

Любов Остролуцька,

викладач кафедри психології ННПП

Національної академії внутрішніх справ

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

У XXI столітті конфлікти – як міжособистісні, так і міжнародні – залишаються однією з головних загроз стабільності суспільства. Однак завдяки розвитку технологій змінюються і підходи до їх вирішення. Сучасні технології не лише допомагають у діагностиці та прогнозуванні конфліктів, а й активно застосовуються для їх ефективного врегулювання.

Медіація, фасилітація, арбітраж та переговори все частіше реалізуються за допомогою цифрових платформ. Онлайн-медіація дозволяє учасникам конфлікту спілкуватися дистанційно, зменшуючи емоційне напруження та географічні бар'єри.

Алгоритми аналізу мови, емоційного стану та поведінкових моделей дають змогу передбачати розвиток конфліктів, пропонуючи оптимальні стратегії врегулювання. AI-системи використовуються у великих організаціях для моніторингу внутрішніх конфліктів серед персоналу.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) є основою для збереження, передачі й обробки інформації. У контексті конфліктів вони дозволяють:

- забезпечити прозору комунікацію між сторонами;
- залучити нейтральних медіаторів у режимі онлайн;
- проводити онлайн-переговори з використанням платформ на зразок Zoom, Teams чи спеціалізованих VR-платформ;
- моніторити суспільні настрої через аналіз даних у соцмережах (social media mining).
- штучний інтелект (ШІ) дозволяє:
 - прогнозувати розвиток конфлікту на основі моделей поведінки;
 - допомагати медіаторам у виборі стратегії врегулювання;
 - ідентифікувати «токсичну» риторику в онлайн-просторі.

Приклад: проєкти на основі AI у миротворчих місіях ООН, які аналізують ризики ескалації насильства в реальному часі.

Технології віртуальної та доповненої реальності (VR/AR) використовуються для: – Навчання медіаторів через симуляції конфліктів;

- психологічної реабілітації жертв конфліктів;
- створення безпечного середовища для тренування переговорних навичок.

AR може візуалізувати емоційний стан учасників у режимі реального часу (на основі біометрії), допомагаючи краще розуміти мотиви та переживання сторін.

Цифрова дипломатія (e-diplomacy) включає: – Використання соціальних мереж та платформ для комунікації між державами;

- швидке поширення офіційних заяв, запобігання фейкам;

- проведення інформаційних кампаній для зменшення напруги в суспільстві.

Сучасні технології дедалі частіше стають невід’ємною складовою врегулювання конфліктів. Вони не замінюють людський фактор, але значно підвищують ефективність комунікації, прогнозування та прийняття рішень. Головним викликом залишається етичне використання технологій, щоб уникнути маніпуляцій або посилення напруження.

Інтеграція сучасних технологій у процес врегулювання конфліктів відкриває нові можливості для формування конструктивного діалогу, запобігання ескалації суперечок та побудови стійкого миру. Однак технології не замінюють людський фактор, а лише посилюють ефективність процесів при їх належному застосуванні.

Список використаних джерел

1. Бурмістрова Л.А. Технології медіації в сучасному світі. К.: Юридична думка, 2020.

2. Морозова Н.М. Конфліктологія: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2020.

3. Шмідт Г. Конфлікти та рішення: теорія і практика. Львів: Видавництво ЛНУ, 2021.

4. Gunkel, D. (2022). AI and Mediation: Ethics and Conflict Resolution. Palgrave Macmillan.

5. ODR (Online Dispute Resolution): Rule C., Katsh E. Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes. – Oxford University Press, 2021.