

解說課程側記－ 解說的理念與策略

臺灣地形學研究室
國立臺灣大學地理環境資源學系

編者按

過去一年，臺灣地質公園學會辦理解說員訓練活動時，來自墾丁國家公園的資深解說員深受學員歡迎。本文特別摘錄其講義內容，分享給讀者。

謝桂禎博士，筆名為杜虹，大部分的老師也都直稱她筆名。杜虹老師是一位相當資深的解說員，深受蝴蝶吸引，致力於蝴蝶生態保育，因此又別名「蝴蝶博士」。這次分享有關解說的兩個主題：「解說概念與解說技巧」、「解說資源與實務」，將老師栽入解說領域的初衷（目的）、所學習到的理論、技巧和實務經驗，透過這次課程，來分享給所有懷抱一個擔任解說員理想的學員。

解說這兩字聽起來很奇怪，我剛到墾丁國家公園的時候，我不懂為何我叫做解說員，我明明只是導覽人家，又不是就是導遊阿，可是為什麼會叫做解說員，有一次我帶外國遊客，我跟她說我是 *Interpreter*，就是解說員的意思，她問我說：「那你翻譯什麼？」，你們如果去查 *interpret* 這個字，第一個解釋都是「翻譯」。那我就愣了一下，說：「我翻譯大自然的語言」，我就介紹大自然的天地地理給遊客，一般人可能看不懂、聽不懂，就由我來做這樣的翻譯給他們。所以我就直接回答我是翻譯大自然的語言，那這麼多年之後，我發現我們的確就是翻譯大自然的語言，可是這個字用得滿神奇，在國外的話，

當然他們不會說是解說，他們就稱作「*Interpreter*（翻譯）」。

老師娓娓道來「解說（*Interpret*）」的緣由，追根溯源，就如同字面上的意思，根據當時國家公園之父－約翰謬爾（*John Muir*）所表達：

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

大自然總是在跟我們訴說她的故事，透過暴風雨、雪崩、河流侵蝕等的自然過程，用她的語言、我們的理解與認識，搭起一座名為 *Interpret* 的橋樑。如今也已經廣泛應用到各個領域當中，但其核心概念永遠不變。

約翰·謬爾，對我來講，我可能就是他的追隨者。他不只用言語解說大自然的重要性，促成國家公園的成立，他也寫了非常多的文學作品，讓後面的人欣賞，我跟他大概有百年的距離，所以我不會認識這個人，可是就像我們認識蘇東坡一樣，我們可以透過他留下來的文章，認識瞭解這個人的思想，就是念了他的文章之後，那時候我才20出頭，非常年輕，唸過他的一段文字。

約翰·謬爾說了：「這株白色的百合花，宛若一朵神聖之花，使人不得不愛上它，它似乎能洗滌人類的心靈，多欣賞它一眼，心靈就會說添一分純淨。雖然它形影隻，但整個世界卻因它的存在而顯得更加豐郁。」

當時我在塔塔加鞍部看到百合花，真的有這種感覺，當時颶風來臨之前，就是風雨飄搖的日子，但那朵百合花開在步道邊，我就是趴在那邊，拍它拍了很久。那是我20歲出頭的事，國家公園之父留下的這段文字，讓我在山中深深的感悟到，大自然的一朵花就可以讓我感覺到這個世界是因它而豐郁起來。

20多年之後的有一天，我跟隨地質公園的活動到和平島、象鼻岩那一帶參訪，然後我就發現百合盛開，後面有一個小女孩趴在那裡拍一朵百合花，然後我去到離開，它都一直趴在那裡拍那朵百合花，我就好像感覺到20幾年前大自然在教育我的那些場景，重現在我面前。大自然在教育另一對年輕的女孩，我相信她應該也已經感受到，大自然就因為那朵花兒顯得更加豐郁。即使沒有引用約翰謬爾的文字，我想大自然已經告訴她那個內涵，所以我當場看著她，我滿有感覺的。

因為我曾經經歷過那樣的年輕，跟一朵花的震撼，看著我後面的下一個世代的人，也是這樣子走進大自然，我想天地大美，就是給我們願意走進去的人，這樣子的一個禮物，我想各位應該是願意走進大自然的人，你才會來這裡學習這麼多，地質公園解說員需要的解說知識，我想你將來也會有被大自然震撼的一天。

在杜虹老師引領下，與會者漸漸進入解說的世界。解說員作為地質公園中重要的角色，身負重任，因為每一位解說員代表的是他們背後的地質公園，只是表達出來的言詞，是

訪客聽得懂的言語。也如同「解說」核心價值，地質公園解說員就是一座連結訪客與地質公園的橋樑，但如何成為一座穩固、優質的橋樑，正是今日杜虹老師要分享給與會者。

老師隨即舉一個相思樹的例子，說明真假葉的差異，以及假葉存在的意義。開始帶領學員思考：為何相思樹屬於豆科植物、雙子葉、網狀葉脈，卻同時存在平行葉脈的假葉？不少學員踴躍回答，現場學員與老師的互動整個熱絡起來。所以老師再進一步補充：「為何？一定都跟相思樹所處的大環境有關係」，這樣一步一步帶領學員進入另一個世界，是杜虹老師所營造的，一個充滿好奇心與熱情、求知若渴的世界。那「那是一個什麼樣的環境？山坡、東北季風強、落山風、乾濕季明顯……」。杜虹老師傳遞知識的過程中，是老師引發大家的好奇心以及興趣。重點在於，老師成功帶領學員融入一個學習的氛圍。相信杜虹老師以身作則，成為在場的學員最好的典範。

然而，也如杜虹老師所說，經驗實務固然重要，但是對於「解說」兩字的理解，也等同重要。包括過去前輩整理的理論和經驗分享，都是需要再學習的。解說員最重點是投注自己的熱情，帶來愉悅的氛圍，啟發訪客，而願意主動親近、觀察自然。

我要說的重點在這裡哦，平均聽眾只會記得10%的口語溝通內容，也就是我們說半天，我們在這邊上課上四個小時，如果沒有講義給你的話，你會聽進去的只有10%這樣子。我們在做解說的時候，如果人家不記得我們說的話，那是很正常的。也就是我們在解說的時候，也不用講一大堆，講到把人家淹沒，有時候知識是會淹死人，讓人覺得很無聊。不用講太多，簡短的、經過消化，讓他們能夠明瞭即可。

整個「解說」的來龍去脈，「解說的緣由、目的、功能」以及「解說員的態度」，包括解說理念的培養（懷抱使命感；對土地與人

的關心，同時也是解說之所以動人之處：自然體驗）、解說原則。接著則是「解說技巧」、「解說資源」以及「解說實務」。讓學員接受一套在面對人解說時，系統化的訓練。實際上，這雖然是地質公園解說員訓練活動的其中一環節，卻為解說訓練做了最棒的註解。

除了解說員需要的態度，解說技巧也相當重要。解說技巧千百種，杜虹老師整理大量理論以及先輩的知識，再加上自己過去三十年的實務經驗，整理出解說技巧的五個面向以及內容：基礎理念、解說員須培養的特質、解說對象、提問技巧、回答問題技巧。但也如同杜虹老師提及的，各個解說員皆有各自的特色與風格，所以解說同時，也是展現個人特質的舞台，並沒有一套一通百通的解說技巧，但須有解說必備的專業實力。

解說技巧的運用其實是因人而異，應該跟個人特質結合，沒有一套解說技巧是典型而適合所有解說人員的，你的解說技巧跟我的解說技巧，應該不會太相似，把我的解說技巧用在你身上，可能也不是那麼地適合，所以每個人事實上都有不同的解說技巧，你要配合自己的個人特質。雖然解說技巧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，如果你沒有專業知識，就是閒聊而已，就是在那邊說五四三的，就不是解說了。解說一定要有專業知識，還有管理單位的一些信仰、信念。

知性與感性兼具的解說是最動人心，除了有知性的專業知識，還有你自己的感性的訴求。John Muir，就是國家公園之父曾經有說過：「光只有文字跟事實是很難燃燒人心」。我們不能只有二手經驗，你還要加入第一手經驗這樣的感性訴求，才會讓人家對這個土地有深刻的感覺，事實上你就是這土地上最美麗的風景，不是嗎？

另外，杜虹老師還分享到最後兩點解說時的基礎理念，首先，解說人員要接受遊客的不理解或不接受我們的解說概念，以及，解說員本身的言行舉止，即是解說教育最真實的一環，所謂「身教大於言教」在於此，包括環境保護的行為等，並不是用言語通知，而是身體力行展現在遊客面前。

想法（目標）→做法（呼應想法而實踐的技巧）→結果（呼應目標）

若將一連串的解說過程簡化，不論是信念的培養、解說員態度以及解說目的，乃至於解說員須具備之特質、解說理念、技巧、教材選擇，皆為杜虹老師分享她的做法以及她自身的經驗。

【初心、態度】必為出發點，意即是否有把每位訪客放在心上？是否鎖定目標，將繁瑣的知識，簡化成到訪客可觸及、有趣的科普知識？決定了解說員所需要的特質—熱忱、自信、愉悅等；根據【對象】的不同，自然也有不同做法，所以該準備什麼樣的【教材】以及【解說技巧】，是否有適當的自然及人文資源，可提供給訪客？最終目的，也是再回歸到【解說理念、目的】。

解說員的任務其實很簡單，成功讓訪客習得大自然的語言。過程中，解說員將透過一次又一次的解說經驗，找到各自獨特的風格，連結地質公園、訪客與解說員自身。杜虹老師最後的總結：

無論你是屬於那種特質的人，只要深刻瞭解所解說的事物，及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。

當你認真解說，而人群中也有對對認真的眼睛在看著你聽著你，相信你會愛上解說這個工作。祝你找到自己的解說典型，成為自信而不自滿的解說員。我們沒有自滿的條件，因為永遠學不完。