

102 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(包括諮商與輔導)概要

一、往往我們未按照邏輯的法則去思考，而是走思考的捷徑，使用捷思法(heuristics)；最常見的捷思法是「代表性捷思法」(representativeness heuristic)及「可得性捷思法」(availability heuristic)。請各舉兩例說明這兩種捷思法，並請說明使用該捷思法所犯的錯誤。

【擬答】：

(一)思考的奧秘—葛拉威爾 (Malcolm Gladwell) 《決斷 2 秒間》

收集的資訊越多，思考的時間越長，對我們的幫助也就越大？慎思明辨、三思而後行有助問題釐清？人們在一眨眼瞬間做成的決策，其內涵遠比表相來得複雜。以井然有序、步步為營來做決定，在真實生活中緩不濟急。在壓力沉重的時刻，瞬間判斷與第一印象是理解周遭最好的工具。藉由接受訓練和累積經驗，能夠培養出當機立斷的能力。

(二)捷徑式思考 (heuristic thinking)

1. 定義：

面對問題情境時，個體不完全遵循程序與步驟去思考推理，而是根據以往處理同類問題的成敗經驗，以抄捷徑方式達到解決問題的目的，又稱為「捷思法」(heuristics)或「啟示性思考」。遵循的是「經驗法則」(rule of thumb)。

2. 特徵：

對經驗老到的人而言，捷徑式思考有時比定程式思考更能收事半功倍之效。特別在有時間限制的情境下，事事按部就班有時無法解決問題。捷徑式思考「不按牌理出牌」也未必保證有效，有時欲速不達也會失敗。

(三)捷徑式思考種類

1. 代表性捷思法 (representatives heuristic)：

(1) 定義—對於有因果關係的捷徑式思考，個體通常以“相似性”做為判斷依據。

(2) 舉例—例如，一個戴眼鏡長相斯文的人和一個滿臉橫肉極不友善的人，若問誰較有可能是搶劫銀行的嫌犯，個體通常認為滿臉橫肉極不友善的人犯罪機率較高。因為“滿臉橫肉極不友善”和“搶劫”的概念較相似。又例如，老農夫通常老實純樸，和年輕貌美的女子相比，較不可能被認為是詐騙集團的成員。

(3) 易犯的錯誤—易犯“以偏概全”的錯誤，以相似特徵做全面性推估的判斷依據，容易將所有相似特徵者做概括性推論而產生錯誤。

2. 可得性捷思法 (availability heuristic)：

(1) 定義—對於事情發生可能性的捷徑式思考，個體通常以“回憶難易度”做為判斷依據。

(2) 舉例—例如，若問死於氣喘、死於颱風、和死於飛機失事的人數，那一種比較高？個體通常認為死於飛機失事的人數較多，其實死於氣喘的人數最多。原因是飛機失事媒體必定大幅報導，人們印象深刻容易回憶。又例如，名人藝人由於新聞能見度高，常被認為是緋聞的主要對象，事實上一般老百姓也經常容易出現緋聞桃色風暴，只是新聞不會報導造成回憶度困難。

(3) 易犯的錯誤—易犯“偏差樣本”的錯誤，因為回憶度的難易，容易因為新聞媒體常報導的事件或人物，是偏差的小樣本，卻是成為全面性推論的主要依據。

(四)知識爆增與捷徑思考：認知吝嗇者 (Cognitive Miser)

1. 背景：

約在 1970~1980 年代，電腦科技逐漸發達、電視普及、知識傳播迅速、知識爆炸的年代來臨，人們的思考模式轉變為「認知吝嗇者」。人們不太喜歡思考，處理事情以經驗或是直覺，講求立即效果。

2. 內涵：

處在當今網際網路時代，要處理的訊息快速增加，要從眾多訊息中快速決定和反應，卻是缺乏足夠時間來深思熟慮作判斷，沒有精力與時間去瞭解每件事，思考變成一件累人的事。人們在處理多元複雜的訊息時，使用心理捷徑策略，依據過去經驗所累積的心理法則，產生自動且整體的直覺判斷，用以減輕認知負擔。

二、運用古典制約與操作制約的行為治療或行為改變策略有很多種，請各舉一個策略，說明其原理以及該策略執行的過程。

【擬答】：

(一)何謂古典制約 (classical conditioning)

1. 代表學者與實驗設計：

- (1) 古典制約的發現：古典制約由原不屬於行為主義的俄國生理學家巴夫洛夫 (Pavlov) 提出，Pavlov 藉狗狗的唾液分泌實驗發現條件反射原理，Pavlov 的理論具創始性，因而將其理論名為「經典條件作用」。
- (2) 古典制約的發揚：Pavlov 的實驗只限於研究動物，行為主義創始人華生 (Watson) 藉嬰兒懼怕情緒實驗將其理論應用解釋人類行為。Watson 在 1913 年發表文章表示，人與動物是沒有區別的，此後行為主義影響美國心理學界長達四十年之久。

2. 古典制約對學習歷程的解釋：

- (1) 中性刺激：Pavlov 的研究發現，無關的中性刺激會對行為產生影響。例如：狗兒尚未見到食物，卻是學習到將盛食物的器皿、送食物者的腳步聲、鈴聲、燈光與食物產生聯結，因而引發狗兒唾液分泌。
- (2) 刺激聯結：讓原本不會引起個體反應的中性刺激與會引起個體反應的刺激伴隨出現，個體也會對這個中性刺激產生反應。制約刺激 (腳步聲) 與非制約刺激 (食物) 配對出現，多次重複聯結後，單獨出現制約刺激 (腳步聲) 也可引發個體的制約反應 (唾液分泌)。
- (3) 刺激替代 (stimulus substitution)：由 Watson 的實驗得知，古典制約學習是一種刺激替代學習。不但可解釋動物行為，也可應用於人類行為。

(二)古典制約發展而來的治療策略—嫌惡制約 (aversive conditioning)

1. 定義：以引起個體嫌惡的非制約刺激為先決條件的制約設計，稱為「嫌惡制約」。採用古典制約原理消除個體不當行為，是行為治療法之一。

2. 制約歷程：

- (1) 嫌惡刺激：造成個體嫌惡反應的刺激，即視為「嫌惡刺激」。例如：有人嘗試某種食物帶來不愉快經驗，一次嘗試之後不願再吃第二次，該食物即為嫌惡刺激。嫌惡刺激是屬於非制約刺激。
- (2) 嫌惡反應：個體對嫌惡刺激所表現的迴避反應，此種反應即稱為「嫌惡反應」。嫌惡反應是屬於非制約反應。

(3) 中性刺激：被選取作為制約刺激的刺激，即稱為「中性刺激」。之所以稱為“中性”是因為在制約形成之前，該刺激不會引起個體制約反應。中性刺激是屬於制約刺激。

3. 具體舉例：以戒酒為例，以“酒味”作為中性刺激，以“嘔吐劑”作為嫌惡刺激。先讓個體聞酒味，而後服嘔吐劑引起嘔吐的痛苦反應。多次重複之後個體聞酒味不再覺得喜悅而是噁心，而後對杯中物興趣缺缺。【酒味 (中性刺激) + 嘔吐劑 (嫌惡刺激) → 噁心嘔吐 (嫌惡反應)】

(三)何謂操作制約 (operant conditioning)

1. 代表學者與實驗設計：

(1) 操作制約的發現：桑代克 (Thorndike) 是「聯結主義」的建立者。不同於 Pavlov 採用刺激反應聯結產生刺激替代，Thorndike 以貓咪迷籠實驗提出「效果律」 (law of effect)，從動物多種行為中選定預期學習的行為，當該行為出現時即給予獎賞，增強該行為重複出現的機會。

(2) 操作制約的發揚：斯肯納 (Skinner) 是操作制約論的創始人，是極端行為主義的代

公職王歷屆試題 (102 地方政府特考)

表。修改 Thorndike 的實驗設計，以白鼠與鴿子等動物為研究對象設計斯肯納箱實驗，提出著名的操作制約，又稱為「工具制約」。

2. 操作制約對學習歷程的解釋：

- (1) 效果律 (law of effect)：Thorndike 根據迷籠實驗提出「效果律」(law of effect)。主張學習是經由嘗試錯誤的過程，多種嘗試直到正確反應解決問題獲得滿意結果為止。
- (2) 後效增強作用 (contingency reinforcement)：反應行為是被增強後才保留下來，增強作用又可稱為「後效增強」。例如，賭博行為是因為「贏」增強了「賭」的行為。
- (3) 增強物 (reinforcer)：行為習得透過能促進增強作用發生的刺激物稱為「增強物」。例如，白鼠壓桿行為，食物是影響白鼠是否會去壓桿的「增強物」。增強物又可分為：正增強物、負增強物和懲罰。

(四) 操作制約發展而來的治療策略—生理回饋訓練 (biofeedback training)

1. 定義—根據生理變化的線索，如藉由血壓計水銀柱的升降得知自己在什麼狀態下血壓的表現，逐漸學習到由意志控制原來不能控制的內在生理活動，稱為「生理回饋訓練」。
2. 原理—是運用「境由心造」原理，以自主性意志活動製造一種心境，影響內在生理變化，間接達到支配原本不能支配的生理運作。
3. 方法—
 - (1) 個體平靜安坐椅子上，身上加裝電子裝置，讓個體血壓升降與心跳速率的情況，能在面前的螢光幕上顯現。
 - (2) 個體一邊觀察螢幕上記錄的變化，一邊察覺自己身體內部的感受。隨時記錄曲線快慢升降時，自己身體有何不同感受。
 - (3) 嘗試製造自己身心的變化，像是想到重要緊張的問題，或是作深呼吸摒棄雜念，再觀察螢幕和自己身心變化之間的關聯。
 - (4) 生理回饋是身心變化的後效增強，如果個體能控制自己的身心變化，以製造不同的生理回饋，就可達到支配生理運作的目的。
4. 應用—生理回饋訓練受到醫學界重視，對於容易緊張恐懼的個體，可藉此訓練協助控制自己的心跳、血壓、脈搏等自主神經系統，改善情緒的影響。

三、何謂青少年的「自我中心」(egocentrism)? 這種「自我中心」是怎麼發展出來的? 請說明之。

【擬答】：

(一) 自我中心 (egocentrism)

指在行為或觀念上，完全以個人為主而不考慮他人的傾向。在幼兒時期自我中心現象較為普遍，因為幼兒自我觀念尚未成熟，個體尚不能辨識自己與世界。在成人階段若仍有自我中心傾向，則表示個人在行為上缺乏社會知覺，僅為自己需要的支配，忽略別人存在，此種自我中心現象是欠缺成熟的表現。

(二) 自我中心的發展

在發展心理學上關於自我中心的名詞有兩個，其一是幼時自我中心 (egocentrism)，其二則是青少年自我中心 (self centric)。倘若在青年期之後自我中心現象仍然存在，則可能持續至成人期且會影響兩性在親密關係中的相處方式。

1. 幼兒期自我中心 (egocentrism) —指前運思期的思考特徵，嬰兒無法以他人的觀點來考慮現實的狀況。在 Piaget (1926) 著名的三山研究中發現，兒童傾向以「自己眼睛所見到的狀況」類推他人所見，於是便推論 4-12 歲的部分孩童無法區分自己與他人眼睛所見的景象。此研究結果雖被後人反駁有低估幼兒能力的可能，但此自我中心現象在幼兒期的確是存在的。
2. 青少年期自我中心 (self centric) —知名心理學家皮亞傑 (Piaget) 認為，青少年進入形式運作期 (formal operation) (即 11 至 16 歲時期) 後，開始擁有內省能力。他們會將自己和別人的觀點一同思考，從別人的看法，來判斷自己的外表、智力、人格是否有對錯。美國心理學者艾爾肯 (Elkind) 繼承皮亞傑的研究，發展出青少年自我中心

(adolescent egocentrism)的概念。他認為，青少年的自我中心現象裡，存在兩個主要特徵：「想像觀眾」和「個人神話」。

(1) 假想觀眾(imaginary audience)—指青少年有時會感覺自己站在舞台上，周圍認識或不認識的人都是舞台下的觀眾。這些假想的觀眾隨時隨地都在審查自己、批評自己，因此非常注意服裝儀容，非常重視別人對自己的評價，所以花很多時間和心力來應付這些假想的觀眾。

(2) 個人傳奇(personal fable)—個體會認為自己的經驗十分獨特，視冒險的事件為上天賦與的考驗，而產生一種無懈可擊的錯覺，如飆車不會有危險、闖紅燈、作弊抓到的不會是我。

3. 親密關係中的自我中心—指個體在思考事情的時候，僅顧及到自己的想法和利益，而忽視對方(親密關係中的伴侶)可能的不方便、心理上可能的不適感受及物質上實際的損失。這樣的情形較常發現在男生身上，研究者認為，這可能與先天(腦側化)及後天(同理經驗、社會價值觀)有關。

(三) 自我中心的優點與缺點

1. 優點—自我中心者最大的優點就是具有堅強無比的心，因為別人說什麼都沒辦法打倒他。適合當高級主管，因為孤芳自賞，而且他能夠以最快的速度去做一個決策，而員工也沒有權利管他。

2. 缺點—自我中心者人際關係肯定不好，除非是用利益來換取朋友，或者其他朋友或同事覺得他有利用價值，依強度而定，若自我意識過強，也可能會有精神方面的疾病。

(四) 自我中心≠自私

1. 相同處—自我中心與自私都有一個共通點，就是決定了之後便一意孤行，且很可能在遭受批評時名正言順的說：「我就是這樣的人，沒辦法。」

2. 相異處—自我中心所涵蓋的概念較大，「自私」通常包含於「自我中心」裡。

(1) 利益衝突—自私是指個體面臨自己利益與對方衝突時，會不計對方損失，以滿足自己利益為主；然而，自我中心者傷及的並非對方的利益，而是對方的心理感覺或兩人的關係。

(2) 自我察覺—自私者在進行自私行為的同時，通常能察覺自己的行為可能損及別人的利益，但仍按照自己利益不擇手段；而自我中心者的意識則不那麼明顯，他們有時候知道自己如此行為會傷害別人，有時候卻不那麼清楚自己行為的後果。

四、面對心儀的對象卻緊張得面紅耳赤、說不出話來的人，當如何協助他/她？請選擇一個行為治療(或認知行為治療)略，說明策略的名稱、此策略所根據的學習理論及執行此策略的過程或步驟。

【擬答】：

(一) 行為治療代表學者背景

阿諾爾德拉札陸斯(Arnold A. Lazarus)一九三二年生於南非約翰尼斯堡，並於當地接受教育。雖然在南非長大，卻強烈認同美國。期望能成為記者，因此大學時期主修英文，但對於英文教授們的嚴肅無趣，轉而學習心理學與社會學。一九六三年應班都拉(Albert Bandura)之邀任教於史丹佛大學，後因懷念故鄉重回約翰尼斯堡以臨床工作為業。由於醉心美國的風情及學術自由，加上南非政治紛亂，一九六六年與妻子回到加州，主掌「行為治療協會」(Behavior Therapy Institute)。

(二) 主要概念

1. 治療導向—行為治療法以治療為導向、強調行為、重視學習作用、以及強調嚴格的診斷與評估。

2. 行動導向—要求當事人行動，尋求改變以解決自身問題，而不是只光談自己的情況，被動地反省問題，協助當事人採取行動去改變生活。

3. 行為習得原理—

(1) 古典制約—主張行為反應是被動的由刺激聯結所引起。例如：Pavlov 狗唾液實驗、Watson 嬰兒恐懼情緒實驗。

- (2)操作制約—行為的發生，是在環境中採取行為之後產生的結果，例如：閱讀、寫字、開車等。行為之後得到增強，就會影響該行為再發生或不再發生。行為的改變乃因行為後伴隨某種結果，正增強、負增強、懲罰。
- (3)認知趨勢—古典制約及操作制約排斥任何中介變數的概念，例如，思考過程、態度及價值觀的角色。但從一九七〇年代開始，行為主義已經承認思考的地位，甚至認為在了解及處理行為問題上，認知因素扮演著核心角色。
- 4.科學觀點—行為治療法以科學觀點為基礎，對諮商採取系統化及結構化的作法，不帶本能決定論色彩。根據科學方法的原理與步驟，將經由實驗得到的學習原理，用於協助當事人改變適應不良的行為。
- 5.教育色彩—強調教導當事人學會自我管理技能，在內容上帶有教育色彩，期望能將所學應用到日常生活中。
- 6.強調當下—強調當事人目前的問題與造成這些問題的因素，不強調歷史性的決定因素。以治療者與當事人之間的協同合作關係為基礎。

(三)治療策略—示範法

- 1.定義—示範法、觀察學習、模仿、社會學習、替代學習等名詞，均視為同義詞。指經由觀察，當事人可以學習去表現期望的行為而不需經過嘗試錯誤的學習。
- 2.效果—
 - (1)學會新的反應—例如，學會運動技巧並表現出來。
 - (2)抑制恐懼反應—例如，表現勇敢行為而沒有受到傷害如被嘲笑。
 - (3)促進類化反應—指促進個體表現更多已學會的行為，例如，待人友善、主動與人互動。
- 3.種類—
 - (1)活生生示範—治療者可以親自示範希望當事人具有的某些特質，例如，自我坦露、開放、誠實等。
 - (2)象徵性示範—示範者的行為顯示在影片、錄影帶及其他裝置上。
 - (3)多重示範—與團體治療有關，透過觀察團體中成功的同儕，能夠學習新技能及改變態度。

(四)可配合使用—系統減敏感法 (Systematic desensitization)

- 1.定義—系統減敏感法基本假設，認為焦慮反應是學習來的，是制約後的產物，可藉相反的替代活動來消除。目的是幫助患者減低對某些刺激情境的敏感反應，從而免除焦慮痛苦恢復正常生活。
- 2.方法—先讓患者憑想像或根據經驗，列出引起焦慮的情境並定出嚴重層次，如在什麼情境下最敏感最恐懼。然後，一方面教他放鬆情緒，另一方面將引起焦慮的刺激由弱而強逐漸增加，使他在放鬆的心情下，不知不覺地對原來引起焦慮的情境能夠適應。如此，原來對該刺激的敏感反應將隨之漸漸淡化。
- 3.適用情況—本方法主要用來處理焦慮及退縮反應，極適合用來治療恐懼症、惡夢、神經性厭食症、強迫性行為、口吃、沮喪等行為。
- 4.步驟—
 - (1)訂出焦慮階層—分析各種會引起焦慮的刺激，從最焦慮的情境排到最輕微焦慮的情境。
 - (2)配合鬆弛訓練—以輕柔愉快的聲調來教導深度及規律的呼吸，把注意力放在愉快的想法或影像上，放鬆肌肉與心境
 - (3)進行系統減敏—要求當事人想像最輕微焦慮的情境，逐漸提高焦慮層次，一直到能放鬆地想像最焦慮的情境為止。