

112 年公務人員普通考試試題

類 科：人事行政

科 目：心理學概要 (包括諮商與輔導)

思澤老師

一、情緒是生而有之還是後天形成?「正向」與「負向」兩類情緒各有何功能?何種諮商或行為改變理論認為「應維持及增加正向情緒」?(25分)

1.《考題難易》：

★★★★

2.《破題關鍵》：

情緒相關議題近年來是公職命題焦點，所以一般同學應該不難取得適當分數，不過因為題目要求與諮商觀念進行結合，故難度提升不少。

3.《使用法條》or《學說文章》or《重要論點》：

Ch3 生理心理學導論～情緒

【擬答】

(一)情緒是先後天交互作用所形成：

以演化論觀點來看，情緒的產生為何會有生物反應？當個體的交感神經系統興奮時，血壓增高、心跳加速、呼吸急促、冒汗、瞳孔放大，全身處於備戰的狀態，其主要是因為遇到威脅的情境時，個體所採取的方式不是打鬥就是逃跑（Cannon 首度提及），而在此種威脅情境下，打鬥或逃跑都需要高能量來加快個體的反應。例如：有一隻黑猩猩，牠發現到侵入者侵入牠的家園，使得牠非常憤怒，因為侵入者可能會威脅到牠們的食物來源和繁衍後代，在此種威脅情境下，不論是打鬥或逃跑都需要高能量，因此就會產生自主神經系統的反應，以提升或增加生存的機會。

每種文化中都有一套所謂的情緒表達規則（Display Rule）～Ekman（1982）所提的，反應跨文化殊異性，也就是這些規則界定了個體在某情境下應該經驗到的情緒類型及行為，像是日本人在自己獨處與一群人時，情緒表達是不同的，因為在一群人的時候，日本人會擔心自己的行為舉止，假若沒有控制好，是一種不禮貌的行為。

就前面論述，情緒形成應該是先後天交互作用，因為不論是演化論的觀點或是情緒表達規則的現象，都反應情緒不可能僅仰賴先天或是後天就可以協助人類適應環境，二者缺一不可。

(二)正負向情緒的功能：

1.正向情緒功能：

Fredrickson (1998, 2001, 2003, 2004)在正向心理學領域中提出「擴大-建立理論」的概念，指出正向情感對於想法與行動有獨特的效果，會拓展思考與行動的可能性。例如：感興趣(interest)這種正向情緒會使人探索新的活動；自信則會使人持續行為的動機，因此正向情感對於建立人類能力與成就有直接的貢獻。

另一方面，Fredrickson 也認為正向情緒會抵銷負向壓力，可以維持對思考與行為的控制，並感覺較少的壓力激發。感受較多正向情感的人有較高的復原力，而正向情感是「減輕負向經驗(心理或生理)」的因應資源。

2.負向情緒功能：

負向情緒一般而言，常因憂鬱症等異常行為，引發了大家排斥負向情緒，但是從演化的角度，負向情緒卻是個體適應環境最重要的基礎，Weiner(1980)認為人在意外與難

過的時候，才會進行歸因，Kahneman 在快思慢想一書提出人在負向情緒時，才會進行分析式思考，由前述的學者觀點可以發現人在負向情緒下，才會投入心力努力因應環境變化，因此負向情緒如同警報訊號一般，協助個體在需要因應環境變遷提供協助，像是心情不好，個體會減少活動量，宅在家裡，也是一個趨吉避凶的好方法。

(三)何種諮商或行為概念認為維持與增加正向情緒很重要：

優勢中心取向的諮商與心理治療是一種以個人優勢為基礎的治療方法，也是吻合題意要求的其中一個例子，該取向強調個人的優點和資源，並將其應用於解決問題和達成目標。優勢中心取向的諮商目標是幫助個人發現自己的優勢和資源，並將其應用於解決問題和達成目標。

優勢中心諮商取向的核心理念包括以下幾點：

1. 優勢和資源：該取向強調人們的優勢、資源和能力，並將其視為促進個人成長和解決問題的關鍵。諮商師通過協助客戶發現和發揮自己的優點和資源，以幫助他們達到目標和解決問題。
 2. 協作關係：優勢中心諮商取向重視建立諮商師與客戶之間的協作關係。諮商師鼓勵客戶參與主動參與，共同制定目標並發展解決問題的策略。這種合作關係強調客戶的主導地位，諮商師則提供支持和指導。
 3. 正向關注：該取向鼓勵關注積極的心理和情感狀態，並激發希望、自信和自尊。諮商師與客戶一起探索過去成功的經驗，以增加對未來的積極期待。
 4. 解決方案導向：優勢中心諮商取向倡導從問題導向轉向解決方案導向。諮商師和客戶一起探索並創建能夠應對問題的解決方案，並尋找客戶在過去成功解決類似問題時所使用的策略。
- 優勢中心諮商取向可以應用於各種諮商領域，包括心理健康、教育、職業等。它提供了一種積極和資源導向的方法，幫助客戶發展個人的優勢、增強自信心並解決問題。透過強調個人的優點和資源，優勢中心諮商取向可以促進客戶的自我成長和實現他們的目標。

二、壓力的性質為何？為何需要「管理」？此管理能力與個體的問題解決能力、道德發展有何關聯？請舉實例說明。(25 分)

1. 《考題難易》：

★★★★

2. 《破題關鍵》：

壓力是常見考題，所以對同學難度不高，不過壓力管理背後的情緒調節與問題解決能力、道德發展如何連接，困難度較高。

3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要論點》：

Ch8 發展心理學導論～道德、Ch9 臨床和變態心理學導論～健康心理學

【擬答】

(一)壓力：

當個體在面臨一個情境中的要求時，常會因為事件本身的難度、結果的重要性以及重要他人的期望而產生所謂的壓力，McGrath 認為壓力之所以產生，是因為個人主觀知覺到自己的生、心理要求與對自己能力的判斷，二者之間有相當程度的落差，而且這種落差若未彌平，通常會帶來重要的影響。

(二)壓力管理：

1. 研究壓力的先驅為 Holmes & Rahe，他們認為生活中只要使人花功夫去改變、適應皆會使人感受到壓力，如：結婚、換工作…等。Holmes 與 Masuda 發展了「生活事件量表」。

事實上，人們受到事件影響的程度差異甚大，且並非所有人對於同一事件均感受到相同

的壓力，其壓力是有些差異，這些差異是與年齡及文化背景有很大的關係。另外，大多數研究指出，負面事件比正面對我們身心健康的衝擊大得多。

2.企圖管理壓力，稱之為壓力因應，在 Lazarus & Folkman 的研究，透過認知評估可以決定壓力因應方式，包括兩種常見形式：

(1)問題取向因應方式：

將注意力集中於特定問題或發生問題的情境並試圖尋求未來可變或避免的方式，傾向此方式的人不論是處於壓力情境當時或之後通常所表現的抑鬱程度較低。

(2)情緒取向因應方式：

一個人可將注意力集中來緩和與壓力情境相關的情緒，但當問題無法控制時，人們便會使用情緒取向的方式來因應，因應負面情緒的方式有行為策略，如：從事運動以使心靈跳脫問題的煩憂、使用藥物或酒精、發洩怒氣向朋友尋求情緒的支持。或者是認知策略，如：暫時將問題拋在一旁，改變情境的意義來降低其威脅。

(三)情緒調節～認知評估：

1.問題解決能力：

根據 Treffinger 和 Isaksen 所提出的創造性問題解決歷程的觀點來看，問題解決需要運用創造思考、批判思考及推理思考。在 1988 年，英國牛津技巧教學計畫中以促進兒童思考能力為目的，思考是指個體從事決定時的心智活動，包括批判思考、創造思考、問題解決和推理思考。而學者洪文東（2000）更進一步提出「問題解決能力」須具備：創造思考、批判思考和推理思考。

從問題解決歷程的觀點來說，多位學者認為在對問題提出新穎、創新的想法過程中，需要不斷檢視成果，並在反思中進行最好評估與反應而做出解決問題最佳的抉擇，整個認知過程皆需要運用創造思考與批判思考。

2.道德發展：

Kamii 和 DeVries (1973)則強調皮亞傑的認知發展理論並不僅止適用於智力領域，從他對道德判斷的發展之看法中，可知建構理論亦能解釋個體社會行為的發展。也就是說，道德發展的過程不是個體內化外在的社會價值和規則，而是個體內在的建構過程，對 Piaget 來說，道德發展事實上是認知發展的表現；更甚者，Kamii 還聲稱外在控制會阻礙個體自主性（autonomy）的養成。隨著年齡的增長和認知能力的成熟，個體逐漸自主自己的道德推理模式。皮亞傑堅信幼兒會透過在遊戲中解決紛爭，逐漸了解到社會生活的運作模式乃是建立於對每個人都有利的共同目標上。

三、諮商者或輔導人員的資格為何？請區別兩者的功能及限制？兩者應如何合作？請舉一個合作的實例。(25分)

1. 《考題難易》：

★★★★

2. 《破題關鍵》：

本題已經在過去公職考古題出現過，不過本題較著重在輔諮實務的討論，一般同學不易拿分。

3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要論點》：

第九章臨床和變態心理學導論～諮輔

【擬答】

(一)諮商者或輔導人員的資格：

1. 輔導人員：

- (1)通常是具有心理諮輔相關背景的科系學位。
- (2)通過教檢考試，擁有教師資格證，並經過教師甄選成為輔導老師。

2. 諮商者：

- (1)通常是具有心理諮輔相關背景的科系研究所以以上學位，並經過專業單位實習。
- (2)通過國家特種考試，擁有諮商師執照，並在執業過程受到專業督導協助和相關職前研習課程。

(二)諮商與輔導差異：

1. 定義：

諮商是人際關係發展過程，此關係包含溫暖、了解、接納、尊重及溝通等要素構成，諮商師透過一系列朝向某一目標進行之活動與方法，協助當事人了解自己、澄清問題與目標，進而造成行為上之改變，增進心理健康。

輔導是一種助人的歷程或方法，由輔導人員根據某種信念，提供某些經驗，以協助學生自我了解與充分發展。在教育體系中，它是一種思想(信念)，是一種情操(精神)，也是一種行動(服務)。(吳武典，1980)

2. 輔導與諮商之異同和功能限制：

(1)目標不同：

輔導強調預防性、發展性的目標，並且著重資料提供，協助個體完成發展階段任務；諮商強調個己性（重情感～人際關係發展過程）。

(2)處理對象上不同：

- ①輔導～正常人。
- ②諮商～社會性問題。

(3)協助者與被協助者的關係：

- ①輔導是一種信任與合作關係。
- ②諮商是催化員～重視生活哲學並相互影響。

(4)關係與影響的時間點：

諮商重現在與未來、強調意識、關係是平等，不強加價值觀；輔導是一個過程，其間輔導者與當事人的關係能給予後者一種安全感，使其可以從容地開放自己，甚至可以正視自己過去曾否定的經驗，然後把那些經驗融合已經變了的自己，作出統合。

(5)結構性：

輔導技巧較為多元；諮商技巧較具結構性。

(三)諮輔合作為例：

1. 「諮詢」則是指在特定情境下，由專業人員提供意見和建議，以協助個人或團體解決問題。
2. 針對有躁鬱症之大學生，諮輔人員可以運用這三種方式共同協助他（她）。例如，在輔導方面，可以透過與學生的互動，了解其問題所在，並提供相應的建議和支持；在心理諮商方面，可以運用認知行為治療等技術，幫助學生調整負面思維和情緒；在諮詢方面，可以提供相關資訊和建議給老師或家長，來協助學生解決問題。

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 輔導期間加選其它科目增加考試機會，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 李○諭 考取班 10個月考取
111高考人事行政 111普考人事行政
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

四、艾瑞克森(E.H.Erikson)認為成年早期的發展任務為何？如何達成任務？在現今的社會環境裡，這部分的發展增加了那些難度？(25分)

1. 《考題難易》：

★★★

2. 《破題關鍵》：

Erikson 全人生發展是過去常見的重要備考重點，所以一般同學應該可以取得不錯的分數。

3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要論點》：

Ch8 發展心理學導論～理論觀點

【擬答】

(一)Erikson 理論基本概念：

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) 全人生發展階段：

受父母與師長影響。

Erikson (1963) 社會心理發展階段：

階段 (大約年齡)	社會心理危機	重要社會關係	社會心理形式	基本優勢；發展不良
出生至一歲 (口腔期)	信任或不信任	母親或母親的替代物	獲得、回報	希望；感覺的適應不良、退縮
一至三歲 (肛門期)	自動自發或害羞和懷疑	父母	放手、抓握	自制和意志力；不知羞恥、強迫
三至五歲 (性器期)	積極性或罪惡	家庭	認真、敷衍	方向和目的感 (決心)；無情、壓抑
六至十一歲 (潛伏期)	勤勉或自卑	鄰居、學校	競爭、合作	方法、能力；有限的藝術能力、不活潑
十二至十八歲 青年期 (生殖期)	自我認同或自我否認	同儕團體和圈外人	肯定或否定自我，享受自我	奉獻、忠實；狂熱、拒絕
十八至三十五歲成 年前期 (青壯期)	親密或孤立	友誼、性、競爭、合作等伙伴	失去自我、從別人中發現自我	親密和諧與愛；多情、排他
三十五至五十五歲 成年中期 (成人期)	生產力或停滯 (類似 jung 中年危機概念)	分工和享受家的溫暖	創建、照顧	生產和照顧 (關心)；過份擴張、拒絕
五十五歲以上 成年後期 (壯年至老年)	自我統合或絕望	氣味相投的人	享受成功、面對失敗	自制 (智慧)；傲慢、蔑視

(三) Erikson 成年前期～新成年期現象：

Arnett 的研究主要與“新成年期” (Emerging Adulthood) 相關理論。

Jeffrey Jensen Arnett 是一位心理學家，他在 2000 年提出了“新成年期”的概念。他認為，在現代社會中，人們進入成年期的時間點較以往推遲，並且在這段時間內經歷了許多變化和探索。根據 Arnett 的觀點，新成年期是從 18 歲至大約 29 歲的一段發展階段，其特點包括：

1. 身份探索：在新成年期，年輕人開始探索自己的身份、價值觀和目標。他們試圖理解自

己是誰，他們想成為什麼樣的人，並在教育、職業和人際關係方面做出重要的選擇。

2. 不確定性和可能性：新成年期的年輕人通常面臨著不確定性和不穩定性。他們可能面對教育、就業和婚姻等方面的重要決策，並感到困惑和壓力。同時，他們也感到充滿了各種可能性和機會。

3. 自我導向：在新成年期，年輕人開始獨立思考，並開始將自己的需要和目標放在首位。他們追求個人成長和自主性，並開始建立自己的價值體系。

Arnett 的新成年期理論提供了一個觀點，試圖理解現代社會中年輕人在成長過程中的經歷和挑戰。

111高普考 志光×保成×學儒 前三菁英邀你明年一同加入行政之國

冠軍路上 與你同行

一般行政	人事行政	戶政	勞工行政
全國雙狀元	全國雙狀元	全國雙狀元	全國雙狀元
高考 陳○雯 普考 李○恩	高考 洪○茹 普考 曾○軒	高考 劉○威 普考 王○音	高考 宮○惠 普考 宮○惠
★ 高考一般行政狀元陳○雯 ★ 高考人事行政狀元洪○茹 ★ 高考戶政狀元劉○威 ★ 高考勞工行政狀元宮○惠 ★ 普考一般行政狀元李○恩 ★ 普考人事行政狀元曾○軒 ★ 普考勞工行政狀元宮○惠	★ 普考戶政狀元王○音 ★ 高考一般行政榜眼秦○婷 ★ 高考人事行政榜眼陳○苓 ★ 高考一般民政榜眼王○浩 ★ 高考戶政榜眼周○彤 ★ 普考人事行政榜眼陳○苓 ★ 普考勞工行政榜眼林○清	★ 普考戶政榜眼甘○真 ★ 高考人事行政探花蔡○宣 ★ 高考一般民政探花吳○儀 ★ 高考戶政探花連○誼 ★ 普考一般行政探花柯○文 ★ 普考一般民政探花張○珊 ★ 普考勞工行政探花陳○菱	

王