

(iii) 有效傳意的言語及非言語策略

學習目標：

1. 指出與別人有效傳意的言語及非言語策略；
2. 描述一些構成主動聆聽技巧的元素；及
3. 運用非言語技巧帶出個人的思想、信息及用意。在運用時應考慮文化差異的影響。

A. 有效的言語及非言語策略

在傳意過程中，我們使用言語與非言語代碼傳遞信息。當我們利用言語代碼傳意時，這便稱為言語傳意；當我們利用非言語代碼傳意時，那便稱為非言語傳意。儘管我們利用非言語代碼時是不自覺的，但事實上我們常常同時利用言語代碼和非言語代碼。

言語傳意

言語傳意涉及言語的運用。語言是「一套有組織的、約定俗成的、以及必須經過學習的符號體系，用以表達一個地方或文化社會的經驗」（Samovar 1981）。言語傳意過程中必須使用口述或書寫言詞。言語傳意是十分有層次系統的，並且受到文法規則所制約。

非言語傳意

非言語傳意也可稱為身體語言。它並不是使用書寫或口述的文字，而是使用一些符號，好像面部表情、手勢、目光活動、距離、觸碰、姿勢、身體移動、外表、聲線等等。非言語傳意過程是會受到傳意雙方的性別、年齡、關係、文化所影響。

B. 非言語技巧

我們在傳意過程中往往使用以下一種的非言語代碼，例如，我們常常在對話中同時運用目光接觸和做手勢。因為發送人常常不自覺地運用非言語代碼，而受話人又對這種代碼非常敏感，故此，發送人必須小心運用自己的身體語言。

1. 標誌

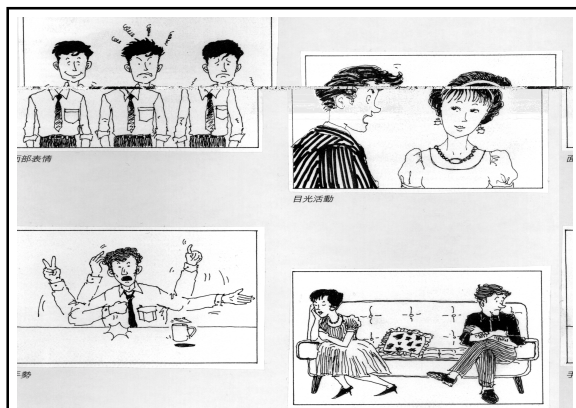
除了身體語言之外，標誌也常常在傳意過程中使用，並在提示清晰的訊號或簡單而重要的信息或指令之時尤其發揮它們的效用。標誌常見於大部份的遊客設施如機場、火車站、酒店、主題公園和博物館等。它們的表達內容通常很容易讓不同背景的遊客掌握。

2. 手勢

手勢是手部動作，也是旅遊業從業員所常用的。酒店服務員通常用手勢向住客指示方向。

3. 身體語言

- a. 面部表情(如微笑、皺眉)往往最快展露一個人的態度，例如微笑通常代表樂於服務。
- b. 目光活動是指溝通時雙方互相注視的行為。它能顯示出信任和專注的信息。
- c. 距離是指在傳意過程中雙方所保持的距離。雙方在傳意過程中所保持的身體距離可以顯示信任和友善的程度。
- d. 觸碰是傳意雙方身體上的接觸。觸碰與觸碰程度取決於傳意雙方的性別、親密程度、文化背景等。例如，巴基斯坦男人和男人握手是表示尊敬，但如果女性遊客嘗試與巴基斯坦男人握手，便會被視為不禮貌。
- e. 姿勢是指身體不同部份的擺放位置。在傳意過程中，傳意者對自己的姿勢往往是不自覺的。例如，高級餐廳的侍應生對沒有穿西裝領帶，卻穿上牛仔褲、T恤的顧客表示不滿時，可能站立得僵硬筆直。
- f. 身體移動是指在傳意過程中傳意者移動身體的行動。突然把身體移離對方可以表示反對別人的說法。當顧客因等候座位而在餐廳門外徘徊時，餐廳經理便應該知道顧客正等得不耐煩了。
- g. 外表是指衣服的顏色和圖案。對不同人士而言，不同顏色的衣服傳遞了不同的信息。例如，由於在西方傳統中，穿着白色禮服出席於教堂舉行的婚禮乃符合禮節之舉，故此，當西方遊客被邀出席在印尼舉行的婚禮時，便可能會穿上白色禮服。可是，在印尼傳統中，人們只會在出席葬禮時穿着白色禮服。



面部表情



目光活動



手勢



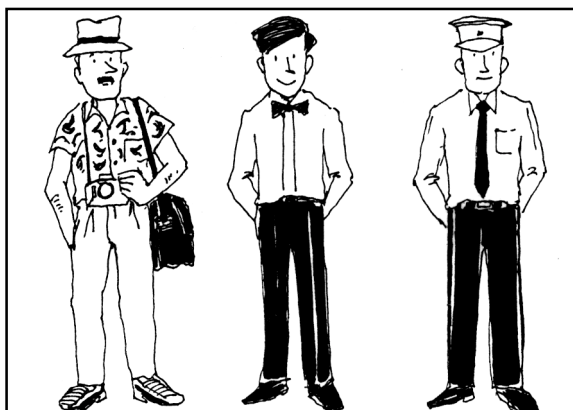
距離



觸碰



姿勢



衣着

C. 文化差異對非言語傳意的影響

1. 旅遊業中跨文化傳意的重要性

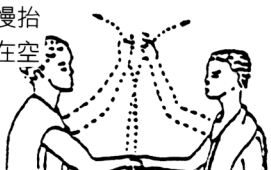
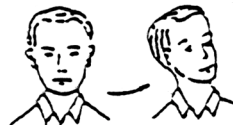
旅遊業從業員很多時都會與來自不同文化的人溝通。當兩個不同文化的人互相傳意，這便是跨文化傳意。

跨文化傳意並不簡單。來自不同文化背景的人會各有不同的言語及非言語符號，傳意的方法也千差萬別，結果往往會導致誤會。

在香港，99%的旅遊業屬於國際性旅遊，因此，國際之間的文化傳意及交流便日益重要。

2. 非言語傳意過程中產生的文化差異

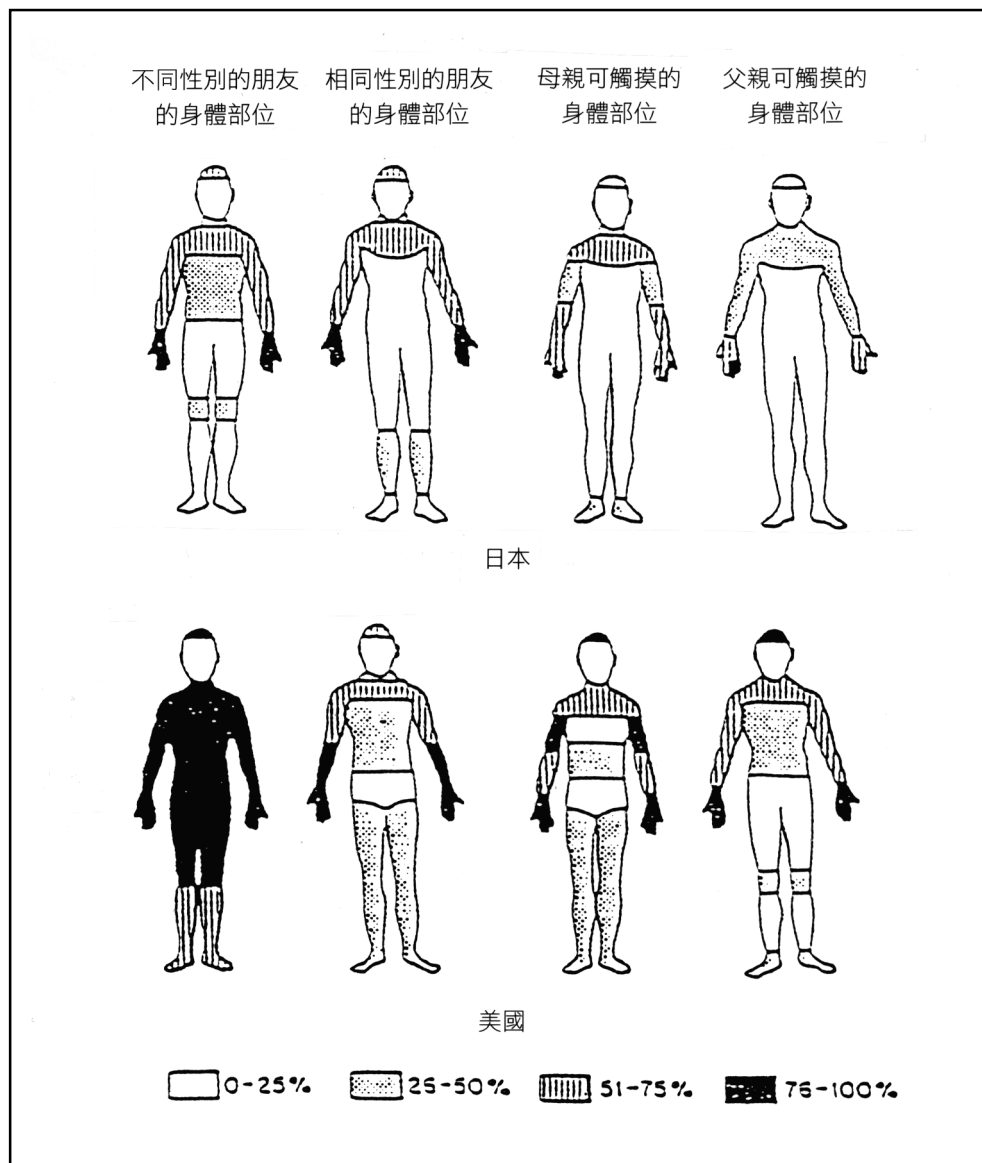
對於不同文化背景的人來說，相同的身體語言可能有不同意思。例如，有些印度人會左右搖頭以表示他正留心聆聽；但不知其中原委的人，便會誤以為這代表反對。同樣，當一個中國人跟美國人交談時，若不保持與美國人有目光接觸的話，則會被視為不禮貌。不同文化背景的人會有不同的身體動作，以表達祝福，以下是一些例子。

腳根一響 然後低頭 德國 奧地利 阿根廷	尊敬，從大腿開始， 伸直背部，深鞠躬。 東方國家 日本	對女士獻殷情式的親吻 不費力 無聲音 不濕潤 拉丁美洲 歐洲
	平靜的恭賀 少許低頭 印度	 馬來西亞 尊敬的恭賀
鞠躬，各自握 自己的手 慢慢鬆開 中國		摘帽 不同方式 歐洲及一些戴帽的地方 英國很少這樣做 
摘帽 尊敬的方式 大陸 拉丁美洲		開玩笑或 拍肩膀 愛斯基摩人 
友好的擁抱 把頭放在對方的 肩膀上，拍背 然後交換位置		把頭放在對方的肩 上，拍背，然後鬆開 拉丁美洲 
緊握手，慢慢抬 起來，然後在空 中鬆開 班圖人		輕鬆而非正式的恭賀是搖頭 英國 

不同文化見面時的禮儀

(After Brun, T., *The International Dictionary of Sign Language*.
In Michael Argyle, *Bodily Communication*, Methuen & Co, Ltd., U.K., 1988)

至於身體哪一部分可以讓人觸摸，不同文化對不同的人有不同的標準。下圖是一項美國人與日本人對身體哪部分可以讓人觸摸的研究，當中顯示出兩國的差別。



上述研究顯示，美國人的身體接觸比日本人多
 (After Barnlund, D.C., *Communication Style in Two Cultures: Japan and the United States*.
 In Michael Argyle, *Bodily Communication*, Methuen Co. Ltd., U.S.A., 1988)

3. 提高跨文化傳意的個人素質

在旅遊業中，有效的跨文化傳意需要以下素質：

a. 基本個人素質：

- 對來自不同文化的人不會存有偏見和成見。
- 能與其他國家的人相處，且不會有太大的心理負擔。
- 除粵語及英語外，最少能說另一種語言，並對學習語言有點天份。
- 有耐性，能體諒他人以及樂於助人。
- 有創造力，處事靈活，能容納他人的意見。
- 有強烈興趣去認識其他國籍的人士。

b. 其他有利的素質：

- 具備地理知識。
- 外遊經驗豐富。
- 了解其他文化的模式及禁忌。
- 擁有與其他國家人士相處的經驗。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.2 (iii) 有效傳意的言語及非言語策略

工作紙 4.2 (iii)

活動（一）

本習作紙有五個練習。每個練習都需要有一位學生負責扮演非言語信息的發送人。學生必須以練習裏所指定的某種身體言語向全班傳達某一意思、態度、意圖。班中其他學生則必須猜測所傳達信息的意思。

練習1 —— 運用手勢

餐廳裏的男侍應生和女侍應生

1. 你猜是甚麼意思？

2. 發送人的意思為何？

3. 你能準確理解信息嗎？為甚麼？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

練習2 —— 運用姿勢

一名已在機場等候多個小時的遊客

1. 你猜是甚麼意思？

2. 發送人的意思為何？

3. 你能準確理解信息嗎？為甚麼？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

練習3 —— 運用目光

一名發現湯裏有昆蟲的顧客

1. 你猜是甚麼意思？

2. 發送人的意思為何？

3. 你能準確理解信息嗎？為甚麼？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

練習4 —— 運用面部表情

一名正在尋求醫療服務的遊客

1. 你猜是甚麼意思？

2. 發送人的意思為何？

3. 你能準確理解信息嗎？為甚麼？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

練習5 —— 運用上述兩種或以上的身體語言
一名想買火車票但不懂說當地語言的遊客

1. 你猜是甚麼意思？

2. 發送人的意思為何？

3. 你能準確理解信息嗎？為甚麼？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.2 (iii) 有效傳意的言語及非言語策略
工作紙 4.2 (iii)

活動（二）

試列舉 3 種有助他們提高跨文化傳意能力的個人素質。

個人素質 1：

個人素質 2：

個人素質 3：
