



ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням правління ГО “НАМУ”
(Протокол № 32 від 10.11.2021 р.)

РЕКОМЕНДАЦІЇ для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації (в редакції РГ “ODR в Україні” ГО “НАМУ” від 02.11.2021р.)

Ці рекомендації створені професійною спільнотою медіаторів як відповідь на ті виклики, що постають у щоденній діяльності медіатора у зв'язку з появою нових обставин, різноманітністю життєвих ситуацій, відсутністю розробленого регулювання на законодавчому рівні тощо і поширюються з метою надання опори для безпечної професійної медіаційної практики.

Ці рекомендації охоплюють кращий досвід, накопичений професійною спільнотою медіаторів України та світу на момент їх формулювання, тому підлягають перегляду та уточненню за умови появи іншого досвіду.

Ця редакція рекомендацій підготовлена членкинями Робочої Групи “ODR в Україні” ГО “НАМУ” з урахуванням напрацювань студентів-правників НАУКМА, коментарів окремих медіаторів-членів НАМУ та напрацювань учасників зустрічі-обговорення “ODR: зупинити не можна впровадити?”.

Пожвавлення використання онлайн інструментів для комунікації, спричинене також викликом пандемії у зв'язку з COVID-19 та необхідністю дотримання правил поведіння під час карантинних обмежень, зумовлює потребу медіаторів подбати про можливість надавати послуги медіації онлайн, водночас робити це якісно та безпечно для всіх учасників процесу, з урахуванням технічних особливостей та можливих викликів.

Згідно з проведеним опитуванням досвідчених медіаторів професором права Північно-Західного університету Стівеном Голдбергом, **встановлення якісного особистого зв'язку та довіри (establishing rapport¹) між медіатором та сторонами є важливішим для ефективного посередництва онлайн, ніж використання конкретних методів і тактик медіації.**

Дії медіатора щодо підготовки та проведення онлайн-медіації, що пов'язані з вільним володінням технічними аспектами та можливістю “технічного супроводу” учасників медіації, є одним із ключових етапів побудови довіри учасників до медіації в цілому.

¹ <https://www.pon.harvard.edu/daily/mediation/dispute-resolution-using-online-mediation/>



1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. **Онлайн-медіація** - це спосіб вирішення спорів між сторонами конфлікту за допомогою третьої нейтральної сторони - медіатора, спрямований на пошук рішень, що відображають інтереси кожної сторони, в процесі проведення переговорів у онлайн-режимі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) дистанційної синхронної (одночасної) та/чи асинхронної (неодночасної) комунікації.

1.2. **Асинхронна комунікація** - як правило, письмова комунікація за допомогою електронної пошти або в чатах, а також обмін голосовими або відеоповідомленнями (не в режимі реального часу).

1.3. Під час підготовки та проведення онлайн-медіації використовують такі **інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ)**:

1.3.1. Синхронної (одночасної) комунікації:

- засоби аудіо-зв'язку (телефонна мережа, аудіоконференції у спеціальних застосунках);
- відеозв'язок (відеочати, спеціальні застосунки для відеоконунікації).

1.3.2. Асинхронної (неодночасної) комунікації:

- засоби аудіозв'язку (обмін голосовими повідомленнями в чаті);
- письмове листування (електронною поштою, в чаті);
- відеозв'язок (обмін відеоповідомленнями в чаті).

1.4. Онлайн-медіація **можлива у будь-якому випадку** за вибором медіатора або запитом сторін, при цьому **є доцільною у таких випадках**:

- сторони з будь-яких причин не вважають прийнятним спілкування віч-на-віч у межах одного приміщення;
- місця знаходження/проживання сторін та/або медіатора значно географічно віддалені одне від одного, існують перешкоди (фізичні, економічні, часові, епідемічні тощо) або небезпеки при переміщенні сторін та/або медіатора до місця зустрічі.

1.5. Можливості онлайн-медіації:

- вільний вибір локації кожним учасником медіації;
- всі учасники знаходяться в місці та обстановці, що є для них найбільш комфортними та зручними;
- не витрачаються ресурси (часові, фінансові, фізичні) на переміщення до узгодженої, єдиної для всіх сторін локації для зустрічі віч-на-віч;
- в асинхронній комунікації з'являється більше часу для формулювання запитань та відповідей для всіх учасників процесу;
- в синхронній комунікації медіатор застосовує технічні інструменти для керування процесом комунікації онлайн, зокрема, переривання деструктивної комунікації сторін;
- фізична дистанція між сторонами може бути додатковим фактором безпеки під час медіації та сприяти врегулюванню конфлікту;
- сторони мають можливість додатково конфіденційно або відкрито позначити свій стан та/або запит шляхом допису в чат особисто медіатору;
- з'являється додатковий спосіб невербальної комунікації через символи, значки, смайли, "реакції";
- в полі зору медіатора одночасно знаходяться обличчя всіх учасників медіації.



1.6. Виклики онлайн-медіації:

- висока залежність якості спілкування від цифрової грамотності учасників медіації, якості зв'язку та спроможності технічних засобів комунікації, якості освітлення;
- складність визначення зручного для всіх учасників застосунку для комунікації;
- особливості роботи медіатора з емоціями (складність адекватної інтерпретації психоемоційного стану сторін, підтримки їх у чутливій комунікації, неможливість впливати в режимі реального часу на сторону в стані афекту);
- особливості роботи медіатора зі змістом переговорів (складність адекватної інтерпретації закладеного в текст сенсу під час асинхронної комунікації; орфографічні та пунктуаційні помилки в текстах);
- додаткове напруження в комунікації викликає її уповільнення у зв'язку з технічними перешкодами та необхідністю багаторазових перепитувань і прояснень;
- онлайн-комунікація потребує посиленого використання психологічних, інтелектуальних та фізичних ресурсів учасників;
- підвищений ризик порушення принципу конфіденційності (розголошення інформації з необережності або через навмисні дії учасників процесу чи неправомірні дії третіх осіб, невдалий вибір місця комунікації);
- підвищений ризик помилкової інтерпретації дій сторін та/або подій, пов'язаних з технічними аспектами комунікації.

1.7. Потребує окремої уваги узгодження зі сторонами способів укладення договору про проведення медіації та фіксації результатів зустрічі та/або медіації:

- онлайн (із використанням спеціальних застосунків для підписання документів);
- поштою (паперовий друк у необхідній для всіх сторін процесу кількості примірників, пересилання на поштові відділення учасників та підписання їх "від руки");
- комбінований (відправлення домовленості на електронну пошту або в чаті з подальшим підписанням учасниками власноруч, обмін сканами чи фото підписаних документів).

1.8. Після завершення медіації може виникнути потреба в узгодженні каналів зв'язку та періодичності подальшої комунікації, зокрема, але не виключно, для моніторингу виконання домовленостей сторін (за їхнім запитом).

РОЗДІЛ 2. СПЕЦІАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ МЕДІАЦІЇ

2.1. З урахуванням вищезазначених переваг та викликів, підготовка до онлайн-медіації, крім звичних дій медіатора, включає:

- позначення в тексті договору про проведення медіації способу його підписання, факту проведення медіації в форматі онлайн, обумовленої платформи/сервісу, що використовуватиметься для комунікації між учасниками медіації;
- погодження зі сторонами переліку застосунків та програмних засобів, що будуть використовуватись;
- з'ясування технічної оснащеності та обізнаності сторін, надання додаткових консультацій сторонам щодо використання онлайн-інструментів під час медіації;



- за потреби, проведення перерахованих вище дій /заходів з кожним учасником медіації (зокрема, третіми особами);
- попередження про особливості темпу роботи онлайн: уповільнення, перепитування про якість звуку, переривання з технічних причин, необхідність перезапуску конференції або повторного входу, повторення запитань і відповідей;
- додаткове роз'яснення сторонам необхідності потурбуватися про створення на час спілкування ними самими безпечного простору (щоб нічого не відволікало, ніхто не слухав);
- домовленості про неприпустимість поєднання учасниками медіації участі у відео чи аудіоконференції з іншими побутовими та/або діловими справами, поїздками та іншими активностями;
- домовленості щодо спілкування з включеними або виключеними відеокамерами;
- звернення уваги учасників медіації на їх розміщення відносно джерел освітлення в приміщенні та розміщення обличчя на відео;
- передбачення та домовленості щодо альтернативних способів зв'язку для роботи на випадок неякісного інтернету;
- домовленості щодо негайного з'ясування причин виходу учасника із конференції (випадковість, свідомий вихід із процесу);
- домовленість про можливість застосування медіатором технічних інструментів онлайн-засобів комунікації для керування процесом комунікації, зокрема, переривання деструктивної комунікації сторін;
- інші специфічні домовленості між учасниками процесу медіації, які сприятимуть комунікації онлайн з урахуванням особливих потреб цих учасників.

2.2. З урахуванням вищезазначених переваг та викликів, проведення онлайн-медіації, крім звичних дій медіатора, включає:

- постійний технічний супровід процедури та вербалізацію процесів, що відбуваються в синхронній чи асинхронній комунікації (називання дій: “демонструю екран, шукаю документ, завантажую документ, я отримав(-ла) ваше повідомлення, зможу відповісти тоді-то” тощо);
- узгодження часу зустрічі, а саме створення всіх необхідних посилань для ідентифікованого входу сторін;
- використання хмарних сервісів (google doc, google sheets тощо), сервіси онлайн фасилітації спільного обговорення (jamboard, miro тощо) для візуалізації. Медіатору рекомендовано організувати доступ до таких документів та сервісів з урахуванням вимог конфіденційності, окремо обговоривши з учасниками медіації режим доступу та використання даних, нотаток тощо;
- можливість переведення відеоконференції у форматі окремих кімнат (кокусів) на розсуд медіатора або за ініціативи сторони/сторін;
- реагування медіаторів на відволікання учасників медіації під час зустрічей (поєднання участі у відео чи аудіоконференції з іншими побутовими та / або діловими справами, поїздками та іншими активностями тощо);
- негайне з'ясування медіаторами причин виходу учасника із конференції (випадковість, технічні перешкоди, свідомий вихід із процесу);



- нагадування про домовленості щодо **викликів конфіденційності та правил її забезпечення**, зокрема:
 - не здійснювати відео та/або аудіо запис у програмах/застосунках, в яких відбувається відео чи аудіоконференція;
 - підтвердити (голосом) і взяти зобов'язання учасниками одне перед одним про те, що не здійснюється запис з екрану пристрою чи диктофонний запис;
 - підтвердити (голосом) та взяти зобов'язання учасниками одне перед одним, що у приміщенні, з якого відбувається приєднання до відео чи аудіо конференції, не присутні не обумовлені сторонами особи;
 - подбати, щоб всі учасники усвідомлювали, що вони не можуть передавати посилання для доступу до відео чи аудіо конференції та/чи документів іншим особам без узгодження такого доступу з медіатором та іншими учасниками;
 - забезпечення обумовленого режиму доступу до хмарних документів та листування;
- врахування дефіциту невербального спілкування та необхідності додаткового вербального прояснення реакцій та/або станів учасників медіації;
- виконання інших специфічних домовленості між учасниками процесу медіації.

РОЗДІЛ 3. ДОДАТКОВІ МАТЕРІАЛИ

3.1. Ознайомитися із деякими рекомендаціями і стандартами міжнародної спільноти медіаторів можна за такими посиланнями:

- Міжнародний інститут медіації (IMI, International Mediation Institute) - <https://imimediation.org/about/who-are-imi/odr-tf/>
- Національний центр з технологій та вирішення спорів (NCTDR, National Centre for Technology and Dispute Resolution) - <https://odr.info/standards/> а також <https://odr.info/ethics-and-odr/>
- Міжнародна Рада ODR (ICODR, International Council for Online Dispute Resolution) - <https://icodr.org/standards/>
- Глобальна платформа Mediate.com - <https://www.mediate.com/articles/OnlineMediationPrimaryRecommendations.cfm>
- Центр ефективного вирішення спорів (CEDR, Center for Effective Dispute Resolution) - <https://www.cedr.com/commercial/telephone-and-online-mediations/>
- Сторінка ODR Європейської комісії - <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>
- Комісія ООН з права міжнародної торгівлі, ЮНСІТРАЛ (United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL) https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf

3.2. Більше інформації про процеси діджиталізації сфери онлайн вирішення конфліктів у суспільстві, зокрема щодо онлайн медіації, ви можете отримати, відстежуючи публікації на Фейсбук-сторінках [«ODR в Україні / ODR in Ukraine»](#) та [HAMU](#).