

113 年公務人員特種考試一般警察人員考試試題

考試別：一般警察人員考試

等別：三等考試

類科組別：犯罪防治人員預防組

科目：諮商與輔導

一、試說明創傷復原歷程中的「被害人角色」與「倖存者角色」的定義，並列舉說明三項復原歷程的長期目標。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★★(最難 5 顆星)

2. 《解題關鍵》：

(1)此部分要回答兩大問題，第一為定義被害人與倖存者角色，第二為三項復原歷程的目標。

(2)要定義清楚被害人與倖存者角色，若不清楚，至少可以從邏輯的角度推測這兩者的差異，而此處的被害人與倖存者指的更多的是心理層面上的意義。

3. 《命中特區》：

【擬答】：

創傷指的是身體組織產生受損的現象，在心理學上，心理的創傷表示個體遭遇到極大的衝擊，導致在心靈留下了傷疤，也因此創傷復原往往是一段複雜且漫長的過程，涉及到身體、心理、情緒層面等多重挑戰。在此過程中，會因為對創傷刺激的反應的差異而產生兩種不同的狀態，分別是「被害人」與「倖存者」兩種角色。以下先將嘗試定義被害人角色與倖存者角色，再試圖說明三項復原歷程的長期目標。

(一)被害人角色與倖存者角色的定義

1. 被害人角色

通常指的是經歷創傷事件的個體，呈現出較多的無助、無力、不安與受害感。被害人往往不斷陷入創傷事件帶來的負向痛苦與影響，並會持續經歷到各種焦慮和創傷後反應。

2. 倖存者角色

與被害人角色相對應的是倖存者角色，顧名思義，此類個體在經歷創傷後，較能夠從創傷事件中復原，不會再持續停留在創傷當下的無力感與恐懼，較能夠展現出積極應對創傷的力量和韌性。在生活中，他們逐漸重建自尊、安全感，並學會從創傷中學習，找到新的力量，邁向新的人生。

(二)三項復原歷程的長期目標

1. 重建安全感：

遭遇創傷的個體，往往會喪失對自己、生活與環境最基礎的安全感，容易對各種與創傷有關的刺激感到敏感與不安，因而容易導致身心狀態上的不穩定，例如在職場遭遇霸凌的個案，再重返職場，可能會對職場感到強烈的不安與恐懼，因此重建安全感是創傷復原的基石。因此，透過重建安全感來幫助遭遇創傷的人，能夠重新對生活環境和人際關係產生安全感，減少創傷帶來的恐懼和焦慮反應。

2. 重建健康的自尊：

創傷受害者可能會因為創傷的經驗，而影響到自尊、自信與自我認同，例如執行手術失敗的醫師導致病人死亡或是在家庭環境遭到長期的虐待等。這些傷害都會摧毀當事人的自尊，導致產生負向的自我認同，因此除了培育安全感之外，重塑個體健康的自尊與自我意象也是重要的。

3. 建立健康的人際關係：

遭遇創傷事件的人，可能會因為安全感與自尊遭到破壞，而產生自我封閉與社交退縮的狀況，因而導致人際關係與支持系統的中斷，因此協助建立健康與支持性的人際關係是創傷復原的第三個重要目標，藉此幫助案主能夠重新連結支持系統，獲得情感與自尊上的支持與理解。

二、治療歷程中的「抗拒」與「非自願」是普遍常見的現象，請列舉並說明三項經常採用來協助案主克服「抗拒」與「非意願」的做法。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★(最難 5 顆星)
2. 《解題關鍵》：要理解處理抗拒或非自願最大原則就是化敵為友，不是與案主形成對立的競爭或敵對關係，要從建立信任、了解抗拒背後的擔憂切入處理抗拒。
3. 《命中特區》：

【擬答】：

心理諮商是一條面對自我的旅程，在此過程中，我們要打開自己的心房去看見那些被塵封已久的經驗與記憶，往往是一件不容易的事情。蘇格拉底也曾言，了解自己是最困難的事情，不僅僅要探索自己，還要面對打開內心的防衛意識，而此即所謂的抗拒與非自願的心理狀態。抗拒與非自願仍然有些許的差異，從精神分析的角度來說，抗拒指的是任何避免碰觸內心核心議題而引發焦慮與痛苦的各種行為，包含遲到、頻繁的改時間、漫談、過度理性、避開談論特定主題等，抗拒的原因有很多，包含案主本身是非自願前來，或是找不到晤談的動機與理由等。而非自願通常指的是個案從一開始就沒有想要使用諮商的狀態，而是因為外在因素而導致進入諮商關係，例如可能因為法律議題被轉介而來的家暴行為人或是被學校規定進行輔導的學生等，因此在晤談過程中，就容易出現許多抗拒行為。因此在實務上，心理師需要訓練與學習如何與此類個案工作，並透過各種方式來降低抗拒行為，增加案主的主動與積極投入性，以下將說明三類常用於處理抗拒與非自願的作法。

(一)動機式晤談法

動機式晤談法是一種可以結合在心理諮商過程中的一種思維模式，主要目的在於增強案主改變的動機，進而促發個案承諾行為改變的發生。動機式晤談法強調與案主的合作、尊重案主的自主性以及強調誘發。會談過程中，會以四大原則進行，包含同理、創造不一致、與抗拒纏鬥、支持自我效能。實務的作法會透過同理理解、從一開始積極建立信任與合作關係，並尊重案主的主體性等，透過讓案主認知到目前的狀態以及想要達到狀態的不同，來增加案主改變以及投入諮商的動機。除此之外，也會透過一些技術的使用來協助案主進入改變自己的對話模式中，例如直接詢問案主想要的改變與不同、協助案主想像未來想要改變或成為的樣子等。

(二)尊重案主的抗拒並與其討論抗拒

從精神分析的角度，要讓案主卸下抗拒，得先與抗拒工作，因此在實務上處理抗拒可以藉由結合同理、立即性、探問、詮釋等方式來與案主討論抗拒，並處理抗拒背後的擔心與害怕。通常案主會抗拒，表示討論的主題已經達到案主的核心議題，核心議題往往是讓案主不安與恐懼的，因此任何人為了保護內心的感覺，都會本能的產生抗拒，因此首先第一步為尊重案主的抗拒，讓案主理解到心理師並不責怪抗拒行為，而是理解到抗拒在於保護案主，接著諮商師可以帶著開放與同理的心情，去探問如果打開這些主題，可能的擔心與焦慮是甚麼，藉此來鬆動案主的不安感，來讓案主可以慢慢揭露內心潛在的不安感，藉此減少抗拒行為的產生。

(三)從案主感興趣的焦點著手

焦點解決治療曾經指出案主常常大略可以分為三大類，分別是消費者、抱怨者以及來訪者，後兩者屬於較不認為自己需要諮商，以抱怨他人或是以被逼迫的狀態而來，因此面對此類案主可以從他們當前最感興趣與在意的主題開始，例如抱怨者可能會抱怨誰的問題，那就可以先從這部分著手，同理與理解案主來與案主建立關係，或者可以從案主目前在生活上比較感興趣的主題著手，藉此來增加案主對於談話的熟悉與安全感。

三、試說明「高層同理」的主要意義與處理重點，並列舉三項隱藏的資源。(25 分)

1. 《考題難易》：★★★★(最難 5 顆星)
2. 《解題關鍵》：解題關鍵在於要定義清楚高層同理的概念，以及與初層次的差異，並說明出高層次的的使用原則或時機。
3. 《命中特區》：

【擬答】：

同理在諮商過程中是一項非常重要的技巧，同時也是心理師面對案主的一種整體心理態度，在實務工作中，為了幫助學習，往往會將同理心技巧分為初層次同理心與高層次同理心，初層次同理心在於能夠理解與回應案主在語言表面上或意識能夠感知的情緒狀態，而高層次同理心則是將案主語句背後沒有說出來、尚未覺察到的心理狀態反應給案主理解，也就是說出案主表面語言的弦外之音或是言下之意，促進案主對自己內在有更深層的覺察與理解。高層次同理在處理重點上包含同理的目標會放在那些隱而未現的感受，或是案主尚未覺察的部分，在回應的同時保持尊重與開放而彈性，不強加自己的想法在案主身上，並且接納案主的內在深層的感受與想法。以下將列舉三項隱藏資源來說明如何更好的運用高層次同理心。

(一)個案尚未覺察到的內在部分

案主在表達時，有時候無法意識到更深層的情緒、想法，以至於停留在意識層次，例如案主是一個因為受暴而想要離婚的女性，但同時行動面又停留在婚姻當中沒有離開，諮商師評估若以高層次同理，可能推測案主對於離婚後要面臨到一個人重新開始以及孤單的生活感到害怕，以至於現在仍然選擇留在婚姻中。

(二)個案隱而未說的部份

案主可能有意識到，但沒有想要去面對或探討的深層議題，此部分的高層次同理心則需要以更尊重與空間的方式表達。例如案主在晤談中一直避開母親的話題，但時不時又會談回母親的事情，心理師就可以以有空間的方式探問與表達對案主來說，母親可能對案主來說是帶來壓力與恐懼的主題，也同時又影響案主很深，以至於案主雖然表示不願意談，但談論的主題常常又圍繞在母親身上。

(三)案主表層語意下的弦外之音

案主可能有一些言下之意，是需要透過心理師加以捕捉與回應的，例如案主是一個很不喜歡回家的人，因為父母總是讓案主覺得很痛苦，案主在端午節連假前，表示出自己的擔心與焦慮，心理師透過高層次的理解，可以回應案主的擔心可能是擔心回到家會遇到自己的父母，又會遭受到被評價的痛苦。

志光·學儒·保成

一般警察特考

公職超強班



★ 超輕鬆	★ 超優惠	★ 超便利	★ 超高CP值
12期 分期0利率	最低85折 持金卡 &尊榮優惠 再享折扣	面授/視訊/雲端 自由選	正規班+總複習 完整課程

第一年

or 雲端函授課程

自選面授or視訊

超強

第一年考取退學費

扣除第一年學費&第二年已使用教材費

第二年

返班選擇適合學習模式

方案一 ▶ 到班學習

升級面授/視訊警察考取班

一次繳費輔導至考取減輕學習壓力，安心準備至上榜。

第二年一起，僅繳交教材換證費

方案二 ▶ 雲端學習

函授年度正規班

輔考至該年度考試前享受函授便利優點，學習效果加倍。

享有申論批改與超級解惑王APP上榜資源

1. 《考題難易》：★★★★★(最難 5 顆星)

2. 《解題關鍵》：

(1)需留意有兩項問題，第一為定義競爭的議程、第二為處理方式。

(2)此部分若沒有閱讀過相關的資料，可以從競爭的角度去理解與定義此問題，並試圖從個案與心理師之間或是團體心理諮商過程中，成員與成員和成員與領導者之間去理解競爭的概念。

3. 《命中特區》：

【擬答】：

競爭在生物或動物界當中屬於一種自然本能現象，為了爭奪地盤、食物與水源，動物之間彼此會產生搶奪與攻擊的行為，在人類世界中毅然如此，我們會為了許多自己需要的資源做出競爭的動作，例如獎學金、運動競賽的排名、父母的關愛、主管的認可等。而競爭的議程則屬於另外一種層次的競爭，因此，以下將試圖依序回答和為競爭的議題，以及如何處理在輔導與諮商歷程中的競爭議程。

(一)競爭的議程

此部分可以分為兩個概念來解釋，競爭指的是不同的群體或個體為了爭奪或取得某些實質或心理層面上的資源，而產生的行為。議程指的是一項活動、議會的內容執行或討論主題的先後順序，涉及到次序與緩急輕重的內涵。因此競爭的議程指的是在各種領域中，不同的團體、個人對於那些主題、議題應該被優先討論與解決，抱持著不同的立場與主張。因此產生了競爭的動力關係。例如在政治領域中要討論哪一個法規需要先通過或是在企業或組織內部要決議哪些事情需要先被處理，就會產生競爭的議程此種團體或個體的競爭關係。

(二)如何處理競爭的議程

在團體當中，競爭的關係往往充滿了張力與不確定性，有的競爭可以產生良性的思辨與討論，但有些競爭可能會產生較為激烈或極端的攻擊反應或負向結果，因此競爭的議程考驗著身為一個領導者的表達與協調技巧，以下將從幾個層面來說明競爭的議程可行的處理方式。

1. 提供雙方安全與理解

對於競爭議程的兩造來說，往往可能充滿著各種情緒與對彼此的不理解，因此身為領導者可以先分別透過理解與安撫的方式讓雙方的情緒與內心需求都可以被聽見與抒發，降低團體本身的不穩定性與衝突的張力，藉此為後續理性的討論搭建一個橋樑。

2. 以尊重的立場邀請雙方表達彼此的需求與聲音

競爭的發生往往是因為彼此的先見或是溝通不良的原因導致，因此容易產生憤怒與怨恨的情緒產生，因此創造一個讓雙方都可以公平、開放的討論與表達的空間，是降低溝通不良的有效方式。我會邀請任一方先行表達，並請另外一方保持尊重，再由另外一方面進行表達，最後去整理雙方的訴求與聲音。

3. 異中求同，找尋共同目標

雙方雖然各持不同立場，但可能仍然有彼此都在意的利益、需求或目標，因此可以從雙方歧異的部分中找出一個共同的方向，藉此成為雙方合作的起始點。

