

# 基于认知失调理论旅游专业教学的调适性研究

那翠翠<sup>1</sup> 赵丽初<sup>2</sup>

青岛恒星科技学院 山东青岛 266000

**摘要:** 认知失调理论已被诸多学科所借鉴使用,但在旅游专业教学中却鲜有研究,本文从认知失调的来源、认知失调程度、认知失调的结果对旅游专业教学产生影响三方面来探讨认知失调理论在旅游专业中的可适性,并提出认知失调缓解策略,通过增加有利认知失调与减少不利认知失调对旅游专业进行有效的教学干预。

**关键词:** 认知失调; 旅游专业; 教学; 调适性

## Study on the Adjustment of Tourism Professional Teaching Based on Cognitive Dissonance Theory

Cuicui Na<sup>1</sup>, Lichu Zhao<sup>2</sup>

Qingdao Hengxing University of Science and Technology, Shandong Qingdao 266000

**Abstract:** The cognitive dissonance theory has been used by many disciplines, but there are few studies in tourism teaching. This paper discusses the eligibility of the source of cognitive dissonance, the degree of cognitive dissonance and the influence of cognitive dissonance on tourism teaching.

**Keywords:** Cognitive dissonance; Tourism major; Teaching; Adjustment

新冠疫情影响下,旅游行业发展受到了前所未有的打击,但旅游专业的教育教学仍旧在向前发展,为旅游行业的发展储备和输送人才。但同时也出现了教学质量参差不齐,学生就业率不高等问题,造成了旅游人才的流失。究其根本,不乏社会环境及学校等外部客观因素的影响,学生自身对旅游专业的认知不一致,也是不容忽视的因素,导致学生学习积极性不高,缺乏学习动机,专业学习主动性较差的现象。于此,本文将认知失调理论作为解决旅游专业学生专业认知问题的理论基础,讨论其在旅游专业教学中的适应性价值。

### 一、认知失调理论概述

#### 1. 费斯廷格的认知失调理论

认知失调理论是费斯廷格在1957年首次提出的。目

前,已成为社会心理学领域重要的理论之一,并被广泛地应用在广告、医学、教育和营销等诸多行业中。他运用实验的方法验证了人们的心理失衡过程,并提出了有效解决认知失衡的办法。他认为认知是指有关环境、自我或者一个人行为的任何知识观点、信念、信仰、文化、行为等元素;失调是指认知之间存在着不合适的关系。人们的内心都是趋向于认知一致的,一旦认知元素之间出现不一致的状态,即其中一个元素紧跟着另一个元素相反方向的时候,就会出现失衡。这对个体会造成内心焦躁、紧张等不愉快的心理状态,于是便形成了改变失衡状态的压力,使内在感知趋于平衡<sup>[1]</sup>。

费斯廷格提出三种缓解失衡的策略:一是,改变原有认知,符合现在的行为;二是改变行为,与认知相协调;三是增加新的认知,建立新的认知体系。

#### 2. 认知失调理论在教育领域的应用

##### 2.1 国内外认知失调理论的运用

认知失调理论在国内外的教育学领域进行研究。Senay Purzer等(2011)研究了工程设计专业学生的认知失调问题,即当学生在解决一个新的任务时,学生对挑战感知的变化<sup>[2]</sup>。国内学者,将认知失调理论引

**基金项目:** 2021年度山东省高等教育学会高等教育研究专项课题(SDGJ212037)

**作者简介:** 那翠翠(1986-12),女,满族,黑龙江哈尔滨,讲师,硕士研究生,主要研究方向:旅游教育、旅游地居民影响研究,单位:青岛恒星科技学院,邮编:266000。

进学科教学中指导教学实践及学生管理工作。如马蓉(2018)在初中化学<sup>[3]</sup>、张龙(2017)在初中体育<sup>[4]</sup>等学科中的运用。

可以看出,无论是研究视角还是研究方法都有不同之处。研究方法上,国外更注重应用实验方法将知失调理论运用到不同领域中。研究视角上,从实际应用层面进行深度探讨,而国内的研究在内容上,注重在应用领域分析认知失调理论的价值,研究方法上较多以质性分析为主。

## 二、旅游专业学生专业认知失调的表现

### 1. 专业认知失调来源

费斯格指出失调产生于不同的来源,分别为:(1)逻辑上的不一致;(2)文化上的风俗;(3)观点的普遍性;(4)过去的经验。

分析旅游专业学生认知失调的来源,可为教学工作找到最为根本的症结。

首先,从逻辑上看,旅游行业作为第三产业中的支柱,对于旅游专业而言,有着广阔的发展前景和巨大的就业空间。但目前旅游专业就业率低和转向其他行业的现象一称为不争的事实。在调查中发现,有些学生一方面认为旅游业发展的确迅速并前景广阔,但“毕业后就是到酒店端盘子”“工作没有技术含量”“导游工作太辛苦”等等,这样的认知使其放弃从事旅游行业。前后逻辑的差异导致了学生的专业认知失调。

其次,从文化背景上看,每个学生都是独特的个体,学生生活背景不同,文化习俗差异,对旅游专业了解程度深浅不一,在进行专业学习过程中,这些因素也导致了学生的专业认知失调。

最后,从学生经验水平上来看,过去的经验也影响着在学生的认知。直接或间接的方式接触旅游行业的学生,能够较好地进行认知结构的搭建,平衡自己的专业认知,而缺乏相关经验的学生,认知能力则较为滞后,容易产生专业认知失调。

综上所述,学生的专业认知失调的产生对专业的选择,专业的学习以及专业的就业都会产生一定的影响。那么在教学的过程中,教师对学生的认知失调的来源地掌握,可以引导教师在旅游专业教学中使用正确的教学方法,安排合理的教学内容,帮助学生平衡专业认知,完善认知结构。

### 2. 认知失调程度

费斯廷格认为,认知失调的程度首先取决于认知元素对个体的重要性。也就是说,认知元素对于个体的重

要性越大,他们的失调程度就越大。其次是失调元素的数量,如果使个体失调元素的数量大于使个体认知平衡的数量,那么个体就容易形成认知失调。对于旅游专业教学来说,可从以下两方面进行教学干预。

#### 2.1 注重教学内容的选择

费斯廷格在对接触信息点的假设中提出,当个体在失调处于最大程度的情境中可能会主动追求失调的信息,把失调的信息增加到不能承受的程度,造成某些情景的变化,最终减少失调。那么在教学内容选取实用性强并能造成学生认知失调的信息,调动学生的兴趣。使学生主动平衡自我的认知,达到最佳的教学效果。

#### 2.2 注重教学策略的使用

学生对专业学习的重视程度,在一定程度上决定了学生学习的态度。在改变态度方面,费斯廷格曾就失调程度进行实验,研究结果显示小的奖励或报酬比大的奖励更容易引起人们从事一项活动的行为。在教学策略的运用中,可对学生给予适当的奖励,促进学生态度的转变。增加平衡认知元素的数量,主动进行专业知识的学习,取得良好的教学效果。

#### 3. 认知失调的结果

认知失调理论中的两个基本假设指出了失调的一般结果。第一个假设为失调造成了心里不舒服,促使个体作出努力减少失调,达到协调状态。第二个基本假设为当出现了失调时,这个人不仅努力去减少失调,而且还会主动地避免可能增加失调的情境和信息<sup>[5]</sup>。

在专业课程的学习中,学生对某个专业问题找不到准确的答案或因学习方法不当而未能达到预期的学习目标。这种失调极易使学生产生焦躁烦闷的情绪,甚至会失去学习兴趣。教师在选择教学内容及教学手段时就要合理选用,帮助学生减少因失调所造成的消极情绪。另外,调整教学难度,避免提供增加学生失调的情境和信息,使学生心理处于较为平衡状态,在此基础上循序渐进地进行下一教学目标的教学<sup>[6]</sup>。

## 三、基于认知失调理论的专业教学调适

在费斯廷格提出的三种缓解认知失调的策略基础上,旅游专业教学中还要注重学生认知的特点,配合最佳的课程设置、教学方法来缓解学生对专业的认知失调。通过增加有利的认知失调,以及减少不利的认知情景来达到最佳的教学效果。

### 1. 增加有利认知失调的教学干预

#### 1.1 设立认知冲突

认知冲突是学生学习的动力,通过创建合理的认知

冲突可以促使学生产生认知失衡,从而为新知识的迁移做好准备。在教学内容的组织与编排上要进行合理与恰当的选取,可为认知冲突的设立做好资料上的准备。

### 1.2 设置情景悬念

悬念的设置,可打破学生的认知平衡,激发学生的学习兴趣。如在“酒店服务”课程中针对解决突发事件的相关问题上设置具体情境。例如“前台接到客人投诉电话,客人A称隔壁房间的客人B过于吵闹,影响了他的正常休息。”如果你是前台服务人员该如何做?学生给出回答可能是“直接找到那个B房间给予提示”或“首先应该给那位投诉的客人安抚”等。教师则适时给出最佳的答案,如给B房间客人打电话,通过“客人你好,有客人反应楼层十分吵闹,不知有没有打扰到您的休息”这种询问方式巧妙地处理这种突发事件,在具体的情境中给学生设置悬念,引发学生的不断思考,从而使学生得到获得知识的满足感,达到新层次的认知平衡。

### 2. 减少不利认知失调的教学干预

依据认知失调理论,个体为达到内在的平衡,除了会努力减少失调外,还会减少或避免增加认知失调的情境出现。在旅游专业教学中亦如此,运用有效的教学手段,避免增加使学生认知失调的情境,可更好的发挥学生在旅游专业学习过程中的主动性。可以通过调整认知结构和因材施教的方式促进认知一致。

#### 2.1 调整专业认知结构

旅游专业教学不同于其他学科的教学,不仅要具备较强的理论储备,同时也需要扎实的实践能力和完整的认知结构。学生的认知结构首先是从所获取的知识转化而来,教材的合理编排显得尤为重要。此外,还需最大限度地符合学生的认知规律,并在此基础之上,深化教学目标,使学生不断调整自己的认知结构,达到认知一致。

#### 2.2 强化专业认知教育

在调查中发现,调剂生进入学习状态较为迟缓,学习积极性不高。一方面,这部分学生认为既然选择调剂需要认真对待学习,但另一方面,却由于缺乏学习动力而在行为上不愿付出努力。依据认知失调理论,针对这部分学生出现的情况,应该潜移默化地改变他们对旅游专业的认知,激发他们的学习兴趣,使其在行为上做出积极的改变,达到认知与行为上的平衡减少认知失调。

### 四、结论

总而言之,利用认知失调理论,可为旅游管理专业教学提供有价值的指导。将认知失调理论与旅游专业教学结合,为培养旅游专业人才进行尝试性的探索。从教学角度出发,运用增加有利认知和减少不利认知进行有效的教学干预。调整学生的认知结构,激发学生的学习动机。此外,创设有利的认知冲突,促进学生内在学习动力。充分认知失调理论指导旅游专业教学,为旅游行业培养优秀的旅游专业人才。

### 参考文献:

- [1]Festinger. 认知失调理论[M].郑全全译.杭州:浙江教育出版社,1999:63.
- [2]Senay Purzer, Jonathan C. Hilpert, and Ruth E. H. Wertz; 41st ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference, 2011
- [3]马蓉. 认知失调理论促进初高中化学衔接教学策略研究[D]. 华中师范大学, 2018.
- [4]张龙. 认知失调理论对初中生体育行为的影响研究[D]. 山东师范大学, 2017.
- [5]项光勤. 关于认知失调理论的几点思考[J]. 学海, 2010, (06): 52-55.
- [6]柳珺珺. 课堂教学中的认知失调理论运用[J]. 课程教育研究, 2015. (11): 166-167.