

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

從觀光就業輔導措施看原住民女性的勞動形象 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 95-2412-H-343-003-
執行期間：95年08月01日至96年07月31日
執行單位：南華大學亞太研究所

計畫主持人：邱珣雯

計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理：林宜君

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 96年10月23日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告

(計畫名稱)

從觀光就業輔導措施看原住民女性的勞動形象

計畫類別： 個別型計畫

計畫編號：NSC-95-2412-H-343-003

執行期間：2006年8月1日至2007年7月31日

計畫主持人：邱淑雯

計畫參與人員：林宜君

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)：完整報告

執行單位：南華大學亞太研究所

中 華 民 國 96年10月23日

題目：

從主客互動論談觀光業中原住民女性解說員的勞動身影

The labor image of aboriginals' female interpreters in tourism : From perspectives of host-guest interactionalism

摘要：

本文旨在處理特定觀光業中原住民女性的勞動身影，並以太魯閣族女性解說員為例加以說明，嘗試跳出性別化的國際關係或政治經濟學等巨視觀點，擺脫結構決定論的窠臼，藉由主客互動論的視角，還元原住民女性解說員的勞動實況，從太管處、民宿、社區協會三種正式與非正式、規模大小不同的工作場域切入，以五位太魯閣族女性解說員當事者的立場出發，瞭解她們對解說這份工作的認知態度。

研究發現：(一) 她們努力培養勞動條件，從專業知識、情緒管理、體力負荷、外貌形象等四個面向著手，讓自己「變成」原住民女性解說員。(二) 她們在勞動現場和遊客互動的過程中，巧妙地處理族群／性別／階級的衝突，在「以客為尊」的基本原則下，她們的解決之道是各顯神通、剛柔並濟。(三) 她們從主客互動的解說工作中獲得很多成果與收穫，連帶地，也影響到原住民女性解說員對於自我、對於太魯閣族文化的重新認識。

The purpose of this theme is to analysis aboriginals' female labor image by example of Truku interpreter in tourism. Try to transcend perspectives of gendered international relationship or political economy , and avoiding structural determinism by means of host-guest interactionalism perspective to trace the real labor situation of the aboriginals' female . Three types of work locations and five Truku interpreters are selected to realize how they consider about interpreters.

The main findings are : (1) They try hard to become an interpreter by intensifying the professional knowledge , emotional control, body burden and looking image. (2) Under the aim of respecting the guest, by using several different way, they solute ethnic, gender and class conflicts skillfully in interaction with tourists. (3) The interpreters are successful in their work and in the meantime they renewed recognize themselves and Truku cultures.

關鍵字： keywords

主客互動論 (host-guest interactionalism)

原住民女性解說員 (aboriginals' female interpreter)

情緒勞動 (emotional labor)

【目 錄】

- 一、研究動機
- 二、先行研究回顧
- 三、觀光業中的主客互動論
- 四、受訪者的社會屬性
- 五、原住民解說員的誕生
- 六、勞動條件：成爲原住民女性解說員
- 七、勞動現場：主／客之間的衝突與解決
- 八、勞動成果：主／客互動的收穫
- 九、結論與後續

本文旨在處理特定觀光業中原住民女性的勞動身影，並以太魯閣族女性解說員為例加以說明，嘗試跳出性別化的國際關係或政治經濟學等巨視觀點，擺脫結構決定論的窠臼，藉由主客互動論的視角，還原原住民女性解說員的勞動實況，從三種正式與非正式、規模大小不同的工作場域切入，以五位太魯閣族女性解說員當事者的立場出發，試圖瞭解她們對解說這份工作的認知態度。首先，闡述原住民解說員的誕生背景，再談到她們如何培養勞動條件，讓自己「變成」原住民女性解說員，她們在勞動現場和遊客互動的過程中，如何處理族群／性別／階級的衝突及其克服之道，最後，論及她們對勞動成果的實際體會。

一、研究動機

本研究的動機主要有以下三點：來自於筆者講授「性別與觀光」(gender and tourism) 這門課所引發的問題意識；近年來，個人成爲一名積極的遊客，在國內外不同地區進行各類型觀光活動，特別是來自族群觀光 (ethnic tourism) 的刺激；同時，個人也扮演高求知慾的消費者，努力和各領域女性解說員真實互動，得到相當多的靈感。

(一)、從 2000 年 2 月開始，筆者在本校亞太研究所及應用社會學系講授「觀光社會學」的課程，並逐年加重「性別」觀點的討論，探索觀光這個現代社會中越來越日常化、普遍化、大眾化的活動，到底有什麼樣的意涵。簡言之，人的世界由男女所組成，性別權力關係透過政治、經濟、社會、文化等錯綜複雜的結構對男性和女性同時進行宰制，觀光活動中的性別關係如何呈現、如何轉換與如何對抗，正是「性別與觀光」研究的主要課題。¹「性別與觀光」研究從「行爲者、行爲的相互作用、社會體系、世界體系」四個面向鋪陳 (安村克己 1996a)，目前爲止，針對客方社會 (guest society) 女遊的探討及論述已經很多，²本文重心則

¹ 「性別與觀光」研究具代表性的第一本英文專書是 *Tourism: A gender analysis* (Kinnaird & Hall eds.1994) ,*Annals of Tourism Research* 學術期刊於 1995 年 22 期首次出現性別專題 Gender in Tourism (Swain ed.1995)。

² 以「客方社會女性」爲對象之先行研究可參考：女遊與家/父權的關係 (邱淑雯 2001)、女遊與情慾開發 (邱淑雯 2005a)、女遊書寫如何建構觀光意象 (邱淑雯 2006、邱淑雯 2007) 等。

擺在主方社會 (host society) 的女性，特別是主方社會觀光從業女性人員的身上。

3

(二)、除了教學經驗之外，筆者走訪多處海內外族群觀光的景點，包括：曾於 2000 年夏天到阿里山鄒族部落達娜伊谷遊玩、2001 年初到泰北媚宏頌長頸村探訪、2003 年初到印尼峇里島旅行、2005 年暑假到中國張家界 (湖南) 及九寨溝 (四川) 登山、2006 年初夏參觀台東史前文化博物館等。特別是前年的中國之旅，目睹了土家族、藏族、羌族等少數民族觀光化的現象，包括：專為觀光客演出的少數民族大型歌舞晚會，少數民族的衣食住行、宗教、美術、神話、文學等在觀光活動上的大量動員，還有觀光業中少數民族的勞動身影，其中，羌族和藏族女性解說員的年輕化、專業化以及她們對觀光客的笑臉推銷攻等，筆者都留下極為深刻的印象。

(三)、近幾年來，筆者在消費購物或置產理財時，都會仔細觀察解說員、店員或理專的表達能力與肢體語言，珍惜與她們專業、敬業特質互動之機會，並獲得大量寶貴訊息及知識，不僅開拓視野，也發掘自他未知的潛能。其中，特別吸引我的是女性解說員的存在，因為同解說員一樣，教書本身也是以口語表達為賣點的工作，強調的是專業知識、口齒清晰及思路清楚。然而，女性解說員似乎還需具備更多其他的條件，她們在觀光區內工作，觀光業是服務業，面對各色各樣的遊客時，女性解說員被要求須有一定程度的情緒管理、體力負荷與外貌形象。那麼，女性解說員對於解說這份工作如何勝任、如何認知、如何詮釋？知彼知己、知己知彼，這是筆者對於她們最初好奇的所在。

準此，當個人教學經驗、族群觀光的遊歷、和女性解說員的互動等三組經驗相結合時，「台灣觀光業中原住民女性解說員的勞動身影」遂慢慢成為研究的聚焦點，接下來就從這個角度切入，進行先行研究的回顧。

二、先行研究回顧

³ 以觀光業「女性勞動」為焦點的英文專書有 *Gender Work and Tourism* (Sinclair ed.1997)，日文專書則是石森秀三・安福惠美子編 (2003) 『Senri Ethnological Reports 37 観光とジェンダー』国立民族学博物館調査報告，其他更多專書是論及性觀光工作者的勞動實況。

為凸顯本文「觀光業中原住民女性解說員的勞動身影」之位置及特色，筆者先從「原住民女性與觀光」此一脈絡來檢討，包括性別化的國際關係與政治經濟學的觀點，接著再整理「觀光業中的勞力分工」這個角度所做的先行研究。

回顧關於「原住民女性與觀光」的先行研究，其最大的特色是：將原住民部落視為觀光業中的主方社會而非客方社會，並一面倒地解構觀光帶給原住民部落以及原住民女性的嚴重傷害。絕大多數的先行研究（安村克己 1996a/1996b、永淵康之 1998、太田好信 1999）是站在觀光否定論或批判論的立場，從世界體系理論（world system theory）的巨視觀點出發，認為觀光是一種新殖民主義，只會強化第三世界（主方社會）對第一世界（客方社會）的再度依賴、主流文化對少數民族文化的宰制，這種依賴及宰制特別展現於族群觀光的發展上，台灣的原住民觀光便是一例（紀俊傑 1998、劉可強/王應棠 1998、謝世忠 1994/2004、王嵩山 2003、黃國超 2003）。從世界體系理論出發探討觀光產業發展時，也有學者加入「性別」的觀點，進一步解構國際觀光產業中性別因素如何作用、國際觀光產業與性別兩者之間的利害糾結。Fred Halliday（1998）及 Neferti Xina M. Tadiar（1998）提出「性別化的國際關係」（gendered international relationship），簡言之，就是國際間「先進國家 vs. 發展中國家」的不平等關係，宛如父權制底下不平等的男女關係一樣，觀光業中來自客方社會先進國家的人們，不論男女、同志、雙性或是跨性人，他（她）們其實扮演的都是男性的、強勢的、主導的角色，相反地，主方社會發展中國家的人們，其扮演的是擬似女性的、弱勢的、依賴的角色，因此，這些研究試圖拆解壓迫女性的父權制結構，揭發先進國家對第三世界經濟上、種族上、性別上的多重宰制。所以，從性別化的國際關係這個視角所看到的光景不外是：亞洲、中南美洲等地性觀光（sex tourism）或買春觀光帶來的愛滋病、犯罪、賭博等負面影響，或是發展中國家族群觀光裡少女少男、山岳民族賣春現象的日趨惡化，以及主方社會觀光從業人員（特別是女性）被宰制與被剝削的景象。

在此脈絡底下，以台灣觀光業中原住民女性為焦點的研究，也都帶有濃厚的解構色彩，和本文最直接相關的是，從批判立場審視當代台灣觀光業中原住

民女性勞動身影的郭孟佳（2004），她透過國際分工的視野，分析烏來 1950 年代後第一波「山胞觀光」發展樣貌，泰雅族女性組成的「山胞觀光」歌舞表演是重要項目，她們由此進入國際分工體系的再生產位置。2000 年後第二波的溫泉觀光熱潮，並未提供泰雅女性如同「山胞觀光」時期的工作機會，觀光焦點的轉移使她們風光不再，在產業中的工作更是渺茫，這種轉移象徵的是，隨著資本主義體系的進入，觀光產業中謀求生計的烏來泰雅女性的進退場其主控權都不是由她們所擁有，位置也不是她們可安排。

雖沒有直接從性別化的國際關係這個視角，但很多先行研究仍在巨視觀點的政治經濟學底下，論及當代台灣觀光業中原住民女性的勞動身影，它們所看到的是：（1）原住民女性位居觀光業勞動階層化中比較底層或低層、也就是比較不需要專業技術的工作，像是紀念品販賣者、陪照者、理票員（黃鵬仁 1996）；（2）從事以原住民女性族群特質為賣點的工作，像傳統服飾、手工藝品編織者（王嵩山 2003、蔣文鵬 2001、金惠雯 2001）、歌舞表演者（梁莉芳 2001）、觀光親善大使（郭孟佳 2004）、原住民風味餐廳的女廚（黃國超 2003）等等。這些先行研究大多強調的是，在原/漢之間長期扭曲、不平等的社會結構與勞動結構底下，觀光業中原住民女性的勞動身影，總是難逃被邊緣化以及被商品化的命運。

由此觀之，從性別化的國際關係或政治經濟學等巨視觀點出發的多數先行研究，確實掌握了形塑原住民女性勞動身影的某些結構性因素，也就是國家機器、國際分工體系、資本主義體系等機制，然而，這些研究的盲點是：流於結構決定論的窠臼，忽視了原住民女性在結構機制底下的能動性主動性，⁴也忽略了影響原住民女性勞動身影的其他條件。

另一組先行研究則不單強調巨視觀點，而是藉助其他更細部的分析視角，去掌握影響原住民女性勞動身影的其他條件，那就是「觀光業中的勞力分工」，此處的勞力分工有兩種：勞力的性別分工（gender division of labor）以及勞力的階級

⁴ 不直接從觀光業中原住民女性的勞動身影切入，而從微視觀點探究原住民女性性別勞力分工、權力關係、族群認同的先行研究有：梁莉芳(2001)的阿美族部落舞團女性的生命經驗以及蔣文鵬(2001)太魯閣族女性的織布文化，兩篇都重視原住民女性的主體經驗及主動性。

分工 (class division of labor)。一般而言，許多觀光業是季節性產業，不是避暑就是避寒勝地，並非終年經常性地在營運，觀光業的勞動特質是對從業人員的專門性要求不很高，薪水也偏低，基本上，這種勞動特質對男女而言是共通的。但是和男性相比，女性在觀光業中的工作位階並不高、工作也不穩定、勞力的性別分工也隨處可見，女性之所以容易被編置於低階或缺乏專業的工作，是因為女性教育水準較低、必需兼顧家庭、加上不少第三世界都曾經有過被殖民的歷史創傷等多重因素，使得該地女性比男性更容易成為觀光業中的非正式雇用者，居於低階缺乏專業的職務 (Kinnaird, Kothari & Hall 1994、Apostolopoulos & Sonmez 2001、萩原なつ子 1994、Swain & Momsen 2001)。觀光業中勞力的性別分工最明顯的是，男性多從事交通運輸、建築工事、管理階層等工作；女性從事的工作又分成兩類，一種是屬於低薪資低技術，只做灑掃、煮食、不太直接和觀光客接觸、屬於家務勞動延伸的勞力工作；另一種是以女性身體魅力吸引男客，飯店櫃台、餐廳、娛樂場所等會盡量安排年輕貌美的女性出現，其他如被拍照、按摩、伴遊、甚至於性工作等這些場域，期待女性提供服務者也遠遠多於男性 (安福惠美子 2005)。⁵

但如果追問，造成女性內部勞力的階級分工之因素為何？可再依：女性的婚姻狀況、教育水準、年齡、工作場所的正式或非正式、觀光設施的規模大小等諸多條件而有所差異。譬如，Chant (1997)、Long and Kindon (1997) 的研究指出，以峇里島觀光業中工作的女性為例，未婚女性在較大觀光設施中工作，已婚女性則在較小的設施中工作，而且未婚女性有較高的地位與收入；此外，教育水平高且未婚的女性多在正式的工作場所出現，已婚女性則在非正式工作場所為多，大飯店也比較喜歡雇用未婚年輕的女性。Scott (1997)、Sinclair (1997b) 的研究認為，女性在大規模且正式的觀光設施如大飯店或遊樂中心工作時，因組織較為嚴謹、系統明確、管理有素，有時反而比在小規模且非正式觀光設施中工作還能獲得更好的條件或報酬。庸置疑地，勞力的階級分工與性別分工乃交錯影響，Cukier

⁵ 當今男女雙方都已成為買春觀光中的「買方」，特別是先進國家的女性也加入買春的行列，其中性別與族群的問題交錯繁複，從以往「發展中國家女性 (賣方) 和先進國家男性 (買方)」的配對，發展到「中南美/印尼峇里島的海灘男孩 (賣方) 和先進國家女性 (買方)」這樣的新組合。

et al. (1996) 以峇里島小規模且非正式觀光設施中的勞動女性為例，研究發現除了文化、教育、組織等限制因素外，在資本和技術的掌握或近用（access）方面女性遠比男性要少，因此提供女性相關援助仍有必要，女性是否能真正主導觀光業的發展，有賴於在地性別文化的規範、行政體系的作為、女性勞動者之間連帶活動的有無等其他條件之配合。

由此看來，除了性別化的國際關係或政治經濟學等巨視觀點外，藉由觀光業中的勞力分工這個脈絡之爬梳，有助於進一步掌握觀光業女性勞動身影的特質，換句話說，影響觀光業中女性勞動身影的因素很多，至少包括：（1）個人資質條件（外貌、年齡、婚姻狀況、教育水準）、（2）工作場所屬性（正式或非正式、規模大小）、（3）勞動特質（是否為家務勞動延伸、和觀光客接觸、賣弄女性身體魅力）、（4）其他（在地性別文化的規範、行政體系的作為、女性勞動者之間的連帶活動）等等，可以說各種不同脈絡及因素的交互疊層作用，才形塑出特定觀光業中特定女性之勞動身影，研究者實在無法以結構決定論或單一決定論來捕捉複雜的森羅萬象。

透過上述的反省及整理，本文排除了國內先行研究已討論過的當代台灣觀光業中原住民女性的勞動身影（紀念品販賣者、陪照者、理票員、傳統服飾編織者、歌舞表演者、觀光親善大使、原住民風味餐廳的女廚），而去選擇不同的、晚近才出現的「原住民女性解說員」為研究對象。如前所述，國內先行研究大多看到的是，原住民女性位居觀光業勞動階層化中比較底層或低層、也就是比較不需要專業技術的工作，或從事以原住民女性族群特質為賣點的工作，而且，只一味凸顯原住民女性在觀光業中如何被剝削、被邊緣化、被商品化的過程。這樣的觀點，很多是在性別化的國際關係或政治經濟學的前提下所推衍出來的，難免流於結構決定論或單一決定論的窠臼。因此，本文希望一反這樣的觀點，選擇原住民女性解說員為研究對象，可以看到的是，在上述的個人資質條件、工作場所屬性、勞動特質等因素交互疊層下，形塑了原住民女性解說員的勞動身影：她們必須具備一定專業的知識、能力及體力等特殊條件，近年來，她們已逐漸出現在各種以原住民文化為訴求的正式或非正式、規模大小不等的觀光場所，女性解說員的勞動特質是非家務勞動延伸、必須與遊客互動頻繁、不刻意賣弄女性身體魅力，還有

她們的出現和行政體系的作為息息相關。接下來，筆者將以觀光業中的「主客互動論」這個視角切入本研究的主題。

三、觀光業中的主客互動論

觀光活動本身就是牽動主方社會與客方社會資訊、資本、財貨、人口搬移的一項活動，因此，從主客互動論（host-guest interactionalism）的觀點探討觀光行為乃是觀光社會學研究的重要課題，社會科學中互動論的學派相當繁多，本文借取 George H. Mead（1863-1931 年）的符號互動論（symbolic interactionism）之定義，簡述如下。互動是人類生活及社會化過程中一項重要的課題，人類不能離群獨居，須要與他人互動，以習得各種符號、生活規範，並扮演不同的角色。在每天的生活中，藉著與他人互動，個人會思考他人對自己的期待，也期待他人對自己進行思考、感受和反應，甚至會改變自己的行為以順應環境及人群。符號互動論運用微觀方式，去探討人類在社會和團體的互動過程中不斷形成的自我心靈之特質，而人的許多面向的自我，會藉著互動不斷改變，且有能力把自己視為客體，並與他人產生互動。因此，符號互動論的基本研究對象是「互動中的個人」，而非個人內在的人格、亦非社會結構本身，其重點在於互動的性質和過程，社會是由一群互動中的個人所組成，因個人不斷互動、修改和調整，所以社會也不斷地變遷。換句話說，研究焦點關注於行動者與這個世界的互動，並主張行動者與這個世界均為動態的過程，而非靜態的結構，最重要的是，賦予行動者詮釋社會世界的能力（蔡文輝 1994）。

以主客互動論的觀點探討觀光行為既是觀光社會學研究的重要課題，但必須先問的是，主客真能二分嗎？Simone Abram & Jacqueline Waldren（1997）挑戰傳統主方社會與客方社會的二分法，從異文化相遇與社會變遷角度探討觀光行為，主張觀光本身就是認同建構與認同協商（negotiation of identity），是吸納與排除的同時進行，是主客雙方共同參與的過程，主客實在很難二分。除此之外，現實世界中主客難以二分的另一原因是，主方社會觀光從業人員不盡然全是出身該地，有的是從外地暫時性或季節性地遷移至觀光區工作者，譬如，印尼峇里島的華人來自巴丹島，走唱歌手來自蘇門答臘；泰國普及島島民從事觀光業的其實有限，倒是從泰國各地、甚至遠從菲律賓來的單身女性很多（安福惠美子 1996a）。還有

一種趨勢是觀光與移民（migration）的結合，關島的華人爲了做觀光客生意，也爲了順利取得美國護照，而將該地當成移民的中途跳板；有的是先以觀光客身份進入，因喜愛該地而選擇定居者，印尼峇里島的日本女性，因多次重遊並與當地男子結婚，定居下來做日本觀光客的生意（山下晉司 1999）。所以，當研究者試圖掌握主客互動的情境時，也必須認清，特定觀光區或觀光業中的主客界線已逐漸鬆動或模糊，故本文在闡述主客互動時，「主」意指的是主方社會觀光從業人員，「客」就是指來到主方社會的觀光客。

即便如此，觀光社會學絕大多數的先行研究仍舊在主客二分的前提下進行論述，早期研究比較忽略主方社會觀光從業人員的主體性這個部份，如前所述，性別化的國際關係或政治經濟學所推衍出來的論調，多流於結構決定論或單一決定論的窠臼，也因此它們看到的是，原住民女性位居觀光業勞動階層化中比較底層或低層、也就是比較不需要專業技術的工作，或從事以原住民女性族群特質爲賣點的工作，而且，只一味凸顯原住民女性在觀光業中如何被剝削、被邊緣化、被商品化的過程。不同於上述的觀點，筆者整理了以互動論爲主軸的相關研究，著眼於以下兩點：（1）主客之間到底如何互動、（2）以及主客互動帶給主方社會觀光從業人員什麼樣的影響。

首先，觀光業中主客互動的層面與脈絡相當多，以探討「性觀光」當事者的互動爲例，不少研究均認爲性觀光本身不是只有金錢及身體交易，還包括戀愛、結婚或其他人際關係的衍生。依 Chris Ryan（2000: 35）的分類，性觀光的賣方至少存在著「自發 vs.被榨取」或「商業 vs.非商業」的動機，買方也可能採取「意圖 vs.機會」（intention-opportunity spectrum）的行動；Eric Cohen（1996）把自由性工作者（free lancer）的職業稱爲開放式賣春（open-ended prostitution），他們不屬於特定公司或團體，從事的是自由契約的個人生產活動，其研究是在強調主客之間複雜的互動關係；Joan Phillip & Graham Dan（1998）也把重點放在男客與吧女的互動往來；Angie Hart（1998）研究西班牙商業性交易中男客積極與吧女交涉，包括價格與服務品質、服務內容及項目，很像跳蚤市場中的買賣雙方的議價手法。又如，Deborah Pruitt & Suzanne LaFont（1995）以加勒比海地區歐美女性和當地男性的性觀光爲例，認爲這是羅曼蒂克觀光（romance tourism），強調男女主客彼此的自主性及長期關係的培養，而非一般純買賣的性觀光。還有，市野沢潤平

(2003)從經營人類學 (management / business administration anthropology) 的觀點，在曼谷中心區進行性觀光產業哥哥吧的調查，探討吧女與外國男客的利害交鋒，他把性觀光當成「待人接客」的性服務市場，透過會話與身體接觸，是吧女和男客相互滿足彼此需求的一種活動。經營人類學重視當事者的個人意志及判斷，強調待人接客的性服務及性交涉，哥哥吧是一個創造利潤的營業場所，外國男客追求比自己國內便宜的性消費，吧女則為收入而工作，追求經濟利益或其他價值的極大化。可以看到，以主客互動論的觀點探討性觀光中男女雙方行為的先行研究已經很多，它們的共通點是，不從結構決定論出發，也就是從女性主義角度出發，以男女非對稱權力關係為前提，批判男性中心主義、譴責性觀光的存在，認為賣春者一定是可憐的、被壓迫、被榨取的對象；相反地，主客互動論重視性觀光中主客當事者的個人決斷與行為、互動的實質過程、以及當事者對於互動意義的認知和詮釋。

那麼，主客互動到底帶給主方社會觀光從業人員什麼樣的影響呢？M. Thea Sinclair (1997)、周慧玲 (2002)、周華山 (2001) 均強調，觀光帶給主方社會的影響不是單一的破壞或建設，權力關係無所不在，主客之間也確實存在了不平等的權力關係，但主客互動是雙向的連續的，主方社會的人們絕非只是被宰制、被支配的一群，他們自有求生應對之道。以印尼峇里島觀光業中主客互動為例的先行研究已經不少，其中有些看到了主方社會觀光從業人員主體性的這個層面。譬如，Forshee (2002) 探討東印尼 Sumba 地區女性觀光從業人員的勞動情況時發現，該地多數女性仍在家中工作，但也有人去峇里島和觀光客交易，Biba 出身低階，她的作品是混合當地萬物有靈論和西方基督教的畫作，交易對象包括爪哇的菁英或住在爪哇的美國人，後來又在各地西方人面前展現傳統本真的 Sumba 特質，她成了追求快樂的旅者 (fun seeking tourist)，也打算在當地開飯店，她的成功引來當地人的妒忌，也憾動了當地的社會階層及性別文化。

由此觀之，主客互動帶給主方社會女性觀光從業人員的主體性之影響不容小覷，可以再從三個實例加以說明。首先，有先行研究 (Berno and Joney 2001) 強調，來自先進國家女性觀光客「獨立自主或大膽性感」的行徑，多少會對照或刺激到主方社會 (通常是指發展中國家) 女性的「保守封閉」，主客互動這件事本身，也是主方社會女性自我開放、自我檢視的一個管道。但筆者認為，此種論調

多少帶有「主方社會落後 vs. 客方社會先進」強烈的二分法思維，可說是東方主義、觀光新殖民主義以及父權制的具體結盟。其次，肯定主客互動的論者也認為（Momsen 2002），女性在觀光業中工作以及這份工作所帶來的「歡愉、滿足、自我增強」等層面不可忽視，包括增廣見聞、接觸外國人和異文化、拿小費禮物、穿漂亮制服或民族服裝等。再則，以民宿女性觀光從業人員的研究為例，即出現兩種截然不同的觀點，整體而言，研究關心的焦點是：民宿這種小規模、非正式、主客互動頻繁的觀光型態如何使得傳統家庭結構開始鬆動，改變家庭內男女/世代的權力關係（Sinclair1997、塩路有子 2003、才津祐美子 2003）。樂觀論者看到的是，民宿給予女性嶄新創造自我的機會，歐洲農莊觀光（farm tourism and agriculture tourism）的女老闆具備企業經營者的意識，她們雖得從事待客服務的家務勞動，但也擴大了自己在家庭中的權力（Shaw and Williams1994）。然而，悲觀論者看到的卻是不同光景，民宿是一種重視家庭氣氛與服務品質的觀光類型（Garcia-Ramon et al.1995），也是家務勞動商品化的典型，在小規模且非正式的家庭民宿中，女性勞動容易與父權制緊密結合，女性對觀光客所做的互動服務，也多被當成家務勞動或母職的延伸，女性地位非但沒有提升只是更加弱化（Momsen 1994、Levy and Lerch 1991）。

縱觀這些主客互動論的先行研究可以發現，主客之間到底如何互動、以及主客互動帶給主方社會觀光從業人員什麼影響都是關注的焦點所在，雖然，肯定論者與悲觀論者看到不同的光景，但共通的是，它們跳脫性別化的國際關係或政治經濟學所推衍出來的論調，擺出結構決定論或單一決定論的窠臼，強調主方社會女性觀光從業人員的主體性之變化已不容忽視。接下來，筆者就以主客互動論這個脈絡進入本研究的主題：太魯閣族女性解說員的勞動身影。

四、受訪者的社會屬性

本研究的受訪者有七名，包括兩類：太魯閣族女性解說員五名以及其他報導人兩名，說明如下（表 1-1 和表 1-2）。筆者著手進行訪談的初始，是透過服務於太魯閣國家公園管理處（以下簡稱太管處）的報導人 F 之引介，進行太魯閣族女性解說員的訪談，能夠取得受訪者 A、B 與 C 的同意，都是經由 F 的介紹。F 具有國立大學碩士學歷，思路清晰明確、表達能力極佳，在太管處任職十多年，待

過解說教育課及企劃經理課等單位，從只面對圖書資料、遊客、到整體國家公園與原住民政策等各項業務都非常熟悉。之後，再經由滾雪球方式，找到了其他兩位受訪者 D 和 E，以及本研究中的唯一男性報導人本身也是太魯閣族解說員的 G。訪談時間是 2007 年 1 月中旬，筆者來到花蓮縣秀林鄉，在五位原住民女性解說員及兩位報導人目前的工作地點以國語進行訪談，其間寄住於 C 所經營的民宿，故訪談 C 的時間長達八小時，其餘受訪者都在一~三小時左右。或許七名受訪者本身都（曾）是解說員的關係，故訪談過程十分順暢，每位都是侃侃而談能說善道，其中 C 與 E 的肢體語言豐富生動，可說是唱作俱佳，訪談幾乎欲罷不能。

五位太魯閣族女性解說員的社會屬性如下：(1) 族群：受訪者均有太魯閣族血統，A 與 E 輪廓較深，原住民的可視性（visibility）較高；B 和 D 的外表則感覺不太出來是原住民；C 為原漢混血，在台北出生長大，外表和漢人無異。(2) 年齡：A、B、E 在三十歲後半，C 年近三十，D 年近五十。(3) 學歷：A、D、E 的學歷都在高中或專科以上，B 和 C 兩位有大專學歷，C 大學畢業後，曾在國外待過兩年。(4) 婚姻：A、B、E 三位是已婚者，C 和 D 兩位則未婚。(5) 語言能力：除 C 不諳太魯閣語外，其餘四位都具備國語及太魯閣語的雙語能力，A 還通過族語認證的考試。B 的表達以中文為主，因很早就離開部落，國中之後在漢人社會成長，大學到台北唸書，母親都以國語與其溝通，只會說太魯閣語一~二成，聽力則有到六~七成。

特別要說明的是經歷和職務這兩個部份，五位受訪者各依附在三種大小不同規模及性質的體系中從事解說員的工作，A 與 B 在公務系統的「太管處」、C 屬於私人「民宿」、D 和 E 是在接受公務系統指導或補助並保有一定自治權的「社區協會」。A 與 B 就在太管處的解說教育課任職，解說本來是主要任務，但後來太管處義務解說員越來越多，職場人數又減少，她們被指派必須分擔其他行政工作，目前偶爾才會帶隊解說。⁶A 原本在秀林鄉鄉公所工作，後來通過公務員行

⁶ 根據賴美麗（2004）的研究指出，太管處原住民員工包括：警察、職員、約僱保育巡查員、約僱解說員、司機、約僱收費員、委外清潔隊員、廚師、員工消費合作社雇員等，從國家公園設立開始，多數都是以臨時人員的編制晉用，本研究兩位受訪者 A 與 B 算是極少數擔任行政工作的原住民。

政科的資格考試才調到國家公園，解說員的工作是被分發而非自己選擇。B 大學畢業後，透過鄉長介紹進入國家公園當專職解說員，後來接受內政部營建署內部的考試，從臨時人員成為約聘雇人員。C 是民宿業者，也是現任秀林鄉鄉代表，為了協助母親經營民宿，26 歲才回到部落，也改回原住民的姓名，父親是閩南人，母親是太魯閣族，自認為雙方文化的優勢、習慣都很清楚，又有商業化的薰陶，而且被原住民接受才當選鄉代表。解說工作主要在自己經營的民宿內進行，但 C 更像一名原鄉的企業經營者，已通過金融研訓院第壹期信託業務考試合格，原民會辦理「民宿產業經營管理輔導班」結業，參加過部落產業經營企劃師種子培訓班初中階，曾擔任原住民產業整合發展計畫秀林鄉原住民民宿經營管理暨原住民創業貸款之專任輔導講師。D 是社區協會理事長，六年前接理事長職務後開始接觸解說員的工作，但解說非其主要任務，更多時候她必須是獨當一面的領導者，之前曾做過五屆秀林鄉鄉代表，具備二十年從政經驗，目前也經營民宿。E 過去的工作是在社區協會當專職解說員，後來轉到南區鄉政服務中心任職，偶爾還接受協會的委託做做解說，但已不是主要工作。

(表 1-1) 太魯閣族女性解說員的社會屬性

受訪者	族群	年齡	學歷	婚姻	語言能力	過去經歷	目前職務
A 李	太魯閣族	36	二技	已婚	國語、太魯閣語	鄉公所職員	太管處職員
B 劉	太魯閣族	37	大專	已婚	國語為主	太管處職員	太管處職員
C 高	母：太魯閣族 父：漢族閩南	29	大專	未婚	國語	無	民宿業者 鄉代表
D 游	太魯閣族	48	高中	未婚	國語、太魯閣語	鄉代表	社區協會理事 長、民宿業者
E 許	太魯閣族	37	二專	已婚	國語、太魯閣語	社區協會解 說員	鄉公所辦事 員

(表 1-2) 其他報導人的社會屬性

受訪者	族群	性別	年齡	學歷	語言能力	目前職務
F 賴	漢族	女	40 左右	碩士	國語	太管處職員
G 范	太魯閣族	男	51	大學	國語、太魯閣語	社區協會經理、解說員

在此，想簡介一下受訪者社會屬性中的族群，到底何謂「太魯閣族」。依原住民委員會（以下簡稱原民會）公佈的資料，日治時期人類學家把泰雅族分為泰雅亞族和賽德克亞族，其中賽德克亞族又分為太魯閣群（Truku）、道澤群（Teuda）、和德奇塔雅群（Tkdaya）三個群，賽德克亞族原來居住在中央山脈濁水溪的上游，現今的南投縣仁愛鄉，因為人口增加、耕地不足或爭奪獵區的因素，部分族人越過中央山脈散居在花蓮縣的立霧溪、木瓜溪流域，在秀林鄉、萬榮鄉及卓溪鄉繁衍後代，他們認同 Truku、Truwan 是三個族群共同的祖居地，所以自稱是「太魯閣族人」（Seejiq Truku）。滿清政府時代稱他們為「大魯閣」，日治時代日本人稱他們為 Taroko，居住地也以 Taroko 稱之。國民黨政府沿用日本人的稱呼，譯音為「太魯閣」，不論是大魯閣、Taroko 或太魯閣，三個稱呼都是來自 Truku（太魯閣）的發音，連太魯閣國家公園的名稱，也因太魯閣族人居住於此區域內而得名。太魯閣族與同源同種的泰雅族，因為分居的年代久遠，生活環境不同，在風俗習慣、文化、傳說、服裝、歌謠及語言，產生極大的變異。經過各界的努力爭取，太魯閣族終於在 2004 年 1 月 14 日獲得政府官方承認，成為第 12 個台灣的原住民族。目前太魯閣族居住於南投縣者，分佈於仁愛鄉之松林、廬山、靜觀，居住在花蓮縣者，地區分布是從北起於花蓮縣和平溪，南到紅葉及太平溪這一廣大的山麓地帶，就是現今秀林鄉、萬榮鄉及少部份的卓溪鄉立山、崙山等地，吉安鄉慶豐，南華與福興等地。依原民會 2006 年 12 月的統計數據，目前太魯閣族的人口約 1 萬 3 千多人，除了擅長狩獵、編織外，目前還保有傳統的製刀匠和巫術，每年也都舉辦祖靈祭。

五、原住民解說員的誕生

具體闡述太魯閣族女性解說員的勞動身影之前，必須說明的是，為什麼會有「原住民解說員」的出現、他們是如何產生的？這得從政策理念及政策執行兩方面去追溯，簡言之，她們的誕生和政府行政體系的作為息息相關。

在原民會、勞委會、交通部、經濟部、農委會、內政部等政府各部會關於「原住民就業輔導政策」及「觀光政策」當中，都可看到國家政策對於原住民解說員培訓之重視，換句話說，原住民解說員的出現，必須放在原住民就業輔導政策及觀光政策等脈絡來看。譬如，以原民會「原住民部落永續發展計畫 96 年度重點

部落計畫作業須知」為例，其依據是「台灣健康社區六星計畫推動方案」以及「原民會原住民部落永續發展計畫」兩項，其中，部落提案計畫可選擇執行之項目的產業發展裡就提到：如何規劃部落深度旅遊接待與體驗之空間或設施、生態旅遊與觀光產業之基礎設施與設備，以及辦理部落產業發展人才（如導覽解說員、高山嚮導等）（下線為筆者強調處）之培育訓練。又如，原民會和經建會 94 年 9 月的「促進原住民就業方案」中也提及，配合國土復育計畫，發展原鄉產業，創造長期就業機會。建議發展溫泉、生態旅遊產業，復育原鄉特有動植物，並設置自然資源觀測員，保育高山及河川生態；維護景觀步道及原住民聖山古道，由原住民擔任嚮導或生態導覽解說員，發展原鄉生態旅遊。規劃建設部落溫泉、觀光景點及旅遊中心，輔導原住民經營具有原鄉特色之民宿及餐飲；設計、行銷套裝旅遊路線，增加原鄉地區觀光休閒旅遊收入。此外，觀光局研擬「二十一世紀台灣發展觀光新戰略」中亦建議，地方政府得結合民間團體培育當地觀光解說員，建議原民會訓練原住民成為觀光人力資源，亦可培訓成為另類解說員，深度探索原住民文化。

從上述政策理念中可以清楚看到，除了明訂有關原住民解說員的培訓外，其實已經提出了更大的配套措施，那就是必須打造「原住民解說員賴以為生的資源體系」。所以接下來，筆者選擇與本研究最有直接相關、也是本研究受訪者工作場域的太管處以及由太管處輔導發展的原住民部落為例，來做政策執行面上進一步的說明。

目前，台灣六個國家公園中有三座所在區內有原住民保留地，分別是玉山國家公園、雪霸國家公園以及太魯閣國家公園，國家公園和原住民彼此間存在著對立關係，因為，國家公園的成立直接衝擊原住民的生活，其資源受到限制，原住民認為損害其生計，國家公園也意識到和原住民或在地鄉公所之間的緊張關係必須化解，所以釋出不少資源及誠意嘗試改善。其中，協助打造原住民生態之旅，讓資源挹注到社區部落，創立協會或部落工坊、做社區關懷等等都是國家公園努力的具體作為。近年來，有不少原住民「部落」逐漸轉型成為「生態旅遊區」，除了部落本身具備可轉型的資源及經濟外，從旁協助其轉型的國家公園也是助力之一，由此間接推動原住民解說員的誕生。服務於公務體系太管處的報導人 F 認為，現階段多屬於「由上而下」的政策貫徹，很少由原住民部落「由下而上」

主動計劃培訓解說員，而是政府的資源預算挹注到原住民部落之後，原住民部落才開始有原住民解說員的出現，無論是義務解說員或是領有薪俸的解說員。然而，本研究唯一男性報導人、本身也是太魯閣族解說員及社區協會經理的 G 卻主張，政府資源都是錦上添花，不會從零開始就給你，要到部落已經粗具規模後才會下注經費的。無論是「由上而下」或「由下而上」，不可否認的是，行政體系的資源挹注與部落生態旅遊的打造兩者之間，確實有著密切關係。

以報導人 F 所提供的「太管處 92-95 年原住民社區關懷及文化傳承等業務概況」這份內部資料（表 2）為依據，扣除「原住民就業」此一類項，筆者從「社區關懷與生態資源保育」、「原住民文化保存與傳承」、「環境教育及生態旅遊」等項目中找出與解說員誕生有關的主要業務。

（表 2）太管處 92-95 年原住民社區關懷及文化傳承等業務概況

業務名稱	業務內容
原住民就業	(一) 提供園區暨周邊環境清潔維護勞務外包與美化工程就業機會 (二) 在地居民參與國家公園經營管理業務：持續辦理外來種監控與清除
社區關懷與生態資源保育	(一) 社區關懷活動 (92-95 年) (二) 太魯閣青年參與社區保育與文化溝通工作坊研習 (三) 協助三棧、崇德、銅門、水源社區總體營造
原住民文化保存與傳承	(一) 協助在地原住民社區辦理文化傳承活動 (二) 提升原住民社區保育觀念及發展生態旅遊能力 (三) 社區原住民工藝教室 (四) 原住民文化研究
環境教育及生態旅遊	(一) 學童環境教育深耕系列活動 (92-94 年) (二) 解說宣導品展現太魯閣族文化 (三) 遊客中心展示館展示太魯閣族文物 (92-95 年) (四) 秀林鄉工坊培力合作計畫 (五) 部落音樂會-峽谷合唱團表演 (94-95 年) (六) 促進富世社區發展與生態旅遊

資料來源：太管處企劃課

可以發現，這份由太管處辦理的原住民社區關懷及文化傳承等業務當中，與原住民解說員誕生有關的主要部份，首推直接辦理解說員的培訓專案，依報導人 F 承辦業務的經驗，目前太管處的義務解說員大多是「銀髮族漢人」，原住民並不多，他們要上班工作、缺乏完整時間，太管處開過解說員培訓課程，原住民參與者也很少。直到 2002 年 3 月，太管處葉世文處長召開「太魯閣國家公園原住民文化發展諮詢委員會」時，參與的太魯閣族意見領袖提議，太管處可否為原住民辦理解說員的培訓，太管處才於 2003 年開始針對原住民辦理解說員培訓專案。

然而，除了直接辦理原住民解說員的培訓課程外，太管處更多的作業是放

在：協助社區組織的建立以及打造生態旅遊的環境，也就是上述強調的建構「原住民解說員賴以為生的資源體系」，包括人力、物力、財力上的協助打造，譬如，協助社區總體營造、協助社區辦理文化傳承活動、提升社區保育觀念及發展生態旅遊、工坊培力合作計畫等方面。接下來，就以受訪者的太魯閣族女性解說員 D 所在的三棧社區為例來做說明。

花蓮縣秀林鄉三棧社區發展協會成立於 1994 年元月，當地原住民部落舊稱為布拉旦，90%以上為太魯閣族住民，部分居民自 2003 年起自發性籌組護溪巡守隊，社區發展協會自 2004 年 3 月起，爭取勞委會職業訓練局北基宜花金馬區就業服務中心多元就業方案人力執行「三棧溪自然生態保育區計畫」，開始進行封溪護漁及三棧溪流域之清潔維護工作迄今，溪流生態已恢復生機，並獲得花蓮縣政府單點特色優良社區獎項。由於有優秀的保育成果，理事長乃積極向太管處爭取遊憩基礎建設資源，陸續完成各項生態遊憩基礎設施，如生態步道、戶外展演場、生態旅遊中心、觀景台、文史解說室等等，並由鄉公所及縣政府支援解說、安全、風味餐、手工藝等人才訓練。

那麼，太管處如何給予三棧社區發展協會具體協助或支援呢？在上述太管處的原住民社區關懷及文化傳承等業務當中，有關「社區關懷與生態資源保育」業務的項目裡，太管處曾協助三棧完成業務如下：三棧社區生態旅整體規劃，完成三棧布拉旦生態旅遊客中心啓用典禮，委託三棧社區發展協會辦理三棧溪流域自然資源維護與管理計畫，製作布拉旦生態旅遊解說摺頁，推動三棧溪流生態保育及解說服務，預計將三棧派出所現有空間加以改善，重新整建聯合服務中心，作為本處南向入口資訊取得及服務場所，製作三棧摺頁。之後，三棧社區終於在 2006 年 3 月 20 日正式啓用為「布拉旦生態旅遊中心」，將肩負起實質的生態維護責任，太管處期盼在當地部落的管理利用下，中心也能成為環境教育的一環，配合發揮國家公園的生態教育功能。雖然，布拉旦社區並不在太魯閣國家公園的範圍內，但協助周邊社區發展是太管處的工作，因為國家公園推動環境教育沒有內外之分，而社區參與自然保育，與太管處協助社區發展及推動生態旅遊，是國家公園與原住民共存共榮的合作模式。

以上從政策理念及政策執行兩方面去闡述「原住民解說員」誕生的背景，從政策理念中我們可以清楚看到，除了明訂有關原住民解說員的培訓，還必須打造

「原住民解說員賴以為生的資源體系」，在政策執行方面，透過太管處及太管處輔導發展的三棧社區為例，說明了行政體系的資源挹注與部落生態旅遊的建造兩者之間密不可分的關係。

六、勞動條件：成為原住民女性解說員

訪談部份的研究步驟是從太管處、民宿、社區協會等三種正式與非正式、規模大小不等的工作場域切入，以五位太魯閣族女性解說員當事者的立場出發，試圖瞭解她們對解說這份工作如何勝任、如何認知及如何詮釋，並從勞動條件、勞動現場、勞動成果三個面向呈現訪談資料，包括（1）她們如何培養自己的勞動條件，讓自己「變成」原住民女性解說員；（2）她們在勞動現場和遊客互動的過程中，如何處理族群／性別／階級之衝突及其克服之道；（3）她們對勞動成果的實際體會。

首先，這五位受訪者到底是如何成為原住民女性解說員的呢？當一名解說員的必備條件很多，依照各種解說員或導覽員的入門書以及《太魯閣國家公園解說員手冊》對於解說員特質之定義，並考量本研究的訪談對象為原住民女性解說員等背景，筆者從「專業知識、情緒管理、體力負荷、外貌形象」等四個面向來捕捉她們的特質，也就是說，嘗試瞭解受訪者如何讓自己變成解說員，她們主觀上如何認定自我具備或不具備這些勞動條件，以及為了達成這些目標條件，她們做了哪些努力。

（一）專業知識：五位受訪者都參與過解說員培訓進修的課程，A 認為解說員被要求的專業知識很廣，動植物、鳥類、石頭都要知道，但她只對人文比較有興趣；B 也說專業知識領域太廣，地質、動植物、生態、人文的名字以及它們是如何形成的都要學，簡直是包山包海，她比較沒把握的是植物，地質比較固定反而好記。太管處本身就提供許多在職訓練，包括解說員訓練以及其他相關課程，人事室、解說課等不同課室都定期辦活動，英文和國際禮儀也都要學，外交部禮賓司人員也過來授課。以太管處「2007 年原住民解說員訓練」課程內容為例，除了環境解說、環境教育、生態旅遊、自然生態等基本概念的課程外，也包含野外急救、緊急救難、渡溪、部落歷史記錄、部落動植物、地圖判讀及解說技巧等實務課程。課程為了符合各社區不同的需求，還會依社區不同的環境特性，分組

在各社區野外上課。授課師資除了太管處具專業及豐富實務經驗的工作人員之外，還包括植物專家、完成加拿大登山學校完整登山課程訓練的原住民社區文化工作者、取得美國 WMA (Wilderness Medical Associates) 野外急救教練資格的人員等。A 與 B 除了太管處本身辦的解說員培訓課程外，也參加其他單位的培訓活動；C 參加過文建會、太管處、水保局、和平潛水⁷等團體辦的培訓；D 也參加各地的解說員培訓，包括太管處、鄉公所、紅十字會、水上協會、農業局、和平潛水；E 則說解說員培訓課程她上過很多，植物、生態、人文都要學，自己是靠山吃山，取之於山用之於山，沼澤地（馬太鞍）、文史與地質（太管處）、全花蓮的景點都要知道。

除了參與培訓課程，還有其他管道來增進專業知識。B 對太魯閣族的人文知識很有把握，因為她會主動尋問父母、當地耆老、牧師、校長或族人中德高望重者；E 的另一專業知識來源是閱讀書籍資料，透過口述採集田調資料來瞭解自己的族群，譬如《走過彩虹 (Muda Hakaw Utux)：太魯閣族人的心靈圖騰》(李季順著，2003 年) 這本由太魯閣族文化工作坊出版的專書。除此之外，E 還強調當解說員要懂得「閉嘴」，透過遊客的專業知識來累積自己的知識也是有效的方法：

「我盡可能擺低姿態，讓遊客有被尊重的感受，而且要適時聽遊客說、讓遊客說，這樣一來我可以聽到、可以休息、也可以累積知識，一舉三得，遊客彼此之間也會更融洽氣氛更好。工程師團來還幫我講，這裡的水利工程什麼水輪機、發電機、水動能產生的啦，都比我還懂還詳細，他幫我講比較快，我自己看書太慢了。」(E)

(二) 情緒管理：解說員的工作既是服務業，除了接受遊客電話或網路的投訴，大多是必須直接面對人，經常有機會碰到不滿或挑釁的遊客，她們必須謹慎以對。解說工作可說是一種典型的情緒勞動 (emotional labor)，此一概念由 Arlie. R. Hochschild (1983) 在《情緒管理的探索》一書中提出，她指出相對於以身體作為一個生產工具的勞動，情緒勞動專指對情感的控制，以便製造一個大家可以看到的脸部及身體表情，它是可以出售販賣而取得工資的，而且它擁有交換價值。解說員的情緒會有高低起伏，每個人的情緒管理也是各有千秋，A 的解說不

⁷ 「和平潛水」為東部地區專業且規模極大的休閒潛水訓練中心，以安全第一為原則，致力提倡各類水下及水上休閒運動，包含潛水、溯溪、獨木舟等。

只局限在國家公園內，還包括帶遊客到部落社區參觀，或是帶社區老人來國家公園參訪，自認為脾氣不太好，面對遊客的電話抱怨只能努力安撫。B 也常接到遊客電話的詢問或質疑，必須學會安撫別人的情緒，用自己的能力及誠意去解決他們的問題，她強調有時候「因為你認錯了」，事情也解決了。B 說自己原本的個性是拘謹又怕生的，對於磁場不對的遊客，如不配合集合時間者，她也不會熱忱以待。譬如，國家公園內不能攀折花草樹木，揀石頭都要罰錢，但很多人制止還是不聽，面對這種情況發生時 B 的反應是：

「那我也沒辦法，因為我不是執法單位，我就找他們的導遊或對口單位（團體內部的什麼長或負責人）去講，情緒管理很重要，我要的是主客『雙贏』，且能『自保』，適時的軟化彼此，危險地方遊客還是執意要去的話，那我就要導遊自行負責了。」(B)

E 自認為情緒管理上比較冷靜，不太會受奧客的影響，她的經驗是：

「有工程師團故意問我電力發電的事，但我也很感謝台大地理系教授不當場拆穿我的解說不足，卻私底下偷偷告訴我『可以再多加強些什麼知識…』，也碰到本身是解說員的遊客，同行相忌，我必須冷靜以對。遊客本身會給解說員出題目，他們是來考我的，我把它當成學習，如果是來踢館的也沒輒，因為他是遊客。」(E)

(三) 體力負荷：本研究的五位受訪者各依附在三種不同規模及性質的體系中從事解說員的工作，分別是太管處、民宿和社區協會，C 所在的民宿範圍小佔地只有 1500 坪，她的活動空間就是民宿，體力透支還好，她認為主要靠的是一張嘴；其餘的四位幾乎都是在山林、步道、溪谷交錯的戶外場所進行解說，體力負荷成為解說員的要件之一。A 說自己是原住民裡面體力最差的，工作負荷大，走平地還好，走階梯或山路就容易感覺疲累。E 有救生教練的證照，游泳、溯溪都不是問題，自認為體力不錯，爬 60 度或 45 度斜坡的山區也都可以勝任。B 認為解說員的體力包括聲音和身體兩種：

「因為我是原住民啊，我的體力不錯，我很自豪喔，曾經一天走過 2~3 條步道！車上先做解說，車上是封閉的空間，一定要聽我講，但下車後走步道，就讓遊客他們各自心領神會，喜歡問問題的人，自然會在圍繞在我旁邊。我發現一天行程下來，遊客大多只能撐個早上，下午就不行了，所以也不用講太多話，有時

我也會故意操遊客喔！我是寓工作於娛樂。」(B)

(四) 外貌形象：五位受訪者一致認為解說工作是服務業，因此，除了需具備一定專業知識，外加口齒清晰及解說技巧外，更重要的是，還包括臉部表情及適當的肢體動作，特別是「笑容」的展現自不在話下。B 說自己剛開始做解說員時很害羞，強調和遊客互動要賓主盡歡，只要看遊客沒表情或看著車窗外，就趕快修正表達方式及臉部表情，解說員算是服務業，所以笑容很重要，要做開心房而非自築高牆。D 則自信滿滿地說，笑容親切自然就很美，原住民的熱情活力就是最好的一種表達；E 則謙虛地說自己閩南語不太輪轉，但笑容是很多的！

解說員的工作既是面對遊客的服務業，那麼，外貌形象應該也是主要賣點，不過，似乎除了 E 之外，其他四位受訪者都不刻意強調自己是「外貌協會」的一員。以公務系統的太管處為例，規定必須穿制服、帶識別證進行解說，A 說這樣才會給人專業權威的感覺，她從不化妝、連口紅都不塗，說擦香水在野外會被蜜蜂叮。B 也只穿制服，強調這是一定要的，代表機關形象及整齊專業，在大自然中工作不必化妝，也沒塗口紅，擦防曬油就行了，化妝的話就不知該怎麼講話了。

只有 E 比較強調外貌形象的重要，但她所強調的外貌，除了一般想像的美麗臉孔及甜美笑容外，為了製造逼真親切的效果，讓遊客感覺身臨其境，她還細心地將太魯閣族服飾、髮飾、配件穿戴在身上，甚至打赤腳走路，以真實展演族群文化為己任。

「口紅是一定要的，要笑容滿面，嘴巴和眼神最重要，眼神要看著對方，這是基本尊重，告訴對方你是我最要好的朋友。協會沒有制服，我自己會穿上太魯閣族的傳統背心、畫紋面、戴髮飾，全副武裝上陣。做解說員時，偶爾我也會打赤腳，讓他們感覺這是最真實的一面，遊客也跟著做。很多人找我拍照，我都會穿太魯閣族的背心，順便介紹織布文化，或戴些髮飾、腰帶什麼的，把所有東西都穿在身上，遊客問我就會講，很自然地就把太魯閣族文化給介紹出去了。」

(E)

以上從「專業知識、情緒管理、體力負荷、外貌形象」等四個面向，捕捉了太魯閣族女性解說員的特質，由此看來，受訪者確實透過一定的努力讓自己「變成」解說員，她們主觀上認定自我具備或不具體哪些勞動條件，為了達成解說職務的特定目標付出不少心力。整體而言，五位受訪者在(1)專業知識的取得方

面，會參與解說員培訓進修課程，尋問父母或族人中德高望重者，閱讀書籍資料，藉由遊客的專業知識來累積。(2) 情緒管理雖因人而異，但多數人是以能力及誠意去化解和遊客之間的衝突，方法多管齊下包括了：安撫、認錯、要求雙贏且能自保的策略、適時軟化彼此、冷靜以對、把踢館當成學習。(3) 體力負荷更是千差萬別，解說員需要用運用聲音和身體兩種氣力，有的人積極取得證照或是以寓工作於娛樂的心態去面對。(4) 外貌形象為服務業首重的部份，她們都認定解說工作本身就是服務業，透過臉部表情及適當的肢體動作、展現親切笑容、穿制服戴識別證加強權威感、強調化妝和眼神、彰顯族群特性等方式達到賓主盡歡。

七、勞動現場：主／客之間的衝突與解決

如前所述，觀光活動中的性別關係如何呈現、如何轉換與如何對抗，正是「性別與觀光」研究的主要課題，因此，主方社會觀光從業人員的職場特質與職務行使，成為觀察的最佳目標。本研究對象的解說工作既是一種情緒勞動，原住民女性解說員的勞動現場通常就是主／客互動的現場，無論是透過電話、網路或是面對面的接觸，互動引發的衝突在所難免，筆者將這些衝突分為族群、性別、階級三個面向，也找出她們化解這些衝突的撇步。必須強調的是，人的世界森羅萬象詭譎多變，族群、性別、階級等因素其實是互相糾結、彼此纏繞，實在很難做明確的切割，在此區分的目的乃是為了凸顯、也為了說明三種因素在個別具體情境中如何被呈現出來。

(一) 族群衝突之對應：首先，來看的是原住民解說員與漢人遊客之間的衝突與解決之道，五位受訪者都是太魯閣族人，A 與 E 輪廓較深，原住民的可視性較高；B 和 D 的外表則感覺不太出來是原住民；C 為原漢混血，在台北出生長大，外表和漢人無異。這些外相特徵多少都會影響她們在做解說工作時，漢人遊客對於「原住民」、對於「解說員」的不同想像與期待，她們也有著不同回應：消極無奈的、非正面的、幽默的。輪廓深邃、膚色較深的 A 回憶剛當解說員還是菜鳥時的不愉快事情：

「有一位漢人男性遊客，像是退休的高階主管對我說，『ㄟ，你們原住民的特考只要會寫名字就能上啦！』這話真的很傷人，當時我沒回應，只是笑一笑有點兒錯愕，其實當下也不知如何反應，真的太菜了。」(A)

B 的外表長得不很像原住民，但也不會刻意凸顯或隱瞞，當有遊客主動問她是不是原住民時，才會做進一步說明，曾碰到漢人遊客露骨表達對原住民的歧視與誤解，有中年男子問說：「妳們原住民都會殺人頭、喝酒喔！」所以，她很強調解說工作一定要有教育說明的意涵。C 的外表也和一般漢人無異，也沒什麼原住民口音，自己也不刻意強調，所以遊客大都不會知道她的族群特質，她的經驗及內心想法是：

「不少漢人遊客會大放厥詞地說，唉呀，我們大江南北都去過了，這次來『蕃仔』ㄟ所在看看。我的回應是無奈中自有求生之道，民宿是服務業，靠的就是一張笑臉，原住民的好客、善良是被包裝出來的，我其實是披著原住民外衣的台灣人，要裝可憐，利用遊客對原住民的陳見，推銷原住民文化才是我的目的。」(C)

E 的皮膚白裡透著粉嫩，輪廓深邃表情動人，也曾碰到漢人遊客叫原住民「蕃仔」，她就巧妙地回答說我們是蕃仔，對ㄚ！木頭、石頭、蕃仔頭，你不是一次三種都看到了嗎！而且都很美，不虛此行耶。她認為原住民和漢人要和平共處，用笑臉、幽默化解衝突尷尬，絕對不能一張臭臉，不能激怒客人或想和客人對抗。有時面對漢人遊客的故意挑釁，在解說時她會刻意強調這裡就是她生長的地方，是她小時候被台灣獼猴打的所在，盡量製造臨場感，配合生活的點點滴滴，再加上淒美的愛情故事，轉移雙方不愉快或尷尬的場面，吸引遊客到他們想聽、想瞭解的話題。

C 的經驗則是遊客對社區生態環境的漠視，特別是被某些開休旅車的漢人散客破壞踐踏。她無奈地表示，生態旅遊是部落產業，公部門雖有介入但她們也有社區自治，若犧牲原住民的權益，也不會歡迎這種遊客，但沒了觀光產業，在地就業機會也隨之減少，確實是一種兩難矛盾。

「遊客說你拿什麼法律禁止我釣魚？我們這裡是護溪保育的地方耶，還敢帶釣竿來捕魚，不聽我們正面柔性的勸告，發生過肢體衝突，後來叫警察來才肯收竿。協會目前只有生態旅遊規約而已，縣政府法制室也無從管起，面對反客為主、遊客人權與在地人權衝突時，坦白說，我也常常無所適從！」(C)

遊客中當然也有原住民，只是人數不多，那麼原住民女性解說員與原住民遊客之間會有什麼衝突呢？比較明顯的是出現在任職於太管處的 A，她說：

「我現在是太管處的人了，但社區原住民的遊客又會認為我們是自己人、是社區的人，為什麼在自己的土地上不能打獵，這是祖先的土地。有些原住民保育觀念欠缺，濫殺濫捕動物，應配合國家公園及林務局的法令才對，我的回應方式是裝傻笑一笑，越描越黑喔，這是政策問題，不是我一個解說員可以解決的。」(A)

除了 A 因公務系統賦予的職責導致和原住民生計利益衝突外，其他四位原住民女性解說員和原住民遊客的互動經驗都尚稱良好。B 和原住民遊客之間沒有過什麼衝突，頂多被問到她是怎麼進國家公園的、薪水多少。C 的民宿中也有其他外地來的原住民遊客，不是自己部落的太魯閣族，布農、排灣、阿美、泰雅都有，人數不多，但相互的同理心高，頂多彼此聊聊哪一族的小米糕比較好吃，原住民彼此吵一吵就生氣起來，但很快又合好，吵架很像小孩子的嘻鬧，今天你來我家，下次我去你家，回去時還送他們禮物。E 的帶隊經驗中和原住民之間的衝突比較少，或許彼此瞭解、惺惺相惜，有的是同為解說員的遊客，解說心得的分享交換，切磋部份反而比較多，她也會讚美阿美族的歌聲，布農族的打耳祭，類似太魯閣族的豐年祭、祖靈祭或成年禮。

(二) 性別衝突之回應：解說工作是服務業，偶爾得應付遊客的挑釁或挑逗，除了原漢的族群衝突外，性別上的衝突也時有所聞，五位受訪者的原住民女性解說員各以不同方式一一擊破。首先是來自男遊客方面，A 碰到大陸男客對她說「妳很漂亮，我要帶妳回去喔！」這種是無傷大雅的玩笑，她會無釐頭的回應，因為根本無需回應，完全忽視他們的存在；B 說帶隊解說難免遇到吃豆腐的事，她都一概不予理會。經營民宿的 C 外型壯碩高大、身材極為豐滿圓胖，她的經驗是言語上的性騷擾在所難免：

「中年男客會想叫小姐，問我晚上有沒有陪睡？有沒有夜遊？有的還說妳的奶真大耶！結婚沒？或是對我女性特質的存疑，攜家帶眷的殺豬男性大有人在，還公然開黃腔，但我都會用專業蓋過他們的騷擾！」(C)

E 的對應比較婉轉而幽默：

「有男遊客問我晚上有沒有空丫，要不要去唱歌跳舞？妳的手機號碼幾號？我當然只給協會的電話，然後回他說，我們這邊比較落後不發達，沒有手機耶！好啦，

你下次再來喔，我這邊有一票超會唱歌跳舞的女孩，妳再多帶些朋友進來，我就介紹給你認識。」(E)

然而，衝突不只存在於男遊客與女性解說員之間，女遊客與女性解說員之間也會發生，只是方式不同。C 認為和女遊客之間的衝突多出在價錢上：

「她們就是喜歡殺價，覺得我們民宿太貴，我們多做多服務她們的部份，還被認為是理所當然的。曾有一對夫妻來投宿，太太是外交官夫人，一進來民宿劈頭就說，這是什麼鳥地方啊！……男遊客如果覺得這裡不好，頂多閉嘴，走到旁邊抽根悶煙，不會馬上說出來。對付她們的方法就是用曖昧方式來妥協，譬如以茶送客，有人嫌我們這裡沒有浴缸，我就講善意的謊言，故意在她面前打電話假裝馬上要訂一個浴缸送過來。」(C)

E 的長相甜美，屬於開朗活潑型的解說員，她和女遊客交手的經驗和回應是：

「女遊客就是喜歡比美嘛，但我還是得說遊客最美，如果想要跟我一樣美，就經常來玩啊，來呼吸山裡新鮮的空氣和養分啊！叫她們不要和老公吵架，保持年輕心情，盡量把開心、歡樂帶給客人。」(E)

(三) 階級衝突之化解：在來來往往的遊客中，不少是社經地位較高的人士或團體，像是教授、暴發戶、土財主、官員、立委，也有來自海外的歐美日本觀光客，近年來，更不斷湧入大陸觀光團。太魯閣國家公園是台灣代表性的景點，常被列為指定參訪之地，然而 A 說大陸人的穿著、講話、習俗讓她「眼界大開」，也曾碰過立委團很跩的；B 的經驗是遇過獅子會或立委助理團的人習慣很差，西方和日本遊客的水準都不錯很有禮貌，大陸遊客則很愛抽煙。來到 C 民宿的外國遊客有很多種，有大陸團也有在台外商公司的人員，還有年輕的揹包族，C 認為揹包族的人凡事都要問，卻只想花最少錢獲得最多資訊，只知一味省錢，稍不滿意又立刻投訴。D 強調她們社區是深度旅遊，不是進香團，團體過來的人程度都還不錯，中國大陸去年有教授過來，是政府帶來的，或是外交部、新聞局帶西方人士進來，社區的牧師或牧師娘會說英文，部落老人會日文，都可臨時幫做解說。

在原住民女性解說員的帶隊經驗中，和這些所謂上層階級遊客之間也存在不同的緊張互動，許多互動或許不是什麼劍拔弩張的衝突，但仍考驗著解說員的臨場應對及化解能力。A 曾帶大陸團到天祥晶華酒店，暴發戶型的大陸客卻專買石頭，而且大陸人會「小看」台灣風景，她會回應我們台灣是小而美！B 的經驗談是，不管原住民或漢人的立委，他們都喜歡頤指氣使，那時她就充當一下小婢女添飯倒茶，反而不太需要向他們解說什麼了，算是片刻休息吧。E 說她最喜歡帶到董哥董娘的團了：

「要想辦法讓暴發戶掏錢，要捧高他們，他們掏錢最大方，呼朋引伴，這邊少不了他們，我靠解說員的工作，幫這裡的婦女賣掉她們手工的織布桌巾作品，也讓他們錢掏的心服口服，還說謝謝呢！」(E)

由此觀之，受訪者的太魯閣族女性解說員面對族群、性別、階級的衝突場面可說是千奇百怪，她們的解決之道也是各顯神通、剛柔並濟，但「以客為尊」似乎還是不變的基本原則，因為，她們認知解說員的工作就是服務業。(1) 族群衝突之對應：可以發現，受訪者的外相特徵會影響她們在做解說工作時，漢人遊客對於「原住民」以及對於「解說員」兩種身份的不同想像與期待，特別是漢人對原住民的歧視誤解仍舊根深柢固，她們的回應多是消極無奈的、非正面的或幽默的，甚至將這種陳見當成原住民文化的賣點，只有被嚴重破壞踐踏時才會請警察出面。解說員與原住民遊客之間的對立較少，除了因公務系統賦予的職責導致和原住民生計利益衝突外，雙方同理心高，惺惺相惜者為多。(2) 性別衝突之回應：面對來自男遊客無傷大雅的玩笑、吃豆腐、言語上的性騷，受訪者會以無釐頭的回應、完全忽視、用專業蓋過、婉轉而幽默等手段去應付，面對女遊客的挑別，則用曖昧取得妥協、講善意的謊言、稱讚遊客最美等方式沖淡彼此的尷尬。(3) 階級衝突之化解：社經地位較高的遊客中有些是很跩的、習慣很差、很愛抽煙、稍不滿意就立刻投訴、小看台灣、喜歡頤指氣使的人，受訪者的臨場應對則回說台灣小而美、充當小婢女添飯倒茶順便休息、想辦法讓暴發戶掏錢等，可說是以退為進、以柔克剛的多管齊下。

八、勞動成果：主／客互動的收穫

所謂的勞動成果，一般最具體的是反映在薪資收入，五位太魯閣族女性解說員各依附在太管處、民宿、社區協會等大小不同規模及性質的體系當中，解說工作並非全職主要的任務，要求薪資收入客觀的量化有其困難。A 與 B 所在的太管處是公務系統，她們的薪資是比照年資職等做調整，C 是民宿經營者，很多利潤取決於遊客的人數多寡及居留天數，D 是協會理事長，是以協會發展的整體經濟收益為主要考量，只有 E 目前是以終點費的方式領取解說員費用。所以在此的勞動成果，不是指可量化的薪資收入，而是指因解說工作帶給解說員心理上的滿足與收穫這個層面的成果，可以從荒野保護協會資深解說員生命經驗的記錄（趙韻婷 2004）、或是各國家公園義務解說員網站的心情告白中，窺知一二。那麼，本研究受訪者的原住民女性解說員又如何呢？她們的工作大多是面對面直接與遊客互動，除了族群、性別、階級各種尷尬衝突之解決外，主／客互動中也帶來許多正面、愉悅的美好經驗，像是收到遊客饋贈的禮物、被遊客要求一起拍照紀念、幫遊客解決疑難雜症、讓遊客認同自己的母文化等等，這些經驗都是解說工作的成就感與滿足感之重要來源。

A 有收過遊客給的紀念品，但不能收錢，遊客要求拍照都會盡量配合，和遊客互動良好就是她最大的成就感；E 也說她最大的成就感是解說過程中聽到客人的「笑聲」，她最喜歡這種感覺了。遊客會送自己的隨身物，或是在其他地方買到的土產、小東西什麼的，也曾收過院長的小費，快上車前叫助理偷偷塞到她的背心。B 強調幫遊客解決需求或問題，就是最大的成就感：

「他們問我怎麼走？要先去走哪裡？我會問他是不是第一次來？介紹太魯閣或花蓮，哪裡好吃好玩，遊客以『笑臉』回應時我就很開心……。有對韓國夫婦要介紹兒子給我當朋友，海軍總部退休將領也給過我紅包，但我比較喜歡收到遊客回去後還寄給我名信片，寫些感言、謝謝我那天帶隊，我就覺得很高興。還有，舊地重遊者指名要我帶隊，可以接觸各式各樣的人，這些都會令我開心呢。」(B)

除了個人層面的成就感與滿足感，外來遊客能認同原住民女性解說員的部落或社區時，也讓 E 很有成就感：

「有公部門的人來參觀，特地找我做解說，他們很認同這裡，後來就特別撥經費下來了……。還有當初剛開放這裡時，我帶過全車的媒體記者，什麼《壹周刊》、

《蘋果日報》、各大報的旅遊版，還有旅遊雜誌介紹美食的，他們問的很細，記者嘛，會決定這裡到底值不值得寫、值不值得登，他們多報導我們這裡，我就很有成就感。」

(E)

克服了主／客之間的衝突，也獲得了主／客互動所帶來的成就感與滿足感，這些勞動成果連帶地也影響到原住民女性解說員對於自我、以及對於太魯閣族文化的重新認知。如前所述，觀光帶給主方社會的影響決不是單一的破壞或建設，主方社會的人們對於觀光活動自然也有不同程度的迎拒和認知。五位受訪者的原住民女性解說員異口同聲地說，解說工作帶給她們自身許多具體的改變，從個人層面去看，她們一致肯定個性變得更為圓融、開放。A 談到接觸解說工作後她的改變：

「工作是太管處指派的，接觸人、人群多的假日還是讓我覺得很煩壓力很大，但這是我的工作，也是我矛盾之處，有時還是會害怕人潮。但是，我 EQ 控制變高了，磨我的個性，我脾氣本來不太好，牡羊座容易爆怒，解說員的工作讓我口才也變好了，至少跟十年前比起來。」(A)

同樣地，B 也肯定當解說員後個性上的變化，原來她的個性是比較封閉的，與人接觸是最大的突破，應對進退、眼界大開看到各式各樣的人，也讓她自我反省，朋友變多了，學習如何待人坦誠。笑容可掬的 E 做解說員後的自我突破是，人與人之間的互動多了，摩擦反而變少，變得跟任何人在一起都 OK，不管其身份地位為何，也比較看淡人世沒啥好計較的，和家人關係也有改善，有很大的成長。她喜歡別人對她說「看到 Ami，今天心情就很開心！」，人生更多彩多姿，也變得正向樂觀，更會控制情緒，EQ 變高了不再鑽牛角尖，也不會感到寂寞了。D 因從政多年，個性原本就比較海派大方，她強調的部份則是：

「接協會理事長碰觸到解說工作後，變得更想多自我充實、自我成長，我覺得自己書讀太少了，英文也不好。最開心的是，交朋友很開心，看他們開心地回去，互動中自我成長，東華大學、慈濟大學、台大的教授都有帶學生過來，給我很多指點，收穫很多，他們教我『不要漢化』！我曾經當過五屆鄉代表，民國七十四年就當選做了二十年，那是喝酒打牌開會的日子，很不規律身體也搞壞，只想著利益結盟。當了協會理事長後，跳出政治的爾虞我詐，生活上、心靈上每天呼吸新鮮的空

氣，多讀書踏實許多，EQ 和 IQ 都有提高更能發揮，算是我四十歲以後的事業第二春，反樸歸真與大自然為伍。」(D)

除了個人層面外，透過對於太魯閣族文化的解說、展演及傳遞，也重新加深原住民女性解說員對於太魯閣族文化的認同，C 就強調當解說員後的具體改變之一是，對自己文化及部落更有自信及認可，E 也說當了解說員後更瞭解太魯閣族文化，對太魯閣族重新認識。

「我們是有自尊的，山難救援必須多仰賴原住民，林務局的調查也需要原住民山親的引導，要依賴我們，才能順利平安，這是我們太魯閣族對台灣社會的貢獻。……. 解說的目的是不只是告訴，而是在傳達、傳播，很誠心地把太魯閣族文化傳播出去，遊客會再一而十、十而百地傳達出去。我也會回送些伴手禮像零錢包、小包包給遊客，有我的心意、我的時間、我的文化在裡面，希望他們珍惜這個文化，而不只是這個禮物而已，回去後能傳播太魯閣族文化，把太魯閣族文化帶出去，他們都很感動。」(E)

縱觀上述原住民女性解說員對於勞動成果的滿足與收穫之敘述，可以清楚感受到，解說工作成就感的來源很多，主要是能接觸各式各樣的人、眼界大開，和遊客的互動中會產生不同的回饋，像拿到遊客饋贈的禮物小費、被遊客要求一起拍照、收到遊客笑臉笑聲的回應、幫遊客解決疑難雜症、讓遊客認同自己的母文化。這種主客互動的工作性質及其衍生的勞動成果，連帶地也影響到原住民女性解說員對於自我、對於太魯閣族文化的重新認知，簡言之，個人變得更為圓融開放、EQ 控制變高、變得想多自我充實，對自己文化及部落也更有自信及認同。

九、結論與後續

本文以太魯閣族女性解說員為例，處理了特定觀光業中原住民女性的勞動身影，嘗試跳出性別化的國際關係或政治經濟學等巨視觀點，擺脫結構決定論的窠臼，藉由爬梳觀光業中的勞力分工這個脈絡，去掌握影響觀光業中女性勞動身影的因素，包括個人資質條件、工作場所屬性、勞動特質等，接著再以主客互動論

的視角，還元原住民女性解說員的勞動實況，從太管處、民宿、社區協會三種正式與非正式、規模大小不同的工作場域切入，以五位太魯閣族女性解說員當事者的立場出發，瞭解她們對解說這份工作的認知態度。研究發現：

- (一) 她們努力培養勞動條件，從專業知識、情緒管理、體力負荷、外貌形象等四個面向著手，讓自己「變成」原住民女性解說員。
- (二) 她們在勞動現場和遊客互動的過程中，巧妙地處理族群／性別／階級的衝突，在「以客為尊」的基本原則下，她們的解決之道也是各顯神通、剛柔並濟。
- (三) 她們從主客互動的解說工作中獲得很多成果與收穫，連帶地，也影響到原住民女性解說員對於自我、對於太魯閣族文化的重新認知。

最後，必須和先行研究再做對照，以突顯本研究的定位及意義。如前所述，本研究的定為在於，排除了國內先行研究已討論過的當代台灣觀光業中原住民女性的勞動身影（紀念品販賣者、陪照者、理票員、傳統服飾編織者、歌舞表演者、觀光親善大使、原住民風味餐廳的女廚），而去選擇不同的、晚近才出現的「原住民女性解說員」為研究對象。國內先行研究大多看到的是，原住民女性位居觀光業勞動階層化中比較底層或低層、也就是比較不需要專業技術的工作，或從事以原住民女性族群特質為賣點的工作，而且，只一味凸顯原住民女性在觀光業中如何被剝削、被邊緣化、被商品化的過程。之所以會有這樣的觀點，很多是在性別化的國際關係或政治經濟學的前提下所推衍出來的，透過解構國家機器、國際分工體系、資本主義體系等機制，確實掌握了形塑原住民女性勞動身影的某些結構性因素，然而，這些研究的盲點是：流於結構決定論的窠臼，忽視了原住民女性在結構機制底下的能動性主動性，也忽略了影響原住民女性勞動身影的其他條件。因此，本文一反先行研究的視角，而去選擇原住民女性解說員為研究對象，可以發現，個人資質條件、工作場所屬性、勞動特質等因素交互疊層，才形塑了原住民女性解說員特有的勞動身影。她們必須具備一定專業的知識、能力及體力等特殊條件，近年來，她們已逐漸出現在各種以原住民文化為訴求的正式或非正式、規模大小不等的觀光場所，女性解說員的勞動特質是非家務勞動延伸、必須與遊客互動頻繁、不刻意賣弄女性身體魅力，還有，她們的出現和行政體系的作為息息相關。

此外本研究的意義是：以主客互動論的角度，還原原住民女性解說員的勞動實況。從主客互動論的觀點探討觀光行為是觀光社會學研究的重要課題，主客之間到底如何互動、以及主客互動帶給觀光從業人員什麼樣的影響，必須透過對特定觀光區及觀光業中主客互動的真實掌握，才能一窺究竟。本研究中太管處、民宿、社區協會三種不同工作場域的太魯閣族女性解說員的現身說法，提供了我們對於主客互動的真實認識，也肯定了主客互動帶給主方社會女性觀光從業人員的影響不容小覷。

在觀光業中的勞力分工以及主客互動論的雙重視角下，本研究尚未觸及並有待進一步處理的議題還很多，特別是在加入性別觀點後，觀光從業女性人員的主體性之變化，不僅止於個人層面、家庭層面而已，對於在地社會的影響，也值得後續研究做更多的挖掘。譬如，有先行研究探討菲律賓島嶼觀光民宿業（cottage）同業公會中活躍的年輕女性，發現她們增加了傳統角色以外的選擇，也增強了在家庭中的發言權（Smith1992）；希臘女性民宿業同業公會的成立引發女性間的連帶關係，不僅增加女性經濟自主的機會，也帶給在地全體住民更多就業機會活化當地產能，增進文化自然遺產的保護（Iakovidou and Turner1995）。因此，透過主客互動瞭解原住民女性解說員在個人、家庭及在地社會等多面向的主體性重構，是值得後續深掘的研究課題。

【參考文獻】

中文

王嵩山

2003 《聚落經濟、國家政策與歷史:一個台灣中部原住民族的例子》。南投市：台灣文獻館。

金惠雯

2001 《編織·部落·夢：原住民婦女手工藝品生產之政治經濟分析》。世新大學社會發展研究碩士論文。

邱淑雯主編

2001 <旅遊、家、與父權>，《網路社會學通訊期刊》。南華大學社會學研究所

12月15日第19期。

2005 <旅遊與情慾開發>，《網路社會學通訊期刊》。南華大學社會學研究所1月5日第44期。

2007 <台灣女遊書寫下的日本意象>，《網路社會學通訊期刊》。南華大學社會學研究所4月15日第62期。

邱淑雯

2006 <解構1990年代之後日本女遊書寫下的台灣意象：過剩與闕如>，《亞太研究通訊》。南華大學亞太研究所2006年7月號第4期7-41頁。

2007 <「移民區病理 vs. 網絡集結點」的衝突與克服：以在台越南女性的店家為例>，《教育與社會研究期刊》。南華大學教育社會學研究所2007年6月號第13期95-119頁。

周華山

2001 《無父無夫的國度？：重女不輕男的母系摩梭》。香港：正港資訊。

周慧玲

2002 <田野書寫、觀光行爲與傳統再造：印尼峇里與台灣臺東「布農部落」的文化表演比較研究>，《台灣社會學刊》。(28):77-151。

紀俊傑

1998 <從觀光原住民到原住民自主的觀光>，發表於台北中華民國戶外遊憩學會《原住民文化與觀光休閒發展研討會論文集》。頁21-36。

郭孟佳

2004 <公主變女傭：觀光發展下的烏來泰雅族女性>，世新大學社會發展研究碩士論文。

張家銘

2001 <解說員最常面臨的考驗、困境與調適、化解之道>，《博物館學季刊》。第15卷4期101-115頁。

張明洵、林玥秀

2005 《解說概論》。台北：揚智。

梁莉芳

2001 《召回我們的力量——一個阿美族部落舞團女性的生命經驗》。花蓮師範學院多元文化教育研究所碩士論文。

游登良編

1998 《太魯閣國家公園解說員手冊》。花蓮縣秀林鄉：內政部營建署太魯閣國家公園管理處

黃國超

2003 <原住民觀光與社區自主權：泰雅族鎮西堡部落發展生態旅遊之研究>，《原住民教育季刊》。31期 27-44頁。

黃鵬仁

1995 《族群性別的政治經濟學考察：一個北部泰雅女性的生命史研究》。政治大學民族學研究所碩士論文。

愛樂森·葛林德、蘇·麥考依

2006 《如何培養優秀的導覽員》。台北：五觀藝術。

趙韻婷

2004 《與自然相愛：一個解說員生命經驗的吉光片羽》。台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。

蔣文鵬

2001 《傳承、變奏與斷裂：以當代太魯閣族女性之織布文化為例》。東華大學族群關係與文化研究所碩士論文。

蔡文輝

1994 《社會學理論》。台北：三民書局。

賴美麗

2004 《太魯閣國家公園原住民員工對其職場角色的認同與衝突之探討》。東華大學族群關係與文化研究所碩士論文。

劉可強、王應棠

1998 <觀光產業對原住民文化的衝擊與對策雜議—社區自主的觀點>，發表於台北中華民國戶外遊憩學會《原住民文化與觀光休閒發展研討會論文集》。頁 37-52。

謝世忠

1994 《山胞觀光：當代山地文化展現的人類學詮釋》。台北：自立晚報社。

2004 《族群人類學的宏觀探索：台灣原住民論集》。台北：台大出版中心。

英文

Abram, S. & Waldren, J.

1997 Introduction : tourists and tourism : identifying with people and places. *Tourists and Tourism*. London : Berg.

Cohen, E.

1996 *Thai tourism, hill tribes and open-ended prostitution*. Bangkok: White Lotus.

Chant,S.

1997 Gender and Tourism Employment in Mexico and Philippines. In M.T. Sinclair(ed.)*Gender, Work and Tourism*, pp.120-179. London and New York:Routledge.

Cukier,J.,J.Norris & G. wall

1996 The Involvement of Women in the Tourism Industry of Bali, Indonesia. *The Journal of Development Studies* 33(2):248-270.

Halliday, F.

1998 Gender and IR: Progress, backlash, and prospect. *Millennium*, (27)4: 833-846.

Hochschild, Arlie. R.

- 1983 *The managed heart : commercialization of human feeling* Berkeley : University of California Press
- Iakovidou, O. & Turner,C.
- 1995 The Female Gender in Greek Agrotourism. *Annals of Tourism Research* 22: 481-484.
- Ireland, M.
- 1993 Gender and Class Relations in Tourism Employment. *Annals of Tourism Research* 20: 666-684
- Kinnaird, V. , Kothari, U. & Hall, D.
- 1994 A note on women travelers. *Tourism : a gender analysis*. NY : Wiley.
- 1994 Tourism: Gender Perspectives. In V. Kinnaird & D. Hall(eds.) *Tourism: A Gender Analysis*, pp.1-34. Chichester: John Wiley and sons.
- Long, V. H. & Kindon, S. L.
- 1997 Gender and Tourism Development in Balinese Village. In M. T. Sinclair(ed.) *Gender, Work and Tourism*, pp91-119. London and New York:Routledge.
- Phillip, J & Dan, G
- 1998 Bar girls in central Bangkok: Prostitution as entrepreneurship. In M. Oppermann(Ed.) *Sex tourism and prostitution: Aspects of leisure, recreation, and work*. NY : Cognizant Communication.
- Pruitt, D & Lafont, S.
- 1995 For love and money: Romance tourism in Jamaica. *Annals of tourism research*, (22): 422-440.
- Ryan,C.
- 2000 Sex tourism: Paradigm and confusion. In S. Clift, and S. Carter, (eds.), *Tourism and sex: Culture, commerce and coercion*. London: Cassell.
- Scott, J.

1997 Changes and Choices: Women and Tourism in Northern Cyprus. In M. T. Sinclair(ed.) *Gender, Work and Tourism*, pp.60-90. London and New York: Routledge.

Sinclair, M. T.

1997(a) Issues and theories of gender and work in tourism. *Gender, work and tourism*. In M.T. Sinclair(ed.) *Gender, Work and Tourism*, pp.1-15. London and New York: Routledge.

1997(b) Gendered Work in Tourism: Comparative Perspectives. in M.T. Sinclair(ed.) *Gender, Work and Tourism*, pp220-234. London and New York:Routledge.

Smith, V.L.

1992 Boracay, Philippines: A Case Study in “Alternative” Tourism. In V. L. Smith and W. R. Eadington(eds.) *Tourism Alternatives: Potentials and Problems in the Development of Tourism*, pp.135-157. Philadelphi: University of Pennsylvania Press.

Swain, M.B. & Momsen ,J. H.

2001 *Gender/Tourism/Fun (Tourism Dynamics)*. Elmsford, NY : Cognizant Communication Corp.

Tadiar,Neferti Xina M.

1998 Sexual economies in the Asia-Pacific community, *What’ s in a rim*. Lanham : Rowman & Littlefield.

Waldren, A. & Macleod (eds)

1997 *ourists and Tourism : identifying with people and places*. Oxford & NY : Berg.

日文

石森秀三・安福恵美子

2003 『観光とジェンダー』 Senri Ethnological Reports 37 国立民族学博物館

市野沢潤平

2003 『ゴーゴバーの経営人類学：バンコク中心部におけるセックスツーリズムに関する微視的研究』めこん出版社.

太田好信

1999 『トランスポジションの思想：文化人類学の再想像』世界思想社.

後藤澄江

2003 「農山漁村におけるグリーン・ツーリズム：ジェンダー、エンパワーメント、パートナーシップの視点」石森秀三・安福恵美子編『Senri Ethnological Reports 37 観光とジェンダー』国立民族学博物館調査報告.

才津祐美子

2003 「文化遺産の保存／活用装置としての民宿と女性労働：白川村荻町地区の事例から」石森秀三・安福恵美子編『Senri Ethnological Reports 37 観光とジェンダー』国立民族学博物館調査報告.

塩路有子

2003 「英国コッツウォルズ地域の民宿経営における女性の役割」石森秀三・安福恵美子編『Senri Ethnological Reports 37 観光とジェンダー』国立民族学博物館調査報告.

トルン, T.D.

1995 田中紀子・山下明子(訳)『売春：性労働の社会構造と国際経済』東京：明石書店.

萩原なつ子

1994 「観光開発と女性：マレーシア・ペナン島における事例調査から」『ライブラリ相関社会科学2：ジェンダー』サイエンス社, 396-404.

橋本佳恵

1997 「観光におけるジェンダー問題に関する研究」『日本観光研究学会第12回全国大会論文集』, 1-8.

槇村久子

2003 「自律をめざす観光開発とジェンダーの問題」石森秀三・安福恵美子編
『Senri Ethnological Reports 37 観光とジェンダー』国立民族学博物館調査
報告.

松島泰勝

2003 「パラオにおける観光開発と女性」石森秀三・安福恵美子編『Senri
Ethnological Reports 37 観光とジェンダー』国立民族学博物館 調査報
告.

安福恵美子

1996a 「観光がアジアの女性に与えたインパクト：タイの事例から」『旅の文
化研究所研究報告』4:31—41.

1996b 「観光と買売春：東南アジアを中心に」『観光の20世紀』
ドメス出版,173—191.

2005 「観光とジェンダー研究」江口信清編『総合的現象としての観光』晃
洋書房 103-119

安村克己

1996a 「観光社会学の現状と課題」『社会学評論』147(3)：48—59.

1996b 「観光の不均衡問題とエスニックツーリズム運営の“格率”：ホストに
よる文化創造の可能性」『現代観光学の展開』学文社,45—64.
『社会学で読み解く観光—新時代をつくる社会現象』学文社.

山下晋司

1999 『バリ観光人類学のレッスン』東京大学出版会.

リム, L.L.

1999 津田守・さくまゆみこ(訳)『セックス<産業>：東南アジアにおける買売
春の背景』日本労働研究機構.

【計畫成果自評部份】

（一）研究內容與原計畫相符程度

稍有落差，如下說明。

（二）達成預期目標情況

原本的研究計畫是以「政策論」切入，但看了審查者的寶貴意見之後，筆者決定改成「行動者的觀點」之研究，政策只成了背景說明。平心而論，透過實地訪談觀察，覺得比較踏實，也比較接近真實世界。

（三）研究成果之學術價值

至今國內沒有學術研究其對象是針對原住民女性解說員，本文算是第一篇。從主客互動論探討觀光行為或是不同領域（ex.百貨公司專櫃小姐）的主客互動之先行研究是有很多，但針對原住民女性解說員的還沒有。

（四）是否適合在學術期刊發表

已預定投稿至《思與言》學術期刊，參考文獻格式即遵照《思與言》之要求。