

問答題，每題二十分，共一百分。

### 一、試說明增強理論。

答：增強理論係由學習理論與斯金納（Skinner）的主張延伸而來，藉著操作制約的反覆運作增強組織效能。當行為的結果有利時，這種行為會重複的出現；當行為的結果不利時，這種行為就會減弱會消失。人們可以運用這種正強化或負強化的辦法，來影響行為的效果，從而引導、控制和改造其行為，更好的為組織目標服務。

利用強化的手段改造行為，一般有下列四種方式：

#### 1. 正強化

他是指期望的行為發生後提供令人愉快的結果及對預期的期望的行為進行獎勵獎勵，是個體希望得到和令自己快樂的結果。而對個體來講，獎勵是不是強化物是主觀感受，因此，判斷獎勵是不是正強物，取決於他是否增加它的行為的產生頻率。

#### 2. 負強化

當某種不符合要求的行為有了改變時，減少或消除施加於其身的某種不愉快刺激（批評、懲罰等），從而使其改變後的行為再現和增加。

#### 3. 消退

消退有兩種方式：一對某種行為不予理會，以表示對該行為的輕視或某種程度的否定，使其自然消退時；二是對原來的正強化，建立起來的、認為是好的行為，但因情況改變，不再給予強化，使其出現的可能性降低最終完全消失。

4. 懲罰：懲罰產生於一個令人不愉快或不如意的事件出現之後，為使這種行為在以後盡可能消失或不再發生。

### 二、試述態度的心理結構。

答：態度的心理結構有三種成分組成：情感（affect）、行為（behavior）和認知（cognition）合稱態度的 ABC 模型。

情感（Affect）是在態度的三個成分占關鍵因素。個人對人、物、事的感覺或情緒。情感是另一個態度的反應，是情緒或感受的層面。態度不只包括觀察人事物的看法，也涵蓋對人事物的感受。例如，你對公司的勞動條件感到憤怒，就是態度中的情感要素。

行為（Behavior）即個體對事物的行為準備狀態和行為反應傾向。例如：「我不喜歡我的上司，我想調到其他部門」。

認知（Cognition）是指個體對客體的資訊、理解和價值評價。例如，「工作中有私心是不對的」。

### 三、試說明人格的表現由那些因素造成？

答：人格的行為表現由遺傳因素、環境因素、及情境因素相交互作用而呈現。

#### 1. 遺傳因素

一些特質：包括身高、相貌、毛髮、性別、體型和反應等特質，都全部或至少大部分受到父母的影響。以遺傳學的觀點色體上的基因分子結構，可以全面了解個人的人格特質。

#### 2. 環境因素

影響人格的外部環境可以分為自然環境和社會環境。因此個人的人格形成受到外在的環境刺激對於人格形成有十分重要的影響，這些因素包括成長的文化背景，文化所形成的制度、規範和價值觀。

#### 3. 情境因素

情境是指導致個體表現出人格的「特殊性」的特定情況和環境。除了遺傳和環境多了一個影響人格的重要因素，個人的人格雖然在整體上的表現穩定一致的，但在不同的情境下會有所改變。

### 四、試說明 Z 時代的個體價值觀。

答：Z 時代的個體價值觀。具有更加鮮明的個性，更懂自己，空前現實，注重平等，十分包容，適應力強，也更加願意給予他人關懷。

1. 更懂自己；他們認為涉獵領域的深度更能代表自己，個人在麼領域的深刻見解及成果更能夠代表自己。

2. 現實：他們大膽主動利用家庭資源去發展自己興趣領域。

3. 平等：更加注重平等，不再完全相信權威，會對社會和國家產生的大師發表自己的意見。

4. 包容：當我的朋友觀點與自己不一樣，是第一個反應表示理解就算意見不一，他們也能玩在一起。

5. 適應：會根據不同的群體控制自己的言行，會在不同人面前展現不一樣的自己，會利用 App 去製造內容就可以控制自己在不同品牌的形象。

6. 關懷：他們看到社交平臺上不同的意見，會發出同理心認為群體利益比個人利益更重要，他們不僅留意所有群體的大事還會做出具體行動。

### 五、試說明個人社會化。

答：個人社會化是指員工學會組織中的價值觀、規範和行為方式，從而成為增進組織成員的過程。在個人社會化過程中，新員工獲取做為組織成員所需要的任務知識、社會知識和行為，這也是員工適應組織環境和工作角色的一種調適過程。個人社會化不僅針對新員工或者剛剛開始職業生涯的員工，員工在組織內部轉換工作角色時，也需要進行社會化過程，如發生組織變革或實務變換的情況。組織透過其中的成員進行社會化，使組織文化得以傳遞，而個人則透過社會化有效適應環境，獲得職業生涯的發展。

學者莫里森認為個人社會化的內容主要包括四個方向：工作掌握、角色澄清、文化適應和社會整合。這四方面包含了員工在組織生活中的主要內容，新進入組織的員工必須要學習掌握工作所需要的技能以勝任工作，還要弄清楚自己在組織中的角色，要調整自己的行為方式意識應組織文化的需要，還要與組織中其他成員建立適當社會關係，這樣才真正融入了組織。