

# 浅谈博物馆 讲解员应注意的礼仪礼节

□ 杨洁

中国素有“礼仪之邦”的美誉,而中国人更以其彬彬有礼的风貌著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展有着广泛深远的影响,其内容十分丰富,涉及社会生活的各个方面。

我国古代的“礼”和“仪”,实际上是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念,“仪”是“礼”的具体表现形式,任何“礼”的基本道德要求,都必须借助于规范的、具有可操作性的“仪”,才能恰到好处地得以表现。现代的礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。可以说,礼仪贯穿于社会人际交往的全过程。

礼仪礼节是社会文明的标志,也是人际交往中文明行为的规范。作为传播文化和友谊的使者,博物馆的形象代言人,博物馆的每一个工作者,特别是讲解员必须懂礼貌,讲礼节,掌握古今中外的社交礼仪常识,尤其要尊重观众所属民族的礼仪习俗,从而向他们提供高质量的服务,这有利于提高博物馆的文化品位和社会影响力,也有利于博物馆社会教育功能更好的发挥。随着博物馆社会地位的不断提高,博物馆已成为社会人际交往的重要场所之一,来自世界各地的不同人群想要了解当地的文化、历史,都会到博物馆进行参观、学习。这就要求博物馆的讲解员具备良好的道德文化修养。言谈举止落落大方、温文尔雅、不卑不亢,这样的讲解员才会赢得观众的信任和尊重。

礼仪礼节的核心就是尊重人。讲解员在与观众交往中应该尊重观众,要懂得尊重别人就是尊重自己,要懂礼貌、礼节,维护博物馆的形象,并为观众创造一个舒畅的参观环境。作为一名博物馆的讲解

员,在整个服务过程中要让观众感到亲切,让观众有美的享受,就必须运用适当的礼仪礼节作为媒介,来满足观众不同的文化需求。博物馆讲解员礼仪礼节,是讲解员应当具备的最基本的素质,归纳起来有以下几方面。

## 一、讲解服务礼节“三原则”

讲解服务礼节是传播文化的重要渠道,讲解员的一言一行都会对观众产生一定的影响。讲解服务应掌握三个原则:

### 1. “观众至上”原则

“观众至上”是博物馆讲解服务的根本宗旨,也是讲解工作中处理问题的出发点。讲解员应始终将观众放在心里,时时处处为观众着想,为观众提供热情、真诚的讲解服务,使每一位观众来到博物馆都能感到温暖、亲切,感到自己身处和谐的氛围之中。

### 2. “兼顾全局”原则

这就要求讲解员在讲解过程中要不偏不倚,对每一位观众都要一视同仁。即使遇到一些比较能沟通的观众,也不能让他们垄断了你的时间,从而冷落了其他的观众。这种厚此薄彼的做法不利于讲解工作的顺利进行。

### 3. “合理而可能”原则

“合理而可能”的原则既是讲解服务的原则,也是讲解员处理与观众关系的一个准则。观众往往把博物馆参观理想化,往往会产生求全心理,提出种种要求、意见和建议,少数观众还会一味挑剔。处理好观众的要求、意见和建议意义重大,有时会影响整个讲解的成败。所以,讲解员不得等闲视之。当观众提出意见、要求时,讲解员应当认真倾听、仔细分析,看其是否合理,能否实现。对观众的指责和挑剔也要认真对待,看其中是否有合理的成分,凡是合理的又有可能实现,讲解员都应该努力去做。对不合理或

不可能实现的要求和意见,讲解员要耐心解释,使观众心悦诚服。

## 二、讲解时的礼仪礼节与讲解艺术

准确优美的讲解,诚恳谦和的态度,潇洒自如的风度是讲解成功的保证。因此,讲解员在讲解时要善于运用得体的语言,注意表情、眼神、手势、体态的相互配合,还要讲究讲解艺术,力求给观众带来艺术的享受。

### 1. 讲解时的态度

讲解员在给观众讲解时,态度要热情、和蔼。不能傲慢,傲慢会伤害观众的自尊心;不能冷漠,冷漠会让观众感到不亲切;不能慌乱,慌乱会给观众留下不成熟的印象,从而使观众产生不信任感。

### 2. 讲解时的表情

给观众讲解时,讲解员的表情要自然、大方,面带微笑。面部表情反映出一个人的自信心、礼貌程度与文化素养,可以说是一个人感情的晴雨表。讲解员在讲解时,面部表情应是真情实感的自然流露,但也不能过分夸张,喜不可眉飞色舞,怒不可怒目圆睁,悲不可声泪俱下。讲解员要把握好分寸,能够驾驭自己的情绪。

### 3. 讲解时的眼神

讲解工作是讲解员与观众面对面进行的一种互动,讲解员应当注意用眼神去跟观众交流。通常情况下,讲解员要目光平视观众,但不能总是盯着其中一个人,而要环顾周围所有听讲的观众。讲解员的眼神应是坦率的、真诚的,切忌左顾右盼、心不在焉。

### 4. 讲解时的体态

在给观众讲解时,讲解员应注意体态的适当配合,一定不要背对着观众,要始终将你的正面留给观众,这样有利于把握全局。具体来说,有以下几项要求:

**站姿** 站姿是讲解工作中最基本的姿势。站立时身体应与地面垂直,重心放在两个前脚掌上,抬头、挺胸、收腹、提臀,两肩放松,双臂自然下垂或在体前交叉,忌站姿松松垮垮,弯腰曲背。

**走姿** 讲解员在讲解时通常是沿着展线边走边解说。在引导观众参观的过程中,讲解员多数情况下需要面对观众退步走或侧身面对观众行走。行走时,讲解员要精神饱满,抬头挺胸,步伐轻盈稳健,步幅不可过大,身体各部位之间要保持动作和谐,

使自己步调一致。

**坐姿** 在讲解过程中一般不可能坐,但在中途休息或接待贵宾时,有时也坐下来休息,因此,讲解员也应注意坐姿。正确的坐姿是上身保持正直,头部端正,两肩齐平,双手自然搭放在膝盖上或椅子扶手上。女士应双膝并拢,男士膝部可分开一些,但不要过大。在就坐时,切忌翘二郎腿。入座时要轻柔缓和,起身时要端庄稳重。

**手势** 讲解员的手势在讲解过程中也非常重要,手势的运用应与讲解相配合,要有的放矢,自然大方,干净利索。

### 5. 讲解艺术

讲解是一门特殊的艺术,为了使讲解获得成功,讲解员必须掌握讲解的艺术并熟练运用。这就需要日常工作中的不断学习和总结积累。要获得较好的讲解效果,笔者认为应注意以下几点:

#### 讲解要力求通俗、生动

在讲解时,讲解员的语言要生动、流畅,讲解内容要通俗易懂,这样可以更好地吸引观众的注意力。

#### 因人施讲

因人施讲是讲解工作的升华和提高,是对一名合格讲解员的更高要求。在讲解时,讲解员应根据观众的多少、兴趣爱好、时间长短、个人素养及年龄、职业等方面的诸多因素在讲解内容、表达方式以及语气、姿态等方面都能随机应变、恰到好处。因人施讲的核心就是有针对性地讲解。

#### 与观众的互动

讲解员不能滔滔不绝、喋喋不休地讲解,而完全不考虑观众的感受。对观众感兴趣的内容,讲解员可以通过提问等方式与观众产生互动,这样就加深了观众的参观印象。

博物馆是社会性的窗口单位,博物馆讲解员是直接面对观众服务的,讲解员的仪容仪表、精神面貌、综合素质都代表着博物馆的形象,这个形象的好坏直接关系到博物馆的社会影响力。因此,讲解员在日常工作中要重视礼仪礼节方面素养的提高,以饱满的热情、自信的心态、优美的讲解去打动每一位观众,从而树立并维护博物馆的良好形象。

(作者工作单位 河北省博物馆)