

105 年公務人員普通考試試題

類 科：教育行政、財經廉政
 科 目：心理學概要
 考試時間：1 小時 30 分

一、試比較「問題焦點策略」以及「情緒焦點策略」的特性與功能。(25 分)

【擬答】

1. 個人在面對壓力時，有許多因應策略，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：

因應方式	問題導向的因應方式 (problem-directed coping)	情緒焦點的因應方式 (emotion-focused coping)
特性 (適用壓力源)	可控制型壓力源 (controllable stressors)	不可控制型壓力源 (uncontrollable stressors)
功能 (內涵與策略)	<ol style="list-style-type: none"> 其係指以問題解決為核心的壓力因應策略。亦即當個體自我評估可以有效解決壓力之問題來源時，常採用的壓力因應策略。 個體通常會藉由消除外在壓力或調適內在心理狀態，來解決壓力造成的困擾。 在採用「問題取向」壓力因應策略時，可以尋求專家團體的建議，並確實採取解決問題的行動、主動且正向面對問題等。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 其係指調整個體面對壓力情境時的情緒反應為核心的壓力因應策略。亦即，當個體覺得壓力環境不易改變時，所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。 在採取「情緒取向」壓力因應策略時，包括：舒緩情緒、情緒調整、自我放棄、發洩情緒等可能結果。 當個體採用「情緒取向」壓力因應策略時，往往會產生「逃避」或是「樂觀主義」。

教育是在別人的需要上的責任
志光系列成就了您
您成就出未來

錄取大數據

教育無他 唯有志光 學儒保成

教育行政 國之棟樑！104年教育行政高普考狀元都在志光 學儒 保成

高考教育前10名強佔8名 **高考【狀元】羅詩婷**

普考教育前10名強佔9名 **普考【狀元】劉孟彥**

★高考探花陳怡霖 ★高考第五方妙慈 ★高考第八林思好 ★普考探花林汝容 ★普考第七林思好 ★普考第九湯婉琛
 ★高考第四林汝容 ★高考第六劉孟彥 ★高考第十劉又綺 ★普考第四黃敬倫 ★普考第八邱柏翰 ★普考第十游郁珊

詳盡榜單請上公職王查詢 www.public.com.tw

104高普教育行政 總錄取142人 本系列錄取91人 **錄取率64.08%**

高考教育行政 總錄取88人 本系列錄取49人 **錄取率55.68%**

普考教育行政 總錄取54人 本系列錄取42人 **錄取率77.78%**

教師甄試 104教甄志光狂取**49**狀元 **35**榜眼 **45**探花 總錄取超過**820**人

洪夢澤 104年桃園市國小普通科教師、台中市國小普通科教師 雷亞潔 104年高雄市中專任輔導教師狀元
 連過雙榜 補習班老師真的很厲害，課堂上會講試題疑 優異考取 每當我來上課的路上，不時回想自己投入教

【擬答】

注意力是存在於意識的明察 (conscious clearness) 中，並具有兩大特徵，包括集中焦點 (focalization) 和專注 (concentration)。前者隱含了選擇性，也就是所謂的選擇性注意力 (selective attention)，能分辨出訊息是屬於重要或不重要，並且有效掌握重要的訊息，以避免訊息負荷過重；後者隱含了持續性，也就是所謂的持續性注意力 (sustained attention)，是指對重要訊息的專注持久度。然而，人類認知資源有限，無法處理環境中所有的資訊，注意力像是一個窗口，在過多的資訊中具有篩選的作用，讓部分資訊接受處理。選擇性注意力 (Selective attention) 係指我們會知道要選擇重要訊息去注意，摒除不重要訊息，將注意力集中在學習重點或最主要的資訊。

(一) 選擇性注意力相關理論：

選擇模式 (selection model) Deutsch & Deutsch (1963) 和 Norman (1968) 將注意的發生視為訊息的選擇，所有的訊息都被「聽到」或「辨認」，只是不重要的訊息很快就被忘掉，也就是不被注意 (鄭麗玉, 1998)。此種模式與前兩種的最大不同，是認為記憶的瓶頸在知覺型態辨認之後，而「注意」相當於訊息的選擇階段，是發生於知覺分析之後。而前兩種模式則認為注意力的產生在型態辨認之前，也就是未被注意的訊息被過濾阻擋或者減弱。

(二) 聽覺之選擇性注意力的特性與功能：佐證聽覺之選擇性注意力之理論

1. 雙耳分聽實驗：證明注意力是具選擇性的，神經系統必須將所接獲的感覺訊息，暫時以一種相當沒組織的方式儲存，在我們所接收到的所有刺激中，只有在個體心理程序覺得最適當的，才會在剎那間引起注意。

(1) 在沒有遮蔽的情況下，可毫不困難的聽兩段話。

(2) 不注意的一邊，視內容難度而定，太難的，即使是分辨是否為英文都沒辦法。但可以知道談話是純音、男聲或女聲，也可聽到別人叫自己的名字。

(3) 心不在焉時和別人說話，別人說完，馬上問：「你剛說什麼？」但問完時，不必對方回答，個體已隨機整理出內容。

2. 雞尾酒會現象 (cocktail party phenomenon)

雞尾酒會效應是指人的一種聽力選擇能力，在這種情況下，注意力集中在某一個人的談話之中而忽略背景中其他的對話或噪音。該效應揭示了人類聽覺系統中令人驚奇的能力，使我們可以在噪聲中談話。雞尾酒會現象可在兩種情況下出現：當我們將注意力集中在某個聲音上，或當我們的聽覺器官突然受到某個刺激的時候。舉例而言，當我們和朋友在一個雞尾酒會或某個喧鬧場所談話時，儘管周邊的噪音很大，我們還是可以聽到朋友說的內容。同時，在遠處突然有人叫自己的名字時，我們會馬上注意到。

(三) 視覺之選擇性注意力的特性與功能：

1. 視覺注意力：

(1) 目光掃描—當三個東西同時呈現在受試者面前時，目光會由一個東西轉至另一個東西，直線搜尋。

(2) 目光追視—指在視野範圍內，視線隨著光或物體移動的能力。

(3) 固定視覺—即眼球固視能力；受試者持續注視物體或人的能力。

(4) 目光轉移—即注視力移轉；指受試者能察覺在視野範圍內所出現的新事物。當發光體或物品交替呈現時，受試者亦會隨之轉換

2. 佐證視覺之選擇性注意力的特性：

(1) 視物偏好法 (preferential looking method)：給予嬰兒刺激物，若能引起注意而注視，則代表該刺激對嬰兒有某種程度的意義，實驗時會給予多種刺激，看偏好哪一種。例如：中國抓周習俗。

(2) 習慣法 (habituation method)：給予嬰兒單刺激，看嬰兒多久會習慣刺激而不再注意，藉此觀之嬰兒對刺激物的知覺發展。

(3) 閱讀錯字偵測實驗：在一篇正確率較高的文章較不易發現錯字，在混亂文章中，較易從中注意到錯字。

志光·學儒·保成高普考 考取班=快考取

帶你快速考取 迎向幸福

公職大缺1.7萬人、國營事業需求8千人，缺額好多、上榜容易
公教職考試(如高普考、司法、警察、教甄、警專、鐵路、其他公職考等等)每年固定且穩定開缺，其中公職103年需求超過1.5萬名、104年更高達1.7萬名，這麼多的上榜機會，此時不把握更待何時！經濟部所屬機構、中華郵政、公股行庫等國營事業，近幾年適逢退休潮，連年釋出缺額，預計陸續補足所需人才；103年開缺6千餘人、104年增加至將近9千人，欲進國營事業的你，現在準備早考取早幸福！

就業選項多元、適才適性，先起步先抵達
高普考、司法特考、警察特考、教師甄試、警專考試、鐵路特考、經濟部所屬國營事業、中華郵政、公股銀行...公職、教甄、警職、金融等多元工作屬性。適合不同個性、不同需求的你。

加入考取班，求職沒煩惱

志光考取班 10 大優勢 給您最好

- 1 一次繳費，輔導至考取為止，回班只需繳交教材費
- 2 報名綜合考取班，可轉換其他職等，直到考取三等為止
- 3 輔導期間，加選同職等其他考試科目，享最高優惠
- 4 第一年考取，頒發高領獎學金
- 5 年度課程完整循環與加值的課輔服務，複製成功捷徑
- 6 不拿歷年研究所重覆榜單灌水線騙錄取率
- 7 志光榜單質量均重，不玩數字遊戲，歡迎同業查榜
- 8 不因省師資鐘點，壓縮課程堂數，犧牲學員權益
- 9 多元師資因材施教，每位學員均能有效學習
- 10 一地報名，全國班系連鎖服務

快速考取幸福見證

陳映竹 103高普考社會行政 連過三榜
103普考社會行政榜眼 一年考取
103專技高普考社工師狀元

選擇志光也是因為學姊就是在志光補習考上的。我對補習並不排斥，雖然會感到疲倦，但補習班完全針對考試的課程、教材設計，其實可以替我省下很多整理與摸索的時間。

李孟蓉 103普考交通行政狀元 一年考取

大學時期與朋友合資創業，幸運地闖出點小成績，但時日一久，發現自己的個性還是最適合朝九晚五的生活，比起高薪但需長時間的工作寧可選擇穩定且有品質的生活，獲知身邊的朋友在志光補習同年高普雙榜的消息，讓自己跳出原有工作圈的決心更加堅定。

三、試解釋「隱性寬容合約(implicit leniency contract)」的意義(10分)，以及說明少數人如何影響多數人的立場。(15分)

【擬答】

(一)隱性寬容合約(implicit leniency contract)的意義：

係指於團體當中具有隱藏性而又具有影響力之少數人，以非正式團體默許之情況下使團體決策受到少數人意見之影響。

(二)少數人的影響

1. 個人風格的力量~有效的影響眾人的行為模式：

(1) 堅定的態度,始終如一。。

(2) 藉由早期的從眾行為來累積個人信用度(個人信用度模式(idiosyncrasy credits model)：當我們剛加入一個團體時，個人信用度相當低，此時人微言輕，發揮不了什麼影響力，但當我們開始為團體立下「汗馬功勞」時，個人信用度就逐漸累積，我們在團體中的地位也逐漸升高)，之後方能發揮影響力。

2. 團體中抱持少數意見者如何能有效地影響其他多數人的信念：

(1) 少數意見者持續且一致地表達立場(consistency minority)，並以一致與堅持的意見想法引起多數人的注意。

(2) 運用資訊式影響，提出新的資訊或事實，讓多數人更仔細地審視問題。

(3) 只針對關鍵問題提出不同意見，而非全盤反對。

(4) 少數人影響和多數人影響的途徑和作用之不同

(5) 少數人表現出彈性與開放的態度：

少數人所產生的影響多半是間接而不明顯的，但此種影響力一旦出現，則非常持久。

3. 實驗：早期從眾，隨後再提不同意見

在 Asch 的線段判斷實驗中，若安排一個「不從眾者」，則參與者從眾的比例下降。

四、年初臺南地震維冠大樓倒塌，心理師公會等團體召集各地心理師到災區，提供專業協助。試說明救災過程以及災後人們可能經歷那些心理狀態？生活中那些事件也會造成人們產生相似的心理狀態？(25分)

【擬答】

(一)救災過程以及災後人們可能經歷那些心理狀態：創傷後壓力症候群(Post Traumatic Stress Disorder ; PTSD)

係指壓力來源極嚴重(不在人類一般經驗的領域內)，會帶來心理創傷，臨床症狀被描述為在強烈威脅生命之刺激背景中所學得的制約反應；PTSD 始於事件發生後三個月，對於某些人，可能在事件過後六個月或甚至一年才會出現 PTSD 跡象。PTSD 可能發生在任何年齡的人身上，甚至連小孩也不例外。特徵包含：

- 1.瞬間回顧(Aashbacks)：持續反應出慘痛事件經驗。
- 2.事件發生時或之後短時間內呈現麻木、疏離、失去情緒反應、無法自主性反應。可能有消沈、沮喪的感覺，避免人際參與及「不計任何價求取安寧和平靜」的態度。(游恆山譯，民82)
- 3.容易被驚嚇，接觸相關事件感到痛苦。
- 4.個人持續提高警覺的狀態，情緒上的困擾和痛苦造成各種症狀的增多，例如：睡眠障礙，注意力難以集中和記憶受損及誇大的驚嚇反應。

(二)生活中那些事件也會造成人們產生相似的心理狀態之舉例：

- 1.強暴或性虐待
- 2.受到家人的精神或身體虐待的受害者
- 3.暴力犯罪的受害者
- 4.飛機墜毀或是汽車事故
- 5.地震、颱風或火災
- 6.戰爭
- 7.認為自己可能會被殺害的事件，或親眼看過以上任何事件
- 8.童年時期被忽視以及童年時期遭受身體虐待