

非语言沟通技巧在亲子沟通中的应用探讨

栾菁

(江西科技师范大学, 江西南昌 330038)

摘 要: 家长通过语言的方式向孩子传递信息是亲子沟通的常规模式和重要途径, 但并非唯一的途径。亲子沟通是一个双向的交互过程, 在亲子沟通过程中, 家长准确掌握手势、表情、眼神、触碰等非语言信息的使用技巧, 不仅可以作为其语言信息的补充, 还可以通过观察孩子传达的非语言信息解读孩子内心的真实状态。在亲子沟通的特殊情境中, 相对于语言信息, 家长使用非语言信息更有利于孩子对传递信息的接受。因而, 家长有必要熟悉常用的八种非语言沟通类型, 掌握相应的非语言沟通技巧, 注重非语言沟通与语言信息的结合, 适时运用非语言沟通技巧进行“肯定的沟通”, 提高亲子沟通效能。

关键词: 亲子关系; 非语言沟通; 学前教育

中图分类号: G78 文献标识码: A 文章编号: 1009-9522 (2019) 01-0000

收稿日期: 2019-02-12

作者简介: 栾菁, 女, 江西科技师范大学学前教育专业硕士研究生, 国家二级心理咨询师。

心理学家艾伯特·梅拉宾曾提出过一个关于沟通有效性的公式: 传递信息的总效果=7%词语+38%声音+55%的面部表情,^[1] 这提示我们非语言沟通在交流中所起到的关键作用。非语言沟通, 即交流双方除语言之外的沟通。非语言的信息, 如说话的语速、音调, 面部的表情、神态, 乃及一个人的姿势、动作等, 都属于非语言沟通的范畴。近几年来非常流行的“肢体语言管理”“读心术”等, 都与非语言沟通技巧有着密切的关联^[2]。

亲子沟通是家长与子女之间信息交流的过程。亲子沟通的质量、状况、方式等将会影响到儿童的自我概念的建立、道德判断的形成, 以及儿童的学业成绩、心理行为问题^[3]。片面地关注亲子沟通中的语言沟通而忽视非语言沟通的作用, 不仅沟通效率降低, 甚至还可能造成信息传递过程中的矛盾激化, 不利于亲密关系的建立。

目前关于非语言沟通方面存在的问题, 突出表现为以下几个方面: 1) 相比语言沟通在家长群体中的受关注程度, 非语言沟通的在亲子沟通中的地位和重要性, 尚未得到普遍认同; 2) 亲子沟通中家长的角色, 在缺乏相关专业教育背景下, 很难对其概念做到系统全面的认识, 而简单易掌握的技巧性内容相对匮乏; 3) 对应用的时机、场合不清楚, 对反馈的信息不能有效接收整合, 变成了机械应用, 沟通中家长不能做到有效主导, 可能会起到适得其反的效果。

在亲子关系建立过程中, 家长若能正确、全面认识非语言沟通形式和特点, 有效辨识非语言信息, 掌握非语言沟通的技巧并熟练使用, 并且注意从儿童视角重新审视非语言沟通并针对性加以调整, 避免“削足适履”式的生搬硬套, 有助于更加准确地判断孩子的情感意图, 掌握孩子的需求, 有助于高效的亲子沟通的开展和良好的亲子关系的建立。

一、正确认识非语言沟通形式和特点

(一) 非语言沟通的形式

非语言沟通的形式多种多样,相比于语言沟通单一的说和写之外,非语言沟通显得更为灵活多变。大部分非言语的沟通不是代替语言,而是伴随语言,所以研究也多是采用两者相伴的或对照的形式进行的。一类比较被认同的观点是由美国心理学家克特·W·巴克提出的,他将非语言沟通的信息传递渠道归为非语言符号,包括动态无声的、静态无声的和有声的。从表 1 中可以看出,除语速、语调等有声沟通一般是同语言沟通相伴存在外,无声的姿势、动作、体态等也是非语言沟通中很重要的一个组成部分,甚至可以独立于声音沟通存在。

表 1 非语言沟通形式

	声音沟通	非声音沟通
语言沟通	说出来的字词	写下来的字词
非语言沟通	语速、音调、叹息、尖叫、音质、音频、音量等	姿势、动作、表情、外貌、穿着、接触、距离等

(二) 非语言沟通的特点

首先,非语言沟通容易被忽视。我们每一个人都是信息的传递者,信息的传递是个绝对连续的过程,非语言沟通虽然在亲子沟通中起着至关重要的作用,却容易被家长忽视。非语言沟通的形式多样且相对隐匿,交流并不会因为言语的结束而停止,在特定环境下,即使家长没有传递给孩子任何语言信息,作为信息接收者的儿童一方仍然会继续通过家长的神态、表情、动作等来感受家长传递的信息。

其次,非语言信息既可以依附于语言,起到强化或者补充语言信息的作用,又可以独立存在,完整地传递需要表达的信息。尤其是与语言传递的信息不一致时,常人更倾向于通过非语言信息来判断对方的真实意图。缺乏非语言信息支撑的语言传递更容易表现得僵硬刻板,不易让信息接受一方准确领会传递一方的真实意图,反而容易造成适得其反的效果。

再次,非语言沟通主要通过改良沟通氛围来发挥作用。非语言沟通传递更多的是情绪和态度,而情绪和态度的表达,在亲子沟通气氛建立的过程中尤为重要。所谓沟通气氛,是指沟通中的情绪氛围,与活动的种类相比,气氛牵涉更多的是人们在完成活动的过程中如何感觉和对待彼此。^[4] 亲子沟通中许多制造气氛的信息来自于非语言线索。当家长面对孩子时,面部是微笑或是皱眉,讲话时有无正面的眼神接触,声音的大小,语调的抑扬等,都能影响孩子的感受。而一个好的沟通氛围的建立,相当于在亲子交流的过程中定了一个好的基调,交流的参与者在良好的氛围中互动,彼此受到对方正向的感染会表现的更为和谐(见图 1)。

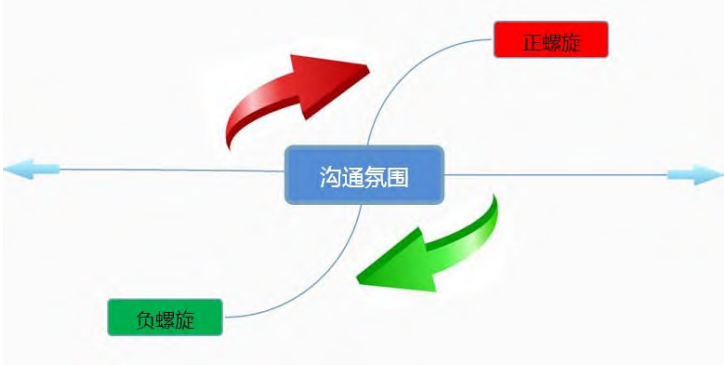


图 1 亲子沟通效果与沟通氛围的关系

二、辨识非语言信息,掌握非语言沟通的技巧并熟练使用

前文已述及，非语言沟通主要通过改良沟通氛围来促进亲子沟通顺利展开，要建立良好的亲子沟通氛围，首先要正确辨识非语言信息，并有效解读。正向的反馈和互动，让孩子感觉被关注重视，可以激发孩子和积极性，有助于亲密关系建立和保持。通过分析以往有关缺乏有效非语言沟通导致沟通失败的案例，我们会发现，孩子对于沟通中产生的负面情绪，归结于一点，即不管父母此刻内心真实想法是怎样的，孩子也不相信自己在父母心里受到了重视。抱怨由此产生。这种负面情绪，对良好亲子沟通氛围的建立是具有极大破坏性的，甚至可能进入负能量循环最终酿成冲突升级。

社会学上习惯用“肯定的沟通”来形容那些传达重视的信息，而用“不肯定的沟通”来形容那些不受重视的信息。不肯定的信息多通过反驳或漠视别人所传送的重要信息，表达对他人的不尊重及不欣赏。亲子沟通中要尽量避免不肯定沟通的发生。对于无相关专业教育背景的普通家长而言，在亲子沟通中，通过掌握一些切实有效的非语言沟通的技巧并熟练使用，往往更能起到显著提升沟通质量的效果。

下表总结了家长在亲子沟通中常用的八种非语言沟通类型，并针对每种类型，阐述了相应的非语言沟通技巧。

（一）身体定向

亲子沟通过程中最基础的非语言沟通类型就是面对孩子的角度。面对面的朝向更有利于交流者观察对方的一举一动，多用于上下级之间或严肃正式的场合。因而在亲子沟通过程中，面对面的朝向适宜在向孩子明确阐述注意事项或者树立规则等较为严肃的谈话中使用。而双方四十五度侧面向，则属于相对放松的情况，因而适用于日常较为轻松的亲子交流^[5]。

（二）姿势

姿势对反映一个人的态度起到至关重要的作用，是需要家长时刻关注的一种非语言沟通形式。亲子沟通过程中，尤其在亲子对话过程中，家长若弓背低头或身体不断扭动都容易被视为对正在进行的亲子交流的不重视，甚至会被理解为对孩子的不尊重。因而在进行亲子沟通时，家长保持镇定自信的姿势将更能够得到孩子的认同和信任。需要注意的是，亲子沟通中也不乏轻松幽默的环节，例如游戏环节，这时家长完全可以放松姿态，尽情享受亲子时光。

（三）手势

手势最重要的社会功能是强调重点，一段清晰的陈述配合正确的手势，往往更能让孩子明确知悉家长的意图。在亲子交流过程中，家长应尽量避免出现不利于亲子交流顺利进行的侵犯性或者防御性的手势（例如手指孩子，或者双手抱胸），应该把控时机给与孩子接纳性的手势（例如竖起大拇指或者鼓掌），同时家长还可以与孩子一起创造属于彼此间特有的秘密手势，比如用特有的手势表示需要安静，或用特有的手势庆祝成功。

（四）表情与眼神

人类的表情是所有动物中最丰富的，相比于肢体语言，表情和眼神往往能更加细腻地表达信息传递者的内心过程。因而在亲子沟通过程中，家长的表情和眼神传递出的信息有时甚至比语言信息更为丰富。也正因如此，表情和眼神的传递具有不确定性，但是无论怎样，家长予以孩子微笑的表情和肯定的眼神接触绝对是对亲子沟通有益的。

（五）声音

声音本身就是非语言沟通的另一种形式。相同的文字配合不同的音调语气停

顿,甚至能表达出截然相反的意思。人们通常会顺从那些跟自己类似的人所要求的事情:听众对那些跟自己讲话速度相似的人会产生更积极的印象。不仅在语速方面,其他方面同样有类似现象,社会学家称之为模仿效应^[6]。因而家长要对自己说话时的声音有深刻的理解,根据孩子的状态适时的调整自己的语音语调。

(六) 外表

影响力法则中指出人类本能的会倾向于通过一个人的外貌和着装来预判这个人的教育背景、道德人格及可信赖程度等。^[7]父母如果并不注意的自己的形象,那么他给孩子的感觉也必将大打折扣,因而家长在孩子面前虽然不需要让外表光鲜靓丽,但至少也要做到整洁得体。

(七) 触碰

触碰是一种复杂的非语言沟通方式,家长可以利用它来影响孩子对家长做出的回应。社会科学家用触觉学一词来描述针对触碰的研究,服务生如果在顾客的手部或者肩膀处有短暂的触碰,通常会得到更多的小费;如果在商品使用环节伴随触碰的话,顾客会更愿意去购买和试用该商品。^[8]因而,亲子沟通过程中家长可以借助触碰来鼓励孩子,激励作用明显,包括身体指引、轻拍、挽臂、拥抱、拥肩、牵手、亲吻、爱抚、头顶头等,通过有效的运用,对于正向氛围的推动往往可以起到显著的效果。例如,孩子参与某项活动时,家长若能在孩子的背部或者手臂上带有鼓励性质地触碰一下,那么孩子将更有可能做出积极主动的回应。

(八) 物理空间

人类学家 Edward T. Hall 定义了我们在日常生活中的四种距离,包括亲密距离(0~45cm),个人距离(46cm~1.2m),社交距离(1.2~3.6m)和公共距离(>3.6m)。^[7]家长在进行亲子沟通过程中,若能适当拉近与孩子的距离,使其进入个人距离内,甚至达到亲密距离,会更容易给孩子一种值得信赖和亲密的感觉,为亲子沟通营造良好的气氛。

三、非语言沟通技巧在亲子沟通中应注意的问题

首先,注重非语言沟通与语言信息的结合。非语言信息的沟通作为重要的沟通途径之一,尽管可以独立存在,但更多时候是与语言信息的传达相伴相生、相辅相成的。只有通过二者的综合运用,才能最大程度地发挥它的功效。

其次,把握非语言沟通的运用时机。亲子关系中,对立的行为是相互引发的,积极的沟通也是如此,在发生亲子冲突时,家长更需要耐心运用非语言沟通技巧,因为此时父母往往难以控制激动的情绪说出过激的语言,即便父母进行了耐心的说教,对于处于不良情绪中的孩子而言也很难起到应有的教育作用。所以,这时父母不妨运用非语言沟通,真诚地倾听,避免传递不尊重和不重视的信息,切身体会孩子所关切的重点,以得到相同行为的回报。

最后,儿童作为沟通对象自有其特殊性,认识到儿童成长过程中的不足,比如儿童对于肢体语言和语气语调往往更为敏感,而对于眼神和微表情分辨能力相对更弱一些,注意从儿童视角重新审视非语言沟通并针对性加以调整,有助于更加准确地判断孩子的情感意图,掌握孩子的需求。

参考文献

- [1] 潘丽琴. 体态语——提高课堂教学的有效形式——“认识钟表”教学案例及反思[J]. 教育科研论坛, 2008(11):34-35

- [2] 乔·纳瓦罗, 马文·卡尔林斯. FBI 教你读心术[M]. 吉林: 吉林文史出版社, 2001:1-25
- [3] 雷雳, 王争艳, 李宏利. 亲子关系与亲子沟通[J], 教育研究, 2001 (06) 49-50
- [4][8] 罗纳德. B. 阿德勒, 拉塞尔. F. 普罗科特. 沟通的艺术[M]. 北京: 世界图书出版公司, 2015:214-241
- [5][6][7] 亚伦. 皮斯, 芭芭拉. 皮斯. 身体语言密码[M]. 北京: 中国城市出版社, 2007:215-290

On the Nonverbal Communication Skills in Parent-child Communication

Luan Jing

(Jiangxi Science & Technology Normal University, Nanchang, Jiangxi, 330038)

Abstract: The quality of parent-child communication will directly affect the level of children's physical and mental development, and non-verbal communication is an important link in parent-child communication. Parents should master good non-verbal communication skills and timely carry out "positive communication", which is conducive to the establishment of a good parent-child communication atmosphere and a good parent-child relationship. Effective interpretation of non-verbal communication information and appropriate feedback will directly affect the efficiency of communication. Based on the forms and characteristics of non-verbal communication in parent-child communication, proficiency in seven common types of non-verbal communication, and the use of corresponding non-verbal communication skills for each type can promote the establishment and maintenance of parent-child communication and intimate relationship.

Key words: Parent-child relationship; non-verbal communication; pre-school education