

КОМУНІКАТИВНИЙ АСПЕКТ КРИТЕРІЮ «НЕЙТРАЛЬНІСТЬ» ПІД ЧАС ПЕРЕГОВОРІВ (НА МАТЕРІАЛІ СУЧАСНОГО АНГЛОМОВНОГО КОНФЛІКТНОГО ДИСКУРСУ)

Анастасія Чорній

chornii@elr.tnpu.edu.ua

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Україна

Received June 13, 2018; Revised June 23, 2018; Accepted June 28, 2018

Анотація. У статті проаналізовано підходи до визначення і тлумачення поняття «нейтральність», а також практичні підходи його реалізації в межах процесу медіації. Психолінгвістика тлумачить медіативний дискурс як розгортання перемикань від внутрішнього коду до зовнішньої вербалізації у процесах породження мовлення та її інтерпретації з урахуванням соціально-психологічних типів мовних особистостей, рольових установок і приписів. За допомогою загальнонаукових методів вдалося спрямувати концептуальне значення слова «нейтральність» у комунікативну площину, а схеми комунікативних стратегій у реалізацію принципу «нейтральність». Принцип нейтральності є основоположним принципом процесу медіації, який закладений не лише у визначальних критеріях реалізації процесу, але є визначальним елементом статусу посередника. На прикладі англомовної художньої літератури виокремлено та проаналізовано низку комунікативних технік (техніки ігнорування, техніки нейтральних запитань, техніки однакових запитань), які виступають основними інструментами дотримання принципу нейтральності. Окремо звернено увагу і на мотиви введення тактик (оптимального контр реагування, рефлексії) у процес медіативного діалогу у форматі бесіди із залученням сторін та індивідуальних бесід із кожною із сторін окремо (у форматі кокус). Принцип нейтральності є плюралістичним і може розглядатись як синонімічна пара терміну «неупередженість» або ж терміну «справедливість». Ці поняття є близькими за значеннями, проте в межах лінгвістики тактики їх реалізації різняться. На прикладі англомовної художньої літератури, виокремлено не лише комунікативні техніки медіатора, вживання яких слугуватиме дотриманню принципу нейтральності, але й проаналізовано тенденції та умови їх застосування. Важливими аспектами в межах художньої літератури зокрема, є можливість передання ролі посередника іншому учаснику діалогу, а впродовж медіації загалом можна говорити про комбінаторний тип застосування технік.

Ключові слова: *принцип нейтральності, медіація, тактика рефлексії, тактика оптимальної мовної контрреакції, техніка однакових запитань, техніка нейтральних запитань, техніка ігнорування.*

Chornii, Anastasiia. Communicative Aspect of Neutrality as a Criterion in the Negotiation (Based on Modern English Conflict Discourse).

Abstract. The article deals with the ways of defining and explaining the meaning of the notion “neutrality” and the practical ways of its realization in the context of the process of mediation. Psycholinguistics interprets mediative discourse as the deployment of switching from internal code to external verbalization in the processes of producing speech and its interpretation taking into consideration socio-psychological types of linguistic individuals, role settings and recommendations. The conceptual meaning of the word “neutrality” has been succeeded in directing into the communicative plane and the schemes of communicative strategies has been

succeeded into the realization of the principle “neutrality” by means of general scientific methods. The principle “neutrality” is the fundamental principle of the process of mediation putting not only into determinant criteria of realisation of the process but as a determinative element of mediator’s status. A number of communicative techniques (technique of neglect, technique of neutral questions, and technique of similar questions) as the principle tools of observance of principle of neutrality have been distinguished and analyzed on the basis of English speaking fiction. Peculiar attention is focused on the motives of tactics introduction (tactic of optimal speech counter-reaction, tactic of reflexion) into the process of mediative dialogue in the form of conversation by means of the parties and individual meeting with each one separately (in a form of caucus). The principle of “neutrality” is a pluralistic one and is examined either a synonymic pair of the term “impartiality” or the term “justice”. These notions are similar in meaning but the tactics of their realization are different within limits of linguistics. Based on the English speaking fiction it has been distinguished not only the communicative mediator’s techniques using of which will serve the observance of principle of “neutrality” but it has been analyzed the tendencies and conditions of their application. Significant aspects within fiction, in particular, are the possibility of transferring the role of mediator to another participant of the dialogue, and during the mediation in general it is possible to say about the combinatorial type of applying techniques.

Keywords: *the principle of neutrality, mediation, tactic of reflexion, tactic of optimal speech counter-reaction, technique of similar questions, technique of neutral questions, technique of neglect.*

1. Вступ

Медіація – процес врегулювання спору із залученням третьої нейтральної сторони задля вирішення конфлікту шляхом переговорів. Медіатор, як посередник виступає тією третьою стороною, завданням якої полягає «мотивувати» сторони дійти згоди. Беручи до уваги той факт, що медіація є позасудовим процесом розгляду спорів, а також окремими інститутом, що у своїй діяльності керується законними нормами галузі, у своїй професійній діяльності медіатор послуговується нормами, що визначають та регулюють процес медіації загалом, та діяльність медіатора зокрема (European Code of Conduct for Mediators).

Із позицій психолінгвістики медіативний дискурс цікавий як розгортання перемикань від внутрішнього коду до зовнішньої вербалізації у процесах породження мовлення та її інтерпретації з урахуванням соціально-психологічних типів мовних особистостей, рольових установок і приписів (Карасик, 2002). Виходячи з цього, визначальними у роботі медіатора є засадничі принципи, яких дотримуються медіатори: принцип нейтралітету, конфіденційності, добровільності. При цьому, важливим є те, що процес медіації відбувається у форматі діалогу, а тому всі принципи повинні дотримуватись не лише процесуально, але й фактично, тобто комунікативна сторона переговорів теж покликана відображати ціннісні орієнтири самого процесу медіації.

У своїй статті детальніше розглянемо принцип нейтральності, зокрема підходи щодо розкриття змісту принципу нейтральності в межах процесу медіації, а також мовленнєві можливості задля реалізації такого принципу.

Актуальність статті зумовлена необхідністю виокремити лінгвістичну складову процесу медіації, зокрема її принципів, як можливості для усві-

домлення правильної «нейтральної» комунікативної поведінки посередника у процесі переговорів. Власне така поведінка реалізує гармонійну модель комунікативної поведінки особистості, що обумовлена психолінгвістичними факторами, які формуються під впливом соціальних та психологічних чинників з однієї сторони, та лінгвістичних – з іншої.

2. Методи дослідження

Метою розвідки є дослідження особливостей комунікативних особливостей принципу «нейтральність» медіатора та визначення технік, якими може послуговуватись посередник у процесі переговорів з метою його дотримання.

У роботі були використані загальнонаукові методи дослідження: індукція, як метод, що дозволяє перенести концептуальне значення слова «нейтральність» у комунікативну площину; дедукція, як форма перенесення схем комунікативних стратегій у реалізацію принципу «нейтральність»; порівняльний аналіз підходів до тлумачення принципу «нейтральність» та способів їх реалізації у спілкуванні.

Окрім цього, застосування описового методу через прийоми зовнішньої та внутрішньої інтерпретації дозволило провести інвентаризація одиниць мови на втілення принципу нейтральності і пояснити особливості їх будови та функціонування, зокрема аналізуючи зв'язок мовних одиниць на позначення нейтральності у мові з позамовними явищами (соціологічними, логіко-психологічними) та з іншими мовними одиницями, використовуючи прийоми міжрівневої інтерпретації.

Трансформаційний аналіз як експериментальний прийом, суть якого полягає у визначенні синтаксичних і семантичних подібностей і відмінностей між мовними об'єктами через подібності й відмінності в наборах їх трансформацій дав змогу розкрити трансформаційний потенціал тактик нейтральності, як елементів маніпулятивного впливу на діалог, а також як елементів «підтримки» динаміки діалогу.

Метод мовностилістичної абстракції дозволив розглянути мову нейтральності як вторинну раціональну системи з урахуванням її стилістичної диференціації, тим самим звернути увагу в комплексі на особливу ієрархію відносин, що залежать від типу, жанру тексту, більш глибоко дослідити стилістичні ресурси і функціональні особливості тексту, враховуючи міждисциплінарні системні зв'язки з літературознавством, використовувати інформаційну модель як інструмент мовностилістичної абстракції, виявляючи типи відносин між значеннями і формами їх відображення в стилістично диференційованих текстах різних типів і жанрів.

3. Процедура дослідження та обговорення результатів

Основоположним принципом процесу медіації є принцип нейтральності, який закладений не лише у визначальних критеріях реалізації процесу, але є визначальним елементом статусу посередника – «третя нейтральна сторона», як характерна ознака переважної більшості тлумачень медіації.

Абстрактність поняття «нейтральність» утруднює однозначність визначення діяльності посередника, в такий спосіб створює сприятливе середовище для формування різноманітних бачень щодо реалізації такого принципу.

Наукові спільноти медіаторів у своїй діяльності використовують різноманітні інтерпретації такого терміну. О. Кохен, Н. Деттнер та А. Лаксенберг у своїй роботі “The Limits of Mediator’s Neutrality” (Cohen, 1999) розкривають суть реалізації принципу як нейтральне втручання у процес ведення медіації О. Кохен (Cohen, 1999:), Х. Астор (Astor, 2000:73; Astor, 2002: 145-146), Х. Чінкін (Astor, 2002:83), Л. Боуле (Boulle, 2005:4), С. Кобб (Cobb, 1991:35), Р. Філд (Field, 2000:16) звертають увагу на дуалістичне сприйняття: нейтральність як неупередженість (impartiality) та нейтральність як справедливість (even-handedness).

Окрім цього, залежно від фокусу процесу медіації (медіація як процес, медіація як зміст та медіація як результат), ця ж група науковців звертає увагу на взаємозалежність таких елементів та принципу нейтральності (Boulle, 2005: 4; Field, 2000: 16). Окремо варто зазначити і реалізацію принципу нейтральності в межах самовизначення медіатором та сторонами своєї ролі (Douglas, 2008: 143).

Розглянемо детальніше підходи та їх корелятивні комунікативні одиниці реалізації.

У класичному розуміння принцип нейтральності слугує синонімічною парою принципу неупередженості. Так, принцип нейтральності розглядається як неупереджені дії щодо однієї сторони конфлікту або іншої у процесі медіації, які полягають у відсутності інтересу щодо вирішення конфлікту (Peterson, 2007:20), а неупередженість стосується однакового ставлення третьої сторони до кожної із сторін конфлікту (Peterson, 2007:16). При цьому, у словнику зазначається, що у випадку спроби однієї із сторін нав’язати свій авторитет, медіатор може завадити реалізації такої ідеї (Peterson, 2007:16). Важливо, аби посередник в однаковій мірі і з однаковою силою урівноважував такі спроби конфліктуючих сторін.

Можливість порушення такого принципу часто вбачають у тому, що медіатор уже має досвід співпраці з однією із сторін, або вони знайомі між собою. Медіатор може бути особисто зацікавленим у результатах медіації або ж коли медіатор бачить «правильне рішення», що часто зустрічається у сімейній медіації.

Звертаємо увагу, що залежно від етапів та формату переговорів, процес медіації може відбуватись як у діалозі трьох, так і у форматі індивідуальних бесід (кокусу), саме тому діяльність медіатора, як комуніканта часто реалізується у діалогічній формі двох учасників діалогу.

Проведений аналіз показав, що, медіатору необхідно проводити саморефлексію щодо свого статусу, а також оптимально контрреагувати на спроби отримати суб’єктивну думку.

Разом із цим, будь-які провокації зі сторони, що пов’язані із перевіркою дійсності принципів є випробуванням як для медіатора зокрема, так і для

процесу успішної медіації загалом. Виходячи із вище проаналізованого, недотримання одного із принципів, може слугувати ризиком для цілого процесу у вигляді зниження рівня довіри, сумнівів у неупередженості і незацікавленості медіатора в оптимальному вирішенні спору.

Задля реалізації стратегії медіації як неупередженого ставлення до сторін процесу, медіатор може використовувати тактики рефлексії, або ж тактики контрреагування на спроби почути його думку, при цьому враховувати ризики, які стоять перед ним.

Розглянемо уривок із роману Кетрін Стокетт “The Help” (2009) про те, як Ейбілін – прислуга у сім’ї Шейли та Містера Джонні слугує посередником щодо сімейних стосунків пари. При цьому, посередниця одночасно використовує тактики як контрреагування, так і тактику рефлексії.

He rubs his brow with his white shirtsleeve and I see why his shirts are always so dirty. And he is sort of handsome. For a white man.

“She just doesn’t seem happy,” he says. “Is it me? Is it the house? Are we too far away from town?”

“I don’t know, Mister Johnny.”

“Then what’s going on?” He props his hands down on the counter behind him, grabs hold. “Just tell me. Is she”—he swallows hard—“is she seeing somebody else?”

I try not to, but I feel kind of sorry for him then, seeing he’s just as confused as I am about all this mess.

“Mister Johnny, this ain’t none a my business. But I can tell you Miss Celia ain’t having no relations outside a this house.”

He nods. “You’re right. That was a stupid thing to ask.”

Тактика рефлексії полягає у здатності подивитися на ситуацію з позиції зовнішнього спостерігача, усвідомити себе в ситуації й те, як сприймають тебе інші люди, що допомагає людині виявити справжні причини свого внутрішнього напруження й тривоги, правильно оцінити ситуацію та знайти вихід із конфлікту (Романишина, 2014: 250-251). Так, у наративній формі висловлювання *“... but I feel kind of sorry for him then, seeing he’s just as confused as I am about all this mess...”*, ми бачимо, що задля продовження розмови, медіатор послуговується тріумвіральною аспектністю своєї діяльності, виражаючи цінність медіативного процесу (нейтральність), своє ставлення до обох учасників та розуміння емоцій іншого, в даному випадку Містера Джонні.

Завданням **тактики оптимального контрреагування** є зберегти нейтралітет у переговорах, при цьому не втратити довіри кожної із сторін. Порушення нейтралітету може призводити до ескалації конфлікту, особливо у випадках, коли сторона очікує отримати однозначну ствердну або заперечну відповідь: *“She just doesn’t seem happy,” he says. “Is it me? Is it the house? Are we too far away from town?”* Враховуючи це, а також бажання сторін врегулювати сімейні відносини, Ейбілін відповідає *“I don’t know, Mister Johnny”*. Отож, з одного боку вона не взяла відповідальність за розвиток

діалогу, а з іншого, не давши однозначної відповіді, при цьому звернувшись по імені, опосередковано запропонувала тактику підтримки задля заохочення шукати можливості вирішення проблеми.

Стратегія нейтральності як справедливості розкривається через рівнозначну віддаленість посередника від обох сторін конфлікту через застосування технік нейтральних запитань, тактики однакових запитань, тактики ігнорування.

Техніку нейтральних запитань медіатор використовує залежно від ситуації та динаміки самого процесу медіації. Так, в одному випадку це можуть бути загальні запитання, що не стосуються предмету розмови. Такі питання можуть налаштувати сторони на діалог, як наприклад *“How do you like all this cold weather?”*. Окрім цього питання щодо внутрішнього стану співбесідника дають додаткові знання про емоційну готовність учасників до переговорів: *“How do you feel?”*. Запитання, котрі є загальними, при цьому стосуються конкретного предмету, зокрема *“How your school?”* дають можливість не лише дізнатись про емоційний стан мовця, але й про його ставлення до конкретного об'єкту.

Посередник послуговується **технікою однакових запитань** з метою акумуляції власної позиції нейтралітету та з метою визначення погоджених позицій. Такі запитання можуть передаватись як в почерговому порядку, звертанні до однієї сторони, а потім до іншої, так і запитанням, котре стосуватиметься обох сторін. Розглянемо комбінований тип однакових запитань в уривку роману *“The Help”*, де у процесі пошуку рішення, роль медіатора як модератора перейшла від оповідача до Ейбілін.

... “We need to decide on the title,” ...

“Say what?” Minny says, looking at me for the first time.

“That’s the best way to describe it, don’t you think?” I say.

“If you got a corn cob up you butt.”

“This isn’t fiction, Minny. It’s sociology. It has to sound exact.”

“But that don’t mean it have to sound boring,” Minny says.

“Aibileen,” I sigh, hoping we can resolve this tonight. “What do you think?”

Aibileen shrugs and I can see already, she’s putting on her peace-making smile. It seems she has to smooth things over every time Minny and I are in the same room. *“That’s a good title. A course you gone get tired a typing all that on top a ever page,” “Well, we could shorten it a little . . .” I say and pull out my pencil.*

Aibileen scratches her nose, says, “What you think about just calling it . . . Help?”

“Help,” Minny repeats, like she’s never heard of the word.

“Help,” I say.

Aibileen shrugs, looks down shyly, like she’s a little embarrassed. “I ain’t trying to take over your idea, I just... I like to keep things simple, you know?”

“I guess Help sound alright to me,” Minny says and crosses her arms.

“I like . . . Help,” I say, because I really do. I add, “I think we’ll still have to put the description underneath, so the category’s clear, but I think that’s a good title” (K. Stockett).

Однакові запитання чи ствердження, що передбачають кооперативний принцип роботи представлені як через запитання, що стосується обох учасників переговорів, ключовим елементом якого є вживання особового займенника “we”, який не лише активізує роботу сторін, а й допомагає сторонам відчувати роль медіатора. Пізніше Ейбілін перейняла на себе роль медіатора, котрий переносить відповідальність за прийняття рішень на своїх колег, при цьому вживає особовий займенник “you” у репліці *“What you think about just calling it . . . Help?”*, у такий спосіб обоє медіаторів досягнули мети щодо акумуляції власної позиції нейтралітету.

Не отримавши відповіді від однієї з сторін, медіатор-оповідач перефразувала своє повідомлення до дії у запитання *“Aibileen” I sigh, hoping we can resolve this tonight. “What do you think?”*, при цьому, вказала адресата свого мовлення, що запобігло ризику не отримати інформацію від мовця взагалі, а в іншому, наголосила на імперативній формі своєї поради, завершивши її розділовим запитанням, що стосувалось обох сторін розмови *“I ain’t trying to take over your idea, I just... I like to keep things simple, you know?”*.

Окремо звертають увагу і на *техніку ігнорування*, суть якої полягає в тому, що досвід медіатора не надає відповідь щодо ефективного вирішення ситуації конфлікту (Lederach, 1995: 57-58). Такий прийом застосовують на двох рівнях: під час обговорення і виявлення проблеми та у ході пошуку оптимального вирішення питання.

В уривку роману Кетрін Стокетт “The Help”, ми бачимо, що оповідач зберігаючи принцип нейтралітету звертається до свого попереднього досвіду, констатуючи те, що він не є кваліфікованим радником у цій сфері.

“Lot a folks think if you talk back to you husband, you crossed the line. And that justifies punishment. You believe in that line?”

I scowl down at the table. “You know I ain’t studying no line like that.”

“Cause that line ain’t there. Except in Leroy’s head. Lines between black and white ain’t there neither. Some folks just made those up, long time ago. And that go for the white trash and the society ladies too” (K. Stockett).

В уривку роману Шарона Дрейпа “Tears of a tiger” (1994), посередник номінує індивідуальність випадку через вказівний займенник “that”, що вказує на те, що проблема не належить до його компетенції вирішення, окрім цього, наповнює однозначністю сказаного *“...I can’t help you with”*.

—Whatever you say. Look, man, I got a get goin’ anyway. I promised Keisha that I’d go to the mall with her so she can finish her Christmas shoppin’. I don’t know what it is with girls and malls.

—Now that’s a problem I can’t help you with.

—And you call yourself a professional!

—Seriously, Andy, I want you to call me at any time if you need me, you hear?

—I hear you. I guess I should say “Merry Christmas” (S. Draper)

Перспективи подальших розвідок вбачаємо в необхідності дослідження тактик, що реалізують принцип нейтральності як маніпулятивних стратегій, котрі можуть стати каталізаторами конфлікту.

4. Висновки

Принцип нейтральності є плюралістичним і може розглядатись як синонімічна пара терміну «неупередженість» або ж терміну «справедливість». Ці поняття є наближеними за значеннями, проте в межах лінгвістики, тактики їх реалізації різнитимуться. На прикладі художньої літератури ми можемо виділити не лише комунікативні техніки медіатора, вживання яких слугуватиме дотриманню принципу нейтральності, але й спостерігати тенденції та умови застосування. Так, важливими аспектами в межах художньої літератури зокрема, є можливість передання ролі посередника іншому учаснику діалогу, а у процесі медіації загалом можна говорити про комбінаторний тип застосування технік. Техніки слугують так званим інструментарієм реалізації стратегії нейтральності, зокрема техніка однакових запитань дозволяє забезпечити однакове ставлення посередника до обох сторін конфлікту, техніка ігнорування – пропускати можливість надання «правильної відповіді» зі сторони посередника, тим самим забезпечуючи рівновіддаленість та незацікавленість третьої сторони у вирішенні конфлікт, техніка нейтральних запитань як спосіб підтримки комунікації та розбудови діалогу. Важливими залишаються і прийоми в межах дотримання принципу нейтральності, зокрема тактика рефлексії, завданням якої виступає моніторинг комфорту конфліктуючих сторін та визначення рівня довіри і взаєморозуміння між усіма учасниками діалогу, а також тактика контрреагування, котра дозволяє гармонізувати відносини, шляхом нейтралізації потенційних загроз щодо суб'єктивності медіатора зокрема, та конфліктогенів загалом.

Література

References

- Astor, H. (2000). Rethinking Neutrality: A Theory to Inform Practice. *Australian Dispute Resolution Journal*, 11(1), 73-83.
- Astor, H. (2000). Rethinking Neutrality: A Theory to Inform Practice. *Australian Dispute Resolution Journal*, 11(2), 145-154.
- Astor, H. (2002). *Dispute Resolution in Australia*. Sydney: LexisNexis Butterworths.
- Boulle, L. (2005). *Mediation: Principles, Process, Practice*. Chatswood: LexisNexis Butterworths.
- Cobb, S. (1991) Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation. *Law and Social Inquiry*, 16(1), 35-62.
- Cohen, O. (1999). The Limits of Mediator's Neutrality. *Mediation Quarterly*, 16(4), 341-438.
- Douglas, S. (2008). *Neutrality in Mediation: A Study of Mediator Perceptions*. Retrieved from <https://lr.law.qut.edu.au/article/view/88>
- European Code of Conduct for Mediators. Retrieved from: <http://www.mediacia.com/documents.htm>.
- Field, R. (2000). *Neutrality and power: Myths and reality*. *The ADR Bulletin*, 3(1), 16-19.
- Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс: монография. [Электронный ресурс]. Волгоград: Перемена, 2002. Режим доступа: <https://www.scribd.com/doc/52113602/>

- Lederach, J. (1995). *Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Culture*. Syracuse University Press.
- Peterson N. (2007). *The Mediation Dictionary*. Retrieved from <http://www.mediationdictionary.com/pdf/mediationdictionary.pdf>
- Романишина І. М. Медіація як ефективний метод вирішення конфліктів у шкільній практиці / І. М. Романишина // Таврійський вісник освіти. 2014. № 3 (47). С. 248-255.
- The European Code of Conduct for Mediators. Retrieved from <http://www.mediacia.com/documents.htm>.

References (translated and transliterated)

- Astor, H. (2000). Rethinking Neutrality: A Theory to Inform Practice. *Australian Dispute Resolution Journal*, 11(1), 73-83.
- Astor, H. (2000). Rethinking Neutrality: A Theory to Inform Practice. *Australian Dispute Resolution Journal*, 11(2), 145-154.
- Astor, H. (2002). *Dispute Resolution in Australia*. Sydney: LexisNexis Butterworths.
- Boulle, L. (2005). *Mediation: Principles, Process, Practice*. Chatswood: LexisNexis Butterworths.
- Cobb, S. (1991) Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation. *Law and Social Inquiry*, 16(1), 35-62.
- Cohen, O. (1999). The Limits of Mediator's Neutrality. *Mediation Quarterly*, 16(4), 341-438.
- Douglas, S. (2008). Neutrality in Mediation: A Study of Mediator Perceptions. Retrieved from <https://lr.law.qut.edu.au/article/view/88>
- European Code of Conduct for Mediators. Retrieved from: <http://www.mediacia.com/documents.htm>.
- Field, R. (2000). Neutrality and Power: Myths and Reality. *The ADR Bulletin*, 3(1), 16-19.
- Karasik, V. (2002). Yazykovoi Krug: Lichnost, Kontsepty, Diskurs. [Language circle: Personality, Concepts, Discourse]. Retrieved from: <https://www.scribd.com/doc/52113602/>
- Lederach, J. (1995). *Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Culture*. Syracuse University Press.
- Peterson N. (2007). *The Mediation Dictionary*. Retrieved from <http://www.mediationdictionary.com/pdf/mediationdictionary.pdf>
- Romanyshyna, I. (2014). Mediatsiia yak Efektivnyi Metod Vyrishennia Konfliktiv u Shkilni Practytsi [Mediation as Effective Method in Conflict Resolution at School Practice]. *Tavriyskyi Visnyk Osvity*, 3 (47), 248-255.

Sources

- Draper S. (1994). *Teas of a Tiger*. (Simon Pulse). Retrieved from: http://lgnavigators.weebly.com/uploads/5/8/5/2/58521739/tears_of_a_tiger__hazelwood_high_-_sharon_m__draper.pdf
- Stockett K. (2009). *The Help*. (Penguin Group) Retrieved from: https://gelleresol.weebly.com/uploads/3/0/1/6/30164729/the_help_-_kathryn_stockett.pdf