Res Rhetorica

ISSN: 2392-3113

Retoryka inkluzywności
Rhetoric of Inclusivity

13 (3) 2026

ISSUE EDITORS: KATARZYNA MOLEK-KOZAKOWSKA, ANNA M. KIEŁBIEWSKA

BARBARA POPIEL-KOBIELSKA
UNIWERSYTET SZCZECIŃSKI, POLSKA
https://orcid.org/0009-0004-6385-4908
barbara.popiel-kobielska@usz.edu.pl

Komunikacja w konflikcie: retoryczne i inkluzywne strategie mediacji
Communication in conflict: rhetorical and inclusive aspects of mediation

Abstract

W artykule postawiono następującą tezę: mediacja stanowi wyjątkowy przypadek retoryczny, w którym skuteczność perswazji jest odwrotnie proporcjonalna do jej widoczności. Aby być efektywnym perswadującym, mediator musi zrezygnować z pozycji oratorskiej – buduje *ethos* przez abdykację, a perswazję realizuje przez jej delegację stronom konfliktu. Komunikacja inkluzywna nie jest w tej perspektywie wartością dodaną mediacji, lecz warunkiem koniecznym owej delegacji: tylko w przestrzeni bezpiecznej i opartej na wzajemnym szacunku każda ze stron może stać się perswazyjnie fortunnym rzecznikiem własnej sprawy. Teza ta została zweryfikowana poprzez retoryczną analizę trzech elementów: tzw. *korpusu mediacyjnego* – monologu mediatora, modelu Porozumienia bez Przemocy (PbP) oraz „komunikatu JA" – z zastosowaniem neoarystotelesowskiej ramy analitycznej (*inventio*, *dispositio*, *elocutio*; *etos*, *patos*, *logos*) uzupełnionej o teorię audytorium Chaïma Perelmana i Lucie Olbrechts-Tyteki. Wykorzystano też metodę *close reading* do analizy autentycznego przykładu, ujawniającej konkretne zabiegi językowe konstytuujące mediacyjną perswazję.

This article addresses a relationship that has received limited scholarly attention: the connections between mediation and rhetoric, and the rhetorical nature of key mediation tools. Three components of what the author terms the *mediation corpus* – a body of practical texts constituting the practice and teaching of mediation – are analysed: the mediator's opening monologue, the Nonviolent Communication (NVC) model, and the 'I-message'. The analytical framework draws on neo-Aristotelian rhetoric, supplemented by Chaïm Perelman and Lucie Olbrechts-Tyteca's theory of the audience, which is particularly apt for capturing the central paradox of mediatory persuasion: the mediator is simultaneously required to remain neutral and to persuade effectively. In each tool, the study identifies operations at the level of *inventio*, *dispositio*, and *elocutio*, with particular attention to amplification techniques, mediatory topoi, and the roles of *ethos* and *pathos*. The analysis demonstrates that mediation constitutes a distinctive form of inclusive communication – understood as rhetorical practice that removes communicative barriers, ensures equal access to voice, and accommodates participants' individual needs – not by neutralising persuasion, but by redirecting it towards shared emotion, respect for dignity, and the right to individual communicative sensibility. The article also examines the limitations of NVC as a rhetorical tool and reflects on the implications of analysing mediation for rhetoric theory more broadly.

Key words

komunikacja inkluzywna, konflikt, mediacje, Porozumienie bez Przemocy, perswazja, retoryka
conflict, inclusive communication, mediation, Nonviolent Communication, persuasion, rhetoric

License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 international (CC BY 4.0).
The content of the license is available at http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Received: 26 April 2026 | Accepted: 30 July 2026
DOI: https://doi.org/10.29107/rr2026.3.2

Res Rhetorica, ISSN 2392-3113, 13 (3) 2026, p. 24

BARBARA POPIEL-KOBIELSKA
UNIWERSYTET SZCZECIŃSKI, POLSKA
https://orcid.org/0009-0004-6385-4908
barbara.popiel-kobielska@usz.edu.pl

Komunikacja w konflikcie: retoryczne i inkluzywne strategie mediacji

1. Wprowadzenie: mediacje i *korpus mediacyjny*

Mediacja, jedna z „alternatywnych metod rozwiązywania sporów", jest wykorzystywana jako narzędzie rozwiązywania konfliktów w przestrzeni publicznej oraz prywatnej (Moore 2009, 19–29, 31–32; Rękas et al. 2010, 15–16; Romanowski 2022). Mediacja jest postrzegana i badana przede wszystkim poprzez jej powiązania z psychologią, komunikacją interpersonalną, zarządzaniem konfliktem i kryzysem, z uwzględnieniem aspektów prawnych (zob. Rękas et al. 2010, 15–17). Te dyscypliny naukowe oraz obszary aktywności zawodowej wytyczają też sposób myślenia o nauczaniu mediacji i przygotowywaniu mediatorów.

Mediacja ma długą tradycję, a jej korzenie sięgają starożytności (Moore 2009, 35–37). Określa się ją jako próbę (podejmowaną przez osobę trzecią) wskazania drogi porozumienia skonfliktowanym stronom, pojednania ich, doprowadzenia ku rozwiązaniu konfliktu (Moore 2009, 29–34; Rękas et al. 2010, 19–20). W różnych społecznościach można wskazać przykłady mediatorów umocowanych społecznie – prowadzących mediację z uwagi na wzbudzany szacunek i zaufanie najbliższego otoczenia – oraz mediatorów uprawnionych, podejmujących się mediowania ze względu na pełnioną funkcję lub pozycję w hierarchii grupy (Moore 2009, 35–37; Popiel-Kobielska 2025, 22). Zarówno mediator umocowany społecznie, jak i mediator uprawniony zazwyczaj pozostają w relacjach z jedną lub obiema stronami konfliktu, niekiedy w ramach przeprowadzanej mediacji realizują własne interesy, mają też możliwość stosowania wobec stron pewnych metod nacisku (Moore 2009, 57–64).

Inna sytuacja zachodzi w przypadku mediatora niezależnego, który pojawia się w XX wieku. Jest to osoba niezwiązana z żadną ze stron konfliktu, bezstronna, nastawiona wyłącznie na wspieranie osób skonfliktowanych w poszukiwaniu

rozwiązania (Moore 2009, 64–67). Mediator niezależny towarzyszy stronom w rozmowie i wskazuje takie sposoby komunikacji, które pozwalają budować relację i znajdować rozwiązania (*Mediacje. Teoria i praktyka* 2024; Gójska 2014, 30–31; Karaszewska 2020; Larsson 2017, 13–15; Moore 2009, 30–33; Popiel-Kobielska 2025, 23–25; Rękas 2010, 19). Ten tak zwany „mediator stały", tj. wpisany na listę mediatorów prowadzoną przez prezesa danego sądu okręgowego, który uzyska odpowiednie przygotowanie, regulowane przepisami (Haczkowska 2025; por. Rękas et al. 2010, 15–17), ma za zadanie pomóc stronom konfliktu w porozumiewaniu się; musi zachować bezstronność i neutralność; nie może realizować własnych interesów w budowanym rozwiązaniu; musi też uzyskać zgodę obu stron na prowadzenie mediacji, a w jej trakcie oraz po zakończeniu jest zobowiązany do zachowania tajemnicy służbowej (Gójska 2014, 31–36; Indan-Pykno 2021).

Mediacje prowadzone przez mediatorów stałych są współcześnie wykorzystywane w przestrzeni publicznej, w tym międzynarodowej (Moore 2009, 64), oraz w przestrzeni prywatnej: w przypadku konfliktów codziennych, rozwiązywanych na poziomie sądowym (mediacje sądowe), wewnątrz instytucji (mediacje w oświacie, mediacje grupowe, mediacje biznesowe) oraz w relacjach indywidualnych (mediacje w środowisku rodzinnym) (zob. Gójska 2014; Grudziecka 2009; Purc-Kurowicka 2019; Moore 2009; Popiel-Kobielska 2025; Rękas et al. 2010; Van Gramberg 2003; Walker 1992, 475–476). Obecne od kilkudziesięciu lat w różnych częściach świata (Moore 2009, 37–55), stają się też coraz powszechniej znane w Polsce (zob. *Postępowanie mediacyjne w świetle danych statystycznych* 2020), o czym świadczą choćby: regulowanie wybranych aspektów mediacji przepisami (*Standardy szkolenia mediatorów* 2023), wspieranie i zalecanie mediacji ze strony sądu (Rękas et al. 2010, 23–24) czy wzbogacanie przez prawników swoich kompetencji o kompetencje mediatorskie (por. Łukaszewicz 2022).

Przebieg samych mediacji szczegółowo opisuje Christopher Moore, który wyróżnia dwanaście etapów; w praktyce kluczowe momenty to: pierwsze spotkanie, podczas którego mediator zapoznaje się ze sprawą z punktu widzenia wszystkich uczestników, a strony określają cel mediacji; kolejne spotkania prowadzone ku wypracowaniu porozumienia; wreszcie opracowanie i podpisanie ugody (por. Rękas et al. 2010, 27–28; Moore 2009, 78–81).

Właśnie te etapy, które warunkują kształt wytwarzanych na ich potrzeby tekstów i komunikatów, składają się na to, co w niniejszym artykule określamy mianem *korpusu mediacyjnego*. Pojęcie to obejmuje zbiór tekstów użytkowych konstytuujących nauczanie mediacji i jej praktykę: podręczniki, materiały szkoleniowe, przykładowe monologi, transkrypty lub rekonstrukcje rozmów mediacyjnych przytaczane przez mediatorów-praktyków. Tak zdefiniowany korpus nie jest jednorodny ani zamknięty, pozwala jednak wyodrębnić powtarzalne wzorce

komunikacyjne i uczynić je przedmiotem analizy retorycznej. Należy przy tym zaznaczyć, że z uwagi na poufny charakter mediacji korzystanie z autentycznych transkryptów rzeczywistych mediacji jest praktycznie niemożliwe. Możliwe jest natomiast czerpanie z przykładów prezentowanych w materiałach szkoleniowych oraz w opracowaniach poświęconych mediacji i Porozumieniu bez Przemocy, w których autorzy-praktycy przywołują prowadzone przez siebie rozmowy. Nie jest to sytuacja idealna – i należy ją traktować jako metodologiczne ograniczenie badania – należy jednak zauważyć, że właśnie na tych przykładach bazują przyszli mediatorzy i na nich uczą się konstruowania pożądanej formy komunikatów.

2. Rama teoretyczna, przedmiot i cel badań

Wskazane etapy mediacji oraz używane w mediowaniu narzędzia są charakteryzowane głównie przez pryzmat psychologii i nauki o komunikacji; niewiele się natomiast dotąd mówi o relacjach mediacji z retoryką ani nie poddaje się ich badaniu za pomocą narzędzi retorycznych. Tymczasem analiza elementów korpusu mediacyjnego pozwala nie tylko wskazać obecność tych narzędzi, lecz również zauważyć, że powiązania mediacji z retoryką są immanentne (por. Cooley 1993; Gripsrud 1997). Mediacje bowiem sytuują się w przestrzeni retorycznej jako odmiana jednego z rodzajów mowy – mowy doradczej (por. Lausberg 2002, 89, 127, 134–135) – i wpisują się we wskazywane przez Rodneya B. Douglasa cechy koncepcji komunikacji retorycznej: podobnie jak retoryka, mediacje mają charakter humanistyczny, interakcyjny, uwarunkowany sytuacyjnie, są dynamiczne, opierają się na perswazyjności i mają charakter socjopsychologiczny (Douglas 1977, 203–210).

Przed przejściem do analizy poszczególnych narzędzi mediacyjnych należy wskazać ramę teoretyczną, w obrębie której analiza ta będzie prowadzona. Przyjęty tu został aparat pojęciowy wywodzący się z tradycji retoryki neoarystotelesowskiej, z trójpodziałem na *inventio*, *dispositio* i *elocutio* jako kategoriami analitycznymi, a zarazem z arystotelesowskim wyodrębnieniem trzech środków perswazji: *etosu*, *patosu* i *logosu* (*Retoryka* 1356a). Aparat ten uzupełniono o teorię audytorium wypracowaną przez Chaïma Perelmana i Lucie Olbrechts-Tytekę w *Traktacie o argumentacji* (2002).

Kluczowe dla dalszych rozważań pojęcie *audytorium szczegółowego* (fr. *auditoire particulier*) – definiowanego jako konkretna, zindywidualizowana grupa osób, do której skierowany jest dany akt perswazji – okazuje się niezwykle trafne w opisie sytuacji mediacyjnej: mediator nie przemawia bowiem do abstrakcyjnego „człowieka rozsądnego”, lecz do konkretnych ludzi z konkretnymi potrzebami, historiami i oczekiwaniami. Co więcej, Perelman i Olbrechts-Tyteca odróżniają

perswazję (nastawioną na konkretne audytorium szczegółowe) od *przekonywania* (nastawionego na audytorium uniwersalne); w mediacji ta dystynkcja staje się szczególnie wyrazista, ponieważ mediator musi budować argumentację efektywną jednocześnie dla różnych, nieraz wzajemnie sobie przeciwstawnych audytoriów szczegółowych[1].

Pojęcie komunikacji inkluzywnej zostaje w niniejszej pracy przyjęte w nawiązaniu do retoryki dostępu (ang. *rhetoric of access*), nurtu skupionego na zagadnieniu dostępności dyskursu dla osób o różnych możliwościach i potrzebach komunikacyjnych: komunikacja inkluzywna to praktyka retoryczna, która świadomie eliminuje bariery w dostępie do dyskursu, zapewnia równe prawo do głosu niezależnie od sprawności komunikacyjnej, społecznego usytuowania czy wrażliwości emocjonalnej uczestników, a komunikaty dostosowuje do indywidualnych możliwości i preferencji odbiorców[2] (zob. np. Goodley 2024, Wilson, Lewiecki-Wilson 2001).

Celem niniejszego artykułu jest zatem poddanie retorycznej analizie elementów korpusu mediacyjnego: monologu mediatora, modelu Porozumienia bez Przemocy (PbP) i „komunikatu JA" oraz wskazanie, jakie strategie inkluzywne są w nich realizowane. Elementy te są szczególnie istotnymi narzędziami dla mediacji cywilnych, oświatowych czy rodzinnych jako przestrzeni, w której dochodzi do spotkania o charakterze prywatnym, silnie naznaczonym emocjonalnie. Stosowane praktycznie w całym procesie mediacyjnym, narzędzia te umożliwiają efektywne oddziaływanie na strony konfliktu i są niezbędne do właściwego prowadzenia spotkań. Jednocześnie można w nich zidentyfikować działania o charakterze inkluzywnym; charakterystyczną cechą całych mediacji jest bowiem inkluzja, rozumiana jako eliminowanie barier, równość w dostępie do treści i do uczestnictwa w dialogu, eliminowanie językowych stereotypów i krzywdzących schematów, poszanowanie potrzeb, opinii i odmienności uczestników komunikacji, budowanie komunikatów w sposób empatyczny (zob. *Jak budować wspierającą komunikację*… 2025, Jaros 2024, Kołodziejek 2022, Lipińska 2023).

Główne pytania badawcze brzmią zatem: jakie środki retoryczne można zidentyfikować w monologu mediatora oraz modelu PbP, szczególnie w „komunikacie JA"? Na czym polega i w jaki sposób realizowana jest perswazja w mediacji – a w szczególności: jak mediator rozwiązuje paradoks jednoczesnej neutralności i perswazyjności? Wreszcie: w jaki sposób mediacja jako forma komunikacji realizuje postulaty komunikacji inkluzywnej (rozumianej jako forma komunikacji)?

1. W mediacji obecne są oba elementy, które wskazują Perelman i Olbrechts-Tyteca: zarówno przekonywanie (fr. *convaincre*), jak i perswazja (fr. *persuader*), ale ich kolejność i proporcje zmieniają się w zależności od etapu procesu: monolog mediatora jest nastawiony bardziej na przekonywanie (ustalenie wspólnych reguł), dalsze etapy — na perswazję skierowaną do konkretnych stron.

2. W kontekście artykułu termin ten zostaje zastosowany szerzej: obejmuje wszelkie działania eliminujące bariery w komunikacji — nie tylko te wynikające z niepełnosprawności, lecz także z nierówności społecznej, kulturowej czy emocjonalnej. Warto dodać, że w sytuacji konfliktu i procesu mediacji szczególnie istotna okazuje się ta ostatnia – nierówność emocjonalna, która wpływa na sprawność komunikacyjną uczestników.

Na podstawie przeprowadzonej analizy przyjęto założenie, że mediacja stanowi wyjątkowy przypadek retoryczny, w którym skuteczność perswazji jest odwrotnie proporcjonalna do jej widoczności. Mediator buduje *etos* przez abdykację z pozycji oratorskiej i realizuje cel perswazyjny przez *delegację perswazji* stronom konfliktu. Komunikacja inkluzywna nie jest wartością dodaną mediacji, lecz warunkiem koniecznym tej delegacji: inkluzywna przestrzeń spotkania jest tym, co umożliwia stronom stanie się perswazyjnymi rzecznikami własnej sprawy. W dalszej części wywodu teza ta zostanie zweryfikowana przez analizę kolejnych elementów korpusu mediacyjnego.

3. Monolog mediatora: perswazja, topika, inkluzja

Mediacja, tak jak retoryka, opiera się na perswazji; stwierdzenie Arystotelesa, że retoryka jest dostrzeganiem tego, co w danym przedmiocie może być przekonujące (*Retoryka* 1355b), jak również późniejsze definicje, według których retoryka jest mocą przekonywania za pomocą słów, mówieniem w sposób dostosowany do przekonywania, umiejętnością prowadzenia mowy zdolnej przekonać odbiorców (cf. *Kształcenie mówcy* II, 15, 1-23; Lichański 2012, 6; Ryszka-Kurczab 2015, 165–168), mają zastosowanie także do mediacji. Nieco inaczej jedynie zostają rozłożone akcenty, co John W. Cooley ujmuje następująco: „One of the many paradoxes of the mediator's role is the duty to be neutral and impartial, yet at the same time, persuasive" [„Jednym z wielu paradoksów roli mediatora jest obowiązek pozostania neutralnym i bezstronnym, a jednocześnie przekonującym" tłum. wł.] (Cooley 1993, 83).

Paradoks ten zasługuje na rozwinięcie retoryczne, które wykracza poza stwierdzenie jego istnienia. Z perspektywy teorii retoryki można go rozwiązać przez wskazanie specyficznego modelu budowania *etosu* mediatora: jest to *etos* konstruowany paradoksalnie przez abdykację z tradycyjnej roli oratorskiej. Orator klasyczny buduje *etos* między innymi przez wykazanie kompetencji, wiarygodności i zaangażowania w sprawę – mediator zaś buduje *etos* przez demonstrację nieangażowania (bezstronność, neutralność) i rezygnacji z oceniania. Tym samym perswazja mediacyjna nie polega na tym, że mediator przekonuje strony do przyjętego przez siebie stanowiska, lecz na tym, że tworzy warunki, w których strony przekonują same siebie i siebie nawzajem. Można zatem powiedzieć, że mediator realizuje cel perswazyjny przez swoistą „delegację perswazji": oddaje stronie rolę głównego przekonującego we własnej sprawie, sam zaś staje się architektem przestrzeni, w której ta perswazja może się dokonać. To interesująca i rzadka sytuacja retoryczna, wymagająca od mówcy szczególnych umiejętności: nie chodzi tu o mistrzowskie budowanie własnej argumentacji, lecz o rozpoznanie potencjału

perswazyjnego rozmówcy i stworzenie warunków do jego uaktywnienia. W terminologii Perelmana mediator buduje sytuację, w której strony stają się nawzajem swoimi audytoriami, a on sam pełni funkcję moderatora procesu argumentacyjnego, nie zaś jego głównego aktora.

W przeciwieństwie zatem do oratora, który wypowiada się na określony temat i zamierza przekonywać do konkretnych, przyjętych już przez siebie kwestii – mediator skupia się na tym, co może być perswazyjne dla skonfliktowanych stron. Celem nie jest przekonanie do zajęcia konkretnego stanowiska, lecz przede wszystkim do podejmowania rozmowy i wspólnego (oraz samodzielnego) budowania rozwiązania. Kluczowe jest tu doprowadzenie do sytuacji, w której uczestnik mediacji czuje się przekonany do danej kwestii nie tyle przez mediatora, ile przez rozmowę z drugą stroną konfliktu oraz wskutek własnych przemyśleń. Dla mediatora oznacza to konieczność dostrzeżenia w omawianej sprawie tego, co przekonujące dla każdego z uczestników oraz umiejętność odpowiedniego budowania na tej podstawie dalszej argumentacji. Dodatkowe wyzwanie stanowi fakt, że mediacja w swojej przeważającej części ma charakter działania *in statu nascendi*: kolejne decyzje, uwagi i emocjonalne reakcje stron wyznaczają jej kierunek, wymuszając na mediatorze nieustanne aktualizowanie i dostosowywanie komunikatu.

Monolog mediatora jest pierwszym etapem mediacji, otwierającym całą procedurę; jednocześnie należy zobaczyć w nim narzędzie, za pomocą którego mediator buduje perswazyjny komunikat. W zakres monologu wchodzą cztery istotne elementy: przedstawienie samego mediatora; wyjaśnienie, czym są mediacje; objaśnienie przebiegu mediacji; ustalenie zasad obowiązujących podczas spotkań (*Monolog mediatora* 2020; Moore 2009, 216–224). Celem monologu nie jest bowiem tylko zapoznanie stron z mediacjami; równie ważnym celem, mniej wyraźnie eksponowanym, lecz w gruncie rzeczy istotniejszym, jest przekonanie stron lub utwierdzenie ich w przekonaniu, że chcą podjąć mediacje oraz że są gotowe przyjąć zasady przedstawione przez mediatora. Kluczową kwestią staje się zatem perswazja: właśnie tu, w monologu otwierającym mediacje, mediator ma szczególną możliwość oddziaływania na słuchaczy, a przebieg całego dalszego procesu może zależeć od tego, czy i w jaki sposób ta możliwość zostanie wykorzystana.

4. Bliskie odczytanie: monolog Ewy Kosowskiej-Korniak

Wybrany do analizy monolog pochodzi ze strony internetowej praktykującej mediatorki; dostrzec tu można pogłębiony aspekt perswazyjny, wynikający z doświadczenia nabytego podczas prowadzenia mediacji:

> Dzień dobry. Nazywam się Ewa Kosowska-Korniak i zostałam przez sąd wyznaczona do prowadzenia mediacji w państwa sprawie. Chciałabym najpierw na początek opowiedzieć kilka zdań o tym, czym jest mediacja. Mediacja to jest rozmowa, którą pomogę państwu poprowadzić w taki sposób, aby zbudować między wami zrozumienie, aby pomóc wam w szukaniu rozwiązań i zawarciu porozumienia. Na początek opowiem państwu kilka zdań na temat zasad mediacji. Dobrowolność. Mediacja jest procesem dobrowolnym, co oznacza dobrą wolę obu stron i ja tę dobrą wolę u państwa dostrzegam, ponieważ jesteście państwo na naszym spotkaniu, przyszliście z nastawieniem takim, aby się porozumieć. Kolejna zasada mediacji to poufność. Mediacje są procesem poufnym. Żadna kwestia, o której będziemy rozmawiać dzisiaj podczas naszego spotkania, nie zostanie ujawniona na zewnątrz. Do poufności jestem zobowiązana ja jako mediator i państwo jako uczestnicy mediacji. [...] Chciałabym również powiedzieć państwu kilka zdań na temat mojej roli w mediacji. Bezstronność i neutralność to dwie ważne zasady mediatora. Jestem osobą bezstronną, to znaczy nie sprzyjam nikomu z państwa, nie będę państwa oceniać, nie będę rozstrzygać państwa problemów, nie będę doradzać, konsultować – jestem od tego, by państwa wysłuchać i pomóc państwu zbudować zrozumienie. Jestem neutralna wobec przedmiotu sporu – to jest wasz konflikt i ja wam tylko pomogę w jego rozwiązaniu. Kolejna kwestia, którą chciałabym poruszyć, to atmosfera naszych rozmów. Chciałabym prosić, zaproponować, abyśmy rozmawiali w atmosferze wzajemnego szacunku, zwracając się do siebie po imieniu, mówić do siebie, a nie o sobie, aby państwo sobie nie przerywali, aby każdy z państwa mógł się spokojnie wypowiedzieć do końca. Ja będę czuwać nad tym, aby każde z was dostało tyle samo czasu i mogło się spokojnie wypowiedzieć. [...] Podczas mediacji możemy śmiało mówić o swoich uczuciach, o jakichś emocjach, które gdzieś tam zalegają, o różnych niewyjaśnionych sprawach, które państwa blokują przed dojściem do porozumienia. Tu jest przestrzeń na to, aby mówić o swoich uczuciach. Chciałabym, aby państwo mówili o swoich uczuciach, używając „komunikatu JA", mówiąc: „ja czuję", bez atakowania drugiej strony, bez mówienia „ty jesteś taki, taka". Mówcie po prostu o tym, co czujecie. [...] Celem mediacji jest wspólne szukanie rozwiązań. Chciałabym poznać państwa propozycje, chciałabym pomóc państwu znaleźć takie rozwiązanie, które będzie dobre dla pani, dla pana [...] (Kosowska-Korniak 2020)[3].

Zanim przejdziemy do ogólnej analizy struktury monologu, zatrzymajmy się przy tym przykładzie, by przyjrzeć się mechanizmom perswazji na poziomie konkretnych wyborów językowych. Monolog Ewy Kosowskiej-Korniak jest pod tym względem szczególnie bogaty i dobrze ilustruje tezę o delegacji perswazji.

Pierwsze zdanie po przedstawieniu się brzmi: „Mediacja to jest rozmowa, którą pomogę państwu poprowadzić w taki sposób, aby zbudować między wami zrozumienie". Definicja mediacji zredukowana jest tu do jednego słowa: *rozmowa*. Nie jest to przypadkowy wybór leksykalny; słowo „rozmowa" zamiast „procedura", „postępowanie" czy „proces" działa na poziomie *elocutio* jako gest „dejuryzacji" i „demedykalizacji" sytuacji. Strony nie wchodzą w *postępowanie* (z implikowanym stresem i hierarchią), lecz po prostu *rozmawiają*. Rozmowa sugeruje spotkanie – nie konfrontację. Pozwala to zbliżyć mediację do sytuacji codziennej, do niemalże nieoficjalnej rozmowy. Wskazuje na to również styl wypowiedzi: jest on bowiem prosty, nieraz graniczy z językiem potocznym, pojawiają się odwołania do emocji, a nawet pewne niekonsekwencje gramatyczne, tj. łączenie formy

3. Jest to dokonany na potrzeby niniejszego artykułu zapis wypowiedzi wygłoszonej przez mediatorkę na kanale YouTube.

„państwo” ze zwrotami bezpośrednimi w pierwszej osobie liczby mnogiej. Nie wydaje się, by należało dostrzegać w tym nieznajomość normy językowej – taki zabieg pozwala uwolnić całą wypowiedź od ciężaru nadmiernej oficjalności, wyraźnie odróżnić ją od języka, z jakim strony spotkały się (lub mogą się spotkać) w sądzie.

Jednocześnie w tym samym zdaniu mediatorka konstruuje swój *etos* poprzez znamienny wybór składniowy: „pomogę państwu poprowadzić” – nie „poprowadzę”. Różnica jest decydująca retorycznie: mediatorka mianuje siebie asystentem rozmowy stron, nie jej prowadzącą. To pierwsza gramatyczna demonstracja *delegacji perswazji*: sprawczość zostaje przypisana stronom już na poziomie zdania.

Następne zdania stanowią kolejny ważny moment budowania perswazji: „Dobrowolność. Mediacja jest procesem dobrowolnym, co oznacza dobrą wolę obu stron – i ja tę dobrą wolę u państwa dostrzegam, ponieważ jesteście państwo na naszym spotkaniu”. Mamy tu do czynienia z zabiegiem, który można nazwać *praesumptio* – mediatorka nie pyta o dobrą wolę stron ani nie prosi o jej deklarację, lecz ją stwierdza jako fakt zaistniały. Sam akt przybycia na spotkanie zostaje przez nią zinterpretowany jako dowód intencji porozumienia. Zabieg ma podwójne działanie perswazyjne: po pierwsze, czyni z dobrej woli fakt, nie hipotezę (strona, której powiedziano, że ma dobrą wolę, silniej odczuwa zobowiązanie do jej posiadania – to perswazja przez presupozycję); po drugie, zaimek „naszym” w zwrocie „naszym spotkaniu” – zamiast „państwa spotkaniu” – jest gestem inkluzywnym na poziomie *elocutio*: mediatorka włącza siebie do wspólnoty osób zaangażowanych w rozmowę, zamiast zajmować pozycję zewnętrznego arbitra.

Równie znaczące jest stosowanie trzykrotnego zaprzeczenia w formie anafory: „nie będę państwa oceniać, nie będę rozstrzygać państwa problemów, nie będę doradzać, konsultować”. Anafora oparta na negacji to klasyczne miejsce budowania *etosu* przez wyrzeczenie, tu wzmocnione przez częste stosowanie wyliczeń. Paradoksalnie: każda kolejna odmowa kompetencji buduje inny rodzaj kompetencji – mediatorka, wyrzekając się ról sędziego, terapeuty i doradcy, precyzuje, czym jest naprawdę. W terminologii retorycznej to odpowiednik *deprecatio* zastosowanej konstruktywnie: nie jako apologia, lecz jako strategia budowania wiarygodności przez transparentność granic własnej roli.

Wreszcie: „Tu jest przestrzeń na to, aby mówić o swoich uczuciach”. Metafora przestrzenna jest tu narzędziem inkluzywnym z poziomu *inventio*. Słowo „przestrzeń” – inaczej niż „możliwość”, „prawo” czy „miejsce” – nie implikuje żadnych warunków dostępu, granic ani hierarchii. Przestrzeń jest po prostu dana i dana jest wszystkim. Wybór ten projektuje całą sytuację komunikacyjną: mediacja to nie forum, gdzie trzeba wywalczyć prawo do głosu, lecz miejsce, gdzie głos jest strukturalnie zapewniony każdemu uczestnikowi.

Bliskie odczytanie monologu Kosowskiej-Korniak ujawnia zatem, że perswazja mediacyjna budowana jest poprzez konkretną strategię językową, ujawniającą się w poszczególnych częściach całej wypowiedzi, na poziomie leksyki i składni: poprzez wybór między „pomogę poprowadzić" a „poprowadzę", między „państwa spotkanie" a „nasze spotkanie", między „możliwość" a „przestrzeń". Na tym mikropoziomie dokonuje się *delegacja perswazji* – przez gramatyczne i leksykalne oddawanie sprawczości stronom.

Powracając do ogólnej analizy struktury monologu, należy zauważyć: część otwierająca, czyli przedstawienie się mediatora, to nie tylko podanie imienia i nazwiska; wskazuje się również „afiliację", czyli przynależność mediatora do danej fundacji czy stowarzyszenia albo obecność na liście mediatorów danego sądu okręgowego; możliwe też jest poinformowanie o doświadczeniu. Pierwsza część monologu skupia się zatem na *etosie* mówcy: na wskazaniu jego doświadczenia, kompetencji i wiarygodności. Kwestia *etosu* mówcy powraca w dalszej części monologu, ponieważ wyjaśnienie, czym są mediacje i jaki mają przebieg, łączy się z koniecznością omówienia praw i obowiązków mediatora. Wskazywane tu: bezstronność, neutralność, nierealizowanie własnych interesów, zachowanie poufności, kierowanie się dobrem stron oraz zapewnienie im komfortu i poczucia bezpieczeństwa (zob. *Standardy prowadzenia mediacji* 2006; *Kodeks Etyczny Mediatorów Polskich* 2008), w połączeniu z wcześniej zaakcentowanymi kompetencjami, mają na celu zbudowanie autorytetu mediatora i odpowiednie nastawienie stron do mówiącego. W ten sposób mediator (mówca) odwołuje się do trzech aspektów budzących zaufanie słuchacza: rozsądku – wskazanie kompetencji; szlachetności – bezstronność, neutralność, poufność, brak interesowności; życzliwości – dbanie o dobro uczestników spotkania (*Retoryka* 1378a).

Wyjaśnienie, czym są mediacje, wiąże się ze wskazaniem ich zalet; to moment, w którym odpowiednio wykorzystana amplifikacja pozwala na przekonanie stron do całego procesu. Mediatorzy zwracają uwagę na takie zalety jak: szybsze tempo przeprowadzenia mediacji w porównaniu z czasem trwania procesu w sądzie; fakt, że mediacje są tańsze niż wynagrodzenie prawników i proces sądowy; możliwość samodzielnego wypracowywania rozwiązania; fakt, że to strony wspólnie decydują, jak ostatecznie rozwiążą konflikt; brak zależności od autorytarnej i nieprzewidywalnej do końca decyzji sądu; mediacje zachęcają do działania wspólnie, nie zaś przeciwko sobie; pozwalają zachować dobre stosunki po wypracowaniu ugody; kierują się nastawieniem win-win; chronią przed włączaniem w konflikt innych osób i nastawianiem ich przeciwko sobie; pozwalają na zachowanie prywatności konfliktu (Gójska 2014, 45–47; *Mediacja* 2021, 132–133).

Mamy tu do czynienia z dwiema technikami amplifikacyjnymi: nagromadzeniem i porównaniem. Szczególnie wyraźne jest nagromadzenie: zebranie

różnorodnych przykładów, które dowodzą wartości mediacji i obejmują aspekty ważne dla stron, ma na celu zbudowanie obrazu mediacji jako takiego sposobu rozwiązywania konfliktów, który może przynieść wyłącznie korzyści. Towarzyszy temu porównanie, budowane na zasadzie kontrastu – mediacje zestawione zostają z tradycyjnymi procesami sądowymi w taki sposób, aby te pierwsze były za każdym razem wywyższane kosztem tych drugich. Co istotne, do każdego przykładu prezentującego zalety mediacji możliwe jest wyszukanie negatywnego odpowiednika procesu sądowego; w ten sposób obie techniki amplifikacyjne wspierają się wzajemnie.

Na poziomie monologu mediatora kształtuje się swoista topika mediacyjna (por. Ziomek 2000, 288–297), z której mediator może korzystać również podczas dalszych etapów spotkania. Toposy wyłaniające się z rozmaitych przykładów oraz wskazanych zaleceń to: oszczędność czasu, niezależność decyzyjna, korzyść finansowa, prywatność w konflikcie, zachowanie dobrych relacji. Na tych kilku toposach budowana jest ta część mediacyjnej *inventio*, która zależy od mediatora; wszystkie one mogą być też zastosowane do tej części *inventio*, którą do mediacji wprowadzają strony, czyli do konkretnego tematu konfliktu. W późniejszych etapach mediacji odwołanie się do tej części monologu ma oddziaływanie perswazyjne: gdy uczestnicy czują się zniechęceni, sfrustrowani lub przeżywają impas, przywołanie zwerbalizowanych wcześniej korzyści służy zachęceniu do podjęcia dalszych rozmów.

W tej części monologu kryje się też pierwsza strategia inkluzywna całej mediacji: uwaga stron zaczyna być przekierowywana z konfliktu odbieranego jako gra o sumie zerowej (por. Larsson 2017, 34), w której korzyść jednej osoby oznacza niekorzyść drugiej, na konflikt rozumiany jako spotkanie inicjujące wspólne poszukiwanie rozwiązania satysfakcjonującego wszystkich zainteresowanych (metoda *win-win*). Przyczynia się do tego amplifikacyjna prezentacja korzyści płynących z mediacji – korzyści, w których akcentowane są elementy wspólnotowe (wspólnie zaoszczędzone: czas i pieniądze, szansa partnerskiego wypracowania porozumienia, troska o relacje pomiędzy stronami konfliktu). Z pozycji konfrontacyjnej, „ja vs ty", uczestnicy konfliktu zostają przemieszczeni przez mediatora na pozycję solidarną, „ja i ty".

Ta inkluzywna strategia zostaje podjęta i rozbudowana w ostatniej części monologu, czyli podczas informowania o zasadach obowiązujących w czasie spotkań. Do zasad tych należą przede wszystkim: zwracanie się stron z szacunkiem do siebie, bez agresji oraz bez określeń obrażających lub raniących; nieprzerywanie sobie wzajemnie i powiązane z tym prawo mediatora do wstrzymania uwag drugiej strony, dopóki pierwsza nie skończy mówić; prawo mediatora do przeformułowywania danego komunikatu zgodnie z zasadami mediacji; prawo mediatora

do zarządzenia indywidualnych rozmów z każdą ze stron osobno (*Mediacja* 2021, 123–126; *Skrypt szkoleniowy* 2010, 52). Perswazyjność tej części wypowiedzi skupia się na odwołaniu do niektórych afektów – tych powiązanych z poczuciem bezpieczeństwa, spokoju, nadziei (zob. Gójska 2017, 142–145) – i pomijaniu lub niwelowaniu ich przeciwieństw. Odwołanie się do tej grupy uczuć wspiera jednocześnie inkluzywność procesu komunikacji, buduje bowiem przestrzeń, w której obie strony mogą oczekiwać komfortu i szacunku bez konieczności wcześniejszego „wywalczenia sobie prawa" do takiego traktowania. Zarazem jednak prawo jednej strony do komfortu i szacunku oznacza przyjęcie przez nią do wiadomości i zgodzenie się na obowiązywanie takiego samego prawa w odniesieniu do drugiej strony, a wyakcentowana przez mediatora współodpowiedzialność za panującą na mediacjach atmosferę zyskuje w ten sposób dodatkowy walor perswazyjny.

4. Porozumienie bez Przemocy jako narzędzie mediacji

Stworzony przez Marshalla B. Rosenberga i wykorzystywany w części procesów mediacyjnych jako narzędzie do budowy mediacyjnych komunikatów model Porozumienia bez Przemocy (PbP, ang. *Nonviolent Communication*, NVC) składa się z czterech kroków, za pomocą których budowana jest wypowiedź: 1) fakt (obserwacja), czyli informacja o danej sytuacji czy zdarzeniu, pozbawiona aspektu oceniającego; 2) uczucie, czyli informacja o własnych uczuciach/odczuciach wywołanych faktami; 3) potrzeba, czyli zidentyfikowane pragnienie, wartość, oczekiwanie wynikające ze wspomnianych wcześniej uczuć; 4) prośba, czyli wskazanie konkretnego działania, które w związku z powyższymi jest wymagane/upragnione (Larsson 2017, 69; Rosenberg 2018, 19–24, 204–221).

Kluczową kwestię stanowi tu *dispositio*: utrzymanie wskazanej kolejności kroków (z dopuszczalną zamianą miejscami kroków 1 i 2, czyli poinformowaniem najpierw o uczuciach, a potem o sytuacji, która je wywołuje) jest niezbędne, aby komunikat zachował zakładaną formę i pozwolił nadawcy skupić uwagę na przekazaniu swoich uczuć i potrzeb, a odbiorcy – na przyjęciu tych informacji i zauważeniu dzięki nim możliwości konkretnych działań, zamiast odczytywania wiadomości jako ataku i reagowania kontratakiem lub wycofaniem się z komunikacji[4]. Perswazyjność modelu PbP opiera się na przeniesieniu punktu ciężkości z odbiorcy jako winnego oraz z sytuacji jako równoznacznej z cechą osobowości odbiorcy – na sytuację (konkretną, osadzoną w czasie i miejscu, opisaną językiem faktów i pozbawioną opisu wartościującego) oraz na nadawcę jako osobę odczuwającą, a zarazem odpowiedzialną za swoje uczucia.

4. „Prośba wyrażona z pominięciem uczuć i potrzeb osoby, która ją wyraża, może zabrzmieć jak żądanie" — zwraca uwagę Rosenberg (Rosenberg 2018, 101), potwierdzając tym samym wagę zachowania właściwej kompozycji całego komunikatu. Por. uwagi o aktach mowy i relacji między prośbą a rozkazem (Wabnic 2022).

Przyjrzyjmy się przykładom przywoływanym w podręcznikach poświęconych Porozumieniu bez Przemocy. Komunikaty takie jak „Jesteś leniwy" lub „Jesteś bałaganiarzem" ustawiają odbiorcę na pozycji winnego, naznaczają go swoistym określeniem osobowości, nieraz też określają daną sytuację za pomocą kwantyfikatorów ogólnych („zawsze", „nigdy", „wszyscy", „nikt"). W takim komunikacie nie ma miejsca na perswazję, jest za to aż zbyt wiele miejsca na wywołanie w odbiorcy dyskomfortu, sprzeciwu, urazy i sprowokowanie – albo do sprzeczki, albo do rezygnacji z dalszej rozmowy. Na poziomie mediacji, zgodnie z modelem PbP, komunikat taki zostaje przeformułowany:

> Kiedy widzę, że leżysz na kanapie, gdy reszta rodziny sprząta, czuję się sfrustrowany. Chcę, żebyśmy sobie nawzajem pomogli i zastanawiam się, dlaczego tak się dzieje, że tam leżysz? […] Rozumiem, że potrzebujesz odpocząć i chcę też, żebyś miał to zapewnione. Jednocześnie chcę pomocy i zastanawiam się, czy wobec tego wziąłbyś na siebie posprzątanie kuchni przed szóstą, bo o ósmej będziemy mieli gości? (Larsson 2017, 81).

> Kiedy widzę dwie brudne skarpetki pod stolikiem i jeszcze trzy pary przepoconych skarpetek obok telewizora, jestem zirytowana, bo chciałabym, żeby w naszym wspólnym mieszkaniu panował porządek. […] nie zechciałbyś zanieść tych skarpetek do swojego pokoju albo wrzucić do pralki? (Rosenberg 2018, 23).

Kompozycja tej wypowiedzi pozwala dostrzec jej perswazyjne momenty: krok pierwszy, gdy wskazane zostają konkretne przykłady danego działania, zmusza odbiorcę do skupienia uwagi na sytuacji, bez prowokowania do obrony (działania bowiem nie są obarczone określeniami wartościującymi). Krok drugi przenosi uwagę na odczucia mówiącego; fakt, że uczucia te są wiązane z sytuacją, a nie z odbiorcą, pozwala temu ostatniemu na przyjęcie informacji bez nadmiernego dyskomfortu. Krok trzeci znów skupia uwagę na nadawcy, umożliwiając odbiorcy lepsze zrozumienie motywacji i wskazanych na początku uczuć. Krok czwarty, w którym zawarte są konkretne oczekiwania, został już podbudowany perswazyjnie w trzech poprzednich krokach; jest to zarazem akt dyrektywny: moment, w którym można stworzyć dla rozmówcy przestrzeń do dyskusji, kontrpropozycji, wyjaśnień.

W inkluzywnym charakterze modelu Porozumienia bez Przemocy kryje się ważna zależność: dzięki wprowadzeniu obu uczestników komunikatu, nadawcy i odbiorcy, w sytuację, w której zamiast konfrontacyjnego przedstawiania argumentów „za" i „przeciw" proponuje się mówienie o uczuciach (które łatwiej przyjąć niż argumenty rzeczowe), potrzebach (które w uzasadniony sposób wynikają z uczuć) oraz konkretnych oczekiwaniach z tym związanych[5], model PbP daje pierwszeństwo *etosowi* i *patosowi* przed *logosem*. Oznacza to znalezienie

5. Twórca tej koncepcji definiuje ją następująco: „Fundamentem PbP jest taki sposób mówienia i umiejętność komunikowania się, które pozwalają nam zachować człowieczeństwo nawet w niesprzyjających okolicznościach" (Rosenberg 2018, 19).

przestrzeni dla uczuć i potrzeb nadawcy, przestrzeni zapewniającej bezpieczeństwo, szacunek i prawo do wyrażenia siebie zgodnie z własnymi potrzebami, przy jednoczesnym uszanowaniu godności odbiorcy. Inkluzywny potencjał modelu PbP kryje się zatem nie tyle w tym, *co* się mówi, ile w tym, *jak* się to mówi – i w jakiej kolejności. Dlatego właśnie *dispositio* Porozumienia bez Przemocy wymaga, aby osoba mówiąca skupiła uwagę (swoją oraz słuchacza) najpierw na argumentach związanych z własnymi uczuciami i potrzebami, a dopiero na końcu przeszła do poziomu *logosu*. W tak budowanym komunikacie dochodzi zarazem do rezygnacji z wielu typowych schematów argumentacyjnych (jak entymemat czy epichejremat), co przekłada się na inkluzywny potencjał całego modelu: dominować ma bowiem perswazja oparta na przekonaniu o pewnej wspólnocie emocji i prawie do prezentowanego poziomu wrażliwości – bez miejsca na uczucia „właściwe" i „niewłaściwe" czy „nadmierną wrażliwość" – przy jednoczesnym prawie do odmiennego postrzegania i odmiennego odbioru emocjonalnego zaistniałej sytuacji. Z tego też powodu w modelu PbP rezygnuje się z odpierania zarzutów i z jakichkolwiek zabiegów erystycznych, te bowiem automatycznie niwelowałyby wszelki potencjał inkluzywny (por. Korwin-Piotrowska 2017).

Nie sposób oczywiście pominąć ograniczeń modelu PbP dostrzeganych w literaturze przedmiotu (zob. np. Lindner 2006). Z perspektywy społecznej wskazuje się, że skupienie na uczuciach i potrzebach jednostki nie zawsze uwzględnia szersze relacje władzy i strukturalne uwarunkowania konfliktów; skupienie na emocjach może nieświadomie wzmacniać nierówności, gdy za konfliktem kryją się systemowe dysproporcje między stronami. Z perspektywy interkulturowej modelowi PbP zarzuca się z kolei pewien emocjonalny uniwersalizm, który może nie sprawdzać się jednakowo we wszystkich kontekstach kulturowych. Z perspektywy retorycznej wreszcie – model PbP, skupiony na *etosie* i *patosie*, niedostatecznie uwzględnia rolę *logosu*: w sytuacjach, w których strony konfliktu dysponują nierówną wiedzą lub nierównym dostępem do faktów, sama zmiana rejestru emocjonalnego może okazać się niewystarczająca. Dostrzeżenie tych ograniczeń nie podważa analitycznej wartości PbP jako narzędzia retorycznego – pozwala jednak na jego bardziej krytyczne i pełne ujęcie oraz wskazuje, w jakich sytuacjach mediacja może wymagać uzupełnienia o inne narzędzia perswazji.

5. „Komunikat JA"

Porozumienie bez Przemocy nazywa Rosenberg „językiem żyrafy" („ponieważ żyrafa ma ogromne serce, a ten sposób porozumiewania się wypływa z serca", Dołęga 2017, 33), nieraz też „językiem życia" lub „językiem serca" (Rosenberg 2018). W skład „języka żyrafy" wchodzi narzędzie zwane „komunikat JA",

przeciwstawiane „komunikatowi TY”. Z uwagi na szczególne znaczenie tej formy komunikatu i jego specyficzną konstrukcję warto przyjrzeć mu się w osobnym podpunkcie.

„Komunikat TY” konstruowany jest poprzez wskazanie osoby (odbiorcy), która coś robi – tu wykorzystane zostają określenia oceniające, nacechowane często negatywnie, oraz zaimki upowszechniające i przeczące (takie jak „zawsze”, „nigdy”, „wszędzie”, „nikt”) – i wywołuje w ten sposób jakieś reakcje u nadawcy (jest więc winna samopoczucia lub zachowania nadawcy). „Komunikat TY” wykorzystuje amplifikację zarówno na poziomie *inventio* (np. jednorazowa lub sporadyczna sytuacja staje się sytuacją częstą lub „sytuacją zawsze”), jak i na poziomie *elocutio* (przede wszystkim hiperbole służące opisaniu zarówno samego odbiorcy, jak i jego działań). Z kolei „komunikat JA” konstruowany jest poprzez skupienie uwagi na osobie mówiącej i jej uczuciach wywołanych daną sytuacją, zgodnie z modelem PbP, (Larsson 2017, 76–83, 106–108; Skrypt szkoleniowy 2010, 19–20).

W ten sposób „komunikat JA” całkowicie rezygnuje z amplifikacji, wymaga bowiem wskazania konkretnego, pojedynczego wydarzenia; na poziomie *elocutio* preferuje z kolei stosowanie stylu prostego (por. Załęska 2019, 69–72) i wyraźną oszczędność w zakresie zabiegów słownych. Kluczową dla „komunikatu JA” cechą wysłowienia jest jasność, przez którą należy rozumieć właściwe zidentyfikowanie sprawy (konkretna sytuacja i wywoływane w związku z nią odczucia), zidentyfikowanie potrzeb (wartości powiązanych z sytuacją) oraz próśb (oczekiwań kierowanych do odbiorcy komunikatu).

Należy zauważyć, że „komunikat JA” bywa w mediacji stosowany nie tylko do przedstawienia własnych odczuć; mediator sięga po niego najczęściej wówczas, gdy chce dokonać swoistej „mediacyjnej translacji”, tj. przeformułowania cudzej wypowiedzi z „komunikatu TY” na „komunikat JA” w celu lepszego przekazania go odbiorcy albo lepszego zrozumienia motywów nadawcy. Wykorzystywane wówczas przeformułowywanie komunikatu wymaga odpowiednich zabiegów na poziomie zarówno *inventio*, jak i *dispositio* oraz *elocutio*. Na poziomie *inventio* mediator musi zidentyfikować obecne w oryginalnej wypowiedzi: sytuację (i dokonać jej konkretyzacji), uczucia (nierzadko ukryte pod negatywnymi określeniami kierowanymi do odbiorcy) oraz oczekiwania (nieraz pozostające w sferze domysłów). Na poziomie *elocutio* mediator dokonuje oczyszczenia komunikatu z hiperbolizacji i usuwa określenia wartościujące, zastępując je określeniami jak najbardziej neutralnymi. Dopiero po uporządkowaniu komunikatu na płaszczyźnie *inventio* i *elocutio* możliwe jest właściwe rozłożenie poszczególnych części wypowiedzi zgodnie z dyspozycyjnymi zasadami modelu PbP.

Rosenberg wspomina sytuację, gdy podczas odwiedzin w obozie dla Palestyńczyków usłyszał od jednego z zebranych tam ludzi słowa: „Ty morderco!”. Odpowiedź sformułowana przez Rosenberga brzmiała: „Czy czujesz gniew i pragnąłbyś,

aby rząd amerykański inaczej dysponował swoimi funduszami?" (Dołęga 2017, 35). Reakcja rozmówcy pokazuje, jak „komunikat JA" oddziałuje na odbiorcę: „Zaniemówił. Nie spodziewał się, że będę starał się go zrozumieć po tym, jak nazwał mnie mordercą. Po chwili odparł: »Tak«. I zaczął mi opowiadać, jak ciężko żyje. A ja go po prostu słuchałem" (Dołęga 2017, 35–36). Przykład ten ilustruje mechanizm delegacji perswazji opisany w sekcji poświęconej monologowi: Rosenberg, rezygnując z odpierania ataku i z mówienia o sobie, przenosi ciężar komunikacji na rozmówcę – zachęca go do opowiedzenia własnej historii. To gesty retoryczne tożsame z gestem mediatora: abdykacja z pozycji oratorskiej po to, by rozmówca mógł stać się nadawcą własnych potrzeb.

Zastosowanie „komunikatu JA" sprzyja zatem budowaniu komunikacji inkluzywnej w trakcie całego procesu mediacji. „Komunikat JA" uczy bowiem takiego budowania wypowiedzi, w ramach którego uszanowana będzie godność osobista zarówno mówiącego, jak i słuchającego. Ponadto wypowiedzi formułowane za pomocą „komunikatu JA" umożliwiają uwolnienie języka od stereotypów, ponieważ w miejsce schematów myślowych, odgórnie zakładanego znaku równości pomiędzy zachowaniem a charakterem czy przenoszenia odpowiedzialności z osoby mówiącej na osobę, o której mowa, wprowadzają odpowiedzialność za własne postrzeganie sytuacji oraz konieczność zaakceptowania tego, że rozmówca postrzega ją inaczej – a sam fakt takiego odmiennego postrzegania nie jest ani atakiem, ani unieważnieniem cudzych odczuć, ani walką o dominację. „Komunikat JA" stwarza zatem bezpieczną przestrzeń do wyrażania wrażliwości oraz do przekazywania informacji o uczuciach i potrzebach w sposób dostosowany do preferencji oraz możliwości nadawcy, bez obciążania osoby mówiącej odgórnymi założeniami dotyczącymi tego, o czym i jak „wypada mówić" w zależności od płci, wieku, tematu czy otoczenia.

6. Mediacje i inkluzywność (w) komunikacji: wnioski

Przeprowadzona analiza trzech elementów *korpusu mediacyjnego* pozwala sformułować kilka wniosków o charakterze zarówno empirycznym, jak i teoretycznym.

Po pierwsze, mediacje sytuują się w przestrzeni retorycznej w sposób nieredukowany do prostego „stosowania retoryki": relacja między mediacją a retoryką jest immanentna, a nie jedynie instrumentalna. Każde z analizowanych narzędzi mediacyjnych – monolog mediatora, model PbP i „komunikat JA" – ujawnia pełny zestaw retorycznych operacji: *inventio* (wybór argumentów, toposów, treści emocjonalnych), *dispositio* (kolejność kroków w komunikacie PbP jako kluczowy element perswazji) oraz *elocutio* (styl prosty, rezygnacja z hiperbolizacji, jasność jako nadrzędna wartość stylistyczna). Analiza ta wzbogaca zarówno teorię

mediacji (uzasadniając włączenie kształcenia retorycznego do programów szkolenia mediatorów), jak i teorię retoryki: mediacja okazuje się laboratoryjnie czystym przypadkiem perswazji *bez oratora* w tradycyjnym sensie, co jest sytuacją dla retoryki wyjątkową i zasługującą na dalsze badanie.

Po drugie, rozwiązanie sformułowanego przez Cooleya paradoksu perswazji mediacyjnej prowadzi do wskazania pojęcia *delegacji perswazji* jako specyficznej strategii retorycznej: mediator buduje *etos* przez rezygnację z bezpośredniej roli perswazyjnej i staje się architektem przestrzeni, w której strony przekonują siebie nawzajem. W terminologii teorii audytorium Perelmana i Olbrechts-Tyteki: mediator przesuwa strony z pozycji audytoriów szczegółowych względem siebie (wzajemnie sobie antagonistycznych) w stronę wspólnego audytorium, które ocenia nie stanowiska przeciwnika, lecz możliwości rozwiązania. To przesunięcie jest osiągnięciem retorycznym monologu i całej przestrzeni mediacyjnej.

Po trzecie, mediacje jako forma komunikacji realizują postulaty komunikacji inkluzywnej nie deklaratywnie, lecz strukturalnie: inkluzywność jest wpisana w *dispositio* komunikatu PbP (kolejność kroków), w *elocutio* „komunikatu JA" (styl prosty, eliminacja wartościowania) i w *inventio* monologu (topika wspólnotowych korzyści, nastawienie *win-win*). Mediacje, dzięki zastosowaniu tych narzędzi, konstruują sytuację komunikacyjną, w której wyrażanie uczuć i potrzeb nie jest słabością. Uczestnicy rozmów, którzy należą do grup defaworyzowanych czy dyskryminowanych, zyskują bezpieczną i przyjazną przestrzeń do mówienia o swoich problemach w sposób dla nich komfortowy, godny i efektywny. Z kolei osoby należące do grup „dominujących" (w danej sytuacji komunikacyjnej) konfrontowane są z inną formą komunikacji – wymagającą porzucenia dotychczasowych schematów i wejścia w model oparty na wzajemności.

Ustalenia te sugerują kilka kierunków przyszłych badań. Pierwszym jest analiza retoryczna korpusu mediacyjnego poszerzona o metody lingwistyki korpusowej: zbieranie zanonimizowanych zapisów symulowanych mediacji z zajęć szkoleniowych mogłoby dać podstawę do bardziej systematycznej analizy statystycznej i jakościowej stosowanej tu perswazji. Drugim jest zbadanie efektywności kształcenia retorycznego mediatorów w praktyce: czy mediatorzy przeszkoleni w świadomym posługiwaniu się narzędziami retorycznymi skuteczniej prowadzą spotkania? Trzecim jest pytanie o granice inkluzywności mediacji w kontekstach interkulturowych: czy model PbP i „komunikat JA" – w swojej obecnej, uniwersalistycznej postaci – są w równym stopniu efektywne i emancypacyjne w różnych kontekstach kulturowych? Pytanie to wychodzi poza ramy retoryki w stronę retoryki komparatywnej i komunikacji interkulturowej, pozostaje jednak głęboko zakorzenione w problematyce perswazji i inkluzywności.

Mediacje jako forma inkluzji komunikacyjnej, choć w ramach swoich podstawowych założeń i zadań pomagają przede wszystkim rozwiązać konkretny spór, w dalszej perspektywie otwierają pytanie o to, jak retoryka może stać się narzędziem nie dominacji, lecz spotkania: przestrzenią, w której – jak stwierdzał Rosenberg – możliwe jest „zachowanie człowieczeństwa nawet w niesprzyjających okolicznościach".

Podziękowania

Za możliwość skonsultowania pierwotnej wersji tekstu oraz za wszystkie merytoryczne uwagi i wsparcie w opracowaniu ostatecznego kształtu artykułu składam serdeczne podziękowania pani dr hab. Annie Kapuścińskiej-Jawarze, prof. US.

Bibliografia

Arystoteles. 2008. „Retoryka" W *Retoryka. Retoryka dla Aleksandra. Poetyka*, przekł. Henryk Podbielski. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Cooley, John W. 1993. „A Classical Approach to Mediation – Part I: Classical Rhetoric and the Art of Persuasion in Mediation." *University of Dayton Law Review*, 19(1): 83–131.

Dołęga, Dorota. 2017. „Jak żyrafa rozmawia z szakalem". W *Kłótnia na zgodę. Jak się spierać, żeby się zrozumieć. Rozmawiają Marshall Rosenberg i Dorota Dołęga*, red. Adam Cedro, 33–38. Kielce: Wydawnictwo Charaktery.

Douglas, Rodney B. 1977. „Arystotelesowska koncepcja komunikacji retorycznej." *Pamiętnik Literacki* 1: 203–210, przekł. Wiesław Krajka.

Goodley, Dan. 2024. *Disability Studies: An interdisciplinary introduction*. London: Sage.

Gójska, Agata. 2014. *Mediacje rodzinne*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego.

Gójska, Agata. 2017. „Emocje w mediacji". W *Mediacje w Polsce: Stan i perspektywy*, red. A. Gójska. Wydawnictwo SWPS.

Gripsrud, Jostein. 1997. „Rhetoric, Knowledge, Mediation. A Project on Theories of Knowledge and Media." *Nordicom Review* vol. 18, no 2: 89–95.

Grudziecka, Magdalena. 2009. „Zawód mediator". W *Mediacja w teorii i w praktyce*, red. Andrzej Gretkowski, Danuta Karbarz, 250–263. Stalowa Wola: Polskie Centrum Mediacji.

Haczkowska, Monika. 2025. „Standardy zawodu mediatora – ku profesjonalizacji". ADR. *Arbitraż i Mediacja* 18, 2: 23–43. https://doi.org/10.17951/adr.2025.18.2.23-43.

Indan-Pykno, Liliana. 2021. „Etyka mediatora". W *Mediacja w praktyce mediatora i pełnomocnika*, red. Cezary Rogula, Agnieszka Zemke-Górecka, 101–109. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.

Jak budować wspierającą komunikację w społeczności akademickiej? Przewodnik języka inkluzywnego. 2025. Red. Katarzyna Leszczyńska, Edyta Tobiasiewicz, Agnieszka Chrząszcz et al. Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://www.agh.edu.pl/home/ckim/dokumenty/inne/Poradnik_inkluzywnej_komunikacji.pdf.

Jaros, Natalia. 2024. *Komunikacja inkluzywna – co to jest i kiedy ją wykorzystywać?* Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://cyrekdigital.com/pl/baza-wiedzy/komunikacja-inkluzywna/.

Karaszewska, Hanna. 2020. „Mediacja jako pozasądowa metoda rozwiązywania sporu – perspektywa historyczna i współczesna". *Polska Myśl Pedagogiczna* 6: 276–284. https://doi.org/10.4467/24504564PMP.20.015.12250.

Kodeks Etyczny Mediatorów Polskich. 2008. Społeczna Rada do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości. Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://pracodawcy.pl/wp-content/uploads/2021/05/kodeks_etyczny_mediatorow.pdf.

Kołodziejek, Ewa. 2022. *Komunikacja inkluzywna. Odpowiedzialność za słowo*. Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://etykajezyka.pl/komunikacja-inkluzywna-odpowiedzialnosc-za-slowo/.

Korwin-Piotrowska, Dorota. 2017. „Konflikt z perspektywy erystyki i eutoryki". *Tematy i Konteksty* 7 (12): 20–43. doi: https://doi.org/10.15584/tik.2017.2.

Kosowska-Korniak, Ewa. 2020. *Monolog mediatora – najważniejsze informacje na temat mediacji*. Dostęp 20 kwietnia, 2026. https://www.youtube.com/watch?v=bFZ-P5Wqu3A.

Kwintylian. 2005. *Kształcenie mówcy. Księgi I, II, X*, przekł. i oprac. Mieczysław Brożek. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.

Larsson, Liv. 2017. *Porozumienie bez przemocy w mediacjach*, przekł. Bożenna Pawłowska-Montwiłł. Warszawa: Wydawnictwo Czarna Owca.

Lausberg, Heinrich. 2002. *Retoryka literacka. Podstawy wiedzy o literaturze*, przekł. i oprac. Albert Gorzkowski. Kraków: Homini.

Lichański, Jakub Z. 2012. „Jak Kwintylian rozumiał retorykę: zapomniana definicja." *Forum Artis Rhetoricae* 1: 5–11.

Lindner Evelin. 2006. *Making enemies: Humiliation and international conflict*. Westport CT: Praeger Security International.

Lipińska, Justyna. 2023. *Komunikacja jako pole inkluzji społecznej*. Warszawa: Akademia Sztuki Wojennej.

Łukaszewicz, Agata. 2022. *Adwokaci i radcowie prawni poprowadzą mediacje w sprawach nieletnich*. Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://legalis.pl/adwokaci-i-radcowie-prawni-poprowadza-mediacje-w-sprawach-nieletnich/.

„Mediacja." 2021. W *Skrypt dla uczestników szkoleń. Centrum Arbitrażu i Mediacji*. Warszawa. Dostęp 20 kwietnia, 2026. https://www.cammediacje.pl/assets/files/skrypt-dla-uczestnik%C3%B3w-szkole%C5%84-80h-i-24h-z-mediacji-cywilnych-w-standardach-zsk-002.pdf.

Mediacje. Teoria i praktyka. 2024. Red. Ewa Gmurzyńska, Rafał Morek. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.

Monolog mediatora. 2020. Polskie Centrum Mediacji 2000. Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://mediator.org.pl/baza-wiedzy/monolog-mediatora/.

Moore, Christopher W. 2009. *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, przekł. Marcin Zieliński, Anna Cybulko. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.

Perelman, Chaïm, Lucie Olbrechts-Tyteca. 2002. *Nowa retoryka. Traktat o argumentacji*, przekł. Józefina Uszyńska. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Popiel-Kobielska, Barbara. 2025. „Człowiek, istota mediująca." *Refleksje. Kwartalnik Zachodniopomorskiego Centrum Doskonalenia Nauczycieli* 2/2025: 21–28.

Postępowanie mediacyjne w świetle danych statystycznych sądy rejonowe i okręgowe w latach 2006––2019. 2020. Wydział Statystycznej Informacji Zarządczej, Departament Strategii i Funduszy Europejskich. Ministerstwo Sprawiedliwości. Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://www.gov.pl/attachment/903b7222-87d1-46ab-89ed-55a21e5f469d.

Purc-Kurowicka, Katarzyna. 2019. „Zarządzanie konfliktami poprzez mediację – szanse i bariery dla mediacji." *Acta Iuridica Resoviensia* 26(107): 241–250. https://doi.org/10.15584/znurprawo.2019.26.19

Rękas, Agnieszka, Zbigniew Czwartosz, Elżbieta Dobijewska, Anna Gnys, Agata Gójska, Magdalena Grudziecka, Cezary Jezierski, Katarzyna Kowalska. 2010. „Czy tylko sąd rozstrzygnie w sporze? Mediacja i sądownictwo polubowne." W *Czy tylko sąd rozstrzygnie w sporze? Mediacja i sądownictwo polubowne. Zostałem pokrzywdzony przestępstwem i co dalej?*, red. Agnieszka Rękas i Tomasz Sroka, 15–77. Warszawa: Ministerstwo Sprawiedliwości.

Romanowski, Marcin. 2022. „Przedmowa.” W *Mediacja: od rozmowy do porozumienia*, red. Marcin Romanowski, 7–12. Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Wymiaru Sprawiedliwości.

Rosenberg, Marshall B. 2018. *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*, przekł. Marta Markocka-Pepol, Michał Kłobukowski. Warszawa: Wydawnictwo Czarna Owca.

Ryszka-Kurczab, Magdalena. 2015. „Środki uwierzytelniania w tradycji retorycznej (Arystoteles).” *Neurolingwistyka Praktyczna* 1: 164–176.

Skrypt szkoleniowy. Mediacje w sprawach cywilnych i pracowniczych. 2010. *Polskie Centrum Mediacji*. Warszawa. Dostęp 20 kwietnia, 2026. https://www.kul.pl/files/37/Mediacja/skrypty/skrypt_cywilno_pracowniczy.pdf.

Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora. 2006. Społeczna Rada do spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości. Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://pracodawcy.pl/wp-content/uploads/2021/05/standardy-prowadzenia-mediacji-i-postepowania-mediatora.pdf.

Standardy szkolenia mediatorów. 2023. Standardy szkolenia mediatorów rekomendowane przez Społeczną Radę ds. Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości (Rada ADR). Dostęp 17 kwietnia, 2026. https://www.gov.pl/attachment/dd033aa5-d281-4f11-9150-25acc07ca11f.

Van Gramberg, Bernadine. 2003. „The Rhetoric and Reality of Workplace Mediation.” *School of Management* 1: 2–16.

Wabnic, Kamil. 2022. „Akty mowy — rozwój teorii w XXI wieku (rozpoznanie interdyscyplinarne).” *Oblicza Komunikacji* 14: 73–97. https://doi.org/10.19195/2083-5345.14.5

Walker, Janet. 1992. „Mediation in Divorce: Does the Process Match the Rhetoric?” W *Restorative justice on trial: pitfalls and potentials of victim-offender mediation: international research perspectives*, red. Heinz Messmer i Hans-Uwe Otto, 475–476. Dordrecht–Boston: Kluwer Academic Publishers.

Wilson James C., Cynthia Lewiecki-Wilson. 2001. *Embodied Rhetorics:Disability in Language and Culture*. Illinois: Southern Illinois University Press.

Załęska, Maria. 2019. „Rhetorical Styles in Knowledge Communication.” *Acta Universitatis Lodziensis. Folia Litteraria Polonica* 3 (54): 67–80. http://dx.doi.org/10.18778/1505-9057.54.04.

Ziomek, Jerzy. 2000. *Retoryka opisowa*. Wrocław–Warszawa–Kraków: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.