

## 105 年公務人員特種考試司法人員考試試題

考試別：司法人員

等 別：三等考試

類科組：觀護人(選試社會工作概論)

科 目：心理學(包括心理測驗)

一、請問 Selye 的「一般適應症候群」(General Adaptation Syndrome)理論，將人們面對壓力源的反應分為幾個階段？又各階段會對身體產生何種影響？(25 分)

### 【擬答】

#### (一)壓力的意涵

當個體在面臨一個情境中的要求時，常會因為事件本身的難度、結果的重要性以及重要他人的期望而產生所謂的壓力，McGrath 認為壓力之所以產生，是因為個人主觀知覺到自己的生、心理要求與對自己能力的判斷，二者之間有相當程度的落差，而且這種落差若未彌平，通常會帶來重要的影響。

#### (二) Selye (1956) 在 The Stress of Life 一書中提及 GAS

Selye(1956)認為壓力是源於個體內在或外在環境刺激後的一種非特定反應結果，使得個體原本穩定平衡的狀態發生改變，他曾將動物放置於不同的強烈刺激環境中，觀察牠們的反應，他發現任何類型的刺激均可以使其產生反應，且反應各不相同。Selye 將此反應統稱為一般性適應症候群 (General Adaptation Syndrome, GAS)，它總共分為三期：

1. 警告期 (the alarm reaction)：指身體第一次暴露於壓力源之下所呈現的反應，個體產生防禦力量並且決定是要戰鬥或是逃跑。
2. 抵抗期 (the resistance phase)：又稱為適應期，乃是個體對壓力適應程度的一種反應，此時期是很重要的，如果壓力一直持續著，沒有消失或個體無法有效的抵抗與調適壓力，則將進入第三期反應。
3. 衰退期 (exhaustion)：當身體長期不斷暴露於同樣壓力源之下並經過調適之後，仍無法適應壓力，最後身體的適應能力衰竭而死亡。

#### (三)結論

最重要因素似乎是控制感以及對目標的承諾(Cohen & Edwards, 1989)。以女性(Wiebe & McCallum, 1986)為對象的研究也發現，堅毅可以預測心理和身體健康。抵抗壓力或堅毅性格的特徵(承諾、控制和挑戰)影響對壓力嚴重性的知覺。例如，控制生活事件反映出自己的勝任感，因此影響對壓力事件的評估。挑戰也跟認知評估有關，表示人們相信變化在生活中很平常，將壓力視為成長的機會，而不是對安全的威脅。

參考資源：張春興著 現代心理學、危芷芬譯 心理學導論

網路資源：[https://zh.wikipedia.org/zh-](https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E4%B8%80%E8%88%AC%E9%80%82%E5%BA%94%E7%BB%BC%E5%90%88%E7%97%87)

[tw/%E4%B8%80%E8%88%AC%E9%80%82%E5%BA%94%E7%BB%BC%E5%90%88%E7%97%87](https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E4%B8%80%E8%88%AC%E9%80%82%E5%BA%94%E7%BB%BC%E5%90%88%E7%97%87)

二、請描述「系統減敏感法」(systematic desensitization)的運作原則為何？並舉例說明如何使用「系統減敏感法」改善一位恐懼蟑螂的病人？(25 分)

### 【擬答】

(一)行為論的應用

行為治療假定適應不良的行為是因應壓力習得的行為方式，強調修正個體在特定情境中的適應不良行為，並以更適切的反應替代適應不良的反應。他們認為心理分析所關注的只是了解個體過去的衝突如何影響其行為，僅只在了解隱藏恐懼背後的原因，但並不必然地可以改變你的行為，而行為治療師則是更直接地集中於行為本身。

例如：假若你害怕上台說話，則心理分析則可能可透過晤談、分析了解是因為你過去在表達意見時，時常會遭受到父親的責罵，或者害怕別人拿自己與其擔任辯論隊隊長的兄長比較，雖然當個體了解其背後恐懼的原因，但不必然在行為上就會有所改變，而行為治療則可能將患者的問題做出清楚地界定後，再將問題細分為一組特定的治療目標，行為治療師會就特定的問題選適當的治療方法。

(二)系統減敏感法～Wolpe (1961)

原本是精神分析師，後來受到 Pavlov 的著作影響，Wolpe 認為恐懼症是一種習得不適應的反應，總是與焦慮連結在一起，由於焦慮狀態不可能與放鬆狀態並存，所以治療歷程涉及：以一個能夠抑制焦慮的放鬆狀態，與原先引發恐懼的刺激配對，以造成反制約的效果，如此便可以抑制焦慮。這種觀點稱為交互抑制 (reciprocal inhibition)。

簡化治療步驟：

1. 評估患者問題
2. 練習深度放鬆
3. 建立想像焦慮階層
4. 在肌肉放鬆狀態，透過想像焦慮階層的情境，逐漸消除焦慮感
5. 家庭作業

(三)恐懼蟑螂的處理例證

1. 評估患者問題 (恐懼症狀、對象、頻率與強度、發展史)～評估當事人是否合適
2. 練習深度放鬆 (透過生理回饋儀)～透過操作制約原理教會當事人在特定條件下可以控制自己的焦慮狀態
3. 建立想像焦慮階層 (透過想像恐懼刺激)～要求當事人想像自身距離蟑螂的遠近來建立階層
4. 在肌肉放鬆狀態，透過想像焦慮階層的情境，逐漸消除焦慮感
5. 家庭作業 (回家後將諮商情境所學策略應用在真實情境)～嘗試在家中利用從諮商師那裡所學，來面對真正的蟑螂，並控制自己的焦慮狀態。

參考資源：危芷芬譯 心理學導論、Corey 諮商與理論技術

三、請說明 Howard Gardner 的「多元智力」(Multiple Intelligence)理論對智力之定義為何？又其認為人類可能有那些不同的智能？(25 分)

【擬答】

(一)沿革

自 1905 年第一個由比奈編制的標準化智力測驗使用以來，智力測驗和理論發展歷經上百年，其中 Spearman 提倡的心理計量取向到近代 Gardner 的多元智力理論，讓我們瞭解到對於智力本質的瞭解仍是不完整，從重視測驗到認定測驗只能反應智力的一部份或甚至無法反應出智力，目前近代最受教育領域重視的多元智力理論，提供我們可以從更不同的角度去看待智力。

(二)多元智力理論

由加德納 (Gardner) 提出，他受到腦部功能分區的研究證據啟發，他認為智力是多元的，

而且他也考慮到智力是在某種文化環境的價值標準之下，個體用以解決問題與生產創作所需的能力。所以 Gardner 認為智力是相對於它的文化環境的需求，智力是用來生產創作以及解決問題的一種能力，所以他不侷限在傳統的智商概念當中，也不強調智力測驗。

Gardner 提出八個智力的概念，分別是：

1. 語文：說話、閱讀、書寫的能力。
2. 數理：數字運算與邏輯思考的能力。
3. 空間：認識環境、辨別方向的能力。
4. 音樂：對聲音之辨識與韻律表達的能力。
5. 運動：支配肢體以完成精密作業的能力。
6. 社交：與人交往且和睦相處的能力。
7. 自省：能自我省思並區分自己情緒的能力。
8. 自然：能區分大自然的動物、植物與礦物等類別

前三項和 Thurstone 的基本心能的概念是一樣的。語文、數理、空間是屬於早期的 IQ，但除了這三的能力之外，還有音樂、運動、社交、自知的能力，都是很重要的，後面的這四項和早期的 IQ 不一樣，而有點像 EQ（情緒商數，是指個人對情緒管控的能力表現）。

例如：21 歲 MA 男診斷為自閉症，雖為成年人，卻不會說話，而且一般心理測驗得分很低，但是智力測驗的表現卻高達 128，特別是偵測促發性數字作業也有傑出表現，其精確度甚至比數理方面的科學家還要高。

### (三) 評論

後續學者批評加德納理論的各種智力中，任一智力水平高，通常與其他智力也都有很高的相關，並沒有與其他智力截然無關的特殊心智能力；理論對多重智力定義有問題：「有時是指行為，有時是認知歷程，有時又是腦部結構」。

參考資源：危芷芬譯 心理學導論、蔣文祈 認知心理學

四、請說明個人在組織或團體討論時，會表現出那些獨處時比較不會表現的偏誤決策行為或思維？(25 分)

### 【擬答】

#### (一) 社會行為

許多決策並非由個人而是由團體所決定，而團體決策究竟得到的是較佳或較差，較危險或較謹慎？團體所做出來的決策真的比單一決定者所做出來的決策好嗎？依題意的現象相當多，在此僅以常見的四個現象論述之，分別是團體迷思、極化、從眾、少數人影響。

#### (二) 團體決策的偏誤

##### 1. 團體迷思

在 Stoner 的研究中，他要求受試者考量一些假設性的兩難問題：一位電機工程師必須決定是否繼續留在目前薪資中等但仍足供花費的工作上，或從事另一項工作但這項新的冒險事業若成功必定會賺更多錢，並得到可能的合夥機會，但沒有任何長期保障。首先先讓受試者一人個別做出決定，然後在聚合成團體並為兩難問題做出一團體決策，而後發現團體所討論出的決策並不必然比個人決定更具冒險性，但卻更為極端。產生極化的原因主要是由於：

##### (1) 訊息影響：

指在人們在討論時聽到、了解有關決策的新訊息及新奇論點時，就會發生作用。

##### (2) 規範影響：

個體將自己的看法與團體做比較時，即會產生規範影響。

## 2. 團體極化

Janis 提出團體迷思，團體迷思是指：導引團體成員將自己的異議壓抑於團體共識的喜好之下。產生此現象須具備以下條件：

- (1) 團體凝聚力高
- (2) 面臨緊急的危機，有高度壓力
- (3) 隔離外界影響的團體，且缺乏系統性程序考量贊成及反對各種不同的行動方案。
- (4) 有明顯偏好的特殊領導者。

團體迷思的現象：易通過決策，而無人反對；異議者礙於團體和諧的維護，保持沈默，而沈默者常被視為默許；團體出現團體意見的捍衛者，說服於異議者。團體中若出現異議者，則團體中有人會出面加以說服，以維護團體和諧。

雖然 Janis 的理論在社會心理學與社會科學界有非凡的影響力，但仍不免遭到批評：研究大都依據所選擇案件作史料分析，而非根據實驗室的研究。其後的學者提出修正指出，凝聚力團體只在團體正面自我形象受威脅時才會產生不良的決策，若當團體成員在面臨此威脅時，會窄化其注意力，並只想保障目標達成與維持團體的良好形象，因而犧牲決策的有效性。

而另一修正還指出，會不會產生團體迷思，需看團體社會規範的特定內涵；當團體規範強調共識時，團體討論無助於決策品質的改善；然而當團體規範強調批判思考時，團體討論便可大大改善決策的品質。由此我們可知，團體歧異性愈大不只可改善團體迷思，還可使團體內的成員拓展視野及其他有利於討論發展的技術。

## 3. 從眾

從眾，就是追隨大多數人的行為。主要是因為我們會害怕被社會拒絕，以及對社會情境不瞭解的情況下，就會產生從眾。

由社會心理學家 Asch (1955) 所提出，並進行一系列經典的實驗研究。在 Asch 的情境實驗下，徵求七名參與者進行「視知覺實驗」，研究人員告訴受試者此實驗是要做區別線條的長度有關。經過一系列的實驗後，Asch 最重要的發現在於，當團體意見不一致的情況越嚴重時，從眾的壓力就會減輕很多。但若在團體中只有一個成員與其他所有成員的團體行為不符時，便會受到否定與嘲笑。在此，我們再次見識情境塑造行為力量的強大。

(1) 從眾的原因 (Deutsch & Gerard, 1955)：

### ① 訊息性的社會影響

我們之所以從眾是因為我們相信，別人比我們對曖昧情境的解釋來的正確。例如：初次在一家高級餐廳中用餐，卻不知道如何使用刀叉如何使用，此時你會看看別人怎麼做，然後再學著同樣的方式來做，此情形就稱為訊息性的社會影響。

### ② 規範性的社會影響

在其他情境中我們只希望自己能融入群眾被團體接受，而我們順從社會規範或其典型的行為是為了被喜歡、被接納，而稱之為規範性影響。例如：當我們換了一個新環境，想要儘快地被團體中的他人接受時，即會產生這種想法。

### ③ 團體凝聚力

當團體凝聚力越高的情況下，個人感受到從眾的壓力越強，從眾的可能性就越高。

### ④ 個別差異

Buger (1987) 研究發現個人控制感的需求會影響從眾的比率，何謂個人控制感？就是個人希望對自己的行為有所掌握的程度，當個人控制感越高，則越不容易從眾。

### ⑤ 性別因素

當女性遇到面對面互動的情況下，女性的從眾才會高於男性，女性從小被期待，必須體貼溫柔，不要和他人起衝突、要注意人際和諧，所以女性會出現在特定情況下，有從眾偏高的情況。

## 4. 少數人的影響

由於較多的研究在於「多數人對少數人的影響」，卻忽略了有時在團體中也會發生，持

有少數意見的人士可以改變他人觀點的情形。

假若少數團體所持有的立場與社會規範相一致時，其影響力將更為強大。例如：在一項探討女性主義問題的實驗中，相較於反對新社會規範的反女性主義者的少數團體而言，參與者會更受到與最近的社會規範立場一致的少數團體，即支持女性主義者的影響，而明顯的改變自己的意見。研究中最有趣的現象是多數團體成員表現出私下態度的改變，即為內化，而非 Asch 所發現的公開從眾。

而另一項觀點指出，之所以會受到少數人的影響，部分是因為多數團體成員相信他們不會被少數人所影響而只是禮貌上聽聽他們的說法罷了。然而諷刺的是，這些人的看法確實發生了改變，因為仔細考量的結果使他們重整了相關信念，此一歷程稱之為：看待弱勢團體成員的「隱性寬容合約」(Implicit Leniency Contract)，此合約是指為表現公平，多數團體的成員會容許少數團體的成員暢所欲言，卻因而開啟了受少數人影響的大門。

參考資源：危芷芬譯 心理學導論、陳慶福 社會心理學

公  
職  
王