

《心理學概要(諮商與輔導)》

試題評析	第一、二題屬社會心理議題。旁觀者效應過去較常出現在解釋名詞中，即便此次以申論形式出題，也不至於造成解題的困難。刻板印象亦屬經典考題，若理解其原理原則，便可套用在工作情境中解釋。類似第三題工作動機之考題，須注意如何將各理論應用在實務工作中，內容皆已在高點講義與課程當中具體陳述，同學應不陌生。最後第四題壓力議題，可說是考古題中出現頻率最高者，課堂中亦反覆叮嚀同學要多注意。整體而言，本次考題偏易，未出現冷僻艱澀的題目，穩扎穩打準備的同學定能取得不錯的成績。
考點命中	《高點心理學講義》張宏偉編撰，第一二章，頁85~86。 《高點心理學講義》張宏偉編撰，第一二章，頁54~58。 《高點心理學講義》張宏偉編撰，第四章，頁9~13。 《高點心理學講義》張宏偉編撰，第八章，頁26、34~36。

- 一、請說明何謂「旁觀者效應 (bystander effect)」？並佐以生活實例說明。(15分)
並進一步說明影響此效應的因素為何？(10分)

答：

在Darley與Latane (1968) 所提出的助人行為「五步驟決策歷程」(five-step decision process of helping) 中，其中第三階段的承擔責任 (taking responsibility)，意指當危急事件發生時，人們是否覺得自己責無旁貸應該伸出援手。由此概念衍伸的旁觀者效應即指出，因為其他人的在場，降低了人們幫助困境中陌生人的可能性；換言之，助人行為出現的可能與在場旁觀人數成反比，即旁觀人數愈多，救助行為出現的可能性就愈小，例如：在車禍現場，有時會看到有眾人在旁圍觀，卻沒有任何一個人伸出援手，導致受傷者延誤就醫，造成不可挽回的結果。

此現象發生的原因可用「責任擴散」(diffusion of responsibility) 來解釋，亦即在危急事件的現場，若只有一個人看到危難的求助者，會認為自己需要承擔不採取行動所帶來的愧疚與責難，故會責無旁貸對此情況有所反應；若有多數人在場時，則認為每個人都可以提供援助，助人的義務與不助人的代價都會被分攤掉。

- 二、請說明刻板印象的定義及形成的原因與特性，並說明如何降低因刻板印象帶來的負向影響，並佐以工作中實際例子說明之。(25分)

答：

刻板印象 (stereotype) 是指將某個團體或社會類別與某種特質相互連結所抱持的信念。其形成因素如下：

(一)社會學習論

刻板印象是個人隸屬團體的「社會規範」之一，透過「社會化」的過程，孩童模仿、學習大人或同儕的偏見，而相關態度的表現會被正向增強。媒體是社會學習的來源之一。媒體對特定團體的報導，可能反應社會對該團體所抱持的刻板印象，並持續增強該刻板印象。

(二)真實團體衝突理論

團體現實的衝突係來自於爭奪團體資源與利益，當利益衝突發生時，透過競爭，便形成公開的社會衝突。

(三)認知論

1.社會分類 (social categorization)

基於「知覺顯著性」(例如：膚色、服飾、口音等)，人們將具有共同屬性的人們歸類於某團體(性別、種族、年齡等)之中。當社會類別的基模形成後，會基於個人記憶中的社會類別訊息，將目標人物歸類。一旦個體被歸類入某群體時，便會激發刻板印象從記憶中湧入，此自動化加工在未覺察、意識之下就會發生。

2.內團體與外團體

【版權所有，重製必究！】

「內團體」(ingroups)是個人感覺到在某團體具有會員身分、歸屬感和認同感，例如：個人的國家、宗教、政黨等。「外團體」(outgroup)則是不具個人身份認同的團體。內、外團體的分類會形成「內團體偏私效應」(In-group favoritism effect)，意指偏愛內團體而歧視外團體的傾向。對於內團體成員的評價較正向、對其行為做有利的歸因，給予較多的酬賞等；換言之，當人們覺得自己屬於某團體時，往往會嘉惠團體內的成員，而犧牲其他團體的成員。

(四)社會認同理論

社會認同是指個人對團體的歸屬感，伴隨著與團體價值觀、態度的一致性。社會認同理論融合了動機論與認知論，主張人們對社會認同的追求是群體間衝突和歧視的根源所在。人的自我認同包括個人的認同，以及源自於所屬團體的社會認同，人們可以透過自己的個人成就或與內團體的連結得到自尊。

降低刻板印象負面影響的方法如下：

(一)增加彼此的接觸

組織內部的權威人士應鼓勵友善、協助、與平等的態度，在地位平等的情况下，透過個人深層的一對一互動來增加彼此的了解，或是營造彼此須共同努力達成的「高層目標」，而非彼此競爭資源。

(二)團體內的共享認同

促成同仁在人際間的分類方式發生改變，從「我們」與「他們」兩種分類，整合成單一團體身分認同——「我們」，進而使彼此的態度更為正面。首先，透過建立人際關係的途徑來引導同仁較能從「個體化」的方式來知覺外群體中的成員，進而引導同仁改變內團體與外團體概念，發展出更能包容多樣性的團體，例如：在組織中建立社團，使內／外團體的成員融入第三個團體中發展共同的團體身分與認同。

(三)社會化

透過組織內部的教育訓練課程，如移情想像、多元文化觀點的選擇等直接訓練消除刻板印象。當人們有控制偏見的清晰意圖，並且未被分心能調動最多的認知資源時，抑制效果最好。此外，可藉由訂定組織規章，明令禁止同仁散佈各種攻擊與歧視的言論與行為。

三、請以動機理論中的認知論(cognitive theory)說明人們工作的動機為何，並進一步以此理論說明如何增進工作動機。(25分)

答：

動機(motivation)是指引導個體行動以達到某特定目標的內在歷程。動機的認知論主張，動機是人們思考與預期的產物，是個人認知的結果。個體行為是依事先的計劃向預定的目標進行，此種認知動機涉及個人的好奇心、對外在事物的意像、個人的計劃與抱負等，使個體能預見或期望行為之最終目的。以下分別說明各種理論之要旨與增進工作動機的方法：

(一)自我歸因論(self-attribution theory)

Weiner認為，動機是介於刺激事件(如工作情境)，與個人處理事件所表現行為之間的中介因素，個體對成敗事件的歸因會影響情緒反應、對未來的期望，以及行為傾向(堅持度)。當人們遭逢失敗事件，若將其歸因為穩定、不可控制之因素，如能力、任務難度等，則會產生羞愧感、絕望感，預期未來不會成功、失去行為的動力。故應當引導其歸因為可控制之因素，使其相信只要再堅持「努力」，便可能會取得成功。

(二)自我效能論(Self-Efficacy)

Bandura指出，自我效能是指個體對於自己能否成功有效的行動而達到所欲目標的信心。而提升自我效能感之路徑有四：

- 1.行動經驗：讓個人有機會多次親身經歷某一類工作而獲得直接成功經驗。
- 2.替代經驗：個人透過觀察能力水平相當者的活動，間接評估自己的能力，使自己相信處於類似的活動情境時，也能獲得同樣的成就水平。
- 3.言語說服：透過他人的指導、建議、解釋及鼓勵等來提升自我效能感。若個體能經常獲得外界的關心與支持，他的自我效能感就會增強，特別是周遭的評價是來自於有威信或對個體而言相當重要的人。
- 4.情緒喚起：行動或得到行動結果的同時，如果有生理以及情緒的喚起，會影響人的認知與自我效能感的形成。應練習調節生理與情緒狀態，平和、中等強度的情緒有助於自我效能的形成。

(三)期望理論(expectancy theory)

【版權所有，重製必究！】

Vroom提出，工作動機來自於藉由努力所達成的績效所換取酬賞的期望值。其中有三個因素影響個人需要與目標之間的關係，並可透過此等因素提升個人工作動機：

1. 績效期望：透過個人努力可以達成的績效表現。故應增加員工能成功執行工作的信念，使努力與工作表現之間具有高度的關聯性，例如：釐清工作要求、設定合理目標、給予員工支持與訓練。
2. 報酬期望：此績效表現所能換得的報酬。故應增加員工良好工作表現可以獲致特定報酬的信念，例如：給予有效的物質和精神獎勵來強化，如獎金、晉升、表揚、福利等。
3. 報酬價值：這些報酬對個人的價值或重要性。故應瞭解員工對報酬的價值評量，報酬要適合各種人的不同需要，例如：給予員工期望獲得的獎勵、個人化獎勵等。

(四)目標設定理論(Goal-setting theory)

Locke認為，有意識的想法可以控制一個人的行動。目標是一個人有意願達成的狀態，特定的目標會引起注意及努力、提高毅力、激發工作策略與計畫來增加績效，進而影響工作滿意度與工作績效。而提升工作動機之方法在於：

1. 設定可測量、難度適中（可達成）、有明確期限的具體目標。
2. 目標應被個人所承諾，個人能夠參與目標的設定更為有效。
3. 在追求目標的過程中能獲得即時客觀的回饋訊息。

四、社會中的我們多少都會有「壓力感受」，請說明影響壓力感受嚴重程度的因素有那些？及如何減低壓力對個人的負面影響？（25分）

答：

心理壓力指數大小，受到下列因素的影響：事件的可預測性、事件的可控制性、事件的重要性、認知評估（正、負向的解釋或看法）、應對技巧好壞、外在資源與可利用度。若壓力事件對個人而言比較不重要、知道該事件是否或何時會發生、容易控制與處理、將事件視為個人成長或學習的機會而非威脅、個人具備解決問題的知能與自我效能感、外在可運用的社會資源（情緒、訊息、工作等支援）充足，則壓力感會相對較低。

減低壓力對個人的負面影響的方法如下：

(一)有氧運動

可以緩解壓力，減輕憂鬱與焦慮，並且能夠強健心臟、保持血管暢通、促進血液循環、降低血壓。增加正腎上腺素、血清素、腦內啡等神經傳導物，調節體內化學物質。促進腦細胞的生長，幫助睡眠，提高認知能力（包括記憶）。

(二)放鬆訓練

藉著循序漸進的肌肉放鬆練習，控制本身的焦慮和恐懼，可配合「呼吸訓練」（腹部式呼吸法）與「冥想」一同實施。冥想是專注在一個聲音、思想、或影像，將其他雜念排除在外，提升對自我感覺的控制與和諧。

(三)生活方式

學習如何放鬆使生活節奏慢下來，包括：走路、說話、吃飯等日常生活行動，並且笑以待人、學會自嘲，勇於承擔錯誤，利用時間享受生活等。

(四)認知行為技術

了解造成生理或情緒症狀的壓力情境種類，並改變因應這些情境的思考方式，例如：藉由「自我肯定訓練」（assertive behavior training）獲得自我內在真正的肯定，能夠愛自己、接納自己、肯定自己的價值，並能夠適當表現自己的觀點、情緒和期望，增進正面積極的人際關係。

(五)建立積極的社會支持網絡

感受到親密的家人或朋友的喜愛、肯定、與鼓勵，不僅會帶給人愉悅，也會促進健康，其原因在於能夠提供傾訴消極情緒的機會，宣洩被壓抑的負面思維。此外，透過家人的關心與勸導，能夠減少吸菸、喝酒的行為，促使罹病者更快接受藥物治療，睡眠、飲食更充足與豐富，進行更多的運動。最後，親友的建議、幫助與安慰都有助於維護自尊，使我們能夠更正確的評價與克服生活中的壓力事件。

【版權所有，重製必究！】