

班級學生閒話行為概念、模式： 負向閒話行為之處理建議

洪福源

(台北海洋技術學院通識教育中心助理教授)

壹、前言

人們想要被他人接納可以說是長久以來相當重要的行為動機，有些人會利用自我揭露的方式，有些人則會強調個體應主動、開放地與他人溝通，以獲得他人的接納，但是甚少有人會注意到從小就已經出現，且具有人際互動作用的閒話行為(gossip)，也就是俗稱的「八卦」。在兒童期3歲的年紀就已經會向其他小孩說某位不在場小孩的悄悄話，這種小孩悄悄話的本質，基本上是與成人的閒話非常相似的(Galen & Underwood, 1997)，但是小孩與成人的閒話差別就在於小孩會在當事人面前說閒話(Goodwin, 1982)。值得注意的是，同儕團體中針對不幸的他人所做出的惡意性談話，往往使受害者的情感受到傷害、人際不適應，最後致使學生討厭上學，傷害之大實需各界重視。因此本文將閒話定義、閒話傳播歷程，做系統性的分析，並提供學生負向閒話行為之處理方法建議，為教育工作者與研究者之參考。

貳、閒話的定義與特徵

若要將閒話予以清楚的定義，就必

須先釐清閒話的特徵，作者綜整文獻共計有以下特徵(DiFonzo & Bordia, 2006; Foster, 2004)：

1.談論的對象為不在場的第三者

「閒話」一般又可俗稱為「八卦」，在一般人的印象即是二人在說著第三個人的閒言閒語，總被視為惡意的中傷、具有破壞性、為人所厭惡的，但是原本的定義並不是如此。最早Hannerz(1967)將閒話定義為「A與B在談論著C的私人訊息傳播」(p.36)，而Besnier(1989)則更進一步認為，被談論的對象不在場，方能將二個人之間的對話視為閒話。而這也是閒話的首要特徵，即談論的對象為不在場的第三者。

2.沒有明顯的目的與意圖

閒話多半是沒有明顯的目的與意圖的，談論的內容可以是辦公室的戀情、同學的小過錯、家庭成員的人格特質，然而這種沒有目的、意圖的閒話就社會心理學家來說並不屬於閒話，因為社會心理學家所要探討的是閒話交換的主要目的。

3.內容多是較不重要、較不相關的

閒話多半是談論較不重要或是較不緊急的事務，這種閒話行為可以在社會生活中扮演相當重要的角色，且談論的

主題多被認為是較不重要、與自己較不相關。

4.閒話是一種具有評價性的談話

若我們再考慮到閒話的內容時，可能產生的便是內容是否具有評價性，依此而論，大致上可以將閒話的內容區分為無評價性、正面性評價、負面性評價等三種。閒話的內容屬於無評價性者，是較為廣泛的定義，因此閒話的定義即可以是傳遞第三者的個人事務(Bergmann, 1993; Tannen, 1990)。就閒話的正面性評價與負面性評價而言，Elias & Scotson(1965)即將閒話區分為「讚美性閒話」、「責難性閒話」二種，Mettetal(1982)即觀察到青少年中的閒話可以區分為正向閒話與負向閒話，然而青少年間的閒話可能是較為負面性評價的，卻僅佔對話時間的一小部份而已(Dunber, Marriott, & Duncan, 1997)。

5.閒話是針對個人，而不是團體

Foster(2004)即認為閒話是針對個人私生活或是個人生活所產生的評價性談話，並不針對團體或是事件做出評價。例如中學生的閒話內容包括人格結構（小美她人很不錯）、性取向（阿傑是同性戀）、家庭事務（大明的爸爸很風流）、個人歷史（去年大雄吸毒而被留校察看了）。

作者認為閒話行為可能在閒話傳播者而言，是沒有任何明顯目的或意圖的，但就動機係趨使行為的原動力之觀點而言，潛藏在行為背後的終能加以分析而得出一個主要目的。若依據閒話內容的相關研究而言，閒話的受話者最想聽到的訊息是與個人相關的訊息，其中最感人興趣的是與自己的年齡、性別相

近者之訊息(McAndrew & Milenkovic, 2002)。由此可知，閒話的內容多是與自己背景較為相似，且可能是對自己而言是較為有用的訊息，因此作者認為閒話可將其定義為，以不在場第三者之個人事務為主題，所進行的評價性訊息交換，而這些訊息是對自己而言是有用的、相關連的。

參、閒話與其他概念的差異性

閒話的概念雖然有許多種特徵，但是隨著訊息傳播內容的差異、訊息傳播的情境不同，而有可能與其他概念混淆，這些相關概念包括嘲笑(ridicule)、自我揭露、謠言(rumor)等，以下茲分述其間的差異性。

一、嘲笑與自我揭露

當我們向他人談論有關自己的私人事務時，能不能算是一種閒話呢？Kuttler, Parker, & La Greca(2002)認為這應該將其視為一種自我揭露，若是有人再將這種自我揭露的內容傳遞給第三者，便是閒話，另外如果對話時的第三者在場，這種對話可能是公眾揭露或是嘲笑。

二、謠言

此外，我們時常將謠言與閒話等二個概念交互使用，然而此二種定義有其相同處，亦存在許多差異，有必要加以釐清。DiFonzo & Bordia(2006)認為謠言與閒話有一共通點，即二者均為非正式溝通，但是差異處卻有四點，分別是：
1.謠言多發生在含糊不清的情境中，閒

話可供形成社會網絡、維持人際關係；2.謠言並非基於事實，閒話可能基於事實，亦或非基於事實；3.謠言對參與者是很要重要的，閒話則被認為是較不急迫的；4.謠言可以是或可以不是私人事務，閒話內容總是針對私人事務的。

肆、閒話的功能

以往我們總將人與人之間的閒話行為視為具有傷害性的、是惡毒的或是無理由的，足以影響團體間的和諧與凝聚力，這多是一般的刻板印象，相反地閒話行為不但自古即存在，即便是孩童也已出現閒話，這種閒話行為是有助於人際關係發展與團體規範形成的，並不全然是有害、無益的。以下將綜整閒話功能，作為人際互動之參考(Foster, 2004; Rosnow, 2000)：

一、傳遞訊息

閒話具有傳遞訊息的功能，主要是源於Festinger的社會比較理論，認為閒話的參與者能藉由閒話的非正式溝通獲得所需要的比較訊息；此外，若從社會交換理論的觀點來看，閒話是一種公平的人際互動，也是一種互惠的行為，藉由閒話的傳播者與受話者二方面的互動，可能會造成第三者的不利，但是對於閒話的雙方而言，卻是有益的，所以閒話可以被視為人們交換地位、權力、金錢、訊息或其他資源的工具性轉換歷程。

二、建立與維持關係

透過閒話可以建立與維持人際關係，當二人相互分享第三者的事務，逐

漸地會產生更多的親密訊息交換，最後則會產生人際承諾，這種二人間訊息分享也會擴大到雙方均有興趣或是所隸屬的團體成員。

三、娛樂

大部份閒話行為的參與主要是因為有趣、具有娛樂效果，在某些工作環境中，閒話可以讓人從單調無變化的環境中，獲得些許放鬆與樂趣，同樣地，我們可以藉由看球賽、買樂透彩、旅遊等獲得樂趣，但是閒話行為不管是在閒話傳播前、傳播中、傳播後，均是花費相當小，卻是可以獲得相當大刺激的活動。

四、社會影響

藉由閒話內容所顯示的團體規範與價值，閒話行為可以被視為一種社會化與社會控制的機制，用以控制團體成員的行為與態度。當閒話內容傳遞時，已將該團體所應具備的規範一併傳遞，且更能確定人際網絡的範圍，例如人們傳遞某人的負面訊息時，我們可能正以某一套標準在看待第三者。

伍、閒話行為的傳播

一、閒話行為的傳播角色與動機

閒話行為的傳播角色可將之區分為閒話的搜尋者、閒話的傳播者、閒話的受話者與閒話目標等四類。在人際情境中，人們會想要主動搜尋第三者的訊息，多半主動提問，若談話的另一方知道第三者的訊息，亦主動透露，便成為閒話的傳播者，並將閒話內容加以傳

播，此時閒話的搜尋者角色便轉變成為閒話的受話者，而第三者即為閒話的目標，該目標大致可以區分為朋友、自己認識的人、親密的朋友、家庭成員、陌生人與名人(Baumeister, Zhang, & Vohs, 2004)。

Baumeister et al.(2004)認為閒話的傳播者可能的動機除了惡意性傷害第三者之名聲外，尚包括二種動機，其一即為說出有用訊息以協助他人，其二則是藉由閒話而提高自己的社會地位，這主要原因是向他人說出閒話內容可以證明自己比他人所知要多。此外，閒話傳播動機亦可將之區分為正向動機以及負向動機二種，就負向動機而言，其目的除了在破壞閒話目標的名聲，以造成閒話目標名譽與社會地位的損失外，負向動機之結果還包括了破壞關係，也就是利用閒話行為，進行人際關係的攻擊，例如離間；就閒話行為的正向動機而言，除了上述二種外，作者根據閒話功能認為，閒話動機除了用以建立人際關係，以增加社會連結外，還包括娛樂功能，若團體中閒話行為的主要目標多在提供團體成員平時娛樂，將有利於增加團體凝聚力(Stirling, 1956)，亦或提昇團體氣氛。

二、閒話行為的傳播內容與形式

就閒話行為內容而言，許多的閒話行為內容多是正向的，在一個分析了194個閒話過程的研究結果顯示，對話過程中有許多的正向閒話，並非傳統刻板印象認為，閒話內容多是負向的，其中僅有27%的閒話內容是完全負向的，同樣地，也有27%的閒話內容是完全正

向的，而其餘的則是均包含了正向與負向的閒話內容(Levin & Arluke, 1985)。另外Walker(2003)的研究亦發現，閒話的內容有30%是正向的，45%是扼要的閒話內容(tabloid gossip)，而50%的閒話內容則是有關於新聞的。

若就閒話傳播的角色與性別間的關係而言，閒話的受話者最想聽到的訊息是與個人相關的訊息，其中最感人興趣的是與自己的年齡、性別相近者之訊息(McAndrew & Milenkovic, 2002)。若進一步探討閒話傳播內容與性別之間的關係發現，男性較可能傳播有關於名人、運動人物、政治人物以及熟人的訊息，這個結果顯示，男性較會傳遞社會與文化的相關內容，然而女性的閒話內容則較關注於家庭成員以及親密朋友(Ben-Ze'ev, 1994; Levin & Arluke, 1985)。可能的原因在於女性較需要隸屬感，因此會傾向於尋求親密關係的連結，然而男性較會尋求集體活動的訊息(Baumeister & Sommer, 1997)。這或許可以說明閒話行為傳播形式可能存在著性別差異，也就是說女性的閒話行為較可能是閒話傳播者對閒話受話者一對一的形式進行，而男性則較可能發生團體間閒話傳播。

陸、閒話行為影響模式

綜合上述對閒話行為的探討，作者提出閒話行為影響模式，作為後續閒話行為研究之參考，如圖1所示。本模式在描述閒話行為可能發生的情境、閒話傳播的角色、閒話傳播的歷程以及閒話傳播的結果。謠言多發生在情境模糊的情況下，且內容總是令人不確定的，不像閒話行為發生的情境多屬於人際情

境，且內容多涉及事實，而這種閒話行為的人際情境是一種非正式的溝通形態，最為常見的是私人間的晤談，途徑可以是面對面的、透過室內電話或手機、亦或是現下最為流行的網路聊天工具。

在非正式的人際溝通情境中，閒話行為的角色，包括閒話搜尋者、閒話傳播者、閒話受話者等三者間的互動，進而產生閒話訊息的交換，較為常見的閒話行為係屬於閒話傳播者對閒話受話者間的對話，而閒話的受話者在接收到閒話傳播者的訊息後，可能將自己的角色轉變成為閒話的傳播者，而原本的閒話傳播者則將角色轉變成為閒話的受話者，這是第一種類型的閒話傳播方式，然而這種過程必須要能符合二種要件(Baumeister et al., 2004)，其一為受話者要能支持閒話的內容，且不會對該內容加以挑戰，其二則是受話者也應該要有相同的經驗，要能感同身受，如此才能對閒話內容有所貢獻，這主要是因為閒話是一種共享的、具有合作性的經驗，是要鼓勵受話者對閒話故事加以精煉、做出貢獻的、並能進一步評論或是分享其自己的觀點。第二種類型的閒話傳播方式則是，閒話搜尋者主動搜尋閒話內容，若其所搜尋的對象並無法提供相關資訊，則會尋求其他閒話傳播者，直至獲得資訊為止。

就閒話行為的動機而言，大致上可區分為正向動機與負向動機等二種，正向動機包含了娛樂、提供訊息、建立與維繫關係、提昇人際地位等四類，負向動機則包括了破壞關係與破壞名譽等。閒話動機也可能會隨著年齡與性別而有

所差異，由於女性較重視親密感、人際需求，因此閒話的主要動機可能是建立與維繫關係、破壞關係，而男性較重視團體、文化，閒話的動機可能是提供訊息、提昇人際地位等。其次，就年齡在閒話動機上的差異而言，作者認為較為年輕者，閒話的主要動機可能較偏於娛樂，較為年長者可能較重視提供訊息。

值得注意的是，正向的閒話動機會產生的正向閒話內容，負向的閒話動機則是產生負向的閒話內容，但是在閒話行為產生的過程中，多半是正向閒話與負向閒話伴隨出現的。

就閒話動機可能產生的影響而言，由於閒話行為是帶有情緒與動機成份的，在Baumeister et al.(2004)的研究中發現，負向情緒是較常見的，將近有51%的受試者在聽完閒話後有負向情緒出現，另外有26%的受試者多是正向與負向情緒兼有之，而純粹為正向情緒者僅有15%，因此情緒的重要功能是能夠促進生活的適應，因為情緒可以使人分析最近發生事件的意義，並且能為自己過濾出有用的訊息(Baumeister, Zhang, & Bargh, 2003)，未來的研究或許可以進一步驗證閒話行為與個體生活適應的關連性，然而閒話行為具有主題之多樣性，可能會隨著個體年齡、性別或社經地位等背景變項而有所差異，值得詳加探討。

柒、學生負向閒話行為之處理方法

於國外閒話行為已經系統化的探究，並且獲得相當豐碩的成果，然而國內對學生間人際的閒話行為卻少關注，

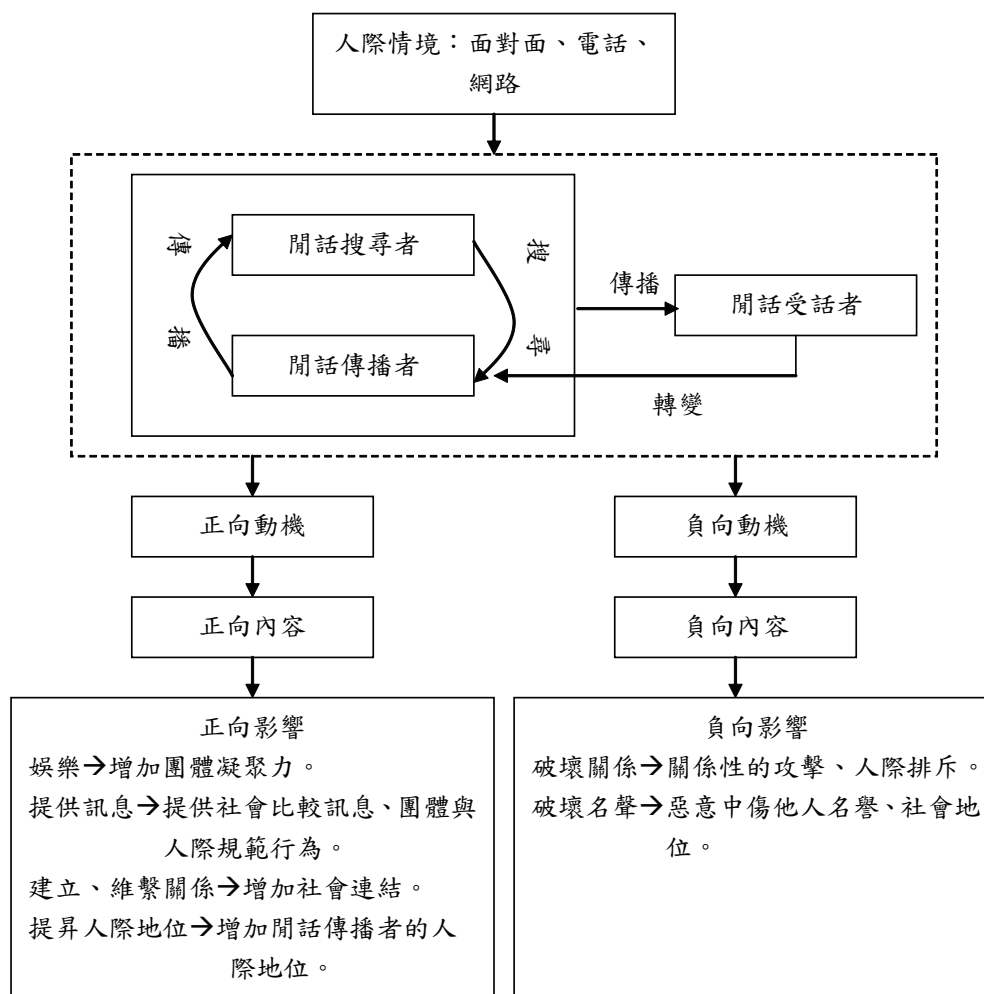


圖1：閒話行為影響模式

尤其是學生彼此間所傳播的負向閒話行為，所產生的團體排斥、破壞受害者關係與名聲等負面的影響，更可能使受害學生產生心理社會適應問題，不得不予以重視。作者欲依據上述文獻分析之結果，提供教師在處理學生負向閒話行為之參考。

一、瞭解閒話行為學生之動機後加以處理

由於閒話行為的動機與功能均有正負向意義，因此在班級教學的過程中，

能獲得教師注意表示，學生的閒話行為可能傷害他人，或已然造成傷害，因此教師必須先瞭解學生的動機為何？或許其目的只是在提升自己在團體的地位，這類學生可能有較強的團體隸屬感需求，希望藉由傳播閒話而使自己能夠獲得他人的認同。相對地，若其目的是在減損受害者的名譽、社會地位、與破壞關係時，教師就必須積極介入輔導，除了告知閒話傳播者行為的具體後果外，閒話傳播者所屬團體亦是處理的重

點。此外更應該要著手處理閒話目標，也就是受害者的感受，一般而言，閒話行為的受害者多受到團體的排斥，教師或許可以指派班上與其較為友善之同學，協助其在班上建立人際關係、提供人際支持、或使其接受果斷訓練(assertive)，並預防未來可能再次發生相同的事件。最後，應當要教育班上同學，每個人均有制止這類事情發生的社會責任，且鼓勵班上同學與受害者當朋友。

二、課程教導預防

同儕間的閒話行為多半被視為了一種消磨時間的方法，有些學生更樂此不疲，在學校以面對面方式與同學交換第三者的訊息，休假在家也可能藉由手機、網路與朋友閒聊，最後以與朋友聊閒話為其樂趣，準此則學生都將大部份的課後時間花費在這個相當耗時的閒話行為上，課業相信將會受到影響。然而更嚴重的是，同儕間的閒話行為已成為間接性、社會性、或是一種口語性的霸凌，因此學校教師應當教導學生能正確辨識出可能傷害他人的閒話行為與負向閒話動機，負向動機包含破壞關係、使他人名譽與社會地位造成損失等，若能舉出具體案例，更能使學生瞭解，以避免負向閒話行為的出現。

三、形塑明確的班級規範

在班級文化中，學生可以學習到什麼樣的行為是被允許的，若打破團體規範可能受到的懲罰，而學生間的同儕關係也同樣地顯現了這種規範與期待(Baumeister, Zhang, & Vohs, 2004)。若教

師能夠明確說明在班級中可被接受的行為標準，將提供學生對於閒話行為以及對這些行為反應的認知基模，做為班級團體成員互動時之參考，而這些互動時所依據之認知基模，也將為班級規範提供明確準則，為學生所遵循。

四、辨識負向閒話行為受害之高危險群

由於負向的閒話動機與內容，將會引起負向情緒，而使其生活適應與學校適應發生問題，因此教師必須辨識出班級學生負向閒話行為的受害者，以利後續的處預。因此，負向閒話行為的檢視將可以協助負向閒話行為受害學生之適應。首先，可以採用學生自評方式進行瞭解：1.我經常成為同學彼此的閒聊對象，而傷害到自己的人際關係；2.我經常成為同學彼此的閒聊對象，傷害到自己的聲譽？3.我常被同學排斥。若學生的答案均能符合上述問題之陳述，那麼便代表這位學生極可能是負向閒話行為的受害者，有必要積極加以輔導。

其次可以採用同儕提名方式進行探究：1.班上誰是同學閒聊的談論對象，而使他/她的人際關係受到傷害？2.班上誰是同學彼此閒聊的談論對象，而使他/她的名聲受到傷害？3.班上誰常被同學排斥？若這三個題項受提名者次數最多，亦代表這些學生可能是負向閒話行為的高危險群，教師需要多加關心與照顧。

捌、結論

人與人之間普遍存在著閒話行為，但是國內的系統性研究、主題卻付之闕

如，可能的原因在於閒話行為多發生在每日的生活中，極易為人所忽略，再加上人們多認為閒話行為是負面的、令人厭惡的，且在研究方法上可能受到侷限，而無法獲得能反映真實情況的資料，因此閒話行為的研究極待國內對心理學、教育學領域之探究。

由於人際間的閒話行為主題相當廣泛，因此若要進行系統性的探討可以從組織、團體著手，而最為研究者所注意的即為學校、班級，在這些團體中，學生間可能為了娛樂、獲得重要訊息、建立與維繫同儕關係、提昇自己的人際地位而產生閒話行為，而這些多元的正向功能也是閒話行為的價值所在，但是負向閒話行為，所產生的團體排斥、破壞受害者關係與名聲等負面的影響，更可能使受害學生產生心理社會適應問題，更需要學校教師之正視，本文從閒話的定義與特徵、功能與影模式之敘述，試著勾勒出閒話行為的樣貌，並著重負向閒話行為可能對學生所產生的負面影響，提供處預方法，期能收防微杜漸之效。

參考書目

- Baumeister, R. F., & Sommer, K. L. (1997). What do men want? Gender differences and two spheres of belongingness: Comment on Cross and Madson (1997). *Psychological Bulletin*, *122*, 38-44.
- Baumeister, R. F., Zhang, L., & Bargh, J. A. (2003). *Does emotion cause behavior, or vice versa?* Symposium presented at the meeting of the Society for Personality and Social Psychology, Los Angeles, CA.
- Baumeister, R. F., Zhang, L., & Vohs, K. D. (2004). Gossip as Cultural Learning. *Review of General Psychology*, *8*(2), 111-121.
- Ben-Ze'ev, A. (1994). The vindication of gossip. In R. F. Goodman & A. Ben-Ze'ev (Eds.), *Good gossip* (pp. 11-24). Lawrence: University Press of Kansas.
- Bergmann, J. R. (1993). *Discreet indiscretions: The social organization of gossip*. New York: Aldinede Gruyter.
- Besnier, N. (1989). Information withholding as a manipulative and collusive strategy in Nukulaelae gossip. *Language in Society*, *18*, 315-341.
- DiFonzo, N., & Bordia, P. (2006). *Rumor Psychology: Social and Organizational Approaches*. Washington, DC: American Psychology Association.
- Dunber, R. I. M., Marriott, A., & Duncan, N. D. C. (1997). Human conversational behavior. *Human Nature*, *8*, 231-246.
- Elias, N., & Scotson, J. L. (1965). *The established and the outsiders*. London: Frank Cass.
- Foster, E. K. (2004). Research on gossip: Taxonomy, methods, and future directions. *Review of General Psychology*, *8*(2), 78-99.
- Galen, B. R., & Underwood, M. K. (1997). A developmental investigation of social aggression among children. *Development Psychology*, *33*, 589-600.
- Goodwin, M. H. (1982). Instigating: Storytelling as social process. *American Ethnologist*, *9*, 799-819.
- Hannerz, U. (1967). Gossip networks and culture in a Black American ghetto. *Ethnos*, *32*, 35-59.
- Kelly, J. W. (1985). Storytelling in high-tech organizations: A medium for sharing culture. *Journal of Applied Communication Research*, *13*, 45-58.
- Kuttler, A. F., Parker, J. G., & La Greca, A. M. (2002). Developmental and gender differences in preadolescents' judgments of the veracity of gossip. *Merrill-Palmer Quarterly*, *48*, 105-132.
- Levin, J., & Arluke, A. (1985). *Gossip: The inside scoop*. New York: Plenum.
- McAndrew, F. T., & Milenkovic, M. A. (2002). Of tabloids and family secrets: The evolutionary psychology of gossip. *Journal of Applied Social Psychology*, *32*, 1064-1082.

- Mettetal, G. W. (1982). *The conversations of female friends at three ages: The importance of fantasy, gossip, and self-disclosure*. Unpublished doctoral dissertation, University of Illinois, Urbana.
- Rosnow, R. L. (2000). Rumor and gossip in interpersonal interaction and beyond: A social exchange perspective. In R. M. Kowalski (Ed.), *Behaving Badly: Aversive Behaviors in Interpersonal Relationships*. Washington, DC: American Psychology Association.
- Stirling, R. B. (1956). Some psychological mechanisms operative in gossip. *Social Forces*, 34, 262-267.
- Tannen, D. (1990). *You just don't understand: Women and men in conversation*. New York: Morrow.