

一、  
在博物館任職多年以來，一直

都擔任導覽解說的教育推廣工作，深深地體會並且認同解說員的主要功能，是縮短觀眾與展品的距離，讓觀眾在最短的時間內，體認展品的最精華內涵。在當前處處e化的洪流之下，這個工作與功能，可能會逐漸被e化的設備所取代。但PDA或MP3是否終究能全面取代解說員的地位，這恐怕還得再更深入研究討論。在現階段而言，解說員仍是各文教娛樂機構與觀眾之間的主要媒介。經過多年的工作經驗，筆者自認離「稱職的導覽員」的標準還有相當距離，但即使是「敝帚」也未必只能自珍，筆者仍願意與同好分享個人多年經驗。

二、  
「解說」從字面上看，應是指「解釋說明」，但解說的工作，真的就這麼單純嗎？許多中外學者都對

# 導覽解說技巧

陳鳳儀

不管解說員的外表、聲量如何得體，解說的內容如何精采，如果不注重「參觀隊形」，整個解說效果將會事倍功半，大打折扣。而解說員還得面對動線設計、時間分配、臨場應變……的挑戰。

「解說」下了更深入的定義。以國內而言，近年各美術館、博物館、國家公園、社區或旅遊景點等等，都需要解說服務，研究者針對不同目的提出對「解說」的看法。有的認為解說服務，意指透過媒介，協助觀眾瞭解其所見景致內涵之各種解說行為；有的認為「解說」是結合資料、引導、教育、遊樂、宣導、靈感啟發六種性質服務之綜合體，目的在讓觀眾獲得新的瞭解、新的見識、產生新的熱忱與興趣，而能引導觀眾至一其未曾領略

之新領域中；也有的指出「解說」是將某特定區域內的自然與人文環境特性，經由各種媒介或活動方式，傳達給某特定的對象（如觀眾、學生）之工作，解說的目的是於引起這些特定的對象，對當地環境的關注與瞭解，經由欣賞與知性的瞭解，提昇較高品質的生活體驗。由此看來，解說是一種媒介或方式，其主要的目的與功能，都在幫助觀眾，能於短時間內了解其所參觀事物的內涵，並進而激發興趣或產生靈感。

在《好導覽》(The Good Guide, 1985)一書中，國外學者Alison L.

Grinder & E. Sue McCoy 曾將解說之功能總括於以下六個項目：

● 資訊的功能 (Information)

解說可提供觀眾有關展示主題正確、有趣的訊息，對於充實觀眾的體驗有直接的貢獻。

● 引導的功能 (Guiding)

透過解說服務系統引導觀眾，減少他們初到陌生環境的不安全感，並對所參觀地點的歷史沿革、環境設施，及參觀的遊程有完整的認識。

● 教育的功能 (Educational)

透過解說可讓來自不同背景，不同年齡層的觀眾與展品間發生互動，產生催化作用，除了讓觀眾得到正確的資訊外，還能引發其求知的興趣，引導其後續的學習。

● 娛樂的功能 (Entertainment)

良好的解說可幫助觀眾得到一個愉快的、輕鬆的、美好的參觀經驗，達到寓教於樂之目的。

● 宣傳的功能 (Propaganda)

解說是改善公共形象和建立大眾支持的一種方式，並可增進觀眾與機關間的相互瞭解。

● 鼓舞人心的功能 (Inspirational)

解說能夠幫助觀眾對事務有新的瞭解、認知，並激發心中的熱誠及好奇心。

由此看來，「解說」其實遠比「解釋說明」複雜許多，完整的解說服務，除了必須讓觀眾在知性、感性上得到滿足之外，還需兼具啟發和鼓舞人心的功能，這才是解說的目的與功能。

三、

實際的解說工作，不只是口頭上的語言說明而已。筆者從博物館工作中領悟到解說實務需留意一些如下的細節，使解說工作得以順利進行：

參觀隊形

國內參觀團體很少重視所謂「參觀隊形」，學校生活教育不強調，而所有的文教機構也不重視。但是，根據筆者多年的工作經驗，深深體悟到，不管解說員的外表、聲量如何得體，解說內容如何精采，如果不注重「參觀隊形」，整個解說效果將會事倍功半，大打折扣。理想的團體解說人數，大約是十人左右，但常常因為種種原因，使得理想與現實相左。一個解說員經常必須面對三十至五十人的團體，此時，若能維持「參觀隊形」，則解說員不用多費氣力，仍可以掌握解說的品質並顧及觀眾的互動。

所謂的「參觀隊型」究竟為何？其實就是以解說員為中心，聽眾則距離一·五公尺之外，圍成一個扇形或馬蹄形的隊形（圖示二），當隊伍移動時，又很快地形成參觀隊形。這點看似簡單，但實際上與國人的參觀習性，相當不同。以筆者的經驗，不管對象為何，即使再三整隊，只要一移動位置，隊伍馬上潰不成形，隊伍一亂，大家開始煩躁，則解說員必須提高聲音分貝，隊伍後端則容易開始自成小團體聊天，到最糟的狀況則是自行參觀，大家相約在出口集合。

## 儀表、聲量

儀表方面，雖然無任何硬性規定，但最基本的，就是要整齊清潔，維持口齒清晰及口氣芬芳。至於服裝穿著，則可視對象及解說內容的差異而有所調整，例如歷史文物的解說，穿著旗袍可以增進營造古典氣氛；野外生態，則丁恤短褲無傷大雅。總之，不論儀表為何，有一點非常重要的是，解說員的目



聽眾成馬蹄形參觀隊形，專心聽取解說。  
(Milena Fay攝)



圖示一：參觀隊形



沒有參觀隊形，參觀品質大打折扣。



適當的身體距離，才能維護良好的參觀品質。（虞蓮系攝）

短、高、低的變化，同時音量讓團體裡每個成員都聽的清楚。有些解說員爲了提高音量，使用擴音器輔助，這原本無可厚非，但基於許多解說場所位於室內空間，如果過度

光，必須平均地與每個團員的眼光交接。因爲這種無聲的溝通，是維持團體秩序，及判斷團員的理解力、接受程度的重要依據。

聲量方面，並沒有任何研究顯示到底多少分貝，才是最適合的音量。但聲音的藝術，就如其他的表演藝術，需有抑、揚、頓、挫、快、慢、長、

使用，則容易干擾其他的觀眾。

### 解說內容架構

**動線的設計：以人潮流暢爲主，解說內容環環相扣爲輔。**

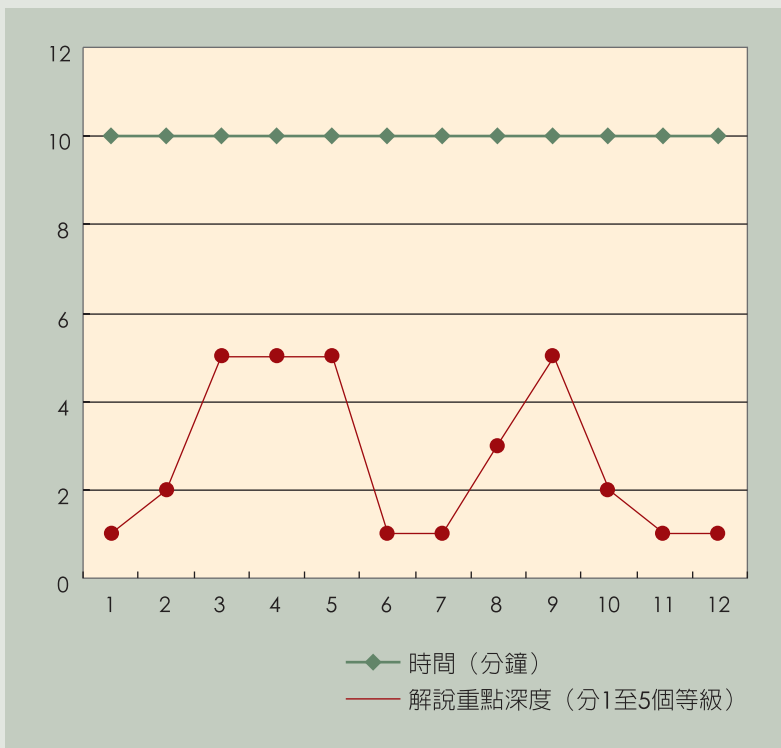
任何題材的解說，首先必須對解說場地非常熟悉，尤其團體行動時，如果解說員帶著一團隊伍團團轉，那將導致所有團員心浮氣躁，並且無法凝聚大家的注意力。所以，解說員必須預先做走場準備，先掌握整個動線，並選定解說物項，最好是每個物項之間環環相扣，這樣才會讓聽者覺得內容緊湊，而能不斷地激發其求知慾。

### 時間的分配：雙峰理論。

解說工作，常因對象、人數及不同參觀目的，在時間分配上會有所差異。從五分鐘到二、三個鐘頭甚至到八小時皆有可能。所以時間的控制及技巧非常重要。

比較理想的狀況是團體導覽在申請時便預定好參觀的時間長短，以方便解說重點安排和地點轉換。例如，如果安排的參觀時間是二個

小時，那麼最初的開場白則安排五分鐘，接下來馬上緊接五十分鐘的詳細重點解說，由於聽眾的注意力集中大多為這段時間，所以整個解說內容的重點必須集中在此時；接下來，由於聽眾及解說員都需要時



圖示二：雙峰曲線

左右。接下來，再安排三十分鐘的第二重點解說，結束前十分鐘，應安排最有名或最重要的解說重點，讓聽眾不但可以提神仔細聆聽，更會覺得自己的耐心聆聽終於有所收穫。最後的時間則可輕鬆交流或讓

間休息並消化腦中已收到的新訊息，此時不妨轉換較為輕鬆的解說內容，例如與聽眾問答互動，或穿插一些無傷大雅的笑話，也可以安排距離較遠的場所及主題，轉換情緒等等，時間約略控制在十分鐘

聽眾自行活動。整個解說的第一與第二的重點，就是筆者所謂的雙峰（圖示二）。這雙峰的調節，當然也需視每場解說的時間長短而伸縮調節或重複。

### 內容的呈現：提綱挈領，脈絡清晰。

解說的首要功能，在提供資訊與導引，所以在內容的安排上，也首重提綱挈領，脈絡清晰。切忌流於瞎子摸象，而忽略了整體的內容呈現。在作任何解說之前，最好把時間跟空間先做說明，將相關時空概略說明，繼而重點介紹解說內容，幫助聽眾的思緒就位，準備聽講。

有了完整的大綱介紹，接下來在不同主題作重點說明。一般而言，聽眾的注意力有限，如果每個重點都巨細靡遺的說明，常常導致說的人跟聽的人兩敗俱傷，難以達到解說的娛樂或振奮人心的效果。因此，每場解說只需選擇一、二項重點加強解說，其餘則可概略性帶過。這個原理跟用餐的原



在陳列室人潮擁擠的情況下，利用通道或其他空間，維持良的解說品質，考驗著解說員對環境的熟悉度及臨場的應變能力。

則相似，如果，一餐裡有十道佳餚，每道佳餚的吃的量都足以撐飽一整個胃，那恐怕真的需要十個胃，才能完全容納消化，否則，只有徒增胃的負擔且浪費每道好的食材。解說內容的準備與供應亦然，不要急著把滿腹經綸往外送，要先選擇部分重點，然後視聽眾反映再酌量增減內容。

### 臨場的應變：以客為尊。

臨場的應變，其實變數太多，牽扯到人、時、地、事等諸多不同的因素，而如何處理才是皆大歡喜的多贏局面，這即使是資深的解說員也不能倖免偶爾失誤。所以如果要以教戰手冊的方式條列重點，真的很難面面俱到。基本上，解說的互動，常由觀眾的眼神及反應可以得知。如果觀眾反應不佳，則可長話短說，如果反應熱

烈，則可增加內容的廣度及深度。在解說內容中儘量避免觸及爭議的題材，如政治立場、統獨爭議、男女平權等等，否則徒招聽眾反感，並且難以展現解說的專業及客觀性。真的有所爭議發生，則儘量避免堅持主觀，用客觀的態度，為解說員自己、為聽眾，也為議題本身留個空間。

此外，場地的探勘與熟悉，也非常重要，尤其是逃生出口位置與設備皆要熟練，一遇到緊急狀況，如地震、火災、停電等等，才能迅速地將聽眾疏散到安全的空間。這些看似老掉牙的規則，卻絕對不容許有任何失誤閃失。

### 解說的型態

#### 傳統演講式

這是最常見的方式，也是大部分聽眾對解說員的期待，從頭到尾由解說員唱獨角戲，效果好壞端視解說員的表現，它最大的優點是解說員容易掌控全局，但如果聽眾興致不高，或年紀太小（國小三年級

以下，則容易流於枯燥無趣。

## 互動問答式

對於學生團體，在解說的過程中，不妨設計一些問答，以刺激其學習。由於「解說」服務並非單純的傳播知識，而是在激勵觀眾的思考力和靈感，讓他們對所見所聞能產生好奇心，自己去尋找、發問和感受，解說員及解說設備，能引導觀眾走進這個門徑，亦能將他們帶進領悟和了解的境界。台中國立自然科學博物館所做的一項調查中指出，解說能在博物館教育人員與觀眾之間產生一種動態的互動關係，它也能使博物館更具主動性的去迎合觀眾需求。但此方法常常在時間方面控制較為困難，所以如採用此型態解說，事前需把解說重點放在優先排序，以免因時間不夠草草結束。

## 其他靈活方式

因為時空及解說的內容的差異，還可以加入探索活動、學習單

的運用或分組活動等，這些活動可以活潑解說的內容，但時間的掌控及可能突發的問題或狀況卻難以預料。總之，不管採用何種方式，在每次的解說活動完畢後，解說員最好把先前提到的六個解說功能拿出來，檢視看看是否達到每個項目的目的，如果都達到了，那便是一場成功的解說工作。

## 四、

從事解說工作者，還當先有前置作業的準備：

## 多方面的自我充實

不管是科學技術或人文藝術等各層面，解說工作都需要不斷的接收新的資訊，才能在內容方面，與日俱進。問題是如何做到，這恐怕需要很大的恆心與毅力。基本上，每個知識範疇都有其專業的經典著作及專業雜誌，加上無遠弗屆的資訊網路，這些都是可以運用的最基本素材。當然，相關範疇的演講討論，也能提供很好的學習機會。

## 結成工作團隊

除了充實知識面之外，解說工作者最好尋找志同道合的同事，組成類似社團的團隊，一方面可以藉此分工合作交換資訊，再者可以當作相互練習解說的對象，同時彼此還更可以相互鼓勵支持，分享和增加解說的經驗。有團體的存在，對於解說動力的永續經營，有著無法言喻但卻積極正面的影響。在筆者的經歷中，有許多人在處於解說工作的低潮時期，因為不捨與同好的相知相遇，結果把這份知遇當作重新出發的動力，而決定留下繼續解說工作。

## 事前演練，並且錄音檢討

凡事「預」則立，不「預」則廢。對新手而言，〈有時老手面對新題材內容也需要〉，筆者建議最好將自己準備的內容，找個對象先演練一次或幾次（因為通常第一次常常忘辭講不完整）。有辦法把內容講完整了，才能進一步修飾解說內容，甚至可以預知聽眾的反應和

可能提出的問題。如果找不到對象或者不好意思對著他人練習，可以試著對著鏡子練習。或者也可以準備一台錄音機或錄影機，對著機器練習，效果也不錯。因為對著人練習可以產生互動但較費時，對著機器卻可以忠實的聽到自己的內容聲音，連口頭禪和語病，都可一併發覺改善。

### 培養對聽眾與對自己的關懷

解說與研究，二者息息相關但卻不盡相同；研究的對象是事物，而解說的對象是人。作研究時，是把有用的資訊留給自己吸收消化，而解說卻是設法讓聽眾消化吸收自己覺得有用的資訊。所以解說員要設法讓自己喜歡與人接觸，培養對人的關懷，這一點其實是如何準備精采解說的內容更重要；當然，如果兩者兼具，自然是解說工作的最高境界。一如許多研究者所指出，「解說」係將複雜的遊樂環境，尤其是重要的特性，傳達給觀眾的工作，以激起接受解說員對

環境的注意與瞭解，除獲得新的感受及新的愉快經驗外，並由此產生對環境維護的熱忱並獻身於是項工作。除此之外，解說員也別忘記自己身體與聲音的養護，練習正確的發音（從丹田腹部發聲），把對喉嚨的損傷減到最低，甚至可以藉著解說工作幫助氣血運行，讓自己對聽眾的關懷，回饋到自己的本身，這才是共創雙贏且永續經營的良性循環。

## 五、

前面所談解說的目的與功能裡，曾提及解說應包括資訊的功能、引導的功能、教育的功能、娛樂的功能、宣導的功能、鼓舞人心的功能。這六項重點，也適用於檢視解說工作是否得當的六個評分項目。解說員常常依據觀眾的互動反映，來判定解說工作的成效，這固然是最根本的，但是如果更使之更具體化，使自己的工作更精進，建議各位可以在解說結束後，把這六

個項目當作評分表，自我檢視一次，如此便可掌握或得知工作的成效，以作為下次調整內容的依據，也裨益解說專業水準的再提昇。<sup>註</sup>

### 參考資料

1. 余慧玉，〈博物館解說員專業知能需求之研究——以國立歷史博物館為例〉，國立台灣師範大學社會教育學系碩士論文，一九九九。
2. 張長義，〈墾丁國家公園解說系統規劃〉，一九八五。
3. 張家銘，〈解說員最常面臨的考驗、困境與調適、化解〉，《導覽服務規劃與運作》研習會手冊，二〇〇〇。
4. 唐學斌，〈觀光學〉。台北市：豪峰出版社，一九九四。
5. 陳水源，〈解說服務與遊憩需求體驗之探討〉，一九八九。
6. 黃光男，〈美術館的導覽工程〉，《現代美術》，第四六期，一九九三。
7. Alison L. Grinder & E. Sue McCoy, *The Good Guide*, 1985.
8. Booth, J. H., Krockover, G. H. & Woods, P. B. *Creative Museum Methods and Educational Techniques*, Carles C Thomas Press, 1982.
9. 吳佩修，朱斌好，〈解說員對觀眾參觀品質影響之研究——以國立科學工藝博物館為例〉。  
<http://designer.mech.yzu.edu.tw/vch/article/Research/>
10. 林茂賢，〈導覽解說技巧〉。  
<http://www.ndi.org.tw/localmuseum/partner/page11/paper/>