

TOOLKIT ONLINE MEDIATION

Checklist voor de uitdagingen en kansen bij online mediation

Online mediation; in welke gevallen kun je dat beter niet/wel doen?

Waarom zou je niet?

- Logistiek, verantwoordelijkheid voor en afhankelijk van de techniek
- Je moet je even in de materie en techniek verdiepen
- Een deel van de non-verbale communicatie en interactie mist
- Kan vrijblijvender of onpersoonlijk voelen
- Aandacht van partijen (en mediator) kan sneller wegvloeien
- Vertrouwelijkheid
- Er wordt (een beetje) technisch vernuft van partijen gevraagd en dat kan een drempel zijn
- De partijen of jij als mediator kunnen of willen het niet
- Vraagt in het begin wat voorbereiding, omdenken en planning

Waarom zou je wel?

- Flexibiliteit
- 'The show can go on' onder vrijwel alle omstandigheden
- Deelnemers en mediator hoeven niet te reizen
- Snel te initiëren, crisisinterventie mogelijk
- Je kunt makkelijk digitaal documenten bekijken en samen aanpassen
- Doordat er minder directe confrontatie is en iedereen in de eigen (veilige) omgeving zit, voelen mensen zich vaak vrijer om gevoelens te delen,
- Je kunt makkelijk een achterban / stakeholder er bij betrekken
- Je zit letterlijk aan de knoppen en kunt bijvoorbeeld instellen dat maar 1 persoon tegelijk kan praten en je kunt ook iedereen op 'stil' zetten of op niet zichtbaar
- Sommige programma's bieden de mogelijkheid voor een digitale wachtruimte en ook aparte ruimtes waar je individueel met iemand kunt praten tijdens een caucus.

Stap voor stap tips & tricks & best practices

1. Algemeen

- a. Bekijk welke platforms er zijn en test drive. Sommige aanbieders zoals Skype en Zoom hebben gratis opties. Daarnaast kun je ook FaceTime of WhatsApp video call gebruiken. Of de conference call faciliteit op de iPhone, etc.
Welke is de beste? Bekijk welke faciliteiten je nodig hebt. Soms is de eenvoudigste applicatie het beste. En naast dat je jezelf prettig moet voelen bij de techniek kun je je ook aansluiten bij het platform waar je partijen gewend zijn mee te werken.
Voor bijzonder vertrouwelijke zaken moet je ook extra kijken naar beveiligingsopties. Hou hackers buiten de deur.
- b. Voor de start van je mediation staat het beoogde programma klaar en heb je een test gedaan, maar denk ook na over een back-up. Bijvoorbeeld Zoom-meeting en als back-up conference call. Informeer de partijen hierover.

- c. Co-mediation met een 2^e "host" brengt grote voordelen met zich mee. Ook om met eventuele storingen om te kunnen gaan. Beide mediators werken met een andere internetverbinding, dus de kans is groot dat ten minste één van beiden online kan blijven. Bovendien is het mogelijk de co-mediators indien nodig ook afzonderlijk naar verschillende break-out rooms kunnen gaan.
- d. Overweeg in een paar goede oortelefoons met microfoonfunctie te investeren.
- e. Zet (prominent) op je website, LinkedInaccount etc dat je ook online mediation aanbiedt. Je klanten en/of hun adviseurs denken er wellicht niet uit zichzelf aan en zo breng je ze op een idee hoe je hen van dienst kunt zijn.

2. Vooraf

- a. Stuur alle deelnemers een uitnodiging om in te loggen, met inlogprocedures, praktische stappen en eventueel een uitnodiging voor een 'testritmoment'. In de meeste gevallen kunt je met een algemene inloglink werken (zolang je ervoor zorgt dat je een wachtkamerfunctie hebt of de host de deelnemers moet toelaten). Voor meer complexe zaken, zie hieronder.
- b. Heb de emailadressen en mobiele nummers van alle deelnemers paraat en in je telefoon of op je laptop staan. Zorg dat alles tevoren klaarstaat, dus dat je bijvoorbeeld via Skype gelinkt bent, dat je een Zoom-uitnodiging gestuurd hebt of dat je een WhatsApp groep hebt gemaakt of de telefoonnummers. Mocht je online platform weigeren dan hoeft je niet op dat moment nog naar alles te gaan zoeken of e-mailen. Het is handig de fall-back optie met de betrokkenen te bespreken.
- c. Zet de documenten of email correspondentie waar je mogelijk tijdens de mediation naar wilt kijken op je desktop en sluit verder alles af. Zo kun je ten alle tijden je screen sharen, je krijgt geen rare bleepjes en peepjes en je laptop wordt er ook sneller van.
- d. Bedenk welke mogelijkheden je voor visuele communicatie of het delen van documenten wilt gebruiken. Omdat de 'attentietijdsduur' voor online meetings i.h.a. korter is dan bij meetings in persoon, is het ook handig om af te wisselen. Dus bijvoorbeeld achter je een flipover waar je af en toe iets op schrijft. Op de laptop een blanco document (bijv. 'Word') om aantekeningen te maken, bijv. om zoveel mogelijk ideeën vast te leggen tijdens brainstormsessies.
- e. Heb als je daarmee wilt werken een aantal vooraf voorbereide power points paraat (bijv. een eerste welkomtscherm met het woord VERTROUWELIJK erop) om de toon te zetten. Als je graag met slides werkt zijn er ook geavanceerde opties (zie hieronder).
- f. Mediationovereenkomst: laat deze tevoren ondertekenen en terugsturen. Je kunt voorkomen dat je gedurende meerdere dagen 1 document moet laten circuleren per post of dit digitaal heen en weer sturen zodat het document steeds uitgeprint en daarmee onleesbaarder kan worden (een digitale handtekening wordt niet altijd geaccepteerd).
Wat ik doe: de door mij ondertekende mediationovereenkomst aan beide partijen mailen en vragen of ze elk een eigen exemplaar ondertekenen en paraferen en aan mij terugsturen. Op de mediationovereenkomst een bepaling als onderstaande opnemen:

“Indien meerdere exemplaren van deze overeenkomst separaat getekend worden, geldt ieder exemplaar als origineel en vormen deze exemplaren tezamen de mediationovereenkomst.”

Vervolgens per e-mail beide ondertekende exemplaren aan partijen samen sturen. Voor mij werkt dit prima, maar check zelf even bij de Rechtbank of een mediationprovider of dit geaccepteerd wordt.

Een tip die ik kreeg maar nog niet zelf geprobeerd heb is een service als ondertekenen.nl. De partijen krijgen gelijktijdig het document voor akkoord en ondertekenen met hun naam en extra verificatie zoals sms is mogelijk.

- g. Als partijen of jij daar behoefte aan hebben kun je afspreken om op een eerder moment online te zijn om het geluid en beeld te testen. Vertel ook dat als je een programma met wachtkamer-functie hebt je beiden tegelijk binnenlaat zodat het even kan duren (anders blijven mensen soms uit- en inloggen omdat ze denken dat er mogelijk iets mis is) en voor Skype of conference call dat jij ze beiden tegelijk belt. Bij betreft overigens in de regel een individuele wachtruimte.
- h. Bekijk tijdens je test ook even wat de partijen zien als jij je video aan doet.

3. Start mediation

- a. Zorg dat je een platform met een ingeschakelde wachtkamerfunctie hebt (bv Zoom) of dat jij degene bent die beiden tegelijk belt/toelaat. Kom niet in de verleiding om al iemand in je digitale mediationruimte toe te laten als de ander er nog niet is. Ook niet als diegene lang op zich laat wachten. Je kunt dan beter een tekstbericht of email aan beiden sturen.
- b. Neem bij de start van de sessie even tijd om door te nemen hoe de techniek werkt zodat iedereen weet hoe de basisfuncties kunnen worden gebruikt. Naast de praktische aspecten creëert het een gezamenlijke leerervaring en het stelt iedereen op zijn gemak en het stelt de mediator in staat om het proces te sturen. Tenzij je zonder video werkt en alle microfoons continue open, zorg ervoor dat iedereen weet hoe ze:
 - 1) Zelf eigen geluid in / uitschakelen.
 - 2) Eigen video in / uitschakelen
 - 3) En als jij deelnemers op 'geluid uit' zet: hoe kunnen ze digitaal hun hand opsteken of om een pauze vragen.
En voor de gevorderden (en in principe alleen als je een langere sessie hebt en van deze faciliteiten gebruik maakt):
 - 4) Het eigen scherm kunnen delen.
 - 5) Een chatbericht kunnen sturen (maak duidelijk dat ze een specifieke persoon moeten selecteren en niet 'iedereen' als ze willen dat het bericht privé is!). Of je dit wilt hangt ook van je mediationbenadering af.
 - 6) Hoe ze vanuit een aparte meeting room terug kunnen keren naar de gezamenlijke sessieruimte, etc.
- c. Check vertrouwelijkheid en vraag expliciet of er anderen in de ruimte waarin elke partij zit (kunnen) zijn die mee kunnen luisteren. En te melden als dat tijdens de bijeenkomst gebeurt. Omdat het makkelijker is om online ongezien video's geluidsopnames etc. te maken dit ook expliciet benoemen.
- d. Ik vind het zelf handig om de mediationovereenkomst via mijn scherm te delen en er zo even doorheen te lopen.

4. Tijdens mediationssessie

- a. Aandacht verslapt snel online dus spreek af dat iedereen kan aangeven of er behoefte is aan een pauze en dat dat ook wat vaker kan zijn. Probeer de aandacht vast te houden door spreektijd te beperken en af en toe wat anders te doen. Ga bijvoorbeeld naar een flip-over achter je (kan ook op de wand geplakt worden als je thuis bent) en wissel dat af met een digitale whiteboard als je die ter beschikking hebt in je programma. Hou ook af en toe even pauze om allemaal wat te drinken te halen of naar het toilet te gaan.
- b. Sommige platforms (bv Zoom) maken het mogelijk om tevoren in te stellen of deelnemers 1 voor 1 of ook tegelijk kunnen praten. Je kunt ook iedereen of een bepaalde persoon op 'stil' zetten. Wat dat betreft zit je met online mediation letterlijk aan de communicatieknop.
- c. Plan liever een paar korte sessies dan 1 lange (tenzij...). Met 1 ½ of 2 uur is het voor de meeste partijen echt meer dan lang genoeg geweest.
- d. Mijn ervaring is dat je met online een stukje non verbale communicatie mist, maar dat je daarvoor terugkrijgt dat mensen zich op hun eigen plek vertrouwd/veilig voelen. Dat helpt vaak om gevoelens te delen en lastige thema's aan te spreken. Ook kijkt men elkaar niet direct in de ogen, zit niet tegenover elkaar maar ziet elkaar wel steeds en kijkt tegelijkertijd naar hetzelfde beeld.
- e. Het is soms wat onwennig om van de zakelijke introductie op de onderstroom over te gaan ipv de inhoud op te pakken. We zijn zo'n zakelijke insteek vaak van telefonische vergaderingen gewend en je kunt in die rol schieten. Wat voor mij goed werkt is om dit aan te spreken en bijvoorbeeld met de ijsberg-tekening te starten en te zeggen dat je graag wilt starten met een gesprek eerst over wat onder water zit. Waar de emotie/blokkade/weerstand/zorg oid zit.
- f. Ik vraag - afhankelijk van het thema en de partijen - ook vaak of ze tevoren het eigen perspectief op papier willen zitten en dit uitwisselen met elkaar (ik stuur een lijstje met vragen). Dit helpt bij het starten met praten over de onderstroom ondanks digi-meeting. Men heeft een belangrijk deel van de inhoud immers al met elkaar uitgewisseld en dat lijkt rust te geven.
- g. Geef nog vaker dan je gewend bent een samenvatting of parafraze en vraag of dat zo klopt. Vat vooral ook de relatie en de emotie/onderstroom/belang/zorg etc samen. Niet alleen de inhoud.
- h. Stiltes voelen vaak natuurlijker online, misschien omdat we ook gewend zijn aan techniek die soms even een minder goede ontvangst veroorzaakt. Maak dus veel gebruik van stiltes.
- i. Ik stel ook bij mezelf vast dat ik bij een online mediation, mede door de temporisering en dat het in de regel kortere en meer frequente bijeenkomsten zijn, nog meer aan partijen over kan laten en hen meer aan het werk zet. Bijvoorbeeld zelf een mondeling tijdens de mediation gedaan aanbod op de mail zetten en de ander kan er dan rustig naar kijken en de volgende keer wordt het besproken. Let op: e-mail of tekstbericht communicatie is tricky en wordt vaak verkeerd (en eerder negatief) geïnterpreteerd, en een betrokkene kan het ook blijven herlezen. Bedenk dus goed of een dergelijke interventie bij partijen past (kunnen ze redelijk neutraal formuleren).
- j. Samen aan een vaststellingsovereenkomst werken gaat digitaal met 1 tekst eigenlijk beter dan als iedereen met een eigen papieren exemplaar aan tafel zit.
- k. Dito met een mediator proposal.

5. Geavanceerd gebruik

Hieronder wat ideeën voor degenen die een stap verder willen gaan en nog meer mogelijkheden willen benutten, of voor mediations met grote groepen, (publiciteits)gevoelige zaken, grensoverschrijdende mediations, een hele dag online mediation (voorbeeld internationale handelszaken), meerdere betrokken (juridische) adviseurs, anderszins potentieel gecompliceerde mediations, enz. Of je onderstaande wilt gebruiken hangt af van het soort mediations dat je doet, de partijen en je eigen mediatiostijl. Hieronder een paar mogelijkheden ter verdieping en inspiratie.

- a) Als mogelijk beveiligingsproblemen te verwachten zijn, kunt je wachtwoorden instellen om de toegang vooraf te beperken, de oproep te versleutelen en eerdere uitnodigingen alleen naar vooraf goedgekeurde deelnemers te sturen zodat anderen niet kunnen deelnemen, zelfs niet als ze de toegangs-URL en het wachtwoord hebben. ZOOM biedt een functie van vooraf geregistreerde mensen die vooraf door de mediator moeten worden geautoriseerd om deel te kunnen nemen.
- b) Individuele digitale kamers klaarzetten (de break-out rooms): elke kamer kan de naam van de partij of een team krijgen en je kunt ook kamers al vooraf toewijzen aan individuele deelnemers. Daarnaast kun je een eigen aparte break-outruimte voor de mediator(s) inrichten waar een caucus gesprek kan plaatsvinden. Een eigen meeting room voor advocaten of ingeschakelde experts, etc. Zelfs als deze ruimtes niet worden gebruikt is het handig om het iig klaar te zetten voor grote commerciële zaken of zaken veel (internationale) adviseurs / deelnemers die soms gewend zijn op deze wijze te werken. In principe kun je digitaal alles wat je ook qua fysieke ruimtes kan. Het verschil is dat het iig bij een programma als Zoom geen meerkosten veroorzaakt.
- c) Iedereen is al op een digitaal platform, zodat je eenvoudig gebruik kunt maken van digitale/visuele hulpmiddelen als power points die je tevoren hebt gemaakt. Je kunt hiermee de toon zetten, visuals tonen, mensen meer open maken om over gevoelige onderwerpen te spreken of zaken te normaliseren/neutraliseren/ontschuldigen (bijvoorbeeld de ijsberg, de culturele dimensies van Hofstede). Je kunt ook een paar dia's voorbereiden voor vaste onderwerpen (bijv. belangen versus posities) of voor specifieke onderdelen, bijv. je mediator opening statement, oefeningen/worksheets die de samenwerking bevorderen of modellen zoals een lijst van belangen en onderwerpen voor op de agenda, of BATNA's WATNA's en R / PATNA analyse).
- d) Je kunt als je dat leuk vindt online ook naadloos je openingsstatement aan de hand van een ppt presentatie doen. Dit is niet alleen handig om de spelregels te bespreken, maar ook om een meer gestructureerde discussie te hebben over het soort proces dat partijen voor ogen staat en waar ze staan. Handige slides om in dit kader met partijen te bespreken zijn o.a. de Glasl-trap of de aangepaste Riskin-grid. Dit kan eventueel worden uitgebreid met (anonieme) peilingen, zodat duidelijk wordt in welke uitgangspositie iedereen zit.
- e) De poll-functie kun je ook gebruiken om een 1-10 "hoe voel je je" -check te doen kan ook handig zijn. Peilingen kunnen anoniem worden gedaan. Je hoeft de resultaten ook niet altijd te tonen.