






mediator.in.ua

# MediationTech

## Інновації і технології у вирішенні конфліктів

Проєкт підготували:

**Арсен Сорока**  
**Алла Чайка**

 +38 (067) 700-11-32  
 <https://www.mediator.in.ua/>  
 [arsen.soroka@mediator.in.ua](mailto:arsen.soroka@mediator.in.ua)  
[chaika.alla1@gmail.com](mailto:chaika.alla1@gmail.com)





mediator.in.ua

# ЗМІСТ

01

## Вступ: що таке медіація?

Принципи медіації  
Етапи процесу медіації

02

## Синергія медіації та технологій: майбутнє вирішення конфліктів

Цифрові інструменти медіатора  
GPT Chat у роботі медіатора  
Онлайн сервіси BATNA, WATNA  
Системи електронного документообігу

03

## Практики ODR (онлайн вирішення спорів)

04

## Рефлексія на тему MediationTech: короткі висновки

05

## Заключне слово від авторів





## Вступ: що таке медіація?

**Медіація** – це позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів  
*(пункт 4 частини першої статті 1 Закону України "Про медіацію")*

### Про переваги медіації в цифрах \*



Медіація вирішує справи в середньому за **45** днів, у порівнянні з 18 місяцями для судових справ

Медіація має середній показник успішності та задоволеності обох сторін

**70 - 80 %**

**90%**

компаній зі списку Fortune 500 користуються послугами альтернативного вирішення спорів (ADR), зокрема медіацією

Згідно з дослідженням Гарвардської юридичної школи, понад комерційних медіацій закінчуються угодою

**90%**



\* За даними Gitnux, незалежної платформи що аналізує ринкові тенденції, бізнес-дані та проводить статистичні дослідження.

# Принципи медіації



## Добровільність

Участь у медіації є добровільним волевиявленням, як для сторін, так і для медіатора. Сторони медіації та медіатор можуть у будь-який момент відмовитися від участі в медіації

## Конфіденційність

Медіатор та інші учасники медіації, а також суб'єкт, що забезпечує проведення медіації, не мають права розголошувати конфіденційну інформацію



## Нейтральність, незалежність, неупередженість медіатора

Медіатор є нейтральним у ставленні до сторін медіації та незалежним від сторін медіації, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб, інших фізичних і юридичних осіб



## Самовизначення та рівність прав сторін медіації

Сторони медіації самостійно обирають медіатора, визначають перелік питань, які обговорюватимуться, варіанти врегулювання конфлікту (спору)



# ЕТАПИ ПРОЦЕСУ МЕДІАЦІЇ

## 1 Попередній контакт та підготовка

Перед початком медіації медіатор зустрічається з кожною стороною окремо, щоб зрозуміти основні аспекти конфлікту, визначити готовність сторін до діалогу та можливість проведення медіації (медіабельність). Медіатор пояснює правила та принципи процедури



## 2 Відкриття медіації, вступна фаза

На першій зустрічі медіатор представляє себе, описує процес медіації, правила та ролі учасників. Учасники висловлюють свої очікування, бачення конфлікту та позиції, що допомагає всім зрозуміти проблему з різних боків. За потреби медіатор організовує індивідуальні зустрічі для розв'язання напруження та обговорення чутливих питань



## 3 Дослідження інтересів

Цей крок полягає у виявленні справжніх потреб, бажань та інтересів за позиціями, які сторони представляли на початку процесу. Медіатор, за допомогою інструментів ефективної комунікації, допомагає сторонам розуміти, що їх об'єднує, а що розділяє



## 4 Пошук варіантів

Сторони разом з медіатором працюють над створенням можливих варіантів вирішення конфлікту. Цей етап сприяє креативному мисленню та пошуку взаємовигідних рішень



## 5 Переговори та досягнення угоди



## 6 Закриття медіації

На завершальному етапі медіатор переконується, що всі питання обговорено та сторони задоволені угодою. Медіатор може також обговорити можливі кроки для подальшого виконання угоди та запобігання майбутнім конфліктам



# Синергія медіації та технологій: майбутнє вирішення конфліктів

Було

Юридичний  
консалтинг

Пошук рішень суду в  
архівах та базах даних

Ручне складання  
договорів та  
інших юридичних  
документів

Стало

Чат-боти та онлайн-  
консультанти

Судові та інші держ.  
реєстри

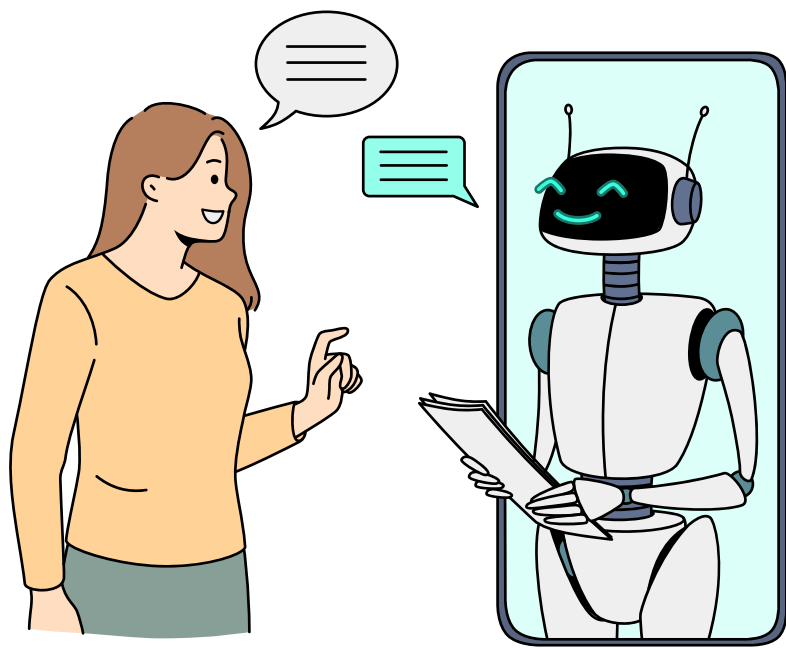
Програмне  
забезпечення для  
автоматичного  
складання  
договорів та  
інших юридичних  
документів



Медіація



Технології



1) Ефективність медіації  
(спеціалізоване програмне  
забезпечення для  
керування процесом  
медіації, автоматизовані  
системи для управління  
документами та  
обробки даних)

2) Доступність послуг  
(можливість  
проведення медіації  
незалежно від  
розташування)

3) Відповідність на  
виклики сьогодення

# Цифрові інструменти в роботі медіатора

1

## GPT Chat

Використання штучного інтелекту (ШІ) в медіації є відносно новою розробкою, але має значний потенціал. Медіація за допомогою ШІ використовує алгоритми машинного навчання для аналізу даних попередніх медіацій та прогнозування ймовірних результатів на основі поведінки та вподобань сторін

2

## Онлайн сервіси BATNA, WATNA

Оцінка найкращих та найгірших варіантів розвитку подій за допомогою онлайн сервісу. Наприклад, UMCourt, португальський проект, що втілює цю ідею

3

## Інструменти для проведення відеоконференцій

Пандемія пришвидшила темпи впровадження технологій серед медіаторів. Через відсутність альтернативи більшість медіаторів стали «онлайн-медіаторами». Zoom, Skype і Google Meet стали незамінними в медіації

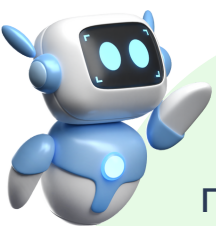
4

## Системи електронного документообігу

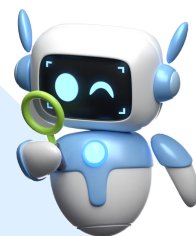
Системи електронного документообігу дозволяють сторонам та медіатору обмінюватися документами, відстежувати графіки та строки у безпечний спосіб



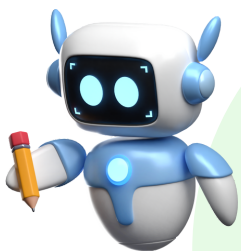
# GPT Chat у роботі медіатора



Медіація зі штучним інтелектом може допомогти виявити потенційні упередження або "сліпі зони" в підході медіатора та надати засновані на даних інсайти для інформування про процес медіації. Хоча медіація за допомогою штучного інтелекту все ще перебуває на ранніх стадіях розвитку, це цікава сфера інновацій, яка може значно підвищити ефективність медіації



Ще однією з головних переваг ChatGPT є очевидна здатність штучного інтелекту ефективно та швидко обробляти та аналізувати велику кількість інформації. Медіатор, по суті, обмежений своїм досвідом вирішення подібних спорів у попередніх медіаціях та теоретичними знаннями, які він накопичує з часом. ШІ має доступ до Інтернету, а отже, і до даних у режимі реального часу. В результаті ChatGPT має у своєму розпорядженні величезну кількість актуальних даних, які він, безсумнівно, може отримати і проаналізувати швидше, ніж людина



Інструменти на основі штучного інтелекту забезпечують об'єктивний і нейтральний погляд, що особливо важливо з точки зору неупередженості медіатора. Така неупередженість може зміцнити довіру між сторонами до використання ChatGPT як нейтрального медіатора на основі штучного інтелекту та забезпечити хорошу основу для врегулювання конфлікту



# Онлайн сервіси для визначення WATNA, BATNA



## Що таке WATNA, BATNA?

WATNA (Worst Alternative to a Negotiated Agreement) і BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement) – це ключові концепції в альтернативному вирішенні спорів, які допомагають сторонам оцінити найкращі та найгірші альтернативи.



## Успішні приклади застосування

UMCourt – це проект, розроблений в Університеті Мінью в рамках проекту TIARAC (Telematics and Artificial Intelligence in Alternative Conflict Resolution), мета якого допомогти сторонам, які беруть участь у юридичних спорах, зокрема в португальському трудовому праві.



## Функціональність та можливості подібних платформ

Аналіз даних, прогнозування результатів, оцінка ризиків, симуляція переговорів, налаштування параметрів моделювання, інтеграція з іншими юридичними інструментами.

“

Медіація не про те, хто правий або хто винен, а про те, що є найкращим рішенням для всіх зацікавлених сторін

”



# Системи електронного документообігу

## 1 Immediation

Інструмент для проведення медіації в режимі онлайн. Під час відео-сесій медіатор може:

- демонструвати документи;
- писати та малювати на віртуальній дошці;
- складати проект мирової угоди;
- переміщатися в окремі кімнати тощо

## 2 ADR Notable

Інструмент не для проведення онлайн-сесій, натомість він зосереджується на інших частинах процесу медіації, а саме:

- планувати сесії (за допомогою календаря Google або Outlook);
- створювати списки справ;
- запитувати файли;
- відстежувати свій час і надсилати рахунки;
- Безпечне видалення інформації

## 3 Custody X Change

Якщо медіатор виступає посередником у спрах про опіку над дітьми, Custody X Change може зробити цей процес набагато простішим. Оскільки містить понад 140 шаблонів плану батьківського виховання, які можна вибрати та налаштувати на свій розсуд

Онлайн  
платформи  
для ADR

## 4 Modria

Комплексна платформа для онлайн вирішення спорів (ODR), яка забезпечує медіаторам інструменти для ефективного управління справами та проведення медіацій.

## 5 WIPO eADR

Додатковий онлайн-інструмент керування справами, розроблений і керований Центром ВОІВ. Має на меті сприяти веденню справ відповідно до Правил ВОІВ щодо посередництва, арбітражу, чи експертного визначення.

## 6 Caseload Manager

Спеціалізоване програмне забезпечення для управління справами медіаторів та арбітрів. Платформа допомагає організувати, відстежувати та обробляти справи. Також забезпечує електронний документообіг, автоматичні нагадування про строки, звітність та аналітику

# Практики ODR



Термін онлайн-вирішення спорів (ODR) відноситься до всього спектру альтернативного вирішення спорів поза межами суду (ADR), яке здійснюється за допомогою інформаційних технологій, зокрема Інтернету.

## Приклади впровадження ODR провідними компаніями

Відповідно до статті 14 Регламенту (ЄС) № 524/2013, усім роздрібним онлайн-магазинам та торговцям у Європейському Союзі, Ісландії, Ліхтенштейні та Норвегії необхідно забезпечити наявність гіперпосилання на платформу ODR. Органи вирішення спорів, перелічені на платформі ODR, відповідають суворим стандартам якості та незалежності.

Компанія	Використання ODR	Особливості
	Вирішення спорів між покупцями та продавцями ( <a href="#">Dispute Resolution Overview</a> )	Система автоматично вирішує мільйони спорів щороку, використовуючи алгоритми для оцінки ситуацій та надання рішень. 90% конфліктів вирішуються без втручання людини.
	Вирішення спорів щодо транзакцій ( <a href="#">PayPal Dispute Resolution</a> )	Користувачі можуть подати скаргу, надати докази, а система допомагає знайти рішення або передає справу на розгляд уповноваженій особі.
	Вирішення конфліктів між продавцями та покупцями ( <a href="#">ODR Platform</a> )	Платформа ODR - це офіційний веб-сайт, керований Європейською комісією. Система включає процес онлайн-посередництва, де обидві сторони можуть подати свої аргументи і уникнути ескалації конфлікту.

# Рефлексія на тему: короткі висновки

У процесі створення цього збірника ми дослідили різні аспекти та тенденції розвитку технологій у сфері медіації (MediationTech). Наші дослідження показали, що в Україні ця галузь є слабкорозвиненою, однак застосування технологій у медіації успішно практикується в багатьох зарубіжних країнах та демонструє значний потенціал.

## Розвиток інституту медіації за допомогою технологій.

Використання сучасних технологій може значно прискорити розвиток інституту медіації в Україні. Інтеграція технологічних рішень сприятиме підвищенню ефективності медіаційних процесів, поліпшенню доступу до медіаційних послуг та зниженню витрат як для медіаторів, так і для сторін конфлікту. Зважаючи на зростаючу популярність технологій та ШІ, їх можна ефективно використовувати для просування медіації.

## Онлайн-вирішення спорів (ODR).

Розвиток онлайн-платформ для вирішення спорів (ODR - Online Dispute Resolution) має величезний потенціал для трансформації традиційних підходів до медіації. ODR-платформи дозволяють вирішити конфлікт дистанційно, забезпечуючи зручність і доступність, що є важливим для підтримки бізнесу.

## Цифрові інструменти у роботі медіатора.

Використання цифрових інструментів, таких як GPT Chat, системи електронного документообігу та онлайн-сервіси для моделювання BATNA і WATNA, значно підвищує ефективність медіації. GPT Chat може надавати інформаційну підтримку медіатору та автоматизувати рутинні завдання, а системи електронного документообігу забезпечують швидкий доступ до необхідних документів та полегшують їх обробку.

## Важливість безпекових ризиків.

Використання технологій у медіації також несе певні безпекові ризики, зокрема пов'язані із захистом конфіденційної інформації. Детальніше про це можна дізнатися у гайді від CEDR ["Advice for Mediators on Working with Technology"](#).

# Заключне слово від авторів



*MediationTech – це майбутнє врегулювання конфліктів, поєднання практик управління конфліктами з сучасними технологіями для створення гармонійних рішень.  
Геракліт казав: “Зміни – єдина постійність у житті”, і в цьому постійно змінюваному середовищі MediationTech є осередком інновацій та адаптивності.*



*Коли медіація зустрічається з технологіями, вони підсилюють одне одного. Тоді конфлікт не просто трансформується у можливість, але й відбувається обмін властивостями: технології набувають мудрості медіації, а медіація отримує потужність технологій, відкриваючи нові горизонти для розв'язання та переосмислення конфліктів.*



# Для заметок



# Для заметок



# Електронний формат

