

# 公職王歷屆試題 (106 原住民特考)

106 年公務人員特種考試原住民族考試試題

考試別：原住民族特考

等 別：三等考試

類科組：人事行政

科 目：心理學 (包括諮商與輔導)

一、小花 30 年前的小學同學大君，從畢業後至今未曾聯絡。這天，大君突然打電話聯繫上小花，小花覺得這個名字好熟悉，似曾相識，卻是想了許久才想起來是誰。請問：

1. 小花過去建立記憶的歷程，最適合用「記憶」的那一模式來解釋？並請詳述這個模式的內容。(17 分)

2. 該如何解釋小花這樣的回想歷程？(8 分)

【擬答】：

(一) 記憶建立的模式：長期記憶 (long-term memory) — 陳述性記憶 — 情節記憶：

1. 編碼：

(1) 意碼為主：短期記憶的編碼，以聲碼為主，長期記憶的編碼，則以意碼為主。例如，個體聽完一件事情的原委要再去告訴他人時，個體所說出的不是原說話者的用語，而是個體用自己的話將事情說出來。原因是個體已經將事情編為意碼記下來了。

(2) 雙代碼假說：心理學家派渥 (Paivio) 於 1975 年提出「雙代碼假說」(dual-code hypothesis)，主張語文訊息的處理以意碼為主；非語文訊息的處理以形碼為主。長期記憶的訊息處理，意碼與形碼是雙向並進的。

2. 貯存：分為「程序性記憶」和「陳述性記憶」兩種。

(1) 程序性記憶 (procedural memory)：

① 定義：個人對動作先後順序的記憶，它是經由觀察與實地操作不知不覺習得的記憶且不容易遺忘，舉凡動作技能、情緒表達、問題解決策略等均屬之。程序性記憶是屬於「行」的記憶，又稱為「內隱記憶」(implicit memory)。內隱記憶的貯存，由中樞神經的腦幹與小腦負責。

② 舉例：例如，騎腳踏車不需要再注意身體動作，或是樂器演奏看樂譜而毋需看手指動作等。

(2) 陳述性記憶 (declarative memory)：

① 定義：個人對事實性資料的記憶，舉凡人名、地名、公式、定律、知識等。陳述性記憶是屬於「知」的記憶，又稱為「外顯記憶」。個體必須刻意注意並藉由記憶策略才記得住且很容易遺忘。

② 種類：學習心理學家杜爾文 (E. Tulving)，將陳述性記憶再分為「情節性記憶」和「語意性記憶」。情節記憶與語意記憶分別貯存於大腦不同部位，大腦在記憶貯存有分區專司功能。

① 情節記憶 (Episodic memory)：

(A) 定義：對特殊事物或特殊情境下事物的記憶。情節記憶偏重個人特殊經驗之記憶，又可稱為「自傳式記憶」。

(B) 特徵：一情節記憶帶有時間空間的特徵，所記憶者不是普遍性概念而是具體事實。將與個人經驗有關的如時間、地點、人物、情境以及當時所知所感一起編碼，永遠貯存在長期記憶中。

② 語意記憶 (Semantic memory)：

(A) 定義：所記憶者並非事物本身的表面特徵，而是該事物所蘊涵的意義。語意記憶偏重一般性知識的記憶。例如：下雨天空傳來巨響，就會記起那是雷聲，以後每遇類似聲音即可參考比照，故又稱為「參照記憶」。

(B) 特徵：一語意記憶是個體對周圍事物抽象符號意義的了解，是人類一切知識的基礎，舉凡語言、文字、概念、原則等知識與應用，均需仰賴語意記憶。

(二) 解釋小花的回想歷程：舌尖現象 (tip-of-the-tongue phenomenon)：

1. 檢索指引 (retrieval cue)：測驗題目即是「檢索指引」，在記憶檢索時，個體按照檢

索引去「解碼」(decoding)，視測驗題目要求解出形碼、聲碼或意碼。檢索引引不足則會造成記憶提取困難。

2. 舌尖現象 (tip-of-the-tongue phenomenon)：

(1) 定義：生活中經常出現緊急時想不起來某個字怎麼寫，或是遇到熟識的人卻是話到嘴邊突然叫不出對方的名字，此即「舌尖現象」，簡稱 TOT。

(2) 原因：舌尖現象的原因是個體在編碼時將之編成形碼、聲碼、意碼，並存放於大腦不同的皮質部位，解碼時如果無法三個碼同時解出，就有可能出現寫不出或叫不出的尷尬情形。

(3) 特性：那種「話到舌尖」的感覺，表示記憶已經存在只是提取不出來，遲早會記起的。

3. 記憶扭曲 (memory distortion)：提取長期記憶的內容發現所記得者與事實不符，即稱為「記憶扭曲」。一是量變，即將事實簡化或情節減少；另一是質變，即加油添醋或無中生有。

二、爸爸一如往常，早上出門工作。不料，傍晚時分，媽媽接到一通電話，趕到醫院，只來得及看到爸爸嚥下最後一口氣。媽媽欲哭無淚，不知該怎麼向三個分別是 15 歲、10 歲、5 歲的子女提及爸爸的死亡。

(一)從「發展心理學」的角度而言，這三名子女對「死亡」概念分別為何？(6 分)

(二)媽媽該如何讓這三名子女理解爸爸已經去世？(9 分)

(三)從 Bronfenbrenner 的「生態系統」(ecological systems)觀點，這個家庭需要那些協助？(12 分)

【擬答】：

(一)死亡概念的發展：

1. 感覺運動期：小於兩歲的幼兒，還不了解死亡的意思，從周遭人們身上得知分離和哀傷的情緒。幼兒還不會用語言表達情緒，但會透過分離焦慮、減少活動力及胃口、易怒哭鬧等行為來反映哀傷情緒。
2. 前運思期：二至六歲的孩子，隱約知道死亡的存在，但未真正了解。這個階段的孩子受卡通或故事影響，處於泛靈化 (animism) 階段，無法區分死與活之間的差別。認為生命會像海綿寶寶那樣再度復活，即使被大石頭壓扁還是可以再站起來，覺得死亡是可逆的、暫時的、和自己沒關係。
3. 具體運思期：進入小學階段，孩子對現實世界已有所認知，明白死亡是生命的終結。但是多數孩子會認為死亡是屬於老人的問題，並不會發生在自己或親人身上，甚至覺得只要想办法就可以避免死亡。此時的孩子處於擬人化 (personification) 階段，有些小孩會將死亡擬人化，相信有天使或死神的存在。
4. 形式運思期：孩子十歲以後，於已經接近成人對死亡的抽象思考。了解死亡的不可避免性，不僅真實而且是普遍的，知道自己有一天也會死去。對於死亡開始感到害怕或擔憂，有些孩子會開始探索生命的意義，藉此了解人生和死亡的關聯。

(二)如何讓孩子理解父親的去世：

1. 如果發覺孩子已經準備好談論這個話題，母親可開始找機會和他們進行機會教育。
2. 唯有話題不設限，才能真正敞開心胸討論。
3. 當母親對於所談內容感到難過或傷心，不需迴避或隱藏，可坦白告訴孩子，因為這是正常情緒之一，小孩也才能體會。
4. 聆聽孩子的感受，接受他們的想法。
5. 千萬別告訴孩子「你年紀太小、不懂、別問太多」，這會讓他們退縮，無法勇於討論。
6. 試著以簡單、符合小孩年齡的話語回答問題，讓他們能輕易明白。
7. 五「不」原則：
  - (1)「勿」說死者只是睡著了：造成兒童對「不可逆性」的混淆；
  - (2)「勿」說死者沒有真正死了：造成兒童對「無機能性」的混淆；
  - (3)「勿」說死者只是去旅行了：造成兒童對「不可逆性」的混淆；

(4)「勿」說死者是被上帝/神明帶走了：造成兒童對「普遍性」、「原因性」的混淆；

(5)「勿」以上天堂下地獄來比喻死亡：造成兒童對「普遍性」、「原因性」的混淆

8.三「要」原則：

(1)坦誠：坦然告訴孩子，並與他們討論。

(2)接納：包容孩子的情緒和疑問，給予信心支持。

(3)簡要：用簡單扼要的方式，說明因果關係，而不是模糊帶過。

(三)生態系統理論 (ecological systems theory)：

1.學者：心理學家布朗芬布倫納 (Bronfenbrenner) 在 1970 年代提出「家庭生態系統理論」，說明個體與環境的互動關係。

2.定義：個體的發展來自與環境的互動，互動生態是多層系統交互影響的。每個系統直接或間接與其他系統互動，且複雜地影響個人發展。Bronfenbrenner 認為家庭生態系統包含小系統、中間系統、外系統、大系統和時間系統等五個系統。

3.種類：

(1)小系統 (microsystem)：是指與個體直接互動的人事物，個體直接接觸對其有直接影響的系統。如兒童與父母、其他家人、朋友的互動等。

(2)中間系統 (mesosystem)：是指與個體所直接參與的兩個或兩個以上的小系統之間的互動。當兩個或數個小系統在價值觀念產生衝突時，常會造成個體適應的問題。例如家庭、社區與學校等小系統的互動。

(3)外系統 (esosystem)：是指外在的環境脈絡，會間接影響個體直接接觸的小系統。外系統雖非扮演主導角色，但會間接影響個體的適應。對兒童而言不會直接參與外系統運作，但這些外系統對兒童的家長會造成影響，如經濟不景氣、失業、六合彩簽賭等。

(4)大系統 (macrosystem)：是指社會、文化、價值觀等較高層次的大系統，它影響著各系統，如意識型態、政策法令、風俗習慣、社會文化等。兒童家長深受影響，間接影響親子關係。

(5)時間系統 (Chronosystem)：是指個體經歷的環境事件與生活方式的改變。例如：父母離異、重組家庭、家庭發生重大變故等。

4.內涵：

(1)環境交互作用：由家庭生態系統理論觀之，環境變化直接或間接地影響兒童及青少年的發展。由最外層宏觀系統的變化，不斷影響兒童生活環境的微觀系統。例如：金融風暴衝擊亞洲國家及全球的經濟，影響父母的工作收入甚至被迫放無薪假，兒童生活環境勢必因此產生變化。

(2)特性：

①人與環境是無法切割的整體，每個人的發展都受到這四個系統的影響。

②四個系統依與個體互動的頻率及密切程度有所區別，並維持動態平衡的狀態，沒有一個系統是全開或全閉的。

(3)教育啟示：

①家庭生態系統理論強調每個層次系統皆會影響個體的學習，小至家庭大至社會國家，身為教育工作者必須了解各層次系統對個體可能造成的影響。

②由家庭生態系統理論可解釋新移民子女受環境的影響，容易產生的學習適應問題。教育工作者必須注意各個系統對新移民子女的影響，藉由學習環境的營造幫助改善學習適應問題。

三、辦公室有民眾前來向你的單位長官陳情，因為他已經多次陳情，卻未獲具體答覆，所以這次要請見你的單位長官。你正試圖自行處理，不想打擾長官。正好長官從他的辦公室走出來，見狀，了解原委後，請你進他的辦公室私下告知你，他可以接見那位民眾，但最終由你來決定。下列有兩個決定：

甲、你決定你來處理即可。



乙、你決定聽從長官的指示(即長官接見民眾)。

請你就上述兩個決定擇一，回答下列兩個問題：

(一)請申論你如何依自己的特質、工作能力、當前社會環境等三因素而作上述決定的思考及決策歷程。(15分)

(二)若「倫理」定義為人際關係之行為準則，請自評這樣的決定(即甲或乙)反映出那些工作上的倫理議題(並非指犯了工作上的倫理失誤)?請說明你的理由。(10分)

【擬答】：

(一)什麼是工作倫理：

1. 定義：工作倫理，是指員工在組織中對職權行為和人際互動的價值判斷，包括個體的態度和價值觀以及反映這些態度和價值的外在行為。
2. 內涵：工作倫理應包含主僕關係及職業倫理兩部分。前者是討論工作環境中的人際關係，特別是主管與部屬之間的互動關係。後者則探討職業觀、職業道德、工作態度等問題。
3. 特徵：工作倫理有三個特徵：(1)工作本身是一種目標並希望獲得物質獎賞；(2)對工作滿意並付諸努力，以自己擁有較高水平的工作技能為榮；(3)對工作忠誠、守時、勤奮、刻苦。

(二)工作倫理影響因素：

工作倫理影響因素，預測指標包括：性別、年齡、教育水準、政治認同、經濟信仰、成就需要、內控點、外控點、延遲滿足的能力、工作價值觀、工作習慣、工作滿意度、組織承諾等。

(三)工作倫理要件：工作倫理可以歸納為五個要件，以 PHTML 縮寫字來表示：

1. 承諾(Promise)：對於承諾的事物，應該想盡辦法，努力去達成。
2. 熱誠(Heart)：用熱誠的心來辦理業務，讓別人感受到你的用心。
3. 信任(Trust)：信任工作夥伴與長官，並讓自己值得被信任。
4. 用心(Mindset)：凡事朝正面、積極面思考，以成事為最高原則。
5. 學習(Learning)：不論從事何種工作，都需要與時俱進，並且持續學習，增強自己的專業知識與能力。

(四)我決定聽從長官的指示，即長官接見民眾：請申論你如何依自己的特質、工作能力、當前社會環境等三因素而作上述決定的思考及決策歷程。

1. 辦公室有民眾前來向你的單位長官陳情：這位陳情民眾已經找我的長官陳情，可見得這位民眾對於能給個滿意答覆很迫切，為達目的絕不罷手。
2. 因為他已經多次陳情，卻未獲具體答覆：由於他已經陳情多次，未獲具體答覆，可見得我所做的努力和他的目標有所差距，他定會棄而不捨的繼續陳情，有可能透過更為激烈的手段，屆時可能造成長官更大的困擾。
3. 所以這次要請見你的單位長官：陳情者對於我的處理答覆不甚滿意，認為長官能幫他解決問題，因為陳情見單位長官，若能依陳情者的要求，也可讓他感受到對於他的要求的重視，並沒有刻意的隱瞞或推託。
4. 你正試圖自行處理，不想打擾長官：我也一直都很努力的試圖自行處理，而且努力盡職的想把事情做好，不要打擾長官給長官添麻煩，這種工作態度也應該長官瞭解，必須長官以為我在推卸責任，直接將燙手山芋丟給長官，讓長官困擾。
5. 正好長官從他的辦公室走出來，見狀，了解原委後：長官關心部屬工作狀況，主動關心了解原委。長官扮演好他的監督領導角色，我也努力在職位上做好工作。
6. 請你進他的辦公室私下告知你，他可以接見那位民眾：長官私下請我進辦公室，表達願意接見那位民眾。一來是對於我工作的肯定和尊重，二來也表示長官已胸有成竹能夠因應陳情者的訴求。但仍覺得這是我的工作權限，因此私底下徵詢我的意見。
7. 但最終由你來決定：長官表述最終由我來決定，這種尊重讓人敬重。我個人對於此陳情都多次的答覆，都未能獲得認同，或許可以從長官角度，讓陳情者覺得受到重視而讓大

事化小、小事化了。且長官對我是尊重的，並未因此認為是我的能力不足，還將決定權交在我手上。

(五)請自評「我決定聽從長官的指示，即長官接見民眾」這樣的決定，反映出那些工作上的倫理議題，請說明你的理由。

- 1.承諾 (Promise)：我對於承諾的事物，我有想盡辦法，努力去達成。對於這個陳情事件，我一直都有努力在處理。
- 2.熱誠 (Heart)：我用熱誠的心來辦理業務，讓別人感受到你的用心。陳情者並未怪罪於我，只是結果讓他不滿意，所以希望更高位的長官來處理。
- 3.信任 (Trust)：信任工作夥伴與長官，並讓自己值得被信任。我的長官是信任我的，所以才會私底下徵詢我的意見，由我自己來做決定。我長官對我的尊重和信任，也讓我更相信長官可以協助我將這件陳情案順利圓滿解決，因此我決定讓長官介入。
- 4.用心 (Mindset)：凡事朝正面、積極面思考，以成事為最高原則。陳情者要求長官處理，我並未生氣，反而覺得可以藉由長官的高位職權，讓陳情者感受到重視，情緒面給予滿足，或許就可以讓事情圓滿解決。
- 5.學習 (Learning)：不論從事何種工作，都需要與時俱進，並且持續學習，增強自己的專業知識與能力。經一事、長一智，由長官介入並不代表我不努力，反而可以學習長官是如何處理事情，我也可以更增進處事的能力。

四、請試述下列名詞之意涵：

(一)Maslow 所指之「自我實現」、Rogers 所指之「實現傾向」(10 分)

(二)終極關懷 (ultimate concerns) (7 分)

(三)基本錯誤 (basic mistakes) (6 分)

【擬答】：

(一)Maslow 所指之「自我實現」、Rogers 所指之「實現傾向」

1.Maslow 所指之「自我實現」：

(1)學者背景：美國人本主義心理學家馬斯洛 (Maslow, Abraham Harold 1908~1970) 在 20 世紀 40 年代提出「需求層次理論」，是最為著名的動機理論。Maslow 曾經醉心於行為主義，而後發現行為主義對於本性的改變無濟於事，轉而探求人的內在力量，重視自我價值與天賦潛能。需求之間不但有高低層次之分，而且有先後順序之別，低層次需求獲得滿足之後，高層次需求才會產生。

(2)自我實現 (self-actualization)：

①定義：是基本需求滿足後所出現的心理需求，個體生而俱有但潛藏未露的良好品質，得以在現實環境中充分展現出來，即實現心目中的理想我。自我實現也可說是高峰經驗的結果。

②特徵：

- ①性格獨立有創造力，對環境事物的知覺較清新。
- ②情緒思想自然，悅納自己、他人與周圍世界。
- ③了解並接受現實，有較為實際的人生觀。
- ④視野寬廣就事論事，較少考慮個人利益得失。
- ⑤享受生活永感新鮮，對平凡事物不覺厭煩。
- ⑥有至深知己、親密家人，愛人類並認同自己是人類一分子。
- ⑦具民主風範尊重他人意見，有哲學氣質幽默感。
- ⑧有倫理觀念，絕不會為達目的不擇手段。
- ⑨生命中曾有過引起心靈震動的高峰經驗。

2.Rogers 所指之「實現傾向」：

(1)學者背景：人本心理學最具代表性的人物當推羅杰斯 (Rogers, Carl Ransom 1902~1987)，人本主義在教育實務方面最有影響力者，也非 Rogers 莫屬。他是人本主義心理學的創始人之一，也是「人本心理治療」的創始人，其心理治療法稱為「當事人中

心治療法」(person-centered therapy)。

(2)理論要義：

- ①人格自我論 (self theory)：Rogers 以個體自我為中心建立其人格理論，稱為「人格自我論」。採「現象論」觀點，人將所經驗的一切加以統整，包括直接經驗、間接經驗和評價經驗，形成「自我概念」(self-concept)。
- ②實現傾向：Rogers 認為人與生俱有一種朝向「實現」(actualization)的傾向。這種傾向不但是嬰幼兒的動機來源，而且驅策著人一生。人們會以實現的傾向為標準，來評斷經驗的價值。經驗如能促進實現，則獲得有機體正向的評價；反之，經驗妨礙實現的傾向，則會給予負向的評價。簡單的說，人們通常是以整體性的方式，與其所知覺到的現實世界產生互動。
- ③內在引導 (inner directedness)：Rogers 認為人都擁有內在力量，會促進自我進步，做出讓自己成長的明智抉擇。此內在引導就是支持人格成長的主要力量。
- ④主觀的現實 (subjective reality)：每個人以個人的方式看待人生，每個人的人格都是對現實主觀看法的反應，我們的行動、思考及感覺，就反應出我們對自己生活的獨特看法。
- ⑤無條件積極關懷 (unconditional positive regard)：Rogers 提出「積極關懷」(positive regard)的概念，即希望別人以積極的態度支持自己，當獲得別人的積極關注時，自我概念益形明確、有助健康成長。Rogers 主張「無條件積極關懷」，取代「有條件積極關懷」(conditional positive regard)。
- ⑥自我和諧 (self congruence)：指一個人自我概念中沒有自我衝突的現象。「理想我」(ideal self)與「現實我」(real self)兩者一致，即會表現出自我和諧。人格發展的成熟，由自我和諧來判斷。

(二)終極關懷 (ultimate concerns)

1. 定義：終極關懷源於人類生命的有限性，而又企盼無限的超越性。它是人類超越有限追求無限，以達到永恆的一種精神渴望。對生命本源和死亡價值的探索，構成人生的終極性思考，尋求人類精神生活的最高寄託，以化解生存和死亡對立的緊張狀態，是超越性的價值追求。
2. 內涵：人的壽命有限，必須面臨死亡問題。當人對死亡意識到焦慮時，也意味著開始面對「生命的意義究竟為何？」終極關懷能化解生存和死亡、有限和無限的緊張對立，克服對於生死的困惑與焦慮。終極關懷是人類超越生死的基本途徑，缺乏對終極關懷的認知與追尋，生命將陷於失落、孤獨與虛無的境地。對於生命的終極關懷是一種共通於人心中的內在動力。

(三)基本錯誤 (basic mistakes)

1. 定義：根據阿德勒學派 (Adlerian therapy)，透過個體早期回憶可窺知其生活模式的形成，並了解個體的「基本錯誤」是如何產生。Adler 指出患者常見的基本錯誤 (basic mistakes) 有五大類：(1)過度推論。(2)錯誤或不可能實現的目標。(3)生活或生活需求的錯誤知覺。(4)貶抑或否定個人價值。(5)錯誤價值觀。
2. 基本錯誤 (basic mistakes)：
  - (1)過度推論：例如，「每個人都應該喜歡我」。經常使用「所有」、「絕對沒有」、「每一個」及「任何事情」這類字眼。
  - (2)錯誤或不可能實現的目標：例如，「人們想要佔我的便宜」。個人視社會反對他而常感到焦慮。
  - (3)生活或生活需求的錯誤知覺：例如，「生活太辛苦了」、「我從來沒有機會喘口氣」。
  - (4)貶抑或否定個人價值：例如，「我很笨」、「從來沒有人喜歡我」。
  - (5)錯誤價值觀：例如，「你必須欺騙才能得到你想要的」。主要與行為有關。