

非言語表達與跨文化交際

文藻外語大學應用華語文學系暨華語教學研究所副教授 林景蘇
文藻外語大學應用華語文學系暨華語教學研究所助理教授 林建勳

摘要

本論文之主旨在探討非言語表達之特質與功能，及其在跨文化溝通上所能扮演的角色。本文所謂非言語表達主要是指體態語及反饋語。人類的交際與表達最主要有三個管道，口語、書面語以及體態語，據美國的心理學家Alber Mebraban的研究，訊息交流的全部=語言（7%）+聲音（38%）+表情（55%）（**The total impact of message=7% verbal + 38% vocal +55% facial.**），純語言的訊息量相對其實是比較少的，而聲音與表情卻佔了百分之93，因此忽略了體態語這個部分將會是很大的不足。相對於語言而言，體態語是直觀的，因此其概念的穩定度通常不強，但基於共同的生物基礎，可以超越文化別而有其共性的部分卻比言語表達來得強，所以在跨文化溝通中可以扮演極為重的角色。另外一方面，本文所探討的反饋語部分主要是指漢語單音節、無特定詞意之反饋語。因為單音節反饋語無特定詞義，所以我們將之列入非言語表達。由反饋語到言語表達其實是個灰階狀態，單音節反饋語是較接近非言語表達端，故本文對漢語中的單音節反饋語做了分類探討。也因為單音節反饋語的特性較近非言語表達，其包含的訊息量也遠大於言語表達，故在跨文交際時，具有既幽微又重要的角色，聽話者通常直接以自身文化養成的前理解去理解這反饋語，一旦具有文化落差時，這個誤解通常不易馬上被發現，但卻會在交際的過程中埋下不可逆料的因素，有時甚至會造成相互憎恨的結果。本文希望透過對非言語表達的探討，能對跨文溝通中可能產生誤解的疏通稍盡棉薄之力。

關鍵字：跨文化、非言語表達、體態語、反饋語、交際

非言語表達與跨文化交際

一、前言

本論文之主旨在探討非言語表達之特質與功能，及其在跨文化溝通上所能扮演的角色。本文所謂非言語表達主要是指體態語及反饋語。人類的交際與表達最主要有三個管道，口語、書面語以及體態語，據美國的心理學家Alber Mebraban的研究，訊息交流的全部=語言（7%）+聲音（38%）+表情（55%）（**The total impact of message=7% verbal + 38% vocal +55% facial.**），純語言的訊息量相對其實是比較少的，而聲音與表情卻佔了百分之93，因此忽略了體態語這個部分將會是很大的不足。

相對於語言而言，體態語是直觀的，因此其概念的穩定度通常不強，但基於共同的生物基礎，可以超越文化別而有其共性的部分卻比言語表達來得強，所以在跨文化溝通中可以扮演極為重的角色。

另外一方面，本文所探討的反饋語部分主要是指漢語單音節、無特定詞意之反饋語。因為單音節反饋語無特定詞義，所以我們將之列入非言語表達。由反饋語到言語表達其實是個灰階狀態，單音節反饋語是較接近非言語表達端，故本文對漢語中的單音節反饋語做了分類探討。也因為單音節反饋語的特性較近非言語表達，其包含的訊息量也遠大於言語表達，故在跨文化交際時，具有既幽微又重要的角色，聽話者通常直接以自身文化養成的前理解去理解這反饋語，一旦具有文化落差時，這個誤解通常不易馬上被發現，但卻會在交際的過程中埋下不可逆料的因素，有時甚至會造成相互憎恨的結果。