IDLO
Мы создаём правовую культуру
Международная организация по праву развития

Республиканское сообщество медиаторов КР

Европейский банк реконструкции и развития

«Коммерческая медиация в Кыргызской Республике (Фаза 2): Ответ COVID-19»

РУКОВОДСТВО ПО ВЕДЕНИЮ ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ

г. Бишкек, 2022 г.

Данное Руководство и Приложения к нему утверждены Республиканским сообществом медиаторов Кыргызской Республики и рекомендованы для использования медиаторами

© Европейский Банк Реконструкции и Развития

One Exchange Square Лондон EC2A 2JN Великобритания Сайт: ebrd.com

Данное учебное пособие было подготовлено Европейским банком реконструкции и развития (ЕБРР) в сотрудничестве с Международной организацией по праву развития (IDLO) в рамках Проекта Коммерческая медиация в Кыргызской Республике (Фаза 2): Ответ на COVID-19, осуществляемого Европейским банком реконструкции и развития (ЕБРР) в сотрудничестве с IDLO и финансируемого ЕБРР. Содержание данной публикации отражает мнения отдельных авторов и не обязательно отражает точку зрения ЕБРР.

Подготовка данного Пособия выполнена группой экспертов под общей координацией Юлии Шаповаловой, Советника ЕБРР, в составе:

Власовой Лилии Владимировны – медиатора, учредительницы и тренера «Центра медиации и переговоров» (Беларусь);

Алисы Мюзерг – консультантки отдела восточной Европы и Центральной Азии Международной организации по праву развития.

Данный проект технического сотрудничества является частью Программы правовых реформ, осуществляемой ЕБРР. Для получения дополнительной информации перейдите по ссылке: https://www.ebrd.com/what-we- do/sectors/legal-reform.html

ОГЛАВЛЕНИЕ:

ПОНЯТИЯ И АБРЕВИАТУРЫ 4
ВВЕДЕНИЕ 5
1. Онлайн-медиация 7
2. Правила и технологии применяемые в онлайн-медиации 11
3. Онлайн-медиация: организация процесса в Кыргызстане 16
4. Рекомендации для успешного проведения онлайн-медиации 23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Контрольный лист медиатора при проведении сессии онлайн-медиации 28
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Примерный текст Договора о применении онлайн-медиации 29
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Рекомендации по проведению онлайн-медиации с использованием платформы Zoom 35
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Рекомендации по проведению онлайн-медиации с использованием платформы MEET 58

ПОНЯТИЯ И АБРЕВИАТУРЫ

Видеоконференцсвязь	Видеоконференцсвязь — это технология интерактивного взаимодействия трех и более удалённых абонентов, при которой между ними возможен обмен аудио видео и иной цифровой информацией в реальном времени.
Онлайн	Деятельность или служба, которая доступна исключительно через интернет.
Платформа для видеоконференцсвязи	Программное обеспечение, используемое для подключения пользователей сети интернет к видеоконференцсвязи (наиболее часто используемые — Zoom, Teams, Skype и т.д.) и предоставляющее прием и передачу аудио, видео и иных данных.
КР	Кыргызская Республика
РСМ	Республиканское сообщество медиаторов

ВВЕДЕНИЕ

В 70-е годы двадцатого столетия затратная и перегруженная судебная система США признала необходимость поиска дополнительных и эффективных способов разрешения споров. Медиация была признана одной из таких альтернатив, так как была доступной, гибкой, конфиденциальной и не затратной процедурой. Основным ее отличием от судебных разбирательств является то, что в медиации споры разрешаются на основе консенсуса интересов сторон, а не только на основании норм права. Благодаря этому процедура, как внесудебный способ разрешения споров, быстро распространилась во многих странах и была внедрена в их законодательства. К настоящему времени, медиация институционализирована в большинстве стран постсоветского пространства.

Механизм медиации заключается в том, что во время спора стороны вместе обращаются к профессиональному медиатору, чтобы найти обоюдовыгодное решение. Традиционно медиация проводится при личном присутствии сторон и лишь иногда онлайн, что обусловлено несколькими причинами: в первую очередь - устоявшейся практикой и мнением о том, что для успешного исполнения своей роли медиатору необходимо встретиться со сторонами лично.

Однако, стремительный рост уровня доступности видеоконференцсвязи, позволяющей участникам видеть и слышать друг друга в реальном времени, позволил медиаторам чаще использовать современные коммуникационные технологии (программы) для проведения сеансов. Эта форма проведения медиации в литературе получила название «удаленная» или «онлайн-медиация».

Тем не менее, до 2019 года даже в западных странах, онлайн-медиация использовалась не часто, так как считалось, что непосредственное общение медиатора со сторонами - «лицом к лицу» - является основной ценностью медиации, поскольку благодаря непосредственному личному общению складываются доверительные отношения между сторонами и медиатором. В странах постсоветского пространства онлайн-медиация и вовсе практически не использовалась, а учебные программы подготовки медиаторов до сих пор не предусматривают ее обучения.

Но разразившаяся всемирная пандемия и последовавшие ограничения превратили удаленную медиацию из пассивно в активно применяемую во всем мире процедуру. Более того, COVID- 19 стал вызовом традиционной форме проведения медиации. Часто проводить медиации «лицом к лицу» стало невозможно. Медиативные сообщества разных стран, поняв неизбежность работы с новым форматом проведения медиации, начали осмысливать этот способ, обобщать свой опыт. Для медиаторов стало очевидным, что онлайн-медиация — это не временное явление, связанное с пандемией и ограничением передвижения людей — это инструмент будущего, которым уже сейчас должен уметь пользовать каждый практикующий профессионал.

Целью настоящего пособия является ознакомление и обучение медиаторов в Кыргызской Республике процессу проведения онлайн-медиации, представление использования технологий видеоконференцсвязи и других специфических аспектов, необходимых для успешного разрешения споров в режиме онлайн. Материал будет полезен как медиаторам, которые только планируют начать разрешение спора, так и тем, кто из-за пандемии вынужден переформатировать медиацию, начатую традиционным способом, в онлайн-медиацию.

1. ОНЛАЙН-МЕДИАЦИЯ

1.1. Определение онлайн-медиации

Онлайн-медиация – это процесс разрешения спора, в котором используются платформы для видеоконференцсвязи обеспечивающие стороны и медиатора возможностью удаленного проведения сессий.

Применение онлайн-медиации целесообразно в условиях:

- объявление пандемии или карантина, когда ограничено/запрещено перемещение граждан между странами, в пределах страны или определенной административной территории;
- нахождение сторон спора в разных странах или разных регионах одной страны;
- нежелание сторон/ы спора общаться непосредственно, «лицом к лицу»;
- желание сторон спора провести переговоры в онлайн формате.

Онлайн-медиация проводится в соответствии с общепризнанными принципами фасилитационной медиации: добровольность, равенство, нейтральность медиатора и конфиденциальность. Сохраняется стадийность и основные правила проведения медиации. Меняется только способ коммуникации участников, они находятся в разных помещениях, их общение происходит удаленно, при помощи видеоконференцсвязи. Важно отметить, что онлайн-медиация не является новым видом медиации. Это лишь новый инструмент проведения медиации, используемый в ситуациях, когда традиционная процедура невозможна или нецелесообразна.

1.2. Онлайн и комбинированный методы медиации (онлайн/личная)

Онлайн-медиация может использоваться как самостоятельный метод или сочетаться с традиционной личной медиацией в виде комбинированного (смешанного) метода.

Онлайн-медиация как отдельный метод: если личная встреча сторон нежелательна или невозможна, например, в случае ограничений социального взаимодействия, введенных правительством, или заинтересованности сторон в экономии времени и средств, медиатор и участники могут провести процедуру онлайн на выбранной платформе видеоконференцсвязи.

Комбинированный метод (онлайн и очно): законодательство Кыргызстана не запрещает комбинировать онлайн и очный методы медиации, когда часть участников процедуры может лично присутствовать на сессии, а часть – участвует онлайн. Кроме того, в зависимости от текущей ситуации и запросов сторон, процедура медиации может начаться онлайн, а на более позднем этапе

быть переведена в очный формат или наоборот. Гибкость процедуры медиации позволяет медиатору адаптировать процесс к различным обстоятельствам. Вместе с тем, чтобы предотвратить возможные разногласия и снизить риск несогласия какой-либо из сторон, медиатор должен согласовать и получить одобрение на проведение процедуры в выбранном формате еще до начала процедуры. Изменения формата в ходе процесса допускаются исключительно при наличии согласия каждой из сторон спора.

Следует иметь в виду, что медиатор должен заранее обсудить со сторонами возможные действия в случае появления непредвиденных обстоятельств. К примеру, даже если медиатор и стороны ранее договорились о проведении процесса в традиционном формате, с личным присутствием всех участников, но в силу непредвиденных и уважительных обстоятельств, препятствующих посещению встречи у одного из участников, остальные могут разрешить этому участнику присутствовать на сессии онлайн, в то время как другие встречаются лично. Аналогичным образом, в случае онлайн-медиации, если одна из сторон не может подключиться к платформе, она может быть авторизована для участия по телефону или видеоконференцсвязи при согласии другой стороны.

1.3. Преимущества онлайн-медиации.

Как и любой механизм разрешения споров онлайн-медиация и ее производная - комбинированная форма медиации, имеют свои преимущества и вызовы. Учитывая наработанный опыт, знание сильных и слабых сторон этих процессов, стороны спора и, в первую очередь, медиатор могут минимизировать возможные риски и максимально использовать выгоды онлайн-медиации.

Преимущества онлайн-медиации включают в себя:

- **Мобильность.** Если стороны находятся в разных странах или разных регионах одного государства, нет необходимости тратить время и средства на дорогу.
- **Гибкость.** Стороны могут свободно решать, где они хотят проводить отдельные сессии или всю процедуру, при условии, что у них есть доступ к компьютеру и безопасное подключение к Интернету.
- **Отсутствие необходимости находиться в одном помещении** может быть преимуществом для сторон **в случае серьезных разногласий.** В медиативной практике нередки случаи, когда одна сторона не хочет встречаться с другой и отказывается от процедуры. Онлайн-медиация может сгладить такое напряжение.
- **Как** и в традиционном процессе медиации, онлайн-медиация позволяет проводить кокусы. Используя **виртуальные комнаты,** стороны могут встретиться с медиатором по отдельности, и тогда контроль продолжительности кокусов платформа ведет автоматически. В очной медиации нередки случаи, когда нехватка места и плохая звукоизоляция препятствуют нормальному проведению кокусов.

- **Когда** сторонами спора являются юридические лица (компании, товарищества и т.д.), процедура онлайн-медиации значительно облегчает **вовлечение** их **отдельных представителей** (директор, менеджеры и т.д.) в процесс. Они могут посвятить участию в процедуре, подходящее для них время без необходимости покидать рабочее место. При традиционной медиации бывает довольно сложно собрать за одним столом всех необходимых сотрудников.
- **Документы** можно выводить на экран и, при необходимости, составлять или редактировать их под наблюдением всех сторон, вовлеченных в процесс. В обычной процедуре ограниченное количество документов физически распределяется среди участников, а протоколы встреч и соглашения подписываются в конце заседания.
- **Каждый участник процедуры онлайн-медиации может сделать небольшой перерыв** для себя, отключив камеру и микрофон (чтобы просто проветрить голову), конечно, согласовав это предварительно с другими участниками и медиатором. При традиционной процедуре у всех участников могут возникать трудности при перерывах, так как процедура обычно проводится в ограниченном помещении, не предполагающем возможности для короткого отвлечения.
- В чрезвычайных обстоятельствах **онлайн-медиация позволяет соблюдать социальную дистанцию и проводить сессии даже при объявлении правительственных запретов на проведения личных деловых встреч**. Кроме того, это обстоятельство позволяет эффективно восполнять отсутствие доступа к судам в чрезвычайных ситуациях.

1.4. Вызовы при онлайн-медиации

Вызовами при онлайн-медиации считают:

- Риски **утечки информации и обеспечения конфиденциальности** при использовании онлайн-платформ. Негативным фактором является и возможное скрытое присутствие третьих лиц рядом с устройством одной из сторон, без ведома и разрешения другой стороны.
- **Возможность сбоев в работе оборудования или связи** может негативно повлиять на ход онлайн-медиации, регулярность сессий и длительность процедуры.
- **Значительное снижение уровня невербального контакта медиатора со сторонами**, что может создавать барьеры для эмпатии и понимания. С другой стороны, личное общение повышает риск установления сопереживания медиатора одной из сторон.
- **Сложность оборудования** и трудности для сторон и медиатора в работе с техническим оснащением.

- **Участники** онлайн процедуры могут быть сильнее **подвержены отвлекающим факторам**, таким как: входящие электронные письма или текстовые сообщения, входящие телефонные звонки, стук в дверь и т.д.

1.5. Способы минимизации вызовов:

Как показано выше, при использовании онлайн-формата на результат медиации могут негативно влиять независящие от медиатора факторы. В связи с этим, вопросы подготовки к проведению онлайн-медиации приобретают первостепенное значение. Чем качественнее будет проведена подготовка сторон и самого медиатора к медиации, тем меньше вероятность того, что непредвиденные обстоятельства помешают ее проведению. Таким образом, чтобы уменьшить вероятность возникновения проблем при онлайн-медиации, медиатор должен:

- Выбрать платформу для видеоконференцсвязи, которая, насколько это возможно, воспроизводит те же функции и аспекты очной медиации (включая конфиденциальность, возможность проведения общих сессий и организации виртуальных комнат для кокусов, возможность обмена документами и т.д.), чтобы участники меньше обращали внимание на технологические аспекты процесса.

- Объяснить участникам процесса преимущества онлайн-медиации в сравнении с очной процедурой.

- Заранее хорошо подготовиться и ознакомиться с возможностями выбранной платформы и ознакомить стороны с техническими аспектами, правилами проведения сессий и т.д.

- Обратить внимание сторон на то, что цель процедуры заключается в разрешении спора, а платформа, также, как и очная медиация, лишь средство для достижения цели.

- Перед началом процедуры обязательно отключить все уведомления о любых входящих сообщениях на своем оборудовании и попросить всех участников процесса сделать также. Это снизит риск отвлечения внимания. Необходимо заранее согласовать со всеми участниками план действий на случай появления непредвиденных обстоятельств, например, заранее определить то, как один участник сможет оповестить остальных в случае появления у него технических сбоев или проблем со связью.

- Приложить усилия для создания доверительных отношений со сторонами спора, для этого подходит общение в виртуальных комнатах при кокусах.

2. ПРАВИЛА И ТЕХНОЛОГИИ ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ

2.1. Правила и технические требования при онлайн-медиации

Удаленный способ коммуникации предопределил ряд особенностей онлайн-медиации, в том числе коммерческой медиации. Есть условия, без соблюдения которых невозможно проводить процедуру онлайн. Это необходимость медиатору и сторонам спора иметь доступ к стабильному и высокоскоростному интернету и наличие у них минимального набора необходимого оборудования, определенного медиатором. Кроме прочего, при проведении онлайн-заседаний крайне необходимы: расширенные условия конфиденциальности переговоров и защиты информации, а также выбор способа составления, пересылки и подписания документов.

2.2. Конфиденциальность и защита информации

Тот факт, что медиатор и участники физически находятся в различных помещения без возможности контроля действий друг друга, может вызывать озабоченность сторон в отношении защиты информации и конфиденциальности. В первую очередь это связано с тем, что медиатор не может визуально контролировать помещения, где находятся стороны и не может предотвратить потенциального присутствия там третьих лиц во время проведения сессии. Поэтому перед началом процедуры, в соглашение о медиации, должен быть закреплен пункт о том, что никто кроме правомочных лиц не должен присутствовать на медиативных заседаниях. В начале каждой сессии медиатор должен напоминать сторонам о соответствующем пункте.

2.3. Запрет на ведение записи

В целях защиты информации, неприкосновенности личных данных и конфиденциальности никто, включая медиатора, стороны и их представителей, не может записывать медитативные сессии полностью или частично. В случае выявления несанкционированной записи, данная аудио-или видеозапись сессии должна быть уничтожена. Медиатор должен с самого начала объяснить запрет на запись сторонам и включить соответствующий пункт в договор о проведении медиации. Обратите внимание, что многие платформы озвучивают автоматическое предупреждение для всех участников, если разговор записывается, а модератор может запретить запись в настройках платформы. Это может помочь предотвратить несанкционированную запись.

2.4. Законодательное обеспечение конфиденциальности

В соответствии с законом Кыргызстана «О медиации» договор о проведении процедуры медиации должен включать в себя «соглашение сторон о конфиденциальности проведения медиации и последствия неисполнениях такого обязательства»[1]. Процедура онлайн-медиации не может быть исключением.

Медиатор должен четко прописать в соглашении о проведении медиации следующую информацию:

- Все медиативные сессии закрыты для всех лиц, кроме сторон, их законных представителей и других лиц, приглашенных медиатором с согласия сторон.
- Представители сторон должны обладать оформленной доверенностью, в которой было бы написано о праве представителя не только участвовать в процедуре медиации, но и принимать решения и подписывать Медиативное соглашение[2]. Перед каждой сессией медиатор должен проверять указанный документ.
- Все заседания должны проходить без присутствия людей, которые не являются участниками процесса.
- Вся информация и документы, представленные сторонами в ходе процесса медиации, должны оставаться конфиденциальными, и не могут разглашаться и после ее окончания.
- Видео или аудиозапись сессий медиации или ее частей категорически запрещена.

Подтверждение вышеуказанных обязательств рекомендуется вносить и в протоколы, подписываемые по окончании каждой сессии.

2.5. Дополнительные меры по обеспечению конфиденциальности

Для более надежной защиты конфиденциальности и предотвращения несанкционированного доступа к сеансу третьих лиц, медиатор должен отправить сторонам ссылку на виртуальную встречу и пароль, непосредственно перед началом сеанса, чтобы только приглашенные стороны могли присутствовать на виртуальном сеансе на платформе видеоконференцсвязи.

Еще одним полезным инструментом медиатора может стать функция «зал ожидания» доступная практически на всех популярных платформах. При использовании этой функции, когда стороны нажимают на ссылку и подключаются, они помещаются платформой в отдельную виртуальную комнату

[1] Статья 21, пункт 2, подпункт 7. http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/111668

[2] Статья.18. пункт.3 Закона о медиации КР. http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/111668

ожидая, пока медиатор (в качестве организатора) не санкционирует их присутствие на встрече. Используя эту функцию, медиатор допускает к сеансу (тех, кто имеет право присутствовать) или не допускает (тех, кто не уполномочен) тех, кто находится в зале ожидания.

2.6. Технические требования

Онлайн-медиация подразумевает наличие у всех вовлеченных сторон необходимого технического оборудования и подключение к интернету хорошего качества.

2.7. Оборудование

В целом, любой желающий может участвовать в онлайн-медиации, используя любое устройство, позволяющее ему присутствовать на видеоконференции (смартфон, планшет, ноутбук и т.д.).

Однако для полного и активного присутствия на сессии и эффективного взаимодействия с другими желательно, чтобы все участники использовали настольный или портативный компьютер с микрофоном и камерой.

2.8. Интернет

Медиатор и все участники/стороны должны иметь стабильное, безопасное и высокоскоростное подключение к интернету для более эффективного рабочего процесса, лучшего использования онлайн-инструментов и более эффективной отправки и получения документов. Нестабильное и/или медленное интернет-соединение может легко повлиять на нормальное развитие медиации и серьезно затруднить проведение переговоров между сторонами.

2.9. Пересылка электронных документов

Во время сессии может возникнуть необходимость обмена документами между сторонами и медиатором. Несмотря на то, что, выбрав подходящую платформу, можно будет обмениваться документами на экране, неизбежно возникнет необходимость отправлять и получать документы (например, протокол заседания, возможное соглашение и т.д.).

Поэтому для обмена документами медиатор и стороны должны заранее договориться об использовании одного или нескольких из следующих решений:

А). Совместное использование документов на экране, используя функции платформы видеоконференцсвязи.
Б). Электронная почта.
В). Платформа обмена файлами (например, Dropbox, Google Drive, OneDrive и т. д.).

Надежность и безопасность необходимы для эффективного процесса онлайн-медиации.

2.10. Платформа для видеоконференцсвязи Интернет

Важнейшим элементом эффективной онлайн-медиации является безопасная и надлежащая платформа для видеоконференций. На данный момент, доступно несколько платформ, которые используются для деловых коммуникаций: Zoom, Webex, GoToMeeting, Teams, Skype и другие. Медиаторы всегда должны использовать профессиональную/платную версию платформы, предоставляющую все ее возможности.

Таким образом, медиатор должен выбрать по согласованию сторон платформу, обладающую как минимум следующими характеристиками:

- **Медиатор**, как организатор видеоконференции, должен иметь **право решать**, допускать ли участников, отключать их звук, обмениваться документами, создавать, открывать и закрывать комнаты обсуждения (кокусы).

- **Комната ожидания**, это виртуальное пространство, где участники должны ожидать, пока медиатор допустит их к совместному заседанию.

- **Общая комната**, где участники и медиатор все вместе должны общаться и вести переговоры.

- **Комнаты для переговоров**, позволяющие медиатору разделить встречу на несколько отдельных сессий для проведения кокусов, где каждая сторона должна иметь возможность обсудить в условиях строгой конфиденциальности соответствующий аспект предмета медиации без других сторон.

- **Система чата** для отправки сообщений всем или только некоторым участникам.

2.11. Подписание документов

По окончании каждой сессии онлайн-медиации необходимо подписать соответствующий протокол. В случае успеха подписывается медиативное соглашение. Поэтому медиатор должен заранее обсудить со сторонами, как эти документы после их согласования и окончательной доработки должны быть подписаны. Законодательство Кыргызстана предусматривает возможность электронной подписи документа.

Электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме и (или) логически связана с ней, и которая используется для определения лица, от имени которого подписана информация.[3]

Другие возможности для подписания документов включают в себя традиционную пересылку документов по почте или электронной почте с целью личной подписи сторон, или использование специального сервиса, например, DocSign. Не исключается и личная встреча сторон для подписания Медиативного соглашения. Если стороны выражают желание воспользоваться своим правом нотариального удостоверения или совершения исполнительной надписи нотариуса на медиативном соглашении (ст.22 п.3,5 Закона о медиации КР), то стороны (их представители) должны подписать документы лично.

[3] Закон Кыргызской Республики об электронной подписи http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/111635?cl=ru-ru

3. ОНЛАЙН-МЕДИАЦИЯ: ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА В КЫРГЫЗСТАНЕ

Медиация – это добровольный процесс. В развитых странах, как правило, медиация инициируется на основе изначально включенного в контракт соглашения между сторонами о решении взаимных споров посредством медиации. Однако существуют и другие варианты для начала процедуры, ниже представлены наиболее часто применяемые.

3.1. Пункт в договоре (медиативная оговорка)

Стороны могут включить в договор конкретный пункт, договорившись о том, что они будут пытаться решить все взаимные споры в рамках контракта с помощью медиации. Если стороны заранее договорились, что в случае будущих споров медиацию придется проводить онлайн, они, конечно, могут указать это в пункте о медиации. В противном случае, даже если в пункте упоминается только медиация без каких-либо дополнительных уточнений, после возникновения спора они все равно могут договориться об онлайн-процедуре.

3.2. Запрос о медиации

Другой вариант, если две стороны договора оспаривают интерпретацию и исполнение договора, но документ не содержит какого-либо положения, касающегося медиации, сторонам достаточно лишь заключить соглашение о медиации. В этом случае стороны могут прислать запрос о медиации в Республиканское сообщество медиаторов либо обратиться к конкретному медиатору, имеющему соответствующий сертификат.

3.3. Направление на информационную встречу о медиации судом

Есть и третий вариант, когда суд направляет стороны попытаться разрешить спор посредством медиации или иным альтернативным методом. Если в ходе разбирательства суд сочтет, что спор может быть успешно разрешен в порядке медиации, то может направить стороны на первую встречу с медиатором в любое время до окончательного завершения разбирательства. Стороны не вправе отказаться от участия в информационной встрече с медиатором, по направлению судьи, арбитра, следователя и уполномоченного должностного лица органа дознания (ст. 20). Практика проведения информационных встреч показала, что встреча является эффективным инструментом подготовки медиатора и сторон к переговорам.

В случае согласования сторонами проведения онлайн-медиации, медиатор, помимо обязанности объяснить сторонам сущность процедуры медиации и ее принципы (ст.2, п.8 Закона о медиации КР), обсуждает со сторонами комплекс вопросов, связанных с проведением онлайн-медиации. Обсуждение можно

провести как в рамках информационной встречи, так и в рамках отдельной встречи, посвященной вопросам подготовки и проведения онлайн-медиации. Чтобы участники лучше подготовились к онлайн-медиации желательно предварительно направить им Памятку участника онлайн-медиации. Ниже приведены вопросы, которые медиатору рекомендуется обсудить со сторонами в ходе подготовки к онлайн-медиации

3.4. Начало процедуры: запрос о проведении медиации:

Как указывалось выше, для начала онлайн-медиации стороны, заинтересованные в инициировании такого процесса, должны подать запрос, указав, что медиация должна проводиться онлайн. Запрос, как правило, может быть передан лично, по почте или по электронной почте.

В случае наличия ранее существовавшего пункта о медиации в договоре сторон, запрос о проведении медиации должен быть составлен и подан в соответствии с соответствующими положениями.

3.5. Содержание договора о применении медиации

В случае взаимного согласия сторон на урегулирование спора посредством медиации заключается договор о применении медиации в письменной форме. Согласно соответствующему закону Кыргызстана в договоре обязательно указываются следующие сведения.

1) дата и место заключения договора;
2) фамилия, имя и отчество или наименование сторон спора;
3) фамилия, имя и отчество или наименование представителей сторон спора с указанием реквизитов документов, удостоверяющих их полномочия;
4) фамилия, имя и отчество медиатора или медиаторов;
5) предмет спора;
6) язык проведения медиации;
7) соглашение сторон о конфиденциальности проведения медиации и последствия неисполнения такого обязательства;
8) место, участники проведения процедуры медиации;
9) условия и порядок оплаты расходов, связанных с проведением медиации, а также размер оплаты помощи медиатора;
10) срок проведения медиации;
11) порядок проведения медиации.

Если медиация проводится в режиме онлайн, то соответствующий пункт с указанием платформы должен быть обязательно внесен в договор (см. Приложение 2).

3.6. Организация процесса и предварительные мероприятия:

Медиатор должен, прежде всего, оценить, в состоянии ли он/она вести соответствующий процесс или нет. Для этого медиатор должен учитывать:

- Беспристрастность
- Нейтралитет
- Независимость
- Профессиональный опыт и способность управлять соответствующей медиацией.

В Кыргызстане практика такова, что одна из сторон может выбрать из официального реестра медиаторов специалиста, который займется всеми предварительными действиями (отправление запроса о медиации приглашенной стороне, получение согласия указанной стороны, назначение первой встречи и т. д.).

Согласно устоявшейся в Кыргызстане практике, медиатор может также:

Связаться – по телефону, по электронной почте или через видеоконференцсвязь, в зависимости от того, что медиатор сочтет целесообразным, – со сторонами и их адвокатами.

Медиатор уточняет: наличие у сторон компьютера(ноутбука) с камерой и микрофоном и доступа к стабильному и высокоскоростному интернет-соединению, а также возможности сторон пользоваться интернетом и видео-конференц-связью, предложенной медиатором. Отсутствие у сторон необходимого оборудования или доступа к нему делает невозможной проведение онлайн-медиации. В случае отсутствия у сторон/ы навыка пользователя видеоконференцсвязью, медиатор может предложить ознакомится с пошаговым доступом к видео-конференц-связи (содержится в инструкции по применению платформ видео-конференц-связи) и договаривается о времени, которое необходимо сторонам для того, чтобы овладеть навыками пользователя.

Медиатор должен заранее протестировать связь и возможность подключения сторон к выбранной платформе. Необходимо заранее проговорить со сторонами, как действовать в случае, если происходит прерывание встречи по техническим причинам.

Медиатор информирует стороны: как проходит онлайн-медиация, о функциях медиатора в процессе ее проведения. Важно предупредить стороны о том, что медиатор может проводить индивидуальные встречи с каждой из сторон в отдельных онлайн-кабинетах, чтобы обеспечить их конфиденциальность, а

также отметить возможность использования чата для экстренных сообщений или обсуждения общих проблем, например, технических.

Медиатор обсуждает: вопрос конфиденциальности переговоров. Медиатор и стороны должны точно определить круг участников. Помимо сторон спора, это могут быть адвокаты, эксперты, переводчики. Уточняются контактные данные всех участников (номер телефона и электронная почта) для связи с ними. Медиатор обращает внимание сторон, что в переговорах могут участвовать только те лица, круг которых определен и согласован между сторонами.

Медиатор напоминает: о том, что все достигнутые между ними договоренности о порядке проведения онлайн-медиации будут отражены в Договоре о применении онлайн-медиации. В Договоре также будет предусмотрена возможность для сторон, в случае их договоренности, изменить формат проведения медиации на оффлайн.

3.7. Сеанс онлайн-медиации

Несмотря на то, что сеанс медиации может проводиться по-разному, часто в зависимости от подготовки, опыта, характера и предпочтений медиатора, стандартный сеанс можно резюмировать следующим образом:

Медиатор подключается к платформе как минимум за пятнадцать минут до назначенного времени.

Прежде чем допустить стороны к сессии, **медиатор дожидается присутствия всех участников** медиации, чтобы открыть доступ к заседанию всем одновременно.

После того, как все **участники будут допущены, медиатор открывает** совместную сессию:

Проводится короткая презентация и объяснение медиатора о том, как будет проводиться сессия.

Медиатор просит стороны заявить, принимают ли они медиацию, и согласны ли подписать договор о проведении медиации, содержащий основные правила онлайн-медиации.

Медиатор договаривается: о способах обмена документами и их подписания. Если медиация требует ознакомления сторон или медиатора с документами, необходимо договориться, каким образом документы будут пересылаться. Можно воспользоваться электронной почтой с указанием всех заинтересованных лиц в графе получатели. Также можно воспользоваться специальными облачными платформами хранения документов: Dropbox,

Google Диск, Яндекс Диск, OneDrive. В случае необходимости воспользоваться документами во время медиации, использование облачной платформы упростит к ним доступ.

Медиатор в процессе онлайн-медиации обеспечивает оперативный доступ к документам, управляет звуком и экраном. Медиатор открывает и закрывает доступ к флип-чарту (доска объявлений), создает отдельные сессионные залы и распределяет стороны по сессионным залам для проведения индивидуальных встреч (кокусов), обеспечивает доступ сторон к необходимым документам.

Необходимо обратить внимание сторон на то, что общение онлайн исключает одновременное «говорение» участников, поэтому сторонам предлагается отключать звук в то время, когда говорит другая сторона. В случае одновременного «говорения» сторон, медиатор может воспользоваться своим правом и отключить звук у сторон. Если стороне необходимо высказаться или задать вопрос, можно воспользоваться функцией «поднятой руки». Также обращается внимание сторон, что их видеокамеры должны быть включены постоянно на протяжении всего времени проведения медиации.

- Медиатор просит каждую сторону резюмировать свою позицию (вступительное слово).
- Медиатор суммирует позицию каждой из сторон.

Когда необходимо, медиатор разделяет стороны в переговорных комнатах для кокусов с каждой из них.

В ходе кокуса:

- Медиатор попросит сторону свободно выразить свою позицию, попытается изучить реальные интересы каждой из сторон, побуждает стороны поставить себя на место другой стороны и увидеть спор с точки зрения другой стороны, побуждает стороны рассмотрению различных вариантов для согласия.

- Медиатор подводит итоги кокуса и спрашивает каждую сторону, что она уполномочивает его сообщить другой стороне.

Общее заседание:

- Медиатор резюмирует то, что выяснилось в ходе отдельных сессий.
- Медиатор предлагает сторонам изучить и обсудить все варианты разрешения спора, возникшие в ходе закрытых сессий.
- В случае соглашения медиатор предложит сторонам четко определить условия и составить проект соглашения.
- В конце подготавливается протокол или соглашение, если таковое достигнуто, выводятся на экран и прямо согласовываются с участниками.

Заключительный этап: согласованные документы направляются сторонам и подписываются в соответствии с процедурой и условиями.

3.8. Комбинированная форма медиации

Одним из основных преимуществ использования онлайн-медиации является возможность проведения медиации, даже если стороны не находятся в одном месте, а подключаются удаленно. Кризисные ситуации, такие как пандемия COVID-19 и связанные с ней ограничения, введенные правительствами во всем мире, создают необходимость избегать личных контактов.

По этой причине, когда, например, процесс медиации стартовал лично и на одном из этапов проведения наложились внезапные ограничения, безусловно, можно предложить сторонам обратиться к онлайн-медиации для завершения процесса. Приняв решение о переходе к онлайн-медиации, стороны будут следовать правилам, описанным выше в Руководстве и представленным медиатором на первой онлайн-сессии. В этом случае было бы уместно, чтобы медиатор предложил сторонам подписать соглашение, в котором они соглашаются перейти к онлайн-медиации, или, по крайней мере, медиатор должен указать в протоколе встречи для подписания сторонами, что они договорились об этом.

Аналогичным образом, когда стороны начали процесс онлайн-медиации и по каким-либо причинам, они предпочитают встретиться лично и завершить процесс «лицом к лицу», медиатор может предложить сторонам согласиться перейти к личной медиации для будущих сессий. Это особенно актуально, когда стороны приближаются к завершению переговоров и близки к достижению соглашения. Несмотря на то, что это не является обязательным, как описано выше в процедуре онлайн-медиации, медиатор может предложить сторонам встретиться лично, чтобы заключить мировое соглашение и подписать его лично.

3.9. Медиативное соглашение

Законодательство Кыргызстана определяет **медиативное соглашение** как письменное соглашение сторон об урегулировании спора, достигнутое ими в результате медиации.

После того, как стороны пришли соглашению и подписали его, договор вступает в законную силу. На основании медиативного соглашения суд может утвердить мировое соглашение в соответствии с процессуальным законодательством или применимыми правилами третейского суда. По желанию сторон медиативное соглашение может быть удостоверено нотариусом или должностным лицом, уполномоченным на совершение нотариальных действий.

Медиативное соглашение, заключенное при онлайн-медиации, по которому не было начато судебное разбирательство, вступает в законную силу после подписания.

Медиативное соглашение может быть опровергнуто только исковым заявлением в соответствии с законодательством Кыргызстана.

4. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ПРОВЕДЕНИЯ ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ

Как показано выше, офлайн и онлайн-медиация имеют небольшие различия. У каждой из форм есть свои преимущества и недостатки, и хороший онлайн-медиатор обязан сделать все возможное, чтобы их минимизировать. Стороны и их юристы также должны адаптировать свой подход и поведение, учитывая особенности онлайн-медиации.

Понимание плюсов и минусов этого процесса позволяет сторонам в споре получить максимальную выгоду и оптимизировать свой потенциал для разрешения конфликта.

4.1. Рекомендации медиатору

- Уделить достаточно времени, чтобы досконально ознакомиться с работой платформы для видеоконференцсвязи, ее функциями, а также с возможными техническими или технологическими проблемами, которые могут возникнуть и способами их разрешения.

- Оптимизировать и проверить оборудование (настольный или портативный компьютер с микрофоном и камерой, высокоскоростное подключение к Интернету), освещение.

- По возможности проводить медиацию из помещения с нейтральным фоном, без деталей, которые могли бы отвлекать, либо создавать нежелательную атмосферу. В случае невозможности выбора такого фона - использовать “размытие” фона (такая опция есть во многих приложениях), кроме того, монохромный фон можно успешно заменить виртуальным.

- Убедиться, что стороны и их юристы знакомы с выбранной платформой или ознакомились с ней, быть готовым помочь им с инструкциями о том, как подключать платформу и управлять ею, как расположить свои устройства, правильно настроить освещение.

- Предложить возможность протестировать качество связи перед сеансом медиации.

- Согласовать со сторонами план Б (телефонный или другой) и обменяться контактными номерами телефонов.

- По возможности использовать большие либо несколько мониторов, чтобы всегда иметь возможность разместить в рабочем пространстве изображения всех участников без потери детализации (режим “галерея”).

- Пригласить стороны и других участников из зала ожидания на общую сессию одновременно, не забывая обратить их внимание на этот факт (способствует росту доверия и ощущения равенства).

- Сделать краткое вступительное слово, в котором напомнить сторонам о правилах проведения онлайн-медиации и функциях медиатора в процессе переговоров, в том числе о возможности проведения со сторонами в отдельных комнатах индивидуальной встречи (кокус).

- С самого начала идентифицировать всех присутствующих и убедиться, что все участники процесса понимают роль каждого из них (стороны, юристы и т.д.).

- Обеспечить надлежащее пространство для выступления всех сторон и, в частности, успокоить тех, кого могут напугать технологические аспекты онлайн-медиации.

- Спланировать время сессий и перерывов. Рекомендуемое время проведения одной медиативной сессии – 3-4 часа. После 1.5-2 часов переговоров желательно сделать перерыв на 10-15 минут.

- Использовать функцию «чат» (для отправки сообщений отдельному пользователю или всей группе), когда это необходимо и / или целесообразно.

- Получить выраженное и осознанное согласие сторон не прибегать к использованию средств аудио или видеозаписи встречи.

- Получить подтверждение сторон об отсутствии в их помещениях не согласованных лиц и отсутствии записывающего оборудования.

- В процессе фокусироваться не только на изображении говорящей стороны, но и следить за поведением и невербаликой других участников (использовать режим “галерея” и ему подобные) в целях составления более полной картины отношения всех к происходящему. Фокусировать взгляд на говорящем, но одновременно не оставлять без внимания других участников.

- В целях поддержки принципа нейтральности и равенства сторон, а также для укрепления доверия рекомендуем соблюдать равный временной режим проведения “кокуса” для всех сторон (15-20 минут), как минимум - предлагать это, давая возможности выражения в таком формате всем сторонам.

- Уходя в «кокус» с одной стороной, не забывать о сохранении вовлеченности другой стороны. Желательно предложить ей подумать над определенными вопросами, составить список чего-либо, а также иные формы рефлексии, которые могут способствовать успешному движению к разрешению спора.

- Ко-медиация в онлайн-медиации целесообразна при большом количестве сторон (4 и более), а также при недостаточно свободном пользовании функционалом выбранной платформы видеоконференцсвязи.

4.2. Рекомендации сторонам

- Подготовить соответствующее оборудование (настольный или портативный компьютер с микрофоном и камерой) и высокоскоростное подключение к Интернету.

- Ознакомиться с выбранной платформой для видеоконференцсвязи.

- Попросить медиатора провести технический тест перед сеансом медиации, если вы не знакомы с выбранной технологией.

- Запросить разъяснения у медиатора, в случае сомнений по любому аспекту онлайн-медиации.

- Попросить адвоката встретиться перед сеансом медиации, чтобы надлежащим образом обсудить и согласовать используемую стратегию.

- Использовать функцию «чат» (для отправки сообщений отдельному пользователю или всей группе), когда это необходимо и / или целесообразно, но только в отношении организационных вопросов.

- Отключать микрофон, когда говорят другие.

- Тщательно соблюдать согласованные основные правила.

- При необходимости попросить перерыв.

- Быть открытым.

- Быть настроенным на сотрудничество, а не вражду.

4.3. Рекомендации юристам

- Подготовить соответствующее оборудование (настольный или портативный компьютер с микрофоном и камерой) и высокоскоростное подключение к Интернету.

- Ознакомиться с выбранной платформой для видеоконференцсвязи.

- Рассмотреть возможность проведения онлайн-теста с медиатором и клиентом перед сеансом медиации.

- Четко объяснить своему клиенту основные элементы процесса медиации и особенности онлайн-медиации, акцентируя на том, что он - вместе с другой стороной - принимает решение.

- Иметь в виду, что во время сеанса медиации вы будете находиться в разных локациях с клиентом, и поэтому необходимо уделить больше внимания надлежащей подготовке клиента с учетом особенностей онлайн-заседаний.

- Разъяснить своему клиенту, что при медиации адвокат не будет иметь такого же состязательного подхода, который он использовал бы в суде.

- Тщательно подготовить медиацию вместе со своим клиентом, понять его / ее реальные интересы и потребности и спланировать адекватную стратегию.

- Напомнить своему клиенту, что он / она может использовать открытый подход, учитывая, что медиация защищена принципами конфиденциальности и приватности.

- Предложить клиенту попытаться понять ситуацию другой стороны.

- Попросить медиатора озвучить всех участников и их роли.

- Сотрудничать с медиатором в интересах клиента.

- Иметь проект мирового соглашения и / или быть готовым составить его в ходе сеанса медиации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Технологии и вызовы современного мира ускоряют нашу жизнь, делают ее все более мобильной, требуют большего внимания к деталям, заставляют приспосабливаться. Удаленная работа, видеоконференцсвязь, пересылка файлов онлайн, это уже обычная часть нашей трудовой деятельности. Медиаторы не могут игнорировать этот возрастающий тренд, чтобы оставаться актуальными и жизнеспособными специалисты в области медиации должны идти в ногу со временем, адаптироваться, развиваться.

В 2020 и 2021 годах огромное число медиаций в развитых странах проводилось в режиме онлайн. Несмотря на опасения, результаты эксперимента оказались положительными. Уже в обозримом будущем онлайн-медиация станет «новой нормой». Правда и то, что в некоторых случаях без личных встреч сторонам все же будет сложно обойтись, в этих условиях комбинированная форма медиации, сочетающая онлайн и личные сессии также окажется крайне востребованной.

Так или иначе онлайн-медиация и ее производная комбинированная форма станут действительными и эквивалентными альтернативами процедуре, где стороны обязаны присутствовать лично.

Онлайн-медиация сокращает затраты сторон и время, затрачиваемое на разрешение спора, при этом важность деятельности профессиональных медиаторов не снижается, а возрастает.

Данное руководство представляет собой и введение в тему онлайн-медиации и практический инструмент для ее использования. Здесь представлены подробные правила, функции и технологические требования для успешного проведения сеансов онлайн-медиации. В документе подробно описывается весь процесс, от поступления запроса сторон до организации процесса, его правил и методов заключения медиативного соглашения.

Время диктует свои правила и наступил момент, когда стоит рассматривать онлайн-медиацию не как вынужденное решение в условиях ограничений, а как один из двух основных способов проведения процедуры.

В заключение отметим, что хотя медиация и не является панацеей, она способна помочь разрешить даже самые сложные споры эффективно и взаимоприемлемое. Поэтому, не следует отказываться от процедуры только потому, что она проводиться онлайн, без личного присутствия. Это лишь требование современного мира которое будет все более явным с течением времени.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ МЕДИАТОРА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ СЕССИИ ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ.

- Медиатор находится в помещении с нейтральным фоном, без деталей, которые могли бы отвлекать, либо создавать нежелательную атмосферу (в случае невозможности выбора такого фона - используйте “размытие” фона).

- У медиатора установлен большой монитор, с хорошим разрешением изображения (либо несколько мониторов), чтобы иметь возможность разместить в рабочем пространстве изображения всех участников без потери детализации (режим “галерея”).

- Стороны из зала ожидания приглашены одновременно на общую сессию, медиатор обратил их внимание на этот факт (для способствования росту доверия и ощущения равенства).

- Медиатором получено выраженное и осознанное согласие сторон не прибегать к использованию средств аудио или видеозаписи встречи.

- Медиатором получено подтверждение сторон об отсутствии в их помещениях не согласованных лиц и отсутствии записывающего оборудования.

- В кратком вступительном слове медиатор напомнил сторонам о правилах проведения онлайн-медиации и функциях медиатора в процессе переговоров, в том числе о возможности проведения со сторонами в отдельных комнатах индивидуальной встречи (кокус).

- При процедуре медиатор следит за поведением, невербальными действиями и мимикой всех участников (использовать режим “галерея” и ему подобные) в целях составления более полной картины отношения всех к происходящему.

- Медиатор соблюл равный временной режим проведения “кокуса” для всех сторон (рекомендовано 15-20 минут), в целях поддержки принципа нейтральности и равенства сторон, а также для укрепления доверия.

- При завершении сессии медиатор представил протокол встречи, который был подписан всеми сторонами.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПРИМЕРНЫЙ ТЕКСТ ДОГОВОРА О ПРИМЕНЕНИИ ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ

Место заключения Договора Дата

Сторона 1: адрес регистрации:
_____;
Сторона 2: адрес регистрации:
_____;
именуемые вместе **«Стороны»;**
при участии медиатора **ФИО**, действующего на основании Свидетельства медиатора от (дата), выданным (орган выдавший Свидетельство) (**далее - Медиатор**),
совместно именуемые **«Участники медиации»,** заключили настоящий Договор о применении медиации:

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. В целях разрешения возникшего между Сторонами спора (конфликта), Стороны выражают свое согласие на проведение медиации в соответствии с принципами добровольности, конфиденциальности, добросовестности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора **в формате онлайн с использованием видеоконференцсвязи (указать наименование платформы) или, при необходимости, в виде комбинирования онлайн и очных встреч.**

1.2 Предметом переговоров является спор, вытекающий из (**указать вид договора или сферу отношений, например, вытекающий из договора поставки).**

1.3. Медиация проводится с целью предоставления возможности Сторонам самостоятельного разрешения, существующего между ними спора (конфликта) путем признания интересов друг друга и достижения договоренностей.

1.4. Медиатор обязуется провести медиацию, а Стороны обязуются принять участие в медиации и оплатить вознаграждение медиатору, а также, в случае необходимости, компенсировать расходы, связанные с проведением медиации.

1.5. Порядок проведения медиации, указанный в настоящем Договоре, установлен в соответствии с Законом Кыргызской Республики от 28.07.2017 №161 «О медиации» (далее – **Закон «О медиации»**).

2. ДАТА, ВРЕМЯ, СРОК ПРОВЕДЕНИЯ МЕДИАЦИИ

2.1. Первая медиативная встреча Участников медиации в режиме онлайн состоится **(дата и время)**. При необходимости проведения последующих медиативных сессий дата, время и формат согласовываются Участниками дополнительно.

2.2. В случае необходимости вторая или любая последующая медиативная сессия может пройти в очном режиме, при личном участии обеих сторон.

2.3. Дата, точное время и формат (онлайн или очный) каждой следующей встречи устанавливается заранее по окончании предыдущей сессии и фиксируется в протоколе, подписываемом обеими сторонами.

2.4. Срок проведения медиации не может превышать более **(указать максимальный срок проведения медиации, если он установлен Законом или срок, о котором договорились стороны)** после подписания настоящего Договора.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МЕДИАЦИИ

3.1. Стороны определили в качестве языка для проведения медиации_____ язык (указать выбранный сторонами язык проведения процедуры медиации).

3.2. Стороны будут участвовать в медиации лично **(вариант как исключение – через своих представителей, имеющих доверенности на участие в медиации). Если по договоренности сторон в переговорах будут принимать иные лица, то указать какие именно: юридические консультанты, аудитор, риэлтор, переводчик и т.д. Участие не согласованных между Сторонами лиц в медиации запрещается.**

3.3. Стороны подтверждают наличие оборудования, высокоскоростного и устойчивого подключения к интернету, а также их возможность подключиться и использовать выбранную видеоконференцсвязь (название).

3.4. Стороны обязуются не выключать видео камеру на протяжении всего процесса медиации, а также отключать свои микрофоны, в то время, когда говорят другие участники медиации. Обозначать свое желание высказаться используя знак «поднятой руки».

3.5. Стороны являются равноправными участниками медиации и вправе:

- Вносить предложения по порядку проведения медиации;

- Представлять информацию и документы, необходимую для достижения урегулирования спора (конфликта);
- Инициировать проведение индивидуальной беседы с медиатором;
- Вносить предложения, направленные на разрешение спора (конфликта).

3.6. Сторона не вправе:
- Необоснованно затягивать время проведения медиации;
- Оказывать моральное, физическое либо любое иное давление на медиатора и других Участников медиации;
- Допускать некорректное поведение по отношению к другой Стороне и иным лицам, участвующим в медиации.
- **передавать пароль/код доступа к видео-конференц-связи, присланный медиатором иным лицам, не участникам медиации;**

3.7. Стороны обязаны:
- Оплатить вознаграждение Медиатора в порядке, предусмотренном п. 7 настоящего Договора;
- при невозможности явки – уведомлять об этом медиатора и других участников медиации не позднее, чем за 24 часа до согласованной даты проведения медиативной сессии;
- Соблюдать принципы медиации и согласованный порядок проведения медиации, а также другие договоренности, достигнутые в **ходе подготовки к медиации**;
- Сотрудничать по поиску взаимовыгодных договоренностей, разрешающих конфликт, и вырабатывать реалистичные условия таких договоренностей.

3.8. Медиатор, являясь лицом нейтральным и беспристрастным, вправе:
- До начала процедуры медиации встречаться со Сторонами очно или в режиме онлайн с целью разъяснения особенностей медиации, получения от Сторон необходимой информации, **а также обсуждения технических вопросов и порядка проведения онлайн-медиации или отдельных медиативных сессий онлайн;**
- Знакомиться с материалами и иными документами, представляемыми Сторонами. При этом медиатор не обязан проверять достоверность документов, и исходит из презумпции, что все представленные Сторонами документы являются подлинными;
- Предлагать Сторонам представить дополнительные документы;
- Содействовать Сторонам в обмене документами, сведениями и сообщениями по обсуждаемым вопросам.
- Получать необходимые консультации у специалистов. Расходы по оплате услуг специалистов являются расходами, связанными с проведением медиации;
- Инициировать проведение индивидуальной беседы с каждой из Сторон;
- Предлагать Сторонам выработать и обсудить несколько вариантов урегулирования спора;

- Прекратить процедуру медиации в случае нецелесообразности ее дальнейшего продолжения;

3.9. Медиатор не вправе:
- Быть юридическим представителем одной из Сторон, а также, если Стороны не договорились об ином, выступать третейским судьей по спору, который являлся или является предметом медиации;
- Предлагать Сторонам варианты договоренностей, разрешающих спор (конфликт);
- Давать заключение о перспективах разрешения спора (конфликта) в судебном порядке;

3.10. Медиатор обязан:
- Надлежащим образом провести медиацию в соответствии с Законом «О медиации» и настоящим Договором, а также руководствуясь профессиональной этикой медиатора.
- **Информировать Стороны об административных функциях медиатора в процессе ведения онлайн-медиации – открывать и закрывать доступ к документам, сессионным залам, флип-чарту. В случае необходимости отключать и включать голос участников.**
- **Обсудить со сторонами и выбрать соответствующий способ пересылки документов, подписания настоящего Договора и других документов;**
- В случае обнаружения факторов, способных вызвать конфликт интересов или иным образом повлиять на беспристрастность и независимость медиатора (наличие деловых или личных отношений со Сторонами или иными участниками медиации, личная заинтересованность в исходе конфликта и т.д.), заявить об этом сторонам. В таком случае, медиатор может продолжать выполнять свои функции только с согласия Сторон;
- При невозможности проведения медиации в оговоренные сроки, не позднее, чем за 24 часа до согласованной даты проведения медиации (медиативной сессии) проинформировать об этом Участников медиации и согласовать с ними иное время проведения медиации.

4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

4.1. Если Стороны не договорились об ином, любая информация, ставшая известной Участникам медиации в ходе медиации, является конфиденциальной и не подлежит разглашению другой Стороне, третьим лицам, суду, иному органу или организации, без согласия Стороны, передавшей такую информацию. Указанное ограничение не распространяется на информацию о заключении соглашений о применении медиации, о прекращении медиации, а также иную информацию, которая в любом случае была бы разглашена, если бы спор был передан на рассмотрение суда.

4.2. Информация, преданная одной из Сторон Медиатору во время проведения индивидуальной беседы, может быть передана другой Стороне только с согласия Стороны, ее предоставившей. В случае, если Сторона согласна на передачу такой информации другой Стороне, Медиатор обязан согласовать со Стороной объем информации, подлежащей разглашению.

4.3. Стороны обязуются выбрать безопасное помещение для проведения переговоров, исключающее нахождение или проникновение третьих лиц.

4.4. В случае необходимости, Стороны имеют право подписать Соглашение о конфиденциальности, содержащее конкретный перечень конфиденциальной информации, а также порядок ее использования и условия разглашения третьим лицам.

4.5. **С целью сохранения конфиденциальности, запись медиативных сессий не осуществляется ни участниками, ни автоматически, с использованием возможностей платформы (название).**

5. ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ

5.1. Медиация завершается по следующим основаниям:
- Подписанием медиативного соглашения – с даты подписания такого соглашения.
- Подачей Стороной (Сторонами) заявления о выходе из медиации – с даты подачи такого заявления.
- Истечением срока проведения медиации, указанного в п. 2.2. настоящего Соглашения.

5.2. Сторона медиации вправе завершить медиацию, если сочтет ее дальнейшее проведение нецелесообразным, о чем в письменной форме уведомит об этом медиатора и другую сторону. В таком случае, дата уведомления считается датой завершения медиации.

5.3. Медиатор вправе завершить медиацию в случае нецелесообразности ее дальнейшего продолжения, а также в случае неоднократной (2 и более раз) неявки Стороны (Сторон) на медиацию в согласованное Участниками медиации время, при условии, что Стороны (Сторона) не уведомила других Участников медиации. В таком случае, дата уведомления считается датой завершения медиации.

5.4. При завершении медиации по спору, находящемуся на рассмотрении суда, Медиатор в письменной форме уведомляет суд о завершении медиации в порядке, предусмотренном процессуальным законодательством.

6. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ МЕДИАТОРА

6.1. Медиатор имеет право на вознаграждение за выполнение своих функций. Вознаграждение медиатора составляет XXXX за 1 (один) час работы (**либо конкретная сумма за всю медиацию или одну медиативную сессию).**

6.2. Оплата вознаграждения медиатора, а также компенсация расходов, связанных с медиацией, осуществляется Сторонами в равном размере в полном объеме (**или иной вариант по договоренности Сторон).**

6.3. Сумма и срок оплаты вознаграждения медиатора фиксируются в Акте о выполнении обязательств настоящего Соглашения, подписываемого Сторонами по завершению медиации.

6.4. Вознаграждение медиатора оплачивается не позднее 5 (пяти) дней с даты подписания Акта о выполнении обязательств настоящего Соглашения. Оплата производится в безналичной форме путем перевода денежных средств на счет, указанный в настоящем Соглашении.

7. ПОДПИСАНИЕ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ

7.1. Настоящий Договор, а в случае достижения договоренностей и Медиативное соглашение Участники подписывают лично либо с использованием электронной подписи в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

7.2. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания и действует до исполнения Сторонами и Медиатором своих обязательств в полном объеме.

7.3. Настоящий Договор может быть дополнен, изменен или расторгнут только по письменному соглашению Сторон.

7.4. Стороны согласились, что документы, направленные по электронной почте, имеют юридическую силу и приравниваются к оригинальным документам.

8. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ:

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

РЕКОМЕНДАЦИИ по проведению онлайн-медиации с использованием платформы Zoom

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ZOOM – отдельный сервис для проведения конференций (онлайн-встреч).
Видеоконференцсвязь, облачная телефония, вебинары, чат, виртуальные мероприятия| Zoom

Формат работы с ZOOM может быть как в формате приложения на любом устройстве (компьютер, iOS и Android), так и в Интернет-браузере на компьютере.

Бесплатная версия ZOOM предусматривает ограничение по времени для групповых конференций (40 мин). Для проведения медиационной сессии этого времени может быть недостаточно, таким образом необходимо приобрести версию ZOOM, которая позволяет организовывать групповые конференции без таких ограничений.

Стороны могут присоединяться ко встрече (медиации) по приглашению от медиатора по бесплатной версии ZOOM как через приложение, так и в Интернет-браузере.

СОДЕРЖАНИЕ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО РАБОТЕ с ZOOM:

1. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

1.1. Планирование встречи (сессии)

2. НАЧАЛО ВСТРЕЧИ И ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО МЕДИАТОРА

2.1. Вход участников в конференцию

2.2. Вступительное слово медиатора

3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ СТОРОН

3.1. Вопросы участников друг другу

4. ДИСКУССИЯ и ТОРГИ

4.1. Общая панель визуализации

5. КОКУС

5.1. Создание сессионного зала для индивидуальной беседы

5.2. Приглашение в сессионный зал участников, проведение и завершение кокуса

6. ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ

6.1. Медиативное соглашение

6.2. Получение обратной связи

6.3. Завершение встречи

ТАРИФЫ ZOOM

Более детальные описания тарифов ZOOM вы сможете узнать тут: [Видеоконференцсвязь Zoom — Тарифные планы и цены | Zoom - Zoom]

БАЗОВЫЙ

Персональные конференции

Бесплатный

Регистрация

- Организация до 100 участников
- Максимум 40 минут для групповых конференций
- Неограниченное количество конференций один на один продолжительностью до 30 часов каждая.
- Private & Group Chat

*Бесплатно, навсегда. Кредитная карта не требуется.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ

Отлично подходит для небольших команд

$14.99
/месяц за лицензию

Купить сейчас

All the benefits of Free, plus:

- Организуйте мероприятия, в которых могут участвовать до 100 человек
- Увеличьте количество участников до 1000 человек за счет дополнения Large Meetings
- Неограниченное количество групповых конференций
- Потоковое вещание в социальные сети
- 1 ГБ для облачных записей (на лицензию)

БИЗНЕС

Small businesses

$19.99
/месяц за лицензию

Купить сейчас

All the benefits of Pro, plus:

- Организуйте мероприятия, в которых могут участвовать до 300 человек
- Увеличьте количество участников до 1000 человек за счет дополнения Large Meetings
- Система единого входа
- Расшифровки облачных записей
- Управляемые домены
- Фирменная символика компании

ПРЕДПРИЯТИЕ

Для больших предприятий

$19.99
/месяц за лицензию

Обратиться в отдел продаж

All the benefits of Business, plus:

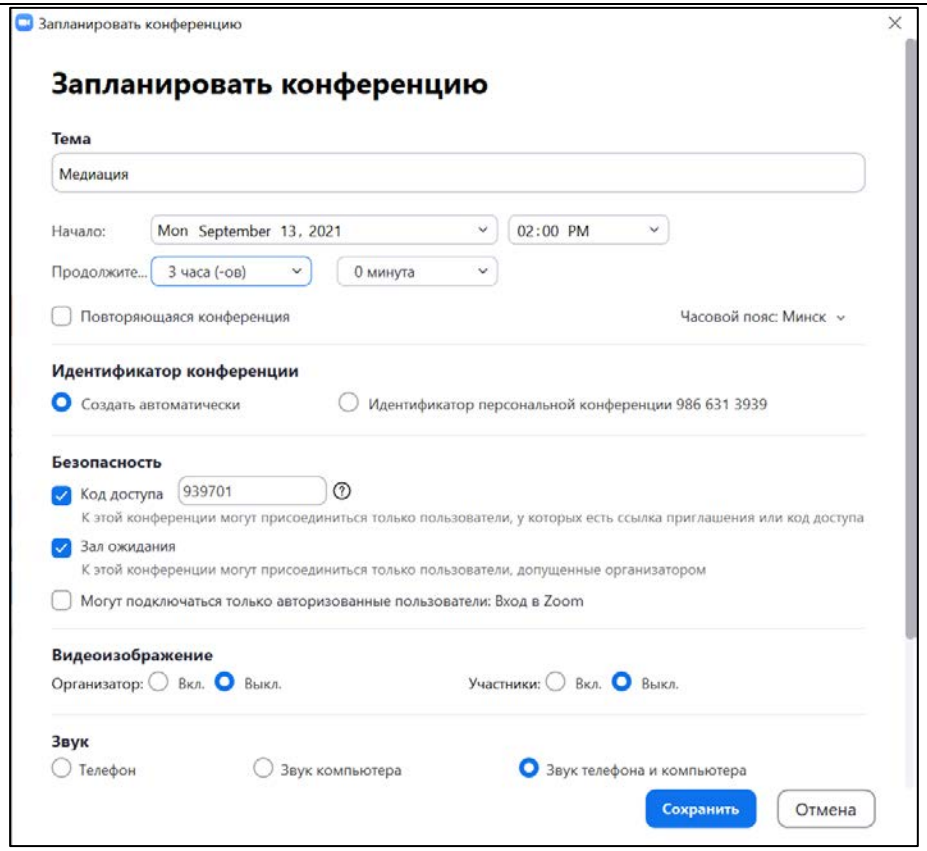
- Организуйте мероприятия, в которых могут участвовать до 500 человек
- Неограниченное облачное хранилище
- Расшифровка

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ с ZOOM

Рекомендации подразумевают под собой акцентирование внимание на отдельных функциях ZOOM, которые рекомендуется медиатору использовать при проведении онлайн-медиации на различных этапах/стадиях медиации.

В данных рекомендациях предполагается самостоятельное освоение медиатором общих правил работы в ZOOM.

	Этап или стадия медиации	*Пояснения действий*
1. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ		
	1.1. Планирование встречи (сессии) для медиации	1. При планировании конференции задайте настройки конференции, которые подготовят бережное начало встречи. Обратите внимание: некоторые из этих параметров могут быть недоступны, если они отключены и заблокированы в выключенном положении на уровне учетной записи или группы.



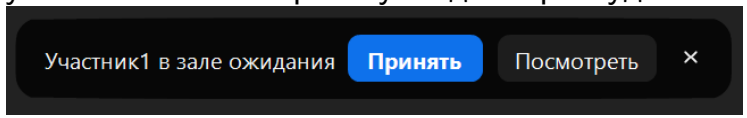
Тема. Введите тему или название медиации. Возможно указать название/имена сторон или суть спора.

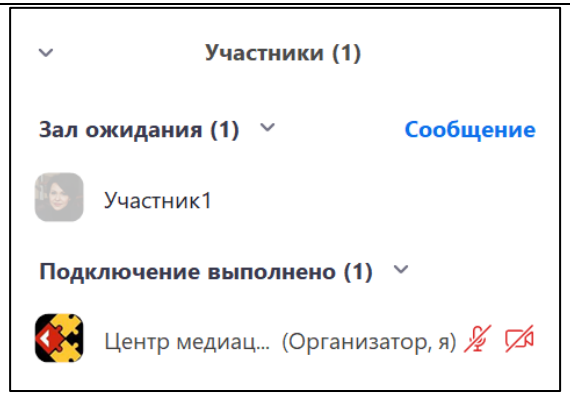
Начать. Выберите дату и время начала медиации. Встречу можно начать в любой момент до запланированного срока.

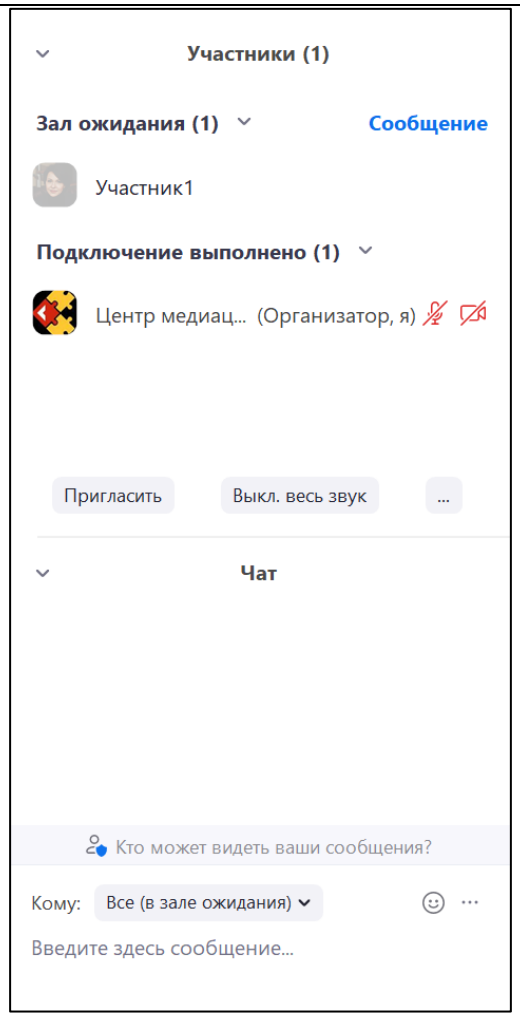
Продолжительность. Выберите примерную продолжительность медиации. Эта настройка используется только в целях планирования. Встреча не завершится по истечении этого времени.

Часовой пояс. По умолчанию Zoom использует часовой пояс вашего компьютера. Нажмите на раскрывающееся меню, чтобы выбрать другой часовой пояс.

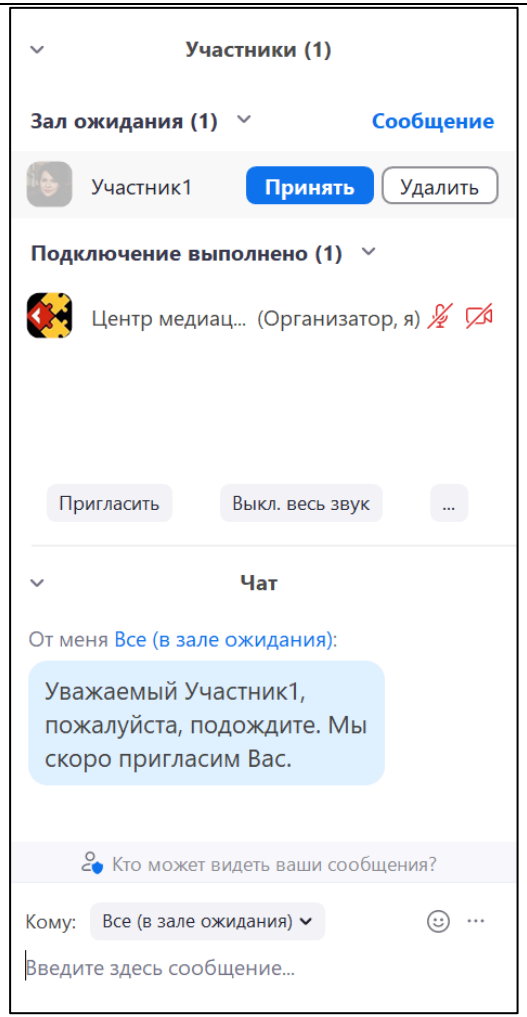
		Повторяющаяся встреча. Установите флажок, если нужно запланировать повторяющиеся встречи в рамках медиации (для каждого сеанса будет использоваться тот же идентификатор конференции). Использовать идентификатор медиации. Установите этот флажок, если хотите использовать свой идентификатор медиации. Если этот флажок не установлен, будет создан случайный уникальный идентификатор конференции. Код доступа. Установите флажок, если хотите, чтобы к медиации могли подключиться только стороны, у которых есть ссылка или код доступа. Зал ожидания. Установите флажок, если хотите, чтобы участники медиации заходили в конференцию только после того, как вы разрешите им войти. До этого времени участники будут находиться в зале ожидания. Видео: Организатор (медиатор). Выберите, хотите ли вы транслировать изображение с камеры организатора при входе в конференцию. Даже если будет выбрано значение «Выкл.», организатор будет иметь возможность включить трансляцию изображения. Участники (участники медиации). Выберите, хотите ли вы транслировать изображение с камер участников при входе в конференцию. Даже если будет выбрано значение «Выкл.», участники будут иметь возможность включить трансляцию изображения Звук. Выберите способ передачи звука для пользователей: только «Телефон», только «Звук компьютера», «Оба варианта» или «Сторонний звук» (если включено для вашей учетной записи). Расширенные параметры. Нажмите на стрелку, чтобы просмотреть дополнительные параметры конференции и обозначить галочками необходимые вам: Разрешить участникам подключаться в любой момент. Это обеспечит подключение всем, кто пришел вовремя или опаздывает. Выключать звук участников при входе. В таком случае звук участников будет выключаться при входе в конференцию. Участники могут включать свой звук после входа во встречу. Автоматически записывать конференцию (данный параметр можно установить только в случае наличия договоренности о видеозаписи медиации). Установите этот флажок, чтобы автоматически записать медиацию. Выберите, хотите ли вы выполнять запись локально (на ваш компьютер) или в облако (zoom.us/recordings).

		Включить вход раньше организатора. Разрешить участникам входить во встречу без вас или раньше вас. Данная функция может быть применена, если медиатор не видит целесообразным не давать возможность сторонам общаться в его отсутствие. Разрешить или запретить вход пользователям из определенных стран/регионов. Альтернативные организаторы (в случае ко-медиации). Введите адрес электронной почты другого медиатора (лицензированного пользователя Zoom) в вашей учетной записи, чтобы разрешить ему начинать конференцию в ваше отсутствие, например, ко-медиатору или ассистенту медиатора. 2. Нажмите «Сохранить», чтобы завершить планирование и открыть выбранный сервис календаря для добавления медиации. Вы также можете произвести рассылку приглашения на медиацию добавив электронные адреса участников.
2. НАЧАЛО ВСТРЕЧИ И ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО МЕДИАТОРА		
	2.1. Вход участников в конференцию	1. При установлении галочки в настройках медиации (конференции) «Зал ожидания» при ее планировании (см. раздел 1.1. «Планирование встречи (сессии) для медиации») факт присоединения участников ко встрече у медиатора будет отображаться сообщением в верней части экрана:  2. Вы можете сразу нажать «Принять» и тогда участник попадет в конференцию. 3. В случае, если вы хотите, чтобы все участники появились в конференции одновременно, то можно нажать «Посмотреть». В таком случае вы будете видеть всех, кто находится в зале ожидания:

		 4. Для того, чтобы проинформировать участников о том, что вы видите их готовность присоединиться и хотите попросить дождаться остальных, то нажмите «Сообщение» и внизу поля введите текст сообщения:

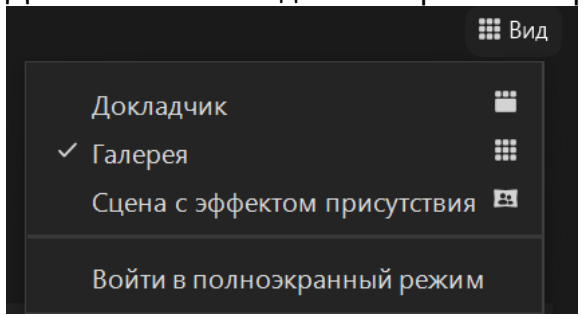
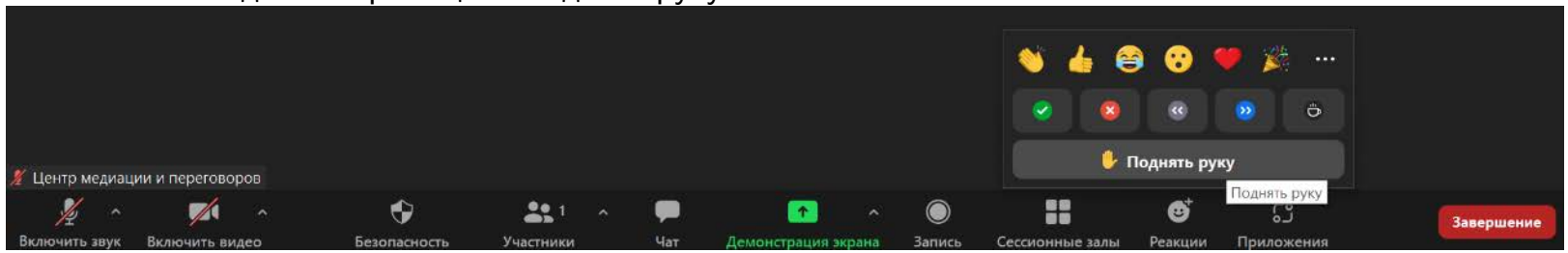


5. Когда вы убедитесь, что все участники находятся в зале ожидания, подведите мышь к имени каждого участника и нажмите «Принять»:



6. Когда вы увидите всех участников в основной сессии, скажите приветственные слова и попросите ответить на вопросы, как вас слышно и как вас видно.

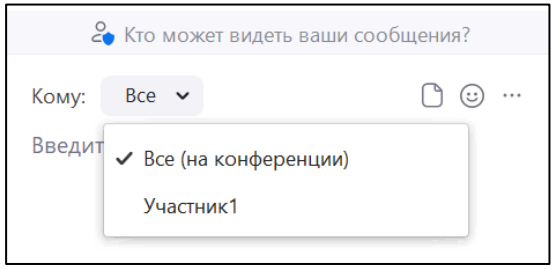
7. Убедитесь, что вы хорошо слышите и видите всех участников. В случае некачественной связи попросите поправить видеокамеру и/или микрофон.

		Для максимального визуального охвата всех участников медиации рекомендуется использовать формат «Галерея», при котором видео всех участников одинакового формата и располагаются на весь экран. При формате «Докладчик» основным видео является видео говорящего (бОльшая часть экрана), а видео всех остальных участников отображаются вверху в ряд в малом размере. Для этого необходимо в правом верхнем углу нажать «Вид» и установить галочку напротив «Галерея»:  8. ВАЖНО! В целях соблюдения конфиденциальности попросите участников быть с включенной камерой и обозначить присутствующих в помещении, где находятся участники медиации
	2.2. Вступительное слово медиатора	1. Убедитесь, что ваш микрофон и камера включены и работают корректно. 2. Обозначьте, что участники могут задавать вопросы во время вашего вступительного слова. Для того, чтобы обозначать свое желание задать вопрос или дать комментарий, участникам следует пользоваться одной из реакций «Поднять руку»:  Также участники могут использовать реакции «Да», «Нет», «Помедленнее», «Быстрее», «Нет на месте».

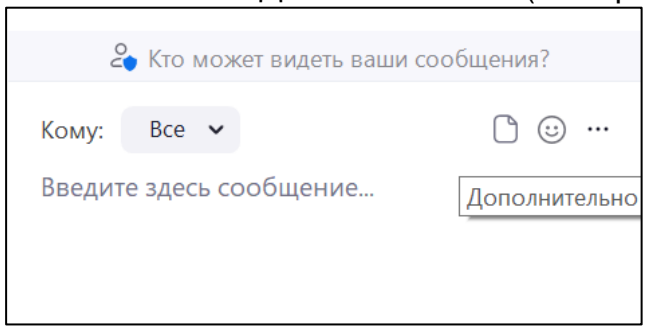
3. Участники также могут задавать вопросы в «Чате». Для этого необходимо открыть панель для ввода сообщений:

Для этого необходимо открыть панель для ввода сообщений «Чат»:

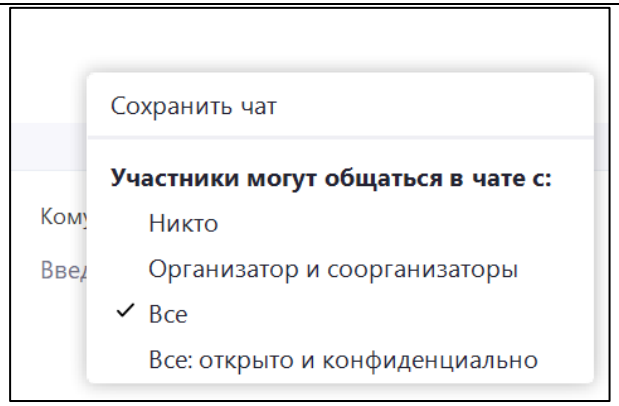
При отправке сообщений необходимо не забывать обозначать кому направлено сообщение:



Важно!!! Следует обозначить, чтобы участники не производили обмен личными сообщениями между собой. Сообщения должны быть отправлены всем участникам конференции или медиатору. Для минимизации возможности для участников общаться между собой без участия медиатора возможно установить ограничения путем отметки правила, что участники могут общаться только со всеми. Для этого нажмите «Дополнительно» (или три точки):



И далее установите галочку напротив слова «Все»:



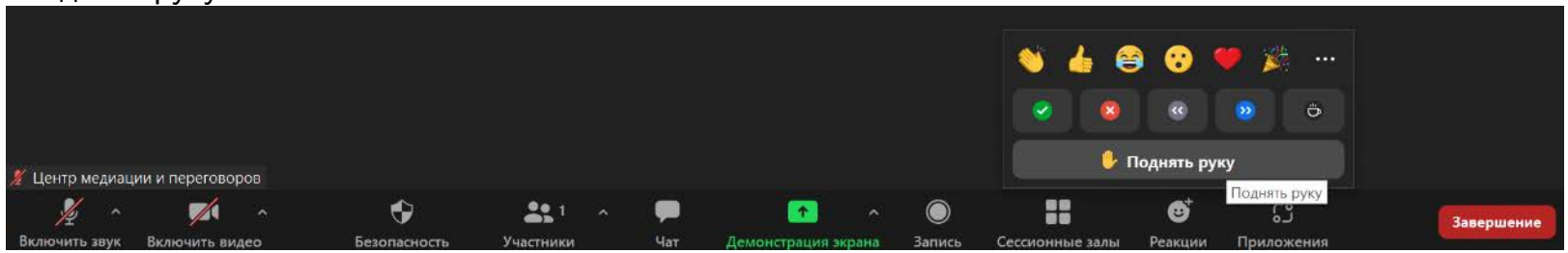
4. Скажите вступительное слово медиатора, обращая внимание на реакции участников и их сообщения.

3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ СТОРОН

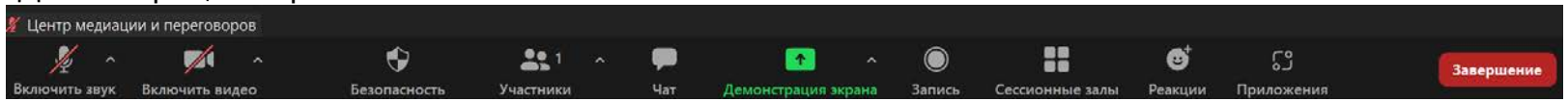
3.1. Вопросы участников друг другу

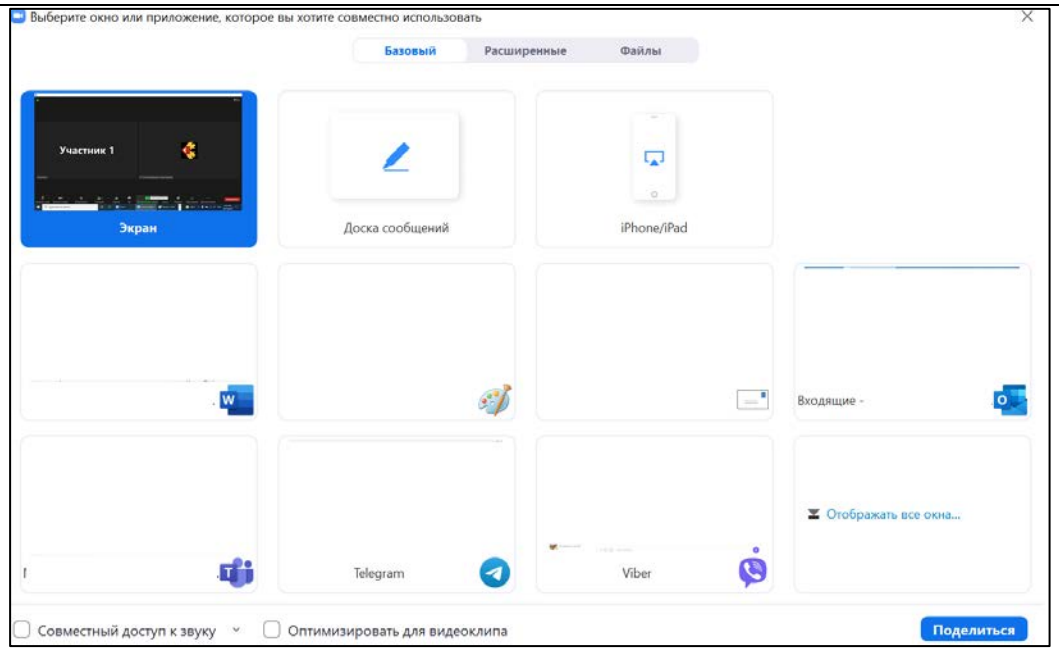
1. Выберите того участника, кто будет говорить первым.

2. Обозначьте, что во время представления одной из сторон у второй стороны есть возможность фиксировать вопросы или комментарии для первой стороны. Для того, чтобы обозначать свое желание задать вопрос или дать комментарий, участникам следует пользоваться одной из реакций «Поднять руку»:

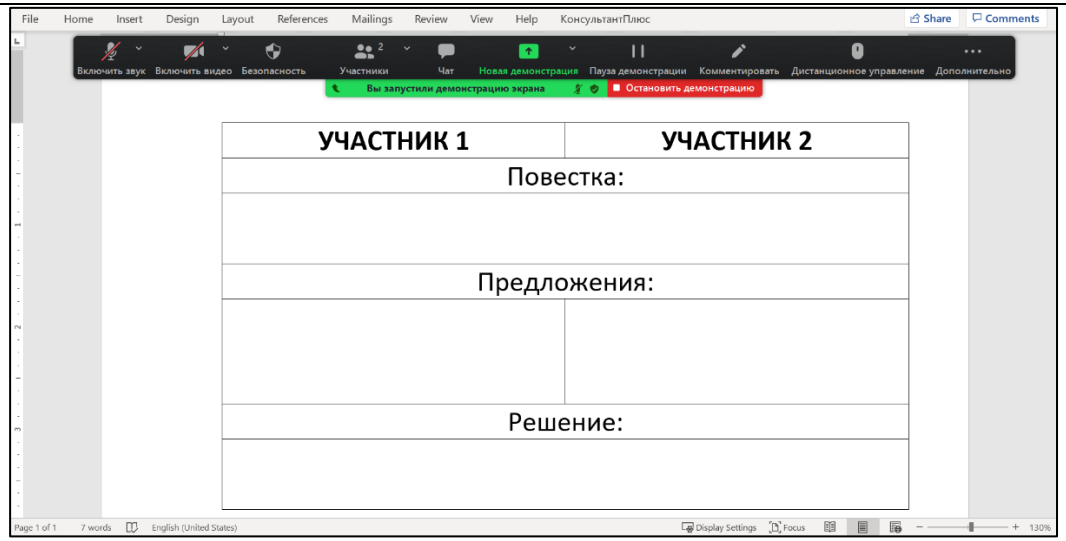


Также вопросы могут быть обозначены в «Чате» (особенности для функции «Чат» см. в разделе 2.2. «Вступительное слово медиатора»).

		3. Первой стороне следует отвечать на вопросы или комментарии второй стороны тогда, когда она завершит свое представление, или, если видит для себя уместным, вставить свой ответ или комментарий по ходу презентации. 4. Используйте такой же порядок при презентации второй стороны.
4. ДИСКУССИЯ и ТОРГИ		
	4.1. Общая панель визуализации	1. Возможно использовать любой удобный файл для в качестве флип-чарта (документ word, excel, иное приложение) для обозначения позиций сторон и/или их предложений. Для этого подготовьте у себя на компьютере необходимый файл. 2. Предоставьте возможность другим участникам видеть свой файл. Для этого нажмите «Демонстрация экрана»:  Далее в закладке «Базовый» в разделе «Экран» необходимо выбрать ниже подготовленный файл и нажать «Поделиться»:



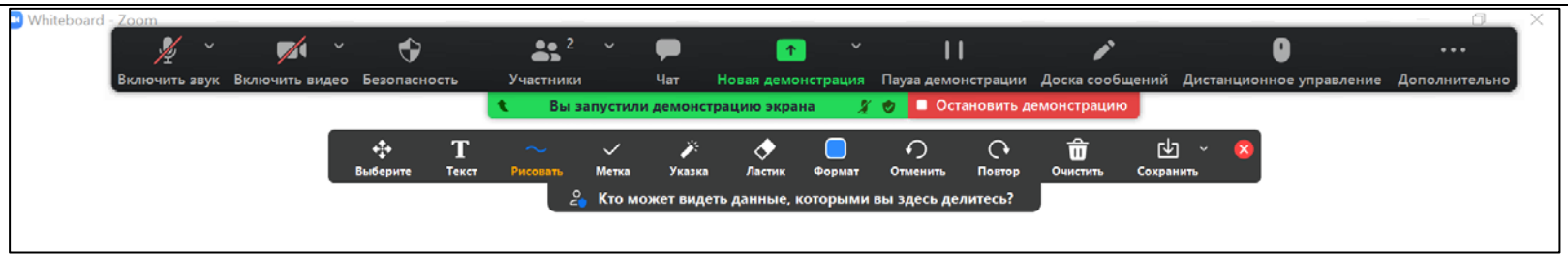
В случае работы с word-файлом можно получить примерно такую панель визуализации (ниже). Все, что вы будете записывать в данном файле, будет видно участникам. Сами участники не смогут в нем ничего записывать:



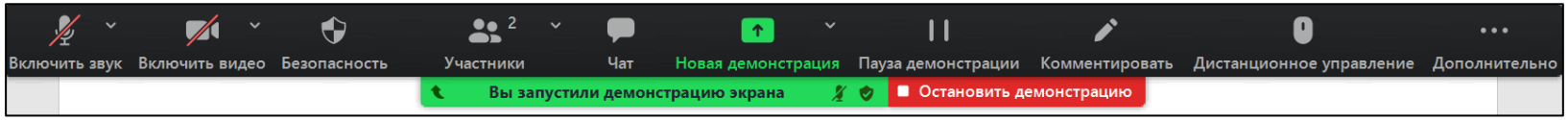
Обращаем внимание, что при демонстрации экрана вы будете видеть интерфейс ZOOM в ином формате.
Панель управления ZOOM (черная вверху страницы) можно передвигать в иные области экрана, нажав на него мышкой и перетянув в нужное место. Данная панель не будет видна участникам конференции.

3. Для предоставления возможности участникам совместно с медиатором производить записи в файле следует подготовить онлайн google-файл и предоставить участником соответствующий доступ. Далее медиатор может производить демонстрацию общего google-файл для общего обозрения на экране ZOOM.

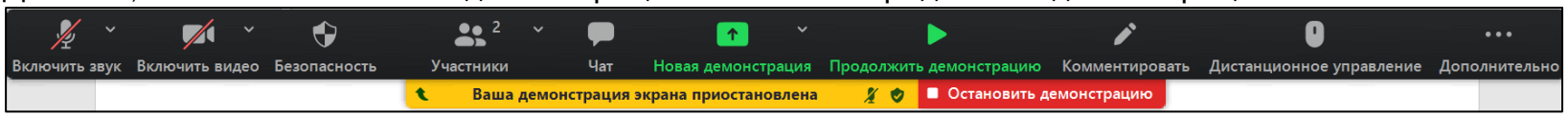
4. Также вы можете выбрать «Доска объявлений» для более креативной визуализации. Тут вы сможете набирать тексты, делать зарисовки, ставить метки, работать указкой и так далее:



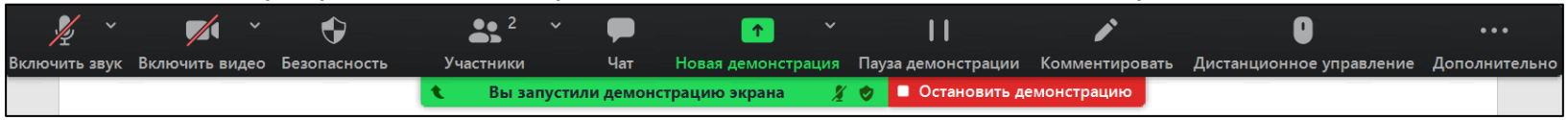
5. Для того, чтобы остановить демонстрацию экрана на какое-то время (например, если вам необходимо воспользоваться компьютером так, чтобы участники не могли это наблюдать) нажмите «Пауза демонстрации»:



Для того, чтобы восстановить демонстрацию нажмите «Продолжить демонстрацию»:



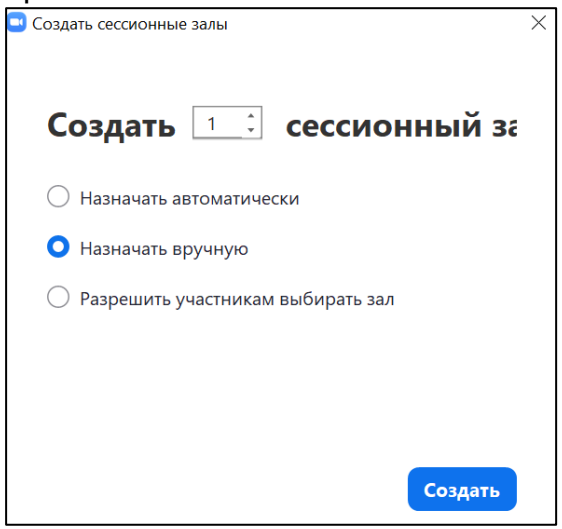
5. Для того, что прекратить демонстрацию нажмите «Остановить демонстрацию»:

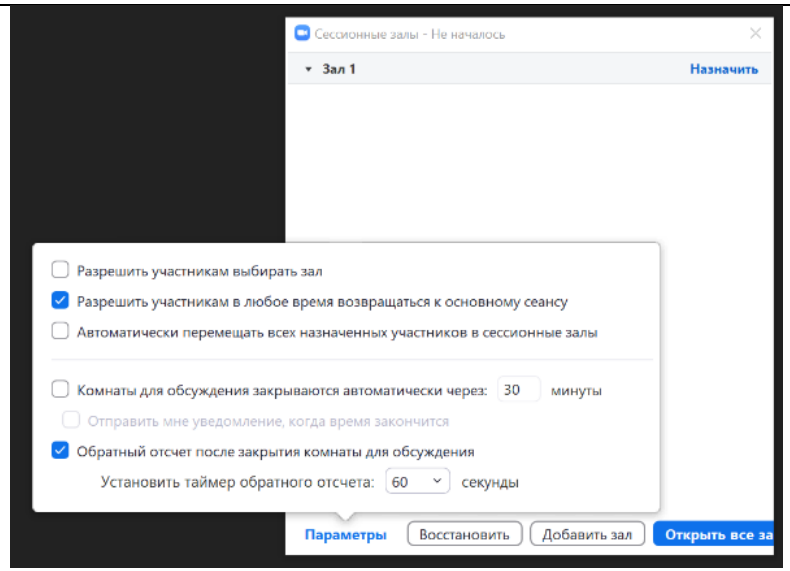


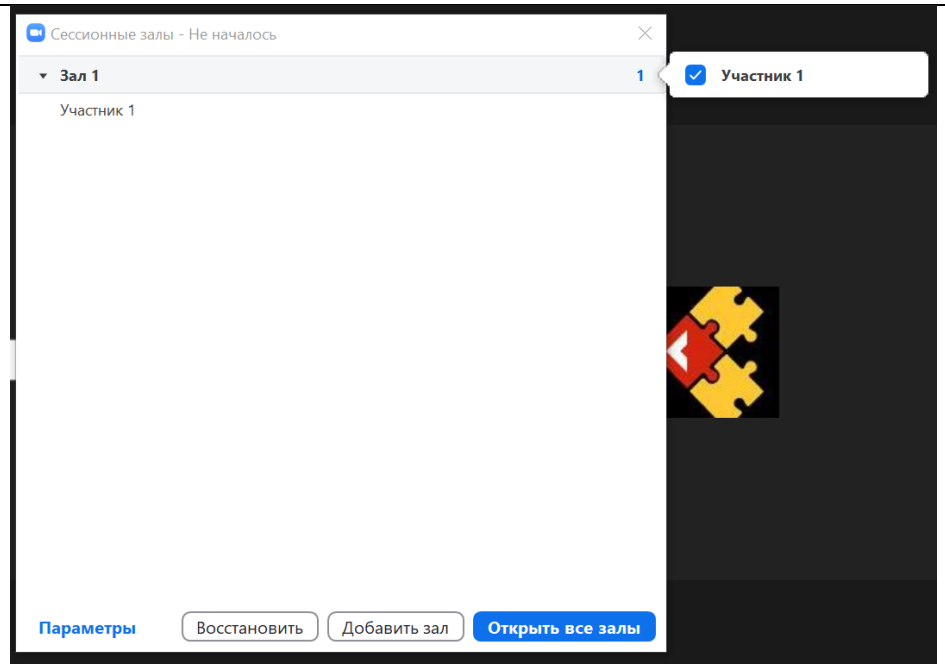
5. КОКУС (ИНДИВИДУАЛЬНАЯ БЕСЕДА)

5.1. Создание сессионного зала для

1. При проведении кокуса необходимо создать отдельную комнату для проведения индивидуальной беседы. Для этого функцию «Сессионные залы»:

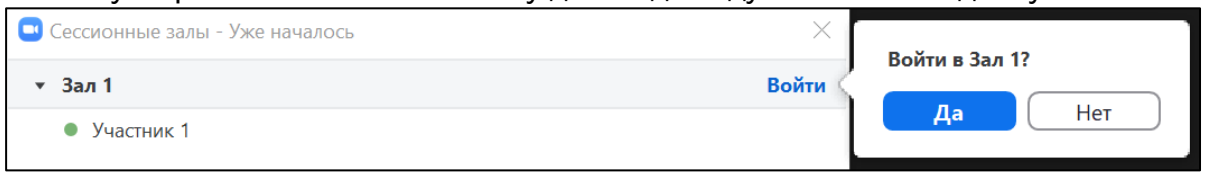
	индивидуальной беседы	2. Далее необходимо создать отдельный 1 (один) сессионный зал. Для этого необходимо указать количество залов (один) и поставить отметку на «Назначать вручную», что обозначает то, что медиатор самостоятельно будет определять участников для работы в сессионном зале и вручную их туда приглашать:  3. ВАЖНО! В созданном сессионном зале рекомендуется сделать более удобными параметры. Для этого нажмите «Параметры» и далее снимите (уберите) галочку напротив параметра «Обратный отсчет после закрытия комнаты для обсуждения»:

		 В таком случае вам не придется ждать 60 секунд для возвращения участников в общую сессию, с которыми вы провели индивидуальную беседу.
	5.2. Приглашение в сессионный зал участников, проведение и завершение кокуса	1. После определения участника, с которым вы будете иметь индивидуальную беседу, нажмите «Назначить» и укажите галочками необходимых участников, далее нажмите «Открыть все залы»:



2. Далее участник медиации, с которым необходимо провести кокус, должен нажать «Войти».

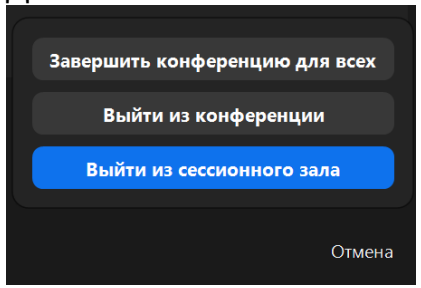
3. Когда участник зайдет и будет отображаться зеленым знаком (кружком), медиатору необходимо самому переместиться в комнату для индивидуальной беседы путем нажатия на «Войти» и далее «Да»:



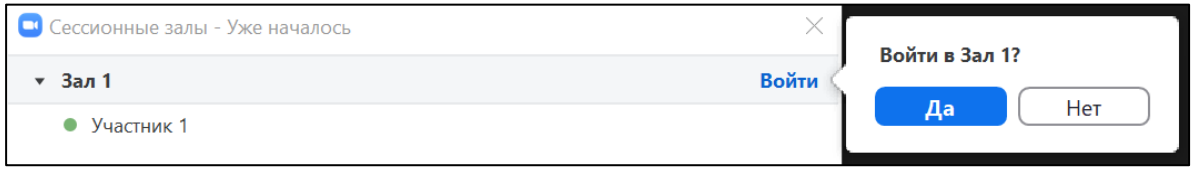
4. Проведите индивидуальную беседу.
Остальные участники медиации будут оставаться в Основной сессии.

5. В случае, если на какое-то время медиатору необходимо вернуться в Основную сессию внизу экрана нажмите «Выйти из зала»:

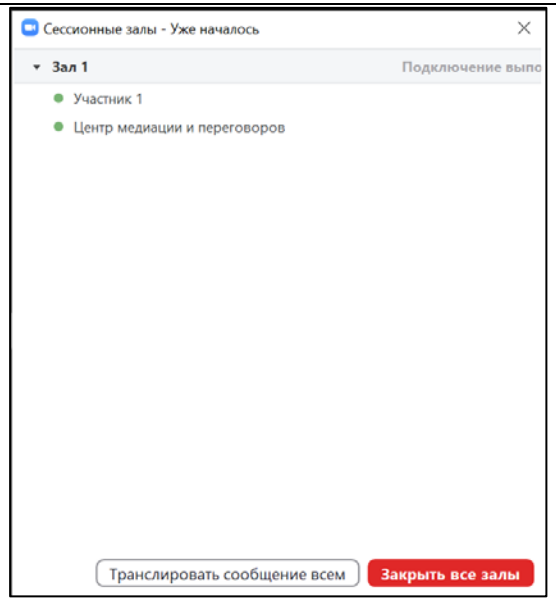
Далее нажмите «Выйти из сессионного зала»:



После проведения беседы в Основной сессии войдите (вернитесь) в комнату, где ожидает сторона для индивидуальной беседы:



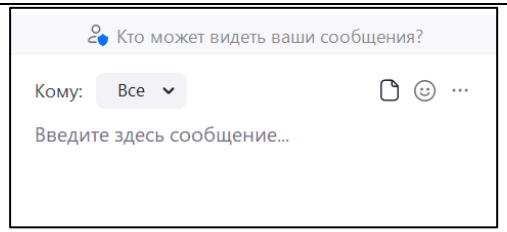
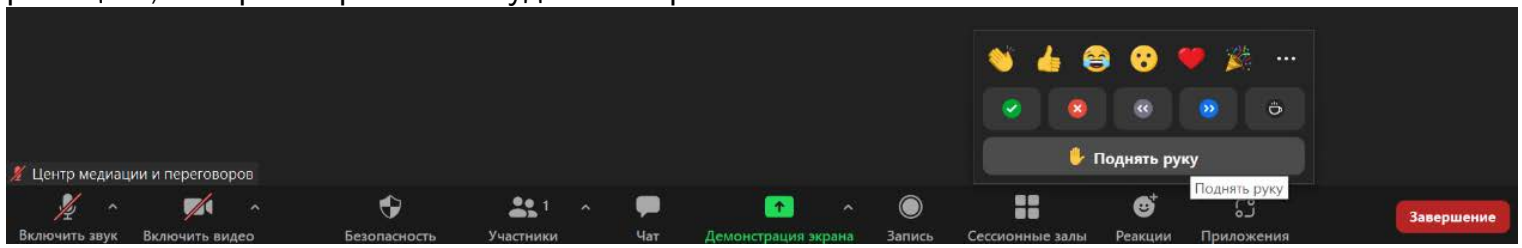
6. После проведения кокуса закройте сессионный зал нажав на «Закрыть все залы»:

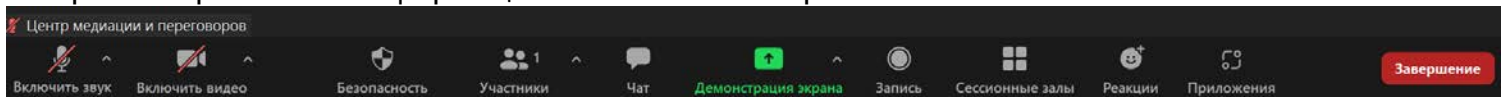
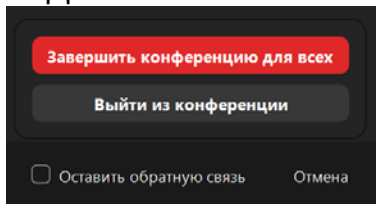


Далее закройте вкладку «Сессионные залы» путем нажатия на символ ☒ в правом верхнем углу:

6. ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ

6.1. Медиативное соглашение	1. Совместное составление медиативного соглашения реализуется через возможности демонстрации экрана медиатора (см. раздел «Общая панель визуализации»). 2. Участники могут обменяться файлами для составления медиативного соглашения. Для этого участники могут отправить его в панели «Чат»: Далее необходимо нажать на иконку файл 🗋:

		 Далее необходимо выбрать место, где находится файл, отметить необходимый файл и отправить его. 3. Медиатор может направить итоговый файл общей работы в медиации участникам или отправить сформулированное решение в виде текста путем направления сообщения всем участникам. **Важно!!!** При закрытии конференции все сообщения и отправленные файлы становятся недоступными. Поэтому участникам необходимо получить и/или скачать необходимую информацию до закрытия конференции. Также файлы могут быть дополнительно направлены через иные средства обмена файлами (через электронную почту, мессенджеры, общедоступные папки и иные).
	6.2. Получение обратной связи	1. Для получения обратной связи от участников о медиации помимо устного обсуждения можно попросить написать несколько слов через панель «Чат» (например, для экономии времени в случае, если участников много). 2. Также для более быстрого получения обратной связи можно попросить участников обозначить реакцию, которая отражает их удовлетворенность: 

	6.3. Завершение встречи	1. При завершении конференции нажмите «Завершение»:  2. Далее нажмите «Завершить конференцию для всех»:  В случае, если вы выберите «Выйти из конференции» участники медиации могут остаться на встрече.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

РЕКОМЕНДАЦИИ по проведению онлайн-медиации с использованием платформы MEET

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

MEET – один из продуктов пакета Google Workspace www.workspace.google.com

Формат работы с MEET может быть в Интернет-браузере на компьютере, приложении для компьютера* или приложении для iOS и Android.

** **Важно!** Предназначено только для пользователей компьютеров с установленным браузером Google Chrome версии 73 или более поздней.*

Бесплатная версия MEET предусматривает отсутствие некоторых функциональных опций, необходимых для работы в медиации (например, возможность создавать отдельные комнаты для индивидуальных бесед (кокусов), видеозапись встречи, функция «поднять руку» и др.). Таким образом необходимо приобрести версию MEET, которая позволяет организовывать групповые встречи без таких ограничений.

Стороны могут присоединяться ко встрече (медиации) по приглашению от медиатора по бесплатной версии при наличии электронного адреса Gmail.

1. СОДЕРЖАНИЕ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО РАБОТЕ с MEET:

1. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

1.1. Планирование встречи (сессии) и приглашение на встречу участников медиации

2. НАЧАЛО ВСТРЕЧИ И ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО МЕДИАТОРА

2.1. Приглашение участников и настройка связи

2.2. Вступительное слово медиатора

3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ СТОРОН

3.1. Вопросы участников

3.2. Обмен документами, фото и другими файлами

4. ДИСКУССИЯ И ТОРГИ

4.1. Общая панель визуализации

5. КОКУС

5.1. Создание сессионного зала для индивидуальной беседы и приглашение в сессионный зал участников

5.2. Завершение кокуса

6. ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ

6.1. Медиативное соглашение

6.2. Получение обратной связи

6.3. Завершение встречи

2. ТАРИФЫ MEET

Более детальные описания тарифов MEET вы сможете узнать тут: [Тарифные планы Google Workspace (ранее G Suite)]

** Указанные тарифы не включают стоимость аккаунта Google Workspace, через который производится подключение сервиса MEET*

САМЫЙ ПОПУЛЯРНЫЙ

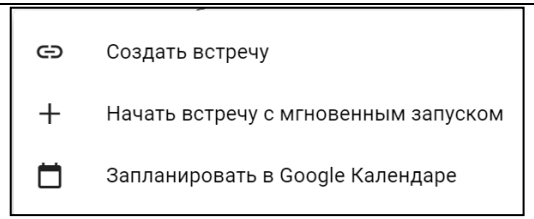
Business Starter	Business Standard	Business Plus	Enterprise
$5.40 USD	$10.80 USD	$18 USD	Обратитесь в отдел продаж, чтобы узнать цены
~~$6~~ *	~~$12~~ *		
за пользователя в месяц	за пользователя в месяц	за пользователя в месяц	
Начать работу	Начать работу	Начать работу	Связаться с отделом продаж
Защищенная корпоративная почта с собственным адресом	Защищенная корпоративная почта с собственным адресом	Защищенная корпоративная почта с собственным адресом, а также **функции предоставления электронных документов и хранения**	Защищенная корпоративная почта с собственным адресом, а также функции предоставления электронных документов, хранения и **шифрования S/MIME**
Видеовстречи с числом участников до 100 человек	Видеовстречи с числом участников до **150** человек, а также **функция записи**	Видеовстречи с числом участников до **250** человек, а также функции записи и **отслеживания участников**	Видеовстречи с числом участников до 250 человек, а также функции записи, отслеживания участников, **шумоподавления и прямой трансляции в домене**
Облачное хранилище объемом 30 ГБ для каждого пользователя	Облачное хранилище объемом **2 ТБ** для каждого пользователя	Облачное хранилище объемом **5 ТБ** для каждого пользователя	**Столько места для хранения,** сколько вам нужно
Инструменты управления и функции для обеспечения безопасности	Инструменты управления и функции для обеспечения безопасности	**Расширенные** инструменты управления и функции для обеспечения безопасности, в том числе **Сейф и расширенные функции управления конечными точками**	Расширенные инструменты управления, а также функции для обеспечения безопасности и соответствия нормативным требованиям, в том числе Сейф, **DLP, выбор регионов хранения данных и корпоративное управление конечными точками**
Стандартная поддержка	Стандартная техническая поддержка (с возможностью платного перехода на расширенную)	Стандартная техническая поддержка (с возможностью платного перехода на расширенную)	**Расширенная поддержка** (с возможностью платного перехода на премиум-доступ к службе поддержки)

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ с MEET

Рекомендации подразумевают под собой акцентирование внимание на отдельных функциях MEET, которые рекомендуется медиатору использовать при проведении онлайн-медиации на различных этапах/стадиях медиации.

В данных рекомендациях предполагается самостоятельное освоение медиатором общих правил работы в MEET.

	Этап или стадия медиации	*Пояснения действий*
1. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ		
	1.1. Планирование встречи (сессии)	Запланировать видео встречу Google Meet можно з следующих сервисов: • Meet; • Gmail; • Google Календарь; • другой сервис планирования. ВАЖНО! При планировании встречи путем **начала встречи с мгновенным запуском следует понимать, что стороны готовы незамедлительно присоединиться**. Такой вариант допустим при спонтанной организации встречи. В таком варианте организации встречи будет необходимо пригласить/добавить участников уже находясь на встрече путем добавления электронных адресов участников («Добавить участников») или отправки им сформированной ссылки. При получении ссылки участникам необходимо ее вставить в строку Интернет-браузера без дополнительного открытия Google Meet



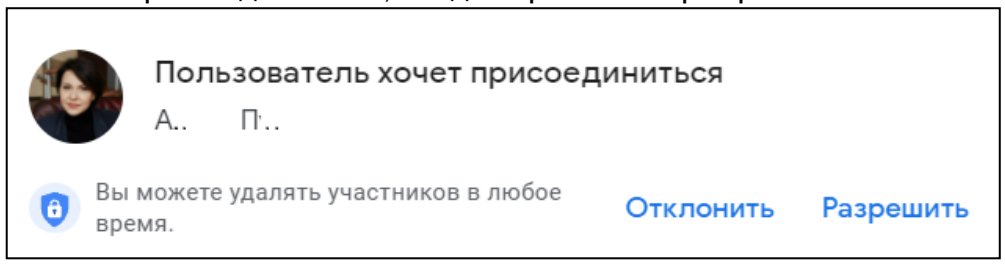
2. НАЧАЛО ВСТРЕЧИ И ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО МЕДИАТОРА

2.1. Приглашение участников и настройка связи

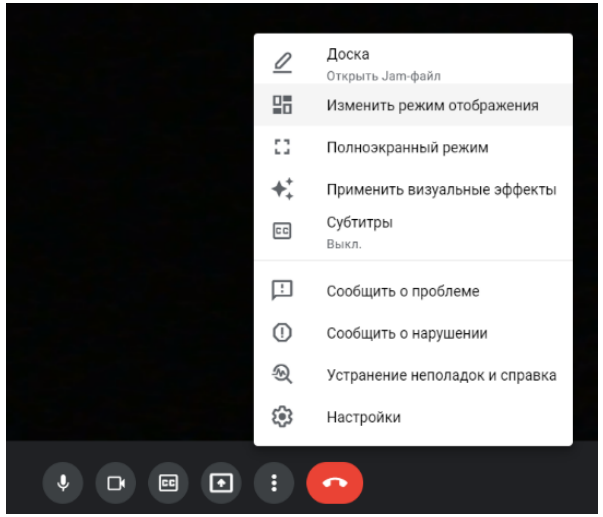
1. Начать видео встречу Google Meet можно из следующих сервисов:
   - Meet;
   - Gmail;
   - Google Календарь;
   - другой сервис планирования.

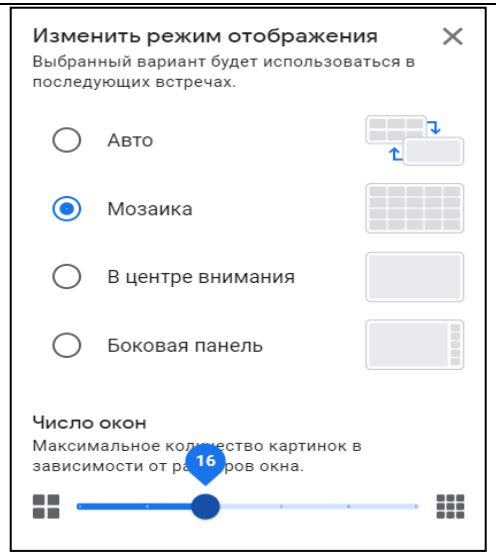
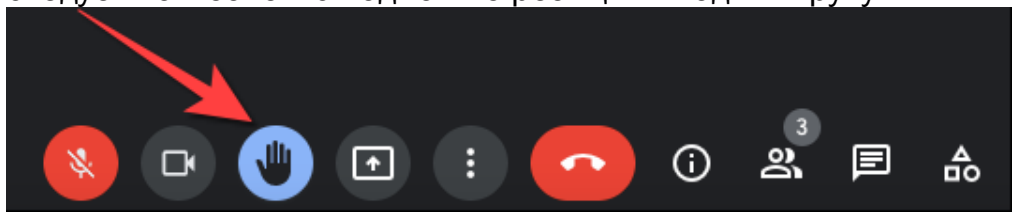
Наиболее приоритетными для планирования сессии для медиации представляется сервис Meet и Google Календарь.

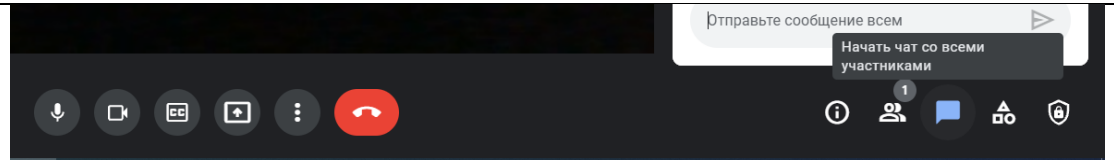
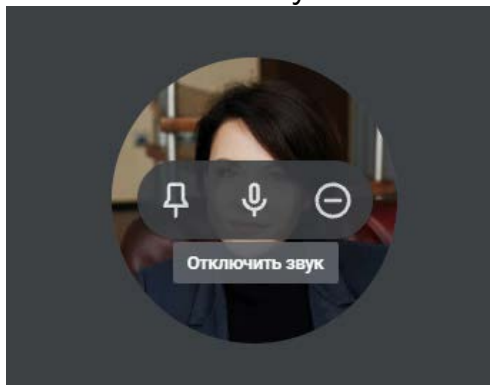
2. Сервис MEET не предполагает возможность «Зала ожидания», таким образом разрешение присоединится к видеозвонку целесообразнее делать тогда, когда вы видите, что все участники готовы присоединиться, и одновременно разрешать им войти.

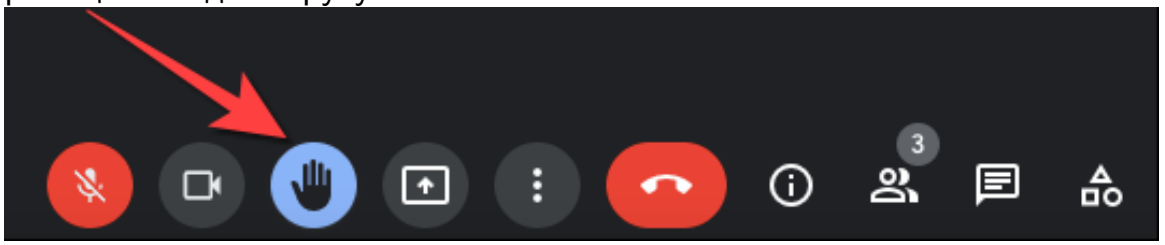
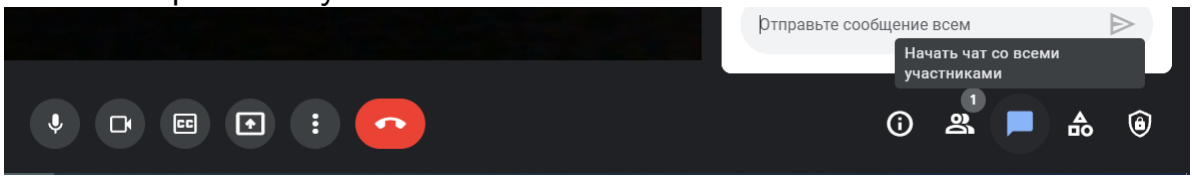


3. Убедитесь, что вы хорошо слышите и видите всех участников. В случае некачественной связи попросите поправить видеокамеру и/или микрофон.

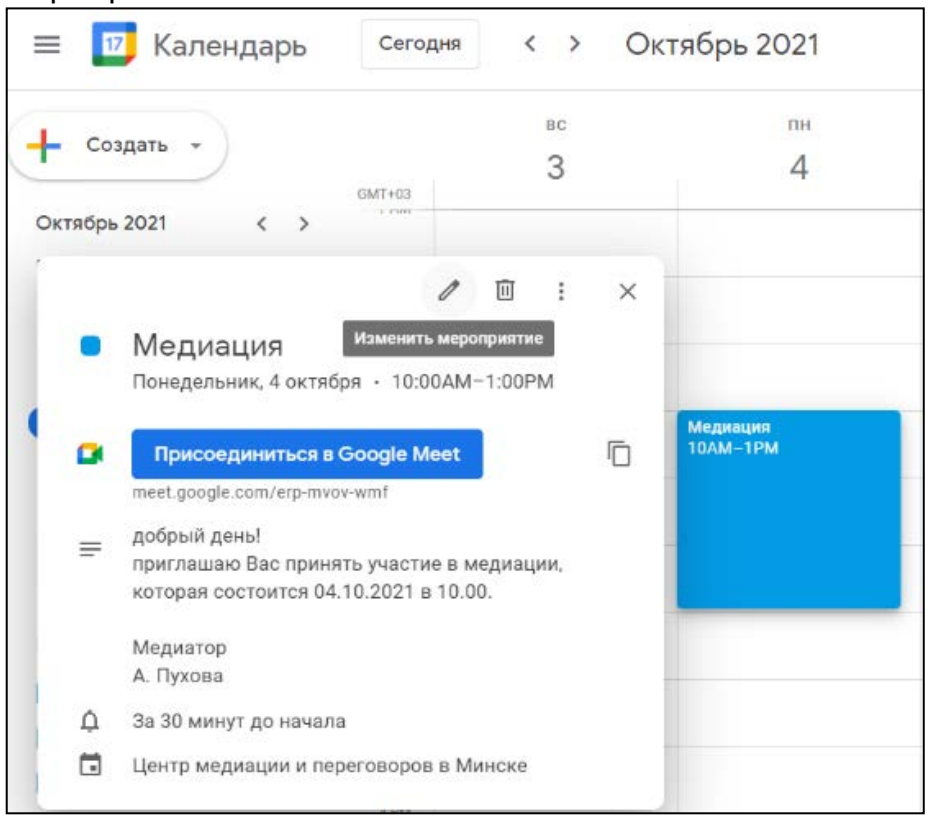
		Для максимального визуального охвата всех участников медиации рекомендуется использовать формат «Авто» или «Мозаика», при котором видео всех участников одинакового формата и располагаются на весь экран. Для этого необходимо в нижней панели функций выбрать «...» и нажать «Изменить режим отображения»:  Далее установить галочку напротив «Мозаика»:

		 Также удобным является формат «Авто».
	2.2. Вступительное слово медиатора	1. Убедитесь, что ваш микрофон и камера включены и работают корректно. 2. Обозначьте, что участники могут задавать вопросы во время вашего вступительного слова. Для того, чтобы обозначать свое желание задать вопрос или дать комментарий, участникам следует пользоваться одной из реакций «Поднять руку»:  3. Участники также могут производить обмен сообщениями в «Чате». Для этого необходимо открыть панель для ввода сообщений:

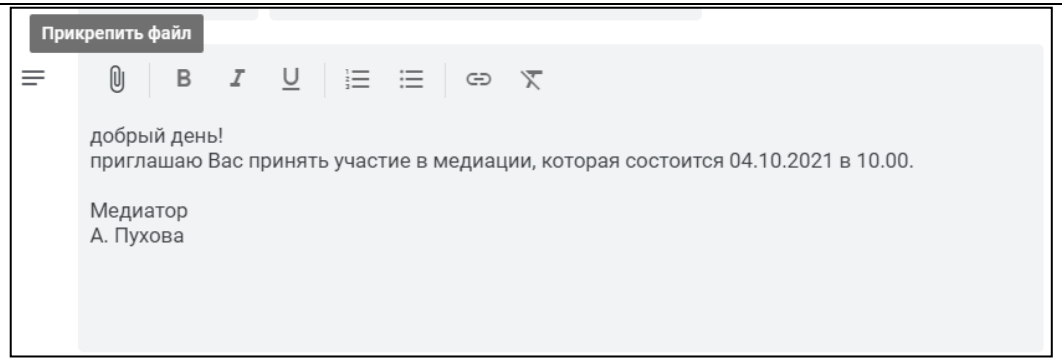
		 **Важно!!!** Все сообщения будут отправляться в общий чат и смогут быть прочитаны всеми участника встречи. 4. Скажите вступительное слово медиатора, обращая внимание на реакции участников и их сообщения.
3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ СТОРОН		
	3.1. Вопросы участников	1. Обозначьте правила о том, что изложение сути спора участники производят по очереди. 2. Выберите того участника, кто будет говорить первым. 3. Также вы можете попросить отключить звук иных участников медиации или сделать это самостоятельно путем нажатия «Выключить звук» в центре окна (иконки) участника:  4. Обозначьте, что во время представления одной из сторон у второй стороны есть возможность фиксировать вопросы или комментарии для первой стороны. Для того, чтобы обозначать свое

		желание задать вопрос или дать комментарий, участникам следует пользоваться одной из реакций «Поднять руку»:  Также вопросы могут быть обозначены в «Чате»:  5. Первой стороне следует отвечать на вопросы или комментарии второй стороны тогда, когда она завершит свое представление, или, если видит для себя уместным, вставить свой ответ или комментарий по ходу презентации. 6. Используйте такой же порядок при презентации второй стороны.
	3.2. Обмен документами, фото и другими файлами	1. В случае необходимости передать для ознакомления какой-то документ, фото или иной файл, отправить в «Чат» технической возможности не имеется. Таким образом необходимо заблаговременно попросить стороны прислать файлы для возможности добавления их в общих доступ (см. инструкцию ниже). 2. Файл можно отправить через Google chat или Gmail, а также создать облачное хранение для размещения файлов с общим доступом. 3. Также добавить файл можно через Google Calendar в запланированной видео встрече.

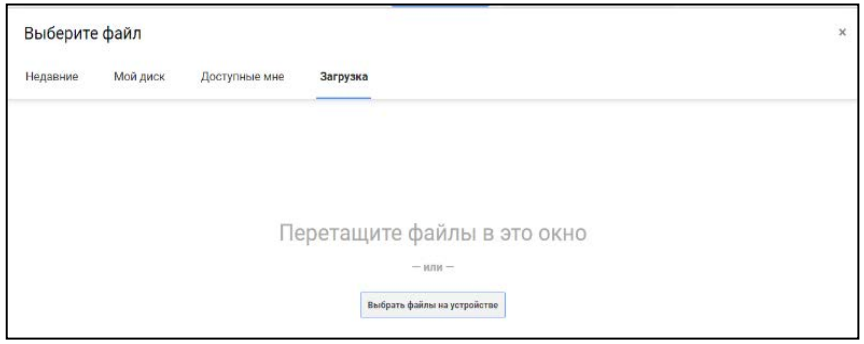
Для этого зайдите в Google Calendar, выберете созданную видео встречу и нажмите «Изменить мероприятие»:



Далее прокрутите в самый низ и выберите «Прикрепить файл»:



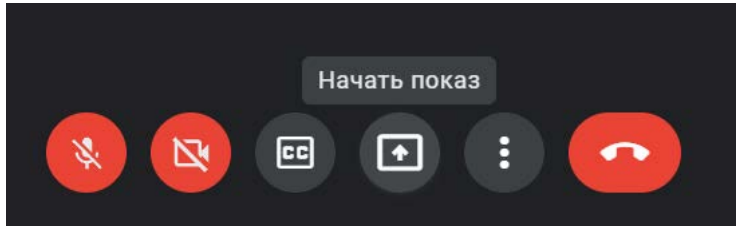
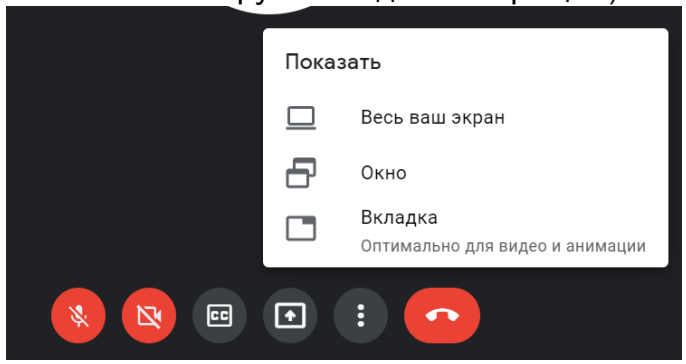
Далее выберите место, с которого произведется загрузка файла, и далее сам файл:

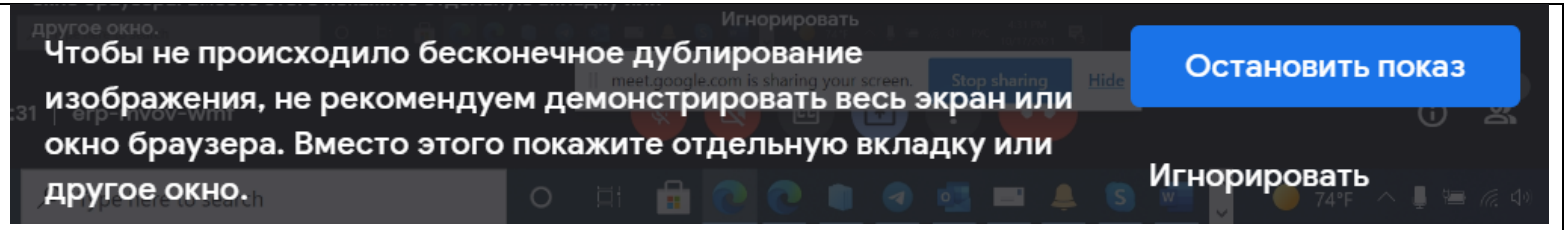


Далее нажмите «Загрузить»:

Все участники видеозвонка смогут найти необходимые файлы в приглашении на медиацию.

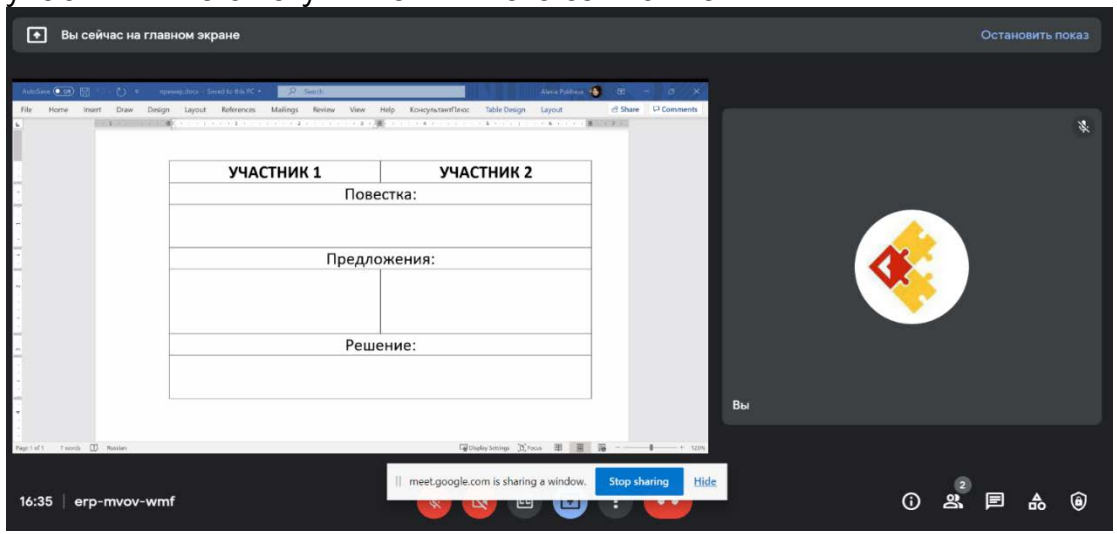
Также для совместного просмотра файлов можно проводить демонстрацию экрана (см. инструкцию ниже).

4. ДИСКУССИЯ		
	4.1. Общая панель визуализации	1. Возможно использовать любой удобный файл для в качестве флип-чарта (документ word, excel, иное приложение) для обозначения позиций сторон и/или их предложений. Для этого подготовьте у себя на компьютере необходимый файл. 2. Предоставьте возможность другим участникам видеть свой файл. Для этого нажмите «Начать показ»:  3. Далее выберете формат показа «Весь экран», «Окно» или «Вкладка» (зависит от того, что именно планируется к демонстрации):  Необходимо обратить внимание на сообщение о бесконечном дублировании:



В случае появления такого уведомления и появления бесконечного дублирования следует «Остановить показ» и выполнить рекомендации в уведомлении.

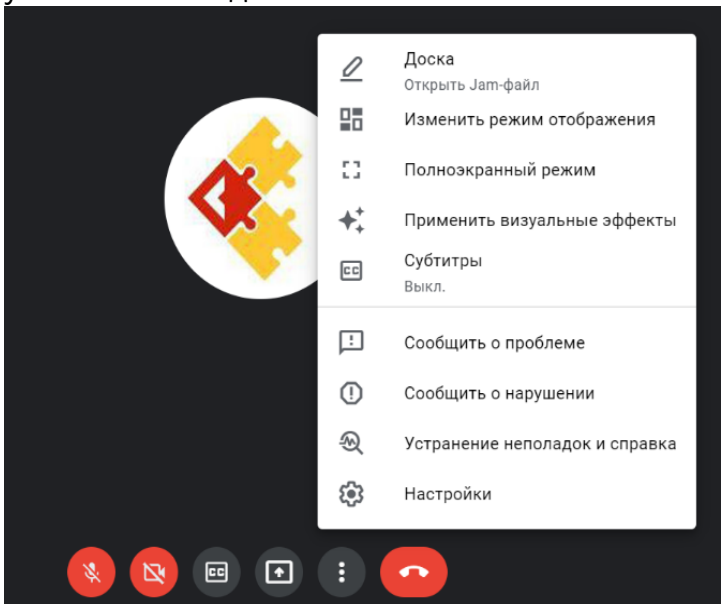
4. В случае работы с word-файлом можно получить примерно такую панель визуализации (ниже). Все, что вы будете записывать в данном файле, будет видно участникам. Сами участники не смогут в нем ничего записывать:



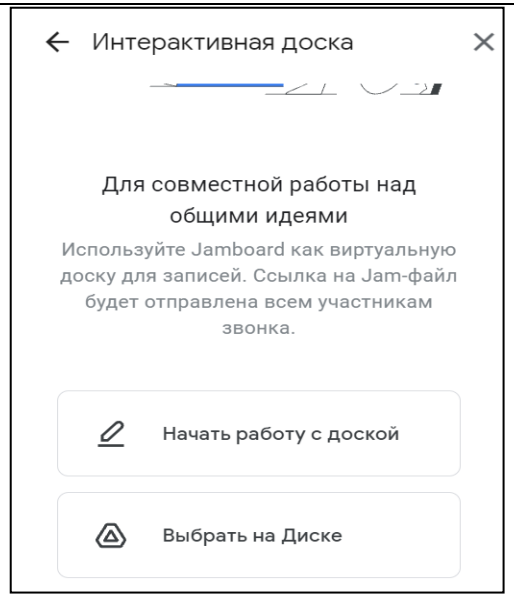
Для предоставления возможности участникам совместно с медиатором производить записи в файле следует подготовить онлайн google-файл и предоставить участником соответствующий доступ.
Далее медиатор может производить демонстрацию общего google-файл для общего обозрения на экране MEET.

5. Чтобы остановить демонстрацию экрана необходимо нажать «Остановить демонстрацию» (или «Stop sharing»)

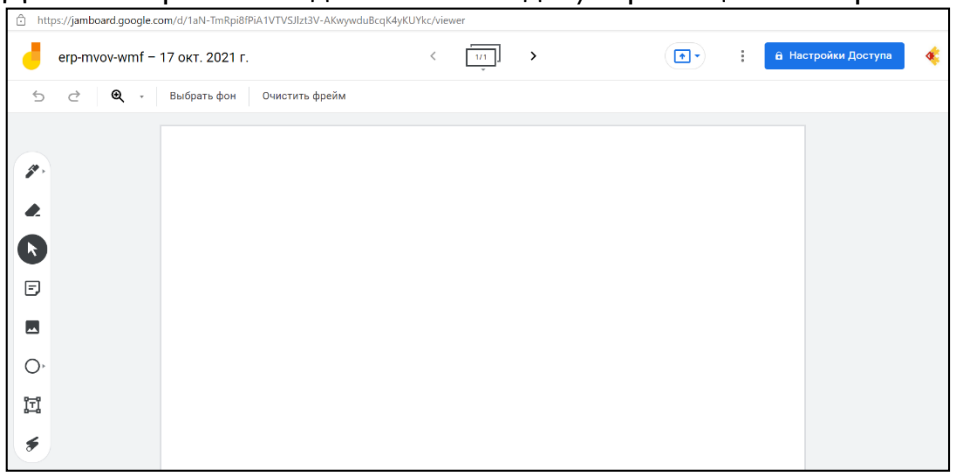
6. Также в дополнительных опциях вы можете выбрать «Доска» для более креативной визуализации. Тут вы сможете набирать тексты, делать зарисовки, ставить метки, работать указкой и так далее:



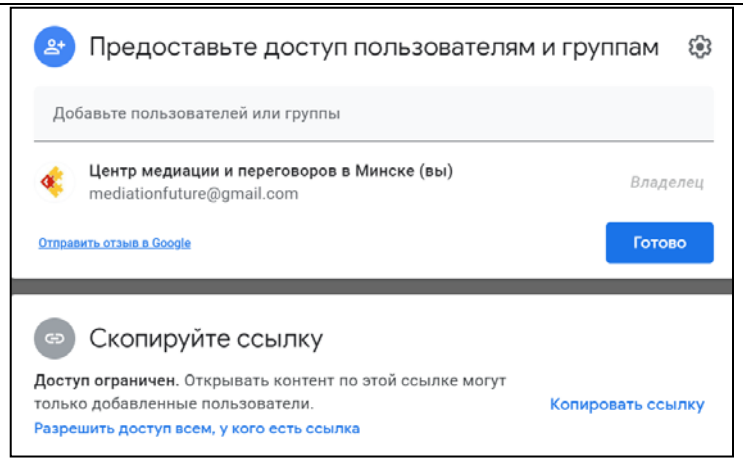
Далее нажмите кнопку «Начать работу с доской»:



Далее откроется отдельная вкладка/страница с интерактивной доской:

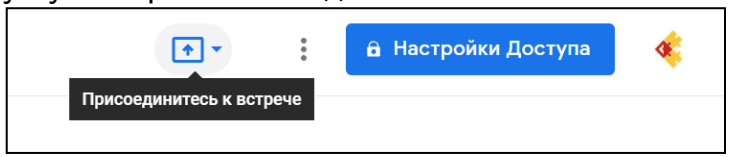


Работать с доской смогут все участники одновременно, если предоставить им такой доступ:



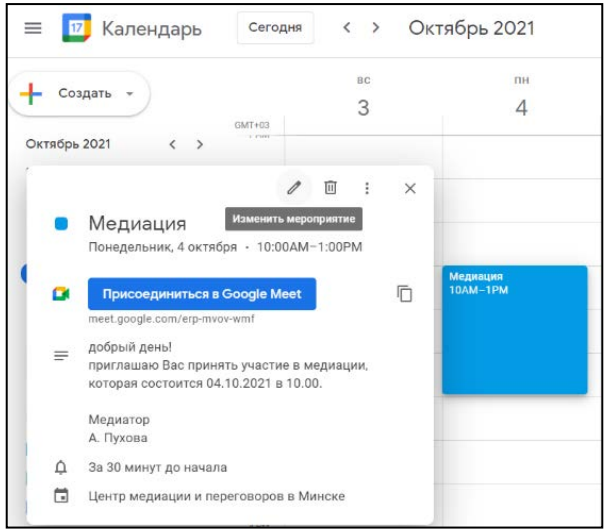
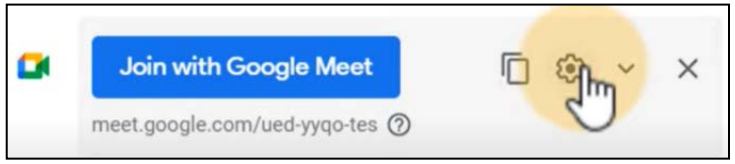
Для предоставления доступа:
- добавьте пользователей для совместной работы
- или скопируйте ссылку и отправьте в «Чат».

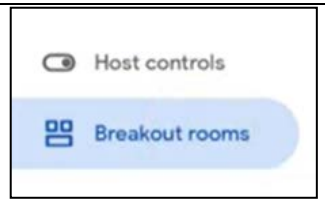
Чтобы все участники видели интерактивную доску на общем мониторе необходимо ее продемонстрировать путем нажатия на кнопку «Присоединиться к встрече» в правом верхнем углу интерактивной доски:



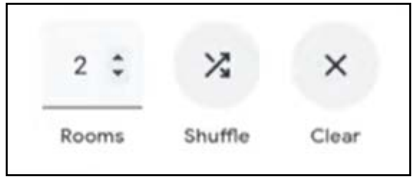
5. КОКУС (ИНДИВИДУАЛЬНАЯ БЕСЕДА)

5.1. Создание сессионного зала для индивидуальной беседы и	При проведении кокуса необходимо создать отдельную комнату для проведения индивидуальной беседы. Для этого функцию «Сеансы подгрупп». Сеансы подгрупп можно запланировать во время создания или изменения мероприятия в Google Calendar, а можно настроить непосредственно во время проведения встречи. С целью экономии времени и сохранения внимания на диалоге медиатору рекомендуется провести заблаговременное планирование/создание подгруппы в Google Calendar.

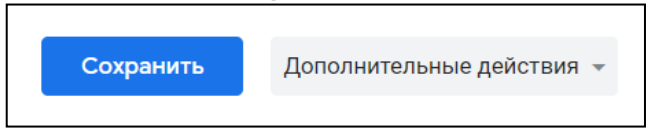
	приглашение в сессионный зал участников	Google Calendar 1. Откройте мероприятие Google Calendar  2. Нажмите на значок «Изменить мероприятие» 3. Нажмите «Изменить настройки видео встречи»:  4. Слева нажмите «Сеансы подгрупп»:



5. Укажите число подгрупп / комнат («rooms»). Для создания комнаты для кокуса достаточно создать одну подгруппу /комнату



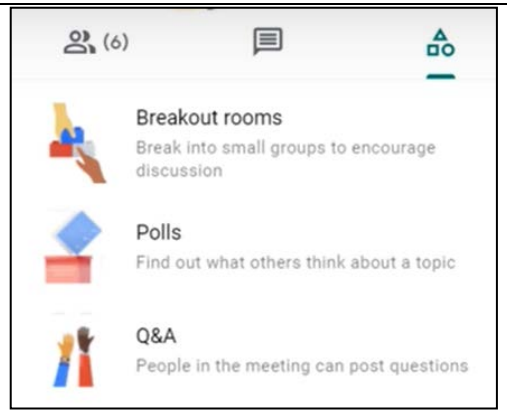
6. Нажмите «**Сохранить»:**



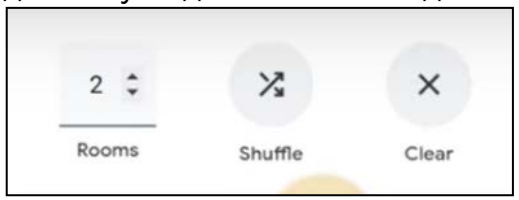
ВО ВРЕМЯ ВСТРЕЧИ

1. В правом нижнем углу нажмите на значок «Действия»:

2. Далее «**Сеансы подгрупп» («Breakout rooms»):**



3. На панели сеансов подгрупп выберите количество комнат (rooms). Для создания комнаты для кокуса достаточно создать одну подгруппу /комнату:

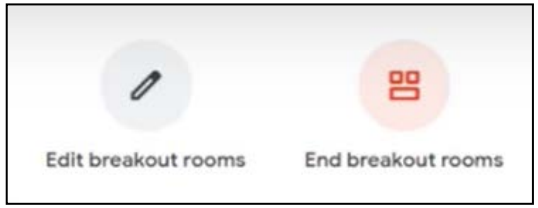


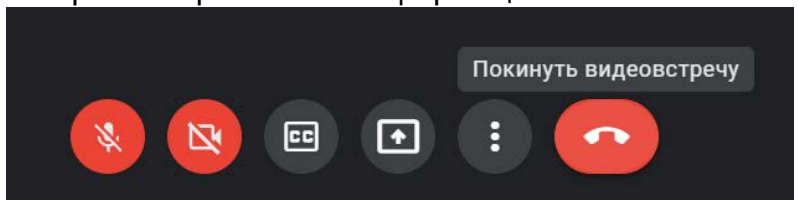
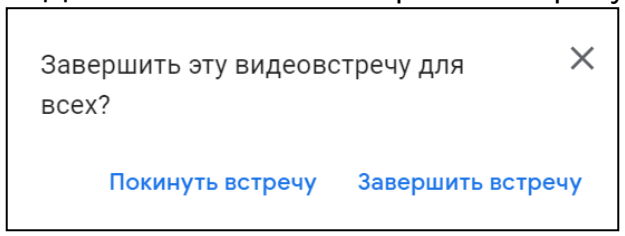
4. Участники звонка будут разделены на подгруппы. Вы можете вручную изменить состав подгрупп одним из следующих способов:

- Указать имя участника непосредственно в подгруппе
- Нажать на имя участника и перетащить его в нужную подгруппу.

5. В нижнем правом углу нажмите «**Создать сеансы подгрупп**».

Совет. Когда участники просят помощи модератора, у последнего внизу экрана появляется уведомление. Для подключения к сеансу подгруппы, где запрошена помощь, необходимо нажать «**Присоединиться**». Чтобы рассмотреть вопрос позже, нажмите «**Позже**». На панели сеансов подгрупп над сеансами, участники которых попросили о помощи, будет показан баннер «Кому-то нужна помощь».

	5.2. Завершение кокуса	1. В правом верхнем углу панели сеансов подгрупп нажмите «Закрыть сеансы подгрупп» («End breakout rooms»):  Когда появится окно с уведомлением, нажмите в нем «Закрыть все комнаты». Когда модератор завершит сеансы подгрупп, стороны медиации увидят сообщение о возврате на основную встречу. Необходимо нажать «Вернуться на основную встречу». 2. Во время видео встречи вы можете покинуть сеанс подгруппы и вернуться в основную комнату. Для этого вверху экрана нажмите «Выйти» («Leave»): или «Вернуться на основную встречу» («Return to main room»)
6. ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ		
	6.1. Медиативное соглашение	1. Совместное составление медиативного соглашения реализуется через возможности демонстрации экрана медиатора (см. раздел «Общая панель визуализации»). 2. Участники могут обменяться файлами для составления медиативного соглашения одним из них (см. раздел «Обмен документами, фото и другими файлами»).

		3. Медиатор может направить итоговый файл общей работы в медиации участникам или отправить сформулированное решение в виде текста путем направления сообщения всем участникам.
	6.2. Получение обратной связи	1. Для получения обратной связи от участников о медиации помимо устного обсуждения можно попросить написать несколько слов через панель «Чат» (например, для экономии времени в случае, если участников много). 2. Также для более быстрого получения обратной связи можно попросить участников обозначить их позицию устно.
	6.3. Завершение встречи	1. При завершении конференции нажмите «Покинуть видео встречу»:  2. Далее нажмите «Завершить встречу»:  В случае, если вы выберите «Покинуть встречу» участники медиации могут остаться на встрече.

Использованы фотографии:

Scott Graham - Unsplash
Headway - Unsplash
Oli Dale - Unsplash
Mimi Thian - Unsplash