

102 年公務人員普通考試試題

類 科：人事行政

科 目：心理學（包括諮商與輔導）概要

一、社會心理學家費斯汀格 (Leon Festinger) 提出了最為人知的「認知失調理論」(cognitive dissonance theory)，請解釋何謂認知失調？請根據費斯汀格所進行的有關認知失調的著名試驗(或研究)結果，具體說明如何應用認知失調理論來贏得處處反對你、敵視你的同仁的心。

【擬答】：

(一)認知失調：

1. 費斯汀格(Festinger)根據調和理論的理念提出，認為任何時間只要個人發現到有兩個認知彼此不能調和一致時，矛盾的認知會使個體感覺到心理衝突而引起緊張不安，轉而形成一種內在動機作用，促使個人放棄或改變其中一個認知，而遷就另一個認知，藉以消除緊張，恢復調和一致的心態，在此所指的認知，泛指所有包括認知成份的一切思想、觀念、態度、行為等等，個體為追求平衡，會產生新行為去改變、增加或加強某一認知元素的重要性。
2. 根據認知失調理論新觀點的說法，必須滿足四種條件，才可能引發失調：
(1)行動可能帶有不必要的結果；(2)個人責任的感覺；(3)覺醒或不安；(4)激勵態度不一致行動的歸因。
3. 當個人無法為自己找到外部正當理由時，會嘗試為自己找出內在理由，以使個人態度與行為間的認知更接近。當人們對於其行為未存在強烈的外部正當理由時，「說了就相信」(saying is believing)的現象，一般稱為「為相反態度辯解」(counterattitudinal advocacy)。這是一種誘導人們公開表示一種違背自我意願之觀點或態度的過程。當此一過程出現少量外部正當理由時，即可能造成人們在公開場合表達自我意見或困難方向的改變。

(二)認知失調相關實驗：

Leon Festinger 和 L. Menill Carlsmith 的經典認知失調實驗；)。研究者要求大學生進行無聊、重複的作業，像是將湯匙從盤子裡拿進拿出，或者將螺絲向右轉 90 度再向左轉 90 度，總共花費 1 小時。實驗者要求參與者對另一位年輕女士(正等待參加實驗)說謊，告訴她實驗很有趣。部分學生獲得美金 20 元的酬勞；其他人只獲得美金 1 元。當實驗結束後，這些說謊話的學生重新評定對實驗作業的喜好程度。結果非常明確：為了 20 美元而說謊的為作業很無聊，然而為了 1 美元而說謊的人卻說實驗很有趣。換言之，當說謊者自認外在理由充足時不會相信謊言，而沒有外在理由卻說謊的人卻相信自己的謊言。

(三)應用認知失調論贏得反對者同仁的心之策略：

依據「說了就相信」(saying is believing)的現象，誘導人們公開表示一種違背自我意願之觀點或態度的過程。吾人可藉由單位須出版之期刊或雜誌，又上級交辦此期之期刊主題又是為此反對者同仁平時不能認可吾人之行為，而請反對者同仁於期刊或雜誌發表一篇有關“贊成”其平時無法認同吾人之處置行為的文章，而使此反對、敵視態度之同仁，為了替他自己所寫之文章必須提出辯護，進而改變其原敵視之態度。

二、進行心理測驗時，施測者應有解釋測驗分數的能力。請舉例說明解釋測驗分數的方法有那些，及使用上應注意的事項。

【擬答】：

(一)心理測驗：

1. 定義：

利用相關心理評量工具或方法，收集資料後整合並分析目前個案的心理與行為與特性。乃採用科學方法與科學工具，將個體行為質的表現轉化為用數量來表達的歷程。

2. 心理測驗的種類

公職王歷屆試題 (102 高普考)

- (1)依測驗功能分：認知測驗(智力、性向、成就測驗)、情意測驗(人格、興趣、態度、價值觀測驗)
- (2)依測驗材料分：文字測驗、非文字測驗
- (3)依測驗人數分：個別測驗、團體測驗
- (4)依測驗評分方式分：客觀測驗、主觀測驗

3.心理測驗的功能

- (1)描述的功能：描述個人或群體的行為概況
- (2)預測的功能：預測未來的發展
- (3)診斷的功能：診斷個案的心理狀態以利諮商輔導或治療
- (4)甄選的功能：甄選學生或員工
- (5)研究的功能：心理、教育或諮商輔導的研究

(二)心理測驗的實施、解釋與應用與舉例(楊淳斐, 2010)

1.施測前的準備工作：

- (1)了解被施測者的需要
- (2)確立施測的目的
- (3)選擇合適的測驗
- (4)詳閱測驗的指導手冊

2.進行施測的過程

- (1)標準化的實施程序
- (2)良好的施測環境
- (3)觀察被施測者在施測過程的狀況
- (4)施測後：計分、參照常模、換算、畫側面圖、和解釋

3.施測結果的解釋

- (1)應注意一般性說明、專業說明、及特殊說明(李星謙, 民 80)。
- (2)提醒該測驗的目的並請受試者回想答題狀況, 然後再針對其所得的測驗結果加以分析說明, 並解釋各分項所代表與顯示的意義(如基氏人格測驗裡的等級分數)(Elmore, P. B. & Ekstrom, R. B., 2003)。
- (3)傾聽與同理被施測者的感受
- (4)參考其他相關資料解釋
- (5)對低分者小心解釋：需告知不要互相比較, 給自己貼標籤。
- (6)測驗資料的保密

4.施測結果的應用

- (1)提供選擇的方向
- (2)建立諮商輔導的目標
- (3)甄選適合的學生或員工

三、每一種的諮商輔導模式都是根據對於心理疾患或是困擾的不同假定而來的。請從阿德勒(Adler)心理學取向、貝克(Beck)認知行為取向、羅傑斯(Rogers)個人中心取向來說明人們感受憂苦的背後原因為何? 拔除憂苦的方法為何? 其諮商輔導的目標又為何? 並請比較三種取向之間的主要差異。

【擬答】：

(一)阿德勒心理取向：

阿德勒反對佛洛伊德的性學(sexuality)觀點, 強調個人主觀意識與經驗的重要性, 認為未來的人生目標與尋求超越的力量大於生物決定力量, 因而自創了個體心理學會(Society of Individual Psychology)

1.人們感受憂苦背後原因：自卑

人的行為受自卑感所促動, 但卻受尋求超越的力量所牽引, 人的一生即在於試圖成為一位完美的人。兒童時期因為受到忽視, 有可能形成「自卑情結」(inferiority)

complex)。自卑情結是指個人有密集與強烈的自卑感，已經無能力去解決個人的問題，因此有必要接受治療。

2. 拔除憂苦方法：

- (1) 對人性採取積極的看法。
- (2) 重視目標與未來的重要性。
- (3) 重視再導向與再教育的功能。

3. 諮商輔導目標：阿德勒式諮商與心理治療的目標在於協助當事人探索前述的人格影響要素，其目標有下列十個要項：

- (1) 建立與維持均等的諮商關係。
- (2) 分析當事人的生活型態。
- (3) 解析當事人的生活型態，藉以協助當事人能夠洞察自我。
- (4) 重新導向，並且教育當事人，使之有積極的行為改變。
- (5) 激發社會興趣。
- (6) 減低自卑感、克服沮喪、認識與運用個人資源。
- (7) 改變人生的知覺與目標。
- (8) 改變錯誤的動機。
- (9) 鼓勵當事人認識人際間的均等性。
- (10) 幫助當事人對人類有所貢獻。

(二) 貝克認知行為取向：

認知治療就是以思考或認知歷程為焦點，關切認知對情感與行為之作用的治療法。認為，與情感及行為有關的認知結構是情緒困擾的根源，認知扭曲(cognitive distortion)是治療應注意的重點。

1. 人們感受憂苦背後原因：認知扭曲、邏輯謬誤

「認知扭曲」-- 認知三角內容，包括：

- (1) 種消極評價自身的行為表現、價值觀以及能力。
- (2) 他人對自我的負面評價。
- (3) 未來可能繼續發生的各種不良影響。

2. 拔除憂苦方法：

(1) 蘇格拉底式對話：

Beck 的 CT 治療過程是採用「產婆式」或蘇格拉底式的對話，主要是先定義當事人所使用的關鍵語句，讓彼此更清楚其具體意義，然後了解當事人是依據怎樣的規則？有沒有證據可以支持？將當事人對問題的陳述視為可以測試的假設，其主要目的是要當事人自己去思考，而不是因為治療師的威權而接受治療師的觀點。

(2) 認知技巧：認知重建(cognition restructuring)

3. 諮商輔導目標：

以當事人的思考或認知歷程為重點；在開始時對當事人的自主思考(automatic thoughts)加以辨識與矯正，以及自主思考中的原始與次級假定作試驗性的假設，再根據相關認知與行為資料，對假設加以支持或排斥。認知治療也強調溫馨、同理與真誠的去瞭解當事人的世界與經驗，著重合作的關係，由治療者協助當事人去瞭解他們的思考與假定，治療的關係就是一種「合作性的實徵主義」(collaborative empiricism)，經由共同的探索，使當事人能看見錯誤的邏輯觀。另一方面，治療者又似乎在進行「行為試驗」，要求當事人在治療之外，試驗或考驗他們的思想與假設，整個諮商過程著重於教導當事人辨識錯誤的概念、考驗基本假定的效用，並以更有效與適宜的邏輯歷程取代錯誤的結論或推論。

(三) 羅傑斯個人中心心理取向：

羅傑斯是借助於現象學的觀點，重視個人的現實知覺，並以「自我」為關注的焦點，相信每一個人都有其價值與尊嚴，自我概念是自我知覺的中心，每個人都有自我主觀的世界，可以成為成長、健康、適應、社會化、獨立與自我實現的個體，因此他的理論又被稱之為

公職王歷屆試題 (102 高普考)

「自我理論」。

1. 人們感受憂苦背後原因：自我不一致

自我不一致的人則沒有與自我接觸、缺乏堅固的認同感、會投射、有挫折的衝動、負向情緒、扭曲式的自我破壞、反社會行為、戴面具、不切實際地評量潛能等。

2. 拔除憂苦方法：

- (1) 生活在此時此刻中(亦即有存在的生活著)。
- (2) 更能真誠、真實與一致性。
- (3) 更能接近情感與自我，自己是人生旅行的重心。
- (4) 接納與鑑賞真實的自我。
- (5) 增加積極自我關注(真誠的喜歡與同情自己)。

3. 諮商輔導目標：

個人中心諮商的目標在於幫助當事人充分發展他們的功能，是關心「人」而非「問題」希望當事人能成長與改變，能對經驗開放、相信自我的知覺、自我探索與評估，最終目的是協助當事人能認識、使用與統整他們的資源，並發揮潛能。

(四)三者學派比較

	阿德勒治療法	貝克認知治療	個人中心諮商法
哲學基礎	人格是個體獨特與一致性的統一體。人有目的導向，人的動力來自於自卑情感的超越，個體有追求成功與卓越的傾向。社會興趣是人格的重心，個體可以創造自我的生活型態。瞭解個體內在參考架構是瞭解個體行為的基礎。	認知扭曲、邏輯謬誤	人具有「形成性傾向」與「實現性傾向」的可能，會追求自我功能充分發展。每個人生活在自己的經驗世界之中，「現實」就是「知覺場」。人有目標導向，自我是人格的重心。心理的適應來自於經驗與自我的一致。瞭解個體要由參考架構著手。每個人都有其價值與尊嚴，有積極向上、向善發展的可能。
人格理論	沒有對人格結構的要素作分析，因為相信個體是統一、不可分割的整體，個體具有獨特性與一致性。人類心靈大部分是屬於意識狀態。人格中有五大課題： 一、生活目標；二、自卑與超越；三、社會興趣；四、生活型態；五、家族星座。人格的發展也受這五大課題的影響極大。人格的發展是有目的的、受虛構目標所牽引，想要尋求超越或卓越，因社會興趣高低與不同生活型態而有不同適應。家庭排行也影響人格發展。	無	關切人的改變的可能性甚於人格結構。自我概念是人格的核心，是經驗、價值、意義與信念所形成。自我本身是一個動力與改變中的結構。理想我是自我的次級系統，是個人的期盼，理想的自我與知覺的自我之間的差距可作為健康與否的指標。人格發展的最高境界是功能充分發揮。人具有理性、建設性、積極、獨立、合作、信任、接納與上進及充分發揮潛能等各種可能。人格發展並無階段之分，但相信人有自我導向、自我開發潛能的可能。
諮商目標	協助當事人探索生活目標、自卑與超越、社會興趣、生活型態與家族星座，並協助當事人重新導向、克服自卑、尋求健康的人生超越，發展積極的社會興趣，並且過正常的生活型態、發展自己、貢獻人群。	協助當事人的自主思考(automatic thoughts)加以辨識與矯正，，用認知控制的方法，改變與修正認知結構。	目標在協助當事人充分地發展功能，期望當事人有積極與建設性的改變，能對經驗開放、相信自我知覺、自我探索與評估，並能接納自己與他人。協助當事人統整與利用資源，開發潛能，諮商重點在人的發展而非問題的解決，主要在協助當事人自我瞭解、自我探索與自我

諮商策略與技術	；傾聽與反應技巧；解析；立即性；非語言行為分析；矛盾意向法；面質法；檢核優先次序。特殊技巧則有：創造想像法；掌握自我；角色扮演；按鈕法；麥達思技術；行為代價法。	蘇格拉底式對話與認知重建	發展。 專注；沈默；澄清與反映；尊重與接納；真誠與一致；同理心。
---------	--	--------------	-------------------------------------

四、心理學家費德瑞克森(Barbara Fredrickson)提出正向情緒的擴展與建構理論(the broaden-build theory)，請說明擴展與建構理論的意涵，並根據相關實驗或研究闡述正向情緒的價值。

【擬答】：

繼 Seligman 與 Csikszentmihalyi (2000) 提出正向心理學 (positive psychology) 後，Fredrickson(2004)指出正向情緒能夠擴展人類各方面的資源，增加個體在威脅或機會來臨時可動用的防衛。當個體處在正面情緒時，比較喜歡和他人相處，在友情、愛情和合作關係上也顯得較為順利。正向情緒可以開展個體的心智視野、增加容忍度與創造力。

(一)正向情緒擴展與建構理論之意涵：

根據正向情緒的擴展與建構理論 (Fredrickson, 1998, 2001)，提出認真玩 (serious play) 對心理學可能具有擴展思考行動的廣度，以及建構個人成功資源的重要價值。

1. 擴展思考行動的廣度

認真玩意指在一個具有嚴肅外在目標導向的工作背景之中，從事一種內在動機或為了活動本身而行動的自成目標行為，因此不但具有挑戰性而使人專注投入，且在玩的過程中亦容易引發人們歡樂、興趣及滿足等正向情緒。從演化觀點而言，歡樂心情會創造玩的衝勁，使人打破限制而變得更富有創造力；而興趣一來，人們往往會去探索與攝取新知，增長自我的閱歷；當心生滿足之際，則會促使人們沉澱下來品味生活，讓自我與世界觀整合到新的層次。因此，藉由認真玩增進人們的正向情緒，往往可以導致思考與行動的空間更為寬廣。

2. 建構個人成功資源

認真玩的原理在於讓參與者動手建構、說故事、以及深入反思，發展認同感，有利於心智的擴展。根據擴展與建構理論，心智的擴展具有後續的效益，可以減少疾病徵狀、增進社會連結、強化自我實現，開放認知信念；亦即可建構出個人成功的資源，提升人們的幸福感，促使人們在面對未來時更有可能正向以對，形成一種良性的循環。(曾文志、古明峰，2012)

(二)實驗：

Fredrickson (1998) 以「儘快判斷類別」的實驗來瞭解正向情緒對思考速度的影響，實驗證實正向情緒可以擴展接受的態度與思考的速度，可見正向情緒可以促進知識節點的遠距聯結，而提升創造力。在負向情緒與創造力關係研究上發現，負向情緒卻會抑制創造力。

(三)正向情緒價值之相關研究：

優勢中心治療 (strength-centered therapy, Wong, 2006a, 2006b) 是近年來受到後現代思潮的社會建構主義以及正向心理學等影響下所產生的新興諮商方法。

正向力量包含四個主要來源 (Fredrickson & Losada, 2005)：

1. 美善的 (goodness)，包含快樂感、滿足及優良的機能；
2. 有生產力 (generativity)，包括寬廣的思緒與行動及有彈性的行為；
3. 成長性的 (growth)，包括從個人和社會的資源中獲益；
4. 復原力 (resilience)，包括從逆境中存活與成長

五、解釋名詞：

- (一)閃光燈記憶(flashbulb memory)與話在舌尖現象(tip-of-the-tongue phenomenon)
- (二)完形心理學家柯勒(Wolfgang Köhler)的黑猩猩實驗與頓悟學習(insight learning)
- (三)確認偏誤(confirmation bias)與後見之明偏誤(hindsight bias)
- (四)斯特普效應 Stroop effect)

【擬答】：

(一)閃光燈記憶與話在舌尖現象：

1. 閃光燈記憶：

當個人知悉帶有情緒的重大事件時，對周遭環境留下鮮明、持久記錄。

2. 話在舌尖現象：

記憶檢索歷程失敗，無法提取長期記憶中的內容，而出現話到嘴邊卻記不起來的現象。

(二)柯勒之黑猩猩實驗與頓悟學習：

1. 柯勒之黑猩猩實驗

柯勒於 1913~1920 年間，在康那利群島的西班牙屬地，騰納利夫島對黑猩猩的學習進行了一系列的觀察和研究。

為了探究人猿如何解決問題(學習)，和是否具有智慧的行為，他設計了迂迴道路的實驗，猩猩必需將長短不同的棒子接合成更長的棒子才可以拿到香蕉，或者猩猩必需了解用幾個箱子的重疊，才能增加高度去拿高處的香蕉。

2. 頓悟學習：

柯勒從猩猩的實驗結果中，建立他的頓悟學習理論，他認為學習的實現和成果是由于人和動物對問題情境頓悟的結果，頓悟指突然知覺到問題情境中的目的與手段之間的關係。柯勒根據自己的實驗結果堅決反對桑代克的“嘗試與錯誤”的學習理論。

(三)確認偏誤與後見之明偏誤：

1. 確認偏誤：我們下的結論會偏向我們想要相信的事。

2. 後見之明偏誤(hindsight bias)：早就知道效果/馬後炮

Roese 和 Vohs 表示，後見之明偏誤分三種程度，從基本的記憶歷程，到高程度的邏輯推論和信念，彼此堆疊在一塊。該偏誤的第一種程度——記憶扭曲(memory distortion)，包含了記錯一個較早的評論或判斷(「我說過這會發生」)；第二種程度——必然性(inevitability)，是指我們認為某事件是不可避免的(「這必須要發生」)；第三種程度——可預見性(foreseeability)，包括我們個人相信自己可以預見某事件(「我知道它會發生」)。後見之明偏誤也可以讓我們對於自己的判斷過於自負。

(四)斯特普效應(Stroop's effect)

1935 年由斯特普所提出，這個效應是說，當我們看到代表某個顏色的字，譬如說：綠字，我們當然會唸綠。但是當看到的字填上了和字代表的顏色相異的顏色，我們反應的速度就會變慢，譬如說：藍色的綠字，我們會先想唸出綠，再來才想唸藍色。其將實驗進一步分成兩種：

1. 唸出字意義上代表的顏色。

2. 唸出字看起來的顏色。當我們要唸出上了不同的顏色的字，就會發生幾毫秒的延遲，我們就稱之為 Stroop's Effect。

斯特普效應反映出個體的知覺也現自動化現象，即不需意識監控或用很少的注意力便可自行運作與反應，運作速度快到連個體還未清楚覺知，整個歷程就已完成。