

论讲解礼仪规范教学在未成年人教育中的应用

——以广西民族博物馆红领巾公益培训班为例

罗秋

(广西民族博物馆, 广西 南宁 530029)

【摘要】广西民族博物馆作为全国关心下一代党史国史教育基地,不断探索新的发展模式,积极开发创新课程。“2023年‘探寻壮美家园 红领巾讲解员’公益培训班”取得了圆满成功。中国素有“礼仪之邦”的美誉,作为一名红领巾讲解员,掌握必要的讲解礼仪规范知识,才能更好地展现未成年人的精神风貌,做好“博物馆与观众之间的桥梁和纽带”。

【关键词】讲解礼仪; 红领巾讲解员; 教育; 公益培训

2022年,中国关心下一代工作委员会新确定54个第五批全国关心下一代党史国史教育基地,广西民族博物馆光荣上榜,这是继全国文明单位、国家一级博物馆、全国民族团结进步教育基地、全国中小学研学实践教育基地、全国爱国主义教育示范基地后广西民族博物馆获得的又一国家级殊荣。

少年儿童是祖国的后备力量,做好新形势下关心下一代工作,事关中华民族伟大复兴宏伟蓝图的实现。在自治区关工委的正确指导下,广西民族博物馆认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神,以铸牢中华民族共同体意识为工作主线,充分发挥博物馆社会教育职能和民族文化窗口的重要作用,以促进未成年人健康成长为目标,全面推动关心下一代工作不断深入开展。

多年来,广西民族博物馆不断探索,开展了一系列配套社会教育活动,建立起党史国史学习教育阵地,向少年儿童传承好“五老”精神,培育青少年一代忠诚敬业、关爱后代、务实创新、无私奉献的精神品格,带动全社会形成向上向善、正气充盈的良好风尚,引起了学校师生、企事业单位等各界观众参观体验热潮。

2023年8月4日下午,由广西壮族自治区关心下一代工作委员会、广西壮族自治区文化和旅游厅关心下一代工作委员会主办,南宁市关心下一代工作委员会、广西民族博物馆承办的“2023年‘探寻壮美家园 红领巾讲解员’公益培训班”圆满收官。在为期一个月的学习中,广西民族博物馆的老师们通过一系列课程,让同学们在寓教于乐中提升讲解能力和服务意识,其中,讲解礼仪规范这门职业素养课程,对同学们如何成为一名合格的红领巾讲解员起到了关键的教育作用。

文章将从讲解的服饰礼仪、讲解的有声语言礼仪、讲解的态势语言礼仪三个方面展开论述,探讨

讲解礼仪规范教学在未成年人教育中的应用。

一、讲解的服饰礼仪

在人际交往中,仪容仪表往往会给人先入为主的观感。美国心理学家梅拉比安曾经提出过一个非常著名的公式:人类全部的信息表达=7%语言+38%表达方式和沟通技巧+55%视觉(即形象)。由此可见,形象确实是一种征服人心的利器。好的仪容仪表,会给人更专业的感觉。作为一名博物馆专职讲解员,我们要求讲解时身着讲解服,化淡妆,整体整洁大方。那么,对于一名红领巾讲解员来说,又应该注意哪些问题呢?

(一) 干净整洁

这是礼仪的最基本要求。同学们在上岗前,需要把自己收拾得干净整洁、用青春洋溢的姿态迎接观众朋友们,以展现红领巾讲解员的良好风貌。

(二) 协调得体

一是指全身协调,即面部仪容与发型、服饰等相协调,追求的是整体效果;二是指角色协调,即针对自己扮演的不同角色装扮自己的仪容,红领巾讲解员上岗时需要戴上红领巾,佩戴小志愿者绶带,正确佩戴讲解器;三是指场合协调,即仪容修饰要与自己所去的场合气氛的要求相一致。

(三) 自然简约

作为一名红领巾讲解员,要符合未成年人的特征,无需刻意化妆,不能过分雕琢、夸张修饰,弄得花哨、轻浮、怪异、荒诞。要使自己的仪容简洁、朴素。展示未成年人最纯真、朝气的一面。

(四) 发型合适

发型的选择要符合美观、大方的原则。一般来讲,男生头发不能过短,如剃成光头,或者追求一些特别时尚的“闪电头”,也不宜留长发;女生的发型以精神、简洁为好,不宜“披头散发”,有刘海的同学也注意别让头发遮住眼睛。

二、讲解的有声语言礼仪

语言是人们相互交流的工具，是人们内心思想情感的表达。著名美学家朱光潜先生曾说过：“话说得好，就会如实地达意，听者感到舒服，发生美感，这样的说话，就成了艺术。”讲解是一门说话的艺术，内含有许多说话的技巧。讲解内容是吸引观众的关键，但讲解的艺术性也是吸引观众的重要一面^[1]。关于讲解的有声语言礼仪，我们从以下三个方面进行探讨：

（一）讲解词

讲解词是在有声语言上体现礼仪的最基本要求。著名播音艺术家张家声在谈及讲解问题时说：讲解员代表的就是该博物馆甚至是该地区、该国家的形象，脑子里没有一万个字不上台讲一个字^[2]。说明讲解员的知识储备是十分重要的。一般专职讲解员都会有一份自己的基础讲解词，还会不断地给讲解词中的知识点进行细化，并针对不同的观众进行讲解词的撰写。而博物馆的红领巾讲解员，我们往往采取定点讲解的方式，那么，针对你所要讲解的展品，需要有一份完整的讲解词。在培训班中，课程也特地设置了讲解词撰写这门课程，每位同学根据自己的兴趣选择一个讲解点，每位小组老师都会预先发一份讲解点的基础资料，同学们根据课堂要点以及基础资料进行讲解词撰写，初稿完成后，由小组老师修改定稿。红领巾讲解员们需要非常熟悉自己的讲解词，并在课后积极做讲解点的知识延伸，以便更好地为观众答疑解惑。

（二）讲解语言技巧

解决了讲解词这个基本内容之后，才进入讲解语言的技巧问题。内外部语言表达技巧能够直接作用于游客，是一种经过长期打磨、练习形成的使语言表达具有强烈感染力与艺术性的能力^[3]。内部语言表达技巧主要由三部分构成，分别是情景再现、内在语以及对对象感。外部语言表达技巧则是指讲解员语言的停连、重音、语气、节奏。当然，因为课堂时间有限，理论更需联系实际，所以，在红领巾培训班中，我们更注重实操，老师会在课堂上引导同学们做一些可操作性强的练习，主要让同学们掌握训练方法，更多地需要同学们课后去加强训练。

课堂练习主要从两部分展开。第一部分是口部操。一些同学在说话时，常常给人一种懒洋洋的感觉，在进行口部操训练时，也会发现自己无法很好地控制唇舌，这都是唇舌无力的原因。而口部操的训练，就是最好解决唇舌无力的方式。老师会提醒同学们提前准备好小镜子，到了课堂上，老师会给同学们进行噤唇、咧唇、爆唇、伸舌、顶舌、刮舌等练习，同学们可以通过小镜子看到自己的动作是否标准，也可以和同学们互相观察并纠正自己的动作。在训练口部操时，一些同学会觉得口部操很有意思，有的同学表示，平时自己也会做这些动作，但是不知道是口部操，平时的动作也不够标准；还有一些同学则会觉得做口部操很

别扭，因为在做口部操练习时，有时候整个嘴部动作会比较大，同学们就会觉得这些动作很丑，而出现害羞、做不到位的情况，这时候，老师一定要多鼓励他们，通过循循善诱让同学们认识到只有认真做到位，才能真正有效地达到训练目的。第二部分是绕口令，不同的绕口令，所达到的训练目的也不一样。在课堂上，老师常常会挑选三个比较有代表性的绕口令来进行练习。第一个是《大母鸡和小母鸡》：“大母鸡，小母鸡，母鸡母鸡大母鸡”。基础版本，只需要按照文字读出即可。注意，有的同学会因为追求速度而忽略了清晰度。大家一定是在咬字清晰的基础上再去追求速度才对，如果还不能做到咬字清晰，那同学们可以适当减速，通过多次练习，熟能生巧，再去提速。当然，基础版本一般难度不大，同学们都可以轻松拿下，这时候乘胜追击，练习一个升级版。第一部分口部操时，大家练习过爆唇，升级版则是将爆唇这个音替换掉母鸡的“母”字，升级版难度一下就上来了，也会引起同学们的兴趣。第二个是《说枣》：“出东门，过大桥，大桥底下一树枣。拿着杆子去打枣，青的多，红的少。一个枣两个枣三个枣四个枣五个枣六个枣七个枣八个枣九个枣十个枣十个枣九个枣八个枣七个枣六个枣五个枣四个枣三个枣两个枣一个枣。这是一个绕口令，一气儿说完才算好”。这个主要是练气息的。第三个是《四和十》：“四是四，十是十，十四是十四，四十是四十，十四不是四十，四十不是十四”。这是训练平翘舌的。通过一系列的练习，同学们在轻松快乐的氛围中掌握了训练方法，过后再加以练习，对语言表达能有一个很好的提升作用。

（三）讲解实战

前面我们提到的讲解词、讲解礼仪技巧，都属于准备工作的阶段。准备工作做充分了，才能进入我们的讲解实战。只有真正地站在展厅里，真的去面对观众为其讲解时，才是面对面体现礼仪的时候。首先，讲解员要使用正规的普通话，我国将现代标准汉语即普通话作为标准讲解语言，讲解过程中讲解员的普通话水平会对讲解内容产生直接影响，讲解语言不标准会对讲解产生消极影响，使游客产生理解偏差。因此，正确使用普通话是讲解员的语言基本功；其次，讲解声音的音量要适当，吐字清晰，要让每一位观众听得清楚明白，又不会使其感到吵闹；最后是讲解的节奏，很多同学可能会因为紧张而语速过快，要及时关注自己是否语速过快而造成观众听得吃力的现象，调整语速，让观众进入一个听得舒服的状态。

三、讲解的态势语言礼仪

与有声语言相对的就是态势语言，即无声语言，又称身体语言、肢体语言，就是人的肢体动作，包括表情、手势、站姿等，是人的心理状态、情感的真实外露。

（一）头部

头部是观察身体语言的起点，它集中了所有的表情器官，是开启无声世界最复杂的信息密码，传授着比说话更有效的沟通技巧。

1. 眼神

我们常说眼睛是心灵的窗户，眼睛就是礼仪的无形第一语言。在讲解时，要想和观众很好的交流，离不开眼神。讲解过程中，讲解员的眼神应该是自然、自信、真诚、友善的。讲解员的目光要高低适中，不可向上看，会给人一种傲慢无礼的感觉，也不可向下看，会显得小气、羞怯。同学们在训练过程中，出现得最多的问题就是眼神飘忽，喜欢往地上看，会给人一种背稿痕迹重、不自信的感觉。所谓讲解，那一定是交流式、互动式的，而不是单纯的背书。在同学们熟悉稿子的前提下，需要和观众产生目光交流。如果是为一个人讲解，目光就要专注，不能左顾右盼。如果是为一批观众讲解，目光则要自然环顾，不要仅盯着一个人，而忽略了其他人。

2. 嘴

嘴不出声也会“说话”，嘴不仅是用来表达有声语言的，同样可以表达丰富的身体语言。例如表达惊讶，会张嘴；表达生气，会噘嘴；表达微笑，会咧嘴。

3. 表情

什么样的面部表情最具亲和力？无疑是微笑。微笑是种特殊的身体语，笑容有着神奇的魅力，用好微笑服务，会给生活、工作加分。讲解时保持微笑，可以拉近与观众的距离，也能给自己和他人带来愉快的感受。但是要注意，微笑的表情要自然，不要面部僵硬，是一种恰到好处的，真实的自然流露，而不要过分，显得虚假或像在演戏。

（二）站姿

所谓站有站相，坐有坐相，良好的站姿能衬托出美好的气质和风度。讲解员呈现在观众面前的应该是精神饱满、大方庄重、亲切自然的形象。这就要求讲解员站立时要自然收腹挺胸，双肩放平，头部端正。女生可以双脚并拢或站丁字步；男生双脚与肩同宽或站小八字均可。为了在讲解时拥有一个良好的体态，平时需要注意多加练习，在课堂上，我们采取“五点一线贴墙站姿”训练法给同学们进行练习，即后脑勺、双肩、臀部、小腿肚子、脚后跟贴紧墙面呈一条直线，整体找一种向上的感觉。在课堂练习时，同学们出现的比较多的问题是鼓肚子和耸肩。当我们说找一种向上的感觉，同学们会习惯性吸气，不自觉耸肩，这时候要将双肩下沉，收腹站直。

（三）手

手所表达出的语言信息最为丰富，所以往往是身体语言的焦点。讲解时的手势礼仪非常重要，恰当的手势可以起到强调、辅助的作用，但是在同学们的实操练习中，有很多同学都会控制不住自己的手，

出现双手无处安放，手势混乱，手型不标准的情况。

1. 手形

讲解员的手处于显眼的位置，应当保持手的美观，时常修剪，保持清洁，不要留过长的指甲，不要涂过于鲜艳的指甲油，不戴夸张怪异的饰品等^[4]。

2. 手型

讲解员在提供讲解服务时应保持正确的手型：四指并拢，虎口微张或大拇指内扣也可，注意手指不可过度用力，绷得太紧。掌心斜向上，与地面保持45度左右夹角，伸直手腕，指尖与手臂保持在一条直线上。切忌单个手指指指点点，显得很不得体。有的同学讲解过程中，会不由自主地将五指张开，或手腕无力，手掌往下掉，缺乏美感。

3. 手势

讲解员在讲解的时候应该配合一些指示、指引的表现的手势，指示、指引性的手势为主。手势要自然和谐，不宜过大过频。在导引和指示时用靠近展柜、版面、展品一遍的手；一只手去指示的时候，另一只手要自然下垂^[5]。指示展品或图版时记得稍作停留，待观众看清后，方可收回，不要闪现，指示次数和时间要适当。

博物馆是传播精神文明的窗口，博物馆讲解员承担着传播文明的使命，礼仪是人类文明的重要组成部分，在接下来的工作中，广西民族博物馆将按照中国关心下一代工作委员会要求，进一步发挥基地在开展党史国史主题教育等重大活动中的作用，探索新的发展模式，积极开发创新课程，把更多热爱关心下一代工作、热情为青少年服务的同志吸纳到队伍中来，进一步提升服务团队的活力及能力，强化党史国史宣传教育功能，为培养担当民族复兴大任的时代新人贡献力量，打造一流的民族专题类党史国史教育基地，推动博物馆关心下一代党史国史教育工作再上新台阶。

参考文献：

- [1] 王学敏. 博物馆实用讲解艺术 [M]. 开封：河南大学出版社，2009：74-75.
- [2] 张栓中. 浅谈讲解员工作礼仪规范 [C]// 中国人民抗日战争纪念馆，中国抗日战争史学会. 中国人民抗日战争纪念馆文丛第六辑. 团结出版社，2011：175-179.
- [3] 李忠庆. 文博讲解员有声语言表达与传播 [M]. 哈尔滨：黑龙江大学出版社，2021：29-36.
- [4] 赵艳. 博物馆讲解服务中的手势礼仪 [J]. 知识文库，2017(06)：17.
- [5] 王学敏. 博物馆实用讲解艺术 [M]. 开封：河南大学出版社，2009：27-30.

作者简介：罗秋（1994—），广西贵港人，广西民族博物馆助理馆员，主要从事博物馆社会教育工作。