



102年公務人員普通考試試題

代號：40550

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、社會心理學家費斯汀格（Leon Festinger）提出了最為人知的「認知失調理論」（cognitive dissonance theory），請解釋何謂認知失調？請根據費斯汀格所進行的有關認知失調的著名實驗（或研究）結果，具體說明如何應用認知失調理論來贏得處處反對你、敵視你的同仁的心。（20分）
- 二、進行心理測驗時，施測者應有解釋測驗分數的能力。請舉例說明解釋測驗分數的方法有那些，及使用上應注意的事項。（20分）
- 三、每一種的諮商輔導模式都是根據對於心理疾患或是困擾的不同假定而來的。請從阿德勒（Adler）心理學取向、貝克（Beck）認知行為取向、羅傑斯（Rogers）個人中心取向來說明人們感受憂苦的背後原因為何？拔除憂苦的方法為何？其諮商輔導的目標又為何？並請比較三種取向之間的主要差異。（20分）
- 四、心理學家費德瑞克森（Barbara Fredrickson）提出正向情緒的擴展與建構理論（the broaden-and-build theory），請說明擴展與建構理論的意涵，並根據相關實驗或研究闡述正向情緒的價值。（20分）
- 五、解釋名詞：（每小題5分，共20分）
 - (一)閃光燈記憶（flashbulb memory）與話在舌尖現象（tip-of-the-tongue phenomenon）
 - (二)完形心理學家柯勒（Wolfgang Köhler）的黑猩猩實驗與頓悟學習（insight learning）
 - (三)確認偏誤（confirmation bias）與後見之明偏誤（hindsight bias）
 - (四)斯特普效應（Stroop effect）



申論題解答

一、【擬答】

(一)認知失調論 (cognitive dissonance theory)：陳述態度改變的理論。由社會心理學家費斯汀格 (Leon Festinger) 提出，把個體認知元素分成如思維、想象、需要、態度、興趣、理想等，認為任一時間只要個體發現有兩個認知、信念或行為不能調和一致時，就會感到衝突而引起緊張不安。失調主要來自個體決策、和與態度矛盾的行為。為消除不安，會形成內在的動機作用，使個體改變行為或信念以消除衝突，恢復調和的心態。費斯汀格 (Leon Festinger) 將上述任兩種元素間的關係分為協調、不協調、不相關等 3 種情況。解除或減少失調狀態的辦法：

1. 改變某認知元素：使其他元素間的不協調關係趨於協調。
2. 增加新認知元素：加強認知系統的協調。
3. 強調某認知因素的重要性。

(二)依據認知失調論，面對處處反對自己、敵視自己的同仁，解除或減少失調狀態的辦法：

1. 改變某認知元素：將自己的行為做調整，盡量與同仁達成良好關係，配合同仁的維、想象、需要、態度、興趣、理想等，衝突之處盡量避免發生。
2. 增加新認知元素：自己的行為做新的改變，如增加與同仁互動，敞開心胸與同仁交流等。
3. 強調某認知因素的重要性：從中瞭解同仁對自己反對、敵視的原因，並加以重視而改善。

※參考 T5A44 宋怡靜編，《心理學（含諮商與輔導）（含概要）》，台北：鼎文書局，2012，P.91-92。

二、【擬答】

(一)進行心理測驗時，測驗分數通常要參照常模 (norms)，也就是標準化樣本的測驗表現來加以解釋。常模的建立是依代表性團體中，個體實際測驗表現所決定，所以測驗分數要參照標準化樣本的分數分配，才能找出在此分配中的落點而加以解釋。解釋測驗分數的方法有：

1. 表示個體在常模樣本中的相對位置，用來解釋個體相對於他人的表現。如常模參照測驗 (normed-reference tests)，測驗結果必須根據在團體中位置而加以解釋，採相對性標準比較，目的在區辨個體程度高低。例子有：聯考、國家考試等測驗。
2. 直接解釋個體在測驗上的表現。如標準參照測驗 (criterion-referenced tests)，根據事先訂定的絕對性標準加以解釋，如一般個體所學習知識或技能，判定「及格或不及格」、「精熟或不精熟」、「通過或不通過」等，國家證照考試、中醫師檢定考試等皆是。

(二)解釋測驗分數的注意事項：

1. 測驗結果是以個體的自我了解及成長為目標，宜用易懂語言、和藹態度等解釋測驗的意義。
2. 測驗分數只能作為建議，而不做任何決定，避免解釋流於武斷。因為除測驗外，尚顧及其它社會條件等。
3. 測驗分數不是了解個體的唯一資料，需參照其他相關資料。
4. 測驗分數應避免只給與個體分數而已，應具有解釋或討論分數意義的部分。



三、【擬答】

(一)阿德勒治療法 (Adlerian therapy)：

- 1.主要人格理論：將性格 (character) 定義為：個人嘗試去適應所居住的環境，因而顯現出來的特殊作風。對人類分法為：樂觀主義者與悲觀主義者、或攻擊者與防衛者。樂觀主義者的性格發展多直接式，悲觀主義者相反，由兒時經驗及印象得到「自卑情結」；睡眠也是衡量個人發展的標準。對性格分為激進性格 (攻擊性性格)、非激進性格 (非攻擊性性格) 及其他等。自卑與超越 (inferiority and superiority)：認為自卑感是每人心中普遍存在的現象，會促使人因補償作用而尋求超越力量。在成長過程中，若形成「自卑情結」或「超越情結」都會不利個人發展。
- 2.治療技術：注重諮商者與當事者平等、信任的關係和合作氣氛，由雙方形成的人際關係使當事者的生活型態呈現出來，協助重建信心。諮商歷程為：瞭解當事者、評估與分析、洞察與解析、重新導向。
- 3.阿德勒治療法評價：

優點	缺點
(1)對人性採取積極看法，重視目標與未來的重要性。	(1)主張的人格理論難以具體評估與驗證。
(2)人格結構理論有助檢視當事者問題。	(2)有些名詞與概念仍模糊不清。
(3)重視再導向、再教育的功能。	(3)忽略個人人格中潛意識、親子關係和認知思考的作用，另外也欠缺深層的情感投入，教育意味較濃。
(4)諮商的治療技術具體可行。	(4)諮商技術和策略批判意味重，未必適合每位當事者。

(二)貝克 (Aaron T. Beck) 的認知治療理論：

- 1.認知歪曲形式：貝克 (Aaron T. Beck) 長期觀察憂鬱症等患者的表現後，認為認知過程 (cognitive processes) 是這些病症的主要問題，因為患者的情感和行為多取決於患者對周遭的解釋，患者的想法或認知模式決定感受和反應。因此貝克 (Aaron T. Beck) 的基本假設是依據「認知是決定我們如何感受和如何表現的主因」，改變導致功能失調的情緒和行為最直接的方法，就是改變不當的思想。
- 2.認知治療方式：貝克 (Aaron T. Beck) 的認知治療起於憂鬱症觀察，認為憂鬱症患者具 3 種認知特徵：認知三元素 (負面思考自己、負面解釋經驗、未來充滿負面思想)、認知錯誤、負面自我架構。因此認知治療強調治療關係，成功的諮商要靠諮商輔導者具有良好的人格特質，如真誠、同理心、納及與當事者建立信任和支持的關係。
 - (1)識別自動化思想 (identifying automatic thoughts)：自動化思想是介於事件和個體不良反應間的思想。當事者要先識別自動化思想，在對特殊事件產生的想法，諮商輔導者應觀察當事者每一心境變化。
 - (2)識別認知錯誤 (identifying cognitive errors)：患者容易犯概念性或抽象性錯誤，如獨斷地推論、選擇性偏差推論等，諮商輔導者應聽取當事者的問題，然後歸納出規律，找出共性。
 - (3)真實性檢驗 (reality testing)：檢驗並責問錯誤信念，鼓勵當事者把此信念當作假說看待，並檢驗假設。
 - (4)消去注意 (decentering)：忽略周遭人們的注意。
 - (5)檢核苦悶或焦慮程度 (monitoring distress or anxiety level)：鼓勵當事者對焦慮的程度進行自我監測，促使當事者認識焦慮波動的特性，增加抵抗焦慮的信心。

3.評估：

- (1)麥肯懋 (Donald Meichenbaum) 認為貝克 (Aaron T. Beck) 對認知、情緒、不適應行為等之間的關係而提出的



看法，可能稍嫌單純。

- (2)認為貝克 (Aaron T. Beck) 的認知治療過程中使用許多未明確的技術，會對當事者的興趣、關注、照顧等發揮很大的個人影響作用。
- (3)貝克 (Aaron T. Beck) 採用「蘇格拉底式對話」，使認知治療變成互動過程，不像艾里斯 (Albert Ellis) 直接面質，不給當事者思考機會。
- (4)貝克 (Aaron T. Beck) 鼓勵當事者不斷進行「個人實驗」(personal experiments)，來檢核及校正思考和推理方式，被認為極有助益而值得推崇。
- (三)個人中心治療法 (person-centered therapy)：是由羅吉斯 (Carl Rogers) 提出，或稱為「非指導式治療」(non-directive counseling)、「當事人中心治療法」，目的在於使個人達到自我實現 (self-actualized)，發揮潛能，與心理分析學派有差別，注重治療者的態度如一致 (congruence)、真誠 (genuineness)、無條件尊重 (unconditional positive regard) 和同理心 (empathy) 等，而非治療技巧。
- 1.自我論 (self theory)：羅吉斯 (Carl Rogers) 強調個體自我 (self) 的能力，主張個體有「自我實現」的本質；並採「現象論」(phenomenology) 的看法，認為個體以自己獨特的方式覺知外在世界，所經驗到的整體稱「現象場」(phenomenal field)。如果經驗時常自我不和諧，會引發痛苦，唯有心理健康的個體是充分經驗自己的現象場。自我是在自然、無條件積極關注下成長，形成和諧自我觀念，奠定自我實現的人格基礎。
- 2.治療目標：認為治療者不是權威專家，透過命令式指導使當事者成長；而是表現出真誠、同理心和溫暖的特質，博得當事者信任，藉此良好治療關係來協助當事者改變。
- (1)掌握真實經驗 (openness to experience)：促使當事者獨立尋求解答，重新體驗過去經歷，以掌握真實經驗。
- (2)重建自信心：協助當事者找回真實的我，以非指導原則鼓勵當事者嘗試以獲得成功經驗，找回自信。
- (3)重掌自己生活：促使當事者自省檢討，建立一套自己的價值觀，不依賴他人判斷。
- (4)培養成長能力：鼓勵當事者不斷成長和學習，以達到自我實現的目的。
- 3.個人中心治療法評價：

優點	缺點
(1)採積極態度，強調由當事者負責發掘特長和潛能，達到自我實現。	(1)過分強調決定當事者行為的情緒與感覺因素，忽略認知、理性等因素影響。
(2)對傳統治療者提出挑戰，強調治療者「態度」的重要性而非「技術」。	(2)強調發展自我，易忽略當事者的獨特性與需求，而且過程籠統缺乏系統。
(3)以「當事者」為諮商過程的中心焦點，而非以諮商者為主。	(3)所要求的諮商態度如絕對中立、不加評論等，在現實生活中不易做到。
(4)提供以人為基礎的治療方式，重視當事者的情緒與感情。	(4)不重視治療者在理論與技術上的訓練。

※參考 T5A44 宋怡靜編，《心理學 (含諮商與輔導) (含概要)》，台北：鼎文書局，2012，P.190-208。



四、【擬答】

正向情緒可大概分為歡樂、樂趣、滿足、自豪、感激和愛等，依據心理學家德瑞克森（Barbara Fredrickson）的擴張與建構理論（the broaden-and-build theory），歡樂可以提高創造力、樂趣增強探索的動機、自豪使個體樂於分享成就並展望未來。德瑞克森（Barbara Fredrickson）在密西根大學正向情緒與心理生理實驗室做過一連串研究之後，指出正向情緒不是可有可無的奢侈品，而是發揮最大潛能的必要條件。負面情緒如恐懼、憤怒和憎惡等，會導致只著重於避免或面對威脅的狹窄回應。如果讓受試者在實驗前進入正向情緒，則實驗結果的表現將更具創造力、學習力和正確性。所以正向情緒不只讓個體快樂，還可提升個體的察覺能力，以及使個體更加勇於嘗試新鮮的事物，在友誼、愛情或工作上較容易成功。

五、【擬答】

- (一) 1.閃光式記憶（flashbulb memory）：是指人們對於第一次得知一件令他們非常驚訝，也有重大意義事件的個人經驗的記憶，通常這樣的記憶詳細且持久，如鎂光燈一閃，一個景像就保存下來了。
- 2.話在舌尖現象（tip-of-the-tongue-phenomenon, TOT）：認知心理學解釋形、聲、意3種代碼聯結困難，當原刺激物呈現檢索引引時，只解出形碼、意碼，未能解出「聲碼」所致。就是說不出來或想不起來。
- (二) 頓悟學習（insight learning）：德國心理學家庫勒（Wolfgang Kohler）反對桑代克（Edward Lee Thorndike）的觀點，桑代克（Edward Lee Thorndike）認為動物解決問題的方式是種嘗試錯誤的學習（trial-and-error learning），在偶然機會中有正確反應，進而被強化形成該反應。庫勒（Wolfgang Kohler）則認為桑代克（Edward Lee Thorndike）的觀點缺乏個體對環境刺激的頓悟和認知，他用猩猩做實驗，將猩猩關在籠內，在外面放置食物，猩猩雖然無法直接用手伸到外面取食，卻能利用短竿撥弄長竿到可拿之處，再用長竿將食物撥近身邊。研究顯示，猩猩透過頓悟察覺解決問題，進而做出正確的反應。
- (三) 1.確認偏誤（correspondence bias）：傾向於以個體內在性情而非外在情境因素來解釋個體行動。在觀察個體行為時，通常過度強調內在因素和個人責任，而過度忽略外在因素和情境影響。如：年輕人、好心情、西方文化等，或面對遲到者而常下斷語說「是喜歡遲到的人」，較容易出現基本歸因謬誤。
- 2.後見之明偏誤（hindsight bias）：指當個體得知某事件結果後，誇大原先對這事件的猜測之傾向，俗語稱「事後諸葛亮」。後見之明偏誤可能導致記憶失真、回憶與重建內容產生誤差。
- (四) 斯特普效應（Stroop effect）：史楚普（John Ridley Stroop）指出環境刺激物理的各項特徵中，如果相融，會使辨識加快；若不相融，則會造成干擾。在實驗中要求受試者報告字的顏色時，發現表色字對字顏色的報告有明顯干擾效果：出現綠色呈現「紅」字時，大多數受試者的速度會變慢，叫色的反應時間比方塊呈現顏色（色塊）的叫色反應時間要長，且錯誤率增加，然而這些字的字義與顏色沒有一個是相符的。因此注意力擺在顏色向度，但基於對字義的熟悉，以至於會自動化（automaticity）被知覺，而干擾對顏色的判斷。

※參考 T5A44 宋怡靜編，《心理學（含諮商與輔導）（含概要）》，台北：鼎文書局，2012，P.14、23、34、76。