

103 年公務人員特種考試身心障礙人員考試試題

考試別：身心障礙人員考試

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、請解釋何謂「歸因歷程的兩階段模式」(Two-Step Model of the Attribution Process; Gilbert et al., 1988)? 並舉例說明各階段之特性及該階段在歸因上的傾向。

【擬答】：

(一)歸因歷程的兩階段模式為第一階段的「內在歸因」和第二階段的「情境歸因」：

1. 定義：第一階段的內在歸因指的是個人會判斷行為的發生是因為行為者個人內在因素所造成；第二階段的情境歸因則是判斷行為的發生是因為情境因素導致，因而調整內在歸因。一般人們會透過區別性、同意性和一制性做為歸因的判斷。

2. 舉例：區辨性低、同意性低、一致性高容易做內在歸因；同意性高、區辨性高、一致性低容易作情境歸因。

(二)第一階段的內在歸因：

通常是事件發生後很直覺、迅速的產生，但也會因人格特質而導致程度上的差別，例如：有些人在此階段較容易產生基本歸因謬誤，也就是在解釋他人行為原因時過於高估個人因素、低估情境因素，就會比較傾向做內在歸因。

(三)第二階段的情境歸因：

是通常會去判斷情境來調整內在歸因，但同樣也可能會有程度上的差別，例如：有些人在此階段較容易產生自利歸因，指的是人在解釋行為的原因時常會做有利於自己的判斷，成功歸因自己，失敗歸因他人等。

二、有學者嘗試以「臉部回饋假說」(facial feedback hypothesis)來解釋情緒的產生，請說明此假說的基本概念及其支持證據。同時請比較對照此假說與情緒二因論(two-factor theory of emotion)的差異。

【擬答】：

(一)臉部回饋假說：

1. 定義：是出於周圍理論的概念，情緒會引發臉部出現相對應反應，但是臉部動作也可能引發強化內在的情緒感受。支持臉部回饋假說的有 James-Lange 的情緒理論，此理論認為生理反應先於情緒感受，也就是生理變化產生特定感覺，因而引發情緒經驗，他們認為情緒的產生是來自於身體的反應，當出現引發情緒的刺激事件時，這個刺激會引發生理變化，我們覺知此生理變化並加以解釋，然後形成我們的情緒感受。

2. 例如：一早起來對著鏡子的自己微笑則會帶動內在情緒也較正向。

(二)情緒二因論是由 Schacter 與 Singer 提出，認為情緒的產生與生理反應和認知評估有關，這和臉部回饋假說的差異在於刺激事件會引發臉部表情，而臉部表情帶動情緒經驗；但情緒二因論則認為生理反應和刺激事件的認知評估會帶來情緒的產生。

三、雖然提出個人建構論(personal construct theory)的 Kelly 和提出理情療法(rational emotive therapy)的 Ellis 均屬於認知學派，但他們卻對個體為何會出現心理問題或情緒困擾有著不同的看法，請比較對照這兩者的異同之處。

【擬答】：

(一)個人建構論與理情療法的認知觀點(二者對於心理問題或情緒困擾的產生持不同的的看法)：

1. 理情療法認為人會產生情緒困擾或問題通常來自於個體的非理性信念，而非理性信念源自於兒童時期的重要他人，進而會將這些信念抓緊不放，其核心問題出自於對自己的「責備」。

公職王歷屆試題 (103 身心障礙特考)

2. 個人建構理論認為人會產生情緒困擾和心理問題是個人面臨的事件不在其構念系統，或者意是到個人的構念即將產生改變的威脅感，在焦慮和威脅時個體會緊抓原先的系統，心理問題或疾病則是焦慮的反應。

(二) 兩者有不同的看法代表著其背後的理論假設不盡相同，以下將就兩者比較其異同：

1. 相同處：兩者皆認為認知會影響情緒與行為，並且互為因果關係。

2. 相異處：

(1) 個人建構理論認為人就像科學家一樣，探索並且透過各種推論方式來組織其世界，即對環境形成假設，並就經驗事實加以驗證，我們觀察生活事件遍用自己的方式加以解釋，並認為我們對所處環境產生認知建構，藉此預測和控制生活事件，指引自己和預測他人行為，且重要的是，每個人的建構都是獨一無二的。

(2) 理情療法則相反，他認為人會產生問題是源自於兒童時期與重要他人互動的經驗而來，在認知裡會有許多的「應該」和「必須」，而這些要求造成了破壞性的情感和喪失功能的行為，造成自我挫敗。簡單來說，個人建構理論強調認知的進行式和未來式，而理情療法著重的是認知的過去式如何影響現在。

四、政府的政令宣導常常成效不彰，假設有天你需肩負某政策的宣導之責，請分別以古典制約、工具制約及社會學習的角度，來設計你的宣導策略，並說明為何你預期該種方式可以讓一般百姓願意接受或喜歡該特定政策。

【擬答】：

台電年年虧損，營收斥資，除調漲電費之餘，政府需思考其他對策，若從公共設施節電或限電為目標，欲將各捷運站的手扶梯有時段性(非上下班時段)的暫停運轉，讓民眾能漸漸習慣走樓梯上下捷運。若以此為宣導目標，從古典制約、工具制約和社會學習的概念，我的宣導策略分別如下：

(一) 古典制約：

將捷運小站的樓梯設計成鋼琴的黑白鍵，並且會發出聲音，發出聲音是制約刺激，走鋼琴鍵的樓梯是制約反應，當民眾習慣走鋼琴鍵的路時，慢慢就被制約，而不會只在手扶梯暫停運轉時走樓梯，或者當遇到其他需走樓梯的地方會選擇走樓梯而非搭電梯或手扶梯。

(二) 工具制約：

發放民眾記步器，設立一標準，類似集點概念，若達到一定標準可提供免費加值悠遊卡一定比例的金額，另外，也在捷運內做有關走路的影片宣導，以實際研究實驗走路帶來的好處正增強，若一周少於多少運動時間或走路量可能帶來對身體的負面影響做為工具制約裡的懲罰。

(三) 社會學習：

上述的策略可先由小站開始推廣，若實施成效佳，其他大站在陸續跟進，當民眾看到走鋼琴鍵的人臉上是有趣愉悅像在玩樂的表情時，可能會感到好奇或有興趣，進而嘗試，那麼願意多走樓梯的人，便能像滾雪球一樣越滾越大。

(四) 小結：

會覺得用這樣的方式和策略民眾可能願意接受是因為互惠和團體認同的概念，互惠的部分是，若公共設施節電限電，減少台電斥資，相對可能就減緩調漲電費的可能；而另一方面，民眾也知道走路有益健康，但有時就是較懶惰，透過這些方式被動式的改變民眾的懶惰行為，讓上班族或久坐的民眾有運動的機會，也許間接能反應在身體的促進。最後，當一群朋友已認同或習慣走路，個人會因為要成為團體的一分子或被其他朋友影響，也跟著一起走樓梯。以上，則是我透過三個學習的概念設計的宣導策略。