

Zastosowanie technologii w mediacji: Perspektywa przyszłości w dziedzinie rozwiązywania sporów cz. I

Robert Jeżewski dla Fundacji Pro Economico Bono, Universitas Technica et Humanitatis i NGO.pl

W dzisiejszym zglobalizowanym świecie, gdzie tempo życia przybiera coraz szybsze obroty, a konflikty są nieuniknione, mediacja wyłania się jako niezwykle skuteczne narzędzie w rozwiązywaniu sporów. Jednakże, żeby sprostać wyzwaniom XXI wieku, niezbędne jest połączenie tej tradycyjnej praktyki z nowoczesnymi technologiami. Zastosowanie technologii w mediacji otwiera nowe możliwości, które mogą odmienić sposób, w jaki postrzegamy i rozwiązujemy konflikty. W niniejszym artykule przyjrzymy się tej perspektywie przyszłości w dziedzinie rozwiązywania sporów.

Wirtualne platformy mediacji

Jednym z najbardziej obiecujących rozwiązań jest rozwój wirtualnych platform mediacji. Te platformy pozwalają mediatorom i uczestnikom konfliktu na prowadzenie mediacji online, eliminując potrzebę fizycznego spotkania w tradycyjnym biurze. Dzięki narzędziom takim jak wideokonferencje, czaty tekstowe, a nawet wirtualna rzeczywistość, strony mogą efektywnie negocjować i rozwiązywać spory z dowolnego miejsca na świecie. To otwiera drzwi dla uczestników z różnych kultur, regionów czy nawet krajów, co może przyczynić się do bardziej zrównoważonych i globalnych rozwiązań konfliktów.

Wideokonferencje są jednym z głównych narzędzi wykorzystywanych przez wirtualne platformy mediacji. Dzięki nim uczestnicy mogą widzieć się nawzajem w czasie rzeczywistym, co dodaje aspektów komunikacji niewerbalnej do procesu mediacji. Obecność wizualna pozwala na lepsze zrozumienie emocji i intencji drugiej strony, co może przyczynić się do budowania zaufania i porozumienia.

Czaty tekstowe stanowią dodatkowe narzędzie do komunikacji między uczestnikami mediacji. Pozwalają one na szybką i dyskretną wymianę informacji, oraz reakcji na sugestie mediatora, lub propozycje drugiej strony. Komunikacja w czasie rzeczywistym pozwala uczestnikom na aktywne uczestnictwo w procesie mediacji bez konieczności przerywania drugiej stronie.

Wirtualna tablica to narzędzie umożliwiające zapisywanie, rysowanie i udostępnianie notatek, diagramów czy szkiców w czasie rzeczywistym. Uczestnicy mogą wspólnie pracować nad dokumentami, tworzyć listy priorytetów czy mapy myśli, co ułatwia zrozumienie i porządkowanie zgłaszanych problemów, oraz pomysłów na rozwiązania.

Wirtualne platformy mediacji zapewniają bezpieczne miejsce do przechowywania i udostępniania dokumentów związanych z konfliktem. Uczestnicy mogą łatwo udostępnić

materiały dowodowe, umowy czy inne dokumenty istotne dla procesu mediacji, jednocześnie mając pewność, że są one chronione przed nieuprawnionym dostępem.

Ważnym elementem wirtualnych platform mediacji jest możliwość zapisywania sesji i archiwizacji danych. Pozwala to na powtórne przejście dyskusji i decyzji podejmowanych podczas mediacji, a także śledzenie postępów w rozwiązywaniu sporu. Archiwizacja danych może również być przydatna w przypadku ewentualnych sporów dotyczących postanowień zawartych podczas mediacji.

Analiza danych i sztuczna inteligencja (AI)

Kolejną obiecującą dziedziną jest wykorzystanie analizy danych i sztucznej inteligencji w mediacji. Algorytmy mogą analizować duże zbiory danych dotyczących wcześniejszych konfliktów i ich rozwiązań, co może dostarczyć mediatorom cennych wskazówek i sugestii dotyczących strategii negocjacyjnych. Ponadto, systemy oparte na sztucznej inteligencji mogą asystować w trakcie samej mediacji, pomagając mediatorom w identyfikowaniu wzorców zachowań, analizowaniu emocji uczestników, czy nawet sugerowaniu potencjalnych rozwiązań.

Analiza danych historycznych dotyczących wcześniejszych konfliktów i ich rozwiązań może dostarczyć cennych wskazówek i wzorców dla mediatorów. Za pomocą zaawansowanych narzędzi analitycznych można identyfikować tendencje, czynniki wpływające na powodzenie mediacji, oraz najlepsze praktyki w rozwiązywaniu określonych rodzajów sporów. To pozwala mediatorom na lepsze przygotowanie się do sesji mediacji i bardziej efektywne prowadzenie negocjacji.

Systemy oparte na sztucznej inteligencji mogą asystować mediatorom w procesie podejmowania decyzji poprzez analizę dostępnych informacji i sugerowanie najlepszych opcji rozwiązania konfliktu. Algorytmy mogą pomóc w identyfikowaniu potencjalnych rozwiązań, ocenie ich skuteczności, oraz przewidywaniu możliwych konsekwencji. To pozwala na szybsze i bardziej świadome podejmowanie decyzji w trakcie mediacji.

Dzięki zaawansowanym technologiom przetwarzania języka naturalnego i analizy danych, systemy oparte na sztucznej inteligencji mogą identyfikować emocje i nastroje uczestników konfliktu na podstawie ich wypowiedzi i zachowań. Analiza emocji może pomóc mediatorom w lepszym zrozumieniu dynamiki konfliktu, identyfikowaniu potencjalnych punktów zapalnych, oraz dostosowywaniu strategii negocjacyjnych do potrzeb i preferencji uczestników.

Systemy oparte na sztucznej inteligencji mogą także dostarczać uczestnikom mediacji cennych wskazówek i sugestii dotyczących rozwiązań konfliktu. Na podstawie analizy danych i preferencji uczestników, algorytmy mogą proponować alternatywne scenariusze, pomagać w identyfikowaniu kompromisów, oraz negocjowaniu warunków porozumienia. To pozwala uczestnikom na bardziej świadome i efektywne uczestnictwo w procesie mediacji.

Dzięki analizie danych i sztucznej inteligencji, proces mediacji może być bardziej spersonalizowany i dostosowany do indywidualnych potrzeb i preferencji uczestników. Systemy oparte na sztucznej inteligencji mogą automatycznie dostosowywać strategie negocjacyjne, sugestie i rekomendacje do konkretnych sytuacji i profili uczestników, co zwiększa szanse na osiągnięcie satysfakcjonującego rozwiązania dla wszystkich stron konfliktu.

Dlatego naturalnym jest zadanie pytania, skoro sztuczna inteligencja jest tak fantastyczna i ma takie możliwości, po co nam mediatorzy-ludzie, skoro AI może ją zastąpić i na podstawie opisaną jej wkładu w mediacje, będzie bardziej efektywna, skuteczniejsza niż mediator-człowiek?...

Koniec cz. I

prof. Robert Jeżewski - ekonomista, trener biznesu, coach, doradca zawodowy, publicysta, autor projektów i kampanii społecznych, przedsiębiorca i manager z 20-letnim doświadczeniem zawodowym. Prezes zarządu fundacji Pro Economico Bono, oraz prezydent e-uczelni - platformy typu MOOC Universitas Technica et Humanitatis. Twórca cyklu popularnonaukowego „JEZEWSKI PhD economy”, poruszającego tematy z obszaru społeczno-gospodarczo-biznesowego, oraz cyklu publicystycznego „komentarz JEZEWSKIEGO”.