

Zeszyty Naukowe Wydziału Ekonomii i Finansów  
Uniwersytetu Radomskiego im. Kazimierza Pułaskiego  
**Studia Ekonomiczne, Prawne i Administracyjne**  
Zeszyt 3 (2025)  
DOI <https://doi.org/10.24136/sepia.2025.016>

Katarzyna Malinowska<sup>1</sup>, Paweł Rygał<sup>2</sup>

## **E-MEDIACJE: DEFINICJE, REGULACJE, TECHNOLOGIE I WYZWANIA**

### *Streszczenie*

*Celem niniejszego artykułu jest analiza rozwoju e-mediacji w kontekście rosnącego znaczenia sztucznej inteligencji (SI) w procesach mediacyjnego rozwiązywania sporów. Uwzględniono aspekty językowe, prawne i praktyczne mediacji tradycyjnej i elektronicznej. Zdefiniowano pojęcie ADR, czyli alternatywnych metod rozwiązywania sporów, do których zaliczają się zarówno mediacje jak i e-mediacje. Dokonano oceny powstawania podstawowych dokumentów mediacyjnych oraz przypadków wdrożeń SI na różnych platformach internetowych (serwisy eBay, ODR, ChatGPT). Przeprowadzono analizę SWOT, wskazującą mocne i słabe strony e-mediacji i wykorzystywanych w niej technologii SI oraz jej szanse i zagrożenia. Opracowanie łączy perspektywę prawną i technologiczną, wskazując na potrzebę dalszego rozwoju regulacji prawnych dotyczących SI jak i tych, które konkretnie i jednoznacznie zdefiniują instytucję e-mediacji, a także środki komunikacji elektronicznej.*

**Słowa kluczowe:** mediacje, e-mediacje, środki komunikacji elektronicznej, ADR, ODR, sztuczna inteligencja.

### **Wstęp**

W artykule zaprezentowano istotę mediacji oraz rozwój jej form elektronicznych (e-mediacji) w świetle obowiązujących w Polsce regulacji prawnych, często dotyczących wyłącznie mediacji prowadzonych w sposób tradycyjny, czyli poprzez spotkania mediacyjne stron twarzą w twarz z osobą wytypowaną jako mediator dla danej sprawy. Przedstawiono pojęcie e-mediacji, zarówno w rozumieniu systemu

---

<sup>1</sup> Studentka II roku I stopnia, kierunek: Administracja, Wydział Prawa i Administracji, Uniwersytet Radomski im. Kazimierza Pułaskiego, e-mail: 118646@student.uthrad.pl.

<sup>2</sup> Student II roku I stopnia, kierunek: Administracja, Wydział Prawa i Administracji, Uniwersytet Radomski im. Kazimierza Pułaskiego, e-mail: 118652@student.uthrad.pl.

prawa kontynentalnego, jak i anglosaskiego. W obu przypadkach stanowi ona formę dobrowolnego postępowania, mającego na celu rozwiązywanie sporów z udziałem neutralnego mediatora, wybranego przez strony lub wyznaczoną przez sąd odpowiedni dla danej sprawy. Zwrócono uwagę, że e-mediację uznaje się za metodę alternatywnego rozwiązywania sporów (ADR), uwzględnioną m.in. w polskim Kodeksie postępowania cywilnego, karnego i administracyjnego, a także unijne próby utworzenia ogólnoeuropejskiego systemu rozwiązywania sporów ODR. Przedstawiono też technologie wspomagające e-mediację, w tym komunikację e-mail, portale ODR i platformy wideokonferencyjne lub zjawiska mające miejsca na serwisach społecznościowych. Szczególną uwagę poświęcono roli sztucznej inteligencji (SI): wskazano na jej zastosowanie w analizie dokumentów i wsparciu procesu mediacji, a także przykłady wdrożeń (system ODR eBay, usługa ChatGPT) W opracowaniu zamieszczono tabelę z analizą SWOT m.in. e-mediacji i jej integracji z technologiami SI, uwzględniającą mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia (Tabela 1).

Przyjęto hipotezę badawczą zakładającą, że e-mediacja oparta jest na klasycznych zasadach stacjonarnej mediacji przy zastosowaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych, przede wszystkim internetu, określanych w doktrynie jako ODR.

Choć e-mediacje mają potencjał zwiększenia efektywności i dostępności ADR/ODR, to rozwijająca się sztuczna inteligencja wymaga ostrożności ze względu na ryzyko błędów i „halucynacji” w generowanych rekomendacjach. Oznacza to, że mediator musi wykazać się uwagą podczas korzystania z rekomendacji oferowanych mu przez model językowy, z pomocy którego korzysta.

## **1. Mediacja – definicja i ramy prawne**

### **1.1. Definicja mediacji**

Mediacja stanowi dobrowolny proces rozwiązywania sporów, konfliktów lub impasów (lub także sytuacji wymagających pewnego zadośćuczynienia według powszechnej opinii), prowadzony z udziałem neutralnego mediatora, którego zadaniem jest pomoc stronom w osiągnięciu porozumienia, co bardzo często ma na celu zakończenie sporu między stronami. Definicja ta jest najbardziej podstawową z wykorzystywanych dzisiaj w naukach społecznych (Bernacka, 2022, s. 29). Zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE (2008), mediacja to „zorganizowane postępowanie o dobrowolnym charakterze, w którym co najmniej dwie strony sporu próbują same osiągnąć porozumienie w celu rozwiązania sporu”. Mediację zalicza się do alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR – *Alternate Dispute Resolution*), co znajduje także odzworowanie w kanonie prawa polskiego, gdzie mediacje również są kategoryzowane jako ADR, a w porządku prawnym figurują zarówno w zbiorach prawa cywilnego (art. 183<sup>1-15</sup> KPC), prawa karnego (art. 23a i rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie mediacji w postępowaniu karnym – zacytowana i omówiona w pracy później), jak również postępowania administracyjnego (art. 13 i rozdział 5a KPA), opierając się na różnych procesach postępowania, w zależności od danej dziedziny prawa, gdzie zachodzi potrzeba przeprowadzenia postępowania mediacyjnego.

Ze względu na kilkusetletnią (lub nawet tysiącletnią) tradycję mediacji, instytucja ta nie posiada jednolitej i powszechnie obowiązującej definicji, ale w praktyce uznaje się ją za szczególny mechanizm prowadzący do ugody między stronami. Mediacja to instytucja alternatywna dla klasycznego postępowania procesowego przed sądem, który ma możliwość zalecenia procesu mediacji jako środka zastępczego dla klasycznego procesu sądowego (właśnie w roli instytucji; ADR). Dla mediacji kluczowymi cechami są dobrowolność (rozumiana jako brak zewnętrznego przymusu w stosunku do stron uczestniczących w mediacjach) oraz bezstronność i neutralność mediatora, który może zostać zalecony, lecz nie narzucony – ostateczny wybór lub akceptacja mediatora należy do stron mediacji – przez organ do tego upoważniony. Strony mogą w dowolnej chwili zrezygnować z mediacji i powrócić na ścieżkę sądowego rozwiązania sporu, bez dodatkowych konsekwencji ze stron trzecich. Mediator, jako osoba wspierająca rozwiązanie konfliktu i nie występująca w roli arbitra, nie ma prawa narzucać rozwiązań – jego rola polega wyłącznie na umożliwieniu i wspieraniu dialogu między stronami i pomocy w osiągnięciu kompromisu.

### 1.2. Definicje prawne i językowe mediacji

Słowo „mediacja” jest zapożyczone z języka łacińskiego, a dokładnie od słowa *mediare*, które pochodzi od wyrazu *medio* („Medio” b.d.). Słowo to można przetłumaczyć bezpośrednio na „znajdować się po środku” lub „pośredniczyć”. Może to wskazywać na rolę, jaką pełni mediator w procesie mediacji oraz cechy istotne dla samego mediatora. Jest to jednak wyłącznie kontekst historyczny, który wraz z ewolucją mnogich języków Europy o różnym podłożu lingwistycznym, uległ zmianie, a także adaptacji każdego z tych języków i kontekstów kulturowych oraz (co najistotniejsze) systemów prawnych. Największe dwa to oczywiście wykładnia prawa kontynentalnego (inaczej nazywanego niemieckim), które cechuje się najszerzym zakresem adaptacji spośród większości systemów prawnych na świecie, oraz interpretacja anglosaska, stosowana zarówno we wszystkich państwach tej grupy etnograficznej i kulturowej. Czasami wykracza ona poza te kraje, będąc chociażby nadal obecną interpretacją w byłych koloniach brytyjskich, takich jak Indie, Pakistan czy Singapur i Hongkong.

W następnej kolejności należy skupić się na interpretacji oferowanej przez system odmienny od naszego, który nam Europejczykom (oraz Polakom) może wydawać się nie do końca jasny lub ambiwalentny w swojej tradycji, opartej o precedensie. Gdy mowa o państwach anglosaskich najlepiej jest sięgnąć do literatury prawniczej tych krajów, w tym przypadku do literatury autorstwa E.A. Martina i H.C. Blacka, którzy podjęli się próby utworzenia definicji mediacji dla ich rodzimego systemu prawnego. Martin definiuje mediację jako „jedną z alternatywnych form rozwiązywania sporów, w ramach której niezależna osoba trzecia (mediator) asystuje stronom w czasie konfliktu lub negocjacji i pomaga im osiągnąć

korzystne porozumienie, przy czym mediator nie ma uprawnień władczych, by zmusić strony do zawarcia tego porozumienia” (Martin, 2003, s. 311). Black natomiast rozumie mediację jako „niewiązącą metodę rozwiązania sporów z udziałem neutralnej osoby trzeciej, której zadaniem jest pomoc stronom zaangażowanym w spór w osiągnięciu wspólnie akceptowanego rozwiązania” (Black, 1991, s. 97).

Jakie różnice można dostrzec między tymi dwiema interpretacjami, które pochodzą przecież ze znacznie różniących się systemów prawa? W przypadku systemu prawa kontynentalnego można zdecydowanie zauważyć precyzyjniejsze określenie mediacji jako „zorganizowane postępowanie”. Wskazuje to na oficjalny, sformalizowany proces postępowania pozasądowego. Definicja anglosaska wydaje się „luźniejsza”, pomija element organizacyjny, a jednocześnie podkreśla rolę mediatora wyłącznie jako pośrednika, nie posiadającego żadnego wpływu na efekt końcowy samych rozmów. Wspomniany jest także ich niewiążący charakter, który kontekst europejski pomija, stawiając na efektywność samego procesu, który powinien skutkować ugodą między stronami konfliktu. Uznać zatem można, że w rozumieniu systemu prawa anglosaskiego mediacje nie są postrzegane z taką samą wagą, jak ma to miejsce w systemach prawa kontynentalnego, gdzie mediacje ukierunkowane są przede wszystkim na zakończenie sporu w sposób zadowalający dla wszystkich (lub większości) stron mających udział w rozmowach. Mediator ponownie stanowi wyłącznie pomoc dla samych stron i jest wspomniany jako ostatni, chociaż to właśnie dzięki niemu możemy mówić o procesie mediacji. Jest on szczególnie wyodrębniony w literze b) dyrektywy, jako „osoba trzecia, do której zwrócono się o to, aby przeprowadziła mediację w sposób skuteczny, bezstronny i kompetentny, bez względu na jej nazwę lub zawód wykonywany w danym państwie członkowskim oraz sposób jej wyznaczenia lub formę, w której zwrócono się do niej o przeprowadzenie mediacji” (Dyrektywa 2008/52/WE, 2008). Podkreśla to neutralność, jako najważniejszą cechę, którą powinna odznaczać się jednostka wytypowana do tej roli.

### 1.3. Definicja e-mediacji

E-mediacje, największym większym uznaniem i zastosowaniem cieszą się w państwach zachodnich, a przede wszystkim w USA. Tam powstał jeden z pierwszych systemów ODR, czyli platforma e-mediacyjna przeznaczona dla sporów konsumenckich. Co jednak należy rozumieć pod tym hasłem? Oficjalna dokumentacja Ministerstwa Sprawiedliwości określa e-mediację jako „mediację, która prowadzona jest w oparciu o zasady mediacji klasycznej (stacjonarnej) w drodze komunikacji elektronicznej np. w formie wideokonferencji, na którą osoby uczestniczące w mediacji uprzednio wyraziły zgodę” (Miszkin-Wojciechowska, 2019). Tutaj następuje jednak wyraźne odłączenie procedur ODR, które, mimo że są odmiennym rodzajem procesu e-mediacji, to dotyczą wyłącznie sporów opierających się na zapisach prawa konsumenckiego” (Miszkin-Wojciechowska, 2019),

regulowanych następnie przez zapisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, 2016).

Jakie różnice można dostrzec w zestawieniu z mediacjami tradycyjnymi? Jakie podobieństwa? Wspomniany wyżej dokument nakreśla zestaw zasad, które obowiązują w procesie e-mediacyjnym. Nie sposób nie zauważyć, że e-mediacja opiera się na identycznych zasadach co mediacja tradycyjna, z wyjątkiem kanału komunikacji, który w tym przypadku wykorzystuje metody komunikacji teleinformatycznej, nie zaś klasyczny kontakt *vis-à-vis* – wspomniany zestaw zasad zakłada bowiem możliwość przeprowadzenia mediacji zarówno w postępowaniu cywilnym, jak i karnym lub administracyjnym. Obecność neutralnego mediatora wyznaczonego przez sąd lub same strony *ad hoc*, sporządzenie protokołu oraz ugody mediacyjnej, która obowiązkowo podlega zatwierdzeniu przez sąd, co w przypadku e-mediacji w postępowaniu cywilnym jest prawem przysługującym stronom mediacji, realizowanym nieodpłatnie (Miszkina-Wojciechowska, 2019), stanowią podobieństwa do procesu tradycyjnej mediacji. Oznacza to zatem, że e-mediacje mogą pełnić funkcję zamiennika lub rozszerzenia tradycyjnej mediacji, a jej ustalenia również podlegają zatwierdzeniu przez odpowiedni sąd przy jednoczesnych korzyściach, jakie niesie za sobą ta metoda prowadzenia postępowania mediacyjnego w sytuacji, gdy intensywność konfliktu, stosunek przemocy między stronami lub odległość między stronami stanowią znaczący problem dla przeprowadzenia tradycyjnego spotkania mediacyjnego.

## 2. Regulacje prawne i dokumentacja procesu mediacji

### 2.1. Prawo unijne

Za podstawę regulacyjną w prawie Unii Europejskiej uznawano wspomnianą wyżej dyrektywę, a także później wydane Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 524/2013 (2013) w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Zakładało ono utworzenie ogólnoeuropejskiego systemu ODR, przez który mogły być prowadzone e-mediacje w sporach konsumenckich. Ten stan prawny uległ jednak zmianie na mocy ww. rozporządzenia. Wprowadzono również zmiany w pozostałych rozporządzeniach z zakresu współpracy organów w egzekwowaniu prawa konsumenckiego i przepisów dotyczących tzw. geoblokowania, czyli blokowania dostępu do usług sprzedażowych klientom na podstawie adresu IP w państwach członkowskich (Rozporządzenie nr 2024/3228, 2024), które w efekcie zarządziły likwidację europejskiej platformy ODR z dniem 20 lipca 2025 r. Nie można zapominać, że definicje opracowane w rozporządzeniu z roku 2013 stanowiły wyraz świadomości prawnej legislatorów Parlamentu Europejskiego i Rady UE. Były też próbą utworzenia ogólnoeuropejskiej platformy ODR, pozwalającej na prowadzenie sporów z zakresu prawa konsumenckiego opartych o rozwiązania z zakresu postępowania o charakterze ODR i e-mediacyjnym. W przyszłości może być ponownie zdefiniowana za pomocą

zaktualizowanego aktu normatywnego wraz ze wzrostem popularności tej metody w postępowaniu sądowym oraz cywilnym w poszczególnych państwach członkowskich.

## 2.2. Prawo polskie

W Polsce, podobnie jak w przypadku UE, prawo nie definiuje instytucji e-mediacji, opierając się na założeniach przewidzianych przez ustawodawców dotyczących tradycyjnych mediacji w postępowaniu cywilnym, karnym i administracyjnym. E-mediacje traktowane są bowiem wyłącznie jako jeden z możliwych kanałów jej prowadzenia, w razie wystąpienia czynników zewnętrznych utrudniających przeprowadzenie mediacji w sposób tradycyjny, a zapisy zezwalające na prowadzenie postępowania mediacyjnego, z wykorzystaniem środków pozwalających na komunikację na odległość, znaleźć można w regulacjach z zakresu KPC, KPK i KPA (Ministerstwo Sprawiedliwości, b.d.). Za akt normatywny regulujący podstawowe założenia instytucji mediacji w Polsce uznaje się Kodeks postępowania cywilnego, który w zakresie art. 183<sup>1</sup>-183<sup>15</sup> wyczerpująco określa zarówno samo pojęcie, jak i cechy samego mediatora, metody oraz zasady prowadzenia mediacji w postępowaniu cywilnym, które stanowi podstawę dla pozostałych gałęzi prawa (Ustawa Kodeks postępowania cywilnego, 1964, art. 183<sup>1</sup>-183<sup>15</sup>).

Mówiąc o pozostałych gałęziach prawa, poczynając od postępowania karnego, należy powołać się na następujące artykuły: art. 23a KPK (Ustawa Kodeks postępowania karnego, 1997, art. 23a), Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 7 maja 2015 r. w sprawie postępowania mediacyjnego w sprawach karnych (dalej regulujące kwestię postępowania mediacyjnego w sprawach karnych), a w postępowaniu administracyjnym cały rozdział 5a KPA (czyli od art. 96a-96n) oraz art. 13 Kodeksu, który ustala preferencję co do polubownych metod rozwiązywania sporów (Ustawa Kodeks postępowania administracyjnego, 1960, art. 13., art. 96a-96n), szczegółowo określając postrzeganie mediacji w polskim systemie prawnym, jako właściwą metodę alternatywnego rozwiązywania sporów. Warto jednak zaznaczyć, że najważniejszym zapisem dla e-mediacji i wykorzystywanych w celu jej prowadzenia technologii jest artykuł 183<sup>11</sup> KPC, który wprost zezwala na „posiedzenie mediacyjne przy użyciu urządzeń technicznych umożliwiających jego przeprowadzenie na odległość, jeżeli strony wyrażą na to zgodę”. W pozostałych kodeksach przepisy nakazują wyłącznie przekazanie danych niezbędnych do komunikacji zdalnej zarówno ze stronami postępowania, jak i z samą osobą mediatora co w praktyce również można odbierać jako przyzwolenie na prowadzenie e-mediacji.

## 2.3. Dokumenty powstające w wyniku procesu mediacyjnego

Dokumenty powstające w wyniku procesu mediacji można podzielić na dwie podstawowe kategorie: te które wywołują skutek prawny (lub mogą go wywoływać po odpowiednim zatwierdzeniu) oraz te, które nie podlegają zatwierdzeniu przez sąd i przeznaczone są wyłącznie do archiwizacji lub zniszczenia, czego obowiązek ciąży

na osobie mediatora w danej sprawie. Kwestię dokumentów, jak i ich charakter określają odpowiednio zapisy Kodeksu postępowania cywilnego w konkretnych zapisach, mianowicie: art. 183<sup>6</sup>-183<sup>8</sup>, które przewidują dwie metody wszczęcia postępowania mediacyjnego w postępowaniu cywilnym, czyli odpowiednio wniosek o przeprowadzenie mediacji przez strony i skierowanie stron do mediacji przez sąd. Mówiąc o dokumentach o charakterze prawnym powstających w wyniku samej mediacji, należy wspomnieć o protokole mediacji (stanowiący zapis przebiegu mediacji przez mediatora) i ugodzie mediacyjnej (część protokołu mediacyjnego), które regulują odpowiednio zapisy od art. 183<sup>12</sup>-183<sup>15</sup>. Najistotniejszym jest przepis ostatni, który stawia tekst ugody zawartej przed mediatorem i zatwierdzonej przez sąd cywilny na równi z ugodą zawartą przed sądem. Oznacza to, że stanowi ona prawomocny dokument, którego strony zobowiązują się przestrzegać.

W zapisach postępowania administracyjnego warto wyróżnić treść art. 96n, który jasno określa zawartość przykładowego protokołu mediacyjnego, a także zobowiązuje się do realizacji postanowień zawartych w tymże dokumencie tak, jak jest to w nim przewidziane. Za dokumentację zbędną uznaje się tę, która nie stanowi podstawy do załatwienia sprawy zgodnie z ustaleniami zawartymi w protokole mediacyjnym. W zapisach postępowania karnego (KPK art. 23a § 6., § 14. i 16 Rozporządzenia w sprawie postępowania mediacyjnego w sprawach karnych, 2015) widnieje wyłącznie informacja o obowiązku sporządzenia sprawozdania oraz treści ugody między stronami, które następnie niezwłocznie przedstawia organowi kierującemu strony do postępowania mediacyjnego, celem ich zatwierdzenia przez sąd.

Do dokumentów nieposiadających (a także niemogących posiadać mocy aktu prawnego) uznaje się notatki mediatora i korespondencję między stronami, które podlegają archiwizacji lub zniszczeniu, co zależne jest od woli i dobrej praktyki danego mediatora. Informacje ujawnione jednak w samym postępowaniu mediacyjnym muszą pozostać tajne ze względu na zasadę tajemnicy mediacji, opisaną w art. 183<sup>4</sup> KPC.

### 3. Przebieg procesu mediacji

W przypadku mediacji w postępowaniu cywilnym inicjacja procesu mediacyjnego następuje na skutek wniosku sporządzonego przez same strony lub skierowania zarządzonego przez odpowiedni sąd okręgowy lub rejonowy. W postępowaniu karnym następuje to najczęściej w wyniku postanowienia sądu, ale czasami również z inicjatywy prokuratora lub policji, a w postępowaniu administracyjnym inicjatorem mediacji jest organ administracji publicznej, który działania tego podejmuje się z urzędu lub na wniosek strony.

Jakie konkretne etapy postępowania mediacyjnego można wyodrębnić na podstawie obowiązujących przepisów prawa i praktyki zawodowej mediatora?

Pierwszym etapem są posiedzenia wstępne, które mediator wszczyna na podstawie wniosku stron lub postanowienia sądu. Osoba wytypowana jako mediator, w następnej kolejności kontaktuje się z każdą ze stron osobno, a także poucza każdą z nich o zasadach, celach i korzyściach wynikającego z tej metody rozwiązania

sporu. Strony podejmują dobrowolną, nieprzymuszoną decyzję co do przystąpienia do procesu mediacji (Polskie Centrum Mediacji, b.d). Do poprawnego i skutecznego przeprowadzenia mediacji, mediator potrzebuje zaznajomić się w zaistniałej między stronami sytuacji, co daje mu także możliwość opracowania kompromisu, który zadowolą obie strony – wiedzę tę dostarczają mu otrzymane od sądu akta sprawy. Następnie, po uzyskaniu niezbędnych informacji i ustanowienia terminu oraz miejsca posiedzenia mediacyjnego, przeprowadza je, korzystając z różnych metod negocjacyjnych. W przypadku mediacji tradycyjnych, spotkanie to może przyjąć formę spotkań twarzą w twarz lub, w razie zaistnienia znaczących przeciwności, mediator spotyka się ze stronami na osobności i w ten sam sposób prowadzi z nimi pracę przez cały okres trwania mediacji, co określa się jako formę pośrednią mediacji. Za okres odpowiedni dla opracowania ugody między stronami uznaje się od 2-4 spotkań mediacyjnych, z czego każde trwa po jedną lub dwie godziny (Polskie Centrum Mediacji, b.d).

Jakie efekty może przynieść mediacja? Artykuł przygotowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości, za skutki mediacji wyznacza zawarcie ugody, która ulega podpisowi przez strony, złożenie protokołu w sądzie przez osobę wyznaczoną jako mediator, przyjęcie lub odrzucenie przez sąd postanowień ugody między stronami (jeśli tekst ugody jest sprzeczny z prawem lub zasadami współżycia społecznego, a także gdy jest niejasna), skierowanie ugody do egzekucji przez komornika sądowego w razie jej niewykonania albo przejście z powrotem na ścieżkę postępowania sądowego, jeśli strony nie będą w stanie opracować zadowalającego kompromisu (Ministerstwo Sprawiedliwości, b.d.). W praktyce oznacza to, że strony zawsze mają prawo przerwać proces mediacji, w każdym momencie jej trwania, jeśli wolą one dochodzić swoich spraw w normalnym procesie sądowym z jakiegokolwiek, istotnego dla stron powodu (brak możliwości osiągnięcia porozumienia, brak wiary w efektywność mediacji, nieodpowiednie podejście mediatora), co znajduje odzwierciedlenie (a także warunkuje ją) w zasadzie dobrowolności procesu mediacyjnego.

#### **4. Technologie wykorzystywane w postępowaniu e-mediacji**

Od kwestii regulacji prawnych i metodycznych samego procesu mediacji, na przykładzie mediacji tradycyjnych, należy przejść do czynników, które odróżniają e-mediację od mediacji prowadzonych klasycznymi metodami. Mowa tu oczywiście o technologiach telekomunikacyjnych, które mogą być wykorzystywane wyłącznie przy użyciu urządzeń elektronicznych i Internetu. Ich podział, w sposób graficzny, przedstawia następujący rysunek, który wymienia poszczególne technologie używane w e-mediacjach, a także krótko charakteryzuje każdą z nich.



**Rysunek 1. Podział i charakterystyka technologii wykorzystywanych w e-mediacjach**

Źródło: Opracowanie własne

Technologie wykorzystywane w postępowaniach e-mediacyjnych ułożone zostały w kolejności ich powstawania, a także ze względu na możliwości i płaszczyzny komunikacji, jakie oferuje dana platforma/metoda. Zaczynając od komunikacji e-mailowej (oferującej wyłącznie wymianę tekstową pomiędzy ograniczoną, konkretnie wskazaną liczbą odbiorców), a kończąc na platformach/mediach społecznościowych i forach dyskusyjnych, które ze względu na możliwość błyskawicznego reagowania na bieżące wydarzenia oraz uzyskiwania „polubień” czy dalszych przekazów postów, bardzo często nacechowanych silnymi emocjami celem zwiększenia prędkości ich rozpowszechniania przez użytkowników danej platformy, co określone zostało jako tzw. zjawisko Twiplomacy („Twitter dyplomacy”, b.d.) (zjawisko to nosi tę samą nazwę oraz działa na tych samych zasadach pomimo rebrandingu serwisu na serwis „X”). Pomimo ograniczenia platformy wyłącznie do postów o charakterze wpisów tekstowych, okazjonalnie opatrzonych grafiką lub plikiem wideo, nie stanowi to przeszkody dla usytuowania serwisu jako jeden z najważniejszych kanałów komunikacyjnych dla stosunków międzynarodowych, dyplomacji oraz e-mediacji. Należy jednak zaznaczyć, że dla spotkań mediacyjnych prowadzonych w konkretnej sprawie, przez konkretnego mediatora i z konkretną grupą stron, to platformy i oprogramowanie wideokonferencyjne pozostają najczęściej stosowaną metodą, właśnie ze względu na obecność warstwy wideo, która pozwala na odczytywanie komunikatów niewerbalnych, emocji, reakcji przez mediatora, co wzbogaca proces e-mediacyjny o czynniki istotne dla skutecznej mediacji, a które obecne są w tradycyjnym postępowaniu mediacyjnym.

Wszystkie środki komunikacji, sposób ich wykorzystania, wymogi oraz definicje zostały określone przez ustawodawcę w dwóch osobnych ustawach. Pierwsza z nich to ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Druga

to ustawa z dnia 12 lipca 2024 roku – Prawo komunikacji elektronicznej. Obie zajmują się definiowaniem i regulacją prawną pojęć, takich jak: system teleinformatyczny, świadczenie usługi drogą elektroniczną czy środki komunikacji elektronicznej. Najważniejsza jest ta ostatnia, gdyż określa ona co właściwie oznacza „środek komunikacji elektronicznej”, z których korzystają zarówno osoby prywatne w stosunkach cywilnoprawnych, jak i administracja publiczna w stosunkach administracyjnoprawnych – oznacza to, że wymienione wyżej na rysunku środki prawne mogą być legalnie stosowane w postępowaniach administracyjnoprawnych lub w e-mediacjach.

#### 4.1. Technologie oparte na SI w procesach e-mediacyjnych

Autorzy uważają, że sprawą istotną w dzisiejszych czasach, jak i na czasy dopiero nadchodzące, będzie poruszenie kwestii nowo powstałych technologii opartych na sztucznej inteligencji (SI lub AI, z ang. Artificial Intelligence), która nadal znajduje się na etapie intensywnego rozwoju i badań prowadzonych cyklicznie i wzajemnie się uzupełniających, zarówno przez badaczy nauk ścisłych jak i humanistycznych. W końcu, pomimo swojego informatycznego charakteru, SI opiera się na danych opracowanych, a także podanych jej przez ludzi, w celach wspomaganie ich działalności w różnych wymiarach życia codziennego. Jednym z tych wymiarów, istotnych dla niniejszej pracy, są oczywiście procesy e-mediacji, w których wykorzystanie technologii SI staje się bardzo atrakcyjne ze względu na programistycznie wymuszoną neutralność i brak odczucia emocji, które nieraz wpływają na osobę mediatora, w efekcie rzutując na cały proces, a nawet i skuteczność, procesu mediacyjnego.

Za technologie najistotniejsze dla mediatorów uznać należy duże modele językowe (LLM – ang. *Large Language Models*) (Duży model językowy, b.d.), które w najprostszym rozumieniu stanowią ogromny zbiór tekstu, przepracowanego przez transformer (lub transformator) (Transformer, b.d.). Umożliwia on odszukiwanie powiązań i znaczeń przez sieć neuronową (Sieć neuronowa, b.d.), a później także operowanie nimi w wyniku działania tej sieci. W wyniku tak skomplikowanego procesu informatycznego powstaje plik, który po użyciu odpowiedniego oprogramowania i sprzętu, potrafi być załadowany i obsługiwany za pomocą poleceń nadawanych mu przez użytkownika. W tym przypadku może to być mediator wykorzystujący modele językowe celem lepszego zrozumienia stron lub uzyskania sugestii adekwatnego kompromisu. Dobrym przykładem technologii powstałej na bazie LLM, zamiast samych modeli językowych, jest ich integracja z innymi technologiami wykraczającymi poza procesowanie języka naturalnego, takie jak analityka tekstowo-znaczeniowa (Text mining b.d.), lingwistyka komputerowa (Lingwistyka komputerowa, b.d.) i biometria (Biometria, b.d.). W komplecie tworzą SI zdolne do wielopoziomowej identyfikacji ludzkich emocji na podstawie wymienionych wyżej czynników, w które wliczają się użyte w tekście słownictwo, stylistyka tekstu, ton głosu, gestykulacja niewerbalna oraz dane biometryczne (takie jak odciski palca, skany twarzy czy nawet parametry życiowe) (Sentiment analysis b.d.).

Dla nauk społecznych, w które przecież wliczają się wszystkie rodzaje działalności – w tym mediator, pracownik administracji publicznej czy nawet dyplomata lub

negocjator – istotne są także modele audio wyspecjalizowane w analizie mowy, takie jak NVIDIA Riva (NVIDIA, b.d.) lub Otter.ai (Otter.ai b.d.). Specjalizują się one np. w rozpoznawaniu mowy, pozwalając na dokonywanie lepszych transkrypcji czy tłumaczeń, a także na możliwość identyfikacji głosu, które można przykładowo wykorzystać wraz z innymi zabezpieczeniami biometrycznymi (Biometriq, 2023). Może mieć to szczególne znaczenie dla bezpieczeństwa obywateli w różnych sektorach administracji publicznej.

#### **4.2. Historyczne i obecne zastosowania technologii SI w procesach e-mediacyjnych**

Aby poznać zastosowane technologie SI i określane tym terminem modele językowe w szeroko pojmowanych ODR i postępowaniu e-mediacyjnym, warto cofnąć się do roku 1995, czyli do powstania platform eBay (ówcześnie znanej jako AuctionWeb) i Amazon (co jednocześnie ponownie podkreśla e-komercyjną genezę e-mediacji). W szczególności jednak warto skupić się na pierwszej z wymienionych, która stanowi w pewnym sensie prekursora rozwoju platform ODR i e-mediacyjnych na rynku globalnym, przedstawiając nam pewien kontekst historyczny stojący za opisywanymi technologiami.

Z początku, gdy w serwisie doszło do sytuacji konfliktowej między sprzedawcą a kupującym, jedyny kontakt między stronami możliwy był wyłącznie poprzez właściciela i administratora serwisu, Pierre'a Omidyara, który często zachęcał strony do polubownego rozwiązywania sporu. Strony skazane były na współpracę wyłącznie między sobą, we własnym zakresie – ze względu na masową liczbę tego typu zgłoszeń, które trafiały do właściciela strony, nie był on w stanie zająć się każdym zgłaszanym przypadkiem osobiście. Z początku stanowiło to istotny problem, który nie wróżył dobrej przyszłości dla tej metody prowadzenia postępowania mediacyjnego. Rozwiązanie problemu miało początkowo przynieść wprowadzenie systemu ocen, dzięki którym pozostali użytkownicy strony mogliby uzyskać informację na temat danego sprzedawcy, co jednak nie doprowadziło do zamierzonego skutku (Kravtsov, 2024). Poszukując dalej rozwiązania tego problemu, właściciel strony zdecydował się na wprowadzenie pilotażowego systemu przy asyście nieistniejącego już ośrodka badawczego National Center for Automated Information Research – NCAIR (ICMCR, b.d.), za pomocą którego przeprowadzono pierwsze próby utworzenia systemu ODR i e-mediacyjnej dla platformy eBay. W efekcie tych działań użytkownicy, którzy odwiedzali platformę po połowie marca 1999 roku, mogli dostrzec nowy odnośnik w sekcji obsługi klienta, który kierował ich do formularza zgłoszeń online. Stanowił on pewnego rodzaju pierwotny wniosek o przeprowadzenie mediacji od jednej ze stron stosunku cywilnoprawnego ze względu na fakt, że wypełniony formularz trafiał do faktycznej osoby mediatora, który zatrudniany był przez spółkę zarządzającą platformą (Kravtsov, 2024). W praktyce oznaczało to utworzenie pierwszej w historii, szeroko dostępnej platformy e-mediacyjnej w celach komercyjnych, gdzie sam proces odbywał się w sposób pośredni, przy wsparciu zawodowego mediatora.

Jak można ocenić sytuację platform ODR i e-mediacji online w czasach współczesnych, gdzie modele językowe powoli stają się normą, a wsparcie SI jest dostępne na każdym kroku? Tutaj należy przytoczyć sytuację zaistniałą w roku 2023, gdzie zawodowy mediator, korzystając z usług serwisu ChatGPT, doprowadził do zawarcia ugody między dwiema skłóconymi stronami. W sporze tym stawka kompromisowa, na którą zgodziły się obie strony, była o 5 tysięcy dolarów niższa niż stawka zaproponowana przez sam model językowy po zapoznaniu się z aktami sprawy oraz tłem każdej ze stron. Strony nie miały o tym pojęcia aż do momentu zakończenia postępowania, kiedy informacje na temat przeprowadzonego „eksperymentu” dotarły do ściśle ograniczonego środowiska prawniczego, dając autorom niniejszej pracy możliwość zapoznania się z nim w ramach opracowywania jej tekstu (Melamed, 2023), a także tworząc kanwę dla późniejszych, podobnych przedsięwzięć w postępowaniu e-mediacyjnym.

### 5. E-mediacje z wykorzystaniem technologii opartych na SI

W celu znalezienia odpowiedzi na pytanie, czy e-mediacje mogą stanowić ważny element w kontekście rosnącego znaczenia sztucznej inteligencji w procesach rozwiązywania sporów, przeprowadzono analizę SWOT. Metoda ta jest jedną z technik diagnozy strategicznej. W badaniu można określić najlepszy kierunek rozwoju w kontekście wpływu zarówno czynników zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Analiza rozpoczyna się od identyfikacji mocnych i słabych stron, ale także rozpoznania pojawiających się szans i zagrożeń z otoczenia. Autorzy dokonali oceny sześciu najważniejszych cech, które przypisali do każdej z kategorii. Nie jest to lista o charakterze zamkniętym. Co przedstawia Tabela 1.

**Tabela 1. Analiza SWOT e-mediacji i wykorzystywania w niej technologii opartych na SI**

Mocne strony	Słabe strony
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Dostępność i elastyczność</b> – strony mogą uczestniczyć z dowolnego miejsca i strefy czasowej;</li> <li><b>Redukcja kosztów i czasu</b> – brak podróży, mniejsze opłaty mediacyjne;</li> <li><b>Automatyzacja analizy danych</b> dzięki LLM i narzędziom AI (analiza dokumentów, ugód);</li> <li><b>Większa neutralność i transparentność</b> (ograniczenie wpływu emocji na proces);</li> <li><b>Elastyczność form komunikacji</b> – e-mail, wideokonferencje, czat, asynchroniczne sesje;</li> <li><b>Bezpieczne środowisko</b> dla konfliktów społecznie trudnych (anonimizacja, brak presji fizycznej, unikanie bezpośredniego kontaktu w sytuacjach przemocowych).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Brak kontaktów bezpośrednich</b> – utrudnione odczytywanie emocji, mimiki i niewerbalnych sygnałów;</li> <li><b>Ryzyko zaburzenia relacji i zaufania</b> między stronami przez samą technologię, która może nie zyskać zaufania przez każdego uczestnika mediacji;</li> <li><b>Trudności techniczne i kompetencyjne</b> – brak umiejętności cyfrowych u niektórych uczestników mediacji;</li> <li><b>Zależność od infrastruktury cyfrowej</b> – awarie systemów, problemy z łącznością, zabezpieczeniami;</li> <li><b>Brak spójnych standardów i certyfikacji</b> dla platform ODR i SI w Polsce;</li> <li><b>Brak formalnych regulacji dot. SI w e-mediacjach</b> – niejasny status prawny automatyzacji rozwiązań.</li> </ol>

Cd. Tabeli 1.

Szanse	Zagrożenia
1. <b>Rozwój międzynarodowych platform ODR i SI</b> – dalszy rozwój serwisów jak eBay, Matterhorn, LexAI;	1. <b>Naruszenia poufności i danych</b> – zagrożenia cyberbezpieczeństwa, wycieki informacji, ataki na bazy danych SI;
2. <b>Wykorzystanie SI do przyspieszania procesu mediacji</b> – analiza spraw, propozycje ugody, rozpoznawanie emocji;	2. <b>Ryzyko błędów i „halucynacji” SI</b> – nieprawidłowe rekomendacje, błędne analizy, podawanie informacji nieprawdziwych;
3. <b>Demokratyzacja dostępu do wymiaru sprawiedliwości</b> – ułatwienie dla osób nieposiadających możliwości zasięgnięcia profesjonalnej porady prawnej	3. <b>Stronniczość algorytmów</b> – utrwalanie uprzedzeń z danych treningowych SI, w szczególności co do niektórych grup społecznych;
4. <b>Nowe branże i zawody</b> – „mediator cyfrowy”, specjalista ODR, SI, audytor algorytmiczny, specjalista od Audio AI;	4. <b>Erozja zaufania</b> – jeśli SI będzie postrzegane jako „decydujące” zamiast pomocnicze, prestiż zawodu mediatora oraz zaufanie do instytucji mediacji mogą ulec pogorszeniu;
5. <b>Integracja SI z prawoznawstwem</b> – automatyczna analiza orzeczeń, precedensów, propozycje ugód;	5. <b>Brak nadzoru nad systemami SI</b> – nieweryfikowalne mechanizmy działania modeli, nadzór wyłącznie ze strony przedsiębiorstwa prywatnego;
6. <b>Możliwość rozwoju regulacji etycznych i standardów SI w mediacji</b> (np. kodeksy mediatora SI, prawna regulacja SI).	6. <b>Dehumanizacja procesu</b> – zastąpienie empatii i dialogu cyfrowym algorytmem.

Źródło: Opracowanie własne

### Zakończenie

Pole dla dalszego rozwoju e-mediacji jak i technologii SI wykorzystywanych do ich prowadzenia jest nadal szerokie oraz mało zbadane. Historie z udziałem i wykorzystaniem SI w mediacjach dopiero co zaczynają trafiać do świadomości publicznej. W nielicznych przypadkach, których z biegiem czasu może być coraz więcej; wszystko to należy interpretować z uwzględnieniem zarówno szans, jak i zagrożeń, które wynikają z użycia tego typu technologii w postępowaniu między prawdziwymi jednostkami ludzkimi, gdzie każda z nich, przystępując do procesu mediacji, ma swoją historię do opowiedzenia. Zinterpretować ją poprawnie może wyłącznie ludzki mediator, obdarzony empatią i rzeczywistą zdolnością przeżywania uczuć, a nie tylko ich rozumienia, co stanowi istotną przeszkodę w kwestii wykorzystania SI do opracowywania propozycji ugody między stronami.

Drugim istotnym zagrożeniem jest możliwość halucynacji niezastniałych faktów lub przesłanek przez SI, mogących doprowadzić do znaczących błędów lub ograniczeń w rozumieniu sprawy (lub nawet wprowadzić mediatora w błąd, gdy nie zachowa odpowiedniej ostrożności). Warto zaznaczyć, że technologia stojąca za obecnie najlepiej rozwiniętymi modelami językowymi może w bardzo krótkim czasie rozwinąć się nie do poznania. Na sam model zaś mogą zostać nałożone odgórne ograniczenia, które zapobiegą zagrożeniu postrzeganemu jako trzecie największe zagrożenie, czyli możliwość tworzenia fałszywych tekstów, obrazów, nagrań wideo czy audio, które stanowią zagrożenie nie tylko na płaszczyźnie e-mediacji, metod ADR czy ODR, ale też dla każdego z nas, chociażby poprzez możliwość fałszowania dokumentów, dowodów w sprawach sądowych. Niemniej

jednak autorzy tej pracy, zakładając optymistyczny scenariusz nadchodzących lat, pomimo wymienionych wad tej technologii, widzą pozytywne skutki dalszego rozwoju tej technologii oraz wzrostu jej wykorzystania w procesach prawnych, mediacyjnych czy negocjacyjnych. Jest to szansa do zwiększenia efektywności tych postępowań oraz wspomaganie niewyobrażalnym zbiorem wiedzy, który do tej pory był dla przeciętnego człowieka nie do przyswojenia, a który teraz znajduje się w chmurze, dostępny dla każdego urządzenia posiadającego połączenie internetowe. Jednym z czynników mogących wpłynąć na ograniczenie nadużyć tej technologii to skrupulatna regulacja prawna tej technologii oraz skuteczne egzekwowanie tego prawa, co stanowi idealny kompromis między zagrożeniami a szansami wynikającymi z coraz szerszej adaptacji tej technologii w wielu aspektach ludzkiego życia.

## **Bibliografia**

### ***Literatura***

1. Bernacka M., *Negocjacje i mediacje w sferze publicznej*, wyd. Wolters Kluwer, Warszawa 2022.
2. Black H. C., *Black's Law Dictionary* (Abridged 6th ed.), wyd. West Publishing, St. Paul 1991.
3. Martin E. A., *A Dictionary of Law*, wyd. Oxford University Press, Oxford 2003.
4. Kravtsov S., *Online Dispute Resolution – From Origins to the Present*, *Juridical Tribune – Review of Comparative and International Law* 14 no. 2, wyd. Narodowego Uniwersytetu Prawnego im. Jarosława Mądrego, Charków 2024.

### ***Akty prawne***

1. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych (Dz.Urz. UE L 136/3).
2. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 1960 Nr 30 poz. 168).
3. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. 1964 Nr 43 poz. 296).
4. Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz.U. 1997 Nr 89 poz. 555).
5. Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016 poz. 1823).
6. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 r. nr 144 poz. 1204).
7. Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221, z 2025 r. poz. 637, 820).
8. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmian rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE.

9. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2024/3228 z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie uchylenia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do likwidacji europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów.
10. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 7 maja 2015 r. w sprawie postępowania mediacyjnego w sprawach karnych (Dz.U. 2015.716).

### **Źródła internetowe**

1. Biometriq. *Biometria głosowa nie tylko dla banków. Perspektywy rozwoju*. 2023. <https://biometriq.pl/biometria-glosowa-nie-tylko-dla-bankow-perspektywy-rozwoju/> [dostęp: 30.11.2025 r.].
2. Lingwistyka komputerowa b.d. [w:] Wikipedia. Pobrano z: [https://en.wikipedia.org/wiki/Computational\\_linguistics](https://en.wikipedia.org/wiki/Computational_linguistics) [dostęp: 30.11.2025 r.].
3. Text mining, b.d. [w:] Wikipedia. Pobrano z: [https://en.wikipedia.org/wiki/Text\\_mining](https://en.wikipedia.org/wiki/Text_mining) [dostęp: 30.11.2025 r.].
4. Twitter diplomacy (b.d.) [w:] Wikipedia. Pobrano z: [https://en.wikipedia.org/wiki/Twitter\\_diplomacy](https://en.wikipedia.org/wiki/Twitter_diplomacy) [dostęp: 30.11.2025 r.].
5. Sentiment analysis b.d. [w:] Wikipedia. Pobrano z: [https://en.wikipedia.org/wiki/Sentiment\\_analysis](https://en.wikipedia.org/wiki/Sentiment_analysis) [dostęp: 30.11.2025 r.].
6. ICMCR. (b.d.). *Online dispute resolution: An analysis*. Pobrane z: <https://icmcrmediation.org/online-dispute-resolution-an-analysis/> [dostęp: 30.11.2025 r.].
7. NVIDIA. (b.d.). NVIDIA Riva. Pobrano z: <https://nvidia.com/en-us/ai-data-science/products/riva/> [dostęp: 30.11.2025 r.].
8. Otter.ai. (b.d.). Otter.ai — AI Meeting Assistant, Automated Real-Time Transcription. Pobrano z: <https://otter.ai/> [dostęp: 30.11.2025 r.].
9. Biometria, b.d. [w:] Wikipedia. Pobrano z: <https://pl.wikipedia.org/wiki/Biometria> [dostęp: 30.11.2025 r.].
10. Duży model językowy, b.d. [w:] Wikipedia. Pobrano z: [https://pl.wikipedia.org/wiki/Du%C5%BCy\\_model\\_j%C4%99zykowy](https://pl.wikipedia.org/wiki/Du%C5%BCy_model_j%C4%99zykowy) [dostęp: 30.11.2025 r.].
11. Sieć neuronowa, b.d. [w:] Wikipedia. Pobrano z: [https://pl.wikipedia.org/wiki/Sie%C4%87\\_neuronowa](https://pl.wikipedia.org/wiki/Sie%C4%87_neuronowa) [dostęp: 30.11.2025 r.].
12. Transformer, b.d. [w:] Wikipedia. Pobrano z: [https://pl.wikipedia.org/wiki/Transformer\\_\(sztuczna\\_inteligencja\)](https://pl.wikipedia.org/wiki/Transformer_(sztuczna_inteligencja)) [dostęp: 30.11.2025 r.].
13. Medio. (b.d.). [w:] Wiktionary. Pobrane z: <https://en.wiktionary.org/wiki/medio#Latin> [dostęp: 27.11.2025 r.].
14. Miszkin-Wojciechowska M. (2019). Skrypt do webinarów: Mediacja gospodarcza i e-mediacje. Ministerstwo Sprawiedliwości / Konfederacja Lewiatan. Pobrane z: <https://www.gov.pl/attachment/98a19901-8591-4934-aa5e-490888a2387ahttps://gov.pl/attachment/98a19901-8591-4934-aa5e-490888a2387a> [dostęp: 28.11.2025 r.].
15. Akty prawne i dokumenty regulujące mediację. Portal Gov.pl. Pobrane z <https://gov.pl/web/sprawiedliwosc/polskie-akty-prawne-regulujace-mediacje2> [dostęp 28.11.2025 r.].

16. <https://gov.pl/web/sprawiedliwosc/postepowanie-mediacyjne-w-sprawach-cywilnych> [dostęp: 29.11.2025 r.].
17. Melamed, J. (2023). *Artificial Intelligence (AI) in Mediation: ChatGPT as Mediator 4.0*. Mediate.com. Pobrane z: <https://mediate.com/artificial-intelligence-ai-in-mediation-chatgpt-as-mediator-4-0/> [dostęp: 30.11.2025 r.].
18. Polskie Centrum Mediacji. (b.d.). *Przebieg, Etapy Mediacji*. Baza wiedzy. Pobrane z: <https://mediator.org.pl/baza-wiedzy/etapy-mediacji/> [dostęp: 29.11.2025 r.]

## **E-MEDIATIONS: ITS DEFINITIONS, REGULATIONS, TECHNOLOGIES AND CHALLENGES**

### *Abstract*

*This article analyzes the development of e-mediation in the context of the growing importance of artificial intelligence (AI) in mediated dispute resolution processes. It discusses the linguistic, legal, and practical aspects of traditional and electronic mediation, and defines the concept of ADR, or alternative dispute resolution methods, which encompass both mediation and e-mediation. The article considers the development of basic mediation documents and AI implementations on various online platforms (eBay ODR services, ChatGPT). The final chapter presents a SWOT analysis, identifying the strengths and weaknesses of e-mediation and the AI technology used in it, as well as its opportunities and threats. The article combines legal and technological perspectives, pointing to the need for further development of legal regulations concerning AI, as well as those that specifically and unambiguously define the institution of e-mediation and the electronic means of communication used for this purpose.*

**Keywords:** mediation, e-mediation, electronic means of communication, ADR, ODR, artificial intelligence.