

110 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(包含諮商與輔導)

一、建成今年 45 歲，最近經常感受到工作缺挑戰性，考慮是否要換工作，他對未來感到徬徨。根據艾利克森(Erikson)所提出的社會心理發展理論，請說明建成目前所處的發展階段之任務和面臨的危機。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★

2. 《破題關鍵》：Erikson 的全人生發展是過去考古題重要命題之一，一般同學在準備人事行政皆會在考前花一點時間熟悉，所以準備良好的同學，理當可以取得不錯的分數

3. 《命中特區》：思澤 心理學講義 第八章發展心理學導論

【擬答】

(一) Erikson 全人生發展理論的基本概念

1. 心理成熟基因原則

Erikson 認為心理社會發展過程是由心理成熟基因所支配，基於社會與環境力量對我們的影響，發展焦點放在基因預先決定的發展階段。

2. 心理社會的危機

個體在發展階段中，須與外在社會接觸，並遭遇一系列衝突，這是一種先天傾向；在不同年紀有不同社會心理發展內容，也有影響發展的重要社會關係與關鍵人物。個體與其發展出來的社會心理若是正面（適應的方式）就能度過社會危機；若是負面（不適應的方式）就無法度過社會危機，進而朝向負面方向發展。假若前一階段發展出基本優勢，將有助於後續階段正向發展，但是假若前一階段發展出基本弱勢則後續階段皆會朝負向發展。

3. 心理社會任務

個體在發展階段都有其不同危機與特殊任務，若能克服危機即能完成其任務。前四階段危機處理好壞，孩童無法自己決定，11 歲之後，兒童獨立性增加，但仍受父母與師長影響。

4. 自我統整

Erikson 提出「全人生發展」，在青年期有自我認同任務與危機，順利完成任務解除危機可達成 cohesive identity，若認同失敗造成認同混淆，將出現 confusion of roles。好的自我認同是指青年期個體在人格發展上臻至成熟的狀態：在心理上能自主導向，在行為上能自我肯定。在青少年期中可自我統合者，可以把自己對自我現況、生理特徵、社會期待、以往經驗、現實環境、未來希望等六個層面的覺知，統而合之，形成一個完整及和諧的結構，使個體對「我是誰？」與「我將走向何方？」的問題，不再感到迷失與徬徨。但若認同失敗，個體會沒有自我連貫感（continuity）以及無法在生活中找到衡量自我價值的標準。

(二) 建成所處的階段、任務以及危機

生理的變化帶動「中年危機」這是個由青年邁入老年的過度期，每個人在此階段中的適應結果有很大的個別差異。因為此期個體在身體機能和外表上有明顯的衰退、老化等改變，隨之而來在生理、心理和社會等層面的調適上需面臨新的考驗和衝擊。

「中年危機」代表一個在這階段裡重新回 並評估到目前為止，在生命的旅程中完成了什麼？婚姻、情感、事業、成就是否能如自己所願？ 中年人常遇到的狀況是夾處於兩代之間，對於父母長輩負有照顧、關懷的責任，對子女則需提供支持和引導，在其間扮演建立有效溝通和協調者的角色。而隨著父母、子女年齡的增長，中年人開始體驗到家庭的「空巢期」，過去與子女親密的關係，可能隨子女的離家、獨立，反而使自己出現失落、沮喪的感覺。但另一方面，這也可以說是中年夫妻卸下養育的責任，增加彼此相處機會和關係的親密程度的時機。當然在事業成就、權力等方面發展幾乎達到個人生命階段的最高點，進而能擁有較高的社經地位。

生產或停滯的危機人生階段至壯年期已過了一半，個體開始感覺自己像是站在兩面鏡子的前面一般，一個是在孩子身上看到過去的自己，一個是在 父母面前看到未來的自己。在完成一些生命的目的，包括家庭、事業和社會的發展後，尚能對下一代付出更多的關懷，並且從對自我的關注擴展出去，轉而關心別人、關心社區，繼續感覺自己是個有生產力、貢獻力的人，則能創造個人持續的生產潛能。相反地，假如過去未完成的理想令個體感到遺憾，而產生「時不我予」的感覺，而未來將面臨的衰敗、死亡也令個體感到害怕和消沈，那麼其生命的發展極容易呈現停滯不前或自我沈溺的情形。

參考來源：

Pervin 等著，葉光輝譯，人格心理學，雙葉出版

109高普考 志光×保成×學儒

你的王者貴賓席



8大全國雙狀元，邀你加入VIP行列

高考戶政 前10佔6 戶政 狀元李○萱 戶政 第五杜○軒 戶政 第九黃○安 戶政 探花廖○鈞 戶政 第八簡○安 戶政 第十游○希	普考戶政 前10佔7 戶政 榜眼施○蓉 戶政 第六王○雪 戶政 第十連○誼 戶政 第四鄭○彬 戶政 第七楊○雯 戶政 第五盧○舒 戶政 第九楊○宜
高考勞工行政 前10佔6 勞工行政狀元姚○瑜 勞工行政第七劉○淳 勞工行政第九彭○淇 勞工行政第六韓○璇 勞工行政第八簡○羽 勞工行政第十陳○茹	普考勞工行政 前10佔7 勞工行政榜眼謝○湘 勞工行政第六姚○瑜 勞工行政第十李○儀 勞工行政第四簡○羽 勞工行政第八林○君 勞工行政第五彭○升 勞工行政第九陳○茹

二、請說明理性情緒行為治療學派(Rational Emotive Behavior Therapy)如何看待個體情緒困擾的發生，以及該學派的治療目標為何?(25 分)

- 《考題難易》：★★★★
- 《破題關鍵》：Ellis 理情治療屬於認知行為療法取向，過去心理學命題常見 Beck 的 CBT，Ellis 的論點出現頻率不高，準備良好的同學應可以拿到不錯的分數。
- 《命中特區》：思澤 心理學講義 第九章 變態與臨床心理學導論

【擬答】

(一) Ellis 的理情治療簡介

Ellis 認為「人不是受事情的困擾，而是受到他們對這些事情看法的困擾。」， REBT 假

定人類的問題是來自根深蒂固的錯誤觀念，理情行為治療法致力於徹底地重新評估這些觀念。因此，理情行為治療法基本上不以消除症狀為目標，而主要在引導人們去檢視及改變一些最基本的價值觀，尤其是那些使他們困擾的觀念。

Ellis (1955,1993) 認為促動事件、個人的生活經驗或人生中的事件為 A，在透過思考歷程、個人信念作用於 B，才導致情緒或行為反應。情緒困擾與情緒障礙，關鍵在於 B 點的運作，所以 A 與 C 並非直接關聯，B 才是一個重要的中介力量，更由於人有理性與非理性思考的可能，B 是常常導致 C 的主要原因。因此要減輕 C 的不良情緒結果，必須對 B 加以駁斥、改變，導致 B 發揮輔導與治療之效果 E，有了效果即表示當事人有新的情緒或感受 F。

(二) 不合理信念

Ellis 從不合理信念中找出了他認為經常會導致情緒障礙的三種思維方式：

1. 糟糕透頂例如：「如果我沒能做得像我應該要做的那麼好，這真是遭透了！」
2. 我簡直無法忍受 例如：「我受不了這件事，我沒法忍受這種事發生在我身上，這是根本就不應該發生的！」
3. 一錢不值例如：「如果我沒能做得像我應該要做的那麼好；也沒贏得我一定得贏得的讚賞，那我就是毫無價值的人！」

(三) REBT 的諮商歷程

理情治療在過程中大致可分為四個階段：

第一階段（解說階段）：對當事人說明其問題是因不合理信念所致。

第二階段（證明階段）：對當事人證明其情緒困擾是不合邏輯的的思考所致，並找出此一不合理想法。

第三階段（修正階段）：以駁斥挑戰的方式使當事人修正或放棄非理性想法。

第四階段（重建階段）：鼓勵並教導當事人建立更合理的生活哲學觀。

參考來源：

<http://www.psychspace.com> http://epbulletin.epc.ntnu.edu.tw/upload/journal/prog/975ede34_20171210.pdf <http://ir.lib.nchu.edu.tw/bitstream/11455/83296/1/111.pdf>

志光×保成×學儒
WinWay

哇！這裡有狀元

想要考取？更想要高分考取？聽狀元怎麼說

全國狀元

連過三榜

楊○璉

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○

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、辦公室內資深和新進的同仁在工作技能上的表現有所不同，這可能是因為老手和新手對記憶的訊息儲存和提取方式不同有關。請說明長期記憶的儲存類型和提取方式。(25分)

1. 《考題難易》：★★★★

2. 《破題關鍵》：記憶相關論述以 Atkinson & Shiffrin(1968)記憶三元論的命題頻率最高，但是針對該理論後續的研究結論演變，同學會比較容易忽略，所以準備良好的同學可以拿到不差的分數。

3. 《命中特區》：思澤 心理學講義 第五章 認知心理學導論

【擬答】

(一) Atkinson & Shiffrin(1968)記憶三元論

依據 Atkinson 與 Shiffrin 在 1968 年所提及的理論。在 50、60 年代，將人視為訊息處理器，認為保留多少及保留多久才是研究重點，並進一步用來區分記憶的結構：

1. 感覺記憶 (VSTM) 外界訊息主要以物理特徵為編碼型態，儲存的時間是約為 2 秒，在經過很短的時間後，記憶將開始衰退且只有少部分的訊息會被注意到後進入短期記憶
2. 短期記憶 (STM) 外界訊息一旦被注意後，訊息會轉成語音編碼，且這些編碼是可以作為執行決策以及解決問題的基礎，編碼內容大約保留 20 秒後就會衰退，儲存的量 (記憶廣度) 約為 7 ± 2 items，可以透過「覆誦」或使用其他方式 (精緻性推敲) 來防止衰退，使訊息進入長期記憶當中。
3. 長期記憶 (LTM) 外界訊息透過短期記憶的覆誦，訊息轉成語意的編碼型態，儲存容量是無限的，保留時間可以是很久 (目前研究結果發現可以儲存長達 25 年以上)。

(二) 長期記憶的歷程

1. 儲存類型

(1) 現象

Godden & Baddeley (1975) 研究試圖證實 Tulving 和 Thomson (1973) 的登錄特化假說，當提取情境和編碼情境是一致的時候，則回憶量會比較好，他利用 16 位參與者在不同的情境下 (水中與陸地各八位)，學習一些單字，然後在測驗階段有一些人變更情境受測，例如：原本在水中學習，受測時改在陸地上。結果發現學習與受測二個情境一致，回憶會比較好。Bower (1981) 拓展這個假說，提出情境依賴 (state independent) 的觀點，他認為不僅僅是外在物理情境會影響，內在的情緒狀態也會影響，當你在學習與受測的二個情況下，假若有情緒一致，回憶也會特別好。

(2) 多重記憶系統

Tulving (1972) 受到大腦功能分區相關的研究啟發，認為人的記憶系統，會對應外界訊息類別，換句話說，人的記憶擁有多重系統，像是語意記憶、情節記憶和程序性記憶等。而後 Squire (1993, 2000) 將多重記憶系統放在下列二大分類，整合大多數學者的看法，分別是：陳述性記憶 (Declarative memory)，包含情節記憶與語意記憶，屬於外顯記憶，與海馬迴有關；非陳述性記憶 (non-declarative memory)，包含程序性記憶、促發效果、古典制約、非聯結學習 (習慣化與致敏化)，屬於內隱記憶，與 Basal ganglia 和小腦等有關

2. 提取方式

(1) 現象

① 序列位置效果

當人學習一連串的訊息時，我們會發現在自由回憶過程，總會出現一開始的訊息 (初始效應) 以及最後的訊息 (新近效應) 記得比中間位置訊息熟。

②我們會在日常生活會遇到一種狀況，就是遇見多年不見的好友，會突然想不起來對方的名字，很尷尬的是往往等到對方離開後才想起，我們稱之為舌尖現象。一般說來，造成這樣的狀況是因為我們在長期記憶中，相關好友的外貌與名字的線索，缺乏有效的提取線索所導致，因此若能找到影響線索有效性的因素，便能減少這樣的現象發生。

(2)記憶是再建構的歷程

記憶是一種建構與再建構的歷程。例如：Bartlett (1932) 讓一群參與者閱讀鬼魂戰爭的傳說故事，結果發現參與者會扭曲故事內容以方便理解和記憶，所以參與者會受到自己的知識與期望影響，決定了我們如何回憶及實際上回憶了什麼，其主要方式有三種，分別是 Leveling (簡化內容)、Sharpening (強調特定細節) 及 Assimilating (吻合個人經驗)。

參考來源：

危芷芬譯，心理學導論，雙葉出版

四、工作動機高昂的員工，通常會讓顧客更快樂。請從公平理論(equity Theory)論述工作動機如何影響一個人的工作表現。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★★★

2. 《破題關鍵》：工作動機曾出現在警察特考三等考題，在人事行政的心理學，卻鮮少出現，一般同學突然面對公平理論，可能比較手足無措

3. 《命中特區》：思澤 警察三等總複習講義

【擬答】

(一)公平理論和工作動機影響工作表現

公平理論是由亞當斯(Adams)1962 年提出的論點，亞當斯認為人的工作積極性不僅與個人實際報酬多少有關，而且與人們對報酬的分配是否感到公平更為密切。動機的根源是社會性而非生物性(摒除需求理論)，基於社會比較原則，人們會將自己投入(個人投入工作中有價值或很重要的東西，包括教育等)與產出(個人知覺從工作中獲得的因素。包括薪酬等)的比率與參考對象相比後，產生公平與否的認知，並影響工作動機，調整行為。

公平理論認為人的工作動機表現，是透過下列比較步驟而轉變：

1. 評估自己在工作上的付出，如教育程度、經驗、工作努力、工作難易度、對組織的忠誠等，以及自己在工作上的所得到的報酬，如薪水、社會關係、社會地位、晉升機會、成就感等，並決定兩者的比率為何
2. 評估其同事在工作上的付出和報酬，並決定其比率為何
3. 比較自己所獲得的比率和同事所獲得的比率是否相等
4. 如果相等，則成員對其工作待遇感到公平，否則會感到不公平。

若知覺到關係不公平時，會導致緊張，並驅使個體採取行動回復公平。

(二)如何解決不公平

成員為解決不公平現象所採取的手段，共有六種：

1. 改變付出：例如，如果發現自己薪水過高，則可能會提高工作努力程度，但是如果發現自己薪水過低，則很可能會降低工作努力程度。
2. 改變報酬：要求增加薪水或晉升機會等，以彌補自己所遭遇的不公平待遇。
3. 改變知覺：重新進行自我評估或對同事的評估，以縮小不公平程度的知覺。
4. 另尋比較對象：另尋一位在工作付出和報酬上和自己旗鼓相當的同事，做為比較的對象。

- 5. 改變比較對象的付出和報酬：例如如果感到同事薪水過高，則可能會要求其增加工作責任和負擔。
- 6. 離開情境：如果對上司或組織不滿的情緒過於強烈，則可能會要求調職或辭職。

參考來源：

<https://terms.naer.edu.tw/detail/1302774/>

賀 109高普考奪榜特訓班
狀元世家連霸 橫掃全國再奪第1

狀元 109高普考社會行政 梁○喻	狀元 109普考社會行政 梁○喻	狀元 109普考文化行政 張○迎	狀元 109高普考經建行政 蔡○諭
榜眼 109普考經建行政 蔡○諭	榜眼 109高普考一般行政 邱○翰	榜眼 109普考一般行政 邱○翰	榜眼 109高普考教育行政 廖○雅
榜眼 109高普考文化行政 張○瑄	榜眼 109普考財稅行政 曾○	探花 109普考文化行政 張○瑄	探花 109高普考財稅行政 曾○
探花 109普考金融保險 陳○毅	KEEP FOR YOU		

狀元 108普考一般行政 楊○蘭	狀元 108普考經建行政 廖○雅	探花 108高普考一般行政 趙○翔	探花 108高普考勞工行政 林○俊
狀元 107高普考戶政 張○瑜	狀元 106普考一般行政 李○蓉	狀元 105地方特考四等 戶政台北市賴○毓	狀元 105高普考人事行政 高○蔚
狀元 105地方特考三等 人事新北市林○培	狀元 105高普考一般民政 葉○豪	狀元 104普考一般行政 蘇○昇	

進步總分276分 109高普考一般行政 詹○漪

加入奪榜班，跟著補習班步調，大量練習題目，訓練速度及反應，並從老師批改的評語中慢慢調整，非常重要。也是在這時認識一起考試的朋友們，交換不同想法與建議。

狀元
王