

רשימת האתגרים וההזדמנויות בגישור מקוון

גישור מקוון - באילו מקרים מתאים ובאילו מקרים איננו מתאים?

למה לא?

- לוגיסטיקה, אחריות ותלות בטכנולוגיה ועזרים טכניים
- צורך להשקיע בעניין ובפן הטכני
- חלק מהתקשורת והאינטראקציה הלא מילולית חסרים
- יכול להרגיש לא אישי או פחות מעורב
- תשומת הלב מצד הצדדים (והמגשר/ת) יכולה להסתיים מהר יותר
- חשיבות החיסיון
- נדרשת מהצדדים יכולת טכנית בסיסית, יכול להוות מחסום
- הצדדים או את/ה כמגשר/ת לא יכולים או רוצים לגשר באופן מקוון
- בתחילה זה דורש הכנה, חשיבה ותכנון קדימה

למה כן?

גמישות

- "ההצגה יכולה להימשך" כמעט בכל הנסיבות
- המשתתפים והמגשר/ת אינם חייבים לנסוע ממקום למקום
- יוזמה מהירה, כלי זמין להתערבות במשבר
- ניתן בקלות להציג ולערוך מסמכים בצורה דיגיטלית
- מכיוון שיש פחות עימות ישיר וכל אחד נמצא בסביבה (בטוחה) משלו, אנשים מרגישים לעתים קרובות יותר חופשיים לשאת רגשות ולדון בנושאים רגישים
- ניתן לערב בקלות מקבל/ת החלטות/ בעל/ת עניין
- יש לך שליטה על כפתורי התקשורת פשוטו כמשמעו ויכול/ה, למשל, להגדיר שרק אדם אחד יכול לדבר בכל פעם ואת/ה יכול/ה גם להגדיר את כולם ל"השתק", או לא גלויים.
- תוכניות מסוימות מציעות אפשרות לחדר המתנה דיגיטלי וגם חדרים נפרדים בהם תוכלו לדבר עם מי מהצדדים באופן אינדיבידואלי במהלך קיום ישיבה נפרדת.

השלבים, הטיפים והטריקים לקיום גישור מקוון באופן מיטבי

1. כללי

- א. בדקו אילו פלטפורמות זמינות ובצעו נסיונות. לספקים מסוימים כגון סקייפ וזום יש אפשרויות בחינם. ניתן לעשות שימוש בפיס טיים או בשיחת הוועידה בוידאו של ווטסאפ.
- מה הטוב ביותר? תלוי מה הצרכים שאתם זקוקים להם, מה מתאים לכם לעבודה מבחינת הרגשה ונוחות. לפעמים היישום הפשוט ביותר הוא הטוב ביותר. בנוסף, תוכלו לעבוד גם מהפלטפורמה שהצדדים שלכם רגילים לעבוד איתה. במקרים רגישים במיוחד עליכם לקחת בחשבון אפשרויות אבטחה בעת בחירת הפלטפורמה. אמצעי זהירות כדי להרחיק האקרים מהמערכת שלכם חשובה ביותר.
- ב. לפני תחילת הגישור, הפלטפורמה המיועדת צריכה להיות מוכנה לדרך לאחר שבוצעה בדיקה, אך גם הוכן גיבוי. לדוגמה, פגישת זום ושיחת ועידה לגיבוי. הודיעו לצדדים המשתתפים על כך.
- ג. יש גם יתרונות ניכרים לגישור משותף ולהקמת מארח נוסף כדי למנוע תקלות. כשכל אחד מהמארחים עובד מחיבור אינטרנט אחר, רוב הסיכויים שלפחות אחד מכם יוכל להישאר מקוון. חוץ מזה, מארחים משותפים יכולים גם לעבור בנפרד לחדרים נפרדים שונים במידת הצורך.
- ד. שיקלו להשקיע באוזניות טובות ונוחות עם פונקציית מיקרופון.
- ה. שימו באופן בולט באתר שלכם ובחשבון LinkedIn שאתם מציעים גם גישור מקוון. הלקוחות שלכם ו / או היועצים שלהם עשויים שלא לחשוב על זה בעצמם וכך תוכלו לעורר עבורם את הרעיון כיצד תוכלו לשרת אותם בנוסף.

2. הכנה מראש

א. שלחו הזמנה להצטרף עם נהלי כניסה, צעדים מעשיים לביצוע ובמקרים מסוימים הזמנה לישיבת מבחן לפני הישיבה עצמה. ברוב המקרים קישור כניסה כללי מספיק. כל עוד אתם מוודאים שהפונקציה של חדר ההמתנה ו/או 'המארח צריך' לאשר את המשתתפים מופעלת.

ב. ודאו שכתובות הדוא"ל והמספרים הניידים של כל המשתתפים יהיו זמינים ומתוכננים בטלפון שלכם, או במחשב הנייד שלכם. וודאו שהכל מוכן מראש, כך שאתם מקושרים באמצעות סקייפ, למשל, ששלחתם הזמנה של זום, או שיצרתם קבוצת וואטסאפ או שיתפתם את מספרי הטלפון או המספר להתקשרות אליו. אם הפלטפורמה המקוונת שלכם מפסיקה לתפקד, בדרך זו אינכם צריך לחפש או לשלוח הכל בדוא"ל באותו זמן, אלא פשוט יכולים לחזור לאפשרות הגיבוי כדאי ליידע את המעורבים מראש על אפשרות הגיבוי.

ב. שימו את המסמכים, או את תכתובת הדוא"ל שאולי תרצו לבדוק במהלך הגישור על שולחן העבודה שלכם וסגרו את כל השאר. כך תוכלו לשתף את המסך שלכם בכל עת, לא תקבלו התראות וצלצולים מוזרים וזה גם יהפוך את המחשב הנייד שלכם למהיר יותר.

ג. שיקלו באילו אפשרויות אתם רוצים להשתמש לצורך תקשורת חזותית או לעבודה/שיתוף מסמכים או רשימות. מכיוון ש"טווח זמן הקשב" לפגישות מקוונות הוא בדרך כלל קצר יותר מאשר באופן אישי, כדאי גם להחליף. כך למשל, יש מאחוריכם לוח שבו אתם כותבים משהו מדי פעם. הכינו מסמך ריק (בוורד) מוכן לרישום הערות לדוג' להעלות כמה שיותר רעיונות במהלך סיעור מוחות או לקבוע סדר יום.

ד. הכינו כמה שקופיות מראש – למשל מסך קבלת פנים ראשון עם המילה חסוי כדי להכתיב את הטון. אתם יכולים גם לקחת את זה לרמה מתקדמת (ראו להלן).

ה. הסכם גישור: מומלץ להחתים ולהחזיר מראש. תוכלו להימנע מהצורך להפיץ מסמך אחד בדואר רגיל למשך מספר ימים, או לשלוח אותו הלוך ושוב דיגיטלית, כך שיש להדפיס את המסמך מספר פעמים וכך יהיה פחות קריא (שימו לב שלא תמיד מקבלים חתימה דיגיטלית).

שילחו בדוא"ל את הסכם הגישור שנחתם על ידכם לפני הצדדים ובקשו מכל אחד מהצדדים לחתום ולהשיב את העותק שלו בחזרה.

מוצע לכלול הוראה כדלקמן בהסכם הגישור:

"אם מספר עותקים של הסכם זה נחתמים בנפרד, כל עותק ייחשב כמקור והעתקים אלה מהווים יחד את הסכם הגישור".

לאחר מכן שילחו עותק דיגיטלי של שני המסמכים החתומים לצדדים בדוא"ל. זה עובד טוב, אך אנא בדקו היכן שרלוונטי עם בתי המשפט או צרכני הגישור האם הדבר מקובל בעניינם ובסמכותם.

ו אם אתם או מי מהצדדים זקוק לך, תוכלו להסכים להתחבר מוקדם יותר כדי לבדוק את הצליל והקישור הוויזואלי. הודיעו גם לצדדים, שאם יש לכם פלטפורמה עם פונקציית חדר המתנה, תוכלו להיכנס אליה באותו זמן רק שייקח זמן עד שהם יתקבלו (אחרת אנשים לפעמים ממשיכים להתנתק ולהתחבר כי הם חושבים שמהשווה שגוי). בשיחות סקייפ, או שיחת ועידה שניכם מתקשרים בו זמנית. במקרים מסוימים, זה הגיוני להודיע להם שיש חדרי המתנה נפרדים.

ז. במהלך שיחת המבחן שלכם, בדקו גם מה הצדדים רואים כאשר אתם מפעילים את הוידאו שלכם.

3. התחלת הגישור

א. ודאו שיש לכם את הפלטפורמה עם פונקציית חדר ההמתנה מופעלת (למשל זום) או שאתם אלה שמתקשרים/מאשרים את הצדדים בו זמנית. אל תתפתו להכניס מישור לחדר הגישור הדיגיטלי שלכם אם האדם האחר עדיין לא נמצא שם. גם אם לאדם הנוסף לוקח זמן רב להגיע. עדיף לשלוח הודעת טקסט או דוא"ל לשניהם במקרה כזה.

ב. השקיעו זמן בהתחלה כדי לעבור על המערכת המקוונת ולהבטיח שכולם יידעו להשתמש בה לדברים בסיסיים. זה יוצר חווית למידה/קשר משותף, ומיידע את כולם על היכולות של המגשר/ת להוביל את התהליך.

אלא אם כן לא תשתמשו בוידאו וכולם לא יהיו על השתק כל הזמן, וודאו שהם יודעים כיצד:

1. להשתק / לבטל את ההשתקה של עצמם

2. להפעיל / לכבות וידאו

אם תשתמשו בפונקציות מתקדמות ובהתאם לסגנון הגישור שלכם, למדו את המשתתפים כיצד:

3. להיות מסוגלים לשתף את המסך שלהם

4. להיות מסוגלים לשלוח הודעת צ'אט (להזהיר אותם לבחור אדם ולא "כולם" אם הם רוצים שיהיה פרטי)

5. איך להגיע מחדר נפרד חזרה לחדר המפגש המשותף וכו'.

6. להרים את היד או לבקש הפסקה.

ג. בדקו את עניין הסודיות ושאלו במפורש אם ישנם עם המשתתף אנשים אחרים בחדר שיכולים להאזין וכן בקשו לדווח אם זה קורה במהלך הפגישה. מכיוון שקל יותר ליצור באופן סודי קטעי וידאו, הקלטות קול וכו' ברשת, ציינו זאת במפורש. אני באופן אישי מוצאת תועלת רבה לשתף את הסכם הגישור דרך המסך שלי ולעבור עליו במשותף עם הצדדים.

4. במהלך פגישת הגישור

- א. תשומת הלב פוחתת במהירות בגישור מקוון ולכן כדאי להסכים, שכולם יוכלו לציין אם יש צורך בהפסקה ושזה יכול להיות לעתים קרובות יותר. נסו לשמור על תשומת הלב של המשתתפים על ידי הגבלת זמן הדיבור ועשיית משהו אחר מדי פעם. לדוגמא, מעבר ללוח מאחור (ניתן גם להדביק על הקיר כשהישיבה מתבצעת מהבית). ניתן להחליף זאת בלוח דיגיטלי אם זמין בפלטפורמה שלכם. קחו הפסקה מדי פעם כדי לאפשר לכולם לעשות זאת, לקחת משהו לשתות או ללכת לשירותים.
- ב. פלטפורמות מסוימות (למשל זום) מאפשרות לקבוע מראש אם משתתפים יכולים לדבר אחד בכל פעם, או בו זמנית. אתם יכולים להשתיק את כולם, או אדם ספציפי. מהבחינה הזו, גישור מקוון פירושו שאתם לגמרי בשליטה על כפתור בקרת התקשורת.
- ג. כדאי לתכנן כמה מפגשים קצרים ולא מפגש ארוך אחד (עם זאת יש חריגים). שעה וחצי או מקסימום שעתיים, יהיה המקסימום הארוך מספיק לרוב הנסיבות.
- ד. הניסיון מלמד שבהפעלה מקוונת ישנו חסך של תקשורת לא מילולית, אבל בתמורה אנשים לעיתים קרובות מרגישים בנוח / בטוחים יותר במקום משלהם וזה לעתים קרובות עוזר לחלוק רגשות ולטפל בנושאים קשים. המשתתפים גם לא מסתכלים זה לזה ישירות בעיניים, לא יושבים אחד מול השני, אבל תמיד יכולים לראות זה את זה ומסתכלים על אותו הדבר מאותה נקודת מבט.
- ה. לפעמים המעבר מההקדמה העסקית לשיחה על הזרמים התת קרקעיים יכול להיות לא טבעי ולכן יש נטייה להמשיך ולדון בתוכן העסקי. מה שעובד טוב בשבילי כדי לטפל בזה הוא להציג כמה תמונות מועילות, למשל, ציור של קרחון עם הסבר שנרצה להתחיל בשיחה על מה שנמצא מתחת למים ולברר איפה הרגש / חסימה / התנגדות / דאגה וכו'.
- ו. בהתאם לסוג הגישור והצדדים, לעתים קרובות אני מבקשת מהצדדים לכתוב מראש את הפרספקטיבה שלהם בנייר עמדה ולהחליף ביניהם (אני שולחת רשימת שאלות לתדור). זה עוזר לשיחה לפנות לזרם התחתון, למרות הפגישות הדיגיטליות. זו דרך טובה לוודא שהתוכן הוחלף והועבר לצדדים.
- ז. לעתים קרובות יותר מאשר בגישור פנים אל פנים חשוב לספק סיכום, או פרפרזה ולשאל/לוודא שקלטת זאת כהלכה. והכי חשוב: לסכם במיוחד את מערכת היחסים והרגש / הזרמים התת קרקעיים / תחומי העניין / החששות וכו'. לא רק את התוכן.
- ח. שתיקות מרגישות לעתים קרובות טבעיות יותר ברשת, אולי בגלל שאנחנו רגילים שלטכנולוגיה יש לפעמים תקלות טכניות. עשו שימוש נרחב בשתיקות.
- ט. אני מזכירה לעצמי שעם גישורים מקוונים, בין השאר בגלל שמדובר בדרך כלל בפגישות קצרות ותכופות יותר, אני יכולה להאציל יותר סמכויות על הצדדים. למשל, לבקש מהם לסכם הצעה שהם הציעו בעל פה במהלך הפגישה בדואר אלקטרוני למעקב אחרי הגישור. הצד השני יכול לבחון את ההצעה בשקט ובפעם הבאה שיהיה מפגש אפשרי יהיה לדון בה. הערה: תקשורת בדוא"ל או בהודעת טקסט היא מסובכת ולעיתים קרובות ניתנת לפרשנות שגויה (בצורה שלילית יותר), גם הנמען עשוי לקרוא מחדש מסר שהתפרש לשלילה מספר פעמים. כדאי לשקול היטב אם תקשורת מסוג זה מתאימה לצדדים (האם הם יכולים לבטא את עצמם בניטרליות באמצעות המייל).
- י. העבודה המשותפת על הסדר גישור דיגיטלי עם טקסט אחד היא למעשה טובה יותר מאשר אם כולם יושבים ליד השולחן עם עותק נייר משלהם.
- יא. כנ"ל לגבי הצעת מגשר/ת.

5. כלים מתקדמים

לא כל מכם שרוצים לקחת את זה מעבר ולצלול עמוק יותר לתוך האפשרויות, או שעוסקים בדברים כמו גישור בקבוצות גדולות, פרשות רגישות / סכסוכים בנושאים ביטחוניים, תיקים מסחריים חוצי גבולות, גישור חד יומי, ריבוי יועצים (משפטיים) מעורבים, מקרים אחרים שעלולים להיות מורכבים וכו', להלן כמה רעיונות נוספים:

- א. בתיקים בהם עלולים לעלות חששות בעניין החיסיון ו/או רגישות לפרסום פוטנציאלי, תוכלו להגדיר סיסמאות להגבלת הגישה מראש. להצפין את השיחה ולשלוח הזמנות קודם לקיום הישיבה רק למשתתפים שאושרו מראש, כך שאחרים לא יוכלו להצטרף, אפילו אם יש להם את כתובת ה URL - והסיסמה. הזום מציע הגדרה של אנשים שנרשמו מראש שצריכים הרשאה על ידי המגשר/ת בלבד.
- ב. הקמת חדרים נפרדים: תוכלו להתאים כל חדר לשמו של כל צוות, להקצות מראש חדרים למשתתפים בודדים, וכן לקבל חדר נפרד למגשרים, חדר נפרד לעורכי דין או מומחים. (גם אם מעולם לא נעשה בזה שימוש זה הגיוני לעשות זאת במקרים מסחריים גדולים, או במקרים עם יועצים / משתתפים רבים).
- ג. אתם כבר נמצאים בפלטפורמה דיגיטלית, כך שתוכלו לכלול בקלות שימוש בשקופיות שהוכנו מראש כדי לקבוע את הטון ולאפשר דיונים בנושאים רגישים. (למשל הקרחון, המימדים התרבותיים). אתם גם יכולים להכין שקופיות לנושאים מוגדרים (למשל, תרשים אינטרסים לעומת עמדות) או מילות הקדמה של המגשר/ת במפגש משותף, כגון רישום תחומי עניין ונושאים לדיון, או יצירת ניתוח של BATNAs WATNAs.
- ד. אתם יכולים אפילו להכין סדרת שקופיות למצגת הפתיחה שלכם. לא רק כדי להבהיר כללי יסוד, אלא היכן הצדדים חושבים שהם נמצאים ואיזה סוג של תהליך הם רוצים. שקופיות שימושיות לדיון על כך עם צדדים הן למשל. סולם גלאסל או על גבי רשת Riskin שהשתנתה. ניתן לשפר את זה באמצעות סקרים אנונימיים, כך שכל אחד יכול לדעת מהן הציפיות. סקרים ממש מועילים לכך!
- ה. פונקציית הסקר לבצע בדיקת 1-10 "איך אתה מרגיש" מאוד שימושית. סקרים יכולים להיעשות אנונימיים כדי שהמשתתפים יוכלו להזדהות עם הבחירה שלהם אם הם רוצים. לא תמיד יש צורך להציג את התוצאות.