

education in the context of the problem of preventing the post-traumatic stress states is presented. The content, the role, the tasks and the main forms of psychological education are determined. The analysis of the principal directions for implementing psychological education as psychological aid to the population in crisis conditions is carried out.

Key words: extreme events, post-traumatic stress states, secondary traumatization, psychological aid, psychological education, crisis interventions.

СВЕТЛАНА УВАРОВА

г. Киев

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ В КОНТЕКСТЕ ПРОБЛЕМЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ПОСТТРАВМАТИЧЕСКИХ СТРЕССОВЫХ СОСТОЯНИЙ

В статье представлен анализ вопроса психологического просвещения в контексте проблемы предупреждения посттравматических стрессовых состояний. Раскрыто содержание понятия посттравматического стрессового состояния и охарактеризованы его основные признаки. Представлен анализ отечественных и зарубежных подходов к проблеме психологического просвещения в контексте предупреждения посттравматических стрессовых состояний. Определено содержание, роль, задачи и основные формы психологического просвещения. Осуществлен анализ основных направлений реализации психологического просвещения как психологической помощи населению в кризисных условиях.

Ключевые слова: чрезвычайные события, посттравматические стрессовые состояния, вторичная травматизация, психологическая помощь, психологическое просвещение, кризисные интервенции.

Стаття надійшла до редколегії 03.05.2016

УДК 159.9:316.774

ОЛЕНА УРУСОВА

м. Київ

e.urusova@yandex.ua

ДІАЛОГОВА АКТИВНІСТЬ ЯК ІНСТРУМЕНТ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ МЕДІАТОРА

У статті розкриті особливості діалогової активності як інструменту комунікативної поведінки фахівця з медіації. Визначено професійні принципи, на яких базується комунікативна поведінка медіаторів, культурологічні та мовленнєві норми і традиції з урахуванням психологічних особливостей професійного середовища. Окреслено, що діалог як форма мовленнєвого спілкування є головним інструментом взаємодії медіатора і Сторін. Наведено схему діалогової активності медіатора під час медіаційного процесу у формі п'яти-циклічного мовленнєвого акту.

Ключові слова: соціальна взаємодія, мовленнєве спілкування, діалогова активність медіатора, комунікативна поведінка медіатора, комунікативні норми та традиції, мовленнєве повідомлення.

Сьогодні в умовах значного поглиблення кризи в політичній і соціально-економічній сферах розвитку, українське суспільство потребує швидкого та ефективного інструменту вирішення конфліктів та спірних питань із урахуванням точок зору усіх зацікавлених сторін. Суспільний та національний діалоги потребують пошуку новітнього та своєчасного інструменту швидкого досягнення консен-

сусу між різними верствами населення, різного віку та віросповідання.

Загально признаним вважається, що медіація бере свій початок в США у 60-х роках XIX століття, де першими справами були питання вирішення конфліктів між працедавцями та профспілками. Однак, останні роки медіація використовується у всьому світі як новітня технологія соціального діалогу, що

базується на повазі до іншої точки зору, здатності погодитися із розумінням і прийняттям іншого як суб'єкта діяльності на рівних. Медіація базується не тільки на взаємодії через діалогову активність всіх учасників процесу, а й культурі обговорення та перемовин, етичних нормах професійної діяльності та комунікативній поведінці особистості в цілому.

Обізнаність щодо особливостей побудови діалогової взаємодії у професійній діяльності медіаторів, а також знання психологічних аспектів їх комунікативної поведінки, надасть можливість здійснювати ефективно посередництво та долати конфлікти між усіма задіяними силами в країні.

Діалогова активність особистості як основа комунікативної поведінки, у психологічній науці є складовою частиною мовленнєвого спілкування у міжособистих взаємовідносинах. Ця проблематика має міждисциплінарний характер – спирається на лінгвістику, соціологію, філософію, культурологію, етнографію, інформатику, кібернетику тощо.

Розробкою моделей спілкування (комунікації) займалися сучасні вітчизняні автори – Ф. Бацевич (комунікативна лінгвістика), Л. Орбан-Лембрик (взаємодія індивідів у малих групах), І. Штерн (теорія діалогів) та інші, а також зарубіжні дослідники – Р. Барт, М. Бахтін та В. С. Біблер (теорія «діалогу культур»), Дж. Ватсон, П. Екман (автор «Системи кодування рухів обличчя» FACS), Г. Лассвелл, Ю. Лотман, Й. Стернін, К.-Е. Шеннон та В. Вівер (комунікативний шум), В. Шрамм, Г. Шпет, Е. Хілл та інші.

Уперше термін «комунікативна поведінка» було запропоновано радянським дослідником Й. А. Стерніним (1989), який на базі характеристик мовних особливостей окремих народів визначив низку основних законів спілкування (закон віддзеркалення, закон прогресивного зростання нетерпіння слухачів, закон зниження рівня інтелекту аудиторії зі збільшенням її чисельності, закон ритму спілкування та інші).

Окремо потрібно виділити працю вітчизняного дослідника Ф. С. Бацевича «Основи комунікативної лінгвістики» (2004), у якій вперше в Україні систематизовані найактуальніші проблеми сучасної науки про мову, а

теоретичні положення проілюстровано зразками аналізу комунікативних ситуацій із художньої літератури.

Аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури свідчить, що питання діалогу у комунікативній поведінці медіатора залишилось поза увагою фахівців. Окремі дослідники роблять наголос на важливість мовних та комунікативних навичок медіатора (Н. Александер, Х. Бесемер, К. Крессел, Х. Мур, Л. Паркінсон, П. Рендольф, Ф. Стрессер, А. фон Хертель та ін.), окреслюють важливе значення використання мови у медіаційному процесі, однак комплексної роботи із зазначеного питання нами не виявлено.

Однак, видатний британський медіатор і сімейний психотерапевт Ліза Паркінсон зазначає, що «медіатори – це люди, які повинні володіти відмінними комунікативними навичками для того, аби позитивно, точно і ефективно використовувати мову» [4, 133].

Саме тому, метою статті є висвітлення проблематики діалогової активності як інструменту комунікативної поведінки медіатора під час здійснення професійної діяльності.

У психологічному контексті медіація розглядається нами як суб'єкт-суб'єктна взаємодія між усіма учасниками процесу, спрямована на досягнення певної мети та цілей. Характерними ознаками суб'єкт-суб'єктних відносин є їхня діалогічність та комунікативність. Так, сучасний російський психолог І. І. Буличев зазначає, що «для опису суб'єкт-суб'єктного характеру людського спілкування зазвичай використовують термін «діалогічність». Дійсно, спілкування є своєрідний діалог на рівних, або взаємодія двох рівнозначних суб'єктів» [2, 166].

При цьому вітчизняний дослідник Ф. С. Бацевич надає таке визначення діалогу – «форма мовлення (і спілкування), якій притаманна зміна мовленнєвих актів (повідомлень), як правило, двох мовців, які перебувають у безпосередньому зв'язку» [1, 70].

З іншого боку, радянський мовознавець та дослідник Й. А. Стернін характеризує комунікативну поведінку особистості як «сукупність норм і традицій спілкування певної групи людей» [5], де:

- комунікативні норми – комунікативні правила, обов'язкові для виконання в даній лінгвокультурній спільноті;

- комунікативні традиції – правила, не обов'язкові для виконання, але дотримуються більшістю і розглядаються в суспільстві як бажані для виконання.

Ф. С. Бацевич додає, що комунікаційні закони «пов'язані із закономірностями процесу комунікації, психологічними особливостями учасників спілкування, їх соціальними ролями» [1, 37].

Одже, комунікативна поведінка медіаторів, як і будь-якої професійної спільноти, має свої власні норми, традиції, правила та певні особливості.

Перш за все, потрібно відзначити, що комунікативна поведінка медіатора сформована межами етичних вимог до професії, головними критеріями яких є дотримання базових принципів медіації, які накладають істотний відбиток на всю професійну діяльність медіатора, а саме:

- *добровільність процесу (самовизначеність Сторін)*: вступ всіх Сторін спору в процес медіації є добровільним, а медіатор – вільно обраним. Всі рішення приймаються тільки за взаємною згодою сторін, кожна сторона в будь-який момент може відмовитися від медіації та припинити перемовини;
- *неупередженість медіатора (рівноправність Сторін)*: жодна із Сторін не має процедурних переваг – їм надається однакове право висловлювати свої думки, визначати порядок переговорів, оцінювати прийнятність пропозицій і умов угоди тощо;
- *нейтральність медіатора*: важливо, щоб медіатор зберігав незалежне, неупереджене ставлення до кожної із Сторін і забезпечував їм рівне право участі в переговорах. Всі власні почуття і оцінки медіатор зобов'язаний залишити за межами процесу медіації;
- *конфіденційність процесу*: все, про що говориться або обговорюється в процесі медіації, залишається всередині цього процесу. Всі записи, які веде медіатор для заміток в процесі роботи, знищуються. Медіатор не може виступати в якості свідка, якщо справа буде таки передана до суду. Медіатор не має права повідомляти одній Стороні інформацію, яку він отримав від іншого в процесі індивідуальної бесіди, якщо не отримав на це спеціального дозволу. Однак, отримана в процесі медіації інформація про

вчинення або планування кримінальних злочинів, не може бути прихована медіатором від правосуддя.

Головні принципи роботи медіатора зафіксовані у Європейському Кодексі поведінки медіаторів (The European Code of Conduct for Mediators) [6], що розроблений ініціативною групою практикуючих медіаторів (посередників) за підтримки Європейської Комісії (червень 2004 р., Брюссель). Наявність чітких та прозорих принципів роботи складають головну відмінність медіації не тільки від інших видів альтернативного вирішення спору (третейський суд, арбітраж тощо), а й таких галузей психологічної науки як психотерапія, психологічне консультування, комунікативний тренінг, коучинг, фасілітація тощо.

До комунікативних норм медіатора можемо віднести:

- фрази, що «включають» Сторони у процес, та повертають до реалістичності ситуації – проведення медіаційного процесу, що відбувається «тут і зараз»;
- заборона на вислів власної думки медіатора або пропозицію власної думки протягом медіаційного процесу;
- відслідкування проявів невербальної реакції учасників перемовин (міміка, жести, поза, погляд тощо) та обов'язкове реагування на них певними мовними повідомленнями:

Медіатор: Я бачу по виразу вашого обличчя, те, про що говорить зараз інша Сторона, неприємно для вас. Я мушу запитати у вас – що ви зараз відчуваєте?...Чому?;

- врахування особливостей проксеміки (просторові стосунки людей);

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

Сторона: Він набрид мені своїми дурними витівками.

Медіатор: Чи правильно я вас зрозуміла, що ви хотіли б змінити форму ваших відносин?

- наявність обов'язкових мовних виступів медіатора, які фіксують певні параметри подальшої взаємодії. Наприклад, монолог медіатора на початку Фази «Вступ» є обов'язковим для обговорення правил поведінки Сторін у емоційних ситуаціях, роботу із

конфіденційною інформацією, що може стати у нагоді протягом усього медіаційного процесу.

Проаналізуємо приклад монологу медіатора до Сторін, які перебувають у значному емоційному напруженні, сваряться та ображають один одного під час сумісної зустрічі:

Медіатор: Я змушений зупинити нашу дискусію (1), тому що це ні до чого не веде. Згадайте, на початку наших зустрічей ви обидва погодилися із правилами (2) – поважати думку один одного, працювати без образ. Нагадаю, що крики та образи ви вже застосовували раніше, і це ні до чого не призвело. Саме тому ви зараз прийшли в медіацію (3). Але якщо ви не зможете проявити терплячість та перестати кричати один на одного і ображати (4), ми змушені будемо припинити наші зустрічі, бо в такий спосіб ні до чого не прийдемо. Чи ви згодні повернутися до наших правил та почати цю дискусію заново (5)?

Медіатор як суб'єкт взаємодії у такому мовному формулюванні передає іншим суб'єктам – Сторонам такі мовленнєві повідомлення: (1) окреслює, що саме він керує процесом; (2) наголошує, що попередні домовленості були добровільно прийняті Сторонами на початку процесу; (3) нагадує про головні очікування від процесу; (4) окреслює, яку саме поведінку, він очікує від Сторін; (5) мотивує до ефективної взаємодії.

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

Проаналізуємо приклад мовного посилення у ситуації, коли Сторона 1 хоче отримати конфіденційну інформацію від медіатора. Досить логічним є, що кожна Сторона бажає знати, що саме розповіла/прокоментувала інша Сторона на особистих зустрічах із медіатором. І хоча медіатор декілька разів акцентував особливу увагу на конфіденційність інформації, кожна Сторона має надію, що її це не стосується. Тому медіатор має винайти безпечні мовне формулювання-відмову. Така задача є досить важкою, бо потрібно не тільки відмовити (що, з психологічної точки зору, вже має негативний окрас), але й зберегти довірчі відносини:

Медіатор: Впевнена, що вам особисто не буде до вподоби, якщо я розповім іншій Стороні все, що ми зараз обговорювали з вами. Тому ви

у змозі зрозуміти, чому я не можу розповісти вам про що ми розмовляли з ними.

У цьому випадку медіатор передає такі мовленнєві повідомлення: (1) ви мене провокуєте і я маю намір про це говорити; (2) ми це вже обговорювали, а ви достатньо розумні, аби більше не провокувати мене; (3) я відмовляю вам у наданні інформації; (4) я відмовляю вам коректно, бо хочу зберегти з вами доброзичливі відносини.

Зазначимо, що медіатор не може промовчати подібні спроби Сторін порушити головні принципи медіації, бо це, перш за все, надасть психологічну перевагу Стороні і автоматично знизить (якщо не позбавить повністю) довіри до медіатора.

До комунікативних традицій медіатора можемо віднести залучення ко-медіатора іншої статті при проведенні сімейної медіації. Хоча такий стандарт є не обов'язковим, однак його широко використовують медіатори у всьому світі, бо він підкреслює розуміння необхідності збереження гендерного балансу у процесі та демонстрацію поваги до статі.

Ще одна комунікативна традиція медіатора – коректний підбір слів у мовному повідомленні. Наприклад, такі слова як «втрата», «розлучення», «сварка», «конфлікт» є невідповідними для лексикона медіатора, бо підвищують рівень емоцій Сторін. Тому вищезазначені слова медіатори намагаються замінити на загальні формулювання – «ваша ситуація», «те, що трапилось між вами», «ситуація, у якій ви опинились» тощо.

Також, окрім вербальної комунікації, медіатори активно використовують письмову – письмове запрошення іншої Сторони до медіації, складання письмової Угоди, використання фліпчарту для фіксування домовленостей протягом медіаційного процесу. Наприклад, західні медіатори віддають перевагу письмовому запрошенню іншої Сторони до медіації (у вигляді звичайного листа-запрошення), в той час, як вітчизняні фахівці для цієї мети більше використовують вербальний канал комунікації – телефону розмову, що підкреслює вплив національних особливостей на формування комунікативних традицій особистості.

Головним інструментом у роботі медіатора є діалог. Вітчизняний психолог С. Д. Макси-

менко зазначає, що «діалогічне мовлення тісно пов'язане із ситуацією, в якій ведеться розмова, й тому називається ситуативним» [3, 74].

Діалогова активність як інструмент комунікативної поведінки медіатора має свою суттєву особливість – 80% мовної активності медіатора складається із запитань. Побудова відповідного запитання – ключова компетенція медіатора, завдяки якій він рухає процес уперед.

На нашу думку, діалогова активність медіатора протягом медіаційного процесу носить певний циклічний характер та нагадує «воронку» – для отримання результату, запитання на кожному мовленнєвому акті повинні звужуватись, конкретизуватись (схему діалогової активності медіатора протягом медіаційного процесу подано на рис. 1):

1. Медіатор задає питання Сторонам\Стороні для збору інформації.
2. Відповідь Сторон\Сторони.
3. Медіатор систематизує отриману інформацію.
4. Медіатор аналізує систематизовану інформацію.
5. Медіатор виробляє стратегію щодо подальшого напрямку запитання, формулює нове запитання таким чином, щоб воно відповідало головним принципам медіації.

Н...Повтор 1–5 дії.

Зазначимо, що медіатор має приблизно 3–4 хвилини на один мовленнєвий акт (дії 1–5),

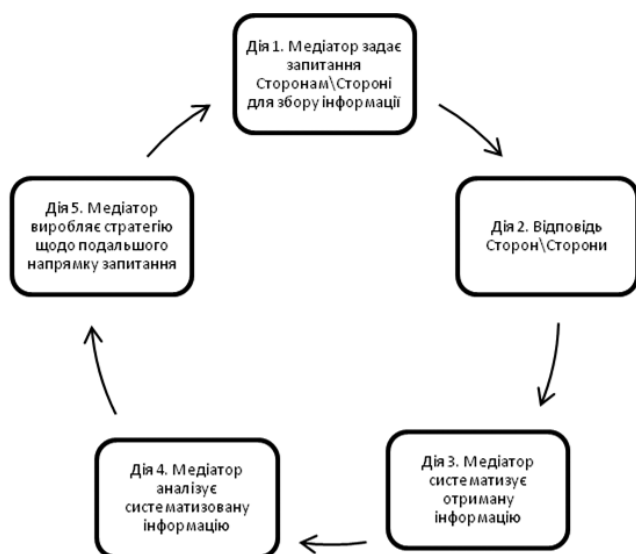


Рис. 1. Схема діалогової активності медіатора протягом медіаційного процесу

тому повинен мати добре розвинуту логіку, аналітичні здібності та бути спроможним до синтезу матеріалу. Ключовим елементом у діалоговій активності медіатора є дія 5, коли медіатор має вирішити у якому напрямку надалі просувати процес та яке запитання відповідатиме цьому найкраще, формує «правильне» запитання. Під «правильним» запитанням ми розуміємо таке, що допомагає просувати медіаційний процес уперед та наближує медіатора до головної мети діалогової активності – визначення прихованих інтересів Сторін.

Таким чином, можемо констатувати, що результат у процесі медіації досягається саме завдяки вищезазначеному циклу діалогової активності у основі якої є «правильні» запитання.

Американський медіатор Кеннет Крессел та його колеги у дослідженні, що було проведено на сімейних парах, які розлучалися (1989), виявили, що досвідчені медіатори будують певну структуру запитань та задають чіткі часові межі відповідей на кожне питання. Така структура нагадує піраміду – від питань загального характеру до конкретних вузьких [7, 55–70].

У професійній діяльності медіатор використовує різні види запитань (закриті, відкриті, гіпотетичні, циркулярні, резюмуючі, рефлексивні тощо). Але власний досвід автора статті свідчить, що запитання «як» і «чому» не працюють у медіації – вони визначають позицію Сторін, але не дають змоги виявити приховані інтереси та мотиви Сторін. Найкраще працюють гіпотетичні або циркулярні запитання.

Гіпотетичні запитання – такі запитання, що допомагають поміркувати про можливі варіанти розвитку подій, однак не вимагають дотримуватися наданих сценаріїв:

- Якщо ви не отримаєте того, що зараз вимагаєте, що вас непокоїтиме найсильніше?
- Якщо ви доведете свою правоту в суді, чи вирішить це всі проблеми?
- Що станеться, якщо друга Сторона почне судовий розгляд?
- Якби ви вирішили винести ваші вимоги на розгляд суду, як би ви їх сформулювали?
- Якщо ви не домовитесь зараз, що станеться потім, на вашу думку?

– Якщо інша Сторона погодиться на вашу умову, що ви зможете запропонувати?

– Як це може виглядати на практиці, з вашої точки зору?

Циркулярні запитання – такі запитання, що спрямовані на отримання інформації про спілкування та взаємодію між учасниками медіації, допомагають Стороні побачити ситуацію з точки зору іншого, встати на його позицію:

– Що саме має сказати інша Сторона, щоб ви переконалися, що вона готова до співпраці?

– Як ви вважаєте, що відчуває інша Сторона та як вона ставиться до цієї ситуації?

– Як ви вважаєте, після такого рішення становище вашої дитини погіршиться, чи покращиться?

– Як би інша Сторона була тут і ми її запитали, що його більше всього засмучує у цій ситуації, щоб він відповів?

Специфічною характеристикою діалогової активності медіатора є мовчання. Для медіатора у медіаційному процесі мовчання найчастіше є комунікативно значущим – несе змістовне навантаження. Вміння «тримати паузу» (інколи до 5–7 хвилин) є досить складним у виконанні, бо з психологічної точки зору людина прагне «заповнити порожнечу» у розмові. Однак у медіаційному процесі достатньо часто потрібна «хвилина тиші» для концентрації, самоаналізу, обміркування відповіді, що може бути для Сторін повною несподіванкою, відкриттям щодо своїх поглядів, емоцій, світогляду тощо.

Одже, діалогова активність є головним інструментом комунікативної поведінки медіатора, що базуються на «розумінні мови як безпосереднього спілкування, інтеракції, ставлення до неї як до форми соціальної взаємодії, мовного коду, якій увібрав у себе всі можливі стандартизовані (типові) моделі стосунків людей у певному суспільстві, соціокультурній спільноті» [1, 21].

Комунікативна поведінка медіатора сформована, перш за все, етичними нормами професійного середовища, що відображено у головних принципах медіації – добровільність процесу, рівноправність Сторін, нейтральність медіатора та конфіденційність інформації.

Окрім того, на формування комунікативної поведінки фахівців з медіації впливають особливості професійного та національного середовища, культурна середа, суспільні та етичні норми тощо.

Таким чином, можемо констатувати, що взаємодія у медіаційному процесі має певний етичний, культурологічний та національний контекст.

На думку автора статті, діалогова активність має циклічний характер, де мовленнєвий акт складається із п'яти дій, повторюється та кожного разу звужується, утворюючи своєрідну «воронку», аби рухати медіаційний процес до результату. Головною відмінністю діалогової активності медіатора є значний обсяг запитань. Фактично, «правильне» запитання і є рушійною силою медіатора у напрямку отримання бажаного результату у медіаційному процесі. Таким чином, досить актуальним постає питання навчання медіаторів ключовим компетенціям та технологіям роботи, зокрема, особливостям діалогової активності, накопиченню бази «правильних» запитань тощо. Це дозволить значно підвищити кваліфікаційний рівень підготовки молодих фахівців з медіації до здійснення подальшої професійної діяльності.

Нажаль, обсяг статті не дозволяє розкрити всі особливості діалогової активності медіаторів, тому шляхами подальшого дослідження є проведення психологічного аналізу існуючих програм професійної підготовки фахівців з медіації.

Список використаних джерел

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник — К. : Видавничий центр «Академія», 2004. — 344 с.
2. Бульчев И. И. Основы философии, изложенные методом универсального логического алгоритма. — Изд-во Тамбовского государственного университета им. Г. Р. Державина, 1999. — 289 с.
3. Максименко С. Д. Загальна психологія: навч. посібник / С. Д. Максименко, В. О. Соловієнко. — К. : МАУП, 2000. — 256 с.
4. Паркинсон Л. Семейная медиация / Л. Паркинсон.- М. : Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2010 — 400 с.
5. Стернин И. А. Понятие коммуникативного поведения и проблемы его исследования [Электронный ресурс]. — Режим доступа://http://commbeha.vior.narod.ru/RusFin/RusFin2000/Sternin1.htm.
6. The European Code of Conduct for Mediators [Электронный ресурс]. — Режим доступа:// http://www.mediacion.com/documents.htm.

7. Kressel K. Research in contested custody mediations: An illustration of the case study method [Електронний ресурс] / K. Kressel, F. Butler-DeFreitas, S. G. Forlenza, C. Wilcox. — Режим доступу: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/crq.39019892406/epdf?>

r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED.

OLENA URUSOVA
Kyiv

INTERACTIVE ACTIVITY IS MAIN TOOL OF MEDIATOR'S COMMUNICATIVE BEHAVIOR

The paper studies the peculiarities of interactive activities as a main tool of mediator's communicative behavior. Determined professional principles of the mediator's communicative behavior, cultural and linguistic norms and traditions, and psychological characteristics of a professional mediator environment. Conclusion is made on the dialogue as a form of linguistic communication is the main tool of interaction between the mediator and Parties. The mediator's interactive activity has a cyclical character from five acts and like a «funnel»: questions of every speech act must be narrow to obtain precise results.

Key words: social interaction, speech communication, mediator's interactive activity, the mediator's communicative behavior, communication norms and traditions, speech message.

ЕЛЕНА УРУСОВА
г. Киев

ДИАЛОГОВАЯ АКТИВНОСТЬ КАК ИНСТРУМЕНТ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ МЕДИАТОРА

В статье раскрыты особенности диалоговой активности как инструмента коммуникативного поведения специалиста по медиации. Определены профессиональные принципы, на которых базируется коммуникативное поведение медиатора, культурологические и языковые нормы и традиции, учтены психологические особенности профессиональной среды медиатора. Очерчено, что диалог как форма языкового общения – главный инструмент взаимодействия медиатора и Сторон. Приведена схема диалоговой активности медиатора во время медиационного процесса в форме пятициклического языкового акта.

Ключевые слова: социальное взаимодействие, языковое общение, диалоговая активность медиатора, коммуникативное поведение медиатора, коммуникативные нормы и традиции, языковое сообщение.

Стаття надійшла до редколегії 02.05.2016