



e-ISSN 3083-6018

SOCIAL DEVELOPMENT: Economic and Legal Issues

<https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel>



Ethical and Legal Challenges of Online Mediation in the Context of the Digitalization of Legal Practice

Yuliia Melnychuk ¹ *

¹ National University of Water and Environmental Engineering (Ukraine). Associate Professor at the Department of Theology and Social and Humanitarian Disciplines, Candidate of Philosophical Sciences, Associate Professor.

* **Corresponding Author**, e-mail: y.i.melnichuk@nuwm.edu.ua

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Research Article

DOI:

[10.70651/3083-6018/2026.4.21](https://doi.org/10.70651/3083-6018/2026.4.21)

Received:

18 March 2026

Accepted:

21 April 2026

Published online:

24 April 2026

Copyright © 2026
by authors



This is an open access journal and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution—NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

The article provides a comprehensive study of the ethical and legal challenges of online mediation in the context of the digitalization of legal practice. It is determined that the modern development of digital technologies, remote communication formats, and electronic platforms significantly transforms the mechanisms of alternative dispute resolution, as a result of which online mediation is gradually becoming an important element of the modern digital justice system. The article analyzes contemporary scientific approaches to defining the concept, essence, and features of online mediation and establishes that its functioning is based on a combination of classical mediation principles with new digital mechanisms for organizing communication and dispute resolution. The regulatory and legal framework for the functioning of online mediation in Ukraine is examined, including the provisions of the Law of Ukraine "On Mediation," legislation in the field of electronic document circulation, electronic trust services, personal data protection, as well as international legal acts in the field of digital justice and alternative dispute resolution. It is established that despite the gradual development of legal regulation, current legislation still does not provide a comprehensive framework for regulating the specifics of conducting online mediation, the use of digital platforms, and algorithmic systems in the dispute resolution process. The article identifies the key ethical and legal challenges of online mediation, including ensuring confidentiality of information, cybersecurity of digital platforms, identification of participants, digital inequality, legal certainty of electronic agreements, ensuring procedural fairness, and compliance with the professional ethics of the mediator. Particular attention is paid to the problems associated with the use of artificial intelligence and algorithmic systems in the field of online mediation. It is established that the implementation of AI technologies can increase the efficiency of digital dispute resolution; however, at the same time, it creates risks of algorithmic bias, opacity of automated decisions, and the loss of the human-centered nature of mediation activities. The necessity of improving the regulatory and legal framework for online mediation, developing special ethical standards for the use of digital platforms and artificial intelligence, and ensuring a balance between the technological efficiency of digital systems and compliance with the fundamental principles of fair dispute resolution and human rights protection is substantiated.



KEYWORDS

online mediation, digitalization of legal practice, alternative dispute resolution, digital justice, ethical and legal challenges, artificial intelligence, algorithmic systems, procedural fairness, confidentiality, cybersecurity, electronic communication, digital platforms, legal regulation.



e-ISSN 3083-6018

СОЦІАЛЬНИЙ РОЗВИТОК: економіко-правові проблеми

<https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel>



Етико-правові виклики онлайн-медіації в умовах цифровізації юридичної практики

Юлія І. Мельничук ¹ *

¹ Національний університет водного господарства та природокористування (Україна).

Доцент кафедри богослов'я та соціально-гуманітарних дисциплін, канд. філос. наук, доцент.

* Автор-кореспондент, e-mail: y.i.melnychuk@nuwm.edu.ua

СТАТТЯ

АНОТАЦІЯ

Дослідницька

DOI:

[10.70651/3083-6018/2026.4.21](https://doi.org/10.70651/3083-6018/2026.4.21)

Отримана:

18.03.2026 р.

Прийнята:

21.04.2026 р.

Опублікована:

24.04.2026 р.

Авторське право

© 2026 авторів



Цей твір

ліцензовано на умовах Ліцензії Creative Commons «Із Зазначенням Авторства – Некомерційна 4.0 Міжнародна» (CC BY-NC 4.0).

У статті здійснено комплексне дослідження етико-правових викликів онлайн-медіації в умовах цифровізації юридичної практики. Визначено, що сучасний розвиток цифрових технологій, дистанційних форм комунікації та електронних платформ суттєво трансформує механізми альтернативного вирішення спорів, унаслідок чого онлайн-медіація поступово перетворюється на важливий елемент сучасної системи цифрового правосуддя. Проаналізовано сучасні наукові підходи до визначення поняття, сутності та особливостей онлайн-медіації, а також встановлено, що її функціонування ґрунтується на поєднанні класичних принципів медіації із новими цифровими механізмами організації комунікації та врегулювання спорів. Досліджено нормативно-правову основу функціонування онлайн-медіації в Україні, зокрема положення Закону України «Про медіацію», законодавства у сфері електронного документообігу, електронних довірчих послуг, захисту персональних даних, а також міжнародно-правових актів у сфері цифрового правосуддя та альтернативного вирішення спорів. Встановлено, що попри поступовий розвиток нормативного регулювання, чинне законодавство ще не забезпечує комплексного врегулювання особливостей проведення онлайн-медіації, використання цифрових платформ та алгоритмічних систем у процесі врегулювання спорів. У статті виокремлено ключові етико-правові виклики онлайн-медіації, серед яких: забезпечення конфіденційності інформації, кібербезпека цифрових платформ, ідентифікація учасників, цифрова нерівність, юридична визначеність електронних домовленостей, забезпечення процесуальної справедливості та дотримання професійної етики медіатора. Особливу увагу приділено проблемам використання штучного інтелекту та алгоритмічних систем у сфері онлайн-медіації. Встановлено, що впровадження AI-технологій дозволить значно підвищити ефективність цифрового врегулювання спорів, одночасно породжуючи ризики алгоритмічної упередженості, непрозорості автоматизованих рішень та втрати людиноцентричного характеру медіаційної діяльності. Обґрунтовано необхідність удосконалення нормативно-правового регулювання онлайн-медіації, формування спеціальних етичних стандартів використання цифрових платформ та штучного інтелекту, а також забезпечення балансу між технологічною ефективністю цифрових систем і дотриманням фундаментальних принципів справедливого врегулювання спорів та захисту прав людини.



КЛЮЧОВІ СЛОВА

онлайн-медіація, цифровізація юридичної практики, альтернативне вирішення спорів, цифрове правосуддя, етико-правові виклики, штучний інтелект, алгоритмічні системи, процесуальна справедливість, конфіденційність, кібербезпека, електронна комунікація, цифрові платформи, правове регулювання.

1. Introduction

Сучасний етап розвитку юридичної практики характеризується активними процесами цифровізації, впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій у сферу правосуддя та трансформацією традиційних механізмів вирішення правових спорів. У цих умовах особливої актуальності набуває онлайн-медіація як альтернативний спосіб врегулювання конфліктів, що поєднує принципи добровільності, конфіденційності, гнучкості та оперативності із можливостями цифрового середовища. Розвиток електронних сервісів, дистанційної комунікації та цифрових платформ сприяв суттєвому розширенню практики застосування онлайн-медіації у цивільних, господарських, трудових та інших категоріях спорів, що обумовлює необхідність комплексного наукового осмислення її етико-правових засад.

В умовах сучасних суспільно-правових трансформацій, поширення дистанційних форм взаємодії та зростання ролі цифрових технологій у сфері юридичних послуг онлайн-медіація виступає важливим інструментом забезпечення доступу до правосуддя та ефективного позасудового врегулювання конфліктів. Водночас активне використання цифрових платформ у процесі медіації породжує низку складних етико-правових викликів, пов'язаних із забезпеченням конфіденційності інформації, захистом персональних даних, дотриманням принципу добровільності участі сторін, підтвердженням автентичності електронної комунікації, гарантуванням інформаційної безпеки та недопущенням порушення професійних етичних стандартів медіатора. Особливої уваги потребують проблеми цифрової нерівності, недостатнього рівня правового регулювання онлайн-медіації, а також ризики використання технологій штучного інтелекту та автоматизованих цифрових сервісів у процесі врегулювання спорів.

Актуальність дослідження зумовлюється необхідністю комплексного аналізу етико-правових викликів онлайн-медіації в умовах цифровізації юридичної практики, а також оцінки ефективності існуючих механізмів нормативного та організаційного забезпечення дистанційного медіаційного процесу. Попри активізацію наукових досліджень у сфері альтернативного вирішення спорів і цифрової трансформації правової системи, недостатньо дослідженими залишаються питання забезпечення етичних стандартів діяльності медіатора у цифровому середовищі, гарантування належного рівня кібербезпеки медіаційних платформ, адаптації міжнародних стандартів онлайн-вирішення спорів до національної правової системи, а також формування ефективних правових механізмів захисту прав учасників онлайн-медіації.

Отже, дослідження етико-правових викликів онлайн-медіації є важливим напрямом сучасних правових досліджень, спрямованих на вдосконалення механізмів альтернативного вирішення спорів, забезпечення належного рівня правового та етичного регулювання цифрової юридичної практики, а також формування ефективної моделі функціонування онлайн-медіації в умовах розвитку інформаційного суспільства та цифрової трансформації правової системи.

2. Literature Review

Питання етико-правових викликів онлайн-медіації в умовах цифровізації юридичної практики є предметом активного наукового дослідження як у вітчизняній, так і в зарубіжній науковій літературі. Значний внесок у дослідження проблем функціонування онлайн-медіації зробила О. Ковальчук [8], яка у своєму дослідженні розглядає онлайн-медіацію як важливий механізм цифровізації правосуддя, акцентуючи увагу на трансформації сучасних механізмів альтернативного вирішення спорів під впливом цифрових технологій.

С. М. Sebola та S. S. Monteiro [4] досліджують проблематику цифрового правосуддя та трансформації онлайн-медіації у європейському правовому просторі. У своєму дослідженні автори аналізують сучасні тенденції розвитку цифрової медіації та особливості правового регулювання онлайн-медіації у Португалії. У свою чергу, E. Van Gelder [15] розглядає онлайн-медіацію як ефективний інструмент розширення доступу до правосуддя та зменшення фінансових бар'єрів у процесі врегулювання спорів, акцентуючи на досвіді Нідерландів у сфері функціонування цифрових медіаційних платформ.

Окремі аспекти проведення онлайн-медіації та міжнародного досвіду її впровадження досліджують Н. В. Бондарчук та О. Ю. Радченко [2], які аналізують перспективи розвитку онлайн-

медіації в Україні та виокремлюють основні переваги й ризики дистанційного врегулювання спорів. Використанню онлайн-медіації як інструменту врегулювання конфліктів серед внутрішньо переміщених осіб та біженців в умовах повномасштабної війни в Україні приділено значну увагу дослідниками Л. Я. Стрельбіцькою та Т. В. Блащук [13]. Автори наголошують на важливості забезпечення доступності цифрових механізмів альтернативного вирішення спорів.

В. Горелова [6] у своїх працях аналізує сучасні етичні та правові виклики цифрової медіації, зокрема питання конфіденційності інформації, цифрової безпеки, професійної етики медіатора та забезпечення довіри до онлайн-комунікації. О. Ю. Минюк та В. С. Ковбасюк [9] досліджують особливості проведення онлайн-медіації у сфері господарських спорів та акцентують на необхідності вдосконалення правового регулювання цифрових процедур врегулювання конфліктів.

Зарубіжні дослідники розглядають онлайн-медіацію як складову сучасної системи цифрового правосуддя та альтернативного вирішення спорів. Так, Е. А. Onṭanu та Е. Tjong Tjin Tai [11] досліджують вплив цифрових технологій на забезпечення процесуальної справедливості та доступу до правосуддя, акцентуючи на ризиках алгоритмічного управління у сфері цифрового врегулювання спорів. Z. R. Calo [3] аналізує етичні проблеми використання штучного інтелекту у сфері медіації та обґрунтовує необхідність формування спеціальних етичних стандартів застосування AI-технологій у процесі врегулювання спорів.

Проблеми забезпечення справедливості, прозорості та відповідальності у системах цифрового врегулювання спорів досліджує D. Quek Anderson [12], яка розглядає етичні ризики функціонування судово-орієнтованих систем онлайн-врегулювання спорів.

V. Terekhov [14] теж аналізує перспективи розвитку онлайн-медіації у системі сучасного цифрового правосуддя та досліджує проблеми забезпечення ефективної комунікації між учасниками медіаційного процесу у віртуальному середовищі.

Особливу увагу сучасні дослідники приділяють використанню штучного інтелекту та алгоритмічних систем у сфері онлайн-медіації. Н. Westermann, J. Savelka та K. Benyekhlef [20] досліджують можливості використання великих мовних моделей у системах онлайн-врегулювання спорів та аналізують перспективи застосування GPT-технологій у медіаційному процесі. М. Q. Ashraf [1] розглядає етичні та правові ризики використання штучного інтелекту у сфері цифрового правосуддя, акцентуючи на проблемах алгоритмічної упередженості, прозорості автоматизованих рішень та забезпечення процесуальної справедливості.

Z. Khelalfa [7] досліджує вплив алгоритмічних систем на сучасні цифрові комунікації та аналізує ризики алгоритмічного домінування у процесах прийняття рішень.

Попри значну кількість наукових праць, присвячених окремим аспектам онлайн-медіації, цифрового правосуддя та використання штучного інтелекту у сфері альтернативного вирішення спорів, у сучасній науці все ще недостатньо комплексних досліджень, які б системно поєднували аналіз етико-правових викликів онлайн-медіації, проблем цифровізації юридичної практики та використання алгоритмічних систем у процесі врегулювання спорів. У зв'язку з цим наявні наукові підходи були узагальнені, систематизовані та покладені в основу даного дослідження.

3. Problem Statement

Метою статті є комплексний аналіз етико-правових викликів онлайн-медіації в умовах цифровізації юридичної практики, визначення ключових проблем нормативно-правового та етичного забезпечення дистанційного медіаційного процесу, а також дослідження особливостей забезпечення конфіденційності, інформаційної безпеки, процесуальної справедливості та дотримання професійних стандартів медіаційної діяльності у цифровому середовищі.

4. Methods and Materials

Методологічну основу дослідження становить система загальнонаукових і спеціальних методів наукового пізнання, застосування яких зумовлено комплексним характером дослідження етико-правових викликів онлайн-медіації в умовах цифровізації юридичної практики. Зокрема, методи аналізу та синтезу використано для узагальнення сучасних наукових

підходів до розуміння сутності онлайн-медіації, визначення її особливостей, принципів функціонування та ролі у системі альтернативного вирішення спорів. Порівняльно-правовий метод застосовано для аналізу національного законодавства України та міжнародно-правових стандартів у сфері медіації, цифрового правосуддя, захисту персональних даних та використання цифрових технологій у процесі врегулювання спорів. Метод узагальнення використано під час систематизації сучасних етико-правових викликів онлайн-медіації, а також визначення основних проблем нормативного та етичного забезпечення цифрового медіаційного процесу.

Системний підхід застосовано з метою розгляду онлайн-медіації як комплексного правового та комунікативного механізму, що функціонує у взаємозв'язку із процесами цифровізації юридичної практики, розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та трансформації сучасних механізмів альтернативного вирішення спорів. Структурно-функціональний метод дозволив виокремити основні елементи етико-правового забезпечення онлайн-медіації, визначити їх функціональне призначення та взаємозв'язок у межах цифрового медіаційного середовища. За допомогою формально-юридичного методу здійснено аналіз положень Закону України «Про медіацію», законодавства у сфері електронного документообігу, електронних довірчих послуг, захисту персональних даних, а також міжнародно-правових актів у сфері цифрового правосуддя та альтернативного вирішення спорів.

Окрему увагу приділено використанню міждисциплінарного підходу, що дозволив дослідити проблематику онлайн-медіації не лише з позицій права, а й крізь призму цифрової етики, інформаційної безпеки та сучасних технологічних трансформацій. Це дало можливість комплексно проаналізувати особливості використання штучного інтелекту та алгоритмічних систем у процесі онлайн-медіації, а також оцінити ризики алгоритмічної упередженості, непрозорості автоматизованих рішень та забезпечення процесуальної справедливості у цифровому середовищі.

Матеріалами дослідження стали наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених у сфері медіації, цифрового правосуддя, альтернативного вирішення спорів, цифрової етики та штучного інтелекту, положення національного законодавства України, міжнародно-правові стандарти у сфері медіації та захисту прав людини, а також сучасні наукові й аналітичні дослідження, присвячені проблемам функціонування онлайн-медіації в умовах цифровізації юридичної практики.

5. Results and Discussion

Онлайн-медіація в сучасних умовах розглядається як один із найбільш перспективних напрямів розвитку альтернативного вирішення спорів, що формується під впливом процесів цифровізації правосуддя, розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та трансформації юридичної практики. Активне впровадження цифрових технологій у сферу правового регулювання зумовило появу нових механізмів дистанційної взаємодії між учасниками правовідносин, у межах яких онлайн-медіація поступово перетворюється на важливий елемент сучасної системи цифрового правосуддя [8].

У сучасній правовій доктрині онлайн-медіація визначається як форма альтернативного вирішення спорів, що передбачає використання цифрових технологій та електронних засобів комунікації для врегулювання конфліктів без звернення до традиційного судового розгляду. Використання відеоконференцій, електронних платформ, спеціалізованих програмних сервісів та інших засобів дистанційної взаємодії дозволяє сторонам брати участь у процедурі незалежно від їх територіального перебування. У наукових дослідженнях підкреслюється, що цифрові технології у сфері врегулювання спорів виконують не лише технічну функцію передачі інформації, а й забезпечують організацію процедури, координацію взаємодії сторін та підвищення ефективності комунікації [4].

Сутність онлайн-медіації полягає у проведенні структурованої процедури врегулювання спору, у межах якої дві або більше сторін за допомогою незалежного, нейтрального та компетентного медіатора намагаються досягти взаємоприйнятного рішення шляхом використання цифрових платформ та електронних інструментів комунікації. Перенесення комунікативної взаємодії у віртуальне середовище є характерною особливістю онлайн-медіації,

адже дозволяє здійснювати медіаційну процедуру незалежно від часових обмежень або фізичної присутності учасників. Також онлайн-медіація забезпечує високий рівень гнучкості та доступності, оскільки сторони можуть брати участь у процедурі дистанційно, використовуючи сучасні цифрові засоби зв'язку [15].

Однією з ключових засад онлайн-медіації залишаються базові принципи класичної медіації, адаптовані до цифрового середовища. До них належать добровільність участі сторін, конфіденційність процедури, рівність учасників, незалежність та неупередженість медіатора, а також диспозитивність процесу врегулювання спору. Водночас проведення медіації у дистанційному форматі потребує належного забезпечення конфіденційності інформації, захисту персональних даних та інформаційної безпеки цифрових платформ, що використовуються під час врегулювання спорів [2].

Особливого значення онлайн-медіація набуває в умовах воєнного стану, пандемії та інших кризових обставин, коли дистанційні механізми врегулювання спорів фактично стають необхідною умовою забезпечення доступу до правосуддя та безперервності комунікації між учасниками медіаційного процесу [13].

Разом із тим, розвиток онлайн-медіації супроводжується низкою етико-правових та організаційних викликів. Серед основних проблем у науковій літературі виокремлюють ризики порушення конфіденційності інформації, втрату частини невербальної комунікації між сторонами, недостатній рівень цифрової грамотності окремих категорій населення, обмежений доступ до цифрової інфраструктури, а також відсутність у багатьох державах чіткого нормативного регулювання онлайн-форматів медіації. Окрему увагу дослідники приділяють необхідності формування ефективних механізмів правового та технологічного захисту учасників цифрового медіаційного процесу.

Відтак, правові засади здійснення медіації в Україні визначаються насамперед Законом України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року № 1875-IX. Відповідно до статті 1 зазначеного Закону, медіація визначається як позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт шляхом переговорів [19]. Законодавче закріплення базових принципів медіації стало важливим етапом інституціоналізації альтернативного вирішення спорів в Україні та створило нормативну основу для подальшого розвитку онлайн-форматів медіаційної діяльності. Водночас положення Закону переважно орієнтовані на класичну модель проведення медіації та не містять комплексного регулювання особливостей дистанційної взаємодії сторін у цифровому середовищі.

Особливу увагу слід звернути на те, що чинне законодавство України фактично не містить окремого нормативного визначення поняття «онлайн-медіація». Організація дистанційної медіації регулюється Законом України «Про медіацію» [19] у поєднанні з нормами законодавства у сфері електронних комунікацій, електронного документообігу та захисту персональних даних. Зокрема, важливе значення мають положення Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» [16], «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [18], а також Закону України «Про захист персональних даних» [17], які формують правові засади використання електронної комунікації, електронного підпису та цифрової ідентифікації учасників онлайн-взаємодії.

У правовій доктрині справедливо наголошується на тому, що відсутність комплексного законодавчого регулювання онлайн-медіації створює низку практичних проблем, пов'язаних із підтвердженням особи учасників, забезпеченням конфіденційності інформації, фіксацією результатів медіаційної процедури та визначенням юридичної сили електронних домовленостей. Відтак важливого значення набувають «Рекомендації для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації», затверджені рішенням правління Національної асоціації медіаторів України від 10 листопада 2021 року. У зазначеному документі онлайн-медіація визначається як спосіб вирішення спорів за допомогою третьої нейтральної сторони – медіатора із використанням інформаційно-комунікаційних технологій дистанційної синхронної або асинхронної комунікації [10]. Вказані рекомендації фактично стали одним із перших професійних документів в Україні, спрямованих на формування практичних стандартів безпечного проведення онлайн-медіації.

Водночас аналіз міжнародного законодавства свідчить про поступове формування окремих правових механізмів регулювання цифрових способів вирішення спорів. Зокрема, у правовій системі Європейського Союзу послідовно формується нормативна основа розвитку альтернативних способів вирішення спорів із використанням сучасних цифрових технологій. Одним із ключових актів у цій сфері є Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради «Про деякі аспекти медіації у цивільних та комерційних справах», положення якої закріплюють базові принципи медіації та спрямовані на розширення доступу до позасудових механізмів врегулювання спорів у державах-членах Європейського Союзу. Крім того, у межах цифрової трансформації правосуддя в Європейському Союзі активно розвиваються механізми онлайн-вирішення спорів, орієнтовані насамперед на врегулювання транскордонних конфліктів у сфері електронної комерції та цивільно-правових відносин [5].

Особливої актуальності питання законодавчого забезпечення онлайн-медіації набули в умовах пандемії COVID-19 та воєнного стану, коли дистанційні форми комунікації стали фактично необхідною умовою забезпечення доступу до правосуддя та альтернативних способів врегулювання спорів. У зв'язку з цим у сучасній правовій доктрині обґрунтовується необхідність подальшого розвитку нормативно-правового забезпечення онлайн-медіації, зокрема у частині регулювання використання цифрових платформ, захисту конфіденційної інформації та юридичної визначеності електронних домовленостей.

Водночас стрімка цифровізація медіаційної практики поряд із розширенням можливостей дистанційного врегулювання спорів зумовила виникнення низки нових етичних та правових викликів, пов'язаних із функціонуванням онлайн-медіації. Використання цифрових платформ, електронних засобів комунікації та автоматизованих сервісів актуалізувало питання забезпечення конфіденційності інформації, захисту персональних даних, належної ідентифікації учасників, гарантування кібербезпеки, дотримання принципів професійної етики медіатора та забезпечення юридичної визначеності онлайн-домовленостей. У сучасності зазначені проблеми розглядаються як комплекс взаємопов'язаних етико-правових викликів, що потребують системного нормативного та організаційного врегулювання в умовах цифрової трансформації юридичної практики. З огляду на це доцільним є узагальнення ключових етико-правових викликів онлайн-медіації, які виникають у процесі функціонування цифрових механізмів альтернативного вирішення спорів (табл. 1).

Представлена система етико-правових викликів свідчить про те, що онлайн-медіація в умовах цифровізації юридичної практики виходить за межі виключно технічної трансформації традиційної процедури врегулювання спорів. Перенесення медіаційної взаємодії у цифрове середовище зумовлює появу нових ризиків, пов'язаних із забезпеченням конфіденційності, цифрової безпеки, процесуальної справедливості та дотримання професійних етичних стандартів. Водночас значна частина окреслених викликів має комплексний характер, оскільки поєднує як правові аспекти нормативного регулювання онлайн-медіації, так і етичні питання забезпечення довіри, рівності сторін, неупередженості медіатора та добросовісності цифрової комунікації.

Особливої уваги потребує той факт, що стрімкий розвиток цифрових технологій та впровадження елементів штучного інтелекту у сферу альтернативного вирішення спорів відбуваються значно швидше, ніж формування відповідних механізмів правового та етичного регулювання. За таких умов забезпечення ефективного функціонування онлайн-медіації потребує не лише вдосконалення законодавства, але й вироблення комплексних стандартів цифрової медіаційної практики, орієнтованих на забезпечення балансу між технологічною ефективністю, захистом прав учасників та дотриманням фундаментальних принципів справедливого врегулювання спорів.

Після наведеної характеристики загальних етико-правових викликів онлайн-медіації доцільно окремо звернути увагу на стрімке впровадження технологій штучного інтелекту та алгоритмічних систем у сферу альтернативного вирішення спорів. Сучасні цифрові платформи дедалі активніше використовують елементи штучного інтелекту для автоматизованого аналізу спорів, формування рекомендацій сторонам, моделювання варіантів врегулювання конфлікту, оцінки комунікативної поведінки учасників, а також для часткової автоматизації діяльності медіатора. Використання великих мовних моделей та алгоритмічних систем у сфері онлайн-медіації здатне підвищити оперативність комунікації, спростити процедури врегулювання

спорів та забезпечити доступність медіації для значної кількості осіб, особливо у справах із невисоким рівнем конфліктності та стандартизованими вимогами [20].

Таблиця 1. Етико-правові виклики онлайн-медіації в умовах цифровізації юридичної практики

Етико-правовий виклик	Сутність проблеми, потенційні ризики та наслідки	Етичний вимір	Правовий вимір
Захист конфіденційної інформації та персональних даних	Використання цифрових платформ під час медіації створює ризики витоку конфіденційної інформації, несанкціонованого доступу до персональних даних та порушення приватності учасників	Порушення довіри між сторонами, медіатором і цифровим середовищем комунікації	Недотримання вимог законодавства у сфері захисту персональних даних та інформаційної безпеки
Ідентифікація та верифікація учасників онлайн-медіації	Дистанційний формат взаємодії ускладнює належне підтвердження особи учасників та створює ризики маніпуляцій, фальсифікації участі або заперечення результатів процедури	Ризик недобросовісної поведінки та втрати довіри до процедури медіації	Недостатня нормативна визначеність механізмів електронної ідентифікації та автентифікації
Забезпечення незалежності та нейтральності медіатора	Цифровий формат комунікації може впливати на сприйняття сторонами поведінки медіатора та створювати сумніви щодо його об'єктивності	Порушення принципів професійної етики, нейтральності та неупередженості медіатора	Відсутність спеціалізованих стандартів професійної поведінки медіатора у цифровому середовищі
Обмеження невербальної комунікації	Віртуальний формат взаємодії знижує можливості повноцінного емоційного контакту між сторонами, що може ускладнювати досягнення взаєморозуміння	Послаблення психологічної довіри та емпатії між учасниками конфлікту	Відсутність процедурних механізмів компенсації комунікативних обмежень онлайн-формату
Цифрова нерівність та обмежений доступ до технологій	Нерівний рівень доступу до цифрової інфраструктури та навичок користування технологіями може обмежувати участь окремих категорій осіб у медіації	Порушення принципу рівності сторін та доступності процедури	Ризик фактичного обмеження доступу до альтернативних способів вирішення спорів
Кібербезпека цифрових платформ	Використання онлайн-сервісів підвищує ризики кібератак, технічного втручання, втрати або пошкодження інформації	Порушення принципу безпечного та добросовісного комунікаційного середовища	Недостатність правового регулювання стандартів цифрової безпеки онлайн-платформ
Юридична визначеність онлайн-домовленостей	Недостатня врегульованість правового статусу електронних медіаційних угод створює труднощі щодо їх визнання, виконання або оскарження	Сумніви щодо добровільності та усвідомленості волевиявлення сторін	Прогалини правового регулювання електронного документообігу та цифрових доказів
Використання штучного інтелекту та автоматизованих алгоритмів	Залучення AI-систем до окремих етапів медіації може призводити до алгоритмічної упередженості та автоматизованого впливу на результати врегулювання спору	Проблема етичності алгоритмів, прозорості та справедливості автоматизованих рішень	Невизначеність меж юридичної відповідальності за використання AI у медіації
Недостатній рівень цифрової компетентності учасників	Відсутність необхідних цифрових навичок ускладнює повноцінну участь сторін у процедурі онлайн-медіації	Порушення принципу усвідомленої та рівноправної участі у процедурі	Відсутність адаптивних механізмів забезпечення доступності онлайн-медіації
Недосконалість нормативно-правового регулювання онлайн-медіації	Відсутність комплексного законодавчого регулювання дистанційних медіаційних процедур спричиняє правову невизначеність та неоднаковість практики застосування	Невизначеність етичних стандартів цифрової медіаційної діяльності	Прогалини у правовому регулюванні онлайн-медіації та цифрового врегулювання спорів

Джерело: авторське формування на основі аналізу наукових праць у сфері онлайн-медіації, цифрового правосуддя, професійної етики медіатора та альтернативного вирішення спорів [2–4, 6, 8, 9, 11, 12, 14].

Водночас активне використання штучного інтелекту у процесах онлайн-медіації породжує низку складних етичних та правових ризиків. Насамперед йдеться про проблему алгоритмічної упередженості, коли системи штучного інтелекту можуть відтворювати або посилювати

дискримінаційні моделі, закладені у масивах даних, на основі яких здійснюється їх навчання. У сучасній правовій доктрині наголошується, що алгоритмічні системи здатні формувати непрозорі механізми прийняття рішень, які ускладнюють перевірку об'єктивності, неупередженості та справедливості цифрового врегулювання спорів. Особливо небезпечним є так званий ефект «чорної скриньки», коли учасники процедури не мають можливості зрозуміти логіку функціонування алгоритму або оцінити критерії, за якими система формує рекомендації чи прогнозує результати врегулювання конфлікту [1].

Також, важливо приділити увагу ризикам надмірної автоматизації медіаційних процедур та поступового витіснення людського елемента із процесу врегулювання спорів. На відміну від медіатора, який здатний враховувати емоційний стан сторін, особливості міжособистісної взаємодії, моральні аспекти конфлікту та контекст конкретної ситуації, алгоритмічні системи функціонують переважно на основі формалізованих моделей аналізу даних. За таких умов існує ризик втрати індивідуалізованого підходу до сторін спору, що може негативно впливати на рівень довіри до процедури онлайн-медіації та ефективність досягнення взаємоприйняттого рішення. Дослідники підкреслюють, що штучний інтелект у сфері онлайн-медіації доцільно розглядати виключно як допоміжний інструмент підтримки комунікації та організації процедури, а не як повноцінну заміну професійного медіатора

Не менш важливою проблемою є забезпечення процесуальної справедливості, прозорості та відповідальності під час використання алгоритмічних систем у цифровому врегулюванні спорів. У сучасних міжнародних дослідженнях наголошується на необхідності збереження обов'язкового людського контролю за функціонуванням систем штучного інтелекту, забезпечення можливості перевірки алгоритмічних рішень, дотримання принципу недискримінації та гарантування права учасників на справедливую процедуру врегулювання спору. У зв'язку з цим у правовій доктрині дедалі частіше обґрунтовується необхідність формування спеціальних етичних стандартів використання штучного інтелекту у сфері онлайн-медіації, які мають забезпечити баланс між технологічною ефективністю цифрових систем та дотриманням фундаментальних принципів справедливого правосуддя й захисту прав людини [7].

Таким чином, подальший розвиток онлайн-медіації вимагає переосмислення традиційних підходів до організації альтернативного вирішення спорів в умовах цифрової трансформації юридичної практики. Сучасне цифрове середовище формує нові вимоги до забезпечення конфіденційності, процесуальної справедливості, інформаційної безпеки та професійної етики медіатора, що потребує комплексної адаптації як нормативно-правових механізмів, так і практичних стандартів здійснення медіаційної діяльності. Особливої актуальності набуває проблема визначення допустимих меж використання штучного інтелекту та алгоритмічних систем у процесі врегулювання спорів, оскільки технологічна модернізація медіації не повинна призводити до втрати її людиноцентричного характеру, заснованого на довірі, добровільності, комунікації та врахуванні індивідуальних особливостей конфлікту.

6. Conclusions

Отже, у результаті проведеного дослідження встановлено, що онлайн-медіація в умовах цифровізації юридичної практики поступово перетворюється на один із ключових механізмів альтернативного вирішення спорів, який забезпечує оперативність, доступність та гнучкість комунікації між учасниками конфлікту. Визначено, що розвиток цифрових технологій та дистанційних форм взаємодії суттєво трансформує традиційне розуміння медіаційної процедури, формуючи нові підходи до організації врегулювання спорів у цифровому середовищі.

Нормативно-правове регулювання онлайн-медіації в Україні перебуває на стадії поступового формування та розвитку. Проаналізовано положення Закону України «Про медіацію», законодавства у сфері електронних документів, електронних довірчих послуг, захисту персональних даних, а також міжнародних актів у сфері альтернативного вирішення спорів і цифрового правосуддя. Водночас з'ясовано, що чинне законодавство ще не містить комплексного та системного врегулювання особливостей здійснення онлайн-медіації, порядку використання цифрових платформ, механізмів електронної ідентифікації учасників та гарантій інформаційної безпеки медіаційного процесу.

Проте, цифровізація медіаційної практики поряд із суттєвими перевагами зумовлює появу нових етико-правових викликів, серед яких особливого значення набувають проблеми забезпечення конфіденційності інформації, кібербезпеки, цифрової нерівності, юридичної визначеності електронних домовленостей, неупередженості медіатора та дотримання принципу процесуальної справедливості. Значна частина таких викликів охоплює як правові аспекти нормативного регулювання, так і етичні питання довіри, добросовісності та професійної відповідальності у цифровому середовищі.

Водночас використання технологій штучного інтелекту та алгоритмічних систем у сфері онлайн-медіації є вкрай актуальним і важливим питанням, адже впровадження AI-технологій здатне значно підвищити ефективність цифрового врегулювання спорів. Проте, одночасно породжує ризики алгоритмічної упередженості, непрозорості автоматизованих рішень, втрати людиноцентричного характеру медіації та послаблення гарантій процесуальної справедливості. У зв'язку з цим обґрунтовано необхідність збереження обов'язкового людського контролю за функціонуванням алгоритмічних систем та формування спеціальних етичних стандартів використання штучного інтелекту у сфері альтернативного вирішення спорів.

Таким чином, подальший розвиток онлайн-медіації в Україні потребує комплексного вдосконалення нормативно-правового регулювання цифрових медіаційних процедур, розроблення уніфікованих стандартів кібербезпеки та захисту персональних даних, запровадження механізмів належної електронної ідентифікації учасників, а також формування сучасних етичних засад цифрової медіаційної практики. Важливим напрямом подальшого розвитку онлайн-медіації має стати забезпечення балансу між технологічною ефективністю цифрових систем та дотриманням фундаментальних принципів справедливого врегулювання спорів, захисту прав людини та збереження людиноцентричного характеру медіації.

References

1. Ashraf, M. Q. (2025). Artificial intelligence in courts and dispute resolution: Challenges and opportunities. *Access to Justice in Eastern Europe*, (8), 98–118. <https://doi.org/10.33327/AJEE-18-8.S-a000152>
2. Bondarchuk, N. V., & Radchenko, O. Yu. (2023). Provedennia mediatsii onlain: mizhnarodnyi dosvid ta perspektyvy zaprovadzhennia v Ukraini [Conducting mediation online: International experience and prospects for implementation in Ukraine]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu. Seriya: Pravo*, 75(3), 156–161. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.75.3.25> (in Ukrainian)
3. Calo, Z. R. (2024). Artificial intelligence and mediation ethics. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, (26), 211–234. <https://digitalcommons.tourolaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2051&context=scholarlyworks>
4. Cebola, C. M., & Monteiro, S. S. (2024). New trends of digital justice: The online mediation—Between a challenge and a reality (The Portuguese legal framework). *Laws*, (13). <https://doi.org/10.3390/laws13020018>
5. European Parliament and Council of the European Union. (2008). *Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/52/oj/eng>
6. Horielova, V. (2025). Etychno-pravovi vyklyky onlain-mediatsii [Ethical and legal challenges of online mediation]. *Yurydychnyi visnyk*, (1), 24–30. <https://doi.org/10.32782/yuv.v1.2025.3> (in Ukrainian)
7. Khelalfa, Z. (2026). Artificial intelligence in media and communication: Analytical perspectives on digital empowerment and algorithmic domination. *Current Issues of Mass Communication*, (39), 60–70. <https://doi.org/10.17721/CIMC.2026.39.60-70>
8. Kovalchuk, O. (2024). Onlain-mediatsiia v tsyfrovizatsii pravosudivstva [Online mediation in the digitalization of justice]. *Pryvatne pravo i pidpriemnytstvo*, 24(2), 133–138. <https://doi.org/10.32849/2409-9201.2024.24.61> (in Ukrainian)
9. Myniuk, O. Yu., & Kovbasiuk, V. S. (2025). Osoblyvosti protsedury onlain-mediatsii dlia vyrishennia hospodarskykh sporiv [Features of the online mediation procedure for resolving commercial disputes]. *Irpinskyi yurydychnyi chasopys*, 1(18), 165–172. [https://doi.org/10.33244/2617-4154.1\(18\).2025.165-172](https://doi.org/10.33244/2617-4154.1(18).2025.165-172) (in Ukrainian)
10. Natsionalna asotsiatsiia mediatoriv Ukrainy. (2021). *Rekomendatsii dlia mediatoriv shchodo pidhotovky ta provedennia onlain-mediatsii* [Recommendations for mediators on preparation and conduct of online mediation]. <https://namu.com.ua/uyenspyereashchkl-eoya-pyeekakhsukv-ses-tkegskhsvny-khatusyeyerya-sroamr-pyeekashchkl-> (in Ukrainian)

11. Onțanu, E. A., & Tjong Tjin Tai, E. (2025). Digital technology and procedural justice: Towards a geography of justice. *Tilburg Law Review*, 30(2), 96–119. <https://doi.org/10.5334/tlr.422>
12. Quek Anderson, D. (2019). Ethical concerns in court-connected online dispute resolution. *International Journal of Online Dispute Resolution*, (5), 20–38. https://ink.library.smu.edu.sg/sol_research/2902
13. Strelbitska, L. Ya., & Blashchuk, T. V. (2024). Onlain-mediatsiia yak instrument dlia vyrishennia konfliktiv sered bizhentsiv ta vnutrishno peremishchenykh osib v umovakh povnomasshtabnoi viiny v Ukraini [Online mediation as a tool for resolving conflicts among refugees and internally displaced persons in the context of the full-scale war in Ukraine]. *Derzhava ta rehiony. Seria: Pravo*, 3(85), 90–96. <https://doi.org/10.32782/1813-338X-2024.3.15> (in Ukrainian)
14. Terekhov, V. (2019). Online mediation: A game changer or much ado about nothing?. *Access to Justice in Eastern Europe*, 3(4), 33–50. <https://doi.org/10.33327/AJEE-18-2.4-a000018>
15. Van Gelder, E. (2025). The promising potential of online mediation to reduce financial barriers to access justice: A case study into online mediation in the Netherlands. In X. Kramer, M. Ahmed, A. Dori, & M. C. Ucín (Eds.), *Sustaining access to justice: New avenues for costs and funding* (pp. 281–304). Hart Publishing. <https://doi.org/10.5040/9781509981649.ch-016>
16. Verkhovna Rada Ukrainy. (2003). *Pro elektronni dokumenty ta elektronnyi dokumentoobih* [On electronic documents and electronic document circulation] (Law of Ukraine No. 851-IV of May 22, 2003) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (in Ukrainian)
17. Verkhovna Rada Ukrainy. (2010). *Pro zakhyst personalnykh danykh* [On personal data protection] (Law of Ukraine No. 2297-VI of June 1, 2010). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (in Ukrainian)
18. Verkhovna Rada Ukrainy. (2017). *Pro elektronni dovirchi posluhy* [On electronic trust services] (Law of Ukraine No. 2155-VIII of October 5, 2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (in Ukrainian)
19. Verkhovna Rada Ukrainy. (2021). *Pro mediatsiiu* [On mediation] (Law of Ukraine of November 16, 2021 No. 1875-IX). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (in Ukrainian)
20. Westermann, H., Savelka, J., & Benyekhlef, K. (2023). LLMediator: GPT-4 assisted online dispute resolution. *Workshop on Artificial Intelligence for Access to Justice (AI4AJ 2023)*. Braga, Portugal. <https://arxiv.org/abs/2307.16732>