

В. Горєлова,кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри державно-правових дисциплін
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»

ЕТИЧНО-ПРАВОВІ ВИКЛИКИ ОНЛАЙН-МЕДІАЦІЇ

Постановка проблеми. В останні роки практика використання онлайн-платформ набирає обертів практично в усіх спектрах суспільного життя: в учбових закладах, наукових установах, медичних та психологічних форумах, при владнанні позасудових конфліктів, у судових справах тощо. Ряд позитивних сторін онлайн-медіації забезпечує здавалось би більш ефективний доступ до швидкого та якісного вирішення конфліктів, втім така практика має певні ризики, які потребують виявлення окреслення з метою подальшого їх

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню медіації, як альтернативи вирішення спорів на дисертаційному рівні присвячена значна кількість робіт. Серед останніх варто зазначити: Н. М. Гресь «Медіація як спосіб вирішення індивідуальних трудових спорів» (2023); Д. В. Гринь «Медіація як альтернатива вирішення індивідуальних трудових спорів» (2023); Ю. О. Рак «Інституціоналізація медіації в публічному управлінні в Україні» (2023); Т. С. Івацко «Теоретичні засади формування медіації в публічному управлінні» (2024). Окремі питання застосування інституту медіації досліджували: Б. І. Гумєнюк, Ю. Ю. Івчук, Ю. О. Примаєк, Т. О. Подковенко, М. Я. Поліщук, Т. В. Степаненко, З. В. Тропін, Р. Б. Хорольський тощо. Втім, в роботах науковців про онлайн-медіацію не йдеться, або згадується фрагментарно.

Мета дослідження: виявити основні етично-правові виклики з якими стикається онлайн-медіація

та запропонувати можливі шляхи до їх вирішення.

Виклад основного матеріалу. Питання важливості у дотриманні вимог професійної етики для медіаторів є невід'ємним, з огляду на наступне: ефективно врегулювання конфліктів можливе лише при чіткому дотриманні етичних стандартів, які сприяють формуванню довіри між сторонами та забезпечує об'єктивність процесу посередництва; дотримуючись визнаних етичних правил, медіатор спонукає себе до відповідального ставлення до виконання власних обов'язків, постійного самовдосконалення та глибокого розуміння етичних аспектів професійної діяльності; зважаючи на те, що медіація ґрунтується на принципах справедливого знаходження консенсусу між сторонами, етичні вимоги взаємоповаги є не лише професійним обов'язком але й ключовим чинником успішної реалізації медіаційного процесу [1].

Серед основних переваг онлайн-медіації варто зазначити у першу чергу доступність та зручність даного процесу. Основними критеріями тут можуть виступати: доступність (учасники медіації можуть брати участь у процесі з будь-якої точки світу); гнучкість у виборі часу зустрічі (простіше узгодити зустріч, оскільки немає потреби у фізичній присутності); інклюзивність (як варіант для людей з обмеженими можливостями та для людей з обмеженою мобільністю); зниження витрат сторонами (відсутність затрат на

транспортні витрати, оренду приміщень, проживання тощо а також доступність для «малобюджетних спорів»); комфортне середовище для учасників (зниження рівня стресу у конфліктах, де сторони не хочуть зустрічатися особисто, наприклад спори пов'язані з розлученням); конфіденційність (можливість використання анонімних Інтернет-платформ у випадках «чутливої медіації», таких як, наприклад, у конфліктах жертв домашнього насильства); безпека (зменшення ризиків можливого тиску з боку третіх осіб, оскільки кожен учасник медіації перебуває у власному безпечному від негативному впливу просторі); ефективність та технологічні можливості (використання відео/аудіо записів за згодою сторін з метою подальшого перегляду/прослуховування ключових моментів медіації задля уникнення непорозумінь); автоматизація

процесів (можливість використання чат-ботів та алгоритмів для підготовки до медіації); економія часу (онлайн-медіація зазвичай займає менше часу, ніж офлайн-процеси або судові спори); збереження екології (немає потреби у використанні паперових документів тощо) [2; 3; 4].

Разом з тим, використання онлайн-платформ створює певні етичні ризики, а саме: питання належного захисту персональних даних, автентифікацію учасників, ризик незаконного запису та поширення конфіденційної інформації, нестабільність Інтернет-зв'язку, питання юридичної невизначеності (у випадках міжнародної медіації). Окрім того, відсутність фізичної присутності у людей може впливати на емоційну взаємодію та якість комунікації. Приналежно, у таблиці 1 наведені можливі способи мінімізації ризиків онлайн-медіації.

Таблиця 1

Основні етичні ризики онлайн-медіації та можливі способи їх мінімізації

| Етичний ризик | Опис | Можливі шляхи вирішення |
|---|---|---|
| Захист персональних даних | Дані учасників можуть бути скомпрометовані через витік або хакерські атаки. | Використання захищених платформ, шифрування даних, двофакторна аутентифікація. |
| Автентифікація учасників | Відсутність фізичної присутності створює ризик участі сторонніх осіб або видачі себе за іншу особу. | Використання відеоверифікації, цифрового підпису, попереднього узгодження способів ідентифікації. |
| Ризик запису та поширення конфіденційної інформації | Учасники можуть без дозволу записати сесію або поширити її зміст. | Використання платформ без функції запису, юридичні зобов'язання щодо нерозголошення. |
| Нестабільність зв'язку | Переривання зв'язку може впливати на сприйняття інформації та рівень залученості учасників. | Перевірка технічних умов перед сесією, резервні способи зв'язку (телефон, інші платформи). |
| Зниження емоційного контакту | Відсутність особистої присутності ускладнює невербальне спілкування та емоційний зворотний зв'язок. | Використання відеозв'язку, активне слухання, запитання для уточнення емоційного стану учасників. |
| Юридична невизначеність | У різних країнах діють різні закони щодо цифрової медіації. | Дотримання місцевих правових норм, складання угод про конфіденційність і юрисдикцію. |

Джерело: складена на основі аналізу інформації, що міститься у джерелах: [2; 3; 4; 5].



Варто зазначити, що дослідниками також наголошується на проблемі зниження емоційного впливу медіатора на сторони у випадках онлайн-медіації, що може створювати перешкоди у встановленні довіри. Приналежно, відсутність безперервного зорового контакту з учасниками медіації, обмежує можливості медіатора при здійсненні «зчитування» невербальної комунікації учасників. Тобто, вважається, що при проведенні онлайн-медіації суспільство втрачає цінність людського спілкування, а довірливі відносини при онлайн-медіації через віддалені засоби комунікації надзвичайно важко побудувати [6, с. 159].

Варто зазначити, що в Україні окремого законодавчого акту, який би регулював етичні питання онлайн-медіації поки що не існує. Втім, Європейське співтовариство при вирішенні конфліктів в режимі онлайн-медіації керується Директивою 2009/22/ЄС з питань позасудового вирішення спорів у сфері споживання [7] та «Європейським кодексом поведінки для медіаторів» (2004) [8]. Зміст Директиви 2009/22/ЄС спрямований на спрощення вирішення спорів між споживачами та підприємцями, які виникають у контексті електронної торгівлі, через створення централізованої, доступної та ефективної платформи онлайн-вирішення спорів на рівні Європейського Союзу. Даний документ вирішує наступні етично-правові завдання: забезпечення щодо вирішення спорів з підприємцями без звернення до суду; доступність до онлайн платформ (має бути безкоштовною або з мінімальними витратами для учасників, доступною в усіх країнах ЄС та підтримувати більшість мов учасників ЄС); забезпечення швидкого розгляду спорів (наприклад, встановлення строків для розгляду спорів у 90 днів); уніфікація стандартів для вирішення спорів у всіх країнах-членах ЄС [7]. Тобто, доступність до онлайн платформ, відносна швидкість вирішення позасу-

дових спорів та єдині стандарти для країн ЄС в результаті є тими критеріями, що сприяють підвищенню довіри споживачів до електронної торгівлі та зменшують кількість судових спорів, розвиваючи систему альтернативного вирішення конфліктів в онлайн-середовищі.

Європейський кодекс поведінки для медіаторів (2004) був розроблений для забезпечення етичних стандартів та професіоналізму медіаторів у всіх країнах ЄС. Даний документ спрямований на підвищення довіри до процесу медіації як до ефективного способу вирішення спорів. Ключовими завданнями даного кодексу є: регулювання етики медіаторів (забезпечення нейтральності, неупередженості, прозорості, конфіденційності та рівного ставлення до всіх сторін); неперервний професійний розвиток медіаторів (включає методи заохочення медіаторів до постійного навчання та підвищення кваліфікації); підтримка медіаторами принципу добровільної участі сторін у процесі медіації; забезпечення медіатором гнучкості процесу (медіатор має адаптувати процес врегулювання спору до потреб сторін) [8]. Таким чином, Європейський кодекс поведінки для медіаторів покликаний формувати стандарти поведінки медіаторів та сприяти уніфікації підходів до медіації у країнах ЄС, підвищуючи її ефективність та довіру до цього механізму як альтернативи судовим процесам.

Таким чином, обидва вищезазначених документи мають спільну мету – удосконалювати етичні межі альтернативного судам способу вирішення конфліктів та спірних питань та сприяти популяризації медіації в ЄС (таблиця 2).

Відповідно до наведеного у таблиці 2 можливо зазначити, що основною відмінністю в цілях зазначених документів є те, що Директивою 2009/22/ЄС акцентується увага на створенні дієвого інструменту для вирішення спорів в інтернет-просторі, тоді як Європей-



Таблиця 2

Порівняльні аспекти Директиви 2009/22/ЄС та Європейського кодексу поведінки для медіаторів

| Аспект | Директива 2009/22/ЄС | Європейський кодекс поведінки для медіаторів |
|--------------------------|---|---|
| Ціль документу | Забезпечення споживачів доступом до платформи для вирішення спорів (ODR) на території ЄС у межах онлайн-торгівлі. | Регулювання етичної поведінки медіаторів та встановлення стандартів професійної медіації. |
| Обов'язковість виконання | Юридично обов'язковий для всіх держав-членів ЄС. | Рекомендаційний характер, застосовується за бажанням медіаторів та організацій, що їх наймають. |
| Прозорість | Вимагає забезпечення прозорості процесу ODR, включаючи надання інформації про процедури та посередників. | Медіатор зобов'язаний бути прозорим щодо своїх кваліфікацій, методів роботи та можливого конфлікту інтересів. |
| Неупередженість | Платформа ODR повинна забезпечувати неупередженість вирішення спорів через стандарти функціонування. | Медіатор повинен залишатися нейтральним та уникати дискримінації сторін. |
| Добровільність | Участь у процедурі ODR є добровільною для сторін спору. | Медіатор має забезпечувати, щоб обидві сторони брали участь у процесі добровільно. |
| Конфіденційність | Гарантує захист персональних даних учасників процесу відповідно до GDPR. | Медіатор зобов'язаний дотримуватися конфіденційності інформації, отриманої під час медіації, крім випадків, коли сторони погоджуються інакше. |
| Ефективність | Забезпечення швидкого вирішення спорів (напр., строк розгляду до 90 днів). | Медіатор повинен забезпечити ефективне управління процесом та уникати затримок. |
| Доступність | Платформа ODR повинна бути доступною для споживачів із будь-якої країни ЄС, включаючи багатомовну підтримку. | Забезпечення можливості використання послуг медіатора широким колом осіб. |
| Кваліфікація медіаторів | Вимоги до компетенції медіаторів залишаються на розсуд організацій, що їх сертифікують. | Медіатор повинен постійно підвищувати свою кваліфікацію та дотримуватися професійних стандартів. |
| Фокус на онлайн-аспекти | Прямо регулює онлайн-вирішення спорів, підкреслюючи необхідність використання цифрових платформ. | Приділяє основну увагу загальним етичним аспектам медіації, не акцентуючи специфіку онлайн-формату. |
| Рівні права сторін | Забезпечує рівні права споживачів і продавців у доступі до вирішення спорів. | Медіатор зобов'язаний забезпечити рівність сторін у процесі та створити умови для їх участі. |

Джерело: складена на основі аналізу інформації, що міститься у джерелах: [7; 8].



ський кодекс поведінки для медіаторів зосереджується на етичних та професійних аспектах діяльності медіаторів у будь-якому форматі (онлайн чи офлайн). Тобто, перший документ є юридично орієнтованим, що регулює етичні питання в онлайн-форматі при вирішенні спорів, тоді як зміст останнього зосереджений на етичних принципах і загальних стандартах медіації, незалежно від формату.

Варто зазначити, що для успішного розвитку онлайн-медіації в Україні було б корисним впровадити у вітчизняне законодавство окремі положення Директиви 2009/22/ЄС та Європейського кодексу поведінки для медіаторів з метою вдосконалення існуючих механізмів онлайн-медіації, адже Європейський досвід (такий як створення централізованої онлайн-платформи для вирішення споживчих спорів) є корисним прикладом для адаптації в українському середовищі, враховуючи зростаючого значення онлайн спілкування. Європейський кодекс поведінки для медіаторів є корисним здобутком Європейського співтовариства в якості основи для розробки етичного кодексу українських медіаторів, адже дотримання етичних принципів підвищує рівень довіри сторін до медіації як способу вирішення спорів.

Український Закон «Про медіацію» наразі не містить детального регулювання онлайн-медіації, тому Європейські здобутки цілком можуть слугувати орієнтиром для створення окремої нормативної бази, яка буде враховувати специфіку цифрового формату вирішення спорів. Приналежно, варто зауважити на необхідності неперервної освіти медіаторів (у тому числі щодо проведення онлайн-медіації) що може бути враховано в підготовці та сертифікації медіаторів в Україні.

Висновки. На підставі вищезазначеного, можливо зробити наступні висновки:

1. Вбачається корисним розробити національну онлайн-платформу для

медіації, спрямовану на спрощення доступу до альтернативних суду способів вирішення спорів з метою реалізації швидких, дешевих та ефективних механізмів. При цьому, в саму розробку платформи мають бути закладені етичні принципи щодо проведення онлайн-медіації.

2. Інтегрувати етичні принципи Європейського кодексу поведінки для медіаторів у стандарти діяльності українських медіаторів.

3. Розширити Закон України «Про медіацію», доповнюючи його зміст нормами, що будуть регулювати етичні питання онлайн-медіації, забезпечивши прозорість, конфіденційність і доступність цього процесу.

4. Створити програму сертифікації медіаторів із обов'язковим дотриманням етичного кодексу та регулярним підвищенням кваліфікації.

У статті досліджуються основні проблемні аспекти онлайн-медіації в сучасному світі. Виявлено, що використання онлайн-платформ створює нові етично-правові ризики, такі як: захист персональних даних, питання автентифікації учасників, ризики пов'язані із записом та поширенням конфіденційної інформації. Окрім того, в статті наголошено на тому, що відсутність фізичної присутності учасників медіації може впливати на емоційну взаємодію та якість комунікації при вирішенні спірних ситуацій та врегулювання конфліктів. У статті проаналізовані Основні етичні ризики онлайн-медіації та зазначені можливі способи їх мінімізації. Проаналізовані та співставленні Директива 2009/22/ЄС з питань позасудового вирішення спорів у сфері споживання та Європейський кодекс поведінки для медіаторів (2004), виявлені їх основні принципи та значення для онлайн-медіації. Виявлені корисні положення цих документів для вдосконалення вітчизняних меха-



нізмів онлайн-медіації, адже прагнення Україна до євроінтеграції, сприятиме зближенню з правовими стандартами ЄС. Наголошено на необхідності неперервної освіти медіаторів (у тому числі щодо проведення онлайн-медіації) що повинно бути враховано в підготовці та сертифікації медіаторів в Україні. У статті наголошено на необхідності розробки окремої національної платформи для вирішення позасудових спорів. Вбачається корисним також інтегрувати етичні принципи Європейського кодексу поведінки для медіаторів у стандарти діяльності українських медіаторів. У статті запропоновано доповнити Закон України «Про медіацію» нормами, що будуть регулювати етичні питання онлайн-медіації та створити програму сертифікації медіаторів із обов'язковим дотриманням етичного кодексу та регулярним підвищенням кваліфікації. Запропоновані у статті висновки можуть допомогти Україні адаптувати європейські підходи до власного законодавства та підвищити ефективність медіації як способу вирішення спорів.

Ключові слова: онлайн-медіація, етика, медіатор, конфлікт, спір.

Horielova V. Ethical and legal challenges of online mediation

The article examines the main problematic aspects of online mediation in the modern world. It is found that the use of online platforms creates new ethical and legal risks, such as: protection of personal data, issues of authentication of participants, risks associated with the recording and dissemination of confidential information. In addition, the article emphasises that the absence of physical presence of mediation participants may affect emotional interaction and the quality of communication in dispute resolution and conflict resolution. The article analy-

ses the main ethical risks of online mediation and identifies possible ways to minimise them. The article analyses and compares Directive 2009/22/EC on the out-of-court settlement of consumer disputes and the European Code of Conduct for Mediators (2004), identifies their main principles and significance for online mediation. The article identifies useful provisions of these documents for improving domestic online mediation mechanisms, as Ukraine's aspirations for European integration will facilitate convergence with EU legal standards. The author emphasises the need for continuous education of mediators (including online mediation), which should be taken into account in the training and certification of mediators in Ukraine. The article emphasises the need to develop a separate national platform for resolving out-of-court disputes. It would also be useful to integrate the ethical principles of the European Code of Conduct for Mediators into the standards of activity of Ukrainian mediators. The article proposes to supplement the Law of Ukraine 'On Mediation' with provisions regulating ethical issues of online mediation and to establish a certification programme for mediators with mandatory compliance with the Code of Ethics and regular professional development. The conclusions offered in this article may help Ukraine to adapt European approaches to its own legislation and increase the effectiveness of mediation as a means of dispute resolution.

Key words: online mediation, ethics, mediator, conflict, dispute.

Література:

1. Науково-практичний коментар до Закону України «Про медіацію». Київ: Видавництво РАЦІО, 2024. 100 с.
2. Гаврилюк Р. О., Пацурківський П. С. Медіація як цінність: монографія. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2023. 466 с.
3. Katsh E., Rifkin J. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in



Cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, 2001. 240 p.

4. Rabinovich-Einy O. *Technology and Dispute Resolution: Contribution of the Internet to the Mediation Revolution / Conflict Resolution Quarterly*. 2006. Vol. 23, № 3.

5. Притика Ю., Козляковська О. Медіація як спосіб вирішення цивільно-правових спорів. URL: <http://ilandmanagement.com/Publication/45> (дата звернення: 09.02.2025).

6. Бондарчук Н.В., Радченко О.Ю. Проведення медіації онлайн: міжнародний досвід та перспективи запровадження в Україні / *Науковий вісник Ужгородського національного універ-*

ситету. Серія: Право. 2023. Вип. 75, ч. 3. С. 156–161.

7. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council (2013). *On online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)*. URL: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF> (дата звернення: 09.02.2025).

8. *European Code of Conduct for Mediators*. URL: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf (дата звернення: 09.02.2025).

