新竹市立動物園 與 與 新竹中園遊會 志工服務學習

國立新竹女子高級中學 315班 19號 張綺媃

目錄

1. 竹女園遊會志工服務學習:

服務後的成長與反思 p.02 服務學習介紹與參加動機 p.03 活動過程說明 p.04

2. 新竹市立動物園服務學習:

服務後的成長與反思 p.06 服務學習介紹與參加動機 p.07 活動過程說明 p.08

竹女園遊會志工服務學習

服務後的成長與反思

從園遊會學到的事:警覺、應變與合作:

這次的服務學習讓我意識到自身警覺性上的不足。在面對校外可疑 人士時,我起初並未察覺異狀,這使我明白了「**保持警覺**」的重要。只有 提高敏銳度,才能及時察覺潛在的危險,確保自己與他人的安全。

此外,我也學習到如何**臨場應變與處理突發狀況**。無論是面對可疑 人士,還是在園遊會人潮擁擠、顧客大量湧入時遇上商品錯發、金額算錯 等問題,我都學會了如何在混亂中保持冷靜,並透過團隊合作迅速調整分 工、解決問題。

在這個過程中,我也體會到「**承認錯誤並主動彌補**」的價值。當我 給錯商品或找錯錢時,我學會第一時間誠態地向顧客道歉,並設法追回商 品或補足金額,讓對方感受到我們的誠意與負責態度。

這些經驗不僅提升了我的應變與溝通能力,也讓我更有信心在未來 面對類似情境時,做出冷靜、有效且負責任的反應。這些成長,會是我日 後繼續前進的重要養分。

服務學習介紹與參加動機

服務學習介紹:

参加時間:高二下學期參與為期三小時的新竹女中園遊會志工

主要負責任務:售賣學校所發行的百周年紀念小書包

參加動機:

時值竹女百周年,所以學校邀請班級聯合會成員,若是有空,便作為志工幫學校售賣百周年校慶紀念商品。我不只是身為班聯會成員,我更是學校的一員,為學校服務也算是我的責任。愛心園遊會所盈餘的部分錢,也會捐給有需要的團體,何樂而不為。因此聽到學校的請求,我便騰出那天早上的時間,為學校服務。



圖一 校慶當天我與夥伴的合照

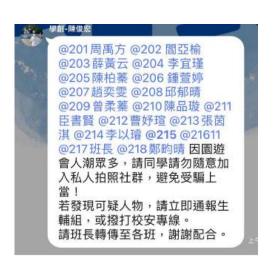
活動過程說明

混亂中學會分工,擁擠裡練出冷靜

在過程中一度因為校友們太過熱情且購買意願十分的高,並且我們沒有明確的分工,而造成短暫的混亂。例如錢數錯,或是商品拿錯、有瑕疵等原因要求退換。當下雖然會不知所措,但仍要保持冷靜的追回錯誤的錢或商品,並真誠的向顧客道歉。後來我們決定將幾個收銀的同學調去維護現場秩序,其餘人各司其職專注於自己的工作。在售賣過程中我負責發放與核對商品,其餘人負責收錢等工作,並要求顧客在離開之前確認過沒有問題才離開。

面對可疑人物,我學會冷靜與機警

校慶當天開放校外人士入校,導致校園內人潮混雜。一位自稱攝影師的中年男子走向我,表示想幫我拍照,我當時沒有多想便答應了。事後察覺異常,他並未隨機拍照,而是專挑外貌姣好的女同學,拍攝後還要求加通訊軟體。當下我假意同意,提供了一個空帳號,並等他離開後立即封鎖並通報學校。老師確認情況後前去警告他,並在班級 群提醒大家提高警覺。



圖二 老師在群組上提醒的訊息

冷靜、警覺、合作:校慶給我的三堂課

這次的經驗讓我學習到了團隊合作的重要和危機處理的能力。而我 也認知到自身的警覺性不夠,希望這次的經驗能讓我在未來的類似情形中 保持警覺。

新竹市立動物園服務學習

服務後的成長與反思

熱愛,是責任感的起點;責任,是熱愛的證明:

經過這次的服務學習我觀察也學習到了許多關於小動物的冷知識。 舉個例子,我發現水豚必須在水中才上廁所。工作人員向我解釋,這是天性使然,若沒水池讓牠們上廁所,牠們寧可憋著。因此可以以這個習性推 論在陸地上的排泄物皆由陸龜製造,而水豚的排泄物皆在水中。

動物園中的工作人員全都對於動物十分了解,有愛心、有熱忱,也 有責任感。像是帶著我們貼河馬保育宣傳單的姊姊,一路上還不停地跟我 們介紹著這裡的動物,細數著牠們的習性,即便是路邊飛來的小鳥他都能 叫出名字。這些工作人員以專業、愛心與責任心照顧動物的態度,讓我深 受感動。他們的行動讓我意識到,真正的熱愛並非一時衝動,而是長期以 來對所選擇道路的堅持與負責。受到他們影響,我也逐漸培養出更強的責 任感,並學會以熱忱面對自己所選擇的與趣與未來方向。

我希望未來若是有機會能夠參與動物園中為期更長也更深入的志工 服務。例如:一日水豚飼養員,幫水豚與烏龜打掃家裡、配餐等等。

服務學習介紹與參加動機

服務學習介紹:

参加時間:學測結束後,於新竹市動物園進行三小時服務。

主要負責任務:

- 餵食爬蟲館的水豚和烏龜
- 打掃園區
- 協助佈置兒童節活動
- 協助站崗二號售票口

參加動機:

我從小就特別喜歡動物,因此希望能接觸更多動物。所以這次有這個機會能夠進入我童年時期夢寐以求的動物園,實現童年願望,我毫不猶豫的就選擇參加了。希望能透過這次機會進入動物園服務並且學習,讓我能夠以更近的距離接觸與觀察動物,並且透過實際工作學習動物園的日常運作。

活動過程說明

餵食爬蟲館的水豚和烏龜:

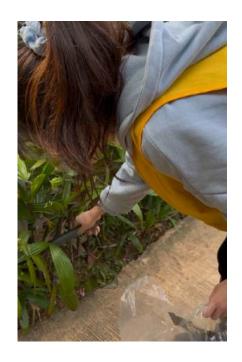
飼養員姊姊教導我們如何拿牧草餵水豚與裡面的象龜,並且可以摸 摸水豚這樣他們會舒服的躺下。蘇卡達象龜的行徑路線只有直線,因此也 要小心不要擋住他們的去路,否則他們會直接從你腳上踩過去的。餵陸龜 的時候也要小心別把手放得太靠近,不然會被他咬到。



圖三 餵食水豚與象龜

打掃園區:

園區中雖然大致上都保持得特別乾淨,但作為新竹小朋友們的踏青聖地,還是難免產生一些碎糖果紙。所以,我就拿著一個夾子跟一個塑膠袋巡禮整個動物園,過程中還能順便一飽眼福,參觀動物園。經過這次的經驗才發覺之前很多次來,似乎都只是走馬觀花,還未曾如此細緻的觀察過整個動物園的每個角落。這也讓我意識到公共場合的乾淨真的能帶給人愉悅的體驗,而這需要全民共同守護,不只是做到不隨意丟垃圾,路上要是看見垃圾了也能順手撿起。



圖四 動物園內撿垃圾

協助佈置兒童節活動:

剛好接近兒童節了,工作人員便帶著我們布置宣傳單,希望能夠藉 此呼籲小朋友們重視河馬保育。布置得一路上那個姐姐也很熱心地向我們 講解動物園裡的動物們,像是他們會替馬來熊們請來老師做抗敏訓練。所 謂抗敏訓練大概就是時不時戳牠一下,讓牠習慣外來的刺激,這樣能讓動 物不那麼抗拒打針。



圖五 協助貼宣傳單

協助站崗二號售票口:

因為當天二號售票口有工作人員請假,所以就請我站那確認所有入園的遊客是否都有刷票過去。待到下午四點二十時,便已經不能放遊客入園,動物也在四點四十就要回家了。但在四點二時後,有一組爺爺奶奶、爸爸媽媽帶著自己的小孫子,說想看老虎。但依照規定我已經不能再放人了,看著小弟弟滿臉失望的表情,我也很為難。最終是工作人員出面,剛好爺奶奶超過六十五歲,小孩又在五歲以下,所以可以免票進去,便放他們進去了。在合理範圍內的通融與變通,我想這是我需要學習的。



圖六 站崗售票口

服務學習證明書

新竹女中學生張綺媃於 2025 年 04 月 02 日 於新竹市立動物園擔任志工,並提供服務滿 3 小時,特 此證明。

服務單位簽章:

計計 組楊礎遠

新竹市立島物園服務認證

中華民國 114 年 4 月 2 日