

類 科：人事行政

科 目：心理學（包括諮商與輔導）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、(一)何謂錯覺和幻覺？請先就概念上加以區分，再各舉一個視覺的例子來說明，並解釋在這些例子中，為何會產生錯覺和幻覺？（18 分）  
 (二)錯覺也會影響人的決策思考。例如，旅行社正在行銷羅馬假期，而在顧客上門詢問歐洲行程時端出三種均一價格的特惠方案：A.巴黎五天四夜豪華之旅，附早餐。B.羅馬五天四夜豪華之旅，不附早餐。C.羅馬五天四夜豪華之旅，附早餐。結果選 C 的人真的遠比選 A 的人多，為什麼？（7 分）
- 二、在認知負荷過量或情緒高漲的情況下，我們常用心智捷徑來幫助決策，因而容易造成思考的扭曲。當對自己的行為或他人的行為作因果歸因時，心智捷徑常會造成有偏差的歸因。請條列出三種可能產生偏差的歸因，逐一說明並舉出實例。（15 分）
- 三、社會群體生活對個人有正面和負面的影響。(一)社會支持是許多正面影響之一，從 Carl Rogers 人本治療學派的觀點，一個助人工作者要展現出那五種人際互動的特質才能讓當事人得到支持和信任的感受？（10 分）(二)偏見（prejudice）、群體極化（group polarization）和群體思維（group thinking）是負面的影響，請逐一說明這三個概念，以及如何消除或預防？（15 分）
- 四、輔導人員在改變當事人的不適應行為或使當事人學習好的行為時，可以使用工具制約的概念和方法（如下表），達到行為改變的目標。  
 (一)請就表格中所列舉的四種方法（甲乙丙丁）給予正式的術語名稱。（8 分）  
 (二)請逐一詳細說明每一種方法的原理原則？並請舉實例說明如何應用在生活中？（12 分）  
 (三)討論使用乙方法可能產生的副作用。（5 分）

增強物種類 實施程序	當事人喜歡的刺激 或事物（如讚美）	當事人討厭的刺激 或事物（如責罵）
給予	甲	乙
拿掉	丙	丁

- 五、當科長在對同事做簡報時，進行到半途時科長背對聽眾寫板書，聽到後面有人在竊笑。科長轉過頭來，把白板筆摔到地上，大吼：「你們在我背後搞什麼鬼？難道一點基本禮貌都不懂嗎？如果讓我再聽到有人大聲笑，我就每個人都記缺點。」  
 (一)上述情節的當事人（科長）此時此刻的情緒感受可能是什麼？（請條列出至少兩種）（4 分）  
 (二)從理性情緒治療理論的觀點，引發上述當事人（科長）負面情緒的非理性信念可能是什麼？（請條列出兩種）（6 分）