

语言沟通中非语言沟通技巧的运用研究

Research on the Use of Non-verbal Communication Skills in Verbal Communication

马惠琴

Huiqin Ma

兰州职业技术学院 中国·甘肃 兰州 730070

Lanzhou Vocational and Technical College, Lanzhou, Gansu, 730070, China

摘要: 沟通主要指的是人与人之间,对讯息的传达和沟通的全过程。而沟通则大致包括了语言沟通与非语言沟通两类。利用语言信息与他人进行互动交流的被称为口语交流;而人类通过一系列的有效人体语言作为沟通交流的载体,换言之也就是所谓非语言行为,即通过人的眼神、表情、动作、服饰以及空间距离等,进行人与人之间信息的交换沟通。在通常情形下,由于人类的交流沟通的方式大多置于语言的交流沟通技巧上面,而忽视了非语言交流沟通的技能,这样使得双方的交流沟通效率不会太理想,但是非语言的交流方式却有着非常强烈的表现力以及吸引力,因此可以跨越语言中一定的障碍。基于此,论文对语言沟通中非语言沟通的概念、特征以及形式进行简要分析概述,从中发掘出语言沟通中非语言沟通的一系列技巧和运用方式,以期能够促进人与人之间的有效交流和沟通。

Abstract: Communication mainly refers to the whole process of information transmission and communication between people. Communication generally includes verbal communication and nonverbal communication. Using language information to interact with others is called oral communication; the human beings use a series of effective human language as the carrier of communication, in other words, the so-called nonverbal behavior, that is, the exchange of information between people through people's eyes, expressions, actions, clothing and spatial distance. Under normal circumstances, human communication methods are mostly placed on language communication skills, while ignoring nonverbal communication skills, which makes the communication efficiency of both sides not ideal, but nonverbal communication methods have very strong expressiveness and attraction, so they can cross certain obstacles in language. Based on this, this paper briefly analyzes and summarizes the concept, characteristics and forms of nonverbal communication in language communication, and explores a series of skills and application methods of nonverbal communication in language communication, in order to promote effective communication and communication between people.

关键词: 语言沟通;非语言沟通;沟通技巧

Keywords: verbal communication; non-verbal communication; communication skills

DOI: 10.12346/sde.v4i4.5983

1 引言

和谐的人际关系是需要进行沟通交流的双方都参与的一个过程,为了让双方能够进行一个良好的沟通交流,便需要在正常语言沟通交流的基础上,增加大量的非语言的沟通交流。在沟通人际交往的过程中,实际上也是一种人与人之间进行接触交流、产生心理碰撞的过程,由于沟通人际交往的主要魅力来自于非语言的沟通交流,所以,在人际交往过程中,非语言的交流沟通对口语的交流沟通有着必要的弥补、

辅助、提高的意义,从而推动良好人际关系、和谐人际关系,并快速地增进人与人之间相处得融洽、愉快的气氛,进而提高了人际交往过程中的服务质量和效益。

2 语言沟通中非语言沟通的概念、特征

2.1 语言沟通中非语言沟通的概念

非语言交流沟通的技巧主要指的是除了语言以外,能够进一步改变或者增加信息交流沟通效果的各种表达方式的

【作者简介】马惠琴(1965-),女,回族,中国甘肃兰州人,本科,副教授,从事语言沟通技巧及礼仪运用研究。

总称。通过一系列的非语言表现,可以将双方的情感、思想等进行有效的交换,以此来增进双方的感情。除此之外,非语言交流沟通还是人与人之间对情感表达的一种独特的方式,在日常的交流沟通过程中,非语言的交流沟通所表现的效果要比语言的交流沟通的效果更具有表现力。在实际的人际交往过程中,存在着许多的非语言方面的交流沟通。例如,有一部分人之间存在条件限制的语言,便只能够通过一系列非语言将自己心中的想法表达出来,而且一个眼神、一个手势或者是一个下意识的动作,能够更加地将自己的思想真实的表现出来,从而强化双方对话的效果,以此产生特殊的魅力以及效果,达到建立良好人际关系的目的。

2.2 语言沟通中非语言沟通的特征

首先,非语言能力是每一种人都具备的能力。非语言能力是人类在潜移默化中慢慢产生的一种力量,在人际关系的交往与沟通过程中,人类会不自觉的通过非语言的信号向对方传达一些内在真实的情感讯息。同时,有效的语言交流也是慢慢地在形成良好人际交往中需要的基本条件,是一个提升人与人之间情感联系的加速剂^[1]。在人际交往的过程中,非语言交流沟通的信息能力相对于语言交流沟通的信息能力更强,从而能够使人之间的情感交流沟通效果更佳,进而形成良好的人际关系。不仅如此,人们还可以在日常生活交流的过程中,根据自己实际的情况作出符合自己意愿的行为,从而将非语言交流沟通的效果发挥最大化。

其次,非语言交流沟通中的情境存在着一定的局限性。在非语言的交流沟通过程中,必须对情境所给予的要求作出相应的关注,因为哪怕是同样的语言、同样的表达形式甚至是用同样的表示符号,在不同的情景前提下,都会产生不同的作用。比如,拍手这一表现形式,在一定情景之内,表示的意思通常是“欢迎”或者是“感谢”,而在一定的情境之下,这一表达形式又代表“音乐节奏的拍打”,甚至有时,这一表达形式又有着“瞎起哄”的意思。由此,人们在人际交往的过程中,便需要通过情景对非语言沟通加以合理运用,以便使非语言符号的价值、功能充分地发挥出最大化。

最后,非语言沟通具有一定的审美性。非语言交流沟通与语言交流沟通相比,具有一种独特的表现形式,非语言的交流沟通多数是通过外在的表现形式进行表达,而且,非语言的表现行为或举止就是一个人对美的表达。因为每一个人的审美意识都有所不同,所以,在一定程度上也会对交流沟通过程产生一定的影响。在人际交流沟通过程中,要具有一双能够发掘美的双眼,而不仅仅是外在美,也是对交流沟通过程中内心之美的发现,在语言交际沟通过程中,要认真地看对方的神色、穿着、动作等,同时也要重视自身的工作心态,以提高双方的语言交际沟通中的相互魅力,便于建立更良好的合作关系。

3 语言沟通中非语言沟通的形式

3.1 体态语

首先,是面部语言,也就是面部表情。因为面部是人体最为丰富灵动的表情区域,因此在人际交往的过程中具有十分重要的作用和意义。面部表情主要指的是面部的眉、眼睛、鼻子、嘴以及面部肌肉颜色的一系列变化,这些变化既是静态的又是动态的,既包含真的又包含假的,既是先天定型又是可以自由变换的两重性,但是它们的主要功能只有一种,那便是对某一情绪状态或者是态度进行传递。在日常的人际交往过程中,面部表情基本上都是通过目光语和微笑语对信息进行传递。一方面,目光语可以将十分丰富细腻的情感以及信息准确的传递给交流的对方,因此可以说目光语是面部表情的第一要素,而且目光接触也是人际交往过程中最为传神且生动的非语言交流沟通。另一方面,微笑是人际交往过程中最具有吸引力、最具有价值的,同时微笑也是对自身形象进行良好塑造的必需品。因为,微笑可以让一个人看起来更加的和蔼、谦恭、亲切等,所以说,微笑语是最具有神奇力量的一种非语言。除此之外,还有一些其他的表情语,如“眉飞色舞”“咬牙切齿”“嗤之以鼻”等由其他面部器官表现出来的非语言,而且这些非语言都能够传递出一定的信息。

其次,肢体语言,也就是通过肢体的姿态或者是动作对一系列意思表达和传递的非语言。其一是手势语,也就是某些听力存在问题而使用的手语。由于手是人类最早的时候使用最多的、最具表现力的一种交流沟通的工具,因此,通过手势来进一步代表发音器官,与其他人进行交流沟通。其二是身体姿势,也就是人的交流过程中人体躯干部分的姿态以及动作变化等。站立、行走、坐立的姿势基本都能够将一个人的修养、风范表现得淋漓尽致,而且人的身体从上到下基本都在不断地将自己的心理变化、性格特征表现出来^[2]。其三是触摸语言,也就是在人际交往过程中,通过一定的触摸来传递信息的非语言交流。例如,握手、亲吻、抚摸等都具有十分强有力的影响力和感染力,而且还可以做到“此时无声胜有声”的境界。

3.2 副语言和类语言

要想在人际交流过程中听懂别人想要表达的意思,便需要从两方面出发。一方面是副语言,也就是通过人类的发音器官发出的音量、语速、音调、重音等要素的表现,来进一步了解对方所要表达的含义。在交流沟通时,可以通过一个人的语速、语调等来准确地判断出这个人的情绪状态,从而与其进行良好的交流。一般情况下,一个人在情绪低落时,语速是比较缓慢的、音量也相对比较低,而且音域的起伏也十分缓和,相反的,则表示一个人的情绪比较激动。因此,在人际交往的过程中,我们便需要对自己的语调、音量等进行特别的注意。另一方面是类语言,也就是有声但是却没有固定意义的非语言交流,如笑声、叹息声、掌声等,在进行

交流沟通时都具有一定的意义和效果。因此,在日常的人际交往过程中,对类语言的运用便要自然得体,富有感情色彩,而且还需要尽可能地避免矫揉造作,从而达到良好的交流。

4 语言沟通中非语言沟通技巧的运用

4.1 学会微笑

在人类面部表情中,笑容是代表人体最美丽的一个非语言模式,而笑容则能够迅速地缩短人与人之间心理距离,从而使人与人之间迅速地实现良好的心理交流。笑容能够传达出某种特殊的信息,代表的是一种与人为善、和谐亲密的心态,能够更直接地把自己的亲和力以及在人际交往过程中的个人魅力,更迅速地传达给对方。因为笑容并不仅仅是一个亲切语言的代表,而且,同时也代表着一股积极的正能量,所以,在很大程度上,保持笑容便能够迅速地把某些尴尬状况给缓解掉,从而形成一种比较融洽、和谐的交流沟通氛围。不仅如此,一种发自内心的、真实的微笑是最能够打动人的,让人们更愿意接受你,融入到一个充满欢乐、和谐的人际交往氛围之中。不仅如此,微笑所代表的不只是一种表情,在人际交往的过程中,大部分时候的微笑代表的是对一个人、一件事情的认同、肯定以及赞美,是一种良好的情绪表达。因此,在运用微笑进行人际交往的过程中,需要把握好微笑的运用准则,恰到好处地运用微笑,尽可能地将自己的友好、真诚、善意等态度展现给对方,让对方知道自己是真正地想与其进行交流和沟通,从而促进对方与自己达成良好的交流,提升并强化彼此之间友好的情感,进而有效地提升自己的个人魅力。

4.2 目光接触

在非语言交流沟通过程中,与眼睛交流是较为关键的部分,而由于眼睛又被称为“心灵之窗”,所以,在开展非语言交流沟通的过程中,通过眼神能够有效增强眼睛所具有的吸引力。而事实上,人与人之间的沟通最开始就是借助于眼神,而经由目光的沟通便能够形成某种程度上的信息对接,也因此,目光就是一次无声的话语沟通。目光能够把一个人心态的改变明确地表达出来,并且不同的人对视眼神都会形成不同的心情,进而影响着人与人之间的相处程度,对人际关系交流中的好坏程度也产生了重要的影响。所以,人们在人际交往的过程中,要善于看对方的眼神,善用目光来交谈,以便于在这个过程中感受到从眼神中传达出来的各种情感变化,从而有利于人们适时、正确的采取相对应的对策,而不会损失了自身的体态。人的瞳孔也会随着个人对待事情不同的态度所产生的情感改变、心态改变,而产生不同的改变。例如,在遇到自己比较欣赏的人,或者是对方的做事风格及其表现让自己比较满意、欣赏的时候,自己的瞳孔便会呈现放大的趋势,反之,则会呈现缩小的趋势。

4.3 端正形象

形象代表的主要是一个人的品质,同时也是拥有一个身

心健康发展十分重要的前提条件。个人形象主要涉及到的:外貌特点、言谈举止、发型、服饰等,得体的个人形象可以给予初次相见或者进行交流的人一种良好的印象,从而促进双方能够向着更深的层次发展交往下去。在人际交往的过程中,如果具有端庄、大方、高雅、自信等形象,相对于其他负面的形象,要更具有吸引力或者是更容易获得吸引力,从而让一个人拥有更多的魅力^[1]。与此同时,还需要将自己的真诚表现出来,特别是双方第一次见面和沟通交流的时候,因为第一印象的作用是非常重要的,第一次交流我们能看见对方的一系列外在表现。然后,我们要根据不同的场合、根据不同的需求对着装进行变换,尽可能留给别人一个良好的外在形象。

4.4 善于倾听

在人际交往过程中,最主要的基本素质便是倾听,只有善于倾听的人,在人际交往过程中才能够获得更好的友谊。在人际交往的过程中,每一个人都渴望可以获得他人甚至是社会的认可,所以,人们在交流沟通的过程中,便必须有针对性地聆听别人言语中所蕴含的含义。而聆听的实质,并不仅仅简单地对别人的言语加以听取,而倾听者也要积极主动地做出适当的回答,并以此建立一个良性的交流过程。在与对方交谈时,要等对方将言语全部说完之后,对此提出自己的看法和观点,哪怕对方对自己的看法和观点不理解,抑或是自己的看法、观点表述有误,自身都必须拥有一定的礼貌。总之,在聆听的过程中,必须努力地把你的诚意表达,同时还要和倾诉者保持眼神上的互动与交流。例如,在聆听的过程中,经常的采取点头的姿态,便能够传达给倾诉者一种“你在认真听”的讯息,但同时还要小心聆听对方所说出语言的主要内涵,以便于能够予以正确的回应。

5 结语

语言沟通中非语言沟通是构建和谐人际关系的主要组成部分,也是社交取得成功的关键因素所在,对于人际交往的成功性有着十分关键的作用和意义。与此同时,由于语言交流沟通中的非语言交流沟通的表现形式具有多样性,因此,可以通过一定程度上的非语言交流沟通的运用,来强化和谐的人际交往关系,促进人与人之间交流沟通方式的优化,达到提升人际交往的魅力。

参考文献

- [1] 王智,张明刚,周孟然.非语言沟通技巧在电工与电子技术课程授课中的应用研究[J].科技风,2019(31):30-51.
- [2] 黄欢,李加伟.创新创业课程教学中非语言沟通技巧的运用研究[J].科技创新与生产力,2021(8):22-23.
- [3] 李健.浅析非语言在沟通中的重要作用[J].山西经济管理干部学院学报,2010(3):91-92+95.