

УДК 347

**ЭЛЕКТРОННАЯ МЕДИАЦИЯ: ПОНЯТИЕ И ОСОБЕННОСТИ****М.С. МИХАЙЛОВА****(Представлено: П.В. СОЛОВЬЕВ)**

*В статье рассматриваются понятие и особенности электронной медиации. Производится сравнительный анализ медиации при помощи интернет-технологий и классической медиации. Выявляются недостатки электронной медиации.*

В результате глобализации, в рамках которой произошла технологическая революция, сформировались новые менее дорогостоящие и более эффективные способы коммуникации (электронная почта, скайп и другие ресурсы сети Интернет), получившие применение в сфере медиации. Юриспруденция не могла остаться в стороне от бурного развития интернет-технологий. Их внедрение значительно расширяет возможности юридической практики.

Тренд современных способов разрешения споров среди населения и представителей бизнеса – медиация. К медиации обращаются, когда нужно сэкономить деньги, время и возникает необходимость чувствовать себя в эмоциональной безопасности на протяжении разрешения всего конфликта [1].

Но как быть, если оппоненты находятся в разных городах или в силу различных причин, например, инвалидности, не могут принимать непосредственное участие в процедурах медиации? Выход следующий — использовать интернет-технологии. В их числе телефонная конференц-связь, видео-конференц-связь, скайп, электронная почта и различные чаты. Проведение процедуры онлайн медиации дает возможность сторонам и медиатору находиться в одно и то же время в разных местах. Общение проходит в чате, который позволяет всем собеседникам видеть друг друга в конкретно заданное время.

Применяя новейшие виды коммуникации, медиатор, который является нейтральной стороной, способствует урегулированию спора между сторонами и должен провести ряд действий, среди которых:

- 1) обмен информацией;
- 2) выявление проблемы;
- 3) определение интересов каждой из сторон конфликта;
- 4) поиск точек соприкосновения конфликтующих сторон;
- 5) поиск наиболее подходящего выхода из сложившейся ситуации;
- 6) обмен предложениями, встречными предложениями, аргументами между сторонами;
- 7) определение реального положения вещей;
- 8) составление медиативного соглашения [2].

Когда процедура разрешения спора проводится преимущественно онлайн, её именуют термином онлайн разрешение споров. Большинство проводимых процедур разрешения споров онлайн, включая первоначальную направление запроса на разрешение спора, избрание медиатора, изучение доказательств, устные слушания при необходимости, онлайн-дискуссии, и даже заключение медиативного соглашения, влекущего возникновение обязательств сторон спора [3].

Мы рассматриваем медиацию в качестве альтернативного способа урегулирования различных по характеру, но прежде всего гражданско-правовых споров при участии профессионального посредника, помогающего сторонам выйти из стрессового либо конфликтного состояния и найти пути разрешения проблемы (спора). Практика показывает, что стороны в этом состоянии не могут найти общий язык. Часто конфликтующие стороны не способны самостоятельно разрешить конфликт, так как не пытаются выяснить истинную его причину. Медиатор является профессиональным лицом, стремящимся установить и устранить причину конфликта и найти правильное его решение, нейтрализуя эмоции сторон.

Из этого следует, что основными задачами медиатора состоят в выявлении и установлении причин, приведших стороны к невозможности договориться и разрешить конфликт.

Развитие технологий в сети Интернет обусловило появление специализированных сайтов по электронному разрешению споров. Процесс коммуникации происходит следующим образом: одна из сторон заполняет конфиденциальное заявление о проведении процедуры медиации, затем специалисты сайта связываются со второй стороной с целью получения согласия на проведение процедуры. В случае получения положительного ответа начинается сама процедура с использованием коммуникационных технологий [4].

Возникает вопрос: может ли медиатор в полной мере достичь цели примирения сторон, взаимодействуя с ними лишь при помощи современных телекоммуникационных технологий, т.е. не имея с ни-

ми личного контакта, не видя их эмоций, не чувствуя их непосредственного отношения к ситуации? Проведение процедуры медиации онлайн дает возможность сторонам и медиатору находиться в одно и то же время в разных помещениях. Общение сторон с участием медиатора осуществляется в чате (коммуникационный ресурс), который позволяет всем собеседникам видеть друг друга в конкретно заданное время. Индивидуальные (конфиденциальные) обсуждения конфликта с каждой из сторон могут быть проведены посредством электронной почты. В зависимости от местонахождения сторон и их желания совместные обсуждения и индивидуальные переговоры могут проходить синхронно либо в разное время с использованием видеосвязи.

Сессия проводится под управлением одного или нескольких медиаторов. Они могут находиться в разных странах, но важно, чтобы придерживались единых стандартов и профессиональных кодексов. Это позволяет рассмотреть предмет спора всесторонне, с максимальным учетом интересов сторон и пониманием социокультурных особенностей. Акцент делается на справедливость, однако при этом учитывается понимание справедливости каждой конфликтующей стороны. Таким образом, фактические и технические возможности проведения медиации с использованием коммуникативных ресурсов сети Интернет (электронная почта, скайп, конференц-связь, чат и др.) являются объективной реальностью, и отношения, связанные с их использованием в процедуре медиации, подлежат правовому регулированию.

Медиатор-посредник помогает выйти из стрессового или конфликтного состояния и определить пути разрешения спора. Практика показывает: стороны не могут найти общий язык и самостоятельно разрешить спор, поскольку не пытаются понять его причины. Медиатор, будучи профессиональным лицом, стремится установить и устранить причину конфликта и найти правильное решение, нейтрализуя эмоции сторон. Для этого ему необходимо произвести ряд действий. Это обмен информацией, выявление проблемы, определение интересов каждой из сторон, поиск их точек соприкосновения и наиболее подходящего выхода из сложившейся ситуации. После этого следует обмен встречными предложениями и аргументами между сторонами, определение реального положения вещей и составление медиативного соглашения [4].

Таким образом, онлайн урегулирование споров — это быстрый, удобный и эффективный способ разрешения конфликта при помощи посредника с использованием интернет-технологий.

Под онлайн урегулированием споров при помощи посредника, или онлайн медиацией, понимается форма медиации как способа урегулирования споров, конфликтов при участии нейтральной третьей стороны с применением интернет-технологий [3].

Рассмотрим сравнительный анализ процедуры онлайн медиации и классической медиации.

Классическая медиация осуществляется при непосредственном участии сторон и медиатора и имеет следующие особенности:

1. Синхронное взаимодействие: стороны полностью сфокусированы на разрешении конфликта в заданное время в заданном месте и нацелены на достижение результата, переживая одни и те же чувства и эмоции.
2. В процессе медиации преобладает устное общение. Данное обстоятельство позволяет сторонам слышать голос, интонацию друг друга.
3. Невербальная коммуникация позволяет наблюдать поведение, взгляды, жесты противной стороны.
4. Стороны имеют возможность общаться непосредственно друг с другом.
5. Стороны могут самостоятельно прийти к единственно верному способу разрешения конфликта.
6. Неприкосновенность частной жизни участников процедуры медиации гарантирована.
7. Присутствуют только определенные участники процедуры медиации, и медиатор имеет возможность контролировать ситуацию.
8. Медиатор является доверенным лицом каждой из сторон и использует информацию, полученную в результате проведения процедуры медиации, лишь в интересах сторон.

Онлайн медиация применяется при участии посредника с обязательным использованием интернет-технологий и имеет следующие особенности:

1. Несинхронное взаимодействие: стороны имеют возможность брать паузы, время на размышление и поиски советов со стороны.
2. Преимущественно письменное общение сторон (обмен электронными письмами или взаимодействием в чатах).
3. Как правило, стороны общаются только через медиатора.
4. Стороны могут не знать друг друга, а медиатор не имеет возможности контролировать процесс медиации.

5. Неприкосновенность частной жизни участников процедуры медиации не может быть гарантирована [4].

В силу своей специфики электронная медиация способна стать отличным решением при разрешении споров на небольшую сумму, когда сделки совершались на существенном расстоянии, что обуславливается стремительным развитием Интернет-торгов.

Однако есть и ряд недостатков. Например, возможное неустойчивое соединение и плохая связь, невозможность подписать медиативное и прочие соглашения с помощью ЭЦП или верифицировать участников, что особенно важно, поскольку в медиации должны подписываться юридически значимые документы. Соглашение необходимо будет подписать сторонами и отправить с помощью почтовой связи, а это в свою очередь тоже может расцениваться как недостаток. Пересылка займет определенное время, а при проведении множества процедур «на потоке» это малоэффективно, поскольку бумажный документооборот большого объема технически сложно отследить.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что электронная медиация кардинально отличается от классической медиации и представляет собой быстрый, удобный, недорогой и эффективный способ разрешения конфликта при помощи посредника с использованием интернет-технологий. Взаимодействие участников осуществляется при помощи сети Интернет с использованием коммуникационных ресурсов. Можно выделить следующие способы проведения процедуры онлайн медиации: телефонная конференц-связь, видео-конференц-связь, электронная почта и различные чаты. При этом неурегулированными остаются вопросы организации деятельности медиатора, заключение с ним соглашения, оплата его услуг, что с организационно-правовой точки зрения усложняет процедуру.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Давыденко, Д. Медиация // Медиация и право. Посредничество и примирение. – 2011. – № 5.
2. Миронова, С.Н. Использование возможностей сети Интернет при разрешении гражданско-правовых споров / С.Н. Миронова. – М. : Волтерс Клувер, 2010. – 245 с.
3. Махнач, В.А. Электронная медиация в Республике Беларусь / В.А. Махнач // Человек, психология, экономика, право, управление и перспективы: материалы XVII Международной научной конференции аспирантов, магистрантов и студентов, г. Минск, 16 мая 2014 г. / Минский ун-т управления; под. ред. канд. пед. наук В.В. Гедранович. – Минск, 2014. – С. 137.
4. Химикус, Е.И. Отдельные вопросы правового регулирования онлайн медиации / Е.И. Химикус // Современное право. – 2016. – №2. – С. 102–104.