

# 108 年公務人員普通考試試題

類科：人事行政

科目：心理學(包括諮商與輔導)概要

一、知覺的特性中，何謂「知覺選擇性」？這對於學習與生活有何影響？請舉實例說明之。(25分)

【擬答】

(一)知覺選擇性

個體在知覺訊息時，並非全盤接收，而是經過選擇的。因此觀看的角度、焦點的不同，便會形成不同的觀點。知覺選擇性在心理的反應上，主要有兩種形式：對同一刺激，觀察者採取不同的向度；對同一刺激，觀察者選取不同的焦點。像是可逆圖就是採不同角度後，解釋結果不同。

(二)學習的例子

Fleming 與 Levie 於 1993 年出版 Instructional message design，書中有系統地將行為科學裡有關知覺、記憶、概念形成、態度改變...，有助於教學媒體的部份，條列整理成二百多條教學媒體的設計原則，例如：知覺是一個相對而非絕對的概念，必須藉由提供參考點使感知的事、物有所依據，對於較複雜的概念應加以分段處理；知覺是選擇性的，呈現教材時必須控制觀點的範疇，一次以呈現一個步驟為主，以免學習者因選擇性知覺而有所疏漏；訊息的呈現方式愈能符合知覺的特質，愈能在記憶、概念形成、問題解決、創造力及態度等各認知層而上有較好的效果。

(三)生活的例子

Heider 提出自然心理學 (Naive Psychology)，試圖說明為何人類會主動歸因，他認為是個體的兩個基本需求：

1. 世界形成連貫性的瞭解。先對所居住的世界形成連貫一致的瞭解。
2. 有效的掌控環境。如此一來才能有效的確保我們生存的環境。

因此 Heider 認為歸因是一種本能，也是人能夠適應自己居住的環境。但是歸因並非能夠因應所有情境，像是 Ross(1977)提出「基本歸因謬誤」(Fundamental Attribution Error)，用以說明行動者對於自己的行為傾向於做外在歸因，而對別人的行為傾向做內在歸因，由於看事情的角度不同，歸因的方向也就有所不同因而產生誤差，例如：學生遲到，老師會說學生偷懶，學生會說塞車。

參考來源：<https://ir.nctu.edu.tw/bitstream/11536/77918/6/353806.pdf>

二、職場壓力有那些？對於個體的情緒與工作動機有何影響？如何及時因應與處理？請舉實例說明之。(25分)

【擬答】

(一)職場壓力

Steer(1994)指出壓力是指在身體或情緒上對環境所存在威脅的反應。壓力是指包含工作壓力在內的所有生活上的各種事件所引起的壓力反應，而工作壓力則是針對與工作有關的事件所引起的壓力反應。壓力的定義包括兩部份，一是指壓力源(Stressor)，任何影響到生活平衡的因素都可稱做壓力源；二是壓力反應(Stress responses)則是指面對壓力時，個體所呈現的身心反應。

工作壓力的定義乃由壓力而衍伸，在工作的情境中，舉凡與工作有關的任何內、外在因素，因而造成個人身心的負荷加重，主觀上產生不舒服、不愉快的感覺的一種心理反應。French 等人(1974)認為工作壓力是指個人能力、可用資源與工作需求三者之間的差距所產生的現象。包含四

種特性分別是主觀性、互動性、歷程性和個別差異性等，例如：個別差異性，係指隨著個人的壓力感受有極大差異，工作壓力歷程也具有特異性。

職場壓力是個人主觀知覺到工作環境之需求包含限制或機會，與個人能力或期望不能配合，個人在無法調適或採取因應策略時，而產生的心理、認知、生理及行為等對健康負面影響之身心狀態。而職場壓力感受的差異，可能是個人價值觀、內外資源等造成的影響，也可能是社會文化。

## (二) 職場壓力對情緒和工作動機的影響

由 Yerkes 與 Dodson (1908)，經實驗研究歸納出一項法則，用來解釋心理壓力、工作難易度以及工作表現三者間的關係，工作表現的優劣將會因工作性質的難易度與心理壓力高低而有所不同。在簡單易為的工作情境下，較高的心理壓力將產生較佳的工作績效；在複雜困難的工作情境下，較低的心理壓力將會產生較高的工作績效，此一法則稱為葉杜二氏法則 (Yerkes-Dodson law)。

例如：當我們在進行複雜困難的工作時，須擁有較多且充分的認知資源，當心理壓力過高時，會影響到個體的認知資源使用情形，此時思考若稍有疏失時，則難免會忙中出錯；簡易工作大都為重複性質，重複性質高的工作在長期下會轉變為自動化，至此則不須認知思考，若有心理壓力存在，不但不影響自動化功能，反而有可能做自動化的速度提升。

職業倦怠徵候群是指在工作情境中表現出消極、持續對工作不滿、缺席率及工作效率低。工作上的困難與挑戰並非職業倦怠的主因，是工作者無法達成工作任務或無法適應時，因而感到挫折、缺乏工作意願，這種低落情緒一經長期累積，最終產生職業倦怠

## (三) 因應和處理

管理人員協助高壓力員工處理問題的程序，為企業壓力管理機制之一部分，包括了「支持」、「界定問題和需求」、「確立衝擊」、「擬定計畫」，以及「獲得承諾」、「面對推辭辯解和抵抗」、「闡明結果」。形成職場壓力八大風險因子，分別是：

1. 要求 (Demand)，即工作負荷。若工作量過多或工時過長，將使身心無法負荷。
2. 控制 (Control)，即工作的自主性。當員工的心理負荷高但工作自主性低時，壓力的症狀及反應就會產生。
3. 支持 (Support)，指個人面臨壓力情境時，藉由人際互動所獲得的關心與協助，有助於減少壓力對個人的影響。
4. 人際關係 (Relationship)。同事是重要的支持來源，但若與同事產生摩擦甚至導致衝突時，會增加個人的壓力感。
5. 角色 (Role)。角色壓力主要來自於工作上的要求過度或不足，或要求不明確，甚至是相互矛盾的要求，而造成個人無法有適當的行為反應。
6. 變革 (Change)。當組織發生變革時，意味著成員將面對不確定的未來，亦無法預知因應新體制需花費多少心血，因而可能產生抗拒行為。
7. 公平 (Justices)，指員工主觀地認知組織在分配資源、決定各種獎懲措施時，是否受到公正的對待。
8. 環境 (Environment)。包括了物理的工作環境安全、員工生活型態健康與否，以及社會心理危害 (即職場壓力源) 等，三方面彼此交互影響。

參考來源：<http://hr.mgt.ncu.edu.tw/conferences/14th/download/4-3.pdf>

<http://www.ntpu.edu.tw/files/event/20061208143431.ppt>

<https://www.ilosh.gov.tw/media/1208/%E4%BC%81%E6%A5%AD%E5%A3%93%E5%8A%9B%E9%A0%90%E9%98%B2%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%A8%88%E7%95%AB%E6%8C%87%E5%BC%95.pdf>

三、何謂社會發展？其與道德及認知發展的相關為何？請舉實例說明如何培養「利社會行為」。

(25分)

【擬答】

(一)社會發展和道德及認知的相關性

Kamii 和 DeVries (1973)則強調皮亞傑的認知發展理論並不僅止適用於智力領域，從他對道德判斷的發展之看法中，可知建構理論亦能解釋個體社會行為的發展。也就是說，道德發展的過程不是個體內化外在的社會價值和規則，而是個體內在的建構過程；更甚者，Kamii 還聲稱外在控制會阻礙個體自主性 (autonomy) 的養成。隨著年齡的增長和認知能力的成熟，個體逐漸自主自己的道德推理模式。皮亞傑堅信幼兒會透過在遊戲中解決紛爭，逐漸了解到社會生活的運作模式乃是建立於對每個人都有利的共同目標上。

(二)道德及認知的觀點

1. Piaget(1932, 1965)利用「遊戲規則的遵守」、「看圖說故事」來研究兒童的道德感，其研究的方法，觀察兒童遊戲規則的遵守狀況，或是請兒童看圖說故事的方式來表達其圖片內的情境，因而可得知兒童的道德發展狀態，但是請注意，對 Piaget 來說，道德發展事實上是認知發展的表現，因此以認知發展論為基礎，分別提出三個階段：

(1)5歲之前

「前道德期」，主要是不關心規則也不求勝利，認為遊戲就是要快快樂樂的玩。

(2)5至10歲～道德現實主義

「道德他律期」，主要出現在前運思期，此時的兒童認為遊戲的規則絕對不可改變，並會依據他人的行為結果來作為道德判斷的指標。

(3)10或11歲時～道德相對主義

「道德自律期」，此時的兒童認為遊戲是可以由不同的規定者訂定，是相對的，可改變的，並會依據個體的行為動機作為道德判斷的標準

2. Kohlberg (1963; 1984; Colby & Kohlberg, 1987) 的道德發展

(1)意涵

Kohlberg 的研究特別重視道德判斷，因為他認為道德發展一定與分辨是非的能力有關。而該能力即是認知能力的一種，該能力可以提供我們道德行為的依據。

Kohlberg 將 Piaget 的道德推理擴展至青春期和成人期，所提出的發展階段有，前俗例、俗例和後俗例期。在道德發展中 Kohlberg 並不強調年紀，因為他認為有些人一輩子都將停留某一階段。

(2)研究方法

道德困境→故事→Moral Judge→Reasoning,並列舉判斷的理由。

Kohlberg 提出一故事，藉著故事呈現道德上的兩個難題，來試圖界定道德判斷的發展是否也具有普遍的階段。Kohlberg 的研究重點在於收集二個訊息，一個是判斷結果；另一個是推論理由，透過此故事所獲得的答案來劃分出來的階段。而他繼 Piaget 後認為只有獲得形式運思期的人，才有可能具備後俗例期所需具有的抽象思維，也就是其行動動機為道德原則來評估。

(3)發展階段

①前俗例期(Preconventional)-

①punish (為了避免懲罰而服從規範)

②naive hedonism (為了報償和回報而遵守規範)

②道德俗例期/俗例期(Conventional)-

① good boy/girl (為避免別人反對而遵守規範)

② authority (權威) (避免權威的責備及沒有盡責的罪惡感而遵守律法和社會原則)

③ 後俗例期(Postconventional)-

① social contract (為了公正的大眾福祉以及獲得同儕尊敬從而獲得自尊遵守規範)

② ethical principle (其道德原則通常用來評價正義、尊嚴和平等以及避免良心上的自責而遵守規範)

(4) 評論

① 文化的普同性並不存

事實上，不同的社會文化所強調的社會規範是不一樣的。例如：在華人社會是屬集體主義，而西方社會是採個人主義，所以道德發展階段會不同。

② 兩性間的道德發展是有所差異

由於社會期待與文化教養的結果所致，造成了男女間的差異。雖然 Kohlberg 確實發現到女性在道德發展的層級上較同年齡男性落後，但他的解釋並不能令人同意，

Gilligan(1982,1993)認為會出現上述現象是因為 Kohlberg 發展階段太過重視「正義」道德而忽略「關懷」道德。但是支持 Gilligan 的論點其實並不多，因為以 Kohlberg 的作業衡量結果在複雜度上並沒有性別差異存在 (Jadack et al.,1995; Walker,1995)。

③ Kohlberg 只研究道德判斷，而非完整的道德發展

在他的研究中忽略的其他的道德層次(如：道德情感、道德行為)故他的研究並不完整。例如：詢問一般人喝酒是否可以開車，大多數皆回答不可，但是卻發現在道德行為上，很少人遵守自己的道德判斷。

(三) 培養利社會行為的策略

1. 家庭教育方面:

(1) 和諧的家庭關係

(2) 教養態度一致

(3) 有耐性

(4) 給於隸屬感

(5) 給於發展的機會

(6) 培養穩定的情緒

2. 群育方面:

(1) 滿足幼兒對友伴的需求

(2) 給於參加團體的機會

3. 德育方面:

(1) 培養禮節

(2) 尊重別人

(3) 利社會行為的培養

參考來源：<https://www.cyut.edu.tw/~olin/book/06-1-1-4.htm>

四、「輔導」與「諮商」有何差異？在職場上如何運用輔導與諮商來提升工作成效？請舉實例說明之。(25分)

【擬答】

(一) 諮商與輔導差異

1. 定義

諮商是人際關係發展過程，此關係包含溫暖、了解、接納、尊重及溝通等要素構成，諮商師

透過一系列朝向某一目標進行之活動與方法，協助當事人了解自己、澄清問題與目標，進而造成行為上之改變，增進心理健康。

## 2. 諮商與輔導之異同

輔導強調預防性、發展性的目標，並且著重資料提供，協助個體完成發展階段任務；諮商強調個己性。

## 3. 諮商與治療之異同

### (1) 處理對象上不同

- ① 輔導～正常人
- ② 諮商～社會性問題
- ③ 治療～個人內心衝突

### (2) 協助者與被協助者的關係

- ① 諮商是催化員～重視生活哲學並相互影響
- ② 治療是專家～保持與求助者之距離，是當事人為異常

### (3) 處理方式

#### ① 目標不同

諮商目標重發展性、預防性、教育性；治療目標重補救性、適應性、治療性。

#### ② 關係與影響的時間點

諮商重現在與未來、強調意識、關係是平等，不強加價值觀；治療重過去、強調潛意識、權威者～重視移情關係，強加價值觀。

#### ③ 結構性

諮商技巧較具彈性；治療強調既定之技術。

## (二)

企業諮商是指由企業組織聘用專業人員，有計畫有組織的實施諮商服務，除了供應專業的諮商服務之外，還包括籌劃教育訓練、宣導諮商服務、協助組織處理問題、諮詢、溝通、調查與研究等服務內容。

企業諮商制度被導入企業界，可追溯自 1914 年的福特汽車公司，其目的在於調查福特公司的員工生活，期待能改善生產效率低與離職率偏高的缺點。直到第二次世界大戰期間，企業諮商制度才逐漸導入企業中，在當時是為了促使員工及早熟練工作上應具有的技術，適應工作環境，防範生產效率受到戰時的社會焦慮所影響。

在企業界真正促進諮商工作發展的是美國西屋電氣公司的「霍桑研究」，「霍桑研究」闡明了提高工作效率與增加生產額必須從人際關係著手，其目的在於預防員工在公司內或下班後有適應上的阻礙與挫折，幫助員工解決心理與情緒上的問題（鄭意儒，2006）。

曾淑如（1993）調查我國企業分析結果發現員工人數愈多、員工平均年齡愈低、大專（含）以上教育程度所佔總員工人數比例愈低、公司福利制度愈好者，其設置員工諮商輔導制度的比例則愈高。設置員工諮商輔導制度雖然對稅前純益率、員工產值等沒有顯著的影響，但發現員工諮商輔導制度實施良好者，對降低曠職率及提高員工產值等有顯著正向的影響。

經實地訪查企業的現況發現，員工諮商輔導制度要能成功，除了要獲得上級的支持外，企業內員工普遍支持與認同輔導效果、專人專職負責推展輔導工作及具備有足以提供幫助的專業輔導背景等，也都是重要的成功條件。而員工輔導形式中，輔導中心易有利用率不足的問題；輔導義工其專業輔導知能有限；由人事單位兼管則輔導工作易遭延宕；輔導中心與輔導義工並行是較佳的方式，惟須注意成本與效益之關連。

## (三) 企業諮商的目標（鄭意儒，2006）

戴谷霖、商育英（2002）認為企業諮商的目標，可分為三類：

1. 直接目標：為協助企業內員工克服其生活適應、人際溝通、家庭關係、情緒困擾、自我探索等心理困擾以及生涯規劃等問題。
2. 間接目標：為採行各種培訓發展方案與福利措施。
3. 終極目標：乃在發揮員工潛能、提昇企業績效。

參考來源：<http://jgc.heart.net.tw/text28.1-4.pdf>