

101年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：30580

全一頁

等 別：三等考試

類 科：人事行政

科 目：心理學（包括諮商與輔導）

考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、何謂短期記憶？何謂長期記憶？何者的記憶容量較多？（25分）

二、行為學派及認知學派所主張的學習歷程有何不同？試比較之。（25分）

三、佛洛伊德（Freud）心理分析理論所主張的人格結構分為那幾個部分？其運作所依循的原則分別為何？以此理論為基礎的諮商歷程，其諮商目標及諮商技術分別為何？（25分）

四、何謂同理心？試以正確的同理心回應以下之對話。

(一)個案：「作為一個小小的公務人員，薪水已經很低了，現在又要扣除年終獎金，實在是很沒有道理。」

你如何以同理心回應？（請以助人者立場直接回答。）（12分）

(二)個案：「大家都認為我是很善良的，有什麼好處，都會與同事分享。偏偏我的頂頭上司就是認為我工作不夠認真！」（稍稍停頓一會兒）「唉！下班時間到了，趕公車回家，這有不對嗎？」

你如何以同理心回應？（請以助人者立場直接回答。）（13分）

申論題解答

一、【擬答】

(一)短期記憶 (short-term memory, STM) 是記憶的類型，短期記憶對資訊的儲存時間較短，資訊儲存的容量也有限，也被稱為電話號碼式記憶。

- 1.短期記憶持續時間：訊息保持的時間有限，在未經複述下，大部分訊息通常存留 5 到 20 秒，最長不超過 1 分鐘。如果要短期記憶的資訊長期保持，必須進行複述的行為：通過內部言語形式進行。
- 2.短期記憶容量：又稱記憶廣度 (memory span)，美國心理學家米勒 (George A. Miller) 發表《神奇數 7 加減 2：我們加工訊息的能力之某種限制》論文，根據複誦 3 到 12 位元隨機排列數字表的實驗結果，發現資訊一次呈現後，能回憶的最大數量，即短時記憶的容量為 7 ± 2 個單元；幼兒的記憶廣度則是 4 ± 1 個單元。中國學者測驗的短期記憶廣度是：無關聯的漢字一次能記住 6 個，10 進位元數字為 7 個，線條排列為 5 個。記憶廣度與資訊性質和資訊的編碼加工程度有關。

(二)長期記憶 (long-term memory, LTM) 能夠保持數天到數年的記憶，構成個體對世界及自我的全部知識，掌管由感覺記憶和短期記憶所轉入的訊息，包含個體的經驗、事件、感覺、情緒、文字及判斷等。長期記憶具永久性、記憶容量無限等特性。根據加拿大認知心理學家托爾文 (Endel Tulving) 的多重記憶系統理論，長期記憶分為內隱記憶 (implicit memory) 與外顯記憶 (explicit memory)；外顯記憶又可分為程序性記憶 (procedural memory) 和陳述性記憶 (declarative memory)；陳述性記憶又含語意記憶 (semantic memory) 和情節記憶 (episodic memory)。內隱記憶與外顯記憶的差別在於「意識知覺」(conscious awareness)，指回憶的意識狀態中，意識涉入的程度。

- 1.外顯記憶 (explicit memory)：是長期記憶中可被提取的知識，用回憶法或再認法察覺的記憶，所以是在回憶時有意識地提取記憶。外顯記憶反映腦部處理訊息是從上而下 (top down)、同時的。根據儲存材料性質的不同，可分情節記憶、語意記憶和程序性記憶等類。
- 2.內隱記憶 (implicit memory)：或稱非陳述性記憶 (non-declarative memory)，無法在正常意識中表現，但通過一些方式而可測量的記憶。個體會無意識地使用內隱記憶，而內隱記憶會因過去經驗而提升學習表現；對失憶症患者研究，他們也能受惠於內隱記憶而學習新的事物。因此內隱記憶主要反映先前經驗，對腦部子系統產生由下往上的 (bottom up) 無意識效果，另外也可能影響幾個腦部子系統間的互動。

二、【擬答】

行為學習理論被稱為「刺激—反應學習理論」(S-R theory)，主要是根據行為主義而提出的觀點。認為操作制約 (operant conditioning) 是個體學習的主要歷程，重視環境對個體行為的影響，因此學習的結果是表現在行為的改變上，不認同個體的自由意志。所以行為學派在教育的主張上使用增強和懲罰的方式兼施，正、負增強作用就是操作制約的概念；懲罰是藉由實施來阻止個體不當的行為；行為學派不重視內在自發性的動機，注重外在控制的訓練價值。

行為學習理論也主張學習的發生是透過訓練、指導與練習過程而習得，教師具權威性，視為管理者、監督者及糾正錯誤的解答者；相對學生的角色是被動接受教師傳達的訊息，只是主動的聆聽者及方向遵循者。

認知學習理論 (cognitive learning theory) 是布魯納 (Jerome Seymour Bruner) 發展於美國 60 年代。行為學習理

論遭批判為促使學習者被動學習，接受零散破碎知識，而認知學習論認為教學要有效安排教學情境，才能激發學習者好奇心並維持興趣，強調知識結構；結構化的知識可以讓學習者容易掌握事物的關聯性，產生學習類化作用。因此教材呈現方式要配合學習者認知發展，「課程統整」突顯課程設計應注重「知識結構」與學習者「認知基模」的關聯，以及學習者的探索與建構的學習歷程，啟發後設認知能力的學習機會。布魯納（Jerome Seymour Bruner）曾說：「任何學科知識，都能以某種合理方式，對任何兒童在任何發展階段，施行有效的教學。」

認知學習論主張認知是學習的基礎，個體透過各種刺激的頓悟來學習行為。

三、【擬答】

(一)心理學家佛洛伊德（Sigmund Freud）關於人格結構（personality structure）理論，認為個體人格的差異來自處理基本驅力的方式不同。將人格區分3部分：本我（id）、自我（ego）、超我（superego）。

本我（id）	人格結構中最原始的部分，衝動又非理性，具有生存驅力及死亡驅力，遵循「享樂原則」（pleasure principle），要求各種基本驅力立即性的滿足。
自我（ego）	由本我分化而來，調和本我和超我的衝突，受到「現實原則」（reality principle）支配，在享樂中做合理選擇。
超我（superego）	代表個體內化的價值觀和道德觀，包含自我理想（ego-ideal）和良心（conscience）。自我理想代表自我要求，良心是避免違反社會規範。遵循「完美原則」（perfection principle），是人格結構中的道德部分。

(二)精神分析治療法（psychodynamic theory）：又稱心理動力治療，由佛洛伊德（Sigmund Freud）所創，諮商目標在使當事者能將壓抑在內心深處的衝突釋放出來，求得內心和諧。諮商技術：

- 1.自由聯想（free association）：是精神分析治療的第一步驟，製造一輕鬆、放心的環境讓當事者能自由、無拘束地說出想到的事情。一般當事者會躺在躺椅上，治療者坐在後面聆聽談話，透過此方式讓當事者全無保留的將潛意識、衝突及念頭釋放，以削減壓力。
- 2.夢的解析（dream analysis）：治療者將夢視為當事者潛意識的反映，依據夢境陳述來分析當事者在潛意識中的意義和內涵。夢由顯夢（manifest dream-content）及隱夢（latent dream-thought）組成，前者是當事者醒後所記得的夢；後者是當事者醒後不了解的夢。顯夢由隱夢轉化而來，轉化過程稱為「夢程」。
- 3.移情分析（analysis of transference）：治療者透過當事者的移情作用來協助了解當事者經驗對自身的影響，並從過去解脫出來。
- 4.抗拒分析（resistance analysis）：在自由聯想過程中，當事者可能有抗拒的情形發生，是種防衛機制，避免讓潛意識中較羞於見人的想法浮現而帶來焦慮感。因此治療者應細究原因，消滅當事者抗拒心態和行為，以紓解壓力。
- 5.闡釋（interpretation）：治療者根據上述步驟所收集的資料，向當事者解釋行為原因和困擾起源，使當事者領悟到心理問題根源，以解除痛苦。

四、【擬答】

同理心：羅吉斯（Carl Rogers）認為：「諮商者能正確了解當事者內在的主觀世界（private world），並能將有意義

的訊息傳達給當事者，明瞭或覺察到當事者蘊含的個人意義世界，就『好像』自己的世界，但沒有喪失這『好像』的特質，這就是同理心的了解。」但同理心不是氾濫的同情心，而是能體會當事者所處情境的感受。

(一)助人者：現在社會景氣低迷，失業率高；世界經濟也低迷不振，相對來說公務人員的薪資很低但穩定，雖然扣除年終獎金也只是這一段時間。公務人員為國家社會一份子，應與國人共體時艱，共度難關。

(二)助人者：在別人的眼光中，已經表現得很好，但上司通常希望下屬能表現得更好，盡力完成每天交待的事務。所以他認為你工作不夠認真是希望你能更好、更激發自己的潛能，因此你應盡力表現改變上司對你的看法，盡力完成交代的事務之後再準時下班回家。