

## 97 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、試述艾立森(E. Erikson)的心理社會發展理論對老年期的看法，並進一步提出如何協助老年人克服發展危機。

### 【擬答】

艾瑞克遜(Erikson)的心理社會發展理論(psychosocial theory of development)，將人生全程分為八個時期，前一時期發展順利者，將發揮良好基礎作用，有助於後期的發展。

(一)心理社會發展論之發展分期：

1. 信任對不信任(trust vs mistrust)：零至二歲，建立信任和自我價值感。
2. 活潑自主對羞愧懷疑(autonomy vs shame and doubt)：二至三歲，若父母嚴格限制兒童，會造成無能力感，導致兒童羞愧並懷疑自己的能力。
3. 自動自發對退縮內疚(initiative vs guilt)：三至六歲，兒童會主動探索環境，深信自己有自主能力，並發現將來他可能成為什麼樣的人。
4. 勤奮進取對自卑自貶(industry vs inferiority)：六歲至青春期，老師同儕的影響力大增，個體本身具備求學、做事、待人的基本能力。
5. 自我統合對角色混淆(ego identity vs role confusion)：青年期，追尋人生方向，若發展障礙會導致角色混淆或負向認同(negative identity)。
6. 親和團結對孤立隔離(intimacy vs isolation)：成年期，建立分享彼此的親密關係，以奠定事業基礎。
7. 精力充沛對頹廢遲滯(generativity vs stagnation)：中年期，生育並熱愛家庭，栽培後進。
8. 完美無憾對悲觀絕望(integrity vs despair)：老年期，個人回顧一生，坦然接受成敗和最後大限，完成一生責任的圓滿感，若悔不當初、時不我予，則會有絕望感。

(二)對老年期的看法

如同前述發展分期，65 歲以上的老年期，若是發展順利，則能隨心所欲，安享天年。但若前各發展階段產生危機，則老年期可能悔恨舊事，悲觀絕望。老年期的發展，有兩大特徵：

1. 身體機能開始下降：青年期是體能發展的高峰，成年期一開始，體能的效率就開始下降。老年人身體機能的下降往往影響其自我價值，若自覺體力不如從前是無用之人，則其絕望更深。
2. 更年期抑鬱造成老年期心理憂鬱：更年期抑鬱及空巢期的空虛是形成中年危機(midlife crisis)的主要原因。中年危機的產生主要是個人心理適應上的問題，而中年危機若無法順利度過則形成更大的老年危機。

(三)如何協助老年人克服發展危機

1. 保持身體健康：培養良好的生活習慣，消極來說是減少病痛，積極來說是經營快樂老年生活的基礎。
2. 規劃金錢與資源運用；經濟生活或金錢妥善安排能增加老年人的安全感及自主性。
3. 提早培養老年興趣：正確規劃休閒生活能增進老年人心理健康。
4. 建立良好社會支持：老伴或老友都是老年生活的重心，可提供完整的社會支持網絡
5. 建立退休後的價值：人年老時仍需要成就感，可協助其擔任義工或於同事需要時諮詢，使其老才有用。
6. 建立終身學習習慣：終生學習能使老年生活不斷得到新知識或新朋友，增進生活的變化與趣味。

二、試解釋馬斯洛(A. Maslow)的需求層次論(hierarchy of needs)，並進一步闡述其在人事管理上的應用。

【擬答】

馬斯洛(A. Maslow)的需求層次論為人本心理學的重要理論，主要強調個人工作的動機來自於自我實現，以下分述其理論內容及對人事管理的啟示：

(一)需求層次論 (need hierarchy theory)

馬斯洛 (Maslow) 將需求分為高低層次，低層次的匱乏性需求為高層次成長需求的基礎，成長需求對匱乏性需求有引導的作用，兩者間呈交互作用。

1. 匱乏需求 (deficiency needs) 包括：生理需求 (physiological needs)、安全需求 (safety needs)、愛與隸屬需求 (love and belongingness needs)、自尊需求 (esteem needs)，上述需求未獲滿足，則動機會增強以尋求滿足，若已獲得滿足，則動機會降低。
2. 成長需求 (growth needs)：知的需求 (needs to know and understand)、美的需求 (aesthetic needs)、自我實現 (self-actualization) 及自我超越 (transcendence)，上述需求若獲得滿足會受到增強，尋求更大的滿足，此即馬斯洛的需求層次論。

(二)需求層次論在人事管理上的應用

馬斯洛的理論，有三點要義可應用在人事管理上：

1. 自我實現 (self-actualization) 是人格發展的最高境界

所謂自我實現，是指個體在成長中，其身心各方面的潛力獲得充分發展的歷程與結果，亦即個體本身生而具有但潛藏未露的良好品質，在現實生活環境中充分展現出來。換言之人生追求的最高境界就是為了自我實現，與行為學派認為工作是追求外在酬賞的觀念不符。人事管理者應善用此內在動機的激勵。

2. 需求層次 (need hierarchy) 決定發展的境界或層級

按馬斯洛的理論，個體成長發展的內在力量是動機。唯動機是由多種不同性質的需求 (need) 所組成，而各種需求之間，是有先後順序與高低層次之分；每一層次的需求與滿足，將決定個體人格發展的境界與層級。按馬斯洛的說法，需求的層次自低至高依序為：生理需求、安全需求、愛與隸屬需求、尊重需求及自我實現需求。人事管理者應循序漸進先滿足員工低層次需求再逐步推展至高層次需求。

3. 高峰經驗 (peak experience) 是人格發展臻於自我實現的表徵

所謂高峰經驗，是指在人生追求自我實現的歷程中，經歷基本需求的追尋並獲致滿足之後，所得到的愉悅感受，會激勵個體不斷朝向自我實現目標前進。人事管理者應善用激勵技巧，多給予員工成功經驗，以增加其高峰經驗。

三、何謂偏見與歧視？試舉出臺灣社會偏見與歧視的實例，並提出預防與解決之道。

【擬答】

(一)偏見 (prejudice) 與歧視 (discrimination)

1. 偏見 (prejudice) -指對人或對事評判時所持的一種偏頗的信念，無論事實真相如何，評判者總是認定那是壞的。亦言之，不以客觀事實為根據所建立的對人對事的態度。此種態度內，認知的成份較少，情感的成份較多。因受情感因素影響，偏見的表現可能是正面的“偏愛”，也可能是負面的“偏惡”。
2. 歧視 (discrimination) -對具有不同性質的事物，予以不同方式處理的心理歷程。或是對不同刺激予以不同反應的學習歷程。或是對人對事存有偏見而予以差別待遇的歧視情形。偏見是內隱的態度，歧視則是偏見的外顯行為。

(二)臺灣社會偏見與歧視的實例

偏見是指對某人或團體的態度，而且通常是一種負面的態度；而歧視則是指對這些人的負面行為，亦即歧視是偏見所產生的行為。例如種族歧視 (race discrimination)，乃是因個人種族不同而受到政治性、社會性、教育性等不平等的待遇。像在臺灣社會中，外籍新娘在婆家的處境及外籍新娘之子在學校的處境，就往往因其種族受到不平等待遇。

(三)預防與解決之道

## 公職王歷屆試題 (97 地方政府特考)

1. 擴大據以作判斷的訊息來源：減少刻板印象或先入為主的認知判斷。
2. 增加團體內的直接對話接觸—所謂「接觸假說」(contact hypothesis)，使不同種族的人有接觸的機會，例如同校求學、同廠做工、同座搭車等，將有助消除種族間的敵對情緒。接觸假說相信，增進不同團體的接觸，將能有效化解族群間的偏見。
3. 善用社會化除去偏見的循環—社會心理學家相信，兒童是從父母、師長、同儕及各種傳播媒體那兒學到偏見，從社會化的角度思考，避免偏見的再傳遞。
4. 留意媒體可能造成的影響：媒體是偏見學習的另一個可能來源。各種媒體的大肆報導，往往是增強而非改變傳統的刻板印象

四、每一個機構都需要建立「心理疾病的三級預防」模式，請簡述其內涵，並進一步闡述人事單位在心理疾病的預防上可扮演的角色。

### 【擬答】

輔導工作的推展層次及其模式包括初級預防、次級預防、診斷治療，稱為三級預防模式。以下說明心理疾病的三級預防模式及人事單位所扮演的角色。

#### (一)三級預防模式

1. 初級預防：以全體員工為主，設計適當的教育活動或是對成長有益的經驗，防範問題於未然，著重發展性其目的在於培養一些維持健康人格所需的習慣，其中以有關增進身心健康和情緒上的安全感者最為重要。
2. 次級預防：早期發現早期診治，其目的在使心理有困難者，獲得改正後能繼續進步下去。經驗到心理困難的人，常因為想要依賴別人而顯示退化現象。因此，必須繼續給予某種形式的支持，直到他的成熟程度提高到自己可以對付各種困難為止。
3. 診斷治療：著重危機的調適，其目的在於改進個人對自己對環境的反應方式。安排那些有嚴重不適應的員工，在特定治療環境之下接受診治。

#### (二)人事單位輔導工作的三級預防推展模式

1. 發展性輔導（初級預防）：學校心理衛生計畫，此項計畫是以全體員工為對象，重點在健全員工心理發展，特別是與員工發展任務有密切相關的課題，如自我認識、價值觀念、道德意識、教育與職業發展等，輔導人員直接面對個案，協助個人良好適應。
2. 預防性輔導（次級預防）：早期鑑定與預防計畫，此項計畫的對象為有輕微或早期問題徵候的員工，早期鑑定有問題傾向的員工，進而提供適切的預防措施重點在增進其工作、個人及社會適應方面的能力，以防造成嚴重後果，諮詢工作是最主要的策略。
3. 治療性輔導（診斷治療）：環境治療計畫，乃是將有嚴重困擾問題的員工置於治療性的環境。輔導人員的角色在與受專業訓練的特殊教師或心理治療人員共同策劃適切的輔導措施，以協助個案改變行為或觀念，恢復正常的功能，儘早返回原來的生活情境。