



Програма USAID «Нове правосуддя»



ЯК ЗДІЙСНЮВАТИ МЕДІАЦІЮ ПО ТЕЛЕФОНУ – ПОРАДИ З 23-РІЧНОГО ДОСВІДУ

How to Mediate by Telephone – Tips From 23 Years of Experience

Frank Laney, Esq., Mediator for the US Court of Appeals
North Carolina Center for Mediation

Френк Лейні, Медіатор Апеляційного суду США,
Центр медіації штату Північна Кароліна

16 квітня 2020 року
April 16, 2020

Telephone Mediation

Медіація по телефону

Frank Laney, Esq.

Mediator for the US Court of Appeals

North Carolina Center for Mediation

Френк Лейні

Медіатор Апеляційного суду США

Центр медіації штату Північна Кароліна

Adjunct Professor, Campbell School of Law

NC Dispute Resolution Commission Certified

Superior Court and Family Financial Mediator

Доцент, професор, юридична школа Кемпбелла

комісія з вирішення спорів штату Північна Кароліна

Сертифікований медіатор Вищого суду та з питань сімейних

фінансів

frank_laney@ca4.uscourts.gov

On the Internet, nobody knows you're a dog.
В Інтернеті ніхто не знає, що ти собака.





Telephone Calls v Meetings

Телефонна розмова проти зустрічі

Expectations for Meetings:

- Dress
- Travel
- Preparation
- Energy
- Agenda
- Outcome or Goal

Очікування від зустрічі

- Одяг
- Поїздки
- Підготовка
- Енергія
- Порядок денний
- Результат або мета

Telephone Calls v Meetings

Телефонна розмова проти зустрічі

Expectations for Phone Calls

- Short time
- One or two points
- No preparation
- No energy from person called
- No expectation by person called
- No investment by person called

Очікування щодо телефонної розмови

- Не довга тривалість
- Один-два пункти
- Без підготовки
- Ніякої енергії від людини, якій телефонують
- Жодних очікувань у особи, якій телефонують
- Жодної інвестиції від особи, якій телефонують

Mediating by Telephone


Медіація телефоном

Getting Ready

- Bring energy
- Slow down
- Make sure parties are prepared
- Make sure YOU are prepared
- If not prepared, set homework and another call
- Another call is common

Підготовка

- Привнесіть енергію
- Уповільнюйте
- Переконайтеся, що сторони підготовлені
- Переконайтеся, що ВИ готові
- Якщо не готові, дайте домашнє завдання та призначте інший дзвінок
- Не рідко відбувається ще один дзвінок



Challenges and Opportunities - *The Bad*

Виклики та можливості - *Негативне*

- Energy
- Lack of visual cues
- Time pressures
- Lack of preparation
- Exchanging documents
- Енергія
- Відсутність візуальних підказок
- Тиск через обмаль часу
- Відсутність підготовки
- Обмін документами

Challenges and Opportunities - *The Good*

Виклики та можливості - *Позитивне*

- Simplicity
- Efficiency for the parties
- Flexible
- Lower cost
- Easier to get initial buy-in
- Easier to schedule
- Surprisingly effective
- Простота
- Ефективність для сторін
- Гнучкість
- Зниження вартості
- Простіше отримати початковий інтерес
- Простіше планувати
- На диво ефективно

Challenges and Opportunities – *The Mediator*

Виклики та можливості - *Медіатор*

- Silence requires an explanation
 - Keeping parties engaged and 'present'
 - Slow down and take your time
 - Be flexible with the process – do whatever it takes
 - What about cell phones?
- Мовчання вимагає пояснення
 - Забезпечення залученості та "присутності" учасників
 - Сповільнюйтесь і не поспішайте
 - Будьте гнучкими щодо процесу - робіть все, що потрібно
 - А як з мобільними телефонами?

Skills for the Telephone Mediator

Навички телефонного медіатора

Traits

- Empathy
- Rapport
- Trust

Behaviors

- Persistence
- Patience
- Positivity

Риси

- Емпатія
- Раппорт\зв'язок
- Довіра

Поведінка

- Наполегливість
- Терпіння
- Позитивність

Use of Telephone Mediation

Використання телефонної медіації

- Email notice
- Set 2-3 weeks in advance
- Initial conferences last 1 to 1.5 hours
- Повідомлення електронною поштою
- Призначайте за 2-3 тижні наперед
- Початкова конференція\сесія триває від 1 до 1,5 години

We ask for full authority, but most sessions end with a party needing to get more

Ми просимо повних повноважень, але більшість сесій закінчуються тим, що одна із сторін потребує отримати більше

Tomorrow is Another Day

Ще буде завтра

If you cannot settle the case in one phone call, simply end your call by setting another meeting.

“We are not giving up, it is just one more opportunity.”

Impasse was a word invented by people who want to go get a

Якщо ви не можете вирішити справу за один телефонний дзвінок, просто закінчіть розмову, призначивши іншу зустріч.

“Ми не здаємося, це лише ще одна можливість”.

«Глухий кут» - це вислів, придуманий людьми, які хочуть вийти і за кавою



The End

Кінець

Questions?

Питання?

Please submit them via
Chat.

Будь ласка, задайте їх у
чаті.