

國立臺灣師範大學科技與工程學院

科技應用與人力資源發展學系

碩士論文

Department of Technology Application and Human Resource Development

College of Technology and Engineering

National Taiwan Normal University

Master's Thesis

職場閒聊對工作績效之影響

The Impact of Workplace Small Talk on
Job Performance

簡苡甯

Yi-Ning Chien

指導教授：陳怡靜 博士

Advisor: Mavis Yi-Ching Chen, Ph.D.

中華民國 114 年 6 月

June 2025

誌 謝

在這裡，我想誠摯地感謝我的指導教授陳怡靜老師。謝謝老師平時對我的關心與指導，無論是在研究上的引導，還是生活中的支持，都給了我很多力量，讓我能一步步走到今天。也很感謝口試委員老師們的提問與建議，讓我學會如何更全面地思考自己的研究方向，這對我來說是非常寶貴的一課。

很開心能在這段求學旅程中認識宇庭、沛蕙、景筠。我們一起在咖啡廳奮鬥、在特定的日子慶祝，也一起出去放風、聊生活。謝謝你們的陪伴，這段「同船」的旅程會是最難忘的回憶之一。也謝謝研究所其他同學在過程中給予的鼓勵與幫助，讓這段路不再孤單。

我也想對我的父母說：你們一直是最堅實的後盾，無論我做什麼決定，你們總是全力支持、從不懷疑，這份無條件的信任，是我一直以來最大的底氣，以後換我當你們的後盾。另外，感謝讓我寄居在家中的姑姑、姑爹、哥哥及姊姊，謝謝你們的照顧與陪伴，讓我在忙碌和壓力之中，也能感受到在台北有「家」的溫暖。

最後，想對所有給予我關心與鼓勵的朋友們說聲謝謝。無論是在高中、大學、韓國交換或工作時期認識的你們，謝謝一路以來的支持與陪伴，因為有你們，這段旅程才不會那麼難走。

簡苡甯 謹誌

中華民國 114 年 7 月

職場閒聊對工作績效之影響

研究生：簡苡甯

指導教授：陳怡靜

中文摘要

適度的閒聊有助於緩解壓力、促進人際關係與資訊流通，進而提升團隊合作與工作表現；然而，若過度閒聊，則可能造成注意力分散、效率下降，反而影響績效。本研究旨在探討職場閒聊對工作績效的影響，同時檢驗正向與負向情緒在其中的中介角色，以及外向性在此過程中的調節效果。研究採用問卷調查法，對象為工作滿六個月以上的全職員工，透過便利取樣共取得 374 份有效問卷。分析結果顯示，職場閒聊可透過正向情緒正向預測任務績效與脈絡績效。其中，對任務績效呈現完全中介效果，對脈絡績效則為部分中介，顯示正向情緒在其中扮演關鍵角色。相對地，負向情緒並未在兩者之間展現顯著中介效果。此外，外向性對職場閒聊與正負向情緒之間的關係未產生調節效果。本研究建議管理者適度引導並規範職場閒聊，營造健康正向的工作氛圍，以促進同仁關係、強化團隊合作，進而提升整體工作效能。

關鍵詞：職場閒聊、工作績效、正向情緒、負向情緒、外向性



The Impact of Workplace Small Talk on Job Performance

Author : Yi-Ning Chien

Adviser : Mavis Yi-Ching Chen

ABSTRACT

Moderate small talk can help relieve stress, strengthen interpersonal relationships, and facilitate information exchange, which in turn enhances teamwork and job performance. However, excessive small talk may lead to distraction and reduced efficiency, ultimately affecting performance. This study aims to explore the impact of workplace small talk on job performance, examining the mediating roles of positive affect and negative affect, as well as the moderating role of extraversion. Data were collected through a questionnaire survey of 374 full-time employees with at least six months of work experience, using convenience sampling. The results indicate that workplace small talk positively predicts task and contextual performance through positive affect. Positive affect fully mediates the relationship with task performance and partially mediates the relationship with contextual performance. Negative affect does not show a significant mediating effect. In addition, extraversion does not moderate the relationship between workplace small talk and either form of affect. These findings suggest that appropriate workplace small talk should be encouraged to foster a positive and effective work environment.

Keywords: workplace small talk, job performance, positive affect, negative affect, extraversion



目 錄

誌 謝	i
中文摘要	iii
英文摘要	v
目 錄	vii
表 次	ix
圖 次	xi
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的	4
第二章 文獻探討與假設	5
第一節 職場閒聊與工作績效之關係	5
第二節 正向情緒的中介效果	7
第三節 負向情緒的中介效果	9
第四節 外向性的調節效果	11
第三章 研究方法.....	13
第一節 研究對象與資料收集	13
第二節 研究工具	15
第三節 資料分析方法	21
第四章 資料分析結果.....	23

第一節 驗證性因素分析.....	23
第二節 相關分析.....	25
第三節 假設驗證.....	28
第五章 結果與建議.....	33
第一節 研究討論.....	33
第二節 實務意涵.....	36
第三節 研究限制與未來研究建議.....	37
參考文獻.....	39
一、中文部分.....	39
二、外文部分.....	39
附 錄	49
附錄一 第一階段問卷.....	51
附錄二 第二階段問卷.....	54

表 次

表 3-1 樣本背景資料.....	14
表 3-2 職場閒聊量表.....	16
表 3-3 工作績效量表.....	17
表 3-4 正向情緒量表.....	18
表 3-5 負向情緒量表.....	19
表 3-6 外向性量表.....	20
表 3-7 神經質量表.....	21
表 4-1 驗證性因素分析與信度分析結果.....	24
表 4-2 平均數、標準差與相關分析結果.....	27
表 4-3 迴歸分析結果.....	31
表 4-4 中介效果之拔靴法分析結果.....	32
表 4-5 研究假設驗證結果.....	32



圖 次

圖 2-1 研究架構圖	12
圖 4-1 迴歸分析示意圖	32





第一章 緒論

本章共分成三節，第一節介紹研究背景；第二節解釋研究動機；第三節說明研究目的。

第一節 研究背景

職場閒聊常被認為是影響效率、浪費時間的行為 (Darden, 2015)。然而，隨著組織行為研究的發展，越來越多學者開始重新思考這種日常互動的價值。事實上，閒聊除了可能短暫打斷工作時的專注力，也蘊含著促進情緒調節、建立人際連結與提升整體工作氛圍的潛力。

根據 TollFreeForwarding.com (2022) 的調查，儘管企業因閒聊所造成的人力成本平均每人每年高達 11,918 美元，仍有近八成受訪者認為閒聊有助於改善職場氣氛與人際互動，進而提升工作積極性與幸福感。由此可見，儘管閒聊具有時間成本，其在心理與組織層面可能帶來長遠正面效益。此外，適度的職場閒聊能強化同事間的情感連結，營造支持性氛圍 (Methot et al., 2021)，有助於促進團隊合作與提升員工的生產力 (Euronews, 2022)。同時，在高壓的工作節奏中，這些日常的非正式對話也提供了短暫的喘息空間 (Kim et al., 2018)，有助於情緒釋放與心理調適。

但不可忽視的是，閒聊也存在干擾員專注與降低工作投入的可能性。Methot 等人 (2021) 的研究指出，雖然閒聊能提升正向社會情

緒、進而促進組織公民行為與下班時的幸福感，但同時也會因降低認知投入，對組織公民行為的實際表現產生抑制效果。

因此，如何拿捏職場閒聊的分寸，讓它在促進人際互動與營造正向氛圍的同時，不致妨礙工作效率，是現代組織在實務上不可忽視的課題。隨著對職場中人際關係與合作互動關注的增加，閒聊作為日常工作中頻繁出現的社交行為，也值得被更深入地理解與探討。透過更多實證研究，有助於本研究進一步掌握其對工作表現與員工心理狀態的具體影響，從而善加運用這種看似微小卻可能帶來關鍵作用的互動形式。



第二節 研究動機

在這個快速變遷且競爭激烈的職場環境中，如何有效提升員工的工作表現，是企業以及學術研究共同關注的議題。儘管職場閒聊常被視為與工作無直接關聯的非正式互動，近年來卻有越來越多研究指出，它其實可能對員工的情緒狀態與工作表現產生潛在影響。Chen 等人（2024）發現，員工在參與職場閒聊時，常能感受到來自同事的支持與關懷，也就是所謂的關係能量，進而引發正向情緒反應，這些情緒與能量能提升員工的投入程度與工作表現。正向社會情緒不僅有助於促進信任、合作與情感連結（Methot et al., 2021），也能提高員工展

現利他行為的意願 (George, 1991)。而 Wright 等人 (2004) 指出，負向情緒能顯著影響工作績效。現有文獻多聚焦於閒聊對整體績效或單一績效構面的影響，較少探討其是否會透過不同的情緒反應，影響任務績效與脈絡績效這兩種不同層面的表現。因此，本研究的動機一為探討職場閒聊對任務績效與脈絡績效的影響，納入正向情緒與負向情緒作為中介變項，以釐清其影響機制。

此外，個人特質亦會影響職場閒聊所引發的情緒反應。外向者通常傾向積極參與人際互動 (John et al., 1991)，並從社交中獲得心理回饋與情緒支持。Jung (1971) 指出，外向者的心理能量來源於外部環境，他們透過與他人互動獲得活力；相對地，內向者則傾向從獨處中恢復精力。研究亦顯示，外向性傾向與較高的正向情緒經驗有關

(Costa & McCrae, 1980)。因此，外向性可能調節職場閒聊對正向與負向情緒的影響。對外向程度較高的個體而言，閒聊可能更容易引發正向情緒，並降低負向情緒；而對外向性較低的個體而言，則可能較難從閒聊中獲得相同的情緒益處。因此，本研究的動機二為探討外向性是否會調節職場閒聊對正向情緒與負向情緒的影響，藉此釐清人格特質差異在工作互動情境中的角色。

第三節 研究目的

依據上述研究背景與動機，本研究旨在探討職場閒聊與工作績效之關係，以正負向情緒為中介變項，並以外向性為調節變項，探討職場閒聊對於工作績效的影響是否因員工外向性程度的不同而有差異。

因此本研究之研究目的如下：

- 一、探討正向情緒在職場閒聊與工作績效之中介效果
- 二、探討負向情緒在職場閒聊與工作績效之中介效果
- 三、探討外向性在職場閒聊與正向情緒之調節效果
- 四、探討外向性在職場閒聊與負向情緒之調節效果



第二章 文獻探討與假設

第一節 職場閒聊與工作績效之關係

一、職場閒聊

Coupland (2000) 將閒聊界定為與對話主題或任務無關的話題，並指出其涵蓋多種類型的談話。而在職場情境中，這類閒聊被稱為「職場閒聊」(Workplace Small Talk) 泛指與工作任務無直接關聯的短暫對話，內容多半輕鬆或瑣碎 (Methot et al., 2021)。儘管過去閒聊常被視為無關緊要，近期已有越來越多研究指出其在職場中的實際作用。

研究發現，閒聊有助於建立職場關係與促進情感連結。De Malsche 等人 (2024) 針對一間全球化企業的虛擬績效面談進行分析，發現主管常透過談論如天氣、健康或個人興趣等話題，與員工建立連結、降低距離感。這類非正式互動有助於傳遞企業文化與價值觀，並提升員工的歸屬感與參與意願。Mak (2019) 則指出閒聊不僅有助於維繫遠距工作同事間的關係，還能填補工作中沉默的空檔，並促進非正式決策與資訊整合。

除了促進關係建立，研究也發現閒聊能帶來其他正向影響。Guydish 與 Fox Tree (2024) 發現，閒聊可以提升對話愉悅程度與雙方未來合作意願；Shaughnessy 等人 (2015) 指出，男性在談判前若進行簡短閒聊，更容易被視為具有親和力，並在談判中獲得較佳成果。Methot 等人 (2021) 也認為，閒聊能提升正向社會情緒，有助於促進組織公民行為與員工的整體幸福感。Chen 等人 (2024) 則發現，透過增進正向情緒與關係能量，閒聊可進一步提升員工的工作績效表現。

然而，職場閒聊並非僅帶來正向影響。Methot 等人 (2021) 指出，若閒聊造成分心，可能會降低當日的工作投入與專注度，因此影響其工作表現與組織公民行為。

此外，閒聊的效果亦可能因文化背景與性別而有差異。Mullany (2006) 發現，女性經理人會運用閒聊來鞏固團隊關係。Mak 與 Chui (2013) 則指出，對於來自不同文化背景的新進員工而言，閒聊可能是一項挑戰，若無法理解當地的用語，容易產生誤解或被排斥。他們也指出，文化對沉默與話題選擇的解讀差異，可能會影響閒聊在職場互動中的成效。綜上所述，職場閒聊雖屬非正式交流，卻在日常互動與組織運作中扮演不可忽視的角色。

二、工作績效

Campbell(1990)將工作績效定義為員工為了達成組織期望的目標、角色需求與貢獻而展現的行為。他指出，工作績效是個人能力、動機與環境等因素交互作用的結果，並強調績效本質上是行為而非成果，應從行為表現的角度加以評估。Williams 和 Anderson (1991) 進一步將工作績效區分為「角色內行為」與「角色外行為」。角色內行為指員工履行職務時所需執行的基本與核心工作要求；而角色外行為則指不屬於正式職責範疇、但有助於組織運作的自發性行為，即組織公民行為 (Organizational Citizenship Behavior, OCB)。他們將其細分為有利於組織的 OCB-O 與有利於個人的 OCB-I，以凸顯其在組織層級與個人層級上的不同功能與影響。

Borman 與 Motowidlo (1993) 提出另一個相似但更廣泛的概念，即「脈絡績效」(contextual performance)。他們認為，工作績效應不僅限於與職務直接相關的任務行為，還應包括支持組織社會與心理運作的行為，例如主動協助同事、展現積極態度與自我管理。他們主張，這類行為與任務績效同樣對組織目標的實現具有重要價值。而 Motowidlo (2003) 延續此觀點，強調脈絡績效在維持組織運作與提升整體績效中的重要性。他認為，脈絡績效雖不直接產出具體成果，但

可透過影響團隊合作、士氣與文化，間接提升組織效能。此外，脈絡績效的概念被認為與組織公民行為密切相關，Organ (1988) 指出，組織公民行為是員工自發進行的不在正式工作職責範圍內的行為，這些行為對於組織的運作和效能有著重要貢獻。由此可知，無論是脈絡績效還是組織公民行為都有助於營造良好組織氛圍和提升整體效能。

綜合上述觀點，本研究採用 Borman 與 Motowidlo (1993) 所提出之觀點，將工作績效分為任務績效與脈絡績效，並以此作為評估基礎，深入探討其與其他變項之間的關係。

第二節 正向情緒的中介效果

一、正向情緒

正向情緒 (Positive Affect) 指一個人感受到熱情、活力和警覺的程度。當個體正向情緒高的時候，通常處於精力充沛、專注力高的狀態，同時感覺投入且愉快；相反地，當個體正向情緒低的時候，通常會感到憂鬱、提不起勁 (Watson et al., 1988)。

在職場中，正向情緒已被證實與多項正向影響密切相關。根據 Fredrickson (2001) 提出的「擴展與建構理論」，當個體經歷正向情緒時，思考會變得更開放和彈性，有助於激發創造力與問題解決能力，長期下來也能累積各種心理資源，例如良好的人際關係與應對壓力的能力。除了思考方式的改變，正向情緒也會實際影響工作表現。研究指出，正向情緒能促進個體在決策過程中展現更高的效率與彈性，也有助於提升談判成效與創造力，並增強團隊成員之間的合作與互助 (Barsade & Gibson, 2007)。根據 Spector 和 Fox (2002) 所提出的以情緒為中心的自願性工作行為模型，當員工在工作中經歷正向情緒時，更可能展現組織公民行為，例如主動協助同事或自願承擔額外工作。

此外，正向情緒也與個人的自信感、人際互動的積極性、創造性思維及整體工作表現密切相關（Lyubomirsky et al., 2005）。從大腦運作角度來看，Ashby 等人（1999）指出，正向情緒會活化多巴胺系統，特別是與注意力、記憶與探索行為有關的大腦區域。這也解釋了為什麼人們在心情好時，更容易思考出不同的可能性，並在決策時採取多元且具彈性的策略。整體而言，正向情緒是影響員工思考方式、行為表現與人際互動的重要因素。

二、正向情緒的中介效果

Methot 等人（2021）的研究發現，員工在與同事進行較多閒聊的日子裡，會感受到更高的正向社會情緒，如友善、尊重與親近感。該結果顯示，儘管職場閒聊並非直接涉及工作任務，但作為日常互動的一部分，能夠成為影響情緒的重要來源。

正向情緒與工作績效之間具有密切關聯。Fredrickson 與 Branigan（2005）指出，正向情緒能夠提升個體的動機與行動力，使員工更容易維持積極的心理狀態與主動行為，從而突破思維局限，激發創造力，並投入於工作任務的執行。Wang 等人（2024）亦發現，正向情緒在日常工作資源與績效之間發揮顯著的中介效果。Ouweneel 等人（2012）則指出，當員工處於正向情緒狀態時，較容易保持樂觀與熱情，展現出充沛的精力與自信，有助於完成目標與提升整體績效表現。Methot 等人（2021）進一步說明，透過閒聊提升員工的正向社會情緒，而此正向社會情緒不僅有助於提升個體當日的幸福感，更會促進他們組織公民行為的表現。例如，主動協助他人或自發性地為組織目標做出貢獻。

情感事件理論認為，工作中的特定事件會引發員工的情緒反應。這些情緒反應接著會左右他們的態度和行為，最終體現在工作表現上

(Weiss & Cropanzano, 1996)。Grobelna (2019) 亦指出，當外在情境引發個體情緒變化時，其工作表現亦可能隨之變化。職場閒聊作為一種常見的職場互動事件，可被視為影響員工情緒狀態的觸發點。本研究基於上述文獻探討與理論基礎提出以下研究假設：

H1：正向情緒會中介職場閒聊與任務績效之正向關係

H2：正向情緒會中介職場閒聊與脈絡績效之正向關係

第三節 負向情緒的中介效果

一、負向情緒

負向情緒 (Negative Affect) 指人在處於壓力或負面情境中時，所產生的主觀困擾與負面情緒反應。這類情緒狀態包括憤怒、輕蔑、厭惡、罪惡感、恐懼與緊張等；而當負向情緒程度較低時，則呈現出冷靜與平靜的心理狀態 (Watson et al., 1988)。

多數研究認為，負向情緒除了會削弱員工的工作表現，還可能破壞人際關係。有研究指出，即使控制了情緒傾向，負向情緒狀態仍能顯著預測績效表現 (Wright et al., 2004)。此外，負向情緒的表達可能危害組織文化 (Aquino et al., 2004)、損害領導者形象 (Lewis, 2000)，甚至引發反生產行為。根據 Spector 與 Fox (2002) 的研究，當員工在工作中感到憤怒、挫折或不滿時，這些情緒常會導致反生產工作行為 (CWB)，如遲到早退、敷衍了事，甚至蓄意破壞。

不過，負向情緒不見得總是負面的。在某些情況下，它反而可能帶來正向影響。Schwarz 等人 (1991) 發現，負向情緒會讓人更專注、思考更縝密，也更具分析性。這樣的狀態，有助於在需要深思熟慮的情境中做出更好的決策。換句話說，人在情緒低落的時候，反而比較

不容易衝動行事。George (2000) 也指出，憤怒有時能讓人更敏銳地察覺到身邊的不公平現象，成為採取行動的契機。因此，負向情緒的影響不能一概而論，它的作用取決於當時的情境，以及個人如何表現和管理這些情緒。

二、負向情緒的中介效果

在組織中，互動行為與情緒反應之間存在密切的關係，互動會引發情緒反應 (Anderson & Guerrero, 1998)。Heaphy 與 Dutton 指出，職場中的正向社交互動不僅有助於心理調節，亦能促進身體放鬆與壓力緩解，對生理狀態產生正面影響。在實務層面，研究也發現，員工在工作中經歷正向社交互動時，他的情緒較為穩定，也更容易感到放鬆 (Mastroianni & Storberg-Walker, 2014)。

此外，根據過去研究，當員工經歷高度的負向情緒時，他們在處理事情的態度上可能受到影響，容易出現衝動反應，甚至導致具破壞性的行為 (Johnson et al., 2010)。此類情緒反應不僅可能破壞人際關係，亦可能對工作績效與整體組織氛圍造成負面影響。

上述現象可由情感事件理論進行解釋。情感事件理論認為，工作中的特定事件會引發情緒反應，而這些情緒變化會影響員工的態度與行為表現 (Weiss & Cropanzano, 1996)。本研究據此推論，職場閒聊作為一種正向的非正式互動，有助於降低員工的負向情緒，而負向情緒的降低有助於提升工作績效，因此提出以下研究假設：

H3：負向情緒會中介職場閒聊與任務績效之正向關係

H4：負向情緒會中介職場閒聊與脈絡績效之正向關係

第四節 外向性的調節效果

一、外向性

外向性 (Extraversion) 是五大人格特質之一，John 等人 (1991) 定義其為「傾向表現出活力、樂觀、親切以及積極參與社交活動的個人特質」。Costa 和 McCrae (1985) 進一步指出，外向者不僅喜歡與人互動、熱衷參加聚會，通常也展現出果斷、積極與健談的性格特徵，對新奇與刺激充滿興趣，並展現出開朗且樂觀的生活態度。此外，Jung (1971) 認為，外向者的心理能量來自外部環境，他們透過社交活動獲得活力；相對地，內向者則傾向從獨處中恢復精力。

這樣的特質使外向性與正向情緒密切相關。Costa 與 McCrae (1980) 認為，外向者傾向更頻繁地感受正向情緒；Clark 與 Watson (1991) 也指出，這種情緒傾向可能是外向性與工作表現、創造力相關的重要原因之一。不只如此，外向性對幸福感的影響也相當穩定。Diener 等人 (1992) 發現，即使外向者住在較少社交互動的環境中，例如獨居、從事非社交性工作或住在鄉村，他們仍然感到比較快樂。這顯示外向者的幸福感不只是因為他們參加比較多社交活動，也可能是因為他們本身對正向情緒比較敏感。

除了情緒與幸福感之外，外向性對於工作表現也有影響。Barrick 與 Mount (1991) 研究指出，在需大量人際互動的職位中，如銷售與管理工作，外向性與工作績效呈現正向關聯。雖然其預測效度屬於中等偏低水準，但仍顯示出外向者在其中的潛在優勢。總結來說，外向性不僅是一種性格傾向，更與個人的情緒、幸福感與工作表現密切相關。

二、外向性的調節效果

根據 Jung (1971) 的觀點，外向者在社交互動中感到精力充沛，

而內向者則可能因長時間互動而感到疲憊。這種社交偏好與能量來源的差異，影響了他們從職場閒聊中所獲得的情緒回報。外向性本身即涵蓋了合群性、活躍性等特質（Goldberg, 1990; McCrae & Costa, 1987），並且穩定地與較高水準的正向情緒相關（Howell et al., 2017），與負向情緒則呈較弱的負相關（Rusting & Larsen, 1999; Stokes & Levin, 1990）。

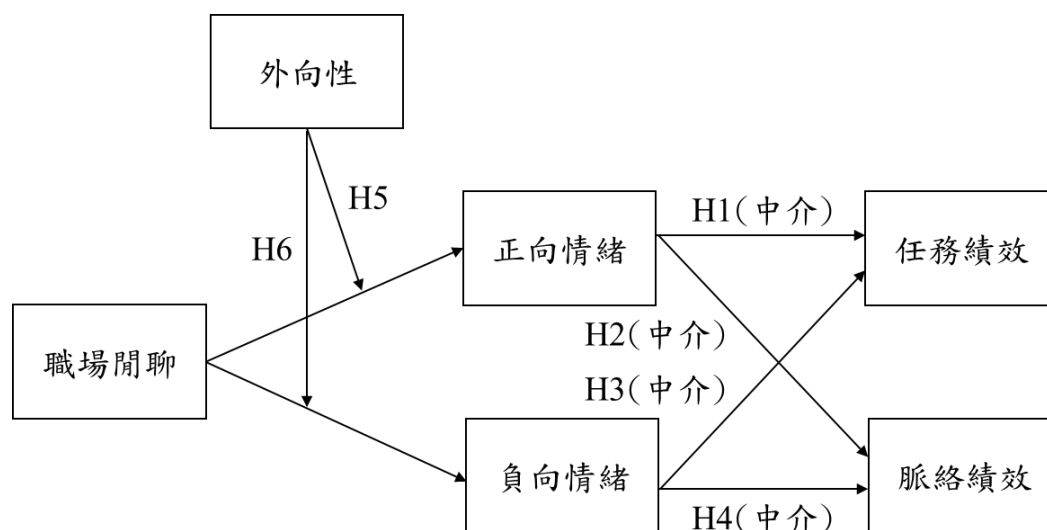
綜合前述文獻，外向性個體更有可能從職場閒聊中獲得正向情緒的提升，並較不易因社交互動而產生負向情緒，顯示其在職場閒聊與情緒反應關係間扮演重要的調節角色。因此，提出以下假設：

H5：外向性會調節職場閒聊與正向情緒的關係。當外向性程度越高時，職場閒聊與正向情緒的正向關係會增強。

H6：外向性會調節職場閒聊與負向情緒的關係。當外向性程度越高時，職場閒聊與負向情緒的負向關係會增強。

綜上所述，本研究的研究架構如圖 2-1 所示。

圖 2-1
研究架構圖



第三章 研究方法

本章分為三節，以下將依序說明本研究之研究對象以及研究工具，最後針對資料分析方法進行說明。

第一節 研究對象與資料收集

本研究旨在探討職場閒聊對工作績效之影響，分析正向情緒及負向情緒在此影響中的中介效果，並探究個體的外向性程度對職場閒聊與正向情緒之關係是否會產生調節效果。

職場閒聊是工作場所中普遍存在的互動形式，無論產業別或組織類型，大多數員工都曾經歷過這類非正式的對話。因此本研究的研究對象不限產業及工作職位，以臺灣地區工作年資滿六個月以上之全職工作者為主，期望全面性的瞭解職場閒聊在不同背景下對於工作績效的影響。

本研究採用問卷調查法進行資料收集，透過 Google 表單進行問卷發放，所有問卷皆採匿名方式填寫，以確保受試者填答的真實性及保密性。透過便利取樣之方式，採取時間隔離法（Temporal Separation）進行兩階段的問卷發放，時間間隔兩週，在兩個時間點蒐集不同變數的資料。第一階段於 114 年 1 月 10 日發放，衡量變項為職場閒聊及五大人格特質，此階段回收 479 份問卷。間隔兩週後發放第二階段問卷，衡量變項為正負向情緒及工作績效，此階段回收 432 份問卷。在兩階段問卷蒐集完成後，透過電子郵件與手機末三碼進行資料配對，並剔除無法成功配對、作答內容過於一致或重複作答的無效問卷，總計回收有效問卷 374 份。

本研究有效樣本 374 份，受試者中男性佔 32.62%，女性佔 67.38%。年齡分布方面，以 30 歲以下者為主（53.21%），其次為 31 至 40 歲（35.29%）、41 至 50 歲（8.29%）、51 至 60 歲（2.14%），而 60 歲以上僅佔 1.07%。教育程度方面，以大學（含專科/技職院校）為主佔 64.71%，

其次為碩士（含）以上（30.75%）。其中非管理職佔 86.9%，管理職佔 13.1%。工作年資方面，以 2 年至未滿 5 年的受試者最多（31.28%）。產業類別中，前四大產業依序為：傳產製造（22.19%）、資訊科技（19.52%）、服務相關（16.04%）以及文教傳播佔比為 14.17%。樣本分佈如表 3-1 所示。

表 3-1

樣本背景資料

變項	類別	樣本數	有效百分比(%)
性別	男性	122	32.62
	女性	252	67.38
年齡	30 歲（含）以下	199	53.21
	31-40 歲	132	35.29
	41-50 歲	31	8.29
	51-60 歲	8	2.14
	60 歲以上	4	1.07
教育程度	高中/職	17	4.55
	大學（含專科/技職院校）	242	64.71
	碩士（含）以上	115	30.75
管理職	管理職	49	13.1
	非管理職	325	86.9
工作年資	未滿 2 年	72	19.25
	2 年-未滿 5 年	117	31.28
	5 年-未滿 10 年	95	25.4
	10 年-未滿 15 年	57	15.24

（續）

工作年資	15 年以上	33	8.82
產業類別	傳產製造	83	22.19
	文教傳播	53	14.17
	公營機構	30	8.02
	金融保險	26	6.95
	資訊科技	73	19.52
	醫藥衛生	38	10.16
	住宿餐飲	9	2.41
	服務相關	60	16.04
	其他	2	0.53

註：N=374。

第二節 研究工具

本研究採用問卷調查法蒐集研究資料，主要探討之研究變項包括職場閒聊、正向情緒、負向情緒、外向性與工作績效。各變項所使用之量表若原為英文版本，則採用回譯法進行翻譯，以確保翻譯後量表之語意一致性與內容效度。此外，本研究納入性別與神經質作為控制變項。以下針對各變項所使用之量表進行說明。

一、職場閒聊（自變項）

職場閒聊指簡短、表面性或瑣碎的溝通互動，通常與工作任務無直接關聯（Methot et al., 2021）。本研究參考 Methot 等人（2021）提出之「職場閒聊量表」，並依研究目的進行調整與延伸。原量表主要測量員工與同事之間的閒聊行為。為更全面反映職場人際互動情形，本研究新增數項針對與主管之間閒聊的題項，強化對上下關係中非正式互動的測量。原始量表 Cronbach's α 為.94，本研究所測量之 Cronbach's α 為.93。計分方式採用 Likert 五點量表，1 至 5 分分別代表「非常不同意」至「非常

同意」。

表 3-2

職場閒聊量表

衡量題項	
1.	在工作期間，我和我的同事會聚在一起閒聊
2.	在工作期間，我會和我的主管閒聊
3.	平時我會和我的同事閒聊
4.	平時我會和我的主管閒聊
5.	我會和我的同事聊了一些與工作事務無直接相關的話題，例如天氣、娛樂、新聞及個人興趣等
6.	我會和我的主管聊了一些與工作事務無直接相關的話題，例如天氣、娛樂、新聞及個人興趣等
7.	我會和我的同事分享生活中的經驗，例如發生的小事或日常瑣事等
8.	我會和我的主管分享生活中的經驗，例如發生的小事或日常瑣事等

註：修改自 Methot, J. R., Rosado-Solomon, E., Downes, P., & Gabriel, A. S. (2021). Office chit-chat as a social ritual: The uplifting yet distracting effects of daily small talk at work. *Academy of Management Journal*, 64(5), 1418–1441. (<https://doi.org/10.5465/amj.2018.1474>).

二、工作績效（依變項）

工作績效指員工在工作中所展現、能夠促進組織目標達成的各項行為表現（Borman & Motowidlo, 1993）。本研究將工作績效區分為任務績效與脈絡績效兩部分進行測量。任務績效係指員工履行其工作職責所需之核心工作行為，如完成任務、達成目標與遵守工作規範。此部分採用 Williams 與 Anderson（1991）之量表，衡量受試者在其工作角色中履行正式職責與工作要求的程度，此量表包含兩個反向題，例題如「我未能執行基本職責」及「我會忽視自己應履行的工作職責」，因此在數據分析時將進行反向計分，共 7 題。該原始量表 Cronbach's α 為 .91，本研究所測量之 Cronbach's α 為 .87。脈絡績效則涵蓋員工在正式職責之外所展現

的自發性行為，這些行為雖非直接產出導向，但有助於支持同事、維護團隊運作與組織氣氛。此部分則採用 Spector 等人 (2010) 所發展之「組織公民行為檢核表」，評估受試者是否展現出有助於組織運作之非正式行為，如協助他人、主動改進工作流程等，共 10 題。本研究所測量之 Cronbach's α 為.89。計分方式採用李克特五點尺度量表，1 至 5 分分別代表「非常不同意」至「非常同意」。

表 3-3

工作績效量表

構面	題項
任務績效	1. 我會充分地完成指派的工作任務
	2. 我會履行工作描述中指定的職責
	3. 我會完成工作中被期望完成的任務
	4. 我未能執行基本職責 (反向題)
	5. 我會達到工作中的正式績效要求
	6. 我會參與會直接影響我績效評估的活動
	7. 我會忽視自己應履行的工作職責 (反向題)
脈絡績效	1. 我會花時間指導、輔導或教導同事
	2. 我會幫助同事學習新技能或分享工作知識
	3. 我會幫助新員工熟悉工作
	4. 當同事在工作中遇到問題時，我會願意傾聽並提供支持
	5. 我會提出改善工作方式的建議
	6. 我會幫助負擔過重的同事完成工作
	7. 我會自願承擔額外的工作任務

(續)

-
8. 我會在週末或休息日工作以完成項目或任務
- 脈絡績效 9. 我會自願在自己的時間參加會議或工作委員會
10. 我會放棄用餐或其他休息時間以完成工作
-

註：出自 Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601–617. (<https://doi.org/10.1177/014920639101700305>) .及 Spector, P. E., Bauer, J. A., & Fox, S. (2010). Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Do we know what we think we know? *Journal of Applied Psychology*, 95(4), 781–790. (<https://doi.org/10.1037/a0019477>) .

三、正向情緒（中介變項）

正向情緒指個體感受到熱情、活力與警覺的程度（Watson et al., 1988）。本研究採用 Mackinnon 等人（1999）根據 PANAS 簡化而成的正向情緒量表，共包含 5 題，用以評估受試者當下的正向情緒經驗。題項包括「有活力的」、「專注的」等內容。原始量表 Cronbach's α 為.78，本研究所測量之 Cronbach's α 為.84。採用李克特五點尺度量表計分，1 代表「完全沒有」，5 代表「非常強烈」。

表 3-4

正向情緒量表

衡量題項

1. 有活力的
 2. 專注的
 3. 警覺的
 4. 受鼓舞的
 5. 意志堅定的
-

註：出自 Mackinnon, A., Jorm, A. F., Christensen, H., Korten, A. E., Jacomb, P. A., & Rodgers, B. (1999). A short form of the Positive and Negative Affect Schedule: Evaluation of factorial validity and invariance across demographic variables in a community sample. *Personality and Individual Differences*, 27(3), 405–416. ([https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00251-7](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00251-7)) .

四、負向情緒（中介變項）

負向情緒是一種主觀困擾與不愉快的心理狀態，涵蓋多種負面情緒，如憤怒、鄙視、厭惡、罪惡感、恐懼與緊張（Watson et al., 1988）。本研究採用 Mackinnon 等人（1999）根據 PANAS 簡化而成的負向情緒量表，共包含 5 題，用以評估受試者當下的負向情緒經驗。題項包括「心煩的」、「害怕的」等內容。原始量表 Cronbach's α 為.76，本研究所測量之 Cronbach's α 為.82。採用李克特五點尺度量表計分，1 代表「完全沒有」，5 代表「非常強烈」。

表 3-5

負向情緒量表

衡量題項
1. 心煩的
2. 緊張的
3. 害怕的
4. 感到羞愧的
5. 懷有敵意的

註：出自 Mackinnon, A., Jorm, A. F., Christensen, H., Korten, A. E., Jacomb, P. A., & Rodgers, B. (1999). A short form of the Positive and Negative Affect Schedule: Evaluation of factorial validity and invariance across demographic variables in a community sample. *Personality and Individual Differences*, 27(3), 405–416. ([https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00251-7](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00251-7)).

五、外向性（調節變項）

外向性是指個體傾向展現出活力、樂觀、熱情，以及主動參與各類活動的特質（John et al., 1991）。本研究採用李仁豪與鍾芯瑜（2020）編製之中文版簡式五大人格量表來評估受試者的外向性程度。該量表翻譯並改編自 John 等人（1991）發展的五大人格量表，例題如：「我是一個充滿活力的人」，共 3 題。原始量表 Cronbach's α 為.81，本研究所測量

之 Cronbach's α 為.91。評分採用李克特五點尺度量表來計分，1 代表「非常不符合」，5 代表「非常符合」。

表 3-6

外向性量表

衡量題項	
1.	我是一個充滿活力的人
2.	我是一個非常熱情的人
3.	我是一個喜歡外出、好社交的人

註：出自李仁豪、鍾芯瑜（2020）。中文版簡式「五大人格量表」BFI的發展。《測驗學刊》，67(4)，271 - 299 (<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=16094905-202012-202102010013-202102010013-271-299>)。

六、控制變項

本研究將性別及神經質納入控制變項以排除這些因素對結果的潛在影響。以下分別說明其原因：

(一)性別：由於性別會影響情緒表現、社交方式及語言使用風格 (Holmes, 2008)。因此，本研究納入性別作為控制變項，以排除性別對主要變項間關係的潛在影響。

(二)神經質：五大人格特質中的神經質 (Neuroticism)，指的是個體情緒不穩定、容易焦慮與反應過度的傾向，常見表現包括焦慮、沮喪、生氣、尷尬、情緒化、擔憂與不安 (Barrick & Mount, 1991)。研究指出，神經質與負向情緒密切相關 (Larsen & Ketelaar, 1991)，也會影響工作表現，與工作績效呈現負相關 (王翊安與王志成，2019)。相較之下，其他人格特質如友善性、開放性與嚴謹性，雖對長期的工作行為與人際互動具有影響，但在既有文獻中，較少被視為與短期情緒反應或情緒調節能力直接相關的因素，故未納入控制。本研究採用李仁豪與鍾芯瑜 (2020) 的中文版簡式五

大人格量表來評估受試者神經質的程度。該量表翻譯並編修自 John 等人 (1991) 所發展五大人格量表，共計 3 題。原始量表 Cronbach's α 為.69，本研究所測量之 Cronbach's α 為.79。評分採用李克特五點尺度量表來計分，1 代表「非常不符合」，5 代表「非常符合」。

表 3-7

神經質量表

衡量題項	
1.	我是一個擔心很多的人
2.	我是一個情緒不穩定的人
3.	我是一個容易感到緊張的人

註：出自李仁豪、鍾芯瑜 (2020)。中文版簡式「五大人格量表」BFI 的發展。測驗學刊，67(4)，271 - 299 (<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=16094905-202012-202102010013-202102010013-271-299>)。

第三節 資料分析方法

本研究將於問卷收集整理後使用統計分析軟體 JASP 0.19.2 版本進行資料分析，並依據各種統計方法來解釋不同變項之間的關聯性。以下分別說明本研究所採用的統計方法：

一、敘述性統計分析

針對回收的樣本進行敘述性統計分析，透過次數分配、百分比、平均數及標準差來概述樣本在人口統計變項上的特徵，以及各變項間的差異。

二、信度分析

透過信度分析評估測量工具的一致性和穩定性，有助於判斷測量結果的可靠性。本研究採用 Cronbach's α 值來衡量， α 值越大，則信度越高。若 α 值大於 0.7，則表示具有可靠的信度。

三、效度分析

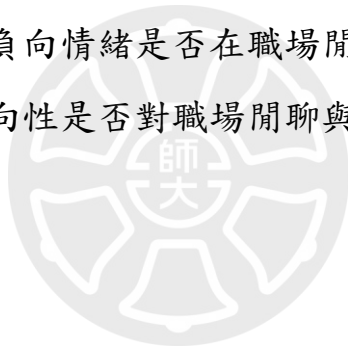
效度分析用來評估工具或方法是否能夠準確地測量出所欲測量的特定概念。本研究採取驗證性因素分析，透過適配度指標與因素負荷量來檢驗量表的構面效度及整體測量模型，確認其是否具備良好的適配度。

四、相關分析

為探討職場閒聊、外向性、正負向情緒與工作績效等變項間的關聯性，本研究運用皮爾森積差相關分析進檢驗。相關係數的絕對值越高，顯示變項間的關聯性越高。

五、迴歸分析

為驗證研究假設，本研究運用迴歸分析檢驗變項間關係的強度與方向，並探討正向情緒與負向情緒是否在職場閒聊與工作績效之間具有中介效果，同時檢驗外向性是否對職場閒聊與正負向情緒之關係產生調節效果。



第四章 資料分析結果

第一節 驗證性因素分析

本研究運用驗證性因素分析 (Confirmatory Factor Analysis, CFA) 檢驗各變項的收斂效度與區別效度。為精簡模式並提升模型穩定性，針對部分變項採用題項包裹法 (item parceling) 處理，並依據題項因素負荷量排序，採取高低交錯配對的方式形成包裹。若題項數為奇數，則將剩餘題項合併至其中一個包裹中 (Landis et al., 2000)。具體包裹方式如下：職場閒聊共 8 題，包裹為 4 題，分別為 ST1 (題項 4 與題項 7)、ST2 (題項 8 與題項 5)、ST3 (題項 6 與題項 3)、ST4 (題項 2 與題項 1)；任務績效共 7 題，包裹為 3 題，分別為 TP1 (題項 3 與題項 7)、TP2 (題項 1 與題項 6)、TP3 (題項 2、題項 4 與題項 5)；脈絡績效共 10 題，包裹為 5 題，分別為 CP1 (題項 2 與題項 10)、CP2 (題項 1 與題項 8)、CP3 (題項 3 與題項 9)、CP4 (題項 4 與題項 7)、CP5 (題項 5 與題項 6)。此外正向情緒量表中，第 3 題「警覺的」因因素負荷過低 (< 0.50)，經刪除處理後再進行分析 (Hair et al., 2019)。CFA 結果顯示，各構面皆具有良好的模型適配度，所有題項的標準化因素負荷量 (λ) 均達 .50 以上，且皆達顯著水準 ($p < .001$)。其中，職場閒聊 ($\lambda = .75 \sim .92$)、任務績效 ($\lambda = .72 \sim .95$)、脈絡績效 ($\lambda = .72 \sim .84$)、正向情緒 ($\lambda = .61 \sim .83$)、負向情緒 ($\lambda = .58 \sim .87$) 及外向性 ($\lambda = .82 \sim .92$) 等構面皆表現穩定。

驗證性因素分析結果顯示整體的衡量適配度指標為 $\chi^2 = 686.67, df = 237, CFI = .93, GFI = .86, IFI = .93, SRMR = .07$ ，整體模型配適度良好。為檢驗各研究變項量表之內部一致性信度，本研究透過 Cronbach's α 進行分析。結果顯示，所有變項之 α 值皆高於 .80，表示各構面具有良好至極佳之內部一致性 (Hair et al., 2019)。其中，職場閒聊 ($\alpha = .93$)、任

務績效 ($\alpha = .87$)、脈絡績效 ($\alpha = .89$)、正向情緒 ($\alpha = .84$)、負向情緒 ($\alpha = .82$) 與外向性 ($\alpha = .91$) 均顯示出穩定可靠的信度，詳細結果如表 4-1 所示。

表 4-1

驗證性因素分析與信度分析結果

衡量構面	題項	標準化因素負荷量	測量誤差	Cronbach's α
職場閒聊	ST1	.92***	.01	.93
	ST2	.90***	.01	
	ST3	.92***	.01	
	ST4	.75***	.02	
任務績效	TP1	.86***	.02	.87
	TP2	.72***	.03	
	TP3	.95***	.02	
脈絡績效	CP1	.76***	.03	.89
	CP2	.83***	.02	
	CP3	.84***	.02	
	CP4	.79***	.02	
	CP5	.72***	.03	
正向情緒	PE1	.83***	.02	.84
	PE2	.61***	.04	
	PE4	.80***	.02	
	PE5	.79***	.02	
負向情緒	NE1	.68***	.03	.82
	NE2	.81***	.02	
	NE3	.87***	.02	
	NE4	.58***	.04	
	NE5	.58***	.04	
外向性	EXT1	.90***	.01	.91
	EXT2	.92***	.01	
	EXT3	.82***	.02	

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$ 。

第二節 相關分析

本研究採用相關分析以驗證各變項之間的關聯性，包含自變項、依變項、中介變項、調節變項與控制變項的平均數及標準差，以及兩兩變項之間的相關係數，結果如表 4-2 所示。

分析結果顯示，控制變項性別與負向情緒呈顯著負相關 ($r = -.10, p < .05$)，但與正向情緒無顯著關聯 ($r = .06, p > .05$)，顯示女性相較於男性，較容易出現負向情緒。神經質則與正向情緒呈顯著負相關 ($r = -.35, p < .001$)、與負向情緒呈顯著正相關 ($r = .49, p < .001$)，說明高神經質的受試者較容易出現焦慮、緊張、情緒波動等負向情緒狀態，同時也較難維持穩定的正向情緒。

在自變項部分，職場閒聊與正向情緒 ($r = .37, p < .001$)、任務績效 ($r = .18, p < .001$) 與脈絡績效 ($r = .41, p < .001$) 皆呈顯著正相關，而與負向情緒則呈顯著負相關 ($r = -.18, p < .001$)。此結果顯示，經常參與職場閒聊的人，更容易展現出正向情緒。此外，他們不僅工作效率更高，也更樂於展現出對組織有益的行為，同時負向情緒也較少出現。

而中介變項正向情緒與任務績效 ($r = .34, p < .001$)、脈絡績效 ($r = .52, p < .001$) 呈顯著正相關，而負向情緒則分別與任務績效 ($r = -.37, p < .001$) 與脈絡績效 ($r = -.23, p < .001$) 呈顯著負相關。此結果

顯示，受試者若具有較多正向情緒體驗，將有助於提升其整體工作表現；相反地，若處於強烈負向情緒狀態，則可能導致工作成效下降。最後，在調節變項部分，外向性與職場閒聊 ($r = .44, p < .001$)、正向情緒 ($r = .54, p < .001$)、任務績效 ($r = .21, p < .001$) 及脈絡績效 ($r = .47, p < .001$) 皆呈顯著正相關，顯示外向程度愈高的受試者，更傾向展現良好的情緒狀態與工作表現，也較積極參與非正式職場互動。



表 4-2
平均數、標準差與相關分析結果

	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8
控制變項										
1. 性別 (T1)	1.33	0.47	-							
2. 神經質 (T1)	3.20	0.94	-.11*	(.79)						
自變項										
3. 職場閒聊 (T1)	3.28	0.87	-.03	-.19***	(.93)					
中介變項										
4. 正向情緒 (T2)	3.33	0.69	.06	-.35***	.37***	(.84)				
5. 負向情緒 (T2)	2.43	0.84	-.10*	.49***	-.18***	-.38***	(.82)			
依變項										
6. 任務績效 (T2)	4.28	0.51	-.02	-.20***	.18***	.34***	-.37***	(.87)		
7. 脈絡績效 (T2)	3.47	0.69	.08	-.22***	.41***	.52***	-.23***	.46***	(.89)	
調節變項										
8. 外向性 (T1)	3.11	1.03	.12*	-.37***	.44***	.54***	-.25***	.21***	.47***	(.91)

註：1.N=374。

2.Cronbach's α 標示於對角線的括號中。

3.性別：男性=1，女性=0。

4.* $p < .05$ ，*** $p < .001$ 。

第三節 假設驗證

一、 正向情緒之中介效果

本研究依據 MacKinnon 等人 (2007) 提出的中介效果檢驗程序進行分析。該方法指出，當自變項顯著影響中介變項，且中介變項亦顯著影響依變項時，即可視為具備中介效果。最後判斷自變項對依變項的直接效果是否仍顯著，以區分部分中介與完全中介。

根據表 4-3 中 M2 結果顯示，職場閒聊對正向情緒具有顯著的正向預測效果 ($\beta = .32, p < .001$)。進一步觀察 M11 與 M14，可見正向情緒亦能正向預測任務績效 ($\beta = .23, p < .001$) 與脈絡績效 ($\beta = .41, p < .001$)，皆達顯著水準。在任務績效部分，職場閒聊的直接效果在不含正向情緒的 M10 中為顯著 ($\beta = .14, p < .01$)，但在 M11 納入正向情緒後降為不顯著 ($\beta = .04, p > .05$)，顯示正向情緒在此構成完全中介。而在脈絡績效部分，職場閒聊對脈絡績效的直接效果在 M13 中為顯著 ($\beta = .39, p < .001$)，在 M14 納入正向情緒後雖略降至 $\beta = .26$ ，仍具顯著性 ($p < .001$)，故構成部分中介。

為強化分析的嚴謹性，本研究進一步採用拔靴法進行間接效果驗證。根據表 4-4 結果顯示，「職場閒聊→正向情緒→任務績效」的間接效果為 ($\beta = .02, p < .05$)，其 95%信賴區間為 [.005, .04]，未包含 0，表示間接效果顯著。「職場閒聊→正向情緒→脈絡績效」的間接效果為

($\beta = .06, p < .001$)，其 95%信賴區間為[.03, .09]，亦未包含 0，表示間接效果顯著。因此，假設 1 與假設 2 皆獲得支持。

二、 負向情緒之中介效果

從表 4-3 中 M6 結果可知，職場閒聊雖與負向情緒呈現負向關係 ($\beta = -.09$)，但未達顯著水準 ($p > .05$)，顯示其對負向情緒的預測力不足。在任務績效部分，M10 結果顯示職場閒聊對任務績效具有顯著正向影響 ($\beta = .14, p < .01$)；進一步觀察 M11，可發現負向情緒對任務績效具有顯著負向預測力 ($\beta = -.29, p < .001$)，但由於職場閒聊對負向情緒之影響不顯著 ($\beta = -.09, p > .05$)，間接效果不顯著，因此不支持中介效果的成立。

而在脈絡績效部分，M14 結果顯示負向情緒對脈絡績效的影響亦未達顯著水準 ($\beta = -.02, p > .05$)，加上職場閒聊對負向情緒之影響亦不顯著，顯示整體中介路徑不成立，負向情緒在其中亦無中介效果。總結來說，雖然負向情緒與任務績效之間存在顯著負向關係，但研究並不支持它在職場閒聊與工作績效之間扮演中介角色。因此，本研究假設 3 與假設 4 皆未獲支持。

三、 外向性在職場閒聊和正負向情緒間的調節效果

本研究運用階層迴歸分析以檢驗調節效果。分析過程中，依序將樣本之控制變項（性別及神經質）、自變項（職場閒聊）、調節變項

(外向性)，以及交互作用項（職場閒聊 × 外向性）納入迴歸模型，以探討其對依變項（正向情緒與負向情緒）之預測效果是否達顯著水準。根據分析結果表 4-3 M4 及 M8 顯示，職場閒聊與外向性的交互作用項在正向情緒與負向情緒皆未達顯著水準（ $\beta=.01, p > .05$ ； $\beta= -.06, p > .05$ ），表示外向性並未對職場閒聊與正向情緒、負向情緒之間的關係產生影響，故本研究之假設 5 及 6 未獲得支持。然而，外向性對於正向情緒的直接效果具有顯著關係（ $\beta= .41, p < .001$ ）。



表 4-3
迴歸分析結果

變項	正向情緒					負向情緒				任務績效			脈絡績效	
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14
控制變項														
性別	.02	.04	-.00	-.00	-.05	-.05	-.05	-.04	-.05	-.04	-.06	.05	.07	.06
神經質	-.35***	-.29***	-.17***	-.17***	.48***	.46***	.45***	.45***	-.21***	-.18***	.02	-.21***	-.14**	-.01
自變項														
職場閒聊		.32***	.16**	.16**		-.09	-.07	-.07		.14**	.04		.39***	.26***
中介變項														
正向情緒											.23***			.41***
負向情緒											-.29***			-.02
調節變項														
外向性			.41***	.41***			-.04	-.04						
交互作用項														
職場閒聊 × 外向性				.01				-.06						
R^2	.12	.22	.34	.34	.24	.25	.25	.25	.04	.06	.19	.05	.19	.33
ΔR^2		.10	.12	.00		.01	.00	.00		.02	.13		.14	.13
F 值	26.06***	34.48***	46.90***	37.43***	57.83***	40.10***	30.21***	24.53***	8.58***	8.29***	17.43***	9.94***	29.65***	35.55***

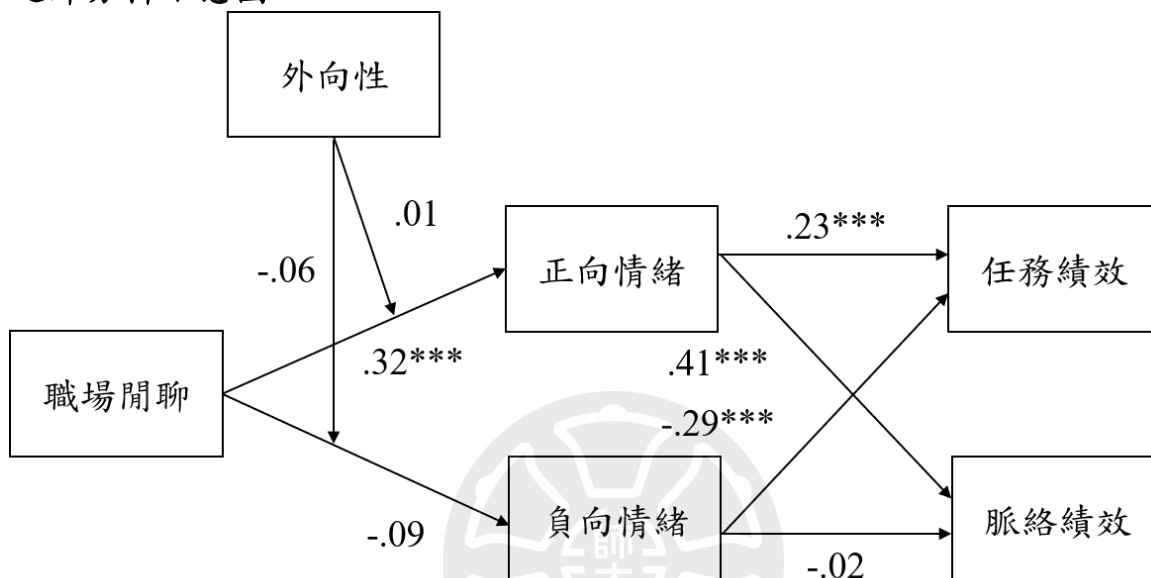
註：N=374，** $p < .01$ ，*** $p < .001$ 。

表 4-4
中介效果之拔靴法分析結果

路徑	估計值	標準誤	95%信賴區間
職場閒聊→正向情緒→任務績效	.02*	.009	[.005, .04]
職場閒聊→正向情緒→脈絡績效	.06***	.01	[.03, .09]

註：* $p < .05$ ，*** $p < .001$ 。

圖 4-1
迴歸分析示意圖



根據以上統計分析結果，本研究之假設驗證結果如表 4-5 所示：

表 4-5
研究假設驗證結果

研究假設	驗證結果
H1 正向情緒會中介職場閒聊與任務績效之正向關係。	支持
H2 正向情緒會中介職場閒聊與脈絡績效之正向關係。	支持
H3 負向情緒會中介職場閒聊與任務績效之正向關係。	不支持
H4 負向情緒會中介職場閒聊與脈絡績效之正向關係。	不支持
H5 外向性會調節職場閒聊與正向情緒之正向關係。當外向性程度越高時，職場閒聊與正向情緒的正向關係會增強。	不支持
H6 外向性會調節職場閒聊與負向情緒之負向關係。當外向性程度越高時，職場閒聊與負向情緒的負向關係會增強。	不支持

第五章 結果與建議

本章根據第四章資料分析結果進行討論，同時提出研究貢獻以及實務管理意涵，最後探究本研究之研究限制與未來研究建議，期望提供未來研究相關主題之學者及企業做為參考與應用。

第一節 研究討論

本研究旨在探討職場閒聊對工作績效的影響，並檢驗正向與負向情緒在其中的中介角色，以及外向性在此過程中的調節效果。研究結果顯示，正向情緒在職場閒聊與工作績效之間具有顯著中介效果，而負向情緒的中介效果未獲支持；外向性亦無顯著調節職場閒聊與情緒之間的關係。

首先，本研究結果支持正向情緒的中介效果。職場閒聊能顯著提升員工的正向情緒，進而促進任務績效與脈絡績效。其中，正向情緒完全中介職場閒聊與任務績效之間的關係，代表員工從日常互動中獲得的正向情緒，有助於提升投入感與執行效率，最終反映在工作表現上。此結果與 Chen 等人（2024）之研究相呼應，指出職場閒聊可透過正向情緒的中介效果，有效提升員工的任務績效。在脈絡績效方面，正向情緒則呈現部分中介，表示職場閒聊除引發情緒反應外，亦可能直接影響員工展現如協助同事、主動配合等行為。這與 Methot 等人（2021）的研究相符，該研究指出職場閒聊有助於促進員工之間的友

善互動與社交連結，提升員工組織公民行為的表現。而根據情感事件理論，工作中的特定事件會引發情緒反應，因此影響員工的態度與行為（Weiss & Cropanzano, 1996）。本研究中，職場閒聊作為一種非正式、具社交性質的互動形式，能有效促進正向情緒，提升工作績效。

其次，職場閒聊與負向情緒之間呈負向關聯但未達統計顯著，顯示職場閒聊可能具有緩解負向情緒的功能。此結果或許與職場閒聊本身的特性有關。職場閒聊通常是輕鬆、短暫且具禮貌性的日常對話，內容多圍繞天氣、飲食或假日活動等非敏感性話題（Coupland, 2000），較少觸及可能引發壓力或情緒波動的內容。此外 Barsade 與 Gibson（2007）指出，正向情緒與社交互動關聯密切，而負向情緒則較常源自壓力、情緒耗竭等負面心理狀態，較不易由日常閒聊這類互動觸發。適度的閒聊亦可提供情緒支持與心理調適的空間，幫助員工紓解壓力、提升歸屬感（Methot et al., 2021）。

最後，本研究檢驗了外向性在職場閒聊與情緒之間所扮演的調節角色。根據 Costa 與 McCrae（1980）的研究，外向性與正向情緒之間具有穩定的正向關聯，而與負向情緒之間則幾乎不相關。外向者傾向展現較高的社交性、活力與投入度，並較常透過社交互動獲得正向情緒，也可能在面對日常壓力或負向事件時展現較高的情緒恢復力。因此，本研究推論，外向性可能會強化職場閒聊所引發的正向情緒，並

削弱閒聊與負向情緒之間的關聯。然而結果顯示，外向性與職場閒聊之間雖呈現正相關，表示外向程度較高的個體通常更樂於參與職場閒聊。然而，外向性對職場閒聊與正向情緒及負向情緒之間的關係皆未達統計顯著，顯示外向性在本研究中並未明顯改變閒聊對情緒反應的影響。這可能與職場閒聊本身多屬儀式性或禮貌性的互動有關，對外向性較高者而言，並不具備額外的情緒價值，因而難以產生個體差異。綜上所述，本研究的具體貢獻如下：

一、細緻區分績效構面，揭示對其的影響差異

在本研究中，將工作績效區分為「任務績效」與「脈絡績效」，分別討論職場閒聊對兩者的影響。不同於多數研究僅以整體績效或單面向分析，本研究從不同績效類型切入，有助於更具體地理解職場閒聊可能產生的不同影響。

二、同時納入正向與負向情緒，呈現不同的作用機制

本研究納入正向與負向情緒作為中介變項，探討職場閒聊對工作績效的影響方式。結果顯示，正向情緒在職場閒聊與任務績效之間具完全中介效果，在脈絡績效中則為部分中介，突顯其在不同績效類型中的關鍵角色。相較之下，負向情緒雖與職場閒聊呈負相關，但未達顯著，顯示其在本研究中的影響相對有限。值得一提的是，過去文獻鮮少探討職場閒聊對負向情緒之影響，本研究提供初步觀察，指出職

場閒聊除了提升正向情緒外，亦可能具有減少負向情緒的潛在功能，值得未來進一步作探討。

第二節 實務意涵

本研究指出，職場閒聊可透過提升正向情緒，進而促進員工的任務與脈絡績效，顯示情緒狀態在工作表現中扮演關鍵角色。企業若能善用非正式互動，並系統性地關注員工情緒經驗，將有助於打造更具活力與效能的工作環境。因此，本研究提出以下建議：

一、 促進非正式互動，營造正向職場氛圍

本研究結果顯示，職場閒聊能夠透過提升正向情緒，促進工作績效，說明非正式互動不僅具有社交功能，也對員工工作表現產生正面影響。企業可主動創造自然互動的機會，例如提供舒適的茶水間、討論區等開放式空間（Fayard & Weeks, 2007）、安排跨部門交流時段、會議前的開場閒聊或鼓勵主管適時參與日常對話，以促進情感連結與信任關係。

相關研究亦支持此觀點。Guydish 與 Fox Tree（2024）發現，即使在視訊會議中，簡短的閒聊也能提升互動品質與未來合作的意願。De Malsche 等人（2024）則指出，當管理者善用閒聊建立關係後，更能有效傳遞績效回饋，顯示非正式互動是管理溝通的重要基礎。因此，在

管理實務中，應重視非正式式互動所帶來的正向影響力，而非僅聚焦於目標導向的互動。

二、將情緒納入組織管理核心

本研究證實，正向情緒對員工的任務與脈絡績效皆有正向影響，特別是在任務績效方面呈現完全中介效果，顯示工作表現並非僅受專業能力或制度設計所影響，也與情緒狀態息息相關。因此，情緒管理應成為企業管理不可或缺的一部分。

具體來說，企業可從此三個面向著手：(1)建立回饋文化，讓主管能在日常即時肯定員工的努力（Skosana et al., 2023）(2)導入員工協助方案，提供包括心理諮詢與壓力管理課程等，以協助員工因應工作壓力與心理困擾(3)將情緒管理納入主管訓練內容，提升主管應對自身及他人情緒的能力，提升團隊績效和工作氛圍。

第三節 研究限制與未來研究建議

本研究主要探討職場閒聊對工作績效的影響，同時分析正負向情緒的中介角色，以及外向性在職場閒聊與情緒間的調節作用，希望能更清楚了解非正式的互動行為對工作表現的影響。然本研究仍有幾項研究限制，因此未來研究可從以下方向進行補強。

首先，本研究採用自陳式問卷，雖然採取了兩個時間點進行填答

的方式，希望降低同時填寫可能產生的共同方法變異，但受試者的回答仍可能受到社會期待或自我評價的影響（Donaldson & Grant-Vallone, 2002）。尤其像情緒感受與工作表現這類比較主觀的題目，受試者的記憶、當下情緒狀態，甚至是對自己的印象，都可能會影響作答結果。因此本研究建議未來可以考慮加入其他資料來源，例如主管或同事的評分等，來提升資料的客觀性。

其次，研究樣本主要是非主管職且以女性居多，這樣的樣本組成可能會限制研究結果的適用性。不同性別、職位甚至文化背景下，對於職場閒聊的接受度、參與方式以及影響可能有所不同。建議未來可以擴大樣本範圍，加入不同職位、性別比例更平衡的樣本，甚至進行跨文化比較，會更有助於了解閒聊在不同情境中的樣貌。

最後，本研究對職場閒聊的測量著重在受試者對閒聊經驗的主觀感受與認同程度，而非實際參與的頻率或具體行為。問卷所呈現的是受試者對自身在職場中進行非正式互動的印象與態度，並未直接測量實際頻率、持續時間或互動對象等較為具體的行為指標，因此在推論上仍有一定侷限。此外，本研究並未區分開聊的具體內容或發生時機（如會議前、休息時間等）。然而，不同類型與情境下的閒聊可能對情緒與工作表現產生不同影響。若能更細緻地分類與操作這些變項，將有助於更準確掌握閒聊的實際效果。

參考文獻

一、中文部分

王翊安、王志成 (2019)。探討服務人員勤勉性和神經質性對工作績效之關係—以正向心情、負向心情為中介效果。 *真理觀光學報*，(16)，17–32。 [https://doi.org/10.6438/TOJT.201912_\(16\).0002](https://doi.org/10.6438/TOJT.201912_(16).0002)

李仁豪、鍾芯瑜 (2020)。中文版簡式「五大人格量表」BFI的發展。 *測驗學刊*，67(4)，271–299。
<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail?DocID=16094905-202012-202102010013-202102010013-271-299>

二、外文部分

Andersen, P. A., & Guerrero, L. K. (1998). Principles of communication and emotion in social interaction. In P. A. Andersen & L. K. Guerrero (Eds.), *Handbook of communication and emotion: Research, theory, applications, and contexts* (pp. 49–96). Academic Press.

Aquino, K., Douglas, S., & Martinko, M. J. (2004). Overt anger in response to victimization: Attributional style and organizational norms as moderators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(2), 152–164. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.9.2.152>

Ashby, F. G., Isen, A. M., & Turken, A. U. (1999). A neuropsychological theory of positive affect and its influence on cognition. *Psychological Review*, 106(3), 529–550. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.106.3.529>

Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1–26. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1991.tb00688.x>

- Barsade, S. G., & Gibson, D. E. (2007). Why does affect matter in organizations? *Academy of Management Perspectives*, 21(1), 36–59. <https://doi.org/10.5465/amp.2007.24286163>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Psychology Faculty Publications*, (1111). https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/1111
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.
- Chen, Y., Shao, J., Chen, C. W., & Wan, F. (2024). Workplace small talk and task performance: The chain mediation role of relational energy and positive affect. *Chinese Management Studies*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1108/CMS-11-2023-0613>
- Clark, L. A., & Watson, D. (1991). General affective dispositions in physical and psychological health. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Eds.), *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective* (pp. 221–245). Pergamon Press.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1980). Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38(4), 668–678. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.38.4.668>
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1985). *The NEO personality inventory manual*. Psychological Assessment Resources.
- Coupland, J. (2000). *Small talk*. Pearson Education Limited.

- Darden, D. C. (2015, June 25). *Time wasting activities within the workplace (Don't be apart of them)*. SSRN. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2623378>
- De Malsche, F., Tobback, E., & Vandenbroucke, M. (2024). Small talk as relational practice during assessment: Virtual performance appraisal interviews at a globalized company. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*. Advance online publication.
- Diener, E., Sandvik, E., Pavot, W., & Fujita, F. (1992). Extraversion and subjective well-being in a U.S. national probability sample. *Journal of Research in Personality*, 26(3), 205–215. [https://doi.org/10.1016/0092-6566\(92\)90039-7](https://doi.org/10.1016/0092-6566(92)90039-7)
- Donaldson, S. I., & Grant-Vallone, E. J. (2002). Understanding self-report bias in organizational behavior research. *Journal of Business and Psychology*, 17(2), 245–260. <https://doi.org/10.1023/A:1019637632584>
- Euronews. (2022, September 5). Why making more of an effort to chit-chat with colleagues can reap big rewards. *Euronews*. <https://www.euronews.com/culture/2022/09/05/why-making-more-of-an-effort-to-chit-chat-with-colleagues-can-reap-big-rewards>
- Fayard, A.-L., & Weeks, J. (2007). Photocopiers and water-coolers: The affordances of informal interaction. *Organization Studies*, 28(5), 605–634. <https://doi.org/10.1177/0170840606068310>
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218–226. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>
- Fredrickson, B. L., & Branigan, C. (2005). Positive emotions broaden the scope of attention and thought–action repertoires. *Cognition and Emotion*, 19(3), 313–332. <https://doi.org/10.1080/02699930441000238>

- George, J. M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of Applied Psychology*, 76(2), 299–307. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.2.299>
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027–1055. <https://doi.org/10.1177/0018726700538001>
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative "description of personality": The Big-Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), 1216–1229. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.6.1216>
- Grobelna, A., & Tokarz-Kocik, A. (2025). Work engagement and staff turnover in the hospitality industry: An analysis of selected job characteristics. *International Entrepreneurship Review*, 11(1), 125–141. <https://doi.org/10.15678/IER.2025.1101.08>
- Guydish, A. J., & Fox Tree, J. E. (2024). Small talk in videoconferencing improves conversational experience and fosters relationships. *Cognition and Emotion*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/02699931.2024.2392178>
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Pearson.
- Heaphy, E. D., & Dutton, J. E. (2008). Positive social interactions and the human body at work: Linking organizations and physiology. *Academy of Management Review*, 33(1), 137–162. <https://www.jstor.org/stable/20159380>
- Holmes, J. (2008). Gendered discourse at work. *Language and Linguistics Compass*, 2(3), 478–495. <https://doi.org/10.1111/j.1749-818X.2008.00063.x>
- Howell, R. T., Ksendzova, M., Nestingen, E., Yerahian, C., & Iyer, R. (2017). Your personality on a good day: How trait and state personality predict daily well-being. *Journal of Research in Personality*, 69, 250–263. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2016.08.001>

- John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). *Big Five Inventory (BFI)* [Database record]. APA PsycTests.
<https://doi.org/10.1037/t07550-000>
- Johnson, R. E., Tolentino, A. L., Rodopman, O. B., & Cho, E. (2010). We (sometimes) know not how we feel: Predicting job performance with an implicit measure of trait affectivity. *Personnel Psychology, 63*(1), 197–219. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2009.01166.x>
- Jung, C. G. (1971). *Psychological types* (H. G. Baynes, Trans., revised ed.). Princeton University Press. (Original work published 1921)
- Kim, S., Park, Y., & Headrick, L. (2018). Daily micro-breaks and job performance: General work engagement as a cross-level moderator. *Journal of Applied Psychology, 103*(7), 772–786.
<https://doi.org/10.1037/apl0000308>
- Landis, R. S., Beal, D. J., & Tesluk, P. E. (2000). A comparison of approaches to forming composite measures in structural equation models. *Organizational Research Methods, 3*(2), 186–207.
<https://doi.org/10.1177/109442810032003>
- Larsen, R. J., & Ketelaar, T. (1991). Personality and susceptibility to positive and negative emotional states. *Journal of Personality and Social Psychology, 61*(1), 132–140. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.61.1.132>
- Lewis, K. M. (2000). When leaders display emotion: How followers respond to negative emotional expression of male and female leaders. *Journal of Organizational Behavior, 21*(2), 221–234.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<221::AID-JOB36>3.0.CO;2-0](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<221::AID-JOB36>3.0.CO;2-0)
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin, 131*(6), 803–855. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.131.6.803>

- Mackinnon, A., Jorm, A. F., Christensen, H., Korten, A. E., Jacomb, P. A., & Rodgers, B. (1999). A short form of the Positive and Negative Affect Schedule: Evaluation of factorial validity and invariance across demographic variables in a community sample. *Personality and Individual Differences*, 27(3), 405–416. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00251-7](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00251-7)
- MacKinnon, D. P., Fairchild, A. J., & Fritz, M. S. (2007). Mediation analysis. *Annual Review of Psychology*, 58, 593–614. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085>
- Mak, B. C. N. (2019). Doing business and constructing identities through small talk in workplace instant messaging. *Pragmatics and Society*, 10(4), 559–583. <https://doi.org/10.1075/ps.16064.mak>
- Mak, B. C. N., & Chui, H. L. (2013). A cultural approach to small talk: A double-edged sword of sociocultural reality during socialization into the workplace. *Journal of Multicultural Discourses*, 8(2), 118–133. <https://doi.org/10.1080/17447143.2012.753078>
- Mastroianni, K., & Storberg-Walker, J. (2014). Do work relationships matter? Characteristics of workplace interactions that enhance or detract from employee perceptions of well-being and health behaviors. *Health Psychology and Behavioral Medicine*, 2(1), 798–819. <https://doi.org/10.1080/21642850.2014.933343>
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81–90. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.52.1.81>
- Methot, J. R., Rosado-Solomon, E., Downes, P., & Gabriel, A. S. (2021). Office chit-chat as a social ritual: The uplifting yet distracting effects of daily small talk at work. *Academy of Management Journal*, 64(5), 1418–1441. <https://doi.org/10.5465/amj.2018.1474>

- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12, pp. 39–53). John Wiley & Sons, Inc.
- Mullany, L. (2006). “Girls on tour”: Politeness, small talk, and gender in managerial business meetings. *Journal of Politeness Research*, 2(1), 55–77. <https://doi.org/10.1515/PR.2006.004>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books.
- Ouweneel, E., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & van Wijhe, C. I. (2012). Good morning, good day: A diary study on positive emotions, hope, and work engagement. *Human Relations*, 65(9), 1129–1154. <https://doi.org/10.1177/0018726711429382>
- Rusting, C. L., & Larsen, R. J. (1999). Clarifying Gray's theory of personality: A response to Pickering, Corr and Gray. *Personality and Individual Differences*, 26(2), 367–372. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00137-8](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00137-8)
- Schwarz, N., Bless, H., & Bohner, G. (1991). Mood and persuasion: Affective states influence the processing of persuasive communications. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 24, pp. 161–199). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60329-9](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60329-9)
- Shaughnessy, B. A., Mislin, A. A., & Hentschel, T. (2015). Should he chitchat? The benefits of small talk for male versus female negotiators. *Basic and Applied Social Psychology*, 37(2), 105–117. <https://doi.org/10.1080/01973533.2014.999074>
- Skosana, T., Maleka, M., & Ngonyama-Ndou, T. (2023). The features and outcome of positive emotions in the Nkangala District municipalities. *International Journal of Research in Business and Social Science*

- (2147-4478). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i10.3098>
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review, 12*(2), 269–292. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00049-9](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00049-9)
- Spector, P. E., Bauer, J. A., & Fox, S. (2010). Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Do we know what we think we know? *Journal of Applied Psychology, 95*(4), 781–790. <https://doi.org/10.1037/a0019477>
- Stokes, J. P., & Levin, I. M. (1990). The development and validation of a measure of negative affectivity. *Journal of Social Behavior & Personality, 5*(2), 173–186.
- TollFreeForwarding.com. (2022, March 4). *The cost of small talk to a business – and why it’s worth it.* <https://tollfreeforwarding.com/blog/the-cost-of-small-talk-to-a-business-and-why-its-worth-it/>
- Wang, K., Zhang, S., & Fan, Y. (2024). Relationship between daily job resources and job performance: The mediating role of emotions from within-perspective. *SAGE Open, 14*(4). <https://doi.org/10.1177/21582440241293549>
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology, 54*(6), 1063–1070. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical*

essays and critical reviews, 18, 1–74. Elsevier Science/JAI Press.

Wiener, H. J. D., Flaherty, K. E., & Wiener, J. (2022). Making a positive (or negative) first impression with small talk. *European Journal of Marketing*, 56(12), 3516–3544. <https://doi.org/10.1108/EJM-06-2021-0460>

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601–617. <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>

Wright, T. A., Cropanzano, R., & Meyer, D. G. (2004). State and trait correlates of job performance: A tale of two perspectives. *Journal of Business and Psychology*, 18(3), 365–383. <https://doi.org/10.1023/B:JOBU.0000016708.22925.72>









附錄一

第一階段問卷

親愛的填答者您好：

感謝您參與本次研究！本研究旨在探討職場中的互動行為及其影響，問卷採匿名填寫，所有資料僅作學術研究用途，絕不外流或用於其他目的，請您安心作答。本研究調查對象為在職滿六個月以上之全職工作者，採兩階段施測設計，每階段填答時間約為五分鐘，問卷內容無標準對錯，請您依據個人真實經驗與感受作答。

第二階段問卷將於本階段完成兩週後，透過電子郵件寄送至您所提供之信箱。為感謝您的協助，填寫兩階段問卷且經審核為有效者，將可參加抽獎，獎項包含：超商電子禮券新台幣 200 元（10 份）及 新台幣 300 元（25 份），共計 35 份，得獎者將以電子郵件通知。您的填寫將為本研究提供重要的貢獻，若您對問卷或研究有任何疑問，歡迎隨時與我聯繫。祝您身體健康，事事順利！

國立臺灣師範大學 科技應用與人力資源發展學系碩士班

指導教授：陳怡靜 博士

研究生：簡苡甯

2025/01

【第一部分】

<p>說明：</p> <p>請依據您的<u>實際經驗</u>，於合適的選項中打「V」。</p>	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 在工作期間，我和我的同事會聚在一起閒聊。	1	2	3	4	5
2. 在工作期間，我會和我的主管閒聊。	1	2	3	4	5
3. 平時我會和我的同事閒聊。	1	2	3	4	5
4. 平時我會和我的主管閒聊。	1	2	3	4	5
5. 我會和我的同事聊一些與工作事務無直接相關的話題，例如天氣、娛樂、新聞及個人興趣等。	1	2	3	4	5
6. 我會和我的主管聊一些與工作事務無直接相關的話題，例如天氣、娛樂、新聞及個人興趣等。	1	2	3	4	5
7. 我會和我的同事分享生活中的經驗，例如發生的小事或日常瑣事等。	1	2	3	4	5
8. 我會和我的主管分享生活中的經驗，例如發生的小事或日常瑣事等。	1	2	3	4	5

【第二部分】

說明： 請依據您的 <u>個人看法</u> ，於合適的選項中打「V」。	非常不符合	不符合	普通	符合	非常
1. 我是一個擔心很多的人。	1	2	3	4	5
2. 我是一個情緒不穩定的人。	1	2	3	4	5
3. 我是一個容易感到緊張的人。	1	2	3	4	5

【第三部分】

1. 請問您的生理性別： 男 女
2. 請問您的教育程度： 高中職 大學（含專科/技職院校）
 碩士（含）以上
3. 請問您的年齡：_____歲
4. 請問您的工作年資：_____年
5. 請問您的職位別： 管理職 非管理職
6. 請問您工作所屬的產業類別： 傳產製造 文教傳播 公營機構
 金融保險 資訊科技 醫藥衛生
 住宿餐飲 服務相關 其他
7. 請問您的手機末三碼：____（僅供問卷配對之用途，請安心填寫）
8. 請問您的電子信箱：

本問卷到此結束，感謝您的填答！

附錄二

第二階段問卷

親愛的填答者您好：

感謝您協助完成本研究第一階段問卷！本問卷為第二階段施測，採匿名方式進行，所有資料僅用於學術研究，內容絕對保密，請您安心填答。填答時間約為五分鐘，各題皆無標準對錯，請依據您實際的經驗與個人感受作答即可。

兩階段問卷彙整後，將辦理抽獎活動，獎項包含：超商電子禮券新台幣 200 元（10 份）及 300 元（25 份），共計 35 份。得獎者將透過電子信箱個別通知。感謝您的協助，若您對問卷或研究有任何疑問，歡迎隨時與我聯繫。祝您

身體健康，事事順利！

國立臺灣師範大學 科技應用與人力資源發展學系碩士班

指導教授：陳怡靜 博士

研究生：簡苡甯

2025/01

【第一部分】

說明： 請依據您 <u>過去兩週的實際感受</u> ，於合適的 選項中打「V」。	完全沒有	有一點	普通	相當強烈	非常強烈
1. 有活力的	1	2	3	4	5
2. 專注的	1	2	3	4	5
3. 警覺的	1	2	3	4	5
4. 受鼓舞的	1	2	3	4	5
5. 意志堅定的	1	2	3	4	5
6. 心煩的	1	2	3	4	5
7. 緊張的	1	2	3	4	5
8. 害怕的	1	2	3	4	5
9. 感到羞愧的	1	2	3	4	5
10. 懷有敵意的	1	2	3	4	5

【第二部分】

說明： 請依據您在工作中的 <u>實際情況與表現</u> ，於 合適的選項中打「V」。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 我會充分地完成指派的工作任務。	1	2	3	4	5
2. 我會履行工作描述中指定的職責。	1	2	3	4	5
3. 我會完成工作中被期望完成的任 務。	1	2	3	4	5
4. 我未能執行基本職責。	1	2	3	4	5
5. 我會達到工作中的正式績效要求。	1	2	3	4	5

6. 我會參與會直接影響我績效評估的活動。	1	2	3	4	5
7. 我會忽視自己應履行的工作職責。	1	2	3	4	5
8. 我會花時間指導、輔導或教導同事。	1	2	3	4	5
9. 我會幫助同事學習新技能或分享工作知識。	1	2	3	4	5
10. 我會幫助新員工熟悉工作。	1	2	3	4	5
11. 當同事在工作中遇到問題時，我會願意傾聽並提供支持。	1	2	3	4	5
12. 我會提出改善工作方式的建議。	1	2	3	4	5
13. 我會幫助負擔過重的同事完成工作。	1	2	3	4	5
14. 我會自願承擔額外的工作任務。	1	2	3	4	5
15. 我會在週末或休息日工作以完成項目或任務。	1	2	3	4	5
16. 我會自願在自己的時間參加會議或工作委員會。	1	2	3	4	5
17. 我會放棄用餐或其他休息時間以完成工作。	1	2	3	4	5

【第二部分】

1. 請問您的手機末三碼：___ ___ ___ （僅供問卷配對之用途，請安心填寫）
2. 請問您的電子信箱：

本問卷到此結束，感謝您的填答!