

《心理學（包括諮商與輔導）》

- 一、張小姐被公司高層徵詢是否願意外派到越南擔任分公司主管，這是一個升遷的機會，但她尚未決定是否前往越南。請以張小姐的心理掙扎為例，解釋民族優越感(ethnocentrism)、前額葉皮質(prefrontal cortex)、可得性捷思法或稱經驗直觀推斷法(availability heuristic)、心智預演(mental rehearsal)、自我參照效應(self-reference effect)等心理學概念，並論述這些概念可能如何影響張小姐的決定。(25分)

試題評析

本題偏難，主要考點在影響認知決策的各種因素。因此在撰寫上需先分段對各個概念作出說明。再一一說明對於認知決策的影響為何。

答：

(一)民族優越感

「民族優越感」是一種觀念；此觀念意謂：一個特定國家的政府與人民，以他們自己的文化或國家的觀點，衡量其他文化或國家，因此不能接受其他的文化或國家，而有卑視的態度。民族優越感妨礙與限制個人的方法與洞察力，使人無法了解不同的價值與觀念，這些價值與觀念可能就是形成其他族群(groups)或國家的行為知識來源。民族優越感阻撓個人設身處地為他人設想，阻撓個人了解世界的方式，以及阻撓個人了解其他人的知覺(perceptions)不同於自己的途徑，使人難以產生擬情作用(empathy)。

(二)前額葉皮質

前額葉皮質區位於大腦前方，占全腦三分之一，它的功能如同大腦的「執行長」，掌控了大腦的其餘部分及全身。前額葉皮質區跟注意力、判斷、計畫、衝動控制、執行力和同理心有關；當這塊區域的活動低落，就可能出現注意力不集中、容易衝動、做事缺乏調理、明確目標被拖延的現象。

(三)可得性捷思法

可得性捷思法(Availability heuristic)是心理學家Kahnemann和Tversky所提出來的，指的是在很多時候，人們只是簡單根據他們對事件已有的信息，包括記憶的難易程度或記憶中的多寡(在此例中就是看到的公車數)，來確定該事件發生的可能性，而容易被知覺到或回想的被認為更容易出現。

(四)心智預演

心智預演是沒有外顯動作，單憑心智思想執行動作，也就是在腦中以意像方式或視覺化做練習。當然心智預演的前提條件是練習者必須具備某種運動技能才能發揮效果。而且心智預演時，最好有指導者在提供指引(教練是最好的人選)，使練習更能身臨其境。事先透過心像預演，可以增加實際動作的表現與學習。在實際動作表現之前，先在腦海中演練即將執行的動作流程，以加強認知計劃期。

(五)自我參照

自我參照效應(self-reference effect)指的是記憶材料與自我相聯繫時的記憶效果顯著優於其他編碼條件。影響記憶的自我參照效應的因素主要有：參照他人的親密程度、回憶方式、個體差異、刺激材料的性質。

Rogers(1977)發現自我參照效應，使其成為研究記憶、自我與文化的紐帶，而且對自我參照效應的行為實驗和腦認知成像的認知科學的研究，都為探討自我在大腦中如何定位問題提供了新的視角。

我們在學習新東西的時候也常常有這種效應發生作用。一方面，我們在學習新東西的時候，常常會將這些東西與自己聯繫起來。如果學到的東西與我們自身有密切關係的話，學習的時候就有動力，而且不容易忘記。

(六)影響

民族優越感可能會使張小姐認為自己要到較為落後的國家工作，並且可得性捷思法的影響可能會使張小姐較容易想起東南亞國家大多是外籍移工的輸出國而更強化越南較台灣落後的想法。而心智預演可能使張小姐在內在想像在越南擔任主管可能會碰上的困難及挑戰，並且前額葉皮質在這個時候能夠運作幫助張小姐規劃如何執行主管工作。

【參考書目】

1. Debarnot, U., Abichou, K., Kalenzaga, S., Sperduti, M., & Piolino, P. (2015). Variable motor imagery

training induces sleep memory consolidation and transfer improvements. *Neurobiology of Learning & Memory*, 119, 85-92.

2. Mental Training of the Robert Brosmer, *NSCA Journal* Volume 10 Number 2, 1988

二、網路世界中常會有「假新聞或假訊息」被廣為傳播。試從動機推論(motivated reasoning)、確認偏誤(confirmation bias)和人類心智的兩個系統來解釋人為何容易受到假新聞或假訊息影響，以及論述破解假新聞或假訊息的方式為何？(25分)

試題評析	本題應與今年度台大心理系研究認知心理學的連韻文老師關於假新聞的一篇專訪有關。同學平時可多注意有關心理學的新聞。本題於撰寫時，先分段說明確認偏誤與動機推論，再就人類心智系統做出說明，最後論述如何破除假新聞的方式。
-------------	---

答：

(一)確認偏誤

Confirmation Bias 是一種現象，中文一般譯為「證實偏見」。它指的是，在一大堆證據裡面，人們會更容易注意到、記住和相信對自己有利的證據，忽略相反的證據。造成 Confirmation Bias 的原因，主要是出於對 Cognitive dissonance(認知失調)的修正：我們天生會希望我們是對的。當我們接收到的信息否定了這一點時，我們會傾向於忽略和懷疑它，以保持「我們是對的」這個良好感覺。反之亦然。

(二)動機推論

「動機推論」是一種基於動機的決策現象，此現象描述了動機在認知過程中產生的影響。動機推論是始於「答案」而逆推過程，過程為預設的答案服務。正常的推論也有一個起點，區別在於：對於正常推理，這個起點是「假設」，假設允許被推翻。對於動機推論而言，當排山倒海的證據對預設「答案」不利時，動機就介入了，推理人會對不利證據展現出非常強的排斥和防禦性。

(三)心智的兩個系統

心智可以被分成兩個系統，也就是系統一和系統二。系統一是自動化的、快速的、直覺性的，你的潛意識行為、習慣與你的立場都儲存在這裡。而系統二則是需要動用你的注意力的、費力的、緩慢的、計算性的。

(四)假新聞的影響

確認偏誤(Confirmation bias)，意思是人類傾向接受自己相信或能夠強化自己思想的訊息，換句話說，個體通常會看到自己想看的東西，也會傾向於用自己的想法去詮釋，然後把看見或聽見的事情詮釋成跟自己的想法相合的立場，因為這對大腦來講是最省事、不費力的。也就是只動用到系統一的部份。從這點可以看出人類在處理資訊的過程中，並非想像的那麼理性，所以在接收訊息的過程中，去想這件事有沒有其他的可能就變得非常重要。也就是需要運用到系統二的部份。

(五)破解假新聞的影響

解決的根本之道是思考訓練，特別是需要訓練系統二？因為經過訓練，才讓我們看到事情不是用直覺反應，而是能不斷反思事件的各種可能性。這樣的思考訓練需要從小開始，因為思考不是本能，訓練就是要用來讓你超過本能。因此破解的方式是沒有捷徑的。

【參考書目】

1. 理查·葛雷 譯者：游恒山，〈Psychology and Life (20th Edition)〉，五南。
2. Susan Nolen-Hoeksema, Barbara L. Fredrickson, Geoffrey R. Loftus, Christel Lutz 譯者：危芷芬，〈心理學導論(二版) Atkinson & Hilgard's Introduction to Psychology 16/E〉，雙葉書廊。

三、請用行為的(behavioral)、精神分析的(psychoanalytic)、存在的(existential)、認知的(cognitive)，以及生理的(biological)觀點來解釋焦慮的成因，以及詳述每種觀點對於降低焦慮的介入策略是什麼？(25分)

試題評析	本題雖然難度中等，因本題考點較為細節，同學在讀到異常的章節時務必把握好細節。本題一樣分段撰寫成因及降低焦慮的方式即可。
-------------	---

答：

(一)精神分析學派

主要關心的是心理動力如何影響人們的心理。他們認為，人內部的慾望和動機是一些相互衝突的力量，如果衝突解決得不好或未得以解決，它們就會引起焦慮、悲傷，人們經常通過一些方式來保護自己，以免除這些焦慮和悲傷。

(二)精神分析的介入

心理動力的治療目標將衝突帶回意識，使人們能以理性的方式加以處理，心理分析治療師的中心信念在於：潛意識的動機與恐懼是大多數情緒問題的核心，而頓悟對治療是重要的。因此其治療的主要特色有：利用潛意識的觀點幫助病患找到焦慮或症狀的原因與性質；完整系統的人格與治療觀具有強大的解釋力與實際經驗的契合；幫助病患不再使用病態的自我防衛機制；協助病患面對原來不敢面對的經驗或感覺。

(三)存在主義和人本主義

強調自由和選擇以及責任和意志力在成長中的作用，相信個體必須要自由的做出選擇，這種選擇才是它們的真正慾望和目標。他們認為，如果個體選擇躲避自己的責任並把自己看成軟弱的、無助的，其結果是過著空閒、不真實及喪失功能的生活。

(四)存在主義的介入

個體是自己最好的專家，人們均具備可為自己的問題得到解答的能力，認為治療師是一位促進者，幫助案主澄清其感受，並了解案主試圖表達的情感及向案主傳達這份了解的能力及以案主看待問題來審視該問題，Rogers認為一位治療師須具備最重要的特質是同理心(Empathy)，治療師以設身處地的立場去體會當事人的心境，包括當事人的感覺、需求、欲望、恐懼等心理歷程。案主中心療法對於能夠陳述自己的問題並具有動機，願意討論這些問題的人最有效

(五)行為主義

認為一個原本中性的刺激因與引發焦慮的刺激變得可以與引發焦慮的創傷事件配對，透過古典制約，這些原為中性的刺激變得可以引發焦慮反應。此外，許多有這類恐懼者因為避開這些恐懼對象而有助於其焦慮的降低，此恐懼行為遂透過操作制約而得以維持。

(六)行為主義的介入

系統敏感遞減法(Systematic Desensitization)是由J. Wolpe(1961)所創，其基本理念是一個引起恐懼的刺激跟一個新的、不恐懼的反應聯結在一起，而這個新反應以後就替代了原來的反應，也就是藉由以一種鬆弛的反應取代焦慮：

1. 實景暴露法(In Vivo Exposure)則是有些學者認為Wolpe的系統敏感遞減法中的想像是與真實是有差距的，因而更進一步發展出與系統敏感遞減法極相似，但是需要案主去實際體驗會引發焦慮的情境。
2. 實景暴露法是一種比只有單純想像引起焦慮情境更有效的程序，但是有些案主必由想像開始，最後才能進而體驗令其害怕的情境。這類的實景暴露法已被證明對治療恐懼症產生極大的功效。

(七)認知學派

認知心理學家認為，一個人的想法、信念、期望、傾向以及對事件的解釋會影響他的行為。他們主張症狀是失調的認知，通常會造成負面的思考並進而提高焦慮的情緒。

(八)認知的介入

Beck認為改變功能不良的情緒和行為最佳的方法，就是去修正那些不正確的和阻礙功能的思考。認知治療者教導當事人如何透過評估的過程，去確認這些扭曲功能以及喪失功能的認知。透過互相合作的努力，讓當事人學會了區辨哪些只是自己的想法，哪些是真實發生的事件。並採用蘇格拉底式的對話以問句方式，引導個案思考出合理的答案。

(九)生理觀點

患者可能在調節原始衝動(如性、暴力及清潔…等)的腦部區域的血清胺不足所致，這些衝動通常為強迫症者所關注的焦點，若服用調節血清素的藥物後其症狀得以減輕。生物因素中包含了遺傳因素與生化因素(自主神經過於敏感，GABA的減少導致降低「抑制神經界質」產生作用，因而產生焦慮或過激的反應)。

(十)生物觀點的介入

傳統上抗焦慮劑是用來治療焦慮症的病患，如：Valium、Librium、Xanax…等皆是人們常見的鎮靜

劑。抗焦慮劑可降低緊張並引發昏睡，如同酒精與巴比妥酸鹽的運作機制，其藥物會抑制中樞神經系統作用，而過度使用鎮靜劑將產生危險：依賴藥物舒緩焦慮會使患者不再探索焦慮的原因，且不再學習因應緊張的更有效方法；長期使用鎮靜劑將導致身體的依賴或成癮，若不斷的重複使用也將產生抗藥性，當個體不再繼續使用時也將體驗到嚴重的戒斷症狀；鎮靜劑會損害注意力，如：開車的能力，而若與酒精混用將導致死亡。

【參考書目】

1. 理查·葛雷 譯者：游恒山，〈Psychology and Life (20th Edition)〉，五南。
2. Susan Nolen-Hoeksema, Barbara L. Fredrickson, Geoffrey R. Loftus, Christel Lutz 譯者：危芷芬，〈心理學導論(二版) Atkinson & Hilgard's Introduction to Psychology 16/E〉，雙葉書廊。

四、高先生是一位不快樂且沒有自信的人，他覺得自己長得不夠帥、不夠酷，也不夠聰明。於是他去尋求諮商心理師的協助，而這位個人中心取向的心理師認為，高先生缺乏協調一致 (congruence)。請解釋何謂「協調一致」，以及該如何治療高先生的不協調 (incongruence)？接續，請根據個人中心取向的功能任務，論述心理師可以如何幫助高先生成為一個發揮潛能的人。(25分)

試題評析

本題考點為人本論Rogers的人格理論及案主中心療法。當中自我的概念是其人格理論的核心。本題分段撰寫說明協調與不協調的概念與治療方式，最後說明治療師如何實際幫助個案成長。

答：

(一) 協調與不協調

自我概念和經驗是羅傑斯人格理論中的兩個重要概念。自我包括個體對自身機體的整個知覺、他體驗到的這些知覺與所處環境中與其他知覺以及整個外部世界發生關係的方式，即個體對個人的特性、人際關係及其價值規範的知覺。人格由「經驗」和「自我概念」構成，當自我概念與知覺的、內藏的經驗呈現協調一致的狀態時，他便是整合的、真實而適應的人，反之他就會經歷或體驗到人格的不協調狀態。自我實現概念有兩種：一種是真實的自我，是較符合現實的自我形象；另一種是理想的自我，是一個人期望實現的自我形象。這兩種自我是否和諧與趨近，直接會影響到一個人心理健康的質量。

(二) 治療

自我概念與體驗不一致導致心理障礙。當個人對其環境的知覺和對環境的解釋不協調的時候，個人就用自欺的方式避免面對，不去實事求是地解決。問題心理治療的重要目的是設法讓患者自覺地拋棄自欺的外衣，接受和面對現實，這一療法強調人的本身具有了解和改善其自身行為的巨大潛力。但是，如果環境不好，或沒有良好的指導，這種潛力就不能得到發展，或向歪曲的方向發展，而成為異常行為。

在進行心理治療時，治療者能體驗及表達其關懷、真誠和理解，這種潛能就可釋放出來。但治療者和來訪者之間的特殊治療關係是整個治療過程的關鍵所在。在進行心理治療時，治療者只表示對他了解、同情、關懷、尊重，接受和願意聽他的傾訴等，對來訪者的行為不作任何解釋，干涉或控制。因此，這種治療也稱非指導性療法。在這種環境中，患者內部的潛在資源能得到很好發揮，他能說出內心癥結所在，也能獲得對自己的清楚了解，達到治療的效果。

【參考書目】

1. 理查·葛雷 譯者：游恒山，〈Psychology and Life (20th Edition)〉，五南。
2. Susan Nolen-Hoeksema, Barbara L. Fredrickson, Geoffrey R. Loftus, Christel Lutz 譯者：危芷芬，〈心理學導論(二版) Atkinson & Hilgard's Introduction to Psychology 16/E〉，雙葉書廊。
3. Carl Rogers summary. 2014-06-14。
4. Philip G. Zimbardo, Robert L. Johnson, Vivian McCann 譯者：張文哲、洪光遠、邱發忠、蘇文賢，〈Zimbardo's 普通心理學：核心概念 Psychology: core concepts, 6th ed〉，學富文化。