

112 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：四等考試
類 科：人事行政
科 目：心理學概要（包括諮商與輔導）
考試時間：1 小時 30 分

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。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、某公司辦理「服務楷模」選拔活動，並公告獲獎人的優良服務事蹟，半年後發現員工的服務品質明顯提升。試從 Bandura 社會學習理論的觀點，說明公司員工從「服務楷模」身上獲得那些學習經驗？（25 分）
- 二、甲今年 28 歲，學校畢業後曾換了幾份工作，但一直都覺得不符合自己的興趣。他有一位交往 2 年的伴侶，兩人經常為了錢和性的問題產生衝突。試從 Erikson 社會心理發展理論的觀點，說明甲目前處於那一個發展階段？並說明此階段的基本發展任務和危機為何？（25 分）
- 三、馬路上發生兩台機車擦撞，女騎士被撞倒後，男騎士立刻跳下車衝到女騎士的身旁，繼而騎車離開現場。之後女騎士大聲呼叫搶劫，但現場路過的民眾和兩旁商家的目擊者，都沒有人對女騎士伸出援手。前述事件現場，有多位目擊者卻沒有人對受害人提供協助，試說明影響這些目擊者未採取助人行動的原因為何？（25 分）
- 四、乙最近剛調整職務，因為對新工作不熟悉，即使每天加班，工作仍然做不完，導致乙感到壓力很大。
 - (一)試說明問題焦點因應和情緒焦點因應有何差異？（15 分）
 - (二)提供兩種問題焦點的因應策略，幫助乙因應目前的工作壓力。（10 分）