

《心理學》

一、個人在進行思考與判斷時，常用的認知捷徑（cognitive heuristics）有那些？請列出至少四種捷徑，並且分別舉例說明。（25分）

試題評析	捷思法是社會認知中的重要議題，也是問題解決的方法之一，過去考題最多要求同學寫出三種捷思法，第四種模擬性捷思法對於同學可能較為陌生，須依靠閱讀社會心理學教科書才會涉獵到相關的題材與內容。
考點命中	《高點心理學講義第四章》，張宏偉編撰，頁44-46。

答：

Tversky與Kahneman兩位心理學家遵循Simon的「有限理性」觀點，指出人在不確定條件下進行判斷和決策時，常常是非理性、有偏差的，且此偏差是有規律的，開啓了關於捷思法與偏誤的大量研究。由於理性判斷需要花費極多的時間與認知努力，爲了追求效率，人們往往會利用一些心理捷徑來解決問題，將複雜、模糊的訊息縮減爲更容易判斷的簡單訊息，四種常見的捷思法如下：

(一)可得性捷思法：

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，來確定同類事件發生的可能性，而不會去尋找其他相關的訊息。容易被知覺到或回想起的被認爲更容易出現。事件刺激的頻率、新異性、生動性、情緒性也會影響到其可獲得程度，從而影響到其在個體心目中的主觀概率。例如：人們對於風險的知覺，會高估具有戲劇性鮮明印象事件發生的可能性，雖然此類事件不常發生，但卻比較容易被想起。例如：高估槍擊、火災、洪水、或恐怖攻擊發生的可能性，卻忽略日常生活更可能會罹患心臟病、中風、糖尿病等風險。

(二)代表性捷思法：

人在不確定性的情形下，會抓住問題的某個特徵直接推斷結果，而不考慮這種特徵出現的真實概率以及與特徵有關的其他原因。例如：基本率是指某特定社會團體人數的統計比例，而基本率謬誤係指人們傾向忽略基本比例的事實，而錯估特定事件或典型在總體中出現的次數，例如：隔壁搬來一位樣貌斯文、談吐斯文的新鄰居，我們可能會從這些特徵中判斷他是一位老師，但事實上，他從事業務工作的機率仍然比較高。

(三)定錨捷思法：

在不確定的社會情境下，人們在做社會推論或判斷時，會找某個初始參照點（錨），再以此爲依據做數量或程度的上下調整。例如：若要請你判斷某位同學在學習上的用功程度，我們通常會將自己的學習狀況作爲定錨點，然後依此判斷該位同學有多用功，例如：他每天都花三小時讀書，我只有兩小時，所以他是用功的學生。

(四)模擬性捷思法：

以某種結局出現在腦海中的容易程度來判斷可能發生的事情。與可得性捷思法的差異在於對某事件的主觀機率判斷，不是基於腦海中真實經驗所回憶的案例，而是基於腦海中容易模擬或想像的自我虛構案例。例如：「反事實思維(推理)」是指對過去已經發生過的事件進行否定，而構建一種可能性假設的思維活動或心理模擬。特別是當經歷到未預期或負面消極的結果時，人們容易透過反事實推理來清除在結果發生前出現的異常或不常見的事件。例如：當你考試不及格時，你可能會想：「要是我昨天不加班、或是不陪朋友聊天，多花點時間準備就好了。」

二、何謂「氣質」(temperament)？(7分)請根據Thomas和Chess的理論，說明三種主要的氣質類型。(18分)

試題評析	過去對於幼兒發展與親子互動的考題，多集中在依附理論上，本次單獨以氣質作爲命題主軸，題意雖然簡單，但若描述出氣質理論的內涵，以及對教育意義的啓發，才能顯現出作答者思考的邏輯脈絡，以及知識的豐富性。
考點命中	《高點心理學講義第十三章》，張宏偉編撰，頁59-61。

答：

(一)氣質是指嬰兒和孩童的行為風格或者對環境回應的主要模式。Thomas與Chess提出一種交互影響模式，強調先天和教育的互補力量。由於父母與孩子同時是發展的有機體，彼此在社會交換的過程中都有其主動性。小孩有其潛藏的角色觀點，而父母本身發展的特質，會影響或限制孩子的發展，孩子在此同時亦深深影響父母與其自身的社會發展。因此，氣質特徵被視為是研究孩子如何影響他人、自我發展與其環境之間的關係。

(二)Thomas與Chess提出了九種氣質向度，用來描述嬰孩們所表現的不同行為模式，包括：規律性、活動量、注意廣度和堅持度、注意力分散度、適應度、趨避性、反應閾、反應的強度、及情緒本質等。孩子會在每一個向度中得到高、中、低的分數，其總得分可建立孩子對環境主要模式的輪廓，繼而分類出三種特別明顯的氣質類型：

- 1.安樂型(易養育型)兒童。主要特質是正面的，較容易微笑的，對於新的情況有一種正面和彈性的解決方法，能適應變化，並且較快速發展飲食和睡眠的規律模式。換言之，這類小孩具有正向的情緒本質、規律性高、適應性強、中等程度以下的反應強度且對新情境的最初反應為趨向的情況。
- 2.慢吞吞型兒童。對於新的刺激和情境呈現較中等的負面反應，對新情境會表現出退縮的反應，需要長時間才能慢慢適應新的環境，並且通常會有活動量低、反應強度弱，及有時會有負向的情緒表現。但隨著環境的重複，會逐漸發展出安靜和正向的興趣，以及規律的飲食和睡眠作息。
- 3.難養育型兒童。此類小孩會有規律性低、面對新刺激時經常採取退縮的最初反應、反應強度相當激烈、適應度較低，且負向的情緒表現多，飲食和睡眠方面出現不規則模式。

以上三種類型僅是對孩童氣質的粗淺分類，氣質分類並無好與壞，重要的是「因材施教」，父母不能一廂情願地施予孩童「理想」的教養方式，須在瞭解孩子的特質或氣質之後，給予其適合的教養方式，如此才能對兒童的成長帶來正面幫助，親子關係也會較為和諧、融洽，並降低問題與偏差行為發生的機會。

三、有時對他人直接了當提出要求，未必是最好的作法。社會心理學家也發現，某些二階段順從（two-stage compliance）的技巧反而比直接提出要求更有效。請提出四種技巧，並且分別舉例說明。（25分）

試題評析	從眾、順從、與服從是社會影響的三大主題，本題於講義與課堂中皆有詳細描述，甚至整理表格提供同學參考，作答時應感到得心應手。
考點命中	《高點心理學講義第十三章》，張宏偉編撰，頁42-44。

答：

社會影響是指他人或群體所賦予的有形或無形壓力，而引發人們在態度、信念、知覺或行為改變的結果。社會影響可能來自於個人、團體或是組織，並可依據壓力程度表現出從眾、順從、服從三種類型。其中「順從」是指面對他人的請求或期待，個人即使不樂意與不同意，也表現出對方所要求的行為。心理學家Cialdini基於親身從事的廣告、直銷、募款等工作，再輔以嚴謹的實驗結果，提出以下四個主要的順從技巧：

(一)腳在門內(得寸進尺法或多重要求)：

先提出一個讓對方難以輕易拒絕的小請求來打破僵局，待對方答應後，再提出比較大的請求。例如：推銷員在推銷產品時，常在第一次拜訪顧客時，只提出一個很小的要求(問卷調查)，在這個要求被接受後，過兩三天再進行第二次拜訪，提出一個較大的要求，此容易讓顧客接受。此法可採用「自我知覺理論」來解釋，亦即觀察自己一開始的順從行為，導致自我概念發生變化，既然之前答應了，那麼自己應該是對此活動有興趣，為了維持一致性的自我概念，而再次答應對方。

(二)低飛球法(變化球法)：

先提出一個合理的請求，獲得同意後再透露隱藏代價的細節，以增加請求的量。因為個人依據不完整的訊息而低估代價，動心或承諾後就難以放棄。看到名牌球鞋300元起的廣告，進入店內東挑西揀後，終於找到一雙心愛的鞋子，結帳時店員說這雙鞋子是1000元，你仍然忍痛購買了。此法可採用「認知失調理論」來解釋，雖然交易條件已對自己不利，但很難將「推卸購買義務」與自己必須作為一位「有誠信的社會人」相調和，故履行社會契約就能降低不舒服的喚起。

(三)門在臉上(以退為進法或漫天要價法)：

先提出一個非常大的請求，被拒絕後立刻提出一個比較合理的請求。例如：「精品開始銷售」策略即是指，無論顧客有興趣的商品是什麼，都先將他們引導到單價較高的商品，之後再引導到稍微便宜的商品。此法有兩種解釋方式，首先，由於「知覺對比」，讓個人在直覺上認為，第二個要求比第一個要求顯得微

不足道。其次為「互惠讓步」，將對方隨後提出的小要求視為一種讓步，基於互惠規範，若遵從第二項小要求，則可減輕拒絕第一項大要求的罪惡感。

(四)不僅如此：

先提出一個稍微膨脹的要求，然後立刻提供贈品或折扣，使這個請求更誘人。此法最為常見，提供贈品的商品比起沒有提供者，其銷售表現較佳。此法的第一個解釋為「互惠讓步」，認為對方將「額外」的誘因丟出來，作為附加的妥協，讓自己覺得有義務作一些讓步。其次為「不用心」，當人們推論這是個「特價活動」，即採用捷思法思考，認為該商品一定相當「優惠」。

四、請根據人本論，說明性格的結構（6分）、性格的形成（6分）、精神疾病的成因（4分）與治療（9分）。

試題評析	人本的人格論中，以羅傑斯的自我論與馬斯洛的自我實現論最為重要，而自我論對於人格的結構、形成、心理疾患與治療等議題皆有完整豐富的論述，本題題意完全符合講義的編撰架構，同學只要依循講義脈絡作答即能取得高分。
考點命中	《高點心理學講義第十章》，張宏偉編撰，頁28-29。

答：

人本論強調人類獨有的特性，特別是自由意志及自我成長的潛能。人與生俱來有自我成長的驅力、有規劃行動之自由、非完全受制於環境或是潛意識的衝突來行事。

(一)性格的結構：

羅傑斯的自我論是人本論中的人格理論。此理論認為個體的理想自我與真實自我之間的一致程度是人格的核心。每個人都以自己獨特的方式知覺外在世界，在經驗中對自己的知覺、瞭解及感受的統合會形成「自我概念」。經驗來自於兩部分：

- 1.直接性經驗：個體與人、事、物直接接觸所獲得的感受。
- 2.評價性經驗：別人給予的間接經驗，來自於他人對個體，以及對個體經驗的評價。

(二)性格的形成：

人們都有渴望被正面關懷的需求，希望得到重要他人的愛、接納、溫暖、肯定和尊重。在形成自我概念的過程中，人會積極尋求他人的正面關懷來支持自己。父母的關懷有兩類：

- 1.有條件的正面關懷。條件式價值是指成人對個體評價所採用的價值標準。若父母過度強調價值條件，孩子會以這些條件的滿足作為生活的重心，造成個人經驗的窄化與適應不良，形成狹隘的自我概念。孩子為了取悅父母親以得到有條件的關愛時，會忽視自我的直接經驗，強迫接受父母親（或別人）的看法，以求得到正向的關懷。
- 2.無條件的正面關懷。相對於有條件的正面關懷，無條件正面關懷是指孩子真切感受到父母的關懷與讚賞，不需用否認或忽視自我的經驗以取悅父母親。

(三)精神疾病的成因：

自我一致與和諧是指一個人的自我概念中沒有自我衝突的心理現象。自我不和諧來自以下兩種情況：

- 1.理想我（ideal self）（我想成為甚麼？）和真實我（real self）（我現在是甚麼樣子？）不一致。
- 2.在有條件積極關注下所得的評價性經驗，與自己的直接性經驗不一致時。

心理健康者的自我概念是在自然、無條件正面關懷下長成，形成和諧的自我觀念，奠立朝向自我實現的人格基礎。心理困擾主要來自於環境的阻礙與自我防衛，無法達到自我實現，由於時常經驗到自我不和諧（內在衝突），會使自我感受到威脅性與焦慮，進而啟動「防衛性行為」因應。例如：自認為資質魯鈍的人，忽然被師長讚美，會體驗到自我經驗與評價性經驗的不一致而倍感壓力，因此必須找到一個扭曲的理由（老師今天心情好）才能讓自己感到自在。

(四)人本論的治療：

羅傑斯創立的「案主(個人)中心治療法」，強調治療的重點不在協助當事人解決問題或做立即性的改變。而是協助、催化、或激發當事人更具有現實知覺、相信自己、自我導向、正面評價自己、較少壓抑自己的感受和經驗、表現成熟且具適應性的行為，並且統合現實我與理想我，最後達到功能充分發揮的自我實現目標。

案主中心治療重視治療者的態度、個人特質、治療關係，超越治療理論知識與技術，治療者的真誠一致、無條件的積極關懷、以及同理瞭解等三種特質可以促進案主的進步，案主與治療者的關係是平等，不將個

案看成病患，而當作求助者，治療者遵守「非指導」原則，只提供一個接納而安全的談話氣氛，讓個案與真實的自我接觸，不提供任何忠告，也不對個案行為、情緒或任何陳述做任何解釋，案主必須負起改變的主要責任，可以決定要如何改變，也有能力改變自己。

高點 · 高上

【版權所有，重製必究！】