

《心理學概要(包括諮商與輔導)》

一、何謂從眾(conformity)?個人屈服於團體壓力，至少可以區分為順從、內化、認同等，請舉實例說明上述三種不同過程之內涵。另，請試述影響從眾行為的因素。(25分)

試題評析	從眾是社會心理學內容當中很常考也很重要的概念，本題難度中等，只需分段說明即可。
考點命中	《高點·高上普通心理學講義》，黃以迦編撰，頁25~26。

答：

(一)從眾的定義：從眾是指個人或群體中的少數在想像或者真實存在的群體壓力下，放棄原有態度，改變自己的意見或行為，然而此種改變並不是基於團體或其他人提出的請求，而是個人自動遵循團體內與多數人一致的態度或行為。

(二)從眾的層次：根據Kelman(1961)提出從眾的層次可分為以下三種：

- 1.順從：指個體在行為上配合群眾，但是不完全改變態度，內心其實並不願意接受改變。比如：當周遭的朋友都支持某個特定價值觀的時候，個體會為了配合朋友而發言支持。但其內心不一定認同該價值觀。
- 2.認同：指當個體認同團體時，會配合團體的行動而採取相同的行動與態度而產生的從眾行為。比如：各個政治政黨的支持者會配合政黨的行動而參與諸如抗議遊行或聯署行為。
- 3.內化：當訊息內容非常具有說服力的時候，個體會肯定團體的行為並改變自己的態度與價值觀。比如：某些反對同性戀立場者在透過理解與接觸之後，轉而支持同性戀者的權利並積極參與相關的社會活動與討論。

Allen(1965)將從眾行為分成公開的從眾與私下的從眾。前者是外在、表面的，從眾的深度較淺，並非發自內心的認可這樣的行為，但是屈於外界壓力只好表現出符合外界要求的行為，但內心還是堅持自己的觀點，算是一種「順從」。

後者是內在的，又稱為接受，是指個體除了行為上的從眾，還發生了信念上的改變，由衷地認為群體的意見是正確的。即真的改變內心的想法和偏好。例如：日常生活中我們的審美觀一直在改變。

(三)影響從眾的因素：

1.訊息性的社會影響

我們之所以從眾是因為我們相信，別人比我們對曖昧情境的解釋來的正確。例如：初次在一家高級餐廳中用餐，卻不知道如何使用刀叉，此時你會看看別人怎麼做，然後再學著同樣的方式來做，此情形就稱為訊息性的社會影響。

2.規範性的社會影響

在其他情境中我們只希望自己能融入群眾被團體接受，而我們順從社會規範或其典型的行為是為了被喜歡、被接納，而稱之為規範性影響。例如：當我們換了一個新環境，想要儘快地被團體中的他人接受時，即會產生這種想法。

3.團體凝聚力

當團體凝聚力越高的情況下，個人感受到從眾的壓力越強，從眾的可能性就越高。

4.個別差異

Burger(1987)研究發現個人控制感的需求會影響從眾的比率，何謂個人控制感？就是個人希望對自己的行為有所掌握的程度，當個人控制感越高，則越不容易從眾。

5.性別因素

當女性遇到面對面互動的情況下，女性的從眾才會高於男性，女性從小被期待，必須體貼溫柔，不要

和他人起衝突、要注意人際和諧，所以女性會出現在特定情況下，有從眾偏高的情況。

6.文化因素

Triandis在相關跨文化研究中，發現集體主義並不鼓勵個人表現，而是強調團體氛圍，集體主義下的個人很在意受到他人評價，這樣的狀況下，我們可以預期集體主義下的個人會比個人主義下的個人，出現較高比率的從眾，而研究結果也的確是這樣。

7.少數人的影響

由於較多的研究在於「多數人對少數人的影響」，卻忽略了有時在團體中也會發生，持有少數意見的人士可以改變他人觀點的情形。

假若少數團體所持有的立場與社會規範相一致時，其影響力將更為強大。例如：在一項探討女性主義問題的實驗中，相較於反對新社會規範的反女性主義者的少數團體而言，參與者會更受到與最近的社會規範立場一致的少數團體，即支持女性主義者的影響，而明顯的改變自己的意見。研究中最有趣的現象是多數團體成員表現出私下態度的改變，即為內化，而非Asch所發現的公開從眾。

二、動機(motivation)是心理學的重要主題。動機的社會學習理論(social learning theory)之焦點並非集中於本能驅力上。請申論動機的社會學習理論之強調重點。請舉實例說明之。(25分)

試題評析	社會學習理論在人事的考題當中一向是熱門的考點，其提出者Bandura提到的社會學習、交互決定論、自我效能感等概念都是常考的考點。
考點命中	1.《高點·高上普通心理學講義》第一回，黃以迦編撰，頁118。 2.《高點·高上普通心理學講義》第二回，黃以迦編撰，頁58。

答：

(一)Bandura提出社會學習理論 (social learning theory)：

1. Bandura認為行為主義中人的行動全受到外在環境的制約控制，其實對於整個學習歷程過於簡化，也同意部分認知過程其實對學習是相當重要的，因此揉合了部分行為主義以及認知主義中的理論，且特別強調社會情境底下個體受到他人的影響的效果，關注人的個人認知、人的行為以及周圍環境之間的互動，所帶來對於人類學習動機的影響。
2. **自我效能理論**：Bandura提出了自我效能理論，自我效能的意思是：對於單獨的個人對於相信自身能夠完成工作的信心程度。自我效能理論認為這個信心程度，會大幅的影響個人繼續堅持的動機。也就是認為除了外界環境對於個人的操作制約以及個人內在的認知過程，此人對於學習目標所具備的信心程度，是影響學習動機的重要因素。
四個主要的因素分別是：
 - (1) **個人過去的成就表現**：學習者會從過去自身經歷過類似任務的成敗經驗，來評估自己在該方面的能力。
 - (2) **他人所提供的替代經驗**：學習者透過觀察他人的經驗，以及自己評估自己與該人的能力差距，來推測自己在給定任務上的表現。
 - (3) **來自外界的言語說服**：他人言語上的鼓勵、勸說，或是他人對自己的評價，也會影響自己對自己能力的評估。
 - (4) **情緒的喚起**：一些情緒/生理上的反應(壓力、焦慮、疲勞等)，通常會降低自我效能。
3. **交互決定論**：主張行為的外在因素(獎懲)與內在決定因素(信念、思想)是互相影響的。Bandura還注意到人們會運用(語文)符號或事先設想來決定其行動，並表示個體大多數的行為均發生在缺乏外在獎懲的情況且多根源於自我調節的內在歷程。由此可知，Bandura不只注意到環境對行為的影響，還檢視了環境與行為及個人認知間的交互作用，透過其觀察學習，使個體藉由觀察他人行動並注意其行動結果而學習到不同的反應方式，使個體明確瞭解有許多不同的反應是受到結果的影響。

(二)自我效能可用在教學(運用上述四種方式來提升學生的自我效能)、自學(提高本身的自我效能)、人事管理與制度等。自我效能高的人，完成任務、達成目標的機會高，自我效能低的人，任務完成機率低，做不了什麼事情，在人事方面可以做到：

- (1) **通過熟練掌握與成功體驗來提高自我效能**：可以把一個複雜的任務分解成若干部分，並且一次一小部分的教授給員工這些簡單的子技能，這使員工能更頻繁的體驗“小成功”，從而幫助他們增強自

我效能。

- (2)通過替代學習和模仿來提高自我效能：觀察那些在工作表現上傑出的同事或上司是如何開展工作並以此感受他們的成功，繼而向受訓的員工灌輸一種理念，即“如果他們能做到，我也能做到”，從而提高他們的自我效能。
- (3)通過社會說服和積極反饋來提高自我效能：向員工提供反饋和認可等一系列強有力的績效影響因素，它不僅對期望員工表現出來的行為有強化作用，同時還能幫助員工增強自我效能。
- (4)通過改善員工身心健康狀況來提高自我效能：組織能夠提供一些工作場所的員工健身中心、或是定期提供身心健康及壓力檢查、家庭友善福利(比如：日間托育中心)、以及籌辦一些工作外的娛樂活動以幫助員工在充滿壓力的工作環境中避免身體和心理的損耗，從而間接提高其自我效能。

三、Adler諮商法是由阿德勒所發展出來的人格理論與治療體系。請詳述個體諮商學派(individual psychology and Adlerian counseling)之基本觀點。另，如何運用個體諮商法以提升諮商與輔導效果?請舉實例說明之。(25分)

試題評析	阿德勒的個體心理學也是高普考、地特人事行政常考出的考點之一
考點命中	《高點·高上普通心理學講義》第二回，黃以迦編撰，頁48。

答：

(一)阿德勒學派五大重點：

1.生活目標：

Alder認為人的行為不單是受到內在力量的影響，更受到社會驅力（social urges）的推動；這種社會驅力是與生俱來，並非單純後天習得。所以Alder使用假想決定論（fictional finalism），來表達終極目標、生命最後狀態與朝向他的需求等想法，因此Alder相信我們的目標都是假想的理想，無法在真實中檢驗，這樣的假想會在我們追求生命完整狀態的過程中，指引我們的行為。

2.自卑與超越：

Adler認為人在目標導向的生活活動中，有一種與生俱來的內在動力，稱之為追求卓越，是一種個人在生活目標之下求全求美心態。何謂最終目標？Adler（1930）認為最終目標應該是追求卓越（to be superior），一種追求完美完成的驅力（a striving for perfection completion）。但是案主一旦過度補償會形成卓越情結（superiority complex）涉及對自我能力與成就的誇張看法。自卑感（inferiority feelings）是指面對困難情境時，由無力感與無助感所交織成的一種無法達成目標時對自己的失望心態。當自卑感產生後，會形成一種壓力，使之在心理上失衡，促使個體尋求平衡，從而克服自卑感的痛苦。來源有三種：官能上自卑、溺愛與忽視。Adler認為身體某部分器官有缺陷時，將形塑個體企圖補償（compensation）這些缺點或弱勢的人格，即為官能上自卑，例如：羅斯福總統克服自己多病，長大後成為健美先生。

3.社會興趣：

個體與其他人合作以達成個人與社會目標的內在潛能，稱為社會興趣。Adler認為決定早期社會興趣發展，及人格面向的對象就是母親，母子連結是如此親密並影響深遠，以致於我們很難說明我們有什麼特徵真正由遺傳而來，因為每個可能由遺傳而來的傾向都受過母親的改造、訓練與教育而被改變，因此母親缺乏技巧將會影響所有孩子的潛能。

母親需要教導孩子合作、友誼與勇氣；因為孩子感受到與他人有親密關係，他們才有勇氣行動，並因應生活要求。假若他們帶有懷疑或敵意，則將會以相同態度來度過一生。不具有社會興趣的人，將變成神經質，甚至是罪犯。缺乏社會興趣是導致政爭、種族仇恨到公開醉態等罪惡。

4.生活型態/生活風格：

由於個體追求卓越的方式和後果不同，因而逐漸形成生活格調（約6歲形成）。生活格調一旦形成，就不易改變；對以後處理生活經驗，對未來世界事物的知覺、學習等，都離不開他生活格調的限制。生活風格是由早期社會關係所決定，且很難改變，但Adler強調我們不是命運的犧牲者，故加入自我創造力的概念，說明人擁有自由意志可以從基因的天賦與社會環境給我們能力與經驗創造生活風格、自我（selves）、人格與特色（character）。

5.家庭星座：Adler認為出生序（家庭星座family constellation）會與人格有關。

(二)治療觀點：

- 1.哲學基礎：**主張人具目的導向，人格是統整的，其動力來自追求卓越，社會興趣為人格重心/探索自卑感。
- 2.諮商目標：**協助當事人重新導向，以克服自卑、追求卓越。
- 3.諮商歷程：**治療關係是雙方積極參與的，營造接納、關懷、信任、合作的氣氛。
- 4.諮商技術：**專注傾聽、解析、立即性、面質、矛盾意向法等。
- 5.理論意義：**重視人格的統整性及社會力量，認為當事人需要的是再教育而非治療。

(三)舉例：

此學派的諮商師必須與案主建立起合宜的關係，利於建立目標，並且幫助案主覺查自己的資源與優點，接著探索個體的心理動力，使用問詢的方式進行主觀性的評估，例如：諮商師會詢問假若沒有相關症狀或相關問題困擾，則你的生命會不會有所不同？會做出與現在不同的努力嗎？並依據所得評估說明案主有那些基本錯誤信念，像是過度類化這個世界是不公平。然後透過鼓勵的方式去催化案主的內省與自我瞭解，希望案主可以透過諮商師的闡釋獲得頓悟，最後協助當事人重新定向並給於再教育：將頓悟化為行動。

四、身心適應是諮商與輔導的重要主題。壓力(stress)的生理性之個體反應是相當自動與可預測的，但心理性之反應可以是學習而來的。壓力的心理性之反應包括行為、情緒及認知三方面，請詳述輔導人員需具備這三方面之那些理解，以提高輔導效果?請舉實例說明之(25分)

試題評析	壓力與心理健康心理學的內容是近幾年出題的熱門考點及趨勢，尤其相關的理論與治療也應熟記。本題只需分列壓力的情緒、認知與行為的反應內容並詳述即可。
考點命中	《高點·高上普通心理學講義》第二回，黃以迦編撰，頁145~149。

答：**(一)情緒部份****1.焦慮**

當個體經歷了超乎正常人所能承受的範圍之外的事情時，有時會形成一組嚴重的焦慮相關症狀，此症狀便稱為「創傷後壓力症候群」(Posttraumatic stress disorder, PTSD)。其形成可能是立即性也可能是經過數週、數月或數年後所形成的；而經由人為所引起的創傷可能比自然災難更易造成PTSD，因為這些創傷挑戰個體對生命與他人美好的信念或者是人為創傷只打擊某個體，使得個體單獨承受了創傷而提高了PTSD的風險。

2.憤怒與攻擊

當個體經歷挫折時通常也會變得憤怒而表現出攻擊行為，挫折攻擊假說(frustration-aggression hypothesis)：當個體努力的想達到目標卻受到阻礙時會引發攻擊驅力，並對導致挫折的目標激起傷害性的行為。當環境阻礙人們直接向引發挫折的原因進行攻擊時，攻擊就可能以替代方式出現，即攻擊行動可能會指向無辜的人或物，而非挫折的真正原因。

3.冷漠、抑鬱

個體長期處於壓力情境時，若無法成功的加以因應則會加深冷漠而形成抑鬱。習得的無助感(learned helplessness)說明了嫌惡及無法控制的事件經驗將如何導致抑鬱。在之後的實驗中，當實驗者帶著小狗跨過柵欄以示範正確的程序後，有些小狗還是學不會逃避電擊，動物會因為以往無法避免電擊的經驗而學得無助，即便後來處於新情境中仍會放棄逃避。而有些人在回應無法控制的事件時也會形成學得無助感，其特徵為冷漠、退縮及靜止不動。然而，並非所有人皆是如此，我們尚須考量個別差異，但原始的學得無助心理論仍有助於我們了解，為何有些人在面對困難事件時似乎傾向於放棄並採取無助的心態。

(二)認知部份

當人們面對嚴重的壓力源時，通常認知上會出現實際的損傷，難以集中注意力，組織自己的思想，也可能變得容易分心，造成此情形的來源有：

- 1.高度情緒激發狀態會干擾心智處理訊息的歷程，使我們面對壓力源後越來越覺得焦慮、憤怒或抑鬱，因而越來越體驗到認知損傷。
- 2.個體面臨壓力時，閃過腦部的思想也因為分心而導致認知損傷，認知損傷將導致人們僵化固著於某行為類型，使他們無法考量其他的選擇方案。

(三)行為部份

一旦壓力讓人們產生生理、心理、社會的反應，人們就能夠意識到壓力的存在，這時，人們為了讓自己舒服些，會開始尋求減壓的手段，也就是所謂的「調適策略」反應處理雖然可以減低壓力，但效率不一，作用時間亦不同。有些反應處理能夠成功解決問題，提高個人資源，緩和壓力；有些反應處理卻如飲鴆止渴般，只能短暫地紓解壓力，對於問題並無解決能力，甚至會增添日後處理的困難。前者稱之為適應性調適策略，對於個人的壓力緩衝具有正面的意義；後者稱之為適應不良性調適策略，長期使用將造成壓力的累積。

根據Cohen與Lazarus在1979年代的研究，適應性調適策略又分為「問題解決策略」與「情緒減低策略」兩者。

- 1.問題解決策略：(1)尋求協助；(2)設計解決方案；(3)直接行動。
- 2.情緒減低策略：(1)抒發情緒；(2)逃避；(3)再認知；(4)區辨責任。

【版權所有，重製必究！】