

# 高點

堅持夢想  
全力相挺

# 公職

EXPRESS >>>

# 快速通關

Pass!

## 地方特考准考證 就是你的VIP券

**弱科健檢** **了解問題再出發！**

權威專家 & 考試優勝者 & 輔導顧問，共同指引備考盲點。

加入【高普考行政學院生活圈】可免費預約參加 ▶▶▶



111/12/10—18

行政
廉政
社會
考場限定

### 112 高普考 衝刺

- **總複習**：面授/VOD 特價 4,000 元起、雲端特價：5,000 元起
- **申論寫作班**：面授/VOD 特價 2,500 元起/科、雲端特價：4,000 元起/科
- **選擇題誘答班**：面授/VOD 特價 800 元起/科、雲端特價：1,200 元起/科
- **狂作題班**：限額！限面授！全修特價 15,000 元、單科特價 3,500 元起

### 112、113 高普考 達陣

- **112全修班**：面授/VOD 特價 24,000 元起，  
憑111高普考成績單，享差分優惠 20,000 元起  
雲端享常態特惠再優 3,000 元
- **113全修班**：面授/VOD 特價 34,000 元起  
凡報名以上面授/VOD課程，加贈30堂補課券（價值 3,000 元）
- **考取班**：高考特價 49,000 元、普考特價 44,000 元（限面授/VOD）

### 單科 加強方案

- **112年度**：面授/VOD 定價 5 折起、雲端定價 7 折起  
加贈 IRT 大會考+解析讀書會
- **113年度**：面授/VOD 定價 6 折起、雲端定價 8 折

※優惠詳情依各分班櫃檯公告為準

高點

【台北】台北市開封街一段2號8樓 02-2331-8268  
【中壢】桃園市中壢區中山路100號14樓 03-425-6899  
【台中】台中市東區大智路36號2樓 04-2229-8699

【嘉義】嘉義市垂楊路400號7樓 05-216-8787  
【台南】台南市中西區中山路166之6號5樓 06-223-5868  
【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、請解釋由美國社會心理學家 Joseph Luft 和 Harry Ingham 所提出周哈里窗（Johari Window）的意義。其次，請說明如何應用周哈里窗促進自我成長、獲得他人信任及改善人際關係的策略。（25分）

<b>試題評析</b>	周哈里窗是組織心理學中用於拓展人際關係與溝通的常見理論。本題應先說明周哈里窗當中四種類型的自我，再說明三種能夠用於增進人際互動與自我瞭解的方式。
<b>考點命中</b>	《高點·高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁147。

**答：**

- 1.周哈里窗將自我認知和他人對自己的認知之間在有意識或無意識的前提下形成的差異，由此分割為四個範疇。一是自己和他人人都了解自己，稱為開放我；二是他人了解自己但自己不了解自己，稱為盲目我；三是自我有意識的在他人面前有所保留，即他人不了解自己但自己私下隱藏起來的部分，又稱隱藏我；四是他人及自己均不了解自己，也稱為潛意識我。

此理論的意義在於說明自我認知和他人認知之間的差異，通過調整和改善自我與他人之間的互動關係，進而改善工作氣氛、提高工作效率。

- 2.策略有三種：

甲、自我揭露：目的是通過坦誠相待，向對方講述自我保留的東西，消除人與人之間因為認知的差異帶來的誤解，減少不必要的精力和時間的消耗。

乙、他人回饋：通過他人對自己的評價，贏得了更好了解自己的可能性，從而使「他人了解自己但自己不了解自己」轉向「自己和他人人都了解自己」。

丙、和他人積極互動，盡可能地坦誠相待，增加自我認知，使「自己和大家都了解自己」可以幫助自我與他人形成更好的交流環境。

- 二、前些年某公司發生多起員工跳樓身亡事件引起各界相當的關注，而近年來過勞死的新聞也經常出現在媒體，因此，為改善工作生活品質，建立健康的工作環境，近幾年職場健康心理學（Occupational Health Psychology）已然發展成為心理學的一個新領域，請說明何謂職場健康心理學？並分別從個體、團隊及組織層次具體說明職場中影響員工身心健康的危險因子有那些？預防的策略為何？（25分）

<b>試題評析</b>	職場健康心理學是近年來新興的應用心理學的研究領域，主要關心的核心議題即為工作壓力。如果同學不熟悉相關的內容，亦可從健康心理學中的壓力與個人心理保健、三級預防等理論著手作答。
-------------	--

**答：**

- (一)職場健康心理學

職場健康心理學是一門科際整合的領域，包含心理學當中的工業組織心理、健康心理與臨床心理學；加上職場健康科學，包含公共衛生與預防醫學等領域。藉由三級預防系統的管道提升工作與生活的品質，同時促進工作者的安全、健康與幸福感。

- (二)危險因子

職場上的危險因子又稱為工作壓力源，可分成三個類別：

1.外在環境：經濟、政治、科技的不確定性。

2.工作因素：

甲、組織結構：組織規範和管理方式會影響員工的態度。

乙、工作本質：涉及物理環境、工作流程等，如石化業要注意環境安全問題、科技業工廠輪班制是否合理。

丙、社會關係：上司、同事、下屬的支持，也是影響華人職場心理健康最重要的一環。

LEVEL UP

專業科目 + IRT大會考 + 解析讀書會

高點

## 高普考弱科變強科

學 + 測 高效提升硬實力

111/12/10~18 考場限定，112單科 5 折起！

- ✓ 凡報名皆可參加「IRT大會考+解析讀書會」
- ✓ 依照報名科目數提供測驗&讀書會次數，不限同一報名科目，只要是同類別考科皆可參加測驗&該科讀書會

★ 範例：曾高上同學報名112高考一般行政「行政學」，他可參加IRT「行政法」大會考

※詳細訊息請洽各分班櫃檯



## 作題評量中心(練題智庫)

精準  
施測分析  
考點成績  
落點矯正  
能力

研究所 / 高普考 / 證照 實體檢測站

## 從學到用之間的測與評



## 高普考大會考 (3-5月舉辦)



◀ 了解詳情

## 行政

類別：高考一般行政、一般民政、人事行政、戶政、法律廉政、財經廉政、社會行政  
科目：行政法、行政學、社會學、政治學、民法總則與刑法總則

## 商會

類別：高考會計、財稅行政、經建行政、金融保險、統計人員  
科目：中級會計學(會計學)、成本與管理會計、審計學、財政學、經濟學、稅務法規、財務管理、民法、統計學

3. **個人因素**：人格特質、安全感。比如 A 型人格就較具敵意，企圖心高與時間緊迫感強，容意與人有爭執。因此 A 型人格的工作者有較高的冠心病心臟病的風險之外，通常也較易感到壓力。

### (三)預防策略

以資源理論 (resource theory, 企業具有各種有形及無形資源, 資源運用愈廣, 競爭力愈高) 來看, 可細分為 6 項:

1. **彈性資源**：工作時間、工作標準。如果員工家中臨時有事得請假, A 公司只須報告上級主管, B 公司必須上呈總經理; A 公司給員工更多彈性, 讓他有餘裕處理家務事, 降低私事影響到公事的可能性。
2. **經濟資源**：薪資、保險、工作補助。企業提供符合、甚至超越勞動法規的基本薪資與保險福利。
3. **身心資源**：飲食、醫療、運動。例如設置員工餐廳, 使用無農藥的食材製作餐點, 維護員工健康; 或是工作日下午, 讓員工自由選擇做紓壓操 20 分鐘等。
4. **專業資源**：訓練與自我提升、職涯輔導。公司為新人安排教育訓練, 提供個人職能與位階的職涯藍圖規畫。員工看得到前景, 才會盡全力施展才能。
5. **資訊資源**：決策參與、溝通回饋。當員工了解企業目標與願景, 知道為何而戰, 會更有動力, 一個辦法是高階主管的直接溝通與走動式管理, 定期走訪第一線部門, 親自和員工對談, 理解各單位需求及問題。郭建志以自己的研究個案為例, 該公司執行長每天下午都會和一位員工散步聊天, 替對方解惑之餘, 改善組織制度。
6. **關係資源**：組織、主管、同儕、家庭。像是科技業或物流業的家庭日, 透過團體遊戲、分組合作, 認識其他員工的家庭成員, 也讓員工的家人理解工作型態, 減少家庭內的衝突。

### 【參考書目】

郭建志、胡佩怡「我國職場心理健康及員工協助之實務分析」勞動部勞動及職業安全衛生研究所出版

<https://www.managertoday.com.tw/articles/view/64188?>

三、源自心理學中的行為學派 (Behaviorism) 的行為改變 (Behavioral Modification) 是一種用以改變個體行為的技術, 其中 Skinner 為該學派的代表人物之一, 請以 Skinner 的增強理論 (reinforcement theory) 為例, 說明其四種改變個體行為方法的內涵及其優缺點, 並請說明行為改變的實施程序為何? (25分)

<b>試題評析</b>	行為改變技術來自操作制約中的四種改變行為的方式。本題考的是基本理論的理解與應用。
<b>考點命中</b>	《高點·高上心理學講義》第一回, 黃以迦編撰, 頁113~116、279。

### 答：

#### (一)行為改變技術

1. 正增強：指行為結果是想要的刺激, 就會促進 S-R 之間的聯結。
2. 負增強：為了避免其嫌惡的刺激發生, 而使其行為增加。
  - 甲、外在增強不如內化為內在滿足的自我增強, 自我肯定等效果強且持久。
  - 乙、每個人對增強物的喜好有個別差異。
  - 丙、增強物(無論正向增強物或負向增強物)要立刻提供; 增強物不宜重複使用, 講求適當搭配。
3. 懲罰：它是經由呈現一個嫌惡的刺激或除去一個不想要的刺激, 而減少了其行為發生的可能性。
  - 甲、懲罰要快, 最好是在行為發生後立刻施行, 拖延會失去效力。
  - 乙、懲罰要有一致性, 必須在每次行為發生後執行, 而且不能時輕時重。
  - 丙、懲罰要適度。
  - 丁、儘管懲罰有助於減低問題行為出現的次數, 但並不能讓做問題行為的能力消失。因此需要給與替代行為方案。
  - 戊、懲罰可能會導致被懲罰者害怕執行懲罰的人, 而過度嚴重的懲罰也可能會導致。
  - 己、被懲罰者長期處於焦慮狀態, 甚至可能得憂鬱症。
4. 略除訓練：行為的結果會略除掉原有的快樂或想要的刺激。
  - 甲、扣留增強物的時間長短合宜

乙、管制增強物要態度一致

(二)行為改變的程序

- 1.確定目標行為(終點行為)
- 2.分析現階段的起點行為
- 3.選擇適當增強物
- 4.開始漸進式行為塑造
- 5.隨時評估效果

四、何謂心理韌性 (psychological resilience) ? 如何增強心理韌性? (25分)

<b>試題評析</b>	心理韌性是健康心理學中的概念，用於說明個體面臨壓力時的抵抗能力，同時也是個體在精神或情感上遇到麻煩時能處理危機和壓力以及擺脫危機的本領。本題同樣是考基本概念的精熟程度。
<b>考點命中</b>	《高點·高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁285~291。

**答：**

(一)心理韌性

心理韌性又稱作心理復原力，來自精神臨床的一種概念，主要在探討人們當面對重大創傷後得以邁向正向適應的內外保護因子。而現今復原力擴及到當一般在面對生活中各種挑戰時，能夠承受壓力轉化成內在成長的能力。簡而言之便是從挫折中不斷調適、改進自己，得以因應危機、解決困難。這種自我調適的能力就稱為復原力(Resilience)。

復原力可以分為三類：

1. **抵抗型復原力**：指的是當人們在面對壓力與逆境時，具有優勢得以讓自己維持平穩，為一種終身發展的能力或過程。
2. **恢復型復原力**：指的是個體能回復到逆境發生之前的身心狀態，為一種適應的概念。
3. **重置型復原力**：指的是面臨逆境後，個體呈現一種正向的改變，為一種創傷後的成長。恢復、復原力與創傷後成長的關連性是複雜且微妙的，「恢復」指的是人是人們經歷逆境後，原本的功能會短暫居於功能基準線以下的心理病症狀態，經過一段時間回到原有的功能。

(二)增強心理韌性的方法

- 甲、自我覺察：指能夠覺察到自己的情緒、想法或反應的能力。
- 乙、自我調節：指知道該如何調節自己的情緒、想法、和壓力的能力。能夠觀察到自己身體神經系統的狀態，並且做調節，幫助神經系統平穩下來。
- 丙、心智敏捷：指能夠跳出僵化制式的思考，用不同的觀點去解讀和看待事情，或是讓自己用不一樣的思考模式去想事情的能力。
- 丁、樂觀：包含了我們是否相信未來會變得更好，以及看待壓力的方式。（將壓力源視為可以克服的挑戰而非威脅。）
- 戊、自我效能：指相信自己能夠達成所設定之目標的能力。
- 己、連結：指與人際、大自然或是信仰接近時的連結感。

【版權所有，重製必究！】

高點 高點·高上

## 高普考

行政 廉政 社會 必勝智囊

## 狂作題班 → 海量練題

求勝科目 行政·人事·廉政 (限面授)

好試解籤 名師親帶&助教輔導  
練題，切中核心解題力。達人推薦 連續考取：111 高考一般行政、  
普考一般行政、政大公行所  
王思雨 狂作題班可幫助整理每天進度，課程結  
束後到考試前的時間，可依照其上課順  
序接續安排自己的複習進程，對於寫作  
時間、審題等技巧的掌握度皆有所增長全修 \$15,000  
單科 \$3,500

## 選擇題誘答班 → 鞏固判斷力

求勝科目 行政法/行政學/政治學

好試解籤 選擇經典題大補帖，基礎題、  
偏離題、趨勢題一網打盡！達人推薦 考取：111 普考一般民政  
張銘仁 高凱老師的行政學選擇題誘答班幫各  
位整理行政學的法條題本，這是之前  
不太容易準備到的範圍，也是這幾年  
容易出題的題型，助我掌握更加全面。

\$800 / 科

2堂/科 (定價\$2,000)

## 總複習班 → 提升統整力

求勝科目 共同科目+專業科目

好試解籤 重點歸納、時事修法以及命題趨勢提醒。

達人推薦 考取：111 高考戶政  
劉怡伶 總複習課老師會整理極重點的內容以及時事跟修  
法的補充，讓我有更明確的努力方向。高考 \$5,000  
普考 \$4,000  
(定價\$8,000起)

## 申論寫作班 → 論正寫題力

求勝科目 · 行政法/行政三合一/政治/刑法/刑訴/各國考銓  
· 社工三合一

好試解籤 課前練題，高質量批改服務，建立答題架構，提高寫作高分力！

達人推薦 考取：111 高考一般行政【探花】  
張凱婷 政治學一直是我的弱科，有時候明明了解題意，但在論述時  
又常常卡關。在申論寫作班及狂作題班所練習的題目，常因  
理解錯誤、語意不順、篇幅不足等問題，而被老師批上滿滿  
的紅字，而那些紅字也時刻警惕著自己必須不斷改進。

\$2,500起 / 科

6堂/科 (定價\$5,000)

以上考場優惠 111/12/18前有效，限面授/VOD，當期最新優惠詳洽各分班櫃檯或高點行政學院生活圈！

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.tw2 高點網路書店  
publish.get.com.tw