

零團費 嚇怕內地客 「我對香港好失望」

香港一向是亞洲著名的旅遊城市，每年均有數以百萬計的旅客慕名而來，使旅遊業成為香港經濟的重要支柱。可惜，近期發生多宗有關旅遊業的醜聞，令香港這顆「東方之珠」蒙上一層淡淡的陰霾。各宗轟動中港的事件，如「零團費」的香港導遊強迫旅客購物，來自青海的內地旅客因拒絕購物而遭導遊辱罵、遺棄街頭等，皆令內地報團來港人數大幅下跌。旅客們紛紛表示「對香港非常失望」、「擔心再遇上惡導遊」等，不再推介朋友來港旅遊。

這件事反映了一個影響我們日常情緒及觀感的重要因素——期望（expectation）。「希望越大，失望越大」，這正正是期望對我們情緒的影響，也剛好解釋了這群青海旅客對香港失望的緣由。在社會心理學的研究中，McClelland早於1953年發現期望與情緒（affection）的關係，而Haber在1958年進一步將它們總結成著名的「期望蝴蝶曲線圖」（Butterfly curve of expectation, 見圖一）。

McClelland指出，如果人對於事物的期望和現實的差距（expectation discrepancy）較少，不論是現實比期望好（正面



▲ 在數宗旅遊業界醜聞的影響下，內地客來港旅遊的熱鬧景象會復現嗎？

差距，positive discrepancy），還是期望比現實好（負面差距，negative discrepancy），都會令人產生正面情緒（positive affect）；但如果期望差距超越某個關鍵點（critical point），不論是正面差距還是負面差距，情緒都會由正面漸漸變成負面；差距越大，負面情緒（negative affect）則越多。

以青海旅行團事件為例，

根據McClelland的理論，內地旅客對香港有那麼多的負面情緒，正是因為負面期望差距太大。作為一個著名的國際都會，內地旅客對香港的期望當然非常高，怎料在旅遊期間遇上如此不禮貌的對待，甚至遭遺棄於異鄉街頭，令他們感到徬徨及無助，負面的情緒更因現實情況及期望之間極大的差距而增加。如果期望和現實之間的差距大得遠超我們所能想像的，會令一些人產生思覺失調的癥狀，如「巴黎症候群」（Paris Syndrome）（見另文）。同一道理，太大的正面期望差距也會引起負面情緒。當我們得到比預期中更大的獎賞或好處時，會產生負面情緒，如出現「受寵若驚」的感覺，甚至擔心別人是否有不軌的企圖。（續後頁）



大家可能會問，期望和情緒為何會有如此玄妙的關係呢？根據 Wundt (1907) 的分析，這與人類世代遺傳的警覺

度 (arousal level) 有密切關係。在人類祖先——猿人社群的時代，意料之外的事往往標誌著危機，他們會提高警覺性準備應付。對危機的警覺性較敏銳的較有機會存活下來開枝散葉，令這種具有生存價值 (survival value) 的生理反應世世代代地遺傳下去。因此當人遇到和期望相差太遠的事物時，會產生負面情緒，令身體自然地提高警覺。同樣地，正面的情緒轉變亦是進化的過程中遺傳下來的。Carver 在 2004 年提出，當人類處於正面情緒之時，會更留意身邊的事物及好機會，更容易遇上意想不到的好事。遇上越多好事的，傳宗接代的機會越大。由此可見，正面的情緒轉變使我們在進化的過程中受惠，些微的意外很可能是學習或獲得獎勵的機會。

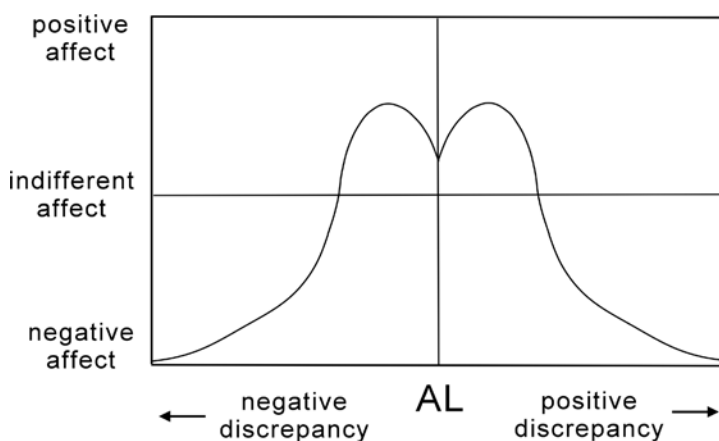
不過，這個理論還未能完滿地解釋人類情緒和期望的關係，所以很多心理學家對此仍抱持懷疑態度。大家也不妨多想想身邊發生的「意外」，看看是否能把以上所說的套用到日常生活上。

旅遊的心理病 巴黎症候群

經過了累人的工作後，不少人也會選擇出外旅遊輕鬆一下。但大家有否想過，出外旅遊也可能引發心理病？據十月份法國星期日報 (Journal du Dimanche) 報導，每年約有 12 名日本觀光客在造訪巴黎後需要接受心理治療。今年，日本駐巴黎大使館已送回至少四名觀光客，其中包括兩名婦女認為自己在旅館房內遭竊聽，並有人陰謀對付她們。早年，更有一名男子自信是法王路易十四，而有名女性則認為自己遭微波攻擊。

根據精神病學期刊《Nervure》在 2004 年對「巴黎症候群」(Paris Syndrome) 的探討，日本遊客多對巴黎這個城市充滿憧憬，更視之為歐洲文化的象徵；因此當他們發現現實與其認知不符的時候便會產生不安，可能會出現社交恐懼、焦慮、抑鬱、甚至嚴重精神錯亂等症狀。以防萬一，也許大家每次旅遊前最好先做一下資料搜集吧。

圖一：期望蝴蝶形線圖 (Butterfly curve of expectation)



McClelland 的「期望蝴蝶形線圖」所描述的是期望與情緒的關係。這理論說明產生正面或負面情緒並非因現實情況比想像中好或壞而定，而是取決於現實與期望的差距。當我們對某事的期望與現實相符時，情緒會比中立點 (indifference affect) 稍為正面。如果現實與期望之間有些微的差距，無論現實情況比期望更好或更壞，都會產生更多的正面情緒；但若兩者之間的差距太大，超越了關鍵點 (critical point)，情緒便會漸漸由正面變為負面。

另一種

小徑大來

一個思想種一個行爲，
一個行爲種一個習慣，
一個習慣種一個性格，
一個性格種一世命運。

這番話我們常常聽到別人說。但大家有否想過行爲可以反過來改變思想呢？這個新奇的想法是由社會心理學家 Festinger和Carlsmith於1959年提出的。他們假設：當一個人的行爲和思想出現矛盾的時候，會感到不舒服。而由於該行爲已經發生了，是不能改變的事實，人便會改變自己的想法，以令其思想行爲一致。當時他們進行了以下的實驗來證實這個假設。

實驗的對象為74個修讀心理學的男學生。實驗期間，他們要做一些沉悶的動作：在半個小時內不停地重覆用單手把十二個線軸放於托盤內，然後把它們拿出來，接著又把它們放回去。其後半小時，他們需要不繼重覆把釘在木

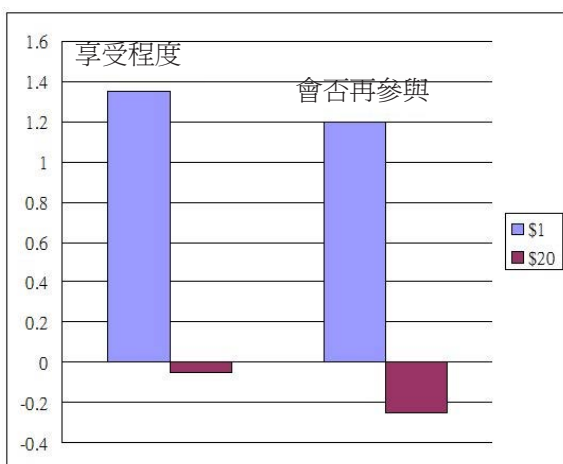
板上的小栓子轉動九十度，然後又把它們轉回原位。試想想，經過這一連串沉悶的動作，受試者會感到何等沮喪！就在這時，實驗員要他們告訴下一批受試者該實驗相當有趣，令他們十分享受並且獲益良多。明顯地，這行爲是與他們的想法矛盾的。但他們可以自由選擇是否接受這個要求，接受的人分成兩批，分別獲得一美元或二十美元的報酬(當時來說是相當可觀)。完成任務後，實驗員問他們是否享受該實驗和會否在將來再參與類似的實驗等等。他們的答覆令人意外——收到一美元的受試者比收到二十美元的更加享受該次實驗, 他們也更樂意再參與類似的實驗。

這就是行爲改變思想的一個例子。收到二十美元的人會把他們的行爲(對別人說實驗相當有趣)和想法(沉悶的實驗)之間的矛盾歸咎於獲得的報酬，令自己內心舒服些。

相反，對收到一美元的人來說，他們在行爲與想法之間的矛盾無法解脫(不相信自己會為一美元撒謊)，於是他們會改變自己的想法(我撒謊並不是為了那一美元)，說服自己這個實驗不沉悶，而是相當有趣，以令想法與行爲一致。

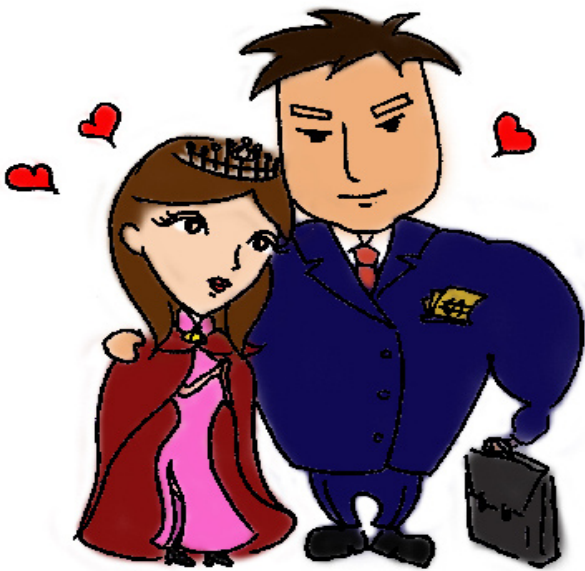
誰說報報酬一定愈多愈好？下次要強迫別人做一些違反意願的事情時，緊記不要給予太多的報酬，或許反而能令他覺得他是真心真意為你服務呢！

報酬多少與享受實驗的程度關係圖



進化的誘惑

求偶策略



有沒有想過，為甚麼男性這麼重視事業，而女性則這麼重視外表？

Basi (2002) 在一個跨文化的研究中發現，女性在擇偶時較重視對方的經濟能力和社會地位，而男性則較重視對方的外表。為甚麼呢？

原來這些都與人類進化過程遺傳下來的一些求偶策略有關。進化心理學家Trivers (1972) 指出，男性和女性在生殖方面均扮演著不同的角色。

從古到今，女性需要懷胎十月並往往要擔當撫養孩童的角色，所以比男性需要花費更多時間繁殖下一代。為了確保其子女得到充分的照顧，她們在選擇配偶時最重視的是對方有沒有充足的「資源」去照顧她和她的下一代。而在現今社

會中，男性的經濟能力和社會地位正是「資源充足」的象徵。

相反，男性為了可以繁殖更多後代，就會選擇生育能力較強的女性。外表較年輕和健康的女性，正代表著有機會擁有較強的生育能力，而子女的存活機會亦較大。外表年輕和健康是現代人對漂亮女性的重要定義，其實這種「漂亮」可能是反映了較旺盛的生育能力(至少在上一代中國社會，外表「好生養」的女性仍較能獲得青睞)，所以男性才喜歡較漂亮的女性。

在1989年，Buss在37個不同文化的地域進行了有關男性與女性擇偶條件的研究，發現這些地方的結果都與進化心理學的理論一致：男性同樣都會留意一些與生殖能力有關的特徵，而女性則留意一些與提供資源能力有關的特徵。

所以，要成功地繁衍下一代，不管男女，都必須懂得「投其所好」，運用不同的策略去表現自己，增加自己得到配偶的機會。

在現今社會中，男性和女性又怎樣「投其所好」呢？

Buss (1988) 指出，大學裡男性多自誇自己的成就、賺錢的潛能、展示自己的貴重物品和肌肉(保護女性和後代的能力)。而女性多會透過化妝、珠寶首飾、衣著和髮型來提升自己外表的吸引力。

總的來說，為了吸引異性，男性便要標榜自己的地位、財富及創造財富的能力，而女性就要想辦法擁有美貌和青春，造成了現代男性這麼重視事業，而女性這麼重視外表的風氣。

是次出版蒙香港中文大學心理學系陳鈞承教授、談儉邦講師及碩士生何天敏、余芷晴作顧問，特此鳴謝。

References:

- Basi, R. K. (2002). An examination of evolutionary hypotheses regarding mate preferences: Personal and marital advertisements in collectivist and individualist societies. *Dissertation-Abstracts-International-Section-B-The-Sciences-and-Engineering*, 61(1-B), 584.
- Buss, D. M. (1988). The evolution of human intrasexual competition: Tactics of mate attraction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 616-628.
- Buss, D. M. (1989). Sex differences in human mate preferences: Evolutionary hypotheses tested in 37 cultures. *Behavioral and Brain Sciences*, 12, 1-49.
- Carver, C. S. (2004). Self-regulation of action and affect. Baumeister, Roy F (Ed); Vohs, Kathleen D (Ed). *Handbook of self-regulation: Research, theory, and applications*. (pp. 13-39). New York, NY, US: Guilford Press.
- Haber, R. N. (1958). Discrepancy from adaptation level as a source of affect. *Journal of Experimental Psychology*, 56(4), 370-375.
- McClelland, D. C., Atkinson, J. W., Clark, R. A., & Lowell, E. L. (1953). *The achievement motive*. (pp. 319-333). East Norwalk, CT, US: Appleton-Century-Crofts.
- Viala, A., Ota, H. & Vacheron, M. N. (2004). Les Japonais en voyage pathologique à Paris : un modèle original de prise en charge transculturelle. *Nervure Journal de Psychiatrie*, 17(5), 31-34.
- Trivers, R. L. (1972). Parental investment and sexual selection. In B. Campbell (Ed.), *Sexual selection and the descent of man: 1871-1971* (pp. 136-179). Chicago: Aldine.
- Wundt, W. (1907). *Outlines of psychology* (7th ed., C.H. Judd, trans.). Leipzig: Englemann. (Original work published 1896).