

# 影響態度 與改變行爲

翻譯者 / 李茂政 / 審訂者 / 李 瞻

原著者 / Zimbardo • Ebbesen • Maslach



黎明文化事業公司

651918

C912.6

903

港台書室

# 影響態度 與改變行爲

翻譯者 / 李茂政 / 審訂者 / 李 瞻

原著者 / Zimbardo • Ebbesen • Maslach



90080735

黎明文化事業公司



標商册註

170 (69-106)

---

影 響 態 度 與 改 變 行 爲

---

發行人：劉 燕 生  
著作者：Zimbardo • Ebbesen • Maslach  
翻譯者：李 茂 政  
出版者：黎明文化事業股份有限公司  
地 址：台北市信義路一段三號十樓•電話/3952508  
行政院新聞局出版事業登記台業字第一八五號  
總發行所：台北市北安路八〇七號•電話/5007114  
門市部：台北市信義路一段三號一樓•電話/3514221  
          台北市重慶南路一段四十九號•電話/3116829  
          台中市市府路三十九號•電話/2201736  
          高雄市五福四路九十五號•電話/5210416  
郵政劃撥：0018061-5號  
印刷者：大勳彩色印刷股份有限公司  
地 址：台北市新生南路一段103巷25號•電話/7722530  
出 版：中華民國六十九年九月初版  
          中華民國七十六年九月三版  
定 價：新 臺 幣 一 六 〇 元

---

■如有缺頁、倒裝，請寄回換書■

---

版權所有 • 翻印必究

## 譯序

目前社會大眾，對於有關說服或影響態度和改變行爲的著作已經逐漸重視了。這種現象是由於現代社會的人際關係密切，大家自然會注意到人類心理作用的層面。近年來很多應用心理學科，已在迅速成長，諸如商品心理學、廣告心理學、工業心理學、聘雇心理學、軍事心理學等等。大家好像體驗到：各行各業都須講求人與人之間的關係，以致於不能不對別人的想法和心理狀況加以瞭解。對人類的心理作用完全不懂或絲毫不感興趣的人，將難於在日益複雜的社會中與人和諧相處。尤其是那些在社會上有領導作用的人或正想能發生一點領導作用的人，都冀求能影響別人的態度和改變別人的行爲，以擴大其社會影響力。對於那些有意擴大其社會影響力的人來說，雖然現在流行「以服務代替領導」，但是想要服務別人，不能不考慮到別人是否願意接受他的服務。服務的精神固然可嘉，可否遂行其服務，不能不說是一個大前題。即使你終得能服務別人，在你服務之餘，是不是期待你的服務最好能造成社會性的影響，或至少能儘量的擴大其影響範圍？如果答案是肯定的，則就很有需要有關影響這方面的知識。

從另一方面說來，商品的推銷員，工廠的管理員，公司的負責人、社團的理監事，以及一般對政治有興趣的人，甚至同學朋友、親戚鄰里、父母兄弟姊妹之間，想要使彼此的關係和諧、意見溝通、或喚起大家的團隊意識，有時候實在不得不選擇在適當的時機向對象說出一些適當的話，或作一些其他適當

的安排，俾使本來反對的變成支持，本來支持的更能做明確的承諾。以上種種都牽涉到影響態度和改變行爲的技術。即使你從來不打算影響別人，你也要瞭解自己心智上的優缺點，並知道別人將怎樣企圖影響你，你才不會不知不覺的受人家左右而迷失了自己，所以也有有必要去尋求這類的知識。

要瞭解這類改變態度的知識，我們先會想到的一個問題是：我們要去那裏尋找這些資料呢？本來「影響態度和改變行爲」是社會心理學的核心之一。不過一般社會心理學有其自身的體系，很少只對它做專門性的探討。我們從人性、實用的人文科學（如政治和法律）及其他社會科學不能吸收一些相關的知識？行爲科學的實驗方法，能否提供什麼有用的發現？由於學術研究發展的結果，「影響態度和改變行爲」應該從社會心理學獨立起來，就如同當初社會心理學從社會學獨立出來一樣。然而，由於過去對這方面的學術研究還在摸索階段，改變行爲的體系還未能建立，所以對這一論題的專書還不見出現。實際上影響態度和改變行爲是最複雜的人類工程學，過去一般人對於這類研究沒有太大的信心，倒是往往對於所謂催眠、心智控制，誘導感應，和洗腦等感到有點興趣。然而這類書籍的作者往往爲迎合讀者之所好，常常對他們探討的主題過份的渲染，所以讀者所獲得的實益，往往不很多。

二十世紀科學的特性，由分析趨向綜合。一個學科的發展，常常需要借助其他學科的相關知識。「影響態度和改變行爲」也是一樣，它的範圍不能只限於心理學的領域，應涉及社會學、傳播學、歷史學、人類學、法律、宗教和文學藝術等各類學科。本書的三位作者季巴多 (Philip G. Zimbardo)、愛伯生 (Ebbe B. Ebbesen) 和梅斯拉齊 (Christina Maslach) 就是這項科際整合的開山人。他們「本科學精神，以嚴謹的科學方法來探討這個問題。本書於一九六九年問世，一九七七年又把原書全面修訂，使

Randolph Hearst) 的孫女被共生解放軍綁架案爲開端，敘述了派翠西亞小姐 (Patricia C. Hearst) 如何由被綁架人變成同志，再變成搶劫銀行的合夥人，及如何再由一位超級罪犯接受心理復健回到她原來的正常狀況的整個過程，分析了有關影響態度和改變行爲的問題——實際也是我們日常生活中可能天天遭遇的問題，只是沒有像赫斯特小姐所經歷的那樣顯著那樣劇烈而已。作者在各章中除了引述改變行爲的各種理論，歸納了行爲改變的許多原則之外，並且敘述了許多有價值的實驗，且給予適切的分析 and 批評。最後本書也探討到幾個實際生活中已有不少研究的問題；如心理戰、糾正種族偏見、警察偵詢技巧、商品推銷術、節食、減輕心臟冠狀動脈血塞症危險的方法、及宗教皈依技巧等，即使是對催眠、心智控制、誘導感應和洗腦等，也有犀利的批判。

綜觀全書，作者探討這具有社會重大意義的問題時，也能把趣味性和這個主題的實用性結合在一起。假如有人認爲對改變態度的研究是一種枯燥的學術論題，謂其學術有餘而趣味不足，則本書的確有令人耳目一新之處。也就是說，本書對學理的介紹，除了有其科學性以外，還具有創新性和實用性。對許多想要從事行爲改變工作的人，本書無疑的是一本很有價值的讀物。從某一方面說來，本書雖然有其專門性，但是對於那些未曾對社會心理學深入涉獵的人，也不失其平易性。

值得一提的是：學術的發展往往會發生科學的倫理問題。當然，這一學科也不例外。本書的三位作者，雖然都是傑出的社會心理學家和行爲學派的健將，但是他們並不只專心於他們眼前的研究，歸納和整理。他們也很關心科學的倫理問題。譬如他們引述歐本海默 (J. Robert Oppenheims) 的話說：

「對於一位心理學家來說，知識的獲得開啟了控制人們做什麼、控制人們怎麼舉止和怎麼感覺的最可怕景象。不能瞭解這一點的人，幾乎不可以做任何事。」作者最後歸結說：「身爲行爲改變的執行人，我們的行動必須由知識來形成，由智慧來調節，並且總是要以同情來關注。」

譯者特別要感謝既是益友也是良師的陳世敏博士，他在政大新聞研究所開有「社會心理學」課程。他對本書的譯文都逐章校閱，所以使本書能更臻完善。研究生邱志成同學也協助本書附錄的部分翻譯。但是如果沒有在新聞學術界素負聲望的李瞻教授的策劃和指導，本書的出版也是不可能的。謹在此一併深致謝意。

李茂政識於政大新聞研究所

中華民國六十八年十二月六日

## 原著出版前言

這套「社會心理學叢書」是針對沒有社會心理學背景知識的研究者而寫的。概括言之，這套叢書合理地涵蓋了不斷擴充中的社會心理學領域。然而，這一系列書的主要優點是：每本書都是由該知識領域中，知名的學者所執筆。在我們的計劃中，各有關教師可以選擇其中幾本書，做為社會心理學的教材。至於選擇那幾本書，要看教師本人對社會心理學這門課程的看法而定，本叢書的本來目的，就是在使教師對每個題目有深思及專精處理的同時，能有伸縮的餘地。這套書第一次出版時，已經在其他方面被廣泛採用；像作為非心理學課程的補充讀物，介紹心理學較高深的知識，或作為窺視社會心理學最近發展的真正遊戲小品。

第二版也是致力於同一目的。每本書的篇幅多少加長一點，在設計上更能兼容並蓄，加入最新資料，而大體上採納了各地同業和研究者所反應回來的，富有建設性的回饋。很多人發現第一版的每本書都很有用，以致於我們試着使第二版能做得更徹底和更完整，使得本書更容易與叢書中的其他書分別開來。這本書涵蓋了態度改變這個領域。依我看來，態度改變乃現代社會心理學的核心。本書第一版甚受各界推崇，作者季巴多、愛伯生和梅斯拉齊徹底修訂本書，但保持了第一版書的新鮮和富創意的風格。

基斯樂 (Charles A. Kiesler)



## 作者序言

一九六九年，我們動手寫第一版的「影響態度與改變行爲」一書時，學生們正要求政府改變干預中南半島的政策及要求大學行政人員改變他們對學生個人生活的干涉。儘管針鋒相對，教授和學生之間的討論會畢竟是理性的，此時卻演變爲靜坐罷課，激烈對抗和要無賴等反戰活動。「不要干涉越南」和「取消宿舍宵禁」是重大的爭論問題。許多大學由於和軍事工業的關係曖昧而受到攻擊，也由於課程不當，缺少學生意見代表，及學生非學術生活方面的家長式管制，而受到相同的批評。學生的想法以行動來支持——罷課、在牆柱上亂畫，惡意破壞文化和藝術的舉動、爆炸預官訓練總部的建築物，並裝設阻擋通路的障礙物等。官方的想法也以強烈的反制措施來支持——在一些地方關閉學校，開除學生，實施警察行動，並且最後用軍隊撲滅暴動——造成了謀殺性的結果。

斯情斯景，顯然已是前一代的事了。那些改變的要求似乎已遙遠，並且可能對今天存有醫學院預科、法學院預科、工學院預科、及專業預科心態的學生互不相關了。但是一九六八年到一九七一年各期學生社會運動的結果，學生的自由擴大，如參與學術性決策，便是此項結果的一部份。同樣的，反越戰抗議份子努力不懈，結果是白宮的妄想症引發了水門事件，實爲始料所未及。關於水門闖入事件，傳播界轉播國會聽證會，而推翻了一位總統及一個政府，因爲他們使用不合法的方法壓制不滿份子及控制輿論

，其他非法和不道德的活動猶爲餘事。

改變的要求並未消逝，只是焦點不同而已。問題不再是「我能夠爲國家做些什麼？」(What can I do for my Country)，而是「我能夠爲我自己做些什麼？」(What can I do for myself)大家關心的是自我成長，自我實現，及怎樣與朋友獲致較佳關係，而非關心堂堂皇皇的制度和社會。大家注意的目標是「把自己的破爛堆收拾收拾」！

這不是忽視了婦女解放運動的力量和價值，也不是忽略了各種族和少數民族呼籲教育和職業機會均等的壓力。然而，時代的一般趨勢是：各圖書館裏，各類團體裏和協談中心，學生愈來愈多，對遙不可及的將來，空言改革的學生反而較少。

本版內容涵蓋了有關社會及個人態度和行爲的改變兩方面，範圍較爲廣濶。我們認爲權力和控制比以前更受重視。狹義的態度改變，是初版的重點，現已可觀地擴大，以包含人際間和自我產生的許多因素，如何影響感覺、思想和行動。我們感興趣的不僅是正式的傳播者對被動的閱聽人發表演說，產生何種衝擊，而且是朋友、父母、治療專家、大眾傳播媒介及社會控制的其他人員和機構所造成的影響，以前我們強調實驗室的研究方法，現在這只是通往智慧的路徑之一。

第二版內容較廣的另一原因是過去我們對實驗室以外真實世界的控制過程、想法過於單純。近來我們一直擔任各民間團體和社會福利、社會保健、及法律專業人員的顧問。最近我們在各個機構實地研究決策過程、員工士氣、及權力維持等問題，甚至以專家身份觀察審判犯人過程，莫不大大增加了我們的

經驗。

本書寫作過程中，同仁通力合作，至為愉快，並且每人均感獲益匪淺。本書第一次出版時幫過忙的梅斯拉齊，此次卻成爲作者之一。我們每個人都被其他人影響，然後動手寫作，以致於「我的」及「你的」，都變成最愉快的「我們的」。

我們把這本書獻給我們的孩子。從他們身上我們才知道有關影響他們態度及改變他們行爲的知識，我們懂的是多麼的少。無論如何，我們爲好奇的研究者寫這本書。他們或許還不是一位老練的社會科學家，但他們正在受培植爲未來的領導人才，終究會瞭解攸關個人的問題和社會重大問題應「如何」思考，看完這本書，讀者一定會發現，本書要旨實際上是要怎麼思考。我們希望你會感覺到這本書是爲「你」這樣的一位讀者構思的。

一九七七年一月於加州巴洛奧圖

(Palo Alto)

# 目錄

譯序	一
原著出版前言	一
原作者序言	一
<b>第一章 個人影響和社會改變的幾個問題</b>	<b>一</b>
第一節 個人不受影響的錯覺	三
第二節 赫斯特小姐的案例：被俘者、合作者或同志？	五
第三節 文鮮明教士是喪家犬的救世主？	二二
第四節 態度究竟是什麼？	二六
第五節 我們的態度和你們的態度	三〇
<b>第二章 想到那裏去找答案</b>	<b>三五</b>
第一節 瞭解你自己	三七

第二節	其他人知道些什麼？	四一
第三節	從行爲科學獲得的知識	五五

### 第三章 檢視態度和行爲改變的理論

第一節	理論是什麼？	七〇
第二節	理論有多大用處？	七二
第三節	態度和行爲改變的一些理論	七三
第四節	社會學習理論	一〇〇

### 第四章 回顧一些代表性研究

第一節	重要概念簡介	一一三
第二節	實驗研究的價值	一一九
第三節	耶魯大學對態度改變的研究方法	一二二
第四節	團體動力學	一三四
第五節	認知不和諧理論	一四〇
第六節	歸因理論	一四七
第七節	社會學習理論	一五五

## 第五章 批評若干態度改變的研究

- 第一節 科學方法需要建設性的批評……………一六四
- 第二節 傳播者可靠性問題的再檢討……………一六五
- 第三節 「整個世界是一個舞臺，我們只是角色扮演者。」……………一六八
- 第四節 去瞭解蝗蟲就是愛蝗蟲……………一七三
- 第五節 快樂不是一種未解釋的情緒激發……………一八三
- 第六節 用言語和用行動減肥……………一九五

## 第六章 把原則付諸實施：改變的技巧和策略

- 第一節 態度的改變和評估：戰爭的嬰兒……………二〇三
- 第二節 說教和力行……………二〇五
- 第三節 從研究到實際……………二一九
- 第四節 不要說「文鮮明是紙做的」……………二四五
- 第五節 干預的倫理綱領……………二五六
- 第六節 干預的權術……………二六〇
- 附錄一 實驗為資訊之來源……………二六三

一、從實驗中總結各種推論	二六八
二、實驗室與眞實世界	二七二
附錄二 態度測量的技術	二八〇
一、態度量表	二八〇
二、態度測量評述	二八七
附錄三 如何成爲社會改變的執行人	二九一
一、訂定目標	二九二
二、行爲改變技術和實施方法範例	二九三
三、評估全盤行爲改變之計劃	三〇五
四、結語	三〇八
附錄四 實習研究計劃	三〇九
一、瞭解廣告可以瞭解自己	三〇九
二、標新立異過一天	三一〇
三、下達決心後定會導致不和諧嗎？	三一二
四、「佛要金裝、人要衣裳」。	三一三
五、自知之明——成功的秘訣	三一四





## 第一章 個人影響和社會改變的幾個問題

爲了滿足你某些目標，你對自己的效率的評價如何？在勸服別人跟你有一致的看法方面，你成功的次數有多少？你屈服並按他們的方法去做的次數又有多少？你有多少把握，當任何人要你做什麼你都有個絕對確定的限度？你當然不會受到影響，去違犯不可鬪雞和不可殺人的道德戒律。當然你也不會被說服去背叛父母，或是被洗腦去出賣國家吧？此外，當然沒有人能使你傷害你自己或毀掉你的健康，沒有一支槍抵住你的頭，你是不會這麼做的。事情很顯然是這樣的。

你錯了！不要低估別人對你的影響，在食物、衣服、藝術、音樂、交友、嗜好、及其他事物方面的「品味」，實際都是經由巧妙的人際影響過程而形成的。你對任課教授並不疾顏厲色提出反對意見，因爲這樣做便太失禮。別人對你說話，你也開口，但不會旁若無人，喋喋不休；你會尊重別人的權利，並且期待對方「將心比心」。你說的話語、措詞、發音、手勢、身體姿態、及感情或脾氣，都是人們之間在家裏、鄰居，及次文化團體中彼此相互溝通的產物。

態度、價值、及行爲傾向是逐漸獲得的；我們不是「改變」，而是在「成長」。我們不屈從、被說服、被影響、被強制，或被引誘成爲另外一個人，相反的，我們自己知道自由選擇去成爲我們自己這樣的一個人。外部及特別力量可能導致突兀、猝烈、及不連續的情況。這些與平時有別者，我們才認爲是