

风景旅游资源评价工作心理学分析及其调控

唐继刚, 张树夫, 谌莉

(南京师范大学旅游系, 南京 210097)

[摘要] 从心理学角度分析了旅游资源评价工作中的干扰因素, 它们是评价人员的知识经验、工作态度、评价人员的心理相互作用等, 针对这些因素, 本文提出了调控的措施, 以保证最终评价结果的准确。

[关键词] 风景旅游资源评价; 影响因素; 评价过程调控

[中图分类号] F590.3; [文献标识码] A; [文章编号] 1001-4616(2001)03-0110-05

风景旅游资源评价是在旅游资源调查的基础上, 对风景旅游资源规模、质量、等级、开发前景及开发条件进行科学分析和可行性研究, 为旅游资源的开发规划及管理决策提供科学依据。这项工作从本质上看, 是一个对客观现实进行反映的心理过程, 并且有评价结果在多大程度上与客观现实相一致的问题。本文从心理学角度对风景旅游资源评价工作进行分析, 目的是找出可能导致评价结果失实的因素, 并针对这些因素提出调控的方法。

风景旅游资源的评价一般由多人组成的小组共同完成, 在完成相关资料收集和室外考察等工作后, 总结评价工作通常分两个环节。首先, 小组成员独立对风景旅游资源展开评价, 然后, 小组成员展开讨论, 集思广益, 在问题的不断提出与解决中最后达成一致, 得到最终评价结果。在这两个环节中, 都存在干扰评价工作准确性的因素。

1 个人评价结果真实性的影响因素

1.1 评价人员的知识水平高低、经验多少

风景旅游资源评价工作是评价人员运用已有知识经验解决实际问题的过程。由于风景旅游资源评价内容包括旅游资源规模、质量、等级、开发前景预测、开发条件分析等诸多方面, 带有很强的综合性, 加上旅游资源分地貌风光、水景、气象景观、园林等多种类型, 所以要求评价人员具备地理学、美学、园艺学、建筑学、心理学、文学艺术等方方面面的知识。评价必然意味着比较, 只有将正在评价的风景旅游资源与其他风景旅游资源, 特别是同类旅游资源相比较才能得出切合实际的结论。因此, 评价人员必须见多识广, 对众多旅游资源有从感性到理性的认识。评价人员还必须具有综合利用知识经验的能力, 比如说, 对庙宇的评价, 由于我国庙宇广布, 加上人们对各个庙宇的历史了解不多, 因此, 他们对庙宇并不太感兴趣。评价结果与人们对旅游资源的选择相一致, 是旅游资源评价最重要的原则。因此, 对庙宇不应给予太高的评价, 但是评价人员如果仅考虑历史典故、建筑美学等方面, 而没有考虑人们的心理, 就往往会给予偏高的评价。由此可见, 知识经验的综合利用能力对评价人员的重要性。

1.2 评价人员的工作态度

参评人员的工作态度包括两个方面,即对评价对象的态度及对评价活动本身的态度。评价人员如果对所评价的风景旅游资源本身或其所在地、附近居民抱有成见,很可能会使他不自觉地降低对风景旅游资源的评价。参评人员如果对评价工作持无所谓的态度,就会使他们对各种活动敷衍塞责,自然影响评价的结果。

1.3 信息收集、室外考察工作的深度和广度

风景旅游资源评价是在相关信息收集、室外考察等工作基础上进行的。资料收集越全面,室外考察越深入,评价的结果也就越准确。风景资源的数量、质量、类型、分布、组合状况、成因、特点、价值、旅游地的自然、社会、经济、环境条件等基本情况,都应成为信息收集的对象或室外考察的内容。实际上,信息收集、室外考察工作的深度和广度是评价人员工作态度和知识经验的体现。

1.4 评价方法

评价方法是评价人员知识经验的一部分,由于它对评价结果影响重大,我们对其单独讨论。风景旅游资源评价核心内容是风景的美学评价,对风景的美学评价,目前采用的还主要是体验性评价。体验性评价是根据个人的亲身体验而对旅游资源总体做定性评价。体验性评价方法简单,但最终结果毕竟是个人的意见,多大程度上与大众一致很难说,而评价结果只有与大众的观点相一致才有意义。因此,体验性评价带有明显的局限性。况且,个人对评价对象的态度、对评价工作的负责程度、知识经验都容易干扰评价的结果。

2 评价人员心理相互作用对评价结果的影响

在风景旅游资源评价工作的第二个环节,即小组讨论过程中,小组成员会分别阐述自己的观点和意见。此时他们之间的相互心理作用往往会干扰评价结果,心理作用的形式主要有从众、服从、暗示、感染等,它们的具体表现及对评价结果的影响分析如下:

2.1 从众心理

从众是指在他人影响下放弃个人意见而与多数人保持一致的社会心理行为,这是由实际存在的或自感的群体压力所造成的,按表现的程度可分为:

(1)表里皆从型,即不仅在表面行动和意见上与群体一致,而且在内心世界也的确放弃了个人意见,从感知、判断到态度、信仰和行为完全与多数人一致。

(2)表从里不从型,又称服从型。这种情况虽然也是在受到群体压力后才表现出来与大多数一致的行为,但内心仍坚持自己的意见,只作表面的服从。

(3)里从表不从型,即在群体影响下,对众人的意见从内心已经同意,但碍于面子或情绪上的原因,在表面上仍固执己见。

旅游资源评价中所说的从众现象主要是指前面两种。分析其心理机制有下列情况:有人缺乏自信,对多数人无条件信任和依赖,从而处处遵从集体意见;有人在评价集体中的地位相对较低(包括学术上和职位上),发表意见则尽量向众人靠拢,不愿坚持自己的正确观点;有人喜欢参照与自己条件相类似的人的态度,作出相似或相同的评价;有的人则出于对群体内部融洽关系的考虑,表现出一定的从众行为,等等。他们都是在集体意见和舆论的压力下,自愿或不愿意地放弃了自己的观点。

对于从众行为,应作具体分析,一般情况下,多数人的意见,其正确的可能性是较大的,因

此在研究问题时,认真考虑这些意见是十分必要的,经过分析思考,确认自己的观点不合理时,及时放弃自己的意见对于迅速做出正确的结论是有益的。但是,如果凡事不经过自己的思索,只听别人的意见,随波逐流,人云亦云,或者明知他人的观点有问题,也不提出异议,进行认真讨论,这些做法都是有害的,不利于评价的正常开展,容易给评价造成偏差,是不足取的。

2.2 服从心理

服从是按照社会要求、群体规范或他人意志而行事的社会心理现象。服从类似于从众,但又区别于从众。从相互作用的关系上说,从众多是与众人一致,而服从既可服从众人,也可能服从个人,即服从于某些权威人士。从作用的程度上说,从众自愿的成分较多,而服从有更多的强制因素。

造成服从的原因,从外部影响来说有两种情况:一是在一定的社会要求、群体规范下的服从,二是对个人权威的服从。在旅游资源评价活动中,影响评价准确性的主要是后一种,一般有两种类型:一种是钦佩型,建立在对权威人物的尊重甚至是迷信的基础上的,此时权威人物的见解被确信无疑;另一种是惧怕型,权威的威慑或控制作用,如职位的原因,使他人迫于权势而服从。

对旅游资源评价中的服从现象应进行具体分析。一般地说,群体意识或权威意见,在多数情况下是合理的,评价者恰当参照这些意见,并经过独立思考,及时同意这些意见,对于统一集体评价结论,协调各种评价观点具有重要意义。但是,对于权威意见不加思考地无原则服从,或者明知某些观点有问题,但迫于压力,无可奈何地口服心不服,就破坏了集体评价的民主气势,正确意见和建议得不到阐述和采纳,不恰当的评价得不到及时更正,势必造成评价的偏差,这是必须认真克服的。

2.3 暗示现象

暗示是在无对抗条件下,通过语言、行动、表情等,对他人的心理和行为发生影响,使他人接受某种观点或按一定方式活动的心理现象。暗示在生活中是较为普遍的,它常以含蓄、间接的方式使人相信从而接受并产生相符行为,在进行集体评价时,也常出现暗示现象。一般地说,下列情况易产生暗示:①德高望重、见多识广、地位高、权力大的人在评价过程中的言行易使人受暗示。②多数人的行为观点和意见易形成暗示。③从时空因素上分析,评价时先发表的意见,容易造成先入为主的印象,产生暗示作用。④从受暗示者的角度看,顺从型的人或知识、能力水平低者易受暗示的影响。在集体评价中,为了集思广益,更有效地发挥群体优势,使评价更完善、准确,应注意暗示现象造成的不良影响。

2.4 感染现象

感染是在语言、表情、动作等的影响下使他人产生相同情绪和行为的一个社会心理现象。感染与暗示的共同之处在于它们都是在无压力的条件下产生的,是一种无意识的屈从。所不同的是感染更偏重于情绪上的影响。在集体评价时,某些评价者的情绪有时会造成感染而影响别人。特别是在这些评价意见和情绪受到一些人的赞赏时,更容易影响他人,而且这种影响在性格及价值观等个性特点和倾向相近的人中间更易发生作用。

一般说,感染在集体评价中对于协调和统一大家的意见,具有一定的积极作用,一种正确的观点和积极向上的情绪,通过感染可以使评价集体和谐地开展评价活动,迅速获得正确结果。不过,必须注意感染在评价中的消极作用,因为在较强的感染下,有些不同的意见容易被自行湮灭,影响正常的争辩和讨论,造成评价结果的失真。

3 风景旅游资源评价过程的调控

以上我们从心理学角度对旅游资源评价过程进行了分析,指出了影响最终评价结果的因素。主要有评价人员的知识经验多少、工作态度、信息收集与室外调查工作的深度广度、评价方法、评价小组成员的心理相互作用。针对以上影响因素,我们提出以下调控方法,以保证结果的真实可信。

3.1 优化评价小组人员结构

风景旅游资源评价是旅游规划的前期工作。实际上,风景旅游资源评价往往包含在旅游规划工作中,由旅游规划人员进行。旅游规划的组织者一般是旅游资源所在地的各级政府。各级政府部门在组织旅游规划时,一定要注意了解规划人员的相关情况,主要是知识水平和责任心。不但要通过规划人员的档案资料来了解他们,更要通过他们为之工作过的政府部门来了解他们,关键是了解他们的工作态度和旅游规划实施后的效果。旅游规划实施的效果比他们的知名度、学历水平更能反映他们从事旅游资源开发评价工作的实际水平。当然,各级政府应聘请富有责任心,并有真才实学的专家来从事风景旅游资源的评价及旅游规划工作。

3.2 采用科学美学评价方法

如前所述,风景旅游资源评价关键是风景美学评价,而现在的美学评价基本上还是建立在个人体验之上的评价,能在多大程度上反映大众的审美不得而知。因此,有必要采用科学的美学评价方法。目前,国际上普遍采用的旅游资源美学评价方法主要有心理物理学派方法和认知学派方法。

心理物理学派代表人物有丹尼尔和布雅夫等人。该学派把风景与风景审美理解为一种刺激——反应的关系,将心理物理学的信号检测方法引用到风景质量评价中,通过测量公众对风景的审美态度获得一个反映风景质量的量表,然后将该量表与风景组成成分之间建立起数学关系。其基本思想是:人类具有普遍一致的风景审美观,可将之作为风景质量的衡量标准;风景审美是风景与人之间的相互作用过程,风景质量评估的关键在于建立反映这一作用关系的定量模型;人们对风景的审美评判,可以通过风景的自然要素来定量表达。风景质量评估操作过程分为:测量公众平均审美态度,以照片和幻灯为工具获得公众对所展示的风景美感评价;确定所展示风景的基本要素;建立风景质量与风景的基本要素间的相关模型;将建立的数学模型用于同类风景的质量评价。

认知学派侧重于研究解释人对风景的审美过程,把风景作为人的生存和认识空间来评价,强调风景对人的认识作用在情感上的影响,试图用人的进化过程及功能需要来解释人对风景的审美过程。其代表性的理论观点有“阿普尔顿的“了望—庇护”理论,指出人在风景审美过程中,总是以猎人和猎物的双重身份出现,用人的生存需要来解释、评价风景。卡普兰夫妇以进化论为前提,从人的生存需要出发,提出了风景信息观点,逐步完善了风景审美理论模型,认为人在风景审美过程中,既注重风景中那些易于辨识和理解的特性,又对风景中蕴藏的神秘特性信息感兴趣。此后,金布利特对森林风景神秘性进行研究,发现障景视距、空间局限程度、可及性、林中光线五个因素决定着森林风景的神秘性。乌尔里希进一步将进化论美学思维同心理学情感学说结合,认为在人的风景审美过程中,最初的情感至为重要,直接表现为赏景者对眼前的风景的兴致,在此基础上产生进一步的或深入欣赏或回避的行为,这一过程对于赏景者对风景的认识、评价及相关行为有重要影响。

这两种方法虽然理论基础不同,并且还不完全成熟,但是它们有一个共同点,就是对风景的审美超出了个人的体验而具有了大众性和普遍性,值得我们研究并在实践中不断完善。

3.3 评价过程的调整

针对旅游资源评价过程第二个环节中的评价人员心理相互作用,我们认为需要对评价工作的过程进行调整。在每个成员得出评价结果后,不再进行小组讨论,而是对所有人的评价结果进行汇总。这样一来就可以有效避免各种心理作用对评价结果客观性的不利影响,同时又可集思广益。而要对评价结果进行汇总,前提条件是评价小组人员的优化及科学评价方法的采用,并且尽量采用定量评价的方法,以利于结果汇总及准确性。

[参考文献]

- [1] 张树夫.旅游心理[M].北京:中国林业出版社,2000.8:247—252.
- [2] 马勇.旅游学概论[M].北京:高等教育出版社,1998.4:132—136.
- [3] 邹统钎.旅游开发与规划[M].广州:广东旅游出版社,1999.3:117—120.

A Psychological Analysis of Evaluating Scenery as Tourism Resources and Control of this Process

Tang Jigang, Zhang Shufu, Zai Li

(Tourism Dept. of Nanjing Normal University, Nanjing 210097, PRC)

Abstract This article psychologically analyzes the factors that influence the result of evaluating scenery. The factors involve the level of knowledge and experience of the participants, their attitude to this job, and the interaction of their minds, etc. Aiming at the factors, the article puts forward corresponding measures to insure the final result of evaluating scenery.

Key words evaluating scenery as tourism resources, the factors that influence the result, control of evaluating scenery

[责任编辑 陆炳新]