

104 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：人事行政

科 目：心理學(包括諮商與輔導)概要

一、有些人做出一些不道德的事(例如逃稅或掏空公司)，他們如何自圓其說，以減少其認知失調?

【擬答】：

(一)認知失調理論(cognitive dissonance theory)：

1. 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。
2. 定義：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。
3. 內涵：當個體的認知出現失調的情形時，為了消除失調不一致所帶來的焦慮不舒服，個體會採用兩種方式來調適，一是對新認知極力否認，二是尋求更多新認知的訊息，提升新認知的可信度進而取代舊認知，改變態度與行為獲得心理平衡。

(二)認知失調實例：

1. 婚姻暴力受虐者：極力否認認知失調，維持態度：

婚姻暴力受虐者不但為施虐者辯護，也為自己的遭遇承擔罪名，且持續待在這種不好的婚姻關係中。何以會如此？可從認知失調論加以解釋。婚姻暴力受虐者若坦承施虐者的暴力行為，會讓個體考量到未來生活如何面對，或是考量到子女因素，會造成心理上的不愉快、緊張、壓力，個體為減輕或解除這種不協調的焦慮狀態，於是不但為施虐者辯護，也為自己的遭遇承擔罪名，如此便可繼續維持原來的生活，避免面對改變的壓力。

2. 抽菸者：提升新認知可信度，改變態度：

以抽菸為例，如果個體認為抽菸無害，而且自認喜歡抽菸，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抽菸而罹患肺癌，此時對抽菸的態度產生認知失調，原來認為無害現在認為有害，於是出現戒菸行為。

(三)認知失調「說了就相信」典範：來說明做出不道德行為如何能自圓其說

1. 「說了就相信」典範 (“saying is believing” paradigm)：根據認知失調理論，當沒有外在的新認知訊息造成舊認知的失調，個體不會產生調知失調的焦慮緊張，於是會維持舊有的態度與行為不會改變。
2. 合理化犯錯行為避免焦慮：任何人都知道逃稅或掏空公司本就是不道德的行為，但是為了避免這種不道德行為所帶來的焦慮，犯錯者會以「逃稅或掏空公司又不是殺人放火，算不了什麼」「反正公司老闆很有錢，掏空公司他也不會倒閉，只是少賺一點」「大企業逃稅更多，小老百姓不逃稅就太笨了」這類藉口來合理化犯錯行為，這種自圓其說合理化自己犯錯行為的說詞，可避免認知失調所帶來的焦慮。常言道「謊話說久了就變真的」，犯錯者這種自圓其說避免焦慮的說詞，說久了自己也會相信於是振振有辭不再焦慮。

(四)減輕認知失調的方法：

1. 改變舊認知：如果舊認知和新認知之間產生矛盾時，可藉由改變舊認知使認知維持一致即可減輕焦慮緊張，重新建立平衡。

公職王歷屆試題 (104 退除役特考)

2. 增加新認知：如果新舊兩個不一致的認知導致了失調，那麼降低失調程度可藉由增加更多的新認知來提高可信度取代舊認知。
3. 改變認知重要性：認知一致或認知不一致，可藉由改變認知的重要性，一旦對新認知或舊認知重要性產生改變，認知失調的程度也會隨之改變。
4. 改變行為：一般而言改變行為比改變態度更為困難，認知失調可藉由改變個體的行為來減輕認知失衡所產生的焦慮緊張。

二、幼兒班老師想訓練 3 歲的孩童收拾玩具，請說明老師將如何使用「正增強」(positive reinforcement)、「負增強」(negative reinforcement)、「正處罰」(positive punishment)與「負處罰」(negative punishment)執行她/他的方案。

【擬答】：

(一)增強作用 (reinforcement)：正增強、負增強、正處罰、負處罰

1. 定義：凡是能使個體操作性反應頻率增加，強化反應與刺激聯結的一切安排，均可稱為「增強作用」。
2. 後效增強：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. 反應隨因：學習的先決條件在於行為與結果之間有穩定關係，每當表現某行為就會伴隨出現某結果，稱為「反應隨因」。反應隨因是學習的先決條件，行為後的結果如果是隨機的、不斷改變的，學習就不可能發生。
4. 增強物 (reinforcer)：能促進增強作用發生的刺激物稱為「增強物」。例如：白鼠壓桿行為屬於「制約反應」(CR)，桿子則是屬於「制約刺激」(CS)，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、負增強、正處罰、負處罰。

(二)正增強、負增強、正處罰、負處罰：

1. 正增強 (positive reinforcer)：

- (1) 定義：個體反應後在情境中所出現的任何刺激物，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」。
- (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。
- (3) 迷信形成：行為與刺激之間無關聯而個體卻深信有關，謂之「迷信」。Skinner 以鴿子研究增強作用時，注意到有些鴿子在啄壓桿之前會出現轉圈圈的舉動，即使轉圈圈與食物之間毫無相關，鴿子卻表現此迷信行為。對於迷信行為的形成 Skinner 提出有趣的看法：迷信習得自偶然錯誤的正增強。

2. 負增強 (negative reinforcer)：

- (1) 定義：個體反應後在情境中既有的刺激物消失，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」。
- (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。
- (3) 負增強與懲罰的區別：負增強與懲罰概念易混淆。負增強：個體表現適當行為之後，移除增強物以積極性增強適當行為。懲罰：個體表現不當行為之後，加諸增強物以消極性制止不當行為。

3. 處罰 (punishment) — 正處罰、負處罰：

- (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。

公職王歷屆試題 (104 退除役特考)

(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處罰。

(3)種類：

①正處罰：是指當個體表現出不適當的行為時，提供個體不喜歡的刺激物，該刺激物的出現可制止此不當的行為，又可稱為「施予式處罰」，例如：體罰、辱罵等。

②負處罰：是指當個體表現出不適當的行為時，剝奪個體喜歡的刺激物，如此可減少不當行為的發生率，又可稱為「剝奪式處罰」，例如：剝奪看電視、使用電腦的權力。

4.比較—正增強、負增強、正處罰、負處罰：

	喜歡的增強物	厭惡的增強物
給予	正增強	正處罰（施予式處罰）
撤銷	負處罰（剝奪式處罰）	負增強

(三)幼兒班老師如何運用增強作用訓練孩童收拾玩具：

- 1.正增強：教師可在孩童表現收拾玩具行為時，提供孩童喜歡的獎勵品，則孩童收拾玩具的行為頻率就會增加。例如：可提供孩童獎勵卡或是口頭稱讚。
- 2.負增強：教師可在孩童再次表現出收拾玩具行為時，撤銷孩童不喜歡的增強物，則可增進收拾玩具行為的發生率。例如：撤銷罰坐不可以下課的行為。
- 3.正懲罰：教師可在孩童表現出不收拾玩具的行為時，提供孩童不喜歡的增強物，則可制止不收拾玩具的行為。例如：玩具散亂不收拾者，處罰連續一週負責將玩具區收拾乾淨。
- 4.負懲罰：教師可在孩童表現出不收拾玩具的行為時，剝奪孩童喜歡的增強物，如此可減少不收拾玩具行為的發生率。例如：玩具散亂一地不收拾者，取消使用電腦的權利一週。
- 5.善用社會增強：教師可以社會性增強物如微笑、正視、當眾讚美、摸摸頭等方式來肯定孩童收拾玩具的行為，孩童會因為榮譽感而樂於再次表現良好行為。
- 6.運用代幣制度：教師可以具有交換價值的象徵物代替金錢，作為引導自發性行為的正增強物。當孩童表現收拾玩具的行為時，給予象徵物做為代幣，以增強期待行為的出現率。
- 7.掌握行為塑造：複雜行為的學習無法僅運用單一刺激反應聯結即可習得，要學習複雜行為必須透過「行為塑造」，藉由“分解”為簡單行為反應，對簡單行為反應予以增強即可。

(四)增強正向行為優於處罰，為什麼？

- 1.個體因懼怕處罰而暫時抑制不當行為，但是想法或行為並未真正改變。
- 2.處罰不利人際關係，被處罰者會疏離或憎恨施罰者。
- 3.對處罰的恐懼情緒，有可能產生負面聯結成為恐懼症。

三、何謂「中年危機」？究竟是「危機」還是「轉機」？學者們如何詮釋中年危機？

【擬答】：

(一)中年危機 (midlife crisis subconscious)：

- 1.學者：雷文森 (Levinson) 1986 年首次提出「中年危機」一詞，之後許多人爭相將其引用在自己、親友及同事身上。
- 2.定義：是指 45 歲左右的中年人，評估自我的婚姻、家庭、事業、成就、道德、人生價值後，在心理上產生的危機感。中年危機多發生在 45~65 歲之間，且多發生在工業化的都市中。

(二)中年危機的原因：

- 1.更年期：更年期的出現，女性約在 45~55 歲之間，男性約在 55~65 歲之間，此段期間生理變化影響情緒。
- 2.空巢期：中年階段子女相繼長大，求學立業後紛紛離家獨立，空巢症候群影響，形成中年人

公職王歷屆試題 (104 退除役特考)

的寂寞空虛。

3. 生涯轉捩：奮鬥半輩子事業有成，證明自我能力與成就的同時，開始有嘗試新生活賦予生命新意義的想法。
4. 事業轉型：人到中年事業不如理想，長江後浪推前浪無形威脅倍感壓力，無力感與恐懼感，終至鬱鬱寡歡。

(三)「危機」還是「轉機」：從 Erikson「心理社會發展論」詮釋中年危機

1. 學者背景：艾瑞克森 (Erikson, Erik Homburger 1902~1994) 心理社會發展論 (psychosocial developmental theory) 演變自精神分析論，被歸屬為「新弗洛伊德主義」(Neo-Freudianism)。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。

2. 「危機」還是「轉機」？

- (1) 提出發展危機：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」(developmental crisis)。發展危機是成長過程中正常的現象，又稱為「常性危機」。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。

3. 中年危機：精力充沛 vs. 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。

(四)如何面對中年危機，化危機為轉機：

1. 改變心態：中年期面對危機要先改變心態，要有「終身學習」的精神，人生不變的就是無常，要秉持正向思考勇於面對挑戰。
2. 觀察情緒：觀察自己的情緒，學習情緒管理的能力，容許自己放輕鬆，毋需過分壓抑苛責自己。要能做好情緒調適才能面對改變，化危機為轉機。
3. 培養能力：中年期要能有更多的能力才能面對改變不被打入，培養能力不被時代所淘汰，避免因為環境因素的改變而對未來感到惶恐進而情緒低落。
4. 社會互動：與愛自己關心自己的家人朋友，建立良好的支援系統。調整人際互動溝通模式，用讚美代替批評，如此人見人愛自然會儲存許多人脈存摺。

四、解釋名詞：

- (一)安慰劑效應 (Placebo effect) 與反安慰劑效應 (Nocebo effect)
- (二)酒精近視 (Alcohol myopia)
- (三)情緒的綜合理論 (The Emerging Synthesis theory of emotion)
- (四)文化型塑的情緒顯露規則 (Cultural display rules)
- (五)行為治療的 ABC
- (六)現場、實物暴露法 (In vivo exposure)

【擬答】：

(一)安慰劑效應 (Placebo effect) 與反安慰劑效應 (Nocebo effect)

1. 學者：「安慰劑效應」與「反安慰劑效應」在 1955 年由畢闕博士 (Henry K. Beecher) 提出的，時常出現在醫療情境中。安慰劑效應 (placebo effect)，來自拉丁文「placebo」解釋為

公職王歷屆試題 (104 退除役特考)

「我將安慰」；反安慰劑效應 (Nocebo effect)，來自拉丁文「nocebo」解釋為「我將傷害」。安慰劑效應和反安慰劑效應，說明病人的想法對疾病和藥物治療的效果扮演重要的角色。安慰劑效應，會使病人真的感覺病在好轉；反安慰劑效應，會使病人病情加重甚至導致死亡。

2. 安慰劑效應 (placebo effect)：

- (1) 安慰劑 (placebo)：以藥物治療心理疾病時，醫生開給病人的藥物，實際上並非藥物，可能只是維他命，目的是要讓病人相信他已經接受治療，此種並非藥物的假藥，稱為「安慰劑」，或稱「寬心藥」。
- (2) 安慰劑效應：指藥物對病人產生的純心理作用。醫生開給病人的藥物實際上並非藥物而可能只是維他命，但病人相信那是有效的藥物，服用後也可產生治療效果，稱為「安慰劑效應」。
- (3) 特徵：安慰劑效應主要在與心理有關的疾病時，才會發生治療效果，例如，心臟病、高血壓、氣喘病等，服用安慰劑後可產生相當的治療效用。但是像意外傷害或傳染性疾病，如車禍斷腿、腦震盪等，不能仰仗安慰劑。
- (4) 原因：

- ① 相信權威：當事人相信治療者的權威，接受治療者的鼓勵與期待，於是對當事人的態度改變產生暗示作用，因而產生效果。
- ② 自我應驗：當事人既接受治療者的期待，也對自己接受治療有所期待，兩種期待的結果，形成「自我應驗效應」(self-fulfilling prophecy)，即期待什麼結果就得到什麼結果的心理作用。

3. 反安慰劑效應 (Nocebo effect)：

安慰劑效應亦稱「非特定效應」(non-specific effects) 或受試者期望效應 (subject-expectancy effect)。而另一個與安慰劑效應性質完全相反的效應，即為「反安慰劑效應」(Nocebo effect)，病人不相信治療有效的態度會令病情愈加惡化。反安慰劑效應這個現象，是由於病人對藥物的效力抱持負面態度，抵銷安慰劑效應，出現反安慰劑效應。

(二) 酒精近視 (Alcohol myopia)

1. 定義：根據「酒精近視理論」(Alcohol myopia)，個體在酒精的作用下會對正在處理的事情有較高的關注度，而對周遭環境發生的事情像「近視」一樣變得模糊，且酒喝得越多，近視的情況越嚴重。

2. 酒精近視與酒後亂性：

- (1) 所謂「酒後亂性」，是指喝酒之後容易產生性衝動，進而從事不理性的性行為。以酒精近視理論來解釋酒後亂性，酒後近視造成個體容易冒險進行不安全性行為，像是不使用保險套，即使這種行為容易意外懷孕或有罹患性病的危險。
- (2) 喝醉酒的人更有可能進行冒險的性行為，這就好比近視，個體對行為的長遠影響模糊不清，只專注在當下的好處，即使知道不使用保險套是愚蠢的行為，卻難以忍受眼前的誘惑。

(三) 情緒的綜合理論 (The Emerging Synthesis theory of emotion)

1. 詹郎二氏情緒論 (James-Lange theory of emotion)：不認為人哭是因為傷心、人笑是因為快樂，以「反常識」的觀點主張，人傷心是因為哭，人快樂是因為笑。強調情緒不是由刺激所引起，而是由身體生理變化所引起。按此理論解釋：先有影響個體的刺激情境→因刺激情境引起身體生理變化→因身體生理變化導致情緒經驗的產生。

2. 坎巴二氏情緒論 (Cannon-Bard theory of emotion)：是以神經生理為基礎的情緒理論。情緒的發生始於感覺接收外界刺激，傳入中樞神經的視丘與下視丘，再將訊息送至大腦皮質

公職王歷屆試題 (104 退除役特考)

而產生情緒經驗，並由身體器官表現出情緒反應。強調情緒的產生並非起於身體生理變化，乃是起於大腦對刺激的知覺。

3. 斯辛二氏情緒論 (Schachter-Singer theory of emotion)：情緒二因論中所指的「二因」，指情緒的產生是由兩個彼此有關但又各自獨立的認知歸因使然。情緒二因論將情緒歷程分為兩階段，前階段是個體對刺激引起生理變化的認知，後階段是個體對導致生理變化之刺激的認知。
4. 情緒相對歷程論 (opponent-process theory of emotion)：認為大腦中職司情緒的部位可能存在某種組織，該組織在情緒狀態時會產生與此狀態相反的情緒作用。痛苦情緒產生時，快樂情緒也隨之產生。古諺有云「樂極生悲」、「苦盡甘來」，是情緒相對歷程論的最佳註解。
5. 情緒認知評估論 (opponent-process theory of emotion)：Lazarus 認為情緒是個人對刺激評估後所產生的身心反應，個人對刺激情境的評估是情緒的決定因素。Lazarus 從認知評估觀點，強調情緒不能單從個體的大腦發生什麼加以解釋。認知發生在情緒之前，只有當刺激被個體認定具有意義時，感覺經驗才會導致情緒反應。情緒是來自個體與環境之間交互的結果。
6. 正向情緒擴展建構論 (the broaden-and-build theory)：Fredrickson 就人類演化觀點來看，正向情緒是在愉悅舒適情境下，個體在安全無虞之際會產生比較彈性靈活的行動傾向，進而擴展注意與思考廣度，表現更具適應性的行為。換言之，正向情緒不是為了解決迫切的生存問題，而是為了解決個人成長的發展問題，個體處在正向情緒下，其認知和行為會變得更有彈性、開創性、包容性與建設性。

(四)文化型塑的情緒顯露規則 (Cultural display rules)

1. 表現規則：Ekman 於 1973 年提出「表現規則」(display rule)，指的是一種行為準則，除了是適當的情意，也包括這些情意應該如何被傳達，以及如何在公眾場合表達。表現規則是被學習而來的規範，規範了在工作上如何表情達意。
2. 情緒規則：
 - (1) 定義：指在各種情況下，我們應該要感覺 (feel) 的情緒。情緒規則與表現規則不同，組織機構可以規範表現規則，卻很難要求成員如何感覺。
 - (2) 形成：情緒規則是由權利或義務感所建立，用來指引情感工作的一種系統，這種情感系統都是私下運作，通常無法觀察得到。
 - (3) 適當的情意表現規則：情緒規則因不同的職業特性或職業形象，而有所不同。空服員要讓乘客感受到親切愉快的服務；殯葬業者則要面露哀傷肅穆的神色。Ekman 將這種標準稱之為「適當的情意表現規則」，不同情境下表達適當情意的行為準則。
 - (4) 區分：情緒規則劃分為兩部份，其一是規範了如何對待顧客、上司與同事的情緒規則；另一則是說明如何私下尋求抒發情意的管道。

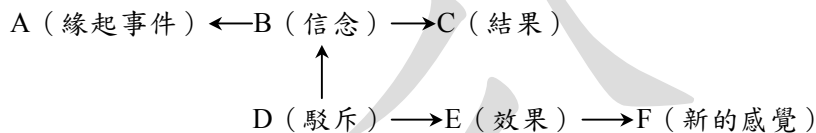
(五)行為治療的 ABC

1. 學者背景：艾里斯 (Ellis) 認為精神分析膚淺而不科學，1955 年將人本、哲學及行為治療，組合成「理情行為治療法」(Rational Emotive Behavior Therapy)，簡稱 REBT，被公認是認知行為治療之鼻祖。
2. 基本假設：
 - (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。REBT 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。

公職王歷屆試題 (104 退除役特考)

- (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：大部分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 REBT 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. 行為治療 ABC 理論：



- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) C：結果——情緒與行為的結果或一個人的反應。例如：沮喪。
- (4) 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。
- (5) E：效果——是較實際的部分，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。
- (6) 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。

(六) 現場實物暴露法 (In vivo exposure)

1. 情境暴露法 (Exposure Therapy)：是心理治療的一種技術，幫助當事人能夠去面對與壓力事件有關的人、事、物、情境或情緒，以及各種能引起當事人強烈情緒反應的事件。

2. 現場實物暴露法 (In vivo exposure)：

- (1) 適用對象：讓當事人暴露於真實的恐懼情境中，雖然這些情境是沒有傷害且安全的，但是因為當事人將此情境和強烈的恐懼情緒相聯結，以致於他們會去逃避相似的情境。
- (2) 治療原理：讓當事人暴露於真實的恐懼情境中，讓當事人長期處於此情境下，讓他們體認到此情境並不可怕，漸漸可以去面對這些使他們恐懼的情境，不再去逃避相似情境。在不斷的直接接觸下，當事人會漸漸的勇於面對其所恐懼的事物。
- (3) 比較：現場實物暴露法與洪水法的不同，在於當事人並非僅是想像恐懼的情境而已，而是要真實接觸恐懼的現場實物。
- (4) 舉例：當事人因為發生車禍造成對坐車的恐懼。治療師會依據當事人害怕程度將治療分為四個階段。在進行實際接觸時，治療師會先給予示範，讓當事人瞭解這些事物或情境是沒有威脅性的。
 - ① 首先讓當事人在較遠的地方觀察車子。
 - ② 而後讓當事人站在車子外觀察車內的狀況。
 - ③ 再來讓當事人坐進車內先暫不關上車門。
 - ④ 最後讓當事人坐進車內關上車門。