

《快樂志工·永續山林》 側寫林務局「志工保母」暨「典範志工」(一)

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

一、緣起～向國家森林志願服務的靈魂角色致意

99年3月26、27日兩天，林務局首次辦理以志願服務為主題的研討會，透過國內外趨勢探討、政府部門與民間組織推動志願服務經驗分享的學習過程，清楚勾勒志願服務發展的趨勢與方向，而志願服務推展的議題討論，則聚焦在政策與制度、志工人資陪力與管理，以及志工多元發展與推動等三個向度；其中，志工督導的培訓亦成為關切的議題。就志工督導的職責於「志願服務法」相關規範載明：「主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜。其對運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助」、「志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導」。前述所謂「專責人員」的志工督導角色，之於國家森林志工夥伴們則有個親暱的稱呼，稱為「志工保母」。

因應林務局及各林區管理處在業務開枝展葉般地推行的同時，為擴大國家森林志願服務參與的對象、層面與發展需求，爰辦理「林務局國家森林志願服務計畫修訂暨推展

活化計畫」。該計畫透由對全數國家森林志工進行問卷普查，除徵詢每位國家森林志工對於現行志願服務計畫修訂暨未來推展活化的寶貴意見，並逐步完備國家森林志工資料庫之建置外，亦藉由文字及影像紀錄的方式，由國家森林志工們側寫身邊周遭典範志工夥伴的作為或溫馨故事，以傳遞國家森林志工的感染力，希能帶動更多人參與國家森林志願服務的行列，進而生活中落實森林環境的保育行動。側寫「國家森林志工典範臉譜」是基於以善揚善的思維，每張典範臉譜都有著一股令人感佩的「念力」，持續揭露、廣為傳遞，期能發揮維繫不懈的志願服務貢獻精神。

「志工保母」與「典範志工」是國家森林志願服務計畫得以推展的兩個重要支柱，前者需要志工夥伴們合力協助的支持，後者需要志工保母的肯定與激勵，二者發揮相輔相成的加乘效益，則能匯流成一股向上提升志願服務質量的力量。「志工森情」專欄自本期起，將以林務局國家森林志願服務之志工保母與典範志工為主題，並輔以各國志願



服務案例為內容進行系列報導。首篇將以報導林務局志工保母、羅東林區管理處3位志工保母與3位典範志工揭開序幕，接續則依序報導其他各林管處志工服務隊之志工保母及3位典範志工事蹟，希藉由志工森情專欄，娓娓傾訴國家森林志願服務之良好風範！

二、林務局國家森林志願服務之志工督導

林務局早自民國79年即著手研議志願服務相關規劃，至民國84年由當時育樂組擬定「林務局國家森林志願服務計畫實施原則」，經發布實施各林區管理處陸續啟動解說志工的



▲ 國家森林志工保母與育樂組林滄貞組長合影。（攝於99.05.21第六次志願服務工作會議）



▲ 國家森林志工與林務局顏仁德局長及與會貴賓合影。（攝於99.03.27國家森林志願服務學習研討會）

招募；民國87年基於計畫屬性的業務分工，將志願服務業務移交至企劃組，期間則因應我國頒布「志願服務法」(91年)，爰將「林務局國家森林志願服務計畫實施原則」修訂為「林務局國家森林志願服務計畫」；95年再因調修業務分層組織，志願服務業務再度移回森林育樂組，並接續於98年進行「林務局國家森林志願服務計畫修訂暨推展活化計畫」。84年實施原則的發布啟動各林管處志工招募，亦自此揭開國家森林志願服務的序幕，而從志願服務計畫的擬定施行、至現行服務計畫的修訂，林務局所指派辦理志願服務相關事宜的專責人員，一脈相承的志工督導皆由羅秀雲技士擔任。

十餘載歲月 伴隨國家森林志願服務成長 羅秀雲技士

羅秀雲技士畢業於文化大學森林系，早在78年大學暑期實習，即於墾丁國家森林遊樂區擔任解說員；81年大學畢業進入公職，服務於新竹林區管理處承辦造林業務，85年轉任林務局森林育樂組（已於99年6月轉調至集水區治理組），就此與國家森林志願服務結下不解之緣。

就其志工督導主要職責，在於與各林管處志願服務承辦課及承辦人加強聯繫，並給予必要的輔導與協助。秀雲技士十餘年的志工督導職務經驗，對於國家森林志願服務的歷程事事皆深刻銘心，由於擔任志工大保母的角色，更能體恤各林管處志工保母的辛苦與難為；其與各林管處志工及志工保母一路走來的互動，不僅是人情事故、應對進退為

人美談，更珍貴的是伴隨大家，共同走過成就國家森林志願服務志業的軌跡；在時間的累積下，總有著「萬人叢中一握手，使我衣袖三年香」般不消不散的點滴話題。

問起秀雲技士十餘年的志工大保母生涯大小事，由於事事親身參與其中，她可如數家珍不能自己。民國87年，起因於屏東處志工《雙流蝶影》的出版，衍生辦理績優國家森林志工的推薦表揚；92年首次以3次獲頒檜木獎章之條件、95年首次以連續服務滿10年，未曾受停權處分之條件，辦理「國家森林之友」榮譽獎項之頒發；志工發展的第十個年頭（95年）於台北市華山文化園區，以步道藝文成果展及志工森情十年紀為主題，策辦「國家森林志工10年」-越走越美麗活動，這是首次集合志工的力量辦理的大型志工活動，當時各林管處來自各地熱情參與的國家森林志工，為解說志工十年有成，共同寫下一個群策群力的里程碑。

為建立國家森林志工解說服務之專業知能考評機制，提升森林遊樂區解說服務品質，秀雲技士更曾策辦「林務局國家森林志工解說服務認證計畫」；其由各林管處就國家森林志工解說知識與技巧之考核辦理初階認證，由林務局針對各林管處推薦志工，經評選後參加訓練與進階認證。對於早期參與過94年9月至10月辦理的植物解說進階認證、與96年10至12月辦理鳥類解說進階認證的志工而言，個個都說是一輩子難忘的經驗；尤其是首辦的植物解說進階認證，除了白天的研習課程，晚上還要跑枱考植物辨識，曾有志工於合歡山時因高山症引發不適，但為了當天晚上的跑枱考試，堅持不到較低海拔處就醫，直到秀雲技士允諾可於隔日補測驗才說服志工就醫。這就是大家口中談及的志工大保母，做起事來認認真真，使勁地想讓志工更好、更成為亮點，但所有的原則規範都沒有照顧志工的安全來得優先，她認為林務局照顧好志工是基本職責所在，給志工一個備受尊榮的服務環境，更是永遠努力的目標。

「給各林管處志工保母相對的時間與空間，圓滿志工業務吧！…」是秀雲技士對自我的提醒與貼切的呼籲，因為她認為：要當一個稱職的志工保母，除了要投資時間養成專業知識外，也要力行犧牲奉獻的服務精神、個性主動不怕麻煩、具有敬業與終生學習的態度、有表達溝通的能力、有健康愉快的情緒，面對挫折與失敗時有反省的能力、有公平公正的民主素養處事不偏不倚，最後要有堅持不斷的意志力。這些練就不是一蹴

(圖片／高遠文化 攝影／游忠霖)



可及的，除了人格特質更是需要經驗與歷練才能逐漸成就。所以，給志工保母更多的體諒是最大的支持，給予工作上的配合是對志工保母最大的支撐。以身為林務局的志工大保母角色而言，每一個國家森林志工給予所屬各林管處志工保母的體諒與配合，是她最深切的請託與感謝。

～回響～

回想這些年來，只要業務上碰到問題或瓶頸，找秀雲準沒錯，她像是及時雨，隨時為我們解決任何疑難雜症。秀雲總是扮演著志工保母的保母，帶領我們往前衝，從志工年會、林務局國家森林志工解說進階認證及國家森林志工服務10週年成果展活動等等，都還留著我們共同打拼的足跡，令人回味更讓人懷念…

（羅東處志工保母 文綾）

電話響起…，遠從遙遠的台北林務局，有一個和善又溫柔的聲音說著：「凱琳嗎？我是秀雲，最近局裡在辦理…請您幫忙彙整…，好嗎？」「麻煩您喔！」這麼熱忱又溫和的交待著，我想自己一定得要全力配合著！

有時今天在台北見到她，明天又在屏東巧遇她，印象中的秀雲姐，總是認真、忙碌的投入在每一件工作裡，卻也總是踩著輕快的腳步、帶著充滿信心的微笑，迎向眼前正向她招手的繁忙工作…。

（台東處志工保母 凱琳）



▲羅秀雲技士／林務局國家森林志工保母。

三、簡介羅東處國家森林志願服務之志工督導

太平山國家森林解說志工隊

志工保母／李文綾

李文綾志工保母，係羅東處一般行政課員，自89年9月奉派至羅東處育樂課服務，並於90年接辦國家森林志工業務等迄今已將近10年。

文綾志工保母在尚未接觸志工業務時，坦言心裡總想著，假日當然要睡到自然醒！投入志工督導業務後，才知道原來有這麼多的「快樂的傻瓜」，願意犧牲假日起個大早，不辭勞苦、不畏風雨，奔波於山林間、步道上，協助羅東處服務遊客、推展生態解說；更感動幸好有這麼一群「國家森林志工」無私無悔的付出，羅東處太平山國家森林遊樂區中，有關森林及自然環境保育宣導及解說工作才能落實，並獲好評。

文綾志工保母表示：大家都說擔任志工是「憨人」，但接觸到志工業務後，看到志工們充滿著活力，任勞任怨認真執行工作，熱誠的與遊客互動，從他們身上可感受到、



▲李文綾／羅東處志工保母。

更可看到他們是多麼熱愛台灣這塊土地。深受感動的文綾保母，懷著服務志工可將服務民眾價值極大化的信念，從心底浮出了一個強烈的動念，就是「一定要維護志工們優質的服務環境，讓志工感受到誠摯的關懷」，而她個人亦將不斷朝這個方向努力，藉以回報志工們的犧牲及努力。

◎寫給志工夥伴的一段話：

感謝志工夥伴們熱誠服務、無限關懷、無悔犧牲、永恆奉獻，無論是刮風、下雪，在遊樂區每一角落灑遍歡笑、滴下汗水，伴著遊樂區成長茁壯，願您們的努力，讓太平山國家森林遊樂區名揚國際。

林業文化園區國家森林解說志工隊

志工保母／李盈勳

李盈勳志工保母，係羅東林區管理處作業課技佐，從96年9月羅東林區管理處成立林業文化園區志工隊，即擔任志工督導一職至今約2年多。

問起盈勳志工保母這兩年多來辦理志願服務業務與志工互動感想，她緩緩柔柔地說道：「從來沒想過自己會當起一群大哥大姊的



▲李盈勳／羅東處志工保母。

“志工保母”！」。猶記接下這份工作時，自己一點經驗也沒有，懷著忐忑不安的心，開始學著怎麼讓團隊運作，如何跟個個身懷絕技、個性互不相同的大家相處？隨著業務的推動，慢慢發現怎麼自己的休息時間開始縮水，夜間的志工月會、假日的課程培訓，放假陪伴家人的時間開始變成陪伴志工夥伴，連家人都開始會習慣提醒『妳今天不用開會嗎？』這才讓盈勳志工保母驚覺原來這份工作已經深入他的生活中，果然是份“操”級任務。

還好這一路以來，盈勳志工保母認為這群大哥大姐也很包容跟配合(戲稱「我這個小毛頭承辦」)，每次大家跟她說“辛苦了”，心裡就會很溫暖，並堅信有了大家的奉獻與支持，相信志願服務的這片園地將能開出更燦爛的花朵。

◎寫給志工夥伴的一段話：

謝謝大家陪我一同學習、一同成長；有你們的付出，一切才能如此盡善盡美。我只想說…有你們真好！

自然教育中心國家森林解說志工隊

志工保母／洪明蕙

洪明蕙志工保母，係羅東處育樂課技士，自97年7月起，因應自然教育中心的業務需求，除了由專案教師的執行外，更需要有志工的協助，讓活動品質提升，故召募志工協助環境教育課程活動之帶領。自辦理自然教育中心志工發展業務起至今，已將近滿2年的資歷。

97年6月份，針對現有的太平山志工徵求



對於環境教育及戶外教學有興趣之夥伴加入，98年2月份，為因應即將增加的戶外教學量，正式的對外招募自然教育中心志願服務人員。招募2期共38位的志工夥伴中，有公職或銀行退休人士、有在職的國小教師、大學教授、還有年輕的大學生、甚至是林管處的員工。明蕙志工保母很感佩，志工夥伴們都認真的在自己原本的工作或生活之餘，協助推展自然教育中心的各項業務，除了原規劃的戶外教學課程帶領、主題活動小隊輔的工作外，更依據中心需求及志工專長提供不同的志願服務內容，如生態池維管、戶外教學解說導覽、活動設計、活動攝影等。明蕙志工保母很慎重地肯定，羅東自然教育中心之環境教育服務，因志工的加入與認真的時間付出，讓盡善的服務品質與能量再提升。

◎寫給志工夥伴的一段話：

能夠提供志工們以多元的型式參與環境教育，是我辦理這項業務最想要做到的；能夠認識並與夥伴們相處，讓我的視野變的更開闊。



▲洪明蕙／羅東處志工保母。

四、側寫羅東“國家森林志工典範臉譜”

要帶人，就要放下身段待人

游國棟 志工

羅東處志工夥伴群，透由側寫“國家森林志工典範臉譜”描寫游國棟志工的事由，幾乎是一筆一勾勒，將作為一位志工的人格特質描繪地淋漓盡致，包括：體貼細心，往往都事先在對方的立場，將心比心思考問題；為人熱心誠懇、任勞任怨、常常胸懷歡喜心且活力十足；擔任幹部辛勤付出，促進區隊團結和諧與照顧後進不遺餘力；熱情分享解說經驗與旅遊見聞，積極帶領提升解說內容的豐富性…等，能獲得志工夥伴最高票數的推荐，實在是實至名歸。

國棟志工是羅東林區管理處第一期太平山國家森林解說志工，編屬於第二區隊，其專長包括攝影、作物栽培，且致力於環境景觀及設備管理維護的學習。目前已從台灣化學纖維公司退休，更是全心全力投注在志工的學習服務行列之中，十多年來全心全力僅擔任羅東處解說志工，多次獲得國家森林志工樟樹獎章、杉木獎章及檜木獎章，並於95年獲頒「國家森林之友」最高志工榮譽之肯定。

對國棟志工的第一印象，有股沉著、踏實及堅定的氣質，“古意”的眼神，透露一種讓人信服的力量，稍稍黝黑的面貌，更像是註解了與戶外自然環境的血緣關係。一個月一次上太平山國家森林遊樂區服勤，是堅持十餘年讓他至今依然保持熱情期待的初衷，是甚麼原因讓他對上山服勤能力行不

懈、熱情不減？答案是山上的一草一木、一飛禽一走獸都是以歲月深交的朋友，所以每次服勤總是要清晨起身徐徐開車上山，就怕漏了對沿途自然生態每月一次的招呼。

深談之下方知國棟志工有過“很江湖”的成長歷程，但帶給他的是對人生向上與向善的歷練，包括對家人的疼惜與對朋友的珍惜；在職場裡由基層到管理階層的經歷，更讓他體認到「要帶人，就要放下身段待人」的哲學，這樣的哲學也運用到志工夥伴的應對進退關係處理上。對於新進志工，他總是善於製造機會主動接觸、主動關懷與不著痕跡地隨時給予必要的協助；對於區隊情誼的維繫，每年中秋佳節邀集全區隊夥伴齊聚家中庭院烤肉聯歡，已經像是行之多年的“傳統”活動。擔任區隊幹部，處理的事務相對繁雜，但他認為凡事在於一個“念”字，好話一句、惡言一語都在一念之間，當志工就應該是單單純純當志工，要明確認知自己的角色定位，平常心就好，切記不要將自己對生活的慾望，帶到志工志業發酵膨脹，那麼就真的能成為一個快樂的志工了！



▲游國棟／羅東處國家森林志工。

◎志工心得：

有緣來逗陣，歡喜來做伙，甘願來服務，快樂在心裡，康健在自己；你我都是快樂的志工人！

沒有甚麼能計較、好比較，心寬事就順 林羅鳳英 志工

解說詳實有內涵，態度自然誠懇，親切招呼遊客、體貼入微地關心遊客的旅遊情緒反應、常獲遊客的讚譽等陳述，是羅東處志工夥伴們對於林羅鳳英志工服勤表現的見證與稱讚；97年當選太平山國家森林解說志工第三區隊長任內，對志工夥伴的熱心服務與負責的態度，更是為區隊長的角色立下典範；任何志工訊息都會在第一時間以電話或電子郵件一一傳送予每位志工夥伴，且常常郵件發送時間都在深夜或凌晨的時間，每每服勤或活動前，提醒叮嚀更是招呼周到，這些可觀的郵電費用，對鳳英志工而言，像是買了稀世珍品般花得滿心歡喜。

鳳英志工是羅東林區管理處第二期太平山國家森林解說志工，專長是護理，且持有保母證照及烹飪丙級技術證。十多年來全心全意擔任羅東處志工，早在民國92年志工年會，即獲頒最佳服務獎；且多次獲得國家森林志工樟樹獎章、杉木獎章及檜木獎章，並於96年獲頒「國家森林之友」最高志工榮譽之肯定。

瘦小的個頭、樸實地像位隔壁鄰家媽媽，但卻是連任兩年的志工區隊長，不禁令人揣測這背後有許多令人贊嘆的故事；問起擔任志工的動機，繫於對太平山自然環境的



“疼入心”，是一生的依戀。鳳英志工的外公是林管處的員工、叔公住在土場、大舅舅住在太平山索道最後一站的「暗霧」，榮任太平山鐵路道班班長，二舅、三舅工作地點分別在獨立山、大元山，節慶陪媽媽回娘家即是回到鳩之澤（舊名燒水），這些場域是陪著鳳英志工長大的自家所在。當年，太平山招募志工，在家人允諾當司機的鼓勵下，有種捨我其誰的情懷，毅然決然成為太平山解說志工至今依然。

先生也受鳳英志工影響加入太平山解說志工行列，是她十餘年來擔任志工最覺得驕傲又有成就感的事，其實整個家族受她精神感召，擔任太平山解說志工前後累計已達6人之多。夫妻檔聯合服動的學習力更是驚人，



▲林羅鳳英／羅東處國家森林志工。

每逢遇到專業團體的遊客，彼此共勉以誠懇自信但虛心學習的態度對應，所謂“貴人”往往就是在這個時機點上，不吝分享知識、交流增長解說內涵者。但對鳳英志工夫妻而言，帶隊解說是基本就要做好的服務工作，對於能關照安撫遠道而來的遊客情緒，千萬不要敗興而歸，才是他們對遊客服務自我要求的最高品質。他們珍惜每趟上太平山服動的機緣，更希望每位遊客在抱持對太平山的“殘念”下山後，能惦記著再找個時間上太平山一趟吧！

◎志工心得

大家能在一起當志工，就像是有緣修得同船渡。沒有甚麼能計較，沒有甚麼好比較，心就寬、事就順，就越來越能熱情當志工，越來越是個快樂的志工。

盡力而為放輕鬆，順其自然誠懇以對 游清雯 志工

每一位志工都有足以為他人學習之處，編屬太平山國家森林解說志工第四區隊的游清雯志工，是隊上暱稱年紀最不大的元老，為人親切隨和好相處，對太平山的動植物、歷史人文與故事傳說及森林環境生態知識學養俱豐，如遇誇讚她總是回答「剛好知道罷了！」，是區隊公認具有專業帶隊解說能力的解說志工，風格活潑且充滿活力，往往使遊客在聽完其解說後，仍有意猶未盡的感覺。在擔任幹部期間，協助推廣各項林務宣傳活動皆能稱職完美表現，實為志工夥伴們的典範。

清雯志工是羅東林區管理處第二期太平山國家森林解說志工，專長是對昆蟲資源的深入研究。其在23歲即參與志願服務的行列，相距約十年後加入羅東處的國家森林解說志工隊，至今十多年的解說志工角色仍是心之所繫。截至98年個人志願服務之服勤時數已累計近3,000小時，且曾多次獲得國家森林志工樟樹獎章，並於97年獲頒「國家森林之友」最高志工榮譽之肯定。

個頭嬌小，但遇事熱誠的爆發力卻是靜如處子、動如狡兔般的收放自如、捏拿有序。或許是長期當任國小代課教師的關係，清雯志工的學習能力與貢獻的能量相輔相成，並有著極佳的平衡；不論是太平山解說



▲游清雯／羅東處國家森林志工。

志工，或是後期亦擔任自然教育中心的環教志工，對於人人讚佩的帶隊解說能力，有訣竅嗎？方法上常是藉助於生活經驗，以問答對話的方式帶動彼此間的互動，對於被問及不甚熟悉的問題，則會採取角色轉換的方式虛心就教學習；對於當志工的心得分享，強調不需要給自己太大壓力，只要盡力而為、一切放輕鬆、順其自然誠懇以對就好。

看似輕盈自在當志工的清雯，其實有著更為嚴肅慎重職責的志工經歷，相對於擔任國家森林解說志工，每次服勤的心情就像是出門招呼親朋好友、分享自然奧秘私房錦囊般的輕鬆愜意，所以顯得真自在。二十多年的志工生涯不曾想偷懶停頓歇歇，自己也覺得理所當然地不可思議，反躬自省，認為並不是因為時間久了也就習慣了！不是因為服勤地點風景佳景色美、不是因為志工福利有多好，外在的原因容易“近廟輕神”被取代或是視而不見，唯有在人和的陪伴情境下，給予這群人學習成長的空間與機會，那麼這群人就會是永遠是可被運用的“始終派”志工。

◎志工心得

成為羅東林區管理處太平山隊的志工已經10年了，成為志工之後，才發現志工除了要有一顆熱忱服務的心外，還要有你擔任志工所應具備的基本專業知識，但也因為要擔任好志工的角色，也讓我學到很多之前所不知道的知識。🌱