



Голос как инструмент самонастройки и убеждения

О том, что такое голос и как сделать его своим ближайшим помощником в работе, рассказала сотрудница МГТС педагог по сценической речи Валерия Устинова



Это интересно

Тембр голоса, как и узор отпечатков пальцев, уникален. Например, в США, Англии и Италии запись голоса считается неоспоримым юридическим доказательством, подделать которое невозможно.



Мы относимся к голосу как к чему-то само собой разумеющемуся, а ведь голос нужно воспитывать, тренировать, работать над улучшением его характеристик. Прежде всего это инструмент самонастройки: вибрации голоса воздействуют одновременно и на своего носителя, и на окружающий мир



НА МОСКВИЧЕЙ ПО ВСЕМ ФРОНТАМ ИДЕТ ШУМОВАЯ АТАКА

Учеными из Императорского колледжа Лондона было доказано: повышенный уровень шума вредит не только слуху, но и сердечно-сосудистой системе. С этим согласны и российские медики. По данным главного санитарного врача Москвы Николая Филатова, именно из-за акустического загрязнения за последнее десятилетие в городе в три раза вырос уровень сердечных заболеваний и гипертонии.

Между тем до 70% территории мегаполиса находится в зоне шумового дискомфорта. Жители этих районов плохо спят, страдают головными болями и нервными расстройствами. Акустическая карта столицы еще в стадии создания, но уже сейчас можно составить список мест, которые со стопроцентной вероятностью в нее попадут.

Шесть лет назад в Москве начал действовать закон об ответственности за нарушение тишины в ночное время. Согласно этому закону, уважать чужой покой предписано с 11 вечера до 6 утра. Однако нарушают его сплошь и рядом.

Главный источник шумового загрязнения – автотранспорт. «Самые акустически про-

блемные районы – Садовое кольцо, МКАД, Ленинский и Ленинградский проспекты, а также эстакады и мосты. Шум от них распространяется повсюду, – отмечает в интервью газете «Новые известия» архитектор Михаил Хазанов. – Достаточно шумно на набережных и в кварталах, рядом с которыми располагаются пустыри или водоемы, служащие отличными отражателями звуковых волн».

70%
территории мегаполиса находится в зоне шумового дискомфорта

ЧТОБЫ «НАСТРАИВАТЬ ДРУГИХ» – НАСТРОЙСЯ САМ

23 марта в call-центре МГТС на Новом Арбате в рамках проекта «Эхо небес. Голос как

терапия» состоялся мастер-класс одного из ведущих московских театральных педагогов Валерии Устиновой. Познакомиться с упражнениями актерского арсенала по технике речи смогли телефонистки из служб «09» и «009». Выражения «быть в голосе», «лишить права голоса», «обрести свой голос» как нельзя лучше демонстрируют наличие или отсутствие индивидуального начала в человеке, его уникальности. Основой прошедшего мастер-класса стала идея о том, что голос – не только и не столько инструмент убеждения другого человека, сколько мощный аппарат самонастройки.

Специалисту не составит труда определить психологическое состояние человека, проанализировав его голос. Говорящий «чужим» тембром устает значительно быстрее, а нередко утомляет этим и окружающих. Валерия рассказала о том, как работает голосо-речевой аппарат человека, и показала, как взаимодействуют три составляющие его системы:

- дыхание (энергетическая система);
- генераторная система (наши голосовые связки);
- резонаторная, или звукоотражающая, система (способность тела «отвечать», усиливать звук нашего голоса).

Представить, как работают эти системы, можно на примере звучания гитары: ее струны – это генераторная система; рука гитариста – энергетическая; деревянный полый корпус – резонаторная. Только скоординированная работа всех систем может заставить голосовой аппарат звучать красиво и полно. Задача проекта «Эхо небес. Голос как терапия» – показать возможности в работе над ресурсами голоса и речи людям, профессиональная деятельность которых связана с большой коммуникативной нагрузкой. Ведь понимая, как преодолевать стресс через

Подсказка

Со своей стороны, хочу предложить использовать инструменты работы над голосом не только людям, но и автоответчику. Существует определенная зависимость между высотой голоса и личностными характеристиками, приписываемыми его носителю. Так, например, высокий голос ассоциируется с избыточной энергичностью и, увы, с незрелостью и неопытностью. Поэтому при записи автоответчика учитывайте следующие факторы:

1. Голос не должен быть завышенным. В сфере делового общения характер его носителя будет восприниматься как поверхностный;
2. Темп речи должен быть равен темпу восприятия;
3. От любых лишних слов и многозначительных пауз нужно освободиться. Записывая текст, учитывайте, что позвонивший может многократно прослушивать сообщение. При повторном воспроизведении любое лишнее слово или пауза могут вызвать раздражение;
4. Интонация не должна быть «избыточно доброжелательной» или заискивающей (это мешает сосредоточиться на теме разговора).

управление голосом, мы можем строить наше общение с другими людьми более гармонично и продуктивно. Это актуально не только для сотрудников call-центров, но и для всех, кто работает непосредственно с клиентами. По окончании обучения Валерия Устинова вручила специалистам центра диски «Эхо небес. Уникальные голоса русских актеров», на которых представлены записи произведений русской классической литературы, прочитанных актерами – мастерами этого жанра.

Я рада, что общение с сотрудниками call-центра МГТС оказалось настолько позитивным. Общаясь с абонентами по телефону, необходимо помнить, что первое впечатление нельзя произвести дважды и что голос и манера речи одного специалиста способны изменить имидж всей компании в ту или иную сторону

