

2015年勞動與就業關係學術研討會-人力資源發展與企業促進
(中國文化大學勞工研究所系 50 週年慶學術系列活動之三)

中華勞動與就業關係協會 主辦
 中國就業促進會、臺灣海峽兩岸法律交流協會 共同主辦

合辦單位：

文化大學勞工關係系所、政治大學勞工研究所、中正大學勞工關係系所；
 中國人民大學勞動人事學院、中南財經政法大學勞動經濟研究所；
 中華職業教育社；香港人力資源管理學會；澳門人力資源協會；中華勞促會

2015年10月15日·劍潭海外青年活動中心·台北市

下午議程：論文發表與研討

第二研討會場 (經國紀念堂欣悅廳)

研討主題三：組織與人力資源管理

主持人：張其恆 政治大學勞工研究所所長
 評述人：鄭仁偉 臺灣科技大學企業管理系教授
 陳澤義 臺北大學國際企業研究所教授
 黃良志 中正大學勞工關係系所教授

發表論文及作者：

1. 職場忌諱行為內涵及重要性研究(台北大學企業管理系，劉仲矩、蔡彥婷)
2. 職場霸凌、職場孤立與離職傾向關聯性之研究-以工作壓力為中介變項(文化大學勞工關係學系，邱志宗、徐廣正)
3. 高校教師職業壓力、社會支持、職業倦怠問題研究(中南財經政法大學勞動經濟研究所，王雪瑤)
4. 施比受更有福!解析付出才能得到幸福的中介歷程(銘傳大學諮商與工商心理學系，劉栩筑、許金田)
5. 認知衝突對工作績效之影響—主管與部屬交換關係之中介角色與非正式溝通之調節角色(大葉大學人資暨公關學系，何素芬、童惠玲、施嘉衍)
6. 關於加快發展湖北人力資源服務業的建議與思考(湖北省就業促進會理事，李齊貴)

13:00-14:50

[時間配當]每場次總計110分鐘，主持人掌控原則：(1)論文發表人依議程排序、輔以自備簡報，各以10分鐘做發表；(2)評述人針對會前所審查的論文並按評述分工，每位擔任二篇論文、共10分鐘的評述；(3)主持人掌控現場提問與研討，來賓每人發言以2分鐘為度；(4)主持人最後請論文作者每人以2分鐘做回應。

14:50-15:10

中場休息 [提供簡單茶點]

職場忌諱行為內涵及重要性研究 Prioritizing measures of taboo behavior in workplace

劉仲矩*、蔡彥婷

臺北大學企業管理學系

E-mail: gereliu@mail.ntpu.edu.tw

摘要：踏入職場對於大多數人來說，是人生中必須擁有的一段歷程。當進入職場，除了完成肩負的工作責任與達成自我的目標之外，職場上的相處也是同樣重要的一門課題，而如何保持良好的人際關係，以及職場中有哪些不可以觸碰的忌諱行為，都是身處職場環境中，必須多加留心注意的，如此一來才能在職場上給予他人留下正面優良的評價。本研究以立意及便利抽樣為主，採取台北大學企管系進修部與在職專班學生為對象，利用不同構面來探討職場忌諱行為內涵，並以層級分析法歸納並了解職場忌諱行為的重要性排序，最後根據研究結果提供其相關理論與實務之建議。

關鍵詞：職場忌諱行為、層級分析法

Abstract: For most people, it is necessary to have such an experience to enter the workplace. When entering the workplace, there are some lessons that we will learn about. Besides achieving the goal and finishing the work, how to maintain a good relationship with the colleagues in the workplace, and realize the workplace taboo behaviors are also important topics that we should focus on. By this way, we can leave a positive and excellent impression to others. This research is purposive and convenience sampling mainly taken by the evening division and executive master of Department of Business Administration in Taipei University, using different aspects to discuss workplace taboo behavior, and using AHP to summarize and understand the importance of workplace taboo behavior, finally providing advice related to the theory and practice of it is based. The purpose of this study is to develop and conclude workplace taboo behaviors and prioritization.

Keywords: workplace taboo behavior, analytic hierarchy process

* 劉仲矩，台北大學企管系教授，劉仲矩；蔡彥婷，台北大學企管系碩士生。

壹、前言

做事難，做人更難，對於懷抱一般工作熱忱的職場工作者來說，工作上的考驗也許還能應付得當，但可能因為忽略人際關係的經營，使得個人表現大打折扣。殊不知，職場如戰場，在競爭如此激烈的職場上，除講求實力上陣外，如果缺乏良好的人脈關係，也可能四處碰壁，阻礙工作發展。如何與人打成一片？如何和上司、同事應對？都是一門重要的學問，更是職場工作者必修的社會學分之一（王淑文，民 84）！

每到畢業季，迎來的是滿滿的求職潮，究竟要具備哪些能力才是各個企業搶著要的人才（何偉真、黃雯雯，民 95）？職場忌諱行為是公司不樂見並且極力要避免的事宜，為何會發生？如何避免及降低？各公司皆在找尋答案中。張成會（民 100）指出職場中的一些「地雷」，不論你是剛踏入職場的菜鳥，又或是職場中的老鳥，都應避免犯了以下的錯誤，如不要越位、別自作聰明、別因太過乖巧而失去競爭力等等。員工在不同的企業倫理氣候下，同仁彼此間的關係，加上不同的人格特質及部門主管差異化的領導風格，將可以抑制或激發員工的職場忌諱行為（江美月、林亮宏，民 101）。

工作生涯在個人的生命歷程當中，佔去了相當長的時間，從入社會到退休，幾乎一生中最精華的歲月，及大部份的時間，都投注在工作上。有些人終日忙碌為生活而工作，工作成為賴以維生的工具；有的人寓興趣於工作中，得到充分的滿足和成就感。每一個現代上班族對工作都有獨到的見解，工作態度也不盡相同，許多人投入社會之初，在工作崗位上都能安分守己、小心戒慎，避免犯錯。但是隨著時間的推移，菜鳥變成老鳥，態度逐漸鬆懈下來，一些錯誤的工作習慣積重難返，招致多方的不滿怨懟。而不良的工作態度不僅令個人品格蒙灰，也阻礙工作的發展，影響其他人的工作情緒，甚至影響工作進度，造成公司很大的損失（盧柔吟，民 84）。每個人在職場中都有需要學習的地方，其中一些主管或公司高層不喜歡員工表現的行為，本研究就稱為忌諱行為。綜上所述，現有文獻缺乏職場忌諱行為的相關內容，故本研究目的在於了解新鮮人在職場中可能會遇到的忌諱行為，並了解其重要性排序，以期為新鮮人提供進入企業社會化之參考。

貳、文獻探討

一、職場行為相關研究

華人企業組織基於文化背景，權力距離，親忠才及價值觀，華人領導者會對自己人部屬與外人部屬有著差異性的領導形式，並對於其所偏好的部屬給予較多偏私。而主管與員工之間的溝通，兩者之間的關係，是影響一公司人力資源很重要的因素。（Tepper, Carr, Breaux, Geider, Hu and Hua, 2009）。因為差別待遇產生的領導者對待部屬程度有差異的關係，部屬心理可能會覺得不公，進而影響領導

成員關係及團隊成員關係品質的好壞，導致部屬有負面的職場行為表現(林柄言、董玉娟，民 103)。員工的表現容易受到主管的影響，除了主管需自我情緒管控之外，也要協助員工，降低其對組織的政治知覺，盡可能地避免可能產生職場偏差行為的機會(鍾燕宜、謝岱紋、蘇文凱，民 104)。

林坤燕、王湧泉(民 102)指出，員工於企業發展中扮演著重要角色，其在職場上的行為表現更為組織成長的關鍵因素。根據研究顯示，企業普遍存在職場偏差行為，而其對組織造成的影響不僅是組織績效的下降，更可能使組織面臨前所未有的重大損害，造成的相關成本損失也很可觀。吳正旺(民 98)提出組織中員工可能因為環境或心理因素的衝擊，產生偏差行為，可能的行為有自我防衛行為(護己、損人)、挫折行為(易怒、固執、散漫、憂慮)等等，而當其情緒遭激化、惡化，就可能造成衝突，或是使他人壓力增加，許金田、蔡慧霈(民 104)研究指出同事之間若是受到無禮的對待，可能加強其離職傾向，對於組織而言，人員的離職會造成不同程度的損失，故要盡量避免此種情況產生，鄭清揚(民 100)探討員工所知覺的賦權程度，研究分析結果顯示當員工知覺其擁有決策能力、有被賦予權力時，對他人、對企業偏差行為的產生便會減少。因此唯有良善的職場行為，方能使得企業組織績效達到最佳結果。

二、職場忌諱行為的定義與相關研究

在職場上，大多工作都需要跟他人配合，多是團隊合作，而鄭婕盈、楊濱燦、李沛慶(民 102)研究結果發現員工在組織裡的人際關係會正向影響其在團體中的表現。然而有很多原因會造成員工對組織產生抱怨、不認同，此類的人就會以組織外的成員自居，因此在這種情況下，職場的偏差行為便很容易產生(郭建志、蘇嫻、張守中，民 103)，這種偏差行為可能是因為缺乏職場倫理所造成的，對於組織的理解不足，就容易產生誤會，對於企業老闆，會認為新鮮人多不夠敬業、不夠配合組織規則、不願與同事合作等等(游穎章，民 99)。什麼是「職場倫理」呢？一般也稱作「工作倫理」，本研究使用孫震、許士軍(民 99)提出的「發生在工作場所中的人際或群體之間的倫常規範」來定義。故在於職場倫理部分，湯振鶴(民 99)整理出九點員工須注意的重點：1.忠於長官 2.忠於工作 3.擁抱文化 4.重視團隊 5.伸出援手 6.強抗壓性 7.潛心工作 8.不斷求知 9.法上容下，其實就是要尊重不論是同事或是組織本身，再來是對於企業願意付出，最後是隨時都要虛心學習，如此即可以擁有好的工作經驗。

職場中員工可能有若干原因造成負面情緒，如壓力、忙碌、客戶或是主管的責罵等等，就容易引發情緒的惡化，吳正旺(民 99)列出幾種可能的情緒問題，如情緒起伏、情緒偏激、情緒失控、情緒失常等等，而這種情況下就可能產生職場忌諱行為。而針對職場中的忌諱行為，民調網站「Daily View 網路溫度計」(民 104)調查出十大討厭的行為，依序為愛抱怨、愛偷懶、愛邀功、講話誇大不實、八卦造謠、愛炫耀、偷竊、推卸責任、愛拍馬屁、公私不分。從上述排名可看出大多是與溝通相關的問題，其中謠言/傳聞是一個組織中主要的非正式溝通媒介，

對於組織來說是無法完全消滅或阻止的，然而此種溝通方式帶來的影響有好有壞，對於組織中個體，要如何有效利用而不傷害自己的信譽、評價，需小心注意 (Crampton, Hodge, & Mishra, 1998)。傳遞傳聞可能帶來正面或是負面的影響，正面的影響是可以帶來促進娛樂、友誼等的功能，然而負面的影響，可能是因為一些道德觀感不佳的傳聞，就會對組織及個人有潛在的傷害(黃煥榮，民 96)。有些人可能因為想要獲得他人的注意或是友誼，可能就會散布謠言或是加油添醋，然而若是與事實不符，可能就會造成他人反而對其產生不信任，或是選擇避而遠之。而組織成員也可以運用傳聞組成小團體，藉由分享私密的資訊，團體中彼此間有極大的凝聚力，但若一組織中有太多小團體，則會對組織產生負面的影響，這也是主管所不樂見的情況(李智卿，民 102)。在職場中，溝通是每天都要面對且不可避免的，要能夠良性的溝通，增進同事間的友誼、感情，而不做出職場中忌諱的行為，替自己在職場中加分，故本研究期望能找出職場忌諱行為，提供給各組織中的成員參考。

參、研究方法

一、樣本對象

本研究以立意及便利抽樣為主，採取台北大學企管系進修部與在職專班學生為對象為主要研究對象，其必須為曾進入職場並接觸、瞭解職場忌諱行為可能產生的原因。發放問卷前，會先行確認是否符合填答條件，最後共收回有效問卷 15 份，研究對象之人口統計變數資料整理如下：

表 1 人口統計資料

項目	次數與百分比	
性別	男：8 位 (53.3%)	女：7 位 (46.7%)
學歷	大學：3 位 (20.0%)	研究所(含以上)：12 位 (80.0%)
工作性質	軍公教：2 位 (13.3%)	學生：2 位 (13.3%)
	上班族：9 位 (60.0%)	臨時人員：1 位 (6.7%)
	其他：1 位 (6.7%)	
年齡	23-27：2 位 (13.3%)	28-32：1 位 (6.7%)
	33-37：5 位 (33.3%)	38-42：4 位 (26.7%)
	43 歲(含)以上：3 位 (20.0%)	

二、資料蒐集與分析

1. 層級結構發展

此問卷層級以職場忌諱行為內涵為基礎發展出五大構面，推行各層級之細項內容，發展出的層級結構如下表 2：

表 2 職場忌諱行為內涵

	構面	細項	意涵	相關文獻
職場忌諱行為內涵及重要性排序	禍從口出	臉書抱怨	在社群網站上抒發對上司、同事的不滿情緒	王淑文(民 83); 黃煥榮(民 96)
		人前人後	在人面前與背後所說的話不一致	
		散佈八卦	到處傳播未經證實的消息	
		散佈秘密	到處傳播未經允許的照片或個人資料	
	紀律散漫	奇裝異服	穿著不符公司規定	謝慧賢、王耀德(民 100)
		時常遲到	不準時上班	
		缺席場合	重要聚會的場合不出席	
		東西雜亂	辦公桌面凌亂不收拾整理	
	肢體語言	直盯手機	視線不離手機忽略別人說話	鄭清揚(民 100)
		指責別人	公開責罵或指責別人的不是	
		翹腳揚眉	肢體語言隨便輕挑	
		東摸西摸	老是打混摸魚	
	溝通障礙	消極怠惰	對於工作態度消極不努力	馮文饒(民 95); 許懿萱(民 101)
		時常說謊	對於訊息常常隱瞞謊報	
		言不及意	時常說一些不重要與非有關的事情	
		藉口推託	總是以各式各樣的藉口來藉故拖延事情	
功高震主	搶人風采	對於功勞總是歸功於自己	劉麗薇(民 97); 張成會(民 100)	
	不知感恩	不知對於曾經協助過的人感恩		
	越級表現	不依照公司的規定直接跨越更高的層級報告		
	人緣奇佳	過度的良好人緣成為主管的潛在對手		

2. 層級分析法

層級分析法(Analytic Hierarchy Process, AHP)主要用於決策問題並評估決策準則，此理論的基本概念為先行使複雜的問題系統化、建構成各層級，將各層級項目要素成對比較並建立比對矩陣後，再根據矩陣之呈現結果計算各層級項目要素間的權重，比較得其重要性順序，最後必須檢查矩陣一致性，以避免錯誤發生的風險(鄧振源、曾國雄，民 78)，本研究 AHP 分析之過程說明如下：

(1) 建構複雜問題的層級結構

本研究目的乃探討職場忌諱行為內涵及其競爭優勢所在，透過相關文獻歸納職場忌諱行為內涵，由此建立五大項目要素－禍從口出、紀律散漫、肢體語言、溝通障礙及，再依次建構細項－臉書抱怨、人前人後、散佈八卦、散步秘密等，可參照表 2。

(2) 建立各層級要素的相關比重並標準化以求其權重值

接著將一項目內各要素彼此相互比較，以 9 尺度評比做問卷調查，再將所得結果建立成對比較矩陣，藉此瞭解職場忌諱行為內涵各細目的重要性排序，表 3 可知評估意義及說明。此矩陣為正倒值矩陣，將之標準化的計算方法為以矩陣中每個輸入的項目除以所在欄位輸入項目的加總值，最後計算此標準化矩陣的每一列平均值來求出相關權重。

表3 AHP尺度評估意義及說明

評估尺度 I:J	定義	說明
1:1	同等重要	等強：兩因素重要同等
3:1	稍重要	稍強：經驗判斷稍微傾向 I
5:1	頗重要	頗強：經驗判斷強烈傾向 I
7:1	極重要	極強：非常強烈傾向 I
9:1	絕對重要	絕對肯定傾向 I
2、4、6、8	相鄰尺度中間值	折衷值

來源：吳萬益、林清河 (民89)

(3) 檢定層級之一致性

進行一致性檢定是為確認填答者於勾選問卷時判斷其前後是否具有一致性，通常結果以一致性比率(Consistency Ratio, C.R.)值小於 0.1 為佳(劉仲矩、楊運秀，民 97)，若超出此範圍，則視為無效樣本。

(4) 重複計算步驟

反覆執行前 3 項步驟以完成所有層級的權重計算。

(5) 排序最佳方案

將結果依權重進行排序，判斷出最具重要性之內容。

肆、結果分析

本研究將資料結果進行 AHP 分析，排序五個主構面及二十個次構面之重要性。根據研究結果可知所有層級皆為可接受狀態(不一致性皆小於 0.1)，整理結果如下表 4。

由層級分析結果顯示，主構面與次構面的不一致性皆小於 0.1，符合標準。職場忌諱行為內涵之優先排序上，首先為禍從口出(0.303)，接著是溝通障礙(0.204)、紀律散漫(0.174)、肢體語言(0.166)，最後為功高震主(0.153)。結果顯示本研究之受試者十分忌諱禍從口出之不當職場行為，受試者忌諱的職場行為尤其偏重於人前人後不一致的表現。當在職場中面對不同類型的人可能會產生不同的說話方式與相處模式，如何相處是一門學問，於人前人後隨意的禍從口出，在職場忌諱行為及重要性排序中成為相當的關鍵，接續逐步分析解釋五大構面之次構面內涵：

首先探討的禍從口出，排序於五大構面之第一位，表示受試者最為忌諱職場中言語不得當之行為。其中次構面人前人後(0.281)佔最大比例，同時也是整體權重第一位，職場行為中言語得當，在人前人後言行一致，不空口無憑的亂說話，表裡不一，為職場工作者最忌諱的部分。面對職場中任何人應該要有恰當得宜的表現，不在人家背後捏造不實，不亂說閒言閒語，這份問卷調查結果顯示，這樣的行為在職場中是分外重要，佔了極大的重要性於職場忌諱行為的比重中；位居第二的項目為散佈秘密(0.261)，同時也為整體權重第二位，顯示於職場中亂透露

表4 職場忌諱行為內涵重要性排序

	主構面	次構面	單項權重	排序	整體權重	排序
職場忌諱行為內涵及重要性排序	禍從口出 0.303(1)	臉書抱怨	0.232	3	0.0703	4
		人前人後	0.281	1	0.0851	1
		散佈八卦	0.226	4	0.0685	5
		散佈秘密	0.261	2	0.0791	2
	紀律散漫 0.174(3)	奇裝異服	0.166	3	0.0289	18
		時常遲到	0.349	2	0.0607	7
		缺席場合	0.357	1	0.0621	6
		東西雜亂	0.128	4	0.0223	19
	肢體語言 0.166(4)	直盯手機	0.247	2	0.0410	14
		指責別人	0.322	1	0.0535	8
		翹腳揚眉	0.223	3	0.0370	15
		東摸西摸	0.208	4	0.0345	16
	溝通障礙 0.204(2)	消極怠惰	0.248	2	0.0506	9
		時常說謊	0.357	1	0.0728	3
		言不及意	0.169	4	0.0345	16
	功高震主 0.153(5)	藉口推託	0.226	3	0.0461	10
		搶人風采	0.289	2	0.0442	12
不知感恩		0.27	3	0.0413	13	
越級表現		0.296	1	0.0453	11	
		人緣奇佳	0.145	4	0.0222	20

他人的私人秘密，此行為並不可取，隨意亂散佈秘密，禍從口出，會使得在職場工作上與他人的關係造成強烈負面影響；其後為臉書抱怨(0.232)，隨著科技發達，網路普遍使用，開始有更多管道能夠發表言論，抒發心情，近年興起的臉書程式即是上述說明的新興管道，適當抒發是必須，但過多的臉書抱怨，在職場中尤其地不討喜，被列舉成為職場中忌諱行為中相當重要的部分；最後為散佈八卦(0.226)，雖然於此項主構面中位居最後一位，但於整體中排列為前段，列於第五位，顯示受試者對於在職場中散佈八卦此項行為，仍受到多數人忌諱。

再者，紀律散漫中權重最高的項目為缺席場合(0.357)，於整體排名中為第六位，意涵為身為專業職場人，對於大大小小的聚會場合，時常缺席的行為，顯示出其紀律散漫之態度。以研究結果來說紀律散漫的態度可能在職場中留下些許負面印象，影響其職場表現評價；第二為時常遲到(0.349)，遵守約定時間，是種負責任的表現，比起實際的績效表現，職場中更重視的是守時，對於時常遲到的紀律散漫行為，是較受忌諱且不被允許的。第三為奇裝異服(0.166)，過於誇張服裝穿搭，對於職場服儀規定上的表現較為不妥，雖在整體權重排列為第十八位，仍被視為紀律散漫的職場忌諱行為之一，稍稍影響職場表現；最後為東西雜亂(0.128)，同時在整體權重排列甚後，為第十九位，代表在職場中東西雜亂的行為

對於整體職場忌諱行為影響程度較輕微，不在意其私人空間中東西擺放程度，此行為並未造成太大的負面影響。

第三為肢體語言，其中指責別人(0.322)為最高，顯示糾正他人錯誤的肢體語言會對職場相處上造成負面影響。指責別人之行為在此主構面位居第一，而在整體權重中排列屬中間偏前段，列居第八位，對於肢體語言的忌諱行為來說，指責別人的行為在職場中較為不樂見；接著為直盯手機(0.247)，行動時代來臨，人們花在智慧型手機上的時間漸增，智慧型手機功能日趨強大，使得現今企業中各項業務活動及其聯絡往來，簡單依靠一支智慧型手機的強大功能便可以完成，不過運用手機時間要恰當得宜，不宜直盯著手機，讓職場的表現遭致負面評價；再來為翹腳揚眉(0.223)，在重視職場行為中之體語言表現下，翹腳揚眉輕浮之舉動，在職場中的表現不但有失禮貌更有失專業，然此項目在整體項目僅位居第十五位，可能因為多數職場工作者本身會多注意自己的肢體行為，考慮到翹腳揚眉之舉原來就較不會出現在職場工作中，因此相對於其他構面來說，其排序並不太偏重；最後則是東摸西摸(0.208)，於整體項目僅佔第十六位，表示在職場中其行為對於整體職場忌諱行為影響程度較輕微。東摸西摸之肢體語言，算屬人之常情，只要在可接受的範圍內，對於職場來說，較無受到過多的拘束。

再來是在主構面中排序第二的溝通障礙，其中時常說謊(0.357)為最高，同時佔整體權重中前段部分，位居第三名，顯示職場工作者對於不真實不坦承的言語溝通上，屬極為忌諱之範疇，也受到職場工作者所在乎並多加留意之處；其次為消極怠惰(0.248)，表示職場工作者對於面對工作問題所展現積極程度與勤勞與否，提供了某部分的重要性關聯；第三為藉口推託(0.226)，在處理工作任務時，盡量減少藉口推託帶來的負面溝通障礙，讓其職場上的行為能有所表現；最後為延不及意(0.169)，意指在溝通表達上，有時可能會有意思表達不清楚，指示不明確的溝通障礙產生，然此項目在整體權重僅排第十六位，原因可能為言不及意造成的溝通障礙，對於職場中忌諱行為影響範圍相對不那麼嚴重。

最後是功高震主，越級表現(0.296)與搶人風采(0.289)各居一、二位，然其於整體權重排序屬中等，意指過份表現，超過職權，急於出風頭，因而所產生功高震主之不恰當職場行為，為職場中所忌諱；其後的不知感恩(0.27)與人緣奇佳(0.145)則屈居三、四位，分別佔據整體權重第十三位及最末位，表示此問卷受試者較不重視人緣奇佳此構面所造成職場忌諱行為之影響。可知職場工作者對於職場中保持良好的人際關係接受度較高，而較非屬於忌諱行為。

伍、結論與建議

一、結論

職場工作中可能會產生大大小小各式各樣的問題，如何將職場行為拿捏得宜，相關研究多不勝數，而著重於職場忌諱行為研究雖有，唯集中於探討基本規範構面之行為，鮮少著墨於人際相處部分。故本研究以人際相處構面產生職場忌諱行為做概念研討，採納具有職場工作經驗的族群—進修部及在職專班大學生之意見，

歸納出職場忌諱行為內涵及重要性。

言語的力量很大，可以使人與人之間拉近距離，也可能因言語造成關係的傷害，所以必須謹慎使用言語，尤其是在職場上。自研究結果可知，職場工作者最忌諱禍從口出及溝通障礙之行為。對於在人前人後言行不一、加上常散佈秘密八卦，又愛在臉書抱怨之行為是職場工作者普遍認為較為忌諱的舉止，顯示職場工作者格外忌諱的無非是人際關係相處上最普遍的行為模式，從口語交談到肢體語言再到績效表現，職場工作中應注意自己每個行為，拿捏恰當，適時修正，避免觸犯職場忌諱行為，使得自身在職場中能擁有正面的評價。

二、建議

教育部青年發展署歸納出的 18 項大專青年面對未來職涯需具備的核心就業能力，其中包括良好的工作態度、穩定度及抗壓性、團隊合作能力、表達與溝通能力、瞭解並遵循職場中的專業倫理與道德、能發掘及解決工作中所遭遇的問題、專業知識與技術、基礎電腦應用技能、外語能力、國際觀、能將理論應用到實務工作的能力、擁有專業證照或能力證明、良好的領導能力、良好的創新能力、強烈的學習意願與高度可塑性、對職涯發展有充分了解及規劃、瞭解產業環境及發展情形、求職與自我推銷能力此 18 項，而在該份報告中指出雇主最重視的核心能力為良好的工作態度、抗壓性、以及表達溝通能力(教育部青年發展署，民 98)。吳芝儀(民 101)也認為個人態度是就業力發展的根基，而學習思考能力還有人際社會能力則是就業力的兩大主幹。不論是新鮮人剛進入職場，抑或是上班族在面對轉職時，新的工作環境以及組織文化，都需要注意避免職場忌諱行為，從以上文獻研究可以看的出來，工作的態度以溝通表達能力皆為一企業注重的部分。與本研究結果相符，所謂禍從口出，在職場中雖需要多與同事交際、溝通，但身為新鮮人，需要避免談論他人，在思考不足或是際遇資歷尚淺的時候，容易在不知覺得時候說了不得體的話，造成「言者無異，聽者有心」的情形，除了可能傷害他人，也會危害到自己未來職場上的路，故必須謹言慎行。除了言論以外，在職場上也須保持正確積極的態度，不管遇到什麼情況，保持正向的心態可以讓他人對自己有不一樣的想法。在求學的過程中，無時無刻追求能力的增強，進入了職場後，更需要注重的是工作態度，不論能力好壞，好的工作態度可以使職場生活更加順遂。

三、研究限制與後續建議

本研究採用層級分析法，此方法可能會產生子構面內涵項目數量不一之問題，使重要性的結果不同，造成權重比例失衡，故本研究力求嚴謹，將五個主構面的次構面皆設計為五項，使其結果具正確性。雖然如此本研究仍有些許相關限制。

首先，本研究之樣本數相對較少，原因在於強調受試者必須曾具有職場工作之經驗，且全數集中於企管領域之進修部與在職專班學生，此結果可能導向為企管相關領域工作場合所重視的職場忌諱行為內涵及其重要性，後續研究應大量增加樣本數並將職場領域擴展，加入法律、文學、理工、醫學等領域的受試者一同

探討，免除樣本結果太過集中之問題；其次，目前職場中存在各式不同企業且其職場各有其內部規範，其目標對象也不盡相同，此問卷所歸納之次構面內涵可能忽略其餘職場類型特色，使結果些微偏頗，後續研究可將研究目標鎖定於特定企業，再將彼此研究結果相互比較，找出差異性；接著，可加入性別差異觀點進行探討。男性與女性在職場行為上可能有所差異，其所蒐集的訊息、態度皆會影響職場忌諱行為的歸納與結果。

如前所述，各個企業之職場內部規範不同，其目標對象也會有差異。除了增強本身既定的規範外，也可將職場工作者的行為記錄進行分析，瞭解其目標族群之人口資料，適當地瞭解其特性來增強此族群的忌諱內涵，甚至可進一步探討各類行為下主要職業工作者為何，適時地設計適當的教育訓練課程，增強職場工作者職場行為規範。

參考文獻

- 王淑文 (民 83)。上班族應有的職業倫理，**交大友聲雜誌**，(345)，80-81。
- 王淑文 (民 84)。新鮮人就業特集，工作態度決定生涯成敗作者，**交大友聲雜誌**，(348)，57-59。
- 江美月、林亮宏 (民 101)。職場偏差行為與其影響因素之研究，國立高雄應用科技大學國際企業系研究所碩士論文。
- 何偉真、黃雯雯 (民 95)。談學生如何成為職場好手，**嘉義大學通識學報**，4，1-15。
- 吳正旺 (民 98)。現代組織行為承受的衝擊、病象與導正措施之研究，**萬能商學學報**，(14)，151-170。
- 吳正旺 (民 99)。人力資源管理新議題：員工情緒管理的衝擊之探討，**萬能學報**，(32)，243-260。
- 吳芝儀 (民 101)。大專青年就業力、就業職能與職場職能之內涵探究，**當代教育研究季刊**，20 (2)，1-45。
- 吳萬益、林清河 (民 89)。企業研究方法。華泰，台北。
- 李智卿 (民 102)。論組織中傳聞現象對組織成員工作投入之影響中央警察大學，**警察行政管理學報**，(9)，241-258。
- 林坤燕、王湧泉 (民 102)。價值契合度、工作與家庭平衡對職場偏差行為之影響-以員工協助方案為調節變項，國立高雄應用科技大學人力資源發展系研究所碩士論文。
- 林柄言、董玉娟 (民 103)。差序式領導與職場偏差行為關係之研究：LMX 與 TMX 之中介效果，國立高雄應用科技大學人力資源發展系研究所碩士論文。
- 孫震、許士軍 (民 99)。企業倫理：內外部管理觀點與個案，前程文化。
- 張成會 (民 100)。競爭力：縱橫職場、馳騁商場的致勝法寶，就是文化有限公司，215-244。
- 教育部青年發展署 (民 98)。98 年大專青年就業力現況調查報告，教育部青年發展署，3-4。

- 許金田、蔡慧霈 (民 104)。同事無禮對待對離職傾向與組織公民行為的影響歷程：以國防組織成員為例，**國防管理學報**，36 (1)，19-35。
- 許懿萱 (民 101)。人際溝通能力與挫折忍耐力訓練遷移之研究—以專業型服務學習課程為例，**中原大學企業管理研究所碩士論文**。
- 郭建志、蘇嫻、張守中 (民 103)。個人—組織的雇用關係：負向認同與職場偏差行為之研究，**中華心理學刊**，56 (1)，31-47。
- 游穎章 (民 99)。加強職場倫理提昇技職學生就業能力，**商業職業教育**，(118)，24-26。
- 湯振鶴 (民 99)。道德、職場倫理及競爭力，**商業職業教育**，(118)，17-20。
- 馮文饒 (民 95)。E 世代團隊人際關係中個人有效溝通特質之形成初探，**嘉義大學通識學報**，(4)，285-317。
- 黃煥榮 (民 96)。組織中八卦／傳聞的理論初探，**中國行政評論**，16 (1)，61-93。
- 劉仲矩、楊運秀 (民 97)。以數位資本觀點建構入口網站服務指標之研究：以台北大學學生為例，**經濟與管理論叢**，4 (2)，181-201。
- 劉麗薇 (民 97)。探討臺灣地區大學的職業倫理課程對畢業生工作態度之培養，**止善主題論述**，(4)，93-113。
- 鄧振源、曾國雄 (民 78)。層級分析法的內涵特性與應用 (上)，**中國統計學報**，27 (6)，13707-13724。
- 鄧振源、曾國雄 (民 78)。層級分析法的內涵特性與應用 (下)，**中國統計學報**，27 (7)，13767-13870。
- 鄭婕盈、楊濱燦、李沛慶 (民 102)。銷售人員與團隊之配適對職場友誼影響之研究，**多國籍企業管理評論**，7 (1)，23 - 44。
- 鄭清揚 (民 100)。心理賦權與職場偏差行為之研究，**多國籍企業管理評論**，5(2)，59-77。
- 盧柔吟 (民 84)。新鮮人就業特集，工作態度決定生涯成敗作者，**交大友聲雜誌**，(350)，54-56。
- 謝慧賢、王耀德 (民 100)。組織道德氣候對員工工作滿足與職場偏差行為之影響，**國立交通大學管理科學系研究所碩士論文**。
- 鍾燕宜、謝岱紋、蘇文凱 (民 104)。以負向情緒的中介效果探討不適應性完全主義對職場偏差行為的影響，**管理實務與理論研究**，9 (2)，1-19。
- Crampton, S. M., Hodge, J. W. & Mishra, J. M. (1998), The Informal Communication Network: Factors Influencing Grapevine Activity, *Public Personnel Management*, 27(4), 569-584.
- DailyView 網路溫度計 (民 104 年 5 月 25 日)。真的會發火！職場討厭鬼之十大惡行惡狀。取自：<http://dailyview.tw/Daily/2015/05/25>
- Tepper, Carr, Breaux, Geider, Hu and Hua. (2009), Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance: A power/dependence analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109(2), 156-167.