



人際關係
語言溝通與非語言溝通
(part 1)

陸家珩
中華大學行政管理學系

- 依據**溝通聲音的有無**，可將溝通方式區分為：
 - 語言溝通（**verbal communication**）以及
 - 非語言溝通（**nonverbal communication**）
- Part 1將著重於語言溝通的部分

語言的特性

1. 語言是武斷的 (arbitrary)
2. 語言是模糊不清的 (ambiguous)
3. 語言是抽象的 (abstract)
4. 語言會隨著時間而演變
5. 語言會洩漏出態度

語言的特性

2. 語言是模糊不清的 (ambiguous)

- 指的是即使是特定的字彙，也總是會有多重的解釋。
- (Why?) 這是因為每個人對字彙所賦予的意義不同
 - (例一) 單身貴族與已婚人士對於「過年」有不同的意義
 - (例二) 妻子與丈夫對於「愛」有不同的認定
- 因此人際關係中常有可能會發生誤會

語言的特性

3. 語言是抽象的 (abstract)

- (例一) 我想買一輛「新車」 ...
 - 我想買一輛「Honda的車子」 ...
 - 我想買一輛「Honda的CR-V」 ...
 - 我想買一輛「Honda的旗艦版CR-V」
- 字彙愈抽象，在溝通者之間就會有愈多意義模糊的空間。
 - (例二) A向B談論他的「寵物」
 - B心想：寵物是狗？貓？鳥？蛇？.....
 - (例三) A向B談論他的「黃金獵犬」：
 - B心想：黃金獵犬的品種？大小？性情？.....

語言的特性

4. 語言會隨著時間而演變

- 隨著時間的演變，有些字彙會...
 - 被淘汰
 - 有新意義
 - 被創造出來
- (例子)
 - 被淘汰：dress the bed
 - 有新意義：friend (名詞、動詞)
 - 新字彙：bling bling、google、Facebook.....

語言的特性

5. 語言會洩漏出態度

- （例子）小唐住在一間非常樸實的公寓，開著一輛老爺車，自己做衣服穿，很少購買昂貴的物品...
 - （正面）節約的、有預算意識的、儉樸的...
 - （負面）吝嗇、守財奴、小氣...
 - 因此聽者會推論你對節儉的習慣以及花費個人收入的態度

語言溝通的原則

- 語言溝通涉及的原則
 1. 語言溝通與文化彼此影響
 2. 語言的意義涉及主觀的闡釋
 3. 語言溝通有規則可循

語言溝通的原則

1. 語言溝通與文化彼此影響

a. 文化反映語言溝通

- (例子) 東西方文化的差異以及語言差異
 - 李安的臥虎藏龍、色戒 vs. 好萊塢電影
 - 中文寫作的邏輯 vs. 英文寫作的邏輯

語言溝通的原則

1. 語言溝通與文化彼此影響

a. 文化反映語言溝通

• 低脈絡文化 vs. 高脈絡文化

- 在低脈絡文化中，訊息是單刀直入的，語言是非常特定的，人們期望說話者要能正確無誤地表達他們的意思。
 - (例子) 美國、德國
- 在高脈絡文化中，人們偏好使用一般的、模糊的語言來表達間接的訊息，人們期望說話者要能謹慎、並且試探性地使用語言。
 - (例子) 亞洲國家

語言溝通的原則

1. 語言溝通與文化彼此影響

b. 語言溝通改變文化

- 語言溝通影響語言的使用，同時也會改變文化。
- (例子)「性騷擾」、「性侵害」、「家暴」...等新字詞的出現，改變了人們對事物的看法，甚至帶來法令規範的改變。

語言溝通的原則

2. 語言的意義涉及**主觀**的闡釋

- （定義）在溝通過程中，**闡釋**是讓語言及文字**具有意義**的創造過程。
- （例一）在中國騎馬，對馬說：「Go！」
- （例二）對狗說「Let's go!」 vs. 對人說「Let's go!」

語言溝通的原則

3. 語言溝通有規則可循

- 講話並非無意義、隨機的歷程，而是依循一套社會認可的規則在進行。
- 若有人不遵照這套規則，溝通可能會中斷。
- （例子）兩人以上講話的規則
 - a. 由講話者指定下一位講話者
 - b. 由主動講話者接著講話
 - c. 若都沒有人回答，發言權將再回到原先講話者
- 若有人不遵守此規則，可能會發生搶話情形。

語言溝通的原則

3. 語言溝通有規則可循

○（例子）兩人以上講話的規則

a. 由講話者指定下一位講話者

- （例如）上課到某一段落，老師指定某位同學回答問題，此時，其他同學保持安靜，並且期待那位同學接著說話。

b. 由主動講話者接著講話

- （例如）若被指定的同學一直不說話，老師接著問：「誰可回答？」若有其他同學主動回答，這位主動發言的同學就掌有發言權。

c. 若都沒有人回答，發言權將再回到原先講話者

- （例如）當老師問：「誰可回答？」但全班依然鴉雀無聲時，老師就會接著說下去……

語言與溝通的關係

- 語言與溝通的關係涉及以下兩個層面：
 1. 語言表達溝通規則
 - 參看「語言溝通的原則」的第三原則「語言溝通有規則可循」
 2. 語言表現權力關係
 - (例一) 從稱謂選擇來看
 - (例二) 從語言表達方式來看

語言與溝通的關係

2. 語言表現權力關係

○（例一）從稱謂選擇來看

- 對於地位較高、或較不熟悉的人，會在姓氏之後冠上正式的稱謂。
 - （例如）馬總統、李主任、羅小姐、楊先生...
- 對於自己比較熟悉的人、有較多共有社會經驗的人、地位對等或較低的人，比較有可能自由交談，並且直呼其名
 - （例如）老馬、小臻、皓皓、小楊...

語言與溝通的關係

2. 語言表現權力關係

- (例二) 從語言表達方式來看：沒有影響力的語言表達方式有：
 - 模稜兩可：「我想、我猜...」
 - 猶豫含糊：「我希望你應該.....嗯.....試著學習...」
 - 過份強調：「我不是非常的生氣」
 - 過份客氣：「非常對不起！先生！」
 - 使用不必要的附加問句：「你認為.....，不是嗎？」
 - 不承認：「我覺得我不應該這樣做...」

影片欣賞

修女也瘋狂2 Sister Act 2

討論問題

1. 克拉倫修女在被整前與被整後的溝通方式有哪些改變？
2. 你覺得克拉倫修女被整後在溝通上用了哪些小技巧，以致於後來學生們變得如此順從克拉倫修女？
3. 克拉倫修女是位懂得「因材施教」的老師嗎？她是怎麼個「因材施教」法呢？

如何改善語言溝通？

- 一. 加入雙方觀點
- 二. 具有自我感覺與想法
- 三. 尊重他人對自我感覺與想法的表達
- 四. 力求語言使用的清晰與準確

如何改善語言溝通？

一. 加入雙方觀點

- 涉及認知層面與考慮他人觀點
- 好溝通者會注意、瞭解、回應、尊重他人的觀點
- （例一）與外國人說話時宜避免使用過多的諺語（slang）
- （例二）當女性友人向你訴說問題時，你的因應對策

如何改善語言溝通？

二. 具有自我感覺與想法

- 對自己的感覺負責，多使用負責語言（I-language）、不使用卸責語言（you language）。
- 卸責語言：將責任推卸給他人，使對方產生防衛心理。
 - （例子）「你早上怎麼不叫我起床？害我今天遲到！」
 - （例子）「你筆記怎麼沒抄完整？害我今天的考試有幾題不會寫！」
- 負責語言：為自己的感覺與想法負責，不為自己的感覺而責備他人。
 - （例子）「唉呀！我今天起床晚了，所以遲到了！」
 - （例子）「以後我還是自己記筆記好了，自己記的筆記比較容易看得懂，考試前複習起來比較有效率，寫考卷時也會比較得心應手！」

如何改善語言溝通？

二. 具有自我感覺與想法

- 人們常用語言來跳脫對自己的感覺與想法的責任，而將自己的負面感覺怪罪於他人。
- （研究）當你說他人「害」你有某種感覺時，會讓對方出現防衛心理。而防衛心理會阻礙健康的人際溝通。

如何改善語言溝通？

三. 尊重他人對自我感覺與想法的表達

- 有效人際溝通的重要基石：尊重他人所傳達的感覺與想法
 - 即使溝通的一方有不同的感覺與想法，我們都應該要尊重。
 - 若自己不瞭解他人的意思，可請他人加以解釋。
- 若要擴大人際間的瞭解，應給予他人機會，以澄清、補充或解釋其感覺與想法。

如何改善語言溝通？

三. 尊重他人對自我感覺與想法的表達

- 最能否定他人的溝通方式之一：當他人有能力發言時，還自以為是的替他們發言。
 - （例一）當與一對夫妻談話時，夫妻的一方一直自動地為另一方發言。
 - （例二）父母替孩子回答問題

如何改善語言溝通？

四. 力求語言使用的清晰與準確

- 語言是武斷的（arbitrary）、模糊不清的（ambiguous）、抽象的（abstract），因此有可能會產生誤會。
- 主觀的闡釋與文化的差異也會影響語言的解釋。
- 減少誤會的具體作法：
 1. 注意抽象層次
 2. 限定語言使用

如何改善語言溝通？

四. 力求語言使用的清晰與準確

1. 減少誤會的具體作法：注意抽象層次

- （例子：過於抽象的語言）媽媽跟你說：「我希望你在家裡能多幫一點忙。」（?!?）
- （例子：具體敘述的語言）媽媽跟你說：「我希望你在家裡能幫忙洗衣服、洗碗及吸地板。」
（喔～～）

如何改善語言溝通？

四. 力求語言使用的清晰與準確

2. 減少誤會的具體作法：限定語言使用

- （例子）標明訊息日期
 - （好處）透過標明訊息日期，提高訊息的效用。