

博物馆儿童观众参观礼仪教育探析

曹默

上海大学博物馆

摘要：博物馆应该将参观礼仪纳为教育工作，从家庭观众、学校团体观众切入，根据儿童认知特点，以文化遗产保护与文物安全为核心、合理利用博物馆资源为主线，策划开展各种儿童教育活动，引导观众文明观展，培养学校、家长开展博物馆学习的意识。

关键词：博物馆教育；儿童教育

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2024.04.227

一、Why?为什么要开展博物馆儿童观众参观礼仪教育

2008年起全国博物馆实行免费开放，近年来文博事业蓬勃发展，博物馆日益成为老百姓出游的重要目的地，公众对博物馆的要求也随之不断提高，给博物馆安全带来了巨大压力。尤其儿童观众在节假日的观众群中所占比例尤为突出，“熊孩子”在博物馆嬉戏追逐打闹、大声喧哗，损坏展品的新闻层出不穷。国内各级博物馆都出台有相关规定，提醒观众文明观展，看似是博物馆的规章制度和儿童天性的矛盾，实则是观众对博物馆缺乏了解、博物馆对观众公共场所礼仪的培养不足，博物馆作为提供公共文化服务的社会教育机构，应该将参观礼仪纳为博物馆教育工作的重要内容，开展公德教育，尤其要从娃娃抓起，从家庭观众、学校团体观众切入，引导未成年人树立文明观展的意识，养成公众文明观展的习惯。

所谓博物馆教育，从狭义上，专指博物馆教育部门负责、根据博物馆藏品与资源以及观众需求，规划、招徕、实施的教育活动，活动必须具有特定的教育对象、主题、目标、内容以及明确的时间、场地、设备，在活动进行过程中，教育人员应与观众面对面地接触、沟通、互动，还要保证教育活动经常性、系统性地举办。而从广义上论，博物馆内的活动只要含有教育的功能和意义，皆可视为博物馆教育，包括收藏、研究、展览等^[1]。

而博物馆参观礼仪的教育应该属于广义的博物馆教育，以文化遗产保护与文物安全为核心、合理利用博物馆资源为主线，随时随地体现在博物馆的业务工作中。

二、Who?博物馆参观礼仪教育的施教者和学习者

儿童观众是博物馆教育的重要对象，儿童参观博物馆时普遍依赖父母的陪同或者老师的带领，儿童的博物馆经验主要通过家庭休闲活动或者学校课外活动来建立，其中包括与同龄人、老师、家长的互动。所以，博物馆绝不是单一的参观礼仪教育的施教者；儿童也不是唯一的博物馆参观礼仪教育的学习者。

(一) 学习者

博物馆参观礼仪教育的学习者首先是儿童观众，同时也应包括家长和学校教师。美国新行为主义心理学家班杜拉认为，人的社会行为都是在一定社会环境的影响下，通过对示范行为的观察学习而得以形成、提高或加以改变的^[2]。而观察学习的示范者常常是生活中非常亲近的父母和老师，他们在博物馆表现出的良好言行举止，能为儿童提供观察模仿的对象，对儿童的博物馆参观礼仪产生正面影响。所以，博物馆参观礼仪教育不仅要面向儿童，同时也面向成人，而且儿童与成人应该一起学习、相互促进。

(二) 教育者

父母和老师既是博物馆参观礼仪的学习者，也肩负着教育者的身份，通过成人引导儿童观众，规范儿童在博物馆的行为。

而在博物馆内部，开展礼仪教育不仅仅是博物馆教育部门的工作，博物馆与观众有关联的各个业务部门都应该有作为教育工作者的觉悟，在自己的工作场域，以不同的形式提醒、教授观众遵守博物馆参观礼仪。

三、When?什么时候告知儿童观众博物馆参观礼仪

博物馆参观礼仪教育应该贯穿在观众整个参观过程中，包括在来博物馆之前、参观过程中以及参观之后。

(一) 儿童观众参观博物馆前的宣传

在家庭观众或学校团队决定参观博物馆之前，博物馆就应主动出击，传递文明观展的信号，此时博物馆的社交媒体账号和网站就是教育的主阵地，曝光博物馆中不文明的行为、提出文明观展的倡议、提示相关法规和惩罚措施，采用短视频、图片、文案等形式，展示博物馆不欢迎的行为。面对家庭观众，这种宣传须采用更符合儿童心理的形式，而非一味的说教；面对学校团队，博物馆可以提前做好学习资料包，把博物馆参观礼仪放在资料包的首要位置，在接收团队参观预约时，就与带队老师保持联系，约定参观礼仪注意事项。此时，就需要通过成人，对儿童观众事先开展博物馆参观礼仪的教育。

(二) 进入博物馆, 随处随地可见观展礼仪的提醒。在观众进入博物馆之时, 参观礼仪教育的帷幕就揭开了。从等候区、寄包处、厕所到博物馆商店、餐厅、电梯、楼道处, 从博物馆大厅、展厅到教育空间、休息区, 最直观的就是各种显性的警示标志、参观须知、反面案例、展品安全报警器, 还有非显性的防范装置, 比如展品周边的围栏等等, 都在提醒观众规范自己和同行者的行为举止。

(三) 参观前的提醒

参观前, 博物馆教育工作者应选择合适的空间, 集合观众, 向他们传达文物保护和参观安全的重要性, 详细说明参观博物馆时应遵守各项规定, 博物馆安保人员、维持秩序的志愿者担负着同样的职责。

参观前发放博物馆简介折页, 开门见山地公布应注意的参观礼仪。新加坡亚洲文明博物馆家庭参观前提供《家庭寻趣路径手册》, 第一页“家长指南”中的第一句就指出参观礼仪的重要性: 欢迎来到亚洲文明博物馆! 博物馆里有来自亚洲不同地方的神秘事物, 我们邀请您与小孩一同来发现这个特别的地方。在您进入博物馆之前, 希望您与孩童分享博物馆参观礼仪的重要性。之后, 还有一段具有礼仪引导的话: 您能做些什么事情来展现您对博物馆与文物的尊重? 也有许多不同的观众来到博物馆, 您能做些什么来帮助(他们)使这次旅程雨中不同? 首页末尾, 列出了七项应遵守的博物馆参观礼仪:^[3]

(1) USE YOUR MUSEUM VOICE (笔者译: 使用适合博物馆参观的音量)

(2) PENCILS ONLY (只用铅笔)

(3) TOUCH ONLY WITH YOUR EYES (只用眼睛看, 不要触摸展品)

(4) NO FLASH PHOTOGRAPHY (不要使用闪光灯拍照)

(5) TAKE TURNS TO SPEAK & LISTEN (轮流发言)

(6) WALK CALMLY (轻声行走, 不要奔跑)

(7) ENJOY FOOD AND DRINKS OUTSIDE (在馆外饮食)

(四) 博物馆活动中的礼仪教育

如果把博物馆参观礼仪教育比作一场戏剧, 入馆前的宣传好比是张戏单, 展馆里的礼仪提示则是暖场, 参观前的提醒就是序幕, 参观活动中的教育就是正剧, 博物馆人员、家长、老师在“戏”中, 儿童观众是真正的主角, 让他们在博物馆活动的情境中, 体验式地学习博物馆参观礼仪, 有的博物馆专门策划了礼仪相关的社教活动。

(五) 参观结束后的复盘

参观结束后, 博物馆工作人员或者成人观众应基于观众体验, 及时引导儿童观众回顾博物馆活动的过程、自行总结博物馆参观的礼仪和经验, 并分享给同行者。

四、What & How? 博物馆参观礼仪教育的内容和形式

(一) 告诉观众怎么做、为什么这么做

博物馆参观礼仪教育, 不仅要告知观众怎么做是合适的、哪些行为是不妥的, 更需要告诉观众在博物馆规范行为举止的原因, 因为观众的不妥行为, 部分源于对博物馆的认知偏差。

首先, 博物馆是公共教育机构, 不是游乐场, 在博物馆里需要观众遵守基本的社会公德, 不影响其他观众参观学习, 所以要在展厅里保持安静。

其次, 博物馆是保存和展示具有科学、艺术、历史价值的文化遗产, 保证文物和展品的安全是博物馆开展教育活动的前提条件。例如, 不得触摸展品是出于对展品的保护; 不使用闪光灯是防止光的照度对文物的损伤。

第三, 博物馆是在行走中学习的机构, 容易产生疲劳, 穿着宜舒适得体。穿拖鞋入馆者如不慎滑倒会威胁到展品安全, 就参观体验而言, 存在受伤风险, 也易引起身体不适。

(二) 教育形式

1、现身说法

2013年, 上海玻璃博物馆发生展品遭儿童观众损坏的安全事件, 两名儿童翻越围栏, 用力拉扯和摇晃玻璃展品《天使在等待》, 两位家长在现场拍摄儿童的行为却未进行阻止, 导致“天使”的翅膀被折断。由于玻璃艺术作品特殊的一体烧制成型工艺, 局部的损坏无法修复, 在展或不展的取舍之间, 博物馆最终将作品被损坏的现貌公之于众, 重新命名为《折》, 并配以被破坏时的监控画面, 在主馆核心位置展示, 以示警醒, 期许唤醒观众的文明参观意识和对艺术作品的尊重和爱护。可惜事与愿违, 时隔七年悲剧再次上演, 2020年, 又有两位儿童观众翻越展区围栏追逐玩闹、撞到展柜, 以上海迪士尼为原型的梦幻城堡随即发生塔尖倒塌、破碎。这种现身说法的形式, 有警示的作用, 但是缺乏约束力。

2、讲解博物馆参观礼仪

博物馆讲解是最基础的教育形式, 讲解员开始导览前把参观礼仪作为专题, 进行解说, 并在整个讲解中适时地使用挑战性的任务、提问等方式, 重复博物馆参观礼仪的重要性, 以表扬、奖励等方式来鼓励儿童遵守博物馆参观礼仪。新加坡亚洲文明博物馆会在任何儿童活动前, 集合所有观众定点说明博物馆参观礼仪, 强调文物保护与参观安全的重要性。^[4]

3、设计博物馆参观礼仪学习单

学习单主要是博物馆为协助教师或家长指导学生观众而设计的引导参观、自我学习的教育资料。^[5]以参观礼仪为主题的博物馆学习单，可以与博物馆导览折页结合起来，针对儿童观众的认知特点，进行设计。不同于学校的作业或测试，博物馆学习单更注重引导，首先应明确展厅方位、展品位置及其他相关信息；其次，明确学习单的任务与目的——文明参观博物馆。学习单还应鼓励探究与合作，让儿童观众在参观中，和同行的观众交流、讨论，习得博物馆参观需要的基本礼仪、发现不文明的参观行为。通过学习单，帮助儿童观众加深对博物馆这种社会教育机构的了解，引导儿童观众文明参观展厅，触发儿童观众合理利用博物馆学习的意愿，同时还能帮助博物馆节省一定的人力。

博物馆不仅要为儿童观众提供参观礼仪教育的资料，也要为儿童文明参观提供条件和提示。新加坡亚洲文明博物馆的学习单在网站上可供下载，还会给每个学生提供一组垫板和可夹在垫板上的小灯具，让学生在昏暗的博物馆展厅，完成学习单的内容，让博物馆参观更为顺畅、安全；博物馆还对参观时使用的书写工具提出要求，观众只能使用铅笔，以避免参观过程中各种笔对文物造成不可逆转的损伤。^[6]

4、举办文物安全主题社教活动

根据心理学“多感官协同记忆”现象，各种感官相互配合，尽可能多地调动视觉、听觉、嗅觉、触觉等能促进知识的习得。博物馆学家艾莲·胡泊·格林黑尔的研究发现，一般观众在博物馆参观经验中多半侧重使用读、听、看等能力，而这几种能力却只能让观众参观完毕之后只能记忆10%到30%的展览内容，然而，结合口语表达，甚至加上动手操作的经验，可以帮助观众记得70%到90%的参观内容。^[7]

讲解是听觉上的学习，配合视觉上的文字材料和图片或视频演示，有助于理解、记忆博物馆参观礼仪；如果在活动中再加上触觉这个感官，让儿童观众动手做，提供能操作实物的文物安全主题活动，引起他们对于学习博物馆参观礼仪的兴趣，有助于儿童观众习得博物馆参观礼仪，转化为自身的素养。2020年，上海玻璃博物馆推出“礼仪工作坊”，为儿童观众设计专门的社教活动，带领他们辨别博物馆中的文明行为和危险行为，学习文物保护的科学知识，通过玻璃制作，让儿童观众体验艺术作品制作过程的艰辛和陈列展示、修复展品的不易，使他们对博物馆文明观展有了感性认识。

5、培养儿童志愿者

博物馆招募、培养儿童志愿者，帮助他们认识博物馆，养成良好的道德品质、实践能力，发挥他们对同龄

人的影响力，把博物馆需要传播的参观礼仪、文化知识以儿童喜闻乐见的方式分享给同龄人，发挥出博物馆的教育功能。

6、开发有关博物馆参观礼仪的儿童读物

博物馆读物是博物馆教育在馆外的延伸，博物馆儿童读物应以“儿童本位”，尊重与理解儿童认知的阶段性与发展性，从儿童的需求与兴趣出发，摸索适合儿童的知识架构和表达方式，将文博知识依托文字、图像、符号等内容与形式创新，兼顾趣味性、互动性、知识性。家庭与学校可借助博物馆读物，对儿童观众开展博物馆参观礼仪的教育，有助于家长与老师在参观前了解如何利用博物馆资源、在参观后复盘当天的博物馆学习所得，也有助于儿童观众全面认识博物馆这个社会教育机构。同时，博物馆儿童读物应该增进亲子共同学习博物馆参观礼仪，在参观时遵守贯彻、相互提醒。

五、结语

博物馆开展观众参观礼仪教育应结合全馆之力，负责教育、开放、安全、陈列设计的工作人员加强合作，以文化遗产保护为核心的社会公德教育，以儿童为主要教育对象，策划专题活动，助其完成社会化，培养博物馆的潜在观众，同时指导儿童背后的家长、老师合理使用博物馆资源开展教育活动。

教育之外，博物馆还应全面提升自身的服务能力和管理能力。加强博物馆安防措施，提升技防手段，提高博物馆从业人员的安防意识；营造儿童友好型的展陈、学习空间，为儿童观众参观提供便利，培养学校、家长有效开展博物馆学习的共识，养成儿童观众文明参观博物馆的习惯，逐步喜欢上博物馆和文博专业。

参考文献

- [1]曹默.博物馆儿童教育活动执行过程的分析——析以上海地区博物馆为例[D].2010: 11.
- [2]张荣华.关于社会教育的一般理论[J].中国青年研究, 2007(12): 10-11.
- [3]郑雅云.新加坡亚洲文明博物馆儿童教育活动规划之研究[D].台湾艺术大学, 2015: 42.
- [4]郑雅云.新加坡亚洲文明博物馆儿童教育活动规划之研究[D].台湾艺术大学, 2015: 43.
- [5]辛治宁.教育学习单于博物馆教育之运用[J].“国立”历史博物馆学报, 1997(5): 121.
- [6]郑雅云.新加坡亚洲文明博物馆儿童教育活动规划之研究[D].台湾艺术大学, 2015: 43-44.
- [7]Eilean Hooper-Greenhill. Museums and Their visitors[M]. London & N.K.: Routledge, 1994: 144-145.