

Базовый арсенал коммуникативных техник медиатора The Basic Range of Mediator's Communication Techniques

DOI: 10.12737/2587-9103-2024-13-4-77-87

Получено: 28 мая 2024 г. / Одобрено: 27 июня 2024 г. / Опубликовано: 26 августа 2024 г.

А.С. Киндеркнехт



Канд. филол. наук, доцент,
доцент кафедры иностранных языков,
ФГБОУ ВО «Пермский государственный
аграрно-технологический университет имени
академика Д.Н. Прянишникова»,
ORCID ID: 0000-0002-4597-9297;
Россия, г. Пермь,
e-mail: a_kinderknecht@mail.ru

A.S. Kinderknecht

Ph.D. in Philology, Associate Professor,
Department of Foreign Languages,
Perm State Agro-Technological University
named after Academician D.N. Pryanishnikov,
ORCID ID: 0000-0002-4597-9297;
Perm, Russia,
e-mail: a_kinderknecht@mail.ru

Аннотация

Введение. Актуальность исследования связана с необходимостью научного осмысления коммуникативных единиц новых социономических профессий. Статья посвящена медиации как новой коммуникативной профессиональной сфере. Эффективность медиации непосредственно связана с коммуникативной компетентностью медиатора, который специально привлекается для урегулирования конфликтного взаимодействия сторон. Медиатор сознательно применяет свои коммуникативные умения и навыки для менеджмента конфликтных переговоров. **Цель исследования** — лингвистическое описание основных коммуникативных техник медиатора — независимого посредника в конфликтных переговорах. **Задачи исследования:** определение коммуникативных техник в медиации, отбор и интерпретация единиц коммуникативного арсенала медиатора. **Методы исследования:** критический анализ научно-методической литературы и данных, собранных в процессе общения с медиаторами и во время курсов для медиаторов. **Результаты:** в исследовании дано определение коммуникативных техник медиатора, отобраны и обобщены основные коммуникативные инструменты профессиональной деятельности медиатора. Составлен список базовых коммуникативных техник в медиации: эхо-техника, техника резюме, техника развития идеи, сообщение о восприятии другого, сообщение о собственном самочувствии, техника слушания, техника вопросов. Приводятся примеры из практики профессиональных медиаторов и дается лингвистическое обоснование дискурсивной компетентности медиатора. **Научная новизна:** новизна исследования заключается в лингвистической интерпретации коммуникативных техник закрытой для непосредственного научного наблюдения коммуникационной сферы медиации. **Практическая значимость:** описанные коммуникативные техники могут быть полезны для формирования навыков ведения цивилизованной коммуникации.

Ключевые слова: медиация, медиатор, коммуникация, коммуникативная личность, конфликт, коммуникативные техники.

Abstract

Introduction. The relevance of the research is related to the need for scientific understanding of the communicative units of new socio-economic professions. The article is devoted to mediation as a new communicative professional field. The effectiveness of mediation is directly related to the communicative competence of the mediator, who is specifically involved into resolving the conflict between the parties. The mediator applies his or her communication skills to regulate conflict negotiations. *The aim of the study* is a linguistic description of the main communicative techniques of a mediator — an independent mediator in conflict negotiations. *Research objectives:* definition of communicative techniques in mediation, selection and interpretation of units of the mediator's communicative instruments. *Research methods:* critical analysis of scientific and methodological literature and data collected during communication with mediators and during courses for mediators. *Results:* the study defines the mediator's communicative techniques, selects and summarizes the main communicative tools of the mediator's professional activity. A list of the basic range of communication techniques in mediation has been compiled: echo technique, summary technique, idea development technique, reporting the perception of the other, reporting one's own well-being, listening technique, asking questions technique. Examples from the practice of professional mediators are considered and a linguistic justification of the discursive competence of the mediator is given. *The scientific novelty* lies in the linguistic interpretation of communicative techniques of the communication sphere of mediation, which is closed for direct scientific observation. *Practical significance:* the described communication techniques can be useful for the formation of skills for conducting civilized communication.

Keywords: mediation, mediator, communication, communicative personality, conflict, communication techniques.

Введение

В современном мире растет потребность в конкурентоспособных специалистах, владеющих профессиональной коммуникацией и способных осуществлять конструктивное общение в разных социальных сферах. Появляются новые профессиональные области, требующие осмысления в рамках коммуниктивистики. Одной из новых социономических коммуникативных профессий является профессия медиатора — специалиста, привлекаемого

сторонами в качестве независимого посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

Медиация — «специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса поиска конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволило бы прекратить конфликт» [5, с. 69]. Как направление «социально-гуманитарного блока» в уровневых параметрах предмета и структуры коммуниктивистики [7] медиация не может обойтись без речевых и

невербальных инструментов, применяемых для взаимодействия с адресатом или воздействия на него. Медиатор является коммуникативной личностью и «коммуникативным деятелем», представляя собой «содержание, центр и единство коммуникативных актов, направленных на другие коммуникативные личности» [16, с. 184]. В своей коммуникативной деятельности медиатор использует набор коммуникативных приемов и техник для осуществления эффективного «менеджмента процесса когнитивной, вербальной и эмоциональной трансформации субъектов конфликтного общения в рамках континуума от коммуникативного диссонанса к коммуникативному консенсусу» [28, с. 102].

Цель настоящего исследования — лингвистическое описание основных коммуникативных техник медиатора, используемых в коммуникативном пространстве медиации для менеджмента диалога конфликтующих сторон. Задачами исследования являются определение коммуникативных техник в медиации, отбор и интерпретация единиц коммуникативного арсенала медиатора. Теоретическая значимость такого описания позволит обобщить базовые инструменты независимого посредника в медиации. В практическом отношении выявленные коммуникативные техники могут быть полезны для осуществления конструктивного общения в профессиональных (и шире — социальных) сферах.

Обзор литературы

В России профессия медиатора находится в стадии становления. С принятием закона о медиации в 2010 г. связывается усиление научного интереса к данному междисциплинарному феномену. Медиация «вызывает научный интерес среди представителей различных отраслей знаний: философии, права, конфликтологии, психологии, социологии, политологии, психотерапии» [5, с. 66]. Становятся актуальны исследования, посвященные обобщению и осмыслению коммуникативных инструментов специалистов в медиации [1; 2; 8; 9; 14; 21; 29 и др.]. Однако таксономия коммуникативных средств медиатора не является на данный момент устоявшейся, к тому же междисциплинарный контекст научного обоснования не включает дисциплины лингвистического толка. Между тем лингвистика, по словам Ц.А. Шамликашвили, относится к областям, теоретические знания которой представляют потенциальный интерес для медиации [42, с. 7].

Лингвистическому описанию подвергаются коммуникативные стратегии и тактики медиатора в рамках процедуры медиации как институционально закрепленной формы переговоров [4; 33; 37; 41], однако профессионально значимые коммуникатив-

ные единицы, используемые медиатором для налаживания коммуникации конфликтующих сторон, не рассматриваются. Делается попытка обобщения коммуникативных техник с точки зрения аксиологии коммуникативного поведения медиатора [18]. Вместе с тем таксономия коммуникативных инструментов в медиации осложняется невозможностью непосредственного наблюдения за коммуникационными процессами в закрытой профессиональной области. Одним из основополагающих принципов медиации является конфиденциальность всей информации, связанной с проведением процедуры медиации — основной коммуникационной формы взаимодействия медиатора и конфликтующих сторон. Трудности классификации и отбора базовых коммуникативных техник связаны также с существованием различных сфер применения, видов и стилей медиации.

Коммуникативные техники неоднократно привлекали внимание исследователей в связи с содержанием подготовки специалистов помогающих коммуникативных профессий [3; 10; 17; 45; 46; 49–55 и др.]. Ф.И. Шарков и Л.В. Комарова определяют коммуникативные техники как умения и навыки, способствующие эффективному взаимодействию, а именно: «умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, умение передавать и принимать информацию, оказывать убеждающее воздействие» [43, с. 17]. Эффективность взаимодействия играет здесь важную роль, так как продуктивность коммуникации «зависит от технологий управления процессом коммуникации», т.е., как пишет Л.Р. Комалова, от «искусственных (осознаваемых и сознательных) коммуникативных действий партнеров по общению, направленных на “организацию” коммуникации как речевой деятельности, будь то ситуация дружеского общения или коммуникация в ситуации конфликта» [23, с. 47]. М.И. Ахрамович отмечает, что знание эффективных коммуникативных техник помогает «быть адекватными, конгруэнтными партнерами по общению», а сами техники должны быть включены в содержание коммуникативной подготовки специалиста [3, с. 10].

Коммуникативная техника рассматривается нами, вслед за Л.Р. Комаловой, как комплексная дискурсивная единица, используемая адресантом и направленная на активизацию определенного коммуникативного поведения адресата» [23, с. 2].

В медиации, понимаемой как «мультимодальная практика дискурсивной обработки конфликтной ситуации в триадическом формате» [27, с. 247], значимыми являются коммуникативные практики основного ее участника — медиатора как независимого посредника, помогающего двум дискурсивным

субъектам осуществить коммуникацию, т.е. активизировать поведение сторон в конструктивном диалоге.

Коммуникативные техники медиатора отвечают общим идеям коммуникации как «процесса, в ходе которого говорящие *управляют* тем, что происходит в головах слушателей и в их когнитивной нише, как на средство оказания влияния и координирования разных точек зрения» [26, с. 4–9].

В медиации коммуникативные техники представляют так называемый «дискурсивный метапрофиль медиатора» [27, с. 249], составляют дискурсивную компетентность, несформированность которой отражается на проведении процедуры медиации. Дискурсивная компетентность, по определению О.Б. Сиротининой, — это «непрерывная забота об адресате, использование любых средств, чтобы помочь адресату понять передаваемую информацию при помощи не только обозначающих ее слов и эффективно выстроенного порядка ее передачи, но и системы так называемых дискурсивных слов, помогающих адресату все это воспринять, а также понять отношение к ней адресанта (степень ее достоверности и точности)» [38, с. 10].

Использование вербальных и невербальных средств подчиняется общей цели коммуникации в медиации со стороны медиатора: «Помощь конфликтующим сторонам в самостоятельной выработке взаимоприемлемого жизнеспособного решения, снижение повышенной эмоциональной отягощенности конфликта, прояснение истинных интересов сторон» [2, с. 76]. В лингвистической интерпретации цель медиации — менеджмент конфликтных переговоров и возможность проведения переговоров. Как пишет Л.В. Куликова, «основной функцией медиатора является комплексная модерлирующая функция, позволяющая трансформировать смысловой/концептуальный, а часто как следствие этого — и речевой конфликт (например, использование инвективной и обценной лексики) между субъектами переговорного процесса в перспективу развития коммуникативного сотрудничества»: «Модерирующая функция нацелена на минимизацию дискурсивной плотности конфликта в медиативном взаимодействии и достижение необходимого обоюдного перлокутивного эффекта» [27, с. 249].

Поскольку переговоры в конфликте, как правило, разворачиваются в устной коммуникации, а устная речь по определению «и производится, и воспринимается в цейтноте» [38, с. 8], медиатору необходимо владеть коммуникативными техниками, которые помогут ему в модерировании переговорного процесса и с которыми он будет «способен вступать в конфликт на любой стадии» [24, с. 110].

Методы и материалы

Методы исследования — критический анализ научно-методической литературы по медиации, интервьюирование медиаторов, включенное наблюдение в процессе курсов медиаторов в ходе учебных медиаций. Материалом исследования послужили саморефлексии практикующих медиаторов и тренеров медиаторов, т.е. рассматриваемые и анализируемые коммуникативные техники представляют собой инструменты, используемые в актуальной практике медиации.

Результаты, дискуссия

Коммуникативные техники медиатора составляют открытый список, по-разному классифицируемый. Например, К.К. Ковач делит коммуникативные инструменты в соответствии с аспектами коммуникации в ходе процедуры медиации: слушание, постановка вопросов, повторение и перефразирование, двустороннее общение, невербальная коммуникация [21, с. 39–42]. Е.Н. Иванова проводит развернутое исследование эффективных коммуникативных инструментов работы с конфликтом, систематизируя материал, полученный в ходе многолетней практики разрешения конфликтов и обучения представителей различных сфер деятельности, по темам: регуляция атмосферы взаимодействия, установление и поддержание контакта, ориентация в ситуации, организация обсуждения, групповое разрешение проблем, достижение договоренности, обезвреживание манипуляций, работа с дисбалансом сил в конфликте, развитие способности «держат удар» [14]. Анализ разных источников по медиации позволяет выделить некий базовый арсенал коммуникативных техник медиатора:

1. Эхо-техника (перефразирование)

Собеседник своими словами передает высказанные мысли и чувства партнера без оценки и интерпретации, это нейтральный пересказ, обычно начинающийся со слов: *Правильно ли я вас понимаю...; Иными словами...* Перефразирование может заканчиваться словами: *я правильно вас понял (поняла)?; я не упустил (упустила) ничего существенного?; это так?*

Эхо-техника должна быть структурирована: в пересказе медиатор разграничивает факт, интерпретацию факта и эмоции, например:

— *Меня взбесило, что учитель поставил мне пару за невыполненное домашнее задание.*

— *Правильно ли я Вас понимаю, что Вы не выполнили домашнее задание, учитель, по Вашим словам, поставил Вам за это двойку, и Вы этим крайне возмущены?*

Здесь факты — это невыполнение домашнего задания и выставление оценки. Интерпретация сто-

роны — это выставление оценки за невыполненное отсутствующее задание, т.е. домысливание стороны о причине выставленной оценки. Эмоции, проявляемые стороной, — возмущение, раздражение. Медиатор беспристрастно, спокойным тоном, безэмоционально «раскладывает по полочкам» три составляющих высказывания стороны, позволяя отделить содержание от эмоционального обрамления, затрудняющего объективное восприятие информации, и отличить объективно произошедшее от домысла, предположения, ничем не подтвержденной догадки, вызывающей эмоцию.

Домысел в лингвоюридическом аспекте трактуется как «вывод, полученный на основе умозаключения, интуиции, а не на основе фактов» [22]. Феномен домысла здесь следует отличать от вымысла, понимаемого как «лингвокреативную разновидность речементальной деятельности» [15, с. 180], так как выделяемая медиатором интерпретация стороны не всегда стороной осознается. Незначительное, незаметное для самой стороны добавление смысла может привести к дальнейшему искажению содержания и спровоцировать эмоциональную реакцию другой стороны. По этой же причине выделяемая медиатором в реплике стороны интерпретация сказанного не может быть обозначена как ложь, обман, хитрость, несмотря на то, что интерпретация может быть намеренной. В эхо-технике медиатор восстанавливает «референциальную точность отражения мира в слове» [15, с. 179], понимая, что произвольное обращение с фактами, намеренное или ненамеренное отклонение от истины влекут за собой нарушение взаимодействия и уведут диалог от целей медиации.

В известном смысле в перефразировании медиатора высказывание стороны препарируется следующим образом: эмоции стороны проговариваются и рассматриваются отдельно от ситуации в констатации эмоционального состояния стороны во время высказывания; в содержании высказывания вычленяется диктум как объективная информация о реальности; выделяется и проговаривается модус как «эго-смыслы» [32, с. 431] стороны.

Данная коммуникативная техника имеет множество функций, в частности, позволяет «дать собеседнику информацию о том, что его поняли», «помочь собеседнику услышать свое собственное высказывание, чтобы более четко осознать и сформулировать свои мысли; смягчить выражения, расставить нужные акценты» и др. [31, с. 238–239]. Эхо-технику можно соотнести с одним из приемов кооперативного общения, по Г.П. Грайсу [35, с. 217–237], так как совместно выбранная цель диалога в медиации — выработка устного или письменного взаимовыгодного

соглашения сторон, а для этой цели необходимы обдуманное и осознанное речевые действия.

2. Техника резюме

В резюме медиатор воспроизводит высказывание стороны в сокращенном виде, вычленив главное. Резюме медиатора обычно начинается со слов: *Итак...*; *Вашими основными идеями, как я понял, являются...*; *Я услышал, что Вас интересует...*; *Я вижу, что Вам важно...*

Коммуникативная техника резюме помогает участникам медиации «структурировать для себя происходящее, не потеряться в деталях, отделить первоначально важные моменты обсуждения от менее важных, а также осознать итог обсуждения (иногда сделать это самостоятельно довольно трудно)» [1, с. 56].

Техника резюме в арсенале коммуникативных техник медиатора соответствует коммуникативной стратегии резюмирования, которая исследуется в лингвистике преимущественно в деловых типах дискурсов [6; 25; 34; 39 и др.]. Резюмирование рассматривается как одна из техник ведения переговоров в деловой коммуникации, при этом выделяются итоговое резюмирование на завершающем этапе переговоров и промежуточное резюмирование как подведение итога в процессе дискуссии — в этом случае «оно является отправной точкой и ориентиром для продолжения дискуссии в том или ином направлении, помогая коммуникантам оценить сказанное, скоррелировать собственную точку зрения и выстроить свое дальнейшее коммуникативное поведение» [34, с. 5].

И.А. Стернин отмечает, что резюмирование «особенно полезно в ситуациях, где необходимо принимать решения — при урегулировании конфликтов, обсуждении разногласий, рассмотрении претензий и т.п., а также при групповых беседах», целесообразен этот прием, по словам ученого, и тогда, когда следствием разговора должны быть какие-либо действия со стороны слушающего» [39, с. 151].

Существуют классификации резюмирования, позволяющие описать эту коммуникативную технику в дискурсивном проявлении медиатора. Так, например, Н.Н. Николаева пишет о следующих видах этой коммуникативной стратегии: резюмирование с целью прояснения ситуации (проблемы, вопроса); резюмирование как средство поддержания дискуссии; резюмирование для создания положительной динамики переговоров; резюмирование как средство нахождения общего решения проблемы; резюмирование как подтверждение принятых решений; резюмирование с целью подведения итогов всей дискуссии [34, с. 6]. Думается, что указанные виды могут характеризовать технику резюме в арсенале языковой

личности медиатора на разных этапах его взаимодействия со сторонами.

Л.С. Бейлинсон выделяет несколько видов рассматриваемого «коммуникативного действия» применительно к профессиональной коммуникации логопеда [6], из числа которых с уверенностью можно выбрать виды, характерные для речевых проявлений медиатора. Так, резюмирующие выражения медиатора могут быть констатирующими, как в указанных выше примерах, и вопросительными, которые чаще всего представляют собой констатирующие резюме с финальными вопросами: *Так? Я Вас правильно понял?* Здесь предполагаются ответная реакция и коррекция резюме медиатором в случае какого-либо искажения информации. Однако, в отличие от профессионального дискурса логопеда, для профессионального дискурса медиатора нерелевантно побудительное резюмирование, так как медиатор в своем коммуникативном поведении связан принципом нейтральности и беспристрастности, по этой же причине неоднозначно соотношение с дискурсивным проявлением медиатора диагностирующего и предупредительного типов резюмирования.

3. Техника развития идеи

В данной технике медиатор выводит логическое следствие из сказанного и выдвигает свое предположение относительно причин высказывания, это так называемый «хвостик», который идет к резюме или эхо-технике. Развитие идеи выражается в коммуникативном действии конкретизации: *Если исходить из того, что вы сказали, то...; Вы так считаете, видимо, потому, что...; И вы бы хотели...* Следует отметить, что данная конкретизация не является домыслом самого медиатора, так как возможные предположения-выводы тут же проверяются, чаще всего, с помощью наречия «так», выступающего здесь как дискурсивное слово в кратком вопросе со значением «правильно»: *Так?* Нередко «хвостик» развития идеи начинается с формулы: *Правильно ли я понимаю?*

Развитие идеи не может выражаться в речевых действиях поддержки, упоминаемых, например для профессионального дискурса логопеда [6], так как поддержка (участие, сотрудничество) нарушает нейтральность медиатора и, как следствие, нарушает доверие сторон. Что касается, например, речевого действия вероятностного прогнозирования событий, в медиаторской технике развития идеи оно трансформируется в речевое действие проверки на реалистичность. Таким образом, развитие идеи помогает медиатору «уточнить смысл сказанного, быстро продвинуться к обсуждению в беседе, произвести проверку реалистичности, получить информацию без прямых вопросов» [31, с. 239].

4. Сообщение о восприятии другого

Сообщение о восприятии другого — одна из коммуникативных техник сообщения о переживаемом. Медиатор говорит, например: *мне кажется, что вас это огорчает; мне кажется, что вы устали; вас что-то смущает; я чувствую, что вы переживаете по поводу...* и др.

Отмечается, что с помощью этой техники медиатор «может помочь сторонам осознать и выразить свои эмоции, снять излишнее напряжение, показать, что понимает стороны и считается с их состоянием, наладить и поддерживать контакт» [31, с. 240]. Медиатор «отзеркаливает» и вербализирует эмоциональное состояние сторон. С чувствами и эмоциями сторон на психологическом уровне связаны разнообразные коммуникативные ходы в конфликтном дискурсе: вызовы, защиты, отступления [44, с. 111], которые медиатору, находящемуся вне горизонтали сторон, необходимо нейтрализовать для работы сторон в конструктивном диалоге. Специальная работа с эмоциями сторон необходима для того, чтобы эмоции не мешали сторонам договариваться. Медиатор переводит эмоции стороны в словесный план, способствуя осознанию этой эмоции. Сообщение о восприятии другого не является директивным, так как сторона может не согласиться с вербализуемой медиатором эмоцией и скорректировать ее. Невмешательство медиатора проявляется также в отсутствии личного отношения, выводящего медиатора из статуса нейтрального независимого посредника. Так, для сторон может выступать конфликтогенной явной экспликацией понимания медиатора: *Я вас понимаю.* Если истинного понимания нет, и у сторон есть в этом хотя бы малейшие сомнения, то такая фраза нарушает доверие к медиатору.

Коммуникативная техника сообщения о восприятии другого помогает смягчить эмоциональный фон переговоров в медиации. Н.В. Жбанкова и О.А. Прохорова пишут по этому поводу: «Контроль над эмоциональными всплесками субъектов конфликта, выявление и толкование их истинных состояний приводят к мониторингу эмоций у участников коммуникации и формируют предпосылки для возникновения позитивного эмоционального поля, что позволяет добиться согласования представлений участников о конфликте и сформировать общее решение, в равной степени отвечающее потребностям и мотивам обоих коммуникантов» [11, с. 85].

5. Сообщение о собственном самочувствии

Данная коммуникативная техника позволяет медиатору остаться нейтральным в сложных ситуациях, когда, например, сторона (стороны) обвиняет (обвиняют) его в чем-то. Медиатор здесь может уйти от обвинения, прибегая к выражению своего самочув-

ствия, показывая, что он сам имеет на это право: *Меня расстроило, что...; Я вижу, что вам показалось, что я отстаиваю позицию другой стороны, и мне жаль, что у вас сложилось такое впечатление.*

Сообщение о собственном самочувствии восходит к моделям безобвинительного поведения с алгоритмом выхода из конфликтной ситуации: «1) сказать о тех чувствах, которые вы испытываете; 2) сказать о конкретном поступке партнера, который вас приводит в это состояние; 3) объяснить, почему вы так это воспринимаете, поскольку для него это может быть неожиданностью; 4) возможно, предложить какой-то альтернативный вариант поведения, который бы вас устроил» [13, с. 100]. Альтернативным вариантом в медиации всегда может быть выход из медиации, это может инициировать как одна из сторон, так и сам медиатор.

6. Техника слушания

Слушание не сводится к простому аудированию как рецептивной речевой деятельности, состоящей в восприятии чужой звуковой речи. В учебнике по медиации, авторами которого стали профессиональные практикующие медиаторы, тренеры-преподаватели, представлено 14 видов слушания, которые делятся на две основные группы: пассивное слушание и активное слушание [31, с. 240–243]. Пассивное слушание — это «отражение высказывания и эмоций без вмешательства в содержание» [31, с. 241], «применяется тогда, когда медиатор молчаливо слушает своего клиента и отвечает достаточно нейтральными словами <...> или задает открытые вопросы, которые стимулируют клиента говорить» [8, с. 127]. Нейтральными словами в пассивном слушании могут быть такие дискурсивные маркеры медиации, как угу со значением «слышу, готов дальше слушать», а также союзы, побуждающие стороны высказываться дальше: *и...; то есть...* [20, с. 89]. В пассивном слушании употребляются дискурсивные маркеры с вопросительной информацией, запрашивающие информацию: *и что? ну и что? и что дальше? да?* Здесь они не выражают оценку сказанного, не дают повода думать, что медиатор присоединился к одной из сторон, а поддерживают контакт, показывают, что медиатор внимательно слушает [19].

Активное слушание — это «активная переработка смыслового содержания высказывания, т. е. рефлексия» [31, с. 241]. Как пишет Т. Дронзина, в отличие от пассивного, «активное слушание характеризуется тем, что медиатор обращает внимание на всё — слова, интонацию, тон, язык тела — и показывает клиенту, что он его услышал» [8, с. 127]. Как активному слушателю медиатору «следует понимать как содержательную, так и эмоциональную составляющую речи спорящих, а затем показать (дать обратную

связь) спорящим, что он их “действительно услышал”» [2, с. 46–47]. К активному слушанию относятся эхотехника, техника резюме, техника развития идеи и др.

Техника слушания медиатора напоминает технику слушания следователя, которая в совокупности с другими техниками общения, как, например, контролем дистанции, контролем выражения лица, позы, тона и силы голоса, поддержки контакта глаз, характеризует коммуникативную сторону его профессиональной деятельности. Здесь слушание, как пишут И.М. Черевко, С.Л. Никонович и А.А. Шаевич, предполагает «перефразирование высказываний, как стремление вникнуть в суть сообщения, постановку уточняющих вопросов, отзывчивость на реплики партнера, но не перебивание, не поспешные возражения» [40, с. 200]. Однако, в отличие от следователя, медиатор может перебивать стороны, если нарушаются правила, принципы, регламент медиации и если накал раздражения и враждебности во взаимодействии сторон слишком высок.

7. Техника вопросов

В профессиональной коммуникации медиатора различают открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Открытые вопросы позволяют получить развернутый ответ, их назначение в медиации, согласно А.Н. Азарновой: а) получение информации о конфликте и его восприятии говорящим (*Какими были Ваши отношения с Егором?*); б) помощь стороне в осознании своих потребностей в связи с конфликтом (*Что беспокоит Вас больше всего?*); в) стимуляция активности стороны в поиске решения конфликта (*Что могло бы Вам помочь чувствовать себя в безопасности?*); г) помощь в осознании последствий того или иного возможного решения (*Как Вы думаете, как отреагирует Дамир на это предложение? Что он предпримет в ответ? И что бы это означало для Вас?*) [1, с. 66–67].

Выделяются также уточняющие открытые вопросы, например: *В чем именно проявляется намерение оппонента Вас оскорбить?* В соответствии с исполняемой специфической функцией Т. Дронзина выделяет также фокусированные вопросы (*Катя, можешь ли рассказать мне, как авария повлияла на твою трудоспособность в последние 12 месяцев?*), рефлексивно-эмпатичные вопросы (*Катя, я так понимаю, что в настоящий момент ты чувствуешь себя бессильной, да?*); зондирующие вопросы (*Катя, если тебя обучат, как будешь справляться с новой технологией, которая для тебя раньше была проблемной?*) [8, с. 131–132]. Закрытые вопросы используются «в тех ситуациях, когда необходимо прояснить скрытую информацию», это «срабатывает только в случае “прямого попадания” — когда выстроенная версия объяснения ситуации совпадает с реальной» [1, с. 74]. Альтернативные

вопросы представляют собой разновидность закрытых, они точно проясняют ситуацию: *Вы сами озвучите предложения или предоставите это право мне?*

Как пишут О.В. Аллахвердова и А.Д. Карпенко, «технология медиации требует, чтобы медиатор меньше говорил сам, а больше задавал вопросы» [2, с. 77]. Вместе с тем во всех пособиях по медиации и из уст медиаторов-тренеров отмечается, что вопросы медиатора не должны привести к допросу сторон. Как и в технике слушания, цель медиатора — «не получить информацию для себя, а помочь клиенту понять, что произошло и что с этим делать» [31, с. 242–243].

Перечисленные коммуникативные техники не исчерпывают весь список коммуникативных приемов медиатора. Выделяют также и другие коммуникативные техники, например, технику я-сообщения (я-послания) [47, с. 113–115]. Суть данной коммуникативной техники заключается в описании ситуации с опорой на собственные ощущения, чувства, желания с использованием местоимения «я» вместо «ты» или «Вы» («вы»). В так называемой «я-коммуникации» нет места оценки оппонента, нет личной интерпретации его действий, но есть выражение обстоятельств, фактов и действий вообще (не конкретных действий), которые лично задевают (обижают, возмущают) — проговаривание своего отношения к ситуации необходимо для выражения своей открытой уверенной позиции.

К коммуникативным техникам медиации относят технику мозгового штурма, предполагающую коллективное обсуждение поиска решения проблемы без критики мнения говорящего, здесь главное — «найти как можно больше вариантов, чтобы потом из них отобрать и скомпоновать лучшее» [30, с. 56]. К отдельным медиативным техникам относят анализ вербальных, паравербальных и невербальных сигналов, подстройку (установление раппорта) [12, с. 12], подчеркивание общностей (целей, личностных характеристик и т.п.), подчеркивание значимости клиента, его мнения, вклада в общее дело, технику получения бессознательного доверия [36]. В источниках по медиации и в устах медиаторов допускается разное разграничение коммуникативных техник, например, к отдельной технике относят отделение фактов от интерпретации и оценок, разнообразны терминологические сочетания, передающие идею пересказа конфликтной ситуации медиатором: эхотехника, пересказ, перефразирование, прояснение. В качестве отдельной техники или метода других коммуникативных техник рассматривается рефрейминг [48].

В арсенал коммуникативных техник медиатора входят формы и приемы юридических типов дискурса, используемые, например, в оформлении текста

документов, имеющих юридическую силу. Арсенал коммуникативных техник медиатора пополняется также практическими приемами психологов. Так, для эффективного ведения переговоров в медиации широко используется психологический инструментарий: техники активного слушания и техника постановки вопросов, различные способы и средства установления психологического контакта со сторонами, реагирование на поведение сторон, невербальные и паралингвистические средства включения стороны в диалог.

В общении с медиаторами автор настоящего исследования наблюдает постоянную саморефлексию медиаторов относительно того, что и каким образом они говорят на медиативных сессиях и в других разных ситуациях общения, и видит стремление к непрерывному саморазвитию, повышению квалификации. Медиаторы постоянно работают над собой, в том числе оттачивают медиативные навыки, практикуют коммуникативные техники, которые могут потенциально способствовать их более эффективному труду в профессии.

Заключение

Итак, медиация — новая коммуникативная помогающая профессия, связанная с разрешением конфликтов между людьми. В коммуникативном пространстве медиации для менеджмента диалога конфликтующих сторон медиатор использует коммуникативные техники как определенные коммуникативные действия, способствующие налаживанию коммуникации сторон и урегулированию разногласий. Данные коммуникативные действия активизируют поведение сторон в конструктивном диалоге и составляют дискурсивную компетентность медиатора. Владение базовым арсеналом коммуникативных техник необходимо медиатору для осуществления основной цели коммуникации в медиации — оптимизации процесса поиска решения проблемы конфликтующих сторон.

В результате исследования были выделены основные коммуникативные техники медиатора: эхотехника (перефразирование), техника резюме, техника развития идеи, сообщение о восприятии другого, сообщение о собственном самочувствии, техника слушания, техника вопросов. Каждая из рассмотренных коммуникативных техник полифункциональна — применение той или иной коммуникативной техники зависит от характера конфликта, конкретной ситуации и от этапа управляемого медиатором взаимодействия участников в медиации. Представленный в статье базовый арсенал коммуникативных техник — необходимый минимум и резерв инструментов медиатора. Этот резерв необходимо пополняется в ходе

практики медиации и обязательного для медиаторов регулярного повышения квалификации.

Детальное рассмотрение основных и дополнительных коммуникативных техник медиатора может быть осуществлено в дальнейших исследованиях

Литература

1. *Азарнова А.Н.* Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов [Текст] / А.Н. Азарнова. — М.: Инфотропик Медиа, 2015. — 288 с.
2. *Аллахвердова О.В.* Методическое пособие для посредников-медиаторов [Текст] / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. — СПб., 2005. — 107 с.
3. *Ахрамович М.И.* Коммуникативные техники в работе преподавателя [Текст] / М.И. Ахрамович // Дополнительное образование взрослых: международные тенденции и национальные приоритеты (дополнения): сб. науч. ст. Междунар. науч.-практ. конф., посв. 105-летию БГПУ; Минск, 22–23 ноября 2019 года / Редколлегия: И.В. Шеститко [и др.]. Науч. ред. И.Б. Стрелкова. — Минск: Изд-во Белорусского гос. пед. ун-та им. Максима Танка, 2020. — С. 4–11.
4. *Барбина Н.С.* Когнитивный механизм контраргументации в дискурсе медиации [Текст]: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / Н.С. Барбина. — Иркутск, 2012. — 22 с.
5. *Башмакова Н.И.* Профессиональная подготовка современного специалиста гуманитарного профиля в области медиации: актуальность и парадигмы изучения [Текст] / Н.И. Башмакова, Н.И. Рыжова // Преподаватель XXI век. — 2015. — № 1-1. — С. 65–80.
6. *Бейлинсон Л.С.* Резюмирование в профессиональном дискурсе логопеда [Текст] / Л.С. Бейлинсон // Грани познания. — 2009. — № 2. — С. 29–34.
7. *Гойхман О.Я.* Коммуникативистика в современном обществе [Текст] / О.Я. Гойхман // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. — 2012. — Т. 1. — № 1. — С. 4–8.
8. *Дронзина Т.* Медиация [Текст]: учеб.-метод. пособие / Т. Дронзина; Республик. гос. управление «Қоғамдық келісім»; Исслед. ин-т «Общественное мнение». — Астана, 2015. — 320 с.
9. *Дубинина Ю.А.* Медиатор [Текст] / Ю.А. Дубинина. — М.: Проспект, 2021. — 224 с.
10. *Емельянова О.Б.* Обучение рефлексивному слушанию как эффективной технике коммуникации [Текст] / О.Б. Емельянова // Гуманитарный вестник Донского государственного аграрного университета. — 2022. — № 1. — С. 88–94.
11. *Жбанкова Н.В.* Эмоциональный интеллект как когнитивная компетенция медиатора [Текст] / Н.В. Жбанкова, О.А. Прохорова // Казанская наука. — 2017. — № 11. — С. 83–86.
12. *Здрок О.Н.* Медиация [Текст]: пособие / О.Н. Здрок. — Минск: Четыре четверти, 2018. — 540 с.
13. *Иванова Е.Н.* Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология [Текст] / Е.Н. Иванова // Фонд развития конфликтологии. — СПб., 2015. — 252 с.
14. *Иванова Е.Н.* Коммуникативные инструменты конфликтолога [Текст] / Е.Н. Иванова. — СПб.: Изд-во Санкт-Петербург. философ. общества, 2008. — 177 с.
15. *Ильинова Е.Ю.* Вымысел как разновидность лингвокреативной деятельности сознания и его дискурсивная ценность [Текст] / Е.Ю. Ильинова // Вестник Волгоградского государственного университета. Сер. 2 «Языкознание». — 2008. — № 2. — С. 179–184.
16. *Кашкин В.Б.* Основы теории коммуникации: краткий курс [Текст] / В.Б. Кашкин. — М.: АСТ: Восток Запад, 2007. — 256 с.
17. *Кетова Л.В.* Медиативные технологии как инструмент разрешения конфликтов в деятельности классного руководителя [Текст] / Л.В. Кетова // International Journal of Medicine and Psychology. — 2021. — Т. 4. — № 3. — С. 14–18.
18. *Киндеркнехт А.С.* Аксиология коммуникативного поведения медиатора [Текст]: монография / А.С. Киндеркнехт. — М.: Знание-М, 2023. — 244 с.
19. *Киндеркнехт А.С.* Сопоставительный анализ дискурсивных маркеров в повседневной и профессиональной коммуникации (на примере «well» и его русских аналогов в речи медиатора) [Текст] / А.С. Киндеркнехт, О.Н. Путина // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2023. — Т. 14. — № 2. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/16FLSK223.pdf>
20. *Киндеркнехт А.С.* Вербальные и невербальные средства выражения нейтральности в коммуникативном поведении медиатора [Текст] / А.С. Киндеркнехт, Ю.А. Яковлева // Научный диалог. — 2020. — № 3. — С. 82–95. — DOI: 10.24224/2227-1295-2020-3-82-95
21. *Ковач К.К.* Медиация: краткий курс [Текст] / К.К. Ковач; пер. с англ. Носырева Е.И. и др. — 2-е изд. — М.: Инфотропик Медиа, 2013. — 316 с.
22. *Колтунова Е.А.* Феномен домьсла в судебных лингвистических экспертизах [Текст] / Е.А. Колтунова // Инновации в государстве и праве России: материалы междунар. науч.-практ. конф.; Н. Новгород, 24–25 апреля 2014 г. — Н. Новгород: Изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского [Электронный ресурс]. — URL: http://koltunov-nn.ru/modules/pages/main/publications/phenomen_domisla.html (дата обращения: 28.02.2024).
23. *Комалова Л.П.* Межличностная коммуникация: от конфликта к консенсусу [Текст] / Л.П. Комалова; отв. ред. Э.Б. Яковлева. — М.: РАН. ИНИОН. Центр гуманитар. науч.-информ. исслед. отд. языкознания, 2016. — 180 с.
24. *Комалова Л.П.* О возможностях речеведения в исследовании конфликтологической компетентности [Текст] / Л.П. Комалова // Вестник Московского государственного лингвистического университета. — 2011. — № 619. — С. 103–116.
25. *Кошелева С.В.* Основы делового общения [Текст]: учеб. пособие / С.В. Кошелева. — Орел: Изд-во ОрелГТУ, 2005. — 70 с.
26. *Кравченко А.В.* Коммуникация и язык: некоторые соображения о предметной области коммуникативистики [Текст] / А.В. Кравченко // Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика. — 2013. — Т. 2 — № 1. — С. 4–9.
27. *Куликова Л.В.* Дискурс межкультурной медиации: концептуальная модель исследования [Текст] / Л.В. Куликова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Язык и литература. — 2019. — № 16 (2). — С. 245–258. — DOI: 10.21638/spbu09.2019.206
28. *Куликова Л.В.* Исследовательские подходы к дискурсу медиации в фокусе междисциплинарности [Текст] / Л.В. Куликова, О.А. Прохорова // Филологические науки. Вопросы теории и практики. — 2016. — № 2-2. — С. 100–104.
29. *Манина И.И.* Медиация в профессиональной деятельности: урегулирование споров [Текст] / И.И. Манина. [б. м.]: Издательские решения, 2022. — 120 с.
30. Медиация — ключ к миру. Методические рекомендации по практическому применению медиации [Текст] / сост. Кирьянова Л.В. — Сыктывкар: РЦСТ, 2017. — 72 с.
31. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинского. — СПб.: Изд-во журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. — 470 с.
32. *Мишланов В.А.* Лингвистические маркеры эмоционального состояния субъекта речи (к проблеме автоматического мониторинга текстов сетевой коммуникации) [Текст] /

- В.А. Мишланов, Л.А. Каджая, Ю.М. Кузнецова // Медиалингвистика. — 2020. — Т. 7. — № 4. — С. 428–444.
33. *Моногарова А.Г.* Современный англоязычный дискурс медиации: терминологическая составляющая и система прагматических стратегий [Текст]: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04 / А.Г. Моногарова. — Пятигорск, 2017. — 28 с.
 34. *Николаева Н.Н.* Резюмирование как эффективный прием обучения деловой коммуникации на английском языке в вузе [Текст] / Н.Н. Николаева // Слово. Предложение. Текст: анализ языковой структуры. — 2016. — № 10. — С. 14.
 35. Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 16 «Лингвистическая прагматика» [Текст]. — М.: Прогресс, 1985. — 504 с.
 36. *Пронина Е.В.* Психологические основы медиации: новый способ решения проблем [Текст] / Е.В. Пронина, С.Ю. Попова (Смолик). — Владимир, 2015. — 101 с.
 37. *Прохорова О.А.* Дискурс медиации: стратегии и тактики речевого поведения медиатора [Текст] / О.А. Прохорова // Магия ИННО: новые измерения в лингвистике и лингводидактике: сб. науч. тр.: в 2 т. Т. 1 / отв. ред. Д.Н. Новиков. — М.: Изд-во Моск. гос. ин-та междунар. отнош. (ун-т) Мин-ва иностр. дел РФ, 2017. — С. 120–125.
 38. *Сиротинина О.Б.* Следствия коммуникативной некомпетентности в разных сферах общения и в жизни страны [Текст] / О.Б. Сиротинина // Проблемы речевой коммуникации: межвуз. сб. науч. тр. — Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2011. — Вып. 11. — С. 5–11.
 39. *Стернин И.А.* Деловое общение [Текст]: учеб. пособие для старшеклассников и студентов / И.А. Стернин. — Воронеж: Родная речь, 2009. — 200 с.
 40. *Черевко И.М.* Психологические основы коммуникативной стороны профессиональной деятельности следователя [Текст] / И.М. Черевко, С.Л. Никонович, А.А. Шаевич // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. — 2016. — № 7: в 2 ч. Ч. 1. — С. 198–201.
 41. *Чернышенко А.Г.* Специфика дискурсивных стратегий. Стратегии дискурса медиации [Текст] / А.Г. Чернышенко // Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики. — 2014. — № 7. — С. 113–119.
 42. *Шамликашвили Ц.А.* Медиация как междисциплинарная наука и социально значимый институт [Текст] / Ц.А. Шамликашвили // Психологическая наука и образование. — 2014. — Т. 19. — № 2. — С. 5–14.
 43. *Шарков Ф.И.* Коммуникация: деловое общение, коммуникативные техники и технологии [Текст] / Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова // Коммуникология. — 2014. — Т. 6. — № 4. — С. 13–26.
 44. *Щербина А.В.* Коммуникативная парадигма в конфликтологии [Текст] / А.В. Щербина // Дискурс. — 2017. — № 4. — С. 103–112.
 45. *Anglès V.* La communication, moteur de la confiance dans le cas extrême d'un partenariat sino-français // Management international / International Management / Gestion International. 2018, vol. 22, special issue, pp. 130–141. DOI: 10.7202/1062500ar
 46. *Arborio S., Letz G.* Vers une éthique de la relation de communication avec les personnes atteintes du syndrome d'Angelman // Nouvelles perspectives en sciences sociales. 2023, vol. 18, no. 2, pp. 139–171. DOI: 10.7202/1101833ar
 47. *Gordon T.* Leader effectiveness training: proven skills for leading today's business into tomorrow. New York: A Periee Book; Berkley Pub. Group, 2001. 307 p.
 48. *Grinder J., Bandler R.* Reframing: Neurolinguistic programming and the transformation of meaning. Moab, UT: Real People Press, 1982. 208 p.
 49. *Hategan V.* Communication perspectives in mediation and conflict resolution // International journal of communication. 2000, no. 10 (3), pp. 303–308.
 50. *Ivashkevych E.* Communicative and quasi-communicative techniques to develop students' communicative competence // Collection of research papers problems of modern psychology. 2022, no. 56, pp. 64–84. DOI: 10.32626/2227-6246.2022-56.64-84
 51. *Ostapenko Y.* Scientific-theoretical essence of communicative competences of future nurses // The sources of pedagogical skills. 2023, no. 31, pp. 283–392. DOI: 10.33989/2075-146x.2023.31.283392
 52. *Parrini-Alemanno S.* Communication organisationnelle et groupe de discussion // Recherches qualitatives. 2011, vol. 29, no. 3, pp. 33–56. DOI: 10.7202/1085872ar
 53. Relais téléphonique, aphasie et médiation communicationnelle. Un encastrement d'innovations / Dalle-Nazebi S., Gonzalez I., Lefebvre-Albaret F., Journet J.-D. // Aequitas. 2022, vol. 28, no. 2, pp. 75–101. DOI: 10.7202/1093638ar
 54. *Simonet R.* Les techniques d'expression et de communication: évolution — fondement — pratiques. Paris: Éditions L'Harmattan, 1985. 236 p.
 55. *Tremblay D.* Lorsque la communication se bute au secret: l'intervention psychosociale et la violence familiale // Éducation et francophonie. 2003, vol. 31, no. 1, pp. 7–21. DOI: 10.7202/1079513ar

References

1. *Azarnova A.N.* Mediacya: iskusstvo primiryat': tekhnologiya posrednichestva v uregulirovanii konfliktov [Mediation: the art of conciliation: a conflict mediation technique]. Moscow, Infotropik Media, 2015. 288 p. (In Russian).
2. *Allakhverdova O.V., Karpenko A.D.* Metodicheskoe posobie dlya posrednikov-mediatorov [Guidebook for mediators]. Saint-Petersburg, 2005. 107 p. (In Russian)
3. *Akhramovich M.I.* Communicative techniques in the work of a teacher. Sbornik nauchnykh statej Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii "Dopolnitel'noe obrazovanie vzroslykh: mezhdunarodnye tendencii i nacional'nye priority (dopolneniya)" [Collection of scientific articles "Further Adult Education: International Trends and National Priorities (Supplements)"]. Minsk, Belarusian state pedagogical university named after Maksim Tank, 2020. Pp. 4–11. (In Russian).
4. *Barebina N.S.* Kognitivnyj mekhanizm kontrargumentacii v diskurse mediacii. Autoref. diss. [The cognitive mechanism of counterargument in mediation discourse. Abstract of the doct. diss.]. Irkutsk, 2012. 22 p. (In Russian).
5. *Bashmakova N.I., Ryzhova N.I.* Training of modern specialist in humanities in the field of mediation: relevance and paradigms of studying. Prepodavatel' XXI vek [Teacher of the XXI century], 2015, no. 1-1, pp. 65–80. (In Russian).
6. *Bejlinson L.S.* Rezyumirovanie v professional'nom diskurse logopeda [Summarizing in the professional discourse of a speech therapist]. Grani poznaniya [Frontiers of cognition], 2009, no. 2 (3), pp. 29–34. (In Russian).
7. *Goykhman O.Y.* Kommunikativistika v sovremennom obshchestve [Communication science in the modern society]. Nauchnye issledovaniya i razrabotki. Sovremennaya kommunikativistika [Scientific research and development. Modern communication studies], 2012, vol. 1, no. 1, pp. 4–8. (In Russian).
8. *Dronzina T.* Mediacya [Mediation]. Astana, Қоғамдық келісім, 2015. 320 p. (In Russian).
9. *Dubinina Yu.* Mediator [Mediator]. Moscow, Prospekt, 2021. 224 p. (In Russian).
10. *Emelyanova O.B.* Reflective listening training as an effective communication technique. Gumanitarnyj vestnik Donskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta [Humanitarian bulletin of the Don state agrarian university], 2022, no. 1, pp. 88–94. (In Russian).
11. *Shbankova N.V., Prokhorova O.A.* Emotional intelligence as the cognitive competence of the mediator. Kazanskaya nauka [Kazan science], 2017, no. 11, pp. 83–86. (In Russian).
12. *Zdrok O.N.* Mediacya [Mediation]. Minsk, Chetyre chetverti, 2018. 540 p. (In Russian).
13. *Ivanova E.N.* Going for conflict. "Raznimatel'naya" konfliktologiya ["De-confliction" conflictology]. St. Petersburg, Fond

- razvitiya konfliktologii [Foundation for the Development of Conflict Studies], 2015. 252 p. (In Russian).
14. Ivanova E.N. Kommunikativnye instrumenty konfliktologa [Communicative tools of a conflict analyst]. Saint-Petersburg, Publishing house of the St. Petersburg philosophical society, 2008. 177 p. (In Russian).
 15. Ilyinova E.Yu. Fantasy as a type of linguistic creativity and its values in discourse. Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Yazykoznanie [Science journal of Volgograd state university. Linguistics], 2008, no. 2, pp. 179–184. (In Russian).
 16. Kashkin V.B. Osnovy teorii kommunikacii: kratkij kurs [Foundations of communication theory: a short course]. Moscow, AST: Vostok Zapad [AST: East West], 2007. 256 p. (In Russian).
 17. Ketova L.V. Mediation technologies as a tool for resolving conflicts in the activities of the class teacher. International Journal of Medicine and Psychology, 2021, vol. 4, no. 3, pp. 14–18. (In Russian).
 18. Kinderknekt A.S. Aksiologiya kommunikativnogo povedeniya mediatora [The axiology of the mediator's communicative behavior]. Moscow, Znanie-M, 2023. 244 p. (In Russian).
 19. Kinderknekt A.S., Putina O.N. Comparative analysis of discourse markers in everyday and professional communication (on the example of «well» and its Russian analogues in the mediator's speech). Mir nauki. Sociologiya, filologiya, kulturologiya [World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies], 2023, no. 14(2): 16FLSK223. Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/16FLSK223.pdf>. (In Russian).
 20. Kinderknekt A.S., Yakovleva I.A. Verbal and non-verbal means of expressing neutrality in the communicative behavior of a mediator. Nauchnyi dialog, 2020, no. 3, pp. 82–95. DOI: 10.24224/2227-1295-2020-3-82-95 (In Russian).
 21. Kovach Kimberlee K. Mediation in a nutshell. Moscow, Infotropic Media, 2013. 316 p. (In Russian).
 22. Koltunova E.A. The phenomenon of conjecture in forensic linguistic examinations. Materialy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii "Innovacii v gosudarstve i prave Rossii" [Proc. Int. Symp. "Innovations in the state and law of Russia"]. Nizhnij Novgorod, 2014, 24–25 apr. Available at: http://koltunov-nn.ru/modules/pages/main/publications/fenomen_domisla.html (In Russian).
 23. Komalova L.R. Mezhlchnostnaya kommunikaciya: ot konflikta k konsensusu [Interpersonal communication: from conflict to consensus]. Moscow, RAS. INION. Center for Humanitarian Scientific and Informational Research. Department of Linguistics, 2016. 180 p. (In Russian).
 24. Komalova L.R. About potential of speechology in researches of conflictive competence. Vestnik of Moscow State Linguistic University, 2011, no. 619, pp. 103–116. (In Russian).
 25. Kosheleva S.V. O vozmozhnostyah rechevedeniya v issledovanii konfliktologicheskoy kompetentnosti [The basics of business communication]. Orel, Orel state technical university, 2005. 70 p. (In Russian).
 26. Kravchenko A.V. Communication and language: some considerations on the subject area of communication studies. Nauchnye issledovaniya i razrabotki. Sovremennaya kommunikativistika [Scientific research and development. Modern communication studies], 2013, vol. 2, no. 1, pp. 4–9. (In Russian).
 27. Kulikova L.V. Discourse of intercultural mediation: a conceptual research model. Vestnik of Saint Petersburg university. Language and literature, 2019, no. 16 (2), pp. 245–258. DOI: 10.21638/spbu09.2019.206 (In Russian).
 28. Kulikova L.V., Prokhorova O.A. Research approaches to the mediation discourse through the prism of interdisciplinarity. Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki [Philology. Theory & Practice], 2016, no. 2, pp. 100–104. (In Russian).
 29. Manina I.I. Mediatsiya v professional'noj deyatel'nosti: uregulirovanie sporov [Mediation in professional activities: dispute resolution]. Izdatel'skie resheniya [Publishing Solutions], 2022. 120 p. (In Russian).
 30. Mediatsiya — klyuch k miru. Metodicheskie rekomendacii po prakticheskomu primeneniyu mediatsii [Mediation is the key to peace. Methodological recommendations for the practical application of mediation]. Syktyvkar: RCST, 2017. 72 c. (In Russian).
 31. Mediation / Pod red. A.D. Karpenko, A.D. Osinovskogo. Saint-Petersburg, Redakciya zhurnala «Tretejskij sud»; Moscow, Statut, 2016. 470 p. (In Russian).
 32. Mishlanov V.A., Kadzhaya L.A., Kuznecova Yu.M. Linguistic markers of the emotional state of the subject of speech (to the problem of automatic monitoring of texts of network communication). Medialinguistics, 2020, vol. 7, no. 4, pp. 428–444. (In Russian).
 33. Monogarova A.G. Sovremennyy angloyazychnyj diskurs mediatsii: terminologicheskaya sostavlyayushchaya i sistema pragmaticheskikh strategij. Autoref. diss. [Modern English-language discourse of mediation: terminological component and system of pragmatic strategies. Abstract of the doct. diss.]. Pyatigorsk, 2017. 28 p. (In Russian).
 34. Nikolaeva N.N. Summarizing as an effective technique for teaching business communication in English at a higher education institution. Slovo. Predlozhenie. Tekst: analiz yazykovoj struktury [Word. Proposition. Text: analysis of linguistic structure], 2016, no. 10, p. 14. (In Russian).
 35. Novoe v zarubezhnoj lingvistike. Lingvisticheskaya pragmatika [New in foreign linguistics. Vol. 16. Linguistic pragmatics]. Moscow, Progress, 1985. 504 p. (In Russian).
 36. Pronina E.V., Popova (Smolik) S.YU. Psihologicheskie osnovy mediatsii: novyj sposob resheniya problem [Psychological foundations of mediation: a new way to solve problems]. Vladimir, 2015. 101 p. (In Russian).
 37. Prokhorova O.A. Discourse of mediation: strategies and tactics of verbal behavior of a mediator. Sbornik trudov "Magiya INNO: novye izmereniya v lingvistike i lingvodidaktike" [Proc. "Magic INNO: new dimensions in linguistics and linguodidactics"]. Moscow, 2017, vol. 1, pp. 120–125. (In Russian).
 38. Sirotnina O.B. Consequences of communicative incompetence in different spheres of communication and in the life of the country. Sbornik trudov "Problemy rechevoj kommunikacii" [Proc. "Problems of speech communication: interuniversity collection of scientific works"]. 2011, vol. 11, pp. 5–11. (In Russian).
 39. Sternin I.A. Business communication. Voronezh, Rodnaya rech' [Native speech], 2009. 200 p. (In Russian).
 40. Cherevko I.M., Nikonovich S.L., Shaevich A.A. Psychological foundations of a communicative aspects of the investigator's professional activity. Historical, philosophical, political and law sciences, culturology and study of art. Issues of theory and practice, 2016, no. 7, i. 1, pp. 198–201. (In Russian).
 41. Chernyshenko A.G. Specificity of discourse strategies. Mediation discourse strategies. Professional'naya kommunikaciya: aktual'nye voprosy lingvistiki i metodiki [Professional communication: topical issues of linguistics and methodology], 2014, no. 7, pp. 113–119. (In Russian).
 42. Shamlikashvili T.A. Mediation as an interdisciplinary science and socially important institute. Psychological science and education, 2014, vol. 19, no. 2, pp. 5–14. (In Russian).
 43. Sharkov F.I., Komarova L.V. Communication: business communications, communication techniques and technologies. Communication, 2014, vol. 6, no. 4, pp. 13–26. (In Russian).
 44. Scherbina A.V. Communicatory paradigm in conflictology. Discourse, 2017, no. 4, pp. 103–112. (In Russian).
 45. Anglès V. La communication, moteur de la confiance dans le cas extrême d'un partenariat sino-français. Management international / International Management / Gestión Internacional, 2018, vol. 22 (special issue), pp. 130–141. DOI: 10.7202/1062500ar
 46. Arborio S., Letz G. Vers une éthique de la relation de communication avec les personnes atteintes du syndrome d'Angelman. Nouvelles perspectives en sciences sociales, 2023, vol. 18, no. 2, pp. 139–171. DOI: 10.7202/1101833ar
 47. Gordon T. Leader effectiveness training: proven skills for leading today's business into tomorrow. New York, A Peridee Book, Berkley Pub. Group, 2001. 307 p.

48. Grinder J., Bandler R. Reframing: Neurolinguistic programming and the transformation of meaning. Moab, UT, Real People Press, 1982. 208 p.
49. Hategan V. Communication perspectives in mediation and conflict resolution. *International journal of communication*, 2000, no. 10 (3), pp. 303–308.
50. Ivashkevych E. Communicative and quasi-communicative techniques to develop students' communicative competence. *Collection of research papers problems of modern psychology*, 2022, no. 56, pp. 64–84. DOI: 10.32626/2227-6246.2022-56.64-84
51. Ostapenko Y. Scientific-theoretical essence of communicative competences of future nurses. *The sources of pedagogical skills*, 2023, no. 31, pp. 283–392. DOI: 10.33989/2075-146x.2023.31.283392
52. Parrini-Alemanno S. Communication organisationnelle et groupe de discussion. *Recherches qualitatives*, 2011, vol. 29, no. 3, pp. 33–56. DOI: 10.7202/1085872ar
53. Relais téléphonique, aphasie et médiation communicationnelle. *Un encastrement d'innovations* / Dalle-Nazezi S., Gonzalez I., Lefebvre-Albaret F., Journet J.-D. *Aequitas*, 2022, vol. 28, no. 2, pp. 75–101. DOI: 10.7202/1093638ar
54. Simonet R. Les techniques d'expression et de communication: évolution — fondement — pratiques. Paris: Éditions L'Harmattan, 1985. 236 p.
55. Tremblay D. Lorsque la communication se bute au secret: l'intervention psychosociale et la violence familiale. *Éducation et francophonie*, 2003, vol. 31, no. 1, pp. 7–21. DOI: 10.7202/1079513ar