

100 年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：40960 全一頁  
42360

等 別：四等考試

類 科：教育行政、財經政風

科 目：心理學概要

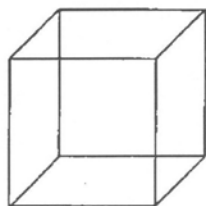
考試時間：1 小時 30 分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、認知論的主要內涵為何？下圖立方體是一個知覺的主動過程，它對我們的人際互動有何啟發？請舉例說明之。(25分)



二、情緒激動時常會產生那些生理反應？我們要如何察覺個人的情緒特徵？如何有效的調適個人的情緒行為？(25分)

三、壓力對個人生理和心理造成那些影響？生活中的壓力源有那些？面對壓力的調適方法有那些？你／妳最常使用的是什麼方法？效果如何？(25分)

四、何謂認知失調理論 (cognitive dissonance theory)？請舉例說明生活中遇到認知失調的情形為何？減輕認知失調的方法有那些？(25分)

## 100 地特四等「心理學概要」解答

一、

答：認知論中心在研究人類的思考，語言學習以及內在心理運作歷程。並且主張由個人的行為，來研究其心智歷程。認知論學者認為一個人會先思考及理解身邊的環境，再作出相應的行為。

而認知論中有兩個著名的實驗以用來支持認知論者「學習是個體對情境的認知」的觀點，分述如下：

(1)庫勒的頓悟學習論(insight experiment)：在庫勒的實驗中，黑猩猩在解決眼前的問題時，依靠的是動物「頓悟」到了問題的關鍵，進而進行換杆以拿到籠外的香蕉，這個行為是突然的，而非如行為心理學家桑代克(Thorndike)所言之嘗試錯誤的歷程。

(2)托爾曼(Tolman)的認知學習論：托爾曼通過「老鼠認知地圖」實驗，發現行 (act)而不是純行號-完形」的認知，形成目標-對象-手段三者聯繫在一起的「認知地圖」，並非學習一連串的刺激與反應，個體能解決問題是對整個情境有所了解。

生理歷程得到的經驗為感覺(sensation)，而心理歷程得到的經驗稱為知覺(perception)，知覺以感覺為基礎，並加以統整並予與解釋的心理活動歷程。知覺歷程不完全是由下而上(Bottom-up)的歷程，也包含了由上而下(Top-down)的歷程。知覺歷程開始時是進行一連串的屬性分析(Feature Analysis)，然後將各屬性組合，這就是一種由下而上的歷程。而從預期開始的知覺運作，則會選擇性的排除、選取一些屬性，配對組合成符合預期的圖樣，這就是由上而下的歷程。知覺歷程包含了：選擇－組織－解釋。

對人際互動而言，知覺在此的主要啟發為：人際知覺(personal perception)，也稱為社會知覺(social perception)；人際知覺指的是對人的特性形成判斷的過程，是知覺者、被知覺者、發生知覺之情境等因素，交互作用的複雜過程。舉例而言，大凡人在社會中建立關係時會有兩種知覺產生：

(一)第一印象：對於初次見面之人所獲得的印象(個人知覺)，稱為第一印象(first impression)，

(二)月暈效應：當對某人形成某一印象後，就會把它類推到其他方面上。由某種特質推論其他特質的現象，就是所謂的月暈作用(halo effect)。月暈作用指的是當某個人具有一些正向特質時，人們會推論他也具有其他的正向特質，相同地，當人們知道某個人擁有一些負向的特質時，通常也會推論他具有其他負向特質，這就是「負向的月暈作用」(reverse halo effect)。

而上述印象(線索)會造成我們在判斷時的錯誤，也啟示我們在進行社會互動時，應該採取一些策略以降低認知歷程的偏誤，或用以降低對他人的不確定感(uncertainty)，在人際互動中，應該同時善用這三種策略，以獲得有關他人最完整的資料。

1.被動策略(passive strategies)，在他人不知道的情況下，觀察他們的行為，特別是他們在非正式場合與其他  
人互動的情形。

2.主動策略(active strategies)，主動向他人詢問有關某人的資訊，但非直接與此人互動。

3.互動策略(interactive strategies)，直接與他人進行溝通。

二、

答：情緒(emotion)是由某種刺激事件引起的生理機發狀態；當此狀態存在時，個體不僅會有主觀感受和外露表情，而且會有某種行為伴隨產生。某種行為，包括身體語言、手勢等。

當代表危險的害怕、緊張、生氣等情緒出現時，個體必須準備抵抗或逃避，因此自主神經的交感神經（sympathetic system）便會激起，促使個體為緊急或危險的行動作準備。在放鬆、安靜或舒服的情緒下，則代表環境是安全的，則副交感神經（parasympathetic system）系統便會激起，以使個體開始保存能量，恢復到正常的狀態。

一般而言，當我們的情緒產生時，不僅是心理知覺而已，生理也會產生反應。如憤怒時面紅、耳赤、氣喘、切齒、握拳、頓足，而身體內部也有許多生理的變化，尤其是內分泌腺的分泌，尤為情緒反應的重要部分。當憤怒和恐懼發作時，腎上腺（adrenal glands）的分泌特別增加、胃腺的分泌特別少，呼吸短促、血壓增高、心跳加速、交感神經系統的活動亢進。這些生理上的變化含有一種意義：就是維持生活的日常工作暫停停頓，而預備應付一種臨時的緊急情形。

如何察覺自我的情緒以及調適個人的情緒行為，1990 年心理學家 Salovey 與 Mayer 提出了情緒智力（emotional intelligence）此概念用以定義個體察覺及調適情緒的能力，此能力乃指面對多元的社會變化衝擊，情緒的穩定程度。能力愈高者表示承受變動的能力愈強，不但順應變化的環境，同時可以調適環境，進而創造環境的一種積極面情緒。

情緒智力(EQ)具有五項向度：

- (一)認識自身的情緒：認識情緒的本質是情緒智力的基石，這種即時覺知的能力，對瞭解自己非常重要。不瞭解自身真實感受的人必然淪為情緒的奴隸，反之，掌握情緒覺知才能成為生活的主宰，面對揮因或工作等人生大事較能知所抉擇。
- (二)妥善管理情緒：情緒管理必建立在自我覺知的基礎上，如何自我安慰、擺脫焦慮、灰暗或不安。這方面能力不足的人常需與低落的情緒交戰，長空自如的人則能很快走出生命的低潮重新出發。
- (三)自我激勵：無論是要集中注意力、自我激勵或發揮創造力，將情緒專注於一項目標是絕對必要的。成就任何事情都要靠情緒的自制力一克制衝動與延遲滿足。保持高度熱忱是一切成就的動力。一般而言，能自我激勵的人做任何事效率都比較高。
- (四)認知他人的情緒：同理心也是基本的人際技巧，同樣建立在自我覺知的基礎上。具同理心的人較能從細微的訊息察覺他人的需求，這種人特別是於從事醫護、教學、銷售與管理的工作。
- (五)人際關係的管理：人際關係就是管理他人情緒的藝術，一個人的人緣、領導能力、人際和諧程度都與這項能力有關，充分掌握這項能力的人常是社會上的佼佼者。

由多項研究的顯示，智力商數(Intelligence Quotient)程度的高低，已不再是決定一個人是否可在未來成功的因素。智商程度高者，代表其推理、學習等能力皆佳。然而真正左右成敗，是情緒的控管能力，此項衡量標準以情緒商數顯示之。若數值高者，則代表其毅力、自我克制等能力亦較佳。於其身、工作環境，能保持較好的心情與狀態，有助於人際互動。

三、

答：壓力(stress)，多數學者認為，壓力的定義可歸納出刺激、反應及互動等三種取向。刺激取向者認為壓力為自變項，壓力是遇到外界事件而失去生活平靜時，個體為了恢復原有適應狀態，而所需花費的精神與體力的總合；反應取向者視壓力為依變項，即指壓力是有害環境的反應型式，是個體對於任何加諸於上的非特定反應；互動取向者認為視壓力為中介變項，即指壓力係來自個人與環境之間動態交流系統的一部分，壓力是個人與環境之間的一種特殊關係，被個人視為非自己能力所及，並危及自己的完好性。

壓力的影響對個人生理、心理產生影響如下：

(一)生理反應：壓力的生理反應可以分為緊急反應與一般適應症候群兩者，前者是在短期或偶然壓力下的反應，後者則是在長期性壓力下的反應。其中一般適應症候群(GAS)分為三個階段：

- 1.警覺反應階段：此為個體對壓力源的初期反應,又按生理上的不同反應分為兩個時期，一為震撼期(shock phase)；另一為反擊期(countershock phase)。
- 2.抗拒階段：在此階段個體生理功能大致恢復正常,這表示個體已能適應艱苦的生活環境。
- 3.衰竭階段：個體對壓力源的抵抗能力會消耗殆盡，部份警覺反應階段的症狀重新出現，若壓力仍然存在，則個體終將死亡。

(二)心理反應：生活壓力下的反應，在性質上多屬負面的情緒反應。例如恐懼(fear)與焦慮(anxiety)。恐懼是有明確對象，如:怕打雷。而焦慮的對象往往模糊不清，如怕人際關係不良。恐懼與焦慮的另一個不同點是：當恐懼激起後，個人的恐懼會逐漸減低；而焦慮則不然，它是持久的，心理學家佛洛伊德(Freud)將焦慮分為下列兩種：

- 1.事實性焦慮(real anxiety)：是來自真實世界的威脅反應,與恐懼(fear)同義。
- 2.神經性焦慮(neurotic anxiety)：是對威脅性的原始衝動突然進入意識而產生的反應，而神經質焦慮係導因於心理衝突未能解決，被壓抑在潛意識中，長期累積所形成的問題。

如將壓力源視為知覺到威脅的任何刺激，則有許多事情具有潛在的壓力。生活中壓力源可概分為社會長期事件、災害事件、生活改變、日常瑣事及心理因素等五類。此五類的壓力源由全球、非特殊化的因素，到完全是個人的外在因素，再至完全是個人的內在因素。

(一)社會長期事件：或社會問題、經濟問題、社會孤立、工作不安全等；大眾傳播媒介的討論之的爭議性話題，如墮胎、核能發電、環境保育、政治危機及意識形態的衝突，此類話題亦讓人覺得壓力倍增。社會長期事件不僅牽涉廣泛，而且很難予以控制，環境的壓力源會形成普遍的壓力基礎，而更特殊化的壓力源則會建立於此。

(二)災害事件：災害事件包括：水災、火災、颱風、地震、車禍等等天災人禍。一般人在歷經災變事件的反應，通常會有下列五個階段：震驚階段、行動階段、合作階段、情緒化階段、復原階段，上述各階段並非每一階段都會必然發生，其發生的次序也可能有所改變。

(三)生活改變：所謂生活改變，指的是個人日常生活秩序上發生重要的改變。惟因變動得太突然及無法控制，且變動的事件又相當重要且使我們很難因應處理，即使是令人興奮的改變（如，有情人終成眷屬），也會對個人的身心產生重大的影響。

(四)生活瑣事：所謂生活瑣事，指的是日常生活中經常遇到且無從逃避的瑣事。此等瑣碎事件，雖每件的嚴重程度不足構成危害，但日積月累的結果，就會對人的身心造成不良的影響。可歸類為以下六個方面：家用支出方面、工作職業方面、身心健康方面、時間分配方面、生活環境方面、生活保障方面。

(五)心理因素：上述四類壓力源，在性質上均屬於人與事，或人與人關係的外在因素。除此之外，屬個人內在心理上的困難，也是形成生活壓力的重要原因。

調適壓力的技巧與方法諸多，茲列舉部份如下：

(一)冥想法 (Meditation)：冥想是藉由人體在一種經深遠的休息狀態，來消除或減少壓力所造成的負面作用，進而減輕人體所承受的壓力，冥想可以讓人產生一種特別的休息姿態，而能對心智與行為產生正面作用，冥想使人減少氧氣消耗，減緩心臟跳動，而進入一種幾近完全休息的狀態。

(二)柔軟操或伸展法：要領是要動到平時很少用到的骨骼、肌肉或關節。

(三)瑜珈(yoga)：瑜珈一詞代表統一，廣泛用於身、心及精神領域的擴展。藉由各種姿勢、動作及呼吸獲致身心暢快的境界與知覺領域的擴展，瑜珈的最終目的是『啟蒙』，但因為本身含有很多伸展動作與靜思要領，也就有助於紓解壓力了。

#### 四、

答：認知失調論 (cognitive dissonance theory) 由美國社會心理學家費斯汀格 (Festinger) 所提出的。這個理論認為任何時間只要個人發現到有兩個認知、信念、或行為彼此不能調和一致時，就會感覺到心理衝突，因而引起緊張不安，為了消除這種緊張不安，就會形成一種內在的動機作用，促使個人改變其行為或信念，或找到理由或辯解，以消除衝突，恢復調和一致的心態。

在費斯汀格的著名實驗中，費斯汀格發現在導致態度改變方面，較小的報酬比較大的報酬更有效果。由此他得出結論說：如果某個人被誘惑去做或去說某件同他自己觀點相矛盾的事，則個體會產生一種改變自己原來觀點的傾向，以便於達到自己言行的一致，用於引發個體的這種行為的壓力越小，態度改變的可能性越大；壓力越大，態度改變的可能性越小。

認知失調的程度是端看重要性的結果，對個體來說，要素的重要性或價值越大，由此要素引起的失調程度也越高。生活中例如美國幽浮末日教派的成員們對這種反直覺信仰的堅持，以及其領導人的預言失敗後，改信人數的增加。因為地球滅亡的預言失敗，「預期落空」增加了信徒們認知間的失調，結果使得大多數沒有心理準備的成員們，為了減緩此一心理失調而改去接受新的預言，亦即外星人饒恕了地球以平衡自己的心理衝突。

減輕認知失調的方法通常有四種：

(一)改變認知。如果兩個認知相互矛盾，我們可以改變其中一個認知，使他與另一個認知相一致，以減輕認知失調的程度。

(二)增加新的認知。如果兩個不一致的認知導致了失調，那麼失調程度可由增加更多的協調認知來減少。

(三)改變認知的相對重要性。因為一致和不一致的認知必須根據其重要性來加權後統合，因此可以通過改變認知的重要性來減少失調。

(四)改變行為。認知失調也可通過改變行為來減少，但一般情況下，行為比態度更難改變。