

Ch10 遊憩區的衝突處理



葉怡矜

一、前言

- 縱使是實施最好的管理，衝突仍無可避免。
- 本章重點在於檢視可能發生衝突類型，並概述可以解決衝突的技巧。
- 衝突來源：
 - 使用者之間、
 - 遊憩區遊客與當地社區之間、
 - 遊憩與保育之間、
 - 犯罪或破壞行為等方面。
- 可經由正確的管理方法，將衝突降到最低。

二、遊憩區衝突的類型^{1/4}

- 使用者之間的衝突—

1、不同活動與團體的衝突：

騎馬-單車、遛狗-怕狗、越野車-健行、
獨木舟-釣客、划水-輕艇、吵雜運動-寧靜運動等活動。

2、衝突的本質與嚴重程度隨遊憩區而異，其差異可能來自於：

- 可用空間的數量、
- 遊憩區使用程度、
- 過去使用狀況
- 個人涉入活動程度

二、遊憩區衝突的類型^{2/4}

- 破壞行為與犯罪

1、部分鄉間遊憩區的犯罪情形嚴重，特別是鄰近都會區域。

2、從蓄意破壞、刻字、汽機車偷竊，到縱火、槍枝犯案、盜獵、嗑藥及襲擊等犯罪。

3、相關衝突行為嚴重時，需投入相當大的人力、時間與資源來處理。

4、這類衝突很難處理，帶給工作人員龐大壓力

5、對遊憩區產生威脅與負面形象。

6、須有更廣泛的從實體設施（physical）與社會面（social）來衡量衝突程度。

二、遊憩區衝突的類型^{3/4}

- 社區與遊憩區遊客之間
 - 1、遊客影響社區居民生活。
 - 2、遊客車輛快速通過鄉間、路邊隨意停車與佔用居民的停車位。
 - 3、外來公司經營，當地居民無法參與和控制社區的改變。

二、遊憩區衝突的類型^{4/4}

- 保育與遊憩使用之間

潛在衝突本質與嚴重程度很難判定，特別是對使用者而言有時很難覺查（垃圾除外）：

- 1、干擾：遊客的出現會造成自然資源干擾，例如攀岩者干擾築巢的鳥類、健行者干擾涉水而過的鳥類，垂釣者干擾在河岸邊棲息的鳥類。此類干擾會影響鳥類或動物哺育、築巢與保護它們的蛋或幼子。
- 2、破壞：遊客可能有意（點火或摘野花）或無意的破壞野生動物的棲息地。

三、衝突處理^{1/9}

(一) **改善設施**：良好的設施可以影響遊客行為。

- 1、防止被破壞的設施或設計
- 2、dog bins 裝狗排泄物的垃圾桶
- 3、烤肉區：合適地點架設烤肉設備可降低火災風險。
- 4、照明：減少犯罪，安心通過。(but 對蛾類影響)
- 5、障礙物：阻止汽車或單車騎士進入禁行區
- 6、出入口、柵欄建築物安全：警鈴、窗鎖、照明與安全燈。
- 7、監視系統：真/假、證據
- 8、多功能步道：同一條路徑規畫行走、單車或騎馬**分道**。

三、衝突處理^{2/9}

(二) 解說/教育

* 解說教育可成為遊憩區的管理工具，改變遊客的觀念與行為

1、解說與教育

(1) Tilden(1957)提到，「解說後會了解，了解後能欣賞，欣賞後能保護」。解說可以管理及改變遊客行為，如了解行走木板路橫越沼澤的必要性，進而培養遊憩區欣賞，最後達到成為倡導守護遊憩區的志工。

(2) 解說與教育可以減少潛在衝突行為，避免蓄意破壞遊憩區的行為。

三、衝突處理^{3/9}

(二) 解說/教育

2、學校教育

- (1) 教育在解決遊憩區衝突，扮演著連結學校與當地居民的角色。
- (2) 教育的目的在於與鄰近學校合作，且正向地與教師和孩童互動，目的在培養孩童了解該地的特色，且產生認同感，
- (3) 方式為種植或認養樹木或花草，都能使孩童對該地擁有認同與擁有的感受。

三、衝突處理^{4/9}

(三) 巡邏

- 1、制服與識別標誌
- 2、通訊：收音機、手機
- 3、問題發現與迅速處理
- 4、處理技巧
- 5、正面與公眾和遊客溝通，緩和衝突發生。

三、衝突處理^{5/9}

(四) 約法三章(local authorities)

- 1、處理麻煩的事如限制狗的活動區域、露營、噪音或公共聚會。
- 2、由當地學者與相關權威人士及官員確認。
- 3、小過錯通常處以罰款，可到地方法庭上訴。
- 4、顯著公告期望標準與不允許的行為。
- 5、便利工作人員執行取締違規行為。

三、衝突處理^{6/9}

(五) 分區：

- 通常是用來解決同一地區多重使用而產生的衝突，可以時間或空間分區
 - 1、時間：同一地點，不同活動在不同時間進行。
 - 2、空間：同一時間，不同活動在不同空間進行。
 3. 活動：同一時間與地點，可進行可相容的活動（游泳與浮潛）
- 目的為創造雙贏的局面，所有的使用者都能得到好處。
- 分區部非限制動態運動，通常用來處理其他議題，如狗產生的衝突。

三、衝突處理^{7/9}

(六) 社區參與

- 1、一般遊憩區與居民衝突的原因：溝通不良、缺乏了解、居民對遊憩區經營者無話可說的感覺。
- 2、解決辦法：促使當地居民加入志工、結合學校與社區團體對話、定期開放居民使用，融入社區。
- 3、安排正式溝通管道：
 - (1) 遊憩區委員會：遊憩區經理與社區代表組成。
 - (2) 遊憩區論壇或公聽會：遊憩區經理可與當地社區討論共同相關的議題。

三、衝突處理^{8/9}

(七) 不同團體之間的衝突

分區與詳細規劃公共設施都能改善此類衝突。

- 1、召集不同團體的代表
- 2、完全了解衝突的本質
- 3、共同的討論
- 4、最後的仲裁

三、衝突處理^{9/9}

(八) 自律公約

- 許多特定活動的團體之間，已經討論出一些自律性的禁止行為，在特殊的時間或特定的地點，限制自己的活動。
 - 如某攀岩場的特定區域是禁止攀爬，因靠近鳥類築巢的地點。
 - 此類的自律公約由英國登山協會與遊憩區管理者協商
- 自律公約會在雜誌、導覽手冊、或遊憩區看板出現。
- 此類自律公約成效最佳，遊客團體可以很快知道違反禁令會造成的破壞或影響。

四、結 論

- (一) 衝突，是發現問題的開始。
- (二) 處理衝突，是經驗累積的過程。
- (三) 管理衝突，是居安思危的法寶。

Q & A