

CÓMO MEDIAR EN LÍNEA

Pautas de procedimiento y mejores prácticas
para ayudar a los mediadores a tener éxito en las
mediaciones en línea

Mac-Arthur Pierre-Louis & Natalia Ołowska-Czajka
Cofundadores de InstantMediations.com



Junto con un prólogo de la Dr. Barbara Manouso
de Manouso Mediation and Arbitration, LLC

Cómo Mediar en Línea

Pautas de procedimiento y mejores prácticas para ayudar
a los mediadores a tener éxito en las mediaciones en
línea

Mac-Arthur Pierre-Louis & Natalia Olowska-Czajka
Cofundadores de InstantMediations.com
Junto con un prólogo de la Dr. Barbara Manousso
of Manousso Mediation and Arbitration, LLC

Tabla de contenido (*Contiene listas útiles)

Capítulo 1 ¿Qué son las mediaciones en línea?

Introducción

* Algunas definiciones

Por qué mediar en línea

¿Qué es InstantMediations?

Capítulo 2 Introducción a Zoom

Tecnología de mediación general en línea

Desafíos de las herramientas de mediación en línea que se deben abordar

Comprar la licencia de Zoom

Su configuración de Zoom

* Su pantalla de reunión en Zoom

Capítulo 3 Programación y Unión a una mediación en línea

Programando la Mediación Usando Zoom

Programando la Mediación usando InstantMediations

Enviar carta de confirmación de mediación y solicitud de pago

Imaginando el espacio de mediación

Unirse a la mediación

Descargando Zoom

Unirse como Mediador

Unirse como Parte de la Mediación

No olvide limpiar tu escritorio y pausar tus notificaciones

Capítulo 4 Inicio y Ejecución de una sesión de mediación en línea

Iniciando la mediación

*Declaración de apertura

Ejecutando la mediación

Si no hay un acuerdo

Capítulo 5 Redacción y firma del acuerdo de mediación

Firmas electrónicas

Finalizar la mediación

Capítulo 6 Ética y seguridad

*Ética

*Seguridad

Capítulo 7 Consejos de mejores prácticas

* Consejos de mejores prácticas para mediadores en línea

Consejos para lucir profesional en video durante su mediación en línea

Capítulo 8 Conclusión

La legitimidad de las mediaciones en línea

Últimas palabras

Prólogo

Me complace mucho escribir este Prólogo sobre un proceso al que me había resistido durante bastante tiempo, una mediación virtual o en línea. Como mediadora desde 1993, con miles de mediaciones desde casos civiles hasta casos familiares realizados, estaba bastante concentrada en mi proceso y preferencia de conocer a los clientes en persona y sentir sus niveles de ira, angustia y tensión, a medida que comenzaban y trabajaban a través de sus mediaciones. Siendo la mediadora para clientes motivados por conflictos y la entrenadora de miles de estudiantes, he perfeccionado mis habilidades de mediación en un arte y una ciencia. La sala de mediación era físicamente mi escenario para exhibir ambos.

Sin embargo, cuando la pandemia se presentó en nuestras vidas y nos obligó a un distanciamiento social y a una cuarentena, la dinámica del lugar de trabajo, el espacio personal y la necesidad de tecnología aumentaron. Aunque durante muchos años había estado utilizando plataformas en línea para involucrar a clientes en el entrenamiento de conflictos, reuniones y mediaciones simples, ahora había llegado el momento de que las habilidades de mediación no eran solo un arte y una ciencia, sino que dependían de una logística y tecnología más sofisticadas.

Por lo tanto, recurrí a [InstantMediations.com](https://www.instantmediations.com), un programa desarrollado hábilmente por mi antiguo estudiante de mediación en Houston, Texas, el abogado Mac Pierre-Louis. Mac y su socia de negocios en Polonia, Natalia Olowska-Czajka, ellos tuvieron una idea maravillosa para ayudar a mediadores experimentados como yo a cerrar la brecha entre la mediación con partes en persona, al mismo tiempo que acceden y aprenden a usar un nuevo mundo de herramientas que también pueden reproducir de manera persuasiva y sin problemas la experiencia de mediación en línea para esas mismas partes en cuanto a clientes con desafíos logísticos o de seguridad. También buscaron ayudar a hacer crecer una red de mediadores profesionales en línea acreditados y cualificados, listos para ofrecer a la comunidad de mediación una alternativa en línea segura y de calidad a la mediación en persona.

InstantMediations me ayudó a ver que mis mediaciones en línea / virtuales podrían ser tan fructíferas como mis actuaciones personales. La mediación en línea ayuda a los clientes a sentirse cómodos y seguros, de modo que permanezcan en sesión conjunta y se preparen para conversaciones y negociaciones más comunes en la sala de conferencias. Las partes a menudo tienen un enfoque menos estresante, además, se

centran mejor en ser los arquitectos de sus soluciones. La pantalla compartida puede ayudarlos a visualizar sus ideas, para permitir ajustes y cambios constantes. A menudo, cuando las partes piensan que no hay esperanza, su mediación apenas comienza. Las herramientas en línea pueden mantener a los clientes cómodos en todas las etapas del proceso de mediación, mientras están en su propio espacio; sin embargo, la mediación en línea puede reunir a todas las partes para que se concentren más en las soluciones en la pantalla de su computadora personal para generar opciones y para concluir y negociar los detalles de un acuerdo de solución mediado (MSA) sin la necesidad de viajar por la ubicación. Se basa en la evidencia de que a los adultos les va mejor cuando ven, escuchan y comparten la comunicación: InstantMediations ofrece la oportunidad y el conjunto de habilidades para enseñar a los mediadores sobre cómo usar la tecnología para mediar en el mundo de hoy y permite a los mediadores ofrecer a sus clientes opciones en el uso de la tecnología para resoluciones satisfactorias.

-Dr. Barbara Manousso

www.Manousso.us

Capítulo 1 ¿Qué son las Mediaciones en Línea?

Introducción

Vivimos en un momento de gran avance tecnológico en el que, por primera vez, debido al poder de Internet, un mediador es realmente capaz de sentarse con las partes de cualquier parte del mundo en tiempo real y ayudarles a resolver su disputa de manera efectiva. Los autores, fundadores de InstantMediations.com, escriben este libro para ayudar a los mediadores, con cualquier nivel de habilidad técnica, a aprender cómo conectarse con sus partes en línea y mediar efectivamente los asuntos utilizando la plataforma Zoom. Como no se garantiza que ninguna sesión de mediación llegue a un acuerdo, las mediaciones en línea pueden enfrentar mayores tasas de falla debido a la aplicación incorrecta de la tecnología de Internet. Las oportunidades que brindan las mediaciones en línea, cómo poder ayudar a las partes de forma remota o tener acceso a un grupo ilimitado de clientes potenciales en todo el mundo, se une a los desafíos que afectan a las mediaciones en línea, incluida la incapacidad de conectarse efectivamente con las partes, las dificultades en el caucusing virtualmente, la incapacidad de compartir documentos o proyectos de acuerdos, o la falta de mitigar riesgos, como la seguridad, la privacidad o la confidencialidad. Este libro pretende ser un recurso que guíe a los mediadores paso a paso, desde el aprendizaje del software Zoom, hasta la programación de sesiones de mediación, la realización de una mediación en línea, la obtención de firmas electrónicas en los acuerdos y el cierre. Sugerirá las mejores prácticas y dará consejos sobre cómo tener éxito en las mediaciones en línea. Y es de espera que los mediadores piensen en sus propias políticas y procedimientos cuando comiencen a ayudar a las partes en línea.

Este libro está dirigido a usted, el mediador o futuro mediador, interesado en ayudar a las partes en línea. Está diseñado para ser breve, algo que llamamos un libro instantáneo, porque en un instante le daremos el marco para superar las barreras previamente consideradas para las mediaciones en línea, para que pueda ayudar a sus partes a mediar en línea al instante. A medida que avanza, busque CONSEJOS, que son sugerencias y gemas ocultas para ayudarlo a manejar las mediaciones en línea. Además, continuamos agregando videos educativos al canal de YouTube InstantMediations. Mire para más información visitando <https://www.youtube.com/channel/UCrYKggY3CHvwB56ZcpQFIIdg>. Finalmente, en lugar de incluir un apéndice de plantillas y formularios de documentos de muestra, haremos que los documentos de referencia estén disponibles en [InstantMediations.com/ebook/downloads](https://www.instantmediations.com/ebook/downloads). Bienvenido a la experiencia de aprender a mediar en línea. ¡Lo harás bien!

Algunas definiciones

El objetivo principal de este libro es presentar cómo se puede manejar una mediación en línea desde invitar a los clientes a una sesión en línea hasta que firmen un acuerdo de mediación legalmente vinculante. Para ayudarlo a comprender las herramientas y

los pasos involucrados en el proceso de mediación en línea, es necesario introducir algunas definiciones para que la terminología permanezca consistente y clara.

1. **Anfitrión:** El término Zoom utiliza para referirse al participante de la reunión que inicia y dirige la reunión. Para el propósito de este libro, el anfitrión se refiere al mediador.
2. **Parte:** los clientes en disputa y sus abogados que buscan la ayuda del mediador.
3. **Participantes:** todas las personas que participan en la mediación, incluido el mediador anfitrión, las partes y cualquier otro invitado o colaborador, como intérpretes y expertos.
4. **Mediación virtual pura:** el tipo de mediación que ocurre cuando cada parte está presente en línea o con otros métodos remotos de comunicación. La mediación en línea (mediación de video) se realiza al igual que la mediación tradicional, con la excepción de que las partes se reúnen virtualmente. Esto puede llevar a situaciones en las que el mediador aparece en línea desde una ubicación remota y cada parte aparece con su abogado, con la parte en la oficina de su abogado o alejada de su abogado. Pero nunca hay una parte con el mediador.
5. **Mediación híbrida:** las mediaciones híbridas ocurren cuando algunos de los participantes aparecen en línea y otros están presentes en persona en la oficina del mediador. Esto puede llevar a diferentes configuraciones, como que el mediador esté en su oficina con una de las partes y que todas las otras partes aparezcan en línea. O todas las partes que aparecen en persona y una que aparece en línea. Estas configuraciones pueden volverse bastante complejas, pero la realidad es que las mediaciones híbridas requieren la misma tecnología que la mediación en línea. Puede haber la necesidad ocasional de tener una segunda computadora. Y a veces puede ser necesario que haya dos salas físicas separadas en la oficina del mediador para dividir las partes.
6. **Salas Caucus:** la mediación estilo Caucus es cuando el mediador divide a las partes en diferentes salas para negociar con las partes por separado. Esta técnica implica que las partes negocien a través del mediador durante un cierto período de tiempo. El software de mediación en línea debe permitir a los mediadores dividir a las partes en salas "virtuales". En Zoom, la característica llamada Salas permite a los mediadores implementar salas virtuales de caucus. El proceso para dividir a las partes en salas de reunión y la ética que lo rodea se explica en detalle en los Capítulos 3, 4 y 7.
7. **Configuraciones:** sepa que hay varios tipos de configuraciones. Existen las configuraciones de la cuenta Zoom, a las que puede acceder en [Zoom.us/profile](https://zoom.us/profile) haciendo clic en Configuración. Existen las configuraciones de programación que puede habilitar mientras programa una reunión en [Zoom.us/meeting/schedule](https://zoom.us/meeting/schedule), y hay configuraciones en la interfaz / tablero del software Zoom en sí mientras se encuentra en medio de la organización de una reunión. La configuración de la cuenta de Zoom es la configuración maestra y tendrá el mayor impacto en sus mediaciones. Consulte el Capítulo 2 para obtener más información sobre la configuración de Zoom.

8. Por qué mediar en línea

Los avances tecnológicos en velocidad de internet y dispositivos móviles ahora nos permiten manejar muchos problemas directamente desde dispositivos conectados a la web. La capacidad de encontrarse fácilmente en línea cara a cara con proveedores como banqueros, médicos y abogados, naturalmente plantea la pregunta, ¿por qué no los mediadores? Es cierto que no todas las curaciones exigen la búsqueda de un problema. Los avances en las comunicaciones de video no necesariamente significan que el proceso de mediación en persona se debe mover a línea. Sin embargo, hay varias razones por las que a veces tiene sentido al menos dar a las partes la capacidad de conocer a su mediador en línea. Para comenzar, algunas ventajas de mediar en línea son obvias. Es conveniente y las partes pueden ahorrar dinero, combustible y costos de transporte. Además, la mediación en línea garantiza la seguridad física, tanto del hombre como de la naturaleza. La mediación a través de Internet en 2020 ha brindado seguridad a quienes enfrentan la pandemia. Algunas razones adicionales para mediar en línea son las siguientes:

1. **Violencia doméstica:** Ya sea que exista un hallazgo oficial de violencia doméstica, o si una parte alega violencia, la mediación remota en línea puede ser un remedio adecuado para que las personas hablen, especialmente sobre los niños. Las mediaciones pueden ser polémicas y provocar emociones fuertes en las partes. El elemento remoto de la mediación en línea puede reducir las emociones fuertes y ayudar a las partes a llegar a un compromiso.
2. **Enfermedad:** la condición de salud temporal o permanente de una parte, especialmente una que causa inmovilidad, puede ser una razón para manejar una mediación en línea en lugar de en persona.
3. **Inmigración e internacional:** las restricciones de fronteras y viajes pueden hacer necesario que las partes se conecten en línea. La falta de visas o tarjetas de residencia no necesariamente impide las negociaciones cara a cara cuando existen herramientas de Internet. Los tipos de casos, tales como disputas bajo la Convención de La Haya, o asuntos con facetas multiculturales, o casos en que las partes hablan diferentes idiomas, pueden resolverse mediante la resolución de disputas en línea. Además, los intérpretes y los especialistas culturales pueden trabajar en línea con mediadores y partes para ayudar a resolver disputas multilingües y multiculturales en días en lugar de los meses o años que pueden llevar los tribunales extranjeros.
4. **Encarcelamiento:** estar encarcelado no tiene que poner fin a la capacidad de una parte para ayudar a resolver sus problemas legales civiles. Si los funcionarios de la prisión lo permiten, una parte encarcelada puede abordar sus problemas legales a través de mediaciones en línea desde dentro de los muros de la prisión.
5. **Administración ambiental:** muchas partes comparten la opinión de que uno debe tomar decisiones de vida cuidadosa y conscientemente. La mediación en línea ofrece a las partes la oportunidad de reducir su huella de carbono al conectarlas sin viajes a través de Internet.

6. **Intercambio de información más fácil:** con los participantes en línea juntos, pueden compartir documentos, enlaces, imágenes y fotos en tiempo real entre sí de una manera que ahorra costos de papel e impresión. Además, las partes remotas pueden tomar e intercambiar fotografías y videos de objetos desde sus ubicaciones remotas del sitio, como propiedad en disputa, lo que facilita a todos los participantes obtener imágenes actualizadas sobre la propiedad cuando negocian.
7. **Motivos de costo prohibitivo:** las mediaciones en línea permiten resoluciones de mediaciones de reclamos menores, donde el gasto de viaje para asistir a una mediación no es un costo justificado en comparación con los posibles beneficios o pérdidas para las partes. Por ejemplo, una mediación entre una persona de negocios y un cliente que involucra un producto defectuoso de \$ 2000 puede no valer el precio de un boleto de avión de último minuto para asistir a una mediación en persona. Las partes pueden mediar en línea e intentar una resolución con un mediador neutral.
8. **Facilita la participación de terceros:** las mediaciones en línea facilitan la aparición de terceros necesarios. Ya sea que se trate de intérpretes remotos, expertos designados, abogados de amicus o trabajadores sociales, puede tomar solo unos minutos lograr que otros participen de forma remota en una mediación.

¿Qué es InstantMediations?

Las diferentes razones que existen para mediar en línea nos llevaron a lanzar InstantMediations.com, una herramienta web que ayuda a conectar a las partes con los mediadores al instante, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Siendo nosotros mismos mediadores capacitados y también somos abogados, que manejamos casos internacionales de derecho de familia, queríamos hacer de InstantMediations una herramienta que resuelva algunos de los mayores problemas que enfrentan los clientes en las mediaciones en línea. Un problema era que las partes no podían encontrar mediadores, que en realidad hacen mediaciones en línea. Otro problema era que las partes tenían dificultades para comenzar el proceso de mediación en línea rápidamente, o terminar la mediación en línea mediante la firma eficiente de acuerdos electrónicamente. Un último problema tratado por las partes fue no saber o entender cómo funcionan las mediaciones en línea y cómo se puede usar para resolver sus disputas.

Estos problemas para nosotros fueron personales. Un ejemplo de un caso de mediación que puso al descubierto las dificultades de mediación en línea de nuestra oficina e impulsó la solución InstantMediations, ocurrió hace varios años.

Un demandante que vivía en un estado de EE. UU. Se vio envuelta en una demanda con su cónyuge, el demandado, que vivía en otro estado. Los abogados de ambos cónyuges y el mediador vivían en Houston, Texas, el estado donde estaba pendiente la demanda. La mediación se organizó para que los cónyuges se presentarán

convenientemente por video, y para que los abogados visitaran la oficina del mediador en persona. La esposa peticionaria quería aparecer de forma remota por FaceTime a través de su MacBook o iPhone. El esposo demandado quería aparecer por Skype en su computadora, y solo podía reunirse durante un período de tiempo determinado. Debido a que este era un caso extremadamente polémico, también se acordó que las partes iniciarían el proceso de mediación separados en diferentes salas de caucus. Como el mediador tenía una MacBook de repuesto a mano además de su PC, configuró cómo se conectaría con las partes en línea.

El día de la mediación, después de establecer dos salas físicas, recibió a los abogados y los invitó a su sala de conferencia. Las partes también aparecieron. El demandante apareció en el MacBook del mediador en FaceTime en una sala de conferencias con su abogado físicamente presente. El entrevistado apareció a través de Skype en la computadora portátil basada en Windows del mediador conectada a un gran televisor por HDMI en otra sala de conferencias con su abogado físicamente presente. Las partes remotas tardaron varios minutos en configurar con éxito sus cámaras y micrófonos para que pudieran ver y escuchar al mediador y ser vistos ellos mismos. Lo que siguió fue el proceso muy tedioso de que el mediador saltara de sala en sala para negociar un compromiso (con éxito), preparando un acuerdo de solución de mediación usando una tercera computadora portátil, enviando por correo electrónico a las partes remotas el acuerdo para revisar, imprimir, firmar, escanear y enviar por correo electrónico e imprima los escaneos recibidos para que los abogados firmen para finalizar la mediación. Este elemento en línea de la mediación tomó lo que normalmente habría sido una sesión de mediación en persona de cuatro a seis horas y la convirtió en ocho. Si bien la mediación se resolvió con éxito, se debe hacer la pregunta, si en el caso de que esta mediación en particular no se resolviera y llegará a un punto muerto, habría sido principalmente debido a la habilidad del mediador, la irreconciliación de las partes o la inadecuada procesos tecnológicos implementados por el mediador mientras aloja la mediación en línea.

Nunca sabremos las causas principales de no llegar a un acuerdo en la mediación desde que se resolvió el asunto. Sin embargo, debemos saber que las experiencias negativas de mediación en línea pueden afectar negativamente el resultado de la mediación. Esto es lo que InstantMediations busca mitigar. Busca abordar los problemas en las mediaciones en línea. Anhelamos que los mediadores en línea ya no experimenten dolores de cabeza de programación o configuración. No más conectar cables HDMI a los televisores de la sala de conferencias o arrastrar tediosamente las computadoras portátiles de una habitación a otra. No más solicitudes de conexión de terceros a través de Skype, FaceTime, Facebook Messenger, Google Meet o el anfitrión de plataformas de comunicación de video balcanizadas a través de Internet. No más personas esperanzadas sabrán cómo iniciar sesión y conectarse con éxito en el momento correcto. Ya no espere que las partes le paguen a tiempo en la moneda correcta antes de la hora de inicio de la mediación. No más procesos de impresión-firma-exploración-correo electrónico para obtener firmas. Y, ciertamente, no más partes educativas y sus abogados sobre cómo deberían "arriesgarse" en la

mediación en línea, porque es muy "nuevo" o "diferente".

En 2019, a medida que desarrollamos la plataforma InstantMediations para ayudar a resolver problemas de mediación en línea, no sabíamos la demanda que la pandemia iba a crear para las mediaciones en línea en todo el mundo. A principios de 2020, para satisfacer la demanda, lanzamos Instant Mediations, LLC. Reclutamos mediadores en línea en todo el mundo para que se unieran a nosotros y ayudamos a las partes que no podían viajar a las oficinas de mediación para resolver sus disputas. Establecimos capacitaciones en persona y en línea para que el público ayude a capacitar a las organizaciones de mediación y a las personas sobre cómo mediar en línea de manera efectiva. Asimismo, establecimos una red en línea gratuita de mediadores internacionales llamada Mediadores en línea en [Community.InstantMediations.com](https://community.instantmediations.com). Configuramos un canal de YouTube InstantMediations para crear un centro de videos informativos gratuitos sobre mediaciones en línea. Y escribimos este libro como una herramienta educativa para equipar a los mediadores en línea de todo el mundo con habilidades para mediar con éxito en línea.

Lo que No es InstantMediations

Contrariamente al nombre InstantMediations, no sugerimos que haya nada instantáneo sobre las mediaciones en línea. La mediación, en línea o no, es un proceso metodológico exhaustivo entre otras formas de resolución alternativa de disputas que lleva tiempo implementar con éxito en beneficio de las partes. La palabra instantánea utilizada en la marca no se relaciona con la velocidad del proceso de mediación, sino con algunos de los problemas que buscamos resolver, a saber los procesos lentos e ineficientes para encontrar un buen mediador que haga mediaciones en línea y los problemas asociados con comenzar una mediación en línea. De hecho, los procesos ineficientes en la mediación en línea pueden plagar toda la experiencia de mediación en línea, no solo el inicio de la experiencia. Utilizamos la palabra instantáneo de la misma manera que se usa en el café instantáneo, un proceso fácil que elimina el trabajo tradicional que implica llevar a los consumidores a su producto deseado rápidamente. Visualizamos la capacidad de una parte que busca un mediador en línea para poder encontrar, conectarse, programar y comenzar una mediación en línea en minutos, no en días. Tenemos la visión de mediadores siendo educados con habilidades para navegar con rapidez y agilidad a través de pantallas web y software para obtener eficientemente sus partes de principio a fin sin demora. La mediación de "medio día" de un mediador debe permanecer así, "medio día", a pesar de que la mediación se produce en línea. InstantMediations no está destinado a promover la mediación autoservicio como algunos lo llaman, mediación de conducción. Pero solo creemos que los mediadores y las partes no deberían necesitar pasar todo el día en línea para resolver una disputa que hubiera tomado solo varias horas si se hubiera hecho en persona.

Una cosa más que InstantMediations no es. No es una firma de abogados, ni es una compañía de mediación única con empleados mediadores. Es un servicio, específicamente un servicio de marca propiedad y operado por Instant Mediations,

LLC, que ayuda a mediadores independientes de todo el mundo a conectarse con clientes que buscan mediadores en línea que manejan mediaciones en línea.

Capítulo 2 Introducción a Zoom

Tecnología de Mediación en línea en general

La mayoría de las herramientas que los mediadores en línea han intentado utilizar para la mediación en Internet no se desarrollaron teniendo en cuenta la mediación en línea. Por lo general, estas herramientas, como Skype, Google Hangouts, Chat, Duo, WebEx, FaceTime e incluso Zoom, eran solo herramientas comunes de comunicación por video, que permitían a las personas comunes verse y hablar entre ellas. Confiar en los mecanismos predeterminados contenidos en estas herramientas para ejecutar una mediación nunca podría ser suficiente. Además, muchas configuraciones predeterminadas que se encuentran en las herramientas de comunicación de video cotidianas pueden no satisfacer los requisitos básicos de ética y seguridad que la jurisdicción de su parte puede requerir para cualquier mediación.

Desafíos que las herramientas de mediación en línea deben abordar

Debido a la naturaleza de la mediación en línea, cualquier herramienta utilizada debe ser segura. La herramienta que utiliza para mediar en línea necesita garantizar la confidencialidad. El software debe proporcionar que su conexión y la conexión de otros participantes estén al menos encriptadas. También debe haber la capacidad de deshabilitar la grabación de la reunión dentro del software por otros participantes. A continuación, debe haber una manera de evitar la descarga de comunicaciones de chat. Finalmente, con respecto a la seguridad, el software debe cumplir con las normas europeas GDPR cuando se manejan datos.

Además de la seguridad, la herramienta debe permitir las comunicaciones de video, con la capacidad de incorporar solo audio, especialmente cuando el uso de datos es una preocupación. La herramienta debe ser rápida, ser independiente de la plataforma y permitir la creación de salas virtuales de caucus (de nuevo, garantizar la confidencialidad). Debe haber funciones en la reunión, como la capacidad de los participantes de compartir su pantalla, compartir documentos y firmar documentos. La herramienta debe ser fácil de usar y, con suerte, ser omnipresente en el mercado para que sea familiar para el público. Por último, la herramienta debe ser respetada y confiable por las partes y sus abogados.

Después de revisar y probar muchas herramientas de comunicación por video en el mercado, usarlas para videoconferencias y comparar sus características, los autores descubrieron que Zoom es la mejor opción en el mercado para realizar mediaciones en línea. Los autores incluso han diseñado el portal de inicio de InstantMediations.com Start.InstantMediations.com para que se ejecute en Zoom. A medida que avanza en el resto de este libro, descubrirá las características de Zoom y comprenderá mejor cómo puede ayudarlo a tener éxito en las mediaciones en línea. Zoom no es perfecto y aún carece de algunas características importantes. Zoom incluso ha estado en las noticias sobre sus violaciones de privacidad y seguridad. Pero los autores confían en que Zoom

es actualmente la mejor opción para realizar mediaciones en línea en función de su conjunto de características robustas. Los autores continúan monitoreando el progreso de Zoom en el frente de seguridad, incluido el intercambio del último documento técnico sobre seguridad de Zoom desde abril de 2020, el mes de la publicación de este libro. El documento se puede encontrar aquí:

<https://zoom.us/docs/doc/Zoom-Security-White-Paper.pdf>.

Comprar la licencia de Zoom

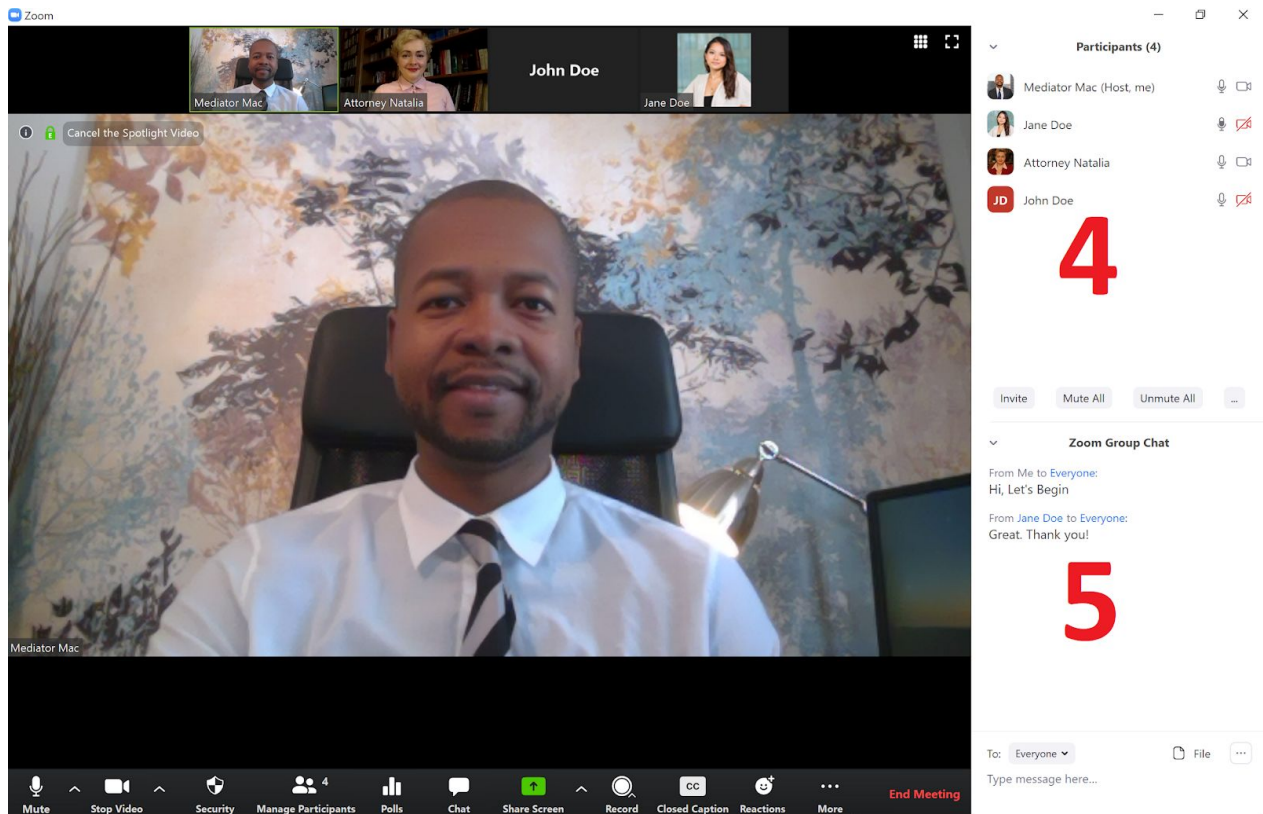
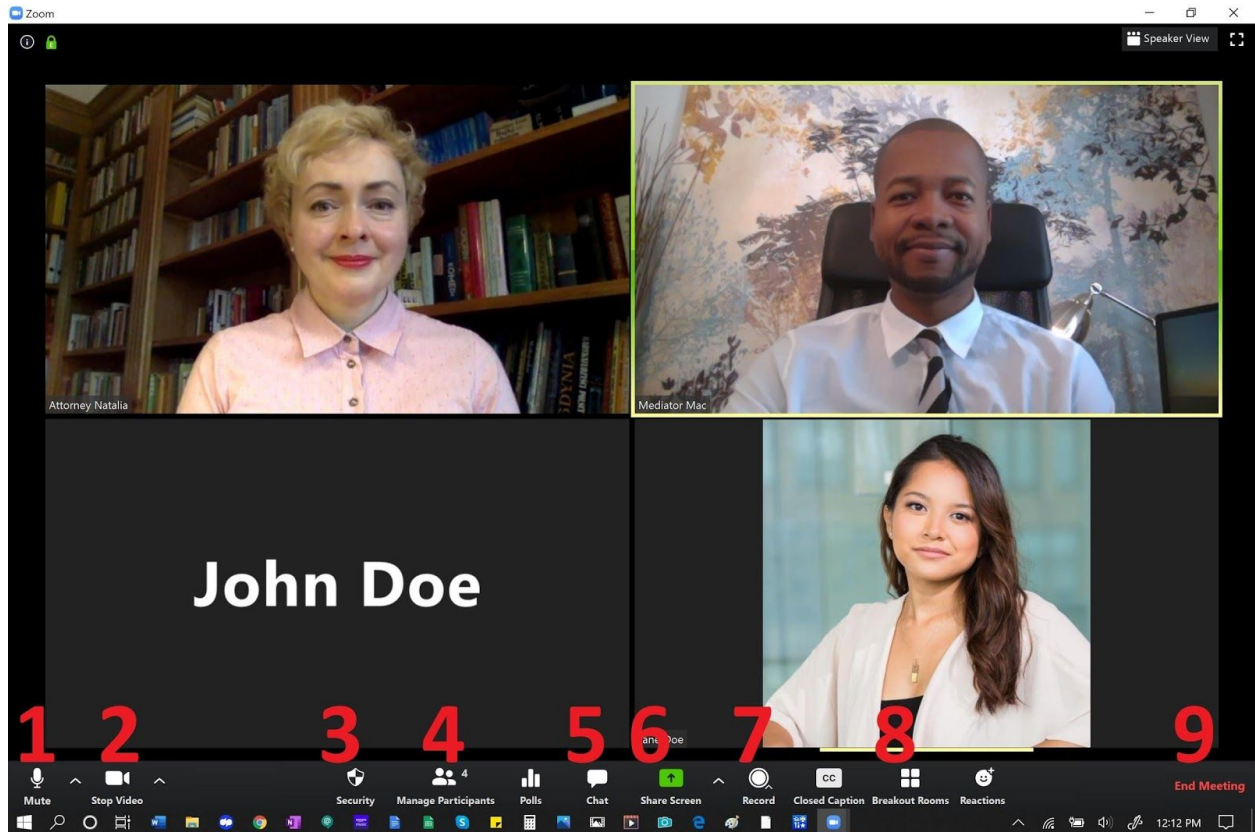
Ser capaz de usar Zoom para la mediación requerirá que compre una licencia mensual de Zoom. El acceso gratuito a Zoom básico lo frustrará enormemente, ya que limita la duración de la mayoría de las llamadas de Zoom a solo 40 minutos una vez que supera un cierto número de participantes, y sus capacidades y acceso al soporte técnico son limitados. Necesita un plan de Zoom con licencia si va a hacer mediaciones en línea. Al momento de escribir el libro, Zoom cobra \$ 14.99 USD por usuario por mes por su licencia profesional y \$ 19.99 USD por usuario por mes por su licencia comercial. Solo tenga en cuenta que la licencia comercial requiere que se suscriba como parte de un grupo de usuarios que contenga al menos 10 usuarios. En InstantMediations, todos los mediadores afiliados utilizan una licencia comercial.

Su configuración de zoom

Dependiendo de la experiencia del usuario y la seguridad que desee que tengan sus grupos de mediación, debe cambiar ciertas configuraciones predeterminadas en su cuenta de Zoom. Para comenzar este proceso, simplemente visite [Zoom.us/profile](https://zoom.us/profile) y seleccione Configuración. El siguiente video de YouTube InstantMediations aborda casi todas las configuraciones de Zoom y ofrece razones sobre por qué habilitar o deshabilitar ciertas configuraciones. <https://youtu.be/Cug9US1xEIE>. Simplemente siga mientras mira el video para actualizar su propia configuración. Muchas de las instrucciones de este libro están condicionadas a la implementación de estas configuraciones. La configuración del zoom se revisará a continuación en el Capítulo 3, donde aprenderá a programar una mediación en particular, en el Capítulo 6, donde trataremos sobre Ética y Seguridad, y en el Capítulo 7, donde discutiremos varias configuraciones en consejos.

Su pantalla de reunión de Zoom

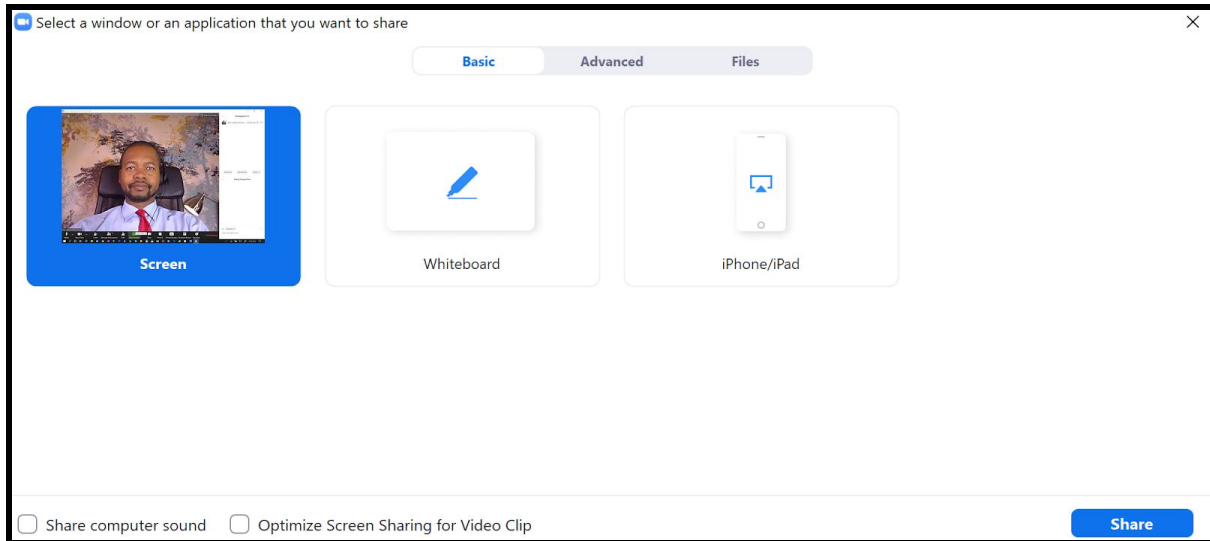
Para dominar la aplicación de software Zoom, primero debe descargarla en su dispositivo, que es una descarga gratuita. En su teléfono o computadora, puede visitar [Zoom.us/support/download](https://zoom.us/support/download) para que la aplicación se descargue automáticamente. Para organizar mediaciones en línea exitosas y proporcionar a sus partes la mejor experiencia, debe descargar y usar la aplicación Zoom en su computadora Windows o Mac. Una vez que inicie sesión y ejecute su aplicación Zoom para organizar una reunión, verá los componentes de su panel de Zoom.



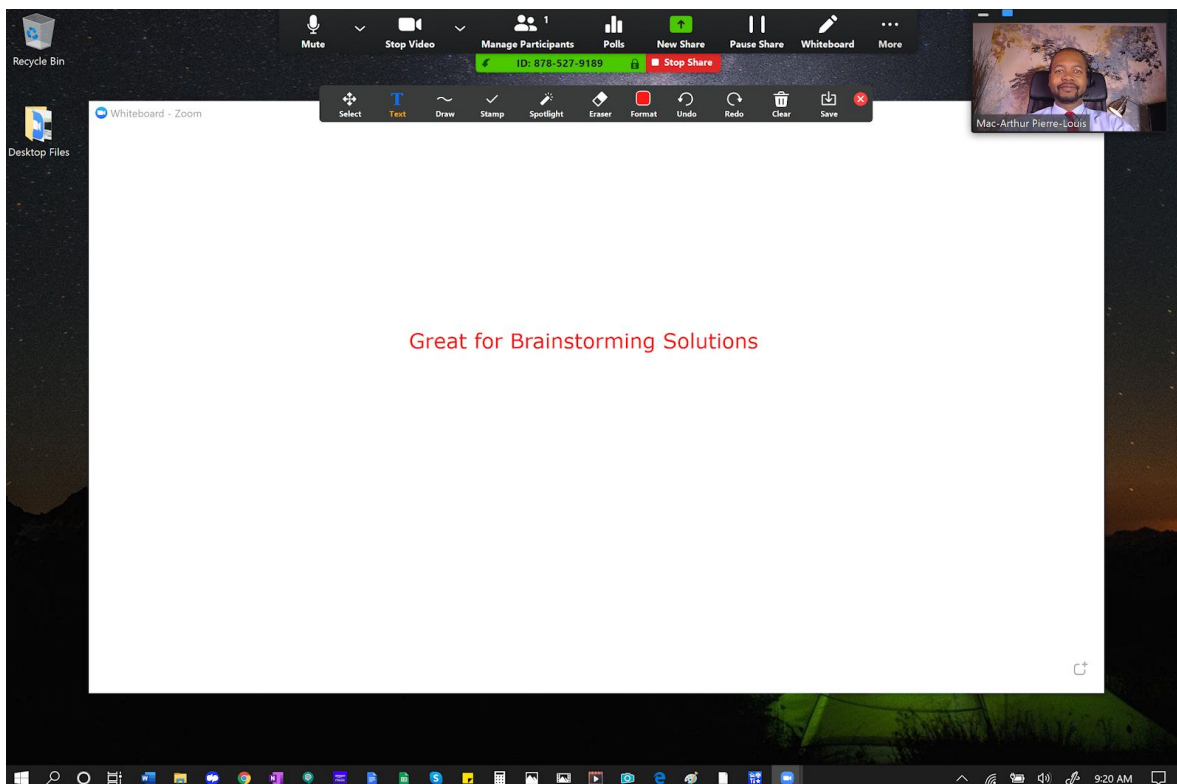
En las dos imágenes anteriores se muestran los principales controles de Zoom que debe dominar para tener una experiencia de mediación en línea exitosa. Dependiendo de la configuración que haya cambiado en su cuenta de Zoom, debería ver estas herramientas importantes, que están numeradas en rojo arriba. SUGERENCIA: Si no ve todas sus configuraciones, asegúrese de ampliar su aplicación Zoom, de lo contrario no verá todos sus controles, excepto tres puntos y la palabra Más.

1. **Audio:** Silencia y administra tu configuración de audio.
2. **Video:** Enciende y apaga tu cámara y administra la configuración de tu cámara.
3. **Seguridad:** NUEVO: el ícono lanzado recientemente de Zoom para brindar a los usuarios un lugar para administrar su configuración de seguridad.
4. **Manejar participantes:** las ventanas emergentes abren la lista de participantes para que sepa quién está activo en la mediación.
5. **Chatear:** las ventanas emergentes abren la ventana de chat para mostrar conversaciones y permiten compartir archivos de computadora (no en la nube).
6. **Compartir pantalla:** le permite compartir su pantalla, pizarra, aplicaciones informáticas y archivos en la nube.
7. **Grabar:** le permite grabar la reunión en el disco de su computadora o en los servidores en la nube de Zoom.
8. **Salas de reuniones:** crea y administra salas de reuniones. CONSEJO: habilítalo primero en la configuración de su cuenta Zoom para ver esto aquí. De lo contrario, si busca usarlo en medio de una sesión de mediación, debe cancelar la reunión, habilitarla y luego reiniciarla para ver la opción.
9. **Finalizar reunión (anfitriones) / Abandonar reunión (partes):** se explica por sí mismo. SUGERENCIA: cuando explique a las partes que no pueden abandonar la mediación sin que usted declare que la mediación concluyó, recuérdales que puede ser fácil determinar si se fueron a propósito o accidentalmente, porque Zoom agrega un proceso de salida de 2 pasos, donde los participantes deben confirmar si realmente desean irse. Además de una batería del 0% por ciento o una llamada perdida repentina debido a los datos, es muy difícil abandonar una reunión accidentalmente.

La mayoría de estos controles enumerados serán intuitivos para la mayoría de los usuarios. Simplemente practica con ellos para aprender sus efectos. Sin embargo, el control verde para compartir tu pantalla puede ser un poco más complicado.



Una vez iniciado, el control Compartir pantalla le da al mediador flexibilidad en cómo él o ella comparte y anota documentos con las partes. A través de la opción Compartir pantalla, puede compartir todo su escritorio, una pizarra y varias aplicaciones que se ejecutan en su computadora con sus partes. Por ejemplo, es posible que desee compartir su escritorio para mostrar a las partes una copia del acuerdo de conciliación mediado que ha redactado. Es posible que desee compartir su pizarra para ayudar a generar ideas o guardar información a la que volverán las partes más adelante en la mediación. Aquí hay una captura de pantalla de la pizarra.



Es posible que desee ejecutar una aplicación en su computadora y compartirla con las partes. Quizás sea un programa en formato PDF, un programa de hoja de cálculo, una calculadora, una ventana del navegador de Internet o incluso un video (marque Compartir sonido de computadora si desea que su audiencia escuche el audio del video en su dispositivo).

Por último, las dos pestañas restantes, Avanzado (generalmente ignorado) y Archivos, le permiten personalizar aún más sus capacidades para compartir y compartir archivos con terceros desde sus cuentas en la nube (Dropbox, Google Drive, OneDrive, etc.). **SUGERENCIA:** Puede compartir archivos con clientes de 3 formas diferentes: 1) Mostrarles el documento en la pantalla de su computadora. 2) Comparta el documento con ellos a través de las herramientas de la nube en la pestaña Archivos aquí. 3) Ignore completamente este mensaje de Compartir pantalla y simplemente envíe el documento con la herramienta Chat. Para hacer esto, simplemente suba el archivo de su computadora haciendo clic en el icono del archivo, y las partes podrán descargarlo a sus computadoras. Para usar la herramienta de chat para enviar archivos, asegúrese de activar esta función en la configuración de su cuenta de Zoom. Nota: Asegúrese de cerrar el archivo antes de enviarlo por chat, de lo contrario no se cargará correctamente.

Capítulo 3 Programación y Unirse a una Mediación en Línea

Programando la Mediación Usando Zoom

Para que sus partes se presenten para hacer la mediación en línea, debe programar la reunión y enviarles los detalles. La programación de una mediación en línea a través de Zoom requiere ir a [Zoom.us/join](https://zoom.us/join), seleccionar Programar una nueva reunión y completar la información de caso necesaria. **SUGERENCIA:** asegúrese de visitar el canal de YouTube InstantMediations <https://www.youtube.com/channel/UCrYKggY3CHvwB56ZcpQFIdg> para descubrir videos informativos sobre cómo programar sus mediaciones usando el software Zoom. Aquí hay un video sobre la programación de mediaciones en línea: <https://youtu.be/5X0fegVEweA>.

Programando la forma de InstantMediations

Los mediadores de InstantMediations programan las mediaciones básicamente de la misma manera que cualquier otro anfitrión con una cuenta de Zoom Professional o de negocios. Sin embargo, en InstantMediations.com, utilizamos la función de Licencia comercial para configurar una URL personalizada llamada Start.InstantMediations.com. Esta URL lleva a las partes a nuestro portal Zoom join para unirse fácilmente y los mediadores al mismo portal para iniciar sesión fácilmente. Por lo tanto, para programar una mediación, nuestros mediadores visitan InstantMediations.com y hacen clic en Iniciar mediación para iniciar sesión y comenzar el proceso. Una vez llevado al portal de Zoom, el mediador iniciará sesión, vaya a Programar una reunión y complete los siguientes pasos:

1. **Tema:** complete el nombre del caso, mencionando los nombres de todas las partes (esto le ayuda a mostrar imparcialidad). El tema aparecerá en el muro de su sala de espera, por lo que es importante nombrarlo con claridad para que las personas que ingresen a su sala de espera sepan que llegaron a la sesión de mediación correcta.
2. **Descripción:** esto generalmente se ignora, ya que las partes generalmente conocen el propósito de la reunión como se explica en el tema.
3. **Cuándo:** ingrese la fecha y hora de mediación. Esto ya debería haberse confirmado con las partes de antemano. CONSEJO: Proporcione a las partes un programador en línea que se vincule a su calendario para ayudar a las partes a elegir las fechas y horas en su calendario que les resulte conveniente.
4. **Duración:** seleccione la duración de la mediación. No se preocupe, elegir un período de tiempo no hará que la mediación finalice una vez que expire el tiempo. La duración que ingresa solo permite que todos los participantes sepan el tiempo aproximado que puede durar la mediación. Teóricamente, puede mediar hasta 24 horas con Zoom.
5. **Registro:** Solo requiere registro si está buscando que las partes se autenticuen iniciando sesión en Zoom. Esta opción no es absolutamente necesaria,

especialmente si usará contraseñas y tomará otras precauciones para garantizar la privacidad, confidencialidad y seguridad en la mediación.

6. **ID de reunión:** siempre use Generar automáticamente en lugar de usar su ID personal de reunión (PMI) cuando aloje mediaciones que involucren a extraños. Su PMI es como su número de teléfono único para videos de Zoom en Internet y debe mantenerlo protegido y compartirlo solo con amigos y colegas que conozca.

zoom SOLUCIONES PLANES Y PRECIOS CONTACTO DE VENTAS PROGRAMAR UNA REUNIÓN ENTRAR A UNA REUNIÓN SER ANFITRIÓN DE UNA REUNIÓN

PERSONAL

Perfil

Reuniones

Seminarios web

Grabaciones

Configuración

Administrador

Panel de Control

> Administración de usuario

> Administración de salas

> Administración de Cuenta

> Avanzado

Asistir a una capacitación en vivo

Tutoriales en video

Base de conocimiento

Mis reuniones > Programar una reunión

Programar una reunión

Tema John Doe and Jane Doe Mediación

Descripción (opcional) Ingrese la descripción de su reunión

Usar una plantilla Seleccionar una plantilla

Cuándo 04/23/2020 9:00 AM

Duración 4 h 0 min.

Zona horaria (GMT-5:00) Hora central (EE. UU. y Canadá)

☐ Reunión recurrente

Inscripción ☐ Obligatorio

Programar para Mí mismo

ID de reunión ☒ Generar automáticamente ☐ ID personal de la reunión

https://zoom.us/es-es/contactsales.html

7. **Contraseña de la reunión:** después de la sala de espera, la selección de requerir una contraseña de reunión es lo siguiente más importante para garantizar la seguridad de la mediación. Solo las partes de mediación (y sus invitados aprobados) deberían poder unirse a la mediación. Es menos probable que ocurra un "zoombombing" cuando las partes deben autenticarse con una contraseña válida. SUGERENCIA: Seleccione una "palabra" de contraseña en lugar de un conjunto de números para ayudar a las partes a no confundir la ID de reunión de mediación con la contraseña de mediación. Entonces, por ejemplo, si creó la contraseña "contraseña", se les pedirá a sus invitados que ingresen esta palabra después del tipo en su ID de reunión de mediación.
8. **Video:** Tener el anfitrión y los videos de los participantes encendido al iniciar la mediación asegurará que todas las partes y el mediador se vean, lo que ayuda a establecer una buena relación.
9. **Audio:** tanto el audio del teléfono como el de la computadora deben estar encendidos para dar a las partes todas las opciones disponibles para comunicarse en la mediación. Si una parte no puede ser escuchada por el audio de la computadora debido a la falta de conectividad a Internet, entonces el audio

del teléfono será un buen sustituto. SUGERENCIA: Si una parte puede estar llamando desde un país fuera de los Estados Unidos, asegúrese de editar los números de "marcar desde" al país desde el que está llamando para que puedan marcar sin cargo. Estos números aparecerán en los detalles de la Invitación a la reunión para que los comparta con las partes.

The screenshot shows the Zoom meeting setup interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'REQUEST A DEMO', '1.888.799.0125', 'RECURSOS', and 'SOPORTE'. Below this, the Zoom logo is followed by 'SOLUCIONES' and 'PLANES Y PRECIOS'. The main navigation area includes 'PROGRAMAR UNA REUNIÓN', 'ENTRAR A UNA REUNIÓN', and 'SER ANFITRIÓN DE UNA REUNIÓN'. The 'ID de reunión' section has two options: 'Generar automáticamente' (selected) and 'ID personal de la reunión'. The 'Contraseña de la reunión' section has a checkbox for 'Requerir contraseña de reunión' (checked) and a text input field labeled 'contraseña'. The 'Video' section has two rows: 'Anfitrión' with 'Encendido' (selected) and 'Apagado', and 'Participante' with 'Encendido' (selected) and 'Apagado'. The 'Audio' section has three radio buttons: 'Teléfono', 'Audio de la computadora', and 'Ambos' (selected). Below this, it says 'Discar desde Estados Unidos de América' with an 'Editar' link. The 'Opciones de la reunión' section has several checkboxes: 'Habilitar entrar antes que el anfitrión' (unchecked), 'Silenciar participantes al entrar' (checked), 'Habilitar la sala de espera' (checked), 'Solo los usuarios autenticados pueden unirse' (unchecked), and 'Preasignación de sala para grupos pequeños' (unchecked). A blue chat icon is visible in the bottom right corner.

10. **Opciones de la reunión: habilitar unirse antes que el anfitrión:** no habilite que sus partes se unan antes que el anfitrión. Es preferible que esté presente en la mediación antes de que lleguen las partes para poder admitirlos individualmente desde la sala de espera.

zoom SOLUCIONES PLANES Y PRECIOS PROGRAMAR UNA REUNIÓN ENTRAR A UNA REUNIÓN SER ANFITRIÓN DE UNA REUNIÓN

Discar desde Estados Unidos de América Editar

Opciones de la reunión

- ☐ Habilitar entrar antes que el anfitrión
- ☐ Silenciar participantes al entrar
- ☒ Habilitar la sala de espera
- ☐ Solo los usuarios autenticados pueden unirse
- ☒ Preasignación de sala para grupos pequeños
 - + Crear salas
 - Importar desde archivo CSV
- ☐ Grabe la reunión automáticamente

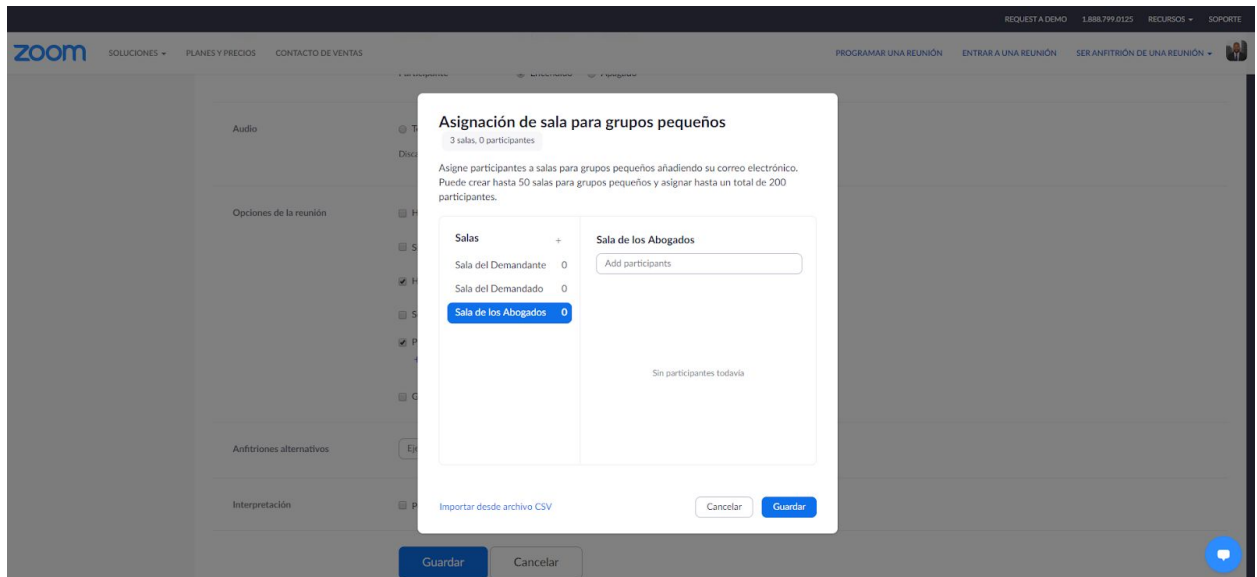
Anfitriones alternativos Ejemplo: mary@company.com, peter@school.edu

Interpretación ☐ Permitir la interpretación de idiomas

Guardar Cancelar

11. **Opciones de reunión: silenciar a los participantes al ingresar:** es preferible no silenciar a los participantes al ingresar para que pueda escuchar a las partes justo cuando ingresan a la mediación. No querrás pasar los primeros cinco minutos de la mediación enseñando a las partes como activar el sonido.
12. **Opciones de reunión - Habilitar la sala de espera:** habilitar la sala de espera es quizás la característica más importante para activar y garantizar que sus partes tengan una buena experiencia al comenzar. No permite a Las partes el entrar en la sala de mediación de la sesión principal antes de que estén listos para ellas. Enviar a todas las partes a su sala de espera ayuda a sus invitados a esperar de forma segura y privada a que los ingrese en la sala de mediación de la sesión principal en un proceso controlado y predecible. También podrá colocar a un participante en la sala de espera durante la mediación, lo que equivale a hacer que la gente salga de la sala para esperar afuera para volver a ingresar. NOTA: Después de las modificaciones recientes a las políticas de seguridad de Zoom, las salas de espera están activadas de manera predeterminada.
13. **Opciones de reunión: Solo pueden unirse los usuarios autenticados:** es preferible no habilitar que solo los usuarios autenticados puedan unirse, ya que este puede ser otro paso innecesario entre una parte y el inicio de la mediación. Requerir que una parte ingrese una contraseña para unirse puede ser suficiente para asegurar la mediación.
14. **Opciones de reunión - Preasignación de sala para grupos pequeños:** la creación de salas de reuniones en el momento de programar una mediación le ahorrará el paso de configurar salas de reuniones más tarde cuando comience la mediación. La función Asignación de sala para grupos pequeños en Zoom es una de las características importantes que diferencia a Zoom como una

herramienta para las mediaciones en línea. Aprender a crear Asignación de salas y utilizarlas de manera eficiente durante el proceso de mediación es una habilidad absolutamente necesaria para tener éxito en las mediaciones en línea. **SUGERENCIA:** vea las salas de grupos de trabajo en mediaciones en línea: vea los videos en el canal de YouTube InstantMediations para obtener una guía de video paso a paso sobre la programación y el uso de salas de grupos en sus mediaciones en línea: <https://youtu.be/WSqYuJsViwg>. Para obtener más información sobre cómo crear salas de reuniones, asegúrese de ver la discusión a continuación sobre Imaginar el espacio de mediación.



Después de actualizar la página de programación de mediación, es hora de guardar sus opciones y pasar a la página de confirmación. La página de confirmación le proporcionará los detalles de su mediación, incluida la ID de la reunión y la contraseña generadas automáticamente para que comparta con sus partes en una carta de confirmación de mediación.

The screenshot shows the Zoom 'Programar una reunión' (Schedule a meeting) page. The meeting details are as follows:

Field	Value
Tema	Mediación: John Doe y Jane Doe
Hora	24 abr 2020 11:00 AM Hora central (EE. UU. y Canadá)
Agregar a	Calendario de Google, Calendario de Outlook (.ics), Calendario de Yahoo
ID de la reunión	919-9982-8625
Contraseña de la reunión	contraseña Ocultar
Invitar asistentes	Dirección de sitio web para unirse: https://instantmediations.zoom.us/j/91999828625 Copiar la invitación
Video	Anfitrión: Encendido Participante: Encendido
Audio	Teléfono y audio de la computadora Discar desde Estados Unidos de América
Opciones de la reunión	× Habilitar entrar antes que el anfitrión

The left sidebar contains navigation options: Reuniones, Seminarios web, Grabaciones, Configuración, Administrador, Panel de Control, Administración de usuario, Administración de salas, Administración de Cuenta, and Avanzado. At the bottom of the sidebar are links for 'Asistir a una capacitación en vivo', 'Tutoriales en video', and 'Base de conocimiento'.

Enviar carta de confirmación de mediación y solicitud de pago

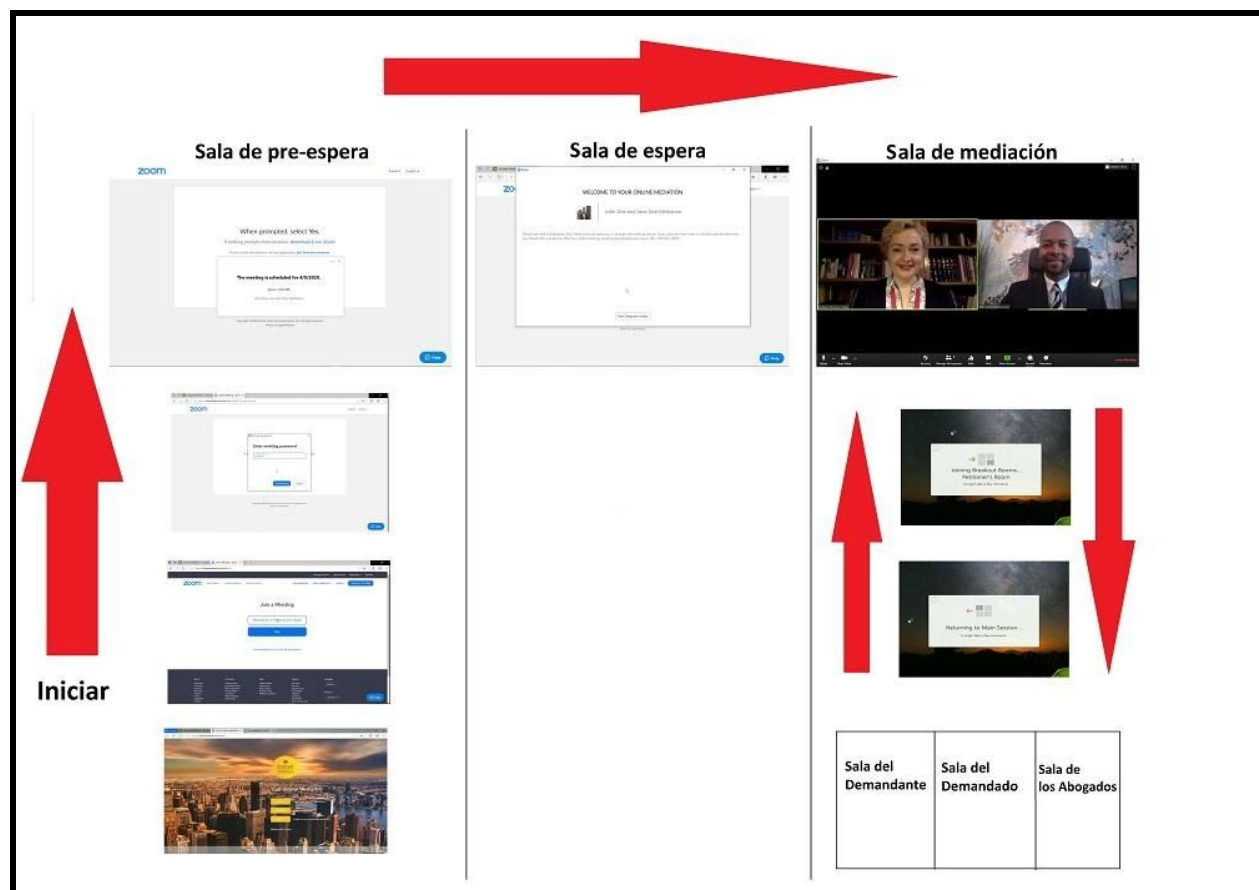
Una vez que programe la mediación, debe enviar avisos de invitación a todas las partes, incluido el envío del enlace de unión de mediación y / o el ID de la reunión de mediación y cualquier contraseña. Tiene la opción de enviar a las partes de mediación un correo electrónico de invitación a la reunión a través de Zoom, o simplemente puede copiar y pegar los detalles de la reunión en su propio correo electrónico y enviarlo a las partes. **SUGERENCIA:** es mejor enviar un correo electrónico a las partes desde su propio correo electrónico para que las partes sepan que la invitación proviene de usted. En InstantMediations.com, se alienta a los mediadores a enviar a las partes una carta de confirmación con el membrete de su compañía para ejercer profesionalismo y mostrar autoridad a las partes. Esta carta puede cubrir todos los problemas importantes relacionados con la mediación y proporcionar a las partes la información que necesitan para pagar y estar presentes en la mediación. Una carta de muestra estará disponible en InstantMediations.com/ebook/downloads.

Con respecto al pago, si las partes están pagando por el tiempo del mediador, envíe los detalles de pago de las partes, incluyendo el ofrecimiento de pagos electrónicos por conveniencia. Existen diversas herramientas como Zelle, Square Cash, Google Pay, Venmo, Apple Pay, LawPay, CashApp, PayPal, etc., en el mercado. A las partes se les puede enviar un enlace solicitando fondos o se les puede solicitar que visiten una página de su sitio web para realizar el pago. En nuestra oficina de mediación Olowska & Pierre, Inc., las partes son referidas a la página de pagos de nuestro sitio web donde pueden realizar pagos fácilmente a través de nuestro portal LawPay.

Imaginando el espacio de mediación

Después de crear su mediación en línea a través de Zoom y enviar una carta de confirmación a las partes que contenga su ID de reunión y contraseña, es crucial que comprenda el espacio de mediación virtual que usted y las partes ocuparán.

El siguiente diagrama proporciona una forma de imaginar el espacio de mediación. Mientras que las paredes físicas de un edificio de oficinas o sala de conferencias pueden haber desaparecido, la mediación virtual está llena de "salas" creadas digitalmente a través de las cuales los participantes pueden moverse para participar en su mediación. Debido a que la mediación virtual en línea está en un formato digital basado en la lógica que depende de procesos predecibles, es importante conceptualizar las "salas" como si estuvieran sentadas en diferentes fases. Desde ingresar a la mediación, hasta participar en la sala de conferencias virtual de la sesión principal, entrar y salir de la sala Caucus, el mundo virtual de mediación en línea representa todos los espacios físicos que conoce en un espacio tradicional de mediación física, y la renta es ¡gratis para el mediador!



El espacio de mediación virtual consta de 3 salas, una sala de pre-espera, una sala de espera y una sala de mediación, también llamada sesión principal. La sala de espera

previa es la fase en la que las partes ingresan su información de identificación y posiblemente llegan a una pantalla que les informa la hora y fecha de inicio de la mediación. La fase de sala de espera es el espacio donde las partes esperan que el mediador los admita en la sesión principal. La sesión principal es la sala en la que se lleva a cabo la mediación, a menos que el mediador decida trasladar a algunas o todas las partes a sesiones grupales.

El mediador debe crear al menos tres salas de reunión grupal, una para cada parte y su abogado, y otra solo para que los abogados se reúnan.

Unirse a la Mediación

Ahora que tiene una idea del espacio de mediación en línea que usted y sus partes ocuparán, ahora veremos cómo unirse y iniciar su mediación. En pocas palabras, usted, el mediador, iniciará sesión y entrará en la Sala de sesiones principal para esperar a sus partes. Sus grupos ingresarán a su sala de espera y esperarán a que los admita en la sesión principal. Aprendamos este proceso en detalle.

Descargando Zoom

Antes de que pueda llevarse a cabo una mediación en línea, el software que se utilizará para conectar a los participantes debe instalarse y funcionar en los dispositivos de las partes. Afortunadamente con Zoom, es posible comenzar el proceso de unirse sin que se descargue el software de Zoom, y Zoom llevará rápidamente al usuario a instalar Zoom en su dispositivo si aún no está instalado. La mejor práctica es alentar a las partes a descargar Zoom al comienzo del proceso de mediación enviando a las partes que aún no tienen Zoom a [Zoom.us/support/download](https://zoom.us/support/download). Este enlace solicitará automáticamente a los usuarios que descarguen e instalen el software de Zoom en su dispositivo.

Unirse como Mediador

Antes de la hora de inicio de la mediación, usted, el mediador, iniciará sesión en su cuenta de Zoom, seleccionará la mediación que programó previamente y desea comenzar, e iniciará su reunión de mediación de Zoom. Como se indicó anteriormente, en InstantMediations, sus mediadores pueden ir a Instantmediations.com y hacer clic en Iniciar mediaciones para iniciar este proceso, o ir directamente a la página Start.InstantMediations.com para iniciar sesión en su cuenta de Zoom para iniciar la mediación.

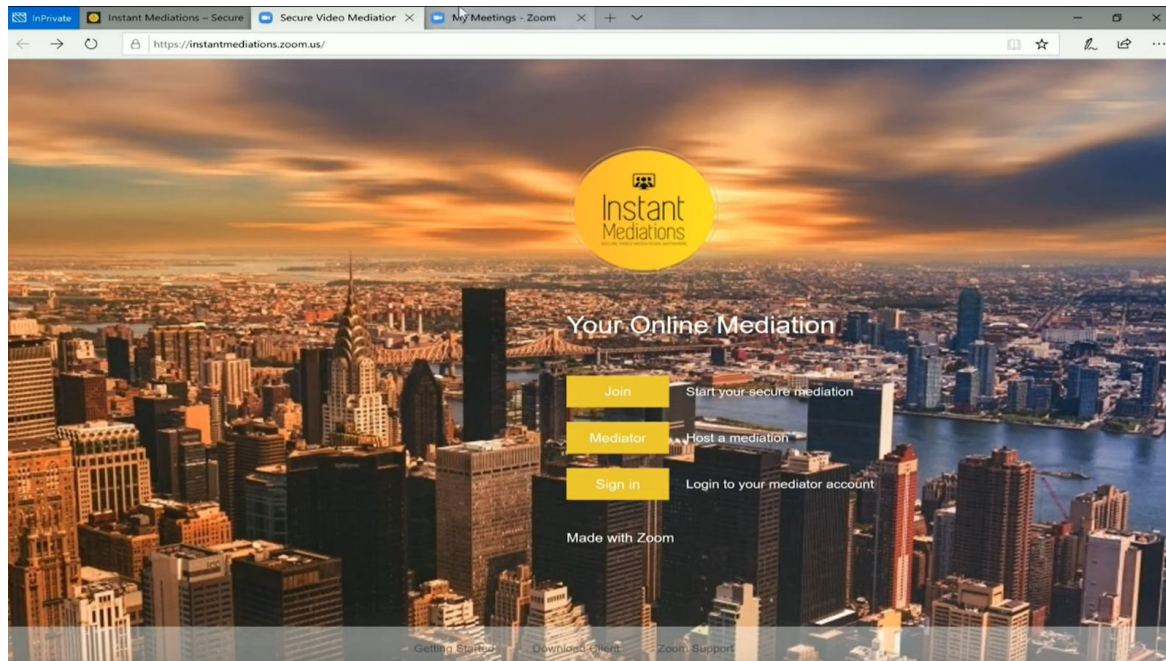
El mediador debe unirse a la mediación al menos 5-10 minutos antes que los otros participantes para garantizar que las partes puedan ingresar a la Sala de espera del mediador sin demora. También es muy profesional estar temprano, listo y esperando que las partes comiencen su mediación.

Unirse como uno de los Participantes

A la hora de inicio de la mediación, las partes también se unirán a la mediación. Pueden unirse haciendo clic en el enlace que les envió el mediador e ingresando su contraseña, o yendo a [Zoom.us/join](https://zoom.us/join) para escribir su ID y contraseña de la reunión de mediación entre 9 y 11 dígitos. En InstantMediations, las partes pueden unirse fácilmente a su mediación yendo a InstantMediations.com y haciendo clic en el botón Iniciar mediación. Todo el proceso para unirse desde la perspectiva de la parte se explica aquí en un breve video:: <https://youtu.be/PdfKAHwkoD0>. Le recomendamos que configure un proceso de inicio como InstantMediations para brindar a todas las partes y sus abogados una base de operaciones consistente desde la cual comenzar todo el proceso de unirse.



Una vez que un usuario hace clic en el botón Iniciar mediación, él o ella es convenientemente llevado al portal de unirse a Zoom en InstantMediations.zoom.us donde el participante puede seleccionar Unirse para ingresar su ID y contraseña de reunión de mediación. El participante que visita Start.InstantMediations.com también puede acceder a este portal. Hacer que los participantes se unan aquí es el equivalente a enviar a sus participantes su enlace de Zoom o hacer que los participantes visiten Zoom.us/join. Deberías probar este paso Zoom.us/join por ti mismo desde un segundo dispositivo para aprender la experiencia desde la perspectiva de los participantes.



Las siguientes imágenes muestran las distintas pantallas para que sus partes puedan ver después de hacer clic para unirse. Dependiendo de si el mediador ya está presente en la sala de sesión principal de mediación, una parte que inicia sesión con éxito para unirse a la mediación puede encontrarse con diferentes pantallas de la sala de espera. Si el mediador está presente y esperando dentro de la sesión principal, luego de ingresar sus contraseñas, las partes ingresarán a la Sala de espera del mediador. Sin embargo, si el mediador aún no está presente en la sesión de mediación, las partes verán lo que llamamos la "Sala de espera previa", una pantalla que informa a la parte de la fecha y hora de inicio de la reunión.

Unirse en la pantalla con el ID de reunión

REQUEST A DEMO1.888.799.0125RECURSOS SOPORTE

zoom

SOLUCIONES PLANES Y PRECIOSCONTACTO DE VENTAS

PROGRAMAR UNA REUNIÓNENTRAR A UNA REUNIÓNSE ANFITRIÓN DE UNA REUNIÓN

Entrar a una reunión

ID de reunión o nombre de enlace pe

Entrar

Entrar a una reunión desde un sistema de salas H.323/SIP

Acercas de

Blog de Zoom

Clientes

Nuestro equipo

¿Por qué Zoom?

Funciones

Carreras

Integraciones

Socios

Inversiones

Prensa

KOI multimedia

Videos instructivos

Descargar

Clasificación de reuniones

Cliente de Zoom Rooms

Extensión de navegador

Complemento de Outlook

Complemento de Lync

Aplicación de iPhone/iPad

Aplicación de Android

Ventas

1.888.799.0125

Contactar con ventas

Planes y precios

Solicita una demostración

Seminarios web y eventos

Soporte

Probar Zoom

Cuenta

Centro de soporte

Capacitación en vivo

Comentarios

Contacto

Accesibilidad

Privacidad y seguridad

Idioma

Español

WordPress

LinkedIn

Twitter

YouTube

Facebook

Copyright ©2020 Zoom Video Communications, Inc. Todos los derechos reservados. Políticas legales y de privacidad | Acerca de los anuncios

Pantalla de Contraseña

Instant Mediations - SecureLaunch Meeting - Zoom

https://instantmediations.zoom.us/j/4560661277?status=success

zoom

SupportEnglish

Enter meeting password

Enter meeting password

Meeting password

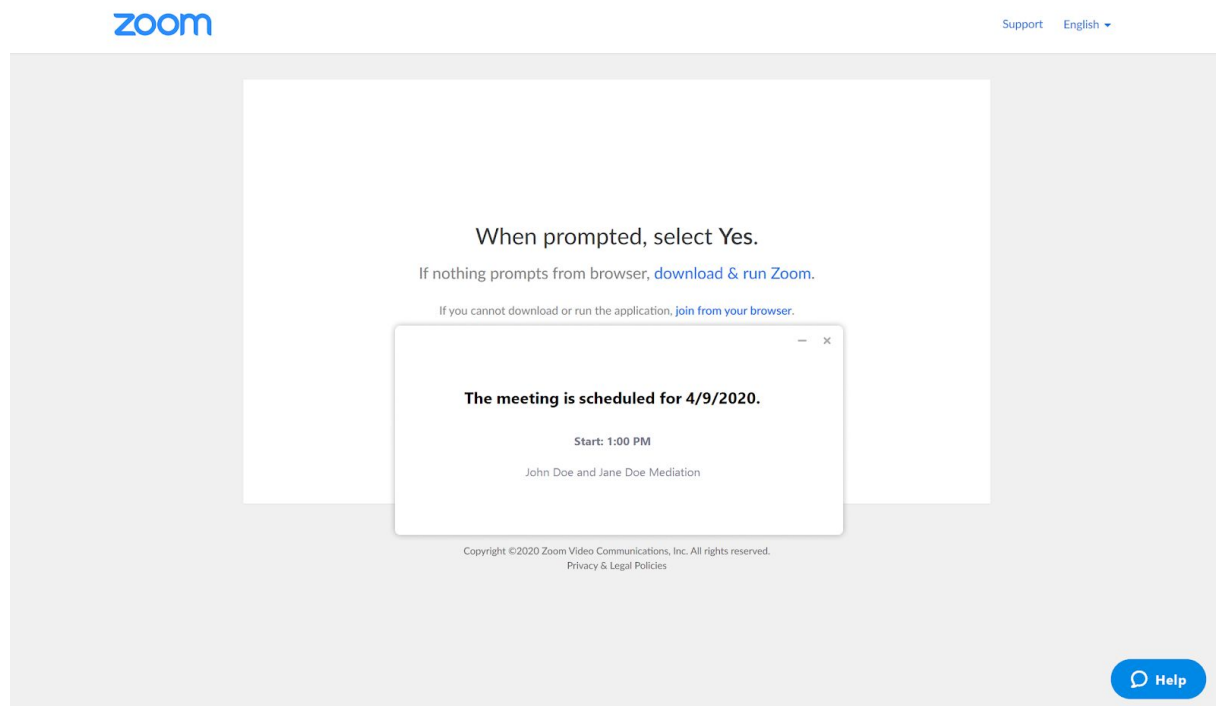
Join MeetingCancel

Copyright ©2020 Zoom Video Communications, Inc. All rights reserved.

Privacy & Legal Policies

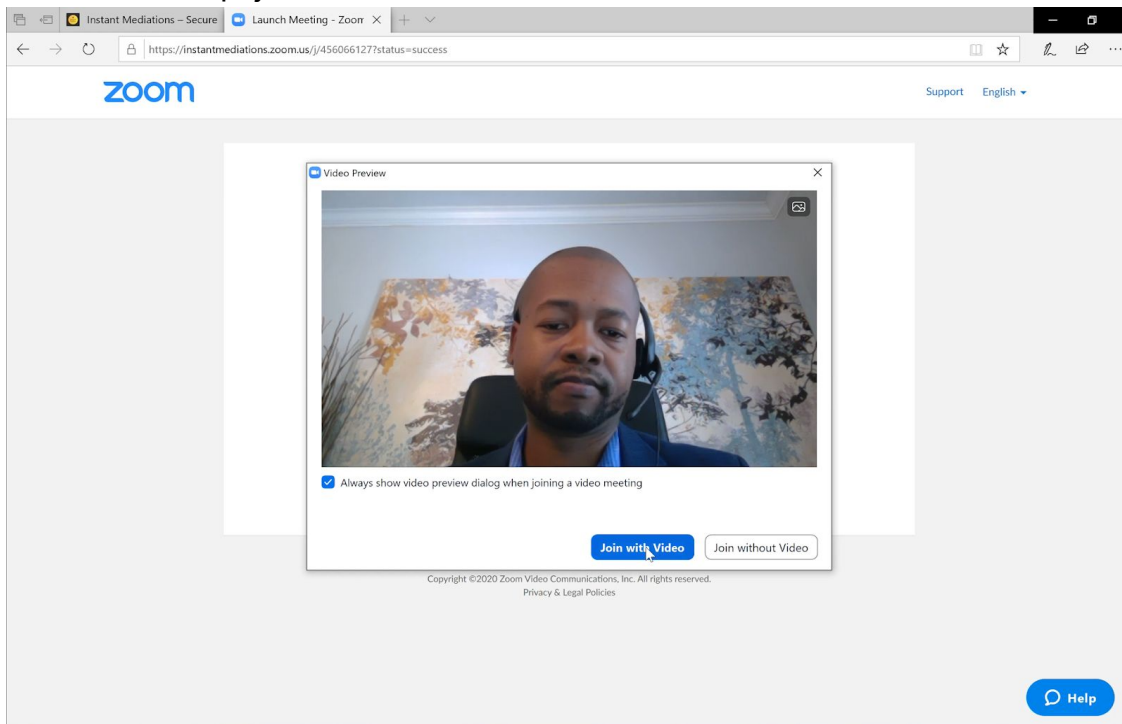
Help

Pantalla previa de la sala de espera



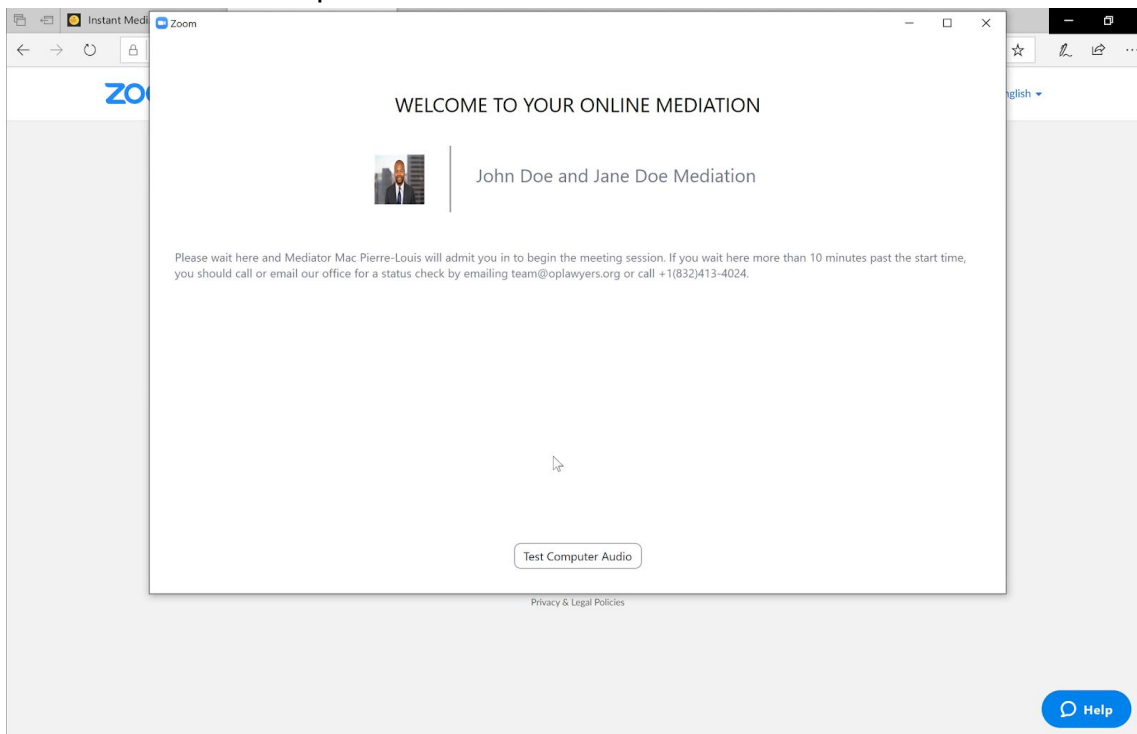
Antes de ingresar a la sesión principal, el participante debería ver una vista previa de su video (suponiendo que la configuración del mediador requiere que todos los videos de los participantes estén encendidos al momento de comenzar la reunión). Este "espejo" permite que las partes vean su imagen para que puedan prepararse antes de salir en vivo con el mediador y otros participantes.

Pantalla del espejo



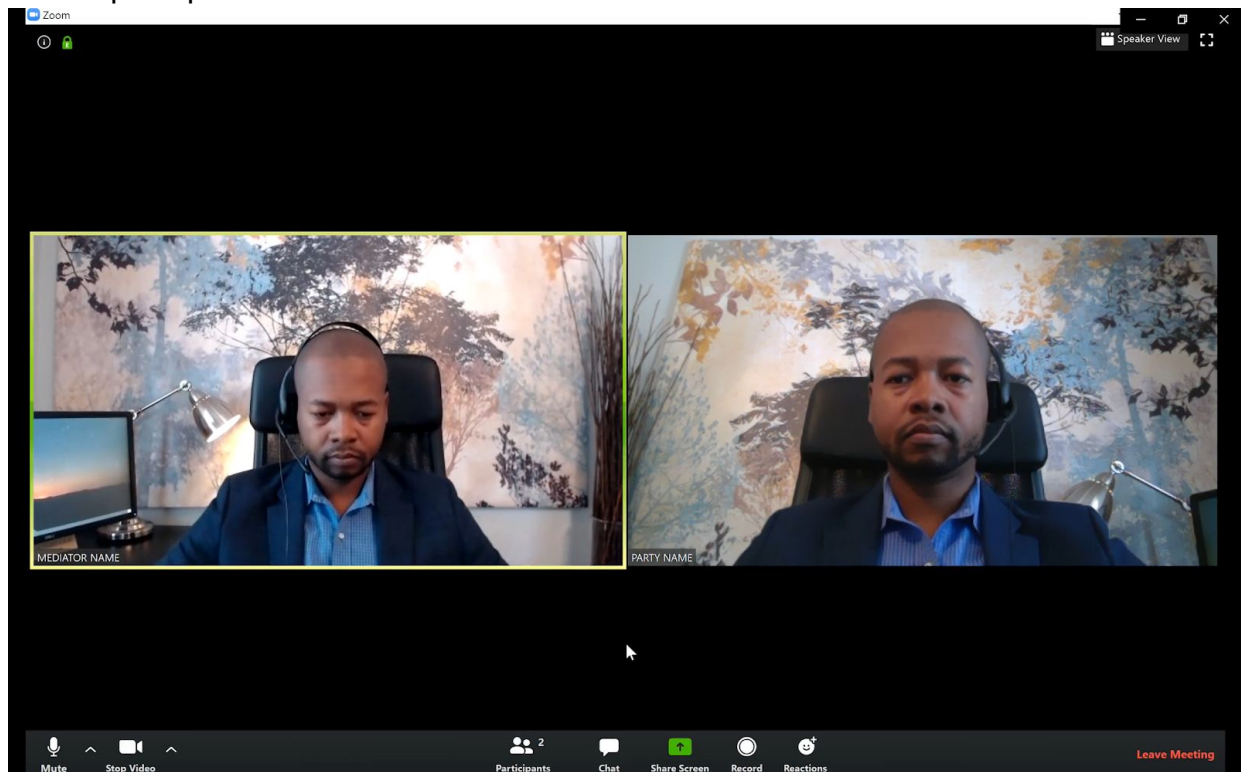
Al ingresar con éxito a la Sala de espera de mediación, la parte esperará para ser admitida y entrará a la sesión principal.

Pantalla de sala de espera



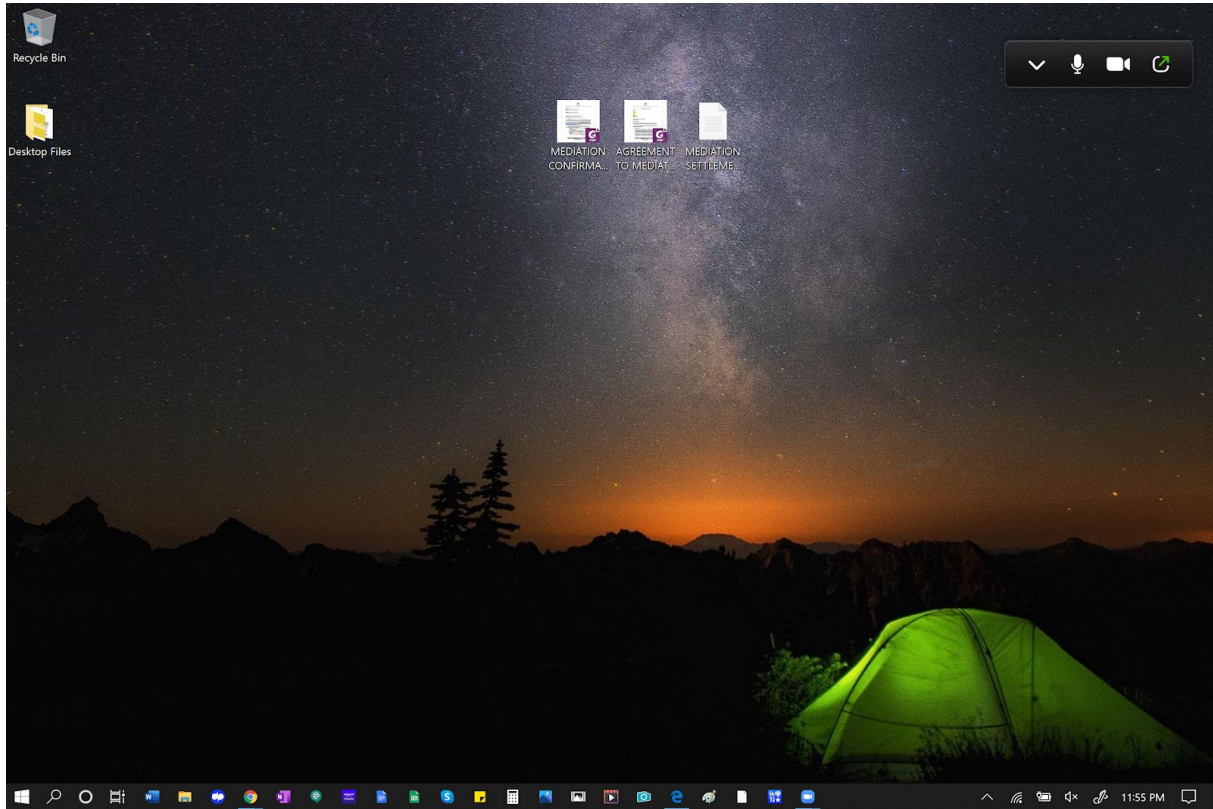
Una vez que el participante seleccione unirse, estarán en vivo en la sesión principal donde tendrán la posibilidad de cambiar el nombre. Como se puede ver en esta imagen, la parte (derecha) finalmente llega al mediador (izquierda). **SUGERENCIA:** Cuando las partes comienzan a ingresar a la Sala de espera, puede admitirlas una a la vez en la sesión principal de mediación para que pueda comenzar la mediación formal. Si no desea que las participantes se vean, tiene la capacidad de admitir uno o más participantes específicamente primero en la sesión principal y trasladarlos rápidamente a una sala de reunión privada antes de admitir a los participantes restantes en la sesión principal.

Sesión principal



No olvides limpiar tu escritorio y Pausar tus notificaciones

Por último, antes de comenzar la mediación, debe recordar limpiar su escritorio y apagar las notificaciones de su computadora. Si planea utilizar la función de uso compartido de pantalla de Zoom, como compartir documentos u otros elementos en su escritorio, debe evitar las distracciones limpiando su escritorio. Incluso si no tiene la intención de compartir su escritorio con los participantes, sepa que se necesita solo un clic erróneo de su mouse para mostrar una vista de su escritorio a desconocidos en Internet. Solo los elementos que son necesarios para la mediación deben verse en su escritorio. Así que esconda todas las fotos privadas e información que no desea compartir con otras personas.



Como se muestra arriba, este es un escritorio donde todos los archivos innecesarios se movieron perfectamente a una carpeta llamada Archivos de escritorio. Lo que queda en el escritorio son los documentos que se utilizarán en la mediación, incluida la carta de confirmación de la mediación, el acuerdo para mediar y el borrador del acuerdo de resolución de mediación propuesto en formato Word.

Además, no olvide desactivar las notificaciones de su computadora. Si está utilizando Windows, por ejemplo, simplemente apague el botón de alternar en Obtener notificaciones de aplicaciones y otros remitentes para suspender las alertas que saltan en el escritorio de su computadora.

Capítulo 4 Inicio y ejecución de una sesión de mediación en línea

Iniciando la mediación

Una vez que todas las partes se trasladan de la sala de espera a la sesión principal de mediación (o una vez que se colocan en sus salas de reunión), debe cerrar la reunión si lo considera necesario para la privacidad y la seguridad. La opción de bloqueo está debajo de los botones Seguridad o Administrar participantes.

Después de asegurar su mediación, está listo para comenzar. A los fines de las instrucciones de este libro, comenzaremos con una mediación grupal de estilo conferencia, seguida de dividir las partes en Salas de reuniones grupales.

Zoom debería colocar automáticamente a los participantes de mediación en la Vista de galería, permitiéndole ver a todos los participantes en sus propias ventanas. Los participantes pueden tener sus ventanas oscurecidas si su video está apagado, pero en este punto solo es importante que todos estén presentes. Puede solicitar a los participantes que enciendan sus cámaras o dirigiéndose a su indicador azul en su ventana solicitándolo. **SUGERENCIA:** En la configuración de su cuenta de Zoom y / o en la página de Programación de una reunión, debe encender automáticamente las cámaras de los participantes cuando comience la mediación. En este ejemplo, vemos a la demandante Jane Doe y al demandado John Doe con el mediador en Vista de galería, ambos participantes están con las cámaras apagadas.



Como en una mediación en persona, debe mantener la neutralidad con las partes. Antes de dar la bienvenida a los participantes a la sesión de mediación y presentarse,

debe centralizarse entre las partes. Cuando hay 3 o más participantes presentes en la sesión de mediación, Zoom le permite destacar a usted mismo y establecer su ventana de video al frente y al centro entre las partes. Esto hará que parezca más visible y distintivo. Destaque su video (o el video de cualquier parte) seleccionando Spotlight Video usando el botón azul superior derecho. Una vez que esté centrado, puede comenzar su bienvenida y presentación, y repasar sus políticas y reglas básicas. Nota: El resaltado no funcionará si sólo hay dos participantes en la pantalla.



Declaraciones de Apertura

Inicialmente, en su bienvenida, debe confirmar que todas las partes están en la mediación correcta. También debe abordar el pago verificando que el pago haya sido recibido por las partes (preferido) o enviando a las partes a su procesador de pagos para dicho fin.

Debe establecer una buena relación con las partes compartiendo un poco sobre usted y estableciéndose como el guardián del proceso de la mediación. Puede encontrar un ejemplo de una declaración de apertura que involucra los elementos necesarios de la mediación en línea en InstantMediations.com/ebook/downloads.

Después de su presentación, debe revisar sus políticas y expectativas, incluida la revisión de su Acuerdo para Mediar. Su Acuerdo debe abordar sus Políticas de privacidad y confidencialidad y sus reglas básicas para los comportamientos esperados. Algunas de sus políticas pueden abordar:

1. Consecuencias por violación de la privacidad / confidencialidad / grabaciones secretas / escuchando a escondidas.
2. Cómo se pueden hacer los pagos, incluso bajo qué circunstancias se otorgarán reembolsos.
3. Cómo deben cambiar el nombre las partes (haga clic en el botón azul superior derecho para desplegar Cambiar nombre).
4. Cómo se manejarán los descansos / alimentos.
5. Participación de terceros.
6. Si pueden aparecer agentes o representantes para las partes.
7. Asesoramiento sobre estar cerca de WiFi, utilizar una computadora preferente a un teléfono y tener energía eléctrica durante todo el día.
8. Procedimiento para volver a conectar y reincorporarse cuando una persona se desconecta de la reunión.
9. Método de reunión de respaldo en caso de problemas de internet.

Algunos de sus comportamientos esperados pueden ser los siguientes:

1. Las partes deben dejar sus cámaras encendidas en lugar de aparecer solo por audio.
2. Las partes no deben interrumpirse mutuamente cuando están trabajando en grupo.
3. Las partes entienden que el mediador maneja el proceso.
4. Las partes deben estar físicamente presentes solas en un lugar tranquilo. No debe haber personas no invitadas en la sala con la parte, especialmente niños cuando se trata de una disputa relacionada con la ley familiar / niños que están siendo mediados. Las partes deben hacer planes con anticipación para abordar el cuidado de los niños para que no sean interrumpidos durante la sesión de mediación. Las mascotas están bien si son tranquilas y no distraen. Debe conservar el derecho de solicitar a las partes que muevan su cámara mostrando la habitación para que el mediador pueda verificar que la parte esté sola.
5. Las partes deben limitar sus notificaciones e interacciones con otras personas que no son partes de la mediación mientras están en la sesión de mediación.
6. Los refrigerios y las bebidas están bien porque pueden ayudar a las partes a relajarse y evitar que tomen descansos yendo al refrigerador en medio de la mediación.
7. Las partes pueden tomar descansos, pero deben permanecer atentos al proceso de mediación, incluido permanecer en línea hasta que se llegue a un acuerdo de solución o hasta que el mediador declare que no se ha llegado a un acuerdo.
8. No tolerar conductas abusivas, amenazantes o criminales durante la mediación.

Sigue tus propias reglas. Los mediadores en línea deben ayudar a las partes a cumplir con las reglas básicas observando las reglas mismas. Por ejemplo, deje su video encendido, no haga que sus hijos corran en segundo plano y no atienda llamadas telefónicas en medio de la mediación a menos que sea una emergencia absoluta. Sus clientes de mediación merecen su atención y lo seguirán si sigue sus propias reglas.

Después de dar la bienvenida, presentarte a ti mismo, explicar tus políticas y reglas a las partes, estás listo para manejar la mediación real.

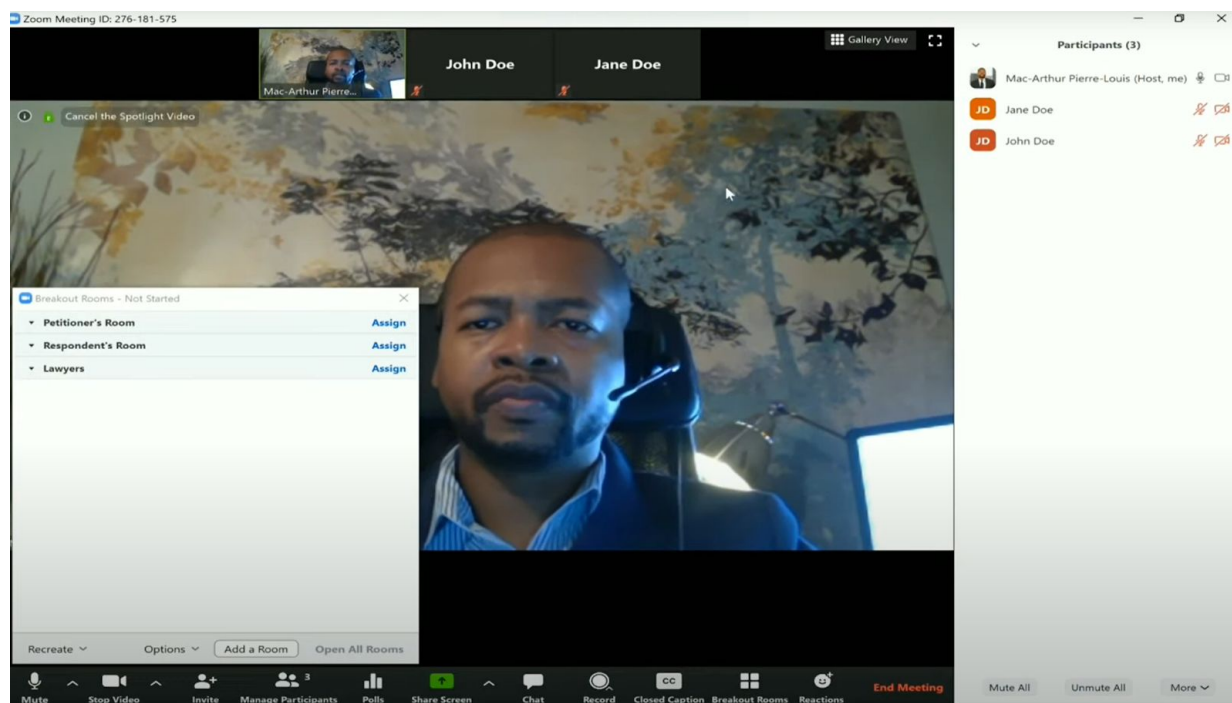
Ejecutando la mediación

Para manejar una sesión de mediación estilo conferencia, el mediador solo necesita comenzar el diálogo con las partes. Al igual que en su mediación en persona, debe trabajar para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo, conociendo los hechos, obteniendo ofertas y negociando una resolución. Quizás pueda ayudar a las partes a llegar a un compromiso en esta etapa. O tal vez tendrá que declarar que no se llegó a un acuerdo. Aunque dedicamos solo un párrafo a este importante proceso de manejo de una mediación estilo conferencia, solo sepa, esta etapa puede llevar horas.

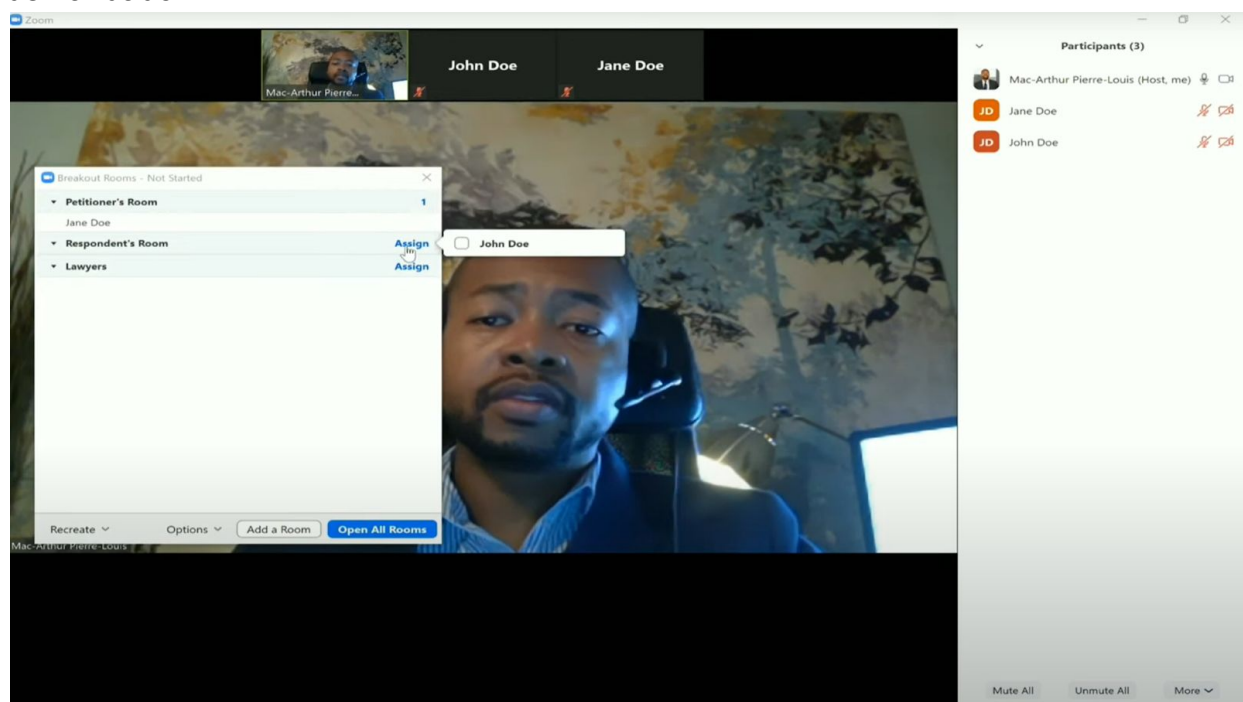
A veces, como en las mediaciones en persona, es posible que deba dividir las partes en Salas Caucus para hacer mediaciones de estilo caucus. Para configurar salas de caucus al programar una mediación, consulte la discusión del Capítulo 3 sobre Opciones de reunión - Preasignación de sala de reuniones. No es necesario configurar Salas Caucus durante la programación, pero es aconsejable ya que le ahorrará tiempo más adelante. Pero siempre y cuando la configuración de su cuenta de Zoom tenga habilitadas las salas de grupo, podrá crearlas cuando esté en la sesión principal. Como se discutió anteriormente en la discusión sobre el Espacio de mediación en el Capítulo 3, las Salas de trabajo deben constar de al menos 3 salas básicas: una sala de el demandante, una sala de el demandado y una sala de abogados. La razón de estas salas es proporcionar espacios confidenciales donde las partes pueden hablar en privado con el mediador y / o sus abogados fuera de la sala de sesiones principal. Una demostración de vídeo rápida pero exhaustiva que muestra cómo crear las Salas de Caucus en la etapa de programación está disponible en el canal de YouTube InstantMediations aquí: <https://youtu.be/WSqYuJsViwg>.

Para crear Salas de Caucus durante una sesión de mediación, simplemente haga clic en Salas de en su panel de Zoom y créelos. Independientemente de cómo haya creado estas salas, ya sea que haya asignado previamente las salas en la programación o las haya creado dentro de la sesión de mediación, terminará con salas privadas a las que moverá a sus partes. Las siguientes capturas de pantalla demuestran el proceso por el que pasas después de crear las Salas de Caucus, que incluye asignar a las partes, abrirlas, unir a las partes en ellas y cerrarlas.

Mientras está en la sesión principal, puede revisar las salas de grupos que ha creado.

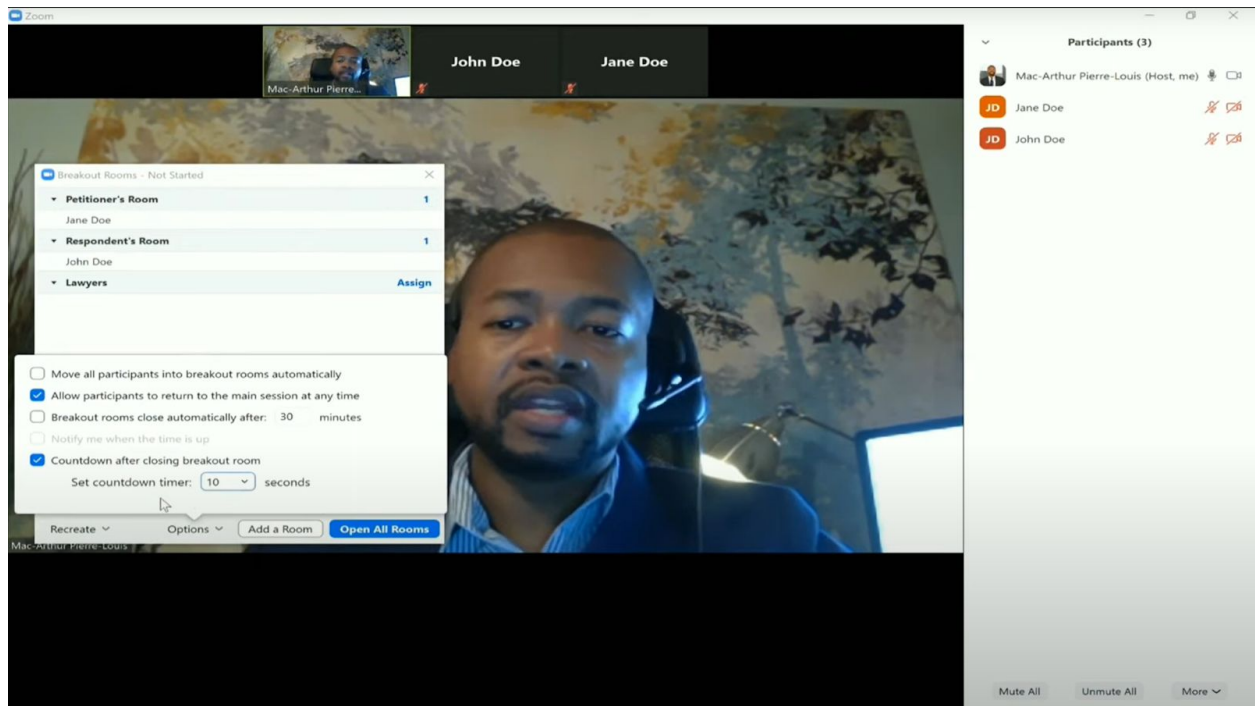


Puede asignar a las partes individuales a cada sala. Aquí, Jane Doe fue asignada a la habitación del demandante, mientras que John Doe fue asignado a la sala del demandado.

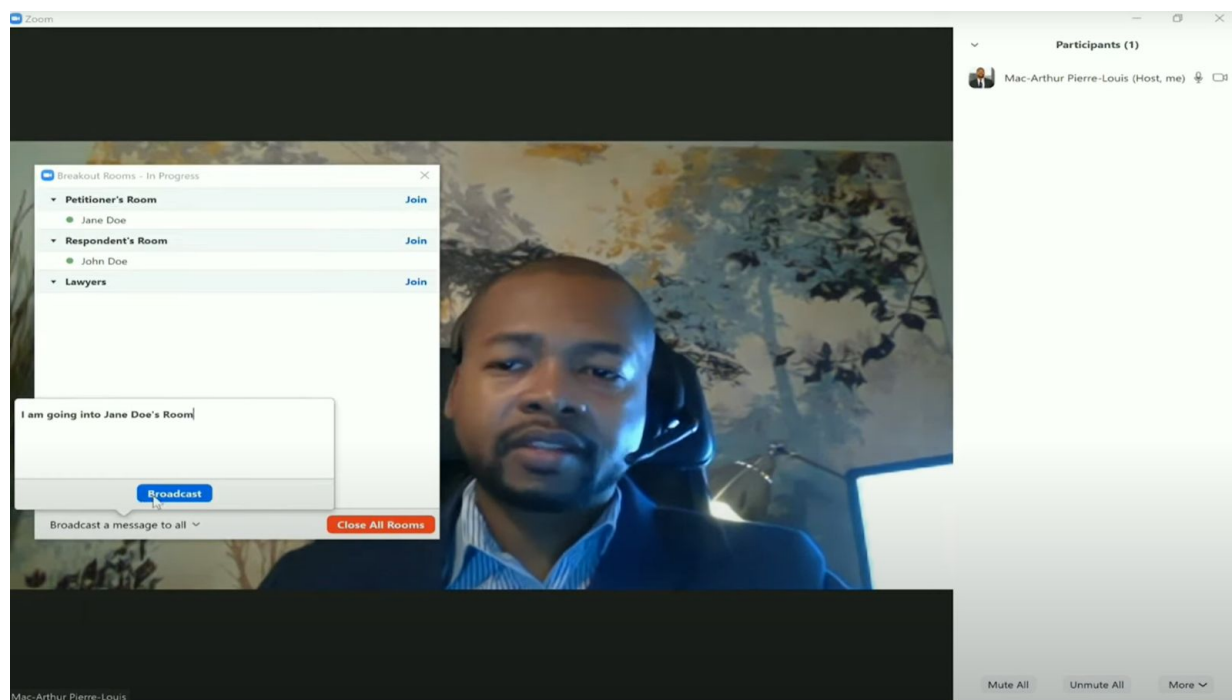


Una vez que cada grupo ha sido asignado a su sala, verifique sus opciones. Depende de usted decidir si permitirá a las partes la posibilidad de regresar a la sesión principal en cualquier momento o si será el único que puede traerlos de vuelta. Hay beneficios

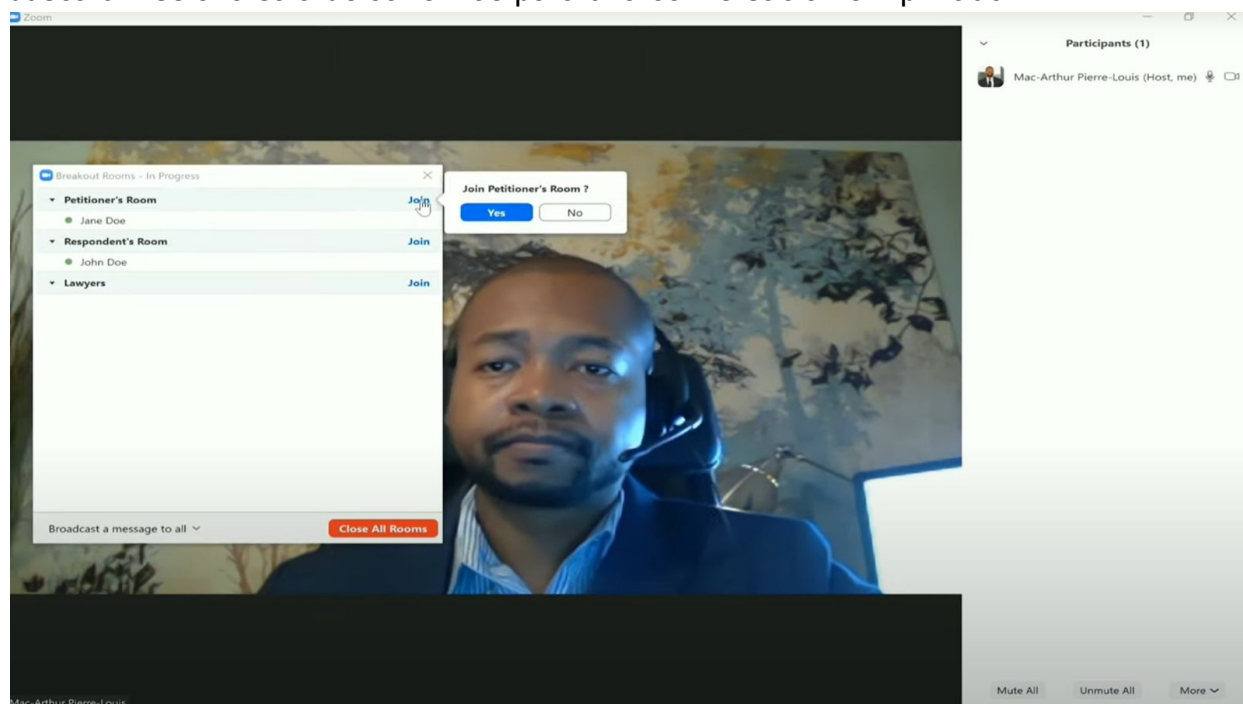
para ambos métodos. Puede ser preferible reducir el aviso predeterminado de cuenta regresiva de 60 segundos a un número pequeño, ya que la mayoría de las partes puede no necesitar mucho tiempo para finalizar una conversación antes de ser devueltas.



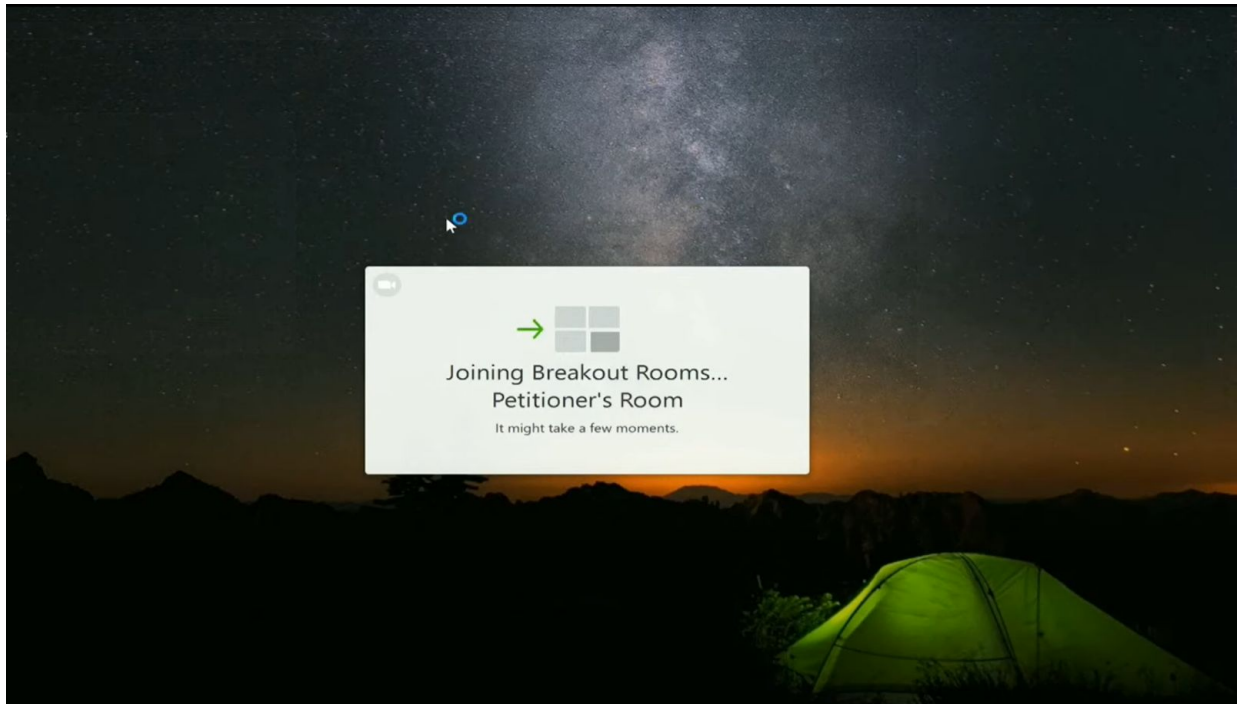
Una vez que esté satisfecho con sus opciones, puede hacer clic en Abrir todas las salas para colocar invitaciones en la pantalla Zoom de cada parte para transferirlas a su sala privada de caucus. Como usted se queda solo en la sesión principal, aún puede comunicarse (mensajes cortos) con todas las partes transmitiendo mensajes a sus salas, que parpadearán en sus pantallas.



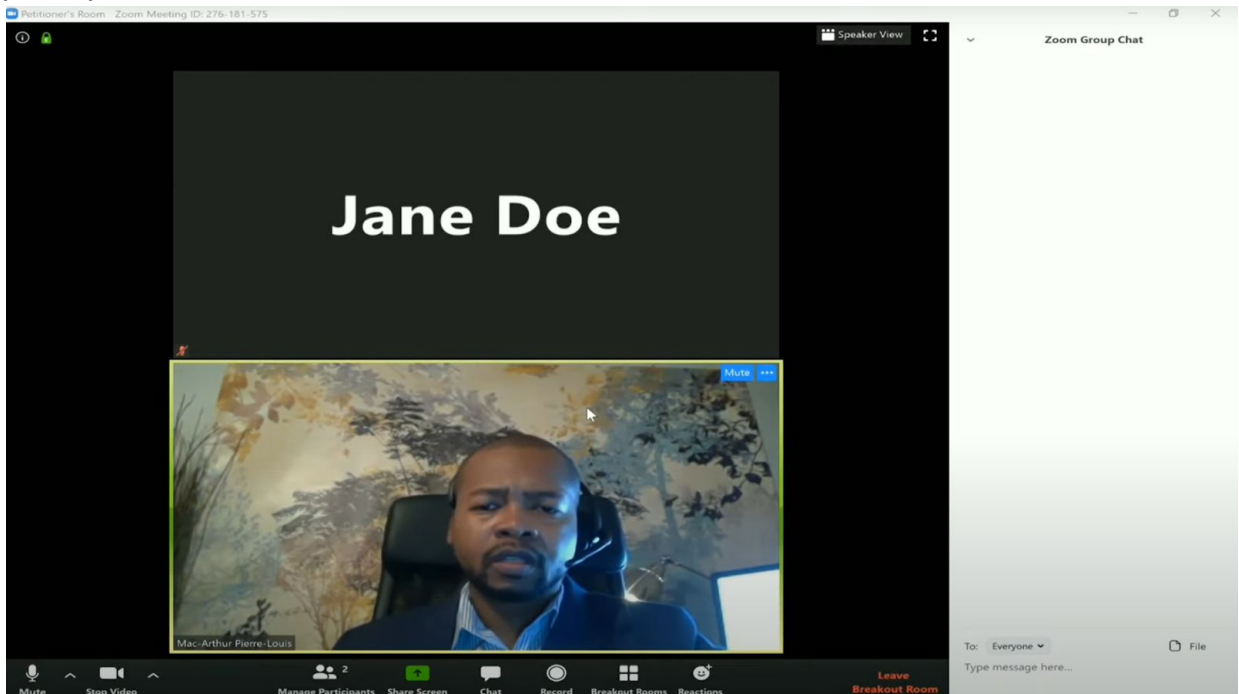
Usted mismo, como mediador, puede unirse a cada sala de reunión de una en una. Simplemente seleccione Unirse para ingresar a la sala. En esta imagen, el mediador busca unirse a la sala de Jane Doe para una conversación en privado.



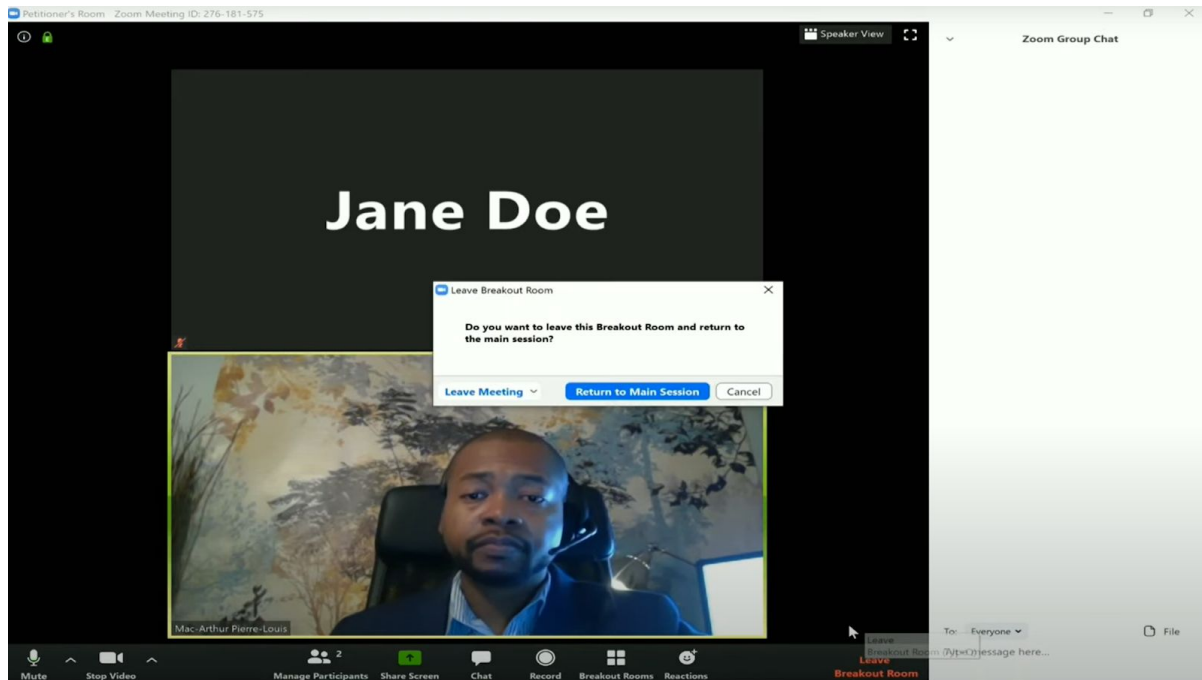
Después de seleccionar unirse a una sala de caucus, Zoom le informa que lo están moviendo y se está uniendo a la sala de caucus seleccionada.



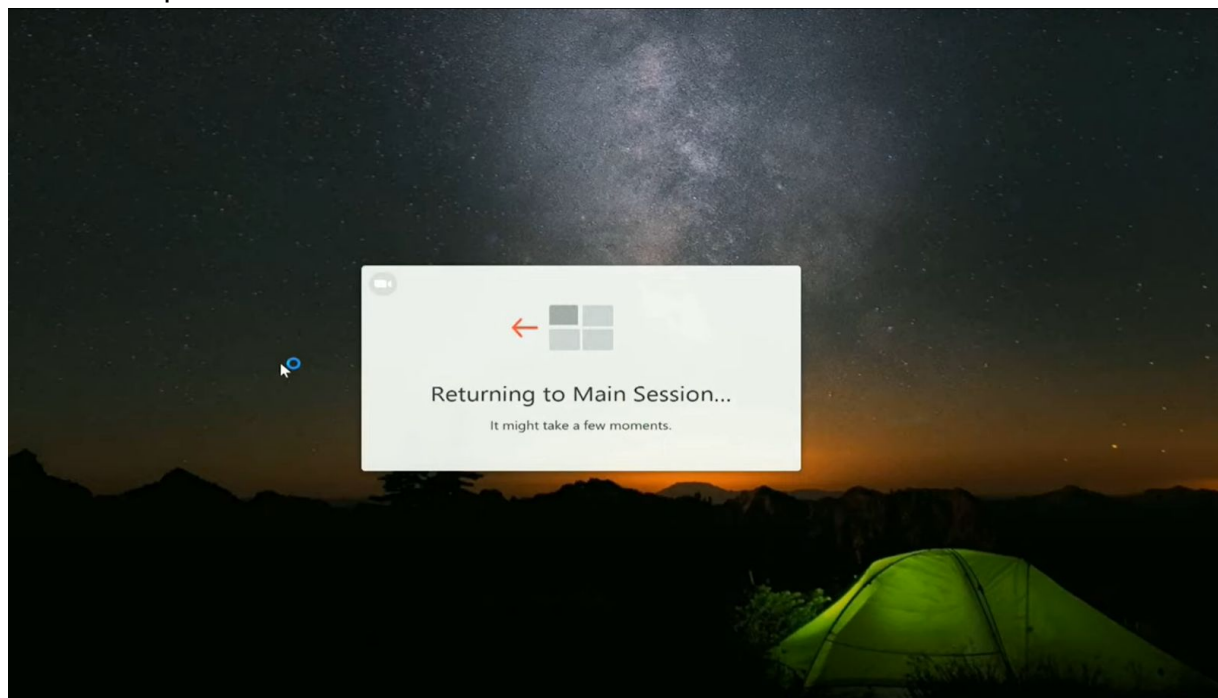
Al llegar a la sala del caucus, puede trabajar con las partes en la sala de forma privada, incluido el uso compartido de pantalla, el chat y el intercambio de archivos con los participantes de la sala del caucus.



Cuando esté listo para salir de la sala del caucus, tiene la opción de abandonar dicha sala y regresar a la sesión principal.

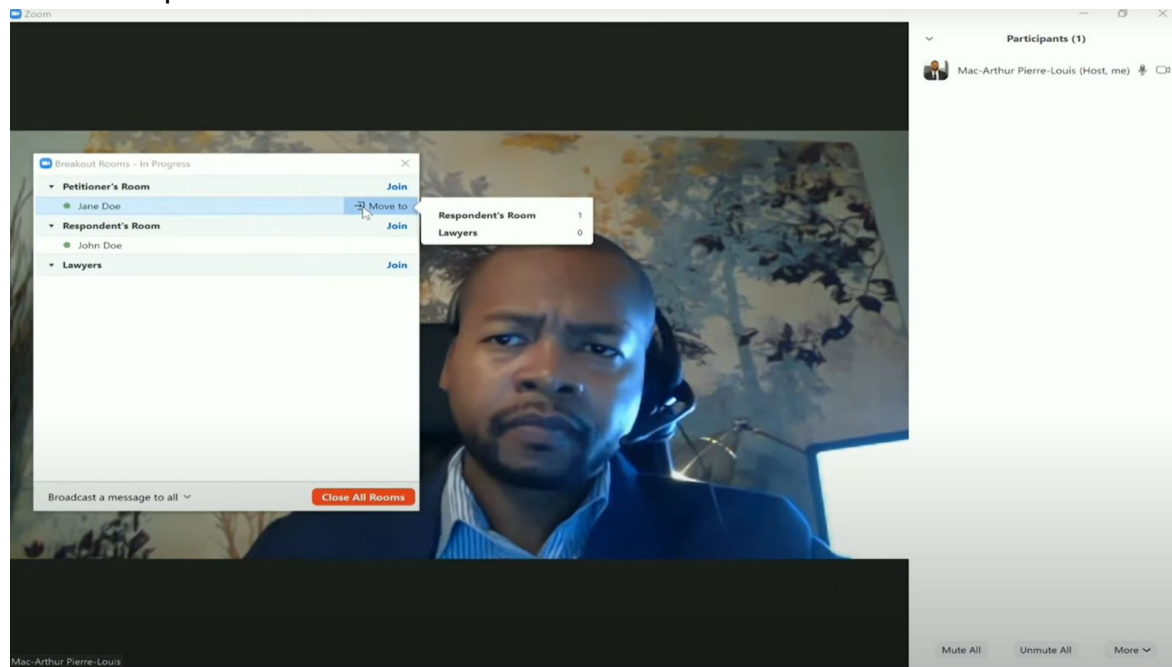


Después de seleccionar salir de la sala de reunión y volver a la sesión principal, Zoom le informa que lo devolverán.

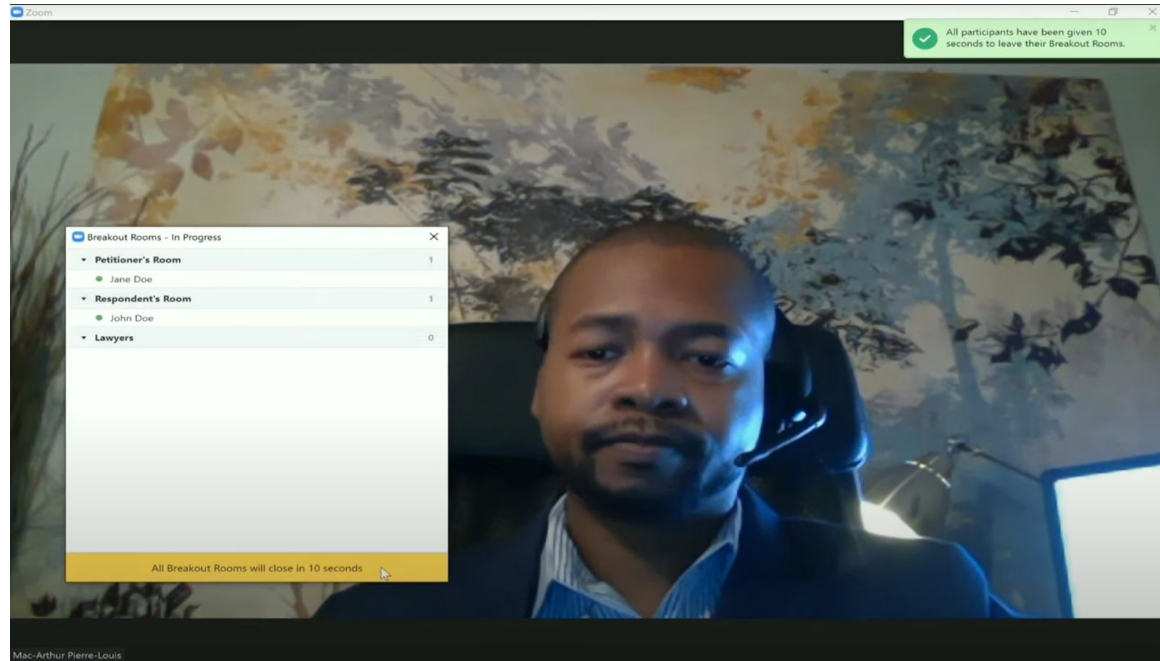


En ocasiones, es posible que necesite trasladar a las partes de una sala a otra. Como cuando quiere trasladar a los abogados a la Sala de Abogados para hablar en privado. Para mover una parte a una sala diferente, simplemente haga clic junto al nombre de la parte para mostrar el mensaje "Mover a" para que pueda decidir a qué sala desea

mover a la parte.



Cuando esté satisfecho de que ya no necesita reunirse con las partes y desea reunir a todos los participantes en la sesión principal, puede seleccionar Cerrar todas las salas para finalizarlas y devolver a todos.



Si no hay acuerdo

Si varias horas de conferencia y reunión no conducen a una solución negociada de la

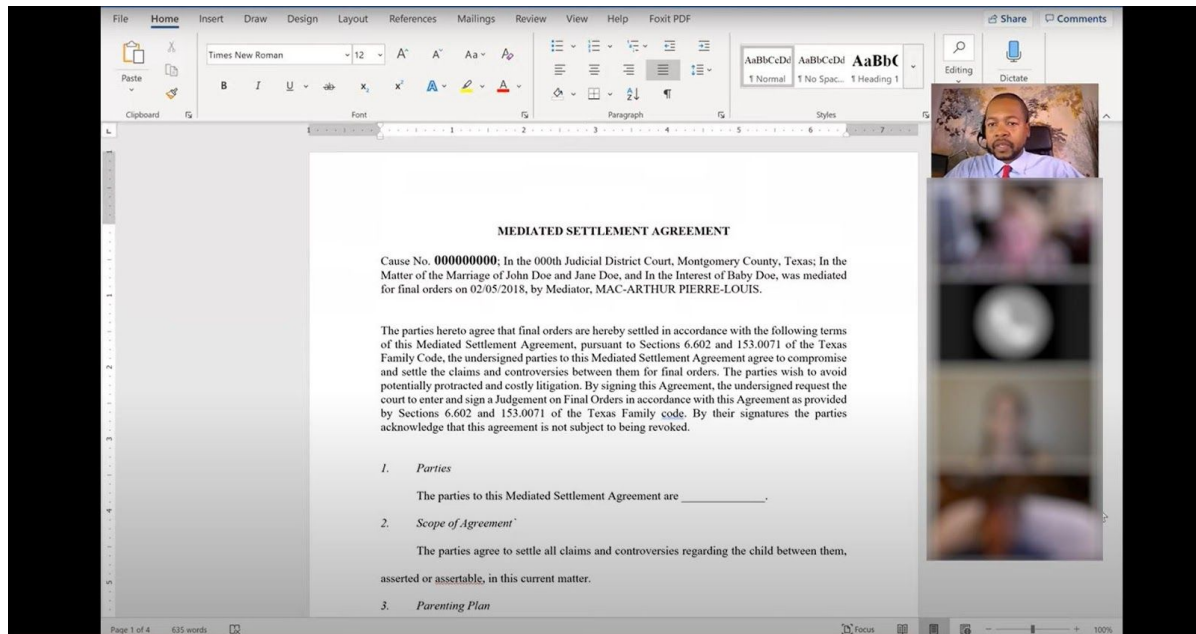
disputa de las partes, entonces es posible que deba declarar que no se llegó a un acuerdo y finalizar la mediación. Terminar la mediación es tan simple como informar a los clientes que las negociaciones adicionales son inútiles, decir adiós y hacer clic en el botón rojo **Finalizar reunión** para finalizar la sesión de mediación para todos los participantes.

Sin embargo, recuerde que hay alternativas a simplemente finalizar su mediación. Quizás las partes necesiten recesar la mediación y volver a reunirse otro día después de que se hayan calmado o que hayan obtenido información adicional. La idea de no llegar a un acuerdo generalmente alienta a las partes a trabajar un poco más duro, en lugar de comenzar de nuevo otro día, o que un extraño, como un juez, tome el control de su solución.

O si la reprogramación de la mediación no es apropiada, tal vez las partes resuelvan los problemas y hagan un acuerdo de solución mediado parcial. Las disputas no resueltas podrían ser llevadas a un tribunal. De cualquier manera, puede salvar el tiempo que las partes pasaron con usted y obtener algún tipo de solución del proceso.

Capítulo 5 Redacción y firma del acuerdo de mediación

Supongamos que tiene éxito en ayudar a las partes a llegar a un acuerdo en sus disputas, ya sea a través de un acuerdo parcial o total. Ahora es el momento de preparar su acuerdo de conciliación para su revisión y firmas. Debido a que en una mediación en línea necesitará escribir en una computadora su acuerdo de conciliación mediado en lugar de escribirlo, debe tener su plantilla de acuerdo de mediación en su computadora para que pueda trabajar en ella durante la mediación. Cuando vea que las partes comienzan a llegar a un acuerdo sobre ciertos temas, puede comenzar a escribir los acuerdos en su borrador. Su borrador puede evolucionar a lo largo de la sesión de mediación, pero su objetivo al final de la sesión de mediación debe ser tener un primer borrador completo que las partes puedan revisar. Aquí hay una captura de pantalla de una plantilla de acuerdo de conciliación mediada que se está preparando para que las partes lo aprueben y firmen.



Esta práctica sugerida de preparar el acuerdo de mediación en tiempo real durante la sesión de mediación no es la única forma de conmemorar el acuerdo de las partes. Existen diferentes formas y debe implementar el proceso con el que se sienta más cómodo. Por ejemplo, tal vez deje a las partes en sus salas de reunión mientras permanece en la sesión principal y prepara el acuerdo y luego comparte el borrador en PDF en cada sala de reunión por separado. O quizás prepare el documento solo y luego saque a todas las partes de sus salas de reunión a la sesión principal para revisar y aprobar su documento preparado. Independientemente del proceso que decida, asegúrese de practicar sus procedimientos antes de trabajar con sus partes.

Firmas electrónicas

Después de que las partes estén de acuerdo en que su acuerdo de resolución mediado redactado este capturado correctamente, debe enviar el documento a las partes para que lo firmen. Hoy en día, existe una gran cantidad de formas para que las partes firmen documentos electrónicamente. Desde DocuSign, Adobe Sign, SignNow y DocHub, usted, como mediador, puede suscribirse e implementar un servicio de firma electrónica para que las partes inicien, firmen y fechen documentos desde la comodidad de sus pantallas. Simplemente necesita obtener las direcciones de correo electrónico de las partes y enviarles la versión en PDF del acuerdo a través de su servicio preferido. **SUGERENCIA:** Anime a las partes a firmar con el "dedo en la pantalla" en lugar de escribir sus firmas. La tecnología en la mayoría de las plataformas de firma electrónica incluye seguridad que certifica la identidad de los firmantes. Sin embargo, hacer que John Doe firme usando su dedo en su teléfono inteligente en lugar de escribir / s / John Doe será una forma aún mejor de autenticar que John Doe firmó el acuerdo. La mayoría de las plataformas de firma electrónica enviarán a todos los firmantes una versión final del acuerdo firmada por todos los firmantes.

Poner fin a la mediación

Una vez que todas las partes hayan firmado y tengan una copia de su acuerdo de mediación aprobado, puede felicitar a todos por llegar a una solución a su disputa y avanzar formalmente hacia la finalización de la mediación. Al igual que en el Capítulo 4 en el caso de finalizar una mediación debido a no llegar a un acuerdo, puede finalizar la mediación después de llegar a un acuerdo de solución simplemente diciendo adiós a las partes y haciendo clic en el botón rojo de Finalizar reunión para finalizar la sesión de mediación para todos los participantes. **CONSEJO:** Sea el primero en participar en la sesión de mediación y el último en abandonar la mediación. O si finaliza la reunión para todos, salga simultáneamente con todas las partes. Pero rara vez debería abandonar la mediación, dejando que las partes permanezcan solas en la sesión.

Capítulo 6 Ética y Seguridad

Mucho se ha escrito sobre la ética de la mediación. El papel de terceros neutrales en el proceso de mediación no debe tomarse a la ligera. Millones de personas en todo el mundo visitan a los mediadores y confían en que sean justos en sus tratos y dispuestos a ayudar a resolver la disputa que a veces es extremadamente emocional. Para estos millones, el mediador debe permanecer neutral e imparcial, y debe garantizar que el proceso de mediación sea privado y confidencial. En la era de las mediaciones en línea, estas obligaciones éticas permanecen pero pueden manifestarse de manera diferente a las mediaciones en persona.

Ética

Aunque no es una lista absoluta o exhaustiva, los siguientes consejos son diferentes reglas éticas que debe seguir el mediador en línea que busca mantener la neutralidad y la imparcialidad:

1. Destaquese a sí mismo, en su video como mediador cada vez que esté en una sesión grupal para que pueda aparecer al frente y al centro de todos los participantes.
2. Anuncie a través de la función Mensaje de difusión dónde está y hacia dónde va cuando las partes están en sus salas de reunión.
3. Redacte el acuerdo de solución mediado en privado antes de compartirlo con las partes.
4. Antes de la mediación, trate de no comunicarse con las partes, a menos que necesite asistencia técnica previa a la mediación o porque sea absolutamente necesario para la recopilación de información y se haga con ambas partes de manera neutral.
5. Controle la mediación porque usted está a cargo del proceso y porque si no lo hace, puede formarse un vacío de poder con una parte que domine la mediación. Comprenda los poderes exclusivos del anfitrión, incluida la capacidad de silenciar, eliminar y asignar a las partes a salas de reunión.
6. Al proteger el proceso de mediación, es importante asegurar también la reunión para que las partes sepan que sus discusiones son privadas y confidenciales. Se pueden ajustar y personalizar muchas configuraciones de Zoom para la experiencia de mediación.
7. Aliente a las partes a usar auriculares cuando estén cerca de otras personas que no formen parte de la mediación para evitar que los espías escuchen a otras partes de la mediación.
8. Debe conservar el derecho de solicitar que las partes giren sus dispositivos para asegurarse de que estén solos.

Seguridad

Muchas configuraciones de Zoom deben actualizarse para ayudar a proteger la

mediación en línea para privacidad y confidencialidad. Aquí hay una lista de características o configuraciones de Zoom sugeridas con las que debería estar familiarizado:

1. Distinga su ID de reunión personal (PMI) y use siempre una ID de reunión generada automáticamente para cada mediación. Solo use su PMI para amigos, familiares o colegas que conozca porque su PMI es como su número de teléfono. Es su espacio de reunión permanente.
2. Siempre encienda su sala de espera. En abril de 2020, Zoom implementó cambios radicales de seguridad que activan las salas de espera de los anfitriones. Utilice esta función para evitar el acceso no autorizado a la sesión principal de mediación sin que primero lo admita.
3. Solo si es necesario, habilite "Solo los usuarios autenticados pueden unirse a las reuniones". Esto requerirá que los participantes inicien sesión en Zoom antes de que puedan participar en su reunión.
4. Reunión de bloqueo. Esta característica, que se encuentra bajo los iconos de Seguridad y Administrar participantes, evita que otros se unan a la mediación.
5. No habilite unirse antes del anfitrión. Siempre debe ser el primero en entrar y el último en la mediación.
6. Incluya una contraseña (y un PIN para el teléfono) para garantizar que solo las personas autorizadas para participar en el proceso de mediación puedan ingresar. Debe dar advertencias claras de que las partes deben mantener sus contraseñas seguras. No elija insertar la contraseña en el enlace de la reunión para unirse con un solo clic. Esto puede anular el propósito de la contraseña.
7. Nunca dejes que otros controlen tu pantalla. Si permite el control remoto en su configuración, puede permitirle ayudar a otros, pero nunca debe dar permiso a otros para controlar su pantalla de forma remota.
8. Desactive la función de fondo virtual para las partes, si cree que abusarán de ella.
9. Tenga una opción de reunión de respaldo, como FreeConferenceCall.com, si Zoom deja de funcionar o si una violación de seguridad impide que continúe la mediación.
10. Deshabilite los chats de guardado automático porque la mediación debe ser confidencial y no necesita conversaciones de la mediación flotando.
11. Desactive las anotaciones si cree que sus partes pueden abusar de la función.
12. Si está "Zoombombado," si es necesario, detenga la reunión y re programe una nueva, enviando una nueva invitación a las direcciones de correo electrónico de las partes, o simplemente pase a la opción de comunicación de respaldo.

Capítulo 7 Consejos de mejores prácticas

La misión de los autores de este libro fue ayudarlo a brindar la mejor experiencia de mediación a las partes en cualquier mediación en línea. Ahora que ha aprendido muchos procedimientos, podemos seguir adelante y darle una lista completa de sugerencias que debe seguir para implementar rápidamente lo que ha aprendido en beneficio de sus partes.

Consejos de mejores prácticas para mediadores en línea

1. **Personalice su sala de espera:** en su configuración de Zoom puede y debe personalizar el Zoom de espera. Esta característica es importante en términos de seguridad, ya que es vital que las personas que van a participar sepan dónde están y qué va a suceder. Le recomendamos que personalice la información de su sala de espera para proporcionar un número de teléfono y / o correo electrónico en el que las partes se comuniquen si esperan demasiado tiempo en la sala de espera.
2. **Haga que las partes usen el botón de Solicitar ayuda en la Sala Caucus:** recuerde a las partes que se encuentran en la Sala Caucus que si lo necesitan, pueden llamarlo pidiendo ayuda haciendo clic en el signo de interrogación. Una vez presionado, usted, como mediador, verá un mensaje en su pantalla y podrá responder "Más tarde" o unirse a la sala de reunión particular para ayudarlos.
3. **Tener un coanfitrión:** los coanfitriones son útiles para las mediaciones y pueden ayudarlo a administrar la sesión. Durante la mediación, puede hacer que otro participante sea coanfitrión. No haga que una de las partes sea coanfitrión, ya que tendrán sus poderes en la reunión. Si tiene otro neutral, como un experto designado por el tribunal, puede tener sentido convertirlo en uno de los anfitriones para que puedan moverse libremente en la sesión de mediación.
4. **No permita que las partes puedan abandonar sus salas de reunión:** esta es solo una sugerencia. Es posible que a las partes nunca les importe salir de sus salas de reunión hasta que tu los muevas, por lo que puede que no importe. Sin embargo, si una de las partes es incontrolable y no desea que salga de su sala de reunión cuando quieran ingresar a la Sesión principal, asegúrese de eliminar su habilidad en Configuración de la cuenta de Zoom. Tenga en cuenta que esto es todo el sistema. Si desactiva la posibilidad de que las partes salgan de su sala de reunión cuando lo deseen, la regla se aplicará a todas las partes, excepto al anfitrión.
5. **Aspecto profesional:** debe lucir respetable, usar un atuendo adecuado y tener un fondo adecuado (incluso el virtual) visible detrás de usted.
6. **Sea puntual:** debe conectarse primero y salir último.
7. **Mantenga el contacto visual:** para garantizar el mejor contacto visual e impacto, debe mirar a la cámara para que todos sientan que los está mirando. Puede ayudarlo moviendo las ventanas de las partes para que estén justo debajo de su cámara web para que sus ojos puedan mirar hacia la cámara cuando mira a las personas en su pantalla.

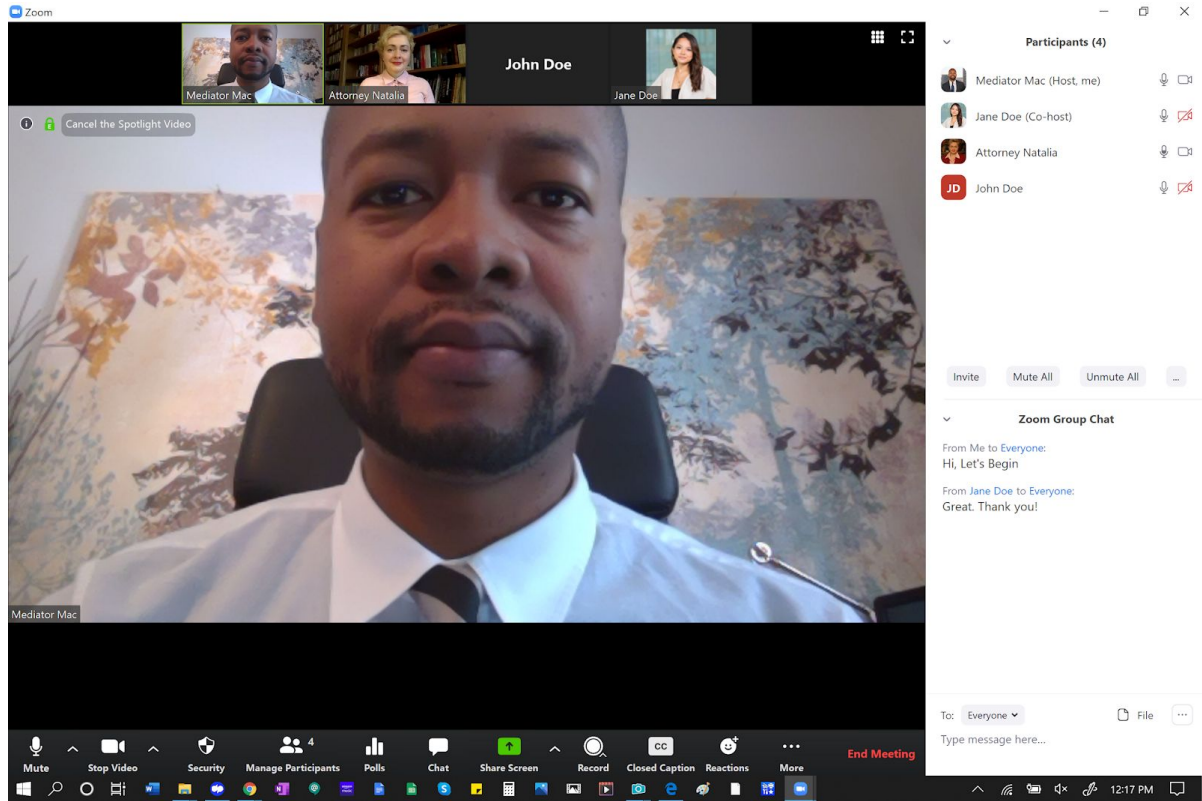
8. **Practique con Zoom:** Pruebe Zoom con su familia y amigos antes de organizar su sesión y comenzar a recibir pagos por ello. Debe tener confianza con la herramienta que está utilizando y poder hablar sobre ella. No permita que la primera vez que use Zoom sea en su primera mediación en línea.
9. **Tener Internet de alta velocidad:** asegúrese de que la conexión a Internet sea rápida en el momento de la mediación. Si usa una conexión móvil, asegúrese de tener suficientes datos para cubrir su sesión. Informe a los participantes de la necesidad de garantizar una buena conexión a Internet durante la mediación.
10. **Tener batería:** verifique la energía del dispositivo que está utilizando y asegúrese de tener una manera fácil de cargarlo, advirtiéndolo a otros de lo mismo, para que no haya obstáculos en el proceso de mediación.
11. **Limpie su escritorio:** mueva sus archivos de escritorio a otra carpeta para evitar distracciones y proteger la información privada.
12. **Desactive las notificaciones de PC:** deshabilite las ventanas emergentes de pantalla y las notificaciones en el dispositivo que está utilizando, para que no aparezca nada en la pantalla mientras se comparte.
13. **Recuerde las leyes de datos:** Usted se ocupará de los datos personales de las partes, compruebe si se aplican limitaciones o requisitos legales dentro de su jurisdicción o la de sus partes, y en caso afirmativo, sígalos estrictamente, obteniendo el consentimiento necesario para procesar los datos.
14. **Encienda el audio de todos:** evite pasar los primeros 5 minutos enseñando a las partes a encender el audio. Ver Configuración de la cuenta Zoom. También se puede modificar en la página Programación de una reunión. Ignorar esto y silenciar a todos para grandes reuniones.
15. **Considere los subtítulos ocultos:** es posible que esto no se use con frecuencia, sin embargo, como anfitrión tiene esta opción en la configuración de su cuenta de Zoom. Puede ser excelente para los participantes con discapacidad auditiva. Sin embargo, es posible que deba tener un taquígrafo o comprar un software y equipo especiales para usarlo. Recomendamos que los clientes con discapacidad auditiva aumenten su volumen.
16. **Ofrezca soporte técnico previo a la mediación:** si es necesario, puede organizar vistas previas de mediación breves (10 minutos) en línea con las partes, ya sea usted o un asistente, antes de la sesión de mediación en línea real para garantizar que los participantes de la mediación aprendan cómo usar con confianza Zoom.
17. **Use contraseñas y pines telefónicos:** verifique y confirme la identidad de la parte que aparece. Use las contraseñas para autenticar a los participantes que se unen. Solicite un PIN (consulte Configuración de la cuenta de Zoom) para las partes que aparecen por teléfono.
18. **Crear palabras de contraseña:** Ayuda a las partes para que no confundan su ID de reunión con su contraseña utilizando palabras en lugar de números.
19. **Tenga un método de conexión de respaldo:** ocurren fallas tecnológicas. Cuando la comunicación de Zoom caiga, tenga otro dispositivo para usar o tenga una opción de marcado para todos los participantes, como freeconferencecall.com

20. **Obtenga teléfonos celulares de las partes para emergencias:** antes de la mediación, reúna los números de teléfono de las partes para comunicarse rápidamente con Zoom.
21. **Obtenga correos electrónicos de las partes para las firmas electrónicas:** antes de la mediación, reúna los correos electrónicos de las partes, ya que los necesitará para obtener firmas electrónicas.
22. **Intente comunicarse solo con Zoom:** si las partes tienen su teléfono celular, pueden verse tentados a llamarlo o enviarle un mensaje de texto desde su sala de reunión mientras está ocupado con otro cliente. Esto puede no ser un problema, pero ordena tu mediación y dile a las partes que usen las herramientas de Zoom para que puedas mantenerte neutral entre las partes.
23. **No tolere el abuso:** reaccione profesionalmente pero con fuerza ante cualquier señal de abuso o cualquier otra conducta indebida, como agresión verbal, prejuicio como racismo o grosería por parte de los participantes, y cuando sea necesario, elimine a los participantes, denuncie el abuso o comuníquese con la policía cuando corresponda.
24. **Estar en control:** estar en control de todo el proceso. Usted está en posesión de herramientas que le brindan una amplia gama de instrumentos para manejar el proceso de mediación, como silenciar o activar el sonido a los participantes, o trasladarlos a diferentes salas virtuales si son rebeldes. Usa esas herramientas.
25. **Mostrar empatía:** Mostrar paciencia y comprensión a cualquier parte que tenga dificultades al usar esta nueva tecnología.
26. **Puedes hacerlo. ¡Buena suerte!**

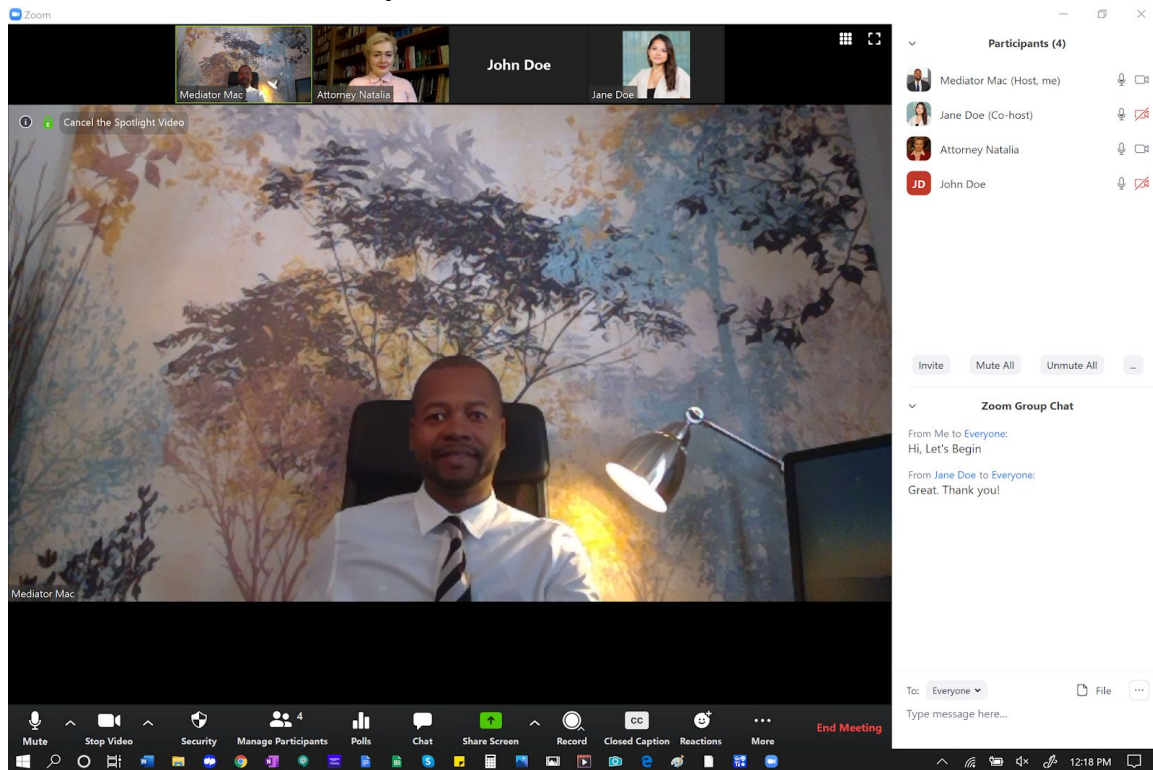
Consejos para lucir profesional en cámara durante su mediación en línea

Uno de los objetivos importantes al hacer mediaciones en línea debe ser aportar profesionalismo y legitimidad a cada caso de mediación. Las normas de profesionalismo se han desarrollado a lo largo del tiempo para las mediaciones en persona. La mayoría de los mediadores saben que no deben usar pantalones cortos para una mediación, enviar mensajes de texto a su niñera cada 2 minutos o violar el espacio personal de una de las partes al sentarse demasiado cerca. Las mediaciones en línea necesitan el mismo tipo de profesionalismo, y los mediadores en línea deben estar preparados para ejecutarlo. Las siguientes son imágenes de captura de pantalla para mostrarle lo que NO debe hacer como mediador durante su sesión de mediación en línea.

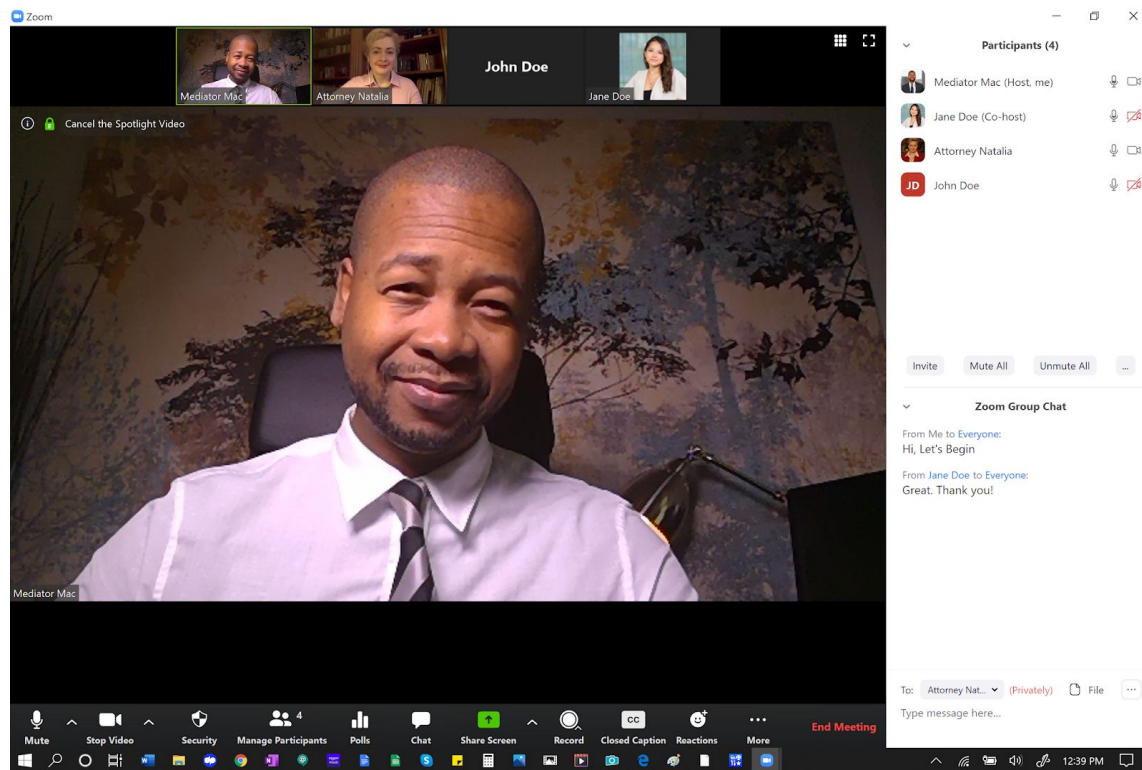
NO se siente demasiado cerca de la cámara.



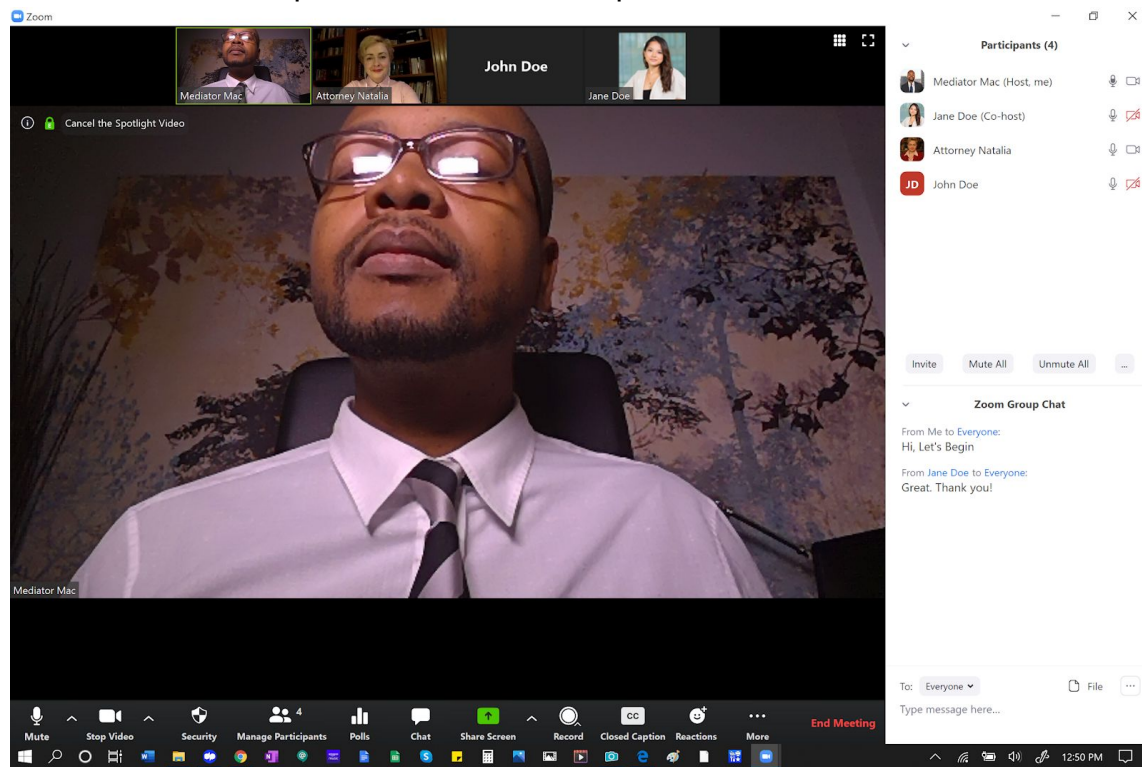
NO se siente demasiado lejos de la cámara.



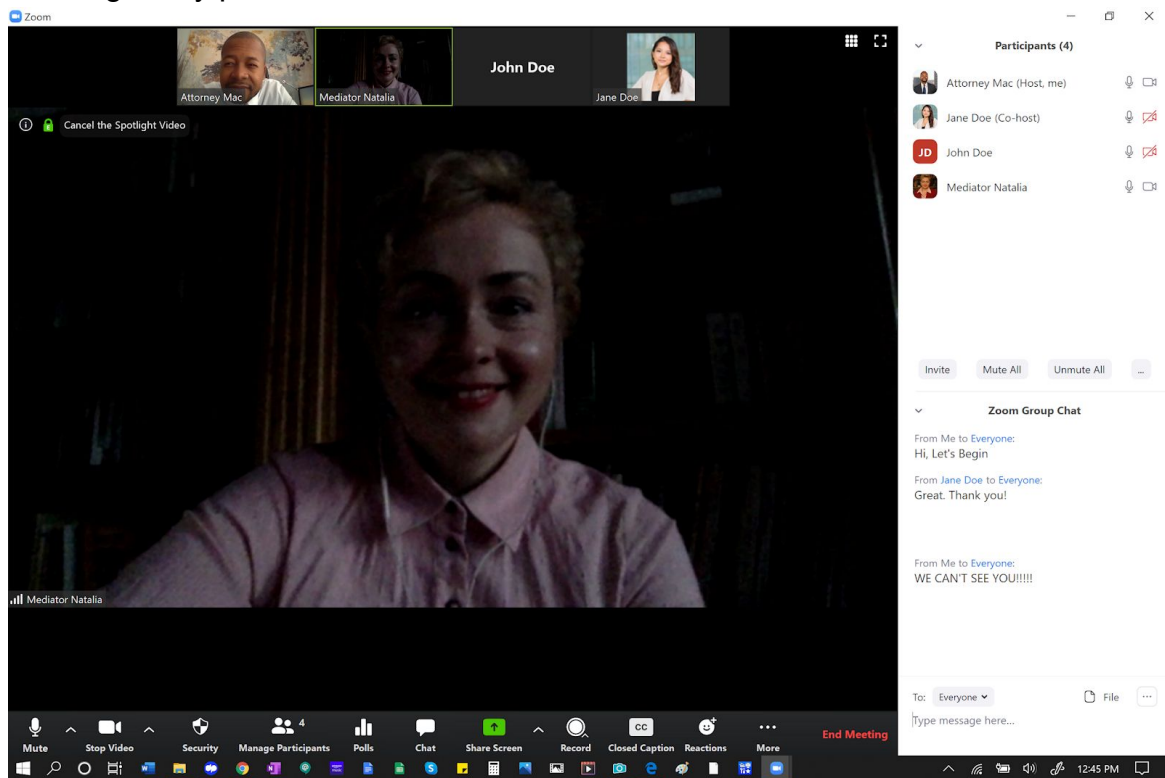
NO use demasiada luz.



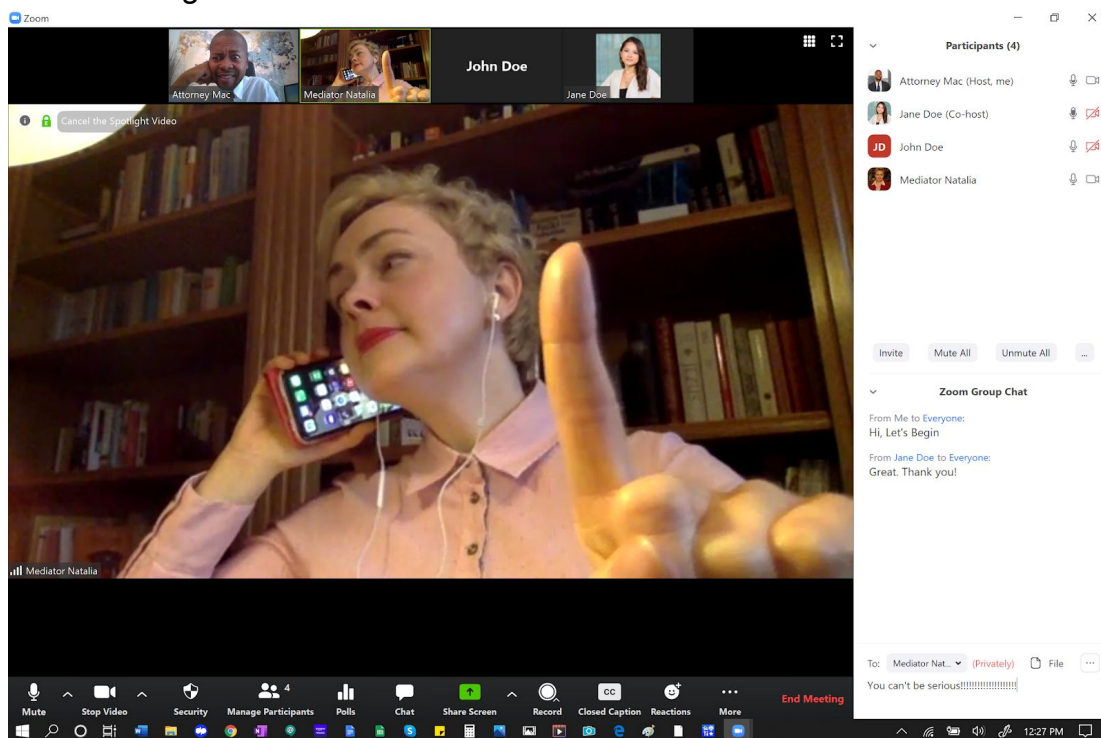
NO se olvide del resplandor/brillo causado por sus lentes.



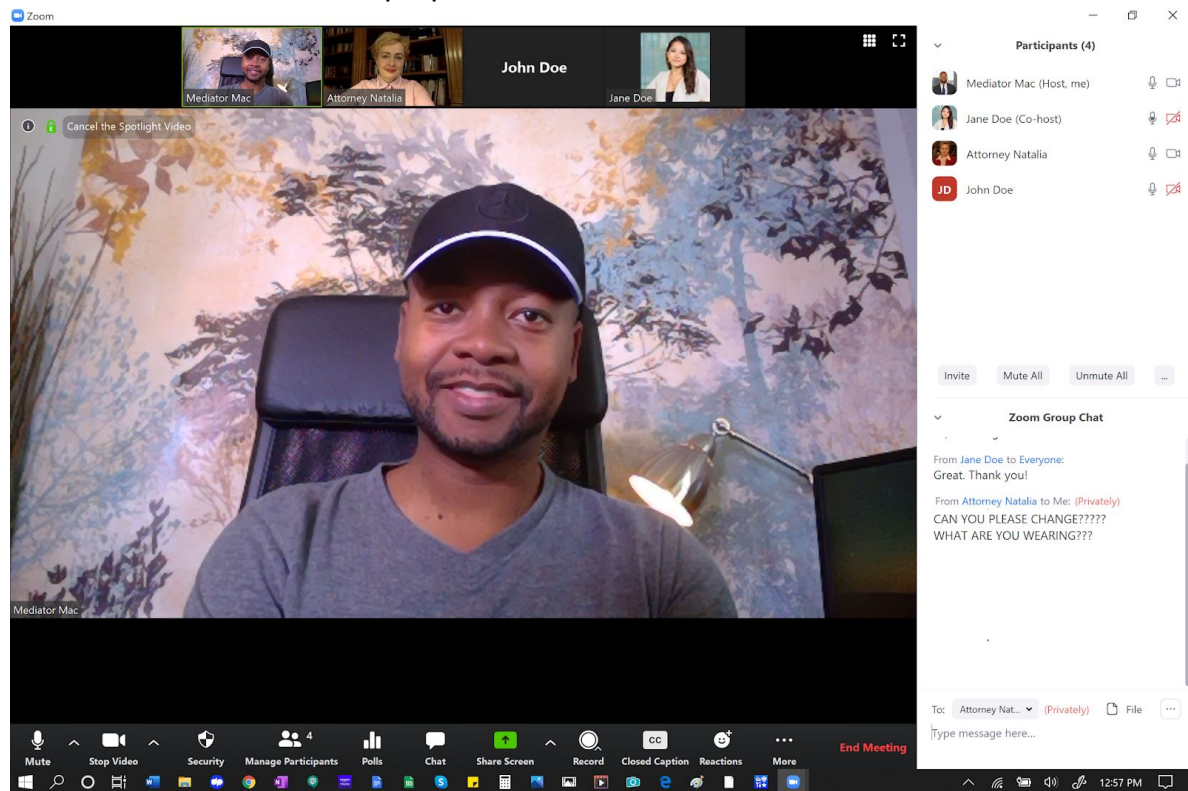
NO tenga muy poca luz.



No se distraiga.



NO se vista de manera inapropiada.



Capítulo 8 Conclusión

La legitimidad de las mediaciones en línea

Al concluir este breve libro, debemos dirigir su atención a la mediación en línea como un área de práctica en sí misma y lo importante que es. Una de las cosas más importantes para los autores es dar legitimidad a la práctica de las mediaciones en línea. La "mediación" en general se ha convertido en un proceso normalizado y rutinario en todo el mundo durante las últimas décadas. Ha beneficiado a millones de personas, permitiéndoles resolver disputas fuera de los tribunales de forma privada y económica. La legitimidad que rodea las mediaciones en persona puede y debe otorgarse a las mediaciones en línea. Al igual que las mediaciones tradicionales en persona, las mediaciones en línea involucran a partes, abogados, disputas y mediadores. Simplemente se hacen en una computadora. Como se indicó al comienzo de este libro, los autores creen que las mediaciones en persona son preferibles y deberían ocurrir siempre que sea posible. Pero eso no quiere decir que las mediaciones en línea deben tratarse con menos legitimidad o el proceso con menos dignidad. Las mediaciones en línea sólo requieren un conjunto adicional de habilidades para ayudar a que el proceso de mediación comience, avance y termine en un entorno digital. Las mediaciones en línea podrían ser más difíciles de dominar que las tradicionales en persona. De hecho, un mediador que no es muy efectivo en las mediaciones en persona, probablemente será igual de malo, si no peor, en línea. En las mediaciones en línea el anfitrión debe respetar la fluidez que se requiere haciendo uso de todas las herramientas con las que se pueden contar. Con la creciente aceptación de las mediaciones en línea, millones de personas descubrirán la mayor comodidad y accesibilidad asociadas con este proceso adicional que puede ayudarles a resolver sus problemas y mantenerse fuera de los tribunales.

Las personas más capaces de ayudar a dar legitimidad a las mediaciones en línea somos nosotros, los mediadores que buscan hacerlo. ¿Pero lo haremos bien o le daremos mala reputación a la práctica? ¿Fallaremos en prepararnos y decepcionaremos a nuestros clientes? ¿Fallaremos en practicar y mejorar nuestras habilidades técnicas y aprender nuevas tecnologías? ¿Esperaremos y nos preguntaremos cuándo volverán los viejos tiempos de las mediaciones en persona? ¿Abarataremos y no cobraremos una consideración valiosa por nuestro nuevo oficio, como si no "valiera" lo mismo que las mediaciones en persona? Nosotros, como mediadores que vivimos en este nuevo siglo, podemos dar forma a lo que queremos que sean las mediaciones en línea, y en qué partes, litigantes y tribunales pensarán en ello. La creciente aceptación de las mediaciones en línea ocurrirá con cada experiencia positiva que extraigamos de las partes. Pero cada mediación negativa en línea será

otro golpe para deslegitimar la práctica. Le alentamos a que trabaje con nosotros para ayudar a dar credibilidad a las mediaciones en línea. Cualquier forma que podamos brindar a la vida de las partes a través de la educación y de la comunicación, influirá positivamente cuando trabajamos para resolver su caso en línea, ayúdenos a dar legitimidad a esta nueva forma de resolver disputas.

Últimas palabras

Gracias por hacer este viaje con nosotros. No olvide ver los ejemplos de documentos descargables en InstantMediations.com/ebook/downloads o continúe su educación suscribiéndose al canal de YouTube InstantMediations. Incluso puede unirse al foro en línea para mediadores en Community.InstantMediations.com para conectarse con otros mediadores que desarrollen sus habilidades de mediación en línea . Si conoce a algún mediador de habla hispana interesado en las mediaciones en línea, pídale que visite mediacionesinstantaneas.com

Si disfrutó este libro, háganoslo saber. Planeamos escribir mucho más. Y considere unirse a nosotros como mediador destacado en InstantMediations.com. Nos encantaría tenerle. Obtenga más información en InstantMediations.com/ForMediators.

“Ha Llegado la era de la Mediación en línea ...”

En enero de 2020 les informamos en París al lado de La Torre Eiffel grabando nuestro último video “ Cómo podemos hacerlo” , refiriéndonos a la mediación internacional.

Y, ya en marzo de 2020 una pandemia destructiva y presente cambio la realidad de la gente en todo el mundo y puso a los mediadores de todos los continentes ante un nuevo reto de cómo ayudar a solucionar a todos aquellos que se quedaron dentro del conflicto así como a las limitaciones relacionadas con la epidemia mundial.

La prohibición de salir de casa y de movilizarse conllevó a que llegue el momento apropiado para utilizar las mediaciones en línea y al mismo tiempo tratarlas de una manera seria, descubriendo sus virtudes y permitiéndoles independientemente un lugar alternativo para solucionar las discusiones (ADR) por internet (ODR).

En este libro te informarás sobre:

- ✓ La teoría y la práctica de como resolver de forma eficaz las discusiones en línea.
- ✓ Métodos de ayuda en la conducción de la mediación en línea desde el comienzo hasta el final.
- ✓ Cómo utilizar en la mediación la plataforma Zoom, con presentaciones de gráficas paso a paso que te mostrará las etapas de uso de esta herramienta.
- ✓ Las mejores prácticas e indicaciones de como organizar mediaciones en línea, conectarse a ellas y conducirlas con las posibilidades que brinda Zoom.
- ✓ Qué reglas éticas y de seguridad se deben tomar en cuenta e implementar en relación a las mediaciones en línea.
- ✓ Ejemplos de documentos de ayuda, para de una forma rápida dominar la mediación en línea.

Sobre los autores:

Mac-Arthur Pierre-Louis (macpierrelouis.com) y Natalia Olowka-Czajka (Nataliaolowska.com) son cofundadores de InstantMediations.com y Olowka & Pierre, Inc. Obtenga más información en OpLawyers.org.

