# 職業心理與壓力評估導引

## 題庫共200題

### 認證檢定考試說明

本認證檢定採單科測驗制，每科考試內容與配分方式如下：

是非題：**15** 題
選擇題：**10** 題
每題配分：**4** 分

全卷 總分為 **100** 分，
成績達 **60** 分（含）以上者為合格。

考試時間為 **60** 分鐘，
請考生於規定時間內完成作答。

一、職業心理與壓力評估導引 100 題 是非題

1. ( 是 ) 職業心理與壓力評估的目的之一是提早辨識風險，預防心理健康惡化。
2. ( 否 ) 壓力只要是個人問題，組織不需要負責。
3. ( 是 ) 工作需求過高、控制感過低常與壓力風險上升相關。
4. ( 否 ) 壓力評估只要做一次即可，後續不需要追蹤。
5. ( 是 ) 心理社會危害包含職場霸凌、騷擾、過度工時與角色衝突等。
6. ( 否 ) 只要員工不抱怨，就代表職場沒有心理壓力問題。
7. ( 是 ) 壓力評估可結合問卷、訪談、焦點團體與工作數據。
8. ( 否 ) 心理壓力評估最重要的是蒐集個人隱私細節越多越好。
9. ( 是 ) 壓力評估結果應以匿名/去識別方式呈現，降低標籤化風險。
10. ( 是 ) 過度工時可能提高疲勞與失誤，進而增加事故風險。
11. ( 否 ) 只要提供員工舒壓課程，就能取代工作負荷與流程改善。
12. ( 是 ) 心理社會危害管理也適用「控制層級」概念（源頭改善優先）。
13. ( 是 ) 職場霸凌屬於心理社會危害，可能造成焦慮與憂鬱風險。
14. ( 否 ) 壓力一定是負面的，對工作完全沒有幫助。
15. ( 是 ) 角色不清（角色模糊）容易造成壓力與工作衝突。
16. ( 是 ) 主管支持與公平對待可降低員工壓力風險。
17. ( 否 ) 心理健康議題在職場不應被談論，避免影響形象。
18. ( 否 ) 壓力評估時只看缺勤率即可判定心理風險。

19. （是）事件後支持（如重大事故後）可降低創傷反應風險。
20. （否）職業心理評估可以直接公開個別員工得分，以利管理。
21. （是）心理壓力評估應有明確目的、範圍與回饋機制。
22. （否）心理社會風險只與個人性格有關，工作環境不重要。
23. （是）工作-生活失衡可能造成睡眠不足與壓力累積。
24. （否）壓力評估結果若顯示高風險，組織可先不處理，等事故再說。
25. （是）心理安全感較高的團隊，員工較敢提出問題與求助。
26. （否）對心理社會危害的改善，只能靠個人意志力。
27. （是）壓力管理方案可包含：工作負荷調整、流程改善與主管訓練。
28. （是）焦點團體訪談能幫助理解壓力來源，但需注意保密與安全。
29. （是）壓力評估若未保護匿名，可能導致回覆偏差與低回收率。
30. （否）心理社會危害與職安衛無關，不需要納入風險管理。
31. （是）工作自主性較高通常能降低壓力感受。
32. （是）缺乏回饋與認可可能成為壓力來源之一。
33. （是）職業倦怠常與長期高負荷、低控制與資源不足相關。
34. （否）壓力評估只要關注員工情緒，不需要看工作流程與資源配置。
35. （是）客訴與衝突型工作可能增加情緒勞動與壓力。
36. （否）職場暴力風險評估不需要，因為是偶發事件。
37. （是）壓力評估的結果應用應優先聚焦「系統改善」而非「找人責怪」。
38. （是）睡眠不足可能降低專注力並增加工安事故機率。

39. （否）若員工有心理困擾，主管最好的方式是公開點名關心。
40. （是）EAP（員工協助方案）可作為心理支持資源之一。
41. （是）提供匿名諮詢管道可降低求助污名與障礙。
42. （是）壓力評估若發現問題，應制定改善計畫並設定責任與期限。
43. （是）心理社會風險的「領先指標」可包含未遂通報、工時超標等。
44. （否）只用離職率作為心理壓力指標，通常不足。
45. （是）工作場所公正（公平）與透明的制度能降低壓力與不信任。
46. （是）主管若長期以羞辱方式管理，可能提高心理風險與離職意圖。
47. （否）壓力評估不需要和職安衛管理系統整合，分開做更好。
48. （是）面對心理社會危害，改善策略可包含調整班表與合理人力配置。
49. （否）員工反映工作量過大時，組織可用「抗壓性不足」直接結案。
50. （是）壓力評估若能定期回饋結果與改善進度，有助提升信任與參與。
51. （是）心理健康促進與壓力管理措施若只做一次活動，通常難以長期有效。
52. （是）心理社會危害評估應考量不同族群（新進、外包、夜班）的差異。
53. （否）若問卷顯示某部門壓力高，最恰當做法是立即公開排名。
54. （否）壓力評估中納入「工作控制感」主要是因為它與壓力無關。
55. （是）職場支持包含同儕支持與主管支持，皆可降低壓力感受。

56. （否）情緒勞動高的工作（客服、照護）不需要特別的壓力管理。
57. （是）壓力評估後的改善措施應包含「有效性評估」。
58. （否）心理壓力只會影響心理，不會影響身體健康。
59. （是）工作中長期缺乏休息與恢復時間，可能造成慢性壓力與倦怠。
60. （是）對壓力事件處置應包含必要的轉介資源（如專業諮商）。
61. （是）壓力評估工具選用時，應考量信度、效度與適用性。
62. （否）壓力評估只要問「你壓力大不大」一題就足夠。
63. （是）職場衝突管理機制（申訴、調解）可降低心理社會危害。
64. （否）若員工提出心理困擾，回應「撐一下就好」是良好支持。
65. （是）壓力評估導引應包含清楚的告知：目的、保密、使用方式與回饋。
66. （是）心理社會危害管理可納入職安衛稽核與管理審查。
67. （是）壓力評估若發現高風險，較優先的介入是調整工作負荷與制度。
68. （否）主管的管理風格不會影響員工壓力。
69. （是）透明的績效制度與公平獎懲可降低不確定性壓力。
70. （是）壓力評估導引中，若要提高回覆率，保密性與匿名性非常重要。
71. （是）心理安全感高的團隊較能及早揭露風險並提出改善建議。
72. （否）只要公司提供免費咖啡，就能顯著降低工作壓力。
73. （是）壓力評估結果的回饋應以改善方案為導向，而非責備個人。

**74.** **(是)** 若員工長期超時工作，可能增加交通事故與工安事故風險。

**75.** **(是)** 心理健康促進可與睡眠、運動、營養與復原策略一起推動。

**76.** **(否)** 壓力評估導引不需要考慮文化差異，所有人反應都一樣。

**77.** **(是)** 重大變革（組織改組、裁員）期間，心理社會風險通常會上升。

**78.** **(否)** 壓力管理只需要 **HR** 負責，其他主管與部門不需參與。

**79.** **(是)** 若員工遭受騷擾或霸凌，建立可信任的申訴與保護機制很重要。

**80.** **(是)** 壓力評估若造成標籤化與懲罰，可能讓員工拒絕參與。

**81.** **(是)** 壓力評估可用來辨識「工作設計」上的問題，例如人力不足。

**82.** **(是)** 頻繁打斷與多工切換可能增加認知負荷與壓力。

**83.** **(是)** 適當休息與微休息（**micro-break**）可幫助降低疲勞累積。

**84.** **(是)** 壓力評估若顯示改善無效，應調整策略並再評估。

**85.** **(否)** 心理壓力評估不需要與缺勤、工時、工傷等數據交叉分析。

**86.** **(是)** 若員工擔心報復，問卷與訪談的真實性通常會下降。

**87.** **(是)** 建立正向回饋與認可文化，有助降低壓力與提升投入感。

**88.** **(是)** 壓力評估導引應建立「危機處置流程」，以應對高風險個案。

**89.** **(否)** 壓力評估導引中，不需要提供任何資源或求助管道。

**90.** **(是)** 心理社會危害改善可包含工作量再分配與優先順序澄清。

**91.** **(是)** 主管在支持員工時，應避免以診斷或貼標籤方式談話。

**92.** **(否)** 只要員工看起來很努力，就不可能有壓力問題。

**93.** **(是)** 壓力評估導引若做得好，可降低離職率並提升安全績效。

**94.** **(否)** 心理健康促進與職場安全文化之間通常沒有關聯。

**95.** **(是)** 壓力評估結果的改善行動應設定 **KPI** 或指標以追蹤成效。

**96.** **(是)** 壓力評估導引若納入主管訓練（同理溝通）通常有幫助。

**97.** **(否)** 若工作量明顯超出人力，僅要求員工提升時間管理即可解決。

**98.** **(是)** 職業心理風險管理需要同時考量預防、介入與復原支持。

**99.** **(是)** 壓力評估應建立資料保護與存取權限，避免不當使用。

**100.** **(是)** 職業心理與壓力評估導引最終應回到「工作設計改善與持續追蹤」。

---

二、職業心理與壓力評估導引 100 題 選擇題

1. 職業心理與壓力評估最主要的目的之一是？ (A) 找出需要被懲處的人 (B) 提早辨識風險並預防心理健康惡化 (C) 只為了做公關 (D) 收集個人隱私細節 答案:B
2. 壓力管理中，哪一種作法最能符合「源頭控制優先」？ (A) 只辦舒壓課程 (B) 只發放小福利 (C) 調整工作負荷與流程設計 (D) 只貼標語 答案:C
3. 「工作需求過高、控制感過低」通常會如何影響壓力？ (A) 壓力下降 (B) 壓力上升 (C) 完全無影響 (D) 只影響主管 答案:B
4. 心理社會危害常見項目不包含下列哪一項？ (A) 職場霸凌 (B) 性騷擾 (C) 過度工時 (D) 午餐選擇太多 答案:D
5. 壓力評估若要提高資料可信度，最重要的做法之一是？ (A) 公開個人得分 (B) 保護匿名/去識別並明確告知用途 (C) 只讓主管填問卷 (D) 只做口頭詢問 答案:B
6. 只要員工不抱怨，就代表沒有心理壓力問題。(A) 正確 (B) 錯誤 (C) 只限新進員工 (D) 只限資深員工 答案:B
7. 壓力評估的資料來源較完整的組合是？ (A) 只看缺勤率 (B) 問卷＋訪談/焦點團體＋工作數據 (C) 只看離職率 (D) 只看主管印象 答案:B
8. 在壓力評估中，若蒐集過多個人隱私細節，最大的風險是？ (A) 回覆率提高 (B) 標籤化與信任崩壞 (C) 改善更快 (D) 壓力自動降低 答案:B
9. 過度工時最可能帶來的風險是？ (A) 專注力提升 (B) 疲勞與失誤增加，事故風險上升 (C) 壓力必然下降 (D) 只影響薪資 答案:B
10. 下列哪一項較能降低員工壓力風險？ (A) 主管支持與公平對待 (B) 長期羞辱式管理 (C) 角色責任不清 (D) 一直趕工 答案:A
11. 壓力評估結果的呈現方式，較適當的是？ (A) 公開個人排名 (B) 只報告給同事 (C) 以部門的匿名彙整呈現 (D) 貼在公告欄點名 答案:C

12. 心理安全感高的團隊，最可能出現哪種現象？ (A) 更敢提出問題與求助 (B) 更常沉默不說 (C) 更怕被責備 (D) 更不願通報 答案：A

13. 「角色模糊」最可能造成的影響是？ (A) 壓力降低 (B) 壓力增加與衝突上升 (C) 完全無影響 (D) 只影響薪資 答案：B

14. 適度壓力的可能效果是？ (A) 一定有害 (B) 可能提升動機與專注 (C) 一定導致憂鬱 (D) 一定造成事故 答案：B

15. 事件後支持（重大事故後）最主要的目的之一是？ (A) 讓大家忘掉 (B) 降低創傷反應與惡化風險 (C) 只為了寫報告 (D) 只為了對外說明 答案：B

16. 壓力評估若只看缺勤率，最大的限制是？ (A) 缺勤率是領先指標 (B) 缺勤率是落後指標且原因多元 (C) 缺勤率一定等於壓力 (D) 缺勤率不可測量 答案：B

17. 壓力評估出現高風險時，最適當的組織反應是？ (A) 先不處理 (B) 先責怪員工抗壓性 (C) 優先介入並制定改善計畫 (D) 只辦一次講座 答案：C

18. 焦點團體訪談在壓力評估中的注意事項是？ (A) 不必保密 (B) 需保密與建立安全氛圍，避免報復疑慮 (C) 只找主管參加 (D) 只要錄影公開 答案：B

19. 心理社會危害管理與職安衛的關係較正確的是？ (A) 無關 (B) 相關，應納入風險管理 (C) 只和 HR 有關 (D) 只和醫療有關 答案：B

20. 下列哪一項屬於「組織層級介入」的壓力管理？ (A) 教員工冥想 (B) 提供瑜伽課 (C) 改善流程與合理配置人力 (D) 發放小禮物 答案：C

21. 工作自主性較高通常會？ (A) 降低控制感 (B) 提高控制感並可能降低壓力 (C) 必然增加壓力 (D) 完全無影響 答案：B

22. 缺乏回饋與認可可能造成？ (A) 壓力下降 (B) 無力感與倦怠上升 (C) 事故下降 (D) 只影響薪水 答案：B

**23.** 職業倦怠常與哪一種情境相關？ **(A)** 長期高負荷、低控制、資源不足 **(B)** 休息充足、支持高 **(C)** 工作清楚 **(D)** 排程合理 答案：**A**

**24.** 情緒勞動高的工作（客服、照護）較需要？ **(A)** 完全不必管理 **(B)** 支援資源、輪換與支持機制 **(C)** 只要求忍耐 **(D)** 只要求更快 答案：**B**

**25.** 職場暴力風險評估的正確觀念是？ **(A)** 偶發不用管 **(B)** 可透過情境與工作型態預防風險 **(C)** 只靠員工小心 **(D)** 只靠保全 答案：**B**

**26.** 壓力評估與改善應避免哪一種文化？ **(A)** 學習文化 **(B)** 支持文化 **(C)** 責怪與羞辱文化 **(D)** 通報文化 答案：**C**

**27.** 下列哪一項最像 **EAP** 可提供的內容？ **(A)** 代替主管考核 **(B)** 提供諮商、轉介與資源協助 **(C)** 強制公開個案 **(D)** 只提供咖啡 答案：**B**

**28.** 匿名諮詢管道的主要好處是？ **(A)** 增加污名 **(B)** 降低求助障礙，提高早期介入 **(C)** 讓主管更好監控 **(D)** 讓同事知道更多 答案：**B**

**29.** 壓力評估後改善計畫的良好作法是？ **(A)** 不需責任人 **(B)** 設定責任、期限並評估有效性 **(C)** 只靠口頭提醒 **(D)** 只做一次活動 答案：**B**

**30.** 心理社會風險的「領先指標」較可能是？ **(A)** 離職率 **(B)** 未遂通報、工時超標、衝突事件 **(C)** 年度營收 **(D)** 辦公室面積 答案：**B**

**31.** 只用離職率作為心理壓力指標通常不足，原因是？ **(A)** 離職率太精準 **(B)** 離職率是落後指標且受多因素影響 **(C)** 離職率不可量測 **(D)** 只與天氣有關 答案：**B**

**32.** 公平透明的制度對壓力的影響較正確的是？ **(A)** 增加不信任 **(B)** 可降低不確定性壓力與不公平感 **(C)** 完全無影響 **(D)** 只影響新人 答案：**B**

**33.** 主管長期以羞辱方式管理，最可能造成？ **(A)** 壓力降低 **(B)** 心理風險上升與離職意圖增加 **(C)** 投入感提高 **(D)** 睡眠變好 答案：**B**

**34.** 壓力評估若與職安衛管理系統整合，可能的好處是？ **(A)** 讓流程更混亂 **(B)** 風險管理一致、資源更有效 **(C)** 完全沒有差 **(D)** 只增加表單 答案：**B**

**35.** 員工反映工作量過大時，最不恰當的回應是？ **(A)** 檢視流程與人力配置 **(B)** 澄清優先順序 **(C)** 直接以「抗壓性不足」結案 **(D)** 設定改善計畫 答案：**C**

**36.** 壓力評估定期回饋結果與改善進度，最可能帶來？ **(A)** 信任下降 **(B)** 參與下降 **(C)** 信任與參與提升 **(D)** 壓力立刻歸零 答案：**C**

**37.** 心理健康促進若只做一次活動，通常？ **(A)** 長期效果有限 **(B)** 立刻永久有效 **(C)** 不需要追蹤 **(D)** 可取代制度改善 答案：**A**

**38.** 壓力評估應考量不同族群暴露差異的原因是？ **(A)** 只是形式 **(B)** 族群不同風險與需求不同 **(C)** 只為了做排名 **(D)** 只為了增加題目 答案：**B**

**39.** 問卷顯示某部門壓力高，最恰當作法是？ **(A)** 立即公開部門排名 **(B)** 保密彙整後與部門共同找源頭 **(C)** 直接懲處主管 **(D)** 忽略不管 答案：**B**

**40.** 壓力評估結果應包含「有效性評估」的原因是？ **(A)** 讓報告更厚 **(B)** 確認介入措施是否真的降低風險 **(C)** 只是形式 **(D)** 方便拍照 答案：**B**

**41.** 心理壓力是否可能影響身體健康？ **(A)** 不可能 **(B)** 可能影響睡眠、心血管與免疫等 **(C)** 只影響牙齒 **(D)** 只影響身高 答案：**B**

**42.** 壓力事件處置中，提供轉介資源主要是為了？ **(A)** 增加成本 **(B)** 需要專業時能及時獲得支持 **(C)** 讓主管不用管 **(D)** 讓同事知道更多 答案：**B**

**43.** 壓力評估工具選用應考量哪些要素？ **(A)** 信度、效度與適用性 **(B)** 只有題數 **(C)** 只有便宜 **(D)** 只有網路流行 答案：**A**

**44.** 只問「你壓力大不大」一題就足夠，這說法？ **(A)** 正確 **(B)** 錯誤 **(C)** 只對主管適用 **(D)** 只對新人適用 答案：**B**

**45.** 衝突管理機制（申訴、調解）的作用較正確的是？ **(A)** 增加衝突 **(B)** 降低心理社會危害並提升公平感 **(C)** 完全無效 **(D)** 只為了做文件 答案：**B**

**46.** 員工提出困擾時回應「撐一下就好」，通常？ **(A)** 有效支持 **(B)** 可能忽視需求並阻礙求助 **(C)** 最專業 **(D)** 會立刻改善 答案：**B**

**47.** 壓力評估導引的清楚告知應包含？ **(A)** 目的、保密、使用方式與回饋 **(B)** 只說「填一下」 **(C)** 只說「公司需要」 **(D)** 不必告知 答案：**A**

**48.** 壓力評估高風險時，較優先介入通常是？ **(A)** 調整工作負荷與制度 **(B)** 先要求員工運動 **(C)** 先要求員工冥想 **(D)** 先要求員工加班 答案：**A**

**49.** 主管管理風格對壓力的影響是？ **(A)** 沒有影響 **(B)** 影響很小 **(C)** 可能顯著影響壓力與倦怠 **(D)** 只影響薪資 答案：**C**

**50.** 壓力評估回饋若用來責備個人，最可能造成？ **(A)** 通報與參與提升 **(B)** 恐懼與沉默，資料品質下降 **(C)** 壓力立刻消失 **(D)** 改善立刻完成 答案：**B**

---

**51.** 壓力評估導引中，最能建立信任的開場做法是？ **(A)** 清楚說明目的、保密原則與回饋方式 **(B)** 簽名同意公開 **(C)** 公布初步排名 **(D)** 不說明 答案：**A**

**52.** 壓力問卷回收後，最不恰當的資料處理方式是？ **(A)** 去識別化彙整 **(B)** 看整體趨勢 **(C)** 回饋改善方案 **(D)** 把答卷交給主管逐一追查個人 答案：**D**

**53.** 下列哪一項較屬「領先指標」用於心理壓力風險監測？ **(A)** 年度離職率 **(B)** 工時超標比例與未遂通報 **(C)** 年度營收 **(D)** 年終獎金 答案：**B**

**54.** 若評估顯示「角色衝突」偏高，較優先的改善方向是？ **(A)** 增加咖啡機 **(B)** 辦講座 **(C)** 澄清職責、決策權與優先順序 **(D)** 要求更努力 答案：**C**

**55.** 遇到敏感議題（霸凌）蒐集資料時，較合宜的原則是？ **(A)** 最小化蒐集與強化保密 **(B)** 蒐集越多細節越好 **(C)** 直接公開個案 **(D)** 先不處理 答案：**A**

**56.** 壓力評估後「最容易失敗」的情況通常是？ **(A)** 題目太少 **(B)** 問卷太長 **(C)** 回收率過高 **(D)** 做完評估卻沒有任何改善行動 答案：**D**

**57.** 針對「過度工時」造成的壓力，較有效的第一線措施是？ **(A)** 冥想 APP **(B)** 運動課 **(C)** 調整班表、補足人力與恢復時間 **(D)** 自我加強抗壓 答案：**C**

**58.** 焦點團體要降低「不敢講真話」的風險，較關鍵的是？ **(A)** 主管全程旁聽 **(B)** 建立保密規範、避免上下級同場 **(C)** 全程錄影 **(D)** 只邀優秀員工 答案：**B**

**59.** 若團隊心理安全感低，最常見的現象是？ **(A)** 主動通報 **(B)** 問題快速揭露 **(C)** 提案增加 **(D)** 沉默、怕犯錯、避免提出不同意見 答案：**D**

**60.** 壓力評估的「分層分析」較有意義的做法是？ **(A)** 依職類/班別做匿名彙整比較 **(B)** 公布個人分數 **(C)** 只看公司整體平均 **(D)** 只看主管 答案：**A**

**61.** 若資料顯示「支持度低」，較合宜的介入之一是？ **(A)** 增加 KPI **(B)** 加強責備 **(C)** 主管訓練（同理回饋）與支持機制 **(D)** 減少溝通 答案：**C**

**62.** 壓力導引中「回饋結果」較好的方式是？ **(A)** 直接公布排名 **(B)** 彙整結果＋風險面向＋改善方案 **(C)** 只說「壓力很大」 **(D)** 不回饋 答案：**B**

**63.** 遇到員工出現明顯危機訊號（自傷意念），最適當的第一步是？ **(A)** 內部公告 **(B)** 簽切結 **(C)** 觀察不干預 **(D)** 依流程啟動支持與專業轉介 答案：**D**

**64.** 評估工具選用時，「信度/效度」的意義最接近？ **(A)** 測量結果可靠且能有效反映欲測構念 **(B)** 題目越多 **(C)** 便宜 **(D)** 流行 答案：**A**

**65.** 遠距/混合辦公常見的心理壓力來源不包含？ **(A)** 邊界模糊 **(B)** 孤立感 **(C)** 回饋不足 **(D)** 辦公室座位顏色太多 答案：**D**

**66.** 若發現「衝突事件通報增加」，較合理的解讀是？ **(A)** 團隊一定變差 **(B)** 必然是人品 **(C)** 可能是衝突增加或通報文化變好，需驗證 **(D)** 不理會 答案：**C**

**67.** 面對霸凌/騷擾案件，最不恰當的組織作法是？ **(A)** 保護當事人 **(B)** 提供支持資源 **(C)** 依程序處置 **(D)** 叫當事人忍耐 答案：**D**

**68.** 壓力評估導引中，「資料保護」最重要的一項是？ **(A)** 設定存取權限與最小必要原則 **(B)** 任何人可查 **(C)** 個人雲端存放 **(D)** 有密碼就行 答案：**A**

**69.** 若員工反映「資源不足」，較適合的處置是？ **(A)** 檢討員工態度 **(B)** 盤點工作量與瓶頸，重整優先順序 **(C)** 要求加班 **(D)** 自想辦法 答案：**B**

**70.** 「微休息（**micro-break**）」的主要效益是？ **(A)** 增加負荷 **(B)** 降低回覆率 **(C)** 降低疲勞累積、維持注意力 **(D)** 讓工作變慢 答案：**C**

**71.** 壓力導引中，最能避免「貼標籤」的做法是？ **(A)** 以系統改善為焦點，避免對個人下診斷 **(B)** 列出高分名單 **(C)** 公布分數 **(D)** 作為考核 答案：**A**

**72.** 下列哪一項最可能降低問卷回覆率與真實性？ **(A)** 問卷短 **(B)** 回饋透明 **(C)** 改善落地 **(D)** 員工擔心被追查或報復 答案：**D**

**73.** 壓力評估後，若要做「有效性評估」，較合理的是？ **(A)** 只看主管感覺 **(B)** 看參加人數 **(C)** 追蹤指標前後變化並補訪談 **(D)** 只要寫「已改善」 答案：**C**

**74.** 「工作—生活邊界管理」較有效的制度作法是？ **(A)** 24 小時待命 **(B)** 設定非緊急聯絡時段與加班上限 **(C)** 只發禮券 **(D)** 員工自律 答案：**B**

**75.** 若要提升壓力評估參與度，較有效的方式之一是？ **(A)** 清楚回饋成果，讓員工看到填了有用 **(B)** 以填答率當考核 **(C)** 逼改具名 **(D)** 公布未填名單 答案：**A**

**76.** 下列哪一項最能反映「多工切換」對壓力的影響？ **(A)** 讓人放鬆 **(B)** 讓人更快 **(C)** 增加認知負荷與錯誤率 **(D)** 無影響 答案：**C**

77. 關於壓力評估「結果解讀」，較正確的觀念是？ (A) 單一數值即可結論 (B) 只看平均 (C) 需用多來源資料交叉驗證並考量情境 (D) 不用分析 答案：C

78. 若要建立「可被信任的申訴機制」，哪一項最重要？ (A) 申訴公開 (B) 保密、反報復保護與公平程序 (C) 設信箱 (D) 主管私下處理 答案：B

79. 壓力導引中，最容易被忽略但很重要的一項是？ (A) 讓改善行動有責任人、期限並追蹤閉環 (B) 海報設計 (C) 問卷版面 (D) 場地 答案：A

80. 下列何者屬於「不當使用壓力評估」的例子？ (A) 改善工作負荷依據 (B) 主管訓練依據 (C) 支持資源配置依據 (D) 個人升遷/淘汰考核工具 答案：D

81. 當組織進行重大變革（裁員）期間，較適合的作法是？ (A) 降低溝通 (B) 加強透明溝通、心理支持與負荷再配置 (C) 所有人樂觀 (D) 辦慶功宴 答案：B

82. 若要改善「回饋不足」造成的壓力，較有效的制度作法是？ (A) 減少談話 (B) 年度考核一次講完 (C) 建立定期回饋與期望對齊機制 (D) 員工自行猜測 答案：C

83. 「壓力評估導引」的基本流程，較完整的是？ (A) 告知→蒐集→分析→回饋→改善→追蹤 (B) 只蒐集問卷 (C) 只做訪談 (D) 只辦活動 答案：A

84. 若某部門壓力高，最不恰當的處置是？ (A) 與部門找源頭 (B) 檢視人力流程 (C) 設定改善計畫 (D) 貼上「抗壓性差部門」標籤 答案：D

85. 壓力評估中「工作量再分配」通常能改善哪一類問題？ (A) 角色清晰度 (B) 回饋不足 (C) 過載與恢復不足 (D) 溝通工具太多 答案：C

86. 主管支持員工時，較不建議的說法是？ (A) 理解狀況，一起調整 (B) 可使用 EAP，我能轉介 (C) 釐清優先順序 (D) 你就是想太多，別玻璃心 答案：D

87. 「心理健康促進」要長期有效，較需要？ (A) 一次大型活動 (B) 靠個人意志 (C) 只買設備 (D) 制度化（政策、資源、主管行為） 答案：D

88. 對於高壓職務（客服）較合宜的支持措施是？ (A) 建立輪班與復原機制、督導支持 (B) 只要求微笑 (C) 只要求快 (D) 取消休息 答案：A

89. 壓力評估與工時/事故數據交叉分析的主要好處是？ (A) 增加表格 (B) 漂亮報告 (C) 找出關聯與優先改善點 (D) 取代訪談 答案：C

90. 若要提升「睡眠不足」相關風險管理，較有效的方向是？ (A) 員工自買保健品 (B) 管理輪班設計與休息間隔 (C) 貼標語 (D) 發咖啡 答案：B

91. 若壓力評估顯示某族群風險較高，較合宜的處置是？ (A) 立刻公開名單 (B) 只做一次講座 (C) 忽略不管 (D) 依族群需求設計介入並保密回饋 答案：D

92. 壓力評估資料保存與存放，較合宜的是？ (A) 依目的限定、設期限並安全存放 (B) 永久保存且任何人可取 (C) 個人電腦隨意備份 (D) 丟群組 答案：A

93. 「把壓力評估結果納入管理審查」的主要目的之一是？ (A) 報告更厚 (B) 讓高層用數據做資源配置與改善決策 (C) 員工更緊張 (D) 評估更難做 答案：B

94. 若介入措施後指標未改善，最合理的下一步是？ (A) 停止行動 (B) 怪員工 (C) 檢討假設與措施設計，調整策略再評估 (D) 宣布成功 答案：C

95. 「避免報復」對壓力評估導引的重要性在於？ (A) 能提升回覆真實性與求助意願 (B) 主管好管控 (C) 指標好看 (D) 活動熱鬧 答案：A

96. 若要提升心理安全感，較有效的主管行為是？ (A) 當眾羞辱錯誤者 (B) 獎勵不提問題的人 (C) 別抱怨 (D) 肯定提出問題者，視錯誤為學習 答案：D

97. 壓力評估導引手冊應包含哪一項才算完整？ (A) 只寫題目 (B) 目的、流程、保密與危機處置流程 (C) 照片 (D) 口號 答案：B

98. 若要降低「會議過多」造成的壓力，較合宜的改善是？ (A) 增加會議 (B) 員工更有效率 (C) 會議治理（目的、議程、時長管制） (D) 發禮券 答案：C

**99.** 壓力評估中，最能反映「工作設計問題」的一項是？ **(A)** 人力不足導致長期過載 **(B)** 星座 **(C)** 植物 **(D)** 制服 答案：**A**

**100.** 職業心理與壓力評估導引的理想終點是？ **(A)** 做完報告 **(B)** 回收率好看 **(C)** 活動熱鬧 **(D)** 形成制度化改善循環：評估→介入→持續追蹤 答案：**D**

國際職業壓力師認證 題庫