

## НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ В МІЖКУЛЬТУРНІЙ ВЗАЄМОДІЇ

Байбакова Ольга Олександрівна

м.Ужгород

*В статті розглядається проблема міжкультурної взаємодії. Підкреслюється, що для забезпечення ефективною міжкультурної взаємодії необхідно використовувати не тільки вербальні, але й невербальні засоби спілкування. Ситуація вимагає вдосконалення навчання іноземної мови. Відмінне знання іноземної мови не є сьогодні достатньо для успішної професійної міжкультурної комунікації. Необхідно знати культуру, традиції, звички і ментальні особливості народу кожної партнерства чужій країні.*

*Ключові слова: спілкування, міжкультурна взаємодія, вербальні і невербальні засоби спілкування.*

Розширення міжнародних контактів України актуалізує проблему міжкультурної взаємодії, що вимагає високого рівня іншомовної підготовки сучасних фахівців. Ці питання розглядаються в працях вітчизняних учених Н.І.Ключковської, Н.Микитенко, Л.Морської та ін.

Слід відзначити, що невербальні засоби спілкування у міжкультурній взаємодії є не менш важливими, ніж вербальні. Деякі вітчизняні і зарубіжні вчені (А.Герасимчук, О.Тимошенко, Я.Дашкевич, Б.Добек-Островська та ін.) навіть вважають, що понад 50% комунікації між людьми здійснюється за допомогою невербальних засобів спілкування, які можуть підсилювати або, навпаки, послабити дію вербальних засобів. Так, невербальні засоби спілкування доповнюють і уточнюють вербальну форму спілкування; невербальні сигнали, такі, як характерний рух головою, що означає «так» або «ні», жест, знак можуть замінювати слова і вирази; невербальні сигнали (рухи, пози, міміка, жести) дають можливість виразити почуття й емоції в гіперболізованому плані: здивування, обурення, смуток, страх, радість, хоч насправді людина не переживає так сильно, як хоче продемонструвати це партнерові; невербальні сигнали-регулятори, які передаються поглядом в процесі зорового контакту, можуть бути задіяні для контролю і регуляції ділової бесіди, переговорів. Наприклад, партнери поглядом повідомляють один одного, що уважно слухають, що стимують подальшу бесіду.

Підтримуючи думку вчених про важливість вербальних і невербальних засобів спілкування у міжкультурній комунікації загалом, вважаємо, що все ж більш важливими є вербальні засоби. Вони дають більш чітку і точну інформацію, без чого не може відбутися успішне спілкування. Крім того, люди неоднаково реагують на невербальні сигнали: одні чутливі до них, вловлюють найменші зміни в позі, жестах, міміці партнера по спілкуванню і правильно інтерпретують їх. Інші – менш чутливі, або не мають досвіду їх фіксації і адекватною розшифровки, що може зумовити непорозуміння і конфлікти у взаємовідносинах.

Дуже важливо відзначити, що кожен народ має власну культуру невербального спілкування, тому одні рухи містять позитивне для нього смислове навантаження, а інші – негативне.

Вітчизняна дослідниця Л.Орбан-Лембрик [1, с.407] поділяє всі невербальні засоби спілкування на групи:

1.Оптико-кінетична система знаків. Включає жести, міміку, пантоміміку. Джерелом інформації є руки, обличчя, поза.

2.Паралінгвістичні засоби. Це система вокалізації, тоб-

то якість голосу, його діапазон, тональність. Доведено, що занадто гучний голос, як і дуже тихий, не підсилює переконуючого впливу на співрозмовника.

3.Екстралінгвістична знакова система. Це вкраплення в мову сміху, пауз тощо, оскільки люди у своїх діях керуються не тільки інтелектом, але й емоціями.

4.Візуальне спілкування. Здійснюється воно завдяки контакту очей. Поглядом теж можна передати певну інформацію, особливо ті почуття, які переживають співрозмовники.

5.Проксеміка. Стосується організації простору і часу спілкування (затримка ділових переговорів, їх тривалість, розташування учасників за столом тощо).

3.Мацюк та Н.Станкевич [2, с.102] пропонують дещо інший поділ невербальних засобів: 1. Оптичні – жести, міміка, поза, хода, контакт очей, одяг. 2. Акустичні – темп мовлення, тембр, висота, сила голосу, паузи, інтонація. 3. Кінестичні – дотик, потиск руки, поцілунок, обійми. 4. Ольфакторні – запах тіла, запах косметики. 5. Просторово-часові – відстань між співбесідниками, розміщення їх в просторі, тривалість контакту.

Цікавий підхід до класифікації невербальних засобів спілкування пропонує І.Сайтарли, які він поділяє на оптичні, тактильні, ольфакторні та хрономічні.

Серед оптичних засобів дуже важливими є рухи, жести, поза, міміка, окулістика (погляд).

Жест – соціально сформований рух, що виражає певний психічний стан. Жести людини дуже різноманітні. Вони можуть бути комунікативними (замінують мовлення у спілкуванні і виконують самостійну функцію, наприклад, піднімання руки для привітання при зустрічі); жестами підкреслення (супроводжують мовлення і посилюють його вплив); модальними (слугують для вираження оцінки чи ставлення до ситуації).

Учений І.Сайтарли [3] поділяє жестикуляцію на:

- жести-ілюстратори, які супроводжують мовленнєвий процес і позбавлені сенсу поза вербальним контекстом. За їх допомогою співрозмовник підсилює зміст повідомлення;
- конвенційні жести – символічні жести, які використовують при привітаннях, запрошеннях, прощаннях. Вони корелюють із вербальними повідомленнями і цілком обумовлені особливостями національних культур;
- модальні жести – жести, які свідчать про емоційно-психічний стан людини, зокрема про почуття невпевненості, сумніву, депресії, нудьги;
- ритуальні жести – жести, які супроводжують ритуальні дії, культові обряди.

Міміка і жести розвиваються як суспільні засоби комунікації, хоч деякі елементи є природженими. Міміка демонструє зміни виразу обличчя під час спілкування, які можуть означати сум, радість, задоволення, презирство, страх, обурення. Усвідомлений контроль за виразом обличчя допомагає людині підсилити зміст повідомлення, приховати або стримати свої емоції.

Зміст деяких мімічних сигналів залежить від культурних традицій, тому їх складно інтерпретувати однозначно. Наприклад, поширеною формою мімічної комунікації в усіх культурах є посмішка як вираження різноманітних емоційно-психологічних станів людини. Так, наприклад, у євро-

пейців посмішка асоціюється з радістю, задоволенням, а в деяких представників населення Африки прийнято з посмішкою прощатися з померлими. Німці дуже чітко здатні мімікою передати почуття презирства, але їм невластиве мімічне зображення суму, люті.

Це ж стосується і пози тіла, наприклад, при вітанні. Якщо європейці, вітаючись, можуть стримано вклонитись, навіть просто кивнути головою, то в японців існує ціла система поклонів: найнижчий – знак особливої пошани, середній (нахилом приблизно у тридцять градусів) і легкий.

Важливим елементом оптичної невербальної комунікації є окулістика – культура погляду як джерела інформації про людину. Погляд виражає найрізноманітніші почуття, а також є засобом впливу. Недаремно існує твердження, що поглядом можна підбадьорити, підтримати людину, але поглядом можна і «вбити», так само, як і словом.

Психологи стверджують, що людина здатна нормально сприймати погляд іншої людини не більше трьох секунд. Тому в багатьох культурах не прийнято в процесі спілкування довго дивитися співрозмовнику в очі. Зауважимо, що ділова культура спілкування вимагає незначної затримки погляду на очах співрозмовника у ключові моменти бесіди. Під час ділового професійного спілкування бажано спрямувати свій погляд на чоло, перенісся співрозмовника, але не фіксувати постійно погляд на його очах. Водночас, слід підкреслити, що постійне відведення очей убік, явне уникнення візуального контакту інтерпретується у західноєвропейській і американській культурах як скритість, нещирість або знервованість партнера по спілкуванню.

На результат спілкування впливає міжособистісний простір, тобто дистанція між партнерами, їх розташування. Ці питання досліджуються наукою проксемікою. Наприклад, виявлено, що чим тісніші стосунки між людьми, тим на меншій віддалі один від одного вони розташовуються в процесі спілкування. Водночас, дуже близька і занадто віддалена дистанції негативно позначаються на діловому спілкуванні. Загалом розрізняють такі просторові зони комунікації: інтимна дистанція, яку практикують досить близькі люди (0 – 45 см); особиста дистанція – відстань, якої людина постійно тримається при спілкуванні (45 – 120 см); соціальна дистанція – відстань між людьми при формально-рольовому та світському спілкуванні (120– 400 см); публічна дистанція – відстань між людьми під час різних публічних заходів (400 – 750 см.). Щодо особливостей міжкультурної взаємодії, зауважимо, що представники Сходу, як правило, спілкуються на досить близькій відстані, а більшість європейців (особливо це стосується англіїців), зазвичай негативно сприймають вторгнення іншої людини в свою особисту зону.

Тактильні засоби спілкування (потискання рук, обійми, поцілунки) теж залежать від культурно-національних традицій. Культури, де тактильні засоби поширені, називаються контактними, а культури зі слабо вираженими або відсутніми дотиками – дистантними. До неконтактних культур належать мешканці Північної Америки, Азії, Північної Європи. У європейській тактильній культурі часто використовуються поцілунки, в той час як китайській чи японській

культурі це не властиво.

Ольфакторні засоби спілкування (запахи), можливо, не мають такого великого значення у міжкультурній взаємодії, проте культурні розбіжності в ольфакториці можуть спричинити крос-культурний конфлікт. Аромат, до якого звикли в одній культурі, може бути абсолютно неприйнятним в іншій.

Розрізняють також хронемічні культури і поліхронні. Хронеміка (ставлення до часу) є досить важливим елементом невербальної комунікації, особливо у міжкультурній взаємодії. Монохронні культури властиві Німеччині, США, Великій Британії, північноєвропейським країнам. Для їх представників час є однією з форм організації людської діяльності і передбачає пунктуальність у поведінці. Представникам поліхронних культур (Індія, Латинська Америка) притаманне вільне ставлення до часу, пунктуальність не є для них надто важливою.

Володіння вербальними засобами спілкування є складовою міжкультурної компетенції фахівця. Успішна міжкультурна взаємодія вимагає не тільки знання іноземної мови. Для ефективного спілкування в умовах міжкультурної комунікації необхідні знання соціальної структури суспільства, менталітету народу, національно-мовленнєвого і поведінкового етикету, ділової етики і ділового іміджу. Наприклад, переговори, на яких присутні представники зарубіжних країн – важливий компонент ділової комунікації, а необхідною психологічною передумовою переговорів є знання культурних традицій, звичаїв кожної країни.

Російські вчені (С.Тер-Мінасова, О.Шахматова та ін.) трактують термін «міжкультурна компетенція» як здатність усвідомлювати, приймати, поважати культурні особливості інших народів. Причому усвідомлення іншої картини світу здійснюється на основі співставлення рідної мови і культури з іноземною мовою і культурою країни – носія мови. Тому під міжкультурною компетенцією зазвичай розуміють комплекс умінь, які дозволяють орієнтуватися і адекватно поводитися в ситуаціях, де взаємодіють представники різних країн, різних культур. Тут враховується не тільки загальна готовність до комунікації і взаємодії, але й особлива самосвідомість, емпатія, емоційна стабільність, впевненість у власних знаннях і можливостях, уміння уникати конфліктів.

Міжкультурна компетенція формується на основі оволодіння міжкультурними знаннями й умінями, які означають певний рівень розуміння і вживання культурних реалій даної країни, зокрема і правил ділової культури, і передбачають: розуміння суті власних культурних установок та їх значення в різних контекстах міжкультурного спілкування; критичний підхід до інтерпретації особливостей ділової поведінки носіїв іншої національної культури; розуміння особливостей невербальної поведінки зарубіжних ділових партнерів в офіційних ситуаціях спілкування; співставлення і використання прийнятих у світі правил культури телефонної розмови, ділових листів, в тому числі електронних тощо.

Отже, невербальні засоби спілкування мають важливе значення у міжкультурній взаємодії. Їх роль особливо зростає у поєднанні з вербальними засобами.

### Література та джерела

1. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління/ Л.Е.Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568с.
2. Мацюк З. Українська мова професійного спілкування: Навч.посібн. / З.Мацюк, Н.Станкевич, – К.: Каравела, 2010. – 352 с.
3. Сайтарли І.А. Культура міжособистісних стосунків: Навч.посібн./ І.А.Сайтарли. – К.: Академвидав. – 240 с.

*В статті розглядається проблема міжкультурної комунікації. Підкреслюється важлива роль невербальних засобів комунікації в забезпеченні ефективного міжкультурного взаємодія. Така ситуація потребує удосконалення навчання іноземній мові. Відмінне знання іноземної мови не є сьогодні*

достаточным для успешной профессиональной межкультурной коммуникации. Необходимо знать культуру, традиции, привычки и ментальные особенности народа каждой партнерства чужой стране.

Ключевые слова: общение, межкультурное взаимодействие, вербальные и невербальные средства коммуникации.

*This article is dedicated to the problem of communication. Special attention has been paid to the issue of cross-cultural communication. We have underlined that the problem of cross-cultural communication is extremely popular today because the international relations and international cooperation of Ukraine become more wide and strong during last years. Such situation demands the improvement of foreign language training. Perfect knowledge of foreign language is not enough today for successful professional cross-cultural communication. It is necessary to know culture, traditions, habits and mental peculiarities of the people of each partner- foreign country. It has been proved that successful cross-cultural interaction is possible in the case of correct use not only verbal means of communication but not verbal means too (gesture, pose, fasial expression, intonation etc.).*

Key words: communication, cross-cultural interaction, verbal and not verbal means of communication.