

KIT DE HERRAMIENTAS PARA LA MEDIACIÓN EN LÍNEA

Lista de verificación para los desafíos y oportunidades en la mediación en línea

Mediación en línea; en qué casos no harías / harías eso?

¿Por qué no lo harías?

- Logística, responsabilidad por y depender de la tecnología y del equipamiento técnico.
- Tienes que sumergirte en el tema y su lado técnico.
- Alguna de la comunicación no verbal e interacción se pierde.
- Puede sentirse más impersonal o menos atractivo
- La atención de las partes (y el mediador) se puede agotar más rápidamente
- La confidencialidad importa.
- (Algunos) requieren ingenio técnico básico de las partes y esto puede ser una barrera
- Las partes o usted como mediador no pueden o no quieren mediar en línea
- Inicialmente requiere algo de preparación, pensamiento y planificación anticipada.

¿Por que lo harías?

- Flexibilidad
- "El espectáculo puede continuar" en casi cualquier circunstancia
- Los participantes y el mediador no tienen que viajar.
- Rápido de iniciar, es posible la intervención en crisis
- Puedes ver y editar documentos digitalmente fácilmente
- Porque hay menos confrontación directa y todos están en su propio entorno (seguro), las personas a menudo se sienten más libres para compartir sentimientos y discutir temas delicados
- Puede involucrar fácilmente a la parte interesada
- Literalmente tienes el control sobre los botones de comunicación y puedes, por ejemplo, establecer que solo una persona puede hablar a la vez y también puedes configurar a todos en "silencio" o no visibles
- Algunos programas ofrecen la posibilidad de una sala de espera digital y también salas separadas donde puedes hablar con alguien individualmente durante una sesión privada (caucus).

Paso a paso, consejos, trucos y mejores prácticas

1. General

- a. Compruebe qué plataformas están disponibles y haga la prueba. Algunos proveedores como Skype y Zoom tienen opciones gratuitas. También puede usar la videollamada FaceTime o WhatsApp o la instalación de llamadas de conferencia en el iPhone, etc.

¿Cual es la mejor? Depende de las instalaciones que necesite y de lo que funcione para usted en términos de sentirse cómodo para trabajar. A veces la aplicación más simple es mejor. Y además también puedes trabajar desde la plataforma en la que están tus partes acostumbrado a trabajar. Para casos especialmente delicados hay que tener en cuenta opciones de seguridad al seleccionar una plataforma. Tome precauciones para mantener a los hackers fuera de tu sistema.

- b. Antes del inicio de su mediación, la plataforma prevista debe estar lista y configurada para ir y has hecho las pruebas, pero también considera un respaldo. Por ejemplo, una reunión en Zoom y una llamada de conferencia de respaldo. Informe a sus partes sobre esto.
- c. También hay grandes beneficios en la co-mediación y tener a otro anfitrión para evitar interrupciones. Cada uno trabaja desde una conexión a Internet diferente, por lo que es probable que al menos uno de ustedes puede permanecer en línea. Además, los coanfitriones también podrían saltar por separado a diferentes salas de descanso si es necesario.
- d. Considere invertir en auriculares buenos y convenientes con función de micrófono.
- e. Ponga (prominentemente) en su sitio web y cuenta de LinkedIn que también ofrece mediación en línea. Es posible que sus clientes y / o sus asesores no lo piensen por si mismos y es así como puedes despertarles la idea de cómo puedes adicionalmente servirles.

2. De antemano

- a. Envíe una invitación para unirse con los procedimientos de inicio de sesión, los pasos prácticos a seguir y posiblemente una invitación para un momento de prueba de manejo. Para la mayoría de los casos, un enlace de inicio de sesión general es suficiente. Siempre y cuando se asegure de tener la función de sala de espera y / o El anfitrión debe admitir la función de los participantes activada.
- b. Tenga las direcciones de correo electrónico y los números de teléfono móvil de todos los participantes disponibles y programado en su teléfono o en su computadora portátil. Asegúrate de que todo esté listo de antemano, para que esté vinculado a través de Skype, por ejemplo, que ha enviado una invitación por Zoom o que ha creado un grupo de WhatsApp o ha compartido los números de teléfono o números para llamar.
Si su plataforma en línea deja de funcionar, de esta manera no tiene que buscar o envíe todo por correo electrónico en ese momento, pero puede volver a la opción de respaldo. Es útil informar a los involucrados sobre la opción de respaldo de antemano.
- c. Ponga los documentos o la correspondencia por correo electrónico que desee ver durante la mediación en tu escritorio y cierra todo lo demás. De esta manera puedes compartir su pantalla en todo momento, no obtendrá extraños sonidos y pitidos y también hace tu laptop más rápida.
- d. Considere qué opciones desea usar para la comunicación visual o para trabajar en /compartir documentos o listas. Porque el "lapso de tiempo de atención" en las reuniones en línea son generalmente más cortas que en persona, también es útil alternar. Entonces, por ejemplo, tiene detrás de usted un rotafolio donde escribe algo de vez en cuando. Tenga un documento en blanco (por ejemplo, Word) listo para tomar notas, por ejemplo para capturar tantas ideas como sea posible durante las sesiones de lluvia de ideas o para establecer una agenda.
- e. Tenga algunas diapositivas preparadas previamente (por ejemplo, una primera pantalla de bienvenida con la palabra CONFIDENCIAL en él) para establecer el tono. También puedes llevar esto a un nivel avanzado (vea abajo).
- f. Acuerdo de mediación: que se firme y se devuelva por adelantado. Puedes evitar tener que hacer circular 1 documento por correo ordinario durante varios días o

enviarlo y regresarlo digitalmente para que el documento tenga que imprimirse varias veces y por lo tanto, se vuelve menos legible (también tenga en cuenta que una firma digital no siempre es aceptada).

Lo que hago: enviar por correo electrónico el acuerdo de mediación firmado por mí a ambas partes y preguntar si cada uno firma e inicializa su propia copia y me la devuelve. Incluir una disposición de la siguiente manera en el acuerdo de mediación:

"Si se firman varias copias de este acuerdo por separado, cada copia será considerada original y estas copias juntas forman el acuerdo de mediación".

Luego envíe una copia digital de ambos documentos firmados conjuntamente a las partes por correo electrónico. Esto funciona bien para mí, pero por favor revise como aplica con los tribunales o un proveedor de mediación si esto se acepta en su caso y jurisdicción.

- g. Si las partes o usted lo necesita, puede aceptar estar en línea antes para probar el sonido y visión. También informe a las partes que si tiene una plataforma con sala de espera la función los dejará entrar al mismo tiempo para que pueda pasar un tiempo antes de que son admitidos (de lo contrario, las personas a veces siguen cerrando sesión e iniciando sesión porque piensan que algo podría estar mal) y para Skype o llamadas de conferencia ambos llaman al mismo tiempo. En algunos casos es importante dejarles saber que hay salas de espera individuales.
- h. Durante su prueba, también verifique lo que ven las partes cuando enciende su video.

3. Inicio de la mediación.

- a. Asegúrese de tener la plataforma con la función de sala de espera activada (por ejemplo, Zoom) o que usted es quien llama / admite ambos al mismo tiempo. No tener la tentación de permitir que alguien entre a su sala de mediación digital si la otra persona aún no está allí. Ni siquiera si la persona tarda mucho en llegar. Es mejor enviar un mensaje de texto o correo electrónico a ambos en tal caso.
- b. Dedique tiempo al principio para pasar por el sistema en línea y asegurarse de que todos saben cómo usarlo para cosas básicas. Crea una experiencia aprendizaje/vinculación compartida y tranquiliza a todos con la capacidad del mediador para pilotar el proceso. A menos que no use el video y haga que todos se silencian todo el tiempo, asegúrese de que sepan cómo:

1. Silenciar / activar el sonido
2. Enciende / apaga el video

Si va a utilizar funciones avanzadas y dependiendo de su estilo de mediación también educar a los participantes sobre cómo:

3. Poder compartir su pantalla
4. Poder enviar un mensaje de chat (advirtiéndoles que seleccionen una persona y ¡no "todos" si quieren que sea privado!
5. Cómo volver de una sala de reuniones a la sala de sesiones conjuntas, etc.
6. Levantar la mano o pedir un descanso.

- c. Verifique la confidencialidad y pregunte explícitamente si hay otras personas con un participante en la sala que pueden escuchar. Y para informar si eso sucede durante la reunión. Porque es más fácil hacer videos en secreto, grabaciones de sonido, etc. en línea, también explícitamente menciona esto.

- d. Personalmente, encuentro útil compartir el acuerdo de mediación a través de mi pantalla y recorrela visualmente con las partes a través de él.

4. Durante la sesión de mediación

- a. La atención disminuye rápidamente en línea, así que acuerde que todos puedan indicar si existe la necesidad de un descanso y esto también puede ser más frecuente. Intenta mantener la atención viva al limitar el tiempo de hablar y hacer otra cosa de vez en cuando. Por ejemplo, vaya a un rotafolio detrás de usted (también se puede pegar en la pared cuando estás en casa) y alternar eso con una pizarra digital si se tiene disponible en su plataforma. También tome un descanso de vez en cuando para permitir que todos obtengan algo de beber o ir al baño.
- b. Algunas plataformas (por ejemplo, Zoom) permiten establecer de antemano si los participantes pueden hablar 1 por 1 o también simultáneamente. También puedes silenciar a todos o a una persona. En ese sentido, la mediación en línea significa que usted está literalmente en el botón de control de comunicación.
- c. Más bien planifique unas pocas sesiones cortas que 1 sesión larga (sin embargo, hay excepciones ...) Con 1 ½ o máximo 2 horas, será el máximo suficiente para la mayoría de las partes
- d. Mi experiencia es que con la sesión en línea te pierdes una parte de la comunicación no verbal, pero obtienes a cambio que las personas a menudo se sienten a gusto/seguras en su propio lugar y eso a menudo ayuda a compartir sentimientos y abordar temas difíciles. Tampoco se miran directamente a los ojos, no se sientan uno frente al otro, pero siempre pueden verse y mirar lo mismo desde el mismo punto de ver.
- e. A veces es un poco brusco cambiar de la presentación de negocios a hablar sobre lo subyacente en lugar de continuar retomando para hablar sobre la sustancia. A menudo estamos acostumbrados a enfocarnos en temas de contenido solo durante las llamadas de conferencia de negocios y así puedes ser arrastrado fácilmente a eso. Lo que funciona bien para mí es abordar esto y comenzar con algunas imágenes útiles, el dibujo del iceberg, por ejemplo, y explicar que le gustaría comenzar con una conversación sobre lo que hay debajo del agua. Dónde la emoción / bloqueo / resistencia / preocupación etc. esta.
- f. Dependiendo del tipo de mediación y las partes, a menudo solicito que las partes pongan su propia perspectiva en papel de antemano e intercambiarla entre sí (les envío una lista de preguntas para esta sesión informativa de mediación). Esto ayuda a la conversación recurriendo a lo subyacente a pesar de las costumbres de las reuniones digitales. Después de todo, el contenido entonces ya se ha cuidado e intercambiado / compartido entre sí.
- g. Incluso con más frecuencia que en una mediación cara a cara, proporcione un resumen o paráfrasis y pregunte si has capturado esto correctamente. Lo más importante: resumir especialmente la relación y la emoción / subyacente / intereses / preocupaciones, etc. No solo el contenido.
- h. Los silencios a menudo se sienten más naturales en línea, tal vez porque estamos acostumbrados que la tecnología a veces tiene mala recepción. Así que haz un uso extensivo de los silencios.
- i. También me doy cuenta de que con las mediaciones en línea, en parte debido a la temporización y que se trata de reuniones generalmente más cortas y frecuentes,

puedo dejarle aún más a las partes y ponerlos a trabajar más. Por ejemplo, solicíteles que resuman una oferta que hicieron verbalmente durante la reunión en un correo electrónico para hacer un seguimiento de la mediación. Entonces la otra parte puede verlo en silencio y la próxima vez que lo haga ser discutido. Nota: la comunicación por correo electrónico o mensaje de texto es complicada y a menudo es malinterpretada (y en general más negativamente), y también el destinatario puede releer un mensaje interpretado negativamente varias veces. Considere cuidadosamente si tal intervención se adapta a estas partes (pueden expresarse de manera neutral en un Email).

- j. Trabajar juntos en un acuerdo de solución digital con 1 texto es realmente mejor que si todos se sientan a la mesa con su propia copia en papel.
- k. Lo dicho antes con una propuesta del mediador.

5. Usos avanzados

Para aquellos de ustedes que deseen llevar esto más allá y profundizar en las posibilidades, o que participan en cosas como mediaciones de grupos grandes, publicidad sensible / casos de preocupación de seguridad, transfronterizos, casos comerciales de un día, varios asesores (legales) involucrados, de otra forma casos potencialmente complicados, etc., debajo algunas ideas adicionales:

- a. Para casos grandes donde puede haber problemas de seguridad y / o posibles problemas de sensibilidad publicitaria, puede configurar contraseñas para restringir el acceso por adelantado, encriptar la llamada y envíe invitaciones previas solo a los participantes previamente aprobados para que otros no pueden unirse, incluso si tienen la URL de acceso y la contraseña, ZOOM ofrece una función de personas prerregistradas que deben ser autorizadas previamente por el mediador solamente.
- b. Configuración de salas de grupo: puede personalizar cada sala según el nombre de cada equipo, preasignar salas a participantes individuales y también tener una sala separada de reuniones con el mediador para caucus y una sala separada para abogados o sala de expertos para trabajar por separado (incluso si nunca se usa tiene sentido para grandes casos comerciales o casos con muchos asesores / participantes para hacerlo).
- c. Ya estás en una plataforma digital, por lo que puedes incluir fácilmente el uso de diapositivas pre-preparadas para establecer el tono y para permitir debates sobre temas delicados. (por ejemplo, el iceberg, las dimensiones culturales de Hofstede). También puedes tener diapositivas para establecer temas (p. ej., un cuadro de intereses frente a posiciones) o para otras secciones (p. ej., palabras de introducción del mediador y ejercicios conjuntos de colaboración para hacer en sesión conjunta, como enumerar intereses y temas para discusión, o generar un análisis de la mejor alternativa al acuerdo negociado (MAAN), peor alternativa al acuerdo negociado (PAAN) y reales alternativas al acuerdo negociado (RAAN).
- d. Incluso puede preparar una serie de diapositivas para tu presentación de apertura como mediador. No solo para aclarar las reglas básicas, sino también dónde las partes piensan que están y qué tipo de proceso desean. Diapositivas útiles para discutir esto con las partes son, p. ej., La escala de Glasl o en la cuadrícula modificada de Riskin. Esto se puede mejorar con encuestas anónimas, para que todos puedan ver si están en el mismo bloque de partida o en uno diferente. ¡Las encuestas son realmente útiles para esto!

- e. La función de encuesta para hacer un chequeo 1-10 "cómo te sientes" también es muy útil. Las encuestas pueden hacerse anónimas para que los participantes puedan autoidentificarse con su selección si así lo desean. No siempre necesita mostrar los resultados.