

**Мырзаханова, М.Н.**, доцент Кокшетауского университета им. Ш. Уалиханова, University of Nebraska, Omaha, кандидат медицинских наук (Кокшетау, Казахстан)

## **ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ ОНЛАЙН МЕДИАЦИИ**

**Аннотация.** Услуга онлайн медиации – это урегулирование конфликта в режиме онлайн. До начала процедуры медиации цифровая служба предоставляет всю необходимую информацию, помогает с выбором медиатора и координирует весь процесс в режиме реального времени. Для медиаторов это не только источник клиентов, но и широкая аудитория для публикации и мероприятий. Для заинтересованных лиц цифровая служба медиаторов предоставит обучение и необходимые данные мониторинга.

Интернет технологии открывают широкие возможности для получения интеллектуальных услуг. Онлайн медиация является эквиваленту методов альтернативного урегулирования споров (ADR). Рост популярности онлайн медиации вызван высокой загрузкой традиционных судов низким уровнем затрат по сравнению с услугами адвокатов и процедуры судебного разбирательства. Важными преимуществами онлайн медиации выступают — дополнительная возможность урегулировать спор и высокая конфиденциальность.

Услуга онлайн медиации – это урегулирование конфликта в режиме онлайн. До начала процедуры медиации цифровая служба предоставляет всю необходимую информацию, помогает с выбором медиатора и координирует весь процесс в режиме реального времени. Для медиаторов это не только источник клиентов, но и широкая аудитория для публикации и мероприятий. Для заинтересованных лиц цифровая служба медиаторов предоставит обучение и необходимые данные мониторинга.

Цифровая служба медиаторов ориентирована на предоставление услуги онлайн медиации. В этом случае можно провести не только электронные консультации но и оперативно перейти к решению спора. Для оказания услуги в рамках профессионального взаимодействия предусмотрен подбор медиаторов. Цифровая служба снимет барьеры между медиатором и клиентом: поиск медиатора, психологическая готовность обращения к медиатору, информация об услуге, процесс решения споров дистанционно. Онлайн-медиация помогает снизить общую напряженность и приблизить стороны к решению проблемы не выходя из дома.

В современных реалиях Казахстана развитие социальных сетей и новых технологий способствует тому, что многие проблемы между потребителями и предпринимателями очень быстро становятся публичными и приобретают конфликтный характер. Цифровая служба медиации имеет более высокий уровень конфиденциальности и отображает процесс медиации онлайн только для участников (в рамках лицензионного соглашения и электронного договора о медиации).

Медиация – одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, незаинтересованной стороны – медиатора. Она помогает конфликтующим сторонам выработать определенное соглашение по спору, которое устроит каждого. Медиация – это инструмент не только для урегулирования споров, но и для восстановления отношений. С помощью медиации можно решать даже уголовные дела легкой и средней степени тяжести, и при благоприятном исходе у подозреваемого не будет судимости. До завершения конфликта у него есть возможность полностью загладить свою вину перед жертвой.

Актуальность медиации в Казахстане в современных реалиях обусловлена несколькими факторами: избежание огласки, обратная связь в потребительских спорах, конфиденциальность процесса, разрешение конфликтов на месте.

Цифровая служба медиации представит пользователю реестр медиаторов с их портфолио и возможностью изучить оценки, перейти непосредственно к онлайн консультации. Для медиаторов крайне полезным будет мониторинг процессов медиации. При работе с медиатором весь процесс будет представлен в цифровом виде – трек медиации. К такому треку пользователь при необходимости сможет подключить других медиаторов в рамках электронного договора. Информация о процессе медиации сохраниться у пользователя, а обезличенное решение послужит материалом для базы данных инцидентов. Таким образом, применяя искусственный интеллект становится возможным ускорить разрешение споров конфликтов. Такая услуга будет востребована не только в Казахстане но и за рубежом если стороны будут представлены иностранными лицами. Онлайн медиация, несмотря на бурное развитие IT-технологий пока не представлена широко.