

УДК 316.77+316.334.4  
DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863.2/27.203558>

**Інна ЄРАСТОВА-МИХАЛУСЬ**,  
orcid.org/0000-0003-2350-6082  
кандидат педагогічних наук,  
доцент кафедри авіаційної англійської мови  
Харківського національного університету Повітряних Сил імені Івана Кожедуба  
(Харків, Україна) [innaem28@gmail.com](mailto:innaem28@gmail.com)

**Діана ЦИПІНА**,  
orcid.org/0000-0002-5706-2793  
кандидат педагогічних наук,  
доцент кафедри іноземних мов та міжкультурної комунікації  
Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця  
(Харків, Україна) [sundian@ukr.net](mailto:sundian@ukr.net)

## ФОРМУВАННЯ МЕДІАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

У статті розглядається медіативна компетентність як одна з найважливіших якостей сучасного фахівця, до основних завдань якого входить здатність подолання можливих конфліктних або кризових ситуацій під час професійної діяльності. Медіація або посередництво є ефективним та перспективним способом управління ризиками та проблемами, запобігання та вирішення спорів. Підкреслюється комунікативна природа медіації та її конструктивний потенціал; обґрунтовується доцільність використання медіативних процедур у соціальних та бізнес-конфліктах; представлено обов'язкові умови процесу медіації. За результатами дослідження визначено, що медіація належить до альтернативних методів вирішення спорів.

Надається детальний розгляд різних підходів щодо визначення поняття «комунікація»; зазначається, що результатом успішної комунікації є створення єдиного смислу, досягнення спільної комунікативної згоди та дії.

Наголошується на необхідності розвитку комунікативної компетентності медіаторів, що зумовлено їх комунікативною функцією, яка полягає в організації перемовного процесу, забезпеченні комфортних умов і регулюванні всіх аспектів взаємодії, а також толерантності як необхідної якості медіатора, високий рівень сформованості якої передбачає здатність до ефективної комунікаційної взаємодії.

Відзначається важлива роль професійно-орієнтованого вивчення іноземної мови під час формування медіативної компетентності, що забезпечує необхідні умови для розвитку зазначеної якості; пропонується використання переважно активних та інтерактивних методів навчання, що дозволяють активізувати пізнавальну діяльність майбутніх фахівців та створюють необхідні умови для розвитку зазначених якостей.

Запропоновано комплекс дидактичних засобів, що спрямовані на формування комунікативної компетентності та толерантності як необхідних якостей медіатора на заняттях з професійно-орієнтованої англійської мови.

**Ключові слова:** медіативна компетентність, медіатор, медіація, комунікативна компетентність, толерантність, метод, дидактичні засоби.

**Inna YERASTOVA-MYKHALUS**,  
orcid.org/0000-0003-2350-6082  
Candidate of Pedagogical Sciences,  
Associate Professor of the Aviation English Department  
of Ivan Kozhedub Kharkiv National Air Force University  
(Kharkiv, Ukraine) [innaem28@gmail.com](mailto:innaem28@gmail.com)

**Diana TSYPIINA**,  
orcid.org/0000-0002-5706-2793  
Candidate of Pedagogical Sciences,  
Associate Professor of the Department for Foreign Languages and Intercultural Communication  
of Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics  
(Kharkiv, Ukraine) [sundian@ukr.net](mailto:sundian@ukr.net)

## MEDIATOR COMPETENCE FORMATION IN THE PROCESS OF LEARNING PROFESSIONALLY ORIENTED FOREIGN LANGUAGE

The article deals with mediator competence as one of the most important qualities of a modern specialist one of the main tasks of whom is the ability to overcome possible conflict or crisis situations in professional activity. Mediation is considered as an effective and prospective way to manage risks and issues, to prevent and resolve disputes.

*The communicative nature of mediation and its constructive potential are emphasized; the expediency of using mediation procedures in social and business conflicts is substantiated; the prerequisites for the mediation process are presented. The research has shown that mediation is an alternative method of dispute resolution.*

*A detailed review of different approaches to defining the concept of communication is provided; it is noted that the result of successful communication is the creation of a common sense as well as the achievement of common communicative agreement and action.*

*The necessity to develop the communicative competence of mediators that is based on their communicative function that involves organizing the negotiation process, providing comfortable conditions and regulating all aspects of interaction is emphasized. Tolerance is also considered as a necessary mediator quality because a high level of tolerance formation implies the ability to communicate effectively.*

*The important role of learning professionally oriented foreign language in the formation of mediator competence is noted. Learning professionally oriented foreign language provides the necessary conditions for the development of the qualities listed above. It is proposed to use predominantly active and interactive teaching methods that enable to activate cognitive activity of future specialists and create the necessary conditions for the development of these qualities.*

*A set of didactic tools aimed at forming communicative competence and tolerance as necessary mediator qualities in professionally oriented English classes is offered.*

**Key words:** mediator competence, mediator, mediation, communicative competence, tolerance, method, didactic tools.

**Постановка проблеми.** Сучасне суспільство характеризується підвищенням рівня ризикогенності та розширенням спектру проблемних, конфліктних та кризових ситуацій, у зв'язку з чим особливу актуальність набуває розуміння необхідності діяльності, спрямованої на вирішення спорів та конфліктів, що безпосередньо пов'язано із формуванням медіативної компетентності майбутніх фахівців будь-якої галузі.

**Аналіз досліджень.** Феномен конфлікту як основи сутності медіативної компетентності, а також аналіз аспектів її формування є об'єктами наукових досліджень А. Я. Анцупова, А. В. Біцай, Ф. М. Бородкіна, С. І. Калашникової, О. В. Козлової, Д. С. Конторова, Н. В. Смирнової, І. А. Чеглова, С. М. Шура та інших. Разом із тим теоретичний аналіз наукових праць свідчить, що проблема формування медіативної компетентності в процесі вивчення професійно-орієнтованої іноземної мови у закладах вищої освіти ще не була предметом спеціального дослідження у сучасній вітчизняній педагогічній науці.

**Мета статті** полягає в аналізі та виокремленні особливостей формування медіативної компетентності в процесі вивчення професійно-орієнтованої іноземної мови у закладах вищої освіти.

**Виклад основного матеріалу.** Оскільки основу значущої частини конфліктів та криз становлять порушення інформаційних потоків та комунікаційних зв'язків, за доцільне вважаємо розгляд комунікативної природи медіації, розуміння її конструктивного потенціалу. За основу візьмемо методологічні основи тлумачення комунікації. Так, в усіх теоріях присутнє поняття комунікації, однак різне трактування її природи та специфічних характеристик зумовлює плюралістичність розуміння її сутності. Серед вчених склалося таке загальне розуміння комунікації:

а) комунікація є символічним процесом, при цьому акцент робиться на діяльності людей, опосередкованої символами як типом знаків; б) комунікація являє собою соціальний процес, що відрізняє її від інших форм взаємодії, важливим при цьому є не дослідження дій окремих учасників цього процесу, а аналіз їх спільної діяльності та взаємовпливу, опосередкованих соціальним середовищем; в) комунікація передбачає наявність спрямованості та взаємовпливу її учасників один на одного, однією з умов ефективності інтеракції стає формування єдиних інтерпретацій різних аспектів комунікативної ситуації; орієнтація учасників комунікації один на одного знаходить прояв у процесі як вербальної, так і невербальної комунікації, на рівні міжособистісної комунікації і в рамках колективних дій групи людей; г) комунікації притаманна наявність індивідуальних інтерпретацій, у контексті інформаційного підходу під час передання інформації смисл спілкування є ідентичним для обох учасників дії; здатність оцінити ситуацію з позиції іншої людини дозволяє передбачити поведінку інших; д) комунікація передбачає наявність спільних інтерпретацій, тобто конструювання власної інтерпретації символів з боку кожного індивіду можливе лише теоретично, але насправді спільна мова, що опосередковує комунікацію, єдиний культурний фон мають за наслідок досить обмежений набір інтерпретацій. На основі представлених поглядів на комунікацію можна дійти висновку, що результатом успішної комунікації є створення єдиного смислу, досягнення спільної комунікативної згоди та дії, основною умовою утворення яких є наявність соціально-психологічного середовища або комунікативного простору.

Теперішній стан суспільства диктує необхідність володіння фахівцями якістю з подолання

можливих конфліктних або кризових ситуацій. Необхідна акцентуація уваги на превентивному виявленні проблем, вирішенні конфліктів на ранніх стадіях, недопущенні їх загострення та виникнення кризи. Одним з ефективних та перспективних способів управління ризиками та проблемами, запобігання та вирішення спорів є посередництво (медіація). Використання медіативних процедур є особливо доцільним у соціальних та бізнес-конфліктах з потужним емоціональним складником, коли є зацікавленість сторін у зниженні репутаційних ризиків та продовження партнерства. До таких сфер можна віднести міжкультурні конфлікти, між- та внутрішньокорпоративні спори, конфлікти на робочому місці тощо.

У науковій літературі медіацію відносять до альтернативних методів вирішення спорів і трактують її здебільшого як систему взаємодій з метою спільного врегулювання та вирішення спорів з точки зору досягнення збалансованості інтересів. Обов'язковою умовою процесу медіації є участь нейтральної третьої сторони, що допомагає конфліктуючим сторонам розібратися в існуючих між ними розбіжностях, зрозуміти їх сутність та за можливістю вирішити їх, але при цьому сторони повністю контролюють процес прийняття рішення з урегулювання конфлікту та умови його вирішення (7). На відміну від традиційного вирішення спорів в суді, медіатор, який виконує функцію посередника, покликаний сприяти виробленню сторонами взаємовигідного рішення, що відповідатиме їх інтересам (8).

Отже, медіація являє собою певний вид соціального зв'язку на основі спрямованої передачі інформації, що дозволяє здійснити взаємодії партнерів з перемовин. У процесі кооперації відбувається взаємний вплив учасників один на одного на основі значення символу, що поділяється обома сторонами, формування індивідуальних та спільних інтерпретацій: «Інтерпретувати дії іншого – визначити для себе, що дія має те чи інше значення, той чи інший характер» (Блумер, 1984: 175). Крім того, здатність бачити ситуацію з позиції іншої людини дає змогу прогнозувати подальший перебіг подій, аналізувати альтернативні варіанти дій та встановлювати адекватні форми взаємодії. Комунікативні функції медіатора при цьому спрямовані на організацію перемовного процесу, встановлення та дотримання правил здійснення усіх процедур, управління діалоговим процесом, забезпечення комфортних умов і регулювання всіх аспектів взаємодії, що передбачає передусім володіння комунікативною компетентністю – сукупністю знань, умінь та навичок, що

охоплюють особливості комунікативного процесу, а саме: види спілкування та основні його характеристики, вербальні та невербальні засоби спілкування, психологічні та комунікативні типи партнерів, специфіку взаємодії з ними, форми та методи ділової взаємодії, технології та прийоми впливу на людей, методи інтеграції та генерування ідей для конструктивної комунікації (Голуб, 2011: 39).

Серед конфліктних ситуацій, якими має управляти медіатор, можна виокремити такі, що виникають між представниками однієї та різних культур. Тому за доцільне вважаємо введення терміну «медіатор культур», який означає людину, що сприяє процесу передачі концептуальної та культурологічної інформації, релевантної для даної ситуації спілкування. У цьому сенсі до завдань медіатора належать інтерпретація висловів, намірів, очікувань та перцепцій учасників медіативного процесу, встановлення та збалансування комунікацій між ними з метою наступного здійснення необхідних видів професійно-орієнтованої діяльності. На думку науковця Р. Тафта, медіатор має бути бікультурною особистістю та володіти сукупністю таких знань, умінь та навичок (Тафт, 1981: 53, 73): знання про культуру відповідної мовної групи, народу, що охоплює історію, фольклор, традиції, звичаї, цінності тощо; навички вербального та невербального спілкування; технічні навички, що передбачає комп'ютерну грамотність тощо; соціальні навички, що охоплюють знання правил, норм, які регулюють соціальні відносини в представленому суспільстві, емоційну компетентність, володіння навичками самоконтролю. Окрім володіння наведеними навичками, медіатор має бути гнучким в інтеркультурному аспекті.

До необхідних якостей, якими має володіти медіатор, вважаємо за доцільне також віднести високий рівень толерантності.

У «Декларації принципів толерантності» (ЮНЕСКО, 1995) толерантність трактується як розуміння і прийняття різноманіття культур сучасного світу, повага до форм самовираження і способів прояву індивідуальності людини, а також визнання права людей на відмінності за зовнішнім виглядом, соціальним статусом, мовою, поведінкою, цінностями тощо (Декларація, 1995).

Високий рівень сформованості цієї якості передбачає здатність до ефективної комунікативної взаємодії, стійкий світогляд, правильне сприйняття сучасних проблем розвитку суспільства, готовність до створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі, що відображається в уміннях толерантно ставитися

до протилежних думок; вміння регулювати корпоративні відносини; нейтралізувати конфліктні ситуації, пов'язані з протилежними інтересами; засвоювати, реалізовувати наукові та культурні досягнення світової цивілізації з поважливим ставленням до різних культур, релігій, ідей збереження миру; робити посильний внесок у гармонізацію міжособистісних, міжнаціональних відносин; протистояти проявам расової, національної, статевої, вікової дискримінації (Піддубний та ін., 2012).

Аналіз основних принципів етики ділового спілкування також підтверджує значущість сформованості толерантності у медіатора, оскільки він відрізняється стилем комунікативної поведінки, що характеризується його здатністю попереджувати та вирішувати конфлікти, дотримуватися багатоальтернативного підходу, поєднувати свої цінності з моральними цінностями інших сторін (Лавриненко та ін., 2005: 308–319).

У процесі формування міжкультурної компетентності та толерантності, що є одними з найважливіших якостей медіатора, особливе місце займає професійно-орієнтовне вивчення іноземної мови, що відповідає особистим потребам тих, хто навчається. На заняттях з іноземної мови за професійним спрямуванням майбутні фахівці мають змогу ознайомитися з вербальними та невербальними засобами спілкування, з культурою та традиціями різних країн; усвідомити різноманіття культурно зумовлених відмінностей, які впливають на взаємовідносини між представниками різних культур; особливостями ділового спілкування та професійної діяльності іноземних партнерів тощо.

З метою ефективного формування зазначених якостей вважаємо за доцільне використання переважно активних та інтерактивних (дискусії, диспути, тренінги, метод кейса, рольові ігри, мозковий штурм) методів навчання, а також методів проблемного викладення навчального матеріалу, частково-пошукових, дослідницьких і творчих.

Розглянемо приклади дидактичних засобів формування комунікативної компетентності та толерантності на заняттях з професійно-орієнтованої англійської мови:

1. In groups of 4 choose 5 personal moral qualities of the tolerant person from the following: respectability, exactingness, honesty, uncompromising attitude, magnanimity, friendliness, responsibility, empathy, self-confidence. Discuss the results.

2. In groups of 3–4 give a definition to the cross-cultural tolerance considering personal qualities that were chosen in the previous task. Discuss the results.

3. Discuss the following questions:  
– Name countries with the most competitive economy in the world. What are the reasons of their success?

- What is cross-cultural tolerance?
- Name moral qualities of the tolerant person.

4. Express your opinion about the following statements, discuss it with your partner:

– Cultural differences aren't important – the main thing is to treat people as individuals.

– If people come to my country, I expect them to adapt to the way we do things.

– Globalization means there is now one business culture everywhere in the world.

– My company has been working successfully internationally for many years, and I travel a lot for my work. I suppose that means that I'm interculturally competent.

– Some companies invest a lot in intercultural training. The others don't seem to be doing nearly as much. Why should we always make the effort? (6).

5. In groups of 3–4 research the following topics, discuss the results:

– attitude to the representatives of the ethnic groups in different world countries;

– dependence between the level of cross-cultural tolerance of the country and its economic success.

6. Imagine that employees in your company have a conflict over the launch of new product. Try to find the decision how you resolve this problem. Discuss it in the group.

7. "The Table of Antipodes" (модифіковано на основі методів запропонованих науковцем Л. Шустовою). Identify positive and negative aspects of your personality that can influence your professional interaction with foreign business partners and make the appropriate table of antipodes. Discuss the results; determine negative and positive qualities that are more common in your group;

"Turn Negative to Positive" (модифіковано на основі методів, запропонованих науковцем Л. Шустовою). Pay your attention to the determined in the previous task negative aspects of your character that may prevent effective cooperation with the representatives of other cultures. Discuss the examples of professional situations where such qualities are unacceptable; how is it possible to cope with them? (Шустова, 2006).

**Висновки.** Отже, формування медіативної компетентності в процесі вивчення професійно-орієнтованої іноземної мови потребує детального розгляду необхідних якостей медіатора та підбору відповідних дидактичних засобів з метою досягнення результату. До сфери подальшого наукового пошуку входить аналіз міжкультурного аспекту діяльності медіатора.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Блумер Г. Общество как символическая интеракция. *Современная зарубежная социальная психология*. Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1984. С. 173–179.
2. Голуб О. Ю., Тихонова С. В. Теория коммуникации : учебник. Москва : Дашков и К°, 2011. 388 с.
3. Декларация принципов толерантности. Утверждена резолюция 5.61 Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 года. *Век толерантности: научно-публицистический вестник*. Москва : МГУ, 2001.
4. Освітньо-кваліфікаційна характеристика магістра зі спеціальності 8.03060104 «менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» галузь знань 0306 «Менеджмент і адміністрування» / [І. О. Піддубний та ін.]. Харків : ХНЕУ, 2012. 63 с.
5. Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. Москва : Юнити, 2005. 415 с.
6. URL: [https://books.google.com.ua/books?id=8iFTCwAAQB\\_AJ&pg=PA553&lpg=PA553&dq=business+spotlight+6/2009&source=bl&ots=XuMVxD-tNx&sig=ACfU3U1kOUtVj0H-BXBsYAcKm-EhTW9c](https://books.google.com.ua/books?id=8iFTCwAAQB_AJ&pg=PA553&lpg=PA553&dq=business+spotlight+6/2009&source=bl&ots=XuMVxD-tNx&sig=ACfU3U1kOUtVj0H-BXBsYAcKm-EhTW9c)
7. Литвинов А. В. Введение в медиацию. URL: [http://samlib.ru/l/litwinow\\_aleksandr\\_walentinowich/med1.shtml](http://samlib.ru/l/litwinow_aleksandr_walentinowich/med1.shtml).
8. Кулінченко О. С. Підготовка майбутніх педагогів до впровадження медіації. URL: [www.mediacia.com/wordmed.htm](http://www.mediacia.com/wordmed.htm).
9. Taft R. The Role and Personality of the Mediator / S. Bochner (ed.) *The Mediating Person : Bridges Between Cultures*. 1981. Cambridge, MA : Schenkman. P. 53–88.
10. Шустова Л. П. Воспитание толерантности – приёмы для индивидуальной работы [Текст]. *Классный руководитель*. 2006. № 4. С. 77–80.

## REFERENCES

1. Blumer G. Obshhestvo kak simbolicheskaja interakcija [Society as a symbolic Interaction]. *Sovremennaja zarubezhnaja social'naja psihologija* [Modern foreign social psychology]. Moscow : Moscow University Press, 1984. pp. 173–179 [in Russian].
2. Golub O. Yu., Tihonova S. V. *Teoriya kommunikacii* [Communication Theory. Textbook]. Moscow : Dashkov and Ko, 2011. 388 p. [in Russian]
3. Deklaratsiya printsipov tolerantnosti [Declaration of Principles on Tolerance]. *Utvershdena rezolutsiya 5.61 Generalnoy konferentsii UNESCO ot 16 noyabrya 1995 goda. Vek tolerantnosti: nauchno-publitsisticheskiy vestnik*. Moscow : MGU, 2001 [in Russian].
4. Osvitnyo-kvalifikatsiyna harakteristika magistra zi spetsialnosti 8.03060104 “menedgment zovnishnyoekonomichnoy diyalnosti” galuzi znan 0306 “Menedgment i administruvannya” [Master of Foreign Economic Activity of Management and Administration Knowledge Areas Educational and Qualification Characteristics] / [I.O.Piddubny ta in.]. Kharkiv : KhNEU, 2012. 63 p. [in Ukrainian].
5. *Psyhologiya i etika delovogo obshchenya* [Psychology and Ethics of Business Communication] / pod red. V. N. Lavrinenko. Moscow : Unity, 2005. 415 p. [in Russian].
6. Retrieved from: [https://books.google.com.ua/books?id=8iFTCwAAQB\\_AJ&pg=PA553&lpg=PA553&dq=business+spotlight+6/2009&source=bl&ots=XuMVxD-tNx&sig=ACfU3U1kOUtVj0H-BXBsYAcKm-EhTW9c](https://books.google.com.ua/books?id=8iFTCwAAQB_AJ&pg=PA553&lpg=PA553&dq=business+spotlight+6/2009&source=bl&ots=XuMVxD-tNx&sig=ACfU3U1kOUtVj0H-BXBsYAcKm-EhTW9c) [in English].
7. Litvinov A. V. *Vvedenie v mediaciju*. Retrieved from: [http://samlib.ru/l/litwinow\\_aleksandr\\_walentinowich/med1.shtml](http://samlib.ru/l/litwinow_aleksandr_walentinowich/med1.shtml) [in Russian].
8. Kulinchenko O. S. *Pidhotovka maibutnih pedahohiv do vprovadzhennia mediatsii*. Retrieved from: <http://www.mediacia.com/wordmed.htm> [in Russian]
9. Taft R. The Role and Personality of the Mediator / S. Bochner (ed.) *The Mediating Person : Bridges Between Cultures*. 1981. Cambridge, MA : Schenkman. P. 53–88.
10. Shustova L. P. *Vospitanie tolerantnosti – priyomi dla individualnoy raboty* [Tolerance Education – Tools for Individual Work]. *Klassniy rukovoditel*. 2006. № 4. С. 77–80 [in Russian]