

空大社工專班

社會心理學4~6章

鄭琇方 諮商心理師110.10.30

第六章~態度與態度改變

一、何謂態度?

- 態度是我們對一個對象物，逐漸累加、擴增新的經驗記憶後，產生新的評價標籤(取代舊的標籤)，但原有舊的記憶仍存在，所以有些時候個人態度是矛盾或模糊的。比如抽菸，從同儕行為到可以減壓帶來愉悅→抽菸傷身→三手菸比二手菸危害更大等。
- 態度：對特定的對象(人、事、物等)，帶有某種情感性的評價、立場，包含認知、情感、行為意象→可能會有的行為反應。
- 顯性態度(清楚知道自己的立場及行為結果)
- 隱性態度(沒有覺察到自己不自覺地展現某些趨避行為)

第六章~態度與態度改變

一、何謂態度?

• 態度的功能：

- 1.工具性功能：表達、展現態度來得到獎賞或避免懲罰(如表達與重要他人相同的立場或看法，讓對方高興等)
- 2.自我防衛功能：使用否認、反向、投射等防衛機制，如刻意對自己不喜歡的人特別支持或友善。
- 3.知識功能：透過整理及增加對象物的認知架構來建立確認態度，如用知識或教育方式來說服某人建立或改變態度。
- 4.價值表達功能：透過對各項態度的表現，反映個人基本價值，如隨身攜帶環保袋、環保餐具及買二手衣物等，反映個人重視環保。
- 5.社會適應功能：透過態度表達來建立、維持與促進平順人際交往。

第六章~態度與態度改變

一、何謂態度?

• 態度測量

- 1.直接測量：自陳式量表：五點量表(滿意度、同意度)、強迫二選一的偏好量表。
- 2.間接測量：投射法、行為觀察、非干擾性測量、生理反應、腦神經反應、隱性態度測量等。

• 態度的形成：

- 1.認知系統產生：知識
- 2.基於情感產生：喜好、正負面情緒的制約
- 3.經由行為產生：認知失調會改變態度→做自己喜歡的事，喜歡自己做的事

第六章~態度與態度改變

二、態度改變

• 說服的傳播者模式：注意、理解、接受、記憶

1. 訊息來源：說服者的特色

專業性、可信任度、吸引力或喜歡程度→說服內容與被說服者的利益無關者較有說服力(訊息涉入度)、睡眠效果、折扣效果等。

2. 訊息本身特性：數量和品質(被說服者在意或用心的程度)、單面或雙面訊息(被說服者的教育或知識程度)、恐懼訴求(強力恐懼及威脅+有效可行因應措施)

3. 訊息接受者特性：年齡、知識需求、自尊等

4. 訊息表達管道：平面媒體可提供複雜的雙面辯證訊息，電子媒體如電視適合提供簡短摘要的說服訊息。

第六章~態度與態度改變

二、態度改變

• 行為改變態度：

1. 認知失調理論：認知間不一致或是認知與行為不一致，會有失調的感受，適合解釋個體行為與其原有的態度不同時可能產生變化。

→ 改變已經做出的行為（困難，覆水難收）、麻痺、忽略失調感、改變態度

與態度不一致的行為條件：缺乏行為合理解釋、選擇行為的自由、不可更改的承諾、預見行為後果、為行為後果負責、投入心力大。

2. 自我知覺理論：個體觀察自己行為去推測自己的態度，沒有預先的行為動機，適合解釋不重要、不清楚的態度，如試吃後購買產品。

第六章~態度與態度改變

二、態度改變

• 經由思考或習慣法則改變態度：

1.深思可能性模式：中樞途徑—事情與你有利害相關時，會有動機去仔細思考，並產生自己論證想法；邊緣途徑—當你缺乏理解訊息的能力與動機，在分心的狀態，或者事情不重要時，而依賴某些與說服訊息有關的邊緣線索(如誰說的、那個人我喜不喜歡)做反應。

→動機與自我涉入：公開表態的承諾效果、議題與自身利益有關、說服反應會受到他人評價等。

→適度干擾降低抗辯能力、過度干擾讓被說服者無法接受訊息

2.法則-系統模式：當人們有動機與能力去思考說服訊息時，會系統化的蒐集資料與思考論證。反之動機不足則使用捷思法判斷。

第六章~態度與態度改變

三、拒絕改變態度

- **免疫理論**：說服言論如同細菌與病毒會造成感染一樣，改變個人觀點。但個體也會產生抗辯，如同身體免疫機構面對細菌與病毒入侵時產生抗體。
- **阻抗理論**：人不喜歡自己的自由受到限制，因此會有一種不愉快的感受，而從事被限制的行為可清除此種不舒服的感受。

第六章~態度與態度改變

四、態度與行為的一致性：

- **態度測量與行為是否屬於同一層次**：態度的測量需要與其預測行為在行動、目標、情境脈絡與時間等因素，在具體程度上屬同一層次，才有預測性。也就是問題要夠清晰、範圍小及具體。
- **人格因素**：內向、低自我監控性格者較容易出現不一致。
- **情境變項**：人們會表現適應社會規範或順服外在壓力的行為，而不一定是自我態度。
- **態度強度與易記取性**：個人的經驗或獲得的訊息愈多、越熟悉、越習慣，則越容易記憶者，態度則越強烈或越明顯。
- **態度對象物特性**

第六章~態度與態度改變

四、態度與行為的一致性：

• 態度預測行為：理性行為理論→計劃行為理論：

人們的行為意向，受到「對象物的態度」、「主觀規範與服從動機」、「行為控制能力知覺」這3因素影響是否要做該行為的意向，但是行為是否發生，則視當時情境是否許可而定；亦即態度是決定行為發生的一個重要因素，但並不是唯一的因素。

總結：我們希望人們言行一致，個人態度之外，人們是否有能力達成目標、旁人是否支持、對此事有多投入、環境是否有障礙等，都會影響一個人如何將態度付諸行動。

輕鬆一下~



第四章 ~ 非語言溝通

一、非語言溝通的功能：

- **加強語言訊息**：手勢或語氣都可以加強內容的情緒層面、重要性等
- **補充語言訊息**：當語言似乎無法完整表達感受時，如口頭安慰再加上擁抱對方(握對方的手等)，來「補充」對對方的支持。
- **取代語言訊息**：動作、表情(無聲勝有聲)反映某種期待、想或不想溝通的態度或個人狀態。
- **調整語言溝通的進行**：在談話中，對方目光游移、東摸西摸、站起來向門邊移動...對方可能對話題的不安不自在或想結束話題→核對狀態、調整談話方式或內容或停止談話。

第四章 ~ 非語言溝通

二、常見的非語言溝通管道及意涵：

- **目光接觸或凝視**：通常代表對對方的善意、興趣、重視及尊重，相互凝視更有一種親密感。

- **盯**：位高者的視覺優勢行為，展現對情境的掌控感，被注視者會有表現上的壓力感

- **瞪、怒視**：感受到挑釁、攻擊或敵意

- **避開眼神**：逃避互動的可能性、不安的反應

- **臉部表情**：反映情緒。



第四章 ~ 非語言溝通

二、常見的非語言溝通管道及意涵：

• 肢體語言：

➤ 手勢：輔助說明內容。特定手是有特定意涵：比如



➤ 姿勢：顯示我們的情緒狀態、與他人的關係，及對情境的掌握度。

如：對對方有好感或覺得親近及自在：身體會微向前傾，也會有較多可愛的小動作。對對方感覺不佳則容易不自覺後仰(疏遠之意)

雙方姿態的協調同步：戀愛或親密好友間容易出現，些微模仿對方動作也可以帶來好感。

➤ 動作/舉動：用整個身體配合表現的特定行為：比如快步展現活力、主動擁抱、握手展現熱情、攙扶展現助人等

第五章 ~ 非語言溝通

二、常見的非語言溝通管道及意涵：

- **觸碰行為**：主動、堅定、速度及感覺，如握手、碰一下、拍肩、摸頭等。多半是為了表達親近及喜歡的感受。但要注意觸碰的部位及持續的時間。關係不對等的情况下，多由身分地位或支配性較高者主動，另一方則為順服地接受觸碰。**1990研究**：40歲以下異性戀伴侶中，男性較多主動觸碰行為來確定及表達擁有關係；40歲以上女性藉由主動觸碰來表達關懷及維持關係。
- **人際距離**：
 - 1.親密距離(一隻手臂內)：約在50公分之內，夫妻、情侶、好朋友等之間，易有肢體的接觸，能聞到對方的體味也方便講悄悄話。
 - 2.個人距離(兩隻手臂內)：朋友之間的互動，約50~120公分之間，與熟識朋友距離近些。
 - 3.社交距離(兩隻手臂以上)：約125~350公分間，個人感情無關的互動溝通情境，如討論公事時，長官。
 - 4.公開距離：約350~750公分之間，此公開距離中的互動通常相當正式，如演講中，關係正式而疏遠。
 - 5.性別差異：女性與他人(男或女性)的人際距離小於男性與男性間的距離。原因是女性一般而言，是較友善且較易與他人相處、威脅性小、較樂於親近

第四章 ~ 非語言溝通

二、常見的非語言溝通管道及意涵：

- **聲音線索**：語速、語調、音量、流暢度、口音、口吻等。
- **衣著打扮**：顏色、款式、乾淨、與年齡及所出席的場合適配性，突如其來的變化反映狀態改變。

第四章 ~ 非語言溝通

三、非語言行為基本解讀向度：

- **接近程度**：接近喜歡或逃避不喜歡的反應。
- **喚起程度**：越在意、情緒越強時會出現更多頻繁非語言訊息，如眼神注視、語調變化、身體動作等。
- **優勢程度**：互動雙方的相對權力關係。

第四章 ~ 非語言溝通

四、欺騙的偵測

欺騙的線索

- 瞬間即逝的表情：臉部表情是最容易控制的。
- 聲音線索的變化：音調會提高，結巴與停頓次數會較多。說到一半又開始重說的情形。
- 目光線索：不安定的眼神，眨眼的頻率也會較平時高，而且瞳孔會有放大情形。
- 訊息之間的不一致：表達對我們有好感，但當我們靠近時，他卻不自覺地後退。

第四章 ~ 非語言溝通

五、非語言溝通能力的差異

- **自我監控程度的高低**：時時監控自己的行為，配合情境或他人期待的特質。高度自我監控者較能控制及調整自己的非語言訊息。
- **性別差異**：一般而言，女性在互動上情緒較為坦白清楚，也較能辨識及使用非語言訊息傳達自己的感受及想法。

第四章 ~ 非語言溝通

六、增進非語言溝通的品質

- **同時接收來自多重管道的訊息**：臉部表情的訊息最不正確。
- **多方面觀察對方行為**：長期互動則可多觀察對方在不同情境場合中的非語言行為，若對方行為表現的意涵不是很清楚時，甚至可嘗試與對方討論，澄清行為的真正意涵。當累積相當程度的觀察經驗後，將有助於理解彼此的非語言行為，更可使兩人在互動時，更加愉快順暢。
- **同理心**：敏銳度、設身處地去關心及理解
- **注意相關情境**：在不同的場合或文化下，可能有不同的意涵。加入相關情境的考量，才能傳送最適切的非語言訊息，也才能對接收到的訊息做最正確的詮釋。

第五章～人際吸引力與親密關係

一、影響人際吸引的重要因素

- **個人感受到的親和需求**：有個別差異，高親合需求的人較主動製造與他人互動的機會，較不喜歡獨處、較積極維持與他人的關係，且盡量避免衝突。
 - 親和動機包括：藉由與他人互動得到樂趣、感受興奮愉悅的氣氛；展現自己的能力或才華、得到他人注意及肯定；遇到挫折或失意時能有他人鼓勵、安慰或支持等情緒陪伴；對自己處境不確定或不安時能有他人提供其他訊息比較等
 - 情境提升親合需求：面對不安時、焦慮或恐懼時會想和相似處境的人在一起，但未必會願意和不同狀況的人相處一起。

第五章 ~ 人際吸引力與親密關係

一、影響人際吸引的重要因素

• 時空的接近性：近水樓台先得月

➤ 即時回饋：互動機會較易增加，互動過程若能相互分享及分擔壓力，好感自然增加→好朋友、伴侶。

➤ 單純曝光效果：當重複接觸某個特定的人事物之後，對其正向的評價或好感也逐漸增加的一種現象(前提是第一印象不能太差)。

• 能力：有優秀能力的人引人欽羨，但太完美容易讓人覺得高不可攀，多方面表現好但有小缺點的人更讓覺得可愛、易親近(較像一般人)。

• 外貌的吸引力：欣賞美麗是本能、有些客觀標準也有個人主觀或情境因素影響。美貌的人通常被認為是聰明、成功、有自信、有社交技巧及適應良好等刻板印象、美貌反應健康(生物演化觀點)、和美貌的人再一起提升自己評價或產生相反對比效果。美貌的代價：不穩定的自信(被說花瓶)、得努力維持外在。

第五章 ~ 人際吸引力與親密關係

一、影響人際吸引的重要因素

- **相似性**：外貌、背景或外在條件吸引力相似的人容易彼此吸引，夫妻臉、名當戶對。價值觀、態度的相似是影響人際交往最大因素。
 - 排斥假說—態度相似並不會產生吸引力，而是態度不相似會造成排斥，使得吸引力下降。
 - 吸引力的兩階段模式—先排斥態度與我們非常不相似的人，然後在態度與我們差不多的人中，尋找態度最相似的人發展友誼。
- **需求的互補**：一開始會因為能互相滿足，如依賴對上霸氣擅長照顧的人，但時間久了容易產生衝突甚至變成無法忍受的缺點。
- **喜歡與被喜歡**：接受到善意及喜歡可以相同回應，則達到平衡狀態，否則會變成壓力或騷擾。從不喜歡到喜歡→倍受肯定，喜歡到不喜歡→更加討厭

第五章～人際吸引力與親密關係

二、親密關係的建立

• 愛情的本質：喜歡和愛情的區別～

- 喜歡是我們覺得對方值得尊敬、聰明、可信任及其他正面特質等。
- 愛情包括3種感受：關心(願意為對方做任何事)、依附(和對方廝守)、親密(親近及能分享內在深處感受)。

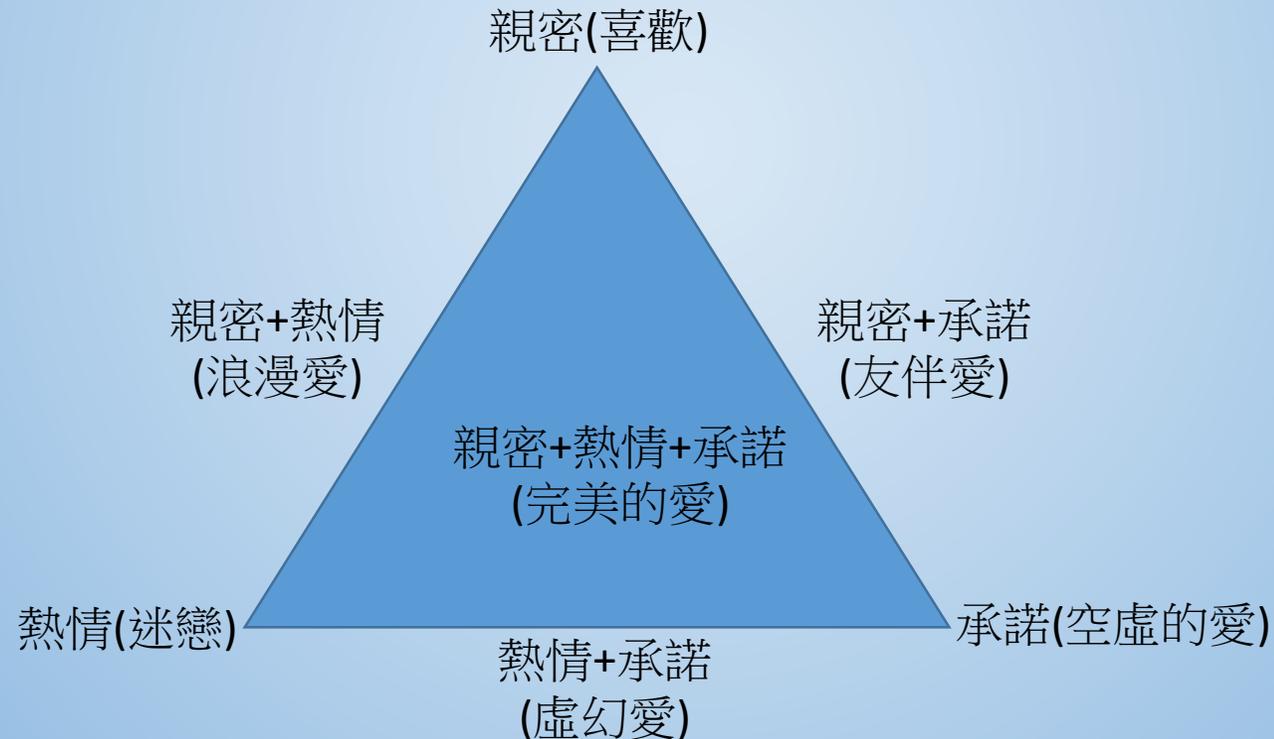
• 愛情的型態

- 狂熱式愛情：一種整個心思幾乎都被另一個人佔據的強烈情緒狀態
- 友誼式愛情：並不伴隨著極大的情緒起伏，也沒強烈獨占對方的心態，帶給人是一種溫暖、親密和會心的感受。

第五章 ~ 人際吸引力與親密關係

二、親密關係的建立

- **愛情三元論**：愛情三角理論—強調愛情包含承諾、親密及熱情3種重要成分，因組成成分不同，可分為七種不同的愛情型態。



第五章～人際吸引力與親密關係

二、親密關係的建立

• 不同依附類型的愛情

- 安全依附：能信任對方，關係較為穩定及長久，對愛情較為正面。
- 焦慮依附：情緒起伏大、容易嫉妒、不信任、容易戀愛也容易失戀。
- 逃避依附：不相信愛情，不太願意和人有太多牽扯、避免和人建立深刻關係。

• 伴侶的選擇：繁衍後代的擇偶策略

- 男性：外貌吸引力、年輕、無性經驗?(1989研究)
- 女性：有經濟基礎、上盡心且勤奮

第五章～人際吸引力與親密關係

三、親密關係中常見的問題

- **溝通出問題**：批評、輕蔑、防衛、沉默
- **厭煩感的產生**：無趣
- **不相似**：態度價值觀的不相似，生活中各種磨擦增加，能夠分享的事物愈來愈少，甚至會懷疑對方，或者是對方根本沒改變，而在關係之初並未真正了解對方。
- **不能原諒**：關係中的錯誤，包括忘記對方交代的事、欺騙隱瞞、出軌、家暴等→問題行為和人畫上等號全盤否定。

第五章 ~ 人際吸引力與親密關係

四、親密關係的終止

- **關係本身的吸引力**：這段關係裡的各種快樂滿足，包括經濟、性、情感上的需求，扣掉不能獲得的滿足及不快，是否還能維持正分？
- **分手的障礙**：家人反對、孩子、歧視、經濟問題等。
- **其他關係的吸引力**：是否有其他可能的關係可以選擇及滿足需求？包括第三者、可支持的親友。
- **關係中的公平性**：過度獲利者有罪惡感、付出多得到少者有憤怒及委屈。
- **可能的因應**：表達、離去、忠實等待、忽視。偏陰柔特質者(體貼、溫柔、溫暖、注重人際和諧)較容易主動謀求解決→嘗試表達溝通，一時無法解決則採忠實等待，陽剛(尤其是攻擊、傲慢等特質者)較易以離去或忽視來處理

第五章～人際吸引力與親密關係

四、親密關係的終止

• 分手之後的反應：

- 主動提出分手的一方，較有罪惡感，但較不沮喪、較快樂、較快恢復正常生活作息；
- 被動接受分手的一方，較悲傷、孤獨、憤怒、罪咎、懊惱，男性痛苦感更強，反應更為強烈，可能有報復心態甚至是行動(恐怖情人)。
- 兩人原本親密關係與相互依賴性愈高，衝擊愈大，愈感悲傷痛苦，難以平復。

• 回復日常生活：個人的復原力、社會支持系統、是否願意求助等

• 分手後要當朋友嗎?好聚好散，祝福自己、離婚父母共親職

下課前，大家都還在嗎？

- 期中報告11/3公告(有三個題目)
- 沒有在期中題目公告，但大家要加第四題：請自評這兩次上課的投入程度(1-10分)，第一次及第二次各打一次分數。
- 註：期中作業沒有加自評就沒有出席分數喔，我會視為這次上課缺席啊~