

## 刻板印象



刻板印象 (stereotype) 亦稱群體定型反應，本為社會心理學的用語，原是指一社會群體具有類似的文化特質或人格特質，以致造成他們對某些人事物形成一種概括性的看法或成見，這種看法可能是來自於同一類型的人事物之中的某一個個體給旁人的觀感。通常，刻板印象不一定是正確的，且大多數是負面的、先入為主的，並不能夠代表每個屬於這個類型的人事物都擁有這樣的特質。不過另一方面，雖然民族性這種族群刻板印象，並不反映該社會成員的平均人格特質，但刻板印象也有相當的參考性，一些研究和後續的研究顯示，一些種類的刻板印象還真有中至高度的準確性。例如，卡通裡「李表哥」、「花木蘭」的造形就是西方人對華人的刻板印象，同樣的，中國人也普遍有英國人紳士、法國人浪漫、德國人嚴謹……等對其他民族的刻板印象。還有國人也常有進口的舶來品就是質優價昂的刻板印象，以及白種人比黑種人聰明優秀的刻板印象。有些刻板印象並非事實，往往係由於偏見的過度類推而來，只是一廂情願地認為這樣，所以會造成誤解。例如在電視或電影中的壞人總是禿頭鼠目，而王子公主總是俊男美女，當然事實絕非如此。順便一問，當你在削蘋果皮時是向外削還是向內削？不同民族大家都是一樣的嗎？

在控制器的操作行為上，人們也會受到這種刻板印象的影響，而有定型反應現象。例如美國人認為「開亮」電燈是向上撥動開關或按壓開關的上端；而英國人則反是。你認為怎麼設計比較妥當？班上大多數同學一致性如何？

相容性可界定為控制器與顯示器間的關係與人們期望 (expectations) 一致之程度。由於期望或定型反應對人員績效具有深刻的影響，所以如果能夠把這類相容關係，設計進一系統本身，則可獲得以下優點：

1. 可學習得更快更容易。
2. 反應時間會更短。
3. 失誤比較少。

4. 調整或操控得更為精確。
5. 使用者有較高的滿意度。

雖然人們也可以因學習而學會使用與他們的預期不符的系統，可是需要付出相當的努力。這樣的系統，將對操作員帶來較大的資訊處理負擔。尤其在緊張壓力的情況下，人們常會表現出最「自然的」或相容性的反應，如果這並不是「正確的」反應，將會導致失誤或事故。

雖然人們也可以因學習而學會使用與他們的預期不符的系統，可是需要付出相當的努力。這樣的系統，將對操作員帶來較大的資訊處理負擔。尤其在緊張壓力的情況下，人們常會表現出最「自然的」或相容性的反應，如果這並不是「正確的」反應，將會導致失誤或事故。

在相容關係的運用上，有兩件事必須銘記在心：

1. 相容關係有強有弱

亦即對某些事情會有多數的人期望一致，但對另外一些事情，人們的期望則較為紛歧。

2. 相容關係的顧此失彼

在某些系統的設計上，有時為利用某種相容關係，而不得不違反另一相容關係；有時全然無可避免這種犧牲。例如，**Bergum & Bergum(1981)** 的一項研究便有這種現象：就垂直式錶尺的指針而言，有 93% 的受試者期望向上移動時表示增加，而同一組樣本，也有 71% 的受試者期望錶尺上的數字標示由上而下做增加式的安排。