

《心理學》

試題評析	本次考題一、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》第九章，張宏偉編撰，頁45、54~56。 《高點心理學講義》第三章，張宏偉編撰，頁55~56；第五章，頁28；第八章，頁30~31；第十一章，頁10。 《高點心理學講義》第四章，張宏偉編撰，頁6~7。 《高點心理學講義》第十二章，張宏偉編撰，頁84~86。

一、人本論（以Rogers為例）、行為論與社會認知論對「人格如何改變」的看法為何？（25分）

答：

人格是一組具有特徵的思想、感情和行為的型態，可用來區分個人與他人之差異，並且在不同的時間和情境中具有相當的穩定性與一致性（Phares,1991）。底下分述三個學派對人格改變的看法：

(一)人本論

Rogers認為，自我的發展即是個體自我實現傾向的表現。人類有機體有一個中心能源，此能源趨向完成、實現與維持成長。自我實現是「個人奮力實現與保護自己的自我結構」，是人格發展的主要動力。這種傾向是與生俱來的，以「性本善」為出發點與目標。換言之，即是個體希望能不斷地生存、成長、發展與完善自我，可能表現出從依賴轉變為獨立、從固執轉變為自由有彈性，此種擴展自我的傾向不只是為了降低匱乏與緊張，更重視在此過程中所帶來的快樂、滿足和幸福感。

(二)行為論

Skinner認為，人類的行為是被環境所決定，人格是個體過去習得經驗的組合（一組反應習慣）。由於個體在環境中會學習到某些行為被強化；某些行為被抑制，於是逐漸形成適應複雜環境的生存技能。而在此學習過程中，個體不僅被動地接受強化，也會為了達到自己的目的，主動地選擇與改變環境。由於每個人的成長環境和經歷不同，就會形成不同的行為方式和人格特點，且由於人的環境在不斷變化，因此其人格也會相應地不斷發生變化。整體而言，行為學派是藉由古典制約與操作制約的原理來說明人格的形成，從而達到預測和控制人格發展的目的。

(三)社會認知論

Bandura認為，人既是環境的產物，也是環境的創造者，人格是由個體認知因素、環境，以及行為之間的交互作用塑造而成的（交互決定論）。人的想法與感受會決定我們如何詮釋環境並做出反應，人選擇了所處的環境，之後環境又塑造了自己。Bandura以自我調節的觀點來解釋人格的動力與改變個體大多數的行為均發生在缺乏外在獎懲的情況，且多根源於自我調節的內在認知歷程。個人的期望與目標是引發行為動機的來源，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邁進，在過程中，人們會規劃策略、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。

二、行為主義及認知主義對「語言的獲得」、「情緒的由來」及「心理治療」的看法為何？（25分）

答：

(一)語言的獲得

行為主義的觀點著重於環境對語言獲得的影響，認為人類的語言是得自後天環境中習得的經驗，語言是習

慣形成的歷程，是在成人語言環境中被動塑造而成的。主要以操作制約與社會學習論的觀點來解釋，例如：兒童的語法除了來自父母的指導或糾正而習得的，還會以父母（或其他親人）為楷模，向他們模仿學習而來。嬰兒模仿父母，父母適時施予獎賞，因而產生社會增強作用，最終習得成人使用的語言。

認知主義的觀點以Piaget為主，認知能力是個體在環境和現有認知結構互動下的產物，特別是與人們之間的語言交流中，引導幼兒的語言發展，而語言發展是建立在認知發展的基礎上，例如：在感覺動作期（二歲以前），幼兒所發出的單語詞都以正在操作或執行的物體為主；到了前運思期（二歲之後），幼兒的表達大都以自我中心來思考事物，常說出此時、此刻所想到的事物，不會太在意聽者是否聽懂他的意思；而到了具體運思期（七歲之後），兒童能將自己放在聽者的位置，以別人的觀點看待一些事情時，便開始出現社會化的語言。最後的形式運思期（十二歲開始），個體已具有抽象化與系統思考的能力，可用語言來解決問題。

(二)情緒的由來

行為主義可由古典制約原理來解釋，例如：「嫌惡制約」即是以嫌惡的刺激（例如：電擊、巨響）來引起個體疼痛、不舒服、不希望得到的東西為基礎的制約，由此引發個體對此刺激產生嫌惡反應。人類的情緒反應是透過古典制約習得的。日常生活的創傷事件會與受傷、疼痛等經驗聯結，產生強烈的情緒反應，例如：車禍嚴重受傷的人會被嚇得不敢再開車，甚至不敢走近車子，此稱為「制約的情緒反應」。

認知主義將人們的認知評估視為外在刺激事件與情緒反應之間的中介歷程。透過認知評估，不同的人在遭遇相同的刺激事件時，可能產生不同的情緒反應，例如：Lazarus提出在刺激事件發生時，人們所做的「初級評估」即是思考該事件對自我的意義與威脅程度。如果將該事件視為一種威脅，預期事件將來可能會發生傷害，便會產生焦慮、擔心、害怕的情緒經驗。

(三)心理治療

行為主義認為人類所有適應與不適應的行為都是經由學習而來，心理障礙所表現的異常行為可以習得，同樣也可以透過基本的制約作用原理獲得矯正。行為治療強調對客觀、可觀察的現象（行為）進行研究，包括飲食、言談、社會互動或其他行動所產生的習慣等。強調「患者做的是什麼」，並相信「改變行為，就能導致其想法和感受改變」。

認知主義強調人們的信念系統與思考，是決定人們如何感受與行為的主要原因，例如：Beck認為憂鬱症患者習慣對自我概念、當前經驗和未來生活抱持一種負面的思考方式。認知治療的重點在於了解個案自己無法覺察的想法，以及扭曲的信念，再透過治療技術將合理的思考邏輯替代原先不適應的想法與信念，並能夠實際作用在日常生活中。

三、如何應用Maslow的動機理論於學習情境中？（25分）

答：

動機是指引導個體行動以達到某特定目標的內在歷程。Maslow提出的「需求階層理論」強調人類的動機是由多種不同性質的需求所組成，從基本需求開始，依階層而上，有系統地滿足需求，行為是被未滿足的需求所主導和決定。以下依序說明五大需求層次在學習情境中的應用：

(一)生理需求

維持生存及延續種族的需求，諸如求食、求飲、睡眠、性慾等皆屬之。當這些基本生理需求得到保障，學生才能正常地進行學習和生活，才能保證學習品質。故應當注意飲食的均衡、補充水分、有充足的睡眠和休息時間，維持規律的作息。

(二)安全需求

希望生活穩定、有秩序、有保障，免於遭受恐嚇、混亂、威脅所獲得的安全感需求。在校園中，教師應避免體罰造成學生的恐懼，以及注意同學之間相互攻擊、霸凌的現象，另外也要關心處在高風險家庭的學生，預防對學生造成的傷害，建立一個能安心學習的環境。

(三)愛與歸屬的需求

與社會的聯結，包括被團體或他人接納、認同、有歸屬感、保持良好關係，渴望得到愛，並能夠愛別人。營造班級的向心力與情感連結，規劃各式多樣化的集體活動，使學生有群體的歸屬感；教師採用民主、友善的教育方式，建立良好的師生互動關係，讓學生樂於學習。

(四)尊嚴需求

獲取並維護個人自尊心的一切需求，包括內在的成熟需求（尊重自己），如自我價值感、自主感、自信心等；以及外在的威望需求（受人尊重），如聲望地位、受人重視肯定等。教師應給予學生充分的尊重，肯定與表揚學生的優秀表現，適時給予言語、表情的即時回應與鼓勵，同時不忘提醒學生要能夠包容與欣賞他人，當學生肯定、尊重自己時，也間接培養其成熟健全的人格。

(五)自我實現需求

個體成長中對未來最高目標與境界的追求願望；亦即完美發揮個人身心潛能、實踐個人理想的需求。透過不同的教學與評量方式激發學生的學習興趣，幫助學生設定適當、具體及可行的目標，引導其思考學習的意義，樹立正確的學習觀。當學生建立起強烈的內在學習動機時，就能夠自主管理與學習，朝向自我實現的理想目標前進。

四、影響助人行為的因素有那些？（10分）如何提高助人行為？（15分）

答：

助人行為是指能在結果上提供某些恩惠給他人，或改善他人福祉的任何行動。影響助人行為的因素包括：

(一)個人因素

1.利他性格

利他性格是由五種人格特質共同組成的結果：同理心、公平世界的信念、社會責任感、低自我中心傾向、內控性格。

2.性別差異

男性助人者的理想典型是英勇騎士，傾向在危急情境時救助陌生人，且受助者多為女性，而有其他旁觀者在場時，也會激發男性的助人行為。女性助人者的理想典型是慈愛照顧，在非緊急狀況、無旁觀者時，協助需長期費神照顧者，如老人或小孩，且傾向幫助較為親近者，如親人、朋友等。

3.情緒狀態

當人們處於好心情時，可促進助人行為，其原因在於可以維持好心情，且容易以正面態度看待他人。然而，處於壞心情時，亦有可能促進助人行為，其原因在於消除自己的難過、不安，特別是自己的罪惡感（負面情緒消除假說）。

(二)情境因素

1.助人行為的五步驟決策歷程

在助人行為的決策歷程中，只要以下任何一步驟受到情境的干擾，助人行為可能就不會出現：

- (1)注意。能否注意到發生了危急事件，若分心便可能未注意。
- (2)詮釋理解。若認為情境意義模糊不清楚，則可能不採取助人行動。
- (3)承擔責任。「旁觀者效應」指出，緊急事件的目擊者愈多，每個人願意伸出援手的意願就愈低。
- (4)決定如何救助。覺得自己有能力時，會設法給予直接救助，或提供間接救助。
- (5)做出救助行動。當我們知道別人在觀察自己的行為，便可能產生舞台恐懼，害怕自己在大眾面前出糗，於是放棄救助（評價掛慮）；其次，基於成本利益考量，若認為付出代價太高，也可能不願意救助。

2.居住環境：城市與鄉鎮的差異

城市負荷過度假說指出，在城市生活的人，週遭環境充滿了各種刺激及訊息，為避免認知負荷過度。多半只選擇個人關心在意的訊息加以處理，對其他刺激則予以忽略。

3.情境中的模範角色

若情境中有助人的「模範角色」出現，可提供「行為」的學習模仿，其示範效果也可破除我們擔心在眾人之前出醜或招致負面後果的疑慮，若助人結果很正向，也更增強我們助人的意願。

(三)文化因素

- 1.集體主義文化強調人的相互聯結，個人對社會團體的義務。認為無論是否認識此需要幫助的人或情境事件是否緊急，都應該負起助人的責任，把社會責任視為絕對的道德責任。
- 2.個人主義文化重視個人自主，認為情境不緊急，而且不認識此需要幫助的人時，比較沒有義務提供幫助，傾向將遵守社會責任規範視為個人選擇。

如何增進助人行為？

(一)同理對方

當我們能設身處地為對方著想，與對方感同身受時，會激發我們的利他動機，想要幫助對方，改善對方的處境。然而，助人的目的應是鼓勵、關心對方，而非凸顯我們的能力或優點，否則可能反使對方感到自尊受威脅，甚至變得自暴自棄。

(二)求助與助人的方式

發生急難事件時，以視線、手指或直接請求他人幫助，能有效減少責任分散的效果。而學習如何控制急難現場，也能夠促使旁觀者介入救助，避免旁觀者效應。

(三)社會學習

透過媒體宣導，使大眾更敏於覺察危急情境，關懷生活周遭的其他人；此外，政府與社會應多獎勵助人榜樣，樹立典範，塑造友善互助的社會價值。

(四)學習助人相關知識，瞭解阻礙助人的情境因素，也有助於克服這些障礙。

高
點
·
高
上

【版權所有，重製必究！】