

《心理學概要》

試題評析	本次試題主要集中在學習論、社會心理學、健康心理學等領域。其中僅第二題情緒影響長期記憶的議題，因題目要求須例舉出四種方式，故需要將散布在認知心理學不同章節的內容做一整理撰述。其餘題目普遍而言，難度中規中矩，沒有特別艱澀冷僻的題目。同學若準備充分，沉穩作答，應能取得高分。故可預估此次心理學整體平均分數應較去年顯著提升。
考點命中	第一題：《高點心理學講義》第三章，張宏偉編撰，頁74~75。 第二題：《高點心理學講義》第二章，張宏偉編撰，頁31、34。 第三題：《高點心理學講義》第十二章，張宏偉編撰，頁69~70。 第四題：《高點心理學講義》第十三章，張宏偉編撰，頁88~89。 《高點心理學講義》第八章，張宏偉編撰，頁28、31、35。

一、電視上知名主廚正在示範一道菜餚的製作過程。根據社會學習論，學習者若要透過觀察主廚的示範成功學到如何做出這道菜餚，必須具備那四項條件？請詳述之。（25分）

答：

Bandura社會學習論又稱為觀察學習或替代學習，是指個人在社會情境中，觀察其他人的行為模式或行為後果，而獲得的間接學習。在觀察(替代)學習中，學習者不需要親身經過刺激—反應聯結的學習，只要透過觀察別人的行為與強化等學習經驗而間接學到新經驗，觀察學習基本上是認知過程，故Bandura稱此種學習為無需練習的學習。觀察學習的階段與條件說明如下：

(一)注意階段：

觀察者將其心理資源如感覺、知覺、認知處理等貫注於示範事件的過程。也就是必須集中注意力仔細觀察與紀錄主廚的示範動作與程序。

(二)保持階段：

個體觀察到楷模的行為之後，必須將觀察所見轉換為表徵心像，或表徵性的語言符號，進而保留在記憶中。也就是在腦海中能夠模擬與想像出主廚示範動作的影像，並且能夠用語言表達出來。

(三)再生階段：

個體就記憶所及，將楷模行為的內在表徵轉換成外顯行為的過程，能夠以自己的行動表現(複製)出來，也就是能夠將記憶所及內容進廚房實際操作，烹煮菜餚。

(四)動機階段：

在特定的情境條件下由某種誘因的作用而表現示範行為的過程。行為的獲得是一種「認知過程」；行為的表現則是一種「動機過程」。無論有無增強作用，每個人都可以習得一種新的行為；至於他是否會表現該項行為，取決於有無增強作用(賞罰)存在。當朋友來家中聚會時，興致勃勃地為他們準備晚餐，展現學習過的廚藝。

二、我們之所以會記得或遺忘某些事物，可能與情緒有關。心理學家透過研究，已指出多種情緒影響長期記憶的方式。請舉出其中四種方式，詳細說明並輔以實例。（25分）

答：

(一)閃光燈效應：

對於引起人震撼的事件，其震撼性就像照相機的閃光燈一樣，容易讓人留下深刻難忘的回憶。例如遭遇921大地震或被暴力攻擊等天災人禍，這些對個人產生情緒衝擊的事件通常具有重要意義，情緒事件的震撼性會引發生理喚醒，促進杏仁核的大量活動，協助記憶。

(二)線索關聯記憶：

當下的情緒經驗可做為提取長期記憶的線索，較會去觸動有類似情緒標記的記憶內容。例如憂鬱的人容易回憶起以前失敗或悲傷的記憶；愉快的情緒會讓愉快的記憶被喚起，因此憂鬱症患者會不斷自我反芻那些悲觀的想法，並且沉溺於其中，使症狀更嚴重且持續更長久。

(三)動機性遺忘：

佛洛伊德防衛機制中的「壓抑作用」指出，人為了避免痛苦感受在記憶中復現，會不自覺地將不愉快的經驗壓藏在潛意識中。例如從小遭遇家暴，帶有此種痛苦情緒經驗的人不願去回想。此外，焦慮緊張的情緒狀態容易產生遺忘，例如考試時因為過度緊張而腦中一片空白。

(四)感覺聯結訊息的評估：

情緒可作為一種訊號，指引我們採取何種策略去處理說服訊息。正向和負向情感對社會訊息處理會有不同的結果。當人們心情好時，其認知處理較容易採取捷思策略，更加合群與慷慨，付出較少的認知努力、做決定較快速、並且對自己的決定較有信心。相反地，當人們心情不好時，會提醒我們潛在的危險，激發較多的認知努力，採用系統分析的認知處理方式。因此，第一線的服務業工作人員常被要求要面對微笑，使客人感覺到輕鬆愉快，如此則更容易被說服，促進消費行為。

三、「王先生和李小姐兩人都是第一次到陽光夜市用餐。王先生單獨一人，想吃牛排卻不知道那家店好吃，於是挑選了有最多用餐人潮的牛排店。李小姐和幾位好友同行，她想吃牛排，但看到好友們異口同聲要吃火鍋，於是選擇不吭聲和大家一起去吃火鍋。」根據社會心理學，這兩人的行為都屬於從眾。何謂從眾（conformity）？試從社會影響分析上述兩人的從眾原因。（25分）

答：

「從眾」是指個人改變知覺、意見或行為方式，以和團體規範一致的傾向：

(一)訊息性社會影響：

題目所述王先生的從眾行為，是因為當自己缺乏充分的資訊作為判斷根據時，會參考大多數人的意見，並遵循他人的行為方式，因為王先生認為他人對情況更瞭解，知道哪一家牛排店比較好吃，握有與情境相關的重要訊息，故而挑選了有最多用餐人潮的牛排店。當在某議題愈覺得自己缺乏知識與能力時、愈信任團體（專家）的訊息和意見時、作業愈模糊、困難，或情況緊急時，便更容易發生此種訊息性從眾的現象。此種「私下從眾」意味著個體接受他人的主張，改變的不只是行為，連內在信念都產生真正的轉變，也就是相信這家牛排店是好吃的。

(二)規範性社會影響：

題目所述李小姐的從眾行為，是因為害怕表現出偏離團體一致性的行為，而造成負面的社會結果（被嘲笑、排斥等），或冀望被社會接受（喜愛、讚揚），因而表現從眾行為。此種「公開從眾」意味著即使團隊立場和自己的知覺牴觸，並且認為自己的判斷是正確，團隊是錯誤的，但若被要求做公開反應時，個體會因為團體壓力而假裝同意，做出表面的行為改變，但內心的實際想法並未跟隨改變。也就是李小姐內心相當清楚自己不想吃火鍋，只是配合其他人而做出不得已的選擇。

四、試述下列名詞之意涵：（每小題5分，共25分）

- (一)正向心理學 (positive psychology)
- (二)臉部回饋假說 (facial feedback hypothesis)
- (三)刻板印象威脅 (stereotype threat)
- (四)問題導向的壓力因應 (problem-focused coping)
- (五)創傷後壓力症候群 (post-traumatic stress disorder)

答：

(一)正向心理學：

正向心理學的思想源自於人本主義心理學，是致力於研究人類發展潛力和美德等積極品質的一門科學。由於傳統心理學的研究大多偏重在消極面與精神疾病，如無助感、憂鬱、恐懼、暴力、悲傷等，帶有一種典型的病理特徵。於是許多心理學家開始嘗試轉而探討正向的議題，如愛、樂觀、快樂、復原力、心流、幸福感等正向特質的發展對於心理健康的影響。

(二)臉部回饋假說：

個體在臉部表情的改變可以經由自我知覺的歷程，引發情緒主觀經驗相對應的改變。「自我知覺」是指當我們的態度和感受處於不確定或模糊的狀態時，會藉由觀察自己的行為和該行為發生的情境，來推論自己的態度和感受。例如：如果我正在微笑，我一定是快樂的。因此笑也有助於提升正面情緒。

(三) 刻板印象威脅：

當個體處於一個刻板印象劣等的懷疑時，因害怕發生在其身上的不幸事件會驗證這個懷疑，它不但會顯示出個體本身能力不足，同時也會顯示出其所屬的種族或性別團體是劣等的。此時，因為害怕失敗而帶來更深的焦慮，其結果反而會妨害表現，導致個體的行為更驗證負面刻板印象的懷疑。例如社會普遍存有女性數理能力較差的刻板印象，導致女性在數理測驗上更容易焦慮、分心，影響考試成績。

(四) 問題導向的壓力因應：

Lazarus的壓力認知評估因應理論中指出，人們在面對壓力情境時，會採用問題焦點因應策略或情緒焦點因應策略。問題焦點因應策略將焦點集中在問題本身，個人在評估壓力情境的性質之後，以正向、直接的方式去處理或改變壓力事件，積極尋求更多資訊與方法，試圖改變環境或提升環境要求個人必須具備的能力。例如尋求更有效率的讀書方式而提升學科能力，取得高分後便能緩解壓力。

(五) 創傷後壓力症候群：

患者曾目擊或經歷一些創傷性事件或重大變故(自然災難、戰爭、暴力行為等)後，壓力性反應持續且惡化，出現一些行為及情緒上的失調或異常，對日常生活功能造成影響。

三大病徵主要是

「重新經歷」：一次又一次重新體驗事件，可能產生與事件有關的惡夢和回憶，感覺好像再次經歷事件(回憶)，或在事件紀念日時感到不安。

「逃避相關事物」：迴避那些回憶或思考該重大創傷性事件，並逃避接觸相關之人物、地點及活動，且可能對外界的感覺變得麻木，開始疏遠其他人。

「持續增強的過度警覺性」：一些非理性想法會將一些小線索災難化，造成長期難以入睡、容易發怒、注意力不集中、受驚等。

高上

【版權所有，重製必究！】