

《快樂志工・永續山林》

側寫林務局「志工保母」暨「典範志工」(七)

文/圖 邢玉孜 ■ 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

台東林區管理處於85年9月招募培訓第1期解說志工17人，至今共辦理4期志工召募；其中，99年4月辦理召募之第4期志工，為因應自然教育中心所成隊之國家森林環教志工隊(仍編屬解說志工類)。截至今年(100年)8月底統計，總計培訓117名解說志工，尚在服勤人數為70人。就成員特性而言，男女性別比例相當，年齡層則以40-59歲為最大比例，以退休人員及在職之公教人員為主。目前，台東處國家森林解說志工服務以知本國家森林遊樂區為主場域，提供環境解說服務、服務台及駐點提供遊客現場諮詢服務及物候調查等，另協助知本自然教育中心戶外教學及主題活動之辦理，其他服務工作尚包括春節假期交通疏導、相關生態旅遊活動支援等。環教志工服務項目則包括林業推廣課程方案規劃及教案資料之編修、深入社區及校園進行環教演示推廣、及配合植樹節系列活動與其他林業業務推廣等。

為配合林務局推展新型態志工，台東處於

今年暑假與AIESEC(國際經濟商管學生會)機構之東吳分會合作引進國際青年志工，藉由網際網路協助知本國家森林遊樂區進行體驗行銷之服務工作，以達拓展國際視野及提升台東處生態旅遊及保育工作之國際能見度，同時亦締造林務局國家森林志工首度引入國際志工之創新先例。本篇接續報導台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、簡介台東處國家森林志願服務之志工督導

國家森林解說志工隊 楊凱琳/志工保母

楊凱琳任職於台東林區管理處育樂課技士，自96年6月接任國家森林解說志工隊的志工保母迄今已過4個年頭。凱琳保母回想剛接任志工業務的時候，認為自己才是一個剛踏入社會進入職場不久的小毛頭，主管即交付擔任志工保母一職，對自己而言其實是個很大的挑戰；

因為了解自身的性格較為內斂，不懂如何“搏感情”以最短的時間與人拉近距離，亦不擅於以言詞溝通及表達意見，因而擔心自己是否能與志工夥伴相處融洽？懷疑是否能勝任解說志工業務推展工作？幾番猶疑後，終究選擇以面對挑戰、盡力而為且全力以赴自我勉勵，以正向的心態迎向新的職場任務。

這幾年來的摸索與細心的體會，凱琳保母表現在志工業務上的進步有目共睹，如今年度國家森林志願服務計畫修訂暨推展活化計畫中，於策劃「國家森林志工愛護台灣山林行動計畫」與率先引入「國際志工」之辦理等成果，都展現出對志願服務的深意與視野；其蕙質蘭心的性情與認真的態度，深獲主管、解說志工隊夥伴們及同儕間的肯定與讚許。

凱琳保母表示這一路走來，是透過前輩的關懷與引導、志工夥伴的互諒與互助，於是更激勵自己要保持不斷學習的精神與自我調整的能力。隨著日復一日的忙碌日子悄然而去，慢慢地發現志工業務對自己來說已不僅僅是一份工作，而是一種對於生命「熱忱」的培養。在與志工夥伴共事的日子，使凱琳保母更了解一個團隊的熱忱與活躍，絕不能缺乏開放的溝通，學習以樂觀的態度、積極謹慎的面對、彼此尊重、信任與支持的過程，就是身為志工保母學習成長的歷程，相信這個歷練是人生美好的一頁記事！

◎寫給志工夥伴的一段話：

謝謝志工夥伴們總像一面鏡子真誠的給予我諫言，推向我更趨成熟的在這個角色上盡責。也謝謝您們總是讓我感受到熱誠付出的喜悅！很榮幸能與各位夥伴共同為實現服務價值

及珍愛自然理念而努力。這片園地已深深留下各位夥伴用心後開出的花朵，未來再讓我們一起努力結出更多豐碩的果實，願各位夥伴在國家森林志願服務的園地中像大地一樣按時開花、結果，在自然中永不衰退。



楊凱琳/台東處志工保母

二、側寫台東處「國家森林志工典範臉譜」

從服務中找到自己的成就感，就能找到當志工的快樂

陳忠正/志工

陳忠正志工是台東處第一期招募的解說志工，不論是擔任志工的資歷或是人生年歲歷練，皆屬台東處解說志工隊最資深的元老級前輩；「將生活裡對健康快樂的實踐，分享及感染予志工夥伴，且融入對遊客的解說內容，是解說志工中一個難能可貴的“寶貝前輩”」是台東處志工夥伴對於此前輩衷心敬仰的詮釋。

淡江大學英語系的學歷背景，成就終身為英語教師的職志；因於對花卉觀賞與種植的興趣，任教於台東縣新生國民中學期間，由當時台東農工指導全縣8所國中參與四健會運動的機緣，聘任為四健會義務指導員，於學校教授作物栽培課程，協助四健教育之推廣，也因此更延展對花草等植物觀察的喜愛，並間接成為參加台東處第一期國家森林解說志工召募的原因。亦或許是基於身為一位授業解惑者的使命感，忠正志工於擔任教職期間就分別兼任三處解說志工，依時序分別是台東林區管理處(85年)、東部海岸風景特定區管理處(86年)及花東縱谷國家風景區管理處(87年)；退休後又增加校園綠化志工及台東農田水利會農田水利設施導覽解說志工，解說導覽的歷練過程成為督促自我終身學習的動力，更是生活中來自於經驗分享樂趣的泉源。

「解說隊裡有一老，如有一寶」，忠正志工眾望所歸接手現任志工隊隊長的職責，基於人和萬事興的思維，為辦理志工幹部聯誼活動，特建屋提供作為聯誼的場地，並於新屋後院開闢了約一分地的有機菜園，以勞動耕作與收成分享，作為別具意義的另類聯誼方式；又由於常時間擔任志工的好口碑與累積的人際關係，當地議員提供電腦、投影機、擴音器、螢幕及30人份桌椅等設備，以作為對於志工們的鼓勵與讚許。除了人和外，著力於推動志工教育訓練、及如何以正向激勵更多時間付出的志工夥伴，進而帶動提升整體志工服務熱誠與向心力，以形塑台東處解說志工文化，都是隊長任內重要的努力目標。至於家人更是以行動支持其投身志工行列，妻子也加入台東處第二期

國家森林志工的召募，更是每次辦理聯誼活動，手藝備受肯定的好主廚，夫妻二人同為志工，生活雖比退休前更忙碌，但也更快樂、更充實。

自學校退休後有更完全的時間容許自己成為全職志工，扣除各志工運用單位規律排班服勤外，忠正志工目前星期一至五時間全時投身在校園綠化及擔任園藝課老師，最特別的是負責陪著學校裡違反校規受罰的學生，於午休時間以綠化校園勞動服務替代處罰的工作，過程中以讚許替代責備，與這群特殊學生更能如父兄般交心往來，不經意學校裡就多了些校園志工生力軍呢！

如何成為一位稱職的解說志工？這位志工前輩話語溫謙卻鏗然有力地說「要有熱誠、不要計較要求回饋，從服務中找到自己的成就感，就能找到當志工的快樂」；再者提醒要有學習的積極態度，以開放如海綿遇水般地掌握任何學習機會，即便是在解說導覽的服勤過程，如遊客是醫護人員可藉機學習醫療常識、是法官或檢察官等，則有機會就教日常的法律知識，在導覽解說中適時適地適宜地學習，不僅能與具專業背景的遊客有好的分享互動，更能融會貫通豐富解說題材的內容，可謂是一舉兩得甚或是一舉數得，何樂不為啊！

◎志工心得

生於農家子弟的我從小就幫忙務農，接觸大自然。民國85年我報名參加了台東林管處第1期志工，一晃已近16年的歲月，愛上當志工的日子，開始逐步尋找人生的夢想，認識自然、融入自然、回歸自然。

當志工解說服務時，由遊客臉上反映出的

喜悅，自己感到有成就感，也同時能分享遊客的專業知識，促使自己不斷的成長，更能勝任往後的解說工作。所以說只要從事自己喜歡的、興趣的事，身心會更健康、更快樂。



陳忠正/台東處國家森林志工

延緩山林環境被破壞的速度，是身為解說志工最大的努力目標

王宗賢/志工

王宗賢志工目前尚任職於中國電視公司，於台東擔任工程師一職，是台東處第二期解說志工夥伴，台東處也是其唯一參與志工服務的單位。壯碩的體格、稍黝黑的膚色，黑白分明炯炯有神的目光與厚實有力的聲音，第一印象相當符合筆者理想中，對於熱愛自然且富環境正義感的國家森林志工之形象。

談及當年參加台東處國家森林解說志工招募的動機？自中興大學森林系畢業的妻子，及妻子當年服務於南部唯一天文台所在地-高雄縣林園鄉中芸國小時，能談天文、帶賞鳥又能精彩解說鳥類生態的國小校長等兩人算是啟蒙老

師，但由麥覺明執導與製作的中國電視公司社教節目《MIT台灣誌》，才是真正激發參與國家森林志工熱誠的觸媒。

觀看《MIT台灣誌》的播出後，驚覺原來自己喜歡爬山，卻是以莽撞的方式為登頂而爬山，還曾經為挑戰速度與體能，以跑步的方式一天來回塔塔加與排雲山莊之間；該節目改變其上山的觀念，原來登頂可以不是爬山的唯一目標，其實可以不迷信速度放慢腳步、認識沿途別具特色的植物、聽聽蟲鳴鳥叫、欣賞氣象幻變的景色，以開放自在的心態欣喜與自然萬物任何一次巧遇的驚艷，因感動而按下快門記錄影像，甚或深度了解台灣山林環境特色、所親征每條步道的人文故事與生活智慧等。因這樣的省思，激發了參加國家森林解說志工的渴望，一晃眼就要10個年頭了，期間未曾有過怠惰萌退的低潮，反而在經驗的累積下越加全心投入；不僅服務遊客也服務志工夥伴們，故除每月的例行排班外，每星期平均約花2小時的時間，協助處理志工隊相關事務的協調工作。

成為一個解說志工須面對的兩個課題，一是多樣化的遊客、再者是導覽解說的能力。因職場生涯有過業務員的經驗，對自己與遊客間應對進退的互動關係拿捏是有信心的，但導覽解說確實完全沒有經驗。記得當時志工保母安撫可以從幼稚園或小學生開始，果真第一次帶解說的對象即是幼稚園孩童，當時緊張的心情至今記憶猶新，但宗賢志工很努力認真“玩美”完成人生第一次擔任解說志工的服務，事後還收到學校頒給的感謝狀。不可諱言對志工而言，感謝狀是一種記錄成就感的見證，所以至今還是感謝與感動第一次服勤第一張感謝狀

的肯定與鼓勵。

10年間解說環境的變化其實是很明顯的，早期遊客其實不熱衷聽解說，但近幾年來，尤其開放大陸觀光客來台相較之下，我們國人的旅遊水準相對高而且在提升中，於導覽解說過程中且常遇到遊客有所回應與討論互動等現象，也表示解說志工的挑戰逐日在提升中。對此體認，宗賢志工認為解說志工的價值不能只停留在傳統式的解說服務，而是應透過解說的「宣」(說)「導」(作)力量，延緩山林環境被破壞的速度；所以，解說志工的使命要被更強化！以今年台東與屏東兩處解說志工隊，合辦阿朗壹淨山淨灘活動為例，解說志工出勤撿拾垃圾淨化環境，不是每個志工在第一時間都可接受及體認其中的意義，即便到現場也還是有猶疑者，但也有志工是「樂在其中」一路彎腰不斷不放過任何垃圾，那份堅持的行動力看在猶疑的志工眼中，多半也就會跟著動手做，蝴蝶效應就這樣被傳遞開來。國家森林解說志工



王宗賢/台東處國家森林志工

可以是這隻振翅的美麗蝴蝶！

◎志工心得

參與志工行列已近10年了，得到的是快樂、是健康。期許再有10年解說機會，且能一路走來始終如一，秉持健康心態並感染給遊客；不管對象態度如何，就是要說明林務、自然環境、生態保育等觀念及生活力行的理念，只要有一個、兩個、再多一兩個能被說服、接受、力行，台灣自然環境總有向上提升的美好願景！

解說要能讓聽者有所「感受」且能「動容」，而這之前先要感動自己

林發貴/志工

林發貴志工退休自台東縣衛生局，為台東處所招募之第二期國家森林解說志工，相較於其他分別擔任紅十字會、東成技訓所及台東戒治所等單位的志工經驗，走入國家森林遊樂區面對遊客提供解說服務的性質顯得特別。

擔任林務局的國家森林解說志工，認識植物是最基本的解說能力養成之一，當年接受解說志工養成訓練時，講授植物學的老師告訴大家「植物不會跑的！」意思是勉勵大家要有心及肯花時間勤學習，所以發貴志工經年累月投入許多的心血鑽研植物解說，同時也發展出屬於自己的解說風格；至於動物生態則亦是抱著把握機會多學習的態度，以增加解說題材及內容的豐富度。

回想人生的經驗類比，結束志工教育訓練後，期待能獨立帶領遊客進行導覽解說的心情，有點像剛學會開車時的心情，一有機會就想嘗試，但又有些沒把握而有所猶疑；等不及第一次排班服勤時有沒有團體預約解說，就在遊樂區主動積極詢問沒有預約的團客或散客需不需要導覽

解說，然後以一種接待朋友似較閒聊的方式練習解說，就這樣慢慢累積經驗養成能力。

發貴志工認為一個好的解說是要能讓聽者有所「感受」且能「動容」，而這之前先要感動自己，只要找到那份感動、真誠分享這份感動，人同此心、心同此理，就能感動能被感動的人(但也不要求大家都要被感動!)。例如，遊樂區有棵大葉楠，其樹幹非但不筆直還歪曲扭八，就週遭環境觀察沒有任何一棵大葉楠如這棵般地碩大，是因特殊的樹姿特意留下來供人欣賞嗎？當然不是，因為「不成材」無法成為可被運用的建材而被遺留在現地，但卻也因此有機會自在成長成為一棵令人側目的大樹，而這棵被遺留的大樹也不是沒有其他用途，因伐木集材需要滑輪協助作業，這棵大樹就是滑輪的支點；不論是留下來的的大樹或是被砍伐的樹都有其用處，所謂「天生我材必有用」就是最好的寫照。發貴志工表示，現今的遊客很多元，解說內容的需求也多樣，在解說自然環境生態之餘，也會藉由現地環境現象給予機會教育；原則上，對於年輕孩子多半鼓勵積極進取追求成功，對於年長者，則柔性分享人生海闊天空的體驗，相互提點不須汲汲營營追求成就，而是以健康快樂為人生最大資產。

鞭策自己成為一個稱職的解說志工心態很重要，喜歡這個服務工作，且要保有最初的參與熱忱！在職場上常聽到工作與興趣如果能結合，那是最幸運及完美的情況，然而擔任志工完全是志願的，一定要有那份熱誠作為動力。再者，雖然是志工，但畢竟是隸屬台東林區管理處的志工，面對遊客某個層面即代表林管處，故在解說時避免與遊客因意見不同起爭



林發貴/台東處國家森林志工

端，時時提醒自己「以客為尊」的服務精神，避免替林管處帶來困擾，連帶殃及解說志工隊的服務形象。

於訪談中深深感受發貴志工將多年擔任心理輔導志工的經驗與人生的體認，融入植物生態環境解說，形成相當「莊子」思維的解說風格；相信在滿是靈秀氣息的山林環境中，聽來使人恬淡無爭，舉重若輕，有著天地無驚的美好。

◎志工心得

為了健身，為著愛好，喜歡投入大自然的懷抱，因緣際會有幸加入知本國家森林公園解說志工行列，跟隨年輕的「植物人」前輩先進學習，越聽越有趣，越學越有味，感謝王老師、楊組長、施老師、郭老師、山豬、志工夥伴等的引領，啟發對植物界的興趣，再加上延伸學習，處處充滿了驚喜，也感謝遊客貴賓的回饋，讓我更進步、成長。▲