

108 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）

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。

擬答：

- (一)人際關係是人類群體生活中不可或缺的社會性活動，職場人際關係就是組織中不同層級之間的互動關係，而在職場人際互動關係中，依據互動對象的不同，可分為同事之間的平行關係，以及管理階層和部屬之間的主從關係。而人際關係的優劣也影響了團隊績效以及工作滿意度。
- (二)職場中的衝突包含了人際關係或工作認知之間的衝突，工作衝突是職場中不同職務範圍，對於工作性質產生意見不同的情況，工作認知的衝突是執行作業時，彼此觀點或意見就工作內容存在爭議。而人際關係的衝突通常是因為情緒不相容產生的負面影響。
- (三)職場上嚴重的人際衝突，常因人際之間不同的歸因方式與偏誤造成。像是行為者和觀察者對於相同事件會有不同的歸因。事件發生時對自己與對他人的行為歸因，歸因的傾向會有所差異，產生基本歸因謬誤。個體在解釋自己的行為時，較偏好採用「環境情境歸因」；但是在解釋別人的行為時，就傾向採取「個人性格歸因」。像是組織目標若是失敗，則任務負責人可能會認為自己運氣不好（情境歸因），加入團隊的成員能力不足，也不夠努力（性格歸因），最後導致互相責怪產生衝突。這樣的情況也常會也常會出現「自利歸因偏誤」，也就是成功時歸因自己，失敗時歸因他人。
- (四)另外職場常見造成衝突的偏誤還包括：內團體偏私、替罪羔羊等。個體對於所處社會類別的內團體成員較為寬容，而對於外團體成員抱持偏見或歧視，因此容易因意見不同而使意見歧異點認知為非黑即白。替罪羔羊則是個體在遭受挫折或失意時，會把自認為給他們造成不良結果的對象作為代罪羔羊，從而對他們報以怨恨，產生偏見，甚至出現嚴重衝突。

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。

擬答：

- (一)憂鬱症屬情感性疾患，個體在處理情緒上出現問題，這樣的問題常常會帶給個體自己或他人許多困擾。容易產生憂鬱心情，參與活動時喪失興趣或樂趣，疲憊或喪失精力，認為自己無價值、感到過度罪惡；思考或專注能力降低，甚至出現自殺意念。
- (二)在職場中為減輕患者的壓力、增強治癒率，正確的處理態度與方式：
 1. 主動表示同理與關心，並給予陪伴；鼓勵患者接受專業協助。
 2. 避免汙名化或者貼標籤，避免出現「想開一點」、「堅強振作點」或者「這又不是什麼大不了的事」等狀況。
 3. 發現員工因憂鬱或自殺問題而無法勝任現職時，建議暫時性的轉換職務或是鼓勵其休

息。

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。

擬答：

(一)智力 (Intelligence) 在心理學是一個假設性的建構，無法直接觀察，需要透過行為表現來推論。但智力多包涵了：抽象思考和推理能力、學習能力、環境適應能力以及問題解決能力。

(二) Gardner 的多元智能定義所延伸的實際生活應用層面，可能包含各優勢智能 所擅長的潛能面向、特質傾向及適合從事的工作類別等，多元智能理論將人類智能與其實務應用層面做結合，實際讓職場工作者了解自我的優勢能力與其個性特質、學習潛能及未來適合的職業之關聯性和契合度。

1. 語文智能 (Verbal/Linguistic)

對字意語發音、語言結構及使用語言方式的能力。適合職業通常是詩人、小說家或記者。

2. 數學邏輯智能 (Logical/Mathematical)

操作與覺察抽象符號系統裡的關係、邏輯思考及系統化評價個人想法的能力。職業通常是數學家、科學家、工程師。

3. 空間智能 (Visual/Spatial)

正確的知覺視覺 - 空間關係、知覺轉換及刺激不在眼前時，重現視覺經驗的能力。職業通常是工程師、雕刻家、室內設計師、建築師、飛行員。

4. 肢體動覺智能 (Bodily/Kinesthetic)

技巧地用身體表達自我或達成目標的能力；熟練操弄物體的能力。職業通常是舞蹈家、運動家、外科醫師。

5. 音樂智能 (Musical/Rhythmic)

對音樂旋律敏銳；組合音調與音樂片段成為較長的旋律；了解音樂的情緒成分。職業為音樂家、作曲家、指揮家、演奏家。

6. 人際智能 (Inter-personal/Social)

對別人的情緒、氣質、動機及意圖等可以察知及適當反應的能力。職業通常為治療師、神職人員、公關人員。

7. 內省智能 (Intra-personal/Introspective)

對個人內在狀態很敏銳；認識個人的優缺點，並善用個人的知識適當形式的的能力。對任何職業似乎都可以成功，常見的包括：哲學家、心理師、神學家。

8. 自然智能 (Naturalist)

對環境變化較為敏銳，人類了解自然環境並與之和諧相處的能力，包括人對自然環境的知能及適應環境應有的問題解決能力。有些個體能辨識各種植物、動物和其他自然環境的能力，因此自然智能又稱為「知天智能」。職業通常為農畜業、環境科學家、考古學家、園藝家。

9. 存在智能 (Existential)

能了解生命的重要性與死亡的意義，並且在有生之年對人類社會貢獻自己的能力。職業通常是宗教家、哲學家。

- (三)多元智能理論主要不是用來測量個體智能的高低，而是去探索個體本身對主觀能力的評價，目的在幫助個體生涯規劃與生涯發展，並開發其潛能以達到個體樂在學習、學以致用及終身學習的目標。

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。

擬答：

- (一)正向心理是一種信念，促使個體往好的方面想，並相信自己具有潛能。正向心理是正確的心態，對自己傳遞好的訊息，運用自身優勢與美德，使人們迎向更美好的生活。正向心理學主要的內涵包括三個面向：正向情緒、正向人格特質與正向的組織。
- (二)正向人格特質像是自我決定、智慧、創造力、美德、樂觀、堅韌性等；整體區分為能力（Abilities）、優勢（Strengths）和美德（Strengths）。而「正向特質」與「正向組織」的發揮可以促進個體感受到「正向經驗」。正向人格發展包含能力（Abilities）：良好的人際、社交能力、創造力、希望、勇氣、同情心、自制能力等。優勢（Strengths）則屬於心理層面的特質：在不同的情境和長久的觀察中都存在。美德（Strengths）智慧與知識、勇氣、人道、正義、修養，以及心靈的超越。
- (三)根據正向心理學的觀點，生命組織是朝向越來越複雜的方向發展，而形成「最佳機能」。最佳機能的發展，可分成四種層次，包括愉快的生活（pleasant life）、美好的生活（good life）、有意義的生活（meaningful life）、以及全人的生活（full life）。