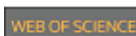


Киндеркнехт А. С. Вербальные и невербальные средства выражения нейтральности в коммуникативном поведении медиатора / А. С. Киндеркнехт, Ю. А. Яковлева // Научный диалог. — 2020. — № 3. — С. 82—95. — DOI: 10.24224/2227-1295-2020-3-82-95.

Kinderknecht, A. S., Iakovleva, I. A. (2020). Verbal and Non-Verbal Means of Expressing Neutrality in the Communicative Behavior of a Mediator. *Nauchnyi dialog*, 3: 82-95. DOI: 10.24224/2227-1295-2020-3-82-95. (In Russ.).



УДК 316.775.3+81'24:316.77

DOI: 10.24224/2227-1295-2020-3-82-95

ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ВЫРАЖЕНИЯ НЕЙТРАЛЬНОСТИ В КОММУНИКАТИВНОМ ПОВЕДЕНИИ МЕДИАТОРА

Киндеркнехт Анна Сергеевна (2020), orcid.org/0000-0002-4597-9297, SPIN 6996-5411, кандидат филологических наук, доцент кафедры иностранных языков, лингвистики и перевода, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (Пермь, Россия), [a_kinderknecht@mail.ru](mailto:kinderknecht@mail.ru).

Яковлева Юлия Аркадьевна (2020), orcid.org/0000-0003-1904-0320, SPIN 4669-6283, доцент кафедры социальной работы и конфликтологии, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Пермский государственный национальный исследовательский университет» (Пермь, Россия), ukon12@yandex.ru.

Статья посвящена коммуникативному поведению медиатора, профессиональная деятельность которого подчиняется определенным нормам, правилам и принципам. Подробно рассматривается принцип нейтральности в коммуникативном поведении медиатора. В статье объединяются усилия двух специалистов: юриста, практикующего медиатора, и лингвиста, прошедшего базовый курс медиации. Соблюдение конфиденциальности информации, относящейся к процедуре медиации, определило выбор основных методов исследования: лингвистическое самонаблюдение в сочетании с рефлексией профессионального опыта и включенное наблюдение за выбором языковых, речевых и невербальных средств в квазиреальных ситуациях тренинга. В результате исследования определены вербальные и невербальные средства, позволяющие медиатору оставаться беспристрастным и независимым в медиации. Вербальные средства проявления нейтральности проанализированы на макро- и микроуровнях языковой системы и речевой деятельности медиатора. Выявлено, что принцип нейтральности проявляется в открытом сообщении медиатора о своей роли нейтрального посредника, а также в специальных технологических приемах медиации: эхо-техника, резюме и развитие идеи. На предмет нейтральности проанализированы звуковые реакции, кинетические, зрительные и пространственные сигналы медиатора. Определены ограничения и запреты в коммуникативном поведении медиатора. Сделан вывод об осторожности применения рассмотренных средств в конкретных ситуациях конфликта / спора.

Ключевые слова: медиация; медиатор; профессиональная коммуникация; принцип нейтральности; вербальные средства; речь медиатора; невербальные средства; невербальное поведение.

1. Введение

В рамках антропоцентрической парадигмы современной лингвистики изучение языков профессионального общения — это перспективное направление в исследовании человека говорящего (*homo loquens*), проявляющего себя в трудовой деятельности. В последние десятилетия в условиях глобализации и все большей интеграции России в мировое сообщество на российском рынке труда появляются новые специальности, представляющие интерес для лингвистики с точки зрения особого «сегмента речевой действительности», коммуникативной реальности, которая «проявляется не только в функциональном наборе языковых средств (как универсальных, так и специальных), но и в пакете коммуникативных установок, позволяющих реализовывать коммуникативные цели в связи с конкретной профессиональной (социальной) деятельностью» [Хватов, 2013, с. 72]. Как пишет М. Ю. Дудиков, необходимость изучения проблем профессиональной коммуникации обусловлена естественным интересом ученых-лингвистов к проблемам широкого круга специалистов нефилологического профиля для решения своих профессиональных задач [Дудиков, 2009].

Актуальность изучения языка представителей отдельных профессиональных групп связана также с задачами обучения основам профессиональной коммуникации, особенно в тех областях, где требуется непосредственное общение с людьми. Коммуникативная компетенция здесь является ресурсом, играющим важную роль в профессиональном и личностном росте. Как отмечает В. В. Монжиевская, «осознание того, что коммуникативные процессы в любой профессиональной деятельности выступают наиважнейшим фактором ее эффективности, определило повышенный интерес к общению, особенно со стороны практиков» [Монжиевская, 2015, с. 37]. Остро стоит вопрос о повышении качества работы специалистов, от речевой и общей культуры которых зависит результат их деятельности. «Четкое выражение своей мысли, точный подбор слов, богатство речи формируют мышление человека и его профессиональные навыки во всех областях» [Жилиева, 2009, с. 247], а в узкопрофессиональной области следование сложившимся коммуникативным требованиям и постоянное осмысление вербальных и невербальных средств выражения этих требований имеет первостепенное значение для самосовершенствования работника.

2. Проблемное поле исследования

В России с принятием Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» появилось новое профессиональное и образовательное направление — медиация как «альтернативная процедура урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица — медиатора» [Об альтернативной ..., 2010]. Медиация сегодня активно развивается как эффективная технология урегулирования социальных противоречий, которые в той или иной степени охватывают все стороны общественной жизни, будь то образование, здравоохранение, ЖКХ, и выступает единственным доступным способом интеграции интересов сторон «в ситуации, когда правовой или силовой путь разрешения конфликта не позволяет справиться с противоречиями» [Яковлева, 2014, с. 332].

Медиация как деятельность по урегулированию конфликтов представляет собой определенную сферу общественной жизни, и эта сфера в настоящее время регулируется правом [Развитие медиации ..., 2012, с. 2], утверждена государственная образовательная программа по данной специальности, тема внесудебного разрешения споров обсуждается в юридическом и психологическом сообществах, публикуются комментарии к закону, медиации посвящаются телепрограммы, издается ряд специализированных журналов, в интернете появляются многочисленные тематические блоги, развиваются информационные и дискуссионные сообщества, посвященные юридическим и психологическим аспектам медиации, развиваются медиативные центры как при вузах, так и на основе частной коммерческой и социальной инициативы [Чеглова, 2011]. Стремительное развитие достаточно новой профессиональной области сопряжено с развитием и выкристаллизацией специального языка, используемого медиатором при проведении процедуры медиации.

Культура речи медиатора, осуществляющего свою деятельность на профессиональной основе, подчиняется определенным нормам, правилам, принципам, соблюдение которых необходимо для успешной реализации примирительной процедуры. Одним из принципов, лежащих в основе практической деятельности медиатора по урегулированию разногласий сторон, является принцип нейтральности, отражение которого мы находим уже в определении медиации: «Медиация — это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для обеих (всех) сторон» [Аллахвердова и др., 2005, с. 7]. Нейтральность, независимость, беспристрастность медиатора — это «правило, со-

гласно которому медиатор в ходе проведения примирительной процедуры стремится к равному и справедливому отношению к сторонам, а также не находится в организационной, функциональной и (или) иной прямой или опосредованной зависимости от сторон» [Комментарий ..., 2012 с. 56]. Относительно принципа нейтральности О. В. Аллахвердова и А. Д. Карпенко отмечают: «Важно, чтобы медиатор сохранял независимое, беспристрастное отношение к каждой из сторон и обеспечивал им равное право участия в переговорах» [Аллахвердова и др., 2005, с. 23]. Свои чувства и оценки по поводу правильности или справедливости поведения какой-либо из сторон, симпатии или предубеждения медиатор «обязан оставить за пределами процесса медиации» и «на медиацию идти “пустым”» [Там же]. Очевидно, что следование данному принципу накладывает свои ограничения на то, что и как говорит медиатор, и отражается в его невербальном поведении.

В настоящей статье мы рассмотрим, каким образом принцип нейтральности проявляет себя в коммуникативном поведении профессионального медиатора. Для изучения данного вопроса были объединены усилия двух специалистов: юриста, практикующего медиатора, председателя Ассоциации профессиональных медиаторов, тренера курсов по подготовке медиаторов (Ю. А. Яковлева) и лингвиста, прошедшего базовый курс медиации (А. С. Киндеркнехт). Учитывая конфиденциальность всей информации, связанной с процедурой медиации [Об альтернативной ..., 2010, ст. 5], основными методами исследования нам видятся самонаблюдение в сочетании с рефлексией профессионального опыта и включенное наблюдение в квазиреальных ситуациях тренинга под наблюдением практикующего медиатора. О валидности данных методов для лингвистического изучения и сбора фактического материала в закрытой для широкой общественности сфере медиации говорится, в частности, в работе [Киндеркнехт, 2019а]. В исследовании также использовались методы лингвопрагматического и дискурсивного анализа.

3. Вербальные средства выражения нейтральности

Следуя от более крупных единиц анализа к более мелким, обратимся прежде всего к фрагментам вступительного слова медиатора, где принцип нейтральности проявляет себя со всей очевидностью. Вступительное слово медиатора — это «неформальное выступление к сторонам», открывающее медиативную сессию [Азарнова, 2015, с. 131], цель которого — «подготовить стороны к переговорам, т. е. сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров» [Аллахвердова и др., 2005, с. 26].

На этапе подготовки сторон к медиации специалист сообщает о принципе нейтральности, раскрывая его содержание, например:

Медиатор — не судья, как медиатор я не принимаю решения, кто из вас прав и кто виноват, не оцениваю доказательства. Я не состою в близких или родственных отношениях ни с Вами, Иван Иванович, ни с Вами, Маргарита Павловна. Будучи нейтральным (нейтральной), я выступаю организатором переговоров между Вами, Маргарита Павловна, и Вами, Иван Иванович, так, чтобы вы могли высказать все, что считаете нужным, чтобы вы могли услышать друг друга. Я не заинтересован (не заинтересована) в том, чтобы ситуация разрешилась в пользу кого-то из вас.

Приведенный пример являет собой образец эксплицитного перформативного высказывания: наблюдаем употребление местоимения я, перформативных глагольных конструкций, выражающих желаемое (я стараюсь организовать встречу), предполагаемое (я присоединяюсь) и существующее (не принимаю решения, не заинтересован, не состою) положение дел. В вербальных действиях медиатора прослеживаются основные характеристики эксплицитного перформативного высказывания по В. В. Богданову [Богданов, 1990, с. 59—61]: медиатор сообщает о характеризующих его в данный момент действиях (эквивациональность и эквитемпоральность), которые следует принять как данность (неверифицируемость), высказывание отсылает к самому медиатору и к описанию его функций в процедуре медиации (автореферентность и автономинативность), сообщение определяет условия взаимодействия в переговорах (компетентность как наличие условий правомочности у медиатора). Поскольку объяснение принципов медиации повторяется в начале каждой сессии медиации, сообщение о беспристрастности и независимости медиатора каждый раз звучит в новых обстоятельствах и в совокупности с другой сообщаемой информацией служит установлению психологического контакта и, как уточняет А. Н. Азарнова, снятию «тревоги сторон, связанной с переживанием неопределенности» [Азарнова, 2015, с. 132].

Вербальные проявления нейтральности наблюдаются и в таких фрагментах речи медиатора, которые выражают специальные технологические приёмы медиации: эхо-техника, резюме и развитие идеи. Эхотехника (или перефразирование) — это передача мыслей и чувств одной из сторон своими словами, «возврат» реплики медианта [Медиация ..., 2016, с. 238]. Медиатор внимательно выслушивает стороны (сначала одну, потом другую) и дает обратную связь в виде максимально подробного пересказа фактов конфликтной ситуации с уточнением правильности понятого. Эхо-техника обычно оформляется речевыми формулами: «другими словами», «правиль-

но ли я вас понимаю», «вы говорите о ...», «это так?» и др. Медиатор «возвращает» реплику стороны, не интерпретируя сказанное и акцентируя внимание на фактах. Нейтральность проявляется здесь в выделении объективной информации — того, что действительно произошло.

Своим пересказом медиатор отделяет факты от эмоций и от субъективной интерпретации сторон. Для обозначения и отработки эмоций медиатор использует конструкции: *«я вижу, вы расстроены», «я вижу, вас это задело», «я слышу, вы обижены тем, что ...»*, давая понять стороне, что ее услышали. В то же время при работе с эмоциями медиатор не может использовать фразы *«я понимаю ваши чувства / обиду», «я согласен с тем, что вы чувствуете»*, поскольку они создают впечатление, что медиатор присоединяется к стороне, а это ведёт к потере нейтральности медиатора. Для обозначения интерпретации сторон и отделения ее от фактов медиатор использует нейтральные вводные конструкции: *«другими словами», «иными словами»* и др.

Иллокутивная функция переложения в эхо-технике — дать сторонам услышать друг друга. Подробный пересказ медиатора позволяет конфликтующим медиантам со стороны услышать свое собственное высказывание, а также высказывание другой стороны, свободное от деструктивных компонентов, искажающих действительное положение дел.

Беспристрастное изложение информации встречаем в технике резюме, когда медиатор воспроизводит высказывания в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируя самое существенное (*«вашими основными идеями ...», «итак ...»*), и в технике развития идеи, когда медиатор выводит логическое следствие из слов партнера (*«если исходить из того, что вы сказали ...», «и вы бы хотели ...»*). Здесь нейтральность также выражается в лишенном эмоций и собственных интерпретаций изложении сказанного. В технике развития идеи нередки вопросы: *«И вы бы хотели ... или ...?»*; *«Вашими основными идеями, как я понял, являются ...»*. Так медиатор уточняет информацию, проверяет, все ли правильно понято.

Перефразирование и развитие идеи служат основой для эффективного рефрейминга как техники переосмысления для рационализации конфликта:

— *И в результате что? Он завёл себе молодую любовницу, бросил меня и моих детей. И все двадцать лет моей жизни псу под хвост?*

— *То есть вы говорите о том, что Иван Иванович начал встречаться с другой женщиной. По Вашему мнению, это стало причиной развода. Сейчас дети проживают с Вами. Вы этой ситуацией обижены и считаете, что то время, которое вы прожили с Иваном Ивановичем, прошло зря.*

В примере рефрейминга мы видим, что медиатор нивелирует эмоциональный накал, вычленяет нейтральные факты и убирает субъективную

интерпретацию медианта. Реплика медиатора состоит из ряда объективных утверждений, репрезентативов, избавленных от обрамляющих их в речи медианта экспрессивов. Лишенное эмоций и домыслов высказывание медиатора звучит нейтрально и не выражает его предвзятости. Медиатор здесь — беспристрастный посредник, пытающийся со стороны извлечь объективную информацию.

На уровне отдельных фраз нейтральность выражается не только в обработке эмоций конфликтующих, но и в сообщении медиатора о себе и собственном состоянии: *«Мне жаль, что все так сложилось»*. К примеру, когда медиатора обвиняют в предвзятости, его реакцией может быть нейтральное сожаление о сложившемся впечатлении сторон относительно его пристрастности: *«Правильно ли я понимаю, что после того, как я сказал (сказала) <...>, у Вас, Маргарита Павловна, сложилось впечатление, что я поддерживаю Ивана Ивановича? Мне жаль, что у Вас сложилось такое впечатление. Давайте решим, сможем ли мы работать дальше»*. Когда медиатора стараются привлечь на свою сторону, медиатор напоминает: *«Я являюсь нейтральным (нейтральной)»*. Медиатор показывает, что он является третьей обособленной стороной переговоров, при этом он избегает фраз, в которых его нейтральность нарушается. Так, недопустимыми в речи медиатора являются фразы: *«Зачем Вы так ко мне относитесь?»*, *«Вы меня обвиняете?»*, *«Не надо так со мной обращаться!»*.

Медиатор обращается к реальному положению дел, в связи с чем в его речи невозможны двусмысленные фразы, а также конструкции в сослагательном наклонении с частицей *бы*: *«я хотел бы»*, *«хорошо было бы»*. В процедуре разрешения споров нейтральный посредник выводит стороны из состояний Ребенок и Родитель (по теории трансактного анализа Э. Берна [Берн, 2014]) в состояние Взрослого, адекватно реагирующего на текущую ситуацию, и сам должен действовать с позиции Взрослого, способного обсудить проблему, осознанно подойти к конфликту и настроиться на его конструктивное разрешение. Нейтральность здесь проявляется в объективности сказанного, невозможности речевых действий, связанных с критикой, поучением, советом (позиция Родителя), эмоциями и инстинктами (позиция Ребенка).

Нейтральность в речи медиатора касается также выбора глагольных форм, в частности, наблюдается категоричный отказ от употребления формы второго лица множественного числа и соответствующего этой форме местоимения *мы*. Говоря *«мы выслушали мнение сторон»*, *«мы выяснили»* или побуждая *«перейдем к рассмотрению»*, медиатор присоединяется к сторонам и перестает быть нейтральной третьей стороной, управляю-

щей процессом медиативных переговоров. С точки зрения присоединения к сторонам, в речи медиатора является также недопустимым употребление модальной частицы *давайте*, несущей значение приглашения к совместному действию. Нейтральность позиции медиатора не утрачивается в конструкциях, четко разграничивающих медиатора и стороны: «*вы выслушали друг друга*», «*вы обозначили ... темы*» / «*вам удалось найти*», «*теперь у вас есть возможность задать друг другу вопросы*» / «*у меня есть необходимость побеседовать с вами индивидуально*».

В лексическом плане нейтральность в речи медиатора проявляется в использовании нейтральной, межстилевой лексики, лишенной экспрессии, эмоциональных оценок и предназначенной для констатирующего обозначения. Медиатор использует понятные для сторон слова, нередко заменяя или опуская непонятные лексические единицы. Например, в процедуре медиации не произносится слово *кокус* как основное название этапа медиации, медиатор заменяет его на перифразы *индивидуальная беседа*, *индивидуальная встреча* или в ходе медиации на конструкцию: «*Считаю необходимым поговорить с вами индивидуально*». В ряде случаев медиатор выступает в роли «переводчика», осуществляя перевод лексики из одного речевого регистра в другой для обеспечения понимания сторонами друг друга. Нейтральности в использовании лексики способствует также выбор однозначных слов, не допускающих множества толкований. Наконец, в классической медиации специалист не использует обценную лексику и избегает слов-конфликтогенов.

Нейтральность на фонетическом уровне наблюдается в целом ряде так называемых «звуковых вставок» [Богданов, 1990, с. 7], «вокальных жестов» [Шаронов, 2009, с. 5], звуковых реакций, позволяющихотреагировать на реплики сторон безэмоционально и без вмешательства в содержание услышанного. Здесь встречаются сигналы внимательного слушания, выраженные частицами и отдельными словами: *да-да*, *угу*, *гм*, причем *да-да* не выражает согласия с репликой стороны, а говорит лишь о поддержании контакта в процедуре медиации, показывает, что медиатор слушает, а не просто молчит. *Угу* также используется в качестве нейтрального звукового жеста и означает здесь ‘слышу, готов дальше слушать’ [Киндеркнехт, 2019б]. Наблюдается использование союзов в качестве отдельных реплик, которые поддерживают говорящего. Такие союзы не вырваны из контекста, их функция заключается в том, чтобы стороны продолжали высказываться: «*и ...*», «*то есть ...*».

Лингвистический статус рассматриваемых звуковых реакций неоднозначен. В. В. Богданов, к примеру, относит *угу*, *гм* к невербальным речевым

сигналам, которые встраиваются в вербальное общение [Богданов, 1990, с. 7], однако в профессиональном языке медиаторов данные единицы выступают в качестве самостоятельных реплик, несущих определенное значение. Выражаемое звуковыми репликами значение не связано с согласием и поддержкой сторон медиации, то есть нейтрально по отношению к тому, что говорят стороны. Вместе с тем следует признать, что значение данных единиц в зависимости от разных аспектов коммуникации (время и место общения, социальный статус, гендерные, возрастные и национальные особенности коммуникантов и пр.) может актуализироваться по-разному. Медиатору необходимо использовать указанные пограничные звуковые реплики очень аккуратно, так как в ситуации конфликта восприятие речи медиатора сторонами может быть искажено.

4. Невербальные средства выражения нейтральности

Беспристрастность и независимость медиатора отражается в его невербальном поведении: в кинетических, зрительных и пространственных сигналах, которые вольно или невольно передаются медиатором в процессе медиации. Необходимо отметить, что невербалика представляет собой одно из профессиональных умений, на которое обращается внимание при подготовке медиаторов и которое в действительности определяет своеобразие коммуникативного поведения медиатора в общении.

В первую очередь нейтральность отражается в установлении пространственного положения медиатора и сторон. Медиатор, как правило, сидит за столом перед медиантами, то есть на дистанции. Стороны находятся друг от друга на расстоянии, которое в ходе урегулирования спора чаще всего сокращается по неосознаваемой воле конфликтующих сторон. Пространственное положение трех сторон в процедуре медиации может быть представлено в виде равностороннего треугольника, который становится равнобедренным, где медиатор представляет острый угол, при успешном ходе медиации, когда стороны сближаются. Нейтральность медиатора здесь проявляется в неизменности соблюдаемой дистанции.

Медиатор сидит в естественной открытой позе, с прямой спиной, в меру расслаблен. Голова нередко наклонена набок — в знак внимательного слушания. Руки лежат на столе или направлены к собеседникам — наблюдаются скромная сдержанная жестикуляция кистью руки к обеим сторонам медиации или к каждой по отдельности в равной мере, чтобы не показывать преимущественного участия в диалоге одного из медиантов. Здесь принцип нейтральности сочетается с принципом равноправия сторон: «ни одна из сторон не имеет никаких процедурных преимуществ» [Аллахвердова и др.,

2005, с. 23]. Соблюдение обоих принципов наблюдается в таком жесте, как кивок головой в знак предоставления слова каждой из сторон, но не в знак одобрения сути сказанного, наклон в сторону говорящего медианта, паузы и взгляд, приглашающие продолжать высказываться.

Беспристрастное отношение медиатора к обеим сторонам выражается в зрительных сигналах. Медиатор держит обе стороны во внимании, его взгляд выражает заинтересованность и непредвзятое отношение к той или другой стороне, что отражается в обязательной обращенности медиатора к обеим сторонам в равной степени.

Для нейтральности медиатора считается недопустимым использование в общении такесических средств, таких как похлопывание по плечу, разного рода динамических прикосновений. Физический контакт в ходе медиации возможен в крайних случаях — когда необходимо разнимать дерущиеся стороны.

Нейтральность медиатора проявляется в мимических движениях лица. Мимика здесь не является внешним проявлением чувств и эмоций медиатора в процессе общения, не является отражением дополнительных коннотаций и экспрессии медиатора по поводу услышанной ситуации и по поводу его собственного отношения к медиантам, а представляет собой предмет неперемного самоконтроля. Нейтральность мимики отнюдь не проявляется в застывшем лице и демонстрации отрешенности — напротив, медиатор выражает заинтересованность и открытость, вместе с тем он абстрагируется от конфликта, чтобы нейтрально управлять ходом переговоров конфликтующих сторон.

5. Заключение

Анализ профессионального опыта медиатора и наблюдение за коммуникативным поведением посредника в медиации позволили нам определить целый ряд вербальных и невербальных средств, транслирующих беспристрастное и независимое позиционирование медиатора в переговорах конфликтующих сторон. Принцип нейтральности проявляется в открытом сообщении медиатора о своей роли нейтрального посредника, в специальных технологических приемах медиации, которые помогают медиатору вычленить из экспрессивно-эмоциональной речи спорящих фактуальную однозначную информацию, в нейтральных речевых, языковых и неязыковых единицах, дистанцирующих медиатора от медиантов и создающих необходимый фон доверия к медиатору как человеку, не включенному в конфликт и не заинтересованному в том или ином исходе конфликтной ситуации.

Следование принципу нейтральности требует от медиатора постоянного контроля за тем, что и как он говорит в процессе медиации. Определение средств выражения нейтральности в вербальном и невербальном поведении медиатора невозможно без анализа определенных ограничений и запретов в лексике, грамматическом оформлении речи, звуковых реакциях, кинетических, зрительных и пространственных сигналах, которые передаются специалистом в процессе медиации. Проанализированные здесь средства выражения принципа нейтральности в коммуникативном поведении медиатора, разумеется, лишь с большой осторожностью могут рассматриваться как рекомендации в практике формирования коммуникативной компетенции профессионального медиатора, так как в зависимости от пола, возраста, национальности, языка, опыта, социальных условий, места проживания медиантов и ситуации конфликта / спора они могут восприниматься разными людьми неодинаково.

Источники и принятые сокращения

1. *Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»* / отв. ред. С. К. Загайнова, В. В. Янков. — Москва : Инфотропик Медиа, 2012. — 272 с.

2. *Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)* : Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <https://base.garant.ru/12177508/>.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Азарнова А. Н.* Медиация : искусство примирять : технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. — Москва : Инфотропик Медиа, 2015. — 288 с.

2. *Аллахвердова О. В.* Методическое пособие для посредников-медиаторов / О. В. Аллахвердова, А. Д. Карпенко. — Санкт-Петербург : СПбГУ, 2005. — 107 с.

3. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн [пер. с англ. А. Грузберг]. — Москва : Эксмо, 2014. — 576 с.

4. *Богданов В. В.* Речевое общение. Прагматические и семантические аспекты : учебное пособие / В. В. Богданов. — Ленинград : Ленинградский университет, 1990. — 88 с.

5. *Дудиков М. Ю.* Квантитативные характеристики профессиональной коммуникации / М. Ю. Дудиков // Вестник Челябинского государственного университета. — 2009. — № 35 (172). — С. 63—67.

6. *Жиляева О. А.* Языковая культура как фактор успешности профессиональной деятельности / О. А. Жиляева // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. — 2009. — № 93. — С. 245—249.

7. *Киндеркнехт А. С.* Метод самонаблюдения в исследовании языковой личности медиатора / А. С. Киндеркнехт // Балтийский гуманитарный журнал. — 2019а. — Т. 8, № 2 (27). — С. 252—255.

8. *Киндеркнехт А. С.* «Угу» как нейтральное средство обратной связи в процедуре классической медиации [Электронный ресурс] / А. С. Киндеркнехт // Культура русской речи (Готовые чтения) : тезисы IV Международной научной конференции (г. Москва, 21—23 февраля 2019 г.). — Москва, 2019б. — Режим доступа : https://drive.google.com/file/d/1ZJrsBGLf1NUv2_SFVWYLy1Kun4EkeLvm/view.

9. *Медиация* : учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. — Санкт-Петербург : Редакция журнала «Третейский суд» ; Москва : Статут, 2016. — 470 с.

10. *Монжиевская В. В.* Общение в профессиональной деятельности : сущность, функции, критерии функционирования / В. В. Монжиевская // Известия Иркутского государственного университета. Серия : Психология. — 2015. — Т. 11. — С. 37—45.

11. *Развитие* медиации в России : теория, практика, образование : сборник статей / под ред. Е. И. Носыревой, Д. Г. Фильченко. — Москва : Инфотропик Медиа ; Берлин, 2012. — 320 с.

12. *Хватов С. А.* Русский язык делового общения в современном культурном и образовательном пространстве / С. А. Хватов // Труды Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств. — 2013. — Т. 196. — С. 71—80.

13. *Чеглова И. А.* Медиация как профессия и медиативная компетентность как новое качество жизни [Электронный ресурс] / И. А. Чеглова // Роль психотерапии, практической и консультативной психологии в развитии личности современного человека : сборник материалов конференции (г. Краснодар, 25—27 ноября 2011 г.). — Режим доступа : <https://cheglova-prof.livejournal.com/77325.html>.

14. *Шаронов И. А.* Междометия в языке, в тексте и в коммуникации : автореферат диссертации ... доктора филологических наук : 10.02.01 / И. А. Шаронов. — Москва, 2009. — 38 с.

15. *Яковлева Ю. А.* Медиация как инструмент разрешения социальных противоречий / Ю. А. Яковлева // Конфликтология. — 2014. — № 5. — С. 332—334.

VERBAL AND NON-VERBAL MEANS OF EXPRESSING NEUTRALITY IN THE COMMUNICATIVE BEHAVIOR OF A MEDIATOR

Anna S. Kinderknecht (2020), orcid.org/0000-0002-4597-9297, SPIN 6996-5411, PhD in Philology, associate professor, Department of Foreign Languages, Linguistics and Translation, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Perm National Research Polytechnic University” (Perm, Russia), a_kinderknecht@mail.ru.

Iuliia A. Iakovleva (2020), orcid.org/0000-0003-1904-0320, SPIN 4669-6283, associate professor, Department of Social Work and Conflictology, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Perm State National Research University” (Perm, Russia), ukon12@yandex.ru.

The article is devoted to the communicative behavior of a mediator, whose professional activity is subject to certain norms, rules and principles. The principle of neutrality in the communicative behavior of the mediator is considered in detail. The efforts of two specialists: a lawyer, a practicing mediator, and a linguist who completed a basic course of mediation is combined in the article. The confidentiality of information related to the mediation procedure

determined the choice of the main research methods: linguistic self-observation in combination with reflection of professional experience and included observation of the choice of language, speech and non-verbal means in quasi-real training situations. The study identified verbal and non-verbal means that allow the mediator to remain impartial and independent in mediation. Verbal means of neutrality are analyzed at the macro and micro levels of the language system and the speech activity of the mediator. It was revealed that the principle of neutrality is manifested in the mediator's open message about his role as a neutral intermediary, as well as in special technological methods of mediation: echo technique, resume and idea development. On the subject of neutrality, sound reactions, kinetic, visual and spatial signals of the mediator are analyzed. The restrictions and prohibitions in the communicative behavior of the mediator are determined. The conclusion is drawn about the caution of using the considered tools in specific conflict / dispute situations.

Key words: mediation; mediator; professional communication; principle of neutrality; verbal means; speech of a mediator; nonverbal means; non-verbal behavior.

MATERIAL RESOURCES

- Ob alternativnoy protsedure uregulirovaniya sporov s uchastiyem posrednika (protsedure mediatsii): Federalnyy zakon ot 27 iyulya 2010 g. № 193-FZ (s izmeneniyami i dopolneniyami)*. Available at: <https://base.garant.ru/12177508/>. (In Russ.).
- Zagaynova, S. K., Yarkov, V. V. (ed.) (2012). *Kommentariy k Federalnomu zakonu «Ob alternativnoy protsedure uregulirovaniya sporov s uchastiyem posrednika (protsedure mediatsii)»*. Moskva: Infotropik Media. (In Russ.).

REFERENCES

- Allakhverdova, O. V., Karpenko, A. D. (2005). *Metodicheskoye posobiye dlya posrednikov-mediatorov*. Sankt-Peterburg: SPbGU. (In Russ.).
- Azarnova, A. N. (2015). *Mediatsiya: iskusstvo primiryat': tekhnologiya posrednichestva v uregulirovanii konfliktov*. Moskva: Infotropik Media. (In Russ.).
- Bern, E. (2014). *Igry, v kotoryye igrayut lyudi. Lyudi, kotoryye igrayut v igry*. Moskva: Eksmo. (In Russ.).
- Bogdanov, V. V. (1990). *Rechevoye obshcheniye. Pragmaticheskiye i semanticheskiye aspekty: uchebnoye posobiye*. Leningrad: Leningradskiy universitet. (In Russ.).
- Cheglova, I. A. Mediatsiya kak professiya i mediativnaya kompetentnost' kak novoye kachestvo zhizni. In: *Rol' psikhoterapii, prakticheskoy i konsultativnoy psikhologii v razvitiy lichnosti sovremennogo cheloveka: sbornik materialov konferentsii (g. Krasnodar, 25—27 noyabrya 2011 g.)*. Available at: <https://cheglova-prof.livejournal.com/77325.html>. (In Russ.).
- Dudikov, M. Yu. (2009). Kvantitativnyye kharakteristiki professionalnoy kommunikatsii. *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta*, 35 (172): 63—67. (In Russ.).
- Iakovleva, I. A. (2014). Mediatsiya kak instrument razresheniya sotsialnykh protivorechii. *Konfliktologiya*, 5: 332—334. (In Russ.).
- Karpenko, A. D., Osinovskogo, A. D. (eds.) (2016). *Mediatsiya: uchebnik*. Sankt-Peterburg: Redaktsiya zhurnala «Treteyskiy sud»; Moskva: Statut. (In Russ.).
- Khvatov, S. A. (2013). Russkiy yazyk delovogo obshcheniya v sovremennom kulturnom i obrazovatelnom prostranstve. *Trudy Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo universiteta kultury i iskusstv*, 196: 71—80. (In Russ.).

- Kinderknekht, A. S. (2019a). Metod samonablyudeniya v issledovanii yazykovoy lichnosti mediatora. *Baltiyskiy gumanitarnyy zhurnal*, 8 (2 / 27): 252—255. (In Russ.).
- Kinderknekht, A. S. (2019b). «Ugu» kak neytralnoye sredstvo obratnoy svyazi v protsedure klassicheskoy mediatsii. In: *Kultura russkoy rechi (Grotovskiy chteniye): tezisy IV Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii (g. Moskva, 21—23 fevralya 2019 g.)*. Moskva. Available at: https://drive.google.com/file/d/1ZJrsBGLfNUv2_SF-WVYLy1Kun4EkeLvm/view. (In Russ.).
- Monzhiyevskaya, V. V. (2015). Obshcheniye v professionalnoy deyatelnosti: sushchnost', funktsii, kriterii funktsionirovaniya. *Izvestiya Irkutskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Psikhologiya*, 11: 37—45. (In Russ.).
- Nosyreva, E. I., Filchenko, D. G. (eds.). (2012). *Razvitiye mediatsii v Rossii: teoriya, praktika, obrazovaniye: sbornik statey*. Moskva: Infotropik Media; Berlin. (In Russ.).
- Sharonov, I. A. (2009). *Mezhdometiya v yazyke, v tekste i v kommunikatsii: avtoreferat dissertatsii ... doktora filologicheskikh nauk: 10.02.01*. Moskva. (In Russ.).
- Zhilyayeva, O. A. (2009). Yazykovaya kultura kak faktor uspekhnosti professionalnoy deyatelnosti. *Izvestiya Rossiyskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A. I. Gertsena*, 93: 245—249. (In Russ.).