

《心理學(包括諮商與輔導)概要》

一、社會心理學家費斯汀格 (Leon Festinger) 提出了最為人知的「認知失調理論」(cognitive dissonance theory)，請解釋何謂認知失調？請根據費斯汀格所進行的有關認知失調的著名實驗 (或研究) 結果，具體說明如何應用認知失調理論來贏得處處反對你、敵視你的同仁的心。

(20分)

試題評析	認知失調理論屬社會心理學的典型考題之一，多數同學因為對理論背景涉入不深，缺乏該理論的經典實驗概念，故而在講義內容與課堂中，不僅對同學講解了實驗流程，也以去年的考題提醒同學要特別注意該理論的應用思考面向，顯見理論的「活學活學」已是未來命題的重要趨勢。
考點命中	《高點心理學講義第十三章》，張宏偉編撰，頁30-32。

答：

(一) 認知失調係指當個體知覺到有兩種認知 (觀念、行為等) 彼此不能協調時，會產生不愉快的心理緊張狀態，具有動機的作用，驅使個體改變認知或行為之一，以恢復穩定一致的狀態。

(二) 認知失調主要的研究典範有三：

1. 誘發順從典範，人面對不足的酬賞或輕微的威脅而做出反態度行為時，會有較高的認知失調感受，更投入其違心之論。其中的「不足辯證」，是指誘導個體說出或做出與態度不一致的行為與主張時，又找不到充分的辯解理由，因此會體驗到失調，進而改變態度化解失調。例如，在費斯汀格的被迫順從實驗中，請學生到實驗室做一個非常無聊的工作後，其中一組學生給予1美元做為報酬，另一組學生給予20美元做為報酬，請他們幫忙告訴下一位進來的學生說這個工作很有趣，上述過程完畢後，實驗者要求受試學生評定此工作吸引人的程度，結果顯示，收到20元組的學生表示此工作相當無聊；但收到1元組的學生比較喜歡這個無聊的工作，並且願意參加類似實驗。此外，「阻嚇不足」則是指輕微的威脅不足以做為抑制行為的完全理由，但足以誘發態度的改變。在輕微威脅下，產生的失調較大，態度改變較嚴厲威脅來得大。原因在於此嚴厲威脅可做為行為的充分理由，故不需要改變態度。
2. 自由選擇典範，認知失調是來自於人必須在許多有吸引力的方案和屬性內容中做選擇。而愈是在難以取捨的情境下自由選擇，愈容易感受到認知失調。例如，「決策後失調」即是指，在兩個或以上選項作決定時，最後的選擇必定會產生某些失調 (未被選擇的好處以及已選擇的壞處)，此時，可藉由「提高對已選擇對象的評價」以及「降低對未選擇對象的評價」來減少失調。
3. 維護努力成果典範，若結果是經由一番努力的過程所獲得，雖然不夠好，人們會更加想說服自己選擇的是好的，亦即認知失調會增加。例如，在追求心儀的對象時，耗費的心力愈大，愈被拒絕，愈不容易放棄。

(三) 回歸本題之假設情境，造成認知失調的關鍵在於誘導個體作出「反態度行為」，當一個人公然表示與其內心相反的意見或行為時，久而久之，反而會相信自己違反初衷的意見。因為很難撤回行為，只好改變態度來減輕失調。面對一位經常反對與敵視我的同仁，反而要盡量與他親近、共事、甚至協助他，製造其在公開場合讚美我、感謝我的機會，即便對方一開始是言不由衷的，但在表現反態度行為後的認知失調過程中，即可能逐漸達到「自我說服」的效果，將對我的負面態度轉變為正面態度。

二、進行心理測驗時，施測者應有解釋測驗分數的能力。請舉例說明解釋測驗分數的方法有那些，及使用上應注意的事項。(20分)

試題評析	以往關於心理測驗的考題多屬於大方向問題，亦即一份優質測驗須具備那些標準與條件？本題則深入討論測驗實施的最終步驟-解釋測驗分數，同學須能融會貫通測驗的標準化流程與常模概念，方能有效解答此題。
考點命中	《高點心理學講義第九章》，張宏偉編撰，頁3-4。

答：

- (一)測驗結果的解釋包括對測驗分數及有關資料之分析、測驗結果意義之確定，以及將結論傳達給受測者及原引介來源，某些性質較單純的引介問題可直接從測驗分數中找到答案，但性質較複雜的問題則有賴於測驗分數與非測驗分數(如書面資料、觀察、訪談等)的綜合分析，作出合理有效的回答。
- (二)任何測驗分數的意義來自於受測者得分與已建立標準的比較。解釋測驗分數時，主要有兩種取向：
- 1.個體間差異，其中的「常模參照測驗」是將標準化測驗的原始分數經處理成爲轉化後分數(例如：百分等級、離差智商等)後，再由測驗者來解釋受測者得分的意義。例如某人的智商分數優於標準化樣本的百分比爲何？其智力運作屬於高、中、或低等？此外，「效標參照測驗」則可直接比較測驗分數是否達到行爲效標的標準，例如60分以上皆屬及格。
 - 2.個體內差異，對受測者在同一測驗上各不同部分的表現加以相互比較，深入分析受測者在不同特質上的運作，並決定其優劣或長短所在，例如，在一份人格測驗上比較受測者在各分量表分數之高低，以了解其在生活或工作上的適應情形；或是在一份職業興趣測驗上比較各份測驗的分數，以決定其興趣偏向哪種職業。
- (三)測驗結果的傳達須注意以下事項：
- 1.測驗完成後所撰寫的心理報告，內容一般包括受測者身分資料、引介來源、引介問題、測驗程序、結果解釋、結論與建議等項目。
 - 2.透過報告移交的雙方會談，盡量將測驗結論與建議作淺顯與清晰的解答，避免使用專業術語，衡量對方狀態，協助其充分了解測驗結果的意義。此外，在情感層面上，應協助對方能夠接受測驗結果的訊息，特別是結果不理想時，應隨時注意對方的情緒反應並給予適當的安慰與疏導。
 - 3.測驗結果不僅止於結果的解釋，若對個案的引介問題提出建議，則應作適當的追蹤，評定該建議是否被有效執行，以及其執行成效，如此才是完整的測驗服務工作。

三、每一種的諮商輔導模式都是根據對於心理疾患或是困擾的不同假定而來的。請從阿德勒(Adler)心理學取向、貝克(Beck)認知行為取向、羅傑斯(Rogers)個人中心取向來說明人們感受憂苦的背後原因為何？拔除憂苦的方法為何？其諮商輔導的目標又為何？並請比較三種取向之間的主要差異。(20分)

試題評析	貝克的認知行為治療與羅傑斯的個人中心取向治療皆常見於考古題中，阿德勒的個體心理學雖然屬於諮商輔導的經典理論，但卻屬新穎的考試題材，若同學已熟悉三種取向的理論精隨，在論述中自然會浮現其論點差異，惟須注意不可忽略各理論所屬的關鍵專有名詞，此爲評分的重要參考依據。
考點命中	《高點心理學講義第十章》，張宏偉編撰，頁28-29。 《高點心理學講義第十一章》，張宏偉編撰，頁8。

答：

- (一)阿德勒認爲人類活動的基本動力是由一種尋求由「減的情境」轉向「加的情境」，亦即由自卑的情感轉向超越、完美與整體。個體的心理困擾或適應不良主要來自於以下兩個面向，而諮商輔導的目標則著重在對於人生目標的重新導向：
- 1.自卑與超越，人的心理困擾是不願面對現實，因此消極退縮，諮商師應當協助個案克服挫折感、自卑感，修正其錯誤動機與對生命的假設，讓個案重新檢視、反省生活中所面臨的困境，一旦個案有所領悟並改變(善)其生活方式，便可能由原本消極的自卑情結邁向超越。
 - 2.社會責任，適應不良的人，主要是社會興趣不足者，「社會興趣」是個體知覺到自己是社群的一部份，產生對社會事務的態度，對他人的一種關懷，在與他人的合作互動中表現出來。人對社會的冷漠，在面對挫折時更顯無力，因此諮商師會鼓勵個案參與並營造家庭生活，投入社會公益，當人的心靈能逐漸平衡於個人、家庭、及社群之間，感覺自己對於社會有所貢獻，即是成長與健康的象徵。
- (二)貝克提出的「認知三角論」，其基本假定是「認知是決定我們如何感受與如何表現的主因」。憂鬱症患者對自我概念、當前經驗和未來生活常抱持一種負面的思考方式。以負面觀點看待自己，深信自己是無價值、有缺陷、與無能的，並且以負面觀點解釋目前經驗，傾向選擇一些負面的事件來印證其負面的推論。最後，認爲環境中有不可克服的障礙，對於未來感到悲觀、絕望，生活的困境與苦難將持續進行，難以改善。

依貝克的看法，憂鬱者在思考方面有系統化的謬誤而導致他們曲解現實，以致於形成對自己的負面信念，認知治療的目標在於修正思考歷程的錯誤，矯正造成錯誤結論的核心信念，學習以另一種新的、真實的想法來面對事情、自我與未來。

(三)羅傑斯認為，個體經常體驗到自我不和諧(內在衝突)，會使自我感受到威脅性與焦慮。自我不和諧來自以下兩種情況：

- 1.理想我(我想成為甚麼?)與真實我(我現在是甚麼樣子?)不一致。
- 2.在有條件正面關懷下所得的評價性經驗(別人對個體評價所採用的價值標準)，與自己的直接性經驗(個體與人、事、物直接接觸所獲得的感受)不一致時。
- 3.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，奠定朝向自我實現的人格基礎。因此，諮商輔導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。

四、心理學家費德瑞克森 (Barbara Fredrickson) 提出正向情緒的擴展與建構理論 (the broaden-and-build theory)，請說明擴展與建構理論的意涵，並根據相關實驗或研究闡述正向情緒的價值。(20分)

試題評析	「正向心理學」是近幾年出現的重要議題，過去考題多詢問其發展的背景與研究方向，同學較能夠自由發揮作答，然而，由98年的「復原力」以及本題可預見，未來的命題取向已深入至正向心理學某個學者或理論之中，同學須多付出額外心力準備此類試題，才有取得高分的可能。
考點命中	《高點心理學講義第一章》，張宏偉編撰，頁8。

答：

(一)密西根大學教授費德瑞克森提出「正面情緒之擴展與建構理論」，是以正向心理學為基礎，解釋正面情緒對人類心理健康的貢獻。負面情緒，例如恐懼、憤怒和憎惡，會導致聚焦在避免威脅的狹窄回應上；而正面情緒則帶來認知智能的靈活性和廣泛類別的行為傾向，例如：歡愉是指內心感到快樂，可以透過運用遊戲與創造力來擴展認知的領域，此不僅涉及社會及心理行為，也是心智及藝術性的行為。知足是指對自我擁有的一切感到滿足，對別人心存感恩，可以透過統整目前的生活情形，賦予自我和環境新的意義。自信是指接納自我，欣賞別人，可以使個人和他人分享新的成果並展望未來更大的成就。以上行為傾向有助於建立長期的身心健康資源，如社交聯繫與擴展的技能。

(二)費德瑞克森以豐富的實證數據與詳實的辨證為基礎，指出正面情緒具有以下價值：

- 1.正向情緒可以擴大人類思考行動的技能，負向情緒則窄化這些技能：
Fredrickson 與 Branigan (2000) 從擴大認知選擇的實驗假設中發現，受試者在兩種正向情境（歡愉和滿足）中可以確認更多想去做的事，而在另外兩種負向情緒的情境（害怕和生氣），比中立組所回答想做的事更少。
- 2.正向情緒能夠消除負向情緒帶來的影響，幫助人們快速恢復到正常狀態：
Fredrickson 與 Levenson (1998) 提出「消除理論」，預測正向情緒可以消除原有的負向情緒，實驗設計是在一個高壓情境下，透過不同影片引發受試者不同的情緒，觀看正面情緒影片受試者比中立對照組受試者更快恢復心血管正常，而觀看負面情緒影片（悲傷情境）的受試者則心血管問題恢復期較久，可見正向情緒可以減少特定負向事件對個人身心的連結及影響。
- 3.正向情緒激起心理的堅韌性，並引發幸福感：
正向情緒可以激起堅韌性，堅韌性這種資源會增進個體日後的情緒幸福感，研究顯示(Fredrickson,2001)經驗正向情緒的人在喪親後會發展出長期的計劃和目標，並找到事件的正向意義。這些計劃和目標可以預測喪親後十二個月會產生更大的幸福感。

五、解釋名詞：（每小題5分，共20分）

- (一)閃光燈記憶 (flashbulb memory) 與話在舌尖現象 (tip-of-the-tongue phenomenon)
- (二)完形心理學家柯勒 (Wolfgang Köhler) 的黑猩猩實驗與頓悟學習 (insight learning)

(三) 確認偏誤 (confirmation bias) 與後見之明偏誤 (hindsight bias)

(四) 斯特普效應 (Stroop effect)

試題評析	本次解釋名詞僅涵蓋知覺與認知心理學領域，內容不至於艱澀，唯獨後見之明偏誤較為鮮見，同學若能熟讀講義內容，應能輕鬆應付。
考點命中	《高點心理學講義第四章》，張宏偉編撰，頁27、29、40、48。

答：

(一) 閃光燈記憶 (flashbulb memory) 與話在舌尖現象 (tip-of-the-tongue phenomenon)

閃光燈效應，是指對於引起人震撼的事件(例如921大地震、親友喪失)，其震撼性就像照相機的閃光燈一樣，容易讓人留下深刻難忘的回憶。科里格羅夫(colegrove,1982)曾就美國總統甘迺迪遇刺身亡事件，對179位中年人進行調查，結果發現，儘管該事件發生在19年前，仍有127人(71%)對甘迺迪遇刺的時間、地點、以及兇手姓名等歷史事件仍記憶猶新。閃光燈效應所產生的記憶，稱為「閃光燈記憶」。

話在舌尖現象，是指對於一些平常很簡單、很熟悉的字詞或人名，答案就在嘴邊(舌尖)，能夠清晰地感覺到，卻無法完整回憶說出口。由於個體在編碼時，將三種碼(形碼、聲碼和意碼)儲存在大腦皮質不同部位。當需要回憶時，大腦便將這三種碼分別從不同的部位檢索出，解碼後再聯結出原來的形象、名稱和意義。若在檢索過程中，某一種碼無法檢索出，或三者檢索後無法聯結即會產生此現象。

(二) 完形心理學家柯勒(Wolfgang Kohler)的黑猩猩實驗與頓悟學習(insight learning)

20世紀20年代，柯勒(Kohler)對黑猩猩-蘇丹的問題解決行為做一系列研究。首先將一串香蕉吊在天花板上，讓蘇丹伸手搆不到。在籠子的角落裡，放著一個大箱子。起先，蘇丹試著跳起來抓香蕉，這個辦法顯然無效，蘇丹開始踱著步子，一會兒後，它停在箱子前，將箱子推到香蕉下面，然後站上去拿到香蕉。蘇丹的行為不是盲目的嘗試錯誤。例如，它在一度失敗後，踱著步子，似乎已放棄，接著又突然表現出有效的問題解決行為，而且此後都能用相同或類似的辦法解決問題。完形學派認為思維是整體的、有意義的知覺，而不是聯結起來的表象的簡單集合；主張學習是在於構成一種完形，是改變一個完形為另一完形。學習的過程不是嘗試錯誤的過程，而是頓悟的過程，即結合當前整體情境而對問題的突然理解與解決。

(三) 確認偏誤(confirmation bias)與後見之明偏誤(hindsight bias)

確認偏誤，是人類特殊的思考傾向，可能會造成問題解決的障礙。意指個人只注意那些支持自己想法的證據，不斷蒐集資訊來證明自己的假設，因而忽略其他證據的心理傾向。例如，當車子無法發動時，一直檢查電線或引擎可能發生的故障，卻沒發現只是因為自己忘記加油了。

後見之明偏誤，是研究人類決策陷阱的議題之一，意指人們在事件的結果產生後，傾向過度高估自己有正確預測能力(我早知道會這樣、事後諸葛)。其實人們並非真能預料後果，而是選擇性的回憶影響到解讀過程，如果總是自以為早就知道了，將沒有動機檢驗事件發生的原因；若能思考事情相反的可能性、尋找更多資訊，才能獲得學習與嘗試的機會。

(四) 斯特普效應(Stroop effect)

一種探討自動化認知處理的實驗。在實驗作業中要求受試者說出某字的印刷墨汁顏色。當顏色與文字一致時，受試者反應時間表現較快；但在面對文字與顏色不一致時，又要求受試者回答字詞的顏色，則反應時間特別慢，且常出錯，此種現象稱為「史圖普干擾(效應)」。其原理在於，因為日常生活中經常反覆閱讀(練習)文字，以至於其運作過程成為自動化處理，故閱讀自動化干擾了需要有意識控制的叫色反應，使得反應時間加長。此研究間接證實了人類認知系統有自動化處理與控制處理等兩種不同的處理訊息(認知加工)歷程。

【版權所有，重製必究！】