



《快樂志工·永續山林》 側寫林務局「志工保母」暨「典範志工」(四)

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

南投林區管理處自85年5月招募第1期奧萬大國家森林解說志工，迄今已招募5期，培訓服勤解說志工計90名；另，林務局為保育台灣獼猴曾設置「二水獼猴自然保護區」，由於保育有成猴群數量逐年增加，93年5月即招募二水當地居民擔任志工，於豐柏廣場一帶勸導遊客勿餵食獼猴。95年7月廢除該保護區，將其規劃為國內首座以台灣獼猴生態教育為主題之「二水台灣獼猴生態教育館」，並以原志工隊成員成立「二水獼猴生態教育館保育志工」，至今仍有29名保育志工持續服勤中。本篇接續報導南投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、簡介南投處國家森林志願服務之志工督導

奧萬大國家森林解說志工隊 志工保母／
吳詩婷

南投林管處育樂課吳詩婷技士於94年研究所畢業後，第一個工作是到新竹處大溪站報到，負責東眼山國家森林遊樂區和拉拉山自然

保護區育樂工作，當時即經常與志工在山上相遇，印象中林務局的解說志工總是親切與專業。由於剛進林務局對工作業務尚不是很了解，百思不解這群志工們對解說工作的熱忱從何而來？說來無巧不成書，96年請調到南投處後即是負責奧萬大解說志工的業務，有機會為先前百思不解的疑問找尋答案。在一次林務局辦理的研習中，被當時台東處的志工保母前輩所感動，當下心裡即暗暗發誓要成為志工喜愛與依賴的承辦，扮演林管處與志工間最佳的橋梁。

志工保母所負責的工作許多人看來是一個輕鬆的事，不過詩婷保母覺得這是一件重要且不能馬虎的事！怎麼說呢？奧萬大國家



▲吳詩婷／南投處志工保母。

森林解說志工隊有80~90人，每個人都是獨立的個體，一個決定要盡可能面面周到，且要廣納大家的意見找尋最有利於大家的方式；面對不滿的聲音也要謹慎認真的去面對，相信團隊有好的氣氛必能提供遊客最好的解說服務。詩婷保母柔緻的氣質與細膩有序的行事風格，相信是許多志工夥伴願意鼎力相助且可相互信賴的好保母。

◎寫給志工夥伴的一段話：

感謝很多志工夥伴把我當自己小孩關心、有的志工願意當我是朋友聽我發牢騷，覺得很幸福得到大家的照顧，我會將你們一路的陪伴化成快快成長的能量，早日成為你們能依靠的「保母」。

二水獼猴生態教育館保育志工隊 志工保母／張嘉玲

張嘉玲目前亦任職育樂課技士，主要負責二水台灣獼猴生態教育館及保育推廣相關業務，雖擔任公職已有十年多的時間，然擔任志工保母一職僅一年，算是志工列的新兵。嘉玲任職保母以來不斷地透過學習，用心服務志工並持續進行志工交流相關事宜，因而培養了相當良好的互動默契，是大家公認一位優質的志工保母。

在業務執行期間，嘉玲總是時時提醒自己將志工的權利放在第一位，因為初次接觸志工業務，對志工們的熱心、無私無悔的服務及對自然生態之熱愛感動不已，在執勤間也發現不論學歷高低，志工們各個身懷絕技，解說導覽的方式各有特色，相當有意思且對自己有很大的啟發。



▲張嘉玲／南投處志工保母。

二水台灣獼猴生態館是一個小而美的教育園區，雖然園區不大，卻提供了一個民間團體與公部門間相互結合的平台，志工們精彩的導覽解說服務也使該館成為學校、團體戶外教學觀摩爭相預約的景點，嘉玲期望志工們能充分利用自身的專長，使館內的解說服務更加的多元化。

◎寫給志工夥伴的一段話：

希望各位志工能秉持一貫之信念，繼續為保育而奮鬥，雖然執勤間總難免有遭遇困難挫折的時候，只要想起我們的後代子孫，想起地球面臨之危機，總會重新燃起一線希望，且二水保育志工大多為二水當地居民，在自己的故鄉推廣保育之工作別具一番意義，期待透過各位的努力，能將二水的台灣獼猴保持在最可愛最原始的狀態。



二、側寫南投處“國家森林志 工典範臉譜”

在平凡中見真執著的志工精神／蔡有傳、潘令熙志工伉儷

臺灣社會已是邁入高齡化的現實情境，每個獨立個體隨著時歲的累積，在面臨中年或中年以後，健康的人生態度不應淪為擔憂年華將老而自怨自艾，應是積極面對生命風景的自在與期待。尤其在少子化的現今，夫妻二人能相互照顧與陪伴「執子之手，與子偕老」，當是人生存在價值可貴的追尋。越來越多由職場退休之後，夫妻攜手一起擔任志工貢獻時間服務社會的現象，此乃是國家森林志工很大的特色之一；南投處蔡有傳、潘令熙志工伉儷則是筆者認為，洞見一個似在雲淡風輕平凡中見真執著的個案。

在生活中有傳、令熙志工伉儷有共同的興趣，自早就喜歡利用假日從事爬山、健行、露營等喜好自然的活動；在戶外孩子們總有問不完的為什麼？查資料找答案滿足孩子求知慾的同時，也間接引起夫婦倆對於解說的興趣。回想在93年七二水災時，敏督利颱風及其所夾帶的旺盛西南氣流，在台灣中南部造成連日豪雨，並引發嚴重的洪水、山崩及土石流等災情，風災當時一家人從南投處的轄區逃離，一路上受到其職工們很好的安全照護留下深刻印象，或許這就是後來鍾情擔任南投處國家森林解說志工的原因吧！

有傳志工是南投處第四期招募的解說志工，目前身負隊長的重責大任，同時也兼任台中科博館植物園、苗圃志工及水保局義工。因

奧萬大常遭受氣候災害的影響而關園，對解說志工而言也就失去服務的舞台，有傳志工隊長配合林管處以提供到校解說服務及持續教育訓練、定期舉辦志工互動聯誼會等方式，維繫志工夥伴間的互動與運作；再者，由於氣候變遷逐漸造成生態環境的改變，未來擬集合有共識的志工們，有系統進行物候調查建置第一手的解說資訊，如此有遠景又務實的規劃，可見有傳志工隊長對自然環境的喜好有著實而不華的執著。而有趣的是，喜好自然的令熙志工卻是極為害怕蟲蟲一族，從擔任南投處第五期解說志工至今尚不能完全克服卻也大有進步，認為還有進步的空間等待自己的努力。

二位夫妻檔志工平易近人，用心藉由每次與遊客互動的機會，在經驗中練就觀察而後滿足不同類型遊客需求的真本事，然並不是學習一套以肢體語言帶動的魅力，而是秉持「熱誠」的基本態度，認為對一位提供服務的志工而言，應對進退之間沒有絕對的“應當…”，應是真誠相待，若有所理念不合亦無需爭執造成張力與衝突，和顏悅色回身離去也是一種處理的態度。



▲蔡有傳、潘令熙／南投處國家森林志工。

幾週前有傳志工隊長因高中生騎機車肇禍撞傷腿骨不良於行，醫生診斷至少需三至四個月時間寬心休養，言談之中卻仍時時心繫志工事務。在此祝福有傳志工隊長早日康復！

◎志工心得

身為國家森林志工，能在優美的自然環境中服務，真是一大樂事。帶領遊客、學生親近自然、認識自然、體驗自然，進而提升為愛護自然，也讓人樂而忘懷！在志工生涯中，自己也獲得專業知識的成長及人際關係互動的溫馨感受。（蔡有傳）

一般人總覺得志工的工作是付出的，而不知其實得到的更多；也就是說讓我們的人生更豐富多采多姿，學習更多元。（潘令熙）

夫唱婦隨在學習服務中樂當志工／陳鐵卿、胡清志工伉儷

位處中部地區林管處的國家森林志工有一個特殊的現象，相互招呼志同道合的志工，加入其他所屬志工運用單位再度成為夥伴，所以一談及某某人，往往彼此間都是相識且交情匪淺。如陳鐵卿、胡清志工伉儷除了是科博館的志工，也同時是南投處、東勢處的國家森林志工，但二位較同中求異的是，儘可能在不同志工運用單位參與不同的服務工作，其除了可以豐富多元的服務學習，以增加服務效能外，重點是可以從服務內容的單純或複雜度分派所需時間，因而雖參與多處單位的志工隊，卻能處處兼顧游刃有餘；此夫妻檔二人，固定在星期三下午到科博館進行本土樹種的種子採集，其他時間則全數奉獻擔任國家森林志工，除了例行排班服勤，機動性服

務工作只要一通電話隨時支援，所以服勤時數也就隨著節節高昇。

鐵卿志工是南投林區管理處第四期（93年）奧萬大國家森林解說志工，至95年起年年獲得國家森林志工檜木獎章，並於97年獲頒「績優國家森林志工」榮譽之肯定；胡清志工亦是從96年起，年年獲得國家森林志工檜木獎章的肯定；後續，二人還參與奧萬大自然教育中心的培訓成為該中心志工，將更多的時間奉獻給南投處。回想當初，由於夫妻倆喜歡爬山，穿梭在山林野徑中常見沿途有遊客在賞花賞鳥，因偶遇社區大學老師指認不同動植物，而且滔滔不絕說出其學問令人佩讚嘆，於是夫妻二人即報名社區大學研習進修約近五年之久，過程中也將單純的爬山活動，進而提升到以賞鳥及辨識植物為樂；因認真的學習態度，經由賞鳥老師的推薦，鐵卿志工率先加入志工行列，先由其「投石問路」觀察評估適當性後，胡清志工再隨後加入成為志工夥伴，「夫唱婦隨」一直是二位志工生涯的最佳寫照。

累積多年的服務學習與解說經驗後，夫妻二人深覺現今的解說方式有別於過往傳統的作法。現代人對休閒旅遊的需求增加，但對於單一性或過於教條式的解說接受度相對越低，要「寓教於樂」考驗的是解說志工的能力。夫妻相互切磋發展出各自的解說特色，無論是融入人文史蹟或是二十四節令的生活智慧，或是以生活化方式互動等方式，都是用心於休閒娛樂的情境中，引領遊客認識自然、了解自然，並在過程中毫不教條式



▲陳鐵卿、胡清／南投處國家森林志工。

痕跡，置入知識性的自然環境保護解說教育。

夫妻二人組認為當志工不是“拿香跟拜”式的行善行為，而是要心中無思權利、真心盡義務。或許是兒女各有成就勿須操心，且人生心境至此凡事看得開，以致貌由心生，極登對的夫妻臉散發著宛如是天生志工的天然氣質！許多遊客預約下次再敘的邀約，相信是對這對幸福的先生（姓胡的先生）與太太最大的激勵。

◎志工心得

投入國家森林解說行列是我的最愛，環境教育解說是生態保育重要推手。（陳鐵卿）

投入國家森林解說志工，參與自然教育中心戶外教學，深深體會到小朋友除了學校正規的功課外，戶外環境教育生態體驗是非常重要的，希望全國的小朋友都有機會參加。

（胡清）

身為志工「以身作則」 動手做比用話說 來得清楚明白／陳必卿 志工

早在93年南投處招募二水當地居民擔任保育台灣獼猴志工的時間點，正逢陳必卿先生



▲陳必卿／南投處國家森林志工。

回鄉整頓自家傳統三合院，另起事業新未來之時，由於感觸家鄉環境的日漸改變不同於兒時記憶，想替家鄉公共事務盡個人一點力量的思維油然而生，於是毅然決然參與南投處二水在地志工招募的行列。接續，基於社區林業夥伴關係之精神，「二水台灣獼猴生態教育館」經營管理之規劃與執行，經過公開上網徵求企劃書及審議程序，95年7月起委由「彰化縣休閒觀光產業發展協會」辦理，對必卿志工而言，既是南投處志工又是協會成員的角色，更能落實守護家園及兼顧參與在地發展願景的推展，是回鄉經營一個天時地利及人合條件兼備的好契機。

就志工資歷而言，隨後在94年亦加入同屬農委會體系的「特有生物保育教育館」志工，相較於南投處保育志工的工作內容，前者屬學術性質較高的研究協助，後者則是解說宣導的服務性質，二者之間其實有相輔相成的學習效果，藉由研究協助增加可豐富解說的知識，也在一次一次面對遊客的經驗中，提升能滿足不同遊客不同的解說服務需

求的能力。必卿志工於96、97兩年擔任「二水獼猴生態教育館保育志工」會長，現今亦是「彰化縣休閒觀光產業發展協會」理事長，由於所有的志工成員都是二水的親朋好友左右鄰居，因彼此間的熟識關係，故在志工溝通互動的管理上，「以身作則」是不二法門，其認為一位稱職的志工應要努力提升遊客的滿意度，以客觀說法與遊客互動而避免尖銳主觀的言詞表達、時時與夥伴切磋分享經驗以相互提升學養、以熱心作為擔任志工的純正動機，要避免有特別的參與目的及商業性行為，以免混淆了身為志工應有的義務與角色；再者，以誠待人、將心比心及相互尊重是作為志工相互勉勵的座右銘。

今年，在必卿志工「以身作則」哲學的帶領下，二水獼猴館保育志工有新的創舉！往

年都是在一個特定的時間辦理淨山活動，但活動如煙火燦爛後卻也無聲無息不留痕跡；自然環境裡沒有人為垃圾理應環境本就自然乾淨，若需維護環境清潔就需從日常生活做起，所以二水獼猴館保育志工服勤時大都會身背垃圾袋與手持垃圾夾隨手撿拾垃圾淨化環境，特別的是他們僅是做並不對遊客說大道理，因為他們相信身為一個保育志工，傳遞給遊客的訊息，動手做比用話說來得清楚明白！

◎志工心得

擔任志工不斷的學習、成長、擴展視野，付出自己的一點時間，但收穫良多，就像播種一樣能加倍的收成，「利人利己」享受人生。🌱



(圖片／高遠文化 攝影／游忠霖)