



# 認知行為改變法在解說 實務上之應用

◎張樑治／屏東科技大學

森林系畢業

## 前言

近年，在解說志工甄選會上，徵試者常被問及：「你對遊客不當行為，像盜採樣本、刻字留念、亂丟垃圾……等有何看法？以及你覺得應如何解決？」諸如此類問題，除顯示經營者希望所招募之解說員具機靈反應之外，更彰顯出遊客不當行為嚴重，迫使經營者必須正視解決。

其實，有關行為改變之研究在心理學界早已行之多年，並且已成功地運用在許多領域、行業之中。以會議討論為例，假若會議是在佈置豪華之場所中舉行，且會議主持人一進門便以嚴肅的神情環顧四週及乾咳兩聲，則再直爽的人也不可能豁達地陳述己見。倘若主席以乾咳聲改為笑聲、座位不按職位高低排定（陳意平譯，2000），即有意想不到效果。是以，以遊樂區經營能妥善運用心理學界所發展之行為改變理論，似能有效地防治遊客失當行為之發生。

就目前而言，行為改變術及心理治

療法所應用之理論大致可歸納成以下四種：（1）精神分析論、（2）行為主義論、（3）人本論以及（4）認知論（張春興，1995）。換言之。有四種理論可運用於「導正遊客不當行為計畫」之中。然而在這四種理論中，前三者必須長期不斷地施行方能奏效，惟認知論無時間上之限制，僅透過改變對方之想法或態度即可導正其行為（馬信行，1997）。以《晏子春秋》晏子使楚為例，其僅以一句「使狗國者從狗門入」即改變憤著之態度與想法，而讓晏子從大門入。四者成效何者為大姑且不論，因遊客停留遊樂區之時間有限，故防範遊客失當行為宜採用無時間限制之認知論。因之，筆者試圖回顧認知行為改變法之相關資料，並以此為基剖析資深解說員A君與B君之解說模式，冀能對遊客不當行為之防範有所裨益。

## 認知行為改變法之理論與應用

就認知行為改變法而言，主要根據認知失調理論發展而成；其意旨為個人

之想法、態度與表現出行為之認知相左時，心理將產生不愉悅感且驅使個體消除此失調狀態（李美枝，1986）。同時，李氏又進一步指出，平衡此種認知失調之方式有二，一為改變原生之認知或態度；另一為修正改變表現。至於個體將選擇何種方式消除心理不悅之狀態，則需視何者可獲得較高之正增強而定。由此可知，若正增強目標對象之道德認知，則具利他行為者依舊維持原先之行為（因不會產生不愉悅感）；但反社會行為者卻一反常態表現利他行為。言簡之，讚美與肯定有助於促發利他行為。若解說員於導覽時能強化服務對象之道德認知，亦即以言詞讚美、肯定遊客乃具生態保護觀之人，將有助於防範其不當行為之發生。然使用本法需特別留意：

1. 過度地稱讚反而無法達成肯定目標對象之效果，例如過多的讚譽反而使小孩表現出大人評定不當之行為（智揚出版社，2000）。

2. 虛浮不實的讚美易與巧言令色劃上等號，反貶低遊客對己之評價。

## 實例分析

A君是行政院原住民委員會文化園區資深解說志工。每次帶隊解說前總是先讚賞遊客一番，如「我最喜歡為屏東

科技大學的學生解導覽了！因為你們學校的同學各個既聰明又守規矩。」此外，若團體中有幼齡學童，只要小朋友一有良好之表現（如將公物物歸原處）便立即當眾稱讚一番。

從A君之解說模式中不難發現，其已將認知行為改變法巧妙地運用於解說之中。例如，以讚美、肯定（正增強）使遊客樂於遵守園區規定，維護（甚或清潔）園區四周環境。尤其令人敬佩地，對於一些無是非對錯觀之幼童其亦能適時地給予機會教育。例如，當小朋友將地面上之垃圾拾起丟至垃圾桶時，便立即當眾稱讚之「你好乖！」由於當幼童獨立完成一件事時，僅是一句讚美亦能令其感到莫大之喜悅，願再為之（婦女與生活社譯，1999）。此外，當眾讚譽小朋友更代表著其家教良好，亦間接讚許至幼童雙親。由於這種適時適當之讚美不會令人覺得老灌我迷湯，有何企圖？故再次讚揚將使遊客更樂於從事A君所欲之行爲。是以，接受A君解說服務之團體從未聞有破壞園區環境之行爲者，但見主動維護者為眾。無怪乎！「在A君執勤期間，園區四週環境總是特別乾淨。」志工們一致這樣認為。

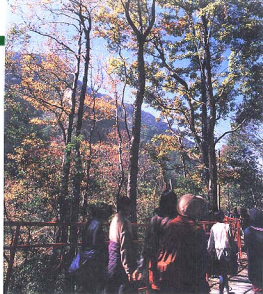
另需特別注意地，認知行為改變法所使用之解說語言可分為正面（如A君）

及負面(如晏子)兩種。雖此二種語言均能達到所欲之目標,但後者是在心不甘情不願下改變行為,是以影響情境一旦消失(解說人離去)其不當行為極可能立即復萌。例如,管理員見遊客將手中之垃圾棄於路旁便向前責難「你們是那個團體,這麼沒水準亂丟垃圾。」該做法雖可令遊客拾起丟棄之垃圾,但當管理員走後,該遊客可能會送一些「禮物」答謝「行為導師」指正之恩。因此,對於這種負面解說用語,管理員、解說員切勿使用。

B君是行政院原住民委員會文化園區解說志工隊元老。每次總是在最精彩的時刻「很自然地」拾起路旁之垃圾(有時可能僅是一支小小的煙頭),然後對遊客說:「要是每個人都像我們這樣守規矩,園區一定像五星級飯店一樣乾淨。」


從B君之解說模式可發現,其已將認知行為改變法推至「無聲勝有聲」之維妙境界,亦即戴嘉南(1995)所述之示範(modeling)改變法。而最令人佩服的是,不單只是讚美、肯定遊客,他那中斷解說撿垃圾之舉動更建立不想生動的解說出現「插曲」就不要破壞環境之認知,使遊客更易達到其所欲之目標。

不可否認, B君所使用之「示範—



讚美法」較A君所採行之「簡單讚美」更為精妙,但兩者之成效實相去無幾,且前者難度較高(例如中斷過程如何令人不覺得做作)不易練就。

## 結語

由A君與B君案例分析中知,認知行為改變法乃有效防範遊客不當改變之技術;再加上,該法無需長期不斷地進行,僅瞬間地改變對方之想法或態度即可導正其失當行為,因此筆者認為,認知行為改變法乃遊樂區有效防止遊客破壞不可或缺之法寶。惟需特別謹記的是,「改變始終來自於人性」,亦即令人下不了台階的負面解說詞語是發揮不了作用的!惟有真誠地讚美與肯定才能讓遊客樂於從事解說員所欲之行爲。 

參考文獻請逕洽作者。