**Акустические средства общения их связь с внутренними состояниями**

**и особенностями делового партнера**

Звучание голоса любого человека может рассказать массу интересного о его настроении, психическом здоровье и, что более важно, о том, как этот человек относится к вам. Исследования показали, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, а звуки и интонации 38%, неречевое взаимодействие 53%

Голос — это рупор самых потаенных мыслей и чаяний человека. В связи с тем что голос соединен с участками мозга, участвующими в выработке эмоций, изменения, которые происходят в голосе, когда человек испытывает определенные эмоции, трудно скрыть. Поскольку голос и эмоции так тесно связаны друг с другом, неудивительно, что, когда люди недовольны, в их голосе автоматически начинают чувствоваться безнадежность, раздражение или огорчение, и, наоборот, когда они счастливы, то разговаривают бодро и оживленно **Восприятие голосового кода — это нейробиологический процесс. Люди физически реагируют на звук: он им нравится или не нравится, они могут его терпеть или нет.** В большинстве случаев мы можем точно определить эмоциональное состояние другого человека с вероятностью до 60—65 процентов Эту информацию воспринимает лимбическая система — та область нашего мозга, которая находится глубоко внутри и отвечает за выработку эмоций

Изучалось влияние голоса человека на восприятие его внешности. Одно из них показало, что те, кто заикается и запинается, независимо от их наружности кажутся менее привлекательными, чем люди, у которых этого дефекта речи нет

Акустическая система, включающая в себя следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическую систему (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).

**Паралингвистические компоненты** невербальной коммуникации, определяют качество голоса, его диапазон, тональность, относят: громкость, темп, ритм и высоту звука.

**Экстралингвистические компоненты** представляют собой атипические индивидуальные особенности произношения — речевые паузы, смех, покашливание, вздохи, плач, заикание и т. п.

**Громкость голоса**, особенно динамика изменений этого параметра во времени, — важное акустическое средство кодирования невербальной информации.

Для *печали* характерна низкая громкость голоса, а для *гнева* — увеличенная.

Большая громкость голоса часто служит намерением повлиять на собеседника.

Если повышение тона превышает допустимый уровень для конкретного партнера, то это воспринимается как покушение на личное достоинство.

Более тихая речь обычно связана с подавленным настроением человека. *Тихий голос* - чаще всего ассоциируется со сдержанностью, скромностью, нехваткой жизненной силы.

Наиболее эффективной в практике деловой коммуникации признается *тактика постоянного изменения громкости голоса*. Часто слово, произнесенное тихим голосом на фоне громкой речи, привлекает к себе большее внимание, чем слово, усиленное криком.

**Темп речи.**. Можно говорить о темпе речи как об индивидуальной личностной особенности, связанной прежде всего с характеристиками темперамента человека. *Быстрый темп* речи может свидетельствовать об импульсивности, уверенности в себе, а *спокойная медленная манера* указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность.

Кроме того, существуют значительные различия по показателям речи между представителями разных культур: «нормальная скорость» речи у французов и итальянцев обычно выше, чем у немцев и англичан.

По темпу речи можно судить об изменении психологического состояния человека. Так, люди начинают *говорить быстрее*, когда они взволнованы, когда говорят о своих трудностях, хотят в чем-то убедить собеседника или уговорить его, когда сердятся *Медленная речь* может свидетельствовать об усталости, угнетенном состоянии или плохом самочувствии

Слишком высокий темп речи — одна из восьми самых раздражающих речевых привычек; **Ритм, или течение, речи.** *Сбивчивая, прерывистая речь*, как правило, указывает на волнение, нервно-психическое напряжение. Когда человек говорит на трудные для себя темы, он сбивается, часто неправильно строит фразы.

*Отрывистая, рубленая речь.*

Так обычно разговаривают чопорные, самодовольные и очень суровые люди, которым не хватает гибкости. Люди этого типа всегда ставят все точки над i. Они упрямы и поступают наперекор другим

*Чем более прерывиста речь*, чем больше в ней запинок, назализации (э... э... э...), слов-паразитов («значит», «так сказать» и т.п.), тем более некомпетентным он кажется слушающим. Нужно иметь в виду, что сбивчивая речь часто принимается за попытку обмануть партнера.

*Ритмичное говорение* (ровное перетекание слов) ассоциируется в представлении слушателей с уравновешенностью, хорошим настроением собеседника.

**«Умирание» к концу предложений.**

Эти люди нередко страдают недостаточным самоуважением. Их манере речи свойственны небрежность, недостаточная продуманность, неточность, неосторожность и непоследовательность. Недостаток уверенности в себе заставляет их чувствовать, что их слова не имеют большого значения

**Повышающаяся интонация голоса в конце предложений.**

Такая манера речи создает впечатление, что человек всегда задает вопросы, о чем бы он ни говорил. Иногда свидетельствует о не уверенности в

**Высота голоса** — носитель информации о возрастных, половых, индивидуально-личностных особенностях человека. У женщин и детей голосовые связки короче и тоньше, чем у мужчин, поэтому высота голоса у них выше. Этой же закономерностью определяются индивидуальные различия в высоте голоса разных людей: *высокие и полные* *люди* имеют, как правило, более низкие голоса, чем низкорослые и худые.

Эмоции также могут несколько изменять звуковысотные характеристики. Так, *гнев* сопровождается увеличением звонкости, «металличности», а *страх* делает голос «глухим», «тусклым», «сдавленным».

Люди с высоким голосом кажутся более слабыми, менее сообразительными и конкурентоспособными, чем те, у кого голос нормальный. А все потому, что, когда человек нервничает или не слишком уверен в себе, у него часто перехватывает горло, и в результате он начинает пищать

##### Качественные характеристики.

**1. Дрожь в голосе** появляется в стрессовой ситуации, те, кто разговаривает дрожащим голосом, часто расстраиваются и нервничают. Когда человек попадает в сложное положение, голосовые мышцы напрягаются, и голос начинает дрожать Такие люди постоянно беспокоятся о том, что о них подумают другие, пытаются угодить и снискать одобрение

**2. Голосовые агрессоры.**

Люди, которые «давят» на вас своим голосом, часто бывают раздражительными, недружелюбными и склонными к соперничеству

**3,Если в голосе чувствуется раздражение**

Раздражение обычно чувствуется в голосе людей, которые ищут повода для ссоры, готовы к драке и нарываются на неприятности. Всегда готовые указать пальцем на кого-нибудь другого, они вечно чувствуют себя жертвами, которых

4.**Голос скучный и безжизненный.**

Подобный голос свидетельствует также о депрессии или унынии. Люди с таким невыразительным голосом производят впечатление апатичных, безразличных, любящих уединение, чопорных и находящихся в подавленном состоянии.

**Голос слащавый.**

Люди с этой особенностью голоса обычно двуличны и говорят не то, что думают

**Экстралингвистические компоненты**

**Паузы** во время разговора делают для того, чтобы: предоставить партнеру возможность высказаться; выиграть время на размышления; придать силу своим словам, следующим за паузой; переждать отвлечение партнера; отреагировать на невербальные сигналы, свидетельствующие о желании партнера что-то сказать.

Если человек не обращает внимания на то, что его прерывают, значит, он больше ориентируется на себя.

Умение держать паузу — порой незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов, они помогают собраться с мыслями, дают возможность овладеть собой, привлечь или переключить внимание.

**Вздохи, стоны, покашливания** – демонстрируют состояние безысходности, нетерпеливости, недовольства.

**Смех** рассматривается как универсальное средство для снятия напряжения в общении.

*Открытый,* естественный смех (смех с широко раскрытым ртом) демонстрирует радость, удовольствие, одобрение. Полные люди, люди веселые по натуре смеются всем телом.

*Смех, снимающий напряжение*, разряжающий обстановку, чаще всего отражает естественную реакцию на что-то веселое, комичное, он не направлен на демонстрацию своего отношения к партнеру.

*Язвительный,* ироничный, циничный смех - демонстративная реакция на что-либо.

Смех *искусственный,* вымученный как выражение определенной игры, направленной на достижение личных целей.

**С*мех типа «ха-ха-ха»*** ‑ совершенно открытый, идущий от сердца, облегчающий, полный согласия с окружающим миром, незамутненной радости, характерен для лиц с неусложненным, беззаботным, наивно-веселым нравом.

***Смех типа «хе-хе-хе»*** ‑ малосимпатичный, ассоциирующий с блеянием, вызывающий, дерзкий, завистливый (чем более открыта гласная, тем больше злорадства, хамства, презрения).

***Смех типа «хи-хи-хи»*** ‑ хихикание, уходящее вглубь, а не облегчающий смех изнутри наружу; одновременно скрытный, хитрый, смесь иронии и злорадства, с собственным подтекстом, умыслом.

***Смех типа «хо-хо-хо»***  звучит хвастливо, угрожающе, с некоторым сомнением, критическим удивлением, протестом (в основе издевательский и протестующий).

***Смех типа «ху-ху-ху»*** выражает скрытый страх, боязливость, например, у людей с предрассудками.

***Расслабленная улыбка*** (чем меньше напряженная, тем привлекательнее) ‑ выражает первоначально пережитую радость без всяких отвлекающих помех, безоговорочное признание каких-либо ценностей, находящихся вне собственной личности.

***Усмешка*** (закрытые и несколько напряженные губы). Выражает некоторое вмешательство воли, сдержанность, отсутствие безоговорочной отдачи; повышенное внимание, собственное мнение о переживаемом, но без негативной установки; радость, доставляемую скрытым наблюдением, которым тихо наслаждаются, оставаясь «в себе».

***Смущенная улыбка*** (отсутствие органического протекания движения губ, естественного проявления улыбки, которая внезапно появляется и точно так же исчезает, граничит с гримасой) ‑ характеризует отсутствие истинного содержания чувств, робость, затруднительное положение.

***Искаженный, отрицающий смех* *или улыбка*** (в опущенных уголках рта скрывается отрицание). Характеризует иронию, злорадство, отречение

***Сладкая улыбка*** (мимическое проявление как при реакции на сладкое) – типична для ханжей и сентиментальных личностей, а также закоренелых льстецов, которые отвечают ей на воздействие со стороны лица, которому они льстят.

***Язвительная ухмылка*** (больше похожа на гримасу, реакцию на кислое) ‑ отражает значительное напряжение и выдает лежащие в ее основе собственные намерения (типична для нахалов, наглецов и хамов).

***Кривая, лишь с одной стороны лица улыбка и смех*** - выражает отсутствие решительности или активной энергичности, сдержанность и стремление к отрицанию и обесцениванию, которые осознанно скрываются за напущенной веселостью (в зависимости от ситуации может означать осознанную критичность, издевку, пренебрежительное превосходство, даже ненавидящее отрицание).

***Интонация*** — все явления, звуковые средства языка, которые связаны с голосом и не требуют концентрации внимания на содержании сказанного.

Интонация — особый способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и тем людям, с которыми он общается (*властная интонация, насмешливая, ироническая, уверенная* и т.п. Интонации очень многообразны и пока мало изучены.

Важно понимать, что невербальная информация передается не одним каким-либо акустическим средством, а *одновременно несколькими*. Например, информация об изменении эмоционального состояния говорящего находит отражение и в изменении тембра (спектра голоса) и в характерных для каждой эмоции изменениях высоты, силы, ритма речевой фразы.