

《心理學概要》

一、何謂「EQ」（情緒智商）？「激勵」在提升「EQ」上的功能為何？（25分）

試題評析	EQ在高普考的考古題中曾經出現過，所以同學在這個部分應該能夠拿到一定的分數，但是本題嘗試將組織行為中有關於激勵概念納入思考，這樣的題目對一般同學要論述，比較難以臨場發揮。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第一回，朱浩編撰，第二章，頁68。

答：

(一)EQ的內涵：

情緒智商（EQ）最早是由Mayer和Salovey（1991）首先提出，後來Goleman（1995）在EQ一書中，進一步拓展Mayer和Salovey的想法，將EQ視為一種能力。引發後續許多人的關注和研究，情緒智商大致上可以區分成自我覺察（self awareness）、情緒管理（mood management）、自我動機（self-motivation）、衝動控制（impulse control）及人際技巧（people skills）等幾項特質所構成，而這些特質是我們可以經過學習如何來發展、培養的。

1. 自我覺察：

自我覺察是情緒智商的基礎。只是有時候我們是無法在意識層面所覺察到感覺，例如：當快速呈現蛇的圖片給害怕蛇的人看時，雖然人沒有辦法說明看到什麼圖片，但是大腦主管情緒的杏仁核卻會活化。

2. 情緒管理：

情緒管理主要是去平衡生活中壞的和好的情緒。根據研究指出，憤怒似乎是最困難管理的。一般來說，人常有迷思，誤認為只要將情緒發洩就能夠處理好情緒，事實上，根據心理學研究發現，情緒藉由發洩只會造成情緒持續更久，甚至情緒強度會加強。

3. 自我動機：

積極動機可以帶領人們渡過做乏味的例行性工作，而且積極動機對於成就表現是重要的。Sternberg也發現有創意的人在面對乏味工作，能夠比一般人更容易因應。而這正是內在動機比外在酬賞更能讓員工更加投入心力，達成工作目標。

4. 衝動控制：

衝動控制是延宕衝動的能力，是重要成功特質。會衝動控制的人們是善於社交能力、自我肯定及更能夠應付生活上的挫折。

5. 人際技巧：

在社會生活中，能體會別人的感覺是重要的。即使我們擁有高智力，我們仍必須在人際關係中更加敏感及有良好的交際手腕。而有高情緒商數的人將能夠表現出眾。

(二)工作動機和激勵：

工作動機是源自於個體內部或外部的一套發動力量。可啟動和工作有關的行為，並決定其形式、方向、強度和持續時間(Pinder,1998)。而激勵是利用相關工作動機理論的概念，當人們在滿足某些需求的前提下，願意盡最大努力的意願來達成組織目標。

工作動機理論大致上可以區分為內容取向、過程取向和增強取向，像是內容取向的Maslow、Herberg、Alderfer等人的理論，內容取向主要著重在人所擁有的動機類別有哪些，其中類別描述最完整的是需求層次論，認定人的動機有生理、安全、歸屬、自尊、知、美和自我實現等七層需求，人滿足每一層次的動機，才會出現下一層的動機，例如：先生理後安全。

近年來，自我調整理論整合了過去相關工作動機理論，該理論認為人們會有意識地為自己設定目標，以引導自己的行為朝向目標的達成邁進，在過程中，人們會進行自我監測與自我評價。對於個人特別有意義或重要的目標，會做出更高的承諾。

而「回饋」可以呈現個人「目前的狀態」與「達成目標的理想狀態」之間的差距。若差距很小，會提升個人對環境的控制感（自我效能感），讓自己更有自信達成目標。若差距很大，人會降低自信與自我效能感，並修正目標，降低難度或水準。生命是重複追求目標的過程，每一次的成功經驗都會增加個人整體的自我效能感。

(三)激勵與EQ：

從自我調整理論的論述中可以發現與EQ的特質成分之間關係，有一部份不謀而合，像是自我覺察、自我動機等，在組織中激勵員工的要素正是要注意個別差異、利用目標與回饋、賦權給員工、連結報酬與績效及制度的公平性，像是利用目標與回饋，可以讓員工對於自己瞭解自己目前狀況和理想狀態的差距，這樣促成員工能有效地進行自我調整，而EQ的能力也能有所提昇，員工對於自己的工作滿意程度能夠增加。

【參考書目】

1. <http://www.cga.gov.tw/GipOpen/wSite/public/Attachment/f1260929876087.pdf>
2. 《組織行為學》15e, Robbins著, 黃家齊、李雅婷和趙慕芬譯, 華泰文化。

二、以「心理社會發展階段論」來看，為避免陷入青年期之後的就業困難或失業，在生涯發展方面要注重什麼？（25分）

試題評析	心理社會發展階段論，在高普考一直是重要的考點，目前考題趨勢逐漸從過去的全人生發展階段朝向個別階段來進行出題，因此有準備的考生，在本題應該可以拿到一定程度的分數，不過今年的題目試圖從生涯輔導的角度進行討論，對於諮商輔導準備上有忽略的同學，可能比較難拿到漂亮分數。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第二回，朱浩編撰，第八章，頁198。

答：

(一)全人生發展：

Erikson (1950) 的社會心理發展觀念主要來自Freud的理念，但與Freud最大的不同是Erikson重視自我，並強調自我觀念及未來的成長發展，認定與文化疏離會影響個人自我印象或自我認同的混淆。Erikson認為在青年期有自我認同任務與危機，順利完成任務解除危機可達成cohesive identity，若認同失敗造成認同混淆，將出現confusion of roles。

好的自我認同是指青年期個體在人格發展上臻至成熟的狀態：在心理上能自主導向，在行為上能自我肯定。在青少年期中可自我統合者，可以把自己對自我現況、生理特徵、社會期待、以往經驗、現實環境、未來希望等六個層面的覺知統而合之，形成一個完整及和諧的結構，使個體對「我是誰？」與「我將走向何方？」的問題，不再感到迷失與徬徨。但若認同失敗，個體會沒有自我連貫感（continuity）以及無法在生活中找到衡量自我價值的標準。

(二)生涯發展：

生涯發展涉及層面相當廣泛，生涯就是一個人一生中所從事的工作或休閒活動，生涯抉擇，是指一個人未來想要從事的工作或休閒活動作選擇的過程。

Tiedeman(1961)以Erikson的理論為基礎，發展生涯決定論，認定生涯抉擇的歷程分為預期選擇，以及執行與調適兩個階段，其中預期選擇階段可以再劃分為探索、具象、選擇與澄清四個次階段，而執行與調適階段則可以分為引導、形成與統整。這一些階段並非連續且有重疊之處，與年齡因素也無關係，另外階段順序不一定存在。生涯決定論主張當人經歷過自我抉擇的過程，將會發展出一個完整的自我，該理論也強調生涯決定是一個認知重建的過程，而人會在個人主觀認知與他人欲其之間擺盪。

(三)應注意的方面：

美國國會（1994）公布SOA來協助青少年能從學校畢業後順利進入就業市場，其內容主要含括要幫助學生有效學習，並具備就業能力的專業服務項目，例如：協助學生做生涯覺察與探索、確認就業方向、職業學習與繼續教育等。依據我國教育現況，十二年國教推行，對於學生相關輔導工作的重視，有別於以往，例如：專業輔導人員的建置。

所以從政府、教育和家庭的層面來說明：

1.政府：

政府可以利用政策制訂和設立專責單位，來專責處理青年就業問題，像是教育部青發署，提供相關財政補助等方案，來協助青年增加就業所需的能力，以補學校教育之不足。

2.教育：

學生就學過程，由小學瞭解工作的世界，中學進行職業試探與陶冶課程，高中進行生涯諮商，透過一整串完整的教育制度，協助學生瞭解社會現況，以及職業特性。

3.家庭：

家庭往往是生涯發展最重要的影響因素，可以透過政府以及教育的力量協助家長增加親職教育的專業知識，除定期辦講座、聚會等，也可以讓家長主動參與學校決策，其重點並非給家長決策權，而是學校更主動提供學生生涯發展的檔案，讓家長能夠更進一步理解學生想法，讓家庭發揮應有的功能。

【參考書目】

1. 教育部青年發展署的資料
2. 《輔導原理與實務》，烏佩麗和陳麗英合著，雙葉書廊。

三、何謂「替代學習」(vicarious learning)？對於個人的成長與發展，有那些正面、負面的影響？(25分)

試題評析	替代學習這個議題，一直是教育心理學中重要的論點，所以同學應該能夠發揮的不錯，至於後續的論述屬於開放性，出題老師應該沒有要求既定解答方式，只要同學能夠勇於表達，應該不難拿分。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第二回，朱浩編撰，第五章，頁14。

答：

(一)社會學習理論：

Bandura (1977) 認為多數的學習都在社會情境中模仿他人行為時獲得，而決定模仿他人行為，是不需要實質的酬賞，例如：人類的面部表情就有強烈的酬賞與懲罰意味。Bandura也發現越引起注意的人越容易被模仿(學識、外貌、權力、地位引起注意的要素)，他的理論修正激進行為主義，提倡觀察模仿學習，說明了「以身作則」的重要性。

Bandura認為在社會環境中，「環境因素」、「個人對環境的認知」、「個人行為」三者交互影響，才能確定學習行為。他認為人類學習有幾個途徑：觀察學習(observational learning)：個體以旁觀者的角色，觀察他人的行為表現，即可獲得行為改變；替代學習(vicarious learning)：不需要親身經歷他人行為的結果，我們可以感同身受的瞭解，假若我歷經他人行為結果，我會有何感受；模仿(modeling)：個體在觀察學習時，重複他人行為的歷程，若觀察經驗更多，我們會將相關的行為原則歸納出來，之後遇到相類似情況，我們就可以表現出來，他稱之為「仿效」。

(二)替代學習：

替代性學習的歷程對個人的發展和生存也具有重大的意義，甚至能使個人避免致命的危險，即是避免重蹈覆轍。藉替代性學習，一個人可以學會生活技能，也可以學習社會規範，一個種族的的文化，包括語言、生活習慣和風俗等，才能因此代代相傳。

被模仿者的示範作用之所以能產生替代性學習，主要是因為其有傳遞訊息的功能。在模仿者觀察的過程中，示範行為會轉換成記憶內容，在日後指引模仿者做出適當的行為。

由觀察產生替代性學習的過程包括下列四個歷程：

- 1.注意：模仿者必須集中注意，正確地知覺出示範行為的重點。
- 2.保留：模仿者之所以能夠指引自己，就是依靠保留在記憶中的反應模式。
- 3.再生：是將記憶中的內容提取出來，轉換為適當的行為。
- 4.動機：如果示範行為導致的結果對模仿者富於功能價值，則表現出這種行為的可能性較大。

(三)好與壞的方面：

社會學習理論的觀念，呼應著「孟母三遷、見賢思齊」等傳統觀念，從社會學習論的觀點，可以反應著人的一生，綜觀來看，替代學習是一直不斷發生，其關鍵在於楷模為何，雖然Bandura從未說明，同樣的楷模為何影響人的行為卻不一樣，但是我們可以確定，影響仍然會發生，小時父母的表現，長大後同儕的影響，甚至當自己有了小孩，換成影響晚輩。從好的一面來看，人不需要事事參與，有適當的楷模，人將能學會好的行為，像是墨西哥政府為了減少國內文盲的比率，設定財政補助專案，但是申請人不多，結果有人找了墨西哥當地有名的演員演戲，扮演一位文盲透過努力識字，獲致成功故事，結果後來政府補助申請人數頓時增加，這正是社會學習論在社會實踐上重要性。從壞的一方面，假若楷模是有問題的，像是之前艱難的電影，美化了地方角頭，這恐怕會讓無能力明辨是非的學生，造成不良影響。

【參考書目】<http://terms.naer.edu.tw/detail/1311323/>

四、何謂「社交恐懼症」？其主要症狀為何？治療社交恐懼症時，需考慮那些因素？並說明預防和治療社交恐懼症的方法。（25分）

試題評析	近年來DSM V出版，對於臨床疾患，出題的比例逐漸增加，所以在準備上會建議考生多加注意，不過涉及到治療實務和預防觀念這部分，同學就比較難拿分，因為一般來說，在學習上這一部份要能順利統整，不太容易做到，因此本題對一般考生而言，不容易拿到理想分數。
考點命中	《高點·高上心理學講義》第二回，朱浩編撰，第九章，頁262、298。

答：

(一)恐懼症的症狀與成因：

是對某特定物體或情境的害怕，這種害怕是不成比例、非常態的；個體知道這種害怕是過度、不合理的，但還是會竭盡所能的避開任何害怕的物品或情境，且症狀會嚴重到造成個人痛苦、干擾社交與職能活動。恐懼症中又可再分為特定事物恐懼症與社交恐懼症。其中社交恐懼症是一種持續性、不切實際的極度對社交情境感到恐懼；患者通常會逃避可能讓自己遭受到批評、指責、表現丟臉的情境，在社交時顯得很不自在，通常是害怕自己會過度臉紅或流汗。

恐懼症成因，由行為觀點來看，是認為一個原本中性的刺激因與引發焦慮的創傷事件配對，透過古典制約，這些原為中性的刺激變成可以引發焦慮反應。此外，許多有這類恐懼者因為避開這些恐懼對象而有助於其焦慮的降低，此恐懼行為遂透過操作制約而得以維持。

(二)治療時須考慮因素：

1. 評估治療的必要性：

社交恐懼症可以視為一種「人格特質」的展現，所以應該考慮到是否真的造成生活限制，因為生活限制會引發後續問題，例如：減少與他人互動，可能會形成憂鬱症。

2. 治療成效：

治療前，應讓當事人瞭解，症狀的改善並不像是一般感冒，二三天就可以感受到不同，治療過程可能是耗時，需要當事人的配合，假若使用到藥物，更應提醒當事人不可擅自停藥。

3. 治療的方式：

通常治療社交恐懼症較為有效的方式為認知行為療法，有些當事人並不瞭解，為何不能只是服用藥物就好，因為認知行為療法療程較長，不過有心理治療配合，這樣效果更好，也不容易在治療後復發。

(三)預防和治療的方式：

1. 預防方式：

可以透過行為改變技術，協助當事人在面對社交恐懼症上，透過人際互動技巧或是說話技巧來因應。

像是社會訓練技巧是用來處理個體在各種不同情境中與他人有效互動的能力，用來強化個體面對人際互動上的不足之處，換言之，是要讓當事人能夠適當且有效的與他人溝通。例如：缺乏自我肯定技巧的人，可以利用自我肯定訓練的方式，在不同情境下，學會自我肯定的技巧。這一個方法是以社會學習論為基礎建構而成，在進行過程，會聚焦當事人負面自我陳述、自我挫敗信念以及錯誤思考，通常使用在小團體，透過楷模的示範與指導，分享給小團體的成員，並且經過角色扮演進行行為演練，而成員也可以同時提供相關回饋給行為演練的當事人，直到在不同情況下皆能表現出適當的自我肯定技巧。

2. 治療方式：

常見治療的方式為認知行為療法，例如：Meichenbaum的CBM是一種自我指導治療（self-instructional therapy），基本前提：行為改變的先決條件在於，當事人必須注意到他們如何思考、感受、行動，以及這些反應對別人產生的影響。為了要產生改變，當事人必須阻斷其行為的內在腳本，重建新的腳本，如此他們便能夠在各種情境中評估、改變自己的行為。

行為的改變共有三階段：第一階段：自我觀察，觀察自己的負向對話；第二階段：開始一個新的內在對話，學習替換負向對話，並且學習各種行為、情緒、時間管理等方法，來降低壓力；第三階段：學習新的方法，不斷重複新的對話應用在生活情境中，追蹤應用的效果並做評估與修訂。

【參考書目】<http://blog.eroach.net/?p=786>