

三民輔考—普考人事行政 心理學概要（包括諮商與輔導）

108 年

一、知覺的特性中，何謂「知覺選擇性」？這對於學習與生活有何影響？請舉實例說明之。（25 分）

【擬答】

知覺的定義為知覺(perception)以感覺為基礎，將感覺資料加以統整、解釋的心理活動歷程。感覺是生理活動的歷程，知覺則是心理活動的歷程。感覺是對外界訊息全數接收，知覺則是經過選擇、注意之後才處理。感覺是提供「發生當下」的訊息，知覺則將過去知識經驗和「發生當下」的訊息予以結合。

（一）知覺選擇性的內容

- 1.同一刺激，若以不同的向度或焦點去賦予刺激意義，會產生不同的知覺經驗。
- 2.知覺主動性的特徵。例如：可逆圖形。
- 3.刺激選擇因素：動機、期望、習慣、興趣。

（二）知覺的選擇性的實例

狄爾伯恩(Dearborn)和西蒙(Simon)實驗中，6 位銷售部門的總裁和 17 位非銷售部門的總裁，閱讀一篇某公司的組織和活動的報導後，要說出該公司所面臨的最重要問題。結果發現：認為銷售問題最重要的有 83%的銷售部門總裁與 29%的非銷售部門總裁。因此，證明不同背景的總裁會受知覺選擇性的影響。

三民輔考



二、職場壓力有那些？對於個體的情緒與工作動機有何影響？如何及時因應與處理？請舉實例說明之。（25分）

【擬答】

壓力是指個人在面對具有威脅性的刺激情境中，一時無法消除威脅脫離困境時的一種被壓迫的感受，如果此種感受常因某些生活事件而持續存在，便會演變成個人的生活壓力，今就個人面對壓力時，所會產生的生理及心理反應及因應壓力方法作如下分述：

（一）面對壓力之反應

1.生理反應：以 Seley 的一般適應症候群為例。

(1)警覺反應階段：

心跳加快、體溫下降、血壓下降，然後慢慢回復正常，準備反擊。

(2)抗拒階段：

正腎上腺素回復原來狀態，準備長期狀況。個體在此階段就必須要有解決問題的因應模式出現。

(3)衰竭階段：

個體無法處理壓力情境，在此階段崩潰或產生心理疾病。

2.心理反應：

以 Yerkes-Dodson Law 為例當個體在簡單的工作情境下，較高的心理壓力將產生較佳的成績；困難的工作情境下，較低的心理壓力將產生較佳的成績。

（二）壓力因應的方法

1.自我悅納。

例如：悅納自己有兩個層面：肯定自己的優點與正視自己的缺點，我們要練習愉快的接受自己的優點與正視自己的缺點。

2.建立合理的歸因。

例如：考試成績不好，不應只歸因於運氣與外在環境的因素造成，也要思考個人的努力也應為的原因之一。

三、何謂社會發展？其與道德及認知發展的相關為何？請舉實例說明如何培養「利社會行為」。(25分)

【擬答】

(一) 社會發展

人類的成長階段，個體認知發展受到社會文化因素的影響，使其社會行為隨年齡與教育而產生質與量的改變之歷程。

(二) 道德及認知發展的相關

柯爾柏格(kohlberg)的道德發展受皮亞傑的道德認知發展論的影響。其相關如下：

- 1.道德及認知發展皆以人類的心理發展認知發展作為階段的劃分點。
- 2.道德及認知發展皆為由他律到自律的過程。
- 3.道德發展及認知發展皆是循序漸近、具有階段性的。

(三) 利社會行為(prosocial behavior)

利社會行為的定義是助益他人或對社會有正面結果的行為。包括：

1.利他行為(altruism)：

即使犧牲自己的利益，也願意主動幫助他人，不求回報的行為。

2.助人行為(helping behavior)：

在別人有急難或需求的情況之下，個人出於自願，不附帶任何條件而予以援助時所表現的行為。

(四) 培養「利社會行為」之方式

- 1.落實家庭教育與學校教育。
- 2.善用楷模學習與觀察學習。
- 3.增強利他行為與後效強化。

三民輔考

四、「輔導」與「諮商」有何差異？在職場上如何運用輔導與諮商來提升工作成效？請舉實例說明之。（25分）

【擬答】

- 1.相同：
三者都是一種助人的方式與過程，都強調良好關係的建立，重點為個案探討、自我的瞭解、行為的改變、人格的發展與自我的成長。
- 2.相異：
 - (1)服務對象：
 - ①輔導與諮商：一般正常人或生活適應有困難的人。
 - ②心理治療：嚴重的心理病患或行為特別異常的人。
 - (2)處理問題的深度：
 - ①輔導、諮商所處理的問題，比較表面化，多屬於意識層次的問題與正常範圍內的焦慮問題，在專業人員的協助下可以順利處理，例如：感情遭受困擾的個案。
 - ②心理治療深入個案的人格結構，以處理潛意識衝突與神經質焦慮為主，因此通常是個案個人無法單獨處理的問題，例如：精神疾病通常交由精神科醫師處理。
 - (3)目標與重點：
 - ①現在與未來導向：諮商與輔導重點在於合理的計畫與詢問個案意向、進行問題解決、預防嚴重性問題、支持面對壓力情境。
 - ②過去導向：心理治療在澄清個案知覺，對於問題行為予以統整性的洞察，處理創傷經驗，修正不當的防衛與幫助人格的重點。
 - (4)涵義與應用（實施場所）的廣度：
 - ①輔導的涵義最廣，輔導與諮商可能多用於學校輔導室、學生事務處、公私立輔導機構、社區服務中心等。
 - ②心理治療通常是醫院的臨床心理師或精神科醫師用來治療心理病患的方法與技術，因此應用的範圍比較窄。
 - (5)服務人員（或協助者）的角色：
 - ①輔導與諮商主要以「催化員」的角色協助個案分享生活的哲學態度，強調彼此間的「平等關係」。
 - ②心理治療：以「專家」的姿態與個案接近，視個案為「有病者」，並與其保持距離，而具有「權威性」。

(6)服務人員的價值觀（諮商關係、歷程）：

- ①輔導員與諮商心理師不刻意隱瞞自己的價值觀、感覺及行為標準，也不強加價值觀在個案身上，尊重個案的價值觀。
- ②心理諮商心理師則透過判斷、回饋等方式，將自我的價值觀、標準與感覺傳達給個案，並鼓勵個案接受此一價值標準。

(7)諮商技巧：

- ①輔導與諮商所使用的技巧較富彈性，視諮商心理師與個案共同約定的目標而調整。
- ②心理治療則以一套既定的技術來達成事前預定的目標。

(8)服務的功能：

- ①輔導與諮商偏重在教育性、發展性與預防性，而心理治療則側重於補救性、適應性與治療性。
- ②輔導以正常的個體為對象，以自我成長為目標，服務方式以資料的提供為主，比較接近教育活動，而心理治療是以有重症的個案為主，提供醫療活動。
- ③諮商的對象除正常的個體外，也包括適應困難的人，協助適應困難的人解決問題，過程中情感的涉入較多，輔導與諮商處理的是「人」，心理治療處理的是「症狀」。

輔導	諮商	心理治療
發展性	發展性	補救性
預防性	解決問題	再建性
強調資料的提供與獲得	強調諮商關係	強調協助者之「權威」與「專家性」
重視現在與未來	重視現在與未來	重視過去
以正常人為對象	以正常人為對象	以精神病患或嚴重情緒困擾者為對象
強調認知與環境因素	以意識內容為主	深入分析潛意識內容

三民輔考