

**Л. Я. Стрельбіцька**

кандидат юридичних наук,  
доцент кафедри державно-правових дисциплін  
Інституту права імені І. Малиновського  
Національного університету «Острозька академія»  
ORCID ID: 0000 0003 3657 2783

**Т. В. Блащук**

кандидат юридичних наук, доцент,  
завідувач кафедри цивільно-правових дисциплін  
Інституту права імені І. Малиновського  
Національного університету «Острозька академія»,  
експерт  
Центру досконалості ім. Жана Моне програми Еразмус+ «Хаб європейських рішень»  
Національного університету «Острозька академія»,  
ORCID ID: 0000-0002-0605-1920

## ОНЛАЙН-МЕДІАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ СЕРЕД БІЖЕНЦІВ ТА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ВІЙНИ В УКРАЇНІ

*Масові переміщення населення через військові дії на території України створили безпрецедентні виклики для забезпечення доступу до правосуддя внутрішньо переміщених осіб, а впровадження цифрових технологій є ключовим фактором у вирішенні цього питання. Метою статті є аналіз викликів і перспектив онлайн-медіації, вивчення міжнародного досвіду та розробка рекомендацій для вдосконалення цього механізму в Україні. Предметом дослідження є впровадження онлайн-медіації як ефективного інструменту вирішення конфліктів серед біженців та внутрішньо переміщених осіб в умовах повномасштабної війни в Україні.*

*Методологія дослідження базується на аналізі нормативно-правових актів, порівняльно-правовому підході, а також узагальненні практичного досвіду використання онлайн-медіації в різних країнах.*

*Основні результати дослідження свідчать про значний потенціал онлайн-медіації для вирішення конфліктів, що виникають серед внутрішньо переміщених осіб. Визначено, що основними викликами є обмежена цифрова грамотність, нестача кваліфікованих медіаторів, низький рівень інтернет-інфраструктури в прифронтових регіонах та відсутність чітких нормативних регламентів для онлайн-форматів. Проаналізовано досвід таких країн, як США, Канада, Австралія та Нідерланди, де успішно використовуються автоматизовані системи онлайн-медіації.*

*Результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення національної системи онлайн-медіації, орієнтованої на потреби внутрішньо переміщених осіб, а також розвитку цифрової інфраструктури та підготовку медіаторів для роботи в онлайн-середовищі.*

*Висновки підкреслюють необхідність створення національної платформи для онлайн-медіації, інтегрованої з державними реєстрами, розробки програм навчання цифровій грамотності для внутрішньо переміщених осіб та медіаторів, а також врахування міжнародного досвіду для вдосконалення нормативної бази, впровадження стандартів конфіденційності й безпеки даних.*

*Запропоновані заходи сприятимуть підвищенню ефективності онлайн-медіації як інструменту вирішення конфліктів та інтеграції внутрішньо переміщених осіб у громади.*

**Ключові слова:** онлайн-медіація, внутрішньо переміщені особи, біженці, конфлікти, цифрова грамотність, автоматизація медіації, кібербезпека, міжнародний досвід, платформа онлайн-медіації, цифрова інфраструктура, медіатори.

**Постановка проблеми.** Повномасштабна війна в Україні створила безпрецедентні виклики для захисту прав і свобод внутрішньо переміщених осіб (ВПО), які опинилися у складних соціальних, правових та економічних умовах. Масове переміщення населення та зростання кількості конфліктів, пов'язаних із доступом до житла, працевлаштування, соціальних послуг та адаптацією до нових умов, вимагають ефективних механізмів їх вирішення. У таких умовах традиційні судові процедури часто виявляються недостатньо швидкими, доступними чи адаптованими до специфіки потреб ВПО.

Онлайн-медіація, як сучасний інструмент альтернативного вирішення спорів, має значний потенціал для забезпечення доступу до правосуддя та інтеграції ВПО в громади. Однак її впровадження в Україні стикається з низкою проблем. Зокрема, низький рівень цифрової грамотності частини населення, обмежений доступ до Інтернету в прифронтових регіонах, недостатня кількість кваліфікованих медіаторів для роботи в онлайн-середовищі, а також відсутність чіткої нормативної бази для онлайн-форматів значно обмежують можливість цього інструменту.

Потреба у вирішенні цих проблем обумовлює актуальність дослідження, спрямованого на аналіз викликів та перспектив онлайн-медіації в Україні, адаптацію міжнародного досвіду та розробку практичних рекомендацій для її вдосконалення в умовах сучасних викликів.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** У сучасних наукових дослідженнях онлайн-медіація розглядається як один із найбільш перспективних інструментів альтернативного вирішення спорів. У статті Наталії Бондарчук та Олени Радченко "Проведення медіації онлайн: міжнародний досвід та перспективи запровадження в Україні" (2023) [1] розглядається потенціал онлайн-медіації в Україні як способу зниження навантаження на судову систему та забезпечення доступу до правосуддя в умовах війни та пандемії. Автори аналізують рекомендації Національної асоціації медіаторів України щодо підготовки та проведення онлайн-медіації, які враховують виклики цифровізації та спрямовані на забезпечення безпечної практики медіації. У статті підкреслюється, що діджиталізація

процесів та створення законодавчих умов для онлайн-медіації можуть значно підвищити її ефективність. Окремо зазначено необхідність змін до Закону України "Про медіацію" для врахування специфіки онлайн-формату.

Олеся Ізбаш у статті "Медіація та альтернативне вирішення спорів онлайн" (2022) [2] наголошує на важливості впровадження онлайн-медіації в контексті розвитку цифрової економіки. Автор відзначає, що онлайн-медіація дозволяє швидко вирішувати конфлікти, використовуючи сучасні технології, такі як відеоконференції та програмне забезпечення. Проте автор також звертає увагу на недоліки, зокрема відсутність невербальної комунікації, що ускладнює встановлення міжособистісного контакту. Іншим викликом є брак міжнародних стандартів для онлайн-медіації, хоча існуючі автоматизовані платформи, такі як Aliexpress, eBay та Amazon, демонструють її успіх у врегулюванні спорів у сфері електронної комерції.

Деві Сулістіанінгсіх та співавтори у статті "Онлайн-врегулювання спорів: чи справді система покращує медіаційну структуру?" (2023) [3] досліджують глобальну практику онлайн-медіації. Автори аналізують основні перешкоди для її впровадження, такі як правова невизначеність, питання конфіденційності та безпеки, а також труднощі у побудові міжособистісних відносин. У статті підкреслюється, що подолання цих викликів може сприяти вдосконаленню медіаційної структури та створенню ефективного механізму вирішення спорів. Попри ці виклики, дослідження демонструє потенціал онлайн-медіації для забезпечення гнучкості та доступності альтернативного вирішення спорів.

Таким чином, аналіз літератури підтверджує, що онлайн-медіація є перспективним напрямом для вирішення спорів, особливо в умовах кризових ситуацій, таких як війна в Україні. Проте для повноцінного впровадження цього інструменту необхідні чітке законодавче регулювання, розвиток національної інфраструктури та адаптація міжнародного досвіду до українських реалій. Ці аспекти залишаються ключовими для подальшого розвитку онлайн-медіації.

**Постановка завдання.** Завданням роботи є дослідження викликів та можливостей впро-

вадження онлайн-медіації в Україні з метою забезпечення ефективного вирішення конфліктів серед внутрішньо переміщених осіб. Необхідно визначити основні перешкоди, пов'язані з низьким рівнем цифрової грамотності, відсутністю належної інфраструктури та нестачею кваліфікованих медіаторів, а також оцінити потенціал цього інструменту в умовах повномасштабної війни. Дослідження також передбачає адаптацію міжнародного досвіду до українського контексту та розробку рекомендацій для створення нормативної та технічної основи для впровадження онлайн-медіації.

**Виклад основного матеріалу.** Повномасштабна війна в Україні створила безпрецедентні виклики для забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб (ВПО), які опинилися у складних соціальних, правових та економічних умовах. У цьому контексті онлайн-медіація стає ключовим інструментом для ефективного вирішення конфліктів, забезпечення доступу до правосуддя та підтримки соціальної інтеграції ВПО. Цей інноваційний підхід дозволяє подолати географічні бар'єри, зберегти конфіденційність процесу та мінімізувати витрати часу і ресурсів, які зазвичай пов'язані з традиційними судовими процедурами.

ВПО в Україні мають особливий правовий статус, що закріплений у національному законодавстві, зокрема в Законі України "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб" (2014) [4]. Цей статус визначає осіб, які через обставини, пов'язані із збройним конфліктом, тимчасовою окупацією або стихійним лихом, були змушені залишити свої домівки, але залишилися в межах країни. Головними причинами переміщення стали воєнні дії на сході України, окупація Криму та, згодом, повномасштабне вторгнення у 2022 році, яке охопило всю територію держави.

Онлайн-медіація набуває особливого значення в умовах цих викликів, адже вона може забезпечити швидке і доступне вирішення спорів для ВПО, які часто стикаються з обмеженим доступом до традиційних судових механізмів. Географічні та адміністративні бар'єри, втрачена документація або недостатня обізнаність із правовими інструментами стають основними перешкодами на шляху до реалізації прав переміщених осіб. Соціальна ізоляція та загострення конфліктів із місцевими громадами додатково підсилюють потребу в медіаційних рішеннях, які сприяють побудові довіри та діалогу.

Економічні труднощі, спричинені втратою джерел доходу, житла та доступу до основних соціальних послуг, лише ускладнюють ситуацію. Онлайн-медіація, завдяки своїй економічній ефективності, стає ключовим елементом підтримки ВПО, дозволяючи швидко та гнучко вирішувати суперечки. Цей інструмент не лише допомагає врегульовувати конфлікти, а й сприяє відновленню соціальної стабільності та інтеграції ВПО в громади, що приймають їх.

Онлайн-медіація є невіддільною складовою сучасного підходу до вирішення конфліктів, що виникають серед ВПО в Україні. Її значення зростає в умовах, коли традиційні механізми правосуддя виявляються недостатньо ефективними для забезпечення оперативного доступу до правових інструментів. Здатність онлайн-медіації долати бар'єри, пов'язані з географічним розташуванням, є ключовою для ВПО, які нерідко опиняються у важкодоступних регіонах або за межами країни. Як зазначають Деві Сулістіанінгсіх та співавтори у статті "Онлайн-врегулювання спорів: чи справді система покращує медіаційну структуру?" (2023) [3], використання цифрових платформ дозволяє не лише забезпечити доступність медіації, але й створити безпечне середовище для обговорення конфліктів, що сприяє побудові довіри між сторонами.

Закон України "Про медіацію" (2021) [5] закріплює основні принципи та процедури медіації, створюючи нормативну основу для її впровадження в онлайн-форматі. Цей закон підкреслює добровільність, конфіденційність та нейтральність процесу, що є критично важливими для побудови довіри між сторонами конфлікту. У випадку ВПО ці принципи сприяють забезпеченню безпечного середовища для обговорення спорів, що виникають через втрату майна, доступу до послуг або інші правові та соціальні проблеми.

Конфіденційність, яка гарантується онлайн-медіацією, дозволяє знизити соціальну напругу, що часто супроводжує конфлікти між ВПО та місцевими громадами. Використання цифрових платформ дає змогу не лише зберегти приватність сторін, а й підвищити швидкість і зручність вирішення спорів, особливо у випадках, коли фізична присутність учасників є неможливою. Це стає вагомим чинником у контексті війни, коли значна частина населення перебуває в умовах, що ускладнюють доступ до судів.

Економічна ефективність онлайн-медіації є ще одним її важливим аспектом, адже

вона дозволяє значно скоротити витрати часу та ресурсів у порівнянні із традиційними судовими процедурами. Для ВПО, які втратили свої джерела доходу, це має вирішальне значення, оскільки забезпечує доступ до правосуддя без значного фінансового навантаження.

Досвід Сирії, Колумбії, Боснії і Герцеговини, Руанди та Південного Судану свідчить про значні бар'єри, що унеможливають широке впровадження онлайн-медіації в умовах соціальних і технічних обмежень. У Сирії тривалий збройний конфлікт та масштабне переміщення населення призвели до руйнації інфраструктури, зокрема відсутності стабільного доступу до Інтернету та електроенергії, що унеможливило використання цифрових технологій для медіації. У Колумбії, попри активну участь уряду та міжнародних організацій у врегулюванні конфліктів, низька цифрова грамотність серед ВПО та недостатня технічна підготовка медіаторів стримують розвиток онлайн-медіації.

Боснія і Герцеговина, яка пережила війну у 1990-х роках, інтегрувала медіацію у процеси постконфліктного відновлення. Проте, через слабкий розвиток цифрової інфраструктури та низьку довіру до технологій, медіація залишилася переважно офлайн. Руанда, де після геноциду 1994 року медіація відіграла важливу роль у процесах примирення, зіткнулася з обмеженим доступом до технологій, що сповільнило перехід до онлайн-форматів. У Південному Судані, попри активну діяльність міжнародних організацій, таких як Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (UNHCR), відсутність стабільного зв'язку та цифрової інфраструктури унеможливила використання онлайн-медіації. Як зазначено у звіті UNHCR та Міжнародної організації праці (ILO), забезпечення цифрової інфраструктури та розширення доступу до технологій для біженців та ВПО є ключовими чинниками їхньої інтеграції, але у багатьох країнах, таких як Сирія та Південний Судан, ці виклики залишаються нерозв'язаними, що значно обмежує можливості для впровадження онлайн-медіації [6].

США, Канада, Австралія та Нідерланди демонструють ефективність онлайн-медіації у вирішенні конфліктів, зокрема серед біженців, завдяки наявності розвиненої цифрової інфраструктури, інституційної підтримки та високого рівня цифрової грамотності. У США онлайн-врегулювання спорів стало невід'ємною частиною правової системи, де цифрові платформи забезпечують доступ до право-

суддя та оперативне вирішення спорів. Медійні рішення допомагають зменшувати соціальну напругу та підтримувати діалог у громадах із залученням біженців.

Канада активно використовує онлайн-медіацію для інтеграції біженців і вирішення соціальних та трудових конфліктів. Завдяки державним програмам цифрові платформи дозволяють ефективно залучати біженців до процесів врегулювання конфліктів. Австралія фокусується на трудових і соціальних конфліктах, де інтеграція технологій забезпечує подолання культурних та мовних бар'єрів, що є важливим для роботи з біженцями. У Нідерландах діють спеціалізовані платформи для вирішення спорів між переселенцями та місцевими громадами, спрямовані на зниження соціальної напруги та інтеграцію біженців.

Успіх країн, таких як США, Канада, Австралія та Нідерланди, базується на стабільній цифровій інфраструктурі, підтримці з боку урядів і міжнародних організацій, а також високому рівні довіри до цифрових платформ. Водночас, у країнах із труднощами, таких як Сирія, Колумбія чи Руанда, основними бар'єрами стали відсутність технічної інфраструктури, низька цифрова грамотність та культурна прив'язаність до традиційних способів вирішення конфліктів.

Для України важливо врахувати успішний досвід цих країн, створюючи національну платформу для онлайн-медіації, яка враховуватиме потреби ВПО та біженців. Розвиток цифрової інфраструктури, навчання медіаторів та побудова довіри до онлайн-медіації стануть ключовими елементами у забезпеченні доступності та ефективності цього інструменту. Водночас, досвід країн із труднощами впровадження наголошує на важливості уникнення подібних бар'єрів, що може стати запорукою успішної інтеграції онлайн-медіації в Україні.

Впровадження онлайн-медіації в Україні стикається з низкою викликів, які обмежують її ефективність та доступність. Однією з головних проблем є обмежена цифрова грамотність частини населення, особливо серед осіб, які належать до соціально вразливих груп, включаючи ВПО. Як зазначають Наталія Бондарчук і Олена Радченко, успішна реалізація онлайн-медіації значною мірою залежить від готовності населення використовувати цифрові технології та рівня їхньої обізнаності про доступні інструменти [1].

Ризики кіберзагроз та забезпечення конфіденційності є ще однією важливою проблемою, яка впливає на довіру до онлайн-медіації. Від-

сутність гарантій безпеки даних і можливість несанкціонованого доступу до інформації про сторони конфлікту можуть негативно позначитися на ефективності цього інструменту. У таких умовах важливо розробити стандарти кібербезпеки, які враховуватимуть специфіку онлайн-медіації та забезпечать її надійність.

Технічна невідповідність частини ВПО, зокрема низький рівень цифрової грамотності, залишається суттєвою перешкодою. За даними дослідження «Цифрова грамотність населення України», 53% населення України володіють цифровими навичками нижче базового рівня [7].

Це особливо критично в регіонах із поганою інтернет-інфраструктурою, таких як прифронтові зони, де обмежений доступ до мережі значно ускладнює використання цифрових платформ. Зокрема, у прифронтових районах України спостерігаються перебої з доступом до інтернету через пошкодження інфраструктури та знеструмлення.

Для подолання цих викликів необхідно впроваджувати програми навчання цифрової грамотності для ВПО та медіаторів, а також інвестувати в розвиток інтернет-інфраструктури в уразливих регіонах. Зокрема, проєкт Мінцифри «Інтернет-субвенція» передбачає підключення 3 тисяч сіл до оптичного інтернету, що сприятиме покращенню доступу до мережі [8].

Для біженців, які опинилися за кордоном, адаптація інструментів онлайн-медіації до міжкультурних особливостей та мовних бар'єрів є ще одним викликом. Умови, в яких вони знаходяться, потребують індивідуального підходу, що ускладнює створення універсальних рішень.

Нормативна підтримка онлайн-медіації також залишається обмеженою. Хоча Закон України "Про медіацію" (2021) створив базу для використання цього інструменту, він не враховує особливостей онлайн-формату, особливо в умовах війни. Відсутність чітких регламентів щодо використання міжнародних медіаторів і забезпечення конфіденційності знижує ефективність цього механізму.

Для вдосконалення онлайн-медіації в Україні необхідно впроваджувати практичні рішення, які враховують сучасні виклики та потреби ВПО та біженців. Як зазначає Олеся Ізбаш у статті "Медіація та альтернативне вирішення спорів онлайн" (2022) [2], онлайн-медіація має значний потенціал для швидкого вирішення конфліктів завдяки використанню сучасних технологій,

таких як відеоконференції та спеціалізоване програмне забезпечення. Проте важливо зважати на недоліки цього інструменту, серед яких ризики викривлення невербальної комунікації та відсутність єдиних міжнародних правил, що регламентують процедуру.

Створення національної платформи для онлайн-медіації має стати пріоритетом, орієнтуючись на забезпечення доступності послуг незалежно від місця перебування користувачів. Ця платформа повинна бути інтегрованою з іншими державними системами, наприклад, реєстрами документів або базами даних соціальної допомоги, що спростить процес ідентифікації сторін та підвищить ефективність процедури.

Автоматизація процесів у системі онлайн-медіації є одним із ключових напрямів її розвитку в Україні. Використання алгоритмів, подібних до тих, що застосовуються на платформах автоматичного вирішення спорів, таких як eBay чи Amazon, дозволить зменшити навантаження на медіаторів. Простішими зверненнями, наприклад, спорами щодо дрібних майнових питань або оренди житла, зможе опікуватися автоматизована система, тоді як медіатори зосереджатимуться на складних і багатокомпонентних конфліктах. Для ефективного впровадження таких рішень необхідно створити програмне забезпечення з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, яке враховуватиме специфіку українського законодавства та соціокультурні особливості користувачів. Важливо також передбачити функції багатомовності та інструменти для моніторингу та оцінки якості роботи системи. Це дозволить не лише підвищити ефективність онлайн-медіації, але й забезпечити її доступність для широкого кола користувачів, включаючи ВПО та біженців.

Навчання та сертифікація медіаторів є ще одним важливим аспектом. Програми підготовки повинні охоплювати роботу з цифровими платформами, базові навички кібербезпеки, міжкультурну комунікацію та управління конфліктами в онлайн-середовищі. Важливо забезпечити регулярне підвищення кваліфікації медіаторів, що дозволить адаптувати їхні знання до змін у цифрових технологіях та потребах користувачів.

З метою підвищення довіри до онлайн-медіації варто впровадити чіткі стандарти забезпечення конфіденційності та безпеки даних, які регламентуватимуть захист інформації про сторони конфлікту. Ці стандарти повинні передба-

чати використання сучасних технологій шифрування для захисту даних, зберігання інформації в сертифікованих дата-центрах та регулярний аудит системи безпеки.

Крім того, необхідно розробити механізми зворотного зв'язку, які дозволять користувачам оцінювати якість наданих послуг. Наприклад, платформа може містити автоматизовану систему опитувань після завершення процесу медіації, де сторони матимуть змогу анонімно висловити свою думку про конфіденційність, нейтральність медіатора та загальну зручність користування системою. Зібрані дані слід використовувати для створення регулярних звітів та вдосконалення як технічної частини платформи, так і роботи медіаторів.

Практичним кроком може стати також запровадження "гарячої лінії підтримки користувачів", яка надаватиме консультації у разі виникнення питань чи сумнівів щодо захисту конфіденційності або безпеки. Це сприятиме побудові довіри до платформи та зробить процес онлайн-медіації більш прозорим і зрозумілим для користувачів.

Особливої уваги потребують програми підтримки для ВПО та біженців, які повинні охоплювати не лише юридичну допомогу, але й психологічну підтримку, враховуючи емоційний стан учасників конфліктів. Можливо, наприклад, впровадити попередні консультації із психологами перед початком медіаційного процесу, що сприятиме зниженню напруженості між сторонами.

**Висновки.** Онлайн-медіація в умовах повномасштабної війни в Україні є ключовим інструментом для вирішення конфліктів серед внутрішньо переміщених осіб, що стикаються зі значними соціальними, правовими та економічними викликами. Дослідження виявило значний потенціал цього механізму у забезпеченні доступу до правосуддя, зниженні соціальної напруги та підтримці інтеграції ВПО та біженців у громади. Разом із тим, ефективне впровадження онлайн-медіації в Україні потребує вирішення низки проблем, серед яких низький рівень цифрової грамотності, недостатня технічна підготовка медіаторів, обмежена інтернет-інфраструктура в регіонах та відсутність адаптованої нормативної бази.

Досвід таких країн, як США, Нідерланди, Канада та Австралія, доводить, що впровадження автоматизованих рішень, розвиток навчальних програм для медіаторів і створення платформ із підтримкою багатомовності є ефек-

тивними засобами для підвищення доступності та якості онлайн-медіації. В Україні це може бути реалізовано через створення інтегрованої платформи, яка забезпечуватиме зручний доступ до послуг медіації, а також через розробку навчальних програм, спрямованих на підвищення цифрової грамотності ВПО.

Критичним залишається питання нормативного регулювання. Внесення відповідних змін до Закону України "Про медіацію" задля врахування специфіки онлайн-форматів, захисту конфіденційності та залучення міжнародних медіаторів стане важливим етапом у розвитку цього інструменту.

Запропоновані заходи, включаючи розвиток цифрової інфраструктури, навчання медіаторів, інтеграцію міжнародного досвіду та створення програм підтримки для ВПО, дозволять зробити онлайн-медіацію дієвим інструментом вирішення конфліктів в Україні. Це сприятиме не лише підвищенню доступності правосуддя, але й відновленню соціальної стабільності та інтеграції внутрішньо переміщених осіб у суспільство.

#### Список використаної літератури:

1. Бондарчук Н., Радченко О. Проведення медіації онлайн: міжнародний досвід та перспективи запровадження в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право.* 2023. Т. 75, № 3. URL: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.75.3.25> (дата звернення: 30.07.2024).
2. Ізбаш О. О. Медіація та альтернативне вирішення спорів онлайн. *Кримінальне право і кримінологія.* 2022. № 1. С. 80–85. URL: <https://doi.org/10.32782/klj/2022.1.12> (дата звернення: 30.07.2024).
3. Sulistianingsih D., Lembang A. A. R., Adhi Y. P., Prabowo M. S. Online Dispute Resolution: Does the System Actually Enhance the Mediation Framework? *Cogent Social Sciences.* 2023. Т. 9, № 1. URL: <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2206348> (date of access: 30.07.2024).
4. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб : Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text> (дата звернення: 30.07.2024).
5. Про медіацію від 16.11.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 30.07.2024).
6. Improving digital livelihood opportunities for refugees. 2023. 96 p. URL: <https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2024/02/ImprovingDigitalLivelihoodOpportunitiesforRefugees.pdf> (date of access: 30.07.2024).

7. Дослідження цифрової грамотності українців. EGAP - Інновації, технології, люди, демократія. URL: <https://oldegap.eef.org.ua/projects/doslidzhennia-tsyfrovoi-hramotnosti-ukraintsiv/> (дата звернення: 30.07.2024).
8. Підключення 3000 сіл до оптичного інтернету: Мінцифра запустила окремий сайт про-екту Інтернет-субвенція. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/pidklyuchennya-3000-sil-do-optichnogo-internetu-mintsifrazapustila-okremiy-sayt-proektu-internet-subventsija> (дата звернення: 30.07.2024).
- 

**Strelbitska L.Ya., Blashchuk T.V. Online Mediation as a Tool for Resolving Conflicts Among Refugees and Internally Displaced Persons During the Full-Scale War in Ukraine**

*Mass displacement of the population due to military actions in Ukraine has created unprecedented challenges in ensuring access to justice for internally displaced persons. The implementation of digital technologies has become a key factor in addressing this issue. The aim of this article is to analyze the challenges and prospects of online mediation, study international experience, and develop recommendations for improving this mechanism in Ukraine. The subject of the study is the implementation of online mediation as an effective tool for resolving conflicts among refugees and internally displaced persons during the full-scale war in Ukraine.*

*The research methodology is based on the analysis of legal and regulatory acts, a comparative legal approach, and the generalization of practical experience in the use of online mediation in different countries.*

*The main results of the study highlight the significant potential of online mediation in resolving conflicts involving internally displaced persons. The key challenges identified include limited digital literacy, a shortage of qualified mediators, inadequate internet infrastructure in frontline regions, and the lack of clear regulatory frameworks for online formats. The study examines the experience of countries such as the USA, Canada, Australia, and the Netherlands, where automated online mediation systems have been successfully implemented.*

*The findings can be applied to improve the national online mediation system focused on the needs of internally displaced persons, as well as to develop digital infrastructure and train mediators for online environments.*

*The conclusions emphasize the necessity of creating a national online mediation platform integrated with state registries, developing digital literacy training programs for internally displaced persons and mediators, and incorporating international experience to enhance the regulatory framework. The implementation of confidentiality and data security standards is also critical. The proposed measures will contribute to enhancing the effectiveness of online mediation as a conflict resolution tool and integrating internally displaced persons into communities.*

**Key words:** *online mediation, internally displaced persons, refugees, conflicts, digital literacy, mediation automation, cybersecurity, international experience, online mediation platform, digital infrastructure, mediators.*