

# 101 年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

等 別：員級鐵路人員考試

類 科：人事行政

科 目：心理學 (包括諮商與輔導) 概要

一、何謂社會學習 (social learning)？請說明社會學習產生的條件有那些？並舉一生活中例子說明前述之定義，及行為之所以產生之條件。

【擬答】：

(一)何謂社會學習：

1. 社會學習 (social learning) 乃是社會心理學家 Bandura 於六〇年代開始所提出的學習觀點，他以「兒童觀看成人毆打玩偶的影片產生模仿行為」之實驗，證實學習的發生並不需要親身實行，透過觀察角色楷模的行為，即可產生學習效果，因此社會學習又稱為「觀察學習」或「替代學習」。
2. 實驗如下：給學齡學孩童看成人對充氣玩偶又踢又打的影片，共分三組，有三種不同的結局，第一組成人得到獎賞、第二組受到懲罰、第三組沒獎賞也沒有懲罰。之後三組兒童被帶到有充氣玩偶的遊戲室，結果發現兒童出現 (模仿成人) 攻擊行為的次數，第一組最多，第三組次之，第二組最少。實驗結果顯示獎懲效果發生在替代學習上，以及即使不需強化攻擊行為本身亦可以產生模仿效果。

(二)社會學習產生的條件：

Bandura 早期的研究聚焦於行為的增強效果可以經由觀察而獲得，又稱為「替代增強」，後期的研究則聚焦於社會學習發生所必備的認知能力，並指出下列四種條件：

1. 注意到楷模行為，並觀察其後果。
2. 記得觀察的內容。
3. 有複製或重現該行為的能力。
4. 具有表現該行為的動機。

(三)社會學習在日常生活的舉例：

1. 例子：三年級小學生小明的作業總是寫得很零亂，但某一天看見同學的作業簿上字寫得整齊，並且得到了「甲上」的等第。下次寫作業的時候便想到上次看到同學的作業，因此也練習把字寫得很整齊，因為也希望和同學一樣獲得「甲上」的成績。
2. 說明：在上述的例子之中，小明本來字寫得很亂，但由於觀察到了同學寫得整齊的美好後果，同時因為具有模仿的能力，進而產生效法同學的動機，於是在小明後續的寫作業的行為表現便產生大幅的進步。由社會學習理論可知，小明寫作業的良好行為發生，並非是被直接的給予正增強所致，而是透過觀察到他人的良好行為被增強，而產生了相似的增強效果，促使行為的改變。

二、請說明諮商輔導的目的、諮商輔導人員需具備之 5 項重要特質 (能力)，並說明諮商輔導與一般朋友聯天的差異有那些？

【擬答】：

(一)諮商輔導人員需具備之 5 項重要特質能力：

從 1949 年美國全國職業輔導協會 (NAGA)，提出理想的諮商員應具備的特質起，即有各方的學者提出各式「諮商人員所需具備的特質」的探討與研究，國內亦有不少學者提出各種觀點，試將其歸納出五個重點列於其下：

1. 對人關懷且對人有興趣：

輔導諮商人員需要具有真誠溫暖關懷的特質，喜歡與人相處，樂於聆聽他人的故事，能夠隨時表現出陪伴與助人的意願。此種特質會讓當事人感到樂於接近和分享自我。

2. 對自我肯定：

自我肯定的意義在於對自我有良好的接納能力，並對於自己的價值、思考與行動產生認同，一個能夠真誠接納自己優缺點的人也會有足夠的開放性去接納他人。具有此種特質

## 公職王歷屆試題 (101 鐵路特考)

的輔導諮商人員，也才能夠成功引導當事人進行自我肯定的訓練。

### 3. 敏銳的觀察力與自我覺察：

一個自我覺察力良好的輔導諮商人員，能夠隨時覺察自己的況態、情緒、思考，且能夠對其有很好的省思能力。此等覺察自我的能力，也能夠展現在對於他人有敏銳的觀察力，能夠幫助當事人察其所不覺，對在當事人處於曖昧模糊的狀態下，幫助其澄清或表達自己的困擾或期望。

### 4. 理性客觀且尊重事實：

輔導諮商人員在看待事物上需要具有理性客觀的能力，並在與當事人探討問題時以邏輯的方式進行分析，並以客觀的事實做為基礎。由此，當事人亦能從中效法以事實為基礎的理性的思維。

### 5. 值得信任：

信任是人與人之間的關係最重要基礎的一環，身為優秀的輔導諮商人員應做到讓當事人百分之百的信賴，包括遵守倫理規範，維護當事人利益，保護隱私，以及對其行為說到做到。

## (二) 諮商輔導與一般朋友聊天的差異：

雖然諮商輔導的過程之中，通常會保持輕鬆愉快和緩的氣氛，讓人以為諮商輔導與聊天相似，然實則兩者有相當大的不同，列舉如下：

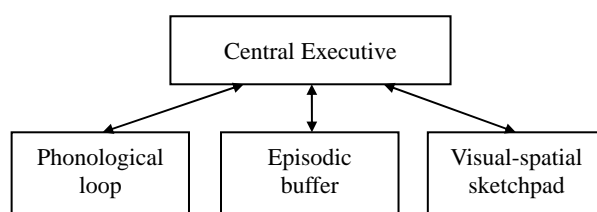
1. 諮商輔導是一種特殊的談話形式：諮商輔導人員為陌生的談話對象，且談話的進行有固定的時間、時長以及地點。
2. 諮商輔導的談話有既定的目標：諮商輔導的談話內容會圍繞著主題進行，並有清楚的階段程序，而諮商人員必須控制談話的方向以達成目標。例如，在諮商的初期階段以建立關係為主。
3. 諮商輔導的談話內容有一定的目的：為了達成諮商輔導的目標，使當事人在諮商過程之中獲益，諮商人員與當事人之間的對話有一定的目的，像是個案史的蒐集、對當事人認知模式的探討、因應方式的演練等，或是在談話之間運用其他相關的諮商輔導的技術。
4. 諮商輔導的談話會涉及不愉快的情境與感受：諮商人員在此情境之下將會注意當事人如何描述事情經過，是否出現情緒或是呈現出無法回答的狀態。
5. 諮商輔導人員會對談話內容進行深入的分析：然而因其所採取的治療取向不同，所著重的內容不同，並且對資料作出不同分析和詮釋的方法。例如：認知取向的諮商輔導人員，會聚焦於當事人的負向思考，探索負向思考和當前問題的關連，而心理分析取向則傾向聚焦於當事人早年的不愉快經驗。

三、請說明工作記憶 (working memory)、長期記憶 (long-term memory) 的特性與功能，及要如何將工作記憶中的訊息轉入長期記憶？

【擬答】：

### (一) 工作記憶 (working memory) 的特性與功能：

七〇年代以後認知學者相繼提出工作記憶理論，以接續及擴充 Atkinson 與 Shiffrin 早期的記憶模型之中「短期記憶」的概念。工作記憶與短期記憶在概念上最大的差異在於，短期記憶將記憶系統視為訊息的「儲存裝置」，而工作記憶將其視為人腦中運作處理訊息的「工作空間」，故名為「工作記憶」。現今關於工作記憶的理論有數種，茲以 Baddeley 與 Hitch 的理論簡要說明工作記憶的功能與處理訊息的特性如下：



1. 中央執行控制 (central executive)：是控制中心，是主系統，負責其下三個子系統的

## 公職王歷屆試題 (101 鐵路特考)

訊息處理運作與整合。

2. 語音迴路 (Phonological loop)：暫存及處理聽覺訊息，主要是語言。
3. 視覺—空間素描板 (visual-spatial sketchpad)：暫存及處理視覺或空間型式的訊息，像是形成心像。
4. 緩衝器 (episodic buffer)：即是訊息短暫儲存之處，相似於短期記憶的概念。它的功能在於連結語音與視覺兩方面整合的訊息，並加入時間或順序的標籤。而那些被從長期記憶中提取以供使用的訊息也會暫存在這裡。

(二)長期記憶 (long-term memory) 的特性與功能：

1. 長期記憶的功能在於長期的保存訊息，原則上可以儲存個體一生中所獲得的所有訊息，沒有容量限制。大多數的學者相信，記憶的遺忘現象並非記憶痕跡的消退，而是無法進行有效的提取，像是遺失了有效的提取線索或路徑。例如：記憶的干擾論指出，遺忘來自於提取線索連結過多的訊息以致於在提取時產生相互的干擾而造成提取的失敗，干擾論為現今主要的長期記憶遺忘理論。
2. 長期記憶系統因所存訊息的性質不同又可分為陳述性記憶 (declarative memory) 以及程序性記憶 (procedural memory)，程序性記憶為非語言可描述的記憶，像是感覺、知覺與動作的歷程的記憶，例如：我們會騎腳踏車，這樣的知識就是屬於程序性記憶，也可以叫做程序性知識。

而陳述性記憶指的是可以使用語言陳述的記憶，又分為語意記憶 (semantic memory) 與情節記憶 (episodic memory)。語意記憶即為我們腦海中所儲存的各種知識，像是語言、數學、歷史、地理等，還有日常生活中的各種常識。情節記憶則是指個人所經驗的事件記憶，像是我前年去了東京旅遊，或者昨天爸媽吵了一架等。語意記憶與情節記憶重要的劃分在於，情節記憶具有時間空間的標籤，而語意記憶則否。由腦傷造成失憶的病人，具有完好的語意記憶，卻完全失去了情節記憶可證知此為兩種不同的記憶形態。

(三)工作記憶中的訊息如何轉入長期記憶：

依循 Atkinson 與 Shiffrin 所提「短期記憶」的概念，「工作記憶」亦如同短期記憶經由複誦或精緻化處理將訊息存入長期記憶，精緻化處理有許多種可能的方式，像是透過各種編碼、增加意義性的連結，與過去經驗或知識相結合等。茲以前述 Baddeley 與 Hitch 的工作記憶模型分述舉例如下：

1. 在語音回路 (Phonological loop) 中：語音訊息經過複誦而存入長期記憶，例如：重複背誦國文課文十數遍，即可將課文內容的語言訊息在長期記憶中完整記憶下來。
2. 在視覺—空間素描板 (visual-spatial sketchpad) 中：將視覺或空間的訊息，形成心像表徵，即透過編碼而儲存入長期記憶。例如：將家附近的道路與建築物形成三度空間的心像，以此種表徵保存在長期記憶。
3. 在緩衝器 (episodic buffer) 中：將視覺與語音的訊息以有時間或次序的形式整合，形成類似經驗或事件性質的記憶方式存入長期記憶。例如：看電影時將畫面與人物對白的訊息，形成具有故事性的意義而存入長期記憶。

四、請說明何謂「創造力」？有那些因素會促進創造力的產生？

【擬答】：

(一)創造力的意涵：

創造力是每個人皆具有的潛能，也可以說是智慧的一種表現，多年來國內外學者亦從各個方向提出各種關於創造力的意涵，試歸納成四個向度如下：

1. 個體的觀點：

- (1) 創造力是一種人格特質：意即創造力是一種穩定存在的個人特性，包括認知風格、因應方式及行動表現等。
- (2) 創造力是一種思考能力：創造力往往透過思考來表現，個體可以透過思考的訓練來增加其創造力。



2. 心理歷程的觀點：

Wallas (1926) 提出創造思考的問題解決歷程具有以下四個階段：

- (1) 準備期 (preparation)：確認問題，收集資料，分析並嘗試解決問題。
- (2) 醞釀期 (incubation)：面臨無法解決問題的困境，不再進行意識層面的思考，此種看似中止問題解決的狀態下，點子或想法在潛意識的層面活動。
- (3) 豁朗期 (illumination)：突然頓悟，解決問題的方法躍於意識之上。
- (4) 驗證期 (verification)：驗證此解決之道是否正確可行。

3. 產品的觀點：

許多的研究者共同認為，創造力必須體現於作品的產出，可能為具體實際的新產品，也可能是新的思潮、觀念，或是新的程序。且新作品須有其特異之處，具有新的意義，或相較原有之物更為適切進步。

4. 環境的觀點：

創造力受環境因素的影響，在某些社會文化氛圍之下，比起其他會有更多的作品產出，或有更多的創造者。

(二) 促進創造力的因素：

承(一)，分成四個面向來探討促進創造力的各種因素：

1. 在個體方面：

- (1) 培養具有創造力的人格特質：Sternberg (1988) 提出對創造力有正向影響的多項人格特質，像是能夠忍耐曖昧狀態、有克服困難的意願、具有內在動機、願意適度的冒險等。
- (2) 增進創造力的思考風格：那些在思考上具有流暢力、變通性、獨創力、精進力、或能夠在面對事物上展現出冒險性、好奇心、想像力者，具有較高的創造力能力。

2. 在心理歷程方面：

特定的思考的訓練，能夠促進醞釀期進展到豁朗期：

- (1) 練習擴散性思考：在各種思考歷程中，擴散性思考與創造力最有關。擴散性思考的特色是，不著重尋求唯一答案，而是尋求各種不同的可能性。
- (2) 聯結式思考：將無關或在既有的知識架構下一般不易產生關連性的事物進行聯結，或是遠距聯想。

3. 在產品方面：

- (1) 具有創作的動機：若要讓創造力變成具體的產物，首先需有創作的動機，其可能為外在的環境促進因素，或來自於自我的內在動機，像是為求自我實現，或是對於舊有現況的不滿等等。
- (2) 持續的嘗試創作：高的創作表現來自於持續的嘗試創作，而創造力也會在不斷的創作過程之中精進。

4. 在環境方面：

- (1) 鼓勵創造的環境：像是開放的社會、重視創意的氛圍，會有整體較高的創造力表現。
- (2) 具有高創造力的楷模：社群中若有優秀的創作者，亦會激發該社群有更多的創作者出現，或有更多或高水平的創作產品出現。