

TEKNOLOGI DIGITAL DALAM UPAYA MEDIASI KONFLIK SOSIAL: KAJIAN LITERATUR NARATIF

Dyana Chusnulitta Jatnika¹, Wandu Adiansah², Dimas Dwiki Jatnika³

¹Departemen Kesejahteraan Sosial, Universitas Padjadjaran

²Pusat Studi CSR, Kewirausahaan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, Universitas Padjadjaran

³Bandung IA Camp

E-mail: dyana.jatnika@unpad.ac.id, wandi.adiansah@unpad.ac.id, dimasdwikijatnika@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah membawa perubahan dan dampak terhadap manajemen resolusi konflik. Pemanfaatan kecerdasan buatan atau AI dalam resolusi konflik, salah satunya, menangani konflik sosial yang berpotensi dipicu oleh disinformasi pada media sosial. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran kecerdasan buatan dalam upaya penanganan konflik sosial, khususnya disinformasi pada media sosial. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan menganalisis literatur yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa teknologi digital dalam bentuk kecerdasan buatan mampu memberikan dampak terhadap upaya mediasi konflik sosial. Seperti halnya pemanfaatan untuk analisis dinamika sosial, identifikasi potensi pemicu konflik, memfasilitasi komunikasi dan mediasi, serta membantu dalam perancangan strategi intervensi berbasis data. Namun, tantangan utama dalam implementasi teknologi digital untuk upaya mediasi konflik sosial diantaranya termasuk keterbatasan akses teknologi, potensi bias algoritma pada kecerdasan buatan, serta literasi digital dan resistensi masyarakat terhadap sistem otomatisasi dalam proses mediasi. Oleh karena itu, implementasi teknologi digital dalam upaya mediasi konflik digital perlu disertai dengan literasi digital yang tepat dan terukur. Kolaborasi antara pemerintah, akademisi, dan masyarakat sipil diperlukan untuk guna mendorong terciptanya strategi resolusi konflik yang holistik dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Teknologi Digital, Resolusi Konflik, Konflik Sosial*

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has brought changes and impacts on conflict resolution management. One of its applications is the use of artificial intelligence (AI) in conflict resolution, particularly in addressing social conflicts potentially triggered by disinformation on social media. This article aims to explore the role of artificial intelligence in handling social conflicts, specifically disinformation on social media. This study employs a literature review method by analyzing relevant literature. The findings indicate that digital technology, in the form of artificial intelligence, can significantly impact social conflict mediation efforts. AI can be utilized for analyzing social dynamics, identifying potential conflict triggers, facilitating communication and mediation, and assisting in the design of data-driven intervention strategies. However, key challenges in implementing digital technology for social conflict mediation include limited access to technology, potential algorithmic bias in AI, as well as digital literacy and societal resistance to automation in mediation processes. Therefore, the implementation of digital technology in digital conflict mediation efforts must be accompanied by appropriate and measurable digital literacy. Collaboration between the government, academics, and civil society is essential to promote the development of a holistic and sustainable conflict resolution strategy.

Keywords: *Digital Technology, Conflict Resolution, Social Conflict*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital saat ini telah membawa perubahan dan dampak terhadap kehidupan bermasyarakat. Di satu sisi, teknologi digital berpotensi meningkatkan akses terhadap ketersediaan informasi, memberikan kemudahan untuk berkomunikasi tanpa jarak, serta memberikan peluang baru dalam berbagai sektor lainnya. Namun di sisi lain,

teknologi digital juga berpotensi memberikan risiko tertentu jika tidak dikelola dan dimanfaatkan dengan tepat, seperti halnya disinformasi, polarisasi sosial, serta ancaman terhadap privasi dan keamanan data (Bhardwaj & Sharma, 2024).

Ragam literatur menunjukkan bahwa teknologi digital mempunyai peran penting dalam upaya mitigasi atau penanganan

konflik. Sebagai contoh, Mahmoud (2023) mengemukakan bahwa teknologi digital memainkan peranan penting untuk meredakan konflik di Suriah melalui komunikasi virtual dan mediasi daring. Teknologi ini memungkinkan penyelesaian sengketa yang lebih fleksibel di tengah situasi kompleks. Di samping itu, Haque dan Bock (2019) menyatakan bahwa media sosial sebagai salah satu alat teknologi digital membuka ruang partisipasi bagi kelompok-kelompok dalam masyarakat yang sebelumnya tidak diperhatikan. Begitupula dengan pemanfaatan *big data* untuk perumusan kebijakan dan intervensi yang tepat dan terukur didasarkan pada pemahaman akar penyebab konflik berbasis data Šerstka (2021).

Dalam konteks lainnya, teknologi digital juga memainkan peranan penting untuk mengoptimalkan literasi digital masyarakat di ranah resolusi konflik. Sebagai contoh, dalam hal mediasi konflik sosial, *digital storytelling* menjadi penting bagi individu untuk berbagi pengalaman dan menciptakan empati di antara pihak-pihak yang berkonflik (Lipschutz, 2010). Selain itu, Pane et al. (2017) juga mengemukakan bahwa simulasi konflik berbasis digital menjadi krusial untuk meningkatkan keterampilan negosiasi. Di sisi lain, dalam konteks lokal, Talabi et al. (2021), menunjukkan potensi teknologi digital dalam menciptakan pendekatan interaktif dan inovatif untuk mengubah perilaku dan meningkatkan pemahaman di antara pihak-pihak yang berkonflik.

Di tengah perkembangan ragam produk teknologi digital untuk resolusi konflik, pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam mendeteksi dan mengelola konflik sosial sudah mulai menjadi perhatian publik. Beberapa penelitian mengemukakan bahwa AI mampu untuk memberikan analisis dinamika sosial, mengidentifikasi potensi pemicu konflik, serta membantu dalam mediasi melalui algoritma berbasis data (Deshpande et al., 2025; Haque & Bock, 2019). AI juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi ujaran kebencian di media

sosial, menyaring konten yang mengandung unsur provokatif, serta memberikan rekomendasi strategi intervensi untuk meredakan ketegangan sosial (Haque & Bock, 2019).

Di Amerika Serikat, misalnya, AI dipergunakan untuk memoderasi konten media sosial guna mencegah penyebaran ujaran kebencian yang dapat memicu konflik rasial dan politik (Mahmoud, 2023). Di Inggris, AI dimanfaatkan dalam analisis data besar untuk memprediksi potensi konflik di komunitas tertentu, sehingga memungkinkan intervensi dini oleh pemerintah dan organisasi masyarakat sipil (Karthikeyan & Malathi, 2022). Estonia, yang dikenal sebagai salah satu negara dengan tingkat digitalisasi tinggi, menggunakan AI dalam sistem penyelesaian sengketa online untuk mempercepat proses hukum dalam kasus-kasus sederhana (Gotti, 2010).

Namun, di sisi lain, pemanfaatan teknologi digital juga membawa tantangan baru, termasuk penyebaran misinformasi yang dapat memicu ketegangan sosial (Segal & Keduri, 2018). Tantangan lainnya yang perlu diperhatikan termasuk bias algoritma, keterbatasan akses teknologi, serta resistensi masyarakat terhadap sistem otomatisasi dalam mediasi konflik (Katsch dan Rabinovich-Einy, 2017; Khomenko et al., 2024). Tingkat literasi digital masyarakat serta regulasi yang mengatur penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik juga menjadi krusial (van Deursen & van Dijk, 2011). Deshpande et al. (2025) mencatat bahwa kepercayaan terhadap teknologi adalah elemen penting dalam menentukan keberhasilan penggunaannya dalam resolusi konflik.

Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi kajian literatur dengan analisis lebih lanjut bagaimana teknologi digital dapat dioptimalkan untuk mendukung resolusi konflik sosial, termasuk juga pembahasan mengenai tantangan dalam proses implementasinya. Melalui integrasi dari ragam pendekatan yang telah diuji sebelumnya, penelitian ini diharapkan

memberikan wawasan baru yang dapat dipergunakan untuk merancang strategi resolusi konflik sosial yang lebih efektif. Selain itu, kajian ini juga berupaya untuk mengeksplorasi bagaimana teknologi digital dapat menjadi instrumen transformasi sosial yang tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga memperkuat kohesi sosial dalam masyarakat.

METODE PENELITIAN

Kajian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kepustakaan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis kontribusi teknologi digital dalam resolusi konflik. Studi kepustakaan dipergunakan untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap literatur yang relevan, memberikan landasan teoritis yang kuat, serta memfasilitasi pemahaman yang lebih baik tentang tren dan pola yang muncul dalam konteks teknologi digital dan resolusi konflik. Studi ini memanfaatkan literatur sekunder yang mencakup artikel jurnal ilmiah, buku akademik, serta publikasi digital lainnya.

Kerangka kerja penelitian ini dimulai dengan identifikasi sumber-sumber literatur utama yang relevan. Proses pengumpulan data kemudian melibatkan seleksi literatur berdasarkan relevansi, kualitas, dan kontribusinya terhadap topik yang dikaji. Kriteria seleksi meliputi publikasi dalam jurnal bereputasi, kesesuaian tema, serta kebaruan dan keaslian argumen yang disampaikan. Sebagai contoh, penelitian oleh Gotti (2010) tentang penggunaan sistem ODR menyoroti bagaimana teknologi ini dapat mengurangi hambatan geografis dan biaya, serta mempercepat proses resolusi konflik. Literatur ini dibandingkan dengan karya Shufutinsky et al. (2018), yang mengeksplorasi dampak teknologi disruptif terhadap transformasi paradigma resolusi konflik tradisional.

Penelitian ini juga memanfaatkan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi

pola dan tema yang konsisten dalam literatur yang ditinjau. Salah satu tema utama yang diidentifikasi adalah peran teknologi digital dalam menciptakan ruang dialog yang lebih inklusif. Hasil dari analisis ini kemudian disintesis untuk mengidentifikasi celah penelitian yang ada, yang menjadi dasar untuk mengarahkan fokus kajian ini. Penelitian ini juga memperhatikan tantangan yang dihadapi dalam penerapan teknologi digital untuk resolusi konflik. Tantangan seperti kesenjangan akses terhadap teknologi, kurangnya kepercayaan masyarakat, dan risiko penyalahgunaan data menjadi perhatian utama.

Dengan mengadopsi pendekatan studi kepustakaan yang sistematis, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran menyeluruh tentang kontribusi teknologi digital dalam resolusi konflik, tetapi juga mengidentifikasi peluang dan tantangan untuk pengembangan di masa depan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap penyebaran wawasan yang berguna bagi akademisi, praktisi, dan pembuat kebijakan dalam merancang strategi resolusi konflik yang lebih efektif dan berkelanjutan, dengan memanfaatkan potensi teknologi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana teknologi digital memberikan dampak terhadap proses resolusi konflik sosial, terutama dalam menciptakan pendekatan yang lebih efisien, inklusif, dan berkelanjutan. Melalui analisis literatur yang komprehensif, dua sub-bahasan utama dijadikan dasar guna memahami efektivitas dan tantangan penerapan teknologi digital dalam konteks ini. Pembahasan berikut menguraikan hasil analisis berdasarkan peran teknologi digital dalam resolusi konflik, tantangan implementasi, serta strategi untuk meningkatkan implementasinya.

Peran Teknologi Digital dalam Upaya Mediasi Konflik Sosial

Teknologi digital telah merevolusi cara konflik dikelola dan diselesaikan. Studi oleh Mahmoud (2023) menunjukkan bahwa penggunaan platform mediasi daring di Suriah, sebagai contoh, telah berhasil mengurangi eskalasi konflik dengan menciptakan ruang dialog yang aman, fleksibel, dan dapat diakses oleh berbagai pihak yang terlibat. Dalam konteks lain, Zanferdini dan Siqueira (2021) mengungkapkan bahwa kecerdasan buatan (AI) dalam sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan sengketa tetapi juga memberikan transparansi yang lebih besar, terutama dalam kasus-kasus kompleks yang melibatkan pihak-pihak dari latar belakang budaya dan geografis yang berbeda.

Gotti (2010) dan Carneiro et al (2014) lebih lanjut, mengemukakan bahwa teknologi digital dalam resolusi konflik memainkan peranan penting dalam penyelesaian konflik dengan mengurangi hambatan geografis, menekan biaya, dan mempercepat proses mediasi. Pendekatan ini juga menciptakan peluang untuk meningkatkan aksesibilitas resolusi konflik, terutama di wilayah-wilayah di mana infrastruktur tradisional terbatas. Selain itu, teknologi disruptif seperti *big data* juga mulai dimanfaatkan untuk mengidentifikasi pola dan tren konflik, memberikan wawasan yang lebih mendalam kepada para pembuat kebijakan. Šerstka (2021) mencatat bahwa analisis data besar dapat membantu dalam memahami akar penyebab konflik dan merancang intervensi yang lebih tepat sasaran.

Namun, efektivitas teknologi digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan alat-alatnya, tetapi juga pada penerimaan pengguna. Beberapa studi menunjukkan bahwa keberhasilan teknologi digital dalam konteks resolusi konflik sangat terkait dengan kemampuan *platform* untuk menjadi *user-friendly* (Cheng Low dan Mohiddin, 2011; Shufutinsky et al, 2018). Hal ini penting untuk memastikan

partisipasi yang aktif dari para pihak yang terlibat. Teknologi digital, dalam hal ini, tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis tetapi juga sebagai medium transformasi sosial yang menciptakan lingkungan dimana dialog yang konstruktif dapat terjadi.

Digital storytelling, seperti yang dijelaskan oleh Lipschutz (2010), adalah salah satu pendekatan yang semakin banyak digunakan untuk menciptakan empati di antara pihak-pihak yang berkonflik. Melalui narasi digital, individu dapat menceritakan pengalaman pribadi mereka yang sering kali sulit disampaikan melalui komunikasi langsung. Pendekatan ini tidak hanya membantu membangun hubungan emosional yang lebih kuat antara pihak-pihak yang berkonflik, tetapi juga memberikan kesempatan bagi mereka untuk menemukan solusi yang lebih inklusif dan berorientasi pada kolaborasi.

Dampak positif lain dari teknologi digital adalah peningkatan akses terhadap informasi dan pelatihan untuk individu dan komunitas yang terkena dampak konflik. Studi oleh Karthikeyan dan Malathi (2022) menemukan bahwa alat digital dapat digunakan untuk memberikan simulasi interaktif dan pelatihan keterampilan resolusi konflik yang relevan. Program-program pelatihan ini seringkali disampaikan melalui *platform daring*, memberikan kesempatan bagi individu untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk menangani konflik secara efektif. Selain itu, teknologi digital juga memfasilitasi penciptaan ruang dialog yang aman, di mana pihak-pihak yang terlibat konflik dapat berdiskusi tanpa tekanan atau ancaman langsung.

Namun, penting untuk dicatat bahwa dampak positif dari ketersediaan teknologi digital untuk resolusi konflik sosial tersebut hanya dapat terwujud jika teknologi digital diterapkan secara inklusif. Kesetaraan akses terhadap teknologi menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa manfaat ini dapat dirasakan oleh semua pihak, termasuk mereka yang termasuk dalam

kategori masyarakat rentan. Begitupula dengan pentingnya memperhatikan literasi digital dari masyarakat sebagai penerima manfaat utama, guna memastikan teknologi digital tersebut dipergunakan dengan tepat.

Tantangan dan Strategi Implementasi Teknologi Digital untuk Konflik Sosial

Meskipun potensi teknologi digital dalam resolusi konflik sangat besar, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan guna memastikan keberhasilannya. Salah satu tantangan tersebut diantaranya adalah kesenjangan akses terhadap teknologi, yang sering kali menjadi hambatan besar di wilayah dengan infrastruktur digital yang terbatas. Beberapa penelitian mencatat bahwa kesenjangan digital dapat memperburuk ketidaksetaraan sosial, menghambat partisipasi komunitas yang kurang terlayani dalam proses resolusi konflik (Bista, 2016; Deshpande et al, 2025; Koch et al, 2013). Penyebarluasan informasi dengan tujuan untuk mediasi konflik sosial tidak akan berjalan secara efektif jika masyarakat sebagai pengguna utama tidak terfasilitasi untuk mengakses informasi tersebut. Penyebarluasan informasi yang tidak tepat bahkan berpotensi menimbulkan disinformasi.

Selain itu, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi digital juga perlu diperhatikan. Studi oleh Bhardwaj dan Sharma (2024) menunjukkan bahwa persepsi terhadap netralitas dan transparansi sistem teknologi digital sangat mempengaruhi tingkat penerimaannya oleh pengguna. Dalam banyak kasus, kekhawatiran terhadap privasi data dan potensi penyalahgunaan teknologi dapat menghalangi adopsi teknologi ini oleh individu atau kelompok yang terlibat konflik.

Di samping itu, pemanfaatan kecerdasan buatan atau AI juga berpotensi menimbulkan beberapa risiko dan tantangan implementasi yang perlu diperhatikan. Sebagai contoh, data yang bias menjadi salah satu risiko dari

penggunaan AI yang tidak tepat. Ntoutsis et al (2020) mengemukakan bahwa penggunaan sistem berbasis kecerdasan buatan atau AI dalam pengambilan keputusan yang berdampak terhadap masyarakat luas berpotensi menimbulkan kekhawatiran akan terkait penyalahgunaan perumusan program yang terkait dengan hak asasi manusia. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada kinerja prediktif, tetapi juga mengintegrasikan prinsip etika dan hukum dalam desain, pelatihan, serta penerapannya untuk memastikan manfaat sosial yang seimbang dengan potensi besar AI.

Untuk mengatasi ragam tantangan tersebut, diperlukan pendekatan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam. Salah satu strategi yang diusulkan adalah pengembangan program pelatihan berbasis teknologi untuk meningkatkan literasi digital dan keterampilan teknis di kalangan komunitas yang terlibat dalam konflik (van Deursen dan van Dijk, 2011; Seo et al., 2019). Selain itu, penting untuk menciptakan *platform* yang transparan dan inklusif, memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman dan kebutuhan yang sama untuk menggunakan teknologi ini.

Penggunaan teknologi digital dengan pendekatan tradisional juga berpotensi menjadi kunci dalam mengatasi tantangan ini. Phillips dan Cheston (1979) mencatat bahwa kombinasi antara metode tradisional dan teknologi modern dapat menghasilkan solusi yang lebih holistik dan berkelanjutan. Sebagai contoh, Talabi et al. (2021) menunjukkan bagaimana musik yang dikemas secara digital dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran dan mendorong perubahan perilaku di kalangan kelompok yang terlibat konflik. Pendekatan ini menunjukkan bahwa teknologi digital tidak dimaksudkan untuk menggantikan metode tradisional tetapi untuk melengkapinya, menciptakan pendekatan yang lebih adaptif dan sesuai

dengan kebutuhan spesifik pihak-pihak yang terlibat.

Selain itu, pengembangan kebijakan yang mendukung juga menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi digital. Kerjasama pentahelix, termasuk diantaranya dengan pemerintah, akademisi, dan komunitas perlu bekerja sama untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan, termasuk infrastruktur teknologi dan pelatihan, untuk mendukung penerapan teknologi digital dalam resolusi konflik sosial yang dituju. Kebijakan yang dirancang dengan baik juga dapat membantu mengatasi masalah kepercayaan dan memastikan bahwa teknologi digunakan dengan cara yang etis dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam upaya resolusi konflik sosial. Pemanfaatan teknologi digital memberikan peluang untuk meningkatkan akses informasi, menciptakan ruang komunikasi yang lebih inklusif, serta memungkinkan pendekatan berbasis data dalam memahami dan menangani konflik.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa platform digital, kecerdasan buatan (AI), media sosial, dan big data memiliki potensi besar dalam mediasi dan intervensi konflik. Teknologi digital juga dapat dimanfaatkan untuk membangun empati melalui *digital storytelling* serta meningkatkan keterampilan negosiasi melalui simulasi interaktif.

Salah satu contoh keberhasilan pemanfaatan teknologi digital dalam resolusi konflik dapat dilihat di berbagai negara. Di Suriah, platform mediasi daring telah membantu meredakan konflik dengan menciptakan ruang dialog yang aman dan fleksibel. Di Inggris dan Amerika Serikat, AI digunakan untuk menganalisis data sosial dan mendeteksi potensi konflik sebelum meningkat lebih lanjut. Estonia juga telah mengintegrasikan AI dalam sistem

penyelesaian sengketa *online* guna mempercepat proses hukum. Keberhasilan implementasi program tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital dapat menjadi alat yang efektif dalam meredakan ketegangan sosial dan meningkatkan kohesi masyarakat.

Namun, penerapan teknologi digital dalam resolusi konflik sosial juga menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan akses terhadap teknologi, terutama di wilayah dengan infrastruktur digital yang terbatas. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap teknologi digital masih menjadi isu krusial, terutama terkait dengan transparansi dan keamanan data. Risiko penyalahgunaan teknologi, seperti penyebaran misinformasi dan bias dalam algoritma AI, juga menjadi perhatian penting dalam implementasi teknologi digital untuk resolusi konflik.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, beberapa strategi dapat diterapkan. Peningkatan literasi digital melalui program pelatihan berbasis teknologi menjadi langkah awal yang penting. Selain itu, pengembangan platform yang inklusif dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi. Integrasi pendekatan tradisional dengan teknologi digital juga dapat menjadi solusi yang lebih adaptif dalam menangani konflik. Misalnya, pemanfaatan musik digital dalam kampanye perdamaian telah terbukti efektif dalam mengubah perilaku kelompok yang terlibat dalam konflik.

Di samping itu, kebijakan yang mendukung pemanfaatan teknologi digital dalam resolusi konflik perlu dikembangkan secara kolaboratif melalui pendekatan pentahelix yang melibatkan pemerintah, akademisi, sektor swasta, komunitas, dan media. Dengan adanya regulasi yang jelas dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan, teknologi digital dapat digunakan secara lebih etis dan bertanggung jawab.

Secara keseluruhan, teknologi digital memiliki potensi besar untuk berkontribusi

dalam penyelesaian konflik sosial. Namun, keberhasilannya dipengaruhi oleh beberapa faktor guna memastikan penggunaan teknologi digital tersebut secara inklusif, transparan, dan berbasis etika. Dengan pendekatan yang tepat, teknologi digital tidak hanya dapat menjadi alat penyelesaian konflik tetapi juga instrumen transformasi sosial yang memperkuat harmoni dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhardwaj, B., & Sharma, D. (2024). Changing Dimensions of Conflict Management: Digital Technology and Artificial Intelligence. In *Managing and Negotiating Disagreements: A Contemporary Approach for Conflict Resolution* (pp. 185-198). Emerald Publishing Limited.
- Bista, B. P. (2016). Conflict resolution through effective communication. *Tribhuvan University Journal*, 29(1), 15-24.
- Carneiro, D., Novais, P., & Neves, J. (2014). *Conflict resolution and its context*. London & New York: Springer.
- Cheng Low, P. K., & Mohiddin, F. (2011). Conflict Resolutions Via Technology? Can This be Better Done? *Conflict Resolution & Negotiation Journal*, (2).
- Deshpande, A., Raut, R., Kaul, N., & Mittal, A. (2025). Tech facilitated fairness: examining the impact of technology on perceived fairness in interpersonal conflict resolution. *Global Knowledge, Memory and Communication*.
- Gotti, M. (2010). Digital innovations in conflict resolution: the ODR system. *RILA: Rassegna Italiana di Linguistica Applicata*, 3, 229-240.
- Haque, Z., & Bock, J. G. (2019). Are there ways that digital technologies break down walls of communication during conflict? Lessons from leaders of a Women's movement in Egypt. *Communication and Conflict Studies: Disciplinary Connections, Research Directions*, 19-39.
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital justice: technology and the internet of disputes*. Oxford University Press.
- Karthikeyan, S., & Malathi, S. (2022). Study Of Conflict Resolution Skills Among Aspiring Teachers In The Digital Era. *Journal of Positive School Psychology*, 843-853.
- Khomenko, L. M., Kasianenko, T. V., Prykhodko, O. V., & Sukhostavets, S. O. (2024). Stakeholder conflict resolution mechanism in the process of acceleration of technological development and digitalization of energy markets and services.
- Koch, H., Leidner, D. E., & Gonzalez, E. S. (2013). Digitally enabling social networks: resolving IT–culture conflict. *Information Systems Journal*, 23(6), 501-523.
- Kulmukhametov, A., Rauber, A., & Becker, C. (2021). Improving data quality in large-scale repositories through conflict resolution. *International Journal on Digital Libraries*, 22(4), 365-383.
- Lipschutz, B. D. (2010). The use of digital storytelling to improve the effectiveness of social and conflict resolution skill training for elementary students. Temple University.
- Mahmoud, A. (2023). The Impact of Technology on Conflict Resolution in Syria. *Journal of Conflict Management*, 3(1), 13-24.
- Ntoutsis, E., Fafalios, P., Gadiraju, U., Iosifidis, V., Nejdil, W., Vidal, M. E., ... & Staab, S. (2020). Bias in data-driven artificial intelligence systems—An introductory survey. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Data Mining and Knowledge Discovery*, 10(3), e1356.
- Pane, M. M., Siregar, C., & Sriyanto, H. (2017, August). Conflict problem solving in digital technology: A case study in virtual teamwork for online learning. In *Proceedings of the 1st*

- International Conference on Digital Technology in Education (pp. 32-35).
- Phillips, E., & Cheston, R. (1979). Conflict resolution: What works? *California Management Review*, 21(4), 76-83.
- Segal, A., & Keduri, Y. (2018). The Impact of Facebook Communities on International Conflict Resolution. *Rising Powers Quarterly*, 3(3), 197-215.
- Seo, H., Erba, J., Altschwager, D., & Geana, M. (2019). Evidence-based digital literacy class for older, low-income African-American adults. *Journal of Applied Communication Research*, 47(2), 130–152. <https://doi.org/10.1080/00909882.2019.1587176>
- Shufutinsky, A., Sibel, J., Murray-Hayden, P., Shufutinsky, D., & Cox, R. (2018). The disruptive technology that will change the practice of conflict analysis and resolution. *OD Pract*, 50, 54-61.
- Sobry, M., & Fattah, A. (2023). Urgency and strategy for multicultural education transformation in conflict resolution: A narrative literature review. *International Journal of Education and Humanities*, 3(2), 207-218.
- Šerstka, A. (2021). Big Data: A New Perspective on Conflict Resolution.
- Sumolang, N. (2023). The Role of Information Technology in Z Generation Behavior Change in Dealing with Conflict. *International Journal of Information Technology and Education*, 2(3), 56-67.
- Talabi, F., et al. (2021). New Technology and Conflict Resolution: Digitally Recorded Music-Based Counselling as a Communication Tool.
- van Deursen, A., & van Dijk, J. (2011). Internet skills and the digital divide. *New Media & Society*, 13(6), 893-911. <https://doi.org/10.1177/1461444810386774>
- Zanferdini, F. D. A. M., & Siqueira, O. N. (2021). Online Dispute Resolution and Artificial Intelligence: The Technological Influence in Conflict Resolution. *Rev. Eletronica Direito Sociedade*, 9, 87.