

*аспірант кафедри англійської мови
Чернівецького національного
університету
імені Юрія Федьковича*

КОМУНІКАТИВНІ ОСОБЛИВОСТІ МОВЛЕННЯ «КОНФІДЕНЦІЙНОГО СЛУХАЧА»

Діалог, спрямований на досягнення порозуміння між сторонами, ґрунтується на дотриманні таких ідей, як довіра та взаєморозуміння. Водночас у конфліктній ситуації така взаємодія повинна існувати як у спілкуванні двох опозиційних сторін, так і між третім учасником діалогу (медіатором), який може бути залучений як примиритель.

Актуальність цієї статті зумовлена наявністю величезної кількості постулатів, котрі регулюють діяльність посередника у процесі примирення сторін. Важливим залишається лінгвістична складова частина їх реалізації у мові. Закріплені принципи нейтральності, неупередженості, об'єктивності та конфіденційності, встановлені нормативними документами, регулюють діяльність медіатора, проте нерозкритим залишається лінгвістичний аспект реалізації таких принципів у мові. Беручи до уваги складність та індивідуальність кожного із принципів, вважаємо за необхідне детальніше зупинитись на принципі «конфіденційності», як одному із засадничих елементів на шляху до розбудови довіри та взаєморозуміння на стадії примирення сторін.

Метою статті є встановити та визначити характерні особливості комунікативних стратегій посередника, спрямованих на налагодження довіри між учасниками конфлікту, через дотримання принципу конфіденційності щодо почутого.

Матеріалом для статті слугують уривки із художнього конфліктного дискурсу англійської та американської літератури кінця XIX – початку XXI століття.

Методологію статті складає використання загальнонаукових методів, зокрема індукції (втілення ідеї конфіденційності у комунікативній площині), дедукції (перенесення схем комунікативних стратегій у реалізацію принципу «конфіденційності»). Застосування описового методу через прийоми зовнішньої та внутрішньої інтерпретації дозволило провести інвентаризацію одиниць мови на втілення принципу конфіденційності. Метод мовностилістичної абстракції дозволив розглянути мовлення конфіденційного слухача як вторинну раціональну систему з урахуванням її стилістичної диференціації і таким чином звернути увагу в комплексі на особливу ієрархію відносин, що залежать від типу, жанру тексту, більш глибоко дослідити стилістичні ресурси і функціональні особливості тексту.

Медіативний процес передбачає залучення третьої нейтральної сторони у переговори з метою налагодження комунікації між конфліктними сторонами та подальше сприяння щодо вирішення суперечки.

Вивченням комунікативної сторони медіації займалися такі науковці як Велівченко В.Ф., Гулієва Д.О., Кларк Г.Г., Онуфрієнко Г., Статєєва О. В. Дослідженню комунікативних стратегій у конфліктному дискурсі присвячені праці Гаража М.М., Ішмуратова А.Т., Мартинюк А.П., Фадєєва О.В., Федюк А.М. та інших.

О.В Статєєва розглядає комуніканта-медіатора як мовного посередника, що виступає рівним учасником діалогу і має на меті погасити конфлікт. В залежності від результату діалогу за участю такого медіатора, можна виділити рівень продуктивності його дій, зокрема повний (конфлікт вичерпано), звернутий (наявний конфлікт, але немає можливості його вирішити) і авторський коментар, що вербалізує роль медіатора [2, с. 201].

Радянський мовознавець та дослідник Й.А. Стернін характеризує комунікативну поведінку особистості як «сукупність норм і традицій спілкування певної групи людей» де комунікативні норми – комунікативні правила, обов'язкові для виконання в даній лінгвокультурній спільноті, а комунікативні традиції – правила, не обов'язкові для виконання, але дотримуються більшістю і розглядаються в суспільстві як бажані для виконання [3].

Відповідно до Рекомендації № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах, медіатор є безпристрасним щодо сторін у справі; нейтральним щодо наслідків процесу медіації; поважає точки зору сторін і забезпечує рівність урахування їхніх позицій; не має повноважень нав'язувати сторонам певне рішення; умови проведення медіації мають гарантувати таємність особистої інформації; зміст обговорень в перебігу медіації є конфіденційним; медіаторові слід, коли це доречно, проінформувати сторони про можливість отримання консультацій; медіаторові слід виявляти особливу турботу про добробут і найкращі інтереси [1, с. 2].

Ще одним документом, який затверджує принципи роботи медіатора є Європейський Кодекс поведінки медіаторів (European Code of Conduct for Mediators) [4], що розроблений ініціативною групою практикуючих медіаторів (посередників) за підтримки Європейської Комісії (червень 2004 р., Брюссель).

Так, комунікативна поведінка медіатора визначається принципами роботи професійної спільноти медіаторів і реалізується через стратегії нейтралітету, конфіденційності та неупередженості.

Принцип конфіденційності знаходить своє відображення у процесі медіації у взаємодії із таким поняттям як «конфіденційний слухач», суть якого полягає в тому, що сторони погоджуються розкрити інформацію третій нейтральній стороні на засадах збереження таємниці, яка не може бути переданою іншій стороні без згоди на це правовласника. Разом з цим, сторони можуть погодитись розкрити таку інформацію у разі «зустрічі» інтересів сторін, якщо конфіденційна інформація стане визначальною у примиренні принципів розбіжностей [5, с. 8].

Здебільшого конфіденційність процесу є попередньо обумовленою, проте інколи сторона може цікавитись отриманням додаткової інформації про іншого у медіатора. З метою збереження довіри сторін до медіатора, перед

посередником стоїть виклик, що передбачає демонстрацію негативної реакції на будь-який намір порушити правила медіації однією із сторін, а з іншого боку – не втратити довіру сторін.

Тактика акцентування на конфіденційності здебільшого вживається посередником з метою розкриття додаткової інформації. Окрім цього, медіатор часто послуговується і тактиками кооперації, що реалізується через техніку вживання займенників першої особи множини, створюючи атмосферу спільності, або вживаючи назви соціальних груп, до яких усі сторони переговорів належать.

“And Minny, everything you say here is in confidence”, I say. “You’ll get to read everything we <...>”.

“What makes you think colored people need your help?” Minny stands up, chair scraping. “Why you even care about this? You white” [6].

Отже ми можемо спостерігати, що таке акцентування може бути сприйнято по-різному. Зокрема, у цьому випадку, ми бачимо, що недовіра розкривати «таємницю» полягає у суб’єктивному ставленні через стереотипне уявлення щодо сторін із різним кольором шкіри *“Why you even care about this? You white”*.

Необхідність дотримання такого принципу прямо пов’язана із готовністю сторін вступити до діалогу. Зокрема, можемо проаналізувати уривок «невідвертої розмови», зважаючи на недовіру щодо конфіденційності процесу.

He checked his file. “Oh, it’s a girls’ school, isn’t it?”

“Yup.”

“Are you sexually attracted to girls?” Luce said this quickly.

It was like a tap from a rubber hammer. But I stifled my reflex.

(...) He put down his pen and knit his fingers together. He leaned forward and spoke softly. “I want you to know that this is all between us, Callie. I’m not going to tell your parents anything that you tell me here.”

(...) I longed to tell him about the Object. I longed to tell somebody, anybody. My feelings for her were still so strong they rushed up my throat. But I held them back, wary. I didn’t believe this was all private [6].

З однієї сторони посередник наголошує про конфіденційність інформації « (...) I want you to know that this is all between us, Callie (...)», але з іншої – намагається використати техніки маніпуляції задля розкриття такої інформації « (...) I’m not going to tell your parents anything that you tell me here (...)». У такому разі використання такої тактики слугувало мовною девіацією самого посередника, що призвело до втрати довіри, результатом якої є внутрішня боротьба сторони щодо бажання розповісти, і сумнівами у конфіденційності сказаного: « (...) I longed to tell him about the Object. I longed to tell somebody, anybody. My feelings for her were still so strong they rushed up my throat. But I held them back, wary. I didn’t believe this was all private».

На противагу недовіри до медіатора, можемо спостерігати той факт, коли сторони наголошують на інформації, яку вони вважають конфіденційною і яка не може бути поширеною без їхньої згоди.

У наведеному уривку із роману «The Help», після індивідуальної бесіди Містера Джонні та Ейбілін, перший наголошує на небажанні розголошувати факт зустрічі, оскільки вважає, що це може знизити позитивну атмосферу їхніх налагоджених відносин.

I eye the door, wondering when Miss Celia’s going to be home. I don’t know what she’d do if she found Mister Johnny here.

“Look,” he says, “don’t say anything about meeting me. I’m going to let her tell me when she’s ready” [6].

Тактика відмови – реакція на спробу дізнатись більше інформації, яка попередньо обумовлена як таємна. Важливим є те, що медіація може відбуватись за участю більше ніж двох сторін, окрім цього, медіатор може звертатись за отриманням інформації до третіх осіб. Саме такий формат медіації ми простежуємо у наступному уривку.

“Who told you? Who else knows about this?” I see the paranoia rising in Mother’s eyes. It is her greatest fear coming true, and I feel sorry for her.

“I will never tell you who told me. All I can say is, it was no one . . . important to you,” I say. “I can’t believe you would do that, Mother”.

Тактика шифрування – коли медіатор з метою збереження персональних даних вживає узагальнюючу назву, наприклад:

He was as old as my father but in league with the younger generation. I longed to tell him about the Object.

“Your mother says you have a close relationship with a friend of yours” Luce began again. He said the Object’s name. “Do you feel sexually attracted to her? Or have you had sexual relations with her?”

“We’re just friends,” I insisted, a little too loudly. I tried again in a quieter voice [6].

Тактика збереження інформації, що полягає в тому, що медіатор, як і будь-яка із сторін не може поширювати відомості отримані у процесі переговорів серед інших осіб. Зокрема, прикладом цього є внутрішнє мовлення Ейбілін, представлене у наведеному нижче уривку:

I feel my face crinkle up. “You think she take me back? After everything I said?”

“Nobody else gone wait on her. And she knows it.”

“Yeah. She dumb” I sigh. “But she ain’t stupid”

I go on home. I don’t tell Leroy what’s bothering me, but I think about it all day and all weekend long. I’ve been fired more times than I have fingers. I pray to God I can get my job back on Monday [6].

У випадку належної компетентності медіатора щодо уникнення мовних помилок, посередник повинен також застосовувати тактики нівелювання спроб стати об’єктом маніпуляції сторін щодо розкриття додаткової інформації.

З метою зупинення такої маніпуляції, медіатор може використовувати **тактику обговорення вчинку**, наприклад використовуючи фрази *“you provoke me and I would like to discuss this <...>”*, або комбінуючи з тактикою похвали *“<...> we’ve already discuss it you are smart enough not to provoke me any more <...>”*.

Висновки. Таким чином, метою стратегії реалізації принципу конфіденційності є збереження довіри задля ведення ефективного діалогу. До того ж варто звернути увагу на те, що тактики, якими послуговується посередник, залежать не лише від первинного значення не розповсюджувати інформацію, що корелюються із тактикою збереження інформації та тактикою шифрування, але й від реакції на спроби однієї із сторін розкрити таємниці іншого (тактика відмови), мети налагодити комунікацію та отримати додаткову інформацію (тактика акцентування).

Література:

1. Рекомендації № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах (ухвалена Комітетом Міністрів 21 січня 1998 р. на 616-ому засіданні заступників міністрів) URL: [http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/7864c99c46598282c2257b4c0037c014/7442a47eb0b374b9c2257d8700495f8b/\\$FILE/%D0%A0%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F%20%E2%84%96%20R%20\(98\)%201.pdf](http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/7864c99c46598282c2257b4c0037c014/7442a47eb0b374b9c2257d8700495f8b/$FILE/%D0%A0%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F%20%E2%84%96%20R%20(98)%201.pdf) (дата звернення: 04.09.2017).
2. Статеева Е.В. Роль коммуниканта-медиатора в художественном дискурсе. Филологические науки. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2013. № 6. Ч. 1. С. 198–202. URL: <http://www.gramota.net/materials/2/2013/6-1/53.html> (дата звернення: 07.03.2016)
3. Стернин И.А. Понятие коммуникативного поведения и проблемы его исследования. Русское и финское коммуникативное поведение. Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. С. 4–20. URL: <http://commbehavior.narod.ru/RusFin/RusFin2000/Sternin1.htm>. (дата звернення: 05.04.2018).
4. European Code of Conduct for Mediators. URL: <http://www.mediacia.com/documents.htm>. (дата звернення: 08.10.2017)
5. Peterson N. The Mediation Dictionary. 2007. URL: <http://www.mediationdictionary.com/pdf/mediationdictionary.pdf> (дата звернення: 14.03.2018).
6. Stockett K. The Help. Penguin Group, 2009. URL: https://gelleresol.weebly.com/uploads/3/0/1/6/30164729/the_help_-_kathryn_stockett.pdf (дата звернення: 08.05.2015).

Анотація

А. ЧОРНИЙ. КОМУНІКАТИВНІ ОСОБЛИВОСТІ МОВЛЕННЯ «КОНФІДЕНЦІЙНОГО СЛУХАЧА»

У статті розглянуто комунікативні особливості реалізації посередником принципу «конфіденційність» у конфліктному дискурсі. Зокрема зосереджено увагу на різноаспектності дотримання принципу «конфіденційності» в межах діалогічного мовлення. Увага звернена на кореляцію комунікативних стратегій посередника із завданнями, що постають перед «конфіденційним слухачем». Детально розглянуто особливості комунікативних тактик: тактики акцентування на конфіденційності, тактики відмови, тактики шифрування, тактики збереження інформації та тактики обговорення вчинку, що становлять корпус комунікативної реалізації принципу «конфіденційність» у процесі примирення сторін.

Ключові слова: медіація, принцип «конфіденційність», «конфіденційний слухач», комунікативні тактики.

Анотация

А. ЧОРНИЙ. КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ РЕЧИ «КОНФИДЕНЦИАЛЬНОГО СЛУШАТЕЛЯ»

В статье рассмотрены коммуникативные особенности реализации посредником принципа «конфиденциальность» в конфликтном дискурсе. В частности, сосредоточено внимание на разноаспектности соблюдения принципа «конфиденциальности» в пределах диалогической речи. Особое внимание обращено на корреляцию коммуникативных стратегий посредника с заданиями, возникшими перед «конфиденциальным слушателем». Детально рассмотрены особенности коммуникативных тактик: тактики акцентирования на конфиденциальности, тактики отказа, тактики шифрования, тактики сохранения информации и тактики обсуждения поступка, которые составляют корпус коммуникативной реализации принципа «конфиденциальность» в процессе примирения сторон.

Ключевые слова: медиация, принцип «конфиденциальность», «конфиденциальный слушатель», коммуникативные тактики.

Summary

A. CHORNII. COMMUNICATIVE PECULIARITIES OF SPEECH OF “CONFIDENTIAL LISTENER”

The article deals with the communicative peculiarities of the mediator’s realization of the principle “confidentiality” in conflict discourse. The attention is drawn to the diversity of the connotation meaning of the confidentiality in a dialogue speech. The main part of the article is dedicated to the correlation between communicative strategies of a negotiator and tasks that have to be reached by “the confidential listener”. The key features of the presented typology of the communicative tactics of confidentiality (tactic of making an accent on the confidentiality of the information, tactic of refusing the proposes to be aware of secret datum, tactic of coding the information, tactic of saving the information and tactic of discussion the desire to get confidential information) are analyzed as a corpus of the peaceful communicative tactics in the process of mediation.

Key words: mediation, principle of confidentiality, confidential listener, communicative tactics.