

<http://dx.doi.org/10.16926/gea.2026.01.01.24>

Karolina WILAMOWSKA

<https://orcid.org/0000-0003-2402-8473>

Uniwersytet Gdański

e-mail: karolina.wilamowska@phdstud.ug.edu.pl

Technologie cyfrowe w mediacji: nowe możliwości, wyzwania i perspektywy rozwoju

Streszczenie

Artykuł analizuje wpływ technologii cyfrowych na współczesną mediację, ukazując nowe możliwości, wyzwania oraz kierunki rozwoju tej formy alternatywnego rozwiązywania sporów. Autor omawia zastosowanie takich narzędzi, jak wideokonferencje, platformy ODR, sztuczna inteligencja czy blockchain, wskazując zarówno na ich zalety (zwiększenie dostępności, efektywność, elastyczność), jak i zagrożenia (problemy prawne, etyczne, ryzyko wykluczenia cyfrowego). Szczególną uwagę poświęcono modelowi mediacji hybrydowej oraz potrzebie nowych standardów szkoleniowych dla mediatorów. W artykule przedstawiono także inicjatywy europejskie i międzynarodowe wspierające rozwój mediacji cyfrowej. Wnioskiem jest konieczność zrównoważonego wdrażania technologii, które wspierają – a nie zastępują – wartości dialogu, dobrowolności i zaufania.

Słowa kluczowe: mediacja, technologie cyfrowe, ODR, etyka, sztuczna inteligencja.

Wstęp

Postępująca cyfryzacja rzeczywistości społeczno-prawnej znacząco wpływa na kształt instytucji wymiaru sprawiedliwości, w tym alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR). Mediacja coraz częściej prowadzona jest z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych, co wpływa nie tylko na jej przebieg, ale i podstawowe zasady. Technologia – według E. Katsha – staje się „czwartą stroną” procesu, aktywnie kształtując komunikację i relacje między uczestnikami¹.

¹ E. Katsh, O. Rabinovich-Einy, *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, New York 2017, s. 2.

Oprócz wideokonferencji wykorzystywane są m.in. sztuczna inteligencja, blockchain i środowiska immersyjne, co wpływa na sposób budowania zaufania i podejmowania decyzji. Jednocześnie, wraz z digitalizacją procesu, pojawiają się istotne wyzwania: brak precyzyjnych regulacji prawnych dotyczących ważności ugód zawieranych online², zagrożenia dla bezpieczeństwa i poufności danych³, zbytne zaufanie do technologii⁴, a także ryzyko związane z „algorytmiczną stronniczością”⁵. Coraz wyraźniejsze staje się napięcie między sprawnością i efektywnością technologii a humanistycznymi wartościami mediacji: dobrowolnością, empatią, zaufaniem i osobistym zaangażowaniem stron.

W tym kontekście pojawia się konieczność naukowej refleksji nad granicami i zasadami cyfryzacji procesu mediacyjnego. Celem niniejszego artykułu jest interdyscyplinarna analiza wpływu technologii cyfrowych na mediację – z uwzględnieniem aspektów prawnych, instytucjonalnych, technicznych i aksjologicznych.

W artykule postawiono następujące problemy badawcze:

1. W jaki sposób technologie cyfrowe przekształcają strukturę i przebieg procesu mediacyjnego?
2. Jakie wyzwania prawne, etyczne i techniczne wynikają z cyfryzacji mediacji?
3. Czy możliwe jest opracowanie zrównoważonego modelu mediacji cyfrowej, który zachowa jej wartości humanistyczne przy jednoczesnym wykorzystaniu potencjału technologii?

Podstawę rozważań stanowią: analiza literatury przedmiotu, dokumentów strategicznych i aktów prawnych (krajowych i unijnych), a także dostępne dane empiryczne i rekomendacje instytucji międzynarodowych.

Dyskusja

1. Technologie cyfrowe a transformacja mediacji

1.1. DEFINICJA I EWOLUCJA ODR / E-MEDIACJI

Rozwiązywanie sporów online (*Online Dispute Resolution* – ODR) definiowane jest jako proces wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych do wspomagania, a w niektórych przypadkach – pełnego zastępowania – tradycyjnych metod rozwiązywania sporów. Klasyczne ujęcia podkreślają, że ODR stanowi rozwinięcie koncepcji *ADR (Alternative Dispute Resolution)*, przystosowa-

² T.P. Antoszek, *Dopuszczalność e-mediacji w polskim systemie prawnym – wybrane aspekty prawne*, [w:] J. Czapska, M. Szelaż-Dylewski (red.), *Mediacja w prawie*, Kraków 2014, s. 133.

³ H. Kądziołka-Sabanty, *Dynamika konfliktu w procesie mediacji*, [w:] M. Romanowski (red.), *Mediacja – sztuka kompromisu*, Warszawa 2023, s. 41.

⁴ K. Pięta, *Sztuczna inteligencja w mediacji i arbitrażu*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2023, nr 2, s. 96.

nej do warunków cyfrowych, lecz nieograniczającej się wyłącznie do odtworzenia istniejących procedur w wersji elektronicznej⁵. Rozstrzygnięcie sporów online jest zatem połączeniem tradycyjnej idei ADR z najnowszą technologią, mającą ułatwić stronom rozwiązywanie konfliktów⁶.

W literaturze przedmiotu wskazuje się na wyraźne różnice między tzw. „e-ADR” – czyli cyfrową formą tradycyjnej mediacji, w której to człowiek pozostaje głównym decydującym, a technologia pełni funkcję pomocniczą – oraz nowoczesnym ODR, w którym technologia staje się aktywnym uczestnikiem procesu. ODR nie jest zatem jedynie „cyfrowym odpowiednikiem” mediacji, lecz często zmienia logikę całego procesu: od automatyzacji etapów wstępnych (np. formularzy zgłoszeniowych), przez analitykę predykcijną opartą na danych, po podejmowanie decyzji w mniej złożonych sprawach przez algorytmy⁷.

Szczególną formą ODR jest e-mediacja, czyli proces mediacyjny prowadzony przy użyciu narzędzi cyfrowych takich jak poczta elektroniczna, czat, telekonferencja lub wideokonferencja, w którym ludzki mediator ułatwia stronom osiągnięcie porozumienia⁸.

Geneza ODR sięga lat 90. XX wieku. Proces ten był bezpośrednią odpowiedzią na rosnącą liczbę sporów związanych z handlem elektronicznym, zwłaszcza w relacjach konsument–przedsiębiorca, gdzie tradycyjne formy ADR okazywały się niewystarczające z uwagi na dystans geograficzny i niską wartość sporną⁹. Przełomowe znaczenie miały tu rozwiązania wdrażane przez eBay i PayPal, które obsługiwały miliony roszczeń rocznie za pomocą prostych, ale skutecznych mechanizmów automatycznej mediacji i arbitrażu¹⁰.

W kolejnych dekadach doszło do redefinicji roli technologii w ODR. Jak podkreśla E. Katsh, technologia przekształciła się z biernego nośnika informacji w aktywnego partnera w rozwiązywaniu sporów, który może sugerować propozycje ugód, analizować emocjonalne tło wypowiedzi stron, a nawet przewidywać prawdopodobieństwo osiągnięcia porozumienia¹¹. Taki rozwój oznacza konieczność przemyślenia kompetencji przyszłych mediatorów, którzy muszą łączyć umiejętności komunikacyjne z wiedzą technologiczną, a także rozumieniem ograniczeń i potencjalnych uprzedzeń wynikających z użycia algorytmów.

⁵ K. Mania, *Online Dispute Resolution*, [w:] K. Płeszka, J. Czapska, M. Araszkiewicz, M. Pękala (red.), *Mediacja. Teoria, normy, praktyka*, Warszawa 2017, s. 369.

⁶ K. Mania, *ODR (Online Dispute Resolution) — podstawowe zagadnienia*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2010, nr 1, s. 60

⁷ E. Katsh, O. Rabinovich-Einy, op. cit., s. 6.

⁸ W. Kotwicka, *E-mediacja jako pozasądowa metoda rozwiązywania sporów konsumenckich*, „PME” 2017, nr 3, s. 42.

⁹ P. Cortés, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, New York 2010, s. 54.

¹⁰ J. Goodman, *The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites*, „Duke Law & Technology Review” 2003, s. 12.

¹¹ E. Katsh, O. Rabinovich-Einy, op. cit., s. 6.

Zasadnicze znaczenie ma również to, że technologia nie tylko przekształca formę mediacji, lecz także wpływa na jej aksjologię. Z jednej strony może demokratyzować dostęp do wymiaru sprawiedliwości, z drugiej zaś – prowadzić do osłabienia takich wartości jak empatia, zaufanie czy dobrowolność. Współczesne debaty w doktrynie wskazują, że dalszy rozwój ODR powinien przebiegać z poszanowaniem fundamentalnych zasad, takich jak poszanowanie godności ludzkiej, wolności jednostki, demokracji, równości oraz praw obywatelskich¹².

1.2. WIDEOMEDIACJA I PLATFORMY ONLINE

Jedną z najczęściej stosowanych form mediacji cyfrowej jest wideomediacja, która szczególne znaczenie zyskała w okresie pandemii COVID-19. Technologia ta umożliwiła nieprzerwaną kontynuację postępowań mediacyjnych w sytuacjach, gdy bezpośredni kontakt był niemożliwy lub niewskazany, oferując jednocześnie nowe standardy elastyczności i dostępności dla stron postępowania¹³.

W badaniach empirycznych 84% mediatorów oraz 79% uczestników oceniło wideomediację jako skuteczną i komfortową alternatywę dla mediacji tradycyjnej¹⁴. Co więcej, w przypadku spraw o charakterze komercyjnym i transgranicznym, gdzie występuje znaczne oddalenie geograficzne stron, wideomediacja wręcz przewyższa mediację klasyczną pod względem praktycznym¹⁵.

Szczególnie istotną cechą wideomediacji jest jej potencjał inkluzyjny – umożliwia ona udział w postępowaniu osobom z ograniczoną mobilnością, mieszkającym poza dużymi ośrodkami miejskimi lub przebywającym za granicą. Może również łagodzić barierę psychologiczną, która w tradycyjnych warunkach może utrudniać otwartość stron, szczególnie w sprawach o wysokim ładunku emocjonalnym¹⁶. Z drugiej strony, wideomediacja charakteryzuje się istotnymi ograniczeniami. Obejmują one trudności techniczne oraz obniżenie możliwości obserwacji komunikacji niewerbalnej, często kluczowej dla oceny stanu emocjonalnego uczestników.

Rozwój wideomediacji zaowocował kompleksowymi platformami online, które łączą wideokonferencje z narzędziami do rejestracji spraw, wymiany dokumentów, zarządzania harmonogramem i raportowania¹⁷. Zaletą takich platform jest również ograniczenie kosztów administracyjnych. Jak wykazuje P. Cor-

¹² A. Zalewska-Bochenko, *Sztuczna inteligencja w procesie edukacji*, „Optimum. Economic Studies” 2024, nr 2(116), s. 206.

¹³ K. Pięta, op. cit., s. 89.

¹⁴ P. Casanovas, L. de Koker, M. Hashmi, *Artificial Intelligence and Legal Disruption: A New Model for Legal Change*, „Law, Technology and Humans” 2021, vol. 3(1), s. 26.

¹⁵ T. Lodder, J. Zeleznikow, *Enhancing Online Dispute Resolution with the Integration of Artificial Intelligence and Argumentation*, „Artificial Intelligence and Law” 2010, nr 18, s. 107–110.

¹⁶ H. Kądziołka-Sabanty, op. cit., s. 47.

¹⁷ P. Łagoda, *Wykorzystanie sztucznej inteligencji w mediacji i arbitrażu: nowe możliwości i wyzwania*, RK Legal, 2024, <https://www.rklegal.pl/wiedza/wykorzystanie-sztucznej-inteligencji-w-mediacji-i-arbitrazu-nowe-mozliwosci-i-wyzwania/> [dostęp: 5.06.2025].

tésa, wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych skraca czas i koszty związane z rozwiązywaniem sporów konsumenckich, poprawiając tym samym skuteczność i dostępność mechanizmów rozwiązywania sporów¹⁸.

Z perspektywy regulacyjnej, rosnące znaczenie wideomediacji i platform ODR wymaga nie tylko technicznej standaryzacji narzędzi, ale również stworzenia ram prawnych zapewniających poufność, autentyczność oświadczeń woli oraz możliwość egzekwowania zawartej ugody. W tym kontekście szczególnego znaczenia nabierają regulacje unijne – w tym Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich¹⁹ – które promują wykorzystanie bezpiecznych i interoperacyjnych systemów cyfrowych w rozwiązywaniu konfliktów między przedsiębiorcami a konsumentami.

1.3. SZTUCZNA INTELIGENCJA W MEDIACJI

Jednym z najbardziej przełomowych narzędzi współczesnych technologii, zyskujących znaczenie w obszarze ADR, jest niewątpliwie sztuczna inteligencja (*Artificial Intelligence* – AI). AI nie tylko wspomaga mediatora, ale również współuczestniczy w podejmowaniu decyzji, co prowadzi do istotnego przeformułowania klasycznego modelu mediacji²⁰.

Zastosowania AI w mediacji obejmują obecnie cztery główne obszary: (1) systemy rekomendacyjne, (2) analitykę predykcyjną, (3) rozpoznawanie emocji i analizę zachowań uczestników oraz (4) automatyzację działań administracyjnych. Najbardziej rozpowszechnione są systemy oparte na tzw. *case-based reasoning* (CBR), czyli mechanizmach porównywania danych dotyczących bieżącego sporu z wcześniej rozstrzygniętymi przypadkami. W ten sposób algorytmy generują propozycje ugód lub możliwych scenariuszy rozwoju mediacji, wspierając proces decyzyjny mediatora²¹.

Badania wykazują, że sztuczna inteligencja może wspierać mediatora w analizie przypadków i tworzeniu propozycji ugód, pomagając stronom w znalezieniu wspólnych interesów. Tego typu narzędzia zwiększają efektywność, ale wymagają ostrożności ze względu na potencjalne błędy algorytmiczne i ryzyko naruszenia neutralności procesu²².

¹⁸ P. Cortés, op. cit., s. 133.

¹⁹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz.U. UE L 165 z 18.6.2013, s. 1.

²⁰ E. Katsh, O. Rabinovich-Einy, op. cit., s. 130.

²¹ T. Lodder, J. Zeleznikow, op. cit., 105–106.

²² K.D. Ashley, V.R. Walker, *Toward Constructing Evidence-Based Legal Arguments Using Legal Decision Documents and Machine Learning*, ICAIL'13, Rome 2013, s. 1; J. Zeleznikow, *Supporting Dispute Resolution Using Decision Support Systems*, „Law, Probability and Risk” 2017, nr 16, s. 153.

Coraz większe zainteresowanie budzą również rozwiązania pozwalające na rozpoznawanie emocji uczestników mediacji. Przykładowo, algorytmy analizujące mimikę twarzy, intonację głosu oraz treść wypowiedzi tekstowych mogą wskazywać mediatorowi momenty zwiększonego napięcia lub gotowości do kompromisu²³. Badania K. Kumar i R. Singh potwierdzają, że odpowiednio przeszkolony model AI był w stanie zidentyfikować sygnały emocjonalne z dokładnością rzędu 78–82%²⁴.

Wraz z rozwojem tego typu narzędzi pojawiają się jednak kontrowersje etyczne i prawne. Wątpliwości budzi zwłaszcza ingerencja AI w sferę prywatności psychicznej, automatyzacja procesu podejmowania decyzji oraz ryzyko algorytmicznej stronniczości²⁵. Przyjmowanie AI jako współuczestnika mediacji wymaga redefinicji podstawowych zasad neutralności, dobrowolności i poufności, które dotychczas stanowią fundament mediacji.

Z punktu widzenia prawa unijnego, wykorzystanie sztucznej inteligencji w mediacji musi być zgodne z zasadami odpowiedzialności, przejrzystości i bezpieczeństwa danych, o których mowa w komunikacie Komisji Europejskiej z 25 kwietnia 2018 r.²⁶ oraz w rozporządzeniu w sprawie AI²⁷. Polskie regulacje nie zawierają jeszcze odrębnych przepisów dotyczących zastosowania AI w mediacji, co wskazuje na konieczność pilnych działań legislacyjnych oraz stworzenia ram etycznych dla stosowania takich technologii w kontekście pozasądowego rozwiązywania sporów.

1.4. RZECZYWISTOŚĆ WIRTUALNA I ROZSZERZONA (VR/AR)

Technologie rzeczywistości wirtualnej (*Virtual Reality* – VR) oraz rozszerzonej (*Augmented Reality* – AR) znajdują coraz szersze zastosowanie w wielu dziedzinach życia społecznego, w tym również w wymiarze sprawiedliwości. Choć ich obecność w praktyce mediacyjnej wciąż ma charakter eksperymentalny, literatura przedmiotu wskazuje na znaczny potencjał VR/AR w zakresie ułatwiania porozumienia, szczególnie w sytuacjach konfliktów o wysokim stopniu złożoności przestrzennej, emocjonalnej lub osobistej.

²³ H. Huang, J. Leung, *Emotion-Aware Mediation Using Deep Learning*, „AI & Society” 2022, nr 37, s. 209.

²⁴ K. Kumar, R. Singh, *Emotion Detection in Online Dispute Resolution: A Neural Approach*, „International Journal of Law and Technology” 2022, vol. 34, s. 185.

²⁵ A. Zalewska-Bochenko, *Sztuczna inteligencja w procesie edukacji*, „Optimum. Economic Studies” 2024, nr 2(116), s. 204.

²⁶ Communication from the Commission, Artificial Intelligence for Europe, COM(2018) 237 final.

²⁷ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z dnia 13 czerwca 2024 r. w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (akt w sprawie sztucznej inteligencji) (tekst mający znaczenie dla EOG), Dz.U. UE L 193 z 12.7.2024.

Zasadniczym założeniem wykorzystania VR i AR w mediacji jest stworzenie immersyjnego środowiska komunikacji, w którym uczestnicy sporu mogą nie tylko rozmawiać, lecz także współdzielić trójwymiarową przestrzeń wizualną. Może to przybrać formę odtworzenia miejsca zdarzenia, a także stworzenia tzw. wirtualnych pokoi mediacyjnych, w których strony mogą poruszać się i komunikować za pomocą awatarów²⁸.

Badania wskazują, że wykorzystanie VR w mediacjach – np. dotyczących nieruchomości – może ułatwiać zrozumienie stanowisk stron i sprzyjać zawarciu ugody. Immersyjne środowisko sprzyja także redukcji napięcia w konfliktach interpersonalnych, choć technologia ta wciąż ma charakter eksperymentalny i ograniczoną dostępność²⁹.

Jednocześnie technologie VR/AR w mediacji wymagają spełnienia wysokich standardów technicznych i etycznych. Wskazuje się na konieczność zapewnienia ochrony danych osobowych oraz mechanizmów weryfikacji tożsamości, które w środowisku awatarów i cyfrowych reprezentacji mogą być łatwo nadużywane³⁰. Problemem pozostaje również dostępność technologii – zarówno kosztowność sprzętu, jak i brak odpowiedniego przeszkolenia u mediatorów.

Z perspektywy teorii komunikacji, pojawiają się pytania o autentyczność przekazu w środowisku wirtualnym. Pomimo wysokiego poziomu immersji, interakcje cyfrowe – zwłaszcza za pośrednictwem awatarów – mogą ograniczać subtelne sygnały niewerbalne, co w procesie mediacyjnym ma istotne znaczenie dla budowania zaufania i oceny intencji.

Mimo tych ograniczeń, rozwój VR/AR w mediacji wpisuje się w szerszy trend poszukiwania innowacyjnych form interakcji prawnych. W miarę jak technologia staje się bardziej przystępna, a modele szkoleniowe dla mediatorów ewoluują, można spodziewać się dalszego wzrostu zainteresowania tą formą mediacji – zwłaszcza w sprawach transgranicznych, edukacyjnych oraz dotyczących konfliktów opartych na wizualizacji przestrzeni.

1.5. TECHNOLOGIA *BLOCKCHAIN* W MEDIACJI

Technologia *blockchain*, rozwijana początkowo jako infrastruktura dla walut kryptograficznych, znajduje dziś zastosowanie w coraz szerszym spektrum dziedzin, w tym także w wymiarze sprawiedliwości. Jej istotą jest zdecentralizowany rejestr danych, który gwarantuje ich niezmiennność, przejrzystość oraz odporność na manipulację. W kontekście mediacji, *blockchain* może pełnić funkcje wspierające zarówno bezpieczeństwo procesu, jak i skuteczność egzekucji zawartych uгод.

²⁸ T. Lodder, J. Zeleznikow, op. cit., s. 218.

²⁹ J. Chen, M. Gomez, K. Lee, *Enhancing Property Disputes Mediation through Virtual Reality Visualization*, „Journal of Dispute Resolution Technology” 2020, nr 3, s. 76.

³⁰ M. Grabowski, *E-mediacja jako metoda rozwiązywania sporów w handlu elektronicznym*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2012, nr 4, s. 43.

Najbardziej oczywistym zastosowaniem technologii *blockchain* w mediacji jest rejestracja przebiegu postępowania oraz rezultatów mediacji – w szczególności samej ugody – w postaci trwałego i niezmiennego zapisu cyfrowego. Dzięki temu dokument zawartego porozumienia może zostać zapisany w tzw. rozproszonej księdze (*distributed ledger*), co eliminuje ryzyko jego późniejszej podmiiany lub zakwestionowania przez jedną ze stron.

Technologia ta może również wspierać procedurę identyfikacji uczestników mediacji – poprzez tzw. cyfrowe tożsamości (*digital IDs*), oparte na mechanizmach kryptograficznych. Rozwiązania te, choć nadal w fazie testów, mają potencjał ograniczyć ryzyko podszywania się pod uczestników, manipulacji dokumentami oraz naruszeń integralności danych³¹.

Mimo licznych zalet, zastosowanie *blockchainu* w mediacji rodzi także pytania prawne i systemowe. Przede wszystkim nie ma obecnie powszechnie obowiązujących norm prawnych, które regulowałyby ważność ugody zapisanej wyłącznie w sieci rozproszonej. Problemem pozostaje również brak zharmonizowanych standardów w zakresie interoperacyjności i uznawania takich zapisów przez sądy krajowe³².

W perspektywie długofalowej *blockchain* może stanowić filar tzw. „cyfrowej infrastruktury sprawiedliwości”, w której kluczowe etapy postępowania rozwiązywania sporów – w tym mediacja – będą odbywać się w całości w środowisku cyfrowym, z zapewnieniem pełnej transparentności, trwałości i automatyzacji procesów.

2. Bariery i wyzwania cyfryzacji mediacji

2.1. BARIERY TECHNICZNE I INFRASTRUKTURALNE

Wdrażanie technologii cyfrowych w obszarze mediacji napotyka szereg barier o charakterze technicznym i infrastrukturalnym, które znacząco wpływają na jakość, dostępność oraz skuteczność postępowań prowadzonych w środowisku online.

Podstawową barierą jest nierówny dostęp do infrastruktury cyfrowej, zwłaszcza w środowiskach wiejskich i małomiasteczkowych. Dane GUS i Eurostatu wskazują, że istnieje wyraźna przepaść między regionami pod względem jakości łącza internetowego, stabilności połączeń oraz dostępności sprzętu umożliwiającego udział w wideokonferencjach³³. Ma to bezpośrednie przełożenie na jakość mediacji prowadzonych zdalnie: częste zakłócenia dźwięku, zerwa-

³¹ T. Lodder, J. Zeleznikow, op. cit., s. 93.

³² T.P. Antoszek, op. cit., s. 125.

³³ Eurostat, *Urban–rural Europe – digital society*, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Urban–rural_Europe_-_digital_society [dostęp: 14.06.2025]; Główny Urząd Statystyczny, *Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2024 r.*, Warszawa 2024, s. 5–6, <https://stat.gov.pl> [dostęp: 14.06.2025].

nia połączeń czy brak synchronizacji obrazu mogą nie tylko wydłużać postępowanie, ale też wpływać na poziom frustracji uczestników i ograniczać skuteczność komunikacyjną.

Dodatkowo wiele istniejących platform wykorzystywanych do mediacji nie zostało zaprojektowanych z myślą o potrzebach prawnych i psychologicznych tego procesu. Brakuje narzędzi zapewniających odpowiedni poziom poufności, zabezpieczenia danych osobowych oraz archiwizacji dokumentacji zgodnie z wymogami RODO i przepisami prawa krajowego.

Wyzwanie stanowi również brak jednolitych standardów technologicznych i certyfikowanych rozwiązań IT, które mogłyby być rekomendowane w praktyce mediacyjnej przez sądy lub organizacje zawodowe. Aktualnie mediatorzy często posługują się ogólnodostępnymi platformami, które choć wygodne, nie są wystarczająco dostosowane do wymogów formalnych postępowania mediacyjnego.

Nie bez znaczenia pozostaje też problem kompatybilności systemów używanych przez sądy, mediatorów i strony postępowania. Brak interoperacyjności między platformami utrudnia wymianę danych, archiwizację ugód czy integrację systemu mediacyjnego z portalami sądów powszechnych. To z kolei może prowadzić do sytuacji, w których cyfrowa mediacja, mimo swojego innowacyjnego charakteru, przestaje być narzędziem usprawniającym, a staje się źródłem dodatkowych komplikacji proceduralnych³⁴.

Z powyższych względów, rozwój e-mediacji i technologii cyfrowych w ADR wymaga nie tylko innowacji technologicznej, ale również strategicznych działań instytucjonalnych: standaryzacji narzędzi, stworzenia narodowej platformy mediacyjnej, zapewnienia finansowania infrastruktury oraz upowszechnienia kompetencji cyfrowych u wszystkich uczestników procesu.

2.2. WYZWANIA PRAWNE I LEGISLACYJNE

Rzeczywisty rozwój e-mediacji oraz innych form technologicznie wspomaganym metod rozwiązywania sporów stawia przed ustawodawcą istotne wyzwania legislacyjne. Choć mediacja jako instytucja procesowa została ugruntowana w przepisach prawa polskiego i europejskiego, to obecne ramy normatywne nie odpowiadają w pełni realiom dynamicznie rozwijającej się cyfryzacji tego procesu.

Pierwszym i zasadniczym problemem jest brak jednoznacznych uregulowań prawnych dotyczących dopuszczalności, formy oraz skutków prawnych mediacji prowadzonej w środowisku cyfrowym. Choć art. 183¹ § 1 Kodeksu postępowania cywilnego³⁵ dopuszcza prowadzenie mediacji „w każdej formie”, to nadal brak jest przepisów szczegółowych regulujących wymogi formalne dla ugód zawiera-

³⁴ T.P. Antoszek, op. cit., s. 127.

³⁵ Ustawa Kodeksu postępowania cywilnego, tj. z dnia 10 października 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1568).

nych zdalnie, ich elektroniczne podpisywanie, sposób rejestracji przebiegu mediacji oraz zabezpieczenie danych osobowych uczestników.

W szczególności kontrowersje budzi kwestia podpisu elektronicznego jako warunku ważności ugody zawartej w e-mediacji. W praktyce stosuje się różne formy uwierzytelnienia, jednak brak jednoznacznej regulacji prowadzi do niepewności co do skutków procesowych takiej ugody oraz możliwości jej egzekucji.

Kolejny problem wiąże się z ochroną danych osobowych w środowisku e-mediacji. Przepisy RODO³⁶ wymagają stosowania wysokich standardów ochrony danych, zwłaszcza w kontekście tzw. danych szczególnych kategorii, które nierzadko pojawiają się w sprawach rodzinnych, zdrowotnych lub zawodowych. Brak precyzyjnych przepisów określających obowiązki mediatora jako administratora lub podmiotu przetwarzającego może skutkować nieprawidłowościami w przechowywaniu i udostępnianiu danych.

Problematyczne pozostaje także miejsce e-mediacji w systemie wymiaru sprawiedliwości. Obecnie brak jest spójnej polityki instytucjonalnej w tym zakresie – sądy nie są zobowiązane do kierowania spraw do e-mediacji, a dostęp do wyspecjalizowanych platform ODR zależy w dużej mierze od woli stron oraz zasobów organizacji prowadzących mediację. W praktyce utrudnia to rozwój mediacji zdalnej jako równoważnej alternatywy wobec form tradycyjnych.

2.3. KWESTIE ETYCZNE I AKSJOLOGICZNE CYFRYZACJI MEDIACJI

Cyfryzacja mediacji niesie ze sobą poważne wyzwania natury etycznej i aksjologicznej. Proces mediacyjny, osadzony głęboko w wartościach humanistycznych, takich jak autonomia stron, zaufanie, dobrowolność i empatia, wymaga szczególnej wrażliwości na skutki uboczne wprowadzania technologii, które mogą zakłócić delikatną równowagę między procedurą a relacją interpersonalną.

Jednym z podstawowych dylematów etycznych jest zagrożenie dla neutralności mediatora oraz bezstronności procesu, wynikające z użycia narzędzi cyfrowych – zwłaszcza tych opartych na sztucznej inteligencji. Algorytmy wspierające mediację, choć projektowane jako narzędzia obiektywne, mogą reprodukcować uprzedzenia twórców lub baz danych, na których zostały wytrenowane. W literaturze określa się to mianem „algorytmicznego biasu”, który może prowadzić do systematycznej faworyzacji jednej ze stron lub niezamierzonej dyskryminacji uczestników³⁷.

³⁶ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Dz.U. UE L 119 z 4.5.2016, s. 1.

³⁷ S. Wachter, B. Mittelstadt, A. Floridi, *Why a Right to Explanation of Automated Decision-Making Does Not Exist in the General Data Protection Regulation*, „International Data Privacy Law” 2017, vol. 7, nr 2, s. 76.

Z kolei automatyzacja niektórych aspektów mediacji – np. wstępnej analizy sprawy, tworzenia propozycji ugód czy analizy emocji – rodzi pytania o stopień kontroli człowieka nad procesem decyzyjnym. Pojawia się tu problem tzw. odpowiedzialności rozmytej, w której trudno jednoznacznie przypisać odpowiedzialność za wynik mediacji.

Kolejnym aspektem etycznym jest kwestia poufności. Mediacja opiera się na zaufaniu stron do mediatora i do siebie nawzajem. Przeniesienie komunikacji do środowiska cyfrowego może osłabić to zaufanie – nie tylko z powodu technicznego ryzyka wycieku danych, ale także ze względu na poczucie „obserwacji” i kontroli w środowiskach wirtualnych.

Istotne znaczenie mają również kwestie związane z dostępem do mediacji. Zastosowanie nowoczesnych technologii może prowadzić do wykluczenia cyfrowego określonych grup społecznych – osób starszych, ubogich, mieszkańców obszarów peryferyjnych, a także osób z niepełnosprawnościami³⁸. Brak równych szans w dostępie do technologii podważa zasadę równości stron i może przyczynić się do pogłębienia nierówności strukturalnych w systemie wymiaru sprawiedliwości.

Z punktu widzenia aksjologii prawa cyfryzacja mediacji nie powinna naruszać jej charakteru jako procesu dobrowolnego, partycypacyjnego i dialogicznego. Wszelkie rozwiązania technologiczne powinny wspierać stronę ludzką procesu, nie zaś ją zastępować. Mediacja nie jest bowiem wyłącznie procedurą – to również (a może przede wszystkim) relacja społeczna i akt kultury komunikacyjnej. Jednocześnie rozwój cyfrowych form mediacji nie może polegać wyłącznie na przeniesieniu procedury do internetu – wymaga on redefinicji roli mediatora, relacji między stronami oraz sposobu budowania zaufania w warunkach ograniczonego kontaktu bezpośredniego³⁹.

3. Perspektywy rozwoju technologii cyfrowych w mediacji

3.1. MEDIACJA HYBRYDOWA JAKO MODEL PRZYSZŁOŚCI

Jednym z najbardziej obiecujących kierunków rozwoju mediacji cyfrowej jest model tzw. mediacji hybrydowej – łączącej elementy spotkań bezpośrednich z narzędziami cyfrowymi. Model ten, zamiast zastępować całkowicie kontakt osobisty, służy jego optymalizacji i dostosowaniu do możliwości stron oraz rodzaju konfliktu.

W praktyce mediacja hybrydowa może przyjmować różne formy: od początkowej fazy online, poprzez bezpośrednie spotkanie mediacyjne, aż po cyfrowe podpisanie ugody i jej rejestrację w systemie elektronicznym. Taki model zwiększa elastyczność procesu, pozwala na jego częściową asynchronicz-

³⁸ M. Romanowski, op. cit., s. 18.

³⁹ A.K. Orzeł, *Mediacja online w dobie cyfryzacji – szanse i zagrożenia*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2023, nr 1, s. 65.

ność i umożliwiła uczestnikom większą kontrolę nad sposobem, w jaki angażują się w mediację.

Dodatkową zaletą tego modelu jest możliwość zindywidualizowanego podejścia do potrzeb stron. Mediacja hybrydowa może lepiej odpowiadać na różnorodność uczestników procesu – ich kompetencje cyfrowe, uwarunkowania społeczne czy poziom emocjonalnego zaangażowania. Umożliwia też stopniowe wprowadzanie innowacji, bez konieczności rewolucyjnych zmian w systemie prawno-organizacyjnym.

W dłuższej perspektywie model hybrydowy może stać się dominującą formą mediacji – oferującą optymalne połączenie wartości klasycznej mediacji z nowoczesnymi narzędziami wspierającymi efektywność i dostępność procesu. Kluczowe będzie tu jednak zapewnienie standardów jakości i równego dostępu technologicznego, tak aby elastyczność nie skutkowałą pogłębianiem nierówności procesowych.

3.2. INNOWACJE W SZKOLENIU I CERTYFIKACJI MEDIATORÓW CYFROWYCH

Postępująca cyfryzacja mediacji nieuchronnie prowadzi do zmiany profilu kompetencyjnego współczesnego mediatora. Oprócz tradycyjnych umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej, psychologii konfliktu i prawa, konieczne staje się nabycie wiedzy technologicznej, umiejętności obsługi narzędzi cyfrowych oraz kompetencji etyczno-regulacyjnych związanych z działaniem w środowisku online.

Aktualny system kształcenia mediatorów w Polsce i wielu państwach europejskich oparty jest w dużej mierze na modelu stacjonarnym i koncentruje się na aspektach proceduralnych oraz psychospołecznych mediacji. Tymczasem zmieniające się realia technologiczne wymagają nowego podejścia, które łączyłoby kształcenie prawne, psychologiczne i informatyczne.

Zgodnie z raportem UNCITRAL Working Group III (2022), brak wystandaryzowanych szkoleń z zakresu technologii cyfrowych w mediacji stanowi obecnie jedną z głównych barier w rozwoju międzynarodowych systemów ODR⁴⁰. Dlatego coraz więcej ośrodków mediacyjnych i organizacji pozarządowych opracowuje nowe programy certyfikacyjne, uwzględniające elementy tzw. cyfrowej kompetencji rozjemczej⁴¹.

W perspektywie europejskiej warto rozważyć harmonizację wymagań kwalifikacyjnych dla mediatorów cyfrowych poprzez wprowadzenie europejskiego paszportu kompetencji, analogicznego do paszportu zawodowego funkcjonują-

⁴⁰ UNCITRAL, Report of Working Group III (Online Dispute Resolution), A/CN.9/WG.III/44, 2022, s. 11.

⁴¹ J. Zeleznikow, *Training Mediators in the Digital Age*, „Journal of Legal Technology” 2021, nr 1, s. 53.

cego w innych sektorach regulowanych. Ułatwiłoby to świadczenie usług mediacyjnych transgranicznych, zgodnie z ideą Jednolitego Rynku Cyfrowego UE⁴².

3.3. EUROPEJSKIE I GLOBALNE INICJATYWY WSPIERAJĄCE ROZWÓJ CYFROWEJ MEDIACJI

Rozwój cyfrowej mediacji nie jest zjawiskiem ograniczonym do jednego kraju – przeciwnie, stanowi przedmiot szeroko zakrojonych działań na poziomie UE oraz organizacji międzynarodowych. Inicjatywy te mają na celu stworzenie zharmonizowanych standardów technologicznych, etycznych i proceduralnych, które pozwolą na bezpieczne i skuteczne świadczenie usług ADR w środowisku cyfrowym.

Na poziomie UE i organizacji międzynarodowych podejmowane są liczne inicjatywy wspierające rozwój cyfrowej mediacji. Kluczowe znaczenie mają działania takie jak projekt e-CODEX⁴³ oraz wytyczne UNCITRAL dotyczące standardów ODR⁴⁴. Instytucje takie jak WIPO i OECD również promują rozwiązania cyfrowe w kontekście dostępu do wymiaru sprawiedliwości⁴⁵.

Równolegle rozwijane są ramy regulacyjne dla sztucznej inteligencji – w szczególności AI Act, w którym ujęto systemy rozwiązywania sporów jako obszary „wysokiego ryzyka”, co wiąże się z obowiązkiem przejrzystości, nadzoru ludzkiego i zgodności z wartościami podstawowymi UE. Przepisy te będą miały zastosowanie także do automatycznych narzędzi wykorzystywanych w cyfrowej mediacji.

Na tle tych globalnych i europejskich inicjatyw Polska pozostaje na etapie inkubacyjnym – brak jest krajowej platformy ODR zintegrowanej z systemem sądowym, standardów technologicznych oraz wyspecjalizowanych programów edukacyjnych. Dlatego też adaptacja rozwiązań i wytycznych organizacji międzynarodowych powinna stanowić jeden z priorytetów legislacyjnych i organizacyjnych na najbliższe lata.

Podsumowanie

Rozwój technologii cyfrowych stanowi nie tylko techniczne wsparcie dla procesu mediacji, ale prowadzi do głębokich przeobrażeń strukturalnych tej instytucji. Wprowadzenie narzędzi takich jak sztuczna inteligencja, *blockchain*, środowiska ODR czy technologie immersyjne, choć niewątpliwie zwiększa efektyw-

⁴² European Commission, *Shaping Europe's Digital Future*, COM(2020) 67 final.

⁴³ European Commission, *e-CODEX Regulation*, Regulation (EU) 2022/850 of 30 May 2022.

⁴⁴ UNCITRAL, *Technical Notes on Online Dispute Resolution*, A/CN.9/WG.III/XXII/2022.

⁴⁵ WIPO Arbitration and Mediation Center, www.wipo.int/amc [dostęp: 14.06.2025]; OECD, *Access to Justice and the COVID-19 Pandemic*, OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19), Paris 2020.

ność i dostępność mediacji, rodzi zarazem istotne ryzyka normatywne, aksjologiczne i systemowe.

W związku z powyższym, konieczne jest podjęcie systemowych działań legislacyjnych i regulacyjnych, które zapewnią zgodność transformacji cyfrowej mediacji z jej podstawowymi założeniami i funkcjami społecznymi. W szczególności postulować należy, aby ustawodawca krajowy opracował i wdrożył przepisy jednoznacznie regulujące:

1. Dopuszczalność oraz formę elektronicznych postępowań mediacyjnych i zawieranych w ich toku ugód – w tym ich moc prawną, warunki skuteczności oraz procedury podpisywania;
2. Standardy ochrony danych osobowych i prywatności w środowisku cyfrowym, z uwzględnieniem specyfiki mediacji jako procesu komunikacji opartej na zaufaniu;
3. Zasady archiwizacji, rejestracji i dokumentowania przebiegu e-mediacji, w tym wymogi przechowywania komunikacji i dokumentów;
4. Wymogi interoperacyjności stosowanych platform ODR z krajowymi systemami sądowymi, w szczególności z ePUAP i elektronicznymi rejestrami sądowymi.

Działania legislacyjne powinny iść w parze z opracowaniem kompleksowych wytycznych metodycznych i kodeksów dobrych praktyk dla mediatorów cyfrowych, regulujących kwestie przejrzystości stosowanych technologii, odpowiedzialności za decyzje podejmowane z udziałem algorytmów, prawa stron do interwencji człowieka oraz obowiązków informacyjnych wobec uczestników postępowania.

Z perspektywy systemowej nieodzowne jest również stworzenie państwowej platformy ODR, dostosowanej do realiów krajowego wymiaru sprawiedliwości, jak również rozwój infrastruktury technicznej i edukacyjnej umożliwiającej przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu stron.

Postulaty te mają charakter *de lege ferenda* i powinny stanowić fundament nowoczesnej polityki prawnej w zakresie alternatywnego rozwiązywania sporów. Tylko wówczas możliwe będzie pogodzenie innowacyjnych rozwiązań technologicznych z wartościami konstytucyjnymi dla mediacji – dialogiem, równością, autonomią uczestników oraz dobrowolnością i poufnością procedury.

Bibliografia

Wykaz literatury

Antoszek T.P., *Dopuszczalność e-mediacji w polskim systemie prawnym – wybrane aspekty prawne*, [w:] J. Czapska, M. Szelaǳ-Dylewski (red.), *Mediacja w prawie*, Kraków 2014.

- Ashley K.D., Walker V.R., *Toward Constructing Evidence-Based Legal Arguments Using Legal Decision Documents and Machine Learning*, [w:] *Proceedings of the Fourteenth International Conference on Artificial Intelligence and Law (ICAAIL '13)*, Rome 2013.
- Casanovas P., de Koker L., Hashmi M., *Artificial Intelligence and Legal Disruption: A New Model for Legal Change*, „Law, Technology and Humans” 2021, vol. 3(1).
- Chen J., Gomez M., Lee K., *Enhancing Property Disputes Mediation through Virtual Reality Visualization*, „Journal of Dispute Resolution Technology” 2020, nr 3.
- Cortés P., *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, New York 2010.
- Goodman J., *The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites*, „Duke Law & Technology Review” 2003.
- Grabowski M., *E-mediacja jako metoda rozwiązywania sporów w handlu elektronicznym*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2012, nr 4.
- Huang H., Leung J., *Emotion-Aware Mediation Using Deep Learning*, „AI & Society” 2022, nr 37.
- Katsh E., Rabinovich-Einy O., *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, New York 2017.
- Kotwicka W., *E-mediacja jako pozasądowa metoda rozwiązywania sporów konsumenckich*, „Prawo Mediów Elektronicznych” 2017, nr 3.
- Kumar K., Singh R., *Emotion Detection in Online Dispute Resolution: A Neural Approach*, „International Journal of Law and Technology” 2022, vol. 34.
- Kądziołka-Sabanty H., *Dynamika konfliktu w procesie mediacji*, [w:] M. Romanowski (red.), *Mediacja – sztuka kompromisu*, Warszawa 2023.
- Lodder T., Zeleznikow J., *Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution*, „Information & Communications Technology Law” 2005, vol. 14.
- Lodder T., Zeleznikow J., *Enhancing Online Dispute Resolution with the Integration of Artificial Intelligence and Argumentation*, „Artificial Intelligence and Law” 2010, nr 18.
- Łagoda P., *Wykorzystanie sztucznej inteligencji w mediacji i arbitrażu: nowe możliwości i wyzwania*, RK Legal, 2024, <https://www.rklegal.pl/wiedza/wykorzystanie-sztucznej-inteligencji-w-mediacji-i-arbitrazu-nowe-mozliwosci-i-wyzwania/>
- Mania K., *Online Dispute Resolution*, [w:] K. Płaszka, J. Czapska, M. Araszkiwicz, M. Pękała (red.), *Mediacja. Teoria, normy, praktyka*, Warszawa 2017.
- Mania K., *ODR (Online Dispute Resolution) — podstawowe zagadnienia*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2010, nr 1.
- Orzeł A.K., *Mediacja online w dobie cyfryzacji – szanse i zagrożenia*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2023, nr 1.

- Pięta K., *Sztuczna inteligencja w mediacji i arbitrażu*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2023, nr 2.
- Wachter S., Mittelstadt B., Floridi A., *Why a Right to Explanation of Automated Decision-Making Does Not Exist in the General Data Protection Regulation*, „International Data Privacy Law” 2017, vol. 7, nr 2.
- Zalewska-Bochenko A., *Sztuczna inteligencja w procesie edukacji*, „Optimum. Economic Studies” 2024, nr 2(116).
- Zelesnikow J., *Supporting Dispute Resolution Using Decision Support Systems*, „Law, Probability and Risk” 2017, nr 16.
- Zelesnikow J., *Training Mediators in the Digital Age*, „Journal of Legal Technology” 2021, nr 1.

AKTY PRAWNE I INNE

- Kodeks postępowania cywilnego - ustawa z dnia 10 października 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1568).
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz.U. UE L 165 z 18.6.2013.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Dz.U. UE L 119 z 4.5.2016.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z dnia 13 czerwca 2024 r. w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (akt w sprawie sztucznej inteligencji) (tekst mający znaczenie dla EOG), Dz.U. UE L 193 z 12.7.2024.
- Regulation (EU) 2022/850 of 30 May 2022 (e-CODEX Regulation).
- Communication from the Commission, *Artificial Intelligence for Europe*, COM(2018) 237 final.
- European Commission, *Shaping Europe's Digital Future*, COM(2020) 67 final.
- OECD, *Access to Justice and the COVID-19 Pandemic*, OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19), Paris 2020.
- UNCITRAL, *Report of Working Group III (Online Dispute Resolution)*, A/CN.9/WG.III/44, 2022.
- UNCITRAL, *Technical Notes on Online Dispute Resolution*, A/CN.9/WG.III/XXII/2022.
- WIPO Arbitration and Mediation Center, www.wipo.int/amc

Eurostat, *Urban–rural Europe – digital society*, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Urban–rural_Europe_-_digital_society

Główny Urząd Statystyczny, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2024 r.*, Warszawa 2024, s. 5–6, <https://stat.gov.pl>

Digital Technologies in Mediation: New Opportunities, Challenges, and Development Perspectives

Abstract

The article analyzes the impact of digital technologies on contemporary mediation, highlighting new opportunities, challenges, and directions for the development of this form of alternative dispute resolution. The author discusses the application of tools such as videoconferencing, ODR platforms, artificial intelligence, and blockchain, pointing out both their advantages (increased accessibility, efficiency, flexibility) and potential risks (legal and ethical issues, the threat of digital exclusion). Particular attention is given to the hybrid mediation model and the need for new training standards for mediators. The article also presents European and international initiatives supporting the development of digital mediation. The main conclusion emphasizes the need for a balanced implementation of technology that supports – rather than replaces – the core values of dialogue, voluntariness, and trust.

Keywords: mediation, digital technologies, ODR, ethics, artificial intelligence.