

# 《快樂志工・永續山林》 側寫林務局「志工保母」暨「典範志工」(六)

文/圖 邢玉玫 ■ 林務局國家森林志願服務計畫修訂暨推展活化計畫共同主持人

林務局屏東林區管理處最優先於84年7月即招募培訓第1期解說志工18人，迄今已計招募5期，總計培訓127人，尚在服勤人數80人。由於5期志工招募作業中，前4期連續於84至87年間辦理，直至98年再行招募第5期志工，致使志工隊服務年資出現未滿3年及10年以上的兩極現象。該處是目前8處林管處中唯一完全採取預約解說的服勤型態；就成員特性而言，以3:1的男女性別比例最為懸殊，年齡層則以40-59歲約佔76%為最大比例，且以現職公教及工商企業人員為主。目前，正積極推動學生志工隊的成軍，強化志工資源調查培力及協助物候監測等為服務計畫推展重點；為具體落實愛護山林場域之思維，更率先於志工大會票選出10項主要行動，由志工夥伴於解說服務隨時勵行，作為對遊客傳達宣導的最佳典範。本篇接續報導屏東林管處國家森林志工保母及典範志工，藉由以善揚善的思維，期能維繫不懈的志願服務貢獻精神。

## 一、簡介屏東處國家森林志願服務之志工督導

國家森林解說志工隊 志工保母／馮麗惠

馮麗惠技士於民國80年經由原住民特考分發至屏東林管處恒春工作站，曾於87年間請調至台東林管處林政課，直至98年5月為侍奉公婆年事漸高的起居生活，故又請調回屏東林管處派任於育樂課，並於同年9月始負責志工業務。

麗惠志工保母於近18年的公職生涯經歷從未接觸志工業務，對這一群因熱愛大自然而參與志願服務的「志工」，處於全然陌生的情況。當由前任志工保母陳以臻接任此志工業務時，心情自是忐忑不安；回想初次與志工夥伴們正式見面，聽到大家稱她是志工保母時，一時之間，才認知到自己是須在這個大家庭裏擔任「保母」，當時心裡著實擔心害怕無法扮演好這個角色。為了儘早熟悉志工業務及熟識每位志工夥伴，除了從同事間間接了解以前的歷

程往事外，更勤於閱讀每一位夥伴的個人資料，並嘗試了解這一群來自於不同領域且各個身懷絕技的志工們，何以在近15年的歲月不離不棄、持續擔任解說志工的驅力？

或許是感動於志工夥伴的情意相挺，麗惠志工保母欣然的以再學習的態度盡心於志工業務；在這段將近一年半時間，戰戰兢兢邊做邊學的謀合過程中，彼此關係逐漸緊密契合，進而成為志同道合的好朋友。麗惠志工保母表示，藉由志工夥伴們不同領域不同專長的歷練



馮麗惠／屏東處志工保母

分享，無形中也豐富了自己的視野，更感受到在人際溝通及領導統域的範疇裡，有著明顯的進步與自信！

### ◎寫給志工夥伴的一段話：

真心感謝上帝能讓我認識你們，從你們身上感悟志願服務的真諦及美好，而台灣山林生態的保育，因為有你們長期的支持及付出，得以永續。我要說也常對你們說「有你們真好」，有你們協同守護台灣森林生態，我們的世界將更美好。

## 二、側寫屏東處「國家森林志工典範臉譜」

享受與遊客一起學習及一個人野外觀察的樂趣  
曾昭雄／志工

曾昭雄志工是屏東處第一期招募的國家森林解說志工，亦是該處志工隊聯誼會第一、二屆會長，及歷年隊內主要幹部，對於後進志工夥伴解說知能培力無私奉獻，是志工隊給予最大的肯定與讚佩。

或許是基於園藝科系的養成背景，及很早就開始爬山進出山林之故，潛意識裡覺得對於自然環境，可以做些什麼事情？讓環境變得更好！但好像也沒有場域或機會，可以讓此萌芽的思維付諸實踐。直到進入屏東林管處擔任解說志工，從一群志同道合的朋友身上學到很多生態新知，才發現面對整個自然環境，不單純只是垃圾不要亂丟的問題，對環境生態的了解才是真學問；也才驚覺以前以為在地人有在地優勢，沒有什麼是在地人不知道的，但其實往往知道也只是知道，並沒有深入了解其因由脈絡。當屏東處提供場域讓昭雄志工再學習、

印證所學新知及實踐理念時，更激化他想積極做些事情的意志，例如深思如何與遊客接觸互動？導覽解說要怎麼做比較好？因此，一付諸行動就像停不了的滾輪，戲稱自己從加入第一期解說志工行列至今，都不想離開這場域了！

早期解說志工在完全沒有經驗的情況下，有種速成但錯誤的學習方法，強記什麼地方有什麼樹，但換了熟悉的地點，不必然認識相同的樹種。為了解決這種誤謬的學習方式，於是



曾昭雄／屏東處國家森林志工

昭雄志工發起“自學方案”。首先，每位志工輪流上台分享自己所知所學，並將其可作為解說內容的資料，彙整成為學習教材；再者，一個月辦一次讀書會，大家將服勤的經驗及所拍攝的紀錄，輪流分享發表，並一起討論解說時所遭遇問題及其解決方法。透過這樣的過程，逐步提升志工夥伴的解說能力，更在共學過程中，建立緊密的團隊情誼與凝聚共識。

據昭雄志工觀察，一個志工養成至解說經驗完全成熟約需時五年，全力服勤衝刺五年後，往往就會出現倦勤的瓶頸，這時有夥伴拉一把，就會持續有下一個五年生命週期的可能。既然選擇做志工，應常常思考提醒自己當初為什麼要當志工的初衷，作好自己可以做的事，少些比較與要求，將心態調適到如此單純，就能當個快樂的志工。

屏東處解說場域提供訓練更敏銳觀察能力的機會；且經由與自然環境及遊客互動經驗的累積，越來越能在野外隨性發揮及陶醉其中，不是因為很多人聽他解說的成就感，而是解說服勤成了沉甸情緒的避風港，當以帶給遊客知性感性的賞遊體驗為目的時，當下乏味的心緒或煩惱都須蛻盡，方能真正享受隨時跟遊客一起學習的快樂、更能享受一個人在野外安靜觀察的樂趣。這就是擔任國家森林解說志工最大的收穫與成長。

### ◎志工心得

喜愛森林是志工共同的動機，當遊客愉快地體驗自然喜悅的同時，森林保育的重要使命也在志工的身上一一展現。志工們通常思考的是，這項服務對環境有益嗎？我還能為生態環境做什麼？更被自然的純淨氛圍深深吸引，不

忍離去，但最令志工們珍惜的還有與被解說者的互動。在這付出與回饋間的良性循環下，讓森林志工們的服務熱誠不曾褪去。

林務局推動國家森林志工不遺餘力，這些努力開始在這片土地上得到美好的回應。全國森林志工們不計付出時間與勞力，為守護台灣這塊好山、好水的土地默默耕耘。推動環境保護是一項需要長期經營的事業，為了持續推動，首先要做的就是強化社會參與並增進大眾對國土保育的知識。而森林志工團隊正是推動森林保護工作重要的一股力量。

各位國家森林志工們辛苦了！加油！加油！加油！

此有故彼有，此無故彼無，此生故彼生，此滅故彼滅

余楊新化／志工

余楊新化志工於早期求學時期是登山社的社員，喜歡從事戶外活動，畢業後在壽險公司工作，依舊保持從事戶外活動的習慣，但期間並未對動植物有特別的觀察興趣。某次與任教屏東科大森林系的學長前往保力林場，因近距離遇見一隻紅嘴紅腳一身羽黑飛鳥-紅嘴黑鵝的驚喜，造就參與民國83年籌設屏東野鳥學會的機緣。因本身是個佛教徒，接觸“印順導師”印順導師的「人間佛教」的思想，認為學佛要落實人間、對社會有所服務；成為鳥會的創會會員，可謂找到落實服務社會的方式，更牽動84年應徵屏東處第一期國家森林解說志工的動機；除此之外，陸續亦加入林業試驗所及原住民文化園區志工之列。

林務局8處林管處以屏東處最早成立解說志

工隊。成立之初，藤枝及雙流尚未開辦，僅有墾丁一處解說據點。因所有志工都沒有解說經驗，只能從熟背管理處所提供的教案開始。所謂的解說技巧其實是本持一顆熱誠的心，想把知道的事告訴遊客，一切照本宣科當然效果也不好。為了從經驗中找到方法，每位志工都要很主動招呼出擊，給自己創造解說機會，若遊客的反應很好，志工們就會更賣力繼續解說，若遇遊客反應不佳，總是積極檢討原因，相互鼓勵再接再厲，如此慢慢摸索累積經驗，才逐漸對導覽解說駕輕就熟。

由摸索累積的經驗中，余楊志工分享幾個做好導覽解說的基本看法：其一，解說自己確切知道的內容，避免錯誤知識的傳遞是基本原則；其二，以開放式的問題，引導遊客發表看法，較有易於與遊客間的熱絡互動，或透過聊天的方式進行解說，都是可相互運用的技巧；再者，尊重遊客的主張與意見，必要時可委婉表達自己的看法，但避免以強烈態度糾正遊客、避免發生強烈爭執，以帶給遊客賓至如歸的感受為服務原則。

余楊志工認為，當一位志工要有足夠的熱忱奉獻時間，協助志工運用單位完成公共服務事宜，所有的付出雖無法得到實質的代價，但精神上的滿足，卻也不是金錢可購買的。除了前述的基本心態外，家庭的支持很重要，笑稱“攘外需要先安內”是當永久志工的條件。回想屏東處剛成立解說志工隊，即擔任志工隊聯誼會總幹事，一切尚在啟蒙階段、凡事千頭萬緒，而當時最得力助手就是自己的妻子，也因此建議妻子(陳亭云志工)加入第二期解說志工。亭云志工的活動策劃能力強，而余楊志工的執





余楊新化／屏東處國家森林志工

行經驗豐富，夫妻之間相互補一起快樂做志工，甚至對孩子的生命教育都有極明顯的正向影響。當然相互對待之間，志工運用單位的柔性管理相當的重要，如不應猜忌志工，不宜不回應志工的感受與意見等，是“尊重志工”的基本態度。

十餘年國家森林解說志工的投入，深覺現今的解說應不僅止於知識的傳達，應強化從環境倫理落實環境關懷。其建議可多蒐集一些科學性資料，佐證物種存在於環境的關係，誠如佛教的緣起思想，“此有故彼有，此無故彼無，

此生故彼生，此滅故彼滅。”充分說明了人與世間萬物有著和合共住，唇齒相依的密切關係，這應是提昇環境解說最佳的思維借鏡。

### ◎志工心得

一枝草一點露，一花一世界，整個環境就如一蜘蛛網的結構，動一絲就會牽動整個網。希望能透過志工的引導，讓遊客能有親身的體驗，而能更加尊重環及愛護境。

做了志工，就要做好，還要做到屆齡為止！

朱偉志／志工

朱偉志志工畢業於空軍通信電子學校，民國67年自軍中退伍後，進入中華電信公司任職，因工作性質屬外勤單位，需經常上山下海支援各地，過程中也逐漸感受到接觸大自然的美好，故當同事讓予兩張屏東處招募解說志工的報名表時，即與其弟(朱登科志工)一起報名參加甄試，成為屏東處第二期解說志工，並開兄弟檔志工先例之美談。感嘆歲月如梭，自85年成為屏東處國家森林解說林志工至今，已邁入第15個年頭。

什麼是「志工」？在當時的年代其實沒有太清楚的概念！軍旅時期，曾因在台北大直接受留美儲訓班訓練時，遇見有位姓楊的小姐參加志願工作行列，選擇到越南擔任護士，這對偉志志工而言，是對志願工作的一個啟發，也是僅有對志工的一點認知。但面對擔任解說志工的挑戰，是以不知多少個晨昏假日進出圖書館，及一次次走入山林，查證蒐集動植物等相關資料，藉著一頁一頁的筆記，充實自己的解說知識。回憶起生平第一次進行導覽解說，對象是萬巒國中一年級的學生，心想這種好動且充滿好奇的年齡，很難要求緊緊跟隨認真聽解

說，其中僅有一位地理老師與一位男同學全程相陪到底。結束活動前，這位學生很慎重感謝精采的解說內容，表示回去後會告訴父母並與家人再一起同來，預約屆時能為他的父母導覽解說。雖然是來自一位國中生的肯定與邀約，但對偉志志工的鼓舞很深，當時當下的感動記憶，成為十餘年來不間斷熱衷解說的最大動力源頭。

屏東處的國家森林解說志工推展，曾因故發生嚴重的運作危機而改制，偉志志工也是在志工隊士氣最低迷的時候接任隊長一職。為了不間斷解說服務及志工隊能持續運作，身為隊長只能親自一一打電話，情商勸說較有互動的志工幫忙解說服務，包括參與年會活動等；長



朱偉志／屏東處國家森林志工

時間連續出勤解說的負擔，致使95年於服勤回程因過於勞累而發生嚴重車禍事件。這麼辛苦過來怨嘆嗎？車禍後其妻也一再問過還要繼續當志工嗎？「做了，就要做好，還要做到屆齡為止！」，當時憂心忡忡的妻子去年已病逝，今日提及潸然淚下，但肯定的回答依然鏗然有力。

由於積極為招募第五期解說志工催生，故全勤參與第五期志工的招募與培訓工作，只因一心期待看到屏東處解說志工隊能再次開花結果。偉志志工也一再對新進志工傳承作為一位國家森林解說志工的基本原則：應以誠待人，不知道的事不做不實的解說；要時時充實自己，各解說據點要多走、多看、多聽多了解；解說不要照本宣科太學術，要分析解讀後歸納運用；再則，現場解說導覽應對進退氛圍的掌握靠智慧，只要用心投入，自能在累積的經驗中預見智慧。

車禍的後遺症仍影響困擾著偉志志工，但他相信天助、人助之前要先自助，這也是作為志工最深度的學習哲學。祈祝偉志志工身體早日康態！

### ◎志工心得

自願服務工作者，不需任何回報，隨時充實自己默默的去，利用任何機會無私的將經驗分享給遊客及新夥伴，由遊客熱情的回應才是我最佳的回饋及滿足，時時的傳達保育生態觀念，祈望美麗的山水得以永續常在。🌱