

非语言沟通的社交礼仪

【学习目标】

1. 了解非语言沟通的特征,理解非语言沟通的作用;
2. 了解各种非语言形式的含义,掌握非语言沟通分类;
3. 熟悉肢体语言沟通技巧。

【引导案例】

曾国藩三千步里识人术

晚清名臣曾国藩颇有用人之明,曾提拔了左宗棠、李鸿章等。某次,李鸿章带了三个人请曾国藩任命差遣,当时曾国藩吃完饭正在散步。他有饭后缓行三千步的习惯,所以那三人就在一旁恭候。

散步之后,李鸿章请他接见那三人,曾国藩却说不必了。李鸿章很惊讶,曾国藩说:“在散步时,那三个人我都看过了,第一个低头不敢仰视,是个忠厚的人,可以给他保守的工作;第二个喜欢作假,在人面前很恭敬,等我一转身,便左顾右盼,将来必定阳奉阴违,不能任用;第三个人双目注视,始终挺立不动,他的功名,将不在你我之下,可委以重任。”后来三人的发展,果然不出曾氏所料,而第三人就是开发台湾有功的刘铭传。

案例解析

曾国藩是晚清名臣,他之所以能够建立旁人所不能及的功绩,在于他善于识人用人。“管中窥豹、可见一斑。”非语言沟通的细微之处,可以反映一个人的性格,而性格决定了一个人的命运。

资料来源:百度文库,<http://wenku.baidu.com/view/2a13107d0a1c59eef8c75fbfc77da26925c5960c.html>

第一节 非语言沟通的特点与类型

非语言沟通是以表情、手势、眼神、触摸、空间、时间等非自然语言为载体进行的信息传递,通过肢体动作、面部表情、空间距离、触摸行为等非语言

符号表达思想、情感、态度和意向。

一、非语言沟通的特点

（一）普遍性

非语言沟通在语言符号产生之前就已是一种重要的沟通形式。与语言沟通相比,世界各国与民族之间非语言沟通的信息共享更强一些。有许多身体语言、情态语言为全世界大多数人所接受,具有普遍适用性。

（二）差异性

不同的民族有不同的文化背景和风俗习惯,决定了不同的民族具有不同的非语言沟通符号,从而形成了非语言沟通的民族文化差异。在人际沟通中,年龄、性别、文化程度、伦理道德、价值取向、生活环境、宗教信仰等社会文化因素对非语言沟通产生影响,从而形成了非语言沟通的社会文化差异性。

（三）情境性

与语言沟通一样,非语言沟通也展开于特定的情境中。因此,非语言沟通要考虑与真实环境背景的配合,才能使非语言符号运用得准确适当。相同的非语言符号,在不同的情境中会有不同的意义。例如拍桌子,可能是“拍案而起”,表示怒不可遏;也可能是“拍案叫绝”,表示赞赏至极。

（四）无意识性

在日常生活中,当我们与人谈话时,会出现蹙额、摇头、摆动手势、两腿交叉等动作,多半并不自知。一个人的非言语行为往往是对外界刺激的直接反应,以个人或群体的形体动作、表情、空间距离等外在表现作为信息发送的起点,通过一种可视的、直观的形式把所要表达的意思表达出来,基本都是无意识的反应。



案例 3-1

摸鼻子：典型的心口不一

一度传得沸沸扬扬的克林顿丑闻事件中,当事人克林顿常常做出摸鼻子的动作。美国精神学者、精神病学者曾对克林顿向陪审团陈述证词时的表现做较为深入的分析。结果,他们发现,克林顿在说话时,有时显得十分坦诚,没有小动作,有时却眉头轻皱,并触摸自己的鼻子。经过统计,克林顿在陈述期间摸过 26 次鼻子。

案例解析

一些下意识的动作是心口不一的表现,如因为心中有不为人知的隐情,感到非常焦虑,从而不停地用手接触脸部。这些手部动作起遮掩作用,表明说话者在潜意识里企图隐藏真相。

资料来源:豆丁网,<http://www.docin.com/p-1089491801.html>

（五）真实可信性

在日常生活中,如果某人说他毫不畏惧的时候,他的手却在发抖,我们更相信他是在害怕。所以,当语言符号与非语言符号代表的意义不一样时,人们相信的是非语言符号所代表的意义。由于语言受理性意识的控制,容易作假。非语言符号则不同,它在很大程度上是无意识的,发自内心深处,极难压抑和掩盖。因此,非语言沟通更具真实可信性。



案例 3-2

“空城计”中的非语言沟通

我国经典名著《三国演义》中有一个脍炙人口的故事“空城计”,讲的是“武侯弹琴退仲达”。诸葛亮守着空城,在城楼上镇定自若,笑容可掬,焚香弹琴。司马懿的 15 万大军不战自退。

案例解析

诸葛亮用非语言向司马懿传递信息,吓退了司马懿的 15 万大军,转危为安。由此可见,在非语言信息的传播领域里,可以说是“眉来眼去传情意,举手投足皆语言”。

资料来源:百度文库,http://wenku.baidu.com

（六）个性化

非语言沟通受人的气质、个性等内在心理因素的支配和影响。一个人的肢体语言同说话人的性格、气质紧密相关。爽朗敏捷的人同内向稳重的人的手势和表情有明显差异。

二、非语言沟通的类型

非语言沟通根据有无声音,可以分为无声沟通和有声沟通。无声沟通是指身体各部位的动作姿势和表情以及其他一些环境因素的非语言沟通方式,包括通过肢体语言、装饰语、时空环境等进行的沟通。有声沟通是指通过发音器官或身体的某部分所发出的非言语性声音而进行的沟通方式,包括辅助性言语沟通和类语言沟通。

（一）无声沟通

1. 肢体语言沟通

肢体语言是指经由身体的各种动作来代替语言进行沟通。狭义的肢体语言只包括身体与四肢所表达的意义。本书所研究的肢体语言,是广义的肢体语言,是以人的动作、姿态、表情进行信息交流的一种无声伴随的非言语符号,又可以称为体态语。

1) 目光

人们通过眼睛这一视觉的接触进行信息交流的方式称为目光语。目光接触是人与人之间最传神的非言语沟通。在各种器官对刺激的印象程度中,眼睛对刺激的反应最为强烈、最为敏锐,占感觉领域的 70%。眼睛会说话、秋波暗送、横眉冷对、眉目传情等词语形

象地说明了目光在人们情感的交流中的重要作用。

2) 手势

手势指人们在信息交流中,通过手或手指的动作变化表达思想感情。手势语在日常沟通中使用频率很高,范围也较广泛,常揭示我们的感情和态度。可以说,手是人的第二副面孔,可以传达多种信息。

3) 面部表情

面部表情是我们最常用的非语言沟通方式,表现在人体颈部以上各部位的情感体验反应,能够敏锐地传递感情、想法和目的,是人们思想感情的一种自然外露特征。人们的脸直接地反映了喜怒哀乐,特别是性格直率的人,高兴、害怕、悲伤、愤怒、厌恶、轻视等表情,人都能辨认和理解。



案例 3-3

淳于髡通过表情识别人心

梁惠王雄心勃勃,广召天下高人名士。有人多次向梁惠王推荐淳于髡,因此,梁惠王连连召见他,每一次都屏退左右与他倾心密谈。但前两次淳于髡都沉默不语,弄得梁惠王很难堪。事后梁惠王责问推荐人:“你说淳于髡有管仲、晏婴的才能,哪里是这样,要不就是我在他眼里所一个不足于言的人。”

推荐人以此言问淳于髡,他笑笑回答道:“确实如此,我也很想与梁惠王倾心交谈。但第一次,梁惠王脸上有驱驰之色,想着驱驰奔跑一类的娱乐之事,所以我就没说话。第二次,我见他脸色有享乐之色,是想着声色一类的娱乐之事,所以我也没有说话。”

那人将此话告诉梁惠王,梁惠王一回忆,果然如淳于髡所言,叹服淳于髡的识人之能。

案例解析

表情是内心活动的真实写照,透过表象可窥探心灵的律动,把握情绪变化的尺度,了解感情互动的根源。表情就是传递这种信息的显示器。

资料来源:《经典读库》委员会编著. 看透人·读懂心:教你阅人阅己阅社会. 南京:江苏美术出版社,2014: 2

4) 体态

体态是指肢体语言不断变化呈现的状态,例如坐姿、站姿,以及点头、摇头、耸肩、前俯后仰和手脚摇摆的姿态等。优美的体态能反映一个人良好的思想意境和情感世界,并成为调动他人情绪的有力手段,也最能表现不凡的风度。

2. 装饰语沟通

装饰语是指人们通过服饰、服装、美容化妆、饰物和其他用来装饰身体的东西,向人们传递很多信息。人的衣着服装可告知对方的职业、社会地位、兴趣、爱好、年龄、知识水平、文化修养、风度气质、信仰观念以及生活习惯,成为人自身的一种延伸。



案例 3-4

田婴通过耳环洞察君王心意

战国七雄之一的齐国,有一位宰相名叫田婴。虽然处于乱世,但他治国有方,使得齐国威名远扬。对于为人处世之道,他也懂得极多,这使得出身王族的他,没有被卷进王位争夺的漩涡,反而能够历经三朝,任宰相职位十余年之久。告老之后,被封于薛国之地,安享余年。有关他洞察君王心意的故事,极为有名。

齐王后去世时,后宫有 10 位齐王宠爱的嫔妃,其中必有一位继任王后。但究竟是哪一位,齐王不做明确表示。

身为宰相的田婴开始动脑筋。他认为,如果能确定哪一位是齐王最宠爱的妃子,然后加以推荐,定能博得齐王的欢心,对他倍加信赖;同时,新后也会对他另眼相看。可是万一弄错,事情反而糟糕,所以必须想个办法,试探一下齐王的心思。

于是田婴命工人赶紧打造 10 副耳环,其中一副要做得特别精巧美观。

田婴把这 10 副耳环献给齐王,齐王分别赏赐给 10 位宠妃。次日,田婴再拜谒齐王时,发现齐王的爱妃中,有一位戴着那副特别美丽的耳环。

毫无疑问,不久之后新继任的那位王后,就是当日田婴断定而推荐的那位妃子。

案例解析

田婴通过耳环洞察君主的心意,进而做出了正确的决定。

资料来源: 搜狐商学院, <http://bschool.sohu.com/20111219/n329474115.shtml>

3. 通过时空环境进行的沟通

时空环境包括时间、空间距离、颜色、气味、物体的摆放位置,学习、生活、工作环境的装饰,图画、音乐的衬托等。

1) 时间

时间能传递相关信息和态度。有事预约的习惯往往被人认为认真和对别人尊重,而按时赴约表示对人的尊重和诚意。守时、准时可无声无形地告诉人们你的个性和价值观,同时这种反应直接影响与其他人沟通活动。

2) 空间距离

人与人在面对面的情境中,常因彼此间情感的亲疏不同,而不自觉地保持不同的距离,这种距离称为空间距离,它是一个人在心理限定上的空间感觉所外化的物理距离。霍尔(Edward Hull)将人际空间距离分为四种:亲密距离、个人距离、社会距离和公众距离。

亲密距离,0~1.5 英尺(0~46 厘米),属于亲爱的人、家庭成员、最好的朋友,在此区域中,可以有身体接触,如拥抱、爱抚、接吻等,话语富于情感,并排斥第三者加入。

个人距离,1.5~4 英尺(46 厘米~1.2 米),同学、同事、朋友、邻居等在此区域内交往,由于距离有限,在此区域内说话一般避免高声。

社会距离,4~12 英尺(1.2~3.6 米),在此区域人们相识但不熟悉。人们交往自然,进退也比较容易,既可发展友谊,又可彼此寒暄,纯粹应付。

公共距离,12英尺(3.6米)到目光所及,与陌生人的距离,表明不想有发展。在此区域人们难以单独交往,主要是公共活动,如作报告、等飞机等。如图3-1所示。

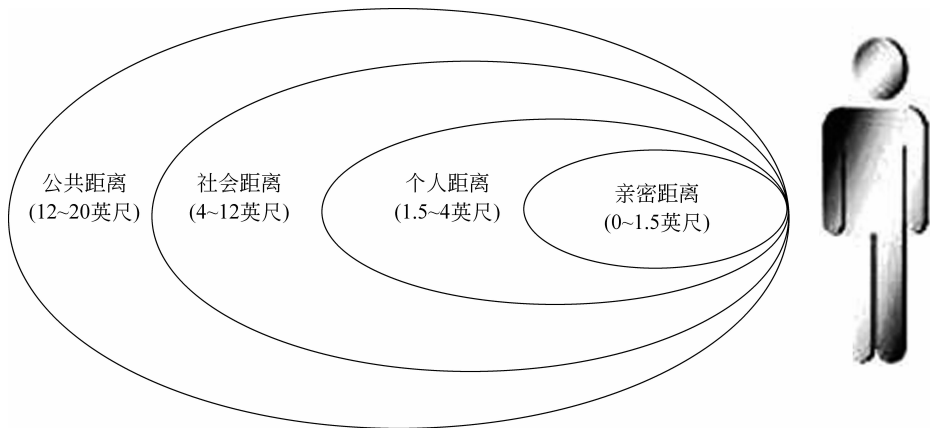


图 3-1 空间距离和人际关系

3) 环境布置及安排

在整洁、优雅的环境中生活和工作,不仅让人感到舒适、愉悦,还会让人精神放松,有益于身心健康,因此要创造良好的生活、学习、工作环境。“知青饭店”“老三届酒家”的装饰可以吸引那一时代人产生怀旧感;吃饭时的座位安排,听报告时领导和嘉宾的位置,教室内课桌排列整齐等,都能影响人的情绪和工作效果。

4) 色彩和音乐

色彩和音乐也可影响人们的情绪和思想感情。红色使人激动,绿色使人平静等。受高度激励的人偏爱冷色或暗淡的颜色。音乐可增加产量,减少废品,影响人们的学习能力、想象力和创造力。

表 3-1 色彩对心理的作用

色彩	作用
绿色	一种令人感到稳重和舒适的色彩,具有镇静神经、降低眼压、解除眼疲劳、改善肌肉运动能力等作用
蓝色	一种令人产生遐想的色彩,另外,它也是相当严肃的色彩,具有调节神经、镇静安神的作用
黄色	黄色是明度极高的颜色,能刺激大脑中与焦虑有关的区域,具有警告的效果,所以雨具、雨衣多半是黄色。艳黄色象征信心、聪明、希望;淡黄色显得天真、浪漫、娇嫩。黄色适合在任何快乐的场合穿着,也适合在希望引起人注意时穿着
橙色	产生活力,诱发食欲,也是暖色系中的代表色彩,同样是代表健康的色彩,含有成熟与幸福之意
白色	能反射全部的光线,具有洁净和膨胀感。空间较小时,白色对易动怒的人可起调节作用,有助于保持血压正常。但孤独症、精神忧郁症的患者则不宜在白色环境中久住
粉色	温柔的最佳诠释。经实验,让发怒的人观看粉红色,情绪会很快冷静下来,因粉红色能使人肾上腺激素分泌减少,从而使情绪趋于稳定。孤独症、精神压抑者不妨经常接触粉红色

续表

色彩	作用
红色	一种较具刺激性的颜色,给人以燃烧和热情感。但不宜接触过多,过多凝视大红颜色不仅会影响视力,而且易产生头晕目眩之感
黑色	具有清热、镇静、安定的作用,对激动、烦躁、失眠、惊恐的患者起安定的作用
灰色	一种极为随和的色彩,具有与任何颜色搭配的多样性。在色彩搭配不合适时,可以用灰色调和,对健康没有影响

(二) 有声沟通

1. 辅助性言语沟通

辅助性言语指发声系统的各个要素,如音质、音调、音量、音色等。辅助性言语的沟通主要表现在人们说话时的声调高低、强弱和抑扬顿挫的掌握上。

音质,是声音的总体印象,形成第一印象。

语速,在保证语义清晰传递的频率中,语速快是有能力的体现。

语气,是态度的体现,表现友善或敌意。

音调,音调是指一组词的升降调,表示该句子是问句还是陈述句,说明讲话者是否具有自信心,表征一个声音是否很郑重或含讽刺意味。

音量,根据目的和场合调整音量,使听众舒适。

节奏,语言的节奏中,停顿表示强调或提示。抑扬顿挫表明热情,突然停顿可以造成悬念。说话中的停顿、沉默会产生言外之意的效果,而使用不当会分散听众注意力。



案例 3-5

声调的魅力

有一次,意大利著名悲剧影星罗西应邀参加一个欢迎外宾的宴会。席间,许多客人要求他表演一段悲剧,于是他用意大利语念了一段“台词”,尽管客人听不懂他的“台词”内容,然而他那凄凉悲怆的声调和表情,不由使大家流下同情的泪水。可一位意大利人却忍俊不禁,跑出会场大笑不止。原来,这位悲剧明星念的根本不是什么台词,而是宴席上的菜单。

案例解析

恰当地自然地运用声调,是顺利交往成功的条件。一般情况下,柔和的声调表示坦率和友善,激动时自然会颤抖,表示同情时略为低沉。不管说什么话,阴阳怪气就显得冷嘲热讽;鼻音哼声往往表现傲慢、冷漠、恼怒和鄙视,缺乏诚意,会引起人不快。

资料来源:范文九九网, <http://www.fanwen99.cn/article/沟通的重要性的名言.html>

2. 类语言沟通

类语言是一种伴随性语言,是指有声而无固定意义的语言外符号系统,是功能性发声,不分音节而发出的声音,诸如哭声、笑声、哼声、叹息、咳嗽、掌声、呻吟以及各种叫声都

属于类语言交际符号。在人际交往中,熟悉和掌握类语言的成分,有助于通过声音判断对方的情绪、了解人们的需求,以便能及时做出反应,实施有效的沟通。如图 3-2 所示。

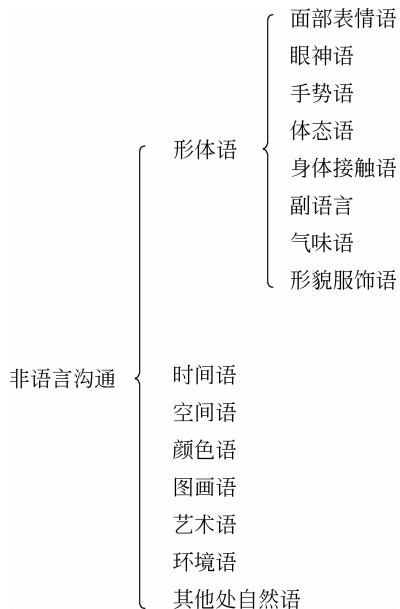


图 3-2 非语言沟通的类型

第二节 正确解读非语言沟通

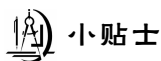
人的非语言举止能表示各种态度,如果把对非语言沟通的正确解读应用于工作中,会有利于人际沟通,有助于我们信息的发送和控制,加强沟通成效。

一、正确解读肢体语言

人际互动时,通过解读无声的身体语言得来的信息,往往比语言还多。这些无声的线索包括表情、眼神、姿态、手势、声音、触摸,甚至衣着、距离等。

(一) 正确解读目光语

目光语是人们通过眼睛这一视觉的接触进行信息交流。人的眼睛在看到喜欢的人或事物时,瞳孔会放大;看到不喜欢的人或事物时,瞳孔会缩小;看到特别不喜欢的东西的,甚至会缩小很多。



小贴士

不同眼睛动作传递的信息

眼睛向上看。如果留心观察儿童的身体语言,会发现小孩犯错被父母发现之后,经常

会做出一种经典的认错姿势——站在大人面前,低下头的同时眼睛往上看着大人,仿佛再说:“我知道错了,请不要骂我。”这种既可爱又无辜的眼部动作让父母顿时心生怜爱,舍不得再对孩子进行责罚。

低垂眼皮、抬起眉毛。低垂眼皮抬起眉毛的眼部动作是备受女性青睐的动作。几个世纪以来,女性常常用这个动作表示自己的性感。

突然眯起的眼睛。突然眯起的眼睛是一种视觉阻断行为。视觉阻断是一种常见的眼部非语言行为。当人们看到自己不喜欢的东西时,或者感觉到自己受到威胁时,通常会下意识眯起眼睛,通过这种动作避免看到不想看到的事物保护自己。

眼球多方向快速转动。眼球多方向快速转动是视线转移的一种,是一种很难伪装的动作。眼部出现这种动作的人,一定正处在恐怖或者高度警觉的状态。人多方向快速转动眼球是一种本能反应,以此留意周围的异动,而且一个人眼球转动的速度和内心的惶恐程度是成正比的。

目光总是不规则移动。这是不怀好意的表现。一个人在交谈时,目光总是不规则地移动,这会让人觉得这是一个不正经、不可信或心怀歹意的人。实际上,这可能不只是一种感觉,有这种眼部动作的人也许正准备设下圈套陷害你。

翻白眼。翻白眼是一种常见的眼部动作,传达的感情是轻蔑和看不起。《甄嬛传》中骄横的华妃娘娘在和各位妃嫔说话的时候,为了凸显自己的圣宠,常常是一个白眼接着一个白眼。当然,她也会偶尔和皇帝翻个白眼,这时传达的意思就大不相同了,那是在向皇上撒娇呢。

眼皮跳动。出现眼皮跳动的人一定是遇到了什么麻烦,有些人甚至刚一遇到麻烦就会立即出现这样的反应。在谈话中,如果一个人出现了眼皮跳动,说明这个人可能对正在讨论的问题产生疑问或完全不认同,或是正在准备转换话题。

从眼镜上方看人。从眼镜上方透出的眼神往往是冷冷的,带有拒绝交流的味道,是一种不太客气、心怀戒备的注视。一般来说,从镜框上方看人往往不是正视,而是用斜上方的目光看人或是余光扫视。这样的人一般都是刻板、保守、斤斤计较、心存鄙视的人。从眼镜上方看人也是一种常常会出现在长者的眼部动作,多为年老眼花需要不同的视力矫正。

(二) 正确解读手势语

除了演员、政治家和演说家会通过训练使自己有意识地利用一些手势加强语气外,在一般的人际沟通过程中,许多手势都是无意识的。以下的手势常见于日常生活中,它们或者用来强调表述,或者用来代替说话,有其特定的含义,可以从手指、手掌和手臂三个方面说明。

1. 手指姿势含义

- (1) 竖起拇指:表示称赞、夸耀。
- (2) 伸出食指:表示指明方向、训示或命令。
- (3) 伸出小指:表示轻视、挖苦。

- (4) 多指并用：表示列举事物种类、说明先后次序。
- (5) 指点某人或物：表示教训或威胁。
- (6) 十指尖相触：表示自信或耐心。

2. 手掌姿势含义

- (1) 手心向上：表示坦诚直率、善意礼貌、积极肯定。
- (2) 手心向下：表示否定、抑制、贬低、反对、轻视。
- (3) 抬手：表示请对方注意，自己要讲话了。
- (4) 招手：表示友好、打招呼、欢迎，请过来或示意靠近。
- (5) 推手：表示对抗、矛盾、抗拒或观点树立。
- (6) 单手挥动：表示告别、再会。
- (7) 伸手：表示想要什么东西。
- (8) 藏手：表示不想交出某种东西。
- (9) 拍手：表示欢迎。
- (10) 摆手：表示不同意、不欢迎或快走。

3. 手臂姿势含义

- (1) 双臂展开：表示热情和友好。
- (2) 双手插裤袋：表示冷淡或孤傲自居。
- (3) 两臂交叉抱在胸前：表示戒备、敌意或无兴趣，表示想保持自己免受对方攻击，同时表示随时准备反击，是象征傲慢的心理姿势。

以上并未涵盖所有的手势含义。手势表示的意思是多种多样、丰富而又复杂的，应结合相应的情境来分析，才能知道其真正的意义。

（三）正确解读面部表情

1. 面部表情传递的特定含义

有超过 25 万种不同表情。面部表情可传递特定含义。

(1) 脸色变化：脸上泛红晕，一般是羞涩或激动的表示；脸色发青发白是生气、愤怒或受了惊吓异常紧张的表现。

(2) 眉毛变化：皱眉表示不同意、烦恼、甚至是盛怒；扬眉表示兴奋、庄重等多种情感；眉毛闪动表示欢迎或加强语气；眉毛扬起后短暂停留再降下，表示惊讶或悲伤。

(3) 嘴唇变化：闭拢表示和谐宁静、端庄自然；半开表示疑问、奇怪、有点惊讶；全开表示惊骇；噘着表示生气、不满意；紧绷表示愤怒、对抗或决心已定；嘴角向上表示善意、礼貌、喜悦；嘴角向下表示痛苦悲伤、无可奈何。



案例 3-6

硕士落选记

某公司要招聘一位市场部经理，一位名校硕士的简历深深吸引了老总。他有相关理