

112 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）

思澤老師

- 一、某公司辦理「服務楷模」選拔活動，並公告獲獎人的優良服務事蹟，半年後發現員工的服務品質明顯提升。試從 Bandura 社會學習理論的觀點，說明公司員工從「服務楷模」身上獲得那些學習經驗？（25 分）

《考題難易》★★

《破題關鍵》模仿是社會學習理論對人類學習行為的看法，故本題從學習的早期觀點逐步說明社會學習理論後，導入題幹脈絡解釋即可

《使用學說》Bandura (1977) 社會學習論的論述引入

《命中特區》思澤 心理學講義 Ch 5 認知心理學導論

【擬答】

(一)社會學習論要義

W. Bandura (1963, 1977) 認為多數的學習都在社會情境中模仿他人行為時獲得，而決定模仿他人行為，是不需要實質的酬賞，例如：人類的面部表情就有強烈的酬賞與懲罰意味。Bandura 也發現越引起注意的人越容易被模仿（學識、外貌、權力、地位引起注意的要素），他的理論修正極端行為主義，提倡觀察模仿學習，說明了「以身作則」的重要性。Bandura (1977) 認為在社會環境中，「環境因素」、「個人對環境的認知」、「個人行為」三者交互影響，才能確定學習行為。他認為人類學習有幾個途徑：觀察學習 (observational learning)：個體以旁觀者的角色，觀察他人的行為表現，即可獲得行為改變；替代學習 (vicarious learning)：不需要親身經歷他人行為的結果，我們可以感同身受的瞭解，假若我歷經他人行為結果，我會有何感受；模仿 (modeling)：個體在觀察學習時，重複他人行為的歷程，若觀察經驗更多，我們會將相關的行為原則歸納出來，之後遇到相類似情況，我們就可以表現出來，他稱之為「仿效」。

他所提及的模仿方式有四種：直接模仿，跟著他人做的模仿學習方式；綜合模仿，經模仿歷程而學得的行為，未必得自一個人，而是綜合多次所見而形成自己的行為，例如：看過工人踩高凳修理，又見母親踩高凳取物，而會踩高凳取物；象徵模仿，模仿其性格或行為所代表的意義，例如：睿智、忠心的諸葛亮；抽象模仿：模仿其抽象原則，例如：從解考古題的經驗，學會面對考試題目。

觀察學習需經歷四階段：注意，注意楷模；保持，將觀察轉換成表徵，保持在記憶中；再生，將楷模行為以自己的行動表現出來；動機，適當時機表現所學得的行為。

(二)從服務楷模獲得的學習經驗

某公司透過「服務楷模」選拔活動來提升員工的服務品質，這可以從班杜拉的社會學習理論來解釋。班杜拉的理論主張學習不僅來自個人經驗，也來自於觀察他人的行為、態度及其後果。在這個情境下，員工從「服務楷模」身上可能獲得以下幾種學習經驗：

1. 觀察學習：員工透過觀察獲獎人的服務行為及其成效，學習如何提供優質服務。這包括對服務技巧、態度、溝通方式等的模仿。
2. 替代性強化：獲獎人得到的正面認可和獎勵，為其他員工提供了正面強化的範例。這鼓勵員工模仿類似的行為，以期望獲得相似的回饋。
3. 自我效能感的提升：觀察到同儕獲得成功和認可，可以提升員工對自己提供優質服務能力的信心。這種自我效能感的提升促使他們更願意嘗試和投入服務工作。
4. 交互決定論：員工在觀察過程中，不僅模仿行為，還會進行思考和內化，形成對於優質服務的認識和理解，並且因應環境中客人對員工的需求。

透過這些學習經驗，公司成功地創造了一個學習與模仿的環境，鼓勵員工提升服務品質。這

不僅促進了個人的成長，也提高了整個組織的服務水準。

- 二、甲今年 28 歲，學校畢業後曾換了幾份工作，但一直都覺得不符合自己的興趣。他有一位交往 2 年的伴侶，兩人經常為了錢和性的問題產生衝突。試從 Erikson 社會心理發展理論的觀點，說明甲目前處於那一個發展階段？並說明此階段的基本發展任務和危機為何？（25 分）

《考題難易》★★

《破題關鍵》全人生發展是 Erikson 社會心理發展理論對人類社會心理發展的看法，故本題從發展理論的觀點逐步說明全人生發展基本概念後，導入題幹脈絡解釋即可

《使用學說》Erikson 社會心理發展理論

《命中特區》思澤 心理學講義 Ch8 發展心理學導論

【擬答】

(一) Erikson (1963) 全人生發展階段的基本概念

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) 成人前期（約 18~35 歲）

根據 Erikson (1963) 社會心理發展理論，甲目前 28 歲，很可能處於「親密與孤立」階段，這是 Erikson 理論中的第六階段，通常發生在成年早期，大約在 18 到 35 歲之間。

在這一階段，個體的基本發展任務是建立親密的關係，包括浪漫關係、深厚的友誼和工作關係。成功的親密關係能讓個體感到愛與被愛，從而增強與他人的連結和對社會的貢獻感。這個階段的成功發展會帶來「親密感」，即與他人建立深入且持久的關係的能力。

相對地，如果個體在這個階段無法建立穩定的親密關係，可能會陷入「孤立感」。孤立感可能導致孤獨、疏遠、自我封閉，與社會隔絕。對甲來說，與伴侶的衝突可能是親密關係中的一個挑戰，影響他達成這一階段的發展任務。

此外，甲在職業方面的不穩定和對工作的不滿意，可能也與這個階段的掙扎有關。在這一階段，個體通常也在探尋職業上的定位，尋找符合自己身份和價值觀的工作。

因此，甲目前的挑戰可能包括如何建立和維護穩定的親密關係，以及如何找到讓自己滿意且符合興趣的工作，這些都是這個階段的重要發展任務。

高普考 奪榜特訓班

狀元世家連霸 橫掃全國再奪第1

人事行政 林婕 高考狀元 普考探花	人事行政 鍾季玲 普考狀元 高考第六	人事行政 張予柔 普考狀元	一般民政 施華敏 高考狀元	戶政 吳映璇 普考狀元
人事行政 林啟庭 普考榜眼	一般行政 邱勇翰 高考榜眼 普考榜眼	一般民政 黃秀芸 普考榜眼	人事行政 蔡敏宣 高考探花	一般行政 莊宜盈 高考十三 普考探花
狀元 普考一般行政 楊雅蘭	狀元 高考戶政 張家瑜	狀元 普考一般行政 李佳蓉	狀元 地特三等人事 新北市 林尹培	
狀元 地特四等戶政 台北市 賴虹毓	狀元 高考人事行政 高慈蔚	狀元 高考一般民政 葉智豪	狀元 普考一般行政 蘇振昇	
探花 高考一般行政 趙偉翔	探花 高考勞工行政 林瑋俊	KEEP FOR YOU		

三、馬路上發生兩台機車擦撞，女騎士被撞倒後，男騎士立刻跳下車衝到女騎士的身旁，繼而騎車離開現場。之後女騎士大聲呼叫搶劫，但現場路過的民眾和兩旁商家的目擊者，都沒有人對女騎士伸出援手。前述事件現場，有多位目擊者卻沒有人對受害人提供協助，試說明影響這些目擊者未採取助人行動的原因為何？（25 分）

《考題難易》★★★★

《破題關鍵》社會心理學對於旁觀者效應是由 Darley & Latane (1968) 在紐約返家遇害女子事件中，試圖找出為何當時有人目擊卻沒有人積極協助成因，提出論點解釋該事件成因，引發後續學者投入進行大量研究，成為社會心理學重要研究議題。

《使用學說》助人行為～旁觀者效應

《命中特區》思澤 心理學講義 Ch6 社會心理學導論

【擬答】

(一)旁觀者效應現象

旁觀者效應是指人們在他人在場時，較不願意幫忙。在美國曾發生一件令社會大眾震驚的事件，一位女子於深夜在紐約自家門外遭人殺害，被害人整個被殺害的過程歷經半個多小時，其中被害人曾大聲呼救，此時至少有 36 位鄰居聽到她求救的尖叫聲，但未有任何人前來協助，甚至沒有人報警。

(二)理論成因

1. 社會生物學 (sociobiology) Wilson (1975)

助人的傾向對個體的「基因」(但不一定對個體本身) 具有高度生存價值，此項特質會傳遞給下一代。Wilson 提出親屬選擇 (kinship selection) 的觀念，認為動物會傾向協助在基因上與自己最有關聯性的同伴，甚於幫助遠親或陌生人，使得相似的基因更有機會傳遞給下一代。

2. 同理心—利他主義假說 (empathy-altruism hypothesis)

Batson 等人 (1991) 認為當我們設身處地的體會與關心一個需要幫助的人，會激發利他動機，幫助對方改善處境。

(1)實驗：

①受試者為觀察者，實驗同謀假扮被電擊的記憶學習者「艾琳」

②(同理心高 vs. 低) × (容易逃離 vs. 困難逃離) 讓受試者閱讀「艾琳」的資料，操弄實驗同謀與受試者在價值觀與喜好的相似性。一半受試者被告知「如果覺得實驗資料

已蒐集足夠即可隨意離開」；另一半受試者被告知「要全程觀看實驗的進行」。

③依變項為受試者願意幫助艾琳的比例

兩次電擊後的休息階段，艾琳一面向實驗者要水喝，一面告訴實驗者小時候曾有被電籬笆電擊的經驗，這個實驗讓他很不舒服，但仍願意繼續。此時實驗者轉問受試者是否願意與艾琳交換位置？

(2)結果：高同理心的受試者不論自己本身是否有機會脫離現場，多半還是願意幫助「艾琳」和她交換角色。而低同理心的受試者則只有在「困難逃離」的情境下才會考慮去幫助「艾琳」。

3. 負面情緒消除模式 (negative state relief model) (Cialdini et al, 1987)

看到他人在苦難中，會引發我們的悲傷情緒 (sadness)，此悲傷情緒不是脫離現場就能解除的，因此會藉由助人讓自己好過一點，解除自己的負面狀態，改善心情。Cialdini (1987) 等人的研究發現，當個人預期助人行為無益於改善個人情緒狀態時，助人行為明顯減少。

4. 威脅自尊模式 (threat-to-self-esteem model) (Nadler & Fisher, 1986)

個人會敵視或感激他人的協助，與感覺自尊是否受到威脅有關。

當我們本身具有高自尊，受助事件對自我意義愈重要時，親近他人及相似他人的協助最容易引發社會比較，讓我們覺得尊嚴受損，產生負面情緒感受，因此會傾向拒絕他人的幫助，對所得的幫助與助人者都有負面的評價。

5. 助人五步驟決策歷程

Darley & Latane (1968) 針對影響助人行為的情境做出一系列的整理，提出助人行為的理論，分析說明不同情境因素可能介入時機。只要下列任何一個步驟出問題，助人行為就不容易發生：

- (1) 注意～會受時間壓力與分心干擾
- (2) 對事件的解釋～會受情境曖昧和多數人無知的干擾
- (3) 承擔責任～會受旁觀者效應和責任分散干擾
- (4) 知道如何著手～會受缺乏專業能力和相關知識干擾
- (5) 決定幫助～會受社會性因素考量（如：他人評價）所干擾

志光×學儒×保成 ··

奪榜班助我順利上榜

進步總分166分



112高考人事行政

112普考人事行政

廖○穎

因為不是很自律所以決定參加規劃、資源皆非常充足的奪榜特訓班，這也是幫助我上榜的最後一臂之力。奪榜特訓班每天按時均量的檢視考，可迅速了解強弱科何在，正視問題輔以老師的即時解答，在上考場前可以修正加強弱處。

雙料金榜



112高考一般行政

112普考一般行政

鄭○文

選擇參加奪榜班的原因有，管理方式、進度規劃、檢視考試、駐班老師等。奪榜班的管理方式是集中式管理，每天都需要打卡，嚴格控管待在班內的時間，什麼時間該做什麼事，都會有規劃，班上也會營造適合念書的氛圍。

四、乙最近剛調整職務，因為對新工作不熟悉，即使每天加班，工作仍然做不完，導致乙感到壓力很大。

(一)試說明問題焦點因應和情緒焦點因應有何差異？(15 分)

(二)提供兩種問題焦點的因應策略，幫助乙因應目前的工作壓力。(10 分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》Lazarus 和 Folkman 所提出壓力因應的認知評估模式，過去一直是人事行政命題率高的觀念，答題可以從認知評估模式的要義簡介起，再引入題幹脈絡去回答即可

《使用學說》Lazarus & Folkman (1984) 壓力因應的認知評估模式

《命中特區》思澤 心理學講義 Ch 9 臨床和變態心理學導論

【擬答】

(一)Lazarus & Folkman (1984) 壓力因應的認知評估模式

Lazarus 和 Folkman 於 1984 年提出的「認知評估理論」，為理解壓力和應對機制提供了一個重要的框架。這個理論強調影響個體經歷壓力的心理過程，以下羅列四點要義：

1. 壓力的雙向過程：根據 Lazarus 的觀點，壓力是一個雙向過程。它涉及環境產生壓力源和個體對這些壓力源的反應。這表明壓力不僅僅關於施加壓力的外部因素，還涉及個體如何感知和反應這些因素。
2. 需求與應對資源間的不平衡：該理論認為，壓力被視為個體所面臨的需求與其應對資源之間的不平衡。這一觀點強調，壓力的經歷在不同個體之間有顯著差異，這主要取決於他們如何解釋一個事件以及管理隨之而來的一系列行動和反應。
3. 對壓力源的認知評估和解釋：在這個理論中，認知評估是一個關鍵元素，被定義為個體對生活中壓力源的反應和解釋方式。這個過程涉及評估與環境的特定遭遇是無關緊要的、良性正面的還是壓力性的，然後評估一個人的應對能力和資源是否足以應對這些遭遇帶來的傷害、威脅或挑戰。
4. 壓力和應對理論的基礎：認知評估模型為研究壓力和應對提供了基本框架，使得能夠形成並測試關於壓力過程及其與身心健康關係的假設。它整合了二十年的心理壓力研究和思考，建立在認知評估和應對的主題上。

總結而言，Lazarus 和 Folkman 的模型專注於評估壓力源並根據個體感知和可用的應對資源來確定反應。它強調壓力經驗高度主觀，取決於個體對情況以及他們管理情況的能力的評估。

(二)問題焦點因應和情緒焦點因應有何差異

問題焦點因應與情緒焦點因應的差異：

1. 問題焦點因應 (Problem-Focused Coping)：這種因應策略著重於直接面對和解決壓力的根源。它涉及改變或消除造成壓力的環境條件或改變自己的行為來適應該環境。例如，尋找提高工作效率的方法、改進時間管理技巧或尋求專業培訓。
2. 情緒焦點因應 (Emotion-Focused Coping)：這種策略則是專注於管理和調節由壓力引起的負面情緒。它不一定直接解決問題本身，而是幫助個體感覺好一些，例如透過冥想、運動或尋求社交支持來減輕壓力帶來的情緒困擾。
3. 由前二者論述來看差異，可以發現透過認知評估的結果，會造成壓力因應採用不同方式，像是解決問題資源是否足夠，就會決定不同壓力因應方式，另外當事人面對壓力時，從處理壓力的效果來看，長期應以問題因應方式為主，短期以情緒因應方式為主。

(三)乙如何因應壓力

1. 時間管理與工作優先順序調整：乙可以嘗試改進時間管理技巧。這可能包括設立工作優先順序，區分緊急和重要的任務，並劃分專注於特定任務的時間塊。學會說「不」對於不重要的任務也很重要，這樣可以幫助減少不必要的工作量。
2. 尋求指導和培訓：由於乙對新工作不熟悉，他可以考慮尋求來自經驗豐富的同事或上級的指導。參加相關培訓或工作坊以提高其專業技能和工作效率也是一個好方法。這樣不僅可以提高工作效率，也可以增加對工作的信心。

這些策略的目的是減輕工作負荷，提高工作效率，並最終幫助乙減少工作相關的壓力。

全方位智能學習系統

志光×學儒×保成 虛實整合 引你入勝



POINT 勝 上課方式最多元

多元學習 新型態 突破傳統上課模式 學習不受環境影響

- 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

POINT 勝 考點掌握最全面

考試關鍵 不漏接 考前、考中及考後，皆享有志光、學儒、保成專業服務

- 考前叮嚀影片
- 考前重點下載
- 線上即時解答
- 考後影音解題

依各區規劃為主，請洽全國門市

全方位智能學習系統

志光×學儒×保成 虛實整合 引你入勝



POINT 勝 學習助手最智能

關鍵服務 勝在起跑點 配合學習階段與模式 規劃最符合需求的服務

- 便利操作實力精進
- 手機APP系統 · 課業諮詢 · 申論批閱
- 學習檢視時事補充
- 線上模擬考平時測驗 · 歷屆試題
· 國考加分學習資訊網 · 能力指標檢測

依各區規劃為主，請洽全國門市