

Памятка для медиаторов по проведению онлайн-медиации.

Настоящая Памятка была разработана с целью оказания практической помощи для проведения онлайн-медиаций и носят рекомендательный характер.

Использование практических навыков и компетенций для медиаторов по проведению онлайн-медиаций позволяет максимально реализовывать творческий потенциал и предоставляет дополнительный ресурс для совершенствования профессиональной деятельности.

Онлайн-медиация - это быстрый, удобный и эффективный способ разрешения конфликта при помощи медиатора с использованием современных интернет-технологий. Это процесс, с помощью которого стороны могут урегулировать споры в режиме онлайн.

Подготовка.

- Для проведения онлайн медиации медиатору важно хорошо владеть современными средствами электронной связи. У смартфона, в отличие от компьютера, есть некоторые ограничения по возможности видеосвязи и одновременном использовании чата для общения с ко-медиатором. Когда вы переходите в чат в смартфоне, ваше видео не работает и стороны видят вашу заставку, что не способствует выстраиванию доверия с клиентом;
- В начале практики онлайн-медиации важно уделять время настройке и проверке всего оборудования перед встречей. Необходимо заранее проверить работу веб-камеры, четкость изображения и громкость микрофона, возможно понадобится использовать дополнительные устройства для усиления звука (микрофон, акустическая колонка, наушники);
- перед началом медиации необходимо договориться о том, чтобы получить доступ к онлайн платформе, обратиться к специалисту, который поможет справиться с любыми техническими неполадками. Одними из рекомендуемых платформ для проведения онлайн медиации является: платформа Zoom, Google Meet, Skype, Viber, Messenger;
- Эти правила должны быть закреплены в договоре о применении медиации:
 - все стороны и их представители общаются с медиатором и высказывают свои позиции;
 - все могут видеть друг друга, как будто процесс происходит лично;
- Перед встречей медиатор должен проговаривать со сторонами, кто и что делает в случае, если связь оборвалась;
- Если есть некоторые проблемы с подключением и качеством связи, не нужно прислушиваться и догадываться, если вы четко не слышите, что говорит сторона. Останавливайте процесс и/или попросите сторону повторить сказанное, в противном случае вы будете иметь ограниченное и возможно неверное представление о том, что было сказано. Когда соединение ухудшается, правильным будет приостановить встречу и попросить всех участников перезапустить программу, что позволяет обновить соединение и в большинстве случаев решает проблему. Попытка медиатора продолжить работать с плохой связью может привести стороны к потере доверия и веры в то, что онлайн медиация может быть эффективна. На случай возникновения

проблем со связью во время подготовки и проведения онлайн-медиации необходимо иметь запасные сервисы для переговоров, внешние дополнительные источники питания, запасной выход в интернете, уметь пользоваться конференц-связью через мобильные сети;

- Онлайн медиацию лучше проводить в спокойном месте. Удачные варианты: отдельное помещение с закрытой дверью или переговорная в коворкинге. Не должно быть никаких посторонних звуков, которые могут отвлекать от процесса, что может сказаться на репутации медиатора;
- Проверьте что попадает в поле обзора вашей видеокамеры. Обратите особое внимание на задний фон. Постарайтесь сделать обстановку нейтральной. Не должно быть ничего лишнего, что могло бы отвлечь внимание сторон. Не забудьте про одежду в деловом стиле;
- Важно во время видеообщения смотреть либо в экран, либо в камеру. Блуждающий по комнате взгляд клиент может расценить как безразличие;
- Оформите профиль в сервисе для звонков. Фотография, должность, контакты, фамилия и имя;
- Уберите с экрана все лишнее. Закройте приложения и вкладки браузера, которые не нужны в процессе медиации. Отключите уведомления на компьютере, а на устройствах поставьте беззвучный режим;
- Для решения проблем, которые могут возникнуть при просмотре документов, рассмотрите возможность отправки посреднику ключевых документов перед началом медиации. Получите подтверждения, что он просмотрел все данные;
- Во время созвонов нужно держать открытым чат, чтобы переписываться со сторонами. В браузере открыты только вкладки с документами, которые нужно обсудить, а договоренности записывать в текстовом редакторе. Рекомендуется удобно распределить окна по экрану можно с помощью приложений;
- Не звоните без предупреждения. Помните что, звонок - это вторжение в личное пространство. Даже если вы заранее согласовали время, за пять минут до начала напишите всем участникам, чтобы проверить, все ли договоренности о времени в силе;
- Всем сторонам отправляется заблаговременно ссылка и предлагается присоединиться к онлайн медиации посредством видеоконференции;
- Сторонам отправляется договор о применении медиации, который подписывается и после сканирования отправляется медиатору;
- Медиатор может виртуально собрать стороны, если они хотят поговорить;
- Во вступительном слове медиатора очень важно изложить некоторые основные правила онлайн взаимодействия. В ходе онлайн медиации могут возникнуть вопросы, которые необходимо заблаговременно обсудить, к примеру, кто может отключить звук во время дистанционного заседания - медиатор или участники, будут ли это короткие или продолжительные сессии с запланированными официальными перерывами или нет, а так же будут ли проводиться частные собрания в удаленных виртуальных комнатах или стороны будут участвовать в них на различных платформах или же стороны покинут совместные заседания и вернуться к ним, когда будут готовы возобновить обсуждения с медиатором;
- После предварительного знакомства со всеми участниками медиатор помещает каждую сторону в свою «виртуальную комнату»;

➤ Заранее проговаривайте со сторонами вопрос ваших прерываний, чтобы стороны не воспринимали вашу работу как неуважительное прерывание, а как помощь и поддержка в развитии эффективного взаимодействия и управления процессом медиации для поиска взаимовыгодного разрешения конфликтной ситуации. Возможно договориться о каких-то особых формах прерывания разговора, если он переходит на повышенные тона или оскорбительный формат общения. Это может быть поднятая рука медиатора как остановка разговора, выключения звука у сторон (у вас как у администратора есть технически такая возможность), только об этом нужно заранее договориться со сторонами и получить их согласие на такой формат работы в экстренных случаях.

Медиация:

- собеседник должен чувствовать абсолютную вовлеченность в его проблемы, жизненные обстоятельства. Это сформирует доверительные отношения, увеличит шансы на дальнейшее сотрудничество;
- в ходе общения обращайтесь к собеседнику персонально, что позволит повысить уровень доверия;
- привлеките внимание, заинтересуйте собеседника. Соотнесите выявленные потребности с пользой;
- сохраняйте позитивный настрой на протяжении всей беседы. Используйте приветливую, «живую» интонацию речи завоевывая расположение;
- будьте убедительны. Не позволяйте сторонам сомневаться в услышанном. Формулируйте фразы четко, доходчиво, говорите твердо и убедительно, развеивая возможные сомнения. оперативно отвечайте на возражения, учитывая продуманную на этапе подготовки схему работы со спорными вопросами;
- Говорите максимально разборчиво, следите за дикцией. Не заставляйте собеседника постоянно переспрашивать. Это вызывает раздражение и разрушает установленный ранее контакт;
- Задавая открытый вопрос, сначала задавайте вопрос одной стороне, а затем другой;
- Меняйте очередность ваших обращений, чтобы участники не обвинили вас в потере нейтральной позиции, если одной стороне неоднократно предоставляется первая возможность ответить;
- Старайтесь искать компромиссы. Если интересы не совпадают, выведите скрытые потребности партнера. Предложите сторонам альтернативные пути решения задачи, не забывая о собственных целях;
- Задавайте уточняющие вопросы. При малейших сомнениях незамедлительно уточняйте непонятные моменты. Не позволяйте сторонам вводить в заблуждение, сбивать с толку. Убеждайтесь в правильности понимания позиций, высказываний сторон;
- Не теряйте самообладания. Научитесь управлять собственными эмоциями. Несмотря на ситуацию, сохраняйте уверенность и полное спокойствие;
- После переговоров подготовьте список договоренностей, которых вы достигли, и список нерешенных вопросов. Обсудите список со сторонами еще раз и отправьте список договоренностей сторонам.

Закрепление договоренностей.

Медиативное соглашение, договор о применении медиации скрепляется подписями сторон. При отсутствии электронной цифровой подписи (ЭЦП) и при достижении сторонами соглашения, медиатор или один из представителей могут задокументировать основные условия соглашения и отправить их по электронной почте сторонам для подписи, которые после сканирования направляются обратно медиатору для подписи и направления сторонам. Таким образом, происходит тройное (по количеству сторон) сканирование.

Особенности ко-медиации в онлайн медиации.

- Выберите партнера, дополняющего вас с личностной и профессиональной точек зрения;
- Старайтесь работать вместе как можно чаще, чтобы накопить опыт совместной деятельности и создать условия для понимания друг друга на инстинктивном уровне. Впоследствии старайтесь делать все, чтобы сохранять эти отношения эффективно работающими;
- Всегда тщательно готовьтесь и стремитесь предусмотреть все возможные проблемы;
- Будьте честными, искренними, открытыми друг с другом всегда. Это является залогом того, что ваш тандем сохранит свою эффективность и в самых сложных практических ситуациях;
- Используйте любую возможность, чтобы продемонстрировать сторонам, что вы единое целое, а не два индивидуалиста, и что объединение усилий делает невозможное возможным, недостижимое - достижимым!