

107 年公務人員特種考試司法人員考試試題

考試別：司法人員
等 別：三等考試
類科組：家事調查官
科 目：心理學

一、在巴特利 (Frederic Bartlett) 的經典實驗中，對實驗參與者呈現了一個他們不熟悉的故事，然後請實驗參與者重述該故事。巴特利發現實驗參與者的描述中，許多細節並不正確，而會以自身的文化與經驗填補。請根據記憶的三階段 (編碼、儲存與檢索) 理論，說明上述現象的可能原因，並提出至少一種降低因填補造成記憶扭曲的方法。(25 分)

考題解析：

本題屬於心理學的關鍵重點，其中記憶的新興觀念和傳統理論結合，同學可能會比較不容易把握，估計準備好的同學應該可以拿到 15~20 分之間。

【擬答】

(一) 記憶再建構

記憶是一種建構與再建構的歷程。例如：Bartlett (1932) 讓一群參與者閱讀鬼魂戰爭的傳說故事，結果發現參與者會扭曲故事內容以方便理解和記憶，所以參與者會受到自己的知識與期望影響，重新建構故事內容。

七零年代，Loftus 首度對錯誤記憶的現象進行實驗，實驗對象分為參與意外事件的受試者與目擊者，她以兩種方式分別詢問目擊者：「這兩台車在發生碰撞 (hit) 時的時速有多快？」「這兩台車在猛烈撞擊 (smash) 時的時速有多快？」被問到「猛烈撞擊」的目擊者所認為的車速，要比被問到「發生撞擊」的另一群目擊者來得更快。以同樣方式分別詢問參與實驗的受試者，Loftus 也得到了兩相迥異的答案。被問到「猛烈撞擊」的某些受試者，甚至聲稱他意外現場看到了碎玻璃，但事實上，現場根本沒出現什麼碎玻璃。而這個錯誤記憶現象被稱為「錯誤訊息效應」。

(二) 成因

1. 記憶三元論的觀念

依據 Atkinson 與 Shiffrin 在 1968 年所提及的理論。在 50、60 年代，將人視為訊息處理器，認為保留多少及保留多久才是研究重點，並進一步用來區分記憶的結構：

(1) 感覺記憶 (VSTM)

外界訊息主要以物理特徵為編碼型態，儲存的時間是約為 2 秒，在經過很短的時間後，記憶將開始衰退且只有少部分的訊息會被注意到後進入短期記憶。

(2) 短期記憶 (STM)

外界訊息一旦被注意後，訊息會轉成語音編碼，且這些編碼是可以作為執行決策以及解決問題的基礎，編碼內容大約保留 20 秒後就會衰退，儲存的量 (記憶廣度) 約為 7 ± 2 items，可以透過「覆誦」或使用其他方式 (精緻性推敲) 來防止衰退，使訊息進入長期記憶當中。

(3) 長期記憶 (LTM)

外界訊息透過短期記憶的覆誦，訊息轉成語意的編碼型態，儲存容量是無限的，保留時間可以是很久 (目前研究結果發現可以儲存長達 25 年以上)。長期記憶遺忘成因，主要是因為干擾、腦傷或是不適當線索造成。

2. 錯誤訊息效應成因

錯誤訊息效應之所以會產生，從記憶三元論的遺忘成因來看，主要是逆向干擾所造成，逆向干擾係指新學會的事物會干擾舊事物的提取，假若在事件發生後，隔一段時間給予事件的當事人，一段參雜暗示性的錯誤提問內容，當事人就會容易出現錯誤訊息效應。

(三) 降低錯誤記憶的發生

1. 記憶術的使用，像是關鍵字法，例如：八國聯軍

2. 提升專助力

3. 反覆練習

4. 創造提取線索的數量

5. 轉換記憶內容型態，由文字轉成心像

參考資料來源：https://www.ttyl.mohw.gov.tw/?aid=508&page_name=detail&iid=1000&print=1

二、根據艾力克森（Ericson）的心理社會發展理論，人格發展可以分成八個階段，不同階段有不同的發展任務（developmental task）與心理社會危機（psychosocial crisis）。請由十二歲之後的四個階段中舉出一個階段，說明此階段的發展任務與心理社會危機，並說明在此一階段可提供的協助為何？（25 分）

考題解析：

本題的心理學觀念是過去常出現的觀念，準備好的同學應該可以順利取得 20 左右的高分，題目難度較低。

【擬答】

(一) 基本概念

1. 心理成熟基因原則

Erikson 認為心理社會發展過程是由心理成熟基因所支配，基於社會與環境力量對我們的影響，發展焦點放在基因預先決定的發展階段。

2. 心理社會的危機

個體在發展階段中，須與外在社會接觸，並遭遇一系列衝突，這是一種先天傾向；在不同年紀有不同社會心理發展內容，也有影響發展的重要社會關係與關鍵人物。個體與其發展出來的社會心理若是正面（適應的方式）就能度過社會危機；若是負面（不適應的方式）就無法度過社會危機，進而朝向負面方向發展。

假若前一階段發展出基本優勢，將有助於後續階段正向發展，但是假若前一階段發展出基本弱勢則後續階段皆會朝負向發展。

但並非朝正向發展就是好，而是不論偏正向或偏負向都是一種 Maldevelopment 會導致神經症或精神病，輕微不適應狀態，可以透過環境或是社會性支持改善，若程度嚴重者，Erikson 期待心理諮商可以處理。

3. 心理社會任務

個體在發展階段都有其不同危機與特殊任務，若能克服危機即能完成其任務。前四階段危機處理好壞，孩童無法自己決定，11 歲之後，兒童獨立性增加，但仍受父母與師長影響。

4. 自我統整

Erikson 提出「全人生發展」，在青年期有自我認同任務與危機，順利完成任務解除危機可達成 cohesive identity，若認同失敗造成認同混淆，將出現 confusion of roles。

好的自我認同是指青年期個體在人格發展上臻至成熟的狀態：在心理上能自主導向，在行為上能自我肯定。在青少年期中可自我統合者，可以把自己對自我現況、生理特徵、社會期待、以往經驗、現實環境、未來希望等六個層面的覺知統而合之，形成一個完整及和諧的結構，使個體對「我是誰？」與「我將走向何方？」的問題，不再感到迷失與徬徨。但若認同失敗，個體會沒有自我連貫感（continuity）以及無法在生活中找到衡量自我價值的標準。

(二) 第七階段與心理健康的關係

生理的變化帶動「中年危機」這是個由青年邁入老年的過度期，每個人在此階段中的適應結果有很大的個別差異。因為此期個體在身體機能和外表上有明顯的衰退、老化等改變，隨之而來在生理、心理和社會等層面的調適上需面臨新的考驗和衝擊。「中年危機」代表一個在這階段裡重新回顧並評估到目前為止，在生命的旅程中完成了什麼？婚姻、情感、事業、成就是否能如自己所願？

中年人常遇到的狀況是夾處於兩代之間，對於父母長輩負有照顧、關懷的責任，對子女則需提供支持和引導，在其間扮演建立有效溝通和協調者的角色。而隨著父母、子女年齡的增長，中年人開始體驗到家庭的「空巢期」，過去與子女親密的關係，可能隨子女的離家、獨立，反而使自己出現失落、沮喪的感覺。但另一方面，這也可以說是中年夫妻卸下

養育的責任，增加彼此相處機會和關係的親密程度的時機。當然在事業成就、權力等方面發展幾乎達到個人生命階段的最高點，進而能擁有較高的社經地位。

生產或停滯的危機人生階段至壯年期已過了一半，個體開始感覺自己像是站在兩面鏡子的前面一般，一個是在孩子身上看到過去的自己，一個是在父母面前看到未來的自己。在完成一些生命的目的，包括家庭、事業和社會的發展後，尚能對下一代付出更多的關懷，並且從對自我的關注擴展出去，轉而關心別人、關心社區，繼續感覺自己是個有生產力、貢獻力的人，則能創造個人持續的生產潛能。相反地，假如過去未完成的理想令個體感到遺憾，而產生「時不我予」的感覺，而未來將面臨的衰敗、死亡也令個體感到害怕和消沈，那麼其生命的發展極容易呈現停滯不前或自我沈溺的情形。

(三)結論

如果快樂、健康、滿足感才是我們應該追求的人生終極目標，那又該如何達成？哈佛大學醫學院臨床精神病學教授羅伯威丁格 Robert Waldinger 從他所主持的史上最長的「幸福感」(Happiness)研究，給了我們一個值得參考的答案。

這個哈佛大學針對成人生活所作的研究至今已進行 75 年，而威丁格教授是該研究的第四個主持人。從 1938 年開始，研究總共追蹤了 724 位成人，每一年研究團隊都會詢問研究對象的工作、生活、健康等狀況。類似如此長期的大型研究都會面臨一些挑戰，例如：受測者中途退出、研究經費不足、研究員研究重心轉移或死亡而無人接手。但是基於堅持與運氣，原先的七百多位受測者中，至今還存活的大約有 60 位，而他們也都已經九十多歲。研究是從兩大群背景迥異的美國波士頓居民開始。第一組是哈佛大學的大二學生，他們後來在二次世界大戰期間全都完成大學文憑，並且大部份的人都從軍參與戰事。第二組則是從波士頓地區最貧困的地區挑選出來的居民，他們住在破舊的房舍中，許多人家中都沒有乾淨的冷熱水。

當他們同意參加研究後，所有的青少年都被逐一訪談並接受醫療檢查，除此之外，研究人員還到所有研究對象的家中拜訪，親自與他們的父母親面談。後來這些青少年長大成人了，進入各行各業，有工廠工人、律師、瓦工、醫生、某一任美國總統等；也有些人酗酒，有些人患有精神分裂，有些人從社會底層一路往上爬至上流階級，也有些人則往全然不同的方向走。大概在 75 年前沒有人可以想像這個研究至今仍持續進行，只是目前研究對象也開始轉向原先七百多位老先生老太太的兩千名子孫。那麼，從七十幾年來、幾十萬頁的訪談資料與醫療記錄中，究竟帶給我們什麼樣的研究結果與啟發？「有個很清楚的訊息：良好的關係讓我們維持快樂與健康。就這樣。」

參考資料：葉光輝 人格心理學 <https://www.thenewslens.com/article/34026>

三、刻板印象 (stereotype) 是一種過度概化的信念；有刻板印象的人，常將某一信念用於特定團體，而忽略了團體內個人的變異。請舉出一個例子說明臺灣社會對低社經地位家庭的刻板印象，並舉出至少一種降低此種刻板印象的方法。(25 分)

考題解析：本題難度中等，其中刻板印象的觀念已經出現過好幾次，同學應能應付自如，準備好的同學，應該能取得 15~20 分之間。

【擬答】

(一)刻板印象、偏見和歧視

刻板印象是對於來自特定團體的成員的看法，是依據特定團體的整體特性來對該成員進行推論，像是原住民的同胞都很會唱歌；偏見 (prejudice) 是一種常見的否定性情感和態度，是指對某特定群體或是某類成員持有某種否定性的情緒與認知，這種態度通常缺乏充份的事實依據；歧視 (discrimination) 則是受到偏見的情緒和認知影響，對於受偏見的對象，做出負向的行為表現，其中常見以及具有代表性例子，有種族歧視與性別歧視。

(二)台灣社會對低社經地位家庭的刻板印象

歧視之所以會形成是因為受到偏見影響所誘發的狀態，而偏見之所以會發生，通常受到社會各階層、各團體之間不平等的社會地位差異所影響，是造成彼此偏見的一大主因。社會優勢理論 (social dominance theory) 認為，在所有社會內都會有一個團體優於其他團體。這樣的優勢團體會享用了大多數的社會財富，而弱勢團體則承受了大多數的社會責任。像是 Hacker (1951) 曾指出，美國社會氛圍於對女性與黑人族群常有特定偏見，造成整體社

會公然對女性和黑人形成歧視的表現。

台灣社會各個層面的發展逐漸朝向 M 形化而去，像是貧富差距所造成階級對立，台灣社會對低社經地位常抱持著是因為他們太懶所造成，特別是遊民的刻板印象，總認為他們好手好腳，為何不肯自己去工作，卻整日遊手好閒，只肯透過乞討方式過生活，一定是因為他們太懶所造成，卻忽略很有可能是因為他們中年失業後，加上社會經濟狀態不好，工作機會短缺無法自立更生而造成。

(三)如何消除

1. 在團體活動中、不同的團體之間建立共同的目標。當不同的群體能夠為達到共同目標而合作時，彼此的敵意和偏見就會減弱或消除 (Sherif, 1966)，例如：拼圖教室。
2. 使先前相互隔離的團體成員進行平等的交流和接觸。
3. 在認知上將外團體的成員特質個人化。如果以他人所隸屬特性的團體來解釋個人行為，就不會以個體的獨特性來看待他，而常常會以該團體的刻板印象來看待，這是造成偏見和歧視的重要原因之一。

參考資料來源：薛國致 (2009) 社會發展中偏見歧視之形成與消除

四、許多生活事件常常構成壓力，例如離婚、失業或是家人傷病等；而個人對壓力的反應可能出現在身體、認知、情緒與行為各方面。辨識出壓力反應，有助於了解個人是否處於高壓力狀況，進而對其行為能有適當歸因。請就身體、認知、情緒與行為四方面，各舉出一種壓力反應。(25 分)

考題解析：本題在心理學中出現頻率最高的考題，基本上同學應該能夠順利掌握，準備好的同學應該可以取得 15 分左右。

【擬答】

(一)壓力的意涵

當個體在面臨一個情境中的要求時，常會因為事件本身的難度、結果的重要性以及重要他人的期望而產生所謂的壓力，McGrath 認為壓力之所以產生，是因為個人主觀知覺到自己的生、心理要求與對自己能力的判斷，二者之間有相當程度的落差，而且這種落差若未彌平，通常會帶來重要的影響。

(二)壓力反應的舉例

1. 身體～GAS

Selye 提出一般適應症候群 (general adaptation syndrome)，是指一組所有有機體在面臨壓力都會表現的一組生理反應。其階段如下：

- (1) 警報期：啟動交感神經系統活動來動員身體因應其威脅。
- (2) 抵抗期：有機體企圖用逃跑或攻擊來因應其威脅狀態。
- (3) 耗竭期：有機體未能逃離或對抗威脅時在因應的過程中掏空了所有生理資源。

2. 認知～可控制性

事件的可控制性是指我們可以終止或使它發生的程度，因而影響了我們對於壓力的知覺。若事件越無法控制將使人更更易產生壓力。在一研究中兩組受試者皆暴露於吵鬧且令人極度不愉快的聲音中，其中 A 組受試者被告知可藉由壓下按鈕終止噪音，但同時也告訴他們除非必要否則盡量不作此動作；B 組受試者則沒有控制權，結果顯示對噪音有控制權的受試者在之後的問題解決上有較良好的表現，也就是說，無控制權的 B 組比 A 組更容易受到噪音的干擾。

3. 情緒～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傷害某個體，使得個體單獨承受了創傷而提高了 PTSD 的風險。

4. 行為～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 ~ Miller & Dollard, 1939)：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。

(三)如何抗壓

係指能夠抵抗壓力的人，他們在面對重大壓力事件時仍然免於生理或情緒損害（Kobasa, 1979; Maddi, 2006）。此一特徵稱為堅毅（hardiness），共包含3個成分：承諾、控制和挑戰。高承諾者相信，無論壓力有多大，維持對事件的投入仍然很重要。高控制者認為自己即使遇到阻礙，也能夠影響情境。高挑戰者將壓力視為正常生活的一部分，也是學習、發展、培養智慧的機會。

在一項研究裡，超過600位擔任公司行政或管理工作的男性描述過去3年當中所遭遇的壓力事件和疾病。第一組參與者的壓力事件和疾病都高於平均值；第二組的壓力同樣很高，但是生病次數較少。兩組成員都填寫詳細的性格問卷。其結果顯示，高壓力、少疾病的男性在堅毅的3個成分上與常生病者有差別：他們主動參與工化作和社交生活，勇於面對挑戰，而且對生活事件的控制感較強（Kobasa, 1979）。

性格差異可能是疾病的結果，而不是原因。當人們生病時時，顯然很難參與工作或社交活動。因此研究者進行一項縱貫研究，探討企業行政人員生病前的性格特徵，並且監控其生活壓力和疾病時間長達2年。其結果顯示，生活態度傾向高投入、高控制和正面看待改變的人比低分者更健康（Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982）。

參考資料來源：危芷芬 心理學導論