

前言

- 隨著休閒旅遊風氣的興盛，為了提供較佳的遊憩體驗，許多景點或展場都有不同形式的導覽解說服務。導覽即是「引導觀賞」之意，但要達到優質的導覽服務，令遊客印象深刻、回味再三，並不容易，這也是導覽解說的精神。
- 對從事導覽解說服務的工作人員而言，解說不僅是一項有趣的工作，也是一種與遊客互動的藝術，還可以從解說的過程中，獲得成就、肯定與自我價值的建立。

前言

- 美國人際關係學大師—卡內基(Carnegie)曾經說過：「每一種藝術，原則都很簡單，講究的是各種技巧」，而解說正是充分運用個人技巧與經驗分享，使得聽者接受並開始喜歡所接觸的事物。因此，一位能夠吸引大家注意的解說員，不僅能夠掌握解說時的每個細節，還能樂在其中，同時也享受解說工作所帶來的樂趣與個人成長。
- 本章將說明因應科技時代的迅速改變，如何運用周遭的自然人文資源，設計、進行一場精彩而富有知性、感性的解說內容過程，絕對是吸引遊客造訪並留下深刻回憶的方式。

前言

- 而解說導覽工作不只著重於解說者的引導、啟發，還要能善用相關解說設備與解說技巧，使觀賞者能從親身的體驗中，充分感受解說過程的精華，並從中獲益與成長。



第一節 導覽解說的意義、目的與功能

- 自18世紀末，被尊稱為國家公園之父的繆爾(Muir)提出「解說」(interpretation)一詞後，導覽解說發展至今已超過百年的歷史。但直至這二、三十年來，透過解說傳遞的導覽服務，才真正轉換成為遊客遊憩體驗時的服務。



- 專業優質的導覽解說，能夠吸引遊客駐足並產生共鳴，留下深刻印象

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

- 隨著「服務至上，以客為尊」的觀念逐漸成為休閒產業的主流，優質的導覽解說服務工作，便成為吸引遊客駐足，並留下美好印象與回憶的重要工作項目之一。要如何將個人的最佳體驗與遊客分享，又如何說到遊客的內心深處、引起遊客共鳴，那就必須清楚導覽解說的定義、目的及其功能，才能有效利用解說的基本原則與技巧。

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

- 壹、解說的定義
- 貳、導覽解說的目的是
- 參、導覽解說的機能

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

壹、解說的定義

● 壹、解說的定義

- 真正賦予解說定義的，是解說學之父—提爾頓(Tilden)，其於1957年發表《解說我們的襲產》(Interpreting Our Heritage)一書中提到：

「解說是透過第一手的資料與解說媒體，啟示其深遠意涵與關聯性為目的之教育活動」。簡單的說，解說即是以說話的方式，將欲表達說明的事物讓聽者了解。國內外相關單位與學者亦陸續就解說的意涵提出文字說明，如表1-1。



→ 導覽解說不僅是一種遊憩服務工作，也具有知識傳遞上的意涵

表 1-1 各單位或學者對解說的定義

項目	說明
加拿大公園管理局 (Parks Canada)	解說是一種教育活動，將天然景觀、歷史活動、手工藝品等藉由媒體向大眾揭櫫資產的意義與環境的關係
Mahaffey (1970)	解說是一種溝通人與其環境之間概念的過程或活動，用以啟發人對環境之知識與了解，以及人在環境中應該扮演的角色
吳忠宏 (1999)	解說是一種訊息傳遞的服務，目的在告知及取悅遊客，並闡釋現象背後所代表的含意，藉著提供相關的資訊來滿足每一個人的需求與好奇
張明洵、林玥秀 (2002)	解說是一種溝通工作，解說可對過去或現在的自然及人文景觀、歷史及文化事件賦予意義。經由適當的解說可使自然與文化資源獲得保護

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

壹、解說的定義

- 綜合上述幾位學者所提出對解說的定義，都說明了「解說」是一項與他人互動的服務工作，也是一種教育性活動，解說不僅只是對遊客作資源訊息的告知、傳遞或溝通為滿足，更重要的目的是要對遊客傳遞自然或文化等休閒遊憩資源的深遠意涵，讓遊客從解說中獲得心靈的啟示、價值的認知、愉悅的感覺等，並使這些資源獲得重視與保護。

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的是

● 貳、導覽解說的目的是

- 導覽解說的目的是滿足遊客的求知慾、擴大遊客的視野、提升遊客的旅遊深度，讓遊客得以帶著愉悅的旅遊回憶，並期待下次的再度造訪。因此，隨著休閒旅遊風潮的興盛，過去「走馬看花」、「好山·好水·好無聊」的旅遊經驗，逐漸轉型成為深度體驗旅遊，並隨著網路的發達與3C產品的普及，遊客得以隨時透過網路上傳、分享所感受到的旅遊經驗。

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的是

- 有鑑於遊客旅遊習慣的改變，遊憩區或資源管理單位所進行的導覽解說服務，也必須因不同的旅遊目的而有所調整，例如：有的單位提供遊客獲得快樂、有趣、愉悅的感覺；有的則是讓遊客認知或體驗自然與文化生態、歷史古蹟文物等意義價值，以擴大知識領域；或甚至是讓遊客產生自發性的行為，進而維護遊憩環境。
- 在自然資源管理與解說領域有豐富著作論述的兩位解說學者—貝克與卡柏(Beck & Cable, 1997)在15項解說原則的第4項原則上提到：「解說的目的是激勵和啟發人們去擴展自己的視野」（吳譯，2000）。

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的是

- 所以解說的目的不僅用來傳遞資源管理單位保護資源與環境教育的意願，也透過適當的解說媒體或活動設計，來激發遊客對寶貴資源的關注與重視。
- 解說主要是提供遊客對造訪景點中的遊憩資源，產生一種新的認識、觀察與興趣。因此，對一位解說員(interpretor)來說最困難的，即是要先擺脫教條式的「上課」方式，改以「引導」的方式帶領遊客欣賞，進而感動人心，才能有效達到解說的目的是。

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的

- 藉由解說員生動、充滿熱忱的解說，或經由各種媒體的傳遞，引導遊客更深入地了解資源的特性與其環境，並從解說的過程中獲得感動與啟發，進而產生認同。所以欲達成解說的目的是必須建立在遊客、資源與經營管理單位三個層面上，分別說明如下。

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的是

- 一、就遊客層面而言
- 二、就資源層面而言
- 三、就環境經營層面而言

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的

○一、就遊客層面而言

✦對遊客來說，解說應達到以下目的：

- 1. 最直接的目的：幫助遊客欣賞與了解旅遊景點所提供的遊憩資源，豐富他們的遊憩體驗。



→ 解說員的風趣生動可幫助遊客紓解身心壓力

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的

- 2. 紓解遊客工作壓力、身心自我解放為目的：
遊客通常為了消除因忙碌、緊張的工作而產生的壓迫感，會在假日暫時放下工作，選擇紓解身心、放鬆自我的休閒遊憩活動，此時風趣、生動、令人感興趣的解說內容，便可達到此一效果。
- 3. 感動遊客：優質的導覽解說，應塑造遊客對所造訪地區產生敏銳體驗的情境，並給予遊客正確的訊息、豐富的知識及愉悅的感動，才能獲得美好的旅遊樂趣與回憶。

- 太平山森林遊樂區有多條供遊客健行的步道，漫行於步道上除了能享受充滿芬多精的森林浴，使身心獲得適度的解放外，也能搭配專業的解說員來趟森林教室的深度體驗，認識太平山獨具特色的山毛櫸與鐵杉林，以及在林間跳躍的山中精靈。



⇨ 實體展示與解說牌的設置，訴說太平山早期伐木運送的過程與辛勞



⇨ 太平山森林遊樂區的山毛櫸國家步道，是旅人體驗森林解說的絕佳場所

Colum
ns



第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的

○二、就資源層面而言

✦就資源層面而言，解說可達到以下目的：

- 1. 保育資源：經由對資源的認識，使遊客產生重視資源的認知，鼓勵遊客對於資源的利用作更審慎的考量，以減少遊客不當行為造成環境的破壞或對資源的衝擊，促使該地區資源得以保育。
- 2. 經由解說服務與遊客建立互動關係：可以使資源的保育與利用得到更多人的關懷與注意。

- 墾丁國家公園香蕉灣海岸林是墾丁陸蟹的主要棲息地，當夏、秋陸蟹繁殖期之際，母蟹必須穿越屏鵝公路到海邊釋放受精卵，一不小心常成為輪下冤魂。為了避免這樣的情況一再發生，墾丁國家公園管理處除了極力呼籲之外，每年更會舉辦「護送螃蟹過馬路」的活動，經由解說員的解說，與參加活動的遊客一起體驗與護送墾丁螃蟹過馬路的过程，也可讓過往的車輛減速，達到保護陸蟹的目的。



→ 透過解說，了解恆春半島陸蟹的生活方式與降海產卵所面臨的危機



→ 護送螃蟹過馬路，可協助陸蟹資源生生不息

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的是

○三、就環境經營層面而言

✦就環境經營層面而言，解說可達到以下目的：

- 1. 使遊客認同並配合管理單位的管理方式：可促使遊客對於經營管理機構設置的宗旨更加了解，並將相關的訊息藉由解說服務傳遞給遊客。傳達管理單位的訊息，增加民眾對經營目標與方針的了解。
- 2. 結合周遭的居民與社區的力量共同經營管理：透過解說亦可使當地居民更進一步了解所居住的環境，進而發展出由社區主動發起關懷所生存的空間。

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的是

- 3. 達成遊憩環境永續經營的目的：為達經營管理目標，一方面可促使遊客對遊憩資源的使用採取更為省思的態度，另一方面可將對資源衝擊的人為因素減至最低。

- 位於台北新店溪畔福和橋下的溼地生態農場，常有散步或騎自行車經過的遊客造訪，園區由鄰近的永和社區大學負責維護與管理，除日常的環境維護工作，同時引導進入園區的遊客觀賞與體驗外，也常藉由研習課程培訓在地居民成為導覽解說人員，讓園區得以凝聚社區居民的共識，永續經營。另外，位於阿里山的達娜伊谷與南投埔里的桃米生態村，也都有類似的經營模式。



→ 永和社大生態園區透過導覽解說服務，提供造訪民眾觀賞與體驗



→ 解說服務培訓課程，可凝聚社區力量達到有效的經營與管理

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的是

- ✦ 由此可見，透過解說服務，除了傳達環境知識，增進遊客對自然生態、歷史遺址與文化資源的了解及提升遊憩品質外，也啟發遊客對該地區的認同感，更能啟發遊客保育資源及愛護環境的信念與行動，進而減少對當地環境的破壞。因此，導覽解說的服務可謂一舉數得，已是許多單位視為最有效的管理工具之一。

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的

● 參、導覽解說的機能

- 解說可說是介於學校正規教育和生活中非正規學習間的一種轉換，但解說的功能遠超過教育、說明、訊息傳遞、事實描述和提供資訊，還涵蓋了啟發、感動和娛樂，並提供有意義的遊憩體驗分享給聽眾。所以要把解說服務發揮淋漓盡致，除了對專業知識的認知外，適時運用解說的原則，展現個人的表達技巧是絕對必要的。



→ 廟宇古蹟的維護與管理，有賴於解說員的導覽工作

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的

- 導覽解說的功能即是達成解說目的後，所展現的實質成效。不論是透過解說員的引導、欣賞，或是經由影片、解說牌等媒介傳達的訊息，這些人員或非人員的解說都是希望使用者可以得到一定程度的了解，並轉換成為個人的旅遊體驗，認同自己所造訪或生活的環境，進而學習、珍惜及保護重要的人文與自然資產。因此導覽解說的功能，包括：

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

貳、導覽解說的目的

- ✦ 1. 提供遊客正確的旅遊訊息、認識環境與所接觸的事物。
- ✦ 2. 使解說員與遊客之間產生溝通橋樑，豐富旅遊行程與體驗。
- ✦ 3. 使資源可以避免被破壞，有效受到尊重、保存與維護。
- ✦ 4. 方便管理單位進行遊憩環境的維護與管理，以及政策的推行。



→ 登山健行時所進行的導覽解說，豐富了旅途中的趣味性

第二節 導覽解說的發展歷程

- 從東、西方的人文歷史發展來看，幾乎所有的解說都是從對大自然界的景象與奧妙，發自內心的感動與讚嘆而來。目前公認最早的自然解說遺址，位於法國某處洞穴內所發現之人類獵捕動物的壁畫，這些圖畫傳達了史前人類對大自然現象之想法與觀察，並藉此相互溝通(Wallbank & Taylor, 1942)。緊接著喜愛航海的希臘人，觀察星象、天文，運用數學、幾何，學習海上航行的安全與大自然共存的法則。而中國文化中，莊周夢蝶、楚辭漢賦，乃至於唐詩宋詞，也都藉由優美的文字意境，抒發對大自然的熱愛。

第二節 導覽解說的發展歷程

- 然而，直至18世紀中葉之前，這些透過科學、文字、圖案所傳達對大自然的描述，都只是今日導覽解說概念的雛型。

第二節 導覽解說的發展歷程

- 壹、國外解說服務的發展歷程
- 貳、我國解說服務的發展歷程

第二節 導覽解說的發展歷程

壹、國外解說服務的發展歷程

● 壹、國外解說服務的發展歷程

- 隨著18世紀末期，美國波士頓美術館與法國巴黎羅浮宮，開始為參觀民眾進行專業的解說服務，加上被尊稱為美國國家公園之父的繆爾(Muir)住在優勝美地山谷時，曾說：「我能讀懂岩石，學習河流、暴風雪及雪崩的語言。我要讓自己熟悉在冰河和原野花園中，並盡可能靠近世界的內心」，他總是嘗試將自己融入大自然的岩石、溪流等環境中，透過文字、語言轉述其中的意境、對大自然的讚嘆與領悟，並轉而對世人強調解說情境中的真、善、美。

第二節 導覽解說的發展歷程

壹、國外解說服務的發展歷程

- 而自1871年他提出了解說一詞後，被美國國家公園署重視採用(Brockman, 1978；Mackintosh, 1986)；自此，導覽解說服務正式成為一項專業的工作，並逐漸發展成為一門學問(Gilman, 1915)。

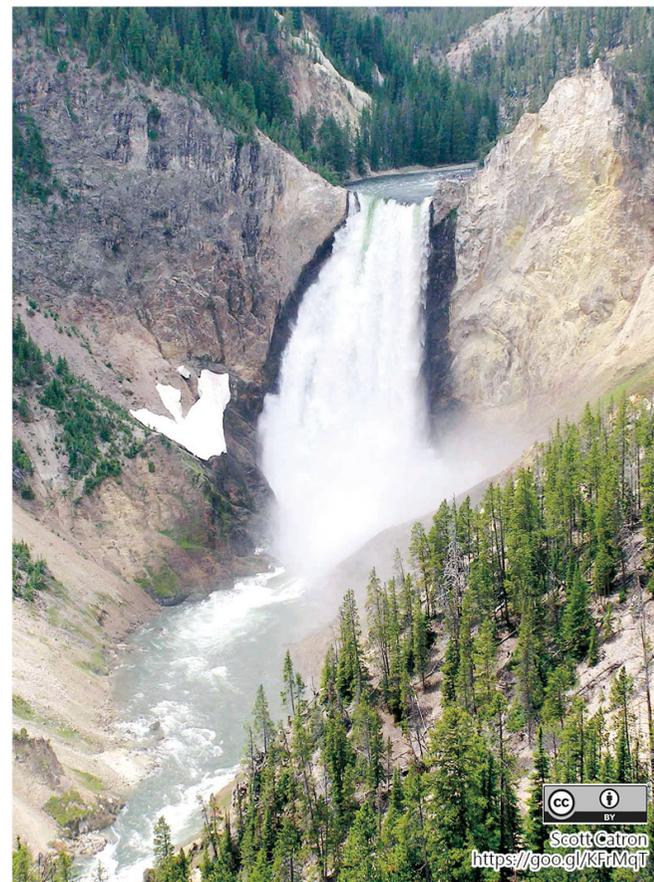


→ 18 世紀末巴黎羅浮宮開始為參觀民眾進行專業解說

第二節 導覽解說的發展歷程

壹、國外解說服務的發展歷程

- 之後，被公認是自然導覽 (nature guiding) 之父的密爾斯 (Mills)，1888年起於落磯山擔任自然嚮導工作，在與繆爾見面後得到啟發 (Weaver, 1952; Dewar, 1991)；1902年，密爾斯回到科羅拉多州開始建立導覽作業標準與提供導覽服務，並在許多場合提及「解說」的重要性 (Danton, 1990)，同時稱呼導覽員為解說員 (Kiley, 1990)，將導覽解說的工作予以制度化。



→ 黃石公園內的大峽谷景色

第二節 導覽解說的發展歷程

壹、國外解說服務的發展歷程

- 為感念Mills對導覽解說所做出的貢獻，時至今日，美國黃石公園內仍可以見到紀念密爾斯的銅像。
- 在解說學之父提爾頓(Tilden)於1957年出版《解說我們的襲產》一書後，解說專業就逐漸地被世人重視與推廣。雖然提爾頓只是一位旅遊作家與哲學家，但他對於大自然的觀察，對動／植物的敏銳度，以及對人文歷史的獨到見解，卻不亞於一般的科學家、自然觀察家或是史學家，因此書中除了建立解說發展的六大解說原則外，也引用許多親身經歷做為範例，值得從事解說工作者細細品味。

第二節 導覽解說的發展歷程

壹、國外解說服務的發展歷程

- 美國國家公園署解說標竿：「透過解說而了解、透過了解而欣賞、透過欣賞而保護」，可說是今日導覽解說時最重要的精神，依循著這樣的觀念所呈現的解說服務，將會有效傳達解說內容所賦予遊客理解與實踐的訊息。

第二節 導覽解說的發展歷程

貳、我國解說服務的發展歷程

● 貳、我國解說服務的發展歷程

- 相對於國外解說學的發展歷史，國內解說服務的發展起始於1970年代初期，由前觀光局副局長游漢廷先生自美國所引進。他和幾位學者向政府鼓吹解說服務的重要性與益處，透過他們的熱心與影響力，第一次的解說服務研習會在1976年於溪頭森林遊樂區舉辦，自此之後，台灣大學森林系陳昭明教授開始進行了國內第一份有關解說的研究（陳，1978）。

第二節 導覽解說的發展歷程

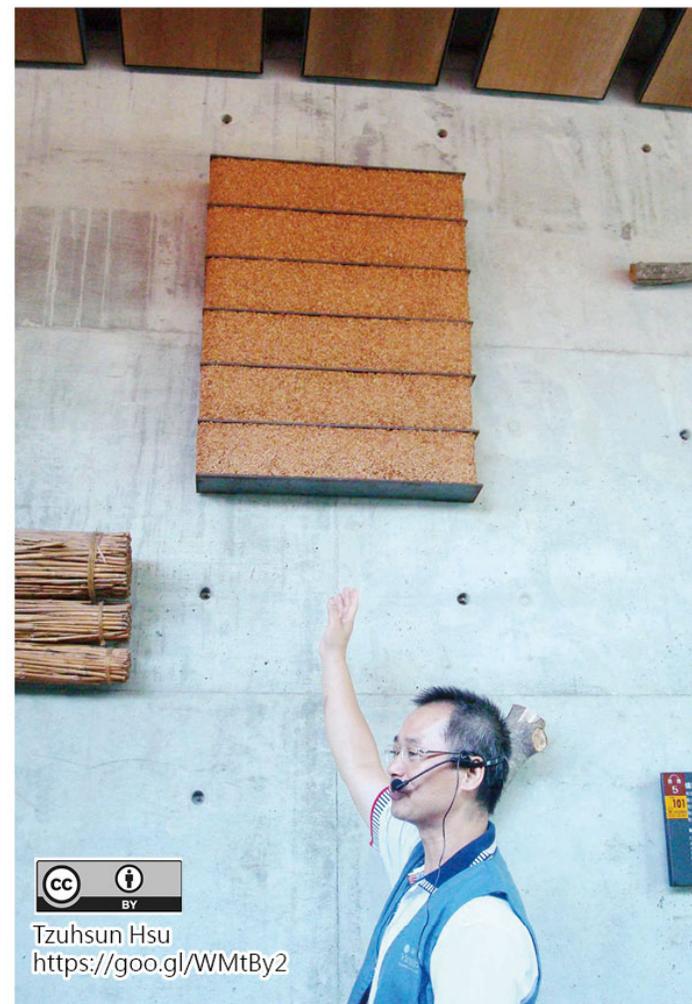
貳、我國解說服務的發展歷程

- 國內早期的解說工作，主要是分別由觀光局、營建署國家公園組及林務局等三個政府機關所負責。1980年代期間，由於墾丁、陽明山、玉山及太魯閣等國家公園的成立，兼具地景、動植物資源等保育工作與環境教育的屬性，營建署國家公園組特別設置解說課，藉此執行解說志工訓練與解說服務規劃的業務，是國內最早推廣解說活動的單位；緊接著，具有觀光資源的國家風景區，由觀光局設置國家風景區管理處，除建置觀光遊憩的相關設施，也於遊客中心安排解說志工進行導覽，提供風景區內的相關訊息或行程。

第二節 導覽解說的發展歷程

貳、我國解說服務的發展歷程

- 從1989年組織改制後，林務局成立了解說服務的專責單位，加強推展森林遊樂區及自然保護區的解說服務，其最主要的目的是為了提倡自然保育的概念。因此，除了博物館、國家公園等遊憩地點藉由培訓解說志工，提供遊客解說的服務外，許多生態旅遊行程的安排上，也都常會配置隨行的專業解說員，藉此提供精緻、深度的旅遊服務。



CC BY
Tzuhsun Hsu
<https://goo.gl/WMtBy2>

- 透過解說員解說，讓遊客更加了解展示內容

第二節 導覽解說的發展歷程

貳、我國解說服務的發展歷程

- 近年來，解說服務不僅提升遊客的遊憩體驗外，也使遊客產生自發性的正向遊憩行為，同時減少了許多管理上的問題，例如：塗鴉、濫墾濫伐、森林火災、盜採等，解說服務的重要性逐漸獲得社會大眾的重視。尤其2009年開放陸客來台觀光後，一位陸客在野柳地質公園岩壁上違法刻字的新聞事件，便引起廣大的注意，甚至透過網路搜尋與論壇轉載，使當事者透過媒體公開表示歉意。

第三節 導覽解說的原則與內涵

- 解說已是一門新興的學科，並廣泛適用於許多需要透過溝通的服務產業，因此解說需要有一些原則做為解說服務的基礎。有正確的原則作基礎的解說，才不會偏離解說的方向，使解說內涵更充實、增強其影響力，讓解說更能穿透資源的表象，呈現更多深層的價值、美感或智能的啟示等。

第三節 導覽解說的原則與內涵

- 解說的原則，最初是由提爾頓於《解說我們的襲產》一書中所提，他認為解說的方式無論是文字、口述或使用機器設備來呈現，若能建基在這六項原則上，都將會是正確的方向（許、高，2006），這些原則至今仍普遍在解說實務及理論上被引用，並做為解說資源管理單位從業人員在設計、發展與研究解說的重要基礎（陳，2006）。

第三節 導覽解說的原則與內涵

- 壹、Tilden的六大解說原則
- 貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則
- 參、解說的場合及環境教育議題

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

- 壹、Tilden的六大解說原則
 - 提爾頓所提出的六大解說原則，分別說明並舉例如下。

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

- 一、任何的解說活動若不能和遊客的個性、經驗有關，將會是枯燥無味的
- 二、資訊不是解說，解說卻是由資訊演繹而來；但兩者卻是完全不同的。然而，所有的解說服務都包含著資訊
- 三、不管其內容題材是科學的、歷史的或建築的，解說是一種結合多種學門的藝術
- 四、解說的主要目的不是教導，而是啟發
- 五、解說必須針對整體來陳述，而非片面支節的部分

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

- 六、對12歲以下的兒童做解說時，其方法不應是稀釋成人解說的內容，而是要有完全不同的做法。
◦ 若要達到最好的成果，則需要有另一套的活動

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

- 一、任何的解說活動若不能和遊客的個性、經驗有關，將會是枯燥無味的
 - ✦解說植物的生物特性時，通常不易讓遊客產生共鳴與理解，但若提及此種植物在生活中或農村社會裡扮演的角色，則可以喚起許多人的回憶，甚至讓未曾接觸過的遊客產生好奇與興趣。如從樟樹提煉的樟腦、造林的樹種依序是相思樹、苦楝、合歡，猶如戀愛三部曲（相思、苦戀、合歡）等。



→ 解說植物的特性時，可依遊客相關背景及生活經驗吸引遊客興趣

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

○二、資訊不是解說，解說卻是由資訊演繹而來；但兩者卻是完全不同的。然而，所有的解說服務都包含著資訊

- ✦ 隨著資訊快速傳遞，解說的內容隨手可得，但網路以訛傳訛的說法，未經查證，不宜做為解說的內容，特別是飲食與健康的資訊。此外搜尋的解說資料也應理解、消化後，轉由自己的語言方式表達，更能達到解說的效果。



→ 現今資訊取得容易，解說資料應查證、理解與消化後再轉為自己的方式表達

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

○三、不管其內容題材是科學的、歷史的或建築的，解說是一種結合多種學門的藝術

✦即使是具有生物專長，難免還是會被詢問所介紹的物種與人類生活的關係或其他非生物的訊息，但並非所有遊客都對生物學有濃厚興趣。如北極熊與全球暖化、廟宇門窗上出現的蝙蝠（代表福氣）與南瓜（代表多子多孫）圖騰、綠建築設計與環保概念等，都必須連結相關的議題，才能豐富解說。



→ 地球暖化現象會造成北極熊的生活環境遭到威脅，解說時可將此二者連結，將使遊客更能理解

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

○四、解說的主要目的不是教導，而是啟發

- ✦ 解說是活動中與遊客溝通的方式之一，只要讓遊客產生
- ✦ 認同與共鳴，自然就能啟發人心，過於教條式的解說傳遞，會像是政令宣導，使解說失去趣味性。



→ 解說的目的是在於啟發而不是教導

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

○五、解說必須針對整體來陳述，而非片面支節的部分

- ✦舉例來說，吳郭魚屬於慈鯛科，原產地非洲，在吳、郭兩位先生引進台灣後，由於具有口孵、照顧幼魚的特性，加上對水質環境的忍受度高，繁殖力驚人；一度成為台灣淡水域環境最具威脅的外來種；目前因可藉由人工養殖技術馴化於海水環境養殖，鱗片可做膠原蛋白等利用價值的提升，更名為「台灣鯛」，而成為水產市場的新寵。

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

- ✦如此介紹吳郭魚時，可以從牠的名稱由來、生物特性、食用性、外來種等內容予以整合，便可提供完整的解說內容，避免支節片段產生誤解或疑惑。



- 吳郭魚原產地是非洲，其適應能力強繁殖力驚人

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

- 六、對12歲以下的兒童做解說時，其方法不應是稀釋成人解說的內容，而是要有完全不同的做法。若要達到最好的成果，則需要有另一套的活動
 - ✦對於不同年齡層的解說，往往會因為專有名詞或過於專業內容的使用，無法達到解說的目的是。

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

- ✦ 因此對於解說的內容，解說員必須要能夠準備不同的解說版本，將不易理解的內容轉換成各年齡層可以理解的語言予以敘述，或是透過活動、遊戲的設計，供年齡較小的兒童從中獲得體驗。



- ➔ 面對年齡較小的兒童，解說時應減少過於專業的專有名詞

第三節 導覽解說的原則與內涵

壹、Tilden的六大解說原則

- 上述六項解說原則看似平凡易懂，但只有真正接觸解說工作後，隨著自我解說技巧的不斷成長與調整，才能體會箇中意涵。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- 貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則
 - Beck與Cable兩位學者於1997年提出「21世紀的解說趨勢－解說自然與文化的15項指導原則」，用來擴大及延伸提爾頓的六大解說原則，使解說訓練工作更為充實（吳譯，2000）。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- 解說自然與文化的15項解說指導原則包括：(1)引起興趣；(2)資訊時代的解說；(3)故事的重要性；(4)啟發；(5)全方位的解說；(6)不同年齡的解說；(7)讓歷史重現；(8)高科技裝備；(9)適當的質與量；(10)技巧重於藝術；(11)解說內容；(12)尋求支持與廣結善緣；(13)解說環境之美；(14)提供最佳體驗；(15)熱忱，分別介紹如下。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- 一、引起興趣
- 二、資訊時代的解說
- 三、故事的重要性
- 四、啟發
- 五、全方位的解說
- 六、不同年齡層的解說
- 七、讓歷史重現
- 八、高科技裝備
- 九、適當的質與量
- 十、技巧重於藝術
- 十一、解說內容
- 十二、尋求支持與廣結善緣
- 十三、解說環境之美
- 十四、提供最佳體驗
- 十五、熱忱

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○一、引起興趣

- ✦ 在15項原則中，首要原則即是引起興趣。提爾頓認為解說能觸及遊客的性格、經驗以及理想，就能引發遊客的興趣（許、高，2006），意即不論解說牌或解說員所敘述或呈現的解說內容，如能與遊客的生活經驗、知識、觀念、希望、社會地位等產生關聯，就容易使遊客從解說中獲得認知、感受、啟發等，進而吸引遊客的注意、興趣與重視，並且樂意接受解說的溝通與影響，所以，解說能迎合遊客的興趣才是成功解說的第一步。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- ✦ Beck與Cable的15項指導原則也指出：「把訊息與聽眾的經驗和知識相連結，將能傳達新知、加強記憶，更能滿足個人的經驗」；他們又認為「解說內容必須是有趣、有意義及有力道，方能吸引遊客的注意力、引起他們的關心」（吳，2000）。
- ✦ 為了引起聽者興趣，解說員應將解說題材和遊客的生活相結合，並在遊客心中呈現出解說的情境或畫面。解說主題要聚焦，並融入人情味，避免文不對題或太過艱澀，可多用故事和例證，再加上肢體語言，並利用周遭的人、事、時、地、物，使內容更具體。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- ✦ 一般遊客對歷史悠久的文物，或陌生的專業知識較不易引起興趣，因此不僅在解說前要了解遊客的特質及背景，也要用心設計與呈現解說主題，包括：解說主題內容的選擇、解說媒體的運用、解說作品的撰寫等。能夠引起遊客的興趣，才能發揮解說服務的功效。如一般民眾對於艱澀的植物學接受度不高，因此介紹路旁常見的植物時，強調「月桃與野薑花的葉片可以用來包肉粽」，便是一種貼近遊客生活的民俗植物解說方式。



→ 只要解說得宜，銀髮族的遊客也能對高科技的天文望遠鏡產生興趣

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○二、資訊時代的解說

- ✦ 網路與媒體資訊隨手可得，但所獲得的資訊不能當作解說的全部，應藉由個人對資訊內容的理解，重新加工整理、詮釋組合後，才可轉換成解說的內容。因此，對於外來的新知識，不僅要勇於面對，還必須隨時自我充實與突破，再透過個人的經驗累積，有效傳達資訊中所賦予的深層意義與真理。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○三、故事的重要性

- ✦ 幾乎所有的遊客都愛聽故事，因此解說的呈現可像說故事一般，有內容的鋪陳，嘗試取悅、感動遊客，並能夠展現其中的教育意義等，如此便可提高遊客聽解說的意願。故平常對於解說主題的相關故事須予以蒐集，藉此豐富解說內容。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○四、啟發

- ✦ 解說員個人經驗的分享與體驗，藉由解說過程中正確訊息的引導，可以達到激勵和啟發遊客擴展自己視野的目的，並取得遊客的認同，進而凝聚共識。解說員必須要了解，解說工作是在與遊客進行溝通，而不是將遊客當成來上課的學生，目的不是在使遊客學得更多、記得更牢的填充式教導，而是要激發遊客產生好奇心、聯想力，營造遊客難忘的體驗後，能夠自發地保護解說資源與付諸行動。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- ✦ 因此解說時仍應尊重遊客，勿強迫遊客改變對其本身對事物的看法，即使如此，解說員還是需要適時強調旅遊地的正確遊憩行為，勿使遊客對遊憩資源造成傷害（陳，2006）。



- 進行解說前，可先引導遊客運用聯想力思考再加以解說

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○五、全方位的解說

- ✦ 解說應強調內容的完整性，而非僅是某一部分或片段的訊息，以免遊客對訊息產生認知上的差異。因此解說內容的陳述必須建立在專業知識上，並結合民眾的生活經驗，以平易具親和力的方式闡述，使遊客可以透過解說進行全方位的學習。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○六、不同年齡層的解說

- ✦ 為不同年齡層的團體進行解說時，應採用不同的解說方式，包括：用字遣詞、專有名詞的解釋，內容深度、方向與時間的掌握等，都應隨著解說對象的改變而有所調整，本書第三章將有更進一步的敘述，在此僅簡單說明其重點於表1-2。

表 1-2 不同年齡層的解說重點

對象	說明
兒童	<ul style="list-style-type: none"> ● 兒童活潑好動、想像力豐富，且喜好發問，解說內容便適合以機智問答或腦筋急轉彎等方式，多留些時間滿足兒童的好奇心 ● 面對兒童的解說場合，若可以設計與內容有關的問題，段落之間簡潔明快，並適時給予舉手回答的機會發揮，都可以獲得不錯的效果
青少年	<ul style="list-style-type: none"> ● 面對青少年時可嘗試給予思考的方向與興趣的啟發，進行解說時要把過去跟現在連結，強調對他們的尊重、責任與重要性，並給予正面的支持、鼓勵、關懷 ● 勿使青少年過度以自我為中心，可透過小組活動的引導，傳達解說的內容
成人	<ul style="list-style-type: none"> ● 面對成人時必須嘗試給予新知識的吸收，使其接受正確的觀念，改變原來對解說主題錯誤的認知 ● 要依遊客的特性或社經背景不同而作調整，才能達成透過解說服務增廣見聞的目的
銀髮族	<ul style="list-style-type: none"> ● 銀髮族的遊客常會主動與解說員產生互動，他們對於新科技的接受度較差，但生活經驗與歷史事件卻往往會勾起他們內心中的豐富記憶，並開始與他人分享當時的情境，也願意投入更多時間與精神去聆聽，因此適時增加深入淺出的解說內容，當可獲得銀髮族朋友的認同與支持 ● 銀髮族的人生閱歷，尤其是他們經歷過的時代或文化背景，有時也是解說員吸收知識的極佳管道

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○七、讓歷史重現

- ✦ 一般人喜歡談論過去，但也容易遺忘。解說時可讓過去時代或特定事件再次重現，並嘗試將內容與遊客的經驗相結合，使遊客擁有生動而正確的回憶。不論歷史所帶來的喜樂或哀傷，都須視為解說的對象或內容，並針對不同年齡層的聽者，提供客觀、適量的闡述。例如：對年紀較輕的遊客，若是倚老賣老，過度強調歷史經驗，容易使其產生反感；反之，對年長的遊客，則可透過共同經歷的歷史經驗，相互分享，獲得認同。



Fcuk1203
<https://goo.gl/csbWSo>

→ 圖為林家花園萊園一景－飛觴醉月亭

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○八、高科技裝備

- ✦ 隨著資訊與通訊科技的高度發展與創新應用，社會對於快速便利的電子資訊需求大增，相反地對於傳統的摺頁、海報、文字看板等解說資訊的依賴明顯下降。各自然景點及文化內容的解說，也隨著資訊與網路技術的發展，逐漸走向移動式或行動化的導覽解說服務，遊客可以隨時透過手持裝置（如智慧型手機、平板電腦等）上網下載所需的解說資訊。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- ✦ 行動式解說導覽將逐漸成為未來解說的新趨勢，其中二維條碼(QR Code)與APP相關軟體的開發，在基礎資料庫建立與連結後，將有助於解說員的解說工作；而解說員也要能夠自我成長，熟悉這些科技裝備的使用方式。

○九、適當的質與量

- ✦ 好的解說應該去蕪存菁，畢竟冗長的解說往往會讓聽眾失去耐心，而無法有效傳達解說的真正價值，因此解說員對於現場時間的的掌握與控制要非常精準。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- ✦ 解說前充分地準備資料固然重要，但不需急於一時闡述所有的知識與內容，以免造成遊客消化不良而對解說主題失去興趣。如果解說主題配合季節或展出的內容作安排，也可以使解說員適時調整對解說內容的掌握。

○十、技巧重於藝術

- ✦ 熟悉基本的溝通技巧外，不斷充實知識與自我訓練，方能確保解說的品質，並讓遊客專注於解說的目標，留下印象。以下針對幾項基本解說技巧分別說明如下：

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- 1. 學習如何帶隊：勿讓隊伍拖得太長，以免增加自己解說的負擔與時間。
- 2. 學習如何吸引聽眾：通常雙向溝通優於單人獨角戲，所以應嘗試以對話溝通方式與聽眾產生良好互動。
- 3. 學習善用器材與道具（如隨手拈來的葉片、標本或光筆等）：如體驗樟樹獨特的樟腦味道，有時不需採摘葉子搓揉產生香味，只要走過掉滿樟樹果實的地面，踩裂的果實便會散發出樟樹獨特的香氣。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- 4. 訓練自己吸引聽眾的個人風格：包含表情、聲調、肢體等，當聽眾帶著微笑、不自主的點頭，都是認同解說者的表現，也是對解說員最大的鼓勵。



→ 聽者的微笑與點頭反應是認同解說者的表現之一

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- 5. 解說時，可利用明顯對比的方式（如強弱、大小、高矮、快慢、方位等）：除強調其特殊性外，也會令遊客有意想不到的驚奇。如「地球上最大的動物」、「位於台灣本島最東側的地理位置」等。
- 6. 利用不同的換算單位，可讓解說主題更清楚：如一般聽眾對於一棵10公尺高的樹木，並無法立即感受，但若轉換成其大約為3層樓的高度，便能立即有初步認知。
- ✦除上述所提及的技巧外，解說員應熟悉自己的解說方式，培養出個人獨特的解說魅力，更進一步內容可參閱本章第四節。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○十一、解說內容

- ✦ 解說內容應考慮遊客的需求，並以智慧、謙遜和關懷為出發點，勿強迫遊客全盤接受解說的內容。為使遊客能夠更輕易地了解解說主題，利用階層式的闡述方式，由簡入繁或由小至大的階段性敘述，都可使聽者對解說內容的感覺較為整體。

- 如敘述紅樹林生態系時，可從個體（一隻白鷺鷥）→族群（一群白鷺鷥）→群聚（小白鷺、中白鷺、大白鷺、蒼鷺、夜鷺等鷺鷥科鳥類，泥地上的彈塗魚與招潮蟹等出現物種）→生態系（所有紅樹林中的物種與其位於河口水文、底泥等環境條件的組合），便可提供對紅樹林生態系統的全盤介紹。



→ 解說紅樹林時，可包含河口地形、生活其中的動植物及彼此間的關係作完整的介紹

Colum
ns



第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

- 解說內容必須要說清楚、講明白，解說資料要能引經據典，但勿誇大；同時也要注意專有名詞的適時運用。解說時，也應留給遊客思考的空間，不需要急著告訴遊客答案。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○十二、尋求支持與廣結善緣

- ✦ 解說時，往往會面臨遊客對解說內容的挑戰，此時解說員不宜堅持己見或與遊客產生爭執，可尋求現場其他遊客的意見或想法，以產生友善的連結，也可以透過轉移話題方式減緩對立的尷尬，切記不要以自己的價值觀去批判遊客。當然，平時加強自己專業知識的吸收能力，大量閱讀外，培養自己對解說內容的信心，絕對是解說員自我調適的重要關鍵。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○十三、解說環境之美

- ✦ 解說的最高境界是讓遊客感受到周遭環境之美，進而提升心靈上的饗宴，以及對解說主題的認同。因此，解說員要能先學習透過與大自然的接觸，從中感動自己，體驗自然萬物皆美的心境，自然就能產生發自內心的感動，進而感動遊客。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○十四、提供最佳體驗

- ✦對於解說的環境與景點的介紹，解說員必須要能夠事前掌握，甚至是前往現場規劃解說動線、熟悉介紹的主題，以提供遊客在現場體驗與聆聽解說時的流暢性。透過精心設計的活動與設施，遊客便可對解說主題的呈現，獲得最佳的遊憩體驗與感受。

第三節 導覽解說的原則與內涵

貳、Beck與Cable對自然與文化的15項解說原則

○十五、熱忱

- ✦ 解說員的內心，對於資源或遊客都必須充滿熱誠，唯有付出熱誠的解說，才是有效解說的必要條件。因此，解說員要能享受透過解說分享所帶來的喜悅，並學習樂在其中；面對偶爾無法配合的遊客時，心理也必須做好調適。畢竟導覽解說是一個需要具備熱心、愛心、耐心、信心、細心、關心與真心的工作，不論在解說分享過後，是否獲得回饋或報償，都應該抱著心甘情願、無怨無悔的態度，才能自我成長，並了解箇中滋味。

第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

● 參、解說的場合及環境教育議題

- 導覽解說的內容與環境息息相關。環境是指圍繞著人群的空間，以及其中可以直接、間接影響人類生活和發展的各種自然因素與社會因素。簡單的說，即是每個當下的所有大小事。環境依探討層面可分為自然環境與人文環境：前者是指未經過人為加工改造而存在的環境，又可分為大氣、水、土壤、地質和生物等。

第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

- 後者則是指人類創造的實體環境（如文物古蹟、綠地園林、建築部落、器具設施等）及非實體環境（如社會風俗、語言文字、文化藝術、教育法律以及各種制度等）等。人文環境反映了一個民族的歷史，反映了社會的經歷與文化，也藉此培育薰陶民族的特質。

第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

- 一、解說的常見場合
- 二、解說與環境教育

第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

○一、解說的常見場合

- ✦任何可提供遊覽的景點或展示館，如公營機構的動物園、植物園、博物館、天文台、美術館、古蹟遺址，保育中心；以及民營單位的主題樂園、休閒農牧場、觀光果園、水族館、觀光工廠等，甚至是保育團體、地方文史工作室都已紛紛設立專責單位負責解說服務的工作。



→ 專業解說是賞鳥活動時不可缺少的

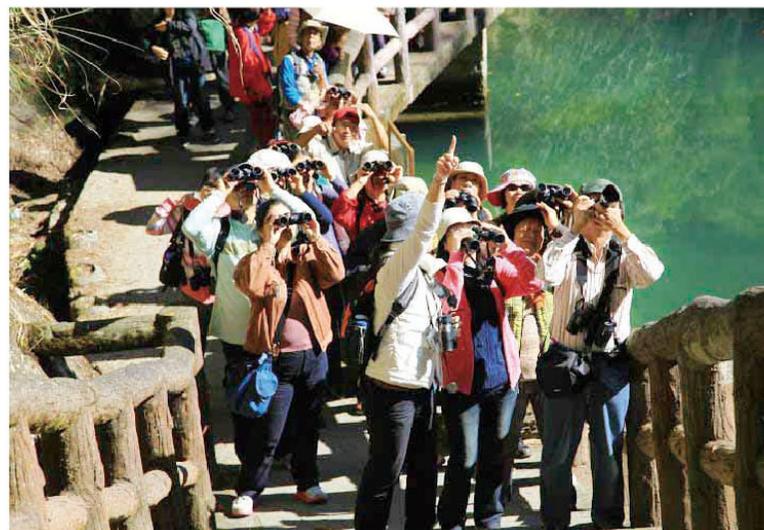
第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

- ✦ 目前國家公園、國家風景區、森林遊樂區，甚至是私人的休閒遊憩景點，如觀光工廠、古蹟、廟宇等處，也都已將導覽解說列為重點服務項目，並定期培訓解說人員，提供造訪遊客更深刻的遊憩體驗，藉此深入了解當地的景觀特色與文化資產。



→ 地震博物館展場內的斷層實體解說，可提供遊客對地震的了解



→ 透過解說員對環境的敏銳度，可充分滿足遊客的旅遊享受

第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

○二、解說與環境教育

- ✦環境教育是以達到改善上述環境為目標的教育過程。它是一個觀念澄清與價值形成的教育過程，教育的目的是為了便於發展人們了解與體認人與其文化及生物、環境間相互關係時所必需的技能與態度(周，1993)。因此環境教育教導人們在實際面對有關環境品質的課題時，該如何作決定，並且發展自我行為的依據準則，其目的是培養公民，對自然環境和相關的問題有知識基礎的關切，並且知道如何解決問題和有動機去實際採取行動。

第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

- ✦ 自1972年發表「人類宣言」後，全球的環保思潮與行動便迅速蔓延開來，1992年的地球高峰會及2002的聯合國永續發展高峰會，都強調要解決當代環境問題和迎接21世紀的挑戰。因此我國政府於2010年6月5日頒布《環境教育法》，立法宗旨及願景便清楚指出：「為推動環境教育，促進國民了解個人及社會與環境的相互依存關係，增進全民環境倫理與責任，進而維護環境生態平衡、尊重生命、促進社會正義，培養環境公民與環境學習社群，以達到永續發展」。

第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

- ✦ 《環境教育法》公告實施後，隨即在國內實施環境教育場域及環境教育課程的認證，要求環境教育人員須接受環境教育、環境倫理及環境教育教材教法等環境教育核心課程的訓練及認證，還需要定期的重新考核。《環境教育法》也公告：「機關、公營事業機構、高級中等以下學校及政府捐助基金累計超過50%之財團法人，應訂定環境教育計畫，推展環境教育。所有員工、教師、學生均應於每年參加4小時以上環境教育」。

第三節 導覽解說的原則與內涵

參、解說的場合及環境教育議題

- ✦ 因此在這樣的前提下，各環境教育認證場域的解說導覽必須跳脫早期環境教育僅是接觸大自然的「戶外教學」或「田野教育」，透過場域環境教育認證課程引導接受環境教育的民眾，建立對環境的覺醒認知與基本態度，再透過技能學習後付諸行動，培養自身的環境素養，朝向人類與環境的永續發展前進。

第四節 導覽解說的技巧與方法

- 解說 is 適當地運用各種媒體對遊客傳達訊息的溝通活動，它藉由許多不同形式的媒體，使訊息的傳遞者與接受者產生互動（張與林，2002）。因此，不論是透過解說牌、解說媒體、解說手冊、摺頁或是解說員本身，其目的都是遊憩管理單位藉由這些解說方式來展現所展示主題的意義與內涵，所以解說媒體對發揮解說功能有很大作用。
- 解說作品的呈現要講求方法、技巧。Beck 與Cable 認為「解說的呈現如同一件藝術品，其設計應像故事一樣，有告知、取悅及教化的作用」（吳，2000）。

第四節 導覽解說的技巧與方法

- 解說作品要如同藝術品來呈現，表示解說作品的製作，不僅要有鮮明正確的主題，也要用心、有創見來製作，在進行解說時能將解說主題所潛藏的意義、美感與價值呈現。解說用故事的方法來敘述呈現，不管是人員告知的方式，或經由解說媒體遊客自己觀賞體會，或與遊客互動來達到共識，故事化的解說較能達到解說的目的，也較溫馨、有趣。對歷史事件、專業文化的解說，一般人因為時間、空間的限制，解說員的講述或解說牌內容的撰寫等，如能用故事化串聯的方式來陳述，較能拉近解說物與遊客之間的距離，也較生動有趣，應該是較能達到解說之告知、啟示、感動等的目的。

第四節 導覽解說的技巧與方法

- 雖然在前一節解說原則的第10項，已列出解說時可運用的方式，但針對解說員個人的解說工作準備與個人解說技巧的改善與提升，列出以下的相關技巧及方法，提供讀者參考。



→ 解說員可透過解說牌輔助解說內容

第四節 導覽解說的技巧與方法

- 壹、事前的整理及準備
- 貳、解說過程中的互動要點
- 參、戶外解說的注意事項

第四節 導覽解說的技巧與方法

壹、事前的整理及準備

● 壹、事前的整理及準備

○ 技巧的應用得宜，有賴於事前的準備工作。解說前必須對該地區的環境、自然與人文資源，瞭如指掌、如數家珍，就可以設定路線及解說停留點，並選定解說題材及內容（若在室內，此一部份可以圖片導覽方式進行）。對於解說題材內容的安排，可依據下列方式規劃，再加入個人解說特色：

- ✦ 1. 前言：應包含簡短自我介紹、現地環境介紹，或告訴遊客應注意的事項（如預計停留時間、解說主題的特色、安全注意事項等）。

第四節 導覽解說的技巧與方法

壹、事前的整理及準備

- ✦ 2. 主題：針對介紹的自然景觀、動植物、人文史蹟或民俗風情等，清楚告訴遊客，並藉此吸引遊客注意與提高其興趣。
- ✦ 3. 主題的敘述與鋪陳：將所報告的主題依照動線規劃，設計解說內容與解說時間，並適時穿插小故事或腦力激盪問題，增加與遊客之間的互動（可準備一些小禮物或紀念品，增加互動的機會）。

第四節 導覽解說的技巧與方法

壹、事前的整理及準備

- ✦ 4. 結論：將本次的解說內容，以簡短論述，使遊客得以回顧參訪的行程內容，增加其旅遊印象與下次再次前來的動力。



- 不同的族群有不同的文化故事，針對介紹的主題，做好事前的準備工作才能提高遊客興趣

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

● 貳、解說過程中的互動要點

- 如果整場解說都是由解說員一人獨撐，唱獨角戲，那必定是很乏味的東西。解說員可以技巧地詢問遊客的看法，或讓遊客思考某些問題，或利用隨身攜帶的小禮物回饋給遊客，鼓勵遊客踴躍提出問題與回答問題，提高遊客的參與感與現場的氣氛；或利用團康等互動方式，活絡解說氣氛。其他互動要點分述如下。



→ 透過與遊客之間的互動，解說員可以有效傳達解說的主題

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

- 一、多利用遊客的五官感受
- 二、解說時語調要有起伏
- 三、解說時的儀態禮貌
- 四、回答問題時應有的禮貌
- 五、要有彈性，隨時變通

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

○一、多利用遊客的五官感受

✦五官的感受是遊客最直接的體驗。如透過眼、耳、手、鼻、口所產生的內心感動，即是解說員應善加利用的技巧之一，可視現場環境調整，提供遊客最佳的體驗：

○1. 視覺：是解說時最重要的體驗，也是第一時間讓遊客感受最直接的體驗。故解說時，除自身目光巡視每位遊客的雙眼外，也可引導其觀看解說主題所呈現的特色。

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

- 2. 聽覺：解說員可覓尋一處較安靜或空曠的地方，請遊客閉起雙眼，以耳朵感受周遭聲音的變化，時間約1分鐘即可；請遊客用心去傾聽大自然的音符後，再張開眼睛，就剛才聆聽的聲音內容一一加以說明。循著蟲鳴鳥啼是認識自然生物的最佳體驗方式之一。
- 3. 觸覺：藉由展場所提供的互動器材，可讓遊客親身體驗。不過，大部分的古蹟文物禁不起觸摸，以觸覺方式進行的人文解說，必須謹慎注意。

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

- 4. 嗅覺：對於有特殊氣味的動植物，嗅覺是一極佳的感受方式，如薄荷草、魚腥草、紫蘇草等都有嗅聞過後難以忘懷的體驗，是認識這些植物最佳方式之一；但有時也需注意遊客對氣味所造成的過敏與不適感受，以免適得其反。
- 5. 味覺：是五官體驗中最不常被運用及鼓勵的操作方式，透過口感產生的味道體驗。建議可在品嚐美食時使用，但不宜在野外直接取食品嚐，以免造成中毒等不良反應。



→ 針對一些有特殊氣味的植物，如薄荷草，可利用嗅聞的方式讓遊客體驗其醒腦功效

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

○二、解說時語調要有起伏

✦在解說過程中，說話的語調要隨著情節的變化而有抑揚頓挫，有時也可以臨時降低語調，提升聽眾對解說的注意力或產生不錯的效果；雙聲帶的解說方式（國、台語或國、客語等）也會展現不同程度的親和力。說話的技巧如下：

- 1. 音質：訓練發聲技巧，讓聲音充滿活力，增加說服力。
- 2. 速度：應該不疾不徐，最好是每分鐘180~240個字之間。當人數多或場地大時，速度要放慢。

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

- 3. 聲量：提到重點時，音量要加強。
- 4. 音調：可隨解說內容調整，藉此產生氣氛與效果。
- 5. 咬字：發音正確清晰，較易讓聽眾接受。
- ✦此外，解說時不妨帶一些比較有趣的說詞、俚語，或是諧音的用語，使遊客能產生會心的微笑，或是可穿插一些跟主題有關的幽默笑話；但記得別以遊客做為幽默的對象，以免產生尷尬的氣氛或引發遊客的不悅。

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

○三、解說時的儀態禮貌

✦ 解說員在進行解說時，應注意：

- 1. 目光要照顧每位遊客，及時掌握遊客的興趣反應及情緒。
- 2. 面對觀眾，切勿背對著觀眾解說。
- 3. 保持端莊健康儀態，勿倚靠在展示品上，或表現出手插口袋等隨興的肢體行為。
- 4. 音量控制得宜，並隨時注意觀眾是否能接收到解說的訊息。
- 5. 開場前及結束時，都須輔以溫馨的語言問候及肢體表達歡迎。

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

○四、回答問題時應有的禮貌

✦解說員在回答問題時，應注意以下原則：

- 1. 仔細聽完問題，以示尊重，並給自己思考的時間。一定要充分了解問題後才回答，若無法回答應據實告知，切勿以不確定的訊息搪塞。
- 2. 不要用對方之問題來反問對方回答問題，易使提問者產生困擾。
- 3. 面對每一個問題，都要當成回答第一個問題的態度，保持專注。
- 4. 即使是可笑或再簡單不過的問題，都要慎重地回答，不可抱以嘲笑之言語或態度。

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

- 5. 很多人發問時，應盡量注意先後次序，並對其他等候服務之遊客說明及致歉。

○五、要有彈性，隨時變通

- ✦ 野外帶隊時，常會發現大自然中不期而遇的變化，都可以做為解說的題材，例如：雨天過後的彩虹、晚霞滿天的夕陽、翩翩飛過的彩蝶等。特殊的場景與儀式，也是不可預期的解說內容，故除原先安排的解說內容外，也應多充實相關知識，以備不時之需。

第四節 導覽解說的技巧與方法

貳、解說過程中的互動要點

- ✦ 假如隊伍正在行進當中，你已發現一個特殊現象，可以停下腳步，暫時別講話，先以手指向發現的標的，再問遊客有無發現，然後再加以解說。因此，解說員進行解說的同時，也要運用自己對環境的敏銳度，掌握周邊環境的變動。



→ 加以運用大自然不同的變化，使解說題材更加動人

第四節 導覽解說的技巧與方法

參、戶外解說的注意事項

● 參、戶外解說的注意事項

○ 戶外解說於本書第四章將進一步說明，簡單說明如下：

- ✦ 1. 訂定活動目標。
- ✦ 2. 決定地點與導覽路線，並有腹案及雨天備案。
- ✦ 3. 控制人數：一般以25人最佳，40人為解說團體的上限。
- ✦ 4. 攜帶輔助用品：包含擴音器、放大鏡、望遠鏡、圖鑑等。

第四節 導覽解說的技巧與方法

參、戶外解說的注意事項

- ✦ 5. 行前教育：強調可能發生的危險性與注意防範事項。
- ✦ 6. 開始活動時要讓聽者背向陽光，以免因陽光直射影響遊客聆聽解說。
- ✦ 7. 不要只記得表演，要記得尊重生命與自然法則（如隨意攀折花木、捕捉野生動物等不當的行為）。
- ✦ 8. 評估每次戶外解說時的效益。



✦ 除了生動的表情外，解說員可以善用輔助的工具，達成有效的解說。如圖中的解說員手上便拿著光筆（圈圈處），可隨時指向水族箱中的解說主題



The End