人際溝通 Interpersonal Communication

非語言溝通-肢體語言

992IPC09 MI4 Thu. 7,8 (14:10-16:00) B712

> Min-Yuh Day 戴敏育

Assistant Professor

專任助理教授

Dept. of Information Management, Tamkang University

淡江大學 資訊管理學系

http://mail.im.tku.edu.tw/~myday/ 2011-04-28

Syllabus

```
週次月/日 內容(Subject/Topics)
```

- 1 100/02/17 人際溝通課程介紹
- 2 100/02/24 溝通的意涵 (Ch.1)
- 3 100/03/03 職場溝通 (Ch.2)
- 4 100/03/10 商業溝通與科技 (Ch.3)
- 5 100/03/17 團隊溝通與會議技巧 (Ch.4)
- 6 100/03/24 跨文化的商業溝通(Ch.5)
- 7 100/03/31 傾聽的藝術 (Ch.6)
- 8 100/04/07 教學行政觀摩日
- 9 100/04/14 說話與簡報技巧 (Ch. 7)
- 10 100/04/21 期中考試週
- 11 100/04/28 非語言溝通 (Ch. 8)
- 12 100/05/05 就業溝通-申請函、履歷表、自傳、面試
- 13 100/05/12 時間管理、情緒管理與壓力調適
- 14 100/05/19 衝突管理、協商與談判 (Invited Speaker: 黃西田)
- 15 100/05/26 畢業班考試

學習目標

- 非語言溝通的定義、功能與特性
- 非語言在溝通上的重要性
- 非語言的溝通方式
- 在溝通中肢體語言所扮演的角色
- 練習在溝通中融入「加分」的肢體語言

肢體語言,力量無限大!



無聲勝有聲:

肢體語言的溝通是最簡單、最快速且最具震撼力的溝通方式。

肢體語言

- 溝通的影響力
 - 非語言溝通(肢體語言):55%
 - 臉部表情、姿勢、動作
 - 聲音、語調: 38%
 - 說話內容(措辭): 7%
- 肢體語言勝過千言萬語
 - 真心的微笑
 - 摸摸頭
 - 拍拍肩
 - 熱情的擁抱

肢體語言的心理學

- 配合或反射對方的肢體語言
 - 無意識的模仿
 - 潛意識告訴對方,同意對方的看法
- 彼此肢體動作配合的心理學
 - 人們喜歡和他們相似的人做生意
 - 與對方動作一致而建立信任感
 - -和對方建立信賴關係

非語言溝通 (nonverbal communication)

指人們在溝通過程中,運用身體語言(body language)、副語言(assistant verbal)、人際距離 (interpersonal distance)、時間行為(time behavior)等非口語的方式傳送訊息。

非語言溝通的功能

- 重複
 - 非口語的行為可以重複語言的訊息
- 矛盾
 - 非口語行為也可能與語言訊息產生矛盾或不同
- 代替
 - 非口語溝通可進一步代替語言溝通
- 強調
 - 非口語溝通也可以進一步的強調訊息的資訊
- 調節
 - 非語言溝通行為可以促進或抑制雙方進行語言的溝通

非口語溝通的特性

- 非口語溝通無處不在
- 非口語訊息傳送情緒與感受
- 非口語訊息常常是模擬兩可的

非語言溝通方式一肢體語言

- 臉部表情 (facial expression)
- 眼神接觸
- 姿勢 (posture)
- 手勢 (gesture)
- 聲音 (voice)
- 觸摸(touch)
- 空間距離(space distance)
 - 又稱人際距離

臉部表情

- 臉部表情是相當重要的非語言溝通管道。
- 透過臉部表情傳達訊息給對方,這是一般常見的 面對面臉部表情溝通方式及共通語言。
- 網際網路普及,使網路成一種溝通工具,因此網路族創造出可藉由網路傳送訊息的情訊符號。

表 8-1 台灣網路族群 e-mail 中之情緒符號							
眨眼	傻笑	微笑	不悦	冷笑	嫌惡	親嘴	
·-)	:-,	:-)	:-(;-)	:-	:-X	
喂!	笑	喔?	好痛	昏迷	勝利	吃東西	
(^0^) /	(*^0^*)	(?o?)	(x_x)	+_+	v (^^) v	(^~^)	

眼神接觸

- 在非語言溝通中辦演非常重要的角色,其 具有五種功能:
 - -提供訊息
 - -規範互動
 - -表達親密
 - 執行控制
 - 促進任務的達成

觸摸

- 是一種最基本、最原始的溝通方法之一
- 觸摸行為會因表達的目的不同而有所差別
 - 功能性—專門性觸摸行為(functional-professional touch)
 - 友誼-溫暖觸摸(friendship-warmth touch)、 愛情-親密觸摸(love-intimacy touch)
 - 社交 禮貌性觸摸(social-polite touch)

空間距離 (人際距離)

- 也是非語言溝通的途徑,雙方互動時所維持的距離,可以反映二個談話者的關係。
- 空間距離分為四種:
 - 親密距離 (intimate distance)
 - 關係親密的人約保持在0~50公分左右的距離
 - 私人距離(personal disatance)
 - 親戚、同事、朋友間保持50~125公分的距離
 - 社交距離 (social distance)
 - 社交距離大概是125~350公分之間
 - 公眾距離(public distance)
 - 在350公分以上公開的演說或表演

非語言溝通方式一其他方面

- 服飾與外表
- 顏色
- 時間
 - 守時觀念
 - 身分地位
 - 情緒傳達
- 專業形象
 - 掌控情境
 - 合宜的穿著打扮
 - 具有個人魅力

表 8-2 颜色代表情緒

表達情緒	顏色	選擇頻率
興奮的、刺激的	紅色	61
安全的、舒服的	藍色	41
憂傷的、心煩的、沮喪的	橘色	34
温柔的、平順的	藍色	41
	紅色	21
	咖啡色	17
保護的、防衛的	藍色	15
	黑色	15
	紫色	14
口雨丛, 胜处优苗丛, 丁朴嫩丛, 直鳞丛	黑色	25
沮喪的、情緒低落的、不快樂的、憂鬱的	咖啡色	25
冷静的、和平的、安祥的	藍色	38
冷静的、和干的、女件的	綠色	31
莊嚴的、高貴的、宏偉的、堂皇的	紫色	45
興高采烈的、情緒好的、愉快的、使人高興的	黄色	40
違抗的、大膽的、對立的、懷敵意的、	紅色	23
不友善的	橘色	21
	黑色	18
有權威的、有影響的、熟練的、出色的	黑色	48

資料來源:Knapp, M. L. & Hall, J. A. (1997). Nonverbal Communication in Human Interaction (4th ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Summary

- 非語言溝通的定義、功能與特性
- 非語言在溝通上的重要性
- 非語言的溝通方式
- 在溝通中肢體語言所扮演的角色
- 練習在溝通中融入「加分」的肢體語言

References

- 温玲玉,商業溝通,2010,前程
- 詹麗茹,黑幼龍,卡內基溝通與人際關係 (How to win friends & influence people, Dale Carnegie), 2004, 龍齡