

# 解說不簡單

文.圖/ 陳勇輝

## 從迷思說起-解說很容易？

解說導覽是參觀博物館所必需的教育活動，雖然解說只是引導觀眾與說明展品內容而已，似乎是只要口齒伶俐，膽識過人不怯場，熟記解說內容就可以上陣了。如果單以這樣的條件為擔任解說員標準，那訓練時間也可以大幅縮短，反正聽眾也不會介意，該說都說了，大概也就是如此罷了。可是真的只是如此嗎？



▲ 制式化的解說往往引不起遊客興致。

## 解說品質好壞有差別

如果真的是如此的話，那為何在每次解說活動結束時，聽解說的人數與開始的人數常會有明顯的差異呢？精彩的解說過程往往會吸引更多路過的人，結果活動結束時，抵達終點的人數有增無減；反之，有些機械式的解說，往往在解說過程中，因為內容枯燥乏味，遊客逐漸失去注意力，而被其他趣味的展示吸引過去，導致活動結束時，人數所剩無餘，寥寥無幾。就算是解說同行之間，也會對其他解說員的解說品質有所評論，每人心中各自有一把尺，解說員應對自己當下的表現優劣，應該有所察覺與省悟。不幸的

是大多數解說員並不瞭解造成解說品質差異的原因為何？下次解說時依然故我，重蹈覆轍，自己卻渾然不知，在不斷重複相同錯誤的解說而獲得負面回饋之下，解說員終會感到疲乏僵化無趣，失去對解說的熱忱，最終走上離職一途。

解說的入門門檻不高，要有好的解說品質卻是另當別論。優秀的解說能力絕不是天生的，而是要靠解說員自身不斷地努力方能達成。所有的解說訓練所能提供的課程內容，大都侷限在展示內容專業知識、解說基礎理論、解說技巧或是聆聽指導老師實務經驗的分享，這些都只是最基本入門的基礎知識，是踏入解說之門的踏墊，它是解說的起點而非解說訓練的終點。



▲ 解說員應該有終身學習的觀念隨時增進新知。

在起點與終點之間是否會有精彩的過程或是平凡無奇索然無味的歷程，端視解說員本身對自身的認知與要求高低而有所差異。當從擔任解說員開始的第一天直到停止解說活動的退休日，解說員需要如海綿一樣，透過各種可能的管道持續學習新知，從實際活動中學習經驗，從同行或同儕學習實務技巧，提升自己的本職學能，重要的是能從每次的

# NMMBA NARRATOR

解說活動中反省自己的解說內容與技巧，持續補強自己的優點，修正自己的缺失，透過練習與學習才能精進自己的解說品質。



▲自我導覽的解說行動裝置相當普遍。

## 人性化的解說員無可取代

在科技發達的時代，許多電子產品所能呈現的多媒體影音效果往往精彩萬分令人讚賞不已，從以往單人語音導覽系統到近代利用智慧型行動載具（如智慧型手機、平板電腦）進行自我導覽，或是利用QRCode，配合無線網路的協助，解讀出展示的內容等等，這些預設的內容多元且豐富。但普遍來說它們的租用頻率並不高，這並不是意謂解說導覽不具舉足輕重的重要性，反而更凸顯以人為主的導覽解說的不可或缺性。至少目前的導覽器是不會自我搞笑或即時回與觀眾互動。



▲與遊客親切的互動解說是科技無法取代的。

## 背誦不等於解說

由此可知，解說水準並非想像中的容易達成，不幸的是，這是普遍的迷思。這樣的案例尤其常發生在許多民間主題樂園，在一次參訪的經驗中，個人曾詢問帶隊的解說員訓練過程，她表示說她只是熟背公司提供的資料，大約二星期之後，就上陣帶隊解說，她只能回答所熟背的資料，詢問她其他的問題，總是得到千篇一律的答案，公司沒有提供，所以無法回答，或是說你可以請教公司經理，總而言之，就是不知道。個人相信她不是唯一的例子，這是普遍的現象。有一次去參觀嘉義的一所民營博物館，其中的導覽情況亦是如此；導覽員只顧講個不停，卻也不管導覽效果如何？整個解說過程完全公式化，失去解說員個人人文感性的表現，解說中所強調的熱情幾乎蕩然無存，在營利當頭，導覽解說淪落成只是教育活動的裝飾品，這樣的行銷效果可能比不上一杯試飲杯或是一塊試吃的甜點。

雖然目前日本已經發明解說機器人外型亮麗，態度和藹可親，可以親切問候遊客，但是說穿了不過是預設程式化所衍生出不帶任何情感的機械動作，除了瞬間的驚奇之外，並沒有表達出人文關懷的部分，而這個微不足道的親切問候，其實就是解說開始前必要的暖身運動，建立友善有情的關係，是邁入成功解說的第一步。在科技逐漸取代許多例行工作的現代，截至目前為止還沒有任何機器可以替代活人活現的真實解說員，由此可知，解說的重要性自然不言而喻了。