

空大社工專班

社會心理學7-9章

鄭琇方諮商心理師

110.11.27

第七章~助人行為

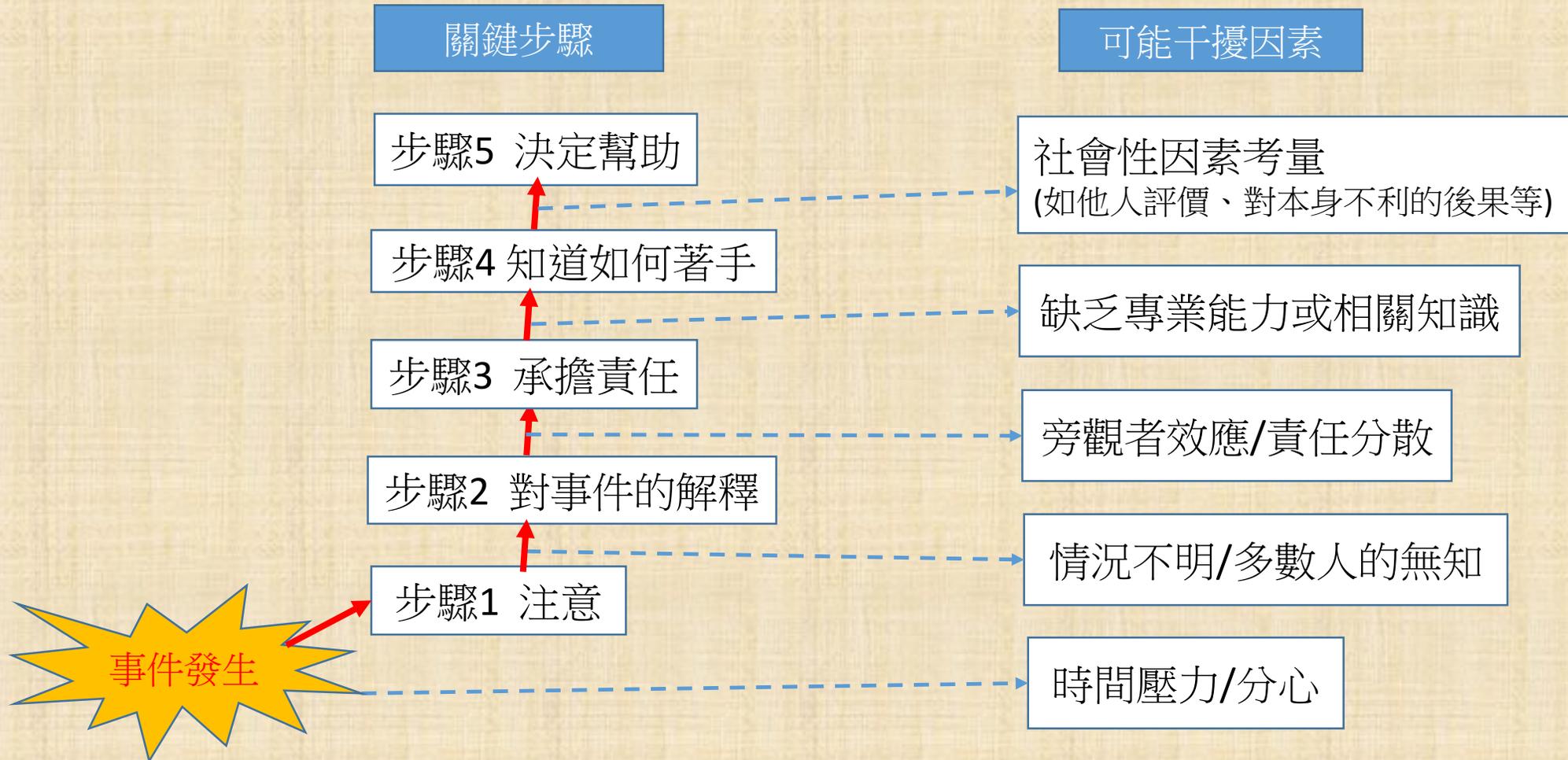
一、助人的基本動機

- **生物學觀點**：與物競天擇的演化論衝突，故有的學者傾向親屬選擇來解釋→保有與我們相同或相似的基因。較適用解釋生命受威脅的情況。
- **學習論觀點**：較偏利己(自私)的觀點
 - 1.無意或偶發的行為被增強
 - 2.伴隨著酬賞(他人獎勵、自我酬賞)
 - 3.有來有往，禮尚往來的互助行為
- **同理心觀點(利他假說)**：人們是否能設身處地的為他人著想，並對他人的感受感同身受，想要幫助對方的情況改善，無任何自我因素考量在內。
- **負面狀態解除觀點**：看到他人的苦難會引發我們的悲傷情緒，且並非脫離現場可以解決時，位解除或緩解個人焦慮或罪惡感的情緒提供幫忙的利己考量。

第七章~助人行為

二、影響助人行為的情境因素

• 助人決策歷程~助人的各種關卡：



第七章~助人行為

二、影響助人行為的情境因素

- **居住環境的影響~來自小城鎮的溫暖**：大城市訊息過多選擇性注意問題、居所穩定性~長期居住在同一地方的人較容易有社群認同感；集體文化容易幫助自己群體人而非外人。
- **社會階級~擁有的越少，付出的越多**：因為經過匱乏處境艱難，須強化與他人的關係，因此更能同理他人處境及感受，進而更願意付出
- **情境中的模範角色~模仿他人的助人行為**：包括生活環境中的人物、公眾人物、卡通中的助人角色(虛擬)的示範有正面效果。

第七章~助人行為

三、影響助人行為的個人因素

• 個人特質：

- 1.同理心
- 2.道德理解層次
- 3.利他性格(有同理心、具有公平世界概念、具社會責任感、自我中心傾向低、內控性格)

• **性別差異**：男性為英雄角色，救人於危難中；女性體貼溫婉，照顧親人老小

• **個人情緒狀態**：僅影響較小的助人行為

1.正向情緒狀態：正向觀點解釋他人應該是良善值得幫助、藉由幫助他人延續自己的好心情。

2.負向情緒狀態：視情緒的關注焦點在自己或是別人身上

第七章~助人行為

四、受助者的特性

- 1.具有外貌吸引力
- 2.與我們相似的他人
- 3.值得幫助的他人(責任歸因)

五、助人的方式

受難者須付出的代價

| | | 介入者須付出的代價 | |
|-----------|---|-------------------------|-------------------|
| | | 低 | 高 |
| 受難者須付出的代價 | 高 | 直接介入 | 間接介入 (或重新定義情境) |
| | 低 | 可能有各種因應方式 (視情境之規範而定) | 離開現場 |

第七章~助人行為

六、受助者的反應

• 公平理論：

- 助人者的付出多 → 得到的控制感及對人影響力的愉悅感
- 受助者若無法回報使關係回到平衡狀態，會對自己及助人者產生厭惡感 → 拒絕接受幫助。

• 威脅自尊模式：

1. 關係親近的他人與(能力)相似的他人較容易引起社會比較
2. 受助者的主動求助
3. 助人者的自發性幫忙VS被控制性的幫助

第七章~助人行為

七、建立一個互助的社會

- 早期教育
- 廣為傳播助人行為的重要性
- 提醒可能阻礙的助人因素~尤其是旁觀者效應

第八章~攻擊

一、攻擊的分類和理論

分類：

- 1.直接或間接攻擊(破壞他人財物或名譽)
- 2.肢體攻擊、語言攻擊或關係攻擊(破壞其人際關係、孤立等)
- 3.主動攻擊或被動攻擊(不作為或不幫忙讓他人受害等)。
- 4.工具性攻擊(生存、防禦、利益等)或情緒性攻擊(憤怒、敵意、報復、衝動等)

第八章~攻擊

一、攻擊的分類和理論

理論：

- **本能論**：生物本能~與同種族的競爭、維生本能，獲得領域、食物、與配偶→強者得以支配社會階層。
- **精神分析學派**：死亡毀滅的本能，生之本能與死亡本能的相互競爭，藉由轉移的防衛機制將自我毀滅轉移成攻擊他人，可藉由觀賞攻擊活動如拳擊賽來疏泄毀滅慾望。
- **挫折-攻擊理論與嫌惡刺激理論**：
 - 1.因目的不能達成的挫折，引發攻擊或移除障礙物或競爭者(如情殺)
 - 2.導致負面情緒的嫌惡刺激(挫折、挑釁等)。

第八章~攻擊

一、攻擊的分類和理論

理論：

• 社會學習理論與社會認知理論：

1. 直接經驗、觀察與模仿的歷程

2. 長期觀看暴力電視節目或影片、電玩等，對外界暴力行為感受更冷漠，會愈需要強度更高的刺激才能激發興趣→電影及電玩則血腥暴力→更多幻想攻擊及行為。

• **自我耗竭理論**：人控制自己不違反內在良知及社會規範是需要耗費心力。故在從事耗費心力的工作之後，自我控制能力下降則不適當的攻擊行為可能發生。如減肥、戒菸酒歷程的人較容易發脾氣等。

第八章~攻擊

一、攻擊的分類和理論

理論：

• 普遍情感攻擊模式：

- 1.攻擊的誘發環境因素：挫折、挑釁、是否有攻擊示範者、引發不舒服感受的因素、與學習制約與攻擊連結的等(如氣候、武器、暴力電影等)
- 2.攻擊者的個人特質：A型性格、心理病態人格(自戀或反社會)、認知或信念、遇挫折的歸因模式、當下的生理及情緒狀態等。
- 3.個體的價值信念：持暴力解決問題與對情境的認知解釋(如別人的冒犯是故意是無心)

第八章~攻擊

二、生理因素在攻擊行為中的角色

- 1.情緒性攻擊會產生激素及自主神經系統的亢奮
- 2.工具性或因性格因素的習慣性攻擊不會產生生理性的亢奮(如反社會人格的掠奪達成目標是冷靜、沒有攻擊訊號的)
- 3.腦部結構如腦前葉、下視丘、杏仁核等與攻擊啟動及控制有關。
 - **低生理興奮度**：面對暴力時的生理興奮度低，傷害他人不易有罪惡感或恐懼，也容易尋求更高的刺激以喚起興奮。
 - **血清素濃度較低**：容易感到不舒適，則較容易衝動，不能克制受到挑釁的負面反應。
 - **睪固酮濃度較高**：濃度上升增加支配欲導致攻擊行為，攻擊與支配行為易引起濃度改變。

第八章~攻擊

三、環境因素在攻擊行為中的角色

• 物理環境因素 ~溫度、濕度、噪音與擁擠

- 氣溫升高會帶來社會上較多的攻擊事件
- 不能控制的噪音或伴隨挑釁的噪音會增加攻擊行為
- 居住密度過高引發的負面感受也會增加攻擊

• 物理環境因素~武器效果：武器存在容易想到用攻擊的手段解決問題。

• 社會情境因素~社會拒絕：受挫折、被拒絕、不公平、孤立等引發負面感受上升，尤其以社會拒絕為甚。連帶仇恨拒絕者的所屬團體。

• 社會情境因素~挑釁與報復：挑釁是攻擊的導火線，報復的想法則是攻擊的持續動力。若事先知道他人的挑釁不是故意或是有可接受的理由則較能緩和。

第八章~攻擊

三、環境因素在攻擊行為中的角色

• 社會情境因素~觀看媒體暴力的影響

- ▶ 幼年時期觀看較多暴力影片越多，長大後暴力傾向越高、短期觀看暴力節目也可能增加個人攻擊行為、媒體報導無差別殺人或自殺的模仿效應
- ▶ 媒體降低人們對暴力的抑制力量
- ▶ 媒體提供模仿對象學習暴力行為
- ▶ 媒體暴力觸發憤怒感受或暴力行為：較容易想到或認為自己在生活中的負面感受是憤怒進而引發攻擊
- ▶ 長期經驗暴力使人們對暴力行為冷漠，降低暴力行為的恐怖感

• **家庭教養因素**：不一致的管教、拒絕與冷漠、嚴厲體罰、沒有監控子女行為皆與兒童攻及行為有關。

• **情境與角色**：情境與制度的強大引人犯罪(軍中虐待、獄中虐囚)平庸的邪惡?

第八章~攻擊

四、個體內在歷程因素在攻擊行為中的角色

- **情緒感受與生理悸動**：即使已經轉移情境，但先前物理環境或社會環境受到的刺激所激起個體的生理悸動或亢奮的狀態不會馬上消除，仍會解讀自己仍在憤怒狀態中出現比平常多或強的攻擊行為。
- **認知與歸因**：某些人有「敵意歸因偏誤」傾向他人的行為出於敵意，在某些動機不明但造成個體不悅的動作，如開車擋到、走路撞過來等容易解讀對方在找碴。個人所處的文化價值、語言與社交行為模式也會影響人的攻擊行為表現。
- **解除自我抑制攻擊：酒精與匿名性**：
 - 酒精增加攻擊的可能性：解除自我抑制、縮小視野、降低自我覺察、降低認知執行功能(不能理性)。
 - 匿名性造成去個人化、個體失去自我感因而可能減少遵守道德規範。

第八章~攻擊

五、家庭與妨礙性自主暴力

家暴及妨性依對象約有三種類型：親子、配偶/伴侶、追求對象或陌生人。

- **家庭暴力與其影響因素**：身體凌虐、性侵、忽略生活照顧、忽略情緒、精神虐待等。
- 貧窮、居住環境擁擠、生活工作壓力、經常搬家或與他人隔離
- 華人對子女擁有管教權及視為所有物(個人生命的延續等)
- 施暴者過去也是受暴者或目睹家暴者、卻乏管教技巧或知識
- 受虐/受暴者本身的困難照顧
- 老人受暴受虐：失智退化行動不便、子女分身乏術、子女長期的精神情緒問題或社會邊緣人等
- 伴侶間的懷疑，由愛身恨，玉石俱焚
- 憂鬱或其他精神疾病症狀的無望感或毀滅感

第八章~攻擊

五、家庭與妨礙性自主暴力

家暴及妨性依對象約有三種類型：親子、配偶/伴侶、追求對象或陌生人。

- **妨礙性自主與其影響因素：強暴/性侵/強姦、性猥褻、性騷擾**
- 強暴者的特質、衝動控制、迷思或不當價值觀、危險因子
- 父權文化下，男女地位不平等，媒體色情氾濫及強暴迷思的傳播
- 強暴迷思：被害人的衣著暴露、行為放蕩、挑逗、沒有奮力抵抗...等
- 性早熟或性創傷、經歷父母性關係的混亂等

第八章~攻擊

六、控制與預防攻擊

- **以暴制暴**：犯罪接受懲罰。立即性、行為後果的「必然性」、強度需到行為者不願意再嘗試。行為者接受懲罰後認為懲罰是符合公平正義
 - 現實的難處：心存僥倖、不做壞事是因為外在被監控，但不是內在接受。
 - 除了懲罰行為之外，應理解其行為背後的需求、提供替代方案。
- **疏洩**：激烈運動或找替代物發洩不一定能疏洩攻擊慾望，直接攻擊挫折來源也不會減少敵意。但離開現場可能有緩和或冷靜或緩和衝動的效果。
- **覺察情緒與分享情緒**：
 - 辨識、確認情緒，和人分享及紓發情緒以增進對自我的理解，之後再面對引發情緒的對象，表達其態度或行為引發自己的憤怒情緒，目的在於彼此了解、溝通、減少情緒壓力。

第八章~攻擊

六、控制與預防攻擊

- **同理心~改變觀點**：對他人粗魯冒犯的成因解釋，會影響人是否產生憤怒，若較能站在對方立場較能減少憤怒感。
- **道歉**：為自己不是惡意但造成傷害的行為道歉。
- **寬恕**：寬恕他人終止互相報復行為，放下心中仇恨得到平靜安寧。

七、結語

個體需要控制自己的攻擊欲望，以利群體生活
但被攻擊，亦要能學會自保、防禦或做必要性地回擊

第九章~社會影響

一、從眾

• 為何會從眾?

- **規範性社會影響**：避免遭人排斥或被處罰或引起他人反感。團體歧異者會受到團體的說服會試圖改變，若無法改變則容易被排斥。
- 曾被排斥者之後可能會出現更多的從眾行為已獲得被接納的可能。
- **訊息性社會影響**：在狀況不明的情況下，因為認為別人比自己掌握更多與情境相關的訊息，傾向參考可能比我們了解狀況的人的意見或行為。

第九章~社會影響

一、從眾

• 影響從眾行為的其他重要因素

➤ 團體因素：

1. 團體人數3人(含)以上，超過3的影響變化不大。
2. 一體感：多數人意見一致時，個體的從眾行為較高，但團體中有雜音出現，一體感被打破，個體則可能會減少從眾行為。
3. 團體凝聚力：團體感情融洽，傾向信任大家共同的想法，或是擔心破壞關係或和諧氣氛而不敢表達自己不同的意見。

➤ 個別差異：個人對自己行為希望的掌握度高者，較不會受他人影響；反之對自己控制感需求較低的人則較容易從眾。

第九章~社會影響

一、從眾

• 影響從眾行為的其他重要因素

➤ 性別因素：

- 1.面對面的互動情況女性的從眾性可能較高於男性，若情境是隱密或不須面對面，則沒有差異。
- 2.議題若涉及傳統典型女性領域如化妝美容或教養小孩等，男性從眾性高於女性。反之涉及傳統男性領域，如地理方位，則女性從眾性較高。

➤ 文化因素：

- 1.集體文化影響的個人更為看重他人評價，甚至可能影響喜好傾向，重視與他人一樣。
- 2.緊密文化(較為獨裁專制嚴格管控媒體、嚴謹律法控制下的國家人民)從眾性也較鬆散文化(對社會規範要求不強且容忍不同意見及行為的國家人民)高。

第九章~社會影響

一、從眾

• 少數人的影響

➤ 一致且堅持的少數人才能發揮影響力：

1. 在不同時間及場合都要表現出一致性，不會讓人覺得三心二意。
2. 這種一致或堅持必須引起多數人的注意力，才能引發多數人有後續的思考。
3. 少數人必須表現出彈性與開放的態度，才會讓多數人認為他們的堅持是信心而非冥頑不靈或是為反對而反對。

➤ 取得高地位的人才有影響力：與團體意見不同的人常會引起他人敵意甚至被孤立，因此有學者建議個體需要先取得團體中的一席之地，努力表現才華或能力，提高信用度。

第九章~社會影響

二、順從

- **「腳在門檻裡」策略**：先提出較小的、對方較不容易拒絕的要求，對方答應後之後再提出較大的要求。**EX專櫃手法**：問卷→試用→買產品
- **「以退為進」策略**：先提出較大的讓人為難的要求，對方拒絕後，再再提出較小但其實是才是目的的要求。**EX買一組價值不菲的產品說是要救助某團體**→隨手捐零錢及發票。
- **「變化球」策略**：以銷售策略為例，先讓人低估應付出的代價，對方動心後再揭露真正代價，因動心或承諾難以放棄，之後會願意付出較高的代價。通常人做了決定後會去思考這個決定帶來各種的好處，心理上的承諾感使得即使得付出比預期高的代價也難以放棄。
- **「還有更多」策略**：以銷售策略為例，公開一部分條件，再一一追加對對方有利的條件，逐漸增加誘因，年底買車業務員送的贈品及服務。

第九章~社會影響

三、服從權威

Milgram的實驗~

- **服從權威的情境因素**：聲音回饋、接近可看到、碰觸接近，當「老師」越來越能感受到受害學生的痛苦時，對權威要求施加傷害的服從性會下降。
- **服從權威的心理因素**：承諾感、實驗者的權威形象、代理人心態。

第九章~社會影響

四、合作或競爭的互動策略

- **囚犯困境遊戲**：探討人在團體中都面臨兩難的困境，會選擇合作或是競爭？
- 為兩人共同利益而言應採取合作策略。
- 但競爭策略無法創造兩人最大利益但可以保障個人不會比對方慘。
- 在無法溝通取得共識的情況下多數人會採競爭策略
- **社會困境**：當資源有限，一開始採競爭策略最符合個人利益，但資源耗盡則皆輸。多數人無法顧及長期或遙遠的未來，而已利益優先搶奪或過度開發。

第九章~社會影響

四、合作或競爭的互動策略

- **卡車載貨遊戲**：互動的一方或雙方的擁有控制權，多數都會採用競爭策略，會想用控制權來威脅對方，另一方則被激起報復。
- **影響使用競爭或合作策略因素**：

➤ 個別差異

1. 競爭者：有極強動機要贏或勝過別人，別人「得」=自己「失」，發現別人合作的態度會更趁機爭取個人最大利益。
2. 合作者：重視彼此共同利益，尋求雙贏
3. 個人主義者：重視個人最大利益，可以競爭亦可以合作

第九章~社會影響

四、合作或競爭的互動策略

• 影響使用競爭或合作策略因素：

- 性別差異：選擇競爭或合作沒有顯著差異，但選擇合作策略的男性是因為評估這是最大利益，而選合作的女性則是因為重視人際，即使損失也較不在意。
- 文化差異：非裔或亞裔人較偏集體主義文化者，較採合作策略，但與「外人」相處互動則與個人主義國家的人一樣，偏採競爭策略。
- 溝通與信任：在溝通過程中做出具體承諾對彼此形成約束力及信任，則雙方較能採取合作策略
- 回應性的策略：一開始表現合作，之後跟著對方做出相同行為，對方合作就合作，對方競爭就跟著競爭→展現善意但不願意被欺負，有實力回擊的態勢。

第九章~社會影響

四、合作或競爭的互動策略

• 社會影響與生活：

運用所學知識，對自己及他人有多一份覺察，提醒自己布置於落入種種陷阱而不自知。