

連續30年人氣爆棚，題點超過10,000名上榜生

# 地方特考高點名師

## 線上解題講座

給你最快  
最精準的詳解!



**葛律** (邱顯丞)  
行政法

f 高點高上  
高普特考公職



12/16 (六) 首播



**施敏** (張曉芬)  
財政學

f 高點高上  
高普特考公職



12/15 (五) 首播



**陳世華** (邱垂炎)  
會計學

f 高點會人會語



12/14 (四) 首播



**曾榮耀** (蘇偉強)  
土法/土登

f 高點來勝  
不動產專班



12/16 (六) 首播



**初錫** (蘇世岳)  
政治學

▶ 高點線上  
影音學習



12/18 (一) 首播



**何昀峯**  
考銓

▶ 高點線上  
影音學習



12/18 (一) 首播



**高凱** (高凱傑)  
行政學

▶ 高點線上  
影音學習



12/18 (一) 首播



**陳友心**  
政府會計

▶ 高點線上  
影音學習



12/18 (一) 首播

# 《心理學概要(包括諮商與輔導)》

一、某公司辦理「服務楷模」選拔活動，並公告獲獎人的優良服務事蹟，半年後發現員工的服務品質明顯提升。試從Bandura社會學習理論的觀點，說明公司員工從「服務楷模」身上獲得那些學習經驗？(25分)

試題評析	Bandura的學習與人格理論是考試的大考點。本題並非要考自我效能理論，而是關於觀察學習理論當中關於楷模、觀察與模仿等概念。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁199~200。

**答：**

Bandura的社會學習理論是一種社會心理學的基礎理論，它認為人的行為不僅受到個人和環境的影響，還受到觀察別人的行為和後果的影響。Bandura提出了四個觀察學習的過程，分別是注意、保持、再現和動機。根據這個理論，公司員工從「服務楷模」身上獲得的學習經驗，可以分為以下幾個方面：

- 1.員工通過注意「服務楷模」的言行舉止，學習他們如何對待客戶、同事和上級，以及他們如何解決問題、應對挑戰和創造價值。
- 2.員工通過保持「服務楷模」的行為模式，將其轉化為自己的記憶和知識，並在適當的時機和場合，運用到自己的工作中。
- 3.員工通過再現「服務楷模」的行為表現，模仿他們的技能、態度和風格，並根據自己的特點和情況，進行適當的調整和改進。
- 4.員工通過動機「服務楷模」的行為結果，受到他們的正面或負面的反饋和獎懲的影響，從而增強或減弱自己的學習動機和自我效能感。

二、甲今年28歲，學校畢業後曾換了幾份工作，但一直都覺得不符合自己的興趣。他有一位交往2年的伴侶，兩人經常為了錢和性的問題產生衝突。試從Erikson社會心理發展理論的觀點，說明甲目前處於那一個發展階段？並說明此階段的基本發展任務和危機為何？(25分)

試題評析	Erikson的社會心理發展理論是這幾年人事重複出現的考點。本題已提示甲的年齡為28歲，熟悉理論的同學應可順利答題。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁209~211，第八章發展心理學。

**答：**

艾瑞克森的社會心理發展理論強調個人在不同階段的心理發展和身分認同。在他的理論中，成人早期階段被稱為「親密性與孤獨感」階段，通常發生在19至40歲之間。

- 1.這個階段的主要焦點在於建立親密的關係和發展穩固的人際關係。艾瑞克森認為，在這個階段，個人會面臨著「與孤獨感」的挑戰，而達成親密關係將有助於克服這種孤獨感。這個階段的成功發展意味著能夠建立健康穩固的友誼和愛情關係，同時保持自我身分和獨立性。
- 2.在這個階段，個人也會探索自己的職業和社會角色，並開始建立事業和家庭。艾瑞克森認為，成功地培養出穩固的人際關係，並建立自己的家庭和事業，對於成人早期階段的發展至關重要。
- 3.這個階段的主要危機是面對建立親密關係和克服孤獨感的挑戰。

具體來說，這個階段的個人會面臨兩種對立的力量：一方面是渴望建立親密、穩固的關係，另一方面則是對於失去自我身分或獨立性的擔憂。如果個人無法克服這種孤獨感，可能會陷入孤立、遠離人際關係或無法建立穩固關係的困境。

艾瑞克森認為，成功解決這個階段的危機意味著建立健康、穩固的友誼和愛情關係，同時保持自我身分和獨立性。未能克服這個危機可能導致人際關係上的問題，以及對自我身分的混淆或不安全感。

總的來說，這個階段的發展危機在於平衡渴望親密關係和保持個人獨立性之間的衝突，並找到適當的方式來建立穩固的人際關係。

三、馬路上發生兩台機車擦撞，女騎士被撞倒後，男騎士立刻跳下車衝到女騎士的身旁，繼而騎車離開現場。之後女騎士大聲呼叫搶劫，但現場路過的民眾和兩旁商家的目擊者，都沒有人對女騎士伸出援手。前述事件現場，有多位目擊者卻沒有人對受害人提供協助，試說明影響這些目擊者未採取助人行動的原因為何？（25分）

試題評析	本題考點為過去考古題時常出現的「旁觀者效應」。答題應集中在影響助人行為的因素，以及說明助人行為的五步驟歷程。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁164，第六章社會心理學。

**答：**

Darley & Latane在實驗室中的研究發現，影響人們出手幫助的最重要因素，就是「在場人數」的多寡。他們發現人數越多，個體就越不會馬上出手幫助。在實驗中，人數一比一的情況下有85%的人會立即行動；三人團體中的比例約為62%；而當人數到達六人團體時，有立即行動的人已下降到31%。

### 旁觀者效應的因素

1. 人眾無知：許多緊急事故的開端顯得曖昧不明，使人們在處理兩難情境時，大多採取「延緩行動」的方式，表現出一切正常般的動作，並視環境週遭其他人如何反應再做決定，因而形成了一種人眾無知（Pluralistic Ignorance）的狀態。
2. 責任分散：責任分散是指當每一個人都知道有許多其他人在場時，責任的負擔就不再單獨落在自己身上，每一個人將認為「他人此刻必定會採取某種行動以及其他會有所介入」。
3. 社會比較：這是由Festinger提出來的概念。是指個體在缺乏客觀訊息的情況下，利用他人作為比較的尺度，來進行自我評價。由於在這些緊急事件的開端，周遭的他人會在採取行動之前先觀察其他人的反應並以此與自己將要進行的行為比較，以防出現尷尬的場面。當其他人都不採取行動的時候，就會對個體的行為造成抑制的效果。
4. 從眾行為：是指追隨大多數人的行為。主要是因為我們會害怕被社會拒絕，以及對社會情境不瞭解的情況下，就會產生從眾。我們之所以從眾是因為我們相信，別人比我們對曖昧情境的解釋來得正確。所以在緊急事件的開端，我們更相信他人對情境的判斷而選擇延後行動。

### 助人五階段歷程

Darley & Latane（1968）針對影響助人行為的情境做出一系列的整理，提出助人行為的理論，分析說明不同情境因素可能介入時機：

#### 階段一：覺察

注意到有事情發生，會受時間壓力與分心干擾。

#### 階段二：理解

將事件定義是否為緊急事件，會受情境曖昧和多數人無知的干擾。

#### 階段三：責任

自覺有義務要幫忙，會受旁觀者效應和責任分散干擾。

#### 階段四：判斷

覺得自己是否有能力且知道要如何助人，受缺乏專業能力和相關知識干擾。

#### 階段五：行動

你採取行動去助人。但有可能會受到在場其他人的眼光而受影響。

四、乙最近剛調整職務，因為對新工作不熟悉，即使每天加班，工作仍然做不完，導致乙感到壓力很大。

（一）試說明問題焦點因應和情緒焦點因應有何差異？（15分）

（二）提供兩種問題焦點的因應策略，幫助乙因應目前的工作壓力。（10分）

試題評析	本題考點為Lazarus和Folkman的壓力——應對模型是解釋人們如何面對壓力和應對壓力的一種理論模型。這個模型主要強調了個人對壓力的評估和應對策略。
------	------------------------------------------------------------------------------

**考點命中** 《高點·高上心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁292，第九章異常心理學。

**答：**

(一)問題焦點因應 (Problem-Focused Coping)：

1. 這種因應策略著眼於解決問題、改變情況或應對壓力源。
2. 主要專注於找到解決問題的方法，制定計劃，以及採取行動來改變壓力的來源。
3. 例子包括尋找解決方案、制定應對計劃、主動處理問題，或者改變行為以減輕壓力。

(二)情緒焦點因應 (Emotion-Focused Coping)：

1. 這種因應策略則是針對情緒反應和情感處理，著重於調整情緒或情感反應來應對壓力。
2. 主要關注的是調節、管理和表達情緒，以應對壓力造成的情感負荷。
3. 例子包括尋求情感支持、情緒表達、進行冥想或放鬆練習，以及改變思考模式來調整情緒。

(三)差異：

1. 焦點不同：問題焦點因應專注於解決問題本身，尋找解決方案和行動計劃；而情緒焦點因應則著眼於處理情感和情緒反應。
2. 處理方式不同：問題焦點因應主要著眼於行動和解決問題的方式；情緒焦點因應則是針對情感和情緒的調節和處理。
3. 應用場景不同：兩者適用於不同情境。當能夠解決問題時，問題焦點因應更為有效；當問題無法解決時或情感負荷較大時，情緒焦點因應更為適合。

(四)當面對工作壓力時，問題焦點因應策略可以幫助你針對問題本身採取行動。這裡有兩種問題焦點的因應策略：

1. 時間管理：有效的時間管理是減輕工作壓力的重要一環。這包括：

- (1) 制定優先順序：將任務按照重要性和緊急性進行排序，並優先處理最重要或最緊急的事項。
- (2) 設定目標和計劃：制定明確的目標和計劃，以確保工作進展順利，並給予自己足夠的時間來完成任務。

2. 溝通和委派任務：良好的溝通和委派任務能夠分擔工作負擔，減少個人壓力。

- (1) 明確溝通：與同事或上級清晰溝通工作進度、需求和困難，以獲得支持和協助。
- (2) 委派任務：如果可能，將適合他人完成的任務委派給合適的同事，以分擔工作壓力並提高效率。

【版權所有，重製必究！】

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 

加入【高普考行政學院生活圈】可免費預約參加 ▶▶▶



112/12/9-15 行政 廉政 社會 考場限定

113  
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 7 折起科
- 【選擇題誘答班】面授/VOD：特價 1,000 元/科、雲端：特價 1,500 元起科
- 【狂作題班】面授：特價 5,000 元/科

113、114  
高普考  
達陣

- 【全修課程】面授/VOD：准考證價再優 2,000 元 (需憑生活圈優惠券)  
舊生報名再折 3,000 元+15堂補課券
- 雲端：常態價再優 3,000 元，另贈知識達文化好書
- 【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

- 【113年度】面授/VOD：定價 6 折起、雲端：定價 8 折起
- 【114年度】面授/VOD：定價 6 折起、雲端：定價 85 折起
- 【差分優惠】憑 112 高普考成績單「差 3 分內」，  
享面授/VOD 單科定價 5 折起、雲端定價 7 折起

研究生  
專屬優惠

- 【113高考面授/VOD】全修：特價 24,000 元起
- 【中山專案】中山大學研究生，含一科正課VOD (限中山育成中心，詳洽櫃檯)

※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】台南市東區大學路西段53號4樓 06-237-7788  
 【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

