

小七裡的莫札特

談背景音樂對人們行為之影響

Mozart in a 7-11

Influences of Background Music to Behaviors

陳曉嫻 | Hsiao-Shien CHEN
國立台中教育大學通識教育中心暨音樂學系教授

我們的生活中到處都有音樂，無論您是特意播放自己喜愛的 CD 唱盤專注聆聽，或是打開廣播電台將其播放的音樂當成作功課或做家事的背景，音樂總在不知不覺中影響我們的生、心理。您曾經留意過車站或購物商場中播放的音樂嗎？您知道在公共場所播放的音樂有特殊的用意嗎？且看下面的小故事告訴您當中的秘密。

故事是這樣的

「叮咚！」

「歡迎光臨！」佳琪正在櫃台幫客人準備咖啡，聽到門鈴聲頭也不抬地立即反應。

佳琪從美國拿到演奏博士學位回來已經一年了。當時懷抱著夢想，要去看看外面的世界，卻沒想到「凱旋歸國」後卻求職不順，僅能覓得兼課的職缺。過了陣子每週僅工作幾小時的清閒日子後，佳琪秉著天生勞碌的性格，決定到家裡附近的 7-11，年輕人暱稱的小七，「增廣見聞」順便「活動筋骨」。

台灣人不知道從什麼時候開始愛上喝咖啡，從早到晚都有人來小七買咖啡。早上七點左右有剛做完運動的爺爺、奶奶來買咖啡，一邊坐在窗台邊看報紙。八點檔由趕時間的上班族接棒，除了咖啡還會外帶麵包、熱狗類的早餐；報紙就省了，網路新聞免費又即時。九點時有一批「不知道到底要上幾點的課」的大學生

來買咖啡，搭配的食物更是絕妙，從國民便當和泡麵到卡拉棒都有。他們三三兩兩的邊吃邊聊天，有人會突然在接近十點時跳起來，說：「快下課了，老師會點名。」也有人慢條斯理的聊到中午，也不知道剛剛吃下的到底是早餐還是午餐。

中午是微波爐熱門時段，便當、滷味、水餃都是熱賣商品。關東煮和泡麵則是無庸置疑的長賣款。除此之外，學生們大多會順手多帶一瓶飲料或咖啡。

最近在傍晚時段有一批國中生老愛盤據在騎樓的咖啡座椅，看似開心地和同伴們打鬧。這兩天似乎有變本加厲的趨勢，甚至連煙都拿出來共同分享了。店長怕人誤解是小七賣菸給未成年人，連忙出面制止，卻被少年們反噏。就這樣一次，少年們居然愈來愈囂張了。有常客跟店長反映這樣喧嘩吵鬧讓人觀感不佳，看似無害的舉動卻讓其他客人避之唯恐不及，儘量不在這個時段到小七。

店長連著幾天唉聲嘆氣，鬱鬱寡歡。佳琪想起念博士班時音樂教育主修的同學說過，在歐美地

區有許多公家機關把古典音樂當成殺蟲劑來驅趕無所事事的青少年。像是紐約航港局播放韓德爾、倫敦公立圖書館播放柴可夫斯基，都是成功的例子。之後私人企業也起而效尤，麥當勞和購物中心也開始用古典樂來驅離可能會惹麻煩的青少年。

「店長，我們有公播版的古典音樂嗎？」佳琪問。

「有呀！怎麼了？」

「讓我試試，行嗎？」有肯定意涵的疑問句。佳琪開始挑選曲目。

這天少年們又在騎樓聚集，抽菸嬉鬧。冷不防的，突然有人說：

「喂，你聽，那甚麼呀？」

小七把平日播放熟悉的流行歌曲變成了音樂課才會聽到的交響曲了。

「哇，搞什麼呀？很煩耶！」

「別管它，玩我們的！」

少年們「嘗試」著繼續他們未完成的談天說地。不一會兒，又有人說了：



「喂，走了好不好，有點煩耶！」

「嗯，我也覺得。」一些人紛紛附和。

嘩的一下，一堆人全散了。

店長瞪大了眼睛，驚奇不已，不禁問道：

「佳琪，妳怎麼辦到的？」

佳琪笑道：「古典音樂有神奇的效果唷！店長應該聽過『莫札特效應』吧？」

「就是聽莫札特音樂會讓人變聰明的那個嘛！」

「是呀！不過實際上那只有暫時性的成效，而且只出現在空間智能的部分。」

「好了，妳開始說我聽不懂的話了。」店長開始露出憂鬱的表情了。

「呵呵。」佳琪笑著說：「沒關係啦！意思是莫札特音樂並不是真的會讓人變聰明啦！但是古典音樂確實有影響情緒的效果，它能舒緩情緒，也可以激勵人心。除此之外，古典音樂還能製造和諧的氣氛，降低暴力破壞的衝動。像是前一陣子《洛杉磯時報》的報導，在美國奧勒岡的波特蘭市，地方運輸局在捷運車站播放比才的《卡門》以驅趕遊手好閒的青少年，之後非但發現閒晃的人不見了，破壞公物和犯罪行為也減少了。」

「喔！真有這麼神奇呀！」店長露出不可置信的神情，接著說：「不過看到今天的景象，還真不能不相信！」

佳琪用店裡的電腦上網，一邊拜 Google 大神一邊說：「之前聽我博士班的同學說的，這次經過實驗證明，連我自己都不禁佩服了起來。啊，找到了！」

「博班同學？佳琪你是博士喔？甚麼博士？」

「啊……」佳琪發現自己說溜嘴，連忙轉移話題。音樂博士在小七打工，自己是不覺得怎麼樣，但別人說起來肯定覺得怪。

「這裡！店長，你看！」佳琪指指螢幕。

店長把頭湊過來看。

「Muzik Online 有寫：對於古典樂的驅『人』及防範犯罪功效的原因，一般有幾種看法。有些人認為古典樂可舒緩情緒，中和暴力破壞的衝動，有效製造和諧的氣氛。《西雅圖時報》在 2009 年報導，古典樂之所以有效，可能是因為『人們對不愛聽不熟悉的事物會產生神經生物反應』。聽不到愛聽的音樂時，人腦會抑制『多巴胺』（dopamine）的分泌，這種負責快樂和其他情緒的神經遞質多巴胺一變少，就會壓抑人們的活力。」

「換句話說，就是青少年不愛聽古典音樂囉？雖說不愛聽，但有到討厭的地步嗎？」店長問道。

店長雖然不是古典音樂迷，但對多元曲風的接受度還滿高的。

「討厭了嗎？」心裡突然揪了一下。佳琪沈默了。

孩子們為什麼不喜歡古典音樂？從小學三年級開始學習音樂的他們，什麼時候變得不喜歡音樂了呢？啊，不該這麼說的。是從什麼時候開始不喜歡古典音樂了呢？印象中的自己總是期待著音樂課的。想著老師今天要教什麼歌，直笛演奏曲也都好好聽，尤其是大家分成兩部合奏的時候，還有，音樂欣賞播放的古典音樂是佳琪最喜歡的部分了。

講桌上那小小的手提音響中流瀉出來的樂音，彷彿說故事似的總讓佳琪沈醉其中。

究竟為了什麼孩子們不再喜歡古典音樂了呢？

「青少年還是只喜歡流行音樂吧?!」為了避開群聚的青少年，這個時段的來客數總是格外的少，店長於是開始他自以為是的推論了。「小朋友們都喜歡小豬羅志祥和少女時代！韓流來襲，他們跟得可緊了。果然是地球村了呀！想當年我也是從國中就開始聽西洋歌曲的喔！排行榜金曲我都會唱，尤其到了高中時期，功力更是進化到爐火純青的地步啊！」

「Every night in my dream, I see you, I feel you...」店長開始哼唱了起來。

「That is how I know you go on...」佳琪接著唱了下一句，兩人對看一眼，不禁相視而笑。

店長笑道：「原來我們是同一個年代的人呀！」

「是呀！我們都用音樂寫日記。」佳琪說，「音樂在人的記憶中記錄年代與事件。每當我唱起這首歌的時候，總會回想起念高中時的時光，當時的朋友、難吃的便當、超帥的英文老師，還有老在及格邊緣的地理模擬考。」

「想和妳再去吹吹風，雖然已是不同時空……。」店長又唱起來了。

「啊，張學友！我也喜歡他！」佳琪叫了起來。

「是呀！都是我高三時候的歌曲呀！每一首

都有我的青春和淚水啊！」店長不知怎麼地 high 了起來。

他突然轉過身，握住佳琪的手，冷不防地把佳琪嚇了一跳。

「佳琪，從現在開始，我們就是 buddy-buddy 了。有什麼事妳儘管跟我說，我一定幫妳搞定。」店長一臉認真的神情，佳琪愣了一下，忍不住噗嗤一笑。

「就因為 Celine Dion 和張學友嗎？」佳琪又忍不住笑了起來。因為音樂而產生的團體認同感，太厲害了！

「那好，店長，可以聽我的一個請求嗎？」佳琪突然認真說道，「從今天開始，每天的這個時段都放古典音樂行嗎？」

「不要放 Celine Dion 和張學友嗎？」店長開起玩笑來了，「可以！妳說放什麼就放什麼吧！要放劉子千的『唸你』也可以！」

有個過路客進來了。他在飲料區停留了一會兒，拿了一瓶茶飲到櫃台結帳。

「二十五元，謝謝！」佳琪迅速的完成手邊的工作。

「謝謝！」客人說道，「你們放的是古典樂耶！真好。我很少聽到有 7-11 播放古典音樂的。」

「謝謝您！歡迎常來！」佳琪微笑送客。

店長在旁又問了：「我就不懂，這音樂到底是放給誰聽的呀？是讓在這兒工作的我們無聊打發時間聽的？還是放給來店裡的客人聽的呢？如果好聽到客人都不走了，我們不是也很困擾嗎？」

「呵，客人並不是專程來小七聽音樂的呀！我們播的只是背景音樂，主要的功能是將環境中冷淡的氛圍人性化，使人不會有孤單、焦慮的感覺。因為在陌生的人群中，人難免會緊張或有被威脅感，而背景音樂可以使人有熟悉、受歡迎的感覺。」

「背景音樂在不同的場所有不同的功能。」佳琪繼續說道，「像是在大辦公室裡，背景音樂可以蓋過偶然發生的聲響，而減少分心的機會。然而在過於安靜的辦公室中，員工們會害怕因為交談而引起他人的注意，而這時音樂就變成在廣大空間中維護對話私密性的工具了。如果你想知道的話，我還可以查查看一般交談會話時的分貝和頻率，以及背景音樂合宜的分貝和頻率。」

店長連忙搖手：「不用，不用，別麻煩了。」顯而易見的，他對這個話題的興趣並不如 Celine Dion 來得高。

「喔，好啦。不過，令人愉快的背景音樂真的能營造讓顧客覺得舒適的氛圍喔！」

「令人愉快的音樂？」

「嗯，無論是激勵人心的音樂或讓人沉靜的音樂，都能說是令人愉快的音樂。科學實驗證明，這兩種音樂情境都會讓人產生正向的情緒，而且比沒有音樂以及令人討厭的音樂情境都來得明顯。」

「喔？還有令人討厭的音樂喔？」

「嗯，見仁見智啦！當時實驗用的是 John Coltrane 的 Meditations。你有興趣可以聽聽看呀！」佳琪說，「喔，補充說明，營造正向氣氛的兩種音樂，令人沉靜的音樂還比激勵人心的音樂來得有效喔！」

「嗯，真的很有趣耶！」店長被吸引住了，「那有沒有增加銷售量的音樂？」

「啊哈，說到重點了。」佳琪故作神祕狀，「加我薪水就告訴你！」

「好！實施三個月有明顯成績就加妳薪水！」店長舉起右手，做出童軍發誓的模樣。

「哇，三個月？」佳琪心想，到時候我還不知道會不會在這裡呢。「好啦，好人做到底，我也不求回報了。」

「在令人愉快的音樂裡還可以用音樂的速度當成變項。給你三個選項：快的音樂、慢的音樂、與沒有音樂三種情境，你猜，哪一個情境中顧客的消費額會最高？」

「嗯……」店長狀似思索地沉吟了一會兒，說：「速度快的音樂！」

「喔？為什麼？」

「因為快的音樂讓人覺得愉快呀！愉快就會買東西！」店長似乎愈講愈覺得自己很有道理。

「呵呵，你忘了我剛剛說沉靜的音樂也會令人感到愉悅嗎？」佳琪抿嘴而笑。「音樂速度緩慢不一定會令人感到悲傷喔！速度慢的音樂會讓顧客在商店內的活動速度放緩，瀏覽商品的時間會變得較長，最後結帳的商品總金額也比另外兩個情境的店家來得高喔！」

「當真如此？」在「原來如此」的表情之後，嘴角呈現 45 度上揚的店長說道：「那就這麼辦啦！我們就全天候播放慢速的音樂。妳就等著三個月之後加薪吧！」

佳琪迅速回道：「唉唷，不行啦！相同型態

的音樂播放過久會讓人產生疲憊感，那就失去效用
了。必須要有不同的音樂輪替才行喔！」

「叮咚！」有客人進來了。似乎有一批大學生
下課了。

「歡迎光臨！」佳琪馬上回到櫃台的工作崗
位。

一個女大生走近櫃台，點了一杯拿鐵。佳琪
轉身操作咖啡機，一邊聽到女大生跟同學說道：

「咦，今天播的是古典樂耶！啊，是巴哈！」

「您的拿鐵好了。」佳琪微笑，「四十元，
謝謝您！」

女大生邊拿出錢包邊問道：「姊姊，現在播
的是不是巴哈的音樂？」

「是呀！你的耳朵好厲害，是音樂系的嗎？」

「不是啦！」女大生不好意思的說，「只是
從小就喜歡古典音樂，現在還是很愛聽。」

佳琪笑著說：「太好了，很高興知道妳喜歡。
要繼續喔！」

大學生們笑談著巴哈和莫札特以及國中小音
樂課的記憶離去，店長湊過頭來，說：「原來古典
音樂也會記錄時間呀！」

「嗯，感覺上這些孩子是有著美好音樂記憶
的一群。真好！」

巴哈的樂聲伴隨著咖啡香在小七裡迴盪著，
大學生們的笑談聲又紛沓而至。佳琪在心中默默祝
禱，有朝一日必定要將巴哈或貝多芬的音樂像小
七一樣擴點到台灣的每個角落，讓我們的孩子即使
在最偏遠的地方也能遇見莫札特。

品味 藝術

2012

「美的感動·美的思想」系列講座

2/20 (一) 14:30-16:30

當代女性藝術家的畫與話

陳瓊花 (國立台灣師範大學美術學系暨美術研究所教授)

6/18 (六) 14:30-16:30

特殊美學—父子心靈對話

林永發 (國立台灣生活美學館館長)

8/20 (一) 09:30-11:30

手製繪本

劉相華 (繪本作家)

9/17 (一) 14:30-16:30

由「達文西密碼」談藝術品時代
風格與美學內涵

洪昌毅 (華梵大學美術研究所副教授)

10/8 (一) 14:30-16:30

法國生活美學滋味

徐素霞 (南陽大學美術系教授)

11/12 (一) 14:00-16:00

雕塑與文化創作

楊季琛 (南陽大學美術系教授)

- 主辦單位：國立台灣藝術教育館
- 講座地點：本館海山廳小天樓展場 (台北市海山街47號)
- 活動洽詢：(02) 2311-0574分機164林小姐
- 座位有限，敬請事先報名。

活動如更改，本館將另行公告。
公務人員請依行政學習規範辦理。