

高點

2025
WINNER公職
高錄取時代7/13前>>憑114高普考准考證
享上**榜紅利**

弱科健檢 加入【高普考行政學院生活圈】可免費預約

114
地特

- 【速攻班】網院/線上：特價**26,000**元起
雲端(兩年班)：特價**44,000**元起，舊生再優**2,000**元
- 【總複習班】網院：特價**2,000**元起、雲端：特價**3,500**元起
- 【申論寫作正解班】網院：特價**3,000**元起/科、雲端：特價**6**折起/科
- 【選擇題誘答班】網院：特價**1,000**元/科

115
高普考

- 【全修班】面授/網院：高考**40,000**元起、普考**36,000**元起（舊生另有加碼優惠）
雲端：高考**49,000**元，普考**44,000**元
- 【考取班】高考：特價**49,000**元、普考：特價**44,000**元（限面授/網院）
- 【狂作題班】面授：特價**6,000**元起/科

單科加強
方案

- 【114年度】網院：定價**5**折起、雲端：定價**6**折起
- 【115年度】面授/網院：定價**65**折起、雲端：定價**85**折

眾多考生證實，不止「快速上榜」還要「好名次」

加強寫作力，申寫班+狂作題班提分超給力

吳○鵬

快速考取

113高考一般行政【狀元】
普考一般行政【TOP10】

(世新廣電系畢)

葛律老師在行政法申寫班提供的講義很適合複習，政治學除了申寫班也有報名狂作題班，初錫老師在猜題方面很厲害，這次高普考許多題目在平常上課、自己練習時都遇過，這次考完政治學後很安心，也讓後續的幾科都有穩住。

三階段備考，8個月上榜成狀元

郭○銘

快速考取

113地特三等
臺北市一般民政【狀元】

(台東大學公事系畢)

政治學是我準備最痛苦的科目，上了初錫老師的課讓我比較好理解各個理論。老師也會在基礎課程告訴我讀好政治學的方式。最後地特衝刺階段搭配總複習講義補齊缺口，讓我的政治學在這次地特獲得了滿好的成績。

※以上優惠限行政/人事/廉政/社會類科，114/7/31前憑114高普考准考證方可享有，
詳細優惠辦法速洽高點・高上考場攤位或各地分班！

【台北】台北市開封街一段2號8樓 02-2331-8268 【台南】台南市東區大學路西段53號4樓 06-237-7788
【台中】台中市東區大智路36號2樓 04-2229-8699 【高雄】高雄市新興區中山一路308號8樓 07-235-8996

各分班立案核准



《心理學》

一、當我們遇到較複雜的問題需要解決時，需經過那些決策歷程？在決策歷程中，情緒扮演何種角色？請舉實例說明。（25分）

試題評析	本題旨在測驗考生對於複雜問題解決歷程的理解，並能將情緒理論應用於決策過程。作答時應先說明決策的認知階段，再深入闡述情緒在其中扮演的角色，特別是情緒如何影響判斷與行為，並輔以具體實例，方能完整呈現對考點的掌握。
考點命中	《高點・高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁61、136-138。

答：

當我們遇到較複雜的問題需要解決時，決策歷程通常涉及一系列的認知步驟，而非單純的直線式思考。這些歷程允許個體在多變且資訊不完整的環境中，權衡利弊，最終做出選擇。決策的認知歷程通常可分為以下階段：

(一)決策的認知歷程

- 1.問題定義與界定：首先，個體需要清晰地識別並界定問題的核心。複雜問題往往模糊不清，需要透過收集資訊、分析情境，將廣泛的問題縮小為可處理的範圍。此階段涉及對問題的初步理解與詮釋，其界定方式會直接影響後續的決策方向。
- 2.資訊收集與分析：在問題被界定後，個體會主動搜尋與決策相關的資訊。這包括內在知識的提取（如過往經驗、記憶）和外來資訊的獲取（如諮詢專家、查閱資料）。收集到的資訊隨後會被分析、篩選，以辨識其相關性和可靠性。
- 3.選項生成與評估：基於所收集的資訊，個體會設想多個可能的解決方案或行動選項。每個選項都需要根據其潛在的優勢、劣勢、風險和預期結果進行系統性的評估。這通常涉及對不同方案的比較與權衡。
- 4.選擇與執行：在權衡各選項後，個體會做出最終的決定，並付諸實施。此階段不僅是選擇最佳方案，也包括制定具體的執行計畫和步驟。
- 5.結果評估與回饋：決策執行後，個體會監控和評估其結果。這包括將實際結果與預期結果進行比較，並從中學習。評估結果的回饋將有助於修正未來的決策策略和行為模式，形成一個學習循環。

(二)情緒在決策歷程中的角色

情緒在複雜決策歷程中扮演著多重角色，它不僅是決策的結果，更是影響決策過程的重要因素。近年來的研究，特別是Damasio提出的「軀體標記假說」，強調情緒在理性決策中的核心作用。

- 1.情緒作為資訊來源：情緒可以提供關於選項優劣的直覺性資訊，尤其是在資訊不確定或時間壓力大的情境下。正向情緒可能促使個體趨近某些選項，而負向情緒則會引導個體迴避。例如：在面對一個投資機會時，如果感到「興奮」或「不安」，這些情緒會作為一種信號，影響對該機會的判斷。
- 2.情緒影響認知評估：根據Lazarus的認知評估理論，情緒的產生源於個體對情境的認知評估。這種評估反過來也會影響資訊處理的方式。例如：當個體處於焦慮情緒時，可能會更傾向於關注風險和威脅，導致決策過於保守；而積極情緒則可能促進更具創造性和開放性的思考。
- 3.情緒作為動機驅力：情緒具有驅動行為的能量。強烈的情緒（如憤怒、恐懼、喜悅）可以驅使個體快速做出反應，甚至超越理性的考量。
- 4.情緒影響記憶與提取：情緒狀態會影響記憶的編碼、儲存和提取。與特定情緒相關的資訊更容易被回憶起來，這可能導致決策者過度依賴某些生動但可能不具代表性的資訊，從而產生「可得性捷思」（Availability Heuristic）。
- 5.情緒調節決策風格：情緒可以影響個體的決策風格，例如：壓力過大可能導致個體傾向於使用捷思法（heuristics）進行快速但可能不精確的判斷，而非投入更多的認知資源進行深入分析。Yerkes-Dodson法則也指出，中等程度的情緒喚起有助於複雜任務的表現，而過高或過低的情緒喚起則會損害表現。

(三)實例說明：假設一名高中生正面臨選擇大學科系的複雜決策。

- 1.問題界定與資訊收集：這名學生對「未來發展」感到焦慮（情緒影響），因此開始收集各科系的資訊。她可能查閱網路資料、參加大學博覽會，並諮詢老師和家長。
- 2.選項生成與評估：她列出了幾個有興趣的科系（如心理學、資訊工程、商業管理），並開始權衡。
 - (1)情緒的影響：當她閱讀到心理學相關的個案故事時，可能會因為產生「同理心」和「熱情」（積極情緒）而對心理學系產生強烈好感。然而，當她聽到某些系所畢業生「找不到好工作」的傳聞時，即使這只是個案，也可能引發她的「恐懼」和「不安」（負面情緒），導致她過度低估這些科系的實際就業前景（可得性捷思）。
 - (2)情緒與認知評估：如果她對某個科系抱持著「理想化」的正面情緒，她可能會自動忽略該科系可能面臨的挑戰，而傾向於放大其優點，甚至合理化一些負面資訊。
- 3.選擇與執行：最終，她可能會根據情緒導向的初步判斷，結合部分理性分析，做出選擇。若選擇一個情緒上偏好但理性上未經充分考量的科系，未來可能會面臨挑戰。
- 4.結果評估與回饋：入學後，她發現實際情況與原先的想像存在落差。如果她能夠客觀評估，並將這些經驗作為

學習的養分，她會調整自己的認知和行為。例如：她可能會發現某個科系雖然表面上「難找工作」，但她可以透過實習和發展特定技能來提升競爭力。

二、以艾瑞克森的心理社會發展論來說，每個發展階段都會影響下個階段。依青年期、中年期、老年期的發展任務來看，每一期的任務對下一期的影響主要是什麼？發展任務與危機之間要如何調和？如果發展不好，是否造成心理疾病？請以「青年期」之發展舉實例說明。（25分）

試題評析	本題旨在測驗考生對艾瑞克森（Erik Erikson）心理社會發展論的理解，特別是青年期、中年期、老年期各階段發展任務的連貫性與影響，以及任務與危機的調和。作答時需精確闡述各階段核心衝突，並闡明其對下一階段的影響，同時探討發展不良與心理健康的關係，並以青年期為例具體說明。唯本題使用的青年期應是指成人早期、中年期應是指成人中期或成人期、老年期應是指成人晚期，這點需注意！
考點命中	《高點・高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁209-211。

答：

艾瑞克森的心理社會發展論強調個體一生中會經歷八個連續的發展階段，每個階段都伴隨著一對核心的心理社會危機。這些危機的成功克服與整合，將形成特定的基本美德（basic virtue），並為下一階段的發展奠定基礎；反之，若危機未能妥善解決或整合，則可能導致基本美德的缺乏，進而影響後續的發展與心理適應。

以下將針對青年期、中年期、老年期的發展任務及其對下一期的影響進行說明，並探討發展任務與危機的動態調和，以及發展不良是否造成心理疾病，最後以青年期為例說明。

（一）成人階段的發展任務及其對下一期的影響

1. 成人早期：親密與孤立

（1）發展任務：此階段（約18-40歲）的核心任務是發展與他人建立親密關係的能力，包括友情、愛情和深層次的承諾關係。這需要個體能夠信任他人，並願意分享自我、承擔責任，形成穩固的人際連結。

（2）對下一期的影響：若成人早期能成功發展親密感，個體將獲得「愛」的美德，這份能力使其能夠在成人中期投入更廣泛的社會關係，如家庭建立、職場貢獻，並關注下一代的福祉（生成）。缺乏親密感可能導致孤立，使個體在成人中期難以投入社會生產，對下一代和社會缺乏關懷，影響其生成性發展。

2. 成人中期：生成與停滯

（1）發展任務：此階段（約40-65歲）的核心任務是發展生成性，即關注下一代、社會福利和未來世界的福祉。這包括透過養育子女、指導年輕人、投入工作或社區服務等方式，為社會做出貢獻。

（2）對下一期的影響：成功發展生成性，個體將獲得「關懷」（Care）的美德。這份關懷能力使個體在成人晚期能夠更坦然地面對生命的終結，因為他們感受到自己對社會有所貢獻，生命具有意義，有助於達成自我統整。若停滯不前，則會導致自我沉溺、缺乏成就感，可能使個體在成人晚期面臨更嚴重的絕望感。

3. 成人晚期：自我統整與絕望

（1）發展任務：此階段（約65歲以後）的核心任務是回顧一生，並對自己的人生感到滿意和接受。個體會反思過去的成就與遺憾，並最終接受生命的有限性。

（2）對下一期的影響：若能成功達成自我統整，個體將獲得「智慧」（Wisdom）的美德。這份智慧使他們能夠平靜地面對死亡，並將其經驗傳承給後代。艾瑞克森認為，成功完成此階段的任務，將有助於個體在面對生命終點時，感受到一種超然的意義感，並為其生命畫下圓滿的句點。此階段是生命發展的最終整合，其影響是個體對生命意義的最終體認，並影響其面對死亡的態度。

（二）發展任務與危機的調和

艾瑞克森強調，每個階段的發展並非二元對立的「全有或全無」，而是在發展任務與危機之間取得「最佳平衡」。這意味著個體並非完全克服危機，而是學會如何應對和整合兩極的經驗。例如：在「親密與孤立」階段，個體需要體驗親密關係，但也需保有一定程度的獨立性，避免過度依賴或失去自我。這種調和過程是動態的，個體會不斷地在兩極之間擺盪，最終形成一種健康的心理狀態。成功的調和能讓個體發展出該階段的「美德」，這是一種心理力量，有助於個體應對未來的挑戰。

（三）發展不好是否造成心理疾病

艾瑞克森的理論並未直接將發展不良視為心理疾病，但他指出，若某個階段的危機未能妥善解決，可能會導致個體在人格發展上出現缺陷，進而增加其在未來生活中出現心理困擾或適應不良的風險。這些缺陷可能表現為特定的人格特質、行為模式或人際關係問題，並在壓力情境下更容易引發心理症狀。例如：長期未能發展親密感，可能導致個體在人際關係中持續感到孤獨、疏離，甚至出現社交焦慮或憂鬱症狀。然而，心理疾病的形成是多重因素交互作用的結果，包括遺傳、生理、環境和心理社會等因素，艾瑞克森的理論提供了一個重要的心理社會發展視角來理解其潛在的風險因素。

（四）以「成人早期」之發展舉實例說明

小明在大學時期，由於過去與家人關係疏離，且在高中時期缺乏深交的朋友，導致他在進入成人早期（大學階段）時，面臨「親密與孤立」的發展危機。

1. 發展任務的挑戰：小明渴望建立親密關係，但他卻感到難以信任他人，害怕被拒絕或受到傷害。他常常迴避深入的交流，寧願獨自一人，導致他無法與室友或同學建立深厚的友誼。

高點・高上公職 函授課程

不用到教室，也能上到全國最好的公職課程！

知識達課輔戰隊

線上線下

全面應援你的上榜路！



① 社群互動

加入群組由老師親自釐清觀念及學習弱點，分析考情與備考策略，還能與同儕互相打氣！



② 課業諮詢

課業問題，直通授課老師、助教團，由授課老師或該科助教為你指點迷津。



③ 閱卷批改

提供手寫作答後、拍照上傳到「課業諮詢服務」專區，由老師／助教提供寫作指導。



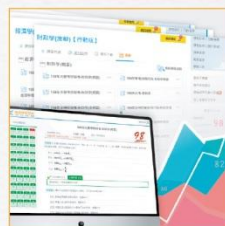
④ 助教課輔

與助教面對面互動，汲取實戰經驗與答題訣竅！



⑤ 讀書會

老師助教共組，課前測驗、課後講解、強化答題技巧的課輔課！



⑥ 作題評量

平時練習驗收學習成效；考前勤練錯題，培養預試高分！



詳細服務
看更多 ▶

※以上服務僅限輔導期限內部分類科

114/7/31前

憑114高普考准考證享優惠

★114高普考全修課程，享常態特價最高折3,000元！

舊生再折2,000元！

★115高普考全修課程，享常態特價最高折2,000元！

★另有114單科、申論寫作正解班、經典題庫班、總複習。
優惠詳洽櫃檯！



線上諮詢

2. 危機未能妥善調和的影響：

- (1) 對人際關係的影響：由於無法發展親密感，小明在大學期間感到非常孤獨。他看到同學們成群結隊，有時會感到羨慕，但更多的是一種疏離感和自我懷疑。他嘗試過加入社團，但很快就因為覺得無法融入而退出。這種孤立感使其錯失了許多學習社交技能和情感支持的機會。
 - (2) 對未來發展的影響：這種孤立的模式延續到他畢業後進入職場。他發現自己難以與同事建立有效的合作關係，也無法在團隊中充分表達自己的想法。這不僅影響了他的工作表現，也讓他感到職場缺乏歸屬感。
 - (3) 心理困擾的風險：長期缺乏親密關係的支持，使小明的心理韌性較低。當他遇到挫折或壓力時，缺乏可以傾訴的對象，容易陷入負面情緒，甚至出現輕微的憂鬱症狀。他開始懷疑自己是否值得被愛，對未來感到迷茫。
3. 若能成功調和：若小明在大學時期能鼓起勇氣，嘗試與他人建立連結，即使經歷一些挫折，也能從中學習如何信任和被信任。他可能會逐漸發展出健康的親密關係，獲得「愛」的美德。這份美德將使他在成人中期能夠更積極地投入家庭和職場，例如：他可能更願意組建家庭，或在工作中擔任導師角色，展現其生成性。

三、現今職場的壓力源有那些？在人際上的壓力主要是什麼？如果職場上遇到強烈的人際衝突，會造成那些負面影響？該如何壓力因應？請舉「與主管溝通」之實例說明。（25分）

試題評析	本題旨在測驗考生對職場壓力源、人際壓力具體內涵，以及人際衝突負面影響的理解，並能應用壓力因應策略解決實際問題。作答關鍵在於能列舉多元壓力源，深入剖析人際衝突的影響，並結合職場實例（與主管溝通）具體說明壓力因應策略。
考點命中	《高點・高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁287-292。

答：

現今職場的壓力源繁多，不僅包括工作本身的要求，也涵蓋了組織環境與人際互動帶來的挑戰。這些壓力源可能相互作用，進而對員工的身心健康和工作表現造成負面影響。

(一) 現今職場的壓力源

1. 工作負荷與時間壓力：過量的工作任務、緊迫的截止日期、長時間工作（加班），以及工作與生活界限模糊（如隨時待命、下班後仍需處理公務），是常見的壓力源。
2. 角色衝突與模糊：員工可能身兼多重角色，如同時是主管、團隊成員和專案負責人，導致角色期望的衝突；或是工作職責不夠明確，造成角色模糊，都可能引發壓力。
3. 組織變革與不確定性：頻繁的組織重組、策略調整、自動化或AI技術的導入，可能導致員工對未來職涯感到不確定，產生焦慮。
4. 薪酬福利與升遷機會：對薪資福利不滿、缺乏公平的升遷機會，或感到自身努力與回報不成正比，也會成為壓力來源。
5. 工作環境因素：不良的辦公環境（如噪音、空間擁擠）、不符合人因工程的設備、甚至通勤壓力等，都可能間接影響員工的心理狀態。
6. 領導與管理風格：不當的領導方式，如過度控制、缺乏支持、訊息不透明、微觀管理等，會對員工造成顯著壓力。

(二) 人際上的壓力主要來源

在所有職場壓力源中，人際壓力因其複雜性與情感涉入，往往對個體造成更深層的影響。人際上的壓力主要來自：

1. 溝通問題：訊息傳遞不清、雙向溝通不足、缺乏有效的回饋機制、甚至誤解或刻意扭曲的溝通，都可能引發人際間的緊張。
2. 人際衝突：意見不合、資源競爭、價值觀差異、權力鬥爭、霸凌或排擠等，是職場人際衝突的常見形式。例如：若職場上出現「人際衝突」，個體在情緒上容易產生悲傷、孤獨、無助等情緒反應，甚至引發壓力、沮喪、憤怒等心理問題。
3. 缺乏社會支持：在職場中，如果員工感到孤立無援，缺乏來自同事、主管或組織的支持，會使他們難以應對工作挑戰，增加心理負擔。
4. 偏見與歧視：基於性別、年齡、種族、性向或社經地位等因素的偏見與歧視，會導致被歧視者長期承受不公平待遇和心理壓力。
5. 不公平感：對薪酬、升遷、工作分配等方面的公平性感受，會影響員工與他人的關係和對組織的認同。

(三) 職場人際衝突的負面影響與壓力因應

當職場遇到強烈的人際衝突時，可能對個體造成多方面的負面影響，並需要採取有效的壓力因應策略：

1. 負面影響：
 - (1) 心理健康受損：長期處於人際衝突中，容易導致焦慮症、憂鬱症、失眠等心理健康問題。個體可能出現情緒不穩定、易怒、自尊心下降，甚至引發創傷後壓力症候群（PTSD）的風險，因為人際衝突可能被視為一種心理創傷。
 - (2) 工作表現下降：衝突會分散員工的注意力，降低工作效率和專注力，影響決策能力，甚至可能導致工作失誤。
 - (3) 人際關係惡化：與衝突對象的關係破裂，可能波及其他同事，導致社交退縮，甚至形成職場排擠。
 - (4) 離職意願增加：若衝突無法解決，員工可能感到職場環境具有毒性，進而產生離職念頭，造成組織的人力流失。

失。

2.壓力因應：壓力因應是指個體為了管理或減少壓力事件及其相關情緒反應所採取的努力。主要分為問題取向因應和情緒取向因應。

(1)問題取向因應（Problem-focused Coping）：直接針對問題根源採取行動，試圖改變或解決造成壓力的情境。

①方法：制定解決方案、尋求資訊、學習新技能、時間管理、尋求專業協助（如調解、心理諮詢）。

(2)情緒取向因應（Emotion-focused Coping）：著重於管理因壓力事件引起的情緒反應，以減輕心理痛苦，但不直接改變問題情境。

①方法：情緒宣洩（如傾訴）、認知再評估（改變對事件的看法）、放鬆技巧（如冥想、深呼吸）、尋求社會支持、轉移注意力（如運動、娛樂）。

(四)與主管溝通之實例說明

假設小華的職場壓力主要來自與主管的溝通問題。主管管理風格強勢，指令模糊不清，且不允許下屬質疑，導致小華工作屢次出錯，承受巨大壓力。

1.負面影響：

(1)小華感到極度焦慮，夜不能寐，對上班產生抗拒。

(2)工作效率明顯下降，經常錯過主管給的模糊指示，導致返工。

(3)與主管的關係日益緊張，開始迴避與主管的直接接觸，甚至因此影響了與團隊其他成員的協作。

2.壓力因應策略：

(1)問題取向因應：

①清晰溝通：小華可以主動與主管約定時間，在冷靜的氛圍下，運用「開放式提問」的方式，明確表達自己對指令的理解不足，並提出疑問以釐清工作目標和期望。例如：不直接說「你指令不清楚」，而是說「關於這個專案，我的理解是……，請問這是否符合您的預期？還有哪些細節我需要注意？」

②提供解決方案：在溝通中，小華不應只抱怨，而應提出具體的改進建議，如建議主管以書面形式發布關鍵指令，或定期進行簡短的工作進度確認會議。

③尋求第三方協助：如果直接溝通無效，小華可以考慮尋求人資部門或公司內部資深導師的協助，協調與主管的溝通模式。

(2)情緒取向因應：

①認知再評估：小華可以嘗試改變對主管行為的歸因，例如：思考主管的強勢風格可能源於其自身面臨的績效壓力，而非針對個人。這有助於減輕內心的敵意和挫敗感。

②尋求社會支持：與信任的同事、朋友或家人傾訴自己的困境，獲得情感上的支持和建議。這可以幫助小華宣洩負面情緒，避免孤立。

③建立個人界限：在工作時間外，盡量避免過度思考工作，培養個人興趣愛好，進行運動或冥想等放鬆活動，以緩解心理壓力，避免工作壓力蔓延至個人生活。

四、現今社會常見網路匿名留言與攻擊行為，會造成那些問題？被網路攻擊時，需如何調整自己的情緒以免身心受創，或因反擊而致兩敗俱傷？請舉實例說明。（25分）

試題評析	本題旨在探討網路匿名留言與攻擊行為所帶來的社會問題與個人負面影響，並要求考生能應用心理學知識，提出有效的情緒調適策略，避免身心受創或衝突升級。作答時需界定網路匿名行為的特性，闡述其負面後果，並結合情緒調節與因應策略，輔以實例說明。
考點命中	《高點・高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁161-166、287-292。

答：

現今社會，網路匿名留言與攻擊行為日趨常見，因其隱蔽性與傳播速度快，已成為一個嚴峻的社會問題，並對個人及社會造成多重負面影響。

(一)網路匿名留言與攻擊行為造成的問題

網路匿名留言與攻擊行為所引發的問題，核心在於「去個人化」（Deindividuation）現象的加劇。當個體在網路世界中身分感降低且不易被辨認時，會認為自己較不需要為其行為負責，因為相對於現實世界中的個人，自己在網路群體中較不顯著，從而忽略社會規範與個人道德價值。這導致的常見問題包括：

1.違規行為增加：網路匿名性如同「隱形斗篷」，使個體無所顧忌地釋放內心衝動，導致違規行為激增。留言者可能發表誹謗、侮辱、威脅或散布不實資訊等內容，這些在現實生活中會受到嚴格約束的行為，在匿名環境下卻頻繁發生。

2.羞辱感淡化與責任分散：在去個人化狀態下，個體的羞辱感普遍淡化，不再忌諱論及涉己的各種違犯行為，因為「要錯也是整體一起錯」。加上「責任分散」（Diffusion of Responsibility）效應，當有多人在場時，個體會認為責任由大家分擔，從而降低個人採取行動或承擔責任的意願。這使得攻擊者更肆無忌憚，被攻擊者卻難以找出具體責任人。

3.言論偏激與極端化：匿名環境容易助長言論的偏激化和「團體極化」（Group Polarization）。當持有相似觀點的匿名者聚集，他們可能相互強化彼此的極端意見，導致討論缺乏理性，甚至演變成網路霸凌或群體攻擊。

4. 心理健康受損：被網路攻擊的受害者可能經歷巨大的心理壓力，導致焦慮、憂鬱、失眠、自尊心下降，甚至產生創傷後壓力症候群（PTSD）的風險。長期的網路攻擊可能使受害者對網路世界甚至現實世界產生不信任感，影響人際關係。
5. 資訊污染與社會信任瓦解：匿名攻擊可能散布謠言、假新聞，混淆視聽，導致資訊真實性降低，公眾難以判斷資訊真偽。長此以往，將侵蝕社會信任，加劇社會兩極化和對立。

(二) 被網路攻擊時的情緒調整與壓力因應

當被網路攻擊時，有效的壓力因應策略至關重要，以避免身心受創或因衝動反擊而導致「兩敗俱傷」的局面。這主要涉及情緒取向因應和問題取向因應的結合。

1. 情緒取向因應（Emotion-focused Coping）：

- (1) 認知再評估（Cognitive Reappraisal）：這是核心的情緒調節策略。面對攻擊言論，首先應意識到這些言論可能源於攻擊者的去個人化狀態、自身不滿或偏見，而非對個人價值的客觀評價。可以將攻擊視為攻擊者內心問題的投射，而非自己本身的缺陷。例如：告訴自己「這不是我的錯，是對方匿名行為的偏差。」或「這些話只是網路上不負責任的言論，不代表我的真實價值。」
- (2) 情緒宣洩與社會支持：允許自己感受憤怒、委屈、悲傷等情緒，但避免在公開場合或網路平台即時反擊。可以將情緒向信任的朋友、家人傾訴，或尋求心理諮詢師的專業協助。透過傾訴，情緒得以釋放，並從他人那裡獲得理解和支持，避免孤立感。
- (3) 設定界限與轉移注意力：減少對攻擊內容的暴露時間，避免反覆閱讀或糾結。可以暫時遠離網路，從事運動、興趣愛好或其他能帶來愉悅感的活動，將注意力從負面事件上轉移，防止情緒的惡性循環。
- (4) 身體放鬆技巧：利用深呼吸、冥想、漸進式肌肉放鬆等技巧，緩解因攻擊引起的生理緊張和焦慮反應。

2. 問題取向因應（Problem-focused Coping）：

- (1) 蒐證與尋求平台協助：收集攻擊性言論的證據（截圖、連結等），並向網路平台管理者、論壇版主報告，要求刪除內容或限制攻擊者的帳號。
- (2) 法律途徑評估：若攻擊行為涉及誹謗、恐嚇或其他違法行為，應諮詢法律專業人士，評估是否採取法律行動。這不僅是維護自身權益，也是對網路惡意行為的有效遏制。
- (3) 行為中斷與迴避：對於持續惡意的攻擊者，可以選擇封鎖、靜音或不回應，避免進一步的互動。如同操作制約中的「消弱」原則，若攻擊行為沒有得到「增強」（回應），其頻率可能逐漸降低。
- (4) 自我保護意識提升：反思個人資料在網路上的暴露程度，適度調整隱私設定，避免過度分享個人生活，從源頭減少被攻擊的風險。

(三) 實例說明：「職場網路霸凌」

小芳是一名年輕的上班族，在公司內部論壇上，某個匿名帳號持續發布針對她的負面評論，指責她工作能力不足、態度傲慢，甚至散布一些不實的私人八卦。這些留言迅速被其他同事點讚和轉發，小芳感到極度沮喪和憤怒，工作時常常分心，甚至出現失眠、食慾不振的狀況，對去公司產生恐懼。她很想直接在論壇上回擊，但又害怕衝突升級。

1. 情緒調整與因應：

- (1) 認知再評估：小芳沒有立刻反擊，而是告訴自己：「這些匿名留言是對方躲在螢幕後面的攻擊，不代表我真實的工作表現或為人。公司內部論壇的匿名性質，讓某些人可以不負責任地宣洩，我不能讓他們的惡意定義我。」
- (2) 情緒宣洩與社會支持：她向信任的導師和好友傾訴，表達了自己的憤怒、委屈和恐懼。導師安慰她，並肯定了她的工作表現，好友也鼓勵她不要獨自承受。這讓小芳的情緒得到釋放，感受到被支持。
- (3) 轉移注意力與放鬆：在下班後，她會刻意放下手機，投入到她喜歡的瑜伽和烹飪課程中，讓自己專注於當下活動，減少對匿名留言的思慮。
- (4) 問題取向行動：
 - ① 她截圖所有匿名留言作為證據，並向人資部門主管報告，說明自己遭受職場網路霸凌。
 - ② 她建議人資部門建立匿名檢舉機制，並考慮對論壇言論進行更嚴格的審核。
 - ③ 在等待公司處理期間，她調整了論壇的通知設定，減少了對負面留言的即時暴露，並選擇性地迴避與幾位曾點讚或轉發留言的同事的非必要互動。



高普考行政分眾課

為好名次而來

打造高分力



海量解題力

提升寫作力

① 一堆例題見解，怎麼寫才高分？

申論寫作正解班 ▶ 論正技巧

緊扣命題趨勢，個人化批改指導，厚植寫作力！

高分實證

吳○鵬 (應屆考取) 113高考一般行政【狀元】
普考一般行政【TOP10】

葛律老師在行政法申寫班提供的講義很適合拿來複習，另外，老師批改的建議很實用，法科的申論相較其他三科，在格式上較不同，經過幾次練習，可以更熟悉寫作格式，考場上也不會這麼緊張。

※面授/網院 3,000元起/科，雲端 6折起/科

① 沒有夥伴交流經驗，愈讀愈鑽牛角尖？

作題讀書會 ▶ 快問快答

學霸手把手領學，引爆腦力激盪！

高分實證

林○宇 (在職考取) 113普考一般行政

選擇高點的原因是看到許多社群平台的推薦，實際上課後更發現高點老師除了善用體系圖與實例進行講解外，更願意在課後協助批改考卷及討論問題。此外，班內不時於課外舉辦的讀書會及官網上的專欄文章，更能讓學生省去查閱資料及過濾資料的時間。

※學員專屬服務

① 陷入思維誤區，兩個選項都似是而非？

選擇題誘答班 ▶ 掌握關鍵

嚴選誘答題型題庫，速解題意、準確作答！

高分實證

曾○洳 (雙榜考取) 112高考一般行政
普考一般行政

選擇題有時會成為致勝的關鍵，在高普考中，相差1分排名便可能差了10幾20名，同時選擇題是較好上手的題型，因此加入選擇題誘答班成為我拉高整體分數的關鍵。

※面授/網院 1,000元起/科，雲端 1,500元起/科

① 寫得頭頭是道，但切中核心嗎？

狂作題班 ▶ 速效提分

名師親領搭配助教輔導，仿真模測有效提分！

高分實證

李○米 (跨系考取) 113高考人事行政【狀元】
普考人事行政

狂作題班真的很棒！因為狂作題班會花很多時間寫題目。還有各科加強課，經過大量申論練習，就算遇到不會的題目，還是能寫出一定的篇幅，所以如果重來一次，我還是會參加。

※面授限定，6,000元起/科

衝刺114地方特考，試不宜遲！

114/7/31前，憑114高普考准考證・網院課程：最高可折6,000元

【完整優惠詳洽各班櫃檯或高點行政學院生活圈】・雲端函授：6折起優惠價



另有**行動版課程**隨時可上
試聽&購課，請至

1 知識達購課館
ec.ibrain.com.tw



2 高點網路書店
publish.get.com.tw

