

*Л.Л. Ільницька, к.ф.н., доц.,
Р.В. Боднар, к.ф.н.*

НЕВЕРБАЛЬНА СКЛАДОВА СУГЕСТИВНОГО ДИСКУРСУ

У статті проаналізовано невербальні компоненти сугестивного дискурсу як індикатори внутрішніх психологічних проблем сугеренда, встановлено взаємозв'язок між видами розумової діяльності та рухом очей, визначено співвідношення між складовими невербальної поведінки та сенсорними процесами на асоціативному рівні.

Ключові слова: *сугестивний дискурс, невербальні компоненти комунікації, сенсорні процеси*

В статье проанализированы невербальные компоненты суггестивного дискурса как индикаторы внутренних психологических проблем суггеренда, установлена взаимосвязь между видами умственной деятельности и движением глаз, определено соотношение между составляющими невербального поведения и сенсорными процессами на ассоциативном уровне.

Ключевые слова: *суггестивный дискурс, невербальные компоненты коммуникации, сенсорные процессы*

The article analyses non-verbal communicative components of suggestive discourse as the indicators of addressee's inner psychological problems, identifies the interrelation between mental activities and eyes movements, shows the correlation between non-verbal communicative components and sensory processes on associative level.

Key words: *suggestive discourse, non-verbal communicative components, addressee, sensory processes*

Протягом останніх десятиліть спостерігається підвищений інтерес вчених різних галузей науки – психології, медицини, психоаналізу, психотерапії, нейро-лінгвістичного програмування, соціології, журналістики, політології – до механізмів здійснення цілеспрямованого впливу на підсвідомість особистості, що дають можливість аналізувати, передбачати та корегувати поведінку людини. Одним із таких механізмів є сугестія як спеціально організований вид комунікації, що формується за допомогою не тільки лінгвальних, але й позалінгвальних засобів.

Актуальність наукової розробки теми визначається активізацією міждисциплінарних досліджень з вивчення сугестивного дискурсу та необхідністю розробки чітких механізмів розуміння інформації, що передається невербальними засобами у процесі комунікативної взаємодії сугестора та сугеренда.

Метою статті є аналіз сугестивних невербальних механізмів в англомовній комунікації.

Об'єктом дослідження виступає англомовний сугестивний дискурс як цілеспрямований соціальний вплив на сугеренда, складовими якого є вербальні та невербальні засоби комунікативної взаємодії. **Предметом** дослідження є невербальні засоби вираження підсвідомої інформації.

Фактичний **матеріал** дослідження становлять тексти з медичних наукових, науково-популярних та Інтернет видань, що були спеціально створені й заздалегідь розраховані на навіювання.

Невербальна комунікація у сугестивному дискурсі є основним джерелом інформації про клієнта, оскільки вона відображає несвідоме особистості та дає інформацію в цілому про людину, її характер, “висвітлює”, як на екрані, настанови, почуття, думки, допомагає зрозуміти, як відчуває себе клієнт у цей момент. Вчені встановили, що у передачі інформації вербальні засоби складають 7%, звукові засоби (включаючи тон голосу, інтонацію, звук) – 38%, у той час як невербальні засоби – 55% [8, с. 38]. Ці дані підтверджують особливе значення невербальної комунікації, в першу чергу жестів і міміки, для психології спілкування й взаєморозуміння людей, де невербальні елементи комунікативної взаємодії асоціюються більше з переконанням, навіюванням, аніж з інформативністю, і є психологічними, а не логічними [14, с. 234-235] аспектами впливу на адресата.

Якщо у повсякденному спілкуванні увагу до незначних невербальних деталей часто називають інтуїцією, то в професійному сугестивному дискурсі вміння читати сигнали мови жестів, міміки та поз, виявляти розбіжності між вербальним і невербальним компонентами комунікації та відтворювати їх сутність на рівні глибинних структур є невід'ємною складовою професійної компетенції сугестора: *And Dr Terence Goel, sitting in the sofa, maintained his body in a perfectly relaxed stance, knowing that Michael Tennent [psychotherapist] was watching every twitch, every blink, looking for clues, trying to find those little dotted lines marked open here that would lead him into his psyche* [Den: 95].

З метою ефективного вирішення завдань тлумачення невербальної інформації слід враховувати ряд положень:

- немає прямих переходів між вербальною і невербальною комунікацією;

- сугеренд свідомо і несвідомо інтерпретує невербальну поведінку сугестора;

- невербальні повідомлення є неінтенціональними, спонтанними; в мові тіла найяскравіше проявляються суперечливі почуття та наміри;

- існує взаємозв'язок між невербальною поведінкою та психофізичним самопочуттям;

- невербальні повідомлення створюються під домінантним впливом правої півкулі головного мозку, яка є відповідальною за сугестію, і тому використовуються, переважно, на рівні підсвідомості.

Невербальна поведінка клієнта може стати індикатором внутрішніх психологічних проблем. Уміння розпізнати ці знаки та вірно їх

інтерпретувати визначає вербальну поведінку сугестора. У наведеному нижче прикладі невербальна поведінка клієнта (гризіння нігтів) відображає внутрішній конфлікт: протест проти дій батька, бажання самому вирішувати своє майбутнє. Під час сеансів психотерапевту вдалося усунути зовнішні прояви, що призвело до психологічного зцілення клієнта:

The father said, "I don't care about your ways of doing therapy as long as you make Henry grow his nails. There is no way I can get my son into medical school with those horrible fingers."

I said to Henry, "What do you think about your habit?"

Henry said, "It's an ingrown pattern of mine. I can't help biting my nails. I must do it in my sleep. I have no desire to have nails like this. They are hideous! I would not like to have a pretty girl look at my hands" [EM: 138-139].

Невербальні компоненти комунікації часто виконують роль своєрідного "панцира", що блокує прояви тривоги, гніву, агресії, збудження тощо:

DS: I don't want to think about them anymore. I have nightmares about them.

Therapist: How do you feel about hypnosis going over these events again?

DS: (Head down, arms folded.)

T.: What are your worries, about hypnosis?

DS: Not very worried.

T.: Would you prefer not to go into hypnosis?

DS: Yes [FH: 76-77].

I. В. Хоменко наводить приклади типової поведінки в різних емоційних станах, які, на нашу думку, слід ураховувати під час сугестивного впливу:

- стурбованість, невпевненість, нервування – схрещення рук і/або ніг, тримання книг або документів перед собою, сидіння на самому краєчку стільця, постукування ногою, стукання пальцями по столу, накручування на палець волосся або ланцюжка, прикривання рота рукою під час бесіди, часте поправлення краватки або окулярів, гра годинником або браслетами, руки в кишенях, стукання або клацання ручкою, часте моргання;

- агресивність – схрещування рук на грудях, пильний погляд в очі співрозмовника, показування пальцем, стискання кулаків, нависання над співрозмовником, перебивання співрозмовника, занадто міцне рукостискання, порушення індивідуального простору комунікації;

- пихатість – закидання голови назад під час розмови, закриті очі, погляд собі під ніс, погляд поверх окулярів, стулені губи, розмахування окулярами, закладання рук за голову, відкинувшись у кріслі тощо [16, с. 114-115].

Невербальна взаємодія між терапевтом і клієнтом під час консультування має зворотній зв'язок, причому психологічний стан останнього пов'язаний з цією інтеракцією. Ефективність комунікації значно зменшується, коли консультант сидить, відкинувшись у кріслі, знаходиться на значній відстані від клієнта, відгороджується столом,

використовує закриті жести, відсутній погляд і низькоемпатійні повідомлення.

Невербальні повідомлення часто відрізняються від вербальних, а за збігом та розходженням між ними можна здогадатися про те, що відбувається в той чи інший момент консультації. А. Дітман вважав, що у невербальній комунікації важливі натяки можуть бути виявлені швидше, ніж у словах, оскільки люди часто реагують раніше, ніж готові або здатні висловити словами [15]. Це припущення було експериментально доведене І. Н. Гореловим. Він стверджував, що невербальний компонент комунікації є не факультативною, а обов'язковою складовою мовленнєвого акту і випереджає реалізацію вербального компоненту приблизно в 60% випадків, реалізується одночасно з вербальним компонентом у 37% випадків, відстає від вербального компонента лише у 3% випадків [4, с. 174]. Саме випереджальний характер невербальних реакцій дає сугестору можливість передбачити вербальне повідомлення або визначити когерентність поведінки сугеренда:

'I would like to know a bit about your parents, Terence. Are they still alive?'

Instantly, Michael saw the reaction in the man's face, as if he had touched a deep nerve.

Dr Goel didn't reply.

Michael saw the man struggle to keep his composure. His body language had changed from a man at ease to someone under threat. Dr Goel leaned forward, arms tightly crossed, then he leaned back.

Michael gave him a couple of minutes, and when he still didn't say anything, Michael asked, 'Do you find it difficult to talk about your parents?'

'I don't find it difficult to talk about anything, Dr Tennent,' he replied, with haunted eyes [Den: 97].

У цьому прикладі невербальна поведінка сугеренда має випереджальний характер і свідчить про стурбованість і небажання спілкуватись на запропоновану тему. Невідповідність невербальної поведінки (*the reaction in the man's face, as if he had touched a deep nerve, leaned forward, arms tightly crossed*) вербальній (*I don't find it difficult to talk about anything*) дає підстави вважати, що сугеренд намагається приховати інформацію про своїх батьків.

Сучасні дослідники підтвердили, що невербальні реакції є менш контрольованими і точніше за слова свідчать про дійсні наміри мовця: *The patient's nonverbal cues furnish the therapist with extremely important information, since they often betray feelings of which the patient is largely unaware [21, с. 137]. If they tell me they're really pleased about something, and they're congruent, then maybe the verbal indication is good enough to move forward with that assumption. But if they tell me they're fine, and they're very incongruent, then... I trust what I feel / see / hear in concert. And I trust what they DO, rather than what they SAY, more. So congruency is usually an indicator to me as to whether I can trust what I'm hearing, or not [NLP&SC].*

Психологи і фахівці з комунікації наполягають на тому, що з усіх комунікаційних каналів саме невербальний канал є найправдивішим. Це пояснюється тим, що невербальні сигнали генеруються на підсвідомому рівні правою (“тією, що відчуває”) півкулею головного мозку, а мовні висловлювання свідомо контролюються лівою (“тією, що контролює абстрактне мислення”) півкулею. Імпульси підсвідомості важко контролювати, тому вони вважаються “більш правдивими” [9, с. 3]. Ф. Шиллер у свій час зазначав, що, беручи до уваги слова людини, можна тільки зрозуміти, якою вона хотіла б здаватися, але якою ця людина є насправді слід угадувати за її мімікою та жестами, коли вона промовляє ці слова, – тобто за рухами, які вона робить ненавмисно [7, с. 146]. І. Н. Горелов вказував на те, що вербальна частина повідомлення може в низці випадків інтерпретуватися абсолютно по-різному, в тому числі й з результатом, який можна назвати спростовуючим. Досить часто інтерпретація такого роду є можливою лише тому, що невербальні супроводжуючі компоненти сигналізують протилежний смисл [3, с. 134]. Погоджуючись із цими висловлюваннями, слід усе ж зауважити, що міміка й жести людей не завжди відображають справжні почуття та емоції: *There was a calmness in Terence Goel's voice, as he delivered his explanation, and that gave Michael his first insight into his patient. It was an emotionless calm, an artificial one, as if the man was exerting supreme control to present himself as something other than he was* [Den: 94].

Практичні психологи та вчені пропонують декілька шляхів вирішення цієї проблеми. І. В. Хоменко припускає, що міміку рота значно легше контролювати, ніж рухи лоба та очей, отже, саме у верхній частині обличчя треба шукати ознаки нещирості. Інший невербальний елемент – посмішка – активно використовується як для відтворення реальних комунікативних намірів комуніканта, так і для їх маскуванню у разі необхідності [13]. Фальшива посмішка, наприклад, може з'явитися раніше або пізніше, ніж очікувалося. Недовіра може посилитися, якщо посмішка дуже довго залишається на обличчі співрозмовника [16, с. 116]. Д. Геймон та А. Брегдон зазначають, що лобова доля є своєрідним перехрестям емоційних центрів мозку. Негативні емоції – відраза, страх, гнів – реєструються у правій лобній долі, а радість – у лівій [6, с. 26]. Отже, порівнюючи праву половину обличчя сугеренда з лівою, можна визначити щирість емоцій. Але цей метод потребує тривалої практики та високого професійного рівня сугестора.

Намагаючись приховати певну інформацію сугеренд усвідомлює, що його очі, посмішка, міміка можуть виказати його, і контролює, насамперед своє обличчя [10, с. 221]. Тому Дж. Хансен, Р. Стевік та Р. Уорнер рекомендують не зосереджуватися лише на міміці обличчя. На їх думку, обличчя, руки й ноги передають різний об'єм інформації і по-різному отримують зворотній зв'язок. Обличчя найкраще виражає інформацію і привертає до себе найбільше уваги. Ноги й ступні ніг найгірше передають інформацію, оскільки час трансмісії в них великий, а репертуар дуже

обмежений. Руки займають середнє місце. Отже, обличчя обманює найкраще, руки – гірше, а ноги майже не вміють обманювати [15]. Це означає, що ноги – головне джерело витоку інформації про обман:

I said, "Does your husband know about your love affair?"

She said, "No, but how did you?"

I said, "Your body language told me."

Her ankles were crossed. I can't do it. Her right leg was crossed over the left one and the foot tucked around the ankle. She was completely locked up. In my experience, every married woman who is having an affair who doesn't want it known always locks herself up that way [EM: 188].

У наведеному прикладі невербальна поведінка, а саме рух ніг, пацієнтки та досвід терапевта дозволяють визначити інформацію, яку вона приховує.

Велику увагу під час консультації терапевт приділяє руху очей клієнта, адже очі є не лише дзеркалом душі, але й дзеркалом думок. Рух очей у людини має систематичний характер і залежить від її мислення. У таблиці 1 наведені дібрані нами мета-запитання, що спонукають до опрацювання інформації різного типу, а також вказано, яку саме інформацію опрацьовує більшість людей, коли переводить погляд у певному напрямку.

Таблиця 1.

Види розумової діяльності та рух очей

Вид розумової діяльності	Рух очей	Приклади запитань, що викликають опрацювання інформації такого роду
Візуальна пам'ять – бачення образів з минулого	вліво вгору	What color was the room you grew up in? What color is your bedroom now? What does your coat look like?
Візуальне конструювання – бачення образів, із якими людина ніколи не стикалась раніше	вправо вгору	What would your room at home look like if it were blue? What would your dog look like if it had the head of an elephant?
Аудіальна пам'ять – пригадування звуків та голосів, які людина вже чула	горизонтально вліво	Can you remember the sound of your mother's voice?
Аудіальне конструювання – людина чує голоси та звуки, яких раніше не чула	горизонтально вправо	What would I sound like if I had Donald Duck's voice? What would Swan Lake sound like if it were played on bagpipes?
Кінестетика –відчуття	вниз вправо	What does it feel like to

емоцій, тактильні відчуття		touch that rug?
Аудіально-дигітальний внутрішній діалог	– вниз вліво	Can you recite the Pledge of Allegiance?

Невербальна поведінка клієнта відіграє важливу роль у виявленні сенсорних переваг співрозмовника, що є однією з умов встановлення рапорту, тобто відносин, що відзначаються гармонією, розумінням, взаємною довірою та готовністю наслідувати іншу людину. Коли клієнт вільно спілкується, він приймає звичну для себе позу, жестикулює, змінює вираз обличчя, темп мовлення, тембр голосу. Деякі з цих факторів носять індивідуальний характер, але багато з них асоціюються з певними сенсорними процесами (таблиця 2).

Таблиця 2.

Невербальна поведінка та репрезентативні системи

	Візуальна РС	Аудіальна РС	Кінестетична РС
Темп мовлення	прискорений	середній	повільний
Тембр	високий	мінливий	низький
Дихання	часте, неглибоке	грудне	глибоке, черевне
Жести	вказують на очі, торкаються до них	вказують на вуха, торкаються до губ	жестикулюють нижче рівня шиї
Поза	нахил назад, голова піднята вгору, плечі підняті, шия напружена	нахил вперед, голова піднята вгору, плечі відведені назад	голова і плечі опущені, шия розслаблена

Знання репрезентативних переваг клієнта широко використовується в сугестивному дискурсі, адже розуміння того, яким чином було створено карту реальності клієнта, допомагає “зрозуміти клієнта, допомогти йому вилікуватися, змінитися або розпочати безпосереднє втручання” [2, с. 65], а головне – встановити рапорт.

Важливим моментом у встановленні рапорту є “віддзеркалення” поз, рухів, дихання сугеренда. Повтор не повинен бути дуже явним, не обов’язково копіювати всі рухи, достатньо прийняти таку ж позу, повторювати моргання. Приблизно такої тактики дотримувався герой оповідання “Украдений лист” Е. По: When I wish to find out how wise, or how stupid, or how good, or how wicked is any one, or what are his thoughts at the moment, I fashion the expression of my face, as accurately as possible, in

accordance with the expression of his, and then wait to see what thoughts or sentiments arise in my mind or heart, as if to match or correspond with the expression [20, с. 347]. Приєднання до реальності клієнта дозволяє не лише краще його зрозуміти, але й передбачити певні дії. Під час сугестивного впливу цей прийом широко використовується для введення клієнта в стан трансу. Приєднавшись, сугестор веде клієнта. Він починає імітувати ознаки трансу, контролюючи свою поведінку. Сугеренд, у свою чергу, не усвідомлює імітацію і занурюється у транс, ознаками якого є гальмування всіх реакцій: дихання уповільнюється та стає глибшим, мовлення стає розтягнутим, рівнішим, рухи – повільними, без ривків, а моргання – частішими. В глибокому трансі моргання, навпаки, припиняються, якщо очі відкриті.

Під час сугестивного впливу необхідно пам'ятати, що тісний взаємозв'язок між станом центральної нервової системи та тонусом скелетної мускулатури дозволяє за допомогою свідомої зміни тону м'язів впливати на рівень психічної активності [5, с. 216]. Отже, зручна поза та повне розслаблення усіх м'язів знижує рівень активності центральної нервової системи до мінімуму й сприяє підвищенню сугестабельності клієнта.

Перебіг комунікації залежить від простору навколо людини, який свідомо або неусвідомлено охороняється кожним учасником спілкування. Дистанція між учасниками сугестивного дискурсу суттєво впливає на ефективність навіювання. Оптимальною між сугестором і сугерендом є, так звана, товариська дистанція (1,2 – 3,6 м). Зменшення дистанції може розцінюватися як втручання в індивідуальний простір комунікації, а збільшення її призведе до втрати рапорту.

Ще однією специфічною знаковою системою, яку використовують у сугестивному комунікативному процесі, є контакт очей. Дослідження в цій галузі тісно пов'язані зі загально психологічними дослідженнями в галузі зорового сприйняття. У соціально-психологічних дослідженнях вивчаються частота обміну поглядами, їх тривалість, зміна динаміки та статичності погляду, уникання його тощо [17, с. 20-21; 18, с. 12; 19, с. 685-704]. Як і всі інші невербальні засоби, контакт очей має значення “додатка” до вербальної комунікації, передаючи широку гаму емоцій і почуттів, але в деяких ситуаціях може виступати основним засобом комунікації:

Their eyes met. A midge hovered into view then fell back into the night. There was an intensity in her eyes that drew his own to them: they were shimmering with life, spangles of light like a burst of fireflies glittered in the dark of the pupils. They continued to stare at each other, locked in a slow, easy moment that stretched effortlessly longer and longer, dancing with their eyes to their own private, silent rhythm.

Tiny muscles quivered in Amanda's face. Her expression narrowed a fraction, then widened again, bearing the hint of a smile that was warmth, not

mockery. Such incredible eyes. Michael longed to reach across the table and take her hand. He wanted to touch her, but this wasn't the moment, not yet [Den 129].

До невербальних засобів сугестії слід віднести також візуальну організацію сугестивного тексту та інші види семіотизації. Знаки та символи широко використовуються в політичній та комерційній рекламі. Хоча семіотика, у зв'язку з цим, констатує факт розширеного розуміння знака (використання малюнків, форм і т.д.) [11, с. 14], весь цей комплекс засобів активно використовується з метою навіювання й переконання в ЗМІ [1, с. 132]. На думку Г. Г. Почепцова, візуальні символи забезпечують багатоканальність впливу, до якої прагне комунікатор [12, с. 18]. Важливо, щоб повідомлення, які надсилаються різними каналами, співвідносилися одне з одним, оскільки при невідповідності візуального і вербального образів відбувається актуалізація іншої оцінки інформації.

Таким чином, невербальні елементи комунікативної взаємодії, що активно використовуються у сугестивному дискурсі, є важливими складовими інформаційного повідомлення, правильне розуміння якого є головною умовою успішної комунікації, цілісність якої забезпечується сукупністю умов, що визначають формування того чи іншого мовленнєвого витвору сугестора та його відповідне сприйняття сугерендом.

Перспективним напрямом подальших досліджень є вивчення того, як інформація, одержана від сугеренда з невербальних засобів комунікації, використовується сугестором у практичній діяльності.

Література

1. Белова А.Д. Лингвистические аспекты аргументации. – К. : Изд-во ЛОГОС, 2003. – 304 с.
2. Бэйли Р. НЛП-консультирование. – М. : КСП+, 2000. – 320 с.
3. Горелов И.Н. Авербальные следы в тексте // Горелов И.Н. Избранные труды по психолингвистике. – М. : Лабиринт, 2003. – С. 123-145.
4. Горелов И.Н. Соотношение невербального и вербального в коммуникативной деятельности // Горелов И.Н. Избранные труды по психолингвистике. – М. : Лабиринт, 2003. – С. 146-181.
5. Гримак Л.П. Резервы человеческой психики : Введение в психологию активности. – М. : Политиздат, 1987. – 286 с.
6. Гэймон Д., Брэгдон А. Аэробика для ума. – М. : Эксмо, 2002. – 352 с.
7. Дьяконова І.Л. Невербальні засоби комунікації у жіночому флірті // Мовні і концептуальні картини світу : зб. наук. праць. – К. : ЛОГОС, 2004. – № 10. – С. 145-149.
8. Касаткин С.Ф. Техника обратной связи. Мастер общения. – СПб. : Питер, 2002. – 192 с.
9. Колшанский Г.В. Паралингвистика. – М. : Наука, 1974. – 98 с.
10. Морозова Е.И. Ложь как дискурсивное образование: лингвокогнитивный аспект : Монография. – Харьков : Экограф, 2005. – 300 с.
11. Никитин М.В. Предел семиотики // Вопросы языкознания. – 1997. – № 1. – С. 3-14.

12. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. – М. : Рефл-бук, К. : Ваклер, 1999. – 352 с.
13. Солощук Л.В. Посмішка як мімічний жест та її роль в англomовному діалогічному дискурсі. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.bibl.kma.mk.ua/pdf/novitfilolog/11/106.pdf>
14. Сопер П. Основы искусства речи. – М. : Прогресс, 1992. – 416 с.
15. Хансен Дж., Стевик Р., Уорнер Р. Невербальная коммуникация в консультировании // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2000. – № 2. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://www.psychol.ras.ru/ippp_pfr/journal.
16. Хоменко І.В. Еристика : мистецтво полеміки : Навч. посіб. – К. : Юрінком Інтер, 2001. – 192 с.
17. Ellies A., Beattie G. The Psychology of Language and Communication. – NY : The Guilford Press, 1986. – 374 p.
18. Goldman L. How to Make a Million Dollar First Impression. – Goldman Smythe Business Class, 2000. – 164 p.
19. Gullberg M. Eye Movements and Gestures in Human Face-to-face Interaction // The Mind's Eye : Cognitive and Applied Aspects of Eye Movement Research / Edited by Hyona J., Radach R., Deubel H. – North Holland, 2003. – P. 685-704.
20. Poe E.A. Selected Tales. – Penguin Books, 1994. – 406 p.
21. Shaffer J.B.P., Galinsky M.D. Models of Group Therapy and Sensitivity Training. – New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1974. – 303 p.

Джерела ілюстративного матеріалу

1. Den – James P. Denial. – Orion, 1998. – 498 p.
2. EM – Erickson, Milton H. My Voice Will Go With You. – W. W. Norton & Company, 1991. – 256 p.
3. FH – McConkey K.M., Sheehan P.W. Hypnosis, Memory and Behavior in Criminal Investigation. – New York : The Guilford Press, 1995. – 239 p.
4. NLP&SC – NLP and State Changes. IRC Chat Log, March 5, 1998. [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.altfeld.com/mastery/misc/irc-03-05.html