**Определение психоэмоционального состояния по голосу и особенностям лексики**

Евгений Сергеевич Пастухов, кандидат физико-математических наук, начальник отдела анализа внешней среды Европейского трастового банка.

Голос достаточно точно сообщает окружающим о текущем состоянии человека: о его переживаниях, отношении к фактам, самочувствии, а нередко — и о темпераменте, о чертах характера. Уловить эмоции человека (гнев и печаль — легче, ревность и нервозность — сложнее) позволяет тон его голоса.

В состоянии тревоги или нервного напряжения у партнера несколько меняется и голосовой тембр. Этот факт нашел достойное применение в бесконтактных (то есть всецело незаметных для собеседника) образцах «детектора лжи».

Расшифровывая сообщение, обращайте внимание как на силу, так и на высоту голоса:

явно высокий — энтузиазм, радость, недоверие;

высокий, в широком диапазоне силы, тональности и высоты — гнев и страх;

чрезмерно высокий, пронзительный — беспокойство;

мягкий и приглушенный, с понижением интонации к концу каждой фразы — горе, печаль, усталость;

форсирование звука — напряжение, обман.

Значительно информативны невербальные звуки:

свист — неуверенность или опасение;

несоответствующий моменту хохот — напряжение;

неожиданные спазмы голоса — напряжение;

постоянное покашливание — лживость, неуверенность в себе, обеспокоенность.

Особенности лексики

Более всего о внутреннем психоэмоциональном состоянии человека может сообщить анализ его связной речи: как в ней расставлены логические ударения, как быстро произносятся слова, как конструируются фразы, какие имеются отклонения от нормы: неуверенный или неверный подбор слов, обрывание фраз на полуслове, изменение слов, появление слов-паразитов, исчезновение пауз. При этом:

быстрая речь — очевидная взволнованность или обеспокоенность чем-то, страстное желание убедить или уговорить кого-то, разговор о личных трудностях;

медленная речь — высокомерие, усталость, угнетенное состояние, горе;

прерывистая речь — неуверенность;

лаконичность и решительность речи — явная уверенность;

заикание — напряженность или обман;

нерешительность в подборе слов — неуверенность в себе или намерение внезапно удивить чем-то;

появление речевых недостатков (повторение или искажение слов, обрывание фраз на полуслове) — несомненное волнение, но иной раз и желание обмануть;

опускание речевых пауз — напряжение;

слишком удлиненные паузы — незаинтересованность или несогласие;

появление в речи пауз, заполняемых словами-паразитами («ну», «так сказать», «э»), — нерешительность и затруднение в выражении мысли, поиск выхода из положения;

вклинивание в произносимое слово уменьшительно-ласкательных суффиксов («ясненько») — эмоциональное или физическое напряжение;

возрастание числа тривиальных наборов слов, проговариваемых быстрее, чем обычно, — эмоциональное возбуждение, напряжение;

умолкание или скупость в словах — обида;

постоянное прерывание других — напряжение;

переход внутренней речи во внешнюю («мысли вслух») — чрезмерное волнение.

Непроизвольные реакции

Эти реакции обычно плохо поддаются контролю, хотя различными приемами пытаются их маскировать, и потому они весьма информативны. Отдельные из них выявляют при аппаратной диагностике обмана, осуществляемой приборами, известными под обобщающим названием «детектор лжи» или «полиграф».

Стандартное прочтение этих реакций таково:

покраснение лица (иной раз пятнами) — стыд, гнев;

побеление лица — страх, признак виновности;

расширение зрачков — интерес, удовольствие, согласие, сильная боль;

сужение зрачков — неудовольствие, отвергание;

усиленное биение пульса на венах рук или артериях шеи, подергивание галстука на шее из-за активного сердцебиения — тревога, страх, стыд, обман;

снижение частоты пульса — повышенное внимание;

быстрое или поверхностное дыхание — внутреннее напряжение;

короткое дыхание через нос — злость;

нарушение дыхания, спазматические движения горла и рефлекторные сглатывания слюны — тревога, стыд, обман;

пересыхание рта (сглатывания, облизывание губ, жажда) — страх, обман;

внезапное обнажение зубов — признак ярости, агрессивность;

испарина, пот — гнев, смущение, нервозность, обман;

дрожь (в пальцах рук и ног, мышцах лица) — внутреннее напряжение, страх, обман;

частое моргание — возбуждение, обман;

урчание в животе — страх (не всегда, разумеется);

скрип зубами — сильнейшая нервозность, стресс, отсутствие возможности осуществить задуманное.

Подобные реакции обычно проще обнаружить у мужчин, нежели у женщин, которые к тому же лучше обманывают и детектор лжи.

Фоновое настроение

Представленная здесь привязка отслеживаемых внешних проявлений к переживаниям человека рассматривает только базовые состояния, поскольку каждый человек, разумеется, в чем-то уникален, и отдельные реакции могут варьироваться. Тем не менее, она может служить хорошей базой для анализа фонового настроения вашего собеседника, основываясь на которой вы можете выявить более глубинные проявления внутреннего состояния вашего визави.

1. Осознание своей силы (уверенность в себе). Стабильная прямая поза, дополненная выставленным подбородком, руки при этом могут сцепляться за спиной, располагаться на бедрах («подбоченясь»), засовываться в карманы при оставлении больших пальцев снаружи, активно демонстрировать тылы кистей, в то время как большие пальцы помещаются за пояс. «Оседлывание» стула или небрежное забрасывание одной ноги на подлокотник кресла. Руки порой закладываются за голову либо соединяются концами пальцев при разведении ладоней. Глаза подчас почти прикрыты веками, так что смотреть приходится при запрокинутой назад голове. Улыбка с приспущенными бровями. Решительность и лаконичность речи. Скупость в передаче деловой информации и расточительство фактурой при установлении контакта. Повышенная заинтересованность проблемами, целями и обязанностями других. Спокойствие.

2. Осознание своей слабости (отсутствие уверенности в себе). Чрезмерная жестикуляция, а также убирание рук за спину с захватыванием одной рукой запястья другой; стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо. Улыбка в сочетании с приподнятыми бровями. Сомнения в подборе слов и прерываемая речь. Поспешность и готовность в выдаче информации, а также склонность обстоятельно и досконально аргументировать свои поползновения. Суетливость.

3. Воля к сопротивлению. Средняя громкость голоса, твердый, холодный тон, четкая артикуляция, медленный темп и ритмичное течение речи, точная дикция.

4. Внутреннее напряжение. Зажатость в позах и движениях, стремление опереться или прислониться к чему-либо, скрещенные лодыжки у сидящего. Предельно сцепленные между собой руки, излишне частое сбивание пепла с горящей сигареты. Изменение тембра голоса, форсирование звука, внезапные спазмы гортани, скрип зубами, заикание, несоответствующий моменту хохот, постоянное перебивание других. Увеличение числа шаблонных фраз, высказываемых быстрее, чем обычно, пренебрежение речевыми паузами, использование в речи слов с ласкательными и уменьшительными суффиксами.

5. Усталость или угнетенность. Тусклый и остекленелый взгляд, замедленная речь, мягкий и приглушенный голос с падением интонации к концу отдельной фразы.

6. Враждебность. Отодвигание от партнера, сжимание кулаков при скрещенных руках, наклон всей головы назад и прерывание речи собеседника. Пристальный или настойчивый взгляд в глаза с резко уменьшенными зрачками. Возможный вариант: смотрит искоса при опущенных бровях, лоб нахмурен, уголки губ опущены.

7. Нервозность и неуверенность. Суетливость, частая перемена позы, чрезмерная жестикуляция, движения руки поперек тела (например, взять или поправить что-то), покусывание ногтей, отбрасывание «мешающих» волос со лба, усиленная мимика рта, закусывание губ. Высокий и пронзительный голос, быстрая речь, высказывание мыслей вслух. Испарина, пот.

8. Плохое настроение (отрицательные эмоции). Походка с волочением ног, заметно суженые зрачки, взгляд, устремленный к земле. Пускание дыма от сигареты вниз, замедленная речь, угрюмое молчание, раздраженный голос. Придирки к совершенно безобидным словам и провоцирование на ссору, враждебность, неконтактность.

9. Хорошее настроение (положительные эмоции). Общительность; у курящих — пускание дыма от сигареты вверх. Улыбка на лице, активная жестикуляция, расширенные зрачки, расстегнутый пиджак у мужчин, бодрое насвистывание какой-либо мелодии.