

一、請說明組織行為在近代企業中的重要性。20%

答：現代領導是指能帶領、指引和影響下屬或組織，在某種特定的環境下，為實現某種目標的行動過程的人。這種領導，強調的是領導是一個過程和一種行為，究其核心是一種影響力。企業組織行為由企業共同行為、部門行為和個體行為組成，對於全體成員共同行為的調適，須建立嚴明、非人性化的組織行為的規範和制度，以保證行為的統一性，對企業部門行為的調適，要明確各部門分工和職責範圍，建立具有人性化的合作模式與激勵機制，以保證各部門行為之間的協調對企業內成員個體行為的調適。企業若能時時堅持以人為本的原則，把制度性的非人性化方式和情感性的人性化方式整合起來，故能充分發揮個體的主動性和創造性，同時大大提升組織群體的內在凝聚力和向心力。

二、請簡述社會認定理論。20%

答：社會認定理論指的是個人會基於自己獨特的種種特性及在各種不同團體中的身分來看自己及他人。如：身高、體重、性別、年齡、學歷等個人特性構成了個人身分認定，而在不同團體的身分，則構成社會身分認定。

三、一個人對另一個人的人際知覺受到哪三種因素的影響？%

答：1. 知覺者：會基於自己的知識、經驗、心情或感受，來詮釋他所觀察到的人、事、物。
2. 知覺對象：知覺對象的特性，如社會地位、年齡、性別等。
3. 情境知覺對象在情境中的相對突顯程度，較為新奇、搶眼，或與他人的預期不同會使知覺對象更加突顯。

四、歸因理論有五大理論，請說明其中三個理論？20%

答：1. 海德的歸因理論：海德認為環境和個人往往會影響人對於結果的判斷。如果在於環境，則行動者對其行為不負什麼責任，如果在於個人，則行動者就要對其行為結果負責。環境原因如他人、獎懲、運氣、工作難易等，個人原因如人格、動機、情緒、樾度、能力、努力等。海德關於環境與個人、外因與內因的歸因理論成為後來歸因研究的基礎。
2. 韋納的歸因理論：韋納認為，內因與外因方面只是歸因判斷的一個方面，還應當增加另一個方面，即暫時與穩定方面，這兩個方面都是重要的，而且是彼此獨立的。暫時與穩定方面在形成期望、預測未來的成敗上十分重要。歸因理論是指一個人通常會為自己的行為結果找適當的解釋理由，也是對某件事或某個行為結果的成因的知覺，針對行為結果解釋「為什麼如此」。
3. 凱利的歸因理論：凱利在 1973 年提出，可以使用 3 種不同的解釋說明行為的原因歸因於從事該行為的行動者，歸因於行動者的對手，歸因於行為產生的環境。凱利認為，要找出真正的原因主要使用 3 種資訊一致性、一貫性和特異性。一致性是指該行為是否與其他人的行為相一致。一貫性指行動者的行為是否一貫。特異性指行動者的行為在不同情況下對不同的人是否相同。
4. 瓊斯和戴維斯的歸因理論：瓊斯和戴維斯 1965 年提出的歸因理論稱為對應推論。這個理論主張，當人們進行個人歸因時，就要從行為及其結果推導出行為的意圖和動機。推導出的行為意圖和動機與所觀察到的行為及其結果相對應，即對應推論。一個人關於行為和行為原因所擁有的資訊愈多，他對該行為所做出的推論的對應性就愈高。一個行為愈是異乎尋常，則觀察者對其原因推論的對應性就愈大。
5. 阿布拉姆森等的歸因理論：阿布拉姆森等人於 1978 年進一步發展了韋納的理論。他們依據習得的無能為力的研究對失敗的歸因作了補充，提出了第 3 個方面，即普遍及特殊方面。如一個學生由於英文老師的偏見在英文考試上總是取不到好的分數，於是他放棄對英文的努力，這是習得的無能為力的表現。他的這種無能為力如果只表現在英文一門課程上就屬於特殊方面，如果也擴散到其他課程上，則屬於普遍方面。

五、什麼是「社會性情緒」？20%

答：情緒包含了「社會」與「非社會」成分，有某些情緒若不參考社會脈絡，則無法被了解或定義，這些情緒稱為「社會性情緒」，係指：(1) 牽涉到個人對社會脈絡的察覺；(2) 出現在其他人（至少一人）互動時；以及 (3) 常參考某些社會標準的情緒。幾個職場中常見的社會性情緒分別為內疚、同理心和嫉妒。當我們認為自己做了不該做的事時，會覺得內疚。因此，內疚是一種內在的評估。如果我們做了使自己內疚的事，不表示我們就是壞人，但相對而言，還是比沒做內疚之事時來得差勁。

同理心則是被角色假想所驅動而產生的情緒，不過，同理心不是關心別人可能對我們有什麼評價，而是關注別人有經歷什麼樣的情緒。我們會藉由想像自己正處於別人的角色或位置來喚起同理心，也就是「設身處地，感同身受」。

嫉妒是一種內在的社會性情緒。在現實生活中，在職場中遭人嫉妒的情形也屢見不鮮，當某人受到老闆賞識而獲得升遷，身旁原本同位階的同事難免眼紅，尤其那些覺得自己能力優於被升遷者的人，羨慕、挑別、懷疑等的念頭也會隨之滋生。一般而言，嫉妒被視為一種具破壞性的力量，因而努力抑制它的出現。但如果嫉妒其的不完全是天生就存在的，而是受社會力量所影響，那麼它的存在一定有某種目的。故在職場上對同事的嫉妒也發出一個給主管的訊號「別忽略我，我也是很能幹的」。細心的主管注意到這樣的情緒訊號，便會重新調整對待部屬的方式，雖不可能完全沒有偏愛，但一定會給表達嫉妒的那一位多一點關注、肯定，也多一點表現的機會，讓工作團隊中的社會關係維持在最佳功能狀態，對團隊績效會是一大助力。