УДК 811.111’42:316.48
DOI https://doi.org/10.32838/2710-4656/2021.3-1/26

Козлова О. Б.
Національний університет «Запорізька політехніка»

Приходько А. М.
Національний університет «Запорізька політехніка»

СТРАТЕГІЯ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ В АНГЛОМОВНОМУ ДИСКУРСІ МЕДІАЦІЇ

Статтю присвячено дослідженню стратегії запобігання конфлікту, що знаходить свій вияв в англомовному дискурсі медіації. У статті визначаються поняття «медіація», «дискурс медіації», «комунікативна стратегія», описується історія появи та розвитку медіації як соціального феномену, встановлюються передумови можливості вивчення медіації в лінгвістиці, надається загальна характеристика дискурсу медіації. Основна увага в статті приділяється дослідженню комунікативної стратегії запобігання конфлікту та засобів її реалізації в англомовному дискурсі медіації.

Медіація є технікою подолання спорів і конфліктів, що використовується поза межами інституту права. Хоча конфлікти турбували людство з часів його появи, медіація як соціальний феномен та окрема процедура врегулювання конфліктів з’явилася в США лише в другій половині XX століття (з огляду на переобтяженість судової системи країни та небажання значної кількості американців вирішувати конфлікти в судовому порядку).

Оскільки медіація є комунікативною і власне дискурсивною практикою, то це дозволяє говорити про можливість її вивчення як лінгвального феномену, тобто дискурсу медіації. Виокремлення та дослідження вказаного типу дискурсу стає можливим завдяки появі та розвитку дискурс-аналізу як окремої дослідницької парадигми в лінгвістиці.

Дискурс медіації є типом інституційного дискурсу, спрямованим на вирішення конфліктів. Учасниками комунікативної ситуації, в якій відбувається актуалізація вказаного типу дискурсу у вигляді диспуту, є пропонент, медіатор та опонент.

Стратегічна організація англомовного дискурсу медіації визначається використанням медіатором комунікативної стратегії запобігання конфлікту. Вказана стратегія є планом оптимального втілення комунікативного наміру врегулювання конфлікту, що визначає сукупність обраних медіатором комунікативних засобів. Реалізація стратегії запобігання конфлікту в англомовному дискурсі медіації відбувається комунікативними тактиками з’ясування причини конфлікту, ствердження позиції пропонента, а також з’ясування позиції опонента.

Ключові слова: *дискурс медіації, інституційний дискурс, медіатор, стратегія запобігання конфлікту, комунікативна тактика.*

Постановка проблеми. Феномен медіації як «окремої, самостійної успішної технології вирішення конфліктів» почав активно вивчатися науковцями в межах конфліктології [2; 4; 8; 10; 13], соціології [3], політології [5], менеджменту [9; 13] тощо в другій половині XX – початку XXI. Оскільки медіація є соціально-комунікативною та дискурсивною практикою, то її вивчення є актуальним і для лінгвістики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Незважаючи на численні дослідження медіації в інших науках гуманітарного циклу, медіація як дискурсивний феномен загалом лише починає вивчатися мовознавцями [11; 14]. Саме цей факт зумовлює необхідність дослідження дискурсу медіації як окремого типу дискурсу зі своїми прагматичними цілями, своєрідним комунікативно-функціональним призначенням, особливою стратегічною організацією.

Постановка завдання. Метою цієї наукової розвідки є вивчення стратегії запобігання конфлікту, що широко використовується в англомовному дискурсі медіації, а її **завданнями** – визначення понять «медіація», «дискурс медіації», «комунікативна стратегія», аналіз появи, розвитку та сутності медіації як соціального феномену, з’ясування передумов можливості вивчення медіації в лінгвістиці, надання загальної характерис-

тики дискурсу медіації, а також аналіз способів реалізації комунікативної стратегії запобігання конфлікту в англомовному дискурсі медіації.

Виклад основного матеріалу. Поняття медіації не отримало єдиного визначення у фаховій літературі, що зумовлено різними підходами науковців до її дослідження, їх належністю до різних парадигм знання. Під медіацією (від англ. *mediation – посередництво*) розуміють «техніку врегулювання конфлікту» [1, с. 8], «спосіб вирішення спору за допомогою посередника» [4, с. 11], «одну з технологій альтернативного врегулювання спорів за участю третьої нейтральної сторони» [15, с. 66].

Проблема врегулювання конфліктів існувала з часів появи людства. Для вирішення спорів, що здійснювалося неюридичним шляхом, почали залучати посередників ще в Стародавній Греції. Перші професійні медіатори-посередники були жерцями, писцями, авторитетними воїнами, представниками знаті. Медіація в її сучасному розумінні почала розвиватися лише в другій половині XX століття в США. Її поява та розвиток були зумовлені довгими та вартісними цивільними судовими процесами, які відбувалися в країні. Подібні процеси переобтяжували американських суддів та були малозначущими. З огляду на це, в країні почали виникати недержавні організації, метою яких було надання можливості особам, які не хотіли чи не могли звертатися до суду, вирішувати ті чи інші конфліктні ситуації.

Важливий етап у розвитку альтернативних технологій із регулювання спорів пов'язують з іменем професора Гарвардської школи права Ф. Сандера [4, с. 32; 10, с. 44]. Науковець висунув ідею про те, що справедливе вирішення спорів не обов'язково має обмежуватися державною юридичною системою, а може здійснюватися «за допомогою великої кількості інших державних процесів, які самі по собі або в комбінаціях можуть забезпечувати більш ефективне вирішення конфліктів» [15, с. 66].

Ідея науковця слугувала стимулом для досліджень і практичного використання способів альтернативного вирішення спорів. Зважаючи на це, в американському варіанті англійської мови з'явилась метафора *multi-doors courthouse*, що використовувалася для позначення зв'язку мети (вирішення спору) та засобів (використання різних способів для цього) [13, с. 24].

З усього різноманіття способів урегулювання спорів саме медіація оформилась в окрему процедуру, що стала застосовуватися в США, Великобританії і (пізніше) в інших країнах Європи. Нині інститут медіації функціонує також у Японії, Китаї, Кореї, Індії тощо. До нього звертаються задля вирішення різних спорів (від сімейних до складних економічних конфліктів).

Як форма альтернативного вирішення спорів медіація відрізняється від традиційного судового процесу за критеріями мінімальності ризику публічного оголошення спору, можливості регулювання процедури примирення, добровільності участі та права вибору посередника, оперативності процесу, можливості домовлятися про оплату за послуги медіатора, обрання території, нежорсткого регламенту, можливості вироблення взаємоприйнятного вирішення, задоволення інтересів обох сторін, досягнення консенсусу.

Подібні характеристики медіації відображені в її визначенні, наданому С. М. Марковим: «медіація – неформальне, тобто недержавне, конфіденціальне, рівноправне, відверте, але поважно-делікатне вирішення спорів у формі діалогу-диспуту, яке не виключає при цьому емоційно-психологічних методів доведення правоти, толерантне (компромісне) обговорення та врегулювання конфлікту (спору) з метою пошуку взаємовигідних інтересів для подальшого укладання мирної угоди або перемир'я» [10, с. 50].

Оскільки медіація є не тільки соціальним, а й власне дискурсивним феноменом, що здійснюється за допомогою мови, в конфліктних ситуаціях говорять про існування такого типу дискурсу, як дискурс медіації [11, с. 493; 14, с. 32]. Зазначимо, що не тільки вивчення, а й виокремлення цього типу дискурсу стає можливим завдяки появі та розвитку в лінгвістиці дискурс-аналізу як окремої дослідницької парадигми, спрямованої на вивчення «соціокультурних комунікативних практик» [17, с. 31]; дискурсу як «виду соціальної дії й інтеракції» [17, с. 12].

Нині в мовознавстві є різні класифікації типів дискурсу. Російський дослідник В. І. Карасик виокремлює основні їх типи: персональний (особистісно орієнтований) та інституційний [7]. Якщо в першому випадку мовець виступає як особистість, що бере участь у побутовому спілкуванні, то в другому випадку він є представником певного соціального інституту, від імені чи в межах якого він діє. Це визначає тематику його дискурсу, регламентує вибір мовних засобів та його комунікативну поведінку загалом.

Зазначимо, що англомовний дискурс медіації належить до інституційного типу дискурсу, що реалізується в межах сталої системи статусно-

рольових відносин комунікативного середовища досудового вирішення конфліктів. Отже, дискурс медіації є типом інституційного дискурсу, спрямованого на вирішення конфлікту між його сторонами.

Дискурс медіації передбачає трьох учасників комунікативного процесу (медіатора та двох конфліктних сторін). При цьому всі учасники є частиною дискурсивної моделі медіації. Їхнє мовлення є компонентами цього типу дискурсу, на відміну від моделі «той, що говорить – текст – той, що слухає», в якій стосунки між учасниками спілкування є зовсім іншими. Можна говорити також про поліфонічну організацію аналізованого типу дискурсу, оскільки спосіб організації інформації в ньому, породження та сприйняття його фрагментів здійснюється з огляду на зміст багатьох інших, на те, кому саме вони належать, на їх комунікативне призначення.

Основним комунікативним призначенням дискурсу медіації загалом та англомовного дискурсу медіації зокрема є врегулювання та вирішення конфліктів. Це не може не позначитися на його стратегічній організації, виборі комунікативних стратегій і тактик, а також засобів їх реалізації мовцем. Під комунікативною стратегією розуміємо «план з оптимального втілення комунікативного наміру, що визначає сукупність комунікативних, а також мовних і мовленнєвих засобів» [6, с. 34], а комунікативною тактикою вважаємо «набір мовленнєвих дій, сукупність мовних засобів, що використовуються для її реалізації» [12, с. 64].

Намір опонента в дискурсі медіації полягає в усуненні конфлікту задля можливого перемирення його учасників та знайдення виходу з кризової чи конфліктної ситуації. Це позначається на виборі та використанні ним *стратегії запобігання конфлікту*. Наведемо фрагмент дискурсу, де спостерігається використання вказаної стратегії:

P.: Well I really don't know what the basis of the whole thing is a bunch of unfounded nonsense (.) I really don't know why we are here.

A.: Well that's a bit strange.

P.: Putting me in just an awful situation (.) some wild allegations being made.

A.: So I'm just one of those crazy women and you 're a victim of some loony single mom.

Mediator: *Ann (.) tell me what's the basis for the allegation.*

P.: Well paranoia (.) a lot of paranoia [14, с. 205].

Для адекватного розуміння змісту вказаного фрагмента необхідно здійснити опис комунікативної ситуації, в якій він використовується. Вона стосується розбору конфлікту між професором одного з американських університетів Ф. Брауном і студенткою Анджелою, яка звинувачує професора в домаганнях. Професор був ініціатором створення програми вільного навчання тих студентів, які за сімейними обставинами не можуть відвідувати всі лекції. Подібна форма навчання передбачала індивідуальні консультації з викладачем.

Завданням медіатора у вказаному фрагменті є встановлення сутності бачення конфлікту обох учасників задля його вирішення, адже Анджела подала скаргу керівництву університету. Якщо вона не забере її, то професора можуть звільнити. Реалізації обраної стратегії у вказаному дискурсі сприяє застосування *тактики з'ясування причини конфлікту*, що, як правило, завжди ініціює подальші пояснення та обговорення його причин сторонами, що конфліктують. Зазначимо: хоча Анджела й звинувачує професора, він говорить про те, що абсолютно не розуміє, про що йдеться, критикує дівчину та створює таку основу для подальшої дискусії, яка потенційно могла б сприяти подальшому ствердженню своєї невинуватості та звинуваченню дівчини в неадекватності.

Проаналізуємо фрагмент іншого медіативного дискурсу, в якому розглядається конфлікт двох друзів, що є співвласниками успішного бізнесу. Аналіз усіх фрагментів їх вербальної взаємодії дозволяє з'ясувати, що конфлікт виник через те, що Девід уважає розподіл обов'язків між ними нерівномірним: він увесь день стоїть біля печі, випікаючи рогалики, тоді як Роберт, що відповідає за їх збут, проводить половину дня на полі для гольфа, встановлюючи контакти з клієнтами. Девід вимагає механізації праці, щоб більше часу проводити із сім'єю, тоді як Роберт уважає, що жодних змін робити не потрібно, оскільки бізнес приносить дохід. Він уважає свою частину роботи також важкою, а витрати на додаткове обладнання необґрунтованими:

Robert: ... David is always complaining about this or that, but I also work hard and my work is not less important. His complaints are groundless

Mediator: *The bottom line is okay (.) you feel that the labor costs are too high and (.) could be brought down in some way (.) you feel that the selling costs are too high and could be brought down…*

David: *Well not even (.) I don't even feel that the selling costs (.) are that high everything is in line (.) I just want…*

Robert: Well, you 're here to complain again about my expense account.

Mediator: *So what is it (.) David (.) that golfing makes you resentful.*

David: Well (.) basically that he's out there in the open (.) in the sun (.) having fun (.) and I'm in front of the oven and can't (.) well hell (.) you know (.) I guess if being in front of the oven is what I did for leisure (.) maybe I'd enjoy it.

David: *But I really feel that (.) yes (.) either I've got in have a whole lot more, time off (.) and be up (.) in the mountains with my family doing whatever I want to do (.) just to even up the situation and have that time to spend with my family.*

Mediator: *Would you be more comfortable if Robert didn't 't play golf?*

David: *Well (.) depending what he was doing.*

Robert: *I'm maintaining our customers* (*we've got to maintain our customer relationships* [16].

Із наведеного прикладу стає зрозумілим, що Девід не може чітко сформулювати свою позицію, а Роберт коментує її як скаргу, тобто не хоче визнавати конфлікт. Із метою запобігання конфлікту медіатор використовує тактику *з'ясування причини конфлікту*, застосовуючи для цього не тільки питальне речення (*Would you be more comfortable if Robert didn 't play golf*), а й низку речень, за допомогою яких висвітлює суть скарги та незадоволення Девіда (*The bottom line is okay (.) you feel that the labor costs are too high and (.)… So what is it (.) David (.) that golfing makes you resentful*). Остання з визначених фраз свідчить про те, що Роберт підкреслює важливість саме своєї праці у суспільному бізнесі, що вказує на те, що він, на відміну від модератора, не хоче заглиблюватися в сутність конфлікту та розуміти позицію свого партнера.

У подальшій дискусії Девід говорить про те, що знає і цінує Роберта як гарного фахівця, але хоче, щоб обов'язки було розподілено порівну, інакше йому доведеться залишити бізнес. Позиція Девіда майже озвучується медіатором:

Mediator: *So your feeling is that you 're doing more than your half.*

David: Oh (.) I know it.

Mediator: *Okay (.) Robert (.) what's your perception.*

Robert: I don't see it as that. I mean C.) I'm putting in as many hours as he's puttins in and I'm there early in the morning and (.) and I'm doing the sales work. I'm making sure that the (.) deliveries are ready for the drivers when they come in in the morning to take the product out. You know I go on from there I make sure everything is done before I go and meet with the customer, *It's not always on the self course*) *obviously you've got to have meetings with them in their offices and so on* [16].

Стратегія запобігання конфлікту, яку використовує модератор, реалізується в його мовленні спочатку за допомогою *тактики ствердження позиції пропонента*, тобто Девіда (*So your feeling is that you 're doing more than your half*), а потім із застосуванням *тактики з'ясування позиції опонента*, тобто Роберта (*Okay (.) Robert (.) what's your perception*). Використання вказаних тактик спрямовано на реалізацію ключової стратегічної мети модератора, що полягає в усуненні конфлікту.

Висновки і пропозиції. Таким чином, медіація є однією з ключових технік вирішення спору, що здійснюється поза межами судового процесу. Конфлікти та спори існували з часів появи людства. Виокремлення медіації як окремого інституту вирішення різних конфліктів відбулося вперше в США через обтяженість судової система та перенавантаження американських суддів незначними (з точки зору правосуддя) справами, а також з огляду на бажання позивачів вирішувати конфлікти не тільки суто правовим способом. Дискурс медіації є типом інституційного спілкування, зорієнтованого на вирішення конфлікту за допомогою посередника. Засобом актуалізації цього типу дискурсу є диспут, у якому беруть участь такі три сторони, як пропонент, опонент і медіатор, або посередник. Оскільки основним комунікативно-прагматичним наміром медіатора є врегулювання конфлікту, то стратегічна організація англомовного дискурсу медіації позначена використанням ним стратегії його запобігання. Аналіз фактичного матеріалу дав можливість з'ясувати, що вказана стратегія реалізується в аналізованому типі дискурсу тактиками з'ясування причини конфлікту, ствердження позиції пропонента, з'ясування позиції опонента. **Перспективи** подальших досліджень убачаємо в аналізі інших комунікативних стратегій і тактик їх реалізації, що використовуються посередниками для вирішення конфліктів в англомовному дискурсі медіації.

Список літератури:

1. Азбука медиации / сост., ред. С. М. Ташевский, Ц. А. Шамликашвили. Москва : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2011. 64 с.

2. Аллахвердова О. В., Карпенко А. Д. Медиация как средство разрешения конфликтов : области применения. *Социальные конфликты : экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения*. Москва : Едиториал УРСС, 2003. Вып. 20. С. 427–435.

3. Аристова М. К. Социология. Москва : УРСС, 2001. 232 с.

4. Бесемер Ч. Медиация. Посредничество в конфликтах / пер. с нем. Н. В. Маловой. Калуга : Духовное познание, 2004. 176 с.

5. Евденко А. С. Политология. Москва: Изд-во «Знание», 1982 с.

6. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи: дис… докт. филол. наук: 10.02.01. Омск, 1999. 385 с.

7. Карасик В. И. О типах дискурса. Языковая личность : институциональный и персональный дискурс сб. науч. тр. ВГПУ. Волгоград : Перемена, 2000. С. 5–20.

8. Кармин А. С. Конфликтология. Санкт-Петербург : «Лань», 1999. 448 с.

9. Кроули Дж., Грэм К. Медиация для менеджеров : разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений. Москва : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. 304 с.

10. Марков С. М. Медиация – альтернативный метод разрешения конфликтов (споров). *Вестник Хабаровской государственной академии экономики и права.* Хабаровск : Изд-во ХГАЭП. 2010. № 3. С. 42–59.

11. Моногарова А. Г. Проблема онтологии и структуры дискурса. Специфика англоязычного дискурса медиации. *Молодой ученый*. 2013. № 5 (52). С. 490–495.

12. Филинский А. А. Критический анализ политического дискурса предвыборных кампаний 1999–2000 гг. : дис… канд. филол. наук : 10.02.19. Тверь, 2000. 163 с.

13. Bercovitch J., Rubin K. Mediation in international relations. Multiple approaches to conflict management. New York : St. Martin's Press, 1992. 301 p.

14. Morasso G. S. Argumentation in Dispute Mediation : A reasonable way to handle conflict. Amsterdam : John Benjamins Publishing Company, 2011. 286 p.

15. Sandr F. E. A. Varieties of dispute processing. *The Pound Conference. Perspectives on justice in the future. Proceedings of the National conference on the causes of popular dissatisfaction with the administration of justice /* ed. by A. L. Levin and R. R. Wheeler. St. Paul Minnesota : West Publishing Co, 1979. P. 65–87.

16. Teachers complaints and disputes. Master Series in Mediation. Edumonde mediation. 1 електр. опт. диск (DVD-ROM). Заголовок з етикетки диска.

17. Wodak R., Meyer M. Methods of Critical Discourse Analysis. London : Sage Publications, 2002. 200 p.

Kozlova O. B., Pryhodko A. M. THE STRATEGY OF PREVENTION OF CONFLICT IN THE ENGLISH-LANGUAGE DISCOURSE OF MEDIATION

The article is devoted to research of strategy of conflict prevention in the English-language discourse of mediation. The notions of «mediation», «discourse of mediation», communicative strategy are defined in the article. History of emergence and development of mediation as a social phenomenon is described, preconditions of possibility of study of mediation in linguistics are determined, general characteristics of the discourse of mediation is given in the article. Main attention is also given in it to the research of the communicative strategy of prevention of conflict and means of its realization in the English-language discourse of mediation.

Mediation is a technique of overcoming of disputes and conflicts, used beyond the institution of law. Although conflicts troubled humanity since its emergence, mediation as a social phenomenon, and separate procedure appeared in the USA only in the second half of the XX-th century. It happened because of overloading of judicial system of the country and reluctance of Americans to solve conflict issues in courts.

As mediation is a discursive practice, it allows to study it as a lingual phenomenon, i.e. the discourse of mediation. Its research becomes possible due to the emergence and development of the discourse-analysis as a separate research paradigm in linguistics.

The discourse of mediation is a type of institutional discourse aimed at the settlement of conflicts. Participants of a communicative situation in which the abovementioned type is actualized in the form of disputes are proponent, mediator and opponent.

The strategic organization of the English-language discourse of mediation is determined by use of the communicative strategy of prevention of conflict. This strategy is viewed as a plan of optimal implementation of communicative intention of conflict regulation, which is determined by communicative means chosen by moderator. The realization of the strategy of prevention of conflict in the English-language discourse of mediation is done with the help communicative tactics of clarifying of reasons of the conflict, declaration of the position of the proponent, clarifying the position of the opponent.

Key words: *the discourse of mediator, institutional discourse, mediator, the strategy of prevention of conflict, communicative tactics.*