Week 11:

學習:

定義:

個人由於經驗而使行為、思想或感覺產生相當永久性的改變。

目的:

有效適應環境。

特性:

1.經驗或練習-本能行為不能稱作學習。

2.行為改變-有些行為的變化是立竿見影，有些卻是潛伏的。

3.較為持久的-暫時性的行為或因藥物影響而產生的行為變化皆不能稱之。

學習方式:

古典制約、操作制約及社會學習。

先備反應(preprogrammed response):

1.本能:

一出生即具有的應對環境挑戰之能力。

(1)不經學習即擁有的能力(生理能力)。

˙本能vs學習 <-> 獨立與適應vs回應環境挑戰。

(2)(新生動物)通常要有刺激，具某種程度的學習。

2.習慣化:

無須再學習對熟悉刺激的調適，不需要再額外付出注意力(但仍可被察覺)，例如打字等。

(1)習慣化vs去習慣化(在習慣化形成以後， 由於一種新刺激的出現， 個體的注意立刻轉向它， 對新刺激的反應恢復和增加)

(2)習慣化vs感覺適應(sensory adaptation)

先備反應-習慣化:

1.習慣化:

(1)意識可以控制，例如注意到同學換髮型、麥當勞放古典音樂。

(2)與刺激強度較無關。

(3)與先前經驗的頻次、時間長度、距離上次的時間遠近有關係，例如很久沒有開車需要一陣子回復。

2.感覺適應:

(1)非意識可控制

˙無法決定眼睛多快可適應黑暗或光線。

(2)與刺激強度有關。

(3)與先前經驗的頻次、時間長度、距離上次到現在的時間遠近無關，例如對溫度的感應、練鐵砂掌。

古典制約:

個體將某一會引發生理或情緒(心理)反應的刺激，與中性刺激做連結，使中性刺激產生原本沒有的生理或情緒反應。(巴夫洛夫的實驗發現)

古典制約學習:

˙元素:

1.非制約刺激(unconditioned stimulus, US):能引起反應的刺激。

2.制約刺激(conditioned stimulus, CS):本為中性刺激，與非制約刺激連結，能引起反應的刺激。

3.非制約反應(unconditioned response, UR):被非制約刺激起的反應。

4.制約反應(conditioned response, CR):由制約刺激所引起的反應。

˙機制:

1.時間接近性(temporal contiguity):

CS與US發生的時間夠相近，使兩者能夠產生連結。

2.依仗性(contingency):

CS靠US產生學習上的功效。

˙歷程:

1.第一階段:制約前:

制約刺激(CS) -> 任何反應。

非制約刺激(US) -> 非制約反應(UR)。

2.第二階段:制約中:

制約刺激(CS)+非制約刺激(US) ->非制約反應(UR)。

配對方式:同時、延宕、痕跡、反向。

3.第三階段:制約後:

制約刺激(CS) -> 與UR相同之制約反應(CR)。

古典制約:

1.階段:

(1)獲得。

(2)消失。

(3)自然恢復。

2.特徵:

(1)類化、區辨。

(2)Garcia effect(加西亞效應)。

制約階段說明:

1.習得(acquisition):

制約刺激和非制約刺激的配對增加，產生制約反應的次數也會漸漸增加，此時可以被認為已經習得(acquisition)該項制約反應。

2.消弱(extinction):

當制約刺激出現，但非制約刺激不再出現，則制約反應也會漸漸不再發生。

3.自然恢復(spontaneous recovery):

靜止一段時間或暫時休息之後，無須出現非制約刺激就能重新出現制約反應的現象。

˙以習得的味覺嫌惡(learned taste aversion)為例，它並未完全遵循古典制約的法則:

1.習的味覺嫌惡通常只需要一次配對。

2.CS與US之間的時間間距通常很長。

˙從演化觀點來看，生物經過一次經驗就學會避開有害食物，這是明顯的重要適應能力。

˙Garcia 和 Koelling 揭示先天生物傾向對學習的重要性:

味道是預測病痛的良好訊號，而燈光和喀答聲則是預測電擊的良好訊號。

古典制約-依仗性:

生物限制與味覺嫌惡實驗:

這個實驗的設計與結果顯示:味覺容易成為病痛的訊號，而非電擊的訊號；然而，燈光加聲音容易成為電擊的訊號，而非病痛的訊號。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 情況 | 制約刺激 | 非制約刺激 | 結果 |
| 毒害 | 甜味；燈光與喀答聲 | 鋰鹽 | 味覺->抑制喝水  燈光與喀答聲->不抑制喝水 |
| 電擊 | 甜味；燈光與喀答聲 | 足部電擊 | 味覺->不抑制喝水  燈光與喀答聲->抑制喝水 |

古典制約學習的應用:

1.恐懼或焦慮的學習。

2.愉快情緒的學習。

3.偏差行為的學習。

4.廣告行銷。

5.選舉操弄。

6.治療不適應行為。

操作制約:

定義:

個體與環境互動而產生某一行為，此操作制約歷程會增加或減少其再度產生此行為的可能性。

效果律:

1.行為的結果影響了行為未來是否重複出現的機率。

2.被獎勵->增強，重複發生。

  被處罰->減弱，較不可能再發生。

古典制約vs操作制約:

1.消極vs積極。

2.連結機制CS與US vs行為與結果強化物。

史金納的操作制約學習實驗:

1.實驗設備與實驗過程。

2.史金納的操作制約學習理論:

(1)正增強作用。

(2)負增強作用。

(3)處罰。

強化:

增強行為再發生:

1.強化物。

2.正向強化:行為後，給予正向刺激。

3.負向強化:行為後，移除不愉快刺激。

懲罰:

以降低行為的再度產生:

1.懲罰物。

2.正向懲罰:行為後，施加嫌惡刺激。

3.負向懲罰:行為後，剝奪愉快刺激。

操作制約的應用:

˙強化:增加正向行為的出現。

˙懲罰:抑制負向行為的產生。

˙正強化、正懲罰:提供強化物/抑制物。

˙負強化、負懲罰:移除強化物/抑制物。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 提供 | 移除 |
| 個人偏好的刺激 | 正強化(positive reinforcement) | 負懲罰(negative punishment) |
| 個人嫌惡的刺激 | 正懲罰(positive punishment) | 負強化(negative reinforcement) |

操作制約-懲罰的爭議:

1.嫌惡制約(aversive conditioning)與逃避學習(avoidance learning)。

2.一般而言，懲罰比正向強化的效果較差(Sulzer-Azaroff & Mayer, 1991)。

3.懲罰使用的非預期結果:

(1)躲避懲罰之替代方案。

(2)負向行為學習。

(3)嚴重的身心傷害(懲罰的拿捏)。

(4)產生影響目的的其他效應(反效果)。

(5)習得無助感。

強化(懲罰)遞變:

1.時間性與效果:立即強化(懲罰)vs延宕強化(懲罰)。

2.延宕強化(懲罰)的解決方式:

(1)轉移注意力。

(2)增強或強調立即與延宕的後果差異。

初級強化(懲罰)vs次級強化(懲罰):

1.立即的感官滿足vs與初級強化物連結的相同效果強化物。

2.次級強化與懲罰的效果差異-讚美與批評。

3.代幣制度-移轉注意力的制約方式。

強化安排(schedules of reinforcement):

1.固定:工作固定一段時間領錢vs每完成N件工作領錢。

2.不固定:排隊買書(預約買書)vs Casino的拉霸機。

效果比較:

1.A:定比強化安排(fixed-ratio)。

2.B:不定比強化安排(variable-ratio)。

3.C:定時強化安排(fixed-interval)。

4.D:不定時強化安排(variable-interval)。

=>一般而言，B>A>C>D。

古典制約與操作制約之相似:

|  |  |
| --- | --- |
| 古典制約學習 | 操作制約學習 |
| 聯結學習(CS與US或CS與CR) | 聯結學習(S與R，R與強化物，或S與強化物) |
| 趨近與逃避 | 行為反應上升或下降 |
| 消除現象 | 消除現象 |
| 刺激概化與區辨 | 刺激概化與區辨 |
| 受外界其他因素的影響 | 受外界其他因素的影響 |

古典制約學習與操作制約學習的差異:

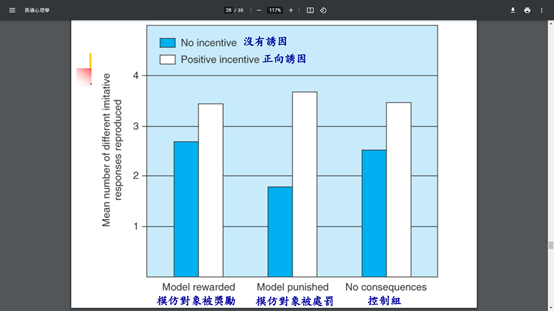
|  |  |
| --- | --- |
| 古典制約學習 | 操作制約學習 |
| 受試者處於被動 | 受試者處於主動 |
| 產生自動化的動作 | 產生自主性反應 |
| 反應是引發出來的 | 反應是自主意識下產生的 |
| 反應後沒有酬賞 | 反應依賴酬賞與懲罰的回朔作用 |
| 使新的刺激可以控制舊有的反應 | 產生全新的反應 |

社會學習:

透過觀察別人的行為與觀察行為的後果產生的學習方式:

1.觀察學習(替代學習)。

2.Bandura的社會學習理論。



社會學習的條件:

1.對行為發生注意。

2.對所觀察行為保持記憶。

3.行為模仿的動機:

(1)行為示範者較突出(傑出)。

(2)行為示範者較被喜歡或尊敬。

(3)行為示範者與觀察者較相似。

(4)示範者行為被強化。

=>社會楷模或代言人。

4.行為的潛在複製。

˙觀察學習的四個要素(Bandura, 1977):

1.注意(attention):

人們必須能夠注意到模範的行為。

2.保持(retention):

其次，人們必須能夠記住模範表現的行為。

3.重現(reproduction):

該個體必須要有將觀察到的行為重現的能力。

4.動機(motivation):

除了有能力之外，也要有想表現行為的動機，才能展現觀察學習到的行為。

模仿:

1.直接模仿(Direct modeling)，

例如:學習使用筷子吃飯。

2.綜合模仿(Synthesized modeling)，

例如:爬梯子取書。

3.象徵模仿(Symbolic modeling)，

例如:勇敢意涵。

4.抽象模仿(Abstract modeling)，

例如:解數學的邏輯。

觀察學習(Observational learning):

1.技能相關行為。

2.文化行為->看到、聽說、傳說…。

3.性別、角色行為。

4.善行、霸凌等行為。

利用社會學習，可以解釋:

1.媒體效應->有樣學樣。

2.語言學習。

3.道德行為->社會楷模。

操作制約的反思:

內在動機vs外在動機:

誘因到目標:

1.誘因(incentive):

行為動機是預期酬賞。

2.許多人類行為的動機並非獲得預期的立即酬賞，長期目標也對目前行為產生動機作用，這就是複雜的目標導向行為(goal-oriented behavior)。

學習與動機:

1.內在動機:

行為動機在於興趣、覺得勝任或自豪，則表示產生內在動機(intrinsic motivation)。

2.外在動機:

為了預期外在酬賞/避免懲罰而產生外在動機(extrinsic motivation)。

3.將動機歸因於內在原因，可以產生對行為的控制，當外在酬賞變成重要原因，自主感覺就消失。

4.外在酬賞會損害內在動機。

Week 12:

甚麼是天才:

甚麼是天才?(科學天才vs藝術天才):

1.成就不凡:

能夠發展出原創成果且能成為典範的人(哲學家觀點)。

2.超高智商，甚麼是智商?

(1)19世紀末頁，以具科學涵義定義天才。

(2)生手與專家(novice and expert)。

天才的產生?:

1.天才是與生俱來，不是後天培養。英國詩人德萊登(John Dryden)。

2.人並非生來天才，而是變成天才。法國作家波娃(Simone de Beauvoir)。

智力:

定義:

為了進行目標導向的適應性行為所需要的能力。

歷史背景:

1.Francis Galton:

(1)是第一個嘗試發展智力測驗的人。

(2)Galton認為智力是「個體對刺激反應的生理強度(感覺)與心理物理能力(知覺)的能力」。

(3)好的智力測驗必須能區分聰明與不聰明的人。

2.Alfred Binet 和 Thophile Simon:

(1)1905年共同發展出來比西量表。(Binet-Simon Scale)。

(2)為第一個正式的心理測驗。

(3)智力的核心是「判斷力或成為優秀的區辨力、實用的辨識力、開創力或適應環境的能力」--判斷力和適應力。

˙19世紀英國Francis Galton:

1.智力可用知覺的能力測出:

例如:區分光線、重量、音調。

2.越是訓練有素、學士越淵博的人，越有敏銳的感覺能力。

3.生理計量法(biometric method)。

心理學家如何評估智力?:

1.心理年齡(Binet)。

2.智商(intelligence quotient, IQ, Stern, 1992):

(1)IQ=(心理年齡/實際年齡)\*100。

(2)廣義的說，是智力測驗的標準化分數，以100為中數，標準差為15或16。

(3)較無法評估16歲以後的智力。

3.差異性智商(IQs):

(1)擴大對象與樣本數。

(2)常態分配與標準化。

4.史丹佛-比奈智力量表。

5.魏氏智力量表(目前較常用的):

(1)智力是「個人適應環境、處理生活每一層面的能力」:

(a)魏氏成人智力量表(WAIS-R)。

(b)魏氏兒童智力量表(WISC-III)。

(c)學齡前與小學初級智力量表(WPPSI)。

(2)語文、作業與整體。

6.其他智力測驗:

(1)性向(aptitude)。

(2)特殊專長。

現代智力理論:

1.Gardner的多元智力理論:

(1)智力定義為「在特定文化環境或社群中，解決問題或創造成果的能力」。

(2)Gardner的多元智力理論(Gardner’s theory of multiple intelligences)共提出8種彼此獨立的智力:

(a)語言。

(b)音樂。

(c)邏輯-數學。

(d)空間。

(e)身體-動作。

(f)內省。

(g)人際智力。

(h)自然智能。

(3)精神智能(spiritual intelligence)、存在智能(existential intelligence)。

(4)Gardner等人實施「智力公平」(intelligence-fair)衡鑑，允許兒童用紙筆測驗以外的方法來證明他們的能力。

2.Anderson的智力理論與認知發展

(1)主張智力之個別差異的機制與發展變化的機制並不相同。

(2)智力的差異:

(a)源於產生思考的「基本處理機制」差異。

(b)某些認知機制並沒有個別差異，提供普遍能力的機制稱為「模組」(modules)，新模組的成熟可以解釋認知能力隨著發展而增加。

3.Sternberg的三元理論:

(1)Sternberg的三元理論(Sternberg’s triarchic theory)同時重視經驗與脈絡，以及基本訊息處理機制。

(2)其理論包含3個次理論:

(a)成分次理論處理思考歷程。

(b)經驗次理論處理經驗對智力的影響。

(c)脈絡次理論處理環境和文化的影響。

4.Ceci的生物生態理論:

智力包含以生物為基礎的多種認知潛能，但是其表現取決於個人在特定領域所累積的知識。

智力系統:

三元智力理論:

1.由Sternberg所提出。

2.依照智力三元論，智力應包含:

(1)實用性智能。

(2)分析性智能。

(3)創造性智能。

3.生活中充滿了此三種智能的應用。

智力測驗的特徵:

1.效度(validity):

某一測驗可以測量出想要測出的是物之有效程度:

(1)建構效度(construct-related validity)。

(2)內容效度(content-related validity)。

(3)效標效度(criterion-related validity)。

(4)預測效度(predictive validity)。

(5)同時性效度(concurrent validity)。

2.信度(reliability):

相同的測驗，不同時間的施測結果期一致性程度是否相同:

(1)再測信度。

(2)折半信度等。

3.標準化(standardization):

施測的情境對所有的測驗者而言是否相同。

智力與成就的迷思:

1.性向:

個體對某特定領域(某項技能或知識)的學習潛力。

2.成就:

個體已經學會的某項知識或技能(實力)。

3.智力測驗的正確態度:

(1)預測學生在教育上的發展。

(2)但並不能預測學生的未來發展。

4.智力的迷思:

迷思一:IQ是固定的?

迷思二:智力測驗測量所有重要的事項?

迷思三:智力測驗是公平的?

情境與智力:

1.情境主義者:

(1)該取向的心理學家主張心理現象不應該與個體所處的真實世界分開研究或分開測量。

(2)不同文化的智力觀點:

(a)界定行為適應的本質。

(b) 解釋為何某些人在相同的作業中表現得比他人好。

2.文化公平(culture-fair)。

3.文化相關(culture-relevant)。

影響智力的原因:

1.基因與智力:

(1)雙胞胎的研究與領養研究。

(2)遺傳率:是在某一群體中某個特質的辨一輛可由基因解釋的百分比:

(a)由團體估算而得，並不能用到特定單一的個人身上。

(b)智力差異可為遺傳解釋的百分比大，並不意味智力是不可改變。

(c)遺傳率的大小會因團體或取得資料的時間不同而改變。

2.環境與智力:

(1)包含物理的、心理的、及社會的環境。

(2)聚集理論(confluence theory):

排行別、兄弟姊妹數目、同伴。

(3)行為遺傳學者認為小孩的基因會影響他如何創造或選擇環境，不同的孩子對相同刺激有不同的反應，孩子的反應又可能引發成人不同的對待方式。

(4)在各種環境因素中，學校經驗是影響智力表現的一個十分重要的因素。

(5)「弗林效應」(Flynn effect):

一個世紀來，智商分數持續穩定提升(Flynn, 1982)。

創造力(creativity):

定義:

創造出某事物的過程，此事物必須是具原創性且有價值的。

創造力的兩個要件:

1.獨創性(unusualness):獨一無二，與眾不同。

2.適切性(appropriateness):儘管再怎麼新奇有趣，還是必須具有實用價值。

心理學獎-想知道人自不自戀，看眉毛就知道:

1.研究團隊將自戀人格的人的面部特徵展示給受試者看，發現從眉毛能相當準確的判斷出自戀者。

2.在研究中，將眉毛的獨特性(例如:厚度、密度)確定為支持這些判斷的主要特徵，最後，我們通過測量當在面部之間交換自戀者和非自戀者的眉毛時，自戀的觀念發生了多大變化，從而確認了眉毛在研究中的重要性。

經濟學獎-收入不平等與接吻次數有關:

1.研究者找來了來自6大洲、13個國家的人，嘗試瞭解人們接吻等親密行為的態度與國民健康、GDP、相對財富之間的關係。

2.研究發現:

(1)女性與較有魅力的人，會較重視親吻的重要性；而較有魅力的族群通常親吻的次數較多，也對這些次數感到較為滿意。

(2)越是收入不平等的地方，與伴侶間的親吻的頻率會更高。

問題解決&創造力:

1.擴散性產生(divergent production):

針對問題產生多種特殊且適當的方案的能力。

2.頓悟(insight):

(1)突然對一個問題或問題解決策略的了解。

(2)牽涉到以new way，重新思考問題和解決的策略。

創造力三元模式(three-component model of creativity):

1.要有高度的創造力，需要具有:

(1)專業知識(expertise)。

(2)內在任務動機(intrinsic task motivation)。

(3)創造性思考的技巧(creative-thinking skills)。

2.Grant&Berry(2011)則提到的換位思考(perspective taking)和利他性。

創造性思考技巧:

1.善用創造力激發策略---創意概念檢核表(creative ideas checklist):

包含了一系列的問題，當我們需要發揮創意時，可以由這些問題，來延伸思考的觸角。

2.檢核表之內容:

(1)它可不可以做其他用途(put to other uses)。

(2)它的外觀可不可做甚麼修改(modify)。

(3)它的大小可不可以做調整?(modify & minify)。

(4)它的功能有沒有增加(或減少)的可能性?(modify & minify)。

(5)它可以替代甚麼?(substitute)。

(6)它的成分可不可以改變?(rearrange)。

(7)它能不能跟其他的東西組合在一起?(combine)。

Week 13-14:

社會心理學

社會認知(social cognition):一種思考過程，藉人們知覺及詮釋來自自己或他人有關訊息

認知失調理論(cognitive dissonance theory):

1.Festinger於1957年提出

2.認知一致性:一個人的認知與行為的一致及匹配，影響幸福感

3.認知失調(congnitive dissonance):引發個體緊張.煩躁.不舒服---->此時人們改變行為或認知或增加新認知，使認知與行為一致

認知失調研究:

1.Festinger與Carlsmith於1959年所實驗

2.甲組:無聊作業，結束後告知下一位受試者非常喜歡，給1美金

  乙組:無聊作業，結束後告知下一位受試者非常喜歡，給20美金

3.結果:甲組認為有趣者>乙組

4.思維:甲組:實驗那麼無聊，會為了1美金說謊嗎?

  高失調->改變態度

       乙組:實驗那麼無聊，我拿20美金，是因為錢才讓我說謊吧!

  低失調->不改變態度



自我知覺理論(self-perception theory):不確定想法時，會以局外人角度觀察自己行為並推論自己的想法

認知失調v.s.自我知覺

認知失調:修正自己想法，適合解釋"態度/觀點的轉變"，特別是此改變非常劇烈時

自我知覺:依據自己行為形成對自己的想法，適合解釋"觀點/態度的形成"，特別是我們的觀感還不清楚時，被視為歸因理論的特殊情形

知覺他人:印象形成

1.刻板印象(stereotype):人的類別或次分類的基模

2.自動化刻板印象活化:

1. 刻板印象傳達的連結可能經過度學習變自動化
2. "促發"(priming)指的是根據情境脈絡偶然活化基模(電視.電影.告示板)
3. 刻板印象可經由無意識促發活化

3.刻板印象與訊息處理:

基模或刻板印象可幫助組織及回想，也幫助我們推斷(inferences)，做出超越現有訊息的判斷(ex:根據我對某人的認識(個性.道德...)選擇我是否借給他東西)，有關性別及種族也會塑造對他人行為的解釋

4.當刻板印象為負向敘述，容易形成汙名化(stigma).偏見(prejudice).歧視(discrimination)

5.內隱性格理論:個體在不知不覺形成對他人行為心理產生的假設，刻板認為人格品質是相互關聯的

ex:小美大膽反叛而且(內向/外向)此時我們多會選擇外向

歸因理論:

1.歸因:對某行為的解釋.是自我知覺很重要的歷程

2.歸因理論:

1. Heider於1958年提出
2. 認為人們透過因果解釋觀察到的行為，依據這項因果歸因後續行為，包含:

* 個人歸因:因個人內部因素(ex:性格.想法)
* 情境歸因:出自外部因素(ex:如環境.事件.他人)

心智捷徑及偏差錯誤:

1.社會期許性偏誤(social desirability):受訪者位令人產生正面印象傾向在調查中以不實意願取代臻時意願已符合社會期望(降低方式:匿名.保密.中立問法)

2.普遍或非普遍效果(common or uncommon effect):人們傾向將行為的普遍性歸因為情境因素，將不尋常的行為效果歸因為個人因素

3.基本歸因偏誤(錯誤歸因)(fundamental attribution error):人們在評估他人行為時即使證據充分，仍總是傾向於高估內部因素影響而非情境因素

4.演員-觀眾效果(actor-observer effect):人們傾向將他人的行為歸因於內部因素，而將自身行為歸因於外在因素

5.自助偏誤(self-serving biases):歸因自己行為時會格外寬容，表現好時歸功於個人因素，表現差時歸於外在因素

6.自我設障(self-handicapping):做事前，先刻意製造或設想理由，以便事後可作失敗的外在原因

態度形成與改變:

1.態度:經學習對某件事產生穩定恆久的評價

2.特性:非與生俱來，透過經驗獲得，不易改變(但可以改)評價式觀點用來做正負向判斷

3.要素:認知(思考).行為(行動).情感(情緒)

態度說服:

1.中央途徑(central route):

1. 當個人對說服訊息深思熟慮時
2. 時機:當個人有動機.能力.機會去思考溝通的實質內容時

2.邊緣途徑(peripheral route):

1. 當個人根據溝通的非內容線索或溝通脈絡產生反應時
2. 時機:當個人沒能力或動機仔細評估溝通內容時

3.區分

1. 個人涉入程度:

高涉入狀況->中央途徑:參與者有動機去處理文章實質論點，產生與主題相關的認知反應

低涉入狀況->邊緣途徑:參與者不想深入了解文章論點，依賴簡單途徑評估價值

   2)代言人特徵:專業.信任.喜歡.相似

態度與行為:

1.影響因素:情境限制.同儕壓力

2.比較:

1. 強烈一致>微弱矛盾
2. 與行為有具體關聯>只有整體關聯
3. 直接經驗>閱讀或聽說
4. 覺察自己態度者較可能做出與態度一致行為

人際吸引理論:

1.公平理論(equity theory)-公平對待.正向強化

2.平衡理論(三角平衡)(balance theory)-愛屋及烏

人際間吸引人的因素:

1.生理激發--吊橋效應研究

1. 甲男-走危險吊橋

乙男-走安穩吊橋

皆會在橋上遇到女助理，女助理會要求他們看圖片說故事並給電話

   2)結果:前者較多(由於所處環境危險，人們會心跳加快，錯把因環境引發的心跳加快理解爲是對方讓自己心小鹿亂撞)

2.熟悉性(familiarity)日久生情

1. 日久生情-稱為單純曝光效果(mere exposure effect)
2. 限制:一開始就讓人厭惡的人事物.起衝突.過多重複

3.接近性(proximity)-物理距離越近越易產生吸引

4.生理吸引性-外貿.氣質(受文化不同影響)

5.相似性(similarity)

1. 物以類聚
2. 例外:同病不相憐，若相似處也是痛處.差異性反而造成更大吸引力

愛的理論:

1.愛vs喜歡:愛是更強烈深入的情緒，與人際吸引理論有關

2.愛的相關理論:

1. 演化論:懷孕.哺育
2. 依附理論:親子關係移轉
3. 愛的三角理論:親密(intimacy).熱情(passion).承諾(commitment)

團體互動:

1.團體:彼此互動、有共同目標或一起活動

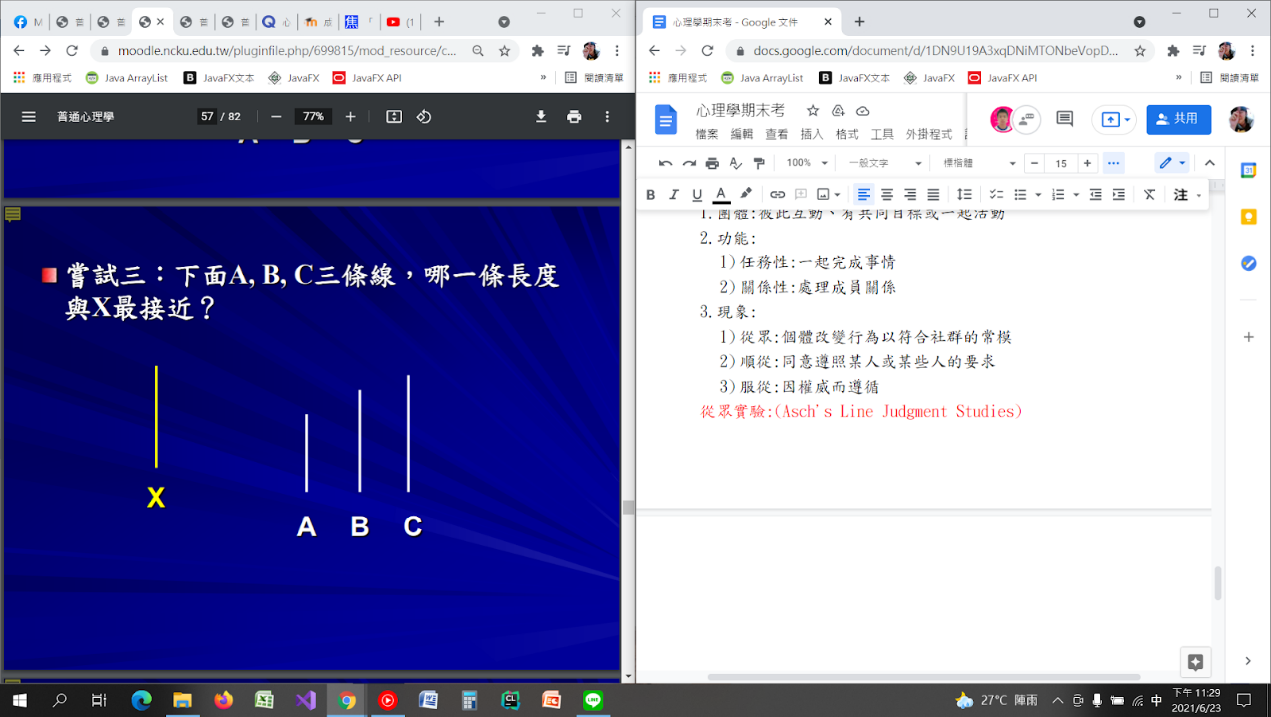
2.功能:

1. 任務性:一起完成事情
2. 關係性:處理成員關係

3.現象:

1. 從眾(conformity):個體改變行為以符合社群的常模
2. 順從(compliance):同意遵照某人或某些人的要求
3. 服從(obedience):因權威而遵循

從眾實驗:(Asch's Line Judgment Studies)



1.改編自Asch於1950年限條長度判斷實驗

2.結果:76%實驗者給於至少一次錯誤答案，平均每位受試者在12次錯誤中嘗試做出3.84次遵從反應

3.為何從眾?

1. Conformity: 改變自己行為.意見，以迎合他人的期待
2. 區分:

* 規範型從眾(Normative influence)(ex:走路會跟著人群走):社會地位.文化(集體vs個人主義.他人取向)
* 訊息性從眾(Informational influence)(ex:假設眾人反應產生的行為):團體大小.凝聚力.一致性

如何讓他人服從?

1.正當性(justification)

2.逢迎(ingratiation).相互性(reciprocity):先使對方喜歡自己在提要求

3.得寸進尺(the foot-in-the-door technique):先提小要求再提大的

公益告示牌(Freedman and Fraser一系列的研究):

group1:直接請求，17%同意

group2:先請他們同意樹立很小的告示牌，76%同意

4.漫天要價術(the door-in-the-face technique):先提出大要求再提小的

5.低飛球術(the low-balling technique):先提出一個合理且有吸引力的要求，對方答應後再變掛提出較大要求

6.不只如此術(that’s not all):在對方猶豫時先提供額外利益

7.稀有術(hard-to-get technique)-限量的概念

權威實驗(Obedience to Authority)-電擊

1.時間:1960~1963由是Milgram所做

2.實驗者:20~50歲，有學生跟各行各業

3.過程:兩位受試者抽籤扮演老師或學生，若答錯則電擊，伏特數越來越高，最高到450伏特，老師會聽到學生哀號聲，但研究者會堅持繼續，最後會有多少老師對學生電擊達到450伏特?大約65%

4.結果:其實老師都會是實驗者，學生是研究者同謀，最後發現面對惡意權威指揮即使是一般人也很可能做出殘忍的非人道行為

5.其他:旁觀者效應(bystander effect)

實驗:大學生活的溝通討論

1.假設:時旁觀者越多，旁觀者越不可能.越慢協助

2.程序:

1. 匿名.透過對講機.研究者不在場(事先錄音)
2. 緊急狀況:有人癲癇發作
3. 研究操弄:

* 兩人:受試者+癲癇發作者
* 三人:受試者+同謀\*1+癲癇發作者
* 六人:受試者+同謀\*4+癲癇發作者

   4)變項(依變項):是否跑出求救

   5)結果:認為只有自己在場跑出求救最多->旁觀者降低助人行為

利社會行為(prosocial behavior):

1.定義:對他人或社會整體有助益的行為，且被社會多數人所讚許

2.1964年的Kitty事件

1. 為何無人伸出援手?旁觀者效應->責任分散(diffusion of responsibility)
2. 尋求協助者協助:相似性.特殊連帶.正向情緒(+).自身難保(-)

Week 15:

性格(personality):

定義:

一個人內部相對持久的特質、性格或特徵，使得這個人的行為顯示一致性。

特性:

1.獨特性:每個人皆是獨特的個體，性格各有所不同。

2.穩定性:個人的性格，隨著時間的變動，仍然有某種程度的穩定。

3.一致性:個人的性格，在不同時、地、情境，皆某種程度的一致。

影響因素:

1.遺傳與生物因素:

如遺傳、演化、生物、化學、體質等等。

2.心理社會因素:

如外在物理環境、早期的家庭經驗等等。

3.社會文化因素:如社會階層、文化因素等等。

重要性格理論與觀點:

性格的相關理論:

1.心理動力論。

2.人本論。

3.認知-行為論。

4.特質論。

5.互動論。

性格理論-心理動力論:

1.代表人物:Sigmund Freud。

2.強調:

(1)生物性驅力(特別是性方面)與心理決定論(psychological determinism)。

(2)過去經驗(past experience)。

(3)潛意識動機(unconscious motivation):

無意識或潛意識:

心智中個體無法察覺，也無法將其帶入意識中的部分。

3.研究方法:臨床研究。

Freud-心理分析論:

1.意識層次:

(1)意識:是性格的最上層，能被人知覺，如我們覺察的記憶、思考和情緒等。

(2)潛意識:性格結構的下層，作用比意識大，它包含一切被遺忘的記憶、知覺和被壓抑的經驗、夢及幻想等。

(3)前意識:

前意識(preconscious)歷程:

是指某些訊息的內容，雖然當下仍無法被覺察到，但它們卻會處在一種準備的狀態，它們會比其他的訊息內容更容易被覺察或提取。

2.性格結構:

(1)本我(Id):

生物層面，依循快樂原則(pleasure principle)，不顧客觀的現實，要求立即的滿足，如新生嬰兒或沸騰的水。

˙被欲望牽著鼻子走，常顯現不合理、不實際與自私的性格。

(2)自我(Ego):

心理層面，依循現實原則(reality principle)而活，在本我與超我間協調溝通，以社會許可方式尋求滿足本我的慾望，如情色或色情。

(3)超我(Superego):

社會層面，依循理想原則(idealistic principle)而活，道德感與良心的譴責，如我不能...，我應該...。

˙本我的原始需求可以暫時被抑制，不過它所有的能量必須有宣洩的途徑。

˙會以喬裝或間接方式來達成的宣洩的效果。

˙並以偽裝的方式來表達衝動。

3.性心理發展階段(erogenous zones):

(1)口腔期(oral stage):從0~2歲，嬰兒從吸吮獲得滿足，會將各種物品放入口中。

(2)肛門期(anal stage):約在2~4歲，慾力能量會轉移到排泄器官，兒童會由糞便的排泄與保留獲得快感。

(3)性器期(phallic stage):在性器期(約為4歲至童年中期)，兒童從撫摸性器官甚至是自慰獲得快感。

(4)潛伏期(latency stage):從七歲一直到青春期，將注意力集中在學習適應環境所需的技能。

(5)生殖期(genital stage):青春期至成人性需求再度浮現，能夠以較成熟的方式與人建立親密關係。

˙未順利度過時:

(1)過多的口腔活動，貪食，喋喋不休等。

(2):

(a)過度潔癖等。

(b)情緒化，不修邊幅。

(3)自戀、自大、傲慢、過度自信、過於專注。

(4)性昇華或性壓抑。

4.防衛機制(defense mechanism):

保護自己免於不可接受的思想(來自超我)或衝動(來自本我)，或某些令人焦慮的訊息。

退化(Regression):

1.退回到發展早期較不成熟的行為反應。

2.以較不成熟的行為掩飾不安或尷尬感，如裝可愛、尿床、吐舌、孩子氣的聲音、剛入學的小孩出現尿床的行為。

否認(Denial):

1.不承認自己有不好的思想或行為存在。

2.拒絕承認不愉快的或會令人害怕的現實。

3.拒絕承認事實。

4.睜眼說瞎話:酗酒與小酌。

壓抑(Repression):

1.本我出現無法接受或危險的衝動。

2.將會引起焦慮的痛苦的經驗或記憶從意識排擠到前意識。

3.不記得創傷經驗。

Ex:不記得性侵害。

投射(Projection):

1.把自己的不能接受的思想認為是別人的，甚或是對手。

2.將個人無法接受的感覺、想法或衝動歸因於他人。

Ex:惡人先告狀:

(1)反色情，步步推向學妹的身邊。

(2)丈夫外遇指妻子變心。

轉移/替代(Displacement):

將衝動或潛抑的感覺導向一個較不具威脅性或危險性的對象。

Ex:老闆罵員工，員工打小孩，小孩踢小狗，小狗咬老闆。

Ex:破壞公物，家庭暴力，校園暴力，冤死的寵物。

昇華(sublimation):

將不能被接受的衝動，轉化成可被容許、甚至被讚揚的行為。

Ex:將攻擊行為轉成運動競賽；藝術家將性能量昇華、創造出大眾讚揚的作品。

反向(Reaction Formation):

1.做一件相反的事以掩蓋真正目的。

2.將不能接受的想法或衝動，用相反的行為表現出來。

Ex:口是心非、憎恨與溺愛、愛恨情仇、笑裡藏刀。

合理化(Rationalization):

1.為自己的思想或行為想找出一個可接受的理由。

2.賦予不被接受的想法或行為一個看似合乎邏輯的解釋，使他人可以接受。

Ex:吃不到葡萄說葡萄酸、考試作弊是因為這門課根本沒有研讀的價值。

認同(Identification):

害怕或憤怒有權威或有影響力的人時，反而將自我認同與此對象結合。

Ex:受到父親嚴厲的管教，但父親是個有威望的人士，而變得認同父親並以與父親相同的觀點看待事物。

心理動力論-新佛洛伊德學派(Neo-Freudianism):

1.這些學者大都接受潛意識歷程以及心理內在衝突等概念，但反對慾力說。

2.Adler認為人的一切行為都是為了追求卓越而努力-自我改善及追求完美的原動力:

(1)此需求是為了克服兒童期所產生的自卑感。

(2)他認為兒童期有許多的是別人能做，自己卻不會做，總是意識到自己的錯誤與失敗，就會產生自卑情節。

3.Carl Jung則是對潛意識的觀點差異，與Freud決裂。認為性格包含了:

(1)意識的自我(conscious ego):

可意識到的知覺、思考感受和記憶。

(2)個人潛意識(personal unconscious):

個人無法立即覺察的心理意象，不同於佛洛伊德的潛意識。

(3)集體潛意識(collective unconscious):

(a)會代代相傳，Ex:文化。

(b)原型(archetypes):

從集體潛意識中獲得的天生傾向，某些由遺傳承襲的先天注意傾向。

(c)四種原型:面具(persona)、陰暗面(shadow)、陰質(anima)、陽質(animus)。

4.Erik Erikson-自我心理學:

(1)不強調潛意識。

(2)「自我」就是能量的來源。

(3)但與Freud一樣男性優越心態。

5.Karen Horney-心理分析論:

(1)認為文化因素才是性格發展的關鍵與基礎。

(2)兩性心理差異來自社會期許。

(3)減低基本焦慮的方式:

(a)表現愛慕與順從->親近他人。

(b)侵略、追求權力名望與財富->對抗他人。

(c)躲避->遠離他人。

人本論:

1.強調:

(1)自我決定與意識的力量。

(2)重視人性的積極面、人性本善及自我實現的潛能。

2.重要的理論:

(1)Rogers自我中心的「自我」理論。

(2)Maslow的需求層級理論。

3.Carl Rogers-自我理論:

(1)主張現象的真實及其如何被知覺:

實在reality-自我界定的真實。

(2)自我是指我們對自己的知覺與評價:

(a)自我概念:個人知覺到自我的各方面。

(b)理想自我:個人所想要從事或想表現的我。

(3)心理調適的關鍵:自我概念與理想自我的match。

(4)自我接納的關鍵:感受到他人無條件的正向關懷。

4.Maslow-需求階層論，強調:

(1)正確而有效的體認現實。

(2)接受自己別人與自然。

(3)欣賞平常事物解決大問題而不斤斤計較於小利。

(4)與一些人能形成深交。

˙根據Maslow(1987)的說法，動機的來源是某些需求，需求是生物的或本能的，它們是一般人類的特性，有其基因基礎。

˙5 needs vs 7 needs。

認知-行為論的性格觀點:

1.早期行為論:強調對環境的依仗對性格的發展與維持的影響。

2.認知論:重視人們的心智過程。

3.認知-行為學派:考慮心智與行為間的關連性。

4.代表人物:

(1)Rotter。(社會學習論)

(2)Bandura。(社會認知論)

5.Rotter-社會學習論:

(1)重視刺激與強化的意義，故強調個體對環境的知覺。

(2) 性格觀點-內外控:

(a)內控(internal control):將行為的產生或結果歸因於自己的因素，例如相信他得到獎賞主要是自己的努力與能力。

(b)外控(external control):將行為或結果歸因於環境或外在因素，例如能否獲得獎賞，是由他所無法控制的外在力量決定的。

(3)跨文化的研究-包括印度的「業」與中國的「緣」。

6.Bandura-社會認知論:

(1)自我效能:個人深信自己有能力去做某件事的信念。

(2)自我預言實現:預期自己在某事上會成功或失敗，結果預言實現。

(3)思想與行動的-相互決定論。

特質論:

1.強調性格的「結構」。

2.特質(trait):

(1)穩定的性格特性，構成獨特自我的特性。

(2)來自先天(遺傳)或後天(環境)。

3.研究方法-詞彙與因素分析。

4.兩大派別:

(1)共同特質中的個別差異理論。

(2)個人特質群組之理論。

特質論-共同特質之個別差異理論:

1.Cattell的因素分析論:

(1)在英文字典找尋與性格相關的形容詞，接著將找到的一萬八千個性格相關的英文形容詞，濃縮到170個詞。

(2)因素分析法，分離出兩類性格特質:

(a)表面特質-觀察就可得知的性格特徵。

(b)來源特質-性格結構的核心。

(3)使用問卷來測量這些特質，最後找出23個來源特質:

(a)16個主要特質，例如服從/支配，關心社會/漠不關心等。

(b)7個不確定特質，例如保守/激進。

2.Hans Eysenck-三種性格特質:

(1)內向和外向(Introversion vs extraversion):

(a)外向指善於社交、主動的、愛冒險的、喜歡與人互動、衝動的。

(b)內向則是指害羞的、被動的、小心謹慎的、喜獨來獨往的。

(2)神經質-穩定(neuroticism vs stability):

(a)神經質指常會表現出焦慮、緊張、憂鬱。

(b)穩定指顯示沉著、適應良好。

(3)精神病-無精神病(Psychoticism-nonpsychoticism):

(a)精神病指缺乏同理心、敏感度低、缺乏情感。

(b)無精神病指有同理心、敏感度夠、情感豐富。

3.性格的「大五」模型(FFM):

(1)Cattell’s 16因素理論太過複雜，而且包含了許多重複出現的因素。

(2)Eysenck的three-dimensional theory也過程簡化。

(3)研究人員在不同國家，使用不同的語言所作的因素分析，研究發現結果相當一致。

(4)使用5個特質就可以有效的描繪代表性格的主要中心特質。

(5)最早由Thurstone提出，後來不同研究所得的五個向度差異很大，其中以McCrae和Costa(1987)提出的最具代表性。

˙五大特質(Big Five):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 特質量尺(OCEAN) | 高分者特性 | 低分者特性 |
| 神經質(neuroticism) | 多慮、緊張、不安、慮病、情緒化、自卑。 | 鎮靜、放鬆、不情緒化、安全、自我滿足、堅強。 |
| 外向性(extraversion) | 社會性、主動、多話、人際取向、樂觀、熱情、愛好玩樂。 | 保守、清醒、冷漠、工作取向、靜默、少活力。 |
| 開放性(openness) | 好奇、興趣廣泛、創造、獨創、想像、非傳統性。 | 從俗化、實驗、興趣狹隘、非藝術性、非分析性。 |
| 友善性(agreeableness) | 心地溫和、好心腸、可信賴、易受騙、正直。 | 好批評、粗魯、多疑、不合作、有仇必報、殘忍易怒、好指使人的。 |
| 嚴謹性(conscien-  tiousness) | 有組織、可信賴、努力、自我要求、守時、細心、整潔、有企圖心、堅忍。 | 漫無目的、不可信賴、懶散、粗心、散漫、不小心、意志薄弱、享樂主義。 |

五大特質與工作表現:

五大特質的相關研究:

1.嚴謹性普遍可以預測各行各業的工作表現。(Barrick, et al., 2002)

2.外向性、嚴謹性、開放性對於領導有強烈的預測效果。(Judge, et al., 2002)

3.嚴謹性與工作動機呈正相關，神經質與工作動機呈負相關。(Judge & Ilies, 2002)

4.外向性與業務人員的工作表現有顯著的關連性。(Robbins, 2005)

特質論-個人特質群組之理論:

Allport的特質論:

1.基本特質(cardinal trait):最能彰顯出一個人之獨特性的特質，大多只有一個，大部分行為皆受其影響。

2.中心特質(central trait):可以描述一個人的主要特質通常有5~10餘個，對行為之影響層面不及基本特質大。

3.次要特質(secondary trait):不顯著，且對行為影響力不大的時，會隨情境而改變。

互動論:

1.對性格特質所展現出的行為與情境間相關性的質疑。

2.基本觀點:

特質之間，或特質與行為之間的相關性，需視個體所處的情境而定。

Week 16:

學習與動機:

1.內在動機:

行為動機在於興趣、覺得勝任或自豪，則表示產生內在動機(intrinsic motivation)。

2.外在動機:為了預期的外在酬賞/避免懲罰而產生外在動機(extrinsic motivation)。

3.將動機歸因於內在原因，可以產生對行為的控制，當外在酬賞變成重要原因，自主感受就消失。

4.外在酬賞會損害內在動機。

動機的基本概念:

定義:

1.引發行動的一種衝動、慾望或需求。

2.動機是個體行為的驅動力，它可以使個體的行為被引發、維持、並引導至特定目標。

以需求為基礎的動機歷程:

需求未滿足->

產生緊張狀態->

採取行動->

需求滿足->

緊張狀態減除。

早期心理學家如何解釋「動機」?:

1.心理學家對「動機」問的問題:

(1)是甚麼激勵了我們會採取行動追求目標?其他人呢?

(2)朝向甚麼行動?甚麼吸引我?or甚麼讓我們厭惡?

(3)產生的行動有多密集?多強烈?

(4)為甚麼有人長時間堅持?有些人常轉換目標?

2.20世紀初對動機的解釋:

(1)本能-遺傳。

(2)驅力理論(drive theory)-生理需求。

大腦生理機能與動機:

1.生理平衡理論。

2.對抗歷程理論。

3.激發理論。

生理平衡控制理論:

1.生理平衡控制(homeostatic regulation):

指身體維持平衡狀態的傾向-透過負向回饋圈。

2.與驅力理論的比較:

(1)驅力理論-避免不足。

(2)生理平衡控制-維持平衡的需求，避免超過與不足。

3.兩個重要的生理動機:

(1)飢餓。

(2)性慾。

飢餓-飽食動機:

1.飢餓感:

2.生理基礎:

下視丘(hypothalamus)的「飢餓中樞」與「飽食中樞」(血液脂質與葡萄糖)。

(1)飢餓中樞:

(a)被激發時，動物會去覓食與進食。

(b)被破壞時，老鼠會得拒食症(aphagia)，不吃不喝直到餓死。

(2)飽食中樞:

(a)被激發時，動物會停止覓食。

(b)被破壞時，老鼠會得貪食症(hyperphagia)，破壞區域大->吃得像座山，體重達原體重之三倍。

(3)兩者之關係:

兩個中樞互相抑制，一個「開」，另一個則「關」。

3.飲食異常:

為何會出現飲食異常?:

(1)心理動力的解釋:

代表女孩子對青少年/成人性欲的抗拒，患者潛意識認為進食是一種性活動，故以拒絕進食的行為，作為拒絕性慾衝動的表徵。

(2)社會環境因素:

在工業化的社會中，時物不慮匱乏，透過媒體、報章雜誌之渲染，社會大眾常認為苗條就是美麗的表徵。

對抗歷程理論(opponent-process theory)(Richard Solomon, 1974):

1.解釋人們動機的情緒經歷模式，例如服用精神作用藥物的動機:

(1)大腦尋求的中性狀態(非正向或負向情緒的感覺)。

(2)任何情緒的引發(不論正向或負向)，同時都會被相反的動機力量影響->對抗歷程。

(3)因為對抗作用，刺激物的效力與起初相差甚大，但是對抗歷程的效果仍在，因此會進入脫癮狀態->需要更多、更強的刺激物。

2.可以解釋吸毒、與人交往、運動等現象，但仍無法說明一開始的動機。

激發理論:

激發:

1.包含警敏度、覺醒度及活化度等。

2.由於神經系統的(中樞神經系統)活動而引起的反應。

3.與工作效率的關係-Yerkes-Dodson的倒U曲線。

4.激發的效果與工作難易度、個別差異等有關，有些要激發高一點表現好，有些人相反。

心理需求與動機:

1.Murray的需求理論:

(1)20個需求組成了人格的核心。

(2)包括生理需求、支配需求、關係需求及成就需求等。

(3)特別強調個別差異。

2.McClelland(1986)成就需求理論:

(1)成就需求(Need for achievement)。

(2)權力需求(Need for Power)。

(3)歸屬需求(Need for affiliation)。

權力動機:

定義:

希望支配他人、影響他人、使他人順從自己的動機。

兩種權力動機(Lynn & Oldenquist, 1986):

1.個人化權力動機(personalized power motivation)。

2.社會化權力動機(socialized power motivation)。

個人化權力動機vs社會化權力動機:

˙個人化權力動機:

1.喜歡參與社會活動，利用機會彰顯自己，碰到能力與自己不相上下者會看成是假想敵。

2.熱衷權位追求，甚至不擇手段，喜歡參政，為的是利己，不是為人。

3.視物質為最高價值，不但盡情去享受物質生活，甚至接近所能聚積物質。

˙社會化權力動機:

1.參與社會活動，是真正想關心社會度人權做服務，以提升社會福祉。

2.當他們居於團體領導人之地位時，也擁有支配別人之權力，但是是為了眾人利益，而非為己。

親和動機:

定應:

希望與他人親近、建立和諧之人際關係的動機。

特點:

崇尚友誼、希望能維持和諧的人際關係、厭惡競爭、討厭衝突。

成就動機:

定義:

個人追求卓越成就的動機。

特點:

1.希望一個人承擔成敗之責。

2.希望工作的難度適中、成敗機率約50%(適度風險)。

3.希望能得到回饋，知道自己做得如何。

兩個力量的作用:

1.希望成功(hope for success)。

2.恐懼失敗(fear of failure)。

兩者相抵消之結果，便形成個人的成就動機(Atkinson & Birch, 1964)。

認知與動機:

1.內外在激勵物:

(1)內在激勵物:

來自個人內心的獎勵，例如滿足好奇心、成就感、自尊等

=>自己意願、偏好等的選擇。

(2)外來激勵物:來自外在的獎勵，例如金錢、禮物、名利、威脅等

=>外在的操作制約機制。

2.外在動機不好嗎?決定外來激勵危害內在動機的因素:

(1)預期性(expectancy)。

(2)相關性(relevance)。

(3)實在性(tangible)。

(4)無依仗性(noncontingent)。

3.保持內在酬賞的方法-Martin Seligman(1991):

樂觀解釋型態(<->悲觀解釋型態)。

4.外在激勵物與內/外控性格。

5.內在酬賞:

(1)好奇心的滿足。

(2)自我決定理論-勝任感(自我效能)、關聯感、及自主性的滿足。

(3)自我勝任:

(a)對自己能否勝任的感覺強烈的影響個人是否可以達到目標。

(b)自我勝任與自我願望的信念有關-相信自己有能力做事，便可能努力嘗試而得到成功

->每次的成功更強化自我勝任感

->更多的成功。

情緒(Emotion):

1.感覺及其特有的思想、生理、心理的狀態，以及相關的行為傾向(Goleman, 1995)。

2.正、負向情緒:

(1)特性:

(a)由刺激引起。

(b)主觀經驗。

(c)可變性。

(2)成分:

(a)認知評估。

(b)生理反應。

(c)表情反應。

(d)行為傾向。

3.正、負向情緒(個人):

(1)可以共存。

(2)相互影響。

情緒的迷思:

1.負面的情緒帶來負面的情緒，正面的情緒帶來正面的影響?

2.情緒都是不好的，不應該把它表現出來?

3.情緒管理的目的是要把情緒給壓抑下來?

4.情緒不能壓抑，要盡情的把它給發洩出來?

˙情緒本身無所謂的好壞，而情緒的認知、表達、行為，則有適用(當)與否的考量。

從情緒到情緒管理:

情緒管理需要的能力-EQ:

1.能監控自己與他人的感受與情緒，區辨它們，並運用這些訊息以引導個人思考與行動的能力。(Salovey & Mayer, 1990)

2.包含:

(1)覺察

->調節

->促進思考。

(2)Self & other。

覺察、調節自己的情緒:

1.What-我有甚麼樣的情緒與反應:

(1)我最常出現的情緒(正、負面皆可)?

(2)悶悶的，我在生氣?心跳好快，好緊張?

2.Why-為甚麼會有這樣的情緒:

(1)為何我有這樣的感受?是受何因素影響?

(2)我生氣是因為我表現不好?還是主管不聽我說明?

3.How-如何處理這樣的情緒?

有情緒怎麼辦?:

有情緒就表達出來，用說的、用寫的、用合適的方式皆可。

排除扭曲的思考方式:

1.情緒情境:

(1)期望要…。

(2)有困難…。

(3)有時…。

(4)我在…做不好…。

(5)我好煩惱。

(6)到目前為止。

(7)只要…就。

2.扭曲想法:

(1)一定要…。

(2)毫無辦法…。

(3)總是…。

(4)我整個人失敗。

(5)你/他使我煩惱。

(6)永遠。

(7)可是…。

對他人的理解與交流:

從他人的談話中分析出對方的需求:

1.要求行為或行動上的支持。

2.要求給予問題或情況的訊息。

3.要求給予理解。

4.要求對某些事物做出評價、比較等。

以上需求不一定是單一需求，可能是多重需求。

(以下為練習範例):

對他人的理解與回應:

1.病人對醫護人員說:

這份病況說明，我們還是不能明白，您能不能深入淺出地說明一下?

2.孩子對父母說:

我真害怕寫作文，明天學校的作文考試我應該會考不好。

3.員工對同事說:

人資處與業務部的主管又起衝突，究竟甚麼原因也不清楚，但兩個部門的同仁就辛苦了。