

100 年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

等 別：員級鐵路人員考試

類 科：人事行政

科 目：心理學(包括諮商與輔導)概要

一、憂鬱(Depression)被認為是人類心理不健康的行為,請就認知、情緒、動機、生理等方面說明其症候。

【擬答】：

(一)憂鬱(Depression)：情緒長期陷入低落的狀態，在診斷上有四種類別症候：

1. 認知：對世界抱持負面認知，自覺是失敗者，對自己的無能感到自卑和自責，並悲觀地認為將來不會有改變的機會。
2. 情緒：易感悲傷，常想哭泣，對任何活動不感興趣，會有藉自殺來解脫精神上的罪惡感、羞恥的念頭。
3. 動機：對生活缺乏主動動機，反應遲緩，使個體無法工作，有慮病的傾向。
4. 生理：食慾、性慾降低，睡眠失常，呈現虛弱的疲態。

(二)成因：精神分析論認為憂鬱症是一種潛意識中童年時期的失落反應(reaction to loss)，被個體在目前生活中的失落反應所引發，致使個體的情緒再度陷入困境；行為論認為，憂鬱症的個體在生活經驗中長期缺正增強的機會，又頻頻遭受處罰，使個體產生「習得的無助感」，產生消極退縮的反應；認知論中有兩種看法，貝克(Beck)提出認知三部曲(cognitive triad)，對自我採負面的觀點，對進行中的經驗採負面的觀點，對未來採負面的解釋；而席格曼(Seligman)採解讀風格模式(explanatory style model)，認為憂鬱症是源自於個人相信自己無力控制生活事件；生物模式認為和正腎上腺素(noradrenergic)及 5-羥色胺(5-hydroxytryptamine；5-HT)有關，兩者不足會引發憂鬱症。

二、生活中充滿衝突,請先解釋何謂衝突,然後舉例說明人們生活中最常見的四種衝突型式。

【擬答】：

(一)衝突(conflict)的意義：由李溫(Lewin)所提出，個體面臨同時並存的動機，此動機在性質上呈現矛盾互斥就會產生動機衝突，又稱心理衝突，衝突的發生可能是兩個內在目的對立，兩個外在目的將個體拉往不同的方向，或是內在目的和外在要求不符時產生。

(二)型式：

1. 雙趨衝突(approach-approach conflict)：個體面臨兩個同具吸引力但彼此互斥的目標，一旦選定一個目標就表示放棄另一個目標的情況，例如：魚與熊掌，難以取捨。
2. 雙避衝突(avoidance-avoidance conflict)：個體必須在兩個同具排拒力的目標中，擇一而行來避開另一個目標的壓力情境，例如：前有追兵，後有斷崖。
3. 趨避衝突(approach-avoidance conflict)：個體面對單一目標，同時存有接受和逃避兩種動機，例如：燙髮像戀愛，期待又怕受傷害。
4. 雙重趨避衝突(double approach-avoidance conflict)：個體的行動有兩種選擇，每個選擇各自產生趨避衝突，個體必須擇一而行，例如：兼任行政工作的老師，要滿足校長和學生家長的期望，壓力很大。若個體從多個各自具有趨避衝突的選擇中擇一而行，則形成多重趨避衝突(multiple approach-avoidance conflict)。

三、某甲看到蟑螂就很害怕,請問如何以「系統減敏法」(systematic desensitization)協助他克服蟑螂的恐懼呢?

【擬答】：

個體對蟑螂的恐懼，可利用古典制約(classical conditioning)原理所發展出來的行為治療法——系統敏感遞減法(systematic desensitization)，加以治療。()

(一)基本假設：涅夫(Wolpe)認為焦慮反應是學來的，是制約後的產物，可藉相反的替代活動來抑制。

公職王歷屆試題 (100 鐵路特考)

(二)反制約(counter conditioning)：主要用來處理焦慮及退縮行為，其基本步驟如下：

1. 鬆弛訓練(relaxation training)：在最初的治療階段對當事人施予鬆弛訓練，引導當事人想像自己處於令人輕鬆的情境，放鬆肌肉與心境，用來幫助去除對蟑螂的焦慮及緊張，需每天自行練習 30 分鐘。
2. 訂出焦慮階層表：對於各種會引起當事人焦慮的刺激進行分析，然後依照引起焦慮的程度或逃避傾向的強度大小來排順序。
3. 進行系統敏感遞減程序：
 - (1)在想像中試驗：在當事人學會放鬆後，諮商員要求當事人去想像焦慮階層表上焦慮最輕微的情境，然後逐步升高階層，直到當事人表示感到焦慮時即中止，並立即導引當事人放鬆，再繼續逐步提高焦慮層次，一直到能放鬆地想像以前最感困擾和焦慮的情境(抓蟑螂)為止。
 - (2)在現實中驗證：當事人可自行在治療情境外練習鬆弛與想像的聯結，並可逐步讓自己在真實情境中和蟑螂相處，處理其焦慮問題。

若當事人仍不能去除對蟑螂的恐懼，可再試用 Shapiro 動眼減敏重整療法(Eye Movement Desensitization and Reprocessing; EMDR)，配合規律的眼球運動與大腦雙側刺激，來減低焦慮。

四、解釋名詞：

- (一)場面構成(structuring)
- (二)暗適應(dark adaptation)
- (三)替代懲罰(vicarious punishment)
- (四)關鍵期(critical period)

【擬答】：

(一)場面構成(structuring)：

1. 意義：諮商員對於一般諮商過程的性質、目標、情境、諮商的特殊關係及限制對當事人作說明，讓彼此的權利、責任、角色以及諮商的目標形成共識。
2. 使用時機：在諮商剛開始時，與個案建立關係，在適當的時機，諮商員向當事人說明諮商流程，或是在第一次晤談結束前，摘要整個晤談過程，在整個諮商歷程中，若當事人違反晤談的程序、或是彼此有誤會產生，皆可使用結構化。
3. 功能：讓當事人對於接受諮商心態進入成熟的準備狀態，增加當事人對諮商過程的瞭解，澄清雙方的期待，說明彼此的權利、角色及義務，使過程能更加流暢，形成諮商員與當事人間的共識，促進實際行動。

(二)暗適應(dark adaptation)：從亮處進入暗處時，視覺生理上會發生兩種變化：

1. 瞳孔放大，增加進光量。
2. 網膜上錐體細胞(cones)和桿狀細胞(rods)的感光敏銳度增加，在暗室中工作者，戴上紅色護目鏡或者在紅色光中工作，仍可看的很清楚，因為紅色只刺激錐體細胞(cones)，而桿狀細胞(rods)仍停留在暗適應狀態，可縮短暗適應的時間。

(三)班度拉(Bandura)所提出，增強在楷模身上，也間接增強在學習者身上，此為「勿須練習的學習」，透過注意(attention)、保持(retention)、再生(reproduction)、動機(motivation)，對學習者產生抑制—反抑制、象徵性增強、自我增強三種影響。

(四)又稱為可教導時刻(educable moment)或敏感期，某一特定階段，環境事件對某項行為的發展有深遠影響，個體的成熟度最適宜學習某項行為，錯過此時期，個體將很難學會或永遠無法學會此特定行為，此一概念源自於胚胎學，發現個體的成長與發展有關鍵期。勞倫茲(Lorenz)在雛鴨的行為中發現了「銘印」現象，也證實關鍵期的存在，例如：人類的語言學習，在 2 歲以前是關鍵期。