

104年公務人員特種考試關務人員考試、
104年公務人員特種考試身心障礙人員考試及
104年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：40340 全一頁

考試別：身心障礙人員考試
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
考試時間：1 小時 30 分

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、近年來，軍中管教或大學校園中曾出現多起危及生命安全的霸凌事件，主責單位因此設立多項改善、輔導及補救方案。試分別說明「社會學習」、「認知行為改變」及「操作制約學習」的意涵，及如何使用上述三種方式來處理霸凌事件，以減少事件發生的頻率。（25 分）

二、請解釋在助人技巧中「同理心」的意義，並請應用同理心技巧回應下列案例狀況。
個案：

「在過去求學與成長經驗中，周遭的人對身心障礙者有許多不了解或誤解。尤其在最近求職面試時，面試官會質疑我的能力無法勝任工作；有些公司甚至在電話中因了解我的障礙別後，會回絕我的求職機會，遇到這樣的偏見和歧視會讓我感覺很受挫，也很傷心。」

你如何以同理心回應？（請以助人者立場直接回答。）

（25 分）

三、請說明「自我防衛機制」的意義，並解釋「否認作用/否定作用」（denial）和「投射作用」（projection）的意涵。（25 分）

四、請依序列舉皮亞傑「認知發展階段論」的四個發展階段，並說明各階段發展的內涵。（25 分）