

## 106 年公務人員特種考試原住民族考試試題

考試別：原住民族特考

等 別：四等考試

類科組：人事行政

科 目：心理學(包括諮商與輔導)概要

一、「壓力」最初是由生理學家開始研究。請詳述 Walter Cannon 的發現和 Han Selye 的「一般適應症候群」(general adaptation syndrome, GAS)。(25 分)

【擬答】：

(一)壓力 (Stress)：

1. 定義：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。

(二)壓力的反應：

1. 應急反應 (Emergency Reaction)：

- (1) 定義：面對突如其來的威脅情境，在短期壓力下個體本能性的生理反應，會進入應急狀態以維護生命安全，稱為「應急反應」。
- (2) 形式：應急反應通常有兩種形式，一是逃離現場，另一是發動攻擊。所以「應急反應」又稱「攻擊或逃離反應」(Fight-or-Flight Reaction)。
- (3) 原因：凡事會危害到個體生命安全的刺激情境，例如地震、搶劫、火災，受自主神經系統中下視丘的控制，使心跳加快、血壓升高、呼吸急促，以作出保命的應急生理反應。心理學上又稱下視丘為「壓力中心」(Stress Center)。

2. 一般適應症候群 (General Adaption Syndrome, GAS)：

- (1) 定義：一生理學家賽黎 (H. Selye, 1907~1982) 從白鼠身上發現長期壓力的適應現象，說明個體適應能力與壓力持續時間密切相關。在重大且長期的壓力下，身心適應會出現三種階段性的變化，稱為「一般適應症候群」。

(2) 階段特徵：

- ① 警覺反應階段 (Alarm Reaction Stage)：此階段又可分為兩個時期。先是由於情緒震驚，導致體溫與血壓下降、肌肉鬆弛、顯現缺乏適應的能力，稱為「震撼期」(Shock Phase)。繼而腎上腺分泌增加，全身生理功能增強，進入類似應急反應階段，稱為「反擊期」(Countershock Phase)。
- ② 抗拒階段 (Resistance Stage)：此階段個體恢復正常生理功能，體溫血壓漸趨正常，顯示個體已能適應艱苦的生活環境。但心理層面仍採取防衛方式去適應，藉以減少精神壓力。
- ③ 衰竭階段 (Exhaustion Stage)：如第二階段適應失敗，精神壓力無法排除，個體喪失適應的能力，表現出精疲力竭，陷入崩潰狀態，嚴重甚至死亡。

(3) 圖示：(圖示資料轉引自維基百科)



3. 創傷後壓力障礙症 (Post-traumatic Stress Disorder, PTSD) :

- (1) 定義：指個體在經歷巨大災難或創傷後，經驗一種長期且持續的焦慮症狀，又稱「災難症候群」(Disaster Syndrome)。經歷的重大創傷事件如目睹凶殺案、強暴、亂倫、地震、戰爭等，個體會持續反覆出現慘痛事件的經驗、影像與想法，焦慮感容易被原來的災害或創傷重新引起。
- (2) 症狀：PTSD 的主要症狀如作惡夢、在事件發生後當時或短時間內呈現麻木、疏離、失去情緒反應、頭昏眼花、失去自我感、無法回想起有關事情、過度警覺、容易被驚嚇，當接觸相關事物時不自主的覺得痛苦。
- (3) 原因：個體對引起強烈情緒震撼的事件，容易留下令人難忘的深刻印象，稱為「閃光燈效應」(Flashbulb Effect)。悲慘、哀悽或恐懼的畫面和情緒揮之不去，造成 PTSD 的焦慮痛苦症狀。

二、當今心理學研究有嚴格的倫理守則需要遵守，這是過去時代較少著重的部分。請列舉三個過去的心理學實驗，它們在今日將因為違反倫理守則而不可能執行。

- (一) 說明該三個研究之主題。(3 分)
- (二) 敘述前開三個研究的進行過程與研究發現。(21 分)
- (三) 指出前開三個研究違反當今倫理守則之處。(6 分)

【擬答】：

(一) 何謂研究倫理：

1. 定義：舉凡以人作為研究的觀察、參與、實驗對象，所可能牽涉的公共道德爭議與規範，均在研究倫理討論的範疇內。瞭解並重視研究倫理之目的在於，透過對於這些公共道德爭議的釐清與相關規範的建立，讓研究本身不僅是在充分尊重被觀察對象、參與者、實驗對象的權益之情況下進行，且是在可被公眾信賴的基礎上持續進展。

2. 國際三大研究倫理原則：

- (1) 尊重個人原則：研究者需尊重研究參與者於研究過程中的自主性，即參與者可決定是否參與研究、是否參與某些程序、是否分享某些經驗、在不會影響其權益的狀況下退出研究等等。此外，不充分的資訊、難以理解的說明、外力的脅迫等都是影響參與者行使決定的因素，假若研究者無法避免，應儘可能事先清楚說明。
- (2) 善益原則/不傷害原則：研究應在增進參與者、隸屬社群、全體社會之福祉的前提下進行。每一個研究過程都蘊含著可能的傷害與利益，研究者必需盡力降低研究帶給參與者傷害的可能性並提高研究對參與者、其隸屬社群或社會全體的利益。
- (3) 正義原則：正義意旨公平且平等對待他人之責任。公平意味著以同等的尊敬和關心來對待所有的人。然而，公平且平等對待他人並不意味著以同樣的方式對待所有人，尤其當研究涉及易受傷害個人或群體時。若研究情境使參與者增加其易受傷害程度，研

## 公職王歷屆試題 (106 原住民特考)

究者應仔細考量參與者由於權力上的不對等、缺乏理解的能力、資源或知識來為自己辯護或保護自己的權益等相關情事。正義原則與招募程序與結果的分配相關，分配正義要求在分配風險或利益時應公平為之，即風險與利益不應集中於特定對象。

### (二) 菲利普·津巴多 (Philip Zimbardo) 史丹佛監獄實驗 (Stanford Prison Experiment) :

#### 1. 研究主題：

(1) 學者：史丹佛監獄實驗，是 1971 年由美國心理學家菲利普·津巴多 (Philip Zimbardo) 領導研究小組，設在史丹佛大學心理學系大樓地下室的模擬監內所做的實驗。

(2) 實驗目的：實驗探討被挑選出來健康正常的普通人，如何面對自己身分的改變。進行關於人類對囚禁的反應以及囚禁對監獄中的權威和被監管者行為影響的心理學研究。

2. 研究過程：研究團隊刊登廣告招募自願者，每天十五美元。研究團隊挑選二十四名學生，隨機分派一半扮演囚犯，一半扮演獄警。模擬情境為求逼真，扮演獄警的學生被要求想像自己是真的在執行勤務但是不可讓演囚犯的學生受到傷害。

#### 3. 研究發現：

(1) 實驗結果：原本預計兩星期的實驗，由於實驗失控短短六天就被迫中斷。原因是假戲真做的結果，扮演獄警的學生入戲越來越深，對囚犯施以無情虐待，辱罵囚犯、扒光他們的衣服、動不動突擊檢查、剝奪囚犯的睡眠等。而囚犯漸漸失去耐性起來反抗，對獄警暴力報復，變得歇斯底里甚至陷入絕望。

#### (2) 實驗解釋：

① 溫水煮蛙：在這監獄模擬實驗中，可以看到社會環境及社會角色對人類有著深遠的影響，像是溫水煮蛙，個體不知不覺被社會環境及角色淹沒而不自知。

② 交互影響：Zimbardo 認為，系統、情境與行為是環環相扣的，惡劣的系統如政府組織、社會文化、流行價值觀等，將產生惡劣的情境，而惡劣的情境將導致惡劣的行為。

#### ③ 路西法效應 (Lucifer Effect) :

① 源由：路西法 (Lucifer) 是《聖經》中撒旦的別名。路西法曾經是天堂中地位最高、上帝最寵愛的天使，由於過度驕傲自信，最後墮落成為惡魔撒旦。

② 內涵：在高壓權威的制度下，個體放棄自己的善惡判斷及對不義行為的懷疑，服從權威、自我合理化、將對方非人化，最終導致惡行的出現。在戰爭中尤其容易出現令人髮指的暴行屠殺，因為在無情而強調絕對權威的制度下，人格容易被全然扭曲，導致好人幹壞事。

#### 4. 研究違反當成研究倫理之處：違反「善益原則/不傷害原則」

研究團隊刊登廣告招募自願者，每天十五美元。研究團隊挑選二十四名學生，隨機分派一半扮演囚犯，一半扮演獄警。模擬情境為求逼真，扮演獄警的學生被要求想像自己是真的在執行勤務但是不可讓演囚犯的學生受到傷害。這些招募的大學生，假戲真做的結果，扮演獄警的學生入戲越來越深，對囚犯施以無情虐待，辱罵囚犯、扒光他們的衣服、動不動突擊檢查、剝奪囚犯的睡眠等。而囚犯漸漸失去耐性起來反抗，對獄警暴力報復，變得歇斯底里甚至陷入絕望。

### (三) 米契爾 (Walter Mischel) 的棉花糖實驗 (Marshmallow Experiment) :

1. 研究主題：沃爾特·米契爾 (Walter Mischel) 1930 年出生於奧地利維也納，其設計的「棉花糖實驗」(The Marshmallow Test)，是心理學史上最著名且重要的實驗之一，讓他揚名國際被譽為棉花糖實驗之父。研究主題在探究「忍耐力」(Mastering Self-

Control) 對學習很重要。

2. 研究過程：Mischel 以史丹佛大學的幼稚園，六百多名 4 歲學齡前的幼兒為研究對象，測試他們延遲滿足的能力。實驗設計讓幼兒坐在一張桌子旁邊，桌上擺著誘人的棉花糖。實驗者告訴幼兒說實驗者要出去五分鐘拿個東西，而且告訴幼兒不能吃桌上的棉花糖，如果他們沒有偷吃棉花糖，那麼實驗者回來之後會給他們吃兩個棉花糖。

3. 研究發現：

- (1) 能夠對一樣想要的東西具有「忍耐力」(Mastering Self-Control) 產生「延遲滿足」(Delay Gratification) 是很重要的。研究發現，只有 30% 的孩子堅持了十五分鐘。
- (2) 在幼兒時期能夠控制自己的衝動，對其日後的學業成就和社交技能會產生影響。
- (3) 在 4 歲大時自我控制能力較好的幼兒，到了青少年時在學校的表現會比衝動的同儕來得好。
- (4) 自我約束力強的孩子，日後在堅持度、專注力、認知與邏輯測驗上的得分比較高。到了青少年時期較能處理壓力及社會處境。
- (5) 此研究揭示，孩子如果要在學校裡有效學習，必須學會控制衝動行為，並且抑制自己的情緒反應。換言之，「忍耐力」(Mastering Self-Control) 對學習很重要。
- (6) 此研究證明，延遲滿足 (Delay Gratification) 的能力，是追求成功人生的重要關鍵，可根據此能力來預測當事人在學術能力測驗 (SAT) 的成績、是否表現出更好的社交技巧與認知功能、是否擁有更健康的生活方式、是否較能處理壓力、是否更具堅持度和專注力，以及能否感受較高的自我價值感等。
- (7) 抗拒誘惑會如此困難，是因為負責處理酬賞回饋的是一群龐大且古老的大腦神經網絡，而能夠抑制這些神經網絡的大腦系統在額葉內，額葉相對是非常新近才發展出來的。

4. 研究違反當成研究倫理之處：違反「正義原則」

正義意旨公平且平等對待他人之責任。公平意味著以同等的尊敬和關心來對待所有的人。若研究情境使參與者增加其易受傷害程度，研究者應仔細考量參與者由於權力上的不對等、缺乏理解的能力、資源或知識來為自己辯護或保護自己的權益等相關情事。本研究的研究對象，是六百多名 4 歲學齡前的幼兒為研究對象，測試他們延遲滿足的能力。由於權力上的不對等、缺乏理解的能力、資源或知識來為自己辯護或保護自己的權益。

(四) 史坦利·米爾格蘭 (Stanley Milgram) 服從實驗 (Obedience Experiment)：

1. 研究主題：

- (1) 學者：史坦利·米爾格蘭 (Stanley Milgram) 於 1933 年生於美國紐約市，父母親是來自東歐的猶太移民。Milgram 於 51 歲時因心臟病過世，是 20 世紀最卓越的心理學家之一。Milgram (1963) 進行服從實驗，探討個人對權威人物的服從情況。研究結果揭露，影響一個人如何決定的因素，經常不是這個人是怎樣的人，而是他處在什麼樣的情境下。Milgram 一系列服從實驗，帶來各式各樣道德議題的爭議。可參閱《電醒世界的人》(遠流出版) 一書。
- (2) 研究源起：Milgram 對於服從感興趣，來自他對猶太民族的認同，以及他下定決心要澈底了解大屠殺。二次世界大戰殘酷暴行深深烙印在他心靈深處，激勵他發展特殊研究方法來探討它。Milgram 的服從權威電擊實驗，顯示我們準備服從權威的強大力量，遠遠超乎我們的預期，強烈到足以讓我們違背自己的道德原則，單憑權威力量就能迫使一個人去傷害另一個無辜的人。

2. 研究過程：

- (1) 研究對象：Milgram 在報紙上刊登廣告徵求四十位自願者，每次實驗給付四點五美金的報酬。實驗者告知這些受試者，這是一項研究懲罰對學生學習行為影響的實驗，實驗時兩人一組，一人當學生，一人當老師，實驗材料是學習字詞配對，如果學生答錯時，老師將給予學生電擊。
- (2) 研究過程：實驗安排是，真正的受試都是扮演老師角色，而所有的學生角色都是由研究人員來扮演的假受試。Milgram 與老師帶著學生到相鄰的房間，要求學生坐在椅子上，並將電擊端綁在手臂上，Milgram 再與老師回到原來的房間，指著電擊發動機上三十個開關，從輕微電擊的 15 伏特，到危險嚴重電擊的 450 伏特，若學生答錯，就從 15 伏特增加電擊量至 450 伏特。實驗設計分為「四段距離研究」，遠距情境、聲音回饋情境、拉進情境、接觸情境。

3. 研究發現：

- (1) 距離影響服從：相較於遠距情境組 65% 的老師會持續按壓電擊至 450 伏特，處於碰觸接近組的老師只有 30% 會持續按壓下去。Milgram 強調，當權威要求我們施加傷害於他人時，受害者與我們的距離遠近，會影響對權威的服從與否。
- (2) 命令發號者：
  - ① 權威性：個人的權威是由其權力、地位、專業知識、經驗、能力等因素所構成。具有權威的人，命令容易被他人接受且作出服從行為。Milgram 的電擊服從實驗，主試者被介紹為耶魯大學教授、著名科學家、穿著白色實驗長袍，於是受試者的服從行為高達 65%。
  - ② 監督與否：命令發號者是否在場，是否直接監督，對執行命令者的服從行為有很大的影響。在 Milgram 的實驗中，當主試者不是面對面下達命令，而是透過電話發出命令時，受試者的服從行為降至 25% 以下，直接面對面發出命令，服從率上升至 65%。
- (3) 命令執行者：
  - ① 道德水準：面對權威命令違反社會道德規範時，命令執行者的道德水準，對服從行為有很大的影響。Milgram 以 Kohlberg 道德判斷問卷測試受試，道德發展在第五、六階段以上的受試，有 75% 拒絕權威命令，停止電擊懲罰學生；道德發展在第三、四階段的受試，僅 12.5% 的人對權威命令不服從。道德判斷水準愈高，服從權威的可能性愈小。
  - ② 人格特質：個人的自尊心與服從行為之間有相關。降低一個人的自尊心，會提昇他服從行為的可能性。Milgram 對受試進行人格測驗，發現執行命令對學生電擊的受試，人格特質有權威主義傾向。
  - ③ 文化背景：個人主義 (Individualism)，個人要對自己負責、要有良知、強調自己的權利，忠於自己也尊重他人，服從行為出現率較低。集體主義 (Collectivism)，自己的行為涉及家庭或家族榮譽，不可將自己脫離於群體之外，忠於家庭、同伴和國家，服從行為出現率較高。

4. 研究違反當成研究倫理之處：違反「善益原則/不傷害原則」

實驗安排是，真正的受試都是扮演老師角色，而所有的學生角色都是由研究人員來扮演的假受試。Milgram 與老師帶著學生到相鄰的房間，要求學生坐在椅子上，並將電擊端綁在手臂上，Milgram 再與老師回到原來的房間，指著電擊發動機上三十個開關，從輕微電擊的 15 伏特，到危險嚴重電擊的 450 伏特，若學生答錯，就從 15 伏特增加電擊量

至 450 伏特。實驗設計分為「四段距離研究」，遠距情境、聲音回饋情境、拉進情境、接觸情境。扮演老師按下電擊開關，讓學生遭受電擊，實驗結束後都產生程度不一的罪惡感和自我否定感，覺得自己是很殘酷的人，竟然可以狠心去電擊傷害另一個人。

三、下列是你我在日常可能遇到的情境舉隅：

(一) A 是年輕成人，搭捷運因身體因素需要坐博愛座，卻面臨正義魔人的指責。雖然 A 真的需要坐下來，但是終究選擇起身，就不用再聽到正義魔人的囉唆。

(二) B 排隊購買「售完為止」的產品，但不確定自己能否買得到，偏偏看見前面有三個人插隊。B 覺得生氣，擔心自己排了那麼久會買不到，卻害怕起衝突而什麼事也沒有做。

在這樣的生活例子裡，請以「心理性動機」與「Maslow 需求階層論」解析個體遇到上述情境時，自己作成上述決定的內在心理動力。(20 分)

【擬答】：

(一)A 是年輕成人，搭捷運因身體因素需要坐博愛座，卻面臨正義魔人的指責。雖然 A 真的需要坐下來，但是終究選擇起身，就不用再聽到正義魔人的囉唆。

1. 正義魔人：所謂正義魔人，是指那些仿佛富有正義感，卻不一定真正了解事情真相的人，都常被這樣形容，正義魔人不是褒揚對方是個正義之士，反而是有點反諷對方的意味。正義魔人大多是把自己認為的正義與道德觀念強加在別人身上，反而讓人覺得有些過頭，像是在大眾運輸工具上，最常碰到的就是讓坐的問題。

2. 年輕成人搭捷運因身體因素需要坐博愛座，終究選擇起身，就不用再聽到正義魔人的囉唆。個體作出此決定的內在心理動力：

(1) 親和動機 (affiliation motive)：是屬於社會性動機之一。個體對於社會中的其他人存有與之親近的內在需要。需要他人關心、需要友誼、需要愛情、需要他人的認可與支持等。主要的行為有依親、交友、家人團聚、參與社團活動等。如果和正義魔人爭辯，反而容易招來好事者的指指點點，自己忍耐也就可以滿足這種與人不爭執親和的需求。

(2) 隸屬與愛需求：指被人接納、關懷、愛護、鼓勵及支持等。魔人就是走火入魔的人。正義魔人就是正義感上身，太入戲，“正義到走火入魔”。這種人不是惡意，不是壞人，只是當某種社會價值被過度高舉，一種社會糾察隊一定會出現。這種非專業糾察隊執行糾察勤務的時候，顯得急切而且道德上位。結果，往往失去比例原則，犯了錯，更是人魔難分。如果要與這種人爭辯，要有極大的對抗勇氣。人在接納關懷的氣氛下會感覺溫暖舒服。忍一忍，就可保有搭捷運時的舒服氛圍，所以選擇起身避免被囉唆。

(二)B 排隊購買「售完為止」的產品，但不確定自己能否買得到，偏偏看見前面有三個人插隊。B 覺得生氣，擔心自己排了那麼久會買不到，卻害怕起衝突而什麼事也沒有做。

1. 衝突 (Conflict)：指同時出現兩個或數個慾望或需求，個體無法全部獲得滿足，卻又不願將部分放棄的心理失衡現象，稱為「衝突」。心理學家勒溫 (Kurt Lewin) 分析人類的衝突，主要有四種型式：雙趨衝突、雙避衝突、趨避衝突與雙趨避衝突。

2. 趨避衝突 (Approach-avoidance Conflict)：是一種進退兩難的衝突心境。個體對單一目標同時產生兩種互斥的動機，一方面好而趨之，另一方面惡而避之，此種困境稱為「趨避衝突」。例如，B 想要購買到售完為止的產生，生怕排隊人潮眾多無法達成心願，對於插隊者感到生氣，如果出面制止三位插隊者或許有機會買到。但很有可能爆發言語甚至肢體衝突，不但壞了心情，對於是否能順利購買到商品也沒有保證，因此選擇忍耐下來。

3. 安全需求：指受到保護免於威脅獲得安全感的需求，例如困難有人幫助、危險有人保護、職業有保障、病痛獲得醫治等。如果出面制止插隊者，插隊者很有可能因為惱羞成怒而動手打人，對於 B 而言所造成的傷害無法預期，在多一事不如少一事的情況下，忍耐雖然不舒服，但總比發生衝突、爭執，甚至打架鬥毆事件來得安全。

四、主管偏袒會奉承的下屬，你跟這些同事同資歷、同職級，工作量卻不符比例，獲升遷者也都是他們，而不是你。類似情況越來越多，你從一開始忿忿不平，會向主管反映，但是，到了現在，若是採取下列的防衛機制 (defense mechanism)，你的想法和行為會是如何？(每小題 5 分，共 15 分)

(一) 反向 (reaction formation)。

(二) 替代 (displacement)。

(三) 認同攻擊者 (identification with the aggressor)。

【擬答】：

(一) 反向 (reaction formation)：

1. 定義：Freud 主張要了解一個人就必須深入分析潛意識，因此又稱為「心理動力論」(Psychodynamic Theory)、「深層心理學」(Depth Psychology) 或「冰山理論」。
2. 防衛機制 (Defense Mechanisms)：人格動力理論強調，個體為減少因本我與超我衝突而產生的焦慮，在趨樂避苦前提下，所作所為非出於理性，也不能明確道出真正原因，Freud 將其稱為「防衛機制」或稱「防衛作用」、「防衛方式」。
3. 反向作用 (Reaction Formation)：行為表現與其內心隱藏的慾念完全相反，以最友好的態度對待最不喜歡的人，藉以減少因慾念而產生的焦慮。例如，明明對上司的作為不滿，但怕多言惹惱上司而遭開除，於是處處討好上司。

(二) 替代 (displacement)：

1. 定義：Freud 主張要了解一個人就必須深入分析潛意識，因此又稱為「心理動力論」(Psychodynamic Theory)、「深層心理學」(Depth Psychology) 或「冰山理論」。
2. 防衛機制 (Defense Mechanisms)：人格動力理論強調，個體為減少因本我與超我衝突而產生的焦慮，在趨樂避苦前提下，所作所為非出於理性，也不能明確道出真正原因，Freud 將其稱為「防衛機制」或稱「防衛作用」、「防衛方式」。
3. 轉移作用 (Displacement)：個體需求無法直接獲得滿足，擔心他人眼光而產生焦慮，轉移需求以間接方式滿足減少壓力，也可稱為替代作用。例如，無法如願當選奧運選手，轉而成為國家級教練培養奧運選手。

(三) 認同攻擊者 (identification with the aggressor)：

1. 定義：Freud 主張要了解一個人就必須深入分析潛意識，因此又稱為「心理動力論」(Psychodynamic Theory)、「深層心理學」(Depth Psychology) 或「冰山理論」。
2. 防衛機制 (Defense Mechanisms)：人格動力理論強調，個體為減少因本我與超我衝突而產生的焦慮，在趨樂避苦前提下，所作所為非出於理性，也不能明確道出真正原因，Freud 將其稱為「防衛機制」或稱「防衛作用」、「防衛方式」。
3. 認同作用 (Identification)：潛意識模仿一個人的性格和行為，將自己變得與其相似，以提昇自我價值感。認同作用以他人的優點增強自己的能力、安全感及接納感受，掩護自己的短處。認同的動機若為愛慕，是正常的心理現象，但若認同是兒童早年的心理防禦機制，則為未成熟的心理活動。例如：不帥氣的男生喜歡和漂亮的女生交往，他可以因為他人誇獎她的女友而感到自豪。
4. 認同攻擊者 (identification with the aggressor)：斯德哥爾摩症候群 (Stockholm

Syndrome)，又稱人質症候群，是指受害者對加害者產生情感，甚至反過來幫助加害者的一種情結。斯德哥爾摩症候群是角色認同防衛機制的重要範例。1973 年兩名罪犯搶劫瑞典斯德哥爾摩一家銀行失敗後，挾持四位銀行職員。警方與歹徒僵持一百三十小時後，因歹徒放棄而結束。四名遭受挾持的銀行職員，對綁架他們的歹徒顯露出憐憫情感，感激歹徒對他們多加照顧。斯德哥爾摩症候群的發生，首先，受害者必須感受到加害者威脅到自己的存活；其次，在遭挾持過程中，受害者必須辨認出加害者施予小惠的舉動；第三，除了加害者看法外，受害者必須與其他觀點隔離；最後，受害者相信逃離是不可能的事。

五、當今網路世界無遠弗屆，網路鄉民們可迅即發表自己的意見，並與其他鄉民交流，甚至是針鋒相對。有些鄉民的網路言論是一個樣，其真實人生卻是另一個樣。請以「社會規範論」解釋何以同一個網路鄉民在不同情境時會有截然不同的行為。(10 分)

【擬答】：

(一)社會規範論

1. 社會規範，簡稱規範 (norm)，存在於任何社會體系中，是由社會所規定，或社會多數成員已有共識的共同行為標準，或是社會行為之共同準則。
2. 符合規範的行為，才會被視為一種正常的行為，不合規範的行為，通常被視為異常 (abnormal) 或偏差 (deviant) 行為。
3. 打破社會規範的成員往往會受到不成文的懲罰，例如被污名 (stigmatized)，藉以讓對象在群體中受到孤立。由於社會規範是社會成員所共享的同意，可以是明文或不明文的規條，但部分社會規範慢慢會被訂為法律。
4. 社會規範存在的原因，主要是為了維持社會秩序。可被基本的分為四種類型：風俗習慣、倫理道德、宗教信仰以及法律。
5. 社會規範以一定的社會價值為基礎，如佛教之五戒、基督教之十誡中所規定之勿殺人、勿盜竊、勿姦淫、勿謊言等，均為社會和平生活所必需。這些價值或規範在兒童社會化過程中內化，成為個人人格之一部分，成為其價值觀、道德觀等，由自己規範自己的行為，此時社會規範的力量特別大。

(二)網路鄉民

1. 定義：鄉民，原是泛指住在鄉下的人，亦指未讀過書的市井小民之意，台語中則稱為「莊跤人」。而後鄉民一詞衍生愛湊熱鬧、跟著群眾起鬨、沒有獨立思考能力、容易受操弄的意味。2014 年太陽花學運，社運人士運用鄉民的網路特性行使街頭政治，讓鄉民和其網路文化受到主流社會關注。鄉民這個詞，從原本的貶抑與自嘲中，多了一層新的、可褒可貶、具爭議性的意思。
2. 網路鄉民類型：
  - (1) 盲目型：盲目型鄉民通常只會存在網路上，針對某起事件或人物提出尖銳字眼或情緒性評論，但若要請他們接受媒體訪問或公開辯論，則可能出現「萬人響應，數十人到場」的結果。或者像鯊魚般，看到一滴血便瘋狂群起攻擊，除了攻擊之外看不出任何具體建議。
  - (2) 自我感覺良好型：自我感覺良好型鄉民，對自己不熟悉的事務硬是要發表高見，僅透過報紙或個人經驗，經由鍵盤推理分析出看似正確的文章。但他們不知道這些意見只能騙騙無知的網友，若放在國際舞台上將會貽笑大方、經不起檢驗。但是這類型鄉民每天大部份的時間投注在網路上，逐漸在網路上建立起是至高無上的地位。他們的意見是絕對的，不容任何挑戰。若對方提出有根據的說法質疑鄉民的高見。鄉民就會使

用烏賊戰術，胡亂攻擊提出證據的人。

(3)綜合型：綜合型鄉民在網路上的留言不用負起任何責任。當發現其言論錯誤或是被打臉時，通常有兩種回應。一是繼續亂扯，二是假裝沒這回事，不做任何回應。

(三)以社會規範論解釋何以網路鄉民在不同情境時會有截然不同的行為：

- 1.匿名性與去個人化：當人們處於客觀自我覺知的狀態時，較能夠依循標準行事。個體專注於自己的某些特定層面時，例如聽到自己的名字、看見鏡子中的自己、身上穿著制服或懸掛名牌，可以加強獲得「客觀的自我覺知」(Objective Self-awareness)。自我覺知的降低，是一種處於「匿名姓」(Incognito)的情境、「去個人化」(Deindividuation)的狀態，個體不再自制約束而放任自我表現脫序行為。自我覺知的降低可解釋群眾運動和犯罪活動，何以在某些環境條件下會容易喪失理性，例如集體飆車砍人、群眾集會遊行暴動失控、網路詐騙犯罪等。
- 2.很少人會去求證：網路作為一種「第二人生」並無它的道理在，是種人造的「心與心」之對話過程。由於看不見外表，由於不用負責任的假象，使大家的戒心大為下降，不必再拘泥於一種現實台前台後的表演，完完全全可以重新塑造一個你心目中的理想人格，甚至於年齡、性別與國籍等都可以完全改寫，因為在這裡很少人會去求證，所以道德跟責任在此場域其實完全沒太大的效果，因為這裡並非現實，是種擬造虛假的意識。
- 3.期望表現最好的自己：虛擬世界的人際關係跟真實的人際關係有很多不同的地方，在真實世界中，與人面對面的交談總是最直接清楚的，可以透過人的表情、說話的語調以及肢體動作來判斷話語的意思以及喜怒哀樂，然而在虛擬的網路世界中，雖然有很多的表情符號，但還是沒有辦法清楚的表現出情緒，而且溝通者因為有隔著電腦，又基於人都希望在大家面前表現出最好的自己，所以會有隱瞞的行為產生。