჭდილებების აღდგენა, მომხდარი მოვლენების აქტუალიზებული სახეები. აქ არსებითია აღქმის პროცესის სისწორე, ადექვატურობა, მოცემული პირის მეხსიერებაში ჩამოყალიბებული სახეების შენახვისა და რეკონსტრუქციის თავისებურებები.

მოწმის ჩვენებები იყოფა სწორ ჩვენებებად, რომლებიც დაფუძნებულია საქმისათვის არსებითი მნიშვნელობის მქონე ვითარებების უშუალო აღქმაზე (მოწმეთა ამ კატეგორიას ეწოდება თვითმხილველები) და ნაწარმოებ (ირიბ) ჩვენებებად, რომლებიც დაფუძნებულია სხვა შეტყობინებებზე (ამასთან აუცილებელია ინფორმაციის წყაროს მითითება). მოწმის ჩვენებების შინაარსი შეიძლება იყოს ცნობები როგორც ფაქტიური მონაცემების შესახებ, ასევე შეფასებითი შეხედულებები. დამამტკიცებელი ძალა აქვს მხოლოდ მოწმეების ჩვენებებს ფაქტების შესახებ.

მოწმეთა დაკითხვის ყველაზე ფსიქოლოგიზირებულ მომენტებს წარმოადგენს:

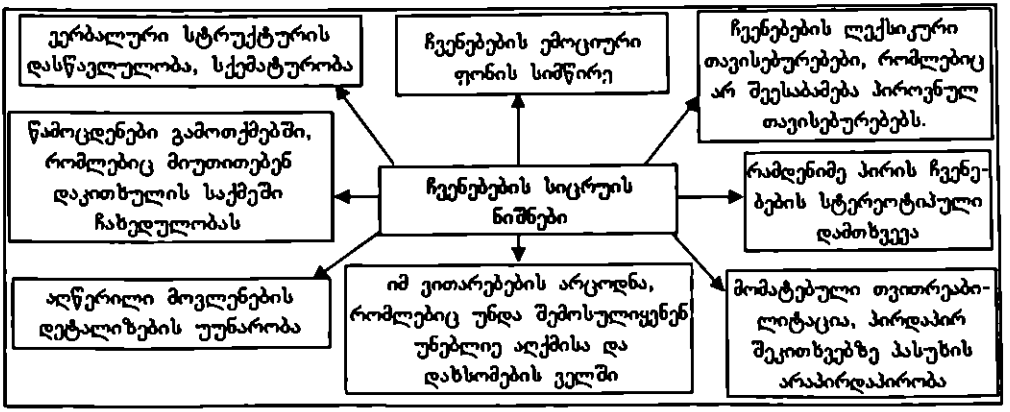
- მათი ჩვენებების ჭეშმარიტების შეფასება;
- ჩვენებების სიმცდარის დიაგნოსტიკა, ცრუმოწმეობის გადალახვა;
- მნემური დახმარების გაწევა.

მოწმის დაკითხვის დროს ყველაზე რთულ ფსიქოლოგიურ ამოცანას შეადგენს მისი ჩვენებების სანდოობის დადგენა. ამ დროს მოწმის ეჭვები, დაურწმუნებლობა არ უნდა შეფასდეს როგორც არასაიმედოობის ნიშანი.

ჩვენების სანდოობის შესაძლებელ ერთ-ერთ ხერხს წარმოადგენს მადეტალიზირებელი შეკითხვა ვითარებების შესახებ, რომელთა მნიშვნელობა დასაკითხისთვის უცნობია.

ხშირ შემთხვევებში ცრუ ჩვენებები განპირობებულია საკუთარი უკეთური ქცევის დაფარვის სურვილით ანდა გამოსაძიებელ მოვლენაში საკუთარი თანაზიარობის გამოაშკარავების შიშით. ცრუმოწმეობის მოტივების გახსნა და შესაბამისი ზომების მიღება – არის გამომძიებლის ერთ-ერთი ძირითადი ამოცანა.

აშკარად ცრუ ჩვენებების მოტივები შეიძლება იყოს (ნახ. 2.7.):



ნახ. 2.7. ჩვენებების სიცრუის ნიშნები

- მოწმის პირადი დაინტერესებულობა (ანგარება, შური, სიძულვილი, შურისმაძიებლობა, საკუთარი უკეთური ქცევების დაფარვის სურვილი);
- მეგობრობის გრძნობის, ნათესაური პასუხისმგებლობის მცდარი გაგება;

• ბრალდებულის ან დაზარალებულის მიმართ თანაგრძნობა;

• დაინტერესებულ პირთა მხრიდან იძულება (ფსიქოლოგიური ზეწოლა მკვლელობის, ფიზიკური გასწორების და ა.შ. მუქარის საშუალებით).

ცრუმოწმეობის დროს არსებითია მოწმის მხილება აზრთა წინააღმდეგობებში, საქმის ზოგიერთი მასალის გაცნობა.

დუმილის (პასიური ტყუილი) შემთხვევებში გამომძიებელმა მოწმეს უნდა გაახსენოს, რომ იგი ამის გამო არა მხოლოდ ატარებს სისხლის სამართლის პასუხისმგებლობას, არამედ ასევე ზიანს აყენებს მართლმსაჯულებას და ბრალდებულს, რამდენადაც მის მიერ დაფარულ ვითარებებს შეიძლება ჰქონდეს არა მხოლოდ საბრალდებო, არამედ პასუხისმგებლობის შემამსუბუქებელი მნიშვნელობა.

თუ დაკითხული მნიშვნელოვნად გადაიხრება გამომძიებისათვის საინტერესო ვითარებებისაგან, გამომძიებელს შეუძლია დაუსვას დამატებითი, დამაზუსტებელი, საკონტროლო კითხვები. სისხლის სამართლის პროცესუალური კანონით აკრძალულია მისახვედრი კითხვების დასმა, რომლებიც წინასწარ განსაზღვრავს შესაძლო პასუხებს. ნებისმიერი კითხვა ახდენს ცნობიერების ორიენტირებას გარკვეულ სფეროზე. ამიტომ შეკითხვები უნდა იყოს ხატოვნად ნეიტრალური — მათში არ უნდა იყოს ისეთი სახეები, რომლებიც შეიძლება ჩართული იყოს პასუხში.

მოწმის, დაზარალებულის დაკითხვის დროს წარმოიქმნება მთელი რიგი ფსიქოლოგიური გარემოებები, რომლებიც უნდა გაითვალისწინოს გამომძიებელმა, ხოლო მთავარია — ადამიანის მახსოვრობის ისეთი თავისებურება, როგორიცაა დავიწყება. აქედან გამომდინარეობს მნემონიკური დახმარების აუცილებლობა, რათა მოწმემ, დაზარალებულმა გაიხსენოს განსახილველი საქმისთვის მნიშვნელობის მქონე დავიწყებული ფაქტები, გარემოებები. ამისათვის აუცილებელია დაკითხვის წარმართვა ისე, რომ ყოველი წინა კითხვა ამზადებდეს მომდევნოს, ხოლო ყოველი მომდევნო წარმოადგენდეს წინას ლოგიკურ გაგრძელებას, რათა დასაკითხის პასუხები ქმნიდეს მის მიერ აღქმული მოვლენის სრულ სურათს.

მოწმეების დაკითხვის პროცესში გამომძიებისათვის ინტერესის მქონე ფაქტების სწორად გახსენებაში დაზარალებულს დაეხმარება შემდეგი ხერხები:

• კითხვების დასმა, რაც მოვლენებს ყოფს შემადგენელ ნაწილებად. ეს დაეხმარება მოწმეს ან დაზარალებულს რომელიღაც ერთი ფაქტის გახსენებისას ასოციაციით გაიხსენოს სხვაც;

• კითხვების დასმა, რომელიც დაკავშირებულია დასაკითხის ცხოვრებიდან რაიმე მოვლენასთან. ეს მოწმეს ან დაზარალებულს საშუალებას აძლევს გამოარკვიოს შეცდომის მიზეზიც;

• გამომძიებისთვის ინტერესის მქონე გარემოებების გასახსენებლად და დასაზუსტებლად მოწმის ან დაზარალებულის მიერ გადმოცემულ ფაქტებთან დაკავშირებული საგნების, სურათების, ფოტოსურათების, სქემების წარდგენა;

• დოკუმენტების წარდგენა, რომელიც ეწინააღმდეგება მოწმისა და დაზარალებულის ჩვენებებს (სხვა მოწმის ჩვენებების მაგნიტოფონის ჩანაწერების მოსმენა).

ამ ხერხების გამოყენება შეიძლება დაეხმაროს კეთილსინდისიერ დასაკითხ პირს საქმის ნამდვილი გარემოებების გახსენებასა და სრულად გადმოცემაში, ხოლო ცრუმოწმეებს — აიძულებს სწორი ჩვენებების მიცემას.

განსაკუთრებულ სირთულეს წარმოადგენს *არასრულწლოვანი მოწმეებისა და დაზარალებულების* დაკითხვა. მნიშვნელოვანია იმის გათვალისწინება, რომ არასრულწლოვნების შთაგონება ადვილია, მათ შეუძლიათ არასწორად აღიქვან და ახსნან ცალკეული

ფაქტები. რაც უფრო პატარა ასაკისაა ბავშვი, მით მეტი კუთრი წონა გააჩნია მის მეხსიერებაში კონკრეტიკის ელემენტებს, უშუალო ხატოვნებას, მოვლენის არასაკმარის წარმოდგენით ჩაწვდომას. ამასთან, შესაძლებელია მოვლენის მცდარი, მეტისმეტად ფართო ან უკიდურესად შეზღუდული გააზრება. ამიტომ, საქმის ცალკეული გარემოებების შესახებ დაკითხვის დროს მცირეწლოვნებს უნდა დაეუსვათ დასაზუსტებელი, დეტალიზებული, საკონტროლო კითხვები.

ექვსი წლის გ-ს, რომელიც სქესობრივი ხელყოფის მსხვერპლი აღმოჩნდა, დაუსვეს კითხვა:

– როგორი იყო ბიძია?
– საშინელი.
– კიდე როგორი?
– ბრჭყვიალა კბილით.
– კიდე რა დაიმახსოვრე?
– მას ხელზე ჰქონდა ეეფხვი.

თუმცაღა, ასეთი ნიშნების მქონე დამნაშავის დადგენა ვერ მოხერხდა. მხოლოდ რამდენიმე თვის შემდეგ სხვა მონაცემების საფუძველზე დადგინდა, რომ დანაშაული ჩაიდინა დ-მ, რომელსაც ნამდვილად ჰქონდა ღია ლითონის გვირგვინი ერთ-ერთ წინა კბილზე, თუმცა, ხელზე ტანკის ტატუირება აღმოაჩნდა. გ-სთან დაზუსტების შემდეგ სხვადასხვაობის მიზეზი გაირკვა. იგი სიტყვაში „ვეფხვი" გულისხმობდა ტანკს. გოგონამ აგვიხსნა, ხოლო შემდეგ ეს დაადასტურა მისმა მამამ. ერთხელ ერთ-ერთი ფილმის ნახვის დროს მან ტანკზე მიუთითა და ჰკითხა მამას: „რა არის ეს?". მამამ უპასუხა, რომ ეს იყო „ვეფხვი".

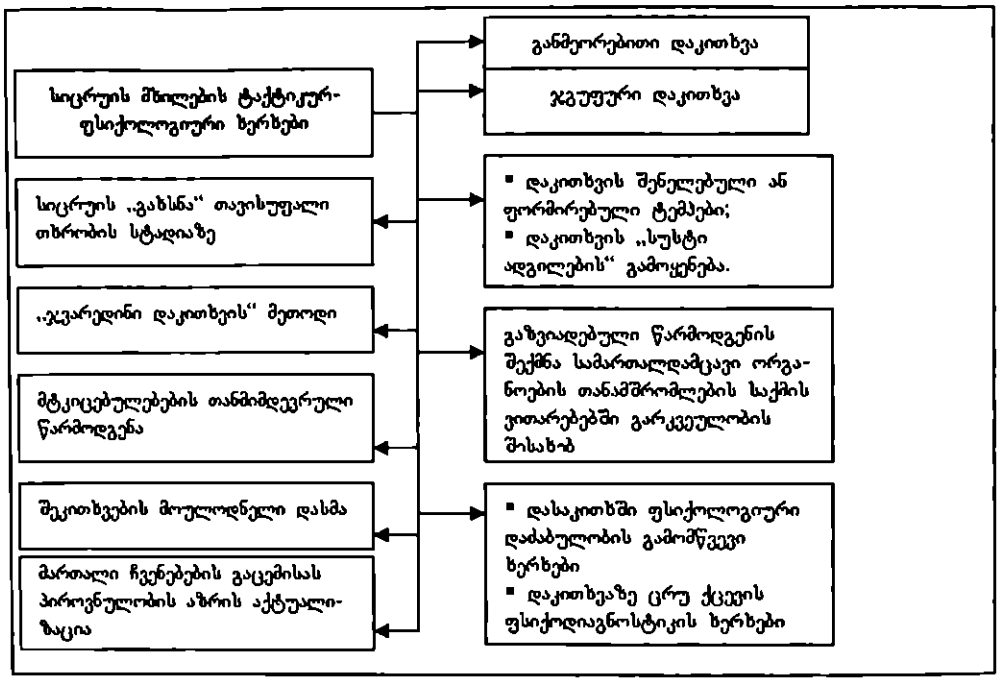
აზროვნების, საქმიანობის, მოზარდის ფსიქიკის სირთულე (გაუწონასწორებლობა, დაეიწყებული სახეების გამოგონილით შეცვლა, ფანტაზიორობისაკენ მიდრეკილება, მაღალი ემოციურობა) განაპირობებს დაკითხვაში მონაწილეობისთვის ბავშვთა და მოზარდთა ფსიქოლოგიის სფეროდან სპეციალისტების ჩაბმას, რომლებსაც მნიშვნელოვანი სარგებლობის მოტანა შეუძლიათ სისხლის სამართლის საქმის ჭეშმარიტების დადგენაში.

გარდა ამისა, არასრულწლოვანი და, განსაკუთრებით, მცირეწლოვანი მოწმის ან დაზარალებულის დაკითხვა უნდა იყოს, შეძლებისდაგვარად, მოკლე და არადამღლელი.

დაზარალებულების, მოწმეების დაკითხვა საჭიროებს მათი პიროვნების, მისი ფსიქოლოგიური შინაარსის ღრმა შესწავლას, რაც იძლევა ანტისაზოგადოებრივი შეხედულებების მქონე დაზარალებულებზე და მოწმეებზე აღმზრდელობითი ზემოქმედების საშუალებას და ხელს უწყობს იმ ამოცანების ეფექტურ გადაწყვეტას, რომლებიც დგას გამომძიებლის წინაშე ამ კატეგორიის პირების დაკითხვის დროს (ნახ. 2.8.).

ამრიგად, დაკითხვის ცენტრალურ ფსიქოლოგიურ პრობლემას წარმოადგენს:

- ხატოვანი წარმოდგენების ჩამოყალიბების ფსიქოლოგიური კანონზომიერებების გათვალისწინება;
- ამ წარმოდგენების პიროვნული რეკონსტრუქციის ზოგადი ტენდენციების გაგება;
- ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარება და დასაკითხ პირებთან რეფლექტორული ურთიერთზემოქმედება;
- ჩვენებების სისწორის დიაგნოსტიკა;
- მნემური დახმარების გაწევა;
- სწორი ჩვენებების მიღების მიზნით სამართლებრივი ფსიქოლოგიური ზემოქმედების ხერხების სისტემა;
- ცრუ ჩვენებების მხილების საშუალებები.



ნახ. 2.8. სიცრუის მხილების ტაქტიკურ-ფსიქოლოგიური ხერხები

2.2.7. დაპირისპირების (პირზე წაყენების) ფსიქოლოგიური თავისებურებები

დაპირისპირება (პირზე წაყენება) — არის ადრე დაკითხული ორი პირის ერთდროული დაკითხვის საგამოძიებო ქმედება მათ ჩვენებებში არსებული დაპირისპირებების გამორიცხვის მიზნით. გაჩნია რა დაკითხვის ყველა ნიშანი, დაპირისპირება ერთობ სპეციფიკურია არა მხოლოდ პროცესუალურ-ტაქტიკური, არამედ ფსიქოლოგიური მიმართებითაც.

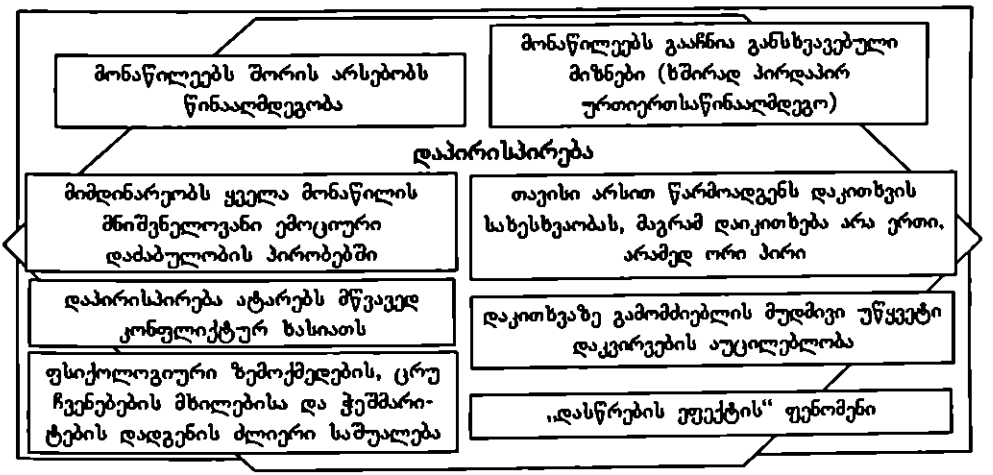
ფსიქოლოგიური მოსაზრებით დაპირისპირება არის სპეციფიკური ფსიქიკური ურთიერთობა, რომელიც ვითარდება სამ პირს შორის. დაპირისპირება, უეჭველად, წარმოადგენს ფსიქოლოგიური ზემოქმედების მძლავრ საშუალებას. მისი ძალა განპირობებულია, ერთი მხრივ, იმით, რომ მისმა მონაწილეებმა აუცილებლად უნდა მიაწოდონ ცნობები ერთმანეთის შესახებ უშუალოკონტაქტის პირობებში, რითაც იქმნება საკმაოდ ძლიერი ემოციური დაძაბულობა, მეორე მხრივ კი — ერთი ან რამდენიმე მონაწილის ადრე მიცემულ ჩვენებებში წინააღმდეგობის არსებობით (ნახ. 2.9). ამ უკანასკნელით დაპირისპირებას ენიჭება მწვავე კონფლიქტური საგამოძიებო ქმედების ხასიათი. ფსიქოლოგიური ურთიერთობა ობიექტურად კონფლიქტური არის იმ შემთხვევებში, როცა მონაწილეები (უმეტესად ერთი მათგანი) სრულიად ცნობიერად იძლევა ჩვენებებს, რომლებიც არ შეესაბამება ჭეშმარიტებას. სუბიექტურად კონფლიქტური შეიძლება ეწოდოს ისეთ ურთიერთობას, სადაც კონფლიქტი განპირობებულია მცდარი აღქმით, რაც მოწმობს ამ ადამიანის დამოკიდებულებას. ამასთან დაკავშირებით შეიძლება გამოიყოს დაპირისპირების ორი სახესხვაობა: *გამომძიებლის ინიციატივით და ბრალდებულის მოთხოვნით.*

დაპირისპირების თითოეული სახესხვაობა ემსახურება ორმაგ მიზანს:

• ერთი ან რამდენიმე მონაწილისადმი დახმარება მოვლენების გახსენებაში ან არა-ადექვატურად აღქმული ფაქტების დაზუსტებაში;

• დაპირისპირების ერთ ან რამდენიმე მონაწილეზე ფსიქოლოგიური ზემოქმედების განხორციელება.

დაპირისპირების მიზანს წარმოადგენს ჭეშმარიტების დადგენა, ამისათვის კი ხშირად იქმნება ცრუ ჩვენებების მომცემ პირზე მხილების მიზნით ზემოქმედების მოხდენის აუცილებლობა. აქ მისი მეორე მონაწილე წარმოადგენს ზემოქმედების სპეციფიკურ საშუალებას. დაპირისპირების აუცილებელ პირობას წარმოადგენს ცრუ ჩვენებების მიმცემ პირზე დაპირისპირების მეორე მონაწილის მხრიდან აქტიური ფსიქიკური ზემოქმედება. წინააღმდეგ შემთხვევაში დაპირისპირება მხოლოდ გააღრმავებს ჩვენებათა წინააღმდეგობრიობას: არაკეთილსინდისიერი მონაწილე, მუქარისა და დაშინების გამოყენებით, გააძლიერებს საგამოძიებო მოქმედების სხვა მონაწილის განწყობას მცდარი ჩვენებების მიცემაზე.



ნახ. 2.9. დაპირისპირების ფსიქოლოგიური ასპექტები

ამიტომ ერთობ რთული და მნიშვნელოვანია გამომძიებლის როლი დაპირისპირების დროს. ერთი მხრივ, იგი ვალდებულია ოქმში ობიექტურად ასახოს დაპირისპირების მთელი ძირითადი შინაარსი, მეორე მხრივ – გამომძიებლისთვის, როგორც დანაშაულის გახსნის ორგანიზატორისთვის სულერთი არ არის ამა თუ იმ შეხედულების გამარჯვება. მას უნდა შეეძლოს დაპირისპირების მომზადება და ჩატარება იმგვარად, რომ საბოლოო ჯამში სიმართლემ გაიმარჯვოს სიცრუეზე.

დაპირისპირების დამახასიათებელ თავისებურებას წარმოადგენს გამომძიებლის მუდმივი, უწყვეტი დაკვირვება დასაკითხზე. დაკვირვება ხორციელდება სხვა საგამოძიებო ქმედებების გატარების დროსაც, მაგრამ დაპირისპირების დროს ის უნდა წარმოებდეს უწყვეტად, ამ მოქმედების მთელი მიმდინარეობის დროს, რათა გამოირიცხოს ყოველგვარი უკონტროლო კონტაქტი დასაკითხებს შორის (მათ შორის ინფორმაციათა ცვლა).

დაპირისპირების ჩამტარებელ გამომძიებელს არ უნდა გაეპაროს არცერთი, თუნდაც პირველი შეხედვით უმნიშვნელო დეტალი. კერძოდ, დასაკითხების მეტყველების ანალიზით გამომძიებელს შეუძლია გამოაელინოს მასში სხვადასხვა სახის ქარაგმული

დეტალები, ფარული აზრი, ქვეტექსტი, ცალკეული ფრაზების, სიტყვების აქცენტირება. ძალიან მნიშვნელოვანია დასაკითხთა მიმიკაზე, ჟესტებზე, პირობით ნიშნებზე დაკვირვება. ასე მაგალითად, ხელის ოდნავ შესამჩნევი მოძრაობა, თითებით მაგიდაზე დაკაკუნება ზოგჯერ შეიცავს გაფრთხილებას, მუქარას, თხოვნას, დაპირებას და ა.შ.

დაპირისპირების მომენტისათვის დაგროვილი ინფორმაცია წინააღმდეგობების მიზეზის დადგენისათვის აღმოჩნდება არასაკმარისი, მაგრამ ეს საკითხი უნდა გადაწყდეს საეარაუდოდ მაინც, რათა უზრუნველყოფილი იყოს საგამოძიებო ქმედებების მიზანმიმართული წარმოება. ამასთან დაკავშირებით, ძნელია იმ როლის გადაფასება, რომელიც შეიძლება ითამაშოს ადრე ჩატარებული საგამოძიებო ქმედებების მსვლელობისას დაპირისპირების პოტენციური მონაწილეების არავერბალური ქცევების ანალიზმმა, რომელიც გამოხატავს გამოძიებისთვის საინტერესო ინფორმაციის მიმართ მათ ჭეშმარიტ დამოკიდებულებას.

დაპირისპირება ხორციელდება მნიშვნელოვანი ემოციური დაძაბულობის პირობებში, რომელსაც განიცდის ყველა მისი მონაწილე (თუნდაც არათანაბარი დოზით). დასაკითხები ნერვიულობენ, რამდენადაც იძლევიან წინააღმდეგობრივ ჩვენებებს და თითოეული იცავს თავის ჩვენებას. ისინი კამათობენ ერთმანეთთან, წამოაყენებენ სხვადასხვა მოსაზრებებს, ცდილობენ ერთმანეთის დარწმუნებას. გამომძიებელი იმყოფება ემოციური დაძაბულობის მდგომარეობაში, რადგანაც ის აწარმოებს ურთულეს საგამოძიებო ქმედებას, ურთიერთქმედებას ახდენს ერთდროულად მის ორ მონაწილეზე, ცდილობს კონტროლი არ დაკარგოს მათ ქცევაზე.

გაცხარებული პოლემიკა ხშირად ხელს უწყობს ჭეშმარიტების დადგენას, დადებითი ფსიქოლოგიური ზემოქმედების მოხდენას დაპირისპირების არაკეთილსინდისიერ მონაწილეზე. თავისი ჩვენებების დაცვისას ადრე ცრუ ჩვენებების მიმცემ დასაკითხს ხშირად ავიწყდება სიფრთხილე, კარგავს თვითკონტროლს, აკლენს დანაშაულის ცოდნას, ჩნდება წამოცდენები. ამიტომ გამომძიებელს შეუძლია გარკვეულ ზღვრამდე ხელი შეუწყოს ემოციური დაძაბულობის ზრდას, კამათს დაპირისპირების დროს. ამავე დროს აუცილებელია თვალყური ადევნოს, რომ პოლემიკას არ ახლდეს მუქარა, შეურაცხყოფა, არასამართლებრივი ფსიქოლოგიური ზემოქმედების სხვა ფორმები. აქ გამომძიებლისგან მოითხოვება დაპირისპირების ემოციური ვითარების ცვლის უნარი. დროდადრო სასარგებლოა ამა თუ იმ დასაკითხის დაწყნარება, საუბრის გადართვა უფრო წყნარ კალაპოტში, უფრო მწვავე პრობლემების განხილვისათვის თავის არიდება.

დაპირისპირების მონაწილეებს შეიძლება ჰქონდეთ სრულიად განსხვავებული, ურთიერთსაწინააღმდეგო მიზნებიც კი. სიტუაციასთან დაკავშირებით ისინი ატარებენ ღია ხასიათს, ან გულმოდგინედაა შენიღბული, მათზე დუმილი სჯობს. ამრიგად, გამომძიებელი დაპირისპირების დანიშვნისას, დასაკითხისაგან არ ფარავს, რომ საქმის შესახებ ჭეშმარიტების დადგენას ისწრაფის ახალი მონაცემების მიღების გზით. ოღონდ მას შეუძლია არაფერი თქვას იმის შესახებ, რომ სურს მონაწილეთა ჩვენებებში არსებული დაცილების მიზეზების დადგენა (კეთილსინდისიერი შეცდომა, აშკარა ტყუილი), ცრუ ჩვენებების მიმცემ პირზე სამართლებრივი ფსიქიკური ზემოქმედების მოხდენა და ა.შ.

დაპირისპირების მსვლელობისას აღმოცენდება „დასწრების ეფექტის" ფსიქოლოგიური ფენომენი. დაპირისპირების დროს ჩვენებების მიცემა ხდება არა მხოლოდ გამომძიებლის, არამედ ასევე სხვა ადამიანის თანდასწრებით, რომელსაც დასაკითხი, როგორც წესი, იცნობს. შემჩნეულია, რომ ადამიანს სხვის შესახებ აშკარა ტყუილის თქმა, ან რაიმე მოვლენის შესახებ არასწორი ცნობების წამოყენება, გაცილებით უფრო მეტად უადვილდება, როგორც ამბობენ, „ზურგს უკან". მისი მოსაზრებები მყისიერად ჩაკვდება იმ პირის თანდასწრებით, ვინც სიმართლეს ამბობს. ის ალბათ ვერ შეძლებს

რეალურად არსებული და გამოგონილი მოვლენების ერთმანეთთან შეთანხმებას, კეთილსინდისიერი მონაწილის ჩვენებების უკუგდებას. სწორედ ამიტომაა, რომ ცრუ ჩვენებების მომცემი პირები ყველანაირად ცდილობენ თავი აარიდონ დაპირისპირებაში მონაწილეობას, ხოლო მის გარდაუვალობაში დარწმუნებულნი ხშირად იწყებენ სწორი ჩვენებების მიცემას ამ საგამოძიებო მოქმედების დაწყებამდე.

დაპირისპირების მამხილებელი ძალა გამოიხატება უშუალო შთაბეჭდილებაში, რომელსაც ახდენს ერთი მონაწილის ცოცხალი მეტყველება მეორეზე. გარდა ამისა, დაპირისპირებისას ზეპირი თხრობა, ჩვეულებრივ, შევსებულია დეტალებითა და ნიუანსებით, ინტონაციებითა და ექსპრესიული ელფერით, რაც მას ანიჭებს სანდოობასა და ცხოვრებისეულ დამაჯერებლობას. ცოცხალი მეტყველების შთაბეჭდილება მით უფრო მაღალია, რაც უფრო თანმიმდევრული და ლოგიკურია იგი, რაც უფრო მტკიცე და დარწმუნებულია მისი წარმომთქმელი პირი.

დაპირისპირების წარმოების მიზანშეწონილობის შესახებ საკითხის გადაწყვეტისას გამომძიებელი უნდა ითვალისწინებდეს შემდეგს (სხვა თანაბარი პირობების დროს):

- განათლებული და კულტურული ადამიანი დიდ ზემოქმედებას ახდენს ნაკლებგანათლებულ და ნაკლებკულტურულ ადამიანზე;
- ჭკვიანი და მაღალინტელექტუალური ადამიანი თავდაჯერებულად გრძნობს თავს ნაკლებად ინტელექტუალური ადამიანის საზოგადოებაში;
- გამბედავი, დაჟინებული, დამოუკიდებელი ადამიანი სერიოზულ გავლენას ახდენს სუსტი ნებისყოფის ადამიანზე;
- ძლიერი ტიპის ტემპერამენტის მქონე, მაგალითად ქოლერიკი, დაპირისპირების დროს უფრო მეტად აქტიურია, ვიდრე მელანქოლიკი.

კეთილსინდისიერ დასაკითხზე მისი ოპონენტის მხრიდან შესაძლებელი გავლენის ხარისხის პროგნოზირება ნებისმიერ შემთხვევაში უნდა მოხდეს. ვინაიდან ფსიქოლოგიური ზემოქმედების პროცესს გააჩნია ორმხრივი მიმართულობა, ამიტომ მუდმივად რჩება პოზიციის შეცვლის საშიშროება, რომელსაც ბოლომდე იცავს კეთილსინდისიერი მონაწილე.

დაპირისპირების შედეგზე (ჩატარების ეფექტურობა) გავლენას ახდენს ფაქტორთა ორი ჯგუფი. პირველს მიეკუთვნება ფაქტორები, რომლებიც განსაზღვრავენ დაპირისპირებაში მონაწილე პირების ჩვენებათა წინააღმდეგობების მიზეზს მათი სოციალურ-ფსიქოლოგიური მახასიათებლების გათვალისწინებით. ზოგჯერ დაპირისპირების დროს იძლევიან აშკარა ცრუ ჩვენებებს. ჩვენებათა წინააღმდეგობრიობის მიზეზი შეიძლება იყოს შეცდომა და ასეთ შემთხვევაში გამომძიებლის ძირითადი ამოცანას წარმოადგენს დაპირისპირების დროს ამ შეცდომის ლიკვიდირება და არა გაღრმავება. მეორე მხრივ, მიზეზი შეიძლება იყოს დაპირისპირების ერთ-ერთი ან ორივე მონაწილის აშკარა მცდარი ჩვენებები. ამ შემთხვევაში გამომძიებელმა აუცილებლად უნდა იცოდეს აშკარად მცდარი ჩვენებების მოტივები, ისინი კი შეიძლება სრულიად სხვადასხვაგვარი იყოს: სისხლის სამართლის პასუხისმგებლობის აცილების ან შემსუბუქების სწრაფვა, სურვილი რომ არ გასცეს თანამონაწილეები, ნათესაობრივი გრძნობები, შურისძიების შიში, მოსყიდვა, სირცხვილი, ამხანაგობის არასწორად გაგებული გრძნობა და ა.შ.

დაპირისპირების დროს აზრთა წინააღმდეგობები შეიძლება დაკავშირებული იყოს დასაკითხის ადრინდელ დანაშაულებრივ გამოცდილებასთან, ასევე შეიძლება განპირობებული იყოს დაპირისპირებაში მონაწილე პირებს შორის ადრე არსებულ ურთიერთობათა არსით. დაპირისპირების ეფექტურობის შემცირების რისკი იზრდება, თუ მამხილებელი ინფორმაციის მომწოდებელი პირი ადრე (ან ამჟამად) გარკვეულად დამოკიდებული იყო მეორე მონაწილეზე. ამგვარი დამოკიდებულება შეიძლება არსებობდეს სამსახურეობრივი

(ხელმძღვანელი - ხელქვითი), სოციალური (ბრიგადა, დანაშაულებრივი ჯგუფი, ურთიერთობის მიკროჯგუფი და სხვა სოციალური გაერთიანებები), ნათესაობრივი (პირდაპირი და არაპირდაპირი ნათესაობა) და სხვა ხაზებით. ასეთ შემთხვევებში დაპირისპირების დანიშნა უნდა შემოწმდეს ყველა პირობის გულმოდგინე ანალიზით (ძველი სისხლის სამართლის საქმეებისა და ოპერატიული მასალების დაწვრილებითი შესწავლით), დაპირისპირების პროცესში მოელენათა შესაძლო დინების პროგნოზირებით და მისი ჩატარების აუცილებლობის შესახებ დასკვნით.

დაპირისპირების პროცესში აზრთა წინააღმდეგობა შეიძლება გამოწვეული იყოს მისი მონაწილეების როლური პოზიციებით და აიხსნება კონფლიქტის მნიშვნელოვანი ხარისხით, რომელიც დაკავშირებულია ამა თუ იმ როლის სტატუსთან (პოლიციელი და ბინის ქურდი, პატრული და მძღოლი და ა.შ.). ჩვენებებში არსებული წინააღმდეგობები შეიძლება, ბოლოს, გამოწვეული იყოს ამა თუ იმ დაკითხვის ტემპერამენტითა და მდგომარეობით.

ფაქტორთა მეორე ჯგუფი, რომელთანაც ასევე დაკავშირებულია დაპირისპირების დროს აზრთა წინააღმდეგობები, მათზე გავლენას ახდენს გარეგანი სიტუაციის მხრიდან. არსებითი მნიშვნელობა გააჩნია დაპირისპირების *მომზადებულობის დონეს*. მომზადებაში შედის გამომძიებლის ტექნიკური მზაობა და მისი ყველა მონაწილის ფსიქოლოგიური მზაობა. ფსიქოლოგიური მომზადება ხორციელდება დაკითხვის მსვლელობისას მის მონაწილეებზე წინასწარი ზემოქმედებით. დაპირისპირების კეთილსინდისიერ მონაწილეს (გამომძიებლის აზრით) უნდა განემარტოს მისი ჩატარების მიზნები, ამოცანები და წესი, სირთულეები, რომლებიც შეიძლება ამ დროს წამოიჭრას. გამომძიებლმა აუცილებლობის შემთხვევაში უნდა დაამშვიდოს დაპირისპირების კეთილსინდისიერი მონაწილე, დაპირდეს აუცილებელ მხარდაჭერას, მისცეს ბრალდებულის მხრიდან რაიმე საშიშროების, არასამართლებრივი ქცევის სხვა ფორმების გამორიცხვის გარანტია. აუცილებელია ფსიქოლოგიური მომზადების მოხდენა სავარაუდოდ ცრუ ჩვენებების მიმცემ მონაწილეზეც. მასაც ასევე უნდა განემარტოს ამ საგამომძიებო მოქმედების მიზნები, თუმცა შეიძლება არაფერი ითქვას დაპირისპირების ზოგიერთი კერძო ამოცანის შესახებ. აუცილებელია ბრალდებულის ან ცრუ ჩვენებების მიმცემი პირის გაფრთხილება მეორე დაკითხვაზე რაიმე ფსიქოლოგიური ზემოქმედების დაუშვებლობის შესახებ, ადრე მოცემული ჩვენებების უარყოფის იძულების მიზნით დაპირისპირების მეორე მონაწილეზე ნებისმიერი მუქარის, გარიგების მცდელობისთვის გამომძიებლის მხრიდან გადამჭრელი უკუგდების შესახებ.

ტექნიკურ მომზადებაში შედის: დაპირისპირების ჩატარების დროის, ადგილისა და ტაქტიკის არჩევა, ტექნიკური საშუალებებით მისი შედეგების კონტროლი და ფიქსაცია და, ბოლოს, ამ საგამომძიებო მოქმედების წინასწარი დაგეგმვა. არანაკლები მნიშვნელობა გააჩნია დაპირისპირების ჩატარების დროის არჩევას. შეიძლება მისი ჩატარება აღმოჩნდეს ნაადრევი ან უიმედოდ დაგვიანებული. ხშირ შემთხვევაში დაპირისპირების დროის სწორი შერჩევა შეიძლება აღმოჩნდეს ის პირობა, რომელიც განსაზღვრავს მის წარმატებას. თუ გამომძიებელი დასაკითხთა პიროვნული თვისებების შესწავლისას მიეიდა იმ დასკვნამდე, რომ დაპირისპირების დროს არაკეთილსინდისიერი მონაწილის მხრიდან მოსალოდნელია ფსიქოლოგიური ზემოქმედების მოხდენა კეთილსინდისიერ მონაწილეზე, ასეთ შემთხვევაში ამ საგამომძიებო მოქმედების ჩატარება არ არის მიზანშეწონილი. დაპირისპირების ნაადრევმა ჩატარებამ შეიძლება იქამდე მიგვიყვანოს, რომ დასაკითხმა პირებმა დროზე ადრე შეიტყონ გამომძიებლის ხელთ არსებული მტკიცებულებების შესახებ, შეძლონ თავიანთი ქცევის ხაზის უკეთ განსაზღვრა.

თუ დაზარალებულმა დანაშაულებრივი ქმედებების გამო გადაიტანა ძლიერი სოციალური მღელვარება, მასსა და სამართალდამრღვევს შორის არ არის საჭირო დაპირის-

პირების დაჩქარება. მეორე მხრივ, დაპირისპირების გადადებას შეიძლება თან ახლდეს მის მიერ მომხდარი შემთხვევის ვითარებების დავიწყების, დამამტკიცებელი მასალის ნაწილის დაკარგვის საშიშროება. ამიტომ შეიძლება ეჭვმიტანილის დაბნეულობის, არეულობის, ძლიერი მღელვარების გამოყენებით დაპირისპირების დაუყოვნებლივ ჩატარება.

დაპირისპირება ჩვეულებრივ ტარდება გამომძიებლის სამუშაო კაბინეტში. დასაკითხების განთავსება იმგვარად უნდა მოხდეს, რომ ისინი მუდმივად იმყოფებოდნენ გამომძიებლის მხედველობის არეში, რომ შეეძლოს საგამოძიებო ქმედებების მსვლელობის ხელმძღვანელობა და, თანაც, ხელიდან არ გაუშვას ინიციატივა.

თუკი დაპირისპირება ტარდება ბრალდებულის შუამდგომლობით ან სწორი ჩვენებების მიმცემი დასაკითხი პირის პოზიციის გაძლიერების მიზნით და დიდია უარყოფითი ფსიქოლოგიური გავლენის ალბათობა კეთილსინდისიერ მონაწილეზე ოპონენტის მხრიდან, მაშინ მიზანშეწონილია ორივე დასაკითხის მოთავსება ერთმანეთისგან რაღაც მანძილზე დამორებულ სკამებზე, რომელიც გამომძიებლისგან 2–2,5 მეტრშია, პირით მისკენ (ცრუ ჩვენებების მიმცემი მონაწილე უნდა იჯდეს გამომძიებლისგან ცოტათი მოშორებით). აღნიშნულ სიტუაციაში სივრცეში დაპირისპირების ორგანიზაციის სწორედ ასეთი ვარიანტის ამორჩევის რაციონალურობა აიხსნება იმით, რომ გამომძიებელს, რომელსაც ორივესთან ვიზუალური კონტაქტი აქვს, შესაძლებლობა ეძლევა, ერთი მხრივ, კონტროლი გაუწიოს მათ ქცევებს, ხოლო მეორე მხრივ – კეთილსინდისიერი დასაკითხის მიმართ გამამაჟღავნოს მხარდაჭერა, იმ დროს, როცა ცრუ ჩვენებების მიმცემ დასაკითხ პირს არ შეუძლია თავის ოპონენტზე ფსიქოლოგიური ზემოქმედების მოხდენა ურთიერთობის არავერბალური საშუალებების გამოყენებით (მიმიკებით, ჟესტებით და ა.შ.), რადგანაც ამ უკანასკნელის მხედველობის არეში არ იმყოფება.

მიზანშეწონილი არ არის დაპირისპირების ჩატარება, ერთი მხრივ, დაზარალებულსა და მოწმეებსა და, მეორე მხრივ, ბრალდებულს შორის გამოსასწორებელი დაწესებულების პირობებში. კეთილსინდისიერ მონაწილეებზე ძლიერ ფსიქოლოგიურ ზემოქმედებას ახდენს საგამოძიებო იზოლატორის ვითარება. ციხის რეჟიმის პირობებში დაპირისპირების წარმოებისას მოწმეები და დაზარალებულები დგებიან აშკარად არახელსაყრელ პირობებში, რომელიც წინასწარ გულისხმობს დასჯის შემსუბუქებას. ხშირად საგამოძიებო იზოლატორის ვითარების გავლენით მოწმეებსა და დაზარალებულებს უნებლიედ აღმოუცენდებათ დამნაშავეებისადმი სიბრალულის განცდა, რომელთაც ეს კარგად იციან და ესწრაფვიან გამოიყენონ თავიანთი მიზნებისათვის: ისინი ცდილობენ ხაზი გაუსვან თავიანთი მდგომარეობის სიმძიმეს და გამოიწვიონ მათდამი თანაგრძნობა.

დაკითხვის დროს გამოყენებული ბევრი ტაქტიკური და ფსიქოლოგიური ხერხი ეფექტურია დაპირისპირების წარმოებისას. ამიტომ მიზანშეწონილია ყურადღების გამახვილება მხოლოდ დაპირისპირებისათვის რამდენიმე სპეციფიკური ხერხის გამოყენების თავისებურებებზე.

1. დაპირისპირების გეგმის, დასმული შეკითხვების თანმიმდევრობის ცვლილება. მის დაწყებამდე გამომძიებელი ადგენს გეგმას (წერილობითს ან ზეპირს), მოიფიქრებს მონაწილეთა დაკითხვის მონაცვლეობას, დასმული შეკითხვების შინაარსსა და ფორმულირებას, მათ თანმიმდევრობას. მაგრამ შეიძლება ამოტივტივდეს ახალი ვითარებები, ფაქტები, რომლებიც მოითხოვს გადახრას დასახული გეგმიდან. გარდა ამისა, თუ გამომძიებელი შეამჩნევს, რომ არაკეთილსინდისიერი მონაწილე კარგად მოემზადა დაპირისპირებისთვის, მოიფიქრა ქცევის ხაზი, მასაც ასევე შეუძლია გააზრებულად შეცვალოს აღრე დასახული წესი, შეკითხვების ჩვეული ლოგიკური თანმიმდევრობა. ასეთ შემთხვევაში არაკეთილსინდისიერი მონაწილისთვის ძალზე რთულია თავისი ქცევის

კონტროლი, სარწმუნო პასუხების მოფიქრება. ზოგადად უნდა ითქვას, რომ სამართლებრივი ფსიქოლოგიური ზემოქმედების აუცილებლობის გათვალისწინებით უფრო სასურველია დაპირისპირებისას პირველად დაიკითხოს კეთილსინდისიერი მონაწილე. ამ დროს მცირდება მასზე მცდარი ჩვენებების მიმცემი პირის მხრიდან ზემოქმედების შესაძლებლობა.

2. დაპირისპირების მონაწილეთა ჩვენებების მაქსიმალური დეტალიზება. ეს ტაქტიკურ-ფსიქოლოგიური ხერხი იძლევა სიცრუის მთქმელის მხილების საშუალებას, რამდენადაც მას ჩვეულებრივ არ შეუძლია ყველა იმ ვითარების მოფიქრება და გათვალისწინება, რაც წარმოდგენილია ცრუ ჩვენებებში. ამასთან კეთილსინდისიერი მონაწილის მიერ მოვლენის უმცირეს დეტალებზე ცნობების მოწოდება ცრუ ჩვენებების მიმცებ პირზე ახდენს ძალიან ძლიერ ფსიქოლოგიურ ზემოქმედებას, რამდენადაც იძლევა დეტალური ჩვენებებით პასუხის უუნარობის დემონსტრირებასაც.

3. ერთობ ეფექტურ ხერხს წარმოადგენს დაპირისპირების პროცესში ისეთი მტკიცებულებების გამოყენება, რომლებიც არაკეთილსინდისიერი მონაწილისთვის უფრო ღირებულად და დამაჯერებლად წარმოდგება. მაგალითად, ჯგუფური დანაშაულების გამოძიებისას ეჭვმიტანილი ხშირად აცხადებს, რომ არა მხოლოდ არ ჩაუდენია დანაშაული, არამედ არც იცნობდა თანამონაწილეს. ასეთ შემთხვევებში დაპირისპირება, რომელზედაც მეორე მონაწილე გამომძიებლის შეკითხვაზე პასუხობს, რომ კარგად იცნობს მის წინაშე წარდგენილ პირს, მას არაერთხელ შეხვედრია, ერთად გაატარეს დრო, ჩვეულებრივ, ახდენს ძლიერ ფსიქოლოგიურ ზემოქმედებას. ეჭვმიტანილს ექმნება წარმოდგენა, რომ მისი თანამონაწილე უკვე მთლიანად მხილებულია და გამომძიებელს უამბობს მის როლზე დანაშაულის ჩადენისას. აღნიშნული ხერხი ასევე ერთობ სასარგებლოა, როცა ერთ-ერთი ეჭვმიტანილი აცხადებს, რომ ის არ მისცემს ჩვენებებს, სანამ არ მოისმენს, რომ მისმა მეორე თანამონაწილემ ყველაფერი აღიარა.

აუცილებლობის შემთხვევაში დაპირისპირება აღჭურვილი უნდა იქნას ტექნიკური (ფოტო, ვიდეო და ხმის ჩამწერი) საშუალებებით. წინასწარ უნდა იქნას მოფიქრებული და გადაწყვეტილი საკითხი დაპირისპირების შედეგების ფიქსაციის შესახებ. უმჯობესია, თუ იგი ჩაწერილი იქნება მაგნიტოფონზე ან დიქტოფონზე. მაგნიტოფონზე ჩაწერის შეუძლებლობის შემთხვევაში რეკომენდირებულია დაპირისპირების ოქმის შედგენის დავალება სხვა პირისათვის, რათა ამ მოვალეობამ არ მოახდინოს გამომძიებლის ყურადღების მოწყვეტა ძირითადი საკითხებისგან. აუცილებლად უნდა განხორციელდეს დაპირისპირების წინასწარი დაგეგმვა: განსახილველი საკითხების საკარაუდო წრე, დროის, ქცევაზე კონტროლის ფორმირებისა და დაპირისპირების მონაწილეთა არასამართლებრივი ქმედებების აღკვეთის გათვალისწინება. გეგმაში გათვალისწინებული უნდა იყოს მისი მონაწილეების განსხვავებული პოზიციები და მისი ჩატარების სხვადასხვა ვარიანტები ამ პოზიციებთან დაკავშირებით. საჭიროა გადაიჭრას საკითხი მონაწილეებისათვის პირველი შეკითხვების დასმის რიგის შესახებ, ასევე გათვალისწინებული უნდა იქნას დამატებითი კითხვები, მათი ფორმულირება, დაპირისპირების მონაწილეების კითხვები ერთმანეთის მიმართ, მათ მიერ დამატებითი მასალების წარმოდგენა და ა.შ. დაპირისპირების დაგეგმვა წარმოებს ყველა ფაქტორისა და გამომძიებლის ხელთ არსებული ყველა მასალის ანალიზის გათვალისწინებით.

საგამოძიებო პრაქტიკის ანალიზი გვიჩვენებს, რომ დაპირისპირება უფრო მეტად ეფექტურია, თუ წარმოებს ცრუ ჩვენებების მომცემი პირისათვის *მოულოდნელად*. არაკეთილსინდისიერმა მონაწილემ, დაპირისპირების ჩატარების შესახებ შეტყობისას, არ უნდა იცოდეს მისი მოწყობის დღისა და საათის შესახებ. ამით მიიღწევა მოულოდნელობის ეფექტი და იქმნება ძლიერი ემოციური დაძაბულობა ამ კატეგორიის ადამიანებში. მათ არა აქვთ თავიანთი ქცევის ხაზის გულდაგულ მოფიქრების, კეთილსინდისიერ მონა-

წილეებზე ზემოქმედების შედეგიანი ლონისძიებების არჩევისა და თავმოყრის შესაძლებლობა. დაპირისპირება იქნება უფრო მეტად ეფექტური, თუკი მოულოდნელი იქნება სხვა მონაწილეების თვით გამოჩენის ფაქტი.

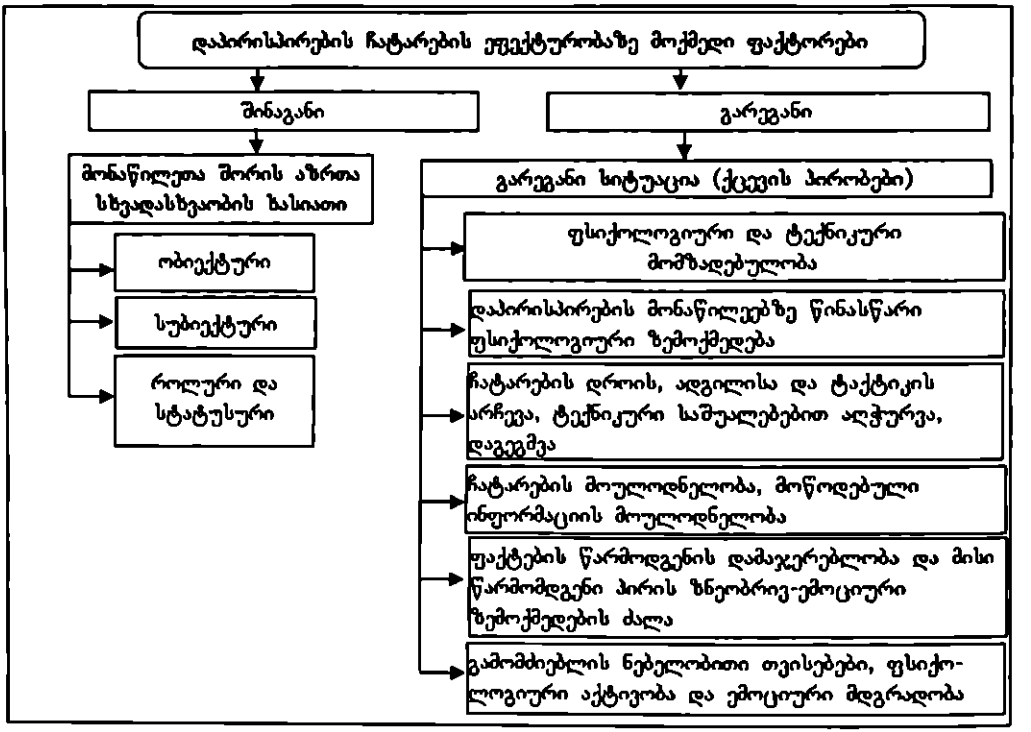
შემდეგი ფაქტორი, რომელზეც დამოკიდებულია დაპირისპირების შედეგიანობა, არის *მოწოდებული ინფორმაციის მოულოდნელობა.* ეს ფაქტორი თავისი ზემოქმედებით ახლოსაა წინასთან, ოღონდ ახასიათებს გამომძიებლის ან დაპირისპირების კეთილსინდისიერი მონაწილის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის შინაარსობრივ ასპექტს.

ჩვენებებში წინააღმდეგობები იხსნება ნაკლებმნიშვნელოვანი გარემოებებიდან უფრო მნიშვნელოვანისკენ. ფრიად ეფექტიან საშუალებას წარმოადგენს დაპირისპირების მონაწილეების ჩვენებებში ძირითადი, მეტად არსებითი წინააღმდეგობების მქონე გარემოებების გამორკვევიდან აქცენტის გადატანა ნაკლებ არსებითზე, შეიძლება ისეთზეც, როდესაც ერთმანეთს შორის საერთოდ არ არის წინააღმდეგობები (მაგალითად, ის გარემოება, რომელიც არ გარკვეულა ადრე ერთ-ერთ დასაკითხთან).

დაპირისპირების ჩატარებისას დიდი მნიშვნელობა აქვს *ფაქტების წამოყენების დამაჯერებლობას და ამ ფაქტების წარმდგენი პირის ზნეობრივ-ემოციური ზემოქმედების ძალას.* დაპირისპირების მომზადებისას მიზანშეწონილია გამომძიებელი დარწმუნდეს იმაში, რომ მისი კეთილსინდისიერი მონაწილე იმყოფება ისეთ მდგომარეობაში, რაც მას ძლევს მნიშვნელოვანი ინფორმაციის ლოგიკურად, დარწმუნებულად და დამაჯერებლად წარმოდგენის საშუალებას, რომ მისი ქცევა ხასიათდება სხვა მონაწილის მხრიდან შესაძლო გავლენისაგან ფსიქოლოგიური დაცულობით. ძალზე მნიშვნელოვანია დაპირისპირების მსვლელობისას ბრალდებულის მხრიდან შესაძლო ზემოქმედების წინასწარი გათვალისწინება, ამ ზემოქმედების მიმართულების წინასწარ გამოცნობა, დაპირისპირებაზე მიმავალი პირის ფსიქოლოგიურად ისე მომზადება, რომ მან შეძლოს წინ აღუდგეს ბრალდებულის მხრიდან უარყოფითი ზემოქმედების მცდელობას.

გამომძიებელმა აუცილებლად უნდა გააკონტროლოს თავისი საკუთარი მდგომარეობა. მწვავე კონფლიქტური სიტუაცია, დაპირისპირების მაღალი ემოციური დაძაბულობა მისგან, როგორც ორგანიზატორისაგან, მოითხოვს შესანიშნავ *ნებელობით თვისებებს, ფსიქოლოგიურ აქტიურობასა და ემოციურ მდგრადობას.* გამომძიებელი არ უნდა იყოს დაპირისპირების პასიური მონაწილე. იგი ვალდებულია აწარმოოს ეს პროცესი, მიპყვეს მის გეგმას, შეიტანოს შესაბამისი კორექტივები, აკონტროლოს მონაწილეების ქცევა. დაპირისპირების წინ გამომძიებელს უნდა ჰქონდეს ნათელი გონება, მშვიდი განწყობილება და ჩატარებული ლონისძიების დადებითი შედეგების სრული დარწმუნებულობა. თუ ასეთი მდგომარეობა არ არსებობს, დაპირისპირება უნდა გადაიდოს, წინააღმდეგ შემთხვევაში თვით გამომძიებლმა შეიძლება ჩაშალოს იგი (ნახ. 2.10.).

ამრიგად, დაპირისპირების არსის სწორ გაგებას, მასში მონაწილე პირების დაწვრილებით ფსიქოლოგიურ ანალიზს, მათ ფსიქოლოგიურ მომზადებას, გამომძიებლის გააზრებულ და მიმართულ ზემოქმედებას — ყოველივე ამას შეუძლია მოცემული საგამოძიებო ქმედების შედეგიანობის ამაღლება.



ნახ. 2.10. დაპირისპირების ჩატარების ეფექტურობაზე მოქმედი ფაქტორები

2.2.8. ამოცანების ფსიქოლოგიური ასპექტები

ამოცნობის პროცესში გარკვეული პირი, რომელიც გამომძიებლის მიერ ადრე იყო დაკითხული მოცემულ ფაქტებთან დაკავშირებით, ამოიცნობს ცოცხალ ადამიანს, გვამს, საგანს ან მათ ფოტოგრაფიულ გამოსახულებას. იშვიათი გამონაკლისის გარდა გამოძიებისთვის საინტერესო ობიექტი სხვა ერთგვაროვანი ობიექტების ჯგუფში ამოსაცნობად შეიძლება მიწოდებული იყოს არა ნაკლებ სამჯერ. ეს წესი არ ვრცელდება გვამის ამოცნობაზე. ამოცნობის შედეგების მიხედვით დგება სპეციალური ოქმი.

ფსიქოლოგიური თვალსაზრისით ამოცნობა წარმოადგენს საგამოძიებო მოქმედებას, რომლის დროს ამომცნობი პირი აღიქვამს მისდამი წარდგენილ ობიექტებს, უპირისპირებს, ადარებს მათ ადრე აღქმული ობიექტების გონებრივ ხატებს, და ამის საფუძველზე მიდის მათი იგივეობის, მსგავსების ან განსხვავების დასკვნამდე. ამოცნობა, თუ მხედველობაში მივიღებთ მის ფსიქოლოგიურ შინაარსს, შედგება ორი სტადიისაგან: *მოსამზადებელი* (წინასწარი დაკითხვა იმ ვითარებების შესახებ, რომელშიც მოხდა ამომცნობ პირთა მიერ გარკვეული პირის ან საგნის ადრინდელი აღქმა და იმ თავისებურებების, ნიშნების შესახებ, რომელთა მიხედვითაც შეუძლიათ მათი ამოცნობა) და *ძირითადი* (თვით ამოცნობა).

ამოცნობის მომზადებისა და ჩატარების დროს საჭიროა რიგი ობიექტური და სუბიექტური ფაქტორების გათვალისწინება. ობიექტურ ფაქტორებს მიეკუთვნება ისეთები, რომელთა დროსაც მოხდა აღქმა, აღქმული ობიექტების დახასიათება. ცხადია, მანძილს, განათების პირობებს, დაკვირვების ხანგრძლივობას, აღქმის მომ[illegible]ტიდან ამოსაცნობად

მოწოდებამდე გასული დროის ინტერვალს მნიშვნელოვანი ზემოქმედების მოხდენა შეუძლია მის შედეგებზე.

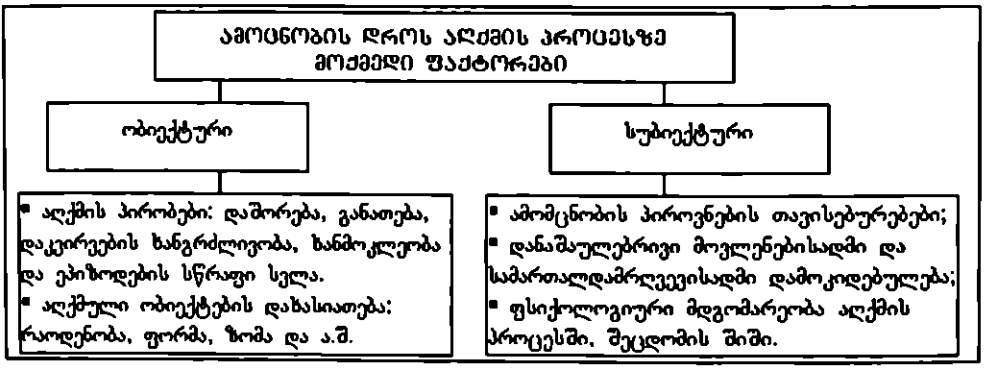
აღქმის დროს არსებითი მნიშვნელობა გააჩნია ასევე *სუბიექტურ* ფაქტორებს.

ამოცნობის ფსიქოლოგია მნიშვნელოვანი ხარისხით განისაზღვრება ამოსაცნობის პიროვნული თავისებურებებით, დანაშაულებრივი მოვლენისადმი და სამართალდამრღვევისადმი მისი დამოკიდებულებით, ფსიქოლოგიური მდგომარეობით, რომელშიც ის იმყოფება. აღმქმელის პიროვნული თავისებურებებიდან უნდა აღინიშნოს ისეთები, როგორიცაა ფანტაზიისადმი, სიცრუისადმი მიდრეკილება, მომატებული თვითშეფასება, უყურადღებობა და ა.შ. სუბიექტურ ფაქტორებს შორის ასევე დიდი მნიშვნელობა გააჩნია აღმქმელის სოციალურ-ფსიქოლოგიურ განწყობებს („ქურდი", „პოლიციელი", „გამელელი" და ა.შ.). ადამიანთან ურთიერთობის წინამდებარე გამოცდილება, სტერეოტიპული წარმოდგენები, აზრები ზემოქმედებას ახდენენ აღმქმელი ადამიანის ხატის ფორმირებაზე. ურთიერთობების პროცესში ჩართულია ცნებების სისტემა, ადამიანთა ტიპების კლასიფიკაცია. თითოეულ ტიპს შეესაბამება გარკვეული თვისებები და ნიშნები და ადამიანი, სხვა ადამიანის აღქმისას, მას ადარებს რომელიმე ტიპს, ანიჭებს მას მოცემული ტიპებისთვის დამახასიათებელ ნიშნებს. განწყობის ზემოქმედების შედეგად მოცემული ადამიანის ხატში შეიძლება ჩართული იყოს არა მისთვის დამახასიათებელი, არამედ შემთხვევითი ნიშნები. ხშირ შემთხვევაში დანაშაულის მოვლენა არსებით ზემოქმედებას ახდენს მისი თვითმხილველის ფსიქოლოგიურ მდგომარეობაზე და ემოციურ სფეროზე. ეს განსაკუთრებით ეხება დაზარალებულებს. ზოგ შემთხვევაში ისინი დანაშაულის ჩადენის მომენტში ვარდებიან თავგზააბნეულ, დაჩაგრულ, ტანჯულ მდგომარეობაში, რაც ხელს უშლის ობიექტურ აღქმას. ზოგჯერ ასევე აღმოცენდება ე.წ. „მხედველობითი სიცარიელის" ფენომენი, როდესაც მოწმეს ძალისხმევის შედეგადაც კი არ შეუძლია ადამიანის სახის აღდგენა. დაზარალებულის მიერ განცდილი მრისხანების, შიშის, სირცხვილის, დაბნეულობის და ა.შ. გრძნობები, ემოციური განცდები, ხელს უშლიან როგორც თვით დანაშაულებრივი მოვლენის, ისე მისი ჩამდენი პირის ობიექტურ აღქმას. შიშს, უმწეობას შეუძლია არა მხოლოდ განაპირობოს სახის ფრაგმენტულობა, არამედ რიგ შემთხვევებში მიიყვანოს მის ჰიპერბოლიზაციამდე და აგრეთვე დამნაშავისათვის სინამდვილეში სხვადასხვა არა არსებითი ნიშნების მიწერამდე... ასე მაგალითად, თავდასხმის შედეგად დაზარალებულები დამნაშავის გარეგნული ნიშნების აღწერისას მის გარეგნობაში აღნიშნავენ ნიშნებს, რომელიც ახასიათებს ბოროტებას, აგრესიას, ზოგჯერ კი ხაზს უსვამენ მის იგივეობას, მაგალითად, გორილასთან და სხვ. როგორც წესი, შედეგად ასეთი ნიშნები გარეგან სახეში არ შეინიშნება. ხშირად ასეთი განცდები თავსდება გამოძიებისათვის დახმარების მზაობასთან, კერძოდ, დამნაშავის მხილებასთან. ოღონდ, ზოგჯერ ამომცნობს ეშინია დამნაშავის, მისი თანამონაწილეების, ნათესავების, მეგობრების შურისძიებისა.

ამომცნობმა შეიძლება განიცადოს სიბრალული დამნაშავის მიმართ (განსაკუთრებით, თუ ის არასრულწლოვანი ან ხანდაზმულია) მხილების შემთხვევაში მის შესაძლო დაპატიმრებასთან, მსჯავრის დადებასთან და მკაცრად დასჯასთან დაკავშირებით (ნახ. 2.11).

ამ ობიექტური და სუბიექტური ფაქტორების მოქმედება ერთობ სასურველია გამოვლინდეს ჯერ კიდევ იმ პირის დაკითხვამდე, რომელმაც შემდგომში მონაწილეობა უნდა მიიღოს ამოცნობაში, რათა აღნიშნული ფაქტორების ყველა არასასურველი ზემოქმედება დროულად იყოს გათვალისწინებული გამომძიებლის მიერ. აღქმა, რომლის საფუძველზე აიგება შემდგომში ამოცნობა, დამოკიდებულია სრულიად განსხვავებულ თვისებებზე. მაგალი ად, დაზარალებულის, მოწმის ასაკს შეუძლია გავლენა იქონიოს მის მიერ სხვა ად ანის თვისებების აღმასა და შეფასებაზე. ადამიანის მიერ ადამიანის

აღქმაში სხვადასხვა ასაკობრივ ჯგუფში არსებობს არსებითი განსხვავებები. აღქმის დროს ბავშვებისთვის დამახასიათებელია ღრმა, ორგანიზებული და მიზანმიმართული ანალიზის სისუსტე, მაგრამ მათ მიერ კარგად აღიქმება ის ობიექტები, რომლებიც მათში იწვევს უშუალო ემოციურ რეაქციას. ასაკის გავლენა აღქმულის ფართობის გადიდებაზე აღინიშნება ადრეული სიმწიფის პერიოდამდე. შემდგომ აღქმა გამოირჩევა სტაბილურობით ხანდაზმული ასაკის პერიოდამდე, როდესაც, ჩვეულებრივ, მცირდება დახსომების, შენახვის, აღდგენის და ა.შ. პროცესების, ე.ი. მეხსიერების ძირითადი მხარეების, დონე. აღქმა ხდება უფრო ფერმკრთალი და ვიწრო.



ნახ. 2.11. ამოცნობის დროს აღქმის პროცესზე მოქმედი ფაქტორები.

ამიტომ ცხოვრებისეული გამოცდილების შედეგად ზრდასრული ადამიანის ბევრ ნიშანს არასწორად აფასებენ. მაგალითად, ბავშვის აზრით, ნებისმიერი ზრდასრული ადამიანი მაღალია, ახალგაზრდები ხშირად მათზე გაცილებით (20-25 წლით) უფროს ადამიანებს მოხუცებს უწოდებენ. პირიქით, ხანდაზმული ადამიანები ხშირად ამცირებენ მათზე უმცროსი ადამიანების ასაკს. ხანდაზმული ადამიანების ჩვენებებში 30-40 წლის პირები მოიხსენიება „ახალგაზრდებად", „ყმაწვილებად".

ასაკის შესახებ საუბრისას, მხედველობაში უნდა ვიქონიოთ, რომ იგი ადამიანის გარეგნობის სხვა ნიშნებთან შედარებით ძნელად ექვემდებარება ზუსტ დადგენას. რაც უფრო ახალგაზრდაა ადამიანი, მით უფრო მაღალია მისი ასაკის დადგენის სიზუსტე. მეტი სიზუსტე მიიღწევა იმ შემთხვევებში, როცა ამოსაცნობი არა უმეტეს 25 წლისაა. ასაკის შესახებ შთაბეჭდილება დამოკიდებულია სხვადასხვა ვითარებებზე. ასე მაგალითად, ძველმოდური სათვალის, ტანსაცმლის ტარება, დაღლილობა, ცუდი განწყობილება თითქოს მატებს ასაკს. ადამიანის ასაკის სწორ განსაზღვრაზე გავლენის მოხდენა შეუძლია ისეთ ფსიქოლოგიურ ილუზიებს, როგორიცაა კონტრასტი და შეფარდებითობა (თანაფარდობა). თუ თვითმხილველი აღიქვამს სხვადასხვა ასაკის ორ ადამიანს, მაშინ ჩვენებებში ისინი, როგორც წესი, ფიგურირებენ როგორც „მოხუცი" და „ახალგაზრდა", თუმც სინამდვილეში ასაკობრივი განსხვავება შეიძლება უმნიშვნელოც იყოს. თითქმის ერთი ასაკის ჯგუფის აღქმისას ცალკეული წევრები ერთგვარად თანაბარდებიან ჯგუფის საშუალო ასაკის ქვეშ. შეიძლება მოხდეს გათანაბრება გარეგნობის გაფორმების ქვეშ. ოღონდ, გათანაბრების ილუზიის მოქმედებას აქვს თავისი საზღვრები, რომელთა შემდეგ კვლავ იწყებს მოქმედებას კონტრასტის ილუზია. საშუალო ასაკის ადამიანი ხანდაზმული ასაკის ადამიანთა ჯგუფში აღიქმება თავის ასაკთან შედარებით გაცილებით ახალგაზრდად. ახალგაზრდა ადამიანებისთვის დამახასიათებელი ტანსაცმლის ტარება კიდევ უფრო მეტად გაუსვამს ხაზს მის ასაკს.

მეორე ადამიანის ნიშნების აღწერა და შეფასება განპირობებულია ამომცნობთა სხვა ინდივიდუალური თავისებურებებითაც. მაგალითად, შემჩნეულია, რომ დაბალი ტანის ადამიანები, ჩვეულებრივ, მიდრეკილნი არიან სხვა ადამიანების სიმაღლის გადიდებულად აღქმისკენ და პირიქით. საგამოძიებო პრაქტიკაში ცნობილია ბევრი შემთხვევა, როცა დაზარალებული ან მოწმე დამნაშავეს „მაღალს" უწოდებს მაშინ, როცა ის იყო საშუალო სიმაღლის., იმავე მიზეზით აღმოცენდება გადახრები გამოსაძიებელი მოვლენის რამდენიმე მონაწილის სიმაღლისა და ანალოგიების აღწერისას. თუ მაგალითად, მის მძარცველთაგან ერთი იყო გამხდარი, მეორე კი საშუალო კომპლექციის, ხშირად მეორეს უწოდებენ მსუქანს. ამასთან ეს ხდება არა მხოლოდ თითოეული მათგანის უფრო ნათლად წარმოდგენის მისწრაფების გამო, არამედ კონტრასტის ცნობილი მოვლენის შედეგად.

ადამიანის ან საგნის აღქმისა და ამოცნობისას დიდი მნიშვნელობა აქვს ცხოვრებისეულ, პროფესიულ გამოცდილებას, ინტერესებს, ამომცნობის ცოდნას. საზოგადოდ, ცნობილია, რომ პროფესიონალი მხატვრები, მსახიობები, ფოტოგრაფები გამოირჩევიან დამკვირვებლობით, სახის ნიშნების ანალიზის სიზუსტით. არსებობს მთელი რიგი პროფესიები ან მუდმივი ცოდნა სხვადასხვა სფეროებში, რომლებიც განაპირობებენ ისეთი გამოცდილების, უნარ-ჩვევების დაგროვებას, რომლებიც აკითარებენ დამკვირვებლობის უნარს. მაგ.: სტილისტის, გრიმიორის, კოსმეტოლოგის, მკვლევარის, მასაჟისტის და სხვა პროფესიები. მკერავს როგორც წესი, შეუძლია დასაკვირვებელი ადამიანის ტანსაცმლის დაწვრილებითი დახასიათების მოცემა; მექანიკოსი ან მძღოლი ზუსტად დაასახელებს ავტომანქანის მარკას, მოდელს და სხვა მონაცემებს.

სხვადასხვა პროფესიის წარმომადგენლებს უვითარდებათ პროფესიული მეხსიერება. როგორც წესი, მხატვრებს კარგი მხედველობითი მახსოვრობა აქვთ, მუსიკოსებს, ტელეფონისტებს, მსახიობებს, მასწავლებლებს — სმენითი მახსოვრობა. მათემატიკოსებსა და მოანგარიშეებს გამომუშავებული აქვთ ციფრების კარგი დახსომების უნარი. საგამოძიებო პრაქტიკაში ცნობილია შემთხვევა, როდესაც ბუხალტერს, რომელიც ავტოსატრანსპორტო შემთხვევის თვითმხილველი იყო, ერთი თვის განმავლობაში ახსოვდა სატვირთო მანქანის ნომერი, რომელიც დაეჯახა ფეხით მოსიარულეს და შემთხვევის ადგილიდან მიიმალა.

ადამიანის გარეგნობის აღქმისას პირველ პლანზე გამოდის მისი გარეგნობის თავისებურებები, *გარეგნობის ნიშნები* — სიარულის, მეტყველების თავისებურებები. ისინი დაფუძნებულია დინამიკურ სტერეოტიპებზე და ერთობ ინდივიდუალურია. პრაქტიკა ამტკიცებს დინამიკური ნიშნების მიხედვით ადამიანთა ამოცნობის შესაძლებლობას.

დანაშაულის ჩამდენი ადამიანის *მიმიკა* და *ჟესტიკულაცია* ასევე შეიძლება იყოს ყურადღების ობიექტი. მისი *სიარულიც მეტყველებისა* და *ხმის მიხედვით*: აქცენტის, დიალექტის, ფონეტიკური და ლექსიკური თავისებურებების, დეფექტების.

ამასთან ერთად, არ შეიძლება დავიიწყოთ, რომ ადამიანის შესახედაობის სწორ ინტერპრეტაციას სერიოზულად უშლის ხელს მართლსაწინააღმდეგო ქმედების ჩადენის პერიოდში დამნაშავის მხრიდან თავისი გარეგნობის წინასწარგანზრახული, ხოლო ზოგჯერ წინასწარგანუზრახველი ცვლილება.

ამას შეიძლება დაემატოს ისიც, რომ თანამედროვე საგამოძიებო პრაქტიკამ არცთუ ცოტა შემთხვევა იცის, როცა ოპერატიულ-სამძებრო მუშაობა, ეგრეთ წოდებული, გახმაურებული საქმეების შესახებ, ვერ აღწევს სასურველ შედეგს. ბუნებრივია, მსგავს შემთხვევებში დრო დამნაშავეების სასარგებლოდ მუშაობს: ისინი ჭაღარავდებიან, თმა სცვივათ, ერთი სიტყვით, ბერდებიან, კარგავენ თავის ძველ სამძებრო ნიშნებს. ამგვარად, როდესაც გვახსოვს ადამიანის მთელი ცხოვრების განმავლობაში ხმის მუდმივი

ულერადობის შენარჩუნების უნიკალური უნარის შესახებ, საჭიროა სამძებრო ნიშნების ნუსხის ჩამოყალიბების დროს უფრო მეტი ყურადღებით მოვეკიდოთ ეჭვმიტანილების ხმისა და მეტყველების თავისებურებებს.

ამოცნობისათვის წარდგენის ფსიქოლოგიური დახასიათება დამყარებულია ორი ძირითადი პროცესის ანალიზზე. ესაა გარკვეული ობიექტის განმასხვავებელი ნიშნების ათვისება და მოცემული ნიშნების გამოყენება ამ ობიექტის სხვა მისი მსგავსი ობიექტებისაგან გამოსაცალკევებლად. ფსიქოლოგიაში პირველ პროცესს უწოდებენ *მაფორმებელს* და მას მიაკუთვნებენ *შეთვისების სტადიას*, მეორეს – შემეცნებითს და მიაკუთვნებენ *ამოცნობის სტადიას*. პირველი სტადია ძირითადად წინასაგამოძიებოა. განმასხვავებელი ნიშნების შეთვისება სრულდება ადამიანის ან საგნის აზრობრივი ხაზის შექმნით, რომელიც მხოლოდ მოგვიანებით წარმოადგენს გამოძიების ინტერესის საგანს. მეორე მთლიანად შედის განსახილველი გამოსაძიებელი ქმედების შინაარსში, მაგრამ არ ამოწურავს მას.

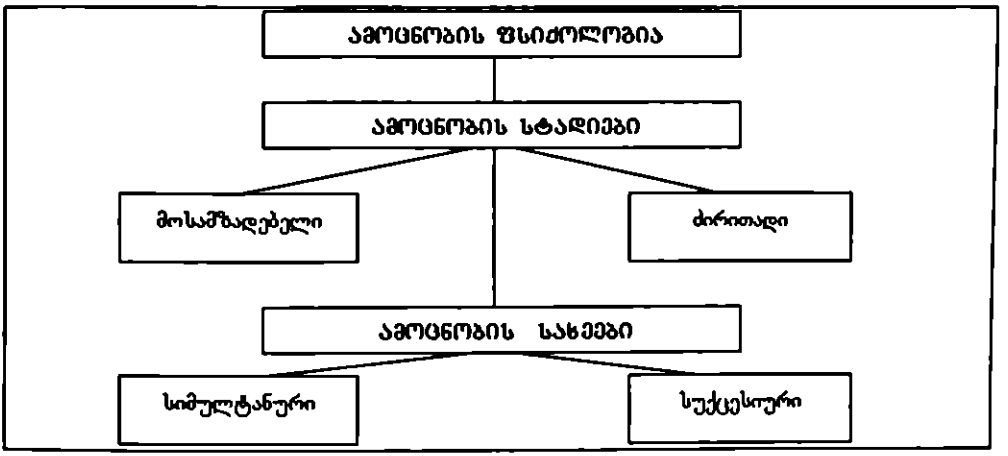
ამოცნობას საფუძვლად უდევს ადამიანის შესაძლებლობა, მის წინაშე წარმოდგენილ ობიექტში იცნოს ის ობიექტი, რომელიც ადრე აღქმული იყო მის მიერ და დაამახსოვრდა. შესაბამისად, ამოცნობის სწორი შეფასებისათვის საჭიროა ცნობის პროცესში ფსიქოლოგიური მექანიზმის ცოდნა. ფსიქოლოგიაში გამოყოფენ ცნობის ორ ძირითად სახეს: *სიმულტანურს (სინთეტიკურს) და სუქცესიურს (ანალიტიკურს)*. სიმულტანური ცნობა – არის ცნობა მყისიერად, ამომცნობის მეხსიერებაში მყოფი ადამიანის (საგნის) წამიერი ხატისა და ამოსაცნობად წარდგენის მომენტში მის მიერ დაკვირვებული ობიექტის შედეგად. სუქცესიური ცნობა ხდება თანდათანობით, მეხსიერებაში ჩაბეჭდილი ობიექტის თვისებების და ამოცნობისას აღქმული ობიექტის თვისებების შემეცნებითი შედარების, შერჩევის, დაპირისპირების გზით. არსებული მონაცემების მიხედვით, უფრო საიმედოა პირველი სახე. ამ ფაქტის კონკრეტულ ილუსტრაციად შეიძლება გამოდგეს საინტერესო ფსიქოლოგიური ფენომენი, რომელსაც გამომძიებელი საკმაოდ ხშირად ხედავს დაკითხვისა და შემდგომი ამოცნობის პროცესში. ადრე ნანახი ადამიანის (საგნის) აღწერა გაცილებით რთულია, ვიდრე მისი შემდგომი ამოცნობა. ამაში დასარწმუნებლად საკმარისია ვეცადოთ ნებისმიერი კარგად ნაცნობი ადამიანის ნიშნების აღწერა. ამით შეიძლება ახსნას დაკითხვისა და ამოცნობის ოქმებში ამოცნობილი ადამიანებისა დ საგნების ნიშნების არასრულობა და ფრაგმენტულობა. ასე მაგალითად, არასრულწლოვანმა დაზარალებულმა ვერ შეძლო დაკითხვაზე რამდენადმე დამაკმაყოფილებლად მაინც აღეწერა მართლდამრღვევის ასაკი, გარეგნობა, ტანსაცმელი, მხოლოდ თქვა, რომ „დამამახსოვრდა ბიძია". ამოცნობაზე მან დარწმუნებით მიუთითა დამნაშავეზე.

მითითებული ფსიქოლოგიური ფენომენი გამომძიებლისაგან მოითხოვს ნაჩქარევად არ გამოიტანოს დასკვნები დაკითხვაზე გამოვლენილი ნიშნების მიხედვით ამოცნობის შესაძლებლობის შესახებ. არც თუ იშვიათად, დაზარალებულები და მოწმეები ვერ მიუთითებენ რა დამნაშავის რაიმე განსაკუთრებულ ნიშნებს და ასახელებენ მათ შორის მხოლოდ გარეგნობის ორ-სამ ყველაზე ზოგად ნიშანს, დარწმუნებით ცნობენ მას ამოცნობის პროცესში. აი ამიტომ არა მხოლოდ კანონის, გამოძიების ობიექტურობის პოზიციიდან, არამედ ასევე ფსიქოლოგიური რეკომენდაციების გათვალისწინებითაც დაუშვებელია ამოცნობის ჩატარებაზე უარის თქმა, თუ მოწმეებს, დაზარალებულებს არ შეუძლიათ აღქმის ობიექტის დაწერილებითი აღწერა.

თუ არ ხდება სწრაფი და ავტომატური ამოცნობა, ჩაირთვება ცნობიერი, გააზრებული მოგონება და ნიშნების სრული დაწყობა, რომლის შედეგად დგება ცნობის ან არცნობის სიტუაცია (ნახ. 2.12).

არსებითი მნიშვნელობა აქვს იმ პირთა სწორ არჩევას, რომლებიც წარმოდგენილნი იქნებიან ამოსაცნობ ობიექტთან ერთად. ობიექტები გარეგანი ნიშნებით მკვეთრად არ

უნდა განსხვავდებოდნენ ერთმანეთისგან. ასევე დაუშვებელია თვალშისაცემი და ისეთი დეტალები, რომლებიც მოწმობენ პირის წინასაპატიმრო იზოლატორში ყოფნის შესახებ (მაგალითად, გადაპარსული თავი, ფეხსაცმელებში თასმების არარსებობა და ა.შ.). ამ დეტალებს შეუძლია გამოიწვიოს სახის ტენდენციური აღქმა და შეცდომები ამოცნობაში.



ნახ. 2.12. ამოცნობის ფსიქოლოგია.

ამომცნობის ქცევით რეაქციებზე დაკვირვება იძლევა იმის განსჯის საშუალებას, თუ რამდენად დარწმუნებულია იგი ამა თუ იმ ობიექტის ამოცნობაში. ჟესტიკულაციაში, მიმიკაში, ფსიქოფიზიოლოგიურ რეაქციებში გამოხატული ამომცნობის დაბნეულობის, გონებადაფანტულობისა და შეშფოთების ნიშნები შეიძლება მოწმობდეს მიღებული შედეგების უტყუარობის არცთუ მაღალ ხარისხზე. ამავე დროს, მსგავს ნიშნებს არ უნდა მივანიჭოთ აბსოლუტური მნიშვნელობა, რადგანაც მათი გამოვლენა შეიძლება იყოს დაკავშირებული არა მარტო ამოცნობასთან დაკავშირებულ ეჭვებთან, არამედ სუბიექტის პიროვნების ზოგად თავისებურებებთან, მაგალითად, მის გაუბედაობასთან იმ სიტუაციებში, რომელიც მოითხოვს აქტიურ მოქმედებას. დაკვირვების დროს გამოვლენილი ინფორმაცია, რომელიც ეხება ამომცნობის გადაწყვეტილებაში დარწმუნებულობას ან დაურწმუნებლობას, შეიძლება განმტკიცდეს საპროცესო ფორმით ამოცნობის ოქმის დასკვნაში შემდეგი ფორმულირებების გამოყენების დაფიქსირების ხარჯზე, როგორიცაა „ზუსტად ამოვიცანი", „ზუსტად ვერ ამოვიცანი", „მგონი, ის არის" და ა.შ.

ზოგჯერ ამომცნობის ქცევის ანალიზი, წარდგენილ ობიექტებზე მისი რეაქცია მის არაგულწრფელობაში მხილების საშუალებას იძლევა, კერძოდ იმაში, რომ მან იცნო კონკრეტული ობიექტი, თუმცა, აღნიშნულ ფაქტს უარყოფს.

მიუხედავად იმისა, თუ როდის ჩამოყალიბდა ამოცნობის დროს მცდარი ჩვენებების მიცემის მიმართ ამომცნობის განწყობა (მის ჩატარებამდე დიდი ხნით ადრე, თუ უშუალოდ ამოსაცნობთან შეხვედრის დროს), ინფორმაციის დამახინჯების განზრახვა, ჩვეულებრივ, ახასიათებს სუბიექტის ქცევაში. რადგანაც სხეულის მოძრაობა, რომელიც ამოცნობის თანმდევი პროცესია, ხშირად არ ემორჩილება სუბიექტის ნებელობით კონტროლს, ამიტომ კონკრეტული ობიექტის ამოცნობის ფაქტის გარშემომყოფთაგან მთლიანად დაფარვა ყოველთვის არ ხერხდება. ამასთან, ამომცნობი, როგორც წესი, მაშინვე ამჩნევს მისთვის ნაცნობ ადამიანს წარდგენილი პირებიდან, მას მზერით „ეამოჰყოფს", ზოგჯერ ანიშნებს ძლივს შესამჩნევ არავერბალურ სიგნალებს (ეს შეიძლება იყოს თავის დაქნე-

ვა, თვალების მოჭუტვა და ა.შ.). შემდეგ მზერას გადაიტანს გვერდზე და განაცხადებს, რომ წარდგენილი პირებიდან არავის იცნობს. ამომცნობის ასეთი სახის მოქმედება და ამოსაცნობის ქცევაში შესაბამისი ცვლილებები ამოცნობის დროს მიღებული ინფორმაციის დამატებითი შემოწმების მნიშვნელოვანი არგუმენტი უნდა გახდეს.

ამოცნობის მიმდინარეობის დროს ყველაზე მეტად მიზანშეწონილია ვიდეოჩამწერის გამოყენება, რათა დაფიქსირდეს ყველა შესაძლებელი ნიუანსი.

ამჟამად, ამოცნობის შედეგების უტყუარობის დასადასტურებლად შეიძლება გამოვიყენოთ, აგრეთვე, მარტივი, მაგრამ საკმაოდ უნიკალური ტაქტიკური ხერხი — *ბრალდებულისთვის დაზარალებულის წარდგენა* და *დაზარალებულისთვის ბრალდებულის*. მთავარია, რომ ამ პირების წინასწარი, დაუგეგმავი შეხვედრა, მაგალითად, პოლიციის განყოფილების დერეფანში, გამოირიცხოს.

იმ შემთხვევაში, როცა ხდება ამოსაცნობად პირის წარდგენა, რომელმაც მართლა ჩაიდინა დანაშაული, ზემოთ აღწერილი სიტუაცია ფრიად სახიფათოა მთლიანად გამოძიების პროცესისათვის. როგორც ცნობილია, ამოუცნობლობა — ეს არა უბრალოდ ერთ-ერთი ახალი მტკიცებულების არარსებობაა, არამედ „მტკიცებულების საწინააღმდეგო" მოქმედებაა, რომელიც შემდეგში შეიძლება გამოიყენოს და გამოიყენებს კიდეც დამნაშავე ბრალდებისაგან თავდასაცავად. გამომძიებელმა ასეთი „ამოუცნობლობის" უარყოფითი შედეგების ნეიტრალიზაციისათვის ზომები უნდა მიიღოს. ამომცნობი მაშინვე უნდა დაიკითხოს იმის გამო, რომ ნამდვილად ვერ იცნო ადამიანი თუ იცნო და ცდილობს აღნიშნული ფაქტის დამალვას. ამასთან, მიზანშეწონილია პირდაპირ გაუმხილოთ ამომცნობს მისი ქცევის თავისებურებების შესახებ, რომელშიც თვალსაჩინოდ გამომჟღავნდა მისი ჭეშმარიტი დამოკიდებულება ამოსაცნობი სიტუაციის მიმართ.

ამოცნობის დროს გამომძიებელი უნდა დააკვირდეს არა მხოლოდ მისი მონაწილეების ქცევას, არამედ ამავე დროს უნდა აკონტროლოს საკუთარი ქცევაც, რათა დაიცვას ამოცნობის პროცესუალური და ტაქტიკური წესები, გამოირიცხოს ამ საგამოძიებო მოქმედების მონაწილეებზე რაიმე ფსიქოლოგიური ზემოქმედების მოხდენის შესაძლებლობა. ამოცნობის სისწორის შემოწმება ხორციელდება ამომცნობის მიერ დასაკითხისა და ამოცნობის დროს ობიექტის სიტყვიერი აღწერის შეპირისპირების გზით. ამ საგამოძიებო ქმედების შედეგების შეფასებისას საჭიროა იმის გათვალისწინება, რომ მონაწილეების სიტყვიერი რეაქციები შეიძლება დაცილებული იყოს მისი ქცევისაგან. ამრიგად, ამოცნობის ჩატარებისას გამომძიებელმა უნდა გამოავლინოს და გაითვალისწინოს ფაქტორები, რომლებიც მოქმედებენ ამომცნობის აღქმაზე და შემდეგ განსაზღვროს ცნობის რომელი სახეა მისთვის დამახასიათებელი.

მთლიანობაში ამოცნობის დროს აუცილებელია შემდეგი *წესების* დაცვა:

- ამოცნობის წარმოების დრო არ უნდა შეიზღუდოს. პრაქტიკულად ეს ნიშნავს, რომ ამომცნობმა მისთვის წარდგენილი ობიექტების აღქმას, გაანალიზებასა და დასკვნის გამოტანას იმდენი დრო უნდა მოანდომოს, რამდენსაც ჩათვლის საჭიროდ ობიექტური დასკვნის მისაღებად. ყველაფერი ამის შეტყობინება ამომცნობისთვის უმჯობესია ამოცნობის წარმოების წინ;
- არ არის საჭირო ამოცნობის დროს ყველა მის მონაწილეს თავს მოახვიოთ მოქმედების ზედმეტად სწრაფი ტემპი. ასეთი არასწორი რიტმი უნებურად აღიქმება ამომცნობის მიერ და შეიძლება მისი შეცდომის შედეგიც გახდეს;
- საჭიროა გვახსოვდეს, რომ მოქმედების ტემპი, რიტმი ჩვეულებრივ დაკავშირებულია ნერვული სისტემის ისეთ მახასიათებლებთან, როგორიცაა ძალა, მოძრაობა,

გაწონასწორებულობა. თუკი დაზარალებული მიეკუთვნება სუსტ, ინერტულ ტიპს, მაშინ ამოცნობა საჭიროა ჩატარდეს უფრო შენელებულ რიტმში;

- აუცილებელია გავითვალისწინოთ, რომ მცდარი ამოცნობა, წინასწარგანზრახულისგან განსხვავებით, შეიძლება იყოს სხვადასხვა შთაგონებითი მოქმედების მიზეზი იმ პირზე, რომელიც ადვილად ექცევა გაელენის ქვეშ.

ამოცნობის წარმოების დროს გამომძიებელმა თავიდან უნდა აიცილოს ან ამხილოს დაინტერესებული პირის მიერ თავისი ამოსაცნობი ნიშნების წინასწარგანზრახული შენიღბვა. ამოცნობის წინასწარგანზრახულ მცდარ ფაქტთან შეჯახებისას, რაც ხშირად შესამჩნევი ხდება ამომცნობის ქცევის ტაქტიკის მიხედვით, გამომძიებელმა უნდა მოახდინოს მასზე შესაბამისი რაციონალურ-სამართლებრივი ან სპეციალური ფსიქოლოგიური ზემოქმედება, რომელიც განაპირობებს სიმართლის თქმას.

ჩვენების შემოწმება ადგილზე

სისხლის სამართლის საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე ახალი გარემოებების დადგენის მიზნით, ეჭვმიტანილის ან ბრალდებულის, აგრეთვე, დაზარალებულის ან მოწმის მიერ ადრე მიცემული ჩვენებები შეიძლება შემოწმდეს ან დაზუსტდეს იმ ადგილზე, რომელიც დაკავშირებულია გამოსაძიებელ მოვლენასთან. ეს არის მათი მეხსიერების აქტუალიზაციის ეფექტიანი საშუალება, რომელიც დაკავშირებულია მოგონების, ცნობის, აღწერის, შედარების ფსიქიკურ პროცესებთან. ამასთან ერთად, ჩვენებების განმეორების მიზანია — დაკითხვის დროს უკვე მიღებულ ჩვენებებზე დამატებითი ცნობების მიღება. აღნიშნული საპროცესო მოქმედებების შედეგები შეიძლება მოწმობდეს გამოსაძიებელი მოვლენის შესახებ შესამოწმებელი პირის საქმეში ჩახედულობას ან პირიქით, საშუალებას იძლევა ცნონ (ან არ ცნონ) იგი თვითმხილველად ან აღნიშნული მოვლენის მონაწილედ. აღნიშნული საგამოძიებო ქმედებები ცრუ ჩვენებების მხილების ერთ-ერთი საშუალებაა.

ჩვენებების შემოწმება ტარდება მხოლოდ იმ ადგილზე, სადაც მოხდა გამოსაძიებელი შემთხვევა, ხდება შეცვლილი გარემოების აღდგენა — მაქსიმალურად უახლოვებენ თავდაპირველს. სადემონსტრაციო მოქმედებებისათვის გამოიყენება მხოლოდ ის იარაღები (ან მათი მულაჟები), რაც გამოიყენებოდა შესამოწმებელი შემთხვევის დროს. ისეთი პირობები, რომელიც შეცვლილია და არ ექვემდებარება აღდგენას, ითვლება როგორც მიღებული შედეგების უტყუარობაში დასაეჭვებელი გარემოებები.

აღნიშნული საგამოძიებო ქმედებებისათვის *მომზადებისას* დგინდება ის გარემოებები, რომლებიც ექვემდებარება შემოწმებას, დაზუსტებასა და დეტალიზაციას, აგრეთვე გამოსარკვევი კითხვები. გარდა ამისა, გამომძიებელი უნდა იყოს დარწმუნებული, რომ ის პირი, რომლის ჩვენებებიც შემოწმდება, მზადაა და სურს მონაწილეობა მიიღოს შემოწმებაში.

ადგილზე მისვლისას პირი, რომლის ჩვენებებიც მოწმდება, თავისუფლად გადმოსცემს საგამოძიებო შემთხვევასთან დაკავშირებულ შესაბამის გარემოებებს. ამავე დროს ირკვევა, თუ რა ნიშნით ირჩევს უშუალოდ შემთხვევის ადგილისკენ მიმავალ მარშრუტს და რა ნიშნით ცნობს შემთხვევის ადგილს. აუცილებლობის შემთხვევაში შესამოწმებელი პირი იმ ქმედებების დემონსტრირებას ახდენს, რომელიც იმ დროს ჩაიდინა, აჩვენებს ყველა გამოყენებულ საგანს და იმ ადგილს, სადაც შეიძლებოდა დარჩენილიყო კვალი და სხვა ნივთიერი მტკიცებულებები. ამ პირს უსვამენ აუცილებელ დასაზუსტებელ კითხვებს, აგრეთვე ისეთ კითხვებს, რომელიც მიმართულია მისი აღსადგენი ქმედებების აქტუალიზაციაზე.

ჩვენებების შემოწმება ადგილზე, ფსიქოლოგიური თვალსაზრისით, დაკავშირებულია ცნობის ფსიქიკურ პროცესთან: ადრე ჩამოყალიბებული სახე აქ შეპირისპირებულია მიმდინარე აღქმის სახეებთან. ამასთან, შეიძლება ცნობა განხორციელდეს არსებითი და არარსებითი ნიშნების მიხედვით. შესაძლებელია ცრუ ცნობაც, კეთილსინდისიერი შეცდომა.

ბევრ ადამიანს არ გააჩნია განვითარებული სივრცული (ტოპოგრაფიული) ორიენტაცია. ორიენტაციასთან დაკავშირებული მათი სირთულეები არ უნდა მივიღოთ, როგორც სინამდვილესთან შეუსაბამობა. ამასთან, გათვალისწინებულია აღქმის ისეთი თავისებურებანი, როგორიცაა აპერცეფცია, ამორჩევითი მიმართულობა, კონსტანტურობა და აკონსტანტურობა. ადგილმდებარეობისა და გარემოს ცნობა ძნელდება მისი აღქმის სხვადასხვა რაკურსში, შეცვლილი განათების პირობებში და განსაკუთრებით ამინდის ცვლილების დროს. თუმცა, მკაფიოდ გამოხატული გამოსაცნობი ნიშნების მქონე ობიექტების ვერცნობა ჩვენების სიმართლეში ეჭვს იწვევს. განსაკუთრებით ნათლად ამახსოვრდებათ სხვადასხვა მოქმედება და მათი მიმდევრობა; განსაზღვრული მიზნის მიღწევაში შემაფერხებელი გარემოებები; მოქმედების დაწყებასთან ან დამთავრებასთან, გადაადგილებასთან, მოძრაობის მარშრუტის განმეორებით პუნქტებთან დაკავშირებული გარემოებები — ყველაფერი, რაც აღქმისა და დამახსოვრებისთვის დასაყრდენ პუნქტებს წარმოადგენდა.

საგამოძიებო პრაქტიკიდან ქვემოთ აღწერილი ცნობილი შემთხვევა შეიძლება გამოგვადგეს იმის მაგალითად, თუ როგორ განაპირობებს ჩვენებების ადგილზე შემოწმების დროს პირის ქცევის ანალიზი ჩადენილი დანაშაულის დეტალების შესახებ მისი ცოდნის გამოვლენას.

> ცოლის მკვლელობაში ეჭვმიტანილი ი-ხ დაკითხვის დროს, მისგან მიიღეს თანხმობა მისი ცოლის გვამის დამარხვის ადგილის ჩვენებაზე. ი-მ არ იცოდა, რომ გვამი ჯერ კიდევ არ იყო ნაპოვნი. ჩვენებების შემოწმების დროს ი. დამაჯერებლად მიდიოდა ტყეში და საგამოძიებო მოქმედების მონაწილეები გაიყვანა პირდაპირ ნახევრად ამოვსებულ თხრილთან. ი. შეჩერდა თხრილთან და დანეულმა შეხედა გამომძიებელს: თხრილი ამოვსებული იყო ყინულითა და თოვლით, ამკარა იყო, რომ გვამი იქ არ მოუძებნიათ. როდესაც გაიაზრა, რომ მისი ცოლის გვამი არ იყო ნაპოვნი და მან დროზე ადრე აღიარა დანაშაული, ი-მ შეძლო სწრაფად დაეფარა მღელვარება. მან თავი ხელში აიყვანა და გაავრძელა გზა, ხოლო რამდენიმე ხნის შემდეგ, არც შეუხედავს, ისე მიუთითა და თქვა: „აი, აქ". ცხადი იყო, რომ ი-მ გადაწყვიტა არასწორი ადგილი ეჩვენებინა, ამასთან, გამომძიებელმა მშვიდად და დამაჯერებლად განაცხადა: „თქვენ არ ამბობთ სიმართლეს. გვიჩვენეთ, სად არის დამალული გვამი". ი. შეცბა და გაუბედაოდ დაბრუნდა უკან, აჩვენა გვამის ჩაფლის ნამდვილი ადგილი.

ადგილზე ჩვენებების წარმატებული აღდგენა გამომძიებლისგან მოითხოვს ორგანიზატორულ ნიჭს. მან ერთდროულად უნდა უხელმძღვანელოს ადამიანთა მნიშვნელოვან ჯგუფს (სპეციალისტებს, ბადრაგებს, დამსწრეებს), აღიქვას მნიშვნელოვანი რაოდენობის ინფორმაცია, გააანალიზოს იგი, წარმართოს საგამოძიებო მოქმედებები, აგრეთვე დააფიქსიროს მთელი შეგროვილი ინფორმაცია.

2.2.9. საგამოძიებო ექსპერიმენტის ფსიქოლოგია

საგამოძიებო ექსპერიმენტი არის დამოუკიდებელი პროცესუალური მოქმედება, რომელიც მიმართულია არსებული მტკიცებულებების შემოწმებასა და ახალთა მოპოვებაზე. მის შინაარსს შეადგენს განსხვავებული ცდების წარმოება გარკვეულ

ვითარებაში და ნაცნობ პირობებში რაიმე მოვლენის ან მოქმედების შესაძლებლობის დადგენის მიზნით. საგამოძიებო ექსპერიმენტი წარმოადგენს მის მონაწილეებზე ფსიქოლოგიური ზემოქმედების ძლიერ საშუალებას, რამდენადაც მისი შედეგები ხშირად მოწმობენ გარკვეული მოვლენის არსებობის შესაძლებლობას ან შეუძლებლობას, ხოლო მათი უარყოფა ეჭვმიტანილისათვის (ბრალდებულისათვის) საკმაოდ ძნელია.

მაგალითად, მაღაზიის გაძარცვაში ბრალდებულმა, რომელიც შენობაში შეიჭრა სარკმლიდან, დაკითხვაზე განაცხადა, რომ ეს დანაშული ჩაიდინა მარტომ, თანამონაწილეების გარეშე. ჩატარდა საგამოძიებო ექსპერიმენტი. ბრალდებულის ყველა მცდელობა ასეთი გზით შესულიყო შენობაში, უშედეგო აღმოჩნდა, ამასთან ეს ცხადი იყო საგამოძიებო ექსპერიმენტის ყველა მონაწილისათვის. ბრალდებული იძულებული გახდა ელიარებინა, რომ მას ჰყავდა თანამონაწილე — არასრულწლოვანი, რომელიც მისი თხოვნით სარკმლიდან გადაძვრა მაღაზიაში და მას კარი გაუღო.

საგამოძიებო ექსპერიმენტის უმრავლესობა თავისი შინაარსით წარმოადგენს ადამიანის ამა თუ იმ შესაძლებლობის შესწავლასა და შეფასებას: რაიმე მოვლენის, ფაქტის აღქმა გარკვეულ პირობებში (ობიექტების დანახვა, ადამიანის ხმის გაგება, სუნის შეგრძნება და ა.შ.); ამა თუ იმ მოქმედების შესრულება (ხვრელში გაძვრომა და ა.შ.). ასევე მოწმდება უნარები, ჩვევები (კლიშეს დამზადება, ყალბი ბეჭდვა, საკეტის გაღება გარკვეული გზით და ა.შ.). საგამოძიებო ექსპერიმენტის პირობების განსაზღვრისას და მიღებული შედეგების შეფასებისას უნდა ამოვიდეთ ადამიანის ფსიქოფიზიოლოგიური შესაძლებლობების ცოდნიდან.

არანაკლებ მნიშვნელოვანია საკითხი საგამოძიებო ექსპერიმენტის არსებობის შესაძლებლობის შესახებ. ის შესაძლებელი იქნება, თუ გამომძიებელი შეძლებს უზრუნველყოს:

- მატერიალური ვითარების შექმნა, რომელიც მაქსიმალურად იგივეობრივია იმ პირობებისა, რომელშიც ხდებოდა შესამოწმებელი მოქმედებები და მოვლენები;
- საგამოძიებო ექსპერიმენტის ჩატარება იმავე ადგილას, დღისა და წლის იმავე დროს (სად და როდის მოხდა შემთხვევა);
- ექსპერიმენტის ჩატარება ერთგვარ ფიზიკურ და კლიმატურ პირობებში (მზე, სიცხე, ყინვა, წვიმა, თოვლი, ჭუჭყი, გამყინვარება და ა.შ.);
- ექსპერიმენტის ჩატარება მოქმედების ყველა თავდაპირველი საშუალებების გამოყენებით (მექანიზმები, იარაღები, მოწყობილობა, მასალები);
- იმავე სიდიდისა და მიმართულების ძალისხმევით;
- მოქმედების იმავე ტემპითა და ხანგრძლივობით;
- სუბიექტური ფსიქოფიზიოლოგიური ფაქტორების აღდგენა;
- საცდელი მოქმედებების მოდელირება.

თუ ჩვეულებრივ ცხოვრებაში ადამიანი მოქმედებს, როგორც წესი, უნებლიედ, საგამოძიებო ექსპერიმენტის პირობებში მასთან აღმოცენდება ფსიქოლოგიური მზაობის მდგომარეობა, რომელიც ასევე ახდენს მისი ფსიქიკური პროცესების მობილიზებას, ყურადღების მოკრებას. ის მიმართავს ძალისხმევას, რათა უკეთ გაიგოს, დაინახოს, დაიმახსოვროს. ყოველდღიურ სიტუაციაში ადამიანმა, საკუთარ აზრებში, განცდებში ჩაფლულმა, შეიძლება ვერ გაიგოს რაიმე ბგერა, საუბარი, არ მიაქციოს ყურადღება მიმდინარე მოვლენებს, ვერ შეამჩნიოს ვითარების რაიმე ცვლილებები. მეორე მხრივ, დანაშაულის უჩვეულო სიტუაციაში, განიცდის რა ძლიერ სულიერ მღელვარებას, შეძრწუნებას, შიშს, ადამიანმა შეიძლება ისე იმოქმედოს, როგორადაც მას არ შეუძლია მოქმედება საგამოძიებო ექსპერიმენტის ვითარებაში. ასე მაგალითად, შემთხვევის

ადგილიდან გაქცევისას დამწაშავეს შეუძლია გადაახტეს განიერ თხრილს, გადალახოს მაღალი ღობე, მაგრამ ვერ შეძლებს ამ მოქმედებების გამეორებას საგამოძიებო ექსპერიმენტის პირობებში. სუბიექტური ფაქტორების მოდელირება საგამოძიებო ექსპერიმენტის ჩატარების ძირითად სირთულეს წარმოადგენს.

ბრალდებული, ზოგჯერ კი დაზარალებული, მისი მხრიდან გარკვეული დაინტერესების შემთხვევაში შეიძლება დათანხმდეს საგამოძიებო ექსპერიმენტში მონაწილეობაზე, ოღონდ ეცდება არ გამოავლინოს თავისი ცოდნა, უნარები, ჩვევები; დაფაროს რაიმე მოვლენათა სწორი აღქმის შესაძლებლობა. ასეთი ცდების მსვლელობისას მიღებული შედეგი ხელს ვერ შეუწყობს საქმესთან დაკავშირებული ჭეშმარიტების დადგენას. საჭიროა საგამოძიებო ექსპერიმენტის შედეგების შეფასებისადმი ერთობ ფრთხილი მიდგომა. მაგრამ ეს არ ნიშნავს, რომ საგამოძიებო ექსპერიმენტის მსვლელობისას შეუძლებელია ისეთი მონაცემების მიღება, რომლებიც სწორად ასახავენ რეალურად არსებულ მოვლენებს.

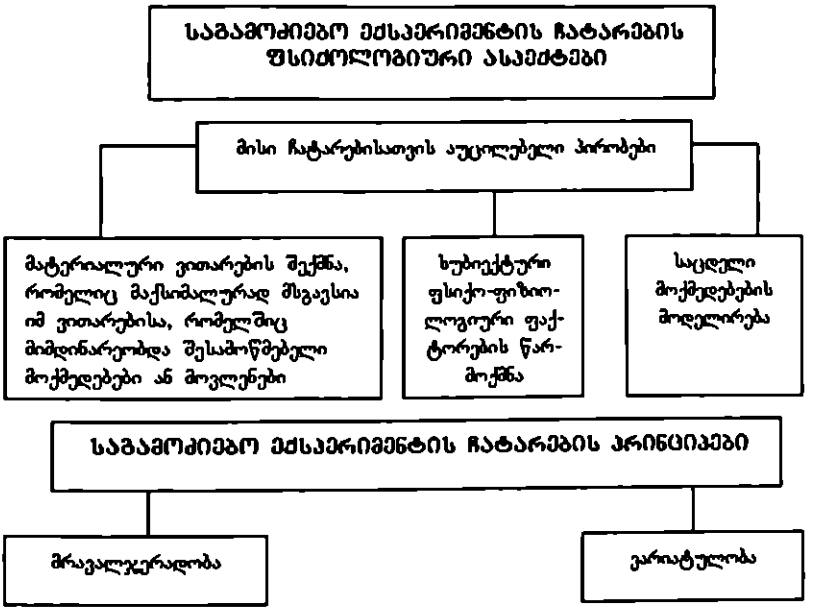
საგამოძიებო ექსპერიმენტში მთავარია ცდების ჩატარება და მიღებული შედეგების სწორი შეფასება. გამომძიებლის ამოცანაა ცდების წარმოების ორგანიზება, მათზე კონტროლის განხორციელება, ექსპერიმენტის მსვლელობის დაფიქსირება, მიღებული შედეგების შეფასება. გამომძიებელი განსაზღვრავს ცდების რაოდენობას, მათ შინაარსს, აუცილებლობის შემთხვევაში იმეორებს ცდებს. ცდები, როგორც წესი, მრავალჯერ ტარდება. ერთი საგამოძიებო ექსპერიმენტის პროცესში ერთი და იგივე ცდების მრავალჯერადად გამეორება იძლევა გამოსაკვლევი მოვლენის უფრო დაწვრილებით შესწავლისა და იმაში დარწმუნების საშუალებას, რომ მიღებული შედეგები არ არის შემთხვევითი და სანდოა. დუბლირებული ცდისეული მოქმედებები უნდა გამეორდეს იმდენჯერ, რამდენჯერაც აუცილებელია, რათა გამოირიცხოს შემთხვევითი შედეგების შესაძლებლობა და დამტკიცდეს მათი კანონზომიერება. *მრავალჯერადობა* — არის საგამოძიებო ექსპერიმენტის პირველი პრინციპი.

მეორე პრინციპია — *ვარიატულობა*, ე.ი. ყოველი მომდევნო ცდის ჩატარება რამდენადმე განსხვავებულ პირობებში. მაგალითად, მოწმის უნარი შესაძლებლობის გარკვევისას, თუ რამდენად შეუძლია მას მეზობელ ოთახში მიმდინარე საუბრის შინაარსის მოსმენა და გაგება, ბრალდებულს თხოვენ ილაპარაკოს ჩვეულებრივი ხმით, ხმამაღლა, ჩუმად, მჭიდროდ დახურული კარის მიღმა, ოთახის შუა ადგილზე, მის საწინააღმდეგო ნაწილში და ა.შ. ცდისეული მოქმედებების ვარიანტების ასეთი ცვლა საშუალებას იძლევა გაირკვეს საუბრის მოსმენის მოწმის ობიექტად არსებული შესაძლებლობა. ვარიატულობა შეიძლება დაკავშირებული იყოს ცდის პირთა ფსიქოლოგიური მდგომარეობის ცვლილებასთან. ცდების სხვადასხვა ვარიანტები შეიძლება იყოს ცდისეული მოქმედებების ან მათი ცალკეული ელემენტების შესრულების ტემპების, სიჩქარის ცვლილების შედეგი (ნახ. 2.13).

ამრიგად, საგამოძიებო ექსპერიმენტი ტარდება ჩვენებების სიმართლის დიაგნოსტიკისა და სიცრუის მხილებისათვის. მისი ფსიქოლოგიური ძალა მდგომარეობს ექსპერიმენტის ყველა მონაწილისათვის საცდელი მოქმედებების მსვლელობისას მიღებულ შედეგებთან ჩვენებების დაცილების პრაქტიკულ დემონსტრირებაში. დაუშვებელია პატივისა და ღირსების დამამცირებელი ან ადამიანთა სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საფრთხის შემცველი საცდელი მოქმედებები.

საგამოძიებო ექსპერიმენტის შედეგების ინტერპრეტირება ხდება, როგორც გარკვეული მოქმედებების ან შემთხვევების განხორციელების ობიექტური შესაძლებლობების არსებობა და მოცემული პირის მიერ გარკვეული მოქმედების შესრულების სუბიექტური შესაძლებლობა. მიღებული დასკვნები შეიძლება ატარებდეს ალბათობის ან უტყუარობის ხასიათს. ამასთან, უნდა გავითვალისწინოთ, რომ ცალკეული ინდივიდების ფსიქოლო-

გური შესაძლებლობანი შეიძლება მნიშვნელოვნად აჭარბებდეს საშუალო ადამიანურ შესაძლებლობებს. ბევრ ადამიანს გააჩნია ცალკეული ანალიზატორების გაძლიერებული მგრძნობელობა, მაღალი ფსიქომამოძრავებელი შესაძლებლობანი.



ნახ. 2.13. საგამოძიებო ექსპერიმენტის ჩატარების ფსიქოლოგიური ასპექტები

რიგ შემთხვევაში, საგამოძიებო ექსპერიმენტი ტარდება შესამოწმებელი პირის სურვილის შესაბამისად. მისი მოქმედება, გარკვეულწილად, განისაზღვრება მოტივაციური განზრახვითა და მიმდინარე ფსიქიკური მდგომარეობით, სენსორული და პერცეფციული სისტემის მუშაობით. მისი აქტიური ქცევის გარეშე მისი შესაძლებლობები ვერ შემოწმდება. ზოგჯერ შესამოწმებელ პირს არ შეუძლია ჩაიდინოს ის მოქმედებები, რომელსაც იგი ადრე სჩადიოდა მისი შესაძლებლობების დაკარგვის, ფსიქოფიზიკური მდგომარეობის გაუარესების გამო.

ზოგჯერ, საგამოძიებო ექსპერიმენტი ხორციელდება *განსაკუთრებული ოსტატობის შემოწმების* მიზნით (ყალბი ფულისა და დოკუმენტების დამზადება, სეიფების გახსნა და ა.შ.) და მოითხოვს შესამოწმებელი პირის წინასწარ ფსიქოლოგიურ მომზადებას, მასთან აუცილებელი ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარებას, მასში საკუთარი შესაძლებლობების დემონსტრირების სურვილის გაღვიძებას. ამ შემთხვევებში გამომძიებელს არ ეკრძალება რამდენადმე „გამოაცოცხლოს" ბრალდებულის პატივმოყვარეობა, ბუნებრივია, ამასთან არ უნდა დაავიწყდეს მასზე აღმზრდელობითი ზემოქმედება.

ერთ-ერთი სისხლის სამართლის საქმის გამოძიებისას ყალბი შტამპებისა და ბეჭდების დამზადებაში ეჭვმიტანილი იყო ტ. ჩხრეკის დროს ტ-ს სახლში აღმოაჩინეს სამედიცინო დაწესებულების რამდენიმე ყალბი შტამპი და ბეჭედი, მასალები და მოწყობილობა, რისი საშუალებითაც ისინი მზადდებოდა.

გამომძიებელმა გამოთქვა ეჭვი იმის თაობაზე, რომ ასეთი რთული ბეჭდები და შტამპები შეეძლო ასე ოსტატურად გაეყალბებინა სრულიად ახალგაზრდა ადამიანს, რომელსაც არ გააჩნდა აუცილებელი ცოდნა და უნარი.

გამომძიებლის სიტყვებმა ტ-ს თავმოყვარეობა შეულახა და მან დაიწყო დასაბუთება, რომ შეეძლო შტამპებისა და ბეჭდების დამზადება. საგამოძიებო ექსპერიმენტის მსვლელობისას ტ-მ გამოიყენა მასთან ჩხრეკის დროს აღმოჩენილი მასალები და მოწყობილობა და მოკლე დროში დამზადა ჩხრეკის დროს აღმოჩენილის ანალოგიური შტამპები და ბეჭდები.

ექსპერიმენტის ჩამტარებელ გამომძიებელს მოეთხოვება გარემოს აღდგენის უნარი, რომელშიც ადგილი ჰქონდა შესამოწმებელ ფაქტებს, აგრეთვე, ამა თუ იმ მოქმედებების მოდელირების, დაკვირვებულობის, შემოქმედებითი აზროვნების, პროგნოზირების, დაჟინების უნარი.

სისხლის სამართლის საქმის გამოძიების დროს, რომელიც აღძრული იყო ერთ-ერთი სოფლის მაღაზიის დირექტორის განცხადების საფუძველზე საქონლის ფარულ დატაცებასთან დაკავშირებით, გამოძიებამ შეიმუშავა ორი ძირითადი ვერსია: გაქურდვა უცხო პირების მიერ და დანაშაულის შესაძლებელი ინსცენირება მაღაზიის მუშაკების მიერ. ბოლო ვერსიის სასარგებლოდ მეტყველებდა, ერთი შეხედვით, მაღაზიაში შელწევის არცთუ რეალური ხერხი, რომელიც გამოვლინდა შემთხვევის ადგილზე კვალის გამოკვლევის დროს. დამნაშავეს უნდა გაეტეხა ფანჯრის შუშა, რომელიც მიწიდან ორ მეტრსა და ათ სანტიმეტრში მდებარეობდა, გადაეღუნა ლითონის გისოსი, გამძვრალიყო წარმოქმნილ ვიწრო ხვრელში, გაეწია კარადა, რომელიც ზურგით ფარავდა მთელ ფანჯარას, შემდეგ შეეღწია შენობაში და ამავე გზით გამოეტანა ქუჩაში საქონელი. ამასთან, ზოგიერთ მათგანს ფრიად შთამბეჭდავი ზომები ჰქონდა (პროდუქტებიანი ყუთები, შაქრის ტომრები და ა.შ.). გადაწყდა ჩაეტარებინათ საგამოძიებო ექსპერიმენტი ზემოაღნიშნული მოქმედებების ჩადენის შესაძლებლობის დასადგენად, რომლისთვისაც მიიწვიეს მაღაზიის მუშაკები. ექსპერიმენტის დროს გამომძიებელი აკვირდებოდა მათ ქცევებს და ვერ აღმოაჩინა ვერანაირი ნიშანი, რაც მეტყველებდა ინსცენირების დროს მათ შესაძლებელ მხილებასთან დაკავშირებულ შიშსა და მღელვარებაზე. დირექტორსა და გამყიდველებს თავი მშვიდად ეჭირათ, ბუნებრივად იქცეოდნენ; გამომძიებლის ეჭვი გაქურდვაში მათ მონაწილეობაზე არ დადასტურდა. უფრო მეტიც, გამყიდველების დამაჯერებლობამ ფანჯრის საშუალებით გაქურდვის შესაძლებლობაზე გამომძიებელს უბიძგა მოეთხოვა განმეორებითი მოქმედებების ჩატარება, მიუხედავად იმისა, რომ რამდენიმე ცდის რეალიზება ვერ მოხერხდა. საბოლოოდ ექსპერიმენტმა კარგად ჩაიარა, აღმოჩნდა, რომ აღნიშნული ხერხით ქურდობა შესაძლებელია. სულ მალე დამნაშავეები დააკავეს და ამხილეს.

2.2.10. სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის საფუძვლები

სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზა (სფე) – არის სპეციალური ფსიქოლოგიური გამოკვლევა, რომელიც ტარდება წამყვანი პირის – ფსიქოლოგის მიერ ადამიანთან ან სიტუაციასთან მიმართებაში. სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზა – არის საექსპერტო გამოკვლევათა ნაირსახეობა, სადაც გამოიყენება სპეციალური ცოდნა ფსიქოლოგიის სფეროში.

სფე-ის ძირითადი ამოცანა მდგომარეობს წინასწარი გამოძიების ორგანოებისა და სასამართლოსათვის დახმარების გაწევაში ფსიქოლოგიური შინაარსის სპეციალური საკითხების უფრო ღრმა შესწავლის მიზნით, რომლებიც მათ ეხმარება ვითარებების შესახებ ჭეშმარიტების დადგენაში. სასამართლო-ფსიქოლოგიურ ექსპერტიზას შეუძლია ფსიქოლოგიური შინაარსის მხოლოდ ისეთი საკითხების გამოკვლევა, რომლებიც შეეხება მის საგანს.

სშე-ის საგანს შეადგენს ადამიანის ფსიქიკური მოქმედება (ფსიქიკური პროცესები, ფსიქიკური მდგომარეობები და ფსიქიკური თვისებები) ნორმასა და ექსტრემალურ პირობებში, რომელთა შესწავლა არსებითი მნიშვნელობისაა სისხლის სამართლის საქმის სწორი გადაწყვეტისათვის.

სშე-ის კომპეტენცია განისაზღვრება შემდეგი კრიტერიუმების გათვალისწინებით:

1) თანამედროვე ფსიქოლოგიური მეცნიერების განვითარების სამეცნიერო-მეთოდოლოგიური დონის, უპირველეს ყოვლისა საბაზო მეცნიერებათა – ზოგადი და იურიდიული ფსიქოლოგიის განვითარების სამეცნიერო მეთოდური დონით. სასამართლო – ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის წინაშე გადასაჭრელად შეიძლება დაყენებული იქნას მხოლოდ ისეთი საკითხები, რომლებზედაც ფსიქოლოგიას ძალუძს პასუხის გაცემა ეი. ფლობს სამეცნიერო-მეთოდოლოგიურ ბაზას გარკვეული საკითხების მეცნიერულად დასაბუთებული გადაწყვეტისათვის, რომლებიც მიეკუთვნება სშე-ს კომპეტენციას, მათი სწორი გადაწყვეტის მეთოდიკას და მათ მიხედვით მეცნიერულად დასაბუთებული დასკვნის შედგენას. რამდენადაც ფსიქოლოგიური ცოდნის განვითარების დონე მუდმივად მაღლდება, სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის შესაძლებლობები გაფართოვდება და გაიზრდება. ე.ი. ეს კრიტერიუმები არ ატარებს მუდმივ ხასიათს;

2) სშე-ის კომპეტენციაში არ შეიძლება შედიოდეს იურიდიულ საკითხთა გადაჭრა (დანაშაულის სუბიექტი მხარის იურიდიული ნიშნები – ბრალეულობა, მისი ფორმები, დანაშაულის მოტივები და მიზნები, მტკიცებულებათა შეფასება, ქმედების იურიდიული კვალიფიკაცია, ასევე ექსპერტიზაც, დაქვემდებარებულის პიროვნებისა და ქცევის ზნეობრივი შეფასება). ეს უკანასკნელი დებულება ასრულებს განსაკუთრებულ როლს, რამდენადაც იგი მოიცავს როგორც პროფესიონალური კვალიფიკაციის, ასევე საექსპერტო მუშაობის ზნეობრივ-ესთეტიკური მხარის მიმართ წაყენებულ მოთხოვნებს.

სშე კომპეტენცია შეიძლება განისაზღვროს ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის ცალკეული სახეების გამოყოფის გზითაც. ამჟამად საგამოძიებო და სასამართლო პრაქტიკის ზემოთ დასახელებული კრიტერიუმებისა და მოთხოვნების გათვალისწინებით სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის კომპეტენციას მიეკუთვნება:

- არასრულწლოვან ბრალდებულებთან, რომელთა ფსიქიკურ განვითარებაში ჩამორჩენის ნიშნები არ არის დაკავშირებული ფსიქიკურ დაავადებასთან, საკუთარი ქცევების მნიშვნელობის სრულად გააზრების უნარის დადგენა და განსაზღვრა, რამდენად შეუძლიათ ამ არასრულწლოვანებს თავიანთი ქცევის მართვა;
- ფსიქიკურად ჯანმრთელ მოწმეებსა და დაზარალებულებში (მათი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური, ასაკობრივი თავისებურებები, ფსიქიკური განვითარების დონის გათვალისწინებით) საქმისათვის მნიშვნელოვანი ვითარებების სწორად აღქმისა და მათზე სწორი ჩვენებების მიცემის უნარის დადგენა;
- დანაშაულის ჩადენის მომენტში სუბიექტთან აფექტის ან სხვა არაპათოლოგიური ემოციური მდგომარეობების არსებობის ან არარსებობის დადგენა, რომელთაც არსებითი გავლენის მოხდენა შეუძლია ადამიანის ცნობიერებასა და მოქმედებაზე;
- გაუპატიურების საქმესთან დაკავშირებით ფსიქოლოგიურად ჯანმრთელ დაზარალებულთა (პირველ რიგში, არასრულწლოვანთა) უნარის დადგენა გაიგონ მათ მიმართ ჩადენილი ქმედებების ხასიათი და მნიშვნელობა და წინააღმდეგობის გაწევის შესაძლებლობა;
- კონკრეტულ პირობებში ადამიანთან გარკვეული ფსიქიკური მდგომარეობების (დაძაბულობის, მონოტონურობის, სტრესის და ა.შ.) წარმოქმნის შესაძლებლობის დადგენა და ტექნიკის მართვის დროს (ავიაციაში, რკინიგზაზე, საავტომობილო ტრანსპორტში და ა.შ.) პროფესიული ფუნქციების შესრულების ხარისხზე მათი გავლენის ექსპერტული შეფასება;

- ადამიანის ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების განსაზღვრა მისი პიროვნების, ხასიათის, ინტელექტუალური და ემოციურ-ნებელობითი სფეროს თავისებურებების ჩათვლით, რომელთაც შეუძლიათ არსებითად იმოქმედონ სუბიექტის ქცევასა და დანაშაულის ჩადენის განზრახვის ჩამოყალიბებაზე;
- ადამიანის ქცევის წამყვანი, დამკვიდრებული მოტივებისა (ამ ტერმინის ფსიქოლოგიური მნიშვნელობით) და ცალკეული საქციელის მოტივაციის, როგორც პიროვნების დამახასიათებელი მნიშვნელოვანი ფსიქოლოგიური გარემოებების დადგენა;
- აუადმყოფური ხასიათის ფსიქიკური დარღვევების სტრუქტურისა და დინამიკის ფსიქოლოგიური დიაგნოსტიკა (კომპლექსური ფსიქოლოგიურ-ფსიქიატრიული ექსპერტიზის მსელელობისას ექსპერტ-ფსიქიატრებთან ერთად) და ფსიქიკური ქმედებების ნორმალური (შენარჩუნებული) მხარეების გამოვლენა ფსიქიკურ აუადმყოფებთან;
- დანაშაულებრივი ჯგუფის, პირველ რიგში, არასრულწლოვნების, არაფორმალური სტრუქტურის დადგენა მისი მონაწილეების პიროვნების იმ ფსიქოლოგიური თავისებურებების შესახებ მონაცემების საფუძველზე, რომელთა საშუალებითაც მათ ჯგუფში უჭირავთ ლიდერის ან სხვა მდგომარეობა.

სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის დანიშვნის საფუძველს შეადგენს საგამოძიებო ორგანოების, სასამართლოს მიერ სპეციალური ფსიქიკური ცოდნის მოთხოვნა, რომელიც გააჩნია ფსიქოლოგიის სფეროში შესაბამისი განათლების მქონე პირებს და რომლებმაც პიროვნების სასამართლო-ფსიქოლოგიური გამოკვლევის ჩატარების მომზადება გაიარეს. სფე ტარდება გამომძიებლის დადგენილების ან სასამართლოს განსაზღვრის საფუძველზე. ამ საბუთებში წარმოდგენილია შემდეგი დებულებები:

- სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის დანიშვნის საფუძვლები;
- წარმოდგენილია ექსპერტიზის საგანთან დაკავშირებული საქმის ვითარებები;
- განსაზღვრულია, კონკრეტულად რომელი ფაქტები მოითხოვს ანალიზს იურიდიული და ზოგადი ფსიქოლოგიის სფეროებში სპეციალური ცოდნის გამოყენებით;
- მითითებულია, ვის ეკალება ექსპერტიზის ჩატარება, და ჩამოყალიბებულია ექსპერტთა წინაშე გადასაჭრელად დაყენებული საკითხები. შეკითხვების ფორმირებისას საჭიროა გათვალისწინებული იქნას.

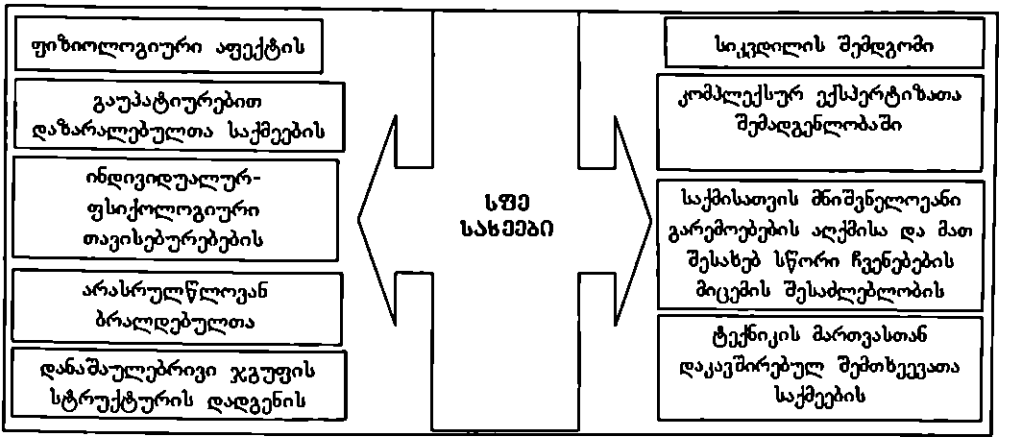
1) სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის ობიექტი, საგანი, კომპეტენცია და სამეცნიერო-მეთოდოლოგიური შესაძლებლობები;

2) მოცემული ექსპერტიზის საშუალებით დასადგენი ფაქტების სისხლის სამართლებრივი, პროცესუალური და კრიმინალისტური მნიშვნელობა;

3) საქმის კონკრეტული ვითარებები, რომელშიც აღმოცენდა შესაბამისი სახის სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის დანიშვნის საფუძვლები და საბაბი.

ტიპური სიტუაციების გათვალისწინებით, რომლის დროსაც წარმოიქმნება სისხლის სამართლის საქმეების სხვადასხვა კატეგორიის ან ცალკეული კატეგორიის საქმეების მიხედვით სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის დანიშვნისათვის საბაბი და საფუძველი, სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზა პირობითად შეიძლება დაიყოს 9 განსხვავებულ სახეობად, მათ შორისაა: საქმისათვის მნიშვნელოვანი გარემოებების აღქმისა და მათ შესახებ სწორი ჩვენებების მიცემის შესაძლებლობის; ფიზიოლოგიური აფექტის; გაუპატიურებით დაზარალებულთა საქმეების; ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების; არასრულწლოვან ბრალდებულთა; დანაშაულებრივი ჯგუფის სოციალურ-ფსიქოლოგიური სტრუქტურის დასადგენი; ტექნიკის მართვასთან დაკავშირებული

შემთხვევების; სიკვდილის შემდგომი; კომპლექსური ექსპერტიზების შემადგენლობაში შემავალი სფე (ნახ. 2.14).



ნახ. 2.14. სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის სახეები

ფიზიოლოგიური აფექტის სფე

აღნიშნული ექსპერტიზა ტარდება იმ შემთხვევებში, როცა გამომძიებლისა და სასამართლოს წინაშე დგება საკითხი ბრალდებულის ან მსჯავრდებულის მოქმედებების, როგორც აფექტის (უეცრად აღმოცენებული აგზნების) მდგომარეობაში ჩადენილის კვალიფიცირების შესაძლებლობის შესახებ, რაც წარმოადგენს ბრალისა და პასუხისმგებლობის შემამსუბუქებელ გარემოებას. აქ საუბარია არა პათოლოგიურ აფექტზე, რომელსაც საფუძვლად უდევს პიროვნების ფსიქოპათოლოგიური ცვლილებები (მაგალითად, მანიკალურ-დეპრესიული სინდრომი, სუბიექტის მიერ რეალურად გაცნობიერებული სხვადასხვა აკვიატებული იდეები), არამედ ფიზიოლოგიური (ფსიქოლოგიური) აფექტის შესახებ.

ამ ექსპერტიზის დანიშვნის საბაბს წარმოადგენს მოწმის, დაზარალებულისა და ბრალდებულის დაკითხვის დროს გამოვლენილი ბრალდებულის უჩვეულო ფსიქიკური მდგომარეობის ან ქცევის ნიშნები მის მიერ ინკრიმინირებული ქმედების ჩადენის დროს: ბრალდებულის ემოციურ-ქცევითი რეაქციების ფეთქებადი ხასიათი, მის მიერ მრავალი დარტყმის მიყენება დაზარალებულზე, ემოციური პროცესების ინტენსივობა, საკუთარ ქმედებებზე ცნობიერი, ნებელობითი კონტროლის ნაწილობრივი შესუსტება, გამღიზიანებლებზე არაადექვატური რეაქციები, მომხდარის არასრული აღქმა, გამოსაძიებელი შემთხვევის გარემოებათა ნაწილობრივი დახსომება, ცელილებები ვეგეტატიურ ნერვულ სისტემაში (გაფითრება, სახის გაწითლება, ხელებისა და თითების კანკალი), მეტყველების დროებითი დარღვევა და ა.შ.

მსგავს შემთხვევებში სასამართლო-ფსიქოლოგიურ ექსპერტიზაზე გადასაჭრელად შეიძლება დაისვას შემდეგი ტიპური კითხვები.

- როგორია ბრალდებულის (განსასჯელის) პიროვნების ძირითადი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებები (ტემპერამენტი, ხასიათი, ემოციურ-ნებელობითი სფეროს თავისებურებები, მიდრეკილება აფექტისადმი)?
- როგორ ფსიქიკურ (ემოციურ), ფსიქოფიზიოლოგიურ მდგომარეობაში იმყოფება ბრალდებული მისთვის წაყენებული ბრალდების ჩადენის დროს და რა

ფაქტორებით იყო იგი განპირობებული (მუდმივი ინტოქსიკაცია, გადაღლა, ემოციური დაძაბულობა, უძილობა და ა.შ.)?

- როგორია გარეგანი გამღიზიანებლის (მაგ., დაზარალებულის მაპროვოცირებელი მოქმედების და მთლიანად გარემო პირობების როლის) ზემოქმედების სახეობა?
- ბრალდებულის ემოციური მდგომარეობის თავისებურებების გათვალისწინებით რამდენად შეეძლო მას თავისი მოქმედებების მნიშვნელობის შეგნება და მათი მართვა?

აღნიშნული სახეობის ექსპერტიზის ობიექტებს უმეტესწილად წარმოადგენენ პირები, რომლებსაც ბრალი ედებათ მკვლელობაში, სხეულის მძიმე დაზიანებაში, უფრო იშვიათად – გაუპატიურების გამო დაზარალებულები, აგრეთვე პირები, რომლებსაც ჰქონდათ თვითმკვლელობის მცდელობა ან მოახდინეს სუიციდი. თუმცა პრაქტიკაში გვხვდება შემთხვევები, როცა აღნიშნული სახის ექსპერტიზა ინიშნება სხვა საქმეების გამო, მაგალითად იმ შემთხვევაში, როცა დანაშაული ჩადენილია რაიმე ექსტრემალურ პირობებში.

გაუპატიურების გამო დაზარალებულთა სფე

აღნიშნული ექსპერტიზის ობიექტს, როგორც წესი, წარმოადგენენ მდედრობითი სქესის არასრულწლოვანი პირები. თუმცა პრაქტიკაში გვხვდება შემთხვევები, როცა ამ სახის ექსპერტიზა ინიშნება ზრდასრული ქალიშვილებისა და ქალების მიმართ იმის შესახებ საკითხის გადაწყვეტის აუცილებლობასთან დაკავშირებით, ჰქონდათ თუ არა მათ მიმართ ჩადენილი მართლსაწინააღმდეგო ქმედების მომენტში მათ უმწეობის მდგომარეობის ფსიქოლოგიური მაჩვენებლები, როცა თავიანთი ფიზიკური და ფსიქოლოგიური მდგომარეობის გამო არ ესმოდათ მათ მიმართ ჩადენილი დანაშაულის ხასიათი და მნიშვნელობა, ან არ შეეძლოთ დამნაშავისთვის წინააღმდეგობის გაწევა.

ყველაზე ხშირად ამ სახის ექსპერტიზის ჩატარების საბაბს წარმოადგენს ბრალდებულის მხრიდან ფიზიკური ან ფსიქოლოგიური ძალადობისა და დაზარალებულის პასიურობის ან არაადექვატულობის მოქმედებების სხვა ვარიანტების შესახებ მონაცემები.

ასეთ სიტუაციებში შეიძლება დაისვას შემდეგი ტიპური კითხვები:

- როგორია დაზარალებულის პიროვნების ძირითადი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებები?
- როგორ ფსიქიკურ მდგომარეობაში იმყოფებოდა დაზარალებული დანაშაულის ჩადენის დროს?
- შეეძლო თუ არა დაზარალებულს, მისი პიროვნების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების, დანაშაულის ჩადენის პერიოდში (მითითებულია რომელი) მისი ფსიქიკური მდგომარეობის თავისებურებების, ინტიმური ურთიერთობების სფეროში ცოდნის გათვალისწინებით, სწორად შეეფასებინა მის მიმართ ჩადენილი მოქმედებების ხასიათი?
- შეეძლო თუ არა დაზარალებულს, მისთვის დამახასიათებელი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებებისა და ფსიქიკური მდგომარეობის გათვალისწინებით დანაშაულის მომენტში წინააღმდეგობა გაეწია ბრალდებულისთვის?

თუკი დაზარალებულის ფსიქიკურ მდგომარეობაში ეჭვს ამტკიცებს მონაცემები, რომელიც მიუთითებს მის სრულ შეკავებასა და პასიურობაზე ან, პირიქით, დანაშაულის ჩადენის პერიოდისთვის ძლიერ აღგზნებაზე, მართებულია მხედველობაში

მიეცოთ, რომ ასეთი სახის სიტუაციებში შესაძლებელია გაჩნდეს შიშის აფექტი. მსგავს შემთხვევებში შეიძლება ასეთი კითხვა დაისვას.

• ხომ არ იმყოფებოდა დაზარალებული მის მიმართ მართლსაწინააღმდეგო ქმედებების ჩადენის პერიოდში ფიზიოლოგიური აფექტის ან რაიმე სხვა ექსტრემალურ ემოციურ მდგომარეობაში?

ვინაიდან უმწეო მდგომარეობამდე მისვლას ხშირად წინ უძღვის ბრალდებულის მხრიდან დისკუსიური ძალადობა, აგრეთვე, პირდაპირი ან ირიბი ჩაგონება, ამდენად ექსპერტ-ფსიქოლოგების წინაშე შეიძლება დაისვას შემდეგი კითხვები:

• წარმოადგენდა თუ არა ბრალდებულის მოქმედებების შედეგს დაზარალებულის ფსიქიკური მდგომარეობა და თუ წარმოადგენდა, სახელდობრ, რომელს?

• გაძლიერებული ჩაგონების ნიშნებს ხომ არ გრძნობს დაზარალებული?

საჭირო შემთხვევაში აღნიშნული ექსპერტიზის გადასაჭრელად შეიძლება გამოყენებულ იქნეს ასეთი კითხვებიც:

• აქვს თუ არა დაზარალებულს გონებრივი ჩამორჩენის ნიშნები, რომელიც არ არის დაკავშირებული ფსიქიკურ დაავადებასთან, და თუ ასეთი არსებობს, რაში გამოიხატება?

• დაზარალებულის ფსიქიკური განვითარების თავისებურებების გათვალისწინებით შეეძლო თუ არა მას შეეგნო შექმნილი სიტუაციის მნიშვნელობა და წინასწარ განეჭვრიტა თავისი ქცევის შესაძლებელი შედეგები?

დასმულ კითხვებზე ადექვატური პასუხების შედეგად გაუპატიურების მსხვერპლნი შეიძლება შემდეგ სამ *სპეციფიკურ ჯგუფს მივაკუთვნოთ:*

1) შემთხვევით მსხვერპლთა ჯგუფს (აქ მუდამ არის გარკვეული დაცვითი პოზიცია აგრესორის მიმართ);

2) დამნაშავის სექსუალური ქცევის შეუგნებლად პროვოცირებულ ჯგუფს (ესენი არიან ქალები, რომლებიც ადვილად ამყარებენ შემთხვევით ნაცნობობას, ურთიერთობისას ხაზს უსვამენ პირად სექსუალურ გამოცდილებას);

3) დამნაშავის სექსუალურ ქცევას შეგნებულად პროვოცირებულ „მსხვერპლთა" ჯგუფს საკარაუდო მიზნით, რომ ბოლო მომენტში თავი დააღწიოს შექმნილ სიტუაციას (მაგრამ ამას ისინი ხშირად ვერ ახერხებენ).

გაუპატიურების გამო უფროს დაზარალებულთა ფსიქოლოგიურად დასაბუთებული (სპეციალური გამოკვლევის შედეგების შემდეგ) მიკუთვნება ერთ-ერთ აღნიშნულ ჯგუფზე სასამართლოს შესაძლებლობას უქმნის უფრო სწორად დაადგინოს გაუპატიურებისათვის ხელის შემწყობი მიზეზები და პირობები.

ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების სფე

აღნიშნული სახეობის ექსპერტიზა ტარდება იმ შემთხვევაში, როცა:

ა) ეჭვს იწვევს საქმეში არსებული მონაცემები ბრალდებულის ან განსასჯელის პიროვნების შესახებ;

ბ) არსებობს სხვადასხვა მოწმეთა მხრიდან ბრალდებულის (განსასჯელის) ინდივიდუალური თავისებურებების ერთმანეთის საწინააღმდეგო შეფასებები;

გ) საჭიროა ადამიანის ქცევის ძირითადი მოტივების თავისებურებებისა და კონკრეტულ საქციელთა მოტივაციის, როგორც პიროვნების დამახასიათებელი მნიშვნელოვანი გარემოებების დადგენა;

დ) აუცილებელია ბრალდებულის ან განსასჯელის პიროვნების ცალკეული ფსიქოლოგიური თავისებურებების გამოკვლევა (ისეთი, როგორიცაა, მაგალითად, გაძლიერე-

ბული შთაგონებადობა, იმპულსურობა, რიგიდულობა, გაბატონებული განწყობილება, შემეცნებითი ამოცანების გადაწყვეტის ტემპი და ხასიათი და ა.შ.), რომელთაც შეუძლია არსებითი გაკლენა იქონიოს სუბიექტის ქცევის მოტივაციაზე, მათ შორის, დანაშაულის ჩადენის განზრახვის ჩამოყალიბებაზე;

ე) აუცილებელია სუბიექტის ცალკეული ქმედებების ფსიქოლოგიური ინტერპრეტაცია მისი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების გათვალისწინებით. აღნიშნული სახის სფმ-ის ობიექტები შეიძლება იყვნენ ბრალდებულები და განსასჯელები.

აღნიშნული სახეობის ექსპერტიზის წინაშე გადასაწყვეტად შეიძლება დაისვას შემდეგი ტიპური კითხვები:

- როგორია განსასჯელი პიროვნების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებები (ტემპერამენტის, ინტელექტის, ემოციურ-ნებელობითი და მოტივაციური სფეროები)?
- როგორია განსასჯელის ქცევის მოტივაციის ძირითადი თავისებურებები?
- ახასიათებს თუ არა განსასჯელს ძლიერი შთაგონებადობა (ან რაიმე სხვა თვისება, რომლითაც დაინტერესებულია სასამართლო, მაგალითად, აზროვნების რიგიდულობა, იმპულსურობა, ემოციური მერყეობა და ა.შ.)?
- გააჩნია თუ არა განსასჯელს ისეთი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებები, რომლებსაც შეეძლო ემოქმედა მასზე წაყენებული ბრალდების ჩადენის განსაზღვრის ჩამოყალიბებაზე (მითითებულია რომელი ქმედების)?
- შეეძლო თუ არა განსასჯელს, მისი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების გათვალისწინებით, სწორად აღექვა სასამართლოში განსახილველი მოვლენები (მითითებულია რომელი) და მასზე მიეცა სწორი ჩვენებები (მითითებულია როდის)?
- შეეძლო თუ არა განსასჯელს, მისი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების გათვალისწინებით, გაეცნობიერებინა მის მიერ ჩადენილი ქმედებების მნიშვნელობა და შეეძლო თუ არა მათი მართვა?
- ბრალდებულის (განსასჯელის) პიროვნებისა და დანაშაულის ჩადენის პერიოდში მისი ფსიქიკური მდგომარეობის ფსიქოლოგიური გამოკვლევის საფუძველზე როგორ შეიძლება აიხსნას მისი მოქმედებები (მითითებულია რომელი) გარკვეულ პერიოდში (მითითებულია რომელში)?

განსასჯელის პიროვნებისა და მისი სამართალსაწინააღმდეგო მოქმედებების დახასიათებისთვის შეიძლება მნიშვნელობა ჰქონდეს უახლოეს ნათესავებთან, მეგობრებთან და ა.შ. მისი პიროვნებათშორისო ურთიერთობების ხასიათის შესახებ მონაცემებს.

პიროვნების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების ფსიქოლოგიური გამოკვლევა ტარდება სხვა სახეობის ექსპერტიზის ჩატარების დროსაც.

არასრულწლოვანი ბრალდებულების სფე

აღნიშნული სახეობის სფე-ს ძირითად ამოცანას წარმოადგენს განვითარებაში ჩამორჩენილი, მაგრამ ფსიქოლოგიურად ჯანმრთელი მოზარდების მიერ თავიანთი ქმედებების მნიშვნელობის სრულად გაცნობიერებისა და მათი მართვის უნარის დადგენა.

ამ მთავარ კითხვაზე პასუხს საფუძვლად უდევს მოზარდის ფსიქიკური განვითარების დონის ფსიქოლოგიური დიაგნოსტიკა, რომელიც მოწმობს, მიაღწია თუ არა მოზარდმა თავისი განვითარებით სისხლის სამართლის პასუხისმგებლობის ასაკს. ასეთ შემთხვევაში ექსპერტიზის მთავარ ამოცანას შეადგენს იმ ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების დადგენა, რომლებსაც შეუძლია გაკლენა იქონიოს სუბიექტის უნარზე

დანაშაულის ჩადენის მომენტში გააცნობიეროს თავისი მოქმედებების მნიშვნელობა და მართოს ისინი.

მსგავს სიტუაციებში ექსპერტ-ფსიქოლოგების წინაშე შეიძლება დაისვას შემდეგი ტიპური კითხვები:

- აღენიშნება თუ არა მოზარდს ფსიქოლოგიურ განვითარებაში ჩამორჩენის ნიშნები და თუ აქვს, კონკრეტულად რაში გამოიხატება ისინი?
- არასრულწლოვანთა ფსიქიკური განვითარების თავისებურებების გათვალისწინებით, შეეძლო თუ არა სრულიად შეეგნო თავისი მოქმედებების მნიშვნელობა?
- არასრულწლოვანთა ფსიქოლოგიური განვითარების თავისებურებების გათვალისწინებით რამდენად შეეძლო მას თავისი მოქმედებების მართვა?

ოლიგოფრენიის შედეგად ბავშვებისა და მოზარდების ფსიქიკური განვითარების შეფერხების შესახებ საკითხის გადასაწყვეტად არასრულწლოვან სამართალდამრღვევთა ექსპერტიზის სფეროში აუცილებელია ფსიქოლოგებისა და ფსიქიატრების ერთობლივი ძალისხმევა, ამასთან ერთად, დიდ სიძნელეებს იწვევს მისი გამოუხატავი სარისხის – *სიდებილის* დიაგნოსტიკა.

ამ შემთხვევებში აუცილებელია კომპლექსური ფსიქოლოგიურ-ფსიქიატრიული ექსპერტიზის ჩატარება ექსპერტიზის წინაშე შემდეგი კითხვების დასმით:

- იყო თუ არა არასრულწლოვანი ფსიქიკურად დაავადებული ადრე, ან თუ არის ამჟამად?
- ამჟღავნებს თუ არა არასრულწლოვანი გონებრივი განვითარების შეფერხების ნიშნებს და თუ ამჟღავნებს, რაში გამოიხატება იგი?
- არასრულწლოვანის ჯანმრთელობის მდგომარეობისა და მისი ფსიქიკური განვითარების თავისებურებების გათვალისწინებით, შეეძლო თუ არა მას სრულად შეეგნო თავისი სამართალსაწინააღმდეგო მოქმედებების მნიშვნელობა (მითითებულია რომელი) და რამდენად შეეძლო მათი მართვა?

თუკი სასამართლო-ფსიქიატრიული ექსპერტიზა ჩატარებულია ფსიქოლოგიურ ექსპერტიზაზე ადრე და მის მიერ დადგენილია ბრალდებაწაყენებული ქმედების ჩადენის პერიოდში მოზარდის ფსიქიკური დაავადება, მაშინ სფე-ს ჩატარების აუცილებლობა პრაქტიკულად მოიხსნება გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა სამართალდამცავი ორგანოები დაინტერესებულია ფსიქიკური ნორმების მიმართ ფსიქიკური ეფექტის დონითა და სტრუქტურით, აგრეთვე, როდესაც აუცილებელია რაიმე გარკვეული გარემოებების მიმართ სუბიექტის მიერ მისი მოქმედების მნიშვნელობისა და მართვის უნარის გარკვევის მიზნით დანაშაულის ჩადენის სიტუაციის ზედმიწევნითი ფსიქოლოგიური ანალიზი.

სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის მიერ თუკი დადგენილია, რომ არასრულწლოვანს არ ჰქონდა და ამჟამადაც არ აღენიშნება რაიმე ფსიქიკური დაავადება ოლიგოფრენიის ჩათვლით, მაგრამ გამომძიებლისა და სასამართლოს მხრიდან ეჭვს იწვევს მისი გონებრივი განვითარება, მაშინ სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის დანიშნა დასაბუთებულია და აუცილებელიც კი, რადგანაც მისი ჩატარების შედეგად შეიძლება გადაიჭრას საკითხი ფსიქიკური განვითარების დონის (კერძოდ, დაქვეითების) თაობაზე, რომელიც შეიძლება განპირობებული იყოს არა ავადმყოფური პროცესებით, არამედ, მაგალითად, პედაგოგიური ხელმიშვებულობით.

დანაშაულებრივი სოციალურ-ფსიქოლოგიური სტრუქტურის ჯგუფის დასადგენი სფე

აღნიშნული სახის ექსპერტიზა, როგორც წესი, ინიშნება ასოციალური ან კრიმინალური მიმართულების არაფორმალური ჯგუფების ჩამოყალიბების პირობებში არასრუ-

ლწლოვანი პირების მიერ ჩადენილი დანაშაულის წინასწარი გამოძიების პერიოდში საქმის გამო შეგროვილი მასალებისა და ჯგუფების წევრების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების შესწავლის საფუძველზე ფსიქოლოგ-ექსპერტებს შეუძლიათ პასუხი გასცენ შემდეგ კითხვებზე:

- ბრალდებულთაგან ვის გააჩნია პიროვნების ფსიქოლოგიური თავისებურებები (რომელი), რომელიც მას აღნიშნულ დანაშაულებრივ ჯგუფში ლიდერობის საშუალებას აძლევს?
- ბრალდებულთაგან ვის გააჩნია პიროვნების ისეთი თავისებურებები, როგორიცაა ძლიერი შთაგონებადობა, მოშიშარობა, დაქვემდებარებულობა, სუსტი ნებელობითი თვისებები?
- ბრალდებულთაგან ვის აქვს სხვებთან მიმართებაში ფსიქიკური განვითარების დონე (მათ შორის, ინტელექტუალური, ემოციური) მნიშვნელოვნად დაქვეითებული?

შესაძლებელია დაისვას სხვა კითხვებიც, რომლებიც მიმართული იქნება დანაშაულებრივ ჯგუფში ურთიერთობების სტრუქტურის გახსნისკენ, მათ შორის, სრულწლოვანი პირების მიმართაც, თუკი შესაძლებელია მისი ყოველი წევრის პიროვნების ფსიქოლოგიური შესწავლა (ცალკეულ შემთხვევებში – საქმის მასალების მიხედვით).

სშე ტექნიკის მართვასთან დაკავშირებულ შემთხვევათა საქმეებზე

აღნიშნული სახეობის სშე-ს ძირითად ობიექტს წარმოადგენენ პირები, რომლებიც თავისი პროფესიის ან სხვა მიზეზების გამო სხვადასხვა პროფილის ოპერატორებად გვევლინებიან: ავტომობილების, რკინიგზის შემადგენლობის მძღოლები, მფრინავები, ენერგეტიკული მოწყობილობების ოპერატორები და ა.შ., რომელთა მიზეზით ან მონაწილეობის დროს მოხდა რაიმე შემთხვევა (ავარია, ტექნიკის დამტვრევა და ა.შ.), ხოლო გამომძიებელს ან სასამართლოს, ამასთან, ეჭვი ეპარებათ მათ მიერ ტექნიკის მართვის ფუნქციის შესრულების უნარში (ფსიქოლოგიურ შესაძლებლობებში).

აღნიშნული სახეობის ექსპერტიზის ექსპერტებად გვევლინებიან შრომისა და საინჟინრო ფსიქოლოგიის სფეროს სპეციალისტები.

ამჟამად ამ სახეობის ექსპერტიზა გამოიყენება ყველა სახის სატრანსპორტო შემთხვევის: რკინიგზის, საავარიო, საავტომობილო, საზღვაო – გამოძიების დროს, თუმცა ცხადია, ექსპერტ-ფსიქოლოგებს ყველაზე ხშირად სატრანსპორტო-საგზაო შემთხვევების (სსშ) გამოძიებაში მონაწილეობისთვის იწვევენ. ასეთ შემთხვევაში სშე მიმართულია იმ მომენტის დასადგენად, როდესაც მძღოლს, მისი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური შესაძლებლობების გათვალისწინებით, გააჩნდა ტექნიკური საშუალებები, რათა თავიდან აეცილებინა აღნიშნული სსშ. ამ ექსპერტიზის ობიექტები შეიძლება იყვნენ არა მარტო მძღოლები, არამედ დაზარალებულები და მოწმე-თვითმხილველებიც.

ექსპერტ-ფსიქოლოგების წინაშე უწინარეს ყოვლისა დგება საკითხი იმის შესახებ შეეძლო თუ არა მძღოლს (ბრალდებულს ან დაზარალებულს), მისი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური და ფსიქოფიზიოლოგიური თავისებურებების გათვალისწინებით, თავის ჩვენებებში სწორად აღექვა, დაემახსოვრებინა და აღედგინა სსშ გარემოებები.

გარდა ამისა, შეიძლება დაისვას კითხვები, რომლებიც მიმართულია მძღოლის ფსიქოფიზიოლოგიური თავისებურებების დადგენაზე, აგრეთვე, კითხვა ნორმალურ პირობებსა და იმ პირობებში, რომელშიც მოხდა სსშ, მისი მოქმედებების შეფასების შესახებ (ფსიქოლოგიური პოზიციიდან).

განსაკუთრებულ ინტერესს წარმოადგენს ექსპერტ-ფსიქოლოგების დასკვნები სსშ მომენტში მძღოლის ფსიქიკური მდგომარეობის შესახებ, რამეთუ მდგრად ინდივიდუალურ-

ფსიქოლოგიურ თავისებურებებთან ერთად ფსიქიკური მდგომარეობა გავლენას ახდენს ყველა ფსიქიკური პროცესის მიმდინარეობაზე, რომელიც მონაწილეობს მძღოლის მოქმედების უზრუნველყოფაში. ამასთან დაკავშირებით, ექსპერტის წინაშე შეიძლება დაისვას კითხვები იმის შესახებ, ხომ არ არის მოცემული სიტუაცია ექსტრემალური, და თუ ასეა, რა ნიშნებით ხასიათდება; სსშ მომენტში ხომ არ იყო მძღოლი რაიმე განსაკუთრებულ ფსიქიკურ მდგომარეობაში (სტრესულ, ფრუსტრაციის, დაძაბულ, აფორიაქებულ, შიშის, გადაღლის და ა.შ.).

სიკვდილის შემდგომი სფე

სიკვდილის შემდგომი სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის ობიექტები, როგორც წესი, არიან: ა) პირები, რომლებმაც ჩაიდინეს თვითმკვლელობა; ბ) დანაშაულის ჩამდენის (მკვლელობა) შედეგად დაღუპულები, რომელთა მიმართაც ჭეშმარიტების დასადგენად საჭიროა მათი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თვისებების სიკვდილის შემდგომი გამოკვლევა. პირველ შემთხვევაში სფე ტარდება თვითმკვლელობის ჩადენის ხელშემწყობი ფსიქოლოგიური მიზეზების დასადგენად, რასაც მნიშვნელობა აქვს იმ საკითხის გამოკვლევისთვის, ჰქონდა თუ არა ადგილი თვითმკვლელობამდე მიყვანის ფაქტს. მეორე შემთხვევაში სფე ტარდება დაღუპულსა და ბრალდებულს შორის ურთიერთობების შეფასებისთვის მნიშვნელოვანი პიროვნულ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების დასადგენად.

ექსპერტების მიერ გადასაწყვეტი საკითხები ბევრ რამეში ემთხვევა ზემოთ მოცემულს და მიმართულია იქითკენ, რათა მიიღონ პასუხი გამოსავალი დროის პერიოდში პირის ფსიქიკური მდგომარეობის შესახებ. ასე, მაგალითად, თვითმკვლელობის გამოძიების დროს შეიძლება დაისვას კითხვები:

- როგორ ფსიქიკურ მდგომარეობაში იმყოფებოდა დაღუპული იმ პერიოდში, რომელიც უშუალოდ წინ უძღოდა თვითმკვლელობას და რა ფაქტორებით იყო იგი განპირობებული?
- დაღუპული ხომ არ იმყოფებოდა სტრესის, ფრუსტრაციის, აფექტის ან სხვა ექსტრემალურ ფსიქიკურ მდგომარობაში?
- როგორი იყო დაღუპულის ძირითადი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებანი და რამდენად გამოიხატა ისინი თვითმკვლელობის ჩადენაში?

უკიდურესად მნიშვნელოვანია აღნიშნული სფე-ს როლი თვითმკვლელობისნაირი მკვლელობების საგულდაგულო ინსცენირების შემთხვევების სასამართლოზე განხილვის დროს (ხშირად კი უკვე წინასწარი გამოძიების დროს). სამართლებრივი რეაგირების ობიექტებად შეიძლება იყოს სიცოცხლის დაზღვევის პოლისებით გადახდასთან დაკავშირებული შემთხვევებიც. (თუკი დაზღვეულმა სიცოცხლე თვითმკვლელობით დაასრულა, დაზღვევა მემკვიდრეებზე არ გაიცემა). ამას გარდა, შესაძლებელია სამეცნიერო პრაქტიკასთან დაკავშირებული თვითმკვლელობამდე მიყვანის სიტუაციები, აგრეთვე, გარემოებანი, რომლის დროსაც აუცილებელია სუიციდის გამიჯვნა უბედური შემთხვევით გამოწვეული სიკვდილისაგან. ძებნის ზონის გაფართოებისა და სხვადასხვა სასამართლო ვერსიის დასაბუთებულობისათვის აქ ხშირად საკვანძოა ისეთი საკითხები, რომელიც დაკავშირებულია პირის სიკვდილის წინ ფსიქიკურ მდგომარეობასთან ან ავადმყოფობასთან.

სუიციდის გამოსარკვევად და სიკვდილის სხვა მიზეზების გამოსარიცხად საკვანძოდ პიროვნების ისეთი ნიშან-თვისება ითვლება, როგორიცაა განზრახვა. თავის მხრივ, ესეც ადვილებს ამოცანას, ვინაიდან არის ობიექტური ნიშნები, რომლებიც სუბიექტის განზრახვის დიაგნოსტირების საშუალებას იძლევა. ამ ნიშნების აღმოჩენა შესაძლებელია

როგორც ვერბალურ, ასევე არავერბალურ მასალაში — უბის წიგნაკში, აუდიო- და ვიდეო ჩანაწერებში, დღიურებში, სურათებსა და ა.შ. მათ რიცხვს განეკუთვნება შემდეგი გარემოებანი:

1) საექსპერტო პირის ცხოვრების სტილთან მოულოდნელი, შეუთანხმებელი მზადება სიკვდილისთვის. მაგალითად, გაუგებარია სიკეთის გამოვლენა, ქონების მოულოდნელი გაჩუქება, ბავშვების, საყვარელი ცხოველების უზრუნველსაყოფად მოულოდნელი აქტივობა და ა.შ.;

2) საუბრების დროს ყურადღების გამახვილება დამშვიდობების თემაზე, სიკვდილის გარდაუვლობაზე, ცხოვრებიდან წასვლის საფუძველზე (მაგალითად, ასეთი გამონათქვამები: „ჩემთვის აღარაფერია სასიამოვნო", „თქვენ უჩემოდ მოიწყენთ", „თქვენ ჩემთვის ბევრს ნიშნავთ", „კარგ ცხოვრებას გისურვებთ");

3) უძლურების, უსუსურობის გამოვლენა;

4) ძლიერი ფიზიკური ან სულიერი ტკივილის გამოვლენა, განცდა (მაგალითად, „ეს ტკივილი მომაკვდინებელია. მის გასაძლებად ძალა არ შემწევს", „ეს ჩემს ძალებს აღემატება", „ასე მეტი აღარ შემიძლია". გადატანილი ტკივილის ირიბი გამოვლენა, მაგალითად, ჩვეულებრივი სამედიცინო პროცედურების შემდეგ შვების არარსებობა);

5) ცხოვრებიდან წასვლის მომაკვდინებელი საშუალებებისა და ხერხებისადმი ინტერესი (იარაღის შეძენა, პოტენციურად მომაკვდინებელი წამლების შეგროვება და ა.შ.);

6) წინასწარი ზომების მიღება იმის თაობაზე, რათა ხელი არ შეუშალონ სუიციდის ჩადენაში, რათა ვერ შეძლონ გადარჩენა (ამორჩეულია განმარტოებული ადგილი, კარი ჩაკეტილია და ა.შ.);

7) მითითება იმაზე, რომ განსვენებულმა იცოდა მის მიერ ამორჩეული სიკვდილის საშუალებების პოტენციური შესაძლებლობები (მაგალითად, იცოდა მის მიერ გამოყენებული შხამიანი ნივთიერების ლეტალური დოზა);

8) წარსულში სუიციდის მცდელობა და მუქარა;

9) სტრესული გარემოებანი ან საგრძნობი დანაკარგი, როგორც შემდგარი, ისე მომავალი (მაგალითად, ახლობლის დაკარგვა, შეყვარებულთან განხეთქილება, არჩევნებზე მარცხი, კარიერის კრახი, საკუთარი თავისადმი პატივისცემის დაკარგვა, ფინანსური გაბანკროტება, გარდაუვალი ცვლილებების მოლოდინი ასევე შეიძლება ჩაითვალოს ძლიერ სტრესულ ფაქტორად, იმ შემთხვევაშიც კი, როცა ასეთი ცვლილებები სასურველია);

10) მძიმე დეპრესიები ან ფსიქიკური აშლილობა. აღნიშნულ კონტექსტში დეპრესიაში იგულისხმება არა ხანმოკლე გულგატეხილობა და უხასიათობა, არამედ ფსიქიკური აშლილობა, რომელსაც ახასიათებს ცხოვრებისადმი ინტერესის სრული დაკარგვა საკმაოდ ხანგრძლივი დროის მანძილზე (ორი კვირიდან და მეტი). დეპრესიის დამატებით ინდიკატორებს წარმოადგენს დანაშაულისა და სინდისის ქენჯნის ჰიპერტროფირებული გრძნობა, ძალ-ღონის გამოცლა, უმადობა, წონის საგრძნობი ცვლილება. ვინაიდან დეპრესია განეკუთვნება განახლებული (ასაკობრივი) დაავადებების კატეგორიას, წარსულში არსებული დეპრესია მოწმობს პრობლემის სერიოზულობას.

იმისათვის, რომ შევნიშნოთ დეპრესიის ნიშნები ან სხვა ფსიქიკური აშლილობები, აუცილებელი არ არის იყო ფსიქიატრი. ფსიქიკური ჯანმრთელობის გაუარესებას შეიძლება მოწმობდეს უსიამოვნების ნიშნები (საკუთარი თავის მოვლის სურვილის უქონლობა, უუნარობა), გარშემმყოფებთან ურთიერთობის მკვეთრად გაუარესება, აგრეთვე, წარსული ფსიქიატრიული ჰოსპიტალიზაცია. სხვა ფსიქიკური აშლილობების რიცხვს განეკუთვნება მანიაკური ან მანიაკურ-დეპრესიული დაავადებები; ფსიქოზები; ალკოჰო-

ლიზმსა და ტოქსიკომანიასთან დაკავშირებული აშლილობები; იმპულსების გაკონტროლებასთან დაკავშირებული სიძნელეები.

წამლების ან ნარკოტიკების გადამეტებული დოზირების შედეგად სიკვდილის დადგომის შემთხვევაში აუცილებელია გაირკვეს, მიცვალებულს ჰქონდა თუ არა წარმოდგენა მის მიერ გამოყენებული პრეპარატების პოტენციური საშიშროების შესახებ; როგორ შეიძინა ისინი (რეცეპტით, ხელზე იყიდა, წინასწარ ყიდულობდა და აგროვებდა); იყო თუ არა ადრე გადამეტებული დოზირების შემთხვევები და მკურნალობის რა ზომები იყო გამოყენებული; იცავდნენ თუ არა განუხრელად დანიშნულებასა და სიფრთხილეს წამლის გამოყენების დროს.

გამოსაკვლევი პირის სიკვდილი შეიძლება დაკავშირებული იყოს ასფიქსიასთან. ასეთ სიტუაციაში მიზანშეწონილია ყურადღება მიექცეს იმას, რომ მიცვალებული გახდილი იყო თუ ჩაცმული, მის გარშემო ხომ არ იყო პორნოგრაფიული, ალკოჰოლური ან ნარკოტიკული გარემო. სიტუაციის სწორი შეფასებისთვის შეიძლება საჭირო გახდეს ცნობები გარდაცვლილის სექსუალური აქტივობის, სექსუალური გადახრების შესახებ, მის შესაძლებელ ინტერესზე იარაღისა და თვითმკვლელობის ხერხებზე, თოკისა და თვითგამგუდავი სხვა აქსესუარების მიმართ მოპყრობის უნარზე.

შეგროვებულსა და გაანალიზებულ მონაცემებს ფსიქოლოგი წარმოადგენს წერილობითი დასკვნის სახით. დაღუპულთან სუიციდური ზრახვების არსებობის ეჭვის გაჩენისას შეიძლება დაინიშნოს კომპლექსური ფსიქოლოგიურ-ფსიქიატრიული ექსპერტიზა ტრადიციული კითხვებით.

სუიკომპლექსური ექსპერტიზების შემადგენლობაში

კომპლექსური ექსპერტიზის ცნება მოიცავს გამოკვლევების ჩატარებას სხვადასხვა სპეციალური ცოდნის გამოყენების საფუძველზე. კომპლექსური ექსპერტიზის ჩატარებისას მისი მონაწილეები მათ მიერ წარმოდგენილი დარგების სპეციალური ცოდნის გამოყენებით იკვლევენ ერთსა და იმავე ფაქტებსა და ობიექტებს, რათა შედეგების ურთიერთგამოყენებისა და ურთიერთდამატების საშუალებით, საბოლოო ჯამში, პასუხი გაეცეს მეცნიერების, ტექნიკის, ხელოვნების ან ხელოვნების ერთი დარგის კომპეტენციის საზღვრებს გაცილებულ ყველა კითხვას.

კომპლექსური ექსპერტიზა გულისხმობს მის ერთობლივ ჩატარებას სხვადასხვა სპეციალობის ექსპერტთა მიერ და მათ მიერ ერთობლიეი დასკვნის შედგენას, თუკი მივლენ საერთო დასკვნამდე.

ამრიგად, კომპლექსურ ექსპერტიზას მართებულია ეწოდოს სასამართლო ექსპერტიზა ერთსა და იმავე ობიექტებთან მიმართებაში, რომელიც ტარდება ერთობლიეად მოსაზღვრე მეცნიერების სპეციალისტების მიერ იმ მიზნით, რათა მიღებული იქნას მრავალმხრივი და სრული პასუხი წინასწარი გამოძიების ან სასამართლოს მიერ დასმულ კითხვებზე, რომლებიც შეეხება ამ მეცნიერებათა მოსაზღვრე სფეროებს.

სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზა შეიძლება ჩართული იყოს კომპლექსში სასამართლო ექსპერტიზის სხვადასხვა სახეობებთან ერთად, მაგალითად, კომპლექსური სასამართლო ფსიქოლოგიურ-ფსიქიატრიული ექსპერტიზა, როგორც წესი, ტარდება იმ შემთხვევებში როცა ჩნდება სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის შესაბამისი სახეობის დანიშვნის საფუძველი და საბაბი, მაგრამ მის ობიექტად გვევლინებიან პირები, რომლებსაც გაჩნიათ ნორმასა და პათოლოგიას შორის (ნერვოზი, ფსიქოპათია, ოლიგოფრენია და ა.შ.) მოსაზღვრე ფსიქიკური ნაკლოვანებები.

საგზაო-სატრანსპორტო შემთხვევების საქმეებზე შეიძლება დაინიშნოს კომპლექსური სასამართლო ექსპერიზის სახეობები:

კომპლექსური სამედიცინო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზა ტარდება ავტოსაგზაო მედიცინისა და სამედიცინო ფსიქოლოგიის სფეროს სპეციალისტების მონაწილეობით. იგი ინიშნება სსშ მონაწილეების მოქმედებების, მათი შრომისუნარიანობის შესაფასებლად შემთხვევამდე და შემთხვევის შემდეგ, ასევე მოწმდება სსშ ვითარების შესახებ სწორი ჩვენებების მიცემის უნარი ფსიქოფიზიოლოგიური ფაქტორების გავლენის გათვალისწინებით, რომლებიც ადამიანის ფსიქიკური საქმიანობის პარამეტრებს ცვლის გაუარესებისკენ, კერძოდ, ე.წ. „ემოციური შოკის" გავლენით, რომელიც წარმოიქმნება ემოციური გადატვირთვის, შერყევის ან დაჯახების დროს მიღებული ფიზიკური ტრავმის შედეგად.

კომპლექსური ფსიქოლოგიურ-ავტოტექნიკური ექსპერტიზა ტარდება რთულ შემთხვევებში სსშ მექანიზმის მეცნიერულად დასაბუთებული მახასიათებლების დასადგენად მის ყველა ფაზაში, მისი გამომწვევი მიზეზების გასარკვევად, მათ შორის, რომლებიც განსაზღვრავს მძღოლის ან სსშ სხვა მონაწილეების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიურ თავისებურებებს. ექსპერტიზის აღნიშნული სახეობა ტარდება სპეციალისტ-ავტოტექნიკოსებთან და საინჟინრო ფსიქოლოგებთან ერთად. მისი ჩატარების დროს ფსიქოლოგები პასუხებს იძლევიან ისეთ კითხვებზე, რომლებიც ადგენენ მძღოლისა და სსშ სხვა მონაწილეების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიურ შესაძლებლობებთან საგზაო ვითარების საინჟინრო-ფსიქოლოგიის შესაბამისობის ხარისხს.

კომპლექსური ფსიქოლოგიურ-შუქტექნიკური ექსპერტიზა ევალებათ საინჟინრო ფსიქოლოგიისა და შუქტექნიკის სფეროს სპეციალისტებს. იგი ინიშნება იმ შემთხვევებში, როდესაც მძღოლის მოქმედებების, სსშ მექანიზმისა და მიზეზების შესაფასებლად აუცილებელია განათების პირობების დინამიკის გათვალისწინება. კითხვების ფორმულირება განისაზღვრება სსშ კონკრეტული გარემოებებით და ნაწილობრივ შესულია წინა თავებში.

სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზა შეიძლება ჩართული იყოს კომპლექსში სასამართლო ექსპერტიზის სხვადასხვა სახეობასთან ერთად. მაგალითად, კომპლექსური სასამართლო ფსიქოლოგიურ-ფსიქიატრიული ექსპერტიზა, როგორც წესი, ტარდება იმ შემთხვევებში, როცა ჩნდება სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის შესაბამისი სახეობის დანიშვნის საფუძველი და საბაბი, მაგრამ მის ობიექტად გვევლინებიან პირები, რომლებსაც გააჩნიათ ნორმასა და პათოლოგიას შორის (ნევროზი, ფსიქოპათია, ოლიგოფრენია და ა.შ.) მოსაზღვრე ფსიქიკური ნაკლოვანებები.

საგზაო-სატრანსპორტო შემთხვევების საქმეებზე შეიძლება დაინიშნოს კომპლექსური სასამართლო ექსპერტიზის შემდეგი სახეობები.

კომპლექსური სამედიცინო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზა ტარდება ავტოსაგზაო მედიცინისა და სამეცნიერო ფსიქოლოგიის სფეროს სპეციალისტების მონაწილეობით. იგი ინიშნება სსშ მონაწილეების მოქმედებების, მათი შრომისუნარიანობის შესაფასებლად შემთხვევამდე და შემთხვევის შემდეგ, ასევე მოწმდება სსშ ვითარების შესახებ სწორი ჩვენებების მიცემის უნარი ფსიქოფიზიოლოგიური ფაქტორების გავლენის გათვალისწინებით, რომლებიც ადამიანის ფსიქიკური საქმიანობის პარამეტრებს ცვლის გაუარესებისკენ, კერძოდ, ეგრეთ წოდებული, „ემოციური შოკის" გავლენით, რომელიც წარმოიქმნება ემოციური გადატვირთვის, შერყევის, ან დაჯახების დროს მიღებული ფიზიკური ტრავმის შედეგად.

კომპლექსური ფსიქოლოგიურ-ავტოტექნიკური ექსპერტიზა ტარდება რთულ შემთხვევებში სსშ ყველა ფაზაში მექანიზმის მეცნიერულად დასაბუთებული მახასიათებლების

დასადგენად, მისი გამომწვევი მიზეზების გასარკვევად, მათ შორის, ისეთი, რომელიც განსაზღვრავს მძღოლის ან სსშ სხვა მონაწილეების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიურ თავისებურებებს. ექსპერტიზის აღნიშნული სახეობა ტარდება სპეციალისტ-ავტოტექნიკოსებთან და საინჟინრო ფსიქოლოგებთან ერთობლივად. მისი ჩატარების დროს ფსიქოლოგები ადგენენ მძღოლის და სსშ სხვა მონაწილეების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიურ შესაძლებლობებთან საგზაო ვითარების საინჟინრო-ფსიქოლოგიის შესაბამისობის ხარისხს.

კომპლექსური ფსიქოლოგიურ-შუქტექნიკური ექსპერტიზა ეკალებათ საინჟინრო ფსიქოლოგიისა და შუქტექნიკის სფეროს სპეციალისტებს. იგი ინიშნება იმ შემთხვევებში, როდესაც მძღოლის მოქმედებების, სსშ მექანიზმისა და მიზეზების შესაფასებლად აუცილებელია განათების პირობების დინამიკის გათვალისწინება. კითხვების ფორმულირება განისაზღვრება სსშ კონკრეტული გარემოებებით და ნაწილობრივ შესულია წინა თავებში.

სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზების სახეობების განხილული სია, ბუნებრივია, ამოწურავი არ არის. ასე, მაგალითად, ბოლო წლების მსოფლიო პრაქტიკაში სასამართლოს მიერ სულ უფრო ხშირად ინიშნება ექსპერტიზა ისეთი საკითხების გადასაჭრელად, როგორიცაა მაყურებელთა აუდიტორიაზე (განსაკუთრებით, ბავშვებსა და მოზარდებზე) საშინელებათა ფილმების, „ბოევიკების" (მებრძოლი) ან პორნოფილმების ემოციური და ინტელექტუალური ზემოქმედება. ეს იმ შემთხვევაშია აქტუალური, როდესაც სისხლის სამართლის პასუხისგებაში ის პირები არიან მიცემულნი, რომლებიც მსგავს ფილმებს ქმნიან ან დემონსტრირებას ახდენენ, ან მათ ავრცელებენ. პრაქტიკაში ბოლო დროს სფე-ს ისეთი სახეობების ჩატარების მოთხოვნა იზრდება, როგორიცაა დანაშაულებრივი ჯგუფის წევრების სოციალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების ექსპერტიზა, ფსიქოლინგვისტიკური ექსპერტიზა და სხვ. სამართლებრივი პრაქტიკის გაფართოებითა და ფსიქოლოგიური მეცნიერების შემდგომი განვითარებით გაღრმავდება როგორც მთლიანად სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის გამოყენების პერსპექტივები, ასევე მასში გამოყენებული ფსიქოლოგიური გამოკვლევების სხვადასხვაგვარი მეთოდი.

2.3. მოწმის ჩვენებათა ფსიქოლოგია

დანაშაულებათა გამოძიების პროცესში მტკიცებულებათა მოპოვების მნიშვნელოვან წყაროს წარმოადგენს მოწმეთა ჩვენებები. კრიმინალისტურ და პროცესუალურ ლიტერატურაში პრაქტიკოს მუშაკებს შორის გავრცელებულია აზრი, რომ სისხლის სამართლის პროცესუალური საქმიანობის კეთილსინდისიერ მონაწილესთან ურთიერთქმედება უფრო ადვილად განსახორციელებელია, ვიდრე არაკეთილსინდისიერ მონაწილესთან.

არ ვუარყოფთ რა არაკეთილსინდისიერი მოწმის დაკითხვის სირთულეს, აუცილებელია აღვნიშნოთ, რომ სიძნელეები, რომლებსაც ხვდებიან გამოძიებისა და სასამართლოს მუშაკები კეთილსინდისიერი მოწმეების ჩვენებების მოპოვებისა და შეფასებისას, შეიძლება იყოს არა ნაკლები, ვიდრე არაკეთილსინდისიერ მოწმესთან ურთიერთქმედებისას. ოღონდ, სირთულეები აქ რამდენადმე განსხვავებული ხასიათისაა. ადამიანი, რომელიც ცდება, ორმაგად გაურკვევლობაშია: მან არ იცის ზუსტი პასუხი, და მან არც ის იცის, რომ მან ის არ იცის. სწორედ ეს მეორე პოზიცია არის საშიში, რამდენადაც შეცდომაში შესული ადამიანის შინაგანი დარწმუნებულობა, რომ იგი იძლევა სწორ პასუხს, სრულიად ისეთივეა, როგორც დარწმუნებულობა იმისა, ვინც იცის და არ ცდება.

სისხლის სამართლის პროცესუალური მოქმედების კეთილსინდისიერი მონაწილის დაბნეულობამ, შეცდომამ შეიძლება გამოიწვიოს სასამართლო შეცდომა ისევე, როგორც არაკეთილსინდისიერი მონაწილის მიერ ფაქტების გააზრებულმა დამახინჯებამ. არაკეთილსინდისიერი მონაწილის დაკითხვისას გამომძიებელმა ან მოსამართლემ შეიძლება შეცვალონ მოტივებისა და განწყობების სისტემა, რომელიც განსაზღვრავს მის ქცევას და ამით მიიყვანონ სწორი ჩვენებების მიცემის აუცილებლობის მოსაზრებამდე.

კეთილსინდისიერი მონაწილის დაკითხვისას სწორი ჩვენებების მიცემის აუცილებლობაში მისი დარწმუნების ამოცანა არ დგას. ოღონდ თუ მისი ჩვენებების ფორმირების პროცესში აღმოცენდა შეცდომა, რომლის შესახებ თვით პირი არც ეჭვობს, მაშინ მიწოდებულ ფაქტებს ობიექტურად ნაკლებად შეუძლია ხელი შეუწყოს საქმის შესახებ ჭეშმარიტების დადგენას.

ამასთან, კეთილსინდისიერი მონაწილის შეცდომის შედეგები ღრმავდება იმით, რომ მისი ჩვენების შეფასებისას სწორედ მის კეთილსინდისიერებას შეუძლია სასწორის პინა დახაროს მცდარი ფაქტის ჭეშმარიტად აღიარების სასარგებლოდ. როგორც სამართლიანად აღნიშნა ა.ფ. კონიმ, „მეხსიერების თავისებური „გამოშრობა და გაჟონვა" გამოიძახებენ მას წარმოქმნილი თეთრი ლაქების არაცნობიერ აღდგენაზე – და ამრიგად ცოტ-ცოტაობით ნანახისა და გაგონილის გადაცემაში შეიპარება გამონაგონი და თავის მოტყუება. ამრიგად, თითქმის ყველა მოწმის ჩვენების შიგნით არის თავისებური წყლული, ჩვენების მთელი ორგანიზმის ცოტათი მომწამვლელი, არა მხოლოდ მისი ნების წინააღმდეგ, არამედ თვით მოწმისთვის გაუცნობიერებლად.

პროცესუალური მოქმედების კეთილსინდისიერი მონაწილის ჩვენებებში შეცდომების შესაძლო უარყოფითი გავლენის აცილება ან მინიმუმამდე დაყვანა შეიძლება განხორციელდეს ჩვენებების ფორმირების პროცესის კანონზომიერებებისა და თავისებურებების შესწავლის გზით.

2.3.1. მოწმეთა ჩვენებების სიზუსტისა და საიმედოობის ანალიზი

მოწმის ფსიქოლოგიური ბუნების სწორი გაგებისათვის აუცილებელია გათვალისწინებული იქნას არა მხოლოდ მის მიერ ფაქტის შესახებ ცნობების მოპოვების წყარო, არამედ, ასევე, მომხდარი მოვლენის ხასიათი და თვითმხილველთა მიერ მისი ამოცნობის ხარისხი.

ზოგიერთი მოწმე შეიძლება აღიქვამდეს მოვლენას ისე, რომ არ აცნობიერებდეს, რომ ის დანაშაულია. ასე მაგალითად, თაღლითური ქმედებების ჩადენის დროს დაზარალებული დამნაშავეს გადასცემს ძვირფასეულობას, ფულს და ა.შ., მაგრამ როგორც წესი, არ აცნობიერებს, რომ მის მიმართ ადგილი აქვს დანაშაულს. იგი საკუთარ ქმედებებს და დამნაშავის ქმედებებსაც მიიჩნევს სამართლებრივად, ან უკიდურეს შემთხვევაში, ისეთად, რომელიც მას ზიანს არ მიაყენებს. მეგარდერობე, რომელიც პალტოს გასცემს მოპარულ ნომერზე, მოლარე, რომელიც მიიღებს ყალბ ფულს, გამყიდველი, რომელიც საქონელს გასცემს ყალბ ჩეკზე, უშუალოდ აღიქვამენ მოვლენას და ხედავენ დამნაშავეს, მაგრამ არ აცნობიერებენ მომხდარი მოვლენის ხასიათს, რომ ადგილი აქვს დანაშაულის ფაქტს.

ბევრი ავტორი, რომელიც შეისწავლის მოწმეთა ჩვენებების ფორმირების კანონზომიერებებს, გვირჩევს განსაკუთრებული სიფრთხილით მოვეკიდოთ იმ პირთა ჩვენებებს, რომლებმაც უშუალოდ განიცადეს ან აღიქვეს დანაშაული, რამდენადაც მომხდარი,

ჩვეულებრივ, ძლიერ გავლენას ახდენს მათ ემოციურ მდგომარეობაზე, იწვევს გარკვეულ ფსიქიკურ მდგომარეობებს (შიში, ტკივილი, გაუგებრობა, დამნეულობა და ა.შ.), რაც უარყოფით გავლენას ახდენს მათი ჩვენებების სისწორეზე. უარყოფითი ემოციებისა და თვითმხილველის შესაბამისი ფსიქიკური მდგომარეობების აღმოცენება წარმოადგენს აღქმული მოვლენის მნიშვნელობის გაცნობიერების შედეგს. სწორედ მოვლენის, როგორც შემთხვევის, გაცნობიერებით და ამის შედეგად უარყოფითი ემოციების გაცნობიერების აღმოცენებით შეიძლება ახსნილი იქნას მტკიცებულებათა ისეთი წყაროს ძლიერი და სუსტი მხარეები, როგორიცაა მოწმე-თვითმხილველთა ჩვენებები.

1993 წელს ნაფიც მსაჯულთა სასამართლოს განაჩენით სასიკვდილო ინექცია შეუყვანეს 26 წლის რუბენ კანტს. მას ბრალი წაუყენეს შეიარაღებულ ძარცვასა და მკვლელობაში. გამოძიების მასალების თანახმად, ბრალდებულმა არასრულწლოვან ახლობელთან ერთად გაძარცვა ორი ადამიანი, წაართვა მათ საათები და ფული, შემდეგ კი ერთ-ერთი მათგანი მოკლა, მეორე კი მძიმედ დაჭრა. 12 წლის შემდეგ ერთ-ერთმა საკუთარი გამოძიების ჩატარების შედეგად დაამტკიცა, რომ სიკვდილით დაისაჯა უდანაშაულო ადამიანი. დადგინდა, რომ სასიკვდილო განაჩენი გამოტანილი იქნა ერთადერთი მოწმის ჩვენების საფუძველზე, რომელმაც ორჯერ ვერ მოახერხა ბრალდებულის ამოცნობა და მსჯავრდებულის წინააღმდეგ ჩვენება მისცა მხოლოდ მას შემდეგ, რაც პოლიციელებმა, რომლებიც იძიებდნენ დანაშაულს, პრაქტიკულად აიძულეს იგი ეს გაეკეთებინა. სიკვდილით დასჯიდან 10 წლის შემდეგ მოწმემ უარყო თავისი ჩვენებები და აღიარა, რომ ბრალი დასდო ადამიანს, რომელსაც მანამდე არც იცნობდა.

ავსტრალიაში ფართო რეზონანსი გამოიწვია რონალდ რაიანის სიკვდილით დასჯამ, რომელიც ბრალდებული იყო იმაში, რომ ციხიდან გაქცევის მცდელობისას მოკლა მცველი. სასამართლომ მიიღო გადაწყვეტილება ბრალდებულის დამნაშავეობის შესახებ სრულიად საეჭვო სამხილების საფუძველზე. თითქმის მთელი ავსტრალია აპროტესტებდა სასამართლოს დასკვნებს. ბალისტიკური ექსპერტიზა აჩვენებდა: იმისთვის, რომ რაიანის იარაღიდან გასროლას შეძლებოდა მცველის მოკვლა, მისი სიმაღლე უნდა ყოფილიყო 2,5 მ-მდე. ოღონდ ნაფიც მსაჯულთა ჟიურიმ, იმედოვნებდა რა, რომ მოსამართლე არ გამოიტანდა სასიკვდილო განაჩენს, დაუჯერა მოწმეებს, რომლებიც ურეკდნენ რა ყველა დეტალს, მტკიცედ იდგნენ იმ მოსაზრებაზე, რომ მცველი დაეცა რაიონის მხრიდან გასროლის შემდეგ.

მოწმის ჩვენებებს უმნიშვნელოვანესი როლი უჭირავთ გამოძიებისა და სასამართლოს წარმოების პროცესში. ხშირად სწორედ ის წარმოადგენს საბრალდებო დასკვნისა და სასამართლოს განაჩენის გადამწყვეტ ფაქტორს.

მომხდარის აზრის გაგება – წინაპირობაა უფრო სწორი აღქმისა, მეხსიერებაში აღქმულის ზუსტი და სრული შენახვისა და დაკითხვის დროს მოვლენების ადექვატური აღდგენისა. მაგრამ იგივე ვითარებები შეიძლება იყოს კეთილსინდისიერი მოწმის ჩვენებებში შეცდომებისა და დამახინჯებების მიზეზი, რამდენადაც სიტუაციის, როგორც დანაშაულის გაცნობიერება წინასწარ განსაზღვრავს სხვადასხვა ფსიქიკურ მდგომარეობათა აღმოცენებას, რომლებიც უარყოფით გავლენას ახდენს ჩვენებათა სიზუსტესა და მოცულობაზე.

დანაშაული, როგორც მოვლენა, რომელიც არღვევს მოვლენათა ნორმალურ, ბუნებრივ მსვლელობას და დაკავშირებულია, როგორც წესი, ქმედებებთან, რომლებიც ახდენს ადამიანთა საზოგადოებრივი ან პირადი ინტერესების ხელყოფას, მიმდინარეობს მომხდარისადმი გარკვეული ფსიქიკური მიმართებით.

უკუკავშირის პრინციპით სიტუაციის გაცნობიერების სისრულისა და სისწორის ხარისხი ზემოქმედებს როგორც აღქმის პროცესზე, ასევე ემოციური პროცესების დონეზე,

რომლებიც თავის მხრივ გავლენას ახდენენ აღქმისა და აზროვნების პროცესებზე მოცემულ სიტუაციაში. ამ პროცესების ურთიერთქმედება საბოლოო ჯამში განსაზღვრავს აღქმის სისრულესა და სიზუსტეს და თვითმხილველთა ჩვენებების შემდგომ წარმოებას.

აღიქვამს რა გარკვეულ შემთხვევას, ან ექვემდებარება მის ზემოქმედებას, თვითმხილველი გარდაუვლად ცდილობს გაიაზროს იგი, ე.ი. გაარკვიოს გარკვეული ქმედებებისა და მთელი სიტუაციის მნიშვნელობა მთლიანობაში, თავისი ადგილი და მონაწილეობის ხარისხი მომხდარში, თვით შემთხვევის შესაძლო განვითარების მსვლელობა და მისი შედეგები.

შემთხვევის ნიშნების გამომსახველობის ხარისხთან დაკავშირებით მოწმის ინდივიდუალური შესაძლებლობები, რომ შეაფასოს მათი სისრულე და მომხდარის გაგებისა და გაცნობიერების ხარისხი, შეიძლება განსხვავებული იყოს. მომხდარის, როგორც შემთხვევის, ან დანაშაულის გაცნობიერება განსაკუთრებული სახით ახდენს ასევე თვით აღქმის პროცესის – მისი მექანიზმის ორგანიზებას. მოწმე, რომელსაც არ ესმის მომხდარის არსი, ვერ გამოყოფს მას სხვა აღქმული მოვლენებისგან, მოვლენის ყველა ელემენტს აღიქვამს და აფიქსირებს, როგორც თანაბარმნიშვნელოვანს. ასეთი მოწმე ახდენს თავისი ყურადღების განაწილებას სიტუაციის ყველა ელემენტებს შორის, არ გამოყოფს მათგან არც ერთს, რამდენადაც ისინი ყველა მისთვის თანაბარია (აქ ჩვენ არ ვეხებით მოვლენისადმი პროფესიონალური ან სხვაგვარი ინტერესის შემთხვევებს, რომლებიც შეიძლება გამოვლინდეს მსგავს სიტუაციებში).

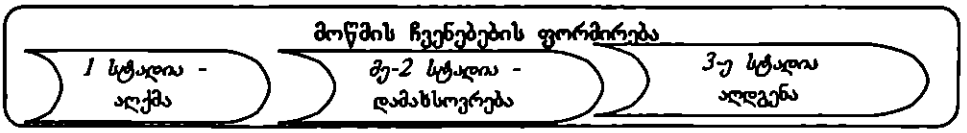
მოწმისათვის, რომელსაც ესმის მომხდარის არსი, დამახასიათებელია შემთხვევის ვითარებების შერჩევითი აღქმა, ცნობიერების გარკვეული მიმართულება, ახალი დეტალების ძებნა და აღქმულის გარკვევა, რომლებიც ამტკიცებს ან უკუაგდებს მის შეხედულებას შემთხვევის ხასიათთან დაკავშირებით. ამავე დროს მოწმე – თვითმხილველის ყურადღების წრე და მოცულობა ვიწროა, შემოსაზღვრულია შემთხვევის ისეთი ელემენტებით, რომლებიც მოცემულ შემთხვევაში უფრო მეტად მნიშვნელოვანია მისთვის, - დამნაშავის ქმედებებით, რომლებიც საფრთხეს უქმნის თვითმხილველს ან სხვა პირს, მათ ქონებრივ, ფიზიკურ თუ ზნეობრივ ინტერესებს.

მოწმისათვის დამახასიათებელია რაიმე ფაქტის უშუალო აღქმა, რომელიც წარმოადგენს შემთხვევას, ე.ი. მოვლენას, რომელიც არღვევს მოვლენათა ბუნებრივ მსვლელობას, საგანთა ნორმალურ წესრიგს და მის მიერ სუბიექტურად გაცნობიერებულია როგორც შემთხვევა.

ერთობ ხშირად ჩვენებათა ფორმირების პროცესის კვლევა აძლევს მათ განსაკუთრებულ მნიშვნელობას, ან პირიქით, უარყოფამდე დაჰყავს ის ფაქტიური მონაცემები, რომელთაც მოწმე წარმოადგენს თავის ჩვენებებში. მაგალითად, თუ საგამოძიებო ექსპერიმენტის შედეგად დადგინდება საზოგადოდ სატრანსპორტო საშუალებების სიჩქარის შედარებით ზუსტად განსაზღვრის მისი უნარი, მაშინ კონკრეტულ შემთხვევაში სიჩქარის შესახებ მის ჩვენებებს ეენება არსებითი დამატკიცებელი მნიშვნელობა. თუ საგამოძიებო ექსპერიმენტის შედეგად დადგინდება, რომ მოწმეს ასეთი უნარი არ გააჩნია, მაშინ შემთხვევის მომენტში სიჩქარის შესახებ მის ჩვენებებს აღარ ეენება დამამტკიცებელი ღირებულება (ისევე როგორც მოწმის ჩვენებები, რომელსაც მან უამბო შემთხვევის შესახებ).

ხშირ შემთხვევებში მოწმეები იმყოფებიან შემთხვევის ადგილზე, როცა მოდიან პოლიციის თანამშრომლები. მათი დაკითხვა შესაძლებელს ხდის საგამოძიებო-ოპერატიული ღონისძიებების სწრაფ ორგანიზებას დამნაშავე პირების დასადგენად, ნივთმტკიცებათა აღმოსაჩენად, მოტაცებულის მოსაძებნად და ა.შ. იმისათვის, რომ შეავფასოთ

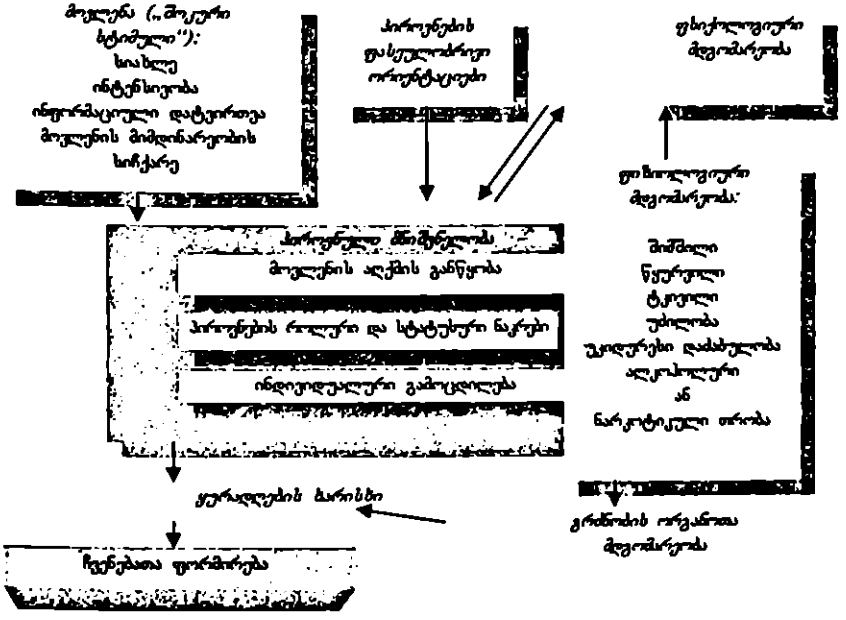
მოწმის ჩვენების სიზუსტე და სანდოობა, ჩვენ უნდა წარმოვადგინოთ მოწმის ჩვენების ფორმირების პროცესი. (ნახ. 2.15.).



ნახ. 2.15. მოწმის ჩვენების ფორმირების პროცესი

ასეთ დაყოფას საფუძვლად უდევს ადამიანის ფსიქიკური მოვლენების მიმდინარეობის კანონზომიერებები და მათი რეალიზაციის ფორმები.

მოწმის ჩვენებათა ჩამოყალიბების პირველი ეტაპი გამოირჩევა აღქმული შემთხვევის გაცნობიერების, გარკვევისა და გააზრების შემეცნებითი მოქმედების შედარებით მაღალი დონით (ნახ. 2.16.).



ნახ. 2.16. ფსიქოლოგიური და ფსიქოფიზიოლოგიური ფაქტორები, რომლებიც მოქმედებენ მოწმის ჩვენებათა ფორმირებაზე აღქმის სტადიაზე.

ნებისმიერი შემეცნებითი მოქმედების საწყისს მის ნებისმიერ დონეზე წარმოადგენს რაიმეს გაგების მოთხოვნილება. ს.ლ. რუბინშტეინი წერდა: „აზროვნება ყოველთვის იწყება პრობლემით ან კითხვით, გაკვირვებით ან გაუგებრობით, წინააღმდეგობით".

შემთხვევის რაიმე, კერძოდ ფრაგმენტური ელემენტების აღქმა, რომლებიც შეეხება მოწმის ინტერესებს, ამ ცალკეული ელემენტების მიხედვით სიტუაციის მთლიანობაში გაგების სურვილი, აიძულებს მას მოახდინოს თავისი შემეცნებითი მოქმედების აქტივიზირება.

სიტუაციის შესაცნობად შემეცნებითი მოქმედების აქტივიზაცია წარმოადგენს თვითმხილველის აქტივიზაციისა და ასევე სხვა შემეცნებითი პროცესების – შეგრძნებისა და აღქმის, წარმოსახვისა და მეხსიერების აქტივიზაციის ერთი მხრივ,

წინაპირობას და მეორე მხრივ – შედეგს. ამ ეტაპზე განსაკუთრებული მნიშვნელოვანი როლი ეკუთვნის თვითმხილველის ყურადღებას. დანაშაული სხვადასხვაგვარად შეიძლება გამოვლინდეს და წარმოჩნდეს გარეგნულად. მისმა გარეგანმა გამოვლინებამ (დინამიკა და მატერიალური კვალი) შეიძლება ყურადღება მიიპყროს თავისი უჩვეულობით, მოცემულ სიტუაციაში ქცევისა და მოქმედებათა არაბუნებრიობით, აშკარა მუქარის ხასიათით და ა.შ. ოღონდ, დანაშაულებების გარდა დამნაშავის ქმედებები, მოწმის მიერ მოცემულ კონკრეტულ შემთხვევაში შემჩნეული, თავისი გარეგანი გამოვლინებით შეიძლება არც გამოირჩეოდეს ჩვეულებრივი სამართლებრივი ქმედებებისაგან.

ამიტომ შემთხვევათა დიდ უმრავლესობაში მოწმეები ჰყავს მხოლოდ იმ შემთხვევებს, რომელთა გარეგანმა გამოვლინებამ მიიპყრო გარშემომყოფთა ყურადღება. ასეთ შემთხვევებში მათი ყურადღების მიპყრობა უნებლიედ ხდება.

იქიდან გამომდინარე, რომ ყურადღებაში ვლინდება პიროვნების მიმართება ობიექტისადმი, რომლისკენაც მიმართულია მისი ცნობიერება, უნდა ეიგულისხმოთ, რომ მოწმის პიროვნებისთვის ამ ობიექტს გააჩნია ძირითადი, ან უკიდურეს შემთხვევაში, არსებითი მნიშვნელობა.

ამა თუ იმ შემთხვევისადმი მოწმის ყურადღების მიპყრობა, როგორც წესი, დაკავშირებულია მისი ტაშის დაკვრის, ცეცხლის აალების, წამოძახილის, მუხრუჭების ხმის, დარტყმის და ა.შ. მოულოდნელობასთან ან ინტენსიურობასთან. ამ მოქმედებებით წარმოქმნილი ძლიერი გამღიზიანებლები სწრაფად იპყრობენ ყურადღებას, ოღონდ ყურადღებას იქცევს არა გამღიზიანებლის ძალა და ინტენსივობა, არამედ უმთავრესად პირისათვის მისი შეფარდებითი მნიშვნელობა, დამოკიდებული მოწმის ინტერესებზე და დაკავშირებული პიროვნების მოთხოვნილებებზე, სურვილებზე, პროფესიულ საქმიანობაზე ან გატაცებებზე, ასევე მიზნებზე, რომელთაც იგი საკუთარ თავს უყენებს.

მნიშვნელობა და ინტერესი შეიძლება თავის თავში შეიცავდეს როგორც ემოციონურ (შიში, სიძულვილი, შეცოდება), ისე ინტელექტუალურ (ცნობისმოყვარეობა, რაიმე ახლის დანახვის სურვილი და ა.შ) მომენტებს.

უნებლიე ყურადღების არსი, რაც დამახასიათებელია თვითმხილველთა უმეტესობისთვის, სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ გამღიზიანებელთა ინტენსივობა ან სიახლე, მათი ემოციური შეფერილობა, ასევე ინტერესებთან, მოთხოვნილებებთან და მოქმედებასთან კავშირი იწვევს იმას, რომ გარკვეული მოვლენები, საგნები, ან პირები გარკვეული დროის განმავლობაში იპყრობენ მათ ყურადღებას.

მათ შორის შეიძლება გამოიყოს იმ თვითმხილველთა შედარებით მცირე ჯგუფი, რომლებიც თვალყურს ადევნებენ დანაშაულის ჩადენას, რომელიც გარეგნულად არ განსხვავდება კონკრეტულ სიტუაციაში სამართლებრივი ქმედებებისგან. თვითმხილველთა ამ ჯგუფს ძირითად წარმოქმნიან პოლიციის ოპერატიული მუშაკები, რომლებიც თვალყურს ადევნებენ დამნაშავეს, რაც მათ მიერ დაწყებულია დანაშაულის ჩადენამდე კარგა ხნით ადრე და დანაშაულზე წაასწრებენ. თვითმხილველთა ამავე კატეგორიას უნდა მივაკუთვნოთ ასევე მოქალაქეები, რომლებმაც ყურადღება მიაქციეს დამნაშავეს ან მის მოქმედებას (თავის დაჭერის მანერას, ტანსაცმელს და ა.შ.) მანამ, ვიდრე ჩაიდენდა დანაშაულს და აგრძელებდნენ მეთვალყურეობას დანაშაულის ჩადენის მომენტში.

თვითმხილველთა ორივე ჯგუფი, აღიქვამს რა შემთხვევას, „მუშაობს" მიზანმიმართული ყურადღებით (ჩვენ აქ ვსაუბრობთ შემთხვევის ნებელობით აღქმაზე და არა დამნაშავის ქცევაზე, რომელსაც შეეძლო თვითმხილველის ყურადღების უნებლიედ მიპყრობა დანაშაულის ჩადენამდე დიდი ხნით ადრე). პირველ შემთხვევაში მიზანმიმართული ყურადღება განისაზღვრება პროფესიონალური მოქმედების შინაარსით, მეორე შემთხვევაში –

სიტუაციის გაცნობიერებით, საკუთარი საზოგადოებრივი, მოქალაქეობრივი ვალის გაგებით და გაცნობიერებით.

თვითმხილველთა ამ ორი ჯგუფის მაგალითზე გაცილებით ნათლად ჩანს თვითმხილველთა განსხვავება სხვა მოწმეებისაგან, რომელთაც ერთი და იგივე მოვლენა აღიქვეს.

სწორედ მომხდარის და მისი შესაძლო შედეგების მნიშვნელობისა და აზრის გაგება წარმოადგენს ერთ-ერთს იმ მომენტთაგან, რომლებიც წარმოქმნიან ინფორმაციის წყაროთა ამ ჯგუფის სპეციფიკას.

უნებლიე ყურადღება, გამოწვეული დანაშაულის გამოვლენის უჩვეულო ფორმით, მომხდარის აზრის და მნიშვნელობის გაცნობიერების შედეგად გადადის მიზანმიმართულ, ნებელობით ყურადღებაში, ხარისხობრივად აუმჯობესებს ასევე აღქმის მთელ პროცესს. ინტერესები, ჩვევები, პროფესიული საქმიანობა იძლევა გარეგნულად სამართლებრივ ქმედებებში თვითმხილველისათვის სუბიექტურად მნიშვნელოვანი ელემენტების დანახვის საშუალებას, რაც გამოიწვევს მიზანმიმართულ ნებელობით ან ნებელობის შემდგომ ყურადღებას. ნებელობით მიზანმიმართული აღქმა, არსებითად, გარდაიქმნება დაკვირვებად.

არსებობს თვითმხილველთა საკმაოდ მნიშვნელოვანი ჯგუფი, რომელთა მიერ შემთხვევის მოვლენის შესახებ ინფორმაციის მოპოვება დაკავშირებულია მათ მიერ გარკვეული სამსახურეობრივი მოვალეობების შესრულებასთან (საგზაო პოლიციის თანამშრომლები და ა.შ.). ისინი თავიანთ პროფესიონალურ ფუნქციებს ასრულებენ გარკვეულ ვითარებებზე, ქმედებებზე, ობიექტებზე, ადამიანებზე შეგნებულად მიმართული ყურადღების მეშვეობით. თვითმხილველთა ეს კატეგორია, როგორც წესი, „მუშაობს" (შემთხვევის მოვლენის აღქმის მომენტში) ნებელობის შემდგომი ყურადღებით.

ასეთი მოწმის აღქმის ხარისხის ამაღლება აიხსნება იმით, რომ მან ადრეე, თუნდაც ძალზე ზოგადად, იცის სიტუაციის, მოვლენის, საგნის თავისებურებები, „ამოსაცნობი ნიშნები", რომლებიც მან უნდა აღიქვას, რაც ჩვენებებს უფრო სრულსა და სწორს ხდის. ჯერ კიდევ მანამ, სანამ გახდება საგზაო სატრანსპორტო შემთხვევის თვითმხილველი, პატრულს თავის ცნობიერებაში გაჩნია წარმოდგენა შემთხვევის შესაძლო მექანიზმის შესახებ — ფეხით მოსიარულეთა და ტრანსპორტის მძღოლების ქმედებებზე, ამა თუ იმ სახის ავტოსაგზაო შემთხვევათა ნიშნებზე, - და ამიტომ შემთხვევის აღქმის მომენტში ის თითქოს გამოძებნის გარკვეულ ნიშნებს და შეუსაბამებს მათ მის მეხსიერებაში არსებულ ანალოგიური მოვლენების ეტალონებს.

ასეთი წინასწარი ნებელობითი აღქმის არსებობაში მდგომარეობს სწორედ იმ თვითმხილველთა უფრო მეტად სრული და სწორი აღქმა, რომლებიც არიან გარკვეული სფეროს სპეციალისტები ან აღიქვამენ მოვლენას პროფესიური მოვალეობების შესრულების კუთხით.

ს.ლ. რუბინშტეინი წერდა, რომ აღქმა არასდროს არ არის წმინდა პასიური, განჭვრეტითი აქტი. „აღიქვამს არა იზოლირებული თვალი, ანდა ყური თავისთავად, არამედ კონკრეტული ადამიანი, და მის აღქმაში, თუ ავიღებთ მას მთელი მისი კონკრეტულობით, ყოველთვის მოიაზრება მთლიანი ადამიანი, მისი დამოკიდებულება აღქმულისადმი, მისი მოთხოვნილებები, ინტერესები, მისწრაფებები, სურვილები და გრძნობები. ემოციონური დამოკიდებულება ერთგვარად არეგულირებს და აფერადებს აღქმულს — ხდის მის ზოგიერთ ნიშანს უფრო ნათელს, მკაფიოს, სხვებს კი ჩრდილში ჩქმალავს".

თვითმხილველის აღქმაზე ემოციური მდგომარეობის გავლენა შეიძლება იყოს ორმხრივი — მან შეიძლება გაზარდოს აღქმის ხარისხი, მისი მოცულობა და სიზუსტე, ანდა შეიძლება დააქვეითოს, დაამუხრუჭოს და დაამახინჯოს იგი. შიშის დროს, მაგალითად, ემოციური სიტუაცია, რომელიც მოითხოვს თავიანთი ძალების მნიშვნელოვან დაძაბულობას, შემდგომ იწვევს მათ დაქვეითებას.

თვითმხილველთა ჩვენებების აღქმის და ფორმირების პროცესზე ემოციის მოქმედების მექანიზმის მთელი სირთულისა და წინააღმდეგობრიობის პირობებში ფსიქოლოგთა მთელი რიგი გამოკვლევები და საგამოძიებო და სასამართლო ორგანოთა პრაქტიკული საქმიანობა იძლევა საფუძველს, რათა გარკვეული ემოციური მდგომარეობები დავაკავშიროთ მათ თანმხლებ ფსიქიკურ პროცესთა ხარისხთან. უარყოფითი ემოციები (საშიშროების, შიშის განცდა) არსებითად უარყოფით გავლენას ახდენენ აღქმის მოცულობასა და ხარისხზე.

ეს გრძნობები გავლენას ახდენენ შემეცნების ხარისხზე იმ შემთხვევაშიც, როცა თვით თვითმხილველს საშიშროება არ ემუქრება. დადგენილია, რომ უეცარი შიში დამანგრეველად მოქმედებს აღქმულის დამახსოვრებაზე. უეცარი შიშის ან მღელვარების შემდეგ რამდენიმე ხნის განმავლობაში წარმოდგენათა წრე ვიწროა და მიმართულია განცდილ შთაბეჭდილებაზე და მასთან დაკავშირებულ ვითარებებზე. ამიტომ უარყოფითი ემოციების შემდეგ აღქმა არ იღებს სხვადასხვა კავშირების საკმაო რაოდენობას, რაც აუცილებელია განცდილის ხარისხიანი აღბეჭდვისათვის. ასეთი ემოციური მდგომარეობების შემთხვევაში ირღვევა ყურადღების მოქმედება.

ინდივიდუალური აღქმის აღნიშნული თავისებურებებიდან გამომდინარე, თვითმხილველთა განსხვავებული ჩვენებები, რომლებიც ერთსა და იმავე მოვლენას ერთნაირად საშიშ სიტუაციაში აკვირდებიან, შეიძლება განსხვავდებოდეს დაფიქსირებული დეტალების და წვრილმანების მოცულობითა და ხარისხით.

კეთილსინდისიერ მოწმეთა ჩვენებებში შეცდომებისა და უზუსტობების ერთ-ერთი შეცდომა შეიძლება იყოს ალკოჰოლური თრობის მდგომარეობა. ალკოჰოლის მოქმედების ქვეშ მნიშვნელოვნად უარესდება დროისა და სივრცითი მიმართებების სწორად შეფასების უნარი, ქვეითდება გონებრივი მოქმედება, კრიტიკულობა, მოვლენათა თანმიმდევრობის სწორად აღქმის შესაძლებლობა, სიტუაციის სწორად გაგება და ა.შ.

აღქმის პროცესზე საწინააღმდეგო გავლენა აქვს ტკივილის შეგრძნებებს. ზოგადად აღქმისა და აზროვნების პროცესის დეზორგანიზებასთან ერთად, ტკივილის შეგრძნებებს შეუძლია ხელი შეუწყოს თვითმხილველის ცალკეული ანალიზატორული სისტემების აქტივაციას. თუ ტკივილის შეგრძნებები, როგორც წესი, ხელს უშლის დროის შეალედების სწორ შეფასებას, ხდება მათი გადაფასება, რიგ შემთხვევებში მათ შეუძლიათ ასევე დადებითი გავლენა იქონიონ. ასე მაგალითად, ტკივილის შეგრძნების ზემოქმედების ქვეშ „იზრდება არა მხოლოდ დაზიანებული ქსოვილის რეცეპტორების, არამედ აგრეთვე სხვა რეცეპტორების მგრძნობელობა, რაც იწვევს ორგანიზმის მობილიზებას ქცევის დიდი წინდახედულობისადმი. ამით აიხსნება მხედველობის, სმენის, ყნოსვის, სტატიკური და კუნთურ-სისხლძარღვოვანი შეგრძნებების მგრძნობელობის ამაღლება ტკივილის გაღიზიანებების დროს. ტკივილის შეგრძნებები ამცირებენ გრძნობის ორგანოთა ადაპტაციის დროს.

აღქმის გაცნობიერებისა და გააზრების დონე დამოკიდებულია თვითმხილველის ინტელექტუალური შესაძლებლობების, მისი პოზიტიური ცოდნის განვითარების დონეზე. იმის მიხედვით, რომ აღქმა ხდება უფრო გაცნობიერებული, თვითმხილველი იღებს შესაძლებლობას, დაანაწევროს აღქმული მოვლენა, მასში გამოყოს მისთვის საინტერესო მომენტები და დაკავშიროს ისინი სხვა მომენტებთან. რაც უფრო მეტად ექნება მას განვითარებული ეს შესაძლებლობა, მით უფრო ზუსტი და სრული იქნება მისი აღქმა.

აღქმაში დამახასიათებელი შეცდომაა ე.წ. „აღქმის ხვრელები (ნახვრეტები)" (ხარვეზები, გამოტოვებული ადგილები). „აღქმის ხვრელების" დროს მოვლენის ელემენტების აღქმის მოცულობა ნაკლებია იმ რაოდენობაზე, რაც იყო სინამდვილეში და შესაძლებელი

იყო აღქმულიყო. „აღქმის ნახვრეტები" აღმოცენდება სინამდვილეში მოვლენების სწრაფად მიმდინარეობასთან დაკავშირებით, რის შედეგად გარკვეული შეგრძნებების დაფიქსირებას ცნობიერება ვერ ასწრებს.

„აღქმის ნახვრეტების" მაგალითად შეიძლება გამოდგეს სიტუაცია, როდესაც გაღიზიანება აღქმის ზღურბლის ქვემოთ იყო (მაგალითად, ანალიზატორის არასრული ადაპტაციის შემთხვევაში) და სიტუაციის მთელი რიგი ელემენტების აღქმა არ მოხდა.

თვითმხილველის ჩვენებები შეიძლება დამახინჯდეს ასევე საწინააღმდეგო მოვლენის - „აღქმის ნახვრეტების" შევსების შედეგად. ესწრაფიან რა ასაღწერი მოვლენის ლოგიკურად მთლიანი და დამაჯერებელი სურათის შექმნას, თვითმხილველები ხშირად ანაცვლებენ „არსების ჩვეულებრივით", ე.ი. დეტალებს, რომლებიც მათ ვერ შეამჩნიეს, ან ცუდად განიხილეს, ცვლიან დეტალებით, რომლებიც მათი წარმოდგენის ან ადრინდელი გამოცდილების მიხედვით შესაძლებელია ყოფილიყო მოცემულ სიტუაციაში.

აღქმის ეს თვისება, რომელიც ბადებს შეცდომებს, გვხვდება განსხვავებულ მოდიფიკაციებში. ერთობ ხშირია შემთხვევები, როცა მოვლენის ან საგნის გარკვეული თავისებურებების მხედველობითი აღქმა იწვევს მისი სხვა თავისებურებების მხედველობით წარმოდგენას, რომლებიც მათი წარმოდგენის ან ადრინდელი გამოცდილების მიხედვით შესაძლოა იყოს მოცემულ სიტუაციაში.

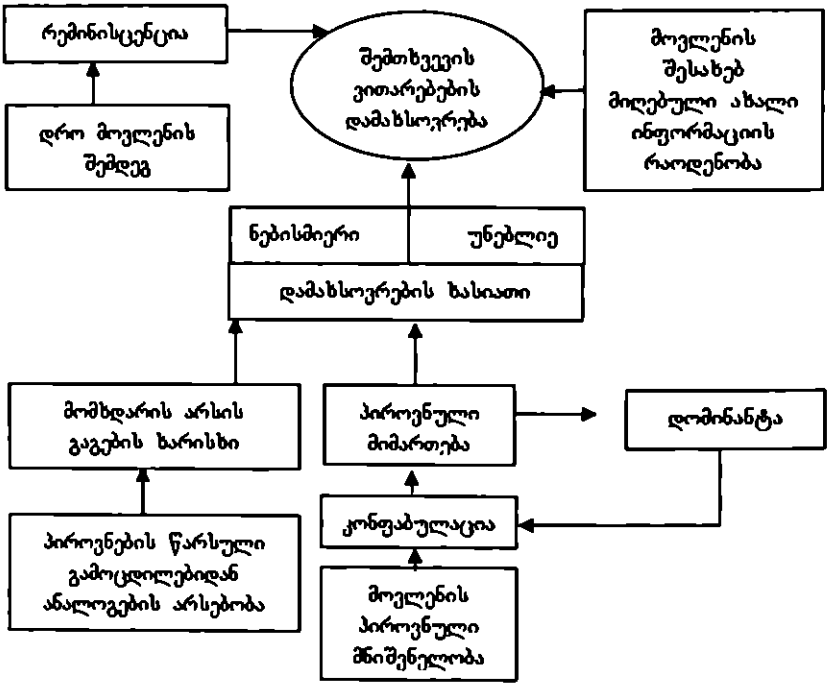
აღქმის ეს თვისება, რომელიც ბადებს შეცდომებს, გვხვდება განსხვავებულ მოდიფიკაციებში. ერთობ ხშირია შემთხვევები, როცა მოვლენის ან საგნის გარკვეული თავისებურებების მხედველობითი აღქმა იწვევს მისი სხვა თავისებურებების მხედველობით წარმოდგენას, რომლებიც აღქმის ამ აქტში უშუალოდ არ არის მოცემული. უკავშირებენ რა, როგორც წესი, ყაჩაღურ თავდასხმას - ცივი ან ცეცხლსასროლი იარაღის გამოყენებას, დაზარალებულები და მოწმე — თვითმხილველები იარაღად მიიჩნევენ სხვადასხვა საგნებს (სავარცხელს, ჯოხს, ავტოკალამს, გასაღებს — დანად, სიგარეტის ყუთს - პისტოლეტად).

ადამიანის აღქმის თავისებურებას, რაც საბოლოო ჯამში განპირობებულია საზოგადოებრივი პრაქტიკით, წარმოადგენს მისი მჭიდრო კავშირი სიტყვასთან, რის გამოც აღქმა იძენს გააზრებულ ხასიათს. ნებისმიერი საგანი, ნებისმიერი მოვლენა ასეთად აღიქმება იმის გამო, რომ მისი არსებითი თვისებები დაფიქსირებულია მათ აღმნიშვნელ სიტყვებში. მაგრამ სიტყვის წყალობით აღქმულ საგანში ან აღქმულ მოვლენაში შეიძლება ჩართული იყოს ასევე შინაარსი, რომელიც არ არის მოცემული უშუალოდ, გრძნობადად, აღქმის კონკრეტულ აქტში.

თუ ამოვალთ მოწმის ჩვენებათა ფორმირების იდეალური პირობებიდან, მაშინ საუკეთესოდ უნდა ვაღიაროთ, რა თქმა უნდა, წინასწარ განზრახული დამახსოვრება, როგორც უფრო სრული და ზუსტი. ოღონდ უნებლიე დამახსოვრებასაც სრულიად შეუძლია გამოძიების პროცესში ჭეშმარიტების დადგენისათვის აუცილებელი ინფორმაციის შენახვის შედარებით მაღალი დონის უზრუნველყოფა.

მაშინაც კი თუ დავუშვებთ, რომ თვითმხილველები ყველა შემთხვევაში აცნობიერებენ ჩვენებების შემდგომი მიცემის შესაძლებლობას და მიზნად ისახავენ აღქმულის დამახსოვრებას, ასეთ შემთხვევაშიც მათ შეუძლიათ მკაფიოდ აღიქვან და დაიმახსოვრონ მოვლენის მხოლოდ ნაწილი, მათი შეხედულებით მთავარი, ან უფრო მეტად მნიშვნელოვანი. მათი აზრით მეორეხარისხოვან დეტალებს ისინი ალბათ არც დაიმახსოვრებენ. რამდენადაც გამოძიების პროცესში მნიშვნელოვანი შეიძლება აღმოჩნდეს მოვლენის ნებისმიერი დეტალი, მიზანმიმართული, ნებელობითი დამახსოვრების პირობებში ჩამოყალიბებულ ჩვენებებშიც კი ყოველთვის იქნება ელემენტები, რომლებიც უნებლიედ დაფიქსირდა მეხსიერებაში (ნახ. 2.17.).

უნებლიე დამახსოვრება უზრუნველყოფს აღქმული მოვლენის შენახვისა და ადექვატური ასახვის საკმაო მაღალ დონეს, ზოგიერთ შემთხვევაში კი იგი კიდევაც აღემატება ნებელობითს.



ნახ. 2.17. შემთხვევის ვითარებების დამახსოვრებაზე მოქმედი ფსიქოლოგიური ფაქტორები.

უნებლიე დამახსოვრების მაღალი ხარისხის არსებით პირობას წარმოადგენს აზროვნების აქტიური მუშაობა, მოვლენის არსისა და მნიშვნელობის გაგება. დადგენილია, რომ მოვლენათა აბსოლუტურ უმრავლესობაში უნებლიე დამახსოვრების დროს ფიქსირდება ის, რაც იწვევს კითხვებს, გაუგებრობებს, გაკვირვებას, რაც წარმოადგენს წინააღმდეგობას, შეკავებას, მიუთითებს ამოცანის არსებობას, რომელიც უნდა იქნას გააზრებული და ამოხსნილი. უკეთ ამახსოვრდებათ ყველაფერი უცნაური, უჩვეულო, გაუგებარი, რაც არ თავსდება ავტომატურად მიმდინარე აღქმის ჩარჩოებში. ის, რაც მიედინება ავტომატურად, სქემატურად, ე.წ. „ფიქსირებული განწყობების" გეგმით, აღიქმება, აღიბეჭდება და აღდგება მნიშვნელოვნად უარესად.

ნათქვამი გვაძლევს საფუძველს გავაკეთოთ დასკვნა იმის შესახებ, რომ დანაშაულის თვითმხილველთა მიერ შემთხვევის ელემენტებისა და დეტალების აღბეჭდვა უფრო ზუსტი და სრულია, ვიდრე ნებისმიერ სხვა მოწმის მიერ აღბეჭდვა, რომელსაც იმავე მოვლენის აღქმისას არ ესმოდა მისი არსი და მნიშვნელობა, ანდა აღიქვა არა თვით შემთხვევა, არამედ ვითარება, რომელიც თან სდევდა მას.

ასეთი დასკვნის გაკეთება შეგვიძლია იქიდან გამომდინარე, რომ აღქმული სიტუაციის გასააზრებლად და ცნებით გასაფორმებლად მიმართული გონებრივი მოქმედება, აუცილებელი ნებისმიერი თვითმხილველისათვის, ხასიათდება მისი ცნობიერების აქტიურობითა და მიმართულებით. იმ მოწმეთა და თვითმხილველთა აღქმა, რომლებიც ვერ აცნობიერებენ მომხდარის მნიშვნებლობას, ატარებს პასიურ ხასიათს, რაც უნებლიე

დამახსოვრების დროს იძლევა აღბეჭდვის სისრულისა და სიზუსტის მნიშვნელოვნად დაბალ დონეს.

ოღონდ თვითმხილველთა დამახსოვრებაზე სხვა მოწმეებისგან განსხვავებით გარკვეულ უარყოფით გავლენას ახდენს შემთხვევის ემოციონური ხასიათი.

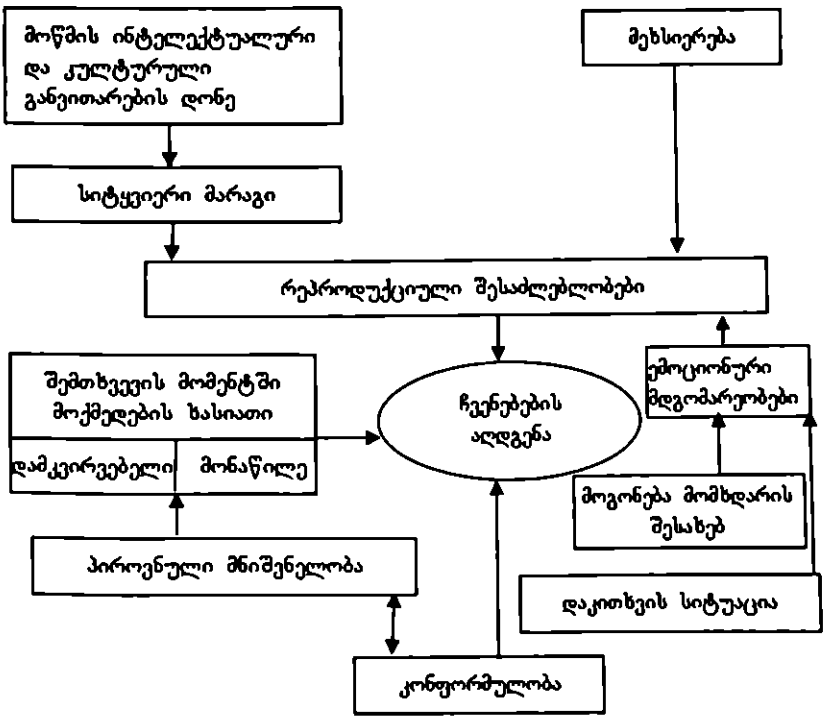
ზოგად წესად უნდა იქნას მიღებული ის, რომ რაც უფრო მცირე დროის შუალედია ადამიანის მიერ მოვლენის აღქმასა და მის დაკითხვას შორის, მით უფრო სრული და ზუსტია ჩვენება. ოღონდ შემთხვევის იმ ვითარებების დამახსოვრებისას, რომლებიც ატარებს ემოციონურ ხასიათს, თავს იჩენს კანონზომიერება, რომელიც განსხვავდება ემოციონურად ნეიტრალური მოვლენების დამახსოვრების პროცესისაგან.

ეს კანონზომიერება მდგომარეობს იმაში, რომ აღქმის მომენტში ძლიერი ემოციების გამომწვევი მოვლენების დროში გადავადებული აღდგენა შეიძლება იყოს უფრო სრული და ზუსტი, ვიდრე უშუალოდ აღდგენა.

> მეხსიერებაში დროებით მივიწყებული ინფორმაციის აღდგენის მოვლენას ეწოდება *რემინისცენცია.*

გამოძიების პრაქტიკაში ხშირად მოწმეთა და უმთავრესად დაზარალებულ – მოწმეთა ჩვენებები განმეორებით დაკითხვაზე (ე.ი. დროში გადავადებულ აღდგენისას) არის უფრო სრული და ზუსტი, ვიდრე პირველ დაკითხვაზე უშუალოდ დანაშაულებრივი მოვლენის შემდეგ მიცემული ჩვენებები.

დაკითხვაზე ჩვენებების მიცემა არის წარსულის მოვლენების აღდგენის თავისებური სპეციფიკური ფორმა (ნახ. 2.18.).



ნახ. 2.18. ფსიქოლოგიური ფაქტორები, რომლებიც მოქმედებს მოწმის მიერ მოვლენების აღდგენაზე.

თვითმხილველთა ერთ-ერთი თავისებურება, რითაც ისინი განსხვავდებიან სხვა მოწმეებისა და დაზარალებულებისაგან, არის შემთხვევისადმი მათი თანაზიარება. შემთხვევისადმი ფსიქიკური მიმართების ეს ფორმა, რომელიც განისაზღვრება თვითმხილველის პიროვნებაზე ფიზიკური ან ემოციური ზემოქმედებით, თავისებურად ახდენს გონებრივი და სხვა შემეცნებითი პროცესების მსვლელობის ორგანიზებას და აუცილებლად აისახება მის ჩვენებებზეც.

თვითმხილველთა ჩვენებები შეიძლება არსებითად იცვლებოდეს მომხდარი მოვლენების მიმართ მათ მიმართებასთან, მათში მონაწილეობის ხარისხთან დაკავშირებით. შემთხვევისადმი მიმართების თვალსაზრისით თვითმხილველები შეიძლება დაიყოს ორ ჯგუფად: თვითმხილველი – აქტიური მონაწილეები და თვითმხილველი – დამკვირვებლები.

პირველ ჯგუფს უნდა მივაკუთვნოთ თვითმხილველი – დაზარალებული, თვითმხილველი – მოწმე, რომელიც ცდილობდა დანაშაულის აღკვეთას ან შეჩერებას, დააკავა ან ეცადა დამნაშავის დაკავებას, დახმარება გაუწია დაზარალებულს, მომხდარის შესახებ შეატყობინა პოლიციის ორგანოებს, გამოიძახა სასწრაფო დახმარება და ა.შ.

მეორე ჯგუფს შეადგენენ პირები, რომელთაც აღიქვეს მოვლენა, მაგრამ მასში მონაწილეობა არ მოულიათ. თვითმხილველთა ამ ჯგუფის ფარგლებში ასევე უნდა მოხდეს დიფერენციაცია თვითმხილველებად, რომელთაც შემთხვევის დროს ჰქონდათ მოქმედების შესაძლებლობა, მაგრამ არ გააკეთეს ეს სხვადასხვა მოსაზრებების გამო (შიში, არ სურდათ ჩარეულიყვნენ, ეშინოდათ შურისძიების, ნაცნობების ან ნათესავების მხრიდან თხოვნის ან მუქარის ზემოქმედების გამო და ა.შ.) და თვითმხილველებად, რომელთაც არ ჰქონდათ მოქმედების ობიექტური შესაძლებლობა (შემთხვევას უყურებდნენ სახლის ფანჯრიდან, მიმავალი ტრანსპორტიდან, დიდი მანძილის დაშორებით, ავადმყოფობის გამო და ა.შ.).

მოტივები, რომლებიც იწვევენ მოწმის მხრიდან აღქმული მოვლენების სწორი გადმოცემისგან გადახრას და მასთან დაკავშირებით თვით გადმოცემის ხასიათის შეცვლას, შეიძლება ისე შეუმჩნეველად შეიცვალოს და გადავიდეს ერთიდან მეორეზე, რომ თვით მოწმე ამ ცვლილებას არც აცნობიერებდეს. ადამიანის ფსიქიკის ამ თვისებას ეწოდება კონფაბულაცია. კონფაბულანტი ცრუმოწმისაგან და არაკეთილსინდისიერი მოწმისაგან განსხვავებით დარწმუნებულია, რომ ამბობს სიმართლეს.

დაკითხვისას ჩვენების მიცემის სახით აღქმულის აღდგენა ხასიათდება ნებისმიერი პირის ემოციური მდგომარეობის განსაკუთრებული ფორმით. ჩვენებების მისაცემად საგამოძიებო ან სასამართლო ორგანოებში გამოძახებული ადამიანის შფოთვა, დაძაბულობა, მღელვარება, აიხსნება მის მიერ თავისი ჩვენებების მნიშვნელობის გაცნობიერებითა და მათი შედეგების ცოდნით.

> ყურადღების, აღქმისა და დამახსოვრების კანონზომიერებები, ჩვენებათა ფორმირების პროცესში მათი მოქმედების მექანიზმი აისახება გახსენების აქტზეც. ის, რაც აღქმის პროცესში მოითხოვდა გარკვეულ ძალისხმევას და იყო გააზრებული და გაგებული გაცნობიერებისათვის, უკეთ შეინახება მეხსიერებაში და აღდგება უმცირესი დანაკარგებითა და დამახინჯებებით.

გარდა ამისა, მოწმის ჩვენებების მაღალ სოციალურ სტატუსს საფუძველად უდევს შეხედულება იმის შესახებ, რომ ადამიანი, რომელიც გამოთქვამს მოსაზრებებს ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხის შესახებ, როგორიცაა სამართალდარღვევა: 1) არ შეიძლება ცრუობდეს, 2) ფლობს კარგ მეხსიერებას, 3) მას აქვს საკმაოდ ქმედითუნარიანი გრძნობის ორგანოები (მხედველობა, სმენა, ყნოსვა, გემო, შეხება), 4) შეუძლია სწორად გადმოსცეს თავისი ჩვენებები განწყობილებისგან დამოუკიდებლად. ასეა თუ

არა ეს სინამდვილეში? რამდენად ზუსტია მოწმეთა ჩვენებები? რამდენად შეიძლება მათზე დაყრდნობა სამართალდამცავ საქმიანობაში?

1976 წელს რობერტ ბაკჰაუთმა ჩაატარა ექსპერიმენტი, რათა პასუხი გაეცა ამ კითხვებისათვის.[1] *კელვეის ჰიპოთეზას* წარმოადგენდა შეხედულება იმის შესახებ, რომ მოწმის ჩვენებები გამოირჩევა რეალური მოვლენების აღდგენის მაღალი სიზუსტით.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. კალიფორნიის ექსპერიმენტის სალექციო დარბაზში 141 სტუდენტის წინაშე მოხდა პროფესორზე თავდასხმის ინსცენირება. მოწმეთა პირველი გამოკითხვის მსვლელობისას აღინიშნებოდა სერიოზული ცდომილება. ექსპერიმენტის შედეგები ნაჩვენებია ცხრილში 2.1.

ცხრილი 2.1. შეცდომები მოწმეთა მიერ დანაშაულის დეტალების აღდგენაში

მოვლენის შეფასებული ელემენტები	*ჩვენებათა სიმცდარის ხარისხი (რეალური მახასიათებლებისგან გადახრა)*
დროითი მახასიათებლები	150%
თავდამსხმელის წონა	14%
თავდამსხმელის ასაკი	2 წელი
თავდამსხმელის გარეგნობის, ტანსაცმლისა და ქმედებების ზოგადი მახასიათებლები საშუალო მოწმის ჩვენებების მიხედვით	25%

7 კვირის შემდეგ მოწმეებს სთხოვეს ამოეცნოთ „დამნაშავე" 6 ფოტოსურათის ნაკრებიდან.

ექსპერიმენტის შედეგები. მოვლენის თვითმხილველთა 60%-მა ვერ იცნო თავდამსხმელი, 25%-მა კი მიუთითა სრულიად უდანაშაულო ადამიანზე.

შედეგების ინტერპრეტაცია. მოწმეთა ჩვენებები შეიცავს არსებით შეცდომებს, რომლებიც შეეხება დანაშაულის დროით მახასიათებლებს, დამნაშავეთა გარეგნობას და ასაკს. განსაკუთრებით დამტკიცდა დანაშაულის ჩადების დროითი მახასიათებლების აღქმის დეფორმაციები.

ამრიგად, შემთხვევითი მოწმეები დიდძალი შეცდომებით აღადგენენ დაკვირვებული დანაშაულის სივრცით – დროით მახასიათებლებს. მაგრამ როგორია იმ პირთა ჩვენებების სიზუსტე, რომლებიც მიზანმიმართულად ახდენენ კრიმინალური მოვლენის დაკვირვებას? ამ უკანასკნელის გარკვევის *მიზანს* მიეძღვნა მსხვილმასშტაბიანი ექსპერიმენტი.

ექსპერიმენტული ჰიპოთეზა მდგომარეობდა მოსაზრებაში, რომ პიროვნებები, რომლებიც მიზანმიმართულად აკვირდებიან დანაშაულს, მისცემენ უფრო ზუსტ ჩვენებებს, ვიდრე შემთხვევითი მოწმეები.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. კინოთეატრში შეაგროვეს 500 ადამიანი და უჩვენეს მიმზიდველი დეტექტური ფილმი. მაყურებლები ფილმს უყურებდნენ დაუფარავი ინტერესით. მაყურებელთა ნახევარი (ექსპერიმენტული ჯგუფი 1 (შემდგომში ეჯ 1)) წინასწარ იყო ინფორმირებული ექსპერიმენტის მიზნების შესახებ – მოწმეთა ჩვენებების სიზუსტისა და სისრულის შემოწმება. ცდის პირთა მეორე ნაწილი (ექსპერიმენტული ჯგუფი 2 (შემდგომში – ეჯ 2)) იყო ფილმის უბრალო მაყურებელი და მასში მოქმედი მოვლენების უბრალო მოწმე.

---

[1] *დ. მეიერს.* მითით. თხზ. გვ. 403.

ფილმის შემდეგ ორივე ჯგუფი გამოიკითხა შემდეგი კითხვებით: როგორ გამოიყურებოდა ესა თუ ის გმირი (ტანსაცმელი, თმის ფერი) და მათი ავტომობილები (მარკა, ფერი, ნომერი). ამ შეკითხვებთან ერთად იყო სხვა „ხრიკის შემცველი" შეკითხვებიც. მათ რიცხვს მიეკუთვნებოდა: აღწერეთ ფილმის რომელიღაც გმირის ჯოხი, მაღალი პისტოლეტიანი ადამიანის კოსტუმი იყო თუ არა წითელი? ჩხუბის დროს დაბალი ადამიანი მანქანის მარჯვნივ იდგა თუ მარცხნივ?

სინამდვილეში ფილმში არცერთ გმირს არ ჰქონდა ჯოხი, წითელკოსტუმიან მამაკაცს არ ჰქონდა პისტოლეტი, ხოლო ჩხუბის მოაწილეთა ავტომობილი იყო მეზობელ ქუჩაზე.

ექსპერიმენტის შედეგები. ჩვეულებრივ კითხვებზე ეჯ1-ის წარმომადგენლები პასუხობდნენ გაცილებით ზუსტად, ვიდრე ეჯ2-ის წევრები.

ოღონდ „ხრიკის შემცველ" კითხვებზე გამოკითხულთა მესამედი იძლეოდა არასწორ პასუხებს. ბევრი მათგანი ერთობ დაწვრილებით აღწერდა არარსებულ ობიექტებს.

შედეგების ინტერპრეტაცია. ექსპერიმენტმა აჩვენა, რომ იმ მოწმეებსაც კი, რომლებსაც არ სურთ მოტყუება და გააჩნიათ ზუსტი ჩვენებების მიცემის მაღალი მოტივაცია, შეუძლიათ იყვნენ ერთგვარი უანგარო ცრუმოწმეები. მათი ცრუმოწმობა დაკავშირებულია მათივე მეხსიერების თვისებებთან. ზოგიერთი ადამიანის მეხსიერებას შეუძლია მოვლენების „შესწორება" - მათში სხვა მოვლენათა ელემენტების დამატება, მათგან ცალკეული ნიუანსების ამოღება. თვითმხილველებს, დიდი სურვილის შემთხვევაშიც, ყოველთვის არ შეუძლიათ სიმართლის თქმა.

2.3.2. მოწმეებისათვის შემთხვევის სიტუაციის შესახებ წარმოდგენების შთაგონება

წინამდებარე პარაგრაფებში ჩვენ გავარკვიეთ, რომ მოწმეთა ჩვენებები არის ერთობ მყიფე და არაზუსტი. ეს აღინიშნება მოვლენათა ფიქსირებისა და აღდგენისათვის აბსოლუტურად იდეალურ პირობებში. და როგორ ზეგავლენას მოახდენს მოწმის ჩვენების სიზუსტეზე გამომძიებლის, საწინააღმდეგო მხარის ადვოკატის, პროკურორის, მოსამართლის შემთხვევითი თუ მიზანდასახული კარნახი?

ელიზაბეტ ლოფტუსმა და ჯონ პალმერმა 1974 წ. ერთობლივად ჩაატარეს ცნობილი ექსპერიმენტი.

კვლევის ჰიპოთეზა მდგომარეობდა იმაში, რომ მოწმეებთან ურთიერთობის ენაში შეიძლება იმალებოდეს ლინგვისტური „სანიშნე", რომელთაც შეუძლია გავლენა იქონიოს მათ მიერ წარმოებული ჩვენებების სიზუსტეზე.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ექსპერიმენტატორები აჩვენებდნენ ცდის პირებს (ვაშინგტონის უნივერსიტეტის სტუდენტები) ფილმს საგზაო-სატრანსპორტო შემთხვევის შესახებ, შემდეგ კი თხოვდნენ მათ აღეწერათ ნანახი მოვლენა.

ზოგ დამკვირვებლებს ისინი ეკითხებოდნენ, თუ რა სიჩქარით მოძრაობდნენ ავტომობილები, როცა ისინი *მიერჭენ* ერთმანეთს. დანარჩენებს თხოვეს შეეფარდებინათ ავტომობილების სიჩქარე, რომლებიც *შეეჯახნენ* ერთმანეთს. ერთი კვირის შემდეგ იმავე თვითმხილველებს ეკითხებოდნენ - დაინახეს თუ არა მათ ჩამტვრეული მინა. სინამდვილეში ფილმში ჩამტვრეული მინა არ იყო.

ექსპერიმენტის შედეგები. ის თვითმხილველები, რომლებიც მსჯელობდნენ ერთმანეთს შერჭობილი ავტომობილების სიჩქარის შესახებ, მიუთითებდნენ მათი მოძრაობის

უფრო მაღალ სიჩქარეზე, ვიდრე ისინი, რომელთაც ეუბნებოდნენ შეეკახებული ავტომობილების შესახებ. პირველები ასევე ორჯერ უფრო ხშირად ლაპარაკობდნენ იმის შესახებ, რომ დაინახეს ჩამტვრეული მინა.[1]

შედეგების ინტერპრეტაცია. მოწმისათვის დასმული შეკითხვის ფორმულირებას შეუძლია მნიშვნელოვნად შეცვალოს მოწმის ჩვენებები.

ერთი წლის შემდეგ ლოფტუსმა და გვიდო ზანმ (1975) ჩატარეს დამამტკიცებელი ექსპერიმენტი, სადაც იკვლევდნენ გამომძიებლის მიერ გამოყენებული ლინგვისტური კონსტრუქციების გავლენას მოწმის ჩვენებების სიზუსტეზე.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. მოწმეთა ორ ჯგუფს აძლევდნენ სხვადასხვაგვარად ფორმულირებულ შეკითხვებს ერთსა და იმავე მოვლენის შესახებ და აფიქსირებდნენ მათი ჩვენებების სიზუსტეს.

ექს1-ის წევრებს აძლევდნენ შეკითხვებს, რომლებიც შეიცავდა ფარულ ვარაუდს ასეთი სახით: „ხომ არ დაგინახავთ თქვენ ის გატეხილი ფარი?"

ექს2-ის წევრებისთვის შერჩეული იყო კითხვები ფარული ვარაუდის გარეშე, ფორმულირებული ასეთი სახით: „ხომ არ დაგინახავთ, ეს ფარი გატეხილი იყო?"

ექსპერიმენტის შედეგები. ფარული ვარაუდის შემცველი შეკითხვები იწვევს ორჯერ უფრო მეტ ცრუ მოგონებებს, ვიდრე შეკითხვები ვარაუდის გარეშე.

შედეგების ინტერპრეტაცია. შემთხვევის მოწმეებისათვის დასმული შეკითხვების თუნდაც უმნიშვნელო ლინგვისტურ ნიუანსებს შეუძლია არსებითად (ორჯერ!) შეცვალოს მათი ჩვენებების სიზუსტე.

მოვლენის გახსენების დროს აღმოცენებული დეზინფორმაციის ეფექტის კვლევისას ლოფტუსმა (1979) აღმოაჩინა, რომ დეზინფორმაციის შთამაგონებელი შეკითხვების შემდეგ მოწმეებს ნამდვილად შეუძლიათ დარწმუნდნენ იმაში, რომ მწვანე სინათლე სინამდვილეში იყო წითელი. ისინი ნიშანს „დაუთმე გზა" აღიქვამენ როგორ ნიშანს „სდექ", ჩაქუჩს – სახრახნისად, „ა" ჟურნალს - „ბ" ჟურნალად, დოქტორ ხენდერსონს – დოქტორ დევიდსონად, დილის ფაფას – კვერცხად, სუფთად გაპარსულ მამაკაცს – წვერიან კაცად.

ჰიპოთეზა: შეუძლიათ თუ არა შეკითხვებში არსებულ „უდანაშაულო" კარნახებს მოახდინოს შთამაგონებელი ზემოქმედება და დაამახინჯოს მოწმის მოგონებები?

სხვადასხვა მკვლევარის მიერ ჩატარებული იქნა მრავალი მსგავსი ექსპერიმენტი. ერთ-ერთი მათგანის მსვლელობისას ლექციის დროს სცენაზე მიმოდიოდა მამაკაცი.

სტუდენტების ორ ჯგუფს ეკითხებოდნენ დასაკვირვებელი პირის წონის შესახებ. ექს1-ის წევრებს აცნობეს, რომ მათ შეხედვით უნდა შეაფასონ სატვირთო მანქანის მძღოლი მამაკაცის წონა. ექს2-მა წევრებს სთხოვეს შეეფასებინათ სცენაზე მოსიარულე ახალგაზრდის, მოცეკვავე მამაკაცის წონა (ცხრილი 2.2.).

როცა თომას ნელსონმა, მონიკა ბირნატმა და მელვინ მანისმა სტუდენტებს სთხოვეს შეეფასებინათ მამაკაცების და ქალების სიმაღლე მათი ინდივიდუალური ფოტოების მიხედვით, ისინი, როგორც წესი, ამბობდნენ, რომ მამაკაცები უფრო მაღლები არიან (1990). ეს ხდებოდა მაშინაც კი, როცა მამაკაცები და ქალები თანაბარი სიმაღლის იყვნენ, როცა სტუდენტებს აფრთხილებდნენ იმის შესახებ, რომ მოცემულ შერჩევაში სქესი და სიმაღლე არანაირად არ არის დაკავშირებული, და როცა სწორი პასუხისთვის მათ ელოდათ მატერიალური დაჯილდოება.

---

[1] *მიერს* დ. მითით. თხზ. გვ. 127.

ცხრილი 2.2. ექსპერიმენტის შედეგები

დაკვირვების ობიექტის აღნიშვნა	ჯგუფის წევრების მიერ დაკვირვებულის მახასიათებლების შეფასება		დაკვირვებულის რეალური მახასიათებლები	
	წონა (ფუნტი)	ასაკი (წელი)	წონა (ფუნტი)	ასაკი (წელი)
სატვირთოს მძღოლი, მამაკაცი	172	27	140	19
მოცეკვავე, ახალგაზრდა ყმაწვილი	159	24	140	19

თურქი წარმოშობის ამერიკელმა ფსიქოლოგმა მუზაფერ შერიფმა 1935 წ. კოლუმბიის უნივერსიტეტში ექსპერიმენტულად შეისწავლა პიროვნების აღქმასა და შეხედულებებზე ჯგუფური აზრის გავლენა.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ექსპერიმენტის მსვლელობისას, რომელიც ტარდებოდა ბნელ ოთახში, კედელზე 4.5-5 მ დაშორებით ჩნდებოდა უძრავი მნათი წერტილი. რამდენადაც ოთახში იყო აბსოლუტური სიბნელე და ობიექტები, რომლებიც შედარებისთვის შეასრულებდნენ კოორდინატის ათვლის წერტილის როლს, არ იყო, აღმოცენდებოდა ავტოკინეტიკური ეფექტი – დამკვირვებლებს ეჩვენებოდათ, რომ წერტილი უწესრიგოდ მოძრაობდა.

შერიფი ექსპერიმენტს ატარებდა როგორც ცალკეულ ცდისპირებზე, ისე 2-3 კაციან ჯგუფებზე. ცდისპირთა ნახევარს (ᲔᲯ1) პირველი 100 შეხედულება გამოჰქონდა განმარტოებით. თითოეულ ცდის პირს უნდა ეპასუხა კითხვაზე, თუ რა მანძილით გადაადგილდა იგი. რამდენადაც ბნელ ოთახში რაიმე ათვლის წერტილის არჩევა შეუძლებელია, ცდის პირი ცდილობს გამოიცნოს: 15, 25, 20? ბოლოს და ბოლოს წერტილის მოძრაობის საშუალო დაშორებად განისაზღვრება 20 სმ.

მომდევნო სამ საექსპერიმენტო დღეს ისინი მონაწილეობდნენ სამ ცდაში ჯგუფის შემადგენლობაში. ᲔᲯ2 მოქმედებდა საწინააღმდეგო სქემის მიხედვით. თავიდან ამ ჯგუფის წევრები მუშაობდნენ სამ ჯგუფურ სერიაში 2-3 კაციან ქვეჯგუფებში, შემდეგ კი მოქმედებდნენ დამოუკიდებლად.

ექსპერიმენტის შედეგები. ᲔᲯ1-ის ცდის პირები სწრაფად იმუშავებდნენ ინდივიდუალურ ნორმებს (შეხედულება წერტილის გადაადგილების გზის შესახებ) და შემდგომაც მას ემხრობოდნენ. ეს ნორმები იყო საკმაოდ მყარი, თუმცა სხვადასხვა ცდის პირებთან განსხვავდებოდნენ.

როდესაც ᲔᲯ1-ის ცდისპირები გროვდებოდნენ 2-3 კაციან ჯგუფებში, მათი მოსაზრებები დადიოდა მეტნაკლებად საერთო ჯგუფურ ნორმაზე. პირველი ცდის პირი, წინა დღეს მიღებული გამოცდილებიდან გამომდინარე, წერტილის გზას განსაზღვრავს 2.5 სმ-ით, მეორე – 5სმ-ით. მათი გავლენით მესამე მონაწილე წერტილის გზას ამცირებს 20 სმ-დან (წინა დღის) 15 სმ-მდე (დღევანდელი). ჯგუფური ექსპერიმენტის მონაწილეთა შეხედულებები თანდათან სულ უფრო მეტად საშუალდებოდა. გამომუშავდებოდა წერტილის მოძრაობის შესახებ წარმოდგენის ჯგუფური ნორმა. ინდივიდუალური ჩვენებების ეს ცვლილებები განსაკუთრებით დიდია, თუ გავითვალისწინებთ, რომ სინათლის წერტილი საერთოდ არ მოძრაობდა. შესაბამისად, ჯგუფური ნორმა იყო მცდარი.

ᲔᲯ2-ში ჯგუფური ნორმა შემუშავდებოდა თავიდან და ინახებოდა შემდგომ ექსპერიმენტულ ცდებში.

განმეორებითი ექსპერიმენტი ჩატარდა ერთი წლის შემდეგ თითოეულ ცდის პირთან ცალ-ცალკე. თავიანთ შეხედულებებში ისინი ემხრობოდნენ ერთი წლის წინ გამომუშავებულ ნორმას.

შედეგების ინტერპრეტაცია. არასტრუქტურირებულ და მრავალმნიშვნელოვან სტიმულებთან შეჯახებისას ადამიანებს უმუშავდებათ ათვლის მდგრადი შინაგანი სისტემა, რომლის შესაბამისად გამოაქვთ მოსაზრებები. ოღონდ, სხვათა შეხედულებებთან შეჯახებისას, ისინი უარს ამბობენ საკუთარ მოსაზრებებზე და ეგუებიან პარტნიორთა შეხედულებებს. ათვლის საერთო სისტემა, რომელიც ყალიბდება სხვა ადამიანებთან ურთიერთობისას, აგრძელებს ინდივიდუალურ შეხედულებებზე ზემოქმედებას მათი არარსებობის შემთხვევაშიც.[1]

მოცემული ექსპერიმენტიდან შეიძლება უფრო ფართო სოციალური დასკვნის გაკეთება: თუ საზოგადოება ადამიანს არ სთავაზობს კოორდინატთა (იდეოლოგიურ, სოციალურ, სამართლებრივ, ზნეობრივ) მკვეთრ სისტემას, მისი ორიენტირების სისტემა შეიძლება სპონტანურად შეეწყოს სხვა სისტემებს.

2.3.3. საგამოძიებო და სასამართლო პროცესების მონაწილეებთან კომუნიკაციების სქემების გავლენა მოწმეთა ჩვენებებზე

შეიძლება თუ არა მოწმის ჩვენებები დამოკიდებული იყოს იმაზე, რომ იცის თუ არა მან, თუ რომელმა მხარემ გამოიძახა იგი?

კანადელმა ფსიქოლოგებმა დასავლეთ ონტარიოს უნივერსიტეტიდან ბრელ შეპარდმა და ნეილ ვიდმარმა (Blair Sheppard & Nevil Vidmar, 1980) ჩაატარეს ექსპერიმენტი, რომელშიც რამდენიმე სტუდენტი დანიშნეს ჩხუბის მოწმეებად, ასევე ადვოკატებად და ნაფიც მსაჯულებად. თუ მოწმეები საუბრობდნენ თავიდან მოპასუხის ადვოკატებთან, ისინი მოგვიანებით, სასამართლოზე იძლეოდნენ დაცვის მხარისათვის უფრო სასიკეთო ჩვენებებს.

მოგვიანებით ამავე უნივერსიტეტის მეცნიერებმა, ნეილ ვიდმარმა და ნენსი ლეირმა (Vidmar & Lair, 1983) გაართულეს ექსპერიმენტის სქემა. ისინი სტუდენტებს უჩვენებდნენ ფილმს ბარში ჩხუბის შესახებ, რომლის მსვლელობისას ერთ-ერთმა მონაწილემ მიიღო ბოთლით დარტყმა თავის არეში. შემდეგ ამ „მოწმეებს" გაუგზავნეს მოსაწვევები მოთხოვნით, რათა გამოცხადებულიყვნენ ჩვენების მისაცემად ან მოსარჩლის, ან ბრალდებულის, ან სასამართლოს სახელით. თითოეული ცდის პირი მიიწვიეს ცალკეულ „სასამართლო დარბაზში", სადაც ის დებდა ფიცს და იძლეოდა ჩვენებებს ბარში მომხდარი მოვლენის შესახებ.

სტუდენტებმა, რომლებიც ასრულებდნენ მოსამართლეთა როლს და დამოუკიდებელ შემფასებელთა ჯგუფმა, რომლებიც ეცნობოდნენ სასამართლო პროცესის ვიდეო ჩანაწერებს, არ იცოდნენ, თუ რომელი მოსაწვევი მიიღო კონკრეტულმა „მოწმემ". ექსპერიმენტის შედეგები წარმოდგენილია ცხრილში 2.3.

---

[1] *სოციალური ფსიქოლოგიის შესავალი.* ევროპული მიდგომა გვ. 392-393 *მიერს დ.* მითით. თხზ. გვ. 271-273. *საუკუნეებად ჯ.* ფსიქოლოგიის ისტორია. სამარა ბახრახ – მ. 2008. გვ. 437-438.

ცხრილი 2.3. მოწმეთა პოზიციების დამოკიდებულება სასამართლოზე მათი მოწვევის ინიციატივაზე

№ ნ/ნ	ინიციატივების მიხედვით გამოძახებული სტუდენტების ჯგუფები	ბრალდებულის ბრალეულობაზე მოწმეთა ჩვენებების ორიენტაციის დონე
1	ბრალდების მიერ	მაღალი
2	სასამართლოს მიერ	საშუალო
3	დაცვის მიერ	დაბალი

შედეგების ინტერპრეტაცია.

1. თუ სასამართლოს მიერ გამოძახებული მოწმეები იძლევიან მეტნაკლებად ობიექტურ ჩვენებებს, საწინააღმდეგო მხარეთა მოწმეები გაუცნობიერებლად იძლევიან მიკერძოებულ, ტენდენციურ და მათი მიმწვევი მხარისათვის სასარგებლო ჩვენებებს.

2. მოსამართლეები ამჩნევენ ამ ნაკლებადშესამჩნევ არაობიექტურობას.

ამასთან ნ. ვიდმარმა და ნ. ლეირმა დაადგინეს, რომ მოწმეები თავიანთ ნაამბობში არ ტოვებდნენ რაიმე მნიშვნელოვან ფაქტებს და დეტალებს. ისინი გაუცნობიერებლად ცვლიდნენ ხმის ტონსა და სიტყვების შერჩევას იმასთან დაკავშირებით, თუ ვისი მოპასუხეები იყვნენ (დაცვისა თუ ბრალდების). ეს საკმარისია იმისათვის, რომ ნაფიც მსაჯულებს შექმნოდათ სრულიად გარკვეული შთაბეჭდილება.[1]

ერთი და იგივე ჩვენებები შეიძლება თანაბარი ხარისხით იყოს როგორც ბრალის, ისე უდანაშაულობის მტკიცებულება.

ცნობილია სოციალურ-ფსიქოლოგიური კანონი – პირველადობის ეფექტი: ურთიერთსაწინააღმდეგო შინაარსის მქონე ორი შეტყობინებიდან დამარწმუნებელი ზემოქმედება გააჩნია მათგან იმას, რომელიც წარმოდგენილი იქნება პირველად.

სასამართლოზე პირველი და ბოლო სიტყვა ეთმობა ბრალდებას.

ნორმან მილერი და დონალდ კემპბელი შეისწავლიდნენ სამართალწარმოებაში პირველადობის ეფექტის აღმოცენებას (1959). ისინი ჩრდილო-დასავლეთის უნივერსიტეტის სტუდენტებს აცნობდნენ სამოქალაქო საქმის შესახებ რეალური სასამართლო პროცესის შემოკლებულ სტენოგრამას. ამასთან, ბრალდების მიერ წარმოდგენილი მთელი ინფორმაცია მათ შეაგროვეს ერთ ბლოკში, ხოლო დაცვის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია კი – მეორეში. სტუდენტებს საქმის გაცნობა შეეძლოთ ნებისმიერი ბლოკიდან.

როდესაც ერთი კვირის შემდეგ მათ უნდა გამოეთქვათ თავიანთი აზრი, უმეტესობა ილებდა იმ მხარეს, ვისი ინფორმაციითაც იწყებდნენ საქმის გაცნობას.[2]

2.3.4. ამოცანების სქემების გავლენა მოწმეთა ჩვენებებზე

იმას, თუ როგორ ზემოქმედებას ახდენს მოწმეთა ქცევაზე ამოცნობის ჩატარების განსხვავებული სქემები, მოწმობს საინტერესო ექსპერიმენტის შედეგები, რომელიც ჩატარდა 1981 წ. Malpass & Devine.

მკვლევარები მოწმეთა წინაშე ახდენდნენ ვანდალიზმის აქტის ინსცენირებას. შემდეგ მოწმეები დაყვეს ორ ექსპერიმენტულ ჯგუფად. ექპ1-ის წევრებს მიეცათ შემდეგი ტიპის ტენდენციური ინსტრუქცია: „ხულიგანი არის იმ ხუთ ადამიანს შორის, რომლებიც წარმოდგენილია ამოსაცნობად". ექპ2-ის წევრებთან ინსტრუქცია არატენდენციურად

---

[1] *ზიმბარდო ფ., ლაიფნე მ.* მითით. თხზ. გვ. 320. *მაიერს დ.* მითით. თხზ. გვ. 408.

[2] *მაიერს დ.* მითით. თხზ. გვ. 409.

იყო ფორმულირებული: „ხულიგანი შეიძლება იმყოფებოდეს ამოსაცნობად წარმოდგენილ პირებს შორის". სინამდვილეში ხულიგანი ამოსაცნობად წარმოდგენილ პირებს შორის არცერთ შემთხვევაში არ იყო.

ექსპერიმენტის შედეგები. ტენდენციური ინსტრუქციის მიმღები მოწმეების 78% ამოიცნობდა ხულიგანს სრულიად უდანაშაულო ადამიანებს შორის. არატენდენციური ინსტრუქციის მიმღებ მოწმეთაგან უდანაშაულო ადამიანებზე მიუთითა მოწმეთა 33%-მა. მკვლევარები მუთითებდნენ პასუხების ჩამონათვალში ისეთი ვარიანტების ჩართვის აუცილებლობაზე, როგორიცაა: „არცერთი აქ მყოფთაგან", და „არ შემიძლია ეთქვა სრული დარწმუნებით".[1]

2.4. ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე მოწმეთა გავლენის ფსიქოლოგიური ასპექტები

ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე მოწმეთა ჩვენებების სიცხადის გავლენა

რა ახდენს უფრო დიდ გავლენას სასამართლო გადაწყვეტილების მიღებაზე: ფაქტები თუ მოწმეთა ჩვენებები? ეს მარადიული კითხვაა, რომელიც შეიძლება გადაიჭრას მხოლოდ მკაცრი ექსპერიმენტული შემოწმების საშუალებით.

ელიზაბეტ ლოფტუსმა თანამშრომლებთან ერთად ჩაატარა შემდეგი ექსპერიმენტი. მონაწილეები – ვაშინგტონის უნივერსიტეტის სტუდენტები განაწილებულნი იყვნენ „ნაფიც მსაჯულთა" სამ ექსპერიმენტულ ჯგუფში.[2]

ექსპერიმენტის მიზანი – ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე მოწმეთა ჩვენებების გავლენის ხარისხის დადგენა.

დამოუკიდებელი ცვლადი – დანაშაულის თვითმხილველის ჩვენების არსებობა და სიცხადე. *დამოუკიდებელი ცვლადი* – ეჭვმიტანილის მიერ დანაშაულის აღიარება.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ექსპერიმენტის მონაწილეები ეცნობოდნენ ყაჩაღობის ერთიდაიმავე ჰიპოთეტური შემთხვევის სამ განსხვავებულ აღწერას.

პირველი ჯგუფის წევრები ღებულობდნენ ინფორმაციას, რომელშიც ეჭვმიტანილის ბრალი მტკიცდებოდა უდავო სამხილებით, მაგრამ დანაშაულის ჩადენის მოწმეები არ არსებობდა. მეორე ჯგუფის ცდის პირებმა მიიღეს იგივე ინფორმაცია და დამატებით ერთი თვითმხილველის ჩვენებები. მესამე ჯგუფის წევრები ეცნობოდნენ სამხილებს და თვითმხილველის ჩვენებებს, მაგრამ მოწმის ჩვენებების დისკრედიტაციას ჰქონდა ადგილი ბრალდებულის ადვოკატის მხრიდან, რომელმაც დაამტკიცა, რომ თვითმხილველს აქვს ძალზედ სუსტი მხედველობა და იყო სათვალის გარეშე.

ექსპერიმენტის შედეგები ასახულია ცხრილში 2.4.

ექსპერიმენტის შედეგების ინტერპრეტაცია. დანაშაულის მოწმეთა ჩვენებები, მათ შორის აშკარა ფაქტებით დისკრედიტირებულიც, აღიქმება, როგორც უფრო მეტად დამამტკიცებელი, ვიდრე უდავო მხილებები, რომლებიც არ დამტკიცდა თვითმხილველთა ჩვენებებით.

---

[1] *ზიმბარდო ფ., ლაიპე მ.* მითითებ. თხზ. გვ. 327.

[2] იხ.: *მაიერს დ.* მითით. თხზ. გვ. 401.

ცხრილი 2.4. ნაფიც მსაჯულთა მიერ დანაშაულში ეჭვმიტანილი პირის დამნაშავედ აღიარების დამოკიდებულება მოწმეთა ჩვენებების არსებობასა და სიცხადეზე.

ექსპერიმენტული ჯგუფი	მოწმეთა ჩვენებები	იმ ნაფიც მსაჯულთა პროცენტული რაოდენობა, რომლებმაც ეჭვმიტანილი აღიარეს დამნაშავედ
ეჯ 1	არ არის	18%
ეჯ 2	არის	72 %
ეჯ 3	არის, მაგრამ საეჭვო	68%

2.4.1. ნაფიც მსაჯულთა შეფასებაზე ჩვენებების სიზუსტისა და დეტალიზაციის გავლენა

მოწმეთა ჩვენებებში და ქცევებში ყველაზე მეტად რა მოქმედებს ნაფიც მსაჯულთა და მოსამართლეთა დასარწმუნებლად? სხვადასხვა სახით წარმოდგენილ ერთი და იმავე მოწმის ჩვენებებს შეუძლია თუ არა განსხვავებული გავლენა იქონიოს მათზე, ვისაც გამოაქვს სასამართლო ვერდიქტი?

გერი უელსმა, რ.კ. ლინდსეიმ კოლეგებთან ერთად განახორციელეს შემდეგი ექსპერიმენტული გამოკვლევა.[1]

მონაწილეები - ალბერტის უნივერსიტეტის სტუდენტები დაყოფილი იყვნენ 2 ექსპერიმენტულ ჯგუფად. ეჯ1 – მოწმეები და ეჯ2 – ნაფიცი მსაჯულები.

ექსპერიმენტის მიზანი. თვითმხილველთა ჩვენებების სიზუსტის გავლენის გამოვლენა ნაფიც მსაჯულთა მხრიდან მათდამი ნდობაზე.

დამოკიდებული ცვლადი – თვითმხილველთა ჩვენებების სიზუსტე.

დამოუკიდებელი ცვლადი – მოწმეთა ჩვენებებისადმი ნდობის ხარისხი.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ასობით მოწმის თანდასწრებით განხორციელდა კალკულატორის „ქურდობა".

ამის შემდგომ მოწმეებს (ეჯ1) სთხოვეს ეჭვმიტანილის იდენტიფიცირება ექსპერიმენტატორის მიერ წარმოდგენილი ფოტოსურათების მიხედვით. დანარჩენი ცდის პირები, (ეჯ2) როგორც ნაფიცი მსაჯულები, თვალყურს ადევნებდნენ თვითმხილველთა დაკითხვას, შემდეგ კი აფასებდნენ მათ ჩვენებებს.

ექსპერიმენტის შედეგები ასახულია ცხრილში 2.5.

ცხრილი 2.5. თვითმხილველთა ჩვენებების სიზუსტის გავლენა ნაფიც მსაჯულთა მხრიდან მათდამი ნდობაზე

ექსპერიმენტული ჯგუფი	მოწმეთა ზუსტი ჩვენებები	მოწმეთა არაზუსტი ჩვენებები	განსხვავება
ეჯ2 (ნაფიცი მსაჯულები) წევრების მხრიდან მოწმეთა ჩვენებებისადმი ნდობის მაჩვენებელი	80%	80%	0%

[1] იხ.: *მიერს* დ. მითით. თხზ. გვ. 401-402.

შედეგების განხილვა. მიღებული შედეგები მოწმობს იმას, რომ დამკვირვებლებს არ შეუძლიათ გამოყონ მოწმეები, რომლებიც მცდარად ამოიცნობენ დამნაშავეს ეჭვმიტანილში.

2.4.2. მოწმეთა თავდაჯერებულობის გავლენა ნაფიც მსაჯულებზე

მკვლევარები ორეტაპიან ექსპერიმენტში შეისწავლიდნენ სასამართლო დარბაზში მოწმის თავდაჯერებულობის გავლენას ნაფიც მსაჯულთა მხრიდან მისი ჩვენებებისადმი ნდობის ხარისხზე (Wells and al., 1979; Leippe an al., 1990).

ერთ შემთხვევაში, მათი დავალების თანახმად, მოწმეს თავი ეჭირა თავდაჯერებულად, მეორე შემთხვევაში კი – ახდენდა დაეჭვების დემონსტრირებას.

ექსპერიმენტის შედეგები. იმ მოწმეთა ჩვენებები, რომლებიც თავდაჯერებულად იქცეოდნენ, ნაფიც მსაჯულთა მიერ აღიქმებოდა უფრო სანდოდ.[1]

ლინდსეიმ, უელსმა და კეროლინ რამპელმა (Lindsay, Walls, Carolin Rumpel, 1981) ჩაატარეს შემდეგი ექსპერიმენტი.[2]

ცდის პირები განაწილებული იყვნენ სამ ექსპერიმენტულ ჯგუფში.

ᲔᲯ1-ის წევრებს (საიმედო მოწმეები) ჰქონდათ დამნაშავეზე ხანგრძლივად და გულდასმით დაკვირვების შესაძლებლობა. ᲔᲯ2-ის წევრებს (არასაიმედო მოწმეებს) არ ჰქონდათ დანაშაულის ვითარებებზე მკვეთრად დაკვირვების შესაძლებლობა. ᲔᲯ3 – იყვნენ ნაფიცი მსაჯულები.

ექსპერიმენტის მსვლელობა. ექსპერიმენტატორებმა მოახდინეს ძარცვის ინსცენირება. შემდეგ ნაფიც მსაჯულთა წინაშე მიმდინარეობდა ორივე ჯგუფის წარმომადგენელ მოწმეთა დაკითხვა. მაშინაც კი, როცა დანაშაულზე დაკვირვების პირობები კვალიფიცირდებოდა როგორც უკიდურესად არახელსაყრელი და თვითმხილველთა ორი მესამედი შეცდომით მიუთითებდა უდანაშაულო ადამიანებზე, ნაფიც მსაჯულთა 62% ინარჩუნებდა ნდობას მოწმეთა ჩვენებების მიმართ.

უელსი და მაიკლ დიპი თავიანთ ექსპერიმენტში შეისწავლიდნენ იმას, თუ რამდენადაა დამოკიდებული ნაფიც მსაჯულთა მხრიდან მოწმეთა ჩვენებების სანდოობის აღქმა მათი დარწმუნებულობის ხარისხზე.[3]

ცდის პირები განაწილებული იყვნენ სამ ექსპერიმენტულ ჯგუფში: ᲔᲯ1 - მოწმეები, რომელთაც კარგად ახსოვდათ დანაშაულის წვრილმანი დეტალები, ᲔᲯ2 – მოწმეები, რომელთაც ცუდად ახსოვდათ დანაშაულის წვრილმანი დეტალები, ᲔᲯ3 – ნაფიცი მსაჯულები.

ცვლადები: დამოუკიდებელი – თვითმხილველებთან დანაშაულის სახეების დეტალიზაციის ხარისხი, დამოკიდებული – მოწმეთა ჩვენებების მიმართ ნდობის ხარისხი.

ექსპერიმენტის შედეგი. ნაფიცი მსაჯულები უფრო მეტად ენდობოდნენ იმ მოწმეებს, რომლებსაც შეეძლოთ დანაშაულის წვრილმანი დეტალების გახსენება.

ინტერპრეტაცია. მიუხედავად იმისა, რომ ადამიანებს, რომლებიც იმახსოვრებენ მოვლენათა წვრილმან დეტალებს, აქვთ დანაშაულის არსებითი ელემენტების დამახსოვრების ნაკლები შანსები, ნაფიცი მსაჯულები მათ მიიჩნევენ მოვლენის ზუსტი სახის შექმნის უნარის მქონედ.

---

[1] იხ.: *ზიმბარდო ფ., ლაიპე მ.* მითით. თხზ. გვ. 341

[2] იხ.: *მიერს დ.* მითით. თხზ. გვ. 402-403.

[3] იხ.: *მიერს დ.* მით. თხზ. გვ. 402-403. *ზიმბარდო ფ., ლაიპე მ.* მითით. თხზ. გვ. 323.

ბელმა და ლოფტუსმა (1989) ჩაატარეს ექსპერიმენტი, რომელშიც იკვლევდნენ ჩვენებების დეტალიზაციის გავლენას ნაფიც მსაჯულთათვის მათი დამაჯერებლობის ხარისხზე.

ერთ შემთხვევაში მაღაზიის ძარცვის მოწმე ქალი მიუთითებდა იმაზე, რომ დანაშაულის მეორე თვითმხილველმა რამდენიმე შენაძენი გააკეთა, მეორე შემთხვევაში კი ის ამბობდა, რომ მან შეიძინა რძიანი ირისები და ერთი ბოთლი დიეტური კოკა-კოლა.

ექსპერიმენტის შედეგებმა აჩვენა, რომ მეორე შემთხვევაში, როცა ჩვენებების დეტალიზაცია იყო უფრო მაღალი, ნაფიც მსაჯულთა მხრიდან ისინი აღიქმებოდა მაღალი ხარისხის ნდობის გამომწვევად.[1]

1972 წ. აშშ-ის უმაღლესმა სასამართლომ ჩვენების მიცემის დროს მოწმის საკუთარ თავში დარწმუნებულობა ჩართო იმ ნიშნების რიცხვში, რომლებითაც უნდა იხელმძღვანელონ ნაფიცმა მსაჯულებმა მოწმის ჩვენების შეფასებისას. რამდენადაც გამართლებულია ეს?

სტენლი სიუ, რონალდ სმიტი და ქეით ქოლდუელი (1973) ვაშინგტონის უნივერსიტეტის სტუდენტებს აცნობდნენ მაღაზიაში მომხდარი მკვლელობით ძარცვის აღწერას. მათ წარუდგინეს ასევე ბრალდებისა და დაცვის მასალები. სანამ ბრალდების მტკიცებულებები იყო სუსტი, არავინ არ აღიარებდა ბრალდებულს დამნაშავედ. როდესაც ამ ბრალდებებს დაემატა ბრალდებულის სატელეფონო ზარის ჩანაწერი, ეგი დამნაშავედ ცნო ნაფიც მსაჯულთა დაახლოებით მესამედმა ნაწილმა და ეს მიუხედავად იმ ფაქტისა, რომ მოსამართლემ დაადგინა არ ჩაეთვალათ ეს ჩანაწერი კანონიერ მტკიცებულებად და ნაფიცი მსაჯულებისგან მოითხოვა მხედველობაში არ მიეღოთ ეგი გადაწყვეტილების გამოტანისას (შემდეგნაირად: „ნათქვამს არ უნდა ჰქონდეს მნიშვნელობა თქვენს მიერ საქმის განხილვისას. თქვენ უნდა უკუაგდოთ ეს ჩვენებები").[2]

შარონ ვულფმა და დევიდ მონტჰომერმა გაარკვიეს, რომ ეს ტენდენცია კიდევ უფრო აშკარად აღმოცენდება სასამართლო პრაქტიკაში. ისინი თვლიან, რომ მოსამართლის მსგავს განცხადებებს შეუძლია რეაქტიული წინააღმდეგობის გამოწვევა. ნაფიც მსაჯულთა ყურადღება ფიქსირდება იმ ჩვენებებზე, რომელთა გათვალისწინებაც აკრძალულია.[3] ეს ძალიან ჰგავს ცნობილ თამაშს, როდესაც ვინმეს სთხოვენ არავითარ შემთხვევაში არ იფიქროს მწვანე მაიმუნზე. ცნობიერება კვლავ და კვლავ უნებლიედ უბრუნდება ამ აკრძალვას.

2.4.3. მოწმეთა მიმზიდველობის გავლენა ნაფიც მსაჯულთა დამოკიდებულებაზე

შეიძლება თუ არა ჩავთვალოთ, რომ მოწმეთა ჩვენებების დამაჯერებლობა დამოკიდებულია ისეთ ფაქტორებზე, რომელთაც არავითარი დამოკიდებულება არა აქვს განსახილველ საქმესთან და გამორჩევით მხოლოდ გარკვეულ მოწმეებს გააჩნია მოსამართლეებსა და ნაფიც მსაჯულებზე ზემოქმედების მეტი პოტენციალი, ვიდრე სხვებს.

---

[1] *ზიმბარდო ფ., ლაიპე მ.* მითით. თხზ. გვ. 340.

[2] იხ.: *მიერს დ.* მითით. თხზ. გვ. 416.

[3] იქვე. გვ. 417.

მაიკლ ეფრანი (1974) ტორონტოს უნივერსიტეტში იკვლევდა მსჯავრდადებულის (მოპასუხის) ფიზიკური მიმზიდველობის გავლენას სასამართლოს მიერ გამოტანილი სასჯელის სიმკაცრეზე.[1]

გამოკვლევის პირველ ეტაპზე ის შემდეგი კითხვით მიმართავდა სტუდენტებს: „ახდენს თუ არა გავლენას მიმზიდველობა სასჯელის სიმკაცრეზე?" გამოკითხულთა უმეტესობამ უპასუხა „არა".

გამოკვლევის მეორე ეტაპზე ეფრანმა წარუდგინა სტუდენტებს სასამართლო საქმის აღწერა და მიმზიდველი და არამიმზიდველი გარეგნობის ეჭვმიტანილთა ფოტოები.

შედეგი: ცდის პირთა უმეტესობა სიმპათიურ ეჭვმიტანილებს მიიჩნევდნენ ნაკლებად დამნაშავეებად და მათ მიმართ საჭიროდ მიიჩნევდნენ ნაკლებ სასჯელს.

კრის დაუნსმა და ფილიპ ლაიონზმა (1991) ჩაატარეს ორეტაპიანი ექსპერიმენტი.[2]

პირველ ეტაპზე მათ ბადრაგ პოლიციელებს სთხოვეს შეეფასებინათ 1742 ბრალდებულის ფიზიკური მიმზიდველობა, სამართალდარღვევის 40 საქმის მიხედვით.

გამოკვლევის მეორე ეტაპზე ექსპერიმენტატორები შეისწავლიდნენ მოსამართლეთა მიერ დანიშნული ჯარიმებისა და გირაოს რაოდენობას.

ექსპერიმენტის შედეგები. მოსამართლეები უმეტეს შემთხვევაში ფიზიკურად ნაკლებად მიმზიდველ ბრალდებულებს უსჯიდნენ უფრო მეტად მკაცრ სასჯელს.

2.4.4. მოსამართლეთა საკომუნიკაციო პატერნების გავლენა ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე

ბლანკმა კოლეგებთან ერთად 1985 წ. მოახდინეს ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე მოსამართლის პოზიციის გავლენის ხასიათის გამოკვლევა. გამოკვლევის მსვლელობისას ხორციელდებოდა მუნიციპალურ სასამართლოებში პროცესებზე მოსამართლეთა ქცევის ვიდეო ჩაწერა.

პატერნი (ინგ. Pattern – მოდელი, ნიმუში) – სენსორული სტიმულების, როგორც ობიექტების ერთი კლასისადმი მიკუთვნებულობ, გაერთიანება.

გამოკვლევის შედეგები მოწმობს იმას, რომ:

1) მოსამართლეები, რომელთაც განსახილველ საკითხზე გააჩნიათ ამოსავალი შეხედულება, მას აქტიურად გამოხატავენ შემდეგი საშუალებებით:

- გაცემული მითითებების ტონით;
- თავის ქნევის დროითა და ხასიათით;
- მიმიკებით (ღიმილი და წარბების შეჭმუხვნა);

2) მოსამართლეთა არავერბალური ქცევა გავლენას ახდენს ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე.

ამასთან დაკავშირებით ვიკი სმიტმა (1991) დაასაბუთა მოსამართლეებთან სასამართლომდე სატრენინგო სესიის ჩატარება, რომელიც მიზანმიმართულია მათ მიერ საქმის მსვლელობაზე წინასწარ განუზრახველი გავლენის გაფრთხილების ხერხების შესწავლისაკენ.

---

[1] *მიერს* დ. მითით თხზ. გვ. 414.

[2] იხ.: *მიერს* დ. მითით თხზ. გვ. 415.

2.4.5. ნაფიც მსაჯულთა გადაწყვეტილებაზე საქმის მასალების წინასწარი განხილვის გავლენა მის[1]-ში

ჯეფრი კრამერმა ფართომასშტაბიან ექსპერიმენტში (რომელშიც მონაწილეობას იღებდა 800-ზე მეტი ადამიანი) აჩვენა, რომ ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე გავლენას ახდენს არა მხოლოდ მოსამართლის მითითებები, არამედ მის-ში სასამართლომდე განხილვაც.

კრამერი აცნობდა ნაფიც მსაჯულებს (რომელთა უმრავლესობა იმართებოდა ნაფიც მსაჯულთა რეესტრში) მასობრივი საინფორმაციო საშუალებების მიერ გადმოცემულ გამამტყუნებელ შეტყობინებებს, სუპერმარკეტის ძარცვაში ეჭვმიტანილი ადამიანის წარსული ნასამართლეობის შესახებ. ისინი უყურებდნენ პროცესის განმეორებას ვიდეოჩანაწერში.

ამის შემდეგ ცდის პირები იყოფოდნენ ორ ექსპერიმენტულ ჯგუფად. ეჯ1-ის წევრები ისმენდნენ მოსამართლის მოთხოვნას მის-ში საქმის სასამართლომდელი განხილვის იგნორირების აუცილებლობის შესახებ. ეჯ2-ის წევრებს ეს ინფორმაცია არ მიეწოდებოდა.

ექსპერიმენტის შედეგები მდგომარეობს შემდეგში: მოსამართლის მითითების ეფექტს პრაქტიკულად არ ჰქონდა ადგილი.[2]

დექსტერმა და სხვებმა (Dexter & others, 1992) ექსპერიმენტულად დაამტკიცეს, რომ პირობითი ნაფიცი მსაჯულების დაპირებაც კი, რომ არ გაითვალისწინებდნენ გამამტყუნებელი შეტყობინებების შემცველ ინფორმაციას და უზრუნველყოფდნენ პირად მიუკერძოებლობას, არ ხსნიდა (უკუაგდებდა) სასამართლო გამოცხადების შთამაგონებელი ზემოქმედების ეფექტს.

ფ. ზიმბარდო

ე. ლოფტუს

სოლომონ ეშ

ჯ. დარლი

---

[1] მის – მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები.

[2] *მაერს დ.* მითით. თხზ. გვ. 417.

თემა III. მენეჯმენტისა და მარკეტინგის ფსიქოლოგია

3.1. მენეჯმენტი და მისი ფსიქოლოგიური არსი

მართვა, რომლის მნიშვნელობა გაცნობიერებული იქნა ჯერ კიდევ XIX საუკუნეში, საქონლის წარმოებისა და მომსახურების სფეროსთან მიმართებაში, აღინიშნა სპეციალური ცნებით – *მენეჯმენტი* – (ინგ. management). ინგლისურ ენაში სიტყვის „მენეჯმენტი" სემანტიკა ბუნდოვანი და არაერთმნიშვნელოვანია. XX საუკუნის მენეჯმენტის ერთ-ერთი ყველაზე ცნობილი თეორეტიკოსი პიტერ დრუკერი წერს:

„ტერმინი „მენეჯმენტი" ძნელია გასაგებად, რადგან იგი სპეციფიკურად ამერიკული წარმოშობისაა და ძნელად თუ გადაითარგმნება რომელიმე სხვა ენაზე, მათ შორის ბრიტანული კუნძულების ენაზეც".

იგი აღნიშნავს, რომ ეს ტერმინი გულისხმობს დაქირავებულ პროფესიონალ მმართველთა საქმიანობას კერძო სექტორში. ამიტომ ამერიკულ მოხმარებაში მენეჯმენტი, როგორც ცნება, არ არის „მართვის" ცნების ადექვატური. შემთხვევითი არაა, რომ ინგლისურ ენაში არსებობს მეორე ცნება - „ადმინისტრაციული მართვა", რომელიც გამოიყენება არასაწარმოო, უმეტესწილად, სახელმწიფო ორგანიზაციებთან მიმართებაში.

მართვა – არის გვარობრივი კატეგორია, მენეჯმენტი – სახეობრივი. მენეჯმენტი – არის მართვა, ოღონდ – განსაკუთრებული. მისი თავისებურებების საფუძველი არის მარკეტინგი, ორგანიზაციის, მისი ყველა ელემენტის მართვის აგება იმ საქონლისა და მომსახურების წარმოების მიზნით, რომელზეც არის მოთხოვნილება, რომელიც უზრუნველყოფს გასაღებას და იძლევა მოგებას. პ. დრუკერი პოპულარულად ახდენდა ამ მიზნის კომენტირებას ასე: გასაღებაზე ძალისხმევა არ არის საჭირო, რაც შესაძლებელია, თუ კარგად შევისწავლით და გავიაზრებთ კლიენტს და შევთავაზებთ საქონელს ან მომსახურებას, რომელიც ზუსტად იქნება მისი შესაფერისი და თავის თავს თვითონ გაყიდის.

საბაზრო ეკონომიკასა და მენეჯმენტში ადამიანთა ფსიქოლოგიის გამოვლენა მრავალდონიანია, შეიძლება ითქვას, რომ იგი მისით განსჭვალულია. ეკონომიკა არასოდეს არ ყოფილა და არც შეიძლება იყოს საზოგადოების სისტემაში იზოლირებული სფერო და არ ემორჩილება მხოლოდ გარკვეულ კერძო, წმინდა ეკონომიკურ კანონებს. იგი ფუნქციონირებს და ვითარდება არა თავისთავად, ადამიანებისგან დამოუკიდებლად, არამედ, პირიქით, მათ ცნობიერებასთან და ნებელობასთან კავშირში.

მენეჯმენტისთვის მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ წარმოების პერსონალისა და მომხმარებლის, არამედ *თვით მწარმოებლის* – მეწარმისა და მენეჯერის ფსიქოლოგიის გამოვლინებები. ამასთან ეს უკანასკნელნი საზოგადოდ წინააღმდეგობრივია და შეუძლიათ არა მხოლოდ დადებითი, არამედ უარყოფითი შედეგების მოტანა. საქმე უპირველესად ისაა, რომ საზოგადოების ნებისმიერი სტრუქტურის მართვა მიეკუთვნება სოციალურ მართვას. მენეჯმენტი შეუძლებელია თავისუფალი იყოს საზოგადოებისაგან, მასში მიმდინარე მოვლენებისგან და იმავდროულად არ შეიძლება გავლენას არ ახდენდეს ამა თუ იმ სახით მასზე, მოქალაქეთა ცხოვრებაზე. ბიზნესის ტრადიციული მიზანი – ესაა მაქსიმალური მოგების მიღება ნებისმიერი კანონიერი საშუალებით. იგი თავის თავში

ატარებს არა მხოლოდ კონსტრუქციულ, არამედ დამანგრეველ გაელენას საზოგადოებაზე, მოსახლეობაზე, ბუმერანგიით უბრუნდება რა თვით ბიზნესს.

ცივილიზებული მეწარმეობის და მენეჯმენტის მიღწევაში გადამწყვეტია არა მისი განხორციელების ხერხის ფლობა, არამედ მისი სუბიექტების პიროვნული თვისებები, მათი ფსიქოლოგია, მიმართება მიზნებისადმი, ქვეყნის ინტერესებისადმი და ხალხისადმი, პერსონალისადმი, სამართლისადმი, ზნეობრიობისადმი, სამუშაოს საშუალებებისა და მეთოდების არჩევანისადმი და სხვა.

„მენეჯმენტი" (ზოგადად) და „მარკეტინგი" (კერძოდ) ურთიერთდაკავშირებული ცნებებია და სწორი მენეჯმენტის გარეშე წარმატებული მარკეტინგი შეუძლებელია. ამდენად, მარკეტინგის ფსიქოლოგიის შესწავლის პარალელურად აუცილებელია მენეჯმენტის ფსიქოლოგიის შესწავლაც.

3.1.1. მეწარმეობისა და მენეჯმენტის კულტურის ფსიქოლოგია

ორგანიზაციული კულტურის მიმართ ფსიქოლოგიური მიდგომა

ბოლო ორი ათეული წელია ლიტერატურაში, სადაც გაშუქებულია მართვის საკითხები, განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება საწარმოს, ფირმის, დაწესებულების ორგანიზაციულ კულტურას. მაგრამ, ეკონომიკისა და მენეჯმენტის შესახებ წიგნებში მას, არცთუ იშვიათად, ახასიათებენ მარტივად — როგორც ქცევებისა და ფასეულობების ნორმების ერთობლიობას, რომელიც ჩამოყალიბდა ორგანიზაციაში. დასავლურ პუბლიკაციებში მოცემულია უფრო მდიდარი განმარტება — ფილოსოფიური და იდეოლოგიური წარმოდგენები, ფასეულობები, მრწამსი, რწმენები, მოლოდინები, ქცევების ნორმები, რომლებიც კრავენ ორგანიზაციას ერთ მთლიანობაში და დანაწილებულია მისი წევრების მიერ[1].

განმარტების მიხედვით *კულტურა* (*ლათ.* cultura — დამუშავება, აღზრდა, განათლება, განვითარება, თაყვანისცემა) — ეს არის ადამიანის სულიერი და ფიზიკური ძალების, ადამიანთა საზოგადოების, მათი შესაძლებლობების, ფასეულობების, ქცევების ნორმების, ასევე მათი პროდუქტების განვითარების დონე, რომლებიც შეეფერება თავიანთ ისტორიულ პერიოდს. ამ განმარტებაში არსებითია განვითარების დონის კატეგორია. ყველაფერი, რაც ჩამოყალიბდა ისტორიულად ან ცხოვრებისეული გამოცდილებით, მიეკუთვნება კულტურას, მაგრამ მნიშვნელოვანია, რამდენად ამაღლდა განვითარების ზღვარი და სწორედ რომელ ქცევას წარმოშობს ეს განვითარება. დაბალი განვითარების დროს საუბრობენ არა კულტურაზე, არამედ უკულტურობაზე. ამიტომ, *საწარმოს ორგანიზაციული კულტურა — ეს არის კავშირების, ურთიერთობების, ქცევების, შრომისა და მიღწეული შედეგების განვითარების მაღალი დონე, რომელიც ჩამოუყალიბდა ერთად მომუშავე ადამიანებს.*

ორგანიზაციული კულტურა (ფსიქოლოგიური თვალსაზრისით) — ეს არის სოციალურ-ფსიქოლოგიური ჯგუფური ფენომენი, ყველა კატეგორიის პერსონალის შრომისა და ცხოველმოქმედების ხელსაყრელი ფსიქოლოგიური კლიმატი, რომლებიც უზრუნველყოფენ მათ კორპორატიულ ერთობას, მიზანსწრაფვას, შრომისმოყვარეობასა და მიღწეულ მაღალ ეკონომიკურ, სოციალურ და ზნეობრივ შედეგებს.

ორგანიზაციული კულტურის კომპონენტებია:

---

[1] *Kilmann R., Saxston M.J. & Serpa R.* Issues in Understanding and Changing Culture // California Management Review. Winter, 1986. P. 89.

- *მიზანსწრაფვა* — პერსონალის მიერ საწარმოს მისიისა და მასში თავისი საქმიანობის გათვითცნობიერებული მნიშვნელობა; ეკონომიკური, სოციალური და ზნეობრივი მიზნებისა და კრიტერიუმების ბალანსირება საქმიანობაში;
- *ჯგუფური იდენტიფიცირება* — ყველა მუშაკის ფსიქოლოგიური ჩართულობა საწარმოს ცხოველმოქმედებაში, მისი მოთხოვნებისა და პირობების მიღება, კორპორატიული ლოიალობა;
- *ინტეგრირება* — ყველა კატეგორიის პერსონალის გაერთიანება ერთ შრომით კოლექტივში; ცნობიერების, ფსიქოლოგიის, ადამიანებისა და მათი ურთიერთობების, ურთიერთმოქმედებების, ხელმძღვანელობის, მენეჯმენტისა და მათი ლიდერობის ერთიანობის კორპორატიულობა;
- *კომპლექსურობა* — შრომის ცხოველმოქმედების ყველა ძირითადი ფსიქოლოგიური პარამეტრების მოცვა: ეკონომიკური კულტურის, ზნეობრივი კულტურის, შრომითი კულტურის, ჯანმრთელობის კულტურის;
- *ქცევების რეგულირება* — ჯგუფური და პიროვნული აზრების, ფასეული ორიენტაციების, დადგენილებების, ინტერესების, მოთხოვნილებების, მოტივების, ქცევების არაფორმალური ნორმებისა და წესების, ტრადიციებისა და წესჩვეულებების ერთიანობა, სიმტკიცე და სოციალურ-ფსიქოლოგიური განვითარება;
- *თვითრეგულირება* — ჯგუფური და ინდივიდუალური უნარი თვითკონტროლის, კორეგირებული ზომების ინიციატივიანი მიღების, შრომის პირობებისა და საშუალებების სრულყოფის მიმართ.

რეალური ფსიქოლოგიური მიზნები, ფასეულობები, ნორმები — ეს ის არ არის, რაც დაკალებულია, არამედ ისაა, რაც რეალურად არსებობს ადამიანთა შეგნებაში და წარმართავს მათ აქტიურობას. ასე რომ, ფასეულობები — სოციალური კატეგორიაა, საზოგადოების კულტურის კუთვნილება, ხოლო *ფასეული ორიენტაცია* — მოცემული ადამიანის (ჯგუფის) მიერ ამორჩეული ობიექტი, პირობა, შედეგი, მის მიერ აღქმული, როგორც მისთვის ნამდვილი ფასეულობა, მოწონებული, მისთვის მიმზიდველი, ამიტომაცაა, რომ თავის ქცევებში მათზეა ორიენტირებული. ორგანიზაციის პერსონალის ფასეული ორიენტაციები — ეს არის, რაც რეალურად დამტკიცდა მის გარემოცვაში, როგორც ფასეული, რომლითაც იგი ხელმძღვანელობს.

ორგანიზაციული კულტურის სოციალურ-ფსიქოლოგიური ფენომენის სირთულე და მნიშვნელოვნობა სერიოზულ ამოცანებს აყენებს ცივილიზებული მენეჯმენტის განხორციელებაში. არ არის საკმარისი გამოაცხადო მიზნები და ამოცანები, მნიშვნელოვანია, რათა მათ შეაღწიონ ადამიანთა ცნობიერებაში, მათ ფსიქოლოგიასა და ქცევებში, წარმართონ მათი საქმიანობა. ასევე არ შეიძლება ორგანიზაციულ კულტურას პასიურად მოეპყრო, როგორც ისეთს, რაც ყალიბდება და მკვიდრდება საწარმოში სტიქიურად. ნათელია, რომ ფსიქოლოგიური თვალსაზრისით ჭეშმარიტი ორგანიზაციული კულტურის მიღწევა მოითხოვს აქტიურ, მიზანმიმართულ მუშაობას და მენეჯმენტის მიერ იმის ხელშეწყობას, რაც შეესაბამება ჭეშმარიტ ორგანიზაციულ კულტურას და იმის თავიდან აცილებას, რაც მას აფერხებს. ფსიქოლოგიური სირთულე საწარმოში განისაზღვრება ადამიანთა მდგომარეობის გარჩევითაც — მესაკუთრისა და დაქირავებული მუშაკების, შემოსავლების არათანაბარზომიერი განაწილებით, ფუნქციების, მოვალეობების, უფლებების განსხვავებით, მუშაკების ინდივიდუალური თავისებურებების მრავალსახეობით.

საწარმოში ორგანიზაციული კულტურის ფორმირების ამოცანების გადასაჭრელად მენეჯერმა უნდა ჩამოაყალიბოს ცნობიერებაში *ორგანიზაციულ-ფსიქოლოგიური კონცე-*

ფცია – მკაფიო და დეტალური წარმოდგენა იმაზე, თუ როგორი უნდა იყოს ორგანიზაციული კულტურა საწარმოში მისი ხელმძღვანელობით და როგორ შექმნას იგი.

მეცნიერულ-ფსიქოლოგიური მიდგომა შრომის ორგანიზაციის კულტურასთან

ფსიქოლოგიამ დიდი წვლილი შეიტანა შრომის ეფექტიანობის ამაღლების სხვადასხვა წესის შემუშავებაში. ამ საკითხებზე ფსიქოლოგიური რეკომენდაციები და წიგნები მრავლადაა. რეკომენდაციები ხშირად ისეთ წვრილმანებს ეხება, რომ გეგონებათ მათ არსებითი პრაქტიკული მნიშვნელობა არ გააჩნია. მაგრამ ყველა რეკომენდაცია აგებულია შრომის ნაყოფიერებისა და ხარისხის, ჩავარდნების, წუნის, გატეხვის, ტრავმებისა და ავარიების ზუსტ კვლევებზე. მწვავე კონკურენტული ბრძოლის პირობებში ბაზარზე ეს რეკომენდაციები მნიშვნელოვანია შრომის ნაყოფიერების, პროდუქციის ხარისხის ასამაღლებლად, ამიტომ მეცნიერულ-ფსიქოლოგიური მიდგომა შრომის ორგანიზაციასთან წარმოადგენს თავად მისი კულტურისა და მენეჯმენტის პირობას და გააჩნია ეკონომიკური და ფინანსური განზომილება.

იმის გაგებამ, რომ შრომის ნაყოფიერება დამოკიდებულია (სამუშაო ადგილებზე) ხელსაყრელ ფსიქოლოგიურ და ფსიქოფიზიოლოგიურ პირობებზე, პირველი მეცნიერული ასახვა პოვა ფ. ტეილორის სისტემაში, მის მიერ შემუშავებულ შრომის სამეცნიერო ორგანიზაციაში (შსო), რაც სტიმულს აძლევდა შრომის შესახებ მეცნიერების ახალი დარგების განვითარებას – *შრომის ფიზიოლოგია, შრომის ფსიქოლოგია, საინჟინრო ფსიქოლოგია, შრომის ჰიგიენა, პროფესიების ფსიქოლოგია, ფსიქოდიაგნოსტიკა* და *კომპლექსური მეცნიერება – ერგონომიკა*. შრომის სამეცნიერო ორგანიზაცია დღეანდელი გაგებით – ეს არის სხვადასხვა მეცნიერების მიღწევების რეალიზაციის განშტოებული მიმართულება შრომის ეფექტიანობის ამაღლების მიზნით.

სამუშაო ადგილის ორგანიზაციის ფსიქოლოგიური საფუძვლები

რაციონალური და მეცნიერულად დასაბუთებული შრომის ორგანიზაციის საწყის ამოცანას წარმოადგენს *სამუშაო ადგილების ორგანიზაცია*. იგი გულისხმობს შემდეგ ღონისძიებებს:

- სათავსისა და სამუშაო ადგილის ფსიქოლოგიურად ხელსაყრელი სივრცობრივი პარამეტრების, სამუშაო ადგილის, მაგიდის, დასაჯდომის, დათვალიერების ზონის დაგეგმვის უზრუნველყოფა, ასევე ინფორმაციის ასახვის საშუალებების, მართვის ორგანოების და მათი მისაწვდომობის (ხელებისა და ფეხებისათვის), მოცემული სამუშაოსთვის მოხერხებულად და სპეციალურად მოწყობილი ინსტრუმენტის რაციონალური განთავსების უზრუნველყოფა;
- ოპტიმიზაცია სისტემის „ადამიანი-მანქანა" (საინჟინრო ფსიქოლოგიის ცენტრალური ამოცანა): ადამიანსა და მანქანას შორის ფუნქციების რაციონალური განაწილება, მათი შესაძლებლობების შეთანხმება (მაგალითად, ადამიანის საინფორმაციო გამტარუნარიანობის გათვალისწინება), კონტაქტური ურთიერთქმედების მოხერხებულობა; ტექნიკური მოწყობილობების შექმნა და გამოყენება, რომელსაც გააჩნია ადამიანის ზოგიერთი შესაძლებლობა და ათავისუფლებს მას (ადამიანს) რუტინული მოქმედებებისგან, იგი აფრთხილებს საშიშროების შესახებ, შეუძლია რჩევის მოცემა და საჭარო და რთულ სიტუაციებში ოპტიმალური გადაწყვეტის ვარიანტების შემოთავაზება;

• ოპტიმიზაცია სისტემის „ადამიანი (მომუშავეთა ჯგუფი) – მანქანა (ტექნიკური საშუალებები) – გარემო" (ერგონომიკაში შესწავლისა და დახელოვნების ცენტრალური ობიექტი) – ტექნიკის ერგონომიკული თვისებები (მართვადობა, მომსახურება, ათვისების მოხერხებულობა), პროექტის შედგენა, კორექტირება, ადამიანთა საქმიანობის რაციონალური ორგანიზაცია;

• მეთოდების და ხელსაწყოების შექმნა და გამოყენება, რომელიც ავტომატიზებულად ახორციელებს კონტროლსა და შეფასებას მომუშავეთა ფუნქციური მდგომარეობის შესახებ და თავიდან აცილებს მათ ყურადღების, სიფხიზლისა და დაძინების უნებლიე დაქვეითებისგან;

• ხელსაყრელი სამუშაო გარემოს შექმნა, სადაც იმყოფება მომუშავე (სიერცე, დიზაინი, განათება, შუქი, ტემპერატურა, ჰაერის შემადგენლობა, გამოსხივების, ბგერითი დაბრკოლების არარსებობა და სხვა).

ᲐᲓᲐᲛᲘᲐᲜᲘᲡ ᲨᲠᲝᲛᲘᲡᲣᲜᲐᲠᲘᲐᲜᲝᲑᲘᲡ ᲓᲐᲪᲕᲐ

შრომისუნარიანობა – ადამიანის ფსიქოლოგიური და ფიზიოლოგიური შესაძლებლობა განსაზღვრული დროის განმავლობაში ეფექტიანად შესრულოს სამუშაო. მუშაობისას ძალთა მარაგის გახარჯვა აჩენს და აძლიერებს დაქანცვას (ორგანიზმის ფიზიოლოგიური მდგომარეობა, რომლის დროსაც დამახასიათებელია მისი სამუშაო შესაძლებლობების დაქვეითება) და დაღლილობის შეგრძნებას (ფსიქიკის მდგომარეობა, რომლის დროსაც იგრძნობა ძალთა გამოცლა, სისუსტე, მოწყენტილობა, უხალისობა, სამუშაოს გაგრძელების სურვილის უქონლობა, დასვენების მოთხოვნილება, აზროვნების ფუნქციის, მეხსიერების, ყურადღების, ნებელობის გაუარესება და სხვ.). რაც უფრო მეტია დაქანცვა და დაღლა, მით ნაკლებია შრომისუნარიანობა და შრომის ეფექტიანობის მაჩვენებლები, მით მეტია უხეში შეცდომების, წუნის, სიფხიზლის დაკარგვის, რეაქციის სისწრაფის მოძრაობების კოორდინაციის დაქვეითების რიცხვი და ა.შ.

ადამიანის შრომისუნარიანობის *დინამიკა კანონზომიერია*, რაც აისახება შრომის რაოდენობასა და ხარისხზე. რაოდენობრივ გამოსახვაში ეს რყევები საკმაოდ მნიშვნელოვანია. ისინი შრომის სხვადასხვა სახეობასა და პირობებში სხვადასხვაა. მუშაობის ეტაპებისა და კვირის დღეების მიხედვით შრომისუნარიანობა საშუალოდ მერყეობს 30-40%-ის ფარგლებში, ხოლო დღე-ღამის განმავლობაში 80%-ს აღწევს. ერთი კვირის დინამიკის დროს, როგორც წესი, იგი დაქვეითებულია სამუშაო კვირის პირველ და ბოლო დღეს, რვასაათიანი დღის დროს – მუშაობის პირველ საათში, სადილის შესვენების შემდეგ, ბოლოში 1,5-2 სთ; სადღეღამისოს დროს – საღამოს და განსაკუთრებით ღამე – 3-დან 6 სთ-მდე. არახელსაყრელი დინამიკის გასასწორებლად და შრომისუნარიანობის (მათი დაქვეითების მოსალოდნელ დღეებსა და საათებში) დაქვეითების შემთხვევებში ზომების მიღება გონივრულია. საერთოდ, შრომის პროცესში დაქანცვასა და დაღლილობას თავიდან თუ არ ავიცილებთ, მაშინ ეს ყველაფერი დაგროვდება და გადაღლაში გადაიზრდება, რომელიც შემდეგ ქრონიკულში გადავა და ჯანმრთელობაზე ცუდად იმოქმედებს.

დაქანცვა და დაღლა ურთიერთკავშირშია. პირველი წარმოშობს მეორეს, მაგრამ დაღლის, სისუსტის, ღონემიხდილობის, მუშაობის სურვილის უქონლობის გრძნობა შეიძლება გაჩნდეს ადამიანთან, რომელსაც ძალთა საკმარი მარაგი გააჩნია. ეს ხდება მაშინ, როდესაც არ იცის როგორ განეწყოს მუშაობისადმი, მის მიმართ ინტერესისა და შრომისმოყვარეობის არარსებობისას, ძალზე დიდი ხნის ძილის შემდეგ, სამუშაოზე ზედმეტად ხანგრძლივი შესვენებების შემდეგაც. ამიტომ დინამიკის მიზეზები ფიზიოლოგი-

ურია და ფსიქოლოგიური, რაც მოითხოვს გარკვეულ ზომებს, რომელიც იყოფა ზოგადსა და სპეციალურზე.

ზოგადი ზომები მდგომარეობს სამუშაო ადგილებზე ხელსაყრელი პირობების შექმნაში, სათავსების განიავებაში, ჰაერის ოპტიმალური ტემპერატურის 18-21^{0}C დაცვაში; ფუნქციური მუსიკის გამოყენებაში – სათავსებში მშვიდი, სასიამოვნო, უსიტყვო, არაგამაღიზიანებელი ინსტრუმენტული მუსიკის ჩართვაში, დამქანცველი და განყენებული ფაქტორების აღმოფხვრაში (ხმაური, არასასიამოვნო სუნი); ჯგუფებში, შრომით ორგანიზაციებში ჯანსაღი ფსიქოლოგიური ატმოსფეროს შექმნაში და დაცვაში მისი მიზნის, ინტერესისა და სურვილის გაგებით. უაზრო და უინტერესო სამუშაო ასავათებს ადამიანს. ფრანგმა მეურინაემ და მწერალმა ანტუან დე სენტ-ეკზუპერიმ ამის შესახებ ხატოვნად დაწერა: წერაქვით მუშაობს კატორღელიც და მაძიებელი გეოლოგიც. მაგრამ კატორღა სწორედ იმიტომ არის კატორღა, რომ კატორღელისთვის წერაქვის დარტყმებს აზრი არა აქვს, რამეთუ მას არ ესმის რაში სჭირდება ეს.

სპეციალური ზომები სამიზნეა და რეკომენდებულია განსახორციელებლად როგორც მენეჯერების, ასევე თავად მომუშაეთა მიერ (მენეჯერმა უნდა წაახალისოს მათი მიღება).

შრომისა და დასვენების რეჟიმის დაცვა – დატვირთვა და დასვენება მონაცვლეობს. მუშაობის პროცესში, შეძლებისდაგვარად, მიიღება ზომები, *რომელიც მიმართულია ძალთა ნაწილობრივ აღდგენაზე (მიკრორეჟიმი)*: მიკროშესვენებები 7-10 წთ. ხანგრძლივობით ყოველი 1,5-2 სთ მუშაობის შემდეგ; სამუშაო ადგილზე კუნთების პერიოდული მოდუნება 3-5 წთ-ით (სკამის ზურგზე გადაწოლა, თავის დაშვება, თვალების დახუჭვა და მოდუნება); ფილტვების ჰიპერვენტილაცია (10-15 ნელი, ღრმა ჩასუნთქვა-ამოსუნთქვა); სამუშაო ადგილზე იზოტონური ვარჯიშები – რამდენიმე 5-10 წამიანი კუნთების დაძაბვა და მოდუნება (მაგალითად, სკამის დასაჯდომის ქვედა ნაწილის ხელისგულებით შემოვლებული ადამიანი თითქოს ცდილობს თავისი თავის აწევას, შემდეგ დუნდება; დასაჯდომზე ხელებით დაყრდნობილი ის თავის თავს სკამზე ზემოთ წევს, შემდეგ დუნდება; ხელებზე ნიკაპის დაყრდნობით, ცდილობს მიაბჯინოს ისინი მაგიდას, რის შემდეგაც დუნდება და სხვ.); სამუშაო ადგილთან 3-5 წუთიანი მოთელვა; მოქმედების დამქანცველი სახეობიდან დროებითი გადართვა შედარებით მარტივზე. არ არის საჭირო ზედმეტი ჭამა. გადავსებული კუჭი აქვეითებს ყურადღებას, აზრის სიმძაფრეს და იწვევს მძინარობას.

შრომისა და დასვენების მიკრორეჟიმი გულისხმობს: სამუშაო დღის ოპტიმალურ ხანგრძლივობას, სადილობის შესვენებას, კვირაში ერთი ან ორი დღე-ღამის დასვენებას და წლიურ სამუშაო ციკლში ხანგრძლივ დასვენებას, დასვენების სწორ ორგანიზაციას: პასიურსა და აქტიურს. პასიური დასვენება – სადილობის შესვენება, საღამოს დასვენება, ყოველდღიურად 7-8 სთ. ძილი. აქტიური დასვენება – თავისუფალ დროს გადართვის პრინციპის მიხედვით რაიმე ნაკლებად დაძაბული საქმიანობა: დაიღალა თავი – იმოძრავე, დაიღალა თვალები – მოუსმინე მუსიკას, დაიღალა ფეხები – დაკავდი რაიმე მჯდომარე საქმით და ა.შ. აქტიური დასვენება სასარგებლოა ადგილობრივი გადაღლის დროს (რაღაც დაიღალა: სმენა, ზურგი, ფეხები და ა.შ.), საერთო გადაღლისას კი აუცილებელია დრო დაუთმო პასიურ დასვენებას, ძილს, შემდეგ კი გადაერთო აქტიურ საქმიანობაზე. შრომისუნარიანობის 20-30 წთ. ამაღლება შეიძლება სტიმულატორების დახმარებით: გლუკოზა, ვიტამინები, ყავა, მაგარი ჩაი, ლიმონი და სხვ.

უსაფრთხო შრომის უზრუნველყოფის ფსიქოლოგია

შრომის ორგანიზაციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ამოცანა – მომუშავეთა უსაფრთხოების უზრუნველყოფა და ჯანმრთელობის დაცვა. ავარიებისა და ტრავმების ძირითადი მიზეზი – არის ადამიანური ფაქტორი. ბოლო დროის ტექნოგენური ავარიებისა და კატასტროფების ხშირ მიზეზებად სახელდება პროფილაქტიკური ზომების შემცირება მესაკუთრეთა და მენეჯმენტის მხრიდან: ტექდათვალიერებისა და ტექმომსახურების ჩატარების, მოძველებული დეტალების შეცვლის, მათი და სხვების ვადის გაგრძელების, საშიშროების გამოვლენისას მუშაობის გაგრძელების უფლების უგულვებელყოფა და სხვ. 90%-ზე მეტ საგზაო-სატრანსპორტო შემთხვევას ადამიანური ფაქტორი უდევს საფუძვლად. მაღალი დონის ტრავმატულობის საგანგაშო ფაქტი დადგინდა იქაც, სადაც უსაფრთხოების მხრივ გატარებული იყო საჭირო ტექნიკური ღონისძიებები. ცხადია, რომ შრომის უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მთავარი წინაპირობები თავად ადამიანშია ჩადებული. თუკი იგი საკმარისად არ არის განათლებული და განსწავლული, არაორგანიზებულია და უდისციპლინო, არ არის მიჩვეული აკონტროლოს თავისი საქციელი და იგი დაექვემდებაროს იმპერატივს, მაშინ ვერ უშველის ვერანაირი უსაფრთხოების ზომები, ინსტრუქციები, წესები, გაფრთხილებები.

თეორიამ და პრაქტიკამ შეიმუშავა *საწარმოში შრომის უსაფრთხოების ამაღლების, ტრავმებისა და უბედური შემთხვევების თავიდან აცილების ძირითადი მიმართულებები.* ზოგად წესს წარმოადგენს ზომების მიღება ზედმეტი გადაქანცვისა და დაღლილობის თავიდან აცილების მხრივ. მნიშვნელოვან როლს ასრულებს მომუშავეთა პიროვნების პროფესიონალიზაცია, კოლექტივში გაბატონებული აზრი და განწყობა შრომის უსაფრთხოების საკითხების მიმართ. თანამშრომლების შრომისუნარიანობის როლი უდიდესია – გადაჭარბებული დაღლის არდაშვება, პროფესიებში სამუშაო დღის შემცირება, რაც დაკავშირებულია გადაქანცვასთან. დაქვეითებული შრომისუნარიანი ადამიანების არდაშვება (ავადმყოფობის, ოჯახში მძიმე ფსიქოლოგიური მდგომარეობის მიზეზის გამო, გადაჭარბებული ალკოჰოლის მიღების შემდეგ და სხვ.), შრომისუნარიანობის დაქვეითებისას და როცა შეცდომების დაშვების, უყურადღებობების ალბათობა იზრდება – გაძლიერებული ყურადღების მიქცევა.

უსაფრთხოების უზრუნველყოფის სპეციალურ მიმართულობას განეკუთვნება შემდეგი:

1. *შრომის საფრთხის ობიექტური დონის დაქვეითება*, ივარაუდება უსაფრთხო შრომის იარაღების, გარემოსა და დამცავი მოწყობილობების, ასევე საფრთხის სიგნალიზატორების (ხმოვანი, სინათლის) შექმნის გამო ზომების მიღება, რაც აქვეითებს მუშაკის სხეულის, ხელის, ფეხის შეხების შესაძლებლობას საშიშ მოწყობილობებთან, რომელიც ავტომატურად უზრუნველყოფს მომუშავეების უსაფრთხოებას სარისკო ან მცდარი მოქმედების დროს (მაგალითად, ელექტრული კვების ავტომატური მოხსნა).

2. *მომუშავეთა უსაფრთხო ქცევის ამაღლება*, რაც მიიღწევა:

1) პერსონალის სპეციალური მომზადებულობით უსაფრთხოების წესებისა და ზომების საკითხებში (მათი ცოდნა, დარწმუნებულობა შესრულების აუცილებლობაში, ჩვევები, უნარი), პერსონალის მიერ ტრავმების, ტექნიკის დამტვრევის, ავარიებისა და კატასტროფების წარმოქმნის მიზეზებისა და პირობების ცოდნით. ყოველ უშტატო შემთხვევას და მის წინაპირობას აუცილებელია ჩაუტარდეს ღრმა ანალიზი და ეცნოს ყველა თანამშრომელს;

2) ყველასი და თითოეულის დაუდევრობის დაძლევით უსაფრთხოების საკითხებში. პირველადი არის უდარდელობა ახალბედების მიერ საფრთხის გაუგებლობის გამო და მეორადი – გამოცდილი მუშაკების მიჩვევა საფრთხისადმი (ტრავმების პროცენტი

მათთან უფრო მაღალია, ვიდრე ნაკლებად გამოცდილებთან). აუცილებელია მუდმივი სიფხიზლე და უსაფრთხოების ზომების ზუსტი დაცვა;

3) საწარმოს ხელმძღვანელობის მიერ ყველა მუშაკის მუდმივი სიფხიზლის სტიმულირებით (იმის გათვალისწინებით, რომ მათ შორის არიან ადამიანები დაბალი პროფესიული კვალიფიკაციით, ნაკლებად მცოდნენი ან ისეთები, რომლებიც სათანადოდ ვერ აფასებენ უსაფრთხოების ზომებს). სამართლიანად წერდა მ.ა. კოტიკი, წარმოების მართვის ყველა რგოლი მუდმივად უნდა ავლენდეს მომუშავეთა „ხილულ" და „სმენად" ინტერესს შრომის უსაფრთხოების საკითხებისადმი და „იპყრობდეს" მათ თავისი შემართებით[1]. სტიმულირების ზომებს განეკუთვნება:

- წარმოებაში უსაფრთხოების წესების ოფიციალური შემოღება, მომუშავეთა სწავლება და წესების შეხსენება სამუშაო ადგილებზე გამოკვრით და ყურადღების მისაქცევი პლაკატების გაფორმებით. მათი ნაწილის რეგულარული გამოქვეყნება სასურველია შემოკლებული და გამოშახელობითი ფორმით შიდა ხმამაღლამოლაპარაკე კავშირების მეშვეობით, რათა მეხსიერებაში ღრმად ჩაჯდეს და თვითმართვის შინაგანი ფორმულა გახდეს შემდეგი:
- მომუშავეთა უსაფრთხოების წესების ცოდნის რეგულარული შემოწმება, ინსტრუქტაჟის დროს შეხსენება უსაფრთხოების შესახებ, მკაცრი კონტროლი მის დაცვაზე;
- მაღალრისკიანი უშტატო და სარემონტო სამუშაოების შესრულებაზე ნებართვის მიღების მკაცრი მოთხოვნა;
- ყველასთვის სამაგალითოდ მოყვანა და წახალისება იმ პირების, რომლებიც მკაცრად იცავენ უსაფრთხოებას და თავიანთი ქმედებებით თავიდან აიცილეს ავარია ან უბედური შემთხვევა;
- დანამატის (პრემიის) შემოღება ხელფასზე (თვიური ან კვარტალური) კოლექტივში უსაფრთხოების წესების დარღვევის, წინასაავარიო სიტუაციების, შემთხვევების, ტრავმების, უბედური შემთხვევების არარსებობის დროს (რაც სტიმულს აძლევს კოლექტივში უსაფრთხოებაზე ურთიერთკონტროლს);
- ჯილდოების გათამაშების პერიოდული ჩატარება, სადაც დაიშვებიან პირები, რომლებსაც გარკვეული დროის მონაკვეთში უსაფრთხოების საკითხებთან დაკავშირებული შენიშვნა მიღებული არ აქვთ (ასეთი გამოცდილება არსებობს და გაამართლა მთელ რიგ უცხოეთის საწარმოებში);

3. *ორგანიზაციებში უბედურ შემთხვევებზე ოპერატიული რეაგირების შექმნა:*

- მთელი პერსონალის მოშზადება დაზარალებულთათვის გადაუდებელი სამედიცინო დახმარების აღმოსაჩენად სასწრაფო მოქმედებებისთვის, დაწყებული ექსტრემალური შემთხვევის აღკვეთის ან ლოკალიზების მიზნით, რათა თავიდან აიცილოს ან მინიმუმამდე დაიყვანოს არასასურველი შედეგები;
- თავის დაწესებულებაში სწრაფი რეაგირების სამსახურის ორგანიზაცია (სარემონტო, სახანძრო და სხვ.), მისი მუდმივად მზადყოფნისთვის მხარის დაჭერა და ურთიერთქმედებითი შრომამიგება ახლოს განლაგებული სამედიცინო, სახანძრო, სამაშველო დახმარების მუნიციპალურ სამსახურებთან (საქართველოში საგანგებო სიტუაციების სამსახური №112).

---

[1] იხ.: *მ.ა. კოტიკ.* ფსიქოლოგია და უსაფრთხოება. ტალინი, 1981. გვ. 265.

3.1.2. მეწარმეობისა და მენეჯმენტის ზნეობრივი კულტურა

ცივილიზებული მენეჯმენტის ზნეობრივი ორიენტაციები

ზნეობრიობა არის საზოგადოების ცხოვრებისა და ადამიანთა ქცევის სფერო და ხასიათდება მათში ჰუმანურობის იდეალების, სიკეთის, სამართლიანობის, წესიერების, სინდისის, მოვალეობის, პასუხისმგებლობის პრაქტიკული განსახიერების ხარისხით. იგი ხალხისა და მოქალაქეების ზნეობრივი (მორალური)[1] შეგნების გამოვლენა, მათი ზნეობრივი აღზრდაა. მორალური ნორმები – ხალხის ისტორიაში ჩამოყალიბებული, ადამიანების მიერ დიდად დაფასებული დაწერილი ნორმებია, ამიტომ მას ძალდატანებით კი არ მისდევენ, არამედ გააზრებულად, სინდისისა და მოთხოვნილების გამო. მორალური ნორმების ნაწილი ასახულია კონსტიტუციაში, კანონებში, ზოგადსაკაცობრიო მორალის ნორმებში, რელიგიურ დანაწესებსა და კორპორატიულ შეთანხმებებში. ზნეობრივად აღზრდილი ისაა, ვინც მუდამ და ყველგან იცავს მორალურ ნორმებს და იდეალებს, სიკეთესა და სამართლიანობას, ებრძვის სიბოროტესა და უსამართლობას და ამას იმიტომ აკეთებს, რომ სხვაგვარად არ ძალუძს.

ა. სმიტის თეორიიდან დაწყებული, საბაზრო ეკონომიკა იქმნებოდა როგორც უფრო ეფექტიანი და სამართლიანი, რომელიც უზრუნველყოფდა მოსახლეობის უმრავლესობის ბედნიერ ცხოვრებას. ა.ლ. ჟურავლიოვი და ა.ბ. კუპრეიჩენკო აღნიშნავენ:

> ეკონომიკური აქტივობის თავდაპირველი მიზანი – მომსახურება და საქონლის წარმოება ადამიანის მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების მიზნით – ზნეობრიობის თვალსაზრისით კეთილდღეობაა... და ეკონომიკურად ხელსაყრელი... საქმიანი აქტივობის ძირითადი დეკლარირებული მიზანი – მოგების მიღება – წარმოადგენს ეთიკურად ნეიტრალურს[2].

მოგების მიღება შეიძლება განვიხილოთ როგორც ზნეობრივი მიზანი, თუ უზრუნველყოფილია ბალანსი მოგებასა და სოციალურ ორიენტირებას შორის, რამეთუ ზნეობრივად, პრაქტიკულად ყველაფერია, რაც ხელს უწყობს ადამიანთა, საზოგადოების კეთილდღეობასა (პირველ რიგში პერსონალის) და სახელმწიფოს აყვავებას. მაგრამ საბაზრო ეკონომიკის ისტორია მოიცავს მეწარმეთა ასოციალურ და ამორალურ გამოვლენათა მრავალრიცხოვან ფაქტებს. ამან შეცვალა ცივილიზებულ სახელმწიფოებში საბაზრო საქმიანობისადმი დამოკიდებულება, როგორც დაქვემდებარებული მხოლოდ ეკონომიკური განზომილებისადმი, ხოლო სოციალური და ზნეობრივი ასპექტებისადმი დამოკიდებულება გახდა, თითქოს, როგორც არამდენად აუცილებელისადმი.

ამ და საკუთარი გადაწყვეტილებების საფუძველზე სხვადასხვა ქვეყანაში ბიზნესზე გაძლიერდა კონტროლი მთავრობის, სამოქალაქო საზოგადოების დემოკრატიული ინსტიტუტებისა და მასობრივი საინფორმაციო საშუალებების მხრიდან. 1980 წლისთვის

---

[1] მეცნიერ მუშაკთა ნაწილი განასხვავებს სიტყვების „ზნეობრიობა" და „მორალი" შინაარსებს, განმარტების სხვადასხვა ვარიანტებს შორის მიღებულია: *მორალი* – საზოგადოებრივი შეგნების ფორმა, *ზნეობრიობა* – მორალი რეალურ ცხოვრებაში. წიგნის ტექსტში ცნება „მორალი" და „ზნეობრიობა" - გამოყენებულია როგორც ტოლ შინაარსიანი, გამიჯნავენ იქიდან, რომ პირველი წარმოიშვა ლათინურიდან moralis – ზნეობრივი, ხოლო მეორე ქართულიდან „ზნეობა" - ჩვეულებები, მორალური ქცევის ჩამოყალიბებული ნორმები. ამას გარდა, ფსიქოლოგიის თვალსაზრისით, ქცევის დაშორება შეგნებისგან – არამართლზომიერი აბსტრაქციაა.

უცხოეთში ხშირად ხმარობენ ცნებასაც „ეთიკა", „ეთიკური ნორმები", „საქმიანი ურთიერთობის ეთიკა" და ა.შ. *ეთიკა* – ფილოსოფიური დისციპლინა, მორალისა და ზნეობრიობის მეცნიერული შემეცნების ფორმა. ეთიკური *ქცევა* – ნიშნავს ამ დისციპლინის რეკომენდაციების შესაბამის მოქცევას. ამ ცნებასთან ახლოს არის – *ეტიკეტი*, ანუ ეთიკური ნორმების გარეგნული დაცვა.

ცნებები „ზნეობრიობა", „მორალი", „ეთიკა" ზოგჯერ კი „ეტიკეტი" ფართო ხმარებაში არაშეფასებად გამოიყენება როგორც სინონიმები, მაგრამ როდესაც ამორჩევით ხმარობენ, პირველი ორით ცდილობენ ფსიქოლოგიური აზრის ხაზგასმას, ხოლო ბოლო ორით – ზრდილობის წესების დაცვის აუცილებლობას.

[2] *ა.ლ. ჟურავლიოვ, ა.ბ. კუპრეიჩენკო*, მით. ნაშ., გვ. 42.

ზნეობრიობისთვის საქმიანი აქტიურობის მოძრაობას მოჰყვა ეკონომიკურ საგანმანათლებლო დაწესებულებებში სასწავლო პროგრამების (მორალში, ზნეობრიობასა და ეთიკაში), საერთაშორისო, ეროვნულ-მორალური და ეთიკური კოდექსების საყოველთაო შემოღება. ამერიკის შეერთებულ შტატებში არის ამერიკული მარკეტინგული ასოციაციადიპლომირებული დამოუკიდებელი ბუხჰალტერების პროფესიული ქცევის კოდექსი. 1991 წ. ამერიკის კონგრესმა გამოსცა ფედერალურ სასჯელთა დებულება, რომლის ერთ-ერთი კარი კომპანიებს შესაძლებლობას აძლევდა მათზე სხვადასხვა საბაბით დაკისრებული ჯარიმები შეემცირებინათ, თუკი ისინი შეძლებდნენ დაემტკიცებინათ, რომ მიიღეს ზომები იურიდიული და ზნეობრივი ნორმების დარღვევის თავიდან ასაცილებლად. სასჯელთა დებულების მიღება მრავალი კორპორაციისთვის საბაბად გამოდგა, რათა თავისთან შეექმნათ ზნეობრივი კლიმატი, რაც დაეხმარებოდა დარღვევების რიცხვის შემცირებას. შტატში შემოიღეს რწმუნებული კორპორატიულ ეთიკაში, რომლის ერთ-ერთ ფუნქციად იქცა ზედამხედველობა ყველა კატეგორიის პერსონალის მხრიდან ეთიკის ნორმების დაცვაზე. ცალკეული ფირმების ამორალურობის ფაქტების მხილება და საქვეყნოდ გამოტანა აუარესებდა მათ იმიჯს, აქვეითებდა მოთხოვნას მათ მიერ წარმოებულ საქონელზე, მოსახლეობის მხრიდან ადგილი ჰქონდა ბოიკოტს ფირმის მიმართ და ამას ყველაფერს საბოლოო ჯამში მოყვებოდა ბანკროტი. ამ ყველაფრის მიზანია *უზნო ბიზნესი ეკონომიკურად არახელსაყრელად იქცეს.*

ამჟამად მთელ ცივილიზებულ სამყაროში მეწარმეობისა და მენეჯმენტის ზნეობრივი კრიტერიუმები ეკონომიკურსა და სოციალურთან ერთად უნდა იყოს პრიორიტეტული. ეს კრიტერიუმები ეხება ბაზარზე ქცევასაც და შიდაფირმულ მუშაობასაც, ძირითად ზნეობრივ გამოვლენებს განეკუთვნება შემდეგი:

ჯერ ერთი, მეწარმისა და მენეჯერის მიერ თავისი საქმიანობის სოციალური ორიენტირების წარმატებული უზრუნველყოფა, საკუთარი ინტერესების დაქირავებულ მომუშავეთა შრომის ანაზღაურების სამართლიანობასა და საზოგადოებრივად სასარგებლოსთან ჰარმონიული შეხამება, რამეთუ ზნეობრივია ყველაფერი, რაც ადამიანისთვის, საზოგადოებასა და სახელმწიფოსთვის სასარგებლოა. საქმიანი ეთიკის თანამედროვე უცხოეთის თეორიის საფუძველს წარმოადგენს ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობის ზნეობრივი ნორმა. ეს ნორმა ზნეობრივ კომპლექსში ამოსავალია.

მეორეც, მეწარმეობა არსებობს და ვითარდება *სამართლით რეგულირებულ* სფეროში. მეწარმეობაც და მენეჯმენტიც ზნეობრივია, თუკი ხორციელდება კანონის ფარგლებში და მის საზღვრებს არ სცილდება. შემთხვევითი არ არის, რომ ლათინური წარმოშობის სიტყვებს „კანონს" (jus) და „სამართლიანობას" (justitia) საერთო ფესვი აქვს. სამართალი და მორალი მჭიდროდ არის ურთიერთდაკავშირებული და მაინც შინაარსის მხრივ იდენტური არ არის. სამართალს თავის წყაროდ მორალი აქვს და სამართლებრივ ნორმებში ამკვიდრებს უმნიშვნელოვანეს მორალურ ნორმებს, რათა ისინი დაიცვას კანონის ძალით. მაგრამ კანონმდებლობაში არ მოიაზრება ყველა მორალური ნორმა, განსაკუთრებით თუკი ის თავისი განვითარებით ჩამორჩება ცხოვრების გამალებულ მოძრაობას.

მესამეც, ზნეობრივი კულტურა გულისხმობს ბიზნესისა და მენეჯმენტის მუშაკებთან ურთიერთობებზე *საერთაშორისო კანონმდებლობის მკაცრ დაცვას.* მაგალითად, ევროპის კავშირის მიერ შემუშავებული და მიღებული მშრომელთა ძირითადი სოციალური უფლებების საერთაშორისო ქარტია ავალდებულებს, სახელდობრ (ქვემოთ მოყვანილია იქიდან ცალკეული ამონაწერები), წარმოების ან ფირმის ყველა პასუხისმგებელ პირს დაქირავებულ მუშაკებთან თავიანთი ურთიერთობების დალაგების დროს:

- იხელმძღვანელოს სამართლისა და სამართლიანობის პრინციპებით;

• პატივი სცეს მათ ადამიანურ ღირებულებებს, დაიცვას სოციალურად სამართლიანი მოპყრობის წესები და ნორმები, შექმნას ადამიანისთვის ღირსეული შრომის პირობები სამუშაო ადგილზე; მოქირავნის პირობების შემუშავებისას მათი პირადი ცხოვრების მიმართ პატივისცემა გამოხატოს;

• შრომის პირობების გაუმჯობესების გზით საწარმოო ამოცანების ფარგლებში დაიცვას პიროვნების განვითარების თავისუფლება;

• მოიქცეს სამართლისა და სამართლიანობის პრინციპების შესაბამისად, აკრძალულია დისკრიმინაცია ან უპირატესობის მინიჭება პოლიტიკური, ეროვნული, რელიგიური, ასაკობრივი, სქესის გარჩევის ნიშნით, მომუშავის მიერ თავისი უფლებების გამოყენების დროს;

• ინფორმაცია მიაწოდოს სამუშაო ადგილის, ამოცანებისა და პასუხისმგებლობის მოცულობის, ჯანმრთელობისთვის სარისკო საფრთხეების, შესაძლებელი უბედური შემთხვევების შესახებ, აგრეთვე ზომებსა და მათი თავიდან აცილების საშუალებებზე იმათი მოსმენა, ვისაც შეეხება შრომის პირობებში განსახორციელებელი ცვლილებები;

• ხელი შეუწყოს ინფორმაციის შიდაფირმული ცვლის განვითარებას საჯაროობის გაზრდის, ამოცანების შესრულების გაუმჯობესებისა და მზადყოფნის ამაღლების მიზნით, რათა დაქირავებული მუშაკების, საწარმოსა და ფირმის ინტერესებიდან გამომდინარე, პასუხისმგებლობა აიღოს თავის თავზე;

• მოისმინოს მათი წინადადებები სამუშაო ადგილის სრულყოფის, შრომის პირობების გაუმჯობესების, თავისი კვალიფიკაციის ამაღლების, მწარმოებლურობის ამაღლების შესახებ და დადგენილ ვადაში მოახდინოს მათზე რეაგირება;

• მოუსმინოს მათ პირად თხოვნებსა და ჩივილებს, განიხილოს და უპასუხოს დაწესებულ დროს;

• პატივი სცეს მათ უფლებებს განიხილონ თავიანთი პროფესიული მდგომარეობა და საწარმოში მისი ამაღლების შესაძლებლობები, თავიანთი პროფესიული კვალიფიკაცია, მიიღონ განმარტებები თავიანთი დაჯილდოების შემადგენელი ნაწილების გამოანგარიშებისა და შრომითი ხელშეკრულებით განსაზღვრული სხვა გადახდის შესახებ;

• პატივი სცეს მათ უფლებებს დაიცვან პირადი ცხოვრება, გაეცნონ საკუთარი თავის შესახებ მონაცემებს, რომელიც ინახება პირად საქმეში, საიდუმლოდ შეინახონ პირადი ხასიათის ინფორმაცია, აკრძალონ საკუთარი მონაცემების გამოყენება სხვა მიზნებით (სამსახურის გარდა).

მეოთხეც, ზნეობრივი კულტურა გულისხმობს *მეწარმეობის კორპორატიული წესების (ნორმების) დაცვას,* რომელიც მიღებულია კონვენციურად, შეთანხმების საფუძველზე. ცალკეულ ქვეყნებში გავრცელდა ასეთი ნორმატიული მოდელის ორი სახესხვაობა (რაც არ მეკუთვნებოდა სახელმწიფო კანონმდებლობას, ამიტომაც არსებითად წარმოადგენს არაფორმალურს): საზოგადოებრივი ხელშეკრულება და სოციალური კონტრაქტი.

პირველი ნორმატიული მოდელი იქმნება თავად მეწარმეებისა და მენეჯერების მიერ კონვენციების, საზოგადოებრივი ხელშეკრულებების, დეკლარაციების, ქარტიების, მცნებების, კოდექსების (მორალური, ეთიკური, დეონტოლოგიური)[1] ტიპის დოკუმენტების შემუშა-

---

[1] პროფესიული დეონტოლოგია – ცოდნის, ნორმების, წესების, სტანდარტების, პროფესიული ქცევის სისტემა, რომელიც ჩამოყალიბდა ტრადიციულად, საყოველთაოდ აღიარებულია გარკვეულ პროფესიულ წრეში და უსუხებს მოსახლეობის სოციალურ მოლოდინს. უცხოეთში გავრცელებულია ინჟინრის, მასწავლებლის, სოციალური მუშაკის, მუნიციპალური მოსამსახურისა და სხვ. დეონტოლოგიები. ყველა დეონტოლოგიურ წესს (ჩართულებს კოდექსსა და სხვა ჩამონათვალში) არ გააჩნია მორალური მნიშვნელობა და ხშირად ატარებს რეკომენდაციის სასიათს პროფესიული ქმედების შესრულების მხრივ.

ვებისა და კოლექტიური მოწონების გზით და დგინდება წესები გარკვეული პროფესიული გაერთიანების წარმომადგენლებისთვის ან ცალკეული ქვეყნის ამა თუ იმ ბაზრის სეგმენტში დაკავებულებისთვის. ეს ავალდებულებს ყველა იქ დაკავებულს მისდიოს ამ წესებს, ასევე ითვალისწინებს კოლექტიურ სანქციებს მათი დამრღვევების მიმართ.

მეორე ნორმატიული მოდელის არსი – პირთა ჯგუფის ქცევის წესები, რომლებიც რაღაც ერთობლივი პროექტის რეალიზაციას ახდენენ და ერთმანეთთან დებენ ხელშეკრულებას (რომელიც წესებსაც მოიცავს). იგი ყველაფერს აღიარებს ეთიკურად, რაც აღნიშნული ჯგუფის წარმატებას ეხება, მაგრამ უხმოდ უშვებს (თუკი სხვა წინასწარ არ არის შეთანხმებული) წესების გარეშე ქმედებას სხვა გაერთიანებების ან ჯგუფების მიმართ („ეთიკურია ყველაფერი, რაც ჩვენთვის ხელსაყრელია"), რაც, რასაკვირველია, შეუძლებელია ვაღიაროთ როგორც მორალურად უმწიკვლო.

3.1.3. მეწარმეების და მენეჯერების კორპორატიული კულტურა

მეწარმეებისა და მენეჯერების კულტურის პრობლემა დაყვანილია ინდივიდუალურთან. ეს პრობლემა სოციალურ-ფსიქოლოგიურია, რომელიც ექვემდებარება სოციალურ გარემოში მათი საქმიანობის საერთო პირობებს – ქვეყანაში, რეგიონში პროფესიულ გაერთიანებაში. მისი გადაჭრა შეუძლებელი იქნება იმ გარემო პირობების შექმნის გარეშე, რომელიც ყველი მთგანის კულტურის სტიმულირებას ახდენს.

ეს პრობლემა, თავის საფუძველში, სახელმწიფოებრივია და დამოკიდებულია ძალისხმევისგან, რაც მდგომარეობს სოციალურად ორიენტირებული ეკონომიკისა და სანიმუშო სოციალურ-ზნეობრივი სახელმწიფო და მუნიციპალური ხელისუფლების ორგანოების შექმნაში. აუცილებელია, შედეგების მხრივ, ინტენსიური და რეალურად საგრძნობი მთავრობის შესაბამისი პოლიტიკა, ჭეშმარიტად სოციალურად ორიენტირებული სახელმწიფო ბიუჯეტი და კანონმდებლობა, გარკვეულწილად, სახელმწიფოებრივად რეგულირებადი ბაზრის მოწყობა, რომლის დროსაც მეწარმეების მიერ სოციალური და ზნეობრივი ორიენტირების უგულვებელყოფა მათთვის ეკონომიურად არახელსაყრელი იქნებოდა. ასევე აუცილებელია კორუფციის ლიკვიდაცია სახელმწიფო აპარატში, მეწარმეებზე კრიმინალის ძალადობის მოსპობა, მოსახლეობის ყველა კატეგორიისა და განსაკუთრებით, ახალგაზრდობის სამართლებრივი და ზნეობრივი აღზრდის ქმედითი სახელმწიფო სისტემის შექმნა.

გადმოცემულის სამართლიანობა მაინც არ ნიშნავს, რომ საწარმოების მეწარმეებსა და მენეჯმენტს შეუძლიათ პასიურად ელოდონ საზოგადოებაში როდის და ვინ დაამყარებს წესრიგს. არ უნდა დავივიწყოთ, რომ გარდა არსებული საზოგადოებრივი პირობებისა, რაც ცივილიზებული ბაზრის შექმნას ართულებს, არის, აგრეთვე, მეწარმეთა მნიშვნელოვანი ნაწილის სოციალურად და ზნეობრივად დეფორმირებული პრაქტიკის შედეგი. ამიტომ, თავიანთ საწარმოებში სოციალურ-ზნეობრივი კულტურის ამაღლებაში მათი საკუთარი ინიციატივიანი ძალისხმევა, უდავოდ, აუცილებელია.

სოციალური ერთობა

არის, აგრეთვე, მეწარმეთა და მენეჯერების მთელი გაერთიანების სოციალური პასუხისმგებლობისა და სოციალურ-ზნეობრივი კულტურის პრობლემაც. ყველა მსხვილი სოციალური ერთობები (გაერთიანებები) ხასიათდება მათში შემავალ ადამიანთა გარკვეული მსგავსებით, რომელიც განპირობებულია ადგილის, პირობების, დონის, ცხოვრების

წესის, პროფესიული საქმიანობის, კულტურის, ისტორიისა და სხვ. მსგავსებით. ეს ხელს უწყობს მათი ფსიქოლოგიისა და პიროვნების ტიპის გარკვეულ მსგავსებას. მეწარმეებისა და მენეჯერების სოციალური ერთობა (გაერთიანება) – ერთ-ერთი მნიშვნელოვანია ქვეყნის ცხოვრებაში.

კვლევები გვიჩვენებს, რომ სოციალური ერთობები მტკიცე, დიდი, სოციალური ჯგუფები თავის სოციალურ-ფსიქოლოგიურ განვითარებაში – მთელ რიგ ეტაპებს გადის (გ.გ. დილიგენსკი).

1. *ტიპოლოგიური ეტაპი* – ხასიათდება ადამიანების მნიშვნელოვანი რაოდენობით, რომლებსაც გააჩნიათ გარკვეული საერთო ფსიქოლოგიური ნიშნები, მაგრამ ჯერ კიდევ ვერ აცნობიერებენ თავიანთ ერთობას.

2. *იდენტიფიკაციის ეტაპი* – ადამიანები აცნობიერებენ აღნიშნული ერთობის წევრობას, საკუთარ თავს აიგივებენ სხვა ადამიანებთან (ჯგუფური თვითშეგნება) და მათთან დაახლოების მოთხოვნა უჩნდებათ.

3. *სოლიდარობის ეტაპი* – წარმოებს მსგავსი სოციალური განწყობების, ქცევის ნორმების, მათი დაცვის შემუშავება, ერთობის მართვის არაფორმალური (საზოგადოებრივი) ორგანოების წარმოქმნა, ერთობლივი მოქმედებების შეთანხმება, საზოგადოების გადაქცევა გაერთიანებად.

სოციალური გაერთიანების საქმიანობის რეგულაცია

XX ს. ბოლოდან მსოფლიოში განიხილება კონცეფცია ბიზნესის კორპორატიული სოციალური პასუხისმგებლობის შესახებ, რომელიც შეიძლება რეალიზებულ იქნეს მასსა და საზოგადოებას შორის სოციალური კონტრაქტის ფორმით. იგულისხმება, რომ მასში საჭიროა ჩავრთოთ ურთიერთვალდებულებები წარმოების სტაბილურობის, მათი ტექნოლოგიური განახლების, მუშაკებთან, მოქალაქეებთან, მომხმარებლებთან, ჯგუფებთან ურთიერთობის უზრუნველყოფის მიზნით, ასევე საზოგადოების ცხოვრების უზრუნველყოფის გამო: მოქალაქეების ცხოვრების დონე, კება და ჯანმრთელობა, სამოქალაქო საზოგადოების ინსტიტუტები, მასობრივი ინფორმაციისა და ბეჭდვის საშუალებები, სპორტი, კულტურა, ადგილობრივი და სახელმწიფო პრობლემები[1].

მიზანშეწონილია არჩეული და შექმნილი კოლეგიური ორგანოების განუწყვეტელი ყოველდღიური საქმიანობა შემუშავებული ნორმებისა და წესების უზრუნველყოფისთვის. როგორც ჩანს, ყველა მეწარმე და მენეჯერი სერიოზულად არ უდგება მიღებული რეგლამენტირებული დოკუმენტების შესრულებას. ქვეყანაში არსებული პირობებიდან გამომდინარე ვინმე შეაფასებს მას, როგორც არარეალურს. ამის გათვალისწინებით, საერთაშორისო პრაქტიკაში მიმართავენ შემდეგ ზომებს:

- მეწარმეობისა და მენეჯმენტის აქტუალურ საკითხებზე ყრილობების, თათბირებისა და კონფერენციების პერიოდულ ჩატარებას და თავიანთი გაერთიანებებისთვის სარეკომენდაციო გადაწყვეტილებების მიღებას.
- თითოეული მეწარმის, მენეჯერის კოდექსისა და სხვა დოკუმენტების წერილობით გაცნობას.
- პირადი ვალდებულების მიღებას მეწარმეთა კავშირის ყველა დადგენილებისა და გადაწყვეტილების შესრულებაზე.

---

[1] *ლ. მალინზ.* მით. ნაშ. გვ. 162, 163.

• მენეჯერის კაბინეტში თვალსაჩინო ადგილებზე კოდექსის (და სხვა დოკუმენტებ-ის) გამოფენას და თუ აუცილებელია, საწარმოს სხვადასხვა პერსონალისთვის მისაწვდომ ადგილებში გამოკვრას.

• მეწარმეებსა და მენეჯერებთან კოდექსების შესწავლის ორგანიზაციას, მათი დებულებების დეტალურ და დასაბუთებულ განმარტებას.

• მეწარმეებისა და მენეჯერების დახმარებას საბაზრო ეკონომიკასა და მენეჯმენტის ფსიქოლოგიის მდგომარეობის, ფსიქოტექნოლოგიების, ეთიკისა და ეტიკეტის ათვისებაში.

• სწავლების ჩატარებას პრაქტიკული საკვანძოშოებითა და ტრენინგებით ეკონომი-კურად მნიშვნელოვანი სიტუაციების ანალიზისა და მათი სოციალური და მორალური ასპექტების საკითხებში, ეკონომიკური, სოციალური და ზნეობრივი კრიტერიუმების მიხედვით დაბალანსებული გადაწყვეტილებების მიღებას.

• აუცილებლობის შემთხვევაში, მეწარმეობისა და მენეჯმენტის კერძო საკითხებში პრაქ-ტიკული რეკომენდაციების, მეთოდური დამუშავებების, დამხმარე სახელმძღვანელოების, თვალსაჩინო მასალების დაგზავნას.

• მეწარმეთა სოციალური ორიენტაციის, სოციალურ-ზნეობრივი კულტურისა და ცივილიზებულობის სხვა ასპექტების პრაქტიკის პერიოდულ მომზადებას და წერილობითი მიმოხილვის დაგზავნას.

• ცალკული მეწარმეებისა და მენეჯერების მიერ ჩადენილი სოციალურ-ზნეობრივი კულტურის უხეში დარღვევების შემთხვევების გარჩევას.

• საუკეთესო მეწარმეებისა და მენეჯერების სოციალურ-ზნეობრივი კულტურის მაჩვენებლების, პერსონალთან მუშაობის, ქველმოქმედებისა და ცივილიზებულობის (პრემი-ების, დიპლომების გაცემა) სხვა მაჩვენებლების მიხედვით დათვალიერების ორგანიზაციას და ყოველწლიურ გამოვლენას.

• განსაკუთრებული მეწარმეთა კავშირის სასაქონლო ნიშნების, მედლების (ოქროს, ვერცხლის, ბრინჯაოს) შემოღებას პროდუქციაზე აღნიშვნის უფლებით.

• მეწარმეთა კავშირის მიერ მეწარმეებისა და მენეჯერებისთვის საპატიო წოდებისა და საკუთარი ორდენების შემოღებას, ვინც რამდენიმე წლის განმავლობაში ეკონომიკურად, სოციალურად და ზნეობრივად ორიენტირებულ საქმიანობაში მიაღწია მაღალ დაბალანსებულ მაჩვენებლებს.

მეწარმეებისა და მენეჯერების საზოგადოების ცხოვრებისა და საქმიანობის საზოგადოებრივ-სამეწარმეო კონტროლსა და რეგულირებას საჭიროებს ბეჭდვისა და კულტურის მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების საქმიანობა, რომელიც კერძო საკუთრებასა და მოხმარებაშია.

მეწარმეებისა და მენეჯერების სოციალური გაერთიანების საზოგადოებრივი ორიენტების შესაძლებლობები სამეწარმეო წარმატების, საწარმოების ხელმძღვანელობაში ცივილიზებუ-ლობისა და კულტურის ამაღლების მიღწევაში საკმაოდ დიდია და მრავალი მაჩვენებლის მიხედვით შეიძლება აჯობოს კიდეც სახელმწიფო რეგულირებას, რომელიც იძულებულია შემოიფარგლოს კანონით გათვალისწინებული მეთოდებით.

3.1.4. მენეჯერის საქმიანობის ზოგადი დახასიათება

მენეჯმენტის მიზანი და ამოცანები

მენეჯერების საქმიანობის დახასიათებისას ანგარიში უნდა გავუწიოთ არა მარტო საუკუნეზე ცოტა მეტი გამოცდილებით მასზე შექმნილ წარმოდგენას, არამედ თანამედ-

როგორ პროცესებს, რაც ხდება ეკონომიკაში, ძირეული ცვლილებებით მეწარმეობაში. გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის გენერალური ასამბლეის ჯერ კიდევ 1986 წლის დეკემბერში მიღებულ რეზოლუციაში, ეკონომიკური ზრდის შეზღუდული კონცეფციის ნაცვლად, გამოცხადებულია ახალი ეკონომიკის დადგომა, რომელიც ხასიათდება მისი განუწყვეტელი კავშირით სახელმწიფოს ცხოვრებისა და განვითარების სოციალური და მორალური პრობლემების გადაჭრასთან. მასში ადამიანი განიხილება, როგორც არა უპიროვნო სამუშაო ძალა, არამედ როგორც სუბიექტი, სოციალური და სხვა ადამიანური ფასეულობების მატარებელი და შემქმნელი და პროგრესის ძირითადი მამოძრავებელი ძალა. ზოგიერთი ქვეყნის ეკონომიკა განსაკუთრებით მწვავედ აყენებს სოციალურად ორიენტირებული ეკონომიკის შექმნის პრობლემას, სადაც დიდი ყურადღება უნდა მიექცეს ადამიანს, მუშაკს, საზოგადოებრივი პრობლემების გადაჭრას, რის გარეშეც თვით ეკონომიკაც განწირულია კუს ტემპებით განვითარებისთვის. დღევანდელი ცხოვრების რეალობა და მისი სრულყოფის მოთხოვნილება საჭიროებს ახალ, ცივილიზებულ მენეჯმენტსა და მენეჯერებს, რომლებსაც ძალუძთ სწორედ მისი განხორციელება.

მთავარი პროფესიული მიზანი, მენეჯმენტის მისია მუდამ მდგომარეობდა და მდგომარეობს იმაში, რომ აბსოლუტურად ყველაფერი, რისგანაც იქმნება საწარმო (ადამიანები, უძრავი ქონება, ტექნიკა, ფინანსები, ნედლეული, ენერგია და სხვ.), გაერთიანოს ერთიან სისტემურ მთლიანობად, დარაზმოს, უზრუნველყოს გამართული ფუნქციონირება, საწარმოს მისია მიმართოს რეალიზაციაზე, მიიღოს აუცილებელი მოგება და შეიტანოს წელილი მისი საქმიანობის სოციალურ შედეგინილობაში. მენეჯმენტი – ინტეგრაციული საქმიანობაა და მისი *მთავარი ფუნქციაა – სისტემაშემქმნელი და სისტემაწარმმართველი.* გადასაჭრელი ამოცანების ზოგიერთ ძირითად მიმართულებები.

1. *საწარმოს შექმნა, როგორც ინტეგრირებული, მიზანმიმართულად და ეფექტიანად მოქმედი ორგანიზაცია:*

- მონაწილეობა საწარმოს მისიის შემუშავებასა და კორექტირებაში;
- საწარმოს საქმიანობის სტრატეგიის შემუშავება;
- პროდუქტის, საქონლის ასორტიმენტისა და მომსახურების, შემუშავების ორგანიზაცია, რომელსაც გააჩნია საბაზრო პერსპექტივა;
- წარმოების დაპროექტების ორგანიზაცია;
- წარმოების მოწყობილობის ორგანიზაცია, ნედლეულისა და ნახევარფაბრიკატების მიწოდების უზრუნველყოფა;
- საწარმოს სტრუქტურის, ქვეგანყოფილებებისა და მუშაკების ურთიერთობების, უფლებების, ვალდებულებებისა და პასუხისმგებლობების განაწილების შემუშავება და სრულყოფა;
- მმართველობითი გუნდის ორგანიზაცია და მისი საქმიანობის სრულყოფა;
- კანონმდებლობისა და სამართლებრივი ნორმების დაცვის უზრუნველყოფა საწარმოს ხელმძღვანელობის დროს.

2. *წარმოების მენეჯმენტი,* რომელიც მიმართულია კონკურენტუნარიანი პროდუქციის გამოშვებაზე და კლიენტების მოთხოვნებს აკმაყოფილებს:

- მტკიცე ორგანიზაციული წესრიგის დამყარება, რომელიც უზრუნველყოფს მაღალხარისხიანი პროდუქციის შეუფერხებელ გამოშვებას;
- საწარმოო პროცესის სიმტკიცისა და სტაბილურობის მოქნილი დაცვა დინამიკური საბაზრო კონიუნქტურის პირობებში;
- საწარმოს საქმიანობის გაუმჯობესებისათვის ინოვაციური ზომებისა და პროექტების გამოკვლევა და გატარება;

• ორგანიზაციის საქმიანობის ეფექტიანობის ობიექტური შეფასება და ანალიზი და ადეკვატური ზომების მიღება მისი ამაღლებისთვის;

• საწარმოო ტექნიკის ამორტიზაცია;

• რეკონსტრუქციის, მომზადებისა და ახალი პროდუქციის გამოშვებაზე ან ასორტიმენტის გაფართოებაზე გადასვლის თავისდროული განხორციელება;

• წარმოების ეკოლოგიზაცია, წარმოქმნილი ნარჩენების მაქსიმალური ჩაბმა ბრუნვაში;

• სასპონსორო და საქველმოქმედო საქმიანობის განვითარება, წარმოების განთავსების ადგილზე სოციალური პრობლემის გადაჭრაში წვლილის შეტანა.

3. *სოციალურად ორიენტირებული მენეჯმენტი*, რომელიც მიმართულია თავისი საქმიანობის სოციალურ სექტორზე:

• კლიენტებისთვის საჭირო და სასარგებლო პროდუქციის გამოშვება, რომელიც ეხმარება მათ ღირსეულად იცხოვრონ, გაიმაგრონ ჯანმრთელობა;

• ყურადღების კონცენტრირება საწარმოო და ადამიანურ საკითხებზე, თავიანთ მუშაობაში კულტურის, ჰუმანიზმის, ადამიანობის, თანაგრძნობის, დემოკრატიულობის გამოვლენაზე, მუშაკების უფლებებისა და ღირსებების პატივისცემაზე, მათი მატერიალური შეძლების ამაღლებაზე;

• რეგიონის დახმარება მოსახლეობის სოციალური დაკავებულობის პრობლემის გადაჭრაში, პროდუქტების, საქონლისა და მომსახურების მიმართ მათი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებაში;

• მუშაკების სოციალური უზრუნველყოფა შრომის ხელსაყრელი პირობებით, ჯანსაღი მორალურ-ფსიქოლოგიური კლიმატით პროფესიული და პიროვნული ზრდისათვის, აქტივობისა და ინიციატივის გამოვლენისათვის პირობების შექმნით, მათი უფლებებისა და ღირსებების პატივისცემა, სპეციალური უზრუნველყოფა კვებით, საქონლის გაყიდვით, ტრანსპორტით, სესხებითა და კრედიტებით და ა.შ.;

• აქტიური მონაწილეობა სასპონსორო და საქველმოქმედო საქმიანობაში და სხვ.

4. *პერსონალის მენეჯმენტი* – შრომის მაქსიმალური მწარმოებლურობის მიღწევა, პერსონალზე დანახარჯების შემცირება, შრომის ხელსაყრელი პირობების შექმნა და მისი ცხოვრების ამაღლების ხელშეწყობა:

• მონაწილეობა მუშაკების შერჩევაში, განაწილებასა და როტაციაში;

• მონაწილეობა ახალი მუშაკების ადაპტაციასა და კადრების გაუმართლებელი დენადობის დაუშვებლობაში;

• მუშაკების პროფესიული კვალიფიკაციის ამაღლების ორგანიზაცია;

• საწარმოო და პიროვნებათშორისი პროდუქტიული ურთიერთობების განვითარება;

• პერსონალის შრომის სამეცნიერო ორგანიზაცია;

• მომუშავეთა უსაფრთხოებისა და ჯანმრთელობის უზრუნველყოფა;

• შრომითი დისციპლინისა და ორგანიზაციული წესრიგის უზრუნველყოფა;

• პერსონალის განუწყვეტელი მოქნილი მოტივირება;

• დაქვემდებარებულ მუშაკებს შორის ჯანსაღი მორალურ-ფსიქოლოგიური კლიმატისა და ორგანიზაციული კულტურის შექმნა;

• უფლებამოსილების დელეგირება, საზოგადოებრივი ფორმირებების შექმნა, მათზე დაყრდნობა და თანამშრომლობა პროფკავშირებთან;

• მუშაობის აღრიცხვის უზრუნველყოფა და სამართლიანი შრომითი ანაზღაურება;

• პერსონალის მუშაობაში ხარჯების შემცირება და დაუდევრობის დაუშვებლობა;

• მომუშავეთა აზრებისა და განწყობილებების სისტემატური შესწავლა;

- მუშაობაში ხელშემშლელი კონფლიქტების თავიდან აცილება და გადაჭრა;
- შრომის შესახებ კანონის ზედმიწევნით დაცვა;
- ხელქვეითი მენეჯერების განვითარება.

5. ხარისხის მენეჯმენტი:

- საქონლისა და მომსახურების ხარისხის განუწყვეტელი ამაღლების პროცესის, წარმოების პროდუქტის სამომხმარებლო თვისებურებების ინიცირება;
- მუშაკების ხარისხის ამაღლებისათვის რაციონალიზატორობის ყოველმხრივი სტიმულირება;
- მუშაობის საშუალებების, სისტემებისა და ხერხების დანერგვა, რომელიც უზრუნველყოფს ხარისხის ამაღლებას;
- ხარისხის მკაცრი კონტროლი;
- დაუყოვნებლივი და გადამჭრელი ზომების მიღება პროდუქციის ხარისხისა და კონკურენტუნარიანობის დაქვეითების მიზეზებისა და პირობების თავიდან აცილების კუთხით.

6. *რესურსების მენეჯმენტი* (ფიზიკურის – ფულის, უძრავი ქონების, ძირითადი მოწყობილობის, მიწოდების, მასალების):

- ფიზიკური რესურსების გამოყენების მენეჯმენტი;
- ფინანსური რესურსებისა და ბუხჰალტერიის საქმიანობის გამოყენების მენეჯმენტი;
- უძრავი ქონების მენეჯმენტი;
- მომარაგების მენეჯმენტი.

7. *ენერგიის მენეჯმენტი* – ენერგიის განუწყვეტელი მიწოდებისა და მისი რაციონალური გამოყენების უზრუნველყოფა:

- ენერგეტიკული პოლიტიკის შემუშავება;
- ენერგიის შეუფერხებელი მიწოდების უზრუნველყოფა;
- ენერგიის დაზოგვის ზომების მიღება;
- სახანძრო უსაფრთხოების უზრუნველყოფა.

8. *ინფორმაციის მენეჯმენტი* – ინფორმაციის მიღების, ანალიზისა და გამოყენების უზრუნველყოფა საკუთარი გადაწყვეტილების მიღებისა და ხელქვეითების მუშაობის უზრუნველსაყოფად:

- კავშირის უზრუნველყოფა;
- საგარეო და შიდა გარემოში მომხდარის შესახებ ყველა აუცილებელი ინფორმაციის განუწყვეტელი და თავისდროული მიღების ორგანიზაცია;
- პერსონალის, მისი დაკმაყოფილების, განწყობის, ინტერესების, ურთიერთობებისა და სხვ. შესახებ ინფორმაციის მიღებისა და ანალიზის ორგანიზაცია;
- საწარმოს გარეთ სოციალური ვითარების, ადამიანთა მოთხოვნილებებისა და შეკითხვების, მათი განწყობის, საწარმოსთან ურთიერთობებისა და სხვ. შესახებ ინფორმაციის მიღებისა და ანალიზის ორგანიზაცია;
- ინფორმაციის დარგის პერსონალის მუშაობისთვის აუცილებელი საკომუნიკაციო ქსელის შექმნა და მასში ოპერატიული და უშეცდომო ცირკულაციის უზრუნველყოფა;
- სრული და უტყუარი ინფორმაციის შეკრების ორგანიზაცია მოვლენების განჭვრეტისა და სიტუაციური რეაგირებისათვის;
- ინფორმაციის შეკრება მუშაობის ახალი ინტენსიური ტექნოლოგიებისა და საშუალებების შესახებ, რომელიც ზრდის საწარმოო პროცესისა და პროდუქტის სამომხმარებლო თვისებურებების ეფექტიანობას;

• მუშაკების ოპერატიული ინფორმირება მომავალი მოქმედებების შესახებ მოსალოდნელ სიტუაციაში;

• კომერციული ინფორმაციის კონფიდენციალობისა და მისი გაჟონვის გამორიცხვის უზრუნველყოფა;

• მუშობისა და მუშაკების კრიმინალური უსაფრთხოების უზრუნველყოფა.

9. *მარკეტინგის მენეჯმენტი:*

• ბაზრის, მომხმარებლების, სასაქონლო სტრუქტურის, კონკურენტების შესწავლა;

• ურთიერთობების დალაგება სახელმწიფოსთან, ადგილობრივ ორგანოებთან, მომწოდებლებთან, შუამავლებთან, სავაჭრო ორგანიზაციებთან, სამეწარმო ასოციაციებთან;

• მაქსიმალური ორიენტაცია მომხმარებლებზე, მათი მოთხოვნილებების, ინტერესების, გემოვნების დაკმაყოფილებაზე, ასევე მთლიანად რეგიონის მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებაზე მოსახლეობის შრომით დასაქმებაში, ცხოვრების დონის ამაღლებაში, გაჭირვებულებისთვის დახმარების აღმოჩენაში და სხვ.

• წარმოების მოქნილი სრულყოფა სამომხმარებლო თავისებურებების გაუმჯობესების და გამოსაშვები საქონლისა და შემოთავაზებული მომსახურების კონკურენტუნარიანობის მიზნით;

• გასაღების არხების, ტრანსპორტირებისა და შენახვის სისტემის ორგანიზაცია, რეკლამის, საფასო და სასაქონლო პოლიტიკის გატარება;

• მარკეტინგის დაგეგმვა სტრატეგიულ და ტაქტიკურ დონეებზე, მარკეტინგის ინფორმაციული უზრუნველყოფა, შედეგების კონტროლი, შეფასება და მარკეტინგის სრულყოფის ზომების შემუშავება.

10. *თავის თავის მართვა:*

• პირადი შრომის მეცნიერული ორგანიზაცია;

• საქმიანი ავტორიტეტის, ლიდერის მდგომარეობის მოპოვება და მუშაკებისთვის კეთილსინდისიერი და კომპეტენტური შრომის მაგალითის ჩვენება;

• საკუთარი პროფესიონალიზმის განუწყვეტელი ზრდა;

• ქცევის თვითკონტროლი და თვითმართვა;

• ნორმალური, საქმიანი ურთიერთობის დამყარება სხვა მენეჯერებთან, მათთან შეთანხმებული მუშაობა;

• სამართლებრივი, მორალური და ეთიკური ნორმების დაცვა მთელ თავის მუშობაში.

მენეჯმენტის სტრუქტურა, შინაარსი და პირობები

ფირმის, საწარმოს, ჰოლდინგის ტოპ-მენეჯმენტის თავისებურებანი განისაზღვრება მასში მისი *ხელმძღვანელობის უმაღლესი პოლიტიკურ-სტრატეგიული სუბიექტის* მდგომარეობით. საწარმოს პოლიტიკა არის ფირმის საქმიანობაში დაინტერესებული ყველა სუბიექტის შეთანხმებული ინტერესების საქმიანობა. ფირმის შიდა პოლიტიკა მოიცავს ფირმის შიგნით ურთიერთობებს (დამსაქმებლის ურთიერთობა დაქირავებულ მუშებთან, მეწარმეების და მენეჯმენტის, მენეჯმენტისა და მათზე დაქვემდებარებული თანამშრომლების ურთიერთობა), საგარეო პოლიტიკა — ურთიერთობა ფირმასა და მისი გარემოს სუბიექტებს შორის (სახელმწიფო ძალაუფლების ორგანოებისა და სახელმწიფო მართვის, სხვადასხვა ბაზრის სუბიექტების ურთიერთობა).

საწარმოს საგარეო პოლიტიკის ძირითად შემადგენელ ნაწილებს წარმოადგენს:

• *საფასო პოლიტიკა*, რაც მდგომარეობს ფასწარმოქმნის მეტად ეფექტიანი მარკეტინგული სტრატეგიის შერჩევასა და რეალიზაციაში, რომელიც უზრუნველყოფს ფირმის ადაპტაციას საბაზრო პირობებთან;

• *გადასახადო პოლიტიკა*, რაც დაკავშირებულია ფირმის სამეურნეო საქმიანობის ალტერნატიული ვარიანტების დროს გადასახადების გადახდის მეტად ეფექტიანი ვარიანტის შერჩევასა და რეალიზაციასთან.

საწარმოს საშინაო პოლიტიკის ძირითად შემადგენელ ნაწილებს წარმოადგენს:

• *საღრიცხვო პოლიტიკა* — ბუხჰალტრული აღრიცხვის წარმოების საშუალებების მეტად ეფექტიანი ერთობლიობის შერჩევა და რეალიზაცია, რომელიც ადეკვატურია ფირმის მეურნეობის პირობებთან;

• *საფინანსო პოლიტიკა*, რომელიც, თავისთავად, შეიცავს შემდეგ პოლიტიკას: 1) არასაბრუნავი აქტივების მართვას — არასაბრუნავი აქტივების დროული განახლებისა და მაღალეფექტიანი გამოყენების მეტად ეფექტიანი ვარიანტის შერჩევასა და რეალიზაციას; 2) საბრუნავი აქტივების მართვას — საბრუნავი აქტივების დაფინანსების წყაროების სტრუქტურის ბრუნვისა და ოპტიმიზაციის რაციონალიზაციის მეტად ეფექტიანი ვარიანტის შერჩევასა და რეალიზაციას; 3) საინვესტიციოს — ფირმის ეკონომიკური განვითარების უზრუნველყოფის მიზნით აქტივების გაფართოებისა და განახლების მეტად ეფექტიანი გზების შერჩევასა და რეალიზაციას; 4) ამორტიზაციულს — საწარმო საქმიანობაში რეინვესტირებული საკუთარი სახსრების მაქსიმიზაციის მიზნით გრძელვადიანი აქტივების ამორტიზაციის მეტად ეფექტიანი მეთოდის შერჩევასა და რეალიზაციას; 5) ხელფასის პოლიტიკას — მიზნებისა და ზომების მეტად ეფექტიანი სისტემის შერჩევასა და რეალიზაციას, რომლის დახმარებითაც ფირმა ზემოქმედებას ახდენს თავისი მუშაკების ხელფასების ოდენობაზე, სტრუქტურასა და დინამიკაზე. ხელფასის საფირმო პოლიტიკის მეტად მნიშვნელოვან გადაწყვეტილებებს წარმოადგენს: ყველა მუშაკის ხელფასის სიდიდის განსაზღვრა სატარიფო ხელშეკრულებების პირობების, საკანონმდებლო დანაწესისა და შრომით ბაზარზე კონკრეტული სიტუაციის გათვალისწინებით (ეგრეთ წოდებული, ხელფასის აბსოლუტური სიდიდე); ხელფასის დიფერენციაცია ფირმის შიგნით (ეგრეთ წოდებული, ხელფასის პირობითი სიდიდე) და ხელფასის ფორმის შერჩევა;

• *სოციალური პოლიტიკა*, რომელიც მოიცავს ფირმის ნებაყოფლობით სოციალურ მომსახურებასთან დაკავშირებულ მიზნებსა და ღონისძიებებს: დამსაქმელსა და დაქირავებულ მუშაკებს შორის კონფლიქტების შემცირება და ურთიერთობების გაუმჯობესება, თანამშრომლების ფირმასთან შეთვისება, ახალი თანამშრომლების მოზიდვა, საზოგადოების თვალში ფირმისთვის ხელსაყრელი იმიჯის შექმნა, მუშაკებისათვის სუბსიდიები და კრედიტები, კვებისა და დასვენების ორგანიზაცია და სხვ.;

• *შრომის პირობების გაუმჯობესების პოლიტიკა*, რომელიც ითვალისწინებს ფირმაში ღონისძიებების კომპლექსის შემუშავებასა და რეალიზაციას, რომელთა რიცხვს შეიძლება მივაკუთვნოთ: 1) ფირმის საწარმოებში საწარმოო სათავსებისა და სამუშაო ზონების ჰაერში მავნე ნივთიერებების შემცველობის, ხმაურის დონისა და ვიბრაციის, ელექტრომაგნიტური და იონიზებული გამოსხივების მოქმედების, შრომითი პროცესის სიმძიმისა და დაძაბულობის, განათების გარემოს პარამეტრებისა და საწარმოო სათავსების მიკროკლიმატის რეგულარული გაზომვა; 2) საწარმოო სათავსების დაგეგმარების გაუმჯობესება და მათი კუბატურობის (მოცულობის) გაზიდება; 3) ტექნოლოგიური, ენერგეტიკული და ამწე-სატრანსპორტო მოწყობილობების სრულყოფა ხმაურისა და ვიბრაციის შემცირების, მავნე ნივთიერებების გადაყრის მიზნით; შესაბამისი სამარკეე-

ბისა და დამცავი მოწყობილობების დაყენება; 4) საწარმოო სათავსებში მიკროკლიმატის გაუმჯობესება; 5) შრომისა და დასვენების და ხელფასის სისტემების ყველაზე უფრო რაციონალური რეჟიმების შემუშავება და გამოყენება, რომელიც ახდენს არახელსაყრელი შრომითი პირობების ზემოქმედების კომპენსირებას;

• *ხარისხის მართვის პოლიტიკა* – ხარისხის მეტად ეფექტიანი სისტემის ამორჩევა და რეალიზაცია, რომელმაც უნდა: უზრუნველყოს მათი მართვა პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლის ყველა სტადიაზე; უზრუნველყოს ფირმის ყველა მუშაკის მონაწილეობა ხარისხის მართვაში; დაადგინოს მენეჯმენტის პასუხისმგებლობა; უზრუნველყოს ხარისხის ამაღლების საქმიანობის განუწყვეტელი კავშირი დანახარჯების შემცირების საქმიანობასთან; უზრუნველყოს პროფილაქტიკური შემოწმებების გატარება შეუსაბამოებებისა და დეფექტების თავიდან აცილების კუთხით; უზრუნველყოს დეფექტების გამოვლენის აუცილებლობა და შეაფერხოს მათი დაშვება წარმოებაში, მომხმარებელთან მზა ნაკეთობებში; დაამყაროს პერიოდული შემოწმებების გატარების, ანალიზისა და სისტემის სრულყოფის წესრიგი; დაადგინოს და უზრუნველყოს სისტემის ყველა პროცედურის დოკუმენტური გაფორმების წესრიგი;

• *პოლიტიკა უსაფრთხოების სფეროში* – ფირმის უსაფრთხოების მეტად ეფექტიანი სისტემის ამორჩევა და რეალიზაცია, რომელმაც უნდა უზრუნველყოს შემდეგი ძირითადი ამოცანების გადაჭრა: 1) საწარმოო-სავაჭრო საქმიანობის უსაფრთხოებისა და კომერციული საიდუმლოს შემცველი ინფორმაციის და ცნობების დაცვის უზრუნველყოფა, კომერციული საიდუმლოს სამართლებრივი, ორგანიზაციული და საინჟინრო-ტექნიკური (ფიზიკური, აპარატის, პროგრამული) დაცვის მუშაობის ორგანიზაცია; 3) კომერციული საიდუმლოს შემცველ ცნობებთან და სამუშაოსთან არასანქცირებული დაშვებისა და შეღწევის თავიდან აცილება; 4) ყოველდღიური საწარმოო საქმიანობის პროცესში და ექსტრემალურ (ავარიული, სახანძრო) სიტუაციებში კონფიდენციალური ინფორმაციის გაჟონვის შესაძლებელი არხების გამოვლენა და ლოკალიზაცია; 5) სოციალური საქმისწარმოების ორგანიზაცია, რომელიც გამორიცხავს კომერციული საიდუმლოს შემცველი ცნობების არასანქცირებულ მიღებას; 6) უსაფრთხოების რეჟიმის უზრუნველყოფა ყველა სახის საქმიანობის გატარებისას, მათ შორის სხვადასხვა შეხვედრა, მოლაპარაკება, თათბირი, რომელიც დაკავშირებულია საქმიან თანამშრომლობასთან როგორც ეროვნულ, ისე საერთაშორისო დონეზე; 7) შენობების, სათავსების, მოწყობილობების, პროდუქციისა და ტექნოლოგიური საშუალებების დაცვის უზრუნველყოფა საწარმოო საქმიანობისთვის; 8) მარკეტინგული სიტუაციის და ბოროტგანმზრახველებისა და კონკურენტების არამართლზომიერი მოქმედებების შეფასება; 9) ხელმძღვანელობის, წამყვანი თანამშრომლებისა და სპეციალისტების პირადი უსაფრთხოების უზრუნველყოფა;

• *ინფორმატიზირების პოლიტიკა* – მეტად ეფექტიანი საინფორმაციო ტექნოლოგიის ამორჩევა და რეალიზება ფინანსების მართვის ავტომატიზებული სისტემის შექმნასა და განვითარებაზე სახსრების გონივრულად დახარჯვის დროს.

საერთო პოლიტიკის შემუშავება, რომელშიც სისტემურად არის შეთავსებული ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი კომპონენტები, წარმოადგენს ფირმის ტოპ-მენეჯმენტის მთავარ ამოცანას. ფირმის საერთო პოლიტიკის ფორმირებისთვის საწყის ბაზად გამოიყენება ფირმის განვითარების პროექტი, რომლის დამუშავებაში ან მიღებაში მონაწილეობა, ასევე, შედის ტოპ-მენეჯერისა და ფირმის ტოპ-მენეჯმენტის წარმომადგენლების სამსახურებრივი მოვალეობების არეში.

ტოპ-მენეჯერების წარმოებაში არის, აგრეთვე, სტრატეგიული დაგეგმარება, საწარმოს მიზნების მიღწევის გზების განსაზღვრა საგარეო-საშინაო პოლიტიკის გზით, რომლის ძირითად შემადგენლებს წარმოადგენს:

- *სოციალური პოლიტიკა*, რომელიც მოიცავს მიზნებსა და ღონისძიებებს, რომელიც დაკავშირებულია ფირმის სოციალურ საქმეებთან;
- *ანტიკრიზისული ფინანსური მართვა* მდგომარეობს გაკოტრების საშიშროების წინასწარი დიაგნოსტიკის მეთოდებისა და ფირმის ფინანსური გაჯანსაღების მექანიზმების მეტად ეფექტიანი სისტემის ამორჩევასა და რეალიზებაში, რომელიც უზრუნველყოფს გაკოტრებისგან მის დაცვას (რისკ-მენეჯმენტი);
- *უსაფრთხოების უზრუნველყოფა*, რომელიც მოიცავს: 1) საწარმოო-სავაჭრო საქმიანობის უსაფრთხოებასა და კომერციული საიდუმლოს შემცველი ინფორმაციისა და ცნობების დაცვას; 2) კომერციული საიდუმლოს სამართლებრივ, ორგანიზაციულ და საინჟინრო-ტექნიკურ (ფიზიკურ, აპარატის, პროგრამულ) დაცვას; 3) კომერციული საიდუმლოს შემცველ ცნობებთან და სამუშაოსთან არასანქცირებული დაშვებისა და შეღწევის თავიდან აცილებას; 4) ყოველდღიური საწარმოო საქმიანობის პროცესში და ექსტრემალურ (ავარიულ, სახანძრო) სიტუაციებში კონფიდენციალური ინფორმაციის გაჟონვის შესაძლებელი არხების გამოვლენასა და ლოკალიზაციას; 5) სოციალური საქმისწარმოების ორგანიზაციას, რომელიც გამორიცხავს კომერციული საიდუმლოს შემცველი ცნობების არასანქცირებულ მიღებას; 6) ანტიკრიმინალური უსაფრთხოების რეჟიმს ყველა სახის საქმიანობის გატარებისას, მათ შორის სხვადასხვა შეხვედრა, მოლაპარაკება, თათბირი, რომელიც დაკავშირებულია საქმიან თანამშრომლობასთან როგორც ეროვნულ, ისე საერთაშორისო დონეზე; 7) შენობების, სათავსების, მოწყობილობების, პროდუქციისა და ტექნოლოგიური საშუალებების დაცვას საწარმოო საქმიანობისთვის; 8) მარკეტინგული სიტუაციის და ბოროტგანმზრახველებისა და კონკურენტების არამართლზომიერი მოქმედებების შეფასებას; 9) ხელმძღვანელობის, წამყვანი თანამშრომლებისა და სპეციალისტების პირად უსაფრთხოებას.

საერთო პოლიტიკის შემუშავება, რომელშიც სისტემურად არის შეთავსებული ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი და სხვა კომპონენტები, წარმოადგენს საწარმოს *ტოპ-მენეჯმენტის მთავარ ამოცანას.*

ზემოთ მოყვანილი მუშაობის მიმართულებებისა და მენეჯმენტის მიერ გადაჭრილი ამოცანების მოკლე გადმოცემაც კი მოწმობს მათ სიფართოვეზე, დიდ რაოდენობასა და სხვადასხვაგვარობაზე, უზარმაზარ დატვირთვებზე, რომლის გადატანაც მათ უხდებათ. ერთ-ერთმა ცნობილმა სპეციალისტმა განსაზღვრა მენეჯერი, როგორც პირი, რომელსაც გააჩნია უფრო მეტი რაოდენობის სამუშაო, ვიდრე მას შეუძლია პირადად შეასრულოს. სწორედ ამიტომ იგი იძულებულია გადადოს თავისი სამუშაოს ნაწილი სხვისთვის, ამასთან, პასუხს აგებს მათ შესრულებაზე. მენეჯერის ხელქვეითების მიერ მაღალეფექტიანი სამუშაოს მიღწევის მნიშვნელობა გამოხატულებას პოულობს მენეჯმენტის აფორიზმულ განსაზღვრებაში, როგორიცაა „სამუშაოს შესრულება სხვა ადამიანების ძალისხმევითა და უნარიანობით".

ნებისმიერი მენეჯერის მუშაობის ყველა მიმართულება და ამოცანა წარმოადგენს შინაგან ურთიერდაკავშირებულ სისტემურ მთლიანობას, რომელშიც ყველაფერი უნდა იყოს შეთანხმებული, დალაგებული და უმაღლეს დონეზე შესრულებული, რათა უზრუნველყოფილი იყოს საწარმოს სათანადო მოგება, სტაბილურობა და განვითარება. *მენეჯერის საქმიანობის მთავარი მახასიათებელი* და მისი წარმატებული განხორციელების უნარი მდგომარეობს მენეჯმენტის სისტემის შექმნაში, რომელიც ითვალისწინებს

საქმიანობისა და მათი ამოცანების ზემოთ აღწერილი ძირითადი მიმართულებების მთელი კომპლექსის მენეჯერის მხრიდან სისტემურ ხედვას, ამ სისტემის ყველა ელემენტის შექმნის, შერწყმის, მიმართვის, კონტროლისა და სრულყოფის სისტემური ინტეგრაციული სამუშაოს პრაქტიკულ განხორციელებას. ამაში მდგომარეობს ინტეგრალური მოთხოვნაც მენეჯერის პიროვნების, მისი ნიჭიერებისა და პროფესიონალიზმის მიმართ.

მენეჯერის საქმიანობისთვის, განსაკუთრებით კერძო საწარმოს მენეჯერისთვის, დამახასიათებელია როგორც *გარეგანი*, ისე *შიდა* საქმიანობის *პირობები*. *გარეგანი* პირობების მთავარი თავისებურებაა — მათი საბაზრო, თავისუფალი და სამართლით რეგულირებული ხასიათი. ისინი შეიძლება მოკლედ შეეფასოთ, როგორც ძალიან რთული, რომლებსაც ახასიათებთ მრავალრიცხოვანი დამოკიდებულება, დიდი დინამიკურობა, ნაკლები წინასწარმეტყველება, კონკურენცია (კეთილსინდისიერი და არაკეთილსინდისიერი), რისკები, კრიმინალური ზეწოლა, საფრთხე და სხვ.

შიდა პირობებისთვის მნიშვნელოვანია მენეჯერის მდგომარეობის ფაქტი, როგორც დაქირავებული მმართველის. აქციონერები ახდენენ კაპიტალის ინვესტირებას, რომელიც აუცილებელია ფირმის საწყისი საქმიანობისთვის და სანაცვლოდ იღებენ მისი მოგების ნაწილს. ისინი ირჩევენ დირექტორთა საბჭოს, რომელიც, თავის მხრივ, ქირაობს მენეჯერებს. მათ ქირაობენ, რათა საქმე წარმართონ ფირმის მფლობელების ინტერესებში. მოგების ამოღება — მთავარია, რასაც მათგან მოითხოვენ. მესაკუთრის ინტერესი მდგომარეობს საკუთრების (კაპიტალის) გაზრდაში და მისგან მომავლისთვის მყარი და გარანტირებული შემოსავლის მიღებაში (ღირებულების თვითზრდა). მენეჯერის მოვალეობებში არ შედის საკუთარი ძალაუფლებისა და პრესტიჟისკენ სწრაფვა, სარისკო ოპერაციებში ჩაბმა სხვისი კაპიტალით, ასევე მეტისმეტი სიფრთხილის გამოჩენა. იგულისხმება, აგრეთვე, მოგების დამაკმაყოფილებელი ნორმის მიღების მიზნით მთ მიერ კაპიტალის ეფექტიანი მიმდინარე გამოყენება ყოველ კონკრეტულ მომენტში. ტოპ-მენეჯერს აკისრია პირდაპირი პასუხისმგებლობა დირექტორთა საბჭოს წინაშე და ირიბი — აქციონერების წინაშე.

ტოპ-მენეჯერის ინტერესები ამიტომ დაკავშირებულია, ძირითადად, კაპიტალის ეფექტიან გამოყენებასთან და ამაში ემთხვევა მესაკუთრის ინტერესებს. მაგრამ პროფესიონალი-მენეჯერი დაინტერესებულია თავისი მდგომარეობის სტაბილურობის შენარჩუნებითაც, იგი ერიდება მკვეთრ ცვლილებებს კაპიტალის დივერსიფიკაციაში. მენეჯერს გააჩნია გარკვეული ვალდებულებები კლიენტების წინაშეც. მათთან კარგი ურთიერთობები — საწარმოს მომგებიანობის საწინდარია. მენეჯერის მოვალეობაში შედის კონკრეტული ვალდებულებების შესრულება დაქირავებული პერსონალის წინაშეც. ტოპ-მენეჯერის ასეთი მდგომარეობა და ვალდებულებები მას აქცევს საკვანძო ფიგურად საწარმოს საქმიანობაში და მას უნდა მიეცეს მოქმედების საკმაოდ დიდი თავისუფლება.

მართვის საშუალო ან დაბალი დონის მენეჯერის, როგორც დაქირავებული მუშაკის, ინტერესები დაკავშირებულია, პირველ რიგში, კონკრეტულ საწარმოსთან, როგორც საკუთარი შემოსავლის სტაბილური წყარო და სამუშაო ადგილი. ისინი მიმართულნი არიან, უპირველეს ყოვლისა, თავიანთი სამუშაო ადგილების შენარჩუნებაზე და მიმდინარე შემოსავლების მაქსიმიზაციაზე, რომელიც იწვევს მისი საკუთარი შემოსავლების ზრდას. მისი თავისუფლება მოქმედებებში და გადაწყვეტილების მიღებაში შეზღუდულია ორგანიზაციულად განსაზღვრული ჩარჩოებით. იგი არა მარტო ხელმძღვანელია, არამედ ხელქვეითიცაა ტოპ-მენეჯმენტთან მიმართებაში. ამან შეიძლება, გარკვეულწილად, შელახოს მისი ინტერესები და პრეტენზიები, მაგრამ, აფასებს რა თავის სამუშაო ადგილს, იგი იძულებულია შეიკავოს შესაძლებელი შინაგანი დაუკმაყოფილებლობა და იმოქმედოს კორპორატიულად.

3.1.5. მენეჯმენტის პრინციპი

მენეჯმენტის ტრადიციული და ახალი პრინციპები

მენეჯმენტის პრინციპი – საწარმოს ხელმძღვანელობის დროს სამაზრო პირობებში მენეჯერების საქმიანობის ყველაზე მთავარი წესია. მასში აისახება სარეკომენდაციო დებულებები მენეჯმენტისა და მისი განხორციელების პირობების ყველა აღწერილი თავისებურების მიხედვით. ამჟამად უფრო მეტად მისაღები და თავისი მნიშვნელობის დამცავი პრინციპები ჩამოაყალიბა ა. ფაიოლმა. მათ რიცხეს მიეკუთვნება: 1) შრომის განაწილება; 2) უფლებამოსილება და პასუხისმგებლობა; 3) დისციპლინა; 4) ერთმმართველობა; 5) მიმართულების ერთიანობა; 6) კერძო ინტერესების საერთოსთვის დაქვემდებარება; 7) პერსონალის დაჯილდოება; 8) ცენტრალიზაცია; 9) სკალარული წრედი; 10) წესრიგი; 11) სამართლიანობა; 12) პერსონალისთვის სამუშაო ადგილის სტაბილურობა; 13) ინიციატივა; 14) კორპორატიული სულისკვეთება.

მენეჯმენტის აღიარებული სპეციალისტი პ. დრუკერი[1], რომელიც არ გვთავაზობს თავისი პრინციპების მოკლე დასახელებებს, თანამედროვე მენეჯმენტის ფუძემდებელი დებულებების ფორმულირებას ახდენს:

1. მენეჯმენტი ბრუნავს ადამიანის ირგვლივ, მისი ამოცანა მდგომარეობს იმაში, რომ ადამიანებს შეეძლოთ ერთად მოქმედება, მათ ძალისხმევას შემატოს ეფექტიანობა და დაფაროს მათთვის დამახასიათებელი სისუსტე, ვინაიდან კაცობრიობის უნარი, შეიტანოს წვლილი საზოგადოებაში, ისევე დამოკიდებულია საწარმოების მართვის ეფექტიანობაზე, როგორც საკუთარ ძალისხმევასა და ადამიანთა მონდომებაზე.

2. რადგანაც მენეჯმენტი დაკავშირებულია საერთო საწარმოში ადამიანთა ინტეგრაციასთან, იგი ღრმად ჩაინერგა კულტურაში. ის, რასაც მენეჯერები აკეთებენ გერმანიაში, ბრიტანეთში, აშშ-ში, იაპონიაში ან ბრაზილიაში, არსებითად, ერთნაირია. ის, თუ როგორ აკეთებენ, შეიძლება იყოს სრულიად განსხვავებული. ერთ-ერთი მთავარი დასკვნა მენეჯერებისთვის მდგომარეობს სწორედ იმაში, რომ მოძებნონ მათი საკუთარი ისტორიის, კულტურისა და ტრადიციების ის ელემენტები, რომლებიც შეიძლება გამოყენებული იყოს, როგორც მართვის მოდერნიზებული სისტემის სამშენებლო ბლოკები.

3. ყოველი საწარმო მენეჯმენტისგან მოითხოვს მარტივ, მკვეთრ და ერთიან ამოცანებს; მენეჯმენტის მისია მდგომარეობს იმაში, რომ დარაზმოს თავისი წევრები საერთო მიზნების ირგვლივ. წინააღმდეგ შემთხვევაში ჩვენ წინაშე იქნება არა საწარმო, არამედ ბრბო.

4. მენეჯმენტის ამოცანა მდგომარეობს იმაშიც, რომ საწარმომ და თითოეულმა მისმა წევრმა განავითარონ როგორც თავიანთი მოთხოვნილებები, ასევე მათი დაკმაყოფილების შესაძლებლობებიც. ადამიანთა მომზადება და განვითარება უნდა განხორციელდეს ორგანიზაციის ნებისმიერ დონეზე, ისინი არ უნდა გაჩერდნენ არც ერთი წუთით.

5. ნებისმიერი საწარმო შედგება ადამიანებისგან განსხვავებული ჩვევებითა და ცოდნით, რომლებიც ასრულებენ სხვადასხვა სახის სამუშაოს, ამიტომ იგი უნდა აიგოს მუშაკებს შორის კომუნიკაციასა და მათ ინდივიდუალურ პასუხისმგებლობაზე.

6. არც პროდუქციის გამოშვების მოცულობა, არც საბაზო საწარმოო ხაზები თავისთავად არ წარმოადგენს მენეჯმენტისა და მთელი საწარმოს საქმიანობის ადეკვატურ შეფასებას; ამაში საწარმო ემსგავსება ადამიანს: როგორც ადამიანისთვის აუცილებელია სხვადასხვა საშუალება ჯანმრთელობის შესანარჩუნებლად და საქმიანობის განსახორციელებლად, ასევე საწარმოსთვისაც საჭიროა მრავალნაირი საშუალება მისი წარმატებული ფუნქციონირებისთვის.

---

[1] *Drucker P.* Management and the World's Work // Harvard Business Review. 1988. #5.

7. დაბოლოს, როდესაც საუბარია საწარმოზე, უნდა გვახსოვდეს: იგი არასდროს აღწევს შედეგებს თავის საკუთარ კედლებში; საწარმოს ფარგლებში არსებობს მხოლოდ ცენტრი, რომელიც ქმნის ღირებულებას, თუმცა შედეგები მიიღწევა გარე სამყაროში.

ა.ვ. კარპოვმა, განაზოგადა რა ამჟამად არსებული აზრი პრინციპებზე, შეავსო ზემოთ მოყვანილი შემდეგით:

- მომუშავეების მიმართ ლოიალობა;
- პასუხისმგებლობა;
- კომუნიკაციები, რომელიც მართებულია ააგოს ორგანიზაცია ქვევიდან ზევით, ზევიდან ქვევით, ჰორიზონტალურად;
- ატმოსფერო ორგანიზაციაში, რომელიც მომუშავეთა უნარების გამომჟღავნებისთვის ქმნის პირობებს (ორგანიზაციული კულტურა);
- დროული რეაქცია გარემოში ცვლილებებზე;
- ორგანიზაციაში ადამიანების სამუშაოთი დაკმაყოფილების უზრუნველყოფა მათთან მუშაობის სწორი მეთოდებით;
- მენეჯერის უშუალო მონაწილეობა ჯგუფის მუშაობაში ყველა ეტაპზე, როგორც შეთანხმებული მუშაობის პირობები;
- ყველას მოსმენის უნარი, ვისთანაც მენეჯერს შეხება აქვს მუშაობისას: მყიდველები, მომწოდებლები, შემსრულებლები, ხელმძღვანელები და ა.შ.
- ბიზნესის ეთიკა;
- პატიოსნება და ნდობა ადამიანების მიმართ;
- მენეჯმენტის ფუნდამენტურ საფუძვლებზე დაყრდნობა: ხარისხი, ხარჯები, სერვისი, ახალშემოღებული წესები, რესურსების კონტროლი, პერსონალი;
- ორგანიზაციის პერსპექტიული და ერთიანი ხედვა, ე.ი. წარმოდგენა იმაზე, თუ როგორი უნდა იყოს იგი;
- პირადი სამუშაოს ხარისხი და მისი მუდმივი სრულყოფა[1].

ცივილიზებული მენეჯმენტის დამატებითი პრინციპები

ზემოთ ჩამოთვლილი პრინციპები, უეჭველად, მნიშვნელოვანია და ექვემდებარება განუხრელად გამოყენებას მენეჯმენტის თანამედროვე პრაქტიკაში. მაგრამ ისინი არ მოიცავენ ცივილიზებული მენეჯმენტის განხორციელების ზედმიწევნით მნიშვნელოვანი ფსიქოლოგიური რეკომენდაციების ნაწილს, რომელთა შესახებაც იყო საუბარი წინა ნაწილებში. არსებულს უნდა მივუერთოდ თანამედროვე ცივილიზებული მენეჯმენტის დამატებითი პრინციპებიც.

1. *მენეჯმენტის ეკონომიკური და სოციალური შემადგენლის ბალანსირების პრინციპი.* სოციალურად ორიენტირებული ეკონომიკის დროს თანამედროვე პირობებში მენეჯმენტის ასეთი აგების მნიშვნელობაზე ბევრჯერ იყო საუბარი ზევით.

2. *პერსონალთან მუშაობის მიმართ პრიორიტეტული ყურადღების პრინციპი.* სწორედ მენეჯერებს აკისრიათ პასუხისმგებლობა ადამიანთა სამუშაოსა და ქცევებზე ხელმძღვანელობისას, ვინაიდან ისინი, როგორც იყო აღნიშნული, სწორედ მუშაკთა ძალისხმევისა და უნარის გამოყენების გზით აღწევენ მიზანს.

3. *ეთიკურობის პრინციპი.* ეთიკაა — მეცნიერება ზნეობაზე, ვალდებულებაზე, პატიოსნებაზე, სინდისზე, სამართლიანობაზე და ა.შ. თანამედროვე მეცნიერება დიდ

---

[1] *კარპოვ ა.ვ.* მენეჯმენტის ფსიქოლოგია: დამხმ. სახელმ. მ.: გარდარიკი, 1999. გვ. 37.

ყურადღებას უთმობს მენეჯმენტის ეთიკას, ეი. მის ზნეობრივ შეფასებას. II ნაწილში ყოველმხრივ დასაბუთებულია მდგომარეობა, რომ მხოლოდ ზნეობრივი, ეთიკური მენეჯმენტი შეიძლება იყოს ცივილიზებული.

4. *კანონიერების პრინციპი* აქცევს ყურადღებას იმას, რომ კერძო საკუთრება უნდა იყოს მუდამ პატიოსანი საკუთრება, რომ ორგანიზაციის მთელი საქმიანობა და ადამიანების ხელმძღვანელობა უნდა ხორციელდებოდეს მეწარმეობასა და შრომის შესახებ შესაბამისი კანონების მკაცრი დაცვით.

მენეჯმენტის პრინციპი — მილიონობით მენეჯერის უზარმაზარი პრაქტიკული გამოცდილების შენადეგია. პრინციპებია — მენეჯმენტის ძირითადი შემოქმედებითი მახასიათებლები, მისი წარმატებული და ცივილიზებული განხორციელების თვისება. ეს არ არის ლოზუნგი, არამედ თითოეული მენეჯერის გამჭოლი, მთელი სამუშაოს მომცველი ძალისხმევის მიმართულებაა. თუკი გინდა წარმატებით იმოქმედო, მათი ცოდნა ცოტაა, უნდა შეგეძლოს ცხოვრებაში გატარება. სხვანაირად რომ ვთქვათ, პრინციპებიდან გამომდინარეობს მოთხოვნები მენეჯერის მიმართ, მისი თვისებების, უნარიანობის, პროფესიული მომზადებულობის მიმართ.

ამჟამად იმის მცდელობაა, რომ შემუშავდეს მენეჯმენტის ფსიქოლოგიური პრინციპები.

3.1.6. ცივილიზებული მენეჯერის ფსიქოლოგიური პორტრეტი

ზოგადი მიდგომა

მართვა, ან მენეჯმენტი წარმოადგენს განსაკუთრებულ პროფესიას, რომელიც საჭიროებს ადამიანის განსაკუთრებულ თვისებებსა და მომზადებას. მენეჯერი — უბრალოდ კარგი სპეციალისტი კი არ არის, რომელიც დაწინაურებულია ხელმძღვანელ სამუშაოზე, არამედ განსაკუთრებული სპეციალისტია, სპეციალისტი მენეჯერის სფეროში. მართვას არაიშვიათად ეწოდებოდა ხელოვნება, ეი. სამუშაო, რომელიც მოითხოვს ნიჭს, მაღალი ხარისხის სიმარჯვეს და განვითარებულ უნარებს. მაგრამ მართვის თეორიისა და პრაქტიკის გაჩენისთანავე ასევე ითვლებოდა, რომ ეფექტიანი მხოლოდ მეცნიერული მართვაა, ესე იგი, განხორციელებული ადამიანის მიერ, რომელსაც მის განსახორციელებლად გააჩნია შესაბამისი მეცნიერული მომზადება. არსებითად, ნიჭი — ეს უნარებია პლუს მოხერხებულობა. ამიტომ მენეჯერი — ეს პროფესიონალია პირადი თვისებების განვითარებისა და მმართველობითი მომზადების მაღალი დონით, რომელიც მთლიანად უპასუხებს კრიტერიუმებს, გამომუშავებულს მეცნიერული მართვით, მენეჯმენტით. ამას გარდა, თანამედროვე მენეჯერი — თავისი დროის, მსოფლიო ეკონომიკის განვითარების ახალი ეტაპის ადამიანია. ფსიქოლოგიური მეცნიერებისა და მართვის მეცნიერების მიდგომით, სხვადასხვა მკვლევარების, თეორეტიკოსების შრომებზე დაყრდნობით შეიძლება გამოვყოთ თანამედროვე ცივილიზებული და წარმატებული მენეჯერის ფსიქოლოგიური პორტრეტის შემდეგი ძირითადი კომპონენტები:

1) მენეჯერის, როგორც პიროვნების ზოგადი მახასიათებლები;
2) მმართველობითი და მენეჯერული განათლებულობა;
3) საბაზრო-ეკონომიკური და წარმოებრივი მომზადებულობა;
4) მმართველობითი ოსტატობა;
5) საქმიანი და სამეწარმეო ნიჭი;
6) ნიჭიერება და მომზადებულობა ადამიანებთან მუშაობისთვის.

მენეჯერი როგორც პიროვნება

მენეჯერი, უდავოდ, პიროვნება უნდა იყოს, ესე იგი, ადამიანი გონებით, გარკვეული ცხოვრებისეული პოზიციით, რომელიც საკუთარ თავს თვლის თავისი საზოგადოების მოქალაქედ და გრძნობს ინდივიდუალობას.

განათლებული ადამიანის ძირითადი თვისებები უნდა გააჩნდეს თანამედროვე ცივილიზებულ მენეჯერსაც, როგორც პიროვნებას. ესაა:

- გარე სამყაროს, სოციალური სინამდვილის, მასში თავისი პროფესიის ადგილისა და საზოგადოებრივი მნიშვნელობის უტყუარი მეცნიერული გაგება;
- საზოგადოებაში სოციალური მოვლენების გაცნობა, ინტეგრირება თანამედროვე საზოგადოების ცხოვრებაში და წარმართვა საზოგადოების სრულყოფისკენ, აქტიური მოქალაქეობრივი პოზიცია თავის საქმიანობაში;
- ჰუმანიზმის, დემოკრატიის, ცხოვრების ფასეულობის, ადამიანთა უფლებების, მათი თავისუფლების, მორალური და ეთიკური ნორმების შესახებ დებულებების გაგება;
- ზნეობრივი სიმწიფე და სიმტკიცე, წესიერება და პატიოსნება, ადამიანების მიმართ (დამოუკიდებლად მათი რასის, ეროვნების, ეთნიკურობის, რელიგიის, სოციალური, სქესის კუთვნილებისა) პატივისცემა;
- სწრაფვა არა მარტო სუფთა მატერიალური და მონეტარული შედეგებისკენ საქმიანობაში, არამედ სოციალურად მნიშვნელოვნებისკენ, მორალურისკენ, სულიერისკენ;
- სამართლებრივი ცოდნა, ყველა პროფესიული ამოცანის გადაწყვეტა მხოლოდ სამართლებრივ ჩარჩოებში, კანონის დაურღვეველად;
- ცივილიზებული გაგება თავისი თავისუფლების, რომელიც შეზღუდულია არა მხოლოდ უფლებით, არამედ, არაფორმალურად, მორალითაც, ეთიკით, სინდისით: ადამიანების მხრიდან პატივისცემის მოთხოვნილება. თავისი თავისუფლების გაგება ფორმულის მიხედვით: „ჩემი თავისუფლება და უფლება მთავრდება იქ, სადაც იწყება სხვა ადამიანის თავისუფლება და უფლება, რომლისთვისაც ზიანის მიყენება არ შეიძლება";
- ცოდნა ჯანსაღი ცხოვრების წესის შესახებ და სწრაფვა ასეთი ცხოვრებისკენ.

მენეჯერის საქმიანობა დამოკიდებულია მისი პიროვნების საბაზო ფსიქოლოგიურ თვისებებზეც. მის პროფესიულ განვითარებულობაზე:

- *პროფესიულ მიმართულობაზე* – პროფესიული სურვილების – მთელი თავისი ძალები გამოყენებულ იქნეს მენეჯერის არჩეულ პროფესიაში, თვითრეალიზებაზე და თვითდამკვიდრებაზე მასში. იგი თავის გამოხატულებას პოვებს განვითარებულ პროფესიულ მოტივებში: პროფესიულ თვითგამორკვევაში, გეგმებში, საკუთარი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების საშუალებებისა და ცხოვრებისეული გეგმების რეალიზების (მენეჯმენტში მონაწილეობის საშუალებით) შესახებ დარწმუნებაში;
- *მორალურ-დამახასიათებელი დამოკიდებულება შრომისადმი,* სხვა ადამიანებისა და საკუთარი თავისადმი (ეთიკური, მორალურ-ფსიქოლოგიური სიმწიფე);
- სხვადასხვა თვისებისა და უნარის ზოგად და პროფესიულ განვითარებულობაზე (შემეცნებითზე, ნებელობითზე, ემოციურზე, საქმიანზე, ორგანიზატორულზე, ფიზიკურზე);
- განვითარებულ ინტელექტზე.

საბაზრო-ეკონომიკური და საწარმოო მომზადებულობა

კომპეტენტურობა წარმოების ტექნოლოგიის საკითხებში, სპეციფიკურია და აუცილებელი საწარმოს ხელმძღვანელი მენეჯერისთვის. მენეჯერმა უნდა იცოდეს როგორ აწარმოოს, როგორ ივაჭროს, წაიღეს გარიგებაზე, კომპრომისზე. მცდარია მენეჯმენტის სპეციფიკის

(როგორც განსაკუთრებული პროფესიული საქმიანობის) გაგების დაყენა წარმოდგენამდე, რომ ადმინისტრირების ზოგადი ჩვევები საშუალებას იძლევა უხელმძღვანელო ნებისმიერ საწარმოს. უდავოა, მენეჯმენტი – განსაკუთრებული პროფესიაა. თუმცა საექიმო საქმიანობაც განსაკუთრებულია, მაგრამ არავინ თელის, რომ კბილის, ნერეული დაავადებების მკურნალობა, ქირურგიული ჩარევები ნებისმიერ ექიმს შეუძლია და ა.შ.

მენეჯერის საქმიანობის წარმატებულობა დამოკიდებულია განსაკუთრებითი წარმოების, მისი ტექნოლოგიების, პროდუქციის ხარისხისა და მისი ამაღლების ტექნიკური საშუალებების, განახლების, რეკონსტრუქციის, ინოვაციების დამკვიდრების შესაძლებლობების ცოდნაზე. დიდ როლს თამაშობს წარმოებაში თანამდებობებზე მომუშავე სხვადასხვა სპეციალისტის პირადი გამოცდილება, ან მათგან წამყვანზე წინასწარი სტაჟირება, რათა გავიგოთ, რით მართავს მენეჯერი.

მენეჯმენტის კლასიკური ამოცანების შესასრულებლად, ცოდნის გარდა, მიზნის დასახვის, დაგეგმვის, გადაწყვეტილების მიღებისა და მათი რეალიზების, საბაზრო ეკონომიკის პირობებში ორგანიზაციისა და კონტროლისათვის ფირმის მენეჯმენტს წარედგინება ახალი მოთხოვნები.

მენეჯერის ოსტატობა

ყველანაირი პროფესიული ოსტატობა – პროფესიული ცოდნის, ჩვევებისა და უნარის ერთობლიობაა.

მენეჯერის ოსტატობის ძირითადი კომპონენტია – *ადმინისტრირების ტექნიკა*. ყოველი მენეჯერი, როგორც მმართველი, უნდა ფლობდეს მმართველობითი საქმიანობის საფუძვლებს, ძირითადი მოქმედებების შესრულების ტექნიკას. მან კარგად უნდა იცოდეს ორგანიზაციის მართვის თეორიული და გამოყენებითი საფუძვლები და უნდა ფლობდეს ძირითადი მმართველობითი მოქმედებების (მიზანი, მოსაზრება, გეგმა, ორგანიზაცია, გადაწყვეტილებების მიღება, კონტროლი, შეფასება, რეგულირება და სხვ.) შესრულების ჩვევებსა და უნარს. ოსტატობის ეს კომპონენტი მენეჯერის მომზადებულობას ანათესავებს სხვა მმართველობით სპეციალობებს.

ეთიკური (ზნეობრივი, მორალურ-ფსიქოლოგიური) მომზადებულობა – მენეჯერის ცოდნა და მის მიერ ქცევისა და საქმიანობის ეთიკური ნორმების (ზნეობრივი, მორალური) შინაგანად მიღება, გათავისება. ქცევა და საქმიანობა დაკავშირებულია მენეჯმენტის შიდა და გარე სფეროში მიზნებთან, ამოცანებთან, შესაძლებლობებთან, საშუალებებთან. მასში წარმოდგენილია საბაზრო საქმიანობის პირობებში მენეჯმენტის სოციალური შემადგენლის ფილოსოფიური კი არა, არამედ პრაქტიკული გაგება. ეს არის ზნეობასთან მისი გაუწყვეტლობისათვის თავისი ქმედებების კავშირის გაგება სოციალურ-ზნეობრივ ასპექტში, ეთიკის ნორმების დაცვის მენეჯმენტის ამოცანების სწორად გადაწყვეტის უნარი.

პროფესიონალის ეთიკური (ზნეობრივი, მორალურ-ფსიქოლოგიური) მომზადებულობის კომპონენტებს წარმოადგენს: ა) მორალური ცოდნა და მრწამსი; ბ) ჩვევები, უნარები, მაღალზნეობრივი ქცევა; გ) მორალურ-ფსიქოლოგიური განწყობა და ფასეული ორიენტაციები, რაც გამოხატავს მენეჯერის მიერ ზნეობრივი ნორმების უპირობო მიღებას, გათავისებას, რომელიც გაჯერებულია ღრმა პიროვნული აზროვნების, გრძნობით და მენეჯმენტისა და სამართლიანობის, დასაშვები და აკრძალული საკითხების გადაჭრაში გვეელინება კრიტერიუმად; დ) პროფესიულად მნიშვნელოვანი მორალურ-ფსიქოლოგიური (ეთიკური, ზნეობრივი) თვისებები – პიროვნული თვისებები, რომელიც მტკიცედ ვლინდება მენეჯერის მუშაობაში.

მენეჯერის პროფესიონალიზმის ამ კომპონენტის სხვა ძირითად შემადგენელს განეკუთვნება:

- *სამეწარმეო ოსტატობა* – ეკონომიკური და ფინანსური პრობლემების გადაჭრის ოსტატობა;
- *საწარმოს მართვის ოსტატობა;*
- *პერსონალთან მუშაობის ოსტატობა;*
- *კომუნიკაციური კომპეტენტურობა, გულღიაობა;*
- *უსაფრთხოების უზრუნველყოფისა და ექსტრემალურ პირობებში მოქმედებისთვის მომზადებულობა.*

მენეჯერის უნარები

მაღალი კლასის პროფესიონალიზმი მუდამ დაკავშირებულია მაღალგანვითარებულ ნიჭთან, ორ მენეჯერს შეიძლება ჰქონდეს ერთნაირი განათლებულობა, პროფესიული ოსტატობა, მაგრამ განსხვავდებოდნენ ნიჭით, მათი შრომის შედეგებიც მკვეთრად იქნება განსხვავებული.

მენეჯერისთვის მნიშვნელოვანია *ინტელექტუალური უნარები* – შემეცნებითი თვისებების მთლიანი ერთობლიობა, რომლის მწვერვალიც – აზროვნებაა. მენეჯერი ჭკვიანი ადამიანი უნდა იყოს. მისი ინტელექტი უნდა გამოირჩეოდეს სოციალური და საბაზრო სინამდვილის გაგების სიღრმით და სიფართოვით (სისტემურობით, პანორამულობით, კომპლექსურობით, ზესიტუაციურობით), მასში თავისი საქმიანობით, პრაქტიკულობით, ანალიტიკურ-სინთეტიკური ხასიათით, ლოგიკურობით, კრიტიკულობით, გარკვეულობით, ხატოვნობით, დამაჯერებლობით, პროგნოზულობით, სისწრაფით, მობილობით, გულადობით (აზრის დაშვებისა და სერიოზულად განხილვის უნარი ისეთი რამის, რაც სხვას წარმოუდგენია შეუძლებლად), სიმტკიცით გაურკვეველობისადმი[1].

მენეჯერის ინტელექტის შემოქმედებითი გამოვლენა (შემოქმედებითი ნიჭი) გამოხატვას პოვებს შემდგომში:

- ახალი გრძნობა, ახლის მუდმივი ძიება;
- მეცნიერებისა და პრაქტიკის სიახლეების (რაც მისი საქმიანობის სფეროს ეხება) თვალყურის დევნება;
- შემოქმედებითი ენთუზიაზმით სხვების ანთების უნარი;
- მზადყოფნა ახლისთვის, განახლებისთვის, მუშაობის სრულყოფისთვის;
- სამეცნიერო-ტექნიკური პროგრესის საუკეთესო მიღწევების ეფექტიანი გამოყენების უნარი;
- მიხვედრილობა, საზრიანობა, კრეატიულობა (ამ თვისების მთავარი მაჩვენებელი – გამოსავლის პოვნის უნარი თითქოსდა გამოუვალი მდგომარეობიდან, როდესაც ყველა შესაძლებელი შესრულებულად ითვლება);
- აზროვნების დემოკრატიულობა – უნარი არ შებოჭოს თავისი ავტორიტეტით ხელქვეითების აზრები და ქმედებები, სხვისი წინადადების მოსმენის, მათი გულისყურით განხილვის მზადყოფნა, მაგრამ არ უნდა იყოს ხათრიანი სხვების გავლენის მიმართ, არამედ უკვე განხილული და მიღებული გადაწყვეტილებების ცხოვრებაში გატარების დროს გამოავლინოს სიმტკიცე;

---

[1] იხ.: უფრო დაწვრილებით ხელმძღვანელის ინტელექტის შესახებ: *ა.ე. კარპოვ.* მენეჯმენტის ფსიქოლოგია. თავი 18.

• სიახლისა და წინადადებების კომპეტენტური შეფასების, სასარგებლოსა და საქმიანის პროექტიორულისგან[1], ავანტიურულისგან გარჩევის უნარი;

• საქმის ინტერესებიდან გამომდინარე სხვების წინადადებების გამოყენების უნარი, თუნდაც თავისი პოზიციის საწინააღმდეგო იყოს, მაგრამ მასზე უკეთესი. ამ დროს არ გამოავლინოს ამბიციურობა, ბოლომდე არ დაიცვას თავისი შეხედულებები.

მენეჯერს სჭირდება *ძირითადი საქმიანი უნარები,* რომელიც განპირობებულია ნებელობითი თვისებებით: ეს არის აქტიურობა, მიზანსწრაფულობა, ინიციატივობა, დამოუკიდებლობა, ორგანიზებულობა, აკურატულობა, დისციპლინირებულობა, გულღიაობა, მომთხოვნელობა, დაჟინებულობა, სიმტკიცე, სიმამაცე, გულადობა. მნიშვნელოვანია სიმტკიცე პასუხისმგებლობაზე და პასუხისმგებლობის ტვირთის სიმძიმეზე, პასუხისმგებლობის თავის თავზე აღების გაბედვა. საჭიროა სიმტკიცე მიზნის მიღწევის დროს, თუკი იგი მნიშვნელოვანია, არსებული დაბრკოლებებისა და სიძნელეების გამო არ შეჩერდეს. ამასთან ერთად, მენეჯერს სჭირდება მოქნილობა, არ იმოქმედოს ჯიქურ, დროულად შეჩერდეს, გაიხედ-გამოიხედოს, კრიტიკულად გადაამოწმოს გზების სისწორე და აუცილებლობის შემთხვევაში შეიტანოს ადრე მონიშნული კორექტივები.

მენეჯერისთვის სპეციალური მნიშვნელობა გააჩნია ექსტრემალურ ნიჭს – მისი ინდივიდუალური თავისებურებების შესატყვისობის მაღალ ხარისხს საბაზრო საქმიანობის მოულოდნელ, რთულ, სარისკო, საშიშ სიტუაციებში ქცევისა და ქმედებების მოთხოვნებთან. მათ რიცხვს განეკუთვნება: ექსტრემალური ფსიქოლოგიური სიმტკიცე, შეუპოვრობა რისკის, გაუთვალისწინებელი დაძაბულობის მიმართ, გადაძაბვა, ხანგრძლივი სიმტკიცე, ნერვული პროცესების ძალა და სხვ. ექსტრემალური სიმტკიცე და ფორს-მაჟორულ ვითარებაში ეფექტიანად მოქმედების უნარი, აგრეთვე, დამოკიდებულია განსაკუთრებულ ექსტრემალურ მომზადებულობაზე: ექსტრემალურ საქმეში ჩახედულობაზე, ექსტრემალურ განსწავლულობაზე, ექსტრემალურ გაწრთვნილობაზე, მომზადებულობაზე პირადი უსაფრთხოების უზრუნველყოფისთვის.

მენეჯერი კარგია არა იმდენად იმით, რომ მას აქვს პოტენციური უნარები, ესე იგი, უკვე არსებული თვისებების სრულყოფისა და გამოვლენის შესაძლებლობა, არამედ უფრო მნიშველოვანია პროფესიულად განვითარებული უნარები, რომელიც გამოხატულია *პროფესიულად განვითარებულ ფსიქოლოგიურ თვისებებში.* უმნიშვნელოვანესთა რიცხვს განეკუთვნება:

- საბაზრო-ეკონომიკური თვისებები;
- მმართველობითი აზროვნება;
- დაკვირვებულობა;
- მეხსიერება;
- კონტაქტურობა;
- ორგანიზებულობა, სიზუსტე და ვალდებულების გრძნობა;
- სიფხიზლე;
- პროფესიულ-ფსიქოლოგიური სიმტკიცე და თავდაჭერილობა.

---

[1] პროექტი (ფრ. project, ლათ. prōjectus) – მოგონილი, განუხორციელებელი პროექტი, გეგმა, რომელსაც არ გააჩნია რეალური საფუძველი. პროექტიორი – განუხორციელებელი გეგმების, პროექტების შემდგენელი.

უნარები და მომზადებულობა ადამიანებთან მუშაობაში

ადამიანებთან მუშაობის უნარი ითვალისწინებს ურთიერთგაგებისა და ნდობის, ლოიალობისა და ადამიანების მიერ ერთმანეთის ხელშეწყობის არსებობას, რომლებიც იზიარებენ საერთო შეხედულებებს და მორალურ ფასეულობებს. თავის საფუძველში ეს ურთიერთობები იგება ადამიანთა ინტერესების გათვალისწინებით — საერთო და ინდივიდუალური — როგორც საწარმოს შიგნით, ისე მის გარეთ — გარე პარტნიორებთან და უნდა იყოს გამოსადეგი მათთვის. ეს შესაძლებელია განსაკუთრებული პირადი თვისებების არსებობისას, როგორიცაა:

- ჰუმანურობა, ადამიანობა, თანაზიარობა, კეთილმოსურნეობა, წესიერება, სამართლიანობა, მზადყოფნა დახმარებისა და ხელშეწყობისთვის და ა.შ.;
- ადამიანთა შერჩევის, გუნდის შექმნის, მასში ჯანსაღი მორალურ-ფსიქოლოგიური კლიმატისა და ურთიერთობების ჩამოყალიბების უნარი;
- მეწარმეობაში ადამიანური ფაქტორის რეზერვების ძიებისა და გამოყენების ხალისი და უნარიანობა;
- ადამიანთა სტიმულირების უნარი მუშაობისა და მისი ცალკეული მაჩვენებლის მიმართ სათანადო დამოკიდებულებაზე;
- ჰუმანურობისა და სოციალური სამართლიანობის პრინციპებით მუდამ ხელმძღვანელობის მიდრეკილება და სურვილი;
- ტაქტიკურობა და თავაზიანობა ადამიანებთან მოპყრობისას და სხვების მიმართ მკაცრი წინააღმდეგობის გაწევისას, რომლებიც ცდილობენ გადაუხვიონ დადგენილ წესებს;
- ადამიანების დახმარების უნარი პროფესიულ ზრდასა და შრომის მწარმოებლურობის ამაღლებაში;
- ადამიანთა შრომის მეცნიერულ საფუძველზე ორგანიზების უნარი;
- შეუნელებელი სიფხიზლე შრომის უსაფრთხოებასა და ტრავმატიზმის თავიდან აცილების უზრუნველყოფაში;
- დემოკრატიულობა, რომელიც აძლევს საშუალებას არ შებოჭოს თავისი ავტორიტეტით ხელქვეითების აზრები და მოქმედებები და, იმავდროულად, სიმტკიცე შრომითი დისციპლინის, ორგანიზაციული კულტურის გაძლიერების გატარების ხაზით;
- თავის ტოლ ადამიანებთან ურთიერთობის სისტემის დადგენისა და მხარში დგომის უნარი;
- უნარი იყო ლიდერი, სარგებლობდე ავტორიტეტით, გაუძღვე ადამიანებს არა იძულებით, არამედ ნებაყოფლობითი დაქვემდებარებით ჭკვიან, მცოდნე, კეთილმოსურნე და სამართლიან ადამიანზე;
- კონფლიქტების წარმატებით გადაჭრის, მათი თავიდან აცილების, ფსიქოლოგიური სტრესით გამოწვეული უსიამოვნებების მოგვარების უნარი.

ადამიანებთან მენეჯერების მუშაობის წარმატება დამოკიდებულია მის *პროფესიულ-პედაგოგიურ* და *პროფესიულ-ფსიქოლოგიურ მომზადებაზე*. მეცნიერული მართვა შესაძლებელია მხოლოდ ადამიანებთან მეცნიერულად დასაბუთებული მუშაობის დროს, რომელიც მისი მომზადების ამ ორი სახეობის ფორმირების შედეგია. პირველი — ეს არის ფსიქოლოგიური მეცნიერების რეკომენდაციების საფუძველზე ფსიქოლოგიურად მცოდნე ხელმძღვანელობის მომზადება, ხოლო მეორე — პედაგოგიკის რეკომენდაციების საფუძველზე ადამიანის სწავლების, აღზრდისა და განვითარებისთვის მომზადება. ერთიც და მეორე მეცნიერებაც დაკავშირებულია მენეჯერის მიერ სამუშაოს ფსიქოლოგიური და პედაგოგიკური საკითხების უტყუარი ცოდნის გარკვეული მოცულობის შეძენასთან,

განსაკუთრებულ ფსიქოლოგიურ და პედაგოგიკურ ჩვევებთან, უნარებთან, ჩვეულებებთან, შინაგან განწყობასა და ტექნოლოგიებთან.

მენეჯერის ეთიკა

მენეჯერის ეთიკური ქცევის, მისი ხელქვეითებთან ურთიერთობის მნიშვნელობა ყველგან აღიარებულია. ეს აღინიშნება საზღვარგარეთის ყველა გამოცემაში და მოეთხოვება მენეჯერს პრაქტიკულ მუშაობაშიც. უცხოურ ტექსტებში სიტყვა „ეთიკის" მნიშვნელობა პრაქტიკულად ქართული სიტყვების „მორალი" და „ზნეობა" ტოლმნიშვნელოვანია. საუბარია მენეჯმენტის სოციალურ პასუხისმგებლობაზე, რომლის ცენტრში არის ამ პასუხისმგებლობისა და მის შესაბამისად მოქცევის გაგება, სათანადო და აკრძალული ფასეულობების, სამართლიანობის, სიკეთის, პატიოსნების, მოვალეობების, სიტყვისა და საქმისადმი ერთგულების და სხვ. მკაცრი დაცვა.

მსოფლიო პრაქტიკაში თვითონ საწარმოები წინასწარ ირჩევენ სხვადასხვა ზომას მენეჯერებისა და როგორი მუშაკების ქცევის ეთიკურობის ამაღლების მიზნით, განსაკუთრებით კლიენტებთან კონტაქტის დროს.

ხდება *ეთიკური ნორმატივების* დამუშავება და საერთო ფასეულობების სისტემისა და ეთიკის წესების აღწერა, რომლითაც, ორგანიზაციის აზრით, უნდა იხელმძღვანელონ მათმა მუშაკებმა.

ზოგიერთ ორგანიზაციაში, ეთიკის თვალსაზრისით, მუდმივად იქმნება *ეთიკის კომიტეტები* ყოველდღიური პრაქტიკის შესაფასებლად. ასეთი კომიტეტების თითქმის ყველა წევრი — მაღალი დონის ხელმძღვანელია. ზოგიერთი ორგანიზაცია არ ქმნის ასეთ კომიტეტებს, მაგრამ აჰყავთ ბიზნესის ეთიკის სპეციალისტი. მისი როლი — ეთიკურ საკითხებზე დასკვნების გამომუშავებაა, რომელიც დაკავშირებულია ორგანიზაციის მოქმედებებთან, ასევე ორგანიზაციის „სოციალური სინდისის" ფუნქციების შესრულებაცაა.

სოციალური რევიზიები ტარდება ორგანიზაციის მოქმედებისა და პროგრამის სოციალური გაელენის შესახებ ანგარიშების შეფასებისა და შედგენისთვის. ითვლება, რომ ასეთი ტიპის ანგარიშები შეიძლება მოწმობდეს ორგანიზაციის სოციალურ პასუხისმგებლობას რეალური დონის შესახებ და ემსახურებოდეს ტოპ-მენეჯმენტის მიერ მისი ამაღლებისთვის ზომების მიღების საფუძველს. კარგი იქნებოდა ასეთი ზომების მიღება ჩვენთანაც.

განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მენეჯერებისა და სხვა მუშაკებისთვის *ეთიკური ქცევის სწავლება და პროფესიულ-ეთიკური განვითარება*, რათა გადაქცევთ ეთიკური ქცევა გარეგნულად იძულებითი ზომებიდან შინაგანად იძულებითად — მოთხოვნილებად. მენეჯერები ვალდებულნი არიან კარგად იყვნენ გათვითცნობიერებულნი ბიზნესის ეთიკაში, მათი ათვისების უნარი ეთიკური პრობლემების მიმართ უნდა იყოს მაღალი, ეთიკის ნორმების დაცვა - ჩვევად, ხოლო შემდეგ მოთხოვნილებადაც გადაქცეული. ეს სამუშაო თან უნდა სდევდეს მენეჯერების პროფესიულ განათლებას.

რასაკვირველია, კონკურენტული ბრძოლა, მაქსიმალური მოგებისკენ სწრაფვა და საბაზრო ცხოვრების სხვა ვითარება ხშირად უბიძგებს მენეჯერს მოგების მიღების გამო ეთიკის ნორმების, სინდისის, პირადი ღირსების უგულვებელყოფისკენ. თუმცა ასეთივე განზრახვა ხომ აქვთ მასწავლებლებს, ექიმებს, ბუხჰალტრებს, მოსამართლეებს და სხვა პროფესიის წარმომადგენლებსაც, მათ შორის, ჩვეულებრივ რიგით დაქირავებულ მუშაკებსაც? მაგრამ შინაგანი თავშეკავებულობის „მუხრუჭები", როგორც ზნეობრივი (ეთიკური) აღზრდის, წესიერების, სინდისიერების, თავის თავის მიმართ პატივისცემის დაკარგვის შიში, უმეტესწილად, იმარჯვებს. საბაზრო საქმიანობის

სუბიექტებს არ აქვთ განსაკუთრებული მიზეზი, გარდა საკუთარი სიმდაბლისა, რომელიც გაამართლებდა მათ მოქმედებას იეზუიტების ფორმულის მიხედვით „მიზანი ამართლებს საშუალებას". არ არსებობს უმწიკვლო მიზნები, რომლებიც უკანონო საშუალებებით მათი მიღწევის უფლებას გვაძლევდეს. ამორალური საშუალებები ამორალურად აქცევს მიზნებსაც, რომლებიც მათი დახმარებით მიიღწევა. ასეთია ზოგადსაკაცობრიო აქსიომა.

3.2. მარკეტინგი

მარკეტინგი ესაა ქმედებები ბაზარზე, ან ქმედებები პროდუქციის გასაღების სფეროში. თანამედროვე განმარტებით *მარკეტინგი* – არის სამეურნეო აზრის რეალიზების, საქონლის წარმოებისა და საბაზრო კონიუნქტურის გათვალისწინებით მწარმოებლისაგან მომხმარებლისადმი მისი გადანაცვლების რეალიზების ღონისძიებათა სისტემა. ესაა ბაზარზე საწარმოს მთელი საქმიანობისა და წარმოების ორიენტაცია, მისი აქტუალური მოთხოვნილებები და მოთხოვნები და გამომუშავებული პროდუქციის გასაღება. ესაა თვით ეკონომიკური ცხოვრება, მწარმოებელსა და მყიდველს შორის მდიდარი ურთიერთობების სამყარო.

მარკეტინგი მოწოდებულია, რათა უზრუნველყოს წარმოების საწარმოო, საფინანსო, სავაჭრო, გასაღების, საკადრო საქმიანობის მოქნილი შეგუება ცვალებად საბაზრო სიტუაციასთან და ბაზარზე მომხმარებელთა მოთხოვნებთან. საბაზრო ეკონომიკის პირობებში მარკეტინგი არის უმნიშვნელოვანესი მიმართულება წარმოების მენეჯმენტში, მიზანმიმართული მისი მოქმედების ერთიანი ინტეგრირებული პროცესის შექმნისკენ, რაც უზრუნველყოფს საქონლის წარმოებასა და გასაღებას და იძლევა მოგებას. ეს პროცესი უნდა იყოს მოქნილი, ცვალებად ეკონომიკურ და კომერციულ სიტუაციასთან (შემოსავლები, ფასები, კონიუნქტურა) შეგუებული, დროის განსაზღვრულ მონაკვეთში სამომხმარებლო ბაზრის არსებულ მოთხოვნებთან დაკავშირებული.

ცხადია, მარკეტინგული საქმიანობა განუხრელად დაკავშირებულია მასში მონაწილეთა ფსიქოლოგიასთან – მწარმოებელთა, მომხმარებელთა და ბაზრის სხვა მონაწილეთა ფსიქოლოგიასთან. მარკეტინგის არსის თეორეტიკოსებისა და პრაქტიკოსების მხრიდან ფსიქოლოგია სხვადასხვაგვარად აიხსნება, ირხევა რა საბაზრო კონკურენციის პირობებში ფირმის, საწარმოს სტრატეგიისა და ტაქტიკისაგან (აქ იგი არსებითად იდენტიფიცირებულია მთელს მენეჯმენტთან) საქონლის გასაღებამდე; კეთილსინდისიერი წარმოებიდან, ხარისხიანი საქონლის ან მომსახურების შეთავაზებიდან და გაყიდვიდან, ფსიქოლოგიური მანიპულაციების ხელოვნებამდე, რაც უბიძგებს მომხმარებელს ყიდვის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებას. ამასთან, მარკეტინგის კატეგორია და თეორია უპირატესად დაკავშირებულია იმის გაგებასთან, რომ საწარმოს, ფირმის ეკონომიკური წარმატება დამოკიდებულია საკუთარი წარმოების ხარჯების შემცირებაზე, ბაზრის სწორად გაგებაზე, მასში კონკურენციასა და მოთხოვნილებაზე, საქონლის (მომსახურების) ხარისხისადმი მოთხოვნილებაზე, რაც განაპირობებს მის მაქსიმალურ და სწრაფ გასაღებას, საბაზრო სიტუაციებზე მოქნილ რეაგირებას.

მარკეტინგში ფსიქოლოგია მონაწილეობს:

- განაწილების არხებში (საქონლის გადაადგილება მწარმოებლისგან საბოლოო მომხმარებლამდე) – მათ ყველა რგოლში, რომელიც მოიცავს საქონლის დამატებით

დამუშავებას, ტრანსპორტირებას, ჩაწყობას, განაწილებას, გამართვას, ექსპლუატაციაში შესვლას და სხვ.;

- რეალიზაციის არხებში, რომლის სხვადასხვა რგოლებში იმყოფებიან შუამავლები, აგენტები (სავაჭრო საზოგადოებები, ბროკერები);
- პარტნიორ ორგანიზაციებში: სატრანსპორტო, დაცვის, სადაზღვო და სხვ.;
- მწარმოებლის, გამყიდველისა და მყიდველის ურთიერთობებში ნაწარმოები, შეთავაზებული და გაყიდული საქონლის საშუალებით და ადამიანურ კონტაქტებში, სადაც რეალიზდება ეს ურთიერთობები.

მათში ყველგან იმყოფებიან ადამიანები თავიანთი ფსიქოლოგიური თავისებურებებით, ძლიერი და სუსტი მხარეებით, ღირსებებით და ნაკლოვანებებით, ინტერესებით, თავიანთი სარგებლის მაქსიმალური ამაღლების მისწრაფებით და სხვა.

სოციალურად და ფსიქოლოგიურად პერსპექტიულია მარკეტინგული მიდგომა, რომელიც ხელმძღვანელობს პრინციპით „ეაწარმოოთ ის, რაც იყიდება და არა გაეყიდოთ ის, რაც იწარმოება". მანამ, სანამ დაიწყება წარმოება, გამოკვლეული და სწორად შეფასებული უნდა იქნას მარკეტინგის ყველა შემადგენელი ნაწილი, შემდეგ დამზადდეს ან სრულყოფილი იქნას საქონელი და მხოლოდ მას შემდეგ უნდა იქნას იგი გატანილი ბაზარზე. მარკეტინგში მთავარია არა არსებული საქონლის თავსმოხვევა და ძალით გაყვანა. არამედ ისეთი საქონლის დამზადება, რაც უზრუნველყოფს მოთხოვნილებას, მისი რეკლამის ორგანიზებას და გაყიდვას.

თანამედროვე მარკეტინგში დიდი ადგილი უკავია *„პუბლიკ რილეიშნზ"-ს*[1] - საზოგადოებასთან კავშირს. სამუშაოს ეს მიმართულება მოიცავს:

- ყოველივეს, რასაც შეუძლია ურთიერგაგების საკარაუდოდ გაუმჯობესება ორგანიზაციასა და მათ შორის, ვისთანაც იგი შედის კონტაქტში;
- ორგანიზაციის იმიჯის, „საზოგადოებრივი სახის" შექმნის ღონისძიებებს;
- ორგანიზაციის შესახებ საეჭვო ხმებისა და ორგანიზაციის მისიის, მის მიერ ამოცანების, ბაზარზე მოქმედებებისა და გაუგებრობის სხვა გამოხატულებების გამოვლენასა და ლიკვიდაციას;
- მოსახლეობისა და ბაზრის სხვა სუბიექტების ყურადღების მიპყრობას ორგანიზაციისადმი და მისი საქმიანობისა და პროდუქტის პრესტიჟის ამაღლებისადმი.

პუბლიკ რილეიშნზ-ის საშუალებებსა და მეთოდებს წარმოადგენს ბეჭდვითი სიტყვა (სარეკლამო განცხადებები და ბუკლეტები, პრაის-ფურცლები, კატალოგები, სავიზიტო ბარათები და სხვა), აუდიო საშუალებები (რადიოგანცხადებები, სატელეფონო გამოკითხვები, სარეკლამო მუსიკალური დისკები და ა.შ.), ვიზუალური საშუალებები (აფიშები, სასაქონლო და საფირმო ნიშნები, ინტერიერისა და ავეჯის დიზაინი, ღია ბარათები, საფირმო ეტიკეტები, შესაფუთი პაკეტები, ფერადოვანად გაფორმებული ჩანთები, სასაჩუქრე საფირმო საგნები – ქუდები, მაისურები და სხვა), აუდიოვიზუალური საშუალებები (ვიდეორგოლები, კინორგოლები, ტელეგადაცემები, პრეზენტაციები ტელევიზიით), ცერემონიები, ვიზიტები, კონფერენციები, პრეს-კონფერენციები კლიენტებთან და სხვა ორგანიზაციათა წარმომადგენლებთან. შეხვედრები, გამოფენები, ბაზრობები და სხვა[2]. პრაქტიკულად ეს ღონისძიება ჭრის ფსიქოლოგიურ ამოცანასაც – გავლენა იქონიოს

---

[1] ამის სიტყვასიტყვით თარგმანი ზუსტად არ შეესაბამება სხვა ენის სემანტიკას, რომელიც საზოგადოებას უმეტესად მოიაზრებს, როგორც სამოქალაქო არაფორმალურ საზოგადოებრივ ორგანიზაციებს, რომლებიც წარმოადგენენ მოსახლეობისა და მისი ჯგუფების ინტერესებს. ინგლისურ მინაარსთან უფრო ახლოსაა ამ სიტყვების, როგორც „მოსახლეობასთან კავშირის", „სოციუმთან (სოციალურ გარემოცვასთან) კავშირის" გაგება.

[2] *ბორგუნე ეკ.* კონსაქტები ფსიქოლოგიაში. პირადება და ორგანიზაცია. ბ. 1996, გვ. 91-93.

მომხმარებლის მიმართებაზე წარმოებისადმი, მისი პროდუქტისადმი, არ დაუშვას ან თავიდან აიცილოს ფსიქოლოგიური ბარიერები და დაძაბულობები კონტაქტებში, შექმნას ურთიერთმისაღები ურთიერთობები ბაზარზე, რაც უზრუნველყოფს კომერციულ წარმატებას.

მარკეტინგულ მიდგომას არ გააჩნია დიდი მნიშვნელობა, როცა საქონლისა და მომსახურების ბაზარი ღარიბია, როცა პრაქტიკულად ყველა წინადადება სარგებლობს მოთხოვნილებით და რეალიზდება (ასეთ სიტუაციას უწოდებენ გამყიდველის ბაზარს). ხოლო ბაზრის საქონლითა და მომსახურებით დატვირთულობის პირობებში, როცა მყიდველს აქვს საშუალება აირჩიოს იგი (მყიდველის ბაზარი) აღმოცენდება მწარმოებელთა, მეწარმეთა და გამყიდველთა კონკურენცია, რომელიც აიძულებს ყიდვა-გაყიდვის აქტის ფარგლებიდან გასვლას და მისი ხელშემწყობი მოქმედებების დაწყებას მანამდე დიდი ხნით ადრე და მას შემდეგაც.

საბაზრო პროცესების გამოკვლევა და მათი სწორი გაგება – არის მენეჯმენტის მარკეტინგული რეაქციის ამოსავალი წინაპირობა. ისინი გაჯერებულია ფსიქოლოგიური მოვლენებით, მათი ცვლილებებითა და კანონზომიერებებით, რაზედაც უკვე იყო საუბარი. სპეციალური გამოკვლევების მონაცემები იძლევა იმის მტკიცების საშუალებას, რომ ბაზარზე ცვლილებების ნიშნები და ახალი ტენდენციების ჩასახვა შეინიშნება არა მხოლოდ ეკონომიკური მაჩვენებლებში მათი თვალსაჩინო გამოვლინებების დროს ან მას შემდეგ, არამედ, რაც მნიშვნელოვანია, მანამდეც. სხვაგვარად რომ ვთქვათ, ბაზრის დინამიკის ფსიქოლოგიურ გამოშვებაში ცვლილებები ამტკიცებენ გარეგნულად აღმოჩენილ ცვლილებებს, და ცხადია, რატომაც: ისინი წარმოადგენენ ამ ცვლილების ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიზეზს, უკანასკნელი კი – მის შედეგს. ამიტომ საბაზრო სიტუაციების შესახებ ფსიქოლოგიურ ინფორმაციას მარკეტინგში აქვს დამამტკიცებელი მნიშვნელობა. და კიდევ: თუკი შესაძლებელია ეკონომიკური ინფორმაციის მნიშვნელოვანი წილის ციფრების, პუბლიკაციებისა და სხვა მონაცემების სახით საიდანმე მიღება, ამის გაკეთება არ შეიძლება (უკიდურეს შემთხვევაში ეხლა მაინც) ბაზრის მდგომარეობის შესახებ ფსიქოლოგიურ ინფორმაციასთან მიმართებაში. თუ საწარმოს მენეჯმენტი არ დაიწყებს მის მოპოვებას, ის ბევრს დაკარგავს მისთვის საინტერესო საბაზრო სფეროს დამდეგ მიკრო – და მაკროცვლილებების დამტკიცებაში.

ასევე მნიშვნელოვანია მარკეტინგული მენეჯმენტის ფსიქოლოგიური მაჩვენებლების (განზომილებების) გაგება და სრულყოფა შინაგან სფეროში[1], რაც დაკავშირებულია:

- *მარკეტინგულ მოტივაციასთან* – მოქნილი სამეწარმეო მოქმედების განხორციელებისადმი მიდრეკილებასა და სწრაფვასთან[2], იმ საქონლის წარმოებისა და გასაღების მოწყობასთან, რაზედაც არის მოთხოვნილება, შიდასაფირმო მენეჯმენტისა და წარმოების მოქნილობასთან;
- *ბაზარზე მოქმედების მარკეტინგულ სახესთან* – ბაზრის კონიუნქტურის ფაქიზად დაჭერასთან და მასზე რეაგირებასთან;
- *მარკეტინგულ აზროვნებასთან* – საკუთარი მოქმედების შინაგანი და გარეგანი მახასიათებლების დაბალანსებაზე წარმატების დამოკიდებულების გაგებასთან;

---

[1] *ბოკარდ კ., ერიაშვილი ნ.დ., სოლოვიევ ბ.ა., ციკინ ი.ა.* მარკეტინგი: მარკეტინგის პრინციპები და ტექნოლოგიები თავისუფალ საბაზრო სისტემაში / ნ.დ. ერიაშვილის რედაქციით. მ., 1999, გვ. 15-16.

[2] მათ მიეკუთვნება მაგალითად: ა) ზესწრაფი გამდიდრებისაკენ სწრაფვა მიმდინარე სიტუაციების ღეზორგანიზებულობის, ეკონომიკური უწესრიგობისა და დაცვების გამყენების გზით; ბ) სახელმწიფო სტრუქტურის ჩინოვნიკებისადმი დამოკიდებულებისაგან თავის დაღწევის სურვილი; გ) საკუთარი პოტენციალის რეალიზების მისწრაფება, რაც შეუძლებელი იყო სოციალისტური სახელმწიფო-ბიუროკრატიული წესებისა და პროცესების ჩარჩოებში; დ) არსებული სამეწარმეო იდეების რეალიზების სურვილი და ა.შ. (*ძესვინ ა.ჯ.* მეწარმეობა. მ.: 1999. გვ. 85-86).

• *მარკეტინგულ ფსიქოლოგიურ განწყობებთან, განზრახვასთან,* რათა სრულფასოვნად იქნას შესრულებული მარკეტინგული საქმიანობის ყველა შემადგენელი, მომხმარებლის ინტერესებისა და მოთხოვნილებების ხარისხიანი დაკმაყოფილების ორიენტაციით;

• *ბაზრის კვლევის, მოთხოვნილების შესწავლის,* რეკლამის, კონტაქტების დამყარების, შეთანხმებებისა და გარიგებების დამყარების *მარკეტინგულ უნარებთან და ჩვევებთან;*

• *მარკეტინგულ* მართვასთან, რაც უზრუნველყოფს შინაგანი მართვის ყველა შემადგენლის დაქვემდებარებას წარმატებული მარკეტინგის მოთხოვნებთან, და ქცევის მართვის გარეგან სფეროში;

• *თითოეულ სამუშაოზე მარკეტინგულ* კომპეტენტურობასთან – მთელი პერიოდის მანძილზე თავისი სამუშაო ფუნქციის შესრულებასთან წარმატებული საქონლისა და მომხამარებლისადმი შეთავაზებული მომსახურების წარმატებული მოწოდების აუცილებლობის გათვალისწინებით.

საბაზრო საქმიანობაში მის სუბიექტებთან შეინიშნება ამ ფსიქოლოგიური ფენომენების სხვადასხვა გამოვლინებები, რომლებიც ერთმანეთისგან განსხვავდება ორიენტირებულობითა და ცივილიზებული ბაზრის მოთხოვნებისადმი ადექვატურობის ხარისხით და შინაარსობრივი მახასიათებლებით. ასე მაგალითად, ორიენტირებულობის მიხედვით გამოიყოფა საწარმოო ორიენტაცია, გაყიდვების ორიენტაცია, გავრცელებისა და გადაზიდვის, ბაზრის გამოკვლევისა და ინფორმირების, რეკლამის და სხვა. პოსტსაბჭოურ ბაზარზე ჯერ-ჯერობით საკმაოდ გავრცელებულია, სამწუხაროდ, დეფორმირებული საბაზრო ფსიქოლოგიის გამოვლინებებიც, რაც დაკავშირებულია კომერციის ოქროს წესის დამახინჯებულ გამოყენებასთან – იაფად ყიდვა, ძვირად გაყიდვა, ასევე პირადი გამდიდრების კრიმინოგენურ განწყობებთან მყიდველთა მოტყუებისა და მაქინაციების გზით: საქონლის, სასაქონლო ნიშნების, ვარგისიანობის ვადის სააქციო ნიშნების გაყალბება, ჩრდილოვანი ეკონომიკის სფეროში ქმედებებით, როგორიცაა: ნარკოტიკების უკანონო ბრუნვა, სუტინიორობა, მექრთამეობა, არყის იატაკქვეშა წარმოება და ა.შ.

კიდევ უფრო მიუღებელია კრიმინალური საბაზრო ფსიქოლოგიის გამოვლინებები, რეალიზებული მეწარმეთა და ნაწილობრივ მომხმარებელთა მთელი ან ნაწილობრივი საკუთრების (მატერიალური და ფულადი) ძალისმიერი მისაკუთრების ქმედებებში, ასევე კრიმინალური მომსახურების (ე.წ. „კრიშის“) თავს მოხვევით.

აღწერილი ფსიქოლოგიური ფაქტორები ვლინდება მარკეტინგული მოქმედების პრაქტიკულად ყველა კომპონენტში: მისი ძირითადი ფუნქციების რეალიზაციაში (ბაზრის გამოკვლევაში, საქონლისა და მომსახურების დამუშავებაში, გასაღებასა და განაწილებაში, რეკლამასა და გასაღების სტიმულირებაში) და ძირითადი მოქმედებების შესრულებაში (ბაზრის გამოკვლევაში, პოტენციური მყიდველების მოთხოვნილებების დადგენაში, საქონლისა და მომსახურების ფასების დადგენაში, პროდუქტის გავრცელებაში, მომხმარებელთა ინფორმირებასა და მომსახურებაში). თითოეული ფუნქციისა და მოქმედების რეალიზაციას გააჩნია თავისი ფსიქოლოგიური თავისებურებებიც.

3.2.1. ფირმის შიდა მარკეტინგული მენეჯმენტი. მარკეტინგისა და მისი მენეჯმენტის განვითარება

ბაზრის დინამიკა თითოეული მეწარმისაგან მოითხოვს საქონლისა და მომსახურების ასორტიმენტის უწყვეტ სრულყოფას, მათი კონკურენტუნარიანობის შეფასების და

სამომხმარებლო თვისებების გაუმჯობესებას. მას თან სდევს მარკეტინგის საორგანიზაციო განვითარების განხორციელების, ე.ი. სხვადასხვა, ზოგჯერ რადიკალური სრულყოფის მოძიებისა და წარმოების შინაგან სფეროში შეტანის აუცილებლობა. მის ბირთვს შეადგენს წარმოებისა და საწარმოო პროდუქტის გასაღებისათვის სამუშაოს გაუმჯობესების შესაძლებლობების სრულყოფა, მაგრამ რეალურად ის მოიცავს წარმოების შიდაფირმული სისტემის ყველა კომპონენტს, თვით მენეჯმენტის ჩათვლით. სრულყოფა შეიძლება იყოს მცირეოდენი, მაგრამ აუცილებლად მუდმივი უშრეტი გამოგონებით და უკეთესის ძიებით. მაგრამ პერიოდულად, რამდენიმე წელიწადში ერთხელ, საჭიროა რადიკალური ცვლილებებიც – რესტრუქტურიზაციად წოდებული.

საჭიროა საორგანიზაციო განვითარების *წინსწრებით* განხორციელება. ესაა მზერა მომავლისაკენ, გაკვეთილის მიღება სხვა, წარუმატებელი საწარმოების არასასიამოვნო გამოცდილებიდან მაგალითის მიღება, მსვლელობა წინასარგანჭვრეტილი მომავლისაკენ და მისი შექმნა ჩვენთვის ხელსაყრელ პირობებში. ეფექტურად მართო დღეს – ნიშნავს არ მისდიო კუდში მოვლენებს და რეაგირება მოახდინო არა მხოლოდ უკვე მომხდარზე, არამედ მართო გამჭრიახად, აქტიურად, შეიძლება ითქვას, შეტევით.

ეკონომიკის ნებისმიერი სუბიექტისა და მისი მოქმედების ელემენტის განვითარების გასაღებად ითვლება მენეჯმენტის განვითარება. მენეჯმენტი, რომლებიც თავიანთ მოსაზრებებსა და ქმედებებში ემხრობიან საქმის ჩვეულ ვითარებების შენარჩუნების პრინციპებს, ფეხს არ უწყობენ დროს და ითვლებიან არაეფექტურებად მსოფლიოში თანამედროვე სწრაფი ცვლილებებისა და ახალი პრობლემების გაჩენის პირობებში. მენეჯმენტის ინოვაციურმა პოტენციალმა და ინოვაციურმა აქტივობამ გადამწყვეტი მნიშვნელობა მიიღო.

მენეჯმენტისა და მარკეტინგის განვითარებაში განსაკუთრებულ მნიშვნელობას ამჟამად იძენს:

- თაოსნური (ფხიანი) ტოპ-მენეჯმენტი-მართვა, დირექტორთა საბჭო და სხვა მმართველი სტრუქტურები, რომლებიც უნდა შედგებოდეს ადამიანებისგან, რომელთაც არ შეიპყრობს აღტაცება პოზიტიური შედეგის შემთხვევაში და კმაყოფილებით გულზე ხელებს არ დაიკრეფენ. ესაა გონების ცენტრი, რომელიც ბრძანებს წინ მსვლელობას. შედეგზე კარგ გავლენას ახდენს მასში სხვადასხვა ტიპის ადამიანების გაერთიანება – წინმსწრებთა და დაკვირვებულთა, დამმუხრუჭებელ კონსერვატორთა. ამასთან ორივე მათგანმა უნდა გაითვალისწინოს ის, რომ სტრატეგიული საკითხები უნდა გადაიჭრას კომპეტენტურად და არა დროის კარგვით;
- მენეჯმენტის სამეწარმეო და მმართველობითი გამოცდილება;
- თითოეული მენეჯმენტის კომპეტენტურობა ბაზრის სეგმენტის ეკონომიკურ სპეციფიკაში, სადაც მუშაობს წარმოება და მისი უწყვეტი ამაღლება ცვალებადი პირობების შესატყვისად;
- მენეჯმენტის მიღწევათა ძლიერი მოტივაცია – მიზანდასახულობა, სწრაფვა იქითკენ, რომ იყოს წინ, შეიძინოს სრულყოფილება, მიაღწიოს ბევრს ცხოვრებაში, საქმის ვითარებით ჯანმრთელი დაუკმაყოფილებლობა, თვითკრიტიკულობა, დაუშრეტელი ენერგიულობა; შემოქმედებითი თვისებები – განვითარებული ინტელექტი, წინდახედულობა, მომავლის განჭვრეტის უნარი, სიახლის განცდა, ინიციატივურობა, დამოუკიდებლობა, მომავალში გზის გათვლის უნარი; ნებისყოფა, სიმამაცე, ეაუკაცობა, მდგრადობა;
- ბაზრის სხვა, კონკურენტული სუბიექტების მიერ განხორციელებული წარმოების ორგანიზაციასა და გასაღების ტექნოლოგიებში ინოვაციათა მოპოვება და ცოდნა (ტექნოლოგიური დაზვერვა);

• წარმოებასთან მიმართებაში მყოფ სფეროებში ტექნოლოგიური სიახლეების, სამეცნიერო მიღწევებისა და გამოკვლევების ცოდნა, ახალი ტექნოლოგიებისა და ტექნიკის შექმნა;

• კავშირები სამეცნიერო ორგანიზაციებთან, სამეცნიერო კონსულტირების მოწყობა, საკუთარ წარმოებაში კვლევითი განყოფილებების შექმნა;

• მუშაკთა აქტიური ჩართვა ასორტიმენტის გაფართოების, საწარმოო პროდუქტებში სრულყოფის შეტანის, მათი ხარისხის ამაღლებისა და თვითღირებულების დაქვეითების რეზერვების საერთო ძიებაში;

• მენეჯმენტის ისეთი მიმართულების როლის ამაღლება, რომელიც შეიძლება მიეკუთვნოთ ფასილიტაციის ფუნქციას[1] – ყოველდღიური დახმარების გაწევა მუშაკებისადმი, რომელთა შრომა შეიცვალა სამუშაო ადგილებზე ახალი ტექნიკის გამოჩენისა და ტექნოლოგიის ცვლილების გამო, მათთვის დახმარების გაწევა ახალი ცოდნის, უნარებისა და ჩვევების დაუფლებაში, საწარმოს განახლებულ სამეწარმეო პროცესში ახალი ურთიერთობების ჩამოყალიბებაში.

შეშფოთებას უნდა იწვევდეს დასახული სამუშაოს წყნარი მსვლელობა ყოველგვარი ცვლილებების გარეშე. ხანდახან ხდება, რომ საპასუხისმგებლო და მომავალში წარმატების მომასწავებელი გადაწყვეტილებების მიღება აუცილებელია მაშინ, როცა სხვები საჭიროდ თვლიან დროებით მოცდას ან საერთოდ არაფრის გაკეთებას.

წარმოების მარკეტინგი

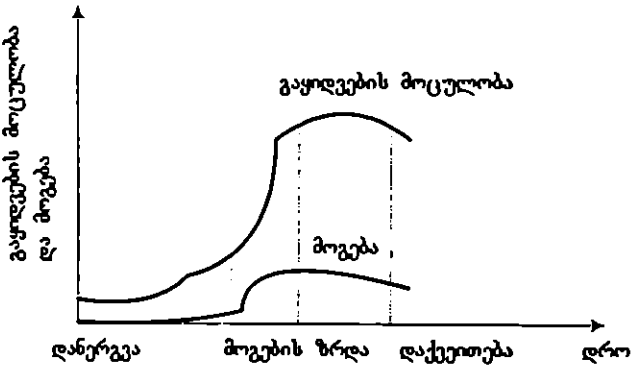
უშუალოდ პროდუქციის დამზადებასთან და მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული სამეწარმეო მოქმედება უნდა აიგოს ისე, რომ უზრუნველყოფილი იყოს არსებული საწარმოო რესურსების რაციონალური გამოყენება, წარმოების შეფერხების მუდმივი შემცირება და პროდუქციის გამოშვება, რომელიც აკმაყოფილებს ბაზრის მოთხოვნილებებს. წარმოების ყოველდღიური (მიმდინარე, ოპერატიულ-სიტუაციური) მართვა გულისხმობს კალენდარულ დაგროვებას, ენერგეტიკულ, ფინალურს, საკადრო და ინსტრუმენტალურ უზრუნველყოფას, ნედლეულის, ნახევარფაბრიკატებისა და მაკომპლექტებელი ნაწარმის მიწოდების უზრუნველყოფას, დისპეტჩერიზაციას (სამუშაოს შესრულების რეგულირებას ჩავარდნებისა და შეფერხებების აღკვეთას), მიმდინარე კონტროლს საწარმოო პროცესისა და პროდუქციის ხარისხზე, მარაგის შევსებას და სხვა.

წარმოების განვითარებაში აუცილებელია *ინოვაციები*, მიმართული პროდუქციის ასორტიმენტისა და ხარისხის, ახალი სიმძლავრეების, ტექნოლოგიური და ინსტრუმენტალური ბაზის ცვლილებებისაკენ, საწარმოო ციკლის ხანგრძლივობის შემცირებისკენ, ინვესტიციის ეფექტურობის მომატებისკენ, წარმოებების შეფერხებების შემცირებისკენ პერსონალის კვალიფიკაციის მომატებისკენ და გადამზადებისაკენ, (აუცილებლობის შემთხვევაში), წარმოების მართვის მეთოდების რაციონალიზაციებისკენ და სხვა. მდგომარეობისა და ინოვაციებით მიღწეული შედეგების შეფასების კრიტერიუმებს ხშირად შეადგენს განახლება, ეფექტურობა, ეკონომიურობა (ნაზღაურობა), შრომის პირობები, მწარმოებლურობა, ხარისხი, მომგებიანობა. გატარებული ინოვაციების გამართლებულობისა და ეფექტურობის შეფასებისას მათ შორის ყველაზე მნიშვნელოვანია შრომის მწარმოებლურობის ამაღლება და შემოსავლიანობა.

---

[1] ინგლისურიდან – facilitator – ადამიანი, რომელიც ხელს უწყობს რაიმეს, ამსუბუქებს ამა თუ იმ პროცესის მიმდინარეობას, მათ შორის კონსულტირების საშუალებით, საქმის მსვლელობის დროს სწავლებით.

წარმოების სრულყოფის აუცილებლობა დაკავშირებულია ობიექტურ-სუბიექტურ კანონზომიერებასთან, რასაც ეწოდება *საქონლის სასიცოცხლო ციკლი* და ხასიათდება დროში ცვალებადობით, ერთსა და იმავე პროდუქტზე მოთხოვნილებებისა და მისგან მიღებული მოგების ევოლუციით (ნახ. 3.1.). იგი შედგება ოთხი ეტაპისაგან:



ნახ. 3.1. *საქონლის სასიცოცხლო ციკლის ეტაპები*

1. *ბაზარზე შეტანა (დანერგვა)* – ბაზარზე საქონლის გამოჩენა და გაყიდვის მოცულობის თანდათანობით გაზრდა. საწარმო ამ დროს პრაქტიკულად არ ღებულობს მოგებას დიდი შეფერხების შედეგად, რაც დაკავშირებულია ბაზარზე საქონლის დანერგვასთან.
2. *ზრდა* – ბაზარზე საქონლის სწრაფი აღიარებისა და მისი რეალიზაციისაგან მოგების შესამჩნევი ზრდის ეტაპი.
3. *მომწიფება* – გაყიდვების მოცულობის ტემპების თანდათანობით შემცირების ეტაპი, რამდენადაც საქონელმა მიიღო მყიდველთა უმეტესობის აღიარება.
4. *დაქვეითება* – გაყიდვისა და მოგების მოცულობის აჩქარებული დაქვეითების ეტაპი.

წარმოების ორგანიზაციასა და სრულყოფაში არსებით როლს თამაშობს ნაწარმოები პროდუქტის – საქონლის ან მომსახურების სამომხმარებლო თვისებები. ისინი განსაზღვრავენ პროდუქტის *სამომხმარებლო მიმზიდველობას*, ე.ი. მის ინტერესს მომხმარებლისათვის, ბაზარზე არსებული ანალოგიური ასორტიმენტის საქონლისაგან მის დადებით განმასხვავებლებს. მარკეტინგული საზრუნავი იწყება ასორტიმენტული პროდუქტის არჩევით და გრძელდება საქონლის წარმოებისა და საქონლის მოძრაობის მთელ გზაზე, გაყიდვისა და გაყიდვის შემდგომი მომსასხურების ჩათვლით.

წარმატებული გასაღებისათვის ფსიქოლოგიურად მნიშვნელოვანია საქონლის პრაქტიკულად ყველა თვისება, მათ შორის: ასორტიმენტული სიახლე, დასახელება, სასაქონლო ნიშანი, მოდურობა[1], გარეგნული სახე, შეფუთვა, ინფორმაცია საქონლის თვისებების, ხარისხის და სარგებლობის შესახებ (მისი გავლენა მომხმარებლის ცხოვრებისა და ჯანმრთელობის გაუმჯობესებაზე), უსაფრთხოება (გამოყენებისას მავნე შედეგების არარსებობის გარანტიები), გამოყენების საგარანტიო ვადა, ფასი, წარმოების ადგილი, საწარმოს (ფირმის) იმიჯი.

---

[1] მოდა – არის განსაზღვრული საქონლის, მომსახურების მაღალი სოციალურ-ფსიქოლოგიური სტატუსი, დროებით ჩამოყალიბებული რომელიმე ასაკობრივ, პროფესიულ, ეთნიკურ ან სხვა ჯგუფთან. მოდა არსებობს არა მხოლოდ ტანსაცმელზე, არამედ სხვა განსაზღვრულ პროდუქტებზე, საშუალებებსა და მომსახურებაზე (მაგ., ზედმეტი წონისაგან თავის დაღწევა), წამლებზე, საცხოვრებლის ინტერიერზე, ვარცხნილობაზე, დასვენების ადგილზე და ტურიზმზე და ა.შ. მოდური საქონელი და მომსახურება სარგებლობს მომატებული მოთხოვნით და ამიტომ მოგების მომტანია.

საქონლის დასახელება ფსიქოლოგიურად მიმზიდველია, თუ იგი მოკლე და მარტივია, ორიგინალურია, ლამაზად ჟღერს, ადვილად წასაკითხი და დასამახსოვრებელია, არ არის გაცვეთილი და არ იმეორებს არსებულს, იწვევს სასიამოვნო გემოს, კომფორტულ, საზეიმო, სასაჩუქრე და სხვა ასოციაციებს და არ იწვევს არასასიამოვნო აზრებს.

საზღვარგარეთ, სანამ მიიღებენ საბოლოო გადაწყვეტილებას სახელწოდების შესახებ, რეკომენდებულია რამდენიმე ვარიანტის ფორმულირება, ხოლო შემდეგ *ფსიქოლოგიური ტესტირების* ჩატარება, მათი ღირსებებისა და ნაკლოვანებების შეფასებათა გამოცდა, რაც გაკეთებულია ექსპერტთა ან მომხმარებელთა ჯგუფის მიერ, გამოიყენება ტესტები. ასოციაციაზე (ჯგუფს მორიგებით უჩვენებენ ბარათებზე გამოხატული, ან ხმამაღლა წარმოთქვამენ სახელწოდებას და სთავაზობენ გამოთქვან მოსაზრება ან რაიმე სახის სიტყვა, რაც აღმოუცენდებათ მათ თითოეული დემონსტრირების შემდეგ), ორიგინალობაზე, დამახსოვრებაზე, უპირატესობის მინიჭებაზე (სთავაზობენ ფურცელზე სხვადასხვა სახელწოდებებისათვის ხმის მიცემას ან რანჟირებას, ე.ი. მიმზიდველობის რანგის განსაზღვრას). ხშირად იგივე კეთდება სხვა თვისებების ფსიქოლოგიური მიმზიდველობის გამოსაკვლევადაც, რათა მიღებული იქნა სწორი საბოლოო გადაწყვეტილება. გამოცდილი კომერსანტები ამბობენ: „დღევანდელი სამეცნიერო კვლევა ხვალინდელ მოგებად იქცევა".

საქონლის შეფუთვა მოწოდებულია იმისათვის, რომ მიიპყროს მომხმარებლის ყურადღება, გამოიწვიოს საქონლის ხელში აღების სურვილი და უფრო გულისყურით დაათვალიეროს, გამოიწვიოს მისი დაუფლების ცდუნება და უბიძგოს ყიდვის გადაწყვეტილებისკენ. იგი კარგია, როცა იწვევს *ყიდვის ფსიქოლოგიურ რეაქციას* არა მხოლოდ მომხმარებელში, არამედ გამყიდველშიც, მასაც აწყობს მისი მიმზიდველობა (ადვილია გაყიდვა), მოსახერხებლობა და ტრანსპორტირებისა და შენახვის საიმედოობა, მისით დახლის გალამაზების შესაძლებლობა, ფასის წარწერა. სწორად გაკეთებული შეფუთვა მომხმარებელს ინფორმაციას აძლევს, იწვევს დადებით ემოციების დაკმაყოფილების გრძნობას, ადვილად იხსნება (არ იწვევს გაღიზიანებას, მაგალითად იმის გამო, რომ აუცილებელია სპეციალური იარაღი ან ძალის გამოყენება), უზრუნველყოფს ცნობადობას განმეორებითი ყიდვის დროს. შემთხვევით არ ამბობენ, რომ შეფუთვა თვითონ ყიდის თავის თავს, არის მდუმარე გამყიდველი.

პროდუქტის მიმზიდველობაში არსებითი მნიშვნელობა აქვს მის *საბაზრო ფასს*. მასზე მომხმარებლის ფსიქოლოგიურ რეაქციას, როგორც წესი, გააჩნია გადამწყვეტი მნიშვნელობა მომხმარებლის მხრიდან არჩევანის გაკეთებისთვის, განსაკუთრებით საესე ბაზარზე. ფასი ობიექტურად დამოკიდებულია პროდუქტის წარმოებაზე გაწეულ დანახარჯებზე და მარკეტინგულ მოქმედებაზე და ორიენტირებულია მათ გადაფარვაზე. მაგრამ არანაკლები როლი ენიჭება სუბიექტურ, ფსიქოლოგიურ ფაქტორებს, ასევე საბაზრო კონიუნქტურას.

მარკეტინგის ინოვაციური მენეჯმენტი

ინოვაცია, ახლის დანერგვა – არის ერთ-ერთი მთავარი საშუალება ორგანიზაციის განვითარებისა[1], რომელიც მდგომარეობს სხვადასხვა ტიპის სიახლეების შექმნაში,

---

[1] იხ. დაწვრილებით: *ე. როჯერს, ავარვალა-როჯერს რ.* მითითებული თხზულება; *პრიგოჟინ ა.ი.* სიახლეები. სტიმულები და დაბრკოლებები. მ.: 1989. სამართაი სიახლეები აშშ-ში. მ.: 1986.

ათვისებასა და გავრცელებაში. სამუშაოს ამ მიმართულებამ მიიღო სპეციალური სახელწოდება – ინოვაციური მენეჯმენტი[1].

თითოეულ საწარმოში საჭიროა პროდუქციის სამომხმარებლო თვისებების, ხარისხის, მისი კონკურენტუნარიანობის, წარმოებისა და მარკეტინგის ორგანიზაციის, საშუალებებისა და მასალების ეკონომიის სრულყოფის შესაძლებლობების მუდმივი ძიების ორგანიზაცია. მიზანშეწონილია ყოველივე ამაში მთელი პერსონალის ჩართვა და მათი აუცილებელი წახალისება, ვისაც შემოაქვს საქმიანი წინადადებები და სრულყოფილება. ასეთი მუშაობის კარგი მაგალითია ხარისხის წრეების ორგანიზაცია, რომელიც აღმოცენდა იაპონიაში 1950-იან წლებში და შემდეგ გავრცელდა მთელ მსოფლიოში. ამგვარი მუშაობის მნიშვნელოვანი დამატებითი ფსიქოლოგიური შედეგია – პერსონალის დადებითი დამოკიდებულება სიახლეებისადმი, რასაც ყოველთვის არა აქვს ადგილი.

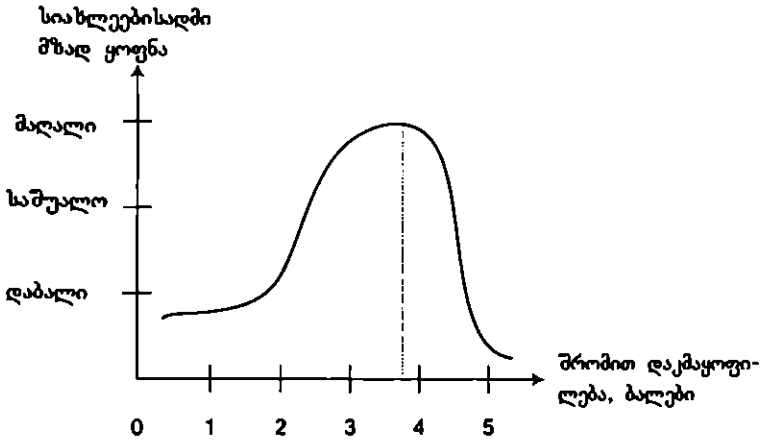
ახალი შესაძლებლობების ძიებასთან ერთად საჭიროა აგრეთვე *მათი დანერგვის (ათვისების) ორგანიზაცია*. უმნიშვნელო სიახლეები ჩვეულებრივ რეალიზდება დიდი ძალისხმევის გარეშე, მაგრამ უწყვეტი და მნიშვნელოვანი ინოვაციები, განსაკუთრებით რეკონსტრუქციასთან დაკავშირებული, მოითხოვს მნიშვნელოვან მუშაობას, რაც ხშირად ეჯახება ფსიქოლოგიურ პრობლემებს. ახლის დამტკიცება ყოველთვის არის წინააღმდეგობა ძველთან, ფსიქოლოგიური დაძაბულობა, გარდატეხა და ასევე ბრძოლა, ცხოვრებისეული ტრაგედიაც კი. თუ როგორ აღიქმება პერსონალის მიერ სიახლეების დანერგვა, ამაზე დამოკიდებულია მისი მათდამი მიმართება და მონაწილეობა სიახლეთა რეალიზაციაში. არსებობს *ინოვაციებზე რეაქციის შემდეგი ტიპები:* მათი ფსიქოლოგიური მიმღებლობა და მონაწილეობა მათ რეალიზაციაში, ვითარებების ზეწოლის ქვეშ პასიური მიუღებლობა და ლოდინის პოზიციის დაკავება, სიახლეების დანერგვისადმი აქტიური მიუღებლობა, ინოვაციებისადმი წინააღმდეგობის გაწევა.

სიახლეების დანერგვის სირთულეები, განსაკუთრებით კი წარმოების რადიკალურ რეკონსტრუქციასთან დაკავშირებული, როგორც გვასწავლის საერთაშორისო გამოცდილება, შეიძლება აღმოცენდეს იმის გამო, რომ ახალი ტექნიკური მოწყობილობები, ტექნოლოგიები, საწარმოო ხაზები, ავტომატები ხშირად ცვლიან შედარებით მარტივ შრომას და იწვევენ სამუშაო ადგილების შემცირებას, მომუშავეთა ნაწილის განთავისუფლებას და მათ უმუშევრებად გადაქცევას.

ბევრი რამ დამოკიდებულია საწარმოში საქმის ვითარებაზე, პერსონალის განწყობილებაზე. საორგანიზაციო ცვლილებები შედარებით კეთილმოწყობილი (პერსონალის თვალსაზრისით) სამუშაოს დროს მომუშავეთა უმრავლესობაში იწვევს შფოთვას, გაღიზიანებას, ეჭვებს, წყენას, შიშს, განგაშს, ნერვოზულობას, შრომის ნაყოფიერების დაქვეითებას, გულგრილობას, აპათიას. წარმოების ცუდად მოწყობისა და პერსონალის მუდმივი უკმაყოფილების შემთხვევაში კი ეს უკანასკნელი სიახლეებს უკავშირებს მათი მიზეზების მოსპობის მოლოდინს და საკუთარ სარგებელს. სუბიექტური მიზეზების რიცხვს მიეკუთვნება, მაგალითად, ფსიქოლოგიური შეფ-ბარიერი. ხშირად თუ ინოვაციების ავტორად ან ინიციატორად გვევლინება ქვეშევრდომთა თვალში არცთუ დადებითად წარმოჩენილი ხელმძღვანელი, მაშინ მისდამი უარყოფითი განწყობა ავტომატურად გადადის თვით სიახლეზეც. მნიშვნელოვანია აგრეთვე კოლექტივის ფსიქოლოგიური მდგომარეობა, მასში არსებული განწყობილებები (სურათი 3.2.).

---

[1] იხ.: მაგალითად: *მოროზოვ ი.ა.* ინოვაციური მენეჯმენტი. მ.: იუნიტი-დანა. 2001.



სურათი. 3.2. *საწარმოს პერსონალის ინოვაციებისადმი მზაობის დამოკიდებულება შრომითი დაკმაყოფილების დონეზე (მგ. დებოლსკის მიხედვით)*

სიახლეების განხორციელების ხელშემწყობი წინაპირობების მაჩვენებლებს წარმოადგენს შრომითი კოლექტივის ფსიქოლოგიის შემდეგი თავისებურებები: შრომაში ფსიქოლოგიური ჩართულობა, საწარმოში პერსონალის შრომით დაკმაყოფილება, ინტერესი ახალი სამეურნეო გამოცდილებისადმი, საწარმოს ცხოვრებისა და საქმიანობის გაუმჯობესების შესაძლებლობების ძიებაში აქტიური მონაწილეობა, მომუშაეთა სიახლისა და შემოქმედებისადმი გამორჩეული მისწრაფების არსებობა, შრომის რაციონალიზაციისათვის პერსონალთან მუშაობის ორგანიზაცია, დადებითი დამოკიდებულება ნოვატორებისადმი, მართვის ყველა დონეზე პროდუქტიული იდეების მხარდაჭერა. რაც უფრო მაღალია თანამშრომლების პროფესიული მომზადება, მით უფრო დიდია მათში მზაობა სიახლეებისადმი, ხოლო პროფესიული არაკომპეტენტურობა ბადებს სიახლეების მიღებისადმი ფსიქოლოგიურ ბარიერებს, ნოვატორებისადმი კარიერისტული მოტივების მიწერას და სხვა. მცდარია შეხედულება, რომ ზრდასრული ასაკის და დიდი სამუშაო სტაჟის მქონე ყველა ადამიანი კონსერვატულია. კონსერვატიზმი უმეტესწილად არის ინდივიდუალური თავისებურება, ადამიანის პასიურობის, სიზარმაცის, სიზანტის, ავადმყოფური სიფრთხილის, მიღწეულით მეტისმეტი კმაყოფილების, თვითკმაყოფილებისა და თვითკრიტიკულობის არარსებობის პროდუქტი.

ინოვაციური პროცესების მართვა ნიშნავს პრაქტიკაში მისი დანერგვის მონაწილეებზე ზემოქმედებას ინოვაციისადმი მომზადების სტადიაზე, განსაკუთრებული მნიშვნელობა აქვს მისდამი, მისი მოწონებისა და დანერგვის ხელშეწყობისათვის პერსონალის ფსიქოლოგიური მზაობის სპეციალურ ფორმირებას. სასარგებლოა მინიმუმამდე იქნას დაყვანილი დრო გადაწყვეტილების მიღებასა და მის საჯაროდ გამოცხადებას შორის, წინააღმდეგ შემთხვევაში მოსალოდნელი ცვლილებების შესახებ ხმებმა შესაძლებელია დაამახინჯოს მათი არსი და დაბადოს უარყოფითი დამოკიდებულება. ჩვეულებრივ, ინიციატორები და შემსრულებლები სიახლეებს სხვადასხვაგვარად აღიქვამენ. პირველნი გადააფასებენ მათ უპირატესობებს და საკმაოდ ვერ აფასებენ ნაკლოვანებებს, მეორენი კი პირიქით, უფრო მეტად ცდილობენ ნაკლოვანებების გამოძიებას. საჭიროა პერსონალის გარკვევა ინოვაციის არსში, წარმოებისა და თანამშრომლებისათვის მის მნიშვნელობაში, მისი დანერგვის წესში და მოსალოდნელ შედეგებში.

თავისი არსით აუცილებელი და ფსიქოლოგიურად სასარგებლოა პერსონალის სწავლების სხვადასხვა ფორმები: მეცადინეობები ინოვაციის დანერგვის და განხორციელებული ცვლილებების დროს მუშაობის შესასწავლად, ტრენინგები, ინოვაციური თამაშები.

სიახლის უშუალო დანერგვის (ათვისების) სტადიაზე შესაძლებელია ორი სტრატეგია: დროის ხანგრძლივ პერიოდში გაგრძელებული და სწრაფი. პირველი ხორციელდება პატარა ნაბიჯებით, თანმიმდევრულად, ცალკეული მიმართულებებით და ცალკეულ კოლექტივებში. იგი ასუსტებს ცვლილებებისადმი ფსიქოლოგიურ და სხვაგვარ წინააღმდეგობას, მაგრამ ასევე აქვეითებს მომუშავეთა აქტივობას და მობილიზებას, შეიძლება შეასუსტოს ხელმძღვანელობის მიზანსწრაფულობა და კომპეტენტურობა (შეიძლება შეიცვალოს მენეჯერი, შეიძლება სამსახურიდან წავიდეს სიახლის დანერგვის ინიციატორი და შემმუშავებელი). სწრაფი და მკვეთრი ცვლილებების შემთხვევაში ფსიქოლოგიური ბარიერების და ნოვაციებისადმი წინააღმდეგობის ალბათობა იზრდება. შესაძლებელია მან მოითხოვოს პერსონალის ნაწილის, მათ შორის მენეჯერთა შეცვლა. ახალი კადრები, რომლებიც არ არიან დაკავშირებული წარსულის ტვირთთან, დაპირებებთან, მეგობრულ ურთიერთობებთან და არაფორმალურ ურთიერთვალდებულებებთან, ყოველთვის უფრო აქტიური არიან სიახლეების გატარებაში, ცდილობენ გამოაელინონ საკუთარი თავი საქმეში. რადიკალური, სწრაფი ცვლილებების დროს, ჩვეულებრივ, დროებით უარესდება წარმოების მუშაობის ზოგადი მაჩვენებლები, მაგრამ საბოლოო შედეგი უფრო მეტად შესამჩნევია.

3.2.2. კომერცია და ფსიქოლოგია

წარმოებული პროდუქციის გასაღება არის მარკეტინგის და ნებისმიერი მომგებიანი საქმის გადამწყვეტი რგოლი. ორგანიზაციის ფინანსური და ეკონომიკური კეთილდღეობა დამოკიდებულია იმ პროდუქციის გასაღების სისწრაფესა და სისრულეზე, რომელიც სარგებლობს მოთხოვნილებით. პროდუქცია, რომლითაც სავსეა ფირმის (საწარმოს) საწყობები, ჩაწოლილია. მოაქვს ზარალი და ქმნის გაკოტრების საფრთხეებს. კომერცია არის საქონლის და გაყიდვის მომსახურების ან გაყიდვის ხელშეწყობის მოქმედება, რომელსაც გააჩნია ფსიქოლოგიური თავისებურებები.

კომერციული საქმიანობის კონცეფცია მოიცავს: ბაზრის შესწავლის საფუძველზე გაყიდვის პროგნოზს, პოტენციური მომხმარებლების გამოვლენას, გაყიდვის ამოცანებს, ანუ გასაღების პოლიტიკას – გაყიდვას და მომსახურებას, რეკლამას, სავაჭრო ქსელის განვითარებას, შეფუთვას, განაწილებას, კომერციული კადრების შერჩევას და მომზადებას. გასაღება, უეჭველად, დამოკიდებულია მყიდველისადმი მიწოდებული პროდუქტის ხარისხზე და ადამიანთა აქტუალური მოთხოვნილებებისადმი მის შესატყვისობაზე. მაგრამ იმედოვნება, რომ გასაღება, პროდუქტის გადასვლა მოხმარების სფეროში მოხდება თავისთავად ვაჭრობის სფეროში მისი გადასვლის შემდეგ, ნაჩქარევი და წინდაუხედავია. ყველა მომხმარებელი მაშინვე როდი გებულობს ვაჭრობაში ფირმის პროდუქტის გამოჩენას, ყველას როდი გაუჩნდება მომატებული შერჩევითი ყურადღება მისდამი, ყველას როდი შეუძლია სწორად და სწრაფად შეაფასოს მისი ღირსება და მოუნდება მისი შეძენა. უფრო მეტიც, დამტკიცებულია, რომ ადამიანები, როგორც წესი, გადააფასებენ თავიანთი შეხედულების სისწორეს საქონლის ღირსების ან ნაკლოვანებების შესახებ. ეს შეხედულება ხშირად მცდარია, ამცირებს მის ღირსებებს. გადახრილია ეჭვიანობის, უსაფუძვლობის, გაკიცხვის მხარეს. ხშირად იგი აღმოცენდება არა თვით მომხმარებლ-

ის ფსიქოლოგიაში არსებული მიზეზებით, არამედ არაკეთილსინდისიერი კონკურენტების მიერ ტელევიზიის, რადიოსა და გავრცელებული ხმების მონაწილეობით.

აქსიომად ითვლება გასაღების *საკალდებულო ხელმძღვანელობის*[1] აუცილებლობა. იგი არის მნიშვნელოვანი იარაღი კეთილსინდისიერი მეწარმის, მენეჯერის ხელში, რომელიც მისგან მოითხოვს სპეციალურ კომპეტენტურობას და თვისებებს. გასაღების ხელმძღვანელობაში ჩაბმული არიან განსაკუთრებით მომზადებული მენეჯერები და სხვა თანამშრომლები, რომლებიც ფლობენ ისეთ *თვისებებს*, რაც სასარგებლოა კომერციულ საქმიანობაში. ესაა:

- ფსიქოლოგიური გამჭრიახობა;
- საქონლისადმი მომხმარებლის დამოკიდებულების და მათი შეფასების კრიტერიუმების, სურვილების, ყიდვისადმი მზაობის ხარისხის დაჭერის უნარი;
- ადამიანთა მიზიდვის და მათზე ფსიქოლოგიური ზემოქმედების უნარი;
- ინტელექტუალური უნარები, მიხვედრილობა, ლოგიკური აზროვნების, პროფესიონალური ინტუიციის განვითარება;
- რეაქციის სისწრაფე და მოფიქრებულობა.

მსხვილ ორგანიზაციაში იქმნება გასაღების სპეციალური სამსახურები (კომერციული სამსახურები), რომელთა ხელმძღვანელებს გააჩნია მაღალი რანგი – დირექტორის (პრეზიდენტის) მოადგილის სტატუსი გასაღების დარგში, კომერციული დირექტორის სტატუსი კეთდება იმისათვის, რომ მას ჰქონდეს უფლება, დაკავებული იყოს არა მხოლოდ გასაღებით, არამედ გავლენა იქონიოს ხარისხიანი პროდუქტის წარმოებაზე, რომელზედაც იქნება მაღალი მოთხოვნილება. სამსახურში მონაწილეობენ მენეჯერები და სავაჭრო აგენტები, რომლებიც განაწილებულნი არიან ბაზრის სხვადასხვა სეგმენტზე და უზრუნველყოფენ გასაღებას ქვეყნის დიდ ტერიტორიებზე და საზღვარგარეთაც კი. მასში ირჩევენ ადამიანებს პიროვნების ფსიქოლოგიური თავისებურებების მიხედვით და სპეციალურად დებენ მათ კომერციულ მომზადებას. გასაღებაში ჩართულნი არიან ასევე შუამაველები.

3.2.3. მომხმარებლისა და მყიდველის ფსიქოლოგია

გასაღებაში არსებითია როლი მომხმარებლისა, რომელიც გადაიქცევა მყიდველად სხვადასხვა ვითარებების გავლენით. ეკონომიკურ მეცნიერებათა სისტემაში არსებობს *სამომხმარებლო ქცევის* თეორია, რომელიც ცდილობს ახსნას მომხმარებლის მყიდველად გადაქცევის პრობლემა, მიზეზები, რომლებიც უბიძგებს მას საკუთარი შემოსავლების რეალიზაციისაკენ საქონლის შესაძენად საკუთარი თავისთვის მეტი სარგებლიანობის შეხედულებიდან გამომდინარე. ამ თეორიის კლასიკურ ვარიანტში ცენტრალური ადგილი უჭირავს მოთხოვნილებისა და სარგებლიანობის კატეგორიებს.

ეკონომიკური მოსაზრებით მოთხოვნილების ქვეშ მიღებულია ადამიანთა ქმედებების მოაზრება თავიანთი მოთხოვნილებების დასაკმაყოფილებლად ბაზარზე წარმოდგენილი განსაზღვრული მატერიალური და სულიერი სიკეთის გამოყენების გზით. მოთხოვნილებები უბიძგებს ადამიანს მათი დაკმაყოფილებისათვის შემოთავაზებების ძიებისაკენ, მაგრამ არ წყვეტენ მოთხოვნისა და ყიდვის პრობლემებს. ისინი ვლინდება ადამიანის ან

---

1 უცხოური ბიზნესის ერთ-ერთი სხარტული პოსტულატი: „ცხენი შეიძლება მიიყვანო წყალთან, მაგრამ ვერ აიძულებ დალიოს იგი".

ადამიანთა ჯგუფის ეკონომიკურ ინტერესებში, რაც წარმოადგენს ინდივიდუალური ან ერთობლივი (საზოგადოებრივი, ჯგუფური) მოთხოვნის საფუძველს. მოთხოვნა კმაყოფილდება საქონლის ბაზრის შემოთავაზებებით. ამა თუ იმ საქონლის არჩევა განისაზღვრება როგორც ადამიანთა მხრიდან რეალური უპირატესობის მინიჭებით, რაც დაკავშირებულია შემოსავლის სიდიდეზე და ფასის დონეზე, ისე სუფთა, მათგან დამოუკიდებელი მოსაზრებით. სხვებთან შედარებით რომელიმე ერთი შემოთავაზებისათვის უპირატესობის მინიჭება დაკავშირებულია ადამიანთა მიერ სხვებთან შედარებით ერთი რომელიმეს სამომხმარებლო უპირატესობების გამოყოფასთან და საკუთარი თავისთვის მისი სარგებლიანობის შეფასებასთან, რაც დამოკიდებულია ადამიანთა ინდივიდუალურ თავისებურებებზე. უპირატესობის დადგენის შემდეგ მომხმარებლები აკეთებენ შემდგომ გამოთვლებს, რაც აახლოებს მათ საკუთარი ინტერესის რეალიზაციასთან, რომელშიც მთავარ მაჩვენებელს წარმოადგენს მათ მფლობელობაში მყოფი ფულადი სახსრები (შემოსავლები) და ფასები (მოცემულ საქონელზე ან მომსახურებაზე და სხვებთან შედარება).

მომხმარებელი აკეთებს არჩევანს, როდესაც აღმოცენდება შემოთავაზებებიდან ერთერთისთვის უპირატესობის მინიჭების სურვილი და იღებს ყიდვის გადაწყვეტილებას. ამასთან იგი ესწრაფის იმოქმედოს საკუთარი თავისათვის მაქსიმალური მოგებით, რაც შეიძლება სრულად დაიკმაყოფილოს თავისი სურვილი, ინტერესები და მოთხოვნილებები საკუთარი შემოსავლების არსებული შემოსაზღვრულობისა და საბაზრო ფასების პირობებში. *სარგებლიანობა* არის რაიმე საქონლის ან მომსახურების მოხმარებისგან დაკმაყოფილების ხარისხის მაჩვენებელი. ეკონომიკურ თეორიაში არსებობს სარგებლიანობის ხარისხის შეფასების ორი კონცეფცია, გამოყენებული მოთხოვნებისა და ფასის განსაზღვრისათვის. *კარდინალური*, რომელიც გვთავაზობს მის შეფასებას მათემატიკურად (განსაკუთრებული ერთეულით - „იუტილით"; მაგალითად ფინჯანი ყავა – 3 იუტილი, 1 კგ ბრინჯი – 5 იუტილი და ა.შ.), და *ორდინალისტური* (საქონლის რანჟირება სტატისტიკურად განსაზღვრული უპირატესობის მინიჭებასთან დაკავშირებით).

აღწერილი თავსდება სალი აზრის ლოგიკაში მხოლოდ ზედაპირულად, მაგრამ ნაკლებად აღწევს სამომხმარებლო ქცევის ფსიქოლოგიურ სიღრმეში. მის საფუძველზე ძნელია სწორი მარკეტინგული გადაწყვეტილების მიღება, მითუმეტეს სიტუაციურისა. ამჟამად ჯერ კიდევ არ არის სამომხმარებლო ქცევის, ჩვენთვის საბაზრო ეკონომიკის პირობებში ახალი მოვლენის – ფსიქოლოგიური თეორია. არსებობს მხოლოდ საინტერესო, მაგრამ კერძო და დანაწევრებული აზრები და შეხედულებები. იგი შეიძლება შეიქმნას არა კაბინეტში, არამედ სამეცნიერო-ფსიქოლოგიური მეთოდებით აღჭურვისას ბაზარსა და მაღაზიებში ადამიანთა ქცევის კვლევისას.

ცხადია, რომ ყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება მიიღება ფსიქოლოგიურ ფაქტორთან ერთობლიობის გავლენით, რომელთა შორის მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ ადამიანთა მიერ საქონლის (მომსახურების) სამომხმარებლო თვისებების აღქმა და შეფასება და არა მხოლოდ მოთხოვნები, არამედ *მომხმარებელთა* მრავალი სხვა *ინდივიდუალური ფსიქოლოგიური თავისებურება* – იმპულსურობა, გაწონასწორებულობა, თავშეკავებულობა, სიფრთხილე, გაბედულება, ცხოვრების წესი, სოციალურ-ფსიქოლოგიური სტატუსი, ცხოვრებისეული მომთხოვნელობა, ინტელექტი, გემოვნება, შთაგონებადობა, კონფორმულობა (სხვა ადამიანთა გავლენით საკუთარი ქცევისა და გადაწყვეტილების შეცვლისადმი მიდრეკილება), ჯგუფის ფსიქოლოგია, რომელსაც მიეკუთვნება ადამიანი, ბრბოს ფსიქოლოგია და სხვა. პროდუქტის არჩევაზე და მის შეძენაზე სხვადასხვაგვარად შეიძლება იმოქმედოს სიხარულის, აზარტის, აგზნებულობის, დამწუხრებულობის, საჭიროების განცდის (მაგალითად: საკვების, წყლის და სხვა) ფსიქიკურმა მდგომარეობებმა, სხვადასხვა ცხოვრებისეულმა სიტუაციებმა, მოვლენებმა, მნიშვნელოვანი

თარიღის მოახლოებამ, ჯანმრთელობის მდგომარეობამ, ამინდმა. ხშირად საქონლისა და მომსახურების შეძენა აღიძვრება პრესტიჟულობისა და შეჯიბრის *მოტივებით, მოსაზრებებით*, გადამდებობის, მიმბაძველობის, ჯგუფური იდენტიფიკაციის (გარკვეული ჯგუფისადმი მიკუთვნებულობის დასამტკიცებლად, მაგალითად, იძენენ ტყავის ქურთუკებს ლითონის ფურნიტურით, იკეთებენ განსაკუთრებულ ვარცხნილობას და ა.შ.), ასევე სოციალურ-ფსიქოლოგიური მექანიზმების გავლენით. საერთოდ, მყიდველები ფსიქოლოგიურად განსხვავებულნი არიან, სავაჭრო აგენტმა კი მათთან განსხვავებული მიდგომები უნდა მოძებნოს.

მნიშვნელობა აქვს აგრეთვე ეფექტებს, რომლებიც *ეწინააღმდეგება მყიდველის რაციონალურ ქცევას*[1]. მაგალითად „ფუფუნების საგნების" ეფექტი ხსნის შემთხვევებს, როცა მოთხოვნილება საქონელზე ფასის ზრდის მიხედვით არ მცირდება, არამედ იზრდება, რამდენადაც მაღალი ფასი მყიდველის თვალში წარმოადგენს მაღალი ხარისხის გარანტს. „მოვიქცე, როგორც ყველა" ეფექტი ხსნის შემთხვევებს, როცა საქონელს იძენენ არა აუცილებლობის გამო, არამედ იმისათვის, რომ არ ჩამორჩნენ სხვებს. „სნობიზმის" ეფექტი ხსნის სიტუაციებს, როდესაც აუცილებელ საქონელს ადამიანი არ ყიდულობს მხოლოდ იმიტომ, რომ მას ყიდულობენ სხვები. ამრიგად, „ფუფუნების საგნების ეფექტი" ახდენს პატივისცემის მოთხოვნილების რეალიზაციას, „ვიყო, როგორც ყველა" და „სნობიზმის" ეფექტები მოწმობენ მომხმარებლის ორიენტაციას განსაზღვრულ სოციალურ ნორმაზე.

მომხმარებლის ქცევა მნიშვნელოვანწილად დამოკიდებულია *ფულზე, რომელსაც ფლობს მყიდველი*. ხშირად ფული ატარებს თავისი წარმომაელობის ანაბეჭდს, და იგი აისახება მათ დახარჯვაზე. თუ, მაგალითად, ფული გამომუშავებულია დიდი შრომით, მაშინ იგი იხარჯება ძნელად, ვიდრე ადვილად ნაშოვნი თანხა. საქონლის არჩევანიც ასეთ შემთხვევებში იქნება განსხვავებული.

არ შეიძლება დავეთანხმოთ ხშირად გამოთქმულ შეხედულებას, რომ მომხმარებლებს ყველა ქვეყანაში აქვთ ერთნაირი მოთხონილებები და მათდამი მიდგომა შეიძლება იყოს ერთნაირი. საერთო ფსიქოლოგიური მახასიათებლების გარკვეული ნაწილი, რა თქმა უნდა, ყველა ადამიანს აქვს, მაგრამ ბევრად უფრო მეტია მათი მრავალფეროვნება. კონკრეტული წარმოების მონიტორინგისათვის პირველხარისხოვანი მნიშვნელობა აქვს იმ მოცემული რეგიონის, ქალაქის, რაიონის და ასევე მიკრორაიონის, ქუჩის *მოსახლეობის თავისებურებების ცოდნას*, სადაც განლაგებულია სავაჭრო წერტილები, მთელი მოსახლეობის ან მისი ძირითადი ჯგუფების გაბატონებულ ქონებრივ, ასაკობრივ, საგანმანათლებლო, კულტურულ, ეთნიკურ, ნაციონალურ და სხვა თავისებურებებს. დაზუსტების შეტანა უნდა მოხდეს გაყიდვების ანალიზით, კლიენტებზე სპეციალური დაკვირვებით, საქონელზე მათი საუბრების შესწავლით, სპეციალური გამოკითხვების პერიოდული ჩატარებით, შემოთავაზებათა ექსპერიმენტული ცვლილებებით და მათზე კლიენტების რეაგირებით.

3.2.4. გასაღების სტიმულირება

პროდუქტის გასაღების წარმატებაში ამოსავალი ამოცანაა მისი შეძენისათვის *მომხმარებლის სტიმულირება*, რომლის ორგანიზება ხდება მენეჯმენტით, საწარმოს წარმო-

---

[1] იხ.: *ს.ვ. მლაბოვ.* „ეკონომიკური ადამიანი" და ეკონომიკური საქმიანობის რაციონალურობა (უცხოური გამოკვლევების მიმოხილვა) // ფსიქოლოგიური ჟურნალი. 1999. ტ. III. №6. გვ. 43.

მადგენელთა, მისი ლიდერების, აგენტების, გამყიდველების მიერ. ამასთან გადაიჭრება შემდეგი ფსიქოლოგიური ამოცანები:

- მომხმარებლის ყურადღების მიპყრობა ან გამახვილება საქონლისა ან მომსახურებისკენ;
- წარმოდგენილ პროდუქტზე მოთხოვნილების აქტუალიზაცია;
- ახალი მოთხოვნილების გაღვივება, რომლის დაკმაყოფილება ხდება წარმოდგენილი საქონლით (რომლის დაკმაყოფილების შესახებ მომხმარებელს ადრე არ უფიქრია);
- შეძენის აუცილებლობის, საკუთარი საჭიროებისა და მისი სარგებლიანობის შესახებ დაფიქრებისაკენ ბიძგი;
- ყიდვის გადაწყვეტილების მიღების სტიმულირება.

ძირითად მასტრიმულირებელ ზემოქმედებას ახდენს:

- რეკლამა;
- მწარმოებელი და გამყიდველი ფირმების იმიჯი;
- ოფისის გაფორმება და მისი თანამშრომლების გარეგანი იერსახე;
- საქონლის გარეგანი სახე და განწყობა;
- სავაჭრო დარბაზში კლიენტთა მომსახურება;
- მომხმარებელთა ინდივიდუალური თავისებურებების ცოდნა;
- გარანტიები.

ზოგჯერ არსებითია ცალკეული საშუალებებიც. ასე მაგალითად, ერთ-ერთი ამერიკული სუპერმარკეტის ფრონტონზე გამოკრული იყო ორიგინალური სარეკლამო პლაკატი, რომელიც იწვევდა გამვლელების ღიმილს და ბევრს უღვიძებდა სავაჭრო დარბაზში შესვლის სურვილს: „თუ არ იცით, რა გინდათ, შემოდით ჩვენთან: ეს ჩვენ გვაქვს!" ოღონდ გასაღების სტიმულირება მოითხოვს მისი ყველა საშუალების ერთიან კომპლექსში გამოყენებას, არცერთი მათგანი არ უნდა იყოს უგულებელყოფილი.

3.2.5 რეკლამის ფსიქოლოგია

მნიშვნელოვანია საქონლის რეკლამა „საბოლოო ჯამში, - წერდა ამერიკული სარეკლამო ბიზნესის ორგანო ჟურნალი „პრინტერს ინკ", - რეკლამა ახდენს მყიდველთა მასობრივ წარმოებას ისევე როგორც ფაბრიკები – საქონლის მასობრივ წარმოებას[1]. ხშირად რეკლამის წყალობით ადამიანი გულგრილი ინდივიდისაგან გადაიქცევა სავაჭრო მარკის მიმდევრად, რომელიმე მაღაზიის მყიდველად, ბანკის კლიენტად; იცვლება მისი შეხედულებები, ჩვევები; ის სწავლობს საკუთარ შეცდომებზე, აფასებს სარეკლამო მიმართვებს მათი სანდოობის მიხედვით, ირჩევს შესაფერის შემოთავაზებებს და მომწიფდება როგორც მყიდველი.

რეკლამა მნიშვნელოვანია ინდივიდუალური გამოყენების პროდუქტების გასაღებისთვის, მაგრამ ასევე, უფრო მეტადაც – სამრეწველო საქონლის გასაღებისთვისაც (დაზგები, ტექნოლოგიური ხაზები, ტექნოლოგიები, სამეცნიერო დამუშავებები, ტექნიკური მოწყობილობები, კაბელები, მაკომპლექტებელი დეტალები და სხვა), რამდენადაც სამრეწველო ბაზარს გააჩნია ნაკლები მომხმარებელი და ისინი შეიძლება განლაგდეს ქვეყნის მთელ ტერიტორიაზე. რეკლამა მთელი ქვეყნის მასშტაბით სასარგებლოა, მაგრამ ფსიქოლოგიურად უფრო მეტად მოქმედია

---

[1] *უსოე ეე., ეასკინ ეე.* რეკლამის ჯადოსნური სამყარო. მ. 1982. გვ. 19.

ადგილობრივ პირობებზე მორგებული რეკლამა. თუმცა ძირითადი რეკლამა ორიენტირებულია მომხმარებელთა უპიროვნო მასაზე, კარგია, როცა მას ემატება ორიენტაცია სამომავლო მყიდველებზე. ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია სამრეწველო ბაზარზე, მაგრამ მოქმედია ინდივიდუალური მომხმარებლების ბაზარზეც. ასე მაგალითად, უკანასკნელ წლებში საავტომობილო სერვისის საწარმოებმა პრაქტიკაში შემოიღეს ავტომფლობელთათვის წერილობითი წინადადებების დაგზავნა. მათ სახელებსა და მისამართებს იგებენ ავტომაღაზიებში და სხვა საშუალებებით. გარდა ამისა მყიდველთა მოძებნა ხდება კონფერენციების, ბაზრობების, სავაჭრო გამოფენების, ფირმათა პრეზენტაციების, ძვირი საქონლის მაღაზიებში მისულ ადამიანებთან საუბრის, სავაჭრო აგენტების მიერ ბინებისა და ორგანიზაციების შემოვლისა და დარეკვის, სარეკლამო მასალების უშუალოდ ბიზნების საფოსტო ყუთებში მოთავსების მეშვეობით.

რეკლამისათვის გამოიყენება: რადიო, ტელევიზია, სარეკლამო დაფები, გაზეთები, ჟურნალები, შეფუთვები, ფოსტა, სპეციალური დამტარებლები, შუამავლები, ბითუმად მოვაჭრეები (მათ მიერ იგზავნება სარეკლამო მასალები), სავაჭრო აგენტები, რეკლამირებული საქონლის ან მომსახურების გაყიდვა ან მისი მუშაობის დემონსტრირება სხვადასხვა გამოფენებზე, კონფერენციებზე, დღესასწაულებზე, მყიდველებისათვის პრემიების გადაცემა (ეს უბიძგებს მათ უამბოს ნაცნობებს შენაძენის შესახებ და გამოხატოს ფირმისადმი მოწონება), მყიდველთა კონკურსები გამარჯვებულისათვის პროდუქტის (მომსახურების) უფასო გადაცემით. კარგია არა რეკლამა, არამედ სარეკლამო კაპმანია ყველა შესაძლებლობათა გამოყენებით, რათა პოტენციური მყიდველი მიიყვანოს პროდუქტთან, პროდუქტი კი მყიდველთან. ეს ამოცანა წარმატებით გადაწყდება, როცა სწორადაა გაგებული მომხმარებლის ფსიქოლოგია, რეკლამის აღქმის მექანიზმები და თვით რეკლამის ფსიქოლოგიურობა (გრაფიკული და ტექსტური გაფორმება, მიწოდების ფორმა და საშუალება, მიწოდების დრო და ადგილი, ადგილი სბაზრო რეკლამის სისტემაში, განმეორებადობა და სხვა).

მიწოდების სიხშირის მიხედვით რეკლამა შეიძლება დაიყოს ერთჯერადად, მრავალჯერადად, სერიულად. ფუნქციების მიხედვით – რეკლამა - დამახსოვრებად (მთავარია მყიდველის ყურადღების მიპყრობა საქონელზე და მისი დამახსოვრება), რეკლამა – დასაბუთებად (მთავარია, რომ მომხმარებელმა არჩევანი შეაჩეროს მოცემულ საქონელზე, შეიძინოს იგი როგორც საუკეთესო), რეკლამა – შეხსენებად (მთავარია, რომ მხარდაჭერა ჰპოვოს მომხმარებელში უკვე ჩამოყალიბებულმა დადებითმა განწყობამ, შეახსენოს მოცემული საქონლის არსებობის შესახებ).

ლოკალიზაციის დონის მიხედვით რეკლამების კლასიფიკაცია ხდება ადგილობრივ, რეგიონალურ, ზოგადეროვნულ, მსოფლიო რეკლამებად. გამოსახვის ფორმის მიხედვით – ზეპირ (ადამიანიდან ადამიანზე გადაცემა „ტექნიკური შუამავლების" გარეშე), ბეჭდვით (საგაზეთო, საჟურნალო, წიგნის), სატელევიზიო, სატელეფონო, რადიო რეკლამებად, თვალსაჩინო რეკლამებად (სტენდები, დაფები, პლაკატები, ეტიკეტები, ფურცლები, სამკერდე ნიშნები). მათ შორის განსაკუთრებით ეფექტურია სატელევიზიო რეკლამა, რამდენადაც იგი მოიცავს აუდიტორიის შეგრძნების ორგანოებზე ერთდროულად ზემოქმედებას ბგერით, ფერით და გამოსახულებით, ასევე კომპიუტერული პროგრამები.

მნიშვნელოვანია აღვნიშნოთ, რომ რეკლამა *ეფექტურია იმდენად, რამდენადაც ფსიქოლოგიურია*[1]. მეწარმე, მენეჯერი, რეკლამის ეფექტურობის განსაზღვრისას ფიქრობენ იმაზე, თუ რა თანხის გამომუშავება ან ეკონომია მისი საშუალებით შესაძლე-

---

[1] იხ.: გამოყენებითი იურიდიული ფსიქოლოგია // *ა.ბ. სტოლიარენკოს* რედაქციით. მ. იუნიტი-დანა. 2001. გვ. 492-499.

ბელი. ფსიქოლოგები ფიქრობენ იმაზე, თუ როგორ შეიძლება მოხდეს აუცილებელი მოთხოვნილების უზრუნველყოფა, ჭრიან ისეთ ფსიქოლოგიურ ამოცანებს, როგორიცაა მომხმარებლის ყურადღების მიპყრობა, მასში რეკლამირებული პროდუქტის (მომსახურების) შესახებ საჭირო ცოდნის ფორმირება, საკუთარი თავისთვის მისი სარგებლობის გაგება, მეხსიერებაში მისი შენახვა, ყიდვის შესახებ გადაწყვეტილებაში დახმარება, ასევე რეკლამით დაკმაყოფილების დონე იმასთან დაკავშირებით, თუ როგორ და როდის შეატყობინეს მას გაყიდვაში არსებული საქონლის მახასიათებლების შესახებ.

რამდენადაც მასობრივი ცნობიერება, რომელზედაც ზემოქმედებს რეკლამა, საკმაოდ სტრეოტიპულია, ამდენად სარეკლამო მასალები ეყრდნობა არსებულ სტრეოტიპებს, უპირველეს ყოვლისა, მიმართულია ემოციონური კომპონენტებისადმი. ასეთი მიმართების ყველაზე ტრადიციული ფორმაა, ეგრეთწოდებული, *სატყუარა* სიტყვების ადვილად დასამახსოვრებელი თამაში, სადაც ფირმის მარკა თითქოს შემთხვევით გაიელვებს, ზოგჯერ იუმორისტული ან პიკანტური ფორმით. რეკლამას მიმზიდველობას ანიჭებს მასში მომხიბვლელი ქალის, ბავშვების (ცხოველების, განსაკუთრებით შინაურის განთავსება) და მხოლოდ მათ შემდეგ მამაკაცის არსებობა. ადამიანებისთვის დამახასიათებელია „სილამაზის ირადიაციის ეფექტი", როცა, მაგალითად, დემონსტრატორის გარეგნობა ახდენს საგნით მოხიბვლის დონის ეტალონირებას. რაც შეეხება ფერთა გამას, უფრო მეტად აღქმადია ფერების შეხამება (აღქმის ძალის შესუსტების მიხედვით): ყვითელი შავზე, თეთრი ლურჯზე, შავი ნარინჯისფერზე, ნარინჯისფერი შავზე, შავი თეთრზე.

იმისათვის, რომ ყურადღება მიაპყრონ საქონელზე, რეკლამის შემქმნელები ზოგჯერ მიდიან ვიზუალურ აბსურდამდე, „აისტოპერის ეფექტის" გამოყენებამდე, როცა აუდიტორია წამიერად შეიძლება გაშმდეს მოულოდნელობისგან. მაგალითად გამოდგება „მარკიზის" მარკის ამერიკული ავტომობილის სავალი თვისებების უხიაგი დემონსტრაცია.

რეკლამა არ უნდა იწვევდეს გაღიზიანებას, მოყირჭებას, როგორც ეს გვემართება სატელევიზიო რეკლამების დროს: მათგან გადაცემის ზედმეტად გადატვირთვა იწვევს მასობრივ უკმაყოფილებას, რაც გადადის თვით რეკლამირებულ საქონელზე და მომსახურებაზე.

რეკლამამ უნდა მოახდინოს რეკლამირებული საქონლის ხარისხისადმი მომხმარებლის *ნდობის ფორმირება*. გამოკითხვები აჩვენებს, რომ არსებობს უკუეფექტი. გამოკითხულთა 63% დარწმუნებულია, რომ რაც უფრო მეტადაა რეკლამირებული ესა თუ ის საქონელი, მით უფრო უარესია იგი. უარყოფით შთაბეჭდილებას იწვევს იაფფასიანი ხერხები, რაც მომხმარებლისგან შეფასდება, როგორც საქონლის დაბალი ღირსების და მისდამი უპატიეცემულობის გამოვლინება.[1] უმრავლესობა არ ენდობა საქონლის ხარისხს, რომელიც რეკლამირებულია მხოლოდ გამყიდველის ტელეფონით, სახლში მიტანის შეთავაზებით და ექსკლუზიურობით.

სარეკლამო საქმის შემდგომი სრულყოფისთვის ყურადღებას იმსახურებს შემდეგი კონსტატაციები:

- აღმოცენდება და მტკიცდება მოთხოვნილება იმისა, რომ რეკლამა აიგოს არა ბრმა მობაძვაზე, მყვირალობაზე, ალოგიკურობაზე, ჩახლართულობაზე, არამედ კომპეტენტურ ფსიქოლოგიურ საფუძვლებზე;
- ბაზრის და საბაზრო ურთიერთობების განვითარებასთან ერთად იცვლება მომხმარებელი, რომელიც იწყებს გარკვევას სარეკლამო ტექნოლოგიებში, კრიტიკულად

---

[1] მაგალითად: „თქვენ ყიდულობთ ჩვენს მოწყობილობას, მაგრამ ეს ყველაფერი არ არის. თქვენ უფასოდ ილებთ ზონარს ქსელში მის ჩასართავად. მაგრამ ესეც არ არის ყველაფერი: თქვენ უფასოდ ხდებით ლამაზი შეფუთვის მფლობელი, რომელშიც მოთავსებულია ჩვენი საქონელი".

უდგება მანიპულატორულ მეთოდებს, სწაელობს იმას, რომ ყველაფერს არ ენდოს ერთიანად.

- იცვლება რეკლამის მკეთებელი: იგი აღარ ენდობა რეკლამაში აშკარა პიარისტებს და ავანტიურისტებს;
- გარდაიქმნება რეკლამისტი: მისი ქმედებები ხდება უფრო პროფესიონალური და შედეგიანი შესაბამისი სასწავლო ლიტერატურის გავრცელების, სასწავლო ცენტრებისა და კურსების ქსელის წყალობით, ასევე სპეციალისტ ფსიქოლოგებთან ურთიერთობით. საქმიანი მიზანმიმართულება შეიმჩნევა გასაღებაზე, და არა მხოლოდ თანხის გამომუშავებაზე. ასევე მნიშვნელოვანია მეწარმისა და მენეჯერის მიერ რეკლამის პროექტების საკონკურსო შერჩევა.
- უმჯობესდება კონტროლი სარეკლამო საქმიანობაზე, განიხილება ისეთი ტექნოლოგიების გამოყენების ცდები, როგორიცაა N და P (ნეიროლინგვისტური პროგრამირება), პიპნოზის სხვადასხვა ფორმები, ზემოქმედება ქვეცნობიერზე, თანდათან ძლიერდება პასუხისმგებლობა აშკარა არაკეთილსინდისიერ რეკლამაზე.[1]

ფასობრივი პოლიტიკის ფსიქოლოგია

ფასის წარმოქმნა მნიშვნელოვნად დამოკიდებულია ბაზრის ტიპზე (გამოყოფენ, როგორც ცნობილია, წმინდა კონკურენციის, მონოპოლისტური კონკურენციის, ოლიგოპოლისტური და წმინდა მონოპოლიის ბაზრებს). წარმოებათა უმეტესობისთვის მნიშვნელოვანია წმინდა კონკურენციის ბაზარი, რომლისთვისაც დამახასიათებელია ერთიდაიმავე პროდუქციის, მაგალითად, საყოფაცხოვრებო საქონლის, გამყიდველებისა და მყიდველთა დიდი რაოდენობა. აქ საქონლის შეფარდებითი ფასი მომატებულ მნიშვნელობას იძენს გასაღებისთვის.

ეკონომიკაში ცნობილი მოთხოვნის კანონის მიხედვით: მოთხოვნის მოცულობა (სიდიდე) სხვა თანაბარი პირობების შემთხვევაში უკუკავშირშია საქონლის ერთეულის ღირებულებასთან. ეს დამოკიდებულება განისაზღვრება სამი მიზეზით: 1) ფასის შემცირება ზრდის მყიდველთა რიცხვს; 2) ფასის შემცირება აფართოებს მომხმარებელთა მყიდველობით უნარს, უნარჩუნებს მათ საშუალებებს და აძლევს მეტი შესყიდვების განხორციელების საშუალებას; 3) ბაზრის გავსებას სუსტად გაყიდვადი საქონლით მივყავართ საქონლის სუბიექტური სარგებლიანობის დაქვეითებამდე (მომხმარებელი მზადაა შეიძინოს საქონლის დამატებითი ერთეული მხოლოდ უფრო დაბალი ფასის შემთხვევაში). მაგალითად, ერთი ზამთრის პალტო ჩვენს პირობებში აუცილებელია, ორი კარგია, ხოლო სამი-ოთხი მოიპოვებს უკვე მყიდველთა მნიშვნელოვნად ნაკლებ რიცხვს. და სხვაგვარად: მაღალი ფასის შემთხვევაში მომხმარებელი დიდხანს ატარებს პალტოს, ვიდრე ახალს შეიძენს, ხოლო უფრო ხელმისაწვდომი ფასების შემთხვევაში პალტოს ხშირად განაახლებს. ამიტომ თუ საქონის ფასი იზრდება(სხვა თანაბარ პირობებში), მაშინ მოთხონა მცირდება.[2]

საერთოდ, მაღალი ფასები, რაც მნიშვნელოვნად აღემატება წარმოების ხარჯებს მწარმოებლის მიერ გამოიყენება მისი საკუთარი გამოთვლის თანახმად ბაზარზე ახალი საქონლის შემოსვლის დასაწყისში (ნაღების მოხდა), შემდეგ კი იგი მცირდება. დაბალი ფასები (ბაზარზე შესვლა და მოთხოვნის სტიმულირება) ეფექტურია წარმოების დიდი

---

[1] იხ. *ა.ბ. ლებედევ.* ორი მეთოდოლოგიური ტრადიცია რეკლამის ფსიქოლოგიაში სამეცნიერო-პრაქტიკული გამოკვლევების ორგანიზაციასა და დამუშავებაში // ფსიქოლოგიური ჟურნალი, 2000, ტ. 21, №4, გვ. 89-97.

[2] იხ. მიკროეკონომიკის საფუძვლები /პროფ. *ი.ა. ნიკოლაევის* რედ. მ.: 2000. გვ. 23.

მოცულობის შემთხვევაში და იგი, ჩვეულებრივ, მკვეთრად ზრდის მოთხოვნას. მომხმარებელთა არც თუ მცირე ნაწილი მაღალ ფასს განიხილავს, როგორც პროდუქტის მაღალი ხარისხის მოწმობას, დაბალს კი-დაბალი ხარისხისას, რაც შეიძლება შეესაბამებოდეს ჭეშმარიტებას, ან შეიძლება გამოყენებული იყოს გამყიდველის მიერ საკუთარი მოგების გასაზრდელად.

საცალო ბაზრობის პრაქტიკაში ფასები ხშირად ძლიერ იწევენ და ძალზედ მცირე აქვთ საერთო იმ ფასთან, რაც იყო გადახდილი გამყიდველის მიერ მისი საბითუმო შეძენის დროს. ბაზრის სუბიექტების დიდი ნაწილის, განსაკუთრებით ინდივიდუალური მეწარმეების ფსიქოლოგია ისეთია, რომ საქონლის ბაზარზე წარმოდგენისას ფასის ხელოვნურად მეტისმეტად გაზრდას ისინი განიხილავენ, როგორც საკუთარი მოგების გაზრდის საშუალებას. ოღონდ მსოფლიო კომერციულ პრაქტიკაში დიდი ხანია ცნობილია, რომ მოგება მიღებული უზომოდ მომატებული ფასებით, რაც ამცირებს გაყიდვების მოცულობას, აღმოჩნდება ნაკლები ვიდრე მათთან, ვინც ეაჭრობს უფრო დაბალ ფასებით, მაგრამ ამით მკვეთრად ზრდის გაყიდვის მოცულობას. კომერციის ერთ-ერთი პოსტულატი ჟღერს ასე „საქმე ის კი არ არის, თუ რა ღირს ეს, არამედ ისაა, თუ რამდენს გადაიხდიან მასში." იგი მოითხოვს ბაზრის კონიუნქტურის (შექმნილი სიტუაციის), მოთხოვნის (მათ შორის სეზონურად განპირობებულის), მომხმარებელთა მყიდველობით უნარიანობის გულდასმით გათვალისწინებას.

ამჟამად მსოფლიოს ბაზრებზე განვითარებულია *მოქნილი ფასების* აქტიური პრაქტიკა, რაც ახდენს გასაღების სტიმულირებას. მათ, მაგალითად, მიეკუთვნება: ერთიანი ფასის დადგენა მასში მიტანის ხარჯების ჩართვით, მიტანის ხარჯების საკუთარ თავზე მიღება, ფასდაკლება ნაღდი ფულით გადახდისას, ფასდაკლება შეძენილი საქონლის რაოდენობის გამო; სეზონური ფასდაკლებები, ჩასათვლელი ფასდაკლებები(ახალი საქონლის ფასის შემცირება ძველის ჩაბარების შემთხვევაში), ფასდაკლებები დისკონტური ბარათებით(რომელიც იძლევა მუდმივ მყიდველთა წრის შექმნის საშუალებას), ფასდაკლებები პენსიონერთათვის, გაყიდვა ნაწილ-ნაწილ გადახდევინებით, ფასები კვირის დღეებისა და დღე-ღამის დროის გათვალისწინებით, პერიოდული მთლიანად გაყიდვა და ა.შ.

ფასების შეცვლისას უნდა ვეცადოთ წინასწარ წარმოვიდგინოთ მყიდველთა, კონკურენტთა, შუამავალთა და შემკვეთთა ფსიქოლოგიური რეაქცია. მან შეიძლება ასევე მიიპყროს შესაბამისი სახელმწიფო დაწესებულებების ყურადღება. მომხმარებლები ყოველთვის სწორად როდი გაიაზრებენ ფასების ცვლას.[1] და ფასების შემცირება მათ შეიძლება ახსნან, როგორც მოწმობა შემდეგისა:

- საქონლის დაძველება და მისი უფრო ხარისხიანით შეცვლის შესაძლებლობა;
- საქონელში ნაკლოვანებების არსებობა, რის გამოც იგი ცუდად იყიდება;
- წარმოების ფინანსური არასასიკეთო მდგომარეობა;
- ნიშანი იმისა, რომ ფასი შეიძლება კიდევ შემცირდეს და საქონლის შეძენისგან თავი შეიკავონ.

ფასების მომატება, რაც ჩვეულებრივ ახდენს გასაღების შეფერხებას, მყიდველთა მიერ შეიძლება შეფასდეს არა მხოლოდ უარყოფითად (გამყიდველი ხარბია), არამედ დადებითადაც: საქონელი განსაკუთრებით სასარგებლოა, იგი გახდა გასავლიანი და ღირსი მისი მალევე შეძენისა.

---

[1] იხ.: *მარკეტინგი:* სახელმძღვანელო / ნ.დ. ერიაშვილის რედაქციით. მ.: იუნიტი-დანა, 2001. გვ. 246-247.

კონკურენტები, ცხადია, ასევე აფასებენ და რეაგირებენ ფასების ცვლილებაზე. მიზანშეწონილია თვალყური მივადევნოთ თუ როგორ გაიგებენ ისინი მის მიზეზებსა და მიზნებს, რა საპასუხო ღონეს იხმარენ.

ამავე დროს საწარმოს მენეჯმენტმაც უნდა მოახდინოს რეაგირება კონკურენტების მიერ ფასების ცვლილებაზე. უნდა ვეცადოთ პასუხი გავცეთ შემდეგ კითხვებს:

- რატომ შეცვალა კონკურენტმა ფასი?
- რა დროის განმავლობაში გვგმავს იგი ცვლილებებს-დროებით თუ მუდმივად?
- რა მოუვა საწარმოს საბაზრო წილს და მის შემოსავლებს, თუ იგი არ მიიღებს საპასუხო ზომებს?
- აპირებენ თუ არა ზომების მიღებას სხვა საწარმოები?
- როგორი იქნება საპასუხო ზომები თითოეულ შესაძლო რეაქციაზე? - ამ პასუხების გადაწყვეტასთან ერთად საჭიროა შესაბამისი ანალიზის ჩატარება: პრობლემების შესწავლა, რაც დაკავშირებულია საკუთარი საქონლის სასიცოცხლო ციკლის ეტაპთან, ამ საქონლის მნიშვნელობა საკუთარი სასაქონლო ნომენკლატურის ფარგლებში, კონკურენტის განზრახვისა და რესურსების შესწავლა, შემოთავაზებული ფასის და ბაზრის მგრძნობელობის შესწავლა წარმოების მოცულობაზე ფასის მნიშვნელობის მიმართებასთან დაკავშირებით და სხვა შესაძლებლობების შესწავლა.

ფასებზე და საფასო პოლიტიკაზე ძლიერად ახასხვა სახელმწიფოს საგადასახადო პოლიტიკა, ასევე კორუფცია და კრიმინალის ჩარევა, რომელიც პირდაპირ ზარალს აყენებს კომერსანტებს, აიძულებს მათ მისი კომპენსაცია მოახდინოს ფასების მომატებით, ე.ი. საბოლოო ჯამში თანხას იღებს მომხმარებლის ჯიბიდან. კრიმინალური სტრუქტურები ასევე ხშირად დევნიან კომერსანტებს, რომლებიც ესწრაფვიან შემცირებული ფასებით ვაჭრობას და ამ გზით ინარჩუნებენ ფასების უწყვეტ ზრდას და მაღალ დონეს ბაზარზე.

კლიენტთა მომსახურების ფსიქოლოგია

კლიენტთა მომსახურების ფსიქოლოგიურ ასპექტებს კერძო საწარმოებში, ფირმებში, მაღაზიებში, როგორც წესი, დიდი მნიშვნელობა ენიჭება. მისდამი სერიოზული მიდგომის დროს იგი აიგება არა ინტუიციურ მოსაზრებებზე, არამედ ოფისის მუშაკთა, გამყიდველთა სწავლებაზე, რათა *შეეძლოთ მყიდველის ფსიქოლოგიის გაგება, დაეუფლონ ურთიერთობის ფსიქოლოგიასა და ეთიკას, ყიდვის გადაწყვეტილების მიღებასთან კლიენტის მიყვანის ფსიქოტექნიკას.* მენეჯერები ახდენენ პერსონალთან სპეციალური მეცადინეობების, ტრენინგების ჩატარების ორგანიზებას, გამოიყენება სპეციალისტ-ფსიქოლოგთა კონსულტაციები, ამ მხრივ ხორციელდება ძლიერი კონტროლი. ხდება იმ თანამშრომელთა დათხოვა, რომლებისთვისაც დამახასიათებელია კლიენტებთან უყურადღებობა, უტაქტობა, უხეშობა, რომლებიც არ ესწრაფვიან ურთიერთობის აუცილებელი ნორმების დაცვას.

მ. ბაგი, რომელიც ფლობს „90-იანი წლების მსოფლიოს საუკეთესო გამყიდველის" საერთაშორისო ტიტულს, წერს:

> გამყიდველის სამუშაო ძალიან ჰგავს ექიმისას – ამ პროფესიებს აერთიანებს ადამიანებისადმი დახმარების სურვილი. როგორც ექიმი იჩენს ყურადღებას პაციენტებისადმი, ასევე გამყიდველიც უნდა დაინტერესდეს მყიდველით. საჭიროა ცოტაოდენი გაღიმება. შეიძლება წყნარად იკითხოთ: „დაგეხმაროთ?" „რას ინებებდით?"... უცხოური აქცენტის შემჩნევისას კი შეიძლება იკითხოთ: „საიდან ბრძანდებით?" თქვენ უნდა აჩვენოთ, რომ გულწრფელად ხართ

დაინტერესებული ადამიანით. არსებობს „გაყიდვის" ცნების ბევრი განსაზღვრება, მაგრამ მე ყველაზე მეტად მომწონს ასეთი: ესაა დახმარების გაწევა სხვა ადამიანისადმი. კარგი გამყიდველი კარგი ექიმის მსგავსად არასოდეს არ უნდა ფიქრობდეს იმაზე, თუ რამდენს გამოიმუშავებს თქვენგან. მან უნდა გაყიდოს თავისი თავი. გააკეთოს ისე, რომ ადამიანს მოუნდეს მასთან საქმის დაჭერა, აქ კი ამოსავალი სიტყვაა „ნდობა". მომდევნო ნაბიჯია – თავის, კომპანიის გაყიდვა, რათა მასთანაც მოუნდეთ საქმის დაჭერა. გასაგებია, რომ თუ თქვენ ყიდით „მერსედესს", მაშინ კომპანიასთან არავითარი პრობლემა არ არის – არის იმიჯი, ნდობა. მაგრამ თუ თქვენ ყიდით „ჯოლგას?". აქ კი დიდი შრომა მოგიწევთ. მესამე – საჭიროა თვით პროდუქტის გაყიდვა. უნდა გავაკეთოთ ისე, რომ ადამიანმა უთხრას თავის თავს: დიახ, ეს არის ის, რაც მე მჭირდება, რაც შეიძლება გამოვიყენო. მეოთხე – საჭიროა მოლაპარაკება ფასზე. ნურასოდეს ნუ განიხილავთ მას დასაწყისშივე. და ბოლოს, საჭიროა რომ საქონელი იყიდონ მაშინვე. სანამ მოლაპარაკება არ შედგება, გაყიდვა არ ხდება. მაგრამ თუ თქვენ სწორად გადადგით წინა ნაბიჯები, ფასთან დაკავშირებით პრობლემა არ იქნება. მყიდველს უნდა ჰქონდეს შეგრძნება: „კარგია, გამყიდველთან სასიამოვნოა საქმის დაჭერა. გამყიდველმაც სწორედ ასევე უნდა იფიქროს[1].

გაყიდვების ოსტატის ზუსტ ფსიქოლოგიურ რჩევებს შორის არის ასევე შემდეგი:

- ვისაც სურს დაკავებული იყოს გაყიდვებით, მან უნდა ისწავლოს ურთიერთობა და იმ ემოციების აღქმა, რომლებიც ზემოქმედებენ ადამიანებზე მოცემულ მომენტში, ასევე განსაკუთრებით ურთიერთობა მათთან, ვინც არ გამოირჩევა საუკეთესო გუნებაგანწყობილებით. თუ ადამიანი კეთილგანწყობილია, იზრდება იმის ალბათობა, რომ იგი იყიდის საქონელს;
- იმისათვის, რომ წარმატებულად გავყიდოთ, საკუთარი თავი უნდა დავაყენოთ კლიენტის ადგილზე, გავიგოთ, რას შეუძლია დაარწმუნოს მოცემული ადამიანი ყიდვის აუცილებლობაში, ეი. განვსაზღვროთ, თუ რას შეუძლია მისი მოტივირება ამისათვის;
- საჭიროა ნდობის ატმოსფეროს შექმნა გამყიდველსა და მყიდველს შორის თავიდანვე, კლიენტისადმი გულწრფელი ინტერესის გამოვლენა, არ ვილაპარაკოთ ბევრი, ამასთან არც საკუთარ თავზე, არც საქონელზე და არც კლიენტის შეგრძნებებზე;
- როდესაც ხდება პროდუქტის პრეზენტაცია, საჭიროა შევაჩეროთ ადამიანის ყურადღება, იგი ჩართული უნდა იყოს . გაყიდვების პროცესში, იყოს პროდუქტის შესახებ მსჯელობის დაწყების მზაობის მდგომარეობაში;
- საჭიროა ნებისმიერი საქონლის კარგად გაყიდვა, გამყიდველს კი უნდა უყვარდეს იგი, მას თვითონვე უნდა მოსწონდეს იგი, მაშინ პრეზენტაციაც იქნება გულწრფელი და დამაჯერებელი;
- უნდა შეიქმნას win-win სიტუაცია (მე მოვიგებ და მოიგებ შენც, ორმხრივი მოგება, ორჯერ მოგება); ასეთი სიტუაციის დროს გამყიდველსა და მყიდველს შორის შეთანხმება შედგება და კიდევაც გამეორდება;
- საჭიროა საკუთარ თავში დარწმუნებულობა; თუ ყოველ დილას, გაღვიძებისას, იფიქრებ, რომ ისევ იქნება წარუმატებელი დღე, იგი მართლაც იქნება ძნელი.

დადგენილია, რომ გამყიდველის მომსახურებით, ან გარკვეულ საჭირო წერტილში, კმაყოფილი მომხმარებელი ავლენს განმეორებითი შესყიდვების გაკეთების მიდრეკილებას მასთანვე და იმავე ადგილზე, ხშირად კი ხდება მუდმივი კლიენტი. კომერციაში არ შეიძლება მხედველობიდან გამოგვრჩეს აზრი, რომ მოცემულ შეთანხმებას მოჰყვება

[1] გაყიდვების შემლოცველი. // ექსპერტ ურალი 2003 №32. 1 სექტემბერი. გვ. 32.

მომდევნოები. თუ ვერ მოხერხდება ადამიანის დაკმაყოფილება თუნდაც წვრილმანებში, მაშინ თუ მას აქვს არჩევანი, ის შემდგომში აღარ მოვა და გაუზიარებს რა თავის უკმაყოფილებას ნაცნობებს, დაგვაკარგვინებს კიდევ რამდენიმე პოტენციურ მყიდველს. მოგვიწევს ღონისძიებების მიღება, რათა ვიპოვოთ ახალი მყიდველები და თუნდაც შევინარჩუნოთ გაყიდვების მოცულობა.

კლიენტთა მომსახურების მოხერხებულობისა და გასაღებაზე დადებითი ზემოქმედებისათვის არსებობს *საქონლის განფენა*. საქონელი უკეთ იყიდება, როცა ის ხელმისაწვდომია პოტენციური მყიდველების უშუალო გრძნობითი აღქმისათვის.

ამ მიზნით ხორციელდება საქონლის განფენა, რაც გულისხმობს მის განლაგებას დახლზე, მის ხელმისაწვდომობას, ამისათვის გამოიყენება დახლები, კედლები, ფანჯრები, ვიტრინები, მთელი სავაჭრო ფართი. როდესაც საქონელს უჭირავს მომხმარებლის მხედველობის ზონაში ერთ-ერთი ცენტრალური ადგილი, მის მზერას იპყრობს თავისი გაფორმებით, მაშინ ის თვითონ ლაპარაკობს თავის თავზე. ითვლება, რომ საქონელი, რომელზედაც უნდა მოხდეს მოთხოვნის მომატება, უნდა მოთავსდეს თვალის სიმაღლეზე არსებულ თაროებზე, ხოლო მაღალი მოთხოვნილების საქონელი – სავაჭრო დარბაზის მოშორებულ კუთხეში (რათა მისკენ მიმავალ მომხმარებელს გზადაგზა თვალში მოხვდეს სხვა საქონელიც).

შესყიდვის გადაწყვეტილებამდე მომხმარებლის ფსიქოლოგიური მიყვანის უფრო მეტად ხშირ მეთოდებს და ხერხებს მიეკუთვნება: რეკლამის მრავალჯერადი გამეორება; მომხმარებლის წახალისება დამატებითი საჩუქრით; ფირმისადმი მომხმარებლის მიმაგრება დისკონტური ბარათების გაცემით ან გაყიდვით, რომელიც მომდევნო შესყიდვების ან მომსახურების შემთხვევაში იძლევა ფასდაკლების უფლებას; ხანმოკლე (კვირა-თვე) მცირე ფასდაკლება; პირველი 10 (20, 50 და მეტი) მყიდველისათვის შეღავათის დაპირება; საქონლის სპეციალური გაფორმების გამოყენება, რომელიც ასახავს მოახლოებულ სადღესასწაულო თარიღს (ახალი წელი, გამარჯვების დღე და ა.შ.); შემოთავაზებული მოწყობილობის მუშაობის ეფექტური ჩვენება; გამყიდველის მიერ მომხმარებლის მოხერხებული დარწმუნება და ა.შ. მასტიმულირებელ როლს თამაშობს ფასების დიფერენცირება, ფასდაკლების, შეღავათიანი ფასების, მოქნილი ფასების შემოტანა, რაც ითვალისწინებს კონკრეტული მყიდველის მატერიალურ შესაძლებლობებს, დაუმრგვალებელი ფასების (მაგალითად, 100 ლარის ნაცვლად მითითებულია 99.9 ლარი). ტარდება ასევე ამოყიდვის კომპანია, რომლის მიზანია მყიდველის შეტყუება. ამ დროს სავაჭრო დარბაზში სპეციალური ფასების მქონე საქონელთან ერთად სხვა საქონელის მოთავსება, რომელსაც მომხმარებელი ყურადღებას არ მიაქცევდა, რომ არ მოსულიყო ამოყიდვაზე.

სტიმულირდება ასევე გასაღებაში გამყიდველების და შუამავლების დაინტერესება წახალისებით, პრემიებით, შრომის ანაზღაურება მოგებიდან პროცენტებით.

მაღაზიების, სუპერმარკეტების ნაწილში პუბლიკ რილეიშნზის განყოფილებები სპეციალურად დაკავებული არიან მასობრივი საინფორმაციო საშუალებებით ბეჭდვით სფეროში, ინტერნეტში წარმოების, ფირმის საქმიანობის, მათი საქონლისა და მომსახურების შესახებ წარმოდგენილი მასალების მოძიებით, შეგროვებითა და ანალიზით, რათა აცნობონ მათ შესახებ მმართველებს – ეს ხელს შეუწყობს გასაღების სფეროში მუშაობაში სრულყოფილების შეტანას.

3.2.6. ფირმის იმიჯი და გასაღება

ფირმის იმიჯი არის სოციალურ-ფსიქოლოგიური ფენომენი, გამოხატული მის შესახებ წარმოდგენა – შეხედულებაში, რაც გავრცელებულია იმ პირთა შორის, რომლებიც მიეკუთვნებიან ამ ფირმის მომსახურებაში მყოფ ბაზრის სეგმენტს. ეს შეხედულება დაკავშირებულია ფირმის საქმიანობის მიმართულებებისა და ინტერესებისადმი სანდოობისადმი, მოწესრიგებულობისადმი, კლიენტთა ინტერესების პატივისცემისადმი, წარმოდგენილი საქონლისა და მომსახურებისადმი მათ შეხედულებებთან და შეფასებით მიმართულებებთან.

იმიჯი წარმოიქმნება ფირმასთან მისი კლიენტების კონტაქტის გამოცდილების, მომხმარებლებს შორის მის შესახებ თავისი შთაბეჭდილების გავრცელების, ასევე მისი მომსახურებით სარგებლობის შესახებ რჩევების ზეგავლენით.

იმიჯი არის სპეციალურად პროექტირებული, საკუთარ ინტერესებში ფორმირებული საბაზრო საქმიანობის ხელისშემწყობი სახე ფირმისა, რომელიც იქმნება რეკლამის სახელწოდების, სასაქონლო ნიშნის დეზიზის და მისი თანმხლები გამოსახულების, წარმოებული პროდუქტის შეფუთვის, განლაგების ადგილის პრესტიჟულობის და კლიენტებისათვის მოხერხებულობის, შენობის გარეგანი სახის, შესასვლელის, ვესტიბიულისა და სხვა ნაგებობების დიზაინის საშუალებით. მთავარია მაინც საქონლის ხარისხი, სამომხმარებლო თვისებები, რომელიც ჰპოვებს მომხმარებელთა აღიარებას. ფირმა-შწარმოებლის თვით დასახელება ხდება მისი ნებისმიერი ახალი საქონლის მაღალი ხარისხის გარანტიის ნიშანი, რისთვისაც გამოყენებულია განსაკუთრებული ტერმინი – ბრენდი. საწარმოს იმიჯი მნიშვნელოვნად დამოკიდებულია მისი თანამშრომლების იმიჯზე, ამიტომ იმიჯის ფორმირებაში დიდი მნიშვნელობა ენიჭება თანამშრომელთა პიროვნულ თვისებურებებს და მათ მიერ კლიენტებთან კონტაქტების აგებას. ადამიანებზე თავდაპირველად მსჯელობენ გარეგანი სახის მიხედვით, შემდეგ კი ქცევის მიხედვით, ამიტომ მომუშავეთა *გარეგანი სახე* მოწოდებულია, პირველყოვლისა, კეთილმოსურნე შთაბეჭდილების შესაქმნელად. მათი ტანსაცმელი კარგია, როცა მიესადაგება სხვადასხვა მომუშაველებს, გამოირჩევა სტილით, სისუფთავით, თავშეკავებულობით, და არა მყვირალა მოდურობით და მორთულობის სიმდიდრით. შესაძლებელია ფუნქციონალური განსხვავებები, სახელოსნოს მომუშაველებთან ის შეიძლება იყოს სხვაგვარი და ატარებდეს უნიფორმის ხასიათს. პირველი შთაბეჭდილების შესაქმნელად მნიშვნელოვანია სასიამოვნო სახე ყურადღებისა და კეთილმოსურნეობის გამომეტყველებით (მიმიკა, თვალები და სხვა), ქალებთან თავშეკავებული მაკიაჟი, აკურატული ვარცხნილობა. კარგ შთაბეჭდილებას ავსებს საფირმო ნიშნის არსებობა, სამკერდე საკვიზიტო ბარათი (ან მაგიდაზე გვერდით) გვარისა და სახელის მითითებით. ყოველივე ეს შთააგონებს კლიენტს ნდობას, მას უჩნდება შეხედულება, რომ საქმე აქვს სერიოზულ, საქმიან, კარგად აღზრდილ, გულგახსნილ ადამიანებთან და საწარმოსთან, სადაც ყველაფერი წესრიგშია, მოფიქრებულია ყოველივე წვრილმანების ჩათვლით, ორიენტირებულია მისი ინტერესების დაკმაყოფილებისაკენ.

მომუშაველთა ქცევა აიგება შემდეგი წესების საფუძველზე: „ჩვენ ყოველთვის კლიენტების მოხარული ვართ", „კლიენტთა ინტერესები ჩვენთვის ყველაფერზე მაღლა დგას", „კლიენტი ყოველთვის მართალია". ყურადღების, თავაზიანობის, კლიენტის ინტერესების დაკმაყოფილების, მისთვის დახმარების გაწევის, მისი ეჭვების გაფანტვის, ღია და სანდო ინფორმაციის მიწოდების, ფირმაში შემდგომში კიდევ მისვლის, მუდმივ

კლიენტად გახდომის სურვილის გაღვივების მზაობის დემონსტრირება არის მეტყველების, არავერბალური და ქცევითი ფსიქოტექნიკური საშუალებების არჩევის საფუძველი.

დაუშვებელია შეფერხება მომსახურებაში, ზედმეტად თავსმოხვეულობა, აშკარა ფსიქოლოგიური ზეწოლა, ისეთი დასაბუთებების გამოყენება, რომლებიც კლიენტში იწვევს დაეჭვებას მათ სიწრფელეში, და ყველაზე მეტად დაუშვებელია უტაქტობა. ეს გვკარნახობს, ვიყოთ შეუვალნი ეტიკეტისა და ურთიერთობის ფსიქოლოგიის ყველა წესის დაცვაში. მეტყველებისა და ურთიერთობის ტექნიკისადმი მოთხოვნების მაღალი დონე შენარჩუნდება კლიენტებთან სატელეფონო საუბრების დროსაც (უკანასკნელი წლების გამოკვლევები მოწმობს, რომ ტელეფონზე მომუშავე ფირმის თანამშრომლებს შორის ბევრია ისეთი, რომელიც არ გამოირჩევა საკმარისი კეთილმოსურნეობით და კლიენტებთან საუბრის უნარით).

ფირმის იმიჯი — არის საქონლის გასაღების, იმ კლიენტთა ფართო ჯგუფის შექმნის მნიშვნელოვანი ფაქტორი, რომლებიც უპირატესობას ანიჭებენ სწორედ მასთან განმეორებით შეძენებს.

ა. ფაიოლ

ფ. ტეილორ

ა. კარპოვ

თემა IV. საქმიანი ურთიერთობის ფსიქოლოგია

4.1. საქმიანი ურთიერთობის ცნება

მიღებულია საქმიანი ურთიერთობის დაყოფა *ოფიციალურ* და *არაოფიციალურ* ურთიერთობებად. ოფიციალური ურთიერთობის თავისებურებებს შეადგენს მკაცრი, დოკუმენტური, საქმიანი ენა, თემატიკის შემოსაზღვრულობა სამუშაო ამოცანების ჩარჩოებით. ჩვეულებრივ, ესაა სტანდარტიზებული, სამართლებრივ ჩარჩოებში მოთავსებული ურთიერთობა, რამაც დროთა განმავლობაში შეიძლება მიგვიყვანოს ფორმალიზმამდე და თემისადმი ინტერესის დაკარგვამდე. ასე რომ არ მოხდეს, საჭიროა მივმართოთ არაფორმალურ ურთიერთობას, რაც უმეტესად მიმდინარეობს არაფორმალურ ვითარებაში. ეს იძლევა თემატიკის გამრავალფეროვნების, ურთიერთობის თემისადმი და მოსაუბრისადმი ინტერესის გამოწვევის საშუალებას, ხელს უწყობს ზოგადი და პროფესიული თვალსაწიერის გაფართოებას. არაოფიციალურ ვითარებაში ურთიერთობის უნარი – ნებისმიერი სპეციალისტის პროფესიონალური კულტურის მნიშვნელოვანი კომპონენტია.

საქმიანი ურთიერთობა – არის ადამიანთა შორის კონტაქტების დამყარებისა და განვითარების პროცესი აღმოცენებული მათი ერთობლივი მოქმედების მოთხოვნილებებით. საქმიანი ურთიერთობის შინაარსს შეადგენს ინფორმაციის და გამოცდილების გაცვლა, რაც განაპირობებს განსაზღვრული მიზნის მიღწევას და კონკრეტული პრობლემის გადაწყვეტას.

საქმიანი ურთიერთობისათვის უმეტესწილად დამახასიათებელია სიტუაცია, როდესაც თითოეული თანამოსაუბრე იმყოფება სხვის მხედველობის არეში, ამიტომ ნებისმიერი რეაქცია – პოზა, მზერა, ჟესტი – შეიძლება ადვილად იქნას შემჩნეული და მხედველობაში მიღებული. ცხადია, ამას აქვს თავისი დადებითი და უარყოფითი მხარეები. ერთის მხრივ, პარტნიორზე დაყრდნობული დაკვირვება იძლევა მასზე სრულყოფილ ინფორმაციას, რამაც შეიძლება ხელი შეუწყოს ურთიერთგაგების უფრო სწრაფად და ადვილად დამყარებას. მაგრამ, მეორე მხრივ, ასეთი მჭიდრო კონტაქტის შემთხვევაში შეიძლება უნებურად გავცეთ საკუთარი თავი, გამოვხატოთ რაიმე გრძნობა ან დამოკიდებულება, რომლის დაფარვაც გვსურდა და ამან ხელი შეუშალოს საქმეს.

ჯგუფური დისკუსიისა და საჯარო გამოსვლის სიტუაციებში ურთიერთობის წარმატებულობა იმდენად მნიშვნელოვნად არ არის დამოკიდებული იმაზე, თუ რამდენად არის განწყობილი ორივე მხარე ერთმანეთთან ურთიერთქმედებისადმი. დიდ აუდიტორიაში ყოველთვის არის იმის ალბათობა, რომ ადამიანთა რომელიმე ჯგუფი მზად იქნება მოისმინოს არც თუ მაინცდამაინც საინტერესო ან უკვე ნაცნობი ინფორმაცია. როდესაც შენს წინაშე მხოლოდ ერთი ადამიანია, გიხდება მისი შეხედულებებისა და გემოვნების რაც შეიძლება ზუსტად გათვალისწინება – წინააღმდეგ შემთხვევაში ურთიერთობა შეიძლება არ შედგეს. სწორედ ამიტომ ორი პარტნიორის საქმიანი ურთიერთობის სიტუაციებში განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ერთმანეთის მიმართ ინტერესის, მეგობრობის და ნდობის გამოვლენა. მაგრამ ყველა როდი ახერხებს მათი

გამოხატვის სწორი ფორმის პოვნას, განსაკუთრებით, როცა მოსაუბრეები იმყოფებიან არათანაბარ პოზიციებზე.

საქმიანი ურთიერთობის მნიშვნელოვანი თავისებურება იმაში მდგომარეობს, რომ ორივე თანამოსაუბრე რიგრიგობით ასრულებს მოსაუბრისა და მსმენელის როლს, ამიტომ ნებისმიერი პაუზა და „სიტყვა" ძალიან არ უნდა გაგრძელდეს. თითოეულ პარტნიორს აქვს დროის საკუთარი ლიმიტი და თუ ერთ-ერთი მათგანი ძალიან ხანგრძლივად ლაპარაკობს, მისი ნათქვამის მიმართ ინტერესი ხშირად სუსტდება. ასევე, პარტნიორის პასიურობა და დუმილი ხელს არ უწყობს საქმიანი შეხვედრის წარმატებულობას.

საქმიან ურთიერთობას ხშირად ხელს უშლის არსებული სტერეოტიპები. მაგალითად, პირად საუბარში მოსაუბრის სქესი მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს იმის აღქმაზე, რასაც ის ამბობს და მისდამი პარტნიორის დამოკიდებულებაზე. მაგალითად, ექსპერიმენტში ცდის პირებს მოსასმენად აძლევდნენ ჩანაწერის ტექსტს, სადაც ერთ ვარიანტში მამაკაცი, ხოლო მეორეში – ქალი საუბრობდა საკუთარ თავზე და პირად ცხოვრებაზე. ამავე დროს ტექსტი იყო აბსოლუტურად იდენტური. როდესაც ტექსტის მოსმენის შემდეგ ცდის პირებს თხოვდნენ ტექსტის ავტორისადმი თავიანთი დამოკიდებულების გამოხატვას, ქალი იღებდა გაცილებით მაღალ შეფასებას, ვიდრე მამაკაცმა. მიღებული შედეგების დამუშავების შედეგად, ექსპერიმენტატორები მივიდნენ დასკვნამდე, რომ ვაკუაცურობის შესახებ ფართოდ გავრცელებული შეხედულებებიდან გამომდინარე, მამაკაცი, რომელიც თავის შესახებ „პირველსავე შეხვედრს" (მოცემულ შემთხვევაში ექსპერიმენტის მონაწილეს) ესაუბრება, აღიქმება, როგორც სუსტი, ნეროტული და დამოკიდებული ადამიანი; ხოლო ქალი, რომელიც იმავეს აკეთებს, აღიქმება როგორც გახსნილი და მიმნდობი ადამიანი.

საქმიანი საუბრის სტრუქტურა

1. საქმიანი შეხვედრის დაგეგმვა. ამ ეტაპზე ხორციელდება საქმიანი შეხვედრისათვის მასალების შეკრება და სისტემატიზაცია, მისი შესაძლო აგების მოდელირება, საქმიანი საუბრის წარმოების სტრატეგიის, ტაქტიკის და ტექნიკის შემუშავება.

2. შეხვედრის დასაწყისი. ურთიერთქმედება იწყება ხანმოკლე მისალმებით, მონაწილეთა წარდგენით და შენიშვნებით ზოგადი თემების შესახებ, რათა დამყარდეს კონტაქტი და განსაზღვრული ფსიქოლოგიური განწყობა. აქვე ხორციელდება თანამოსაუბრეთა ინდივიდუალურ-პიროვნული და ქცევით-ფსიქოლოგიური თავისებურებების პირველადი შეფასება.

3. პრობლემის დაყენება განსჯისათვის და მისი აქტუალობის დასაბუთება. ამ ეტაპზე, როგორც წესი, ერთ-ერთი მონაწილე წარმოაჩენს პრობლემას, როგორც საუბრის (მოლაპარაკების, შეხვედრის) რეალურ მიზანს.

4. ინფორმაციის გაცვლა და მისი დამუშავება. მიმდინარეობს წამოყენებული პრობლემის განხილვა, მონაწილეები ერთმანეთს უზიარებენ ინფორმაციებსა და შეხედულებებს, მოპყავთ თავიანთი არგუმენტები, შეიმუშავებენ კომპრომისულ გადაწყვეტილებებს, შეაფასებენ ამოცანის გადაჭრის განსხვავებული ვარიანტების ღირებულებებსა და ნაკლოვანებებს.

5. საქმიანი საუბრის შედეგების შეჯამება. შეიძლება მოხდეს პრობლემის გარკვეული გადაჭრის ფორმულირება, ანდა საუბრის მონაწილეებს გამოაქვთ მხოლოდ დასკვნები და განსაზღვრავენ შემდგომ ნაბიჯებს.

რამდენადაც თითოეულ თანამოსაუბრეს გააჩნია ორმხრივი ინტერესი – საქმის არსთან და პარტნიორისადმი თავის ურთიერთობასთან მიმართებაში, საქმიანი შეხვედრის თითოე-

ული ეტაპი ხელს უნდა უწყობდეს მომავალი ურთიერთობების განვითარებას და ხელს არ უშლიდეს მას.

4.1.1. საქმიანი ურთიერთობის აგების პრინციპები

საქმიანი ურთიერთობის პრინციპები – ესაა მისი აგების ზოგადი ამოსავალი იდეები, სახელმძღვანელო საწყისები, ძირითადი წესები. ჩვენი ამოცანა იმაში მდგომარეობს, რომ ჩამოვაყალიბოთ და თავი მოვუყაროთ მათ შორის იმათ, რომლებიც განაპირობებენ საქმიანი ურთიერთობის განხორციელებისადმი (ოპტიმიზაციისადმი) ფსიქოლოგიური განწყობის ფორმირებას. ვეცადოთ, გავიგოთ მათი მნიშვნელობა და რაც შეიძლება უკეთ დავიმახსოვროთ.

1. *ყოველ საუბარს უნდა ჰქონდეს მიზანი.* შეხვედრის ინიციატორს უნდა ესმოდეს და მკაფიოდ უნდა ჰქონდეს თავისთვის ჩამოყალიბებული, თუ რისი მიღწევა სურს. საუბრის დროს აუცილებელია იმაში გარკვევა, რას ესწრაფის მოცემულ მომენტში თანამოსაუბრე, რა მიზნებს ისახავს იგი. მნიშვნელოვანია ვცადოთ იმის გაგებაც, თუ რატომ სურს მას სწორედ ეს, რა მოტივები ამოძრავებს მას.

2. *ადამიანის შესახებ უპირველესი და ყველაზე ძლიერი შთაბეჭდილებები დამოკიდებულია მის გარეგან სახეზე.* ამიტომ თითეულს ყოველთვის უნდა ჰქონდეს ფაქიზი, სუფთა გარეგნობა, იყოს წელში გამართული, (ე.ი. იდგეს, იაროს სწორად, არ მოიხაროს, მხრები ეჭიროს გაშლილად და ა.შ.).

ყურადღება მიაქციოს თავისი სახის გამომეტყველებას. ყოველდღიურ ურთიერთობაში ის არ უნდა იყოს მუქარის გამომხატველი ან მედიდური, ქედმაღლური, რაც შეიძლება გახდეს ფსიქოლოგიური ბარიერი ადამიანთან საუბრის დროს.

3. *ადამიანის შესახებ შთაბეჭდილებების ფორმირებაში გადამწყვეტია ურთიერთობის პირველი ოთხი წუთი.* დროის ამ ინტერვალში აქტიურად ფუნქციონირებს შეგრძნების ყველა ორგანო, რომელთა საშუალებით იქმნება საერთო შეხედულება სხვა ადამიანზე. მეოთხე წუთის ბოლოს ზოგადად უკვე ნათელი ხდება ადამიანები ერთმანეთის მიმართ სიმპატიურად არიან განწყობილი, მიმართული არიან ერთმანეთთან ურთიერთობისათვის, თუ. არა. არ არის გამორიცხული, რომ ადამიანის შესახებ პირველი შთაბეჭდილება მცდარი გამოდგეს, მაგრამ ამავე დროს იგი არის საკმაოდ მდგრადი, ნელა და ძნელად იცვლება. ამრიგად, ურთიერთობის პირველი ოთხი წუთის განმავლობაში საკუთარი ქცევა აუცილებლად უნდა დაუქვემდებაროთ ურთიერთობის ხელსაყრელი ფონის შექმნას.

4. *თანამოსაუბრის ქცევის შესწავლისას გახსოვდეთ, რომ მას არ შეუძლია თანაბარი ხარისხით ყველაფრის კონტროლი.* ყველაზე უკეთ შესაძლებელია მეტყველების კონტროლირება, ნაკლებად – სახის გამომეტყველების, კიდევ უფრო ნაკლებად – თავის მოძრაობის (ქნევა, გადახრა). საკუთარი ხელები, რომელსაც ადამიანი ხედავს, შეიძლება გარკვეულწილად გაკონტროლოს, ყველაფერი დანარჩენი კი – კორპუსი, ფეხები – ადამიანთა უმეტესი ნაწილისათვის შეიძლება არც არსებობდეს.

5. *საუბარი დაიწყეთ მეგობრული ტონით,* დამყარეთ ურთიერთობის პოზიტიური ატმოსფერო. ეს ნიშნავს: იყოთ თავაზიანი, ტაქტიანი, კეთილმოსურნე.

6. *საჭიროა გახსოვდეთ, რომ თავისებურ მიმიკურ ნიშნს წარმადგენს ღიმილი.* იგი აუცილებელია არა მხოლოდ სხვებისთვის, არამედ თვით ჩვენთვისაც, რამდენადაც ამაღლებს განწყობას და შრომისუნარიანობას. როგორც განწყობილება მოქმედებს სახის გამომეტყველებაზე, ასევე, პირიქით, სახის გამომეტყველება ხელს უწყობს შესაბამისი განწყობილების შექმნას. დამტკიცებულია, რომ შესაძლებელია განწყობილების გაუმჯო-

ბესება სახეზე მხიარულების, სიხარულის გამოსახვით. მიმიკის კუნთები მჭიდროდაა დაკავშირებული ტვინის მრავალ სტრუქტურასთან. ხელოვნურად გაღიმების დროს ჩვენ ერთავთ იმ მექანიზმებს, რომლებიც უზრუნველყოფენ ბუნებრივ ღიმილს.

7. *საუბარს ნუ დაიწყებთ იმ საკითხების განხილვით, რომლებშიც თანამესაუბრეს-თან აზრთა სხვადასხვაობა გაქვთ.* თავიდან დასვით შეკითხვები, რომელზედაც იცით, რომ მოსაუბრე დადებითად უპასუხებს. ეცადეთ, რომ საუბარი წავიდეს „თანხმობათა დაგროვების" გზით. ადამიანს არ უყვარს შეხედულების შეცვლა. თუ იგი ცხრა შემთხვევაში დაგეთანხმათ, ალბათ მეათედაც დაგეთანხმებათ.

8. *იყოთ კარგი მსმენელი.* მოსმენის განვითარებული უნარი გულისხმობს:

- ინფორმაციის — თუნდაც არასასურველის — აღქმის დროს საკუთარი ემოციების გამოხატვისგან თავშეკავების უნარს;
- საუბრის გასაგრძელებლად თანამოსაუბრის წახალისებას, „ბიძგის მიმცემ" ქცევას;
- თანამოსაუბრის აზრის „დაჭერას" და განვითარებას, „ერთი ნაბიჯით წინ" დგომას.

9. *თავი აარიდეთ კოლეგების და უცნობი ადამიანების კრიტიკას.* როგორც შენიშნავს ცნობილი ფრანგი მწერალი გუსტავ ფლობერი, „კრიტიკას მისი არსებობის დღიდან, არ ჰქონია არცერთი წარმატება... კრიტიკას მიმართავენ მაშინ, როცა არ ძალუძთ ქმნა". მაგრამ უნდა ვისწავლოთ საკუთარი მისამართით კრიტიკის მიღება: როგორც მინიმუმი — დაეფიქრდეთ, რითაა ის გამოწვეული, როგორც მაქსიმუმი — ეცადოთ გამოვასწოროთ მდგომარეობა. ჭეშმარიტი საქმიანი ურთიერთობა გულისხმობს ადამიანის უნარს გამოაკლინოს თანამესაუბრის მხრიდან მისი პოზიციის თუნდაც ფარული კრიტიკა.

10. *სანამ მოსაუბრეს რაიმეში დაარწმუნებდეთ, ეცადეთ გაუგოთ მას.* ამასთან, გამოიყენეთ ცნებები „პოზიცია" და „შეხედულება": ეს ერთი და იგივე არ არის. „შეხედულება" უფრო ზედაპირულია და ყოველთვის არ ემთხვევა ადამიანის „პოზიციას", რომელსაც იგი გამოხატავს თავისი ქცევით. მაგალითად, თანამოსაუბრე გამოთქვამს შეხედულებას, რომ ყველა მოქალაქე თანასწორია კანონის წინაშე, მაგრამ მისი პოზიცია იმაში ვლინდება, რომ ცდილობს გავლენა იქონიოს თანამდებობის პირზე, რათა დარწმუნებით, მუქარით, მოსყიდვით, ცრუ დაპირისპირებით და ა.შ. ვითარება მოაბრუნოს მისთვის საჭირო მხარეს. ანდა, მაგალითად, თქვენ შეიძლება გულწრფელად გამოხატოთ თქვენი შეხედულება იმის შესახებ, რომ ყველა ადამიანი თანასწორია რასობრივი კუთვნილების მიუხედავად. მაგრამ მოხდეს ისე, რომ სადმე მეტროში გვერდით მოგიჯდეთ შავკანიანი, უფრო მეტიც, გაგიმათ საუბარი მისთვის საინტერესო თემაზე და თუ თქვენ ვერ გაუძლებთ „ბედის დარტყმას" და გადაჯდებით სხვა ადგილზე, ამით გამოვლინდება თქვენი ნამდვილი პოზიცია. ეს მაგალითი გვახსენებს, რომ საქმიანი შეხვედრის დროს თქვენი პარტნიორის გამონათქვამები შეიძლება არ დაემთხვეს ყოველდღიურ ცხოვრებაში მის პირად პოზიციას.

11. *დაიხსომეთ და არ აურიოთ ადამიანების სახელები.* „რაიმეს სახელისადმი გულგრილობა და უგულებელყოფა გამოხატავს გარყვნილების საბოლოო ხარისხს" — ამბობდა ჟ. დანიად-დიუბე. ხშირად მიმართეთ მოსაუბრეს სახელით. გაუპიროვნებელი ურთიერთობა პარტნიორის მიერ ერთმნიშვნელოვნად აღიქმება, როგორც მისდამი ინტერესის არარსებობა. ადამიანისადმი მიმართვა — ეს ნიშნავს მასზე მზერის მიპყრობას და მისი სახელის წარმოთქმას. შეგიძლიათ დარწმუნებული იყოთ, რომ ადამიანი ყურადღებით მოგისმენთ გარკვეული დროის განმავლობაში მხოლოდ იმიტომ, რომ თქვენ ახსენეთ მისი სახელი და უცქერთ მას.

12. *დაეხმარეთ ადამიანებს, იგრძნონ თავიანთი მნიშვნელობა.* ადამიანები, რომლებიც ურთიერთობაში მიმართავენ ადამიანური ღირსების შეურაცხმყოფელ ქედმაღლურ ტონს, უხეშობას, ირონიულ, ანდა უდიერ შენიშვნებს, გამოთქმებსა და რეპლიკებს, მუქარას,

ჭკუის დარიგებას, უსამართლო საყვედურებს და ბრალდებას, — არა მხოლოდ ახდენენ თავიანთი ორგანიზაციის დისკრედიტირებას, არამედ უშვებენ უხეშ ფსიქოლოგიურ შეცდომას. შეეცადეთ, რაც შეიძლება გულწრფელად შეაფასოთ და შეაქოთ ადამიანის ღირსებები — ის, როგორც წესი, ნებისმიერს აქვს.

13. *თავი აარიდეთ კამათს.* როგორც გვირჩევდა საქმიანი ურთიერთობის კლასიკოსი დ. კარნეგი: „კამათში საუკეთესო შემთხვევაში დაკმაყოფილებული რჩება მისი წამოწყები, რომელმაც მიიღო მეტი ყურადღება და გავარჯიშდა სიტყვიერ ფარიკაობაში". ეს, ცხადია, კარგი გამოცდილებაა, მაგრამ არა საქმიანი შეხვედრის მონაწილეთათვის.

უფრთხილდით ურთიერთობის უმოროტეს მტრებს — გაღიზიანებადობას და უტაქტობას. გულფიცხობა, როგორც მინიმუმი, არახელსაყრელია თქვენთვის. ჯერ ერთი, ის აძნელებს ურთიერთობას და თქვენ გიხდებათ დიდი ძალისხმევის დახარჯვა რაიმეს მისაღწევად. მეორეც, იგი იწვევს ორგანიზმის დამცველი ძალების შესუსტებას. ყურადღებით დაუკვირდით თქვენი გაღიზიანების წყაროს და მალე დარწმუნდებით, რომ საქმე თქვენს ნერვებად არ ღირს.

საქმიანი შეხვედრისათვის მზადება

იმისათვის, რომ საქმიანი შეხვედრის პროცესში თქვენი მდგომარეობა მდგრადი და მყარი იყოს, აუცილებელია წინასწარ შეიმუშაოთ მისი წარმართვის გეგმა. იგი უნდა წარმოადგენდეს მოქმედების მკაფიო პროგრამას, როგორ უნდა დაიწყოთ და დაასრულოთ მომავალი საუბარი, რა არგუმენტებით უნდა დაასაბუთოთ თქვენი წინადადებები და დაარწმუნოთ პარტნიორი.

თუ შეეცდებით მოკლედ ჩამოვაყალიბოთ საუბრის ორგანიზებისათვის შესაძლო რეკომენდაციები, მათ ასეთი სახე ექნება: საუბრის ადგილი და დრო *მაქსიმალურად უნდა შეესაბამებოდეს* მის მიზნებსა და ხასიათს.

მოლაპარაკებების ამოცანის წარმატებული გადაწყვეტა დიდადაა დამოკიდებული *ვითარებაზე,* სადაც მიმდინარეობს საუბარი. აქ, ცხადია, არ შეიძლება არსებობდეს საერთო წესი და სტანდარტი. ოღონდ, მნიშვნელოვანია წინასწარ პარტნიორის თანხმობის მიღება შეხვედრაზე (მისთვის მოსახერხებელ დროს), წინასწარ ზრუნვა სხვადასხვა სახის ჩავარდნების (სატელეფონო ზარები, კოლეგების მიმართვა, უფროსებთან გამოძახება) გამოსარიცხად, ურთიერთობის კონფიდენციალობის უზრუნველყოფა. საუბრის წარმოების ადგილებში არ უნდა იყოს არაფერი განსაკუთრებით კაშკაშა ან მოულოდნელი, რაც მიიპყრობს თანამოსაუბრის ყურადღებას.

საუბრის წარმოების *ტაქტიკის დაგეგმვა* — ასევე შემოქმედებითი პროცესია. განსასჯელი საკითხების ხასიათი და თანმიმდევრობა დამოკიდებულია კონკრეტულ ვითარებებზე, პარტნიორის პიროვნულ თავისებურებებზე და შეხვედრის თემისადმი მის დამოკიდებულებაზე. მაგრამ ამავე დროს არსებობს რიგი ზოგადი წესებისა, აუცილებელია ფსიქოლოგიის მონაცემების მაქსიმალური გათვალისწინება დასახული მიზნების მიღწევისათვის.

უპირველეს ყოვლისა, საჭიროა გადაწყვეტილების მიღება, თუ რომელი თემით უნდა დავიწყოთ საუბარი, რათა დავამყაროთ ფსიქოლოგიური კონტაქტი პარტნიორთან.

თანამოსაუბრის რეაქციიდან, მისი დგომის, ჩაცმის მანერიდან გამომდინარე შეიძლება განვსაზღვროთ მისი თვისებები, რომლებიც გაგვიადვილებს კონტაქტის დამყარებას (ცნობისმოყვარეობა, იუმორის გრძნობა, ქცევის კულტურა, თავაზიანობა) და ასევე ხასიათის ნიშნები, რომლებიც გაძნელებს კონტაქტს (ეჭვიანობა, გაფაციცება, სიუხვე, სიბრაზე).

შეხვედრის დრო უნდა შეირჩეს მომავალი საუბრის ხასიათის გათვალისწინებით, ამავე დროს, აუცილებელია ორივე პარტნიორის სურვილის გათვალისწინება. ხშირად ერთ-ერთი მათგანი, რომელიც უფრო მეტადაა დაინტერესებული საუბრით, იძულებულია დათანხმდეს მისადმი წაყენებულ პირობებზე. თუ თქვენ თვითონ მიხვდებით ასეთ სიტუაციას, ნუ იჩქარებთ წყენას, ანდა, ყოველ შემთხვევაში, საკუთარი წყენის დემონსტრირებას. ამან შეიძლება არასასიამოვნო შთაბეჭდილება მოახდინოს თანამოსაუბრეზე და ხელი შეუშალოს საქმის წარმატებას.

საუბარი არ უნდა დაიგეგმოს სადილის დამთავრებისთანავე. სადილის მოლოდინიც ხელს არ უწყობს სერიოზული პრობლემების გადაჭრას. სასურველია იმის გარკვევა, თუ როდის ბრუნდებიან სადილიდან. ამ დროს დაემატოს კიდევ ნახევარი საათი და ამგვარად დაინიშნოს დრო ნაშუადღევის საუბრისათვის.

გათვალისწინებული უნდა იქნას *კვირეული* დღეც. ორშაბათს ადამიანებს სჭირდებათ დრო კვირადღის მოდუნების შემდეგ სამუშაო რიტმში ჩასართველად. რამდენადაც კვირეული იწყება, *ორშაბათი* – საუკეთესო დღეა საუბრების დაგეგმვისათვის. ასეთი საუბრების დაწყება შეიძლება სადილის სიახლოვეს ისე, რომ საუბრის დროს განხილული საქმის დასრულება დაიგეგმოს კვირის ბოლოსთვის.

სამშაბათს ორგანიზმი მუშაობს „სრული დატვირთვით", ამიტომ ამ დღეს თამამად შეიძლება ნებისმიერი საპასუხისმგებლო შეხვედრის დაგეგმვა და განსაკუთრებით ხელქვეითებთან საუბრები. მაგრამ, არ უნდა დაივიწყოთ, რომ სამშაბათს ადამიანის ფსიქიკა რამდენადმე დაძაბულია, მომატებულია აღგზნებადობა, უფრო მკვეთრად ვლინდება ხასიათის აგრესიული თვისებები. ამიტომ სჯობს ყველა სათაო საქმისა და რთული საუბრის მეორე დღისთვის გადატანა ისევე, როგორც გადაწყვეტილებების მიღება, რომლებიც მოითხოვს ტაქტს, სირბილეს და დათმობის უნარს.

ოთხშაბათს ურთიერთობის ინიციატორს აქვს შანსი კონსტრუქციულად გადაწყვიტოს ბევრი პრობლემა. საქმიანი, აქტიური რიტმი, ხელს უწყობს კარგ განწყობილებას. ამ დღეს აზრი მუშაობს სწრაფად და ზუსტად. თუ კვირის განმავლობაში გელოდებათ საქმეები, რომელთა წარმატება დამოკიდებულია თქვენს კომუნიკაბელობაზე, საქმიანი და პირადი კონტაქტების დამყარების უნარზე, დაგეგმეთ ისინი *ხუთშაბათისთვის.* ამ დღეს ადვილად იბმება ახალი ნაცნობობა, წარმატებით მიმდინარეობს კომერციული მოლაპარაკებები, მეგობრებთან და ნაცნობებთან შეხვედრები, ქვეშევრდომებთან სხვადასხვა საუბრები. ადამიანები უფრო მეტად არიან განწყობილი ურთიერთობისათვის, მზად არიან მოუსმინონ და გაუგონ ერთმანეთს.

პარასკევს, ჩვეულებრივ, აღინიშნება ემოციური მგრძნობელობის ერთგვარი მომატება, ამიტომ თავშეუკავებელ ქვეშევრდომებში შესაძლებელია ჩავარდნები. ეს დღე, ჩვეულებრივ, არ იძლევა მოულოდნელ საბაბს აზრის დამატებითი დაძაბვისათვის. ხელმძღვანელთან პარასკევის შეხვედრის დასასრულს ქვეშევრდომებს მაშინვე არ შეუძლიათ გაიაზრონ, რა უნდა გააკეთონ შემდეგში. ასე, რომ, სჯობს პარასკევს სერიოზული საუბრები არ დაიწყოს და არ შედგეს. განსაკუთრებით არასასურველია პარასკევობით საუბრები, სადაც მოსალოდნელია არასასურველი ინფორმაცია ან კრიტიკა რომელიმე მიმართულებით.

იმისთვის, რომ საუბარი წარმატებულად წარიმართოს, მნიშვნელოვანია ადამიანების ერთმანეთის მიმართ *განლაგების* სწორი ორგანიზება. ურთიერთობის მონაწილენი გაუცნობიერებლად ესწრაფვიან სივრცეში განსაზღვრული მათი სუბიექტური სტატუსის შესაბამისი ადგილის დაკავებას. მაგალითად, ექსპერიმენტის მსვლელობისას სხვადასხვა პროფესიული სტატუსის მქონე სპეციალისტებს სთხოვეს დიდ დარბაზში მათთვის სასურველი ადგილების დაკავება. აღმოჩნდა, რომ „უფროსობა" ცდილობდა ცენტრში დამჯდა-

რიყო, რათა ადვილად დაენახა და მოესმინა მთელი აუდიტორიისათვის. ისინი კი, ვინც თავიანთ სტატუსს აღიქვამენ როგორც უფრო დაბალს, ჯდებოდნენ სადმე ნაპირებზე ან კუთხეში ისე, რომ თავიანთი განლაგებითაც მოწმობდნენ, რომ არაფერზე პრეტენზია არ გააჩნდათ. ამ შედეგებმა აჩვენა, რომ სივრცის ორგანიზებისას პოზიციათა უთანასწორობის ხაზგასმა არც თუ ისე რთულია, მაგრამ როგორ დავიცვათ თანასწორობა?

ყველაზე ბუნებრივი იქნება თანამოსაუბრეთა განლაგება ერთმანეთის პირდაპირ. ასეთი განლაგება ერთდროულად ქმნის საქმიან და სანდომიან ატმოსფეროს. მნიშვნელოვანია ისიც, თუ რა მდებარეობს პარტნიორებს შორის. თუ ეს არის რაიმე მასიური საგანი, მაგალითად, დიდი საწერი მაგიდა, მაშინ საუბარი ალბათ მიიღებს საქმიან შეფერილობას, თუ ეს ჟურნალების მაგიდაა — საუბარი იქნება უფრო ინტიმური. განათების შემცირება ასევე განაპირობებს საუბრის სანდოობის გაზრდას.

თუ საუბარი მიმდინარეობს დიდ შენობაში, მაგალითად, დიდ კაბინეტში ან აუდიტორიაში, მაშინ ხანგრძლივი და მოხერხებული საუბრისათვის სჯობს თანამოსაუბრენი მოთავსდნენ სადმე კუთხეში, რათა შეიქმნას შეხვედრის საკუთარი სივრცის ილუზია. გათვალისწინებული უნდა იქნას მოსაუბრეთა შორის დაშორებაც, რამდენადაც იგი შეიძლება იყოს საუბრის ტონალურობის განსაზღვრული ინდიკატორი. მაგრამ, პირველ რიგში, ჩვენ განვიხილავთ ფაქტორებს, რომლებიც ზემოქმედებს პარტნიორის საურთიერთო პირველად შეფასებაზე.

4.1.2. პარტნიორების მიერ ერთმანეთის აღქმა და გაგება

ადამიანური ურთიერთობის ერთ-ერთ ღრმა *პრობლემას წარმოადგენს* ადამიანების მიერ ერთმანეთის *შეცნობა*. ადამიანი — ეს არის რთული და ზედაპირული დაკვირვებისათვის დაფარული სისტემა, მაგრამ ადამიანები ურთიერთობის პრაქტიკაში მიდრეკილნი არიან მხოლოდ გარეგნობისა და ქცევის საფუძველზე პიროვნული ღირსებებისა და ნაკლოვანებების ურთიერთგანსაზღვრისაკენ.

ურთიერთგაგების მექანიზმები. ხშირად ფსიქოლოგები საუბრობენ ურთიერთგაგების ოთხ მექანიზმზე, როგორიცაა იდენტიფიცირება, ემპათია, რეფლექსია, ატრაქცია.

იდენტიფიცირება (ლათ. identificare — გაიგივება) სოციალურ-ფსიქოლოგიური მნიშვნელობით აღნიშნავს სუბიექტის მიერ თავის თავის სხვა სუბიექტთან, ჯგუფთან, ნიმუშთან არაცნობიერი გაგივების პროცესს. ეს ცნება გამოხატავს მთელ რიგ ექსპერიმენტულ გამოკვლევებში დადგენილ ფაქტს, რომ სხვა ადამიანის გაგების ერთ-ერთ ყველაზე მარტივ საშუალებას წარმოადგენს საკუთარი თავის მასთან მიმსგავსება. ურთიერთზემოქმედების რეალურ სიტუაციებში ადამიანები მიმართავენ ისეთ ხერხს, როცა პარტნიორის შინაგანი მდგომარეობის შესახებ ვარაუდი აიგება მის ადგილზე საკუთარი თავის ჩაყენების მცდელობის საფუძველზე. ესაა სხვა ადამიანის გაგებისა და შეცნობის ერთ-ერთი მექანიზმი.

ემპათია (ბერძნ. empathea — თანაგანცდა) — ემოციური მდგომარეობის გაგება, სხვა ადამიანის განცდებში ჩაწვდომა — თანაგანცდა. იდენტიფიცირებისაგან განსხვავებით ემპათია გულისხმობს სხვა ადამიანის პრობლემის არა რაციონალურ გააზრებას, არამედ სწრაფვას იქეთკენ, რომ ემოციურად გამოეხმაუროს სხვის გრძნობებს. ემპათია — ესაა ეფექტური გაგება. მისი ემოციონური ბუნება ვლინდება იმაში, რომ სხვა ადამიანის სიტუაცია არა იმდენად „გაიაზრება", რამდენადაც „განიცდება".

ემპათიის მექანიზმი იდენტიფიცირების მექანიზმის მსგავსია, რამდენადაც ორივე შემთხვევაში ადგილი აქვს საკუთარი თავის სხვის ადგილზე დაყენებას, საგნებზე მისი თვალთახედვით შეხედვას, სხვა ადამიანის ქცევისადმი „ანგარიშის გაწევას". მაგრამ ერთია საქმიანი პარტნიორის გაგება, მის პოზიციაზე დადგომა და მასთან ერთად მოქმედება, და სხვაა — მისი გაგება, მისი თვალთახედვისათვის ანგარიშის გაწევა და მისი თანაგრძნობა, ხოლო ქცევა, მოქმედება კი — თავისებურად. პირველი შეესაბამება იდენტიფიკაციას, მეორე — ემპათიას.

ითვლება, რომ ქალები უფრო ემპათიურები არიან, ვიდრე კაცები. მაგრამ აქ ბევრია დამოკიდებული იმაზე, თუ რა მხრიდან განიხილება ემპათია. თუ ჩვენ ვსაუბრობთ ადამიანის უნარზე გაიგოს სხვისი მდგომარეობა, ამ მხრივ ქალებსა და მამაკაცებს აქვთ თანაბარი შესაძლებლობები. მაგრამ თავიანთი გაგებისა და თანაგანცდის გარეგნულად გამოხატვის უნარით ქალები, როგორც წესი, აღემატებიან მამაკაცებს. ამიტომ იქმნება შთაბეჭდილება, რომ ქალები უფრო „გულისხმიერი" მსმენელები არიან. მით უმეტეს, რომ ემპათიის შესწავლა შესაძლებელია. იმ მამაკაცების გამოცდილება, რომლებსაც ადამიანებთან მუშაობა უწევთ (ფსიქოთერაპევტებს, ფსიქოლოგებს, გამომძიებლებს და ა.შ.) გვიჩვენებს, რომ ისინი სწავლებისა და პრაქტიკის შედეგად აღწევენ ემპათიისა და მისი გამოხატვის მაღალ უნარს. ამისთვის აუცილებელია სურვილი და მუდმივი ვარჯიში.

ემპათიური ჩაწვდომის შესწავლაში დიდი დახმარების გაწევა შეუძლია აღქმული პირის მიმიკის, ჟესტების, პოზების, მზერის, ხელის ჩამორთმევისა და სიარულის მანერის „წაკითხვის" უნარს. ყურადღება უნდა მიექცეს მის მიერ გამოყენებულ სიტყვებს, რომლებიც ასახავს გრძნობებს: „უსიამოვნო", „მზაკვრული", „მოულოდნელი" და სხვ. აუცილებელია რაც შეიძლება ნათლად წარმოდგენა იმისა, თუ რას ვიგრძნობდით ჩვენ თვითონ მოსაუბრის ადგილზე ასეთ სიტუაციებში.

მოსაუბრის განცდების გაგება ყოველთვის სასურველია, მაგრამ ყოველთვის არ არის სასარგებლო ამის ხმამაღლა გამოთქმა. თუ ადამიანს უფრო ღრმად ჩავწვდებით, ვიდრე მას სურს და პირდაპირ გამოვხატავთ ამას, შედეგი შეიძლება აღმოჩნდეს სრულად საწინააღმდეგო — იგი ჩაიკეტოს. ზოგჯერ გაგება და გაჩუმება უფრო ღირებულია, ვიდრე მოსაუბრისათვის სულში ჩაწვდომა საკუთარი „გაგებით".

ამ ფსიქოლოგიური მექანიზმის გათვალისწინების გარეშე, მაგალითად, შსს-ს მუშაკებისთვის შეუძლებელია ნებისმიერი კატეგორიის მოქალაქეებთან ურთიერთობის ეფექტური აგება, მაგრამ ეს განსაკუთრებით აუცილებელია დაზარალებულებთან მუშაობისას.

რეფლექსია (ლათ. reflexio — უკან მობრუნება) სოციალურ ფსიქოლოგიაში აღნიშნავს ადამიანის მიერ იმის გაცნობიერებას, თუ როგორ აღიქმება იგი ურთიერთობაში პარტნიორის მიერ. „მე ვფიქრობ, რომ ის ფიქრობს..." — ეს არის პირველი რიგის რეფლექსია. „მე ვფიქრობ, რომ ის ფიქრობს, რომ მე ვფიქრობ" — არის მეორე რიგის რეფლექსია. რეფლექსიის პროცესში მოცემულია, როგორც მინიმუმ, ექვსი პოზიცია, რომლებიც ახასიათებენ ურთიერთობის სუბიექტების ურთიერთასახვას: თვით სუბიექტი, როგორია იგი სინამდვილეში; სუბიექტი, როგორც ის ხედავს თავის თავს; სუბიექტი, როგორც აღიქმება იგი სხვის მიერ; და იგივე სამი პოზიცია, მხოლოდ მეორე სუბიექტის მხრიდან. მათ შეიძლება დაემატოს კიდევ ორი: თუ როგორ წარმოიდგენენ პარტნიორები თავიანთ სახეს სხვის ცნობიერებაში. მაგალითად, რეფლექსიამ შეიძლება ფასდაუდებელი სამსახური გასწიოს მოწმე თვითმხილველების დაკითხვისას.

ატრაქცია (ლათ. attrahio — მიზიდვა, ჩაბმა) — მეორე ადამიანის შეცნობის განსაკუთრებული ფორმა, დაფუძნებული მის მიმართ მდგრადი დადებითი გრძნობის ფორმირებაზე. მოცემულ შემთხვევაში ურთიერთობის პარტნიორის გაგება ჩნდება მის

მიმართ მიზიდულობის, მეგობრული ან ინტიმურ-პიროვნული დამოკიდებულების ჩამოყალიბების წყალობით.

4.2. ურთიერთობათა დამყარება

საქმიანი ურთიერთობის დასაწყისი

საქმიანი ურთიერთობების სპეციალისტები თვლიან, რომ საქმიანი ურთიერთობის დასაწყისი შეიძლება შევადაროთ მუსიკალური ინსტრუმენტების აწყობას კონცერტის წინ. ამასთან, ისინი დარწმუნებულნი არიან ერთგვარი ფსიქოლოგიური ფაქტორის არსებობაში – ესაა „კიდეთა" ფაქტორი. მისი არსი იმაში მდგომარეობს, რომ ადამიანებს, როგორც წესი, უფრო მკაფიოდ უნარჩუნდებათ მეხსიერებაში მათი საუბრის (სადაც ისინი უშუალოდ იღებდნენ მონაწილეობას), ან გამოსვლის (რომელსაც ისინი უსმენდნენ), დასაწყისი და დაბოლოება. სწორედ ამიტომ გვირჩევენ ფსიქოლოგები მომავალ საქმიან შეხვედრაზე ჩვენი გამოსვლის პირველი და დასკვნითი ფრაზების განსაკუთრებით მოფიქრებას და შერჩევას. პირველმა ფრაზებმა უნდა მიიპყროს თანამოსაუბრის ყურადღება, გააღვივოს მისი ინტერესი საუბრისადმი და, ამავე დროს, დაამყაროს კონტაქტი თქვენსა და პარტნიორს შორის.

საქმიანი ურთიერთობის საწყისი ეტაპის ამოცანაა თანამოსაუბრესთან სწორი და კორექტული ურთიერთობის დამყარება.

პირველად ვსაუბრობთ წვრილმანებზე, მაგალითად, ადამიანი აკაკუნებს კარზე და შემოდის უფროსის კაბინეტში. როგორ გააკეთა მან ეს? ადგილი ჰქონდა თუ არა პაუზას მას შემდეგ, რაც ადამიანი შეჩერდა კართან, და მანამდე, სანამ დააკაკუნებდა? რას აკეთებდა ის ამ პაუზის განმავლობაში? როგორ დააკაკუნა კარზე: მტკიცედ და დარწმუნებით თუ ფრთხილად, თითქოს ბოდიშს იხდიდა? ერთი თითით დააკაკუნა თუ ყველა თითით? გააკეთა თუ არა პაუზა დაკაკუნებასა და კარის გაღებას შორის? რამდენად ფართოდ შეაღო კარი? ითხოვა თუ არა შესვლაზე ნებართვა? თუ ითხოვა, რა მომენტში, როდესაც უკვე მთლიანად შევიდა, თუ მაშინ, როდესაც მხოლოდ თავი ჰქონდა შეყოფილი ოთახში? რა სიტყვებით ითხოვა შესვლა? თუ ხელში საბუთები ეჭირა, როგორ შეიტანა ისინი თავისზე წინ, ეჭირა უკან, თითქოს მალავდა ზურგსუკან, თუ იღლიაში ჰქონდა ამოჩრილი?

გასაგებია, რომ ყველა ადამიანი ამას ყოველთვის სხვადასხვანაირად აკეთებს. ამაში ვლინდება მისი ინდივიდუალობა, და რაც მთავარია – მისი დამოკიდებულება თქვენდამი და მომავალი შეხვედრისადმი. სწორედ ეს წვრილმანები დაგვეხმარებიან ადამიანისა და მისი სიტუაციის გაგებაში.

მისალმება

თუ შეხვედრა შედგა, პარტნიორები პირველ რიგში აუცილებლად უნდა მიესალმონ ერთმანეთს.

საუბრის დაწყებამდე მისალმების ყველაზე გავრცელებული ფორმაა *ხელის ჩამორთმევა*. მიღებულია, რომ მამაკაცმა ხელის ჩამოსართმევად აუცილებლად უნდა წაიძროს ხელთათმანი თუ შეხვედრა ხდება ზამთარში ქუჩაში. ამ ჟესტის წარმოქმნა დაკავშირებულია იმის ჩვენებასთან, რომ ხელი უიარაღოა. მამაკაცი იხდიდა შლაპას, ან მუზარადს შენობაში შესვლის დროს. რა აზრია ამ ქცევაში ჩადებული? ამჟამად – ესაა თავაზიანობის ნიშანი, ადრე კი მამაკაცი იხდიდა მუზარადს და იშიშვლებდა თავს

თანამოსაუბრისადმი, სახლის პატრონისადმი ნდობის ნიშნად. ცნობილია, რომ წესჩვეულება, რიტუალი ამგვარ ჟესტებს ქალებისთვის არ ითვალისწინებს. ისტორიულად ეს გასაგებია: ქალები არ ატარებდნენ იარაღს და არ იხურავდნენ მუზარადს. მსუბუქი დახრა (რევერანსი) კი მისაღებია ქალებისთვისაც — ეს თანხმობის ნიშანია.

არსებობს ეტიკეტის ტრადიციული წესები, წერს ს. სტეპანოვი წიგნში „გარეგნობის ენა", რომლის თანახმად, მამაკაცმა პირველმა არ უნდა გაუწოდოს ხელი ქალს. ხელის ჩამორთმევა თავს არ უნდა მოვახვიოთ, აგრეთვე, ასაკით, საზოგადოებრივი მდგომარეობით ან სამხედრო წოდებით უფროს ადამიანებს. არ არის მიღებული ხელის ჩამორთმევა ბავშვებისთვის.

გარდა ნებისმიერი აღზრდილი ადამიანისთვის ცნობილი ამ ნორმებისა, არსებობს ზოგიერთი დაუწერელი წესი, თუ როგორ უნდა ავიღოთ სხვისი ხელი, ჩამოვართვათ და დავუშვათ. იმის მიხედვით, თუ როგორ ასრულებს ადამიანი ამ წესებს, ბევრი რამ შეიძლება ვთქვათ მის ხასიათზე, მიზნებსა და განწყობილებებზე.

ითვლება, რომ „ჭეშმარიტი მამაკაცის" ხელის ჩამორთმევა აუცილებლად უნდა იყოს ტკივილამდე ძლიერი. ხშირად მოზარდები, რომლებიც ყოველ ღონეს ხმარობენ ამ სტატუსის მოსაპოვებლად, ამ ჟესტში უმგალითო ძალისხმევას დებენ. ეს საკითხი აქტუალურია საქმიანი ქალებისთვის, რომელთა სამუშაო დაკავშირებულია ურთიერთობებთან. ისინიც, აგრეთვე, შეიმუშავებენ ძლიერ ხელისჩამორთმევას, მათ შორის მამაკაცებისგან თავის დასაცავად, რომლებიც, ჩვეულებიდან გამომდინარე, ახდენენ თავიანთი „ჭეშმარიტი მამაკაცურობის" დემონსტრირებას.

როგორც წესი, ქალი, რომელიც გამოხატავს თანამოსაუბრე ქალისადმი გულითად დამოკიდებულებას, განსაკუთრებით, დაბალ ეითარებაში არ ართმევს ხელს, არამედ მეგობრის ხელს რბილად იჭერს თავის ხელში.

როდესაც თანამოსაუბრის ხელს იჭერენ მარჯვენა ხელით და მარცხენას ზემოდან დაადებენ ან რამდენჯერმე მსუბუქად დაარტყამენ, ასეთი ხელის ჩამორთმევა მეტნაკლებად მიღებულია ახლო მეგობრებში. ნაკლებად ნაცნობ ადამიანებში, რომლებიც, როგორც წესი, ასე არ იქცევიან. მიუხედავად ამისა, ბევრი ბიზნესმენი და პოლიტიკოსი, ავლენს აუხსნელ მიდრეკილებას ასეთი ჟესტისადმი.

მსგავს შეცდომას ხშირად უშვებენ ისინი, ვინც ხელის ჩამორთმევის ეფექტის გასაძლიერებლად მარცხენა ხელსაც არტყამენ. პარტნიორის მხარის ან მკლავის ასეთი შეხება მოიცავს ინტიმურ ზონას და შეიძლება გამოიწვიოს სხეულის მიახლოება ან შეხება. ეს შესაძლებელია მხოლოდ იმ ადამიანებს შორის, რომლებიც ერთდროულად განიცდიან განსაკუთრებულ სულიერ სიახლოვეს, მაგრამ თუ ასეთი გრძნობა არ არის ორმხრივი, ან თუ ამ ეგზომ ემოციური ჟესტისთვის არ არის საკმარისი საფუძველი, პარტნიორი შეიძლება დაფრთხეს და განიცადოს დისკომფორტი და უნდობლობაც კი. პარტნიორისადმი დამოკიდებულებას მოწმობს ხელის გაწვდომის მანერაც. თუ ადამიანი ხელს ართმევს და ამ დროს მისი კორპუსი წინ გადაიხრება, — ეს არის ურთიერთობისადმი მისი მზაობისა და დაინტერესების აშკარა ნიშანი. თუ კორპუსი რჩება სწორად ან რამდენადმე გადაიხრება უკან, თავი კი ცოტა აწეულია, შეიძლება ვივარაუდოთ თანამოსაუბრის ქედმაღლური დამოკიდებულება. მიმანიშნებელია თითების მიმართულებაც. როცა ხელი წინ სწორადაა გამოწვდილი, ეს მიუთითებს პარტნიორისადმი, როგორც თანასწორისადმი, დამოკიდებულებას. თუ მტევანი ქვევით არის დაშვებული ხელის სწორი ხაზიდან, თითების მიმართულება მიუთითებს თანამოსაუბრისადმი ქედმაღლურ დამოკიდებულებას. და, პირიქით, თუ მტევანი აწეულია ზევით, თითქოს ქვემოდანაა გამოწვდილი, — ესაა დაქვემდებარების, აგრეთვე პირფერობის გამოხატულება (ადამიანები, რომლებიც ასე უწვდიან ხელს, ხშირად ხელში იხრებიან, ახდენენ თაყვანისცემის

იმიტირებას). ასევე, როცა სურთ სიტუაცია მართონ, მოახდინონ თავიანთი დომინანტური მდგომარეობის დემონსტრირება, პარტნიორს ხელს უწვდიან ხელისგულით ქვევით. პირიქით, ზემოთ მოქცეული ხელისგული არის დაქვემდებარების მდგომარეობის მაჩვენებელი. ადამიანი, რომელიც ხელს იწვდის ხელისგულით ქვევით, პარტნიორს აიძულებს დაექვემდებაროს და მიაწოდოს ხელი ხელისგულით ზევით. მაგრამ შეიძლება ასეთი ძალაუფლებრივი ხელის ჩამორთმევის ნეიტრალიზება. მოსალოდნელის ნაცვლად, შეიძლება, თვითონ დაეაფაროთ ხელი ზემოდან პარტნიორის ხელის ზურგს ან მაჯას.

უნდა აღვნიშნოთ, რომ ქალის მიერ ხელისგულით ქვემოთ გამოწვდილი ხელი არ მიუთითებს ლიდერობის პრეტენზიაზე. ეს თავისებური სიკეკლუცეა, ფარული მინიშნება ხელზე კოცნაზე. და თუმცა ქალისთვის ხელზე კოცნა ყოველდღიურ სამუშაო ვითარებაში არ არის მიღებული, ბევრი მთელ ხელს სწორედ ასე იწვდის, თვლის რა ასეთ მანერას განსაკუთრებით ელეგანტურად და ქალურად.

როდესაც ადამიანი არ მიისწრაფის დაახლოებისკენ, მან შეიძლება წარმოადგინოს ერთგვარი არასრული, მშრალი ხელის ჩამორთმევა: პარტნიორს შეახებენ მხოლოდ თითების დაბოლოებებს, რათა დიდი თითით ხელისგული დაიცვან შეხებისგან. მჭიდროდ შეკრული თითების ჩამორთმევა მიუთითებს ქედმაღლობაზე, უპირატესობაზე, უპატივცემულო დამოკიდებულებაზე. მაგრამ, როდესაც ხელს ართმევენ მოდუნებული თითებით, ესაა ან ზოგადი უხალისობის, მოდუნებულობის და უნებისყოფობის, ან ძლიერი დაღლილობის, აპათიის ნიშანი.

პარტნიორი, რომელიც თქვენს მიერ გაწვდილ ხელს ეხება არა სრულად, არამედ ისაზღვრება მხოლოდ თითებით, თავს არიდებს სიახლოვეს და ცდილობს დისტანციის შენარჩუნებას.

ტიპიური მეგობრული ხელის ჩამორთმევა არის ხელის გაწვდენა გვერდულად ფართო ჟესტით. ესაა ურთიერთობის გარკვეული სიახლოვის მაჩვენებელი, სადაც ხაზგასმულია ურთიერთობის არაფორმალურობა. ოღონდ ეს ჟესტი თავის თავში მოიცავს მოქნევას, მოღერებას, რაც, ჩვეულებრივ, არაცნობიერად ფასდება, როგორც აგრესია. კარგად ნაცნობ და ერთმანეთისადმი სიმპათიით განწყობილ ადამიანებს შორის მიღებულია მსგავსი „გამოხდომები", რამდენადაც პარტნიორები დარწმუნებულნი არიან მტრული განზრახვების ორმხრივად არარსებობაში. თუ ადამიანი ამ ჟესტს მიმართავს ნებისმიერ სიტუაციაში, ეს მის სასარგებლოდ არ მეტყველებს. ამ დროს ჩვენს წინაშეა მარტივი, არც თუ ტაქტიანი მოსაუბრე, რომელიც თავის თავს გვახვევს, არ ითვალისწინებს რა მისდამი ჩვენს დამოკიდებულებას.

მაგრამ ხელის ჩამორთმევის ხასიათი ყოველთვის როდი ასახავს ადამიანურ ნატურას და მის მოტივებს. დემონსტრაციულად გულითადი ხელის ჩამორთმევა შეიძლება ყოველთვის არ იყოს გულწრფელი, ხოლო ძლიერი მამაკაცური კი – არაფერზე მიუთითებდეს გარდა იმისა, რომ ადამიანს ბავშვობაში ჩაუნერგეს, რომ ნამდვილი მამაკაცი ყველაფერში უნდა ახდენდეს მისი ძალის დემონსტრირებას.

გაცნობა

აქ ჩვენ გადავდივართ საქმიანი ურთიერთობის მეორე, ძალზედ მნიშვნელოვან მხარეზე. მოსაუბრეებს შორის რაც უფრო ახლო, არაფორმალური დამოკიდებულება ყალიბდება, მით უფრო სწრაფად ცვლის მათ შორის ოფიციალურ მისალმებას „გამარჯობა" და ხელის ჩამორთმევას სხვა „საკუთარი" მისალმებები. ადამიანი, რომელთანაც აპირებთ თუნდაც ხანმოკლე კონტაქტის დამყარებას, აუცილებელია საუბრის დასაწყისში გაიცნოთ. გაცნობა ორგანიზებული უნდა იყოს უფრო აქტიური მხარის მიერ.

არსებობს ფრაზების ორი ვარიანტი, რომლითაც გაცნობისას შეიძლება მიმართოთ თანამოსაუბრეს: „მოდით, გავიცნოთ ერთმანეთი, რა გქვიათ თქვენ?" ან: „მე მქვია ... როგორ მოგმართოთ?" პირველი ფრაზა უფრო მიესადაგება იმ შემთხვევას, როცა თავიდან საჭიროა თანამოსაუბრესთან საკუთარი პოზიციების „გათანაბრება", ვირჩევთ რა წარდგენის ფორმას, რომელიც შეესაბამება საკუთარ პოზიციას. თუკი პოზიციების გათანასწორების პრობლემა არ არის, შეიძლება ვისარგებლოთ მეორე ფრაზით.

საუბარი წარიმართება წარმატებულად, თუ ორივე თანამოსაუბრე თავიდანვე გამოკვეთილად წარმოადგენს თავის მიზანს და ამოცანას. ამისთვის უმჯობესია საუბრის დაწყება მცირე შესავალი ნაწილით, მაგალითად: „მსურდა თქვენთან საუბარი იმის შესახებ...", ანდა, „თქვენთვის ალბათ საინტერესო იქნება იმის გაგება...", განსაკუთრებით გონივრული ჩანს ასეთი „სპეციალური" დასაწყისი, როცა თანამოსაუბრენი ნაკლებად იცნობენ ერთმანეთს, მათი საუბარი კი უნდა ატარებდეს საქმიან ან დიაგნოსტიკურ ხასიათს. იმ შემთხვევაში, თუ საჭიროა, რომ პირველმა აზრი გამოთქვას ჩვენმა თანამოსაუბრემ, სჯობს არ დაველოდოთ და მივმართოთ მას: „გისმენთ, ყურადღებით..." ან „რამ მოგიყვანათ ჩემთან?"

ცხადია, საუბრისთვის ხელსაყრელი ატმოსფერო იქნება არა მხოლოდ ვერბალური, არამედ არავერბალური საშუალებებითაც. ასე მაგალითად, თუ შეხვედრის ადგილთან არის „მასპინძელი" (მაგალითად, იმ კაბინეტის მფლობელი, სადაც უნდა შედგეს საუბარი), იგი უნდა შეეგებოს სტუმარს, გადადგას თუნდაც რამდენიმე ნაბიჯი მის შესახვედრად; თუ თანამოსაუბრე არის ქალი — მივეხმაროთ მას პალტოს გახდაში და ა.შ. არასოდესაა ზედმეტი საუბრის დასაწყისში თანამოსაუბრისადმი მიმართული ყურადღებიანი მზერა, ღიმილი, სანდომიანი და მშვიდი ტონი.

გვხვდება სიტუაციები, როდესაც აუცილებელია ნებისმიერი საშუალება, რათა თქვენდამი დადებითად განაწყოთ არც თუ თავაზიანი თანამოსაუბრე. დ. კარნეგის მიერ „ურთიერთობის წესებს" შორის მითითებულია შემდეგი: „საუკეთესო ხერხი იმისა, რომ თქვენდამი განაწყოთ ადამიანი — ესაა მაქსიმალური ყურადღების და ინტერესის გამოჩენა მისდამი: ასეთ ინტერესს საიმედოდ მოწმობს შემდეგი სახის კითხვები: „როგორ მიდის თქვენი საქმეები?" „როგორ გრძნობთ თავს?" და ა.შ. კარნეგი ამტკიცებს, რომ სხვასთან საუბრისას რაც უფრო ხშირად ეძლევა ადამიანს იმის საშუალება, რომ თავისი ფრაზა დაიწყოს სიტყვებით „მე", ეი. „მე ვგრძნობ", „მე ვთვლი", „მე ვფიქრობ" და ა.შ., მით უფრო კარგ დამოკიდებულებაში იქნება ის თანამოსაუბრესთან. ამ უკანასკნელს, თუკი ის ნამდვილად ესწრაფის ამას, ისღა დარჩენია, საუბარი ააწყოს იმგვარად, რომ პარტნიორს შესაძლებლობა ჰქონდეს რაც შეიძლება მეტჯერ ახსენოს სიტყვა მე".

საქმიანი ურთიერთობა, როგორც ცნობილია, *ვარაუდობს მდგომარეობათა თანასწორობას.* ამიტომაა, რომ როდესაც პარტნიორს უწევს დგომა მის წინაშე მჯდომი თანამოსაუბრის წინაშე, რომელიც ყველაფრიდან გამომდინარე, არ აპირებს მის შესახვედრად ადგომას, არც მისთვის დაჯდომის შეთავაზებას და არც მისასალმებლად მისთვის ხელის ჩამორთმევას, ეს აღიქმება როგორც მისი დამცირების მცდელობა, სრული უგულებელყოფის დემონსტრირება.

ამრიგად, მისალმების სხვადასხვა ვარიანტის ფსიქოლოგიური მნიშვნელობის გათვალისწინებით შეიძლება ურთიერთობის პირველსავე წუთებში განეჭვრიტოთ მისი შემდგომი განვითარება და, შესაბამისად, საპასუხო მოქმედების იმ ვარიანტის შერჩევა, რომელიც ყველაზე მეტად შეესატყვისება თანამოსაუბრის განზრახვებს ურთიერთობის კონკრეტულ სიტუაციაში.

4.2.1. პარტნიორის საუბარში ჩაბმის ხელოვნება

იმისთვის, რომ ადამიანი ჩააბა საუბარში, აუცილებელია დაიწყო იმით, თუ რა არის მისთვის საინტერესო და მნიშვნელოვანი. ამიტომ ყველაზე მთავარია — გამოიმუშაო იმის სწრაფი ორიენტირების უნარი, თუ რა შეიძლება იყოს შესავალი, ე.წ. მცირე საუბრის საგანი.

ასეთი საუბარი უმატესწილად ეხება პარტნიორის საქმიანი და ცხოვრებისეული ინტერესების დადებით მხარეებს. ეს ქმნის ხელსაყრელ ფსიქოლოგიურ ატმოსფეროს, ურთიერთსიმპათიისა და ნდობის ფუნდამენტს. „მცირე" საუბრის თემა იბადება უშუალოდ შეხვედრის მომენტში. მას არა აქვს არავითარი საერთო იმ „დიდ" საუბართან, რაც წარმოადგენს საქმიანი შეხვედრის მიზანს.

ძირითადი წესი მდგომარეობს იმაში, რომ საუბარი უნდა დაიწყოს ე.წ. „თქვენი ხედვით". იგი გულისხმობს საუბრის წარმმართველი ადამიანის უნარს დააყენოს თავისი თავი თანამოსაუბრის ადგილზე, რათა უკეთ გაუგოს მას. ამისთვის იგი უნდა დაუკვირდეს, თუ რა დაინტერესებდა მას პარტნიორის ადგილზე. „თქვენი ხედვით"-ის დახმარებით თანამოსაუბრეს ვაგრძნობინებთ, რომ პატივს ვცემთ და ვაფასებთ მას როგორც ადამიანს და სპეციალისტს.

მოცემული მიდგომა გულისხმობს, აგრეთვე, საქმიანი ურთიერთობის პრაქტიკაში *ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარების* მთელ რიგ პოპულარულ ხერხებს. დავასახელებთ მათ:

- საუბრის დასაწყისისთვის ნეიტრალური მასალის არჩევა, რაც შეიძლება შეეხებოდეს თანამოსაუბრის თვითშეგრძნებას, ბიოგრაფიას, მის ოჯახურ მდგომარეობას, ინტერესებს და გატაცებებს;
- კითხვების იმგვარად ფორმულირება, რაც გამოიწვევს პარტნიორის აუცილებელ თანხმობას, პასუხს „დიახ"; ამისათვის აუცილებელია მისი პიროვნების წინასწარი შესწავლა;
- თანამოსაუბრეში შექმნა შთაბეჭდილებისა, რომ მისი ინტერესები და გატაცებები ემთხვევა ურთიერთობის ინიციატორის ინტერესებს. ასე მაგალითად, საუბარი მუსიკაზე, სპორტზე, ლიტერატურაზე, კოლექციონერობაზე, არა მხოლოდ შექმნის თქვენზე ხელსაყრელ შთაბეჭდილებას, არამედ, აგრეთვე, გამოიწვევს პარტნიორში დაძაბულობის და ფსიქოლოგიური ბარიერის მოხსნას;
- ე.წ. ფსიქოლოგიური „ხელის გადასმის" ტაქტიკის გამოყენება, თანამოსაუბრისადმი თანაგრძნობის, პატივისცემის გამოხატვა;
- განზრახ, მიზანდასახული გულახდილობა — პარტნიორისათვის საქმიანი შეხვედრის ამოცანებისა და მიზნების გამჟღავნების მზაობის დემონსტრირება;
- თანამოსაუბრის ინდივიდუალური თავისებურებების, მისი პროფესიული სტატუსის, მისთვის დამახასიათებელი მოვალეობის გრძნობის, სიმამაცის, პრონციპულობის დადებითი შეფასება.

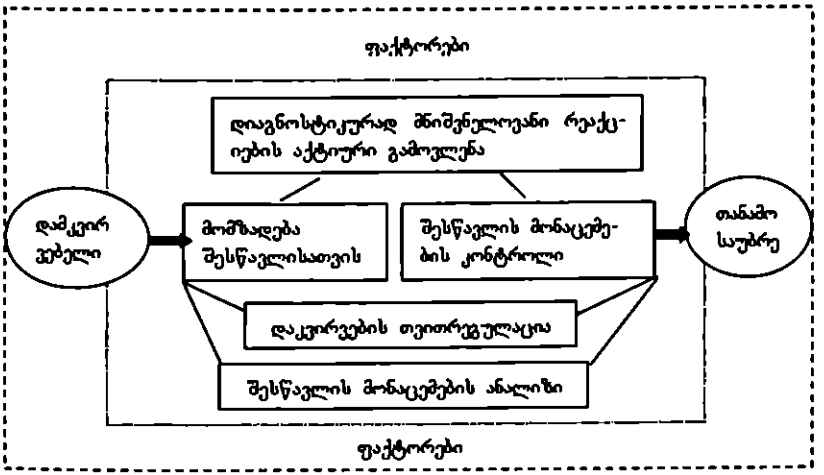
რამდენადაც, როგორც უკვე აღინიშნა, თანამოსაუბრეები, ჩვეულებრივ, მეტი ყურადღებით ისმენენ შეხვედრის ინიციატორის პირველ ფრაზებს (ცნობისმოყვარეობის ან რაიმე ახლის მოლოდინის გამო), ისინი უნდა შეირჩეს განსაკუთრებით გონივრულად.

4.2.2. თანამოსაუბრის შესწავლის ხერხები

განვიხილოთ ხუთი ხერხი – ურთიერთობის პროცესში თანამოსაუბრის ეფექტური შესწავლის ხუთი ოპერატიული რგოლი (ნახ. 4.1.).

წარმოდგენილ სქემას, ჩვენი აზრით, გააჩნია მთელი რიგი ღირსებებისა. ჯერ ერთი, იგი მოიცავს ურთიერთობის პროცესში პირის ფსიქოლოგიური შესწავლის ყველა ეტაპს (სტადიას): საორგანიზაციო-მოსამზადებელს, ძირითადს, დასკვნითს; მეორე, ასახავს ფაქტორების კომპლექსის გავლენას, რომლებიც ქმნიან ურთიერთობისათვის განსაკუთრებულ, ხელშემწყობ, ფსიქოლოგიურ პირობებს; მესამე, თანხმობაშია სპეციფიკურ მახასიათებლებთან, რომლებიც ახდენენ თანამოსაუბრესთან დამკვირვებლის ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარებისა და განვითარების ოპტიმიზაციას, რაც ხელს უწყობს მის განწყობასა და თვითგახსნას.

ამ ხერხების გამოყენება მოწმობს იმას, რომ თანამოსაუბრის ფსიქოლოგიის ჩაწვდომა შეიძლება ეფექტური იყოს მხოლოდ მაშინ, როცა ის აიგება არა მხოლოდ სოციალური აღქმის კანონზომიერებების ცოდნის საფუძველზე, არამედ შეიცავს ინიციატივის, მოდიფიცირების, დიაგნოსტიკურად მნიშვნელოვანი ნიშნების გამოწვევისა და ინტერპრეტაციისადმი, პარტნიორისთვის თვითპრეზენტაციისა და თვითგახსნისათვის ხელის შეწყობისაკენ სწრაფვას.



ნახ. 4.1. საქმიან ურთიერთობაში თანამოსაუბრის შესწავლის მოდელი

თანამოსაუბრის ფსიქოლოგიური შესწავლისადმი დამკვირვებლის მომზადების ხერხი

დაკვირვების, როგორც მიზანდასახული, სპეციალურად ორგანიზებული აღქმის განსაზღვრებაში უკვე ჩადებულია მისი ძირითადი ფსიქოლოგიური მექანიზმი. მიზნისა და ამოცანის გარეშე დაკვირვება, როგორც ასეთი, არ არსებობს. ეს მიიღწევა გარკვეული წესების დაცვის წყალობით.

დაკვირვების ამოცანების დაყენების წესი რეალიზდება შინაგანი განწყობის ფორმირების საშუალებით: მხედველობის არედან არ იქნას გაშვებული, ცნობიერების კონტროლის ქვეშ იმყოფებოდეს ის, რაც აუცილებლად უნდა გამოვლინდეს თანამოსაუბრეში ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში; წინასწარ დაზუსტდეს, თუ რომელი გარეგანი

გამოვლინებები ექვემდებარება ფიქსაციას. ფსიქოლოგიური ნიშნების რეგისტრაციისათვის მზადების გადამწყვეტ პირობას წარმოადგენს: დამკვირვებლის მიერ მისი გაცნობის მაღალი ხარისხი, ცალკეულ ბლოკებად დაკვირვებულის ნიშნების დაჯგუფება, სხვადასხვა სახის შემოკლებებისა და სიმბოლოების გამოყენება.

ეს წესი იძლევა თანამოსაუბრის პირველადი ფსიქოლოგიური პორტრეტის შექმნის ალგორითმს.

თანამოსაუბრის ქცევით-ფსიქოლოგიურ თავისებურებებზე ორიენტაციის წესი. ყოველდღიურ ურთიერთობებში მნიშვნელოვანი ხდება ადამიანის მოქნილი და ობიექტური გაგება მისი არა მხოლოდ სტატიკური (პიროვნული) ნიშნების, არამედ დინამიური გამოვლინებების შესწავლის საშუალებით, როგორიცაა:

- განწყობილება, აქტიური განცდები: გაკვირვება; გულგრილობა; ინტერესი; დაურწმუნებლობა; სირცხვილი; შეცბუნება; უხერხულობა და სხვა;
- მოტივები (ურთიერთობის გამომწვევი მიზეზები); საკუთარი უპირატესობის ჩვენების სურვილი, პროდუქტიული კონტაქტების ძიება; მფარველის ძებნა; დახმარების გაწევა; პიროვნული ანგარებითი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილება და სხვა;
- განზრახვები (წუთიერი მოქმედებების შესრულებისათვის შინაგანი მზადება): სიტყვით გამოსვლის სურვილი საკუთარი მოსაზრების ან კრიტიკული შენიშვნის გამოსათქმელად; ადგომისა და წასვლის სურვილი; საკუთარი შეხედულების დაცვის სურვილი და სხვა;
- დაკავებული პოზიცია (გარკვეული სახით მოქმედების მიდრეკილება): წინააღმდეგობის გაწევა, თანამონაწილეობა ან მოსალოდნელი კონტაქტისაგან თავის არიდება და ა.შ.;
- ქცევის ხაზი (ურთიერთობაში პოზიციის გამოვლენა): სიწრფელე-სიცრუე, შენიღბული მოქმედებები; ხრიკები და ა.შ.

აუცილებელია იმის გათვალისწინებაც, რომ თანამოსაუბრეს ნებისმიერ მომენტში შეუძლია დაფაროს რაიმე საკუთარი თავის შესახებ, რაღაც მიიწეროს, თავისი თავი წარმოადგინოს არა ისე, როგორც არის სინამდვილეში, არამედ ისეთად, როგორადაც სურს რომ სხვები ხედავდნენ. ხშირად მას შეიძლება გააჩნდეს ისეთი თავისებურებებიც, რომლებიც განსხვავებული იქნება სხვადასხვა კატეგორიის ადამიანებთან ურთიერთობის დროს. მოცემული შეხედულება განმარტავს, რომ თანამოსაუბრის ქცევა და მისი გარეგანი გამოვლინებები განისაზღვრება არა მხოლოდ პიროვნული თვისებებით, უნარებით, არამედ ურთიერთობის სიცრუით.

თანამოსაუბრის პიროვნების ზოგად სტრუქტურაზე ორიენტირების წესი. თანამოსაუბრის პირველადი ფსიქოლოგიური პორტრეტის შედგენისას მიზანშეწონილია პიროვნების შემდეგი პარამეტრების ანალიზზე გონებრივი ორიენტირება:

- მიმართულება (მოთხოვნილებები, მოტივები, ცხოვრებისეული კონცეფციები და გეგმები, ფასეულობრივი ორიენტაციები, განწყობები, მიდრეკილებები, სურვილები, გემოვნება);
- ფსიქოლოგიური წარმონაქმნები (ცოდნა, უნარები, ჩვევები, ჩვეულებები, ცხოვრებისეული და პროფესიული გამოცდილება, ქცევის სტერეოტიპები);
- სახასიათო თვისებები, რომლებიც გამოხატავს სინამდვილის სხვადასხვა მხარეებისადმი მიმართებას: სხვა ადამიანებთან დამოკიდებულება (საზოგადოებრიობა, თუ ჩაკეტილობა, ტაქტიკურობა, თუ უხეშობა და ა.შ.); საქმისადმი დამოკიდებულება (პასუხისმგებლობა, თუ არაკეთილსინდისიერება, შრომისმოყვარეობა, თუ სიზარმაცე და ა.შ.); საკუთარი თავისადმი დამოკიდებულება (მორიდებულობა, თუ ამპარტავნობა,

სიამაყე, თუ თავმდაბლობა და ა.შ.); საკუთრებისადმი მიმართულება (ხელგაშლილობა, თუ სიძუნწე, აკურატულობა, თუ უსაფრთხოება და სხვა);

• ფსიქიკური თვისებები და პროცესები (პიროვნების ინტელექტუალური, შემეცნებითი და ემოციურ-ნებელობითი სფეროების პროცესებისა და თვისებების თავისებურებები);

• ქცევის სოციალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებები (სოციალური და პიროვნებათშორისი სტატუსი; ცხოვრებისა და მუშაობის სტილი, ურთიერთობის სტილი);

• ბიოფსიქიკური თვისებები (ტემპერამენტი, სქესობრივი და ასაკობრივი თავისებურებები. ჯანმრთელობის მდგომარეობა, პათოფსიქოლოგიური თავისებურებები).

საჭიროა გვახსოვდეს, რომ ფსიქოლოგიური პორტრეტის შედგენა არის განსაკუთრებული პროცედურა. პორტრეტი სარკე როდია, მასში აირეკლება მხოლოდ ყველაზე მთავარი — ის ნიშნები, რომლებიც ყველაზე მეტად ხსნიან ამ ადამიანს. ამიტომ, ცნობიერებაში მოცემული წესის ჩამონათვალის შერჩევისას უნდა ამოირჩეს ის, რომელსაც მნიშვნელობა აქვს ურთიერთობის კონკრეტული სიტუაციისათვის, შემდეგ კი შეუდგეთ თანამოსაუბრის პიროვნების ყველაზე მნიშვნელოვანი პარამეტრების შინაარსობრივ გამოვლენას.

თანამოსაუბრის დიაგნოსტიკურად მნიშვნელოვანი რეაქციების აქტიური გამოვლენის ხერხი

გამოცდილი დამკვირვებელი პასიურად არ ელოდება, თუ როდის გამოაცალენს მისთვის საინტერესო პირი თავის ფსიქოლოგიას. იგი მას გამოაცალენს ამ ხერხის და მისი წესების საშუალებით. ამასთან, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია თანამოსაუბრის პირველი რეაქციის გათვალისწინება ზემოქმედ სტიმულზე.

ზონდირებისას თანამოსაუბრის დიაგნოსტიკურად მნიშვნელოვანი რეაქციების აქტივიზაციის წესები:

• პირდაპირი შეკითხვების ფორმულირება;

• დაეინებული გამოხედვის („თვალი თვალში") გამოყენება თანამოსაუბრის გამონათქვამების სისწორეში ეჭვის შეტანის გამოხატვით;

• თანამოსაუბრის ინტიმური ზონის დარღვევა (45-50 სმ-ზე ნაკლები), მასთან უკნიდან, გვერდიდან, წინიდან მიახლოება; „შეკითხვა — იარაღების" გამოყენება („ასე არ არის?", „ხომ მართალია?"), რომლებიც ამცირებს საკუთარი სიტყვების აღქმის კრიტიკულობას;

• რეკომენდაციის „არჩევანი არჩევანის გარეშე" გამოყენება, როცა შეკითხვის ფორმულირება გამორიცხავს უარყოფით პასუხს: „თქვენთვის უფრო მოსახერხებელია... ამჟამად თუ მოგვიანებით?", „თქვენ თვითონ გააკეთებთ ამას, თუ ვინმეს დახმარებით?", „თქვენი აზრით, მე როგორ უნდა მოვიქცე: ასე თუ?...";

• თანამოსაუბრის ჟესტების გაზრებული ასახვა.

ურთიერთობის სიტუაციის მოდიფიცირების (შეცვლის) წესის დაცვა დამკვირვებელს შეიძლება დაეხმაროს თანამოსაუბრის იმ თვისებურებების გამოწვევასა და შესწავლაში, რომლებიც მას აინტერესებს (მაგალითად, გულწრფელია ის თუ ცრუობს). მათ შორისაა:

• რაიმეს დეფიციტის სიტუაციის შექმნა;

• თანამზრახველთა გამოყენება, რომლებიც ასრულებენ სხვადასხვა როლებს;

• თანამოსაუბრის სახის კარგი განათების პირობის შექმნა;

• აეკვის განსაზღვრული განლაგება შენობაში, სადაც მიმდინარეობს საუბარი, ან თანამოსაუბრის შესაბამისი მდებარეობა დამკვირვებლის მიმართ (დამკვირვებლის ავტორიტეტის ამაღლებას ხელს შეუწყობს მისი დაჯდომა დიდ მასიურ მაგიდასთან მაღალზურგიან სკამზე. თანამოსაუბრის სკამს უნდა ჰქონდეს დაბალი საზურგე და დამკვირვებლის მაგიდიდან დაშორებული უნდა იყოს მაქსიმალური მანძილით);

• თანამოსაუბრის ზურგით მდებარეობა ღია სივრცის მიმართ (კარები, გასასვლელი, ფანჯარა).

დაკვირვების თვითრეგულირების ხერხი

თანამოსაუბრის რეზულტატური შესწავლის უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია. იგი შესაძლებლობას იძლევა: გამოყოფილი იქნას ძირითადი და გაკონტროლდეს მეორეხარისხოვანი ნიშნები; გაცნობიერდეს ახალი ნიშნების — სიგნალების გამოვლენა და განლაგდეს ისინი დაკვირვების ველში; გადაირთოს ყურადღება, ამავე დროს ჰარმონიულად გაერთიანდეს შინაგანი (დამკვირვებლის მიმართულება საკუთარი თავისადმი, ურთიერთობის ამოცანის დაყენებისა და გადაჭრისაკენ) და გარეგანი (თანამოსაუბრისადმი მიმართული) ყურადღება; უზრუნველყოფილი იქნას ყურადღების მდგრადობა. არ უნდა დაგვავიწყდეს, რომ მისი მოცულობა, ჩვეულებრივ, არ აღემატება 4-5 ობიექტს, რომლის საზღვრებს მიღმა ხდება კონტროლის დაკარგვა. იმასთან დაკავშირებით, რომ ყურადღების „ამოქმედების" ფსიქოლოგიური მექანიზმი ნაწილობრივ ექვემდებარება განწყობას, თანამოსაუბრეზე დაკვირვებისას არსებითია განსაკუთრებით უარყოფითი, მაქსიმალისტური მოსაზრებებისადმი სიფრთხილე, რაც შეიძლება გადალახული იქნას პირველი შთაბეჭდილებისათვის ალტერნატივის ცნობიერი ძიების ხარჯზე.

ყურადღების მართვის წესებს შორის შეიძლება გამოიყოს უფრო მნიშვნელოვანი:

• გადართვა გარეგანი არახელსაყრელი (ყურადღების გადამტანი) ფაქტორებისგან, ემოციური თავშეკავებულობა;

• ყურადღების რაციონალური განაწილება ურთიერთობის შინაარსსა და თანამოსაუბრის ქცევაზე დაკვირვებას შორის;

• განსაკუთრებული ყურადღების კონცენტრირება თანამოსაუბრის შეუმჩნეველ, ნაკლებად გამოხატულ გამოვლინებებზე;

• ყურადღების მიმართვა არა მხოლოდ იმაზე, რისი გამოვლენაც ნავარაუდევი იყო თანამოსაუბრესთან, არამედ მის წინააღმდეგობაზეც;

• დაკვირვების განხორციელება შეუმჩნეველად, საკუთარი ინტერესის შენიღბვით, რათა არ გამოიწვიოს თანამოსაუბრის ყურადღების მიპყრობა და გაფაციცება.

ემოციური აგზნებისადმი შინაგანი წინააღმდეგობის წესი. ურთიერთობის პროცესში შესაძლებელია კონფლიქტური სიტუაციები, თანამოსაუბრის სწრაფვა, რომ დამკვირვებელი გამოიყვანოს წონასწორობიდან. მაგალითად, დემორალიზება — უსიამოვნო ინფორმაციის გადაცემა აშკარა პროვოკაციული ნოტებით: „რა თქმა უნდა ჩემთვის გასაგებია თქვენი გულმოდგინება, რადგან უფროსობა ითხოვს — უნდა შესრულდეს"; მეტყველებაში ისეთი ტიპის დამამცირებელი კომპლიმენტის გამოყენება, როგორიცაა: „როგორ, თქვენ ასეთი ჭკვიანი ხართ, და არ შეგიძლიათ გაიგოთ!"; შეურაცხყოფისა და მუქარისადმი მიმართვა: „შენ ამაზე პასუხს აგებ..." და ა.შ. ასეთ სიტუაციებში სასარგებლოა გარკვეული დროის განმავლობაში მოცდა და ადამიანისთვის „განმუხტვის", თავისუფლად „სულის გადაშლის" საშუალების მიცემა.

დაკვირვების დროს მოცემული წესის დაცვის აუცილებლობა სრულიად გასაგებია. ემოციური აგზნებისადმი შინაგანი (ნებელობითი) წინააღმდეგობა გამოწვეული უნდა იყოს იმის შეცნობით, რომ იგი ავიწროებს ცნობიერებას, არღვევს ყურადღების პროცესებს, ამახინჯებს აღქმასა და აზროვნებას, აცხოველებს წარმოსახვას, რასაც ხშირად მივყავართ არაობიექტურობასა და ტენდენციურობამდე.

თანამოსაუბრის ფსიქოლოგიური შესწავლის მონაცემების ანალიზის ხერხი

რთული ინტელექტუალური მუშაობა, რასაც აწარმოებს დამკვირვებელი, ყოველთვის დაკავშირებულია მის აზრთან. ფსიქოლოგიაში შემთხვევით როდი ვხვდებით ტერმინს „ვიზუალური აზროვნება", ე.ი. აზროვნება აღქმის პროცესში. კარგადაა ცნობილი სხვა ჭეშმარიტებაც: უკეთ აკვირდება ის, ვინც იგებს. განვიხილოთ ამ ხერხის რეალიზაციის ზოგიერთი წესი.

თანამოსაუბრის ადგილზე საკუთარი თავის დაყენების (რეფლექსია) წესი მოითხოვს თანამოსაუბრის შეგნებულ აღქმას, სიტუაციისათვის მისი თვალებით შეხედვის მცდელობას და მის ამგვარი სახით გაგებას. მოცემული რეკომენდაციის დაცვა გვაძლევს თანამოსაუბრის შინაგან სამყაროში შელწევის, მისი მდგომარეობის, განზრახვების, მოტივების, აზრებისა და გრძნობების განსაზღვრის საშუალებას. რეფლექსია აუცილებელია არა მხოლოდ კონკრეტული პიროვნების შესაფასებლად, არამედ სირთულეების ან კომუნიკაციური აქტის შედეგების გასაგებადაც.

თანამოსაუბრის ტიპიზაციის წესი გვირჩევს გამოვიდეთ ადამიანთა გარკვეული ტიპებიდან, რომლებთანაც შეჯახება გვიხდება ურთიერთობის პროცესში. თანამოსაუბრის ტიპიზაცია შეიძლება წარმოადგენდეს ამოსავალ ვერსიას მისი ფსიქოლოგიის შესახებ, რითაც შეიძლება დაიწყოს დაკვირვების შედეგების ანალიზი. ასე მაგალითად, გარკვეულ ფსიქოლოგიურ ტიპოლოგიას ფლობენ ადამიანები, რომლებიც მიეკუთვებიან სხვადასხვა ასაკობრივ, სოციალურ, პროფესიონალურ ჯგუფებს, პიროვნების სხვადასხვა ტიპებს (მაგალითად, ფლეგმატიკი, ქოლერიკი, მელანქოლიკი, სანგვინიკი). ამასთან, დამკვირვებლის მიერ სხვადასხვა სახის ტიპოლოგიის გამოყენება ეფექტური შეიძლება იყოს მხოლოდ ფსიქოლოგიის მონაცემებზე დაყრდნობის შემთხვევაში. რაც მეტია ასეთი დასაყრდენი, მით უფრო გულმოდგინედაა ისინი მოფიქრებული, მით უფრო ადვილია დაკვირვების მონაცემების გააზრება.

ინდივიდუალიზაციის წესი მოითხოვს, რომ თანამოსაუბრის ტიპოლოგიურ თავისებურებებზე დაყრდნობისას არ შემოვიფარგლოთ მათით, არამედ მოვახდინოთ შეგროვებული ფსიქოლოგიური ინფორმაციის კონკრეტიზირება, ავსახოთ მისი ძირითადი პიროვნული თვისებები (სოციალური, პროფესიონალური, ინდივიდუალური).

მოტორული გათამაშების წესი – თანამოსაუბრის ქცევის ზოგიერთი კომპონენტის აღდგენა (იმავე პოზების, სახის გამომეტყველების მიღება, მოძრაობის დინამიკისადმი, ლექსიკისადმი მიერთება ფსიქოლოგიური მდგომარეობის ხასიათის გასაგებად და სხვა). თანამოსაუბრის არავერბალური ქცევის იმიტაციამ შეიძლება მნიშვნელოვნად გააადვილოს მისი გააზრება. მაშინ „წაკითხვის" პრობლემა დაიყვანება არა სახელმძღვანელოდან მაგალითის აღებაზე, არამედ რეალური სიტუაციის უშუალო და ოპერატიულ შეფასებაზე.

თანამოსაუბრის ფსიქოლოგიის შესწავლის მონაცემების კონტროლის ხერხი

განსახილველი ხერხის წესების დაცვა ხელს უწყობს თანამოსაუბრის ფსიქოლოგიის შეცნობაში შეცდომებისა და დამახინჯებების თავიდან აცილებას.

ფსიქოლოგიური დაკვირვების უტყუარობის შემამცირებელი სოციალურ-ფსიქოლოგიური ეფექტებისადმი მდგრადობის წესი. მათ მიეკუთვნება „პირველი შთაბეჭდილების", „წინასწარი ინფორმაციის" და ა.შ. ეფექტები. განსაკუთრებით ძლიერად და ნეგატიურად აისახება წინასწარი ან დამკვირვებლის ხელთ არსებული ინფორმაცია ადამიანის შესახებ, რომელსაც ხვდება. იგი მასში ავტომატურად ახდენს ძიების, ადამიანის გარეგნული მონაცემებისა და ქცევის აღქმის განწყობის ჩამოყალიბებას, რაც ამტკიცებს არსებულ ინფორმაციას, რომელიც მიღებულია სხვა პირთა ან დოკუმენტების საშუალებით. წესი მოითხოვს ვიყოთ ყოველთვის ობიექტური, არ დავეყრდნოთ პირველ შთაბეჭდილებას, ვიყოთ დამოუკიდებლები, ადამიანის შესახებ ვიმსჯელოთ მხოლოდ უშუალოდ დაკვირვებული ფაქტებით, გადავამოწმოთ საკუთარი შთაბეჭდილებები, კრიტიკულად მივუდგეთ მის შესახებ და მის თვისებებზე გაკეთებულ შეფასებებს.

ასევე მნიშვნელოვანია:

- თანამოსაუბრის შეფასება არა ერთი დეტალის, არამედ ფსიქოლოგიური ნიშნების კომპლექსის (მიმიკა, ჟესტები, ინტონაცია, მოძრაობის ტემპი და სხვა) მიხედვით;
- არ ვენდოთ ერთჯერად დაკვირვებას, არამედ თანამოსაუბრე შევისწავლოთ სხვადასხვა თვალთახედვით, სხვადასხვა მომენტში, სხვადასხვა სიტუაციებში, ვცადოთ დაკვირვების პირობები; დაკვირვების შედეგები შევადაროთ იმასთან, რაც ადრე იყო ცნობილი ადამიანის შესახებ, მეცნიერებისა და პრაქტიკის მონაცემებთან;
- ნაციონალური ტრადიციების, აღზრდის, გარემოს, ფიზიკური ჯანმრთელობის გავლენის გათვალისწინება თანამოსაუბრის ზოგიერთი ჟესტის ან ქცევის აქტების განხილვისას შეცდომების ასაცილებლად (მაგალითად, თვალების მოჭუტვა შეიძლება განპირობებული იყოს ახლო მხედველობით და არა ზიზღით; სახის მობრუნება – ჯანსაღი ყურის მობრუნების სურვილით – რაც არის კუნთების ზოგიერთი რევმატული დაავადების ან სიყრუის შედეგი – და არა ქედმაღლობით; ხალხურ ენაზე ურთიერთობის დროს შეიმჩნევა სამეტყველო-კინეტიკური კომპლექსის სახეცვლილება, საილუსტრაციო ჟესტების გაძლიერება და ა.შ.).

თანამოსაუბრის გარეგნობისა და ქცევის ელემენტების ფიქსაციის წესი საშუალებას გვაძლევს სრულად შევასრულოდ „ანალიზისა" და „კონტროლის" ხერხების რეკომენდაციები, და შემდეგ ვაწარმოოთ უშუალო დაკვირვებათა შედეგების უფრო ნატიფი და ღრმა შესწავლა. არსებობს დასაკვირვებელი ნიშნების ფიქსირების სამი ძირითადი ხერხი: 1) ტექნიკური საშუალებების (ვიდეო და ხმის ჩაწერა) გამოყენება, თუ ეს არ ამახინჯებს თანამოსაუბრის ქცევას; 2) ურთიერთობის პროცესში დაკვირვების შედეგების ფიქსაცია შეძლებისდაგვარად შესწავლის ობიექტისგან შეუმჩნეველად; 3) თანამოსაუბრეზე დაკვირვებისას ჩანაწერების წარმოების შეუძლებლობის შემთხვევაში ამის გაკეთება ურთიერთობის შემდეგ, ამასთან არ არის საჭირო მეტისმეტად დეტალური ჩანაწერი.

რა თქმა უნდა, ყოველივე აღნიშნული როდია რეცეპტი საქმიანი ურთიერთობის ყველა შემთხვევისათვის. ოპერატიული მოქმედებების (ხერხები), მათი რეალიზაციის მხოლოდ სიტუაციურ-მიზანმიმართული, შემოქმედებითი გამოყენების წყალობით შეიძლება თანამოსაუბრის შეცნობა, რაც გადამწყვეტი სახით განაპირობებს სამსახურეობრივი ამოცანების ეფექტურ გადაჭრას.

4.2.3. მოსმენის ხელოვნება

საქმიანი ურთიერთობა არ აიგება მონოლოგებზე. საუბარში მოგეთხოვებათ იყოთ ან მოსაუბრე, ან მსმენელი იმდენად ხშირად, რომ დროდადრო კიდეც გაგიჭირდებათ მთლიანად გადართვა. თუ ნაცვლად იმისა, რომ მოისმინოთ, თქვენ დროს კარგავთ პასუხის დაგეგმვაში და ელოდებით სიტყვის ჩართვის შესაძლებლობას, თქვენი მოსმენის ეფექტურობა მკვეთრად ეცემა. პრაქტიკა კი აჩვენებს, რომ საქმიანი ურთიერთქმედების წარმატება დამოკიდებულია არა მხოლოდ ლაპარაკის, კითხვების დასმის უნარზე, არამედ დროულად გაჩუმების და პარტნიორის მოსმენის, მისი თანაგრძნობის, მის შენიშვნაზე შესაბამისი რეაგირების შესაძლებლობაზე. როგორც ბრძნულად წარმოთქვა უძველესი დროის ფსიქოლოგმა ეპიქთეტმა: „ადამიანს აქვს ორი ყური და ერთი ენა, რათა ორჯერ მეტად მოისმინოს, ვიდრე ილაპარაკოს".

თანამედროვე სოციოლოგებს კი ასეთი ციფრები მოჰყავთ: საკუთარი დროის 42-53%-ის განმავლობაში ჩვენ ვუსმენთ სხვებს, 16-32% – თვითონ ვლაპარაკობთ, 15-17% – ვკითხულობთ, 9-14% – ვწერთ... ზოგიერთი მონაცემის მიხედვით, საკუთარი სიფხიზლისას, ანუ დღეში 5 საათს, ან უფრო მეტსაც ჩვენ ვუსმენთ მასწავლებლებს, კოლეგებს, მეგობრებს, ოჯახის წევრებს, უცხო გამვლელებს. ამას შეიძლება მივაკუთვნოთ რადიო და ტელევიზიაც. ეს ციფრები, ჩემი აზრით, საჭიროებენ გარკვეულ ახსნას. მაინც: 42-53% ანუ დროის მესამედი? და განა, როცა ადამიანი ლაპარაკობს, ის არ ისმენს? და ნუთუ ზედმეტად ოპტიმისტური არ არის დასკვნა იმის შესახებ, თუ რაოდენ ბევრს ვკითხულობთ და ვწერთ? ბოლოს და ბოლოს, საქმე პროცენტებში არ არის. ცხადია, გაცილებით უფრო მეტს ვისმენთ, ვიდრე ვლაპარაკობთ.

მოსმენის უნარი – არის საქმიანი ურთიერთობის უმნიშვნელოვანესი საშუალება, მოითხოვს გარკვეულ დაძაბულობას, რამდენადაც აუცილებელია საკუთარი ყურადღების მუდმივად კონცენტრირება მასზე, რასაც თანამოსაუბრე ლაპარაკობს, მაშინ, როცა ჩვენი თავი, როგორც წესი, დაკავებულია საკუთარი მრავალრიცხოვანი პრობლემებით, აზრებითა და სურვილებით. გარდა ამისა, ჩვენ შეიძლება დავიღალოთ ან ენერვიულობდეთ, რამდენადაც სადღაც გვაგვიანდება.

მრავალი წარმატებული საქმიანი ადამიანი მისაღებ ტაქტიკად და ჩვეულებრივ საქმედ მიიჩნევს იმას, რომ ოპონენტს არ დაუთმოს ზედმეტად დიდი დრო და ყურადღება და არ აღიაროს საკმაოდ ღირებულად მისი თალთახედვა. ეს, ცხადია, შეცდომაა. მოსმენის სურვილისა და უნარის არარსებობამ შეიძლება გამოიწვიოს ურთიერთგაუგებრობა, მოახდინოს კონფლიქტის პროვოცირება, ჩიხში მოამწყვდიოს ნებისმიერი საქმიანი მოლაპარაკება.

■ ცნობილ წიგნებში, როგორიცაა პ. მიციჩის „როგორ წარვმართოთ საქმიანი საუბრები" და რ. უილსონის „კვანტური ფსიქოლოგია" შემოთავაზებულია პირობები, რომლებიც უნდა დაიცვას კარგმა მსმენელმა.

1. *არავითარი არამთავარი აზრები.* რამდენადაც აზროვნების სისწრაფე ოთხჯერ აღემატება მეტყველებისას, „თავისუფალი დრო" გამოიყენეთ კრიტიკული ანალიზისა და მისგან გამომდინარე დასკვნებისთვის, რასაც უშუალოდ ისმენთ.

2. *სანამ უსმენთ, არ შეიძლება მომდევნო საკითხის მოფიქრება,* მით უმეტეს, არ შეიძლება კონტრარგუმენტების მომზადება. ეს არის შეცდომა, რომელიც ძალიან ხშირად გეხვდება და ძვირად გვიჯდება, ამიტომ დიდი ძალისხმევის მოხმობაა საჭირო იმისათვის, რომ ეს ნაკლი დაყვანილი იქნას უფრო მეტად მისაღებ მასშტაბებზე. ჯერ კიდევ XVII ს.ფ. ლაროშფუკომ შენიშნა: „სასიამოვნო თანამოსაუბრეები იმიტომ

გვხვდება ასე იშვიათად, რომ ადამიანები ფიქრობენ არა იმ სიტყვებზე, რასაც ისმენენ, არამედ იმაზე, რომელთა წარმოთქმაც სურთ".

3. *საჭიროა საგნის არსზე კონცენტრირება და მეორეხარისხოვანის თავიდან გამოდევნა.* განსაკუთრებით რთულია მოუმზადებელი ორატორების (მათი, ვინც არ ფლობს რიტორიკას) გამოსვლის მოსმენა ტერმინებსა და ცნებებში არეულობის, გადმოცემის უსისტემობისა და დიდი რაოდენობით მეორეხარისხოვანი და ნაკლებად მნიშვნელოვანი ფაქტების გამო, რომლებიც მხოლოდ ართულებენ საგნის არსის გაგებას.

4. *აღქმა* მდგომარეობს არა სიგნალების პასიურ მიღებაში, არამედ მათ *აქტიურ ინტერპრეტაციაში.* სხვა სიტყვებით, ადამიანს ყოველთვის ესმის არა ის, რასაც თქვენ ამბობთ, არამედ თქვენი სიტყვების საკუთარი ინტერპრეტირება. ადამიანი, როგორიც არის და ადამიანი, როგორადაც თავის თავს გამოხატავს საკუთარი მეტყველებით — ეს ორი განსხვავებული არსებაა! ამრიგად, ფ. ტიუტჩევის ცნობილი სიტყვები „აზრი წარმოთქმული არის ტყუილი" — არის არა პოეტური მეტაფორა, არამედ ფსიქოლოგების მიერ დამტკიცებული აქსიომა! უფრო მეტიც, თანამოსაუბრე გისმენთ არა უშუალოდ, არამედ თითქოს თავის ბედისწერაზე, საკუთარ ცხოვრებისეულ გამოცდილებაზე, თავის პროფესიაზე, თავის კომპლექსებზე და ა.შ. გაელით. საინტერესო ციფრები მოყავს თავის წიგნში მ. ბეკლიანლენს: „ლექსიკონი შეიძლება შეიცავდეს ათასობით სიტყვას (მაგალითად, ოჟეგოვის განმარტებით ლექსიკონში დაახლოებით 53 ათასი სიტყვაა, ხოლო რუსული ენის ორთოგრაფიულ ლექსიკონში — 2-ჯერ მეტი, მაგრამ მოზრდილი ადამიანი საშუალოდ იყენებს მხოლოდ 500 მათგანს, რომელთაგან თითოეულს აქვს განსხვავებული მნიშვნელობა (20-დან 25-მდე). ამრიგად, ორმა ადამიანმა შეიძლება ეს 500 სიტყვა გამოიყენოს 15 500 სხვადასხვა მნიშვნელობით!" მაშასადამე, ერთ ენაზე საუბრისას, ჩვენ, ფაქტიურად, ვლაპარაკობთ სხვადასხვა ენებზე. ცნობილი სიტყვების მოსმენისას, როგორც ჩანს, სრულიადაც არ გვესმის ის, რასაც გვეუბნებიან!

ფსიქოლოგებს მოჰყავთ შემდეგი მჭერმეტყველური მაგალითი.

ქუჩაში მიდიან ბიზნესმენი და ნატურალისტი. ნატურალისტი ჩერდება და აღფრთოვანებით წამოიძახებს: „მისმინე, გესმის ჭრიჭინას ხმა?" ბიზნესმენი თავს აქნევს და შორიახლოს მოსიარულე ადამიანების შეხედვისას იცინის: „არაფის არ ესმის". შემდეგ ნატურალისტი ჯიბიდან იღებს მონეტას და აგდებს მას ტროტუარზე. მონეტა ეცემა სუსტი, ძლივს გასაგონი ხმით, მაგრამ ყველა შემობრუნდება.

— ადამიანებს ესმით ის, რისი მოსმენაც სურთ, — დასკვნის ნატურალისტი.

ამიტომ მნიშვნელოვანია, ჯერ ერთი, დაჟინებული ყურადღება მივაპყროთ იმას, რაც წარმოითქმება; მეორეც, თუ რაიმე გაუგებარია, მივმართოთ პარტნიორს თხოვნით — გაიმეოროს და დააზუსტოს გარკვეული საკითხები; მესამეც, ვთხოვთ მას მოგვცეს განმარტებები. ამასთან, თქვენი პარტნიორი იგრძნობს, რომ ის ტყუილად არ კარგავს დროს საქმიანი შეხვედრის რუტინული რიტუალის შესრულებისას, არამედ შეიგრძნობს კმაყოფილებას.

5. *თქვენი მოსაუბრე მუდმივად უნდა ხედავდეს,* რომ მისი სიტყვები თქვენზე ახდენს ზემოქმედებას, ამასთან, სწორედ იმ ზემოქმედებას, რომელსაც ის ეარაუდობს. სხვა სიტყვებით, თანამოსაუბრე ყოველთვის ელოდება თქვენგან ემოციონალურ საქციელს. სწორედ ეს რეაქცია უმტკიცებს მას, რომ მისი სიტყვები გაგებულია. მაგალითად, თუ ადამიანი გიყვებათ მისი აზრით, საშინელ ისტორიას, თქვენ კი იცინით, — კონტაქტი შეიძლება არ შედგეს. მაშინაც, თუ ადამიანი გიყვებათ საშინელ ისტორიას, თქვენ კი თავს იკავებთ რაიმე ემოციის გამოხატვისაგან, — კონტაქტი შეიძლება ასევე არ დამყარდეს.

6. საქმიანი საუბრის მსვლელობისას, დროის ლიმიტის შემთხვევაშიც კი, *არ შეიძლება პარტნიორის სიტყვის შეწყვეტინება მოუთმენელი ჩიჩინით:* „საკმარისია,

გასაგებია, ყველაფერი ნათელია, ამაზე შეგიძლიათ არ შეჩერდეთ". ძალზე ხშირად ეწყვეტთ მოსმენას, ვიდრე ადამიანი დაასრულებს საუბარს, რადგან გვეჩვენება, რომ „ვიცით" რისი თქმა აქვს განზრახული, თუმც უფრო ხშირად „ცოდნა" — არ არის ვარაუდზე მეტი. ამასთან მიმართებაში სასარგებლოა გამოიმუშაოთ ჩვევა, რომ ყოველთვის მისცეთ ადამიანებს თავიანთი აზრების გამოთქმის შესაძლებლობა სანამ თქვენ შეწყვეტთ მოსმენას ან უპასუხებთ. ამასთან, საქმიანი ურთიერთობის ზოგმა პარტნიორმა შეიძლება ბოროტად გამოიყენოს თქვენი თავაზიანობა, ამიტომ გარკვეულ შემთხვევებში აუცილებელია რეგლამენტის დაწესება. მიღებულად ითვლება, ასევე, მოსაუბრის სიტყვის შეწყვეტინება მის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის „გარკვევისა" და „დადასტურების" მიზნით. გონივრულია, მაგალითად, შეწყვეტინება, რომელიც მოიცავს საქმის შესახებ შეკითხვებს, ანდა თანხმობის გამომხატველ რეპლიკებს, მაგალითად, „რას გულისხმობთ ტერმინ „კორუფციის" ქვეშ?, „მე მესმის, რა გაქვთ მხედველობაში".

არარეფლექსური და რეფლექსური მოსმენა

განვიხილოთ მოსმენის ორი ტიპი: არარეფრექსული და რეფლექსური. *არარეფლექსური მოსმენა* უფრო მარტივია. აქ საჭიროა მხოლოდ ისეთი მარტივი ხერხების გამოყენება, როგორიცაა დაინტერესებული დუმილი და „ჰმ-ჰმ" ან „აჰა" ტიპის მინიმალური სიტყვიერი რეაქცია. კარგია, თუ ეს ხდება სიტყვის გაწყვეტინების გარეშე. გარდა ამისა, თავის ქნევამაც კი შეიძლება შთააგონოს მოსაუბრე საკმაოდ ხანგრძლივი ტირადისათვის. რეაქციის სიგნალები შეიძლება იყოს სრულიად განსხვავებული, მთავარია, არ შეიცავდეს შეფასებასა და განსჯას (მაგალითად, „ა?", „ასე-ასე", „მიდი, შემდეგ", „პო?", „მესმის", „გარდა?").

არარეფლექსური მოსმენა განსაკუთრებით ღირებულია, როცა საჭიროა საჭირბოროტო, მტკივნეული საკითხის წარმოთქმა, რაც ხშირად ხდება, მაგალითად, კოლეგებს ან ახლო მეგობრებს შორის.

მაგრამ პარტნიორის ყურადღებით მოსმენა ყოველთვის როდია სრულიად საკმარისი. თუ თანამოსაუბრე თქვენს დუმილს შეცდომით თანხმობად ღებულობს, აუცილებელია საუბარში ჩართვა — ე.ი. რეფლექსურ მოსმენაზე გადასვლა.

რეფლექსური მოსმენის დროს მოსაუბრესთან შევდივართ უკუკავშირის მიმართებაში, რაც არ გამორიცხავს შეფასების ან განსჯის ელემენტებს. ეს აგზნებულ და შეშფოთებულ ადამიანებს აჩვენებს, რომ მათი ესმით, უთანაგრძნობენ და სურთ მათი დახმარება.

ამ შემთხვევაში სასარგებლოა გვახსოვდეს, რომ კომუნიკაციის დროს ხორციელდება შეტყობინების კოდირებისა და გაშიფვრის პროცესი. მოსაუბრე ახდენს ფაქტების და მათდამი საკუთარი დამოკიდებულების „კოდირებას" საზოგადოებრივად მნიშვნელოვან სიტყვიერ ფორმულებსა და არასიტყვიერ ქცევაში. პრობლემა ისაა, რომ როგორც სიტყვებს, ასევე ჟესტებს გააჩნია მრავალი მნიშვნელობა და მსმენელის მიერ შეიძლება სხვაგვარად იყოს გაშიფრული. ზოგჯერ მოსაუბრეები ურევენ სიტყვებს ან ზედმეტ თავისუფლებას ანიჭებენ გრძნობებს, გამოხატავენ მათ უცნაური ჟესტიკულაციით, — ერთსაც და მეორესაც შეუძლია წარმოთქმულის აზრის დამახინჯება.

იმისათვის, რომ უზრუნველყოფილი იყოს გაგება, მსმენელმა მოსაუბრეს უნდა შეატყობინოს, თუ სახელდობრ რა „დავიდა" მასთან, რათა მან შეძლოს თავისი შეტყობინების სწრაფად კორექტირება. პირდაპირი და ირიბი კავშირის სიგნალებით სწორედ ასეთ გაცვლას ეწოდება რეფლექსური მოსმენა.

ასეთი მოსმენისათვის დამახასიათებელი ფრაზების მაგალითებია:

„არ შეგიძლიათ, ნათელი მოპფინოთ ამას (მაგალითით)?";

„რა გაქვთ მხედველობაში?";
„სამწუხაროდ, ყველაფერი ვერ გავიგე";
„შეგიძლიათ გაიმეოროთ?";
„იქნებ ეს სხვაგვარად ჩამოაყალიბოთ?".

ხელმეორედ გამეორება იმისა, რაც მოვისმინეთ, — ეს არის წინგადადგმული ნაბიჯი. ამ შემთხვევაში მოსაუბრეს ვუბრუნებთ მისი ნათქვამის არსს, რათა მან შეძლოს იმის შეფასება, სწორად გაუგეთ თუ არა მას. მნიშვნელოვანია მოსმენილის საკუთარი სიტყვებით გამეორება და არა მექანიკური გადაღება, — სხვაგვარად აზრი გაუხსნელი დარჩება. აქ გონივრულია ასეთი ფრაზები:

„თქვენ მხედველობაში გაქვთ...";
„რამდენადაც შევძელი თქვენთვის გამეგო...";
„ესე იგი, თქვენი აზრით...";
„ამრიგად, თქვენ მიგაჩნიათ...";
„სხვა სიტყვებით, თქვენ თვლით...".

განზოგადება ხელს უწყობს შეტყობინების ნაწილების აზრობრივ მთლიანობად გაერთიანებას. ამ გზით მოსაუბრეს აგებინებთ, რომ მთლიანობაში დაიჭირეთ მთელი შეტყობინება და არა მხოლოდ ის ნაწილი, რომლის მოსმენასაც ელოდით. ნათქვამის განზოგადება განსაკუთრებით გონივრულია დისკუსიის მსელელობისას საკითხების კოლექტიური გადაწყვეტისას, როცა მათი განსჯა გაჭიანურდა და კამათის არსი შეიძლება ხელიდან დაგვისხლტეს.

განზოგადების (რეზიუმეს გაკეთების) რეაქცია შეიძლება გამოვხატოთ ასეთი ფრაზებით:

„თუ განვაზოგადებთ იმას, რაც თქვენ თქვით...";
„აქამდე ჩვენ განვიხილავდით...";
„ამრიგად, თქვენი ძირითადი აზრი, თუ სწორად გავიგე, დადის...";

მოსაუბრის გრძნობებზე მსმენელის რეაქციაში გათვალისწინებული უნდა იყოს მისი ინტონაციიდან მომდინარე შეგრძნება. სხვა სიტყვებით, ჩვენ თითქოს სარკისებურად ავსახავთ მოსაუბრის გრძნობებს, მოცემული საკითხის მის პიროვნულ შეფერილობას. ასეთი რეაქციის მნიშვნელობა დიდად საჭიროა მოსაუბრისათვის, ამდენად ღირს არა მარტო მისი გრძნობების ასახვა, არამედ მისთვის თანაგრნობის გამოხატვა. მხოლოდ არ არის საჭირო ამის თქმა: „მე ვიცი, რას გრძნობ" — ამან შეიძლება მხოლოდ გაანაწყენოს თანამოსაუბრე. ამის ნაცვლად მნიშვნელოვანია, მაგალითად, ასეთი ფრაზები:

„თქვენ თავს შეშფოთებულად (განაწყენებულად, გულნატკენად და ა.შ.) გრძნობთ";
„თქვენ თითქოს განაწყენებული ხართ...";
„თქვენ განიცდით...";
„წარმომიდგენია, როგორ გიძნელდებათ...";
„თქვენ ასე გამოგივიდათ...".

ამ ხერხის ათვისების პროცესში შეიძლება მოგვეჩვენოს, რომ ყველაფერი ხელოვნურად, მოუხერხებლად ხდება. მაგრამ საჭიროა მოთმინებით ვარჯიში და რეაგირების ამ საშუალების შესწავლა, რათა ის ორგანულად შევიდეს ურთიერთობის თქვენს ყოველდღიურ სტილში.

ამ რეკომენდაციების დაცვით, ყურადღებიანი მსმენელი შეძლებს თავისი პარტნიორის მოსაზრებისა და პოზიციის გაგებას, რაც მნიშვნელოვანწილად გააადვილებს საქმიანი საუბრის ჩატარებას. მოსაუბრე პარტნიორი მისთვის მინიჭებული საკუთარი თავის

წარდგენის საშუალების წყალობით გახდება უფრო მეტად მოლაპარაკე გადაწყვეტილების მიღების სტადიაში, ხალისით წამოვა კომპრომისზე. და ბოლოს, ყურადღებით მოსმენისათვის ჯილდოდ მიიღებთ ერთგული პარტნიორის „გახსნილ გულს", რაც პერსპექტივაში შეიძლება გადაიზარდოს ხანგრძლივ და ეფექტურ თანამშრომლობაში.

■ საქმიანი საუბრისთვის დამახასიათებელია პროცესის მიზანმიმართულობა და გარკვეული შედეგების მიღწევის აუცილებლობა, მაგალითად დასკვნების გამოტანა ან გადაწყვეტილების მიღება. ამიტომ, როგორც წესი, მათი ჩატარებისთვის ინიშნება წამყვანი (ხელმძღვანელი, თავმჯდომარე, კოორდინატორი, მენეჯერი), რომელიც შეიმუშავებს შეხვედრის გეგმა-სცენარს, რომელშიც განისაზღვრება მონაწილეთა გამოსვლების წესი და თანამიმდევრობა. თუ საქმიანი შეხვედრა მიმდინარეობს „პირისპირ", მაშინ წამყვანის როლი მიეკუთვნება მიმღებ მხარეს.

საქმიანი ურთიერთობები უფრო მეტად ეფექტურად მიმდინარეობს, თუ მონაწილეები გრძნობენ, რომ საუბრის დრო სამართლიანადაა განაწილებული მათ შორის, დაცულია გარკვეული თანამიმდევრობა. ამისათვის აუცილებელია თითოეულ მონაწილეს მიეცეს თანაბარი ოდენობით სიტყვით გამოსვლის საშუალება. მაგალითად, თუ თქვენ თავს თვლით საუბარში არასაკმაოდ აქტიურად, ეცადეთ აამაღლოთ თქვენი მონაწილეობის ხარისხი. და, პირიქით, თუ იგრძენით, რომ გამოდიხართ სხვებზე ხშირად, მიეცით საუბრის დანარჩენ მონაწილეებს საშუალება ერთმანეთს გაუზიარონ თავიანთი ინფორმაციები. გამოცდილ წამყვანს შეუძლია საუბრის ისეთი სახით წარმართვა, რათა მოხდეს თავისუფლად და უხალისოდ მოლაპარაკე მონაწილეთა რეპლიკების თანამიმდევრობის ბალანსირება. მაგალითად, ფრაზით თუ „რას ფიქრობენ ჩვენზე პარტნიორები ევროპიდან ამის შესახებ?" შეიძლება სიტყვა მივცეთ მორიდებულად მდუმარე სტუმრებს.

ლარუშუკო

დ. კარნეგი

თემა V. კონფლიქტის ფსიქოლოგია

5.1. კონფლიქტოლოგიის საფუძვლები

კონფლიქტოლოგია წარმოადგენს სამეცნიერო ცოდნის ერთ-ერთ ყველაზე ახალგაზრდა დარგს, რომელიც განვითარდა მრავალი მეცნიერების, უპირველეს ყოვლისა სოციოლოგიის და ფსიქოლოგიის გადაკვეთაზე.

კონფლიქტოლოგია არის ცოდნის სისტემა კონფლიქტების კანონზომიერებების, აღმოცენების მექანიზმების და განვითარების, ასევე მათი მართვის პრინციპების და ტექნოლოგიების შესახებ.

იგი როგორც შედარებით დამოუკიდებელი მიმართულება სოციოლოგიაში გამოცალკევდა XX ს. 50-იანი წლების ბოლოს და იმთავითვე მიიღო სახელწოდება „კონფლიქტების სოციოლოგია". ეს მოვლენა უკავშირდება რ. დარენდორფის (გერმანია) ნაშრომებს „სოციალური კლასები და კლასობრივი კონფლიქტები ინდუსტრიულ საზოგადოებაში" (1957), ასევე ლ. კოზერის (აშშ) ნაშრომს - „სოციალური კონფლიქტების ფუნქციები" (1956).

ამავე პარიოდში ანალოგიური სიტუაცია შეინიშნება ფსიქოლოგიაშიც. მ. შერიფის, დ. რაპოპორტის, რ. დოზის, ლ. ტომპსონის, კ. თომასის, მ. დოიჩის, დ. სკოტის და სხვათა გამოკვლევების წყალობით კონფლიქტის ფსიქოლოგია გამოიყოფა, როგორც შედარებით დამოუკიდებელი მიმართულება.

კონფლიქტის სოციოლოგიისა და განსაკუთრებით კონფლიქტის ფსიქოლოგიის სფეროში გამოკვლევებმა ხელი შეუწყო კონფლიქტოლოგიური პრაქტიკის განვითარებას, რომლის ჩამოყალიბება მოხდა XX საუკუნის 70-იან წლებში.

ამ პერიოდში გოროვიცი და ბორდმანის ქმნიან ფსიქოლოგიური ტრენინგის პროგრამას, რომელიც მიმართულია კონფლიქტურ ურთიერთქმედებაში კონსტრუქციული ქცევის შესწავლისაკენ. ჩ. ოსგუდმა შეიმუშავა მეთოდიკა – TIT FOR TAT (თანამიმდევრული და ორმხრივი ინიციატივები დაძაბულობის მოსახსნელად), რომელიც მოწოდებული იყო საერთაშორისო კონფლიქტების გადასაჭრელად.

კონფლიქტოლოგიური პრაქტიკის ჩამოყალიბებაში განსაკუთრებული ადგილი დაიკავა მოლაპარაკების გზით კონფლიქტის გადაწყვეტის მეთოდიკებმა (დ. სკოტი, შ. და გ. ბოუერები, გ. კელმანი და სხვ.).

შუამავალი – მედიატორის მონაწილეობით მოლაპარაკების ტექნოლოგიის დამუშავებამ (ვ. ლინკოლნი, ლ. ტომპსონი, რ. რუბინი და სხვა) გამოიწვია აშშ-ში 1970-1980-იან წლებში სპეციალისტ მედიატორების მოსამზადებელი სამეცნიერო დაწესებულებების შექმნა. ამ პერიოდში მსოფლიო აღიარება მოიპოვა რ. ფიშერისა და უ. იურის „პრინციპული მოლაპარაკების" ჰარვარდის მეთოდმა.

1940-იან წლებში აშშ-ში და სხვა ქვეყნებში აღმოცენდა კონფლიქტოლოგიური ცენტრები. 1986 წელს კი ავსტრალიაში გაეროს ინიციატივით შეიქმნა კონფლიქტების გადაჭრის საერთაშორისო ცენტრი. რუსეთში კონფლიქტების გადაჭრის პირველი ცენტრი დაარსდა სანკტ-პეტერბურგში XX საუკუნის 90-იან წლებში.

მაგრამ კონფლიქტოლოგიის, როგორც შედარებით დამოუკიდებელი თეორიისა და პრაქტიკის აღმოცენებას წინ უძღოდა ჩამოყალიბების, კონფლიქტოლოგიური იდეისა და

შეხედულებების დაგროვების ხანგრძლივი პერიოდი თავიდან ფილოსოფიის, მოგვიანებით კი სოციოლოგიის, ფსიქოლოგიის და სხვა მეცნიერებების ჩარჩოებში.

მსოფლიოში აქამდე არ ჩამოყალიბებულა კონფლიქტის საზოგადოდ აღიარებული თეორია, არსებობს არსებითი განსხვავებები კონფლიქტოლოგიის როლისა და მნიშვნელობის დახასიათებისადმი მეთოდოლოგიურ მიდგომებში.

კონფლიქტის ყველა თანამედროვე კონცეფცია შეიცავს მტკიცებულებას, რომ ადამიანთა ნებისმიერი მოქმედება კონფლიქტურობის ჩათვლით, სოციალურია, ასე თუ ისე დაკავშირებულია სოციალურ გარემოსთან.

კონფლიქტების, მისი მიზეზების, გამოვლენის ფორმების და რეგულირების საშუალებების შეცნობა შესაძლებელია მხოლოდ საზოგადოების და განსაკუთრებით ადამიანის ბუნების, სოციალური მიმართებების კანონზომიერებათა და ადამიანთა ურთიერთობების ღრმა გამოკვლევის საფუძველზე. ადამიანის არსის, მისი როლისა და სამყაროში მისი დანიშნულების საკითხი კვლავ რჩება ფუნდამენტურად, ბაზისურად, კონფლიქტების გაგებისადმი.

5.2. კონფლიქტის არსი, ფუნქციები, ფსიქოლოგიური სტრუქტურა

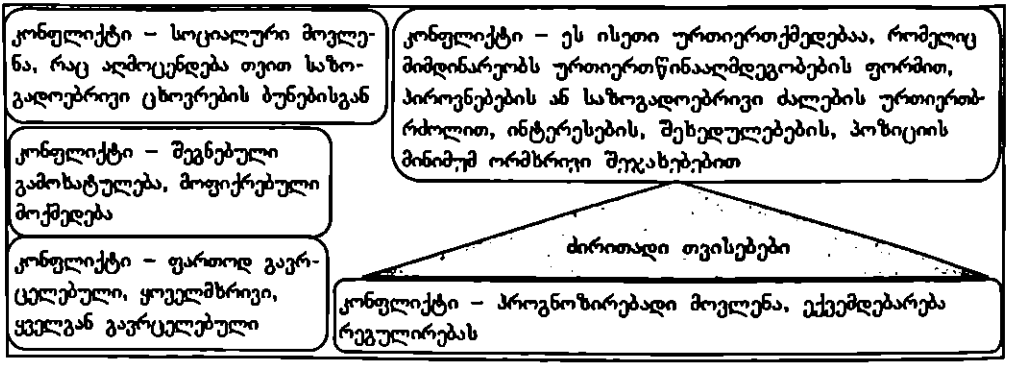
თანამედროვე პირობებში, როდესაც ადამიანების ურთიერთობა სულ უფრო მეტად ინტენსიური და დაძაბული ხდება, იზრდება მეცნიერების როლი კონფლიქტების გადაჭრის მეთოდიკებისა და რეკომენდაციების დამუშავებაში.

კონფლიქტი არის არასასიამოვნო, მაგრამ საკმაოდ ხშირი მოვლენა ჩვენს ცხოვრებაში. ყოველდღიურად, ზოგჯერ კი დღეში რამდენჯერმე, თითოეული ადამიანი აღმოჩნდება ან კონფლიქტის ეპიცენტრში, ან მის მოწმედ, როცა აუცილებელია რაიმე კონკრეტული ნაბიჯების გადადგმა ვითარების სტაბილიზებისათვის გარემომცველ სოციალურ სივრცეში: ურთიერთობათა ჯანსაღი ატმოსფეროს დამყარებისთვის ოჯახში, კონსტრუქციული ურთიერთობების დასამყარებლად ახლობლებთან, მეგობრებთან, საქმიან პარტნიორებთან, რამდენადაც რომელ სფეროშიც არ უნდა აღმოცენდეს, კონფლიქტებს ყოველთვის თან სდევს განცდები, ფრუსტრაცია, სტრესი, რაც დამანგრეველ ზემოქმედებას ახდენს ადამიანის ჯანმრთელობაზე. კონფლიქტური სიტუაციის თითოეული მონაწილის ინდივიდუალურ თავისებურებებზე, კონფლიქტის გაფრთხილებისა და გადაჭრის უნარ-ჩვევების არსებობაზე, მათი სტრუქტურისა და დინამიკის ცოდნაზე დამოკიდებულია მთელი საქმის წარმატება.

კონფლიქტს გააჩნია თავისებური თვისებები, მიმართებები და გარეგანი ფორმები (ნახ. 5.1.) და სანამ წარმოვადგენდეთ „კონფლიქტის" ცნების განსაზღვრას, საჭიროა ამ ნიშნებიდან რამდენიმეს განხილვა.

ფსიქოლოგები კონფლიქტს განიხილავენ როგორც *ადამიანთა ურთიერთქმედების ბუნებრივ პირობას, რომელსაც საფუძვლად უდევს წინააღმდეგობები, არსებითი განსხვავებები სოციალური კავშირების სუბიექტთა ინტერესებსა და ფასეულობებს შორის ამ განსხვავებების შესაბამის ემოციურ ფონზე.* ისინი ამტკიცებენ, რომ კონფლიქტი, წარმოადგენს რა თვითშემეცნების უნარის მქონე არსებების ურთიერთობის გამოვლინებას, აღნიშნავს თანხმობის არარსებობას, მოსაზრებების განსხვავებას, სხვადასხვა შეხედულებებისა და სურვილების, მოცემულ ვითარებებში ურთიერთსა-

წინააღმდეგო ტენდენციების, მოთხოვნილებებითი ინტერესების, მოტივებისა და ქცევის სტილების შეჯახებას.

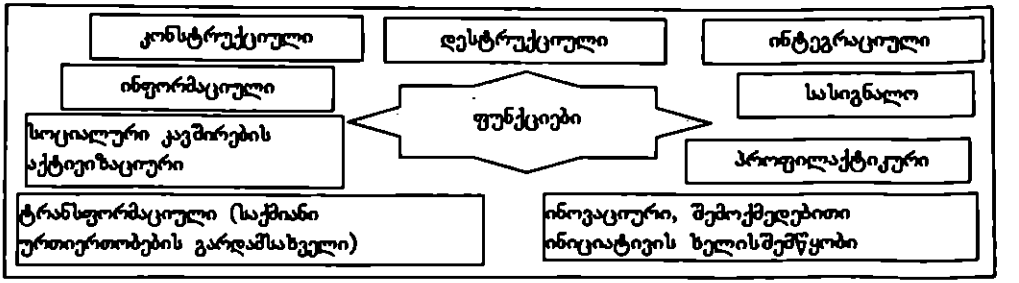


ნახ. 5.1. კონფლიქტის ძირითადი თვისებები

არსებითად მნიშვნელოვანია საკითხი კონფლიქტების ადგილისა და როლის შესახებ ცალკეული ადამიანის, სოციალური ჯგუფის, ორგანიზაციისა და საერთოდ, საზოგადოების ცხოველქმედებაში. ჯერ კიდევ უძველესი მსოფლიოსა და შუასაუკუნეების მოაზროვნეები ტყუილად როდი მოიაზრებდნენ კონფლიქტებში გარკვეულ საშუალებას ურთიერთგაგებისა და თანხმობისათვის. დღესაც მეცნიერთა უმრავლესობა მიუთითებს კონფლიქტზე, როგორც სოციალური წინააღმდეგობების გადაწყვეტისა და საზოგადოებრივ მოწყობაში წონასწორობის მხარდაჭერაზე. როგორც წერს რ. მეი (1994) „პიროვნება არის დინამიური და არა სტატიკური, მისი სტიქია – შემოქმედება, და არა უშინაარსო სიცოცხლე. ჩვენი მიზანია დაძაბულობათა ახალი, კონსტრუქციული გადანაწილება და არა აბსოლუტური ჰარმონია. კონფლიქტების სრული მოსპობა მიგვიყვანს უძრაობამდე. ჩვენი ამოცანაა დესტრუქციული კონფლიქტების კონსტრუქციულად გარდაქმნა“.

კონფლიქტი არის ნორმალური მოვლენა, ეს არის ის, რაც თან სდევს როგორც ჩვენს შინაგან ცხოვრებას, ასევე ჩვენს ურთიერთქმედებას ადამიანებთან. კონფლიქტების განცდა არის რთული და ავადმყოფური პროცესი, მაგრამ ის არის ადამიანის ცხოვრების ნაწილი. ჩვენ არ უნდა ვიგრძნოთ თავი დამნაშავედ, ანდა შეუძლებელ ხელმოცარულებად, როდესაც განვიცდით კონფლიქტს. ეს შეიძლება მოგვეჩვენოს საკმაოდ აშკარად, ოღონდ ბევრი პრობლემა ადამიანების ცხოვრებაში და მათი განცდები აღმოცენდება ამ შეხედულების გაუგებრობის ან მიუღებლობის გამო.

იმისათვის, რათა ნათელი გავხადოთ ეს მოსაზრება, გავარკვიოთ კონფლიქტის ფუნქციები (ნახ. 5.2).



ნახ. 5.2. კონფლიქტების ფუნქციები

კონფლიქტის ფუნქციები გამოხატავენ, ერთი მხრივ, მის სოციალურ დანიშნულებას, და მეორე მხრივ – დამოკიდებულებას, რომელიც აღმოცენდება მასსა და საზოგადოებრივი ცხოვრების სხვა კომპონენტებს შორის. პირველ შემთხვევაში ყურადღება ექცევა კონფლიქტის შედეგებს, მეორე შემთხვევაში – სოციალური კავშირების კონფლიქტური სუბიექტების ურთიერთობების მიმართულებას.

კონფლიქტი თვით თავისი ბუნების გამო შეიძლება იყოს მატარებელი როგორც აღმშენებელი, ისე დამანგრეველი ტენდენციებისა, ერთდროულად იყოს სიკეთეც და ბოროტებაც, როგორც სიკეთის, ისე უბედურების მომტანი მასში მონაწილე მხარეებისთვის. *ამიტომ მისი ფუნქციები ხასიათდება პოზიტიური და ნეგატიური შედეგების გათვალისწინებით. ამიტომ, ჩვეულებრივ, გამოყოფენ კონფლიქტების ორ ფუნქციას – კონსტრუქციულსა და დექტრუქციულს.*

ერთიდაიგივე კონფლიქტი შესაძლებელია იყოს დესტრუქციული ერთ მიმართებაში და კონსტრუქციული მეორეში, ითამაშოს ნეგატიური როლი განვითარების ერთ ეტაპზე, ერთ კონკრეტულ ვითარებაში და პოზიტიური სხვა ეტაპზე, სხვა კონკრეტულ სიტუაციაში.

კონფლიქტის დადებით, ფუნქციონურად სასარგებლო შედეგებად ითვლება იმ პრობლემის გადაწყვეტა, რომელმაც დაბადა წინააღმდეგობა, გამოიწვია შეჯახება, ასევე გაგებისა და ნდობის მიღწევა, ურთიერთობისა და თანამშრომლობის განმტკიცება და ა.შ.

კონფლიქტის უარყოფით შედეგებს მიეკუთვნება ადამიანთა დაუკმაყოფილებლობა საერთო საქმით, მომწიფებული პრობლემების გადაჭრისთვის თავის არიდება, პიროვნებათშორის და ჯგუფთა შორის ურთიერთობებში მტრობის გაზრდა და ა.შ. ამ ფუნქციებთან დამატებით კონფლიქტი შეიძლება ასრულებდეს კიდევ მთელ რიგ ფუნქციებს: ინტეგრირების, კავშირების აქტივიზების, სასიგნალო, ინოვაციურ, საინფორმაციო, ტრანსფორმაციულ ფუნქციებს.

ერთ-ერთი მთავარი ფუნქცია არის *ინტეგრაცია* (ინტეგრირება), რომლის წყალობით კონფლიქტი გაელენას ახდენს სოციალური სისტემის მდგრადობასა და სტაბილობაზე, ჯგუფების ჩამოყალიბებასა და კონსოლიდაციაზე, განსხვავებულ შრომით კოლექტივებში ინდივიდუალური და კოლექტიური ინტერესების შეთანხმებაზე. ინტეგრაცია იგებს იმ კონკრეტულ სიტუაციებში, როცა კონფლიქტი იწვევს ერთობლივ ძალისხმევათა გაერთიანებას საერთო ინტერესების შეთანხმების საფუძველზე, და წაგებაშია - თუ კონფლიქტური შეჯახება შრომისუნარიანობით ზარალს აყენებს შრომითი კოლექტივის ორგანიზაციულობასა და ერთიანობას.

კონფლიქტის უმნიშვნელოვანეს ფუნქციას წარმოადგენს *სოციალური კავშირების აქტივიზაცია* (აქტივიზება), რაც აისახება კოლექტივის განვითარების ტემპებზე, განსაზღვრავს საქმიანი მოწყობის ამა თუ იმ ხარისხს მის ნებისმიერ ქვეგანყოფილებაში. კონფლიქტი მხარს უჭერს თანამშრომელთა სოციალურ აქტივობას, ხელს უწყობს უმრავლესობის აღკვეთას, წარმოადგენს სიახლეებისა და განვითარების წყაროს.

კონფლიქტის არსებითი ფუნქცია არის *სასიგნალო*. კონფლიქტური შეჯახება შესაძლებელს ხდის არა მხოლოდ გადაუჭრელი პრობლემების და სერიოზული ჩავარდნების შეშჩნევას, არამედ ასევე იძლევა ადამიანთა მოთხოვნილებების, ინტერესებისა და მისწრაფებების, მათი დაუკმაყოფილებლობისა ან პროტესტის ღიად გამოხატვის შესაძლებლობას.

კონფლიქტის საშუალებით ხელმძღვანელი არეგულირებს ცალკეული თანამშრომლების ქცევას. კონფლიქტი ხშირად აუმჯობესებს კოლექტივის ერთობლივი საქმიანობის ეფექტურობას.

ჩვენი ცხოვრება შეიძლება გახდეს ნაკლებად რთული, თუ ჩვენ ვისწავლით შესაძლო კონფლიქტის განჭვრეტას და მისი გადაჭრისათვის კონსტრუქციულ მიდგომას.

კონფლიქტი მნიშვნელოვანია ასევე, როგორც *ინოვაციის* საშუალება. კონფლიქტურ პირობებში ადამიანები უფრო ნათლად აცნობიერებენ, როგორც საკუთარ ისე მათთვის უცხო ინტერესებს, ობიექტურ ტენდენციებსა და წინააღმდეგობებს, მათი გადაჭრის და მაქსიმალური სარგებლის მიღწევის აუცილებლობას. ჩვეულებრივ. კონფლიქტი ახდენს ინიციატივის, შემოქმედებითი აქტივობის სტიმულირებას, შემოქმედებითი ძალების მობილიზებას, რთული პრობლემების გადაჭრისაკენ არასტანდარტული მიდგომების მოძიებას და ა.შ.

კონფლიქტს ასევე შეუძლია *პიროვნებათშორისი და ჯგუფთაშორისი ურთიერთობების ტრანსფორმაცია (გარდაქმნა).* კონფლიქტი, ახდენს რა ურთიერთსაწინააღმდეგო ძალების პოლარიზებას, იმავდროულად ქმნის წინაპირობებს მათ გასაერთიანებლად და შესაკავშირებლად ახალ საფუძველზე, ხელს უწყობს ურთიერთპატივისცემისა და ნდობის განმტკიცებას.

კონფლიქტი, როგორც წესი, აფართოებს ორგანიზაციის მდგომარეობის, ერთობლივი საქმიანობით დაკავებული ადამიანების თვისებების შესახებ ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობას.

კონფლიქტური სიტუაცია ქმნის როგორც *გადასაჭრელი პრობლემების, ისე იმ ადამიანების შესახებ უფრო სრული და სანდო ცნობების საჯაროობის დამატებით შესაძლებლობებს, ვისზედაც არის დამოკიდებული ზომების მიღება.*

ყურადღება უნდა მიექცეს კონფლიქტის კიდევ ერთ არანაკლებად მნიშვნელოვან ფუნქციას - დამანგრეველი წინააღმდეგობების პროფილაქტიკას (აღკვეთას).

კონფლიქტის მონაწილე თანამშრომლებს შორის დაძაბულობის განტვირთვის, აღმოცენებულ და გამწვავებულ აზრთა სხვადასხვაობის დალაგების მიღწევით შესაძლებელი ხდება მნიშვნელოვანი დანაკარგისა და ზარალის გარეშე შეტაკებების თავიდან აცილება.

ძირითადი ამოცანა მდგომარეობს იმაში, რომ კონფლიქტს შეძლებისდაგვარად მიეცეს ფუნქციურ-დადებითი ხასიათი, მინიმუმამდე იქნას დაყვანილი მისი ნეგატიური შედეგებისგან გამოწვეული გარდაუვალი ზიანი.

კონფლიქტის არსის გასარკვევად საჭიროა გამოიყოს მისი ძირითადი ნიშნები და ჩამოყალიბდეს მისი აღმოცენების აუცილებელი და საკმარისი პირობები. საკმარისად მიგვაჩნია სამი ასეთი ნიშნის გამოყოფა:

1. კონფლიქტი ყოველთვის აღმოცენდება ურთიერთსაწინააღმდეგოდ მიმართული მოტივების ან მტკიცებულებების საფუძველზე. ასეთი მოტივები და მტკიცებულებები წარმოადგენს კონფლიქტის აღმოცენების აუცილებელ პირობას.

> კონფლიქტის აღმოცენების (დადგომის) აუცილებელ და საკმარის პირობებს წარმოადგენს სოციალური ურთიერთქმედების სუბიექტებთან ურთიერთსაწინააღმდეგოდ მიმართული მოტივების ან მტკიცებულებების არსებობა, ასევე მათ შორის ურთიერთბრძოლის მდგომარეობა, რომელიც მიმდინარეობს მაღალ ემოციურ ფონზე.

2. კონფლიქტი ყოველთვის არის სოციალური ურთიერთქმედების სუბიექტების ბრძოლა, რომელიც ხასიათდება ერთმანეთისადმი ზიანის მიყენებით (მორალური, მატერიალური, ფიზიკური, ფსიქოლოგიური და ა.შ.).

3. ემოციონური ფონი.

ზემოთ ნათქვამიდან გამომდინარე შეიძლება ჩამოვაყალიბოთ კონფლიქტის

აღმოცენების (დადგომის) აუცილებელი და საკმარისი პირობები.

ზედმეტი არ იქნება ასევე გვახსოვდეს ე.წ. „კონფლიქტის სიგნალების" არსებობა, რომელთა საშუალებითაც ხდება მის შესახებ შეტყობინება. ამაზე მიუთითებს ხ. კორნელიუსი და შ. ფეირი. მათ შორისაა: *კრიზისი, დაძაბულობა, გაუგებრობა, ინციდენტი, დისკომფორტი.*

კრიზისი, როგორც სიგნალი, საკმაოდ თვალსაჩინოა. მას თან ახლავს სოციალური კავშირების რღვევა. ადამიანი ხდება უკიდურესობების მქონე – თავის წარმოდგენაში, ზოგჯერ კი რეალურადაც.

დაძაბულობა ამახინჯებს ჩვენს მიერ სხვა ადამიანის და მისი ბევრი ქმედების წარმოდგენას. ჩვენი დამოკიდებულებები მძიმდება ნეგატიური განწყობების და წინასწარი შეხედულებების გამო. გრძნობები იცვლება უარესობისკენ.

გაუგებრობა ზოგჯერ შეიძლება იყოს ემოციური დაძაბულობის შედეგი, რაც ხელს უწყობს შექმნილი სიტუაციიდან მცდარი დასკვნების გამოტანას.

ინციდენტები, როგორც სიგნალები, თითქოს უმნიშვნელოა. ისინი შეიძლება შევადაროთ მწვეთავ ონკანს სამზარეულოში. თითქოს წვრილმანია, მაგრამ გარკვეულ მომენტში ნიჟარაში დადგმული ჭიქა ივსება და წყალი გადმოდის. სწორედ ასეთ წვრილმანებს შეუძლია კონფლიქტის ესკალაციამდე მიყვანა.

დისკომფორტი არის ინტუიციური შეგრძნება, რომ რაღაც ისე არ არის, თუმცა მისი გამოხატვა სიტყვებით ძნელია, მაგრამ მოცემულ შემთხვევაში სჯობს მას ყური მიუგდოთ.

ინტუიცია არის შემეცნებითი პროცესის სპეციფიკური ფორმა, მისი სხვადასხვა ფორმების საშუალებით ხორციელდება გრძნობითი და ლოგიკური შემეცნების ურთიერთქმედება

თუ თქვენ ისწავლით დისკომფორტისა და ინციდენტების სიგნალთა შეცნობას და მათზე სწრაფ რეაგირებას, თქვენ შეძლებთ დაძაბულობის გაუგებრობისა და კრიზისების აღმოცენების მყისიერად აღკვეთას.

კონფლიქტს, როგორც მრავალდონიან მოვლენას გააჩნია თავისი სტრუქტურა. კონფლიქტის სტრუქტურული მახასიათებლები წარმოადგენს სტატიკურ ელემენტებს, რომლებიც შეიძლება აღმოჩენილი იქნას კონფლიქტის „ჭრილში", ხოლო მისი დინამიური მახასიათებლები დაკავშირებულია იმასთან, თუ „სახელდობრ რომელ მოვლენებს აქვს ადგილი კონფლიქტში".

სტრუქტურული მახასიათებლები წარმოადგენს კონფლიქტის შემადგენელ ელემენტებს. ისინი ასახავენ კომპონენტებს, რომელთა გარეშე მისი არსებობა შეუძლებელია: ნებისმიერი ასეთი კომპონენტის ამოღება კონფლიქტის სივრციდან ცვლის ან კონფლიქტს, ან არსებითად ცვლის მის ხასიათს.

კონფლიქტის ძირითადი სტრუქტურული ელემენტებია:

კონფლიქტის მხარეები არის სოციალური ურთიერთქმედების სუბიექტები, რომლებიც იმყოფებიან კონფლიქტის მდგომარეობაში, ან აშკარად, თუ ფარულად ემხრობიან კონფლიქტის მონაწილეებს.

კონფლიქტის საგანი არის ის, რის გამოც აღმოცენდება კონფლიქტი. ესაა ყოველთვის ობიექტურად არსებული ან აზრობრივი (წარმოსახვითი) ის პრობლემა, რომელიც ექვემდებარება გადაწყვეტას და ამიტომ ხდება ოპონენტების შეხედულებებსა და შეფასებებში განსხვავებების მიზეზი. ეს საგანი შეიძლება იყოს ფასეულობები და მათთან დაკავშირებული სასიცოცხლო განწყობები, მატერიალური რესურსები და მათი განაწილება, კოლექტივში პიროვნების სტატუსური მდგომარეობა და ა.შ.

კონფლიქტის საგანი (ზოგჯერ გამოყოფენ ასევე „ობიექტსაც") – არის კონკრეტული, მატერიალური ან სულიერი ფასეულობა, რომლის დაუფლებას ან

გამოყენებას ესწრაფვიან კონფლიქტური მხარეები; ის შეიძლება გახდეს რაიმე ქონება, ასევე სოციალური რეალობა დასაქმებულობის, თანამდებობრივი ვაკანსიის, შრომის ანაზღაურების სიდიდის გარანტის სახით და ა.შ. – ყველაფერი, რაც წარმოადგენს პირადი, ჯგუფური და საზოგადოებრივი ინტერესის ობიექტს.

კონფლიქტური სიტუაციის სახე არის კონფლიქტის საგნის ასახვა კონფლიქტური ურთიერთქმედების სუბიექტების ცნობიერებაში.

კონფლიქტში მხარეთა მოტივები - კონფლიქტში ოპონენტების ქმედებების აქტივობის და მიმართულობის ახსნისას ლაპარაკია ცალკეული პირების სოციალური ჯგუფების მოტივებზე, მიზნებზე, ინტერესებზე, ფასეულობებზე, მოთხოვნილებებზე.

კონფლიქტის მოტივები არის შინაგანი ამაგზნები ძალები, რომლებიც სოციალური ურთიერთქმედების სუბიექტებს უბიძგებენ კონფლიქტისაკენ.

კონფლიქტში მხარეთა აქტივობის ბაზისურ გამღიზიანებელ ამამგზნებლებს წარმოადგენს მოთხოვნილებები.

მოტივაცია გამოსავალს პოულობს ორ არსებითად განსხვავებულ ფორმაში. ზოგ შემთხვევებში (მაგალითად ინტერესების კონფლიქტის დროს) ერთი მხარის მიზნები მიღწევადი ხდება მხოლოდ სხვა მხარეებისთვის მათი მიზნების რეალიზაციის შესაძლებლობის აღკვეთის გზით. სხვა შემთხვევებში კი (მაგალითად ფასეულობათა კონფლიქტის დროს) მხარეთა დაპირისპირება უმეტესწილად იმყოფება აღქმის, შეხედულებების, აქსიომების სიბრტყეზე.

კონფლიქტურ მხარეთა პოზიციები - ეს არის ის, რის შესახებაც უცხადებენ ისინი ერთმანეთს კონფლიქტის მსვლელობისას ან მოლაპარაკების პროცესში.

კონფლიქტის სივრცითი საზღვრები, ჩვეულებრივ, განისაზღვრება ტერიტორიით, სადაც ხდება კონფლიქტი.

დროითი საზღვრები – ესაა კონფლიქტის ხანგრძლივობა, მისი დასაწყისი და დასასრული. ამაზეა, უპირველეს ყოვლისა, დამოკიდებული დროის ამა თუ იმ მომენტში მისი მონაწილეების ქმედებების იურიდიული შეფასება.

შიდასისტემური საზღვრები – ყოველგვარი კონფლიქტი ხდება გარკვეულ სისტემაში. შიდასისტემური კავშირები რთული და მრავალფეროვანია. მაგალითად, ერთ სისტემაში შემავალ მხარეებს შორის კონფლიქტი შეიძლება იყოს ღრმა, ფართო ან კერძო, შემოსაზღვრული.

გარდა ამისა, კონფლიქტი როგორც სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენა, რომელიც დაკავშირებულია ადამიანთა ურთიერთქმედებასთან, ატარებს ორთაბრძოლის ხასიათს პიროვნებათშორის ან ჯგუფთაშორის დონეზე, ფსიქოლოგიის შეხედულებით ხასიათდება რიგი კომპონენტების ურთიერთქმედებით, როგორიცაა: შემეცნებითი, ემოციონური, ნებელობითი და მოტივაციური.

კონფლიქტში მოწინააღმდეგე მხარეებითან მახასიათებელ შემეცნებით (კოგნიტურ) მოვლენებს შეადგენს:

- ურთიერთის აღქმის წინააღმდეგობრიობა;
- ერთმანეთის ინდივიდუალური თავისებურებების, მათი ქმედებების, ცხოვრებისა და საქმიანობის პირობების, კონფლიქტის მიზეზებისა და საბაბის შესახებ წარმოდგენათა დამახინჯება;
- ყურადღების აქცენტირება არა მიმდინარე მოვლენების მთლიანობით სურათზე, არამედ მის ცალკეულ ფრაგმენტებზე;

- ყურადღების არასაკმარისი გადართულობა მოქმედების სხვა სახეებზე, სხვა ადამიანებზე, მეხსიერების გამახვილება ნეგატიურ ეითარებებზე, რომლებიც დაკავშირებულია კონფლიქტური მხარეების კონტაქტებთან წარსულში;
- ურთიერთგაუგებრობა;
- აკვიატებულობა და აზრების მუდმივი დაბრუნება ურთიერთბრძოლის კალაპოტში;
- აზროვნების დაბალი კრიტიკულობა და მასთან დაკავშირებული პრობლემის საკუთარ თავზე „გადატრიალების" სურვილის არქონა;
- იმ არგუმენტების ძიება, რომლებიც ამართლებს მის ქცევას;
- ცნობიერების შევიწროების ეფექტი.

კონფლიქტურ მხარეებს შეიძლება შეექმნათ ასევე სწორი ურთიერთაღქმა, თითოეული მათგანის ნაკლოვანებებისა და ჩავარდნების შესახებ წარმოდგენა, ურთიერთ-საწინააღმდეგო ქმედების არსის ცოდნა, კონფლიქტის სპეციფიკის განმაპირობებელი ფაქტორების გაცნობიერება, ადამიანთა ქცევების წინააღმდეგობრიობის საფუძვლების გაგება. ასევე, ორმხრივი რეფლექსია და შემოქმედებითი წარმოსახვა მონაწილეებს აძლევს საშუალებას ადეკვატურად შეაფასონ სიტუაცია, ერთმანეთის ქმედებები, წინასწარ განჭვრიტონ შედეგები და დასახონ შესაბამისი გზები აზრთა სხვადასხვაობის გადასაჭრელად.

კონფლიქტის ემოციონური კომპონენტები წარმოადგენს მის მონაწილეთა განცდების ერთობლიობას. ამ განცდების შესაბამისობა კონფლიქტში ადამიანების რეალურ ურთიერთსაწინააღმდეგო ქმედებასთან დაკავშირებულია ემოციონურ მგრძნობელობას-თან, ემოციონური სფეროს თავისებურებებთან.

კონფლიქტის ნებელობითი კომპონენტები ვლინდება, როგორც ძალისხმევათა ერთობ-ლიობა, რომლებიც მიმართულია აზრთა სხვადასხვაობის და სხვადასხვა სირთულე-ების გადალახვისკენ, რაც აღმოცენებულია მხარეთა ურთიერთბრძოლის შედეგად და ასევე, ისინი მიმართულია კონფლიქტის მონაწილეების მიერ დასახული მიზნების მიღწევისაკენ.

კონფლიქტში შეიძლება გამოვლინდეს დადებითი ნებელობითი აქტები. მათ ხელს უწყობს ისეთი პიროვნული თავისებურებები, როგორიცაა: გამძლეობა და საკუთარი თავის ფლობა, მდგრადობა, სიმამაცე, ენერგიულობა, ინიციატივიანობა, მიზანდასახულობა, რაც იძლევა კონფლიქტის ლოკალიზების, მისი ესკალაციის აღკვეთის საშუალებას.

კონფლიქტის მოტივაციური კომპონენტები წარმოქმნიან მის ბირთვს, ახასიათებენ მონაწილეთა პოზიციების დაუმთხვევლობის არსს.

მოტივები ობიექტურად იხსნება თითოეული კონფლიქტური მხარის ქცევების საგნობრივი მოქმედების ანალიზის შედეგად.

სუბიექტურად კი – განცდების, სურვილების, ზოგადი ან კერძო ხასიათის ურთიერთგამომრიცხავი მიზნების მიღწევისაკენ სწრაფვის გაცნობიერების ფორმით.

ყოველდღიური ცნობიერების დონეზე კონფლიქტის სტრუქტურის ფსიქოლოგიური კომპონენტები წარმოჩნდება განზოგადოებული, შეკვეცილი სახით.

5.3. კონფლიქტის მიზეზები

კონფლიქტები წარმოადგენს რთულ სოციალურ ფსიქოლოგიურ მოვლენას. ისინი გამოირჩევა დიდი მრავალფეროვნებით. თითოეული კონფლიქტური შეჯახება

თავისებურად უნიკალურია, განუმეორებელია აღმოცენების მიზეზებით, ორი ან მეტი მხარის ურთიერთქმედების ფორმებით, გამოსავალით და შედეგებით.

კონფლიქტების მიზეზები ხსნიან მათი აღმოცენების წყაროებს და განსაზღვრავენ მიმდინარეობის დინამიკას.

კონფლიქტის მიზეზები არის ის მოვლენები, ფაქტები, სიტუაციები, რომლებიც წინ უძღვის კონფლიქტს და სოციალური ურთიერთქმედების სუბიექტთა მოქმედების გარკვეული პირობების შემთხვევაში იწვევენ მას.

კონფლიქტთა მიზეზების უზარმაზარი სიმრავლიდან, უპირველეს ყოვლისა, გამოვყოფთ ე.წ. ზოგად მიზეზებს, რომლებიც, ასე თუ ისე, ყველა აღმოცენებულ კონფლიქტში პრაქტიკულად ვლინდება. მათ შეიძლება მივაკუთვნოთ შემდეგი მიზეზები:

ა) სოციალურ-პოლიტიკური და *ეკონომიკური მიზეზები* დაკავშირებული ქვეყანაში სოციალურ-პოლიტიკურ და ეკონომიკურ სიტუაციასთან;

ბ) სოციალურ-დემოგრაფიული მიზეზები - ასახავს ადამიანთა განწყობებისა და მოტივების განსხვავებებს, რაც განპირობებულია მათი სქესით, ასაკით, ეთნიკური ჯგუფებისადმი მიკუთვნებულობით და სხვა.

გ) სოციალურ-ფსიქოლოგიური მიზეზები - ასახავენ სოციალურ ჯგუფებში სოციალურ-ფსიქოლოგიურ მოვლენებს: ურთიერთობებს, ლიდერობას, ჯგუფურ მოტივებს, კოლექტიურ შეხედულებებს, გუნება-განწყობილებებს და ა.შ.

დ) ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური მიზეზები - ასახავენ პიროვნების ინდივიდუალურ ფსიქოლოგიურ თავისებურებებს (შესაძლებლობები, ტემპერამენტი, ხასიათი, მიმართულება).

მიზეზების მეორე ჯგუფს ჩვენ ვუწოდებთ კერძო მიზეზებს. ისინი უშუალოდაა დაკავშირებული კონფლიქტის კონკრეტულ სახესთან, თუმცა მათ ამოცანას არ წარმოადგენს კონფლიქტის მიზანმიმართული პროვოცირება. დავასახელებთ ზოგიერთ მათგანს:

- მოქმედების პირობებით დაუკმაყოფილებლობა, რაც თანამედროვე პირობებში დაკავშირებულია, უპირველეს ყოვლისა, მშრომელების უდიდესი დატვირთვითა და სახელმწიფო დაწესებულებებში მიზერული, უმცირესი ხელფასით;
- სამსახურეობრივი ეთიკის დარღვევა, რომელიც ვლინდება როგორც ხელმძღვანელებსა და ქვეშევრდომებს შორის ურთიერთობებში, ისე მოქალაქეებთან ყოველდღიურ სამუშაოზე;
- შრომითი კანონმდებლობის დარღვევა. არანორმირებული სამუშაო დღით მუშაობა. გარდა ამისა, ყოველგვარი ზეგეგმითი საქმიანობა უნდა ანაზღაურდეს სრულიად სხვა ტარიფით;
- რესურსების შეზღუდულობა: ესაა, უპირველეს ყოვლისა, არადამაკმაყოფილებელი მატერიალურ-ტექნიკური უზრუნველყოფა, დაკავშირებული დაბალ საბიუჯეტო დაფინანსებასთან;
- განსხვავება მიზნებში, ფასეულობრივ ორიენტაციებში, მიზნის მიღწევის საშუალებებში;
- დაუკმაყოფილებელი კომუნიკაციები. ურთიერთობის, მოქალაქეებთან ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარების უუნარობა, უმეტეს შემთხვევაში, ბადებს კონფლიქტებს;
- მოვალეობების ბუნდოვანი განაწილება (რატომ მე და არა სხვა ვინმე) – ესაა ერთ-ერთი ყველაზე გავრცელებული მიზეზი კოლექტივში კონფლიქტის აღმოცენებისა, როცა თანამშრომელზე არაოფიციალურად ვრცელდება დამატებითი მოვალეობები, რომლებიც არ შეესაბამება თანამდებობრივი ინსტრუქციის მოთხოვნებს - ზედმეტი

დატვირთვა, რაც არსად არ აღირიცხება და შესაბამისად არ ანაზღაურდება, რასაც შეუძლია თანამშრომელში გამოიწვიოს მხოლოდ ნეგატიური ემოციები და გამოიხატოს პროტესტში. დამატებითი სამსახურეობრივი მოვალეობების არაოფიციალური შესრულების იძულება ტრადიციული ფორმით: „არაფერია, ზედმეტი არ მოგივა" - გამოიწვევს მხოლოდ კონფლიქტის ესკალაციას და ხელმძღვანელის არაოფიციალური სტატუსის დაცემას;

• ხელმძღვანელის მოთხოვნებისა და კოლექტივის შეუსაბამობა, რაც იწვევს თანამშრომლებისა და ხელმძღვანელის დაპირისპირებას. კონფლიქტების აღმოცენებას ამ მიზეზით ძირითადად იწვევს ხელმძღვანელობის ავტორიტარული სტილი, როდესაც მომუშავეები ხელმძღვანელის მიერ განზრახულად არიან ჩამოშორებული სამსახურეობრივი საქმიანობის ორგანიზაციისაგან, კოლექტივის მუშაობის გაუმჯობესებასთან მიმართებაში მათი მოსაზრებები არ არის გათვალისწინებული. საბოლოო ჯამში ხელმძღვანელის მსგავსი ქმედებები ქვეშევრდომებში იწვევს მათი უფლებების ხელყოფისა და საკუთარი ღირსების გრძნობის შელახვას, რაც საბოლოოდ მიდის კოლექტივში არაჯანსაღი ფსიქოლოგიური ატმოსფეროს ჩამოყალიბებამდე, ხელმძღვანელის ზურგს უკან კულისებში პრობლემების განსჯამდე და შედეგად კონფლიქტამდე სისტემით: „თანამშრომლები - ხელმძღვანელი";

• კოლექტივში თანამშრომელთა ოფიციალური და არაოფიციალური სტატუსების დაუმთხვევლობა შეიძლება მივიდეს ხელმძღვანელსა და იმ თანამშრომელს შორის კონფლიქტამდე, რომელსაც სამსახურში თავის ამხანაგებზე უფრო მეტი პირადული გავლენა გააჩნია. მაგრამ ამ მიზეზით კონფლიქტი შეიძლება წარმოიქმნას მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ არაფორმალური ლიდერი (ე.ი. თანამშრომელი, რომელსაც აქვს მაქსიმალური არაოფიციალური სტატუსი) უპირისპირდება განყოფილების ხელმძღვანელს, ან თვით ხელმძღვანელი ახდენს არაფორმალური ლიდერის პროვოცირებას დაპირისპირებაზე და ამგვარად უბიძგებს ორთაბრძოლისკენ. როგორც წესი, ასეთ შემთხვევაში მარცხდება განყოფილების ხელმძღვანელი, რამდენადაც თანამშრომელთა უმრავლესობა, რა თქმა უნდა, მხარს დაუჭერს არაფორმალურ ლიდერს. ამრიგად, განყოფილების ხელმძღვანელის უნარზე, სწორედ განსაზღვროს თანამშრომელთა კოლექტივში არაფორმალური ლიდერი და დაამყაროს მასთან ნორმალური ურთიერთობა, დამოკიდებულია მთლიანობაში მთელი განყოფილების პროფესიული საქმიანობის წარმატება;

• ურთიერთმოლოდინების დარღვევა – ასევე არის ერთ-ერთი ყველაზე გავრცელებული მიზეზი კონფლიქტების აღმოცენებისა. მეორე პირის წინაშე მოვალეობების შეუსრულებლობა ამ პირში იწვევს ფრუსტრაციის მდგომარეობას და საბოლოო ჯამში ბადებს გულისწყრომის განცდას, ანგარიშსწორების სურვილს. ასეთ სიტუაციაში სრულიად შესაძლებელია ურთიერთბრძოლის აღმოცენება;

• კონფლიქტის მიზეზი შეიძლება იყოს მიზანმიმართული კონფლიქტური პიროვნება, ე.ი. ადამიანი, რომელიც თავის გარშემო მუდმივად ქმნის კონფლიქტებს და კონფლიქტურ სიტუაციებს და მათში ითრევს ირგვლივმყოფებს. ერთ-ერთ მაგალითად შეიძლება მოვიყვანოთ პიროვნება ქოლერიკული ტემპერამენტის აშკარად გამოხატული დომინაციით. გარკვეული პიროვნული თვისებების გამო ეს ადამიანი შეიძლება იყოს განყოფილებაში კონფლიქტების მუდმივი გენერატორი და ქოლერიკის ნეიტრალიზების ერთადერთი საშუალებაა არ მიექცეს ყურადღება მის თავდასხმებს, ე.ი. მასთან ურთიერთდაპირისპირებაში შესვლისაგან თავის შეკავება. ამისათვის აუცილებელია დროულად იქნას გამოვლენილი კოლექტივში კონფლიქტების ნამდვილი მიზეზები და სწორად განისაზღვროს მათი წყარო. ზოგიერთ შემთხვევებში სტრესის, ეფექტის,

გადაღლილობის მდგომარეობაში მყოფი პიროვნებები, ასევე შეიძლება გახდნენ კონფლიქტების პოტენციური წყაროები.

> კონფლიქტთა თავისებურებები განპირობებულია მათი გამომწვევი მიზეზებით. მიზეზების ცოდნის გარეშე ძნელია კონფლიქტების გადაჭრისა და დასრულების მექანიზმების გაგება, და რაც მთავარია, მათი პრევენცია. წინასწარ გაფრთხილება ხომ არის კონფლიქტის გამომწვევი ფაქტებისა და პირობების აღკვეთა, მათი მიზეზების მართვა.

კონფლიქტთა აღწერითი ფარული მოდელების საფუძველზე არამიზანშეწონილია მის ბუნებრივ განვითარებაში გადამწყვეტი ჩარევა. ასეთი ჩარევა გამართლებულია მაშინ, როცა არა მხოლოდ ცნობილია, თუ რა ხდება კონფლიქტის დროს, არამედ, აგრეთვე, შეიძლება პასუხი გაეცეს კითხვას, თუ რატომ ვითარდება მოვლენები სწორედ ასე და არა სხვაგვარად.

პუბლიკაციათა ანალიზი, გარდა ჩვენს მიერ ზემოთ აღწერილი მიზეზების კლასიფიკაციისადმი მიდგომისა, გვიჩვენებს, რომ კონფლიქტების აღმოცენება და განვითარება შეიძლება განპირობებული იყოს ოთხი ჯგუფის ფაქტორებისა და მიზეზების მოქმედებით: ობიექტური, საორგანიზაციო-მართვითი, სოციალურ-ფსიქოლოგიური და პიროვნული. თუ ფაქტორების პირველი ორი ჯგუფი ატარებს ობიექტურ ხასიათს, მესამე და მეოთხე – ძირითადად სუბიექტურია.

კონფლიქტების კანონზომიერებათა და მათი მიზეზების ყველა ურთიერთდაკავშირებული ობიექტური და სუბიექტური ხასიათის მიზეზების გაგება აუცილებელია მათი გაფრთხილების საშუალებების განსაზღვრისას, ტიპურ სამსახურეობრივ კონფლიქტებში ხელმძღვანელის ქცევის ოპტიმალური სტრატეგიის შემუშავებისას.

კონფლიქტების ობიექტურ მიზეზებს შეიძლება მივაკუთვნოთ მომუშავეთა სოციალური ურთიერთქმედების ის ვითარებები, რომლებმაც გამოიწვია მათი ინტერესების, შეხედულებების, განწყობების და ა.შ. შეჯახება. ობიექტურ მიზეზებს მივყავართ წინაკონფლიქტური ვითარების წინა კონფლიქტური სიტუაციის ობიექტური კონფლიქტების წარმოქმნამდე.

5.4. კონფლიქტის აღმოცენებისა და მიმდინარეობის მექანიზმის თავისებურებები

კონფლიქტური ურთიერთობები არის ურთიერთქმედების საშუალება (პროცესი), რაც ხასიათდება პარტნიორის მიზნების, მოთხოვნილებების, ინტერესების ერთმანეთთან დაუმთხვევლობით, ან უცოდინარობით. კონფლიქტური ურთიერთობების აღმოცენება მიდის კონფლიქტური სიტუაციის წარმოქმნამდე.

კონფლიქტური სიტუაცია – ორი ან მეტი მხარის – მონაწილის ფარული, ან ღია წინააღმდეგობის სიტუაციაა, რომელთაგან თითოეულს გააჩნია თავისი მიზნები, მოტივები, თითოეული მონაწილისათვის პიროვნულად მნიშვნელოვანი პრობლემის გადაჭრის საშუალებები, ან შესაძლებლობები. ამ წინააღმდეგობის მიმდინარეობისას კონფლიქტის სუბიექტები ეძებენ საბაბს ღია შეჯახებისთვის, რომელიც ყოველთვის

როდია პირდაპირ კავშირში კონფლიქტის ძირითად მიზეზთან. ეს საბაბი იძლევა ინციდენტის აღმოცენების შესაძლებლობას.

ინციდენტი არის კონფლიქტური სიტუაციის მონაწილეთა ქმედება, ან ქმედებათა ერთობლიობა, რომლებიც ახდენს წინააღმდეგობის მკვეთრი გამწვავებისა და მონაწილეთა შორის ბრძოლის დასაწყისის პროვოცირებას. ინციდენტის დინამიკა ასეთია: კონფლიქტის პირველი სუბიექტი სრულიად ცნობიერად აყენებს მორალურ (ზეპირი ან წერილობითი ფორმით) ან ფიზიკურ ზიანს თავის ოპონენტს. მეორე სუბიექტი ადექვატურ მოქმედებებს მიმართავს კონფლიქტის პირველი სუბიექტის მიმართ.

საბოლოო ჯამში ყოველივე ეს მთავრდება კონფლიქტით – ორი ან მეტი ადამიანის ურთიერთ საწინააღმდეგოდ მიმართული შეხედულებების, პოზიციების, ინტერესების, მიზნების შეჯახებით. ნებისმიერი სოციალური მოვლენის მსგავსად კონფლიქტი შეიძლება განხილული იქნას, როგორც დროში მიმდინარე პროცესი.

კონფლიქტის მნიშვნელოვანი მახასიათებელი არის მისი დინამიკა, რომელიც წარმოადგენს კონფლიქტის განვითარების მსვლელობას, ცვლილებებს მისი შინაგანი მექანიზმებისა და გარეგანი ფაქტორების ზემოქმედებით.

კონფლიქტის დინამიური მახასიათებლების აღწერა გულისხმობს კონფლიქტის განვითარებისადმი ყურადღების მიქცევას, მოითხოვს პასუხს ორ ამოსავალ შეკითხვაზე: რა ხდება კონფლიქტში? და როგორ ხდება?

კონფლიქტის დინამიკა ასახვას პოვებს შემდეგ ცნებებში: კონფლიქტის პერიოდები, ეტაპები, ფაზები.

კონფლიქტის პერიოდები და *ეტაპები* გამოსახავს არსებით მომენტებს, რომლებიც ახასიათებენ კონფლიქტის განვითარებას მისი აღმოცენებიდან გადაჭრამდე. ამიტომ თითოეული მათგანის ძირითადი შინაარსის ცოდნა მნიშვნელოვანია მისი პროგნოზირებისთვის, შეფასებისა და ამ კონფლიქტის მართვის ტექნოლოგიის არჩევისათვის.

5.5. კონფლიქტის მართვა

კონფლიქტის მართვა არის პროცესი, რომლის მსვლელობაში ხდება კონფლიქტის არსებობის გაცნობიერება, განისაზღვრება მისი ბუნება და გამოიყენება შესატყვისი მეთოდოლოგია, რათა გაიფანტოს არსებული ემოციური ენერგია და კონფლიქტურ მხარეებს მიეცეს თავიანთი განსხვავებების გაგებისა და გადაჭრის შესაძლებლობა.

კონფლიქტების მართვა მოიცავს მოქმედების რამდენიმე სახეს.

კონფლიქტის პროგნოზირება არის მოქმედების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი სახე. იგი მიმართულია მოცემული კონფლიქტის მიზეზების გამოვლინებისკენ პოტენციალურ განვითარებაში. კონფლიქტების პროგნოზირების ძირითად წყაროებს წარმოადგენს ადამიანებს შორის ურთიერთობების ობიექტური და სუბიექტური პირობებისა და ფაქტორების, ასევე მათი ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების შესწავლა.

კონფლიქტების პროგნოზირებაში განსაკუთრებული ადგილი უჭირავს კონფლიქტების როგორც ზოგადი, ისე კერძო მიზეზების მუდმივ ანალიზს.

კონფლიქტის გაფრთხილება მიმართულია კონფლიქტის აღმოცენების დაუშვებლობისკენ. იგი დაფუძნებულია მათ პროგნოზირებაზე. ამ შემთხვევაში მომწიფებადი არასასურველი კონფლიქტის მიზეზების შესახებ მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე

ჩაღდება აქტიური მოქმედება მისი მადეტერმინირებელი ფაქტორების მთელი კომპლექსის მოქმედების ნეიტრალიზებისთვის. ეს არის კონფლიქტის გაფრთხილების, ეგრეთწოდებული, იძულებითი ფორმა.

ხშირად კონფლიქტის გაჩაღების სურვილის გარეშეც ადამიანები გაუაზრებელი რეპლიკის, ფრაზის სროლით, გაუცნობიერებელი ქცევით იწვევენ უარყოფით რეაქციას თანამოსაუბრეებში, უბიძგებენ მათ ორთაბრძოლისკენ, რაც სრულიად შესაძლებელია გადაიზარდოს აგრესიაში, საპასუხო დარტყმის მიყენების სურვილში (უკვე სრულიად გააზრებულად).

ასეთ სიტუაციაში მთავარია შექმნილი ვითარების უაზრობის, შეუსაბამობის დროული გაცნობიერება, რათა კონფლიქტი არ გადავიდეს ემოციურ დონეზე და მოხდეს არაკონფლიქტური ქცევის ჩვევების გამოყენებით მისი ჩაქრობა ადრეულ სტადიაზე.

კონფლიქტების გაფრთხილების ასეთ ფორმას, წინამდებარისგან განსხვავებით, შეიძლება ვუწოდოთ პრევენციული.

კონფლიქტის დროული შემჩნევა და მისი გაფრთხილებისათვის თანმიმდევრული ღონისძიებების წარმატებულობა, ასევე, დამოკიდებულია დაკვირვებულობის დონეზე, რამდენადაც კონფლიქტი წარმოჩნდება მეტად ან ნაკლებად თვალსაჩინო სიგნალებით, როგორიცაა: დისკომფორტი; დაძაბულობა (ნეგატიური განწყობებისა და წინასწარ აკვიატებული დამოკიდებულებების აღმოცენება); გაუგებრობა (ურთიერთგაგების არარსებობის გამო გაჩენილი მცდარი დასკვნები); ინციდენტები; კრიზისი (პარტნიორთან კავშირის დარღვევა და ა.შ.).

კონფლიქტის სტიმულირება არის მართვის სუბიექტის მოქმედების სახეობა, მიმართული კონფლიქტის პროვოკაციაზე, გამოწვევაზე.

სტიმულირება გამართლებულია კონსტრუქციულ კონფლიქტებთან მიმართებაში. კონფლიქტების სტიმულირების საშუალებები შეიძლება იყოს სრულიად სხვადასხვაგვარი: პრობლემური საკითხის გამოტანა განსახილველად საერთო კრებაზე, ან ხდომაზე და ა.შ.; შექმნილი სიტუაციის კრიტიკა შეკრებაზე; კრიტიკული მასალით გამოსვლა მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით და ა.შ.

მაგრამ, ამა თუ იმ კონფლიქტის სტიმულირებისას, ხელმძღვანელი უნდა იყოს მზად მისი კონსტრუქტიული მართვისათვის.

ეს არის კონფლიქტების მართვის აუცილებელი პირობა, რომლის დარღვევა, როგორც წესი, იწვევს არასასიამოვნო შედეგებს.

კონფლიქტის რეგულირება მიმართულია კონფლიქტის შესუსტებისა და შეზღუდვისაკენ, გადაჭრის მიმართულებით მისი განვითარების უზრუნველყოფისაკენ.

რეგულირება, როგორც რთული პროცესი, გულისხმობს მთელ რიგ ეტაპებს, რომელთა გათვალისწინება საჭიროა მმართველობით საქმიანობაში:

მე-1-ლი ეტაპი. მოწინააღმდეგე მხარეების მიერ კონფლიქტის რეალობის აღიარება.

მე-2-ე ეტაპი. კონფლიქტის ლეგიმიტიზირება, ანუ კონფლიქტურ მხარეთა მიერ შეთანხმების მიღწევა კონფლიქტური ურთიერთობების დადგენილი ნორმებისა და წესების აღიარებასთან და დაცვასთან დაკავშირებით.

მე-3-ე ეტაპი. კონფლიქტის ინსტიტუციალიზება, ანუ შესაბამისი ორგანოების, სამუშაო ჯგუფების შექმნა კონფლიქტური ურთიერთქმედების რეგულირებისთვის.

კონფლიქტის გადაწყვეტა არის მოქმედების სახეობა, რომელიც დაკავშირებულია კონფლიქტის დასრულებასთან. გადაწყვეტა არის კონფლიქტის მართვის დამამთავრებელი ეტაპი.

კონფლიქტის გადაწყვეტა არის იმ პრობლემის ურთიერთმისაღები გადაწყვეტის მოძიების პროცესი, რომელსაც პიროვნული მნიშვნელობა გააჩნია კონფლიქტის მონაწილეთათვის და ამ საფუძველზე მათი ურთიერთქმედების ჰარმონიზება.

კონფლიქტის სრული გადაწყვეტა მიიღწევა კონფლიქტის მიზეზების, საგნის და კონფლიქტური სიტუაციის მოსპობისას.	კონფლიქტის არასრული გადაწყვეტა ხდება მაშინ, როდესაც სრულად არ ისპობა ყველა მიზეზი, ან კონფლიქტური სიტუაცია. ასეთ შემთხვევაში კონფლიქტის არასრული გადაწყვეტა შეიძლება იყოს ეტაპი მისი სრული გადაწყვეტის გზაზე.

კონფლიქტის გადაწყვეტა შეიძლება იყოს *სრული* და *არასრული*.

კონფლიქტის გადაწყვეტის დროს აუცილებელია გვახსოვდეს, რომ მას გააჩნია სამი ძირითადი სტადია: აღმოცენება, გაძლიერება (მისი მონაწილეების ურთიერთდაპირისპირებისა და ბრძოლის გამწვავების პერიოდი) და ჩაქრობა (ბრძოლის შესუსტებისა და კონფლიქტის მონაწილეთა ურთიერთობების თანდათანობით ჰარმონიზების პერიოდი).

კონფლიქტების მართვის რეალურ პრაქტიკაში მნიშვნელოვანია ასევე მათი გადაწყვეტის წინაპირობების, ფორმებისა და საშუალებების გათვალისწინება (ნახ. 5.3).

გარდა ამისა, *კონფლიქტის წარმატებული გადაწყვეტისათვის აუცილებელია შემდეგი:*

კონფლიქტის გადაწყვეტის წინაპირობები	კონფლიქტის გადაწყვეტის ფორმები
• კონფლიქტის საკმაო მომწიფება; • კონფლიქტის სუბიექტების მხრიდან მისი გადაწყვეტის მოთხოვნილება; • კონფლიქტის გადაწყვეტისათვის აუცილებელი საშუალებებისა და რესურსების არსებობა.	• ერთ-ერთი მხარის განადგურება, ან სრული დაქვემდებარება (დათმობა); • კონფლიქტური მხარეების ინტერესებისა და პოზიციების შეთანხმება ახალ საფუძველზე (კომპრომისი, კონსენსუსი); • ბრძოლის გადატანა წინააღმდეგობების ერთობლივი გადალახვისათვის თანამშრომლობის კალაპოტში.

ნახ. 5.3. კონფლიქტების გადაწყვეტის წინაპირობები
და ფორმები

1. კონფლიქტის გადატანა ემოციური დონიდან ინტელექტუალურზე. კონფლიქტის პროცესში, მისი აღმოცენებისა და განვითარების სტადიაზე კონფლიქტი გადადის ინტელექტუალურიდან ემოციურ დონეზე, ანუ კონფლიქტური მხარეები სცილდებიან მათთვის საინტერესო პრობლემის გონიერულ განსჯას და ისახავენ ძირითად ამოცანად, მაქსიმალურად ემოციური, ზოგჯერ კი ფიზიკური დარტყმა მიაყენონ მოწინააღმდეგეს. შესაბამისად მანამ, სანამ კონფლიქტის სუბიექტები არ დაუბრუნდებიან აღმოცენებული პრობლემის გადაჭრის ვარიანტების ეტაპობრივ განსჯას, ლაპარაკი არ შეიძლება კონფლიქტის არანაირ გადაწყვეტაზე.

2. ოპონენტებს შორის პოზიციების გათანაბრება (რამდენადაც, თუ ერთ-ერთი ოპონენტი საკუთარ პოზიციას ჩათვლის უფრო ხელსაყრელად და მას შეუნარჩუნდება

წარმოდგენა კონფლიქტის ობიექტის სრული ფლობის შესაძლებლობაზე, კონფლიქტის გადაჭრა ძნელი იქნება).

3. წინააღმდეგობის მოსპობა და არა შემოფარგვლა მხარეთა შერიგებით. მხარეთა შერიგება არ სპობს კონფლიქტის ობიექტს, შესაბამისად არ ამოწურავს კონფლიქტურ სიტუაციას და, როგორც წესი, ატარებს დემონსტრაციულ ხასიათს, რამდენადაც გარკვეული დროის შემდეგ მხარები კვლავ დაიწყებენ საბაბის ძებნას დაპირისპირების წარმოსაქმნელად და კონფლიქტი ჩამქრალი იქნება მხოლოდ პირველივე ინციდენტამდე.

4. წინააღმდეგობის მოსპობა კომპრომისის გზით. კომპრომისი ჰქვია კონფლიქტის სუბიექტების მიერ ნებაყოფლობით უარის თქმას ობიექტის ნაწილზე თავიანთი ოპონენტის სასარგებლოდ კონფლიქტის ობიექტის მეორე ნაწილის მოპოვების მიზნით. კომპრომისის გზით კონფლიქტის გადაწყვეტისას აუცილებელია ურთიერთდათმობათა სხვადასხვა ვარიანტების ბლოკის წინასწარი მომზადება, რომლებიც არ შეეხება მოწინააღმდეგე მხარეთა ძირითად მოთხოვნებს.

არსებობს ისეთი სიტუაციები, როდესაც კომპრომისის გზით კონფლიქტის გადაწყვეტა შეუძლებელია. მიზეზი შეიძლება იყოს კონფლიქტის განუყოფელი ობიექტი ან კონფლიქტის სუბიექტთა ინდივიდუალური თავისებურებები. ასეთ შემთხვევაში რეკომენდებულია შემდეგი სახით მოქცევა:

- კონფლიქტის ობიექტის ლიკვიდირება. მაგალითად, კონფლიქტი განყოფილებაში ვაკანტური თანამდებობის გამო ორ პრეტენდენტს შორის არ წყდება. ხელმძღვანელობა მოცემულ თანამდებობაზე ნიშნავს მესამე პირს. ამრიგად კონფლიქტის ობიექტი ისპობა და თვით კონფლიქტიც ქრება;
- კონფლიქტის ობიექტის შეცვლა, მაგალითად, განყოფილებაში კონფლიქტის გადაწყვეტის მიზნით ხელმძღვანელობა ერთ-ერთ სუბიექტს სთავაზობს თანაბარ თანამდებობას სხვა განყოფილებაში;
- კონფლიქტის გადაწყვეტა მესამე მხარის ჩართვის გზით, რომლებიც რეკომენდებულია იყვნენ განყოფილების, კოლექტივის თანამშრომლები, საზოგადოებრიობის წარმომადგენლები და ა.შ.;
- კონფლიქტის სუბიექტებისთვის კონტაქტში შესვლის შესაძლებლობის მოსპობა. კონფლიქტის გადაწყვეტის ეს უკიდურესი ვარიანტი მდგომარეობს ისეთი პირობების შექმნაში, რომლებიც სპობს კონფლიქტური მხარეებისა და კოლექტივის ურთიერთქმედების შესაძლებლობას; და, ასევე, თანამშრომლების სხვადასხვა განყოფილებებში გადაყვანაში.

კონფლიქტის გადაწყვეტის პროცესის რეალიზაციის საშუალება შეიძლება იყოს სხვაგვარი ტაქტიკაც, რომელიც შედგება კონფლიქტში ოპონენტზე ზემოქმედების საშუალებებისა და ხერხების ერთობლიობისაგან: რაციონალური დარწმუნება, მეგობრული მიმართვა, პირფერობა, დემონსტრატიული ქმედებები, ზეწოლა, ხელისუფლებისადმი აპელირება, სანქციონირება, კოალიცია.

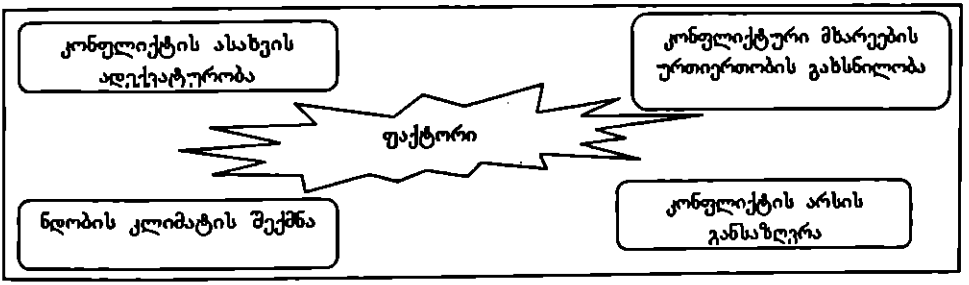
კონფლიქტის *გადაწყვეტაში* მნიშვნელოვან როლს თამაშობს სხვადასხვა ფაქტორები, რომლებიც აუცილებლად უნდა იქნას გათვალისწინებული (ნახ. 5.4.).

აუცილებელია მხედველობაში ვიქონიოთ, რომ არსებობს მთელი რიგი ფსიქოლოგიური მოვლენები, რომლებიც აძნელებენ კონფლიქტის ადექვატურ ასახვას:

- ე.წ. „საკუთარი ღირსების ილუზია", როდესაც კონფლიქტში ჩართულ ადამიანს ეჩვენება, რომ ჭეშმარიტება და სიმართლე მთლიანად მის მხარეზეა. ამაში დარწმუნებულობა განსაზღვრავს ადამიანის ქცევას კონფლიქტის გადაწყვეტის პროცესში;

• „სხვის თვალში ბეწვის ძებნა", როცა კონფლიქტის თითოეული მონაწილე ხედავს, როგორც წესი, მხოლოდ ოპონენტის ნაკლს, ამავდროულად ვერ აჩინევს საკუთარს;

• კონფლიქტური სიტუაციის გამარტივება, რომლის შედეგად მტკიცდება წარმოდგენა საკუთარი ქმედობების სისწორისა და ოპონენტის ქმედებების არაადექვატურობის შესახებ.



ნახ. 5.4. სოციალურ-ფსიქოლოგიური ფაქტორები, რომლებიც ზემოქმედებას ახდენს კონფლიქტის გადაჭრაზე.

და ბოლოს, არსებობს კონფლიქტის გადაჭრის ძირითადი პრინციპები, წარმოდგენილი ჯერ კიდევ რ. ფიშერისა და უ. იურის მიერ ცნობილ წიგნში „გზა თანხმობისაკენ, მოლაპარაკებები მარცხის გარეშე".

1. *ადამიანის გაცალკევება პრობლემისაგან:* გამოაცალკევეთ ოპონენტთან ურთიერთობა პრობლემისაგან; დააყენეთ საკუთარი თავი მის ადგილზე; ნუ გამოიჩენთ ზედმეტ სიფრთხილეს, აჩვენეთ პრობლემაში გარკვევის მზაობა; იყავით მტკიცე პრობლემებთან მიმართებაში და რბილი ადამიანებთან დამოკიდებულებაში.

2. *ყურადღება ინტერესებისადმი და არა პირებისადმი:* იკითხეთ „რატომ?" და „რატომ არა?"; დააფიქსირეთ საბაზისო ინტერესები და მათი რაოდენობა, ეძებეთ საერთო ინტერესები; განმარტეთ თქვენი ინტერესების სიცხოველე. აღიარეთ მათი ინტერესები პრობლემის ნაწილად.

3. *ურთიერთხელსაყრელი ვარიანტების წარმოდგენა:* ნუ ეძებთ ერთადერთ პასუხს; გამოყავით ვარიანტების მოძიება მათი შეფასებისგან; გააფართოეთ ვარიანტების წრე; ეძებეთ ურთიერთსარგებელი; გაარკვიეთ რას აძლევს უპირატესობას მეორე მხარე.

4. *ობიექტური კრიტერიუმების გამოყენება:* იყავით გახსნილი მეორე მხარის მოსაზრებების მიმართ, ნუ დაექვემდებარებით მხოლოდ პრინციპის ზეწოლას; პრობლემის თითოეული ნაწილის მიმართ – ობიექტური კრიტერიუმები; გამოიყენეთ სამართლიანი კრიტერიუმები; გამოიყენეთ რამდენიმე კრიტერიუმი.

როგორია ხელმძღვანელის მოქმედების ალგორითმი კონფლიქტების მართვის პროცესში?

ეს ალგორითმი დამოკიდებულია ბევრ ფაქტორზე – თვით კონფლიქტის შინაარსზე. მისი აღმოცენებისა და განვითარების პირობებზე და ბევრ სხვაზე.

ამიტომ ხელმძღვანელის მოქმედების უნივერსალური ალგორითმის შემოთავაზება შეუძლებელია. მაგრამ ძირითადი, მიზანშეწონილი ნაბიჯების გამოყოფა შეიძლება. ისინი წარმოდგენილია ცხრილში 5.1.

ცხრილი 5.1. კონფლიქტის მართვის ხელმძღვანელის საქმიანობის უნიკერსალური ალგორითმი

ნაბიჯი	*საქმიანობის შინაარსი*	*რეალიზაციის ხერხები (მეთოდები)*
1	კონფლიქტის გამომწვევი მიზეზების შესწავლა	დაკვირვება, საქმიანობის შედეგების ანალიზი, საუბარი, დოკუმენტების შესწავლა, ბიოგრაფიული მეთოდი, ანუ კონფლიქტის მონაწილეების შესწავლა
2	მონაწილეთა რიცხვის შეზღუდვა	მიკროჯგუფების ლიდერებთან მუშაობა; ფუნქციური ვალდებულებების გადანაწილება, წახალისება, ან დასჯა და ა.შ.
3	ექსპერტების დახმარებით კონფლიქტის დამატებითი ანალიზი	ექსპერტების გამოკითხვა, მედიატორის, ფსიქოლოგის ჩართულობა, მოსალაპარაკებელი პროცესი და სხვა.
4	გადაწყვეტილების მიღება	ადმინისტრაციული მეთოდები, პედაგოგიური მეთოდები.

კონფლიქტების გადაჭრის რ. ფიშერისა და უ. იურის მიერ მითითებული პრინციპების გარდა კონფლიქტების გადაჭრის მმართველობითი მოქმედების პროცესში და ხელმძღვანელისათვის ასეთი მოქმედების ალგორითმის შერჩევისას საჭიროა *კონფლიქტების მართვის შემდეგი პრინციპების გათვალისწინება*: კონფლიქტის შეფასების ობიექტურობა და ადექვატურობა; კონფლიქტულ-სიტუაციური მიდგომა; საჯაროობა; დემოკრატიული ზემოქმედება; საზოგადოებრივ აზრზე დაყრდნობა; ზემოქმედების საშუალებებისა და ხერხების კომპლექსური გამოყენება.

კონფლიქტების მართვაში არანაკლებ მნიშვნელოვანია კონსტრუქტიული გადაწყვეტილებების მიღების ზოგიერთი ნეგატიური ფაქტორების გათვალისწინება, რომლებიც წარმოდგენილია შემდეგ ცხრილში, ასევე ხ. კორნელიუსისა და შ. ფეირის მიერ დამუშავებული სხვადასხვა სახის ფსიქოლოგიური ძალაუფლების გამოყენება კონფლიქტების გადაჭრისათვის (ცხრ. 5.2; 5.3).

ცხრილი 5.2. კონფლიქტის შესახებ კონსტრუქციული გადაწყვეტილებების მიღების ნეგატიური ფაქტორები

ფაქტორის შინაარსი	*შედეგი*
ხელქვეითებზე ხელმძღვანელის ცალმხრივი მსჯელობა (როგორც წესი, იმის გათვალისწინებით, თუ როგორ ასრულებენ ისინი მის მითითებებს)	ხელს უშლის კონფლიქტში მონაწილეთა მოტივების გაგებას და კონფლიქტის დინამიკის შეფასებას.
კონფლიქტში ხელმძღვანელის, როგორც კოლექტივის წევრის და როგორც პიროვნების ინტერესები	მცდარი გადაწყვეტილებები, რაც დაკავშირებულია კონფლიქტის საგნის სუბიექტურ შეფასებასთან
კონფლიქტის რაც შეიძლება სწაფი ჩაქრობისკენ სწრაფვა	მცდარი გადაწყვეტილებები, რასაც ხშირად მივყავართ „მემარჯვენეთა" და „დამნაშავეთა" დასჯისაკენ
კონფლიქტის მონაწილეებთან პირადული დამოკიდებულებები (სიმპათიები, ანტიპათიები, მეგობრობა და ა.შ.)	მცდარი გადაწყვეტილებები, რაც თავს იჩენს კონფლიქტის ერთ-ერთი მონაწილის მიმართ წინასწარ თავზეაღებულ დამოკიდებულებაში

კონფლიქტების კონსტრუქტიული გადაჭრისათვის გამოყენებული უნდა იქნას მხოლოდ *გავლენის* ძალაუფლება.

ცხრილი 5.3. კონფლიქტების გადასაჭრელად ძალაუფლების გამოყენების მიდგომებში განსხვავებების შესახებ ხ. კორნელიუსისა და შ. ფეირის მიხედვით

ხელისუფლების სახე და მისი გამოვლინება	
მანიპულირება	*გავლენა*
კონფლიქტის დამთავრება უმეტესწილად ეხება გავლენის მომხდენის ინტერესებს	შედეგი, როგორც წესი, არ ეხება გავლენის მომხდენის ინტერესებს
ხშირად შედეგი არასასურველი აღმოჩნდება გავლენის მომხდენი ობიექტისათვის	გათვალისწინებულია გავლენის მომხდენი ობიექტის თანხმობა და მისი უქონლობა
გავლენის სუბიექტისათვის არახელსაყრელი ინფორმაცია დაფარულია	გავლენის ობიექტს მიეწოდება სრული ინფორმაცია
გავლენის ობიექტს არ ეძლევა თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობა	გავლენის ობიექტს ეძლევა არჩევანის თავისუფლება

5.5.1. კონფლიქტში პიროვნების ქცევის ტიპური მოდელები და მის ანალიზისას მათი მნიშვნელობა

ლიტერატურაში გამოყოფენ კონფლიქტურ სიტუაციაში პიროვნების ქცევის სამ ძირითად მოდელს (ცხრილი 5.4.).

ცხრილი 5.4. კონფლიქტურ სიტუაციებში პიროვნების ქცევის ძირითადი მოდელები

№	*ქცევის მოდელი*	*პიროვნების ქცევის დახასიათებები*
1	კონსტრუქციული	ცდილობს განირიდოს კონფლიქტი; ეძიებს მისაღებ გადაწყვეტილებებს, გამოირჩევა თავდაჭერილობით, მოწინააღმდეგის მიმართ კეთილსასურველი დამოკიდებულებით; გახსნილი და გულღიაა, ურთიერთობაში ლაკონურია.
2	დესტრუქციული	მუდმივად ცდილობს კონფლიქტის გაფართოებასა და გამძაფრებას პარტნიორს სისტემატურად ამცირებს, ნეგატიურად აფასებს მის პიროვნებას; მოწინააღმდეგის მიმართ ამჟღავნებს ეჭვიანობასა და უნდობლობას, არღვევს საურთიერთო ეთიკას.
3	კონფორმისტული	პასიურია, მიდრეკილია დათმობებისადმი, შეფასებებისას, კამათისას არათანმიმდევნურია; ადვილად თანხმდება მოწინააღმდეგის თვალსაზრისზე; განერიდება მწვავე კითხვებს.

ამ მოდელთაგან თითოეული განპირობებულია კონფლიქტის საგნით, კონფლიქტური სიტუაციის სახით, პიროვნებათშორისი ურთიერთობების ფასეულობით და კონფლიქტური ურთიერთქმედების სუბიექტების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებებით. ქცევის მოდელები ასახავენ კონფლიქტის მონაწილეების განწყობებს მის დინამიკაზე და გადაწყვეტის საშუალებებზე.

ზემოთ მოყვანილი ქცევის მოდელების ზოგადი შეფასებისას აღვნიშნავთ, რომ სასურველ და აუცილებელ მოდელს წარმოადგენს კონსტრუქციული. ქცევის დესტრუქციული მოდელი კი არ შეიძლება იყოს გამართლებული. მას შეუძლია კონფლიქტი დესტრუქციულ კონფლიქტად აქციოს.

ქცევის კონფორმისტული მოდელის საშიშროება მდგომარეობს იმაში, რომ იგი ხელს უწყობს მოწინააღმდეგის აგრესიულობას, ზოგჯერ კი მის პროვოცირებასაც ახდენს. სხვაგვარად რომ ვთქვათ, მოცემული მოდელი საქმის ვითარების მიხედვით, არის დექტრუქციული, მხოლოდ საწინააღმდეგო ნიშნით. მაგრამ კონფორმისტულ მოდელს შეუძლია დადებითი როლის შესრულებაც. თუ კონფლიქტის გამომწვევი წინააღმდეგობები ატარებენ არაარსებით ხასიათს, კონფორმისტულ ქცევას მიეყვანართ ასეთი კონფლიქტის სწრაფ გადაწყვეტამდე.

კონფლიქტოლოგიაში XX ს-ის 70-იანი წლებიდან აღიარებულია კონფლიქტური ქცევის შემდეგი ხუთი სტრატეგიის არსებობა: *გადახრა (გასვლა); შეგუება (დათმობა); კონფრონტაცია (დაძლება, ბრძოლა, შეჯიბრი); თანამშრომლობა; კომპრომისი.*

სხვადასხვა სტილების აღწერისა და სისტემატიზირებისას, ი.ე. ვოროჟეიკინმა წარმოადგინა კონფლიქტურ ურთიერთობაში პიროვნების ქცევის სტრატეგიის სქემატური ბადე.

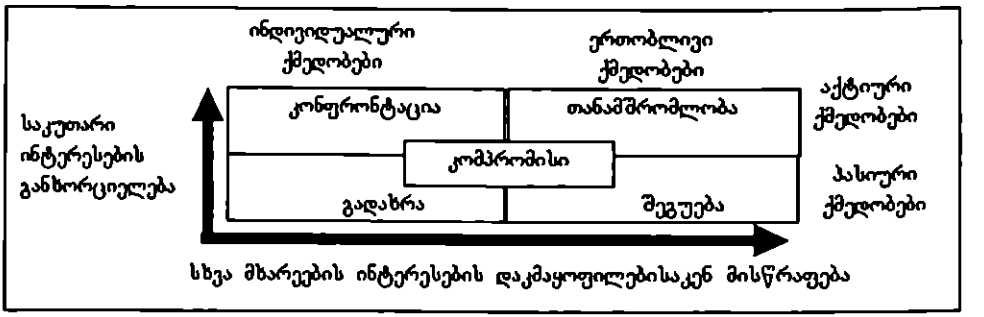
ეს ბადე აჩვენებს, რომ კონფლიქტური ქცევის არჩევა დამოკიდებულია როგორც კონფლიქტის მონაწილე მხარეთა ინტერესებზე, ასევე მათ მიერ გამოყენებული ქმედობების ხასიათზე (ნახ. 5.5).

კონფლიქტში თვით ქცევის სტილი განისაზღვრება:

ჯერ ერთი, საკუთარი ინტერესების (პიროვნული ან ჯგუფური) განხორციელების დონით და მათი აქტიურობის, ან პასიურობის ხარისხით.

მეორე, ქცევის სტილზე არსებით გავლენას ახდენს კონფლიქტში მონაწილე სხვა მხარეების ინტერესების დაკმაყოფილებისკენ მისწრაფება, ასევე ის, თუ რომელი ქმედობებია პრიორიტეტული ცალკეული პირებისთვის, სოციალური ჯგუფებისთვის – ინდივიდუალური თუ ერთობლივი.

რით განსხვავდება ერთმანეთისაგან კონფლიქტში ქცევის თითოეული აღნიშნული სტილი?



ნახ. 5.5. კონფლიქტებში ქცევის სტრატეგიები.

გადახრა (გასვლა), როგორც კონფლიქტებში ქცევის სტილი, ხასიათდება კონფლიქტურ სიტუაციაში ჩართულ ვინმესთან თანამშრომლობისა და საკუთარი ინტერესების განსახორციელებლად აქტიური ძალისხმევის სურვილის აშკარა არარსებობით, კონფლიქტური ველიდან გამოსვლის, კონფლიქტიდან გასვლის სწრაფვით.

ქცევის ასეთ სტილს ჩვეულებრივ ირჩევენ იმ შემთხვევებში, როცა:

- შეჯახების გამომწვევი პრობლემა კონფლიქტის სუბიექტს არ მიაჩნია არსებითად, წინააღმდეგობის საგანი, მისი აზრით, წვრილმანია, დაფუძნებულია გემოვნების განსხვავებაზე, არ იმსახურებს დროისა და ძალის დახარჯვას;

• საკუთარი მიზნების მიღწევა შესაძლებელი აღმოჩნდება სხვა, არაკონფლიქტური გზით;

• დაპირისპირებას ადგილი აქვს თანაბარი ან მახლობელი ძალის (რანგის) მქონე სუბიექტებს შორის, რომლებიც გაცნობიერებულად ერიდებიან თავიანთ ურთიერთობებში გართულებებს;

• კონფლიქტის მონაწილე გრძნობს თავის სიმცდარეს, ან მისი ოპონენტი არის ადამიანი, რომელსაც გააჩნია უფრო მაღალი რანგი, დიდი ნებელობითი ენერგია;

• საჭიროა მწვავე დაპირისპირების გადადება დროის მოსაგებად, შექმნილი სიტუაციის უფრო გონივრულად გასაანალიზებლად, ძალების მოსაკრებად, მომხრეთა მხარდაჭერის მოსაპოვებლად;

• სასურველია შემდგომი კონტაქტების აცილება რთული ფსიქიკური მდგომარეობის მქონე ადამიანთან ან უკიდურესად ტენდენციურ, მეტისმეტად აგზნებულ ოპონენტთან, რომელიც განზრახ ეძებს საბაბს ურთიერთობების გასამწვაებლად.

გადახრა სრულად გამართლებულია პიროვნებათშორისი კონფლიქტის დროს, რომელიც აღმოცენებულია სუბიექტური, ემოციური რიგის მიზეზებით. ამ სტილს ყველაზე ხშირად იყენებენ ბუნებით რეალისტები. ასეთი წყობის ადამიანები, როგორც წესი, ფხიზელი თვალით აფასებენ კონფლიქტური მხარეების პოზიციათა უპირატესობებსა და სისუსტეებს. თავმოყვარეობის შელახვის შემთხვევაშიც ისინი თავს არიდებენ „ბრძოლაში" აშკარად ჩაბმას, არ ჩქარობენ გამოწვევის მიღებას შეჯახების გამწვაებაზე, ესმით, რომ ხშირად პიროვნებათშორის კამათში გამარჯვების ერთადერთ საშუალებას წარმოადგენს მასში მონაწილეობისაგან თავის არიდება.

სხვა საქმეა, თუ კონფლიქტი აღმოცენებულია ობიექტურ საფუძველზე. ასეთ სიტუაციაში გადახრა და ნეიტრალიტეტი შეიძლება არაეფექტური აღმოჩნდეს, რამდენადაც სადავო პრობლემა ინარჩუნებს თავის მნიშვნელობას, მისი წარმომქნელი მიზეზები თავისთავად არ ქრება, არამედ უფრო ღრმავდება.

შეგუება (დათმობა) – პასიური ქცევის სტილი გამოირჩევა კონფლიქტის მონაწილეთა მიდრეკილებით შეამსუბუქონ, დაალაგონ კონფლიქტური სიტუაცია, შეინარჩუნონ ან აღადგინონ ჰარმონია ურთიერთობებში დათმობის, ნდობის, შერიგების მზაობის საშუალებით. გადახვევისგან განსხვავებით ეს სტილი უფრო მეტად ითვალისწინებს ოპონენტთა ინტერესებს და არ გაურბის მათთან ერთობლივ ქმედობებს. ჩვეულებრივ შეგუებას მიმართავენ ისეთ სიტუაციებში, როცა:

• კონფლიქტის მონაწილე ძალიან არ არის შეწუხებული წარმოქმნილი პრობლემით, საკუთარი თავისთვის საკმაოდ არსებითად არ მიიჩნევს მას და ამიტომ ამჯობინებს მზაობას ყურადღება მიაქციოს მეორე მხარის ინტერესებს, დაუთმოს მას, თუ იგი უფრო მაღალ რანგს ფლობს, ან შეეგუოს მას, თუ აღმოჩნდება მასთან შედარებით რანგით დაბლა;

• ოპონენტები ახდენენ დამყოლობის დემონსტრირებას და განზრახ უთმობენ ერთმანეთს რაიმეს. თვლიან, რომ მცირედის დათმობით, მოიპოვებენ მეტს, მათ შორის კეთილგანწყობილ ურთიერთობებს, ურთიერთთანხმობას, პარტნიორულ კავშირებს;

• იქმნება ჩიხური სიტუაცია, რაც მოითხოვს ვნებათა ღელვის დაცხრობას, ურთიერთობებში მშვიდობის შესანარჩუნებლად რაიმე მსხვერპლის გაღებას და კონფრონტაციული ქმედობების გაფრთხილებას, არ იმოქმედოს თავისი, პირველ რიგში ზნეობრივი პრინციპებით;

• აღგილი აქვს ერთ-ერთი კონფლიქტური მხარის გულწრფელ სურვილს მხარი დაუჭიროს ოპონენტს, ამასთან გრძნობს თავს სრულიად დაკმაყოფილებულად თავისი კეთილგანწყობის გამო;

• ვლინდება ოპონენტების შეუჯიბრებითი ურთიერთქმედება, რომელიც არ არის მიმართული მკვეთრ კონკურენციაზე, მეორე მხარისადმი ზიანის აუცილებლად მიყენებაზე.

შეგუება მისაღებია კონფლიქტების ნებისმიერი ტიპის დროს. მაგრამ ქცევის ეს სტილი უფრო მეტად შეეფერება საორგანიზაციო ხასიათის კონფლიქტებს, კერძოდ იერარქიული ვერტიკალის მქონეთ: ქვემდგომი – ზემდგომი, ხელქვეითი – უფროსი და ა.შ.

ასეთ სიტუაციებში უკიდურესად აუცილებელია ურთიერთგაგების, მეგობრული დამოკიდებულებისა და საქმიანი თანამშრომლობის ატმოსფეროს ხელშეწყობა, ასპარეზი არ უნდა მიეცეს გაცხარებულ პოლემიკას, დაუნდობლობისა და, მით უმეტეს, მუქარის გამოხატვას, საჭიროა მუდმივი მზადყოფნა საკუთარი უპირატესობების მოსათოკად, თუ მათ შეიძლება დარტყმა მიაყენოს ოპონენტის ინტერესებსა და უფლებებს.

ამასთან, ასეთი სტილი მიუღებელია სიტუაციებში, როცა კონფლიქტის სუბიექტები შეპყრობილი არიან წყენისა და გაღიზიანების გრძნობით, არ სურთ ერთმანეთს უპასუხონ კეთილმოსურნე ურთიერთობით, მათი ინტერესები და მიზნები კი არ ექვემდებარება დალაგებასა და თანხმობას.

კონფრონტაცია – თავისი მიმართულობით ორიენტირებულია იქითკენ, რათა იმოქმედონ აქტიურად და დამოუკიდებლად, მიაღწიონ საკუთარი ინტერესების განხორციელებას, კონფლიქტში უშუალოდ მონაწილე სხვა მხარეების გაუთვალისწინებლად, მათ საზიანოდაც კი. ქცევის ამგვარი სტილის გამომყენებელი ისწრაფვის სხვებს თავს მოახვიოს პრობლემის საკუთარი გადაწყვეტა, ეყრდნობა მხოლოდ საკუთარ ძალას, არ ღებულობს ერთობლივ ქმედობებს. ამასთან ვლინდება მაქსიმალიზმის ელემენტები, ნებელობითი ზეწოლა, სურვილი, რომ ნებისმიერი გზით, მათ შორის ძალადობრივი ზეწოლით, ადმინისტრაციული სანქციებით, დაშინებით, შანტაჟით და ა.შ. აიძულოს ოპონენტი გაიზიაროს მისი შეხედულება, რადაც არ უნდა დაუჯდეს დადგეს მასზე მაღლა, მოიპოვოს გამარჯვება კონფლიქტში. როგორც წესი, კონფრონტაციას ირჩევენ იმ შემთხვევებში, როცა:

• პრობლემას აქვს სასიცოცხლო მნიშვნელობა კონფლიქტის მონაწილისთვის, რომელსაც მიაჩნია, რომ იგი ფლობს საკმაო ძალას მისი სწრაფი გადაწყვეტისათვის თავის სასარგებლოდ;

• კონფლიქტურ მხარეს უჭირავს საკუთარი თავისთვის ერთობ სარგებლიანი, მარცხის გამომრიცხავი პოზიცია და ფლობს საკუთარი მიზნების მიღწევისათვის მისი გამოყენების შესაძლებლობებს;

• კონფლიქტის სუბიექტი დარწმუნებულია, რომ მოცემულ სიტუაციაში მის მიერ შეთავაზებული პრობლემის გადაწყვეტის ვარიანტი და, მასთან ერთად, მისი უფრო მაღალი რანგი, აიძულებს ამ გადაწყვეტილების მიღებას, მოცემულ მომენტში მოკლებულია სხვა არჩევანის შესაძლებლობას და პრაქტიკულად არ რისკავს რაიმეს დაკარგვას, მოქმედებს დაბეჯითებით თავისი ინტერესების დასაცავად და ოპონენტებს დამარცხების განაჩენს უმზადებს.

კონფრონტაცია სულაც არ ნიშნავს, რომ გარდაუვლად გამოიყენება უხეში ძალა ან კეთდება გათვლა იმის ძალაუფლებასა და მაღალ რანგზე, ვინც აღწევს საკუთარი შეხედულების, საკუთარი ინტერესების განმტკიცებას. შესაძლებელია, წინააღმდეგობის გადალახვის დაჟინებული სწრაფვა ეყრდნობა უფრო დამაჯერებელ არგუმენტებს, ერთ-

ერთი ოპონენტის უნარს ხელოვნურად მოახდინოს თავისი იდეების ფორმულირება, წარმოადგინოს ისინი ეფექტური სახით, მკვეთრი გამოწვევის მანერით.

ოღონდ, არ შეიძლება იმის დავიწყება, რომ ნებისმიერი ზეწოლა, რაც არ უნდა „ელეგანტური", კულტურული ფორმით იყოს წარმოდგენილი, შეიძლება შემობრუნდეს აულაგმავი ემოციის აფეთქებით, პატივისცემისა და ნდობის ურთიერთობის რღვევით, მეტისმეტად უარყოფითი რეაქციით იმათ მხრიდან, ვინც აღმოჩნდება დამარცხებული და არ დატოვებს რევანშის მიღწევის მცდელობებს. ამიტომ ეს სტილი ნაკლებად ხელსაყრელია პიროვნებათშორისი კონფლიქტების უმეტესობაში, არ არის კოლექტივში ჯანსაღი მორალურ-ფსიქოლოგიური ატმოსფეროს შენარჩუნების, თანამშრომლებს შორის ურთიერთობების დალაგებისათვის ხელსაყრელი პირობების შექმნის საუკეთესო ვარიანტი.

თანამშრომლობა, კონფრონტაციის მსგავსად, გამიზნულია კონფლიქტის მონაწილეთა მხრიდან საკუთარი ინტერესების მაქსიმალურ რეალიზაციაზე. მაგრამ თანამშრომლობა გულისხმობს ისეთი გადაწყვეტილების არა ინდივიდუალურ, არამედ ერთობლივ მოძიებას, რომელიც პასუხობს ყველა კონფლიქტური მხარის მისწრაფებებს. ეს შესაძლებელია კონფლიქტური სიტუაციის წარმომქმნელი პრობლემის დროული და ზუსტი დიაგნოსტიკის პირობებში, როგორც გარეგანი გამოვლინებების, ისე კონფლიქტის ფარული მიზეზების გარკვევის შემთხვევაში, ყველასათვის საერთო მიზნის მისაღწევად მხარეების ერთობლივი მოქმედების მზაობისას.

ეს სტილი გამოიყენება მათ მიერ, ვინც კონფლიქტს აღიქვამს, როგორც სოციალური ცხოვრების ნორმალურ მოვლენას, როგორც რომელიმე მხარისათვის ზიანის მიყენების გარეშე ამა თუ იმ პრობლემის გადაწყვეტის მოთხოვნილებას. კონფლიქტურ სიტუაციებში თანამშრომლობის შესაძლებლობა ვლინდება იმ შემთხვევაში, როცა:

- აზრთა სხვადასხვაობების გამომწვევი პრობლემა მნიშვნელოვანია კონფლიქტური მხარეებისთვის, რომელთაგან თითოეულს არა აქვს მისი ერთობლივი გადაწყვეტისაგან გადახრის განზრახვა;
- კონფლიქტურ მხარეებს გააჩნია არსებითად თანაბარი რანგი, ანდა სრულიად არ აქცევენ ყურადღებას თავიანთ მდგომარეობრივ განსხვავებას;
- თითოეულ მხარეს სურს ნებაყოფლობით და თანასწორობის საფუძველზე განიხილოს სადავო საკითხები, რათა საბოლოო ჯამში მივიღნენ ყველასათვის მნიშვნელოვანი პრობლემის ურთიერთხელსაყრელი გადაწყვეტის შესახებ სრულ თანხმობამდე;
- კონფლიქტში ჩართული მხარეები იქცევიან როგორც პარტნიორები და ენდობიან ერთმანეთს, ანგარიშს უწევენ ოპონენტთა მოთხოვნილებებს, შიშებსა და შეხედულებებს.

თანამშრომლობის სარგებელი ეჭვგარეშეა: თითოეული მხარე იღებს სარგებლის მაქსიმუმს მინიმალური დანახარჯებით. მაგრამ კონფლიქტის დადებითი გამოსავლისკენ მიმავალი ასეთი გზა თავისთავად ეკლიანია. იგი მოითხოვს დროს, მოთმინებას, სიბრძნეს, მეგობრულ დამოკიდებულებას, საკუთარი პოზიციის გამოხატვისა და არგუმენტირების უნარს, საკუთარი ინტერესების ახსნის დროს ოპონენტების ყურადღებით მოსმენას, ალტერნატივების შემუშავებას და მათგან შეთანხმებულ არჩევანს ურთიერთმისაღები გადაწყვეტისათვის მოლაპარაკებების მსვლელობისას.

კომპრომისს უჭირავს შუალედური ადგილი კონფლიქტური ქცევის ბადეში. ის აღნიშნავს კონფლიქტის მონაწილის (მონაწილეთა) მიმართებას აზრთა სხვადასხვაობის

დარეგულირებისადმი ურთიერთდათმობების, თავიანთი ინტერესების ნაწილობრივი დაკმაყოფილების მიღწევის საფუძველზე. ეს სტილი თანაბრად გულისხმობს აქტიურ და პასიურ ქმედებებს, ინდივიდუალურ და კოლექტიურ ძალისხმევებს. ამ სტილის უპირატესობა მდგომარეობს იმაში, რომ იგი ჩვეულებრივ გზას უღობავს არაკეთილგანწყობილ დამოკიდებულებას, იძლევა, თუნდაც ნაწილობრივ მაინც, კონფლიქტის მონაწილე თითოეული მხარის დაკმაყოფილების შესაძლებლობას. მას მიმართავენ იმ სიტუციებში, როცა:

- კონფლიქტის სუბიექტები კარგად არიან გარკვეული მის მიზეზებსა და განვითარებაში, რათა განსაჯონ რეალურად შექმნილი ვითარებები, მათი საკუთარი ინტერესების ყველა „მომხრე" და „მოწინააღმდეგე";
- თანაბარი რანგის კონფლიქტური მხარეები, გააჩნიათ რა ურთიერთგამომრიცხავი ინტერესები, აცნობიერებენ საქმის შექმნილი ვითარებისა და ძალთა განაწილებისადმი შერიგების, ასევე წინააღმდეგობის გადაჭრის დროებითი, მაგრამ შესაფერისი ვარიანტით დაკმაყოფილების აუცილებლობას;
- სხვადასხვა რანგის მქონე კონფლიქტის მონაწილეები მიისწრაფიან მოლაპარაკების მიღწევისაკენ, რათა მოიგონ დრო და დაზოგონ ძალები, რომ არ მოხდეს ურთიერთობების რღვევა, თავიდან აიცილონ ზედმეტი დანაკარგები;
- ოპონენტები, აფასებენ რა შექმნილ ვითარებას, ახდენენ თავიანთი მიზნების კორექტირებას იმ ცვლილებების გათვალისწინებით, რომელთაც აქვს ადგილი კონფლიქტის პროცესში;
- მოცემულ კონფლიქტში ქცევის ყველა სხვა სტილს არ მოაქვს ეფექტი.

კომპრომისის უნარი არის რეალიზმისა და ურთიერთობის მაღალი კულტურის ნიშანი, ე.ი. თვისება, რომელიც დიდად ფასობს მმართველობით პრაქტიკაში. ოღონდ, მას არ უნდა მივმართოთ საჭიროების გარეშე, არ უნდა ვიჩქაროთ კომპრომისული გადწყვეტილებების მიღება, და ამით რთული პრობლემის ყველაზე არსებითი განხილვის შეწყვეტა, გონივრული ალტერნატივების, ოპტიმალური ვარიანტების შემოქმედებითი ძიების დროის ხელოვნურად შეკვეცა.

ყოველთვის საჭიროა შემოწმდეს, ეფექტურია თუ არა მოცემულ შემთხვევაში კომპრომისი, მაგალითად, თანამშრომლობასთან, გადახრასთან, ან შეგუებასთან შედარებით.

5.6. კონფლიქტების ფსიქოლოგიური თავისებურებები

შიდაპიროვნული კონფლიქტი

შიდაპიროვნული კონფლიქტი არის ერთ-ერთი ყველაზე რთული ფსიქოლოგიური კონფლიქტი, რომელიც ტრიალებს ადამიანის შინაგან სამყაროში. პიროვნების მიერ საკუთარი არაეთნიშნელოვნობის, ამა თუ იმ ცხოვრებისეული პრობლემის გადაწყვეტის უუნარობის, საკუთარი შინაგანი სამყაროს სირთულისა და წინააღმდეგობრიობის მრავალფეროვანი განცდები, საკუთარი სურვილების, მისწრაფებებისა და პრეტენზიების ცვალებადობის გაცნობიერება, ხშირად მათი რეალიზაციის შეუძლებლობა, მერყეობა, ეჭვები, მოტივების ბრძოლა – ყოველივე ეს წარმოადგენს შიდაპიროვნული კონფლიქ-ტების ველს.

ძნელია წარმოიდგინო ადამიანი, მათ შორის რა თქმა უნდა, სამართალდამცავი ორგანოების თანამშრომელი, რომელიც თავისუფალი იქნებოდა შიდაპიროვნული კონფლიქტებისგან. უფრო მეტიც, ასეთ კონფლიქტებს ადამიანი მუდმივად ეჯახება.

კონსტრუქციული ხასიათის შიდაპიროვნული კონფლიქტები წარმოადგენს პიროვნების განვითარების აუცილებელ მომენტებს. მაგრამ დესტრუქციული შიდაპიროვნული კონფლიქტები ატარებენ პიროვნებისათვის სერიოზულ საშიშროებას: სტრესის გამომწვევი მძიმე განცდებიდან დაწყებული, თავისი განვითარების უკიდურესი ფორმით – სუიციდით დამთავრებული. ამიტომ მნიშვნელოვანია შიდაპიროვნული კონფლიქტების არსის, მათი გადაწყვეტის მიზეზებისა და საშუალებების ცოდნა.

შიდაპიროვნული კონფლიქტების კატეგორია აერთიანებს ფსიქოლოგიურ კონფლიქტებს, რომელიც მდგომარეობს სხვადასხვა პიროვნული წარმონაქმნების (მოტივების, მიზნების, ინტერესების და ა.შ.) შეჯახებაში და წარმოდგენილია ინდივიდის ცნობიერებაში შესაბამისი განცდებით.

შიდაპიროვნული კონფლიქტი – ესაა კონფლიქტი პიროვნების ფსიქიკური სამყაროს შიგნით, რომელიც წარმოადგენს მისი ურთიერთსაწინააღმდეგოდ მიმართული მოტივების (მოთხოვნილებების, ინტერესების, ღირებულებების, მიზნების, იდეალების) შეჯახებას.

იმის მიხედვით, თუ შინაგანი სამყაროს რომელი მხარეები ერთვებიან შინაგან კონფლიქტში, სხვადასხვა ფსიქოლოგიური სკოლებისა და მიმართულებების ფსიქოლოგები გამოყოფენ შიდაპიროვნული კონფლიქტების ექვს ძირითად სახეს.

1. მოტივაციური კონფლიქტი (ზ. ფროიდი, კ. ხორნი, კ. ლევინ).
2. ზნეობრივი კონფლიქტი (ვ. ბაკშტანოვსკი, ი. არნციანე, დ. ფიოდორინა, ე. მისიშჩევ, ა., სპივაკოვსკაია, ფ. ვასილიუკ, ვ. ფრანკლ).
3. არარეალიზებული სურვილისა ან არასრულფასოვნების კომპლექსი (ი. იურლოვ, ა. ზახაროვ, ს. კრატოხვილ, ა. სვიადოშ, ა. ხარიტონოვ).
4. როლური კონფლიქტი.
5. ადაპტაციური კონფლიქტი.
6. არაადექვატური თვითშეფასების კონფლიქტი (ა. პეტროვსკი, მ. იაროშევსკი, ტ. იუფეროვა, დ. ჰეკჰაუზენ).

გარდა ამისა, გამოყოფენ ნევროტულ კონფლიქტს. იგი წარმოადგენს დიდხანს შენარჩუნებული შიდაპიროვნული კონფლიქტის შედეგს.

ხშირად შიდაპიროვნული კონფლიქტების გადასაჭრელად მისი მატარებლები საჭიროებენ ფსიქოლოგიურ, ხშირად კი ფსიქოთერაპიულ დახმარებას.

შიდაპიროვნული კონფლიქტების გადაწყვეტის ერთ-ერთ ძირითად საშუალებას შეადგენს *ფსიქოლოგიური დაცვის* მექანიზმი. ეს პროცესი საკმაოდ გულდასმითაა გამოკვლეული ზ. ფროიდის, კ. ხორნის, ფ. ბასინის მიერ.

ისინი ფსიქოლოგიურ დაცვას განიხილავდნენ როგორც იმ საკონტროლო – რეგულატორული მექანიზმების სპეციალურ სისტემას, რომლებიც ორიენტირებულია ნეგატიური განცდების მოსპობისაკენ, რაც განპირობებულია შიდაპიროვნული კონფლიქტით არაცნობიერ ენებებსა და სოციალურ მოთხოვნებს, აკრძალვებს შორის. ბ.დ. კარვასარსკის აზრით, ყველა დაცვა შეიძლება დაიყოს რამდენიმე ჯგუფად.

პირველ ჯგუფში შედიან დაცვები, რომლებიც არ ახორციელებენ ინფორმაციის გადამუშავებას, არამედ მას ან გამოდევნიან, ან ახშირებენ, ან ბლოკავენ, ან უარყოფენ.

განდევნა არის ტრავმული შინაარსის ცნობიერების ქვეცნობიერში გადატანა.

განდევნასთან ახლოს *მდგომად ითვლება პერცეპტული დაცვის მექანიზმები* (ინფორმაციის დამახინჯება, მგრძნობელობის ზღურბლების აწევა), ჩახშობა, როგორც უფრო ცნობიერი, ვიდრე განდევნის დროს, საგანგაშო ინფორმაციისგან გაქცევა; განდე-

ენისგან განსხვავებით, რაც მიმართულია რეპრეზენტაციისკენ, ჩახშობა მიმართულია აფექტებზე, ბლოკირებაზე – აზრების, ემოციების, ქმედობების შეკავებაზე, უარყოფაზე – სიტუაციის, კონფლიქტების უკუგდებაზე, არასასურველი ინფორმაციის იგნორირებაზე.

მეორე ჯგუფში შედის დაცვები, მიმართული პიროვნების აზრების, გრძნობების შინაარსის, ქცევის დამახინჯებისაკენ.

ეს არის *რაციონალიზაცია*, რომლის დახმარებით სუბიექტი მიისწრაფვის ამა თუ იმ განწყობის საქციელის, იდეის, გრძნობის ლოგიკურად დაკავშირებული და მორალურად მისაღები ახსნის მოცემას, რომელთა ჭეშმარიტი მოტივები რჩება ჩრდილში.

რაციონალიზაციის ცნებასთან ახლოსაა „ინტელექტუალიზაციის" ცნება, მაგრამ საჭიროა მათი გარჩევა. *ინტელექტუალიზაცია* არის პროცესი, რომლის საშუალებით სუბიექტი ესწრაფის დისკურსიული სახით თავისი კონფლიქტებისა და ემოციების გამოხატვას, რათა დაეუფლოს მათ.

იზოლაცია – არის მექანიზმი, რომელიც ინტელექტუალიზაციის მსგავსია და აღნიშნავს აზრის ან ქცევის გახლეჩას სხვა აზრებისაგან, ან სუბიექტის ცხოვრების სხვა მხარეებისგან. იზოლაციის გამოვლინება შეიძლება იყოს შეჩერებები აზროვნების სფეროში, ფორმულებისა და რიტუალების გამოყენება.

რეაქციის ფორმირება (რეაქტიული წარმონაქმნი) ხასიათდება მიუღებელი იმპულსების, ემოციების, პიროვნული თვისებების დაძლევით მათი საწინააღმდეგოთი შეცვლის საშუალებით.

შერევა ვლინდება იმაში, რომ რეალური ობიექტი, რომლისკენაც შეიძლება იყოს მიმართული უარყოფითი შინაარსის გრძნობები, იცვლება უფრო ნაკლებად უსაფრთხოთი.

პროექცია არის სხვა პირში ან საგანში იმ თვისებების, გრძნობების, სურვილების გამოყოფისა და ლოკალიზაციის ოპერაცია, რომელთაც სუბიექტი არ აღიარებს და უარყოფს თავის თავში.

იდენტიფიკაცია არის საკუთარი თავისათვის სხვა ადამიანისათვის დამახასიათებელი გრძნობების, აზრების განწყობილებების მიწერა.

მესამე ჯგუფს შეადგენს ფსიქოლოგიური დაცვები, რომელთაც მივყავართ ემოციური დაძაბულობის განმუხტვამდე.

ერთ-ერთი ასეთი მექანიზმია რეალიზაცია ქმედობებში, რომლის დროსაც აფექტური განმუხტვა ხორციელდება ექსპრესიული ქცევის აქტიუაციის საშუალებით.

მღელვარების *სომატიზაცია* ვლინდება ვეგეტატიურ და კონვერსიულ სინდრომებში ფსიქოემოციური დაძაბულობის სომატურ, მოტორულ და გრძნობად სიმპტომებში ტრანსფორმაციის გზით.

სუბლიმაცია არის სექსუალური ენერგიის მიმართვა არასექსუალურ მოქმედებაზე, მაგალითად მხატვრულ შემოქმედებაზე, ინტელექტუალურ გამოკვლევაზე და სხვა სოციალურად მნიშვნელოვან ობიექტებზე.

მეოთხე ჯგუფს შეიძლება მივაკუთვნოთ მანიპულატორული ტიპის მექანიზმები.

რეგრესიის დროს ხდება დაბრუნება პიროვნული განვითარების უფრო ადრეულ სტადიებზე, რაც ვლინდება უმწეობის დამოკიდებულების დემონსტრაციით ინფანტილურ გრძნობებში, აზრებსა და ქმედობებში. ეს არის თავისებური გასვლა რეალობიდან – პრობლემებისგან, რომლებიც იწვევენ მღელვარებას.

ფანტაზიაში გასვლა არის ფრუსტრირებული მოთხოვნილების დაკმაყოფილება. წარმოსახვის შელამაზების სფეროში, საკუთარი შესაძლებლობების გადაფასება საკუთარი მე-სათვის მნიშვნელობის მინიჭების მიზნით.

ავადმყოფობაში გასვლა არის პრობლემების გადაწყვეტის დამოუკიდებლობისა და პასუხისმგებლობისაგან უარის თქმისაკენ სწრაფვა; ეს მექანიზმი დაკავშირებულია „მორადი სარგებლის" ფენომენთან. ავადმყოფის როლის მიღება ადამიანს ათავისუფლებს მოქმედების აუცილებლობისაგან, აძლევს უფლებას იყოს დამოკიდებული და საჭიროებდეს თანაგრძნობასა და მხარდაჭერას. არსებობს ასევე სხვა დაცვები – *ყოვლისშემძლე კონტროლი, იდეალიზაცია და გაუფასურება, გაძლეზა და დისოციაცია და სხვა*, რომლებიც გამოიყოფა სხვა კლასიფიკაციებში.

თუ განზოგადოებულად ვისაუბრებთ შიდა პიროვნული კონფლიქტების გადაწყვეტის სოციალურ-ფსიქოლოგიური მექანიზმების შესახებ, მათი პოზიტიური, კონსტრუქციული როლი მდგომარეობს იმ უარყოფითი ზემოქმედებების, გრძნობების, განცდების (შიში, მუქარა, დაურწმუნებლობა და ა.შ.) ბლოკირების შესაძლებლობაში, რომელთაც მიეყავართ ამ კონფლიქტების აღმოცენებამდე, და ამით ასეთი კონფლიქტების გადაჭრის უფრო სანდო, ეფექტურად მოქმედი საშუალებების მოძიებამდე.

აქ გადამწყვეტ როლს თამაშობს ადამიანის ინდივიდუალური თავისებურებები, მისი ცოდნა, ნებისყოფა, ძალების კონცენტრაცია დასახული მიზნის მისაღწევად საკუთარი თავის, ეჭვების, შფოთვის, შიშების გადალახვა. ასევე საკუთარი უუნარობის დაძლევა, რათა შეძლოს ყველა თავისი შიდა პიროვნული რესურსის თავმოყრა.

ამ გზაზე ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ნაბიჯია ადამიანის მიერ თავის თავში კონსტრუქციული ურთიერთობის, სხვა ადამიანებთან ურთიერთობის უნარებისა და ჩვევების გამომუშავება.

5.6.1. პიროვნებათშორისი კონფლიქტი: მიზეზები, სტრუქტურა და მისი გამოვლენის სფეროები

ყველაზე გავრცელებულ ფსიქოლოგიურ კონფლიქტებს მიეკუთვნება პიროვნებათშორისი კონფლიქტები. ისინი მოიცავენ პრაქტიკულად ადამიანური ურთიერთობების ყველა სფეროს. ნებისმიერი კონფლიქტი, სამოლოო ჯამში, ასე თუ ისე, დადის პიროვნებათშორის კონფლიქტამდე. პიროვნებათშორისი კონფლიქტები არის ადამიანებს შორის წინააღმდეგობის, შეხედულებათა განსხვავების, შეჯახების სიტუაციები.

პიროვნებათშორის კონფლიქტებს გააჩნია თავისი განმასხვავებელი თავისებურებები, რაც დადის შემდეგზე:

1. პიროვნებათშორის კონფლიქტებში ადამიანთა ორთაბრძოლა მიმდინარეობს უშუალოდ, აქ და ამჟამად, მათი პირადული მოტივების შეჯახების საფუძველზე. მოწინააღმდეგეები ერთმანეთს პირისპირ ეჯახებიან.
2. პიროვნებათშორის კონფლიქტებში ვლინდება მთელი სპექტრი ნაცნობი მიზეზებისა: ზოგადისა და კერძოსი, ობიექტურისა და სუბიექტურის.
3. პიროვნებათშორისი კონფლიქტები კონფლიქტური ურთიერთობების სუბიექტებისათვის წარმოადგენს ხასიათის, ტემპერამენტის, შესაძლებლობების, ინტელექტის, ნებისყოფის და სხვა ინდიკიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების შემოწმების თავისებურ „პოლიგონს".
4. პიროვნებათშორისი კონფლიქტები გამოირჩევა მაღალი ემოციურობით და იმით, რომ იგი მოიცავს კონფლიქტურ სუბიექტებს შორის ურთიერთობის პრაქტიკულად ყველა მხარეს.

5. პიროვნებათშორისი კონფლიქტები მოიცავს არა მხოლოდ კონფლიქტური, არამედ ყველა იმ პირთა ინტერესებს, ვისთანაც ისინი უშუალოდ არიან დაკავშირებულნი სამსახურეობრივი, ან პიროვნებათშორისი ურთიერთობებით.

პიროვნებათშორისი კონფლიქტები მოიცავენ ადამიანური ურთიერთობების ყველა სფეროს. პიროვნებათშორისი კონფლიქტების, მიზეზებისა და მიმდინარეობის თავისებურებების მრავალფეროვნების მიუხედავად, რაც ნაჩვენები იყო ზემოთ მოყვანილ სქემაში, თითეული მათგანისათვის დამახასიათებელია ერთი განმასხვავებელი ნიშნანი. ე.ბ. ბაბოსოვის აზრით ისინი მეტნაკლები ხარისხით დაკავშირებულია განსაკუთრებულ ფსიქიკურ მდგომარეობასთან, რომელსაც ეწოდება *ფრუსტრაცია*.

ფრუსტრაცია აღმოცენდება ჩვეულებრივ რეალური, ან წარმოსახვითი დაბრკოლების შედეგად, რომელიც წინ ეღობება მიზნის მიღწევას და განიცდება განსაკუთრებით ემოციურად, როცა დაბრკოლებად წარმოდგება სხვა ინდივიდის პოზიცია, ქცევები, ქმედობები.

პიროვნებათშორისი კონფლიქტების მიზეზების, ფრუსტრაციასთან მათი კავშირის გაანალიზებისას, სადაც მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ შფოთვის, შიშის, გულგატეხილობის, რისხვის, აღშფოთების და ა.შ. გრძნობები, შეიძლება გამოვიტანოთ დასკვნა, რომ სხვადასხვა სახის კონფლიქტური ურთიერთქმედებების განსხვავებულ სახეებს შორის ყველაზე ხშირად აღმოცენდება და ემოციურად ყველაზე ძლიერად განიცდება მონაწილეთა მიერ სწორედ პიროვნებათშორისი კონფლიქტები.

მათი ყველაზე ფართო გავრცელება, გამოხატვის სიმწვავე და ემოციური დატვირთულობა განპირობებულია მათ აღმოცენებაში მიმდინარეობასა და გადაწყვეტაში პიროვნების ყველა რესურსის აქტიური ჩართულობით.

მათ აღმოცენებაზე ყველაზე ხშირად მოქმედებს შემდეგი ფაქტორები, რომლებიც ძლიერი ხარისხით ზემოქმედებენ ინდივიდთა პიროვნებათშორის ურთიერთობებზე:

- ინდივიდის პიროვნული თავისებურებები, რაც მოიცავს ისეთ თვისებებს, როგორიცაა მიმართულობა, ტემპერამენტი, ხასიათი;
- სოციალური როლები შესრულებული ადამიანების მიერ;
- ინდივიდის ემოციური ურთიერთობები სოციალურ გარემოცვასთან;
- ინდივიდის მიერ თავისი სოციალური გარემოცვის აღქმა და შეფასება.

პიროვნებათშორის კონფლიქტებს შორის ყველაზე დამანგრეველი არის ის კონფლიქტები, რომელიც ხანგრძლივად ან არასდროს არ გადაწყდება. ამიტომ საჭიროა მათი მართვის ცხადად წარმოდგენა.

რა სახითაც არ უნდა ვითარდებოდეს მოვლენები პიროვნებათშორის კონფლიქტში, ყველა სიტუაციისთვის საერთო ტენდენცია, დაკავშირებული კონფლიქტის გადაჭრის მცდელობებთან, მდგომარეობს შემდეგში: მისი გადაჭრა ნიშნავს მისი გამომწვევი მიზეზების მოსპობას.

5.6.2. ჯგუფური კონფლიქტები და მათი თავისებურებები

ჯგუფური კონფლიქტები ყოველთვის უფრო მასშტაბურია და მძიმე თავისი შედეგებით, ვიდრე პიროვნებათშორისი. ასეთი კონფლიქტების საშიშროება მდგომარეობს იმაში, რომ ისინი ხშირად აღმოცენდება ლიდერების, „ექს-ხელმძღვანელების" და ა.შ. ამბიციათა გამო.

არსებობს ჯგუფთაშორისი კონფლიქტების სხვა მიზეზებიც. ჯგუფური კონფლიქტების მიზეზების ცოდნა, ისევე როგორც სხვა ფსიქოლოგიური კონფლიქტებისა, არის უმნიშვნელოვანესი ორიენტირი თითოეული ჩვენთაგანისათვის ჯგუფურ ურთიერთობებში.

ჯგუფური კონფლიქტები წარმოადგენს სხვა არაფერს, თუ არა ორთაბრძოლას, რომელშიც ერთ-ერთი მხარე წარმოდგენილია მცირე სოციალური ჯგუფით.

ასეთი ორთაბრძოლა აღმოცენდება ურთიერთსაწინააღმდეგოდ მიმართული ჯგუფური მოტივების შეჯახების საფუძველზე. ნათქვამიდან გამომდინარე, შეიძლება გამოიყოს ჯგუფური კონფლიქტების ორი ძირითადი ტიპი: კონფლიქტი „პიროვნება-ჯგუფი" და კონფლიქტი „ჯგუფი-ჯგუფი".

ჯგუფური კონფლიქტების თითოეულ გამოყოფილ ტიპს გააჩნია ძირითადი ნიშნების მიხედვით თავისი სპეციფიკა.

კონფლიქტი „პიროვნება-ჯგუფი". კონფლიქტები პიროვნებასა და ჯგუფს შორის აღმოცენდება ჯგუფური ურთიერთობების გარეშოში და გამოირჩევა გარკვეული თავისებურებებით, რომელთა გათვალისწინება საჭიროა ამ კონფლიქტების მართვისას.

პირველი თავისებურება დაკავშირებულია ასეთი კონფლიქტის სტრუქტურასთან. მასში სუბიექტს, ერთის მხრივ, წარმოადგენს პიროვნება, მეორე მხრივ კი – ჯგუფი. შეიძლება, კონფლიქტური ურთიერთქმედება აქ ხდება პიროვნული და ჯგუფური მოტივების შეჯახების საფუძველზე, ხოლო კონფლიქტური სიტუაციის სახეები წარმოდგენილია პირველი სუბიექტის მიერ ინდივიდუალურ შეხედულებებსა და შეფასებებში, მეორის მიერ ჯგუფურში.

მეორე თავისებურება ასახავს განსახილველი კონფლიქტის მიზეზების სპეციფიკას, რომლებიც უშუალოდაა დაკავშირებული ჯგუფში ინდივიდის მდგომარეობასთან.

ადამიანი ფლობს საზოგადოებაში ქცევის მდგრად საშუალებებს (როლებს), რომლებიც დამოკიდებულია მის სტატუსზე სოციალური და პიროვნებათშორისი ურთიერთობების სისტემაში.

აქ გონივრულია ფსიქოლოგიიდან ზოგიერთი ცნების გახსენება: „სოციალური როლი", „ნორმატიული როლი", „ინტერორიზებული როლი", „სტატუსი", „სოციალური პოზიცია".

სოციალური როლი – არის ფუნქციები, რომელთაც ასრულებს ადამიანი ურთიერთობების კონკრეტულ სისტემაში.

ნორმატიული როლი – დაკავშირებულია საზოგადოებაში ქცევის წესებთან, ინსტრუქციის მოთხოვნებთან.

ინტერორიზებული როლი – ისეთი ქცევაა, რომელსაც ადამიანი მიიჩნევს აუცილებლად და შესაძლებლად.

სტატუსი – არის ადგილი, რომელიც მოცემულ ადამიანს უჭირავს ურთიერთობების იერარქიაში მოცემული როლის შესრულებისას.

სოციალური პოზიცია - არის ადამიანის დამოკიდებულება თავისი როლებისადმი და თავისი სტატუსისადმი.

პიროვნებასა და ჯგუფს შორის აღმოცენებული კონფლიქტების მიზეზები ყოველთვის დაკავშირებულია: ა) როლური მოლოდინების დარღვევასთან; ბ) ნორმატიულ როლთან სოციალური პოზიციის შეუსაბამობასთან; გ) ჯგუფური ნორმების დარღვევასთან.

მესამე თავისებურება ასახავს პოვებს მოცემული კონფლიქტის გამოვლინების ფორმებში. ასეთი ფორმები შეიძლება იყოს: ჯგუფური სანქციების გამოყენება; კონფლიქტის მონაწილეებთან ჯგუფის წევრების არაფორმალური ურთიერთობის არსებითი შეზღუდვა ან სრული შეწყვეტა; კონფლიქტის მონაწილის მისამართით მკაცრი კრიტიკა; კონფლიქტის მონაწილის მხრიდან ეიფორია დ ა.შ.

პიროვნებასა და ჯგუფს შორის კონფლიქტების ანალიზისას საჭიროა მისი მრავალფეროვნებისა და მიზეზების გათვალისწინება. მაგალითად, კონფლიქტი ხელმძღვანელსა და კოლექტივს, კოლექტივის რიგით წევრსა და კოლექტივს, ლიდერსა და მიკროჯგუფს შორის და ა.შ.

ასეთი კონფლიქტების ძირითად მიზეზებს შორის შეიძლება გამოიყოს:

- პიროვნების მოლოდინები ეწინააღმდეგება ჯგუფის მოლოდინებს (პიროვნების ქცევა არ შეესაბამება ჯგუფის ნორმებს);
- პიროვნებასა და ჯგუფს შორის წინააღმდეგობები მიზნებში, ღირებულებებში, ორიენტაციებში, ინტერესებში და ა.შ.
- პიროვნების ბრძოლა ჯგუფში თავისი სტატუსის ამაღლებისათვის, მათ შორის ლიდერის ადგილისათვისაც;
- ჯგუფის საქმიანობაში წარუმატებლობების რეალური ან მოჩვენებითი დამნაშავის ძებნა და აღმოჩენა;
- მართვის არადამაკმაყოფილებელი სტილი, ხელმძღვანელის დაბალი კომპეტენტურობა.

კონფლიქტი „ჯგუფი – ჯგუფი“. მისაღებია ამ კონფლიქტებს ეუწოდოთ ასევე ჯგუფთაშორისი. თვითონ ცნება „ჯგუფთაშორისი კონფლიქტი“ გულისხმობს, რომ კონფლიქტი აღმოცენდება განსხვავებულ ჯგუფებს შორის ურთიერთქმედებისას და შეიძლება ხორციელდებოდეს სხვადასხვა მიზეზებით, სხვადასხვა პირობებში, განსხვავებული ფორმებით და დაძაბულობის განსხვავებული ხარისხით. ფაქტიურად იქ, სადაც ადგილი აქვს ჯგუფთაშორის ურთიერთქმედებას, შეიძლება აღმოცენდეს და, როგორც წესი, აღმოცენდება ჯგუფთაშორისი კონფლიქტები.

ჯგუფთაშორის კონფლიქტში დაპირისპირებულ მხარეებს წარმოადგენს ჯგუფები (მცირე, საშუალო ან მიკროჯგუფები). ასეთი ორთაბრძოლის საფუძვლად ძევს ურთიერთსაწინააღმდეგოდ მიმართული ჯგუფური მოტივების (ინტერესების, ღირებულებების, მიზნების) შეჯახება. ამაში მდგომარეობს ასეთი კონფლიქტების ერთ-ერთი არსებითი თავისებურება.

ჯგუფთაშორისი კონფლიქტების გარჩევის პროცესში საჭიროა ასევე მისი ზოგიერთი სხვა თავისებურების გათვალისწინება.

ჯერ ერთი, საჭიროა ჯგუფთაშორისი კონფლიქტის სპეციფიკის განსაზღვრა მისი ზოგიერთი სტრუქტურული ელემენტის შინაარსის მიხედვით. კერძოდ, ასეთი კონფლიქტის ანალიზის დროს საჭიროა კონფლიქტური სიტუაციის სახის სუბიექტური შინაარსის გათვალისწინება, რომელიც ატარებს ჯგუფური შეხედულებების, მოსაზრებების, შეფასებების ხასიათს. ჯგუფთაშორისი კონფლიქტის კონფლიქტური სიტუაციის ტიპური სუბიექტური შინაარსის დახასიათება დაიყვანება სამ მოვლენაზე.

1. *ურთიერთ აღქმის „დეინდივიდუალიზაცია“.* კონფლიქტური ჯგუფების წევრები ერთმანეთს აღიქვამენ სქემის მიხედვით: „ჩვენ – ისინი“.

2. *არაადექვატური სოციალური, ჯგუფური შედარება.* ჯგუფურ მოსაზრებებში საკუთარი ჯგუფი ფასდება უფრო მეტად, ხოლო მოწინააღმდეგე ჯგუფის ღირსებები – ნაკლებად.

3. *ჯგუფური ატრიბუცია.* ამ შემთხვევაში საკუთარი ჯგუფის პოზიტიური ქცევა და სხვა ჯგუფის ნეგატიური ქცევა აიხსნება შინაგანი მიზეზებით. და შესაბამისად საკუთარი ჯგუფის უარყოფითი ქცევა და სხვისი დადებითი ქცევა აიხსნება გარეგანი ვითარებებით.

მეორე მხრივ, ჯგუფთაშორისი კონფლიქტების სპეციფიკა აისახება ასევე მათ კლასიფიკაციაში: ორგანიზაციის ხელმძღვანელობა-პერსონალი; კონფლიქტი ორგანიზაციის

შიგნით განყოფილებებს შორის; კონფლიქტი ორგანიზაციებს შორის; კონფლიქტი კოლექტიების შიგნით მიკროჯგუფებს შორის.

აქ გონივრულია ასევე აღინიშნოს მათი ძირითადი მიზეზები:

- დაუკმაყოფილებელი კომუნიკაციები;
- სამართლებრივი ნორმების დარღვევა;
- სამსახურის აუტანელი პირობები;
- დაბალი ხელფასი;
- ერთმანეთზე დამოკიდებულება შესასრულებელი ამოცანების მიხედვით;
- რესურსების განაწილება;
- სტრუქტურული გადაწყობა;
- სახელშეკრულებო მოვალეობების დარღვევა;
- ბრძოლა, რესურსებისთვის, გავლენის სფეროებისთვის;
- ინტერესების, ღირებულებების, მიზნების წინააღმდეგობა;
- ლიდერთა ამბიციები;
- სულიერი ინტერესების, ღირებულებების წინააღმდეგობა;
- ჯგუფური ექსტრემიზმი და ა.შ.

მესამე მხრივ, ჯგუფთაშორისი კონფლიქტები განსხვავდება ასევე ფორმების მიხედვით, რომლითაც ისინი ვლინდება და მიმდინარეობს. ასეთი ფორმებია: შეკრებები, სხდომები; ლიდერთა შეხვედრები; დისკუსიები; მოლაპარაკებები.

ჯგუფთაშორისი კონფლიქტების აღმოცენების ძირითად მექანიზმებს შორის გამოყოფენ ისეთებს, როგორიცაა *ჯგუფთაშორისი მტრობა, ინტერესთა ობიექტური კონფლიქტი, შიდაჯგუფური ფავორიტიზმი.*

ჯგუფთაშორისი მტრობა პირველად აღწერილი იქნა ზ. ფროიდის მიერ, რომელიც ამტკიცებდა მისი უნივერსალობის ფაქტს ჯგუფების ნებისმიერ ურთიერთობაში. მან განსაზღვრა ამ მტრობის ფუნქცია, ახსნა იგი როგორც ჯგუფის შეკრულობის მხარდაჭერის საშუალება.

ინტერესების ობიექტური კონფლიქტი ყველაზე სრულად აღწერა დ. კემპბელმა (1979). მისი არსი მდგომარეობს შემდეგში:

- სხვადასხვა ჯგუფების ინტერესთა კონფლიქტს შეუძლია ჯგუფთაშორისი კონფლიქტის გამოწვევა;
- საფრთხე განაპირობებს შიდაჯგუფურ სოლიდარობას;
- საფრთხე ამცირებს ჯგუფური ნორმებისაგან ინდივიდების გადახრას;
- საფრთხე ზრდის საკუთარი ჯგუფის ერთგულების დამრღვევთა დასჯის ზომას და დაგმობის ხარისხს და ა.შ.

შიდაჯგუფური ფავორიტიზმი. ჯგუფთაშორისი კონფლიქტურობა შეიძლება შეინიშნებოდეს ინტერესების ობიექტური კონფლიქტის გარეშეც, მხოლოდ გარკვეული შემეცნებითი პროცესების წყალობით.

შიდაჯგუფური ფავორიტიზმის ფენომენის არსი მდგომარეობს სხვა ჯგუფის წევრების საწინააღმდეგოდ საკუთარი ჯგუფის წევრებისადმი ხელისშეწყობის ტენდენციაში. ის შეიძლება გამოვლინდეს როგორც გარეგანად დაკვირვებულ ქცევაში, ასევე შეხედულებების, მსჯელობების, შეფასებების ფორმირებისას, რომლებიც შეეხება საკუთარი და სხვა ჯგუფის წევრებს. ეს ეფექტები შეიძლება მოქმედებდეს სხვადასხვა სიტუაციებში, სოციალური ურთიერთქმედების სხვადასხვა დონეებზე.

ეს მექანიზმი არის ფსიქოლოგიური. ოღონდ ჯგუფებს შორის ღრმა ობიექტური წინააღმდეგობების ფონზე შიდაჯგუფური ფავორიტიზმის მაღალ დონეს მოჰყვება დესტრუქციული სოციალური შედეგები.

5.7. მოლაპარაკებები, როგორც კონფლიქტების გადაჭრის მთავარი საშუალება

მოლაპარაკებების პროცესის სფეროში გამოკვლევათა ყველაზე ინტენსიურ მიმართულებას წარმოადგენს მათი წარმოების ტექნოლოგია, რომელიც აღწერს მოლაპარაკების პროცესში მხარეთა მიერ გამოყენებული ქმედობების ერთობლიობას და მოიცავს თავის თავში ოპონენტებთან ურთიერთქმედების პრინციპებსა და ტაქტიკურ ხერხებს.

5.7.1. მოლაპარაკების პროცესის ფუნქციები

მსოფლიო პრაქტიკაში დამნაშავეებთან მოლაპარაკების საწყისი, რომელმაც იქონია არსებითი გავლენა საერთაშორისო პრაქტიკაზე, თარიღდება 1972 წლის 5 სექტემბრით, როცა ტერორისტების ჯგუფმა მძევლად აიყვანა მიუნჰენის ოლიმპიურ სოფელში 9 ებრაელი სპორტსმენი და მოითხოვდა გაფრენას ახლო აღმოსავლეთის ქვეყანაში. ძალოვანი ოპერაციის ჩატარების შედეგები აღმოჩნდა მოსალოდნელთან შედარებით სრულიად საწინააღმდეგო – ყველა მძევალი დაიღუპა. ამ ოპერაციის შედეგების შესწავლისას ექსპერტები მივიდნენ დასკვნამდე, რომ მსგავს სიტუაციებში ძალის გამოყენება მოითხოვს განსაკუთრებულ სიფრთხილეს და ალტერნატივა აქ შეიძლება იყოს მხოლოდ მოლაპარაკება.

საერთაშორისო საზოგადოება გაეროს ფარგლებში იღებს შესაბამის საკანონმდებლო დოკუმენტებს – მშვიდობიან დროში მძევლად აყვანის წინააღმდეგ ბრძოლის კონვენცია (1977) და მძევლად აყვანის წინააღმდეგ ბრძოლის კონვენცია (1979).

1990-იან წლებამდე შესაბამისი ძალოვანი სტრუქტურების სპეციალისტთა მიერ დაგროვილი სპეციფიკური ცოდნა ხასიათდებოდა, როგორც ნაკლებად მისაწვდომი საზოგადოების ფართო წრისათვის, მათ შორის სოციალური ფსიქოლოგებისათვის, რომლებიც ამუშავებდნენ მოლაპარაკებების გზით კონფლიქტების გადაწყვეტის პრობლემებს.

ღია ბეჭდვით საქმეში არ არსებობდა ასეთი გამოკვლევების შედეგები. ეს ვითარება სრულიად აიხსნება მოლაპარაკების ინსტრუმენტული გამოყენების თვალსაზრისით დამნაშავეობის ერთ-ერთი ყველაზე საშიში ფორმის წინააღმდეგ ბრძოლის ამოცანის გადაჭრაში, როგორიცაა მძევლების აყვანა, ოღონდ ამ სფეროში გამოკვლევების საუწყებო ჩაკეტილობამ მნიშვნელოვნად გააღარიბა სოციალურ ფსიქოლოგიაში მოლაპარაკებების პროცესის შესწავლის ზოგადი მიმართულება.

გარდა ამისა პრობლემამ უკანასკნელ ათწლეულში მოიპოვა მნიშვნელოვანი საზოგადოებრივი გამოხმაურება და გახდა ჰუმანიტალური ცოდნის სხვადასხვა სფეროებში მეცნიერთა ფართო წრის დაინტერესებული ანალიზის საგანი.

კონფლიქტების დარეგულირების სფეროში მკაფიო პრაქტიკის არარსებობამ გავლენა იქონია ცალკეული ქვეყნების შინაგანი პრობლემების გადაწყვეტის ეფექტურობაზე. ზოგი ქვეყანა პრაქტიკულად უმწეო აღმოჩნდა მასზე თავს დამტყდარი მრავალრიცხოვანი კონფლიქტების წინაშე. მოლაპარაკებების პრობლემის ყოველმხრივი ანალიზის

მნიშვნელობის გაცნობიერებამ უბიძგა ძალოვანი სტრუქტურების წარმომადგენელ მეცნიერებს თავიანთი გამოკვლევების ნაწილი ხელმისაწვდომი გაეხადათ სპეციალისტებისათვის, სადაც ინსტრუმენტულ ნაწილს წარმოადგენს უკვე არა პრობლემის გადაწყვეტაზე მიმართული მოქმედება, არამედ უშუალოდ ადამიანის ფსიქიკური განათლება.

მსოფლიო სინამდვილე, განსაკუთრებით აშშ-ში 2001 წლის სექტემბრის მოვლენების შემდეგ, მოწმობს, რომ მოლაპარაკებები ექსტრემალურ პირობებში (ძალის გამოყენება ან გამოყენების მუქარა, ეს კი შეიძლება იყენენ ტერორისტები, დამნაშავეები) არის ჩვენი დროის საკმაოდ აქტუალური პრობლემა, კერძოდ სამართალდამცავი ორგანოების თანამშრომლებისათვის.

ფაქტიურად ეს პრობლემები სხვადასხვა დონისა და რანგის ხელმძღვანელებს აყენებენ ისეთ მდგომარეობაში, როცა აუცილებელია მოწინააღმდეგესთან დიალოგის წარმოება ძალადობის შეწყვეტისა და კომპრომისის მიღწევის მიზნით.

უნდა გვახსოვდეს, რომ ქვეყნებს შორის დაპირისპირების გადალახვის საშუალებებს შორის მათ შორის წარმოებული მოლაპარაკებები წარმოადგენს ყველაზე ეფექტურ საშუალებას.

საინტერესოა ვ. მასტენბრუკის (1993) მოსაზრება, რომ „მოლაპარაკებები არის ქცევის სტილი, რომელსაც ჩვენ ვხედავთ და ვიყენებთ ყოველდღიურად, გვსურს თუ არა ეს, გვახსოვს თუ არა ეს, ჩვენ ყოველდღე ვმონაწილეობთ მოლაპარაკებებში.

ამავდროულად, ადამიანთა უმრავლესობა, მისი აზრით, ერთობ არაკომპეტენტურია თავისი ყოველდღიური მოლაპარაკებების წარმოებაში როგორც პროფესიონალურ სფეროში, ისე ყოველდღიურ ცხოვრებაში. ისინი „ახდენენ იმ ფაქტის იგნორირებას, რომ ირგვლივ მყოფ ადამიანებთან ურთიერთობები სხვა არაფერია, თუ არა მოლაპარაკების მიმართებები". „არ გააჩნიათ როგორც საკუთარი, ისე პარტნიორის ფანდების (სვლების) გაცნობიერების უნარი".

ამრიგად, „მოლაპარაკებების" ცნება მკვლევარებისა და პრაქტიკოსების მიერ გამოიყენება უკვე არა მხოლოდ საქმიანი და ოფიციალური მოლაპარაკებების სიტუაციებთან, არამედ კერძო ცხოვრების სხვადასხვა სიტუაციებთან მიმართებაში. ეს აიხსნება პიროვნებათშორისი ურთიერთობების სხვადასხვა სიტუაციებში ურთიერთქმედების პროცესის მსგავსებით, მოცემული პროცესის გარკვეული სტრუქტურული ელემენტების განმეორებადობით, ერთნაირი ფსიქოლოგიური მექანიზმების მქონე გამოყენებული ხერხებითა და ქმედებებით, ანუ პრაქტიკულად მოლაპარაკების პროცესი რეალიზდება პიროვნებათშორისი ურთიერთქმედების ყველა იმ სიტუაციაში, სადაც ხდება ინტერესების შეთანხმება ან დაზუსტება (ორმხრივ ან ერთმხრივ რანგში), ხდება რაიმე საკითხების შესახებ საერთო აზრის მოძიება, ხორციელდება ერთობლივი ქმედებების რეორგანიზაცია, ან იცვლება პარტნიორის ქცევა „ძალოვანი" იძულების გამოყენების გარეშე.

მოლაპარაკებები შეადგენს სოციალური ურთიერთქმედების სახეობას. ასეთი ურთიერთქმედების კარდინალურ მახასიათებელს წარმოადგენს მოლაპარაკების პროცესში ჩართულ ადამიანთა მიზნების, ინტერესების, პოზიციების დაუმთხვევლობა. მოლაპარაკებების მოთხოვნილება აღმოცენდება მხოლოდ მაშინ, როცა შეხედულებები არ ემთხვევა, ინტერესები და პოზიციები განსხვავებულია.

მოლაპარაკებები — არის რთული ფსიქოლოგიური მოვლენა, რომელიც მდგომარეობს ადამიანის ფსიქიკის თავისებურებებში, შედგება ინფორმაციათა გაცვლის გზით სხვა ადამიანებთან ურთიერთმისაღები გადაწყვეტილებების პოვნის უნარებისაგან.

მოლაპარაკებები — არის ურთიერთობა ერთობლივი გადაწყვეტის მიღწევის გზით.

ა.ი. ანცუპოვისა და ა.ი. შაპილოვის აზრით, მოლაპარაკებები არის ადამიანური ურთიერთობების უძველესი და უნივერსალური საშუალება. ისინი იძლევიან შეთანხმების პოვნის საშუალებას იქ, სადაც ინტერესები ერთმანეთს არ ემთხვევა, შეხედულებები და აზრები განსხვავდება.

მხარეები მოლაპარაკებების აუცილებლობის გაგებამდე მიდიან მაშინ, როცა კონფრონტაცია არ იძლევა შედეგებს ან ხდება უსარგებლო. გამოყოფენ მოლაპარაკებების ორ სახეს: კონფლიქტური ურთიერთობების ჩარჩოებში და თანამშრომლობის პირობებში წარმოებულს.

მოლაპარაკებები, ორიენტირებული თანამშრომლობაზე, არ გამორიცხავენ იმას, რომ მხარეებს შეიძლება შეექმნათ სერიოზული უთანხმოება და ამ ნიადაგზე აღმოცენდება კონფლიქტი. შესაძლებელია ასევე საწინააღმდეგო სიტუაცია, როცა კონფლიქტის რეგულირების შემდეგ ყოფილი მოწინააღმდეგეები იწყებენ თანამშრომლობას. მოლაპარაკებები საჭიროა ერთობლივი გადაწყვეტილებების მისაღებად. მოლაპარაკების თითოეული მხარე თვითონ წყვეტს, დათანხმდეს თუ არა ამა თუ იმ წინადადებას. ერთობლივი გადაწყვეტა – არის ერთადერთი გადაწყვეტა, რომელსაც მონაწილეები განიხილავენ როგორც საუკეთესოს მოცემულ მომენტში.

მოლაპარაკების პროცესში კონფლიქტურ მხარეთა ქცევის ფსიქოლოგიური საფუძვლების, მათი ურთიერთქმედების ფსიქოლოგიური მექანიზმების ცოდნა, წარმოადგენს ამ პროცესის წარმატებული მართვის ერთ-ერთ პირობას.

ამრიგად, *მოლაპარაკებები არის კონფლიქტის გადაწყვეტის (რეგულირების) მექანიზმი; ოპონენტების ერთობლივი მოქმედება პრობლემების ურთიერთმისაღები გადაწყვეტის საძიებლად.*

მოლაპარაკებებზე მხარეთა ურთიერთობის არსებობა არის მათი უმნიშვნელოვანესი სოციალურ-ფსიქოლოგიური მახასიათებელი, იგი წარმოადგენს მოლაპარაკების პროცესის განუყოფელ ნაწილს. რ. ფიშერი და უ. იური აღნიშნავენ, რომ ურთიერთობის გარეშე არ არსებობს მოლაპარაკებები.

მოლაპარაკებების პროცესი შეიძლება დაიწყოს, თუ მხარეებს: გარდა საწინააღმდეგო ინტერესებისა გააჩნიათ მნიშვნელოვანი საერთო ინტერესებიც; შესაძლებლად მიიჩნევენ გარკვეული გაგების ან შეთანხმების მიღწევას, რაც მათთვის უფრო მეტად ხელსაყრელია, ვიდრე სხვა ალტერნატივები; დისკუსიაში შედიან ერთმანეთთან ურთიერთდამაკმაყოფილებელი გადაწყვეტის ძიებაში. მხარეთა მზაობა წავიდნენ კომპრომისზე, ანდა ზრუნვა იმაზე, რომ მეორე მხარისგან მიიღონ გარკვეული სარგებელი, არ წარმოადგენს მოლაპარაკებების აუცილებელ ატრიბუტს. შესაძლებელია სიტუაცია, რომლის დროსაც თითოეული მხარე გამოთქვამს თხოვნას, ან აყენებს მოთხოვნას არა კომპრომისზე წასვლის მიზნით, არამედ მხოლოდ მეორე მხრის მიერ დათმობის მიღწევის მიზნით. ზოგჯერ თვით მოლაპარაკებებს შეუძლია მიგვიყვანონ ურთიერთობების გამწვავებამდე. ამასთან მათზე უარის თქმა არამიზანშეწონილია.

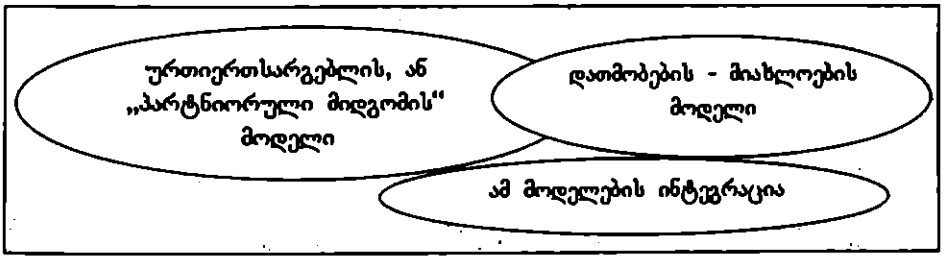
მოლაპარაკებების აუცილებლობა აღმოცენდება მაშინ, როცა ადგილი აქვს წინააღმდეგობებს, სხვადასხვა შეხედულებებს, ან აუცილებელია მოლაპარაკება ერთობლივი მოქმედების შესახებ. მხარეები მიდიან მოლაპარაკებების აუცილებლობის დასკვნამდე, როცა კონფრონტაცია არ იძლევა შედეგებს, ან ხდება არახელსაყრელი.

ეს გაგება უმეტესად უნდა ატარებდეს ერთგვარ პრევენციულ ხასიათს. ა.ი. შაპილოვის მიერ წარმოდგენილია კონფლიქტური ურთიერთქმედების შემდეგი ლოგიკა-ურთიერთკონფლიქტურ ქმედებებს შეუძლიათ სახეცვლილება, საწყისი კონფლიქტური სტრუქტურის შეცვლა, ახალი სტიმულების შემოტანა შემდგომი მოქმედებებისათვის.

სქემატურად ეს ასე შეიძლება წარმოვიდგინოთ: მოლაპარაკებიდან ბრძოლაზე გადასვლა – ბრძოლა აძლიერებს ემოციებს – ემოციები ზრდიან აღქმის შეცდომებს – ამას მივყავართ ორთაბრძოლის ინტენსიფიკაციამდე. დესტაბილიზაციის ასეთმა პროცესმა სოციალურ ფსიქოლოგიაში მიიღო „კონფლიქტის ესკალაციის" სახელწოდება.

დღესდღეობით მოლაპარაკების პროცესის სფეროს სპეციალისტები (მ.მ. ლებედევა, რ. ფიშერ) გამოყოფენ მოლაპარაკებების ორ სახეს, რომლებიც გამოდინებიან მათი დანიშნულებიდან, - გადაწყიტონ დავა და ითანამშრომლონ. ერთ-ერთი მათგანი არსებობს კონფლიქტური ურთიერთქმედების, ხოლო მეორე – პრობლემის ფარგლებში (ნახ. 5.6).

ისინი არ ფუნქციონირებენ თავისთავად, არამედ მჭიდროდ არიან გადაჯაჭვულნი. თანამშრომლობა ხშირად გადაიზრდება კონფლიქტში, ხოლო კონფლიქტის დარეგულირებამ ყოფილი მოწინააღმდეგეები შემდგომში შეიძლება თანამშრომლობამდე მიიყვანოს.



ნახ. 5.6. მოლაპარაკებების წარმოების მოდელები.

მ.მ. ლებედევას აზრით, კონფლიქტის პირობებში მოლაპარაკების პროცესი ჯერ ერთი, მონაწილეებს აკისრებს მიღებული გადაწყვეტილებების მიმართ სხვა დონის პასუხისმგებლობას, მრავალჯერადად ზრდის „შეცდომის ფასს", რამდენადაც არასწორი, ისევე როგორც არადროული მოლაპარაკებების გადაწყვეტა იწვევს კონფლიქტის გაგრძელებას, ან გაძლიერებას, ყველა გამომდინარე შედეგით.

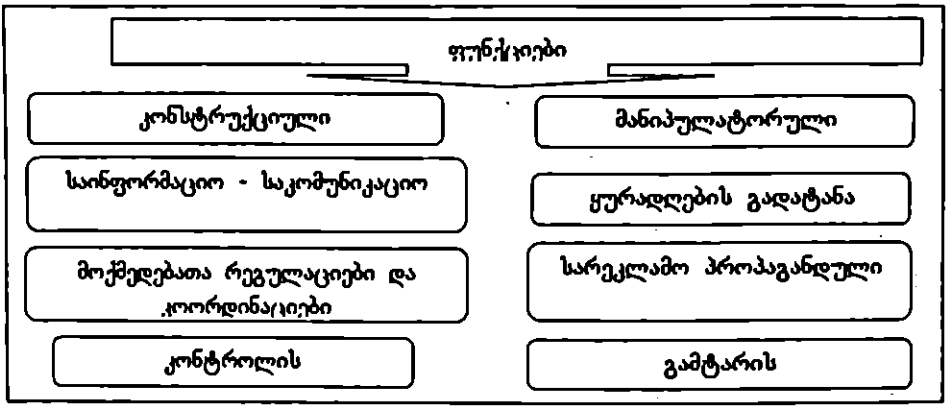
თანამშრომლობის შემთხვევაში შეცდომის „ფასი" ასევე შეიძლება იყოს ძვირი, ოღონდ მხარეთა მოსალოდნელი ნდობის პირობებში უფრო ადვილია მისი გამოსწორება. მეორე მხრივ, მოლაპარაკებებზე კონფლიქტური ურთიერთობების პირობებში საქმე ეხება განაწილებას, ან გადანაწილებას, ანუ იმას, თუ როგორ „განაწილდეს ღვეზელი" და არა იმას, თუ როგორ გამოცხვეს იგი. ამასთან დაკავშირებით მოლაპარაკებები კონფლიქტში გამოირჩევა საკუთარი პოზიციის გაძლიერების დიდი სიმტკიცით, მდგრადობით.

მოლაპარაკების პროცესის პრობლემასთან დაკავშირებული ლიტერატურის ანალიზი იძლევა მათი შემდეგი ფუნქციების გამოყოფის საშუალებას (ნახ. 5.7).

1. საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ფუნქცია. მოცემულ შემთხვევაში მხარეები დაინტერესებული არიან შეხედულებების, მოსაზრებების გაცვლით, ახალი კავშირებისა და ურთიერთობების დამყარებით. როგორც მ.მ. ლებედევა მიიჩნევს, ეს ჯერ კიდევ არ არის მოლაპარაკება, არამედ მოლაპარაკების წინა ეტაპია.

2. *ქმედების რეგულაციისა და კოორდინაციის ფუნქცია.* საინფორმაციო-საკომუნიკაციოსაგან განსხვავებით ეს ფუნქცია რეალიზდება, როგორც წესი, პარტნიორთა კარგად აწყობილი ურთიერთობების არსებობისას, ჩვეულებრივ იმ შემთხვევებში, როცა უკვე არსებობს შეთანხმებები.

3. *კონტროლის ფუნქცია.* მოლაპარაკებები წარმოებს ადრე მიღწეული ერთობლივი გადაწყვეტილებების შესრულების საბაბით. ამ ფუნქციებს ადგილი აქვს იქ, სადაც არსებობს მხარეების მისწრაფება მოლაპარაკებისაკენ.



ნახ. 5.7. მოლაპარაკების პროცესის ზოგადი ფუნქციები.

4. *ყურადღების გადატანის ფუნქცია* – ხშირად გამოიყენება ერთ-ერთი მხრისათვის უფრო ხელსაყრელი სიტუაციის დადგომისათვის დროის მოგების მიზნით.

5. *გამტარის ფუნქცია.* ამ შემთხვევაში საქმე ეხება ერთ-ერთი მხარის ქცევას, მიმართულს ოპონენტის დასამშვიდებლად, პრობლემის კონსტრუქციული გადაწყვეტისაკენ მისწრაფების ილუზიის შესაქმნელად.

ბოლო ორი ფუნქცია შეიძლება განვიხილოთ როგორც *მანიპულატორული.* მოცემულ შემთხვევაში მანიპულაციის ქვეშ მოიაზრება ფსიქოლოგიური ზემოქმედების სახე, რომლის ოსტატურად გამოყენებას მივყავართ სხვა ადამიანში განზრახვების ფარულ გაღვივებამდე, რომლებიც არ ემთხვევა მის აქტუალურად არსებულ სურვილებს.

ოპონენტთან ურთიერთქმედების ასეთი სახის მაგალითებს ხშირად შეიძლება შეეხვდეთ მძეულების ამყვან დამნაშავეებთან მოლაპარაკების წარმოების პრაქტიკაში. ექსპერიმენტულ სიტუაციებში, როცა დამნაშავეები არ მიდიან კონსტრუქციულ დიალოგზე, ასეთი სახის მოლაპარაკებები გადაიქცევიან ერთგვარ „ფსევდომოლაპარაკებებად“ ძირითადი ფუნქციით – შესაბამისი სამსახურების მიერ სპეციალური ოპერაციების მოსამზადებლად დროის მოსაგებად.

მძეულების გათავისუფლების ძალოვანი ოპერაციისათვის მზაობას ცალკეულ პუნქტად რთავენ მოლაპარაკებებისათვის მომზადების ქმედობების ალგორითმში.

აუცილებლად უნდა აღინიშნოს, რომ ზემოთ აღნიშნული არ ნიშნავს იმას, რომ მხარეთა მანიპულატორული ქმედობები არ გულისხმობს ჭეშმარიტი ინტერესის არსებობას წინააღმდეგობების გადაჭრის ძიებაში.

ამ ფუნქციების გამოყენებას პირველი სამის დამატების სახით პრაქტიკულად ყოველთვის ექნება ადგილი მოლაპარაკებებზე.

6. გამოყოფენ მოლაპარაკებების კიდევ ერთ ფუნქციას – *სარეკლამო-პროპაგანდისტულს.* ასეთი მოლაპარაკებები გვხვდება პოლიტიკასა და სავაჭრო ურთიერთობებში. ისინი საკმაოდ ფართოდ შუქდება ბეჭდვით სიტყვაში შეხედულებების, მოსაზრებების, იდეების პროპაგანდისათვის და რეკლამის მიზნით.

ასეთ შემთხვევაში, არსებითად, მხარეები (ან ერთ-ერთი მხარე) მიდიან მოლაპარაკებაზე ისე, რომ არა თუ რაიმეს გადაწყვეტას, არამედ შეხედულებების გაზიარებასაც

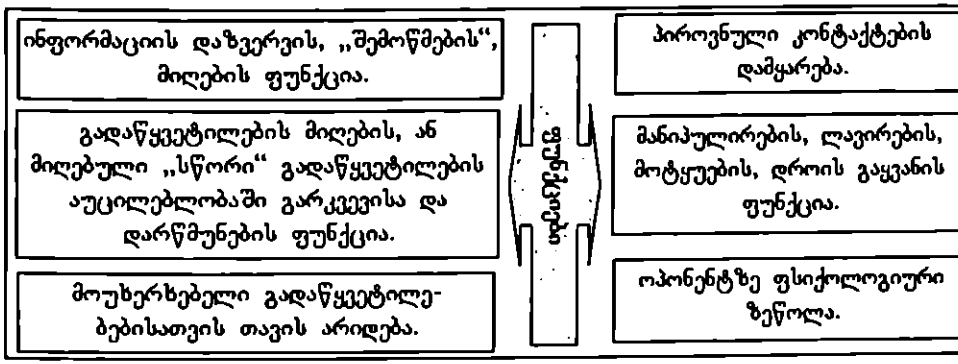
არ აპირებენ. ასეთი სახის მოლაპარაკებითი საქმიანობა მხარეებს შესაძლებლობას აძლევს ხელსაყრელად წარმოადგინონ თავი საზოგადოების თვალში.

ეს მოლაპარაკებები ასევე შეიძლება ჩაითვალოს პირობითად მანიპულატორულად, ოღონდ მოცემულ შემთხვევაში ოპონენტები მანიპულირებას ახდენენ არა ერთმანეთზე, არამედ საზოგადოებრივ ცნობიერებაზე. მოლაპარაკებების აღნიშნული ფუნქციის რეალიზაციის მაგალითად შეიძლება მოვიყვანოთ ცალკეულ სახელმწიფოთა წარმომადგენლების მცდელობა თითქოს სურთ ერთმანეთთან მოსალაპარაკებელი პროცესის დაწყება. ოღონდ სინამდვილეში ეს არის მსოფლიო საზოგადოების მხრიდან ყურადღების მიპყრობის მორიგი მცდელობა.

ნებისმიერი მოლაპარაკება არის მრავალფუნქციური და გულისხმობს რამდენიმე ფუნქციის რეალიზაციას, რომლებიც ქმნიან თავისებურ იერარქიას, სადაც სხვადასხვა ფუნქციები შეიძლება იყოს მეტ-ნაკლებად მნიშვნელოვანი მოლაპარაკების ამა თუ იმ მონაწილისათვის.

უნდა გვახსოვდეს, რომ მოლაპარაკებების მთავარ ფუნქციად მაინც რჩება წინააღმდეგობის გადაწყვეტა, პრობლემის გადაჭრა. სხვა ფუნქციები ფ. იკლეს (1976) აზრით, შეიძლება ჩაითვალოს „არამთავარ ეფექტებად".

მოლაპარაკების პროცესი ზოგად ფუნქციებთან ერთად ასრულებს მთელ რიგ სპეციფიკურ ფუნქციებს (ნახ. 5.8.).



ნახ. 5.8. მოლაპარაკებების სპეციფიკური ფუნქციები.

1) *ინფორმაციის დაზვერვის, „შემოწმების", მიღების ფუნქცია.* ამ ფუნქციის რეალიზება ხდება მოწინააღმდეგე მხარის წარმომადგენლებთან მოლაპარაკების ურთიერთქმედებაში შესვლით-მოხერხებულად ორგანიზებული მოლაპარაკებები და, უპირველეს ყოვლისა, სწორედ მოლაპარაკებებზე, ანუ ოპონენტებთან ერთობლივ მუშაობაზე მიმართული ფსიქოლოგიური განწყობა ყოველთვის უფრო ეფექტურია, ვიდრე სხვა ფორმები (მოთხოვნების წამოყენება, გამოკითხვა, დაკითხვა და ა.შ.).

2) *პიროვნული კონტაქტების დამყარება.* მოცემულ შემთხვევაში მითითებული ფუნქცია ასრულებს უმნიშვნელოვანეს ფსიქოლოგიურ როლს ოპონენტების მიერ ერთმანეთის აღქმაში.

3) *გადაწყვეტილების მიღების, ან მიღებული „სწორი" გადაწყვეტილების აუცილებლობაში გარკვევის და დარწმუნების ფუნქცია.* სახელისუფლო მხარის ყველა მოთხოვნა როდი მიიღება მოწინააღმდეგე მხარის მიერ ნეიტრალურად, ან მათი შესრულების მზაობით, ან მათთან შეთანხმებით. ამავდროულად, შექმნილი ვითარებით, ასე თუ ისე, დაინტერესებულ პირებთან მოლაპარაკების პროცესი მნიშვნელოვანწილად

ხსნის ზედმეტ ნერვოზულობას და ემოციურ გრადუსს წამოყენებული მოთხოვნებისადმი ნეგატიური დამოკიდებულების დროსაც კი.

4) *მანიპულირების, ლავირების, მოტყუების, დროის გაყვანის ფუნქცია.*

5) *ფსიქოლოგიური ზეწოლა ოპონენტზე.* ამ ფუნქციის რეალიზაცია გულისხმობს, როგორც უშუალო ფსიქოლოგიურ ვერბალური და არავერბალური ზეწოლის ხერხებს, ისე გაშუალებულ ხერხებს, როგორიცაა, მაგალითად, ძალის დემონსტრაცია, მოწინააღმდეგე მხარისათვის ნეგატიური ძალის შესაძლო გამოყენების შედეგებისადმი აპელაცია და ა.შ.

6) *„მოუხერხებელი" გადაწყვეტილებებისათვის თავის არიდება.*

5.7.2. მოლაპარაკების პროცესის შინაარსი

მოლაპარაკებები არის ამოცანების თვალსაზრისით არაერთგვაროვანი პროცესი და აქ აუცილებელია ამოვიდეთ მოლაპარაკებების, როგორც ასეთის, წარმოებისადმი განსხვავებული მიდგომებიდან. მაგალითად, ეპ. შეინოვ მიუთითებს მოლაპარაკებებისადმი სამ სტრატეგიულ მიდგომაზე. პირველი მათგანი პასუხობს მხარეთა წინააღმდეგობის იდეას, მისი ხასიათი შეიძლება გამოიხატოს სიტყვებით „ვინ ვის" ან „ბაგირის გადაწევა". მეორე მიდგომა ხასიათდება, როგორც „მეგობრული პოზიციები", მაგრამ პრაქტიკაში ის გვხვდება უკიდურესად იშვიათად. და ბოლოს, მესამე – ურთიერთმისაღები გადაწყვეტის ძიება, ზოგჯერ მას უწოდებენ პრობლემის „პარტნიორულ" ან ერთობლივ ანალიზს: ესაა, ჯერ ერთი, ინტერესების გულმოდგინე ანალიზი, მეორე მხრივ, საკუთარი ინტერესების რეალიზება ხდება სრულად, თუ მეორე მხარეც აღწევს თავისი მიზნების რეალიზაციას.

ბევრი მკვლევარი მიუთითებს მოლაპარაკების პროცესის სტადიურობაზე. ყველაზე გავრცელებული, ტრადიციული მიდგომა გულისხმობს მოლაპარაკების პროცესში სამი ეტაპის გამოყოფას (მ.მ. ლებედევა).

1. მზადება მოლაპარაკებისთვის (წინამოლაპარაკებითი სტადია).
2. მოლაპარაკებების წარმოება და მოლაპარაკებების მიღწევა (ურთიერთქმედების სტადია).
3. მოლაპარაკებების შედეგების ანალიზი და მიღწეული შეთანხმებების შესრულება (იმპლიმენტაცია) (ცხრილი 5.5.).

ცხრილი 5.5. მოლაპარაკების პროცესის ეტაპობრივი დახასიათება

მოლაპარაკების პროცესის ეტაპი	*ეტაპის დახასიათება*
მოსამზადებელი ეტაპი	მოლაპარაკების მიზნების განსაზღვრა; მიზნების მისაღწევად პროგრამა მაქსიმუმის და მინიმუმის განსაზღვრა; საკუთარი ძალის შეფასება; იმ მიზნების რეფლექსური ანალიზი, რომელსაც მისდევს მოპირდაპირე მხარე; მხარეების პოზიციებში ძლიერი და სუსტი ადგილების გამოვლენა; მოლაპარაკებების გეგმის შედგენა; მონაწილეთა შემადგენლობის განსაზღვრა; საპროცედურო საკითხების გადაწყვეტა.

მოლაპარა- კების წარმართვის ეტაპი	*დაწყებითი სტადია* ფსიქოლოგიური კონტაქტის დამყარება; ურთიერთობაში ფსიქოლოგიური წინაღობების გადალახვა; მეორე მხარის მიერ წამოყენებული პირობებისა და მოთხოვნების მისაღებლობის შეფასება; მოლაპარაკებებზე სტრატეგიული ხაზის რეალიზება; მეორე მხარის საპასუხო მოქმედებების შეფასება; მოლაპარაკებების საგნის დაზუსტება; საკუთარი მხარის პოზიციაში კორექტივების შეტანა; *ძირითადი სტადია* მოლაპარაკებებში სახეების („დათმობა-დაახლოება", „ორმხრივი სარგებელი") შესაძლებლობების გამოყენება; კომპრომისების ურთიერთძიება; ჩიხის შემთხვევაში „ტაიმ-აუტი"; მოლაპარაკებების განახლება.
	მოლაპარაკებების წარმატებით წარმართვისას *დასკვნითი სტადია*, რაც გულისხმობს შეთანხმებების მიღწევას და თუ ეს აუცილებელია შემაჯამებელი დოკუმენტების შედგენას
მიღწეული შეთანხმების ანალიზისა და შესრულების ეტაპი	1. მოლაპარაკებების წარმატებულობის შეფასება მოლაპარაკებებისა და მათი შედეგების სუბიექტური შეფასებები; პრობლემის გადაწყვეტის ხარისხი მხარეების მიერ აღებული ვალდებულებების შესრულება. 2. შინაარსობრივი და პროცესუალური მხარეების ანალიზი - რამ განაპირობა წარმატება? რა წინაღმდეგობები წამოიჭრა და როგორ ხდებოდა მათი გადალახვა? მოლაპარაკებებისათვის მზადებისას რა არ იქნა გათვალისწინებული და რატომ? როგორი იყო მოლაპარაკებებზე ოპონენტის ქცევა? მოლაპარაკებების წარმართვის რა გამოცდილების გამოყენება შეიძლება?

შედგენს რა ოპერატიულ-ტექნიკური ოპერაციების შემადგენელ ნაწილს, რომელიც ტარდება სამართალდამცავი ორგანოების მიერ აუცილებელ შემთხვევებში, დამნაშავეებთან მოლაპარაკებები ჩვეულებრივ მოიცავენ შემდეგ კომპონენტებს:

- სპეციფიკურ კრიმინალურ სიტუაციას, რომელიც მოითხოვს ისეთი მოლაპარაკებების წარმოებას, რომელთა გარეშე შეუძლებელია დაგეგმილი მიზნების მიღწევა;
- მხარეების – მოლაპარაკების სუბიექტების – დიალოგი მოსალოდნელი შედეგის მისაღწევად;
- დანაშაულებათა გაფრთხილების, გახსნისა და გამოძიების ამოცანების და მათთან დაკავშირებული საკითხების გადაწყვეტა შეთანხმების მიღწევის გზით;

- მოლაპარაკების დადებითი გამოსავლის შემთხვევაში – მხარეთა მიერ საკუთარ თავზე აღებული ვალდებულებების შესრულება.

მოლაპარაკებები შეიცავს ოთხ შედარებით დამოუკიდებელ, მაგრამ ურთიერთდაკავშირებულ პერიოდს.

1. *მოლაპარაკებისათვის, პრობლემის განსჯისათვის მომზადება.* ამ ეტაპზე განზოგადდება საწყისი ინფორმაცია სიტუაციის შესახებ, რომელიც საჭიროებს მოლაპარაკების წარმოებას, ხდება გადაწყვეტილების მიღება მათი წარმოების შესახებ, გამოიყოფა მომლაპარაკებლები, გროვდება დამატებითი მონაცემები აღმოცენებულ კონფლიქტზე, განისაზღვრება დიალოგის წარმოების ტაქტიკა, ხდება კონტაქტის დამყარება დამნაშავეებთან, მიიღწევა ვითარების სტაბილიზაცია.

2. *„პოზიციათა ხელში ჩაგდება".* აქ ხდება ძალთა და საშუალებათა ურთიერთქმედების ორგანიზება, რომლებიც უზრუნველყოფენ საზოგადოებრივ უსაფრთხოებას, კონფლიქტის ძალით გადაჭრის შესაძლებლობას; ფსიქოლოგიური ზემოქმედების გზით ხდება დანაშაულებრივ ქცევაზე დამნაშავეთა მხრიდან უარის თქმისაკენ გადახრა.

3. *წინადადებებისა და პირობების წამოყენება და განხილვა, კომპრომისების ძიება, ურთიერთმისაღები გადაწყვეტილებების ვარიანტების მოძიება, ეაჭრობა, ფსიქოლოგიური ბრძოლა.*

4. *შეთანხმების მიღწევა და მისი შესრულების უზრუნველყოფა, რეალიზაციის გზების განსაზღვრა, ჩატარებული სამუშაოს ანალიზი.*

დამნაშავეებთან მოლაპარაკებების ჩატარების სპეციფიკა მდგომარეობს იმაში, რომ ისინი ატარებენ იძულებით ხასიათს. მათი მთავარი ამოცანაა – მძევლების სიცოცხლის შენარჩუნება.

დამნაშავეები, როგორც წესი, თვითონ ირჩევენ მათ, ვისთანაც სურთ მოლაპარაკების წარმოება. ამ მოლაპარაკებების მომზადება ხდება უკიდურესად შეზღუდულ დროში. ასეთ მოლაპარაკებებში ძირითად როლს თამაშობს მოლაპარაკების ჯგუფი, რომელიც წარმოადგენს დამაკავშირებელ ძაფს შსს-ს მართვის ორგანოებს, სახელისუფლო სამსახურებსა და ტერორისტებს შორის. ხშირად დამნაშავეებთან მოლაპარაკებები გამოიყენება ძალის გამოყენების დასაფარავად.

მოლაპარაკებები არის სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენა, რომელიც მოიცავს *ფსიქოლოგიური მექანიზმების* ანალიზს და მოლაპარაკებითი პროცესის ტექნოლოგიებს. ფსიქოლოგიური მექანიზმების ქვეშ მოცემულ შემთხვევაში მოიაზრება ფსიქიკური პროცესების მთლიანობითი ერთობლიობა, რომლებიც უზრუნველყოფენ სასურველი შედეგისაკენ სვლას.

მოლაპარაკებების *ტექნოლოგია* არის ქმედობების, რომელთაც მიმართავენ მხარეები მათი წარმოების მსვლელობისას და მათი რეალიზაციის პრინციპების ერთობლიობა.

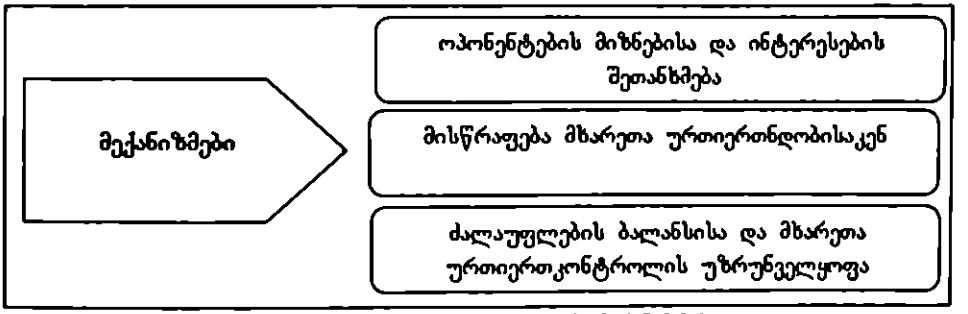
გამოყოფენ მოლაპარაკებების შემდეგ მექანიზმებს (ნახ. 5.9).

1. *ოპონენტების მიზნებისა და ინტერესების შეთანხმებები.* სწორედ ამ მექანიზმების მოქმედების წყალობით იქცევა მოლაპარაკებები მოლაპარაკებებად.

როგორც რ. ფიშერი თელის, მოლაპარაკებების პროცესი არის ერთობლივი მოქმედების სპეციფიკური სახე, რომლის თავისებურება მდგომარეობს იმაში, რომ მხარეთა ინტერესები ნაწილობრივ ემთხვევა, ნაწილობრივ კი განსხვავდება.

ორგანიზაციის სქემისაგან გამომდინარე მოლაპარაკებებს შეუძლია წარმატების მიღწევა მხოლოდ მათი მონაწილეების მიზნებისა და ინტერესების შეთანხმებით. თუ

მხარეების მიერ კონსტანტირდება ინტერესების სრული ან ნაწილობრივი გათვალისწინება, მაშინ მოლაპარაკებები შეიძლება ჩაითვალოს წარმატებულად ან შედარებით წარმატებულად.



ნახ. 5.9. მოლაპარაკებების მექანიზმები.

მიზნებისა და ინტერესების შეთანხმება ფიშერისა და იურის აზრით, განხორციელდება უფრო ეფექტურად, თუ დაცული იქნება შემდეგი *წესები*:

- ერთმანეთისგან გაიმიჯნება მოლაპარაკების მონაწილეები და საგანი – მხარეებმა უნდა განიხილონ პრობლემა და არა ერთმანეთი;
- გულისყური მიაპყრონ ინტერესებს და არა პოზიციებს;
- სანამ გადაწყვეტენ, თუ რა გააკეთონ, აუცილებელია გამოყონ შესაძლებლობათა წრე, არ შეეცადონ ერთადერთი სწორი გადაწყვეტილების მოძებნას, მოიაზრონ შესაძლო გადაწყვეტილების ფართო წრე, რომლებშიც გათვალისწინებული იქნებოდა საერთო ინტერესები და მოხდებოდა განსხვავებული ინტერესების შერიგება;
- მოლაპარაკების შედეგების შეფასება არა იმის მიხედვით, თუ რამდენად კმაყოფილი ან უკმაყოფილო დარჩნენ ოპონენტები, არამედ რაიმე უფრო ობიექტური კრიტერიუმებით, მაგალითად, როგორია ავტორიტეტული დამოუკიდებელი ექსპერტების მოსაზრებები მსგავსი წინააღმდეგობების გადაწყვეტის პრეცედენტების მიხედვით და ა.შ.

გარდა ამისა, მიზნებისა და ინტერესების შეთანხმებაზე პოზიტიურ გავლენას რიგი მკვლევარების აზრით, ახდენს მხარეთა კარგი ან ნეიტრალური პროოვნებათშორისი ურთიერთობები, პატივისცემით მიმართება ოპონენტისადმი, საკუთარი მიზნების კორექტირების უნარი.

შეთანხმების მცდელობებს ორივერ უფრო ხშირად მივყავართ ურთიერთობების ნორმალიზაციამდე, ვიდრე მათ არ არსებობას.

2. *მხარეთა ურთიერთნდობისაკენ მისწრაფება.* ცხადია, რომ კონფლიქტის მიმდინარეობის პროცესში ძნელია ლაპარაკი მხარეთა რაიმე ნდობაზე. მხარეთა მიერ პრობლემის გადაწყვეტის აუცილებლობის გაცნობიერება მოლაპარაკებების გზით, ანუ ხატოვნად რომ ვთქვათ, ,,მშვიდობიანი გზით'', არსებითად, რთავს ნდობის დამყარების მექანიზმს. მოლაპარაკებებზე მხარეთა შეთანხმება აღნიშნავს დაზაევას, თუნდაც, შესაძლოა, ხანმოკლეს. რაც უფრო მდგრადია ნდობა მხარეებს შორის, მით მეტია მოლაპარაკებების კონსტრუქციული წარმოების შანსი.

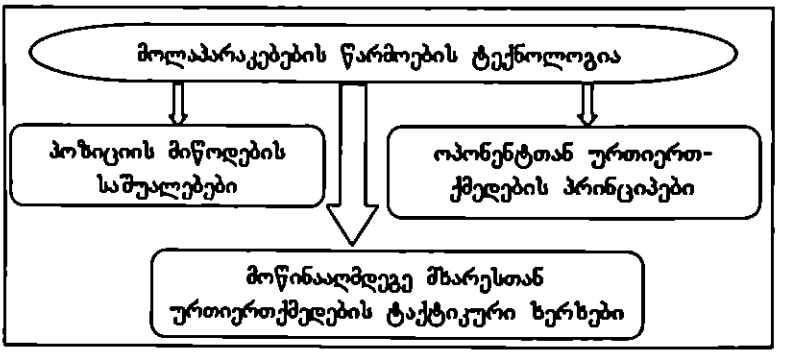
3. *ძალაუფლების ბალანსისა და მხარეთა ურთიერთკონტროლის უზრუნველყოფა.* მოლაპარაკებების მსვლელობისას მხარეები ესწრაფიან ძალთა საწყისის, ან შექმნილი

ბალანსისა და მეორე მხარის ქმედობებზე კონტროლის შენარჩუნებას. თუ ერთ-ერთი მხარე მკვეთრად გააძლიერებს თავის ძალაუფლებას, მაშინ ოპონენტი, როგორც წესი, ან იღებს წუთშესვენებას, ან წყვეტს მოლაპარაკებას. ამასთან შესაძლებელია კონფლიქტური ქმედობების განახლება.

მოლაპარაკების ტექნოლოგია – არის მოლაპარაკების თეორიისა და პრაქტიკის ძირითადი ელემენტი.

ოღონდ, თავისთავად, თეორიული ცოდნა შეიძლება იყოს მხოლოდ პირველი ეტაპი ამ ხელოვნების დაუფლებაში.

საერთო მოსაზრებით მოლაპარაკების წარმოების ტექნოლოგია შეიცავს შემდეგს (ნახ. 5.10).



ნახ. 5.10. მოლაპარაკებების წარმოების ტექნოლოგია.

1. *პოზიციის მიწოდების საშუალებები.* არსებობს მოლაპარაკების მონაწილეთა მიერ პოზიციის მიწოდების ოთხი საშუალება:

- პოზიციის გახსნა – როდესაც გამოსვლაში ხასიათდება საკუთარი პოზიცია მისი პარტნიორის პოზიციასთან მისი შედარების გარეშე;
- პოზიციის დახურვა, ხასიათდება იმით, რომ მოლაპარაკების მონაწილე აკრიტიკებს ოპონენტის პოზიციას საკუთარ პოზიციასთან შედარების გარეშე;
- პოზიციებში საერთოს ხაზგასმა;
- პოზიციებში განსხვავებათა ხაზგასმა.

ამასთან, საერთოს ხაზგასმა და პოზიციის გახსნა წარმოადგენს „რბილი", კოოპერატიული ქცევის ანალოგებს, ხოლო განსხვავებათა ხაზგასმა და პოზიციის დახურვა – მოლაპარაკებების წარმოების მკაცრი, კონკურენტული ტიპის ანალოგებს.

2. *ოპონენტთან ურთიერთქმედების პრინციპები:*

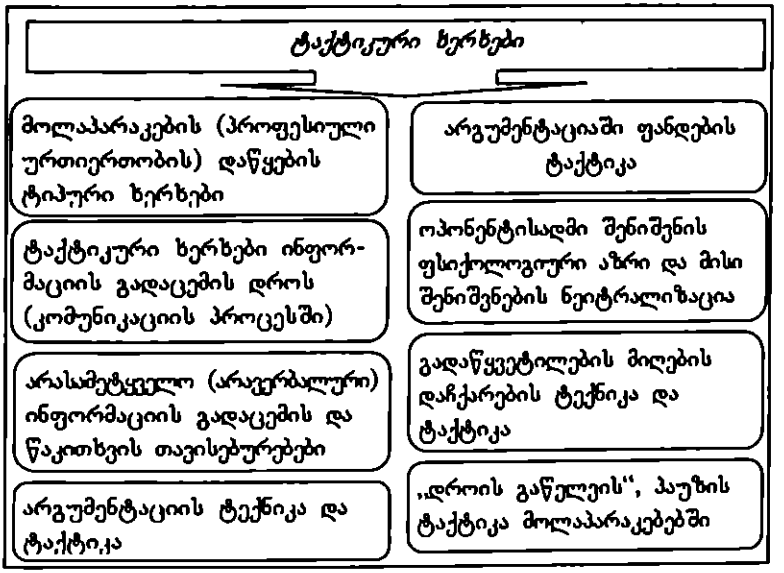
- პირველმა არ გამოიყენო კონფრონტაციის გამომწვევი ხერხები;
- ყურადღებით მოუსმინო ოპონენტს, სიტყვა არ გააწყვეტინო;
- ნუ იქნები პასიური მოლაპარაკებისას, რამდენადაც ეს შეიძლება აღქმული იქნას როგორც მოლაპარაკების წარმოების სურვილის არარსებობა, ან როგორც მისთვის არასაკმარისი მომზადებულობა;
- ნუ ეცდები პარტნიორის დარწმუნებას მისი პოზიციის მცდარობაში;
- ოპონენტის მხრიდან დათმობაზე წასვლის თანხმობის დროს ეს არ უნდა მიიჩნიო მისი სისუსტის გამოვლინებად.

3. *მოწინააღმდეგე მხარესთან ურთიერთქმედების ტაქტიკური ხერხები* (ნახ. 5.11).

მოლაპარაკებების სხვადასხვა ეტაპზე გამოყენებული, ისინი იმდენად მრავალფეროვანია, რომ მათმა განზოგადებამ, ჩამოთვლამ და განმარტებამ შეიძლება შეადგინოს მასალა ცალკეული სამეცნიერო გამოკვლევისათვის.

პიროვნებათშორისი ურთიერთქმედების პროცესების მოლაპარაკების ტიპის ყველაზე მარტივი მოდელი, შეიძლება წარმოდგენილი და აღწერილი იქნას, როგორც სამი ძირითადი ურთიერთდაკავშირებული ეტაპისაგან შედგენილი.

ეს ეტაპებია: მონაწილეთა პოზიციების დაზუსტება, მათი განხილვა და შეთანხმება. პოზიციების დაზუსტების ეტაპი ხასიათდება საკუთარი პოზიციის გამოვლენით ან დემონსტრაციით და სხვისი პოზიციის აღქმით. ამ ეტაპზე სიტუაციასთან დაკავშირებით ხორციელდება ცალკეული საკითხების შესახებ მონაწილეთა ინტერესების, მოსაზრებების, მიდგომებისა და შეხედულებების ურთიერთდაზუსტება.



ნახ. 5.11. მოწინააღმდეგე მხარესთან ურთიერთქმედების ძირითადი ტაქტიკური ხერხების კლასიფიკაცია.

განხილვის ეტაპზე ხდება არგუმენტების წამოწევა საკუთარი შეხედულებების, წამოყენებული ქმედობების, წინადადებების და ა.შ. დასაცავად, ხორციელდება ოპონენტების არგუმენტაციის ანალიზი და კონტრარგუმენტაცია.

მესამე ეტაპი შეიძლება აღენიშნოთ, როგორც ურთიერთქმედების შედეგის ჩამოყალიბება, რომელზედაც შეიძლება მოხდეს პოზიციების შეთანხმება და მოლაპარაკებების შემუშავება, ანდა შეიძლება ეს პროცესი შებრუნდეს და გადაიზარდოს კონფრონტაციის გაძლიერებაში, პიროვნებათშორისი ურთიერთქმედების მონაწილეთა გაუცხოებაში.

მოცემულ ეტაპებს შეიძლება ჰქონდეს გაშლილი ფორმა, როგორც, მაგალითად, ოფიციალური მოლაპარაკებების წარმოებისას, ანდა პირობებთან კავშირში წარმოჩნდეს მეტ-ნაკლებად ერცელი სახით. ამასთან მონაწილეთა განზრახვების ან მიზნების, მათი მიმართებების, ნდობისა და გახსნილობის დონის, ურთიერთქმედების გამოყენებული ხერხების მიხედვით შესაძლებელია მოლაპარაკებებზე ქცევისადმი სხვადასხვა მიდგომა, მათი ჩატარების სხვადასხვა ტაქტიკა.

ხშირად მოლაპარაკების წარმატება დამოკიდებულია არა მხოლოდ ეფექტური ურთიერთობის უნარებზე, ანდა კონფლიქტური ურთიერთობების სუბიექტების შესაძლებლობაზე ფლობდნენ მოლაპარაკების პროცესში ტექნოლოგიებს, არამედ, ასევე, მათ მიერ *მანიპულატური ზემოქმედების* გამოყენებაზე.

მოლაპარაკების პროცესის მკვლევარები აღნიშნავენ, რომ მოლაპარაკებების დროს აქტიურად გამოიყენება პარტნიორზე ზემოქმედების სხვადასხვა ხერხები, მათ შორის ფსიქოლოგიური მანიპულაციები. ასე მაგალითად, ვ. მასტენბრუკ, განიხილავს რა მოლაპარაკებების პროცესს, მიუთითებს, რომ ზოგჯერ მოლაპარაკებებში შესაძლებელია გარკვეული უპირატესობების მიღწევა განსაზღვრული მანიპულაციების გამოყენების საშუალებით.

ეს შეიძლება მივაკუთვნოთ ფაქიზ და ოსტატურ სტრატეგიას, რაც ძალიან არის დამოკიდებული მომლაპარაკებლის ინდივიდუალობაზე. ის გულისხმობს ზეწოლის სპეციფიკურ სახეს – სპეციფიკურია ის იმით, რომ დაფუძნებულია ადამიანის ნორმებზე და ფასეულობებზე, ირგვლივმყოფებთან მის დამოკიდებულებაზე, მისთვის დამახასიათებელ ისეთ ნიშნებზე, როგორიცაა ინტელექტი, პატიოსნება, მოლაპარაკების მაგიდასთან ქცევის სტილი.

ამრიგად, იგი ფსიქოლოგიური მანიპულაციების მოქმედების მექანიზმს ყოფს პიროვნების სპეციფიკურ სტრუქტურაზე ზემოქმედების მიმართულებასთან დაკავშირებით. ჯერ ერთი, სოციალურ-ფსიქოლოგიურ მახასიათებლებად, როგორიცაა ადამიანის ნორმები და ღირსებულებები, ირგვლივმყოფებთან მისი სოციალური კავშირები. ხოლო მეორე მხრივ, ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებები.

ამასთან დაკავშირებით, კერძოდ, გამოიყოფა ფსიქოლოგიური მანიპულაციების ორი ჯგუფი. ერთი მათგანი აღინიშნება როგორც მანიპულაციები, დაფუძნებული „ზრდილობის წესებზე" და „სამართლიანობაზე", მეორე – როგორც მანიპულაციები, მიმართული ოპონენტის დამცირებაზე, ანუ ემოციური მანიპულაციები.

მოლაპარაკების პროცესის ანალიზისადმი მიძღვნილ გამოკვლევებში მნიშვნელოვანი ყურადღება ეთმობა ასევე მოლაპარაკებების შესაბამის სტრუქტურულ ელემენტებს. მათ აღსანიშნავად იყენებენ სხვადასხვა ტერმინებს: ტექნიკა, ტაქტიკა, მეთოდები, ხერხები, სტრატეგიები და ა.შ.

მათ შინაარსებში გარკვეული განსხვავების მიუხედავად, შეიძლება ითქვას, რომ ბევრი მათგანი, არსებითად, ასახავს მანიპულატორული ზემოქმედების ფსიქოლოგიურ მანიპულაციებსა და ხერხებს. მოლაპარაკების პროცესის ანალიზისას გამოიყოფ ოპონენტზე ზემოქმედების რიგი ტიპური ტაქტიკური ხერხები, რომელთაგან მანიპულატური ზემოქმედების არსის ყველაზე რელიეფურად ამსახველია „ირიბი გასვლის" ტაქტიკური ხერხი. მოცემული ხერხი წარმოადგენს ფსიქოლოგიური მანიპულაციის საკმაოდ გავრცელებულ საშუალებას არა მხოლოდ მოლაპარაკებებზე. არამედ პიროვნებათშორისი ზემოქმედების სხვა სიტუაციებშიც. მისი არსი იმაში მდგომარეობს, რომ განხილვა, საუბარი არასასურველი თემიდან გადართულ იქნას სხვა თემაზე.

ერთ-ერთ ძირითად ეტაპს, სადაც ყველაზე მეტად კონცენტრირებულია და რელიეფურად მეღავნდება პიროვნების ფარული იძულების სხვადასხვა საშუალებები, წარმოადგენს განხილვა. განხილვის პროცესის ანალიზი იძლევა მათი იძულების მიზნით ადამიანებზე ფსიქოლოგიური ზემოქმედების სხვადასხვა საშუალებებისა და ხერხების მრავალრიცხოვან მაგალითებს.

თანამედროვე ფსიქოლოგიურ მეცნიერებაში ფსიქოლოგიური მანიპულაციების ანალიზმა მკვლევარები მიიყვანა შესაბამისი ცნებითი აპარატის, როგორც მათი

შესწავლისა და სისტემატიზაციის სამუშაო ინსტრუმენტის შემუშავებამდე. ასე, მაგალითად, ე. ბერნის მიერ შემოტანილია ფარული ტრანსაქციებისა და თამაშების ცნება.

მანიპულაციების ცნებები გამოიყენება როგორც ფსიქოლოგიური ზემოქმედების სპეციფიკური სახეობის აღნიშვნა. ამ მნიშვნელობაში გამოიყენება ასევე ცნებები: „მანიპულატური ზემოქმედება", „ფსიქოლოგიური მანიპულაციები", „საზოგადოებრივი აზრით მანიპულირება" და „მანიპულირება საზოგადოებრივი ცნობიერებით", „პიროვნებათშორისი მანიპულაციები", „პიროვნების სოციალურ-პოლიტიკური მანიპულაციები" და ა.შ.

გარდა ამისა, მანიპულაციის ცნება გამოიყენება ადამიანის საიდუმლო იძულების გარკვეული საორგანიზაციო ფორმებისა და პიროვნებაზე ფარული ფსიქოლოგიური ზემოქმედების ცალკეული საშუალებებისა ან ხერხების მდგრადი ერთობლიობების აღსანიშნავად. ამასთან შეიძლება გამოიყოს როგორც მარტივი „ერთაქტიანი" მანიპულაციები, ან მანიპულატური ზემოქმედების აქტები, ასევე რთული, რომლებიც პირობითად შეიძლება აღინიშნოს როგორც მანიპულატური თამაშები. სხვა სიტყვებით, მანიპულირების პროცესი შეიძლება იყოს დროში გაწელილი და წარმოადგენდეს ადამიანზე მანიპულატური ზემოქმედების მოხდენის მრავალნაბიჯიან ეტაპობრივ პროცედურას.

რთულ მანიპულაციას გააჩნია თავისი დროითი, სივრცითი და საორგანიზაციო-სოციალური სტრუქტურები. გარდა ამისა, ცალკეული საშუალებების, მათი მდგრადი ერთობლიობების, მათი გამოყენების პირობებისა და ორგანიზაციის აღსანიშნავად შეიძლება გამოყენებული იქნას ისეთი ცნებები, როგორიცაა მანიპულატური ხერხები, მანიპულატური ტექნიკები, მანიპულატური ტექნოლოგიები და ა.შ.

> **მანიპულაცია** – არის ფსიქოლოგიური ზემოქმედების სახე, რომლის ოსტატურად შესრულებას მივყავართ სხვა ადამიანთან განზრახვების ფარულ აგზნებამდე, რომელიც არ ემთხვევა მის აქტუალურად არსებულ სურვილებს

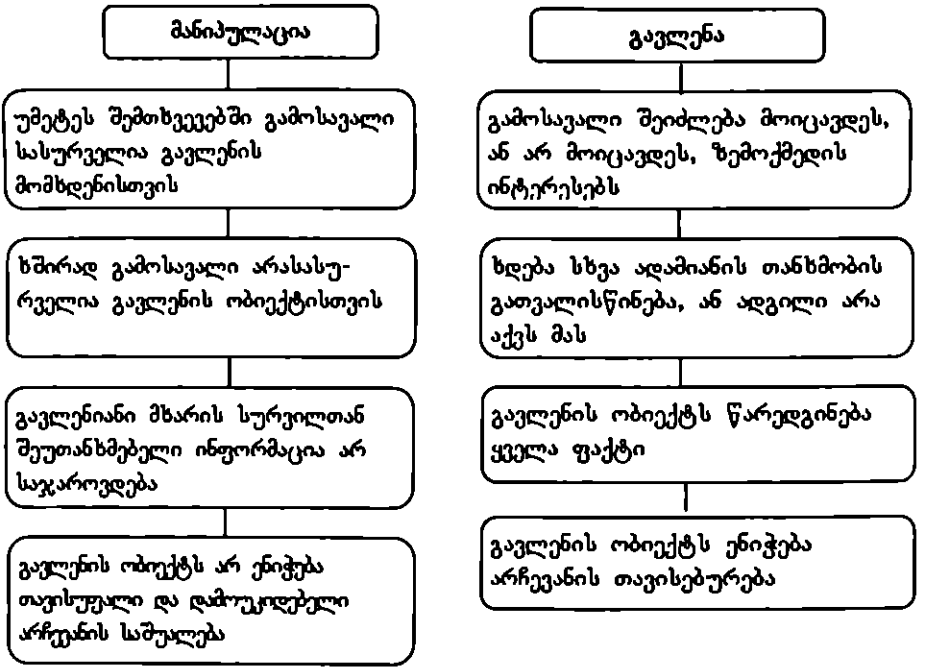
ოპონენტზე ურთიერთობაში მანიპულატური ზემოქმედება არის სხვა არაფერი, თუ არა ზეწოლა. მაგრამ პირდაპირი, ღია ზეწოლისაგან განსხვავებით იგი ვლინდება ფარულ ფორმაში. მანიპულატორი მოქმედებს პრინციპით: „რბილად დაიგებ, ღრმად დაგეძინება".

ასევე აუცილებელია „მანიპულაციისა" და „გავლენის" ცნებების გარჩევა. რა თქმა უნდა, გაელენა წარმოადგენს ნებისმიერი მოლაპარაკების განუყოფელ ნაწილს, ოღონდ თუ შედეგად ვგრძნობთ, რომ მოგვატყუეს... (ნახ. 5.12).

მოვიყვანთ ყველაზე ხშირად გავრცელებულ მანიპულატურ ხერხებს: ავტორიტეტებით დამოწმებული კონტექსტიდან ცალკეული ფრაზების ამოგდება, რომლებიც ამახინჯებს აზრს; საუბრის თემიდან, მწვავე პრობლემიდან გადახვევა; მინიშნებები, პირფერობა; ხუმრობა – დაცინვა, საშინელი შედეგების წინასწარმეტყველება. ესაა ე.წ. მარტივი ხერხები.

მაგრამ ასევე არსებობს უფრო რთულიც, რაც დაფუძნებულია ლოგიკური კანონებისა და წესების დარღვევაზე. მათ შეიძლება მივაკუთვნოთ ისეთი ხერხები, როგორიცაა: პრობლემის გადაჭრის იმიტაცია, ალტერნატიული ფორმულირებები კითხვებისა, რომლებიც მოითხოვს პასუხს „დიახ" ან „არა"; სოკრატესეული კითხვები (როდესაც შადდება რამდენიმე მარტივი კითხვა, რომლებზედაც ოპონენტი ადვილად პასუხობს

„დიახ", შემდეგ კი ძირითადი კითხვა, რომელზედაც ოპონენტი ერთგვარი ინერციით ასევე იძლევა პასუხს „დიახ"), გადწყვეტის გაჭიანურება და სხვა.



ნახ. 5.12. განსხვავება მანიპულაციასა და ღია გავლენას შორის

მანიპულატური ზემოქმედებების წინააღმდეგობებში იურისტებისათვის განსაკუთრებულ პრაქტიკულ ღირებულებას წარმოადგენს მოლაპარაკებებში ე.წ. ტიპიური მანიპულაციები და მათი წინააღმდეგობის საშუალებები. რას წარმოადგენენ ისინი? (ცხრ. 5.6. და 5.7.).

მანიპულაციის მოყვანილი მაგალითები იძლევიან არა მხოლოდ მანიპულატური ზემოქმედებების არსის გაგების, არამედ მოლაპარაკებების პროცესში ქცევის ძირითადი საშუალებების, თქვენგან მოსალოდნელი რეაქციების და მათდამი წინააღმდეგობის ძირითადი საშუალებების გაცნობის საშუალებას.

არსებობს ასევე მოლაპარაკებების წარმოების სპეციფიკური ხერხებიც. მაგრამ ამ პროცესის შედეგი ბევრად იქნება დამოკიდებული არჩეულ სტრატეგიაზე.

სტრატეგიის ცნებას ჩვენს კონტექსტში გააჩნია სამი არსებითი მომენტი, რომელთა გათვალისწინება საჭიროა მოლაპარაკების პროცესში ადექვატური ქმედობების ანალიზისას და არჩევისას.

ჯერ ერთი, სტრატეგიაში ჩადებულია ყველაზე ზოგადი განწყობები და ორიენტირები მოლაპარაკებების შედეგზე. ასეთი ორიენტირების ფორმალურ-ლოგიკური შინაარსი დაიყვანება შემდეგ ვარიანტებამდე: ცალმხრივი მოგება (წაგება): ორმხრივი წაგება; ორმხრივი მოგება.

მოცემულმა ვარიანტებმა ასახვა პოვა ამ პრობლემის მკვლევარების შრომებში წარმოდგენილ მოლაპარაკების პროცესის კონკრეტულ სტრატეგიებში (ი. ფიშერ, უ. იური, უ. მასტენბრუკ, ა.ი. ანცუპოვ და სხვა).

ასეთი სტრატეგიებია: მოგება-წაგება (ან პირიქით) (მხოლოდ ერთი მხარე იგებს ან აგებს); წაგება-წაგება (ორივე მხარე რჩება წაგებული); მოგება-მოგება (ორივე მხარე იგებს).

ცხრილი 5.6. მანიპულაციები დამყარებული „ზრდილობიანობის წესებსა" და „სამართლიანობაზე".

ქცევის ხერხი	*მოსალოდნელი რეაქცია*	*შეწინააღმდეგების ხერხი*
პათეტიკური თხოვნა „შეეიდეს მდგომარეობაში"	გამოიწვიო სულგრძელობა და კეთილგანწყობა	არ აიღოს თავის თავზე ვალდებულებები
ისეთი წარმოდგენის შექმნა, რომ ოპონენტის პოზიცია რთული და გაუგებარია	აიძულო პარტნიორი გახნას მეტი ინფორმაციები, ვიდრე ეს მას სჭირდება	ჰკითხო, სახელდობრ რაა გაურკვეველი
„საქმიანი" პარტნიორის წარმოსახვა, პრობლემების წარმოდგენა ისე, როგორც არარსებული, არაძირითადი	აჩვენოთ რომ თქვენ ხართ ბრძენი, გამოცდილი ადამიანი, რომლისთვისაც უცხოა სხვისი ცხოვრების გართულება	მტკიცედ მიუთითო, რომ პრობლემის გადასაწყვეტად მრავალი წინააღმდეგობა არსებობს
„კეთილგონიერების" და „სერიოზულობის" პოზა, ავტორიტეტული განცხადებები, რაც დაფუძნებულია „ცხად", „კონსტრუქციულ" იდეებზე	სულელად, არასერიოზულად, არაკონსტრუქციულად გამოჩენის შიში	განაცხადო, რომ ზოგი უაღრესად მნიშვნელოვანი ასპექტები ჯერ კიდევ არ ყოფილა მხედველობაში მიღებული

მეორე მხრივ, ამა თუ იმ სტრატეგიაში შედეგებზე განწყობები და ორიენტირები მოლაპარაკების სუბიექტებს უყალიბდება ინტერესების, ასევე ამ ინტერესების დასაკმაყოფილებელი შესაძლებლობების, ძალებისა და საშუალებების თანაფარდობის ანალიზის საფუძველზე. ამასთან საჭიროა ასეთ ანალიზზე ზემოქმედი ფაქტორების გათვალისწინება. მათ შორის განსაკუთრებულ როლს ასრულებს შემდეგი:

ა) კონფლიქტის მონაწილის პიროვნული თვისებები, მისი აზროვნება, გამოცდილება, ხასიათი, ტემპერამენტი და ა.შ.;

ბ) ინფორმაცია, რომელსაც ფლობენ კონფლიქტის სუბიექტები საკუთარი თავისა და მონაწინააღმდეგის შესახებ;

გ) სოციალური ურთიერთქმედების სხვა სუბიექტები, რომლებიც უშუალოდ არ არიან ჩართული კონფლიქტში, მაგრამ უჭირავთ გარკვეული პოზიცია კონფლიქტში მონაწილე მხარეების მიმართ;

დ) კონფლიქტის საგნის, კონფლიქტური სიტუაციის სახის, ასევე კონფლიქტის სუბიექტთა მოტივების შინაარსი.

ცხრილი 5.7. ოპონენტის დასამცირებლად მიმართული მანიპულაციები

ქცევის ხერხი	*მოსალოდნელი რეაქცია*	*შეწინააღმდეგების ხერხი*
მისი კლიენტებისა და საზოგადოების მხრიდან ოპონენტის ქცევის შესაძლო კრიტიკაზე მითითება	საყრთხისა და არადამაჯერებლობის გრძნობის გაღვიძება	აღშფოთების გამოხატვა იმის გამო, რომ მეორე მხარე ასეთ მეთოდებამდე დადის
სიჯიუტის მუდმივი დემონსტრირება, თვითდაჯერებულობა	ოპონენტისათვის ჩვენება, რომ მისი მეთოდები წარუმატებელია და შესაბამისად მისი მთხოვნელად გადაქცევა	მეორე მხარისადმი სკეპტიკური დამოკიდებულება საკუთარი თავის რწმენის დაუკარგავად
მუდმივი ხაზგასმა იმისა, რომ ოპონენტის არგუმენტები ვერავითარ კრიტიკას ვერ უძლებენ	უძლურების გრძნობის ჩანერგვა, მითითება, რომ სხვა არგუმენტები უშინაარსო იქნებიან	მორიდებით უთხრას, რომ მეორე მხარემ არცთუ მართებულად გაგიგოთ
ოპონენტის ქცევის ან არგუმენტაციისადმი მუდმივი რიტორიკული კითხვების დასმა	მოსალოდნელ წყაროზე საპასუხოდ ოპონენტში ისეთი ტენდენციის ჩანერგვა, რომ საერთოდ არ უპასუხოს უძლურობის გრძნობის შედეგად	კითხვებზე არ უპასუხოს, ძალადაუტანებლად აღნიშნოს, რომ მეორე მხარე პრობლემის ფორმულირებას ახდენს არცთუ კორექტულად
საკუთარი თავი წარმოაჩინოს ერთდროულად როგორც „სანდომიანი და საძაგელი", ე.ი. მუდმივად მეგობრობის დემონსტრირება და მასთან ერთად აღშფოთებულობისა	დაურწმუნებლობის დანერგვა, ოპონენტის დეზორიენტირება და შეშინება	ოპონენტის მხრიდან მეგობრული გრძნობებისა თუ აღშფოთების მიმართ გულგრილი დამოკიდებულება
მცდელობა, რათა აჩვენოს, რომ ოპონენტის დამოკიდებულობა გაცილებით მეტია, ვიდრე სინამდვილეშია	მოიხვეჭოს ავტორიტეტი და აიძულოს ოპონენტი საკუთარ თავში დაეჭვდეს იმდენად, რომ დაკარგოს დაკავებული პოზიციის შენარჩუნების უნარი	განაგრძოს კრიტიკული კითხვების დასმა, მოახდინოს დემონსტრაციული, ციესისხლიანი რეაგირება

ნებისმიერი სტრატეგიული მიზანი მიიღწევა კონკრეტული ტაქტიკური ხერხების გამოყენებით. სხვაგვარად რომ ვთქვათ, მოლაპარაკების პროცესის ესა თუ ის სტრატეგია განპირობებულია მოლაპარაკების პროცესში ქცევის ამა თუ იმ ტაქტიკის ან ტაქტიკური ტექნოლოგიების გამოყენებით (ცხრ. 5.8.).

მოლაპარაკების პროცესში ყველაზე ფართო გამოყენება პოვა ქცევის *შემდეგმა ტაქტიკებმა.*

1. *„მოჩვენებითი თანამშრომლობა"*. ეს ტაქტიკა შეიძლება გამოყენებული იქნას სტრატეგიებში „მოგება-წაგება" ან „წაგება-წაგება". ის ხასიათდება იმით, რომ „მოჩვენებითი თანამშრომლობის" ტაქტიკის გამოყენებისას პარტნიორი აცხადებს თანამშრომლობის მზაობას, ქმნის კონსტრუქტიული ქცევის მოჩვენებითობას. მაგრამ მუდმივად

პოულობს საბაბს თავი აარიდოს თანხმობის მიღწევას, ყველანაირად გადადებს შეთანხმების დადების ვადებს. ასეთი ტაქტიკა შეიძლება გამოყენებული იქნას დროის მოგებისა და გამარჯვებისათვის გადამწყვეტი შტურმის პირობების შესაქმნელად.

ცხრილი 5.8. მოლაპარაკების პროცესებში ძირითადი სტრატეგიების დახასიათება

სტრატეგიის ტიპი	*სტრატეგიული მიზნები*	*სტრატეგიის ფაქტორები*
მოგება – წაგება	ოპონენტის წაგების ანგარიშზე მოგება	კონფლიქტური სიტუაციის სახე წარმატებულია; სოციალური ურთიერთქმედების სხვა მონაწილეთა მხრიდან კონფლიქტის მხარდაჭერის წაქეზება, კონფლიქტური პიროვნება
წაგება – მოგება	კონფლიქტიდან გასვლა, ოპონენტისადმი დათმობა	კონფლიქტური სიტუაციის სახე შემცირებულია; დაშინება ბლეფის და ა.შ. ფორმით; დაბალი ნებისყოფითი ხარისხი; კონფლიქტური ტიპის პიროვნება
წაგება – წაგება	მოწინააღმდეგის დაღუპვისათვის თვითგანწირვა	კონფლიქტური სიტუაციის სახე არაადეკვატურია; კონფლიქტის მონაწილეთა პიროვნულობა (ბუნებრივი, ან სიტუაციური აგრესიულობა); პრობლემის გადასაწყვეტი სხვა ხედვის არარსებობა
მოგება – მოგება	ურთიერთხელსაყრელი შეთანხმებების მიღწევა	კონფლიქტური სიტუაციის სახე ადექვატურია; პრობლემების კონსტრუქციული გადაწყვეტისათვის ხელსაყრელი პირობების არსებობა

2. „*პარტნიორის დეზორიენტაცია*". ეს ტაქტიკა, წინამდებარეს მსგავსად, შეიძლება გამოყენებული იქნას სტრატეგიებში „მოგება-წაგება" ან „წაგება-წაგება". მაგრამ წინამდებარისგან განსხვავებით იგი არის უფრო აქტიური და მიზანმიმართული. ასეთი ტაქტიკა ადრევე იგეგმება და ხასიათდება ისეთი ხერხებით, როგორიცაა, *პარტნიორის კონსტრუქციული მდგომარეობების კრიტიკა, მოულოდნელი ინფორმაციების, ტყუილის, მუქარის, ბლეფის და სხვა გამოყენება*. დეზორიენტაციის ტაქტიკის ძირითად მიზანს წარმოადგენს პარტნიორის იძულება შეასრულოს თქვენი საკუთარი ინტერესებისკენ მიმართული ქმედობები.

3. „*პარტნიორთან შებრალების გრძნობის პროვოცირება*". ეს ტაქტიკა წინამდებარეთა მსგავსად, გამოიყენება სტრატეგიებში „მოგება-წაგება" ან „წაგება-წაგება", ასეთი ტაქტიკის ძირითად მიზანს შეადგენს მეტოქის სიფხიზლის მოდუნება, მისი აქტიურობის დაქვეითება, ბიძგი დათმობებისკენ. საბოლოო ჯამში სიბრალულის განცდის პროვოკაცია მიმართულია გადამწყვეტი ქმედებების ან შეთანხმების დადებისათვის პირობების მომზადებაზე. ეს მიზნები მიიღწევა ისეთი ხერხების გამოყენებით, როგორიცაა *გულის გადაშლა, დაუცველი, სუსტი ადამიანის სახის შექმნა, უბედურებებზე ჩივილი, დაუმსახურებელი შეურაცხყოფები* და ა.შ.

4. ულტიმატურული ტაქტიკა. ეს ტაქტიკა წარმოადგენს ერთ-ერთ მკაცრ ტაქტიკას და გამოიყენება, როგორც წესი, სტრატეგიების - „მოგება-წაგება" ან „წაგება-წაგება" რეალიზაციისას. იგი ხასიათდება ულტიმატუმის წამოყენებით მოლაპარაკებების დასაწყისშივე.

ულტიმატუმი არის მოთხოვნები, წამოყენებული კონფლიქტის ერთ-ერთი მონაწილის მიერ მეორისადმი კატეგორიულ ფორმაში ამ მოთხოვნათა შესრულების კონკრეტული ვადების მითითებით და უარის თქმის შემთხვევაში ზემოქმედების ზომების გამოყენების მუქარით.

ულტიმატუმის ძირითადი ხერხია მუქარა. გარდა ამისა, ულტიმატუმის წაყენების პროცესში შეიძლება გამოყენებული იქნას: *შანტაჟი, ძალის დემონსტრაცია, ბლეფი* და *მანიპულაციის სხვა საშუალებები.*

ხშირად ულტიმატორულ ტაქტიკაში გამოიყენება სპეციალური ხერხები: „ალტერნატივების მიღება" და „საკეტის ხერხი".

ალტერნატივების ხერხის არსი მდგომარეობს იმაში, რომ მოწინააღმდეგეს ეძლევა არჩევანი პრობლემის გადაჭრის მისთვის არასასიამოვნო ორ ან მეტ ვარიანტს შორის, რომლებიც აკმაყოფილებენ თქვენს საკუთარ ინტერესებს. ასეთი ხერხი ფსიქოლოგიურად გათვლილია მეტოქისათვის მინიჭებულ „პირის გადარჩენის" შესაძლებლობაზე, თუმცა ეს შესაძლებლობები მოჩვენებითია. შეთავაზებული ალტერნატივები ხომ, არსებითად, არის მეტოქისათვის ერთი და იგივე მნიშვნელობის მქონე, და არჩევანი მას, როგორც ასეთი, არა აქვს.

საკეტის ხერხი გამოირჩევა იმით, რომ მოწინააღმდეგეზე ულტიმატური ზემოქმედება წარმოებს სიტუაციაზე საკუთარი კონტროლის შესუსტების გზით. ამ შემთხვევაში ულტიმატუმის ინიციატორი ახდენს მისთვის გამოუვალი სიტუაციის იმიტირებას, რომელსაც მოჰყვება მძიმე შედეგები მეორე მხარის მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში. ასეთი ხერხი ფართოდ გამოიყენება ტერორისტების მიერ.

ულტიმატური ტაქტიკის ანალიზისას უნდა გავითვალისწინოთ მისი გამოყენების პირობები. ულტიმატუმის პროფესიული წამოყენება გულისხმობს კონფლიქტში მეტოქის უკიდურესად არახელსაყრელ მდგომარეობას. ამიტომ ასეთი სიტუაციის მიღწევისას გამოიყენება *ლოდინის ხერხები:* მოლაპარაკებების დასაწყისის დაყოვნება, დაგეგმილ შეხვედრაზე განზრახ დაგვიანება, ან დაუსწრებლობა, მეტოქესთან კონტაქტისთვის თავის არიდება და ა.შ.

გარდა ამისა, საჭიროა ვიცოდეთ, რომ ულტიმატუმი შეიძლება წამოყენებული იქნას არა მხოლოდ მოლაპარაკების დასაწყისში, სასურველი მიმართულებით მათი გატარების მიზნით, არამედ მოლაპარაკების პროცესშიც. როგორც წესი, ამ შემთხვევაში ულტიმატუმი მიმართულია მოლაპარაკებების ძალისმიერი სტრატეგიის კალაპოტში გადართვაზე (მაგალითად, „მოგება-წაგება"), ან მოლაპარაკებების საერთოდ შეწყვეტაზე. მეორე შემთხვევაში ულტიმატუმი წარმოჩნდება მეტოქისათვის შესამჩნევად მიუღებელი ფორმით. აქ შინაარსობლივად მიუღებელი მოთხოვნების გარდა მსვლელობაში მიღის შეურაცხყოფები, სამართლებრივი და ზნეობრივი ნორმების დარღვევა. ყოველივე ეს გამოიყენება მის წინააღმდეგ საკუთარი დაგეგმილი ძალადობრივი ქმედობების გასამართლებლად მოწინააღმდეგის უარის გამოყენების მიზნით. განსაკუთრებით ფართოდ გამოიყენება ეს ტაქტიკა საერთაშორისო ურთიერთობებში.

5. *დათმობების მოპოვების (გამოწურვის) ტაქტიკა.* ეს ტაქტიკა ულტიმატუმისგან გამოირჩევა იმით, რომ მოთხოვნები მოწინააღმდეგეს წარედგინება არა მაშინვე, არამედ ეტაპობრივად. ამასთან წამოყენებულ მოთხოვნებს შორის თითოეული წარმოჩნდება როგორც ამომწურავი. ცხადია, რომ დათმობების მოპოვების ტაქტიკა გამოიყენება სტრატეგიაში „მოგება-წაგება", მაგრამ ის შეიძლება გამოყენებული იქნას ასევე ძირითადი მიზნების მისაღწევად სხვა სტრატეგიულ მიდგომებშიც.

დათმობების გამოწურვა *მიიღწევა* პოზიციური და ფსიქოლოგიური ზეწოლის ხერხებით. *ხერხი „დახურული კარი“* დადის მოლაპარაკებებზე უარის თქმის დემონსტრაციაზე. ამასთან ასეთი დემონსტრაცია გამოიყენება იმ პირობებში, როცა მოწინააღმდეგე დაინტერესებულია მოლაპარაკებებით. ამ შემთხვევაში ის მზადაა წავიდეს დათმობაზე მოწინააღმდეგე მხარის მოლაპარაკებაში ჩართვის მიზნით.

„სასაშო რეჟიმის“ ხერხი გულისხმობს წინასწარი დათმობის წამოყენებას მოლაპარაკების დაწყების, ან მათი შემდგომი გაგრძელებისათვის. დათმობა აქ ასრულებს საშეის როლს.

„ვიზირების“ ხერხი გამოიყენება, როდესაც რაიმე საკითხზე შეთანხმება თითქმის მიღწეულია, მაგრამ ის მთლიანობაში არ აწყობს დათმობის გამოწურვის ინიციატორს. მაშინ ახალი დათმობის მისაღებად ის აცხადებს საკუთარი უფლებამოსილების შეზღუდვის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებას იმ სახით, როგორითაც ისაა მომზადებული, და იმის შესახებ, რომ ეს საკითხი საჭიროებს დამატებით შეთანხმებებს ზემდგომ ინსტანციებთან. ეს ხერხი გათვლილია იმაზე, რომ მოწინააღმდეგეს არ შეუძლია ლოდინი და მზადაა წავიდეს ახალ დათმობებზე, რათა შეთანხმება დაუყოვნებლივ, ახლავე დაიდოს.

„ჟარეგანი საშიშროების“ ხერხი გამოიყენება როგორც მოწინააღმდეგის წინადადების მიღების მზაობის დემონსტრაცია, მაგრამ ამასთან კეთდება განცხადება იმის შესახებ, რომ მისი შესრულება ხდება საფრთხის წინაშე გარეგანი ძალების ჩარევის გამო. ამასთან შეთანხმება მიიღწევა იმ პირობებით, რომლებიც გამორიცხავდა გარეგანი ძალების ჩარევას, ან შეძლებდა მის ნეიტრალიზებას. ასეთი პირობები სხვა არაფერია, თუ არა გამომწურავი დათმობის ფორმა.

ფსიქოლოგიური ზეწოლის ხერხები რამდენადმე განსხვავდება *პოზიციური ზეწოლის* ხერხებისაგან. თუ პოზიციური ზეწოლის ხერხები ეფუძნება კონკრეტულ პირობებს, რომლებიც მოწინააღმდეგეს აიძულებს წავიდეს დათმობებზე, ფსიქოლოგიური ხერხები მიმართულია მოწინააღმდეგის ნებისყოფის შესუსტებაზე, მასში დაუგეგმავი დათმობების ფასად მოლაპარაკებების უფრო სწრაფად დასრულების ქვეცნობიერი მისწრაფების გაღვივებაზე.

განვიხილოთ ზოგიერთი ამგვარი ხერხი.

„ულისნადების წაკითხვის“ ხერხი წარმოადგენს ხრიკს, რომლის არსი შემდეგში მდგომარეობს. მოწინააღმდეგის სიტყვებს მიაწერენ ფარულ აზრს და „ამოლავნებენ“ „ჭეშმარიტ მოტივებს“, რომლებიც იმალება წარმოთქმული სიტყვების უკან. ამრიგად, მოწინააღმდეგეს შეიძლება მიაწერონ ყოველივე, რაც სურთ და აიძულონ თავი იმართლოს იმაში, რაც არ ჩაუდენია. როგორც წესი, წამოყენებული ბრალის უკუგდება ძალიან ძნელია, ან საერთოდ შეუძლებელია, რამდენადაც მოქმედებს პრინციპი: „სხვისი სული – წყვდიადი“.

„უკანასკნელი მოთხოვნის“ ხერხი გამოიყენება, როცა ხანგრძლივი მოლაპარაკებები მიდის დასრულების სტადიამდე. მომქანცველი, ზოგჯერ არასასიამოვნო, მძიმე მოლაპარაკებებისაგან დაღლილ და მათი ფინალის მომლოდინე ოპონენტს უყენებენ კიდევ ერთ მოთხოვნას. და ის, როგორც წესი, ეთანხმება მათ.

6. *დათმობების რეზერვების ლავირების ტაქტიკა.* მოლაპარაკების პროცესის სტრატეგიული მიზნების წარმატებული რეალიზაციისათვის, განსაკუთრებით „მოგება-მოგება“ სტრატეგიის შემთხვევაში, საჭიროა დათმობათა რეზერვების ცოდნა. საკუთარი დათმობების რეზერვი იქმნება კონფლიქტში ინტერესების ბალანსის ანალიზისა და მოწინააღმდეგე მხარეების ძალებისა და საშუალებების თანაფარდობის საფუძველზე. ეს

რეზერვი იყოფა დათმობების რაოდენობაზე და ხდება თითოეული მათგანის გამოყენების პირობების მოფიქრება.

მოწინააღმდეგის დათმობების რეზერვი განისაზღვრება ინტერესების ბალანსისა და მოწინააღმდეგე მხარეთა ძალებისა და საშუალებების თანაფარდობის საფუძველზე. მოწინააღმდეგის დათმობების რეზერვის პროგნოზის მნიშვნელოვან წყაროს წარმოადგენს წინასწარი ინფორმაცია მისი კონფლიქტური მოთხოვნების შესახებ, რომელთა შესახებ ის მზადაა განაცხადოს მოლაპარაკებებზე. ხშირად ასეთი ინფორმაციის შეკრებისა და ანალიზისას შეიძლება ოპონენტის მიერ მოშზადებული დათმობების დადგენაც. დათმობების ლავირების ტაქტიკის ფართოდ გამოყენება შესაძლებელია სხვადასხვა ხასიათის კამათების გადაჭრისას.

ამრიგად, მოლაპარაკებების წარმოების ეფექტურობა დამოკიდებულია ფსიქოლოგიური სპეციფიკისა და ამ სახის ურთიერთქმედების კანონზომიერებათა გათვალისწინებაზე. მოლაპარაკებათა მიზნების მიღწევის პირობების უფრო სრული აღწერა შემდეგია:

1. მოლაპარაკებებში შედეგის მიღწევის ფსიქოლოგიური კანონზომიერების გათვალისწინება:

- მოლაპარაკებების მსვლელობისა და შედეგების დამოკიდებულება ოპონენტთა პიროვნულ, გენდერულ და ეთიკურ თავისებურებებზე;
- მოლაპარაკებათა მსვლელობაზე მხარეთა დელეგაციების რიცხვობრივობის, მათი ჩატარების დროისა და ადგილის გავლენა;
- მხარეთა მხრიდან ძალადობის მუქარის არსებობასა და დათმობას შორის კავშირის არსებობა;
- მოლაპარაკების პროცესის შედეგების დამოკიდებულება შუამავლის მოქმედების სტილზე და სხვ.

2. მოლაპარაკებების წარმოების ეფექტური ხერხების გამოყენება და ოპონენტზე ზემოქმედებები.

პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ მოლაპარაკებების პროცესში ეთიკური ნორმების დარღვევა ხელს არ უწყობს მიზნების მიღწევას.

მოლაპარაკებების წარმოების ხელოვნება მჭიდროდაა დაკავშირებული კომპრომისის, ურთიერთდათმობის ხელოვნებასთან. ოღონდ მოლაპარაკებების პრაქტიკაში ჯერ კიდევ XX საუკუნის დასაწყისში შემუშავებული იქნა დათმობების ბალანსისა და მხარეთა ინტერესების დაცვის პრინციპი, რომლის მიხედვით დათმობები არ შეიძლება გამოვიდეს ოპონენტების ინტერესების მინიმალური მნიშვნელობების ფარგლებს გარეთ. ამ კანონმა მიიღო „პარეტოს პრინციპის" სახელწოდება ვ. პარეტოს პატივსაცემად, რომელმაც ის ჩამოაყალიბა. ამ ბალანსის მისაღწევად აუცილებელია მოაპარაკებების პროცესში ურთიერთქმედების ზოგიერთი ეთიკური ნორმის დაცვა.

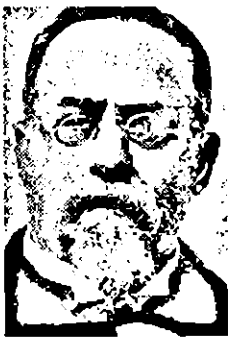
მოლაპარაკების პროცესის წარმოების ეთიკურ ნორმებს შეიძლება მივაკუთვნოთ შემდეგი დებულებები, რომლებიც მოლაპარაკების მონაწილე მხარეების მიერ ფარულად იგულისხმება:

- მიზანი არ ამართლებს მოლაპარაკებების წარმოების გამოუსადეგარ საშუალებებს;
- ურთიერთობები მაღლა დგას წამიერ სარგებელზე, რაც მიიღება მათი ზიანის ხარჯზე;
- რეპუტაციის მოპოვება ძნელია, დაკარგვა კი ადვილი და სხვა.

ყოველივე ეს არის საქმიანი ურთიერთობის ზოგადი ეთიკური პრინციპის კონკრეტული გამოვლინება, რომლის მიხედვით, „უნდა მოექცე ადამიანს ისე, როგორც შენ გინდა რომ მოგექცეს იგი".

თუ ვისაუბრებთ დამნაშავეებთან მოლაპარაკებების წარმოების ზნეობრივი ასპექტების შესახებ, უნდა აღვნიშნოთ, რომ მორალური არჩევანის თვალსაზრისით ზნეობრივი პოზიცია დამნაშავეებთან მოლაპარაკებებში შეიძლება შეფასდეს ერთმნიშვნელოვნად: ადამიანის პიროვნების, მისი სიცოცხლის, ჯანმრთელობის, ხელშეუხებლობის დაცვა

ამასთან ერთად მოლაპარაკებების დროს უნდა გვახსოვდეს და გამოვიყენოთ საკმაოდ მარტივი წესები: ერთმანეთის უფლებების დაცვა; მოეუსმინოთ პარტნიორს, სიტყვა არ შეეაწყვეტინოთ; მოვახდინოთ პარტნიორის შეხედულების გაგების დემონსტრირება; გავარკვიოთ, თუ როგორ აღიქვამს კონფლიქტს პარტნიორი; მოვახდინოთ განხილვის საგნის მკვეთრი ფორმულირება; მოვახდინოთ საერთო შეხედულებების კონსტატირება; მშვიდად გავარკვიოთ, თუ რითი განვასხვავდებით ერთმანეთისგან; ამის შემდეგ კელავ დავხატოთ კონფლიქტის შინაარსი; ვეძებოთ საერთო გადაწყვეტა; მივიღოთ საერთო „კომუნიკე", აღვნიშნოთ შეთანხმება და დარჩენილ აზრთა სხვადასხვაობა და ა.შ.



ვ. პარეტო

რ. დარენდორფ

რ. ფიშერ

სარჩევი

თემა I. ზოგადი ფსიქოლოგია 3
1.1. ფსიქოლოგიის საგნები და ამოცანები. ზოგადი დახასიათება 3
1.2. ძირითადი მიმართულებები XX საუკუნის ფსიქოლოგიაში 4
1.3. ფსიქოლოგიის განვითარება საქართველოში 6
განწყობის ფსიქოლოგია 8
განწყობის თეორია 8
1.4. ფსიქოლოგიის მეთოდოლოგიური საფუძვლები 10
1.5. სამეცნიერო კვლევების საერთო ფსიქოლოგიური მეთოდები: ზოგადი ცნებები 10
დაკვირვების მეთოდი 11
საუბრის მეთოდი 12
საანკეტო მეთოდი 12
ბიოგრაფიული მეთოდი 12
ტესტირების მეთოდი 12
ექსპერიმენტი 13
1.6. შეცნობის ფსიქოლოგიური ფორმები 14
ფუნქციურ-ფსიქოლოგიური მოვლენები 17
პიროვნების ფსიქოლოგია 22
ტემპერამენტი 26
1.7. სოციალურ-ფსიქოლოგიური მოვლენები 28
თემა II. იურიდიული ფსიქოლოგია 33
2.1. დანაშაულებრივი ქცევის ფსიქოლოგიური მიზეზები 33
2.1.1. სოციალური სტერეოტიპების გავლენა მართლსაწინააღმდეგო ქცევაზე 33
2.1.2. კონფორმიზმი, როგორც მართლსაწინააღმდეგო ქცევების ჩადენის ფსიქოლოგიური მექანიზმი 43
2.1.3. სიტუაციური პასუხისმგებლობა, როგორც მართლსაწინააღმდეგო ქცევის წინაპირობა 45
2.1.4. ფსიქიკური შთაგონება, გადაცემა და მიბაძვა დანაშაულებრივი ქცევის ფორმირებაში 48
2.1.5. სოციალური სწავლება, როგორც ქცევის მართლსაწინააღმდეგო ფორმირების ფაქტორი 54
2.2. წინასწარი ძიების ზოგადი ფსიქოლოგიური კანონზომიერებები 57
2.2.1. შემთხვევის ადგილის დათვალიერების ფსიქოლოგია 59
2.2.2. ჩხრეკის ფსიქოლოგიური დახასიათება 63
2.2.3. დაკითხვის ფსიქოლოგია. ჩვენების ფორმირების ფსიქოლოგიური თავისებურებები 70
2.2.4. დაკითხვის მზადების ფსიქოლოგიური ასპექტები. დასაკითხზე ზემოქმედება დაკითხვის სხვადასხვა სტადიებზე 73
2.2.5. ეჭვმიტანილისა და ბრალდებულის დაკითხვის ფსიქოლოგია 77
2.2.6. დაზარალებულისა და მოწმის დაკითხვის ფსიქოლოგია 83
2.2.7. დაპირისპირების (პირზე წაყენების) ფსიქოლოგიური

თავისებურებები 88
2.2.8. ამოცანების ფსიქოლოგიური ასპექტები 96
ჩვენების შემოწმება ადგილზე 103
2.2.9. საგამოძიებო ექსპერიმენტის ფსიქოლოგია 104
2.2.10. სასამართლო-ფსიქოლოგიური ექსპერტიზის საფუძვლები 108
ფიზიოლოგიური აფექტის სფე 111
გაუპატიურების გამო დაზარალებულთა სფე 112
ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებების სფე 113
არასრულწლოვანი ბრალდებულების სფე 114
დანაშაულებრივი სოციალურ-ფსიქოლოგიური სტრუქტურის ჯგუფის დასადგენი სფე 115
სფე ტექნიკის მართვასთან დაკავშირებულ შემთხვევათა საქმეებზე 116
სიკვდილის შემდგომი სფე 117
სფე კომპლექსური ექსპერტიზების შემადგენლობაში 119
2.3. მოწმის ჩვენებათა ფსიქოლოგია 121
2.3.1. მოწმეთა ჩვენებების სიზუსტისა და საიმედოობის ანალიზი 122
2.3.2. მოწმეებისათვის შემთხვევის სიტუაციის შესახებ წარმოდგენების შთაგონება 134
2.3.3. საგამოძიებო და სასამართლო პროცესების მონაწილეებთან კომუნიკაციების სქემების გავლენა მოწმეთა ჩვენებებზე 137
2.3.4. ამოცანების სქემებისგავლენა მოწმეთა ჩვენებებზე 138
2.4. ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე მოწმეთა გავლენის ფსიქოლოგიური ასპექტები 139
ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე მოწმეთა ჩვენებების სიცხადის გავლენა 139
2.4.1. ნაფიც მსაჯულთა შეფასებაზე ჩვენებების სიზუსტისა და დეტალიზაციის გავლენა 140
2.4.2. მოწმეთა თავდაჯერებულობის გავლენა ნაფიც მსაჯულებზე 141
2.4.3. მოწმეთა მიმზიდველობის გავლენა ნაფიც მსაჯულთა დამოკიდებულებაზე 142
2.4.4. მოსამართლეთა საკომუნიკაციო პატერნების გავლენა ნაფიც მსაჯულთა მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე 143
2.4.5. ნაფიც მსაჯულთა გადაწყვეტილებაზე საქმის მასალების წინასწარი განხილვის გავლენა მის-ში 144
თემა III. მენეჯმენტისა და მარკეტინგის ფსიქოლოგია 145
3.1. მენეჯმენტი და მისი ფსიქოლოგიური არსი 145
3.1.1. მეწარმეობისა და მენეჯმენტის კულტურის ფსიქოლოგია 146
ორგანიზაციული კულტურის მიმართ ფსიქოლოგიური მიდგომა 146
მეცნიერულ-ფსიქოლოგიური მიდგომა შრომის ორგანიზაციის კულტურასთან 148
სამუშაო ადგილის ორგანიზაციის ფსიქოლოგიური საფუძვლები 148
პერსონალის შრომისუნარიანობის დაცვა 149
უსაფრთხო შრომის უზრუნველყოფის ფსიქოლოგია 151
3.1.2. მეწარმეობისა და მენეჯმენტის ზნეობრივი კულტურა 153

ცივილიზებული მენეჯმენტის ზნეობრივი ორიენტაციები 153
3.1.3. მეწარმეების და მენეჯერების კორპორატიული კულტურა 156
სოციალური ერთობა 156
სოციალური გაერთიანების საქმიანობის რეგულაცია 157
3.1.4. მენეჯმენტის საქმიანობის ზოგადი დახასიათება 158
მენეჯმენტის მიზანი და ამოცანები 158
მენეჯმენტის სტრუქტურა, შინაარსი და პირობები 162
3.1.5. მენეჯმენტის პრინციპი 167
მენეჯმენტის ტრადიციული და ახალი პრინციპები 167
ცივილიზებული მენეჯმენტის დამატებითი პრინციპები 168
3.1.6. ცივილიზებული მენეჯერის ფსიქოლოგიური პორტრეტი 169
ზოგადი მიდგომა 169
მენეჯერი, როგორც პიროვნება 170
საბაზრო-ეკონომიკური და საწარმოო მომზადებულობა 170
მენეჯერის ოსტატობა 171
მენეჯერის უნარები 172
უნარები და მომზადებულობა ადამიანებთან მუშაობაში 174
მენეჯერის ეთიკა 175
3.2. მარკეტინგი 176
3.2.1. ფირმის შიდა მარკეტინგული მენეჯმენტი. მარკეტინგის და მისი მენეჯმენტის განვითარება 179
წარმოების მარკეტინგი 181
მარკეტინგის ინოვაციური მენეჯმენტი 183
3.2.2. კომერცია და ფსიქოლოგია 186
3.2.3. მომხმარებლისა და მყიდველის ფსიქოლოგია 187
3.2.4. გასაღების სტიმულირება 189
3.2.5. რეკლამის ფსიქოლოგია 190
ფასობრივი პოლიტიკის ფსიქოლოგია 193
კლიენტთა მომსახურების ფსიქოლოგია 195
3.2.6. ფირმის იმიჯი და გასაღება 198
თემა IV. საქმიანი ურთიერთობის ფსიქოლოგია 200
4.1. საქმიანი ურთიერთობის ცნება 200
საქმიანი საუბრის სტრუქტურა 201
4.1.1. საქმიანი ურთიერთობის აგების პრინციპები 202
საქმიანი შეხვედრისათვის მზადება 204
4.1.2. პარტნიორების მიერ ერთმანეთის აღქმა და გაგება 206
4.2. ურთიერთობათა დამყარება 208
საქმიანი ურთიერთობის დასაწყისი 208
მისალმება 208
გაცნობა 210
4.2.1. პარტნიორის საუბარში ჩაბმის ხელოვნება 212

4.2.2. თანამოსაუბრის შესწავლის ხერხები 213
თანამოსაუბრის ფსიქოლოგიური შესწავლისადმი დამკვირვებლის მომზადების ხერხი 213
თანამოსაუბრის დიაგნოსტიკურად მნიშვნელოვანი რეაქციების აქტიური გამოვლენის ხერხი 215
დაკვირვების თვითრეგულირების ხერხი 216
თანამოსაუბრის ფსიქოლოგიური შესწავლის მონაცემების ანალიზის ხერხი 217
თანამოსაუბრის ფსიქოლოგიის შესწავლის მონაცემების კონტროლის ხერხი 218
4.2.3. მოსმენის ხელოვნება 219
არარეფლექსური და რეფლექსური მოსმენა 221
თემა V. კონფლიქტის ფსიქოლოგია 224
5.1. კონფლიქტოლოგიის საფუძვლები 224
5.2. კონფლიქტის არსი, ფუნქციები, ფსიქოლოგიური სტრუქტურა 225
5.3. კონფლიქტის მიზეზები 231
5.4. კონფლიქტის აღმოცენებისა და მიმდინარეობის მექანიზმის თავისებურებები 234
5.5. კონფლიქტის მართვა 235
5.5.1. კონფლიქტში პიროვნების ქცევის ტიპური მოდელები და მის ანალიზისას მათი მნიშვნელობა 241
5.6. კონფლიქტების ფსიქოლოგიური თავისებურებები 246
შიდაპიროვნული კონფლიქტი 246
5.6.1. პიროვნებათშორისი კონფლიქტი: მიზეზები, სტრუქტურა და მისი გამოვლენის სფეროები 249
5.6.2. ჯგუფური კონფლიქტები და მათი თავისებურებები 250
5.7. მოლაპარაკებები, როგორც კონფლიქტების გადაჭრის მთავარი საშუალება 254
5.7.1. მოლაპარაკების პროცესის ფუნქციები 254
5.7.2. მოლაპარაკების პროცესის შინაარსი 260

სარჩევი 276