

97 年公務人員特種考試原住民族考試試題

等 別：四等考試
類 科：教育行政
科 目：心理學概要

一、什麼是消弱作用 (extinction)？舉例說明日常工作情境中發生什麼狀況時，是可以運用消弱作用來加以處理。

【擬答】

(一)消弱作用的意義：

消弱作用 (extinction) 指的是讓個體失去增強物，以降低不良行為發生頻率。也就是停止增強。目標是使不被期許的行為減低其發生的程度，減少其發生的頻率，甚至使它不再出現。例如：上課時老師發問，某生數次舉手皆得不到機會，之後該生不想再舉手。或是當個案出現某種不受歡迎的行為時，立刻終止或拿掉所喜好的增強物以消弱其不受歡迎的行為，適合針對處理學生的衝動、攻擊性或情緒上的行為。例如：對於哭鬧小孩立即停止喜愛的活動或立即隔離等，待表現乖巧，才給予注意微笑，就會削減哭鬧，養成正當行為。

(二)使用消弱作用應注意的是：

1. 堅持到底，例如不理會哭鬧小孩要狠心，即使在地上連滾帶爬，也不可心軟而前功盡棄。
2. 管制增強要全面合作，態度一致。如訓練小孩於正餐吃飯而不吃零食，就要在除了正餐間以外，管制所有可能取得食物的機會，才能發生效用。
3. 評估正確反應的行為要十分慎重，要等待個體確實已建立正確行為才給予增強，否則消弱作用就前功盡棄了。

二、什麼叫「短期記憶」(short-term memory)？什麼叫「長期記憶」(long-term memory)？工作情境中會有許多的事情需要處理，我們有那些增進記憶的方法，讓事情不容易遺忘？

【擬答】

(一)短期記憶 (short-term memory) 與長期記憶 (long-term memory)

1. 短期記憶 (short-term memory; STM) 又稱短期貯存 (short-term store; STS) 或工作記憶 (working memory)：短期記憶是指感官記憶中經注意而能保存到 20 秒以下的記憶。電話簿上查到所需號碼，回頭撥號時，竟然忘記；此等記憶，即屬短期記憶。短期記憶是訊息處理的中間站，還需繼續加以處理，否則就會消失。
2. 長期記憶 (long-term memory; LTM)：長期記憶又稱二期記憶 (secondary memory) 或永久記憶 (permanent memory)，是指記憶中能夠長期甚至永久保存者。吾人日常生活中隨時現出的動作、技能、語言、文字、態度、觀念，以至有組織有系統的知識等，都是屬於長期記憶。

(二)有效增進記憶的方法

1. 短期記憶善用聲碼為先的原則
從短期記憶的心理學研究中，發現學習語文材料時，字形、字音、字義三者編碼程序上的比較，聲碼最為重要。
2. 利用擴大意元與記憶廣度，增進短期記憶
短期記憶受記憶廣度的限制，一般人只能 20 秒鐘之內，經過一次視聽經驗，大約記下 7 2 個意元，或平均約七個意元。單從記憶廣度中平均包括七個意元的原則看，記憶廣度是有限的。但如從意元本身內容的可變性看，直接擴大意元，等於間接擴大記憶廣度。擴大意元的方法叫意元集組，意元集組是將多個分離的意元，組合為一個連貫意義的大意元。
3. 發揮運作記憶的特徵，增進短期記憶
按記憶的功能而言，短期記憶也稱運作記憶。運作是指思考，是指在短暫的時間內，對所知覺到的訊息，特別予以思考確認，以便進一步處理。
4. 善用復習策略，增加輸入長期記憶

公職王歷屆試題 (97 原住民特考)

短期記憶只是訊息處理的三大階段之一。短期記憶之後的訊息，有兩可能，一是達到使用目的後即予以棄置，暫時查撥的電話號碼即屬此類；另一是輸送至長期記憶，以備將來檢索之用，學英文查單字的經驗即屬此類。採第一類的方式，自然沒有問題，若採第二類的方式，而短期記憶不及時復習，則不容易達到輸入長期記憶的目的。因此，查過英文單字後要多看他幾眼，儘可能對該生字的形、音、義的認知多重複幾遍，以便加強記憶。

5. 多重編碼策略 (multiple encoding) 增進長期記憶

長期記憶的編碼工作雖以意碼為主，但學習時應按材料的性質予以多重編碼，以便增加記憶。以學習語文材料為例，對學到的每一單字而言，事實上除了同時在記憶中編好形碼、聲碼與意碼三者之外，還須加編一個「動碼」。有了「動碼」之後，才能按檢索引引的要求，不費力氣地將所記憶的單字寫出來（書寫的動作在性質上即屬動碼）。

6. 運用軌跡法 (method of loci) 關鍵字法 (key-word method) 主觀組織法 (subjective organization method) 等多種方法增進長期記憶。

7. 使用有效讀書技術增進長期記憶

例如 OK4R：代表瀏覽 (O—overview)、要點 (K—key ideas)、閱讀 (R—read)、回憶 (R—recall)、反應 (R—reflect)、複習 (R = review)。

SQ3R：代表瀏覽 (S—survey)、質疑 (Q—question)、閱讀 (R—read)、回憶 (R—recall)、複習 (R—review) 等。

三、「成就動機」(achievement motive) 是什麼意思？我們如何從工作中提升自己的成就動機？

【擬答】

(一) 成就動機(achievement motivation)的定義：

指個體努力追求進步，以期達成所渴望目標的內在動力；從事某工作時，個人自我投入精益求精的內在傾向，或是在不順利的情境中，衝破障礙，克服困難，追求目標的內在傾向。

艾特金 (Atkinson) 提出成就動機論 (achievement motivation theory) 將成就動機區分為兩個向度：

1. 求成需求：決定於三項因素 1.，包括成功動機 (motive to success)、成功機率 (the probability of success) 和成功的誘因價值。
2. 避敗需求：決定於三項因素：包括避免失敗的動機 (the motive to avoid failure)、失敗的機率 (the probability of failure) 和失敗的誘因價值。

(二) 在工作中提升成就動機

1. 使工作中的求成需求大於避敗需求

人皆有避敗求成的需求，個體若求成大於避敗需求，就會出現冒險嘗試，追求成就的動機，個體呈「希望導向」，會持續不斷地為長期成功目標而努力，專注於要有良好表現，精確估算自己的能力；反之個體避敗大於求成需求，危險的威脅大於挑戰，個體呈「害怕導向」的高焦慮情況，易逃避情境來回應重複的失敗。

2. 正確的歸因方式可提升成就動機

高成就動機的工作者有以下特徵：1. 把表現結果歸因於自身行動的情境。2. 學會把成功結果歸因於努力、能力，將失敗歸因於努力不足，學生會留意並反應某些線索，來證明努力付出的重要性。

四、社會中常存在著某些的偏見，產生偏見的原因有那些？如何消除人與人之間的偏見？

【擬答】

社會中人與人的相處經常存在著某些偏見，以致於在對人的判斷上失去了客觀的評斷造成許多誤會，以下針對偏見的定義、形成的原因及消除的方法一一加以說明。

(一) 何謂「偏見」(prejudice)

偏見 (prejudice)，指對人或對事評判時所持的一種偏頗的信念，無論事實真相如何，評判者總是認定那是壞的。亦言之，不以客觀事實為根據所建立的對人對事的態度。此種態度

公職王歷屆試題 (97 原住民特考)

內，認知的成份較少，情感的成份較多。因受情感因素影響，偏見的表現可能是正面的“偏愛”，也可能是負面的“偏惡”。

(二) 偏見的形成

1. 社會化—偏見往往和社會、政治、經濟、文化等因素，複雜的交織在一起，並深深地紮根於社會生活中，像是男尊女卑的觀念。兒童經由家庭、學校、社會的環境，學習到社會所共同認可的價值、態度、觀念與行為，此社會化過程，偏見的態度也可能因此成為個體根深蒂固的觀念。
2. 媒體的影響—媒體是偏見學習的另一個可能來源。媒體對任一特定團體的報導，都是反映大社會對該團體目前所抱持的刻板印象。因此，各種媒體的大肆報導，往往是增強而非改變傳統的刻板印象。
3. 權威性人格—根據權威性人格 (authoritarian personality) 的研究，偏見是發展自權威性人格的特徵，其特性有：過度崇尚權威、極端順應傳統的行為標準、自以為公正的敵意、對少數團體成員的痛罰、重視權力與地位、對上卑躬屈膝、對下盛氣凌人、不能容忍弱者。

(三) 偏見的消除

1. 善用社會化除去偏見的循環：
社會心理學家相信，兒童是從父母、師長、同儕及各種傳播媒體那兒學到偏見，因此，從社會化的角度思考，避免偏見的再傳遞。如何保持中立避免偏見呢？第一，成人必須相信自己持有偏見，才會願意去調整自己的言語和行為，降低孩子受偏見影響的程度。第二，成人必須能體認到，偏見不僅是對他人的傷害，也會對孩子造成傷害。
2. 團體內的直接對話接觸：
消除偏見的一種理論「接觸假說」(contact hypothesis) 指出，使不同種族的人有接觸的機會，例如同校求學、同廠做工、同座搭車等，將有助消除種族間的敵對情事。頻繁的接觸能增進不同團體的接觸，將能有效化解族群間的偏見。
3. 重新歸類人我的界線：
弱化或消除「我們」和「他們」的分類界線，能消除彼此間的偏見和敵意。有效的方法，就是讓彼此合作。當分屬不同團體的成員為共同目標合作時，會開始認定彼此屬於同一個團體，原本是「他們」的偏見，就開始消除。
4. 認知的介入打破刻板印象：
刻板印象在偏見形成的過程中，扮演重要的角色。因此，我們可透過改變刻板印象，以消除族群間的偏見和歧視。首先，鼓勵人們做出正確的評價，以減低核板印象對自己的影響。其次，鼓勵人們對自己的態度與行為作正確的歸因

五、解釋名詞：

(一) 內在歸因 (internal attribution) 與外在歸因 (external attribution)

【擬答】

海德提出歸因理論，認為人對別人或對自己所表現的行為，就其主觀的感受與經驗，對該行為發生的原因予以解釋的心理歷程，稱為歸因 (attribution)。採取不同的歸因方式，往往就會產生不同的印象。其中我們對別人的行為或對自己的行為予以歸因解釋時，一般不外兩大原則：

1. 情境歸因 (situational attribution)：

認為行為的發生，乃是由於所處「情境」或「狀況」因素使然，叫做「情境歸因」(situational attribution)。因為情境或狀況，屬於個人自身以外的因素，故而又叫做「外在歸因」(external attribution)。

2. 性格歸因 (dispositional attribution)：

認為行為的發生，乃是由於個人「性格」或所具「條件」使然，叫做「性格歸因」(dispositional attribution)。因為性格或條件，屬於個人自身以內的因素，故而又叫做「內在歸因」(internal attribution)。

(二) 雙趨衝突 (approach-approach conflict) 與雙避衝突 (avoidance-avoidance conflict)

【擬答】

1. 雙趨衝突 (approach-approach conflict) 指兩個具有同等吸引力的目標同時存在，而當事人只能擇取其一時所產生的心理衝突。也就是平常所說的魚與熊掌不可兼得的情形。例如某人財務狀況只是小康，買了房子就沒有餘力買車子；張小姐雖然同時喜歡某甲和某乙，嫁給某甲就不能嫁給某乙等都是。
2. 雙避衝突 (avoidance-avoidance conflict) 指兩個具有同等排拒力的目標同時存在，而當事人必須選擇其一才能避開另一，使人左右兩難所產生的心理衝突。例如男孩子不願當兵，又怕逃避兵役被判徒刑；有收入的人不願繳所得稅，又怕逃漏稅吃上官司等都是。

(三) 信度 (reliability) 與效度 (validity)

【擬答】

1. 信度 (reliability) 代表一致性及可靠性

一致性 (consistency)：表示測驗內部試題間是否相互吻合。一個能力測驗必須有高的信度，而後才能使人相信，才肯用它判定某種能力的個別差異。從測量的一致性來看，信度就是指相同的個人，在不同的時間；以相同的測驗測量，或以複本 (相等的試題) 測驗測量，或在不同的情境下測量，所得結果的一致性 (consistency)。

穩定性 (stability)：不同測驗時間點下，測驗分數前後一致的現象。如果兩次或多次測量的結果相當一致，表示測量分數具有可靠性 (dependability) 或可預測性 (predictability)。

2. 效度 (validity)

效度係指一個測驗所測得分數的正確度。一個測驗效度愈高，即表示測驗結果愈能代表它所想要測量的心理特質。效度也可以說是一個測驗在使用目的上的有效性，更具體言之，就是指測驗能夠達到某種目的的程度。若從教育決定的觀點來看，效度就是一個測驗能夠提供適切資料以做決定的程度。

(四) 形象 (figure) 與背景 (ground)

【擬答】

形象 (figure) 是指具體的刺激物，有明顯的輪廓，個體較為熟悉的物體，而背景 (background) 是與具體刺激物相關連的其他刺激物，形象是構成知覺經驗的要件，需有背景的襯托始能顯現，由於知覺相對性，可能形成形象和背景不確定現象。

例如：當我們看到綠葉叢中一朵紅花時，在知覺上它與摘下來的一朵紅花是不一樣的；同樣花色的衣服，穿在胖、瘦、美、醜的不同人身上，予人的知覺經驗各不相同。