语言并非人际沟通的唯一方式，非语言信号同样能够透露沟通者的思想和感受，所以“察言观色”是一项重要的沟通技能。 专业研究显示，非语言沟通十分重要。据统计，沟通传递的信息中只有7%来自语言，而有38%来自语音语调等声音因素，更有55%来自外貌、表情和姿势等身体语言。非语言沟通提供的信息量往往超过语言沟通，是不能被忽视的沟通形式。这也是我们学习“非语言沟通”课程的原因

认识非语言沟通的不同形式

了解非语言沟通的5种主要功能

学习如何利用非语言评估对方意图

人际沟通需要重视非语言沟通：

穿着、表情、肢体语言、方位等

根据语音、语调判断对方是在正面陈述，还是另有用意，从而坐车这面的回应，没有了非语言沟通，双方的沟通效率很可能会大打折扣，这就是为什么远程沟通更加困难的原因。

非语言沟通不可替代：

最基本的笑脸，非常高兴的张嘴大小，抿着嘴笑，难道的时候苦笑，非语言沟通指的是各种非语言形式的人际沟通，语音语调，身体语言到空间场景，行动展示等

表情形象：

致命的7秒：对人的第一印象在7秒内决定

着装：

非正式场合：着装休闲，神情轻松

正式场合：精神面貌积极进取、整洁体面、表情自然、不卑不亢。都体现出尊重对方和对自身立场的把持，有利于展开高效的沟通

商务场合：衣着随意、精神萎靡、表情傲慢或过于谦卑，让对方感到不受尊重，不利于开展高效的沟通。自然的表达友好，善意和胸有成竹

语音语调：

口音、语调、语速、重音。你真聪明（热情赞扬，冷嘲热讽）

身体动作：手势、姿势

空间场景：

选择谈话的地方。公开或者秘密等，一个人需要0.6平米以上的地盘，才能不感到过于拥挤和烦躁，公司在设计员工作为时，可将此作为参考，过于拥挤的空间会降低工作效率，空间距离反应了人和人的亲疏程度。领导做的位置：坐在员工的位置（我和大家平等的），圆桌会议（平等的话语权）

行动展示：

行动展示怎样启动沟通的左右：

通过实际行动透露信号比言辞更为有力

管理者需要以身作则

通过实际行动与下属进行有效沟通

5大功能：

效果补充：

重复语言信息。在需要有补充作用的非语言信号配合时，没有非语言信号沟通是不完整的，不够自然的。

强调说明：

提醒正在表达的重点。非语言信号加强了语言沟通原有的力度

识别矛盾：

非语言信号与语言信号表达的意思相反。例如表达有信心，说话时却对着窗外，而非面对当事人，这是没信心的表现，和有信心矛盾

控制气氛：

是微妙而重要的功能，控制出现在谈话过程中，提示对方慢下来，停下来，等轮到你再说，你先等等

替代语言信号：无法用语言表达时，非语言信号替代语言。

识别非语言信号的指向：

正面加强信号

目光关注（重视、诚实）

点头（倾听、赞同）

身体前倾（感兴趣、友好）

挺胸（自信）

触摸别人（强有力）

展露手掌（信任）

舒展、开放、上扬的姿势或动作表示积极和正面的信息

负面弱化信号

目光游离（心虚、撒谎）

低头（保守、防备）

身体后倾（不感兴趣、怀疑）

含胸（受威胁）

触摸自己（紧张、焦虑）

抱紧双手（需要安慰和鼓励）

收缩、封闭、下垂的姿势或动作传递的是消极和负面的信息

非语言沟通和语言沟通：

综合识别，评估判断，如果产生偏差，了解偏差产生的原因

语言沟通与非语言沟通的三种关系

自相矛盾：

非语言与语言信号相反

正面的语言伴随负面非语言信号

负面的语言伴随正面非语言信号

过犹不及：

协调一致

优秀的沟通者：

语言、非语言的信号协调一致

能识别对方语言和非语言信号的不一致

一旦发现对方两者不一致，能发现深层信息

结语：非语言沟通十分重要

非语言沟通指的是各种非语言形式的人际沟通，从表情休想、语言语调、身体语言到空间场景、行动展示等