

《心理學（包括諮商與輔導）》

試題評析	<p>本次命題依序分佈在人格、健康、社心與學習等領域：</p> <p>第一題：人格五因素論是特質論中命題比例最高者，唯在人事遴選的應用面，需結合心理測驗知識才能完整得分。</p> <p>第二題：復原力在講義中有特別列入補充教材，且內容與命題方向重疊性高，認真準備的同學應能得心應手。</p> <p>第三題：內/外團體與團體極化皆屬社會心理學的重要概念，雖然過去甚少被命題，但課堂中皆有深入講解，同學略做延伸思考即可得分。</p> <p>第四題：增強時制已是古典考題，相當容易作答。</p> <p>整題而言，本次命題中規中矩，未出現特別艱澀之考題；相較於去年，此科分數應可普遍提升。</p>
-------------	--

一、人格五因素論（five-factor model of personality）或稱大五人格（Big-five personality）為近年來廣為心理學研究所應用，試說明其內容與職場人事遴選之關聯性。（25分）

考點命中 《高點·高上心理學講義》，張宏偉編撰，頁49~51，第九章。

答：

(一)人格五因素之內涵

「特質」(Trait)是人們典型的行為與意識動機，是構成人格的基本單位。目前人格特質論中最廣為被接受與使用的是Costa與McCrea提出的人格五因素論，此五大人格特質為：

1.經驗開放性（Openness to experience）

個體對於追求新經驗與學習的傾向，是以依賴保守的心態；或者能容忍不確定性，以探索的態度面對陌生經驗與新的學習。此特質高者深具好奇心、興趣廣泛、有創造性、富想像力、較排拒傳統與例行事務。

2.外向性（Extraversion）

個人在人際關係層面的個別差異程度，在人際互動上調適自己與自我肯定的能力。此特質高者社交活躍、健談、樂觀的、善於交際活動。

3.親和性（Agreeableness）

個體在人際互動中熱心溫暖，真誠一致，傾向理解與相信他人、合作、有禮貌、利他與助人的特質。

4.盡責性（Conscientiousness）

個體持久自律，嚴謹盡責，具組織力、有道德原則，能夠專心、堅毅、有效率達成目標的特性。

5.神經質（Neuroticism）

反映出個體在面對與處理負面情緒上的調適傾向，亦即個體的情緒管理能力與情緒化程度的高低。此特質高者容易顯現出焦慮、緊張、憂鬱、情緒化、缺乏安全感等身心困擾及無效的行為因應。

(二)人格五因素與職場人事遴選之關聯性

「甄選」是指一連串蒐集和評估應徵者資料已完成聘用機會的流程。也就是透過各種測驗的方式挑選出合於企業需要的人，以達到適才適所的目的。人格特質目前已是眾多企業甄選人才的重要依據之一，因為一個人的價值觀、興趣、態度等，往往會反映在其個性以及特質上，其性格也會影響其工作行為，例如研究發現外向性人格特質較高者在社會性及銷售性的職業有較好的表現；開放性特質較高者在藝術及旅遊工作有較好的表現；親和性特質高者較願意與他人共同合作取得事業成功；盡責性可以普遍預測工作與學習表現；神經質高者的人際關係和適應能力較差……等。因此，藉由人格特質測驗，可提供企業更為科學化與標準化的流程與數據，提升人事甄選的效益。

二、試說明那些心理性格特質可以蘊涵個人堅韌的心理復原力（resilience）免於災難造成的創傷？（15分）此外，具保護力的社會系統及環境資源的條件是什麼？（10分）

考點命中 《高點·高上心理學講義》，張宏偉編撰，頁90~91，第十三章。

答：

「復原力」是一種個體的能力、潛能或特質，在個體經歷不愉快的經驗(挫折)時，能夠運用內外資源積極修補與調適，產生出良好的適應結果。復原力取決於「保護因素」，保護因素能夠調節或緩衝生活中的負面影響與危機，使問題行為的發生率降低，以及增加成功適應的結果。保護因素有以下兩類：

(一)內在保護因素

個體本身與內在所具備的心理能力和人格特質。包括：良好情緒管理、務實樂觀的生命態度、彈性的思考、同理心與信任他人、尋求新奇的經驗、相信自己有掌控的能力(內控)、幽默感、勇敢挑戰自我等。提升內在保護因素的方法如下：

- 1.引導個體真實的體會到自己的情緒，以及表達自己的感受。
- 2.鼓勵參與有意義的活動，培養對自身積極肯定的態度，增強自我價值感。
- 3.從正面的方向理解問題，客觀面對生活的挑戰。
- 4.制定可以達成的現實目標。

(二)外在保護因素

個體以外的環境，家庭、學校、朋友或社區環境中所擁有能促進個體復原的因素。包括：

- 1.家庭保護因素
家人提供的情感支持、溫暖與關懷、尊重接納等，皆是營造保護環境的重要條件。
- 2.學校保護因素
良好的師生關係，分享快樂的正向經驗，並能夠針對特殊需求的學生，主動提供相關的服務和訊息等；學校推動的品德與生命教育課程，能夠養成學生的正向思維，有助於遭逢困境及挫折時，提升其危機應變能力。
- 3.社區保護因素
安全無慮的社區環境、有效的緊急社會服務，以及良好的公共健康、衛生保健服務等。若社區在面對一些重大創傷或災難時，能夠整合社區的資源，增進彼此的關係，則能有效面對逆境所帶來的挫折與傷害，進而帶來社區新的希望與活力。

三、組織或團隊何以會出現內團體 (in-group) 與外團體 (out-group) 的情形？(15分) 並試說明團體極化 (group polarization) 現象發生的原因？(10分)

考點命中 《高點·高上心理學講義》，張宏偉編撰，頁56、79，第十二章。

答：

(一)組織或團隊出現內團體與外團體的原因

人類會依據分類的方式認識外在世界，將單一物體歸類到不同的團體，也就是依據性別、種族和其他相同屬性，以社會分類的歷程分類彼此。「內團體」是個人感覺到在某團體具有會員身份、歸屬感和認同感，例如組織內的部門、隸屬的單位、參與的社團等；「外團體」則相對於內團體，是指不具個人身份認同的團體。在組織或團隊中亦可能基於以下因素加劇內/外團體之別：

- 1.社會學習
透過「組織社會化」的過程，習得對其他團體的態度，而相關態度的表現會被讚許、嘉獎(正增強)。
- 2.非正式組織
組織人員的非正式交流關係，偏重個人角色的聯誼活動，因情感、或志趣的交流而產生聯繫與強化作用。
- 3.團體衝突
團體之間為了爭奪資源與利益而產生衝突，加強彼此的分野與對立。個體也可能將自己的地位與境遇和其他類別地位的人做了相對比較後，在心理上產生一種不滿意的「相對剝奪感」。
- 4.領導者-成員交換
主管與部屬之間會發展出不同的人際交換關係，與主管關係品質好的部屬會被主管視為自己人，進而形

成領導者內團體；相對地，與領導者關係較為疏遠的外團體，則獲得較少的信任與報償，僅在正式職權上與主管互動。

(二)團體極化發生的原因

「團體極化」是指透過團體討論的過程會激化團體成員最初的思考傾向。團體成員若一開始傾向冒險，討論後更傾向冒險；若傾向謹慎則討論後會更加謹慎。其發生原因可能來自於以下三點：

1.說服論點

贊成某種看法的論點愈多，愈有說服力。大多數的論點支持每位成員一開始的立場，聽到與自己意見相同的論述，會增加信心；而重複表達自己的看法，也會增強原先的立場，使團體的討論集中在原先的想法上。

2.社會比較與自我呈現

團體成員在意自己與他人意見的比較。在討論過程中首先發現自己的意見得到支持，但某些人的意見比自己更強烈，基於提昇自己正面形象的動機，希望被別人讚賞、被視為更自信與勇敢，而又提出高於平均水準的極端意見。

3.社會認同

團體討論使個人專注於自己的團體身份，認同此團體，將自己定位為團體的一員，之後便覺得有壓力轉移自己的意見去符合團體規則，但通常無法知覺到團體「真實」的平均意見，為了與團體立場保持一致，便朝極端方向進行態度的遷移。

四、在制約學習的歷程中，有固定時距增強(fixed interval reinforcement, FI)、變動時距增強(variable interval reinforcement, VI)、固定比率增強(fixed ratio reinforcement, FR)、變動比率增強(variable ratio reinforcement, VR)等增強時制，試分別說明其與提高目標行為出現情形的關聯性。在組織績效考核的應用上，何種增強時制較能維持高反應次數且穩定現象？其理由為何？(25分)

考點命中 《高點·高上心理學講義》，張宏偉編撰，頁66，第三章。

答：

(一)四種增強時制之內涵

「增強時制」是指安排增強物出現的時間、次序與模式，使個體能夠持續穩定表現出正確行為反應。有別於連續性增強，間歇性增強僅在某些時候或條件下才對表現正確反應的個體給予增強物，主要包括四種模式：

1.固定時距

每隔一段固定的時間給予個體強化物。例如：領取月薪或時薪制的員工每隔一個月固定領取薪資、或是每半年頒發獎金給業務員。在時間到達之前個體的所有努力都是白費力氣，通常平時表現普通；當獲得酬賞的時間愈接近時，個體會加速反應；時距到時若無增強，則反應速度會急遽下降。

2.固定比率

個體在展現固定次數的反應之後，再給予強化物，因此會產生高效率的反應，以期獲得強化物。例如：業務員每月的銷售額超過一定標準後就可得到佣金。給予強化物之後，反應通常會趨緩。在規定的反應次數後若無出現增強，則反應次數急遽下降。

3.變動時距

在非固定的時距給予個體強化物，但不同的時間間距存在著平均值，使個體的反應呈現穩定的狀態。例如：不定期稽核工作表現，表現好的員工才給予獎勵；或是上課的隨機點名，讓學生不得不每次都出席。個體知道一定會獲得強化物，但不知道給予何時會停止，於是會穩定反應且速度高；若強化物遲遲未出現，則反應速度會緩慢下降。

4.變化比率

無論個體展現反應的時間與次數，隨機施與強化物，而次數維持著一個平均的狀態，促發個體產生反應。例如賭博遊戲，或是針對上半年的業務員表現，經理人決定有三次業績高於標準的員工就可以獲得績效獎金，但是到了下半年，可能只有針對四次業績高於標準的員工才給予績效獎勵。因為不知強化物何時出現，於是個體會穩定高速地持續反應很長時間，期待強化物出現。

(二)四種增強時制效果之比較

四種模式對個體的反應效果不一。通常變動式較固定式效果為佳。在固定時距中，個體能夠辨識增強間的時距，以調適其反應的強弱；而固定比率中，個體也會熟悉比率高低，而支配其反應的次數。但在變動時距及變動比率中，則因個體無法得知增強的時距和比率，會為了得到酬賞而持續不斷地反應，其中又以變動比率的預期性最低，故最有可能獲得行為的高績效表現。

高
點
·
高
上

【版權所有，重製必究！】