

ОНЛАЙН-МЕДИАЦИЯ: ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ

Я.П. Леванькова, Д.Е. Солодуха

Белорусский государственный экономический университет, г. Минск

«Цифровое» время устанавливает необходимость использования электронных помощников. Медиация не является исключением. Количество обращений сторон к медиатору для проведения онлайн-медиации с каждым днем увеличивается.

Онлайн медиация – это процесс разрешения конфликтов с помощью посредника (медиатора), который проводится через Интернет, с использованием специальных онлайн-платформ и инструментов для коммуникации. В ходе онлайн медиации стороны конфликта общаются друг с другом и с медиатором через видео- или аудио-связь, чаты, электронную почту и другие средства коммуникации.

Значительные факторы, способствующие распространению онлайн-медиации, включают современные обстоятельства. Среди них:

- большие расстояния между участниками конфликта и компетентным органом по разрешению споров, что создает реальные препятствия.
- недоверительное отношение сторон к разрешению конфликтов в публичном судебном порядке.
- достаточно высокий уровень цифровых и информационных технологий в конкретной отрасли или между определенными сторонами.

Как и у любого другого процесса, у онлайн-медиации есть свои плюсы и минусы. Среди преимуществ можно выделить:

1. Гибкость по времени. Онлайн-медиация позволяет провести процесс в любое удобное время для сторон, позволяя быстро реагировать на срочные вопросы.
2. Устранение географических барьеров. Независимо от местоположения участников, онлайн-медиация обеспечивает возможность эффективного взаимодействия, что особенно важно в случае различных стран или городов.
3. Уменьшение эмоционального напряжения. В онлайн-формате участники медиации могут более спокойно общаться, что способствует снижению агрессивности и эмоциональной напряженности в процессе разрешения конфликтов.
4. Конфиденциальность. Онлайн формат обеспечивает высокий уровень конфиденциальности информации, так как все общение происходит через защищенные каналы связи.
5. Эффективность. Онлайн медиация способствует более быстрому и эффективному разрешению конфликтов благодаря использованию современных технологий и методов коммуникации.
6. Сосредоточение внимания на важном. Онлайн-медиация позволяет сторонам сосредоточиться на важных аспектах текущих переговоров, тогда как во время личных переговоров легко отвлечься.

7. Особенности проведения кокуса. В случае обращения к традиционной медиации, на этапе кокуса (индивидуальной работы медиатора с каждой из сторон конфликта), каждый из участников процесса вправе запросить частную беседу с медиатором, проводимую, как правило, в месте, отличном от проведения переговоров обеих сторон. Вторая сторона, как правило, не осведомлена о том, что обсуждается в ее отсутствие, что может вызвать дополнительное недоверие между сторонами. При обращении к онлайн-медиации, стороны могут запрашивать проведение кокуса, не уведомляя второго участника процесса, что снижает вероятность возникновения дополнительных трений.

Стоит отметить, что у онлайн-медиации есть ряд недостатков. Вот некоторые из них:

1. Ограниченная межличностная связь: онлайн-платформы могут создавать барьеры для непосредственного взаимодействия, что может снизить эффективность коммуникации.

2. Ограниченный доступ к технологиям: некоторые участники могут испытывать затруднения с доступом к современным техническим средствам, что может затруднить их участие в процессе.

3. Проблемы конфиденциальности и безопасности: существует риск утечки конфиденциальной информации через онлайн-платформы, что может нарушить доверие между сторонами.

4. Трудности с невербальной коммуникацией: отсутствие возможности воспринимать невербальные сигналы, такие как жесты и мимика, может затруднить понимание эмоций и намерений участников.

5. Технические сбои и проблемы с Интернет-соединением: нестабильное Интернет-соединение или технические проблемы могут привести к прерываниям в процессе медиации и создать дополнительные проблемы.

6. Сложности с применением некоторых медиативных техник: некоторые медиативные методы, такие как игры ролевых моделей или групповые упражнения, могут быть менее эффективными в онлайн-среде.

7. Трудности в урегулировании сложных конфликтов: онлайн-формат может усложнить урегулирование сложных конфликтов из-за ограниченных возможностей взаимодействия и коммуникации между участниками.

Таким образом, можно сделать следующий вывод: с увеличением использования цифровых технологий и электронных помощников, онлайн-медиация становится все более популярным способом разрешения конфликтов. Она обладает рядом преимуществ, таких как гибкость по времени, устранение географических барьеров и повышение конфиденциальности. Однако, существуют и некоторые недостатки, такие как ограниченная межличностная связь, трудности с невербальной коммуникацией и возможные технические проблемы. В целом, онлайн-медиация представляет собой эффективный инструмент для разрешения конфликтов, который сочетает в себе преимущества цифрового времени и традиционных методов медиации.