

Рахматуллина Рената Маратовна

студентка

Казанский филиал ФГБОУ ВО «Российский
государственный университет правосудия»

г. Казань, Республика Татарстан

РОЛЬ И ВОЗМОЖНОСТИ ЦИФРОВОЙ МЕДИАЦИИ

Аннотация: в статье рассматриваются перспективы и вызовы цифровой медиации, обусловленные стремительным развитием информационных технологий. Анализируются преимущества и ограничения использования онлайн-платформ и инструментов видеоконференцсвязи в процессе разрешения споров. Особое внимание уделяется вопросам этики, безопасности и адаптации нормативно-правовой базы к современным цифровым реалиям.

Ключевые слова: медиация, цифровые технологии, разрешение споров, медиатор, цифровизация.

В современном мире, где цифровые технологии стремительно развиваются, институт медиации переживает период адаптации и роста. Этот эффективный метод разрешения конфликтов, востребованный в самых разных областях – от бизнеса до семейных отношений – становится все более популярным. Адаптация к новым цифровым реалиям открывает перед медиацией новые горизонты и расширяет возможности её применения.

Интеграция цифровых технологий в медиацию делает этот процесс более эффективным, доступным и удобным для сторон. В эпоху цифровой трансформации медиация обогащается новыми форматами, позволяющими оперативно и результативно разрешать споры.

«Медиация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора, взаимоприемлемого и жизнеспособного решения при содействии нейтрального и независимого помощника – медиатора. При этом стороны участвуют в процедуре медиации добровольно, а услуги медиатора

принимают осознанно. Стороны приходят к согласию в процессе управляемых переговоров, а соглашение оформляется документально» [4, с. 138].

Медиация – это процесс, где нейтральный посредник, медиатор, помогает сторонам, находящимся в конфликте, найти компромиссное решение. Обычно медиация проводится лично, что требует присутствия всех участников и может быть неудобным из-за временных или географических ограничений.

Развитие интернет-технологий привело к созданию специализированных онлайн-платформ для медиации, позволяющих участникам взаимодействовать виртуально. Благодаря программному обеспечению для видеоконференций, медиационные сессии могут проходить вне зависимости от местонахождения сторон, что значительно повышает доступность и удобство процесса.

«Интеграция технологий в процесс медиации не только упрощает организацию сессий, но и вводит новые средства для анализа и визуализации данных, что делает процесс более прозрачным. Инструменты, такие как видеозапись и транскрипция заседаний, могут служить основой для последующего анализа эффективности медиации и поможет выявить повторяющиеся шаблоны конфликтов. Кроме того, применение аналитических данных и искусственного интеллекта в процессе медиации может углубить понимание причин конфликтов, позволяя создавать более эффективные стратегии их разрешения. В итоге, цифровая трансформация института медиации создает пространство для более глубокого и содержательного взаимодействия, направленного на достижение взаимовыгодных решений» [1, с. 123].

Как и любой другой метод разрешения споров, онлайн-медиация обладает как достоинствами, так и недостатками. Рассмотрим положительные стороны цифровой медиации.

1. Доступность: участники могут подключаться к процессу из любой точки мира, имея доступ к интернету. Это особенно ценно для людей с ограниченной мобильностью, жителей отдаленных или труднодоступных регионов, а также для тех, кто находится в разных странах.

2 <https://phsreda.com>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

2. Значительная экономия ресурсов: отсутствие необходимости в физических встречах приводит к существенному снижению затрат. Исключаются расходы на проезд, проживание (при необходимости), аренду переговорных помещений и другие организационные издержки. Это делает медиацию более доступной для сторон с ограниченным бюджетом.

3. Гибкость и удобство: участники имеют возможность согласовывать время сессий, исходя из своих личных графиков и рабочих обязательств. Это позволяет избежать конфликтов расписаний и обеспечивает более комфортные условия для участия в процессе. Гибкость в планировании способствует оперативной реакции на возникающие вопросы.

4. Смягчение эмоциональной атмосферы: виртуальная среда создает дистанцию между участниками, что может способствовать снижению уровня эмоционального напряжения и агрессии. Разделенные экраном, участники реже демонстрируют сильные эмоции и не всегда полностью считывают эмоции оппонента, что позволяет участникам сохранять большую сдержанность и избегать прямых конfrontаций. Это особенно полезно в ситуациях, когда спор носит острый личный характер и стороны испытывают сильные негативные эмоции. Снижение эмоционального фона способствует более конструктивному диалогу.

Внедрение цифровых технологий в медиацию, несмотря на свои преимущества, не лишено определенных сложностей.

1. Технические риски: использование технологий может сопровождаться сбоями в работе оборудования или интернет-соединения, что может прервать процесс медиации и повлиять на его результаты.

2. Ограничение личного контакта: для некоторых участников важен прямой визуальный и слуховой контакт с медиатором, который отсутствует в онлайн-формате. Это может снизить уровень доверия и затруднить налаживание взаимопонимания.

3. Требования к цифровой компетенции: для успешного участия в онлайн-медиации необходимы базовые навыки работы с цифровыми платформами, что

может стать проблемой для людей с недостаточным опытом в использовании современных технологий.

4. «В организации онлайн-медиации участвуют трети лица, не являющиеся сторонами конфликта. Это помимо медиатора и представителей сторон (юристов), как минимум, и провайдер платформы для видеоконференции (платформа получает доступ к данным участников), технические специалисты, обеспечивающие работоспособность платформы, а также при необходимости секретари и переводчики» [2].

В то же время онлайн-платформы предлагают расширенные средства для обеспечения безопасности и конфиденциальности в процессе медиации: –видеоконференции могут быть защищены паролями, предотвращающими несанкционированный доступ; – обмен документами может осуществляться через защищенные безопасные каналы связи.

Для развития цифровой медиации, а также повышения ее эффективности и доступности можно предложить ряд мероприятий.

1. Ключевым фактором является повышение цифровой грамотности всех участников процесса. Необходимо обучать навыкам работы с онлайн-платформами для медиации, а также основам кибербезопасности и защите персональных данных.

2. Разработка образовательных программ и тренингов, как для медиаторов, так и для сторон конфликта, позволит оптимизировать взаимодействие и избежать недоразумений, связанных с использованием цифровых инструментов.

3. Разработка специализированных медиационных платформ, объединяющих все необходимые инструменты, такие как видеосвязь, автоматизированный документооборот и хранение данных. Эти платформы значительно упрощали бы работу медиаторов, избавляя их от технических рутинных операций и позволяя сосредоточиться на разрешении конфликтов, и значительно повышая качество медиационных услуг.

4. Для обеспечения эффективной и справедливой медиации в цифровой среде необходимо также адаптировать существующие нормативно-правовые

4 <https://phsreda.com>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

акты к современным реалиям. Создание четкой правовой базы повысит доверие к медиации и гарантирует прозрачность для всех участников.

5. В условиях технологического прогресса важным шагом является разработка этических стандартов для онлайн-посредничества. Создание четких инструкций и систем мониторинга их соблюдения позволит обеспечить надежную и безопасную среду взаимодействия, гарантирующую конфиденциальность и защиту интересов всех участников.

«С учетом тенденций цифровизации можно ожидать, что роль технологий в медиации будет только увеличиваться. Появление новых инструментов, таких как искусственный интеллект, может дополнительно оптимизировать процессы, связанные с обеспечением конфиденциальности и управлением данными» [1, с. 77].

Таким образом, цифровые технологии делают медиацию более востребованной в современном мире. Благодаря им медиация становится более доступной, удобной и результативной. Преимущества онлайн-платформ и виртуальных сессий, основанных на видеоконференциях, очевидны: расширение географической доступности, сокращение временных и финансовых затрат, снижение стресса у участников и возможность сосредоточиться на сути конфликта. Цифровая эпоха позволяет преодолевать пространственные ограничения и обеспечивает доступ к медиационным услугам для широкого круга пользователей.

Список литературы

1. Баранова Ю.А. Институт медиации и его дальнейшее развитие в условиях использования цифровых технологий / Ю.А. Баранова // Вестник МПА ВПА: сборник научных трудов. – 2024. – №2 (6). – С. 122–125. EDN EQSUIM
2. Ждан-Пушкина Д. Онлайн-медиация: преимущества, подготовка к слушанию и обеспечение конфиденциальности / Д. Ждан-пушкина, П. Колесников // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://zakon.ru/blog/2022/09/27/onlajnmediaciya_preimuschestva_podgotovka_k_slushaniyu_i_obespechenie_konfidencialnosti (дата обращения: 02.05.2025).
3. Корнеева К.А. Роль цифровых технологий в медиации / К.А. Корнеева // Диалог. – 2025. – №1 (31). – С. 77–78.

4. Цифровизация медиации: алгоритмы реализации / А.Н. Леонтьев, Е.Ю. Леонтьева, И.Г. Селезнева, А.С. Сухова // Право и государство: теория и практика. – 2023. – №1 (217). – С. 137–139.