



人際關係
語言溝通與非語言溝通
(part 2)

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 2將著重於非語言溝通的部分

非語言溝通的特性

1. 持續性
2. 界定性
3. 多重性
4. 情緒性
5. 模糊性
6. 差異性

非語言溝通的特性

1. 持續性

- 只要人們聚在一起，非語言溝通就已開始，並且持續存在。
- 在非語言溝通中，即使「沒有反應」，也深具意義。
- （例子）期中考試你遲到了三十分鐘
 - 當你進入教室時，老師「看」了你一眼
 - 拿了考卷後，你機警而快步地走到一個空位坐下

非語言溝通的特性

2. 界定性

- 非語言溝通可以界定或主導我們，想與他人建立或維持哪一種人際關係
- （例子）當你要迎接某人時，你會採取哪些動作？
 - 點頭、微笑
 - 握手、搭肩
 - 擁抱

非語言溝通的特性

3. 多重性

- 文字溝通或口語溝通皆由一種管道出現；非語言溝通則可能以多重管道同時顯現。
 - 非語言溝通可能被看到、聽到、聞到、嚐到、感覺到，甚至可能同時進行。
 - （例一）當你生氣時，非語言溝通管道可能同時包括：
 - 瞪大眼睛、揚起雙眉、握緊拳頭
 - 拉大嗓門
 - （例二）小學時，媽媽每天中午送一個色、香、味俱全的便當到學校給你

非語言溝通的特性

4. 情緒性

- 文字或語言溝通有時未必能傳達個人情緒的深度，但非語言溝通卻可傳達此種訊息。
 - (Why?) 人們會試圖藉由文字或語言來掩飾自己真實的情緒，但有時卻會不經意地透過非語言管道將真實情緒顯露出來。此為**非語言洩漏 (non-verbal leakage)**。
 - (例子) 嘴巴說「不緊張、不緊張」，但是卻不由自主地咬緊雙唇、握緊雙手、手心出汗……等。

非語言溝通的特性

5. 模糊性

- 意指非語言溝通有時不易獲得正確的解釋
- (Why?) 因為
 - a. 非語言溝通的傳送可能是有意的、也可能是無意的
 - (例子) 高中時無意的非語言溝通，而造成的誤會
 - b. 同樣的非語言表現背後隱含不同的訊息意義
 - (例子) 對人微笑：想要表達友善、掩飾緊張、想到一件令人愉快的事……。

非語言溝通的特性

6. 差異性

- 指的是文化差異
- 有時，在不同的文化中，非語言溝通的使用卻可表達類似的意圖。
 - （例子）中國人的「打躬作揖」vs. 日本人的「90度鞠躬」
- 有時，在不同的文化中，同樣的非語言溝通代表著不同的意涵。
 - （例子）義大利人 vs. 中國人

非語言溝通的功能

- 在人際溝通中，我們會一邊解讀對方所說的話，一邊觀察其非語言線索，以便可清楚掌握對方傳遞訊息的意義。
 - （例子）懂得察言觀色
 - （反例）白目

非語言溝通的功能

1. 象徵意義
2. 解說狀況
3. 表達情緒
4. 調節互動
5. 建立關係
6. 反應文化

非語言溝通的功能

1. 象徵意義

- （定義）以**肢體動作**代替字句，此一部分的非語言溝通即為**象徵**。
 - （例子）義大利人的肢體語言
 - 進行象徵行為溝通時，人們必須具有某些共同的背景或基礎，否則很可能無法瞭解彼此的意思，甚至造成不必要的誤解。
- 在某些情境中，象徵被看作完整的語言來使用。
 - （例子）手語

非語言溝通的功能

2. 解說狀況

- （定義）當人們用**手勢**補充或強調試圖表達的意義時，稱為**解說狀況**。
 - （例子）餐廳服務生為了表明帶位位置，以手勢告訴你位置方向

3. 表達情緒

- 非語言溝通會傳遞出**情感流露**
 - 並非有意，而是自然發生的反應。
 - （例子）寒流來襲的清晨，你因為有課而需強忍睡意離開被窩，看著依然舒服地在睡覺的室友，心理確實有些不情願……

非語言溝通的功能

4. 調節互動

- 非語言溝通可藉由點頭、眼神移動與姿勢改變等行為，來管制交談或溝通中的互動，此種控制交談或溝通的流動，稱為調節。
- (例子)
 - 爸爸請客：以眼神向媽媽示意：可以去買單了
 - 請客的人：以手勢向服務生示意：可以上菜了
 - 補習班老師：根據學生的非語言行為來決定何時該說笑話、何時需要運用何種詞彙，來調整自己的表達方式與內容。

非語言溝通的功能

5. 建立關係

- 非語言溝通能傳達關係層次的意義
 - 亦即，非語言溝通能建構出超越語言的訊息，表達關係的整體感覺。
- (例子)
 - 權利大小：國王與臣子見面時的禮儀
 - 喜愛程度：眼睛發亮～

非語言溝通的功能

6. 反應文化

- 非語言溝通模式反映出特定文化的傳承與價值觀
- 大多數的非語言動作是在社會化過程中學習而來
 - (例子) 華人 vs. 美國人：溝通時的身體距離

非語言溝通的類型

1. 身體語言
 - a. 眼神注視
 - b. 臉部表情
 - c. 手勢
 - d. 姿勢改變
2. 超語言
3. 碰觸行為
4. 外貌特徵
5. 人際距離
6. 個人選擇
7. 環境經營
8. 時間行為

非語言溝通的類型

1. 身體語言

a. 眼神注視

- 指的是直視或凝視溝通對象，將訊息傳遞給對方。
- （例子）目光轉移：表示避免與對方接觸
- 從眼神注視中，可分辨對方是否用心傾聽、專注彼此的對話、隱瞞實情……等。

b. 臉部表情

c. 手勢

d. 姿勢改變

非語言溝通的類型

1. 身體語言

a. 眼神注視

b. 臉部表情

- 運用臉部肌肉表達對於訊息的反應（亦即思想）或自己的情緒狀態（亦即情感）
- 雖然文化不同，人們會傳達六種基本的情感表情：快樂、悲傷、害怕、驚訝、生氣、厭惡。
- 臉部表情是可以控制的，因此要會察言觀色，才能瞭解對方真正意圖。

c. 手勢

d. 姿勢改變

非語言溝通的類型

1. 身體語言

a. 眼神注視

b. 臉部表情

c. 手勢

- 藉由手、手指與手臂移動來描繪或加強語氣
- (例子) 「不大、不大，你的頭一點都不大……」
- 手勢的三種主要功能：強調重點、表徵語意、調節動作。

d. 姿勢改變

非語言溝通的類型

1. 身體語言

a. 眼神注視

b. 臉部表情

c. 手勢

d. 姿勢改變

- 姿勢可看作是手勢的延伸，也包含較大與較緩慢的身體位置移動。
- （例子）報告時，老闆在台下點頭。
- （例子）演講時，聽眾改變坐姿（往前坐、往後坐+雙手插在胸前……）。

非語言溝通的類型

2. 超語言

- 意指語言傳達的訊息**超出字義之外**的含意
- (例一) 具有溝通意義的聲音
 - 嘆息、呻吟、笑聲、哭聲……等具有溝通意義的聲音。藉由聲音的不同特色，可加強或抵觸從文字本身傳達出來的意思。
 - (例子) 女孩子撒嬌
 - (例子) 媽媽說話時的聲音突然提高八度、講話急促
 - (例子) 嚴厲的聲音：聯想到生氣、憤怒的情緒
 - (例子) 聲如洪鐘的嘹亮聲音：令人振奮

非語言溝通的類型

2. 超語言

- 意指語言傳達的訊息**超出字義之外**的含意
- (例二) 口語干擾
 - 在談話過程中，口語干擾是介入或阻斷的語音，也是長時間養成的不良講話習慣。
 - (例子) 「這個」、「那個」.....
 - (例子) 「嗯」、「啊」、「呀」、「呢」、「喔」...
 - (例子) 贅句：「.....的動作」
 - (例子) 重複：「然後.....，然後.....」
 - (例子) 結巴：電影「王者之聲 (The King's Speech)」

非語言溝通的類型

2. 超語言

- 意指語言傳達的訊息**超出字義之外**的含意
- (例二) 口語干擾
 - 口語干擾會對傾聽者造成許多困擾，但是說話者常無法察覺。
 - 當口語干擾太多，很可能會影響傾聽者的關注焦點，妨礙溝通。

非語言溝通的類型

3. 碰觸行為

- 碰觸是發展最早的一種感覺
- 碰觸行為可傳達訊息，亦可標示不同的人際關係。
 - （例子）握手：社交禮儀的規範
 - （例子）甩耳光：污辱、侵犯
- 碰觸行為可能會產生誤解
 - （例子）擁抱：社交禮儀？其他暗示？

非語言溝通的類型

3. 碰觸行為

- 碰觸行為與家庭
 - 問題家庭的父母較少、較冷淡地碰觸孩子
- 碰觸行為能傳達出地位與力量
 - 高地位者容易碰觸他人、侵犯他人的空間
 - 男人以碰觸展現權利與控制；女人以碰觸表現喜歡與親密。

非語言溝通的類型

4. 外貌特徵

- 雖然不要「以貌取人」，但是對人們來說，外貌特徵還是主要的第一印象。
 - （例子）先關注他人的生理特徵（如：性別、種族……），加以解釋，再建立對他人的人格推論與吸引力。

非語言溝通的類型

4. 外貌特徵

○ (研究)

- 帥哥美女比較容易找到工作，薪水也比較高。
- 當認識某些人愈深，而且愈喜歡他們時，就會愈看愈順眼。
 - (例子) 第二眼美女
- 其他非語言溝通方式均可增加尚未被標籤的人的吸引力

非語言溝通的類型

5. 人際距離

- 我們與他人互動時的**角度或距離**
 - （例子）正面或側面、遙遠或接近、溝通中是否有阻礙……等。
- 溝通時的距離
 - 距離近時，可透過氣味或碰觸來傳達訊息。
 - 在社會對話時，雙方維持舒服的距離。
 - （例子）情感上親密與否？文化上的差異？

非語言溝通的類型

7. 環境經營

- (例子) 空間的距離、方向、地域行為、物品擺設、建築方式、室內設計.....等
 - (例子) Starbucks in the U.S.
 - (例子) 速食店與高級餐廳的用餐環境

非語言溝通的類型

8. 時間行為

- 人們如何使用與組織時間的方式，並且可透露出有意或無意的訊息。
 - （例子）地位較高的人讓地位較低的人等待；地位較低的人必須準時。
 - 在美國看醫生
 - 面試
 - （例子）老闆可直接走近員工辦公室；員工要見老闆則要先預約。

如何促進非語言溝通的品質？

1. 透過自我監控，強化非語言溝通的瞭解
2. 多方面觀察他人的行為
3. 接收與研判多元管道的非語言訊息
4. 特別關注相關情境脈絡
5. 培養信任感，做為雙方坦誠溝通的基礎

如何促進非語言溝通的品質？

1. 透過自我監控，強化非語言溝通的瞭解
 - (Why?) 人們常常不自知自己的非語言溝通情況的好壞
 - 藉由自我監控的方式，可以瞭解、進而調整自己使用非語言溝通的表達訊息方式，以達到有效溝通的目的。
 - (例子) 有人告訴你：「你怎麼這麼跣呀？」

如何促進非語言溝通的品質？

2. 多方面觀察他人的行為

- (Why?) 模糊性是非語言溝通的特性之一
 - 無意識的動作？有意識的傳達訊息？
- 如果溝通對象與我們有長期互動的機會，我們可以多方面觀察對方在不同情境下會出現的非語言行為。
 - (例子) 好友私下與我相處 vs. 在陌生人多的場合

如何促進非語言溝通的品質？

3. 接收與研判多元管道的非語言訊息

- 人際溝通過程中，除了語言的使用，溝通雙方也會採用其他的非語言溝通方式，多管進行。
 - 其中，臉部表情所傳達的訊息常常是最不正確的。
- 如果只解讀單一溝通方式傳達出來的訊息，很有可能會誤解對方、或被對方欺騙。
- 因此，在進行人際溝通時，若能同時關注、研判不同管道所傳達的非語言訊息，則可降低誤解他人、或被他人欺騙的可能。

如何促進非語言溝通的品質？

4. 特別關注相關情境脈絡

- (例子) 不同的文化脈絡
 - 擁抱與親吻：西方文化 vs. 東方文化

如何促進非語言溝通的品質？

5. 培養信任感，做為雙方坦誠溝通的基礎
 - (Why?) 坦承的溝通無法在猜疑的氛圍中進行
 - 在現實環境中，有時我們被迫要與自己不信任、不喜歡的人溝通。即使如此，為了能達成良好的溝通，我們依然要開誠佈公，希望能建立對彼此的信任感。