

102 年公務人員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、何謂增強(reinforce)? 請舉例說明正增強與負增強?

【擬答】：

(一)何謂「增強」(reinforce)

1. 定義——凡是能使個體操作性反應頻率增加，強化反應與刺激聯結的一切安排，均可稱為「增強作用」。
2. 後效增強——反應行為是被增強後才保留下來，增強作用又可稱為「後效增強」(contingency reinforcement)。例如，賭博行為是因為「贏」增強了「賭」的行為。
3. 反應隨因 (response contingency) ——
 - (1) 定義——學習的先決條件在於行為與結果之間有穩定關係，每當表現某行為就會伴隨出現某結果，稱為「反應隨因」。例如，壓桿行為就會獲得食物。
 - (2) 應用——反應隨因是學習的先決條件，行為後的結果如果是隨機的、不斷改變的，學習就不可能發生。
4. 後效契約法 (contingency contract) ——是行為治療的技術，從後效增強原理而來。治療者與當事人先簽定契約，詳細載明當事人行為必須進步到什麼程度才能獲得獎賞。後效契約法的用意在於讓當事人對自己的行為負責。

(二)正增強與負增強

1. 增強物 (reinforcer) ——能促進增強作用發生的刺激物稱為「增強物」。例如，白鼠壓桿行為屬於「制約反應」(CR)，桿子則是屬於「制約刺激」(CS)，食物是影響白鼠是否會去壓桿的「增強物」。增強物又可分為：正增強物、負增強物和懲罰。
2. 正增強物 (positive reinforcer) ——
 - (1) 定義——個體反應後在情境中所出現的任何刺激物 (例如食物)，該刺激物的出現有助反應頻率的增加者。由正增強物所產生的增強作用，稱之為「正增強」(positive reinforcement)。
 - (2) 舉例——個體表現助人友善行為，即提供給他喜歡的獎勵品，助人友善行為的頻率就會增加。該獎勵品即是正增強物。
 - (3) 迷信形成——
 - ① 學者——行為與刺激之間無關聯而個體卻深信有關，謂之「迷信」。對於迷信行為的形成 Skinner 提出有趣的看法：迷信習得自偶然錯誤的正增強。
 - ② 實驗設計——Skinner 以鴿子研究增強作用時，注意到有些鴿子在啄壓桿之前會出現轉圈圈的舉動，即使轉圈圈與食物之間毫無相關，鴿子卻表現此迷信行為。
3. 負增強物 (negative reinforcer) ——
 - (1) 定義——個體反應後在情境中既有的刺激物消失 (例如電擊)，該刺激物的消失有助反應頻率的增加者。由負增強物所產生的增強作用，稱之為「負增強」(negative reinforcement)。
 - (2) 舉例——個體不再出現罵人言行且自律友善，即取消不可使用電腦的規定，自律友善行為頻率就會增加。取消不可使用電腦的規定即是負增強物。
 - (3) 負增強與懲罰的區別——懲罰與負增強概念易混淆。
 - ① 負增強：個體表現適當行為之後，移除增強物以積極性增強適當行為。
 - ② 懲罰：個體表現不當行為之後，加諸增強物以消極性制止不當行為。

二、某一單位的主管看到應徵者中，黃先生在史丹福-比奈智力測驗 (Stanford-Binet Intelligence Scales) 的 IQ 分數是 115，而張小姐在同一智力測驗上的 IQ 分數是 145，請問 IQ 是什麼？該主管該如何解讀此兩應徵者的分數？

【擬答】：

(一) IQ 是什麼

1. 定義——

- (1) 所謂「智力」——是一種綜合能力，是以個體遺傳條件為基礎，成長過程與環境交互作用，表現在運用經驗、吸收貯存及支配知識以解決問題的行為。
- (2) 概念性定義 (conceptual definition) ——對智力內涵用抽象概括式的文字來描述。
 - ① 智力本質——認為智力就是抽象思考的能力。包含推理、理解、判斷、創造及記憶等。智力愈高，愈能運用抽象思考來解決問題。
 - ② 生物學觀點——認為智力就是個體適應環境的能力。智力愈高的個體，適應環境的能力也愈強。
 - ③ 心理學觀點——認為智力就是學習能力。智力愈高的個體，愈能夠學習較難的材料，學習進步快且成績較佳。
- (3) 操作性定義 (operational definition) ——對智力內涵用具體可操作的方法或程序來界定。例如，智力是個體經過智力測驗後所測得的分數。

2. 比率智商 (ratio IQ) ——

- (1) 學者——美國心理學家推孟 (Terman) 於 1916 年將比西量表 (Binet-Simon Scale) 修訂為斯比量表 (Stanford-Binet Intelligence Scale) 時，採用比率智商來表示個體的智力，不再僅以心理年齡來呈現智力。比率智商 (ratio IQ) 就是「智慧商數」 (intelligence quotient, IQ) 的概念，簡稱「智商」。
- (2) 公式——以比率智商現示個體智力，是透過個體的“心理年齡”與“實足年齡”的比值。用心理年齡 (MA) 除以實足年齡 (CA)，通常計算至小數兩位，再乘以一百化成整數。

$$\text{智商 (IQ)} = \frac{\text{心理年齡 (MA)}}{\text{生理年齡 (CA)}} \times 100$$

- (3) 舉例——一個生理年齡為 48 個月的兒童，根據測驗結果其心理年齡為 52 個月，將這兩個數字代入上列公式加以演算，其智商等於 108，表示這個兒童比一般兒童更聰明。

(4) 內涵——

- ① 相互比較——若心理年齡與實足年齡相同，表示智力和一般人相當。心理年齡超過實足年齡，表示智力較一般人為高。心理年齡低於實足年齡，表示智力較一般人為低。
- ② 缺點——比率智商最大的缺點，在於兩個智力測驗的標準差不相同時，所得的測驗結果不能互相比較。
- ③ 年齡限制——比率智商只適用於兒童，成人和青年期後期即不適用，原因在於智力的發展普遍到十五歲以後就停止了，而生理年齡卻是繼續不斷的增加，若仍用心理年齡除以生理年齡，過了成熟年限以後，求出的智商必定一年比一年降低，失去了原來的意義。目前智力測驗上所指的智商，已不再採用比率智商的概念，多以「離差智商」 (deviation IQ) 來代替。

3. 離差智商 (deviation IQ) ——

- (1) 學者——美國心理學家魏克勒斯 (Wechsler) 最先採用離差智商概念來呈現智力。離差智商 (deviation IQ, 簡稱 DIQ)，是一種用標準分數來表示智力高低的方法。
- (2) 定義——離差智商是以個體在智力測驗上的得分，與團體平均數比較的差距，配合標準差的概念來表示個體智力的高低。
- (3) 內涵——
 - ① 相對分數——個人得分接近團體平均數者，表示其智力與一般人相近。得分高於團體平均數者，表示其智力較高，比一般人聰明。得分低於團體平均數者，表示其智力較低，比一般人遲緩。
 - ② 常模解釋——以魏氏智力測驗而言，智力測驗結果呈常態分配，其平均數為 100，

公職王歷屆試題 (102 鐵路特考)

標準差為 15。如果某生在魏氏智力測驗上得分 115，意謂他在同年齡團體中居於平均數以上一個標準差的位置。他的智力與團體中其他人相比較，約高於 84% 的人，約低於 16% 的人。

(4)優點——離差智商，不僅可以表示個人智力的高低，也可以顯示個人在團體中的位置，還可以與其他測驗結果相比較為其最大的特點。

(二)如何解讀應徵者分數

- 1.離差智商概念——離差智商是一種比較性的智商，表示受試者和同年齡層相比之後的位置。上下一個標準差的總數約佔全部的 68.26%，上下兩個標準差約佔 95.44%，上下三個標準差約佔 99.72%。
- 2.史丹福-比奈智力測驗——史丹福-比奈智力測驗中，採用的平均數為 100，標準差為 16。智力的高低以智商 IQ 來表示，正常人的 IQ 在 90 到 109 之間（佔 50%）；110 到 119 是智力中上（佔 16.1%）；120 到 139 是智力優秀（佔 6.7%）；130 以上是非常優秀（佔 2.2%）；而 80 到 89 是智力中下（佔 16.1%）；70 到 79 是臨界智能障礙（佔 6.7%）；69 以下是智能障礙（佔 2.2%）。智力比較高的人，學習能力比較強，但這兩者之間不一定是完全正相關，因為智力還包含社會適應能力，有些人學習能力強，但社會適應能力並不強。
- 3.應徵者 IQ 解釋——黃先生 IQ 分數 115，屬於智力中上；張小張 IQ 分數 145，屬於非常優秀。

三、請說明自我統合(identity)的四種狀態以及自我統合狀態對個人心理健康的影響。

【擬答】：

(一)自我統合 (identity)

自我統合 (identity)，也簡稱「統合」，是個人自我一致的心理感受。自我統合，是青年期人格發展的重要課題，是自我了解與追尋的必經歷程。青年期從六個層面思考關於自我的問題：我現在想要什麼？我有何身體特徵？父母對我期望如何？過往成敗經驗如何？現在有何問題？希望將來如何？整體思考後，試圖回答「我是誰？」與「我將走向何方？」兩大問題。

(二)自我統合四種狀態

- 1.學者——理論上青年期都能在自我統合的歷程中，順利找到「我是誰？」，事實上達到自我統合並非易事。整個青年期約十年的時間，個體的年齡、生活經驗、能力、家庭背景和成長環境等因素，會有不同的統合表徵。學者馬西亞 (Marcia) 根據青年期自我統合的狀態，將其分為四種類型。
- 2.狀態——
 - (1)定向型統合——個體順利化解發展危機，認知到我是誰，體認到人生該往何處走。例如：體認不擅長唸書不適合走學術研究，轉而投入技職體系學習一技之長。
 - (2)未定型統合——個體發展危機尚未完全化解，仍在多方嘗試自我追尋。例如：個體不喜歡唸書希望成為明星藝人，於是仍在各種可成為明星藝人的管道中努力嘗試。
 - (3)迷失型統合——個體發展危機無法化解而陷入困境。例如：個體一心一意想當明星，然而因為能力、長相或現實環境無法滿足，個體當不成明星卻淪為特種行業性交易從業人員。
 - (4)早閉型統合——個體對自己的人生何去何從無定見，未來一切悉聽家長安排。例如：從小被告知必須繼承家族事業，個體毋需考量自己的興趣、想法或生涯規畫，只需繼承家業即可。

(三)自我統合對心理健康的影響

- 1.青春期——青春發展重點在統合感的建立。兒童期在本階段宣告結束，由於即將躋身成人世界，青年急欲尋求自我統合，嘗試將多層面的自我整合起來。若順利形成一致性自我感受，則自我概念清晰、人生方向明確；統合自我形成不易，青年期容易出現統合危機，人生缺乏目標、感覺徬徨迷失。

2. 統合危機 (identity crisis) ——「統合危機」，是指在自我統合的過程中，心理上所產生的危機感。由於青年期是人生的轉捩點，個體必須為自己的未來做選擇與準備，所以統合危機特別嚴重。然而，統合危機未必人人都能化解。個體若無法考量自己的條件去適應社會化解危機，統合危機無法順利渡過，就容易產生角色混淆的情形。個人迷失方向，所作所為與自己應有的角色不相符合，嚴重者可能演變為退縮、墮落、甚至異常行為。

四、請說明內團體偏誤(in-group bias) 與外團體偏誤(out-group bias) 的差別，並解釋這些偏誤在形成偏見上所扮演的角色。

【擬答】：

(一)團體 (group)

1. 定義——團體，是由兩個或兩個以上的人所組成，其存在是為滿足某種需要、或為提供訊息、或為達成某種目的，經由社會互動而互相影響。
2. 特性——
 - (1) 互動——團體最重要的特性，是成員之間的互動，藉由語言和非語言的溝通，彼此的思想、情感和行為產生影響。
 - (2) 結構——團體發展會逐漸形成內部獨特的結構，每位成員有不同的角色地位，團體逐漸產生規範界定成員的行為。
 - (3) 目標——不同團體會有不同目標，個體在家庭和棒球社兩種團體中，所要達成的目標不盡相同。
 - (4) 團體感——團體感，是團體內一種我們的感覺，飛機的乘客彼此不相識也不關心缺乏團體感，只能算是群眾而非一個團體。
 - (5) 動態互賴——團體不斷在改變，從團體形成、衝突產生、問題解決、規範運作，團體成員之間形成動態互賴關係。
3. 內團體 v. s. 外團體——
 - (1) 內團體 (in-group) ——指具共同利益關係，成員具歸屬感、密切結合的社會群體，類似概念如小圈子或自己人。
 - (2) 外團體 (out-group) ——外團體指所屬內團體之外的其他社會群體。

(二)社會認同理論 (Social Identity Theory, SIT)

1. 學者——Henri Tajfel & Turner (1985)，將個人層次、人際間的社會比較，擴展到團體層次、群體間的社會比較，發展出「社會認同理論」。根據社會認同理論，個人的自我概念是由個人認同及社會認同兩者所構成。
2. 定義——人們會有團體身份相互比較的驅力，在群體間的比較過程中，個體會追求他們所歸屬團體的正向評價。團體成員與外團體作比較後，如果發現所屬團體的地位較低，會有較低的團體認同，此時為獲取較正向的團體認同，將採取提高團體認同的策略。
3. 內涵——社會認同是一群人一致性的觀感看法，社會認同起源於對團體特色、團體名聲及團體力量的分類，社會認同將導致認同的具體化。

(三)內團體偏誤 (in-group bias) 與外團體偏誤 (out-group bias)

1. 內團體偏誤 (in-group bias) ——根據社會認同理論，人們由內團體來定位自己。為達到正面的社會形象，滿足高自尊的心理需求，人們較信任與偏袒內團體成員，認為他們較有價值，較願意對內團體付出奉獻，以致對外團體成員較為不公，常常貶損外人。
2. 外團體偏誤 (out-group bias) ——人們因為外團體對自己較不具價值、接觸不多，於是認為內團體成員較多樣性和複雜性，而視外人都具有相同性質。即認為外團體成員比內團體成員更具同質性，不會特別注意外團體成員間的個別特徵。
3. 應用——內外團體偏誤，通常使用在描述內外團體成員相互輕視、競爭、持反對意見的現象。人們經常以正面情緒或較好的待遇去對待內團體成員，而以負面情緒或較差的待遇去對待外團體成員。

(四)內外團體偏誤與偏見

公職王歷屆試題 (102 鐵路特考)

1. 偏見 (prejudice) —— 偏見，指對人或對事評斷時所持的偏頗信念，非以客觀事實為依據所建立的態度，認知成份較少，情感成份較多。受情感因素影響，偏見的表現可能是正面的偏愛，也可能是負面的偏惡。
2. 偏見的特徵——
 - (1) 認知核心是刻板印象——刻板印象 (stereotype)，指對特定的人事物具有固定的、僵化的看法。人們不但對種族、性別、職業有刻板印象，甚至對美醜胖瘦都有刻板印象。例如，男性是粗獷獨立的、女性是溫暖善妒的、律師都能言善道、上海人都很海派、客家人都很勤儉持家等。
 - (2) 有限或不正確的訊息來源——偏見多半不是個體親身的經歷，大多來自道聽途說、人云亦云，因而形成負面偏見。例如，大醫院經常出現許多看小病的病患，認為大醫院的醫師是名醫，醫術較好。
 - (3) 過度類化的傾向——對特定對象存有偏見時，容易出現月暈效應。喜歡一個人，就認為這個人樣樣都好，十全十美；如果不喜歡一個人，就會把他看得一無是處。這種過度類化以偏概全的傾向，忽視個別差異性。
 - (4) 先入為主的判斷——有偏見的人，即使面對相反的事實也拒絕承認，不願意改變修正原來的判斷。偏見，是先入為主的觀念，受較多情感因素影響，以致即使獲得真實可靠的訊息，仍舊會堅持固執己見。
3. 內外團體偏誤與偏見形成——
 - (1) 社會化——偏見往往和社會、政治、經濟、文化等因素交織在一起，並深深地紮根於社會生活中，像是男尊女卑的觀念。兒童在社會化過程中，學習到共同認可的價值、態度、觀念與行為，偏見態度也因此成為個體根深蒂固的觀念。
 - (2) 媒體影響——媒體對特定人事物的報導，是反映社會對該人事物所抱持的刻板印象。各種平面或電子媒體的大肆報導，往往是增強而非改變傳統的刻板印象。
 - (3) 權威性格——根據權威性格的研究，偏見發展自權威性格，像是過度崇尚權威、極端順應傳統、自以為公正的敵意、重視權力地位、對上卑躬屈膝、對下盛氣凌人、不能容忍弱者。
 - (4) 錯覺相關 (illusion correlation) ——對於無關的事情以為彼此有關連的信念，謂之錯覺相關。當某項人、事、物顯得獨特時，我們較容易將個別特徵連結到對方所屬的整個群體，亦即被關連到其所屬團體所有成員上，而產生錯覺相關。
- (五) 偏見的消除——接觸假說 (contact hypothesis)
 1. 定義——接觸假說 (contact hypothesis)，是消除偏見的理論。接觸假說相信，增進不同團體內的接觸形成團體直接對話，能有效化解族群間的偏見。
 2. 原因——
 - (1) 頻繁接觸能使族群間發現彼此的相似性，增加彼此吸引力。
 - (2) 當足夠的訊息否定刻板印象時，增加刻板印象被改變的可能性。
 - (3) 頻繁接觸能破解人們對其他團體成員同質性的錯覺。