



104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(包括諮商與輔導)概要

一、長官面色微愠走進辦公室，將手中的一封信交給你。原來，那是一封某民意代表極度關切本單位某個人事案，並推薦特定人士的信函。長官表示：「這個人我得罪不起，……你自己應該知道要怎麼做……」，離去。然而，依公務員服務法第1條，公務員執行職務，應依法律命令所定；公務員服務法第2條前段：「長官就其監督範圍以內所發命令，屬官有服從之義務」，你查了法令，長官的指示並不在法律命令所規定的範圍內。請進行擴散性思考(divergent thinking)，並論述：

1. 長官所面臨的各面向壓力源(stressor)為何？長官有如此行為，其所反映出的是柯柏格(L. Kohlberg)道德發展階段的那一階段？並請說明你的理由。
2. 長官將自己的壓力轉嫁給你。你可能有那些面向的壓力反應？它們是如何發展而來？
3. 身為公務員的你，在你自己現有的「壓力反應」和「道德發展階段」情況下，會如何向長官表達，以符合長官和自己在職份內依法行政且不得罪長官的目的？

答：

一、長官：

(一)面臨的壓力源(stressor)：壓力源指環境中客觀存在的某種具有威脅性刺激，會造成個體傷害或威脅的潛在因素，包括：生活改變、生活瑣事為主要的壓力源、心理因素—包括挫折和衝突、災變事件、長期的社會事件。本題長官為**雙避衝突(avoidance-avoidance conflict)**，長官必須在兩個同具排拒力的目標(不想被民意代表報復，不想安插特定人士落人口實)中，擇一而行來避開另一個目標的壓力情境，最後選擇將安插特定人事案推給下屬去執行，這樣對自己的傷害最小。

(二)道德發展階段判斷的理由：此為**避罰服從取向(punishment-obedience orientation)**，長官恐懼民代懲罰，無條件服從權威者(長官表示得罪不起)，個體認為凡是不被懲罰的行為都是好的；遭到批評、指責的行為都是壞的。

二、自己的壓力反應：自己本身就是A型性格(type A personality pattern)，導致身體壓力反應的長期過度興奮，罹患心臟病。

(一)生理性壓力反應：

1. 對急性壓力產生**應急反應(emergency reaction)**：下視丘(hypothalamus)



控制自律神經系統的活動，產生攻擊或逃離反應(fight-or-flight reaction)。

2. 對慢性壓力產生**一般適應症候群(General Adaptation Syndrome ; GAS)**：賽來(Hans Selye)提出警覺反應階段(alarm reaction stage)、抗拒階段(resistance stage)和衰竭階段(exhaustion stage)三個階段。

(二)心理性壓力反應：

1. 壓力的**認知評估(cognitive appraisal)**：拉扎陸斯(Lazarus)提出初級評估(primary appraisal)、次級評估(secondary appraisal)和再評估(re-appraisal)對壓力源進行評估和解釋。
2. 重大生活壓力源：個體會因生活改變、生活瑣事和心理因素(挫折和衝突)，而產生注意力降低、焦慮、憤怒和攻擊、冷漠和抑鬱、刻板行為。

三、向長官表達：

我會採取**問題焦點因應(problem-focused coping)**，評估所處的情境及擁有的資源，直接處理壓力源，嚴守行政中立，根據公務人員保障法第17條公務人員對於長官監督範圍內所發之命令以「**書面**」下達時，公務人員即應服從；其因此所生之責任，由該長官負之。我會請求長官以書面下達，若長官拒絕時，視為撤回其命令。這樣我可以自保避免東窗事發，不用面對司法判決和大眾輿論的壓力。(全國法規資料庫 - 法務部，2016)

二、辦公室有位同事A近期家中遭遇變故，經常必須帶著幼兒來上班。不可避免地，這位同事經常得分心處理或照顧自己的幼兒，幼兒在辦公室裡也經常發出聲響，對辦公室造成程度不一的干擾。終於，另一位同事B說話了……。

1. 請分別站在同事A與同事B的角度，以馬斯洛(A. Maslow)的需求階層論(hierarchy of needs)申論雙方的心理需求。
2. 你認為B對A說了什麼？請描述兩人間的五個來回的對話，並說明是那些因素影響B以如是的態度對A說話。
3. 若要B對A說話的態度有所轉變的話，那些因素需要改變？

答：

一、需求階層論(hierarchy of needs)：馬思洛(Maslow)的需求層次依序為**生理、安全、愛及隸屬、自尊、求知需求、求美需求、自我實現、超越**。

(一)A的角度：因「家中遭變故，必須經常帶著幼兒來上班」應為家中成員發生事故，而此變故已影響到正常工作狀況，可能產生對於生存基本需求危及，



屬於「生理需求」。

(二) B的角度：因為感覺到不被尊重，也擔心工作表現不佳。屬於「自尊自重需求」。

二、對話

(一) B對A說的五個對話

B：這裡是辦公的地方，不適合帶孩子來，也不安全。

A：因為家庭有狀況，孩子沒人照顧！

B：這影響到辦公室的安靜。

A：我也是不得已的。

B：但是辦公室是工作的場所。

(二) 影響B態度的因素：B感覺不被尊重；認為A以個人事物影響公務；工作環境干擾；B成就動機較強，怕影響工作表現；B本身是t型性格的個體，喜歡規律平靜的生活。

(三) 轉變因素：B感覺到被尊重，滿足自尊自重需求；認同A也是屬於團體中的一份子；發展同理心，能夠同理、接納A的困難；B確保工作與表現水準不被影響。

三、1. 心理學三大勢力中，最為重視人性觀的是那一個勢力？

2. 請申論此勢力中之心理諮商理論，該理論發展至今，其人性觀為何？有效心理治療的條件為何？以及為達有效心理治療，對治療者和案主的要求各為何？

答：

一、人本心理學(humanistic psychology)重視人性觀。

二、個人中心治療法(person-centered therapy)：由羅傑士(Rogers)所創。

(一) 人性觀：

1. 有機體(organism)：指完整的個體，包括其思想、行為及生理上的組織結構，在個體的發展過程中，個體需要開放自我、學習與接納經驗，才能健全發展，實現潛能。

2. 現象場(phenomenological field)：指案主所經驗到的內外在世界，隨時間而不斷的改變，在現象場中所存在的事物，只限於案主所主觀感受到的外在事物，而非客觀存在事物。

3. 自我(self)：自我是現象場中獨特的部分，由一連串的主觀知覺及種種有關「我」的概念、感受及價值觀所組成，「自我」經由個體與環境之間的互動而發展。(宋湘玲、林幸台、鄭熙彥等著，民86)



(二)有效心理治療的條件

1. **心理接觸**：治療者與案主有心理上的接觸，雙方能彼此影響。
2. **不一致**：案主個人知覺與實際狀況不一致、易受傷害或是焦慮。
3. **真誠一致**：治療者在治療關係中是表裏一致，對經驗開放的人。
4. **無條件的正向關懷與接納**：治療者對案主提供無條件的尊重與關懷，接納其原本的狀態或負向的感受。
5. **同理心**：治療者對案主的內在參考架構有同理心的瞭解，並將這種經驗告知案主。
6. **同理與接納的知覺**：治療者同理心的瞭解與無條件的尊重，在與案主的溝通中讓對方感受到。

(三)對治療者和案主的要求：

1. **真誠一致(genuineness or congruence)**：指治療者沒有虛假的外表，內在經驗與外在表現一致，能開放的向案主表達自己的感覺及態度，促進案主正向與負向情感的表達，以及與治療者誠實的溝通。
2. **無條件的正向關懷與接納(unconditional positive regard and acceptance)**：指真摯的關懷案主，不對其感覺、思想與行為強加批判，以溫暖的態度接納他，而不附帶任何條件，可使案主重視自己，且可以在一種沒有威脅的情境下，自由的探索自己。
3. **正確的同理心之瞭解(accurately empathic understanding)**：能從案主的立場正確敏銳地瞭解案主的體驗與感覺，並且將此瞭解傳達給案主，治療者不僅要反映案主所覺察的感覺與經驗，同時也要能反映案主只能模糊覺察或無法覺察的部分，使案主更能瞭解自己、更能接納自己，對經驗開放。

- 四、1. 當他人正為某個目標努力或是心情低落時，經常可以聽到有人回應以「加油，你可以的！」，例如，在社交網路裡經常可見這樣的「互動」。這句話除了如同字面上「加油打氣、鼓勵」之意涵外，若以「防衛機制」(defense mechanism)來解析，說這句話的人還可能呈現那些防衛機轉？請列舉、定義，並說明解析三個防衛機制。
2. 通常青少年被認為具有「自我中心」的特徵，然而在日常生活中，外顯言行或隱然態度習於表現出「人人為我所用」的成人也不在少數。
- (1)請申論這類成人的自我概念(self- concept)與社會知覺(social perception)為何。
- (2)若必須在「長官」和「同事」之間二選一，你會希望你的「長官」或「同事」屬



這類的人？並請說明你的理由。

答：

一、列舉、定義，說明解析三個防衛機制(defense mechanisms)：自我(ego)會啟動防衛機制來避開自己所面臨的焦慮和衝突，防衛機制的特徵為否認或扭曲現實，其歷程在潛意識中進行。

(一)投射作用(projection)：個體在潛意識中將自己所不能接受的衝動、思想、行動歸因於他人身上，例如：自己作不到，就希望別人能夠做到！

(二)反向作用(reaction formation)：呈現和潛意識相反的感覺和認知，即內在動機和外行為呈現相反的現象，例如：明明不希望別人能成功，但還是說出和心中想法不一致的話。

(三)認同(identification)：對於成功、有價值的事件或個人的特質，使之與自己的觀念一致，以提昇自己的地位。例如：網友認同這個目標。

二、人人為我所用的成人

(一)自我概念(self-concept)的意義：指個人對自己多方面知覺的總和，包括個人對自己能力、興趣、慾望的瞭解，個人待人處事的經驗，和環境的關係對生活目標的評價，人人為我所用的成人過份強調自己的重要性，極端的例子為自戀型人格異常(narcissistic personality disorders)。

(二)社會知覺(social perception)的意義：指個人對一些社會性刺激，包括人、事、物的認識、瞭解或判斷，其中又以對人的知覺最為重要，稱為人際知覺(personal perception)，人人為我所用的成人覺得自己是人際關係的中心，每個人都應該照我意思做事。

三、選擇長官的理由：根據費德勒(Fiedler)的**權變領導理論(contingency theory of leadership)**，領導者的成功表現，是由領導特質與情境中的特性所共同決定的，領袖的領導方式，與團體需求與情境條件相配合時，才會產生最佳的領導績效，領導型態可以用「最不喜歡的工作夥伴」(Least-Preferred Coworker；LPC)的評定量表加以評鑑，低LPC者(人人為我所用的成人)，屬於**工作取向的領導者**，在情境控制較低或較高時，則有較高的領導績效，有機會將此特質發揮正向功能。

參考書目

宋湘玲、林幸台、鄭熙彥等著(民86)：學校輔導工作的理論與實務(增訂版)。彰化：品高。
全國法規資料庫 - 法務部(民105)。2016/1/20 取自 <http://law.moj.gov.tw/>