

## 102 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、隨著民服務品的要求提升，現今的公務服務已成為高壓力的工作，公職人員要學習壓力因應，方有利於提升工作效能。請論述兩種基本有益健康的壓力因應方式。此外，若你是位人事主管，你將會應用那些心理學研究或實驗發現來教導同仁們壓力的管理技巧？

【擬答】：

(一)有益健康的壓力因應方式：

引用研究者 Lazarus 等人所提出因應壓力的兩種方式：

1. 問題導向的因應方式：

首先應對所面臨的壓力源進行評估。若為「可控制的壓力源」，亦即個體可用積極的手段解決所面臨的問題，則應先嘗試改變壓力源，可由直接的行動，或改變個人與壓力源的關係。以下以工作壓力為例，主要進行方式為：

(1) 對抗：破壞或消除讓壓力源。例如：工作過量，請求主管將工作移轉他人或共同分擔。

(2) 逃離：使自己遠離壓力源。例如：遇到不合理的主管，請轉調其他部門。

(3) 尋求改變壓力源。例如：和主管協商延遲交件時間。

(4) 預防未來的壓力。例如：預期下個禮拜有重要會議，先將需要的資料準備起來。

2. 情緒導向的因應方式：

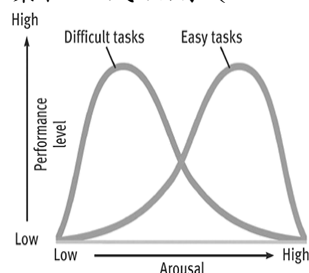
如果所面臨的壓力源為「不可受控制」，則以調整自我的身心狀態來應因之。此種因應方式以改變自己的情緒狀態為主，或經由某些活動讓自己暫時從壓力中放鬆，但不改變壓力源。主要有兩種途徑：

(1) 以認知的活動進行：改變認知的內容，像是對於重新詮釋問題，改變自己對處境的感受和思考。以及有計畫的分散注意力，像是每天花少許時間閱讀愉快的小說，或從事喜歡的事物。

(2) 以身體的活動進行：透過改變身體的狀態來影響心理的狀態。運動是最簡單有效的方式，注意均衡的飲食及充足的睡眠維持生活的規律性。並可尋求專業的減壓訓練，像是學習放鬆法。

(二)以其他心理學重要研究說明壓力管理技巧：

以葉杜二氏法則 (Yerkes-Dodson's law) 為例：



壓力或是生理上的激發狀態與能力表現之間存在關聯性，適度的壓力（或激發狀態）可以得到最好的表現。對於複雜或困難度高的作業在壓力較低（激發狀態較低）的情況之下表現較好，相反的，對於簡單的作業在壓力較高（激發狀態較高）的情況之下表現較好。因此，人事主管可教導同仁，當進行複雜性高或難度高的工作時，像是上台進行業務簡報，要試著讓自己處於放鬆狀態，而可以得到較好的表現；反之，進行容易的工作項目時，像是報表核對，則需要保持嚴肅的心情，給自己適度的壓力，才能減少出錯。

(註：此題第二部分，若寫「壓力的生理與心理反應」、「一般適應症候群」、「壓力評估」、「A型人格研究」等等，也都是不錯的答案，考生可依第一部分的答題多寡增減第二部分的內容。)

## 公職王歷屆試題 (102 高普考)

二、公職人員都是經過嚴格篩選後任用，但有些公職人員仍會做出不法或不道德的行為。試從特質因素(dispositional)、情境因素(situational)及體系因素(systemic)來說明公職人員為何會敗壞其行為?並請特別用史丹佛監獄實驗(Stanford prison experiment)來說明體系如何建造一個影響行為的情境。

【擬答】：

(一)從特質因素、情境因素、體系因素解釋公務人員的敗壞行為：

1. 特質因素 (dispositional)：

意即以人格 (personality) 理論中的特質論觀點解釋行為。人格 (personality) 意指人類內在所具有的一套心理傾向或心理特徵，使得個體可以展現出在不同時空之下的連續性或行為表現上的一致性。故此觀點之下，某公務人員的敗壞行為，即為此人的內在性格特質所導致。以楊國樞老師對華人常用的 410 個人格詞彙進行的人格研究分析得出七個華人的基本特質，這樣的公務員可能具有較高「狡詐殘酷」與「功利虛榮」之內在特質，故會主動利用公務之便行不法之事。

2. 情境 (situation) 與體系 (systemic) 因素：

情境與體系因素皆是指公務人員的敗壞行為，是由於外在的環境 (或稱脈絡 context) 因素所導致，亦即行為產生的原因為受外在因素的影響。其中情境 (situation) 指一時的事件或局部狀態而論，而體系則指長期持續運作的整體狀態而論。分述如下：

(1) 情境因素：舉例而言，「從眾」 (conformity) 即為一常見的情境因素，以公務員收受賄款為例，受到規範性影響 (normative influence)，因為同仁都收自己不收會被認為不合群，故只好收受。或是因於「服從」 (obedience)，受到上級主管的施壓或廠商威脅而收受賄款。

(2) 體系因素：上述(1)之例，若其擴大到牽涉整個常態性公務機構的運作，例如：從低階到高階都收賄，越是配合收受賄款圖利特定廠商者升官升得越快，則會形成整個公務體系以此不法之事為常態，並形成欲與公部門往來之業者皆需先行賄的陋規。

3. 另外，人的行為產生有許多時候被視為同時受特質因素及情境 (與體系) 因素影響，為兩者共同運作的結果，而非單一因素所造成。

(二)以史丹佛監獄實驗 (Stanford prison experiment) 說明體系如何建造一個影響行為的情境：

1. 實驗描述：Zimbardo (1972) 在史丹佛心理系地下室建造了一個模擬監獄，挑選 24 位成熟、情緒穩定正常、聰明，來自中產階級的白人男性大學生，隨機分派到兩組扮演警衛或囚犯。扮演警衛的學生穿上卡其制服，戴反光墨鏡，配帶警棍與口哨。扮演囚犯的學生則穿上棉制工作服，腳穿塑膠鞋，並以鐵鍊拴住兩腳，警衛可以以任何方式維持監獄秩序，但不可以打人。隨著時間經過，警衛對待囚犯越來越殘忍，像是不聽從指揮者不準他們刷牙上廁所。警衛不時的更換新的方法來污辱囚犯。而扮演囚犯的學生有些人開始悲傷，有些人出現激烈的情緒，有些人企圖逃獄。原本預期進行二週的實驗，由於警衛太過於虐待，而囚犯太過於投入，因此在第六天便告中止。

2. 實驗說明：由上述實驗描述可看體系塑造情境的影響力，原來的受試者皆為史丹佛大學優秀且性情穩定良好的大學生，但在進入了這個模擬的實驗場境，竟然全然的忘卻了這只是一個實驗，真的變成了警衛 (或是囚犯) 而和原來的自己判若兩人。故由此可知體系所構成的情境是非常的巨大，如上所述，當一整個公務機構甚至到整個公務體系，從上到下皆利用公務之便圖非法之利益，在這樣的大環境之下，幾乎能形塑任何一個平凡公務人員，使其走向敗壞失德。

三、請論述心理學家布朗芬布倫納(Urie Bronfenbrenner)的人類發展生態學模式(ecological model)。若你是位人事主管，請應用該理論分析初任公職之新進同仁可能會有那些適應問題？

【擬答】：

(一)Bronfenbrenner 的生態學模式 (ecological model)：

## 公職王歷屆試題 (102 高普考)

環境對於人類發展的影響甚巨，Bronfenbrenner 聚焦於嬰幼兒生長的自然（非人工的）環境，將環境以孩童為中心畫分為一圈比一圈大的同心圓，每一同心圓代表不同的環境系統，討論這些直接與間接的外在系統如何形塑孩童的成長，故名為「生態學模式」。這些同心圓的內容詳細分述如下：

1. 微系統（microsystem）：以孩童為中心的最內圈系統即為微系統，表示是與孩童具有最直接接觸的環境，在嬰兒時期可能只有父母與家人，隨著年紀增長則會有鄰居、托兒所的師長與朋友、看病時候的醫院的人員等。微系統會直接影響孩童，同樣的孩童也會直接影響微系統中的人物，例如：容易哭鬧的嬰兒，也使得父母親容易焦躁，並使用較嚴厲的方式對待嬰兒。
2. 中間系統（mesosystem）：指上述微系統之間的連結，或指微系統彼此之間的相互的影響關係。例如：一個孩童在學校的課業表現，不僅受到學校老師的教學效果影響，也受到家長對於孩童課業的關注程度的影響。
3. 外系統（exosystem）：指孩童不會直接接觸到的環境，像是父母親的工作環境，學校行政決策單位、媒體、社會醫療保健系統等等，這些也都會影響到孩童的發展。例如：孩童家庭氣氛即會受父母親的從工作環境中帶回的情緒所影響。
4. 巨系統（macrosystem）：指最大的社會層面的環境，像是文化或次文化、法律、習俗等的影響。例如：一個重視學歷的社會，也會使得父母親鼓勵孩子取得更高的學位而非早早出社會就業。

(二) 應用生態學模式（ecological model）分析初任公職的新同事可能有的適應問題：

依上述生態學模式，此位同事需要適應從微系統到巨系統之間的種種環境，可能處遇的問題詳細描述如下：

1. 微系統：指與自己共事，同在一起辦公的同仁與主管。可能會發生與新同事或新主管相處上的問題，或是需要共同合作時，因不互相熟悉而產生的溝通上的落差等。
2. 中系統：指微系統之間的連結，或相互之間的影响關係。可能發生的適應問題如：主管對於此新同事的印象受到其他舊同事的意見所影響。或是需要適應舊同事之間原有的相處模式等。
3. 外系統：指個人並未直接接觸到的環境，像是公務機關的決策單位、或上層單位等。可能發生的適應問題如：需要適應此機構所制定行政程序，辦理上級單位決行的事項等。
4. 巨系統：指整個公務體系的制度、文化、或是地區性的次文化等。可能發生的適應問題如：若整個公務體系都強調服從上級的文化，那麼此新人若覺得交辦事項有明顯不妥之處，也只能照辦而默不作聲。

## 四、解釋下列名詞：

(一) 心理幸福感 (psychological well-being)

(二) 負增強與懲罰 (negative reinforcement and punishment)

(三) 影響記憶的錯誤訊息效應 (misinformation effect) (此題除解釋外，亦應提出心理學家羅芙特斯 (Loftus) 的研究來加以說明)

(四) 認知行為治療中的「自動化思考」 (automatic thought) 以及處理自動化思考的階段

(五) 認知行為治療中的「認知謬誤」 (cognitive distortion) 與「基模」 (schemas)

【擬答】：

(一) 心理幸福感 (psychological well-being)：

即主觀的幸福感受 (subjective well-being)，主要可以分為以下三個方面：

1. 對於當前生活的較高的滿意度：SWB 高者有較好的工作與人際關係滿意度，較為健康的身體，也擁有較高的自尊心。
2. 相對較多的正向情緒：SWB 高者經常感受正向愉快的情緒，以較正向的方式評估周遭世界，較為開朗，預期所做的事情會成功，也樂於接受大量忙碌的工作。
3. 相對較少的負向情緒：SWB 高者較少焦慮、憂鬱及憤怒。非常快樂者並非情緒極端者，而是比較積極樂觀的人。

(二)負增強與懲罰 (negative reinforcement and punishment)：

「負增強」與「懲罰」為操作制約 (operant conditioning) 中的兩種行為改變的方法，分述如下：

1. 負增強：對於希望個體出現之行為，移除其嫌惡之物，促進其行為的出現。例如：孩童去收拾玩具，媽媽停止叨唸。
2. 懲罰：對於希望個體除去之行為，給予其嫌惡之物，減少其行為的出現。例如：孩童破壞玩具，被媽媽罰站。

(三)影響記憶的錯誤訊息效應 (misinformation effect)：

Loftus 著名的實驗：首先讓受試者觀看一段交通意外的影片，有一輛車撞上另一輛車，之後詢問他們關於影片的問題。受試者分為兩組，除了用詞不同外，其餘程序完全一樣。兩組如下所示：

1. 擦撞組：汽車「擦撞」(hit) 的時候，車速有多快？
2. 撞毀組：汽車「撞毀」(smashed) 的時候，車速有多快？

實驗結果發現，撞毀組估計的車速比擦撞組高了許多。一個星期後，受試者被要求回憶影片「你有看到任何玻璃碎片嗎？」事實上，影片從未出現玻璃碎片，但撞毀組比擦撞組回答錯誤的比例更高。

由上述 Loftus 的研究可推知，證人記憶可能出錯的原因在於訊問時所提供的訊息容易產生引導作用，亦即具有「暗示性」，會引導證人產生記憶上的扭曲或甚至產生完全不存在的的事件記憶。之所有會有如此的效果存在，更根本的問題在於人類記憶具有建構的特性，意即人類大腦並不同電腦能將外在資訊機械性地真實記錄無誤，人腦在形成記憶時會以自己的方式加以解讀並產生推論，在提取的時也容易根據外在訊息引導或內在即有的知識或基模重新建構記憶內容。

(四)認知行為治療中的「自動化思考」(automatic thought) 以及處理自動化思考的階段：

1. 自動化思考：在 Beck 的治療理論中的重要概念，意指個體被外在的刺激所引發個人特定的想法或思考模式 (通常為負向的)，此種快速的內在語言會導致負面情緒反應。Beck 發現許多憂鬱症的患者會有這樣的自動化負向思考模式。例如：當自己的作品沒有得獎，即認為自己是個沒有才華的失敗者。

2. 處理自動化思考的階段：

- (1) 幫助個案辨識「自動化思考」：例如，請個案回憶當時的情境，並問「當發現自己沒有得獎時，腦袋裡閃過了什麼念頭？」
- (2) 幫助個案修正「自動化思考」：例如，使用蘇格拉底式的對話引導思考。像是「你覺得自己的作品怎麼樣呢？」「其他還有誰也看過你的作品？他們覺得怎麼樣呢？」……等等。

(五)認知行為治療中的「認知謬誤」(cognitive distortion) 與「基模」(schemas)：

1. 認知謬誤：Beck 研究有情緒困擾的個案，發現他們往往會有邏輯上的錯誤，像是錯誤的假設或是以不正確的推論方式得到結論。常見的像是：獨斷的推論 (arbitrary inferences)、過度的類化 (overgeneralization)、選擇性的抽象化 (selective abstraction)、二分式思考 (dichotomous thinking) 等。例如：以單一作品的未得獎而認為自己完全的沒有才華，即是過度的類化。
2. 基模：指在各種認知謬誤或自動化思考之下的訊息處理方式、核心信念或思考的深層假設，例如：「每次比賽都獲獎才是有才華的人」、「我從小就只是個平凡的人」等，這些即是屬於非適應性的基模，因此治療的過程中，即是要改變或打破這些基模，其中常見的方式為找出基模的反證，例如引導個案發現「眾多以才華聞名的藝術家都曾經歷無數次的失敗與挫折」。