

107 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：人事行政

科 目：心理學（包括諮商與輔導）

考試時間：2 小時

- 一、職場資本理論是在說明如何透過提高員工的工作績效來增強組織競爭優勢。資本理論的演進是從傳統的經濟資本（traditional economic capital）到人力資本(human capital)、社會資本(social capital)，再到正向心理資本(positive psychological capital)。請說明以上各資本理論所關注的核心課題是什麼，以及論述各種資本的內涵為何？（25 分）

參考來源：

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%A4%BE%E4%BC%9A%E8%B5%84%E6%9C%AC>

http://ttqs.evta.gov.tw/Column_Files/0394259c6f874dcd4d84e82ed288c3/%E6%AD%A3%E5%90%91%E5%BF%83%E7%90%86%E8%B3%87%E6%9C%AC%EF%BC%88104%E6%96%87%E7%AB%A0%EF%BC%89.docx

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%B5%84%E6%9C%AC>

試題解析：

1. 本題難度偏難，主要是由正向組織行為學的概念延伸而來，離心理學觀念有點遠。
2. 一般同學在本題答題結果，僅能拿到基礎分數。

【擬答】

(一)基本概念和經濟資本

Luthans 等人（2004）比較經濟、人力、社會及心理等四種資本。其中經濟資本重視組織的有形資產（what you have），人力資本則強調個人的技術與能力（what you know），社會資本則認為關鍵在人際網絡（who you know），心理資本則關注你是誰（who you are; the actual self）以及想成為甚麼樣的人（the possible self），這是具備發展性、可塑性與未來性而較為正向的資本。

經濟資本是一種生產要素，為用於生產的耐久財，即資金、廠房、設備、材料等物質資源，用來生產其他商品或產生收入的累積物力與財務資源。在金融學和會計領域，資本通常用來代表金融財富，特別是用於經商、興辦企業的金融資產。

(二)人力資本

人力資源，一般是指單位組織中的所有人。人力資本是指體現於人本身的知識、能力和健康狀況。是指存在於人體之中的各種具有經濟價值的知識、技能和體力（健康狀況）等因素之和。人力資源不等於人力資本，人力資源只有經過培訓，才能真正成為資本。相對於人力資本和社會資本，心理資本更關注個人的心理狀態。人力資本指員工身上所蘊含的知識和技能，如可以通過經驗的積累、接受教育、培訓技能等手段提升人力資本。人力資本強調“你知道什麼”，諸如知識與技能；社會資本強調“你認識誰”，諸如關係和人脈；而心理資本則強調“你是誰”及“你想成為什麼”，關注的重點是個體的心理狀態。

(三)社會資本

社會資本指通過關係、聯繫網路和朋友而建立的關係資源，是包含在員工群體和員工網路中的知識。社會資本也可能因互動網路的緊密而有不同的層次，綜合而言，因個人或團體之間網路的強弱以及不同層級間的互動關係，一般可將社會資本歸納為三種類型：結合型社會資本：係指網路關係較為緊密者之同質者間的連結，其具有較強烈的認同感以及共同的目標，例如家庭成員、好朋友與鄰居等，它能夠促進成員間的承諾與互惠，並強化團體內部的連結。橋接型社會資本：主要係指網路關係較為疏遠，但彼此擁有共同利益者所形成的連結，例如同事或社區團體等，是一種水平的連結機制，有助於外部資源的連結與資訊的暢通，能夠促進相對異質之人群或團體間的連繫與互動。連結型社會資本：係指不同社會層級的個人

或團體之間的關係，例如國家或大社會等，屬於垂直性的連結機制，能夠協助人們、團體或社區超越既有層次之限制，透過與不同層級之間的連結，從正式體制中獲得訊息和資源。

(四)正向心理資本

F. Luthans、K. W. Luthans 及 B. C. Luthans 等學者於 2004 年以正向心理學及正向組織行為學 (positive organizational behavior, POB) 為基礎，提出以人的正向心理力量為核心的「心理資本」(psychological capital, PsyCap) 概念，並定義其內涵需以理論研究為基礎，確定 POB 使用概念的標準為積極性、獨特性、可測量及類狀態(State-like)，經由發展與管理可以提升員工的工作表現。這意味著心理資本要符合正向組織行為學的核心因素，也使人們開始注意到心理資本與工作績效的影響與研究。其後，Luthans 等人 (2005) 將心理資本定義為一般正向核心之心理因素，且符合正向組織行為學的狀態，它超越人力資本與社會資本，可經由投入與發展而使得組織產生競爭優勢。其要點為：(一)建立在正向心理學的基礎上(強調正向及人類長處的重要性)；(二)符合正向組織行為學標準的要求(如獨特性、有理論基礎、可有效測量、類狀態的)；(三)超越人力資本及社會資本而關注於「你是誰」；(四)可予以投資及發展來改善績效及競爭優勢。員工的緊張心理狀態，容易降低員工滿意度和對組織的承諾，最終對績效產生負面影響。不確定性、壓力和焦慮易導致員工對自己在日益變化的環境中處理問題的能力缺乏信心。尤其是在技術快速變化的時代，員工對使用新技術的抵觸並不是因為擔心技術本身，而是因為他們在心理上對自己能否成功運用新技術並取得良好績效缺乏信心。因此，急劇的社會和經濟環境變革，使員工面臨更大的心理焦慮和壓力。組織為了求生存、謀發展，培養自信、樂觀、滿懷希望、強堅韌性的員工就顯得特別重要。

二、發展心理學家瓦倫特(George Vaillant)根據艾瑞克森(E. Erikson)的心理社會發展論，提出成人發展的六項任務：認同(identity)、親密關係(intimacy)、生涯統合(career consolidation)、傳承(generativity)、意義的守護(keeper of meaning)，以及統整(integrity)。請分別詳述以上六項成人發展任務意義和內涵。(25分)

試題解析：

1. 本題難度 **偏難**，由發展心理學中成人發展概念所論述。
2. 一般同學在本題答題結果，比較不容易拿到分數。

【擬答】

(一)基本概念

瓦倫特認為人在青少年以後的發展，有六個主要任務需要去處理，每一個任務與 Erikson 的發展階段論點不大相同，因為瓦倫特認為這些任務必須主動有意識的去處理，而 Erikson 的階段觀念似乎反映著被動以及生物的歷程，而瓦倫特所提及的任務似乎可以引領成人邁向成熟、快樂、愉悅和滿足的人生。

(二)認同

瓦倫特認為認同反應著個人自我概念，其中包含著自我的價值觀、政治觀點、熱情和自己對音樂的偏好，並非是父母親對自己期望而形成。認同的任務強調源自兒童時期之後由原生家庭的社會、經濟價值觀中獨立出來。

(三)親密關係

瓦倫特認為親密係指與他人以特定形式，像是互賴、相互、關懷和承諾，在一起生活數十年，並非只是因為個人慾望或是其他可能。親密反應著自我概念的擴張包含他人，親密在不同文化下，擁有不同形式，者是種族與生俱來的特性。

(四)生涯統合

瓦倫特認為生涯統合反應將個人在工作中，以自我概念的延伸去假設自己的社會認同。有四個關鍵的標準涉及將工作或嗜好轉變成職涯，分別是滿足、補償、能力和承諾，例如：身為丈夫和父親的角色統合。

(五)傳承

瓦倫特傳承是無私得運用自己的能力引導下一代，是一種關心他人的美德。透過之前三個任

務的發展，學習用寬鬆方式且放棄控制想法之作為，去協助下一代。意謂著可以成為下一代的顧問、教練或導師。

(六) 意義的守護

瓦倫特認為意義的守護，是成為有智慧角色的縮影。傳承是一種對特定他人關心的表現，意義的守護是針對廣泛他人，而且並非選邊站。意義的守護聚焦在保留以及守護所有人類的共同資產，是我們所生活的文化和傳統而不是小孩的發展。

(七) 統整

瓦倫特認為統整是對個人存在、智慧的展現、個人獨特、隨心所欲和接受永恆的。

**參考來源：<http://www.setma.com/Your-Life-Your-Health/pdfs/the-six-adult-life-tasks.pdf>
<http://anyshinything.com/agingwell/the-6-stages-of-adulthood>

三、在「壓力—疾病」的模型中，壓力源可能導致壓力的產生，而壓力則可能會造成生理或心理疾病。請描述人格特質在壓力源與壓力之間所扮演的角色，以及試從心理學的研究或實驗發現論述那些人格特質比較不容易受到壓力的傷害？（25分）

試題解析：

1. 本題難度適中，題目主要考的壓力觀念為過去人事行政常見的考題，但是涉及人格特質，會比較不容易發揮。
2. 一般同學在撰寫此題，能夠好好發揮，取得不錯的分數。

【擬答】

(一) 壓力定義

當個體在面臨一個情境中的要求時，常會因為事件本身的難度、結果的重要性以及重要他人的期望而產生所謂的壓力，McGrath 認為壓力之所以產生，是因為個人主觀知覺到自己的生、心理要求與對自己能力的判斷，二者之間有相當程度的落差，而且這種落差若未彌平，通常會帶來重要的影響。

(二) 人格特質在壓力和壓力源間所扮演的角色

係指能夠抵抗壓力的人，他們在面對重大壓力事件時仍然免於生理或情緒損害(Kobasa, 1979; Maddi, 2006)。此一特徵稱為堅毅(hardiness)，共包含3個成分：承諾、控制和挑戰。高承諾者相信，無論壓力有多大，維持對事件的投入仍然很重要。高控制者認為自己即使遇到阻礙，也能夠影響情境。高挑戰者將壓力視為正常生活的一部分，也是學習、發展、培養智慧的機會。

在一項研究裡，超過600位擔任公司行政或管理工作的男性描述過去3年當中所遭遇的壓力事件和疾病。第一組參與者的壓力事件和疾病都高於平均值；第二組的壓力同樣很高，但是生病次數較少。兩組成員都填寫詳細的性格問卷。其結果顯示，高壓力、少疾病的男性在堅毅的3個成分上與常生病者有差別：他們主動參與工化作和社交生活，勇於面對挑戰，而且對生活事件的控制感較強(Kobasa, 1979)。

性格差異可能是疾病的結果，而不是原因。當人們生病時時，顯然很難參與工作或社交活動。因此研究者進行一項縱貫研究，探討企業行政人員生病前的性格特徵，並且監控其生活壓力和疾病時間長達2年。其結果顯示，生活態度傾向高投入、高控制和正面看待改變的人比低分者更健康(Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982)。

(三) 相關研究證據

最重要因素似乎是控制感以及對目標的承諾(Cohen & Edwards, 1989)。以女性(Wiebe & McCallum, 1986)為對象的研究也發現，堅毅可以預測心理和身體健康。抵抗壓力或堅毅性格的特徵(承諾、控制和挑戰)影響對壓力嚴重性的知覺。例如，控制生活事件反映出自己的勝任感，因此影響對壓力事件的評估。挑戰也跟認知評估有關，表示人們相信變化在生活中很平常，將壓力視為成長的機會，而不是對安全的威脅。

**參考資料：危芷芬 心理學導論

四、解釋名詞：（每小題 5 分，共 25 分）

(一)主觀幸福感(subjective well-being)

(二)繆氏錯覺(Müller-Lyer illusion)（此題請畫出繆氏錯覺的圖示並解釋之）

(三)制約增強與代幣制度(conditioned reinforces and token economics)

(四)創傷後的成長(posttraumatic growth)

(五)神經網絡的「專注模式」(focused mode)思考過程

試題解析：

1. 本題難度適中，除了第五小題外，其他題目過去皆出現。

2. 一般同學在本題答題結果，應可以拿到不錯的分數。

【擬答】

(一)主觀幸福感

Campbell, Converse, & Rodgers(1976)認為客觀性的指標若能達成，則人的幸福感會比較高，像是 Wilson(1976)認為幸福的人通常是「年輕、健康、受過良好教育、高薪」。但是近來的研究者並不認同這樣的論點，因此研究方向逐漸改為主觀性的指標評估，稱為主觀幸福感(陸洛，1998；Diener et. al., 1999)

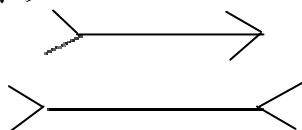
主觀幸福感係指個體將幸福快樂視為認知和情感層面的主觀評估感受，認知層面涉及生活滿意度，情感層面涉及正負向情緒的評估差異。主觀幸福感的影響因素可以由三個層次來討論：由下而上，主觀幸福感主要是來自於許多正向、愉快事件的經驗隨著個人生活中正向經驗的累積，個人會變的更加幸福快樂；由上而下，個人特徵（如所持的標準）決定主觀幸福感的程度，例如當個人所持的內在標準較低，則因為容易達成內在標準，較易感受到主觀幸福感；交互層次，個人特徵和情境會交互影響主觀幸福感，換言之，主觀幸福感受到經驗（由下而上）和內在標準（由上而下）的交互影響。以自我滿意度對主觀幸福感的影響在跨文化研究為例，對自己整體的評價，稱為自尊，在西方文化和東方文化中，自尊和主觀幸福感的關係並不相同，東方文化中，自尊和主觀幸福感關係不強，因為東方文化強調與他人維繫關係，西方文化則反之。

**參考來源：李怡青和李睿杰（2014）自主需求滿足與主觀幸福感：自我與他人觀點的調節效果

(二)繆氏錯覺

錯覺是知覺現象中有趣的議題，當外在物理刺激進入大腦後，人進行知覺解釋，會發生錯誤解讀的狀況，其中可能涉及人先天的特定解釋方式，例如：對垂直高掛於天空的月亮會比水平的月亮還要來的小，事實上月亮在實際上不可能隨著在天空的位置變動而忽大忽小，主要可能來自對月亮的距離平出現高低估的狀況所造成。

而「繆氏錯覺 (Müller-Lyer illusion)」，又稱作「箭形錯覺」。指兩條長度相等的直線，如果一條直線的兩端加上向外的兩條斜線，另一條直線的兩端加上向內的兩條斜線，則前者會顯得比後者長。其可能的成因，可能是因為大小恆常性所造成的狀況，正常狀態來說觀察者距離該線段，是在相同距離，而大小等長的二條線，應該在知覺上也會感受到長度一樣，但是當線段末端加上箭頭，而且方向以下圖所呈現的方式，會讓二條線的長度在知覺感受上發生變化，因為我們會將箭頭的方向視為距離判斷的重要線索，造成二條線段與觀察者距離會有錯估情形。



(三)制約增強與代幣制度

Skinner 修改 Thorndike 的效果律定義，他稱為「增強」，增強定義為行為結果會回過頭來保留特定刺激和反應的配對關係。Skinner 區分出增強物、作用、方式，例如：正增強，當受訓練者做出特定行為，則會得到自己想要的增強物，下一次為了得到相同的增強物，受訓練者

會出現相同的行為表現。在 Skinner 的實驗中他用一隻飢餓的動物（通常是一隻老鼠或鴿子）放在箱子裡（又稱 skinner box）有一個可以壓下的桿子，當壓下後會掉出增強物。而老鼠只要在每次壓桿後就會有食物時，那麼牠壓桿的次數就會明顯增加。但當實驗者將食物倉關閉，使老鼠就算壓桿也吃不到食物，那麼牠壓桿的次數就會明顯減少。

選擇性增強作用（selective reinforcement）是指奠基於制約原則，增強期望反應；同時也可削弱不希望出現的反應。代幣法為選擇性增強的一種，這種代幣的作用就像錢一樣，可以用來換取案主所想要的東西，但它也像錢一樣必須是透過案主自己的賺取才可獲得。例如：病人可以把他自己的床鋪好或是衣著整齊、乾淨…等，來換取代幣，等到代幣累積到某個數目時，即可換取病人想要的獎勵。

(四)創傷後成長(Post-traumatic Growth, PTG)

是指個體在與具有創傷性的負面生活事件和情境進行抗爭過程中所體驗到的心理方面的正性變化，它不是由創傷事件本身引起，而是通過個體在與創傷事件的抗爭中產生的(Tedeschi & Calhoun, 1995)。創傷事件粉碎並強迫性地重構個體的目標、信念和世界觀，這對個體創傷前的自我認知以及社會認知都構成了巨大的挑戰(Tedeschi & Calhoun, 1995, 2004)。

然而，許多針對 PTG 的研究結果很不一致，有些研究發現 PTG 會緩解心理煩惱，而另外的研究卻認為 PTG 會加重心理煩惱，有學者提出應該重新理解 PTG 的涵義，即從傳統的認知層面轉移到行為層面上(Hobfoll et al., 2007)。關於創傷後成長的測量，研究關於創傷後成長的測量，研究者根據自己的理論構想從不同的角度編制了 PTG 量表。目前，創傷後成長評定量表 (Post-Traumatic Growth Inventory, PTGI) (Tedeschi & Calhoun, 1995)使用最為廣泛，此量表共有 21 個條目，包括與他人關係、新生希望、個人力量、靈性改變和對生活的感激五個維度。

1. 與他人關係～當事人會在事件後，逐漸改變與他人互動的方式，像是對其他有創傷經歷的人更有同理心
2. 新生希望～當事人會重新思考自己的人生方向，像是找到自己的人生新方向
3. 個人力量～當事人的成長，像是瞭解自己可以面對並處理好困境
4. 靈性改變～當事人開始擁有信仰，像是對過去信仰的加深
5. 對生活的感激～當事人對自己的生活更珍惜，像是改變自己人生著重的優先順序

**參考資料：Tedeschi & Calhoun (1996) The PGI : Measuring the positive legacy of trauma

(五)神經網絡的「專注模式」(focused mode)思考過程

二十一世紀之初，神經科學家終於取得重大進展，理解了大腦在兩種不同神經網路—高度專注狀態以及比較放鬆的休息狀態—之間如何切換。我們把對應於這兩種神經網路的思考過程分別稱為「專注模式」(focused mode)及「發散模式」(diffuse mode)。這兩種模式對於學習具有重大意義。你的日常生活似乎經常在這兩種模式之間切換。你要不是處於專注模式，就是處於發散模式，你不會有意識地同時運用兩種模式。當你沒有刻意費心去做某一件事，這時似乎是發散模式在幕後默默運作。有時候，你也可能一閃神就進入發散式思考模式。學習數學理科的時候，「專注模式」是不可或缺的思考方式。這是用理性的、循序漸進的、分析的方法來直接解決問題。專注模式跟大腦前額葉的專注能力有關。前額葉的位置就在額頭的正後方。當你聚精會神做某一件事，這時專注模式應聲登場，就像手電筒的光束那樣密集而有穿透力。

**參考來源：http://www.books.com.tw/web/sys_serialtext/?item=0010690319