

101 年公務人員特種考試身心障礙人員考試試題

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、請以艾瑞克森 (Erik H. Erikson) 的「心理社會發展論」(psychosocial stage theory of development)，說明「成年早期」之發展任務與危機，並申論其立論的理由與啟發。

【擬答】：

艾瑞克森 (Erik H. Erikson) 接受了 Freudian 學派的基本概念，包括：心理結構、意識和潛意識、驅力、性心理階段、正常—異常的光譜以及精神分析的方法去。然而，他也擴展了 Freud 的理論，發展出一套涵蓋人生全程的八個心理社會階段，研究了認同的發展，也發展出可以把精神分析應用在成人身上的方法，這三方面的貢獻便構成了其理論的基本方向。他被描述為「一位道德家、藝術家以及一位智者，嘗試著處理文化—作為一種充實人們潛力及最靈感的工具—失去影響力的問題」(Bruner, 1987, p. 8)。心理社會論為學者 Erikson 所提出，其以自我的發展做為中心思想，其認為個體出生後與社會環境接觸互動而成長，在每個階段皆有其發展的任務及發展危機，發展任務完成即會進入下一發展階段，而發展危機亦是發展轉機，個體的自我可藉此得到充分的發展，今就成年早期階段之發展任務及危機作如下分述：

(一) Erikson 心理社會論之基本要義：

1. 0-1 歲，發展任務及危機為：信任與不信任。
2. 1-3 歲，發展任務及危機為：自主與羞愧。
3. 3-6 歲，發展任務及危機為：積極進取與罪惡感。
4. 6-12 歲，發展任務及危機為：勤勉與自卑。
5. 12-22 歲，發展任務及危機為：自我統合與角色混淆。
6. 22-45 歲，發展任務及危機為：建立親密關係與孤離。
7. 45-65 歲，發展任務及危機為：經驗傳遞與停滯。
8. 65 歲以上，發展任務及危機為：整合與絕望。

(二) 成年早期的發展階段及其立論的理由與啟發：

成年早期 (22-45 歲) 的發展任務及危機為親密與疏離即發展生產力，此一階段若發展順利，則個體有成功的感情生活，奠定事業基礎；若發展障礙，則個體孤獨寂寞，無法與人親密相處。然唯有在第五階段的認同感達到理想的統合，個體才能與他人 (甚至是自己) 建立心理親密感。假如一個年輕人害怕在他人面前失去自我，那麼他也無法認同他人。雖然此時期的年輕人通常會與異性形成重要關係，然而他們與同性的友誼關係，以及探索自己的親密感和想法，也是此階段的特徵。這些關係藉由提高個體的認同感，而促進人格的成長。親密的另一個層面是，團結「我們」來抵抗對我們造成危害的「他們」(Erikson, 1959, p. 96-97)。假如一個年輕人遭受到親密的挫敗，便會退回到孤獨，在這種情形下，社會關係是刻板、冷漠和無意義的。

二、何謂「人際衝突」？請舉例說明有效的「衝突管理」。

【擬答】：

(一) 人際衝突定義：

指一方或雙方知覺到彼此的看法不一致而處於對立，個體會感到生氣、挫折、懷疑，衝突就產生了，因此衝突是一種內隱的不愉快感覺。有的則強調衝突是一種對峙的行為，也就是與人互動時所出現的對立行為；然而人際間之衝突可能繼發攻擊、偏見甚而歧視。

Dudley Cahn (1990) 將人際衝突界定為：「人與人在互動中，存在利益上的不同，或是出現相反的意見。」Finchma 和 Bradbury (1991) 指衝突是一個人的行為干擾另一個人的行動過程。其中，人際衝突之類型包括：群內衝突指個人與團體或次級團體與團體間的衝突 (林靜茹, 1993)，可能因為個人對團體的規範不滿意所引起的；及群間衝突是指有兩個群

公職王歷屆試題 (101 身心障礙特考)

體發生衝突，可能是因為權力地位的不相等、不明確的規範、不信任或溝通障礙而發生衝突(林靜茹，1993)

(二)有效的衝突管理策略：

1. 確定雙方處理衝突的意願
2. 認清衝突的類型
3. 以雙贏代替競爭
4. 運用幽默
5. 直接溝通
6. 尋求公正中立的第三者協助

三、偏見與歧視是怎麼形成的，要怎麼消除？試舉某類歧視的例子說明之。

【擬答】：

(一)偏見的定義：偏見(prejudice)是態度的一種，而態度又可分為情感、認知和行為三個成分，偏見是屬於情感成分，可定義為對某一特定團體或其成員負面的評價。認知成份則是對刻板印象而言，可將刻板印象定義為對某一團體過度簡化的印象，也就是無視於團體成員之間的差別，而認為他們具有相同的性格。行為成分是由偏見形成歧視的必要條件，歧視是將態度的情感與認知成分化為行為舉動，亦即對某一特定團體的偏見變成實際上傷害、報復的行動。

(二)偏見形成的原因

1. 社會認知(social cognition)：偏見產生的原因之一可能是人們會針對外來的訊息加以分析和整合，以構成一組組的基模，並且會使用這些基模解釋其他的訊息。當人們用基模來對訊息做分類時，便容易劃分出許多團體，人們習慣於用某一標準將人分類，如外表的特徵(膚色、國籍等.....)。而那些特徵或性格與自己相似者，容易形成一個團體，團體成員均彼此認同，這樣的團體稱為內團體(in-group)，相異於內團體以外的其他團體稱為外團體(out-group)，若人們以正向的態度對待內團體成員，而以敵對的態度對待外團體時，稱為內團體偏私(in-group bias)。基模的運作除了製造團體，產生內團體偏私外，還會產生外團體同質性(out-group homogeneity)，這也是在刻板印象之下的產物，屬於內團體的成員會認為外團體成員間的同質性較高。
2. 歸因性偏私：當我們將行為者做某行為的原因歸因於行為者本身的性格，而未將週遭環境的因素考慮。則就犯了基本歸因誤謬。而偏見可以說是對某人做了負面的個人歸因，若我們對一團體所做的個人歸因就稱為最終歸因誤謬(ultimate attribution error)。
3. 現實衝突理論(Realistic conflict theory)：在現實環境中，當資源有限時，團體與團體間會開始產生競爭，因外團體會使內團體成員感到威脅，內團體成員便會對外團體成員或與其共享資源者表達出更多的偏見與歧視。但若是在資源稀少不足的環境裡，並沒有實際上與內團體競爭的外團體，此時，內團體成員會任意歧視、怪罪一個可能毫無關係的團體，這種現象稱為代罪羔羊理論(scapegoat theory)。
4. 從眾：有時人們是生活在一個充滿偏見、歧視的社會環境裡，此時，偏見的產生就是為了從眾，為了符合社會規範，這種偏見、歧視稱為制式歧視(institutional discrimination)。

(三)消除偏見的方法：

接觸假說(contact hypothesis)是消除偏見的方式之一，該假說認為只要不同團體互相接觸融合就可以消除偏見，但並非在所有情形下的接觸都能有效的消除偏見，接觸假說必須具備六個條件：

1. 團體之間必須互相依賴。
2. 團體之間有共同的目標去努力。
3. 團體之間的地位是平等的。
4. 團體之間接觸的環境必須是在友善且成員間能一對一的互動。
5. 團體之間的接觸必須是頻繁的。

公職王歷屆試題 (101 身心障礙特考)

6. 整個社會規範提倡或支持平等。

(四)舉歧視之例說明：

近日某台北市大理高中三年級女學生，日前在臉書辱罵客家人「廢物」、「窮酸」，引發群情激憤；此例乃此高中女生對客家人形成小氣吝嗇之刻板印象，一旦發生人際衝突時，即以捷徑推理思維(可得性思考)對客家族群產生偏見及歧視性之攻擊性言語現象。

四、何謂「焦點解決短期諮商」(solution-focused brief counseling)？請舉實例說明其主要的治療方式。

【擬答】：

焦點解決諮商模式受後現代主義及實用主義的影響，聚焦「問題解決」，而非尋訪無力解決或是複雜的問題成因，也同樣認為個案或是家庭均具有解決問題的資源，而諮商員則為解決問題過程的專家，努力讓個案在談話中發現自己的潛能，感受自己的力量，同時也著墨於合作性諮商關係之必然。

(一)緣起

焦點解決短期治療(Solution-focused brief therapy, SFBT)是目前因應時代所需而生的短期治療中相當盛行的一種。SFBT 是由 Shazer 和 Berg 在美國密爾瓦基的短期家庭治療中心所研發出來的，其乃受到 Milton Erickson 的短期治療及在 Palo Alto 之 MRI 短期治療中心的影響。SFBT 遠離問題導向的治療取向，認為個案來到治療室並不是帶著問題來尋求協助，而是已經一解決方法，只是需要有表達的機會(wish solutions seeking expression)。SFBT 是這 20 年內所形成的一種短期治療學派，目前仍不斷在發展中，但是透過文獻，知其乃廣泛運用於各種臨床的問題，例如學生問題行為、青少年危機事件、自殺、性侵害、酗酒、藥物濫用、憂鬱症、婚姻暴力及創傷經驗的處理。

(二)特色

1. SFBT 是立基於「希望與尊重」的實用主義。
2. 是一個保持在「維持簡單」的極簡哲學輔導與治療取向。
3. 是一種「建構解決之道」的輔導與治療歷程。

(三)基本原則

1. 尊重

焦點解決諮商在「尊重」層面並無太多著墨，但將其反映在對個體的基本假設及諮商員對待個體的態度上。

2. 同理

從個案的經驗出發，包括目標以及解決策略等，因為是個案是諮商的主體，是自己生命的專家，所以透過問句引導個案述說自己的生命故事，協助個案思考、看見自己的資源，並整理個案的成功經驗，亦即讓個案自身的經驗說話，以協助個案。

3. 助人關係

- (1)焦點解決諮商認為諮商員和個案的關係是一種合作、同盟、對等的關係，尤其是對抗拒個案的看法，焦點解決諮商認為沒有抗拒的個案，只有不知變通的個案。是故諮商員得學習尊重個案是自己問題解決的專家，而諮商員僅是解決問題過程的專家。
- (2)透過清楚的治療架構(目標架構、假設解決架構、例外架構等)，協助個案看到自身的資源，進而發展力量因應生活挑戰。
- (3)關係的建立以及對個案的理解均是以個案為主體，傾聽個案的聲音，諮商員只要問對問題，協助個案發覺自身資源。認為改變的發生是由小改變累積而成的。

(四)核心概念

1. 與案主一起尋找問題產生的根源並不一定重要，協助案主找到如何解決問題才更重要
2. 看重案主自己解決問題的內在資源，並且加以運用
3. 使案主更快的產生正向的力量
4. 以案主來求助的需求與期待來探討改變的目標
5. 強調小改變累積大改變

公職王歷屆試題 (101 身心障礙特考)

6. 一次會談聚焦於解決一個目前的問題
7. 有效的運用會談時間
8. 諮商的取向是偏向認知的、行動的
9. 諮商員與案主的合作方式永遠是正向與未來導向的

(五) 焦點解決諮商之技巧及舉例應用

1. 一般化(normalizing)的同理：想玩電腦是很正常的。
2. 增加可能性的語詞句：只是目前暫時還沒有找到控制自己打電動的方法。
3. 重新再架構(reframing)：你希望在電動的世界裡成功，表示你也很想有成就。
4. 例外(exception)架構：你何時電動打的少一點？
5. 假設解決(hypothetical solution)架構：如果有一天你不再打電動了…。

引導個案假想未來問題已經解決的願景，鼓舞個案擁有希望，並由未來的遠景中找到從現在發展到成為未來的路徑，以及現在就可以開始做的步驟：

- (1) 奇蹟式問句：「有一天，你睡覺醒來，有一個奇蹟發生了，問題解決了(或你看到問題正在解決中)你曾如何得知?有什麼事情會不一樣?」
- (2) 水晶球問句：「如果在你的面前有一顆水晶球，可以看到你(美好的)的未來，你猜你可能會看到什麼?」、「如果再你面前有一顆水晶球，可以看到逆你的未來的生活，你想我們會看到你現在的改變如何發生作用呢?」
- (3) 記憶錄影帶式問句：「幾個月後，當你的問題已經解決時，我和你一起來看一卷錄影帶，這卷影帶是紀錄你從現在到問題已經解決時的一切過程，你想我們會看到你做了什麼，讓事情有逐步的轉變?」
6. 評量式問句(scaling question)：你想控制自己不打電動的決心是幾分?
7. 外在化(externalize)問句：當你做什麼時，打電動的慾望沒有辦法勾引你?
8. 關係導向問句(relationship oriented question)：你的父母希望你怎麼做?
9. 因應式問句(coping question)：你是怎麼在打那麼多電動下還能想去學校?
10. 追蹤性問句：你打算怎麼提醒自己打電動的時間?
11. 讚美(compliment)：你很棒喔!會想要出人頭地!
12. 家庭作業(task)：回去想想別人都是怎麼幫忙自己處理打電動問題的。

王