

102 年公務人員特種考試原住民族考試試題

等 別：四等考試

類 科：人事行政

科 目：心理學 (包括諮商與輔導) 概要

一、請說明情緒智商 (emotional intelligence) 定義及其重要性，請舉例說明之，並說明最近科學發現，人能同理他人情緒的大腦機制為何？

【擬答】：

(一)情緒智商 (Emotional Intelligence, 簡稱 EQ) —

1. 學者—情緒智商一詞，由學者高曼 (Daniel Goleman) 在「情緒智商」一書中提出。Goleman 主張，高情緒智商的個體，具備察覺與調節情緒的能力。
2. 定義—EQ 指的是個體對自己情緒的掌握和控制，對他人情緒的揣摩和駕馭，以及對人生樂觀的程度和面對挫折的容忍力。智慧商數 (IQ) 被用來反映個體的智慧，情緒智商 (EQ) 則被用來衡量個體情緒智力的高低。
3. 重要性—
 - (1) 預測社會適應—IQ 分數被用來預測個體的學業成就，那麼 EQ 分數被認為是預測個體能否職業及生活成功更有效的指標。EQ 能反映個體的社會適應性。
 - (2) 成功方程式—自 EQ 概念提出後，EQ 教育成為重要的心理學議題。人生成功的方程式改變為【 20%的 IQ + 80%的 EQ = 100%的成功】。在人類跨入網路時代的今天，人際交往更密切，EQ 成為理應關注的重要課題。
4. 特徵—
 - (1) 情緒特徵—EQ 指的是管理情緒的能力，包含自制力、熱忱、毅力、自我驅策力等。高 EQ 的個體通常情緒穩定，不因小事情緒劇烈波動，對事對人能有合理的想法，表現合宜的行為。
 - (2) 人際關係—高 EQ 者更受人歡迎，原因在於他能及時準確對他人和自己的情緒作出評估，見機行事調整自己的言行。而低 EQ 者對人對己的情緒無法及時有效判斷，現實生活中與人相處容易製造不愉快。
5. 如何提升—EQ 高低並非完全由先天或生理因素決定，可以藉由後天訓練加以提升。
 - (1) 了解自己的情緒—了解何種情緒事件會引起自己何種情緒反應，注意體察自己內心的情緒狀態。
 - (2) 妥善管理情緒—除了察覺自己的情緒，尋找適合自己排解情緒的方法。例如，找人訴苦、聽音樂、運動、做家事、睡覺等。
 - (3) 同理心—察覺並接納他人的情緒，練習同理心思考，站在對方立場感同身受、同情同感，則不容易生氣產生負面情緒。

(二)同理他人情緒的大腦基礎—鏡像神經元 (Mirror neuron)

1. 學者—鏡像神經元的發現始於 1992 年，義大利北部的帕瑪大學，里佐拉蒂 (Rizzolatti) 的研究團隊發現當猴子作特定的動作如抓握、撕紙等，該神經元就會活化。里佐拉蒂 (Rizzolatti) 的研究團隊不斷重複檢測實驗結果，在 1996 年正式用「鏡像神經元」發表在國際知名期刊，開啟鏡像神經元在認知神經科學的世紀革命。
2. 定義—我們可以輕鬆且快速掌握簡單的行為，乃是因為腦中有群意想不到的神經元會活化。這批新發現的神經元讓觀看者在腦中直接反映他人的行為，因此稱之為「鏡像神經元」。鏡像神經元讓觀察模仿有了神經機制，模仿學習不一定要動手去做，只要腦神經動得和被觀察者一樣就可以了。
3. 發現—里佐拉蒂 (Rizzolatti) 的學生迪派勒吉諾 (di Pellegrino) 在猴子的腦內置入單細胞神經記錄器，正等待準備時，里佐拉蒂的同事費帝加 (Fadiga) 忍不住偷拿一根放在猴子面前的香蕉，此時緊盯著單細胞神經紀錄螢幕的迪派勒吉諾，意外發現猴子的 F5 神經元不只在猴子本身抓香蕉時會活化，在猴子看到其他人抓香蕉時也會活化。
4. 部位—人類大腦的鏡像神經系統，已知包括頂葉前運動皮質區之腹側、布洛卡區、頂葉

公職王歷屆試題 (102 原住民特考)

下側小葉、前扣帶迴皮質及腦島。

5. 功能—讓人感同身受

- (1) 了解動作的意義—鏡像神經元變成了人腦與人腦之間溝通的橋樑，可以了解動作的意義。就算根據的是非視覺的訊息，例如聽到撕紙的聲音或是腦海想像拉小提琴，鏡像神經元仍然會活化傳達該動作的意義。
- (2) 理解動作的目標—鏡像神經元讓觀看者可以理解動作所欲達成的目標、動作在什麼情況下發生、以及動作執行者之前做過什麼事情等。
- (3) 激起情緒的狀態—鏡像神經元讓我們了解別人有什麼感覺，在觀看者身上引發相同的情緒狀態，即「感同身受」。
- (4) 提供認知的學習—鏡像神經元除了幫助我們理解別人的動作、意圖以及情緒，還可能使得人類經由觀察而習得複雜的認知技能。

6. 自閉症新見解—2000 年美國加州大學聖地牙哥分校拉瑪錢德朗 (Ramachandran) 的研究團隊提出鏡像神經元理論，為自閉症的成因與治療開啟一道曙光。鏡像神經元是讓我們對他人感同身受的基礎，鏡像神經元的缺損可能會導致同理心的喪失，正似自閉症 (autism) 缺乏「揣度他人心智」的能力。

- (1) 缺乏同理心—由於鏡像神經元與社交互動有關，這個神經系統的缺損，可以解釋自閉症的主要症狀如孤僻疏離與缺乏同理心。
- (2) 無法評估意圖—根據研究自閉症患者的腦部額葉下回鏡像神經元的活動較少，這或許可以解釋為什麼患者無法評估他人的意圖、無法理解行為目的。
- (3) 欠缺模仿能力—鏡像神經元可解釋複雜的意圖，就可以解釋自閉症患者最顯著的異常：缺乏社交技巧、缺乏感同身受、語言能力不足、欠缺模仿能力等。
- (4) 無法理解隱喻—自閉症患者的鏡像神經元缺失，可解釋自閉症患者無法理解諺語和隱喻缺失。

二、請說明傳統智力測驗有何缺點？因而美國心理學者史登柏格 (Robert J. Sternberg, 1985) 提出三元智力理論 (Triarchic theory of intelligence) 如何改善傳統智力測驗的缺點？

【擬答】：

(一) 傳統智力測驗的缺點

1. 不是智力只是學業能力—Gardner 批評傳統智力測驗所評量的不能代表智力的全部，只是與學業成就有關的能力。
2. 無法實現因材施教—教師無法瞭解學生智力的個別差異，只以學業成績來區分能力高低。學校讓學生以相同方式學習相同教材，以單一評量方式來評估成就，無法實現適性教育和因材施教。
3. 教材內容與方法偏頗—教材內容偏重語文與數理邏輯能力的教學，統一的教材、教法、進度、考試與評分，無法滿足不同能力或特性的各類型學生，讓部份孩子毫無發揮的餘地。

(二) Sternberg 「智力三元論」 (triarchic theory of intelligence)

1. 學者—美國著名認知心理學家史登柏格 (Robert J. Sternberg) 於 1985 年，根據「訊息處理論」對智力提出新見解。Sternberg 擴大從環境交互作用來探究智力，不再局限從個體內在歷程來看智力。認為智力是個體從事認知活動所需要的能力，強調智力運作的過程與策略。
2. 定義—Sternberg 認為智力的高低，源自個體面對環境刺激時訊息處理方式的不同，測量個體如何處理訊息，則可瞭解個體智力的狀況。Sternberg 主張，智力是由組合智力、經驗智力和情境智力三邊關係組合而成的統合體，各邊長度因人而異，也就構成智力的差異。
3. 種類—
 - (1) 組合智力 (componential intelligence) —分析性智力，說明智力與個體內在世界的關係。指個體在問題情境中，運用知識分析資料，經由思考、判斷、推理以達到問題

公職王歷屆試題 (102 原住民特考)

解決的能力。又可分為後設認知、行為表現及知識獲得三種能力。在解決問題時，這三種能力並非獨立作業，而是緊密結合相互影響。當個體從事比較、對照或評估時，會使用分析性智力。在分析性思考中，個體藉由分析問題中的條件來解決相似的問題，例如，分析…、比較…、評估…等。

(2)經驗智力 (experiential intelligence) — 創造性智力。說明智力與個人經驗的關係。指個體運用既有經驗來面對新問題時，形成頓悟或創造的能力。Sternberg 認為問題解決能力深受過去經驗的影響，影響個體對新奇事物的反應，以及自動化處理訊息的能力。當個體面對新奇情境時，會使用創造性智力。在創造性思考中，個體要求自己以新角度思考問題，例如，創造…、發明…、設計…等。

(3)情境智力 (contextual intelligence) — 實用性智力。說明智力與個體外在世界的關係。指個體在日常生活中，運用習得的知識經驗處理日常事務的能力。個體的情境智力愈高，順應情境、選擇情境與改變情境的能力也愈強，又可分為適應環境、改變環境、和選擇環境的能力。在實用性思考中，個體試著將既有的知識應用在日常生活的問題解決上，例如，應用…、使用…、利用…等。

4. 成功智力—

(1)定義—1996 年 Sternberg 在智力三元論的基礎上，提出更實用的「成功智力」，強調智力不應僅關心個體在學校中的成功，更應與生活的成功緊密聯結，指向真實世界的成功。成功智力，才是對個體現實生活真正有影響的智力。

(2)成份—生活裡的成功，是個體運用創造和實踐的能力去適應環境、選擇環境及改變環境。Sternberg 認為，成功智力包含分析性、創造性和實用性智力。具有成功智力的人不僅具備這些能力，還會思考在什麼時候、以何種方式有效地運用這些能力。

(3)特點—

①情境可塑性—成功智力具有情境可塑性，不是與生俱來一成不變的，任何文化中的個體都可發展出適應其生存環境的成功智力。Sternberg 明確指出，成功智力是可修正的，具有發展變化的可能性。

②不降反升—學業智力，是一種“呆滯的智力”，隨著學業完成後開始逐漸下降；成功智力，是一種“變動的智力”，隨著年齡增長經驗累積逐漸提升。

(三)多元智力與傳統智力的比較

1. 觀點不同—傳統智力主張單一智力；多元智能相信有多元智力。

2. 原因不同—傳統智力認為智力是遺傳潛能不易改變；多元智能認為智力受文化環境影響且可塑性。

3. 表徵不同—傳統智力認為智力是天賦資質表現是停滯的智力；多元智能認為智力是問題解決能力，與生活密切聯繫。

4. 歷程不同—傳統智力重視智力的內在歷程；多元智能重視智力的外在歷程。

5. 重點不同—傳統智力強調知識的學習；多元智能強調生活能力的啟發。

三、臺灣社會中大約三分之一的人皆有某種程度的睡眠困擾。請說明睡眠階段 (The stages of sleep) 內涵，並說明睡眠障礙失眠症 (Insomnia) 診斷準則及如何教導睡眠困擾者良好的睡眠習慣。

【擬答】：

(一)睡眠種類

1929 年德國神經生理學家柏格 (Berger) 對腦波的研究發明了「腦波儀」(EEG)，探究皮質區電位變化，由腦波儀記錄腦波活動的曲線，稱為「腦波圖」。心理學家運用腦波儀進行睡眠研究，將睡眠分為「非快速眼動睡眠」與「快速眼動睡眠」兩類。

1. 非快速眼動睡眠 (nonrapid eye movement sleep) — 簡稱 non-REM' s，是指沒有快速眼球移動的睡眠。在此睡眠期間大腦活動下降至最低，讓人體獲得完全舒緩，但肌肉並不會麻痺。在這段睡眠期間眼球幾乎沒有運動，也很少出現作夢情形，人體處於副交感神經的支配狀態，可分為瞌睡期、淺睡期、過渡期與沉睡期。

2. 快速眼動睡眠 (rapid eye movement sleep) — 簡稱 REM' s，此睡眠階段眼球會快速

公職王歷屆試題 (102 原住民特考)

移動，大腦神經的活動狀態與清醒時相同，個體醒來後可描述栩栩如生的夢境，又稱為「作夢期」，是整個睡眠階段中最淺的。REM 睡眠醒來後個體充滿警覺且精神飽滿，一個晚上通常有 4~5 個 REM 睡眠，且前面階段較短後面階段較長，總作夢時間大約為 90~120 分鐘。

(二)睡眠階段

睡眠分為「非快速眼動」與「快速眼動」睡眠兩類，共可分為五階段。階段一至階段四，屬於「非快速眼動睡眠」(non-REM's)；階段五則屬於「快速眼動睡眠」

(REM's)。一般人的睡眠時間，階段二【淺睡期】佔 50%，階段四【沈睡期】佔 15%，階段五【作夢期】即 REM 睡眠期佔 25%。

1. 階段一【瞌睡期】—腦波開始出現變化是睡眠的開始。腦波頻率漸緩，個體出現昏昏欲睡的感覺。在此階段個體仍然是清醒的，約維持幾分鐘即進入下一睡眠階段。
2. 階段二【淺睡期】—又稱「亂波睡眠期」，此時腦波呈現不規律狀態，頻率與振幅忽大忽小，開始正式的睡眠。此階段個體已進入無意識狀態但很容易清醒過來，屬於淺眠階段。眼球不再運動也極少出現作夢情形。
3. 階段三【過渡期】—是階段二與階段四之間的過渡期，此睡眠階段會出現 delta 波 (δ 波)。
4. 階段四【沈睡期】—又稱「慢波睡眠期」，此時進入沈睡階段，腦波型態變化很大，個體不容易被叫醒屬於深度睡眠。此階段大約出現在入睡後兩個半小時內。偶有作夢的情形，但比起 REM 睡眠仍少了許多。

5. 階段五【作夢期】—

(1) 定義—此時腦波型態發生變化，個體眼球呈現快速跳動的現象，整個睡眠期間間歇性出現，每次出現約持續十分鐘左右，80%以上受試者報告此時正在作夢。

(2) 特徵—

- ① 週期性：就一夜 7~8 小時的睡眠而言，經歷睡眠五階段 100 分鐘的週期約 4~6 次。前四階段的睡眠週期 (NREM) 持續約 90 分鐘，作夢期 (REM) 持續約 10 分鐘。
- ② 先短後長：隨著每次週期花在深沈睡眠的時間漸減，而花在 REM 睡眠的時間漸增，最後一個夢約有 60 分鐘，整個睡眠時間約 1~2 小時是在作夢。
- ③ 比例差異：NREM 睡眠佔整個睡眠時間的 75~80%，REM 睡眠佔整個睡眠時間的 20~25%。

(三)睡眠障礙失眠症 (Insomnia)

1. 定義—很難入睡、時睡時醒無法沈睡、自覺不能恢復疲勞、入睡困難容易驚醒、醒後難再入睡。又可分為四種：情境性失眠、假性失眠、失律性失眠、藥物性失眠。
2. 診斷準則—根據美國精神醫學會 DSM-IV 對睡眠障礙定義包括兩個要點：(1)連續睡眠障礙時間長達一個月以上 (2)睡眠障礙的程度足以造成主觀的疲累、焦慮或客觀的工作效率下降、角色功能損傷。
3. 良好睡眠習慣—
 - (1) 定時作息、準時上床、準時起床，尤其不管前晚何時入睡，均應準時起床。
 - (2) 一張舒適乾淨、柔軟適中的床，以及溫度、亮度恰好且安靜的房間。
 - (3) 不要在床上讀書、看電視或聽收音機。
 - (4) 規律運動可幫助睡眠，不要在傍晚以後運動會影響睡眠。
 - (5) 傍晚以後不喝酒、咖啡、茶及抽煙；有失眠問題更應避免在白天使用含咖啡因飲料。
 - (6) 不在睡前大吃大喝，可在睡前喝杯熱牛奶及複合碳水化合物來幫助睡眠。
 - (7) 上床 20 分鐘後仍睡不著覺，可做些單調無聊的事情，等有睡意再上床睡覺。
 - (8) 睡不著覺時不要整晚盯著時鐘看，也不要懊惱或有挫折感，應放輕鬆並確信自己最後一定能睡著。
 - (9) 如果有失眠情形儘量不要午覺，如果實在想睡可小憩 30 分~60 分。
 - (10) 儘量不要每天晚上規則使用安眠藥，如有需要應斷續服用，每星期不要超過四次。

四、態度 (attitudes) 定義為何？請舉自己原住民認同 (identity) 為例說明之。

【擬答】：

(一) 定義—態度是對某人或某物，喜歡或不喜歡的評價性反應，它在人們的信念、情感或傾向性行為中表現出來。態度是一種評價性傾向，用以表達個體對事物的喜好或趨避，具有某種態度後就會有情緒上的反應。

(二) 態度構成因素—態度的 ABC

1. 情感因素 (affective component) — 即態度的情感特色，是個人對某個對象持有的好惡情感。例如，喜歡 or 厭惡、尊敬 or 輕視。
2. 行為因素 (behavior component) — 即態度的行為傾向，是個人準備對某個對象作出某種反應，是作出行動前的思想傾向。例如，想靠近 or 想遠離、想佔有 or 想丟棄。
3. 認知因素 (cognitive component) — 即態度的信念、認知，即對某個對象的想法。態度有一定的對象，可以是人、事、物、概念或制度，認知因素帶有好壞的評價，對某個對象的認識、理解、贊成或反對。例如：善 or 惡、有希望 or 無希望。

(三) 態度功能

1. 激勵功能—表達態度能幫助人們獲得獎勵或避免懲罰，態度能幫助人們趨向或逃避某些事物。例如，為了獲得上司認同、爭取升遷機會，對某事表達與上司相同的意見和看法。政治選邊站，以獲得政黨支持和資源協助。
2. 認知功能—態度能幫助組織和吸收外界訊息，一旦形成態度，就會影響對訊息的接受、判斷與理解。例如，對於是否讓美國含瘦肉精的牛肉進口，將影響對於相關訊息的接受、拒絕、解讀與重組。
3. 自我防衛功能—態度能幫助個人免除內心的焦慮、減少衝突。例如，有性別歧視卻又位高權重具社會表率功能的政治領袖，會更加表態支持男女平等，表達對女性的尊重。
4. 價值傳遞功能—態度能反應個體的價值觀，經由態度表達反映個人的基本信念。例如，表達支持限用塑膠袋政策，達遞個人重視環境保護的價值。表達拜金有理、樂於追求名牌的態度，達遞個人的金錢觀。
5. 社會適應功能—透過態度的表達，以建立、維持與促進人際關係。例如，穿戴有團體符號的衣物、參與團體活動以表達對團體的認同。

(四) 態度形成理論

1. 增強理論 (theory of reinforcement) —

- (1) 定義—從增強理論的觀點來探討社會態度，始於 Carl Hovland 與其同事於一九五〇年代在耶魯大學的研究。此理論的前提是：態度是學習來的。將人視為被動的，人於環境中經由聯結、增強或仿效而學習，這種學習的歷程決定了個人的態度。
- (2) 內涵—增強理論源自行為主義，行為主義將態度的形成與改變，看成是個體對環境刺激的反應，是受環境刺激的增強，聯結、增強、懲罰、模仿等方式，形成了個體的态度。

2. 認知一致性理論 (cognitive consistency theory) —

- (1) 學者—Heider (1958) 提出認知一致性理論，說明人們的認知系統中不同態度或感情之間，有趨於一致的壓力。認知處於平衡時，能引起滿意的狀態；認知處於不平衡時，個體會力求趨於平衡，或改變現存的認知，或添加新的認知，以修正不平衡。
- (2) 內涵—認知一致性理論的看法是，人會努力求得認知上的連貫與意義，當數個信念或價值彼此之間不一致時，人會努力讓它們一致。

3. 認知失調理論 (cognitive dissonance theory) —

- (1) 學者—認知失調理論，為美國社會心理學家 Festinger (1959) 所倡議，是一種解釋心理平衡的態度。個體為了恢復平衡產生新的行為，認知失調具有行為改變的促進作用，是解釋態度改變的主要理論。
- (2) 定義—Festinger (1959) 認為，個體認知因素間失衡不協調時，會造成心理上不愉快、緊張、壓力，個體會設法去減輕或解除這種不協調狀態，認知因素間失衡愈嚴重，個體想要減輕或解除失調的動機也愈強烈，當個體有所作為讓認知系統呈現協調時，就會設法保持這種平衡，避免接觸矛盾訊息。

(3)舉例—以吸煙為例，如果個體認為吸煙無害，而且自認喜歡吸煙，兩者之間無矛盾衝突，不會出現認知失調現象也就不會改變行為。如果健康檢查發現因為吸煙而罹患肺癌，此時對吸煙的態度產生認知失調，原來認為無害現在認為有害，於是出現戒煙行為。

4.自我知覺理論 (self-perception theory) —

(1)學者—Darl Bem (1972) 提出「自我知覺理論」，由於自我省察是不清晰的，自我觀察成為自我認識的重要來源。人們經由對自己行為的觀察，了解到自己的情緒、態度和內在狀態，謂之「自我知覺」。

(2)假設—自我知覺理論的假設是：當內在線索薄弱、不清楚或無法解釋時，個體仰賴外在線索去推論個人的內在狀態。亦即，通常個體並不真正知道自己的態度是什麼，個體從自己的行為以及行為所發生的環境，來推論自己的態度。例如，水果盤中有各式水果，沒有人強迫而個體總是優先選擇吃西瓜，於是個體就認為自己是喜歡吃西瓜的。

5.心理感應抗拒理論 (theory of psychological reactance) —

(1)學者—美國心理學家布林 (Brehm, 1966) 提出，認為當個體的自由受到威脅或可能被剝奪時，會處於動機喚醒狀態，這種狀態會驅使個體有所作為恢復自由，Brehm 稱這種動機狀態為「心理抗拒」。

(2)原因—心理抗拒的強弱受下因素影響：①對自由的期望性。②自由剝奪的威脅性。③自由對個體的重要性。④會影響其他自由也被剝奪。

(3)特性—個體產生心理抗拒後，就會影響態度的轉變。有些情況個體認為自己的自由被剝奪，非但不會轉變態度，甚至可能態度更堅定。例如，父母不讓女兒和某青年談戀愛，結果他們的關係更為親密。

6.社會認同理論 (Social Identity Theory, SIT) —

(1)學者—Henri Tajfel & Turner (1985)，將個人層次、人際間的社會比較，擴展到團體層次、群體間的社會比較，發展出「社會認同理論」。根據社會認同理論，個人的自我概念是由個人認同及社會認同兩者所構成。

(2)定義—人們會有團體身份相互比較的驅力，在群體間的比較過程中，個體會追求他們所歸屬團體的正向評價。團體成員與外團體作比較後，如果發現所屬團體的地位較低，會有較低的團體認同，此時為獲取較正向的團體認同，將採取提高團體認同的策略。

(3)內涵—社會認同是一群一致性的觀感看法，社會認同起源於對團體特色、團體名聲及團體力量的分類，社會認同將導致認同的具體化。