

## 104 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(包含諮商與輔導)概要

一、長官面色微愠走進辦公室，將手中的一封信交給你。原來，那是一封某民意代表極度關切本單位某位人事案，並推薦特定人士的信函。長官表示：「這個人我得罪不起，…你自己應該知道要怎麼做…」，離去。然而，依公務員服務法第 1 條，公務員執行職務，應依法律命令所定；公務員服務法第 2 條前段：「長官就其監督範圍以內所發命令，屬官有服從之義務」，你查了法令，長官的指示並不在法律命令所規定的範圍內。請進行擴散性思考 (divergent thinking)，並論述：

(一)長官所面臨的各面向壓力源 (stressor) 為何？長官有如此行為，其所反映出的是柯柏格 (L. Kohlberg) 道德發展階段的那一階段？並請說明你的理由。

(二)長官將自己的壓力轉嫁給你。你可能有那些面向的壓力反應？它們是如何發展而來？

(三)身為公務員的你，在你自己現有的「壓力反應」和「道德發展階段」情況下，會如何向長官表達，以符合長官和自己在職份內依法行政且不得罪長官的目的？

【擬答】：

(一)柯柏格 (Kohlberg) 「道德發展論」 (moral development)：

1. 學者背景：柯柏格 (Lawrence Kohlberg, 1927~1987) 道德發展理論採實徵研究建立，運用發展心理學的橫斷法，抽取 10 至 16 歲不同年齡階段的對象，實際觀察兒童與青少年的道德判斷，建立道德發展三個層次六個階段的歷程。柯柏格出生在美國紐約市富有家庭，中學畢業進入商船隊成為貨船上的技師。他和同船水手們幫助猶太人從歐洲逃亡到巴勒斯坦。柯爾伯格寫道：「猶太大屠殺是人類歷史上最能證明需要道德教育及一種能指導它的哲學事件。我對道德和道德教育產生興趣，某種程度上是對猶太大屠殺的回應，這一事件太過巨大，以至於許多個人和社會的不公平常常不再能激起人們的感

2. 理論建構：

(1) 道德兩難困境 (moral dilemma)：Kohlberg 探究 10 至 16 歲學童道德思考與判斷方式的發展，研究中使用「道德兩難困境」，面對左右為難無法抉擇的處境，合於一方的道德，難免失去另方面的道德。在一系列左右為難的情境中，探究兒童對道德判斷的反應。

(2) 漢斯的難題 (Heinz Problem)：最常被引用的即是「漢斯的難題」。漢斯的妻子罹患癌症生命危在旦夕，醫生診斷只有一種藥物可以治療。這種藥非常昂貴，漢斯已經為了妻子的病用盡所有積蓄。漢斯懇求藥房老闆讓他賒欠，但老闆不肯。漢斯為了救妻子，次日深夜破窗潛入藥房偷走藥物。漢斯的這種作法對不對呢？

3. 道德發展論：

(1) 道德成規前期 (preconventional level)：九歲前的兒童、青少年及成人罪犯者之道德發展屬於此期。法律和社會規範仍未分化，服從是為了避免懲罰或為獲得好處。

① 階段一：懲罰服從取向：個體認識到權威的力量，片面懼於權威而服從，是基於自我中心考量，並非了解懲罰背後的教育意義。

② 階段二：相對功利取向：個體服從規範是為了獲得利益，並非因為瞭解規範的價值，只是一種功利性的人際關係。

(2) 道德成規期 (conventional level)：多數青少年及成年人屬於此發展階段。個體了解並接受社會規範和期望，社會規範已內化。

③ 階段三：尋求認可取向：認為能符合父母及成人所期望之行為便是好的，若行為不能符合社會期望便覺羞恥。希望在團體中受到讚美、討人喜歡，道德判斷相當從眾取向。

④ 階段四：遵守法規取向：個體認為盡責、維持社會秩序、遵守法律規範是很重要的

## 公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

事，相信因果報應。對於道德判斷仍依附於法律規範的要求下，無法獨立自主判斷。

(3)道德成規後期 (postconventional level)：是道德發展之最高境界，僅少數人能發展至此層次。道德要能符合自己與他人共享的各種行為標準、權利及責任。是非對錯的判斷，能理性地抉擇。

⑤階段五：社會契約取向：不再只遵守社會秩序、墨守成規、服從規範，能體認到法律與規範背後之精神目的。當原則之間發生矛盾衝突時，能透過民主程序以多數人意見為依歸。

⑥階段六：普遍原則取向：了解普遍性原理原則，只要是合理的、正確的行為，個人便會努力將之實踐，不受外界壓力而影響價值判斷與行為表現。

### (二)長官所面臨的壓力源及反映的道德發展階段

#### 1.長官面臨的壓力源：

(1)政治壓力：民意代表屬於行政監督的代表，公務人員依法行政扮演文官職務，仍需受民意機關的監督與質詢。某種程度上就會形成必須配合要求的壓力。

(2)職場壓力：職場上從屬關係，對上服從、對下領導。長官心知肚明於法不合理，但受限於民意代表壓力，對自己的長官必須解決問題使命必達，於是只好將不合理的要求轉嫁給部屬來承擔，心理仍是會有無奈但不得不的職場壓力。

2.長官反映的道德發展階段：依據柯柏格 (L. Kohlberg) 道德發展階段，長官所反映的是「道德成規期階段三尋求認可取向」。認為能符合民意代表所期望之行為便是好的，若行為不能符合民意代表的期望便覺羞恥。希望在團體中受到讚美、討人喜歡，道德判斷相當從眾取向。

### (三)壓力轉嫁的壓力反應及發展

#### 1.壓力轉嫁的反應：

(1)情緒反應：被長官提出這種於法不合的要求，感覺到憤怒與無奈應是可以理解的情緒反應。而且因為可能違法，日後還必須面對懲處的危機，更可能產生不安恐懼情緒。

(2)道德反應：所謂道德，即是非對錯的判斷，明知道是不對的，還不得不做，這時就會面臨良知的兩難。可能造成夜晚輾轉反輻難眠，這種無形的壓力最是煎熬。

2.壓力反應的發展：這種明知不該為而必須為的壓力，是一種壓力感受，先是來自情緒，憤怒情緒、無奈情緒、卑微虛偽情緒、不安恐懼的情緒、不明是非否定自我的情緒，這種情緒無從渲洩、逃無可逃，就會形成壓力。

### (四)如何向長官表達

1.依法行政：身為公務員雖受民意機關的監督，但凡事仍應依法行政。惟有在法的前提下才最站得住腳。向長官表達自己的意見，整理出具體法條和相應罰則最是明智之舉。

2.動之以情：長官有長官的壓力，而長官壓力轉嫁給你之後所造成的憤怒、情緒、卑微虛偽、不安恐懼、不明是非否定自我等情緒，可以感性的向長官表述，讓長官理解你並沒有違背不服從長官，但確實造成很大的困擾。

3.說之以理：長官雖然有面對民意代表監督的壓力，但可以向長官分析若不依法行政，日後懲罰必須長官和自己承擔，這樣對家庭也會造成很大的傷害，甚至有可能喪失公務員資格，權衡輕重審慎面對才是上策。

4.建議因應策略：長官有不得不服從的壓力，身為部屬除了動之以情、說之以理，還必須替長官想辦法，找到能全身而退的辦法。舉例而言，政治的問題就要以政治的方式來解決，既是不合法的人事請脫，就可以請人事行政高階主管來協助答覆，讓民意代表知道並非長官和你不配合。或者，可以間接的請其他民意代表提出可以抗衡的反應意見，所謂「民氣可用」，也是政治解決政治問題的常用策略。

二、辦公室有位同事 A 近期家中遭過變故，經常必須帶著幼兒來上班。不可避免地，這位同事經常得分心處理或照顧自己的幼兒，幼兒在辦公室裡也經常發出聲響，對辦公室造成程度不一的干擾。終於，另一位同事 B 說話了…。

(一)請分別站在同事 A 與同事 B 的角度，以馬斯洛 (A. Maslow) 的需求階層論 (hierarchy of

## 公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

needs) 申論雙方的心理需求。

(二)你認為 B 對 A 說了什麼？請描述兩人問的五個來回的對話，並說明是那些因素影響 B 以如是態度對 A 說話。

(三)若要 B 對 A 說話的態度有所轉變的話，那些因素需要改變？

【擬答】：

(一)馬斯洛 (Maslow) 需求層次理論 (theory of hierarchy of needs)：

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。

2. 理論要義：

(1) 需求層次：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) 需求種類：較低的前四個需求層次，稱為「基本需求」(basic needs) 或稱「缺失性需求」(deficiency needs)，較高的後三個需求層次，稱為「成長需求」(growth needs)。

(3) 基本需求：基本需求是維持生存必須，不可不被滿足，然而一旦獲得滿足後需求強度就會下降。

(4) 成長需求：成長需求是人類異於禽獸獨特之處，需求強度不但不會隨滿足而減弱，反將因獲得滿足而增強。

(5) 自我實現 (self-actualization)：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。

(6) 高峰經驗 (peak experience)：在追求自我實現的過程中，所經驗到的一種臻於頂峰而又超越時空，心靈上的滿足感與完美感。

3. 需求層次理論 (need-hierarchy theory)：

(1) 生理需求：指維持生存及延續種族的需求，例如，飲食、飲水、睡眠、性慾、空氣等。

(2) 安全需求：指受到保護免於威脅獲得安全感的需求，例如，困難有人幫助、危險有人保護、職業有保障、病痛獲得醫治等。

(3) 隸屬與愛需求：指被人接納、關懷、愛護、鼓勵及支持等。

(4) 自尊需求：指獲得並維護個人自尊心的需求，例如，被人認可、讚許、關愛等。

(5) 知的需求：指對不理解的事物希望理解的需求，例如，探索、操弄、試驗、閱讀、詢問等。

(6) 美的需求：指對美好事物欣賞的需求，例如，希望事物有秩序、有結構、順自然、循真理等。

(7) 自我實現需求：指在精神上臻於真善美境界的需求，即個人所有理想全部實現的需求。

(8) 超越需求：指個體超越自我需求對宇宙認同的心理需求。

(二)同事 A 與同事 B 的心理需求。

1. 同事 A 的心理需求：同事 A 需要「安全感的需求」及「隸屬與愛的需求」。因為家庭遭逢變故所造成的經濟困頓，所以才必須將孩子帶到職場來照顧，經濟上的不安全造成很大的困擾。同事的不諒解，非但沒有給予接納、關懷、愛護、鼓勵及支持，還在言語上給予為難，心理上缺乏隸屬與愛是可以理解的。

2. 同事 B 的心理需求：同事 B 需要「自尊的需求」及「知的需求」。同事 A 的孩子在辦公室中造成困擾，某種程度而言是同事 A 未能給予職場同仁尊重。此外同事 A 的景況雖然值得同情，但如果可以將自己的困境多讓其他同仁瞭解，就會得到更多的協助與接納。因為同事 B 未能知道更多，所以能夠給予的關懷接納相對不足

(三)同事 B 與 A 的來回對話以及這些對話的影響因素

## 公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

### 1. 同事 B 與 A 的來回對話：

同事 B：「這是上班的地方，怎麼把小孩帶到這兒來。」

同事 A：「那沒辦法呀，就沒有人可以幫忙帶孩子呀！」

同事 B：「那是你個人的事呀，怎麼可以公私不分。」

同事 A：「我就是有困難呀！」

同事 B：「這樣一邊帶孩子一邊上班，公事會處理得好嗎？」

同事 A：「我會盡量做好，大家同事一場，你怎麼這麼沒有同情心。」

同事 B：「怪我沒同情心？你的孩子這樣吵鬧，干擾我工作讓我分心，你還認為是我的錯。」

同事 A：「大家都有不方便的時候，你有必要這樣得理不饒人嗎？」

同事 B：「是你的孩子先造成干擾，你的私事不要跟公事混為一談，誰沒有困難呀！」

同事 A：「對啦！都是我不好，可以了吧！」

### 2. 同事 B 與 A 來回對話的影響因素：

(1) 同事 A 未能先尊重同仁：同事 A 雖因家庭變故有其不得不的理由，但未能尊重同仁辦公的職場倫理，帶孩子來上班造成干擾，且未能給予道歉和因應，造成不被尊重的感受。

(2) 同事 A 未能讓同仁知悉困境：同事 A 似乎未能讓同仁完全知悉其困境，因此孩子在職場造成干擾，同事才會感到不耐煩進而說出讓人不悅的言語。

(3) 同事 B 不夠有同理心：帶孩子到職場上班必定是有其不得不的理由，同事 B 若能多點同理心感同身受，對於孩子干擾造成工作分心就不會感到生氣不耐。

(4) 同事 B 未能適切表達情緒：孩子干擾工作的確是不妥，同事 B 的情緒可以理解，但表達不悅情緒的方式，若能改以提出建議作為，相信同事 A 就不會和同事 B 有不開心的互動對話。

### (四) 同事 B 對 A 說話態度轉變，需要改變的因素

1. 同事 A 的事先告知表示尊重：同事 A 若能事先將自己必須帶孩子來上班的狀況，向辦公室每位同仁告知，這是一種尊重的表現，相信同事之間就不會有情緒上的不悅。

2. 同事 A 要能請求協助：同事 A 家庭遭逢變故的狀況有多糟，需要什麼樣的協助，不要因為自尊心而不願請求協助，同仁若無法理解同事 A 的困境，就會對帶孩子上班的舉動感到不可理解而不諒解。

3. 同事 B 能表現同理心：感同身受的同理心，是職場必備的 EQ 條件。就算是同事 A 的因素造成工作受干擾，如果表達情緒的方式可以改成正面建議，就可讓大家都覺得舒服，也不會再次造成更多人心理情緒的不悅。

4. 主管的職場環境營造：同事 A 家庭遭逢變故，職場主管應扮演主動協助與溝通協調的角色，而非讓同事間彼此因不了解造成誤會磨擦。主管主動營造關懷接納的職場環境，當同仁有困難時相互協助，才可保障所有人情緒穩定安心工作。

## 三、(一) 心理學三大勢力中，最為重視人性觀的是那一個勢力？

(二) 請申論此勢力中之心理諮商理論，該理論發展至今，其人性觀為何？有效心理治療的條件為何？以及為達有效心理治療，對治療者和案主的要求各為何？

### 【擬答】：

(一) 心理學三大勢力中，最重視人性觀的是：人本心理學派 (humanistic psychology)

1. 學者：人本主義 (humanisticism) 係由美國心理學家馬斯洛 (Abraham Maslow, 1908~1970) 與羅杰斯 (Carl Rogers, 1902~1987) 於 1950 年代所創立。人本心理學被稱為現代心理學的第三勢力 (third force)。

2. 主張：

(1) 研究應以正常人為對象，研究人類異於其他動物所特有的表現，諸如動機、慾望、責任、快樂、價值、意義、情愛等屬於人性方面的議題。

(2) 對人性持樂觀看法，主張人性本善，人性原就蘊藏無限潛能。

3. 地位：

## 公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

- (1)強調應以「人的需要」去研究人性，而不應以「科學的需要」去研究人性。
- (2)理論方向正確，惟實際研究時方法上有很大的困難。
- (3)人本主義的興起，對教育心理學、發展心理學、諮商輔導以及心理治療等方面影響甚鉅。

### (二)人本心理學派：人性觀、有效治療的條件、對治療者和案主的要求

#### 1. 人性觀：

- (1)人性本善：繼精神分析及行為治療外，在治療方法上的第三勢力。著重個人經驗及諮商中的關係，強調當事人的知覺，要求治療者能進入當事人的主觀世界。
- (2)信賴人性：人在本質上是可信賴的，深信在尊重及信任的前提下，治療者表達出真實、關懷、不帶批判色彩的瞭解時，人有了了解及解決自己困擾的潛能，只要投入治療關係中，行為會就會產生顯著的改變。
- (3)信賴與建設：被信賴可表現出建設性的行為，會去平衡自我的良善與侵略性需求。感覺更有自由與創造力，會以有創造力的方式適應環境，不再感覺一定要服從，以更健康的方式去經驗歡樂與痛苦。
- (4)存在主義哲學觀：尊重當事人的主觀經驗，相信當事人有能力做積極且建設性的選擇。強調自由、選擇、責任、自主、意義等概念。主張每個人有尋求自我實現的本性與潛能，可以找到生命的意義。

#### 2. 有效治療的條件：

- (1)當事人責任：最了解自己的是當事人，注重當事人的責任與能力，在自我察覺的基礎上，相信人有能力為自己作決定。
- (2)當事人觀點：為了瞭解與掌握當事人內心的參考架構，大部份的焦點放在當事人對自己及其週遭世界的知覺上。
- (3)協助成長：治療目的不僅在解決問題，更為協助當事人成長，幫助個人更為獨立與整合，提供一種氣氛協助當事人發揮潛能，卸除面具後成為不斷實現的人。
- (4)改變發生於關係中：治療者對當事人提供無條件的關懷接納。治療者同理心的了解與無條件的尊重，當事人因為感動而願意改變。

#### 3. 對治療者的要求：

- (1)非利用技術：治療者不是利用技術、知識或理論去支配當事人，而是治療者的態度促使當事人改變人格。
- (2)本身就是工具：治療者本身就是促使當事人改變的一種工具，他們樹立一種治療氣氛，使當事人感覺安全不需害怕與防衛，願意去自我探索與察覺。
- (3)一致性：治療者在治療時表現坦誠與真實，能開放向當事人表露自身的感覺與態度。真誠一致在治療關係中能促進生氣、挫折、喜歡及其他情感的表達。
- (4)同理心：同理心的表現，著重在覺知他人的情緒狀態，從他人的眼光來看事情。同理心是「他人」取向，而不是「自我」取向。
- (5)無條件積極關懷：關懷是無條件的，不對當事人的感覺、思想與行為加以評論批判。治療者重視當事人，並以不附帶任何條件的溫馨態度接納他。
- (6)營造平等感：當事人的改變是建立在平等關係上，治療者不會隱瞞知識，企圖把治療過程神秘化，當事人發現治療者關心重視他們，也會開始去除偽裝。
- (7)建立橋樑：真誠支持與溫暖關懷，能夠建立一座橋樑，使人們願意設法度過難關化解危機。能與真正關心的人有心理上的接觸就能令人感到好過些。

#### 4. 對案主的要求：

- (1)改變防衛心態：個體會對外刺激或經驗未能抱持開放態度，採取防衛心態隱瞞真正的自我，無法獨立整合克服眼前的困難。
- (2)拋開扭曲自我：未能開放心胸面對現在發生的事，扭曲每一刻去符合他人信念，無法從經驗中開展自我與人格。在社會化過程中戴著面具，以致失去真正的自我。
- (3)對自我的信任：不相信自己的判斷與能力可以選擇適合當下的行為，依賴現成的教條與規範，無法肯定自己的對錯判斷。
- (4)相信自我的選擇：無法自由地做各種決定，不相信自己在決定中扮演重要角色，也不

能對自己的行為負責。

- 四、(一)當他人正為某個目標努力或是心情低落時，經常可以聽到有人回應以「加油，你可以的！」，例如，在社交網路裡經常可見這樣的「互動」。這句話除了如同字面上「加油打氣、鼓勵」之意涵外，若以「防衛機制」(defense mechanism)來解析，說這句話的人還可能呈現那些防衛機轉？請列舉、定義，並說明解析三個防衛機制。
- (二)通常青少年被認為具有「自我中心」的特徵，然而在日常生活中，外顯言行或隱然態度習於表現出「人人為我所用」的成人也不在少數。
- 1.請申論這類成人的自我概念(self concept)與社會知覺(social perception)為何。
  - 2.若必須在「長官」和「同事」之間二選一，你會希望你的「長官」或「同事」屬這類的人？並請說明你的理由。

【擬答】：

(一)「加油，你可以的！」：防衛機制的解析與舉例

- 1.防衛機制(defense mechanisms)：人格動力理論強調，個體為減少因本我與超我衝突而產生的焦慮，在趨樂避苦前提下，所作所為非出於理性，也不能明確道出真正原因，Freud將其稱為「防衛機制」或稱「防衛作用」、「防衛方式」。當個體無法以正常或合理的行為來面對挫折情境時，為減少焦慮或愧疚所帶來的壓力，所採取的習慣性因應方式。可分為七種類型。
- 2.防衛機制的舉例：「加油，你可以的！」
  - (1)合理化作用(rationalization)：以社會認可的好理由，取代個體心知肚明的真理理由，藉以減少愧疚或尷尬所帶來的痛苦焦慮。對求之不得的東西辯稱不喜歡，稱為「酸葡萄心理」，亦屬於合理化防衛方式。例如，網友想追求某個知名藝人，這個藝人早已心有所屬只是不便對外公開，這時為了避免打擊這個網友的信心，我們還是會口是心非的說「加油，你可以的！」，天下無難事只怕有心人。這樣就可繼續維持好網友的關係。
  - (2)反向作用(reaction formation)：行為表現與其內心隱藏的慾念完全相反，以最友好的態度對待最不喜歡的人，藉以減少因慾念而產生的焦慮。例如，業務員和業主之間的關係，業務員有業績的壓力，必須和業主維持良好的關係。明知業主要達成某個目標是不可能的，也會說出支持鼓勵「加油，你可以的！」這樣的話語，這樣才可避免和業主關係交惡而影響自己的業績。說出這樣的言語是為了讓自己趨樂避苦。
  - (3)壓抑作用(repression)：個體將不容於超我的慾念，從意識層面壓入潛意識層面，避免本我與超我的衝突。例如，大學女生談戀愛，所交往的對象不務正業遊手好閒且有黑道背景，父母擔心反對女兒受苦，卻也理解越是阻止就越會將女兒推向這個對象。當女兒抱怨這個對象的不是時，父母反而得壓抑心中的擔心不去勸阻而是說「加油，你可以的！」，這種壓抑作用可以避免父母擔心的事情真正發生。

(二)自我中心：人人為我所用

- 1.成人自我中心的自我概念(self concept)與社會知覺(social perception)
  - (1)自我中心(egocentrism)：只能從自己的觀點著眼，無法考慮他人不同的看法，欠缺設身處地的思考能力，謂之「自我中心」。
  - (2)社會知覺(social perception)：社會知覺，又稱社會認知、人際知覺。社會認知，是個體對於一些社會刺激包括人事物的認識、瞭解與判斷。尤其是對他人心理狀態、行為動機和意向態度，作出推測與判斷的過程。
  - (3)人人為我所用：青少年進入形式運作期後，開始擁有內省能力，會將自己與別人的觀點一起思考，由別人的看法，來判斷自己的外表、智力、人格是否有對錯。然而，當成人自我中心嚴重時，會感覺自己站在舞台上，會以自我的觀點和想法為中心，對他人心理狀態、行為動機和意向態度，作出推測與判斷的過程，因此會讓人有「目中無人」的感受。
- 2.若必須在「長官」和「同事」之間二選一，我會希望鄉的「長官」屬於這類的人。
  - (1)缺點——自我中心者的長官人際關係當然不好，只好透過利益來換取朋友或是部屬的

## 公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

情誼，若自我意識過強也可能會有精神方面的疾病。但因為是長官，有事長官承擔責任，部屬也不必和長官有良好的情誼，只要事情有做好就可以了。換言之，和長官無法建立良好情誼，但業務可以順利進行，這樣也不算太困難。

- (2)優點——自我中心者最大的優點就是具有堅強無比的心，別人說什麼都沒辦法打倒他。適合扮演領導者角色，因為孤芳自賞且能夠快速的決策，別人也沒有權利管他。這種自我為中心的長官可以領導開創，在工作上有擔當有表現，身為部屬只要聽命行事，這應該算是很好的職場長官。所以，許多知名的企業主管都是很兇悍、極度自我中心的領袖，帶領企業航向新藍海，創造業主和員工的福利，有這種自我中心的長官很不錯呀！

# 公 職 王