

В. М. ДЕМЧЕНКО

Херсонський національний технічний університет

ORCID: 0000-0003-1841-7798

Н. М. КОВАЛЬСЬКА

Херсонський національний технічний університет

ORCID: 0000-0002-5758-8373

Л. М. БОГАДЬОРОВА

Херсонський державний аграрно-економічний університет

ORCID: 0000-0002-9072-3434

ГУМАНІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ: НЕВЕРБАЛЬНИЙ АСПЕКТ

У статті проаналізовано невербальні засоби публічної комунікації через призму гуманізації інформаційного простору. При цьому досліджено визначення в науковому дискурсі загальних понять у площині невербальної комунікації, традиційні й нетрадиційні невербальні засоби комунікації та особливості практичного використання невербальних засобів у сфері публічного спілкування.

Визначено, що гуманістичний аспект сучасного суспільства полягає в тому, що жодний владний вплив не має обмежувати чи орієнтувати громадянина в неосяжному полі інформації. З'ясовано, що невербальні засоби у спілкуванні виконують такі функції: внесення додаткової інформації, що проте не лише супроводжує головну, заміщує пропущений словесний компонент, указує на описуваний об'єкт, але й часом суперечить її змісту. Доведено, що невербальні засоби характеризують як самого мовця-оратора, його ділові, інтелектуальні, етнічні, соціальні, статеві, вікові ознаки, так і ознаки кожного окремого слухача, що загалом допомагають сприймати подану інформацію. Зазначено, що гуманістичний аспект сучасного суспільства полягає в тому, що жодний владний вплив (як власне імперативний, так і прихований) не має обмежувати чи орієнтувати особу-громадянина в неосяжному інформаційному просторі, своєрідному загальному космічному інтелекті.

Зроблено висновок, що невербальна система комунікативних знаків визначається як первинна та природна в людському суспільстві, а вербальна – як вторинна, штучна. Цю пріоритетність потрібно пов'язати з гуманістичним виміром, який указує на людські емоції та рефлексії, а також на невід'ємність у людини права на отримання ділової та побутової інформації. Зауважено про деякі стереотипи, які існують у науковому дискурсі з комунікації, але на сьогодні вже не є актуальними.

Ключові слова: комунікація, гуманізація, публічне управління, невербальні засоби комунікації, державна комунікаційна політика.

V. M. DEMCHENKO

Kherson National Technical University

ORCID: 0000-0003-1841-7798

N. M. KOVALSKA

Kherson National Technical University

ORCID: 0000-0003-1841-7798

L. M. BOHADOROVA

Kherson State Agrarian and Economic University

ORCID: 0000-0002-9072-3434

HUMANIZATION OF PUBLIC COMMUNICATION: NON-VERBAL ASPECT

The article analyzes non-verbal means of public communication through the prism of humanization of information space. The definition of general concepts in the field of non-verbal communication, traditional and non-traditional non-verbal means of communication and features of practical use of non-verbal means in the field of public communication are studied in the scientific discourse.

It is determined that the humanistic aspect of modern society is that no power influence should limit or orient the citizen in the vast field of information. It was found that non-verbal means of communication perform the following functions: the introduction of additional information, which not only accompanies the main, replaces the missing verbal component, points to the described object, but sometimes contradicts its content. It is proved that non-verbal means characterize both the speaker-speaker, his business, intellectual, ethnic, social, sexual, age characteristics, and the characteristics of each individual listener, which generally help to perceive the information provided. It is noted that the humanistic aspect of modern society is that no authoritarian influence (both imperative and hidden) should limit or orient the citizen in the vast information space, a kind of general cosmic intelligence.

It is concluded that the nonverbal system of communicative signs is defined as primary and natural in human society, and verbal - as secondary, artificial. This priority must be linked to the humanistic dimension, which indicates human emotions and reflections, as well as the inalienability of the human right to receive business and domestic information. Some stereotypes that exist in the scientific discourse on communication, but are no longer relevant today, have been noted.

Key words: *bilingualism, communication, humanization, public administration, non-verbal means of communication, state communication policy.*

Постановка проблеми

Наша цивілізація, як постіндустріальна, відзначається від минулих розвитком комунікаційних технологій, що всього лише за двадцять останніх років досяг такого рівня, який навіть не прогнозувався письменниками-фантастами ще всередині ХХ століття. У свою чергу мережа Інтернет стала не лише найбільшою інформаційною базою кількісно (порівняно з пресою, радіо й телебаченням), але і якісно, адже отримувани через неї дані є найсвіжішими та найактуальнішими. Тобто поняття часу і простору у сфері передання інформації перестали існувати та не складають певних перешкод (так званого шуму) на шляху до її отримання. Звісно, це полегшує людині реалізацію її виробничих завдань і власного аналітичного потенціалу.

Також визначною рисою сучасної цивілізації є її гуманістична сутність, коли, незважаючи на стратегії глобалізму, пан-європеїзму тощо, пріоритетом соціальної держави є людина, її права та інтереси, а небезпека криється лише в авторитарних режимах й імперських зазіханнях. Ця гуманізація тісно пов'язана з означеною вище інформатизацією суспільства, адже людина за допомогою мережі Інтернет задовольняє власні потреби в інформації не лише задля покращення життєвого комфорту, але й задля простого розважання. У першому разі маємо на увазі використання інформації людиною під час роботи чи навчання, у другому – під час відпочинку.

Публічна комунікація є важливим джерелом отримання ділової інформації, зокрема й у ситуації сприймання обов'язкової лекції чи виступу, де крім словесних засобів подання потрібних відомостей використовуються також і невербальні, засновані на індивідуальних психологічних рисах кожного комуніканта, його нервових імпульсах, темпераменті. Урахування таких особливостей людини – як слухача, так і мовця – відтворює гуманістичну основу передового суспільства, за якою людина є пріоритетною перед державою й має повне право на отримання будь-якої інформації. З іншого боку, ця інформація може бути як правдивою, так і неправдивою, як відкритою, так і прихованою, як реальною, так і деформованою, і лише сама людина мусить зробити вибір, якими відомостями й засобами комунікації вона буде користуватися. Серед таких засобів помітну роль відіграють невербальні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Вивчення питань ефективної реалізації комунікаційної політики в державному спектрі стає сьогодні актуальним, адже вони зачіпають загальнолюдські цінності, серед яких – свобода вибору комунікаційних засобів у спілкуванні. Ця проблема вивчається як із боку власне лінгвістики, так і з боку практичної психології. Але й лінгвіст розглядає ці проблеми із застосуванням психологічного підходу. Так, Ф. Бацевич у книзі «Основи комунікативної лінгвістики» аналізує засоби комунікації в діловій сфері, зважаючи на особливості професійного контактування фахівців будь-якої галузі [1]. Г. Задільська, розрізняючи вербальну й невербальну комунікацію як одну зі складових комунікативної компетенції студентів-філологів, виділяє саме другий різновид як найбільш наблизений до психологічного виміру педагогіки вищої школи [2]. Т. Осіпова, аналізуючи комплексну методику опису й лексикографування певної комунікативної одиниці, акцентує також саме на невербальних засобах комунікації, адже вони виявляють психологію учасників спілкування, зокрема емоційну та інтелектуальну складові [3]. Л. Солощук досліджує взаємодію вербальних і невербальних компонентів комунікації, залучаючи як практичний матеріал англійськомовний дискурс [4], що доводить наявність загальнонаукових проблем у цій сфері, адже кожна світова мова містить чималу кількість невербальних засобів. Л. Корнева продовжує цю проблематику, розглядаючи міжкультурні невербальні засоби комунікації [5]. В аспекті комунікаційної компетенції, зокрема публічного оратора ефективність і прийнятність невербальних засобів досліджують учені Сумського державного педагогічного університету імені А.С.Макаренка під керівництвом В. Герман і Н. Соларьової [6], що доводить провідний напрямок вивчення питань комунікації – публічне спілкування, що охоплює не лише, скажімо, медіазасоби, але й сферу публічного управління, де фахівець зобов'язаний володіти публічними техніками комунікації.

Формулювання мети дослідження

Зважаючи на вищенаведене, метою нашої розвідки визначаємо аналізування невербальних засобів публічної комунікації через призму гуманізації інформаційного простору. Окремими завданнями при цьому постають визначення в науковому дискурсі загальних понять у площині невербальної комунікації, аналіз традиційних і нетрадиційних невербальних засобів комунікації та розгляд особливостей практичного використання невербальних засобів у сфері публічного спілкування.

Викладення основного матеріалу дослідження

1. Загальні поняття, пов'язані з невербальною комунікацією

За думкою сучасних теоретиків Ф. Бацевича та Г. Почепцова, саме явище і процес комунікації мають фізіологічну природу, зокрема у площині каналів, які використовуються у спілкуванні, тобто задіяні для сприйняття й надання

інформації. Ці канали відповідають традиційним органам чуття. Так, аудіальний / звуковий є провідним і не потребує додаткових засобів, окрім тих, що завжди з людиною (звуковий і слуховий апарати), поширює інформацію в часі та просторі, але та може бути деформована, через що не зрозуміла; візуальний канал функціонує за допомогою не лише вербальних, але й невербальних знаків, через що інформація легко поширюється в просторі й часі та є точною; тактильний передбачає отримання повної інформації без залучення зору чи слуху (стосується практики спілкування сліпих і глухих осіб або й інших людей, якщо говориться про сприйняття будь-якої інформації через дотик); нюховий канал більше інформації надає тварині, але й людина отримує певні дані на локальному рівні (наприклад, про іншу, яка користується парфумами чи інакше виявляє запахову характеристику; смаковий виявляє переважно риси, пов'язані з кулінарією різних народів, але більш розгорнуті й поглиблені в разі наявності великого семантичного поля (наприклад, в опозиції ознак «солодкий» – «гіркий» або в ознаці «солоний»)) [1, с. 55].

Відповідно до мети нашого дослідження на рівні каналів передання / сприйняття інформації, поряд із шумом (як відомо, критерієм деформації повідомлення), потрібно акцентувати й на важливості поняття «ентропія інформації», що позначає спрощення певної частини даних, які передаються слухачу / глядачу [1, с. 56] та стосуються будь-яких деталей повідомлення – від незначних до головних. Саме на полегшення сприйняття інформації спрямовані невербальні засоби її передання. Наприклад, під час доповіді, що має у своїй основі письмово зафіксований текст – у формі повного виступу чи його тез, одночасно з омовленням цього тексту використовуються деякі немовні засоби – міміка, жести, які наближають таку доповідь до слухача / глядача в сенсі поглибленого сприйняття й емоційності.

Саме в цьому напрямку свою ефективність виявляють невербальні засоби подання інформації в будь-якій ситуації – побутовій чи публічній. Так, Г. Задільська визначає несловесну комунікацію як систему знаків, що використовується мовцем, – жестів, міміки, пауз тощо, які доповнюють і уточнюють традиційний мовний виклад інформації [3, с. 77]. Л. Корнева додає, що ці засоби дають можливість виявити справжні почуття мовця, адже зумовлені підсвідомими імпульсами, а тому невербальна мова викликає більшу довіру ніж вербальна [4]. За словами Т. Осіпової, невербальна комунікація є феноменом, що «впливає на формування певних моделей поведінки людини у спілкуванні та регулюється різноманітними чинниками комунікації загалом» [5]. У поєднанні з вербальною вона утворює так зване подвійне кодування, тобто до загального повідомлення додається невербальний когнітивний елемент, який може навіть заперечити перше. Л. Солощук говорить про тісний зв'язок вербальних і невербальних складових комунікаційного простору, що виявляється в їхніх лінійних і нелінійних відношеннях [6, с. 13]. Тобто в науковому дискурсі невербальні елементи спілкування визнаються в певному сенсі як більш ефективні за вербальні.

У збірнику, присвяченому застосуванню невербальних засобів комунікації, підготовленому авторським колективом Сумського державного педагогічного університету 2014 року, зазначено, що несловесна комунікація – це «система знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою виявлення» (при цьому до 40 % невербальної інформації передається через різноманітні вирази обличчя і стільки ж – через інтонацію та модуляцію голосу) [6, с. 7]. За висловом Ф. Бацевича, невербальні засоби комунікації, що є елементами «комунікативного коду, які мають немовну природу і разом із засобами мовного коду служать для створення, передавання і сприйняття повідомлень» [1, с. 59], за функцією передання інформації та за кількісним аспектом переважають вербальні, адже у природі саме так комунікують усі тварини (крім людини) й навіть рослини.

Г. Задільська відзначає саме неусвідомленість і мимовільність невербальних знаків, що виявляються поза контролем мовця [2, с. 78]. Ф. Бацевич серед особливостей невербальних засобів спілкування називає їх субкультурність, неструктурованість, темпоративність, спонтанність, вродженість. Ці особливості характеризують комунікатора, який їх виявляє, – його вроджений темперамент і локальну емоційну реакцію, комунікативну вправність і соціальний статус; характер зв'язків (близькі, віддалені, родинні, соціальні тощо) зі співрозмовником; виявлення характеру ситуації спілкування (її розвиток – спокійний чи агресивний, бажаність або небажаність). При цьому невербальні засоби можуть як доповнювати вербальні, так і заміщувати їх або й заперечувати [1, с. 59, 61]. Останню ситуацію можемо пояснити як приховану емоцію, що вказує на невідповідність сказаного реаліям. Тобто офіційно висловлена репліка супроводжується певним кінестетичним знаком, спрямованим окремому адресату, який має зрозуміти її фіктивність, на відміну від усіх інших.

За словами Л. Солощук, така схема комунікації відповідає її діалогічній (полілогічній) природі, в умовах якої функціонування й невербального знака залежить від обох сторін комунікації [4, с. 16]. Саме тому між сторонами має бути досягнуте взаєморозуміння, а з іншого боку – отримання даних за допомогою невербальних засобів дає інформацію про партнера-комуніканта – «його внутрішній світ, настрій, почуття та переживання, наміри та очікування, ступінь рішучості або його відсутність» [6, с. 6]. Л. Солощук про таку зрозумілість зазначає, що універсальність від поєднання вербального й невербального кодів «забезпечує доступність та зрозумілість кожному» комунікантові, проте етноспецифічність звужує таку зрозумілість [4, с. 16]. На нашу думку, тут потрібно говорити про звуження не зрозумілості, а універсальності невербального коду, адже між членами одного етносу комунікативна зрозумілість відзначається найвищим рівнем ефективності. Л. Корнева значення етнічного

компонента аргументує тим, що в різних країнах (суспільствах) невербальна комунікація навіть розрізняється за ступенем контактності: у південних народів він вищий ніж у північних, зокрема щодо участі у спілкуванні погляду [5].

Як проміжний висновок можна зазначити, що невербальні засоби передавання інформації поряд зі спрощенням і полегшенням сприйняття певної її частини стосуються як незначних деталей повідомлення, так і головних. Міміка, жести, поза тощо наближають таке висловлювання до слухача в сенсі їх емоційної природи. Спілкування має діалогічний характер, а тому невербальні його засоби мають бути зрозумілими комунікантам. У разі виступу оратора, з одного боку, вони показують внутрішній світ, почуття, очікування слухачів, а з іншого – майстерність мовця, який через універсальність невербального коду забезпечує доступність і зрозумілість кожному наданої ним інформації.

2. Аналіз невербальних засобів комунікації

Традиційно розглядаються 16 невербальних комунікативних засобів – «рухи тіла, жести (рухи рук, ніг), просторове поле між співрозмовниками, вираз очей та направленість погляду, вираз обличчя, акустичні засоби (пов'язані з мовою і не пов'язані з нею), тактильні засоби (потиск руки, поцілунки), посмішка, косметика, реакції шкіри (почервоніння, збліднення), запахи (парфуми, алкоголь), одяг та його колір, манери (наприклад, тримати сигарету) та ін.» [6, с. 8]. Так, різноманітні сигнали й символи, які виконуються частинами обличчя, зокрема очима та бровами, мають комплексне визначення «погляд», адже це відповідає ситуації спілкування, де наявний діалог між надавачем інформації та її приймачем. Окрім погляду, для передавання інформації (окремих її особливостей) слугують різноманітні жести, що виконуються руками (наприклад, погладжування частин обличчя, доторкання до рук співрозмовника тощо). Звуковий апарат також може прислужитися невербальній комунікації, надаючи вимовленим словам додаткової інтонації та модуляції.

Ф. Бацевич характеризує кінестетичні інформативні сигнали як підсвідомі (так рефлексується емоційна реакція людини на інформацію) й свідомі (так виявляються набуті, етнічно закладені сигнали). Це міміка, жести, постава тощо, які виявляють ознаки радості, здивування, гніву та ін. [1, с. 61–62]. Утім, спостерігаючи за зміною форми очей, рота, брів, лоба, можна виявити такі ознаки, лише маючи певний життєвий досвід спілкування з людьми та постійно аналізуючи цей досвід для підвищення ефективності комунікації. Це пов'язано й з етнічному закодованістю. Так, скажімо, коли підняті брови як ознака подиву чи опущені брови як ознака невдоволення, усі європейці розуміють це. Натомість азійці чи африканці можуть мати іншу рефлексію.

Жести (людські рухи) традиційно класифікуються на природні (переважно спонтанні) та штучні (фахові знаки моряків, будівельників, музикантів, глухонімих, біржовиків та ін.). Певні жести відповідають опозиції негативних – позитивних рефлексій (млявість у руках, що звисають уздовж тіла – готовність до захисту у схрещених на грудях; відкритість у звернених вгору долонях – закритість у захованих у кишенях руках; байдужість у млявому рукоستيكанні – прагнення до товариськості в міцному рукоستيكанні).

Аналізуючи міжкультурну комунікацію, Л. Корнева наводить приклад традиційного жесту, що має позитивну семантику в культурному ареалі Східної Європи, – піднятого вверх великого пальця. Цей сигнал має тут значення «все чудово» (для сучасної англійськокомовної культури аналогічним є жест «о'кей» із залученням великого й вказівного пальців, у давнину він означав «кохання», у Франції означає «нуль», у Японії – «гроші», а у деяких східних країнах – гомосексуаліста), проте в Угорщині він означає «один», а в Греції – «увага», що різко перериває мовця-співбесідника, тобто має більшою мірою негативну семантику [5, с. 89–90]. Це явище можна аргументувати думкою Л. Солощук, яка зауважує, що «вживання того самого невербального компонента може спричинити різні комунікативні результати» чи «виражати протилежні змісти» відповідно до досвіду й умінь комунікантів у його декодуванні [4, с. 17].

Також невербальною рисою, що характеризує співрозмовника, є, наприклад, ознаки його естетичного вибору. Таким є вибір улюбленої музики, де можуть виявлятися доволі полярні смаки (скажімо, важкі стилі рок-музики й класика чи традиційний джаз і клубна танцювальна музика тощо), літератури, кіно, марки автомобіля, одягу чи й татуювання, що свого часу характеризувало людину, яка відбула в'язничний строк або перебувала в інших умовах життєвого обмеження (пірат, моряк, солдат), а у XXI столітті виявляє рівень естетичного смаку.

Отже, внутрішні відчуття людини виявляються через зовнішні тілесні рухи, серед яких найбільш традиційними є схиляння голови на груди, руки, торкання руками скронь, що рефлексує негативні емоції – нудьгування, довге очікування; погладжування голови (потилиці) чи інші несвідомі рухи (потирання кінчика носа, колупання в зубах тощо) позначають заглибленість в інформацію, яка надається співрозмовником. Ф. Бацевич додає сюди такі жести, як схрещення рук, тримання їх їздау, пальці хатинкою, ступінь потиску руки під час привітання, розслаблення комірця, опускання очей додолу [1, с. 64–65], які, як нам здається, вже втратили свою психологічну комунікативну однозначність. При цьому зауважимо, що в цей ряд невербальних ознак слід додати й потягування носом, мимовільне підкашлювання, які також видають певні негативні емоції людини-комуніканта, а також те, що у виразі обличчя, за думкою Л. Солощук, чітко не виокремлюються посмішка, погляд тощо, а наявний цілий комплекс мімічних змін [4, с. 23].

В інших термінах Г. Задільська до складових невербальної комунікації також відносить окулістику, міміку, кінесіку, проксеміку, паралінгвістику, хронеміку (темпоральний аспект) та ін. [2, с. 78]. Утім, Л. Корнева вважає, що паралінгвістичні знаки не потрібно відносити до власне невербальних саме через їхню звукову природу [5].

Але в цьому параграфі нашого дослідження маємо на меті не аналізувати термінологію, а визначити співвідношення вербальних і невербальних знаків у процесі надання інформації. Так, жести заміщають у мовленні одиниці мови (вітання, привертання уваги, заклик, запрошення, ствердження, запитання, подяка та ін.); описують певний образ (супроводжують мовлення і втрачають свій сенс поза ним (позначення форми предмета, просторове розташування та ін.); оцінюють предмети, людей (радість, захоплення, схвалення, невдоволення, невпевненість, здивування); підкреслюють і конкретизують інформацію (вказівка мовця на предмет, особу, символічне позначення об'єкта розповіді, традиційне позначення емоцій). При цьому існує варіативність певних жестів (наприклад, кивок голови чи помах руки можуть позначати різні емоції – від позитивних до негативних) [6, с. 10–12].

Як проміжний висновок можна зазначити, що в різних термінологічних варіантах засоби невербального спілкування виконують головну свою функцію – емоційного наповнення комунікації, але можуть і заміщувати мовні одиниці як традиційні знаки й символи, і навіть заперечувати їх. Поряд із уже відомими засобами (жести, поза, екстралінгвістичні тощо) можна також вирізняти ознаки естетичного вибору мовця (індивідуальні), а також, за словами Г. Задільської, атмосферу ділового співробітництва (у контексті однієї етнічної культури) та врахування особливостей міжкультурних стосунків (у контексті різних етнічних культур) [2, с. 78].

3. Практичне використання невербальних засобів у сфері публічного спілкування

Перед цим ми говорили про характеризування комунікаторів за особливостями їхньої невербальної «мови», а зараз відповідно до мети нашого дослідження потрібно розглянути особливості практичного використання засобів невербальної поведінки мовця – доповідача, керівника, лектора тощо, який подає інформацію. Саме він через такі засоби намагається досягти потрібної йому мети взаємодії з колегами чи діловими партнерами. Тобто в разі публічного виступу невербальні засоби комунікації посилюють мовлення передавача потрібної інформації в напрямку ефективного її сприйняття.

Наприклад, вираз обличчя промовця передає не лише його емоції, але й ті почуття, які він бажав би приховати. Тобто нещирість може виявитися одночасно з поданою позитивною інформацією, і тому в такому разі остання втрачає свою істинність, а сам оратор – свій авторитет – як надавач тієї інформації. Отже, «мова тіла» «дозволяє не лише краще зрозуміти співрозмовника, але й справити на аудиторію потрібне ораторові враження» [6, с. 14].

Зрозуміло, що лєвова частка такої інформації закодована у вербальній формі, але невербальні кодові знаки, як уже зазначалося, відіграють також значущу роль. Зауважимо, що вони є первинно природними, адже відтворюють первісний стан спілкування людей, а отже – найбільш гуманістичні за своєю сутністю. Так, кінестетичні елементи засновані на рухах мовця, його міміці, жестах, позі, тобто на сукупності знаків, вироблених тілом людини, що мають соціокультурну генезу, адже мають розумітися однозначно; паралінгвістичні – на інтонації мовлення, його гучності й тембрі, тобто при безпосередньому переданні інформації через вербальне висловлювання, аналогічно екстралінгвістичні знаки засновані на паузах у мовленні, його темпі, додаткових звуках – видиху повітря, сміху, сьорбанні носом тощо; візуальні – на взаємодії поглядів комунікантів, що близько за сутністю до загалом тактильних (дотик до співрозмовника, який у свою чергу має професійну, ритуальну чи дружню природу) та сенсорних, які характеризують ставлення до комуніканта / слухача, що реалізується на основі запаху, смаку, сприйняття звуку, кольору; проксемічних – на основі просторових відносин (як традиційної психологічної ознаки міжособистісних відносин між комунікантами, що поділяються на інтимну, особисту, соціальну та публічну зони).

У ситуації виступу перед аудиторією не знайомих до цього моменту людей комунікатор – надавач інформації – має потенційно бути готовий до аналізу майбутніх слухачів (співрозмовників). Л. Солощук зазначає, що це так звана периферійна зона дискурсивного оточення мовця, представники якої «намагаються подати себе в певному світлі через зовнішність, одяг, аксесуари тощо». Вони й самі оцінюють один одного за цими параметрами, що можна назвати підготовчою стадією, яка «передє комунікативному процесу, оскільки людина в багатьох випадках заздалегідь готується до спілкування, продумуючи вербальні й невербальні складові своїх реплік» [4, с. 26]. Наступною фазою визначається змістовна, де поєднуються вербальна й невербальна поведінка комунікантів, а завершальна фаза показує перспективу подальшого їх спілкування.

У колективній праці Сумського державного педагогічного університету за редакцією В. Герман та Н. Соларьової приділено увагу саме діяльності мовця-оратора, тобто публічної особи, яка надає інформацію широкому колу інших людей [6, с. 15]. Наприклад, цей мовець поряд із несвідомою мімікою, що характеризує його як імпульсивну людину, використовує ще й свідому, що свідчить про його ораторську майстерність, адже передає внутрішню сутність поданої інформації та сприяє загальному впливові на слухачів. Так, у цьому процесі беруть участь м'язи довкола очей (віддзеркалюють розумові почуття оратора), довкола рота (вольові почуття). У свою чергу погляд відбиває різноманітні відтінки інформації – щирий, відкритий, діловий, правдивий, байдужий, закритий, індіферентний, неправдивий тощо, а головним засобом установалення контакту з незнайомою аудиторією є посмішка, наявність (органічність) або відсутність (неширість) якої характеризує не лише окремого мовця, але й цілі етноси та народи, для яких це є звичайним атрибутом спілкування зі знайомими й незнайомими людьми.

Такий оратор, зокрема публічний службовець, мусить мати навички комунікативної діяльності, що, за словами Л. Корневої, складають систему голосових, мімічних, візуальних і інших складових, якими особа має вміти

керувати задля того, щоб прогнозувати, сприймати, оцінювати зворотну діяльність співрозмовника [5]. Утім, за словами Л. Солощук, невербальна комунікація має потрійний характер, який виявляє її універсальність, етноспецифічність й індивідуальність [4, с. 16], які слід урахувувати при плануванні публічного виступу – наприклад, виборчого кандидата. У такому разі останній мусить урахувувати певні універсальні риси слухачів, регіональні чи етнічні, а також індивідуальні, тобто властиві окремій особі.

Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби, як уже зазначалося, мають звукову природу, через що не відносяться деякими вченими до невербальних узагалі, але потребують диференціації, за якою поділяються на фонаційні (тембр і сила голосу, темп мовлення, звукове заповнення пауз, логопедичні риси вимови деяких звуків), графічні (почерк, зокрема й певні графічні доповнення до написаних букв, символи в особистому підписі чи як елементи шифру) та власне екстралінгвістичні (покашлювання, позіхання, сміх, плач) [6, с. 20], що виконують функцію зацікавлення й утримування уваги слухачів. Так, тембр голосу, як відомо, значно впливає на сприймання інформації. Тобто м'який низький голос ефективніший у цьому сенсі за високий і писклявий. Також майстерний оратор може фразу, промовлену таким сприятливим голосом, закінчити фразою у твердому, жорсткому тембрі. Інтоніяція (сила вимови) у такому разі також відіграє розрізняльну функцію: від паузи, тихого зачину – до нарощування темпу мовлення й сили голосу та фінального спалаху. За допомогою такої тактики мета мовця – засвоєння поданої ним інформації аудиторією – буде досягнута найбільш ефективно.

Таким чином, паралінгвістичні засоби виконують функцію внесення додаткової інформації (як такої, що супроводжує головну, так і такої, що суперечить її змісту); заміщення пропущеного словесного компонента; міксування з вербальним змістом (наприклад, вказівка рукою на описуваний предмет); характеризування самого мовця-оратора, зокрема його ділових, інтелектуальних, етнічних, соціальних, статевих, вікових ознак [6, с. 18], що загалом допомагає сприймати подану ним інформацію.

Що стосується проксемики (від англ. «близькість»), за законами якої до невербальних засобів комунікації належить простір («особистий») довкола окремого комуніканта, то визначені й відомі всім «територіальні зони спілкування» (інтимна, особиста, соціальна, громадська), на нашу думку, не відіграють на наш час визначальної ролі в публічній комунікації, залишаючи актуальною лише соціальну (від 1 метра до 3-х). Річ у тім, що інтимна чи особиста зони (від 15 см до 1 м) порушують права окремої людини на недоторканність, а громадська (понад 3 м) не сприяє концентрації комунікантів на аудіальному рівні.

Традиційно визначаються й пози, які потрібно приймати під час публічного спілкування, – коліна тримати разом, сидіти спокійно, руки на колінах, тулуб тримати прямо, і навпаки – яких не має бути: підпирати щоку рукою, класти голову на руки, розгойдуватися, схрещувати руки на грудях, закладати руки за голову тощо [6, с. 28]. Проте, на нашу думку, це вже стереотипи, засновані на колишніх психологічних дослідженнях. Натомість у сучасному світі такі пози вже не враховуються в діловому етикеті, адже свідчать про свободу людини (не враховуючи кінематографічних поз на кшталт закладання ніг на стіл, колупання в зубах, плювання на підлогу тощо, які психологічно негативно впливають на довколишніх, адже виявляють неповагу до них).

Н. Соларьова розрізняє такі функції жестів, що використовуються як невербальні засоби комунікації: дублювання інтонації, акцентування на певній частині фрази, підкреслення логічного наголосу, сповільнення чи прискорення темпу мовлення (ритмічні жести); передання відтінків почуттів – подиву, радості, захоплення, роздратування тощо (емоційні жести); виділення певного предмета серед однорідних (вказівні жести); відтворення форми предметів, інших людей (зображувальні жести); інформування про певні дії чи властивості (символічні жести). Також дослідниця наводить і пояснює окремі з них – наприклад, зчеплені пальці рук – ознака розчарування; потирання вуха – ознака нетерпіння в очікуванні висловитися; відведення очей – ознака приховування певної інформації; відтягування комірця – ознака хвилювання; руки за головою – ознака показної впевненості в собі [6, с. 33–34], а також та інші ознаки стану комуніканта.

У результаті досліджень українських учених було виявлено низку правил і порад щодо ефективного використання невербальних засобів комунікації [6, с. 35–38]. Проаналізуємо їх через призму гуманізації публічного спілкування, де однією стороною є публічний службовець:

1) у площині зацікавленого ставлення комуніканта-співрозмовника слід зазначити, що, на відміну від мовця, який користується певними жестами й мімікою, слухач ними не апелює, адже є уважним і намагається почути та зрозуміти сказане. Проте ця особа може робити певні несвідомі жести (нахилення тіла до джерела інформації, напіввідкритий рот, розширені очі тощо), які позначають її рефлексії на почуте. Тому за відсутності таких жестів рекомендується змінити тему оповіді, підвищити її емоційність;

2) у площині довірливого ставлення слухача до надавача інформації слід відзначити спрямування всіх жестів і міміки першого в бік другого. Наприклад, таким чином зменшується відстань між ними чи наявні такі жести, як доторки до руки чи плеча мовця, щира посмішка, кивання головою на знак згоди з повідомлюваним, тобто знаки того, що слухач зацікавлений в отримуваній інформації. І навпаки – якщо співрозмовник стоїть на значній відстані й не виявляє такої зацікавленості, то потрібно знов-таки змінити тему розмови чи активізувати її зміст;

3) у площині недовірливого ставлення слухачів до надаваної інформації потрібно зважати на такі жести чи пози, як схрещені руки / ноги, відсутній погляд, звернений убік (наприклад, у вікно), зітхання, відкрите позіхання, заперечне покачування головою, скептична посмішка й навіть роздування ніздрів. У такому разі слід змінити тактику спілкування, акцентуючи на більш правдивій інформації, що не викликає сумніву й заперечення. Яка б не була правда, вона в такій ситуації набагато вигідніша за відомості, що викликають невіру. До того ж це відповідає гуманістичному аспекту людських відносин, де правда є пріоритетним чинником;

4) у площині байдужого ставлення слухачів потрібно зважати, що особа, яка ретельно записує почуте не піднімаючи голови, може це робити без інтересу, просто механічно виконуючи роботу для заповнення часу. І навіть якщо така особа бере участь в обговоренні, задає якісь запитання, можна виявити її загальну незацікавленість (повільний темп мовлення, розслаблена інтонація тощо). Більш категоричними ознаками байдужого ставлення є приймання розслабленої пози, нетерплячість в очікуванні завершення лекції (виступу), що виявляється в постійних поглядах на годинник, двері, спрямуванні тіла до виходу, збиранні особистих речей і навіть підготовці одягу до виходу на вулицю. У такому разі не потрібно робити різке зауваження, а краще якимось по-новому трактувати тему чи змінити її.

Таким чином, за умови уважного ставлення до аудиторії та кожного слухача зокрема лектор – надавач інформації – має всі можливості активізувати їх увагу, помічаючи ознаки байдужого чи недовірливого ставлення до наданих ним відомостей.

Висновки

Отже, якщо невербальну систему знаків спілкування визначаємо як первинну та природну в людському суспільстві, а вербальну – як вторинну, штучну, то стає зрозумілою деяка пріоритетність першої, що відзначається вченими – фахівцями в галузі комунікації. Цю пріоритетність ми й пов'язуємо з гуманістичним виміром, адже він указує на людські емоції та рефлексії, а на другому полюсі – штучна система знаків, вироблена на певному етапі розвитку людства, коли була заснована й держава – дихотомічна напарниця людини. Сьогодні в умовах передової демократичної держави ця пріоритетність зумовлена правом на отримання особою-громадянином будь-якої інформації – як ділової, так і побутової.

Використання невербальних засобів надання інформації зумовлено потребою додаткового збагачення мовленнєвого матеріалу візуальними й емоційними нюансами (міміка, жести, пози), а також ентропічною потребою спрощення й полегшення сприйняття слухачем певної частини повідомлення – як незначного, так і головного – із метою наближення такої доповіді (тобто впливу мовця-лектора) до слухача / глядача.

Невербальні знаки характеризуються переважно неусвідомленістю й мимовільністю їх уживання мовцем, виявляючи його вроджений темперамент і ситуативну емоційну реакцію, проте комунікативна вправність і соціальний статус виявляються в цілеспрямованому їх використанні публічною особою. При цьому ще однією невербальною характеристичною рисою визначаються ознаки естетичного вибору мовця (художній смак, культурні пріоритети тощо).

Уживання того самого невербального компонента може спричинити різні комунікативні результати, зокрема протилежні за змістом, відповідно до відмінностей у соціальному стані, етнічній, статевій, віковій тощо належності (наприклад, за ступенем контактності розрізняються південні й північні народи). При цьому виникає ознака зрозумілості наданої інформації слухачами, що виявляється найбільше в колі представників одного етносу.

В умовах, коли невербальні засоби виконують провідну свою функцію – емоційного та смислового поглиблення комунікації, заміщення чи заперечення головного меседжу повідомлення, головним засобом установавання контакту з незнайомою аудиторією залишається посмішка, наявність (органічність) або відсутність (нещирість) якої характеризує не лише окремого мовця, але й цілі етноси та народи, для яких це є звичайним атрибутом спілкування зі знайомими й незнайомими людьми. Тобто невербальна комунікація виявляє потрійний характер – універсальність, етнічну специфічність й індивідуальність, які враховуються в публічному виступі – зокрема регіональні, етнічні та індивідуальні риси слухачів.

Сучасний науковий дискурс щодо невербальних засобів комунікації виявляє кілька стереотипів, що виявляють минулі тенденції в дослідженнях, зокрема психологічних, які у другій половині ХХ століття визначали численні типологічні диференціації. Наприклад, «територіальні зони спілкування» (проксемічний вимір), на нашу думку, не виявляють нині актуальності, адже надто близька чи далека відстань сприймається як ознака низької культури; розслаблена поза також категорично не маркує байдужого ставлення до теми розмови, а свідчить про свободолюбство такої особи чи, можливо, її самовпевненість у своїй позиції.

Під час публічного виступу визначаються площини зацікавленого, довірливого та недовірливого, а також байдужого ставлення слухачів до надаваної інформації, що виявляються з окремих невербальних ознак, які вправний оратор може побачити й використати, змінивши тему доповіді чи освіживши приклади задля досягнення поставленої ним мети. Отже, мовець-оратор через універсальність невербального коду забезпечує доступність і зрозумілість кожному наданої ним інформації.

Список використаної літератури

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. К.: Видавничий центр «Академія», 2004. 342 с.
2. Задільська Г.М. Невербальна комунікація як одна із складових комунікативної компетенції студентів-філологів ЗВО. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*. 2020. Вип. 188. С. 77-80. DOI: <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2020-1-188-77-80>
3. Осіпова Т. Невербальні засоби комунікації: комплексна методика опису й лексикографування. *STUDIA UKRAINICA POSNANIENSIA*. 2018. Vol. VI. P. 107-113. DOI: 10.14746/sup.2018.6.13. URL: https://bazhum.muzhp.pl/media/files/Studia_Ukrainica_Posnaniensia/Studia_Ukrainica_Posnaniensia-r2018-t6/Studia_Ukrainica_Posnaniensia-r2018-t6-s107-113/Studia_Ukrainica_Posnaniensia-r2018-t6-s107-113.pdf
4. Солощук Л.В. Взаємодія вербальних і невербальних компонентів комунікації у сучасному англomовному дискурсі : автореф. дис... д-ра філол. наук. Київ, 2009. 40 с.
5. Корнева Л. М. Невербальні засоби в міжкультурній комунікації. *Культура народів Причорномор'я*. 2004. № 49, Т. 1. С. 88-90. URL : <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/74032>
6. Невербальні засоби комунікації як запорука успіху оратора / за ред. В. Герман та Н. Соларьової. Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2014. 48 с.

References

1. Batsevych F. S. Osnovy komunikatyvnoyi linhvistyky [Fundamentals of communicative linguistics]. K.: Vydavnychuy tsentr «Akademiya», 2004. 342 s.
2. Zadil's'ka H.M. Neverbal'na komunikatsiya yak odna iz skladovykh komunikatyvnoyi kompetentsiyi studentiv-filolohiv ZVO [Non-verbal communication as one of the components of communicative competence of students-philologists of ZVO]. *Naukovi zapysky. Seriya: Pedagogichni nauky* [Proceedings. Series: Pedagogical sciences]. 2020. Vyp. 188. S. 77-80. DOI: <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2020-1-188-77-80>
3. Osipova T. Neverbal'ni zasoby komunikatsiyi: kompleksna metodyka opysu y leksykohrafuvannya [Nonverbal means of communication: a comprehensive method of description and lexicography]. *STUDIA UKRAINICA POSNANIENSIA* [STUDIA UKRAINICA POSNANIENSIA]. 2018. Vol. VI. S. 107-113. DOI: 10.14746/sup.2018.6.13. URL: https://bazhum.muzhp.pl/media/files/Studia_Ukrainica_Posnaniensia/Studia_Ukrainica_Posnaniensia-r2018-t6/Studia_Ukrainica_Posnaniensia-r2018-t6-s107-113/Studia_Ukrainica_Posnaniensia-r2018-t6-s107-113.pdf
4. Soloshchuk L.V. Vzayemodiya verbal'nykh i neverbal'nykh komponentiv komunikatsiyi u suchasnomu anhlomovnomu dyskursi [Interaction of verbal and nonverbal components of communication in modern English discourse]: avtoref. dys... d-ra filol. nauk. Kyiv, 2009. 40 s.
5. Kornyeva L. M. Neverbal'ni zasoby v mizhkul'turniy komunikatsiyi [Nonverbal means in intercultural communication]. *Kul'tura narodov Prychernomor'ya* [Culture of the peoples of the Black Sea region]. 2004. № 49, T. 1. S. 88-90. URL : <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/74032>
6. Neverbal'ni zasoby komunikatsiyi yak zaporuka uspikhu oratora [Non-verbal means of communication as a guarantee of success of the speaker] / za red. V. Herman ta N. Solar'ovoyi. Sumy : Vyd-vo SumDPU imeni A.S. Makarenka, 2014. 48 s.