

# 107 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、請分別敘述 A 型人格與 B 型人格的典型特質，以及兩種人格在工作表現上的比較。(25 分)

難度～中等偏難，一般同學比較容易忽略該概念，主要是因為與壓力等觀念相比，過去考古題命題比率較低。

破題關鍵～健康心理學中對於 A 型性格的相關概念論述，曾在特過去考題出現過一次，本題從 A 型性格和 B 型性格的概念破題即可，再依題意要求，說明二者在工作表現上的差異。

## 【擬答】

### (一)A 型人格

1950 年代，Friedman 和 Rosenman 的研究提出「特定行為模式與心臟病」的關係，因而發現其 A 型性格 (type A behavior pattern) 者與冠狀動脈心臟病(CHD) 有高相關，在行為表現上，屬於極端並具有好競爭的成就導向，他們有一股時間的急迫感難以放鬆自己。當面對延遲或與他們視為缺乏能力的人相處時，會變的不耐煩而暴躁，因而此行為可作為冠狀心臟病患的特徵。

### (二)B 型人格

B 型性格 (type B behavior pattern) 指的是從來不曾有時間上的緊迫感以及其他類似的不適感，認為沒有必要表現或討論自己的成就和業績，除非環境要求如此，這種人比較不具競爭心，也較不具敵意，他們個性溫和有耐心，在生活上隨遇而安，做人處世圓滑

### (三)二者在工作上的不同表現

在工作壓力情境下，A 型人格會增強壓力因子的影響效果。他們說話、吃東西、走路很快，積極進取、好競爭、容易被激怒、持續感受到時間壓力，有高度且不容易被滿足的成就需求，脈搏跳動速度快、罹患心臟病的機率是 B 型人格的兩倍。B 型人格的人較不關心時間因為興趣而非競爭而玩樂，放鬆或休息時也不會有罪惡感。

在工作職位上，A 型性格的成就動機和好競爭的特性常常被誤解，好像在生涯規劃相較於 B 型性格的員工會有比較好的升遷表現與機會，但是研究發現企業決策主管往往是 B 型性格的人，因為 A 型性格所著重的在於業績的量，而非質的部份。

參考來源：

危芷芬 心理學導論

<http://web.ba.ntu.edu.tw/luolu/1.pdf>

二、在諮商歷程中，幫助個案探索情感是重要的步驟，其中情感反映是項重要技巧，請說明 1. 何謂情感反映並舉出情感反映的例句； 2. 情感反映與同理心之關係為何？(25 分)

難度～中等偏易，同理心的觀念在地特過去考題僅出現過一次，但是一般同學假若準備時，較為充分，應該能夠順利得到不錯的分數。

破題關鍵～直接從同理心所涉及的觀念介入，因為情感反映是同理心的一部份，所以說明同理心的觀念，就可以反映題意的要求。

出題角度～本題從助人歷程的觀念出發，有別於過去地特考古題的特色，針對助人技巧命題。

### 【擬答】

#### (一)同理心

同理心就是從對方的立場出發，設身處地去體會其心境，並將所瞭解到的，反映給對方知道，溝通此感受，但仍維持自己客觀立場。同理心可減少當事人心中的孤獨感，有助于同盟關係的建立。協助對方自我探索、瞭解自己。

同理心可以約略分為二個層次：

1. 初層次同理心～站在當事人的立場，體認所表達的，並將瞭解到當事人明顯表達出來的感覺、行為、反映給當事人知道。應用過程需小心出現裝懂，鸚鵡學語，語調與態度不一致，用詞不當，封閉式的問題等。
2. 高層次同理心～不僅瞭解當事人所提問題，更能明察他對問題隱含的想法與暗示，反映給當事人知道，更提供另一個參考架構。應用時須小心，二人間必須有良好關係，要具體且有系統的呈現等事項。

#### (二)情感反映

是一種助人者的陳述方式，能明確的標出個案的感覺。這感覺可能是個案說過的，或是助人者從個案的非口語行為會訊息內容中推論到的感覺。反映可以被暫時的、或更直接的表達。強調的重點可能只是在感覺，或是感覺的理由。助人者使用情感反映幫助個案指出、澄清、和更深入的表達感覺。情感反映鼓勵個案融入在他們的內在經驗當中。另一個意圖是以反映來鼓勵情緒的宣洩，當感覺開始流動而不是卡住或被抑制、以及當個案開始接受他們的感覺時，情感才會開始宣洩，例如：當事人：「我太胖了，我知道這是我很少有約會的原因。」，助人者：「你好象覺得很孤獨和無奈，你說你太胖，而使你無法和女孩子約會。」

#### (三)二者的關係

由上述可知，初層次同理心大致上包含了情感反映和簡述語意等助人技巧，而情感反映是同理心的運作重要歷程之一。情感反映如鏡子般地呈現對方情緒狀態及態度，使當事人瞭解到自己的情緒，在應用過程需要注意避免刻板化和避免重複。

參考來源：

林美珠、田秀蘭譯。助人技巧-探索洞察與行動的催化。學富文化。

[http://www.epc.ntnu.edu.tw/download.php?filename=159\\_6e3415b7.pdf&dir=archive&title=File](http://www.epc.ntnu.edu.tw/download.php?filename=159_6e3415b7.pdf&dir=archive&title=File)

三、請模擬一個人事工作上常見的情緒事件，並以 Albert Ellis 「情緒的理情取徑」(rational-emotive approach to feelings)四步驟加以說明人事承辦人應採取的反應。(25 分)

難度～偏難，過去地特考古題在認知行為療法的命題觀念，主要集中在 Beck 的 CBT，Ellis 的觀念比較少出現，一般同學大概僅能拿到一半分數。

### 【擬答】

#### (一)Ellis 的 REBT



Ellis 的 ABC 理論表示促動事件或個人的生活經驗，或人生中的事件 A，在透過思考歷程、個人信念作用於 B，才導致情緒或行為反應。情緒困擾與情緒障礙，關鍵在於 B 點的運作，所以 A 與 C 並非直接關聯，B 才是一個中介的力量，更由於人有理性與非理性思考的可能，B 是常常導致 C 的主要原因。因此要減輕 C 的不良情緒結果，必須對 B 加以面質駁斥、改變，導致 B 發揮輔導與治療之效果 E，有了效果即表示當事人有新的情緒或感受 F。

由於假定人類的問題是來自根深蒂固的不合理信念，理情行為治療法致力於徹底地重新評估這些觀念。Ellis 依據諮商經驗彙整出 12 種不合理信念（涉及自我責備），例如：所有人都要喜歡我、逃避困難、我必須十分稱職且有能力，他人才尊重、每一件事情都必須完美等。因此，理情行為治療法基本上不以消除症狀為目標，而主要在引導人們去檢視及改變一些最基本的價值觀，尤其是那些使他們困擾的觀念。

### (二) 人事工作上情緒事件

小安，她大學時學的是中文，後來，進入了一家廣告公司，擁有優越的工作環境和豐厚的年薪。按說，小安應該過得不錯，不會有跳槽的念頭。

一天，小安為經理寫一個活動的演講稿，但是怎麼也不能讓經理滿意。小安硬著頭皮改了七八次，不過卻被經理批得體無完膚，還說她不是做事的料。委屈的小安不停地哭，想到了要跳槽。

她認定是經理是因為不喜歡她而有意為難她。一連幾天，小麗都陷入這種痛苦又無法擺脫的情緒中不能自拔，接著在其他工作事務上也連帶受到影響，小安也不得不主動找人事人員，說明辭職的想法和念頭，想要離開公司。

### (三) 情緒的理情取徑

Ellis (1982) 提及情緒的理情取徑之四個步驟和事件的關連性：

1. 溝通監視你對沮喪的事項和經驗的情緒反應～不斷修改作品，小安認為是經理有意為難她，引發自身痛苦的情緒
2. 辨識引起你不愉快反應的事物、情況或經驗，找出共同性～小安在後續其他工作事務，受到她與經理之前的狀況影響，在工作上不斷的出現相類似的狀況
3. 進入你的自我對話注意非理性的信仰和謬誤～小安認為是因為經理不喜歡自己才會發生經理對她的為難
4. 使用自我對話推翻謬誤

人事人員可以引導小安發現其非理性信念～經理不喜歡我，所以在工作上為難我，並且讓小安看清，緊抱著不合邏輯的思考模式，如何讓自己的情緒困擾肆虐～像是小安在事件發生後續，對其他工作所形成的負面影響，幫助小安修正思考和放棄非理性信念～嘗試提出經理對小安的要求，可能涉及的其他原因，並試圖讓小安知道經理的作法，並不一定是因為不喜歡她，很有可能只是小安在工作上並未瞭解經理的要求，並鼓勵小安發展出一套理性的生活哲學去面對工作上的挑戰和困難。

參考來源：

危芷芬譯 心理學導論 雙葉出版

#### 四、請說明「懲罰」和「觀察學習」兩種行為改變方式。(25分)

難度～偏易，行為主義相關概念已經在地特考古題中出現許多次，一般同學應該能夠獲得不錯的基本分數。

使用學說～利用行為主義和觀察學習的論述，並說明

##### 【擬答】

##### (一)懲罰的行為改變方式

Skinner 修改 Thorndike 的效果律定義，他稱之為「增強」，並提出操作制約，其中增強作用共有正、負增強和正負處罰等，處罰係指它是經由呈現一個嫌惡的刺激，而減少了其行為發生的可能性。例如：孩子不收拾好自己的玩具，父母就會打他。因此，孩子將減少玩具亂丟的情形，以避免受到父母的責罰。

但是過度使用懲罰會造成負面影響，像是處罰目的必須要清楚，例如：小孩在外面做出不適當行為（為了買某樣玩具，採用哭鬧方式），父母回家後，沒有說明，便給於處罰，所以小孩學會在外不准哭鬧，而非不買玩具。去除行為卻忽略替代行為建立，例如：老師不希望同學蹺課，於是採用簽名扣分方式，於是同學請別人代簽；無法完全去除反應，例如：受處罰後，不該欺負妹妹，但是口服而心不服。

不過處罰也有優點，它可以快速而有效的制止不適當行為，例如：偷錢；一致、適當、快速的處罰方式才能有效改變人的行為。

##### (二)觀察學習的行為改變方式

W. Bandura (1977) 認為多數的學習都在社會情境中模仿他人行為時獲得，而決定模仿他人行為，是不需要實質的酬賞，例如：人類的面部表情就有強烈的酬賞與懲罰意味。

Bandura 提出了社會學習，所指的社會就是他人，同時也是一種模仿的結果。Bandura 也發現越引起注意的人越容易被模仿（學識、外貌、權力、地位引起注意的要素），他的理論修正極端行為主義，提倡觀察模仿學習，說明了「以身作則」的重要性。

Bandura 認為在社會環境中，「環境因素」、「個人對環境的認知」、「個人行為」三者交互影響，會影響學習行為建立。他認為人類學習有幾個途徑：觀察學習 (observational learning)：個體以旁觀者的角色，觀察他人的行為表現，即可獲得行為改變；替代學習 (vicarious learning)：不需要親身經歷他人行為的結果，我們可以感同身受的瞭解，假若我歷經他人行為結果，我會有何感受；模仿 (modeling)：個體在觀察學習時，重複他人行為的歷程，若觀察經驗更多，我們會將相關的行為原則歸納出來，之後遇到相類似情況，我們就可以表現出來，他稱之為「仿效」。

他所提及的模仿方式有四種：直接模仿，跟著他人做的模仿學習方式；綜合模仿，經模仿歷程而學得的行為，未必得自一個人，而是綜合多次所見而形成自己的行為，例如：看過工人踩高凳修理，又見母親踩高凳取物，而會踩高凳取物；象徵模仿，模仿其性格或行為所代表的意義，例如：睿智、忠心的諸葛亮；抽象模仿：模仿其抽象原則，例如：從解考古題的經驗，學會面對考試題目。

觀察學習需經歷四階段：注意，注意楷模；保持，將觀察轉換成表徵，保持在記憶中；再生，

將楷模行為以自己的行動表現出來；動機，適當時機表現所學得的行為。

Bandura (1961) 進行的一個經典實驗，實驗概念是這樣的，他找了史丹佛大學附屬幼稚園中的小朋友區分成二組，一組會有成人榜樣在玩拼圖不到一分鐘，就去攻擊研究者安排在房間的娃娃，另一組則是單純玩拼圖遊戲，接下來二組兒童被帶到另一個房間後，那裏先讓兒童玩一些很有吸引力的玩具，不久後告訴他（她）這是為別的兒童準備的（製造挫折感～挫折攻擊假說，Miller & Dollard, 1939），告訴他可以到另一間房間去玩別的玩具。在這間房間中，擺放著芭比娃娃、木槌以及其他一些攻擊性和非攻擊性的玩具，讓兒童在裏面玩 20 分鐘，而研究者在單向玻璃後面，記錄兒童模仿榜樣攻擊動作。實驗結果發現，有成人榜樣的那一組兒童攻擊行為表現比單純玩遊戲組的小朋友更多。這一個研究不僅支持觀察學習的存在，也反駁了 Freud 認為暴力節目是可以宣洩攻擊本能的論點。

參考來源：

危芷芬譯 心理學導論 雙葉出版

# 中學 學子 儒