

## 111 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：財經廉政

科 目：心理學

一、請解釋由美國社會心理學家 Joseph Luft 和 Harry Ingham 所提出周哈里窗 (Johari Window) 的意義。其次，請說明如何應用周哈里窗促進自我成長、獲得他人信任及改善人際關係的策略。(25 分)

### 【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★★

2. 《解題關鍵》：周哈里窗是早期社會心理學家所提出的概念，在諮商輔導應用頗多，也反應自我揭露與他人回饋對自我瞭解的重要性。

【使用學說】CH9 臨床和變態心理學導論 諮商輔導

### 【擬答】

#### (一)周哈里窗

周哈里窗係由美國社會心理學家 Joseph Luft 和 Harry Ingham 在 1955 年提出，由兩人名字的前兩個字母命名得來得，周哈里窗理論在企業領域裡的組織動力學起了很大的作用，它展示了自我認知和他人認知之間的差異，通過調整和改善自我與他人間的互動關係而改善工作氣氛提高工作效率。

發展周哈里窗理論的目的有以下三點：

1. 自我給予：Joseph Luft 的目的是通過坦誠相待，向對方講述自我保留的東西，消除人與人之間因為認知的差異帶來的誤解，減少不必要的精力和時間的消耗。
2. 他人反饋：通過他人對自己的評價，贏得了更好了解自我的可能性，從而使「他人了解自己但自己不了解自己」轉向「自己和他人了解自己」。
3. 和他人積極互動，盡可能地坦誠相待，增加自我認知，使「自己和大家都了解自己」可以幫助自我與他人形成更好的交流環境。

周哈里窗理論有四個面向，直向是對方能掌握的訊息，有對方知道與不知道的部分，橫向是自己能掌握的訊息，有自己知道與不知道的部分，據以分成以下的方框：

1. 「開放我」：指自己和他人人都了解的部分。
2. 「盲目我」：是對方知道，自己不知道的部分。指的是自己被蒙蔽看不見的部份。
3. 「隱藏我」：指的是自己知道但別人不知道的部分。
4. 「未知我」：什麼都還不知道，是自己和別人都不知道的部分，也就是有待未來開發了解的神秘地帶。

使用周哈里窗理論時需要自我揭露，自我揭露的深度與廣度，也會因為與對方的相熟程度而有所變化，陌生人能聊的話題是淺而範圍窄的；親密朋友的話題能聊的話題是最深且範圍最廣。

此外，周哈里窗中開放我區域越小，人際溝通越不好，透過自我揭露，開放我會變大，隱藏我則會變小；透過回饋，開放我變大，盲目我變小，使我們擁有較健康的人格，如此一來，當可滿足馬斯洛需要理論的歸屬需求，裡面包括愛與感情的需求，以及被同儕接納的友誼需求。

#### (二)自我成長、獲得他人信任及改善人際關係的策略

在周哈里窗模式中，個體可以經由自我揭露，將開放我中的資訊向他人透露，在互動中，因信任的建立而個體會將隱藏我的資訊慢慢放入開放我中，而藉由他人的回饋，原本盲目我中的資訊也逐漸納入開放我中，經由盲目我和隱藏我的被發掘，未知我的區域也就會逐漸縮小，開放我逐漸變大 (Luft and Ingham, 1955)。可見從周哈里窗模式 (Johari window) 中得知，可以從自我揭露的意願反映出人際互動狀態，所以自我揭露和他人回饋與人際關係是具有相關性。

參考來源：

[https://www.sunnyswa.org.tw/26751/401-](https://www.sunnyswa.org.tw/26751/401-%E5%91%A8%E5%93%88%E9%87%8C%E7%AA%97%EF%BC%88johari-window%EF%BC%89)

<https://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/86/22.htm>

<https://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/86/22.htm>

二、前些年某公司發生多起員工跳樓身亡事件引起各界相當的關注，而近年來過勞死的新聞也經常出現在媒體，因此，為改善工作生活品質，建立健康的工作環境，近幾年職場健康心理學 (Occupational Health Psychology) 已然發展成為心理學的一個新領域，請說明何謂職場健康心理學？並分別從個體、團隊及組織層次具體說明職場中影響員工身心健康的危險因子有那些？預防的策略為何？(25 分)

**【破題關鍵】**

1. 《考題難易》：★★★★★

2. 《解題關鍵》：健康心理學延伸，主要從工作壓力研究議題出發

**【使用學說】** 健康心理學延伸觀念

**【擬答】**

(一) 職場健康心理學

其宗旨便是應用心理學的理論、原則與技術，結合心理學各個專門領域的知識，亦與職業醫學、公共衛生、人因工程、社會學、企業管理、經濟學、法律學等相關學科緊密結合，共同創造一個安全又健康的職場環境，以提升從業者的工作品質。工作壓力的研究不僅是職場健康心理學的主軸，攸關每位工作者的身心福祉，亦與企業績效乃至成敗息息相關。在人力資源管理中，有效地分析和處理工作壓力十分重要，因它關係到能否充分發揮每一個員工的潛能，以達到最大的組織效益，同時也提升員工的工作品質和心理福祉，讓快樂工作的員工和成功經營的企業一起，為社會創造雙贏甚至多贏的幸福。

(二) 個體、團體和組織層次的危險因子

工作壓力的感受一旦產生，必定會表現出某種後果，因為任何重塑人一境平衡的努力 (認知、情緒或行動) 皆需消耗心力和體力、個人資源和社會支持，疲勞已是最少的壓力代價了，其它的後果則可從人和組織兩方面來考量。在個人方面，工作滿足低落、心理症狀或疾病、身體症狀或疾病的發生皆是工作壓力的後果，個人的行為問題又可分一般問題行為 (如物質濫用、反社會行為或偏差行為) 和組織問題行為 (如減少組織承諾和投注、疏忽職守甚至破壞行為)。

工作壓力的後果也可能鉅觀地表現在組織方面，包括人事層面 (如缺勤率高、流動率大)、生產層面 (如員工士氣低落、生產力降低)、安全層面 (如意外事故頻傳) 和勞資層面 (如罷工抗爭、勞資關係惡化)。

綜上所述，工作壓力是一個主觀個人的現象，複雜多元的歷程，流動可變的狀態。在此歷程中，人與環境是互動的，環境予人要求，人則主動地維持或重建與環境的平衡。最後，我們必須再次重申，任何特定的現象其實都是鑲嵌 (embedded) 在特定的文化氛圍之中

的，工作壓力的現象也不例外，故前述的「工作壓力模式」其實是在特定文化影響下型塑而成的。具體而言，「文化」可透過其議題 (issues) 來型塑其成員的價值、信念及行為，進而影響其在某一特定現象中的表現模式 (pattern)，如在工作場域中何者會被知覺為「有壓力」，何者不會，可能就反映了某種廣泛而彌散的文化信念。再者，「文化」也可經由其特有的結構 (structure) 來展現此影響，如台灣的中小企業林立便可視為一種特有的文化結果，而其對工作壓力的歷程也確有影響 (陸洛，1997)。

(三)個體、團體和組織層次的預防策略

創造「健康的職場」(Healthy Workplace)，以(1)充分發揮每一位員工的潛能，讓工作成為自我實現的手段；(2)追求組織的卓越成效，將員工的才能、努力、和快樂轉化為企業與組織的成長和永續經營；(3)追求高度的工作滿足，讓工作從生計轉化為生涯，創造和滋養「為工作而工作」的內在動機，再以高度的工作滿足感維持和延續這樣的內在動機和自發性的工作投入，創造出良性的工作成就感循環；最後，(4)創造幸福人生，工作是人生價值的彰顯，當「為生活而工作」昇華到「為工作而生活」，同時又能將工作成就與家庭經營、社會責任、靈性修養有機地統合協調，則人生圓滿指日可待。

參考來源：

<http://web.ba.ntu.edu.tw/luolu/4.pdf>

**保成 × 學儒 × 志光** **考取生唯一推薦**  
法律廉政, 財經廉政, 法制

<b>全國狀元</b> <b>雙料金榜</b> 盧○廷 111 高考法律廉政狀元/111 普考法律廉政 老師都非常樂於批改學生的申論題，也會給予學生作答上的評價以及討論。另外課務人員相當專業，相比於過去經驗，更願意協助解決問題。課程資訊有任何重要事項或特殊變動，也會清楚說明。	<b>全國狀元</b> <b>優異考取</b> 李○婕 111 普考法律廉政 當初在選擇補習班時朋友建議我選志光保成學儒系列。在準備法科一定要多寫不要只用看的，背法條跟實務見解都是很基本的，只要夠認真都可以記得起來。
<b>一年考取</b> <b>優異考取</b> 蔡○暄 111 高考財經廉政 我整理筆記分成課後筆記、考前閱讀和錯題紀錄。課後筆記著重在畫圖和思考概念；考前筆記把較難記憶公式整理成電子檔；錯題題目紀錄的筆記則是有把有錯的題目紀錄，加深印象避免犯同樣的錯。	<b>連過四榜</b> <b>優異考取</b> 郭○豪 110 司法官/律師/調查局(法實租)/高考法制 在總複習班時，老師除了提及傳統爭點外，也會介紹新進的實務見解，並針對學說的批判一起講解；老師也會補充新進的文章，作為考場上書寫的素材，真心推薦。

三、源自心理學中的行為學派 (Behaviorism) 的行為改變 (Behavioral Modification) 是一種用以改變個體行為的技術，其中 Skinner 為該學派的代表人物之一，請以 Skinner 的增強理論 (reinforcement theory) 為例，說明其四種改變個體行為方法的內涵及其優缺點，並請說明行為改變的實施程序為何？(25 分)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★
2. 《解題關鍵》：行為主義的操作制約在行為改變技術上的應用

【使用學說】CH5 認知心理學導論 行為主義

【擬答】

區別性增強是一種選擇性增強策略，是利用「對不同刺激的反應會有不同的行為後果」的刺激控制法(許天威，2001)。Alberto & Troutman (1999) 將區別性增強分為四大類：

(一)區別性增強低頻率行為(Differential Reinforcement of Low Rates of Responding, DRL)

以 Skinner 的論述延伸，針對增強物給予的時機，是當出現問題行為的比率降低到標準水準時，就給予增強物。例如：在上課前該老師告訴學生，在課堂上課的時候，如果他們的隨意講話次數少於 5 次，他們都會在那天放學前獲得兩顆糖果。

(二)區別性增強其他行為 (Differential Reinforcement of Other Behavior, DRO)

以 Skinner 的論述延伸，增強物是在問題行為沒有出現時才給予(Reynolds, 1961)。換句話說，問題行為出現之後將不再提供增強物(消弱)，增強物的提供時機，必須間隔一段時間之後問題行為不再出現，才會給予。要注意的是：其他行為區別性增強(DRO)的術語可能會產生混淆。依據 Reynolds(1961)的說法：DRO 界定為「沒有反應的增強作用」，所以 DRO 也可以看作是「行為零比率的區別性增強」。

(三)區別性增強交替行為 (Differential reinforcement of alternative behavior, DRA)

是用來增加期待行為(desirable behavior)及減低不受期待行為(undesirable behaviors)的發生頻率。每次期望行為發生時就要給予增強；反之會干擾期望行為發生的不受期望行為則不給予增強。期望行為發生時給予增強，是期望未來期望行為能增加，而不增強不受期望的行為，期望它未來能減少。因此，替代行為分化增強增加期望行為要和增強原理結合，以減低不受期望的行為，則要和消弱原理結合。

(四)區別性增強不相容行為 (Differential reinforcement of incompatible behavior, DRI)

所述替代行為與問題行為生理上是彼此不相容的，因此，這兩種行為在同一時間不能同時發生，像是學生不可能在上課過程，同時與同學聊天又專心上課。

參考來源：

[https://tpl.ncl.edu.tw/NclService/pdfdownload?filePath=IV8OirTfssIWcCxIpLbUfvnJVvYs2MdW0460Ql6JUxR5BazRjPCyKFPg8oHCy0YN&imgType=Bn5sH4BGpJw=&key=wKcNDAhM4ofosnWHYr6lO\\_SsUgcThn5mF0Jc rVyNJJaWKgWSYS08VnQ==&xmlId=0006992564](https://tpl.ncl.edu.tw/NclService/pdfdownload?filePath=IV8OirTfssIWcCxIpLbUfvnJVvYs2MdW0460Ql6JUxR5BazRjPCyKFPg8oHCy0YN&imgType=Bn5sH4BGpJw=&key=wKcNDAhM4ofosnWHYr6lO_SsUgcThn5mF0Jc rVyNJJaWKgWSYS08VnQ==&xmlId=0006992564)

四、何謂心理韌性 (psychological resilience) ? 如何增強心理韌性? (25 分)

【破題關鍵】

1. 《考題難易》：★★★★
2. 《解題關鍵》：正向心理學的復原力應用

【使用學說】CH9 臨床和變態心理學導論 正向心理學

【擬答】

(一)涵義

蕭文 (2000) 整理國內外相關研究，認為心理韌性乃個人具有的某些特質或能力，使個人處於危機或壓力情境中時，能發展出健康的因應策略 (引自鄭秀足，2004)。綜觀學者看法，心理韌性的定義可由三個面向來看。

第一，從個人能力的觀點來描述什麼是人能夠生存的與彈回生活的特徵。

第二，從歷程的觀點來看人如何面對或克服逆境，心理韌性是透過環境與個人特質的連結互動所產生。

第三，從發展的觀點看生命變動對人造成的正面意義與對人力量的探索 (郭珮婷，2005)。

(二)影響因素

有些學者認為，探討保護因子的影響比探討處於逆境或危險因素性環境的影響來的重要，主要乃因保護因子及其保護機制的過程促使青少年正常發展或良好適應 (引自常欣怡，2007)，且青少年擁有的內外保護因子越多，心理韌性越高。由於保護因子是心理韌性的核心概念，茲將保護因子區分為「內在保護因子」與「外在保護因子」分項說明：

1. 內在保護因子

指的是個人的特質、認知。Masten、Best 和 Garmezy (1990) 認為個人心理韌性以三種型態出現，一是克服困境的能力，憑藉個人的內在資源化解危機；二是克服壓力的因應能力，個人面對壓力情境所表現出的因應行為，不會因為壓力導致傷害；三則是經歷創傷所恢復的能力，指個人經歷危機事件後，從中學習並建立成功的因應能力。具有心理

韌性的人格特質有：獨立自主有自信，解決問題的能力，對生命抱持樂觀、尋求新奇的經驗、自我控制力--能控制情緒及衝動的能力、具有同理心和信任他人、幽默感、因他人期待而願意變得更好的能力（盧蘇偉，2009、吳庶深、黃菊珍，2009）。

## 2. 外在保護因子

外在的保護因子可分成家庭、學校及社區三個面向，以家庭為例。

家庭保護因子方面，如：溫暖的親子關係、有感情的互動且不會嚴苛批評、彼此尊重接納等（引自吳庶深、黃菊珍，2009）。近年來，有很多心理韌性的研究是從家庭功能及家庭系統為出發點，學者指出心理韌性是一個家庭能克服家庭危機、壓力的關鍵因素，是回復正常生活步調與軌道的能量來源，而研究學者也針對國一到高三的學生進行調查，發現家庭中的親密感、道德宗教觀、情感表達、娛樂性等四項因素，於心理韌性有顯著的預測作用。

**十大貼心服務 學習無後顧之憂**

- 線上課業諮詢 (疑問有解)
- 老師申論批閱
- 上榜生經驗親授 (掌握關鍵)
- 時事專題講座
- LINE@班導服務 (學習無憂)
- 班導師制度
- 雙師資雙循環 (學習多元)
- 多元補課方式
- 歷屆試題練習 (充分練題)
- 線上平時測驗

詳細活動請洽全國各班門市

## (三) 增強心理韌性

林志哲（2007）強化心理韌性的方法，提出六項建構青少年心理韌性的方法，供父母與教育相關人員參考：

### 1. 以正向心理學角度去協助孩子發現自己的優點與長處

Lambie, Leone 和 Martin 說：「如果我們訓練一個人多看美麗的事物，事情就會變得美麗起來。」因為自信、自尊與自我效能是心理韌性的重要資產，如果孩子可以發現自己的優點與長處，父母讚美孩子的能力和成就，就可以幫孩子找回自信。

### 2. 提供孩子多元嘗試的機會以獲得成功經驗

盧蘇偉說：「完成一件事的成功經驗，是創造另一個成功經驗的基礎。」Konrad 和 Bronson 曾指出心理韌性是一種學習的經驗，協助個案嘗試新的經驗，有助於個案發現自己的存在並有勇氣面對未來。所以孩子在探索嘗試的過程中有助於自我了解與自我覺察的知能，找到自身的優勢，經歷成功的滋味，提升自我價值感。

### 3. 鼓勵青少年參與社會性團體活動

參與社團服務可針對愛心、耐心與同理心學習與展現，亦可以促發其與同儕、長者之間的互動與交流，從中建立自身的人際網絡與社會支持，增強自我心理韌性。

4. 協助孩子發展正當健康的休閒活動

父母或學校教師可以協助孩子練習「情緒健身操」，找出取悅自己、讓自己快樂的方法作為面對痛苦與困境的心理練習。也可培養孩子平時的運動習慣，用想像、藝術方式或體力消耗運動，來表達或排除自己困難的經驗或痛苦的感受。

5. 教導孩子於遭遇困境時的有效因應策略

和孩子談所經歷的負面生活經驗，幫助孩子對這些經驗做正向的認知處理。父母或學校教師可以幫助孩子對負面經驗先做一番反省，使孩子接受危機是生活的一部分，然後把現實中的挫折納入自我概念，正向的看待自己（曾文志，2004）。學校教師則在教學上設計問題情境，練習遭遇困難時應有的態度與解決方法，培養孩子思考、獨立及解決問題的能力。

6. 為父母規劃並舉辦親職教育課程

鼓勵父母參加親職教育成長團體，有助於其培養孩子的獨立自主能力、思考生活目標和方向，令其對未來充滿期待與希望，並引導父母當孩子的心靈夥伴、良師益友，增強子女的心理韌性。

參考來源：<https://ah.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/32502/6/52501106.pdf>

保成×學儒×志光 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