

# 104 年公務人員特種考試身心障礙人員考試試題

考試別：身心障礙人員考試

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、近年來，軍中管教或大學校園中曾出現多起危及生命安全的霸凌事件，主責單位因此設立多項改善、輔導及補救方案。試分別說明「社會學習」、「認知行為改變」及「操作制約學習」的意涵，及如何使用上述三種方式來處理霸凌事件，以減少事件發生的頻率。

【擬答】：

(一)霸凌定義：

1. 指相同或不同學校學生與學生間，於校園內、外所發生之（學生）個人或集體持續以言語、文字、圖畫、符號、肢體動作或其他方式，直接或間接對他人（學生）為貶抑、排擠、欺負、騷擾或戲弄等行為，使他人（學生）處於具有敵意或不友善之校園學習環境，或難以抗拒，產生精神上、生理上或財產上之損害，或影響正常學習活動之進行。（「校園霸凌防制準則」第3條第1項規定）
2. 霸凌者（可能是一個人，或者以集體形式存在）對被霸凌者進行重複的傷害行為。霸凌者擁有高於被霸凌者的力量，其力量包含社會權力、體力、及過當的管教權。霸凌的範圍從簡單的一對一到複雜的團體霸凌（其中必然包括一個或一個以上的霸凌者），以及未必每起霸凌事件皆有的協助者。霸凌行為可能透過言語、文字、圖畫、符號、肢體動作等行為，使被霸凌者在身體、心理、社會適應中（一項或一項以上）受到傷害。上述之霸凌行為，有時會以網路、電話等方式作為媒介。
3. 暴力及霸凌均為攻擊行為的次類別，均屬於主動攻擊行為。暴力意指較極端的故意傷人行為，對個人或群體進行威脅或實際造成身心物權上產生嚴重損傷的攻擊行為。霸凌則是對無法自我防衛的個體施行重複的故意攻擊行為，來達成統治或支配他人的目標，隱含著力量失衡的權力關係。若未能加以區辨，則可能產生概念上的混淆，產生高估或低估霸凌盛行率的問題。

(二)分別從「社會學習」、「認知行為改變」及「操作制約學習」的意涵說明如何使用上述三種方式來處理霸凌事件，以減少事件發生的頻率：

1. 「社會學習」：Bandura 的社會學習理論過往都是使用類似「殺雞儆猴」的方式來嚇阻霸凌者或是潛在的霸凌者避免或減少免再次做出霸凌之行為，但是一旦失去約束力仍舊可能讓不當行為再次產生。因此較為建議的是透過「示範」、「成功經驗」的方式讓人改變其行為或是學習更有效能與意義性之行為。
2. 「認知行為改變」：行為主義已經與認知觀點結合，因此想要改變行為通常會結合認知的歷程，不論是 REBT、CT、CBM 都可以，目的在於讓霸凌者有所覺察並自我監控跟管理，經由認知行為技術的討論與探索，幫助霸凌者認知功能與自我要求能力提升，也培養面對自我情緒的因應能力。
3. 「操作制約學習」：其概念是隨著探索次數的增加，其中能帶來正向效果的行為會被強化，其他行為則會被減弱；如此重覆下去，無效的行為會逐漸消失，僅留下對個體有益處的行為。常見的操作制約技術有正負增強、正負懲罰、隔離、削弱等等。要提醒注意的是在教育上必須先使用負增強來強化正確行為而避免使用懲罰。懲罰使用不當的擔憂是增強被懲罰者出現的攻擊行為，變成欺負者。頻繁的懲罰造成小孩心理、身體出現了傷害。對懲罰者、懲罰情境產生恐懼，導致惡化。

二、請解釋在助人技巧中「同理心」的意義，並請應用同理心技巧回應下列案例狀況。個案：

「在過去求學與成長經驗中，周遭的人對身心障礙者有許多不了解或誤解。尤其在最近求職面試時，面試官會質疑我的能力無法勝任工作；有些公司甚至在電話中因了解我的障礙別後，會回絕我的求職機會，遇到這樣的偏見和歧視會讓我感覺很受挫，也很傷心。」你如何以同理心回應？（請以助人者立場直接回答。）

【擬答】：

(一)個人中心對於同理心的解釋：

Carl Rogers：「諮商者能夠正確瞭解當事人的主觀世界，並且能將這種瞭解的內涵傳達給來談者，覺察並經驗到當事人蘊含著個人意義的世界，就『好像』是諮商員自己的世界，但是不失去這種『好像』，諮商員能了解當事人的主觀世界，但是不失去獨特的自我，諮商員不僅深入了解當事人，並且能夠自由的進出當事人的世界，將當事人自己都不清楚的經驗與感受，說出來傳達給他，這樣真正的改變就能夠發生。」

(二)同理心的定義與概念：

好的同理心不只是根據對方所說的話和非口語行為做反應，還必須考慮對方所來自的環境背景、個人狀態與當下的整體情境脈絡。初層次同理心(Primary Level of Empathy)：設身處地的反應當事人處於問題情境中的感受和狀態；高層次同理心(Advanced Level of Empathy)：反應出當事人隱含的深層感受與內在想法。

(三)同理心回應示範：

1. 在求職找工作的過程裡，因為身心障礙的角色而被質疑能力，甚或有的面試官在言語舉止上對你表現出歧視，讓你覺得受傷與灰心。
2. 看見你為了求職付出相當多的努力，但往往還沒有機會讓面試官多認識瞭解你，他們就因你的身障者的身份先幫你貼標籤，對你非常的不公平也不尊重。
3. 雖然你表示在成長經驗中知悉周遭的人對你們的諸多誤解，可是在實際生活中去找工作時，他們的偏見與歧視，抹煞了你的付出與苦心，一定讓你相當無力和沮喪。

三、請說明「自我防衛機制」的意義，並解釋「否認作用/否定作用」(denial)和「投射作用」(projection)的意涵。

【擬答】：

前言：Freud 的性格結構中，本我是本能與欲求的所在；自我是本我與現實妥協後的產物；而超我則屬於道德良知部分，甚至進而壓抑其本我的浮現。彼此的拉扯產生焦慮，而因應焦慮的方式之一就是透過「自我防衛機制」。

(一)自我防衛機制

1. 定義：自我防衛機轉可幫助個體因應焦慮與避免自我被焦慮所淹沒，當自我防衛未達病態程度時，皆算是正常的行為。
2. 特徵：它們都是在潛意識中進行，因此，個人並不知道自己正在進行此種防衛策略。它們都是藉由扭曲(distortion)、偽裝(disguise)或否認事實來減輕個人的焦慮與罪惡感。適度地使用防衛機制可以幫助我們渡過情緒困擾；但是長期過度使用自我防衛機制，可能使個人對現實世界產生扭曲的觀點，因而導致適應不良或精神疾病。

(二)否認作用(Denial)

1. 定義：在危險的現實中，視若無睹或是充耳不聞。有些遭遇極大創傷的人，事後可能拒絕承認這些不幸的事曾經發生在自己身上。
2. 舉例：拒絕承認曾遭受性侵害。

(三)投射作用(Projection)

1. 定義：將個人無法接受的慾望或衝動，歸到別人身上去。
2. 舉例：自己對某個人懷有敵意卻不承認，反而認為是那個人對自己有不利的意圖。

四、請依序列舉皮亞傑「認知發展階段論」的四個發展階段，並說明各階段發展的內涵。

【擬答】：

(一)Piaget 的發生知識論(genetic epistemology)：

1. 瑞士心理學 Piaget 從生物適應的觀點採「發展先於學習」的想法，認為學習應等待成熟的來臨，將認知發展視為建構，個體本身為自我調節的開放系統，並應用同化、調適、平衡、反思等概念來說明知識建構的歷程。
2. 認為兒童的認知能力不但在量上與成人不同，更重要的是質上的不同。並以四個認知發展的階段作為結構，分別為感覺動作期、前運思期、具體運思期和形式運思期。

(二)各階段發展之內涵：

1. 感覺運動期：

## 公職王歷屆試題 (104 身心障礙特考)

- (1)從出生到二歲左右。孩子對世界的了解主要來自於感覺與動作，經由觸摸、吸吮、咬、搖，與操弄物體來認識周遭事物，逐漸發展知識。
  - (2)嬰兒在小的時候是沒有物體永久性(object permanence)觀念的，到八、九個月時，才會知道玩具掉了或被藏起來，即使看不見，還是存在的，因此他們也會開始試圖去尋找。
  - (3)年齡增長，孩子們對物體形成內在心智表徵的能力增加，因此即便東西不在眼前，他們根據過去的經驗，還是有一個概念而可以對之反應，延宕模仿(deferred imitation)。
- 2.前運思期：
- (1)前運思期的孩子概念發展日益增加，可以用表徵性思考(representational thought)來溝通，也可以玩一些「想像」和「假裝」的遊戲。
  - (2)此時期的思考有幾個重要的特徵：第一是自我中心(egocentric)的特性。這個階段的小孩只能從他自己的角度看世界。的第二個特點，就是缺乏物體守恆(conservation)的概念。顯示孩子一次只能注意到一個因素(高度或廣度、間距或總長)，而無法將不同因素放在一起考量。
- 3.具體運思期：
- (1)七歲以上進入所謂的具體運思期，開始能夠了解別人不同的觀點，因此可以克服一些思考上的自我中心特性。已能掌握物體守恆的概念。表示孩子可以同時處理幾個面向的訊息，有比較好的邏輯思考能力了。但還是只限於具體事物，抽象或假設性的問題依舊超出他們的能力範圍。
  - (2)具體運思期的孩子是能夠了解、思考他們之前曾經看到過、聽到過、經驗過或感受過的事物，當然這些事物也不一定要此刻具體的呈現在他們面前，只要他們已有了這些具體事物的內在心智表徵，他們就可以做邏輯處理。
- 4.形式運思期：
- (1)十一、十二歲以後，孩子開始進入青春期，思考方式也逐漸脫離對具體事物的依賴。可以思考假設性的問題，以邏輯論證的方式解決問題。
  - (2)形式運思期的思考也更邏輯、理性、有系統，甚至可以形成一些假設來檢驗問題的答案。形式運思期的孩子則會一次只改變一個變項，來進行一系列的測試，好像他們根據一個有邏輯且理性的計畫來進行，當然可以得到正確的結論。

王