

《心理學概要》

一、請分別敘述A型人格與B型人格的典型特質，以及兩種人格在工作表現上的比較。(25分)

試題評析 本題只要詳述兩種人格的內容及比較差異即可。

答：

(一)1974年由Friedman與Rosenman提出，將人的性格分成A型與B型兩類。

1.A型性格會導致充滿壓力的生活形態，不利於身心健康，A型性格特徵綜合如下：

- (1)冒失、匆忙、講話快且急促。很難放鬆，對於非競爭場合也表現的像是競爭。
- (2)非常擔心自己沒有足夠時間來完成工作，對別人較沒耐心，不能容忍別人的慢條斯理。
- (3)容易變得較有敵意及攻擊性。

2.B型性格的人個性隨和，生活較為悠閒，對工作要求較為寬鬆、對成敗得失的看法較為淡薄。B型性格的主要特徵為：

- (1)休閒而放鬆，有耐心且能容忍。
- (2)不誇張自己成就，很少感到時間壓力、一次只做一件事情，看待事情角度較A型人格輕鬆。

(二)在工作上的表現比較：

A型性格行為	B型性格行為
競爭性強	工作及遊戲時都不具競爭性
辦事速度快	做事慢但有方法
在工作環境及社會地位上努力，欲獲得升遷	對於目前工作上及社會上的地位深感滿意
希望大眾對自己的努力加以肯定	不追求大眾對自己的肯定
一次做好幾件事，以力求成長	一次只做一件事，但對事滿意
對時間很有概念，做事趕在期限以前完成	對時間沒概念，不在乎期限
幾乎每次都準時	經常遲到

(三)結論：A型性格及B型性格應被視為是光譜上的兩個極端。一般人不會純粹只屬於其中一種，通常是兩者成份的混合。

【參考書目】

- 林欽榮 (1983)。管理心理學。五南圖書，台北。
 陳仲庚、張雨新 (1998)。人格心理學。五南書局，台北。
 陳章儀 (1995)。組織心理學。心理出版社，台北。
 黃堅厚 (1999)。人格心理學。心理出版社，台北。

二、在諮商歷程中，幫助個案探索情感是重要的步驟，其中情感反映是項重要技巧，請說明1.何謂情感反映並舉出情感反映的例句；2.情感反映與同理心之關係為何？(25分)

試題評析

情感反映是諮商與輔導當中重要的技巧，可以說是同理心的具體行為表現。本題只需依次寫出題目要求即可。較難處在於論述同理心及情感反映之關係。可先分開論述兩者之定義，並從同理心的內容及層次開始論述，再連結至情感反映的技術應用。

答：

(一)1.情感反映技術的定義：情感反映技術是指諮商員辨認當事人語言與非語言行為中明顯或隱含的情感，並且反映給當事人，協助當事人覺察、接納自己的感覺。

2.情感反映技術的適用時機與注意事項：

- (1)適用時機：情感反映技術可以使用在諮商的任何階段。
- (2)注意事項：辨認當事人情感、反映當事人情感、常用的情感語句

3.情感反映技術的功能：

【版權所有，重製必究！】

- (1)促使當事人覺察自己的情感。
 - (2)協助當事人重新擁有自己的感覺。
 - (3)讓諮商人員正確了解當事人，或使當事人了解自己。
 - (4)建立良好的諮商關係。
- 4.情感反映的例句：「你覺得很難過，不知道該怎麼跟女朋友說你的想法跟感受。」「你覺得很開心，因為你的付出終於被注意到了。」
- (二)1.同理心的定義：諮商員一面聆聽當事人敘述，一面進入當事人的內心世界，以感同身受的方式體驗當事人主觀的想法與情緒，然後跳出當事人的內心世界，將他對當事人的了解，傳遞給當事人知道。
- 2.同理心的層次：依照發生的時間次序可以區分為「專注」、「了解」、「共鳴」與「回饋」等四個層次。
- (1)專注：包括助人者：心理的專注、生理與時間之準備、個人事宜的準備、專業事宜的準備。
 - (2)了解：要能了解對方之主要內容及由口語及非口語中顯現或隱喻之情緒，另一方面要能站在對方立場，以尊重、溫暖、真誠、無條件之正向關注的態度去感同身受。
 - (3)共鳴：助人者要能敏感覺察來談者之內容、心情、嘗試體驗經由口語與非口語之共鳴，透過如點頭、微笑、關懷、引導、澄清、立即性反應等動作，嘗試真正共鳴當事人的真正感受及意涵。
 - (4)回饋：助人者以適當的言語及非口語行為，並適切當事人當下情況，及當事人所用或所了解之話語來反映回饋來談者，讓來談者了解助人者對其問題或情緒之了解及同理。
- 3.在諮商的過程中，需要表達的內容有兩個主軸，第一為簡述當事人的內容，第二為當事人所親身經歷的情緒。在簡述語意技術以及情感反映技術中，也常提到要適時的反應當事人所敘述的內容，但同理心技術較著重於高層級的深層想法，希望能非常深入的去探討當事人的內心世界，並且掌握其感覺，讓諮商員以將心比心的態度去聆聽，並且用同理心來去幫助當事人度過難關。

【參考書目】

- 陳金定/著。諮商技術，2001年初版，頁125-150。心理出版社股份有限公司。
- 牛格正/著。諮商原理與技術，1996年初版，頁168-171。五南圖書出版有限公司。
- John McLEOD/著，李茂興、吳柏毅、黎士鳴/譯。諮商概論，2002年初版，頁12-16。弘智文化事業有限公司。

三、請模擬一個人事工作上常見的情緒事件，並以Albert Ellis「情緒的理情取徑」(rational-emotive approach to feelings)四步驟加以說明人事承辦人應採取的反應。(25分)

試題評析

本題為Ellis的理情治療當中關於溝通情緒的理論部分。理情治療與Beck的認知治療有所區分。不少人會混淆理情治療與認知治療的內容，需多加注意。

答：

- (一)模擬情境：當有部下要求人事主管：「如果不讓我調職，我就天天來你這裡亂！」身為主管的你因而感到挫折無力。
- (二)理情情緒取徑四步驟：
- 1.溝通監視你對沮喪的事項和經驗的情緒反應：
比如發覺你在經歷過部下的吵鬧之後往往覺得心跳加速，情緒上覺得無力挫折。
 - 2.辨識引起你不愉快反應的事物、情況或經驗，找出共同性：
「通常有這種挫折無力感是因為在規則或是法律下能做的事情有限。因此覺得難以達成許多人的請求。」
 - 3.進入你的自我對話注意非理性的信仰和謬誤：比如你可能會認為你要對部下的反應負責，或是為他不能被調職感到需要對他負責。
 - 4.使用自我對話推翻謬誤：比如：「規則上的規定就是如此。部下無法調職是規定所限，這不是你應該要負的責任。」或是可以找部下來說明為何無法調職的原因，理解對方如此反應的理由。並盡力幫助對方想出能夠調職的辦法，或是以其他合法合規定的方式改變部下的情況，也就是在行為上做出改變。

【參考書目】

【版權所有，重製必究！】

亞伯·艾里斯，凱瑟琳·麥克賴瑞，譯：劉小菁。出版社：張老師文化。

四、請說明「懲罰」和「觀察學習」兩種行為改變方式。(25分)

試題評析

本題當中包含行為學習的操作制約以及社會學習兩個觀點。在論述時宜先分別說明懲罰及觀察學習的定義及內含，再就兩者如何改變行為作出說明。

答：

(一)懲罰：操作制約的一種，在個體做出某些問題行為之後，給予個體不想要的結果或刺激物。稱為懲罰(positive punishment)；或是在個體做出問題行為之後，收去或去除個體想要或喜歡的結果或刺激物，稱為負懲罰(negative punishment)或是略除。兩者的結果都是降低行為繼續發生的頻率。

(二)觀察學習又稱無嘗試學習或替代性學習。是指通過對學習對象的行為、動作以及它們所引起的結果觀察，獲取信息，而後經過學習主體的大腦進行加工、辨析、內化，再將習得的行為在自己的動作、行為、觀念中反映出來的一種學習方法。

1.觀察學習包括四階段歷程：

- (1)注意階段(attentional phase)：指在觀察學習時，個體必須注意楷模所表現的行為特徵(名義刺激)，並了解該行為的意義(功能刺激)，否則無從經由模仿而成為自己的行為。
- (2)保持階段(retention phase)：指個體觀察到楷模的行為之後，必須將觀察所見轉換為表徵性的心像(把楷模行動的樣子記下來)，或表徵性的語言符號(能用語言描述楷模的行為)，方可以保留在記憶中。
- (3)再生階段(reproduction phase)：指個體對楷模的行為表現觀察過後，納入記憶，其後再就記憶所及將楷模的行為，以自己的行動表現出來。換言之，在觀察早期的注意與保持階段，不僅由楷模行為學到觀念，而且也經模仿學到了行動。
- (4)動機階段(motivational phase)：指個體不僅經由觀察模仿從楷模身上學到了行為，而且也願意在適當的時機將學得的行為表現出來。

2.觀察學習的類型：

- (1)直接的觀察學習也稱行為的觀察學習。指的是對示範行為的簡單模仿。日常生活中大部分觀察學習屬於這種類型。
- (2)抽象性觀察學習指觀察者從他人行為中獲得一定的行為規則或原理。以後在一定條件下，觀察者會表現出能體現這些規則或原理的行為，卻不需要模仿所觀察到的那些特殊的反應方式。
- (3)創造性觀察學習指的是觀察者通過觀察可將各個不同榜樣行為特點組合成不同於個別榜樣特點的新的混合體，即從不同的示範行為中抽取不同的行為特點，從而形成一種新的行為方式。創造性表現在觀察者通過觀察，受他人行為的啟發，把自己原有的行為成分進行新的排列組合，從而形成一種新的反應方式。

【參考書目】

張春興(1994)，教育心理學——三化取向的理論與實踐。台北：東華書局。

班杜拉(1977)，周曉虹譯，社會學習理論。台北市：桂冠

【版權所有，重製必究！】