

## 讲解工作的真善美

作者：博文

任何一项正当的工作，都有其存在的合理性，工作成绩的判断标准，有很多具体的方面，但归纳起来无外乎一点，即工作是否符合自己的身份以及该身份所预设工作目标。

讲解员是从事社会教育的文博工作者，是连接展品与游客的纽带；讲解员也是博物馆的一名员工，他的言行在一定程度上也代表着博物馆的形象。前者讲解员的宏责任，后者讲现实工作。这些细微的差别，使讲解员的工作成绩判断标准上会出现是传递正确的知识还是“照顾单位形象”的差异。其实这两者在原则上并不冲突，从理上讲它们是相互依存的关系。

讲解工作首先要达到“真”。“真”是获得真理、达到真理的境界。讲解工作必须保证知识的正确性，即讲解员的知识与语言和展品所反映的客观知识相一致。这种致性是讲解工作的基本要求，是符合讲解员身份的第一种状态。没有这种状态，讲解工作不可能合格。所以传递正确的知识是讲解工作好坏的基本标准。

满足了游客需求是讲解工作的“善”。“善”在哲学上包涵人在自然关系和社会关系中各个方面需要（例如历史知识方面的）得到满足的实际价值。在讲解工作中，解员根据游客不同的文化结构，进行侧重点各异的讲解，满足其精神文化需求，这些需要既表明游客对讲解员的依赖性，也表明了游客参观的自主性，这是讲解工作的价所在。让游客满意，也是讲解工作优劣的重要标准。

“美”是在“真”和“善”基础上达到的更高境界。从本质上讲，“美”是人改造世界的创造性活动及其成果对人的自由的肯定，它通过人的美感表达出来。正确的识，契合游客需要的讲解方式，形成愉悦的感觉，这样的讲解流程，就是“美”的一种反映。

对知识的正确把握是“真”，正确的知识满足了游客的需要是“善”，在两者基础上形成讲解员个人独特的风格就是“美”。

从认识和实践发展的内在逻辑上说，“真、善、美”之间的统一是个逐级上升的过程。人们首先达到“真”，即首先保持知识的正确性，保持博物馆社会教育机构的谨，才能进而实现“善”。在“真”和“善”的基础上，才可能创造和实现“美”。

从哲学意义上讲，缺乏了“真”的基础，所谓的“善”就是伪善。在实际的讲解工作中，忽略了知识的正确性、失去了文物本来的价值，游客的满意就是真正的满意么？

讲解员必须考虑知识的正确性！能够成为一名讲解员，除了必要的专业知识外，都具备一定的职业素养，每个讲解员都明白自身的工作是为游客服务，都明白作为个不能为集体抹黑，都在尽可能避免被投诉现象的出现。但实际工作中遇到的人形形色色，难免会出现特殊的、不能让游客满意而归的情形，真正的问题就出在这些情况之下。尽管这些情形出现的几率极小，可能不到千分之一，但是国内有这么多的讲解员，每人每年都要讲数百场，即使特殊情况出现的几率再小也总会落在具体的人身上，于被投诉者而言，这种几率就是100%。可能有些同行会觉得那是被投诉者水平不够。谁能保证对游客永远能做到心如水？谁能保证自己永远不会遇到“特殊”的游客？能保证自己永远不会被投诉？一次失误就要抹去之前99场的成绩。我想《该传递正确的知识，还是该迎合观众情绪》作者真正的迷茫就是在这些特殊情形背后的“零”投诉，以及被投诉后严厉的处理措施。

我们每个人的内心深处都有一些珍视而不容亵渎的东西，譬如恋人，譬如亲情，譬如自豪。当这份美好被亵渎时，内心的不快难以避免。讲解在本质上来讲，毕竟是项学术性工作。绝大多数讲解员都属于发展职称的专业技术人员，在目的上也不同于以经济效益为主的商业性服务工作，因此讲解员在学术上的一些执著，是无可厚非的当为之骄傲的工作被诋毁时，忍不住出言制止而引发游客的不满时，讲解员该被严肃处理还是具体问题具体分析而进行引导？

事物的发展有其固有的规律，这种规律不是现成的，只能从事物的发展过程中逐步总结得来，而不应该有人为的“零”的绝对化。在支配事物发展变化的过程中，离开外因，更离不开起决定作用的内因。博物馆工作也是如此，离不开游客，离不开社会各界的关注与支持，这些是博物馆发展的外部因素。为了回报这些支持，我们对社做出了承诺，譬如“零投诉”；但博物馆发展更需要依靠的是兢兢业业的奉献的博物馆人以及他们对自身事业的热爱与激情，理解与承诺，不仅要给予那些自身管辖范围