104 年公務人員普通考試試題

類 科：人事行政
科 目：心理學(包括諮商與輔導)概要

一、人際關係與團隊合作在現代社會更形重要，請結合馬斯洛需求理論之愛與隸屬需求及 Gardner 的人際智能理論，說明增強或改善「人際關係」的具體方向。

【擬答】：

㈠人際關係與團隊合作：

1.人際關係（interpersonal relation）

⑴定義：人際關係，是人與人之間心理上的距離，也就是情感上的關係。不同的人際關係，會引起不同的情緒體驗。心理距離愈近，雙方都會感到愉快，如無所不談、心心相印；心理距離愈遠，雙方都會感到不愉快，如抑鬱、孤獨、憂傷，甚至影響心理健康。

⑵功用：

①身體健康：協調親密的人際關係，有利身體健康。人際關係對健康的積極影響，在於婚姻、朋友、同事等關係，可提供個體其他活動的參與機會；獨居沒有朋友的人，比較容易從事抽煙、酗酒等不利健康的活動。

②心理健康：社會支持（social support），可減少或防止緊張對心理健康所造成的影響。沒有足夠社會支持的人，無法由人際交往過程中得到足夠自我揭露的機會，容易感到孤獨、無援，嚴重者易產生憂鬱症。

③幸福感：研究發現有朋友的人或結婚的人，因為人際關係所產生的作用，生活幸福感較高。友誼可喚起人們積極的情緒，對老年人和年輕人尤其如此；婚姻關係則帶給人們幸福感，對男性更為顯著。

④凝聚力（cohesiveness）：是社群形成與穩定的重要因素。凝聚力的重要性可由互動、社會影響、滿意度三個層面來解釋。

2.團隊合作（team cooperation）：

⑴定義：指至少兩個人在工作、休閒或社會關係中，透過共同活動、追求共同目標、達成共同結果、互相幫助、增進友誼的行為。

⑵條件：合作含有相互幫助、鼓勵與支持的意義。有效的合作必須具備共同活動、共同目標、共同利益、相互依存等條件。

⑶功能：合作，能相互幫助、鼓勵與支持，有效協調人際關係，提高團體工作效率。團體內部成員必須合作，方能與其他團體相互競爭。

㈡馬斯洛（Maslow）需求層次理論（need-hierarchy theory）：愛與隸屬需求

1.學者背景：美國人本主義心理學家馬斯洛（Maslow, Abraham Harold 1908～1970）在 20 世紀 40 年代提出「需求層次理論」，是最為著名的動機理論。探求人的內在力量，重視自我價值與天賦潛能。

2.理論要義：

⑴需求層次：需求之間不但有高低層次之分，而且有先後順序之別，低層次需求獲得滿足之後，高層次需求才會產生。

⑵需求種類：較低的前四個需求層次，稱為「基本需求」（basic needs）或稱「缺失性需求」（deficiency needs），較高的後三個需求層次，稱為「成長需求」（growth needs）。

⑶基本需求：基本需求是維持生存必須，不可不被滿足，然而一旦獲得滿足後需求強度就會下降。

⑷成長需求：成長需求是人類異於禽獸獨特之處，需求強度不但不會隨滿足而減弱，反將因獲得滿足而增強。

3.愛與隸屬需求：愛與隸屬需求是屬於必須被滿足的基本需求，指被人接納、關懷、愛護、鼓勵及支持等，或可稱為「親和動機」（affiliation mative），屬於社會性動機

之一。個體對於社會中的其他人存有與之親近的內在需要。需要他人關心、需要友誼、需要愛情、需要他人的認可與支持等。主要的行為有依親、交友、家人團聚、參與社團活動等。

㈢ Gardner 多元智能理論（theory of multiple intelligence）：人際智能（interpersonal intelligence）

1. 學者：近年來對於智力的內涵、理論與評量方法，有許多不同於傳統的突破性看法。其中一個重要的智力理論，是美國哈佛大學迦納（Gardner, 1983, 1993）所提出的「多元智力理論」。Gardner 從研究腦部受創傷的病人發覺他們在學習能力上的差異，從而提出本理論。可參閱《心智地圖：帶你了解孩子的八種大腦功能，天下文化出版》一書。
2. 定義：Gardner 認為傳統的智力測驗，內容偏重知識的測量，未能正確反映一個人的真實能力，曲解窄化人類的智力。智力應該是量度個體問題解決能力（ability to solve problems）的指標。Gardner 的多元智能論，不採因素分析探究智力的構成因素，也不採智力測驗鑑衡智力的高低。Gardner 主張，智力是在某種文化環境價值標準下，個體用以解決問題與產生創造所需要的能力，智力的內涵是多元的。
3. 多元智能的種類：語言智力、邏輯數學智力、音樂智力、空間智力、身體動覺智力、自知智力、人際智力及知天智力等八種。
4. 人際智能（interpersonal intelligence）：即與人交往、了解他人且能和睦相處的能力。例如，教師、社會工作者、銷售人員、治療師。自知智力與知人智力兩者合稱「人事智力」。

㈣增強或改善人際關係的具體方向：

1. 滿足人際需要：舒茲（Schutz, 1958）提出人際需要三維理論，每一種人際需要都可以轉化為動機，產生某種行為傾向，進而建立人際關係。⑴包容需要：主要是關於個體在群體中的隸屬問題。個體想要與別人建立並維持一種滿意的相互需要的關係。⑵支配需要：指個體在權力上與他人建立並維持滿意關係的需要。像是上司對部屬的控制與授權的程度，就會形成防禦行為或順從行為。⑶情感需要：指個體與他人建立並維持親密的情緒聯繫的需要，像是討人喜歡、被人疼愛。個體缺乏足夠的情感接納，可能產生退縮行為或表面的討好行為。
2. 社會交換滿足安全感：社會交換理論（social exchange theory），是由社會學家霍曼斯（Homans, 1958）所提出。人們付出的行為，是為了要獲得報酬，或為了要逃避懲罰。社會交換理論發展出人際關係的公平原則，人們指望自己得到的報酬與所付出的代價成比例。良好的人際關係，就是在這種「報酬」與「代價」中建立起來的。
3. 適度自我揭露：有效的人際溝通需要某些程度的自我揭露（slef-disclosure），自我揭露是分享個人的背景資料、思想與情感，程度由淺到深。人愈互相了解彼此，溝通愈是人際導向；彼此了解的愈少，溝通愈是個人導向。
4. 運用接近性：空間距離愈小，雙方愈容易接近，接近性（proximity）是增進人際關係的重要因素，尤其在交往初期階段。所謂「近水樓台先得月」。接近性通常會增加熟悉度，重複接觸某個特定的人事物，正向評價或好感也會逐漸增加。當時空距離接近時，彼此互動機會增加，分享情緒或分擔壓力，逐漸發展進一步的關係。
5. 培養人格特質：隨著交往的深入，人際吸引會逐漸轉向內在的人格特質因素。開朗性格是人際吸引的重要因素，一個待人熱情的人，比冷淡的人有吸引力。研究發現討人喜歡的人格特質有：真誠、善解人意、忠實、聰明、深思、體貼、可信賴、溫暖、親切、友善、快樂、不自私、幽默、負責、樂觀。
6. 善用溝通技巧：在社會活動中，人們透過語言與非語言符號系統，彼此間相互交流訊息、溝通情感的過程，即為「人際溝通」。溝通者愈是彼此相互熟悉，溝通過程就愈「個人化」。人們溝通時，會根據對方的反應來選擇某種溝通策略，溝通是動態而非靜態的過程，是持續改變的過程。人際關係的良窳和人際溝通技巧密切相關。
7. 積極傾聽同理反映：聽（hearing），是感官的聽，只要耳朵和大腦聽覺中樞沒病就聽得見。傾聽（listening），還包括複雜的心理過程，將感官聽到的加以分辨和解釋。良好的傾聽者必須聽懂口語及非口語的訊息。傾聽後還要能做出同理反映，是一

種對對方產生共鳴性了解之後，以不批判的態度、適當用詞真誠回應給對方，使對方感受你對他的了解與接受。

二、情緒反應為何會損及身心健康？情緒分為正向與負向兩種，對工作及生活有何影響？

【擬答】：

㈠情緒（emotion）：

1.刺激引起：情緒是由刺激所引起，可能是外在刺激或內在身體狀況，個體自覺產生心理失衡狀態。

2.複雜性：失衡的心理狀態含有複雜的情感性反應，喜、怒、哀、懼、愛、惡、欲等七情六慾，說明情緒的複雜性。

3.生理變化：除了心理上有主觀複雜的情緒感受，身體上也會有生理變化。例如，憤怒恐懼時會心跳加速。

㈡情緒特徵：

1.係因刺激而起：情緒因刺激而產生，當個體接收到環境所帶來的刺激時，則會產生情緒。例如，發現錢包被偷時，因為著急情緒而放聲大哭。

2.常伴隨生理反應：個體處於某種情緒狀態時，交感神經興奮及副交感神經抑制，常會伴隨有生理反應。例如，憤怒時面紅耳赤、害怕時驚惶失色臉色蒼白。

3.會造成激動擾亂：情緒是一種感情的激動狀態，從外觀來看會有擾亂的動作或表情，尤以臉部表情、身體動作及聲音三方面較多。

4.可意識但不被控制：因情緒而表現激動擾亂時，個體可以意識得到但卻無法控制。例如，個體可以體驗到心情悲慟、焦慮或害怕，但是無法控制心跳及脈博的加速。

5.常阻礙判斷能力：情緒受交感與副交感神經影響，個體雖可意識但不易控制，因此常造成判斷錯誤。例如，個體處於暴怒情緒時，言行易脫序表現失常，待情緒平靜時則後悔莫及。

㈢情緒反應會產生「壓力」（stress）：損及身心健康

1.心臟病：美國心臟病學家弗雷德曼（M. Friedman）1974 年指出，心臟病與性格有關。Friedman 依據個體日常生活的行為方式，將人區分為 A 型性格與 B 型性格。美國心臟醫學會於 1981 年，將 A 型性格列為罹患心臟病的危險因素之一。屬於 A 型性格的人，個性急躁、求成心切、有野心、好冒險、善進取、好爭勝，在現實社會中屬創業型人物。A 型性格中最不利的特質是「敵意」，敵意常是不信任、挫折及憤怒的來源。高敵意者對挫折的反應，常是言語攻擊，大吼大叫、批評、侮辱，或者是身體攻擊，容易引發高血壓、高血脂、高膽固醇等生理反應，也就成為冠狀動脈心臟病的高危險群。

2.癌症：常常覺得自己壓力太大，可能是性格使然。C 型性格（type C personality）行為模式，可預測個體罹患癌症的可能性，以及罹癌後病情惡化的可能性。C 型性格行為模式，包括自我犧牲、極端親切、行事被動、不自我肯定、對權威順從、合作姑息，不會表達負面情緒，特別是憤怒和不愉快的情緒。C 型性格者被稱為「爛好人」，被動接納並非面對疾病的最佳態度，不符合奮戰精神。

3.消化性潰瘍（peptic ulcer）：長期生活壓力下情緒緊張，是形成消化性潰瘍的主要原因之一，包括胃潰瘍與十二指腸潰瘍。消化性潰瘍的主要症狀，是胃液中鹽酸過多，長期傷害到胃壁或十二指腸而形成潰瘍。

4.免疫系統：免疫系統是個體本身抵抗疾病的基本功能，如果因為生活壓力影響到免疫系統，減低其原有的功能，則生活壓力對人的傷害作用將更為嚴重。

5.憂鬱症（depression）：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。

㈣情緒對工作及生活的影響：正向情緒 v.s. 負向情緒

1.正向情緒：

⑴學者：密西根大學教授 Fredrickson B. L.於 2001 年提出正向情緒擴展建構理論（the broaden-and-build theory），主張正向情緒可以擴展個人的思考行動能力。

⑵內涵：就人類演化觀點來看，正向情緒是在愉悅舒適情境下，個體在安全無虞之際會產生比較彈性靈活的行動傾向，進而擴展注意與思考廣度，表現更具適應性的行為。換言之，正向情緒不是為了解決迫切的生存問題，而是為了解決個人成長的發展問題，個體處在正向情緒下，其認知和行為會變得更有彈性、開創性、包容性與建設性。

⑶功能：

①正向物種演化：Fredrickson 認為正向情緒具有演化功能，因為正向情緒如玩樂或分享所引發的行為是建設性的，有助建構智力、生理、社交，讓人們更適應現代生活。

②學習新事物：負向情緒如焦慮或憤怒，會限制個體的思考和行動。反之，正向情緒可擴展個人追求新事物的能力，透過思考行動能力的擴展得以發現和學習新事務。

③擴展正向行為：正向情緒可擴展正向行為，例如：快樂的人比較具有同情心願意捐錢給需要的人。人們在快樂時比較喜歡他人、願意分享好運，容易表現利他的助人行為。

2.負向情緒：

⑴兩套神經系統：人類正向積極思考與負向消極思考，是兩套相反且互相拮抗的神經系統。當個體正向思考如樂觀、祥和、感激、快樂時，另一套負向思考神經系統不會產生作用且會被抑制。

⑵活化與退化：正向思考神經系統被活化的機率愈高，負向思考神經系統就會因不常使用而退化。如果個體凡事看壞的一面，挑剔、批判、經常感到懷疑、恐懼、憤怒，常此以往想要活化正向思考神經系統就變得比較困難。

⑶造成細胞凋零：悲觀憤世嫉俗者，經常使用負向思考產生負向情緒，神經細胞不斷分泌讓細胞凋零的神經化學物質，長期處於悲觀憤怒狀態，可說是慢性自殺。

⑷免疫力下降：悲觀者總是處於負向情緒狀態，會因身體免疫系統被負向思考神經系統影響，導致免疫細胞死亡而失去對人體的保護作用，對疾病的抵抗力降低。

⑸挫折因應能力差：人類遇到挫折時，高達九成以上的人會有攻擊、退縮、壓抑、固執等反應，沉陷在不愉快思想中無法自拔。負向思考讓個體更難去控制自己的思維，不易忘掉使自己感到挫折及生氣的人事物，被負面情緒所操控。

三、為何知法與守法之間有那麼大的差異？試申論道德發展從「他律期」到「自律期」的困難，並舉例說明道德行為如何落實？

【擬答】：

㈠道德：是非對錯的判斷「知易行難」，知法≠守法

1.道德：在社會化的過程中，個體隨著年齡增加，逐漸學習到是非對錯的判斷標準，並能按該標準表現道德行為的歷程，謂之「道德」。具備是非對錯判斷的能力之後才開始理解法律概念。

2.道德層面：道德發展分為兩層面，一是道德的「知」，即個體知道如何判斷是非善惡，另一是道德的「行」，即個體能將道德理念落實於自己的行為中。然而，道德行為的實踐「知易行難」。

3.從「自利歸因謬誤」說明知守與守法的落差：所謂「自利歸因謬誤」，歸因時做對自己較有利的解釋，成功的時候歸因於自己，失敗的時候責備他人。此種歸因謬誤源於雙方利害衝突所致。舉例而言：大家都知道路邊紅線是禁止停車的，但是為了買個早餐或是雨天接送幼兒上下學，路邊紅線停車是常見的不守法行為。當個人利益和法律規範相衝突時，要能時時刻刻知法且守法就變得不容易。

㈡皮亞傑（Piaget）道德發展二期論：「他律期」到「自律期」

1.定義：Piaget 認為，兒童常憑表面客觀條件做為判斷是非之標準。對於行為的對錯以行為的結果來判斷，而非以行為的動機來判斷，故也稱為「道德結果律」。

2.道德發展二期論：Piaget 對於兒童道德發展的解釋，無律階段仍不具備道德規範的概念。真正具備道德觀念可分為「他律階段」與「自律階段」兩個時期。

⑴無律階段（nuonomous stage）：0～5 歲左右，屬於感覺動作及自我中心階段。此時幼兒人我意識尚未分化，缺乏服從規範的概念，對規範似有似無、似懂非懂，行為不易被要求約束，故稱之為「道德無律階段」。

⑵他律階段（heteronomous stage）：5～10 歲左右。兒童漸漸意識到家庭、學校及社會的行為規範，對權威片面敬畏，認為應該服從。認為規範是神聖不可侵犯的，越矩便是壞孩子必須接受處罰。對行為規範只作表面解釋，並不真正了解規範的精神與目的，又稱為「道德現實主義」（moral realism）或「強制道德」（morality of constraint）。

⑶自律階段（autonomous stage）：10 歲以上。兒童的道德意識逐漸發展，開始認識道德規範的精神與目的，不再盲目地敬畏權威或被動地接受他律規範。是比較成熟的道德心理，開始做道德的獨立判斷與選擇，不再一味地、無條件地遵守道德準則，又稱為「道德相對主義」（moral relativism）或「互惠道德」（morality of reciprocity）。

㈢道德發展從「他律期」到「自律期」的困難：

1.智力因素：道德行為基於道德判斷，而道德判斷必須運用邏輯推理能力。個體要具備道德觀念，必須有一定的智力水準，5～10 歲的兒童推理能力不夠或智能有障礙的個體，很難表現正確的道德判斷。

2.情緒因素：情緒會造成個體激動擾亂的狀態，情緒可以被意識卻不容易控制，須要持續性一段時間方能平復。故 5～10 歲的兒童處於情緒激動的狀態時，往往判斷錯誤而做出不道德的行為。

3.社交經驗因素：個體在實際社交情境中，學習到那些行為是受人尊敬或讚美的，那些行為是不正當會受人鄙棄或懲罰的。社交經驗提供扮演各種角色的機會，可增進道德判斷能力。5～10 歲的兒童社交經驗不豐富，不易表現道德自律行為。

4.教育因素：研究發現教育文化水準較落後的村落，個體道德發展也較遲緩，較不懂得「設身處地」和「推己及人」的道理，缺乏「平等」和「恕道」觀念。家庭、學校與社會的教育，與道德發展密切相關。5～10 歲的兒童接受正式學校教育的時間尚短，道德判斷能力不夠成熟。

5.家庭因素：家庭是提供兒童扮演道德角色最重要的場所。郝斯坦（Halstein, C.）的研究發展，具有高度道德判斷力的父母，其子女的道德判斷能力也較強。父母的管教方式，對兒童的道德發展相當重要。常言道「龍生龍，鳳生鳳，老鼠的兒子會打洞」，是遺傳因素，更是家庭教育因素。父母示範不道德的行為，子女耳濡目染也就容易認同不道德行為。

6.他人的回應：兒童道德觀念之培養，決定於父母和他人對兒童行為回應何種結果。兒童道德發展相當受社會環境影響，父母對孩子的行為規範，何者該做、何者不該做，賞罰應明確，才能建立正確的道德觀念。5～10 歲的兒童若在家庭和學校中未能接受賞罰明確的對待，也就容易表現不道德的行為。

㈣道德行為如何落實：

1.營造群體道德氣氛：Kohlberg 力倡「正義社群」（just community）的群體道德氣氛，認為具有正義社群特色之學校，由學生、教師與行政人員共同決策訂定規則並遵守與維護規則，藉由決策與責任感的連結，才能發展出有利道德發展的學校環境。

2.間接的教導道德的「知」—價值澄清法（value clarification）：

間接的道德教育，主要的教學方法即是「價值澄清法」或稱「價值辨析法」。其教學過程不是靠價值灌輸，而是透過書寫活動及澄清式問答，在問題回答及討論的過程中，鼓勵學生分析檢討自己的行為與信念，從而澄清自己的價值觀。價值澄清法的目的，希望經由選擇、珍視、行動的價值澄清歷程，建立真正屬於自己的信念、情感、態度、抱負，並表現忠於自己價值觀的行為。

3.直接的教導道德的「行」—訂定規範：

間接的價值澄清法協助學生釐清是非觀念，直接的道德教學則強調讓學生願意在日常生活中表現正確的行為。直接道德教育的運作，是經由民主方式師生共同參與，透過討論明確訂定應遵守的行為規範，對於違反規定者的處理方式，也一併訂於規範中。

4.建立是非對錯觀念：協助個體從社會互動的自信中瞭解符合社會及道德責任的行為，從生活體驗中培養道德判斷能力。在學生時期可從建立班規中培養社會意識，並樂於參與道德的實踐。

5.培養法治民主態度：道德建立在法治的基礎上，培養法治民主態度必不可少，遵循懲惡揚善的原則，嚴懲違法亂紀不道德的行為，表彰道德行為對好人好事給予肯定，激發社會良善好榜樣的力量。

四、何謂長期記憶(long-term memory)？長期記憶與自我效能之間有何關聯？請舉例說明

【擬答】：

㈠認知科學（cognitive science）揭開「記憶」（memory）的奧祕：

「認知科學」一詞，是克里斯多福．龍格希金斯（Hugh Christopher Longuet-Higgins）在 1973 年，評注一部關於當時人工智慧最新研究的著作萊特希爾報告（Lighthill report）時所創造的。然而，認知科學的真正誕生，一般被認為是在 1956 年，心理學家 George Miller 報告了他對人類短期記憶的實驗結果，提出人類短期記憶容量為「7 加減 2」個意元。認知科學，是一門研究訊息如何在大腦中形成及轉錄的跨領域學科，包括心理學、哲學、人工智慧、神經科學、語言學、人類學、社會學和教育學。

㈡長期記憶（long-term memory，簡稱 LTM）：

1.別稱：又稱永久記憶。

2.定義：日常生活功能的維持，要靠長期記憶中隨時可提取的知識經驗，如動作、語言、態度、技能、觀念等永遠不會忘記的記憶。

3.舉例：電話號碼查完撥通後即不再使用，而英文單字則再經由“複誦”（rehearsal）存入長期記憶，以便後續提取使用。

4.編碼：短期記憶編碼是以聲碼為主，長期記憶編碼則是以意碼為主。長期記憶的訊息是意碼與形碼並存的。

5.貯存：長期記憶貯存分兩類，程序性記憶是對動作技能「行」的記憶。陳述性記憶是對事實知識「知」的記憶。陳述性記憶可再分為「情節記憶」和「語意記憶」。

6.檢索：長期記憶是永遠不會忘記的記憶。但有時會因「檢索指引」不足而無法將記憶反應出來，或是出現話到嘴邊突然說不出或寫不出的「舌尖現象」，或者發現所記得者與事實不符的「記憶扭曲」。

㈢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.功用：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。

3.形成：

⑴成敗經驗（mastery experiences）：過去成敗經驗，是自我效能最具影響力的來源。成功經驗是個人能力的證明，會使個人更有信心面對問題，建立健全的自我效能感；失敗經驗則會慢慢消弱個人的自我效能感。

⑵替代經驗（vicarious experiences）：觀察楷模所得的替代經驗，也是自我效能感的來源之一。藉由觀察他人表現可判斷或衡量自身能力，當特質與自己相似的楷模因努力而成功時，個人自我效能感將因此提高；若楷模的行為表現失敗時，個人自我效能感也將隨之降低。

⑶語言說服（verbal persuasion）：語言正向回饋可提供人際支持，使個人相信自己有能力達成任務，進而願意努力不懈。當個人被指稱缺乏完成任務的能力時，會避免挑

戰性任務且面對困難時輕易放棄。當個人遭遇困難時，重要他人對個人能力的堅定信念，將增進自我效能感。

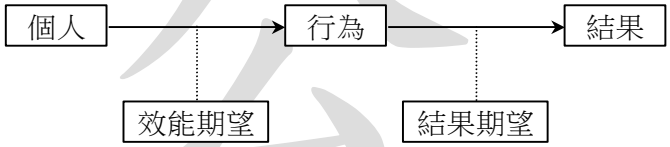
⑷生理情緒狀態（physiological and emotional states）：生理與情緒狀態也會影響自我效能感的高低。當個人身體健康、心情愉快時，自我效能感隨之提高；當個人焦慮、沮喪時，自我效能感隨之降低。

4.成分：自我效能感包括「結果預期」和「效能預期」兩個部分。

⑴效能預期（efficacy expectancy）：指個人為達成某結果必須執行的能力的預期。效能預期會影響個人對自身能力的評價，以及採取特定的行為。

⑵結果預期（outcome expectancy）：指個人對某行為會導致某結果的預期。結果預期是個人對某行為將產生何種結果的判斷。

⑶非必然因果關聯：效能預期與結果預期並不存在必然的因果關係，個人可能相信某種行為會導致某種結果，但如果個人懷疑自己具備執行此行為的能力，則其行為將不受結果預期的影響。



㈣長期記憶與自我效能的關聯：

1.長期記憶的功用：日常生活功能的維持，要靠長期記憶中隨時可提取的知識經驗，如動作、語言、態度、技能、觀念等永遠不會忘記的記憶。個體的長期記憶能力優異，日常生活功能的維持將更順利，個體對自我的能力也會更有自信。反之，若長期記憶能力欠佳，個體對自我會感到挫敗，自我形象低落。

2.自我效能的功用：自我效能感高者，即使遭遇困難也會持續努力克服；自我效能感低者，容易因為失敗、挫折而導致自我效能感再度降低。研究指出，教師自我效能感是教學歷程中重要的部分，高自我效能感的教師熱愛教學工作，班級經營策略開放，對學生有正向信念較少施行體罰，班級經營成效良好。

3.舉例說明：從「阿滋海默症」（AD）說明長期記憶與自我效能的關聯：

⑴阿滋海默症症狀：德國精神病學家愛羅斯．阿茲海默（Alois Alzheimer）於 1907 年最早報告此失憶病症。患者會有逐漸嚴重的認知障礙、記憶障礙、常識障礙、學習障礙、注意障礙、空間認知障礙、問題解決障礙。

⑵長期記憶與自我效能的關聯：阿滋海默症患者由於長期記憶能力的缺損，導致性格變得異常煩躁、偏執多疑、不喜歡與人互動，逐漸不能適應社會。嚴重時會無法理解語言，無法解決進食穿衣等簡單問題，最終癱瘓在床。