

心理咨询中非言语行为的作用及价值

寇艺霏

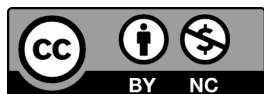
新疆师范大学心理学院，乌鲁木齐

摘要 | 非言语行为作为一种不包含语言内容的人际交流行为，在心理咨询中发挥着重要的作用。本文通过对以往研究的梳理，总结了咨询过程中咨询师和来访者的非言语信息的作用及价值，同时阐述了其中非言语行为应用存在的局限性以及相应的可能的解决方法，以期对非言语技术在心理咨询中的运用给予一定的参考方向，促进良好的咨访关系形成，更好地发挥其作用和价值。

关键词 | 心理咨询；非言语行为；咨访关系

Copyright © 2023 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



1 引言

人从诞生起就开始与身边的人和环境进行不断地交流，是一种社会性生物。人类的沟通方式可以分为语言交流和非言语交流。非言语交流包括身体语言、手势、面部表情、眼神等，传达了丰富的信息^[1]，在情感表达和人际关系的建立过程中扮演着关键的角色^[2]。在人际交流中，信息的传达不仅仅依靠语言表达，还受到伴随的非言语行为的影响。同一句话在不同的非言语表现下可以传递完全不同的信息。因此，人际交流的范围不仅限于口头表达，还包括非言语反馈^[3]。在人际交流过程中，我们不仅会获取言语信息，还会关注对方的非言语信息。这是一个自然而然的现象。举例来说，在人与人之间的交流中，人们可以轻易地通过对方的面部表情来分辨出对方的情绪。根据 Archer 和 Akert^[4]的研究，当参与者在判断人际交流的自然场景时，在加入了非言语信息的条件下，判断的准确性比仅有言语信息的条件时更高。也就是说，非言语信息确实增加了人际沟通中的信息量，从而减少了人际交流的成本。因此，非言语信息在涉及到人际交流的活动，如教育教学、心理治疗、临床护理等领域中发挥着至关重要的作用，且无法替代^[5-7]。在心理咨询中，非言语信息在咨询师和来访者的人际互动中扮演着重要角色。在咨询中，掌握交流的技巧和艺术至关重要。合格的咨询师需要恰当地运用言语和非言语行为，使之成为有效

沟通的工具^[8]，提供适当的肢体动作，比如点头、微笑、安抚等，这可以显著提高咨询效果。同样地，来访者的非言语信息，包括生理反应（如面红、出汗、呼吸急促）、面部表情、躯体动作、语气语调、沉默现象以及副语言现象等也是非常有价值的资源。因此，本研究拟对心理咨询过程中咨询师和来访者双方的非言语交流行为进行探讨，以期对非言语技术在心理咨询中的运用给予一定的参考，促进良好的咨访关系形成，更好地发挥其作用和价值。

2 非言语行为的相关研究

2.1 非言语行为的定义

根据 Gladstein 的观点，广义的非言语行为可以被定义为人类交流方式中除语言以外的方式，而狭义的非言语行为则指的是那些能够传达交流者意图并被觉察到的线索^[9]。非言语行为本身并没有固定的意义，而是取决于具体的沟通背景。因此，研究者通常将非言语行为定义为一种不涉及语言内容的人际交流行为^[10]。根据 Wilbur 的研究，可以根据传递非语言线索的不同部位或环境特征对非言语行为进行分类^[11]。这些部位或特征包括人体动作（如眼部、头部、手部、腿部、脚部的移动，面部表情以及目光的接触和移动）、副语言（如谈话长度、音调、声音强度、口误频率、停顿或迟疑等）、空间距离（即两个人之间的距离和角度，以及倾斜的位置）以及碰触。更细致的分类方法是将非言语行为分为目光接触、面部表情、碰触、人际距离、手势、姿势、语调、穿着以及咨询室的装饰等九个部分^[10]。

2.2 非言语行为的特点

相比言语行为，非言语行为传达信息存在以下 4 个独特性质^[12]：

（1）不可控性。人们的非言语行为会潜意识地透露出他们真实的情感状态、意图和个性特征。由于个人通常无法察觉到自己的非言语行为，因此个体的非言语行为较难经过训练和改变^[13]。

（2）易表达性。有时，那些无法通过言语来准确表达的信息，可以通过非言语行为更好地表达出来。例如，说着“我很开心”却垂头丧气或者言语表明“我没有生气”却配以冷漠和气愤的语调。研究表明，当言语和非言语信息相互矛盾时，人们更容易相信非言语信息^[14]，例如，对方皱眉可以比直接批评或声明“不同意”更容易表达出不满。此外，非言语行为还可以增加对话的连贯性，比如，在两人对话时，说话人经常通过眼神和语调表达谁应该接着发言^[15]。

（3）跨文化的一致性。研究表明，同一种情绪在不同种族中的表达方式基本上是相同的^[16]，而具有相同文化背景的群体更容易通过表情判断情感，相较于具有不同文化背景的群体，其判断更精准。

（4）跨文化的差异性。文化会影响人们表达情感的方式^[17]，这导致不同文化背景下情感的非言语行为表达会有微小差异。

2.3 非言语行为在咨询中的作用

由于非言语行为在传达信息上的独特性，其在心理咨询中的作用主要体现在以下 4 个方面。

（1）表达情感和关注。非言语行为可以用于重述、纠正、补充或调整自己的言语行为^[18]，通过将

非语言行为与言语行为相结合可以更好地传达无条件积极关注,或通过面部表情、语调等方式更好地表达自己的情感。这种温暖而开放的方式不仅更加有效,也更能引起他人的共鸣。

(2) 控制会谈。在咨询过程中,咨询师不仅能通过目光接触来表达对来访者谈话的兴趣,还能通过观察来访者的目光了解来访者对谈话主题的感受。如通过调整人际距离、表情以及目光接触来发起会谈;通过运用手势、目光接触、音调来维持会谈;通过转移视线等方式来结束会谈。

(3) 调节会谈气氛。会谈中的深呼吸以及节制呼吸等行为会影响会谈氛围^[19]。在心理咨询中,咨询师可以通过使用非言语行为,包括手势和身体语言,来优化对话氛围。此外,通过观察来访者的非言语行为,咨询师能够敏锐地察觉到他们对会谈的感受和态度。

(4) 维持咨访关系。在咨询中,我们可以利用身体语言来表达友好、紧张或者放松的情感,同时通过眼神交流来建立信任,从而促进亲密的咨访关系的建立。

3 心理咨询中的非言语行为

3.1 咨询师的非言语行为

3.1.1 咨询师的非言语技术

在咨询过程中,咨询师除了会使用一些参与性技术(倾听、询问、释义、具体化等)、影响性技术(面质、指导、情感表达、内容表达等),还会难以避免地使用一些非言语技术,如身体语言(头部动作、手势、身姿等)、面部表情、眼神目光、人际距离(私人距离、常规距离、礼仪距离、公共距离等)、仪表环境、接触(握手、碰杯等)、语音语调等。这种非言语技术一定程度上可以弥补言语表达的局限性,并且发挥重要作用。

3.1.2 作用

咨询师的非言语行为对心理咨询有促进作用。咨询师可以通过非言语行为向来访者传达倾听和同感的信息,提升咨询师的角色功能,并且非言语行为有助于建立良好的咨询关系。例如,在会谈中,罗杰斯总是将身体倾向于来访者一侧,不时肯定点头,通过持续的视线接触表达出关注的态度。另外,Haase和Tepper的研究结果表明,咨询师可以通过目光接触和身体前倾来传达对来访者的同感^[20];模仿来访者的非言语行为也能够让来访者感受到咨询师的同感,并有助于建立良好的咨访关系^[21]。

研究发现,来访者可以通过咨询师的资质证书和非言语行为来评估其专业水平。当咨询师没有证书时,其适当的非言语行为可以增强其专业形象,但反之则不行。此外,Roll等人的研究发现,咨询师较低频率地使用非言语行为会降低来访者对其的评价^[22]。

咨询师的非言语行为在促进咨询与访问关系方面发挥着重要作用。咨询师的身体姿势、身体的中心位置以及面部表情都会对来访者产生影响^[23]。此外,特定的非言语行为也可以成为评估咨访关系的指标。在非言语行为中,目光接触和手势是与咨询与访问关系密切相关的因素。来访者对咨询师的满意程度可以通过观察垂直的手部运动来评估,同时在良好的咨访关系中,咨询师更常微笑,并伴随丰富的手部动作。

不过,需要注意的是,非言语行为并不总是会起到积极作用,咨询师不恰当的非言语行为也会阻碍咨询。有研究表明,咨询师的小动作会降低来访者的注意力,从而降低助人的有效性^[24]。因此,咨询

师在使用非言语技术的同时也应综合考虑来访者的接受程度和感受,减少不恰当的非言语行为。

3.2 来访者的非言语行为

3.2.1 来访者的非言语信息

来访者在咨询过程中会充分表达自己的感受和思考。然而,有些复杂的情感和丰富的心理活动很难用言语准确表达。人们往往在无意识的情况下通过非言语方式来传递内隐信息。当咨询师和来访者在交流中遇到困难或者咨询师希望更深入地了解来访者时,熟悉非言语信息的相关知识将帮助他们发现潜在的问题。如果咨询师能够从来访者微小的非言语行为中识别出其中的含义并深入了解其内心世界,将对咨询工作的进行有很大的帮助。因此,在心理咨询中运用非言语信息具有广泛的应用价值^[25]。

3.2.2 价值

在特定情境下,人们可以直接通过面部表情来传达情感,无需借助语言信息。通过观察对方的表情变化,人们能够感知情绪并预测行为。因此,在心理咨询中,咨询师可以通过分析来访者的面部表情来评估咨询的效果,随时调整咨询内容、步骤和方式。如在咨询过程中,咨询师可以观察来访者的非语言行为,以验证自己对来访者的推断和猜测是否被接受。如果来访者微笑着但眼睑半闭或低垂,眉毛平和地弯成弧形,这说明来访者对咨询师仍持有保留态度,尚未完全敞开心扉^[26]。

同样,来访者的身体姿势也可以无意中透露出他们真实的心理状态。如果来访者交叉手臂、交叉双腿、前倾头、略微侧身、吐舌或甩手,几乎都意味着他们不认同咨询师的建议且拒绝帮助。此外,语音特征也可以显示出来访者鲜明的个人特点,语速和音调的差异可以表达情感和释放内心情绪。因此,在心理咨询过程中,咨询师可以通过声音特征间接了解来访者的信息。例如,当来访者说话声音很响、音调很高、节奏很快时,这可能意味着他们正在经历困扰和焦虑;而当声音变得低弱时可能暗示着他们此时心情不悦或感到失望。

不可忽略的是,由于咨询师和来访者的教育背景、生活环境、性别差异、语言习惯、宗教信仰的多样性,即使在相同的情境下,双方可能会有不同的感受和情绪,甚至可能出现沟通障碍和冲突。因此,非言语行为的运用可以帮助消除沟通障碍,减少不必要的冲突。有时,非言语行为所传达的信息比言语更加丰富,通过面部表情、身体动作、声音等变化,它不仅增添了言语信息的生动性,还有助于咨询者和来访者之间的交流。

4 非言语行为应用的局限性

然而,非言语行为也存在一定的局限性,如会受到咨询情境的影响。在不同情境下,相同的非言语行为可能产生不同的效果。例如,一般情况下,咨询师采用非语言鼓励可以激发来访者的表达意愿,但也可能引发他们在会谈中的焦虑感^[27]。此外,凝视在不同情境中具有不同的含义,可能被解读为亲密或威胁的象征^[28],这使得非言语行为促进咨访关系方面并不总能取得理想效果,咨询师需要根据不同的情境适时调整非言语行为的应用。

与此同时,咨询师的文化背景也会对其在咨询过程中的非言语行为产生影响。根据 Kim 等人的研究,欧裔美国咨询师在咨询过程中展示的非言语行为明显多于亚裔美国咨询师^[29]。不同文化之间的差异会

影响咨询师和来访者之间非言语行为传达的信息与接收到的信息之间的一致性。因此,咨询师应该对来访者的各种行为和信息进行细致而全面的观察和分析,不能仅凭借经验和主观印象做出判断,否则可能导致咨询的被动性和失效性。此外,舞动治疗的理论认为身体记忆比言语更加真实。由于社会需要,我们学会了隐藏真实的体验以求生存,但被理性思维压抑的感受从未被身体遗忘,而是迫切地寻求释放和表达的方式。作为一种运动隐喻治疗,舞动治疗注重用身体来表达,可能受到文化的影响较少,这或许可以成为未来心理咨询发展的重点治疗方式。

另外,非言语行为还会受到咨询方式的影响。受疫情影响,人们外出有了更多的限制,网络的日益发达使线上心理咨询成为常态。网络咨询为有心理咨询需求却因地域原因难以实现的人群提供了便利,但网络咨询也存在以下弊端:咨询师会发现进入咨访关系变得更为困难。来访者讲述过程中思绪很容易会飘走,这导致咨询师很容易或多或少地漏掉来访者的一些信息,甚至出现撰写案例报告时完全记不住咨询过程的情况;相比于面对面咨询,来访者需要为咨询结构的私密安全承担责任,如果来访者在人声嘈杂的咖啡厅做咨询或来访者的房间持续被外人闯入等情况,都会影响咨访关系的建立;受到设备的限制,摄像头有时仅能拍摄到咨访双方一部分的身体,很多非言语信息的传递在这个过程中被削弱,咨询师有意的沉默对来访者而言可能并不会起到面对面咨询同样的作用,反而会使气氛变得僵硬、尴尬,来访者也可能并不总是注视着电子设备中的咨询师,这时咨询师的点头、微笑等非言语行为都会失去应有的价值,咨询师则需要更多地使用言语信息来使来访者感受到被关注。为了减少过程中对非言语信息注意的流失,咨询师可以采用录像的方式,通过反复回看来更加全面细致地观察自己与来访者的非言语信息,找到自己可以改进的地方,为下一次咨询做更充分的准备。

5 结语

本文通过对心理咨询过程中咨访双方的非言语行为进行梳理,总结了其作用和价值,也针对其局限性提出了相应的解决方法。咨询师的非言语技术和来访者的非言语行为都在咨询过程中起着不可替代的作用,咨询师可以通过有意识的练习来更大程度的地捕捉和运用好非言语信息。本文还发现很多研究者都强调非言语行为的重要性,然而,这些观点更多地是对临床现象的归纳总结,而并非基于循证实践^[1]。未来的研究可以更加注重对心理咨询中非言语行为进行实证研究,以使研究结果能够支持循证实践。

参考文献

- [1] 刘杨,邵为爽,杨泽云,等. 非语言交流对学习者的影响及对在线课堂教学的启示[J]. 应用心理学, 2021, 27(4): 311-324.
- [2] Hanks S, Marples C, Wall E. Reflections on learning and enhancing communication skills through community engagement: a student perspective[J]. British Dental Journal, 2016, 221(2): 81-85.
- [3] Navarretta C. Feedback facial expressions and emotions[J]. Journal on Multimodal User Interfaces, 2014, 8: 135-141.
- [4] Archer D, Akert R M. Words and everything else: Verbal and nonverbal cues in social interpretation[J]. Journal of personality and social psychology, 1977, 35(6): 443.
- [5] 陈墨,韦小满. 自闭症儿童非语言沟通能力的评估研究[J]. 中国特殊教育, 2015(5): 44-50.

- [6] 高甜. 师范生课堂教学中师生间非语言沟通探析[J]. 教育观察, 2019, 8(23): 47-49.
- [7] 赵小燕, 房夏玲, 陈宁, 等. 非语言沟通在儿科临床工作中的效果及其护理伦理思考[J]. 中国医学伦理学, 2018, 31(11): 1438-1442.
- [8] 杜亚松, 赵梅, 李小龙, 等. 心理治疗中非言语信息的理解与运用[J]. 中国心理卫生杂志, 2003(6): 428-430, 373.
- [9] Gladstein G A. Nonverbal communication and counseling/psychotherapy: A review[J]. The Counseling Psychologist, 1974, 4(3): 34-57.
- [10] Marcinowicz L, Konstantynowicz J, Godlewski C. Patients' perceptions of GP non-verbal communication: a qualitative study[J]. British Journal of General Practice, 2010, 60(571): 83-87.
- [11] Wilbur M P, Wilbur J R. Categories of nonverbal behavior: Implications for supervision[J]. Counselor Education and Supervision, 1980, 19(3): 197-209.
- [12] 赵春晓, 江光荣, 林秀彬. 心理咨询中的非言语行为[J]. 心理科学进展, 2016, 24(8): 1257-1265.
- [13] Pretsch J, Flunger B, Heckmann N, et al. Done in 60 s? Inferring teachers' subjective well-being from thin slices of nonverbal behavior[J]. Social Psychology of Education, 2013, 16: 421-434.
- [14] 袁凯歌. 即时通信中情绪的感知与表达: 情绪图标的影响[D]. 武汉: 华中师范大学, 2014.
- [15] 许名央. 非言语性反馈: 话轮转换中的“非语言交际”[J]. 外语学刊, 2015(2): 61-64.
- [16] Sauter D A, Eisner F, Ekman P, et al. Emotional vocalizations are recognized across cultures regardless of the valence of distractors[J]. Psychological science, 2015, 26(3): 354-356.
- [17] Caldara R. Beyond smiles: The impact of culture and race in embodying and decoding facial expressions[J]. Behavioral and brain sciences, 2010, 33(6): 438-439.
- [18] Highlen P S, Hill C E. Factors affecting client change in individual counseling: Current status and theoretical speculations[J]. Handbook of counseling psychology, 1984: 334-396.
- [19] Itävuori S, Korvela E, Karvonen A, et al. The significance of silent moments in creating words for the not-yet-spoken experiences in threat of divorce[J]. Psychology, 2015, 6(11).
- [20] Haase R F, Tepper D T. Nonverbal components of empathic communication[J]. Journal of counseling psychology, 1972, 19(5): 417.
- [21] Hall J A, Harrigan J A, Rosenthal R. Nonverbal behavior in clinician—patient interaction[J]. Applied and preventive psychology, 1995, 4(1): 21-37.
- [22] Roll S A, Crowley M A, Rappl L E. Research on client perceptions and expectations: Client perceptions of counselors' nonverbal behavior: A reevaluation[J]. Counselor Education and Supervision, 1985, 24(3): 234-243.
- [23] Pinto R Z, Ferreira M L, Oliveira V C, et al. Patient-centred communication is associated with positive therapeutic alliance: a systematic review[J]. Journal of physiotherapy, 2012, 58(2): 77-87.
- [24] [美] Clara E H. 助人技术[M]. 胡博, 等译. 北京: 中国人民大学出版社, 2013.
- [25] 马古兰丹姆. 舞蹈/动作治疗对自闭症儿童身心健康影响的干预研究[D]. 上海: 上海体育学院, 2020.
- [26] 李万兵. 对心理咨询中非言语行为的探讨[J]. 乐山师范学院学报, 1995(4): 30-33.
- [27] Dijkstra H, Albada A, Cronauer C K, et al. Nonverbal communication and conversational contribution in breast cancer genetic counseling: are counselors' nonverbal communication and conversational contribution

- associated with counselees' satisfaction, needs fulfillment and state anxiety in breast cancer genetic counseling? [J]. Patient education and counseling, 2013, 93 (2): 216-223.
- [28] Mast M S. On the importance of nonverbal communication in the physician-patient interaction [J]. Patient education and counseling, 2007, 67 (3): 315-318.
- [29] Kim B S K, Liang C T H, Li L C. Counselor ethnicity, counselor nonverbal behavior, and session outcome with Asian American clients: Initial findings [J]. Journal of Counseling & Development, 2003, 81 (2): 202-207.

The Role and Value of Non-verbal Acts in Psychological Counseling

Kou Yifei

Xinjiang Normal University, Urumqi

Abstract: As a kind of interpersonal communication behavior without language content, non-verbal behavior plays an important role in psychological counseling. Based on the review of previous studies, this paper summarizes the role and value of non-verbal information of counselors and visitors in the process of counseling, and expounds the limitations of the application of non-verbal behavior and the corresponding possible mitigation methods, so as to provide certain reference direction for the application of non-verbal technology in psychological counseling and promote the formation of a good relationship between counselors and visitors. Better play its role and value.

Key words: Psychological counseling; Non-verbal behavior; Counseling relationship