

# ПРОВЕЖДАНЕ НА МЕДИАЦИЯ В ЕЛЕКТРОННА СРЕДА – СПЕЦИФИКИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

ДОКТ. ТОМИСЛАВ ТОШКОВ

Университет по библиотекознание и информационни технологии, България

***Резюме:** Медиацията в електронна среда представлява все по-актуален способ за разрешаване на спорове, особено в контекста на нарастващата дигитализация и глобализация на бизнес отношенията. Тази форма на медиация има своите специфики и предизвикателства, които я отличават от традиционните методи. Основните специфики включват гъвкавост и достъпност, които позволяват участниците да взаимодействат независимо от географските ограничения. Технологиите като видеоконференции и онлайн платформи за комуникация улесняват процеса, като същевременно предоставят възможности за бързо и ефективно решаване на спорове. Въпреки предимствата, електронната медиация крие и редица предизвикателства. Такива са сигурността на информацията и защитата на личните данни. Липсата на физическо присъствие също може да намали ефективността на комуникацията, като затрудни изграждането на доверие и емоционалната връзка между страните. Друг важен въпрос е адаптирането на законодателната рамка, за да бъдат признати и регулирани споразуменията, постигнати при онлайн медиация.*

***Ключови думи:** медиация, граждански процес, етапи, специфики, нормативна рамка, електронна среда, онлайн медиация.*

## CONDUCTING MEDIATION IN AN ELECTRONIC ENVIRONMENT – SPECIFICS AND CHALLENGES

Tomislav Toshkov, PhD Student

University of Library Studies and Information Technologies, Bulgaria

***Abstract:** Mediation in an electronic environment is an increasingly relevant method of dispute resolution, especially in the context of the growing digitalization and globalization of business relations. This form of mediation has its own specifics and challenges that distinguish it from traditional methods. Key specifics include flexibility and accessibility, allowing participants to interact regardless of geographical*

*limitations. Technologies such as video conferencing and online communication platforms facilitate the process while providing opportunities for quick and efficient dispute resolution. Despite these advantages, electronic mediation also presents a number of challenges, including information security and the protection of personal data. The lack of physical presence can also reduce the effectiveness of communication by making it harder to build trust and an emotional connection between the parties. Another important issue is the adaptation of the legislative framework for the recognition and regulation of agreements reached through online mediation.*

**Key words:** mediation, civil process, stages, specifics, legal framework, electronic environment, online mediation.

## I. ВЪВЕДЕНИЕ

В динамичния свят на развиващите се технологии промяната в законодателствата и появата на специфики в обществените отношения, електронната медиация (наричана също и онлайн медиация) придобива все по-голяма популярност като средство за разрешаване на спорове. Тя е част от бързо разрастващия се сектор на онлайн алтернативното разрешаване на спорове (Online Dispute Resolution, ODR), който е особено актуален след началото на пандемията от COVID-19, както и в контекста на нарастващата дигитализация и глобализация на бизнес отношенията, въпреки че води началото си от 90-те години на XX век, ведно с появата на Интернет<sup>1</sup>.

Онлайн решаването на спорове, като форма на алтернативно решаване на спорове, се появява най-напред в електронната търговия поради сложността и разходите за традиционните съдебни дела в такива случаи и възможностите, които предлагат онлайн платформите, за ефективни, достъпни и гъвкави решения.

Онлайн медиацията предоставя възможност за бързо и ефективно намиране на решения на спорове (правни и неправни) в най-разнообразни сфери на обществения живот – търговски спорове (където е най-често приложима), но също и при трудови спорове, спорове на работното място, семейни спорове, спорове относно интелектуална собственост, етажна собственост, училищна медиация, и е особено приложима при случаи на спорове с международен елемент. Тази форма на медиация има своите специфики и предизвикателства, които я отличават от традиционните методи. Въпреки многобройните предимства на този подход, следва да съобразим и обсъдим и

---

<sup>1</sup> Един от първите успешни проекти в областта на онлайн разрешаването на спорове е платформата eBay Resolution Center, създадена в края на 90-те. Тя осигурява механизъм за разрешаване на спорове между купувачи и продавачи, използвайки автоматизирани инструменти и посредници (медиатори).

предизвикателствата, за да се гарантира успешното му приложение в бъдеще.

### II. ИЗЛОЖЕНИЕ

#### 1. Основни характеристики и принципи на онлайн медиацията

Електронната медиация (или онлайн медиация) представлява доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно решаване на спорове, при която трето неутрално лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат взаимноприемливо споразумение<sup>2</sup> чрез използването на интернет технологии и дигитални платформи. Онлайн медиацията премахва необходимостта от физическо присъствие, като вместо това използва дигитални платформи за комуникация (напр. Zoom, Microsoft Teams и други специализирани платформи за онлайн решаване на спорове). Можем да обобщим, че онлайн медиацията е разновидност на медиацията, която се провежда чрез дигитални платформи и технологии. Тя е ключов елемент на онлайн решаването на спорове (ОРС) и споделя принципите на традиционната медиация, но ги адаптира към виртуалната среда<sup>3</sup>.

Основните принципи, върху които се основава онлайн медиацията (подобно и на традиционната медиация), са доброволност на участието, равнопоставеност на страните по спора, неутралност и безпристрастност на медиатора, както и гарантиране на поверителността на процедурата. Адаптирането на принципите на медиацията към онлайн среда изисква прецизна интеграция на традиционните подходи с новите възможности и ограничения, наложени от дигиталните технологии.

В традиционната медиация доброволността е свързана със съгласието на страните процедурата да бъде открита и провеждана, както и с възможността всяка от страните да се оттегли на всеки един етап от медиацията. При онлайн медиацията участниците следва изрично да изразят съгласие да участват в медиация онлайн, което обикновено се прави чрез отдалечено подписване на споразумение за откриване на процедурата с електронен подпис. Също така,

---

<sup>2</sup> Вж. легалната дефиниция за медиация в чл. 2 от Закона за медиацията, обн. ДВ. бр. 110 от 17 декември 2004 г., изм. ДВ. бр. 86 от 24 октомври 2006 г., изм. ДВ. бр. 9 от 28 януари 2011 г., изм. ДВ. бр. 27 от 1 април 2011 г., изм. и доп. ДВ. бр. 77 от 18 септември 2018 г., изм. ДВ. бр. 17 от 26 февруари 2019 г., изм. и доп. ДВ. бр. 11 от 2 февруари 2023 г., изм. ДВ. бр. 57 от 5 юли 2024 г.

<sup>3</sup> Burgess, M. Online Mediation: Challenges and Opportunities. – Conflict Resolution Quarterly, 2021, 39(2), 75 – 98.

медиацията в онлайн среда предлага по-гъвкави времеви опции, което улеснява ангажираността на страните в процедурата.

Равнопоставеността е свързана с правото на страните и задължението на медиатора да осигури равни и еднакви възможности за участие на спорещите страни. В онлайн средата има редица специфики: за да се гарантира спазването на този принцип, платформите трябва да са лесни за използване от потребителите и да са достъпни за участници с различни нива на технически умения и познания; при необходимост медиаторът може да предостави техническа помощ или обучение на страните, което от своя страна също е свързано с висококачествено обучение и подготовка на самия медиатор; осигуряване на стабилна интернет връзка и равнопоставеност в техническите ресурси (напр. използване на устройства с камери и микрофони с добро качество).

Неутралността – въздържането от даването на каквито и да било съвети (правни или житейски), както и налагане или предлагане на гадено решение за изход от спорната ситуация от страна на медиатора, както и проявата на безпристрастност – задължението на медиатора да не проявява предразсъдъци или да фаворизира и демонстрира пристрастие към определена страна, както и да не оценява направените от тях изявления и предложения, също водят до предизвикателства в тяхното онлайн приложение. Действително използването на технологии води до провеждането на по-прозрачен и структуриран процес, но медиаторът трябва да внимава с езика, който използва, както и с невербалните сигнали, които изпраща в онлайн среда, където невербалната комуникация може да е ограничена или неправилно интерпретирана. Обезпечаването на техническата стабилност е отговорност на медиатора, за да се избегнат ситуации, които могат да изглеждат като проява на пристрастие към една от страните (напр. прекъсване само на едната страна; изключване на микрофона/камерата само на едната страна; поставянето на едната страна в стая за изчакване без предварително уведомяване и разяснение относно провеждане на индивидуална среща с другата страна и т.н.).

Поверителността е един от най-важните белези на медиацията и поради тази нейна характеристика тя е често предпочитана, особено в бизнес отношенията (с цел запазване на търговската тайна). Този принцип е свързан с гаранцията, че информацията, която се обменя в рамките на процедурата, остава конфиденциална и не може да се разгласява пред трети страни. Това задължение обхваща всички участници – както медиатора, така и страните, а също и третите лица (ако има такива), във всички фази на провеждането – както при

обща, така и при индивидуални срещи. Тук онлайн медиацията предлага редица решения, които улесняват гарантирането на този принцип. Използването на сигурни платформи за комуникация (с възможност за криптиране на споделяната информация и съдържание) е от съществено значение. Предлагането на предварителни споразумения с оглед защита на данните и поверителността трябва да се подписват от всички участници – било то като част от споразумението за откриване на процедурата, или пък като нарочен отделен документ (за третите страни). Медиаторът пък следва да инструктира участниците да осигурят поверителна среда по време на сесиите, за да се предотврати нежелано присъствие на трети лица и/или изтичане на конфиденциална информация, включително да изключи опцията за видео- или аудио запис на провежданите медиационни срещи.

### **2. Основни предимства на онлайн медиацията**

Първото основно предимство на онлайн медиацията е свързано с нейната достъпност и гъвкавост. Онлайн медиацията позволява участие на страните, независимо от тяхното местоположение, и дава възможност за гъвкаво планиране на срещите, което е особено полезно за заети хора или в случаите на провеждане на трансгранична медиация, или пък просто когато страните са физически отдалечени една от друга.

Следващото преимущество е свързано с възможностите за спестяване на време и разходи. Традиционната медиация често изисква разходи за наемане на помещение, пътни разходи и други логистични детайли, докато онлайн форматът е по-икономичен.

Лесното съхранение и преглед на документите също дава предимство в сравнение с аналоговата форма на медиация. Използването на онлайн платформи улеснява споделянето, архивирането и сигурността на документи, което води до удобство и за медиаторите, и за страните. В рамките на онлайн процедурата се подписва споразумение за започване на онлайн медиация, като чрез електронния подпис може да се гарантира неговото съдържание и датата на подписване. Използването на квалифициран електронен подпис ще гарантира съдържанието на документа, в който ще бъде въведена и датата на подписване на документа. Тази дата е от изключително значение с оглед спирането на давностния срок.

Друго непосредствено свързано изискване е предвиждането на възможността страните да използват удостоверителна услуга на доставчиците на удостоверителни услуги „удоверяване на време“. Това е една допълнителна функционалност, но не и задължителна

стъпка. Удостоверяването на време отново има отношение към определянето на момента на постигане на съгласие, съответно със спирането на давностните срокове. Отново чрез квалифициран електронен подпис се подписва и споразумението, чрез което страните определят за в бъдеще отношенията помежду си (в края на процедурата). Идеята да се въведе подобно изискване изхожда от следното – на първо място, наличието на подписано споразумение чрез КЕП задължава съда да го приеме като такова, подписано в писмена форма чрез саморъчен подпис, съгласно чл. 25, параграф 1 и 2 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Това обстоятелство е от изключително значение с оглед гарантиране на възможността за придаване на изпълнителна сила на медиационното споразумение – положение, което следва да бъде осигурено от държавите членки на основание чл. 6 от Директива 2008/52/ЕО<sup>4</sup>.

Голямото предимство на възможността медиационните споразумения да се подписват чрез квалифицирани електронни подписи се крие в трансграничните спорове и въобще в спорове между страни, които физически са отдалечени много и за които времето е ценен фактор. Тъй като Регламент 910/2014 задължава държавите членки да признават квалифицираните електронни подписи, основани на квалифицирано удостоверение, издадено в дълга държава членка, което практически позволява на страните да представят пред съд споразумението, подписано чрез платформата, за да поискат то да бъде изпълнено, и съдът няма да може да отхвърли това искане на основание, че е подписано електронно, или че са използвани квалифицирани подписи, основани на удостоверения, издадени в различни държави членки. От друга страна, подписването на споразумението с такъв подпис също ще гарантира на страните неговото съдържание и датата, на която е подписано.

Използването на онлайн платформите дава възможност и за значителна ефективност и добро управление на времето. Това се постига чрез разнообразието и комбинацията от синхронни (напр. видео конференции) и асинхронни (напр. електронна поща) методи за комуникация, в зависимост от нуждите на страните. Ясното планиране и графика за провеждане на сесиите, включително определяне на резервни дати и време, също дават преимущество на този метод на комуникация. При необходимост онлайн платформите предоставят възможност и за записване на сесиите и архивиране на кореспонден-

---

<sup>4</sup> Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 година относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси, ОВ L 136, 24/05/2008, 3 – 8.

цията, като е важно да се отбележи и ясното информиране на участниците за това обстоятелство.

Важно изискване към платформата, което следва да се предостави като възможност на страните, е изпращането на съобщения до страните чрез препоръчана електронна поща (съгласно чл. 43 и следващите от Регламент (ЕС) № 910/2014 относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар<sup>5</sup>), като следва да се предвиди, че при определяне на датите на бъдещите сесии има възможност да бъде изпратено автоматично съобщение до страните през препоръчана електронна поща. Тази функционалност може да бъде изградена с помощта на доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, който да верифицира получаването на електронното съобщение<sup>6</sup>.

### **3. Предизвикателства и специфики при онлайн медиацията:**

#### **3.1. Технически затруднения**

Основен проблем при онлайн медиацията е зависимостта от интернет връзка и технически устройства. Недостигът на стабилна връзка, особено в отдалечени региони или слаборазвити страни, може да наруши процеса и да затрудни комуникацията. Това може да повлияе на равнопоставеността, ако едната страна има по-добър достъп до интернет от другата. Решение на този проблем е предварителното тестване на връзката от всички участници, както и осигуряване на алтернативни начини за комуникация (напр. телефон или чат), в случай на технически проблеми и прекъсвания.

Необходимостта от оборудване и софтуер също може да създаде бариери за по-възрастните или по-малко технически опитните участници. Някои участници или медиатори може да нямат достатъчен опит с платформите за видеоконференции или други цифрови инструменти. Тези технически проблеми, като например грешки при свързване или използване на функциите на платформата, могат да доведат до стрес и забавяне на процедурата. За да се избегнат тези зат-

---

<sup>5</sup> Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО, ОJ L 257, 28.8.2014, 73 – 114.

<sup>6</sup> Върбанова, Г. Дигитална трансформация в процеса на медиация – В: Медиацията в различните обществени сфери. В., Наука и икономика (Varbanova, G. Digitalna transformatsia v protsesa na mediatsia – V: Mediatsiyata v razlichnite obshtestveni sferi. V., Nauka i ikonomika), 2021, 101 - 107.

руднения, е важно провеждането на предварително кратко обучение (напр. чрез видео урок) и предоставяне на инструкции за използване на избраната платформа, както и възможностите за поддръжка от технически екип или техническо лице (асистент) по време на онлайн медиацията и изготвянето на план за действие при технически проблеми (напр. рестартиране на връзката или преминаване към резервен канал за комуникация).

Използването на неподходящ софтуер може да ограничи функционалностите (напр. липса на стаи за изчакване/виртуални стаи за частни разговори или трудности при споделяне на документи) или да доведе до несъвместимост между различни устройства или операционни системи. Затова е важен изборът и създаването на повече специализирани онлайн платформи за медиация, съобразени с нейните специфики и принципи, с осигурени функции като виртуални стаи, споделяне на екрани и криптирана комуникация.

При международни спорове различията във времевите зони могат да затруднят планирането на срещите. Използването на онлайн инструменти за координация (напр. World Time Buddy), както и предлагането на гъвкави опции за синхронна и асинхронна комуникация могат да решат тези проблеми.

Техническите затруднения могат да бъдат минимизирани чрез добро предварително планиране, подходящ избор на платформи и технологии, както и постоянна подкрепа от медиатора или техническия екип. Успешното управление на тези предизвикателства е ключово за ефективната онлайн медиация.

### **3.2. Сигурност и конфиденциалност на данните**

За да се поддържа доверието в процеса на медиация, е от съществено значение да се осигури защита на личната информация на участниците<sup>7</sup>. Платформите за видеоконференции и обмен на документи трябва да бъдат с високо ниво на сигурност и криптиране, за да предотвратят неотризиран достъп до чувствителна информация (включително хакерски атаки или включването на трети неучастващи в процедурата лица; изтичане на данни). Случаи на проби в сигурността (напр. Zoom през 2020 г.) повдигат сериозни въпроси относно защитата на конфиденциалността.

Първото основно предизвикателство е възможността за злоупотреба с връзките за достъп до медиационните срещи (напр. ако

---

<sup>7</sup> Smith, A. Digital Mediation Platforms and Confidentiality Challenges. – Journal of Mediation Studies, 2020, 18(1), 32 – 49.

линковете се споделят с трети страни или са хакнати). С оглед на това е важно използването на платформи, предоставящи възможност за криптиране на комуникацията от край до край, генерирането на уникални линкове с пароли за достъп до всяка онлайн среща, както и ограничаване на достъпа чрез списък с предварително одобрени участници.

За да се избегне възможността страните или медиаторът да записват онлайн срещите без изрично съгласие, с което да се наруши принципът на поверителност, е нужно както ясно посочване в споразумението за медиация дали записването е позволено или не, така и използване на платформи, които уведомяват всички участници при стартиране на запис или осигуряването на опция за забрана на автоматичен запис на срещата.

Онлайн платформите могат да събират и съхраняват данни за участниците (имена, имейли, IP адреси и др.), което създава риск от изтичане на данни. По тази причина платформите следва да отговарят на нормативно установените международни стандарти за защита на данните – като GDPR в ЕС и CCPA в САЩ.

Неотстранените уязвимости в използвания софтуер могат да бъдат експлоатирани от злонамерени лица. В тази връзка следва да се зададе автоматична опция за актуализация на платформите и софтуера, както и използването на проверени и сертифицирани доставчици. Споделянето на документи чрез защитени облачни услуги и използването на криптиране при изпращането на файлове води до чувствително ограничаване на възможността данните в тях да бъдат прихванати или достъпни за трети лица.

Сигурността и конфиденциалността в онлайн медиацията изискват не само подходящи технологии, но и активен ангажимент от страна на медиатора и участниците. Сред технологиите, използвани с цел тяхното подсигуряване, попадат опцията за криптиране, двуфакторната автентикация, автоматичното изключване на неактивните участници, възможностите за управление на идентичността и др. Медиаторът следва да е ангажиран с редовния преглед и припомняне на правилата за сигурност и конфиденциалност, както и тяхното разяснение и включване в споразумението за откриване на процедурата, цялостния мониторинг на процеса и платформата, както и оценката и обратната връзка за тяхната функционалност.

### 3.3. Липса на невербални сигнали и личен контакт:

Невербалната комуникация<sup>8</sup>, като жестове, мимики и тон на гласа, играе важна роля в изграждането на доверие между страните, тъй като чрез нея се предава отношението на един човек към друг. Онлайн форматът може да затрудни разчитането на тези сигнали, особено при платформи с ограничена резолюция или забавяне на връзката. За някои медиатори и участници липсата на личен контакт може да доведе до чувство на дистанция и липса на доверие, като по този начин може да направи процеса по-малко ефективен.

Ограничената емоционална изразителност, която е от изключително значение при традиционната медиация, може да доведе до това, че участниците се чувстват по-малко свързани с процеса, защото липсват важни емоционални маркери, а някои емоции могат да останат изцяло скрити, което, от друга страна, затруднява медиатора да реагира адекватно.

Липсата на невербални сигнали увеличава вероятността от погрешно разбиране на намеренията и думите на другата страна и може да доведе до конфликти, които иначе биха били избегнати. Ограниченото зрително поле на камерата (единствено и само лицето или определена част от тялото) не позволява пълно разчитане на езика на тялото или води до погрешни възприятия за страните.

Липсата на физическо присъствие пък може да намали усещането за ангажираност и честност в процеса, като страните могат да се съмняват дали другият участник наистина слуша тяхното изказване и дали е достатъчно съсредоточен.

Невербалната комуникация служи като оръжие на медиатора в аналоговата медиация, тъй като при нея той разчита на невербалните сигнали, за да регулира тона на разговора и да идентифицира скритите емоции, нужди и потребности на страните, докато в онлайн среда това е значително по-трудно.

Затова е важно насърчаване на използването на видео винаги, когато е възможно, с цел подобряване на взаимодействието и създаването на среда на доверие и откритост, както и осъществяването на по-структурирана комуникация с ясно дефиниране на правилата за участие в процедурата. В технически аспект може да помогне осигуряването на добро осветление и настройка на камерата за максимална и ясна видимост. Медиаторът също може да подпомогне процеса, като следва да използва ключовото медиаторско умение за ак-

---

<sup>8</sup> Каменова, Д. Медиация и невербална комуникация. С., Трул (Kamenova, D. Mediations i neverbalna komunikatsia. S., Trud), 2021, 15 – 18.

тивно слушане<sup>9</sup>, като не забравя да обобщава, валидира, парафразира и преформулира изказванията на страните, за да избегне недоразумения, както и да насърчава участниците да бъдат по-ясни и изчерпателни в своите изказвания, използвайки отворени, директни, контролни, уточняващи, насочващи и диагностични въпроси. Той следва да борави умело с паралингвистиката – да наблюдава интонацията, ритъмът и силата на гласа, като индикатори за емоционалното състояние на страните, както и да адаптира собствения си глас, за да създава спокойствие и доверие и да изгражда хармонична среда за общуване и обмяна на смисъл.

Други инструменти, с които медиаторът може да си послужи, са използването на чат, анкети или графични материали (напр. таблици или диаграми), които могат да компенсират липсата на невербална комуникация. Платформите с опция за „реакции“ (напр. емотикони за изразяване на съгласие) могат също да подобрят взаимодействието между участниците в медиацията, а предлагането на почивки може да доведе до намаляване на напрежението. Някои платформи предлагат функции за запис на невербални реакции (напр. чрез видеозаписи или изкуствен интелект, който анализира израженията).

Макар онлайн медиацията да ограничава невербалните сигнали и личния контакт, с подходящи стратегии тези предизвикателства могат да бъдат преодоляни. Използването на технологии, съчетано с активно слушане и емпатия, както и умелото боравене с целия арсенал от медиаторски техники, може да компенсира липсата на физическо присъствие и да осигури ефективност на процеса. Важно е медиаторът да бъде гъвкав и да адаптира подхода си според нуждите на страните и особеностите на онлайн средата.

### **3.4. Ефективност на онлайн медиацията:**

Проучванията показват, че ефективността на онлайн медиацията зависи от естеството на спора и нивото на антагонизъм и напрежение между страните. При по-сложни казуси, изискващи емоционална ангажираност или сложни преговори, онлайн медиацията може да бъде по-малко успешна в сравнение с традиционната медиация. Факторите, които влияят на ефективността, са свързани с работата на технологиите, с уменията на медиатора, участието и ангажираността на страните, вида и сложността на спора, а също и с културата и езика. Предизвикателствата са липсата или ограничението на невербалната

---

<sup>9</sup> Пенова, А. Активното слушане в медиацията. С., Даная Интернешънъл (Penova, A. Aktivnoto slushane v mediatsiyata. S., Danaya Interneshanal), 2021, 34 – 47.

комуникация, риска за изтичане на данни и нарушение на поверителността, емоционалната дистанция, липсата на опит и технически познания.

За да подобрим ефективността на онлайн медиацията е важно да изберем подходящата онлайн платформа или софтуер за медиация, с възможно най-много функционалности и съобразена максимално със спецификите на процедурата. Обучението за работа с платформата е основополагащо за успешното провеждане на онлайн медиацията. Определянето на ясни правила за комуникация, включително забраната за прекъсвания и изискване за включени камери, използването на визуални елементи, като диаграми или презентации, за да се улесни разбирането, а също и провеждането на предварителни индивидуални разговори и инструкции, могат да повишават доверието, спокойствието и сигурността на участниците.

Накратко, можем да сравним онлайн и традиционната медиация и тяхната ефективност по следните основни критерии:

Критерий	Онлайн медиация	Традиционна медиация
<b>Достъпност</b>	Висока, независеща от локацията	Ограничена от физическото присъствие
<b>Разходи</b>	По-ниски	По-високи (пътувания, наем на помещение)
<b>Комуникация</b>	Основно вербална, с ограничени невербални сигнали	По-богата на невербални сигнали
<b>Сигурност</b>	Изисква специални мерки за защита на данните	По-лесна защита на поверителността
<b>Удобство</b>	Гъвкава, но изисква техническа подготовка	По-ограничена, но по-интуитивна

#### 4. Перспективи за развитие на онлайн медиацията:

Въпреки предизвикателствата, онлайн медиацията има значителен потенциал за бъдещ растеж. С развитието на нови технологии като изкуствения интелект (ИИ) и машинното обучение, съществуват множество перспективи за подобряване на процеса.

##### 4.1. Внедряване на изкуствен интелект и автоматизация

Изкуственият интелект може да бъде използван за анализиране на сложни казуси, предвиждане на възможни резултати и дори предоставяне на предварителни препоръки, които да подпомогнат медиатора. В някои случаи изкуственият интелект може да предложи алтернативни решения или да автоматизира административни задачи, като

преглед на документи и анализ на информация. Разбира се, всички тези опции следва да се разглеждат на етапа на генериране на възможни решения по спора, а не в самото начало, нарушавайки принципа на неутралност и безпристрастност на медиатора; те следва да се прилагат от самите страни по спора с цел да се избере най-благоприятният за тях вариант за решение, удовлетворяващ техните интереси в пълнота.

#### **4.2. Развитие на специализирани платформи за онлайн медиация**

Платформи, разработени специално за онлайн медиация, могат да осигурят високи нива на сигурност и функционалности, като интегриране на софтуер за криптиране и видеоконференции с висока резолюция. Това би дало възможност на медиаторите да работят в сигурна и удобна среда, като улесни процеса на медиация за всички участници, включително и за страните<sup>10</sup>.

#### **4.3. Международно сътрудничество и разширяване на онлайн медиацията в международен контекст**

С развитието на онлайн медиацията се отваря възможността за нейното приложение и в международни спорове, което е от изключително значение за международния бизнес и трансграничните конфликти. Онлайн медиацията може да се окаже решение за ускорено и ефективно разрешаване на международни спорове без необходимостта от скъпи съдебни процеси. Именно по тази причина вече се е утвърдила като изключително успешна при трансгранични спорове.

Достижение на международното право в тази насока е Сингапурската конвенция за медиацията, официално известна като Конвенцията на ООН за международните споразумения, постигнати чрез медиация<sup>11</sup> – значим правен инструмент, който има за цел да улесни и стимулира използването на медиация за разрешаване на международни търговски спорове. Тя предоставя механизъм за директно признаване и изпълнение на споразумения, постигнати чрез медиация, като прави тези споразумения изпълними в държавите-страни по Конвенцията.

---

<sup>10</sup> Rifkin, J. The Impact of Technology on Mediation. – Journal of Digital Law and Policy, 2020, 14(4), 58-76.

<sup>11</sup> Вж. повече <https://www.singaporeconvention.org/>

#### **4.4. Подобряване на правната рамка и обучение на медиаторите:**

За да се улесни имплементирането и прилагането на онлайн медиацията, са необходими законодателни промени, които да регулират правата и задълженията на страните и медиаторите в електронна среда. Също така, обучението на медиаторите в използването на дигитални технологии и запознаването им с възможностите на онлайн средата е от съществено значение за подобряване на ефективността на процеса.

### **III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Онлайн медиацията предлага значителни предимства като достъпност, икономичност и удобство. Тя разширява обхвата на медиацията, правейки я възможна за участие на хора от различни точки на света и в различни сфери на обществения живот. Въпреки че съществуват редица предизвикателства, свързани с техническите изисквания и конфиденциалността на данните, напредъкът на технологиите предлага обещаващи решения, на които можем да се доверим.

С развитието на специализирани платформи, интеграцията на изкуствен интелект и международното сътрудничество, онлайн медиацията има потенциала да стане един от основните методи за разрешаване на спорове в бъдеще<sup>12</sup>. Законодателните промени и повишеното обучение на медиатори за придобиване на умения, касаещи дигиталната сфера, ще изграят ключова роля за успешната интеграция на онлайн медиацията в съвременното информационно общество.

---

<sup>12</sup> Susskind, R. *Online Courts and the Future of Justice*. O., Oxford University Press, 2019, 55 – 68.