

103 年公務人員普通考試試題

類 科：教育行政、財經廉政

科 目：心理學概要

一、請試述下列名詞之意涵：

- (一)基模(schema)
- (二)依附(attachment)
- (三)集體淺意識(collective unconscious)
- (四)錯誤的同意性效果(false consensus effect)

【擬答】：

(一)基模(schema)

1. 定義——嬰兒出生後不久，即能以與生俱來的身體感官對週遭事物反應，進而獲取知識的基本行為模式，稱為「基模」，與「認知基模」、「認知結構」同義。
2. 生理基模——嬰兒依據口唇的感覺而行為稱為「吸吮基模」、嬰兒依據手的觸覺而行為稱為「抓取基模」。人類最原始的兩種生理基模，即吸吮基模和抓取基模。
3. 心理基模——隨年齡成長經驗增加，基模會漸趨複雜發展為心理基模，進而能學習語言、文字、抽象數理符號。基模是人類吸收知識的基本架構，基模的增加和改變即代表認知或智力的發展。
4. 社會基模 (social schema) ——基模，指個體的認知結構，它是個體基於過去經驗而形成對某些人事物的知識，它是儲存於記憶中的有組織訊息，具有提供訊息處理的架構、解釋模糊訊息、與幫助回憶等功能。社會基模可分為：自我基模、他人基模、角色基模、事件基模。

(二)依附(attachment)

1. 依附 (attachment)

- (1)學者——依附，由約翰·鮑比 (John Bowlby) 於 1958 年提出，用以解釋嬰兒為獲得安全感而尋求親近重要他人的心理傾向。
- (2)功能——依附能增進嬰兒的安全感，提供信任關係的基礎。依附具有識別性與特殊性，最早的依附發生在嬰兒和母親之間，母親在場時嬰兒感到安全，母親不在場時感到焦慮。

2. Ainsworth 依附理論 (attachment theory)

- (1)陌生人情境實驗——繼 Bowlby 之後，Ainsworth 進一步發展「陌生人情境實驗」，使依附理論更為精進。Ainsworth 根據嬰兒在實驗室母親在場與不在場時，對陌生人的情緒反應，將依附分為四種類型。

(2)幼年親子依附類型——

- ①安全型 (Secure attachment) ——安全型小孩，體驗到母親是安全的堡壘，他可以放心地探索環境，遇到壓力痛苦時可以尋求母親的慰藉，發展出高度安全感。認知到自己是可愛的、被愛的、有能力的自我價值觀。
- ②逃避型 (Anxious-avoidant) ——逃避型小孩，體驗到自己的需求被拒絕，不受到母親的重視，認知到自己是不可愛的、孤獨的、不被需要的自我價值觀。認為人是不可信任的，表現出退縮孤立、對學習沒興趣、也不易交朋友。
- ③矛盾型 (Anxious-ambivalent) ——矛盾型小孩，經驗到母親不一致的行為反應，時好時壞。認知到不確定的愛、期待又怕受傷害，缺乏安全感。既渴望與母親親近，卻又表現出生氣抗拒的行為。
- ④紊亂型 (Disorganized attachment) ——孩子看到母親理解到自己，如同一面完整的鏡子，而紊亂型依附的孩子看到母親所理解到的自己，如同從一面破碎的鏡子中看自己。

(三)集體淺意識(collective unconscious)

1. 個人潛意識 (personal unconscious) ——Jung 所提的個人潛意識，與 Freud 的潛意識

(unconscious) 概念相似。不論是自意識界壓抑下的遺忘記憶，或是不為個體所覺察的本能慾望，潛意識中所積壓的不愉快經驗累積之後，就會變成「情結」(complex) 影響個體的行為。

2. 集體潛意識 (collective unconscious) —— 檢視歷史、瀏覽傳記、分析神話文學、比較文物圖騰、與不同文化的人交流，均可發現共同點。此即 Jung 所提的「集體潛意識」或稱「原型」，是由「原始心像」所組成。人類在物種演化過程中，基因遺傳保存下來的原始心像或觀念，例如，對山、水、火、太陽、死亡、土地與母親的敬畏，都有共同象徵性的原型存在於種族的集體潛意識中。

(四) 錯誤的同意性效果 (false consensus effect)

1. 歸因謬誤 (attribution biases)

- (1) 歸因——海德 (Heider) 於 1958 年提出歸因觀點，認為每個人都會尋找行為的因果性解釋。歸因，即歸結行為的原因，根據有關的外部信息或線索，對人的內心狀態或外部行為表現推測原因的過程。
- (2) 歸因謬誤——當歸因的結果與預想的歸因模型有所偏離時，稱之為偏誤歸因、歸因謬誤。事實上，評估歸因的正確性並無適切的基準。

2. 偏差樣本歸因謬誤——

- (1) 錯誤同意度 (false consensus effect) —— 認為自己的意見或行為，與他人相同的程度大於真正相同的程度，稱為「錯誤同意度」。例如，抽煙者估計抽煙人數，顯著高於沒有抽煙者。
- (2) 錯誤獨特性 (false uniqueness) —— 高估自己的獨特性，認為這些能力或特長是自己特有的，稱為「錯誤獨特性」。例如，誇讚自己捷運讓座老人是特有的善行。

二、認知觀點的動機理論有那些？這些理論對維持工作動機的啟示為何？

【擬答】：

(一) 動機 (motivation)

1. 定義——動機是推動個體行為，達到某特定目的的內在趨力。個人行為由動機所引起，動機是個人行為的動力。動機是內部刺激，為個人行為引導目標方向，具有「選擇性」和「活動性」兩方面的功用。
2. 產生——動機由需求 (need) 所激發，需求無法滿足時個體會處於焦慮 (anxiety) 狀態，此種焦慮成為推動個體有所作為的力量，稱為「驅力」(drive) 或「內在驅力」，也就是動機的產生。動機推動個體有所作為達成目的，需求獲得滿足之後又會產生新的需求。

(二) 羅特 (Rotter) 制控信念論 (locus of control)

1. 學者——美國心理學家羅特 (J. Rotter) 整合心理學的“增強理論”和“場地理論”，發展了「社會學習理論」。Rotter 於 1954 年提出「制控信念」，說明個人對自己與世事關係的看法。Rotter 的「制控信念」，影響 Weiner 自我歸因論甚深。
2. 對維持工作動機的啟示——
 - (1) 內控——某些人認為生活中的成功，是取決於自己所付出的努力，此種人具有內在控制源，稱為「內控者」。他們相信凡事操之在我，將成功歸因於自己的努力，將失敗歸因於自己的疏失，個人對自己的行為負責，相信命運掌握在自己手中。
 - (2) 外控——有些人認為成功是靠運氣或他人的力量得來的，並不是自己的努力和能力，此種人具有外在控制源，稱為「外控者」。他們相信凡事操之在天，將成功歸因於運氣，將失敗歸因於外在因素，個人對自己的行為不願負責，相信命運掌握在外在因素。
 - (3) 穩定且具影響力——Rotter 認為控制源是個體性格特徵的重要部分，它會穩定的對個體各種情境下的行為起影響作用，內控者和外控者在各種情況下都會表現出穩定的差異。內控與外控不是截然畫分的，而是一個連續向度上程度的差異而已。

(三) 溫納 (Weiner) 自我歸因理論 (self-attribution theory)

1. 源起——溫納 (Weiner, 1972) 採取 Heider 歸因論「情境歸因」與「性格歸因」的觀

公職王歷屆試題 (103 高普考)

念；納入 Atkinson 動機理論「求成需求」與「避敗需求」的理念；融合 Rotter 制控信念「內控」與「外控」的概念，發展出自己的「自我歸因論」。

2. 歸因原因——依據 Weiner 自我歸因論解釋，個體對成敗歸因不外乎六個原因：(1)能力。(2)努力。(3)工作難度。(4)運氣。(5)身心狀況。(6)他人反應。
3. 歸因層面——(1)內在或外在。(2)穩定或不穩定。(3)可控制或不可控制。
4. 應用——當個體將成敗原因歸於內在的、穩定的、可控制的因素，預期個體的行為較有可能改變；當個體將成敗原因歸於外在的、不穩定的、不可控制的因素，預期個體較不會反省自己的行為也就不太可能改變。
5. 對維持工作動機的啟示——
 - (1) 自我歸因可預測動機——了解個體如何看待自己成敗的原因，可預測個體的動機。例如，某甲將成績不佳歸因於努力不夠的內在因素，某乙則將成績不佳歸因於運氣不佳的外在因素。預測某甲會更加努力控制自己行為力求成績進步。而運氣是屬於不可控制的因素，預測某乙不會有太多改變。
 - (2) 歸因未必正確但很重要——不論個體自我歸因是否正確都相當重要。藉由歸因可以協助個體從了解自己、認識他人的過程中，建立正確自我概念。
 - (3) 長期消極歸因有礙人格——將成敗因素歸於自己的責任，屬於積極求成心態；將成敗因素歸於外在的責任，屬於消極避敗心態。避敗型個體長期消極歸因，易演變成「習得無助感」，將影響人格發展。
 - (4) 外在回饋可修正歸因——自我歸因並非一成不變的，對於較缺乏自信、被動依賴的個體，給予鼓勵、支持、回饋，協助個體修正自我歸因，建立正確自我概念和自信心。

(四)班都拉 (Bandura) 自我效能論 (self-efficacy)

1. 定義——Bandura 於 1997 年提出「自我效能論」，指個體對自己完成特定任務的能力判斷。當面對一項任務時，個體對任務性質的認知以及對自我實力的評估，會影響個體是否主動地全力以赴。
2. 對維持工作動機的啟示——自我效能感，是個體達到某些表現所需的自我能力判斷。個體相信自己能掌控特定事物的能力愈高，自我效能感就愈好，付出的心力也愈多，即使遭遇困難和挫敗也能視為挑戰積極克服，迅速從失敗中復原，展現堅韌的恆心與毅力。

(五)凱利 (Kelley) 多項度歸因論 (the covariation model)

1. 學者——凱利 (Kelley, 1967) 的歸因理論，將歸因分為兩種情形，一種是僅憑一次觀察機會去解釋行為原因，可依據「折扣原則」或「擴大原則」。另一種是根據多次觀察機會去解釋行為原因，可依據「區別性」、「同意性」與「一致性」等共變訊息來判斷原因。
2. 對維持工作動機的啟示——當人們有多次觀察機會，以解釋行為原因時，通常會根據三類訊息來做判斷。例如，英文老師發現班上某位學生的英文成績很差。
 - (1) 區別性 (distinctiveness) ——是否其他項度也有相同的反應。此生的英文成績很差，其他學科如數學、國文、物理、化學成績是否也不佳，或者是只有英文很差。
 - (2) 同意性 (consensus) ——分析其他人的行為是否也有相同反應。此生的英文成績很差，是否班上其他同學的英文成績也很差。或者是只有他的英文成績很差，其他同學成績不錯。
 - (3) 一致性 (consistency) ——分析行為發生是偶然的或是一貫的行為。此生的英文成績很差是歷來都如此，或只是最近表現驟然下降。
 - (4) 應用——如果區別性低、共同性低、一致性高，則很可能是該生自己不用功的問題。如果區別性高、共同性高、一致性高，則可能是英文教師的問題。如果區別性高、共同性高、一致性低，則可能是當時情境因素影響。

三、憂鬱症的主要症狀為何?形成的可能原因為何?治療的重點為何?

【擬答】：

(一)憂鬱症 (depression)

1. 定義——憂鬱症的發生頻率很高，幾乎每個人都曾經歷過憂鬱的一些症狀，因此被形容

為「心理疾病上的普通感冒」。個體情緒長期陷於極端低落，是憂愁、悲傷、頹喪、消沈等不愉快情緒綜合而成的心理狀態，稱為「憂鬱症」或「抑鬱症」。憂鬱症是心理異常中罹患率最高的一種，且女性罹患人數是男性的兩倍之多。

2. 種類——

- (1) 內因性憂鬱——由個體內在原因所導致的憂鬱。例如，個體對幼年痛苦經驗長期壓抑，痛苦情緒無法發洩等。
- (2) 反應性憂鬱——由外在情境急遽變化，現實生活中不順遂的事件所引起的情緒沮喪。例如，家庭變故、生離死別、生理病痛、職場失意等，都會導致不同程度的憂鬱。

(一) 憂鬱症症狀

1. 認知方面——對自己抱怨失敗無能陷入極度自卑；對他人冷漠以待毫不關心；對未來充滿悲觀絕望；對人事物均抱持負面想法。
2. 情緒方面——長期情緒低落，對親人與性生活感到厭煩，喪失生活樂趣、工作提不起勁、飲食缺乏胃口、嗜好索然無味，在痛苦絕望中時常有藉自殺以尋求解脫的念頭。
3. 動機方面——對任何活動均喪失主動參與的興趣與意願，完全出於被動，如果被動的外力消失，會枯坐一隅處於極度孤獨的困境。
4. 生理方面——體重減輕、睡眠失常、四肢無力、胃口喪失、易感疲勞，生理症狀加重憂鬱情緒，惡性循環使得病情益加嚴重。

(二) 憂鬱症原因

1. 精神分析論——憂鬱症是一種「失落反應」，個體在現實生活中感到失落痛苦，只是代替性的象徵作用而已，真正原因來自童年時期的失落痛苦，例如，幼年喪失父母、得不到父母疼愛、在家庭中地位低落、受同儕欺凌等。現實生活中的失落，引發潛意識中童年失落的痛苦，新苦舊痛交織的結果，致使個體陷入情緒谷底。
2. 行為學習論——憂鬱症是在生活中學習到的消極性退縮反應，源自長期缺乏正增強所致。如果個體在生活中受到獎勵的機會極少，受到懲罰的機會極多，個體無法從生活經驗中獲得快樂。生活經驗中得不到獎勵與讚美，個體也就無法經由正增強學習到應付困境的能力。
3. 認知論——憂鬱症個體習得無助的消極絕望特徵，是一種適應生活的態度。以習得無助感為基礎的生活態度，個體傾向誇大失敗後的痛苦，對生活中的成功經驗加以忽視，表現自卑自責、自覺一無是處，完全忽略其他方面的優點與生存價值。
4. 生物論——認為憂鬱症的原因可能與大腦受到損傷，或神經傳導物質失去平衡，主要是血清張素及正腎上腺素兩種，會改變個體的行為。

(三) 憂鬱症治療

1. 藥物治療——抗憂鬱藥物，主要功能是刺激大腦增加正腎上腺素、血清張素、多巴胺等神經傳導物質，以減輕憂鬱症狀。目前廣泛應用的抗憂鬱藥物為：Prozac 與 Tofranil 兩種。
 - (1) Prozac——可阻止血清張素離開神經突觸，保持適切情緒反應避免憂鬱症狀。Prozac 不僅治療憂鬱症，個體使用後會感到比較快活、自信、樂於社交，是目前世界最廣泛被使用的抗憂鬱藥物，俗稱「百憂解」。
 - (2) Tofranil——可增加正腎上腺素或血清張素，以提昇情緒反應改善憂鬱症狀，但有口乾、便秘、視覺模糊、疲倦等副作用。
2. 電擊治療——
 - (1) 定義——電擊法 (ECT)，是使電流通過大腦時產生痙攣，以治療憂鬱症的一種生理醫學療法。
 - (2) 原理——先使用麻醉劑與肌肉鬆弛劑讓個體放鬆，不致因為反應過於激烈而受傷，然後在大腦右側施以極短暫的 100 伏特的電流，使大腦產生約一分鐘的意識喪失。
 - (3) 缺點——由於電擊過程殘忍，電流通過大腦時，個體臉部肌肉扭曲難以入目，效果仍無法清楚解釋，讓大部份人為之卻步。
3. 認知治療——
 - (1) 減少挫敗——培養更有效的生活哲學，減少憂鬱症當事人的情緒困擾與自我挫敗行

公職王歷屆試題 (103 高普考)

為。包括：減少因生活中的錯誤而責備自己或他人的傾向，教導當事人如何有效的面對困難情境。

(2)檢視自我——不以消除症狀為目標，引導憂鬱症當事人去檢視及改變一些使其困擾的非理性思考。例如，接受不確定性、科學思考、自我接納、

(五)正向心理學 (Positive Psychology) ——預防憂鬱症發生

「正向心理學」成為 21 世紀的顯學，原因在於現代人越來越不快樂，對抗挫折，成為全球熱門議題。西元 2000 年正向心理學首度被提出，顛覆學界長期研究負面病徵的傳統，點出「正面思考」對人們幸福扮演關鍵角色。Seligman 力倡「正向心理學」，認為心理學界應改變強調疾病與痛苦的研究傳統，深入探討正向情緒、個人長處與美德等層面，幫助人們追求真實的快樂。正向心理學的目標在於增進生活品質以及預防疾病發生。Seligman 的研究證實，正向心理學不僅可以預防學齡兒童憂鬱的發生，青少年時期同樣可以在正向心理學介入中受益。

四、語言如何影響思考？思考如何影響語言？請各舉一例說明之，並請分析皮亞杰(J. Piaget)與維果茨基 (L. S. Vygotsky) 針對語言與思考之關係的論點？

【擬答】：

(一)語言與思考的關係

1. 語言影響思考——語言是思考的核心，語言與思考是密切相關的，思考方式源自語言系統，語言是思考的核心。例如：心理失常如精神分裂症患者，思考方式常是紊亂怪異，表現語無倫次。
2. 思考影響語言——語言在思考歷程的作用，可分為兩個階段：無聲思考階段與傳達思考階段。
 - (1)無聲思考階段——個體在想像中運用語言符號解決問題，表現自己與自己對談討論的自言自語特徵。自己提問、自己回答，自己假設、自己驗證，
 - (2)傳達思考階段——個體透過語言呈現思考結果。以口語型式將個人思想表達出來，稱為「口說語言」。以文字型式將個人思想表達出來，稱為「書寫語言」。
 - (3)舉例——火星文，字面上解作火星人的文字，實際上是指各種網路語言，年輕人為求方便或彰顯個性，開始大量使用同音字、音近字、特殊符號、相似音調的英文、數字來代替國字。與日常生活使用的文字相比，文法奇異、難以讀懂，取其「地球人看不懂的文字」的諷刺效果。

(二)Piaget 對語言與思考之關係的觀點

1. 認知影響語言——Piaget 認為語言的獲得必須透過模仿和轉換，不論是模仿或轉換都必須具備相當的認知發展。
2. 語言階段特徵——
 - (1)自我中心語言——二至七歲前運思期，語言內容多以自我為中心，說話往往為了想說而說，不管有無聽眾或者聽眾是否注意傾聽均不以為意。具有以下特徵：以第一人稱「我」或「我的」等代名詞使用最多。字彙有限，機械式的反覆他人或自己的話語。獨語，自言自語本身的感官刺激，即是樂趣所在。團體中的同儕伙伴是引起說話的誘因，但因自我中心不會去注意他人說話內容，形成各說各話的集團獨語。自我中心語言是前運思期的過渡行為，進入具體運思階段此特徵即會消失。
 - (2)社會化語言——七歲以後進入具體運思期，能注意他人反應與意見，應用社會化語言與人溝通，呈現交談的特徵。
 - (A)報告——會述說自己的所見所聞所感，不再只是以自我為中心，開始注意到他人的存在。
 - (B)質問威嚇——與人互動過程中，對侵犯行為會藉由質問威嚇來指責他人。
 - (C)命令請求批評——人際互動過程中會出現社會中心的命令、請求或批評等語言特徵。
 - (D)應答——學會傾聽他人語言思考後給予應對回答。由自我中心語言轉向社會化語言。由消極負面社會化語言，轉為積極正面社會化語言。

3. 對自我中心語言見解——

- (1) 自我中心語言是前運思期的語言特徵。
- (2) 自言自語是過渡期表現不具功能。
- (3) 進入具體運思階段自我中心語言會消失。

(三) Vygotsky 對語言與思考之關係的觀點

1. 語言影響認知——Vygotsky 的研究發現，嬰幼兒時期的語言和思想是各自平行獨立發展的。待兒童能支配語言後，語言與思想即合而為一相互影響。

2. 語言的種類——

- (1) 社會語言 (social speech) —— 出生至三歲，是最早出現的語言，功能在表達簡單的想法或事情以及控制他人的行為。
- (2) 自我中心語言 (egocentric speech) —— 三歲至七歲，兒童常常自言自語，而且是大聲的說出來，藉此引導自己的行為。所謂「自我中心語言」，是缺乏社會意義的語言。
- (3) 內在語言 (inner speech) —— 七歲以後，是沈默的自言自語，涉及較高層次心智運作，彷彿是「意識的泉源」。

3. 對自我中心語言見解——

- (1) 引導思維：面對問題情境時，兒童藉著大聲說出的自我中心語言，幫助引導思維面對困難。
- (2) 協助問題解決：自我中心語言可引導思考、舒解情緒、有助心智發展，對問題解決扮演重要角色。
- (3) 不會消失而會內隱：自我中心語言是邏輯思維之源，七歲以後轉為高層次心智運作，成為沈默的內隱語言。

公
職
王