

## НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ В МІЖКУЛЬТУРНІЙ КОМУНІКАЦІЇ

Л. М. Корнєва

*Статья посвящена национальным особенностям использования невербальных средств в межкультурной коммуникации. В ней рассматриваются виды и функции несловесных компонентов общения, их роль в коммуникативной деятельности. Особое внимание автор уделяет специфическим невербальным знакам, которые свойственны отдельным народам и этническим группам.*

**Ключевые слова:** невербальная коммуникация, проксемика, кинесика, визуальный контакт, коммуникативная компетентность

*Статья посвящена национальным особенностям использования невербальных средств в межкультурной коммуникации. В ней рассматриваются виды и функции несловесных компонентов общения, их роль в коммуникативной деятельности. Особое внимание автор уделяет специфическим невербальным знакам, которые свойственны отдельным народам и этническим группам.*

**Ключевые слова:** невербальная коммуникация, проксемика, кинесика, визуальный контакт, коммуникативная компетентность

*The article is dedicated to national peculiarities of the use of non-verbal means in intercultural communication. The author considers kinds and functions of non-verbal components of communication and their role in the communication activity. The author of the article pays special attention to the specific non-verbal signs, which are peculiar to individual nations and ethnic groups.*

**Key words:** non-verbal communication, proxemics, kinesics, visual contact, communicative competence

Для людини як суспільної істоти однією із найважливіших потреб є потреба в спілкуванні – міжособистісній та міжгруповій взаємодії, „основу якої становить пізнання один одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо)” [6, с. 9]. За своїм матеріальним вираженням спілкування реалізується у двох видах: вербальному, тобто словесному, і невербальному, несловесному.

Невербальна комунікація – це система знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою виявлення. І хоча мовні канали зв'язку мають пріоритетне значення, ні в якому разі не можна ігнорувати невербальні засоби. Науковими дослідженнями доведено, що саме за їх рахунок відбувається від 40 до 80 % комунікації. Причому 55% повідомлень сприймається через вираз обличчя, позу, жести, а 38% – через інтонацію та модуляцію голосу.

**Актуальність.** Несловесні засоби, таким чином, грають значну роль у процесі спілкування. Вони не тільки дублюють, підсилюють чи й замінюють мовну комунікацію, але й підтверджують або заперечують інформацію, доповнюють зміст висловлювання, акцентують особливо важливі моменти спілкування, контролюють і регулюють цей процес. Саме невербальні засоби дають можливість зрозуміти справжні почуття і думки співрозмовника, оскільки їх поява обумовлена імпульсами підсвідомості, і відсутність можливості підробити дані імпульси дозволяє довіряти цій мові більше, ніж вербальному каналу спілкування. За даними опитувань, ступінь довіри словам становить 20%, а невербальним засобам – 30%. Більш того, невербальна поведінка дає можливість пізнати людину, формує наше ставлення до неї.

Невербальна комунікація може також застосовуватись і як засіб “пом'якшення” вербальної, традиційним є використання несловесних каналів комунікації й у діяльності найбільш закритих організацій – секретних служб і містичних братств.

Як бачимо, невербальне спілкування займає важливе місце в нашому житті. На це вказував ще Г.В. Колшанський, підкреслюючи, що несловесні знаки – це не залишок, який виділяється з мовної системи, а „особливий функціональний компонент парамовної системи, тобто та комунікативна підсистема, яка доповнює функцію вербальної комунікативної системи” [4, с. 232].

Взагалі, невербальних сигналів у нашому житті використовується дуже багато, навіть за приблизними підрахунками близько 1 млн. У широкому розумінні до них відносяться різноманітні предметні знаки-символи, у вузькому – знаки, пов'язані із зовнішністю та тілом людини. Ці несловесні знаки досить різноманітні і включають кілька підсистем: 1) проксемика – організація простору і часу спілкування, що об'єднує такі характеристики, як відстань між комунікантами, їх векторну спрямованість, час, тактильний контакт; 2) оптико-кінесична підсистема, що включає зовнішній вигляд суб'єкта спілкування, міміку, пантоміміку та рухи тіла; 3) візуальний контакт; 4) екстралінгвістична підсистема, до якої ми віднесемо паузи та неканонічні звуки. На нашу думку, недоцільно розглядати серед невербальних засобів паралінгвістичну підсистему, оскільки вона все-таки тісно пов'язана зі звуковою стороною мови.

Невербальні знаки, які обслуговують певну спілкувальну ситуацію, перебувають у впорядкованих відношеннях і між собою, і зі словесними знаками, з якими разом творять гіперпарадигму знаків цієї комунікативної ситуації. Уживання їх має переважно стереотипований характер і підлягає правилам, які, діючи здебільшого за алгоритмічним принципом, певною мірою формалізують і автоматизують процес спілкування. Тобто можна говорити про етикетне використання мовних і позамовних засобів, що називають спілкувальним етикетом. Порушення стандартів культурної поведінки, етичних та естетичних норм у

використанні вербальних і/або невербальних засобів комунікативної взаємодії призводить до непорозумінь і конфліктів.

Етикетне спілкування, таким чином, потребує високого рівня усвідомленості й творчої активності у використанні словесних і несловесних знаків. А для цього належить досконало їх знати й уміти доречно застосовувати у відповідних ситуаціях – бути комунікативно компетентним. Отже, людина, крім вміння знайти адекватну темі спілкування вербальну структуру, повинна мати і навички комунікативно-виконавської діяльності – систему вмінь, яка представляє собою єдність голосових, мімічних, візуальних і моторнофізіолого-психологічних процесів. Крім того, особистість має керувати своїм сприйняттям і організовувати його: правильно оцінювати соціально-психологічне налаштування партнера, встановлювати з ним контакт, прогнозувати “хід” комунікації [1].

Компетентність у спілкуванні (надалі ми будемо говорити лише про невербальні його засоби) має, без сумніву, загальнолюдські характеристики. Так, сильні, дійсно мотивовані емоції переживаються однаково всіма людьми, тому знаки-симптоми цих почуттів мають інтернаціональний характер. Але альтернативно існує інша невербальна поведінка – „культурна”, яка притаманна окремому народу чи етнічній групі й обумовлена культурними традиціями та національним характером. Подібність/різниця моральних, етичних вимірів, звичаїв, мовних і немовних стандартів може призвести до багатьох проблем у міжкультурній комунікації. Тому в наш час стає важливим не лише оволодіння іноземною мовою, а й набуття навичок спілкування з представниками різних народів. Зараз йде мова про існування національного стилю спілкування – типових, найбільш поширених, найбільш вірогідних особливостей мислення і стереотипів поведінки представників різних етносів. Використання невербальних засобів теж етнічно обумовлено, тому національна знаковість комунікативної поведінки може і повинна бути сприйнятою та вивченою так само, як і природня мова [3].

**Мета.** Ми розглянемо найбільш поширені несловесні знаки деяких підсистем, значення та функціонування яких національно або культурно обумовлено, оскільки культурні відмінності, як і семантичні бар’єри, при обміні невербальною інформацією можуть створювати значні перешкоди для взаєморозуміння. Так, потирання брови кінчиком пальця у нас не має ніякого етикетного значення, а в японців цей жест сприймається як знак обдурювання, шахрайства. Спостерігаючи цей мимовільний рух у партнера, японець може встати й без пояснень піти, обурений. Таким чином, виникає когнитивний дисонанс, який виключає особистість із поля спілкування і створює бар’єри на шляху взаєморозуміння.

Серед елементів проксеміки важливе місце займає простір організації процесу комунікації, оскільки відстань між співрозмовниками впливає на його „комфортність”. Але „комфортність” – національно обумовлене поняття. На близькій відстані прийнято спілкуватися в арабів, японців, французів, греків, італійців, іспанців, на середній – у шведів, англійців, німців, австрійців, швейцарців, на великій – у білого населення Північної Америки, австралійців, новозеландців. Ось чому азіяці відгукуються про американців як про холодних і неприязних людей, а ті вважають їх занадто фамільярними, бо азіяці ще мають звичку у процесі діалогу торкатися співрозмовника, тобто встановлювати тактильний контакт.

Тактильні контакти звичайно виступають як метакомунікативні маркери окремих фаз спілкування. Особливо велике значення вони мають на початку і в кінці бесіди. Найбільш поширеним серед них є рукостискання – символ довіри та знак поваги. Кожна нація має свої традиції рукостискання: у США воно тверде і руку тиснуть 2-3 рази, у Німеччині – це один твердий потиск, у Франції та Бельгії – рукостискання легке й швидке. В арабських країнах чоловіки часто, перш ніж привітатися, накривають руку одягом. Тут при зустрічі обнімаються, злегка торкаючись щоками та поплескуючи один одного по спині та плечах. У Японії прийнято вітаючись, вклонятися, а в ряді країн неодмінним елементом привітання є обійми та поцілунок.

Під час бесіди тактильні контакти активно використовують представники південних народів, хоча більшість культур накладає обмеження на дотики. Так, в Англії співбесідники рідко торкаються один одного: один спостерігач підрахував, що пара за ресторанним столиком протягом години здійснює в Парижі в середньому 110 взаємних дотиків, в Америці – близько восьми, а в Лондоні – жодного.

Особливе значення у процесі спілкування має, звичайно, оптико-кінестична система. Як зазначають дослідники, “вираз обличчя, поза, жести, коли йдеться про сприйняття співрозмовника як особистості, набагато ефективніші, ніж його словесне вираження”[5, с. 63]. Тому “мова тіла” повинна гармоніювати з вербальним мовленням, доповнюючи і підсилюючи його, хоч вона здебільшого не усвідомлюється мовцем і практично не контролюється ним.

Вираз обличчя, його міміка свідчать про характер людини, її настрій, налаштованість на співрозмовника часом більше за слова. “Кам’яний” вираз обличчя насторожує, викликає психічний дискомфорт і небажання спілкуватися. Ось чому важко зрозуміти почуття японців, серед яких до цього часу поширене обличчя-маска. Французам, італійцям, іспанцям, навпаки, притаманна рухлива міміка, а фінни обличчям реагують значно стриманіше. Мімічні рухи можуть мати в різних народів відмінне значення: українці підморгують, аби на когось чи на щось звернути увагу, натякнути, покепкувати; англійці ж (чоловіки) таким “мімічним жестом” супроводжують вітальні фрази або й уживають його замість вітання, а в багатьох східних культурах підморгування вважається поганою звичкою і може образити людину.

Поза, як мимовільна або вмисна постава тіла, теж є знаком, що має комунікативний сенс і виявляє не тільки душевний стан людини та її манери, але й ставлення до співрозмовника. У різних культурах існують певні традиції щодо розміщення тіла у просторі. Якщо в Японії соціальну та культурну значущість має покірлива поза і не заведено сидіти, заклавши ногу на ногу чи схрестивши їх, то у США в певних комунікативних ситуаціях не є осудливим покласти ноги на стіл перед співбесідником.

Жести, як виражальні рухи рук та інших частин тіла, є найбільш поширеними невербальними знаками. Їх кількість і інтенсивність національно обумовлена: впродовж годинної розмови мексиканець жестикулює в середньому 180 разів, італієць – 120, француз – 80, фінн – тільки 1 раз. Практично не жестикулюють представники Сходу та мусульманського світу, оскільки це ніби засвідчує гідність людини.

У спілкуванні з іноземцями треба бути особливо стриманими і обачними щодо використання жестів-символів. Саме вони є найбільш складними для розуміння в чужій культурі, оскільки співвідносяться не з явищами дійсності, а з певним абстрактним змістом свідомості. Форма їх вираження довільно чи опосередковано пов'язана зі змістом. Тому для розуміння символічних жестів необхідно знати традиції даного народу, в той час як інші жести однозначно розкриваються в межах комунікативної ситуації.

Доволі часто однакові значення мають у різних мовних спільнотах неоднакове жестове втілення (так, показуючи “один”, українці виставляють вказівний палець, а угорці – великий). Але до комунікативного дисонансу можуть призвести перш за все полісемні жести, значення яких обумовлено національними особливостями та культурними традиціями певного етносу. Добре відомо, що кивки головою в Болгарії мають антонімічне значення до звичних нам “так”/”ні”; в Італії та Греції нахил голови вперед означає ствердження, а назад – заперечення; потирання вказівним пальцем носа у французів означає “обережно”, у голландців – “ти п’яний”. Навіть жести, які вважаються інтернаціональними, зберігають у деяких країнах первинне значення: “о’кей” – у Франції (“нуль”, “нічого”), в Японії (“гроші”).

Як бачимо, знаки оптико-кінестичної системи, особливо жести, хоча і є здебільшого неусвідомленими, але в міжнародній комунікації повинні строго контролюватися.

Знакове, у тому числі етикетне, функціонування очей теж регулюється певними нормами, неоднаковими в різних суспільствах. За ступенем використання погляду в його контактостановлюючій функції всі суспільства поділяються на “контактні” та “неконтактні” [2, с. 139]. У “контактних” культурах, до яких відносять в основному південні народи, вважається неввічливим не дивитися в очі співрозмовнику. Хоча в більшості культур існує неписаний закон, що забороняє пряме споглядання іншої людини. На острові Фіджі корінні мешканці під час розмови взагалі відвертаються від співрозмовника, а в Малі молодші за жодних обставин не повинні дивитися в очі старшим.

Спілкуючись з представниками різних народів, треба враховувати традиції візуальних контактів і правильно розуміти наявність чи відсутність прямого погляду. Так, ще донедавна туристів у США попереджали, щоб вони уникали дивитися прямо в очі незнайомим людям на вулицях, бо ті можуть подібний погляд зрозуміти як знак агресії. Не завжди варто пильно дивитися не лише на незнайомих людей, але й на речі (особливо в країнах Сходу та півдня Європи), бо господар неодмінно захоче цю річ подарувати.

**Висновки.** Як бачимо, невербальні засоби комунікації зберігають етнічні особливості, незважаючи на глобалізацію інформаційних систем, розвиток міжнародних політичних, економічних та культурних зв'язків, що сприяє взаємодії національних стилів спілкування, формує єдині параметри комунікації, в тому числі й несловесної. Тому слід дуже обережно послуговуватися невербальними засобами, навіть якщо вони видаються природними й зрозумілими для всіх.

Звичайно, в межах даної статті неможливо було охопити всю різноманітність національних особливостей несловесних засобів спілкування, оскільки кожна із систем невербальних знаків може бути предметом окремого дослідження. Ми намагалися звернути увагу на значущість оволодіння не лише іноземною мовою, але й ідіоетнічними невербальними засобами комунікації.

#### Література:

1. Бодалева А.А. Психологическое общение. – М.,1996.
2. Горелов И., Енгальчев В. Безмолвной мысли знак. – М.,1991.
3. Николаева Т.М. Жест и мимика в лекции. – М., 1972.
4. Погосова В.В., Лобунько Л.Н. К вопросу о паралингвистических средствах в языковой коммуникации //Сопоставительное изучение языков и культур. – Ставрополь, 2000. – С.231-236.
5. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів,2001.
6. Чмут Т.К., Чайка Г.Л., Лукашевич М.П. Етика ділового спілкування. – К.,2003.