

《心理學(包括諮商與輔導)》

試題評析	本次考題內容分屬智力、變態、學習與社心等領域，就理論本身而言，並不會過於艱澀或陌生。然而，各個題目之後皆出現的情境應用問題，卻可能讓同學一時摸不著頭緒，不知從何下筆。這樣的命題取向也是本人在課堂上反覆提醒同學要預先思考與準備的，在此建議同學，在研讀理解心理學理論之後，不妨利用時間額外蒐集與該理論相關的社會時事議題與評論，增進理論的延伸思考與活用性。可以預判類似的應用題型在未來仍將是命題的主流。
考點命中	第一題：《高點·高上心理學講義》第六章，張宏偉編撰，頁56。 第二題：《高點·高上心理學講義》第十章，張宏偉編撰，頁8~11。 第三題：《高點·高上心理學講義》第三章，張宏偉編撰，頁52、62~65。 第四題：《高點·高上心理學講義》第十二章，張宏偉編撰，頁54。

一、請以H. Gardner的多元智力理論(Theory of Multiple Intelligence)為依據，說明擔任優秀的公務人員應具備那些智能？並詳述這些智能的內涵及運用。(25分)

答：

Gardner認為：智能是在某種文化情境下能夠主動解決問題或創造具有價值文化產物的身心潛力。個人智能的展現與否，除了涉及是否具備身心發展潛能，也要考慮個人是否有機會(文化、家庭、學習環境)將這些潛能表現出來。智能並非單一、整體的建構，而是多元組成的集合體；智能無法用單一分數表達，也非集中在某特定領域，每個人皆有各自的幾項優勢智能，茲將Gardner提出的八種智能與公務人員的應用層面說明如下：

- (一)語言智能：藉由文字與語言知識作為思考工具的能力，如：對文章結構、文法的操弄；實用語言、語彙、語音等的表達等。公務員須善用文字及語言向人民宣導、傳達政策與政令，達到精確、可被接受的溝通與說服目的。
- (二)邏輯數學智能：以符號、科學邏輯、次序為思考之工具，能有效使用數字以及善於邏輯推理之能力。公務員須能參酌各項統計數據，分析數據背後的意義與影響範疇，始能擬定有益於民的政策。
- (三)空間智能：以視覺心像及空間訊息作為編碼之工具，能正確辨識距離及判定方位之能力。此種智能以具備工程、土木專長之專技公務人員最為需要，能夠有效規劃公共空間、監控公共工程品質，乃至於大型的都市規劃皆需要此等智能。
- (四)人際智能：能了解他人之感受及心情，察覺他人之意圖與動機，並進行適當的互動與反應。公務人員須能體察民心、苦民所苦，並能服務、回應民眾的各種需求，化解衝突與歧見，其基礎條件在於此人際智能。
- (五)內省智能：瞭解自己的內在特質(情緒、意向、動機及感覺)，並據此做出自制、適當行為的能力。公務人員須時刻自省，本其服務人民的初衷，不受到威脅、利誘而觸犯法律，甚至做出傷害人民的行為。
- (六)音樂智能：以音樂或節奏形式來加以思考，並藉以表達個人之想法與內在的情緒感受。
- (七)身體動覺智能：善於運用整個身體來表達想法和感覺，以及運用雙手靈巧地生產或改造事物。
- (八)自然智能：學習瞭解與欣賞自然事物，因自然而受到感動與啟發，並與之和諧相處的能力。

最後三項智能雖與公務員之工作無直接關聯性，但可幫助個人培養興趣、怡情養性、調節身心壓力、陶冶涵養，對公務員整體素質的提升亦有所助益，而個人生活品質的滿足也可能對工作表現有正面影響，故仍有其重要性。

二、何謂憂鬱症？何謂躁鬱症？如果懷疑自己或同事罹患前述疾病，正確的態度與作法為何？(25分)

答：

憂鬱症與躁鬱症皆屬於「情感疾患」，其中憂鬱症又可分為重鬱症與輕鬱症，重鬱症之情感異常已嚴重影響到日常生活，除了終日呈現的憂鬱、悲傷情緒外，還表現出「身體功能」（食慾改變、睡眠障礙、精神激躁不安或遲緩呆滯）、「認知」（注意力或記憶力減退、罪惡感或無用感之意念、死亡與自殺意念）、與「動機」（失去興趣與快樂感、活力減低或疲累）等症狀，其低落的心情至少維持兩周以上。輕鬱症患者會呈現慢性憂鬱的狀態，對日常生活感到沮喪或提不起興趣，至少持續兩年，但其診斷標準尚未達重鬱症的診斷。

躁鬱症又稱為雙極性情感疾患，是一種在「憂鬱期」與「躁期」之間變化循環的症狀。患者處於躁期時，可能會表現出不尋常的多話，講話速度變快，注意力容易分散、易分心，出現跳躍性的思考或主觀認為思緒快速奔馳，自尊膨脹，相信自己有特殊的天賦或力量，增加目標導向的行為，或不需要休息等症狀。

若懷疑同事罹患上述疾病，應對其表現正面的同理、傾聽、與關懷，避免給予過度的詢問、指導、或標籤化，另可邀請對方參與有意義的社會活動，鼓勵對方的表現，增強自我價值感等。最重要的是，無論此問題發生在自己或他人身上，皆應尋求專業的協助(心理師、精神科醫師等)，並耐心聽從醫生的囑咐，在藥物與心理治療的配合下，逐步控制與改善病情，走出情感的幽谷。

三、何謂古典制約(classical conditioning)學習？何謂操作制約(operant conditioning)學習？對於促成職場良好行為、消除不良行為有何效用？請舉實例說明之。(25分)

答：

古典制約學習是指經由某一刺激(非制約刺激)與中性刺激(制約刺激)的重複配對歷程，產生兩刺激的聯結所達到的學習效果。例如：當中午公司的鐘聲響起，便自覺肚子餓，想要進食，此係基於在過去的經驗中，鐘聲(制約刺激)與食物(非制約刺激)之間的聯結，使得無須確認時間，或即使鐘聲提早響起，皆會產生肚子餓的制約反應。

操作制約則是指人們主動操作其環境以達到某種目標或形成特定影響的學習歷程，此歷程會增加或減少個體再次產生此行為的可能性。在職場情境中，可利用以下原則來促進良好行為或消除不良行為：

- (一)正增強：因正增強物的出現對個體反應所產生的強化作用。正增強物是一種可讓人產生「愉悅」的刺激，當這種刺激伴隨著某種行為出現時，表現此行為的機率會增加。例如：當員工成功完成某項工作任務後，就獲得高額獎金。
- (二)負增強：因負增強物的消失對個體反應所產生的強化作用。負增強物是一種可讓人產生「不愉快狀態」的刺激，而表現某種行為會使得此不愉快的刺激消失，使個體增加表現此行為的機率。例如：當員工改善工作表現後，主管就不再批評他。
- (三)正懲罰：對人施以某種「不愉快」的刺激，抑制其行為反應。例如：針對某位顧客服務態度不佳的員工，遭到公司的調職或降薪。
- (四)負懲罰：掠除掉人原有的快樂或想要的刺激，抑制其行為反應。例如：公司強迫將某位工作態度不佳員工的福利(獨立辦公室)，轉讓給另一位態度良好的員工。
- (五)削弱：若個體在反應後，增強物不再出現，多次之後，個體的反應將逐漸減弱。例如：對於愛拍馬屁、打小報告、習慣批評抱怨公司的員工，若無依照該員工的預期給予過多的關愛與照顧(正增強)，則相關行為會逐漸減少。

四、請解釋性別歧視的意義與形成原因，如果自覺遭受性別歧視，正確的處理態度與策略為何？(25分)

答：

「性別歧視」泛指任何因為性別所造成的差別待遇，例如：在職場上的同工不同酬、婚育歧視(因結婚或育兒而遭受的不公平對待)、懷孕歧視(女性在懷孕前後遭受的不公平對待)、性傾向歧視與性騷擾等。性別歧視通常源自於根深蒂固的性別角色信念，其形成原因可由以下理論說明之：

- (一)生物社會學或演化心理學：Wilson認為在演化過程中，男性主要扮演狩獵戰鬥的角色，傾向發展出競爭、攻擊等工具化特質；女性因擔負懷孕責任、養育孩子之生理因素，傾向發展出照顧、溫暖等情感性特質。Trivers的親代投資理論指出，兩性皆須藉由與同性競爭來接觸交配對象，演化的壓力造成兩性某些身體特徵與人格特質具有交配的優勢，故形成社會行為的性別差異，如女性對嬰兒的興趣，男性的暴力、競爭以及承擔風險等先天傾向都由進化而來。
- (二)社會學習理論：孩童是經由直接獎賞和懲罰，以及觀察和模仿過程的交互作用而學習到性別角色。例如：父母會讚賞子女玩適性的活動(女兒玩娃娃；兒子玩卡車)，並抑制孩子玩不適性的活動。老師也可能鼓勵男孩子從事運動、數學、科學等方面的活動，鼓勵女孩子發展語文或體操方面的能力。
- (三)性別角色理論：性別差異主要來自於社會中的性別角色規範，性別角色會影響兩性的行為，形成自我應驗預言，反映出行為差異。孩童從小就依據不同的性別角色期待發展出特定的技能與興趣，例如：小女孩玩烹飪遊戲與洋娃娃，是為未來成為人妻、人母做準備。社會大眾也會將性別做為線索，表現出相應的對待

行爲，最後造成社會中的性別差異便愈來愈明顯，也愈來愈牢不可破。

(四)性別基模理論：基模是個體有組織的認知結構，可幫助個體分類訊息。Bem認為兒童會組織有關性別基模的訊息，發展出何謂男性或女性的一套概念。其主要是因為性別是社會分類最基本的分類方式。例如：男女穿不同的衣服、玩不同的玩具、使用不同的洗手間、在學校中也分開排隊等。由性別基模延伸出的認知結構包含行爲、角色、職業、特質等多項層面，隨著年齡增長，性別基模之組成與運作漸趨複雜，以便形成兒童對性別相關訊息、行爲和態度等之內在參考架構。

面對性別歧視應表現出積極務實的態度與做法，可透過自我肯定關注自己的優點或重要價值，或透過認同轉換，選擇認同其他身分，例如：職業婦女選擇認同「職員」而非「女性」，展現自信與能力。而尋找正面榜樣也可反駁消極刻板印象，並對自我行爲和評價產生同化作用，降低負面影響。此外，目前我國也有相關的立法(性別工作平等法、性別平等教育法、性騷擾防治法等)，若遭遇到重大的歧視事件，亦無需過度容忍與逃避，可向相關單位檢舉或申訴，爭取個人權益。

高點
·
高上

【版權所有，重製必究！】