

個案研討： 展場異常事件處理



以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 以色列，擁有 3 千 5 百年歷史的陶罐，竟然被一位 4、5 歲小男孩打破了！還好，博物館非常寬容，認為小男孩不是故意的，請專家修復之後，不但沒有要求賠償或提告，還邀請他們一家人，再回來博物館參觀。

博物館長 瑞芙琳：「那天是他首度參觀博物館，但他卻沒有機會好好參訪，因為他才走了兩步路，事情就發生了，全家人只能尷尬地離開。」在館長帶領下，這家人舊地重遊。這次媽媽緊緊牽住男童的手，希望別再闖禍，並能好好學習，文物修復的啟蒙技術。

博物館希望用正面的教育方式，撫平男童心理創傷，並讓各界更加了解，保護與尊重古文物的重要性。（2024/08/31 大愛電視）

- 2024 臺灣文化創意博覽會於今（1）日即將閉幕，卻有民眾在臉書上指控，遭到攤位「文創股長 STARup hub」攤位人員強制搜身，該位民眾表示「準備離開時，攤位人員堵住我們，說有看到孩子把商品放入包里，再三要求檢查」經過民眾主動把包打開，證明沒有偷竊情形，遂要求工作人員致歉，對方卻回應「歡迎去檢舉她」。（2024/09/01 TVBS 新聞網）

傳統觀點

- 囂張行徑讓網友怒批「無證據事實隨意的誣陷別人，會給孩子帶來陰影！」而「文創股長」的粉絲專頁也遭到網友留言灌爆：「沒文明還搞文創」。
- 貼文曝光後，網友紛紛到「文創股長 STARup hub」粉專下留言：「把全家大大小小包包都翻遍了，也不說一聲抱歉，這樣的處理態度對嗎？」、「欠人家一句道歉，請出來面對」、「誰敢去你們攤位啊？隨便誣賴別人偷東西」、「改名會比較好喔」、「沒文明還搞什麼文創」、「連警察都不能隨意這樣做欸，好噁心」。
- 對此，該攤位回覆表示，「工作人員現場全程皆與家長溝通，並表達可由大會服務中心或警方進一步協助。現場環境吵雜，如溝通上有造成民眾困擾，深感抱歉。目前相關事宜亦已請警方協助，謝謝關心」。

管理觀點

我們看到了同為辦理展覽，可是面對異常事件的處理態度和方式，相互比較之下，實在令人感到汗顏！

先談談以色列博物館的展覽會場，一件擁有 3 千 5 百年歷史的陶罐，竟然被一位 4、5 歲小男孩打破，博物館非常寬容，認為小男孩不是故意的，請專家修復之後，不但沒有要求賠償或提告，還邀請他們一家人，再回來博物館參觀，因為他們當天趁興而來，出事後一定沒有心情好好的參觀。博物館希望用正面的教育方式，撫平男童心理創傷，並讓各界更加了解，保護與尊重古文物的重要性。

當然，陶罐會被一個小孩打破，當然和展出單位的動線設計、文物擺設防護和參觀規則有關，當然也顯示展出文物的主辦單位沒有做好文物安全管理，自己也是有責任的，可能還負有主要責任，不能只怪罪顧客。博物館長後續的做法和說詞，實在可以讓我們學習到很多。

反觀 2024 臺灣文化創意博覽會，卻發生了有攤位誤陷參觀民眾的小孩偷竊，遭到攤位人員強制搜身，該位民眾表示「準備離開時，攤位人員堵住我們，說有看到孩子把商品放入包里，再三要求檢查」，經過民眾主動把包打開，才證明沒有偷竊情形。事後該攤位工作人員拒絕致歉，還聲稱是溝通上造

成的困擾，並回應「歡迎去檢舉她」。難怪有民眾對這種囂張行徑看不下去，而遭到網友怒批。

我們不得不說，這樣的處理異常方式，在管理上是不合格的。缺乏足夠的證據就強迫搜身，完全未顧及自己的行為對他人造成的傷害，這絕對是大事。況且，事後也沒有搜到什麼，就連致歉也不願意做，還企圖以「溝通上的困擾」輕描淡寫的帶過，的確是非常非常的囂張！實際上，公開的攔阻和搜身是對別人的公開侮辱並損害其名譽的行為，嚴格說來應該負起該有的法律責任！

我們也相當奇怪，該文博會的主辦單位為何無人出面？發生糾紛難道沒有他們的事？不能出面主持一下公道嗎？對比國外的案例，應該如何落實正確服務觀念的培養和推廣，我們是不是還有很大的改進空間？

同學們，關於本議題你認為應該怎麼處理較妥？還有沒有什麼心得可以分享討論？