2014-07-14

**陳如月**

**非語言溝通也很重要**

 我們對夥伴的印象受到眼睛接收到的信息影響很大。例如，友好表情的笑臉會被認為是好意，手勢讓人覺得對話有內容、有說服力。如果遲鈍和沒有禮貌，則會讓人不想張開耳朵聽其說話吧。

 溝通可以分為兩大類。一類是使用言詞溝通，稱之為「語言溝通」，包括言詞、文字，和印刷品等。

 另一個是不使用言詞的溝通，稱之為「非語言溝通」。非語言的溝通進一步分為視覺信息和聽覺信息。視覺信息有外觀和臉部表情、儀容、目光、手勢、姿勢、體態等。聽覺信息包含有聲音高低、大小、音調、速度、抑揚等。

 一般認為這二個非語言的溝通更會影響印象。

**麥拉賓法則**

 那麼，讓我們來複習美國心理學家麥拉賓（Albert Mehrabian）提出的「麥拉賓法則」。這個法則是說「決定說話者給人的印象不是語言，而是非語言的要素，實際上比例達到93%。」

 譬如，對返回辦公室的MR打招呼說「回來了啊！辛苦了！今天怎麼樣呢？」，如果MR沒有目光接觸，而是疲憊的表情小聲地說「我回來了。沒事。」像這樣即使語言上說「沒事。」，因為非語言發出「哪會沒事。」的訊息，所以會擔心吧。

 一般都說「眼睛是心靈之窗」，我們說不出口的也可以用眼神傳達給對方。此外，就算辯才無礙，說得頭頭是道，也很難掩蓋眼睛所傳達的真實訊息。

**非語言的溝通給人的印象**

 許多醫療機構進行患者的滿意度調查。根據報告，醫師的非語言溝通大大地影響病患的滿意度。譬如，醫師投與病人的眼光是否和善、態度是否和藹、語氣是否溫和、是否耐心地聆聽，大大地影響病人對醫師的信賴感和滿意度。

 此外，患者也在意醫師的儀容是否整潔，對病人說話時眼睛是否看著病人。如果作得到印象加分，作不到的話減分。

 還有，臭味是減分的主要原因。口臭、體臭和香煙氣味等會大大地降低滿意度。化妝也一樣，關於臭味的項目「沒有問題」也不會是加分。我們可以從這個結果學到，化妝和口臭等的臭味是自己相當難以察覺的氣味，可以請家人和親近的朋友檢查，張開防禦網。

**注意對方的非語言的溝通**

 那麼，注意對方所謂以理想的非語言溝通是指哪些呢﹖舉例看看。

**間距：**商務上適當的距離，不太近不太遠。

**位置關係：**避開正前方。正面有壓迫感。

**姿勢：**身體稍微傾向對方，發出傾聽的信息。

**表情：**和顏悅色。也就是平靜容易親近的舉止。

**點頭：**好好地一邊點頭。

**聲音的質量：**儘可能平穩。

**聲音的大小：**只讓對方聽得到的音量水平。

**說話的速度：**語速適當，快慢得宜。

**抑揚：**商務上適合的抑揚頓挫。

 讓我們看看適用MR A先生的例子。

 剛調區前去診所拜訪發生的事情。A先生在診察室和醫師見面。坐在醫師正對面，面交產品說明書。醫師面無表情，顯示出不友善的氛圍，MR因為緊張以致臉變得嚴肅。還有，因為坐的位置離醫師遠，MR的聲音變得很大而刺耳，又因為著急所以說話變得比平常快。感覺自己越來越失控，緊張地比手畫腳。注意到不能再這樣下去，最後把球丟給醫師，說「醫師您的看法呢？」。這是自己已經盡力說完話，但似乎沒很好地傳達到醫師，所以醫師得不到要領的情況。不僅如此，醫師提醒他注意「因為影響病人，說話請小聲」。

 此後，A先生學習非語言溝通的重要，重新拜訪診所。獲得醫師的同意，改變坐的位置並且把產品說明書放在桌子上面，彼此的身體不是面對面而是平行的。雖然醫師依舊不太友善，但不氣餒、和顏悅色，身體稍微傾向醫師一邊向醫師解說。還有，說話時有意識地不疾不徐，控制音量在只有醫師聽得到的程度，當醫師說話時會凝視並點頭等，用全身顯示出自己在傾聽。

※　　　※　　　※

 這次，焦點雖然放在從我們發出給對方的非語言的溝通，當然正確理解對方所發出的非語言的溝通也很重要。在這個被要求更密切溝通的時代，語言的溝通之外，也要注意非語言的溝通。

– End –