

105 年公務人員特種考試一般警察人員考試試題

等 別：三等一般警察人員考試

類科別：行政警察人員、犯罪防治人員預防組

科 目：心理學

一、何謂操作制約、古典制約、社會學習？請各別舉一個行為的例子說明。(20 分)

【擬答】

(一)操作制約、古典制約、社會學習：源自「行為主義」(behaviorism)

行為主義又稱「黑箱論」(black box)、「還原論」，由美國心理學家華森(Watson)在1913年創立，被視為心理學第一勢力(first force)。主張行為完全由環境決定，以S-R模式解釋行為的習得，S代表刺激，R代表反應。刺激引起個體反應，反應是由刺激所引起，將個體行為視為是刺激與反應的聯結。行為主義的重要理論有：古典制約、操作制約和社會學習理論，強調外在環境與行為改變的關係，將學習社會「歸納」的歷程。

(二)古典制約(classical conditioning)：

1.代表學者與實驗設計：

- (1)發現：Pavlov 藉狗狗的唾液分泌實驗發現條件反射原理，Pavlov 的理論具創始性，因而將其理論名為「經典條件作用」。
- (2)發揚：Pavlov 的實驗只限於研究動物，行為主義創始人華森(Watson)藉嬰兒懼怕情緒實驗將其理論應用解釋人類行為。

2.古典制約對學習歷程的解釋：

- (1)中性刺激：Pavlov的研究發現，無關的中性刺激會對行為產生影響。例如：狗兒尚未見到食物，卻是學習到將盛食物的器皿與食物產生聯結，引發唾液分泌。
- (2)刺激聯結：讓原本不會引起個體反應的中性刺激與會引起個體反應的刺激伴隨出現，個體也會對這個中性刺激產生反應。
- (3)刺激替代：由 Watson 的實驗得知，古典制約學習是一種刺激替代學習。不但可解釋動物行為，也可應用於人類行為。

3.生活實例：所謂「望梅止渴」正是一種古典制約的學習表現，梅子就會讓人聯想到酸，於是產生大量口水。

(三)操作制約(operant conditioning)：

1.代表學者與實驗設計：

- (1)發現：Thorndike 以貓咪迷籠實驗提出「效果律」，從動物多種行為中選定預期學習的行為，當該行為出現時即給予獎賞，增強該行為重複出現的機會。
- (2)發揚：Skinner 修改 Thorndike 的實驗設計，以白鼠與鴿子等動物為研究對象設計斯肯納箱實驗，提出著名的操作制約，又稱為「工具制約」。

2.操作制約對學習歷程的解釋：

- (1)效果律：Thorndike根據迷籠實驗提出「效果律」(law of effect)。主張學習是經由嘗試錯

誤的過程，多種嘗試直到正確反應解決問題獲得滿意結果為止。

(2)後效增強作用：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)增強物：能促進增強作用發生的刺激物稱為「增強物」。增強物又可分為：正增強物、負增強物和懲罰。

(4)代幣制度：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。當個體表現期待行為時，給予象徵物作為代幣，以增強期待行為的出現率。

(5)行為塑造：複雜行為無法僅運用單一刺激反應聯結即可習得，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。

3.生活實例：各大商業團體為行銷自家商品或形象，推集點換贈品的活動，即是運用操作制約代幣制度的原理，藉點數累積換取想要的增強物。

(四)社會學習 (social learning)：

1.學者背景：班都拉 (Bandura) 的理論歸屬於行為主義，但不像 Watson 的古典行為主義，也不像 Skinner 的極端行為主義，蘊涵更多認知論成份，可視為修正的行為主義。主張環境、個人與行為三項因素會交互影響，又稱「三元學習論」。

2.社會學習對學習歷程的解釋：

(1)環境提供訊息：Bandura 將增強作用視為提供個體認知環境的訊息。增強物的出現告訴個體做對或做錯，提供繼續保持或知錯能改的訊息，個體自主性受到重視。

(2)觀察學習：個體以旁觀者身份觀察他人行為即可學習，又稱為「替代學習」、「勿需練習的學習」。個體向社會情境中某人或某團體學習行為的歷程稱為「模仿」，被模仿的對象稱為「楷模」(model)。

(3)觀察階段歷程：注意階段→保留階段→再生階段→動機階段。

(4)觀察模仿方式：直接模仿→綜合模仿→象徵模仿→抽象模仿。

(5)自我調節：自我調節即是「自律」，個體行為雖是觀察學習而來，卻是會透過自我評估、自我調節提供內在增強，對個體行為影響力更大。

3.生活實例：美國斯坦福大學教授 Zimbardo 於 1969 年進行了一項破窗實驗，Zimbardo 用錘子把那輛車的玻璃敲了個大洞，僅僅過了幾個小時，它就不見了。破窗戶給人一種無序的感覺，在公眾麻木不仁的氛圍中，犯罪就會滋生繁榮。看起來是偶然的、個別的、輕微的過錯，如果對之不聞不問、視若無睹或糾正不力，就會縱容更多人「起而效尤」去打爛更多的窗戶玻璃，演變成“千里之堤，潰於蟻”的惡果。

(五)比較—古典制約、操作制約、社會學習：

1.順序不同：古典制約先安排制約刺激，讓個體對目的行為產生聯結；操作制約則是在表現目的行為後才提供增強物；社會學習先是在環境中觀察模仿，而後會自我調節對行為自我增強。

2.原理不同：古典制約藉由刺激替代原理，讓個體習得目的行為；操作制約則是藉由增強作用原理，表現目的行為後給予增強；社會學習主張學習來自環境訊息的觀察模仿。

3.主被動不同：古典制約對於被動反應性行為（如：恐懼症）有較好的解釋；操作制約對於主

動操作性行為(如：海豚跳火圈)有較好的解釋；社會學習強調行為習得先是被動觀察模仿，而後會主動的自我調節。

4. 著眼不同：古典制約從情緒聯結來解釋行為習得；操作制約著眼行為學習的本身來自增強物的增強作用；社會學習著眼環境提供模仿替代學習。
5. 議題不同：古典制約聯結替代原理可解釋「懼學症」的習得；操作制約增強作用可剖析「禁止體罰」，說明增強物的負面影響；社會學習的觀察模仿可說明「破窗效應」對不道德行為的影響。

二、何謂自我認同危機？請說明 J.Marcia 提出的青少年認同應對模式。(20 分)

【擬答】

(一)自我認同危機源自 Erik 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。

2. 理論要義：

(1)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」。

(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)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。

(5)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末，是個體接受教育的階段，後三個時期則是成人期。

3. 青少年時期發展任務—自我認同 vs. 角色混淆：

(1)自我認同 vs. 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，青年急欲尋求自我認同，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。

(2)自我認同(ego identity)：也簡稱「統合」，是個人自我一致的心理感受。自我認同，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。

(3)認同形成：理論上青年期都能在自我認同的歷程中，順利找到「我是誰？」，事實上達到自我認同並非易事。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。

4.青少年時期身心特徵－不利自我認同的尋找－自我認同危機 (identity crisis)：

(1)自我認同危機 (identity crisis)：「自我認同危機」，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，所以自我認同危機特別嚴重。然而，自我認同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，自我認同危機無法順利渡過，就容易產生角色混淆的情形。

(2)青少年時期身心特徵：

- 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身心發展失衡：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。

(二)James Marcia 提出青少年認同應對模式：

1. 自我認同非一蹴可躋：理論上青少年時期都能在自我認同的歷程中，順利找到「我是誰？」，事實上達到自我認同並非易事。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，會有不同的認同表徵。認同形成非一蹴可躋，學者馬西亞 (Marcia) 根據青少年時期自我認同的狀態，將其分為四種模式。

2. 模式：

- (1)定向型認同：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)未定型認同：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)迷失型認同：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)早閉型認同：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。

(三)青少年時期自我認同危機－網路成癮 (internet addiction) 高危險群：

1. 定義：網路成癮症 (Internet addiction disorder, 縮寫作 IAD)，指過度使用網際網路而無法正常生活的人。在臺灣網路族群中，這些患者多半以年輕夜貓族學生為主，且男生比女生多。最初是由葛爾柏格 (Ivan Goldberg, M.D) 在 1995 年所提出的一種精神錯亂，他比照在 DSM-IV 上對病態賭博的定義，來定立有關病態上網的理論。但它不被最新的心理疾病診斷統計手冊收錄，IAD 是否被劃為心理障礙仍須研究。
2. 原因：網路成癮的原因包括網路使用便利、社群歸屬感、滿足感官享受、提供成就感及匿名性等環境因素，再加上個人缺乏自我認同，網路提供情緒排解與分享。
3. 種類：網路成癮症，又可以分為：網路性成癮、網路人際關係成癮、網路強迫症、電腦成癮症及資訊缺乏恐慌症等五種

三、請說明生活壓力的分類。Folkman 和 Lazarus 認為個體面對壓力情境時，會經歷兩個步驟的評估歷程，接著進行兩個向度的因應歷程，請說明評估歷程與因應歷程。此外，也請說明為什麼社會接觸和社會支持可以降低壓力。(30 分)

【擬答】

(一) 壓力、壓力相關疾病及因應：《為什麼斑馬不會得胃潰瘍？》：

非洲草原上的斑馬，遠處有隻獅子正虎視眈眈盯著牠，當斑馬「拔腿就跑」的時候，只想著逃命，動物的生活中最大的壓力只來自「生存」。斑馬為什麼不會得胃潰瘍？因為斑馬並不過複雜的社會生活，沒有長期壓力導致的心臟血管疾病、胃潰瘍、免疫力衰弱等「壓力性」疾病。

「壓力」成為現代人普遍的生活現象，壓力與抑鬱有很大的關係。

(二) 壓力感 (stress)：常聽人說：「壓力好大，快崩潰了！」

1. 定義：壓力，指個體生理或心理上感受到威脅時的一種緊張狀態。此種緊張狀態，使人產生不愉快甚至痛苦的情緒感受，壓力事實上是指「壓力感」的意思。
2. 功用：壓力有時具有示警的功能，例如，車禍、地震、火災的現場等，可使人面對壓力來源，設法解除威脅。
3. 種類：壓力有些是有益的，稱為優壓力(eustress)；有些則會造成傷害，種為劣壓力(distress)。壓力的優劣與壓力源(stressor)的特質無關，與個體因應壓力的過程和結果有關。

(三) 生活壓力 (Life Stress)：

1. 定義：壓力，是個體面對威脅情境，一時無法消除威脅脫離困境時的被壓迫感受。如果此種感受是因為生活事件而持續存在，則稱為「生活壓力」。
2. 舉例：刷卡預借現金而無力償還，面對債權銀行限期歸還的威脅，心理上感到很大的壓力，此種壓力已成為生活事件持續一段時間，即屬於生活壓力。
3. 分類：
 - (1) 生活改變：指個體日常生活秩序發生的重要改變，例如配偶亡故、離婚、患病受傷、新婚、失業、懷孕、退休等。生活改變所形成的生活壓力，會給人帶來緊張痛苦的負面情緒。
 - (2) 生活瑣事：指日常生活中無法逃避的枝微末節小事。每件瑣事都不足以危害於人，但日積月累會造成身心不良影響，即「壓死駱駝的最後一根稻草」。例如，家庭支出、工作職業、身心健康、時間分配、生活環境、生活保障等瑣事。

(3)心理因素：

- ①挫折 (Frustration)：指在挫折情境下所產生的煩惱、困惑、焦慮、憤怒等負面情緒交織而成的心理感受。生活中隨時隨地都可能因人、因事、因地、因制度、因環境而感到挫折。
- ②衝突 (Conflict)：個人同時懷有兩個動機而無法兼而獲得，所產生的心理困境。例如，進退兩難的趨避衝突、魚與熊掌無法兼得的雙趨衝突、左右為難的雙避衝突。

(四) Folkman 與 Lazarus 壓力評估與因應歷程：

1. 壓力評估歷程：

(1)認知評估角色：Lazarus 主張「認知評估」在情緒與壓力經驗中扮演關鍵角色，認知評估會影響情緒和壓力的方向與強度。認知評估是一個動態歷程，評估的結果並非不可改變，個體可經由對刺激或環境的重新解釋，獲致新的認知評估結果。

(2)形式：

- ①初級評估：個體對刺激情境初次評估，刺激情境被評估是正向的、有壓力或厭惡的，將影響個體的情緒與壓力反應，同時影響個體後續的作為。
- ②次級評估：經過初級評估後產生的情緒與作為，個體考慮現有的資源和條件，重新認知評估調整作為改變情緒。
- ③再評估：監控次級評估後的作為和因應策略，努力實踐行為，必要時再度進行初級和次級評估。

2. 壓力因應歷程：

- (1)問題焦點的因應 (Problem-focused Coping)：也就是以問題為核心，改變或處理造成困擾的問題情境。當個體評估問題情境較可能被改變時，易採取這種壓力因應策略。問題焦點的因應又可分為二種，一種是設法消除外在環境壓力或增加自我資源，第二種是改變內在的心理歷程。
- (2)情緒焦點的因應 (Emotion-focused Coping)：情緒焦點的因應是調整對問題的情緒反應。當個體評估問題情境不容易被改變時，通常會採用此種壓力因應策略。情緒焦點的因應也可分為二種，一是改變個體對問題情境的認知再評估，二是想辦法使自己與壓力情境隔離，或是使用壓抑、防衛等方式來遺忘某些壓力情境與經驗。

(五)社會接觸與社會支持 (Social Support) 可以降低壓力：

1. 定義：人們雖然會有想要獨處與幽靜的時候，但其實人是怕孤獨與寂寞的。個人從小依附父母或養護者，也與年齡相近的同儕一起玩耍，人際間友誼關係的建立是個人身心正常發展的必要歷程。
2. 特徵：個人面臨壓力時，對於社會支持特別覺得需要與寶貴。當個人自覺受到威脅有心理壓力時，不僅希望心理上獲得他人支持，解決問題時也期待他人從旁協助。
3. 原因：社會支持有降低血壓、減少壓力激素、加強免疫功能的作用。社會支持中的交談與鼓勵，使被支持者對事件有較合理的看法。擁有良好社會支持的個體，面對負向事件時比較少憂鬱、焦慮及健康問題。
4. 應用：社會支持的品質，是決定心理壓力的重要依據。有些人寧可捨棄不可靠或煩人的親友，

轉而尋求可以時刻依偎身邊的貓、狗等忠心無邪的寵物。

四、近來社會上發生許多隨機殺人的轟動社會案件，請以人格理論與 A.Bandura 的社會學習理論來說明暴力與攻擊行為，(30 分)

【擬答】

(一)缺乏良知，會殺人但不會自殺：台北捷運隨機殺人的鄭捷

反社會人格障礙，主要特徵是反社會傾向，缺乏責任心道德感，只求滿足個人需求，無羞恥心、罪惡感與罪識感，遭遇挫折總是歸咎他人或社會，也稱「心理病態人格」。具此種性格者，「良知」對他們而言毫無意義，不遵守社會規範，不認可傳統道德與價值標準，在家裡反抗父母，在學校反抗校規，在社會反抗社會秩序與法律規章。

(二)暴力與攻擊行為 (aggressive behavior)：

1. 定義：攻擊行為，指任何有意傷害他人的行為，此行為必須是有傷害他人身心的意圖，意圖已轉為外顯行為，且行為造成他人身心受到損害。

2. 特點：

- (1)有意圖的：攻擊行為是有動機的，有動機的侵犯行為才稱為攻擊行為。例如：強盜殺人、爭遺產對簿公堂。
- (2)實際外顯：攻擊行為，不同於感情、動機、態度等內在心理狀態，而是外在表現出來的行為。
- (3)造成傷害：攻擊行為是充滿敵意的，可能傷害他人的身體，也可能損害他人的人格尊嚴，造成身體心理痛苦。例如：惡言辱罵、造謠誹謗等。

(三)與隨機殺人犯罪行為最有關聯的人格障礙：反社會人格障礙

1. 定義：反社會人格障礙 (Antisocial Personality Disorder)，主要特徵是反社會傾向，缺乏責任心道德感，只求滿足個人需求，無羞恥心或罪惡感，遭遇挫折總是歸咎他人或社會，也稱「心理病態人格」(Psychopathic Personality)。具此種性格者，「良知」對他們而言毫無意義，不遵守社會規範，不認可傳統道德與價值標準，在家裡反抗父母，在學校反抗校規，在社會反抗社會秩序與法律規章。

2. 特徵：

- (1)自我中心：極端自我中心，僅滿足自我私慾，強烈索求他人信賴關注，對人卻是漠不關心，不付出也不回報應有的親情關愛。
- (2)無羞恥心：無責任心也無義務感，言行舉止無法取信於人。知過不悔改毫無羞恥心，不會顯現焦慮自殺傾向。
- (3)情緒冷漠：相貌與智力中等以上，給人虛偽不坦誠的印象。少有喜怒哀樂的表情。不會有精神分裂症的幻覺妄想等紊亂思想行為。
- (4)缺乏判斷：是非善惡判斷能力差，無法從失敗經驗中獲取教訓。侵犯他人的行為多起於隱藏性衝動，而非事前明確計畫。
- (5)自毀行為：無法從楷模行為學習到見賢思齊、見不賢內自省。生活無目的、計畫與方向，一切活動多屬自毀行為。

(6)惹人厭惡：言行舉止粗鄙醜陋，酒後幻想下常表現惡作劇。兩性關係以滿足自我為前提，與異性交往從不付出真心情意。

(四)成因：

- 1.精神分析論：反社會人格異常現象源自童年生活經驗。行為損人利己、缺乏道德感、無羞愧心，是由於人格結構未發展到超我的層次。個體童年時期親子之間的感情不正常，或是得不到父母的關愛，甚至遭到虐待或遺棄，個體人格的超我層面就無法形成。
- 2.行為主義：個體無法從生活經驗中獲取教訓學到改過遷善，以符合規範的社會行為代替犯錯的不當行為。原因與父母過度保護或溺愛有關，沒有給予必要的約束、提醒、指導，個體自幼養成予取予求不體諒人的性格，長大出社會後自難與人相處。
- 3.認知論：一般人會考慮人際關係間的權利與義務，替自己設想也替他人設想。如果父母管教過於放縱，不教導是非善惡無條件給予滿足，導致個體認知窄化態度自我中心，缺乏挫折容忍力，無法學到延後享樂，所有需求要求立即滿足，表現出缺乏責任感與羞恥心。
- 4.社會學習論：Bandura 社會學習論主張環境、個人與行為三項因素會交互影響，將增強作用視為提供個體認知環境的訊息。增強物的出現告訴個體做對或做錯，提供繼續保持或知錯能改的訊息，個體自主性受到重視。個體以旁觀者身份觀察他人行為即可學習，又稱為「替代學習」、「勿需練習的學習」。個體向社會情境中某人或某團體學習行為的歷程稱為「模仿」，被模仿的對象稱為「楷模」(model)。

(五)社會學習與暴力攻擊行為的實例：破窗效應 (Broken Window Effect)

美國斯坦福大學教授 Zimbardo 於 1969 年進行了一項破窗實驗，Zimbardo 用錘子把那輛車的玻璃敲了個大洞，僅僅過了幾個小時，它就不見了。破窗戶給人一種無序的感覺，在公眾麻木不仁的氛圍中，犯罪就會滋生繁榮。看起來是偶然的、個別的、輕微的過錯，如果對之不聞不問、視若無睹或糾正不力，就會縱容更多人「起而效尤」去打爛更多的窗戶玻璃，演變成“千里之堤，潰於蟻”的惡果。

王