

## 越南與臺灣的橋樑：博物館 「新」力軍—新住民服務大使

Bridging between Vietnam and Taiwan: New Immigrant  
Multilingual Docents as A New Force for the Museum

阮氏玉梅 國立臺灣博物館新住民服務大使，越南籍

Nguyễn Thị Ngọc Mai Multilingual Docent of National Taiwan Museum

### 加入臺博館「新住民服務大使」的源起

三年前因跨國婚姻從越南來臺，剛開始人生地不熟的我，要面對不少的困難與障礙，尤其是語言溝通和適應臺灣新生活。記得三年前，為了瞭解與融入臺灣與新住民的生活，經常至移民署網站或是多元文化教育資源網查詢相關訊息，蒐集許多與新住民相關的資訊。當時在「多元文化教育資源網」看到國立臺灣博物館招募「新住民服務大使」的訊息<sup>1</sup>，覺得是非常難得的機會，期望能參與「新住民服務大使」志工服務，多方面充實自我，嘗試開拓生活視野，並認識臺灣的歷史文化。但看到招募訊息時，擔心自己的中文表達能力無法勝任，而且培訓課程報名時間已截止，也就成為自己退縮的理由。直到認識了兩位已在博物館服務的越南籍服務大使，加上她們的邀約與鼓勵，我才鼓起勇氣報名加入服務大使的行列。

### 受訓的過程與自我成長

參加培訓課程時，第一個印象是博物館的同仁、志工及導覽老師們都很熱情，聽導覽的民眾互動回應也很積極。培訓課程結束後，我的中文表達能力向上邁進了一大步，也更深入認識臺灣的歷史文化，特別是臺博館的歷史脈絡與建築形式，以及豐富多樣的自然史典藏等。在導覽的過程中，經與不同的觀眾互動，對人、事、物的敏銳度、觀察力與應變能力也有成長。雖然表面上看來當志工是付



為內政部移民署來館參訪同仁進行越南語導覽，介紹臺博館的建築與歷史(林士傑 攝)

出，但實際上自己的生活領域變得更豐富扎實，自我肯定也成正比的增長，深刻體會到「施比受更有福」的意義。

在博物館服務是自我突破的好機會，一方面不斷的學習成長，一方面也讓來到博物館參觀的越南朋友們得到最好的解說服務。對於不會講中文的越南籍留學生或中文能力沒有很好的新住民朋友，聽到越南語導覽，除了倍感親切外，更讓他們能夠認識我美麗的新家—臺灣。

博物館是很棒的文化交流據點，在博物館服務的對象不只是越南朋友，還有來自東南亞各國與臺灣本地的觀眾，透過導覽分享彼此國家風俗文化的差異及各地特色、打招呼的方式等，都是我常被詢問及分享的主題，也成為我在博物館服務的樂趣與驚喜之一。

### 克服困難，實踐服務與承諾

擔任服務大使之初，覺得困難的是語言的問題，還有風俗習慣的差異，有些部分無法當下就清楚瞭解，偶爾也會製造些「笑話」，這方面在生活經歷中漸漸的克服。在臺灣生活的時間久了，與人的互動多，也就跨越了文化習俗差異的問題。另一個部分是在導覽的過程中，若感受到觀眾對導覽的主題缺乏興趣時，我會技巧性的轉變導覽內容，或者採用提問的方式增加與觀眾的互動交流，讓他們回神繼續專心聽導覽。

導覽時我會穿著「越南國服」，由於是搭大眾運輸來到博物館，出門不方便穿著國服，必須提著大包小包裝著越南國服、鞋子、檔案資料等。因為國服的布料容易皺摺，若沒熨燙衣服有皺褶會很難看，穿在身上也覺得尷尬警扭；但若不穿著越南國服，就無法突顯越南文化特色的美麗。經過一番掙扎與考量，雖然不方便，為了保持「新住民服務大使」的招牌形象，我覺得還是需要做好事前準備工作，選擇不容易皺褶的布料，這是我的服務態度

<sup>1</sup> 為增進文化平權與促進族群相互瞭解，臺博館自103年展開東南亞新住民服務大使招募計畫，開啟移民工進入博物館的第一步。

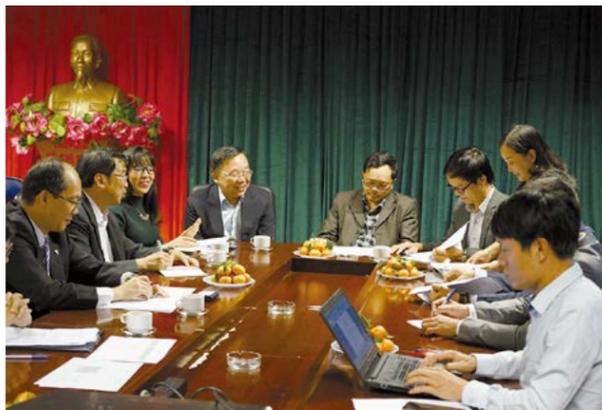
與精神，秉持這樣的信念，讓我克服了「不方便」。曾經有越南學生會團體至博物館參訪聽完導覽後，向館方的工作人員表示，他們雖已來臺多年，但從來不曾也不敢進入博物館參觀，能在參訪博物館時看到穿著越南國服的服務大使以越南語導覽，他們心中非常的感動，因為一個國家級的博物館願意提供多元的友善服務，也展現出臺灣對在臺新住民的重視。

### 新住民服務大使的形象與價值

我覺得擔任新住民服務大使，給人的第一印象很重要。當我穿著越南國服時，觀眾能明確知道我是越南語的導覽人員，透過越語導覽介紹臺灣及博物館的歷史，也讓臺灣或其他國家的朋友間接認識越南語與文化，讓參與的朋友縮短文化差異。在完成導覽後，常有觀眾詢問：「有教授越南語嗎？我們想要學！」，這更是讓我驚喜的地方。



擔任「脈動展」開幕典禮主持人(劉德祥 攝)



協同策展團隊於河內博物館討論開幕活動流程/左3(傅遠政 攝)

由於越南政府也非常重視與臺灣之間的交流活動，我於105年8月回越南參與外交部與教育部舉辦的「越語專業師資培訓」課程，順利完成認證，並接受越南電視與報紙採訪，其中我分享在臺博館擔任新住民服務大使的工作內容與感想，得到越南當地許多的讚賞。

### 「脈動：越南·臺灣生態攝影展」

106年12月由臺博館、越南國立自然史博物館及河內博物館共同合作策劃「脈動：越南·臺灣生態攝影展」(以下簡稱「脈動展」)，我很榮幸受邀擔任「中越翻譯」，出席討論會議協助臺、越雙方策展團隊溝通展覽分工及合作細節，並回越南河內協助三方交流，對於剛來臺灣三年多的我來說是很重要且榮譽的任務。此展在河內博物館舉行開幕式，展出約300件由臺、越攝影家所拍攝的作品，結合先進的投影技術及互動裝置吸引許多參觀者。

「脈動展」展出越南與臺灣豐富的自然景觀與動植物生態，除了推廣生物多樣性外，也透過展覽交流分享博物館在研究、展覽及教育推廣工作上的經驗。展覽開幕前，越南的博物館安排了介紹越南河內文化特色的參訪行程(包括胡志明博物館、民族博物館、婦女博物館、手工絲綢傳統產業及飲食文化體驗等)，由於越南人非常熱情且好客，讓臺博館的策展團隊有賓至如歸的感受。這不僅僅是館際交流，也建立越南與臺灣彼此之間的友誼。現在回想起來，我非常懷念這次的任務，並更加想念我的家鄉。



為開南大學華語中心的越南學生團體導覽，介紹博物館的建築與歷史(阮氏玉梅 提供)



為民眾導覽「南洋味·家鄉味特展」(阮氏玉梅 提供)

在臺博館擔任「新住民服務大使」是非常有意義的服務經驗，從剛開始想要認識臺灣的歷史文化，繼而成為博物館越南語導覽員，甚至有機會協助臺、越國際交流展成為臺灣與越南之間的文化橋樑，自我期許成為文化信使，希望將來也能透過活動讓臺灣民眾多認識越南，也讓我有機會再為臺、越雙方合作及文化交流盡一份心力。

### 結語

臺博館為增加新住民觀眾親近博物館及文化參與的機會，並讓更多臺灣民眾認識及理解不同的文化樣態，於106年辦理「南洋味·家鄉味特展」<sup>2</sup>，並邀集在臺東南亞新住民共同參與策劃，我於展覽期間協助越南語導覽，也為來臺參訪洽商「脈動展」交流事宜的越南國立自然史博物館及河內博物館的館長與策展團隊導覽，讓他們了解博物館致力於推動友善平權所做的努力。

在臺博館擔任「新住民服務大使」的經驗，開闊了我的生活領域及人際關係，也得到多方的肯定與鼓勵，期望未來我對博物館推展新住民友善服務能

有影響力。同時我也會鼓勵新住民朋友到博物館參觀展覽及參與學習服務，讓新住民成為臺灣社會進步的新力量，對於自我認同、文化理解與尊重及人際互動能有所提升，讓更多的同鄉來到臺灣，也成為新住民的「生力軍」。



參加臺博館「多語言導覽服務」團隊(阮氏玉梅 提供)

<sup>2</sup> 臺博館於106年7-10月期間展出「南洋味·家鄉味特展」，介紹南洋的風土地景、獨特的可食用植物及香料，並邀請在臺東南亞新住民參與策展，展示東南亞飲食文化及家鄉生活記憶。