

111年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：財經廉政

科 目：心理學

解題老師：彭博

一、請說明什麼是系統減敏法 (systematic desensitization) 及其作用為何？如何以此方法因應當前新冠肺炎 (COVID-19) 疫情的衝擊？(25 分)

《考題難易》：★★★★

《解題關鍵》：本題並不難，重點在於：1. 說明清楚系統減敏法運用古典制約的反制約連結方式，並結合生理回饋方式 (肌肉放鬆或腹式呼吸，藉由生理調適改變心理焦慮)，來消除焦慮的原理與方式。2. 簡單說明新冠疫情所帶來的長時間生活與身心理衝擊，即引起的焦慮問題。3. 以新冠疫情所造成人們的異常焦慮為治療標的，說明的具體治療過程。

【擬答】

- (一)系統減敏法是渥爾普(Joseph Wolpe)運用古典制約的反制約連結方式，並結合生理回饋方式發展用來逐漸降低不適應焦慮反應習慣的方法，通常利用和焦慮反應競存的反應來抑制個體的焦慮行為，即焦慮與放鬆反應無法同時並存，並先由克制較輕微的焦慮反應著手，然後再逐步克服強烈焦慮的反應。
- (二)新冠肺炎疫情肆虐全球至今，不只染疫後身體健康受到影響，疫情也惡化了整體人類的心理健康狀況！根據世界衛生組織 (WHO) 統計，COVID-19 大流行的第一年，全球焦慮和憂鬱的盛行率大幅增加了 25%。因為新冠疫情帶來生活不便、經濟蕭條、讓民眾沒辦法參與群體活動，造成社交孤離。此外，對感染的恐懼、面對染疫者的死亡、經濟上的擔憂也都成為壓力的來源，而對於從事防疫工作的人來說，疲憊也造成莫大的身心靈負擔，因此心理治療人員處遇新冠疫情所造成的個人與群體焦慮問題時是刻不容緩。
- (三)以標準化的系統減敏法因應當前新冠肺炎疫情所帶來的焦慮衝擊。包括下列四個步驟：
1. 介紹並建立個案對新冠疫情主觀焦慮量尺(The Subjective Anxiety Scale)：治療者要求患者描述他所曾經經歷或想像過對新冠疫情感到最嚴重焦慮的經驗，並將當時的焦慮程度訂為一百，然後再描述自己感到絕對寧靜的經驗，將其焦慮程度訂為零，在治療過程中，治療者要求患者隨時以此一由零至一百的焦慮程度量尺來測量及說明其焦慮程度。
 2. 進行鬆弛訓練：一般均由治療師利用四至六次治療單元，每次十至十五分鐘的時間，訓練患者學會肌肉放鬆或腹式呼吸的方法，並要求患者回去每天至少要做十五至二十分鐘的練習，直至患者可以完全放鬆自己為止。
 3. 建立對新冠疫情感到焦慮層次表(The Anxiety Hierarchies)：治療師和患者一同針對新冠疫情所產生衝擊困擾的主題，列出所有令患者感到焦慮的情境 (譬如：突然感染新冠疫情重症，面臨醫療體制吃緊的現象、新冠疫情並突變種迅速，又捲土重來等...)，然後依各個情境的焦慮程度在對新冠疫情的主觀焦慮量尺上排出順序，構成由輕微逐漸升高焦慮程序的一個層次表。
 4. 進行系統減敏的步驟：治療者先讓患者放鬆自己，然後呈現一個對於新冠疫情衝擊中度焦慮的刺激 (譬如：自己感染了新冠疫情，但可在家中隔離休養) 數秒鐘，然後讓患者評定其焦慮程度，再放鬆約二十至三十秒鐘，然後再度呈現該中度焦慮刺激數秒，再請患者評定焦慮程度。通常經過數次或數十次練習之後，患者的焦慮程度就會降到相當低的程度，不再對自己感染輕度新冠疫情的症狀感到困擾與恐慌。此時治療師可進一步協助患者進行較嚴重焦慮情境 (譬如：自己家人多人感染輕度的新冠疫情) 的去敏感工作。

二、試以客體關係理論說明目睹家暴對兒童心理人格發展的影響為何？(25分)

《考題難易》：★★★★

《解題關鍵》：本題的難度較高，主要在於考生較常複習古典精神分析的理論，較少會涉獵或深究到英國新精神分析治療理論～客體關係理論的意涵。本題答題關鍵在於正確說明客體關係理論的主要意涵(可引 Klein、Mahler 等人觀點說明)，然後就目睹家暴行為的兒童人格特質與行為問題加以說明，並將目睹家暴行為所造成的失功能客體投射、內化及個體分離化過程失敗結果加以敘述並詳細說明，即可掌握高分。當然能舉實例說明清楚尤佳。

【擬答】

- (一)客體關係理論(Object Relations Theory)主張人類行為的動力源自「客體的尋求(object seeking)」，及追求人際親密關係的發展，強調個體和他人形成關係的重要性，比本我自我和超我之間內在衝突更值得注意。同時認為在早期嬰兒對母親和他人的依附形成了自我概念與對客體主觀的內在知覺，而此內在知覺會影響個體與客體的互動，包括信任與認同。同時通過幾個階段，讓個體與母親的共生結合，從而達到自主獨立的發展個體。強烈與母親依附關係發展，會影響個人未來與他人建立人際關係(是親密關係)的基礎。
- (二)目睹家暴行為與客體關係發展的相關與影響：Klein 和其他的客體關係理論學者以 Freud 的假設，認為早期嬰兒和母親或母親的乳房之間真實的或幻想的關係，是變成日後所有人際關係模式的依據。因此未來與他人相處的關係中，有一個很重要的部份，就是早期重要客體的內在心理表徵，也就是在個體的人格結構形成(好母親/壞母親)的發展意涵，而這些已經被內射到嬰兒的人格結構，也會投射到個體的母親、未來生活伙伴、伴侶身上。另外，分離個體化(separation-individuation)由客體關係學者 Mahler 等人(1975)提出，認為嬰幼兒在出生後的第六個月開始展開分離個體化發展。到了青少年時期，青少年會再次經歷與 Mahler 等人所描述的嬰幼兒的分離個體化相同的發展歷程。
- (三)在婚暴問題日益嚴重的今日，目睹雙親的暴力事件嚴重傷害子女身心健康。婚暴父母通常無法給予子女良好的照護，致使他們非但不能獲取成長所需，還被迫承受家庭問題帶來的傷害。對施暴者的暴力行為感到害怕而與其維持疏離的關係之外，但有時子女們也會對施暴者抱持矛盾的感受。他們可能感受到父親或母親一方面擔任施暴者的角色，但一方面卻又是一個標準的照顧者或是在崇拜施暴者的同時，卻又對其暴力行為感到憤怒，他們對施暴者的敬愛與恐懼相當衝突，因此以客體關係理論的『分離客體化』理論來說，子女無法從與父母相處中獲得親密共生的關係，對於客體的內化也產生負面與矛盾的效果(既恨、又怕、又愛)，因此對於客體(父母親)的投射，也產生負面的影響，即對身為主要客體的父母，產生不安全與不信任的反應，惡性循環，讓父母又在子女客體的內化人格結構出現問題的『壞母親』與『好母親』的直接割裂，以避免自己受到心理創傷，事實上這種無法整合缺乏彈性的母親印象，已經給予個體極端人格發展，埋下了伏筆，讓個體未來對於父母、家人及親密的伴侶，無法產生親密共生的情感，亦無法從異常的共生關係中，保有自己獨立發展為成熟個體的機會。

三、(一)試從認知、情感及行為觀點說明思覺失調疾患的症狀及造成的困擾為何？(10分)

(二)在職場或家庭生活中，如何協助思覺失調患者？(15分)

《考題難易》：★★★★

《解題關鍵》：本題並不難，考生必須正確說明思覺失調症的病因與主要的認知、情緒與行為症狀，然後就上述症狀，正確說明家庭或職場環境，如何協助思覺失調症進行衛教及恢復正常家庭或職場生活應該注意的事項(建議至少寫個五點為佳)。

【擬答】

- (一)思覺失調症是一種以許多不同形式表現出的腦部疾病，包括感知覺、思考、情感、認知、行為及肢體運動等失功能症狀。思覺失調症並非多重人格，也不是因為教養不好、個性軟弱或怠惰的結果。經研究顯示，全球約有百分之二的人口得到思覺失調症，它通常好發於青少年晚期到三十歲左右，女性較男性發作時間稍晚。研究中它並無性別或種族的明顯差

異。

(二)引起思覺失調的原因：

引起思覺失調的真正原因至今仍未明，但認為和多巴胺(Dopamine)過多有關。遺傳(基因)的因素也扮演很重要的角色。另外其他的因素可能包括承受壓力、懷孕、生產、病毒感染或因免疫系統改變而產生的併發症。

(三)思覺失調症的症狀通常分為五大類(認知、情感、行為等層面)：

1. 正向症狀：妄想、幻覺、語無倫次、反常的行為、激動不安。
2. 負向症狀：缺少感情、無法說話、缺少幹勁、對於有趣的活動沒有愉悅感、動作緩慢。
3. 認知功能問題：注意力及記憶力降低、難以作決定、缺乏解決問題的能力。
4. 情緒：沮喪、絕望及不愉快的感覺。
5. 社交及工作困難：與社會脫離、無法工作、出現注意力無法集中、人際關係維持困難。

(四)協助思覺失調患者的方式

1. 家人或個人需注意思覺失調症前期症狀：思覺失調症的診斷需要靠徹底的精神科檢查。如果出現下列的症狀兩種以上，且這些症狀持續存在超過一個月以上，可幫助思覺失調症的診斷。症狀包括：妄想、負向症狀、幻覺、不正常的行為、語無倫次。教育病人家屬有關可能會發生的狀況，可以讓家屬及早注意到發作的警訊，有助於避免更嚴重的狀況發生。思覺失調症如果能早期發現及介入，可能對病人最有幫助，並且有較大的機會可以幫助其恢復正常生活。
2. 專業人員提供病人復健計畫：可對於日常發生問題無法處理的病人提供其職業性的輔導、錢財管理及社交技巧。
3. 注意病人身體狀況及運動習慣：思覺失調症問題的病人通常會忽略其本身的身體健康，因此，保持定期運動及攝取均衡的飲食是很重要的。
4. 合併藥物治療及有家人及朋友的支持，是恢復健康及維持良好健康必須的條件。思覺失調症的病程趨向於慢性，所以通常需要長期或終生治療。但仍有許多病人可以過一般正常的生活，包括重新建立人際關係及工作，因此勿妖魔化或標籤化思覺失調症的病患或親友。
5. 針對部分思覺失調症患者的日常認知、情緒、行為常有正性與負性症狀發生，有時會有較強烈的反應發生，當有緊急情況出現(譬如自殺、攻擊他人、無法自理清潔、飲食行為、狂躁或自閉)，家屬或同事要能夠正確瞭解處理因應，除包容病患無法自控之行為，但宜緊急與醫療或社政、警政系統保持密切聯繫，尋求支援。

部分答案參考來源：

<https://www.pntn.mohw.gov.tw/public/hygiene/79fc8a9a42fe1efe777d566d0ad6135a.pdf>



志光 × 保成 × 學儒 適合非上榜不可的你

高普考取班 8 大保障 一次繳費 輔導至考取

學費省很大 考取班全年課程不間斷，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，強化上榜實力。	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。

— 完整課程資訊詳洽全國志光·保成·學儒門市 —

112年 虛實整合

多元學習新型態

突破傳統上課形式 **5大方式** 彈性又便利

| 面授學習 | 直播學習 | 在家學習 | 視訊學習 | Wifi學習 |

學習 零時差

同類科各班別
皆可同步直播上課

服務 零死角

服務緊貼需求
隨時掌握學習狀況



線上
課業諮詢



老師
申論批閱



雙師資
雙循環



多元
補課方式



上榜生
經驗親授



時事
專題講座



歷屆試題
練習



班導師
制度

各班服務略有不同，詳情請洽全國 志光、保成、學儒門市

四、請說明什麼是破窗 (broken window) 效應？請據此說明如何防範職場霸凌？(25分)

《考題難易》：★★

《解題關鍵》：本題容易，『破窗效應』是一般民眾耳熟能詳的社會心理模仿效應。考生必須正確定義說明破窗效益意涵，並說明職場霸凌的定義內涵，以正確說明有效合理合法的策略，來減少或消除職場霸凌行為的破窗效應 (至少5點)，即可得到高分。

【擬答】

- (一)破窗效應 (Broken windows)，是由犯罪學家威爾遜 (James Wilson) 和凱林 (George Kelling) 提出的理論，表示一棟大樓，若有一扇窗戶破了，久久都無人理睬，接下來，將會有愈來愈多窗戶遭到破壞，甚至開始出現小偷和罪犯。因為「第一扇破窗」等同於「示範性的縱容」，間接給人一種無秩序、可以任意妄為的氛圍。Philip Zimbardo 曾經做過一個破窗效應實驗，把兩輛外觀一模一樣的汽車，分別停在治安良好的 A 區，及龍蛇混雜的 B 區。他先把停放在 A 區的車砸爛，結果那輛車當天就被偷走了，而另一台車在 B 區安然度過了一週。接著，他在 B 區的車窗上敲出一個大洞，幾個小時後，車子也遭竊了。也就是說錯誤或犯罪行為，在第一次發生時，若沒有得到適當的處置，都可能引發「蝴蝶效應」，讓一個小洞裂成破口，最終演變成一場難以收拾的社會亂象。
- (二)職場霸凌即為在職場中，霸凌者 (包括同事、主管等) 會施以持續、連續且積極的行為，透過言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱，对被霸凌對象進行冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱、敵視、討厭、歧視等行為。
霸凌加害者與受害者人數，可能不限於一人，實例上，仍以主管職務者居多 (男女主管皆有)，原因無他，因主管具有職務上的優勢地位，在工作過程中伴隨對於部屬的權力濫用、不公平處罰或不合理對待。
- (三)如何因應破窗效應來防範職場霸凌：
1. 建構「執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防計畫」：應從高階管理階層、主管階層、一般同仁及職場風險預防與因應等四個構面加以預防與因應。
 2. 職場社會心理安全氣候評估：全面性了解同仁對組織的社會心理安全認知，提供組織建立健康職場環境的改善措施與預防建議。
 3. 主管培訓課程：針對職場不法侵害的實務案例進行主管教育，避免因不當管理而涉險；及遇到職場不法侵害案件時，主管該如何因應與處理。
 4. 員工教育訓練：提供同理心溝通以及職場該有的人際界線與心理防護。

5. 企業組織或主管面對職場霸凌時，應進行客觀且快速的調查（事件如何發生、該如何管理）。
若當事人並未意識到自己的行為造成他人不舒服的情況，可透過非正式的方式調整同仁不恰當的行為。
6. 當非正式處理無法解決職場霸凌問題時，主管認定此一事件是紀律問題時，就必須依公司內部的懲處程序進行，避免霸凌加害者有恃無恐繼續霸凌，也讓霸凌行為的破窗效應無法持續，達到殺雞儆猴效果。

部分答案參考來源：<https://www.ffceap.com.tw/preventing-and-responding-to-workplace-bullying/>



志光×保成×學儒 與有榮焉、有你真好

行政.民政
人事.廉政

穩佔全國 過半席次

全國第1

高考 一般行政	高考 一般民政	高普考 一般行政	高考 人事行政	高普考 人事行政	普考 人事行政
總錄取109人 本系列錄取97人 錄取率89%	總錄取33人 本系列錄取27人 錄取率82%	總錄取310人 本系列錄取218人 錄取率70%	總錄取127人 本系列錄取85人 錄取率67%	總錄取232人 本系列錄取153人 錄取率66%	總錄取105人 本系列錄取68人 錄取率65%
高普考 一般民政	普考 一般行政	高考 財經廉政	普考 一般民政	高普考 財經廉政	
總錄取141人 本系列錄取87人 錄取率62%	總錄取201人 本系列錄取121人 錄取率60%	總錄取24人 本系列錄取14人 錄取率58%	總錄取108人 本系列錄取60人 錄取率56%	總錄取46人 本系列錄取23人 錄取率50%	



志光×保成×學儒 與有榮焉、有你真好

行政.民政.人事.廉政

拿下全國22個
100%錄取率

全國第1

三等一般行政新北市 錄取率100% 三等一般行政竹苗區 錄取率100% 三等一般行政台南市 錄取率100% 三等一般行政澎湖縣 錄取率100% 三等一般民政高雄市 錄取率100% 三等一般民政花東區 錄取率100% 三等一般民政澎湖縣 錄取率100% 三等人事行政台中市 錄取率100% 三等人事行政彰投區 錄取率100% 三等人事行政金門縣 錄取率100% 三等法律廉政新北市 錄取率100% 四等一般行政台中市 錄取率100%	四等一般行政台南市 錄取率100% 四等一般行政高雄市 錄取率100% 四等一般行政花東區 錄取率100% 四等一般行政金門縣 錄取率100% 四等一般民政竹苗區 錄取率100% 四等人事行政竹苗區 錄取率100% 五等一般行政高雄市 錄取率100% 五等一般民政台南市 錄取率100% 五等人事行政雲嘉區 錄取率100% 五等人事行政澎湖縣 錄取率100% 三等人事行政台北市 錄取率 91% 三等一般行政台北市 錄取率 88%	三等一般民政台北市 錄取率80% 三等人事行政高雄市 錄取率80% 四等一般民政屏東縣 錄取率80% 四等一般民政連江縣 錄取率80% 四等一般民政新北市 錄取率77% 三等一般行政桃園市 錄取率75% 三等一般行政台中市 錄取率75% 三等一般行政雲嘉區 錄取率75% 四等一般行政桃園市 錄取率75% 四等人事行政高雄市 錄取率75% 四等人事行政台北市 錄取率70% 三等一般民政新北市 錄取率67%
--	--	--