

101 年公務人員特種考試身心障礙人員考試試題

等 別：四等考試

類 科：教育行政

科 目：心理學概要

一、試申論「情緒商數」(EQ)的意義，及其在工作上的重要性。

【擬答】：

「情緒商數」(EQ)其指的是管理情緒的能力，代表一個人能否適當的處理自己的情緒。其打破了傳統認為智力(Intelligence Quotient, IQ)是預測個體成就之唯一指標，而認為情緒商數才是決定人生成就的重要因素。最早由高爾曼(Goleman)提出「情緒智商(EQ)」，強調教育的目標在於知情平衡的發展，應重視同理心、自重、自信，與人相處等情緒自持的重要性，他強調必須 IQ 和 EQ 兼俱，個體才能充分發展。

(一)情緒智商的意義：

1. 情緒智商(EQ)包含情感智力、心情智力、激勵智力三個成分，是一種能與環境接近、對悲傷與愉悅能適當感覺而能處理個人與旁人的情緒，能自我調適、自我激勵、維持良好社交的能力，是情緒層面整體的認知與管理的能力。包括處理與控制情緒的能力、設身處地能力、自我察覺能力、自我激勵能力。EQ 高便能適當地處理自己的情緒，也能處理人際間的關係。
2. 沙洛維(Salovey)和梅耶(Mayer)主張情緒智商包括了五大要素：
 - (1)認識自身情緒：能覺察到自身內在感受。
 - (2)妥善管理情緒：情緒激動時，能夠保持冷靜。
 - (3)激發自己：積極樂觀、建立明確目標。
 - (4)認知他人情緒：覺察他人的感受和需求，具有同理心。
 - (5)人際關係管理：善解人意，建立良好人際關係網路。

(二)情緒商數(EQ)在工作上的重要性：

依哈佛大學教授高曼(Goleman)博士的研究，重要的工作 EQ 包括：

1. 情緒的察覺力：能清楚的知道自己當下的情緒狀態，以及這些情緒所帶來的影響。
2. 正確的自我評量：能了解自己的長處和短處，以及自己在情緒處理上的能力及限制。
3. 自信：肯定自我價值，並在衝突時，能以自我肯定的方式來進行溝通，解決問題。
4. 自我控制力：能處理衝動，冷靜面對壓力及其他負面情緒。
5. 值得信賴：能自我管理，並且工作表現合乎職業道德。
6. 良知負責：為達成工作目標會盡一己之責，遵守承諾，完成工作任務。
7. 適應力：有彈性地對待事情，能調整自己的反應以符合不斷變化的環境。
8. 創新：對新穎的想法和作法保持開放態度，願冒險，以求取更佳的表现。
9. 成就驅力：願意為追求卓越而不斷努力，設定富挑戰的工作目標。
10. 工作承諾：認同工作團體，願意為組織的目標全力以赴。
11. 主動：積極自動，隨時準備把握機會去完成工作任務。
12. 樂觀：對未來充滿希望，不受眼前挫折影響，堅持達成目標。
13. 了解別人：能發揮同理心，了解別人的想法及感受。
14. 服務導向：能預期、了解，並樂於滿足客戶的需求。
15. 協助他人發展：了解同事及下屬的發展需求，並且樂於支持及協助。
16. 善用多元化的團體：了解成員之差異性，並能尊重來自不同背景的組織成見。
17. 政治意識：能正確解讀組織內關鍵的政治關係，具有良好的職場政治敏感度。
18. 說服力：能發揮有效的說服藝術，建立人際共識。
19. 溝通力：能傳遞清晰訊息，懂得傾聽，樂於溝通。
20. 領導力：能激勵並領導團體成員去達成任務。
21. 催化改變：能引發必需之改變，並克服改變所產生的障礙。
22. 衝突管理：能有效地協商，並解決爭議。

公職王歷屆試題 (101 身心障礙特考)

23.建立人脈：能發揮人際技巧，培養互利的人際關係。

24.分工合作能力：能與別人一起工作以達成共同目標。

25.團隊精神：在團體中能尊重、協助其他成員，並產生團體認同感，增加團隊凝聚力。

二、試比較「心理異常」與「心理健康」的意義與差異。

【擬答】：

楊國樞(1989)整理台灣相關文獻發現，貫時性研究多發現社會變遷過程中，國人的心理或精神病態罹患率有逐漸增加的趨勢；而橫斷性研究則多發現國人的個人現代性愈高者，心理健康表現則愈佳。這說明隨著社會的現代化，國人的心理健康表現平均水準逐漸提升；但部分國人則因「個人現代化」程度不足以因應「社會現代化」的要求，因而罹患心理疾病的機會增加，結果國人心理健康表現平均程度與心理疾病罹患率呈現同時增加的現象。以下就題意說明心理異常與心理健康之相關論點：

(一)心理異常：泛指由於心理的、社會的、生理的或藥物的原因所造成的無法有效適應生活的異常現象；而目前所用心理疾病的診斷與分類為心理疾病診斷及統計手冊(DSM-IV 修正版，是為 DSM-IV-TR)。其定義如下：

- 1.統計上的少數：大於三個標準差，為異常者，即和大多數人不同者為異常，但異常和正常間是連續向度，非以一個數字，就能劃分正常與否。
- 2.社會規範的違反：每個社會都有合宜行為的標準，如果行為過度偏離這個標準，就被視為異常。有些行為是所有社會都共同接受的，但有些行為被某個社會文化視為正常，另一個社會卻可能視之為異常。異常的概念會隨時間的遞移而產生變化，例如心理學者現在不再認為同性戀是變態的行為。
- 3.生活適應不良：是否能有效調適生活的挫折。
- 4.自覺：個人因做出某種行為，而感受到不適當且嚴重的痛苦或困擾。標準是以個人主觀的痛苦感受為依據。
- 5.法律：精神耗弱和精神異常的認定標準。
- 6.功能失常。

(二)心理健康：心理健康的定義可說是不僅只沒有心理疾病或病態，進而指個人在生理上、心理上、社會上均能保持和諧狀況(吳武典，1996)。因此，心理健康具有生理、心理及社會三方面的意義(吳武典，1996；王以仁等，1997)。柯永河(1980)提出「心理健康」者，具有很多的適應性習慣及少數不適應習慣。所以，心理健康反應當事人對於現實社會能適應良好。大體而言，一個心理健康的人，多能符合下所列的條件：

- 1.情緒較穩定，無長期焦慮，少心理衝突；
- 2.樂於工作，能在工作中表現出自己的能力；
- 3.能與他人建立和諧的關係，而且樂於和他人交往；
- 4.對自己有適當的了解，並且有自我悅納的態度；
- 5.對生活的環境有適切的認識，能切實有效地面對問題，解決問題，而不逃避。

然近代心理健康觀點則採用 Seligman 提倡之正向心理學以及如何學習正向思考(positive thinking)，讓自己擁有積極的力量以獲得真正的快樂。

(三)二者差異：

心理異常與心理正常的差異，端在於同一社會文化環境下，個體行為是否符合眾所期待的行為常規而定；大致符合行為常規者被視為心理正常，過分偏離行為常規者則被視為心理異常。又心理「異常」與「正常」的心理現象，往往僅是表現程度上的差異、表現的頻率多寡及場合不恰當而已(吳英璋，1987；胡海國、張芷雲&吳英璋，1985；劉焜輝 編，1976)。心理的「正常」與「異常」不容易加以區分，因為，1.「心理」本身很難定義，係屬於主觀的領域，很難加以客觀化或數量化；2.「心理」不能與社會或歷史分開來觀察；3.個體對於本身「心理」的主觀判斷，未必與他人所做的客觀判斷一致(劉焜輝，1976)。

三、何謂「多元智力」？請說明其立論理由與啟發。

【擬答】：

(一) 迦納(Gardner)駁斥傳統狹隘的智力理論，指出有九種基本智慧的存在。茲說明如下：

1. 語言智慧：是指有效運用口頭語言或書寫文字的能力。
2. 邏輯、數學能力：指有效運用數字和推理的能力。
3. 空間智慧：指空間感覺的敏銳度及空間表現的能力。
4. 肢體、運作智慧：指運用整體身體來表達感覺與想法、以及運用雙手靈巧製作事物能力。
5. 音樂智慧：指感覺、辨別及表達音樂的能力。
6. 人際智慧：指察覺並分辨他人情緒、意向、動機及感覺的能力。
7. 內省智慧：指個人自知之明的能力。
8. 自然觀察能力乃指對周遭環境的動物、植物、人工製品，及其它事物進行有效辨識及分類的能力。
9. 存在智能：是一種能夠去探討關於生存之基本問題的傾向或能力。

(二) 立論理由與啟發：

1. 迦納指出人們至少具有八種智慧，每種智慧都具有同等的重要性，而且是彼此互補、統整運作的，僅具有語文與邏輯一數學智慧並不足因應未來生活與工作所面臨的挑戰。
2. 迦納之理論也試圖擴展智力的定義，以囊括 IQ 測驗之外的另一些技能。其檢定出許多智力，涵蓋了廣泛的人類經驗。至於每種智力的價值則隨著不同人類社會而異，取決於哪種能力是既存社會所需要的、有有用處的，以及被獎勵的。
3. 迦納研究發現不同社會重視不同的能力。
4. 對智力之評鑑上所需要的不僅是紙筆測驗(paper-and-pencil tests)和簡單的量化數值。除了傳統智力測驗所測到的行為樣本資料外，迦納的智力理論也需要受試者在各式各樣生活情境中接受觀察及評鑑。

四、怎樣才能「記得住」？請說明記憶的歷程，及舉出三項有效的記憶策略。

【擬答】：

「記得住」即為「記憶」(memory)，而記憶又是為對學習歷程或結果加以保留的行為，在需要時能不經練習即可重現的心理歷程。

(一) 記憶的歷程

1. 編碼(encoding)：個體在處理訊息時，經由心理運作，將外在刺激的物理特徵轉換成抽象形式之心理表徵(經由心理運作，將外在物理特徵轉換為心理事件)貯存在記憶中，供日後取用。
2. 貯存(storage)：重組與建構，個體將已編碼的訊息儲存在記憶中。
3. 提取(retrieval)：將貯存在記憶中的訊息取出應用的心理歷程，提取貯在記憶中的訊息，經由解碼(decoding)的心理運作過程，使之還原為編碼以前的形式，其表現於外顯行為。

(二) 三項有效的記憶策略

1. 學習時採用嘗試回憶法：所謂嘗試回憶法是指學習時，將材料閱讀數遍，即行嘗試回憶，如未純熟，再行閱讀，然後重加回憶，回憶時不將書中文字回憶嘗試，只對書中大意亦試予回憶。這種方法的效果，從實驗室與學校學習的實例，可得充分證明。
2. 過度學習：學習材料要保存得久，需要過度學習。所謂過度學習，就是學習到能回憶後，仍續加學習的意思。例如學習一篇國文，到能背誦它後，再加學習若干次，就是若干次過度學習。克魯各曾作實驗研究，記憶十二個無意義名詞，採用過度學習的效果究竟如何？他的試驗是，如果被試者背了十遍，令之繼續多讀五遍，然後再多讀五遍，能回憶的程度為 100%，多讀五遍為 150%的過度學習，多讀十遍為 200%的過度學習。
3. 邏輯的記憶：記憶有賴組織，學習時，材料愈有組織，愈能保存，有意義材料比無意義材料保存得多，是因為有意義材料富有組織，有意義材料如能組織得有條理，將保持得更久。