

《心理學概要(人事)》

一、何謂「習得無助」(learned helplessness)? 改變其認知型態的做法為何?(25分)

試題評析	習得無助是行為學派當中的概念，本題相對容易回答。只需先從此概念的實驗及發現開始，說明此概念的內容，再說明從此概念之延伸及應用即可。
考點命中	《高點·高上普通心理學講義》第二回，朱浩編撰，頁13、205。

答：

(一)實驗：

Seligman在1975年做了一個關於「無助」的實驗，安排二組狗兒接受同樣強度的電擊共64次，在這二組中，一組為「有操控權」，狗兒只要按鈕就可以自行把電擊停止，而另一組為「無操控權」，狗兒雖然可以按鈕，但電擊不會因狗兒按鈕而終止。

實驗結果發現，有操控權的狗兒很快就學會按鈕，把電擊停止；無操控權的狗兒則在30次的電擊後完全停止按鈕，放棄行動，任由電擊持續。經過24小時後，這二組狗兒再次遭受十次同樣強度的電擊，看看這二組狗兒是否都可以自行停止電擊。結果發現，無操控權的狗兒竟沒有作出反應，牠們都放棄了行動，被動接受電擊，Seligman稱這種狀態為無助(helpless)。原來「無助」是可以學習得來的，就如無操控權的狗兒一樣，遭受過一連串不受牠們控制的電擊後，則學會了放棄行動，就算有機會逃脫，也再沒有反應。

連狗也學會無助，人比狗更具預測力，當然也會學到無助。不停經歷失敗或經常身處於自己不能控制的環境，都令人容易變得無助，小時候面對種種不為自己控制的負面經歷，也容易使人無助；當人類得到習得無助感時，他們通常會從三個角度來處理問題，也就是：

個人(personal)：他們也許會將自己投射到問題上，換句話說，傾向於針對問題來內化自己。

普及(pervasive)：他們也許會認為問題影響了生活中每個層面。

永恆(permanent)：他們也許會認為問題是不可能被改變的。

(二)延伸及應用：

1. 習得無助與心理疾患：Abramson提出習得無助感的修正理論，認為有一種人格類型與人們對重要事件所做出的歸因或因果解釋有關。若人們有一致性的歸因類型傾向於將不幸事件做內在、穩定與全面性的歸因者，在經驗過此類事件後較可能發展出習得無助而成為一種病態，堅強性格者傾向於將壓力事件視為挑戰，有較強的個人控制感；這些性格可能保護個人在面對壓力時免於發展成疾病。

2. 正向心理學：Seligman & Csikszentmihalyi (2000)等學者提出「正向心理學」(positive psychology)，採用科學驗證方法，目的在於幫助個人找到內在的心理能量因應困境；在2006年，哈佛大學首次開設正向心理學課程。

二、何謂「自我效能」? 若長官交辦一項未曾處理過的艱鉅工作，如何運用其提升個人處理困境的能力?(25分)

試題評析	本題題旨在自我效能的理論內容及理論的應用。先說明自我效能的理論內容，再舉例說明如何提升個體能力。
考點命中	《高點·高上普通心理學講義》第二回，朱浩編撰，頁201~202。

答：

(一)理論

A. Bandura注重認知對行為改變的角色，在1977年提出社會認知論(Social-cognitive theory)，主張行為的外在因素(獎懲)與內在決定因素(信念、思想)是互相影響的。

Bandura還注意到人們會運用(語文)符號或事先設想來決定其行動，並表示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歷程。由此可知，Bandura不只注意到環境對行為的影響，還檢視了環境與行為及個人認知間的交互作用，透過其觀察學習，使個體藉由觀察他人行動並注意其行動結果而學習到不同的反應方式，使個體明確瞭解有許多不同的反應是受到結果的影響。

Bandura (1986) 提出交互決定論 (reciprocal determinism)，必須系統性研究三個變項，個人 (P)、行為 (B)、環境 (E) 三者之間，任何兩項都是有交互作用存在的，並隨時間更動而變化。

Bandura認為人格結構有四個部分：能力與技巧，個別差異的來源是個人擁有的技巧與能力不同，例如：有些人因為缺乏社會技巧與能力，在與他人互動時，呈現內向的表現；信念與預期，信念是指對世界實際及未來事物可能面貌的一些想法，當這些想法指向未來，便稱為「預期」；目標，一個人未來想要達成的事物；評估標準，是指涉及事物應該之面貌，亦即判斷人事物的好壞。每個人對於行為有其自我標準，評估標準常常造成情緒反應，達成標準，會產生快樂反應，沒有達成標準，則會失望。

這四個部分彼此是不同系統，但會互相影響。其中預期不僅是對未來事物的想法，其中也涉及到對自我的想法，Bandura (1997) 最早提及這樣的概念，稱為「自我效能」(perceived self-efficacy)，即是個人對自我表現能力的預期。

自我效能感的形成受多方面因素的影響，這些影響其發展的因素被稱為自我效能信息，Bandura認為人們對於自己的才智和能力的自我效能信念主要是通過親歷的掌握性經驗、替代性經驗、言語說服、生理和情緒狀態這四種信息源提供的效能信息而建立的。

(二)提升自我能力：

依照理論內容，當我們面臨困難時可以從以下幾個地方著手提升個人能力：

1.增加個體對成功的體驗

多次的失敗會降低個體自我效能感，多次成功的體驗則會提高個體自我效能感；也可以說是熟能生巧。只要能夠將困難的任務先分割成不同階段的任務，這樣可以降低每次需要面對的困難程度，也較容易獲得成功的經驗。

2.增加替代性經驗

替代性經驗指個體通過觀察能力水平相當者的活動，獲得對自己能力的一種間接評估。它是一種間接經驗。它使觀察者相信，當自己處於類似的活動情境時，也能獲得同樣的成就水平。所以在職場上，可以透過觀察有經驗的資深工作者如何去面對困難，或是可以直接請教職場上的前輩，觀察那些受人敬佩的同事如何開展工作，感受他們的成功，即「如果他們能做到，我也能做到」，從而提高自我效能。

3.語言說服

只是聽到別人贊同與對自我表現的積極回饋，就能夠增加自我效能。因此尋求能夠支持你的伙伴或是能給予積極回饋的同事、職場前輩，都能幫助提升自我效能。

4.培養和調節情緒和生理狀態

對生理反應的知覺會影響人的情緒，從而影響人的認知。高度的生理喚起水平比平靜的反應使人更不鎮定、更不自信，如緊張、焦慮的情緒使人對自己的能力產生懷疑，降低自我效能感。因此平時應培養健康的身體，維持好的自我效能感以面對困難的任務。

三、請說明行為改變技術之正增強 (positive reinforcement) 與負增強 (negative reinforcement) 二者的意涵。並各舉一例說明在人事績效考核上的應用。(25分)

試題評析	本題主要說明兩種增強的意義與內容，並列舉實際應用。要注意的是兩種皆是增強行為次數的方法，需注意不可跟處罰與略除混淆。
考點命中	《高點·高上普通心理學講義》第二回，朱浩編撰，頁13。

答：

(一)實驗：

Skinner修改Thorndike的效果率定義，他稱為「增強」，在他的實驗中他用一隻飢餓的動物（通常是一隻老鼠或鴿子）放在箱子裡（又稱skinner box）有一個可以壓下的桿子，當壓下後會掉出增強物。而單獨留在箱內的老鼠會到處亂跑，偶爾牠才會偵查並壓下桿子（而牠第一次壓下的桿子比率为基準線水平）在建立其水平線後，實驗者將控制外面的食物倉，只要每次老鼠壓桿後就會有一小塊食物進入盤中。而老鼠只要在每次壓桿後就有食物時，那麼牠壓桿的次數就會明顯增加；但當實驗者將食物倉關閉，使老鼠就算壓桿也吃不到食物，那麼牠壓桿的次數就會明顯減少。

(二)種類

1.增強物種類

* 初級增強物 (Primary reinforcer)

如同食物一樣可以滿足個體的基本驅力，皆稱為初級增強物。

* 次級增強物 (Secondary reinforcer)

此增強物並非一開始就可引起反應，而是需要經過一段時間與初級增強物不斷配對才能形成，例如：錢、分數、文憑、身份、地位等。

2. 增強作用 (Reinforcement) :

經由呈現一個可欲的刺激或去除一個嫌惡刺激的歷程，可以提升某行為出現的可能性，然而增強的作用有可能是正向，也有可能是負向的關係。

(1) 正增強 (Positive Reinforcement) :

指行為結果是想要的刺激，就會促進S→R之間的聯結。

(2) 負增強 (Negative Reinforcement) :

為了避免其嫌惡的刺激發生，而使其行為增加。

3. 懲罰 (Punishment) :

它是經由呈現一個嫌惡的刺激或去除一個不想要的刺激，而減少了其行為發生的可能性。

4. 略除訓練 (Omission Training) :

行為的結果會略除掉原有的快樂或想要的刺激。

(三) 應用 :

將理論運作在績效管理中，有助於主管刺激員工展現出好的工作行為，降低不好的工作行為，以提升工作績效。主管可以利用增加或消弱某種刺激物，包含員工喜歡的或不喜歡的事物，因情況來強化員工增加或減少某種行為反應。

1. 正增強：增加給員工喜歡的刺激，來增加員工好的行為。例如：每當員工有好的表現時，就給予讚許或獎勵，員工會再用好的表現來換取下一次的稱讚或獎勵。

2. 負增強：給與員工不喜歡的刺激，從而使員工避免嫌惡刺激而增加某些主管希望的行為。例如：員工為避免被主管責難而提高工作效率，或是為避免扣薪水而準時上下班。

四、請舉三例說明辦公室常見的「性別刻板印象」，並以人事管理人員立場，分敘其消弭之道。(25分)

試題評析	本題表面上在談性別平等，但主要從刻板印象著手。先說明刻板印象的定義與內容。再列舉常見的例子。造成刻板印象的關鍵在於不同團體之間對彼此的看法（認知基模）。因此解題關鍵在於如何打破團體間的隔閡。增進彼此的瞭解，進而增加改變印象的機會。
考點命中	《高點·高上普通心理學講義》第二回，朱浩編撰，頁110。

答：

(一) 定義：

刻板印象是指將人格特質與身體屬性賦予，某類團體的所有成員身上。

個體會根據他人明顯的身體屬性（種族、性別、年齡）、特質或他們與本身自己的社會身分關係來判斷他人，例如：當有人告訴你，你將與一位好交際的人會面時，你可能會對這位即將謀面的人士提取出「外向」的基模，然後你的基模將會產生一些預期，來引領你做出行為，試圖與對方互動。

刻板印象決定了我們對與人有關訊息的知覺、回憶與詮釋，藉由此種歷程，形成對他人的印象，而並非單純的取用所有與對象有關的訊息，而是以毫無偏倚的方式加以處理我們所獲得的訊息。

(二) 刻板印象的產生：

1. 初始效應 (Primary Effect)

通常個體所接受的第一訊息對整體印象有較大的衝擊力，稱為「初始效應」(Primary Effect)。初始效应在數種不同的印象研究中一再被發現，例如：讓受試者觀看一位男學生企圖解答一系列困難的多重選擇題，然後要求受試者評估這位學生的一般能力。雖然這名學生每次總在30個問題中正確答出15題，但成功表現幾乎都集中在開始之時，則比起成功表現幾乎集中於測驗後端的情況，這位學生被評定為能力較高者。

2. 推論 (Inferences)

刻板印象可以幫助我們進行推論，利用自己所知道的訊息作更進一步的判斷，即運用刻板印象推論出未知訊息。例如：有人描述A是一位聰慧、技巧純熟、勤奮、冷漠、有決心、實際且謹慎的人，而後請受試者根據這些印象來回答一些關於A的問題，如：他是否是一位慷慨的人？是否會將他自己的車借人？其答案皆為否定的，但我們若其將原先的印象描繪中的冷漠改變成為溫暖，其推論認為A是慷慨的人高達91% (Allport)。

3.自我預言實現 (Self-fulfilling Prophecy)

當刻板印象一旦激發，便會啟動一連串的行為歷程之行動，且只表現出最初刻板印象的行為。例如：有位你以前曾耳聞她是個勢利眼的女孩，事實上，大多數她都是很和善的，但是你的資料庫卻告訴你全然不同的資訊。當你在走廊上與她擦身而過時，你會有何反應？最大的可能是，你會別過頭去，你會想何必與一個勢利鬼打招呼，而她也可能會如法炮製。結果讓你見識到她很冷漠，你就會把它視為證實她是勢利眼的證據，而完全未能體認到是你的角色造就了這些證據。

雖說一開始是你誤用了你對這位勢利眼女孩的刻板印象，來與遇到的她互動，進而模塑了你的行為，然而最後卻反過來提供了證實你最初印象的證據。由此可知，即帶有偏見的人會以引起實際上刻板印象行為方式與人互動，而維持了自己的偏見。

(三)性別刻板印象的產生：

性別即是兩性的差異。除了生理結構不同之外，社會文化是塑造兩性差異的主要原因。在命名、衣著及各方面的行為互動方式都呈現很大的差別。經過社會的強化與制約作用，觀察模仿的交互作用之下形成的認知基模。因此造成兩性在社會上各個場域的不同行為表現。

如前所述，性別是由人所建構的，也就是由社會文化，歷史及心理歷程形塑而成。當社會對性別的各方面行為呈現過度類化或強調時，就形成了所謂的刻板印象。

(四)常見的辦公室性別刻板印象：

- 1.當女性認為自己是因為性別而被選定為團體領導者時，會貶低自己的表現，不居功，而且無意繼續擔任領導者。
- 2.因為受到特定法律保護而被雇用的人，容易被別人標籤為「無能」，自己也不會受到這項工作所吸引。
- 3.認為因為男性比較適合擔任某些工作而女性不適合。或是當女性在職場上情緒不佳時認為是因某些特定生理因素所造成。

(五)消除刻板印象的方式：

- 1.謹守招募程序。例如：盡可能將招募廣告訊息傳達給弱勢團體。
- 2.特定團體甄選(preferential selection)。應徵的「弱勢團體成員」與「非弱勢者」若資格條件相當，則挑選弱勢團體成員。
- 3.法律的定額解釋(quota interpretation)。企業組織根據國家法律規範，明訂一定數量的工作職缺或升遷職位，以及代表受保護團體的員工比例。

【版權所有，重製必究！】