

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Бізнес Школа КРОК**

Якунін Валерій Валерійович

**Кваліфікаційна робота
«Інновації в медіації»**

073 МЕНЕДЖМЕНТ

МЕДІАЦІЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело
Якунін В.В.

Науковий керівник (консультант) **PhD**, доцент **Сєдашова Оксана Анатоліївна**

Київ - 2024

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ АНАЛІЗУ РИНКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, ЇХ МОЖЛИВОСТІ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ З МЕТОЮ ПРОВЕДЕННЯ МЕДІАЦІЇ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.....	14
1.1 Вплив ІV індустриальної революції на способи обробки інформації та вирішення конфліктів.....	14
1.2. Компаративний аналіз інноваційних підходів та передового міжнародного досвіду використання ІТ-інструментів для супроводження процесу медіації.	21
1.3. Можливості та переваги використання ІТ-рішень в роботі медіатора.	26
Висновок до першого розділу.....	31
РОЗДІЛ 2. ПОТРЕБИ ТА ВИМОГА МЕДІАТОРА ДО ІТ-ІНСТРУМЕНТІВ.....	34
2.1. Обґрунтування доцільності проведення дослідження, спрямованого на визначення потреб та вимог медіатора або менеджера з вирішення конфліктів до ІТ-інструментів, представлених на ринку.....	34
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів, отриманих в ході дослідження.	38
2.3. Огляд пропозицій для вдосконалення досвіду медіатора або менеджера з вирішення конфліктів під час використання ІТ-інструментів.....	50
Висновки до другого розділу.....	53
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ ТА РІШЕНЬ, СПРЯМОВАНИХ НА ОПТИМІЗАЦІЮ НАЯВНИХ ІТ-ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДІАТОРА.....	55
3.1 Розробка архітектури ІТ-рішення із врахуванням сучасних потреб медіатора або менеджера з вирішення конфліктів.....	55

3.2. Розробка документів та опис процесів, які мають бути автоматизовані	58
3.3. Візуалізація ІТ-рішення.....	63
Висновки до третього розділу	70
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74
ДОДАТКИ	82

ДЕКЛАРАЦІЯ ПРО АКАДЕМІЧНУ ДОБРОЧЕСНІСТЬ

Моя наукова робота була написана мною у моєму власному викладенні, за виключенням цитат з опублікованих та неопублікованих джерел, які чітко ідентифіковані в роботах і визнані як такі.

Я усвідомлюю, що використання матеріалів з інших робіт чи парафраз таких матеріалів без вказання авторства будуть розтлумачені як плагіат. Джерело кожного рисунку, схеми чи іншої ілюстрації відповідно ідентифікується, а також джерела матеріалів, опублікованих чи неопублікованих, які не є результатом моїх власних досліджень, експериментів чи спостережень.

_____ В.В. Якунін

Резюме

Медіація, як спосіб вирішення конфліктів, стає все більш актуальною в умовах сучасного суспільства. Швидкі зміни в технологіях та способах комунікації вимагають постійного оновлення та адаптації методів медіації. У цій роботі розглядається вплив інноваційних технологій на процес медіації та їхній внесок у підвищення ефективності конфліктного врегулювання.

Однією з основних інновацій у медіації є використання інформаційних технологій. Це включає в себе використання відеоконференцій, онлайн-платформ для обміну інформацією та спільної роботи, а також розробку спеціалізованих програмних засобів для аналізу конфліктів та прийняття рішень. Впровадження цих технологій значно полегшує доступ до медіаційних послуг, зменшує витрати часу та коштів на переміщення, а також забезпечує можливість участі в процесі вирішення конфлікту учасникам, які знаходяться на великій відстані один від одного.

Ще однією важливою інновацією є використання штучного інтелекту (ШІ) у медіації. Системи на основі ШІ можуть аналізувати великі обсяги інформації про конфлікт, надавати рекомендації щодо можливих стратегій врегулювання та допомагати учасникам у прийнятті обґрунтованих рішень. Це сприяє об'єктивнішому та ефективнішому вирішенню конфліктів, а також зменшує можливість впливу емоційних чинників на процес медіації.

Інновації в медіації відкривають нові можливості для ефективного вирішення конфліктів у сучасному світі. Використання інформаційних технологій та систем на основі ШІ полегшує доступ до медіаційних послуг та забезпечує об'єктивне та ефективне врегулювання конфліктів. Проте необхідно постійно вдосконалювати технології та враховувати виклики, щоб забезпечити ефективність та довіру до

ВСТУП

Актуальність дослідження

Актуальність цієї роботи зумовлена стрімким розвитком медіації та сфери альтернативного вирішення конфліктів та спорів в умовах IV індустріальної революції. Сьогодні відбулися зміни в створенні, сприйнятті та обробці інформації, що зумовлено потужним розвитком технологій. Сучасна цифровізація суспільства є джерелом появи нових можливостей використання цифрових технологій. Ця динаміка спостерігається кожного дня у всіх сферах життєдіяльності людства. Все більше зростає обсяг інформації, що передається візуальними каналами. Відбуваються якісні зміни в способах представляти великі обсяги інформації в згорнутій і зручній для сприйняття формі, а опора на когнітивно-візуальні форми відображення забезпечує можливість безпосередньо сприйняти явища, які без візуалізації уявити неможливо.

В епоху інформаційного суспільства діджитал-технології стають не просто інструментом, а частиною існування людини. Виходячи з цього, питання оптимального вирішення спорів і конфліктів, зокрема питання майбутнього медіації, не можливо розглядати без участі ІТ, а інновації в цій галузі здатні додати питомої ваги в ще більшому поширенні медіації як інструменту вирішення конфліктів і суперечок.

Стан наукової розробленості проблеми. Інтерес до деяких аспектів обраної теми виявляли сучасні науковці світового рівня:

- Noam Ebner (Creighton University) [53]: Ноам Ебнер - професор переговорів та вирішення конфліктів у бізнес-коледжі Хайдер Університету Крейтона. Раніше Ноам викладав в університетах по всьому світу, в тому числі в Ізраїлі, Туреччині, Коста-Ріці та інших місцях. спеціалізується на медіації та альтернативних методах вирішення спорів, досліджуючи вплив технологій на процес медіації.
- Daniel Rainey (Southern Methodist University) [65]: Даніель Рейні, активно досліджує використання інноваційних технологій, таких як штучний

інтелект та онлайн-платформи, для покращення процесів медіації та способів вирішення конфліктів, Деніел Рейні є членом ради директорів InternetBar.Org, членом-засновником і членом-засновником Міжнародної ради з онлайн-вирішення спорів (ICODR), директором Holistic Solutions, Inc. (HSI), а також ад'юнкт-викладацький член програм вирішення спорів для випускників Південного методистського університету, юридичної школи Макджеордж Тихоокеанського університету та Домініканського університету.

- Julie Macfarlane (University of Windsor) [64]: Macfarlane вивчає різні аспекти конфліктів та способи їх вирішення, зосереджуючись на інноваційних підходах до медіації та альтернативних методах вирішення спорів.
- Tamara Relis (University at Buffalo): Relis досліджує вплив технологій на сучасну медіацію, зокрема використання онлайн-платформ та інших інноваційних засобів для полегшення процесу вирішення конфліктів.
- Н. Бондарчук Кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри правознавства Поліського національного університету [71] провела аналіз законодавчого регулювання медіації, а також використання онлайн способів альтернативного вирішення спорів, що може мати наслідком значне зменшення навантаження на судову систему та забезпечення доступу до правосуддя всіх верств населення в умовах війни та пандемії (COVID-19)
- О. Радченко Кандидат юридичних наук, адвокат, помічник судді Господарського суду Житомирської області старший викладач кафедри правознавства Поліського національного університету: проведено аналіз викликів онлайн-медіації з якими зустрічається медіатор та учасники під час проведення медіації в такому форматі, а також визначено переваги та недоліки стосовно проведення онлайн-медіації в Україні. [71]
- Катерина Наровська, Сертифікована медіатор, супервізор, тренер, магістр права, фасилітатор. Партнер "Sens 2 Sens Communication". Співзасновник,

віце-президент, Почесний член ГО «Національна асоціація медіаторів України». Медіатор-волонтер Міського центру дитини ССДС КМР (КМДА). Медіатор Центру посередництва і медіації Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Залучений експерт у проєктах ОБСЄ з підтримки діалогу/медіації в соціальних конфліктах, Олена Сапожкова Член правління НАМУ з 2019 р. Співвласник проєкту "Медіація партнерства" та ТОВ "УФД". Викладач Києво-Могилянської бізнес-школи (КМBS), лектор ВША України з питань медіації. Член Робочої групи Міністерства юстиції та Комітету Верховної Ради України з питань правової політики та правосуддя по проєкту Закону України "Про медіацію", та команда медіаторів Національної Асоціації Медіаторів України [66] розробили Рекомендації для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації. [68]

В той самий час, недостатньо дослідженими залишаються питання:

- Використання технологій, оскільки розробка спеціалізованих платформ і програм, допоміжних чат ботів та інших інноваційних інструментів для медіаторів, дозволить забезпечити зручність та безпеку для учасників процесу.
- Поширення та розвиток методів та практик онлайн-медіації і не лише з точки зору онлайн спілкування, а й необхідності обробки документів, аналітики та збереження і забезпечення конфіденційності інформації. Ці інновації сприятимуть покращенню якості медіації та забезпечать більш ефективно вирішення конфліктів.

Інноваційними можуть виявитись набагато більше інструментів і технологій, які підлягають більш детальному огляду з точки зору комплексної оцінки можливостей, глибоке вивчення цього питання може надати додаткових переваг користувачам-медіаторам.

Мета дослідження і завдання.

Мета дослідження – сформулювати завдання для розробки ІТ-рішення для використання в роботі медіатора. Відповідно до поставленої мети було сформульовано такі **завдання**:

1. Дослідити існуючий ринок ІТ-інструментів, якими користуються медіатори та інші фахівці з метою вирішення конфліктів.
2. Визначити і сформулювати основні потреби медіатора під час використання ІТ-інструментів.
3. Проаналізувати можливості й відмінності різних ІТ рішень, які можуть відповідати потребам медіатора.
4. Запропонувати варіант розробки ІТ-рішення, яке вдосконалисть роботу медіатора в процесі надання послуги медіації.

Об’єкт дослідження – ІТ-інструменти, спрямовані на підвищення якості організації та ведення процедури медіації

Предмет дослідження – визначення потреб медіаторів, які користуються ІТ-інструментами, та вимог до ІТ-рішень для впровадження в роботу медіатора

Методи дослідження.

Під час проведення наукового дослідження були застосовані наступні методи. Теоретичні методи, які включають аналіз літератури, презентацій та пропозицій від розробників програмних продуктів, дозволив ознайомитись з існуючими підходами і концепціями, виявити прогалини та протиріччя в існуючих процедурах та інструментах. Також було застосовано логічний аналіз, класифікацію, порівняння, узагальнення, формалізацію. Серед емпіричних методів дослідження ми звернулись до моделювання, що дозволило опрацювати і систематизувати отримані дані та змоделювати можливі розробки і процеси. Окрім цього в роботі було використано інформаційні технології в частині засобів пошуку, обробки, збереження інформації.

Наукова новизна одержаних результатів, полягає в тому що:

- Вперше здійснено комплексний аналіз діджитал-рішень, які можуть бути корисні в роботі користувача-медіатора;

- Проведено оцінку відмінностей широкого спектру програмного забезпечення, з точки зору задоволення потреб користувача-медіатора;
- Вперше розроблено пропозиції щодо автоматизації і розробки програмного забезпечення з урахуванням вимог користувачів-медіаторів.

Практичне значення одержаних результатів може бути визначено декількома аспектами:

- **Технологічні інновації.** Подальша розробка програмного рішення може включати передові технології, такі як штучний інтелект, машинне навчання, аналітика даних та обробка природної мови для полегшення роботи медіатора. Наприклад, система може автоматизувати аналіз тексту, що допомагає ідентифікувати ключові проблеми в конфлікті або рекомендувати оптимальні стратегії врегулювання.
- **Користувацький досвід.** Програмне забезпечення може бути спроектоване з фокусом на зручність та ефективність користувача. Це може включати інтуїтивний інтерфейс користувача, персоналізовані налаштування та можливості адаптації під конкретні потреби користувача.
- **Колаборативні можливості.** Запропонована розробка може надавати можливості спільної роботи та комунікації для всіх учасників конфлікту. Це може включати онлайн-спілкування, спільний доступ до ресурсів та можливість спільного редагування документів.
- **Аналіз та звітність.** Програмне забезпечення може забезпечувати можливості аналізу даних щодо конфліктів, такі як статистика процесу врегулювання конфлікту, ефективність стратегій та покращення процесу у майбутньому.

Результати цього дослідження можуть надати нові можливості і допомогти медіаторам та менеджерам конфліктів вдосконалювати свою роботу та досягати кращих результатів в роботі. Окрім того, вагомим результатом стане приділення уваги безпеці даних та їх конфіденційності З огляду на чутливий характер багатьох конфліктів, програмне забезпечення повинно гарантувати високий

рівень захисту даних та конфіденційності. Це може включати шифрування даних, контроль доступу та інші заходи безпеки.

Застосування програмного забезпечення в роботі медіатора та менеджера конфліктів може вирішити низку проблем, зокрема:

- **Покращення ефективності.** Програмне забезпечення може автоматизувати багато рутинних завдань, таких як управління документами, планування зустрічей тощо. Це дозволяє медіаторам та менеджерам конфліктів більш ефективно витратити свій час на вирішення суттєвих аспектів конфлікту.
- **Збільшення доступності.** Онлайн-платформи та інші програмні засоби можуть забезпечити можливість спілкування та співпраці з втручанням медіатора в будь-який час та в будь-якому місці, що робить послуги медіації більш доступними для учасників конфлікту.
- **Підвищення якості процесу медіації.** Програмне забезпечення може надавати інструменти для аналізу даних, які допомагають медіаторам зрозуміти корені конфлікту, ідентифікувати ключові проблеми та розробляти ефективні стратегії врегулювання.
- **Забезпечення конфіденційності та безпеки.** Сучасні програмні рішення мають високий рівень захисту даних, що дозволяє забезпечити конфіденційність учасників конфлікту та захистити їх від можливих загроз.
- **Зменшення витрат.** Автоматизація процесів через програмне забезпечення може допомогти знизити витрати на медіацію та менеджмент конфліктів, що робить ці послуги більш доступними для широкого кола осіб.
- **Підвищення прозорості та обліку.** Системи управління конфліктами можуть забезпечити детальний облік всіх етапів процесу медіації, включаючи дії сторін, прийняті рішення та результати, що забезпечує прозорість та відповідальність усіх учасників конфлікту.

В цілому, програмне забезпечення може вирішити багато проблем, пов'язаних з організацією та проведенням процесу медіації та управління конфліктами, зробивши його більш ефективним, доступним та якісним. Розробка діджитал рішення дозволить отримати інструмент, який може бути застосований в різних сферах діяльності, де виникають конфлікти та потрібно їх ефективно врегулювання. Ось деякі з таких сфер:

- **Корпоративний сектор.** Великі корпорації та компанії можуть використовувати програмне забезпечення для вирішення конфліктів між працівниками, управлінцями та іншими зацікавленими сторонами. Це може включати конфлікти в команді, проблеми управління, суперечності щодо бізнес-стратегій та інші аспекти.
- **Освітня сфера.** У навчальних закладах, від шкіл до вищих навчальних закладів, програмне забезпечення може допомагати вирішувати конфлікти між учнями, викладачами, батьками та іншими учасниками навчального процесу.
- **Сімейні конфлікти.** Програмне забезпечення може бути використане в сімейних конфліктах, таких як розлучення, спадщина, виховання дітей тощо, допомагаючи регулювати конфлікти та досягати мирного вирішення.
- **Громадські конфлікти.** В громадській сфері програмне забезпечення може бути застосоване для вирішення конфліктів у суспільстві, таких як конфлікти між громадськими організаціями, суперечності щодо публічних рішень тощо.
- **Медична сфера.** У медичному середовищі програмне забезпечення може допомагати вирішувати конфлікти між медичним персоналом, пацієнтами, сім'ями пацієнтів, а також управлінцями медичних закладів.
- **Судова система.** В судовій системі програмне забезпечення може використовуватися для медіації та вирішення спорів у цивільних, комерційних та кримінальних справах, що допомагає зменшити навантаження на суди та скоротити час вирішення справ.

Ці сфери є лише декількома прикладами того, де може бути застосоване програмне забезпечення для медіатора та менеджера конфліктів. Розширений спектр застосування цих технологій може допомогти вирішувати конфлікти в різних ситуаціях і контекстах.

Цифрові інструменти будуть здатні скорочувати час вирішення задач, пов'язаних з врегулюванням конфліктів, що при звичайному підході займають багато часу за рахунок потреби неавтоматизованої обробки значної кількості даних з різних джерел, наприклад:

- **Обробка і збір інформації з соціальних мереж.** Медіатор може використати соціальні мережі для збору інформації про конфліктні сторони, їхні погляди та спільноти. Це допоможе зрозуміти контекст конфлікту та виявити можливі шляхи врегулювання.
- **Географічні інформаційні системи (ГІС).** ГІС дозволяють візуалізувати географічні дані, такі як межі територій, розташування об'єктів та інші параметри. Медіатори можуть використовувати ГІС для аналізу територіальних аспектів конфлікту.
- **Аналіз даних.** Цифрові інструменти дозволяють обробляти великі обсяги даних та виявляти закономірності. Медіатори можуть використовувати аналіз даних для ідентифікації ключових проблем та пошуку ефективних рішень.

Робота складається зі вступу, трьох розділів та дев'яти підрозділів, висновку й списку використаної літератури. Загальний обсяг роботи складає 85 сторінок, список використаної літератури містить 89 найменування.

Апробація наукового дослідження

Апробація наукового дослідження за темою магістерської роботи відбулась під час Літньої школи медіації в період 26-29 червня 2023 року в онлайн форматі.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ АНАЛІЗУ РИНКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, ЇХ МОЖЛИВОСТІ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ З МЕТОЮ ПРОВЕДЕННЯ МЕДІАЦІЇ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.

1.1 Вплив IV індустриальної революції на способи обробки інформації та вирішення конфліктів

IV індустриальна революція, також відома як цифрова революція, яка відбулася в кінці XIX століття, відзначилася значними змінами у виробництві та технологіях.

IV промислова революція, також відома як Industry 4.0 або Промисловість 4.0, є поняттям, що означає розвиток і злиття автоматизованого виробництва, обміну даних і виробничих технологій в єдину систему, з як найменшим або взагалі відсутнім втручанням людини у виробничий процес. Клаус Шваб, голова Всесвітнього економічного форуму, вказує на те, що ця фаза промислової революції характеризується злиттям технологій, що розмиває межі між фізичною, цифровою та біологічною сферами [18]. Серед її основних складових він виділяє:

- Кіберфізичні системи (КФС) - вбудовані комп'ютерні і мережеві технології, що дозволяють спостерігати і керувати процесом фізичного виробництва та отримувати зворотню інформацію;
- Інтернет речей - поєднання різних складових (сенсорів, смартфонів тощо) через інтернет для досягнення спільних цілей;
- Інтернет послуг - надання послуг постачальниками через інтернет.

Термін “Industrie 4.0” став відомим у квітні 2011 року, коли на Ганноверському ярмарку група “Industrie 4.0” виступила з ініціативою підвищення конкурентоздатності німецької економіки [18]. Це призвело до зростання кількості інформації, що обробляється, та змінило способи її обробки. Суттєво змінився ландшафт інформаційних технологій та способів роботи з інформацією, в минуле відійшли засоби машинного друку, велике значення приділяється візуалізації роботи, за допомогою графіків, схем або спеціальних

символів які спрощують та пришвидшують передачу інформації між людьми. [40].

Кожного дня зростає ступень автоматизації, виникають нові способи обробки інформації. Завдяки автоматизації і розвитку інформаційних технологій зросла ефективність обробки інформації. Введення комп'ютерів, штучного інтелекту, інтернету речей та інших технологій дозволило швидше та точніше аналізувати великі обсяги даних.

Одночасно із збільшенням можливостей в обробці даних, виникають нові потреби для відстежування взаємопов'язаних подій та явищ, які раніше було неможливо помічати. Так за допомогою доступних користувачу таблиць та функцій можна об'єднувати різні графіки та бачити кореляцію даних.

Розвиток телекомунікацій і Інтернету сприяв збільшенню швидкості та доступності обміну інформацією. До недавнього здавалось неможливим спілкування і обмін документами на відстані, з сучасним розвитком інформаційних технологій передачі даних, стає можливим вирішення конфліктів швидше та в режимі реального часу, навіть на великих відстанях. Впровадження інформаційних технологій майже в усіх сферах людської діяльності впливає на системи управління та взаємодії між людьми. Вони дозволяють ефективніше взаємодіяти з даними, вирішувати завдання та координувати дії окремих користувачів та команд задіяних в роботі. З'являються нові способи, якими ми обробляємо інформацію та вирішуємо конфлікти. Використання штучного інтелекту, розширеної та віртуальної реальності, блокчейну та інших сучасних технологій відкриває нові можливості для ефективного управління конфліктами та забезпечує підвищену точність та об'єктивність в процесі прийняття рішень.

За допомогою аналітики даних та розумних алгоритмів стало можливим ефективно визначати проблеми, розрізняти тенденції і приймати обґрунтовані рішення. Розглянемо, які можливості надають прогресивні діджитал-технології.

- 1) Інтернет речей (IoT). З'єднання фізичних пристроїв та об'єктів через інтернет дозволяє збирати та обробляти дані в реальному часі. Це поліпшує

ефективність та можливості моніторингу природних явищ, виробничих та соціальних процесів.

- 2) Штучний інтелект (AI). Використання інтелектуальних алгоритмів та машинного навчання для аналізу даних, прийняття рішень та автоматизації завдань, що раніше виконували люди.
- 3) Роботизація та автоматизація. Застосування роботів та автоматизованих систем у виробництві та інших галузях для виконання рутинних завдань та оптимізації процесів. В сучасному світі користувачі вже звикли, що при зверненні до колл-центру відбувається розмова із віртуальним роботом, який приймає запит, після чого перенаправляє звернення згідно існуючого скрипту для подальшої обробки
- 4) Big Data та Аналітика. Обробка та аналіз великих обсягів даних, які генеруються в реальному часі, для отримання цінної інформації для прийняття рішень.
- 5) Цифрова медицина. Використання технологій для покращення діагностики та лікування, збір та аналіз медичних даних.
- 6) Енергетика та зелена технологія. Впровадження інновацій у виробництво енергії та інші сфери з метою зменшення впливу на навколишнє середовище.
- 7) Кіберфізичні системи. Інтеграція фізичних та цифрових процесів для створення ефективних та інтелектуальних систем.
- 8) Медіа та громадська думка. Інтернет і соціальні мережі стали важливими інструментами формування громадської думки. Це також вплинуло на поширення інформації про конфлікти та сприяло швидкому обговоренню та реагуванню на події.
- 9) Кібербезпека. Зростання обсягів цифрової інформації призвело до збільшення загроз кібербезпеці. Наявні факти шпіонажу, та вірусних атак, існують ризики недбалого поводження з персональними даними. Конфлікти можуть тепер включати атаки на інформаційні системи та мережі.

I, нарешті, електронні системи вирішення конфліктів. Виникла потреба в розробці електронних систем для вирішення конфліктів, включаючи онлайн-посередництво та електронні системи арбітражу. Сьогодні правосуддя майбутнього, альтернативні способи врегулювання спорів та інтернет-суди стали нагальною потребою життя та єдиним способом забезпечити належне функціонування правосуддя, як стверджує Розумна М.Р. в своїй роботі присвяченій вивченню перспектив розвитку способів врегулювання спорів, «Актуальні проблеми та перспективи розвитку альтернативних способів урегулювання спорів в Україні»[87], правосуддя майбутнього буде мати новий вигляд та повинно бути модернізовано в онлайн- версії, яка пропонує швидке, доступне та зручне вирішення спорів для всіх інших, переходячи від автоматизації судових засідань до їх трансформації із застосуванням альтернативних способів вирішення спорів.

Електронні системи вирішення конфлікту використовують технології для полегшення та управління конфліктами між сторонами. Ці системи можуть бути використані в різних контекстах, включаючи бізнес, правосуддя, громадянське суспільство та міжнародні відносини. Основна мета полягає в тому, щоб забезпечити альтернативний шлях для вирішення конфліктів, замість традиційних методів, таких як судовий процес чи примусове врегулювання.

На поточний момент вже реалізовані, працюють і розробляються нові онлайн-платформи для медіації та врегулювання конфліктів.

- Modria [52] – надає онлайн-платформу для вирішення спорів, де сторони можуть взаємодіяти та досягати домовленостей через Інтернет онлайн форматі.
- Immediation [50] – Це австралійська онлайн-платформа для медіації та вирішення конфліктів, яка дозволяє сторонам обговорювати та вирішувати свої спори в онлайн-середовищі.
- CyberSettle [55] – Платформа, спеціалізована на розв'язанні фінансових спорів, яка надає онлайн-інструменти для обговорення та досягнення угод.

- ICANN [58]– (Центр вирішення інтернет-суперечок) Для вирішення деяких конфліктів, пов'язаних з доменними іменами та інтернет-ресурсами.

Електронні системи арбітражу, які надають сторонам можливість представлення своїх аргументів та отримання рішення від нейтрального арбітра через електронні канали.

- Online Dispute Resolution (ODR) Platform by the European Commission [57]- Це платформа, розроблена Європейською комісією, для вирішення спорів між споживачами та онлайн-торговцями.
- ADR.eu [49] - це онлайн-платформа, яка пропонує альтернативні методи вирішення спорів для доменних імен в Європі.
- American Arbitration Association's (AAA) WebFile [48] – AAA надає платформу WebFile, яка дозволяє сторонам участь в арбітражному процесі онлайн.

Віртуальні конференції та засідання дозволяють зробити можливим використання відеоконференцій для взаємодії сторін та проведення конфліктних обговорень в онлайн-режимі.

На час останньої актуалізації автора дослідження в січні 2022 року було кілька популярних ресурсів для електронних конференцій, але слід враховувати, що нові платформи можуть виникати, а існуючі можуть змінювати свої функції. Ось кілька назв:

- Zoom – найбільш поширена платформа для віртуальних конференцій, вебінарів та зустрічей;
- Microsoft Teams – інтегрована платформа Microsoft для комунікації, відеоконференцій та спільної роботи;
- Google Meet – частина екосистеми Google, що надає інструменти для віртуальних зустрічей та конференцій;
- Cisco Webex – платформа для відеоконференцій, віртуальних зустрічей та спільної роботи;

- GoToMeeting – сервіс для організації віртуальних конференцій та віддалених зустрічей;
- BlueJeans by Verizon – інструмент для віддалених конференцій, який надає можливості відео дзвінків та спільної роботи;
- Remo – платформа для віртуальних подій, яка дозволяє організаторам створювати інтерактивні віртуальні конференції та мережеві заходи.

Автоматизовані системи для реєстрації, вивчення та вирішення скарг в онлайн-форматі, які в значній мірі сприяють вдосконаленню роботи із зверненнями та забезпечують якісну роботу із запереченнями:

- Zendesk – платформа для управління запитаннями, скаргами та спілкуванням з клієнтами через різні канали;
- Freshdesk – засіб для управління відділом обслуговування клієнтів, який включає в себе систему обробки скарг та запитань;
- ServiceNow – комплексна платформа для автоматизації різних бізнес-процесів, включаючи обробку скарг;
- Jira Service Management – інструмент від Atlassian, який може використовуватися для керування скаргами та управління відділом обслуговування;
- Salesforce Service Cloud – рішення для управління обслуговуванням клієнтів, яке включає функції обробки скарг;
- Medallia – платформа для збору та аналізу даних від клієнтів, включаючи їхні скарги;
- Resolution1 – платформа для обробки скарг та вирішення спорів в онлайн режимі;
- ZenDesk Resolution – засіб для автоматизації процесу вирішення конфліктів та обробки скарг.

Забезпечення можливості сторонам обговорювати питання та досягати домовленостей через електронні комунікаційні засоби. Ці інструменти можуть бути використані для ведення обговорень, обміну ідеями та досягнення домовленостей в онлайн-середовищі:

- Slack – це популярний інструмент для комунікації в командах, де ви можете створювати канали для обговорення різних тем та досягати домовленостей;
- Microsoft Teams – інтегрована платформа для спільної роботи, яка надає можливості чату, відеоконференцій та обговорення питань;
- Asana – це сервіс для управління завданнями та проектами, а також для обговорення деталей завдань та досягнення домовленостей;
- Trello – інструмент, що використовує карточки та дошки для організації проектів, де ви можете обговорювати деталі та приймати рішення;
- Basecamp – це програма для управління проектами, яка дозволяє командам обговорювати завдання та планувати роботу;
- Discord – в основному використовується для обговорення в ігрових спільнотах, але може бути використаний і в інших галузях для чату та обговорень.

Електронні системи контролю за виконанням угод допомагають сторонам відстежувати та забезпечувати виконання умов угод. Ось кілька платформ та інструментів, які можуть бути використані для цього:

- Smartsheet – система управління завданнями та проектами, яка дозволяє відстежувати виконання завдань та термінів;
- Monday.com – платформа для спільної роботи та керування проектами, яка дозволяє відслідковувати виконання завдань та угод;
- Airtable – електронна база даних, яка може бути налаштована для відстеження виконання різних типів угод та завдань;
- Jira – інструмент від Atlassian, спрямований на керування проектами та відстеження робочих завдань;
- ContractSafe – система для управління договорами, яка може допомагати відстежувати та контролювати виконання умов договорів;
- DocuWare – електронна система управління документами, яка може допомагати відслідковувати та контролювати виконання угод;

- Clarizen – платформа для управління проектами та виконання угод, що надає можливості відстеження прогресу та аналітики.

Отже, проведений огляд використання електронних систем вирішення конфлікту дозволяє зробити висновки, що цей або вдосконалений схожий діджитал інструментарій може сприяти більш ефективній роботі з конфліктами, полегшуючи процеси вирішення спорів та забезпечуючи сторонам широкі можливості участі та впливу на процес. IV індустріальна революція вплинула і змінила способи передачі та обробки інформації, а отже, це може бути використано на вдосконалення способів вирішення конфліктів за допомогою електронних систем.

1.2. Компаративний аналіз інноваційних підходів та передового міжнародного досвіду використання ІТ-інструментів для супроводження процесу медіації.

Компаративний аналіз інноваційних підходів та передового міжнародного досвіду є важливим з кількох причин:

- допомагає виявити передовий досвід та найкращі практики
- дозволяє вибрати оптимальні інструменти для супроводження процесу медіації
- дозволяє передбачити можливі напрями розвитку на основі попереднього досвіду

Міжнародна практика надання послуг у вирішенні конфліктів в онлайн форматі, свідчить про наявні запити до вирішення конфліктів в онлайн форматі і відповідно створення інструментів які дозволяють прискорити розгляд справ по за судовим розглядом, за допомогою ІТ рішень. Одним із масштабних міжнародних прикладів є електронна обробка скарг на якість послуг авіап перевезення які обробляються на сайтах авіакомпаній. Окрім того, в Україні створено можливість подання електронної скарги на роботу митниці, такий сервіс був розроблений в рамках програми USAID «Конкурентоспроможна економіка України» разом з Державною митною службою України. Наразі на інтерактивному порталі можливо відслідкувати дані по роботі зі скаргами.

Використання ІТ-інструментів в медіації стає все більш поширеним у світі. Інноваційні підходи та міжнародний досвід в цьому контексті можуть бути оцінені за допомогою різних аспектів:

1. Платформи, за допомогою яких стає можливим проведення медіації у онлайн форматі:

- Zoom – багатофункціональна платформа для онлайн-заходів, яка дозволяє спілкуватись у форматі відеочату до 50 осіб одночасно у безкоштовній версії;
- Google Meet – створює можливості для проведення відеоконференцій та онлайн-трансляцій;
- Microsoft Teams – одна з найбільш зручних онлайн-платформ для командної, віддаленої роботи, технічні можливості дозволяють залучати до 5000 осіб під час проведення онлайн-заходів;
- Skype – класичний варіант для відео комунікації зі спільним екраном.

Вищевказані та інші спеціалізовані платформи дозволяють організувати проведення онлайн-медіації та надають можливість проводити сесії медіації дистанційно. Це може підвищити ефективність вирішення конфліктів, коли сторони знаходяться на відстані або витрати на організацію офлайн зустрічі значно перевищують кількість витрачених ресурсів які необхідні для проведення онлайн заходу.

За допомогою електронної пошти, файлообмінних, хмарних ресурсів та захищених платформ можна легко ділитися необхідною інформацією та документами між сторонами конфлікту та медіаторами.

Застосування штучного інтелекту для аналізу великої кількості даних може допомогти в розумінні ключових аспектів конфлікту та надавати медіаторам інформацію для більш ефективної роботи, Організація Об'єднаних Націй винайняла компанію «CulturePulse»[54], для формування моделі конфлікту щоб розплутати ізраїльсько-палестинську кризу

Міжнародний інститут медіації (IMI, International Mediation Institute), - постійно займається науковою роботою з розробки стандартів відповідності інтернет

провайдерів, платформ та програмного забезпечення, для повного задоволення потреб та захисту інтересів користувачів, особове значення і увага приділяються відповідності до вимог безпеки, конфіденційності та захисту інформаційних даних. Велике значення приділяється питанням можливості використання Штучного Інтелекту для оцінки справи і формулювання зони можливої угоди BATNA/WATNA.

Зберігання електронних записів і відслідковування всіх етапів реалізації процесу медіації може полегшити аналіз та оцінку ефективності проведеної роботи. Можливість створення баз даних з фіксацією кожного етапу дозволяє в подальшому проводити аналіз даних та пропонувати моделі і варіанти рішень виходячи з обґрунтованої бази даних. Створення різноманітних реєстрів, які в автоматичному режимі за допомогою сповіщень надсилатимуть учасникам процедури медіації повідомлення про необхідність виконання тих чи інших дій значно полегшує адміністративну роботу і звільняє час від рутинної частини роботи медіатора. Система електронного документообігу (СЕД) - це програмне забезпечення або сервіс, що допомагає керувати електронним документообігом та автоматизувати обробку документів у цифровому форматі.

Ще один спосіб можна розглядати як інноваційним і перспективним в сфері медіації – застосування віртуальної реальності (VR). Ця технологія може створити імерсійне середовище для учасників медіації, допомагаючи їм краще розуміти позиції та точки зору один одного. Такі технології вже використовуються в психотерапії, а також при навчанні медіації. Не дивлячись на те, в якій географічній частині світу знаходяться сторони конфлікту, за допомогою інтерактивних технологій можлива якісна робота з побудови діалогу і вирішення конфлікту за допомогою медіації. Цифрові інтерактивні технології (“inter” – взаємний, “act” – діяти) - це технології, що дозволяють взаємодіяти користувачеві з системою чи пристроєм, зокрема актуальним питанням таких технологій стає їх використання в освітній діяльності, як зазначає Липченко-Ковальчик О.В., в своїй роботі присвяченій вивченню наукових основ використання інтерактивних технологій, В умовах інтерактивного навчання

створюється навчальне середовище, яке сприяє процесам активної взаємодії між учасниками. [79] Це може бути реалізовано через сенсорні екрани, жести, голосові команди, віртуальну реальність, аргументовану реальність та інші методи. Такі технології роблять користувачів більш активними учасниками взаємодії з технікою та інформацією. Ось кілька прикладів інтерактивних технологій:

- Сенсорні екрани: Дозволяють користувачам взаємодіяти з пристроями шляхом торкання, свайпу та інших жестів.
- Голосові інтерфейси – системи, які розпізнають та виконують голосові команди користувача.
- Віртуальна та аргументована реальність – створення іммерсивних середовищ за допомогою віртуальної чи аргументованої реальності, де користувач може взаємодіяти з віртуальними об'єктами або даними.
- Жести та рухи – використання рухів тіла чи жестів для керування пристроями чи взаємодії з інформацією.
- Інтерактивні додатки, сайти – чат боти, додатки, сайти які за допомогою графіки, анімації та інших елементів надають користувачам можливість взаємодії і створюють відчуття участі та контролю.

Ці технології широко використовуються в різних сферах, таких як освіта, розваги, медицина, психотерапія, бізнес та багато інших, забезпечуючи більш ефективну та захопливу взаємодію між людьми та технологією.

Застосування шифрування та інших засобів забезпечення безпеки дозволяє зберігати конфіденційність даних, що є важливим аспектом медіації. Якщо подивитись на медіацію як галузь навчання, то маємо констатувати, що цифрові технології дозволили створити електронні платформи та курси для навчання медіаторів та фахівців у галузі медіації, що використовується у світі для підвищення їх кваліфікації.

Міжнародний досвід показує, що використання інформаційних технологій в медіації допомагає зробити цей процес більш доступним, ефективним та прозорим. Зокрема, National Center for Technology and Dispute Resolution

(NCTDR) сприяє розвитку технологій для покращення доступності та ефективності медіаційних процесів через інтернет. Однак важливо також враховувати етичні та безпекові питання при впровадженні нових технологій у сферу медіації.

В США, де розвинута сфера медіації, платформи, такі як "Mediate.com", активно використовуються для об'єднання медіаторів та сторін конфліктів. Вони надають можливість розміщувати профілі медіаторів, оголошення та проводити онлайн-сесії медіації [61]

В країнах з великою географічною розкиданістю, таких як Норвегія та Швеція, платформи для онлайн-медіації дозволяють ефективно вирішувати конфлікти, де сторони можуть знаходитися на великих відстанях. У Швеції, де акцентується на безпеці та прозорості, електронний обмін інформацією проводиться через захищені платформи, що сприяє збереженню конфіденційності та ефективній комунікації [62]. У Канаді, електронний обмін інформацією широко використовується у справах, пов'язаних із сімейним правом, для швидкої і ефективної передачі необхідних даних між сторонами [56]. В Ізраїлі, де інновації в області технологій є ключовим сектором, застосування штучного інтелекту допомагає в аналізі складних конфліктів та розробці ефективних стратегій для їх вирішення [63]. В Австралії, використання інтелектуальних систем управління даними у медіації дозволяє попереджати конфлікти та створювати інформаційні рішення для медіаторів [50]. В Кореї досліджують можливості використання віртуальної реальності для забезпечення більш глибокого розуміння сторонами позицій один одного та покращення комунікації [60]. В Німеччині висока увага приділяється забезпеченню безпеки та конфіденційності даних у медіаційних процесах, і це робиться через застосування сучасних шифрувальних технологій та визначених стандартів безпеки [51]. Цей компаративний аналіз показує, що різні країни та регіони використовують інноваційні технології в медіації, але підходять до цього різним чином, враховуючи свої технічні та культурні особливості.

1.3. Можливості та переваги використання ІТ-рішень в роботі медіатора.

Інформаційні технології (ІТ) в останні десятиліття суттєво змінили спосіб, яким ми вирішуємо конфлікти та проводимо медіацію. Деякі медіатори все більше використовують ІТ-рішення для полегшення процесу вирішення суперечок.

Один із основних аспектів медіації – це здатність ефективно спілкуватися зі сторонами. Віртуальні платформи для зустрічей надають можливість проводити засідання в режимі онлайн, що особливо важливо у випадках, коли сторони знаходяться в різних регіонах чи країнах.

ІТ-рішення дозволяють медіаторам ефективно обробляти та відстежувати скарги через онлайн-платформи. Це робить процес медіації більш структурованим та допомагає у веденні електронної документації. Інтернет надає доступ до великої кількості віртуальних ресурсів, таких як тренінги, вебінари та практичні поради для медіаторів. Це сприяє постійному професійному розвитку та вдосконаленню навичок. ІТ-рішення можуть допомагати в створенні та відстеженні виконання угод, що було досягнуто під час медіації. Електронні системи контролю дозволяють сторонам зручно моніторити прогрес та нагадувати про зобов'язання.

Розвиток технології віртуальної реальності відкриває нові перспективи для проведення медіаційних засідань. Сторонам може бути запропоновано іммерсивне віртуальне середовище для сприяння ефективнішій комунікації та розв'язанню конфліктів. Використання ІТ дозволяє медіаторам прискорити процес вирішення конфліктів, зменшуючи час, необхідний для обробки інформації та взаємодії зі сторонами. Віртуальні інструменти роблять процес медіації більш зручним та доступним, особливо для тих, хто перебуває віддалено або має обмежений доступ до фізичних засобів. Електронні інструменти дозволяють сторонам спілкуватися ефективніше, використовуючи чат, відеоконференції та інші засоби комунікації. Системи контролю та аналітики допомагають медіаторам вести точний моніторинг процесу та визначати ефективність своєї роботи. Використання електронних систем може сприяти

збільшенню довіри між сторонами, оскільки все документується та відстежується, що створює прозорий процес.

ІТ-рішення у медіації не тільки роблять процес більш зручним та доступним, але й допомагають медіаторам досягати більш ефективних та стійких результатів. З розвитком технологій, медіатори виявляють нові способи використання ІТ для поліпшення якості своєї роботи та вирішення різноманітних конфліктів.

Згідно з результатами Національного Публічного опитування, проведеного Національним Центром Державних Судів (NSNC) у 2014 році, частка опитаних осіб, які б надали перевагу дистанційній роботі, становила 43%, проти 55% осіб, які вважали доцільним роботу в офісі. Натомість опитування 2020 року показує, що кількість осіб, які зараз виявляють бажання працювати дистанційно, значно зросла, і становить зараз 64% проти 33% / [42]. Це вказує на нові тенденції впливу ІТ інструментів на якість життя та ефективність життєдіяльності.

У сучасному світі віддалена робота стає все більш популярною. За останні роки цей спосіб праці перетворився з експерименту в норму для багатьох компаній та працівників.

Віддалена робота дає працівникам більшу гнучкість у виборі місця та часу роботи. Замість того, щоб бути прив'язаними до офісу, вони можуть працювати з будь-якої точки світу, де є доступ до Інтернету.

Завдяки швидкому розвитку технологій комунікацій, таких як відеоконференції, хмарні сервіси та проектні менеджери, спілкування та співпраця віддалено стали більш зручними та ефективними. Це робить віддалену роботу реальністю навіть для тих галузей, які раніше були пов'язані з офісною роботою.[2]

Віддалена робота сприяє зменшенню витрат на офісні приміщення та зменшенню кількості переїздів на роботу, що сприяє екологічно чистому способу роботи. Крім того, вона може допомогти зменшити транспортні затори та стрес, пов'язаний з довгими поїздками на роботу. Віддалена робота ставить перед керівниками нові виклики, такі як ефективне керування віддаленими

командами та забезпечення спільного розвитку та мотивації працівників. Проте це також відкриває можливості для розвитку нових стратегій управління та підвищення рівня довіри та залученості працівників.

Як зазначив у своїй статті Нестор Гілборт, про тенденції віддаленої роботи [1]. Працювати віддалено не просто зручно через пандемію 2020 року. У той час, коли баланс між роботою та особистим життям зазнає удару, віддалена робота дозволяє професійному та особистому життю працівника знайти гармонію. Ось чому 98% працівників кажуть, що вважають за краще працювати віддалено більшу частину своєї кар'єри, посилаючись на незамінні переваги, які робота на місці не може забезпечити.

Зростаюча популярність віддаленої роботи свідчить про те, що ця тенденція є більш ніж лише тимчасовим явищем. Вона представляє собою перехід до нової форми організації роботи, яка принесе користь як працівникам, так і компаніям, і може відобразити майбутнє праці в цифровій епохі.

Резюмуючи можливості використання ІТ інструментів в роботі медіатора, варто зазначити, позитивний вплив діджиталізації, а саме:

- вільний вибір локації кожним учасником медіації;
- всі учасники знаходяться в місці та обстановці, що є для них найбільш комфортними та зручними;
- не витрачаються ресурси (часові, фінансові, фізичні) на переміщення до узгодженої, єдиної для всіх сторін локації для зустрічі віч-на-віч;
- в асинхронній комунікації з'являється більше часу для формулювання запитань та відповідей для всіх учасників процесу;
- в синхронній комунікації медіатор застосовує технічні інструменти для керування процесом комунікації онлайн, зокрема, переривання деструктивної комунікації сторін;
- фізична дистанція між сторонами може бути додатковим фактором безпеки під час медіації та сприяти врегулюванню конфлікту;

- сторони мають можливість додатково конфіденційно або відкрито позначити свій стан та/або запит шляхом допису в чат особисто медіатору;
- з'являється додатковий спосіб невербальної комунікації через символи, значки, смайли, “реакції”;
- в полі зору медіатора одночасно знаходяться обличчя всіх учасників медіації

В той самий час, існують виклики до процедури проведення онлайн-медіації:

- висока залежність якості спілкування від цифрової грамотності учасників медіації, якості зв'язку та спроможності технічних засобів комунікації, якості освітлення;
- складність визначення зручного для всіх учасників застосунку для комунікації;
- особливості роботи медіатора зі змістом переговорів (складність адекватної інтерпретації закладеного в текст сенсу під час асинхронної комунікації; орфографічні та пунктуаційні помилки в текстах);
- додаткове напруження в комунікації викликає її уповільнення у зв'язку з технічними перешкодами та необхідністю багаторазових перепитувань і прояснень;
- онлайн-комунікація потребує посиленого використання психологічних, інтелектуальних та фізичних ресурсів учасників;
- підвищений ризик порушення принципу конфіденційності (розголошення інформації з необережності або через навмисні дії учасників процесу чи неправомірні дії третіх осіб, невдалий вибір місця комунікації);

Потребує окремої уваги узгодження зі сторонами способів укладення договору про проведення медіації та фіксації результатів медіації: онлайн (із використанням спеціальних застосунків для підписання документів); поштою

(паперовий друк у необхідній для всіх сторін процесу кількості примірників, пересилання на поштові відділення учасників та підписання їх “від руки”); комбінований (відправлення домовленості на електронну пошту або в чаті з подальшим підписанням учасниками власноруч, обмін сканами чи фото підписаних документів).

Після завершення медіації може виникнути потреба в узгодженні каналів зв’язку та періодичності подальшої комунікації.

З урахуванням вищезазначених переваг та викликів, робота в режимі онлайн, викликає потребу додаткових дій медіатора, на які варто звернути увагу:

- постійний технічний супровід процедури та вербалізацію процесів, що відбуваються в комунікації;
- узгодження часу зустрічі, а саме створення всіх необхідних посилань для ідентифікованого входу сторін;
- використання хмарних сервісів (google doc, google sheets тощо), сервіси онлайн фасилітації спільного обговорення (jamboard, miro тощо) для візуалізації.;
- можливість переведення відеоконференції у форматі окремих кімнат (кокусів);
- негайне з’ясування медіаторами причин виходу учасника із конференції (випадковість, технічні перешкоди, свідомий вихід із процесу);
- нагадування про домовленості щодо викликів конфіденційності та правил її забезпечення

Все це свідчить про нові виклики перед медіаторами, які пов’язані із цифровізацією процедури медіації і потребують їхнього вирішення за допомогою вдосконалення онлайн-інструментів, що відкриває перед ними не лише нові можливості для ефективного вирішення конфліктів, але й потребує вдосконалювати свої підходи та навички до швидкозмінного цифрового середовища, щоб забезпечити найвищий рівень якості та ефективності проведення процедури медіації.

Висновок до першого розділу

Сучасний цифровий світ розвивається вперед швидкими кроками, та із цим змінюються й підходи до вирішення конфліктів. Медіація, традиційно спрямована на досягнення взаємоприйнятних рішень, не лише адаптується до цифрових реалій, але й активно використовує новітні технології для покращення ефективності та доступності.

Однією з головних тенденцій є перехід до віртуальних форм медіації. Використання популярних платформ для відеоконференцій, таких як Zoom, Microsoft Teams чи Skype, надає можливість учасникам вирішувати свої конфлікти, знаходячись в різних місцях світу. Це зробило процес більш гнучким та дозволило залучити учасників з різних географічних областей.

Електронні системи обробки скарг стали невід'ємною частиною медіаційних процесів. Це дозволяє медіаторам ефективно керувати інформацією, відстежувати динаміку конфлікту та забезпечувати більшу прозорість. Електронні платформи забезпечують також конфіденційність і безпеку обробки даних.

Штучний інтелект стає суттєвим партнером для медіаторів. Аналітика даних та прогнозування на основі ШІ допомагають ідентифікувати ключові аспекти конфлікту, що може значно полегшити вирішення суперечок.

Спільноти, що формуються в Інтернеті, та платформи соціальних мереж, надають можливість проведення медіаційних процесів в онлайн-середовищі. Медіатори можуть ефективно взаємодіяти з учасниками через чати, форуми та групи.

Технологія блокчейн використовується для забезпечення безпеки, прозорості та невідмінності у медіаційних угодах. Всі етапи угод фіксуються в блоках, що забезпечує недоступність до будь-яких змін чи видалень.

Сучасні медіатори активно використовують е-навчання для підтримки свого професійного розвитку. Вони отримують доступ до онлайн-курсів, вебінарів та інших ресурсів для оновлення своїх навичок.

Цифрові технології роблять медіацію більш доступною глобально. Люди можуть вирішувати свої конфлікти, перебуваючи в різних країнах чи регіонах, завдяки віртуальним платформам та електронним системам.

Розвиток медіації в цифровому світі – це плинний та захоплюючий процес. Використання інформаційних технологій в медіації розширює можливості та надає нові інструменти для вирішення конфліктів. Тим самим, ця еволюція сприяє розвитку культури миру та конструктивного взаємодії в сучасному світі.

IV індустріальна революція суттєво змінила швидкість та способи збору, обробки і передачі інформації не зважаючи на відстань між користувачами, за рахунок використання новітніх технологій.

Це призвело до швидшого та більш ефективного вирішення конфліктів в суспільстві, дозволяючи здійснювати аналіз ситуацій на більш об'єктивному рівні. Розвиток медіації зазнав позитивних змін, оскільки технології стали інструментом для покращення комунікації та виявлення конструктивних рішень у вирішенні суперечок і конфліктів.

Аналітика даних та розумні алгоритми відіграють ключову роль у сучасному світі, допомагаючи вирішувати проблеми, аналізувати тенденції та приймати обґрунтовані рішення. Їхнє використання є необхідним для досягнення успіху в бізнесі та науці. Зростання обсягу доступних даних і постійний розвиток алгоритмів дозволяють очікувати подальшого зростання їхньої ролі в майбутньому.

Програмне забезпечення стає ключовим елементом сучасної медіації, полегшуючи спілкування, аналіз та управління процесом врегулювання конфліктів. За допомогою новітніх технологій, медіатори можуть досягати більшої ефективності та досягати розумного та гуманного вирішення різноманітних конфліктних ситуацій.

Зокрема можна зазначити розвиток такого інноваційного рішення як онлайн медіація, з урахуванням назрілих вимог економічного та соціального життя та досвіду інших держав є не тільки можливим, але і вкрай необхідним в Україні. До такого висновку приводить наявність наступних умов, що

об'єктивно існують у нашій країні: недоліки вітчизняного правосуддя; усвідомлення потреби швидкого вирішення конфлікту шляхом залучення альтернативної системи вирішення спорів, швидке впровадження та застосування онлайн методів комунікації між учасниками конфлікту, тенденції сучасного законодавства, пов'язані з розвитком альтернативних форм в умовах пандемії COVID-19 та воєнного стану.

З огляду на сучасні тенденції і вплив ІТ технологій на комунікації і обробку інформації, наступний розділ цієї роботи буде присвячений вивченню потреб та вимог медіаторів до ІТ рішень.

РОЗДІЛ 2. ПОТРЕБИ ТА ВИМОГА МЕДІАТОРА ДО ІТ-ІНСТРУМЕНТІВ.

2.1. Обґрунтування доцільності проведення дослідження, спрямованого на визначення потреб та вимог медіатора або менеджера з вирішення конфліктів до ІТ-інструментів, представлених на ринку.

Цифрові технології мають велику швидкість оновлень і значний вплив на якість спілкування та ефективність обробки інформації. Аналізуючи новітні розробки ми стаємо здатними виявити технології та діджитал інструменти які можуть покращити процедуру послуги медіації, вплинути на поширення і популяризацію медіації як способу вирішення конфлікту.

Проведення дослідження, спрямованого на визначення потреб та вимог медіатора або менеджера з вирішення конфліктів до ІТ-інструментів, які представлено на сучасному ринку, відштовхується від наступних потреб і має наступне обґрунтування. У сучасному світі зростає потреба у використанні різноманітних інформаційно-комунікаційних технологій (ІТ), прикладом тому є зростання пропозицій з боку навчальних платформ, таких як Coursera, edX, та Khan Academy, котрі надають доступ до великої кількості освітнього контенту. Медіатори та менеджери конфліктів також можуть відчувати потребу у використанні спеціалізованих ІТ-інструментів для створення зручних умов що до проведення процедури медіації та виконання своєї роботи і покращення результативності вирішення конфліктів.

Медіатори та менеджери конфліктів можуть стикатися з різноманітними складнощами та викликами у своїй роботі. Насамперед це відстань між сторонами, потреба накладати електронний підпис на документах, необхідність візуалізації картографії та інше. Підписання документів за допомогою електронного підпису набуває не аби якого розвитку Згідно з даними Урядового порталу, станом на 2018 рік, в Україні було зареєстровано 9 мільйонів фізичних осіб та представників юридичних осіб які мають електронний цифровий підпис, серед них третина – фізичні особи, фізичні особи-підприємці та самозайняті особи [89].

Спеціалізовані ІТ-інструменти можуть допомогти вдосконалити процес роботи, зробити його більш ефективним та результативним. Дослідження дозволить визначити, які саме аспекти інструментів необхідні для медіаторів та менеджерів у вирішенні конфліктів. Це може включати функціонал для обліку конфліктів, аналізу ситуацій, та інші інструменти, які істотно полегшують робочий процес медіатора. Крім цього, вивчення ринку ІТ-інструментів дозволить визначити наявні рішення та можливості функціоналу, що допоможе визначити, які саме функції та можливості ІТ-інструментів є найбільш корисними для медіаторів та менеджерів конфліктів. В подальшому це дозволить розробникам створити і запропонувати більш адаптовані до потреб продукти та послуги. Розуміння та використання сучасних ІТ-інструментів може підняти рівень компетентності медіаторів та менеджерів вирішення конфліктів. Дослідження може допомогти визначити та рекомендувати найкращі практики використання таких інструментів. Варто зазначити, що ІТ-інструменти знаходяться в процесі постійного розвитку, ринок розробки пропонує оновлення вже існуючих продуктів та нові розробки. Дослідження дозволить виявити нові технологічні рішення та адаптувати підходи до вирішення конфліктів під ці новинки.

Потреби та вимоги медіаторів до ІТ-інструментів можуть варіюватися в залежності від конкретної ситуації та особливості медіації в конкретному випадку. Таким чином, проведення дослідження з визначення потреб та вимог медіаторів та менеджерів конфліктів до ІТ-інструментів є важливим для розвитку цієї галузі та створення ефективних технологічних рішень, які допоможуть у вирішенні конфліктів.

Врахування наявних потреб та вимог медіаторів до ІТ-інструментів допоможе сформулювати оптимальні пропозиції та обрати ефективні рішення при формуванні брифу та технічного завдання (ТЗ) на розробку діджитал інструменту, який може бути використаний в роботі медіатора для автоматизації процедури вирішення конфліктів. Використання цифрових інструментів може сприяти розвитку галузі та покращити умови надання послуги медіації,

допоможе спростити процес врегулювання конфліктів та пошири популярність в суспільстві медіації при вирішенні конфліктів.

Нами було визначено питання та описано обґрунтування їх доцільності, які лягли в основу методології дослідження, яке покликано прояснити потреби медіаторів та менеджерів з вирішення конфліктів під час користування інструментами зі сфери інформаційних технологій. Тут наведемо деякі питання, які дозволять визначити чого саме може бракувати медіаторам і які цифрові інструменти можуть допомогти їх вирішити:

- Які технології впливають на якість створення умови для ефективного керування інформацією?

Медіаторам часто доводиться працювати з великим обсягом інформації, включаючи документи, записи, докази тощо. Цифрові інструменти можуть забезпечити ефективне керування цією інформацією, включаючи системи управління документами та бази даних, що дозволяє зберігати, організовувати та швидко знаходити необхідну інформацію.

- Які IT-рішення направлені на створення зручних умови і здатні забезпечити доступність до процедури для всіх учасників конфлікту?

Цифрові інструменти можуть забезпечити онлайн-платформи для спілкування та співпраці учасників конфлікту, що зробить послуги медіації більш доступними та зручними для всіх сторін.

- Завдяки яким IT-розробкам можна сприяти прискоренню та покращити якість комунікації?

Інструменти для віртуальних нарад та спільного спілкування можуть допомогти полегшити комунікацію між учасниками конфлікту, зменшити можливість непорозумінь та сприяти ефективнішому обміну інформацією.

- Яким чином, та за рахунок яких розробок IT-галузі, побудувати систему обробки та аналізу, статистики даних які задіяні в процедурі медіації?

Цифрові інструменти можуть надати засоби для аналізу даних про конфлікт, що допомагає медіаторам краще розуміти ситуацію та виходити з більш обґрунтованими висновками та пропозиціями. Аналітика може включати

статистику щодо тривалості конфліктів, ефективності різних стратегій врегулювання, динаміку участі тощо.

- Які новітні розробки здатні забезпечити безпеку та конфіденційність даних?

Цифрові інструменти можуть забезпечити високий рівень захисту даних та конфіденційності учасників конфлікту, що є важливим аспектом роботи медіатора.

В основу методології даного дослідження покладено емпіричний вид дослідження, а саме:

- 1) Спостереження та аналіз роботи медіаторів Системи Вторинної Безоплатної Правової Допомоги під час проведення медіації, аналіз того, які ІТ інструменти використовуються і як використання тих чи інших інструментів впливає на продуктивність процедури медіації
- 2) Інтерв'ювання медіаторів Системи Вторинної Безоплатної Правової Допомоги, для отримання інформації про вимоги і потреби при використанні ІТ-інструментів.

В опитуванні прийняли участь 32 людини, питання задавались під час співпраці та навчання у Програмі відновного правосуддя у формі медіації між потерпілим і підозрюваним, обвинувачуваним у вчиненні кримінального правопорушення. Результати опитування наведено в Таблиці 2.1

Таблиця 2.1

Опитування медіаторів

Питання	Відповідь	
	Так	Ні
Чи проводите онлайн медіацію?	26	6
Чи використовуєте Ви системи онлайн навчання?	29	3
Чи існує у Вас потреба, у передачі даних за допомогою засобів електронного зв'язку?	32	0

Питання	Відповідь	
	Так	Ні
Чи має для Вас значення можливість доступу в режимі онлайн, до інформації, та документів які зберігаються на відстані?	29	3
Чи важлива для вас функція обміну екраном?	26	6
Ви звертались до пошукових систем, із запитом про ПЗ для медіації?	27	5
Чи відчуваєте Ви потребу у спеціалізованому ІТ рішенні для медіаторів	20	12
Чи використовуєте ви паролі, та засоби обмеження доступу до конфіденційної інформації	32	0

Онлайн медіація, поширюється серед користувачів і чим більший досвід використання такого інструменту, тим більше потреб виникає у користувачів. Результати опитування свідчать про наявні потреби які мають бути досліджені в наступному розділі.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів, отриманих в ході дослідження.

В ході дослідження у процесі інтерв'ю з медіаторами та особами, які дотичні до вирішення конфліктів, було виявлено декілька важливих напрямків розробок ІТ-галузі, які допоможуть вдосконалити роботу з вирішення конфліктів за допомогою ІТ-інструментів.

Ми з'ясували, що медіатори та менеджери конфліктів віддають перевагу платформам, які пропонують стабільне з'єднання з високою якістю відео та аудіо. Вони також цінують можливості для обміну екраном, використання різних

медіафайлів та інші додаткові функції, які допомагають зробити віртуальні зустрічі більш ефективними.

Дослідження показало, що більшість з опитуваних медіаторів, відчувають потребу в спеціалізованому програмному забезпеченні для організації та ведення справ та документів. Це означає, що медіаторам важлива можливість збереження важливих документів, ведення реєстру зустрічей та оптимізовані способи обміну інформацією з учасниками конфлікту.

Відповідь «ТАК» на питання: «Ви звертались до пошукових систем, із запитом про ПЗ для медіації?» свідчить про те, що більшість медіаторів шукають інструменти, які допоможуть їм вирішувати конфлікти та досягати конструктивних рішень. Це дозволяє розглядати онлайн-платформи як такі, що можуть надати цінні можливості для співпраці та комунікації між сторонами конфлікту.

Оскільки вимоги до забезпечення конфіденційності процедури медіації визначені Законом України «Про медіацію», конфіденційність та безпека даних є критичними аспектами для медіаторів та менеджерів конфліктів.

Вимоги до конфіденційності дозволила нам припустити, що відкрите використання шифрування, можливості налаштування доступу та інші заходи забезпечення безпеки є важливими критеріями вибору програмного забезпечення.

В результаті аналізу наявних інструментів, можна зробити висновок, про те, що кожна з представлених розробок з на ринку ІТ має свою локальну ефективність? котра може бути вдосконалена з наявними оновленнями. Разом з тим поза увагою залишаються питання, які здатні забезпечити ефективність комунікації, система відстеження конфліктів, конфіденційність та безпеку, аналіз та звітність, можливість співпраці та обміну досвідом. Такі висновки стали можливими при ретельному аналізі функціоналу популярних платформ для онлайн-конференцій, таких як Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, та інші. Ці питання можуть бути вирішені за рахунок синергії, яка може бути досягнута в

результаті поєднання можливостей декількох ІТ-розробок в єдиному комплексному діджитал рішенні.

Враховуючи основні завдання та етапи роботи медіаторів і менеджерів конфлікту, доцільним буде звернути увагу на затребувані в спільноті медіаторів ІТ-розробки, які задовольняють більшість актуальних питань, що постають перед фахівцями під час проведення медіації. Врахування можливостей існуючих розробок дозволить скоротити час на розробку існуючих інструментів. На основі можливостей, які отримують користувачі-медіатори від наявних ІТ-інструментів ми зробили зробити перелік необхідних вимог до функціоналу діджитал інструменту:

- створення нових завдань для робочих груп;
- визначення пріоритетів та термінів виконання;
- створення проектів для групування завдань за конкретними цілями;
- керування декількома проектами одночасно;
- спільна робота та комунікація;
- вбудований чат для обговорення завдань та спільної роботи;
- стеження за станом виконання завдань та проектів;
- генерація звітів для аналізу продуктивності та ефективності;
- інтеграція з іншими інструментами розробки, такими як Bitbucket, GitHub тощо;
- налаштування рівнів доступу до проектів та завдань;
- управління користувачами та їхніми ролями;
- використання методологій Scrum або Kanban;
- забезпечення конфіденційності особистих та групових чатів;
- зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс;
- можливість використання на різних платформах: Android, iOS, Windows, macOS;
- створення групових чатів для обговорення тем або спільної роботи;

- створення каналів для віддаленого мовлення та розповсюдження інформації;
- можливість викликів у відео- та голосовому режимах;
- зручні опції для зменшення витрати трафіку під час відеодзвінків;
- відправлення та отримання файлів різних форматів (фотографії, відео, документи, аудіозаписи тощо);
- зручна галерея для перегляду та організації отриманих файлів;
- створення секретних чатів з додатковим шифруванням та автоматичним видаленням повідомлень;
- встановлення таймеру самознищення для повідомлень;
- використання ботів для автоматизації завдань та отримання інформації;
- інтеграція з іншими сервісами та додатками через API;
- можливість користуватися однією обліковою записом на декількох пристроях;
- збереження історії чатів та файлів в хмарі;
- виправлення помилок або редагування вже відправлених повідомлень;
- відображення позначки "редаговано" для повідомлень з змінами;
- зручний пошук через всі повідомлення;
- можливість видалення повідомлень як для себе, так і для інших користувачів у групових чатах.

З метою визначення оптимального функціоналу та подальшої розробки технічних вимог до IT-рішення, необхідно проаналізувати взаємозв'язок між задачами, потребами та вимогами до програмного рішення, як це наявно в Таблиці 2.2 «Взаємозв'язок між задачами, потребами та вимогами до IT-рішення». Цей аналіз дозволить зрозуміти, які конкретні функції програмного забезпечення необхідні для ефективного вирішення поставлених завдань перед користувачами-медіаторами, що в свою чергу сприятиме покращенню якості та результативності майбутнього IT-рішення.

Взаємозв'язок між задачами, потребами та вимогами до ІТ-рішення

Задача що до використання ІТ інструменту	Потреба	Вимога
Збір та аналіз інформації	Ефективне формування бази даних та аналіз даних про конфлікти	Можливість реєстрації інцидентів, включаючи опис конфлікту, учасників, характеристики, та інші важливі дані
Комунікація та співпраця	Забезпечення ефективної комунікації та співпраці між сторонами конфлікту.	Інструменти для обміну повідомленнями, спільної роботи над документами, та можливості відстеження прогресу у вирішенні конфлікту
Аналіз та оцінка	Можливість аналізу та оцінки ситуації конфлікту для визначення оптимальних рішень	Аналітичні інструменти для виявлення паттернів, прогнозування розвитку конфлікту та рекомендацій щодо його вирішення
Конфіденційність та безпека	Забезпечення конфіденційності інформації, особливо в чутливих конфліктних ситуаціях	Високий рівень захисту даних, можливості обмеження доступу до інформації

Задача що до використання ІТ інструменту	Потреба	Вимога
Інтеграція з іншими інструментами	Можливість інтеграції з іншими корпоративними інструментами (наприклад, управління проектами, електронна пошта)	API та зручний інтерфейс для взаємодії з іншими системами
Моніторинг та звітність	Можливість відстеження прогресу у вирішенні конфлікту та створення звітів	Засоби моніторингу, статистичні звіти та аналітика
Навчання та підтримка	Навчання користувачів та підтримка використання інструменту	Доступність навчальних матеріалів, онлайн-підтримка, та навчальні ресурси

В процесі опитування медіаторів, представників системи Вторинної Безоплатної Правової Допомоги зібрані дані щодо використання різних ІТ-рішень на кожному етапі проведення процедури медіації. Дані що до використання програмного забезпечення по діям в процесі проведення процедури медіації, наведені в Таблиці 2.3. Ця таблиця надає інформацію, про те, як технології впливають на процес медіації і відображає різноманітність ІТ-рішень їхню придатність для конкретних завдань, на кожному етапі процедури медіації. Результати цього дослідження, надають можливість відобразити сучасні тенденції використання ІТ-технологій.

«Використання програмного забезпечення по діям в процесі проведення
процедури медіації».

Група завдання	Підгрупа	Процедура	Дія	Софт з найбільш дотичним і можливостями до процесу
Визначення Потреб та Підготовка	Визначення сторін	Медіатор визначає сторони конфлікту та визначає їхні позиції та інтереси	Зафіксувати дані про сторони конфлікту	CRM
	Оцінка Ситуації	Оцінка ситуації та визначення, медіабільності кейсу з розв'язання конфлікту	Візуалізація ситуації з метою однозначного і всебічного опису конфлікту	Miro, Word, Excel
	Підготовка до Медіації	Сторонам надаються інформація про процес медіації, роз'яснюються правила, фіксуються очікування	Надати сторонам друковану інформацію про процес, роз'яснення. Фіксація і візуалізація очікувань	PowerPoint, Word

Група завдання	Підгрупа	Процедура	Дія	Софт з найбільш дотичними можливостями до процесу
Проведення Сесій Медіації	Початок Сесії	Медіатор встановлює атмосферу співпраці та конфіденційності	Діалог, презентаційні матеріали, інш.	PowerPoint
	Презентація Сторін	Кожна сторона має можливість представити свою точку зору та висловити свої інтереси	Діалог, презентаційні матеріали з даними та інш. документи	Miro, Word, Excel
	Ідентифікація Проблем	Медіатор допомагає ідентифікувати основні проблеми та питання	Діалог, візуалізація, документи, таблиці.	Miro, Word, Excel
	Генерація Опцій	Сторони та медіатор спільно генерують можливі рішення та опції вирішення конфлікту	Візуалізація, діалог, фіксація варіантів	Miro, Word, Excel

Продовження Таблиці 2.3

Група завдання	Підгрупа	Процедура	Дія	Софт з найбільш дотичними можливостями до процесу
Узгодження та Розв'язання	Обговорення та оцінка опцій	Сторони обговорюють та оцінюють різні опції, шукаючи спільний згідний шлях	Діалог, візуалізація, презентаційні документи, таблиці і документи	Miro, Word, Excel, ToDo
	Досягнення Узгодження	Сторони досягають узгодження щодо конкретних рішень та дій	Діалог, візуалізація, презентаційні документи, таблиці і документи	Miro, Word, Excel, ToDo
	Формулювання Угоди	Узгоджені пункти фіксуються в письмовій угоді	Формування і друк документу, фіксація ресурсів і часу за SMART	Word, ToDo

Група завдання	Підгрупа	Процедура	Дія	Софт з найбільш дотичними можливостями до процесу
Підтримка та Оцінка	Виконання Угоди	Сторони реалізують узгоджені рішення та зобов'язання	Діалог, звітування, контроль показників	CRM, Outlook, Telegram, Wiber інш.
	Завершення Медіації	Медіатор визначає завершення процесу та перевіряє ступінь задоволеності сторін	Діалог, звітування, контроль показників	CRM, Outlook, Telegram, Wiber інш.
	Відстеження результату	За потреби проводиться відслідковування виконання угоди та вирішення еventуальних нових конфліктів	Діалог, звітування, контроль показників	CRM, Outlook, Telegram, Wiber інш.

Отже, на основі отриманих даних дослідження потреб та вимог медіаторів до ІТ-інструментів, можна зробити висновок, що існує проблема яка викликана використанням великою кількістю різних ІТ-рішень. Визначені проблеми можна класифікувати за наступними категоріями:

- 1) Сплутаність та неузгодженість інтерфейсів. Кожна програма має свій унікальний інтерфейс та спосіб взаємодії з користувачем. Використання великої кількості програм може призвести до сплутаності та хаотичності для користувача, який змушений адаптуватися до різних стилів та навичок роботи з кожною програмою.
- 2) Проблеми сумісності та інтеграції. Не всі програми легко інтегруються між собою або мають сумісність з іншими системами, що може викликати проблеми у передачі даних, обміні інформацією та забезпеченні зручної роботи.
- 3) Підвищений обсяг управління програмами та даними. З кожною додатковою програмою збільшується обсяг управління програмами та даними. Це означає, що користувачеві доводиться витратити більше часу та зусиль на керування та підтримку кожної програми, що може бути витратним та вимагати додаткових ресурсів.
- 4) Потреба у додатковому навчанні та підтримці. Кожна нова програма потребує часу на її вивчення та навчання, що може бути витратним для користувача. Крім того, додаткові програми також можуть потребувати підтримки та обслуговування, що може стати проблемою у випадку обмежених ресурсів часу та фінансів.

Таким чином, використання великої кількості різних програм може призвести до ряду проблем, пов'язаних зі складністю, невпорядкованістю та неефективністю у роботі медіаторів та менеджерів конфліктів. Вирішення даної проблематики можливо за рахунок поєднання в одному інтерфейсі найкращих можливостей від різних програмних рішень, що забезпечить:

- 1) Зручність і доступність. За допомогою нашого дослідження виявлено, що медіатори цінують можливість використання програмного забезпечення з

будь-якого місця та у будь-який час, що дозволяє їм ефективно працювати навіть віддалено.

- 2) Функціональність і аналітика. Важливим аспектом для медіаторів є наявність різноманітних функцій у програмному забезпеченні, зокрема, засобів керування документами, аналізу даних та забезпечення безпеки. Їм потрібні інструменти, які допомагають ефективно аналізувати та управляти інформацією про конфлікти.
- 3) Комунікація та співпраця. Результати показують, що медіатори та менеджери конфліктів висувають вимоги до інструментів, які сприяють покращенню комунікації та співпраці між учасниками конфлікту. Вони цінують можливість обміну повідомленнями, документами та інформацією у зручному та безпечному середовищі.
- 4) Підтримка та навчання. Виявлено, що медіатори та менеджери конфліктів цінують наявність навчальних ресурсів та підтримки з боку розробників програмного забезпечення. Вони віддають перевагу інструментам, які надають інструкції та підтримку у використанні.

На підставі результатів дослідження можна зробити висновок, що медіатори та менеджери конфліктів висувають вимоги до програмного забезпечення, які спрямовані на забезпечення зручності, функціональності, комунікації та підтримки. Інструменти, які відповідають цим потребам, мають більший шанс бути успішно впровадженими на ринку та задовольнити потреби користувачів.

В першу чергу існує значна потреба об'єднання функціоналу різних за своєю концепцією програм і необхідність отримати можливість роботи з єдиною базою даних з подальшою обробкою і інтерпретацією результатів. Важливим питанням використання ІТ інструменту є доступність та мобільність у можливостях використання користувачами.

Процес користування ІТ рішенням, має основні групи користувачів:

- І група – Внутрішні користувачі, медіатор, колеги та ті особи які безпосередньо надають послугу.

- II група – Зовнішні користувачі, клієнти, які в свою чергу можуть бути існуючими, майбутніми і тим що вже пройшли процедуру медіації.
- III група – Команда підтримки.

Три вищезазначені групи користувачів мають різні потреби, які можуть бути категоризовані та стати підставою для розробки інструменту, який би задовольнив наявні потреби, такі як:

- ознайомлення з інформацією про медіацію – необхідно надати швидкий доступ до бази знань, законодавчих актів тощо;
- запис на зустрічі, відслідковування процесу за календарем;
- розсилання повідомлень учасникам;
- можливість накладання електронного підпису на документах, в разі проведення онлайн процедури;
- зв'язок і обмін документами;
- управління кабінетами користувачів, з метою надання допомоги в разі виникнення питань у користувачів;
- можливість під'єднання до мобільної версії (роботи через смартфон);
- конфіденційність всіх процесів.

Передусім, серед медіаторів є велика потреба у використанні функціоналу різних програмних продуктів за відповідно за їхніми концепціями, а також є потреба у можливості працювати з єдиною базою даних для подальшої обробки і аналізу результатів. Важливим аспектом використання ІТ-інструментів є їхня доступність та гнучкість у використанні для користувачів. Таким чином актуальним буде огляд існуючих пропозицій на ринку ІТ.

2.3. Огляд пропозицій для вдосконалення досвіду медіатора або менеджера з вирішення конфліктів під час використання ІТ-інструментів

З урахуванням існуючих потреб медіаторів до ІТ-інструментів на світовому ринку існують пропозиції для створення зручних умов впровадження процедури медіації і задоволення актуальних вимог що до автоматизації процесів які необхідно забезпечити медіаторам та менеджерам з вирішення конфліктів.

Електронні системи та програми для медіації, з урахуванням можливостей для користувача представлені в Таблиці 2.4.

- Mediate.com – сайт з інтерфейсом створеним для медіаторів, з можливістю пошуку спеціалістів, навчання та з онлайн спілкуванням.
- Casetrack – система управління юридичним справами, за можливістю зберігання даних та історії конфліктів
- Custody X Change – система вирішення, конфліктів пов’язаних з опікою
- FamilySoft – система допомоги у вирішенні сімейних конфліктів
- FairSplit – система вирішення конфліктів зі спадщиною

Таблиця 2.4

Розподіл можливостей для користувача-медіатора, між різними ІТ-рішенням

	Mediate.com	Casetrack	Custody X Change	FamilySoft	FairSplit
Можливість реєстрації	Так	Так	Так	Так	Так
Навчання	Так	Ні	Ні	Ні	Ні
Пошук медіатора	Так	Ні	Ні	Ні	Ні
Платна підписка	Так	Ні	Так	Ні	Так
Новини	Так	Ні	Так	Ні	Так
Онлайн переговори	Так	Ні	Ні	Ні	Ні
Архівування даних	Ні	Так	Ні	Ні	Ні
Підтримка, консультація	Так	Так	Так	Так	Так

З урахуванням досвіду наявних світових розробок та пропозицій щодо використання ІТ-інструментів, виникає необхідність розробки інноваційних пропозицій, які можуть значно підвищити якість роботи медіаторів, створити нові можливості та стати основними векторами розвитку медіації в Україні.

Віртуальне посередництво, онлайн-медіація, що проводиться за допомогою відеоконференції та/ або телефону, дає багато переваг навіть у звичайний час. До прикладу, їх застосування сприяє заощадженню часу та витрат

на поїздку, що сьогодні особливо актуалізується, оскільки багато клієнтів не можуть подорожувати через обмеження уряду або обмеження медичного характеру, а клієнти можуть не мати коштів для вирішення спору у судовому порядку.

У цьому зв'язку доцільним є проведення аналізу правового регулювання онлайн-медіації в інших країнах світу, що дозволить визначити можливі шляхи удосконалення онлайн-медіації в Україні. Так, ще у 2017 році звіт Інституту розв'язання суперечок (Institute for Dispute Resolution (IDR) NJCU School of Business) для делегатів ЮНСІТРАЛ, показав, що 76% опитуваних використовують переговорне застереження завжди або інколи, і лише 23% ніколи не включають переговорне застереження до своїх Договорів. На питання щодо того, чи надали б вони перевагу включенню застереження щодо медіації у разі існування уніфікованого механізму вирішення спорів у порядку медіації, як, наприклад, у разі арбітражу, більше ніж 80% опитуваних надали позитивну відповідь [77].

Прикладом успішної моделі використання медіації виступає досвід Сінгапуру. Сінгапурський міжнародний центр медіації (SIMC) 18 травня 2020 року запустив протокол SIMC COVID-19, щоб надати підприємствам прискорений, економічний та ефективний шлях для вирішення будь-яких міжнародних комерційних суперечок протягом періоду пандемії COVID-19. Як зазначається в прес-релізі зазначеного протоколу на сайті SIMC, більшість медіацій, завдячуючи онлайн процедурі проводяться протягом дня або двох. Успішний результат становить близько 80 відсотків [40].

Зважаючи на потреби та вимоги медіаторів та менеджерів з вирішення конфліктів, нижче подано пропозиції для розробки ІТ-інструменту.

Зокрема актуальна розробка платформи для відстеження конфліктів та управління справами, розробка веб-платформи, яка дозволить медіаторам зберігати інформацію про всі конфлікти, в яких вони беруть участь, включаючи дані про учасників, історію обговорень, ухвалені рішення та дедлайни.

Платформа також може містити інструменти для генерації звітів та аналізу конфліктів.

Розробка інтерактивної дошки, яка дозволяє учасникам конфлікту спільно вирішувати проблеми, наносячи коментарі, ідеї та пропозиції. Це може бути віртуальне середовище, де кожен може вносити свій внесок та бачити, як розвивається дискусія. Створення мобільного додатка, який дозволяє медіаторам та учасникам конфлікту легко спілкуватися, обмінюватися документами та вести журнал зустрічей. Додаток може включати функції групового чату, нагадування про зустрічі та можливість завантаження файлів. Розробка інструментів аналізу та оцінки конфліктів, які допомагатимуть медіаторам зрозуміти причини конфлікту, ідентифікувати ключові проблеми та розробити стратегії їх вирішення. Це можуть бути алгоритми аналізу тексту, моделі прогнозування поведінки учасників конфлікту тощо. Включення в інструмент засобів забезпечення конфіденційності та безпеки даних, таких як шифрування, двофакторна аутентифікація та контроль доступу. Це забезпечить захист особистої інформації учасників конфлікту та довіру до системи.

Таким чином, огляд наявних платформ та ІТ-інструментів, які використовують медіатори, свідчить про те, що цифрові технології слугують основою для розробки інноваційного ІТ-інструменту. Цей інструмент допоможе медіаторам та менеджерам з вирішення конфлікту, ефективно та результативно поширювати медіацію як спосіб вирішення конфліктів та розв'язання суперечок.

Висновки до другого розділу

Отже, використання цифрових інструментів може допомогти медіаторам спростити роботу та покращити якість наданих послуг, забезпечуючи ефективно керування інформацією, покращення комунікації та аналізу даних, а також забезпечуючи безпеку та конфіденційність даних.

Враховуючи сучасні вимоги до організації роботи, пов'язані з цифровізацією документообігу, комунікації та суспільних зав'язків в цілому, можна зробити висновок про те, що медіаторам та менеджерам конфліктів

необхідні інструменти, які допоможуть їм ефективно вирішувати конфлікти, підтримувати комунікацію зі сторонами конфлікту та забезпечувати безпеку та конфіденційність інформації.

Важливість розробки системного рішення вкрай складно переоцінити. Це сучасний виклик, оскільки диджитал інструменти, замінюють рутинні процедури, та допомагають обробити великі об'єми інформації, звернути увагу та підсвітити те що може бути не поміченим при розгляді в одиничному форматі, замість спостереження взаємозв'язків при обробці великих об'ємів інформації. В сучасному світі, вкрай важливий час та можливості подолати відстані між людьми, це саме те із чим може надати значну допомогу і надати поштовх для розвитку процедур медіації, за ради вирішення конфліктів.

Подальша розробка архітектури ІТ рішення для організації роботи медіатора має враховувати потреби користувачів і можливості системних розробок різних ІТ платформ і рішень, які були виявлені в дослідженні.

Архітектура має дати розробнику усвідомлення специфіки яка зумовлена процедурою проведення медіації і не ускладнювати роботу користувача, в той самий час система має враховувати можливості розробок штучного інтелекту, які підлаштовуються і мають можливість самонавчання підлаштовуючись під запити користувачів. Впровадження таких інноваційних ІТ-інструментів стане важливим кроком у розвитку професійної медіації в Україні, підвищить якість послуг та рівень задоволення учасників процедури вирішення конфліктів.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ ТА РІШЕНЬ, СПРЯМОВАНИХ НА ОПТИМІЗАЦІЮ НАЯВНИХ ІТ-ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДІАТОРА.

3.1 Розробка архітектури ІТ-рішення із врахуванням сучасних потреб медіатора або менеджера з вирішення конфліктів.

Наведене у другому розділі даної кваліфікаційної роботи дослідження та його результати вказали, які існують потреби для вдосконалення наявних ІТ-інструментів для інтеграції та оптимізації процедури медіації за рахунок використання сучасних розробок в ІТ-сфері. Отримані дані разом з глибоким аналізом наявних ІТ-рішень дозволили сформувавши пропозицію створення спеціального діджитал інструменту «MediateMaster».

«MediateMaster»- це інноваційна платформа програмного забезпечення, спрямована на полегшення роботи медіаторів та менеджерів конфліктів. Мета розробки – забезпечити зручні та ефективні інструменти для вирішення конфліктів та побудови співпраці між учасниками конфлікту.

Основні функції «MediateMaster»:

1. Платформа для онлайн-медіації. Приклад: Медіатор Єлизавета використовує «MediateMaster», щоб проводити медіаційні сесії з учасниками конфлікту, які перебувають у різних містах. Вона використовує відеозв'язок та чат для зручної та ефективної комунікації.
1. Управління документами та інформацією. Приклад: Медіатор Антон використовує «MediateMaster» для зберігання та обміну документами між учасниками конфлікту. Він завантажує всі необхідні матеріали до платформи, де всі учасники можуть отримати до них доступ у будь-який час.
2. Аналітика та звіти: Приклад: Медіатор Сергій використовує аналітичні інструменти «MediateMaster», щоб виявити патерни конфліктів та приймати обґрунтовані рішення. Він аналізує звіти платформи, які надають детальну статистику про хід медіаційних сесій.

4. Чат-бот для підтримки користувачів. Приклад: Учасник конфлікту Олексій користується чат-ботом «MediateMaster», щоб дізнатися більше про медіацію та отримати відповіді на свої запитання. Він отримує поради та інструкції щодо подальших кроків у вирішенні конфлікту. Він самостійно бронює в календарі вільні тайм-слоти медіатора, з яким він працює, автоматично отримує посилання на платформу онлайн-конференцій, а також звіт після медіації.

5. Безпека та конфіденційність даних. Приклад: Учасники конфлікту, які користуються «MediateMaster», можуть бути впевнені у захищеності своїх даних. Всі дані нашої платформи шифруються та зберігаються в захищених серверах, забезпечуючи конфіденційність інформації.

6. Вигода для користувачів. Зручність: платформа надає зручні та ефективні інструменти для вирішення конфліктів та проведення медіації в онлайн-режимі. Ефективність: аналітичні інструменти допомагають виявляти патерни конфліктів та приймати обґрунтовані рішення. Безпека: захищена платформа забезпечує конфіденційність даних та безпеку спілкування.

Нижче ми опишемо меню користувача «MediateMaster»:

3. Онлайн-медіація:

- Розпочати нову сесію медіації
- Приєднатися до запланованої сесії медіації

3. Управління документами:

- Завантажити документи
- Переглянути завантажені документи
- Обмінятися документами з іншими учасниками конфлікту

3. Аналітика та звіти:

- Переглянути аналітичні звіти
- Згенерувати новий звіт

3. Підтримка користувачів:

- Викликати чат-бота для отримання допомоги та порад
- Звернутися до служби підтримки

3. Налаштування облікового запису:

- Змінити пароль
- Змінити особисті дані
- Налаштувати сповіщення

Архітектура проектування «MediateMaster»:

1. Веб-клієнт. Клієнтська частина інтерфейсу, яка взаємодіє з користувачем через браузер або мобільний додаток. Він відображає інформацію користувачеві та передає дані на сервер для обробки.
2. Веб-сервер. Серверна частина програми, що обробляє HTTP-запити від клієнтів та відправляє їм відповіді. Використовує фреймворк Django для реалізації веб-інтерфейсу.
3. Бізнес-логіка. Компонент, який містить логіку застосунку, таку як обробка запитів, валідація даних, робота з базою даних та обробка бізнес-логіки додатку. Реалізований мовою програмування Python.
4. База даних. Сховище для зберігання даних про користувачів, конфлікти та інша інформація, необхідна для роботи системи. Використовується реляційна база даних PostgreSQL.

Розробка аналітики для довідника фізичних осіб:

Довідник містить інформацію про окремих людей, зазвичай тих, з якими вже було встановлено зв'язки та отримані довідкові дані. Ось деякі типи інформації, які можуть бути включені в такий довідник:

1. Основні контактні дані. Ім'я, прізвище, по батькові, адреса, номер телефону, електронна пошта тощо.
2. Персональна інформація. Дата народження, стать, місце роботи, посада, освіта тощо.
3. Сімейний стан. Сімейний стан (одружений/неодружений, кількість дітей тощо).
4. Історія контактів. Історія комунікації з цією особою, замітки про попередні розмови або взаємодії.
5. Інтереси та хобі. Інформація про інтереси та хобі цієї особи, що може допомогти в побудові стосунків.

6. Важливі події. Дати важливих подій, таких як дні народження або річниці, щоб мати можливість вітати та нагадувати про них.

7. Корисні додаткові дані. Будь-яка інша інформація, яка може бути корисною для вас або вашої організації при взаємодії з цією особою.

Обов'язковою вимогою що до зберігання інформацію у довіднику про фізичних осіб є безпека і конфіденційність, згідно з вимогами щодо захисту персональних даних.

Таким чином розробка архітектури нового ІТ рішення, враховує в себе сучасні потреби медіатора, та має бути відображена у вигляді документів та автоматизованих процесів.

3.2. Розробка документів та опис процесів, які мають бути автоматизовані.

З огляду на дані, отримані в ході дослідження, загальні тренди інформаційно-технічного прогресу у світі, а також особливості процедури медіації, розглянемо необхідність опису документів та процесів для технічної реалізації запропонованої онлайн-платформи «MediateMaster» та його виводу на ринок.

Згідно з дослідженнями документи повинні бути структурованими, чіткими та доступними для всіх учасників процесу [7]. Отже, документальна частина реалізації проекту потребує розробки та опису процесів для автоматизації процесу вирішення конфліктів. Для цього ми взяли до уваги дослідження

Процедура реєстрації документів відбувається в журналі реєстрації наданих послуг. Журнал реєстрації наданих послуг медіації, це структурований документ, який відображає всі важливі деталі щодо наданих послуг. Структура Журналу реєстрації наданих послуг, запропонована на стадії розробки, наведена в Таблиці 3.1, обов'язкові елементи для впровадження в Журналі, є: порядковий номер запису, фіксація дати та часу проведення процедури медіації, обов'язкова фіксація всіх сторін які були учасниками процедури, відповідно дана інформація, має відповідати даним довідника Фізичні особи, фіксація Типу послуги який відповідає номенклатурі послуг, номенклатура послуг також може бути в

подальшій розробці відображена в системі довідників з відповідним розрахунком калькуляції часу та включати в себе перелік необхідних ресурсів для забезпечення тої чи іншої послуги, обов'язковою є фіксація тривалості часу проведеної процедури яка в подальшому може бути відображена в розрахунку вартості наданої послуги, опис проведених дій та узгоджені сторонами рішення, підписи які відповідно можуть бути накладені за допомогою цифрового підпису, та примітки

Таблиця 3.1

Структура Журналу реєстрації наданих послуг

№ запису	Дата і час	Учасники	Тип послуги	Тривалість	Опис проведених дій	Узгоджені рішення	Підписи сторін	Примітки
	Для кожної процедури вказується дата надання послуги	Перелік учасників процесу, включаючи зацікавлених осіб які прийняли участь та медіаторів	Опис послуги, надані, (вказуємо після погодження предмету конфлікту зі сторонами)	Вказується час, протягом якого проводилася медіаційна послуга.	Записуються всі основні етапи процесу включаючи вступні зустрічі індивідуальні та загальні зустрічі	Якщо під час медіації досягнуті узгоджені рішення, вони мають бути відображені в журналі	Розглянути можливість накладання цифрового підпису	Примітки, коментарі, корисні для користувачів медіатора і сторін в подальшому

Оскільки журнал реєстрації, фіксує лише інформацію про надані послуги, необхідно забезпечити наявність в програмному додатку пакету документів, якими супроводжується процедура медіації:

Пам'ятка для сторін – друкується до початку медитаційної сесії, підписується сторонами, документи із підписами скануються і зберігаються в системі. В разі проведення онлайн процедури, розглядається можливість накладення цифрового підпису на документах.

Пам'ятка для сторін в медіації може містити ряд корисних порад та вказівок, які допоможуть їм ефективно взаємодіяти та досягати конструктивних результатів у процесі вирішення конфлікту. Ось кілька ключових пунктів, які можна включити до такої пам'ятки. Ця пам'ятка буде корисним інструментом для допомоги сторонам в медіації і допоможе зберігати спокій та конструктивну атмосферу під час проведення медіації.

1. Поведінка та комунікація:

- a. Поважайте один одного та слухайте уважно.
- b. Під час медіації заборонено використовувати мобільні телефони робити інші дії, які стануть на завад спількуванню.
- c. Виражайте свої думки та почуття відверто, але дбайте про тон і спосіб вираження.
- d. Уникайте використання образливих слів або загроз.

2. Практичні поради:

- a. Спрямовуйтеся на пошук взаємовигідних рішень та компромісів.
- b. Враховуйте інтереси всіх сторін і шукайте варіанти, які враховують потреби кожної сторони.
- c. Спільно працюйте над визначенням цілей та плану дій для досягнення спільних цілей.

3. Керування емоціями:

- a. Розумійте свої власні емоції та вмійте контролювати їх під час дискусій.

- b. Намагайтеся діяти об'єктивно та зосереджено, уникайте допускати емоційне залучення.

4. Принципи медіації:

- a. Дотримуйтеся принципів взаємоповаги, конфіденційності та відкритості під час всіх етапів медіації.
- b. Дайте можливість всім сторонам висловитися та врахуйте їхні позиції.

5. Завершення медіації:

- a. Пам'ятайте, що медіація є добровільним процесом, і кожна сторона має право в будь-який момент припинити участь у ньому.
- b. Зосереджуйтеся на досягненні позитивних та стійких результатів, які задовольняють всіх учасників.

Наступним документом, який є необхідним для відображення в додатку є: Договір про проведення медіації:

Форма документу в програмному забезпеченні, має відображати зміст договору про проведення медіації відповідно до вимог Закону «Про медіацію», та інших законодавчих актів, які мають вимоги до формування первинних документів

У документі «Договір про проведення медіації» зазначаються вільні комірки для заповнення інформації:

- відомості про медіатора (медіаторів), сторони медіації, а також про суб'єкта, що забезпечує проведення медіації (за наявності);
- строки та місце проведення медіації;
- мова (мови) проведення медіації;
- предмет конфлікту (спору);
- права та обов'язки учасників медіації;
- умови та порядок оплати послуг медіатора (медіаторів) та відшкодування витрат на здійснення підготовки до медіації та її проведення;
- умови конфіденційності інформації та наслідки її розголошення учасниками медіації;

- відповідальність медіатора (медіаторів) та сторін медіації за порушення умов договору про проведення медіації;
- порядок та підстави припинення медіації.

Необхідно передбачити можливість, щоб сторони медіації та медіатор (медіатори) можуть визначати й інші умови договору про проведення медіації. У програмному забезпеченні, особливо на етапі розробки та управління проектом, для роботи медіатора або менеджера конфліктів можуть використовуватися різноманітні документи та інструменти для вирішення та ведення конфліктів. Ось кілька з них:

1. Положення про конфлікти: Цей документ встановлює основні принципи та процедури вирішення конфліктів у проекті або в організації. Він описує, які види конфліктів можуть виникати, які кроки слід вжити для їх вирішення та роль медіатора чи менеджера конфліктів у цьому процесі.

2. Журнал конфліктів: Це документ, в якому фіксуються всі виявлені конфлікти, включаючи їх опис, дату виникнення, учасників, причини та заходи, вжиті для їх вирішення. Цей журнал може служити як засіб відстеження та аналізу конфліктів у проекті.

3. Протоколи зустрічей з участю медіатора: Якщо медіатор проводить зустрічі для вирішення конфліктів, важливо вести протоколи цих зустрічей. Протоколи містять інформацію про учасників, обговорювані питання, прийняті рішення та заплановані дії.

4. Плани дій для вирішення конфліктів: Ці документи містять плани кроків, які потрібно вжити для вирішення конкретного конфлікту. Вони включають в себе конкретні заходи, відповідальних за їх виконання та строки.

5. Звіти про вирішення конфліктів: Після завершення процесу вирішення конфлікту можуть бути складені звіти, в яких фіксуються всі етапи та результати цього процесу для подальшого аналізу та вдосконалення стратегій управління конфліктами.

Ці документи допомагають систематизувати та управляти процесом вирішення конфліктів у програмному забезпеченні під керівництвом медіатора чи менеджера конфліктів.

Таким чином, розробка первинної документів які мають бути відображені в ІТ рішенні, безпосередньо пов'язана з необхідністю подальшої візуалізації з метою надання можливості користувачам, отримати зручний і зрозумілий інструмент.

3.3. Візуалізація ІТ-рішення.

Сприйняття інформації сучасними користувачами ІТ розробок може значно варіюватися залежно від їх досвіду, технічних знань, особистих уподобань та вимог до продукту. Однак, деякі загальні тенденції можуть бути визначені і взяті до уваги під час проектування візуального рішення[67]:

1. Простота та доступність. Багато користувачів більш схильні сприймати інформацію про ІТ розробки, якщо вона представлена простим і доступним способом, без використання великої кількості технічних термінів або складних концепцій.
2. Інструменти візуалізації. Використання графіків, діаграм, відеоматеріалів або інших візуальних засобів може полегшити розуміння складної технічної інформації, дозволяючи користувачам краще засвоювати матеріал.
3. Інтерактивність. Інтерактивні елементи, такі як демонстрації, віртуальні тури або можливість випробування продукту, можуть зробити інформацію більш привабливою та зрозумілою для користувачів.
4. Задоволення потреб користувача. Інформація про ІТ розробки повинна бути прямо пов'язана з потребами та інтересами користувачів. Якщо продукт вирішує конкретні проблеми або покращує їхній досвід, це може зробити інформацію більш привабливою.
5. Достовірність та якість. Користувачі більш схильні сприймати інформацію, якщо вони відчують, що вона довірена та надійна. Це може включати референції, відгуки користувачів, сертифікати якості тощо.

6. **Персоналізація.** Забезпечення інформації, яка відповідає конкретним потребам та рівню технічного розуміння користувача, може зробити її більш прийнятною та ефективною.
7. **Зручність інтерфейсу.** Якщо інформація представлена в зручному для сприйняття форматі, наприклад, через веб-сайти, мобільні додатки або інші засоби, користувачі зазвичай сприймають її краще.

Загалом, важливо стежити за потребами та реакціями користувачів на інформацію про ІТ розробки та забезпечувати постійну адаптації та оновлення програмного забезпечення і способи подання інформації відповідно до нових потреб користувачів для досягнення найкращого сприйняття. Як зазначив Норман Д., важливо, щоб продукти, призначені для використання в умовах стресу, дотримувалися хорошого дизайну, орієнтованого на людину, бо стрес робить людей менш здатними справлятися з труднощами і менш гнучкими у своєму підході до вирішення проблем. Позитивний вплив робить людей більш толерантними до незначних труднощів і більш гнучкими та креативними у пошуку рішень.[8]

Інтерфейс користувача (UI) [88] є важливою частиною будь-якої програми або веб-сторінки. Він визначає, як користувачі взаємодіють з програмою та як вона відображається на екрані. Для медіатора або менеджера конфлікту, який вирішує спори та допомагає врегулювати конфлікти, інтерфейс повинен бути зрозумілим, ефективним та зручним.[67]

Ось кілька ключових елементів, що запропоновані автором, які можуть бути включені в прототип інтерфейсу:

1. **Авторизація та реєстрація.** Медіатор або менеджер конфлікту повинен мати можливість входити в систему та реєструвати нових користувачів.
2. **Панель управління.** Ця панель має включати основні функції, такі як перегляд конфліктів, додавання нових справ, редагування інформації та відстеження статусу розгляду.
3. **Список конфліктів.** Відображення списку всіх поточних конфліктів з можливістю фільтрування за різними параметрами.

4. **Деталі конфлікту.** При виборі конкретного конфлікту користувач повинен мати можливість переглядати деталі, коментарі та історію рішень.
5. **Комунікація.** Вбудований чат або система обміну повідомленнями для спілкування зі сторонами конфлікту.
6. **Аналітика та звіти.** Відстеження продуктивності, аналіз даних та створення звітів.

Зважаючи на ці функціональні вимоги, прототип інтерфейсу може бути розроблений за допомогою інструментів для дизайну, таких як **Figma**, **Sketch**, **Adobe XD** або **InVision**. Важливо враховувати потреби користувачів та забезпечити зручність та ефективність взаємодії з програмою.

Із врахування вимог до функціоналу бажаної онлайн-платформи, наведемо текстовий та візуальний прототип інтерфейсу програмного забезпечення для медіатора або менеджера конфлікту, а саме - побудову структури WEB інтерфейсу.

Інтерфейс платформи включатиме:

- ![Головна сторінка](https://i.imgur.com/p57d4m5.png)

На головній сторінці користувач зустрічається з вітальним повідомленням та запрошенням увійти або зареєструватися. Вище навігаційного меню розташована панель з оголошеннями та повідомленнями про актуальні події.

- Сторінка входу/реєстрації:

![Сторінка входу/реєстрації](https://i.imgur.com/CuGpi4R.png)

На цій сторінці користувач має можливість увійти, ввівши свої дані, якщо він вже зареєстрований, або зареєструватися, заповнивши форму реєстрації з основними полями, такими як ім'я, прізвище, електронна пошта та пароль.

- Сторінка основних функцій:

![Сторінка основних функцій](https://i.imgur.com/cLn5iBV.png)

Ця сторінка містить основні функції «MediateMaster». Вона містить розділи для керування медіаційними сесіями, документами, аналітикою та звітами, підтримкою користувачів та налаштуваннями облікового запису.

- Сторінка управління документами:

![Сторінка управління документами](https://i.imgur.com/9mUlykD.png)

На цій сторінці користувач може завантажити нові документи або переглянути раніше завантажені. Він може також обмінятися документами з іншими учасниками конфлікту, надати їм доступ до певних файлів чи отримати доступ до документів інших учасників.

- Аналітика та звіти:

![Сторінка аналітики та звітів](https://i.imgur.com/3VZvAtP.png)

На цій сторінці користувач може переглянути аналітичні звіти та статистику щодо ходу медіаційних сесій. Він може також генерувати нові звіти з додатковою інформацією, яка може допомогти у кращому розумінні конфлікту та його розв'язанні.

- Підтримка користувачів:

![Сторінка підтримки користувачів](https://i.imgur.com/JriUPu7.png)

На цій сторінці користувач може отримати допомогу від чат-бота або звернутися до служби підтримки для отримання допомоги або вирішення проблем.

Наразі представлено загальний опис, інтерфейс може бути розширений та покращений в залежності від потреб користувачів та функціональності проекту, які будуть з'ясовані і доповнені під час тестування.

Приклад структури чат-бота для системи управління конфліктами:

Система управління конфліктами Чат-бот

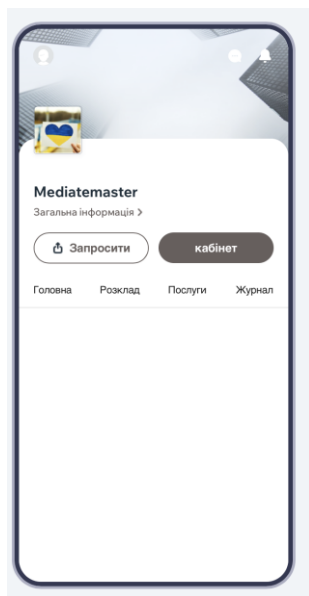
1. /перегляд_конфліктів - Переглянути список конфліктів
2. /додати_конфлікт - Додати новий конфлікт
3. /пошук_конфліктів - Знайти конфлікти за певними критеріями
4. /звіти - Переглянути звіти та аналітику
5. /налаштування - Налаштування програми
6. /довідка - Отримати довідкову інформацію

Цей чат-бот може бути реалізований у месенджерах або інших платформах, які підтримують чат-боти. Користувачі можуть використовувати ці команди для взаємодії з системою управління конфліктами, отримуючи відповіді та інформацію від чат-бота.

Можливі варіанти візуалізація меню програмного рішення:

Приклад візуального зображення мобільного додатку, показано на Рис. 3.1

Рис. 3.1 Зображення мобільного додатку



Структура довідника «Фізичні особи» зображена на Рис. 3.2

Рис. 3.2 Структура довідника «Фізичні особи»



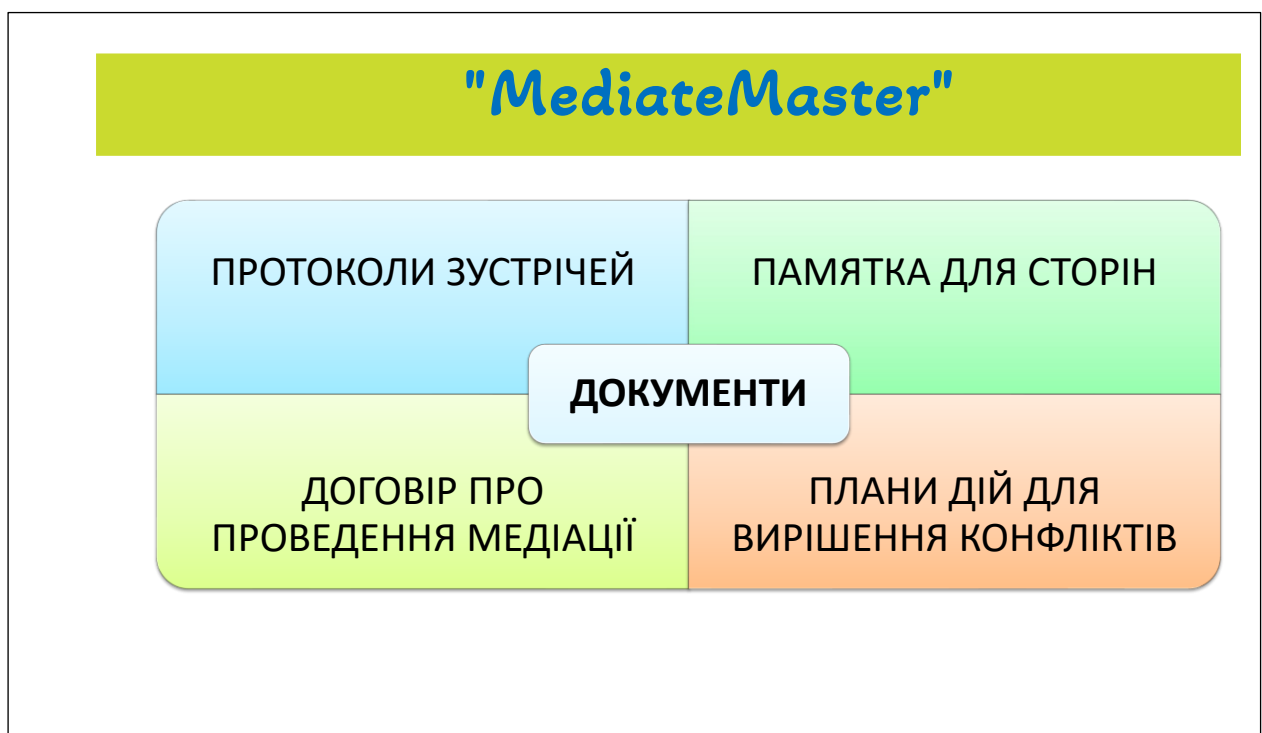
Стру

Рис. 3.3. Структура «Журнал реєстрації конфліктів»



Структура розділу «Документи», показана на Рис. 3.4

Рис. 3.4 Структура розділу «Документи»



Етапи розробки:

1. Аналіз вимог
2. Проектування
3. Розробка та програмування
4. Документація

5. Тестування
6. Впровадження та супровід

Подальші кроки запуску цього проекту:

- Проведення тендеру серед розробників
- Заповнення брифу у відповідності до вимог розробника
- Визначення бюджету і часу розробки програмного коду
- Розміщення сайту і додатку в мережі
- Проведення тендеру серед рекламних компаній на проосування розробки в мережі

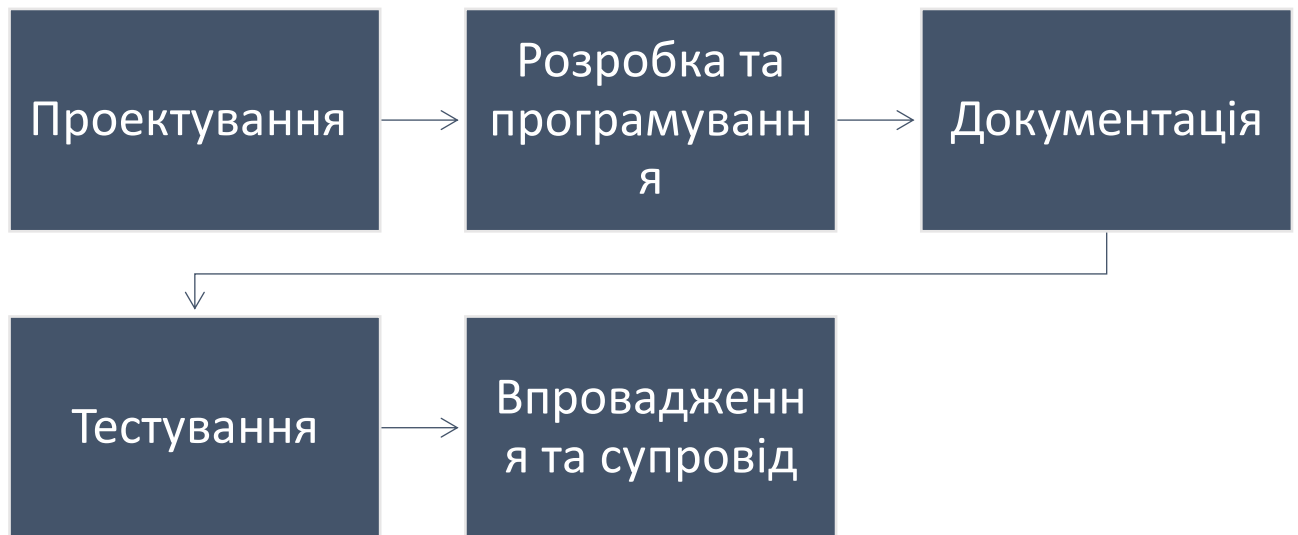
Проект бізнес-моделі розробки і впровадження зображено на Рис. 3.5

Рис. 3.5 Проект бізнес-моделі розробки і впровадження проекту



Схема дій по впровадженню проекту зображена на Рис. 3.6

Рис. 3.6 Схема дій по впровадженню проекту



Таким чином, етапи розробки можуть бути визначені і реалізовані за допомогою програмного коду, тестування має відбуватись за допомогою користувачів, з подальшим доопрацюванням і впровадженням у додатку.

Висновки до третього розділу

В цьому розділі розглянуто тему формування інноваційних підходів та рішень, спрямованих на розробку Старту для оптимізації наявних ІТ-інструментів для організації діяльності медіатора. Досліджено, що медіатори та менеджери конфлікту стикаються з різноманітними викликами під час врегулювання суперечок, і впровадження нової сучасної ІТ-розробки може значно полегшити їхню роботу та підвищити ефективність процесу медіації.

Інноваційні підходи включають в себе розробку програмного забезпечення та веб-платформ, які допомагають медіаторам у керуванні конфліктами, веденні документації та спрощенні процесу комунікації між сторонами. Запропоноване технологічне рішення підлягає подальшому тестуванню, а пакет інструментів може бути доповненим і включати в себе ще більш різноманітні веб-додатки для візуалізації даних, системи керування проектами, засоби електронного підпису та безпеки даних.

Застосування інноваційних підходів у роботі медіаторів може призвести до покращення якості послуг та збільшення задоволеності клієнтів. Крім того, це

сприятиме збільшенню продуктивності роботи медіаторів та зменшенню часу, необхідного для вирішення конфліктів.

Отже, інноваційні підходи та рішення у сфері ІТ можуть відігравати важливу роль у покращенні діяльності медіаторів та у забезпеченні більш успішного вирішення конфліктів у різних сферах життя.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню можливостей використання інноваційних підходів у сфері медіації, зокрема, формуванню завдання для розробки ІТ-рішення для використання в роботі медіатора.

Відповідно до цього досліджено існуючий ринок ІТ- інструментів, якими користуються медіатори та інші фахівці з метою вирішення конфліктів, визначено і сформульовано основні потреби медіатора під час використання ІТ-інструментів, проаналізовано можливості й відмінності різних ІТ рішень, які можуть відповідати потребам медіатора, запропоновано варіант розробки ІТ-рішення, яке вдосконалисть роботу медіатора в процесі надання послуги медіації.

У процесі дослідження було виявлено, що інновації в медіації можуть відігравати значну роль у полегшенні процесу врегулювання конфліктів та підвищенні ефективності співпраці між сторонами. Розробка програмного забезпечення для медіаторів та менеджерів конфлікту є важливим кроком у напрямку автоматизації та оптимізації процесу медіації.

Проведене дослідження було спрямоване на виявлення потреб та вимог до програмного забезпечення у сфері медіації, а також розробку прототипу програмного рішення, яке могло б використовуватися медіаторами та менеджерами конфлікту для підтримки їхньої діяльності.

У результаті аналізу вимог та вивчення існуючих програмних рішень було розроблено прототип програмного забезпечення, який включає у себе функціональність для сприяння комунікації між учасниками конфлікту, ведення електронної документації та аналізу стану конфлікту.

Прототип програмного забезпечення був протестований на малих групах учасників медіації, і отримані результати свідчать про його потенціал у покращенні ефективності роботи медіаторів та менеджерів конфлікту.

Загалом, результати дослідження свідчать про те, що розробка програмного забезпечення для медіаторів і менеджерів конфлікту є перспективним напрямком розвитку в сфері медіації. Даний прототип може бути

вдосконалено та доповнено з у відповідності до конкретних потреб користувачів та вимог сучасного ринку програмного забезпечення.

З урахуванням постійного розвитку галузі ІТ розробок, в майбутньому з'являться нові перспективні розробки і пропозиції інноваційних рішень, які будуть спрямовані на вдосконалення інструментів для медіації і вирішення конфлікту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. "Remote Work Trends for 2024" by Buffer, January 2024.
2. "Remote: Office Not Required" by Jason Fried and David Heinemeier Hansson, 2013
3. "The Future of Work After COVID-19" by McKinsey & Company, July 2022
4. "The Year Remote Work Won" by Harvard Business Review, December 2023.
5. Anita D. Bhappu, Noam Ebner, Sanda Kaufman & Nancy Welsh, Online Communication Technology and Relational Development, in Rethinking Negotiation Teaching: Innovations for Context and Culture 239 (Christopher Honeyman, James Coben & Giuseppe De Palo eds., 2009). 2009
6. Arthur Pearlstein, Bryan Hanson & Noam Ebner, ODR in North America, in Online Dispute Resolution: Theory and Practice: A Treatise on Technology and Dispute Resolution 431 (Mohamed S. Abdel Wahab, Ethan Katsch & Daniel Rainey eds., 2012). 2012
7. Benyon, D. (2013). Designing Interactive Systems: A Comprehensive Guide to HCI and Interaction Design. Pearson Education
8. Carroll, J. M. (2000). Making Use: Scenario-Based Design of Human-Computer Interactions. The MIT Press.
9. Christopher Honeyman, Peter S. Adler, Colin Rule, Noam Ebner, Roger Strelow, & Chittu Nagarajan, A Game of Negotiation: The 'Deliberation Engine', in Educating Negotiators for a Connected World 587 (Christopher Honeyman, James Coben & Andrew Wei-Min Lee eds., 2013). 2013
10. Competing on analytics: Updated, with a new introduction. Harvard Business Review Press. Davenport, T.H. and Harris, J., 2017.
11. Daniel Druckman & Noam Ebner, Simulation: Learning Through Role Playing and Design, in 3 The Encyclopedia of Peace Psychology 1000 (Daniel J. Christie ed. 2012). 2012
12. De Giorgi, A. (2014). Innovation and alternative dispute resolution: How technology is changing ADR. Dispute Resolution Magazine, 20(3), 16-18.

13. Dixon, N.M. (2015). Designing conflict management systems: A guide to creating productive and healthy organizations. John Wiley & Sons.
14. Dourish, P. (2004). Where the Action Is: The Foundations of Embodied Interaction. The MIT Press
15. Ebner, N, Kang, R. & Wang, C. (2019). Negotiation. Hangzhou, China: Zhejiang Educational Press 2019
16. Eric Blanchot, Noam Ebner, Christopher Honeyman, Sanda Kaufman & Rachel Parish, The Education of Non-Students, in Educating Negotiators for a Connected World 625 (Christopher Honeyman, James Coben & Andrew Wei-Min Lee eds., 2013). 2013
17. Jennifer Parlamis, Noam Ebner & Lorianne D. Mitchell, Looking Back to Leap Forward: The Potential for E-mediation at Work, in Advancing Workplace Mediation Through Integration of Theory and Practice (Katalien Bollen, Martin Euwema & Lourdes Munduate eds., 2016). 2016
18. Klaus Schwab The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond (англ). World Economic Forum. 14 січня 2016.
19. Noam Ebner & Daniel Druckman, Simulation Design for Learning and Assessment, in Assessing Our Students, Assessing Ourselves 139 (Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman eds., 2012). 2012
20. Noam Ebner & Yael Efron, Earth Wars: Simulating a Negotiation, in The 2012 Pfeiffer Annual: Consulting 55 (Elaine Biech ed., 2012). 2012
21. Noam Ebner & Yael Efron, Pop Quiz: Do You Use This Evaluation Method?, in Assessing Our Students, Assessing Ourselves 43 (Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman eds., 2012). 2012
22. Noam Ebner & Yael Efron, Rough Day @ Work: Resolving Conflict Through an Online Simulation, in The 2012 Pfeiffer Annual: Training 67 (Elaine Biech, ed., 2012). 2012
23. Noam Ebner & Yael Efron, The Black Box of Student Evaluation: Course Participation, in Assessing Our Students, Assessing Ourselves 81 (Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman eds., 2012). 2012

- 24.Noam Ebner and Yael Efron, Negotiation Consulting: A Ten-Element Toolbox for Managers, in *The 2013 Pfeiffer Annual: Consulting* 175 (Elaine Biech ed., 2013). 2013
- 25.Noam Ebner, Anita D. Bhappu, Jennifer Gerarda Brown, Kimberlee K. Kovach & Andrea Kupfer Schneider, You've Got Agreement: Negoti@ting via Email, in *Rethinking Negotiation Teaching: Innovations for Context and Culture* 89 (Christopher Honeyman, James Coben & Giuseppe De Palo eds., 2009), reprinted in *The Secrets of Gaining the Upper Hand in High Performance Negotiations* 81 (Manon Schonewille & Felix Merks eds., 2011). 2011
- 26.Noam Ebner, AuraCall, Inc., in *Negotiation: Readings, Exercises and Cases* 557 (Roy J. Lewicki, David M. Saunders & Bruce Barry eds., 6th ed. 2010). 2009
- 27.Noam Ebner, E-Mediation, in *Online Dispute Resolution: Theory and Practice: A Treatise on Technology and Dispute Resolution* 357 (Mohamed S. Abdel Wahab, Ethan Katsch & Daniel Rainey eds., 2012). 2012
- 28.Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman, Assessing Ourselves, in *Assessing Our Students, Assessing Ourselves* 293 (Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman eds., 2012). 2012
- 29.Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman, Introduction: Assessment as Mirror, in *Assessing Our Students, Assessing Ourselves* 1 (Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman eds., 2012). 2012
- 30.Noam Ebner, Live8, in *Negotiation: Readings, Exercises and Cases* 520 (Roy J. Lewicki, David M. Saunders & Bruce Barry eds., 6th ed. 2010). 2009
- 31.Noam Ebner, Negotiation via (the New) Email, in Jay Folberg & Dwight Golann, *Lawyer Negotiation: Theory, Practice and Law* 156 (3d ed. 2016). 2016
- 32.Noam Ebner, Negotiation via Email, in *Negotiation Excellence: Successful Deal Making* 397 (Michael Benoliel ed., 2011). 2011
- 33.Noam Ebner, ODR and Interpersonal Trust, in *Online Dispute Resolution: Theory and Practice: A Treatise on Technology and Dispute Resolution* 203 (Mohamed S. Abdel Wahab, Ethan Katsch & Daniel Rainey eds., 2012). 2012

34. Noam Ebner, Ore Wars: Deciding on Tactics, in *The 2010 Pfeiffer Annual: Training* (Elaine Biech ed., 2010). 2009
35. Noam Ebner, Yael Efron & Kimberlee K. Kovach, *Evaluating Our Evaluation: Rethinking Student Assessment in Negotiation Courses*, in *Assessing Our Students, Assessing Ourselves* 19 (Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman eds., 2012). 2012
36. Norman, D. A. (1990). The 'problem' with automation: Inappropriate feedback and interaction, not 'over-automation'. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B, Biological Sciences*, 327(1241), 585–593.
37. Reeves, B., & Nass, C. (1996). *The Media Equation: How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places*. Cambridge University Press.
38. Rogers, Y., Sharp, H., & Preece, J. (2011). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. John Wiley & Sons
39. Sharon Press, Noam Ebner & Lynn P. Cohn, *Assessing the Adventure*, in *Assessing Our Students, Assessing Ourselves* 189 (Noam Ebner, James Coben & Christopher Honeyman eds., 2012). 2012
40. Singapore Institute of Management Covid-19 Protocol 18th May 2020. URL: <https://www.mhscalgary.com/uploads/pGwjiOLv/SIMSMHSCCOVID19PROTOCOLS1.pdf> (Last accessed: 03.02.2023).
41. Smith, J. (2020). *The Impact of the Fourth Industrial Revolution on Conflict Resolution*. Harvard Business Review.
42. State of the State Courts in a (Post) Pan- demic World / Results from a National Public Opinion Poll. 2020 p. https://www.ncsc.org/_data/assets/pdf_file/0005/41000/COVID19-Poll-Presentation.pdf (Last accessed: 03.09.2020).
43. *The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond*. World Economic Forum. Klaus Schwab (14 January 2016).

44. The future of dispute resolution: Online dispute resolution and smartphone justice. *The Journal of Dispute Resolution* Susskind, L., & Ali, S.H. (2015), 2015(1), 115-136.
45. *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. Jossey-Bass. Moore, C.W. (2003).
46. Wall, J. A., Callister, R. R., & Mecham, R. L. (2016). Conflict management and virtual teams: Using collaboration and communication to manage conflict in virtual team environments. In *Conflict management and intercultural communication* (pp. 189-208). Routledge.
47. World Economic Forum. (2018). *Harnessing the Fourth Industrial Revolution for Conflict Prevention and Resolution*
48. American Arbitration Association. <https://www.adr.org>
49. Arbitration center for internet disputes. <https://adr.eu>
50. Australian Mediation association. <https://ama.asn.au>
51. Bundesverband Mediation. <https://english.bmev.de>
52. Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR). <https://cedr.modria.com>
53. Creighton University. <https://www.creighton.edu/campus-directory/ebner-noam>
54. Culture Pulse. <https://www.culturepulse.ai>
55. Cybersettle Platform. <https://www.cybersettle.com>
56. Department of Justice Canada https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/jr/utfjsab-utsjfbfa/pdf/RSD2022_Use_of_Technology_in_the_Family_Justice_System_Report_EN.pdf
57. European Commission. <https://ec.europa.eu>
58. ICANN. <https://www.icann.org>
59. Immediation Platform. <https://www.immediation.com>
60. Korea International Mediation Centre. <https://kimc.seoul.kr>
61. Mediate University. <https://mediate.com/author/jim-melamed/>
62. Researchgate Nordic Approaches to Peace Mediation. Research, Practices and Policies. https://www.researchgate.net/publication/276416891_Nordic_Approaches_to_Peace_Mediation_Research_Practices_and_Policies

63. Telaviv University. <https://www.inss.org.il/wp-content/uploads/2024/02/Chen-Kertcher.pdf>
64. University of Windsor. <https://www.uwindsor.ca/law/juliem/10/about-book>
65. World Justice Project. <https://worldjusticeproject.org/node/16208>
66. Національна Асоціація Медіаторів України. <http://namu.com.ua/ua/team/>
67. "Визначення користувацького досвіду (UX)". Група Nielsen Norman. Отримано 13 лютого 2022 року.
68. «Рекомендації для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації». Затверджено рішенням правління ГО «НАМУ». Протокол №32 від 10.11.2021 р.
69. Альтернативні способи вирішення спорів: навчальний посібник/ М. Я. Біляк [та ін.]; за заг. ред. Ю. Д. Притики. Харків: Право, 2019. 264 с.
70. Бондар-Підгурська О.В., Глебова А.О. Ділове адміністрування (корпоративне управління): навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2015. 487 с
71. Бондарчук Н.В., Радченко О.Ю. Проведення медіації онлайн: Міжнародний досвід та перспективи запровадження в Україні – К: Науковий вісник Ужгородського Національного Університету, - 2023. - №75 – С 156-161.
72. Верес І. Я. Правове регулювання електронних підписів [Електронний ресурс]: Підприємство, господарство і право. – 2017. – С. 11-15. – Режим доступу: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/3/3.pdf>.
73. Вілкінсон М. Секрети фасилітації: SMART-посібник із результативної роботи в групі. Харків: Фабула, 2021. 512 с.
74. Вовк, Лорен (23 травня 2012). "6 порад щодо розробки оптимального інтерфейсу користувача для вашої цифрової події". INXPO. Архівовано з оригіналу 16 червня 2013 року. Отримано 22 травня 2013 року.
75. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс]: за станом на 22 трав. 2003 р. № 36// Відомості Верховної Ради (ВВР), – 2003, – 276 с. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.

76. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами: навчальний посібник. 2-ге вид., доповнен. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2019. 192 с.
77. Звіт Інституту розв'язання суперечок (Institute for Dispute Resolution (IDR) NJCU School of Business) для делегатів ЮНСІТРАЛ, показав, що 76% опитуваних
78. Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації: навчальний посібник. Національна академія державного управління при Президентові України. – 2019. – 84 с.
79. Липчанко-Ковачик О.В. Наукові основи використання інтерактивних технологій у школі. Мукачеве. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота» Випуск 28. – С.94-97
80. Медіація. UA: колективна монографія/ Бізнес Школа "КРОК"; ред.: О. Карпова, О. Сєдашова. Київ: Університет "КРОК", 2021. 129 с
81. Міністерство цифрової трансформації України [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Електронні дані. – Київ. – Режим доступу: <https://czo.gov.ua>.
82. Наказ Міністерства фінансів України «Про затвердження Порядку обміну електронними документами з контролюючими органами» [Електронний ресурс]: за станом на 6 черв. 2017 р. № 557. – 2017. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0959-17#n18.14>. Податковий кодекс України: Закон України №2755-VI від 02.12.2010 р. [Електронний ресурс] // ВВР. – 2011. – №№13-17. – ст.112 – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2755-17>.
83. Норман, Д. А. (2002). "Емоції та дизайн: привабливі речі працюють краще". Журнал «Медіація», ix (4). с. 36–42. Архів оригіналу за 28 березня 2019 року. Отримано 20 квітня 2014 року – через jnd.org.
84. Про медіацію: Закон України від 16 лист. 2021 р. № 1875-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 30.11.2023).

85. Регламент Європейського Парламенту і Ради «Про електронну ідентифікацію, верифікацію та довірчі послуги» [Електронний ресурс]: за станом на 23 лип. 2014 р. № 910/2014. – 2014.
86. Рекомендації для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації: рек. від 10.11.2021 р. URL: <http://78.47.176.95/ua/info/mediators/uyenspyereashchk1-ses-sroamr-ruyeeakashchk1/> (дата звернення: 03.02.2023).
87. Розумна М. Р. Актуальні проблеми та перспективи розвитку альтернативних способів урегулювання спорів в Україні: Онлайн-медіація та посередництво. – К.: Інформаційне право, 2020. - С.147-153
88. Рот, Роберт Е. (17 квітня 2017 року). "Інтерфейс користувача та дизайн користувацького досвіду (UI/UX). Географічна інформаційна наука та технологічні знання. 2017 (Q2). doi:10.22224/gistbok/2017.2.5.
89. Урядовий портал: Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Електронні дані. Київ. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/usi-pitannya-po-e-poslugam/sho-tak-elektronnij-cifrovij-pidpis-esp>

ДОДАТКИ

Додаток А

Програмний код для створення чат бота для комунікації між медіатором і сторонами конфлікту

```
# Створення Flask додатку
app = Flask(__name__)

# Створення чат-бота
chatbot = ChatBot('Медіатор')

# Використання вбудованого корпусу для тренування чат-бота
trainer = ChatterBotCorpusTrainer(chatbot)
trainer.train('chatterbot.corpus.english')

# Маршрут для обробки запитів на спілкування з чат-ботом
@app.route('/api/chat', methods=['POST'])
def chat():
    # Отримуємо текстовий запит від клієнта
    user_input = request.json['message']

    # Отримуємо відповідь від чат-бота
    bot_response = str(chatbot.get_response(user_input))

    # Повертаємо відповідь у форматі JSON
    return jsonify({'message': bot_response})

# Запускаємо веб-сервер Flask
if __name__ == '__main__':
    app.run(debug=True)
```

Додаток Б

Програмний код для тренування чат бота

```
from chatterbot import ChatBot
from chatterbot.trainers import ChatterBotCorpusTrainer

# Створюємо чат-бота
chatbot = ChatBot('Медіатор')

# Використовуємо вбудований корпус для тренування чат-бота
trainer = ChatterBotCorpusTrainer(chatbot)

# Тренуємо чат-бота на вбудованому корпусі даних англійською мовою
trainer.train('chatterbot.corpus.english')

# Головний цикл роботи чат-бота
while True:
    # Отримуємо ввід від користувача
    user_input = input('Ви: ')

    # Отримуємо відповідь від чат-бота
    bot_response = chatbot.get_response(user_input)

    # Виводимо відповідь чат-бота
    print('Медіатор: ', bot_response)
```

Додаток В

Програмний код для прототипу ІТ рішення для медіаторів і менеджерів конфлікту на мові Python:

```
```python
class Mediator:
 def __init__(self):
 self.participants = []
 def add_participant(self, participant):
 self.participants.append(participant)
 def mediate(self, participant, message):
 for p in self.participants:
 if p != participant:
```

```

 p.receive(message)
class Participant:
 def __init__(self, mediator, name):
 self.mediator = mediator
 self.name = name
 def send(self, message):
 self.mediator.mediate(self, message)
 def receive(self, message):
 print(f"{self.name} received: {message}")
class ConflictManager:
 def __init__(self):
 self.mediator = Mediator()
 def add_participant(self, participant):
 self.mediator.add_participant(participant)
 def manage_conflict(self):
 participant1 = self.mediator.participants[0]
 participant2 = self.mediator.participants[1]
 participant1.send("Can we discuss our conflicting views?")
 participant2.send("Sure, let's talk about it.")
 # Conflict resolution logic can be added here based on the messages
exchanged
Приклад використання:
if __name__ == "__main__":
 mediator = Mediator()
 participant1 = Participant(mediator, "Alice")
 participant2 = Participant(mediator, "Bob")
 conflict_manager = ConflictManager()
 conflict_manager.add_participant(participant1)
 conflict_manager.add_participant(participant2)
 conflict_manager.manage_conflict()

```

...

У цьому кодї є три класи:

1. «MediateMaster»Mediator (Медіатор)» MediateMaster»: Цей клас відповідає за сприяння комунікації між учасниками конфлікту. У нього є методи для додавання учасників та посередництва в обміні повідомленнями між учасниками.

2. «MediateMaster»Participant (Учасник)» MediateMaster»: Клас представляє учасника конфлікту. Кожен учасник може надсилати повідомлення через медіатор та отримувати повідомлення від інших учасників.

3. «MediateMaster»ConflictManager (Менеджер конфліктів)» MediateMaster»: Цей клас відповідає за управління конфліктом між учасниками. У цьому прикладі менеджер конфліктів просто викликає комунікацію між учасниками через медіатор, але ви можете додати логіку вирішення конфлікту в цьому класі.

Цей код показує основи реалізації медіатора та менеджера конфліктів. Ви можете розширити його, додаючи більше функціоналу для вирішення конфліктів та реалізації більш складної логіки спілкування між учасниками.