

《心理學（包括諮商與輔導）概要》

試題評析

第一題：從感覺歷程範圍內出題，除要求概念的解釋與比較外，並要求自日常生活舉例測驗考生理解程度，然在第二小題更進一步設計實際情境，要求考生以該概念解讀之。

第二題：自認知心理學中取一主題，除依此主題下寫出三項概念並要求舉例測驗考生理解程度。

第三題：從社會心理學出發，第一小題要求考生以諮商輔導的角度，表述人本學派中所強調的人際互動重要特質；第二小題則指定考生解釋社會情境下的三種負面行為並申論如何解決。

第四題：測驗考生學習心理學的基本概念，其理解程度和應用能力。

第五題：設計一生活實例，從情緒心理學出發，第一小題要求考生以心理學觀點闡述相關的情緒表現，第二小題則要求考生從諮商輔導理情學派觀點解析之。

綜觀此次考題，五題範疇各異涵蓋範圍頗廣，但皆為重要概念非旁支末節，應不難作答。唯多半要求考生在取材自生活解釋應用之，此點仰賴考生平日多做反思。另外，五題內有兩題涉及諮商輔導範疇，故考生在此領域的熟稔與否，亦為分數差距因素之一。

一、(一)何謂錯覺和幻覺？請先就概念上加以區分，再各舉一個視覺的例子來說明，並解釋在這些例子中，為何會產生錯覺和幻覺？(18分)

(二)錯覺也會影響人的決策思考。例如，旅行社正在行銷羅馬假期，而在顧客上門詢問歐洲行程時端出三種均一價格的特惠方案：A. 巴黎五天四夜豪華之旅，附早餐。B. 羅馬五天四夜豪華之旅，不附早餐。C. 羅馬五天四夜豪華之旅，附早餐。結果選C的人真的遠比選A的人多，為什麼？(7分)

答：

(一)錯覺是指對刺激型態的錯誤解釋，亦即刺激是存在的，但是知覺到的刺激特性與真實特性不同；幻覺是指在沒有實際刺激的情況下所產生的知覺經驗。兩者差異如下：

1. 產生錯覺時刺激的確存在，但是產生幻覺時卻無真實刺激。
2. 錯覺會發生在正常人身上，但幻覺只會發生在精神疾患或是使用迷幻藥的個體身上。
3. 錯覺的內容常是所有人都相同的，但是幻覺的內容卻會因人、時、地等因素而異。

錯覺是對正常事物歪曲的體驗，如：正常人會在光線黯淡、緊張等情況下產生錯覺，經驗證後可以糾正，常見的是錯聽和錯視。例如：杯弓蛇影、風聲鶴唳等等。幻覺則是一種虛幻的知覺，包括幻聽，幻視，幻嗅，幻味，幻觸等。幻覺是最常見而且最重要的精神症狀，常與妄想一同存在。

(二)如前所述，錯覺是指對實際事物錯誤扭曲下的產物，綜觀此三優惠方案，若先單就A方案和C方案作比較，其實兩者優惠程度無異，但同為羅馬假期的B及C方案，C含早餐B則無，相較之下C則佔了上風。此時雖A方案與C方案無異，但A方案的巴黎假期因無B、C方案羅馬假期有無早餐的相對照突顯，而相形失色，故一般民眾常會誤以為選擇C方案才是賺到了。

二、在認知負荷過量或情緒高漲的情況下，我們常用心智捷徑來幫助決策，因而容易造成思考的扭曲。當對自己的行為或他人的行為作因果歸因時，心智捷徑常會造成有偏差的歸因。請條列出三種可能產生偏差的歸因，逐一說明並舉出實例。(15分)

答：

(一)基本歸因謬誤(fundamental attribution error)：意指人們傾向於以個人內在的性情，而非外在的情境因素來解釋他人的行動，也就是人們會低估社會情境的影響力。例如：母親看到孩子的考試成績不及格，便立即歸因於孩子的不用功，而忽略了老師出題難度過高的可能性。

(二)分歧歸因(actor-observer bias)：即指行動者和觀察者因所擁有的線索不同、身處角色不同而造成歸因方式不同的誤差。當個體為行動者時，會將自己的行為做外在歸因；而為觀察者時，易將他人的行為做內在歸因。例如：老闆會對員工的績效不佳做員工努力不足的內在歸因；員工則會將個人績效不佳歸因為報酬過低、工作環境差的外在歸因。

(三)自利歸因偏差(self-serving bias)：這是指個體爲了維護自我價值，傾向將好的結果做內在歸因，不好的結果則做外在歸因。例如：在自己的失敗中看到別人的過錯，在別人的成功中看到自己的功勞。

三、社會群體生活對個人有正面和負面的影響。(一)社會支持是許多正面影響之一，從Carl Rogers 人本治療學派的觀點，一個助人工作者要展現出那五種人際互動的特質才能讓當事人得到支持和信任的感受？(10分)(二)偏見(prejudice)、群體極化(group polarization)和群體思維(group thinking)是負面的影響，請逐一說明這三個概念，以及如何消除或預防？(15分)

答：

(一)Carl Rogers首先提出了三個基本態度形成了發展助人關係的核心：

- 1.真誠一致：意指治療者是坦誠的、整合的、可靠的，他們沒有虛偽的表現，內在體驗和外在表現一致，他們可以開放地表達情感、想法、回應和態度，這些都在諮商關係中真實的呈現給當事人。
- 2.無條件的積極關懷和接納：Rogers認爲治療師是不預設任何條件，而是以當事人如其所是的去接納他、理解他。治療師以此態度會(1)不批評當事人的任何行爲、(2)不對當事人做偵探性的發問、(3)對當事人的回答不表示同意與否，抱持中立立場。
- 3.正確的同理和了解：意指治療者能夠感受到當事人的主觀經驗，特別是此時此刻所感，就如同親身經歷一般，但是治療者又不會迷失在這些情感中。目的在於鼓勵當事人更接近他們自己，更深更廣地去感受，並且去確認和解決存在於他們內在的不一致。

另外兩點亦出自Carl Rogers的人本治療學派：

- 4.非指導性的角色：相信當個體處在一種不受批評和威脅的情境之下，且能客觀省察自身各種問題的話，皆能做出建設性的選擇，而治療者的功能在於營造治療氣氛與接納的環境。
- 5.信任當事人：相信人心底處是良善的、富建設性的，每一個人都能爲自己做決定。

(註：Rogers實際上只明確提出了三點助人者的基本特質，其餘兩點同學可自行斟酌自其學派理論下做延伸。)

(二)1.偏見：偏見是對某一個人或團體所持有的一種不公平、不合理的消極否定的態度，由於偏見是社會生活中的一種獨特的態度，因而也包括態度的三個主要成分即情感、認知、意向。

消除或預防方法：

- (1)鼓勵社會、學校、社區等群體消除刻板印象。
- (2)增加平等的、個人間、不同團體的接觸。
- (3)爲異質性團體創造共同命運與合作獎勵。
- (4)制定有助於消除偏見的社會規範。

2.群體極化：意指在團體決策中，團體成員過份誇大團體的原始立場與偏好，即在團體決策過程中，產生趨向兩極端偏移的現象。如：團體成員較多屬於冒險激進者，他們所做成的團體決策就會比個人決策更爲冒險激進，此現象稱爲冒險偏移。反之謹慎保守者做出的決策則更爲謹慎保守，此稱爲謹慎偏移。

消除或預防方法：

- (1)雇請外部專家
- (2)鼓勵或要求成員給予領袖回饋
- (3)劃分小組或個別討論
- (4)強調或指出決策的不確定性

3.群體思維：群體思維是群體決策中的一種普遍現象，是指群體因爲從眾的壓力，而使群體對不尋常的、少數人的或不受歡迎的觀點得不出客觀、理智的評價或決議。

消除或預防方法：

- (1)增加團體異質性。
- (2)廣納各方各式意見，不加批判。
- (3)安排「二次機會」的會議。
- (4)群體領袖應公正、公平、客觀。

四、輔導人員在改變當事人的不適應行為或使當事人學習好的行為時，可以使用工具制約的概念和方法（如下表），達到行為改變的目標。

(一)請就表格中所列舉的四種方法（甲乙丙丁）給予正式的術語名稱。（8分）

(二)請逐一詳細說明每一種方法的原理原則？並請舉實例說明如何應用在生活中？（12分）

(三)討論使用乙方法可能產生的副作用。（5分）

增強物種類 實施程序	當事人喜歡的刺激 或事物（如讚美）	當事人討厭的刺激 或事物（如責罵）
給予	甲	乙
拿掉	丙	丁

答：

(一)甲：正增強 乙：施予性懲罰 丙：剝奪性懲罰 丁：負增強

(二)古典制約學習的歷程中，增強有正與負之分，正增強是指合於個體需求之刺激，在個體表現出特定反應之後出現，因而對該反應產生強化作用的情形；負增強指引起個體厭惡之刺激，在個體表現出特定反應後消失，因而對該反應產生強化作用的情形。

正增強的應用如：獎學金、績效獎金等；負增強的應用如：成績好，媽媽就不再嘮叨、出人頭地，就不會有人看不起你出身低。其中增強物又可分為四種：代幣性增強、Premack原則、社會性增強、物質增強。

懲罰意指在個體出現特定行為後，將其所不欲的結果加諸其身上，以此來阻止某特定行為的發生。而施予性懲罰意指將個體厭惡的刺激於該個體身上執行；剝奪性懲罰則是將合於個體需求之刺激阻斷、隔絕或停止提供。施予性懲罰如：體罰、記過；剝奪性懲罰如：吊銷駕照、褫奪公權。

(三)懲罰本身不能引導個體日後該怎樣做才是對的，只能阻止某種不良行為，但不能培養另一種良好行為。另外，懲罰會給人痛苦，甚至導致習得無助感的產生。而在此情緒時，也會連帶學習到對其他刺激不愉快的聯結，並對懲罰施予者產生一種消極甚至仇恨的態度。

五、當科長在對同事做簡報時，進行到半途時科長背對聽眾寫板書，聽到後面有人在竊笑。科長轉過頭來，把白板筆摔到地上，大吼：「你們在我背後搞什麼鬼？難道一點基本禮貌都不懂嗎？如果讓我再聽到有人大聲笑，我就每個人都記缺點。」

(一)上述情節的當事人（科長）此時此刻的情緒感受可能是什麼？（請條列出至少兩種）（4分）

(二)從理性情緒治療理論的觀點，引發上述當事人（科長）負面情緒的非理性信念可能是什麼？（請條列出兩種）（6分）

答：

(一)1.員工的吵鬧可能引起科長如下的認知判斷，因而引發憤怒、不悅的情緒。

(1)自我挫敗歸因：一定是自己哪裡出了錯，引起他人的取笑。

(2)角色規範：既然身為科長當然要有威嚴，怎能在自己的簡報時間，讓大家大聲喧嘩嬉鬧呢！？

(3)刻板印象或過度類化：聽到有一人吵鬧，即代表全體員工皆無認真聽講。

2.員工的嬉笑可能勾起了科長曾經被取笑的不堪回憶，而引發了哀傷或厭惡的情緒。

(二)1.在自己的生活環境中，每個人都需要得到周圍每一個人的愛與稱讚。所以在我的簡報時間吵鬧者，必將給點顏色瞧瞧。

2.人們行事皆應體貼、公正，否則就該被責備、被處罰。所以我對這些不認真聽講的員工記過是天經地義的。