

## 108 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：人事行政

科 目：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)

### 【擬答】

#### 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：(最難 5 顆★)★★★★
2. 《解題關鍵》：近來這樣的命題型式，常常出現在公職考試中，同學在回答時，很容易遇到寫不完的困擾，加上還要思考如何應用在情境中，所以同學不易取得高分。

#### (一)民族優越感

「民族優越感」是一種習得而來的價值觀和想法。係指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，去看待其他文化或國家，加上有偏見，因此無法接受其他的文化或國家。民族優越感會妨礙個人認知能力，讓人無法了解不同的價值與觀念，形成對其他族群或國家的知識。民族優越感阻撓個人設身處地為他人設想，使人難以採用同理心。民族優越感也是一種傾向，不僅把自己的群體或國家看成是所有事物的核心，而且當作是最優越的，有時候與自我中心主義有相同的涵義。

依據民族優越感的觀念，張小姐在被公司高層詢問是否願意到越南時，內心對於越南的相關文化瞭解，擔心自己無法適應當地文化，甚至會擔憂越南的生活條件不如台灣，所以內心掙扎。

#### (二)前額葉皮質

包含主要運動區，負責控制身體的自主行動，該區的分佈與身體自主行動恰成上下顛倒、左右相反的現象。該葉皮質主要負責注意力集中及思考、計畫、決策等高階心理功能。

依據前額葉功能，張小姐在被公司高層詢問是否願意到越南時，內心對於越南相關知識的瞭解以及考慮到家人，擔心自己過去越南可能無法就近照顧家人，所以前額葉在面對不同選擇進行決策時，必須訂出優先順序，因此內心掙扎。

#### (三)可得性捷思法

在估計事件發生可能性或頻率時，會以有多容易想起相關例證作為回答之依據。愈容易想起，則判斷事件發生可能性愈高。通常可得性捷思法還蠻正確的，由於可得性通常和事件發生頻率有正相關，但可得性亦會受影響記憶而不影響事件發生頻率之因素的影響，所以會產生偏誤。例如：false-consensus effects (縮寫~FCE) 人們傾向於過度高估其他人與自己的信念、意見以及態度的一致性。

依據可得性捷思法，張小姐在被公司高層詢問是否願意到越南時，內心對於越南相關瞭解，主要是透過新聞和網路消息，所以當網路和新聞內容有負向的觀點，會因為容易回憶起，造成高估越南現況不佳的可能性，因此內心掙扎。

#### (四)心智預演

心智彩排 (mental rehearsal) 是在事前想像可能發生的情境，嘗試找出讓自己不安的元素與因應策略，讓事情發生的那天，會因為內心已長出熟練感、掌控感而能平靜順利應對。依據心智預演，張小姐在被公司高層詢問是否願意到越南時，內心對於越南相關瞭解，主要是透過新聞和網路消息，所以當網路和新聞內容有負向的觀點，可能在內心中會浮現人在越南遇到壞事的景象，因此內心掙扎。

(五)自我參照效應(Rogers, Kuiper & Kirker,1977)

1. 內涵—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，也就是說，人們在加工與處理與自己有關的資訊時，效率更高、記憶效果也最好。
2. 原因—自我參照可喚起有組織的自我基模，產生「較深度的處理」，讓人與刺激訊息產生廣泛、深入的連結。

依據自我參照效應，張小姐在被公司高層詢問是否願意到越南時，內心基於自己對越南的相關記憶，很容易想到越南的種種傳聞，所以當不是很親近的朋友曾說過越南不錯，但是仍以自己的記憶為準，因此內心掙扎。

參考來源：<http://terms.naer.edu.tw/detail/1304069/?index=2>

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)

【擬答】

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：(最難 5 顆★)★★★★
2. 《解題關鍵》：真假新聞的時事列入考題，一般同學應該能順利處理，但是本題部分觀念已經涉入社會心理學相關較深的論述，想拿高分比較不容易。

(一)動機性偏誤(Kunda,1990)

在特定情境下，動機會扮演「推論」的角色。人們會依賴偏頗的記憶來搜尋一個可供辯護的理由，此效應存在於認知歷程中的存取、建構與評價自我信念的策略，當我們不願相信某個結果時，我們的推論會被先前的信念（定向目標）所限制，誘導我們去反駁特定的人、統計推論、科學證據。

假新聞在網路中容易散播的主因，其中社群網站的使用流量大增，加上有人推波助瀾，還有一般人本身很容易不加思索就接受相關論述，無法獨立思考判斷，傾向於接受就輕信相關言論，並一方面有些內容不易求證，所以一旦輕信後，為了維護自己相信的內容，就會發生這樣的現象。

真假新聞的來源，不僅靠自己獨立思考外，把關的媒體也應採取中立的立場，實事求是的求證精神，來說明新聞內容，不然很容易出現操弄想法的假新聞，尤其是新聞內容有其特殊目的。另外也可以透過更多具體以及多樣化的訊息，讓一般人多一些思考空間。或是按時提供假訊息的範例，讓一般人在未接觸到相關訊息之前，就能形成既定的觀點。

(二)驗證性偏誤

人們會去尋找支持既有信念的資訊與證據，以強化原有的信念。與預設信念 相互衝突的資訊，會被忽略掉；反之，符合基本信念的資訊則會被過度強調。換句話說，瞭解的愈多，愈相信自己是正確的，因為每一次找到的資訊都讓你更傾向去尋找其他相似的資訊。驗證性偏誤更容易造成假新聞，因為一旦新聞播出，就會出現有人信者恆信，不信者恆不信。如何避免假新聞影響，假若個體過去有與議題接觸的經驗，則可以建立抗體，來抗拒說服(McGuire,1964)。可以由二個策略進行：

1. 支持性防禦(supportive defense)：如同吃維他命或做運動強化身體健康，亦即提供個體其他論點來支持原來的立場。適用於攻擊論點具侷限性，個體只要被教導特定的支持（反駁）論點，即可有效防禦。
2. 免疫性防禦(inoculation defense)：先讓個體接觸輕微的病毒（攻擊論點），然後再幫助個體防禦此輕微攻擊（提供反駁論點或增加其信心），如此則產生抗體，面對未來新的攻擊論點，較能有效防禦。

(三)人類心智的雙歷程

Gilbert(1989,1991)的看法，完整的社會知覺過程有兩階段，第一階段的社會知覺是相當快速與自動化的，知覺者沒有投入太多的想法、意識與努力，只是根據簡單的外貌、情境脈絡、生活腳本、社會分類、或是行為的證據，對人驟下判斷。而第二階段則需要藉由心智運作，細緻有邏輯的觀察、歸因、與訊息統整，而形成最後的印象判斷。但最終仍要注意「證實性偏差」與「自我應驗預言」的風險。避免的方式也可以參考上述二點。

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)

【擬答】

【解題關鍵】

1. 《考題難易》：(最難 5 顆★)★★
2. 《解題關鍵》：焦慮的議題曾在考古題出現過，不過此次加入了諮商理論相關看法

(一)焦慮內涵

當大多數人在可輕鬆應付的情境中產生嚴重的焦慮的情況下才會被視為不正常。

(二)焦慮成因

1. 行為的

行為論所關心的焦點是在於個體學習將壓力反應與特定情境聯結，這是因為這些情境在過去曾傷害到他們或令他們感到壓力，而他們以恐懼或焦慮作為特定情境的反應，有時恐懼是難以消除的，若你面對產生焦慮情境時的第一反應是避開或逃離現場，則當情境不再如此危險時，你可能就無法重新調整自己的態度與應因方式。

透過行為改變技術，例如：生理回饋法是指採用操作制約中的正增強作用原理，訓練個人按自己生理變化訊息，學習間接控制體內原本不能自由支配的活動，藉以達到強化生理功能的目的。

2. 精神分析的

心理分析論者將焦慮分為實因性焦慮(objective anxiety)與神經質焦慮(neurotic anxiety)，它是產生與實際危險不成比例的高焦慮。Freud 相信神經質焦慮是由於個體潛意識衝突發展而成的，衝突來自於無法被接受的本我衝動與自我及超我加諸的限制之間有所抵觸所致。許多本我衝動因與個人及社會的價值觀相抵觸，所以威脅到個體。依心理分析論的觀點，所有人均存在某些潛意識衝突，然而，對某些人來說，這些衝突顯得更嚴重，發生次數更多，這些人也將更多生活事件視為有壓力的事情。

利用精神分析瞭解焦慮的潛意識來源，促進案主洞察原因，並透過治療技術介入，像是夢的解析、移情分析等相關作法。

3. 存在的

對於存在主義者認為焦慮是一種生活的狀態。焦慮源自於個人為了追求生活的努力、維

持和肯定自我存在的努力。並且進一步區分焦慮種類有三：

- (1)一般性的焦慮：成長的泉源，是面對事情時適當的反應，不須被抑制。
- (2)神經性焦慮：使人產生無力感，要減少。
- (3)存在性焦慮 (existential anxiety) 是一般性焦慮的一種形式，當我們逐漸增加對自由的覺察，並了解接受或拒絕這些自由的結果時，會同時增加存在性焦慮。

治療目標不是讓生存變得較容易或安全，而是鼓勵當事人辨認出生活不安及焦慮的來源並加以處理。

#### 4.認知的

Abramson 提出習得無助感的修正理論強度，認為有一種人格類型與人們對重要事件所做出的歸因或因果解釋有關。若人們有一致性的歸因類型傾向於將不幸事件做內在、穩定與全面性的歸因者，在經驗過此類事件後較可能發展出習得無助而成為一種病態，堅強性格者傾向於將壓力事件視為挑戰，有較強的個人控制感；這些性格可能保護個人在面對壓力時免於發展成疾病。

認知行為治療是試圖協助案主在利用行為改變技術的同時，也採用專供改變適應不良信念的程序之治療方法。治療師教導案主以更有效方式詮釋及思考自身經驗，協助案主了解其思考扭曲之處，並改變其思考更合乎於現實。

#### 5.生理的

焦慮為主要表現或是當個體試圖控制特定的適應不良行為時會感受到焦慮。在個體的生理反應，如心跳加速、冒汗、呼吸急促及肌肉緊繃等情形，表示其病患每天生活在高壓力之中，大部分的時間會感受到莫名的壓力即使是輕微的壓力也會反應過度。

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。

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)

#### 【擬答】

##### 【解題關鍵】

- 1.《考題難易》：(最難 5 顆★)★★
- 2.《解題關鍵》：Rogers 的論述在過去考古題出現非常多次，所以同學們在撰寫考題應當會比較得心應手。

(一)

Rogers(1951)認為個體功能是在維持各種知覺的一致性，以及他對自我與經驗二者知覺的協調。自我與經驗之間的協調性，他認為人們會試圖將他們感覺到的自我與他們認為的自我作整合並維持協調。但是假若你認為自己是一個好人與覺得自己對他人冷酷，所表徵的就

是一種不協調(incongruence)。

這樣的不協調會產生焦慮感，但是焦慮感有可能在意識層面出現，也有可能在潛意識層面，但是 Rogers 認為在潛意識的不協調，會透過隱覺(subception)的歷程加以察覺，進而產生防衛(defense)反應。

Rogers 認為一個不適應的人，不願意意識到他的感官、體內、自我結構不協調的經驗，而被隱覺為威脅的，因此不是否定它，便是扭曲它；即為自我與經驗差距。這樣的結果是固執的、防衛地維持自我，用以抗拒會威脅到整體自我的經驗，並在需求正向關懷的經驗上感到挫折。

Rogers 雖然沒有細分心理疾病類型，但是他有進一步細分其他類型的防衛行為，例如：合理化、幻想、投射等，與 Freud 的防衛機轉不同之處，是 Rogers 強調防衛是藉由否認或曲解知覺的方式，來處理自我與經驗間的差距，且該概念對整體理論的重要性，也沒有 Freud 如此強調。

強調個體朝向成長與自我實現的本能傾向，在治療的過程中是以「當事人」為中心，且強調「治療者的態度」而非「治療者的技術」。人本治療師試圖增加個體對其根本的情緒與動機的覺察，強調的是個體此時此地的經驗，而非過去的經驗，其目標是促進個體探索自己的思想及感受，並協助個體獲得自己的解答。

其基本假設為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、恐懼等的心理歷程。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，另外治療師也僅只是以案主的自陳報告作為治療效果的唯一測量工具，所以會忽略案主於治療時間之外的行為表現；而對於那些不主動求助或情緒混亂無法表達自己感受的人則通常須採取更直接的方法進行治療。

## (二) Rogers 的功能任務

1. 幫助案主與潛在的自己做接觸
2. 幫助案主能夠自在的去接受別人關懷
3. 幫助案主喜歡自己
4. 幫助案主瞭解與發覺人格核心是積極與正向
5. 幫助案主以真正自己來經驗自己

## (三) 功能完整的人 (Rogers, 1961)

1. 具有自由選擇的能力
2. 具有創造力
3. 是一個值得信任的人
4. 其人生是豐碩的