

Beata Piskorska

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II

ORCID: 0000-0002-9089-5156

bpiskorska@kul.pl

Urszula Soler

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II

ORCID: 0000-0001-7868-8261

urszula.soler@kul.pl

Zastosowanie nowoczesnych technologii w procesie mediacji w konfliktach zbrojnych

*The Use of Modern Technologies in the Process
of Mediation in Armed Conflict*

STRESZCZENIE

Celem artykułu jest zbadanie roli nowoczesnych technologii, w szczególności dyplomacji cyfrowej, w procesie mediacji w konfliktach zbrojnych. Ocenie zostało poddane to, w jaki sposób technologie cyfrowe mogą wspierać tradycyjne podejścia dyplomatyczne, poprawiać komunikację między stronami konfliktu i przyspieszać proces rozwiązywania sporów. Istotnym aspektem jest zbadanie, czy narzędzia cyfrowe są wystarczająco efektywne, aby zastąpić tradycyjne metody, czy też ich największa wartość polega na uzupełnianiu osobistych interakcji dyplomatów. W artykule zastosowano metodę analizy literatury oraz przypadków z praktyki mediacyjnej, aby ocenić wpływ nowoczesnych technologii na procesy dyplomatyczne. Przeanalizowano, jak technologie cyfrowe, takie jak wideokonferencje, media społecznościowe, analiza danych oraz sztuczna inteligencja, mogą wspierać różne etapy mediacji, w tym analizę konfliktu, zaangażowanie stron oraz strategiczną komunikację. Z analizy wynika, że dyplomacja cyfrowa ma znaczący potencjał w usprawnianiu procesów mediacyjnych, zwłaszcza w zakresie zwiększania dostępności i szybkości komunikacji między stronami konfliktu. Narzędzia cyfrowe mogą ułatwiać kontakt, analizować duże zbiory danych, a także przewidywać potencjalne eskalacje konfliktów. Niemniej brakuje im pewnych kluczowych elementów osobistych interakcji, takich jak budowanie głębokiego zaufania i empatii, które są często decydujące w długotrwałych negocjacjach. W związku z tym autorzy sugerują, że

najlepsze rezultaty przynosi hybrydowe podejście, łączące tradycyjną dyplomację z nowoczesnymi technologiami.

Słowa kluczowe: dyplomacja; mediacje; nowoczesne technologie; konflikty zbrojne; rozwiązywanie konfliktów

WPROWADZENIE

W nadchodzących latach nowoczesne technologie niewątpliwie będą się rozwijać we wszystkich wymiarach życia społecznego, ekonomicznego i politycznego, przynosząc radykalne zmiany mechanizmów i środowiska, w którym funkcjonujemy. Narzędzia technologii cyfrowych mogą być wykorzystywane również w procesach wymagających udziału człowieka – w dziedzinie mediacji w konfliktach zbrojnych jako potencjał wzmacniający zestaw narzędzi dla mediatorów.

Analizie zostanie poddany problem badawczy, którego celem jest wsparcie działań dyplomatycznych – procesu i strategii mediacyjnych w konfliktach zbrojnych przez technologie cyfrowe na poziomie: analizy konfliktu, zaangażowania stron konfliktu, integracji oraz komunikacji strategicznej. Praktyki te mogą pomóc mediatorom zrozumieć interakcję technologii cyfrowych w środowisku konfliktu i zmniejszyć ryzyko nieumyślnego wyrządzenia szkody wysiłkom mediacyjnym i podmiotom, z którymi się angażują, tak jak praktycy mediacji, eksperci ds. technologii, decydenci polityczni.

Wykorzystanie platform cyfrowych w dyplomacji zmieniło sposoby jej prowadzenia. Rozwój kanałów komunikacji i powszechne korzystanie z narzędzi cyfrowych przyczyniły się do rozwoju komunikacji, prowadząc do dyskusji na temat jej potencjalnego wpływu na rozwiązywanie konfliktów¹. Niewątpliwie wpływ komunikacji cyfrowej na dyplomację jest znaczący. Doprowadziło to w dużej mierze do dyskusji teoretycznych, w tym modelowania i kategoryzacji różnych sposobów, w jakie nowe technologie i media mogą wpływać na działalność dyplomatyczną, wspierając lub uniemożliwiając negocjacje. Jednakże dyplomacja cyfrowa, choć korzystna w niektórych aspektach, ma ograniczoną zdolność do odtwarzania skomplikowanej dynamiki obserwowanej w interakcjach osobistych. Stąd przyjęto założenie, że dla osiągnięcia skutecznych rozwiązań konfliktów dyplomaci powinni przyjąć głównie tradycyjne podejście, wykorzystując jednocześnie pewną formę narzędzi cyfrowych. W artykule analizie zostanie więc poddana specyfika mediacji i negocjacji we współczesnych konfliktach zbrojnych, a ponadto mechanizmy i skuteczność nowoczesnych technologii w rozwiązywaniu konfliktów.

¹ A. Ross, *Digital Diplomacy and US Foreign Policy*, „The Hague Journal of Diplomacy” 2011, vol. 6, s. 452.

SPECYFIKA MEDIACJI WE WSPÓŁCZESNYCH KONFLIKTACH ZBROJNYCH

W dobie globalizacji i szeroko rozwiniętej współpracy międzynarodowej nadal mamy do czynienia z wieloma konfliktami międzynarodowymi. Konflikt ma miejsce wówczas, gdy między dwoma lub większą liczbą podmiotów występują sprzeczności wynikające z różnicy interesów. W zależności od sytuacji i eskalacji napięcia przedmiot konfliktu może pojawiać się zarówno stopniowo, jak i gwałtownie. Dochodzi do niego wówczas, gdy strony podejmują działania polityczne, ekonomiczne bądź militarne w celu narzucenia swoich racji. Ważną rolę w tym procesie odgrywa zachowanie stron konfliktu, ponieważ biorąc pod uwagę to kryterium, możemy dokonać podziału na konflikty w postaci groźby oraz akcje konfliktowe, które mogą prowadzić do zerwania stosunków dyplomatycznych, demonstracji siły bądź bezpośredniego jej użycia².

Definiowanie wojny i konfliktu zbrojnego ma swoje długie tradycje badawcze. W najbardziej powszechnie stosowanym podejściu, zdefiniowanym przez Carla von Clausewitza wojna „jest aktywnością polityczną realizowaną za pomocą środków siłowych (które są podstawą i istotą wojny)”³. Definicja ta była współcześnie wielokrotnie redefiniowana i dostosowana do czasów tzw. liberalnego porządku międzynarodowego, w którym zarówno charakter konfliktów, jak i środki prowadzenia uległy przeobrażeniom. Swoista *hard power* zeszła na dalszy plan, wypierana deklaratywnie przez miękkie narzędzia. Według innej znanej definicji, której autorem jest Joseph Nye, „wojna to użycie w każdym wymiarze środków z arsenału *hard power* w celu załamania woli przeciwnika opierającego się akceptacji narzucanych rozwiązań politycznych”⁴.

Najbardziej bogaty aparat pojęciowo-definityjny odnoszący się do wojny i konfliktu zbrojnego został skonstruowany na Wydziale Badań nad Pokojem i Konfliktami Uniwersytetu w Uppsali (Szwecja) na potrzeby *Uppsala Conflict Data Project* (UCDP). Warto zauważyć, że właśnie na tym aparacie pojęciowym opierają się analizy ze znanego Sztokholmskiego Instytutu Badań nad Pokojem (Stockholm International Peace Research Institute – SIPRI). Definicja konfliktu zbrojnego ujęta jest jako: „stwierdzona poważna sprzeczność, dotycząca władzy (panowania) i/lub terytorium, angażująca użycie sił zbrojnych dwóch stron, z których przynajmniej jedna reprezentuje rząd państwa, którego skutkiem jest co najmniej 25 osób zabitych

² K.N. Wizimirska-Napora, *Modelowanie rozwiązań konfliktów międzynarodowych w świetle rozważań nad bezpieczeństwem*, Poznań 2021, s. 10.

³ C. von Clausewitz, *O wojnie*, Lublin 1995, s. 18–19.

⁴ J.S. Nye, *Konflikty międzynarodowe. Wprowadzenie do teorii i historii*, Warszawa 2009, s. 67.

w wyniku prowadzonych walk”⁵. Obecnie używanie terminu „wojna” jest bardzo szerokie. Powszechnie używa się tego określenia w takich formułach jak: wojna ekonomiczna, wojna psychologiczna czy ostatnio także wojna z terroryzmem lub cyberwojna, wojna hybrydowa⁶.

Nieodzownym warunkiem bezpieczeństwa i stabilności we współczesnych stosunkach międzynarodowych jest dążenie do zakończenia konfliktu wszystkimi dostępnymi metodami. Największą rolę w tym procesie pełni dyplomacja jako pokojowy instrument polityki zagranicznej państwa. Współcześnie można stwierdzić, że dyplomacja jest sztuką osiągania kompromisów wśród podmiotów stosunków międzynarodowych. Dyplomatyczne środki polityki zagranicznej obejmują szeroki wachlarz zachowań, od mediacji, poprzez pośrednictwa w sporach, misje dyplomatyczne, po dyplomację parlamentarną. Dyplomacja związana jest bezpośrednio z realizacją polityki zagranicznej państwa oraz osiąganiem założonych celów na arenie międzynarodowej⁷. Dyplomacja jest głównym instrumentem realizacji polityki zagranicznej i o ile politykę zagraniczną można uznać za strategię, o tyle dyplomację można określić jako jej taktykę⁸.

Idea zapobiegania konfliktom ma na celu uniknięcie przekształcenia się antagonizmów w spór lub otwarty konflikt zbrojny. Zespół środków dyplomatycznych służących ku temu jest zawarty w rozdziale VI karty ONZ: dyplomacja prewencyjna, negocjacje, mediacja, koncyliacja, arbitraż, porozumienie zawarte na drodze prawnej, prewencyjne rozmieszczenie oddziałów cywilnych lub wojskowych, misje obserwacyjne, ostrzeżenia, inspekcje, monitorowanie⁹. Zatem alternatywnym działaniem w stosunku do siłowych sposobów rozwiązania konfliktów zbrojnych są negocjacje, a ich celem jest pokojowe rozstrzygnięcie¹⁰.

W literaturze przedmiotu funkcjonuje wiele definicji negocjacji, a zakres, jaki obejmują, jest dosyć szeroki. Jedna z nich określa negocjacje jako rozmowę co najmniej dwóch stron, których głównym celem jest wypracowanie wspólnego stanowiska w sprawie będącej przedmiotem negocjacji¹¹. Strony początkowo o sprzecznych interesach i odmiennych stanowiskach dochodzą do wspólnego porozumienia, często opartego na kompromisie. Inna definicja negocjacji podaje, że

⁵ P. Wallensteen, M. Sollenberg, *Armed Conflict 1989–2000*, „Journal of Peace Research” 2001, no. 38(5), s. 630–640; J. Regina-Zacharski, *Wojna w świecie współczesnym. Uczestnicy – cele – modele – teorie*, Łódź 2014, s. 144.

⁶ M. Broda (red.), *Konflikty współczesnego świata. Wielkie tematy*, Warszawa 2008, s. 30.

⁷ H. Kissinger, *Dyplomacja*, Warszawa 2016–2018, s. 17.

⁸ B. Surmacz, *Ewolucja współczesnej dyplomacji. Aktorzy – struktury – funkcje*, Lublin 2015, s. 27.

⁹ Karta Narodów Zjednoczonych, rozdział VI, <https://www.un.org/en/about-us/un-charter> [dostęp: 15.10.2024].

¹⁰ B. Piskorska, A. Zaręba (red.), *Negocjacje w XXI wieku – teoria, praktyka i znaczenie*, Lublin 2020.

¹¹ E.M. Cenker, *Negocjacje jako forma komunikacji interpersonalnej*, Poznań 2011, s. 12.

są to „interakcje między ludźmi zmierzającymi do zaspokojenia swoich potrzeb”¹². W negocjacjach stosowane są właściwe techniki i metody, aby skłonić drugą stronę do ustępstw. Jedną z najbardziej popularnych definicji negocjacji jest rozumienie ich jako proces dwustronnego komunikowania się, którego celem jest osiągnięcie porozumienia, a więc podjęcia decyzji o przyszłym działaniu w sytuacji, gdy niektóre interesy stron będą konfliktowe¹³.

Z kolei ONZ definiuje mediację jako proces, w którym strona trzecia pomaga dwóm lub więcej stronom, za ich zgodą, w osiągnięciu wzajemnie akceptowalnych porozumień¹⁴. Mediacja jest określona w rozdziale VI Karty Narodów Zjednoczonych jako jeden z kilku środków pokojowego rozwiązywania sporów. Od dawna uważa się ją za skuteczny środek zapobiegania, zarządzania lub rozwiązywania międzypaństwowych lub wewnątrzpaństwowych konfliktów zbrojnych¹⁵.

Niewątpliwie charakter dzisiejszego konfliktu ulega zmianie, co dodatkowo komplikuje praktykę mediacji. Podczas gdy liczba konfliktów państwowych spada, w ostatnich latach wzrosła liczba konfliktów niepaństwowych. Według Międzynarodowego Instytutu Studiów Strategicznych (MISS) obecnie toczą się 183 konflikty zbrojne¹⁶. Według danych *Armed Conflict Survey 2023* w dalszym ciągu dominują coraz trudniejsze do rozwiązania konflikty i przemoc zbrojna, mnożą się podmioty i przyczyny konfliktów, znacznie pogorszyła się sytuacja w niestabilnych państwach i regionach, wzmacniając podstawowe przyczyny konfliktów przy jednoczesnym ograniczeniu zasobów dostępnych w celu ich rozwiązania lub przynajmniej złagodzenia¹⁷. W poprzednich latach z 34 konfliktów uwzględnionych w *Armed Conflict Survey 2021* potwierdza trendy w zwiększeniu lokalnych rebelii, przemocy między społecznościami lub przestępczości zorganizowanej. Liczba zaangażowanych niepaństwowych grup zbrojnych przewyższa liczbę grup państwowych¹⁸. Takie konflikty są często bardzo rozdrobnione i angażują wiele

¹² R. Morek, *Negocjacje*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2014, s. 137.

¹³ R. Rządca, P. Wujec, *Negocjacje*, Warszawa 2001, s. 10.

¹⁴ *United Nations Guidance on Effective Mediation*, United Nations, September 2012, <https://www.c-r.org/resource/united-nations-guidance-effective-mediation> [dostęp: 15.10.2024].

¹⁵ Artykuł 33 Karty Narodów Zjednoczonych stanowi, że „Strony w każdym sporze, którego trwanie mogłoby zagrozić utrzymaniu międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa, powinny przede wszystkim szukać rozwiązania w drodze rokowań, badania, pośrednictwa, pojednania, arbitrażu, ugody sądowej, odwołania się do organizacji lub porozumień regionalnych albo w inny wybrany przez siebie sposób pokojowy”, <https://www.un.org/en/about-us/un-charter> [dostęp: 15.10.2024].

¹⁶ *The Military Balance 2024*, <https://www.iiss.org/publications/the-military-balance/2024/the-military-balance-2024/> [dostęp: 16.10.2024].

¹⁷ *Armed Conflict Survey 2023*, <https://www.iiss.org/publications/armed-conflict-survey/2023/editors-introduction/> [dostęp: 16.10.2024].

¹⁸ *The Armed Conflict Survey 2021*, <https://www.iiss.org/online-analysis/online-analysis/2021/09/acs-2021-introduction/> [dostęp: 16.10.2024].

podmiotów wewnętrznych i zewnętrznych. Trwają one dłużej, są trudniejsze do rozwiązania i mniej sprzyjają tradycyjnym rozwiązaniom politycznym. Technologie cyfrowe mają coraz większe znaczenie w takich konfliktach, a łatwy dostęp oraz ilość i szybkość przepływu informacji pozwala wielu podmiotom angażować się w działania wojenne wraz ze stronami konfliktu, co dodatkowo przyczynia się do złożoności i fragmentacji konfliktu¹⁹.

Ponadto technologie cyfrowe mają w dużej mierze podwójne zastosowanie: oprócz ogromnej wydajności i możliwości niosą ze sobą również znaczne ryzyko, co oznacza, że mogą być wykorzystywane przez wszystkie strony konfliktu i procesu mediacji do radykalnie różnych celów. Wspólne cechy dzisiejszych konfliktów obejmują naruszenia danych; wycieki informacji i inne naruszenia poufności; monitorowanie i nadzór, w tym do celów namierzania; wyłączenia Internetu; zakłócające przepływy informacji, takie jak dezinformacja; rywalizacja o kontrolę nad krytycznymi zasobami internetowymi oraz sabotaż lub zakłócenie infrastruktury. Niektóre z tych zastosowań mogą prowadzić do eskalacji napięć między stronami i są coraz częściej postrzegane jako przyczyniające się do nierozwiązywalności lub pogłębiania trwających konfliktów. Na przykład szybkie przekazywanie niezweryfikowanych informacji o naruszeniu zawieszenia broni może zwiększyć oczekiwania co do reakcji i przyczynić się do eskalacji konfliktu²⁰. W międzyczasie łatwość, z jaką poufne kontakty są udostępniane w mediach społecznościowych, może w niektórych okolicznościach utrudniać mediatorowi angażowanie się ze stronami konfliktu poprzez rodzaj dyskretnej interakcji potrzebnej do pomocy przeciwnikom w znalezieniu rozwiązań ich skarg. Rzeczywistość ta stanowi poważne wyzwanie dla zarządzania konfliktami w ogóle, a mediacją w szczególności. W związku z tym praktycy mediacji mają obowiązek zrozumieć możliwości i zagrożenia związane z technologiami cyfrowymi wykorzystywanymi w konfliktach. Te szanse i zagrożenia są szczególnie widoczne w czterech obszarach tematycznych istotnych dla mediacji: analizie konfliktu, zaangażowania stron konfliktu; integracji, komunikacji strategicznej²¹. Zasadniczo strategia mediacji powinna zawsze określać, które technologie są wykorzystywane na różnych etapach procesu mediacji.

¹⁹ *United Nations Activities in Support of Mediation*, Report of the Secretary-General, 27 June 2017, <https://peacemaker.un.org/sites/default/files/document/files/2022/09/dpa-report-rev9-eng-web0.pdf> [dostęp: 16.10.2024].

²⁰ *Digital Technologies and Mediation in Armed Conflict*, United Nations Department of Political and Peacebuilding Affairs and Centre for Humanitarian Dialogue, March 2019, s. 7–8, <https://www.hdcentre.org/wp-content/uploads/2019/07/Digital-Technologies-and-Mediation-in-Armed-Conflict.pdf> [dostęp: 16.10.2024].

²¹ *Ibidem*, s. 8.

TECHNOLOGIE CYFROWE W KOMUNIKACJI I DYPLOMACJI

Obecnie technologie cyfrowe oraz powiązane z nimi narzędzia i techniki najczęściej wykorzystywane w mediacji obejmują media społecznościowe, systemy informacji geograficznej i analizę danych. Niektóre z tych technologii i ich zastosowań nakładają się na siebie lub są ze sobą zbieżne w zakresie zapobiegania konfliktom i mediacji. Bez wątpienia odgrywają one kluczową rolę w różnych aspektach mediacji, usprawniając analizę konfliktu, angażowanie stron, integrację procesów oraz komunikację strategiczną. W tej części artykułu zostaną przedstawione nowoczesne technologie wykorzystywane na różnych etapach procesu mediacji.

Na poziomie analizy konfliktu technologie pomagają przede wszystkim w zbieraniu i analizowaniu danych, identyfikowaniu kluczowych punktów spornych oraz przewidywaniu potencjalnych scenariuszy przebiegu mediacji. Kluczowe są tu np. Big Data i analiza danych²², które pozwalają na przetwarzanie dużych ilości informacji, co ułatwia zrozumienie dynamiki konfliktu i jego potencjalnych skutków. Na tym poziomie istotne znaczenie odgrywa także sztuczna inteligencja (AI)²³, która może być wykorzystywana do analizowania wzorców zachowań czy przewidywania eskalacji konfliktu (tu analizuje się dane z mediów społecznościowych, raportów czy wydarzeń politycznych). Nie mniej istotna jest także Sentiment Analysis²⁴. To nowoczesna technologia służąca do analizy nastrojów. Pozwala ona na monitorowanie opinii publicznej i emocji w odniesieniu do konfliktu, dzięki czemu mediatorzy mogą lepiej zrozumieć, jak różne grupy postrzegają sytuację i jak zmienia się dynamika. W następnym etapie wykorzystywane są systemy wczesnego ostrzegania (Early Warning Systems²⁵), w którym wykorzystuje się algorytmy i Big Data do analizy różnych wskaźników, takich jak migracje, napięcia polityczne czy wydarzenia na arenie międzynarodowej, do przewidywania możliwych eskalacji konfliktu.

Na poziomie zaangażowania stron konfliktu technologie cyfrowe pełnią funkcję wspierającą proces angażowania stron w mediację, umożliwiając tym samym interakcje i komunikację, które mogą być utrudnione lub niemożliwe w sposób tra-

²² B.R. Jacobson, K.E. Höne, J. Kurbalija, *Data Diplomacy. Updating Diplomacy to the Big Data Era*, February 2018, https://www.diplomacy.edu/wp-content/uploads/2019/07/Data_Diplomacy_Report_2018.pdf [dostęp: 12.10.2024].

²³ D.T. Varela, *Diplomacy in the Age of AI: Challenges and Opportunities*, „Journal of Artificial Intelligence General Science (JAIGS)” 2024, vol. 2, no. 1, s. 98–109, <https://doi.org/10.60087/jaigs.v2i1.p110>.

²⁴ X. Zhang, Y. Tang, *Digital Diplomacy and Domestic Audience: How Official Discourse Shapes Nationalist Sentiments in China*, „Humanities and Social Sciences Communications” 2024, vol. 11, no. 182, <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02669-3> [dostęp: 11.10.2024].

²⁵ E.G. Rød, T. Gåsste, H. Hegre, *A Review and Comparison of Conflict Early Warning Systems*, „International Journal of Forecasting” 2024, vol. 40, no. 1, s. 96–112, <https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2023.01.001> [dostęp: 11.10.2024].

dycyjny. Tu kluczową rolę odgrywają przede wszystkim wideokonferencje (Zoom, GoogleMeet, Microsoft Teams, Cisco WebEx i inne²⁶), które pozwalają na zdalne spotkania między stronami konfliktu. Jest to szczególnie ważne, gdy fizyczne spotkania są niemożliwe ze względu na odległość lub istniejące niebezpieczeństwo fizyczne. Podczas wideokonferencji może być także wykorzystywana wirtualna rzeczywistość (VR)²⁷, np. jako narzędzie do symulacji scenariuszy, pozwalających stronom konfliktu zobaczyć to, jak różne działania mogą wpłynąć na rezultat. Może to wpłynąć na budowanie zrozumienia i empatii. Dodatkową funkcję służącą zaangażowaniu stron konfliktu pełnią media społecznościowe²⁸ (X, Facebook czy platformy zamkniętych forów dyskusyjnych). Mogą one być używane do angażowania różnych stron konfliktu i budowania dialogu między nimi, szczególnie w konfliktach, gdzie bariery komunikacyjne są wysokie.

Na poziomie integracji procesów mediacyjnych nowoczesne technologie wspierają integrację danych, narzędzi i procesów, które ułatwiają prowadzenie skomplikowanych mediacji oraz umożliwiają koordynację działań między różnymi aktorami. Tu kluczowe znaczenie odgrywają takie technologie jak blockchain²⁹, który jest wykorzystywany w mediacjach do zapewnienia transparentności i bezpieczeństwa transakcji oraz ustaleń. Ma on istotne znaczenie szczególnie w mediacjach gospodarczych lub międzyrządowych. Używany jest także do monitorowania postępów w procesie wdrażania ustaleń i decyzji. Przydatne mogą być również systemy do zarządzania sprawami (Case Management Systems)³⁰. Stosowane są one do organizacji dokumentów, rejestrowania postępów w negocjacjach i zarządzania harmonogramami. Ułatwia to zarządzanie kompleksowymi procesami mediacyjnymi. Nie mniejsze znaczenie odgrywa także chmura obliczeniowa³¹, która umożliwia przechowywanie, współdzielenie i bezpieczny dostęp do dokumentów

²⁶ Z. Zsibrinszky, *Digital Communication in Diplomacy*, [w:] *12th International Conference of J. Selye University. Pedagogical Sections. Conference Proceedings*, Eds. A. Németh, Y. Orsovics, A. Csehiová, A. Tóth-Bakos, Komárno 2020, s. 147–155, <https://doi.org/10.36007/3730.2020.147> [dostęp: 11.10.2024].

²⁷ S.S. Bharti, M.S. Bharti, *The EU Public Diplomacy in the Time of Virtual Reality: Political, Social and Economic Implications*, [w:] *Wirtualna rzeczywistość w perspektywie prawnej, bezpieczeństwa cyfrowego i technologii informacyjnych*, red. B. Olbrych, A. Ziółkowski, 2022.

²⁸ P. Seib, *Real-Time Diplomacy. Politics and Power in the Social Media Era*, Palgrave Macmillan 2012.

²⁹ P. Radanliev, *Cyber Diplomacy: Defining the Opportunities for Cybersecurity and Risks from Artificial Intelligence, IoT, Blockchains, and Quantum Computing*, „Journal of Cyber Security Technology” 2024, <https://doi.org/10.1080/23742917.2024.2312671> [dostęp: 11.10.2024].

³⁰ J. Kinsman, K. Bassuener, *A Diplomat's Handbook for Democracy Development Support*, Third Edition, CIGI 2013.

³¹ O. Abied, O. Ibrahim, S.N.M. Kamal, *Adoption of Cloud Computing in E-Government: A Systematic Literature Review*, „Pertanika Journal of Science and Technology” 2022, vol. 30, no. 1, s. 655–689.

oraz materiałów związanych z mediacją. Pozwala to stronom i mediatorom na bieżący dostęp do informacji bez ograniczeń geograficznych.

Komunikacja strategiczna to ostatni poziom w przebiegu mediacji, na którym istotne znaczenie ma zarządzanie komunikacją zewnętrzną (np. z mediami lub opinią publiczną). Kluczową rolę odgrywają więc technologie, które umożliwiają efektywną komunikację między mediatorami a stronami konfliktu. Często są więc wykorzystywane narzędzia do automatycznego tłumaczenia (np. Google Translate, DeepL) czy tłumaczenie symultaniczne, wykorzystujące zaawansowane narzędzia tłumaczeniowe, umożliwiające tłumaczenie rozmów na żywo. Narzędzie te pomagają zwłaszcza w międzynarodowych mediacjach, gdzie strony mówią różnymi językami. Istotne znaczenie odgrywają także aplikacje do analizy komunikacji (*communication analytics*³²), np. Kialo czy inne platformy analityczne. Wspierają one strategiczne planowanie komunikacji poprzez analizę rozmów i wykrywanie kluczowych tematów, punktów spornych oraz potencjalnych dróg do konsensusu. Nie mniej ważne na tym poziomie jest także monitorowanie mediów społecznościowych (*social listening*³³). Technologia ta pozwala mediatorom na monitorowanie opinii publicznej na temat konfliktu oraz na odpowiednie dostosowywanie komunikatów, aby wspierać pozytywne rozwiązania.

Poza technologiami służącymi w szczególności sposób na różnych poziomach mediacji używane są także dodatkowe narzędzia. Należą do nich np. *AI-powered dialogue platforms*³⁴, które wspierają otwarte dyskusje między stronami w kontrolowany sposób, pomagając zarządzać emocjami i konfliktami interesów. Może być także stosowany *crowdsourcing*³⁵, który używany jest do zbierania opinii i pomysłów od danej społeczności, co może pomóc w rozwiązywaniu konfliktów z uwzględnieniem interesów różnych grup. Technologie te w znaczący sposób wpływają na efektywność mediacji, pozwalając na bardziej precyzyjne analizy, ułatwiając komunikację i umożliwiając angażowanie stron konfliktu nawet w trudnych warunkach.

³² B. Hocking, *Communication and Diplomacy: Change and Continuity*, [w:] *Global Diplomacy*, Eds. T. Balzacq, F. Charillon, F. Ramel, Palgrave Macmillan, Cham 2020, https://doi.org/10.1007/978-3-030-28786-3_6.

³³ M.C. Stewart, C.L. Arnold, *Defining Social Listening: Recognizing an Emerging Dimension of Listening*, „International Journal of Listening” 2017, vol. 32, no. 2, s. 85–100, <https://doi.org/10.1080/10904018.2017.1330656>.

³⁴ J. Zeleznikow, *Using Artificial Intelligence to Provide Intelligent Dispute Resolution Support*, „Group Decision and Negotiation” 2021, vol. 30, s. 789–812, <https://doi.org/10.1007/s10726-021-09734-1>.

³⁵ M. Bott, G. Young, *The Role of Crowdsourcing for Better Governance in International Development*, 2012.

DYPLOMACJA CYFROWA W ROZWIĄZYWANIU KONFLIKTÓW

Wykorzystanie platform internetowych w dziedzinie stosunków międzynarodowych dało początek koncepcji dyplomacji cyfrowej, która odnosi się do wykorzystania platform internetowych przez rządy i dyplomatów do angażowania się w działania dyplomatyczne. Rozwój kanałów komunikacji i powszechne wykorzystanie narzędzi cyfrowych przyczyniły się do rozwoju komunikacji, prowadząc do dyskusji na temat jej potencjalnego wpływu na rozwiązywanie konfliktów³⁶. Zaufanie, które jest często budowane poprzez niuanse mimiki, tonu i mowy ciała, staje się podatne na zagrożenia w konfrontacji ze zwięzłymi dialogami cyfrowymi, w których brakuje pełnego kontekstu i sygnałów niewerbalnych. W związku z tym brak tych kluczowych elementów w wirtualnych wymianach może prowadzić do błędnych interpretacji i nieporozumień, które mogą utrudniać skuteczne dialogi i drogę do wykonalnych rozwiązań konfliktów³⁷. Oprócz rozmów słownych niewerbalne sygnały wysyłane przez przywódców sugerowały głęboką więź interpersonalną, która została wyraźnie ustanowiona poprzez komunikację „twarzą w twarz”, a to ma głęboki wpływ, przekazując szczerość, empatię i wspólne zrozumienie. Znaki te są trudne do skutecznego odtworzenia w komunikacji cyfrowej.

Postęp technologiczny umożliwia dyplomatom angażowanie się w rozmowy w czasie rzeczywistym, zapewniając skuteczne rozwiązywanie konfliktów lub zapobieganie ewentualnym konfliktom. Komunikacja cyfrowa ma jednak większy wpływ na dyplomację publiczną, w tym znaczenie w procesie wspierania autentycznych więzi międzyludzkich i budowania zaufania w sferze komunikacji cyfrowej³⁸. Osobiste interakcje odegrały kluczową rolę w budowaniu fundamentów zaufania, które wykraczały poza formalne umowy i protokoły dyplomatyczne, a zaufanie powstałe podczas bezpośrednich spotkań położyło podwaliny pod późniejsze postępy dyplomatyczne i wysiłki na rzecz rozwiązywania konfliktów³⁹.

W literaturze poświęconej komunikacji politycznej i rozwoju technologii coraz powszechniejsze jest przekonanie, że media mają wpływ na praktykę dyplomacji⁴⁰. Na przykład Eytan Gilboa – jeden z najbardziej popularnych badaczy dyplomacji – wyróżnia trzy modele „zastosowań i efektów” dotyczące sposobu, w jaki media są wykorzystywane jako narzędzia polityki zagranicznej i negocjacji międzynarodowych: „dyplomacja publiczna”, w której podmioty państwowe i niepaństwowe wykorzystują

³⁶ J. Liang, *Is Digital Diplomacy a Good Tool for Resolving International Conflicts*, „Journal of Education, Humanities and Social Sciences” 2024, vol. 28, s. 20.

³⁷ *Ibidem*.

³⁸ T. Flew, *Digital Communication, the crisis of trust, and the post global*, „Communication Research and Practice” 2019, vol. 5, no. 1, s. 4–22.

³⁹ C. Bjola, M. Holmes, *Digital Diplomacy Theory and Practice*, Routledge 2015.

⁴⁰ C. Archetti, *The Impact of New Media on Diplomatic Practice: An Evolutionary Model of Change*, „The Hague Journal of Diplomacy” 2012, vol. 7, s. 181–206.

media do wpływania na opinię publiczną za granicą; „dyplomacja medialna”, w której urzędnicy wykorzystują media do komunikowania się z podmiotami i promowania rozwiązywania konfliktów; oraz „dyplomacja medialno-brokerska”, w której dziennikarze służą jako tymczasowi mediatorzy w negocjacjach międzynarodowych⁴¹.

W związku z tym chociaż technologie cyfrowe mają pewne zalety, ich skuteczność w osiąganiu pełnych i zniuansowanych rozwiązań konfliktów może być stosunkowo mniejsza w porównaniu z subtelną dynamiką nieodłącznie związaną z interakcjami bezpośrednimi.

Jedną z potencjalnych korzyści płynących z dyplomacji cyfrowej jest to, że przywódcy, prezentując swoje osobiste strony za pośrednictwem platform mediów społecznościowych, mogą stać się bardziej wiarygodni dla opinii publicznej. Argument ten sugeruje, że dyplomaci lub inne osobistości polityczne mogą wykorzystywać media społecznościowe do dzielenia się osobistymi historiami, opiniami i angażowania się w nieformalne interakcje w celu zdobycia zaufania obywateli. Z drugiej jednak strony przekazywane i udostępniane treści za pośrednictwem mediów społecznościowych, np. przez przywódców państw czy ambasadorów, niosą ryzyko błędnej interpretacji, a ta może mieć poważne konsekwencje dla ich państw i prowadzić do kryzysu dyplomatycznego. Jest to poważne ograniczenie związane z wykorzystaniem dyplomacji cyfrowej jako podejścia do rozwiązywania konfliktów.

Szybkie rozpowszechnianie opinii w mediach społecznościowych wraz z nieodłącznym ryzykiem błędnej interpretacji podkreśla znaczące zagrożenie dla wysiłków dyplomatycznych ukierunkowanych na osiągnięcie pokojowych rezultatów. Inny aspekt dotyczy poziomu zaawansowania technologicznego skonfliktowanych państw. Państwo o wysokim poziomie zaawansowania technologicznego posiada niezbędne zasoby, aby przeznaczyć je na rozwój i wdrażanie najnowocześniejszych narzędzi i systemów dyplomacji cyfrowej. Umożliwia im to aktywne angażowanie się w negocjacje i rozmowy. Z drugiej strony, słabo rozwinięte gospodarczo państwa mają ograniczenia pod względem zasobów finansowych, aby skutecznie radzić sobie ze złożonością związaną z dyplomacją cyfrową. To nie tylko ogranicza ich zaangażowanie, ale także podważa pojęcie równowagi w procesie rozwiązywania konfliktów⁴².

Wyzwania technologiczne stojące przed państwami znajdującymi się w niekorzystnej sytuacji ekonomicznej utrudniają im spełnienie wymagań technologicznych, ograniczając ich skuteczność w promowaniu ich interesów. W konsekwencji zostaje osłabiona zdolność do osiągania trwałych rozwiązań konfliktów. Może to utrwalić istniejące napięcia i stworzyć potencjał dla przyszłych sporów.

⁴¹ E. Gilboa, *Mass Communication and Diplomacy: A Theoretical Framework*, „Communication Theory” 2000, vol. 10, no. 3, s. 275–309; E. Gilboa, *Diplomacy in the Media Age: Three Models of Uses and Effects*, „Diplomacy and Statecraft” 2001, vol. 12, no. 2, s. 1–28.

⁴² J. Liang, *Is Digital Diplomacy a Good Tool for Resolving International Conflicts*, „Journal of Education, Humanities and Social Sciences” 2024, vol. 28, s. 20–25.

Ponadto istotnym zagrożeniem dyplomacji cyfrowej jest powszechność cyberataków. Wykorzystanie platform cyfrowych do rozpowszechniania poufnych informacji zwiększa ryzyko włamania i wycieku takich informacji. Wdrożenie skutecznych środków cyberbezpieczeństwa może jednak pomóc w przeciwdziałaniu takim zagrożeniom. Bardzo istotne jest tu także zjawisko dezinformacji. Platformy cyfrowe mogą być łatwo wykorzystywane do rozpowszechniania fałszywych informacji, co zamiast rozwiązywać konflikty, może je eskalować. Ponadto algorytmy mediów społecznościowych często wzmacniają istniejące poglądy, tworząc bańki informacyjne, w których jednostki stykają się jedynie z opiniami podobnymi do swoich. Może to pogłębiać podziały, zamiast sprzyjać wzajemnemu zrozumieniu stron konfliktu, a dodatkowo być spotęgowane przez brak osobistej interakcji. Dzieje się tak dlatego, że komunikacja cyfrowa jest pozbawiona niuansów i elementów budujących zaufanie, które towarzyszą bezpośrednim spotkaniom. A brak kontaktu osobistego utrudnia zrozumienie intencji, emocji i niewerbalnych sygnałów drugiej strony, które są kluczowe w negocjacjach⁴³.

Dlatego, choć często uważa się technologie cyfrowe za „rewolucyjne” ze względu na ich szybkość, zakres i wpływ na systemy, same w sobie nie przynoszą rewolucyjnych zmian w praktyce mediacji, która pozostaje przedsięwzięciem wymagającym dużego nakładu pracy ludzkiej. Niemniej jeśli zostaną odpowiednio wykorzystane, niektóre z technologii mogą przynieść znaczną wydajność i możliwości w zakresie mediacji oraz rozszerzyć możliwości mediatora w zakresie zrozumienia charakteru konfliktu i zmieniającej się dynamiki negocjacji oraz zaangażowania stron konfliktu.

ZAKOŃCZENIE

W artykule poddano analizie możliwości zastosowania nowoczesnych technologii w wymiarze dyplomacji cyfrowej w rozwiązywaniu konfliktów. Podczas gdy dyplomacja cyfrowa może poprawić rozwój więzi międzyludzkich między przywódcami i wzmocnić międzynarodowe zaufanie, brak intymnego środowiska spotkań osobistych może jednak oznaczać, że dyplomacja cyfrowa jest mniej skuteczna niż dyplomacja osobista, jeśli chodzi o budowanie autentycznego partnerstwa.

Dokonana analiza prowadzi do wniosku, że w celu osiągnięcia skutecznego rozwiązywania konfliktów, które jest procesem ustanawiania wykonalnych rozwiązań

⁴³ Por. M. Yarchi, *Digital Diplomacy During Wars and Conflicts*, [w:] *The Oxford Handbook of Digital Diplomacy*, Eds. C. Bjola, I. Manor, Oxford Academic 2024, <https://doi.org/10.1093/oxford-hb/9780192859198.013.34>; D. Khomeriki, *Benefits and Risks of Digital Diplomacy: Is Traditional Diplomacy in Decline?*, [w:] *World Politics and the Challenges for International Security*, Ed. N. Chitadze, IGI Global 2022, s. 261–281, <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-9586-2.ch012>.

poprzez skuteczną komunikację, dyplomaci powinni rozważyć hybrydę zarówno dyplomacji cyfrowej, jak i przeważnie tradycyjnej, gdyż może ona zapewnić bezpośredni kontakt między mediującymi, jak również wzbogacić go o nowoczesne narzędzia, które mogą ją przyspieszyć i udoskonalić. Co więcej, w przyszłości możliwe jest jeszcze większe usprawnienie procesów mediacyjnych poprzez integrację zaawansowanych technologii, takich jak sztuczna inteligencja (AI), analiza danych oraz narzędzia predykcyjne. Sztuczna inteligencja mogłaby np. pomóc w analizie historycznych konfliktów i dostarczyć rekomendacji opartych na danych, co może przyspieszyć negocjacje. Analiza dużych zbiorów danych mogłaby z kolei dostarczać mediującym szczegółowych informacji na temat nastrojów społecznych czy działań interesariuszy, co pomogłoby w podejmowaniu lepszych decyzji w trakcie konfliktów.

Ostateczni, połączenie technologii i tradycyjnych metod może nie tylko przyspieszyć proces rozwiązywania konfliktów, ale także uczynić go bardziej efektywnym i opartym na analizie danych, co pozwoliłoby na bardziej zrównoważone i trwałe porozumienia. Przyszłe badania nad zastosowaniem sztucznej inteligencji, analizy danych i innych zaawansowanych technologii w mediacji mogą dodatkowo usprawnić te procesy, potencjalnie przyczyniając się do bardziej efektywnego rozwiązywania konfliktów.

BIBLIOGRAFIA

Literatura

- Abied O., Ibrahim O., Kamal S.N.M., *Adoption of Cloud Computing in E-Government: A Systematic Literature Review*, „Pertanika Journal of Science and Technology” 2022, vol. 30, no. 1.
- Archetti C., *The Impact of New Media on Diplomatic Practice: An Evolutionary Model of Change*, „The Hague Journal of Diplomacy” 2012, vol. 7.
- Bharti S.S., Bharti M.S., *The EU Public Diplomacy in the Time of Virtual Reality: Political, Social and Economic Implications*, [w:] *Wirtualna rzeczywistość w perspektywie prawnej, bezpieczeństwa cyfrowego i technologii informacyjnych*, red. B. Olbrych, A. Ziółkowski, 2022.
- Bjola C., Holmes M., *Digital Diplomacy Theory and Practice*, Routledge 2015.
- Bott M., Young G., *The Role of Crowdsourcing for Better Governance in International Development*, 2012.
- Broda M. (red.), *Konflikty współczesnego świata. Wielkie tematy*, Warszawa 2008.
- Cenker E.M., *Negocjacje jako forma komunikacji interpersonalnej*, Poznań 2011.
- Clausewitz C. von, *O wojnie*, Lublin 1995.
- Flew T., *Digital Communication, the Crisis of Trust, and the Post Global*, „Communication Research and Practice” 2019, vol. 5, no. 1.
- Gilboa E., *Diplomacy in the Media Age: Three Models of Uses and Effects*, „Diplomacy and Statecraft” 2001, vol. 12, no. 2.
- Gilboa E., *Mass Communication and Diplomacy: A Theoretical Framework*, „Communication Theory” 2000, vol. 10, no. 3.

- Hocking B., *Communication and Diplomacy: Change and Continuity*, [w:] *Global Diplomacy*, Eds. T. Balzacq, F. Charillon, F. Ramel, Palgrave Macmillan, Cham 2020, https://doi.org/10.1007/978-3-030-28786-3_6.
- Kinsman K., Bassuener K., *A Diplomat's Handbook for Democracy Development Support*, Third Edition, CIGI 2013.
- Kissinger H., *Dyplomacja*, Warszawa 2016–2018.
- Liang J., *Is Digital Diplomacy a Good Tool for Resolving International Conflicts*, „Journal of Education, Humanities and Social Sciences” ALSS 2024, vol. 28.
- Khomeriki D., *Benefits and Risks of Digital Diplomacy: Is Traditional Diplomacy in Decline?*, [w:] *World Politics and the Challenges for International Security*, Ed. N. Chitadze, IGI Global 2022, <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-9586-2.ch012>.
- Morek R., *Negocjacje*, [w:] *Mediacje. Teoria i praktyka*, red. E. Gmurzyńska, R. Morek, Warszawa 2014.
- Nye J.S., *Konflikty międzynarodowe. Wprowadzenie do teorii i historii*, Warszawa 2009.
- Radanliev P., *Cyber Diplomacy: Defining the Opportunities for Cybersecurity and Risks from Artificial Intelligence, IoT, Blockchains, and Quantum Computing*, „Journal of Cyber Security Technology” 2024, <https://doi.org/10.1080/23742917.2024.2312671>.
- Regina-Zacharski J., *Wojna w świecie współczesnym. Uczestnicy – cele – modele – teorie*, Łódź 2014.
- Rød E.G., Gåsste T., Hegre T., *A Review and Comparison of Conflict Early Warning Systems*, „International Journal of Forecasting” 2024, vol. 40, no. 1, <https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2023.01.001>.
- Ross A., *Digital Diplomacy and US Foreign Policy*, „The Hague Journal of Diplomacy” 2011, vol. 6.
- Rządca R., Wujec P., *Negocjacje*, Warszawa 2001.
- Seib P., *Real-Time Diplomacy. Politics and Power in the Social Media Era*, Palgrave Macmillan 2012.
- Stewart M.C., Arnold C.L., *Defining Social Listening: Recognizing an Emerging Dimension of Listening*, „International Journal of Listening” 2017, vol. 32, no. 2, <https://doi.org/10.1080/10904018.2017.1330656>.
- Surmacz B., *Ewolucja współczesnej dyplomacji. Aktorzy – struktury – funkcje*, Lublin 2015.
- Varela T., *Diplomacy in the Age of AI: Challenges and Opportunities*, „Journal of Artificial Intelligence General Science (JAIGS)” 2024, vol. 2, no. 1, <https://doi.org/10.60087/jaigs.v2i1.p110>.
- Wallenstein P., Sollenberg M., *Armed Conflict 1989–2000*, „Journal of Peace Research” 2001, vol. 38, no. 5.
- Wizimirska-Napora K.N., *Modelowanie rozwiązań konfliktów międzynarodowych w świetle rozważań nad bezpieczeństwem*, Poznań 2021.
- Yarchi M., *Digital Diplomacy During Wars and Conflicts*, [w:] *The Oxford Handbook of Digital Diplomacy*, Eds. C. Bjola, I. Manor, Oxford Academic 2024, <https://doi.org/10.1093/oxford-hb/9780192859198.013.34>.
- Zelezniak J., *Using Artificial Intelligence to Provide Intelligent Dispute Resolution Support*, „Group Decision and Negotiation” 2021, vol. 30.
- Zhang X., Tang Y., *Digital Diplomacy and Domestic Audience: How Official Discourse Shapes Nationalist Sentiments in China*, „Humanities and Social Sciences Communications” 2024, vol. 11, no. 182, <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02669-3>.
- Zsubrinsky Z., *Digital Communication in Diplomacy*, [w:] *12th International Conference of J. Selye University. Pedagogical Sections. Conference Proceedings*, Eds. A. Németh, Y. Orsovic, A. Csehiová, A. Tóth-Bakos, Komárno 2020, <https://doi.org/10.36007/3730.2020.147>.

Netografia

- Armed Conflict Survey 2023*, <https://www.iiss.org/publications/armed-conflict-survey/2023/editors-introduction/> [dostęp: 16.10.2024].
- Digital Technologies and Mediation in Armed Conflict*, United Nations Department of Political and Peacebuilding Affairs and Centre for Humanitarian Dialogue, March 2019, <https://www.hdcentre.org/wp-content/uploads/2019/07/Digital-Technologies-and-Mediation-in-Armed-Conflict.pdf> [dostęp: 16.10.2024].
- Jacobson B.R., Höne K. E., Kurbalija J., *Data Diplomacy. Updating Diplomacy to the Big Data Era*, February 2018, https://www.diplomacy.edu/wp-content/uploads/2019/07/Data_Diplomacy_Report_2018.pdf [dostęp: 12.10.2024].
- The Armed Conflict Survey 2021*, <https://www.iiss.org/online-analysis/online-analysis/2021/09/acs-2021-introduction/> [dostęp: 16.10.2024].
- The Military Balance 2024*, <https://www.iiss.org/publications/the-military-balance/2024/the-military-balance-2024/> [dostęp: 16.10.2024].
- United Nations Activities in Support of Mediation*, Report of the Secretary-General, 27 June 2017, <https://peacemaker.un.org/sites/default/files/document/files/2022/09/dpa-report-rev9-eng-web0.pdf> [dostęp: 16.10.2024].
- United Nations Guidance on Effective Mediation*, United Nations, September 2012, <https://www.c-r.org/resource/united-nations-guidance-effective-mediation> [dostęp: 15.10.2024].

Dokumenty

- Karta Narodów Zjednoczonych, <https://www.un.org/en/about-us/un-charter> [dostęp: 15.10.2024].
- United Nations Guidance on Effective Mediation*, United Nations, September 2012, <https://www.c-r.org/resource/united-nations-guidance-effective-mediation> [dostęp: 15.10.2024].

ABSTRACT

The aim of this article is to explore the role of modern technologies, particularly digital diplomacy, in the process of mediation in armed conflicts. The evaluation focuses on how digital technologies can support traditional diplomatic approaches, improve communication between conflicting parties, and accelerate the process of conflict resolution. A key aspect examined is whether digital tools are sufficiently effective to replace traditional methods, or if their greatest value lies in complementing the personal interactions of diplomats. The article employs a literature review and case studies from mediation practices to assess the impact of modern technologies on diplomatic processes. It analyzes how digital technologies, such as video conferencing, social media, data analysis, and artificial intelligence, can support various stages of mediation, including conflict analysis, party engagement, and strategic communication. The analysis shows that digital diplomacy has significant potential to improve mediation processes, particularly in increasing the accessibility and speed of communication between conflicting parties. Digital tools can facilitate contact, analyze large data sets, and predict potential conflict escalations. However, they lack certain key elements of personal interaction, such as building deep trust and empathy, which are often crucial in long-term negotiations. Therefore, the authors suggest that the best results are achieved through a hybrid approach, combining traditional diplomacy with modern technologies.

Keywords: diplomacy; mediation; modern technologies; armed conflicts; conflict resolution

