

110 年公務人員普通考試試題

類 科：人事行政

科 目：心理學概要（包括諮商與輔導）.....彭博老師解題

一. 試述人們從眾 (conformity) 的兩種主要原因。(25 分)

1. 考題難易：★★★

2. 解題關鍵：

(1) 本題首先說明從眾行為的定義與內涵及其類型。

(2) 從不同層面說明影響從眾的原因，題旨要求寫出兩種主要原因，考生無論舉出何種原因，都應敘明理由與理論，有所依據的申論。

3. 《使用法條》or 《使用學說》：

【擬答】：

(一) 從眾 (conformity) 是指個人或群體中的少數在想像或者真實存在的群體環境下，放棄原有的態度，改變自己的行為或意見使其與多數人相一致的行為。從眾行為之產生，是因為當個體態度與群體不一致時，個體會需要承受較大的心理壓力，此時從眾行為就是一種「個體試圖用來解除自身與群體不一致的不舒適感覺，增加安全感，以求得心理上平衡的策略與態度。從眾又可分為兩類：1. 口服心不服的從眾，2. 心服口服的從眾。

1. 口服心不符的從眾 (表面上的從眾) 並非發自內心的認可這樣的行為，但是屈於外界壓力只好表現出符合外界要求的行為，其實的內心還是堅持自己的觀點，是屬於順從 (compliance) 的一種。

2. 心服口服的從眾: 接受 (acceptance) 群體的意見與態度，個體除了行為上的從眾，還發生了信念上的改變，自主性認為群體的意見是正確的。

(二) 無論是第一類或第二類的從眾行為，影響人從眾的原因可分為群體因素、情境因素跟個人因素三大類。

1. 群體因素

(1) 團體向心力：

當個體所屬的團體向心力較強，團員彼此間越熟識，彼此的人際吸引力越大，個體感受到的團體壓力也越強烈，內團體的壓力，驅使個體較傾向有從眾行為。

(2) 團體意見一致性：

當團體成員意見或行為一致性很高時，個體從眾的機率也大。

(3) 團體大小：

米爾葛蘭等人認為在現實生活中，持某意見的人數越多，採取某行動的人數越多，所形成的社會壓力就越大，越容易使個體發生從眾行為。

2. 情境因素

(1) 信息模糊程度：

當情境模糊，個體無法準確判斷何種選擇才是正確時，從眾的情形就會大幅提高。

(2) 對所判斷事物的熟悉度：

人們面對自己熟悉的題材時，有較大的自信心，因此從眾的行為較少。

(3) 行為的公開性：

匿名的情境降低了團體壓力，不需要擔心因為選擇與多數人不一致而遭受非議。

(4) 權威人士的影響：

人們傾向於聽從權威者的意見，權威者多被認為比較優秀，其判斷較容易受人信賴。

3. 個人因素

(1) 人格特質：

研究顯示智力較低下、自信心不足、易焦慮者、亦接受暗示者，以及需要得到社會讚譽的人有較大的從眾性。

(2) 社會地位：

中等社會地位者比社會地位高或低的人容易表現從眾行為。

(3) 文化差異：

在集體主義較盛行的文化下生長的人，比在個人主義社會下生長的人更容易表現從眾行為。

(三) 綜觀以上各類影響從眾的因素中，以群體因素的團體的向心力、一致性、文化因素與個人因素的人格特質屬於服從性較高、焦慮、自尊心較低、易接受權威者或團體訊息暗示以及對於社會知覺偏於內團體偏差性格者，較容易產生從眾行為。因為團體的向心力與一致性與文化因素也有關係，集體或威權主義的政治宗教社會文化環境，較容易有壓力規範性氛圍產生從眾行為，而個人人格特殊特質配合對社會模糊訊息的認知解讀習慣，也易產生交互加成作用，產生從眾行為。

109高普考 志光 保成 學儒 再獲佳績

穩坐高普王者之位



狀元邀你共同見證

 <p>一般行政 全國雙狀元 高考 張 ○、普考 黃○圻</p>	 <p>人事行政 全國雙狀元 高考 楊○璉、普考 陳○毅</p>	 <p>財經廉政 全國雙冠王 高考 林○秀、普考 林○秀</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>高考一般行政 前10佔8</p> <p>一般行政狀元張 ○ 一般行政第四廖○棋 一般行政第九張○閔 一般行政榜眼邱○翰 一般行政第六史○禎 一般行政第十邱○綺 一般行政探花高○凱 一般行政第八余○中</p>	<p>普考一般行政 前10佔9</p> <p>一般行政狀元黃○圻 一般行政第四錢○萱 一般行政第八陳○瑞 一般行政榜眼邱○翰 一般行政第五黃○儀 一般行政第九周○玄 一般行政探花史○禎 一般行政第六黃○筠 一般行政第十王○偉</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. 考題難易：★★★

2. 解題關鍵：

(1) 解釋何謂內在動機的意涵。

(2) 說明產生內在動機可能的因素與理論。

(3) 說明內在動機的重要性與影響及如何培養內在動機的方式。

3. 《使用法條》or 《使用學說》：

【擬答】：

(一) 內在動機 (intrinsic motivation) 是指對活動或學習本身產生興趣，參與活動與學習過程樂在其中，過程本身帶來心流經驗和滿足。內在動機與好奇新、正向情感、成就感、自尊維持、追求自我實現意義等有密切關聯。具有內在動機的人具有更高的自我效能和心理幸福感，較少焦慮和抑鬱的負面情緒，更多快樂和其他正面情緒，更高自尊感與恆毅力，更多關注自己的個人成長而非與他人相較。

(二) Deci & Ryan 提出自我決定理論 (self determination theory)，認為人們產生學習的內在動機，需滿足三個心理需求：

1. 能力 (competence)：當我們需要完成一件事自然需要相對應的能力，有了一定成熟的能力後，個人更能有高自我效能且有效地完成他想做的事。

2. 自主 (Autonomy)：增加自主性最直接的方法就是試著問自己，哪些事情是重要的？為什麼如此行動？這樣我們能一定程度的釐清自己行動的理由，減少一些對外部因素的依賴。

3. 連結 (Relatedness)：我們可以透過很多不同的方式來增加與他人的連結，像是參與一些自己有興趣的活動或是偶爾安排時間和朋友閒聊，重要的是我們要建立的不單純是連結的數量，而是與他人關係的質量。當一個行動獲得親友或是重要他人的支持和理解時，也能推進我們的內在動機。

(三) 提高內在動機的方式可以由幾項方法及其影響結果：

1. 正向回饋：當有機會提供回饋給他人時，先關注在他人已完成且進步的地方，並從表現上而非目標給出建議。

2. 提供選擇與機會：在可接受的範圍內設定彈性工時、一些自主時間、或是讓個人為自己設定目標等，都可以增進個人的自主性與內在動機。

3. 減少外部物質性的獎勵增強：激勵是我們持續下去的原因之一，但過多的外在增強往往會造成依賴，尤其是原級增強，如滿足生理的物質需求，產生過度辯護效應，一旦外在獎勵改變或者消失時，內在動機也會跟著消除，但外在增強，有時可以引導內在動機的出現與努力的目標與方向，因此，外在動機仍是有其價值的。

4. 內在動機具有下列優點，例如增進心理健康，增加挫折耐受度，對從事作業時的正面效果影響較多、及較少物質依賴濫用，內在動機較高的學生，表現得更堅毅，也較不會輟學。內在動機也是成人在職場上表現、持續以及生產力的一大因素，尤其產生不同創造力產品的可能性與提高解決問題的能力。

內在動機可以是長期的、自主性高的。但建構這類動機的努力，通常也等同推廣學生學習的努力。這種努力常聚焦在主題本身而非賞罰，尤其當產生心流的狀態，更讓學生不因為外在獎賞而受到影響。

5. 培育內在動機的努力在影響行為上可能會耗費較多精力與時間，且可能需有特殊與冗長的準備。學生都是差異個體，因此可能需有多種方法來激勵不同的學生。知道自己學生的興趣與性向為何，需要老師真正地了解學生的差異，給予適性的引導與發展，總之，內在動機固然重要，但外在動機還是有存在的必要。

志光.保成.學儒
狀元見證篇

高分考取
狀元見證

讓你高分考取是我們的責任

全國狀元 (連過三榜)
楊學姐
109 高考人事行政**狀元**
108 地方特考四等人事行政高雄市**榜眼**
106 地方特考四等一般行政高雄市**榜眼**

師資好、課程完善
幫助我找回念書記憶

人事行政師資比較好，也較完善，有先修課程可以幫我找回以前考一般行政的記憶！我報名的是年度班，先修課程老師會批改申論，讓我們在一開始就有寫申論的習慣，重點式上法對於準備考試很方便，馬上知道重點在哪。

全國狀元 (雙料金榜)
張學姐
109 高考一般行政**狀元**
109 普考一般行政

老師會針對難理解的地方加強說明
對學習很有幫助

聽從朋友介紹，再加上上網爬文發現師資不錯，準備下來真心覺得很值得推薦。因為沒有碰過法科，一開始很害怕行政法，但是老師針對重要或難理解的地方，會強調很多次，加深記憶也使同學更容易懂，對學習很有幫助。

三、根據班都拉 (Bandura) 的社會學習論，何謂「自我效能」(self-efficacy)？
(5 分) 自我效能的來源有那些?(20 分)

1. 考題難易：★★★★
2. 解題關鍵：
 - (1) 說明班杜拉對於自我效能概念的所下定義與內涵及其特性。
 - (2) 依據班杜拉的理論，說明影響自我效能的四種因素與可能來源。
3. 《使用法條》or 《使用學說》：

【擬答】：

(→)自我效能(self efficacy)由社會認知論學者班杜拉(Bandura)於 1977 年提出，他根據心理學的行為學派與認知學派，提出以自我調整學習為核心的社會學習理論(social learning theory)，而自我效能為其中的核心概念。班杜拉認為只有環境增強無法引發人類的行為，除非透過個人認知過程產生效果，即所謂個人-行為-環境交互決定理論。因此，班杜拉認為自我效能是個人預期是否能夠達成賦予的特定任務的能力和信念，具有一套內在的評估與解釋過程，而這個內在過程形成個人對事物的概念、信念與自我概念，因此，班杜拉認為自我效能決定了個體不管是其最起始的行為，還是要付出多少的努力，或是在面對壓力和困境時，相信自己有足夠的能力產生動機、認知資源及行動以符合某個情境的要求，盡力達成目標。也就是人的自我效能信念會影響他們所做的選擇、他們的抱負，下多少心力在特定的任務上，以及面對困難及挫折的時間時能夠堅持多久。

Bandura 認為自我效能不僅隨情境而不同，也會隨著年齡增加而改變，自我效能的性質，可歸納為：

1. 自我效能是動態的，他並非固定不變或被動消極的。
2. 自我效能具有特殊性，不同的情境有不同的效能。
3. 自我效能是多向度的，而非單一整體的概念。
4. 自我效能具有個別性，不同的人有不同的效能，而同一個人在不同的情境裡，也可能有不同的效能。

5. 自我效能是一種衍生性的能力，具有統整行為的力量。
6. 自我效能具有發展性，不同的階段有不同的效能，其作用亦有差異。
7. 自我效能為認知機制之一，是影響行為改變的要素。
8. 自我效能是可以訓練的，藉由效能訊息的提供以增進個人的自我效能。

(二) 依據班杜拉的觀點，他認為影響個人自我效能的因素與來源有下列四種。

1. 行為表現的結果(performance attainment)

個人過去的成敗經驗，這是影響效能判斷最大的因素。個人對自己的效能判斷往往根據以往的經驗，若一個人某種行為獲滿意成就時，以後對獲得該成就的自我效能就便可能提高，但習得的無助感，其自我效能可能會降低，即成功的經驗可以提高效能，重覆的失敗則會降低效能。然而，若個體已建立高效能後，偶而的失敗不會構成威脅，因為高效能者在失敗時會歸因於努力不夠或策略不當，而不會歸因於能力低。

2. 替代經驗(vicarious experience)

個人不只以自身的經驗做為自我效能的資訊來源，透過觀察別人行為的表現，可判斷本身掌握相對活動的能力，如果觀摩他人成功地表現類似的行為，尤其被觀察者與自己相似時(如同年齡、同性別或能力等)，則會提高觀察者評估類似事情的自我效能。

3. 口頭的說服(verbal persuasion)

藉著他人口頭的指導和鼓勵，使個體相信他有能力達成目標，即可提高其自我效能感，但如果個人無法成功地完成目標或他人的期望，其自我效能即會迅速下降。因此，此種方式所引發的效能期待，若沒有伴隨具體的經驗，其效果可能是微弱的、短暫的。

4. 情緒激起(affective exciting) 個人情緒的穩定會影響自我效能的發展。個體面對情境時的情緒，是反應壓力的焦慮程度，當情緒被激起的程度愈大愈不穩定時，對效能低落的影響越大，因為人們有時藉著情緒引起的生理狀態來判斷其能力及受傷害的可能性，面對壓力情境時，若激動或緊張過大，個人則會預期自己的行為能力將減弱，而降低自我效能。

志光.保成.學儒

快速考取



考取見證

讓你快速考取是我們的責任

一年考取 **雙料金榜** 

邱學長

109高考一般行政榜眼/109普考一般行政榜眼

曾到多家補習班詢問，多方比較後，發現師資最為優質，課程堂數亦首屈一指，因此最終決定選擇這裡，期望透過豐富資源，在最短時間考取。老師對於教學十分具有熱情，不會讓人想要打瞌睡，也樂於解決學生的疑問，與其他補習班不同的是，老師願意為學生批改申論卷，能透過指導了解盲點及不足之處。

一年考取 **雙料金榜** 

張學姐

109高考人事行/109普考人事行政

我選擇上面授課程，好處是一有不懂的地方，在中堂下課以及課程結束時可以馬上詢問老師與老師討論，並且可以繳交申論題給老師批閱後，與老師一同討論申論題的問題，這裡的老師都很親切，不會有架子，意詳細解答學生的問題。

四、何謂「創傷後壓力症候群」(post-traumatic stress disorder PTSD)? (5分)

請說明其主要症狀。(20分)

1. 考題難易：★★★
2. 解題關鍵：
 - (1) 說明創傷壓力症候群之定義及其發生的原因。
 - (2) 列舉創傷壓力症候群的急性與慢性症狀及對身心的影響。
3. 《使用法條》or《使用學說》：

【擬答】：

- (一)創傷後壓力症候群(posttraumatic stress disorder)，簡稱 PTSD，是遭逢重大創傷的事件後，出現的嚴重壓力疾患。受創傷個人曾目擊、經驗、或被迫面對一或多種事件，牽涉實際發生或未發生，但構成威脅至死亡或身體傷害等。發病的原因：一般是遭逢極度的創傷事件，加上個人本身體質的雙重影響所致。可能與先天遺傳基因、個性特質、後天環境、過去創傷的經驗都有關係。例如：身體上被攻擊，嚴重家庭暴力或強暴，在嚴重的車禍、飛機、或船難中受傷；身體或心理因自然災害而受創，例如颱風、洪水、或龍捲風；得知親密朋友或親人突然、意外的死亡；得知子女罹患了致命疾病。目擊死亡或嚴重傷害，如恐怖活動。
- (二)主要症狀可分為三類：過度警覺、逃避麻木、及再度體驗創傷。而反應包括：強烈之害怕、無助感、或恐怖感受。尤其兒童可能以混亂或激動之行為表達。可能症狀如下：
1. 創傷事件，可以下列方式，被再度體驗：反覆之痛苦回憶或夢境，類似情境引發之強烈心理痛苦或生理反應。
 2. 持續逃避與此創傷有關之刺激，並有麻木的反應。如避開話題、創傷地點，無法記起事件重要部分，減少重要活動與興趣，對前途悲觀，無法再愛，不期待再能有事業發展、正常婚姻、健康小孩、或正常壽命等負面價值與想法。
 3. 持續過度警醒。例如難以入睡或難以維持睡眠，易怒，注意力不集中，易受驚嚇等。此障礙總期間，超過一個月。
 4. 造成重大痛苦，或身心功能損害，或慢性生理疾病與精神疾病。一般而言，創傷事件發生後，幾星期之內會出現症狀並持續到 6 個月內，甚至會持續數年以上。若症狀總時期小於 3 個月稱之為急性，若達到 3 個月或更長，稱之為慢性，若在壓力事件之後至少 6 個月才初次發生症狀稱之為延遲初發。一般而言，上述症狀可能會發生於該創傷事件後的任何時期，並造成患者個人的重大痛苦或損害其重大領域功能。

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	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	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	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
---------------------------------------------	---------------------------------------------	----------------------------------------------	----------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------