

110 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：人事行政

科 目：心理學（包括諮商與輔導）

彭博老師

一、班都拉（Bandura）如何闡述個人與環境相互影響的過程？請根據相互決定論（reciprocal determinism）加以解釋。（25 分）

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★

2. 《破題關鍵》：本題主要需強調班杜拉綜合行為主義、認知主義、人本主義及完形心理學的觀點，強調個人行為產出(Behavior)與環境脈絡影響(Enviroment)及個人特質與主觀知覺解釋(Person)的交互影響，舉例說明三者之間的互動關係及所產生的結果尤佳。

【擬答】

Albert Bandura 提出了交互決定論(reciprocal determinism)，主張人類的行為不但會受到性格與環境的影響，表現出來的行為也會反過來影響個體身處的環境。班杜拉認為行為主義所主張環境對個人行為影響的理論，並未考慮到個人特質對於環境的知覺與認知因素；而認知學派固然強調個人對環境刺激所應對的主觀認知歷程，以及認知對於行為產生的因果關係，有較多的論述，但對於個人行為對環境所產生的影響或者環境的脈絡因素對於個人行為的肇因，則較少如行為主義進行系統性的分析，因此，班杜拉整合行為主義、認知學派、人本主義與完形心理學場地論觀點，提出相互決定論的主張，重視個人主體認知知覺因素（Person）、環境脈絡因素（Enviroment）與個人行為產出結果（Behavior）三因素之間彼此交互作用所產生的效果，對於個體行為的解釋更加豐富與多元，以下就其論點進行詳述：

- (一)Bandura 認為個體行為會受到外在環境的決定因素（例，獎賞、懲罰）以及內在性格的決定因素（例，信念、思想、期望）所影響，綜合之下所呈現的結果對於環境來說並只不是一次小小的反應而已，這個行為本身也會具體地對環境以及人與環境之間的互動關係造成影響。
- (二)舉例來說：甲生對於自己學校校園環境綠化措施感到不滿（態度、認知）(P)，所表現出來的行為(B)可能是離開學校（像是轉學）；或是主動對學校綠化環境改變付出心力，為綠化校園環境帶來新的改變；當然被改變之後的學校綠化環境(E)，會再回過來對甲生的行為(B)造成影響，甲生可能比以前更注意到校園的植物種類與綠化措施，以及更在乎師生對自己努力綠化工作的回饋意見(P)，於是甲生綠化環境行為(B)與環境綠化結果(E)和甲生對綠化校園知覺的態度(P)之間的循環互動便會一直持續下去。

班杜拉的交互決定論是在眾多行為因果觀中獨具特色，其特點在於把人的行為與主觀個人認知因素區別開來，指出了認知因素在決定行為中的作用，在行為主義的框架內確立了認知的地位。此外，這種觀點視環境、行為、人的認知因素為相互決定的因素，注意到了人的行為及其認知因素對環境的影響，避免了行為主義的機械環境論的傾向，同時也強調環境脈絡因素對於個人主觀知覺與解讀也會影響，即感覺客觀名義刺激與主觀的知覺的功能刺激，彼此是交互影響的。

除了 志光.保成.學儒 誰能稱王

行政之王稱冠全國



王者之姿 攻佔全國過半席次

高考人事行政

前10佔7

人事行政狀元楊○璉 人事行政第四陳○妤 人事行政第十陳○藥
人事行政榜眼張○瑩 人事行政第七張○婷 人事行政第八游○芳
人事行政探花黃○珊

普考人事行政

前10佔8

人事行政狀元陳○毅 人事行政第六謝○穎 人事行政第九葉○君
人事行政榜眼張○瑩 人事行政第七林○萱 人事行政第十戴○蓉
人事行政探花許○瑋 人事行政第八邱○雯

高考一般民政

前10佔9

一般民政狀元莊○瑄 一般民政第四左○宇 一般民政第七李○澍
一般民政榜眼翁○蔓 一般民政第五黃○儀 一般民政第八林○暹
一般民政探花洪○嵐 一般民政第六蔣○涵 一般民政第九王○豐

普考一般民政

前10佔5

一般民政榜眼施○憲 一般民政第七黃○薇 一般民政第九任○宸
一般民政第六莊○瑄 一般民政第八傅○銘

二、瑞芙等人 (Ryff & Singer, 1998) 提出「心理幸福感」(Psychological Well-being)，可以用來說明成人的心理健康，請說明其內涵。(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★

2. 《破題關鍵》：1. 需說明正向心理學與心理幸福感的內涵與關聯，2. 敘說達成心理幸福感的因素或方式，以及如何處理面對成年人可能遭遇的發展危機與挑戰，從而產生正向的心理幸福感。

【擬答】

國人心理健康問題，如憂鬱、焦慮、自殺、藥物濫用、自我傷害、網路成癮等問題層出不窮。而過去政府或民間相關單位，在推動強化心理輔導與治療工作，一般仍偏向精神問題的衡鑑與心理病理治療模式，藉以篩檢出高危險群或高關懷學生加以預防或治療，所關注之核心在於個人的負向或病態心理問題，卻忽視了個人或群體的正向心理能力的提升與開發其正向心理潛能。

正向心理學的內涵包括正向情緒的表達、正向人格特質、處事態度與優勢美德的重視，譬如：慈悲、正義等、以及正向組織氛圍的培養。在眾多正向心理學的內涵中，心理幸福感 (Psychological Well-being) 也是正向心理學中廣受研究的議題。Ryff(1995)從實現論 (eudaimonic) 的觀點，提出強調人類潛能實現與自我發展的「心理幸福感」 (psychological well-being)，被認為是心理健康癥狀的一項重要指標。以下就心理幸福感的內涵與成人的心理健康加以論述。

(一) 心理幸福感 (psychological well-being) 是包含情感與認知與實踐三者的架構，具體的內涵包括正向情緒、快樂、感恩、生活滿意度、對於生命目標的期待與達成獲得一致、身心調和及情感的正向滋養等，另外也包括正向自尊、高自我效能、個人自主程度高等。塞利格曼認為心理幸福感會受到正向人格特質的影響，他也提出邁向心理幸福感的五大元素—正向情緒 (Positive Emotion)、全心投入 (Engagement)、正向人際關係 (Positive Relationships)、生活意義 (Meanings) 和成就 (Achievement)。

- (二)以塞利格曼產生與維繫心理幸福感的五大元素敘說如何達成成人心理健康目標。就 Erikson 的社會發展論或發展危機論所提的成人發展任務為成人早期的親密對孤獨、成年期的生產對頹廢、成年晚期的滿足對懊悔，因此正向人際關係與安全正向情感依附型態，能夠產生對人際關係的維繫與歸屬感的完成，達到心理幸福感的目標之一：正向情緒與全心投入，可讓處於成年期的個人，以正向情緒面對家庭與工作上的挑戰，同時全心投入家庭與工作任務，所形成的責任感與成就感，能讓成人產生心流與投入的心理幸福感。成年晚期的老年人透過回憶過去正向的生命生活記憶與成就，能產生對心理健康正面效果與形成對於過去生命意義達成的滿足與無憾感受，甚至對未來人生能產生正向期待的效果，從而產生對當下與未來生活期冀的心理幸福感覺。

志光.保成.學儒

15大環狀學習

為您快速敲開高普大門

服務架構

全國第1 輔考資源 最齊全	面授學習 親臨名師風采 學習成效加倍	數位學習 課程隨選隨看 名師任你欽點	在家學習 在家輕鬆補課 學習更不受限	WIFI補課 免排隊免預約 學習更有效率	函授學習 在家雲端上課 學習便利有效
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------



師資多元
旁聽制度
筆記借閱
隨堂班導
補課系統



平時測驗
申論批改
全國模考
落點分析
班級讀書會



考取經驗傳承
時事專題講座
考生關懷講座
考取自修教室
手機APP系統

- 三、在操作制約 (operant conditioning) 或工具制約 (instrumental conditioning) 當中，如何運用正增強物 (positive reinforcers) 及負增強物 (negative reinforcers) 來進行增強或懲罰？請舉例說明。(25 分)

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★
2. 《破題關鍵》：本題容易解題，需正確說明正增強物與負增強物的意義，並舉實例說明如何運用兩者。

【擬答】

行為主義的操作制約增強理論(reinforcement theory)源自於心理學的後效增強制約理論。指在安排的情境下，運用操作制約的原理，透過獎勵或懲罰的手段，對個體的行為進行定向控制或改變，以激發、維持或停止成員的某些行為。

增強(reinforcement)為一種強化成員某些行為表現的做法，又可分為正增強物 (positive reinforcers) 及負增強物 (negative reinforcers)。

(一)正增強物是一種刺激，此刺激可以用來滿足個體需求，通常是令人愉快或有利於個人的。而正增強作用是一種過程，在此過程中提供正增強物給個體，以強化其行為表現。以非連續增強的不固定比率增強維持效果較佳。

譬如：若公司員工今年業績績效很好，就可以拿到較多的績效獎金與年終獎金，則員工就會因為有獎金鼓勵，而努力工作。但剛開始可採員工一有績效即予獎勵金，後來則採不固定方式，即不是員工每次績效達到，就給予獎勵金；而是讓員工無法預期的不固定方式給予獎勵，前提是員工要達到績效目標。

(二)負增強物是一種刺激，此刺激不但無法滿足個體的需求，而且通常是令個體不愉快或不利於個人的刺激物。而負增強作用是一種過程，在此過程中藉由減少或取消負增強物，以增強成員表現出某種預期行為。

例如：小明在家不寫功課，媽媽則要求小明如果不寫功課，則要去打掃廁所；小明最害怕且討厭打掃廁所，故只能回房間寫完功課。

懲罰與負增強最大的差別在於懲罰是施予個體所厭惡的刺激，目的在消除學得的不良行為；負增強則是藉由刺激的消除而強化了新學習的反應。

四、認知論者貝克（Beck）認為，憂鬱症患者常見的負面思考是什麼（5 分）？請列舉五種導致負面思考的扭曲信念。（20 分）

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：★★

2. 《破題關鍵》：1. 舉出貝克所說憂鬱症的負面思考的三項元素內涵。2. 列舉造成負面思考的五種常見認知扭曲及舉實例說明。

【擬答】

貝克(Beck)根據其臨床經驗的觀察，提出其憂鬱症的認知理論；他認為憂鬱症患者具有下列三種認知特徵與負面思考，一、認知三元素(cognitive triad)，二、認知錯誤(cognitive errors)或，三、負面自我架構(negative self-schema)。

(一)認知三元素：第一元素是憂鬱症病人常採用負面的看法來看他自己。第二個元素是病人總是採用負面的觀點來解釋他目前的經驗；他容易認為外界對他有過分的要求或他所面對的是難以克服的障礙，他的遭遇不是失敗就是被剝奪。第三個元素是憂鬱症病人對於未來充滿了負面的、悲觀的想法；對於未來，就常認為是沒有希望的。

(二)負面思考：而導致負面思考的扭曲信念有很多，以下茲列舉常見的五種扭曲信念。

1. 以偏概全，常看到事情的失敗「部份」或不好的「部份」，就全盤否定事情，認為整個事情都不好。譬如：我數學期中考試成績不好，那麼我就是一個沒有數學能力的人。
2. 過度類推，常因為一二件事情就下結論，並且，推測其他事情也是如此。譬如：小明很愛乾淨，功課一定也不錯，即『月暈效應』。
3. 把不重要的事誇大，或把還沒發生的事情看成是很嚴重。譬如：我昨晚少睡了一小時，今天工作表現一定一塌糊塗。
4. 認為所有的事情都與他們自己有關，他們須對所有的事情負責。譬如：孩子未來若沒有成就，全都是我當父親的責任，因為我管教無方。
5. 對於事物的看法總是採用二分法；非黑即白。譬如：主張安寧醫療照護的人，就是不尊重生命價值的人。

(三)憂鬱症病患具有憂鬱性的負面自我思考架構，使得他們在處理外界環境或與他們自己有關的訊息時，容易選擇性地吸收負面的、不好的訊息，將事件往負面解釋，或將自我與未來看成是負面的；因而，受到較負面的心理壓力時，容易產生沮喪憂鬱的情緒。

志光.保成.學儒
狀元見證篇

高分考取



讓你高分考取是我們的責任 **狀元見證**

全國狀元

雙料金榜

莊學姐
109 高考一般民政 **狀元**
109 普考一般民政



**決定考公職
第一時間想到的就是這裡**

決定考公職，第一時間想到的就是這裡，身邊朋友也很推薦。而我自己也覺得不論是各科老師或是班導師，幫我們解決問題或是給建議都很用心！準備國考很辛苦，必須犧牲某些東西，但上榜的瞬間一切都是值得的！

全國狀元

全國冠軍

林學姐
109 高考財經廉政 **狀元**
109 普考財經廉政 **狀元**



**強大的課程規劃和迅速掌握考點
讓我五個月快速考取**

身邊參加公職考試的親友都極力推薦，教材跟課程規劃都很完善，老師上課很有趣且緊扣考試重點，讓我得以在短時間內精熟許多陌生科目，感謝身邊相信並支持我的人、補習班的專業師資，以及沒有半途而廢的自己。

志光.保成.學儒

快速考取班

業界最霸氣的宣示 讓你快速考取



考取班

**8
大保障**

學費省很大

全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取。

課程最完整

完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習...等，全部擁有。

上榜賺獎金

報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎金。

學習最便利

輔導期間可依自己時間選擇面授或視訊學習，提高學習效率。

師資最多元

重點科目安排多元師資，雙循環教學，可旁聽加強弱科，強化上榜實力。

加選最超值

輔導期間要加選其科目增加考試機會，加選另享專案優惠。

榜單最實在

年年榜單見證，錄取人數最多，錄取率最高，奪榜實力全國第一。

公約有保障

考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止。



考取班一年考取雙料金榜

李學姐 | 109 高考社會行政 / 109 普考社會行政

選擇志光原因在於親友推薦，身邊有親友也在志光補習，並且順利考取，在這般保證下我決定加入志光行列。個人總共經歷了基礎班、正規班、題庫班、總複習以及奪榜班，一路跟著志光安排的進度，讓我每個考科皆能深入接觸與了解。

完整課程訊息請洽全國志光、保成、學儒門市