

102年特種考試退除役軍人轉任公務人員考試試題

等 別：四等退除役軍人轉任考試

類(科)別：人事行政

科 目：心理學(包括諮商與輔導)概要

一、操作制約對行為的增強包括正增強與負增強兩種，處罰亦有正處罰與負處罰兩種。請說明以下的情形屬於四種增強或處罰的那一種(只寫名稱即可)：

- (一)阿華回到家先上網玩遊戲而沒有先寫功課，因此被媽媽禁止上網兩天——剝奪式懲罰
- (二)會吵的小孩有糖吃——正增強物(positive reinforcer)
- (三)闖紅燈，被開罰單——施予式懲罰
- (四)忘記倒垃圾因此被罵——施予式懲罰
- (五)喝酒喝到爛醉就能忘掉一切煩惱與挫折——負增強物(negative reinforcer)

【擬答】：

(一)阿華回到家先上網玩遊戲而沒有先寫功課，因此被媽媽禁止上網兩天——剝奪式懲罰

- 1. 定義——個體反應後在情境中刺激物的出現(例如電擊)，該刺激物的出現有助反應頻率的降低者。
- 2. 舉例——個體出現罵人言行，取消使用電腦的權利，可制止罵人言行的發生。取消使用電腦的權利即是懲罰。
- 3. 種類——若能積極性應用懲罰，可發揮行為改變效果且可避免產生副作用。使用「剝奪式懲罰」，如剝奪其看電視、使用電腦的權力，較「施予式懲罰」，如體罰、辱罵效果更佳。

(二)會吵的小孩有糖吃——正增強物(positive reinforcer)

- 1. 定義——個體反應後在情境中所出現的任何刺激物(例如食物)，該刺激物的出現有助反應頻率的增加者。由正增強物所產生的增強作用，稱之為「正增強」(positive reinforcement)。
- 2. 舉例——個體表現助人友善行為，即提供給他喜歡的獎勵品，助人友善行為的頻率就會增加。該獎勵品即是正增強物。

(三)闖紅燈，被開罰單——施予式懲罰

- 1. 定義——個體反應後在情境中刺激物的出現(例如電擊)，該刺激物的出現有助反應頻率的降低者。
- 2. 舉例——個體出現罵人言行，取消使用電腦的權利，可制止罵人言行的發生。取消使用電腦的權利即是懲罰。
- 3. 種類——若能積極性應用懲罰，可發揮行為改變效果且可避免產生副作用。使用「剝奪式懲罰」，如剝奪其看電視、使用電腦的權力，較「施予式懲罰」，如體罰、辱罵效果更佳。

(四)忘記倒垃圾因此被罵——施予式懲罰

- 1. 定義——個體反應後在情境中刺激物的出現(例如電擊)，該刺激物的出現有助反應頻率的降低者。
- 2. 舉例——個體出現罵人言行，取消使用電腦的權利，可制止罵人言行的發生。取消使用電腦的權利即是懲罰。
- 3. 種類——若能積極性應用懲罰，可發揮行為改變效果且可避免產生副作用。使用「剝奪式懲罰」，如剝奪其看電視、使用電腦的權力，較「施予式懲罰」，如體罰、辱罵效果更佳。

(五)喝酒喝到爛醉就能忘掉一切煩惱與挫折——負增強物(negative reinforcer)

- 1. 定義——個體反應後在情境中既有的刺激物消失(例如電擊)，該刺激物的消失有助反應頻率的增加者。由負增強物所產生的增強作用，稱之為「負增強」(negative

公職王歷屆試題 (102 退除役特考)

reinforcement)。

2. 舉例——個體不再出現罵人言行且自律友善，即取消不可使用電腦的規定，自律友善行為頻率就會增加。取消不可使用電腦的規定即是負增強物。

二、何謂認知失調 (Cognitive dissonance)？如何減少認知失調？請舉例說明之。

【擬答】：

(一) 學者：

認知失調理論，為美國社會心理學家 Festinger (1959) 所倡議，是一種解釋心理平衡的態度。個體為了恢復平衡產生新的行為，認知失調具有行為改變的促進作用，是解釋態度改變的主要理論。

(二) 原因：

Festinger (1959) 認為，個體認知因素間失衡不協調時，會造成心理上不愉快、緊張、壓力，個體會設法去減輕或解除這種不協調狀態，認知因素間失衡愈嚴重，個體想要減輕或解除失調的動機也愈強烈，當個體有所作為讓認知系統呈現協調時，就會設法保持這種平衡，避免接觸矛盾訊息。

(三) 如何減少認知失調：

以吸煙為例，如果個體認為吸煙無害，而且自認喜歡吸煙，兩者之間無矛盾衝突，不會出現認知失調現象也就不會改變行為。如果健康檢查發現因為吸煙而罹患肺癌，此時對吸煙的態度產生認知失調，原來認為無害現在認為有害，於是出現戒煙行為。

三、請比較 Freud 與 Erikson 有關性格發展之相異看法。

【擬答】：

(一) 弗洛伊德 (Freud) 精神分析論 (psychoanalysis)

1. 學者背景——弗洛伊德 (Freud, Sigmund 1856~1939) 是精神分析論開山祖，1896 年創立精神分析學派 (psychoanalysis)，被視為心理學第二勢力 (second force)。雖非傳統心理學出身影響力卻超越任何一位心理學家。以下就 Freud 「精神分析論」的基本要義：心理層次、人格結構、人格動力以及人格發展，說明如下。

2. 理論要義——

(1) 心理層次 (the topographic model) ——

① 意識 (conscious) ——

① 定義——個人運用感覺、知覺、思考、記憶等心理活動，對自己身心狀態與環境刺激變化的綜合覺察。意識最大特徵是「注意」，注意之所在便是意識之所在，注意焦點的改變代表意識的轉移。意識的功能在於「監視」與「控制」個體的行為。

② 心理覺知程度——個體完全覺知自己的所思所為。例如：個人知道自己在想什麼、做什麼、目的何在。

② 前意識 (preconscious) ——

① 定義——介於意識與潛意識之間。大腦皮質充滿龐大記憶訊息，包含知識以及個體的回憶。訊息貯存於長期記憶中，不使用時對之無意識，需要時會被檢索提取浮上意識層面。前意識不存在於個體當前的意識，但是當個體對這些記憶注意時，它們就進入意識層面。

② 心理覺知程度——個體當下不能覺知自己的所思所為，但事後毋需任何協助就能自己回憶起來。例如：因職場心情不佳下班後遷怒家人，個體當下未能覺知情緒的轉移，夜深人靜憶及此事給予道歉。

③ 潛意識 (unconscious) ——

① 定義——潛隱在意識層面之下的情感、慾望、恐懼等經驗，因受意識的控制與壓抑致使個體無法察覺。痛苦的記憶和慾望雖被壓抑，個體無法察覺其存在，卻會

以間接或偽裝的方式影響個體行為，如作夢、非理性行為、怪癖和失言等。

- ②心理覺知程度——個體當下不能覺知自己的所思所為，事後除非有專業諮商人員協助，也無法回憶起自己所思所為。例如：早年創傷經驗造成個體行為異常或社會適應障礙，個體並不自知原因為何。

(2)人格結構 (the structural model) ——

- ①本我 (id) ——是生物性的我，受「唯樂原則」(pleasure principle) 支配。構成本我的成份為「生之本能」(life instinct) 與「死之本能」(death instinct)。生之本能，即人類基本需求如飢、渴、性，本我中的需求必須立即被滿足。死之本能，即攻擊與破壞兩種原始的衝動。
- ②自我 (ego) ——是心理性的我，受「現實原則」(reality principle) 支配。自我是從本我中分化發展而來，在滿足本我需求的過程中，受現實環境的限制，個體學習到如何遷就現實而仍能從中獲得滿足。介於本我與超我之間，發揮緩衝調節的功能。
- ③超我 (superego) ——是社會性的我，受「完美原則」(perfection principle) 支配。人格結構中道德的部份，管控自我行為符合社會標準免於犯錯，即「良知」、「理性」，在接受社會文化規範的過程中逐漸發展而來。

(3)人格動力 (Psychodynamic theory) ——

- ①定義——Freud 主張要瞭解一個人就必須深入分析潛意識，因此又稱為「心理動力論」(Psychodynamic theory)、「深層心理學」(depth psychology) 或「冰山理論」。
- ②防衛機制 (defense mechanisms) ——人格動力理論強調，個體為減少因本我與超我衝突而產生的焦慮，在趨樂避苦前提下，所作所為非出於理性，也不能明確道出真正原因，Freud 將其稱為「防衛機制」或稱「防衛作用」、「防衛方式」。
- ③特性——當個體無法以正常或合理的行為來面對挫折情境時，為減少焦慮或愧疚所帶來的壓力，所採取的習慣性因應方式。可分為七種類型。
- ④種類——
- ①合理化作用 (rationalization) ——以社會認可的好理由，取代個體心知肚明的真理由，藉以減少愧疚或尷尬所帶來的痛苦焦慮。例如，熬夜看奧運表演次日無法起床上班，謊稱身體不適請病假。對求之不得的東西辯稱不喜歡，稱為「酸葡萄心理」，亦屬於合理化防衛方式。
- ②退化作用 (regression) ——面對痛苦焦慮情境，個體以幼稚無能的退化方式來因應，藉以暫時獲得安全消除痛苦。例如，五歲幼兒對父母的愛感覺到不安全時，表現出依戀哭鬧退縮的幼稚行為，父母即時疼愛有加消除其不安焦慮。
- ③投射作用 (projection) ——將自己不為社會認可的慾念加諸於他人身上，藉以減少因此慾念而產生的焦慮。例如，嫉妒某甲表現優異受上司肯定，謊稱某乙說某甲驕傲目中無人，不敢承認是自己心中的想法。
- ④反向作用 (reaction formation) ——行為表現與其內心隱藏的慾念完全相反，以最友好的態度對待最不喜歡的人，藉以減少因慾念而產生的焦慮。例如，明明對上司的作為不滿，但怕多言惹惱上司而遭開除，於是處處討好上司。
- ⑤轉移作用 (displacement) ——個體需求無法直接獲得滿足，擔心他人眼光而產生焦慮，轉移需求以間接方式滿足減少壓力。例如，無法如願當選奧運選手，轉而成為國家級教練培養奧運選手。
- ⑥昇華作用 (sublimation) ——不被社會認可的動機慾念，改以符合社會標準的行為來表現。例如，政治人物間互相競爭互揭瘡疤，昇華成為人民公僕為民監督，落實民主運作機制。
- ⑦壓抑作用 (repression) ——個體將不容於超我的慾念，從意識層面壓入潛意識層面，避免本我與超我的衝突。例如，明明很想出去玩耍卻擔心父母責罵，於是

將玩耍的慾念壓抑努力用功念書，等考完試後再滿足此慾望。

(4)人格發展 (psychosexual stage) ——

- ①固著作用 (fixation) ——Freud 發展論被稱為早年決定論，強調六歲以前尤其重要。個體發展過程中的需求未獲得滿足、被過份限制或放縱，會產生「固著作用」(fixation)，或稱「滯留現象」，指個體行為無法隨年齡成熟具有變通性與適應性，成年後仍表現某些幼稚行為，不利人格發展。
- ②人格發展——Freud 認為人格是發展來的，隨年齡成熟與環境交互依序發展，分為五個階段。Freud 人格發展論中總離不開性的觀念，以「性」發展階段來區分人格發展，又被稱為「性心理發展期」(psychosexual stage)。
- ③階段——
 - ①口腔期 (oral stage) ——0~1 歲。嬰兒在「唯樂原則」支配下，藉由吸吮、吞嚥、咀嚼等口腔活動獲得滿足快樂，性格發展為開朗、慷慨、樂觀、積極、主動。若嬰兒的口腔活動受到限制，會產生「固著作用」(fixation) 形成「口腔性格」(oral character)，性格偏向悲觀、被動、退縮、猜忌、苛求、潔癖、仇視。Freud 認為有些人咬指甲、吃手指、吸煙、酗酒、貪吃等行為，多與口腔性格有關。
 - ②肛門期 (anal stage) ——1~3 歲，肛門期是幼兒學習獨立的重要時期，幼兒從能夠獨立排泄肯定自我。此時期父母對幼兒排泄習慣的養成順其自然，給予讚美鼓勵，對自信心發展甚有助益。若父母對幼兒的排泄訓練過於嚴格，造成自信心低落，性格發展為冷酷無情、頑固、剛愎、吝嗇、自大，稱為「肛門性格」(anal character)。
 - ③性器期 (phallic stage) ——
 - (A)戀親情結——3~6 歲，幼兒開始有性別之分，此時發展性別認同。幼兒開始模仿父母中的同性別者，以父母中的異性為愛戀對象，稱為「戀父情結」(electra complex) 或「戀母情結」(oedipus complex)，統稱「戀親情結」。
 - (B)性別認同——戀親情結是人格發展的過渡現象，藉由戀親而學習性別的認同與扮演。例如，男童愛戀母親，對父親產生嫉妒憎恨，出現「閹割恐懼」或「閹割情結」，將對父親的憎恨恐懼轉為模仿父親的行為，形成男性性格。若為單親子女則可能失去性別認同模仿的對象，產生性別混淆。
 - (C)性別角色 (sex role) ——在某社會文化傳統中，眾所公認男性或女性應有的行為，稱為性別角色。性別角色是經由行為組型來界定，包括內在態度、觀念以及外顯的言行、服裝等。
 - (D)性別習得理論——
 - (a)精神分析論——戀親情結 (戀父情結、戀母情結)。
 - (b)認知論——性別恆定性 (性別認定、性別固定、性別恆定)。
 - (c)社會學習論——觀察替代學習 (楷模、模仿)。
 - (d)神經生物論——大腦運作男女有別 (性別先天論、同性戀除罪化)。
 - (E)性別恆定性 (gender constancy) ——個體在 2~7 歲間，在自我概念發展上，了解到自己和別人的性別都是固定的，不會隨時間或空間的不同有所改變。
 - (a)性別認定 (gender identity) ——個體開始了解自己是男生還是女生，同時也知道別人是男性還是女性。
 - (b)性別固定 (gender stability) ——個體體認到性別不會改變，自己是男生，長大了仍是男生；自己是女生，長大了仍是女生。
 - (c)性別一致性 (gender consistency) ——個體認識到性別不能隨自己意願改變，接受自己的性別心甘情願做男生或女生。

- ④潛伏期 (latent stage) ——6~12 歲，兒童六歲以後進入性潛伏期。此時活動範圍擴大，對環境事物感到興趣而不再只對父母愛戀。參與遊戲或團體活動多有男女之分，男生與男生玩、女生與女生玩，大量練習性別角色，對異性較少注意。
- ⑤兩性期 (genital stage) ——12 歲以後，此時性器官已趨於成熟，生理上與心理上所顯現的特徵，兩性差異非常顯著，開始有了兩性生活的理想。本期初始時，男女多以本人為愛慕對象，稱為「自戀」，至青春期開始以異性為正常之交往對象，藉以獲得性心理之充分適應與滿足。至此，性心理發展臻於成熟，乃人格形成之終點。

3. 評論——

- (1)過份強調原始慾望，忽略人格改變的社會環境因素。
- (2)過份強調性為慾望的來源，「泛性論」(pan sexualism)。
- (3)過份強調早年經驗和潛意識對人格的決定作用。
- (4)過份強調本能的消極性和破壞性，欠缺教育的可能。
- (5)依據病人行為建立的理論，推論解釋一般人流於以偏概全。

(二)艾瑞克森 (Erikson) 心理社會發展論 (psychosocial developmental theory)

1. 學者背景——艾瑞克森 (Erikson, Erik Homburger 1902~1994) 的人格發展論演變自精神分析論，被歸屬為「新弗洛伊德主義」(Neo-Fueudianism)。與 Freud 理論相較，Erikson 人格發展論有諸多超越之處，更富現代意義。

- (1)強調人格連續性可擴展解釋一生，而非早年決定六歲定終身。
- (2)從社會文化與自我成長解釋人格，而非從本能慾念和潛意識。
- (3)非由精神患者所建構的理論，推論解釋一般人人格更具解釋力。

2. 理論要義——

- (1)以自我發展為立論——Erikson 以自我發展為立論基礎，不同於 Freud 強調本我性心理對人格的影響。
- (2)提出發展危機 (developmental crisis) ——在自我發展的過程中，受社會規範的要求產生適應困難，Erikson 稱為「發展危機」。發展危機是成長過程中正常的現象，又稱為「常性危機」。
- (3)具正面促進功用——危機即轉機，發展危機具正面促進功用，迫使個體面對危機學習調適自我符合社會要求。
- (4)危機源自社會適應——不同年齡階段有不同的社會期待和要求，危機化解後才能順利進入下一階段，危機來自社會環境的適應。
- (5)並非“非彼即此”——危機適切因應可視為發展順利，危機未能適切因應視為發展障礙，兩極取向並不是“非彼即此”，而是程度差異。
- (6)統合危機尤其重要——「統合危機」(identity crisis)，是指在自我統合過程中心理上產生的危機感。青年期必須為一生做選擇與準備，無法順利渡過統合危機，容易發生角色混淆。
- (7)人格發展八時期——Erikson 將人格全程分為八個時期，採兩極對立概念來表示發展危機。前五個時期包含嬰兒期至青春期，是個體接受教育的階段，後三個時期則是成人期。

3. 心理社會發展論 (psychosocial developmental theory) ——

- (1)信任 v.s 不信任——0~1 歲，發展重點在信任感的建立。重要影響者是母親或照顧者，嬰兒藉由與母親或照顧者的親密互動，發展對人的信任感。適當滿足嬰兒的飲食、安全、關愛等需連，則能順利發展出對人的信任安全感；嬰兒的飲食、安全、關愛等需求無法獲得滿足，將導致嬰兒與人互動焦慮不安、缺乏信任。
- (2)活潑自動 v.s 羞怯懷疑——1~3 歲，發展重點在自信心的建立。此階段幼兒開始學習走路、說話、穿衣、排泄等獨立能力，父母對兒童的訓練若能積極正向滿足獨立需

求，順利發展活潑自動、自我控制有信心；對於獨立訓練方式過於嚴苛，導致幼兒自我懷疑、畏首畏尾。

- (3)積極主動 v.s 退縮內疚——3~6 歲，發展重點在主動性的建立。此階段幼兒活潑愛動、好奇探索，家庭成員若能給予鼓勵、讚美、肯定與教導，則易發展積極主動、獨立進取、行為有目標有方向；若對好奇探索過於限制懲罰，則易退縮畏懼、無自我價值觀。
- (4)勤奮進取 v.s 自貶自卑——6~12 歲，發展重點在勤勉性的建立。此階段兒童如果能與同學、朋友及老師發展良好人際關係，則易習得求學與處事的良好態度，勤奮進取樂在學習；若社會人際關係發展不順利，負面社會評價讓兒童喪失學習興趣，心理挫敗感造成自貶自卑。
- (5)自我統合 v.s 角色混淆——青年期，發展重點在統合感的建立。兒童期在本階段宣告結束，由於即將躋身成人世界，青年急欲尋求自我統合，嘗試將多層面的自我整合起來。若順利形成一致性自我感受，則自我概念清晰、人生方向明確；統合自我形成不易，青年期容易出現統合危機，人生缺乏目標、感覺徬徨迷失。
- (6)友愛親密 v.s 孤獨疏離——成年期，發展重點在親密感的建立。此階段職場的人際關係經驗是重要關鍵。若能與朋友、同事、異性或雇主建立良好親密互動，有助發展成功的社交生活、奠定事業基礎；若人際互動受挫導致失望退縮，孤獨寂寞懼怕與他人發展親密友誼。
- (7)精力充沛 v.s 頹廢遲滯——中年期，發展重點在親職感的建立。此階段心智已成熟，期待創造自己的世界。若能順利發展創建自我心理獲得滿足，則更加精力充沛、熱愛家庭、栽培後進；若創建自我受阻，自覺才能無法發揮，自戀自憐、自我放縱、頹廢遲滯、未老先衰。
- (8)完美無憾 v.s 悲觀絕望——老年期，發展重點在圓滿感的建立。本階段為人生最後歷程，將過往成敗總結觀之，若發展順利有成就，心理感覺圓滿無憾，則能隨心所欲、安享天年；若過往發展不圓滿有缺憾，個體無法自豪，導致自怨自艾、悲觀絕望、悔恨舊事、期能重頭來過。

4. 統合危機 (identity crisis) ——

- (1)自我統合 (ego identity) ——也簡稱「統合」，是個人自我一致的心理感受。自我統合，是青年期人格發展的重要課題，是自我了解與追尋的必經歷程。青年期從六個層面思考關於自我的問題：我現在想要什麼？我有何身體特徵？父母對我期望如何？過往成敗經驗如何？現在有何問題？希望將來如何？整體思考後，試圖回答「我是誰？」與「我將走向何方？」兩大問題。

(2) 統合形成 (identity formation) ——

- ①非一蹴可躋——理論上青年期都能在自己統合的歷程中，順利找到「我是誰？」，事實上達到自我統合並非易事。整個青年期約十年的時間，個體的年齡、生活經驗、能力、家庭背景和成長環境等因素，會有不同的統合表徵。學者馬西亞 (Marcia) 根據青年期自我統合的狀態，將其分為四種類型。

②類型——

- ①定向型統合——個體順利化解發展危機，認知到我是誰，體認到人生該往何處走。例如：體認不擅長唸書不適合走學術研究，轉而投入技職體系學習一技之長。
- ②未定型統合——個體發展危機尚未完全化解，仍在多方嘗試自我追尋。例如：個體不喜歡唸書希望成為明星藝人，於是仍在各種可成為明星藝人的管道中努力嘗試。
- ③迷失型統合——個體發展危機無法化解而陷入困境。例如：個體一心一意想當明星，然而因為能力、長相或現實環境無法滿足，個體當不成明星卻淪為特種行業性交易從業人員。

④早閉型統合——個體對自己的人生何去何從無定見，未來一切悉聽家長安排。例如：從小被告知必須繼承家族事業，個體毋需考量自己的興趣、想法或生涯規畫，只需繼承家業即可。

(3)青年期身心特徵——不利「統合自我」的尋找

①主性徵與次性徵顯現——先是生殖器官的改變，由生殖器官變化隨之產生身體變化，稱為「主性徵」。隨主性徵的出現，青年期男女在性器官之外所產生的身體變化，稱為「次性徵」。

②生長陡增——青年期身高與體重的發展，出現「生長陡增」現象，相較於兒童期身高與體重均快速增加。

③身失發展失衡——現代青年人身體早熟而心智晚熟，心智能力無法控制因身體成熟而衍生的衝動，問題行為增多。

④文化不連續性——工商業社會文化多元卻失去連續性，父子兩代甚或兄弟之間出現「代溝」(generation gap)，教養問題更形嚴重。

⑤自我追尋中困惑——青年人不論工作、生活或婚姻都有非常多選擇機會，文化不連續下的自我追尋與選擇，對前途感到困惑。

⑥不覺身在福中——少子化趨勢下的青年人沒有足夠生活歷練沒有機會吃苦，體認不到身在福中，無法「知福」也不會「惜福」。

(4)統合危機(identity crisis)——「統合危機」，是指在自我統合的過程中，心理上所產生的危機感。由於青年期是人生的轉捩點，個體必須為自己的未來做選擇與準備，所以統合危機特別嚴重。然而，統合危機未必人人都能化解。個體若無法考量自己的條件去適應社會化解危機，統合危機無法順利渡過，就容易產生角色混淆的情形。個人迷失方向，所作所為與自己應有的角色不相符合，嚴重者可能演變為退縮、墮落、甚至異常行為。

四、後現代諮商理論的主要論述為何？

【擬答】：

(一)諮商哲學——現代主義 v.s. 後現代主義

1. 現代主義——用單一和普遍性的理論來解釋人類行為。客觀事實可以使用觀察和系統化方法得知，客觀事實是獨立存在的，不會因為觀察的人和觀察的方法而改變。尋求治療的原因，表示當事人的問題偏離客觀常模太遠。

2. 後現代主義——事實是主觀，不建構在客觀觀察上。事實是在特定歷史脈絡下形成的。故事中所使用的語言會創造出不同意義。尋求治療的原因，表示當事人同意問題為問題。

(二)後現代主義諮商

1. 社會建構主義(Social Constructionism)——事實是主觀，不建構在客觀觀察上。事實是在特定歷史脈絡或人們的生活下形成。故事中所使用的語言會創造出不同意義。尋求治療的原因，表示當事人同意問題為問題。治療者為促進者，當事人才是專家。常用在個人和家族治療

2. 治療理念——接納與既有知識不同的觀點。語言和觀念可能只適用於了解某些歷史文化。知識是在社會化過程中產生的，沒有絕對的對或錯。

3. 治療特徵——無絕對單一客觀的真相，僅有相對的事實，強調多元與尊重每個獨特生命，變動與多元是生命共同的特徵。以好奇與欣賞的眼光進入對方的生命和經驗。治療者不是解決問題的專家，而是營造對話空間和對話過程的專家。當事人是自己問題解決的專家。

4. 合作式治療——關懷當事人，與當事人一起的合作式治療，治療目標在創造替代敘述。對話意義不在挑戰當事人的思考或自我，而是經由敘述讓當事人對事情有新的了解。

5. 人性觀——

公職王歷屆試題 (102 退除役特考)

(1)賦能 (empowerment) ——增加當事人解決問題的自我效能與希望。

(2)創造新經驗——由過去成功解決問題創造未來可用的新經驗。

(3)行動——做些不一樣的事，由成功的小改變引發並累積正向感受。

(三)後現代主義之「焦點解決短期治療」(Solution Focus Brief Therapy, SFBT)

1. 主要概念——

(1)強調正向積極——絕對不要直接去控制當事人的症狀，面對問題、解決問題、增進生活品質。

(2)重點在做些什麼——SFBT 的重點是在有效的做些什麼，應用知識盡可能在短時間內幫助病人排除問題。

(3)治療步驟——

①瞭解需求——查明當事人所需要的而不是尋找他們所不需要的。

②誇讚當事人——不要用強硬的臨床診斷評斷當事人的問題，須以當事人現有努力的部份加以誇讚

③鼓勵嘗試——若當事人所採取的解決辦法是無用的，鼓勵嘗試一些不同的方法。

④把握機會——將每次諮商會談都當做是唯一一次也是最後一次的會談。

2. 治療目標——

(1)相信當事人——SFTB 治療者相信人們有能力找出解決問題的辦法，並確定個人的目標。

(2)目標獨特性——每位當事人的目標都是獨特的，治療者的角色是在於協助當事人建立更美好的未來。

(3)協助正向面對——協助當事人以正面觀點思考和解決問題。

3. 治療者角色——

(1)同理心——與當事人建立良好關係，同理當事人。

(2)未知立場——以未知立場 (Not knowing) 來面對當事人自我陳述的生命故事。

(3)引導觀點——協助當事人以不同觀點看待現在的生活。

(4)解決問題——將重點放在解決問題而非探究問題的原因。

(5)尋找資源——治療者向當事人展示他們具有的優勢和資源，共同合作尋找解決問題的方法，使當事人了解到要實踐目標必須付出努力。

4. 治療技術——

(1)例外問題 (Exception questions) ——治療者會問「例外問句」來引導當事人去探索、感受生活中沒有出現問題的時光。這探索是在提醒當事人問題並非全部強而有力且不是永遠存在著，提供機會讓當事人去想自己有哪些資源和優點可以利用，從這些資源中找出可能的解決辦法。

(2)奇蹟問題 (Miracle question) ——治療者會問「如果奇蹟發生所以你的問題在一夜之間就解決了，而你是怎麼知道它被解決了，並且會有什麼不同？」這個問題可以幫助當事人用不同角度去看自己的問題和解決方法。

(3)量尺問題 (Scaling questions) ——改變不是很容易能觀察到，例如，感覺、心情或是交談上的改變，治療者可使用量尺問題。透過量尺問題，可以幫助當事人監控治療進度的發展，並且確定什麼時候不再需要來治療。一旦當事人能找出令人滿意的解決辦法，治療關係就可以結束。

五、Zajonc提出「社會助長作用」(Social facilitation)，認為別人在場可以增加我們趨力或激發，事實並不盡然。請闡述之。

【擬答】：

(一)社會助長 v. s. 社會抑制

1. 社會助長 (social facilitation) ——當有他人在場時，會增進個人的工作表現，稱為「社會助長」。例如，奧林匹克運動會時，在眾人矚目下，選手屢創佳績打破世界紀

公職王歷屆試題 (102 退除役特考)

錄，顯示他人的存在，可以增進個人的表現。

2. 社會抑制 (social inhibition) —— 當有他人在場時，會抑制個人的工作表現，稱為「社會抑制」。例如，一個人在浴室唱歌，唱得有模有樣，一旦上台則荒腔走板，顯示他人的存在，可能抑制個人的表現。

(二) 原因

1. 激起狀態 —— 他人的存在會導致個人處於激起 (arousal) 狀態，不確定下一刻會發生什麼事，於是有利強勢反應的發生。對於簡單、已學會、非常熟悉的工作，強勢反應是「正確」的反應；對於複雜、困難、未學會的工作，強勢反應是「錯誤」的反應。有他人存在，利於簡單的工作，不利於複雜的工作。
2. 評價顧慮 —— 有他人在場，這個他人是具有評價能力的他人，才會對行為表現產生影響。在簡單的工作上，察覺到自己正在被評價，可以激勵努力表現更優秀；在複雜的工作上，察覺到自己正在被評價，會產生壓力而表現更不理想。
3. 分心衝突 —— 他人存在時，個人一方面要注意工作，一方面要注意在場的其他人，就產生分心注意力衝突。如果是簡單的工作，激起會助長正確的優勢反應，分心不會造成衝突影響表現。如果是複雜的工作，個人的注意力分散且衝突就會超出能力負荷，影響表現。

六、根據依附理論，在愛情關係裡有「安全依附」與「焦慮矛盾依附」，請說明之。

【擬答】：

(一) 依附理論 (attachment)

1. 學者 —— 依附，由約翰·鮑比 (John Bowlby) 於 1958 年提出，用以解釋嬰兒為獲得安全感而尋求親近重要他人的心理傾向，依附能增進嬰兒的安全感，提供信任關係的基礎。依附具有識別性與特殊性，最早的依附發生在嬰兒和母親之間，母親在場時嬰兒感到安全，母親不在場時感到焦慮。
2. 實驗設計 ——
 - (1) 學者 —— 依附理論著名的動物實驗，是哈利·費德瑞克·哈洛維 (Harry Frederick Harlow, 1905-1981) 對恆河猴所做的系列實驗，實驗顯示依附不僅是由生物本能如饑餓所激發，依附源自安全感。
 - (2) 研究過程 —— 新生恆河猴出生後從母親身邊被帶走，提供兩個代理母親，一個由鐵線做成，另一個由木頭套上橡皮和毛衣做成，兩個代理母親皆可加溫並在胸前裝上奶瓶提供食物。
 - (3) 研究發現 —— 猴子會趴附柔軟衣物的代理母親懷中，無論是否提供食物，且猴子在柔軟衣物代理母親的附近較積極探索周遭環境，代理母親似乎為猴子提供了安全感。
3. 依附類型 —— 繼 Bowlby 之後，Ainsworth 進一步發展「陌生人情境實驗」，使依附理論更為精進。Ainsworth 根據嬰兒在實驗室母親在場與不在場時，對陌生人的情緒反應，將依附分為三種類型。
 - (1) 安全型 (Secure attachment) ——
 - ① 陌生情境行為 —— 媽媽在身邊時候可以自由地探索環境，和陌生人互動，當媽媽離開時會焦慮難過哭泣，媽媽回來時會快樂地靠近媽媽尋求安慰。安全依附有助社會及情緒的發展，嬰兒能適應與母親分離，探索環境發展自我概念。
 - ② 母親態度 —— 安全型小孩的母親表現愛心與耐心，對嬰兒的需求非常敏感能及時給予滿足，總是表現溫暖正向的情緒反應，與嬰兒有親密的身體接觸。
 - ③ 心理表徵 —— 安全型小孩，體驗到母親是安全的堡壘，他可以放心地探索環境，遇到壓力痛苦時可以尋求母親的慰藉，發展出高度安全感。認知到自己是可愛的、被愛的、有能力的自我價值觀。
 - (2) 逃避型 (Anxious-avoidant) ——
 - ① 陌生情境行為 —— 嬰兒可以順利和母親分離，最不愛哭明顯逃避忽視母親，對陌生

公職王歷屆試題 (102 退除役特考)

人的興趣更高於對母親的興趣。母親回來也不會出現喜悅情緒。母親在時不注意，離去也不顯出緊張痛苦。

② 母親態度——逃避型小孩的母親通常是沒耐心，對嬰兒需求不敏感或表現負面情緒反應，拒絕與嬰兒身體接觸等。

③ 心理表徵——逃避型小孩，體驗到自己的需求被拒絕，不受到母親的重視，認知到自己是不可愛的、孤獨的、不被需要的自我價值觀。認為人是不可信任的，表現出退縮孤立、對學習沒興趣、也不易交朋友。

(3) 矛盾型 (Anxious-ambivalent) ——

① 陌生情境行為——母親在身旁時對陌生人與環境依然感到焦慮，與母親分離時表現出焦慮不安、哭鬧，當母親回到身邊卻又表現出既想親近又憤怒抗拒母親的行為。

② 母親態度——矛盾型小孩的母親通常照顧能力差，不懂得如何滿足嬰兒的需求，行為表現不穩定。雖然有照顧小孩，但情緒上和小孩有距離，有時關心有時冷陌忽視。

③ 心理表徵——矛盾型小孩，經驗到母親不一致的行為反應，時好時壞。認知到不確定的愛、期待又怕受傷害，缺乏安全感。既渴望與母親親近，卻又表現出生氣抗拒的行為。

(4) 紊亂型 (Disorganized attachment) ——

① 陌生情境行為——此類型小孩沒有固定一致的行為反應方式。會依情境表現抵抗或迴避的行為。

② 母親態度——紊亂型小孩經歷過受驚嚇的母親或令人害怕的照顧者。因為人際互動是不穩定的，導致孩子無法有一致性的行為反應。

③ 心理表徵——孩子看到母親理解到自己，如同一面完整的鏡子，而紊亂型依附的孩子看到母親所理解到的自己，如同從一面破碎的鏡子中看自己。

(二) 愛情關係中的「安全依附」與「焦慮矛盾依附」

1. 安全型——對親密關係感到舒適，覺得自己是有價值的、值得被愛被關心的。能維持親密關係又保有自主性，可以愛人與被愛相互依賴，有效地解決衝突不和。對伴侶的信任維持良好的關係。

2. 耽溺型——過度依賴親密關係，覺得自己沒價值沒自信，需要伴侶的贊同害怕被拒絕，靠親密關係來維持自我。會無法抑制強烈擔心被伴侶拋棄，所有心思都在伴侶身上，傾向於懷疑、依賴、嫉妒、控制、甚至盛氣凌人。

七、在 DSM-IV-TR (精神疾病診斷手冊—第四版) 中列舉四種「焦慮性疾患」(Anxiety disorders)，請從中選取兩種簡介之。

【擬答】：

(一) 焦慮性疾患 (Anxiety disorders)

1. 焦慮——由緊張不安、焦急憂慮、擔心恐懼等感受，交織而成的複雜情緒狀態，生理顯現心跳加速、呼吸困難、出汗增多等現象。

2. 焦慮症——是最單純的一種心理疾病，個體表現知覺上的反常現象，將原本不具威脅性的事物，誤解為可怕的對象。主要症狀為焦慮不安、情緒緊張，長期焦慮影響生活功能，造成失眠、惡夢、頭痛、肌肉緊張、心跳急促等現象。

(二) 種類

1. 泛慮症 (generalized anxiety disorder) ——

(1) 定義——是指任何時間與任何事情，都會引起個體焦慮反應，所焦慮的事物並不固定，又稱為「游離性焦慮」(free-floating anxiety)。對生活中細微末節的小事特別敏感，總覺得不幸事件隨時會發生。對過去的事只注意失敗經驗，對未來的事猶豫不決無法作決定。

(2) 症狀——泛慮症者出現情緒緊張、心情紊亂、注意力無法集中、心悸失眠、身心疲

公職王歷屆試題 (102 退除役特考)

倦、頭昏目眩等症狀，過著無時不怕、無事不怕的生活，會突然無緣由地大為驚慌，覺得大禍臨頭，出現恐懼不安、頭暈噁心、盜汗、呼吸急促、四肢顫抖等現象，稱為「恐慌症」(panic disorder)。

2. 強迫症 (obsessive-compulsive disorder) ——

(1) 定義——強迫症，指個體行為不受自主意志支配，一再身不由己地重複出現該種行為，個體對自己不能控制的思想或行為感到恐懼，產生焦慮症的身心反應。

(2) 內涵——強迫症包含強迫思想與強迫行為，有時單獨出現，有時伴隨出現。

① 強迫思想 (obsessive thought) ——個體受某些自知不合理且非出於自願的思想所困擾，不願想但不能不想，無法排除甚感痛苦。在強迫思想中，攻擊性 (殺人或自殺) 或性侵犯 (強暴) 的思想佔大多數，此類思想若表現於行動，勢必造成嚴重後果。

② 強迫行為 (compulsive behavior) ——很多不需要也不合理的動作，非出自個人意願的行為時常出現，當事人無法自制。例如，強迫洗手、強迫檢查、強迫偷竊、強迫縱火，自知違法但無法克制。

八、何謂Ellis的A-B-C-D-E-F理論？

【擬答】：

(一) 艾里斯 (Ellis) 「理情行為治療法」(Rational Emotive Therapy, 簡稱 RET)

1. 學者背景——

艾爾伯特艾里斯 (Albert Ellis) 一九一三年出生於匹茲堡。Ellis 了解到自己很能輔導別人並引以為樂，決心成為心理學家。Ellis 曾接受荷妮學院 (Karen Horney School) 分析訓練員的分析與指導，演練古典分析導向的心理治療。Ellis 認為精神分析膚淺而不科學，一九五五年將人本、哲學及行為治療，組合成「理情治療法」，簡稱 RET，被公認是認知行為治療之鼻祖。

2. 主要概念——

- (1) 交互影響——理情行為治療法具有高度教誨性和指導性，對於想法與感覺都很重視。RET 強調認知、情緒和行為三者交互作用，而且有可逆的因果關係。
- (2) 認知最重要——強調個體如何感覺和實際上做些什麼，主要受認知解釋的影響。認知因素，如信念、態度、假定、內心對話，成為認知治療的焦點。
- (3) 生而具有——人類生而具有兩種思考方式，理性正確的思考及非理性扭曲的思考。人有成長自我實現的天生傾向，但常因扭曲自我挫敗的思考傾向，而妨害了成長。
- (4) 習得非理性——非理性想法是兒童時期從重要他人那兒學來的，此外也自創非理性教條和迷信，藉著「自動暗示」和「自我重複」過程，反覆灌輸自己這些錯誤信念。
- (5) 困擾源於責備——大部份情緒困擾起源於責備，責備自己與別人。儘管自己並不完美會犯錯，仍應學習接納自己與自己和平共處。
- (6) 駁斥非理性——情緒主要根源於信念，透過 RET 治療歷程，當事人學習駁斥深植的非理性信念，努力將不實際、不成熟、命令和絕對式的思考方式，轉成實際、成熟、合乎邏輯和講求證據的思考方式。

3. 治療目標——

- (1) 減少挫敗——培養更有效的生活哲學，減少當事人的情緒困擾與自我挫敗行為。包括：減少因生活中的錯誤而責備自己或他人的傾向，教導當事人如何有效的面對困難情境。
- (2) 檢視自我——不以消除症狀為目標，引導當事人去檢視及改變一些使其困擾的非理性思考。例如，接受不確定性、科學思考、自我接納、敢於冒險、不要太理想化。

4. 治療者角色——

- (1) 教師教導學生——RET 視治療為一種教育的過程，治療者扮演教師角色，當事人是學生。治療者指派家庭作業及教導理性思考策略，當事人把治療中所學的技能在日常生

公職王歷屆試題 (102 退除役特考)

活中演練。

(2) 去除神秘色彩—RET 是認知性、指導性、主動性、教誨性的治療方法，強調去除掉神秘色彩，建立默契和能鼓勵當事人自由談話的關係，減輕治療者與當事人之間的緊張關係。

(3) 非溫情主義—RET 以接納與容忍的態度，幫助當事人避免自我責備。但是太多的溫暖和瞭解會助長當事人對治療者的依賴感，反而阻礙治療效果。RET 使用非溫情主義技術，例如，在不斷示範告知與無條件接納對方的情況下進行教導、研讀書籍。

(二) A-B-C-D-E-F 理論



A：緣起事件—是既存的事實、事件、或一個人的行為或態度。例如：離婚。

B：信念—是一個人對 A 的信念，是導致了情緒反應 C 的原因。例如：感覺失敗、被拒絕。

C：結果—情緒與行為的結果或一個人的反應。例如：沮喪。

D：駁斥—是一種科學方法的應用，協助當事人向他們的非理性信念挑戰，摧毀不實際而無效的假設。

E：效果—是較實際的部份，指獲致新的有效的理性哲學，能以合宜的思考取代不恰當的思考。

F：新的感覺—是一種新的情緒型態，不再感受嚴重焦慮或消沈，能配合情境而有適當的感覺。