

# 非語言溝通

Action Speaks Louder Than Words

# 定義

- 除了文字本身以外的其他與溝通有關的因素
- 包括姿勢和身體語言、說話的方式、抑揚頓挫、語氣、音量和腔調
- 環境特性、個人物品、生理外貌、臉部表情等

# 語言與非語言相似性

## ■ 非語言溝通是符號性的

- 任意的、模糊的、抽象的

- 如眨眼(浪漫？開玩笑？眼睛有異物？)

## ■ 非語言溝通是有規則可循的

- 在特定社會(團體)中，其在各種情況下的適當性和意義有共享的理解

# 語言與非語言相似性(續)

## ■ 非語言溝通可能是有意或無意的

- 故意控告或無心的舉動

- 無心或不是預先設計

## ■ 非語言溝通是生成於文化中的

- 受到文化、想法、價值、習俗和歷史的塑造

# 語言與非語言相異性

## ■ 非語言溝通比語言溝通可靠

- 當兩者不一致時，人們傾向前者較可靠
- 注意非語言所傳達的都是正確的訊息

## ■ 非語言溝通可使用多重管道

- 常出現在兩個以上管道
- 選擇性的理解(視覺、觸覺?)

# 語言與非語言相異性(續)

- 非語言溝通比語言溝通有持續性
  - ✚ 互動過程不斷影響

# 非語言行為與語言溝通 互動的方式

## ■ 非語言溝通可能補充或取代語言溝通

- ✚ 非語言行為可能重複語言訊息(邊說邊點頭)
- ✚ 非語言行為可能強調語言溝通(提高音量)
- ✚ 非語言行為增補語言訊息(熱情擁抱)
- ✚ 非語言行為可能與語言行為相互矛盾(冷冷敵對的音調)
- ✚ 非語言行為完全取代語言溝通(搖頭表示否決)

# 非語言行為與語言溝通 互動的方式(續)

## ■ 非語言溝通可能節制互動

- ✚ 以非語言了解何時該開口、何時該讓人開口，以及說話的時間
- ✚ 如藉由移開視線表示不想被打斷、發言完畢時會看看別人，表示結束發言換人發言



# 非語言行為與語言溝通 互動的方式(續)

## ■ 非語言溝通建立關係層次意義

- 內容意義是處理字面上的意義；關係意義是顯示這個溝通對溝通者而言表達了彼此怎麼樣的關係
- 非語言訊息能夠構築超出語言的訊息，表達關係的整體感覺
- 關係層次意義有三個層面必須經由非語言溝通傳達

# 關係層次

- 回應程度：藉由眼神接觸、臉部表情和身體姿勢表達對溝通的興趣
- 喜愛程度：藉由非語言行為表示喜好度(微笑與善意觸碰表示正面感覺)
- 權力大小：藉由非語言行為來控制他人，決定彼此的地位和影響力

# 非語言行為與語言溝通 互動的方式(續)

## ■ 非語言溝通反應並表達文化價值

✚ 非語言模式是在我們社會化過程中學習來的

# 非語言溝通的型態

## ■ 動作學

- 身體姿勢或身體動作，包括臉部表情

## ■ 撫觸學

- 撫觸與被撫觸的感覺

- 傳達力量與地位

- 性別差異

# 非語言溝通的型態(續)

## ■ 身體外貌

- 生理特徵

- 文化設定理想外表體態的條件

## ■ 人工製品

- 用以宣告自己的身份與傳承，以及個人化物品的方式

# 非語言溝通的型態(續)

## ■ 環境因素

- ✚ 影響動作與感覺的背景因素
- ✚ 文化對環境的影響(風水)

## ■ 距離學與個人空間

- ✚ 空間以及如何使用空間
- ✚ 空間也象徵地位
- ✚ 空間反映出人際關係間的親切度與互動關係
- ✚ 互動舒適的距離約三尺半

# 非語言溝通的型態(續)

## ■ 時間學

- ✚ 理解和使用時間來定義身份與互動
- ✚ 表達文化對時間的態度
- ✚ 時間長短反映我們的優先順序

## ■ 副語言

- ✚ 聲音的溝通(非文字本身)
- ✚ 包括音量、節奏、音調、抑揚等聲音特質。發音、口音、句子的複雜性

# 非語言溝通的型態(續)

## ■ 沉默

- 傳達有力的訊息，也表達出不同的意義
- 可展現安慰人心的功能，也能用於否定他人



# 改善非語言溝通手則

- 監看你的非語言溝通
- 以謹慎態度闡釋他人的非語言溝通
  - 個人因素
  - 情境因素

# 外表的原則(補充教材)

- 永遠要看起來很專業
- 永遠穿著保守的衣服或風格
- 可以考慮紅色配件

# 女性的穿著原則

- 建議穿套裝。
- 不要穿無袖的衣服。
- 裙長不宜過短（約及膝），基本款，不深色，專業。
- 飾品應該搭配衣服，基本款、是吸聽顏色的意。可顏您。以色。紅。色。飾代。品表。權。力。是。讓。的。顏。色。力。注。本。引。眾。色。

## 女性的穿著原則(續)

■ 珠寶，太果。寶愈多您。手少的變。飾愈手成。好飾聖。要。會誕。配一分樹。戴隻散還。珠手聽會。寶只眾造，戴的成。款一注燈。式個意光。要戒力的。簡指，問。單。如題。

■ 鞋子也要穩。要搭配衣服，要保守、舒服、指，細跟，都不建。鞋要夠穩。所以露腳指，細跟，都不建。議。如果穿絲襪的話，建議多帶一。雙備用，萬一不小心勾到了，可以替換。

# 女性的穿著原則(續)

- 髮型和顏色，過度極端適當。避免太不正當。眼妝可能就以太強調了。  
over
- 指甲。請不要留太長，指甲油顏色或彩繪圖案不要太奇怪，沒有最好。
- 不要戴帽子。

# 男性的穿著原則

- 建議穿西裝、領帶。襯衫要熨平。
- 顏色保守為宜，避免不尋常的风格。
- 鞋子和襪子的顏色要協調，深色為佳。

# 男性的穿著原則(續)

- 辯的帶要是最，上是，最先媒。太不power的部方放字式。在或。因為領帶是總選的樣，不見候案的帶，不位圖帶。君兩是領的到點有的誇張。的地都文樣張。
- 要錶帶環單保環掉。守是。一樣不隻式專手為業只宜的能，帶有所一些以個人儘
- 領聽論領，保珠戒覺可帶眾時帶或守寶指得能

# 男性的穿著原則(續)

- 髮型以保守為宜。如果留長髮，建議撥到後面，甚至紮扎起來。
- 前額有瀏海是可以接受的，但是請梳理好。
- 不要戴帽子。