18. 7. 2025

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Specifika online mediace

V současné době je čím dál tím běžnější, že osobní setkání nahrazují setkání online (zejména za pomocí nejrůznějších programů jako je Zoom, Microsoft Teams, Google meet aj.). Ani mediace není výjimkou. Čím dál častěji se lze setkat s využíváním online mediace. Jak mediátor, tak strany sporu by však měly znát specifika online mediace a adekvátně se na ně připravit, aby online mediace proběhla bez komplikací. Cílem příspěvku je představit nejvýznamnější specifika online mediace, která by měla být brána v úvahu ještě před tím, než se k online mediaci přistoupí.

Online mediace

Online mediaci (označovanou někdy též jako *„e-mediace“*) je možné vymezit jako mediační řízení, které *„aplikuje částečně nebo v plném rozsahu prostředky informačních technologií a dálkové komunikace, a které může nahradit nebo doplnit mnoho aspektů tradičního procesu offline.“*[1] Český právní řád definuje pojem *„mediace“*, když stanoví, že se jedná o *„postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.“*[2] Přímo pojem online mediace přitom český právní řád nedefinuje ani nepoužívá.

Samotné mediační řízení v případě online mediace má přitom v zásadě totožný průběh jako běžná mediace. Začíná se tedy poučením, poté strany prezentují svoji verzi případu. Obvykle jsou zájmy a pohledy stran sporu analyzovány v rámci několika on-line sezeních a jsou projednávány různé možnosti řešení konfliktu. V případě úspěšné mediace je i u online mediace výstupem mediační dohoda, kterou vypracovává mediátor. [3]

V praxi je možné využít jak online mediaci, kdy se celá mediace řeší od začátku až do konce online, tak kombinaci online a offline mediace, vždy záleží na preferencích stran a dohodě s mediátorem. Online mediace má významné využití jednak v případech, kdy se sporné strany nacházejí geograficky ve zcela odlišných lokalitách a cestování za účelem osobní účasti na mediačním jednání by bylo časově i finančně náročné. Stejně tak ji lze využít i v případech, kdy se např. jedna ze stran necítí příjemně v přítomnosti druhé strany.[4] Může se jednat i o případy, kdy strany mají na jednu stranu obavu z dalšího konfliktu při osobním jednání, na druhou stranu preferují řešení sporu mimosoudní (smírnou) cestou.[5] Opomenout nelze ani případy prevence onemocnění a ochrany zdraví, kdy online mediace začala být více zmiňována v souvislosti s restrikcemi spojenými s pandemií Covid 19. V řadě případů strany sporu mediaci preferují i z důvodu pohodlí či minimalizace časových ztrát spojených s přepravou i v případech, kdy by bylo osobní setkání realizovatelné (např. pokud se strany sporu běžně pohybují v jedné obci).

Specifika online mediace

V případě, že se strany sporu rozhodnou využití online mediaci, musí si mediátor ověřit, že mají k dispozici takové vybavení (hardwarové i softwarové), aby byli schopni se online mediace reálně zúčastnit. Je tedy nutné si dopředu ujasnit, že strany sporu mají např. počítač, popř. mobilní telefon, instruovat je k nainstalování konkrétní aplikace, která bude využita a doručit jim odkaz, na kterém online mediace proběhne.

Žádoucí je alespoň minimální počítačová gramotnost, aby se předešlo nečekaným problémům, kdy navzdory instrukcím se např. jedna ze stran nedokáže připojit, pustit mikrofon, aby mohla hovořit,

popř. kameru. Důležité rovněž je, aby strany sporu měly k dispozici stabilní připojení k internetu, aby nedocházelo např. k četným výpadkům internetu, které mohou jednání citelně narušit.[6]

Významným benefitem online mediace je, že strany sporu i mediátor se mohou připojit skutečně odkudkoliv, tj. např. z domova, ze své kanceláře, ale i z libovolného dalšího místa. Je však vhodné zvážit faktor stabilního a dostatečně rychlého připojení k internetu, tj. např. některé lokality dále od civilizace nemusí být úplně vhodné. Vzhledem k tomu, že aplikace obvykle umožňují nastavení různých pozadí a filtrů není se tedy třeba obávat např. zásahů do soukromí ze strany druhé strany sporu, je však vhodné si tyto funkce dopředu otestovat (zejména v případě klientů, kteří s těmito aplikacemi nepracují pravidelně). Velkou výhodou online mediace je, že obvykle nedochází např. ke zpoždění stran z důvodu dopravní situace, popř. hledání kanceláře mediátora apod., čímž jsou obvykle strany sporu i mediátor dochvilnější. S tím souvisí určitá časová a finanční úspora. Termín na online mediaci lze také s ohledem na možnost připojit se odkudkoliv najít často dříve než termín na mediaci offline. Významným aspektem online mediace je rovněž pohodlí, protože strany sporu jednak nemusí nikam cestovat, mohou být oblečeni více neformálně, nacházet se v místě, kde se cítí dobře, což jsou faktory, které mohou přispět k větší ochotě se dohodnout.

Využití různých online aplikací umožňuje efektivně rozdělovat jednání přímo v průběhu mediace např. tak, že jsou strany rozděleny do dvou skupin, jedna zůstane s mediátorem, který s ní dále pracuje, druhá mezitím čeká v jiné skupině a má možnost si promyslet, jak bude dále v mediačním řízení postupovat. Lze tak efektivně využít metodu zvanou caucus, tj. jednání mediátora jen s jednou stranou.[7] V kanceláři nemusí být vždy reálné zajistit oddělení stran tak, aby zároveň strany neměly možnost slyšet komunikaci druhé strany (např. i při usazení druhé strany do vedlejší kanceláře může být komunikace slyšet, pokud je např. jedna ze stran poslána *„na procházku“* mimo kancelář či dokonce budovu, dochází zas mnohdy ke zbytečným prostojům v jednání, neboť se málokdy daří přesně zkoordinovat návrat jedné strany sporu s momentem, kdy mediátor ukončí samostatnou práci s druhou stranou).

Dalším pozitivem je, že online nástroje umožňují nahrávání celého jednání, kdy nahrávka může následně posloužit jednak pro zpracování zápisu z mediačního jednání, ale také třeba pro ověření toho, na čem přesně se strany dohodly za účelem vypracování mediační dohody. Opomenout nelze ani další doplňkové nástroje (např. tl;dv), které jsou dnes schopné z nahrávky mediace vytvořit přepis či písemné shrnutí, a to během pár minut po skončení mediačního jednání.

Limitem online mediace však může být absence osobního kontaktu. S tím souvisí i omezená možnost vyhodnotit všechny aspekty nonverbální řeči stran sporu, protože i v případě, kdy se strany sporu dohodnou, že budou mít po celou dobu puštěnou webkameru, záleží často i na tom, jak kvalitní obraz je zprostředkován, kam je kamera nasměrována, z jakého úhlu účastníka sporu zabírá, jakou část jeho těla zabírá (obvykle se jedná především o obličej, tudíž se již hůře hodnotí např. gestikulace apod.). Opomenout nelze ani skutečnost, že některá ze stran může např. předstírat technické problémy jako je výpadek internetu za účelem přerušení jednání a promyšlení si odpovědí, popř. ujasněním optimální odpovědi s jinou osobou, která mediace není účastna (např. telefonicky, dočasným odchodem do jiné místnosti apod.). Lze se setkat i s případy, kdy některá ze stran nevnímá online mediaci jako plnohodnotnou metodu řešení sporu, tj. nemusí vnímat ani výstupy mediace jako závazné.

V případě, že je dosaženo dohody stran, připraví mediátor následně mediační dohodu. Je běžné, že je tato dohoda stranám nejprve zasílána k revizím, v případě online mediace je možné ji zaslat buď e-mailem anebo využít sdílenou obrazovku přímo v rámci online setkání stran a upravovat poslední detaily přímo na sílené obrazovce společně se stranami. Nelze opomenout ani fakt, že i mediační dohodu lze v současné době podepsat v elektronické podobě (např. pomocí elektronického podpisu, popř. nástrojů jako je Signi). Pokud se strany sporu nechtějí nebo nemohou v žádné fázi mediace

setkat, není to překážka mediace.

Závěr

Online mediace v zásadě splňuje veškeré obecné zásady mediace (např. nestrannost, transparentnost) a je možné ji realizovat takovým způsobem, aby byly dodrženy veškeré požadavky stanovené zákonem č. 202/2012 Sb., o mediaci. Má jak svá pozitiva (větší míru flexibility, pohodlí, úsporu financí a času, možnost řešení sporů stran, které jsou od sebe geograficky velmi vzdáleny), tak i svá negativa, k nimž patří například technické problémy (zejména ty nepředvídatelné), horší možnost zhodnocení nonverbálních signálů, možnost fingování technických problémů za účelem získání nějaké výhody při jednání apod. Je vždy na zvážení mediátora i stran sporu, zda využít raději online mediaci anebo offline mediaci. Pro každou situaci a každý subjekt může být vhodnější jiná forma mediace.



JUDr. PhDr. Melinda Vrajíková, LL.M., MBA, MSc.

JUDr. PhDr. Melinda Vrajíková, LL.M., MBA, MSc.

E-mail: melinda@arbitrea.cz

---

[1] GERNER, Lucie. Mediace online v kontextu zákona o mediaci. Bulletin advokacie, 2013, č. 6, ISSN 1210-6348, s. 41.

[2] § 2 písm. a) zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci.

[3] GERNER, Lucie. Mediace online v kontextu zákona o mediaci. Bulletin advokacie, 2013, č. 6, ISSN 1210-6348, s. 41.

[4] STAFF, Pon. Using E-Mediation and Online Mediation Techniques for Conflict Resolution. [online]. 2025 [cit. 28.03.2025]. Dostupné >>> zde.

[5] GERNER, Lucie. Mediace online v kontextu zákona o mediaci. Bulletin advokacie, 2013, č. 6, ISSN 1210-6348, s. 41.

[6] GERNER, Lucie. Mediace online v kontextu zákona o mediaci. Bulletin advokacie, 2013, č. 6, ISSN 1210-6348, s. 41.

[7] TRAPL, Vojtěch. Glosář výraů a zkratek rozhodčího řízení a ADR. 2. vyd. Praha: Wolters Kluwer. 2020, ISBN 978-80-7598-679-5, s. 16.

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Lze sjednat kupní smlouvu s „utajenou“ kupní cenou?
- Novela stavebního zákona: přehled změn a dopadů do praxe po dokončení legislativního procesu
- Energetická náročnost budovy jako cenotvorný faktor
- Přechodná ustanovení novely stavebního zákona – co s vydaným závazným stanoviskem a JES?
- Koncentrace řízení v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu
- Aktuální závěry ÚS a ESLP k právům biologického otce (První část – judikatura Ústavního soudu ČR)
- Podílové spoluvlastnictví manželů po rozsudku SDEU ve věci C-300/25 Duftošek
- Předkupní právo jako možná past
- Sleva z kupní ceny vadné nemovitosti podle aktuální judikatury Nejvyššího soudu
- Povinnosti transparentnosti podle AI Actu
- Když rodič nepředá dítě - náhradní péče a úhrada nákladů podle novely rodinného práva