

Савельєва І.В., старший викладач
кафедри професійних та спеціальних
дисциплін Херсонського факультету
Одеського університету внутрішніх
справ
Херсон, Україна

РОЛЬ МОВЛЕННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДІАТОРА

Медіація в ХХІ столітті впевнено поширюється на різні сфери діяльності людини. Це не дивно, адже там де є більше ніж одна людина природно виникають суперечки та конфлікти, які потребують врегулювання. Вона проникла від юриспруденції до лінгвістики, від психології до політології, від сімейної терапії до міжнародного посередництва.

Історія знає багато шляхів та способів вирішення конфліктів, їх придушення чи врегулювання, проте не всі з них були ефективними та мали наслідком максимальне задоволення інтересів всіх сторін конфлікту.

Сьогодні медіацію називають «альтернативним» (Ж. Мішина) «демократичним» (О. Зайчук) «ефективним» (А. Санченко) «справедливим» (Н. Мазаракі) способом вирішення спорів чи конфліктів. Такі епітети добре виражають ознаки сучасної медіації, зокрема альтернативність стосовно традиційних інститутів вирішення спорів (державних судових органів), демократичність участі сторін на засадах рівності та добровільності, ефективність через максимально можливе задоволення інтересів усіх учасників шляхом компромісу, справедливість, як суб'єктивна категорія, проявляється у визнанні результату вирішення конкретного спору його учасниками таким, що їх задовольняє.

Професійна діяльність медіатора базується на комунікації зі сторонами спору, а також на організації ефективної комунікації учасників між собою. Переважно така комунікація має форму усного спілкування, за окремими винятками письмової комунікативної медіації у діяльності, наприклад, перекладача. Усне спілкування реалізується шляхом усного мовлення всіх учасників медіації. Проте якщо сторони спору в процесі медіації проявляють суб'єктивне мовлення, притаманне саме їм, то медіатор повинен реалізовувати виключно професійне мовлення медіатора, якому навчається та практикується для досягнення найкращого результату. Робота медіатора і полягає в тому, щоб «словами» допомогти сторонам зрозуміти і віднайти можливий шлях вирішення спору, переконати досягти компромісного рішення, піти на поступки.

Окремі вчені досліджували комунікативні навички медіатора (Ф. Стрессер, К. Крессел, Н. Александер, Х. Бесемер, Х. Мур, Л. Паркінсон, П. Рендольф, А. фон Хертель тощо) та дійшли висновку щодо визначального місця мовлення медіатора у медіаційному процесі.

Мовлення як прояв психічної діяльності характеризується єдністю форми та змісту. Розглянемо докладніше окремі його елементи в контексті діяльності медіатора.

Перш за все, потрібно відзначити, що межі етичних вимог до професійної діяльності медіатора, основними критеріями яких є дотримання базових принципів медіації, визначають особливості його мовлення під час процесу медіації. Такі принципи передбачені Європейським Кодексом поведінки медіаторів (The European Code of Conduct for Mediators), який був розроблений ініціативною групою медіаторів (посередників) за підтримки Європейської Комісії, та був прийнятий на конференції, організованій Директоратом Європейської Комісії з питань юстиції 02.07.2004 р. в м. Брюсселі. Серед них слід відзначити:

1. Добровільність медіації: вступ всіх сторін спору в процес медіації є добровільним, а медіатор – вільно обраним. Всі рішення приймаються тільки за взаємною згодою сторін, кожна сторона в будь-який момент може відмовитися від медіації та припинити перемовини;

2. Конфіденційність медіації: все, про що говориться або обговорюється в процесі медіації, залишається всередині цього процесу. Всі записи, які веде медіатор для заміток в процесі роботи, знищуються. Медіатор не може бути свідком, якщо справа буде таки передана до суду. Медіатор не має права повідомляти одній стороні інформацію, яку він отримав від іншого в процесі індивідуальної бесіди, якщо не отримав на це спеціального дозволу. Однак, отримана в процесі медіації інформація про вчинення або планування кримінальних злочинів, не може бути прихована медіатором від правосуддя.

3. Неупередженість медіатора: жодна із сторін не має процедурних переваг – їм надається однакове право висловлювати свої думки, визначати порядок переговорів, оцінювати прийнятність пропозицій і умов угоди тощо;

4. Нейтральність медіатора: важливо, щоб медіатор зберігав незалежне, неупереджене ставлення до кожної зі сторін і забезпечував їм рівне право участі в переговорах. Всі власні почуття і оцінки медіатор зобов'язаний залишити за межами процесу медіації [1].

Кодекс етики медіатора Національної асоціації медіаторів України передбачає, що медіатор має поважати людську гідність учасників медіації та виявляти рівну увагу та доброзичливість до сторін медіації [2]. Це означає, що медіатор повинен утримуватися від

оціночних висловлювань про учасників, особливо у принизливій формі, а також від критики.

О. Урусова відносить до комунікативних норм медіатора такі:

- фрази, що «включають» Сторони у процес, та повертають до реалістичності ситуації – проведення медіаційного процесу, що відбувається «тут і зараз»;

- заборона на вислів власної думки медіатора або пропозицію власної думки протягом медіаційного процесу;

- відстеження проявів невербальної реакції учасників перемовин (міміка, жести, поза, погляд тощо) та обов'язкове реагування на них певними мовними повідомленнями;

- врахування особливостей проксемики (просторові стосунки людей);

- переклад «токсичних» фраз Сторін (таких, що є образливими, етично неприйнятними для іншого адресанта) та перефразування їх медіатором у форму нейтрального повідомлення. Наприклад:

- наявність обов'язкових мовних виступів медіатора, які фіксують певні параметри подальшої взаємодії.

- формулювання відповіді та режиму спілкування таким чином, щоб сторони не тільки зрозуміли відмову, але й прийняли її.

- коректний підбір слів у мовному повідомленні. Наприклад, такі слова як «втрата», «розлучення», «сварка», «конфлікт» є невідповідними для лексики медіатора, бо підвищують рівень емоцій сторін. Тому вищезазначені слова медіатори намагаються замінити на загальні формулювання – «ваша ситуація», «те, що трапилось між вами», «ситуація, у якій ви опинились» тощо[3, с. 209-210].

Головним інструментом у роботі медіатора є діалог. Вітчизняний психолог С. Максименко зазначає, що «діалогічне мовлення тісно пов'язане із ситуацією, в якій ведеться розмова, й тому називається ситуативним» [4, 74].

Діалогова активність як інструмент комунікативної поведінки медіатора на 80% складається із запитань. Побудова відповідного запитання – ключова компетенція медіатора, завдяки якій він рухає процес уперед. Відповідно діалогічне мовлення медіатора включає різні види запитань (закриті, відкриті, гіпотетичні, циркулярні, резюмуючі, рефлексивні тощо). Проте варто мінімізувати кількість закритих запитань, оскільки вони можуть нав'язувати учасникам особисте бачення медіатора, а також не допомагають у з'ясуванні деталей ситуації та відтінків ставлення сторін спору. Кожне з таких запитань необхідно формулювати з урахуванням тактичної та стратегічної мети конкретного етапу медіаційного процесу.

В процесі діалогової активності медіатора достатньо часто виникає потреба у невеликій паузі для концентрації, самоаналізу, обміркування відповіді, що може бути для сторін повною несподіванкою, відкриттям щодо своїх поглядів, емоцій, світогляду тощо. Мовчання медіатора не повинно справляти враження невпевненості, а навпаки - нести змістовне навантаження.

Медіатор повинен користуватися нейтральним тембром голосу. Спокійний, низький, рівний тон медіатора переконує сторони у його неупередженості, впевненості, професійності.

Таким чином, мовлення в професійній діяльності медіатора відіграє провідну роль, оскільки є основним її інструментом, засобом досягнення мети медіації. Особливості професійного мовлення медіатора визначаються як етичними межами професії, так і психологією комунікативної діяльності. Основними вимогами до мовлення медіатора є чіткість, зрозумілість для всіх учасників, нейтральність та неупередженість. Недопустимими є критичні, зверхні та агресивні мовні повідомлення, а також такі, що розкривають конфіденційну інформацію, яка стала відома медіатору на попередніх бесідах з кожним з учасників.

Список використаних джерел:

1. The European Code of Conduct for Mediators [Електроний ресурс]. — Режим доступу http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf
2. Кодекс етики медіатора Національної асоціації медіаторів України, затверджений рішенням Загальних зборів ГО «Національна асоціація медіаторів України» від 7 грудня 2017 р., протокол №1 [Електроний ресурс]. — Режим доступу <http://namu.com.ua/ua/info/mediators/ethical-code/>
3. Урусова О. Діалогова активність як інструмент комунікативної поведінки медіатора//Науковий вісник МНУ ім. В.О. Сухомлинського. - №1 (16). – травень 2016р. – С.207-213
4. Максименко С. Д. Загальна психологія: навч. посібник / С. Д. Максименко, В. О. Соловієнко. — К. : МАУП, 2000. — 256 с.