



102年公務人員高等考試三級考試試題

代號：30680

全一頁

類 科：人事行政

科 目：心理學（包括諮商與輔導）

考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、隨著為民服務品質的要求提升，現今的公務服務已成為高壓力的工作，公職人員要學習壓力因應，方有利於提升工作效能。請論述兩種基本有益健康的壓力因應方式。此外，若你是位人事主管，你將會應用那些心理學研究或實驗發現來教導同仁們壓力的管理技巧？（25分）
- 二、公職人員都是經過嚴格篩選後任用，但有些公職人員仍會做出不法或不道德的行為。試從特質因素（dispositional）、情境因素（situational）及體系因素（systemic）來說明公職人員為何會敗壞其行為？並請特別用史丹佛監獄實驗（Stanford prison experiment）來說明體系如何建造一個影響行為的情境。（25分）
- 三、請論述心理學家布朗芬布倫納（Urie Bronfenbrenner）的人類發展生態學模式（ecological model）。若你是位人事主管，請應用該理論分析初任公職之新進同仁可能會有那些適應問題？（25分）
- 四、解釋下列名詞（每小題5分，共25分）
 - (一)心理幸福感（psychological well-being）
 - (二)負增強與懲罰（negative reinforcement and punishment）
 - (三)影響記憶的錯誤訊息效應（misinformation effect）（此題除解釋外，亦應提出心理學家羅芙特斯（Loftus）的研究來加以說明）
 - (四)認知行為治療中的「自動化思考」（automatic thought）以及處理自動化思考的階段
 - (五)認知行為治療中的「認知謬誤」（cognitive distortion）與「基模」（schemas）



申論題解答

一、

答：(一)如何因應及減輕壓力，壓力因應方式有：

- 1.促進社會支持：每個人能承受的壓力有限，若能適時尋求協助或支持，較能分散壓力，進而度過難關。
- 2.運動以增加體能：增加體能可保護自己免於壓力對健康所產生的傷害。運動可增加理智功能與控制力，以降低焦慮、憂鬱及緊張等。

(二)降低壓力反應：壓力管理：

1.壓力免疫法 (stress inoculation) 由麥肯懋 (Donald Meichenbaum) 提出，是綜合教導、討論、認知、重建、問題解決、放鬆訓練及增強自我教導等綜合方案。透過壓力免疫訓練 (stress inoculation training, SIT) 發展出對行為較強的意識，排除挫敗行為，開始新的積極內在對話，有助處理壓力情境。這是運用生理上免疫的原理類推到心理和行為上，先讓當事者有機會成功應付較小、溫和的壓力刺激，接著便能逐漸能應付較大的壓力刺激耐受度。壓力免疫訓練包括 3 個階段：

- (1)概念化教育階段 (the conceptual phase)：主要是向當事者提供概念系統，重新認識和理解壓力反應，目的在幫助當事者更有效地檢視問題，並接受適當的治療及合作。
- (2)技能學習、鞏固與複習階段 (skills-acquisition and rehearsal phase)：提供當事者行為和認知技術，讓當事者能用來因應壓力情境。
- (3)應用與維持階段 (application and follow-through phase)：小心從治療情境中遷移到現實生活中，並加以維持。

2.超覺靜坐 (transcendental meditation, TM)：冥想方式，個體閉眼並採最舒適的坐姿，然後在短時間內重複發出聲音，可增加學習力，減少焦慮、敵意和攻擊性。

⇒參考 T5A44 宋怡靜編，《心理學 (含諮商與輔導) (含概要)》，台北：鼎文書局，2012，P.131-141。

二、

答：(一)影響公職人員行為的因素：

- 1.情境因素 (situational)：指個體將行為的原因都歸諸於個人外的外在環境因素，很少思及自己因素，比如公職人員的不法或不道德行為歸咎於社會風氣敗壞、治安不佳、教育失靈等。
- 2.特質因素 (dispositional)：指個體將行為發生的原因都歸諸於自己個性、能力或行為上的因素。如公職人員的不法或不道德行為的產生是由於本身的個性不佳，性格易受金錢、利益誘惑等，公職考試無法測驗人的本性。
- 3.體系因素 (systemic)：工作環境誘因因素、特權與關說因素和社會組織風氣因素等。如公職人員的不法或不道德行為的產生是由於公職體系有缺陷，法律行政制度導致人們會往壞的行為發展。

(二)史丹佛監獄實驗 (Stanford prison experiment)：是美國心理學家在史丹佛大學心理學系大樓地下室的模擬監獄內，進行關於人類對囚禁的反應及囚禁對監獄中權威、被監管者行為影響的心理學研究。受試者適應了囚犯和看守的角色，實驗進行一段時間後，就開始變得殘忍逼真，犯人與守衛出現劇烈的人格變化：犯人情緒崩潰，守衛想出各種手段惡整他們；犯人的個人特質消失，守衛個性變成殘酷。研究顯示一些守衛被評價有虐待狂傾向。



向，囚犯在情感上受到創傷。這說明體系因素的力量，由於一個情境秩序，人們受到歸屬感及認同感的強烈需求，於是在善惡邊緣之際，受到體系影響而往負面進行。

⇒參考 T5A44 宋怡靜編，《心理學（含諮商與輔導）（含概要）》，台北：鼎文書局，2012，P.75-77。

三、

答：(一)美國心理學家布朗芬布倫納 (Urie Bronfenbrenner) 的人類發展生態學模式 (ecological model)：主張幼兒和青少年的成長發展是受到生物與環境因素交互影響。生物因素是指自然生態環境；環境因素則是幼兒的生活環境推廣至外在的世界環境，這些環境可分 4 個系統：

1. 小系統 (microsystem)：指與幼兒有關的生活環境，與個體互動的人事物。如家庭、學校、同伴或社區等。
2. 中系統 (mesosystem)：指家庭、學校、同伴或社區間的聯繫和相互關係，個體所參與之兩個或兩個以上的小系統。如父母與學校相互合作、同伴相處的影響等。
3. 外系統 (esosystem)：指幼兒未直接參與，但影響幼兒和青少年成長的因素，會影響與個體接觸的小系統，但個體未參與的系統。像是父母的工作環境、學校教育方針、社區資源運用等。
4. 大系統 (macrosystem)：是指文化、政治、法律、社會與世界各地所發生的時事，影響各系統，這些變化必然影響各國情勢。

(二)新進公職人員可能的適應問題有：

1. 小系統 (microsystem)：與新進同仁互動的人事物，須重新磨合。如環境、部門或同事關係等問題。
2. 中系統 (mesosystem)：新進同仁所參與之兩個或兩個以上的小系統。如部門與部門合作的關係、新進同仁與長官、下屬等相處的問題。
3. 外系統 (esosystem)：影響新進同仁接觸的小系統，但新進同仁未參與的系統。像是其他部門的工作效率、政府行政部門改革方針、民眾對公務員的觀感等問題。
4. 大系統 (macrosystem)：是指文化、政治、法律、社會與世界各地所發生的時事，影響新進同仁的部門運作，勢必因應外在環境的變化，隨時作出調整的問題。

四、

答：(一)心理幸福感 (psychological well-being, PWB)：個體根據自訂的標準，通過對自我生存素質進行評估而產生的認知與情感經驗。評估指標有：成長、目標、關係、環境控制、獨立自主、自我實現等。心理幸福感以亞里士多德的實現論為基礎：發展出 6 項評估心理幸福感要素：自主性、環境控制、個人成長、積極的人際關係、生活目的、自我肯定。

(二) 1. 負增強 (negative reinforcement)：因表現出某種行為而促使厭惡性事物消失。

2. 懲罰 (punishment)：利用嫌惡刺激來壓抑行為的發生。

(三)錯誤訊息效應 (misinformation effect)：指不斷接觸事後錯誤訊息，且個體將錯誤訊息融入經驗記憶陳述的程度。羅芙特斯 (Elizabeth Loftus) 的錯誤訊息研究，首先在記憶登錄階段讓個體接觸標的事件，接著呈現關於事件細節的錯誤訊息，最後對該事件的記憶進行評量。

(四)自動化思想 (automatic thought)：自動化思想是介於事件和個體不良反應間的思想。當事者要先識別自動化思想，在對特殊事件產生的想法，諮商輔導者應觀察當事者每一心境變化。

1. 識別認知錯誤 (identifying cognitive errors)：患者容易犯概念性或抽象性錯誤，如獨斷地推論、選擇性偏差



推論等，諮商輔導者應聽取當事者的問題，然後歸納出規律，找出共性。

2.真實性檢驗 (reality testing)：檢驗並責問錯誤信念，鼓勵當事者把此信念當作假說看待，並檢驗假設。

3.消去注意 (decentering)：忽略周遭人們的注意。

4.檢核苦悶或焦慮程度 (monitoring distress or anxiety level)：鼓勵當事者對焦慮的程度進行自我監測，促使當事者認識焦慮波動的特性，增加抵抗焦慮的信心。

(五) 1.認知謬誤 (cognitive distortion)：貝克 (Aaron T. Beck) 長期觀察憂鬱症等患者的表現後，認為認知過程 (cognitive processes) 是這些病症的主要問題，因為患者的情感和行為多取決於患者對周遭的解釋，患者的想法或認知模式決定感受和反應。

(1)獨斷推論 (arbitrary inference)：沒有充足且相關的證據便下結論。

(2)選擇性偏差推論 (selective abstraction)：以整件事中的單一細節下結論，失去整體內容的重要性。

(3)過度類化 (overgeneralization)：把某事件產生的信念不當地用在不相似的事件或環境中。

(4)擴大和誇張 (magnification and exaggeration)：過度強調負面事件的重要性。

(5)個人化 (personalization)：使外在事件和個體的關聯傾向，即使沒有任何理由作聯結。

(6)極端化思考 (polarized thinking)：思考或解釋事件時，用有或無，或用「不是、就是」將經驗分類。

2.基模 (schemas)：基模是個體與生俱來的行為模式，瞭解周圍環境的認知結構，有時稱「認知基模」。