

111 年一般警察人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：行政警察人員、犯罪防治人員預防組

科 目：心理學

考試時間：2 小時

一、請比較並詳述壓力理論中的「反應取向」和「互動取向」對壓力看法之異同。(8 分)

並將「互動取向」壓力理論應用到 2022 年在臺灣 COVID-19 疫情中，浮動的人心。(12 分)

1. 《考題難易》★★★★

2. 《破題關鍵》：從過去壓力相關考題內容，進一步延伸出來，並且採用不同描述名稱，所以會讓準備考生一開始會慌張，事實上觀念考生都唸過，只是在焦慮下，一時回憶不起來，其實跟 Selye(1976) 和 Lazarus 和 Folkman(1986)的論述有關

《使用學說》Selye(1976)的 GAS 和 Lazarus 和 Folkman(1986)的壓力因應方式

【擬答】：

(一)壓力

一開始壓力是源於工程學的概念，到了 Cannon(1932)才將壓力一詞引進心理學，他認為壓力是一種刺激狀態，所以會形成系統的失衡，進而使平衡機制被激發，Selye(1976)將此種均衡模式視為壓力分析基礎，並提出一般適應症候群(GAS)，進而區分出壓力源和壓力二個概念，壓力源是指引起壓力反應的刺激情境，而壓力則是個體反應。

Lazarus 和 Folkman(1986)將壓力界定為個體和環境的交互關係，當此種關係被個體評估超出其能力資源或會危害幸福感時，即為壓力。

(二)反應取向和互動取向

1. 反應取向

Selye (1976) 將壓力是對身體對於加諸其上的任何要求，所做出的非特定反應，不論壓力因子為何，其生理反應皆類似，強調反應的部分，故被稱為反應取向，他提出一般適應症候群(general adaptation syndrome)，是指一組所有有機體在面臨壓力都會表現的一組反應(不論是一般性或非特定性)。

其階段如下：

- (1)警報期：啟動交感神經系統活動來動員身體因應其威脅。
- (2)抵抗期：有機體企圖用逃跑或攻擊來因應其威脅狀態。
- (3)耗竭期：有機體未能逃離或對抗威脅時在因應的過程中掏空了所有生理資源。

2. 互動取向

Lazarus 和 Folkman(1986)以個體會評估壓力事件對個人的意義；而在因應時，個體會試著處理三種心理壓力，傷害、威脅和挑戰。

Lazarus 和 Folkman(1986)認為壓力是刺激和反應的互動歷程，以個體的認知評估為刺激-反應的中介變項，共有三種歷程：

(1)初級評估

個體覺察該壓力對自己是否達成威脅的歷程，在此歷程中，影響個體界定該壓力是否對造成威脅，有二大因素：一為刺激結構因素，如預期到的傷害之迫切性、刺激線索的模糊性；二為心理結構因素(人格特質)，如動機特性、對環境的信念系統、智力資源、教育程度等。

(2)次級評估

一旦刺激為具有威脅性，個體便會在心理思索對該刺激可能的適當反應，以消除或消滅可預期的傷害，此歷程受到三個因素影響：一為受威脅程度；二為刺激結構因素；三為個體的心理結構，包含動機型態、自我資源、防衛性格、對環境與個人資源的信念。

(3)因應

公職王歷屆試題 (111 一般警察考試)

經過次級評估後，決定採用的因應策略，而加以執行之歷程。有三大類的因應策略：直接行動、防衛性的再評價、焦慮反應。

(三)二者比較和 Covid19 的因應舉例

	反應取向	互動取向
壓力觀	生理反應、結果性	主體性、統整性
壓力因應方式	一般性和特定性反應	認知評估
因應壓力資源	生理免疫反應	獨特人格特質、信念系統等
人格特質	並不重要	主導互動過程

從反應取向角度來看面對 Covid19 對人類的影響，大家經歷過 2~3 年，透過各種方式去面對，最後會出現防疫疲乏，不就是生理反應的衰竭期的表現，沒有辦法繼續小心翼翼地面對 Covid19；從互動論的角度，防疫過程的民眾個別差異相當大，反應面對大家 Covid19 的作法不同，與性格特質有高度關連，也跟個人擁有資源有關，像是清冠一號一開始針對 Covid19 是有效，有人可以買到，有人會買不到（現在大家都可以買到）。

參考來源：<https://nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/32997/6/202106.pdf>

志光·學儒·保成

真的好想考上警察+監所員 圓夢上榜專案

在警察局工作
行政警察起薪高約5.5萬
本系列佔榜率高達7成
每年6月考試

一般警特
四等行政警察

1. 刑法概要
2. 犯罪學概要
3. 警察法規概要

在矯正機關工作
月薪45K、月休15天
易準備，考科66%為選擇題
每年8月考試

司法四等
監所管理員

1. 刑法概要
2. 犯罪學概要
3. 監獄學概要
4. 監獄行刑法概要

多準備2科 一年兩次考取機會

警監雙榜 曾○華 一般四等行政警察 司法四等監所管理員

警監雙榜 陳○朝 一般四等行政警察 司法四等監所管理員

現在報名各類科課程 專案優惠價

二、車禍經常引來人群駐足圍觀，警察就近初步了解車禍發生時，目擊者的見聞。但目擊者們對於事發現場的說詞往往各有自己的版本，讓人難以置信他們是在同一現場。這牽涉到人的記憶。

(一)請詳述記憶提取的心理歷程。(10分)

(二)請列出至少五個影響現場目擊者證詞正確性的因素，並詳加說明。(15分)

1. 《考題難易》★★★★
2. 《破題關鍵》：記憶研究一般在警察三等隸屬於常出現的考題，主要是因為心理學記憶研究與目擊證人證詞有高度關連性，所以在記憶三元論的概念下，說明記憶提取以及相關研究例證，並且提出影響證詞正確性的因素，對一般同學不太好處理
《使用學說》Atkinson & Schiffrin(1968)記憶三元論

【擬答】：

(一)記憶和記憶三元論

是人類重要的基本心智功能之一，個體將以往學過的經驗在意識中重新顯現的歷程，可以表現在語文、動作、意念中。但若是記憶不完整或是失敗都將造成『遺忘』，而遺忘也有其功能性，因為個體若將所得的記憶都保留住，會造成個體認知上的困難也將影響日後新知識的

獲得。

記憶的訊息處理共有三個階段：編碼 (encoding) 將環境訊息轉譯成有意義的形體 (意碼、音碼)；儲存 (storage) 將所儲存的訊息量保留一段時間；提取 (retrieval) 從訊息儲存的地方將記憶節錄出來。

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) 提取歷程

1. 感覺記憶提取

基本上是全取，像是 Huber(1979) 全顯心像 (eidetic imagery) 在心理學的研究上發現，有的人具有全顯心像的特殊稟賦。全顯心像的現象時指，當面對的刺激消失後，受試者仍能將適才所見，歷歷在目似的全無疏漏。根據研究發現，全現心像在兒童時期 (約 4~5 歲) 才會出現，而人數不過百分之五左右。

2. 短期記憶提取

Sternberg (1966) 想要知道人類短期記憶是如何提取？他提出了一些假設性的推論，他認為人在提取方式可能有平行或序列的，提取策略可能是自我窮盡或是自我終止的。透過記憶搜尋作業的經典實驗，Sternberg 確認了短期記憶提取是序列自我窮盡策略。

3. 長期記憶提取

(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) 舌尖現象 (tip-of-the-tongue)

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。

(3) 記憶屬於再建構的歷程

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)

(三) 記憶七罪

Schacter(2001) 撰寫「記憶七罪」一書，試圖整合記憶相關研究，來說明為何會出現記憶扭曲的現象，恰巧可以說明目擊證人筆錄，僅仰賴記憶的正確性需要非常小心，其中七罪分別是：

1. 稍縱即逝～來不及深度處理，內容快速消失

2. 心不在焉～專注欠缺

3. 記憶阻塞～舌尖現象

4. 錯誤歸因～誤以為看過或聽過；真的看過或聽過卻忘了

5. 易受暗示～暗示會形成假記憶
6. 記憶偏誤～回憶偏誤
7. 揮之不去～不重要卻記得清清楚楚

參考來源：<https://www.easyatm.com.tw/wiki/%E5%85%A8%E7%8F%BE%E5%BF%83%E5%83%8F>

志光·學儒·保成

就是要當警察

警察專案考取班 實現你的夢想

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 部備有	上榜賺獎金 報名考取班第一年 考取同職等考試 頒發高額獎學金	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 強化上場實力	加選最超值 輔導期間可加選 其他科目增加考試機會 加選免享專案優惠	榜單最實在 年年榜單見證 錄取人數最多 錄取率最高 專檢實力全國第一	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

現在報名警察課程(享)專案優惠價

三、人們通常會有一些小違規，都不希望被警察開罰單。依據以下理論，請詳細解析各情境中的用路人是在怎樣的心理歷程或狀態？

(每一小題 10 分，共 30 分)

- (一)自我歸因論 (self-attribution theory)：小明駕駛汽車違法紅燈右轉，被警察攔下來，小明不斷求情。
- (二)動機論 (theory of motivation)：阿九努力將摩托車停入禁止停車的紅線之內，警察來開罰單時，阿九辯稱並非將摩托車停在紅線路段上。
- (三)防衛機轉 (defense mechanism)：在應二段式左轉的十字路口，摩托車騎士阿苙直接左轉，被警察攔下來，阿苙卻兇悍不饒人。

1. 《考題難易》★★★★
2. 《破題關鍵》：本題將過去曾出現考古題相關概念彙整在特定情境下的處理，像是歸因論、認知失調論、防衛機轉等概念說明面對警察開單的當事人行為背後理由，難度中等偏難，考生應可以取得基本分數
《使用學說》Weiner 的歸因論、Festinger 的認知失調論、Freud 的防衛機轉

【擬答】：

(一)自我歸因論

由 Weiner (1985) 提出，歸因的向度可分為：

1. 內、外在歸因

(1)外在歸因

是指跟行動者無關，屬於他所面臨的情境因素，意謂著個人命運受外在因素所控制。

(2)內在歸因

是指跟行動者有關，如個人特質、能力、…等，意謂個人命運由自己掌控。

2. 穩定性

可分為穩定與不穩定。指人格特質的前後一致性，不會因為心境的改變而有所不同；或指

情緒、態度不因環境變化而有太大的起伏。

3. 控制性

可分為可控制與不可控制。事件的發生是否可由個體自己掌控。

Weiner (1980) 青少年及年輕人常將自己成功和失敗歸因至六個因素：能力、努力、工作難度、運氣、身心狀況或其他。

歸因別	歸因向度					
	穩定性		因素來源		能控制性	
	穩定	不穩定	內在	外在	能控制	不能控制
能力	v		v			v
努力		v	v		v	
工作難度	v			v		v
運氣		v		v		v
身心狀況		v	v			v
其他		v		v		v

由上述一旦面對罰單，假若視為失敗事件，想跟警察求情，歸因上會是穩定、外在、不可控制的因素～像是工作難度，意謂違法是因為開車狀況條件差，造成自己違規。

(二) 動機論

認知失調論 (Cognitive Dissonance Theory, Festinger, 1957)

此理論假定個體內存在著一股驅力，推動著認知的一致性，當個體產生兩種彼此不一致的認知時，則會有不舒服的感覺，而這不舒服的感覺會促使個體採取最容易的路徑來排除失調所造成的不快，排除不一致認知而將認知帶進和諧的狀態，而其解決的方法為：改變自己的行為或改變其中與行為不一致的認知或是增加與行為一致的新認知。

以違法停車為例，如阿丸認為在紅線禁止停車處停車（認知一），而自知自己違法停車的人（認知二），兩者之間無矛盾衝突，故而不會出現認知失調。

如果經警察開單，於是出現新的認知，停車是違法的（認知三），此時個體認知產生衝突，原來認為停車沒有差異，現在被警察開單，而阿丸為了恢復平衡，阿丸採用否認或扭曲，來改變態度使其認知恢復平衡，像是跟警察說自己車子一開始是停在合法之處，都是別人移車造成自己違法。

(三) 防衛機轉

瞭解問題所在，會引發強烈的焦慮，因此病人會對治療過程產生抗拒。當病人的潛意識被激發起來了，而威脅到自我，此時抗拒便透過自我防衛機轉表現出來。依本題脈絡，以退化作用來說明，當人遇到挫折、威脅，不知如何應付或，內心衝突無法解決時，自我退回到較早期、幼稚的發展階段，使用較幼稚的言行、方式來應付事情或滿足慾望。例：阿笠的被抓到違規卻選擇憤怒以對。

志光·學儒·保成

跟著學長姐 你也能 **高分上榜**

全國第七 **廖○甄** 110一般警察特考 四等行政警察

警察法規的申論我很晚才開始練習，後期我幾乎每次上課都會寫一題申論給老師改，而練習申論的時候會先選好題目，然後把這題有關的法條、釋字、考點全部再看過一次才開始寫。一開始真的是很慘，但是老師還是會跟我說應該怎麼寫比較好，我會再根據老師給的方向再寫一遍同樣的題目，我的申論題就這樣慢慢的進步了。

半年考取 **謝○存** 110一般警察特考 四等行政警察

跟著老師的腳步走就對了。上課特別重要的地方老師都會特別的讓我們知道，加上很多條文老師都有口訣，也不會對條文忘光的窘境，申論老師對我們的排版、內容、架構更是照顧的很週全。重要的條文跟觀念要清楚，與警察法規重疊的概念或原理原則更是要熟記。



更多上榜經驗談

七個月考取 **陳○穎** 110一般警察特考 四等行政警察

到準備期間的後半段，我開始著手練習申論題型，在補習班的教材裡面，老師有提供考古題以及解答。因時間所剩不多，因此我決定使用硬背的方式，將申論題的答題方式及架構背下來。不斷地重複模擬，直到看到題目就能下意識的將關鍵字、架構構出來，用這樣的書寫方式來練習答題的手感。

九個月考取 **蔡○宏** 110一般警察特考 四等消防警察

申論題可能是多數同學比較不知道怎麼下筆的部分，這個部分除了老師上課提到的幾個重點外，我相當建議同學把法規主要規範的內容用較口語化的方式做記憶，這樣相較於文書內容會更好做記憶。在考試卷的表達比較容易讓閱卷老師在第一時間找到重點。

四、在當今社群媒體或交友軟體盛行，網路交友或情感詐騙經常是由高富帥的頭貼開始，接續著噓寒問暖的體貼，而令中高齡婦女經常成為詐騙集團騙財的對象。這其中，「強制說服」(coercive persuasion) 扮演了重要角色。請詳細說明：

(一)「強制說服」的定義與內涵。(10分)

(二)詐騙集團各使用了那些方式、如何對自己的員工、對詐騙對象進行強制說服?(15分)

1. 《考題難易》★★★★★
 2. 《破題關鍵》：說服性溝通的ELM已經出現在考古題的頻率相當高，所以本題進一步延伸到強制性溝通，來說明組織行為如何形塑成員的價值觀和信念，但是因為是延伸性的研究議題，所以一般同學比較不容易因應
- 《使用學說》Schein等人(1961)強制性說服一書、態度改變相關議題

【擬答】：

(一)說服性溝通(Greenwald,1968)

- 1.人是主動的訊息處理者，會對訊息產生認知反應(正負面想法)。
- 2.說服的效果非來自訊息本身，而是因訊息產生的正負面想法而改變態度。
- 3.說服是一項自我說服的過程，而訊息只是提供自製說服立論的刺激而已。
- 4.態度的改變取決於訊息是否能引發出強而有力的反駁想法，當個體沒有將全部的注意力放在訊息上(分心)，則容易被說服。

(二)強制說服的定義和內涵

強制說服即是以武力保障說服效果或另外一些強制手段保證說服的效果是順應說服者需要。

Schein, Schneier & Barker (1961) 在強制說服：被中國共產黨洗腦的美國公民囚犯之社會心理分析，針對強制說服的議題進行一系列研究，試圖瞭解中國共產黨如何透過權力與控制在教育等領域一系列的說服方法，像是透過勞改、失去工作和地位、監禁等手段以達成目標。Schein等人透過社會影響和態度改變來瞭解，強制說服如何影響人的心理歷程，並且引入精神分析、社會影響、傳統學習理論等建構相關理論模式，說明強制說服如何影響行為，Schein引入Lifton和Lewin的相關概念，像是信念和態度改變可以透過unfreezing、Changing和Refreezing等三個時期，來說明。

Lifton (1961)認為有八個主題可以說明整體環境為何可以對人進行社會影響和態度改變，

公職王歷屆試題 (111 一般警察考試)

像是：溝通控制、情緒和行為操弄、意識形態絕對決定行為表現、強迫性認罪要求、強調意識形態的完美、採用陳詞濫調取代邏輯思考、使用教義重新解釋人的經驗和情感、將不認同意識形態的人視為次等公民等。

(三) 詐騙集團使用哪些方式對自己員工、詐騙對象進行強制說服

詐騙集團透過 Lifton 的八個主題，強化對自己員工和詐騙對象進行強制性說服，像是對自己員工，利用意識形態箝制，並且透過連坐，並將內部不同意見的人進行排擠；對詐騙對象，也是採用溝通控制（聯絡不到或是聯絡到假對象）、透過陳詞濫調疲勞轟炸，告知他人會試圖害詐騙對象（實際上是幫助）方式。

參考來源：

<https://exploringyourmind.com/coercive-persuasion-prime-examples-stages-and-mind-control-tactics/>

志光·學儒·保成

警界菁英

No.1 最完整的輔考教材
No.1 最專業的師資團隊

有志一同的選擇

- 1 全國狀元**
課程完整專業
省去多餘時間蒐集資料
陳○仁 110四等行政警察
由於對考科內容毫無基礎，因此選擇包含全部考科的年度班。年度班對於警察專業科目的規劃我認為讓我在兼顧大學課業和備考上十分舒適。其中集中在秋冬的課程，讓我在跟課期結束後有餘裕整理筆記並複習。當然，年度班提供了多種課程配套方案讓考生能夠根據自己的規劃選擇適合自己的課程組合，我認為也十分貼心。
- 2 全國榜眼**
補習班資源豐富
跟著腳步走上榜一定有
林○緯 110四等行政警察
跟課期最重要的就是聽懂老師的上課內容，所以建議抄筆記時用鉛筆快速地抄起來，然後全神貫注地聽老師上課。回家後再把筆記重抄一次，此時就可以按照自己習慣的方式排版，或加入其他自己覺得重要的部分，而且可以順便練字。做這些的同時也是在複習第二遍，再次加深記憶。
- 3 全國探花**
面授課程有一群戰友
互相學習勉勵
陳○安 110四等消防警察
我報名的是年度班，而我選擇面授是因為當遇到問題時可以詢問老師，並且可以認識一些一起奮鬥的好朋友，然後即使有事無法到班上課的話，面授班還有補課的機制。據我所知市面上的補習班也只有志光·學儒·保成有這麼全面的上課機制，使我在準備考試時，能無後顧之憂地往前衝。