

103 年公務人員高等考試三等考試試題

類 科：財經廉政

科 目：心理學

一、人本論(以 Rogers 為例)、行為論與社會認知論對「人格如何改變」的看法為何？

【擬答】：

(一)人格 (personality)

1. 重要複雜難懂——中國古諺有云：「人心不同，各如其面。」人格是個複雜、重要卻又困難的研究主題。又云：「人與人之間相差無幾。」人格，只有「差異」之別，而無「高低」之分。
2. 不易改變——人格，是跨時間、跨情境一致的行為，在不同時空下仍可辨認的穩定行為模式，人格的改變是輕微、漸進而非突然的改變。
3. 影響因素——人格在遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於需求、動機、興趣、能力、態度、價值觀念、生活習慣等方面。
4. 行為表徵——人格，是由多種內在心理特徵所構成，如樂觀或悲觀、積極或消極、大方或吝嗇，表現在對人、對己、對環境的適應，如優越感或自卑感、正義感或冷陌感、喜悅感或悲傷感等。

(二)人本論對「人格如何改變」的看法——Rogers 人格自我論 (self theory)

1. 學者背景——人本心理學最具代表性的人物當推羅杰斯 (Rogers, Carl Ransom 1902~1987)，人本主義在教育實務方面最有影響力者，也非 Rogers 莫屬。他是人本主義心理學的創始人之一，也是「人本心理治療」的創始人，其心理治療法稱為「當事人中心治療法」。
2. 理論要義——
 - (1) 人格自我論——Rogers 以個體自我為中心建立其人格理論，稱為「人格自我論」。採「現象論」觀點，人將所經驗的一切加以統整，包括直接經驗、間接經驗和評價經驗，形成「自我概念」(self-concept)。
 - (2) 內在引導——Rogers 認為人都擁有內在力量，會促進自我進步，做出讓自己成長的明智抉擇。此內在引導就是支持人格成長的主要力量。
 - (3) 自我和諧——指一個人自我概念中沒有自我衝突的現象。「理想我」(ideal self) 與「現實我」(real self) 兩者一致，即會表現出自我和諧。人格發展的成熟，由自我和諧來判斷。

(三)行為論對「人格如何改變」的看法——Skinner 人格操作制約論 (operant conditioning theory of personality)

1. 學者背景——斯肯納 (Skinner, Burrhus Frederick 1904~) 是操作制約論的創始人，是極端行為主義的代表。修改 Thorndike 的實驗設計，以白鼠與鴿子等動物為研究對象，提出著名的操作制約論，又稱為「工具制約」(instrumental conditioning)。
2. 人格操作制約論 (operant conditioning theory of personality) ——
 - (1) 增強作用 (reinforcement) ——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」。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。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」。例如，壓桿行為就會獲得食物。
 - (2) 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：正增強物、負增強物和懲罰。
 - (3) 行為塑造 (shaping of behavior) ——操作制約學習將人類行為視為“多重反應的組合”，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。

公職王歷屆試題 (103 高普考)

將所欲訓練的複雜行為予以細分排出步驟，表現適切行為時予以增強，表現無關行為時予以消弱，連續漸進最後習得複雜行為，因此「行為塑造」又稱為「連續漸進增強」。

(四)社會認知論對「人格如何改變」的看法——米德 (Mead) 符號互動論 (theory of symbolic interaction) ——

1. 學者——米德 (Mead, G. H. 1863~1931) 創立「符號互動論」來闡述自我意識的形成與發展。米德分析人際交往的過程，自我意識的發展離不開人群，個體藉由語言符號以及與他人的互動過程來產生自我，使自己成為符合社會要求的角色。
2. 發展階段——
 - (1) 準備階段 (preparatory stage) ——此階段是原始的不能運用符號的自我，嬰兒無意識的模仿他人，對符號和意義缺乏理解，尚未能掌握語言符號與人溝通。初生嬰兒即為此階段。
 - (2) 模仿階段 (play stage) ——此階段兒童學會語言，學會扮演重要他人如母親、教師等，並學會從他人角度來看待自己。但尚無法作情境轉換，還不能綜合幾個「重要他人」的角度來看待自己。
 - (3) 扮演階段 (game stage) ——此階段能綜合他人角度來看待自己，表現「類化的他人」。可體認群體或社會的期望，將社會規範、態度、價值內化形成自我，扮演社會認可與接受的角色和行為。

二、行為主義及認知主義對「語言的獲得」、「情緒的由來」、「心理治療」的看法為何？

【擬答】：

(一)行為主義 (behaviorism)

1. 重視外顯行為——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)。只對外顯行為的瞭解和預測有興趣，摒棄不能直接觀察的心、感覺、知覺等唯心概念。
2. 環境決定論——主張行為完全由環境決定，探究環境刺激與行為反應的聯結，研究刺激、聯結、增強、懲罰等對行為的影響，以客觀量化研究方法取代內省法
3. S-R 模式——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。
4. 重要理論——(1) 古典制約作用；(2) 操作制約作用；(3) 社會學習理論。強調外在環境與行為改變的關係，將學習視為「歸納」的歷程。
5. 語言的獲得——主張語言的獲得來自「聯結學習」，事物會引起個體反應，原本與事物無關的符號，經過學習後也能引起個體反應。符號代替該事物引起反應的聯結過程。例如，迴避制約的往返箱，白鼠看到燈光知道它代表電擊和恐懼，於是先行跳越隔板。白鼠透過聯結學習到燈光符號代表的意義。
6. 情緒的由來——行為主義制約學習論主張情緒的習得是後天性行為，行為主義從古典制約歷程解釋情緒，是個體學到在某情境下對刺激的制約情緒反應。不同種族文化的人情緒表達之所以類似，是因為生活需求與從事的活動類似使然。
7. 心理治療——行為主義心理治療學派鼓勵實行及一步步地完成具體的改變。行為治療法是行為主義學習原理對特殊行為困擾處理上的應用，治療結果是由連續不斷的實驗而產生。目前的發展趨勢，是更加重視認知因素的研究，認知被視為決定行為的重要因子。

(二)認知主義 (cognitivism)

1. 關心求知歷程——試圖解答人類如何求知與組織訊息，探究概念如理解、決策、知覺、記憶、訊息處理、認知結構等。
2. 重視中介歷程——重視學習的過程而非結果，強調心理運作的精緻化，主張運用方法幫助教材聯結以利記憶與提取。
3. S-O-R 模式——S 代表刺激，O 代表個體，R 代表反應。此模式表示個體行為並非直接由刺激引起，個體的社經背景、生活型態、身心健康、情緒狀態等因素，會對刺激產生不同反應方式。

4. 重要理論——認知主義學習理論主要有「認知結構論」與「訊息處理論」。強調學習是內發、主動、整體的，將學習視為「演繹」的歷程。
5. 語言的獲得——主張語言的獲得來自「認知學習」，當符號的意義是抽象的，又是多種符號配合以表達複雜意義時，聯結學習是不夠的。例如，機器結構圖、科學演算公式、工程藍圖等，學習者必須經由認知學習的過程，才能領悟各種符號之間的關係。
6. 情緒的由來——認知主義主張情緒的習得是先天和後天的交互作用。情緒的形成既是先天也是後天。情緒表達是天生的能力，但情緒表達的時機與方式則與後天學習有關。例如，人不須要學習如何笑如何哭，但卻學習到何時哭何時笑。
7. 心理治療——認知主義心理治療學派是一種高指導、認知與行動取向的治療模式，強調個人的思想與信念是個人困擾的源頭。倡導必須學習挑戰那些導致人類悲劇的不合理與想當然耳的信念，著重在幫助人們破除錯誤的、非理性的自我挫敗的假定，並建立理性的人生觀。

三、如何應用 Maslow 的動機理論於學習情境中？

【擬答】：

(一)馬斯洛 (Maslow) 是「人本主義」(humanism) 重要創始人

1. 第三勢力——人本主義由美國心理學家馬斯洛 (Abraham Maslow, 1908~1970) 與羅杰斯 (Carl Rogers, 1902~1987) 於 1950 年代所創立。相較於行為主義與精神分析，人本心理學被視為心理學「第三勢力」(third force)。
2. 強調主觀與自由——人本主義受「現象心理學」與「存在主義」的影響。現象心理學強調主觀、知覺與個人意義；存在主義強調自由、選擇與責任，兩種思想融合造就「人本主義心理學」。
3. 重視潛能與需求——主張人性本善蘊藏無限潛能，重視人的需求將研究帶入新境界。人本主義對教育、發展、諮商輔導及心理治療影響甚鉅。

(二)馬斯洛 (Maslow) 動機理論 (need-hierarchy theory)

1. 學者背景——美國人本主義心理學家馬斯洛 (Maslow, Abraham Harold 1908~1970) 在 20 世紀 40 年代提出「動機需求層次理論」，是最為著名的動機理論。Maslow 曾經醉心於行為主義，而後發現行為主義對於本性的改變無濟於事，轉而探求人的內在力量，重視自我價值與天賦潛能。
2. 理論要義——
 - (1) 需求層次——需求之間不但有高低層次之分，而且有先後順序之別，低層次需求獲得滿足之後，高層次需求才會產生。
 - (2) 需求種類——較低的前四個需求層次，稱為「基本需求」(basic needs) 或稱「缺失性需求」(deficiency needs)，較高的後三個需求層次，稱為「成長需求」(growth needs)。
 - (3) 需求特性——基本需求是維持生存必須，不可不被滿足，然而一旦獲得滿足後需求強度就會下降。成長需求是人類異於禽獸獨特之處，需求強度不但不會隨滿足而減弱，反將因獲得滿足而增強。
3. 需求層次理論——
 - (1) 生理需求——指維持生存及延續種族的需求，例如，飲食、飲水、睡眠、性慾、空氣等。
 - (2) 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。
 - (3) 隸屬與愛需求——指被人接納、關懷、愛護、鼓勵及支持等。
 - (4) 自尊需求——指獲得並維護個人自尊心的需求，例如，被人認可、讚許、關愛等。
 - (5) 知的需求——指對不理解的事物希望理解的需求，例如，探索、操弄、試驗、閱讀、詢問等。
 - (6) 美的需求——指對美好事物欣賞的需求，例如，希望事物有秩序、有結構、順自然、循真理等。

(7)自我實現需求——指在精神上臻於真善美境界的需求，即個人所有理想全部實現的需求。

(8)超越需求——指個體超越自我需求對宇宙認同的心理需求。

(三) Maslow 動機理論在學習情境的應用

1. 由外在動機轉為內在動機——動機可以由外在誘因引起，也可以是個體內在需求所促使。先透過外在誘因如金錢報酬、他人讚取、職位升遷等激發外在動機，再引導投入的樂趣、使命感、成就感來激起學習的內在動機。
2. 從基本需求到成長需求——根據 Maslow 需求層次論，低層次基本需求必須先獲得滿足，才会有高層次成長需求。基本的生理需求、安全感、歸屬感與自尊心應予滿足和維護，才会有高層次成長學習動機。
3. 瞭解動機的差異——對重視成就的個體，提供嘗試挑戰的機會肯定其優異表現；對重視歸屬的個體，給予溫暖關懷和參與決策的機會；對重視權力的個體，鼓勵參與競爭獲取成功。
4. 獲致成功經驗——追求成功卻屢遭失敗，不但無法提昇動機，甚至可能產生習得無助感。針對個別差異營造成功經驗，在自我肯定的歷程中方能產生動機。
5. 適切回饋激勵動機——教學者的回饋無論是正面的或負面的，都會成為個體對自我行為成敗歸因的重要依據。教學者應多作正面回饋，發揮「自我應驗效應」，有助學習動機的提昇和維持。

(四) 中輟生跳八家將——求知動機低落？需求不滿足？

Maslow 不主張外鑠約束學生的學習，強調人生而具有內發的成長潛力，學生不需刻意教導也會主動學習。成長需求以基本需求滿足為基礎，低層次基本需求獲得滿足之後，高層次成長需求才會產生。求知成長需求，必須在基本需求獲得滿足的前提下才會出現，中輟生在學校無法滿足隸屬與愛、自尊等基本需求，因此中輟離開學校去跳八家將，追尋基本需求隸屬與愛、自尊需求的滿足。教師角色不只在教導知識，更應瞭解學生人格發展，設置滿足個別差異的學習環境讓學生自由探索與選擇。

四、影響助人行為的因素有那些？如何提高助人行為？

【擬答】：

(一) 什麼會捨身救人？又為什麼會見死不救？

林靖娟老師捨棄自己的生命，大火中努力救出娃娃車中的學生。陳義興老師脫下外衣包住學生，自己讓虎頭峰叮咬來保護學生。為什麼會捨身救人？又為什麼會見死不救？生活週遭許多助人或袖手旁觀的事件，心理學家開始嚴肅地思考及探討有關助人行為的內涵。

(二) 助人行為 (helping behavior)

1. 定義——助人行為，是會帶給他人利益，而不會為自己帶來明顯益處的行為，甚至有時會因為這個行為而帶來危險，也可稱為「利社會行為」或「利他行為」。泛指一般對他人有利或以他人利益為主要目的的行為。
2. 助人行為情境差異——
 - (1) 非緊急情況——非緊急情況下的利他行為：無生命財產威脅、日常生活中常遇到的普通事例、情境中有明確訊息或線索可知如何提供幫助、幫助他人不需採取緊急措施。例如，捷運上讓座老弱婦孺、主動打掃環境等。
 - (2) 緊急情況——緊急情況下的利他行為：有傷害自己生命財產的威脅性、不尋常少見的情境、需要用特殊手段去幫助、不能預見或事先演練讓人手足無措、容易引起生理激動擾亂如血糖升高與顫抖冒汗。例如，見人溺水、觸電、車禍、搶劫、失火等。

(三) 助人行為理論

1. 同理心利他假說 (empathy-altruism hypothesis) ——Batson 認為，利他行為的關鍵在同理心 (empathy)，能設身處地為對方著想，能感同身受對方的情緒與感覺。當能同理對方的感受時，會激發利他動機，想幫助對方改善對方的情境。同理心利他假說認為，利他行為是基於「利他」的動機。
2. 負向情緒解除模式 (negative-state relief model) ——Cialdini (1981) 認為，我們

之所以會助人表現利他行為，是因為當我們看到他人處於苦難情境時，會引發自己的煩躁、焦慮或悲傷情緒，這種情緒無法藉由脫離情境現場而解除，只有經由幫助對方改變對方的處境，個人的「負面狀態」才能改善。利他行為是以「自利」為考量，為了讓自己好過一點所以去幫助他人，藉由幫助他人來解除自己的負面情緒。

(四)助人行為影響因素——助人行為決策歷程五步驟

1. 注意危機 (noticing) —— 接收到危機事件

我們必須先能注意到有危機事件和有人需要幫助。當我們處於分心狀態或是時間壓力下，無暇他顧不會注意到有危險情況或有人需要幫助，當然利他行為就不會出現。

2. 辨認解釋 (interpreting) —— 正確解讀危機事件

是否能正確辨識及解讀危機事件。此時藉由觀察其他旁觀者的表現及反應，來幫助解讀當前情況。一個倒在路邊的人，是喝醉亦或是心臟病發作。如果是喝醉，我們就不予理會；如果是心臟病發作，我們就會立刻將他送醫。

3. 承擔責任 (taking responsibility) —— 認知自己責無旁貸

我們是否伸出援手，在於認知自己是否有責任。當我們是唯一在場的旁觀者時，我們會覺得責無旁貸，必須承擔起救援的責任。

4. 知道方法 (knowing how to help) —— 知道該做些什麼

有些助人行為需要特殊的專業知識或技能，面臨危急情況時，個人是否具有相關知識或能力，決定了個人是否伸出援手及救援的型式。例如，有人在海邊溺水，你是唯一的目擊者，但若你不會游泳，也只能乾著急、大聲呼救、拋出浮木等待他人救援，無法表現直接的助人行為。

5. 認知決定 (deciding to help) —— 最後的歸因決定

影響我們作最後決定的原因，可能是社會性因素。我們擔心別人認為自己是沽名釣譽，或是擔心過程中舉止笨拙，或是怕別人嘲笑，或是怕會對自己有不利後果。例如，幫助路邊的車禍受傷者，有可能被誤會是肇事者而惹來官司。

(五)如何提高助人行為

1. 避免刺激負荷過度——Milgram (1970) 提出「城市負荷過度假說」，城市中生活的人周遭環境充滿各種刺激及訊息，若對所有刺激訊息加以注意或處理，一定會負荷過度。大都市的人多半只選擇個人關心在意的訊息加以處理，於是表現利他行為的冷陌。

2. 降低情境模糊性——由於情境模糊性，此時最容易出現「多數人的無知」。當一群彼此陌生的旁觀者面臨不確定的情境時，會先壓抑本身的表現及反應，仔細觀察在場他人的表現。若在場他人缺乏表現及行動，容易被解釋為情況並不嚴重，則會延遲對危急情況所應採取的立即反應。例如，美國 911 恐怖攻擊事件傷亡慘重，原因就是出現

3. 提高責任義務——當旁觀者人數愈多時，我們容易受「旁觀者效應」(bystander effect) 影響，因為有他人在場出現責任分散的情形，覺得自己的責任減輕，未必須要採取行動。例如，以電話交談作出「癲癇症」發作的情形，觀察不同人數的電話交談狀況，表現救人行為的比例。