

# 103 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

蔡一菱老師解題

一、請說明何謂「旁觀者效應 (bystander effect)」？並佐以生活實例說明。並進一步說明影響此效應的因素為何？

【擬答】：

(一)旁觀者效應 (bystander effect) 係指當危機現場若人數較多，即會出來救助的人會愈少。因為眾人將救助的責任平均分擔，個人的罪惡感會減低，即產生一種責任分散 (diffusion of responsibility) 的心理效應。旁觀者效應甚而可能產生旁觀者的冷漠 (indifferent behavior)：是指在緊急、危險的情況下，個人明知他人受到生命和財產的威脅而需要得到自己幫助時，卻持坐視不救、袖手旁觀的態度。

(二)生活實例：

1964年3月14日，美國紐約時報報導了一起殺人事件。受害者是一個叫基蒂·吉諾維斯的婦女，3月13日凌晨3點，當她上夜班回家正要走進所住的公寓時，遭到一個持刀暴徒的襲擊。當時公寓樓上30聽到了呼救聲，有的人還打開窗探頭觀望，但無一人來相救，也無人打電話報警。他們發出的聲音和他們臥室然打開的燈光有兩次打斷兇手的暴行，並嚇跑了他們。但是他每次都又跑回來，找到這位婦女，再次用刀刺她。基蒂在掙扎著與暴徒搏鬥達半個多小時後，被暴徒用刀刺死，而歹徒卻逍遙而去。Latane和Darley隨後便開始了對「旁觀者效應」的系列性研究。他們根據實驗得出結論說，在緊急情況下，有許多人在場恰恰是抑制助人行為的主要原因。Darley二人把這種他人在場對個體助人或利他行為所產生的負影響或抑制作用稱作「旁觀者效應」。

(三)旁觀者效應之影響因素：

美國哥倫比亞大學社會心理學家達利 (J. Darley) 和拉塔奈 (B. Latane) 探討緊急狀況發生時旁觀者的反應，他們提出個體決定是否助人行為之五種影響因素。

1. 注意：到有危急情況或有人需要幫助。
2. 解釋：當狀況不明確的時候，定義事件為緊急狀況。
3. 旁觀者要覺得伸出援手是自己的責任：旁觀者因為有他人在場，而覺得自己的責任減輕，不認為自己需要採取行動；相反的，當在場的只有一人時，這個唯一的旁觀者會覺得自己責無旁貸，而立即採取救援行動。
4. 知道如何助人：旁觀者決定出要做何作為以具體助人。
5. 決定助人：旁觀者在考慮伸出援手助人的利弊得失後，才會決定是否助人。

二、請說明刻板印象的定義及形成的原因與特性，並說明如何降低因刻板印象帶來的負向影響，並佐以工作中實際例子說明之。

【擬答】：

(一)刻板印象：

1. 定義：指對人或事所持的觀念或態度中，有著像木刻板一樣僵固不變的傾向。刻板印象的特徵是，不以親身經驗為根據，不以事實資料為基礎，單憑一些人云亦云的間接資料，或只憑一偏之見，即對某事、某人、某團體做武斷的評定；其屬於態度中的認知成份，即對某些群體被假定擁有的具代表性或「典型的」(modal) 特質。

2. 形成的原因與特性：

(1) 社會類別化：是根據某個屬性的相似性來將人分類，與己相似者是內團體 (ingroup) 又稱為最小團體典範 (minimal group paradigm)，與自己不同者是外團體 (outgroup)。在認知上將內外團體區分出來後，會產生內團體偏私 (ingroup favoritism)，對內團體成員的評價比外團體好，而對外團體成員有同質性效應 (homogeneity effect) 而產生負面評價、敵意，甚至是不公平的對待。

(2) 確認偏差：我們下的結論會偏向我們想要相信的事，也就是確認最初印象或信念的傾

向。

(3) 認知保守：為後見之明偏誤 (hindsight bias) 或稱早就知道效果 (馬後炮)；由 Baruch Fischhoff 提出，認為人們不僅傾向於確認自己的假說，而且很有自信地認定它是正確的。

(4) 節省認知資源 (認知吝嗇者)：因為每天要處理的訊息遠超過我們所能負荷，所以希望將事情越簡單化越好，這樣的缺點就是容易犯判斷上的錯。

(二) 降低刻板印象負向影響之策略。

(三) 工作實例：

刻板印象於工作實例中常見「性別之刻板印象」，例如：一般來說，女性大多從事餐廳服務員、電話接線員、秘書、護士、保姆、牙醫助理、圖書館員及國小／幼稚園老師，而大部分的律師、牙醫、卡車司機、會計師、總經理及工程師等都是男性。有些工作被設定為「女性的工作」，且被認為是較沒有價值的。因此，甚至許多女性要在大機構裡爭取較高的領導地位是相當困難的，即玻璃天花板效應 (glass ceiling effect)。女性可以獲得中階的管理職位，但若再升遷，總會撞到無形的天花板；這種現象的一種解釋是男性偏見，或反對婦女權力所產生的玻璃天花板。

三、請以動機理論中的認知論 (cognitive theory) 說明人們工作的動機為何，並進一步以此理論說明如何增進工作動機。

【擬答】：

動機係指個體的某種內在狀態，促使個體產生某種外顯行為活動，並維持以產生活動朝向某一目標進行的內在歷程。動機可用以解釋引發個體表現具目標導向之行為的起始、方向、強度及持續等現象的內在狀態。

(一) 動機理論中的認知論說明人們工作的動機：

認知論嘗試以理解的心理歷程來解釋行為的動機，代表理論有饒特爾 (J. Rotter) 的控制信念 (locus of control)、韋納 (B. Weiner) 的歸因理論 (attribution theory) 及班杜拉 (Bandura) 的期望價值論 (expectancy-value theory)。

1. 控制信念論：Rotter 的控制信念是指個人在日常生活中對自己與環境關係的看法，有人相信凡事操之於己 (內控，internal control)，有人則認為個人的命運操之於外 (外控，external control)。例如某員工若工作績效不佳時可能歸咎於外在原因 (工作時附近工地自的噪音) 或是歸之於內在原因 (自我本身注意力因情緒壓力而注意力不佳)。

2. 自我歸因論：Weiner 將影響工作成敗的因素分為能力、努力、工作難度、運氣、身心狀況、別人反應等六項。這六項又可歸納為：因素來源 (內外在)、穩定性及可控制性等三個向度。例如運氣就是一種外在、不穩定又不可控制的因數。個人在工作成敗檢討後的歸因取向會影響個人以後再從事類似工作時動機的高低。

3. 期望價值論：動機由兩種力量產生，個體達成目標之期望及該目標對他的價值，若兩者其中之一為零，則不會產生完成目標之工作動力。因此期望價值論主張，當員工預期他們在工作上的努力和表現將可帶來所想要的結果時，他們處於良好的動機狀態。期待論強調三種成分：「期望」(expectancy) 是指個人對自己的努力、將可導致良好表現所自覺的可能性；「工具性」(instrumentality) 是指個人理解自己的表現將會獲得報酬；「原子價」(valence) 是指個人自覺特定報酬的誘人程度。

(二) 以期望價值論為例闡述增進工作動機之策略：

期望價值論認為個體工作動機乃受到期望、工具性及原子價 (報酬誘因) 之影響，因此，當三種成分都具有高機率時，就會造成最高度的動機；但是當有任何單一成分的機率為零時，就會造成最低度的動機。

1. 高期望感：善用自驗預言及自我效能理論觀點，增進個體之自信。

2. 高工具性：提高獲得工作報酬之可能性。

3. 高原子價：直接提高工作報酬，以增加誘因。

四、社會中的我們多少都會有「壓力感受」，請說明影響壓力感受嚴重程度的因素有那些？及如何減低壓力對個人的負面影響？

【擬答】：

壓力 (stress) 是指個體對於干擾他身體或心理平衡的刺激事件所採取的反應型態，這樣的事件必須是踰越了個體的應付能力或造成過度負荷。刺激事件包括大量的各種內在狀況 (如疼痛) 和外在狀況 (如擁擠或噪音)，它們被統稱為壓力源 (stressor)。壓力源是指要求個體採取一些適應性反應的刺激事件。至於個體面對壓力的反應則由發生在幾個不同層面上的反應所組成，包括生理、行為、情緒及認知的層面。而「壓力感受」乃壓力歷程中主觀之生活經驗稱之。

(一) 壓力感受影響因素：

1. 經驗：當面對同一事件或情境時，經驗影響人們對壓力的感受。
2. 準備狀態：對即將面臨的壓力事件是否有心理準備也會影響壓力的感受。
3. 認知：認知評估在增加壓力感和緩解壓力中有著重要作用。

壓力的認知評估 (cognitive appraisal) 由 Lazarus 與 Folkman (1983) 提出闡述個人面臨壓力情境時所進行的心智評估歷程。認知評估歷程依序包括兩個評估步驟：

(1) 初級評估 (primary appraisal)：個體評估壓力源對自己的潛在衝擊，傷害是否可能發生，有無必要採取行動。

(2) 次級評估 (secondary appraisal)：檢視、衡量目前所擁有的資源 (包括生理、心理、社會資源)，是否足以應付當前的狀況，有什麼樣特定的策略可以應用，有效處理這個刺激或情境。

4. 性格 (性格和健康的關係)：

(1) A型性格：競爭意識強、工作努力奮鬥、爭強好勝、缺乏耐心、成就動機高、說話辦事講求效率、時間緊迫感強、成天忙忙碌碌的A型性格特徵的人，在面對壓力時，性格中的不利因素就會顯現出來，而且A型性格與冠心病、高血壓等有密切的關係。研究發現，A型性格者患心臟病的人數是B型性格者的23倍。

(2) B型性格：個性隨和，生活悠閒，對工作要求不高，對成敗得失看得淡薄。

5. 環境。

(二) 減低壓力對個人的負面影響之策略：

減低壓力對個人的負面影響即為壓力之因應策略。

1. Folkman、Lazarus、Moos等學者曾提出「問題取向策略」和「情緒取向策略」之壓力因應策略：

因應方式	問題導向的因應方式 (problem-directed coping)	情緒焦點的因應方式 (emotion-focused coping)
適用壓力源	可控制型壓力源 (controllable stressors)	不可控制型壓力源 (uncontrollable stressors)
內涵與策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 其係指以問題解決為核心的壓力因應策略。亦即當個體自我評估可以有效解決壓力之問題來源時，常採用的壓力因應策略。</li> <li>2. 個體通常會藉由消除外在壓力或調適內在心理狀態，來解決壓力造成的困擾。</li> <li>3. 在採用「問題取向」壓力因應策略時，可以尋求專家團體的建議，並確實採取解決問題的行動、主動且正向面對問題等。</li> <li>4. 當個體採用「問題取向」壓力因應策略時，會從各種角度分析壓力問題，進而積極找出解決問題之有效策略。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 其係指調整個體面對壓力情境時的情緒反應為核心的壓力因應策略。亦即，當個體覺得壓力環境不易改變時，所採用的壓力因應策略。</li> <li>2. 個體會藉由改變本身對壓力事物的認知評估，或是採用隔離、幻想、壓抑等自我防衛方式，阻絕壓力情境。</li> <li>3. 在採取「情緒取向」壓力因應策略時，包括：舒緩情緒、情緒調整、自我放棄、發洩情緒等可能結果。</li> <li>4. 當個體採用「情緒取向」壓力因應策略時，往往會產生「逃避」或是「樂觀主義」。</li> </ol>

2. 性格與壓力因應：3C性格：

心理學家Suzanne Kobasa認為特殊的性格類型會最影響一個人對壓力的反應。其研究發現具有堅毅的特性者對壓力事件會有比較好的適應；所謂「堅毅的特性」是指願意接受變化，他們視變化為挑戰而非威脅，因此他們會對目標活動承諾、對自己的行為會有內控的意識。故又可稱為健康的3C性格，3C即挑戰（challenge）、承諾（commitment）及控制（control）

公  
職  
王