

《心理學（包括諮商與輔導）概要》

要

試題評析	本次命題取向有相當大的革新，除第三題之外，皆屬情境延伸思考題。若此股命題趨勢逐漸成為主流，意味著同學在準備心理學一科，必須跳脫傳統死讀書的方式，對於各理論主題，皆須站在公務員的角度去思考如何解釋與應用。在解答這類題目時，特別是擴散性思考的題目，同學在思考策略上應先設定一理論主軸，就該理論核心意旨去撰寫，避免天馬行空式地寫些言不及義的內容。此外，特別要注意到並非寫出理論內容即可，而是要呼應題目所設定的情境，用合理邏輯的程序去撰述。
考點命中	<p>第一題：《高點心理學講義》第八章，張宏偉編撰，頁27~29。 《高點心理學講義》第五章，張宏偉編撰，頁40~41。</p> <p>第二題：《高點心理學講義》第四章，張宏偉編撰，頁6。 《高點心理學講義》第十一章，張宏偉編撰，頁29。</p> <p>第三題：《高點心理學講義》第九章，張宏偉編撰，頁45~46。</p> <p>第四題：《高點心理學講義》第九章，張宏偉編撰，頁39~40。 《高點心理學講義》第五章，張宏偉編撰，頁25。</p>

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：

- (一)長官所面臨的各面向壓力源（stressor）為何？（5分）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。（5分）
- (二)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？（5分）它們是如何發展而來？（5分）
- (三)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？（5分）

答：

(一)長官的壓力源與道德發展階段

- 1.長官所面臨的壓力源有兩類，首先是「心理衝突」，意指個體同時具有兩個以上的動機而無法兼顧與滿足的心理困境。其中「趨避式衝突」又指某一選擇，既可以給個體帶來好處，又會帶來不利結果。雖然接受關說能夠滿足與該民意代表的關係，但又有違反道德與行政規定的疑慮與風險。另一種壓力源則是「壓迫感」，意指任何強迫、要求或希望我們怎麼做的感受，民意代表的關說已超出個人的職掌與份際，故而感受到壓力。
- 2.該位長官的行為屬Kohlberg道德發展「成規期」中的「人際和諧導向」，意指依據社會期許而表現行為，道德行為是能取悅別人、協助別人、取得別人認可與讚許的行為。長官所取悅與協助的對象即是民意代表，藉此博取其好感與人情。

(二)自己的壓力反應與發展源由

基於長官壓力所產生的壓力反應包括生理反應、情緒反應、與認知反應等三類。生理反應是基於交感神經與腎上腺激素的交互作用，短時間內開始啟動身體資源，以「攻擊或逃避反應」面對，包括：心跳加快、血壓增高、肌肉收縮、呼吸急促、氧氣運用增加、汗量增加等。其次，該壓力情境所引發的初期情緒反應可能是焦慮或憤怒，擔心自己無法妥善處理或對長官的壓力轉嫁行為感到氣憤不平，若長期處於該壓力情境而無法有效因應時便可能出現沮喪或憂鬱等情緒。最後，壓力的認知反應是指高度情緒喚起狀態(焦慮、憤怒或憂鬱)會干擾心智處理訊息的能力，產生「認知上的損傷」，難以集中注意力，組織自己的思想，思緒容易分心，導致僵化固著於某行為類型，無法考量其他選擇方案。

(三)如何對長官妥善因應

公務人員依法行政係為天職，任何行為皆應遵從法律規範。故本人首先須委婉向長官陳述公職人員利益衝突迴避法第8條之規定：「公職人員之關係人不得向機關有關人員關說、請託或以其他不當方法，圖其本人或公職人員之利益」，以及公務員廉政倫理規範第19點規定：「公務員違反本規範經查證屬實者，依相關規定懲處；其涉及刑事責任者，移送司法機關辦理。」而該規範第11點指出，公務員遇有請託關說時，應於3日內彙報其長官並知會政風機構，亦即不論公務員接受請託關說與否，均應登錄報備。站在長官立場，可建議其最佳的處理方式是確實登錄且依法行事，並且向請託關說者(民意代表)委婉告知相關法令規定，以避免東窗事發後，雙方需面對更加沉重的不利結果。

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……。

(一)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。(10分)

(二)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。(10分)

(三)若要B對A說話的態度有所轉變的話，那些因素需要改變？(5分)

答：

(一)同事A與同事B的心理需求

就題目所描述同事A與同事B在工作上皆是為了滿足Maslow需求階層論中的生理與安全需求，因薪資收入可以滿足其生存必須，並在穩定的工作中儲蓄退休金而不至於孤苦無依。此外，同事A之所以照顧幼兒，另可滿足其愛與歸屬的需求，表現對女子的愛護並且渴望得到子女的愛。同事B又可能涉及到自尊需求，因其可能會感覺到同事A自私的行為沒有尊重其他同事與他本人，而心生不滿。

(二)同事B與A的可能對話與影響因素

同事B：你為何要帶著小孩來上班，如果每個人都這樣，那大家都不用工作了！

同事A：我照顧自己的小孩，又沒有妨礙你，為何要找我麻煩！

同事B：你不知道小孩的吵鬧已經影響其他同事的工作嗎？

同事A：其他同事沒說甚麼啊！只有你在抱怨！

同事B：我會跟主管報告，請他做出明確的裁示，有你這種自私的同事真倒楣！

誠如問題一所述，同事A幼兒的干擾可能會造成同事B的分心，影響其工作品質，進而擔心其工作績效表現與工作穩定性，並且同事A的行為沒有尊重同事B，威脅其自尊。以上種種皆涉及到同事B個人需求的不滿足，陷入一種挫折與壓力情境，於是產生以上相互指責的對話。

(三)同事B對A說話態度改變的可能因素

同事A與B的對話內容顯示出雙方皆缺乏「同理心」與良好的溝通技巧。若能夠站在對方的立場為其考量，並善用「我」訊息的溝通技巧，則可增進彼此的了解，化解人際衝突。例如同事A可向同事B表達：「剛剛我聽到你的指責，覺得很自責難過，我是因為家中遭逢變故才不得將小孩帶來上班，並且我也盡量照顧小孩，不讓他成為大家的困擾，如果你仍然覺得很困擾，我會盡快找到適合的褓姆，這樣就不會再影響大家了，不知道能否請你體諒一下，幫幫忙？」

三、(一)心理學三大勢力中，最為重視人性觀的是那一個勢力？(3分)

(二)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？(6分)有效心理治療的條件為何？(10分)以及為達有效心理治療，對治療者和案主的要求各為何？(6分)

答：

(一)心理學三大勢力中最重視人性觀的是「人本主義」，因其重視人的經驗、價值、欲念、情感、與生命意義等議題，並主張人本心理學的研究目的在於協助個人健康發展、自我實現乃至於造福群體社會。

(二)Rogers之案主中心治療

- 1.人性觀：Rogers認為，自我的發展即是個體自我實現傾向的表現。個體有一個中心能源，此能源趨向完成、實現、與維持成長。自我實現是「個人奮力實現與保護自己的自我結構」，是人格發展的主要動力。這種傾向是與生俱來的，以「性本善」為出發點與目標。換言之，即是個體希望能不斷地生存、成長、發展與完善自我，可能表現出從依賴轉變為獨立、從固執轉變為自由有彈性，此種擴展自我的傾向不只是為了降低匱乏與緊張，更重視在此過程中所帶來的快樂、滿足和幸福感。
- 2.有效心理治療的條件：案主中心治療主張治療者的態度、個人特質、治療關係，比治療理論知識與技術更重要。當事人/治療者的關係是平等的，不將個案看成病患，而當作求助者，治療人員視自己為助人者。治療師遵守「非指導」原則，只提供一個接納而安全的談話氣氛，不提供任何忠告，不對個案行為、情緒或任何陳述做任何解釋，不要求當事人解決問題或立刻做出改變，而是協助、催化、或激發當事人更具有現實知覺、相信自己、正面評價自己、較少壓抑自己的感受和經驗、表現成熟且具適應性的行為，並且統合現實我與理想我，最後達到功能充分發揮的自我實現目標。
- 3.對治療者和案主的要求：治療者具備以下三種特質可以促進案主的進步，一是「真誠一致」，治療者是坦誠的、可靠的、表裡如一，脫棄角色與面具，展現出「為了邁向真實的人性而努力的典範」。二是「無條件的積極關懷」，治療者認同當事人能夠擁有自己的情感和想法，正面溫暖地接納當事人目前的樣子，而不附加任何的條件。三是「同理瞭解」，治療者能正確、深入、設身處地了解當事人主觀世界，並傳達出有意義的訊息。

當事人必須負起改變的主要責任，個人可以決定要如何改變，也有能力改變自己，若具有和諧一致的自我概念，外在經驗對其自我形象即不會造成威脅，故能採用開放的態度接受所有的外在經驗，客觀、完整地認識所處的環境，才能進一步合理運用環境中的條件去謀求自我的充分發展(自我實現)。

四、(一)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。(9分)

(二)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。(10分)
- 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。(6分)

答：

【版權所有，重製必究！】

(一)三種防衛機制

- 1.理性作用：當對方所遭遇的低落事件對當事人造成壓力時，當事人為避免因情感的涉入而焦慮與痛苦，故只保留理性的認知與處理方式，以加油、打氣的方式來回應，刻意隔離情緒。
- 2.投射作用：當事人將自己內心不被社會接受的想法加諸在別人身上，認為他人或周圍事物也有這樣的動機和行為。此表示當事人本身很希望得到他人的加油與鼓勵，但無法直接表露，向他人索求，故藉由加

諸在對方身上的方式表現出來。

3.反向作用：當事人實際上對於對方的行為與情緒表現並非很認同，甚至存有嫌惡的態度，自我為了控制某些不被允許的衝動或想法，例如直接批評對方，進而表現出強烈相反的行為，也就是反而給予其一種極端正面的加油鼓勵。

(二)自我中心的成人

1.自我概念與社會知覺

(1)想像觀眾：相信自己是眾人注意的焦點，而實際上沒有這些「眾人」存在。這些假想的觀眾隨時隨地都在審查自己、批評自己，因此非常注意身體形象與行為舉止，為了避免被批評，可能表現出自以為是的反應。

(2)個人神話(不朽)：「獨特性」是指認為自己的思考與感受是唯一的，只有他們才能擁有特殊的喜悅或憤怒的感受，沒有人有相同經歷，因此不容易被別人所了解，存有「為何沒有人瞭解我」的想法，例如我對公司的付出，難道都沒有人體會到？「不可毀滅性」是指認為自己有巨大的力量，無法被毀滅，故可以避免遭受到一切危難與損害，內心的假設是：「這些壞事只會發生在別人身上，不會發生在自己身上。」例如那些被廠商倒債的人都是咎由自取，自己負責協調的廠商絕不會做出這種事。

(3)理想主義與偽善：忽略實際狀況的限制，對於各種問題會以「理想狀態」來提出批判，當其意見不被接納時，轉而怨天尤人、憤世嫉俗，責怪當權者。此外，由於不明白表達某種理想與實踐該理想的差異，故而出現「偽善」的行為，例如：大力鼓吹家人般溫暖和諧的同事關係，卻用言語霸凌同事。

2.若必須二擇一，本人較希望同事屬這類的人。因長官負有管理之責，其決策影響甚大，自我中心者因認知基模僵化，不僅容易做出非理性的錯誤決策，也因為過度的自我彰顯與膨脹，讓下屬難以接受，結局是在待人處事上皆陷入一種不利的情境，拖累組織與下屬的發展。但若自我中心出現在同事身上，較可能基於組織社會化的過程調整其自我概念，增進其角色取替能力，使人格更加成熟圓滿。

高上

【版權所有，重製必究！】