

八卦高手

圓融通達的溝通技巧

Klatsch und Tratsch by Cornelia Topf

柯內莉雅·托芙 — 著 陳慧芬 — 譯

生產力、思考力、
創造力萬事具備、
溝通力就是競爭力！
本書幫助你跳脫制式的溝通方式，
每次最多五分鐘，最短七秒鐘，
就能從小蝦米蛻變為溝通高手！
無往不利的溝通高手！

專文推薦

104人力銀行
行銷總監

中研院社會所
助研究員

邱文仁

李宗榮

現代人，哪個不八卦？
別小看，用八卦也能成功！
打開你的聊天室，八卦正流行！

本書以幽默誠實的筆法，
重新詮釋八卦這件事，欣賞並
閱讀它，相信可以啟發您在「職場
溝通」的智慧！

104人力銀行行銷總監

邱文仁

跟別人交換八卦，如同猴子互相搔
背，是一種取信的姿態，最終目
的在強化信任關係，擁有團體
歸屬的位置。這是尋求安全
感的本能，這種本能滿足的
愉悅，或許也說明了為什
麼社會上許多人喜歡交
換八卦而樂此不疲。

中研院社會所
助研究員

李宗榮

ISBN 986124675-4



9 789861 246758

00280



cité
城邦

¥ 106.40
廈門市物價檢查所 監制

BU 3013 定價280元

商周出版

八卦高手 / 柯內莉雅·托芙 (Dr. Cornelia Topf) 著. 陳慧芬譯. 初版. — 台北市: 商周出版: 家庭傳媒城邦分公司發行, 2006 [民95]
面: 公分. — (ViewPoint: 13)
譯自: Klatsch und Tratsch

ISBN 986-124-675-4 (平裝)

1. 溝通 2. 組織 (管理)

177.1

95008901

View Point 13

八卦高手——圓融通達的溝通技巧

原著書名 / Klatsch und Tratsch
作者 / 柯內莉雅·托芙 (Dr. Cornelia Topf)
譯者 / 陳慧芬
編者 / 彭之琬
責任編輯 / 余筱嵐
特約編輯 / 張錦惠

發行人 / 何飛鵬
法律顧問 / 中天國際法律事務所周奇杉律師
出版 / 商周出版

城邦文化事業股份有限公司
台北市中山區民生東路二段141號9樓
電話: (02) 2500-7008 傳真: (02) 2500-7759
E-mail: bwp.service@cite.com.tw

發行 / 英屬蓋曼群島家庭傳媒股份有限公司城邦分公司
運送地址 / 台北市中山區民生東路二段141號2樓
書虫客服服務專線: 02-25007718 · 02-25007719
24小時傳真服務: 02-25001990 · 02-25001991
服務時間: 週一至週五09:30-12:00 · 13:30-17:00
郵撥帳號: 19863813 戶名: 書虫股份有限公司
讀者服務信箱E-mail: service@readingclub.com.tw
歡迎光臨城邦讀書花園 網址: www.cite.com.tw

香港發行所 / 城邦(香港)出版集團有限公司
香港灣仔軒尼詩道235號3樓 Email: hkcite@biznetvigator.com
電話: (852) 25086231 傳真: (852) 25789337

馬新發行所 / 城邦(馬新)出版集團 Cite (M) Sdn. Bhd. (458372 U)
11, Jalan 30D/146, Desa Tasik, Sungai Besi, 57000
Kuala Lumpur, Malaysia. Email: citecite@streamyx.com
電話: (603) 9056 3833 傳真: (603) 9056 2833

插畫·版型 / 陶一山
封面設計 / 太陽臉
打字排版 / 極翔企業有限公司
印刷 / 韋懋印刷事業有限公司
總經銷 / 農學社 電話: (02) 29178022 傳真: (02) 29156275

■ 2006年6月29日初版
售價 280元

Printed in Taiwan

Original title: Klatsch und Tratsch by Cornelia Topf
Copyright © 2005 by Hoffmann und Campe Verlag, Hamburg
Complex Chinese copyright © 2006 by BUSINESS WEEKLY PUBLICATIONS, a
division of Cité Publishing Ltd.
Complex Chinese language edition arranged through jia-xi books co., ltd
ALL RIGHTS RESERVED

著作權所有, 翻印必究 ISBN 986-124-675-4

在談到典型的成功特質時，專業能力、經驗、口才、勤奮或是執行能力，這些都不是最重要的。成功、滿足、幸福的人們都有一個共同點：他們知道很多事，而且多得驚人。他們怎麼知道的？因為他們喜歡八卦！

你還對八卦懷有偏見嗎？認為八卦是流言蜚語、毀謗中傷的不道德行為？以「良性溝通為取向」的八卦並不是牛鬼蛇神，講八卦也不是什麼見不得人的事。八卦不僅是最好的放鬆技巧，還能促進生產力、創造力和團隊精神，連帶能成就自己的職業生涯。

我們日常生活談話中有三分之二繞在八卦上，而且不分男女老少都喜歡！因為八卦提供了最佳的「資訊交流」機會，對職場和生活都有利。善用人類溝通中最古老的成功之道吧，這本書能幫助你成為成功的八卦達人！

作者簡介 柯內莉雅·托芙 Dr. Cornelia Topf

主修市場經濟學、溝通學、管理學和心理學。她在一九八八年成立了奧古斯堡成功溝通訓練中心 metatalk，各公司主管，還有負責演說、介紹、會談、諮商，以及肢體語言的工作人員都是她的學員。她同時也是位成功的溝通學作家。

譯者簡介

陳慧芬

文化大學德文研究所畢業，目前任職資訊業，長年從事業餘翻譯工作。譯作有：《一隻老狗的流浪》、《大馬士革之夜》、《香菜先生》（玉山社）、《德語隨身行》（敦煌書局）、《彩影與蝙蝠》（宇宙光）、《愛上卡拉絲》（小知堂）等書。

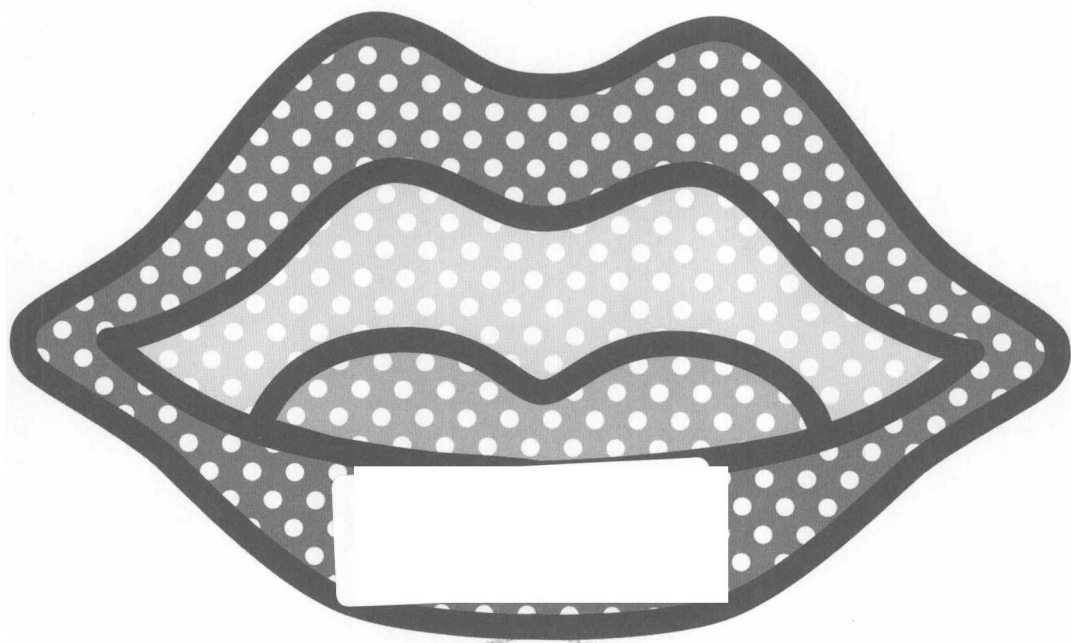


八卦高手

圓融通達的溝通技巧

Klatsch und Tratsch by Cornelia Topf

柯內莉雅·托芙 — 著 陳慧芬 — 譯



〈專文推薦〉

八卦有益健康

邱文仁

一般人都對「八卦」有所謂負面評價！但不可否認的，大部分的人都喜歡聽八卦，否則八卦雜誌也不會賣得那麼好，電視新聞也不會一直充斥著八卦新聞！有多少人在大罵「八卦無聊」之餘，還是忍不住接收八卦的訊息？所以，「八卦」根本就是人性的一部分！

有此一說，「上班族在茶水間聊聊八卦，不但促進感情，還可以放鬆壓力，有益健康」，我認為這是真的。優秀的業務人員及公關人員，身上也總存一些「八卦」，讓自己可以隨時和客戶或工作上接觸的人，讓空檔時，有個「趣味的話題」聊。「趣味的話題」會引起討論、增加互動與親密感，所以，也促進了人與人之間的距離，讓人際關係更圓融。「趣味的話題」是屬於「正面的八卦」，所以，「八卦」有它存在的價值。

不過，在傳遞「八卦」時，當然有所禁忌。例如說，別人私密的事，或是病

歷、或污辱人格的謠言等等，都是另人討厭的負面八卦。傳遞負面八卦時，你可能會變成「小人」。但聽到勁爆的消息時，人們總忍不住分享出去。這種分享，有傷害他人的可能！所以，通常我拒聽他人的秘密，以免無心成為傳遞「負面八卦」的長舌小人。

別以為只有女性才愛八卦，其實，男性也愛八卦，男性在茶水間、抽煙室傳播的八卦，數量之多，內容之辣，超出你的想像；也別以為基層員工才愛八卦，其實，高層主管才超級愛聽八卦，藉此進一步了解公司的運作。事實上，有很多八卦，是有目標導向的。不過，傳遞八卦的人也有一些禁忌及該注意的事，比如說該多久八卦一次？應該在哪裡八卦？如何跟大人物八卦，還有，如何不被貼標籤等等，想想，還真有些學問在裡面呢！

本書以幽默誠實的筆法，重新詮釋八卦這件事，欣賞並閱讀它，相信可以啓發您在「職場溝通」的智慧！

（本文作者為104人力銀行行銷總監）

〈專文推薦〉

觀察八卦，洞悉人性

李宗榮

假如你對人類的社會行為有些好奇心，咖啡廳其實是個很適合從事觀察的自
然實驗室。

你可以隨意挑台北市區的任何一家咖啡廳，買上一杯拿鐵，靜靜的體會奶香
與咖啡的浮末。如果你不經意地發現，附近桌椅的談話八九不離十都圍繞著跟第
三者有關的話題——社會心理學者廣義定義的「八卦」——你可能不用太驚訝。

如果十次有六次你發現隔桌的話題都圍繞著八卦打轉，那恭喜你，你剛證實
了社會心理學家的研究發現：在各種場合的人際互動中，一般人的談話內容經常
有高達六成是在交換彼此熟識或不熟識人的消息。

的確，關心並討論別人的事務幾乎是人類社會行為裡重要的一部分。也難怪
社會心理學家會認為八卦是人類生存的一種本能：就好像回到遠古人類穴居游牧
的時代，只有藉著八卦來交換資訊、來瞭解同族人或競爭者的動向，我們才得以

比較、計畫自己的社會行動，以免失去對群體的掌握，而在險惡的環境中險遭淘汰。

而跟別人交換八卦，如同猴子互相搔背，是一種取信的姿態，最終目的在強化信任關係，擁有團體歸屬的位置。這是尋求安全感的本能，這種本能滿足的愉悅，或許也說明了為什麼社會上許多人喜歡交換八卦而樂此不疲。

然而訴諸本能的解釋也只是一種假設，讓人類八卦的行為有一種演化的解釋機制，來說明其理由。這種演化的理論其實並不容易證實，不過愈來愈多的社會科學家卻也開始對這個以前鮮少被研究的主題投注心力。

雖說現代人類的生活大部分是圍繞著許多正式規範的大型組織而來，但早在一九五〇年代，組織行為學者就強調，非正式的人際關係互動常常是聯繫正式組織運作背後的重要力量。從這個角度來看，觀察八卦的形成與流通網絡的結構，常可以勾繪出與正式組織圖非常不一樣的圖像。

例如根據華頓商學院行銷教授佛斯特（E. Foster）的研究，愈鬆散的內部組織關係，成員愈需要依賴第三者來獲取消息。換句話說，如果組織成員發現許多重要消息的流通經常得透過其他第三者來得知，這就是個組織內部凝聚力有待加強的警訊。

因此，如果組織內部的人際關係區隔的程度愈高，惡性八卦所帶來的破壞程度也愈大。根據佛斯特的研究，誘發組織失序的人常常是組織內部居於各個團體之間的「中間人」。尤其是如果組織龐大，部門分工過於隔絕，在互動聯繫上早已脆弱，這些中間人更得以利用既有組織內部的權力矛盾，控制資訊的流通，扮演雙面人，而操弄組織成員的信任；讓許多人因為聽任不實謠言而互相對立，甚至被蒙在鼓裡多年而不自知。

但長期而言，佛斯特強調，組織內部的良性互動總會慢慢讓這樣的雙面人現身，因為人際關係的「小世界」遲早會讓惡意的謊言得到澄清。他的研究也發現，一旦圍繞在這些人身旁的溝通管道增加，這一類中間人的作用就會降低；換句話說，強化部門之間的溝通，不讓這類中間人壟斷資訊的流通，團體內部的團結與共識就會提高。

對於組織領導人而言，瞭解八卦的產生與影響，無疑是診斷組織內部問題一個良好的觀察工具。美國威斯康辛大學人類學家克尼分（Kevin Kniffin）曾經針對大學職員的辦公室互動進行研究，他發現在他們辦公室內出現一位老是進度落後的新員工的期間，這些職員在這員工背後八卦的頻率變得異常活躍。一旦這位員工離職，他們的八卦也隨之停止。

八卦的這種功能當然讓既有組織結構益形穩定、而符合團體內既得勢力者生存的利益。這也是為什麼有些心理學的研究個案發現，一些狡獪的辦公室領導人不但會禁止八卦，反而透過八卦的網絡來探詢組織內部的狀況，得以掌握局勢、獲得控制之便。

即使八卦的氾濫很可能導致組織的失序，但是一味的壓抑八卦或管理八卦，對組織運作並不總是有益的，而且很可能也違反人性。佛斯特的研究發現，受訪者所列舉的八卦的伙伴人數愈多，受訪者在社會參與跟歸屬感的得分也會比較高。某個程度而言，組織成員適度的八卦，正是有益身心凝聚團體的緊密歸屬感的管道。

對於專業人士而言，即使與人八卦有交心取得信任的功能，但是過於八卦可能有損本身專業能力的形象。這是一個每個面對八卦交換場合時要面對的難題。

因為歸根究柢，八卦行為是一種社會比較行為，我們如何談論別人，經常是潛意識反映了我們對自己的評價。耶魯大學的心理學家渥特（S. Wert）的研究發現：自尊愈高、愈覺得被社會接納的人，在談論別人的事務時，使用的語言愈正面、也愈容易傳遞善意的評價；反之，覺得自己被邊緣化、自尊心低的人，愈傾向於使用詆毀的語言與負面的字眼。

這說明了，我們在八卦別人的當刻，也正在形成別人對自己的印象。這是有靈活而狡黠的社會互動者的兩難：跟別人交換八卦以彰顯自己是「圈內人」的當下，也可能同時冒著專業形象被輕視的危險。交換別人的八卦，有時也可能是種危險的結盟遊戲。

這也讓觀察現代人熟嫻、狡獪、世故而耽樂的社交活動，充滿了樂趣。

（本文作者為中研院社會所助研究員）

〈作者序〉

人類最哈的消磨時間法

柯內莉雅·托芙

你聽說了嗎？你的鄰居在週末做了一件了不起的事！不是，不是那位好鄰居，是另一位。想不出來他是個鬼靈精吧？你相信他做得出那種事嗎？

我從哪裡知道你的鄰居？嘿，這是個好問題。不如這樣問：你在聽到這件新鮮事時，是不是有受到腎上腺素輕微刺激，本能地想要一探究竟？如果是，那你就擁有幸福和成功的重要先決條件啦：喜歡八卦。所有喜歡八卦的人遇到上述情境都會情不自禁豎起耳朵，衝動地脫口而出：「喔，是啊，快說吧！」

你視八卦為惡習？非正人君子之所為？喔，抱歉多問一下：那你為什麼手上還拿著這本書呢？難道你不該去割割草，把下個月的預算再清楚算一次，或者把故障的機器拆了？嗯，你不會那樣做的，為什麼不會呢？或許你在朋友面前不想承認，私底下卻知道八卦很有用。八卦是人類語言中最常被低估的一種成功法。八卦的人，能從生活中獲益更多、享用更多。聽八卦帶你前進一小步，說八卦更

讓你邁開一大步。不僅在私生活上，在工作時也是如此，很驚訝吧？經由科學證實，八卦是一種絕佳的放鬆技巧。八卦擁有諸多優點，總是讓嚴肅的溝通研究者錯愕，大街上的男男女女卻可是深明其利。

一般人其實早已經了解八卦有多好。我們每天的談話中至少有三分之二（包含工作）都圍繞在八卦上，想想溝通研究者證實這件事實時有多驚訝。如果你也覺得不可思議，那你就注意一下自己一整天最喜歡談些什麼吧！八卦馬上就會成為人類最哈的消磨時間方式，不必害羞，也別介意大家都是披肝瀝膽信吐真言，因為你一定會愈來愈常在八卦！

我擔任顧問三十多年，訓練領導階層、經理、個人、董事長和員工，隨著歲月流逝，我更清楚地發現：若談到典型的成功特質，專業能力、經驗、口才、勤奮或是執行能力，這些都不是最重要的。其實非常成功、滿足、幸福的人們都有一個共同點：他們知道的訊息多得驚人！他們不必勞師動衆便知天下事，聽見任何風吹草動。就像法國人所說：他們跟得上時代。換句話說：他們喜歡八卦！八卦能讓人贏得成功和幸福。

這些你都沒想過吧？很少人能料得到喔。大部分的人都低估了八卦，視八卦為不可饒恕之事。可是，八卦卻是最古老的致勝之道。早在古埃及人和他們之前

山頂洞人就已經開始八卦了。特別是：八卦是一個簡單的成功法則，每個人皆知其法、掌握其方，也都身體力行過。所以，不用良心不安，不要老是緊迫盯人、苛求自己追求時效。聊聊八卦吧！這會讓你成功、受尊重、滿足和幸福。該怎麼做呢？讓我們來聊聊吧！