

# 我的志工生涯回顧

陳義助<sup>\*</sup>



---

\* 陳義助 國史館臺灣文獻館志工隊秘書。

## ※動念、動向與行動

回顧志願服務生涯，已有十年了。因為退休前，已經多次參與南投縣的鄉土志書及教材的編纂，所以退休後馬上投入文史志工，並不覺得困難、窒礙的地方。首先加入文化局和台灣省文獻會的志工團隊，幾乎一加入就參與解說工作。後來台灣省文獻會改隸於國史館，「台灣史蹟」和「民俗文物」兩館需要解說服務，繼續服勤至今。

既然社會是一個綜合有機體，我認為「導覽解說工作」就要涵蓋各種知識，結合「人文科學」「自然科學」「社會科學」是很正常的事。於是決心從「歷史人文」跨越到「自然生態」領域，就去應徵集集特有生物保育教育館的解說志工，經過密集受訓、認證，取得解說志工資格，正式當一位自然生態的解說員。說實在的，我對自然科學領域的知識原本十分匱乏，一切從零開始，戰戰兢兢努力充電，但總覺得還是生手上路，不敢鬆懈，堅持邊做邊學，終於逐漸順手。

我總覺得人生要過得有趣就要不停地學習，不停地接受新經驗，不停地去挑戰與冒險，如此生命充滿了多樣性，生活也會變得五彩繽紛。

所謂『志工』服務的範圍五花八門，譬如在安養院或社會工作隊的照護志工；社區整理維護的環保志工；消防、救難的救護志工；醫院、法院、機關的導引志工，社教團體或博物館室的看管、解說志工……等等。由於體能、興趣和能力的限制，大致上，我服務的範圍僅限於看管展品和導覽解說的工作。



作者陳義助導覽風采（楊豐楙攝影）

### ※選擇志願服務充實退休生活

早年一些同時退休的朋友，各有各的生涯規劃。我選擇志願服務，原則上有下列幾點理由：

- 1、生活社會化：如果退休後窩居在家裡，心靈封閉，思維能力很快老化，知識馬上變得貧乏。而且活動力退化，體力會變差。
- 2、結交新朋友：志願服務團隊往往一些真正志同道合的朋友自然的群聚，因此有共同的興趣、共同的話題和共同的行動。
- 3、建立新的人際關係：自然結合的人際關係，有別於職場、商場上的掠奪性、競爭性、功利性關係，這種人際關係相互間無壓力、不緊張，能獲致良性的循環。

- 4、積德行為：由於志工和受服務對象之間沒有利害關係，熱心的服務與誠摯的感謝之間，只有溫暖的互動，沒有功利的計較。
- 5、擴大生活領域、增進生命厚度。
- 6、增進再學習能力（in - put）：當志工要不斷學習才能勝任，學習過程中，就獲得豐富的新知。
- 7、改善傳輸能力（out - put）：不管語言表達能力或行為互動能力，會在團隊運作中獲得成長。
- 8、增長智慧：由於不斷的再學習，使個人充滿智慧和知識，言詞談吐不一樣，參觀、旅遊的深度不一樣，評事論人的觀點也會不一樣。
- 9、熱愛生命、鄉土：瞭解自己的環境、歷史、文化、生態，就會熱愛自己及所安生立命的鄉土，因為『愛要從瞭解開始』。
- 10、改變人生觀：因為志願服務是無價奉獻的、無條件付出的，所以會重新建立一種新的價值觀。
- 11、自我實現：有別於職場上的委曲求全、屈意承歡。志願服務是一種完全自我的抉擇。淬煉之後的情操、人格不一樣；行為、言談、態度也會不一樣，進而追求理想中的自我實現。

### ※我的導覽解說經驗

- 1、掌握導覽對象的特質：要先明瞭參觀者的人數；停留總時間及各館室分配；遊客年齡、職業、地域、文教背景等，以便因應。這些項目我都設計在本館志工名片背面。
- 2、熟悉不同性質的導覽：室內導覽和室外導覽；人文類導覽和自然類導覽；定點導覽和遊動導覽等顯然要用不同的方法和技巧。

- 3、要隨時注意到解說人員與參觀者的互動，隨時隨地調整自己的解說方式。
- 4、能掌握到所要追求的目標層級，一般有下列五種層級：
  - a、只給旅客看到某些事物。
  - b、給旅客知道某些事物。
  - c、讓旅客感覺到某些事物。
  - d、讓旅客體驗到某些事物。
  - e、讓旅客建立某種情操並試圖去體現此種情操。
- 5、遵守導覽禮儀規範：
  - a、服裝儀容：室內以整潔端莊為宜，配合團體識別制服。室外則會考慮到各種功能性衣物配備。
  - b、合宜的音量。
  - c、適當的位置：常常注意到以「客」為尊。
  - d、對客人的態度：遵循「熱心、誠懇、尊重、友善」的原則。
  - e、與友團的互重：注意動線方向並避免相互干擾。
  - f、秩序與安全：尤其要注意「行進不解說，解說不行進」的原則。
- 6、兼顧「導覽內容」「導覽技巧」雙修：前者要遍讀相關資料（在本館就是台灣史料），後者是指到處參觀學習參與研習活動。

### ※導覽解說者的自我期許

對科學數據及史料紀錄力求豐富及精確。學海無涯，要不斷的進修、收集、剪輯、體驗、紀錄、觀察、研習，並且反復溫故知新，才能夠給予遊客最新、最真的服務。



有些導覽志工媚俗從眾，以討好、取巧的態度來解說，雖能一時取悅遊客，但由於資訊的虛假或不完整，最終還是危害到遊客。所以忠於學術良知，不隨意掩飾、偽造、扭曲、膨脹乃是負責的態度。

個人認為一位可敬的志工要有傳教士的精神，不計毀譽，以謙虛、誠懇、堅定的作為來代替巧言、矯情、虛偽的花招。秉持知識份子的風骨，言所該言、禁所不該言。

要有鍥而不捨的精神提供遊客最佳的服務，當場未能解答的問題一定會留下通訊管道，提供追蹤服務。

### ※回顧與祈福

『歲月忽已晚，兩鬢已半白』，十年倏然而過，在十年的志工生涯中，成長及收穫都不少，包括心靈、知識、友誼、健康。也期待有生之年，能再繼續提供綿薄心力，奉獻給生我、養我的大地與社會。