

基于老年心理学的博物馆服务策略研究

潘盈

南京邮电大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年5月31日; 录用日期: 2024年7月9日; 发布日期: 2024年7月16日

摘要

基于中国社会保障协会发布的《中国老龄化研究报告2022》显示, 2021年起, 我国已步入深度老龄化。撤离理论、活动理论、“需求层次”理论等系列老年心理学与行为理论普遍认为, 老龄群体虽伴随生理和心理机能老化, 仍渴望在社会活动中寻求个人角色延续与价值的实现。在这样的时代背景下, 博物馆作为公共文化机构, 应该发挥自身在文化底蕴、社会交往、服务体验方面的优势, 开展老龄博物馆教育活动, 组织博物馆老龄兴趣社团, 创建博物馆老龄志愿服务团队, 给予老年观众更多尊重和关爱, 让老龄群体在博物馆中能有更多的幸福感、获得感和安全感。

关键词

博物馆, 老龄观众群体, 心理学

Research on Museum Service Strategies Based on Gerontological Psychology

Ying Pan

School of Marxism, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: May 31st, 2024; accepted: Jul. 9th, 2024; published: Jul. 16th, 2024

Abstract

According to the China Aging Research Report 2022 released by the China Social Security Association, China has entered a deep ageing process since 2021. Evacuation theory, activity theory, “hierarchy of needs” theory and other series of gerontological psychology and behavioural theories generally believe that the elderly group, although accompanied by physiological and psychological aging, still aspires to seek the continuation of their personal roles and the realization of their values in social activities. In this context, museums, as public cultural institutions, should give full play to their own advantages in cultural heritage, social interaction and service experience, carry

out educational activities in museums for the elderly, organize museums for the elderly interest clubs, create museums for the elderly volunteer teams, give more respect and care to the elderly audience, and give the elderly groups in the museums a greater sense of well-being, a sense of acquisition and a sense of security.

Keywords

Museum, Elderly Audience Group, Psychology

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

中国将在 2025 年进入深度老龄社会，老龄化的影响已渗透至中国社会方方面面，如何妥善应对这一问题成为关系国计民生的问题。为此，国家呼吁全社会各个领域共同参与。我国的博物馆“观众服务”主要是以满足民众基本需求为主要目的而提供的公共设施、产品、活动及其他相关服务(郑奕 2021)。在应对人口老龄化问题上更是积极参与、推动、解决这一社会问题。随着人口老龄化程度不断加深，博物馆不仅可以为不同阶段的老年人提供与之需求层次相契合的服务项目，而且可以对服务供给结构中出现的不同心理状态和需求的老年人提供针对性服务。因此，博物馆需要积极研究老年观众的心理特点，以满足其对精神文化生活的需求，实现“老有所学、老有所乐、老有所为”的老年教育目标(耿燕川，雷英，2021)。

2. 老龄群体的心理特征

心理学家普遍认为，霍尔于 1922 年出版的《衰老》一书是老年心理学真正成为一门独立科学的标志(张伟新，王港，刘颂，2020)。老年心理学作为老年学这一深入探究老化现象的综合性学科的一个分支，聚焦于对老年人与社会发展间动态关系的理解，老年人与社会发展之间的关系不断演变，与之相伴的是老年人所扮演的角色、所享有的权利、所提出的需求以及所承担的责任的理解也在持续演变。心理学领域的研究进一步揭示，机能的老化状态以及心理需求的变化，是把握老龄群体心理特质与行为模式的关键要素。

2.1. 撤离理论：心理机能衰退

撤离理论深刻诠释了老年人心理变化的历程以及原因。当人们进入一种从社会舞台中心撤离，将社会和政治权力传递给下一代，产生社会与个人的相互分离。与此同时，社会也在以一种微妙的方式，逐渐将这些资深成员从日常活动的核心地带中抽离出来。撤离行为不仅体现在社会互动关系上，还存在于心理上。当人们脱离工作岗位后，社交圈逐渐窄化，可能出现感知觉机能、认知机能加剧变化，一方面，视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉等感知觉的衰退；另一方面，由于年龄不断增长，遭受认知障碍的困扰，辨别与处理信息资源能力总体呈现减慢趋势，呈现注意力不集中、健忘、偏离主题的遐想等老化现象。伴随着衰老疾病等生理心理机能的老化、减退，老龄人有可能产生否定、焦虑、自卑、抑郁等负面心理表征，往往感到力不从心，进而被迫减少参与社会活动的频率。博物馆应发挥自身作为非正式教育场所的自由度与关切性，开展有针对性的教育项目助力老年人保持身心健康(胡慧媚，2016)。

2.2. 活动理论：渴望社会交往

活动理论认为老年人在自身健康状况允许的前提下，参与一些有益的活动，对丰富其生活、情感世界和实现自我价值有着不可忽视的积极作用。老年人处于退休状态，加之年龄和衰老疾病的原因，社会参与率普遍降低，容易陷入孤独和烦闷的境地。因此，老年人应该尽可能保持以往的活动，并且这与其生活自我满足之间存在正向关系。当老年人来博物馆进行历史文化知识的学习和各项活动的参与，他们不仅可以通过与家庭成员、社会伙伴分享在博物馆的所见所闻，提升自己的生活满意度，保持老年时期的生活质量，而且，博物馆内众多同龄人，甚至具有相同经历的伙伴聚集一堂，通过共同活动，他们可以结识志同道合的朋友，获得归属感和充实感，从而满足老年人对社会交往的深切需求。

2.3. “需求层次”理论：延续社会角色

“需求层次”理论指出人们会在社会生活中不断实现阶段层次目标，提高自我满足感。马斯洛指出人的需求包括生理、安全、爱与归属、尊重和自我实现五个阶段。当个体在较低层次的需求得到满足后，往往会产生对更高层次需求的追求。在情感层面需求得到满足后，人便开始产生尊重和自我实现的需求。具体到老年人口，他们在面对社会角色的转变与剥离时，可能会感受到对以往生活掌控力的丧失，从而产生无力感和自我疏离。与此同时，由于与他人的社会联系减少，他们在心理层面上的慰藉需求会愈发强烈。在这种情境下，他们更倾向于将精力投入到能够体现自我价值、延续青年时期信念和奋斗精神的活动中，寻求一种稳定的发展环境来展现自我，实现角色的社会化延续。那些愿意跨越身心障碍，踏入博物馆的老龄观众。他们不仅愿意投入更多时间与精力来维持和延续以往的活动模式，还积极寻求和扩大积极的情感体验，这本身也是他们追求自我实现的一种体现。

3. 博物馆老龄群体服务的优势

博物馆相较于一般教育场所，在文化底蕴、社会交往、服务体验方面有着更突出的优势。撤离理论、活动理论和“需求层次”理论概括出不同阶段的老年人，以及老年在身心各方面的心理状态和需求。博物馆着眼于自身优势，可以更好地提供亲老、适老、助老服务。

3.1. 更深厚的文化底蕴

生理与安全需要是人生存必不可少的需求，这两个需求也被认为是老年人所有需求的基础。老龄观众群体撤离社会职责后，身体各方面机能相对退化，各方面感受性降低，但闲暇时间却大大增加。博物馆不仅能为老年观众提供了优质的学习资源，而且还通过启发式引导，提升他们的思维的敏锐度。博物馆作为教育场所的独特优势，在于其以“实物”为核心，侧重于实际体验过程，通过多样化的展示和教育活动，为观众提供深刻的学习体验。这种教育方式能够借由文物、标本、模型和场景复原等具象化的展览语言，将教育内容以更加生动、直观的方式呈现，从而帮助老年观众更快把握并理解各种现象的本质。徐文炜等人经过一年的追踪观察发现，相较于不参与老年大学学习的老年人，参与老年大学学习的老年人在总体智力、操作智力和言语智力等方面的下降速度更为缓慢，这一发现进一步印证了博物馆教育对老年人认知功能保持的积极影响(徐文炜，吴越，林媛媛，王瑛，钱富强，顾君，2010)。

3.2. 更紧密的社会交往

爱与归属这一层次的需求体现的是每个生命个体对于社会互动的精神需要。随着老年人社会经济地位的下降，他们所担任的社会角色不断减少，社会关系网络也逐渐收缩，这种趋势常常导致他们感受到强烈的社会疏离，从而陷入“社会脱节”的困境。然而，文化作为社群智慧的结晶，具有跨越时空的特

质，能够为老年人提供从“社会脱节”到“社会再融入”的桥梁。陈洁瑶等人通过研究发现，进行社会交往型社会参与的老年人往往会产生更多的积极情绪(陈洁瑶, 方亚, 曾雁冰, 2021)。博物馆作为收藏、保护、展示人类文化的核心机构, 为老年人提供了学习、教育及休闲娱乐的平台, 能够有效促进他们的个人成长和情感归属。在我国, 许多博物馆不仅依托藏品资源, 设计了一系列与舞蹈、音乐、陶艺、诗歌、绘画等艺术形式相结合的休闲活动; 还利用专家资源, 为老年观众策划了涵盖课程、讲座、论坛等多种形式的教育活动。值得注意的是, 老年观众之所以钟情于博物馆, 并不仅是因为知识的汲取, 更多的是他们希望通过参与博物馆的文化活动, 拓宽社交圈, 增强社会联系。

3.3. 更丰富的服务体验

尊重和自我实现这一层次指的是个体学习知识, 发挥专长, 以及服务他人和社会来获取成就感。尽管老年人的社会角色和地位可能发生了变化, 但他们对尊重的渴望并未因此而减弱。博物馆作为社会文化的重要载体, 为老年群体提供更为优质和全面的社会服务, 不仅是其社会职能的体现, 更是对社会责任和职业道德的深刻践行(黄翀宇, 2023)。博物馆深刻认识到老年群体所蕴含的经验和智慧, 致力于挖掘这一宝贵资源, 博物馆积极邀请老年观众参与馆内各部门的志愿活动, 广泛招募有热情、有能力的老年志愿者, 为他们提供多样化的岗位选择。这些岗位不仅让老年观众能够贡献自己的知识和经验, 更让他们在服务中感受到价值感、成就感和社会适应感的提升。研究表明, 志愿型社会参与对提高老年人的生活满意度有显著效果(和红, 闫辰聿, 王鑫, 邓澈, 2023)。并且, 老年志愿者们具有高度的主观能动性和服务热情, 他们人生阅历和知识为志愿服务注入了更多多元化的元素, 更加引人入胜, 真正让博物馆与老年观众形成密切的双向情感联结。

4. 基于老年人心理特征的博物馆服务策略

基于老龄群体心理需求特点和群体行为规律的心理理论分析, 结合“老有所养、老有所学、老有所乐、老有所为”的养为并举目标(耿燕川, 雷英, 2021), 不断提升老龄人身心健康水平和幸福感, 博物馆建设需要进一步优化老年人服务优化策略, 完善博物馆老龄群体教育服务体系。

4.1. 开展老龄博物馆教育活动

撤离理论诠释了老年人的适应性社会参与实际上是为了应对老年人因社会角色转换、身体病痛等带来的各种不适和安全感的缺失。博物馆通过开展丰富且富有创意的老年教育项目, 是深化社会对老龄问题认识, 促进老年人保持良好的思维能力, 增加他们晚年生活的内涵与趣味。例如: 山西博物院举办的“博物馆里的老年大学”主题系列文化服务项目, 结合时令、节气与重要节日, 组织了座谈交流、展览赏析、艺术创作等多彩的活动。场馆依托自身文物资源、优势和特色, 在展陈设计中凸显了展品的历史价值、文化意义, 使老年观众在轻松愉悦的氛围中获取知识, 感受文化的魅力, 并且留下美好回忆。由此看来, 博物馆不仅是文化艺术殿堂, 而且在老年人身心健康、安全感的提升方面也具有巨大潜力。

4.2. 组织博物馆老龄兴趣社团

博物馆在提供知识教育类活动服务时, 应在精心设计活动内容的同时, 重点关注对老年观众情感上的守护, 将为他们搭建合适的自我展示平台作为服务供给的重要考量因素(马萍, 2023)。依据活动理论的建议, 博物馆可以组织博物馆老龄兴趣社团, 为老年人提供了一个交流兴趣、分享知识、娱乐生活的平台。社团可以根据老年人的兴趣爱好进行细分, 比如书画社、摄影社、手工艺社、历史研究社等。每个社团配备专业的导师指导, 确保活动既具有专业性又充满趣味性。以陕西师范大学为例, 依托师大博物馆开展了“我爱博物馆社团”的活动, 学生们一起参与了仿写女书、临摹对联、临摹粉彩鸡缸杯和窑变

釉石榴樽等趣味活动。活动过程中，社团成员穿插进行了师大博物馆及馆藏文物的介绍。例如：“江永女书”主题讲解。博物馆可以借鉴这一形式，让老年人相聚在一起，共同学习、交流心得。这不仅为老年人提供了一个展现自我的平台，而且老人能够结交志同道合的朋友，共同分享快乐、分担忧愁，减少孤独感。

4.3. 创建博物馆老龄志愿服务团队

老年人力资源再开发是积极老龄化的重要举措，是老年人自我价值实现的迫切需要(耿燕川，雷英，2021)。根据“需求层次”理论，处于尊重和自我实现这一阶段的老年人可以在博物馆担任志愿者，老年人在服务他人的同时，积极参与传统历史文化的传承与共享，更能够获得成就感。此外，志愿服务在博物馆中也是一种广义的教育形式。这不仅有效拓宽了博物馆作为“第二课堂”在社会教育中的影响力，更为退休老人提供了一个富有意义的“第二职业”选择。博物馆可以采取提供多种志愿服务岗位的方法，使老年人能够按照自己的需求、爱好，力所能及地参与博物馆的志愿服务工作。包括馆内展厅导览、参与展览安排与管理、教育活动设计和组织、文献整理、外语翻译、摄影录像等(肖劲，2022)。为博物馆工作带来有益知识和洞见的同时，也获得一系列新的职业体验和社会肯定，实现了自我成长与提升。

5. 结语

快速步入老龄化的社会，亟待新时代中国博物馆做好老年观众的公共文化服务工作。博物馆应从自身职能与优势出发，在文化底蕴、社会交往、服务体验等方面开发适老化服务，积极融入社会养老服务体系，与社会各界形成合力，将“老有所养”转变为“养为并举”(杜鹏，王飞，2024)，共同推动构建老年友好型社会。为完成这一目标，博物馆可以参照以下几个建议：第一，开展老龄博物馆教育活动，既可以丰富知识，又有助于老年人保持身心健康，延缓衰老。第二，组织博物馆老龄兴趣社团，社团活动可以丰富老年人的精神文化生活，让老年人在参与社团活动的过程中感受到成就感和满足感。第三，创建博物馆老龄志愿服务团队，为他人提供帮助和服务时，老年人可以感受到自己的价值和重要性，增强自我认同感和成就感。

参考文献

- 陈洁瑶，方亚，曾雁冰(2021). 多元社会参与及家庭支持对中国老年人心理健康的影响研究. *中国卫生政策研究*, 14(10), 48.
- 杜鹏，王飞(2024). 中国式养老：内涵、特征与发展. *社会建设*, 11(1), 20.
- 耿燕川，雷英(2021). 心理学视域下老年教育目标及实现路径. *湖北社会学*, (11), 136-141.
- 和红，闫辰聿，王鑫，邓澈(2023). 社会参与对中国老年人抑郁水平的影响研究. *中国卫生政策研究*, 16(2), 6.
- 胡慧媚(2016). 博物馆开展老年人教育体验项目的思考. 见 中国博物馆协会博物馆学专业委员会，*中国博物馆协会博物馆学专业委员会2016年“博物馆的社会价值研究”学术研讨会论文集*(pp. 370-374). 中国书店.
- 黄翀宇(2023). 博物馆老龄群体教育服务需求的心理学初探. *中国博物馆*, (4), 119
- 马萍(2023). 博物馆构建高质量老年观众服务体系的理论与实践. *东南文化*, (6), 165.
- 肖劲(2022). 基于老年心理学的博物馆服务策略研究. *中国博物馆*, (1), 38.
- 徐文炜，吴越，林媛媛，王瑛，钱富强，顾君(2010). 参加老年大学学习对老年人认知功能的影响. *中华行为医学与脑科学杂志*, 19(12), 1120-1122.
- 张伟新，王港，刘颂(2020). *老年心理学概论*(第2版). 南京大学出版社.
- 郑奕(2021). 博物馆强化“观众服务”能力的路径探析. *行政管理改革*, 5(5), 54-63.