

新形势下博物馆讲解员的角色定位与职能优化

李欣芮

成都博物馆

摘要：在新时代背景下我国文化事业蓬勃发展，各级博物馆纷纷响应国家号召，积极开展各种形式的展出文化活动，此举极大地丰富了人民群众的精神文化生活，也使博物馆成为群众文化教育的重要场所。随着参观人数的日益攀升，博物馆讲解员的作用愈发凸显，他们不仅是沟通历史与现代的桥梁，更是文化传播的使者，对于增进公众对文化遗产的认识和理解起着至关重要的作用。在当前形势下，博物馆讲解员的角色定位显得尤为关键，他们的表现直接影响到博物馆文化价值的实现和社会教育功能的发挥。为此，本文深入分析了博物馆讲解员在新形势下的角色定位，并在此基础上提出了一系列建议，旨在推动博物馆讲解员工作的优化与提升。

关键词：新形式；讲解员；博物馆；角色定位

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.05.074

在我国社会经济的蓬勃发展和人民生活水平的持续提升下，博物馆已经成为公众休闲娱乐和文化充电的热门场所。人们通过参观博物馆，不仅能够放松身心，还能深入了解人类文明的博大精深，拓宽自己的知识视野。特别是近年来，学校教育越来越重视实践与体验相结合的学习方式，因此会组织学生走进博物馆，让他们在实地教学中感受历史的厚重和艺术的魅力，这对于学生的全面发展极为有益。在这样的背景下，博物馆讲解员的作用愈发凸显。他们不仅能为游客提供专业、生动的讲解，引导参观者更好地理解和欣赏文物，还能有效规范游客行为，确保文物的安全。因此，在新形势背景下，博物馆讲解员需要具备较高的职业素养，从而为社会提供更好的讲解服务。

一、新形势下博物馆讲解员的角色定位

（一）文化活动的讲解员

博物馆作为文化传承的重要场所，通过精心组织的文化活动来吸引社会各界的目光，并邀请人们前来探索历史的瑰宝。每一件展出的文物都蕴含着丰富的历史故事和文化价值，这些无形的价值需要通过讲解员的专业诠释才能得以显现，使观众能够感受到文物的生命力。因此，讲解员在活动中扮演着不可或缺的角色，他们不仅是文化的传播者，更是观众探索之旅的引路人。面对多样化的观众群体，讲解员必须具备灵活多变的讲解技巧，能够根据观众的不同背景和需求，选择最恰当的讲解方式，使信息传递更为有效。他们需要精准把握参观活动的流程和节奏，确保活动顺利进行。

（二）历史文化的传播者

博物馆讲解员的责任远不止于对展品的简单描述，他们的工作深入到挖掘和传达文物所承载的深远文化意义。通过讲解员的细致解读，游客能更好地触及文物背后的历史和精神内涵，从而实现精神层面的教育和启迪。在博物馆的参观过程中，讲解员不仅需要详细介绍

文物的制作年代、历史背景，更要透过文物本身，展现其所在时代的独特风貌和社会特征^[1]。显而易见，讲解员在博物馆活动中扮演着历史文化传播者的关键角色，他们的工作是连接过去与现在、观众与历史的桥梁。通过他们的努力，观众得以接触到最真实、最生动的文化内容。

（三）博物馆形象代言人

在博物馆的参观体验中，讲解员的仪态言行对于塑造博物馆形象、传递文物知识具有直接影响。因此，讲解员应该是博物馆的形象代言人。他们在引导观众穿越历史长河、解读文化密码的过程中，不仅需要具备扎实的专业知识，更要拥有丰富的文化修养，以便在解答观众问题时游刃有余，提供深入浅出的讲解。他们的职责不仅在于介绍馆内藏品的历史背景和文化价值，更在于通过自己的专业素养，将博物馆的藏品故事化、生活化，使观众能够在轻松愉快的氛围中感受到文化的魅力。

（四）文化教育的引导者

讲解员在对博物馆文物进行解说时，远不止对其历史背景、文本知识以及工艺的表面讲解，而是要注重对观众的文化引导，让其在对文物背景知识进行深入了解的基础上，也能把握文物的内在文化意义，通过生动而有效的讲解方式，向观众揭示历史文物的深远文化价值，确保参观体验能够深入人心，达到社会教育的目的^[2]。在这个过程中，讲解员不仅是知识的传递者，更是文化教育的引领者。他们的职责在于明确观众在参观过程中的文化认知，通过精心策划的讲解，引导观众深化对历史文化的认识和理解。

（五）公益教育的服务者

在国内，许多博物馆作为公益机构，由政府相关部门监管，并向公众免费或象征性收费开放，提供文物展览服务。讲解员在这些公益教育活动中，承担着服务者

的角色，他们向社会大众提供专业而免费的讲解服务，以实现公益教育的宗旨。在为公众提供讲解服务的过程中，讲解员往往会产生强烈的职业荣誉感，他们为自己的工作能为社会贡献力量而感到无比自豪。这种自豪感不仅来源于他们的工作本身，也来自他们能够在传播知识的同时，促进社会文化的传承和发展。

（六）游客之间的沟通者

在游客踏足博物馆的那一刻起，讲解员便成了他们亲切的向导，能够与游客面对面地进行交流，并倾听他们的声音，洞察他们的需求，尽可能地为参观者提供周到的服务。讲解员的角色不仅在于向观众传授文物的历史价值，诠释博物馆的文化精髓，而且在于积极收集观众的宝贵意见，将合理的建议反馈给相关部门，以促进博物馆服务的不断改进。在这一互动过程中，讲解员充当了博物馆与观众之间的桥梁，能够促进二者关系的协调发展^[3]。他们通过自己的本职工作建立起一座沟通的桥梁，使得文化遗产与公众理解得以顺畅地进行。

二、新形势下博物馆讲解员的职能优化建议

（一）从心出发：培养讲解员的职业道德与沟通素养

在新时代的背景下，博物馆对讲解员的角色进行了重新定义，这一转变强调了深入探讨讲解员应具备的关键素质的重要性。以讲解员的讲解技巧和沟通能力为核心，要不断提升他们与游客之间的互动质量，以此来提高讲解员的核心竞争力。讲解员不仅是博物馆讲解活动的组织者，也是社会教育的主导者。只有当讲解员自身具备卓越的讲解能力，才能在整个讲解过程中发挥关键作用。因为，到博物馆进行参观的受众群体各不相同，对于不同知识背景和文化修养的群体，讲解者需要采用不同的讲解策略，以适应不同观众的实际需求，从而与观众之间建立有效沟通，并展现博物馆丰富的文化内涵^[4]。尽管讲解员的工作对象是有形的文物，但他们传递的信息却是无形的，旨在与观众进行精神层面的交流。通过观察观众的反应，讲解员能够评估自己的文化讲解效果，并据此进行合理调整，以确保文化的传递和沟通达到最佳状态。

除此以外，博物馆还要重视对讲解员职业道德的培养，这也会直接对他们的讲解质量产生影响。博物馆应引导讲解员不断深化对自己工作职责的认识，激发他们的工作责任感，让他们能够热爱自己的工作，并对观众提出的问题进行热情解答，力求用清晰、简练的语言将知识传递给观众，在讲解的过程中要遵守职业道德规范，以负责任的态度对待文物讲解工作。认识到自己的工作职责仅仅是起点，更重要的是要在具体的工作中对此进行落实和执行。讲解员应始终以认真、负责、耐心

的态度组织展览活动，以友好和热情的态度接待每一位观众。因为，博物馆是社会公益机构，讲解工作者作为形象代表，会直接影响游客对博物馆的印象。因此，讲解员不应草率回答观众的问题，而应认真倾听，从专业的角度给出精准地回答，从而提升观众的整体参观体验。

（二）内修外炼：提升讲解员的自我形象与专业素养

讲解员是博物馆与公众之间的桥梁，他们的形象和修养直接关系到博物馆的形象和未来。因此，无论是博物馆还是讲解员本身，都应致力于提升个人修养，注重言谈举止，因为在工作状态中，每一个小动作都可能给观众留下深刻印象。讲解员应始终保持文明礼貌，从专业角度出发，尊重每一位观众，并以最合理合规的方式解决工作中遇到的问题。讲解人员在从事博物馆讲解工作时，要特别注意自身形象，保持得体的仪容仪表和整洁的衣着品味，从而展现出良好的职业形象，给观众留下好的观展印象^[5]。此外，讲解人员通常会讲解与文物相关的历史知识，因此他们必须具备扎实的专业素质，将知识内化为自身能力，而不仅仅是机械记忆。这就需要讲解员的文学素养、文化修养等进行提升，以此来提高他们的工作质量。

在博物馆的日常运营中，管理层应当创造一些能够提升讲解员个人能力的机会，并积极构筑一个充满活力的学习环境。例如，可以定期邀请当地院校的历史和文学专家到博物馆进行专题讲座，以此拓宽讲解员的知识视野。或定期派遣他们到其他教育机构进行深造，以便他们能够更全面地了解历史文化知识，深入掌握与文物相关的知识内容。通过这种方式，讲解员将能够更精准、更生动地开展文物讲解工作，避免因专业素养不足而误导参观者。此外，讲解员的个人能力还与文物所具有的社会教育作用直接相关，并且会对观众的认识产生影响，如果讲解员的专业能力不足，文物展览的教育价值就会大打折扣。因此，提升讲解员的专业素质应当成为博物馆工作的重要任务之一。

（三）责任拓展：培养讲解员的责任意识与岗位精神

在日常工作中，讲解员需精心扮演好自己的多重角色，将外在的管理规范内化为自身的责任感，完成从一名讲解员到文化传播者的角色转换。这要求讲解员必须具备出色的角色意识。首先，讲解员应具备强烈的岗位责任意识。岗位责任是讲解员工作的核心，明确和理解这一责任是讲解员的工作准则，也是他们承担博物馆宣传教育工作的社会职责。因此，讲解人员要以坚定的信念、强烈的责任感和积极进取的决心，来为博物馆的

宣传教育工作开创新的局面。其次,讲解人员还要具备新的发展意识。在开放的思想领域寻求更广阔的发展空间,并保持开放拓展的态度,来审视博物馆宣传教育的发展趋势。在工作中应避免墨守成规,要对其他地区的先进管理措施和经验进行参考,探寻新的发展路径,准确把握当前新时代博物馆宣传教育的大趋势和主旋律。通过这样的方式,讲解员不仅能够提升自己的工作质量,还能为博物馆的宣传教育工作带来新的活力和创意。

除此以外,讲解员应牢固树立服务至上的工作理念,将“以人为本,观众至上”作为博物馆工作的核心导向。这种服务至上的岗位精神,体现在将游客的满意度作为衡量工作成效的关键指标。这一原则将激励讲解员持续更新服务理念,以满怀热忱的服务态度去迎接每一位到访者。讲解员应从自身岗位出发,推动博物馆管理理念的不断创新和管理机制的持续优化,确保对游客的服务承诺得以实现。在接待游客时,讲解员应认真且耐心地解答各类咨询,建立起游客对博物馆以及讲解员的信任。要实现这一目标,不仅需要博物馆提供坚实的服务支撑,更需要讲解员个人具备卓越的专业能力。在日常工作中,讲解员应该对自身的讲解能力进行不断提升,从而为顾客提供更好的观展服务。

学以致用:培养讲解员的学习能力与实践经验

讲解员的专业素养受到其社会角色和工作职责的双重塑造,其在博物馆的文化宣传教育活动中扮演着至关重要的角色,肩负着重要的工作使命。此外,在实际工作中对讲解员的专业能力提出了更高的要求,他们不仅需要具备良好的语言能力、学习能力,还要拥有一定的探究能力和协调能力^[6]。从学习层面来看,艺术讲解工作的核心就在于将知识和语言进行有机结合,讲解工作人员要更好地传播知识、传递信息,还需要具备深厚的历史知识和考古知识。而获取这些知识的途径唯有不断学习。因此,学习能力是讲解员的基本素质。他们不仅要学习博物馆知识和考古知识,还要对艺术的发展规律进行了解,并对观众的观展特点进行把握,然后不断丰富自己的知识库,对自身的知识层次进行提升。从语言能力的层面来看,讲解员利用语言作为媒介,通过精准地表达将文物信息传递给观众,从而让观众能够对文物的历史进行理解。因此,讲解员必须磨炼自己的语言技巧,特别是在有声语言的训练上要下足功夫,规范语言使用,确保发音准确、吐字清晰,并使用标准的普通话为游客进行讲解,以此提升沟通的效果和游客的参观体验。

在语言表达节奏上,讲解员应巧妙运用语言韵律,准确把握逻辑重音与停顿,根据展览内容的变化,灵

活调整讲解速度。讲解时,既要有跌宕起伏的语调波动,又要保持平和稳定的讲解节奏,做到快慢适中,从而更有效地传递情感,激发观众的情感共鸣。从组织能力的层面来看,游客参观的过程实际上是讲解员组织与协调能力的体现。讲解员应不断提高自身的组织协调能力,以便更高效地引导游客。并且,讲解员还要对自身的感知能力和观察能力进行有效提升,通过观察游客的面部表情和身体语言,深入了解他们的兴趣点和个性化需求。例如,通过观察游客在某个展品前的停留时间,讲解员可以相应地调整参观路线和讲解详略,确保信息传递具有一定的针对性。在内容的选择上,讲解员应根据游客的实际情况和需求,进行合理的筛选和调整,从而更好地帮助游客理解展品背后的深层含义。

三、结语

综上所述,博物馆讲解员在文化传播和教育引导方面具有重要的作用。因此,博物馆要重视对讲解员能力的提升,在新形势背景下,要为讲解员的职业发展设定清晰的目标,明确他们的工作职责和角色定位,激发他们的工作热情,让其更好地投入文物讲解工作,为广大受众群体提供更好的服务,并深入到游客群体中去,展现出当代博物馆积极向上的形象。此外,博物馆的各个部门也应重视与讲解员的协同发展,从多个维度出发提供助力,以此来促进讲解员的专业成长,让他们为社会大众提供更优质的文物讲解服务,齐心协力推动博物馆事业的繁荣与发展。

参考文献

- [1] 闫英兰. 博物馆讲解员的角色定位和技巧应用[J]. 文物世界, 2018(4): 72-73, 35.
 - [2] 张胜芳. 宣教视角下博物馆讲解员的角色定位与培养发展[J]. 文物鉴定与鉴赏, 2021, 219(24): 143-145.
 - [3] 朱祺. 浅析新形势下纪念馆讲解员的角色定位——以5·12汶川特大地震纪念馆为例[J]. 魅力中国, 2021(3): 29.
 - [4] 李茜. 新形势下博物馆讲解员的角色定位[J]. 文物鉴定与鉴赏, 2021, 212(17): 159-161.
 - [5] 李思陆. 博物馆讲解员的角色定位与能力提升策略分析[J]. 产业与科技论坛, 2023, 22(6): 240-241.
 - [6] 洪丽华. 新时期博物馆讲解员的角色定位与能力提升[J]. 中国民族博览, 2022(16): 210-212.
- 作者简介: 李欣芮, 1983-02, 女, 汉, 本科, 职称: 初级, 研究方向: 文物博物。