

109 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：四等考試

類 科：人事行政

科 目：心理學概要(包括諮商與輔導)

一、何謂從眾(conformity)? 個人屈服於團體壓力，至少可以區分為順從、內化、認同等，請舉實例說明上述三種不同過程之內涵。另，請試述影響從眾行為的因素。(25 分)

1. 《考題難易》

難度偏難：★★★★

2. 《破題關鍵》

(1) 團體歷程的觀念導入

(2) 內化與認同屬於社會心理學較深入觀念

3. 《使用觀點》 團體歷程的觀念

【擬答】

(一) 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。

(二) 順從、內化、認同等觀念

順從是指個體順從有影響力來源的期望，但不必然改變我們的信念和態度。當我們處於團體時會發現自己在某項問題上屬於少數支持者，而當我們決定大多數人的訊息來源比我們自己的經驗更為正確時，我們便會改變自己的主張並順從多數的意見。例如：腳在門檻～得寸進尺策略，係指將要求分項由小至大分次提出。當一個大要求分項分次去要求，對方比較容易接受，像是推銷員來推銷產品，運用一步一步的循序漸進的方式，讓顧客購買自己所要推銷的產品。可由自我知覺理論加以解釋。

認同是指我們尊敬或欽佩其他人或其他團體，則我們為了與他們相像並參與他們，我們會服從他們的規範並採取其信念、態度及行為。

個體所認同的團體稱為參照團體，因為我們會參考他們以便評鑑及調整自己的意見與行動。其團體是作為一參考架構，藉此提供我們特殊的信念與態度同時也提供我們看待週遭事物的普遍觀點。若我們採用了這些觀點並將團體的意識形態統整納入自己的價值體系中，那麼參照團體就會產生內化作用，在認同的過程中做為順從與內化間的溝通橋樑。

當我們開始認同於一個新的參照團體時，我們就處於「試用」此團體指定的一組新信念與態度的過程中，而對於我們所真正相信的事物總不斷的在改變。因此，當舊有的信念不適用於現在的狀況時，我們便會拋棄這組信念而接受更新的信念，這是一種自然的成長過程，使個體發展出統合的意識形態，以方便個體自認同轉變為內化的一種形式。內化之所以優於順從的一項特點在於：個體所產生的改變會自我維持，而影響的原始來源不需監督便可自個體主動誘發產生改變。因此內化的考驗是可被誘發的信念、態度與行為保持長期的穩定性。事實

上，我們所挑選的參照團體通常是由於其團體分享了我們態度；然而相對的，這些團體也同樣幫助我們發展維持自己的態度，兩者是一種相輔相成循環性的關係。

(三)從眾的常見原因舉例 (Deutsch & Gerard, 1955)：

1. 訊息性的社會影響

我們之所以從眾是因為我們相信別人比我們對曖昧情境的解釋來的正確。例如：初次在一家高級餐廳中用餐，卻不知道如何使用刀叉如何使用，此時你會看看別人怎麼做，然後再學著同樣的方式來做，此情形就稱為訊息性的社會影響。

2. 規範性的社會影響

在其他情境中我們只希望自己能融入群眾被團體接受，而我們順從社會規範或其典型的行為是為了被喜歡、被接納，而稱之為規範性影響。例如：當我們換了一個新環境，想要儘快地被團體中的他人接受時，即會產生這種想法。

二、動機(motivation)是心理學的重要主題。動機的社會學習理論(social learning theory)之焦點並非集中於本能驅力上。請申論動機的社會學習理論之強調重點。請舉實例說明之。(25分)

1. 《考題難易》

難度偏難：★★★★★

2. 《破題關鍵》

- (1)社會認知論的觀念導入
- (2)針對社會認知論的歷程說明

3. 《使用觀點》

人格心理學的觀念

【擬答】

(一)自我調節及動機

社會認知論認為個人期望、個人目標以及與自己的對話就是人類動機的主要核心。Bandura(1989)稱之為「自我調節」，指人有能力引發自己對某件事情的動機：設定個人目標、計畫其中策略、評估及調整行為的進行。Bandura(1990)認為大多數動機是由認知引發。對想要實現的成果產生預期的滿足感，以及對尚未實現的成果產生不滿足，這提供我們努力的誘因，也說明人並非由環境決定。

Bandura 和 Cervone(1983)研究了目標及表現回饋對動機的影響效果。故基本假設為，如果個人標準與實際表現差距過大，越容易導致對自我的不滿而努力改善現況。因為促成努力關鍵為自我效能判斷，故這個研究檢驗自我效能判斷與自我評估判斷，他們會居中調節個人朝目標努力的程度。

研究方式將受試者區分成四組（有目標且有表現回饋、只有目標、只有表現回饋、無目標且無回饋）後完成一項激烈的體能活動，在進行體能活動之前記錄下完成各種表現標準的自我效能，進行後記錄下體能活動的實際表現。研究結果發現第一組（有目標且有表現回饋）較其他組體能增加百分比最多，且目標可以透過自我評價與自我效能判斷而提升動機。

(二)社會性動機

動機歷程常常源自於自我。針對社會認知及性格進行的研究特別強調二種和自我相關的動機，分別為自我提升(self-enhancement)和自我驗證(self-verification)。

1. 自我提升

人會試圖建立正向的自我形象，例如：考試考差是因為老師考太難，並非自己努力不足。甚至我們會試圖跟表現差的人比較以維持自己的優越感（社會比較理論～向下比較）。

2. 自我驗證

人希望有一個一致且可供預測的世界，因而產生自我驗證動機(Swann, 1991, 1992)。個人希望從他人身上，驗證自我概念。有時我們自己認為是屬於比較獨立的人，假若有需要你依賴他人時，我們會因為自我驗證的動機，選擇躲避依賴狀況發生；另一方面，假若自我基模是負面的，我們會傾向選擇自我驗證而非自我提升。

參考來源：葉光輝譯 人格心理學 9th

三、Adler 諮商法是由阿德勒所發展出來的人格理論與治療體系。請詳述個體諮商學派(individual psychology and Adlerian counseling)之基本觀點。另，如何運用個體諮商法以提升諮商與輔導效果？請舉實例說明之。(25 分)

1. 《考題難易》

難度中等偏易：★★

2. 《破題關鍵》

(1) Adler 的觀念導入

(2) 假想決定論、生活風格等相關論點要出現

(3) 需提及諮商輔導相關觀點

3. 《使用觀點》

Adler 的觀念

【擬答】

(一) Adler (1912 年成立個體心理協會) 個別心理學

提出自卑的超越；綜觀阿德勒在個別心理學上的主張，其中要義可歸納為以下幾點：

1. 社會決定論(social determinism)及假想決定論(fictional finalism)

Adler 認為人的行為不單是受到內在力量的影響，更受到社會驅力(social urges)的推動；這種社會驅力是與生俱來，並非單純後天習得。除了社會驅力會推動個人的行為，個人行為也被個人對未來的預期所驅動，而非被過去經驗所驅動。所以 Adler 使用決定論(finalism)，來表達終極目標、生命最後狀態與朝向他的需求等想法，因此 Adler 相信我們的目標都是假想的理想，無法在真實中檢驗，這樣的假想會在我們追求生命完整狀態的過程中，指引我們的行為。

2. 追求卓越(striving for superiority)

認為人在目標導向的生活活動中，有一種與生俱來的內在動力，稱之為追求卓越，是一種個人在生活目標之下求全求美心態。何謂最終目標？ Adler(1930)認為最終目標應該是追求卓越(to be superior)一種追求完美完成的驅力(a striving for perfection completion)。一旦過度補償會形成卓越情結(superiority complex)涉及對自我能力與成就的誇張看法。

3. 自卑情結(inferiority complex)

自卑感(inferiority feelings)是指面對困難情境時，由無力感與無助感所交織成的一種無法達成目標時對自己的失望心態。當自卑感產生後，會形成一種在壓力，使之在心理上失衡，促使個體尋求平衡，從而克服自卑感的痛苦。來源有三種：官能上自卑、溺愛與忽視。Adler 認為身體某部分器官有缺陷時，將形塑個體企圖補償(compensation)這些缺點或弱勢的人格，即為官能上自卑例如：羅斯福總統克服自己多病，長大後成為健美先生。

4. 生活風格(Life style)、自我創造力(creative power of the self)

由於個體追求卓越的方式和後果不同，因而逐漸形成生活格調(約 4、5 歲形成)。生活格調一旦形成，就不易改變；對以後處理生活經驗，對未來世界事物的知覺、學習...等，都離不往開他生活格調的限制。

生活風格是由早期社會關係所決定，且很難改變，但 Adler 強調我們不是命運的犧牲者，故加入自我創造力的概念，說明人擁有自由意志可以從基因的天賦與社會環境給我們能力與經驗創造生活風格、自我(selves)、人格與特色(character)，這些都是 Adler 用來與生活風格交替使用的詞語，但細節仍不清楚。

5. 社會興趣(social interest)

個體與其他人合作以達成個人與社會目標的內在潛能。德語為 Gemeinschaftsgefühl，最好的翻譯為「社群的感覺」，但是社會興趣已成為被接受的英文譯法。Adler 認為決定早期社會興趣發展，及人格面向的對象就是母親，母子連結是如此親密並影響深遠，以致於我們很難說明我們有什麼特徵真正由遺傳而來，因為每個可能由遺傳而來的傾向都受過母親的改造、訓練與教育而被改變，因此母親缺乏技巧將會影響所有孩子的潛能。

母親需要教導孩子合作、友誼與勇氣；因為孩子感受到與他人有親密關係，他們才有勇氣行動，並因應生活要求。假若他們帶有懷疑或敵意，則將會以相同態度來度過一生。不具有社會興趣的

(二)阿德勒諮商法

阿德勒強調每一個體在其社會環境中有「自我決定」的能力，是一個有創造性，能負責的個體，在其主觀的現象世界中，朝著既定的生活目標前進。諮商過程為：

1. 建立關係：建立合作的諮商關係。
2. 探索個體的生活型態：了解個體生活型態的結構與動力，以找出當事人不良行為及思考的背後原因、解釋，使當事人了解這些負面思考對生活的限制。
3. 頓悟與解釋：鼓勵當事人內省，藉著諮商員的解釋，使其對自己行為的因果有所頓悟及洞察。
4. 重新定位：協助當事人從舊模式中超越，發現新途徑，鼓勵他面對問題並加以解決。

參考來源：葉光輝譯 人格心理學 9th <http://terms.naer.edu.tw/detail/1307074/>

四、身心適應是諮商與輔導的重要主題。壓力(stress)的生理性之個體反應是相當自動與可預測的，但心理性之反應可以是學習而來的。壓力的心理性之反應包括行為、情緒及認知三方面，請詳述輔導人員需具備這三方面之那些理解，以提高輔導效果？請舉實例說明之。(25分)

1. 《考題難易》

難度中等偏易：★★

2. 《破題關鍵》

- (1)健康心理學的觀念導入
- (2)壓力的心理反應表現
- (3)輔導策略

3. 《使用觀點》

健康心理學的觀念

【擬答】

(一)壓力的定義

經歷到一些會危害個人身心健康的事件。這些事件通常被稱作壓力 (Stressors)，而人們對些事件的反應稱作壓力反應 (Stress Responses)。研究壓力的先驅 Holmes & Rahe (1967)，他們認為生活中只要使人花功夫去改變、適應皆會使人感受到壓力，如：配偶亡故、結婚、換工作...等。事實上，人們受到事件影響的程度差異甚大，且並非所有人對於同一事件均感受到相同的壓力，其壓力是有些差異，這些差異是與年齡及文化背景有很大的關係。另外，大多數研究指出，負面事件比正面對我們身心健康的衝擊大得多。

(二)壓力的行為表現

1. 憤怒與攻擊

當個體經歷挫折時通常也會變得憤怒而表現出攻擊行為，挫折攻擊假說（frustration-aggression hypothesis~Miller & Dollard, 1939）：當個體努力的想達到目標卻受到阻礙時，會引發攻擊驅力，並對導致挫折的目標激起傷害性的行為。當環境阻礙人們直接向引發挫折的原因進行攻擊時，攻擊就可能以替代方式出現，即攻擊行動可能會指向無辜的人或物，而非挫折的真正原因。

2. 戰鬥或逃跑反應

不管壓力源為何，身體會主動地準備去處理緊急狀態，稱為戰鬥或逃跑反應（fight-or-flight response）。

(三)壓力的情緒表現

1. 焦慮

當個體經歷了超乎正常人所能承受的範圍之外的事情時，有時會形成一組嚴重的焦慮相關症狀，此症狀便稱為「創傷後壓力症候群」（Posttraumatic stress disorder, PTSD）。其形成可能是立即性也可能是經過數週、數月或數年後所形的；而經由人為所引起的創傷，可能比自然災難更易造成 PTSD，因為這些創傷，挑戰個體對生命與他人美好的信念或者是人為創傷只傷害某個體，使得個體單獨承受了創傷而提高了 PTSD 的風險。

2. 冷漠、抑鬱

個體長期處於壓力情境時，若無法成功的加以因應則會加深冷漠而形成抑鬱。習得無助感（learned helplessness）說明了嫌惡及無法控制的事件經驗將如何導致抑鬱。在之後的實驗中，當實驗者帶著小狗跨過柵欄以示範正確的程序後，有些小狗還是學不會逃離電擊，動物會因為以往無法避免電擊的經驗而學得無助，即便後來處於新情境中仍會放棄逃避。而有些人在回應無法控制的事件時也會形成學得無助感，其特徵為冷漠、退縮及靜止不動。然而，並非所有人皆是如此，我們尚須考量個別差異，但原始的習得無助心理論（Seligman, 1975）仍有助於我們了解，為何有些人在面對困難事件時似乎傾向於放棄並採取無助的心態。

(四)壓力的認知表現

當人們面對嚴重的壓力源時，通常認知上會出現實際的損傷，難以集中注意力，組織自己的思想，也可能變得容易分心，造成此情形的來源有：

- (1) 高度情緒激發狀態會干擾心智處理訊息的歷程，使我們面對壓力源後越來越覺得焦慮、憤怒或抑鬱，因而越來越體驗到認知損傷。
- (2) 個體面臨壓力時，閃過腦部的思想也因為分心而導致認知損傷，認知損傷將導致人們僵化固著於某行為類型，使他們無法考量他它的選擇方案。

(五)壓力管理的輔導策略

1. 行為技術

(1) 生理回饋：

在訓練中人們會接收到生理狀態方面的訊息，然後再試圖改變這種狀態，經過幾週的生理回饋訓練後，參與者便可在沒有機器提供回饋的情況下學會辨識緊張開始的徵兆，而降低其緊張程度。

(2) 放鬆訓練：

教導人們深度放鬆他們肌肉並專注於思想的技術，但此訓練的益處因人而異，有些不嚴格按照指示服藥以降低血壓的人對放鬆訓練會較有回應。

(3) 冥想：

引發放鬆與降低生理激發的有效技術。由 EEG 腦波活動圖中冥想時，皮質區的激發狀態會降低並反應出減低了心智的活動水準（Fenwick, 1987），有學者也證實冥想有助於人們長期面對焦慮感受，改善自尊以減少復發嚴重憂鬱反應的傾向（Snaith, 1998）。

(4)運動：

控制壓力重要因素是身體健美的程度，當定期從事有氧運動，像是慢跑、游泳或騎腳踏車等，相較於未從事相關活動的人，在面對壓力時，心跳與血壓明顯偏低（Taylor, 1999）。加上體內壓力荷爾蒙～皮質醇，可以透過汗水代謝出體外，降低荷爾蒙的濃度避免對神經系統的損害。

2. 認知行為療法技術

試圖幫助人們確認造成生理或情緒徵候的壓力情境種類，並改變他們因應這些情境的方式。