

生態解說員認證機制

陳滢世 助理教授

國立台南大學生態科學與技術學系

elsachen53@mail.nutn.edu.tw

生態解說 vs 生態旅遊

Tilden (1957) : 《解說我們的襲產》

- 「一種教育活動，它目標在於顯露意義及關連，透過原始物件的使用、第一手經驗、及媒體。而不只是傳播事實資訊。」
- 「解說是揭露藏在許多事實敘述背後的更大的真理。」
- 「解說應利用好奇心來豐富人的心靈及精神。」
- 「解說等於生態旅遊的心臟與靈魂，決定生態旅遊的方向與作為」 (Weiler & Ham, 2001)

生態解說員緣起

- 「落磯山之父」Enos A. Mills (1870-1922) : 1920年初版的The Adventures of a Nature Guide
- 解說員之父Freeman Tilden (1883~1980) : 『國家公園對你我的意義』，1957年出版《解說我們的襲產》
- Larsen(1996) : 『An Interpretive Dialogue』作為美國國家公園解說員訓練課程手冊

專業證照

生態解說員專業認證的必要性，再進一步思考：
何謂生態解說員的專業？
這個專業的重要性？
付費的解說服務是否受到相關產業的重視？
這類專業人力是否有市場需求？

針對以上問題，須先解構生態解說員的操作模式，
探討生態解說員的角色與專業。

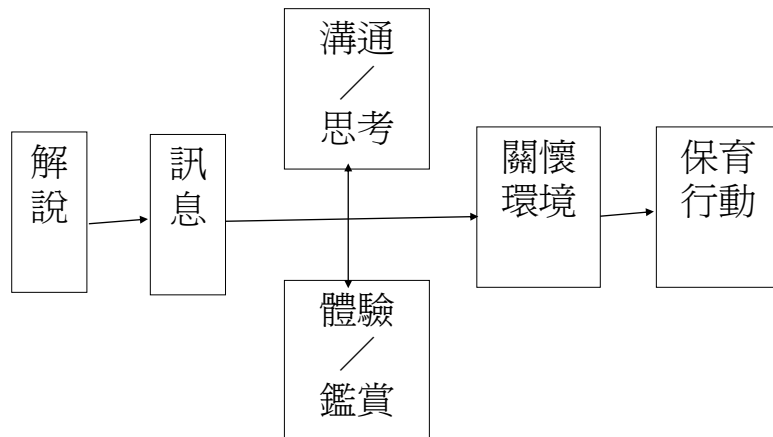
解說專業與就業市場



解說 vs 資訊

- Beck & Cable (2000)認為：資訊不等於解說，解說根據資訊而形成的啓示，
 - 當解說無法連結遊客性格或經驗，會是枯燥的；
 - 解說目的不是教導，而是啓發；
 - 解說是一種結合多種人文科學的藝術；
 - 解說應強調整體，而非片斷；
 - 應強調全人類，而非某一部份；
 - 對兒童做解說時，不應只是稀釋成人解說的內容，而是需有另一套活動。

生態解說 vs 認知與行為理論



解說核心價值 解說員基礎能力指標

- 解說員的職責：連結遊客興趣與地方意義，協助遊客關懷資源保育，
- 解說員應該提供：多元觀點與足夠的訊息，協助遊客判斷如何進行與達成資源保育的目的。
- 「優秀的解說員嘗試著說出自認為很重要的東西—但最終的成功乃是，當遊客能連結解說內容至其自身的經驗」（Larsen, 1996）
----→ 溝通

生態解說方案

- 有效傳達保育理念，一個解說主旨、眾多文獻資料整合而成的文本結構，現場具體物件，協助表達的語法與肢體語言。
- Ham & Weiler (1999) 提出EROT解說方案的要素：愉悅的、相關的、組織的、主題的 (Enjoyable, Relevant, Organized & Thematic)。
- 林洋如、顏瓊芬 (2007) 認為，正面情緒可激發環境行動，但負面情緒需要轉化機制，才能化為行動，否則會陷入熱愛自然、卻躊躇的困境

解說方案的評鑑工具

- Adam (2004) 提出六項解說目標：
 - 1. 建立與故事的相關訊息；
 - 2. 發展聽眾的感官知覺、體驗、知識，考量聽眾多元類型，包含文化、年齡與性別的差異；
 - 3. 應用情意的溝通技巧：有清楚的目標、以一個中心概念組織每個產品（遊程）；
 - 4. 提供機會，使遊客發掘他們自己與解說內容或解說體驗的關連性→反映形成生活型態；
 - 5. 解說員應認知到激勵、熱情與感動往往是行動的趨力；
 - 6. 使用特定基地、提供實際親身力為、主動參與的方法與多面向的情境（秘密基地的營造）。

解說員的能力指標

- 美國國家公園的解說方案：規畫解說工作、解說媒體開發、**解說員培訓與演練**、解說研究與資源連結。
- 能力指標：**撰寫具情意的解說文稿**。
- 訊息（文本）：融合自己的思想與資訊；
- 溝通：呈現對自然保育的情意與行為意向；
- 體驗、鑑賞、思考：遊客能感受到的負責任的環境態度；
- 關懷環境：使遊客相信也有保護環境的能力，而產生環境行動。

生態解說員認證的價值

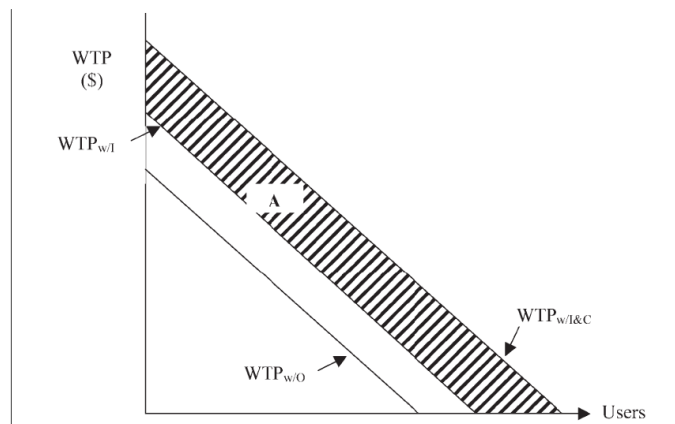
- 目前生態解說員的問題？
- 在國家公園或是單一窗口的社區生態旅遊並不允許遊客指定解說員。
- 如果解說員培訓的品質都是穩定一致，就不需要認證！
- 認證的目的何在？
- 提供遊客選擇的參考嗎？
- 口碑 VS 證照

目前生態解說員的問題？

劉怡屏(2010)調查結果顯示： 70.1%受訪者認為「解說員專業提升問題」，其次為「缺乏解說訓練講師」；79.5%由組織內部資深解說員自行訓練；87.1%由組織內部資深解說人員檢定－解說員的學習型組織、規定年度進修時數，以及透過考績制度來提升服務，動機與榮譽感；

- 1.多數解說員從專業養成到檢定的價值鏈無法彰顯與提升，有球員兼裁判的盲點與近親繁殖的困境，缺乏實質激勵條件，很難留住解說人才。
- 2.一份具有鑑別力的證照，具有較高的價值感與激勵作用；
- 3.就業市場需求的能力檢定：通常由具有公信力的第三團體作為稽核與鑑定機構，相對地具有客觀立場與信度，能被人力資源需求者所重視。

解說員認證的非市場價值



WTP：遊客願付價格；

WTPw/O：無解說服務的自助遊客願付價格；

WTPw/I：以解說服務，但無培訓與認證； WTPw/I&C：有培訓與認證的解說

資料來源 Carver et al. (2003).

解說服務能達到生態保育的效益？

從Peake, Innes & Dyer (2009)的研究結果：
肯定前階段的認知誘導效益。
有利於環境保育基金的募集。

因此解說員認證的效益除了自己本身獲得肯定與激勵，
也廣及遊客、旅行業者、保育團體與保護區的管理單位，
以及依賴環境生活的大眾能繼續享有良好的環境品質。

認證是否能檢定具代表的專業水準？
端視認證制度的設計。

生態解說員驗證計畫的目標

- 1.增進生態解說員的專業能力與服務價值；
- 2.激勵生態解說員持續精進解說專業與服務品質；
- 3.配合生態旅遊就業市場與環境教育政策之需求，提供符合期望之生態解說人才之徵聘參考。
- 驗證計畫成功的關鍵：
 - ✓ 具鑑別力的評估準則：基本能力與服務品質；
 - ✓ 嚴謹的考核程序。

解說導覽員之必備知識、技能與能力

1. 基礎知識：

- 解說專業的歷史、解說原則
- 解說領域目前的文獻

2. 展演能力：

- 能依據聽眾、目標、測量目標、主題、語言、次主題、結論等元素列舉出一個主題的簡報；
- 能執行一個主題式解說簡報。

資料來源：National association for Interpretation(US)

解說訓練員之必備知識、技能與能力

● 解說訓練員（中級解說員）

1. 基礎知識：

- 解說專業的歷史、解說原則
- 解說領域目前的文獻；
- 解說領域的訓練機會。

2. 展演能力：

- 擔任解說課程的促進者；
- 評估及教練，寫出可測量的目標；
- 訓練可成的歸管理。

解說規劃師之必備知識、技能與能力

1. 基礎知識：

- 解說專業的歷史、解說原則；
- 解說領域目前的文獻；
- 解說方案與設備的行銷管理與維護。

2. 展演能力：

- 會議管理、成本估算、商業策略規劃、媒體指引、行銷分析；
- 自然、文化與操作性資源的評估；
- 發展解說主題指引與可測量的目標；
- 形成及總結性的評量。

澳洲生態導覽計畫 (Ecoguide program)

● 生態導覽員技能：

1. 一般導覽技能：旅遊專業知識、生態導覽員的職責與角色、溝通技巧、顧客服務、安全衛生與風險管理、團體的經營、遊程活動發展與操作、主題知識、解說準備與演練。
2. 生態導覽特定技能：規劃與執行最小衝擊原則、承諾能持續專業發展、確保活動能尊重與鑑賞原住民文化。

- 比較澳洲與美國對生態解說員的考核準則，哪裡不同？

「您，夠專業嗎？」

- 范孟雯（2007）認為專業技巧與服務熱是共構銘刻於心的感動元素，而缺乏「服務對象主義」的態度比專業技巧不足，更令人不滿。

附註：分享東南亞生態旅遊的經驗，評論對於3個不同特性的生態導覽員。收錄於：自然保育季刊，第57期，45-51

- 遊客回饋意見！應納入能力評估指標

申請驗證資格

- 年齡？
- 學經歷？

美國解說訓練員與解說規劃師必需具有下列背景之一：

1. 完成科學、商業與藝術協會之研習證書，並且在自然/文化/歷史科學、傳播或表養藝術課程，至少取得21個學分證明，以及有5000小時在所申請領域的實務經驗；
2. 科學、商業與藝術科系大學畢業文憑，並且在自然/文化/歷史科學、傳播或表養藝術課程，至少取得40學分；
3. 在大專院校取得至少64學分，其中至少24小時的科學、商業、藝術與人文課程，以及有5000小時在所申請領域的實務經驗；
4. 完成在所申請領域的實務經驗達4年(=8000小時)。

考核方式

- 筆試：
US: 共同考科是50題複選的解說文獻回顧，開放可攜帶參考書籍查閱；
TW: 通常有筆試題庫與命題範圍。
- 口試：包含儀表、表達能力、應變能力、解說內容、解說技巧與輔助工具等等，較靈活的面試方式是採取戶外現場演練，進行10分鐘的主題解說。

生態解說員的認證與驗證

- **認證**：鑑定授證機構的驗證與培訓計畫與能力，包含符合規定的設備與人力資源；台灣由財團法人全國認證基金會辦理，共分為十項認證系統。「人員驗證機構之認證規範」
- **驗證**：個人或組織申請檢定其具備能力之水準等級，例如語言，技能。
- 如何驗證生態解說員的基本能力？
熟悉降低衝擊之方法，並能實行生態守則，誘導遊客遵循友善環境與自然生態的行為規範。

結語

- 生態解說員認證制度(公平公正公信力):
 1. 獲認證的驗證機構、由獨立的第三團體
 2. 能客觀檢定解說員基本能力的評估準則，涵蓋解說員對降低生態衝擊的執行力與遊客回饋意見
 3. 注重實務表現的考核方式
 4. 不定時的績效檢核。



江德賢：

我有一篇文章題目是「不敢說出植物名字」，

是一種心虛吧！

那是一次和原住民分享他們生活中的植物經驗。儘管當時我認得百分之九十植物名稱，但是和他們生活中深入個別植物的體會，我感覺到膚淺。

當時同伙伙伴問我有關植物名字，我感到不耐凡，也心虛，只想再聽聽、感受這些原住民和植物相處的經驗。



大愛電視守護海上森林-周昱名 <http://www.youtube.com/watch?v=NvW1y-leVkg>