

109 年公務人員普通考試試題

類 科：人事行政

科 目：心理學概要（包括諮商與輔導）

一、何謂「理情行為治療法」(rational-emotive behavior therapy)？該治療法使用何種方法或技巧來協助個體恢復心理健康？(25分)

【擬答】：

(一)Ellis 的 REBT

以實際理念替代不合理的念頭，說服案主對情境採取更合理的看法。

Ellis 提出 12 種不合理信念（涉及自我責備），例如：所有人都要喜歡我、逃避困難、我必須十分稱職且有能力，他人才尊重、每一件事情都必須完美等。

由於假定人類的問題是來自根深蒂固的錯誤觀念，理情行為治療法致力於徹底地重新評估這些觀念。因此，理情行為治療法基本上不以消除症狀為目標，而主要在引導人們去檢視及改變一些最基本的價值觀，尤其是那些使他們困擾的觀念。

(二)諮商技巧

Albert Ellis 的 ABC 理論表示促動事件或個人的生活經驗，或人生中的事件 A，在透過思考歷程、個人信念作用於 B，才導致情緒或行為反應。情緒困擾與情緒障礙，關鍵在於 B 點的運作，所以 A 與 C 並非直接關聯，B 才是一個中介的力量，更由於人有理性與非理性思考的可能，B 是常常導致 C 的主要原因。因此要減輕 C 的不良情緒結果，必須對 B 加以駁斥、改變（面質），導致 B 發揮輔導與治療之效果 E，有了效果即表示當事人有新的情、情緒或感受 F。

二、在社會中若出現「去個人化」(deindividuation) 以及「匿名效果」(anonymity)，將會對個體的心理及行為產生何種影響？(25分)

【擬答】：

(一)去個人化

Festinger、Pepitone & Newcomb (1952) 最早提及去個人化的概念，係指某些團體情境會將個人的身分認同降至最低，減少他們的公眾責任感，因而表現出攻擊或不尋常的行為。

Zimbardo 領導了一項著名經典研究為「史丹福監獄實驗」，他們在史丹福地下室創設了一所模擬監獄，在報紙刊登廣告徵求參與者並給予酬勞。他們共挑選了 24 位受試者，這些人皆沒前科且在價值觀上都很相似。

然後隨機分派其角色，半數人為犯人，另一半數人為獄卒。原本預期進行兩週的實驗，但卻在第六天結束，原因在於結果過度投入，大多的受試者皆成為實驗中的角色，「獄卒」對犯人施予病態的虐待；而「犯人」也產生了只想逃獄求得活命的思考方式，並對獄卒產生憎恨。史丹福監獄的情境展現出監獄情境中體制化規範的威力，受試者是被隨機分派到犯人或獄卒的角色，因此，其背景或性格均無法解釋其行為。Zimbardo 認為團體互動常受到體制化規範的限制，體制化規範就如同社會規範般，團體對可接受的行為與信念的規定，簡單來說，體制化的場合是影響人類行為的另一種情境力量。

此外，即使扮演犯人或獄卒角色的受試者亦可以全依自己的意願自由互動，而該團體的互動仍傾向於負向、敵意、不合乎人性的情況。我們可藉此得知，體制化規範的情境是足以將一位正常人的行為加以改變與扭曲。

(二)匿名性

造成去個人化的兩個關鍵特性為：團體的大小與匿名性。在 Zimbardo 的電擊研究中我們發現，服裝的改變不僅提供了匿名性，還可能激發與鼓勵攻擊的社會規範。

另外匿名性也會造成許多社會行為表現，像是網路霸凌、助人行為、從眾等，以從眾為例，係指個人在特定條件下會追隨大多數人的行為。主要是因為我們會害怕被社會拒絕，以及對社會情境不瞭解的情況下，就會產生從眾。

從眾研究是由社會心理學家 Asch (1955) 所提出，並進行一系列經典的實驗研究。在 Asch 的情境實驗下，徵求七名參與者進行「視知覺實驗」，研究人員告訴受試者此實驗是要做區別線條的長度有關。實驗過程中，僅一位受試者，其餘皆是實驗者同謀，當實驗者同謀一致性給出錯誤答案，受試者是否會更改自己的原有選擇，追隨其他人的共識。在 Asch 的研究中會發現團體人數多寡會影響從眾的比率，一旦人數過多時，從眾比率下降，主要原因就是因為在人數多的團體，個人的意見會受到匿名性影響，所以比較不容易出現從眾。

三、試比較「聚斂思考」(convergent thinking)與「發散思考」(divergent thinking)的異同？並說明其各自適合解決何種類型的問題？(25分)

【擬答】：

(一)聚斂與發散性思考的異同

聚斂性思考，係指個人利用已有的知識和經驗，按照傳統的方法，以尋求解決問題的正確答案之推理性的思考方式。這是由問題所引起的有方向、有範圍的思考，可由已知或傳統方法獲知結果，也是一種封閉的思考。如果想藉一些事實，歸納或選擇一種正確的結論時，就需要這種思考。

思考是內在認知活動的歷程。每個人在運用記憶和想像從事思考時，必將因個人的認知結構不同，或因引起思考的情境及原因有別，而有不同的思考方式。如果針對難題，求取解答時，習慣於將問題範圍縮小，並集中注意去尋求唯一答案的思考取向，就是聚斂性思考。聚斂性思考又稱為輻合思考；發散性思考，又稱擴散性思考，指個體不會依循傳統的思考方式，而會採有創造性遠側聯結的思考方式，此種思考運作又包含四種特性：流暢性、變通性、獨特性與精密性。

二者相同在皆需要依賴個人知識經驗介入，差別在推理過程，前者透過歸納推理，後者為演繹推理；另外問題特性本身也會造成思考方式不同，問題陳述不足會採用後者，陳述就會採用前者。

(二)解決問題的種類

所謂問題，是指現在所處的當下狀態與未來狀態間差距。要採用算則法的方式來解決問題，則問題的定義必需要良好，假若定義不良好，那問題不容易解決。何謂定義良好的問題？問題陳述本身需要顧及幾個重要的基本成分：

1. 目標

問題的目標定義什麼是個人要達到的結果或狀態，例如：前十名、平均分數 80 分以上、有進步就好。

2. 相關物件

描述問題解決過程中的相關物件 (objects) 例如：有哪些資源可以利用，同伴、對手為何等。

3. 運算子

描述問題解決過程中可以採用的運算子，例如：籃球可以運球、傳球、跳投、三步上籃。

4. 限制

描述問題解決過程中的限制，例如：籃球～不可帶球撞人、拉人、打人。

例如：準備考試。目標：考上理想的志願；物件：准考證、文具；運算子：作答；限制：不可以作弊。

所以問題定義良好，可以透過聚斂思考進行問題解決，假若定義不良，則使用發散性思考來進行。

參考資料：

<https://pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail/?title=%E8%81%9A%E6%96%82%E6%80%A7%E6%80%9D%E8%80%83>

四、請以「基本歸因謬誤」(fundamental attribution error) 以及「自利歸因偏差」(self-serving bias attribution) 為例，說明歸因如何影響我們對訊息的解釋方式？。(25分)

【擬答】：

(一)基本歸因謬誤

人們在解釋他人行為背後成因時，有過度高估人格或性格的影響，低估情境或環境因素影響行為的傾向。在對他人行為做歸因的時候傾向做性格歸因，因為我們總認為行動者才是原因，較忽略他的背景情境。而 Ross (1977) 將此種個人對他人行為傾向性格歸因而非情境歸因的表現，稱為「基本歸因謬誤」(Fundamental Attribution Error)。

人會出現上述歸因偏誤，主要是因為行為的線索顯著性差異造成歸因偏誤，換句話說，我們常高估他人行為的成因，主要是受到環境中線索較為突顯性因素的影響，就如同早期對感冒成因的判斷，因為肉眼看不到病毒，所以很難想像感冒真正的原因是體內存在的病毒所引起。

(二)自利偏誤

屬於動機性偏誤的一種，當面對事件結果不如己意時，個體為維持自己的價值感或自尊而尋求情境因素的歸因。也就是說其歸因的目的在於維持自己的高自尊，因而不惜扭曲事實，假若事件成功時，我們就會採性格歸因，將成功原因歸因在自己身上，這樣的現象稱之為自利偏誤，例如：考試結果不佳，所以是考題太難或唸書運氣不佳。所以當人要增加自我價值或是維護自尊時，就會採用此歸因方式，甚至到了團體層次，可能會引發偏見或歧視等社會行為。