

МОДЕЛЬ ИНТОНАЦИОННО-ГОЛОСОВОГО АНАЛИЗА В РАМКАХ СУПЕРВИЗИИ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

Т.В. КУИНДЖИ

В статье автор представляет модель интонационно-голосового анализа терапевтической коммуникации, предназначенную для супервизорского анализа и рефлексии консультантом телефона доверия особенностей невербальной стороны терапевтической коммуникации. Данная модель может применяться для подробного анализа интонационных стратегий консультанта и клиента, способов использования голосового аппарата, информации, передаваемой в коммуникации пара- и экстралингвистическими средствами, особенностей формирования интонационно-голосового образа клиента.

Ключевые слова: голос, звук интонация, супервизия, звуковой образ, голо-совая стратегия, голосовое поведение, тембр, темп, ритм, дыхание, голосо-вой аппарат

Профессиональная деятельность консультанта телефона доверия (ТД) характеризуется отсутствием визуального контакта. Психолог вынужден ориентироваться только на текст сообщения клиента и на те пара- и экстралингвистические знаки, которые он может выслушать по телефону. Перефразируя Ухтомского, эта деятельность требует особой установки, «доминанты на голос».

Телефонный консультант оказывается в весьма непростой ситуации. «Он должен в своей работе постоянно демонстрировать способности, которые присущи каждому человеку, и в то же время обладать таким уровнем развития этих способностей, который бы обеспечивал эффективность его деятельности, свидетельствовал бы о его профессиональном статусе, страхующем от ошибок обыденной интерпретации экспрессии, и вместе с этим, делающем его открытым в отношении спонтанно накопленного опыта» [Лабунская, 1999].

Такие перцептивные способности консультанта развиваются в ходе его профессиональной деятельности спонтанным образом.

Консультанты отмечают, что постепенно научаются отличать «манипуляторов» и постоянных абонентов от «настоящих», с опытом начинают лучше распознавать эмоциональное состояние абонента и его изменения, «считывать» намерения позвонившего и определять его отношение к проблеме не только на основании того, ЧТО говорит абонент, но и КАК он это говорит. Развитию профессиональных компетенций консультанта на телефоне доверия способствуют и активно развивающиеся в последние годы различные формы супервизии [Stokoe, 2005; Baker et al., 2005; Hepburn 2006; Firth et al., 2005].

Однако рефлексия профессиональной консультативной деятельности вполне резонно базируется в основном на анализе вербального материала. Невербальные акустические аспекты терапевтической коммуникации редко становятся предметом рассмотрения в силу изменчивости, вариабельности и полисемантической. Вместе с тем дополнительные формы рефлексии невербальных аспектов профессиональной деятельности консультантов ТД могут включать материал, несущий значительную часть информации о личностных психологических качествах клиента и самого консультанта, об их позициях, о динамических, ситуативных аспектах общения, о структурных и динамических аспектах самой деятельности консультанта. Этот аспект терапевтической коммуникации редко становится предметом супервизии, еще реже встречаются попытки осмысления того, как формируется «доминанта на голос», как консультант научается слышать.

В настоящей статье представлена попытка разработки особой формы супервизии, ориентированной на интонационно-голосовой анализ терапевтической коммуникации и опирающейся на отечественную традицию изучения речевого поведения (Леонтьев, Жинкин, Зимняя), в том числе и его невербальных аспектов (Манеров, Лабунская, и др.)¹.

Разработка интонационно-голосовой супервизии представлена в рамках диалога теории и практики, где теория укореняет и питает практику, в которой, в свою очередь, «обретает свое тело» [Василюк, 2003, с. 178]. Метод включает две основные части работы — 1) анализ звукового образа абонента и консультанта и 2) отслеживание звуковой динамики консультативного взаимодействия. Эти аспекты задают двухчастную структуру представления метода.

¹ Метод апробирован на материале супервизий на ТД «На Снежной» 2010—2011 гг.

Анализ звукового образа абонента и консультанта

Невербальная экстралингвистическая (несловесная) коммуникация обладает целым рядом особенностей, принципиально отличающих ее от целостной речи [Морозов, 1998]. Она эволюционно более древняя по сравнению с речью; может не зависеть от семантики речи (слова могут значить одно, а интонация голоса — другое); в значительной степени произвольна и подсознательна; не зависит от языковых барьеров; имеет характерные особенности кодирования и декодирования. Звук голоса, его тембр, особенности звуковысотной организации, ритм звучания, интонационная выразительность — все это источники информации о человеке, его физическом состоянии, о его чувствах и желаниях, иногда неосознаваемых им самим, однако накладывающие свою «перезначающую печать» помимо сознательного контроля говорящего [Жинкин, 2009, с. 226].

В связи с этим важно знать, как можно «понимать» этот пласт информации, необходимы средства его глубокого анализа, а не только примитивного манипулятивного использования. Целью такого анализа является, прежде всего, соприкосновение со своим организмическим душевным опытом и с переживанием клиента. С этим связана возможность выслушать не только информацию о его физическом, психическом и социальном статусах, но и вслушаться в переживание, протекающее на всех этих уровнях.

Речевое поведение и его невербальные акустические особенности

Разрабатывая схему анализа невербальных акустических аспектов речевой коммуникации [Куинджи, 2010], на которую опирается предлагаемая нами форма супервизии, мы отталкиваемся от представлений о речевом поведении и его аспектах, сложившихся в трудах А.А. Леонтьева, Н.И. Жинкина, И.А. Зимней.

Анализ речевой деятельности, речевого поведения А.А. Леонтьева представляется нам удобной конструктивной сеткой для анализа единиц голосового поведения, как части речевого. Обрисуем вкратце общую схему анализа.

1. Первый уровень по А.А. Леонтьеву связан с порождением единицы — слога. По определению А.А. Леонтьева — это моторный (неврологический) и неосознанный уровень. Мы размещаем на этом уровне акт порождения звука голоса.

2. Следующий уровень, обозначенный А.А. Леонтьевым как формальный, уровень операторов, бессознательно контролируемый. В схеме А.А. Леонтьева на этом уровне возникает слово, как «физическая»

единица, как «звуковое слово — тип», вне его семантического значения. В нашей схеме на этом уровне мы помещаем единицу — интонацию.

3. Третий уровень — уровень слов-квантов (слов, как семантических единиц, взятых с точки зрения содержания). В нашей схеме он соответствует интонации, указывающей на конкретную цель высказывания, как действия — вопрос, приказ, информативное сообщение, просьба, жалоба, уговаривание и др. Назовем ее квантом-интонацией по аналогии со словом-квантом у Леонтьева.

4. Четвертый уровень А.А. Леонтьев обозначает как уровень связной речи и актуального сознания. В отношении голосоведения и интонирования² мы можем обозначить его как уровень речевого мелоса³. Степень осознанности этого уровня мы проанализируем далее.

Раскроем более подробно сформулированные выше уровни вокального поведения и их единицы, применительно к задачам интонационно-голосового анализа в рамках супервизии.

Звук и его порождение

Первой единицей, с которой мы можем начать анализ целостного вокального поведения, является звук и комплекс мышечных усилий вокально-слухового аппарата, направленных на его порождение. Сам процесс порождения звука (так же как и выбор слога у А.А. Леонтьева) не осознается. Мышцы производят усилия автоматически, привычным, выработанным (или только формирующимся) в процессе коммуникации способом. Это самый глубокий, телесный уровень голосового поведения. На его характеристики — высоту, громкость, опору на ту или иную группу мышц — более всего влияет мышечный тонус и координации, индивидуальные особенности строения самого слухового и речедвигательного аппаратов, цель звукоизвлечения, которую человек осознанно или неосознанно ставит перед собой в данный момент.

Все эти индивидуальные особенности находят свое выражение в таких свойствах звука как тембр, высота и громкость. Это три основных параметра голоса абонента (и своего собственного), на которые консультанту необходимо научиться направлять свой слух в процессе анализа. Кроме паралингвистических составляющих, на данном уровне

² Интонирование — все действия, именуемые выразительными движениями или актами голосовой экспрессии.

³ Речевой мелос — термин, предложенный музыковедом Б. Асафьевым по аналогии с музыкальным мелосом (*Прим. авт.*).

анализа следует обращать внимание на дыхание (спокойное, сбитое, затрудненное, и т.д.) и ритм звучания (плавный, прерывистый).

Существуют попытки систематизации анализа качества звучания голоса с точки зрения мышечных усилий и возможных корреляций их с психической организацией человека. Такие параметры как вибрация тона, регистр, назальность (степень носового характера звука), открытый воздух, атака, прерывистость, артикуляция используются в качестве параметров анализа качества звучания [Манеров, 1997; Newham, 1999]. Вокальный терапевт Пол Ньюэм так говорит о выделяемых им параметрах голоса: «Знание составляющих голоса — полезный инструмент, с помощью которого можно анализировать другие голоса, и полезный проводник в эволюции нашего собственного голоса в сторону его большей пластичности. Изменение любой составляющей голоса приводит, кроме того, к определенным психологическим последствиям» [Newham, 1999, с. 72].

Одно из тонких наблюдений о диагностических свойствах голоса мы находим у Ролло Мэй: «О многом может поведать нам интонация голоса, ибо музыкальность с выразительностью симфонического произведения говорит нам об умственном и душевном состоянии говорящего. ... Отчетливый, ясный голос говорит нам об искренности, твердый — о мужестве, а если голос проникает вам в самую душу, это говорит об интересе к людям. Если человек мялит или бормочет себе под нос так, что вы изо всех сил напрягаетесь, чтобы его расслышать, ясно, что он не горит желанием сблизиться с вами. Голос наиболее точно отражает состояние нервозности и душевного разлада» [Мэй, 1994, с. 70].

Вопрос, который мы можем поставить на уровне порождения звука — это вопрос «как?». Как звучит голос, каковы его акустические параметры, как работает вокальный аппарат — сильно, слабо, вяло, свободно, натужно и т.д. Таким образом, здесь анализируется способ звукоизвлечения — координация мышечной деятельности, используемые звуковые средства и звуковые характеристики.

Анализ производится с помощью рефлексии внутренних мышечных и слуховых ощущений и обратной связи о слуховых ощущениях участников супервизии. Например, в телефонном консультировании ритм дыхания, темп звучания, паузы могут сигнализировать консультанту о состоянии возбуждения клиента или попытке виртуального сексуального контакта.

В супервизорском разборе, например, консультант М. так характеризовала голос абонента: «*Такой голос, который в тебя внедряется, вкрадывающийся голос, который тебя обволакивает, окутывает, нутает,*

опутывает, что-то с тобой делает. И я уже идентифицирую эти голоса. Голоса манипуляторов. Это определенный тембр голоса, это определенные такие крадчивые интонации, это вот такая приглушенность и не-предъявленность себя в голосе. Как будто маскируется что-то. И вместе с тем он тебя как-то обволакивает, паузы какие-то делает очень большие. Как будто тебя приглашает и втягивает куда-то. Как факир и удав, вот такое что-то».

Итак, на этом уровне можно выделить следующие анализируемые составляющие:

1. Паралингвистические характеристики: тембр, высота и сила звука, жесткая или мягкая звуковая атака, диапазон высотных и динамических колебаний, вибрация тона.

2. Мышечные характеристики: положение гортани, тип дыхания (спокойное, сбитое, затрудненное и т.д.), ритм звучания (плавный, прерывистый), направление опоры на резонаторные полости, особенности артикуляции.

3. Звуковые характеристики (см, например, Мальханова, 2002) — безжизненный, усталый, бесцветный, хриплый, прокуренный, бодрый, глухой, бархатистый, дрожащий, каркающий, низкий, шамкающий, визгливый, сильный, ломающийся, осипший, сорванный, скрипучий, гортанный, громогласный, сдавленный, четкий и др.

В анализе используются также звуковые аналогии с разными типами звучащей реальности, типа природных звуков, и с музыкальными тембрами.

Единичная интонация

В качестве следующей единицы вокального поведения мы предлагаем рассматривать акт формирования единичной интонации. Под *единичной интонацией* мы понимаем сочетание двух и более звуков, отличных друг от друга динамически, высотно или тембрально, и соединенных определенным образом, ритмически и по принципу звуковедения (слитно или прерывисто).

Анализ этих минимальных звуковых комплексов будет также происходить во внешнем и внутреннем планах. Во внешнем, с помощью слуха и обратной связи — как именно воспринимается данная интонация, что сообщает она о состоянии или потребности субъекта. Во внутреннем — как оценивает сам субъект свое организмическое состояние в соотношении с тем, как оно было воспринято, и смысл, переданный им, в соотношении с тем, который был услышан воспринимающими.

Единичная вокальная интонация — это первый закрепленный ансамбль мышечных действий (мышечных синергий), обретающий в про-

цессе развития ребенка коммуникационный смысл. Мотивом закрепления той или иной формы мышечных действий становится коммуникационный результат — удовлетворение той или иной потребности. Интонация выступает здесь как звуковая форма, запечатлевающая некое усилие, транслирующее состояние или потребность. Примеры таких звуковых форм: интонации ноющие, плачущие, писклявые, скрипучие, довольные, требовательные и т.д. Бессознательный контроль подразумевает, что звуковая форма той или иной интонации возникает в связи с необходимостью передать некоторое неосознанное внутреннее содержание (состояние, потребность или переживание) и закрепляется в процессе коммуникации (в зависимости от полученного результата).

Работа с этим уровнем предполагает анализ репертуара привычно используемых единиц — интонаций, привычных неконтролируемых мышечных усилий, создающих их, диапазона выразительности этого интонационного набора. Анализ производится, так же как и на первом уровне, с помощью внешнего слухового контроля и обратной связи группы и рефлексии внутренней мышечной деятельности, связанной с состоянием «внутренней среды» и ее изменениями.

Подробный анализ звучащей интонации, как языкового речевого средства (средства речевого общения по Н.И. Жинкину) можно найти в монографии Л.К. Цеплитиса «Анализ речевой интонации», в которой автор классифицирует такие элементы интонации, как интенсивность, частота основного тона, длительность, спектр, описывает разработанный метод лингвоакустического анализа интонации, его основные операции и функции — семантическую и стилистическую.

На наш взгляд, этот уровень вокальных действий интересен тем, что в нем равносильно действуют две разнонаправленные тенденции. Одна — направлена внутрь тела, его состояния, отражает его в звуке, озвучивает саму глубину телесности, ее процессов. Другая — озвучание, вынесение во вне, в мир этого состояния и, связанной с ним, потребности, еще не осознанной, не осмысленной, еще не желания, но его пражелания — интенции.

Если обратиться к анализу акта деятельности С.Л. Рубинштейна, то уровень единичных интонаций можно соотнести с его описанием первого этапа деятельности: «Первым этапом деятельности является ее мотивация, продуктом которой выступает интенция (намерение) и соответствующая установка» [Рубинштейн, 2000, с. 466]. Можно предположить, что озвучание себя мотивируется непосредственно состоянием организма и продуцируемой им интенцией и соответствующей ей интонационной установкой. Единичные интонации создают звуковой

образ этих состояний и интенций, отражают их и, таким образом, выносят их вовне, в коммуникационное пространство, делают их доступными для восприятия.

Вопрос, который мы можем поставить на уровне формирования единичных интонаций — это вопрос «что?». Что осуществляет эта интонация, что делает человек своим голосом? Соответственно отвечать на этот вопрос мы будем описанием действия, которое осуществляется с помощью этих интонаций — ноет, пищит, скрипит, журчит и т.д. Помимо мышечного и паралингвистического анализа добавляется описание звукового характера вокальных операций, отвечающее на вопросы: 1) «что делает?» — ноет, пищит, хнычет, баюкает, сюсюкает, жужжит, гудит и др.; 2) «о чем сообщает?» (с точки зрения физического и эмоционального состояния).

Изучение параметров звучания человеческого голоса как средства передачи эмоционально-смысловой информации в процессе коммуникации является одной из основных сфер исследования, однако приводит пока к противоречивым результатам [Laukka, 2005; Russel, 2003; Морозов, 1998 и др.]. Сила голоса и в особенности динамика ее изменений во времени — также важное акустическое средство кодирования невербальной информации. «Так, для печали характерна слабая, а для гнева — увеличенная сила голоса и т. п. Изменение силы голоса во времени — весьма информативный показатель: медленные ее нарастания и спады (также как и высоты тона) характерны для печали («плачущие интонации»), а резкие взлеты и обрывы — для гнева» [Морозов, 1998, с. 80].

Важнейшая особенность кодирования невербальной информации речи состоит во взаимодействии различных акустических средств, иными словами, любой вид невербальной информации передается, как правило, не каким-либо одним акустическим средством, а одновременно несколькими. Например, информация о разном эмоциональном состоянии говорящего найдет выражение не только в изменении тембра (т.е. спектра) голоса, но и в характерных для каждой эмоции изменениях высоты, силы, темпо-ритмических характеристиках речевой фразы.

В процессе консультирования происходит ориентация не только на голос абонента, но и на свой голос. Это тонкое взаимодействие также становится элементом супервизии: *«во время консультации по телефону я еще и за своим голосом наблюдаю, и мой голос регистрирует тончайшие изменения моего эмоционального состояния и сигнализирует мне: Внимание! Услышав сигнал, я меняю голосовую стратегию».*

Квант-интонация

В качестве следующей, более крупной единицы вокального поведения, мы будем рассматривать звуковое и интонационное оформление единичного высказывания. А.А. Леонтьев говорит о слове на этом уровне не как о единичном слове (например, «стол»), но как об элементе программы или о предикативной паре (круглый стол). То есть не о единице значения, а о единице содержания [Леонтьев, 2005, с. 161]. Мы также помещаем на этом уровне интонацию, в которой заключено определенное содержание. Это интонация, оформляющая единичное высказывание, указывающая на определенную осознанную потребность. Здесь интонация осознанно и целенаправленно строится *для того чтобы*.

Этот уровень А.А. Леонтьев описывает как уровень сознательного контроля и говорит о словах-квантах. Назовем, по аналогии с описанием А.А. Леонтьева, этот уровень вокального поведения уровнем *квантов интонирования*. Для интонации это может означать цепь различных единичных мышечных действий, которые, подчиняясь единой осознанной коммуникационной цели («я ною, чтобы пожаловаться, чтобы меня пожалели»), образуют последовательность определенным образом организованных мышечных действий, создающих формы различных смысловых интонаций.

Здесь к звуковому и интонационному анализу прибавляется смысловой анализ, позволяющий анализировать все входящие в речевой акт звуковые и микроинтонационные компоненты, их сочетания и звуковые конфигурации, порождающие тот или иной, совпадающий или несовпадающий со словесным, смысл высказывания. Также должны быть отражены и описаны мышечные усилия, направленные на конкретное интонационно-звуковое оформление высказывания, привычные способы вокального оформления того или иного смысла, возникающие в этом процессе смысловые несовпадения и противоречия. Противоречия между вербальным и интонационным смыслами зачастую связаны с рассогласованиями сознательно поставленных коммуникационных задач и бессознательными желаниями и эмоциональными смыслами, влияющими на мышечную деятельность и, благодаря ей, на мелодико-интонационный строй речи.

Вопрос этого уровня — «для чего?», «на что направлена та или иная интонация?», «чего хочет добиться этой интонацией, как хочет воздействовать?» (убедить, пожаловаться, обмануть и т.д.). Сознательный контроль этого уровня интонирования предполагает наличие осознанных смысловых форм — эталонов интонаций вопроса, утверждения и др.,

которые используются сознательно, в связи с осознанным вербальным смыслом высказывания.

На этом уровне мы анализируем вокальную экспрессию в контексте вербального содержания сообщения, ее микроинтонационное наполнение, наиболее часто используемые вокально-выразительные средства — паралингвистические, формально-интонационные. Здесь, в связи с присутствием вербального контекста, можно говорить о «переозначающей» функции интонации. В анализе возможно обращение к смысловой выразительности музыкальной интонации, к анализу жанровой принадлежности интонационного словаря.

«Если я чувствую, что это манипулятор, там определенная стратегия уже голосовая. Я твердым, уверенным, спокойным, даже резким [голосом] говорю: «я консультант телефона доверия, я слушаю Вас». А если меня поймали на манипуляцию, и я вдруг поняла, что это манипуляция, я проверила, протестировала, и моя интуиция мне подсказывает, тогда я становлюсь обезличенной, сухой, дистанцированной».

Содержательные параметры вокальных действий отвечают на вопросы «чего добивается этим звуком?», «какова цель такого интонирования?» на уровнях:

- 1) формально-функциональном — использование готовых форм вопроса, приказа, информативного сообщения, утверждения;
- 2) целевом — вокальное действие указывает на коммуникативную цель, которая может не совпадать с вербальным смыслом высказывания;
- 3) репертуарном — доминирующие интонации и паралингвистические средства, формирующие стратегию вокального поведения.

Уровень речевого мелоса

Речевой мелос — наиболее сложный, интегрирующий уровень вокального поведения. Он складывается из: а) физиологических особенностей звука голоса, связанных с индивидуальным строением голосового аппарата; б) паралингвистических компонентов речи; в) доминирующих интонационно-звуковых единиц (по форме — льется, журчит, мурлычет, ноет, скрипит и т.д.); г) преобладающих формально-смысловых интонаций (вопрошающих, указывающих, жалобных и т.д.). А.А. Леонтьев обозначает его уровнем предложений. В формировании речевого мелоса участвует множество различных физических и психологических факторов. Вслед за А.А. Леонтьевым мы можем сказать, что осознаются коммуникационные цели (выражение состояния и желания), в некоторых случаях осознается позиция внутреннего персонажа, от лица которого сделано сообщение.

Сложность восприятия и анализа речевого мелоса заключается в том, что его отдельные компоненты — различные паралингвистические, интонационные, эмоционально-смысловые и жанровые — слиты в единый интонационно-звуковой образ. Единовременно услышать и оценить смысл сочетания различных компонентов, понять, что находится в основе выразительности данного образа, как отражено в нем взаимодействие человека с миром, в котором явлен этот образ — задача весьма непростая. Для расширения круга образных средств, интонационного и жанрового словарей, как мы полагаем, могут помочь знания о накопленных в музыкальной культуре интонационно-образных и жанровых средствах эмоционально-смысловой выразительности и умения оперировать ими, как единицами музыкально-языковой интонационной выразительности, соотнося их с вокальной экспрессией.

«Когда снимаешь трубку, внимательно вслушиваешься в голос, и как-то конструируешь себе, с кем ты говоришь — ребенок, женщина, возраст абонента — как-то себе конструируешь этот образ. И этот образ тоже, может быть, неосознанно тестируешь: так ли это? И присоединяешься к этому. Я знаю, что когда звонят манипуляторы всякого рода, там, как бельмо на глазу, — мне трудно его визуализировать для себя, создать этот образ. Это контр-переносной какой-то признак для меня. И я поэтому очень вслушиваюсь в голос».

На этом уровне мы пытаемся «схватить» целостный интонационно-звуковой образ речи с помощью анализа звуковых и содержательных характеристик доминирующих интонаций, соотнесения их с музыкальными формами и жанрами, с помощью метафорического описания, соотнесения с визуальными или аудиальными образами. С этой целью на данном уровне можно выделить следующие анализируемые составляющие:

1) вокально-экспрессивные средства. Что сообщает звук голоса о физическом состоянии — сила, слабость, усталость, бодрость и т.д. Какие образы, ассоциации вызывает у нас звук голоса — с какими тембрами или звуками ассоциируется (журчит как флейта, жужжит как шмель). Как метроритмически и динамически выстроена мелодика речи, какие паралингвистические средства задействованы.

2) эмоционально-смысловое содержание. Какую информацию об эмоциональном состоянии доносит до нас звук голоса (усталость, печаль, радость, гнев). Для чего используются интонации речи — для жалобы, убеждения, обольщения и т.д.

Динамический анализ терапевтической коммуникации

Помимо анализа невербальных акустических аспектов образа абонента, предметом рассмотрения на супервизии может становиться динамическая сторона терапевтической коммуникации.

Считается, что эффективная коммуникация коррелирует не только со смысловыми характеристиками, но и общим ритмическим рисунком [Condon, 1980, цит. по: Морено, с. 19]. Condon, изучая микродвижения людей в процессе разговора, установил, что «когда слушатели полностью вовлечены в то, что им рассказывают, они на самом деле движутся синхронно с говорящим. В сущности, получается некий разговорный ритмический танец, который можно представить как форму коммуникации, более глубинную, чем само вербальное содержание. Такое присоединение есть форма ритмического вовлечения, общей пульсации, которая может установиться между объектами, вибрирующими в непосредственной близости друг к другу [Ibid. P. 19].

Внимание к акустической составляющей необходимо также для понимания «драматургии» внутренней коммуникации клиента. Так, в статье Goldsmith [2008] описан опыт использования внутреннего «персонажного» слуха терапевта, направленного на выслушивание диалогического строения сообщения клиента. Описана терапия, состоящая из шестнадцати встреч, в течение которой терапевт (клиент-центрированного направления), с помощью голосовой рефлексии выслушивает из сообщения клиента голоса двух его (клиента) внутренних персонажей-антагонистов — «критика» и «неудачника», представленных в высказываниях клиента определенными языковыми, смысловыми и интонационными знаковыми комплексами.

В психотерапии все же производятся попытки классификации речевых изменений, происходящих у клиентов в ходе сеансов [Rice, Koke, 1981]. Описано четыре вокальных стиля: а) фокусированный (говорящий обращен к своему внутреннему миру), б) экстернализированный (внимание направлено вовне), в) ограничивающий (сокрытие содержания), г) эмоциональный.

Заключение

В психологической практике невербальная сторона коммуникации является неотъемлемой частью терапевтического процесса. Она имеет значение не просто для диагностики, но и для целостной работы сопереживания терапевта, связана с осмыслением форм пребывания, контакта терапевта и клиента, настройкой, эмпатическим слушанием и присутствием рядом с другим человеком.

В данной статье мы попытались описать модель интонационно-голосового анализа терапевтической коммуникации, состоящей из анализа звукового образа абонента ТД и консультанта и анализа звуковой динамики консультативного взаимодействия. При этом материал супервизий играет скорее иллюстративную роль. Подробному анализу супервизорских случаев на основе представленной модели будут посвящены следующие работы.

ЛИТЕРАТУРА

- Асафьев Б.В. Музыкальная форма как процесс. Л.: Музыка, 1971. 376 с.
- Василюк Ф.Е. Методологический анализ в психологии. М.: Изд-во «Смысл», 2003, 238 с.
- Жинкин Н.И. Психолингвистика. Избранные труды. М.: Лабиринт, 2009. 287 с.
- Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов н/Д, 1986.
- Лабунская В.А. Интерпретация невербального поведения в межличностном общении: Дисс. ... канд. психол. наук. Ростов н/Д, 1989.
- Леонтьев А.А. Психолингвистические единицы и порождение речевого высказывания. М.: КомКнига, 2007. 312 с.
- Леонтьев А.А. Основы психолингвистики. М.: Смысл, 2005. 287 с.
- Мальханова И.А. Школа красноречия: интенсивный учебно-практический курс речевика-имиджмейкера. М.: АйФ Принт, 2002. 271 с.
- Манеров В.Х. Речь как средство психодиагностики // Практическая психология. СПб, 1997.
- Морено Джозеф Дж. Включи свою внутреннюю музыку. М.: Когито-Центр, 2009. 141 с.
- Морозов В.П. Биофизические основы вокальной речи. Л.: Наука, 1977.
- Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2000. 720 с.
- Чеховская О.С. Голос как инструмент работы телефонного консультанта // Вестник РАТЭПП, 2005-2006. [Электронный ресурс] URL: <http://www.ratepp.ru/publ/3-1-0-3>
- Newham Paul. 1999. *Using Voice and Song in Therapy*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 144 p.
- Laukka P., Juslin P.N., Bresin R. 2005. *A Dimensional Approach to Vocal Expression of Emotion*. Psychology Press // *Cognition and Emotion*, 19(5), p. 633—653.
- Janice Mill. 2009. *High and low self-monitoring individuals: Their decoding skills and empathic expression*.
- James A. Russell, Jo-Ann Bachorowsky, José-Miguel Fernandez-Dols. 2003. *Facial and Vocal Expressions of Emotion*. Annual Reviews/Psychology, 54, p. 329—349.
- Jacob Z. Goldsmith, James K. Mosher, William B. Stiles, Leslie S. Greenberg. 2008. *Speaking with the Client's Voice: how a person-centered therapist used reflection to*

facilitate assimilations. PCCS Books, Ltd. Person-Centered and Experimental Psychotherapies, vol.7, No. 3, p. 156—172.

A MODEL OF ANALYSIS OF INTONATION AND VOICE WITHIN THE FRAMEWORK OF THE SUPERVISION AT THE HOT-LINE SERVICE

T. V. KUINDZHI

The article presents a model for analyzing of therapeutic communication from the standpoint of intonation and voice. The model is intended for 1) supervisor analysis and reflection by the hot-line service consultant of the specifics of the non-verbal aspect of communication; 2) for detailed analysis of intonation strategies of the therapist and the client; of methods of voice usage; of information that is transmitted in communication by paralinguistic and extra-linguistic means; of specifics of the forming by the consultant of intonation and vocal image of the client.

Keywords: voice; voice behavior; voice strategy; voice apparatus; sound; sonic image; timbre; tempo, rhythm, breathing; intonation; paralinguistic and extra-linguistic sign

- Asaf'ev B.V. Muzykal'naja forma kak process. L.: Muzyka, 1971. 376 s.
- Vasiljuk F.E. Metodologičeskij analiz v psihologii. M.: Izd-vo «Smysl», 2003, 238 s.
- Zhinkin N.I. Psiholingvistika. Izbrannye trudy. M.: Labirint, 2009. 287 s.
- Labunskaja V.A. Neverbal'noe povedenie. Rostov n/D, 1986.
- Labunskaja V.A. Interpretacija neverbal'nogo povedenija v mezhlichnostnom obvenii: Diss. ... kand. psihol. nauk. Rostov n/D, 1989.
- Leont'ev A.A. Psiholingvisticheskie edinicy i porozhdenie rechevogo vyskazyvanija. M.: KomKniga, 2007. 312 s.
- Leont'ev A.A. Osnovy psiholingvistiki. M.: Smysl, 2005. 287 s.
- Mal'hanova I.A. Shkola krasnorechija: intensivnyj uchebno-praktičeskij kurs rechevika-imidzhmejкера. M.: AiF Print, 2002. 271 s.
- Manerov V.H. Rech' kak sredstvo psihodiagnostiki // Praktičeskaja psihologija. SPb, 1997.
- Moreno Dzhozef Dzh. Vključiti svoju vnutrennjuju muzyku. M.: Kogito-Centr, 2009. 141 s.
- Morozov V.P. Biofizicheskie osnovy vokal'noj rechi. L.: Nauka, 1977.
- Rubinshtejn S.L. Osnovy obvej psihologii: Uchebnoe posobie. SPb.: Piter, 2000. 720 s.
- Chehovskaja O.S. Golos kak instrument raboty telefonnogo konsul'tanta // Vestnik RATJePP, 2005-2006. [Jelektronnyj resurs] URL: <http://www.ratepp.ru/publ/3-1-0-3>
- Newham Paul. 1999. *Using Voice and Song in Therapy*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 144 p.

- Laukka P., Juslin P.N., Bresin R. 2005. *A Dimensional Approach to Vocal Expression of Emotion*. Psychology Press // Cognition and Emotion, 19(5), p. 633—653.
- Janice Mill. 2009. *High and low self-monitoring individuals: Their decoding skills and empathic expression*.
- James A. Russell, Jo-Ann Bachorowsky, José-Miguel Fernandez-Dols. 2003. *Facial and Vocal Expressions of Emotion*. Annual Reviews/Psychology, 54, 2003, p. 329—349.
- Jacob Z. Goldsmith, James K. Mosher, William B. Stiles, Leslie S. Greenberg. 2008. *Speaking with the Client's Voice: how a person-centered therapist used reflection to facilitate assimilations*. PCCS Books, Ltd. Person-Centered and Experimental Psychotherapies, vol.7, No. 3, p. 156—172.