

109年公務人員特種考試外交領事人員及外交行政人員、  
國際經濟商務人員、民航人員及原住民族考試試題

考試別：原住民族考試

等別：三等考試

類科組別：人事行政

科目：心理學（包括諮商與輔導）

考試時間：2小時

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。

(三)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

(四)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、人通常都喜歡聽好聽的、讚美的話，不喜歡被批評。惟，當臺灣有一氛圍是只想聽好聽的、讚美的話，例如：有人國際比賽獲得佳績就強調是「臺灣之光」；外國人在臺灣受臺灣人的幫助而感謝，臺灣人就傳誦著「臺灣最美的風景是人」；或是臺灣在肆虐全球的嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）時期贈送口罩給外國，臺灣媒體鏡頭常常放大口罩邊緣「臺灣製造」（made in Taiwan）的字樣。不少臺灣人也樂此不疲。請詳解：（25分）

(一)若是個體如此，則這個人的心理特徵為何？

(二)若是一整個群體如此，則對由此群體所組成之社會的影響如何？

二、街頭隨機殺人、殺害執法人員、酒駕致死等事件在臺灣已屢見不鮮。剛發生這類社會矚目案件時，總是民情沸騰、義憤填膺，政府也公開進行宣示要強化社會安全網，但實際上，時間過去，系統改變不多，且可能全臺灣的人都知道下一個事件必然發生。破窗理論（broken windows theory）卻另有看法。請詳述破窗理論及其於臺灣相關現象之應用。（25分）

三、員工們翹首盼望即將來到的新主管。果如聽聞，新主管到任，做了幾點積極性的宣示，辦公室氣象一新，因為員工相信他的遠見能一掃辦公室一蹶不振的陰霾，將單位帶往美好的未來。將近一年過去，該單位產能明顯不如預期，但員工看到的是新主管報表呈現上揚的數據；新主管宣稱升遷管道暢通，卻安插親信到重要職位。這樣近一年過去，員工之中，有一派相信新主管，為新主管說項，另有一派不同意新主管的作法，發出異聲。在兩派人馬的互轟之下，另有一小群人選擇靜觀其變，默不作聲。請由「動機論」分析員工「支持」、「反對」、「靜觀其變」三種態度之心理狀態。（25分）

四、熱門的粉絲專頁發文下方經常有粉絲數以千百計的留言，雖然留言內容往往缺乏實質意義，也幾乎不會被網紅回覆，但粉絲們仍是樂此不疲。請以 Maslow 的心理需求階層論解釋粉絲如此之心理與行為。（25分）