

104 年公務人員高等考試三級考試試題

類科：人事行政

科目：心理學（包括諮商與輔導）

一、常聽人說：「壓力(stress、pressure)好大，快崩潰了！」這句話是什麼意思？「壓力好大」對身心健康有何確實的影響？要如何處理壓力，才能從中獲益？(25 分)

【擬答】

(一)壓力(stress)意義：

指個體生理或心理上感受到威脅時的一種精神狀態。此種緊張狀態，使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。壓力的來源可能是由於動機挫折，可能是由於面臨失敗的威脅，也可能是由於內心的衝突。壓力有時具有示警的功能，可使人面對壓力的來源而設法排除之。

(二)壓力之身心健康影響：

1. 生理性壓力健康影響：

(1) 壓力促使大腦下視丘激發自主神經系統交感部分，繼而促使腎上腺分泌增加，個人乃處於攻擊或逃避的反應狀態，結果導致心跳加速、呼吸急促、流汗增多、血液快速流向肌肉，使得肌肉力量大增、心智活躍及注意力集中，甚而產生戰鬥或逃跑(fight or flight)的反應。

(2) 壓力同時促使腦下垂體分泌增加，刺激副腎皮質分泌激素，結果導致蛋白質與脂肪消耗，力量大增，自動減少身體的組織發炎。

2. 心理性壓力健康影響：

心理神經免疫學(psychoneuroimmunology, PNI): 壓力改變身體的免疫力，降低抵抗疾病的能力。同時，影響大腦神經傳導物質的正常運作，進而產生憂鬱、失眠、偏頭痛等現象。

(三)壓力處理及獲益方式: 調適壓力可從四方面著手

1. 生理: 維持適當的飲食習慣。

2. 認知:

(1) Folkman、Lazarus、Moos 等學者曾提出「問題取向策略」和「情緒取向策略」之壓力因應策略:

① 對於可控制型壓力源採用問題導向的因應方式(problem-directed coping):

可以尋求專家團體的建議，並確實採取解決問題的行動、主動且正面向對問題等。當個體採用「問題取向」壓力因應策略時，會從各種角度分析壓力問題，進而積極找出解決問題之有效策略。

② 對於不可控制型壓力源採用情緒焦點的因應方式(emotion-focused coping):

當個體覺得壓力環境不易改變時，可採用的壓力因應策略；個體會藉由改變本身對壓力事物的認知評估，或是採用隔離、幻想、壓抑等自我防衛方式，阻絕壓力情境。

(2) 建立合理之歸因方式: Ellis: 理情治療法或 Winner 的歸因論。

3. 情感: 可採舒緩情緒、情緒調整及發洩情緒等可能合適個人的方式。

4. 行為: 建立良好的習慣。

二、從艾瑞克林(E. H. Erikson)的「心理社會發展論」(psychosocial developmental theory)中第五至第七階段的發展來看，這三階段在「人際關係」部分的關聯性為何？(25 分)

【擬答】

Erikson 的心理社會論是承襲心理分析論之論點，再加入社會文化因素，從心理發展觀點探討社會行為隨個體年齡增長而改變，人的社會發展會因不同年齡而有不同的危機。個體在發展時，每個階段都需面對發展任務與心理社會危機，並經由自我調適的過程，能化解個體面臨的危機，並使自我進一步成，此種危機屬於常態性(normative)。依題意分析艾瑞克林(E. H. Erikson)的「心理社會發展論」(psychosocial developmental theory)中第五至第七階段的發展來看，這三階段在「人際關係」部分的關聯性：

(一)第五階段的發展及「人際關係」的關聯性：

1. 第五階段的發展內容：自我統整 vs 角色混淆(identity vs role confusion)

第五個時期，正是青年人接受中等教育或選擇就業的一個年齡階段，是人生全程八階段中較重要的時期，所面對危機情境也較其他時期嚴重。青年期的危機主要產生在自我統整(self identity)與角色混淆(role confusion)兩極之間。自我統合是指個體嘗試把與自己有關的多個層面統合起來，形成一個自己覺得協調一致的自我整體。此一心理過程，稱為統合形成(identity formation)。對青年的自我成長而言，統合形成是一種挑戰，無論對求學或就業的青年來說，都是很困難的。正因為自我統合不易，所以很多青年人不能化解此一時期的發展危機。所以，此一時期的發展危機，艾瑞克林特別稱之為統合危機(identity crisis)。如果統合危機得不到化解，將傾向角色混亂的一端，阻礙以後的發展。

2. 與「人際關係」的關聯性：

在青少年期適應良好、能在「自我認定 VS. 角色混淆」間取得平衡者，會認同自己的同儕、所屬的團體與族群、所擁有的信念與價值觀，進而發展出「忠誠」的心理社會力量。他們在所屬的團體中獲得歸屬感，又能正面看待自己的獨特性，而對團體中的某些信念或價值觀提出不同的看法。融合所認同的人事物與個人獨特的思想，他們得以漸漸理出值得忠誠的人生方向。

(二)第六階段的發展及「人際關係」的關聯性：

1. 第六階段的發展內容：親密 vs 疏離(intimacy vs isolation)意即發展生產力

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。

2. 與「人際關係」的關聯性：

在成年前期適應良好、能在「親密 VS. 孤立」間取得平衡者，既能夠與人深入交往互動，也能享受自己獨處的時間，進而發展出「愛」的心理社會力量。真正的愛不是一種情緒或本能反應，而是一種理性選擇的力量，選擇正確的對象、選擇不求回報的付出、選擇打開內心讓對方進入、選擇表現忠誠與親密關懷的行為。適應良好者的人際關係重質不重量，他們有明確的「別親疏」觀念，只與少數人建立深入關係，大多數人則維持一般友誼，他們樂於獨處而不會帶給對方太多壓力，也勇於切斷不適合的人際關係。

(三)第七階段的發展及「人際關係」的關聯性：

1. 第七階段的發展內容：精力充沛 vs 頹廢遲滯(generative vs stagnation)

此一階段若發展順利，則能熱愛家庭，栽培後進；若發展障礙，則會自我恣縱，不顧未來。

2. 與「人際關係」的關聯性：

在成年期適應良好、能在「生產繁衍 VS. 頹廢遲滯」間取得平衡者，不但精力充沛，且懂得拒絕不當的工作與責任，以便將有限的時間精力投入自己真正關心的人、事、物及活動中，進而發展出「關懷」心理社會力量。藉由關懷所「生育」、「製造」和「創造」的一切，他們感到幸福快樂、人生充滿意義感。

三、何謂「多元性別」？與「多元性別」相關的性別歧視(discrimination)有那些？如何從學校教育開始行動，消除此類性別歧視？〈25分〉

【擬答】

(一)多元性別:

指任何人之生理性別、性別特徵、性別特質、性傾向、性別認同及性別變更等差異情形」。輔仁大學公共衛生系副教授鄭其嘉表示，由此定義看來，教育部所稱「多元性別」應是指「LGBTQ」，亦即包括女同性戀、男同性戀、雙性戀、跨性別(Transgender)，以及酷兒(Queer)。但國際間與學術上對其中部分名詞的意涵仍存在爭議，以「跨性別」為例，有人認為是指「男跨女」或「女跨男」，但有些將跨性別視為一個大傘，取中間位置者(不像男也不像女)或男女均會表現者，都稱為「跨性別」。

(二)與「多元性別」相關的性別歧視(discrimination):

1. 性別歧視

性別歧視是指以他人性別的差異，而非其本身優缺點，產生的厭惡或歧視，也可用來指稱任何因為性別的差別待遇。一般有以下幾種信念或態度：

- (1)相信某一性別比其他種性別更優越信念。
- (2)相信一個人必定屬於男性或女性的信念。
- (3)貶抑女性或男性的態度。

2. 與「多元性別」相關的性別歧視:

- (1)家人與親友無法諒解：同性戀伴侶為了維持親密關係須付出比一般異性戀更高的代價，礙於同性戀的污名、得不到家人親友的認同與諒解，而無法向家人或親朋好友傾訴，甚至最後只能選擇「逃家」。因此，同性婚姻或親密關係的維繫自然就難上加難。
- (2)社會大眾的歧視：同性戀普遍缺乏外在的支持，所以同性戀婚姻為了要對抗外界的歧視與蔑視，必須付出更多的努力與忠誠，才能維持一段親密關係。
- (3)缺乏法律的保障：雖然歐美少數先進國家則以尊重人權的立場為考量，立法通過以「伴侶關係」條文來看待同性戀的婚姻與家庭。但大多數國家(包括臺灣)，同性戀婚姻並不具有合法的婚姻關係。

(三)學校教育以消除性別歧視：性別平等教育

1. 性別平等教育(gender equity education)的推動，必須建基於對多元文化社會所產生的覺知、信念與行動，希望在文化多元的社會和交互依賴的世界中促進文化的多元觀，並希望透過持續不斷的反省實踐，教導學生熟悉自己的文化，認知自己和他人文化脈絡的存有，並且能夠培養自尊自信。基於對多元文化與多元價值的肯定，協助學生認知文化的多樣性，教導學生瞭解團體成員之間彼此如何形成價值、態度與行為，並且引導學生破除性別歧視、偏見與刻板化印象，以促進各族群的和諧共處。

2. 國民教育階段的「兩性教育」的核心能力應包含「兩性的自我瞭解」、「兩性的人我關係」、「兩性的自我突破」，三項核心能力如下：

- (1)兩性的自我瞭解：瞭解性別在自我發展中的角色
- (2)兩性的人我關係：探討性別發展與社會文化互動的關係
- (3)兩性的自我突破：建立和諧、尊重、平等的兩性關係

四、人格是具有持久性的個人特質，但是有些人卻會出現「人格障礙」。請說明「人格障礙」之內涵和起因，並以和犯罪行為最有關聯的人格障礙，說明其內涵、起因和預防之道。(25分)

【擬答】

(一)人格障礙之內涵:

人格障礙指由於人格明顯地偏離正常，以致難於適應正常社會生活的一種精神障礙；主要表

現為情緒、動機及行為的異常，如情緒不穩定，易激惹，帶有衝動性，或對人感情淺薄甚至冷酷無情；行為極易受衝動的情感、偶然的動機和本能的慾望所支配，缺乏目的性、計畫性和完整性；自制力差，容易發生衝動性行為等。這種人的思維過程及智力活動並不出現障礙。由於人格明顯地偏離正常，這種人往往難以正確估價社會環境對自己的要求；難以評定自己的行為反應方式；難以正確處理複雜的人際關係；難以對周圍環境的刺激作出恰如其分的反應，不是過分，就是不足。因此，這種人與周圍社會環境之間總也無法協調；與周圍的人，甚至是自己的親人都格格不入，很難相處。

(二)人格障礙之起因：

1. 遺傳因素

家譜調查指出，人格障礙者的親屬中，人格障礙的發生率與血緣關係成正比，即血緣越近發生率越高。雙生兒調查發現，單卵孿生兒人格障礙的一致率較雙卵孿生兒為高。寄養的研究發現，人格障礙者的子女從小寄養出去的與正常對照相比，前者人格障礙的發生率仍較高。染色體研究方面，發現 XYY 綜合症者早年即出現嚴重的人格異常。

2. 腦發育因素

腦電圖研究發現，約有一半人格障礙者，腦電圖顯示與年齡不相應的不成熟型改變。常見的改變為散在出現的 4~7 次/秒波，和/或 14 和 6 次/秒的陽性棘波。有人推測人格障礙者的大腦邊緣系統(與人的情緒及行為有密切關係)可能發育不健全或有某些缺陷。又有人發現，大多數人格障礙者的行為活動往往是由一些偶然的動機或偶然的感情衝動所決定，由一些本能活動或特殊的嗜好所支配，從而推測這種人大腦皮質與皮質下神經過程之間的相互協調作用有著某種障礙。造成大腦發育及功能障礙的原因，可能是感染和中毒對胚胎或胎兒的損害，也可能是出生時頭顱外傷或嬰兒早期時的疾病。

3. 環境因素：

兒童處於生長發育階段，具有極大的可塑性及模仿性，不合理的教養，不良的社會環境，以及童年時期的精神創傷，都會影響兒童的人格形成。諸如，父母關係不和諧，家庭成員之間經常爭吵，家裡有酗酒、道德敗壞和違法亂紀，老師教育不當，社會風尚惡劣等均可能造成兒童人格發展的偏離。

(三)與犯罪行為最有關聯的人格障礙說明其內涵、起因和預防之道：

與犯罪行為最有關聯的人格障礙：反社會型 (Antisocial) 人格障礙

1. 內涵：

反社會人格障礙 是人格障礙的一種，在《精神疾病診斷與統計手冊》中歸類於第二軸發育障礙/人格異常類別 B，必須超過 18 歲才能夠被診斷為反社會人格。其從不考慮自己應盡的社會義務，缺乏為他人著想的感情，待人冷酷無情。他們的所做所為，與社會規範之間相距懸殊。經常怠忽職守，放蕩不羈，說謊，逃學，曠工，偷竊，詐騙，亂搞兩性關係，酗酒，毆鬥，而且強詞奪理為自己的行為辯解，不能吸取教訓，包括懲罰在內，都很難改變他們的行為。

2. 起因：

對於此病的成因學者仍無定論，有人認為他們生理上的缺陷(例如 XYY 綜合症而顯現較多之情緒衝動的暴力行為)使得他們難以學得制約反應，也有人認為他們只是善於逃避心中不舒服的感受而已。另一種看法是，他們可能是在生長過程中，遇到某些原因導致他們對社會失去信任，進而影響到思想上的異常。

3. 預防之道

(1)在預防工作上

宜避免各項家庭與社會環境負因之形成，強化家庭功能(如：親職教育)與社會文化環境建設，發揮正面教育功能，建立祥和社會，使兒童有一優良之成長環境。

(2)在處遇上

應廣泛應用初具成效之行為療法 (Behavior Therapy)、團體療法 (Group Therapy)、環境療法 (Milieu Therapy) 及治療性之社群 (Therapeutic Community)

公職王歷屆試題 (104 高考)

等，以減少其對社會之侵害。

(3)培養合作能力

(4)社會自檢

- ①降低失業問題
- ②盡可能消除社會弊端
- ③平等對待
- ④循循善誘
- ⑤家庭及學校言傳身教
- ⑥正面激勵
- ⑦解決思想問題與解決實際問題相結合

公
職
王