

《心理學》

- 一、隨著為民服務品質的要求提升，現今的公務服務已成為高壓力的工作，公職人員要學習壓力因應，方有利於提升工作效能。請論述兩種基本有益健康的壓力因應方式。此外，若你是位人事主管，你將會應用那些心理學研究或實驗發現來教導同仁們壓力的管理技巧？（25分）

試題評析	課堂中反覆提醒同學，與「壓力」有關的議題是出題頻率最高的考題，講義中已統整壓力與健康心理學的關係，並完整歸納壓力管理的技巧，相信同學皆能輕易得分。
考點命中	《高點心理學講義第七章》，張宏偉編撰，頁11-12；15-16。

答：

(一)Lazarus與Folkman的壓力認知評估因應理論指出，壓力「因應」是一種認知與行為不斷改變的動態歷程，認知評估是壓力因應的基礎，仰賴個人因素與情境脈絡而決定，認知評估與因應是個體與壓力源之間重要的緩衝媒介。當個人面對壓力情境時，通常會將以問題與情緒為中心的因應策略綜合起來使用：

1.問題焦點因應策略

其焦點在於問題本身，個人在評估壓力情境的性質之後，直接處理或改變壓力事件，或者運用認知努力解決問題，也就是以正向的方式去改變情境。這類因應策略代表個人努力改變壓力情境時，個人會積極尋求更多訊息，試圖改變環境或追求環境要求個人必須具備的能力。著重於問題的因應策略包括蒐集資料、尋求支援、學習新技能等。舉例來說，當個人在工作環境中面對語文能力不足所造成的壓力，他可能會督促自己進修英文，加強英文會話能力，藉以減輕壓力。

2.情緒焦點因應策略（emotion-focused coping）

焦點在於對壓力情境的情緒反應。個人採取適當策略以調整或抒解情緒，而非直接處理產生壓力的情境。意指控制具有威脅性的環境要求所產生的焦慮或痛苦。著重於情緒的因應策略，包括運動、尋求情緒支持、避開問題情境、思考或去做讓自己感到愉快或專注的其他事、改變想法等。舉例來說，同樣是面對語文能力不足的問題，個人可能會尋找親友傾訴工作上的困境，藉此降低工作壓力所帶來的焦慮。

(二)應對壓力的健康行為

- 1.有氧運動，可以緩解壓力，減輕憂鬱與焦慮，不僅可以做為輔助藥物的用途，還能夠防止症狀的復發。其作用包括：

- (1)強健心臟、保持血管暢通、促進血液循環、降低血壓。
- (2)增加正腎上腺素、血清素、腦內啡等神經傳導物，調節體內化學物質。
- (3)促進腦細胞的生長，幫助睡眠，提高認知能力(包括記憶)。

- 2.行為技術，協助人們面對壓力情境時控制其生理反應的行為技術。

(1)生理回饋(bio feedback)

藉由儀器的測量，將生理反應的數值或變化回饋給當事人。包括：腦波、血壓、心跳、指溫、與肌肉張力等。臨床上較常見的是肌電圖生理回饋，例如：教導病人學會控制前額肌肉的緊張狀態，若肌肉鬆弛時，儀器的指標便會下降，針對緊張性頭痛的效果良好。

(2)放鬆訓練

藉著循序漸進的肌肉放鬆練習，協助當事人控制本身的焦慮和恐懼。可配合「呼吸訓練」與「冥想」一同實施，冥想是專注在一個聲音、思想、或影像，將其他雜念排除在外，提升對自我感覺的控制與和諧。

(3)生活方式

Friedman將數百名中年的心臟病人分成兩組：第一組只接受藥物、飲食、及運動的一般建議。第二組另外提供幫助他們改變生活方式的建議，即如何放鬆使生活節奏慢下來。包括：走路、說話、吃飯等日常生活行動，並且笑以待人、學會自嘲，勇於承擔錯誤，利用時間享受生活等。結果發現：第二組病人的心臟病復發率僅是第一組的50%。在英國的研究也發現，改變想法與生活方式會讓死亡率降低一半。

(4)認知行為技術

幫助人們了解造成生理或情緒症狀的壓力情境種類，並改變他們因應這些情境的思考方式。例如：「自我肯定訓練」即是適用於缺乏自信、自我壓抑、人際退縮的人。目的在培養當事人內在真正的自

我肯定，能夠愛自己、接納與肯定自己的價值，並且教導當事人如何適當表現自己的觀點、情緒、和期望，增進正面積極的人際關係。

(5)社會支持(包括宗教信仰)

感受到親密的家人或朋友的喜愛、肯定、與鼓勵，不僅會帶給人愉悅，也會促進健康。社會支持能夠提升個體的免疫功能、穩定心血管系統的運作、降低血壓、並減少壓力激素的分泌。

二、公職人員都是經過嚴格篩選後任用，但有些公職人員仍會做出不法或不道德的行為。試從特質因素 (dispositional)、情境因素 (situational) 及體系因素 (systemic) 來說明公職人員為何會敗壞其行為？並請特別用史丹佛監獄實驗 (Stanford prison experiment) 來說明體系如何建造一個影響行為的情境。(25分)

試題評析	本題不似經典的心理學考題，且史丹佛監獄實驗雖然是社會心理學非常著名的實驗之一，但在教科書中通常被列為額外補充的教材，同學要能夠貫穿心理學理論，將人格、認知等內容配合題目做出合理的論述；若要取得高分，甚至需要具備一些犯罪學的概念，考題似乎愈來愈靈活了。
考點命中	《高點心理學講義第十章》，張宏偉編撰，頁33。

答：

公職人員最為常見且最為人詬病的當屬貪汙犯罪行為：

(一)若以特質因素剖析之，貪汙行為之原因可由個人特質為起點來解釋，「特質」是構成人格的基本單位，是人們典型的行為與意識動機。以五大人格特質為例，「友善性」低者，較屬於利己主義，偏向懷疑別人的企圖，社會價值傾向於競爭性而非合作，亦即努力追求個人利益，也壓縮他人利益，拉大雙方差距，即使受到批評，也不願意改變行事風格，當他人表現合作的善意，也會趁機獲取個人的最大利益。此外，「嚴謹性」低者，較無法自律與堅持道德原則，成就動機也較為薄弱，難以達成工作上的理想目標，故容易受到外界誘惑，表現偏差行為的機會也較高。

(二)以情境因素剖析之，貪汙行為之發生，「情境」因素扮演重要角色，從「犯罪原因論的理解，移轉至情境的理解」，將犯罪視為社會事件，可藉由防衛環境的設計管理，以達到減少犯罪機會的目的。例如：理性選擇理論認為，犯罪行為是犯罪人在權衡犯罪行為可能帶來的利益和可能招致的損失後選擇的行為，犯罪行為是個人對行為的成本和收益分析的衡量。因此，公務員彼此相互掩飾、貪汙檢舉辦法的缺失、民眾缺乏公民意識、政風單位成效不彰等因素皆可被預謀貪汙者視為是一種情境「機會」，因貪汙所獲得懲罰的風險與強度皆不足以嚇阻其貪汙行為，並且可能因為社會學習效果，觀察某些貪汙的前輩同僚並未受到應有的懲罰，產生一種「示範作用」，引誘機關中其他成員效仿，同流合汙，更助長貪汙行為之擴散與蔓延。

(三)Zimbardo的史丹佛模擬監獄實驗挑選了自願擔任受試者，身心健康且情緒穩定的大學生，隨機分派到「守衛」和「犯人」兩組，接著讓他們身處模擬的監獄環境。實驗一開始，受試者便強烈感受到角色規範的影響，努力去扮演被指定的角色。第一天，大家還相安無事，但「囚犯」第二天便受到環境壓力而反抗，繼而升級為暴動，「獄卒」也從不知所措，學會下令體罰、羞辱、虐囚和濫用私刑，例如：獄卒用滅火器攻擊囚犯，還有叫囚犯用徒手清洗廁所.....實驗第六天，情況演變得過度逼真，原本單純的大學生已轉變為殘暴不仁的守衛或是情緒崩潰的犯人。

Zimbardo認為，人們在日常生活中受到社會角色的規範與束縛，努力扮演自己所認定的角色關係劇本，角色劇本若包含地位和權力上的差異，更容易影響個人思考、情感及行動的形成及改變。當一個人太過於受社會的角色劇本所規範時，他就愈不可能展現他的本性與自主性，行為愈來愈受到外在環境的宰割。換言之，貪汙行為若已在某公務單位擴散與蔓延開來，則會逐漸形成隱性的社會規範，並限制了機關人員的角色行為與義務，即便個人不齒於貪汙行為，但對於偌大的結構因素卻顯得無能為力，在強烈的團體壓力下，為了生存，也不得不從眾適應，最終同流合汙。

參考書目 《刑事政策發展趨勢之探討》，許福生著，軍法專刊，2006。

三、請論述心理學家布朗芬布倫納 (Urie Bronfenbrenner) 的人類發展生態學模式 (ecological model)。若你是位人事主管，請應用該理論分析初任公職之新進同仁可能會有那些適應問題？

(25分)

試題評析	本題去年已出現在解釋名詞考題中，課堂也有特別標註，若同學已確實明瞭其理論內涵，再套入題目的情境作答，尚不至於困難。此外，本題目也再次提醒同學，平時要以準公務員的心態去模擬心理學的考題並關心社會時事，才能在類似題目中游刃有餘。
考點命中	《高點心理學講義第八章》，張宏偉編撰，頁18。 《高點心理學講義第七章》，張宏偉編撰，頁7。

答：

Bronfenbrenner的「生態系統理論」是從生態環境與社會文化背景來探討個體的心理發展。強調個體在成長過程中，不斷與周遭環境發生交互影響，並依據環境與人的空間與社會距離，描述為層層套疊的四個系統，這些系統彼此之間又相互影響：

- (一)第一層是「微系統」，個人與其接觸最直接、最頻繁的系統，例如：家庭與工作機關的人事物。其適用問題可能來自於個體日常生活中經常遇到且無法逃避的枝微末節生活瑣事，雖然個別強度不大，但日積月累的結果會形成壓力感，造成身心的不良影響。例如：親密關係、親子互動、工作負荷、同事相處等。
- (二)第二層是「中間系統」，指個體所直接參與的兩個及兩個以上的微系統間的關聯與互動關係，例如：如何降低角色衝突，均衡地參與工作與家庭生活，從這兩個角色中體驗到滿意感。若新進同仁的工作很快步入軌道、主管與同事給予信心支持，則有較多心力陪伴與關心家人，家庭氣氛就會較安定；若是工作狀態不穩定或不適應，則可能同時影響家庭或工作的周遭任何人。
- (三)第三層是「外系統」，個體雖未直接接觸或參與這些系統，但它們卻影響對個體最密切的微系統，再透過微系統而對個體產生影響。包括家族親戚、子女的學校、社區組織與服務、大眾傳播媒體等。換言之，老師所給予子女的學習評價、社區的治安狀況、因上級主管調動所頒布的新的行政措施與管理風格等，皆可能間接影響新進同仁的生活，造成正面積極或負面消極的結果。
- (四)第四層是「大系統」，係指影響外系統、中間系統與微系統的社會文化意識、政治、法律、社會階層、甚至世界各地所發生的時事。例如：目前因國內經濟整體狀態不佳，針對公務人員的福利待遇，社會所彌漫的相對剝奪感，以及透過實際修法而降低公務人員的福利，此不僅可能影響同仁的工作士氣，甚至帶來更沉重的工作負擔與家庭生計。

四、解釋下列名詞：（每小題5分，共25分）

- (一)心理幸福感 (psychological well-being)。
- (二)負增強與懲罰 (negative reinforcement and punishment)。
- (三)影響記憶的錯誤訊息效應 (misinformation effect)（此題除解釋外，亦應提出心理學家羅芙特斯 (Loftus) 的研究來加以說明）。
- (四)認知行為治療中的「自動化思考」 (automatic thought) 以及處理自動化思考的階段。
- (五)認知行為治療中的「認知謬誤」 (cognitive distortion) 與「基模」 (schemas)。

試題評析	解釋名詞並無脫離講義的內容範圍，在課堂中亦有特別說明錯誤訊息效應的實驗過程，並且深入地舉例、說明Beck的認知治療理論，操作制約概念更是一再複習的考題標的。唯有主觀與心理幸福感兩者的關係可能對於同學較為陌生，由此可知，正向心理學亦是未來考題的趨勢之一。
考點命中	《高點心理學講義第一章》，張宏偉編撰，頁8。 《高點心理學講義第五章》，張宏偉編撰，頁10-12。 《高點心理學講義第四章》，張宏偉編撰，頁32。 《高點心理學講義第十一章》，張宏偉編撰，頁8-9。

答：

(一)心理幸福感(psychological well-being)

「主觀幸福感」與「心理幸福感」皆屬正向心理學研究的重要主題，主觀幸福感是指個體根據自己的標準對其生活品質進行的綜合評估。主觀幸福感認為一個人擁有較多的正面情緒，較少的消極情緒和更高的生活滿意，即是快樂，亦是幸福。Ryff 認為以上定義過分關注於「情感」，後續提出心理幸福感的學者認為，幸福不能等同於快樂，應該從人的發展、自我實現與人生意義的角度去理解，幸福感是人們與真實自我的諧調一致，是努力表現完美的真實潛力，是自主、能力、關係需要的滿足。

(二)負增強與懲罰(negative reinforcement and punishment)

強化作用是指經由呈現一個可慾的刺激或去除一個嫌惡刺激的歷程，而提升某行為出現的可能性。其中的「負增強作用」即是因負增強物的消失而對個體反應所產生的強化作用。負增強物是一種可以令動物產生「不愉快狀態」的刺激(例如：電擊、巨響)，而動物的行為會使得此不愉快的刺激消失，使個體增加表現此行為的機率。「懲罰」是增強的相反，它是經由呈現一個嫌惡的刺激或除去一個想要的刺激，而減少或抑制其行為發生的可能性。懲罰的方式包括「正懲罰」，對動物施以某種「不愉快」的刺激，抑制其行為反應，例如：體罰、訓斥、與責罵等；以及「負懲罰」，掠除掉動物原有的快樂或想要的刺激，抑制其行為反應。或是使個體立刻離開喜歡的環境，進入隔離狀態。

(三)影響記憶的錯誤訊息效應(confirmation bias)(此題除解釋外，亦應提出心理學家羅芙特斯(Loftus)的研究來加以說明)：

錯誤訊息效應是指由於誤導資訊而造成的記憶扭曲現象。Loftus等人的「目擊者證詞研究」中，給受試者看一段撞車事故的錄影帶，然後以問卷詢問受試者：「當兩輛汽車_____時，汽車時速約是多少？」對於不同測試組，底線處的動詞分別是「碰撞」以及「撞毀」，結果發現，以「撞毀」為動詞的受試組在估計汽車時速時顯著高於以「碰撞」為動詞的受試組，並且有更多的受試者表示在影片中看到現場有破碎的玻璃(影像中根本沒有碎玻璃)。Loftus認為，動詞「撞毀」的效果使受試者對撞車事故的記憶編碼和組織方式發生改變，結果使他們更可能「記得」並不存在的碎玻璃。

(四)認知行為治療中的「自動化思考」(automatic thought)以及處理自動化思考的階段

Beck指出，「自動化思考」是指每個人所具有的一些習慣性的思考內容和方式，這些想法的出現自動而快速，若不注意它很難被覺察，類似於「內化的陳述」、「自我陳述」、「自我對話」、或者「你告訴自己的事情」等。偏差的自動化思考更增加了憂鬱的情緒，形成惡性循環。認知治療的目標在於改變自動化思考的方式，以及進行「基模」重整的工作。信念與思考歷程的改變，往往會改變感受和行為。

- 1.治療者先說明自動化思考和情緒的關係，協助患者辨識及瞭解自動化思考。
- 2.透過不斷詢問患者詞語的定義、邏輯推論的歷程及所根據的事實，協助患者認清負向自動化思考或假設是一種不實的推論，而不是事實。
- 3.然後以其他合理的思考來替代不良的思考，另外教導患者熟練實際考驗及邏輯分析的方法，並於生活中實際執行。

(五)認知行為治療中的「認知謬誤」(cognitive distortion)與「基模」(schemas)

Beck認為，憂鬱症患者的負面自動想法會影響其資訊處理方式，造成顯著的邏輯錯誤，因此提出六項主要認知謬誤：選擇性思考、獨斷推論、過度類化、放大縮小、個人化以及絕對化思想(二分法思考或是全有/全無思考)。「基模」是指隱藏在自動想法下，資訊處理背後的規則。大腦基模是種持久性的思想，從兒童時期開始成型，也會受不同的生活經驗影響，像是父母教育以及示範、正規與非正規教育、同儕經驗、創傷、以及成就感等，例如：「自我核心信念」即是解釋自我價值相關的环境訊息或是絕對規則：「我不可愛」、「我很聰明」、「我是失敗者」等。

【版權所有，重製必究！】