

108 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：財經廉政

科 目：心理學

- 一、請先解釋人類重建記憶 (reconstructive memory) 的特質，再說明目擊者證詞的研究中，關於錯誤訊息效應 (misinformation effect) 的發現。(25 分)

【解題關鍵】

本題主旨於測驗建構式記憶

【擬答】

(一)重建記憶 (reconstructive memory) 或為建構式記憶

為人們根據期望、現有的基模、感覺、經驗與其他儲存的訊息來架構或組織記憶的現象；記憶亦是一種連續性的主動建構歷程，當我們組織資料使之有意義時，會增添一些細節使結構較完整，或是扭曲改變一些情節，使資料和記憶中既存的知識架構協調，在記憶作用中各個階段都可能發生扭曲，但我們很少覺察這些變化，且認為自己的記憶和事實無誤。

(二)目擊者證詞的研究中，關於錯誤訊息效應 (misinformation effect) 的發現

1. 羅福特 (Loftus) 的研究：在國外法庭上的陪審團往往相當側重目擊者的證詞，因為目擊者宣稱他們在事件的現場，親眼看到事件發生的經過。但假使記憶會經過我們重新建構以調和先驗圖式，那這些目擊者的證詞有多大比例可以信任呢？心理學家羅福特 (Loftus, 1974) 及他的同事在實驗室中證實，即使目擊一個場景，我們仍能被輕易地誤導以致記憶並沒有發生過的事情。
2. 記憶是依據個人原有的認知架構 (schema) 去重新建構的歷程，因此，記憶的真實性通常是很脆弱的，它會不停地按照個人的心情期望及想法的改變，來選擇性地吸收新訊息，或修改先前的記憶。
3. 羅福特對證人的記憶之研究：
一位女士對司法人員說，在心理治療的協助下，她自認鮮明地憶起，二十年前被謀殺的兒時玩伴，是被她父親性侵犯並殺害的。但是……假如能確定這位女士無意陷害父親，她只是忠實地陳述記憶中的事，法官是否該認定這件令人髮指的罪刑確曾發生過？
然而，我們的記憶並不一定忠實，常雜有真實與虛幻的雙重成分。我們甚至會將新近聽到的訊息編進舊的記憶裡，造成「改編」記憶的效果。

- 二、在兒童社會化 (socialization) 的過程中，教養模式 (parenting styles) 扮演重要的角色。請先解釋何謂社會化？再說明 Maccoby 與 Martin (1983) 針對教養模式所提出的二維 (two dimensional) 分類。(25 分)

【解題關鍵】

以社會化連結至 Maccoby 與 Martin 教養模式

【擬答】：

(一)社會化 (socialization)

社會化 (socialization) 係指一個人從生物體個人轉變成社會體個人的過程，即是人們學習與自己有關角色行為和文化之學習過程。它有兩個目的：一方面由社會角色彼此互動，以及經由傳遞新成員適當之信仰和行為，另方面培養社會共識，確保社會繼續生存。從社會的角

度來看，社會化是把新的個人納入有組織的社會生活之中和傳授社會文化的過程。從個人的角度來看，社會是獲得自我的過程。(彭懷恩(1996))

(二) Maccoby 與 Martin 教養模式所提出的二維(two dimensional)分類;

1. 接受度／回應度：接受度／回應度高的父母對子女是關愛的、鼓勵的、支持的，而其子女特質為安全型依附、學業表現佳、社會能力佳、角色取替能力佳、高自尊、正向自我概念、順從但不順應等等。
2. 要求／控制：要求／控制高的父母對子女是嚴格管控的、監督的。
3. 教養態度：
 - (1) 民主威信型：是最有利子女發展的教養態度，父母對子女是接納的、重溝通、允許自由但不縱容的。
 - (2) 寬容溺愛型：父母對子女是高包容的、少規則的。
 - (3) 獨斷專制型：父母對子女是嚴厲的、要求絕對服從、不重視溝通的。
 - (4) 袖手旁觀型：是教養成效最差的教養態度，父母對子女是疏離的、漠視的，而其子女特質為反抗、攻擊性強、自私、無目標、學業表現差。

三、在工作場域中，員工的動機(motivation)是重要的議題。試從公平理論(cquity theory)與期望理論(expectancy theory)說明之(25分)

【解題關鍵】

公平理論與期望理論應用於工作動機

【擬答】

(一)

1. 定義：

公平理論又稱社會比較理論，由美國心理學家約翰·斯塔希·亞當斯(John Stacey Adams)於1965年提出：員工的激勵程度來源於對自己和參照對象(Referents)的報酬和投入的比例的主觀比較感覺。

2. 工作動機之應用：

(1) 橫向比較：

即一個人要將自己獲得的“報償”(包括金錢、工作安排以及獲得的賞識等)與自己的“投入”(包括教育程度、所作努力、用於工作的時間、精力和其它無形損耗等)的比值與組織內其他人作社會比較，只有相等時他才認為公平。如下式所示： $OP/IP=OC/IC$
OP表示自己對所獲報酬的感覺；OC表示自己對他人所獲報酬的感覺；IP表示自己對個人所作投入的感覺；IC表示自己對他人所作投入的感覺。

當上式為不等式時，可能出現以下兩種情況：

一是前者小於後者。他可能要求增加自己的收入或減少自己今後的努力程度，以便使左方增大，趨於相等；第二種辦法是他可能要求組織減少比較對象的收入或讓其今後增大努力程度以便使右方減少趨於相等。此外，他還可能另外找人作為比較對象以便達到心理上的平衡。

二是前者大於後者。他可能要求減少自己的報酬或在開始時自動多做些工作，久而久之他會重新估計自己的技術和工作情況，終於覺得他確實應當得到那麼高的待遇，於是產量便又會回到過去的水平了。

(2) 縱向比較：

所謂縱向比較，即把自己目前投入的努力與目前所獲得報償的比值，同自己過去投入的努力與過去所獲報償的比值進行比較，只有相等時他才認為公平。如下式所示：

OP/IP=OH/IH

OH 表示自己對過去所獲報酬的感覺；IH 表示自己對個人過去投入的感覺。當上式為不等式時，人也會有不公平的感覺，這可能導致工作積極性下降。當出現這種情況時，人不會因此產生不公平的感覺，但也不會感覺自己多拿了報償從而主動多做些工作。調查和實驗的結果表明，不公平感的產生絕大多數是由於經過比較認為自己目前的報酬過低而產生的；但在少數情況下也會由於經過比較認為自己的報酬過高而產生。

(二)期望理論(Expectancy Theory):

1. 定義:是由佛倫(Vroom, 1964)所提出，認為對未來尚未發生的事情，都有其信念及預想，然而人們複雜的行為與周遭環境，使得他們在同一時刻下，所渴望的事物可能不只一項。因此，人們在決定對於其渴望事物是否要採取行動時，會先分析行動後可能產生的結果及帶來的價值，如果覺得預期的結果與報酬是滿意的，才會行動。基於環境資源有限與自身能力，人們對於所追求的事物需要有所排序，而形成錯綜複雜的心理歷程，期望理論的發展目的即在探討此種心理歷程。而激勵某項行為的動機之強弱，就是該項行為所產生各種結果的「吸引力」與「期待值」兩者的乘績總和。
2. 工作動機之應用
 - (1)發現員工在心中已主觀判定績效目標無法單純藉由努力來達成，主管就有必要強化員工對達成目標的信心，可予鼓勵或舉一些他人成功案例來增加信心。若是因為員工個人能力或工作流程、設備等外在因子影響員工的績效表現，主管就必須協助員工排除這些障礙或重新修定工作目標。
 - (2)理想上應該因人而異，給員工他們自己真正想要的獎酬。獎酬可以分為外部獎酬與內部獎酬，前者包含了透過外在誘因激發員工的外部工作動機，例如各類物質金錢、假期或頭銜等包含在 Maslow 前三大的需求層次；的東西(生理、安全與社會)；後者則是經由內部誘因激發員工的內部動機，例如讓員工做自己喜歡做的工作、讚美員工、讓員工覺得到自尊與自我實現的滿足。因此，組織在提供員工回報上，除了考量成本效益與管理困難度，應盡量採更彈性更多自由選擇的獎酬政策。
 - (3)將績效與獎酬連結，讓員工清楚地知道組織期望他們展現那些績效行為或達成那些目標。組織可以設計一套績效獎酬計畫(pay-for-performance plan)，經由績效獎金或績效給薪辦法，將員工的績效與薪酬連結。激勵員工外部動機。主管也可以透過各種管理技巧重新設計工作(工作擴大化、豐富化或授權)，給予員工許多非物質的回報，讓高績效員工覺得自己受到的重視與肯定，激勵內部動機。

四、請說明什麼是刻板印象 (stereotype)？在面對不支持刻板印象的證據時，刻板印象如何繼續維持？又刻板印象威脅 (stereotype threat) 的效果為何？(25 分)

【解題關鍵】

刻板印象之概念應用

【擬答】

(一)刻板印象 (stereotype)

刻板印象是指個人認為某一團體或某一社會的成員，都擁有某些相同的特徵和行為。例如：老人都是記憶力差的、女人多是比較順從的。這是我們忽略個別差異，而將團體成員中，某些人的特性，類推到所有成員的結果。Schneides (2004) 認為性別 (Sex)、年齡 (Age)，及種族 (Race) 是三個最容易區分團體類別的外顯標誌，因此也就成為刻板印象最容易產生的團體對象。就像前面所提到的例子，當我們看到了幾個原住民的歌手後，就認定所有的原住民都很會唱歌。這個現象，也是基模運作所產生的結果，也就是我們運用過去的經驗及例子，來面對與此例子相類似的所有團體成員，而不管團體成員的個別差異。(王震武等, 2008)

(二)面對不支持刻板印象的證據時，刻板印象如何繼續維持

1. 社會類別化：

是根據某個屬性的相似性來將人分類，與己相似者是內團體 (ingroup) 又稱為最小團體典範 (minimal group paradigm)，與自己不同者是外團體 (outgroup)。

在認知上將內外團體區分出來後，會產生內團體偏私 (ingroup favoritism)，對內團體成員的評價比外團體好，而對外團體成員有同質性效應 (homogeneity effect) 而產生負面評價、敵意，甚至是不公平的對待。

2. 內隱人格理論 (implicit personality theory)：

個體會根據一個人的一種或數種特質來推斷他其他的特質，例如一個人若表現很活潑，即可能會被以為愛玩或很外向。這是因為大多數的人會傾向將某些人格特質互相關聯，自然而然形成一種處理訊息的信念。

3. 錯覺相關 (illusion correlation)：

(1) 定義：對於事實上無關的事情，以為彼此有所關連的信念。

① 當某項人、事、物顯得獨特或醒目時 (亦即和我們熟悉的人事物不同)，我們較容易將個別特徵連結到對方所屬的整個群體，而產生錯覺相關。

② 在團體或社會中，少數族群 (基於人種或性別等特徵) 顯得較為獨特。少數族群之特定人物的行為或特徵，容易被認為與其所屬團體有所關連，亦即被關連到其所屬團體所有成員上。

(2) 造成錯覺相關的二歷程：

① 人們傾向於高估不同變項間的連結，而這些變項僅是因為新奇和特異而吸引他人的注意。

② 人們傾向於高估已被預期會在一起的變項間的連結。

(三) 刻板印象威脅 (stereotype threat) 效果

1. 概念最早是由 Steele 與 Aronson (1995) 提出，他們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。

2. Steele 與 Aronson 探討的是種族的刻板印象威脅。因為人們一般有「黑人智力比白人差」的刻板印象，因此，在他們的研究中，以相當困難的 GRE 測驗為工具，告訴第一組受試者此測驗在測量其智力能力 (此為刻板印象威脅組)，告訴第二組受試者此測驗只是一般的問題解決作業，不在於測量其能力 (此為無刻板印象威脅組)，另外則告訴第三組受試者，此測驗不在測量其能力，但要求他們將此測驗視為一項挑戰 (無刻板印象威脅—挑戰組)。然後記錄受試者在此測驗上的表現。結果發現，一方面刻板印象威脅組的黑人受試，答對的題數少於無刻板印象威脅組的黑人受試及無刻板印象威脅—挑戰組的黑人受試；另一方面，刻板印象威脅組的黑人受試，答對的題數少於刻板印象威脅組的白人受試。可見當被告知測驗可以測量出個人智力能力時，「黑人智力表現比白人差」的刻板印象會被激發，使得黑人受試者感到對其能力的威脅感，導致他們無法在測驗上發揮原有的能力水準。