

101年公務人員普通考試試題

代號：40650

全一頁

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、說明 Stanley Milgram (1963) 服從 (obedience) 研究的研究程序及研究結果，並列舉生活中符合此研究的實例。(25分)
- 二、自尊 (self-esteem) 定義為何？請描述影響青少年自尊發展的相關因素和發展問題。(25分)
- 三、小梅罹患乳癌開始接受化療，因抗癌藥副作用嚴重嘔吐，往往達 6-12 小時，之後再接受化療。當她在醫院聞到治療室的味道就噁心，甚至在家裡聞到洗碗精（與治療室的味道相似）也噁心。小梅的問題就是預期噁心 (anticipatory nausea)。請用正統條件化歷程或古典制約 (classical conditioning) 解釋預期噁心如何發生？並詳述如何運用有效的諮商方式，改善其噁心問題？(25分)
- 四、何謂認知歷程 (cognitive processes)？請使用「序列與平行歷程 (serial and parallel processes)」及「控制與自動歷程 (controlled and automatic processes)」來說明日常生活中複雜認知歷程如何執行？(25分)

□ 申論題解答

一、說明 Stanley Milgram (1963) 服從 (obedience) 研究的研究程序及研究結果，並列舉生活中符合此研究的實例。

25%

【擬答】

Milgram 是社會心理學家，他在 1963 年發表的「服從」實驗，試圖想解釋：是什麼原因使得成千上萬的納粹黨員願意聽從希特勒的命令，把好幾百萬的猶太人送進毒氣室？這是性格上的缺陷導致他們盲目執行命令嗎？還是他們情境因素使然呢？以下說明其「服從」研究程序：

一、關於「服從」研究程序

(一) 研究背景

1. 為了隔開性格變項與情境變項，Milgram 把這項研究的實驗地點移到校園之外。他在康州的 Bridgeport 地方設置一個店面式的研究單位，透過報紙廣告招募各種不同身份的受試者
2. 在 Milgram 的實驗中，主試者告訴受試者，他們正參與的是一項關於記憶與學習的科學化研究。當擔任「老師」的社會角色時，他們必須對另一個角色「學生」的每次錯誤施加處罰，處罰方式是施加電擊，電擊強度還必須逐步升高，直到學生完全無誤為止。實驗的依變項是老師拒絕繼續服從權威的時候，他們最後所施加的電擊強度。

(二) 研究測試

1. 學生的工作是記住許多配對呈現的字詞。實驗進行時，學生不久就開始犯錯（根據預先安排好的劇本），老師於是壓下開關，施加電擊來懲罰他。隨著電擊強度逐步升高，學生吶喊和抗議的聲浪也隨之升高。到了 300 伏特時，他顯得聲嘶力竭，堅持他必須立即被釋放，還大聲吶喊自己心臟已負荷不了。如果老師這時候有所遲疑，不願意繼續施加更強的電擊，主試者就告訴他，「你別無選擇，規則就是規則，你必須繼續執行，你的任務就是處罰學生的錯誤。」300 伏特時，學生繼續痛苦哀嚎。360 伏特後，就聽不到他發出聲音。這些實驗程序的用意是在引發受試者這樣的想法：假使遵從命令，我將會造成一位無辜者的疼痛和折磨，且甚至可能殺死他。
2. 可以想見，這種處境造成受試者（老師）相當大的壓力。大部分受試者都表達了他們的抱怨、控訴及抗拒，多次堅持他們不願意繼續執行下去。許多受試者咬緊他們嘴唇、雙手扭絞、不停地流汗，甚至還流下淚水。顯然，實驗情境已引起他們內心的重大衝突。

(三) 研究結果

實驗結果顯示，大多數受試者都完全服從權威，幾乎三分之二的受試者加到 450 伏特的最高電擊強度。最後受試者只想趕快做完實驗，以便離開該不愉快情境。但需注意的是，大多數受試者儘管口頭上表示抗議，他們行為上卻沒有不服從。

二、日常生活中，在許多群聚霸凌事件中，那些原本與被霸凌者無關的參與者，也可能是因為「服從」同儕團體中的「權威角色」，對受暴者施以殘忍的行為，如同 Milgram 實驗中，那些處於情境中，看似被迫卻也完成命令的受試者。

二、自尊 (self-esteem) 定義為何？請描述影響青少年自尊發展的相關因素和發展問題。25%

【擬答】

自尊是自我概念的一部分，是指個體對自我的評價。茲分述自尊之定義與青少年自尊發展因素和問題如下：

一、自尊的定義：

當個體愈來愈能夠瞭解自己，並建構錯綜複雜的自我圖像，且能夠評價自己感覺自己正擁有的特質，就是一種自尊的展現。個體首先會評價自己在不同領域所展現出來的優點和弱點，漸漸將這些印象整合成一個整體的自我評價。一般而言，高自尊的個體，基本上對自己所屬的類型感到滿意，瞭解自己的長處與弱點，且對自己的特質核能力有相當正面的感覺。從兒童到青少年時期，一個人的自尊會變成更心理層面，更抽象和連貫整合的自我圖像。

二、青少自尊發展相關因素：

(一)教養類型：

- 1.青少年自尊型塑的狀態，通常與父母所扮演的角色和教養模式息息相關。父母教養青少年的敏銳性對青少年是否能順利建構正面或負面的自我作模式有明顯的影響。
- 2.研究指出，擁有高自尊的青少年，通常其父母常是溫暖且具支持性的，也會設立清楚有彈性的標準讓他們遵行，並允許青少年對會影響個人的事情有決定權。

(二)同儕的影響：

- 1.青少年時期，同儕對自尊的影響會更為顯著。青少年透過與同儕差異的比較，或是與同儕競爭後的比較，來重新評價自己在新知識領域的能力、情愛的追求及親密友誼等各方面的概念。這些都成為青少年形成整體自尊的重要影響因素。
- 2.同儕對青少年自尊的影響存在性別差異，高自尊的女孩有較高的朋友支持關係；而男孩比較會從他們能成功影響朋友的這種能力衍生出高自尊。

三、青少年自尊發展問題

(一)「自我統合」與「認同混淆」

- 1.根據 Erikson 的看法，青少年面對的主要發展障礙是建立「自我統合 self-identity」。發展順利則形成自我統合，反之則形成認同混淆。
- 2.自我統合是一種自己是誰、正前往何處，以及自己之定位的堅定、連貫的感覺。進言之，自我統合狀態較好的青少年，容易擁有高自尊，反之，低自尊的青少年則會發展成認同混淆狀態，Erikson 使用「統合危機 (identity crisis)」以說明這種對自己感覺混亂、甚至是焦慮的狀態。
- 3.Erikson 認為經歷統合危機，陷入認同混淆的青少年，會變得抑鬱且缺乏自信，對自己多為負面評價，形成低自尊，成為「迷途羔羊」、「不良少年」或「失落者」。情感表達冷漠且對未來也有無助感。有些低自尊的青少年會有違法行為，透過這種脫軌的行為試圖提升自我價值。

三、小梅罹患乳癌開始接受化療，因抗癌藥副作用嚴重嘔吐，往往達 6-12 小時，之後再接受化療。當她在醫院聞到治療室的味道就噁心，甚至在家聞道洗碗精(與治療室的味道相似)也噁心。小梅的問題就是預期噁心(anticipatory nausea)。請用正統條件化歷程或古典制約(classic conditioning)解釋預期噁心如何發生？並詳述如何運用有效的咨商方式改善其噁心問題？25%

【擬答】

一、「預期噁心」之古典制約解釋

(一)古典制約定義

- 1.俄國生理學家 Pavlov 根據狗唾液分泌實驗提出。
- 2.古典制約基本概念為「刺激取代」。以個體既存之刺激反應聯結關係為基礎，再將原本不會引起該反應之新刺激與原刺激相伴出現，經過多次嘗試之後，新刺激單獨出現亦會引起該反應，此一新的刺激與原反應建立聯結的過程，就是古典制約。

(二)解釋「預期噁心」

依據題意，小梅所形成的預期噁心以古典制約解釋如下：

- 1.非制約刺激 (USC) → 非制約反應 (UCR)

化療藥

副作用噁心

制約刺激 (CS) → 引起注意不會引起非制約反應

醫院藥水味道

- 2.制約刺激 (CS) ---非制約刺激 (USC) → 非制約反應 (UCR)

家中洗碗精

化療藥

嘔吐

- 3.制約刺激 (CS) → 制約反應 (CR)

家中洗碗精

嘔吐

二、行為主義學派之「系統減敏感法」

(一)系統減敏感法由古典園裡發展而來，是一種鬆弛訓練的延伸。題中小梅的噁心反應也是學習而來，是一種「刺激-連結」制約作用而來，因此亦可用反制約去除小梅之噁心反應。

(二)系統減敏感法步驟

- 1.訓練鬆弛：

是一個漸進式的放鬆程序，以協助去除小梅的焦慮和噁心反應。由治療師給予小梅明確的指導，輔以深度呼吸、規律的呼吸，小梅會接收到指令，要求她確實的感覺並體驗噁心累積的過程，在學習放鬆所有肌肉並具體想象身體不同部位的反應，可分為肌肉放鬆法、自我放鬆法或冥想等。

- 2.擬定噁心反應階層表：

協助小梅訂定噁心反應焦慮階層表---由威脅最小的噁心反應情境到威脅最大的噁心情境，會引起噁心情境的配合鬆弛訓練重復交替出現直到刺激（藥水味、洗碗精味道）與噁心反應的聯結消失為止。

四、何謂認知歷程 (cognitive processes) ? 請使用「序列與平行歷程 (serial and parallel processes)」及「控制與自動歷程 (controlled and automatic processes)」來說明日常生活中複雜認知力成如何執行? 25%

【擬答】

一、認知歷程的定義

(一)認知歷程是認知取向的心理學者，對於人類心智活動的過程所提出之觀點。簡言之，認知歷程是指個體對事物認識的歷程，包含注意、辨別、理解、思考等等心理活動。

(二)目前認知心理學存在兩大模式來解釋人的認知歷程，一個是起源較早，但卻不斷在修正的「訊息處理模式」，強調訊息的序列處理。另一是新近發展的「神經網路模式」，強調認知的平行處理模式。

二、序列與平行歷程

西蒙的認知理論指出，「序列與平行歷程」皆是訊息處理中「再認」的感官處理過程。

再認，是指由感官輸入的訊息，經過個體主動的鑒別模式歷程，分為序列處理歷程與平行處理歷程。

(一)序列歷程

序列歷程是指個體在處理訊息時，所使用的「序列」模式，一個訊息接續一個訊息，有先後順序之別。例如：在記憶捷運站板南線從市政府站到府中站之間的各個站名，對個體而言，能夠將每站名稱，正確地記憶或背誦出來，所使用的正是訊息處理中的「序列歷程」

(二)平行歷程

平行歷程則對於感知外部刺激是同時進行檢測的一種過程。例如在國家劇院觀賞芭蕾舞表演時，個體的感官是同時接收與處理聽覺傳遞的音樂，以及視覺所接收的舞台佈景與舞者的肢體動作，即是一種處理多種訊息的平行歷程。

三、控制與自動歷程

認知神經心理學家 Schneider & Shiffrin 主張在訊息處理過程包含「控制歷程」與「自動歷程」兩部分

(一)控制歷程

控制歷程 (controlled processes) 是一種由上到下 (top-down) 的歷程，由意識所控制，需要運用內外在資源、系列處理、受意義引導、受資源控制，可以彈性地用於變化性環境的一種歷程。例如學習複雜的新事物時，像是學開車，個體就必須有意義的運用自身內外資源，全神貫注地專注，才能學成。

(二)自動歷程

自動歷程 (automatic processes) 處理模式與控制歷程相反，是一種由下而上 (bottom-up) 歷程。不受意識所控制、不需佔用大量資源、因此無容限制，是一種平行處理，受刺激引導，來自過渡學習和反射性的過程，一但形成不易改變。

例如對於已經學會並背熟九九乘法的人而言，在進行高一階層的四則運算時，九九乘法的部分就變成運算中的自動歷程，能夠與四則運算同時進行，不佔用個體內在認知資源。