

新形势下博物馆讲解工作的思考

包明山

(黑龙江省大庆市杜尔伯特蒙古族自治县博物馆, 黑龙江 大庆 166200)

【摘要】新形势下, 全面开展博物馆讲解工作研究, 能够提高讲解水平, 利于促进博物馆文化传播与发展。作为新时期博物馆讲解人员, 要树立正确的观念, 加强对于历史文化的学习能力, 全面地提高自身专业水平, 为博物馆讲解工作有效开展提供保证。通过具体分析, 总结了博物馆讲解工作的特点, 分析了具体的讲解方式与技巧, 并提出了提高博物馆讲解工作水平的建议, 希望分析能加强实践研究能力。

【关键词】博物馆; 讲解; 技巧

引言

随着博物馆参观者人数及人员类型的不断增加, 博物馆讲解服务的要求也在不断提升。讲解员在进行历史文物知识讲解的过程中, 向社会大众实施精神文化教育, 更好地促进社会文化事业的发展。作为新时期博物馆讲解工作人员, 要结合时代背景, 积极学习更加专业的讲解技巧, 全面结合博物馆工作实际, 针对性地进行研究, 从而进一步促进博物馆工作全面发展。

一、新时期博物馆讲解工作的特点

在改革开放的时代背景下, 社会现代化水平也在日益提升, 博物馆的事业发展均取得了明显的成就。以往参观博物馆的人员多为知识分子、游客和学生等群体。目前, 更多的社会群体也对博物馆产生了更为浓厚的参观兴趣, 这便导致博物馆接纳的群体类型不断丰富, 包括许多外国人在内, 对中国的传统文化和历史产生极大的兴趣, 了解和体验中国文化的需求不断增强, 其中各地各类博物馆成为其了解中国的必要途径。博物馆的各类软硬件设施也比之前有了明显的改善, 以此迎合国内外参观群体的需求, 上述情况的变化便可作为博物馆讲解工作的新环境。此外, 在人们生活质量得以改善的情况下, 中国在国际层面的地位也在日益提升, 这也导致博物馆的讲解工作产生了明显的变化。为此, 博物馆讲解人员需针对不同的受众来做出相应的解释, 从而迎合其个性化的需求。另外, 在科技水平不断提高的背景下, 博物馆的宣传讲解条件和措施也更为现代化, 这便要求讲解人员需提高自身应用现代化宣

传工具的能力, 使数字化信息化手段在博物馆讲解工作中充分发挥作用, 从而提高宣传讲解工作的质量。除此之外, 由于博物馆的参观人员各异, 游客的数量也在持续增加, 这也对讲解工作提出了更高的人性化要求。讲解人员需引导参观者进行全方位解读, 为其提供更为细致和人性化的服务。在新时期的背景下, 博物馆的讲解人员需充分意识到, 自身不但需要具备更高的职业素养, 同时还需掌握信息化的讲解手段, 具有更高的沟通技能, 这样才能够保证在实施讲解工作期间全面迎合不同参观群体的需求^[1]。

二、博物馆讲解工作的方式与技巧

(一) 肢体语言沟通

从人类学者的研究成果可知, 人类在沟通期间, 非语言沟通可超过 65%。人类在发明语言和文字前, 仅通过肢体沟通便持续 50 年以上。研究非语言传播的人员提出, 肢体语言比语言文字具有更高的真实性, 讲解人员使用更为真实的肢体语言与参观者沟通, 可作为最直接的服务方式。肢体语言主要包括身体不同部位所传达的信息, 主要来自眼、脸、手、触摸等部分发出的信息。

1. “说话”的眼睛

眼睛能够更为直观地反映出人的内心活动, 眼睛所传递的信息也更为细腻, 充满感情, 真实感也较强。我国文字中有很多形容眼睛的词语, 如一见钟情、眼睛是心灵的窗口等, 这均说明了眼睛所具有的传递信息的功能。因此讲解人员在开展讲解工作时, 可倾向于运用相对温馨而真挚的目光与受众交流, 通过眼睛来让受众接收到服务

的信息。

2. 脸部的肢体语言

该种语言主要通过面部表情呈现。在日常生活中，人们可通过面部表情来了解人物的心理情况，如大惊失色等词汇也是形容人的面部表情的。博物馆的讲解人员在开展讲解工作期间，需以温和的面部表情来传递信息，从而让受众感受到其服务的态度^[2]。

3. 手势的肢体语言

通过手势来传递信息会在不同的文化环节下形成不同的解读。肢体语言研究人员将手势主要分为下述类型：第一，无需与语言结合的类型。部分手势能够自主传达意义，无需翻译成文字便可让受众了解其含义。如“V”形手势便代表胜利，将拇指朝下便代表“轻蔑”的含义。第二，需要与语言结合表达意义。即部分手势用于表达言辞的涵养，让受众体会到表达者的礼貌。如在引路时，可将手掌朝上并配合语言“请这边走”来完成引路。或者在指向某人时，不要用单个手指，而是用手掌来指向人；听取他人意见时，也可将双手自然交叉放置，从而表现出听者的虚心和尊重的态度。

4. 体态肢体语言

体态语也可作为传递信息的重要途径。如讲解人员为提高讲解信息的清晰度，便可将身体前倾，以此表达出对参观者的尊重，乐于倾听对方的问题，并采纳对方的建议。通过研究可知，更为饱满的精神状态能够在个人互动中形成较为理想的效果。讲解人员需时刻保持积极的体态语来传输信息，保持对讲解工作的热情，通过体态语传递信息，从而提高工作的实施质量。

5. 触摸

触摸也可作为肢体语言的一种方式。在与人际交往的过程中，人们均会在不同程度上应用到触摸，较为普遍的便是握手、拥抱等，这些触摸均可表达出个体的情感。中国人通常不太适应与他人过为亲密的动作。而博物馆的讲解人员也需注意触摸的尺度，通常可应用到儿童身上，通过摸头、拍肩膀等触摸动作来提高与儿童互动的亲密性，因此提高儿童对博物馆的参观兴趣。

（二）语言沟通技巧

语言具有一定的艺术性，能够给受众一种听觉

体验。在实施博物馆的讲解工作期间，需科学控制音量、语速、赘词等，从而充分发挥出语言的功能，发挥其艺术魅力。

1. 音量大小

讲解人员面对团体开展解说工作期间，多数会利用麦克来完成信息的传递。而麦克音量的设置与调整便需相对合理，保证团体内的所有成员均能够清晰获得讲解员的信息。在讲解员开展讲解前，需先确认最外层人员能否清楚听到自己说话的内容，这样便可让最外层人员感受到自己受到的尊重，从而为所有人员提供良好的服务体验。

2. 说话速度

讲解员在传递讲解信息时，需科学控制语速，保证每分钟说话字数在200字左右。讲解人员传递的信息通常为受众并不了解的专业知识，因此更需注意控制语速，不能过快，这样才能保证受众均能够准确理解讲解词的内容，从而顺利内化知识。

3. 赘词

赘词是讲解人员在大量输出信息时，由于上下句连接不畅而说出的无意义词语。如“这个”“那个”等。上述词语不具有实际的意义，同时也会降低讲解词的流畅性和信息质量，因此讲解人员需有意识避免过多出现上述词汇，从而优化讲解工作的实施效果。

（三）综合运用讲解技巧

讲解人员会综合运用语言和非语言的沟通方式，即讲解人员需全面应用上述不同的沟通方式，引导参观者按照一定的顺序来参观陈列展品。在具体实施讲解工作期间，需侧重注意下述内容：

1. 拉近距离

如果参观者首次参观，便会表现出明显的好奇心理。此时，讲解人员便可先通过语言或非语言的方式与参观者进行简单的互动，或者向其说明展品参观期间所需遵守的规定，从而正确引导参观者控制情绪和行为，文明参观。

2. 带领观众

讲解人员需科学控制带领参观者参观的速度。需随时留意人员参观的情况，避免出现个别人未跟上队伍的情况。在转换楼层时，更需保证全员到齐后再出发，从而保证所有人均能够保持同步。

在更换讲解的展品时，也需按照上述要求实施，这样便可有效避免参观者未全部听完讲解词的情况。

3. 讲解位置

讲解人员在讲解中的站立位置也会对其讲解的效果产生直接的影响。讲解人员需倾向于选择离展品 50-80cm 的距离，呈 45°角站立。参观者与讲解员的距离基本保持 50cm，并围成半圆形。如果展品设置了按键或者视频播放，则讲解员便可在按钮前站立，直接控制按钮，避免在讲解期间受到其他因素的影响^[3]。

三、提高新形势下博物馆讲解工作水平的建议

（一）坚持正确的讲解导向

首先，博物馆需组织讲解人员认真学习掌握党的理论思想，方针政策，增强爱国意识，提高政治觉悟，提升政治素养，使其形成正确的价值观念、世界观、人生观，明确正确的讲解方向，自觉维护国家的尊严。

其次，需引导讲解人员认真学习掌握党和国家关于博物馆工作发展的指导文件，全面落实文物保护和利用等相关的政策要求和法律法规，提高对讲解工作的认识深度，明确工作职责，端正工作态度，拓展工作思路，掌握多样化的专业技能，提高科研能力，从而高质量地完成宣传讲解工作。

最后，博物馆还需组织讲解人员学习掌握与之业务相关的法律法规和规范的行业管理制度，要求做到遵纪守法，全面服从和严格执行行业管理制度，将参观者的需求作为讲解工作的着手点和落脚点，为参观者提供高质量宣传讲解服务，让参观者能够在博物馆体会到来自讲解员的人文关怀，获得精神的愉悦感^[4]。

博物馆讲解工作的有效开展，应坚持正确讲解导向，作为讲解人员，要正视历史，提高讲解能力，保证讲解的专业性，同时也要加强引导，让参观者深入其中，提高对于历史文化的正确认识，这样不仅利于推进传统文化发展，也为传统文化传承工作开展奠定良好基础。

（二）讲解过程要重视以人为本

讲解人员须以人本思想作为工作的指导原则，并在博物馆的建设和发展过程中充分发挥人本思想的作用。博物馆需要人性化的理念开展建设，

从以往以藏品为本转变为以人为本，不断深入实践传统的功能。走出学术研究，更为关注普通参观者的精神需求，从以往教化群众职能逐步转变为具有互动性和启发性的新型职能。

讲解的过程本身便是人们之间相互沟通的过程。饱含情感的讲解活动可在讲解员与受众之间建立良好的沟通桥梁，能够形成共鸣。这便需要讲解员主动运用情感来打动受众。人本理念要求讲解员需具备更高的职业素养，优化服务态度，通过真情实感来打动受众，在讲解过程中自然流露出情感，通过自己的感染力来让受众获得精神满足。讲解员是博物馆的形象体现，更是城市和地域形象的展示。自我国博物馆免费向社会大众开放以来，参观人员的数量明显增加，所提出的问题和要求也逐渐增多。这便要求讲解人员须以人本思想作为工作的指导理念，通过真情实感来打动观众，保持更高水平的工作质量和服务态度。以人为本更加注重提高讲解人员综合能力，并树立良好的服务意识，这样不仅提高了人本思想的融合水平，也能够全面的加强博物馆讲解工作效率。

（三）讲解过程要突出重点

在对展品进行讲解期间，多数观众均难以长时间保持精力的高度集中和饱满的热情。这便要求讲解人员在讲解期间，要科学设置讲解词的详略，应突出重点内容，让观众在集中注意力的情况下掌握相应的知识，同时也需合理把握语言的节奏，使其具有较高的韵律美。语气要活泼，让观众在参观的过程中体验到愉悦感。此外，讲解人员自身的情感也需与具体的环境和对象相适应。需注意科学规划讲解的路线，尽量不要遮挡观众参观的视线。在变换讲解场地时，须站在观众前面进行引导。上述平常的规定对于讲解人员来讲相对重要，需给予必要的重视。这样不但能够体现出讲解人员对观众的重视程度，同时也能够体现出博物馆的人性化理念。为合理设置讲解词的重点，讲解人员需亲自参与到讲解词的编写中。以展览的主题和陈列内容作为基础，大量阅读相关的书籍和文献，运用自己的语言来编写顺畅的讲解词。对于讲解人员来说，上述过程能够使其更为熟悉展览的内容，加深理解，这样才能在讲解期间更

为流畅地传递文化信息。通过全面的突出讲解重点,加强参观者对文物及历史的认知,提高讲解工作效率,利于开展宣传传播工作。

(四) 对讲解人员进行科学培训

首先,博物馆需针对讲解人员的语言技巧进行培训。高素质的讲解人员需具有较高的语言素养,针对相同的陈列内容,运用同样的讲解词,不同的讲解人员需可为观众呈现不同的讲解效果。主要原因便在于讲解人员自身所储备的知识量,同时也与讲解技巧高度相关。由于讲解人员须具有播音、主持、语言、艺术等方面的技巧,因此在讲解期间,需科学控制气息,把握好语言的节奏和音调,保证吐字清晰,强弱适中,节奏良好。这样观众才能够听到更为悦耳的讲解词,从而对陈列的内容产生了解的兴趣,形成情感共鸣。因此,博物馆须对讲解员的语言技巧进行重点培训,从而保障其高质量地完成讲解工作。

其次,需对讲解人员的应变能力进行培训,讲解员应变能力水平可作为其职业技能的重要衡量标准。讲解员在开展讲解工作时,观众可作为客观的整体在讲解员面前呈现,不同的观众会提出个性化的要求。因此,讲解员需具备更高的观察和判断等方面的能力,通过对观众的神态和表情的细微变化来体察其心理,从而运用有效的方式进行讲解,以此满足观众的不同需求。针对同样的陈列内容,如果观众为学生,则讲解员便须依据其年龄特征来科学设置讲解的内容和方式。对于小学生来讲,讲解人员可倾向于运用相对生动的故事来吸引学生的注意,从而使其顺利掌握讲解词的信息。如果针对普通观众,便可运用问答或讲述等方式,这样便能够表现出讲解员的亲和力,增强讲解员与观众之间的情感交流。而针对专家和学者进行讲解,便需结合其专业特征来选择较有趣味性的内容进行细化讲解,同时还需介绍我国学术领域目前的研究现状^[5]。

(五) 创新讲解的模式

以往,讲解员在实施讲解工作时多为自主讲解、参观者聆听的模式。这便导致讲解工作的实施效率难以达到预期的要求。因此,在新的发展时期,讲解员需主动转变以往的陈旧观念,运用相对开放和多元化的措施来对讲解模式进行优化

创新,在讲解期间主动探索新型的讲解方式,让观众获得自主表达观点的机会,讲述自己的经历,这样参观者便能够在聆听讲解词的同时产生更多的自主想法,以此来调动参观者的积极性,使讲解员与观众之间形成有效的互动,从而激发参观者对陈列品的好奇,尽量提高讲解工作的实施效率和效果。以此为基础,不断提高讲解员自身的职业技巧和能力,充分体现出讲解工作的重要价值,将馆藏的文化信息全部传递给观众,使双方均能够有所受益。

此外,讲解工作还可利用多媒体技术进行直观呈现。讲解员可更为形象地向观众介绍展品的历史信息和基本情况,这样便能够明显优化讲解的效果。如运用视频或3D影像等方式来呈现展品信息,从而给观众带来更为强烈的视觉冲击,使其对产品信息形成更为深刻的印象。

结束语:

总之,博物馆承载着最为重要的教育与文化传播的社会功能,伴随当前经济社会的不断发展进步,社会大众对于精神文化的需求也越来越高,这为博物馆的解说工作带来了前所未有的巨大挑战。作为解说人员,要加强解说能力,创新讲解模式,突出解说重点,为博物馆讲解工作有效开展提供保证。希望通过以上阐述,能进一步加强实践研究水平。

参考文献:

- [1] 黄夏冰.新时代下博物馆讲解工作分析[J].中国民族博览,2021(10):190-192.
- [2] 关红.博物馆讲解工作的创新策略探索[J].传播力研究,2020,4(24):12-13.
- [3] 夏义梅.博物馆讲解工作刍议[J].文化产业,2020(17):114-115.
- [4] 朱小娟.新时期博物馆讲解工作的科学开展路径[J].文物鉴定与鉴赏,2020(04):130-131.
- [5] 贺德孝.新时代博物馆讲解工作的思考[J].中共珠海市委党校珠海市行政学院学报,2019(03):43-47.

作者简介:包明山(1969.10-),蒙古族,本科,馆员,博物馆宣传讲解、陈列设计。