

Передон Н. О.,

асистент кафедри іноземних мов гуманітарних спеціальностей
Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

КОМУНІКАТИВНИЙ ВНЕСОК МЕДІАТОРА В ГАРМОНІЗАЦІЮ МІЖСОБИСТІСНИХ СТОСУНКІВ У СИТУАЦІЇ ПРИМИРЕННЯ

Анотація. Статтю присвячено дослідженню лінгвістичного аспекту медіації як одного з видів конструктивного завершення конфлікту. Установлено, що для сприяння відновленню гармонійних міжособистісних стосунків учасників спілкування в комунікативній ситуації «примирення» медіатор послуговується персуазивною стратегією. Здійснено спробу виокремити, виконати поділ на групи і схарактеризувати тактики, що імплементують указану стратегію в мовленні комуніканта-медіатора.

Ключові слова: медіація, медіатор, стратегії, тактики, комунікативна ситуація «примирення», ініціатор примирення, об'єкт примирення.

Постановка проблеми. У сучасному світі проблема конструктивного розв'язання конфліктів є настільки актуальною, що її вирішення сприймається як один із важливих чинників комфортного існування людини в соціумі. **Медіація** є видом альтернативного розв'язання конфліктних ситуацій за участі третьої сторони – медіатора (посередника, миротворця), який допомагає комунікантам гармонізувати процес спілкування, спрямовуючи взаємодію з конфліктної до кооперативної [1; 2; 3]. Тому вивчення медіації як соціально-комунікативної практики є одним із актуальних напрямів досліджень сучасної науки загалом і лінгвістики зокрема.

Явище медіації описане насамперед у галузі юриспруденції, конфліктології, філософії, психології та політології (С.І. Калашникова, Н.І. Мінкіна, Л.І. Скібіцька, Л.В. Куликова, М.І. Пірен, Х. Бесемер, І. Атватер, С. Гредо Морассо та ін.). Роботи ж, що розглядають медіацію в рамках лінгвістичних парадигм, є поодинокими (Н.С. Барєбіна, А.Г. Чернишенко). **Метою статті** є спроба описати діяльність медіатора в комунікативній ситуації (далі – КС) «примирення», виокремивши та описавши стратегії й тактики, якими він послуговується для гармонізації інтерперсональних стосунків конфліктуючих сторін.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасній лінгвістиці медіація визначається як «менеджмент процесу когнітивної, вербальної та емоційної трансформації суб'єктів конфліктного спілкування в рамках континууму від комунікативного дисонансу до комунікативного консенсусу» [4, с. 102].

Одним з основних чинників, які впливають на ефективність діяльності посередника в конфліктній ситуації, вважають правильний вибір медіатором стратегій і тактик розв'язання конфліктної ситуації [5, с. 489].

Саме стратегії й тактики, до використання яких удається медіатор, на думку А.Г. Чернишенко, є найважливішим фактором, що визначає ефективність медіації. Правильно обрані та успішно імплементовані стратегії допомагають медіатору контролювати ситуацію, скеровуючи її до досягнення основної мети – примирення сторін [6, с. 139]. Дослідниця справедливо зауважує, що «медіатор завжди дотримується тактик, спрямованих на примирення й досягнення згоди» [6, с. 148].

Аналіз фактичного матеріалу дає змогу стверджувати, що метою діяльності медіатора в КС «примирення» є сприяння оптимізації взаємодії ініціатора та об'єкта примирення, створення атмосфери довіри, за якої об'єкт примирення став би більш сприйнятливим до аргументів, що наводяться медіатором на захист ініціатора примирення, і розглянув можливість зміни своєї позиції в конфлікті й відновлення гармонійної міжособистісної інтеракції з комунікантом-ініціатором примирення.

Досягнення мети детермінується успішністю виконання основних завдань, що стоять перед медіатором. До них зараховуємо такі:

- 1) здійснення впливу на об'єкт примирення з метою зміни ставлення до ситуації, що склалася, з негативного на позитивне;
- 2) переконування об'єкта примирення в необхідності відновлення гармонійної інтеракції з ініціатором примирення.

Оскільки обидва завдання пов'язані зі здійсненням впливу на мовця з метою зміни його комунікативної поведінки, визначаємо стратегію, якою послуговується медіатор для досягнення мети, як **персуазивну**.

За В.Є. Чернявською, персуазивність – це вплив автора усного чи письмового повідомлення на реципієнта з метою переконання в чомусь, заклику до здійснення чи нездійснення ним певних дій. Намагаючись переконати партнера по комунікації, адресант свідомо продукує повідомлення, метою яких є викликати певну поведінкову реакцію адресата чи вплинути на його точку зору, установки [7, с. 25].

Аналіз ілюстративного матеріалу дає можливість поділити тактики, що імплементують **персуазивну стратегію** у мовленні медіатора, на три групи. Поділ здійснено з огляду на домінуючий фактор фокусації медіатора на певному аспекті конфліктної ситуації.

Розглянемо кожну з груп тактик детальніше.

І. Тактики, що демонструють зайняту медіатором позицію в конфліктній ситуації та його ставлення до її учасників:

1. Тактика демонстрації власного бачення розв'язання конфліктної ситуації маніфестує позицію медіатора в конфліктній ситуації та вербалізується в його мовленні у вигляді поради, прохання, які містять заклик до пробачення й відновлення балансу в стосунках між ініціатором та об'єктом примирення, або ж за допомогою вказівки на особистий досвід виходу медіатора з подібної ситуації.

Наведений нижче приклад експлікує розмову матері й доньки. Донька не може пробачити зраду чоловіка. Вона розгублена, тому звертається за допомогою до найближчої людини.

“Hi, mom”.

“Baby, what's wrong? [...] Let me tell you a little story, Angelica, about your father and me. Not so long after your father and I were married, around that time you were about nine, he had

an affair. When I found out about it and confronted him with it, he said it meant nothing and that it would never happen again. Now we've been married for twenty-six years and in time that trust was rebuilt. There are no secrets that we keep from one another anymore. So if you love this man with all your heart like you say you do, forgive him; and I mean truly forgive him. [...] Just remember it takes a strong woman to forgive those mess-ups and take it from here. Just don't let another woman walk in and steal all your dreams without fighting for them."

"Mom, you may be right" [8, с. 83].

Матір переконує доньку в необхідності пробачення, розповівши схожу історію з власного досвіду. Жінка вказує, що рішення пробачити зраду, яке вона прийняла свого часу, виявилось правильним, оскільки дало можливість зберегти сім'ю, повернути довіру та відбудувати міцні гармонійні стосунки. Про те, що вибір тактики виявився правильним, свідчить реакція адресата (*Mom, you may be right*).

2. Тактика демонстрації позитивного ставлення до одного чи обох учасників конфліктної ситуації. Експлікуючи позитивне ставлення до одного чи обох учасників конфліктної ситуації, комунікатор-медіатор має на меті засвідчити свою небайдужість і зацікавленість у конструктивному вирішенні конфлікту й оптимізації міжособистісної інтеракції ініціатора примирення та об'єкта примирення.

"If you still love him maybe you should take it as a sign that you should give him a second chance. Try starting over. [...] *You are not a bad person, David. You are loyal and funny and a good man who deserves to be happy. Owen made you happy once. I think he could make you happy again. [...] Can you promise me you'll try? After tonight, I think Owen deserves that much*" [9, с. 64].

Аналізована тактика імплементується в мовленні медіатора за допомогою реплік, у яких перераховуються позитивні якості об'єкта примирення (*You are not a bad person, David. You are loyal and funny and a good man who deserves to be happy*). Для маніфестації приязного ставлення до ініціатора примирення медіатор обирає два висловлювання. За допомогою першого він експлікує свою впевненість у тому, що ініціатор примирення здатний зробити життя об'єкта примирення щасливим (*I think he could make you happy again*). Демонстрацією впевненості в цьому слугує репліка *I think Owen deserves that much*.

3. Застосування підгрупи тактик мінімізації провини ініціатора примирення має на меті виправдати вчинок ініціатора примирення, реабілітувавши його в очах об'єкта примирення, продемонструвати впевненість у невинності ініціатора примирення, тим самим виразивши спонукання до відновлення втраченого балансу в стосунках між комунікантами. Проте, на відміну від тактик, описаних вище, тактики цієї підгрупи демонструють позитивне ставлення медіатора до ініціатора примирення в імпліцитній формі.

До аналізованих тактик належать:

1) тактика заперечення провини ініціатора примирення:

"I think Dee's right," Mom says. "You should forgive her. [...] *It's not her fault*" [10, с. 73];

2) тактика вказівки на ненавмисність завданої ініціатором примирення шкоди:

"That's enough Virgil. *He didn't mean for this to happen. Try to put yourself in his shoes. He's been through enough. [...] You have to forgive and let it go*" [11, с. 62–63];

3) тактика вказівки на повну або часткову провину об'єкта примирення:

"Please don't tell me you think we should reconcile with her". [...]

"*You created the problems today, Sarah, not your mother*" [12, р. 50];

4) тактика пояснення причин малефективних дій ініціатора примирення:

"I think you should reconcile with your mother. I think you need to at least try. [...] *Anything could have happened to her. Anything*" [12, р. 50–51];

5) тактика узагальнення:

"You need to forgive her, Paige, somehow. You came back here seeking answers, and now you have them. [...] *We all make mistakes. We all have our shortcomings. We all keep our secrets*" [13, с. 127].

II. До тактик щодо перспектив розвитку конфліктної ситуації належать:

1. Тактика змалювання оптимістичного розвитку подій.

2. Тактика змалювання песимістичного розвитку подій.

Використовуючи кожну з аналізованих тактик, медіатор зображує примирення як єдино можливий правильний вихід із ситуації. Якщо комунікатор *погодиться* на примирення, це буде вигідно насамперед для нього, оскільки дасть змогу позбутися негативних почуттів, викликаних конфліктною ситуацією. Результатом відмови прийняти пробачення та примиритися стануть душевні страждання об'єкта примирення, оскільки тягар образи зробить життя нестерпним.

Тактика змалювання оптимістичного розвитку подій представлена в такому прикладі.

Sofia and Hanna are still talking in front of Sofia's house. Now that I understand so much more, my heart wells up with compassion for everyone involved, Hanna too.

I am actually feeling sorry for her now. [...] "Maybe you should try forgiving her for whatever you think she did. [...] You don't have to tell her anything. You don't even have to be friends anymore. But forgiving her could make it easier to stop being angry. You and everyone else might feel better" [14, с. 50–51].

Рішення прийняти прохання про пробачення змальовується медіатором як фактор, що сприятиме відновленню гармонійного емоційного стану комуніканта (*But forgiving her could make it easier to stop being angry*) та людей із його близького оточення, які так чи інакше постраждали від конфліктної ситуації, що склалася (*You and everyone else might feel better*).

Наведений нижче приклад експлікує застосування **тактики змалювання песимістичного розвитку подій**.

Лінді, яка в аналізованій комунікативній ситуації виконує роль медіатора, намагається примирити закоханих.

Lindy was quiet for a moment, drinking her juice and thinking. "You want my nickel's worth of free advice?"

"Yes".

"Owen leaving four years ago hurt you badly. It's a wound that's never been given a chance to heal, because you had no real explanation. No closure. And now his return has ripped off the bandage and exposed the wound again. I think that if you still love him, and you truly want to try again, then you need to find a way to forgive him for leaving. *Because if you don't let that wound heal, you'll never be able to move on. It'll fester until it destroys you*" [9, с. 64].

Намагаючись переконати об'єкт примирення в необхідності відновити стосунки з ініціатором примирення, медіатор уда-

ється до тактики змалювання песимістичного розвитку подій. Для більшої експресивності й переконливості Лінді порівнює образ, що переживає об'єкт примирення через малефективний вчинок ініціатора примирення, з відкритою раною. Аналізована тактика вербалізується в мовленні медіатора висловлюванням *Because if you don't let that wound heal, you'll never be able to move on. It'll fester until it destroys you*. Примирення зображене як єдино можливий спосіб зцілити рану. Відмова від примирення показана як рана, що погіршуватиме душевний стан об'єкта примирення, доки не знищить його (*It'll fester until it destroys you*).

III. До тактик третьої групи належать:

1. Тактика вказівки на позитивне ставлення ініціатора примирення до об'єкта примирення.

2. Тактика змалювання емоційного стану, в якому перебуває ініціатор примирення через конфлікт.

Використовуючи *тактику вказівки на позитивне ставлення ініціатора примирення до об'єкта примирення*, медіатор актуалізує в свідомості адресата фактор попереднього досвіду гармонійного спілкування з адресантом. Ще один чинник, що допомагає досягти мети, – нагадування про приязне ставлення комуніканта, чия малефективна поведінка стала причиною дисбалансу в стосунках, до комуніканта, який постраждав від указанного поведіння.

"But you have to forgive her. She's your mother, and she loves you so much. And she's worried sick about you". Matthew hugged his father and sobbed the way he had when he was only five and Curtis could no longer maintain his composure [15, с. 16].

Медіатор намагається розв'язати конфліктну ситуацію, наголосивши на тому, що матір (ініціатор примирення) любить свого сина (об'єкт примирення) (*she loves you so much*) і дуже за нього хвилюється (*she's worried sick about you*).

Використання *тактики змалювання емоційного стану, в якому перебуває ініціатор примирення через конфлікт*, має на меті зміну ставлення об'єкта примирення до ініціатора примирення з негативного на позитивне. Такий перлокутивний ефект досягається за допомогою експлікації душевних переживань ініціатора примирення та пригніченого стану, в якому він перебуває через скоєний вчинок.

"Baby doll, you must try to understand him. He feels so terrible about what happened. He really loves us both, and he means no harm to all. It's just those dreadful nightmares his sickness left. They keep coming back, but he would die before he'd hurt you. Do forgive him, baby doll. [...]" [16, с. 4].

Переконуючи в необхідності примирення, медіатор вербалізує емоційний стан комуніканта, чий вчинок став причиною виникнення конфліктної ситуації (*He feels so terrible about what happened*). Для посилення ілокутивного впливу застосовуються також вказівка на позитивне ставлення ініціатора примирення до об'єкта примирення (*He really loves us both*), його неспроможність свідомо завдати шкоди (*he means no harm to all; he would die before he'd hurt you*) та виправдання малефективного акту за допомогою пояснення причин, через які він був учинений (*It's just those dreadful nightmares his sickness left. They keep coming back*).

Аналізована тактика може втілюватися в мовленні медіатора й через запевнення у щирості каяття ініціатора примирення:

"Dad, why don't you forgive her? I believe she's truly sorry for whatever she did to make you hate her" [17, с. 213].

Висновки. Отже, у ході аналізу фактичного матеріалу встановлено, що метою діяльності медіатора в комунікативній си-

туації «примирення» є зміна взаємодії учасників спілкування з конфліктної на кооперативно-спрямовану. Для сприяння конструктивному вирішенню конфліктної ситуації між ініціатором та об'єктом примирення комунікант-медіатор послуговується **персуазивною стратегією**, яка, у свою чергу, втілюється за допомогою тактик, що належать до однієї з трьох груп. Поділ на групи здійснений з огляду на домінуючу фокусацію медіатора на певному аспекті конфліктної ситуації. До першої групи зараховуємо **тактики, що демонструють зайняту медіатором позицію в конфліктній ситуації і ставлення до її учасників** (тактика демонстрації власного бачення розв'язання конфліктної ситуації; тактика демонстрації позитивного ставлення до одного чи обох учасників конфліктної ситуації; тактики мінімізації провини ініціатора примирення). Друга група представлена в мовленні комуніканта-медіатора тактиками щодо **перспектив розвитку конфліктної ситуації** (тактика змалювання оптимістичного розвитку подій; тактика змалювання песимістичного розвитку подій).

Третю групу репрезентують тактика вказівки на позитивне ставлення ініціатора примирення до об'єкта примирення й тактика змалювання емоційного стану, в якому перебуває ініціатор примирення через конфлікт. Використання комунікантом-медіатором усіх зазначених тактик сприяє відновленню гармонійної міжособистісної інтеракції між ініціатором та об'єктом примирення.

Перспективи подальшого дослідження вбачаємо у вивченні вербальної й невербальної поведінки комуніканта-медіатора в КС «примирення».

Література:

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бесемер ; пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга : Духовное познание, 2005. – 176 с.
2. Барбина Н.С. Когнитивный механизм контраргументации в дискурсе медиации : дисс. ... канд. филол. наук : спец. 10.02.19 / Н.С. Барбина. – Иркутск, 2012. – 189 с.
3. Конфліктологія : [підруч. для студентів вищ. навч. закл. юрид. спец.] / [Л.М. Герасіна, М.І. Панов, Н.П. Осіпова та ін.] ; за ред. професорів Л.М. Герасіної та М.І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
4. Куликова Л.В. Исследовательские подходы к дискурсу медиации в фокусе междисциплинарности / Л.В. Куликова, О.А. Прохорова // Филологические науки. Серия «Вопросы теории и практики». – 2016. – № 2(56). – Ч. 2. – С. 100–104.
5. Анцупов А.Я. Конфликтология : [учеб. для вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
6. Чернышенко А.Г. Современный англоязычный дискурс медиации: основные прагматические стратегии и тактики коммуникантов / А.Г. Чернышенко // Жанры и типы текста в научном и медийном дискурсе. – Орел, 2014. – С. 139–150.
7. Чернявская В.Е. Дискурс власти и власть дискурса: проблемы речевого воздействия : [учеб. пособие] / В.Е. Чернявская. – М. : Флинта : Наука, 2006. – 132 с.
8. Deveraux A. Until Death Do We Part / A. Deveraux. – Strategic Book Publishing, 2013. – 132 p.
9. Arthur A.M. Foundation of Trust / A.M. Arthur. – Samhain Publishing, 2014. – 239 p.
10. Lam A. Turpin Legs / A. Lam. – iUniverse, 2008. – 356 p.
11. Risky R. The Private Eyes / R. Risky. – Strategic Book Publishing, 2010. – 72 p.
12. Vargo M. Shades of Sin / M. Vargo. – Tate Publishing, 2010. – 241 p.
13. Ashley C. Storm Surge / C. Ashley. – Kensington, 2016. – 165 p.
14. Crisetig L. Finding Sofia: Be Inspired / L. Crisetig. – Balboa Press, 2015. – 162 p.

15. Roby K.L. Sin No More / K.L. Roby. – Harper Collins, 2009. – 304 p.
16. Williamson J. The Queen of the Legion / J. Williamson. – Hachette UK, 2013. – 278 p.
17. Andrews V.C. If There Be Thorns / V.C. Andrews. – Simon and Schuster, 2011. – 384 p.

Передон Н. А. Коммуникативный вклад медиатора в гармонизацию межличностных отношений в ситуации примирения

Аннотация. Статья посвящена исследованию лингвистического аспекта медиации как одного из видов конструктивного завершения конфликта. Установлено, что для содействия восстановлению гармонических межличностных отношений участников общения в коммуникативной ситуации «примирение» медиатор использует персуазивную стратегию. Предпринята попытка выделить, осуществить деление на группы и дать характеристику тактик, имплементирующих указанную стратегию в речи коммуниканта-медиатора.

Ключевые слова: медиация, медиатор, стратегии, тактики, коммуникативная ситуация «примирение», инициатор примирения, объект примирения.

Peredon N. Communicative contribution of mediator to restoring harmonious interpersonal relations in the situation of reconciliation

Summary. The focus of this article is to explore the linguistic nature of mediation as one of the kinds of constructive conflict resolution. It has been determined that the mediator uses the persuasive strategy to help the participants of the communicative situation of reconciliation restore their harmonious relations. An attempt has been made to determine the tactics the mediator uses to implement the persuasive strategy in his speech, as well as to divide the tactics into groups and describe their characteristic features.

Key words: mediation, mediator, strategies, tactics, communicative situation of reconciliation, initiator of reconciliation, object of reconciliation.