

## 108 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：財經廉政

科 目：心理學

一、由心情提取的一致性(mood-congruent retrieval)和認知調整模式(cognitive tuning model)說明情緒如何影響認知的運作及表現。(25 分)

### 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：(最難 5 顆★)★★★★★

2. 《解題關鍵》：指定理論名稱的考題，題目難度較高，雖然近年來高考題型對情緒議題的重視程度增加，但是題目範圍較廣，同學不易取高分

### 【擬答】

(一)心情提取的一致性

Isen、Shalke、Clark 及 Karp (1978) 提出的心情一致性提取理論主張，當個體處於正向心情時，將提取記憶中廣泛與多樣的正向記憶內容，而且會產生複雜的認知脈絡，其可能導致較豐富和多重的解釋。

Isen 與 Daubman (1984) 的經典研究裡，引發受試者快樂狀態 (中性組則沒有引發情緒)，然後讓受試者完成 Rosch (1975) 類別包含作業 (category inclusion task)。在此作業裡，要求受試者評定數個事例 (如：公共汽車、駱駝) 歸屬某一類別 (如：交通工具) 的典型程度。非典型例子 (如：駱駝) 被評定典型程度越高表示其認知類別愈廣泛，而有利於認知彈性 (Amabile, 1983; Eysenck, 1993)，而助益於創造表現。

(二)認知調整模式

Schwartz (1990) 的認知調整模式主張，個體會以情緒來表達對環境是否危險或安全的感受，並且依照情緒所提供的訊號，調整身體醒覺狀態以及認知系統的運作方式。當個體處於正向的情感狀態下，代表環境無明顯的危險且自身的資源充足，此時個體願意冒險，同時也較富創意、容易產生不尋常的聯想，及玩興 (playfulness) 較高而傾向去探究新的點子。

(三)情緒影響行為

個體須在適度的情緒緊張狀況下，才能有最好的工作表現。由葉克斯 (R. M. Yerkes) 與杜德遜 (J. D. Dodson)，經實驗研究歸納出一項法則，用來解釋心理壓力、工作難易度以及工作表現三者間的關係，工作表現的優劣將會因工作性質的難易度與心理壓力高低而有所不同。在簡單易為的工作情境下，較高的心理壓力將產生較佳的工作績效；在複雜困難的工作情境下，較低的心理壓力將會產生較高的工作績效，此一法則稱為葉杜二氏法則 (Yerkes-Dodson law)。例如：當我們在進行複雜困難的工作時，須擁有較多且充分的認知資源，當心理壓力過高時，會影響到個體的認知資源使用情形，此時思考若稍有疏失時，則難免會忙中出錯；簡易工作大都為重複性質，重複性質高的工作在長期下會轉變為自動化，至此則不須認知思考，若有心理壓力存在，不但不影響自動化功能，反而有可能做自動化的速度提升。

二、何謂社會感染(social contagion)? 試舉例說明。並由從眾(conformity)和社會學習(social learning)來解釋這個現象。(25 分)

### 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：(最難 5 顆★)★★★

2. 《解題關鍵》：社會感染的論述很少出現在考古題裡面，所以對同學來說不易撰寫，但是透過從眾和社會學習論的觀點推論，準備充足的同學仍可以在應試中取得不錯的分數

【擬答】

(一)社會感染

關於人類的行為和心情明顯的受到環境和情境的影響，社會感染理論假設情緒就好像傳染病一樣會在團體內部擴散開來，讓成員的情緒彼此影響。法學教授 D. Roithmayr 在 2016 年的一篇研究，她透過社會感染理論來解釋警暴蔓延的機制。文中提及社會感染的觀念，類似中國人所說的「近朱者赤，近墨者黑」，警員在學堂學到的東西始終有限，他們要透過觀察其他警員，來學習每類行動的目的，及如何應對不同突發情況等，從而了解如何真正做一名警察。當警員發現訴諸暴力原來可以收到正面效果，快速解決事情，甚至得到同袍讚賞，自然會跟從。這些同儕網絡，令濫暴問題像疾病般蔓延開去。

(二)從眾的解釋

從眾，係指個人改變知覺、意見或行為方式，以和團體規範一致的傾向。換句話說，就是個人會追隨大多數人的行為。人為何會改變自己的行為，轉而去追隨大家的共識，主要是因為我們會害怕被社會拒絕，以及對社會情境不瞭解的情況下，就會產生從眾。社會心理學家 Asch (1955) 所提出，並進行一系列經典的實驗研究。在 Asch 的情境實驗下，徵求七名參與者進行「視知覺實驗」，研究人員告訴受試者此實驗是要做區別線條的長度有關。研究結果發現有 76% 的受試者在整個實驗過程中起碼會隨波逐流一次，回答錯誤的答案，其中更有 33% 在所有狀況下，都回答錯誤的答案，最後僅有 25% 的人從頭到尾會堅持自己的正確答案。而在獨立情境(旁邊沒人)回答的控制組學生，答案不會出現錯誤，性別也未呈現顯著差異。

從眾會發生主要有訊息性影響和規範性影響，假若在團體成員情緒會相互傳染，則從眾是發生的可能性之一，因為人在團體中常常會因為不瞭解目前現況，所以會透過多數他人表現，以決定自己應該要如何因應，假若未跟團體做出同樣表現，團體內部的個別成員會擔心自己不瞭解現況或是受到他人排擠，因此導致社會傳染。

(三)社會學習論的解釋

Bandura 反對「環境決定論」，認為在社會環境中，「環境因素」、「個人對環境的認知」、「個人行為」交互影響，才能確定學習行為，因此「環境」、「個人」和「行為」是學習行為的重要因素。

1. 學習產生非因強化：強化物並不能帶來強化作用，只是告訴個體，行為後果所帶來的「訊息」是對或錯，進而形成認知，之後將會在同樣情境繼續表現同樣的行為，因此重視學習時個體的自主性。

2. 學習來自於「觀察」和「模仿」

(1) 觀察學習 (observational learning)：個體只以旁觀者的身份，觀察別人的行為表現，即可獲得學習。如教學觀摩、示範教學。

(2) 替代學習 (vicarious learning)：不須練習得學習，只從別人的學習經驗即學到新經驗的方式(看別人在學，自己也學會)。

(3) 模仿 (modeling)：個體在觀察學習時，向社會情境中某個人或團體行為學習的歷程。觀察學習四階段

① 注意：注意楷模。

② 保持：將觀察轉換成「表徵性心像」或「表徵性語言符號」，保持在記憶中。

## 公職王歷屆試題 (108 地方特考)

③再生：將楷模行為以自己的行動表現出來。

④動機：適當時機表現所學得的行為。

(4)模仿的方式：

①直接模仿：跟著他人做的模仿學習方式。

②綜合模仿：經模仿歷程而學得的行為，未必得自一個人，而是綜合多次所見而形成自己的行為。如：看過工人踩高凳修電燈，又見母親踩高凳修燈，而會踩高凳取物。

③象徵模仿：模仿其性格或行為所代表的意義。如：勇敢的柯南。

④抽象模仿：模仿其抽象原則，如從講解例題中學到解題原則。

### 3. 解釋

從社會學習論來解釋社會感染的現象，可以從第一點所列的警察暴力研究，可以發現周遭的警察假若發生暴力事件，會容易變成被模仿的對象，因為新進警員的實務經驗始終有限，他們得觀察其他有經驗的警員如何表現，來學習每類行動的目的，及如何應對不同突發情況等。當警員發現訴諸暴力原來可以收到正面效果，快速解決事情，甚至得到同袍讚賞，自然會跟從。這些同儕網絡，令濫暴問題像疾病般蔓延開去。

三、造成記憶遺忘的因素很多，請分別由記憶痕跡消退理論(decay theory)、干擾理論(interference theory)、提取失敗假設(retrieval failure hypothesis)以及動機性遺忘(motivated forgetting)說明記憶在不同階段編碼光取的遺忘。(25 分)

#### 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：(最難 5 顆★)★★

2. 《解題關鍵》：遺忘相關的論述曾出現在考題，所以同學要撰寫的難度不大，準備充足的同學應該可以取得良好成績。

#### 【擬答】

##### (一)遺忘理論

##### 1. 衰退理論

遺忘是因為記憶痕跡逐漸消失所造成，並非被取代。從生理角度來看，可能是因為大腦神經突觸具有可塑性，所以當學習越多，突觸也會變的越多，但久不用突觸便會萎縮，因而遺忘，如同用進廢退一般。一般會發生在感覺記憶和工作記憶。

##### 2. 干擾論

遺忘會發生是因為某些學習材料的回憶干擾到其他學習材料的回憶，例如：序列位置效果為何會發生，有可能是受到干擾所影響。由先後順序來區分，可以分成：逆向干擾，新經驗影響了舊經驗，像是新近效果會發生就是因為新近的項目干擾舊的項目；順向干擾，舊經驗干擾了新經驗的學習，像是初始效應會發生，就是因為舊的項目干擾到新項目。一般會發生在工作記憶和長期記憶。

##### 3. 動機情緒的影響

個體遺忘行為背後的動機是因為個體想逃避現實的情緒困擾，不願回憶而產生的主動壓抑記憶。這個論點是 Freud 的理論核心，但是當記憶被換回時，記憶內容不見得是正確無誤。

像是兒時失憶症，Freud 提出個體在生命最初的幾年是無法回憶的，是因為受到創傷，但是依據其生物研究結果，海馬體是凝固記憶（短期進入長期記憶）的腦結構，一般需

要到出生後的 1~2 年才會成熟。主要發生在長期記憶。

提取失敗假設

人類的記憶提取是透過相關線索才能順利運作，但是我們會在日常生活會遇到一種狀況，就是遇見多年不見的好友，會突然想不起對方的名字，很尷尬的是往往等到對方離開後才想起，我們稱之為舌尖現象。一般說來，造成這樣的狀況是因為我們在長期記憶中，相關好友的外貌與名字的線索，缺乏有效的提取線索所導致，因此若能找到影響線索有效性的因素，便能減少這樣的現象發生。主要發生在長期記憶。

### (二)生理證據

遺忘有其神經基礎，像是服藥無效的重鬱症患者，有時會採用電痙攣治療（ECT~使用輕度電流刺激腦部，造成失憶的現象），讓患者可以暫時從重鬱的狀態恢復過來。因為刺激部位靠近海馬迴，當海馬迴受損時，將立即導致嚴重的記憶干擾。

在臨床上也有相關的證據，像是新事失憶症（前向失憶症 anterograde amnesia），新事物無法進入長期記憶，但舊事物仍可以提取，簡單來說個體無法記起每天所發生的事物以及無法習得新的訊息（像是 H.M）；另一種為舊事失憶症（後向失憶症 retrograde amnesia），無法自長期記憶中提取訊息，病患所表現出來的症狀是無法記得生病前或意外前的事件，這種舊事失憶症的嚴重程度將因人而異。

老年失智症（Alzheimer's disease）也是另一項常見的臨床現象，主要是因為腦中乙醯膽鹼的濃度不足，近年來，此類型疾患人數逐年增加，所以有許多預防方式被提出來，像是茶中的物質可以抑制乙醯膽鹼的分解酵素，而銀杏也有促進記憶的功能。

### (三)避免遺忘

Thomas & Robinson (1972) 所提出的 PQ4R 讀書法~有六個作法分別是：Preview，略讀整個段落與重點字，知道這個段落大概在說什麼，可讓受試對整個段落加以組織；Question，在還沒唸這一章之前，先問自己一些有關此章的問題，在唸書時即可試著找答案，問題可由段落標題轉換而來，可引發讀書興趣；Read，唸書時試著回答問題，用自己的話將段落重點作簡單筆記，不要記太繁複的細節，在入碼階段對學習材料多作推敲（elaboration），筆記可作為複習之；Reflect，自己想例證或和自己已知的知識作聯結；Recite，看完一章節後，回憶章節概要，回答原先問題可以用筆記作為提取線索，不記得的部分再重複閱讀；Review，整章看完後，複習大概內容，聯結章節間關係，思考整體架構。

四、層出不窮的社會問題常出於偏見(prejudice)，請定義偏見，並舉例說明各種產生偏見的因素，且提出降低偏見的方式。(25 分)

#### 【解題關鍵】

1. 《考題難易》：(最難 5 顆★)★★
2. 《解題關鍵》：偏見的相關議題在考古題出現過好幾次，所以同學應能輕鬆取得高分。

#### 【擬答】

##### (一)定義

偏見 (prejudice) 是一種常見的否定性態度，是指對某特定群體或是某類成員持有某種否定性的認知與態度，這種認知和態度通常缺乏充份的事實依據，例如：黑人好吃懶做。

##### (二)偏見成因

分別是社會因素以及認知因素：

1. 社會因素

(1) 社會的不平等

社會各階層、各團體之間不平等的社會地位差異，是造成彼此偏見的一大主因。社會優勢理論 (social dominance theory) 認為，在所有社會內都會有一個團體優於其他團體。這樣的優勢團體會享用了大多數的社會財富，而弱勢團體則承受了大多數的社會責任。像是 Hacker(1951)曾指出，美國社會氛圍於對女性與黑人族群常有特定偏見，造成整體社會公然對女性和黑人形成歧視的表現。

(2) 內團體與外團體偏見

內團體是指一個由擁有共同特徵和歸屬感的人組成的整體；外團體則是指內團體以外的人。對於外團體的人常出現一種概括性的知覺，而且常常是偏誤的知覺。內團體偏見通常包含兩個涵義，基本上對於自己所屬的群體都是「好的」知覺，但同時在某種程度上對於其他群體都是「差的」知覺。

例如：Brewer(1979)曾研究表示，不管是什麼性質的內群體，人們對他們所置身於其中的群體都是偏袒的。

(3) 權威性人格與偏見

權威性人格 (authoritarian personality) 又稱為專制人格，是具有權威態度的人所常見的人格特徵，由德國學者 Adorno 提出。其特點是單一價值觀；較為簡單的認知系統，思考型態簡單化；重視人與人之間的身份關係；缺乏超越現實範圍的想像力。Adorno(1950)認為具有權威性人格的人更容易產生對外團體的敵意與偏見。

(4) 從眾(Conformity)

從社會的角度來看，偏見得以延續的因素，是因為人們對偏見及其規範的從眾性行為。具體來說，在某一社會之內，某一群體一旦對另一群體形成了根深柢固的偏見，與之相伴隨的認知和行為方式就會成為一種社會規範，並不知不覺使該群體的大多成員遵守之。

2. 偏見的認知根源

(1) 刻板印象

偏見是一種提前對他人下判斷，而刻板印象則是偏見的一種表現形式，它引導我們對他人的解釋方式和記憶內容。

Spencer 等人 (1999)發現當女同學在未受任何社會偏見干擾的狀況下，她們在較難的英語測驗中表現得和男同學一樣優秀；而在另一份較難的數學測驗中，當她們接收到數學能力是有性別差異的訊息時，她們受到性別刻板印象的威脅，其測驗所得分數也比男生差。

(2) 社會分類

社會分類是我們簡化對世界瞭解的有效方式。當我們把各式各樣的人組織成各種類別，就可以比較容易地解釋和回憶他們，但這種簡化的認知方式常常是提供偏見的基礎。

Taylor 等人(1978)曾指出，在美國社會，種族和性別是劃分人們的兩個最有力的向度，像是一個 40 歲的黑人男性地產商，那麼一般美國人對他所作的最簡單分類往往是「黑人男性」，而不是「中年人」、「商人」、「南方人」之類。

(3) 認知歸因偏差

我們在解釋別人的行為原因時，常常會由主客觀條件的影響而發生種種偏差。像是基

本歸因偏誤，係指我們常常過於把別人的行為歸結為內在因素而低估情境因素的影響，造成的部份原因是因為我們的注意力過於集中在他人自身，而忽略他們的行為所受到的情境限制。

(三)避免偏見

1. 團體間接觸

(1)接觸理論(假說)(contact theory or hypothesis)(Allport,1954;Cook,1988)

主張敵視的團體在某些條件下的直接接觸可以減少偏見。此條件為：

①地位(status)

接觸應該發生在兩個團體是在一個平等地位的情況下。

②個人互動(personal interaction)

兩個團體中的個別成員進行深層而非表面的一對一互動。

③合作互動(cooperation)

兩個團體的成員應該共同努力達成高層目標，而非彼此競爭資源。

④社會規範(norm)

由權威人士所定義的社會規範應鼓勵團體間的友善、協助、平等的態度，並抑制內／外團體的比較。

⑤正面結果(positive outcomes)：團體合作出現成功而非失敗的結果。

※擴展接觸假說(extended contact hypothesis) (Wright et al.1997)

團體成員與外在團體成員擁有情誼時，對於團體間的意見表達會更加正向，且團體間的敵意會因接觸的次數增多而逐漸消失。

(2)拼圖教室(jigsaw classroom) (Aronson & Gonzalez,1978)

理論源自於團體接觸假說，認為合作與共享的目標是成功增進團體接觸的必要條件。拼圖教室即是透過團體的互動努力來減少種族偏見的合作性學習方法。

2. 社會類別的操作(認知策略)

(1)團體內共通認同模式(Gaertner, Dovidio, Rust, Bachman & Anastasio,1994)

團體成員之間密切的互動會促成個體在人際間的分類方式發生改變，從「我們」與「他們」兩種分類，整合成單一團體身份認同的個體—「我們」，進而拉近團體成員間的關係。

①不分類(decategorization)

引導人們較少注意分類與團體界線，並將外團體成員知覺為「個體」。

②重新分類(recategorization)

引導人們改變團體概念，並提升包容團體多樣性的敏感度，藉由認同某人為內團體成員，滋生一個共同的內團體認同。

3. 社會力量

(1)流行媒體反應社會團體多樣性的面貌，可以幫助削弱刻板印象。

(2)文化形塑有關刻板印象和偏見的規範，藉由觀察與同儕互動而學習。

(3)政治領導者的堅定支持並配合相關的立法與政策。