

《快樂志工・永續山林》

側寫林務局「志工保母」暨「典範志工」(八)

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

林務局花蓮林區管理處於85年4月招募培訓第1期解說志工，至今共辦理5期志工招募；其中，93年3月招募之第3期志工，同時整併林田山文史工作室之解說義工，樹立林務局退休員工擔任解說志工的良好範例。截至100年8月底統計，歷年總計培訓137名解說志工，至今尚在服勤人數為76人。就成員特性而言，男女性別比例約3:2，年齡層則以60-69歲約55%為最大比例，其職業屬性以約66%的退休人員為主，且其以已退休教師為主要對象是其特點，該特點並反應在外語解說人力的豐沛，計有16人可提供英語、日語、西班牙語、奧語及阿美族族語之解說服務。

目前，花蓮處國家森林解說志工以池南森林遊樂區及林田山林業文化園區為主場域，採取週末及國定假日值班解說、平常日預約解說的方式，提供遊客解說導覽之服務；並配合池南自然教育中心，協助環教專案之執行及活動帶領，及協助林管處相關推廣活動之辦理等。

花蓮處國家森林解說志工隊組織之編製，基於以人人都能是幹部，以體驗服務夥伴進而體貼夥伴的思維，促進團隊之和諧；故除隊長及副隊長之設置外，另進行多元分組，相關分組及職責分配包括：進修組司教育訓練活動，研發組司互動月會活動，步道組司登山健行、生態觀察等活動，資料組司攝影，推廣組司志工刊物(森活之友)編輯工作，團康組司志工年會活動，環教組司執行大型環教專案。雖然全體志工平均年齡達60歲，仍積極努力透過教育訓練、聯誼研習及互動月會的辦理，維繫志工團隊的共識及成長。

一、簡介花蓮處國家森林志願服務之志工督導

國家森林解說志工隊 陳佳玫/志工保母

花蓮林管處於「林務局國家森林志願服務計畫修訂暨推展活化計畫」兩年執行計畫期間，志工業務承辦計更換3位志工保母；現任志

工保母陳佳玫，乃於99年8月加入國家森林志工保母群的新生力軍，嬌小個頭肩上所承擔的志工橋樑職責，需要大家更多的鼓勵與支持。

佳玫保母因為深深喜愛東台灣的人文自然環境氛圍與內涵，故於98年普考分發時，優先填選至花蓮林管處服務。起初分派至南華工作站，主辦育樂及保育業務，也協辦造林驗收等工作，經常有機會和林業前輩出入荒山野地。在工作站8個月的經歷中，最難忘2件事，一是驗收造林地途中，車輛在泥濘坡地打滑甩尾，嚇出一身冷汗；一是從未有爬登大山的經驗，在前輩帶領下，第一次怯生生地穿越大崩壁，也第一次在山上遇見長鬃山羊、山羌、飛鼠等野生動物。對於身處自然野地的驚喜，不再只是浪漫的想像，成為林業人的知能素養，是日後職場學習的努力方向。

接續調派回育樂課承辦志工業務，第一個工作即是辦理年度志工大會之盛事，面對一群擁有不同閱歷的志工老師們，著實誠惶誠恐、戰戰兢兢。這段時日以來，在同事們熱心幫忙之下，讓佳玫保母從一堆志工庶務中漸漸理出頭緒；而花蓮處的志工老師們也展現十足的親和力和令人敬佩的熱情，讓年輕的佳玫看見了志願服務者所散發的真、善、美真性情；由於花蓮處志工委員多為銀髮族，所以時常從他們處世逾一甲子的金玉良言中喜得人生智慧。佳玫保母衷心表示「感謝有這樣的機緣，讓我有機會服務這塊土地上，熱心奉獻自己心力的人們」。

◎寫給志工夥伴的一段話：

親愛的老師們～謝謝您們熱情參與本處為推廣林業文化以及生態保育的大小工作，並不吝時常提供具體建議以及盡心協助，感謝

您們在我思慮不周時適時提醒，在我疲憊無力時，為我加油打氣，有您們真好！讓我們在東台灣一起為這片美好大地盡一份心力！



陳佳玫/花蓮處志工保母

二、側寫花蓮處“國家森林志工典範臉譜”

解說能力是可以有方法做好準備的，但對遊客誠懇的應對進退態度捏拿，遠勝於完全解惑的需求提供！

翁懷彬/志工

透過電話傳遞的聲音表情，花蓮林管處翁懷彬志工給予筆者的印象是理性俐落且懷抱熱忱；一頭漂亮的銀髮，在人群中辨識度很高，尤其開著亮麗洋紅色的座車，在太平洋藍印象的東台灣，顯得有點“張揚”且自樹一格；猶如其對自己的性情描述，喜歡身處團隊的氣氛，卻不喜歡積極主張，但團隊需要有人做事時，自己絕對是個讓人放心的夥伴，因不囉嗦！

懷彬志工聲稱是受第3期洪蔭吾志工“誤導”當志工很輕鬆，而成為第4期解說志工，但後來發現事實並不然。戲稱自己對植物的認識，僅止於大的叫樹、小的叫草，可知當時對這陌生的領域是多麼地誠惶誠恐，只能戰戰兢兢從圖鑑開始認識花花草草。記得在實習的時候，根本不敢開口解說帶導覽，但一直用心觀察別的志工解說方式、及努力勤讀資料。後來發現若不執著於植物生態，人文歷史這個區塊，自己可以解說的相當不錯，因於有很好的邏輯與資料整理能力；故對於花蓮處能提供豐富的相關圖書資料予志工自學，給予相當高的肯定。

對於當解說志工的認知，其認為一般性知識要足夠，更專業的知能則需靠個人有心學習再提升。其實，有些能力是可以有方法做好準備的，如花草樹木會隨著季節更換容顏，但不會隨性任意變換位置，所以只要事前勤作功課，將解說據點的植物生態環境徹底了解，即可滿足一般遊客聽解說的需求，即使遊客問的問題也大都是隨性隨口問，並沒有很嚴謹的求知學習目的；即便志工當場無法回答問題，只要誠懇告知、且作出必要的後續處理承諾，其實大多數的遊客，都能基於志工的誠懇態度而不與計較。所以，據懷彬志工幾年解說經驗的觀察，對一般遊客而言，誠懇的應對進退態度捏拿，遠勝於完全解惑的需求提供。

回想剛開始排班服勤解說時，認為既然是志工就要將所知傾囊而出，這樣的觀念，導致疏忽對遊客反應的觀察，也沒有足夠經驗，面對不同場面都能作圓融的處理；有一次一位遊客很客氣地說「這樣很煩耶，可否讓我自行參觀？」歐！原來不是所有的遊客都希望聽免費的解說。

幾年的用心投入後，練就無壓力的臨場安排功力，現在常常會聽到旅行社團客嚷嚷說「哦，你沒跟來聽這位志工老師解說，真是損失！」。這樣的讚美與肯定，相信對每一位解說志工而言，都是最甜美的果實。

「帶領遊客認知保護山林的重要性，是我擔任解說員的目的。」有一年，懷彬志工與六、七個大學生談及，伐木後新植純林是森林生態一個很大的誤謬，並盡其所能說明森林生態的危機與保林的重要性，結果學生反問「志工老師，您是讀森林系的，才這麼厲害，對吧！」事後知道這群學生是台大森林系的高材生，這樣的反問，對懷彬志工而言，其實就是種肯定。其建議，錯誤的林業政策不只發生在台灣，若早期伐木是林務局的原罪，至今仍未從民眾的印象中全部蛻盡，那麼現今就應賦予每位國家森林解說志工，加強對遊客宣導保護山林必要性的解說義務，且八個林管處的解說志工一起動員，相信對於建立



翁懷彬/花蓮處國家森林志工

林務局新形象有很大的實質效果。重點是，宣導「維護森林生態、保育自然資源」即是國家森林志工最終的努力目標。

◎志工心得

年輕時喜歡登山健行，林務局整理了很好的山林步道，我因此有很多機會上山玩樂。時機正好，退休有空，應該向林務局致謝回饋，所以擔任林務局的森林志工。內心更想保育的是這片美好山林，希望我的解說，引領人們共同維護森林生態、保育自然資源。

因肯定環境教育的價值投身解說志工行列；秉持敬業及誠懇的心態，遠勝於一切解說專業的堆砌！

洪蔭吾/志工

「進入國家森林志工隊感覺非常好，生活變得很充實，所以也希望有熱誠的老朋友能一起加入，例如與在國風國民中學有23年同事情誼的翁懷彬老師，就是我第一個鎖定的對象，因她不管在學校的教學工作或其他各方面，表現都非常投入且傑出，極力邀請她加入我們第4期招募的志工隊…」這是花蓮林管處洪蔭吾志工接受訪談所作的開場白，溫文儒雅的言談舉止，顯得他的熱誠性格更加敦厚穩重，予人有種怡然自得的感覺。

原來，蔭吾志工加入花蓮處第3期志工招募的機緣，也是來自老朋友的肯定與極力鼓勵參加甄試。要不要參加？當然有猶豫，因終究不是熟悉的領域，但能對環境保育有所貢獻，一直是心之嚮往的公益參與。側面了解，成為國家森林志工，須經一段時間的培訓，且須通過測試方能取得資格；經與妻子商量，決定就一起盡人事努力爭取，若無此緣分就再另找其它

機會。心意一定海闊天空，原來同期受訓的志工也大都是“門外漢”，大家一起上課、一起討論、一起去戶外觀察，也一起通過測試、一起邊服勤邊交流經驗；一路走來，志工夥伴們建立起的革命情感，彌足珍貴。再者，因國家森林志工是一種學習成長型的志工，夫妻檔志工可以一起培養新的共同興趣、探索新的領域，增加很多新話題，而一起服勤則像是出門去旅遊，家庭生活也因此更為豐趣。

對於環境教育的價值觀，是蔭吾志工選擇擔任國家森林解說志工的主要動機；如何以其哲學系背景的思維解讀此“價值觀”？簡單的說，哲學是從邏輯的思考探討永恆的真理，這觀念與環境的永續發展，兩者的意義基礎是吻合的；其二，哲學一詞通常可用來說明一個人對生活的某種看法和基本原則(如價值看待、思想、行為)，其需透過教育的內化過程去實踐。這些年來著重對環境議題的探討，環境教育成為當今進步國家的教育主流趨勢，回想從前在學校所學的一些哲學理論，也是需要透過環境教育去實踐；所有學問的奧妙之處，似乎都有著殊途同歸的價值存在。

這幾年的解說志工經驗，也歸納出自己的一套應對模式，如面對學生，比較偏重數據、結構性關係的解構，讓學生產生系統性的知識學習；但對一般遊客則須另作安排。雖然民眾對於環境保育的意識是有在進步，可是仍不如預期地快速；但是藉由全國森林志工的宣導，民眾對於林務局階段性的任務，已較以往有清楚的認知，顏仁德局長的森林美學論述，逐漸取代“砍樹”的意象，也逐漸讓民眾對林務局的形象觀感有所改變。

未加入志工行列前，單純認為這個社會很多事情的完成，需要社會制度慢慢細緻化地周全關照，但加入志工行列後才體認制度永遠有缺失，而這些缺失就是需要志願者去填補，所以社會需要更多的志願者，才能完備社會制度的面面俱到；而環境教育也要有更多的志願者的加入，才能落實環境品質的提升。在服務的熱誠上，蔭吾志工從未倦勤，也認為自己不會倦勤，但是與遊客的互動中，深切體認解說志工是有年齡的侷限，所以規劃在人生七十，當記憶、表達與應變的精準度不再是最佳狀況時，就當轉換為單純的服務志工；是故，國家森林志工永遠要有新血在學習中精進，為遊客提供最好的環境解說服務。人生以服務為目的，不必執著於何時、何地，但擔任志工是美好人生真意的實踐途徑，歡迎大家有志一同！

◎志工心得

對於熱愛大自然的退休一族來說，擠身國家森林志工之列，既可從壯美的山林汲取新知



洪蔭吾/花蓮處國家森林志工

豐富生活；又能夠為保育生態環境燃燒剩餘價值，讓生命變得更有意義。真是賺很大的美好人生。

熱誠是作為一個志工首要條件，對事抱持著興趣與開放的心，就能隨時隨處成為一個快樂的志工！

余立松/志工

依照往例，98年3月12日植樹節紀念大會中，表揚3名年度績優國家森林志工，以表達林務局對國家森林志工服務表現的肯定與感謝，其中一名受獎者即是花蓮林管處第3期國家森林志工余立松先生。

談及參與志工的緣由與歷程，立松志工的個案倒是有著十足的“前戲”。91年自鳳林國小教務主任之教職退休約一年後，覺得逍遙過生活之餘，還有空檔可做些有意義的社會貢獻，因此動念想當志工，而經由引薦加入鳳林鎮公所文化志工隊行列。當時文化志工基礎訓練即在林田山的交誼廳辦理，於是有機會了解林務局從92年起編列經費，將區內腐朽的老建築依原貌整建，而同時當地的文史工作室也正藉由社區營造，推動林業文化保存。結束訓練後，在林田山文史工作室負責人莊明儀先生懇切邀約下，完全義務性質協助文史工作室，輪值解說林業文物展示約一年餘。93年花蓮林管處招募第3期國家森林解說志工，因林田山也是其解說據點之一，故在莊明儀先生的協商整合下，將整批文史工作室的義工“移轉”擔任國家森林解說志工；如今還持續在服動尚包括莊明儀、葉秀雄、陳德祥，及林務局退休員工的林信家、胡煥珍、莊光輝、唐中立和謝玉珍伉儷等，都是當時來自文史工作室的志工。

林田山原名「摩里沙卡」，是台灣目前所遺留最完整的林業聚落，全盛時期約有二千多人居住於此，故為了林場員工子女就學需要設立森榮國小。由於第一屆森榮國小畢業生有很多位是立松志工的初中部同學之故，對林田山並不陌生，且很喜歡社區環境氛圍與濃厚的林業文史厚度，所以從應邀義務協助文史工作室，到整編為花蓮處的國家森林解說志工，莫不欣然接受且全力以赴。尤其在花蓮處擔任解說志工這幾年，運用個人的植物專長，於志工互動月會主講植物解說、編寫「森活之友季刊」相關文章，以提升志工夥伴們解說專業知能；另於94年擔任池南國家森林遊樂區植物導覽手冊總編輯、97年更擔任《摩里沙卡說古道今-林田山林業文化園區導覽手冊》主編，以做為國家森林志工的解說參考口袋書，且協助成立池南自然教育中心業務亦是不遺餘力。

因出生在鄉下，自小在綠色環境中成長，也常在山林裡竄遊，對於野花野草並不陌生，記憶裡開始認識植物是從渡假出版社所出版的《台灣的常見野花一、二輯》兩本書入門；因於興趣更能主動勤學習，所以國家森林解說志工對於認識植物的學能要求，並不會覺得過於難以承擔。然對於植物解說，立松志工喜歡將其與生活文化鏈結在一起，因有人的生活發展，常會影響植物種植的情況；如林田山中山堂旁一棵幾十年的香椿樹、康樂新村90年一場火災燒掉36戶日式長屋宿舍後，於屋基旁所長出的原生種山菜豆，都是在林田山解說時，很好藉由生活故事認識植物的案例。

志工是一種發自於志願的服務志業，身為一個國家森林解說志工，應要瞭解林管處的志



余立松/花蓮處國家森林志工

工服務需求，而後盡力配合達到其訴求，並非將心思用於計較時數、爭取福利，否則就有違志工的精神。在立松志工印象裡，剛擔任花蓮處解說志工之初，隔週就會到步道健行，同時也進行戶外學習，藉由緊密的聯繫與學習互動，建立志工夥伴們之間的情誼，「這很重要！因為目前花蓮處解說志工主力即是我們第3期志工」。志工與志工間、林管處與志工間，那種彼此相挺的氛圍與感受很重要，是志工隊得以持續順遂運作的關鍵。

立松志工認為熱誠是做為一個志工首要條件，且“入境隨俗”多跟前輩學習，是融入團隊的竅門；其因緣際會透過編寫解說書冊，有很好的第二專長成長歷練，體會到對事抱持著興趣與開放的心，隨時隨處都能成為一個快樂的國家森林志工！

◎志工心得

退休之後能再有機會為別人服務，尤其是

當了國家森林志工，感覺是打開了人生的另一視野，在熱誠無私的前輩引領下，才能很快的進入狀況，一面服務、一面學習成長喜樂滿滿。

後記

結束最後一篇花蓮林管處的專欄文稿後，巡迴8個林區管理處「志工保母」暨「典範志工」報導即圓滿結束；其中書寫著局及各林管處共15位志工保母的心路歷程，紀錄24位國家森林志工的經驗與心情分享。感謝各處志工保母的協助，讓每一場次的專訪都能順利進行；更感謝每位志工配合邀訪相關事宜，且毫無保留暢談志工生涯歷練的點點滴滴。不論是在各林管處會議室、森林遊樂區、自然教育中心、林業文化園區、或是約在高鐵車站，甚或是到志工家中叨擾，每一場的會晤深談，讓筆者有著不同的感悟；礙於專欄版面篇幅有限，估量斟酌一字一句，爬梳出的每一篇訪談文稿，希望都能精準傳達每位典範志工的風采與精神。

依據統計資料顯示，至今8個林區管理處加總，計有935名國家森林解說志工，其中約41%為退休人員，在職志工則以22%公教人員為最多數；就年齡層分析，比例最高前三名分別是50-59歲(42.6%)、60-69歲(27.2%)、40-49歲(21.6%)；男女性別比例約是5：4較為相當(詳附表)。有趣的是，因以退休人員為主要對象，相對志工年齡層偏高，卻也因此特性，夫妻檔志工現象在各林管處相當多見，擔任解說志工成為夫妻培養共同興趣的最佳管道，更能促進家庭和諧，不失為美事一樁。

國家森林解說志工以退休人員為主是社


會現像的現實、年齡層偏高則是不爭的事實；凡事刀之兩刃，對志工運用單位的各林管處而言，有其需要特別關照的事項，如往返在路途遙遠的服勤地點之安全保障、現代網路管理機制的運用，是否疏漏高齡志工的適應問題；也可樂觀正面看待這群退而不休熱心人士的貢獻，如時間配合較為彈性、在接待對應不同遊客時，自是能應對進退捏拿得當，是第一線宣導林務局「維護森林生態、保育自然資源」機關形象的最佳代言人。

在國家森林志工的推展與運作上，志工運用單位負責承辦志工業務者，相當於是志工督導的角色(志工保母)，就觀察比較，志工督導與志工隊運作活絡與否有絕對的關係，且出現兩極化的現象。以「林務局國家森林志願服務計畫修訂暨推展活化計畫」辦理期間統計(98年6月至100年7月)，有5個林管處維持原承辦，該等志工督導處理志工業務的能力與視野，明顯持續成長進步，且與志工夥伴間的信任與互動日益純熟，對於志工業務的運作效能，有一定的成績呈現；另3個林管處更換承辦2-3人不等，由於無法在短期內完成相關經驗的傳承，明顯影響志工業務的有效推動。

在各林管處的人事體系，志工督導通常都是兼辦業務，面對多元化的志工發展趨勢，實在難以面面兼顧；基於志工隊自我管理的組織運作思維，由志工幹部擔負志工督導的部分職責，或許是未來一個可以的嘗試的模式。當然，志工業務主辦課課長、處長等的支持，能讓志工“足感心”，這種獲得尊重的感受，勝過一切有形福利的給予。

解說宣導志工類型是林務局國家森林志工

的基石，另東勢林區管理處業已採簽定團體志工之服務協議模式，成立4隊環境維護類型之步道志工，對於促進林務局志工多元發展的方向及形象有明顯的進展，人數規模亦逐漸向上攀升。不論是解說宣導志工、或是環境維護類型之步道志工，都是以維護台灣山林環境為努力目標，這是一個全球議題在台灣行動的優質範例。若說，每一個林管處經營國家森林志工

隊，猶如經營家族企業般的根基穩固，那麼整合每個家族企業成為亮眼的國際企業，應該就是林務局引領發展國家森林志工在地國際化，一個持續努力的方向。一個志工、一個志工隊、一個林管處到一個林務局機關，願有多大，成就就能有多大！志工志業是一股善能量，善加運用發揮，「快樂志工、永續山林」的理想，指日可待。共勉之！

林務局國家森林志工性別、年齡及職業別綜整表(截至100年12月統計)

單位：人

類別	性別		年齡別							職業別					
	男	女	20歲以下	20 29	30 39	40 49	50 59	60 69	70歲以上	退休人員	公教人員	工商企業	家管	學生	其他
羅東處	117	115	1	3	18	39	123	41	7	111	56	40	11	4	10
新竹處	85	61	0	0	10	34	66	32	4	55	22	36	6	2	25
東勢處	58	38	0	1	1	23	44	27	0	9	31	27	5	0	24
南投處	57	50	0	0	6	22	40	35	4	40	26	11	12	0	18
嘉義處	78	57	0	0	0	32	44	50	9	68	26	17	8	1	15
屏東處	60	20	0	1	1	26	39	13	0	18	19	22	1	0	20
台東處	35	28	0	0	5	20	24	14	0	33	13	10	3	0	4
花蓮處	42	34	0	0	2	6	18	42	8	50	15	5	5	0	1
總計	532	403	1	5	43	202	398	254	32	384	208	168	51	7	117
比例	56.9%	43.1%	0.1%	0.5%	4.6%	21.6%	42.6%	27.2%	3.4%	41.1%	22.2%	18.0%	5.5%	0.7%	12.5%

資料來源：「林務局國家森林志願服務計畫修訂暨推展活化計畫」綜整