**Пара- и экстралингвистические особенности невербальной коммуникации**

Михаил Алексеевич Василик, доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой политологии Санкт-Петербургского государственного политехнического университета.

К паралингвистическим компонентам невербальной коммуникации, определяющим 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. Так, для печали характерна низкая громкость голоса, а для гнева — увеличенная. Большая громкость голоса сочетается с выраженной побудительной силой высказывания и часто служит намерению повлиять на собеседника. Говорить громче бывает легче, если одновременно повышать частоту (это и есть разговор «на повышенных тонах»). Если повышение тона превышает допустимый уровень для конкретного партнера, то это воспринимается как покушение на личное достоинство. Малая громкость голоса в процессе общения чаще всего ассоциируется у слушателей 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. Средние статистические характеристики темпа речи человека существенно изменяются с возрастом вследствие ослабления активности артикуляционного процесса. 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.

Ситуативные изменения присущего человеку индивидуального темпа речи позволяют судить об изменении его состояния. Так, люди начинают говорить быстрее, когда они взволнованы, когда говорят о своих трудностях, хотят в чем-то убедить собеседника или уговорить его. Медленная речь может свидетельствовать об усталости, угнетенном состоянии или плохом самочувствии. Одна и та же фраза («Прости, я сам(а) все расскажу»), произнесенная по просьбе исследователей профессиональным актером с разными эмоциональными оттенками, имела средний темп произнесения (слогов в секунду) при выражении радости — 5,00; печали — 1,74; гнева — 2,96; страха — 4,45. Аналогичные результаты получены при анализе эмоциональной выразительности вокальной речи.

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. 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, богатством чувств.

Высота голоса и ее изменение во времени — 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 примерно на октаву. Этой же закономерностью определяются индивидуальные различия в высоте голоса разных людей: высокие и полные люди имеют, как правило, более крупную гортань и более низкие голоса, чем низкорослые и худые.

Эмоциональное содержание сообщения может несколько изменять звуковысотные характеристики. Так, гнев сопровождается увеличением звонкости, «металличности», а страх делает голос «глухим», «тусклым», «сдавленным».

Паузы во время разговора делают для того, чтобы: предоставить партнеру возможность высказаться; выиграть время на размышления; придать силу 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, а если он с трудом выносит паузы в разговоре, он больше ориентируется на межличностное взаимодействие.

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.

Умение слушать паузу, интерпретировать причины молчания позволяет получить важную дополнительную информацию в процессе общения.

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. Демонстративная реакция может сопровождаться язвительным, издевательским, злорадным, ироничным, циничным, смущенным смехом. Наконец, бывает смех искусственный, вымученный как выражение определенной игры, направленной на достижение личных целей.

Вздохи, стоны, покашливания также представляют собой «говорящие» звуки. Их роль в общении сводится, прежде всего, к выражению определенных состояний (безысходности, нетерпеливости, недовольства и т.п.) и «заражению» окружающих путем вызывания у них аналогичных чувств.

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.). По образному выражению М.М. Бахтина, в интонации соприкасается говорящий со слушающим.

Интонации пока мало изучены. Их многообразие и высокая степень индивидуализации мешают составить какую-либо «азбуку» интонаций. Очень важно при этом учитывать, что невербальная информация передается не одним каким-либо акустическим средством, а одновременно несколькими. Например, информация об изменении эмоционального состояния говорящего находит отражение в изменении тембра (спектра голоса) и в характерных для каждой эмоции изменениях высоты, силы, тембра, ритма речевой фразы.

В системе речевого общения можно выделить следующие виды невербальной информации, передаваемые особенностями звукопроизношения: эмоциональную, эстетическую, индивидуально-личностную, биофизическую, социально-групповую, психологическую, пространственную, медицинскую, информацию о физических помехах.

Восприятие эмоциональной информации зависит от степени выраженности эмоции в голосе и ее вида. Исследования показали большую надежность восприятия таких эмоций, как гнев и страх, по сравнению с эмоциями радости.

Для характеристики эмоциональной импрессивности, т.е. способности человека к восприятию эмоциональной информации, используется понятие «эмоциональный слух». Если фактический речевой слух обеспечивает способность человека воспринимать вербальное смысловое содержание речи, то эмоциональный слух — это способность к определению эмоционального состояния говорящего по звуку его голоса. Степень развитости эмоционального слуха коррелирует с эмпатией — постижением состояний другого человека в форме сопереживания.

Словесные определения эстетической информации речи и голоса носят оценочный характер: нравится — не нравится, приятный — неприятный, нежный — грубый и т.п. Важнейшей особенностью эстетической информации является образность и метафоричность, использование не только акустических определений (звонкий — глухой, высокий — низкий), но и зрительных (яркий — тусклый, светлый — темный), кожно-тактильных (мягкий — жесткий, теплый — холодный) и даже вкусовых (сладкий, сочный). Слушатели способны наделить голос даже нравственными категориями, например, назвав его «благородным». На основе исследований эстетической информации можно утверждать, что слушающие приписывают обладателям «красивой» речи не только выраженные интеллектуальные качества и позитивные личностные свойства (доброжелательность, великодушие, чувство собственного достоинства), но и деловые качества (компетентность, надежность, энергичность), а также хорошее состояние здоровья.

Эмоционально-эстетические характеристики речи особенно необходимы для представителей речевых профессий, поскольку многочисленная аудитория радио и телевидения не только дает критическую оценку выступающим, но и формирует под их воздействием эстетические оценки собственной речи.

Индивидуально-личностная акустическая информация является специфической характеристикой каждого человека. Неповторимость голоса человека определяется присущими только ему особенностями тембра, высоты, интонации, фонетики. Известно, что в средневековой Италии в паспорте наряду с другими отличительными чертами человека отмечались свойства его голоса.Экспериментальные исследования свидетельствуют о высокой надежности распознавания знакомых людей на основе индивидуальных особенностей голоса: до 98% при прослушивании фраз длительностью 3—5 с. Узнавание сохраняется и при инвертированном во времени звучании, что говорит о большей помехоустойчивости данного вида невербальной информации. Сейчас неповторимость голоса человека используется как средство автоматического опознавания личности, например, в банках для обеспечения индивидуального доступа к сейфу его владельца, в криминалистике при анализе правонарушений.

Биофизическая информация характеризует половые, возрастные различия людей, а также определенные конституционные особенности (рост, вес). В отличие от индивидуально-личностной информации она интерпретируется как принадлежность человека к определенной типологической группе.

Надежность определения биофизических характеристик говорящего по его голосу достаточно высока: для пола — 98,4%, возраста — 82,4%, роста — 96,7%, веса — 87,2%. Точность узнавания существенно зависит от возраста слушающих, которые лучше всего определяют возраст говорящих, близкий к их собственному. При этом молодые слушатели склонны занижать возраст тех, кто старше их. Дети допускают более выраженные ошибки в определении биофизических характеристик говорящих. Можно сказать, что восприятие информации во многом зависит от социального опыта аудиторов.

Медицинская информация отражает состояние здоровья говорящего и характеризуется терминами «больной», «болезненный» голос. Они указывают как на нарушение работы голосового аппарата, так и на общее болезненное состояние организма. Опытные клиницисты успешно используют такую информацию в диагностических целях.

Информация о помехах, сопровождающих процесс речи, также может быть важной для слушающего. Индифферентные, не связанные с говорящим помехи, могут быть результатом, например, электроакустических шумов в телефонной линии, а шумы в помещении, откуда ведется разговор, могут нести определенную информацию о говорящем (местонахождение, наличие других людей и т.п.). Этот вид информации имеет особое значение в криминалистике.

Пространственная информация — это информация о пространственном расположении говорящего по отношению к слушающему (справа — слева, впереди — сзади, удаление — приближение и т.п.). Интересным психологическим феноменом является так называемый эффект вечеринки. Он наблюдается в тех случаях, когда рядом со слушающим находится много говорящих; при этом слушающий способен избирательно направлять свое внимание на интересующего его собеседника, одновременно подавляя (игнорируя) речь других людей. Интересно, что этот эффект направленного внимания проявляется не только при бинауральном пространственном восприятии, но и при восприятии монофонических магнитофонных записей, разговоре по телефону, когда среди одновременно звучащих голосов слушающий может выделить один.

Социально-психологическая информация отражает национальные и иерархически-статусные невербальные акустические особенности говорящего. Национальность проявляется в акценте, интонации речи. Не менее важную информацию несет диалект (местный выговор). Интонация и фонетическая база чужого языка наиболее трудно усваиваются иноязычными, даже при овладении достаточным словарным запасом, грамматикой и синтаксисом. Поэтому акцент, часто сохраняющийся долгие годы, является надежным признаком распознавания национальности говорящего.

Психологическая информация охватывает широкий круг личностных характеристик. Попытки диагностировать по голосу такие психологические особенности говорящего, как воля, темперамент, общительность, интеллект, неискренность и др., предпринимались неоднократно. Хотя полученные данные зачастую разноречивы вследствие сложности процесса восприятия и понимания человека человеком, удалось выявить ряд свойств, наиболее «прозрачных» для оценок по голосу. К их числу относятся эмоциональные и коммуникативные личностные особенности. Особый интерес представляет создание психологического образа говорящего человека на основе впечатлений от его речи. Этот «образ», возникающий у слушающего, носит вероятностный характер. Тем не менее он играет существенную роль в процессе межличностного взаимодействия, являясь визитной карточкой партнера.

Таким образом, смысл высказывания в значительной степени зависит от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его отношении к коммуникативному процессу.