

[解說殿堂]

言語和肢體的精采

在雙眼、耳朵間傳遞縱谷美麗

傾聽的感動開闢了新視野

隨著解說的步伐

福爾摩沙之東

綻放著專屬的故事與風光



一、解說的藝術

解說是一門結合多種領域學問的奧妙藝術，能運用肢體語言的力量，吸引一雙雙目光，在聆聽解說的同時，也啓發遊客潛在智慧，開始學會以欣賞的角度去感受環境所帶來的震撼。

因此，優秀的解說猶如一項藝術品，須賦予多元且活潑的形式和生命，引起共鳴，使聽衆因而產生驚訝、讚嘆、感動的情緒起伏，進而深層認識每一處景點的獨特歷史，體會用心欣賞的智慧意涵，並認同資源維護的重要性。

（一）解說原則與技巧

解說是藉由解說者豐富、生動的導覽介紹，將訊息經過處理、歸納、組合、包裝後，詮釋傳遞新的認知和觀念，引導遊客深層認識環境，產生欣賞興趣，並開始關注對當地環境的服務活動；它也是一種與遊客透過體驗、分享所建立的溝通方式。因此，一場成功有效的解說活動，須掌握幾項重要原則與技巧，花心思、時間去設計與規劃。

執行解說服務時，除了應接受專業教育訓練外，亦須依循關鍵原則與技巧，充實自我以增進解說效益，完整地呈現解說之內容與意義，讓遊客打開心胸親近大自然，認同環境保育。

「國家公園之父」約翰·繆爾Joun Muir於《夏日走過山間》一書中描述優勝美地分享自然之美時，他說：『你要讓陽光灑在心上而非身上，溪流穿軀而過而非從旁流過。』，說明了解說其實是一種能拉近遊客與解說目標心靈距離的說話藝術。

有效的解說原則：

解說工作須以廣泛的知識作為基礎，發揮傳達資訊、引導啓發、教育溝通等功能，協助遊客融入瞭解實際環境，於是妥善掌握解說原則將可在有限時間內，把知識重點系統化、清楚地呈現主題，豐富聽衆的身心靈；明確一點說，「解說」就是一門「說故事」的學問，要能滿足遊

客「聽故事」的慾望。

「美國環境解說之父」費門·提爾頓Freeman Tilden，在1957年所出版的《解說我們的曩產》中，即為「環境解說」提出8項解說原則，可做為掌握解說內容的關鍵要素：

- (1) **第一手經驗**—解說時，必須運用第一手資訊豐富解說內容，透過自身體驗過的經驗，將訊息栩栩如生的傳達給遊客，增加生動性。例如，講述「泥火山豆腐」時，可以將親體驗製作的過程趣味及品嚐後的滋味感受，藉由自己的經驗口吻來與遊客分享，而非只是從「聽說」的角度傳遞資訊。
- (2) **引領遊客親身體驗**—單方面解說無法讓遊客有參與感，因此適時引領遊客親身體驗，用心感受、用手觸摸、用眼欣賞、用耳聆聽、用鼻品聞。譬如，「如果你，會怎麼做？」「深呼吸後你有聞到火山泥的味道嗎？」，加強印象、獲得真實感。
- (3) **將歷史帶入實際的生活**—成功的解說是瞭解關心遊客的需求，內容可嘗試將歷史、生活、遊客經驗帶入實際解說中，觸發遊客熟悉的回憶，豐富了遊客的遊憩體驗，帶給遊客鮮明的體驗印象。例如，在「赤柯山」可以帶入金針產業的歷史發展，和千噸龜的形成及傳說趣聞。
- (4) **將解說與遊客經驗相結合**—解說前必須瞭解遊客的相關背景，適時運用類似經驗結合遊客熟悉的事物來強化遊客印象。例如，年紀較大的遊客，則對於早期農業社會的開墾史較有興趣；年輕遊客則對DIY體驗有濃厚興趣，可以此方向引導解說。
- (5) **關心遊客需求**—以輕鬆、歡樂、幽默的氣氛分享豐富且簡單易瞭的知識內容，淺顯有趣地將主題表達出來，可以拉近與遊客的距離，提升遊客興趣，達到解說認識之目的。

進行解說時，要瞭解觀察遊客間的異同和偏頗行為，避免資源遭受破壞；若發現遊客破壞環境資源時，可用激勵、暗示、舉

例或引導的方式使遊客產生自我尊重、愛惜資源的觀念。例如，先舉例說明之前的團體因錯誤行為，導致嚴重後果，耗費相當大的社會成本修復，以暗示法預防並糾正遊客行為。

(6) 將片段資訊組合成解說內容—解說不是將資訊本身直接反映，因過於艱深嚴肅的專有名詞會讓解說扣分，而是經過吸收、擷取、組合後，解說者用自己的語言將正確、精彩的内容畫面傳達給遊客，促使遊客體會瞭解大自然或人文史蹟的真實內涵。例如，解說「利吉惡地」時，應思考如何以口語化的解釋介紹地質及外貌特性，讓遊客瞭解此地形為何稱「惡地」。

(7) 解說需要知識及研究做後盾—解說内容須依據實際狀況不斷地修正或新增内容，並利用針對特色資源加以研究和研讀相關論述，定期更新資訊，掌握縱谷景點最新狀況及本處動態發展，豐富自我專屬的知識庫，增加解說功力。

(8) 視對象的不同改變解說方法—遊客素質的差距使得解說方法有極大差異，因此針對不同對象、國籍種族、年齡性別、教育程度、職業文化的遊客，要提供不同的解說題材與方式。同時，注意不同國情的稱呼問題，例如，不可以「小姐」稱呼大陸旅行團中的女性遊客，避免造成雙方誤會。

中立態度處理爭議題材也是非常重要的觀念，當面對具爭議性的解說題材（如國家認同、政治議題、歷史真相），須以中性誠懇的詞語解釋說明，淡化個人色彩，並尊重遊客的不同意見，把是非對錯留給遊客自己思索評論。

動聽的解說技巧：

解說過程中，運用合宜、精確的組織技巧，不但能把解說效益發揮到極限，也能提供遊客欣賞一場動聽的解說藝術；至於，如何設計一套令人印象深刻、生動有趣，又能讓聽眾放鬆心情的解說，則可運用幾個關鍵技巧：

- (1) **融合輔助方法，以故事化、趣味性凸顯主題，引發聯想**——以故事講述方式為解說主軸，運用引喻、破題、對比、幽默、引用等方法，結合時事、趣聞軼事、俚語，再搭配道具或多媒體使用，適當組合資訊激發想像力，可以幫助遊客深入瞭解內容，產生濃厚探訪興趣。
- (2) **眼神、肢體、聲調、音量的合宜變化**——解說時，神采奕奕的表情、專注的眼神能增加解說信心，再適時配合肢體手勢、音量聲調與臉部表情的變化，一方面可以吸引聽眾的注意力，另一方面也可用畫面呈現重點，加強遊客對解說內容的深刻記憶，引導遊客用自己的眼、耳、鼻、口、身去思考。
- (3) **試探分析遊客有興趣的題材，引起共鳴**——解說前應先觀察解說對象的背景、生活方式、社會地位，依對象融合其興趣題材調整導覽解說方法及方向，引導探索或提問，帶出解說資源重點。
- (4) **用心講解，自然流暢地解說，而非用腦背稿**——單純用背誦的解說，會讓聽眾感到沉悶無趣，而融入知識經驗和生動有趣的方式，引導解說主題，才能讓遊客感受到解說者的熱忱與專業自信。

因此，解說原則與技巧須透過持續不斷地練習檢討、向他人請教、從書本汲取知識或親自體驗摸索，才能創造出自己專屬的解說風采，並讓解說服務成為一場藝術饗宴。

(二) 解說實務規劃

透過解說服務，解說員將與遊客進行一場近距離互動溝通，傳遞轄區動植物生態、自然景觀、人文史蹟之繽紛多元，而豐富的解說來自於充分的準備，因此預先的規劃、完善的解說和事後的檢討，是一場成功解說活動的基本原則。

1. 事前遊程安排

- ▲依據解說對象、時間需求，構思規畫特色行程，製作自己的解說稿。
- ▲熟悉解說地點，實際勘查包含交通狀況、食宿問題、廁所位置、景點現場、休息位置等之規劃動線，並注意天候狀況做行程調整（雨天備案規畫）。
- ▲完成相關申請文件與聯絡事項。
- ▲深入瞭解服務對象相關資訊，再擬定解說的內容、方式，反覆練習。
- ▲製作活動流程表，方便遊客瀏覽。

2. 進行解說

- ▲檢視準備的物品（如道具、樣本、海報、摺頁、紀念品、問卷等），注意服裝儀容並面帶微笑。
- ▲提前約30分鐘抵達集合地點，認識主辦人、問候寒暄。
- ▲先做自我介紹，致歡迎詞、簡短開場白後，說明行程及活動主旨、清點人數、提醒安全守則及相關注意事項、發行程規畫表，並說明結束時間和地點。
- ▲加強與遊客的互動交流，設計規劃問答題，加深印象，引導體認縱谷深度迷人風情。
- ▲景點解說時，須等待所有遊客到齊後再開始講解說明。
- ▲注意事項：
 - 解說時步伐切勿移動太快，隨時清點人數（或委由領隊或專人負責）。
 - 解說員在前方中心位置引導，隨時注意隊伍安全與遊客動向。
 - 過程中適時引導遊客發問，增加遊客親自體驗的機會。
 - 協助遊客處理緊急事件。
 - 預留時間讓遊客上廁所或稍做休息。
 - 活動結束時記得對行程做一總結、提醒和感謝話語，歡迎遊客再

次光臨，給予深深祝福。

3. 活動結束後

對於當日的服務進行自我檢討及充實不足之處，針對遊客解說過程評估分析優缺點，記錄下自己的優缺點，經過不斷的修正與改進，奠定厚實的解說實力並持續的閱讀獲取新資訊知識，增加自己的專業素養。若有遊客投訴及建議事項，則須向相關單位反應，以便進行改善。

（三）解說員必備特質

解說員是解說工作的靈魂人物，遊客會從其舉手投足間所傳遞的第一手資訊做為認識環境的管道，重要性由此可知。不過，解說技巧大多是可經由學習而獲得的，而解說員要能與遊客產生互動溝通的解說效果，則須擁有具備以下幾項特質：

1. 熱情、愛心、自信心

多一點微笑、熱忱與愛心能讓遊客敞開心胸融入縱谷風光，而自信心來自於專業的解說知識和沉穩的人格特質，一位有熱忱、愛心和自信的解說員，才能獲得遊客的認同和讚許。

2. 誠懇、謙和、體諒的態度

態度是解說服務成敗的關鍵因素，正確的服務態度與精神會讓聆聽解說成為一種享受，因此從事解說服務時須秉持誠懇、謙和、體諒的態度，拋棄成見為他人服務，展現解說專業。

3. 良好溝通技巧和緊急應變能力

不同背景、年齡、種族、職業的遊客，需求也有所差異，於是解說員須站在遊客角度思考，建立一良好的溝通橋樑，提供整體、創意且具啟發性的解說引領遊客，對環境產生認同感。

4. 豐富深厚的知識認知與專業素養

解說服務須以具有豐富的基礎知識和深厚的人文素養為前題。知識素養的累積須從不斷的閱讀學習、充實能力而來，多方涉獵歷史、自

然、藝術、音樂、文學、天文等領域資訊，必能為解說內容加分，創造難忘的解說體驗。

5.優雅的氣度和風采

整齊穿著和愉悅神情可以展現解說員優雅氣質和風采，拉近遊客與自己的距離，也為專業形象加分，因此應隨時注意自己的穿著、容貌、動作和習慣。



閱讀知識

解說員必備隨身物品

1. 小型擴音器、手錶

使用遊客都可聽到的音量解說吸引注意力，並隨時掌握時間進行解說。

2. 花東縱谷風景區文宣、摺頁等出版品

可以適時輔助解說內容增加生動性，或做為有獎徵答的禮物。

3. 哨子、醫療急救包

用於處理遊客解說時所發生的突發事件，或緊急事件的交通指揮之用，而醫療急救包內應包含：

- (1) 藥品：止痛藥、胃藥、暈車藥、止癢膏、抗生素軟膏
- (2) 包紮消毒：OK繃、紗布、棉花棒、棉花、醫療用膠布、雙氧水、優碘、剪刀、鑷子、溫度計

4. 手套、塑膠袋

方便解說過程中，若發現路面有垃圾或遊客想隨手亂丟垃圾時可使用。

5. 望遠鏡或放大鏡

用於解說辨別動植物時，激發遊客興趣和增加內容的趣味性。



延伸閱讀

- (1) 《解說教育》楊明賢著，揚智文化事業股份有限公司，1999
- (2) 《解說概論》張明珣、林珣秀著，揚智文化事業股份有限公司，2002
- (3) 《21世紀的解說趨勢—解說自然與文化的15項指導原則》Larry Beck and Ted Cable 著，吳忠宏譯，品度股份有限公司，2002
- (4) 《導覽解說實務》陳炳輝著，華立圖書股份有限公司，2007
- (5) 《解說我們的襲產》Freeman Tilden 著，許世璋、高思明譯，五南，2007