

三民輔考—高考人事行政 心理學（包括諮商與輔導）

108 年

一、人際關係在職場的重要性為何？職場上若發生嚴重的人際衝突，不同的歸因方式與偏誤，可能造成怎樣不同的結果？請舉實例說明之。（25 分）

【擬答】

（一）人際關係在職場的重要性

人際關係(interpersonal relationship)，是指人與人之間的一種和諧、和睦、和善的關係，是人與人之間彼此的尊重、肯定、欣賞、接納與歡迎。人際關係都是多數職業重要的基本核心職能(core-competency)，甚至可能成為升遷的評估指標之一。職場人際關係的學習與調適，確實也是工作成功的重要關鍵。

（二）歸因方式與偏誤

個體在社會知覺的歷程中，經由語言和非語言的訊息形成印象，個體將所得印象加以組織，接下來會產生動機去探索人格，瞭解別人和自己行為背後的原因，此一過程稱為歸因；對他人行為推論的過程稱為他人歸因(other-attribution)；對自己行為推論原因稱為自我歸因(self-attribution)，歸因的重要性在於歸因會影響歸因者未來的行為模式。

一般人在解釋別人行為表現時，會傾向作內在歸因(internal attribution)，而忽略或較少使用外在歸因，造成失實判斷，產生基本歸因誤差的原因如下：

1. 控制錯覺(illusion of control)：人們相信自己所擁有的控制力大於自己真正擁有的控制力，而高估自己或別人的控制力。
2. 知覺顯著性(perceptual salience)：觀察者將注意力焦點集中在行為者身上。
3. 世界公平(just world)：相信世界是公平的人們，認為發生的事情應該是種瓜得瓜的結果。
4. 錨定與調整(anchor and adjustment heuristic)：我們在歸因時傾向第一階段用「性格歸因」作定錨，第二階段用情境歸因作調整，但因第二階段調整不足造成差距。
5. 文化歸因：西方文化傾向性格歸因，而東方文化傾向情境歸因。



(三) 應用實例

人們傾向於以各種方式扭曲自己對真正現象的透視，讓自己能維持一種良好的自我意像(self-image)。將成功歸因於自己有關的特質上；而將失敗歸因於外在的情境因素，這種方式可以提升我們的自尊，以及所謂「自我誤差」(self-serving bias)的歸因謬誤。例如：回憶往事總是美好。人們往往認為，自己回憶起的都是準確、真實的情節。而事實上並非如此。而這一過程會受到很多影響，比如個人感知、想像、對外界客觀事實的記憶、信念、社會影響等。

二、憂鬱症若發生在你的同事身上，為減輕患者的壓力、增強治癒率，職場上正確的處理態度與方式為何？請舉實例說明之。(25分)

【擬答】

憂鬱症與為情感性疾患的一種，如下所述：

(一) 憂鬱症的特徵

- 1.心情：心情低落、難過、無精打采或空虛。
- 2.興趣喪失：對於喜好的事務表現淡漠或興趣缺缺。
- 3.體重改變：
無飢餓感或對食物不感興趣而體重減輕，或因過多進食而使體重增加。
- 4.睡眠障礙：入睡困難或過早醒來無法入睡。
- 5.心理動作障礙：激躁或遲滯。
- 6.無精打采：經常感到疲憊。
- 7.負面思想：對於事情有負面觀點。
- 8.注意力障礙：無法專注或做決定。
- 9.死亡的念頭：反覆會想到死亡或自殺。

(二) 採取三級預防的正確處理態度與方式

- 1.初級預防：
 - (1)目的：增加保護因子、減少危險因子。積極預防：促進個體身心理健康。透過培養解決問題的因應能力，增加社會支持資源與效能，增加正向連結的機會等方式。
 - (2)現行措施：
 - ①增加個人保護因子：如舉辦講座與廣發文宣呼籲。
 - ②增加環境保護因子：如輔導制度的建立等相關資源的運用。

2.次級預防：

- (1)早期發現，早期治療。
- (2)針對個案進行諮商與輔導並有危急個案的處理機制。

3.三級預防：

- (1)降低危機個案之緊急程度，提供後續照顧及復健，重新融入社會。著重心理治療與重建、預防生活自理功能退化。

- (2)精神科醫師提供疾病諮詢：

支持性諮商與心理治療：心理師持續了解個案就醫、服藥狀況、家庭支持系統、對疾病的認知與態度，協助個案因應生活與疾病帶來的壓力，也提供支持、了解與陪伴。對自我覺察較高的個案，進行心理治療，促成人格重建與改變。

對自殺未遂事件，進行危機及事後處理。

(三) 人事單位扮演的角色

1.在初級預防上：

協助宣導心理疾病相關知識。

2.在次級預防上：

若發現同仁有異常心理狀況，應鼓勵其迅速就醫診療。

3.在三級預防上：

提供一個溫暖接納的環境，迎接其重返工作崗位及社會。

三、智力對個體生涯規劃與生涯發展的影響為何？請以某種智力理論或智力測驗為例說明之。（25分）

【擬答】

智力是一種綜合性能力，此種能力乃是以個體所具之遺傳條件為基礎，在其生活環境中，與人、事、物交往時，運用知識經驗解決問題的行為，以下分別以 Galton、Binet、Terman 及 Wechsler 等學者對於智力所提出的看法及貢獻分析描述：

1.生理計量法：

Francis Galton 是首先提出生理計量法的學者，其提出的論點是人類的一切知識來自於感覺器官，其以感官敏銳度為指標，以線條長短與聲音強弱的判斷為試題，從而測量並推估智力的高低，此也成為智力測驗發展的濫觴。



2.比西量表：

Alfred Binet 製作比西量表，成為世界上第一個智力測驗，該量表有 58 個題目，並按年齡分組，適用於 3~13 歲的兒童，其量表的重大特點有二：

- (1)放棄生理計量法，改採實際作業法，以判定智力的高低
- (2)創用心理年齡(MA)來代表智力的高低。

3.斯比量表：

Terman 後來編製了斯比量表，也是應用最廣最具權威的個別智力測驗，其改變原來 Binet 心理年齡的概念，而以智力商數，或簡稱智商(IQ)來代表智力。智商代表心理年齡與實足年齡間的比值，又稱之為比率智商。

4.離差智商：

David Wechsler 繼斯比量表之後，創用了一種離差智商的計量方法，將每個年齡階段內全體人的智力分佈為常態分配，再將個人分數在其年齡組分佈中離開平均數的距離用標準差來計算。Wechsler 對智力測驗的編製上可說是貢獻最大，其編製了多種智力測驗，其中有三個最廣為使用的是魏氏成人力量表、魏氏兒童力量表及魏氏學前力量表。

綜上所述，智力測驗的編製，大致可分為：最早由 Binet 編製比西量表時，創用心理年齡法，後 Terman 將比西量表修訂為斯比量表時，改用比率智商法，接著又有 Wechsler 創用離差智商法，對於智力的概念亦愈趨多元，以後在智力的領域中有了更多元、創新化的了解及貢獻。

四、正向心理學(Positive Psychology)的核心觀念為何？對人格發展與行為改變有何影響？請舉實例說明之。(25 分)

【擬答】

塞利格曼(Seligman)等人提出「正向心理學」(positive psychology)的觀點，目的是要大家再度重視被忽略已久、潛藏的正向特質及長處。而正向心理的「正向」意指正面的、積極的、明確的、肯定的、有意義的，含有激勵向上、向善的意義。塞利格曼將正向心理學分為正向情緒、正向特質與正向組織三大中心主題：

(一) 正向情緒

依過去、現在與未來三種時段作區分，其分類如下所示。

- 1.以過去而論，若個體可透過感激、寬恕的方式，將過去的事件以滿足和愉悅的方式解讀，則可邁入正向情緒的歷程。
- 2.以現在而論，正向情緒有愉悅和心流兩種。愉悅有很強的感官和情緒上的成分，而心流強調的是我們做了最喜歡的事以後，所帶來的感覺。愉悅較易達到，而心流則能給個體長時間的滿足。

3.以未來而論，個人必須對未來產生希望和樂觀，才有信心和自信去面對未知的挑戰，而對事件的不同解釋，也決定一個人的樂觀與否。

（二）正向特質

包括愛、勇氣、誠實、智慧、毅力、美感、創造力、好奇、專注、自我控制和獨立等，塞利格曼稱這些正向的特質為長處與美德。長處和美德能帶來好的感覺和滿足。

（三）正向組織

強調「某種環境」，這個環境可以方便地引發或促成個人之「正向情緒」、「長處」、「美德」等的建立與培養，當個體受到環境組織的支持力度愈強，則正面的人格特質愈堅固。

（四）對人格發展與行為改變之影響

- 1.讓個體能發現所具備的正向特質是解決生活中的困難，建立自信。
- 2.讓個體能培養自己的能力與特長，促進利社會人格之發展。
- 3.善用「自我應驗預言」與「比馬龍效應」，怎麼期待自我，自我發展也會如你所期待般發生。

3people

三民輔考