

## 104 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：四等考試

類科：教育行政

科目：心理學概要

一、電視上知名主廚正在示範一道菜餚的製作過程。根據社會學習論，學習者若要透過觀察主廚的示範成功學到如何做出這道菜餚，必須具備那四項條件？請詳述之。

### 【擬答】

根據社會學習論觀察學習之四階段歷程條件：

(一)注意階段(attentional phase):

指在觀察學習時，個體必須注意楷模所表現的行為特徵(名義刺激)，並了解該行為所含意義(功能刺激)。

(二)保持階段(retention phase):

指個體觀察到楷模的行為之後，必須將觀察所見轉換為表徵性的心像(把楷模行動的樣子記下來)，或表徵性的語言符號(能用語言描述楷模的行為)，方始可以保留在記憶中。

(三)再生階段(reproduction phase):

指個體對楷模的行為表現觀察過後，納入記憶，其後再就記憶所及，將楷模的行為以自己的行動表現出來。

(四)動機階段(motivational phase):

指個體不僅經由觀察模仿從楷模身上學到了行為，而且也願意在適當的時機將學得的行為表現出來。

二、我們之所以會記得或遺忘某些事物，可能與情緒有關。心理學家透過研究，已指出多種情緒影響長期記憶的方式。請舉出其中四種方式，詳細說明並輔以實例。

### 【擬答】

(一)情緒與記憶

1. 情緒是針對察覺或記憶的物體、事件與情況所產生的正向或負向感受以及其它反應，包含下列成分：(1)主觀感受(subjective feeling)：喜、怒、哀、樂、愛、惡。1. 認知評估:認知評估(cognitive appraisal)與情緒的產生及辨認，關係密切。(2)生理反應(生理喚起):血壓及心跳增加、呼吸變得急速、瞳孔放大、流汗但唾液分泌變少等現象。

行為反應:可分為表達性行為反應(例如:哭泣、微笑)及工具性行為反應(例如:大叫求救)

2. 學習(learning)是個體因經驗而產生行為改變。學會的消息會離開意識，儲藏於其他所在，在需要的時候才被取用，記憶(memory)就是儲藏保留訊息的功能。(1)獲得訊息(acquisition of information) (2)儲存穩固(formation and consolidation) (3)提取運用(retrieval and operation)

(二) 情緒影響長期記憶的方式，依題意舉出其中四種方式並輔以實例

1. 長期記憶中之編碼特定原則(encoding specificity principle): 狀態依賴(state dependence) 檢索時與身體狀態有關;如檢索時的身心狀態與學習時身體狀況相似，長期記憶的檢索就比較容易；情緒與意識狀態也提供收錄與回憶的內部架構，所以在相同的情緒意識下容易被記起來：

如憂鬱的人容易記起以前失敗或悲傷的記憶；愉快的情緒讓愉快的記憶被喚起。因此，要想些愉快的事，以打破惡性循環。

2. 心理分析論與臨床醫學觀點:

(1) Freud 理論的潛意識:

發現人在經歷強烈情緒的情境，會有暫時失憶現象，而 Freud 認為這是因為那些記憶被壓抑了。

## 公職王歷屆試題(104 地方特考)

(2)許多心理異常的病狀都和過去情緒經驗的記憶有關連，例如憂鬱症(depression)與創傷後壓力症候群(post-traumatic stress disorder)。

3.情緒激動影響記憶:閃光燈記憶(Flashbulb memory):情緒事件震撼性使得人記錄下當時所有狀況。重要事件發生時，個人心理會牢記當時的主要視覺和聽覺記憶。例如:若某女性被心愛的男友求婚的過程，那些令人感動的情節幾乎終身難忘。

4.情緒焦慮程度與學習記憶相關性:葉杜二氏法則(Yerkes-Dodson law)

葉克斯(Yerkes)與杜德遜(Dodson)，經實驗研究歸納出焦慮與實作表現之間有倒U字形的關係。沒有興奮會使人變遲鈍，過度興奮會使人精神無法集中。所以在某些情況下，人會尋求刺激，在另一些情況下，人又會避免刺激。中間的刺激強度是最佳的。太強或太弱的興奮程度都不利於認知作業表現。個體的最佳興奮程度依作業難度的不同而有差異，例如:容易的作業需要較為強烈的外來動機(職業選手打球是其熟悉度高的活動，因此在比賽過程中若是有觀眾大聲喊加油打氣，會表現得更好)，困難的作業(例如參加國家考試)則需要減少外來興奮。

三、「王先生和李小姐兩人都是第一次到陽光夜市用餐。王先生單獨一人，想吃牛排卻不知道那家店好吃，於是挑選了有最多用餐人潮的牛排店。李小姐和幾位好友同行，她想吃牛排，但看到好友們異口同聲要吃火鍋，於是選擇不吭聲和大家一起去吃火鍋。」根據社會心理學，這兩人的行為都屬於從眾。何謂從眾(conformity)?試從社會影響分析上述兩人的從眾原因。

### 【擬答】

(一)從眾(conformity)定義:

是指在社會情境中，因受他人意見與行動或團體規範與團體壓力的影響，而使個人在行為表現或思維方式上與他人或團體趨於一致的傾向。例如:趕時髦、追流行等一窩蜂的現象，便是日常生活中常見的從眾行為。

(二)社會影響分析題意從眾原因:

1. 訊息社會影響(informational influence):如題意中"王先生單獨一人，想吃牛排卻不知道那家店好吃，於是挑選了有最多用餐人潮的牛排店"之情況即是

(1)當一個人不知道正確答案，或是有動機想知道正確答案，他就曾參考眾人的意見，而改變了自己的想法。Sherif(1936)的自動效應實驗為佐證。

(2)順從資訊性影響之因素:當情況是曖昧不明時

這是最主要的變數，決定著人們是否會以別人作為資訊的來源。當個體無法確定正確的回應、適當的行為、或正確的觀念時，最容易受到別人的影響。簡言之，個體對事物越是不確定，越會依賴別人的判斷。

2. 規範性影響(normative influence):規範性從眾/害怕成為圈外人，每個人皆希望成為團體中的一份子，害怕被團體拒絕。如題意中"李小姐和幾位好友同行，她想吃牛排，但看到好友們異口同聲要吃火鍋，於是選擇不吭聲和大家一起去吃火鍋"之情況即是。

四、試述下列名詞之意涵:

(一)正向心理學(positive psychology)

(二)臉部回饋假說(facial feedback hypothesis)

(三)刻板印象威脅(stereotype threat)

(四)問題導向的壓力因應(problem-focused coping)

(五)創傷後壓力症候群(post-traumatic stress disorder)

### 【擬答】

(一)正向心理學(positive psychology)

1. 正向心理是一種信念:

## 公職王歷屆試題(104 地方特考)

正向心理，不是為了要爭取名利或是權力，而是一種信念來克服挫敗，並完成生命中具有價值及具創意的價值觀（Peale,1980）。

### 2.正向心理是往好的方面想：

凡事往好的方面想，利用正向心理來探索原來被認為不是有利的事情，例如最親愛的骨肉死亡時，也不需怨天尤人，而要有發生在自己身上的都是良機的觀念（春山茂雄,1995）。

### 3.正向心理是相信自己具有潛能：

天下終究沒有克服不了的困難，不要封閉了這股每個人心中都存有的一積極正向心理的能力。

### 4.正向心理是正確的心態：

積極的心態（positive mental attitude）是正確的心態，正確的心態是由正面的特徵所組成的。

### 5.正向心理是對自己傳送好的訊息：

真正成功的人是那些已學會敢面對人生挑戰，且能把逆境中求勝的經驗傳送給自己人。

### 6.正向心理是運用長處與美德：

Seligman（2002）歸納整個世界橫跨三千年的各種不同文化傳統，發現正向心理都不脫離下面六種美德—智慧與知識、勇氣、人道與愛、正義、修養、心靈的超越。

## (二)臉部回饋假說(facial feedback hypothesis)

Tomkins 提出「臉部回饋假說」(Facial Feedback Hypothesis) 提出了臉部肌肉的變化可以引發個人的情緒感受。情緒會引發臉部出現相對應的表情，但是臉部動作似乎也可能引發或強化內在的情緒感受。受試者觀看同一部影片，卻因為觀看時所呈現的臉部動作不同，其所評估的有趣程度也不相同。

## (三)刻板印象威脅(stereotype threat)

1. 刻板印象:指的是對團體成員典型特性所抱持的僵化信念。

2. 刻板印象威脅效果（stereotype threat effect）概念最早是由 Steele 與 Aronson（1995）提出，認為人們對一些特定團體，有一些負面刻板印象，因此當這個團體的成員身處可能應驗此種負面刻板印象的情境時，因為擔心別人會以他所屬的團體的負面印象來評價他們，而個人也擔心自己會應驗他人對其所屬團體的負面刻板印象，因此會產生被威脅的感覺或額外的壓力，這就產生所謂的刻板印象威脅。

## (四)問題導向的壓力因應(problem-focused coping)

適用於解決"可控制之壓力源":

1. 其係指以問題解決為核心的壓力因應策略。亦即當個體自我評估可以有效解決壓力之問題來源時，常採用的壓力因應策略。

2. 個體通常會藉由消除外在壓力或調適內在心理狀態，來解決壓力造成的困擾。

3. 在採用「問題取向」壓力因應策略時，可以尋求專家團體的建議，並確實採取解決問題的行動、主動且正向面對問題等。

4. 當個體採用「問題取向」壓力因應策略時，會從各種角度分析壓力問題，進而積極找出解決問題之有效策略。

## (五)創傷後壓力症候群(post-traumatic stress disorder)

指人在遭遇或對抗重大壓力後，其心理狀態產生失調之後遺症。這些經驗包括生命遭到威脅、嚴重物理性傷害、身體或心靈上的脅迫。PTSD 的主要症狀包括惡夢、性格大變、情感解離、麻木感（情感上的禁慾或疏離感）、失眠、逃避會引發創傷回憶的事物、易怒、過度警覺、失憶和易受驚嚇。