

111 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（包括諮商與輔導）

考試時間：1 小時 30 分

鄭霖老師

一、說明艾瑞克森（E. H. Erikson）的「心理社會發展論」（psychosocial developmental theory）之青少年期及成年早期發展內涵，並指出現今社會狀況青少年與成年早期者的發展與該理論有何差異？（25 分）

1.《考題難易》：★★

2.《破題關鍵》：根據 Erikson 之心理社會發展論之青少年期及成年早期之發展內容論述

【擬答】：

Erikson 心理社會發展理論認為，個體在發展過程中不斷經歷各樣的「發展危機」（developmental crisis），而個體的「發展任務」（developmental task）就是嚐試解決不同階段的「發展危機」，朝向健康的人格發展。

(一)Erikson 心理社會發展論之青少年期及成年早期之發展內涵

1. 青少年期：自我認定 VS. 角色混淆（發展『忠誠』）

Erikson 的發展理論指出青少年期的主要任務為發展出自我認同（self identification），並了解「我是誰？」和「我要往哪裡去？」，也就是自我角色的統整。為了了解自己，他們嘗試、修正或放棄許多信念、角色和行為方式，試圖整合各種價值觀與評價，方能塑造自我概念，以建立自己和別人行為的標準，知道自己對重要事情的衡量標準，並了解自己的價值和能力。

2. 成年早期：親密 VS. 孤立（發展『愛』）

進入成年前期，「選擇性的親密關係」取代了「試驗性的友誼、同伴與親密關係」。此階段個體開始為一段雙方皆願意信守承諾、真誠相待的關係做準備，雙方若能共同分享生活的點滴、工作上的甘苦且有共同的目標，便能發展出維持一般友誼並與同一伴侶保持持久關係的親密能力；否則將發展出不願「自我揭露」、不願投入感情的孤立傾向。

(二)現今社會狀況青少年與成年早期者與該理論之差異

在 Erikson 的論點中，認同的形塑應是「一個過程，此一過程包含青少年在童年晚期對於自我的想法，以及對於當前的自我賦予意義」；此一過程是以社會的回應為依據，即在社會脈絡中，青少年能清楚地定義自我、明瞭自身的特質；但是，若個人難以取得認同，將不易展現自身在生活中所扮演的角色、不易面臨挑戰與承擔責任，且易感到角色混淆。Chickering 視 Erikson 之論點有其限制，如 Erikson 未納入性別的考量，將女性之同性間的親密互動與認同視為背離常態，並解釋為源自親密關係的認同混淆。而這樣的情況，甚至影響到成年早期。

公職王歷屆試題（111 地方特考）

二、認知的意義與內涵為何？請進一步針對「問題解決能力」這部分的內涵及培養方式，舉例說明之。（25 分）

1.《考題難易》：★★（最難 5 顆星）

2.《破題關鍵》：分別利用認知及解決問題能力之關聯性論述此題

【擬答】：

(一)認知的意義與內涵

1.認知的意義：

認知（Cognition）在心理學上的定義是指個體通過形成概念、知覺、判斷或想像等心理活動來獲取知識的過程，也就是個體思維進行資訊處理的心理功能。

2.認知的內涵：

目前為止認知具體的研究範圍包括，訊息和知識在大腦中如何儲存和體現、人們如何理解語言並用語言表達思想和情感、如何理解映像、產生意識與思惟、產生情感、轉變情感、學習新知識、推理判斷、解決問題、製定計畫、執行計畫等等有關大腦的智慧機制運作而產生的心理活動。

(二)問題解決能力

1.內涵：

所謂「問題解決」，它包含「形成問題」和「解決問題」兩個歷程。前者是指個體以先前經驗解釋（決）某一特殊作業環境而無法成功的狀態；後者則是個體經過某種認知思考，而能夠成功地解釋（決）某一特殊作業環境。

2.培養方式：

創造性問題解決（CPS, Creative Problem Solving）模式是利用一種系統的思考方式來解決問題的技術，通常用來解決開放性問題，其解題步驟包含有發現事實、發現問題、發現點子、發現解答、尋求可被接受的解答等五個階段。其最大特色是解題過程中，每一個階段都先有發散性思考（以免遺漏任何可能的答案），再有聚斂性思考（以從諸多可能解答中找出最佳者），而解題者利用這五個階段系統性來解決問題。若藉由 CPS 模式培養問題解決能力，將可利用生活實際案例或問題，以解題步驟設計題目及內容，並配合發散性思考及聚斂性思考之內容，以達實際之效果。

三、何謂情緒？是天生的或後天的？情緒處理不好而產生的心理疾病為何？那些心理測量工具可用來評估負面情緒狀態？（25 分）

1.《考題難易》：★★

2.《破題關鍵》：依據情緒的內涵、相關理論及可能造成的心理疾病類型予以論述

【擬答】：

(一)情緒的定義：

根據 Lazarus (2000) 指出「情緒是我們因外在或內在環境轉變而產生的生理上、主觀意識上和行動傾向上的反應。」；張春興 (1989) 解釋「情緒是受到某種刺激所產生的身心激動狀態，此狀態包含複雜的情感性反應，與生理的變化。」。情緒是由大腦產生的身體和心理狀態，既能驅使人們採取行動，也能強化各種行為。情緒常和心情、性格、脾氣、目的等因素互相作用，也受到荷爾蒙和神經傳導物質影響。

(二)情緒是天生或是後天：

從生物進化的角度來說，情緒可以分為基本情緒和複合情緒。基本情緒是人和動物共有的，不學而會，也就是先天的，每一種基本情緒都有其獨立的神經生理機制、內部體驗、

外部表現和不同的適應功能。如快樂、憤怒、恐懼等，這些都是其情緒的基本形式。而複合情緒則是由基本情緒的不同組合分出來的，以就是後天可以習得的。

(三)情緒處理不好而產生的心理疾病：

情緒有幾百種，分為基本情緒與複雜的情緒，這些情緒又可分為正向情緒與負向情緒。若情緒的強度過大或過多，卻可能造成心理疾病外，甚至可能是精神疾患的徵兆。因情緒處理不好而常見的心理疾病為：包括憂鬱症（Depression）和躁鬱症（Bipolar disorder）。

(四)評估負面情緒狀態的心理測量工具：

許多研究指出，當個體面對壓力時，常有情緒不穩定之狀況，甚至也因此產生負向認知之情形。因此，可用壓力指數測量表評估壓力程度，進而預測可能之負向情緒狀態。另外，亦可利用 Beck 所建制之憂鬱症量表，進而瞭解因負向情緒所引起的負向認知程度。

志光×保成×學儒

行政.民政.人事.戶政.勞工

考取生唯一推薦

全國狀元

優異考取

陳○雯 111高考一般行政狀元

考量已兩年沒碰書還是決定到志光報名課程。政治學透過自己作筆記搭配老師筆記加深記憶，另外時事也非常重要，多關注國際新聞絕對是有利無弊。

一年考取

雙料金榜

康 ○ 111高考人事行政
111普考人事行政

課堂部分，老師都教得很不錯，內容都相當仔細清楚，且都很認真，許多課程都還有另外加課補充，且整理了許多近期實務見解、考古擬答等等非常多講義，資源相當豐富。

全國狀元

優異考取

曾○軒 111普考人事行政狀元

在申論批改上，老師非常認真給評語，從一開始的架構到最後申論內容漸進式給予評語，老師點評內容會從可以多寫多加的內容分享，提供不同觀點。

一年考取

應屆畢業

柯○文 111普考一般行政探花

在大四思考未來方向時，考量到喜歡的工作環境，想著在公部門工作較合適，因此在大四時決定報名補習班，開始準備考試。因為本身非本科系且要準備的科目不少，所以決定報名補習班。

四、何謂態度？可否改變？如何測量？請以性別為例，說明在職場部分如何消弭「性別歧視」？
（25 分）

1.《考題難易》：★★

2.《破題關鍵》：就態度改變理論論述此題，並以職場為例，說明消弭職場性別歧視的方法

【擬答】：

(一)態度：所謂的態度就是指對某一特定人、事、物所抱持的一種相對性持久的取向。態度包含了認知（cognition）、情感（affection）、行為（behavior）。

(二)態度可改變

1. 認知失調論（cognitive dissonance theory）

由費斯汀格（Festinger）提出，主張當一個人的行為和他的信念、態度不一致時，就會因心理衝突而引起緊張不安，遂形成一種內在動機，想要去除這種失調的狀態，需改變自己的信念、態度，以便和行為一致，使認知達到和諧的狀態。

2. 自我知覺論（self-perception theory）

由 Bem 在 1972 年提出，主張當我們對某一目標對象態度未明的時候，我們會透過自己的行為和行為發生的情境，去了解自己對於目標對象的態度、情感和內部狀態。也就是說，我們對自己內部狀態的了解，也像他人了解我們一樣，都是通過我們的外顯行為去了解對於一項事物的態度。

(三)測量態度

一般而言，態度可以透過陳述意見來表達。觀察受試者如何陳述意見總是心理學家或其他領域學者研究態度時重要的方式。

1. 直接測量法

(1) 自陳式（Self report measures）單一項目測量：以一個題目或問句，請受試回答他對某態度物的喜歡程度或評價。

(2) 由多項題目組成的態度量表：Likert Scales、語意分析量表（Semantic differential scales）

2. 非直接方法

(1) 掩藏自陳式—使用投射測驗：請受試針對某物體或主題編故事，假設受試會在較沒有戒心的狀態下，將內心的想法編入故事情節中。

(2) 使用非語言行為指標：如聽說服性演講時，聽眾點頭次數愈多、眼睛看著演講者次數愈多，以及身體愈接近說服者，愈可能喜歡該說服言論。

(3) 非干擾性測量—不會讓被測量者感受到他正在被測量的方法。

(4) 生理反應測量（Physiological measures）

(5) fMRI（功能核磁共振儀）基本假設：當某些腦神經區域活動量增加，需要帶有氧氣的血流量會增加，進而可以推估腦部區域與心智功能的關連。

(四)如何消弭職場性別歧視

社會發展中，偏見與歧視是常見的社會問題之一，是社會心理學研究的範疇。偏見為態度的一種，而歧視是基於偏見的一種行為，常見且典型的有種族歧視與性別歧視。如果因為性別或性傾向的不同而遭受到工作上的不平等待遇，就是「職場性別歧視」。常見的類型有：

1. 懷孕歧視：女性在懷孕前後可能遭受到的懷孕歧視。

2. 婚育歧視：禁止或因員工結婚或育兒而產生的歧視。

3. 性傾向歧視：因為性傾向而受到差別待遇的性傾向歧視。

4. 其他與性別相關之就業歧視：因為年齡、容貌、身材、種族、語言等而產生的就業歧視。

消弭職場性別歧視之方法：

1. 教育員工了解何謂「性別偏見」
2. 建立公平、公正的人才晉升制度
3. 設定主管男女比例
4. 開啟女性輔導計畫
5. 提供生育福利

志光×保成×學儒 做你的考前專屬教練

奪榜特訓班

近年口碑成效最好之強效課程
考前70天助你強效提升破百分！

奪榜特訓班進步超有感總分最高提升**256**分

十大課程特色 就是要找有上榜決心的您
完整規劃、嚴格執行

集中管理

三大會考

申論指導

按表操課

弱科加強

專屬課輔

全面檢視

固定劃位

佳作觀摩

選擇精熟

依各區規劃為主，請洽全國門市

王

志光×保成×學儒 做你的學習靠山



快速考取班

掌握考取節奏
安心學習無負擔

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

上榜賺獎金

報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎學金

加選最超值

輔導期間加選其科目增加考試機會，加選另享專案優惠

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

優異考取

111高考人事行政
111普考人事行政

李○諭 考取班 10個月考取

我報名的是考取班，一整年下來的課程規劃很充實，課堂數有時會根據老師的進度需要補課，但基本上跟著老師的腳步都能獲得扎實的知識內容。

依各區規劃為主，請洽全國門市

過半即稱霸 錄取冠全國

高考人事行政

總錄取119人 佔榜率80.7%
本系列錄取96人

高考一般民政

總錄取27人 佔榜率70.3%
本系列錄取19人

高考戶政

總錄取17人 佔榜率64.7%
本系列錄取11人

高考一般行政

總錄取116人 佔榜率62.9%
本系列錄取73人

高考勞工行政

總錄取33人 佔榜率60.6%
本系列錄取20人

普考戶政

總錄取18人 佔榜率72.2%
本系列錄取13人

普考人事行政

總錄取73人 佔榜率70%
本系列錄取51人

普考一般行政

總錄取129人 佔榜率56.6%
本系列錄取73人

普考勞工行政

總錄取99人 佔榜率50.5%
本系列錄取50人

普考一般民政

總錄取109人 佔榜率50%
本系列錄取54人

驚人輔考實力！熱門類科
真正每3人即有2人來自志光×保成×學儒