

《心理學（包括諮商與輔導）》

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）

試題評析	本題的題目中等偏難，第一小題一般同學不太容易作答，第二小題則是回覆原本常考觀念。
考點命中	1.《高點·高上心理學講義》第一回，朱浩編撰，頁67。 2.《高點·高上心理學講義》第二回，朱浩編撰，頁84。

答：

(一)人際關係在職場上的重要性

人際關係對於職場上是非常重要的，組織是由人構成，人際關係在組織運作中佔有十分重要的地位，其中對人際關係影響最大的是EQ。

從D. Goleman (1995) 延伸Salovey和Mayer的想法把情緒智力定義為：瞭解自身感受，控制衝動和惱怒，理智處事，面對考驗時保持平靜和樂觀心態的能力，這些能力可概括為五個方面：認識自己情緒、管理自己情緒、自我激勵、認知他人情緒和妥善處理人際關係的能力。

EQ的議題受到後續學者的關心，可以反應出來人際關係的好壞是受到EQ在背後的影響，EQ比較好的人，在職場上對於升遷和加薪影響更大，由此可知，人際關係對職場上是非常重要的。

(二)不同歸因方式和偏誤

由Heider於1958年提出，指人對別人或自己所表現的行為，就其主觀的感受與經驗對該行為發生原因予以解釋的心理歷程。在解釋別人的行為予以歸因不外兩大原則：認為別人行為的發生乃是由於情境因素使然，稱情境歸因或外向歸因；將別人行為發生的原因歸於其個人性格造成，稱性格歸因或內向歸因。

歸因不一定能夠得到正確的解釋，有時會帶來歸因偏誤，以肯正偏誤、基本歸因謬誤為例來說明。肯正偏誤係指人們希望能證明他們的信念，而不是反駁這些信念，因此會尋找支持自己假設的證據（正例），較不會尋找有機會否定自己的證據（反例）。我們在與他人互動前，如果已經對對方形成假設，往往會將焦點放在能夠證實此假設的訊息，而忽略與此假設不一致的訊息。

人們在解釋他人行動時有高估人格或性格的影響力，因而有低估情境或環境影響力的傾向。在對他人行為做歸因的時候傾向做內歸因，因為我們總認為行動者才是原因，因而較忽略他的背景情境。

【參考書目】

《心理學導論 Atkinson & Hilgard's Introduction to Psychology 16/E》，危芷芬譯，雙葉書廊。

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）

試題評析	本題難度適中，過去憂鬱症一直是高普考常見觀念，這一次刻意討論到職場上的應用，屬於比較開放性的題意，只要說明原則不違背憂鬱症的陪伴，應可以拿到部分分數。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第二回，朱浩編撰，頁261。

答：

【版權所有，重製必究！】

(一)憂鬱症

心情異常且嚴重影響到日常生活，其低落的心情維持了數週且常有負面思想，失去重要他人的哀慟反應導致的憂鬱，除了情緒外還影響了身體功能（改變飲食、睡眠習慣）、認知（負向自我觀點、絕望感）與動機（被動）等徵候，因為抑鬱者的思想專注於自己內心而非外在事件。持續時間在2週~2年以上，憂鬱症患者常會顯得與他人疏離，寧願獨坐，很多患者會忽略外貌。重鬱症又被稱做陣發性疾患（episodic disorder）因為症狀出現後一陣子就會消失，病徵的表現是會復發、週期性的，若未積極介入治療，其憂鬱症狀會慢性化。

(二)在職場上陪伴方式

1. 瞭解憂鬱症

一般而言，大多數人並不瞭解何謂憂鬱症？甚至有些人會認為憂鬱症只不過是工作沒有績效的一種藉口，或是認為因為不夠忙所以才有時間得憂鬱症。在工作場合他人的觀點和看法相當重要，所以職場上身旁的人因誤解而造成人際、職場關係緊張，或者就算想幫助患者，也不曉得如何用正確的方法支持、鼓勵他。假使主管不予理會，或以不恰當的方法對待處理，不只可能讓生病的下屬壓力更大，病情加重，甚至造成部門內其他同事的困擾，影響整個部門的工作效率及士氣。

2. 善用資源

當身邊有人患病時，如何幫助他，目前社會上其實有許多資源可運用，包括各種報導、書籍、講座等，此外，企業或主管個人也可求助像張老師、生命線等心理協談團體，或各縣市的心理衛生中心，有專業人員能協助指導怎麼面對問題。此外，公司還可以定期安排諮商心理師或其他心理專業人士為員工演講上課，或提供諮商服務，讓他們對壓力、憂鬱症或其他精神疾病有更正確、深入的認識，不但有助自己覺察情緒問題，也學習如何幫助親人、朋友、同事戰勝疾病。

3. 主動協助

如果你和生病的同事平時關係不錯，甚至可以主動提議陪他一起去看醫生。因為憂鬱症會讓人變得比較消極，最好有人主動表示關心，並督促陪伴他，如定期回診及服藥，都可以讓病人比較安心。避免「貼標籤」及誤解的言詞，不要錯認病人「裝病」或「閒著沒事做，無病呻吟」，不要開口叫病人「想開一點」、「振作、堅強一點」。

4. 社會支持

主動提出期限，讓主管、公司安心。有一件事很重要，你必須讓公司、主管知道，你正在接受治療，正在為改善自己的疾病狀況努力，並且在和醫生、專業人員討論過之後，告訴主管、公司一個合理的恢復時間，不要請長假或留職停薪，因為完全離開工作，不見得有意義，反而失去工作的成就感和同事們的關懷，對病情的幫助並不大。

【參考書目】

〈當同事有憂鬱症〉，曾慧雯，《康健雜誌》，第138期：

<https://www.commonhealth.com.tw/article/article.action?nid=65173>

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）

試題評析	本題難度偏高，過去人事行政的題目很少涉及生涯輔導相關論述，題意要求由智力理論或測驗為例去說明，對一般同學來說不容易發揮。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第一回，朱浩編撰，頁64。

答：

(一) 智力對生涯發展的關係

以社會認知理論為例，由Lent, Brown與Hackett三位學者提出，是一個以Bandura的社會學習理論為基礎所發展出來的理論。社會認知理論提出人們的生涯抉擇是自我概念和環境學習經驗所交互作用的成果，而思考和認知能力則是生涯決定與發展的一部分。他們強調生涯發展與抉擇過程中有三大重要的概念，即：自我效能、結果期待與個人目標。

「自我效能」指的是一個人對於自己能完成某件事情能力的信心。一個人如何看待自己的能力影響著他在生涯上的選擇、對特定選擇努力的程度以及其持久度。對某項工作有較高的自我效能感的人，會較主動地參與可以完成該項工作的行動，更努力地進行該項行動，以及能夠長久地持續該項行動；然而對於自我效能感較低的人而言，他或許會在面對困難時無法堅持，更會覺得自己沒有能力完成。

(二) 智力理論

由Gardner (1983, 1999) 提出，他受到腦部功能分區的研究證據啟發，他認為智力是多元的，而且他也考慮到智力是在某種文化環境的價值標準之下，個體用以解決問題與生產創作所需的能力。所以Gardner認為智力是相對於它的文化環境的需求，智力是用來生產創作以及解決問題的一種能力，所以他不侷限在傳統的智商概念當中，也不強調智力測驗。

Gardner提出八個智力的概念，分別是：

- (1)語文：說話、閱讀、書寫的能力。 (2)數理：數字運算與邏輯思考的能力。
 (3)空間：認識環境、辨別方向的能力。 (4)音樂：對聲音之辨識與韻律表達的能力。
 (5)運動：支配肢體以完成精密作業的能力。 (6)社交：與人交往且和睦相處的能力。
 (7)自省：能自我省思並區分自己情緒的能力。 (8)自然：能區分大自然的動物、植物與礦物等類別。

前三項和Thurstone的基本心能的概念是一樣的。語文、數理、空間是屬於早期的IQ，但除了這三項的能力之外，還有音樂、運動、社交、自知的能力，都是很重要的，後面的這四項和早期的IQ不一樣，而有點像EQ。

例如：21歲MA男診斷為自閉症，雖為成年人，卻不會說話，而且一般心理測驗得分很低，但是智力測驗的表現卻高達128，特別是偵測促發性數字作業也有傑出表現，其精確度甚至比數理方面的科學家還要高。但是後續學者批評加德納理論的各種智力中，任一智力水平高，通常與其他智力也都有很高的相關，並沒有與其他智力截然無關的特殊心智能力；理論對多重智力定義有問題：「有時是指行為，有時是認知歷程，有時又是腦部結構」。

【參考書目】

《心理學導論 Atkinson & Hilgard's Introduction to Psychology 16/E》，危芷芬譯，雙葉書廊。

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)

試題評析	本題反應著正向心理學的概念，從過去考古題可以發現正向心理學考題近幾年相當熱門，一般同學在本題應該可以拿到不錯的分數。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第二回，朱浩編撰，頁169。

答：

(一)正向心理學

正向心理學(Positive Psychology)由Seligman於1998年出任美國心理學會主席時正式倡議及定位的。Seligman連同其他心理學家及學者，開始有系統地勾劃正面心理學的範疇；著手發展一套有組織的正面心理學系統，並進行持續及廣泛的研究。

踏入二十一世紀，心理學重新對焦，除了重視心理問題外，更重視人的正面發展，如何生活得快樂、成功及有意義，這就是正向心理學的範疇。

依據Seligman的看法，人類可以朝向下列三個目標進步發展：

1.快活的人生(Pleasant life)：

能夠成功在生活中獲得各樣正面的情緒，包括快樂、自信、平靜、滿足等，便是快活的人生。

2.美好的人生(Good life)：

除了追求快活的人生外，我們要能夠在各種生活的重要環節上運用我們個人獨特的長處(Strengths)和美德(Virtues) 達至滿足而合諧的美好生活。

3.有意義的人生 (Meaningful life)：

在快活的人生和美好的人生之上，我們更可以追尋有意義的人生。根據Seligman的看法，能夠運用我們個人獨特的長處(Strengths)和美德(Virtues)，達到比我們個人更大的目標，生活便更有意義。

(二)人格發展和行為改變有何影響

鑑於過去心理學之研究取向多從負向、病理的角度來瞭解人類的心理活動，往往這樣的思維模式極易落入「缺陷心理學」(deficit psychology)，或「醫學模式」(medical model)，特別是精神醫學、神經心理學、生物心理學等領域的研究，往往從病理的角度切入，用以瞭解人類的心智功能運作。雖然從上述的取向確實幫助我們累積不少的知識，但Seligman和Csikszentmihalyi (2000)指出過去以「醫學模式」主宰的研究取向，往往缺乏使人類過得有意義及有價值感的正向特徵，且在我們日常生活中確實看到非「醫學模式」所能解釋的現象，例如：某癌症病人根據醫學常識推斷，其壽命可能只剩半年，但實際上這個癌症病人卻好端端多活了好幾年。

正向心理學的範圍廣泛。根據Seligman的定義，在個人層面而言，正向心理學著重下列三個主要範疇：

1.正面情緒(Positive Emotion)研究。

如：快感、自信、樂觀、滿足感、和平等。如何獲得並維持正面情緒，而對我們的生活產生幫助。

2.對能力(Abilities)、長處(Strengths)及美德(Virtues)的研究。

這些能力和長處包括：良好的人際、社交能力、創造力、希望、勇氣、同情心、自制能力等。瞭解如何發展這些能力，長處及美德，對個人建立正面的生活，至為重要。

3.研究各種支持系統或組織包括：家庭、學校、社會文化條件、言論環境等。作為家長、老師、甚至政策制定人，都希望知道應怎樣締造有利和適切條件，培養出正面的下一代。

【參考書目】

《心理學導論 Atkinson & Hilgard' s Introduction to Psychology 16/E》，危芷芬譯，雙葉書廊。

高
點
·
高
上

【版權所有，重製必究！】