

## 103 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、試闡述 Erik Erikson 所述青少年時期主要發展任務「自我認同」之概念，以及 James Marcia 所提出的四種不同型態的認同。

【擬答】：

(一)角色認同 vs. 角色混淆(role identity vs. role confusion)：

1. 角色認同：Erikson 所謂的角色認同是指尋找自我，試著了解自己是誰、發現自己的長處，以及明白什麼樣的角色最適合自己的過程，目的是達到自我統合(self-synthesis)，強調多種角色的融合和連續性。此時人格發展的首要任務，便是要將兒童時期的認同經驗結合對未來的期待，將過去與未來進行統整，形成一個具有延續性的自我。
2. 角色混淆：多重的角色可能使青少年產生混淆，無法形成一個穩定的認同；如果扮演的是自己無法接受的角色，可能使青少年適應不良，對於未來感到困惑，而產生認同危機(identity crisis)。尋找個人認同是一生的志業，青少年時期只是認同形成的其中一個時期，並不是人生當中唯一的時期。
3. 在青少年自我認同的過程中，同儕顯得相當重要。此時期青少年的重心從家人轉移至同儕，此時期的孩子需要的是對獨立自主的追求，不願接受成人的協助。青少年因為需要從同儕那裡獲得歸屬感，因此同儕的評價會影響青少年的自尊。
4. 自尊(self-esteem)，簡單的說就是對自己的評價，及根據這個評價而來的自我價值感。早熟的男孩自尊較高。早熟的女孩也因為對青春期的改變措手不及，又沒有可以一起討論的朋友，所以容易對自己的身體有負向感覺。晚熟的男孩和女孩則可能因為自己的發育比別人晚而感到焦慮。

(二) Marcia(1980)延續 Erikson 的理論，提出自我統合的兩種類型四種狀態：

1. 定向型(identity achievement)：自我追尋以達到自主定向地步者。瞭解自身所處的現實環境，已經歷過統合危機且有一番情緒掙扎，對未來已下決定並對該決定有強烈的承諾。
2. 未定型(identity moratorium)：尚未確定未來方向，正處於危機尚未統合者。瞭解自身所處的現實環境，但不覺滿意；有心改變想要改變但尚未確定方向。
3. 迷失型(identity diffusion)：沒有認真思考未來者。不清楚自身所處的現實環境，也沒想過滿不滿意，對未來沒有認真思量且逃避承諾，持續隨波逐流過一天算一天。
4. 早閉型(identity foreclosure)：未經歷過統合危機的經驗，一切交由父母或長輩決定者。不清楚自身所處的現實環境，也沒想過滿不滿意，反正未來方向家裡都安排好了，自己就照著做就好了。

二、Hans Selye 的「一般適應症候群」(General Adaptation Syndrome, GAS) 描述個體面對突如其來之緊急事件時所經歷的三個生理反應階段，試述其內涵，並以圖示表示之。

【擬答】：

(一)何謂壓力：

1. 人格及其個人的生活環境都會影響人們對健康方式的選擇，這兩個因素互動會影響我們生病的機率，描述這些交互作用的特定字眼是「壓力」。
2. 健康心理學家認為壓力是個人對環境中的事件或環境中的某依方面產生了回應，這些事件使個體感受到挑戰，引起壓力的各種因素皆稱為「壓力事件」。
3. 生活中任何引起身體及情緒不愉快之反應，就是壓力，壓力是種主觀的現象，每個人的性格特質不同，對於相同的壓力，不同的人會有不同的解釋及反應。
4. 壓力反應：環境中的事件本身不會製造壓力，個人必須感受到壓力事件，而且必須對壓

## 公職王歷屆試題 (103 地方政府特考)

力事件有回應才算是壓力。通常個人的主要反應都是生理上的，當我們感到有挑戰需要去適應，我們的身體會準備好去面對(迎戰)或是逃避(逃跑)這個挑戰。而生理上「戰或逃」的反應是在偶然的的研究中發現的。

(二)「一般適應症候群」(general adaptation syndrome; GAS)：

1. 此模式包含了三個壓力反應階段，警報、抵抗和衰竭。一般適應症候群(GAS)，我們在反應壓力事件時會經過三個階段：警報階段，在這個階段我們切換到高速檔，身體快速燃燒能量；抵抗階段，開始減緩揮霍能量的速度；到了衰竭階段，身體的能量已經耗盡。
2. 警報階段：遭遇到壓力事件時，會迅速進入到警報狀態去因應壓力與變化，在面對最危急狀況之後將會進入下一抵抗階段的中長期抗戰。但須注意的是若警報階段的瞬間壓力超出負荷則會死亡，不會到下一階段。
3. 抵抗階段：此階段開始減緩揮霍能量的速度，隨著時間的拉長，逐漸消耗身體的能量，注意的地方是時間的拉長表示危急的狀況提升。
4. 衰竭階段：抵抗階段到耗竭時會立刻轉換到衰竭階段，一旦進入此狀態必須立刻解除壓力或是尋求因應之道，否則再持續經驗壓力將會進入死亡。

三、在進行團體決策時常可能出現團體迷思 (groupthink) 現象，Irving L. Janis 認為團體迷思容易發生於具有那些特性的團體之中？容易出現的團體迷思結果有那些？如何減低團體迷思現象？

【擬答】：

(一)團體迷思(group think)：

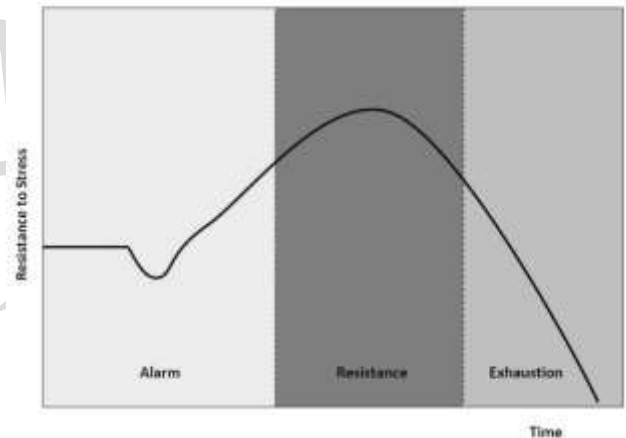
1. 團體迷思定義：是團體決定常見的一種陷阱。團體迷思一詞是由 Janis 提出。
2. 團體迷思易發生在具有以下特性的團體：凝聚力高、團體與外界隔離、一個強而有力的指揮型的領導者、正面臨很高的壓力。

(二) Janis 同時歸納出容易出現團體迷思的一些行為徵狀，包括：

1. 無懈可擊的錯覺：成員認為他們的決策完美無缺、不可能失敗，以致於忽略一些可能致命的訊息。
2. 從眾的壓力：當團員因為懷疑而提出不同意見時會遭致極大的壓力，由於害怕被認為是在破壞和諧、打擊士氣，或是受到懲罰，因而噤若寒蟬。
3. 心理衛士：團體內會有人扮演訊息守門人的角色，他們不讓有不同意見的人表達看法，就算是異議者提出看法，他們也不會讓此訊息上傳給決策者，以致決策者無法獲得相反意見。
4. 自我監查異議：心中有所懷疑或有不同意見的團員，在討論過程中會一再地監督和審查自己的想法，努力不讓它表達出來，甚至說服自己相信他內心的想法微不足道，不值一提。
5. 全體意見一致的表象：內有自我監查、外有心理衛士，使得不同意見無從表達，表達出來的都是一致的看法，以致有全體無異議通過的假象。
6. 對敵人有錯誤的知覺：往往會低估敵人的實力或認為他們愚昧，以致輕忽敵人，造成無謂的犧牲。
7. 對自己的團體有道德錯覺：為自己的團體附加一圈圈放大的道德光環，自認是在替天行道，是站在公理正義的一方。
8. 集體合理化：團體一旦做出決定後，即使訊息顯示此決定有誤或不當，大家仍會貶低其重要性或是將之合理化，因而錯失修正錯誤決定的機會。

(三)為了避免出現團體迷思，Janis 建議應該做到以下幾點：

1. 領導者應該鼓勵每位團員提出反對意見和心中懷疑。



## 公職王歷屆試題 (103 地方政府特考)

2. 領導者不可一開始就提出自己的意見，要等所有的團員都表達意見後，才能說出自己的偏好。
3. 將團體分成數個小組，讓他們各自討論，然後再來思考他們的歧異之處。
4. 邀請外界專家參與討論，並挑戰成員的看法。
5. 開會時指定一位成員扮演令人討厭的「搗蛋者」，專門挑戰團體的意見。

### 四、試述現實治療法中的「總合行為」(total behavior)與「WDEP 治療程序」。

【擬答】：

現實治療法的代表人物是威廉·葛拉瑟(William Glasser)，而現實治療者相信所有案主的潛在問題都是相似的，他們不是陷入目前不滿意的關係中，就是缺少所謂的關係。案主越能與他人產生連結，就越有可能經驗到快樂幸福。

(一)核心理論：

1. 抉擇理論假設我們並非出生時就是一個白板，等著我們週遭世界的外在力量驅使。而是我們出生就具有五個編入遺傳的需求碼：生存、愛與隸屬、權力、自由及快樂，這些驅動著我們所有的生活。
2. 抉擇理論基本假設為：我們每個人都是社會性的生物，所以有彼此接納與關愛的需求。Glasser 深信「愛與隸屬的需求」是人類最基本的需求，此一需求也最難被滿足。

(二)抉擇理論對「總合行為」的解釋：

1. 定義：完整的行為(total behavior)所要教導的是所有的行為是由四個無法分割，但卻各據一方的成分組成：行動、思考、感受及生理，即行為需伴隨我們的行為、思考、感受及生理。
2. 概念：Glasser 用一台車子來形容總合行為，前兩輪是行動與思考，且又直接影響後兩輪。每個完整的行為永遠都是我們嘗試去獲取所需要(want)以滿足需求(needs)。

(三)WDEP 系統：

現實治療的 WDEP 系統可描述為：「有效的、實際的、有用的、有理論做基礎的、跨文化的，且是以人類普世法則所建立起來的系統。」現實治療使用 WDEP 做治療程序，常使用在執行目標或是計畫。

1. 期盼及想要(Wants)：探索各種需求、期盼與知覺：治療者會幫助案主看出自己的需求與期盼，所有的期盼都與五大基本需求有關。
2. 方向及實行(Direction/doing)：現實治療著重於目前行為，以及對案主行為確實有影響的過去事件，聚焦在目前是現實治療者常問的問題特色「你正在做什麼？」
3. 評鑑(Evaluation)：要求案主做以下的自我評鑑「目前的行為是否能讓你得到所要的，以及這是否帶你到所想要的方向？」評估包括案主對自己的行為方向、特定行動、期盼、知覺、新方向與計畫之檢核。
4. 計畫與行動(Planning/Action)：諮商歷程的重要工作還包含協助案主確認具體的方式，以滿足他們的需要及需求。

補充：Wubbolding 以字母 SAMIC3 來捕捉一個好計畫的本質：

S=簡單(sample)

A=可獲得的(attainable)

M=可測量的(measurable)

I=立即的(immediate)

C=可由計畫者控制(controlled by the planner)

C=承諾(committed to)

C=持續去做(continuously done)