

100 年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：40560 全一頁

等 別：四等考試

類 科：人事行政

科 目：心理學（包括諮商與輔導）概要

考試時間：1 小時 30 分

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、過去由於校園霸凌事件頻傳，教育當局對此也設立多項的輔導及補救方案。故請假想你在學校是負責此方案的人員，試分別說明你將如何運用「操作制約理論」、「社會學習理論」及「認知改變理論」來輔導霸凌者，並減少校園霸凌事件的發生頻率？（30 分）
- 二、一般來說，刻板印象（stereotype）與偏見（prejudice）往往會造成人們對某些團體成員產生歧視（discrimination）。試問何謂「刻板印象」？請說明如何形成刻板印象（stereotype formation）？（25 分）
- 三、解釋名詞：（每小題 9 分，共 45 分）
  - (一)在短期記憶中，何謂「精緻複誦（elaborative rehearsal）」？
  - (二)常見的防衛機制中，何謂「反向作用（reaction formation）」？
  - (三)何謂「效標關聯效度（criterion-related validity）」？
  - (四)常見的防衛機制中，何謂「認同作用（identification）」？
  - (五)何謂「社會知覺（social perception）」？

## 100 年四等地方特考人事行政—心理學概要解答

一、近年來，學生暴力行為之嚴重性在媒體及學者專家之揭露下而逐漸受到教育與少年輔導工

作者之關注，這些暴力行為被稱為「校園霸凌」，校園霸凌 (School bully)，又稱校園欺凌或校園暴力，指一個學生長期重複的被一個或多個學生欺負或騷擾，或是學生被鎖定為霸凌對象而成為受凌虐學生，導致其身心受到嚴重傷害的情形；校園霸凌為一暴力行為，而暴力行為的成因主要有下列三項理論：

(一)生物攻擊本能論：

人類的生理機制，常影響個人的行為。而有部分觀點，也相信暴力的高危險群學生，是受到攻擊本能的引發而造成此行為。如佛洛伊德(Freud)認為死之本能影響了人類行為中的破壞、攻擊等行為。當個人的生活環境中缺少良好的教育、或是和外界缺乏良好連結時，就有較大的可能促使個人採取暴力的行為。另外基因與體態的遺傳也可能影響到暴力與攻擊行為，學者 Sheldon 將體型分為中胚、外胚與內胚。而中胚者，也稱為肌肉型，和偏差行為具有特定的關連。

(二)挫折攻擊理論：

此理論認為當人類受到挫折時，即會產生攻擊行為，暴力行為則是人類攻擊行為的主要方式之一。而挫折的產生主要是由於(1)個體需求獲得滿足的情境受到阻礙；(2)個體動機受阻後所產生不愉快或困擾的狀態。Dollard 認為攻擊行為的產生是由於個人追求目標的動機性行為受到挫折所導致的一種強烈反應；換言之，個人追求目標未能滿足時，會引發不愉快的情緒，進而以表現出攻擊行為來減低忿怒焦慮的情緒，因此，任何挫折事件均會引發攻擊，但是個體會因害怕懲罰或報復行為而壓抑攻擊的可能表現，所以挫折是攻擊行為的必要條件

(三)社會學習理論：

班度拉(Bandura)認為攻擊行為的學習，主要是透過觀察、模仿的過程而獲得的，他認為個人會經由觀察楷模人物的行為所受到的賞罰結果，來決定自己的行為表現；在一般個人觀察別人的行為時，若此種行為原為自己所無。則這種行為便對觀察者構成示範作用，經由 Bandura 的實驗證實，暴力行為便是一種觀察學習的結果。

分析了校園霸凌的背後可能成因後，以下茲用「操作制約理論」、「社會學習理論」與「認知改變理論」對霸凌者提出輔導方案：

(一)操作制約理論觀點((operant conditioning))：

1.增強(reinforcement)：

- (1)公開獎勵正面行為(如助人)，建立學生用表現好行為來獲得同儕尊重的觀念。
- (2)將行為偏差學生組成「愛校服務隊」或比賽團隊，激發其榮譽感。
- (3)私下勸誡，避免當眾羞辱施暴學生，事情當時即予以適當之處理。

2.剝奪與饜足(deprivation and satiation)：

- (1)剝奪部分下課時間，請其至訓輔單位服務。
- (2)安排校務勞動，疏導過剩精力。

(二)社會學習觀點(social learning)：

- 1.楷模、示範(Modeling)：設計適當的團體活動，讓霸凌者從參與，學習良好的人際互動並能向楷模學習正向行為。
- 2.觀察學習：在平常即以尊重理性的態度與學生互動，建立良好的師生關係，因為教師為學生心裡之重要他人，易成為被觀察學習的對象。

(三)認知改變觀點：

- 1.指導學生學會適當的情緒表達方式，改變以暴力為出口的認知。
- 2.提供正確的親職教育觀念，讓學生在正常的環境中成長。
- 3.教導學生用適當的方式來獲取自己喜愛的東西，以昇華作用的心態來改變原本的受挫感。

二、個體對其他人的感覺資料加以組織與解釋的歷程稱為個人知覺(person perception)，而個人知覺是構成人際交往社會行為的基礎，而在互動之初因為部份的偏差認知或是個人主觀或對對方產生較偏頗的個人知覺，此種知覺稱為刻板印象(stereotypes)，而刻板印象會構成人際偏見(prejudice)的主因，偏見則會導致歧視(discrimination)。

刻板印象(stereotypes)，亦稱為印刻作用，專指人們對某特定類型的人、事或物的一種概括看法，並以此作為評價該事物的標準，是我們認識新事物時經常出現的一種現象。當我們對一個團體的成員有了一定的想法，便很容易把對某成員的知覺概念應用在團體內每一個成員身上，無視他們之間的個別差異，例如認為學中文的是文質彬彬

的，學社工是充滿愛心的，這就是對不同學業背景的人的刻板印象，但並不代表所有的人都擁有這種特質，此種不以直接經驗為根據，又不以事實資料為基礎而對人或團體產生的印象。

就心理歷程而言，刻板印象的形成有三個特徵：

- (一)刻板印象是對社會上人群的一種分類方式，只是分類的根據行為過於簡化，甚至只取一二，忽略其他特徵而進行歸類。
- (二)在同一社會文化或團體之間，刻板印象會具有相當高的一致性，例如我們認為原住民愛喝酒，客家人小氣等等印象，因為受到家庭教育及族群文化的影響而形成，即使印象不是事實。
- (三)刻板印象多與事實不符，甚至錯誤。其原因一方面為印象過於籠統，忽略團體中的個別差異；另一方面也可能是基於團體認同，因為團體內刻板印象的分類偏於兩極，非善即惡。

而刻板印象在形成的過程稱為模式化(stereotyping)，模式化是指活化並使用一刻板印象的過程。它對於區分社會的和個人的刻板印象是有用的。刻板印象與模式化天生是社會的，它們只能是社會的，因為它們屬於一種社會類別，且為共享的。一個團體社會或文化表徵是一社會的刻板印象。社會的刻板印象是共享的。

奧波特(Allport)認為：無論喜愛或不喜愛，刻板印象是一與類別聯結的誇大的信念，它的功能是去辯護(合理化)我們與該類別相關的行為。社會心理學將刻板印象視為對社會團體錯誤的、不合適的、或誇張的心智描述。

- 三、(一)短期記憶是將訊息輸入長期記憶的歷程，而增加記憶的策略是複誦，複誦可分為兩種：(1)機械複誦(maintenance rehearsal)：不斷重複訊息，能防止競爭性的訊息輸入而排擠目前的訊息。(2)精緻複誦(elaborative rehearsal)：分析訊息並與長期記憶中的訊息建立關連，有助於顯示意元意義及輸入長期記憶。複誦(Rehearsal)是短期記憶要進入到長期記憶時，所需要的技巧；但是機械式的複誦並無法幫你將短期記憶變成長期記憶，必須是精緻性的複誦。
- (二)佛洛伊德(Freud)看來，行為是一連串本我、自我與超我之間內在衝突的後果，這些衝突主導了人們的日常生活，常常被壓抑在個人的潛意識裡。雖然我們無法意識到潛意識裡的這些衝突與掙扎，但這些衝突會引發焦慮，為了擺脫焦慮，其中最常用的就是防衛機轉。防衛機轉是保護個體免於痛苦的負向情緒（如焦慮、罪惡感）的一種潛意識反應，其中包括了反向作用；反向作用（reaction-formation）：指個體若有了不為人接受的衝動或想法時，以承認正面的方式並表現其相反行為的方式來平衡自己內心的失衡。（例如不喜歡考試，但因為父母要求而變得喜歡且願意一直考試）
- (三)效標關聯效度(Criterion-related validity)，是用測驗分數與效標之間的相關係數來表示測驗效度的高低，效標的意思是足以顯示測驗想測量的特質之參照標準，例如一項數學測驗，我們可以以學生平時的數學表現作為效標，再求學生在數學測驗的分數與其平時表現的相關，相關愈高就表示此數學測驗的效標關聯效度愈高。效標關聯效度的種類有兩種，可分為同時效度和預測效度兩種；同時效度指的是所使用的效標是當前的資料，而預測效度指的是所使用的效標是將來的資料。
- (四)認同作用亦稱仿同作用、表同作用(identification)，雖然認同是人類發展過程中的一部分任務，但也同時會是一種防衛機制，當個人在現實生活中無法成功或滿足時，將自己比擬成其他成功的人，崇拜或分享或學習他人的成功，以提高自己的價值感，使自己有被人看重的希望，例如：崇拜偶像、閱讀名人傳記等。
- (五)生理歷程得到的經驗為感覺(sensation)，而心理歷程得到的經驗稱為知覺(perception)，知覺以感覺為基礎，並加以統整並予與解釋的心理活動歷程。知覺歷程不完全是由下而上(Bottom-up)的歷程，也包含了由上而下(Top-down)的歷程。知覺歷程開始時是進行一連串的屬性分析(Feature Analysis)，然後將各屬性組合，這就是一種由下而上的歷程。

對人際互動而言，知覺在此的主要啟發為：人際知覺(personal perception)，也稱為社會知覺(social perception)；人際知覺指的是對人的特性形成判斷的過程，是知覺者、被知覺者、發生知覺之情境等因素，交互作用的複雜過程。舉例而言，大凡人在社會中建立關係時會有兩種知覺產生：

- (一)第一印象：對於初次見面之人所獲得的印象(個人知覺)，稱為第一印象(first impression)，
- (二)刻板印象：刻板印象(stereotypes)，亦稱為印刻作用，專指人們對某特定類型的人、事或物的一種概括看法。