

解說技巧

謝桂禎

墾丁國家公園解說員

「解說」一詞，今日已被各領域普遍使用，然而在1982年台灣第一座國家公園成立之時，社會上尚無幾人知曉何謂「解說」，1984年墾丁國家公園管理處成立，設置解說員為民眾解說國家公園的自然、人文歷史及經營管理方式，大眾才開始慢慢有了「解說」的概念。追根溯源，「解說」為1871年國家公園之父約翰繆爾（John Muir）所說：「我要解說岩石，學習河流，暴風雨及雪崩的語言。我要讓自己熟悉在冰河和原野花園中，並儘可能靠近世界的內心」。他在此使用的「解說Interpret」一詞，是第一次出現在歷史文件中，後來被美國國家公園署所採用。長時間以來，「解說」大多被用於自然與人文環境之中，本文也以此為述。而解說一般可分為人員解說及媒體解說二大類，本文則以人員解說為主。

一、何謂解說

在探討解說技巧之前，需先了解什麼是「解說」。自解說之父Freeman Tilden以來，便有不少專家提出對「解說」的看法，例如：「解說是將特定區域內的環境特性，經由各種媒體或活動方式，傳達給某些特定對象。」；「解說是一種溝通的藝術形式，著重的不只是簡單地陳述事實和人物，更強調思想及其關係。」；「環境解說含有愉快、教育及靈感啟發等三種要素，利用遊憩時機和地點，對人們動之以情、說之以理，使人們欣賞、瞭解人與環境的關係，進而支持環境保育。」；「解說活動主要是給予聆聽者

一種新的認識，新的興趣，新的洞察力，及新的熱忱，一個好的解說員應能引領聆聽者進入他們從未經歷過的新領域。」等等。無論是那一家說法，都可明瞭「解說」有一定的目的、理念與規劃，並非只是口若懸河的隨興講述。

二、解說目的

解說目的在引起特定對象對當地環境與資源的關注與了解，藉由欣賞與知性的了解，提昇較高品質的遊憩體驗，並經由新的感受與愉快的經驗產生對當地的關懷，甚至成為行動。解說是一種教育活動，目的是藉由實物或現場體驗來顯示義意與關係，而不是只傳遞知識。解說技巧的運作應該朝向能達成解說目的。



圖1：「解說」有一定的目的、理念與規劃，並非只是口若懸河的隨興講述。

三、解說技巧的養成

(一) 解說技巧的靈魂

1. 懷抱使命感

環境保育是解說的重要目標，而環境保育工作能持續成長，最重要的關鍵在於能關心、參與及付諸行動。有志成為環境解說人員，心中應保有為環境盡一份力量的使命感，並了解自己是在做一件值得堅持的事，而這過程中，挫折在所難免，例如遊客不聽勸告，或國家政策與保育理念相抵觸，或本身的專業知識還不足夠等。但若懷抱理想持續努力實現，並不斷充實自我，且堅持對大自然的喜好之心，便不致因挫折而失望，甚至放棄理想。解說員的養成如蝴蝶的羽化，需經歷長時間的自學與體驗，才能從幼蟲階段成長為翩翩飛舞的彩蝶。

2. 對土地與人的關心

對土地與環境的關心，是解說之所以動人的起點，解說員的言語（包含肢體）會透露本身對土地的情感。一般而言，會想成為地方解說員的人，對土地大多懷抱著關心，但對人的主動關心，也是解說員必需培養的條件。進行解說時，需隨時觀察聽者的興趣何在？是否仔細聆聽？是否對你的解說有所反應？而你



圖2：解說員的養成如蝴蝶的羽化，需經歷長時間的自學與體驗。

又是否願意在聆聽者有疑問時耐心的說明？若無法做到這樣的關心，就算具備上知天文、下知地理的知識，也難成為好的解說員。

試著接受不同的意見，也是解說員需具備的心態，因為他人的想法是歲月累積下來的，並非一次解說就能改變，若無法接納不同的想法，企圖改變別人的想法不成時，反而會給自己極大的挫折。

3. 深刻的自然體驗

解說員需本身下功夫深刻觀察自然，才能對群眾做深入的解說。以地質為例，透過本身的觀察與感知，了解某種岩石的形成、歲月的印記、在生態環境上的價值，並感知岩石的質地與美感... 如此在向群眾解說時，才能深刻而打動人心。若只背誦書本上的文字，不只枯燥無法讓人體會自然本身的意涵，恐怕連解說言語都無法順暢。

此外，解說員不能只將解說定位在記名字，而沒有引導遊客更深入觀察生物如何適應環境？如何與其他生物互動？向群眾解說岩石、植物及蝴蝶時，即使能說出幾十種名字，當聽眾離去後，這些名字只會逐漸淡忘；但若在解說時，能讓聽眾有所啟發，例如沈積岩形成的久遠歲月，或海岸植物在嚴苛環境求生存



圖3：透過深刻觀察，了解岩石的形成、在生態環境上的意義，並感知岩石的美感，解說時才能打動人心。

的耐力，或為何這個地區蝴蝶種類特別豐富？他們將記憶更深刻，甚至被啟發自我學習的興趣。

（二）解說技巧發揮的原則：

1. 好的解說內容，應在遊客經驗所能理解的範圍內，與遊客產生關聯。在做解說時，應以聽者生活體驗所及的事物來比喻，例如，說明蝴蝶幼蟲食草時，以蠶寶寶只能吃桑葉的概念來比喻說明何謂幼蟲食草，及其對該種幼蟲的意義。
2. 解說建立在知識的基礎上，但不等同知識。聽者可由解說學到很多知識或岩石和各種動植物的名字，但在他們心中記憶更深刻的，可能是對這些動植物的印象，及大自然中各種動植物的生存之道，例如有些海岸植物的葉子會反捲，或長得特別低矮以保有水分，或艱難的在岩石縫隙中生長；聽者會記得每種生物的生存都有一些策略，而它們的生存之道也都有演化上的意義，這些印象更能影響人們對自然界種種生物的看法。
3. 解說的主要目標不是說明或教學，而是啟發。研究指出，聽眾平均只會記住10%的口語溝通內容，所以解說的目的是要激發遊客後續的自我學習。解說是在傳遞知識給聽者之餘，讓他們借由聆聽解說得到啟發，進而主動親近、觀察自然。
4. 解說可以給人不同的體認，更可以打動人心。本身在大自然中經由觀察而得來的故事或資料，其實就是最好、最能打動人心的解說材料，而且是第一手的解說資料（親身的經歷或體悟，不是由資訊或他人而來的解說內容）。
5. 解說應表達整體，而非片段。以海岸地區為例，若只解說地質或海濱植物，遊客的印象就只有石頭和海濱植物了。若能將

整體的環境融入解說，將氣候、地形、海流等種種環境因素組合說明，並引申這樣的環境因素組合才讓這類海濱植物在此出現，最平凡常見的植物在適應的過程中都可能有不平凡的動人故事。因此，解說需做整體介紹，片斷的資訊需和大環境相關連，才能啟發遊客對大環境的認識。

（三）解說技巧運用的概念

解說技巧的運用因人而異，應與個人特質結合，沒有任何一套解說技巧是典型而適合所有解說人員的。然而解說技巧雖因個人特質而有不同的表現，但專業知識是解說技巧必要的後盾。

解說員應具備「第一手解說資料」。一般而言，知性與感性兼具的解說內容最能動人心，專業知識提供知性內容，個人第一手資料則較易聯結感性訴求。就如John Muir所言：Dry words and dry facts will not fire hearts.

解說員是導引遊客進入大自然世界最直接的媒體，有必要訓練敏銳的觀察力，以引領遊客聽看大自然的種種精彩。而解說員本身的言行舉止，即是解說教育最真實的一環，切勿在請聽者愛護花草時自己摘下一段樹枝做解說。此外，無論你的解說技巧有多高明，都需有接受遊客不理解或不接受你的解說概念的心理準備，畢竟每個人的思想都是長時間養成，但你的解說必定提供了對方另一面向的思考。

（四）解說規劃

雖然解說看起來像是即興發揮，但是與大眾的接觸互動其實是需要細心規劃的。解說員需根據已知的當地資源特色、內涵、受保護的原因、管理目的及解說對象，建構出具有啟、承、轉、合的解說內容架構。好的解說必須提供愉快有趣的體驗，內容也必須要適合遊客、關聯資源的保育，以及含括管理層面（管理層面往往會被乎略）。

戶外引導解說最好能規劃解說點，以每個點的主題串聯整體解說內容與目的。解說過程應提供聽眾參與的機會，例如：讓他們運用自己的感官，提供啟發他們心靈的機會，或讓他們分享自己的知識，這都有助於遊客的積極參與。

好的解說規劃一定要有清楚的架構，將資訊以容易理解的方式呈現，並以有邏輯的方式編排順序，其中需包含「認知地圖」。認知地圖是讓遊客了解自己在這趟解說旅程中的概況。例如：「今天的旅程，我們將沿著海岸環狀走2公里左右，大約需1個小時時間，沿途會看到許多壯麗的地質景觀和特殊的海濱植物，但請走在步道上，以維護自身的安全；路程中並沒有洗手間。」

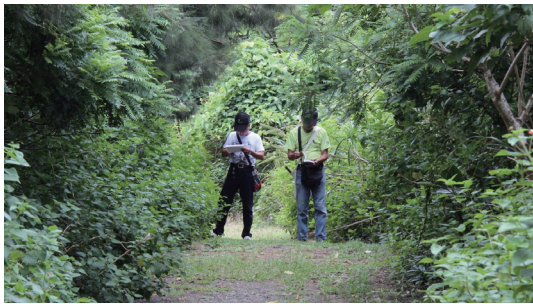


圖4：解說員可經由本身的觀察與記錄，獲得第一手解說資料。

（五）區分解說對象

遊客是解說所面對的主要對象，遊客的年齡、性別、教育程度、職業，及文化背景不同，使得解說必須有所差異，這些差異是解說員極大的挑戰。解說員應針對不同遊客的特性建立不同的解說層次和內容，並配合不同興趣和年齡層的遊客，變化解說的方法。一位有經驗的解說員，肯定累積了豐厚的資源知識及自身觀察經驗，但我們需能掌握遊客的特質，給予他們所需要的解說內容，而非專注於展演自身的知識。無論是那種類別的對象，解說員需明白，遊客期盼的是輕鬆愉快的氣氛。

針對特殊的解說對象，也應有不同的考量。面對兒童可運用感官引導觀察、思考，但要特別注意安全；面對年長者可使其分享本身豐富的人生經驗，並多付出關照；面對專家學者可提供在地第一手解說資料，並向其請教專業知識；外國遊客則可以輔以外文的圖文資料，並善用身體語言與微笑。

解說，是一門綜合藝術，解說技巧的磨練，是永無止盡的。無論你是屬於那種特質的人，只要深刻瞭解所解說的事物，並對所解說的事物懷抱熱愛，你都可能成為一位出色的解說員。經驗會幫助你找到適合自己的解說技巧，一般而言，對解說工作投入愈深的人，收穫會愈大。

解說教育的目的，無非希望能達成影響遊客認知、情感及行為的解說使命；然而能帶給遊客知性與感性的愉悅體驗，讓遊客感知與記憶這片土地，已是解說服務極佳的功能。當你認真的解說，而人群中也有對認真的眼睛在看著你聽著你時，相信你會愛上解說這個工作，並深刻了解解說的意義。

參考資料

1. Lewis, W. J. 1981. *Interpreting for Park Visitors*. Eastern Acorn Press. 陽明山國家公園管理處譯，1987。解說技巧－解說自我訓練手冊。
2. Ward, C.W., A.E. Wilkinson 2006. *Conducting Meaningful Interpretation: A Field Guide for Success*. 林佑齡譯，2014。環境解說實務指南。華都文化事業。
3. 吳忠宏，2007。休閒遊憩解說服務，於歐聖榮編《休閒遊憩理論與實務》。前程出版社。
4. 張明洵、林玥秀，2012。解說與環境教育。華立出版社。
5. 陳炳輝，2009。導覽解說實務。華立出版社。