

天主教輔仁大學社會學系學士論文

不異化的表演勞動？

——以大型人偶扮演工作為例

Does Performative Labor Not Cause Alienation :  
A Study of Mascot Players

學生：葉冠妤撰

指導老師簽名：

中華民國一百零二年十二月

系所章戳：



## 謝辭

論文已經進行到這個階段，回想起大一剛進輔大社會系時的自己。從對社會學懵懵懂懂到漸漸瞭解，甚至喜愛，社會學讓自己看見不一樣的世界、開始關心不一樣的事物，然而社會學提升的畢竟是軟實力，這樣的轉變總是難以向他人分享、解釋。不過現在的自己，手中有一本自己的論文研究，它正是代表大學四年下來的學習成果。

雖然撰寫論文對大學生而言極有挑戰性，這將近一年的日子裡，時常感到慌張和挫折，但現在的我認為，這個經驗是非常珍貴的，沒有這項考驗的話，或許我並不會認真去思考自己大學這幾年學到的是什麼、以及該如何運用自己所學。而這趟旅程中最要感謝的當然是伯芬老師，在論文方向的決定、執行方式、分析討論、甚至各個細節都給予相當多的指導，使得這條路可以走得順遂一些。除此之外，對於未來該如何規劃，也因為伯芬老師的幫忙，而看到了屬於自己的路徑並步上軌道。謝謝伯芬老師，我從來都摸不清自己的能力到底如何，如果沒有您的關心和鼓勵，我想我便不會有跨出第一步的勇氣。

感謝家人這段時間的包容與支持，我並不是個會主動與家人維持緊密聯繫的孩子，一直以來總是只想照著自己心意決定任何事情，而未考慮你們的感受跟建議，但即使如此你們仍然決定信任我、接受我做的各種抉擇，其實只要知道有你們在身邊，我總感到自己有更多力量，更能對那些我認為重要的事情全力以赴。感謝社會系的朋友們，都是一起為論文奮鬥的戰友，特別感謝同學薛怡冠、程士華以及小一屆的張庭瑋，共同走過許多經歷、汗水、笑容與遺憾，大學四年真的因為你們的相伴而充實，甚至影響自己對於未來的想像。

學士論文是個小小的里程碑，它代表大學生活即將告一個段落，期許自己在未來能夠運用這段時間的所學、期許自己能夠離理想越來越近、期許自己能不辜負老師、家人、朋友的幫助，更不能辜負自己所下的決心。

葉冠妤 2013. 10. 31

## 摘要

一直以來，關於勞動的理論多關注於勞動者勞力、情感的消耗以及被剝削的處境，而新提出的概念表演勞動(performative labor)，則著重於第一線服務業者以表演的方式提供感覺、體驗的服務。然而大型人偶扮演工作者隱藏在布偶裝中，其情緒不被外人檢視，且強調即興表演。究竟大型人偶扮演的的工作情形為何？扮演者是否能於勞動過程中得到滿足、樂趣？即是筆者欲探討的問題。

本研究透過質性訪談法，訪談四位大型人偶扮演工作者，分析其工作場域、場域中的互動者關係、勞動制度及特色。研究結果顯示，大型人偶扮演工作者在勞動過程中享有一定的自主性，然屬於低技術、低薪資勞動，且難以作為一份獨立的正職工作。另外，大型人偶扮演工作者在勞動過程中，由於與顧客的互動且可立即得到回饋，而能獲得樂趣，並對自己的工作產生認同。

關鍵字：表演勞動、大型人偶扮演、情緒勞動

## Abstract

The theory about labor has been much concerned about the consumption in labor and emotional of labors, and their exploited situation. The new concept of “performative labor” focus on the first line service providers to provide the feeling and experience with the way of performing. However, the mascot players are hidden in the doll dress ,their emotions are not viewed by outsiders, and their work emphasizes on impromptu performances. What and how is the working condition of mascot play? Whether the works obtain satisfaction and fun in the labor process? That is the issue the author want to explore.

This qualitative research through the interviews with 4 mascot players, analyze their work field, the relations between the figures in the work field, and their labor system and features. Research shows that the mascot players have a certain autonomy in the labor process, however, mascot play is a low-skilled, low-wage labor, it is also difficult to be a separate full-time job. In addition, due to the interaction with consumer and immediate feedback, mascot players can obtain fun and identify with their work.

Keywords : Performative labor, Mascot play, Emotional labor

## 目次

壹	緒論.....	1
貳	文獻探討.....	2
	第一節    情緒勞動與表演勞動.....	2
	第二節    迪士尼化的社會.....	3
	第三節    Coser 的自我認同.....	4
參	研究方法.....	7
肆	研究結果分析.....	9
	第一節    工作場域及場域中的互動關係.....	9
	第二節    勞動特性及勞動制度.....	14
伍	結論與檢討.....	18
	第一節    研究結果.....	18
	第二節    研究限制與未來建議.....	20
	附錄:訪談大綱.....	21
	參考書目.....	22

## 圖表目次

圖 3-1	分析架構圖.....	7
表 2-1	林穎孟(2011)；三種勞動內涵的關係表，頁 154.....	3
表 3-1	大型人偶扮演工作者基本資料.....	8



## 壹 緒論

繼 Marx「異化」、Hochschild「情緒勞動」等理論之後，近年來出現一個新的勞動理論——表演勞動。不同於以往認為勞動者處於被剝削處境的觀點，而是著重於勞動者營造特殊情境，提供感覺、體驗的服務(林穎孟 2011)。

表演勞動最先在迪士尼樂園被注意，第一線的服務業工作被視為是一種表演工作，以劇場般的方式提供消費服務(Bryman2004)。我想起小時候曾去過一次迪士尼樂園，園內總有許多大型人偶四處走動：高抬下巴驕傲的虎克船長、端莊卻也同時對四周好奇的愛麗絲、雄赳氣昂又威風的獅子王、還有活潑熱情的米老鼠…各個迪士尼人物在身旁打轉，可以與他們拍照、面對面互動；也曾有同學分享過在迪士尼樂園的打工經驗，即使身為銷售員也要穿著如同戲劇服裝般的工作服，言行舉止對話間，都要讓顧客感覺所處空間充滿魔法與夢想。種種互動要求的細節加上精心打造的遊樂園場景，整個氣氛讓遊客有種真實身處魔幻世界的感受。

然而不同於其他勞動者，大型人偶的扮演者是不被看見的，他們躲在布偶裝裡，與他們互動的人看不見其情緒。在這勞動過程中，並不強調情感的消耗，而是「表演」。那在即興表演之中，勞動者會不會擁有更多的彈性，而不需束縛於標準化的工作要求？他們能不能在工作以換取薪資時也同時做自己？

### 研究問題

1. 記錄並瞭解大型人偶扮演的的工作情形。
2. 扮演者是否能於勞動過程中得到滿足、樂趣？還是對此工作不滿？

## 貳 文獻探討

現代社會已從「產品消費」轉為「服務消費」的型態，消費者尋求的不再只是商品的量，而是包含對於消費過程的體驗，勞動業者提供、呈現商品的方式自然也有所轉變。Hochschild(1983)提出情緒勞動(emotional labor)概念，描述服務業者於勞動過程中必須引出或壓抑其情緒，提供消費者某種被服務的感受；Bryman(2004)也指出，我們的社會生活已成為一個大型的主題化樂園，每個消費場域都是以主題為訴求，成為一個微型迪士尼樂園，而第一線的工作者以表演般的方式提供服務，即為表演勞動(performative labor)。在表演勞動過程中，勞動者或許可以享受表演樂趣與表現自我，如同 Cosplay 角色扮演一般，甚至建立自我認同。

本章將分為三節，分別是情緒勞動與表演勞動、迪士尼化的社會以及 Cosplay，從這三方面探討表演勞動作為「不異化的勞動」之可能性。

### 第一節 情緒勞動與表演勞動

表演勞動與情緒勞動同樣包含體力與情感的消耗，勞動者的身體同樣是被消費者規訓凝視，但仍有些微差異。

情緒勞動者表現的是「真誠」，必須使消費者相信其情感是發自內心、自然流露的。勞動者配合工作上的規則而維持某種情緒，原本私人的情感有了工具情勢的轉變，移到公眾範圍變為商品，成為換取薪資的手段，私人情感需被處理、標準化，且由上級控制著。當情感的商業化變成一個普遍程序，可能會使員工面臨真實情感與自我認同疏離的問題。情緒勞動有兩種管理情緒的方式：在「淺層演出」中，勞動者的表情或行為都像是「放上去的」(put on)而非「我的一部分」(part of me)；在「深層演出」中，勞動者會從部分的自我中喚醒特定的感覺，說服自己是真心誠意的作出特定表情或姿勢(Hochschild 1983；葉嘉修 2008)。

而表演勞動者表現的是「表演」，要求「表演」本身被察覺，且須依照需要何種情境來決定如何與顧客互動。由於注重情境，勞動者在進行體力與情緒勞動的同時也在即興表演，因此彈性較大而無標準化的工作規定，勞動者可藉著自身意識決定要表演什麼給消費者觀看。在相對自主性的服務過程中，勞動者雖然不一定完全展現自己真實的個性，但可以選擇要扮演什麼及如何與消費者互動。但仍必須先經歷

過疏離的辛苦過程，消耗勞力和情感、受到規訓與監視，須得花上許多努力，才有機會脫離束縛做自己(林穎孟 2011)。

表 2-1 林穎孟(2011)；三種勞動內涵的關係表，頁 154

勞動內涵	(身體) 勞動	情緒勞動	表演勞動
職業範例	工廠工人	現代社會服務業	?
勞動付出	體力	情感	表演性 (獲得／消耗／無關情感皆可能)
行為模式	機械 分工	陰性氣質 關心 照顧	表演 製造情境
販賣／吸引顧客	物質產品	物質產品 情緒勞動者(銷售員、服務員等) 的態度	物質產品 表演勞動者 表演
勞動者與顧客	未見面	互動	互動
需給顧客的觀感	不需考慮	不演戲、不假裝 真心誠意	就是在演 特殊氛圍
須給顧客的感官效果	無	感覺良好	感覺不一樣

## 第二節 迪士尼化的社會

Bryman(2004)曾為迪士尼化(disneyization)定出簡單的定義如下：

**迪士尼主題樂園的原理逐漸支配越來越多美國社會及世界其他地區的領域之過程。**

迪士尼化被視為一種全球性力量，其相關的原理正逐漸擴散到全球，包含四個方面，分別為：

1. 主題化(theming)：將一機構或物體包裝上與其原本大不相關的主題，如西部荒野主題的娛樂場或餐廳。

2. 混合消費(hybrid consumption)：一種普遍趨勢，即不同體制領域相關的消費形式彼此連鎖，且逐漸難以區分。
3. 商品化(merchandising)：促銷與販售帶有專利形象或商標的商品，包括經授權後的商品。
4. 表演勞動(performative labor)：一種逐漸增加的趨勢，即第一線服務業被視為一種表演，特別是在特定氣氛下刻意的展演被視為服務業勞動的一部分。

在此須先注意，這些原理在迪士尼主題公園出現以前早已存在，所以原理的傳播並不能完全歸因於主題公園的興起，雖然主題公園的鮮明形象使得各種領域將其視為模仿的對象，這有助於原理的擴散，然而即使沒有主題公園，它們仍可能滲透到社會機構和行為中。迪士尼化僅是以迪士尼主題公園作為這四種趨勢的一個代表，主題公園並非趨勢的起源、也沒有發明了迪士尼化，它只是該現象的代表性典範而已。

Bryman 還認為，迪士尼化的重要影響之一為彌補了麥當勞化的缺憾——在越來越同質性的環境中，提高商品、服務及提供方式的吸引力，增強了消費意願。也就是說，當麥當勞化產生了相似性與類似性，迪士尼化創造了多樣性與差異性，時常以驚人的體驗取代了同質性消費經驗的平凡乏味，使得消費者原本平淡無奇的基本需求滿足，不再只是一種必需品，能提供與眾不同的感覺甚至是戲劇感，提高消費者進行其他類型消費的可能性。麥當勞化根植於經濟理性，以效率、可計算性、可預測性、控制為特徵，並將所有消費者視為相同而忽略其獨特性。迪士尼化卻是根植於多樣性理念，以消費者為中心，提供一次印象深刻的體驗。

### 第三節 Coser 的自我認同

關於 Cosplay 的起源，大多認為來自於日本。該詞最早出現於日本 1970 年代晚期，日本的同人誌販售會“Comic Market”（簡稱為 COMIKET）的官方現場介紹刊物中，用來形容裝扮成動漫角色的人。到 90 年代中期，Cosplay 才廣為普及並逐漸得到明確的定義，同時漸漸獨立出來，自成另一項 ACG<sup>1</sup>的重要活動。2000 年後，Cosplay 活動逐漸被日本人所接受，並成為一種文化。

---

<sup>1</sup> Animation、Comic、Game 的縮寫，是動畫、漫畫、遊戲（通常為電玩遊戲）的總稱。

《變身天使寇詩兒》一書中對 Cosplay 的定義為「動漫畫、電玩、小說、電影、布袋戲等等的愛好者，以服裝、彩妝、道具、髮型等外在的裝扮以及模仿人物言行，將所喜愛的特定作品內之人物角色予以實體化的行為，中文翻譯為『角色扮演』。」其主旨精神即在於扮演出一個既定角色之外觀、形象及神韻特質。台灣一般將 Cosplay 簡稱為 cos，將玩 Cosplay 的人稱為 coser。

同樣翻譯為「角色扮演」，Cosplay 與 role play 的差別在於：後者著重在角色精神方面的扮演，主要以外在行為表現出角色的人格特質；而主要以服裝來區分角色人格特質的前者，雖然現今也相當重視所扮演角色的個性詮釋，但其起源仍為對某 ACG 或小說中人物的衣飾模仿。

還有一點需注意，Cosplay 是屬於一種興趣嗜好，廣告宣傳中的模特兒或代言人即使有相關的扮裝，由於主因並非為出自於對角色的喜愛或認同，因此不能算是 coser，該行為也不能算是 Cosplay。

Cosplay 依照扮演的角色來源可分為五種：(1)ACG。(2)電影、電視。(3)布袋戲。(4)小說、其他作品。(5)自創。

玩 Cosplay 最基本的動機，就是對作品和角色的認同（有人將此稱為萌<sup>2</sup>意），產生了「希望能跟某角色一樣」的想法，即為一個人選擇去從事 cosplay 最大的原因。就像是一種模仿，為了獲得幻想上的滿足，藉由親身扮演來體驗喜愛角色的感受，甚至使之獲得新的生命力。由於這樣的熱情，coser 在 Cosplay 的過程中得到快樂、滿足，以及與同好交流的愉快經驗(文藝復興編輯部 2007)。

Coser 由於對文本的某種或多種面向有所認同及偏好，將自己的身分投射於虛構世界的角色之中與角色意義連結，間接成為自己喜愛的人及希望擁有的形象，可建立自我認同，為一種創造與生產的愉悅經驗。如果是身分認同尚未確立者，如幼童，扮演行為甚至具有一種發展潛能，促使他們投身於更穩固的身分認同。

除此之外，Cosplay 提供一個虛幻的世界，為 Coser 抒發認同與經歷體驗的空間，在幻想與現實轉換的過程中，他們將角色與自我成

---

<sup>2</sup> 萌：由日文而來，念「MOE」。作不及物動詞用時，表示喜愛上某物，作形容詞用時，表示可愛、讓人喜愛。

功融合的扮演，是一種身分認同的宣示(羅資民 1998)。

如此來看，主題式的表演勞動是否可能成為一種「不異化的勞動」，勞動者在轉換扮演、交流互動的過程中或許能有所收穫，而非單方面地遭受體力與情感的消耗。然而不管是情緒勞動、表演勞動或是 Cosplay 的討論中，關於大型人偶扮演的研究卻不多，躲藏於布偶裝底下的勞動者，是否需要消耗情感？工作之餘是否能建立自我認同？這即是本研究欲探討的問題。

### 叁 研究方法

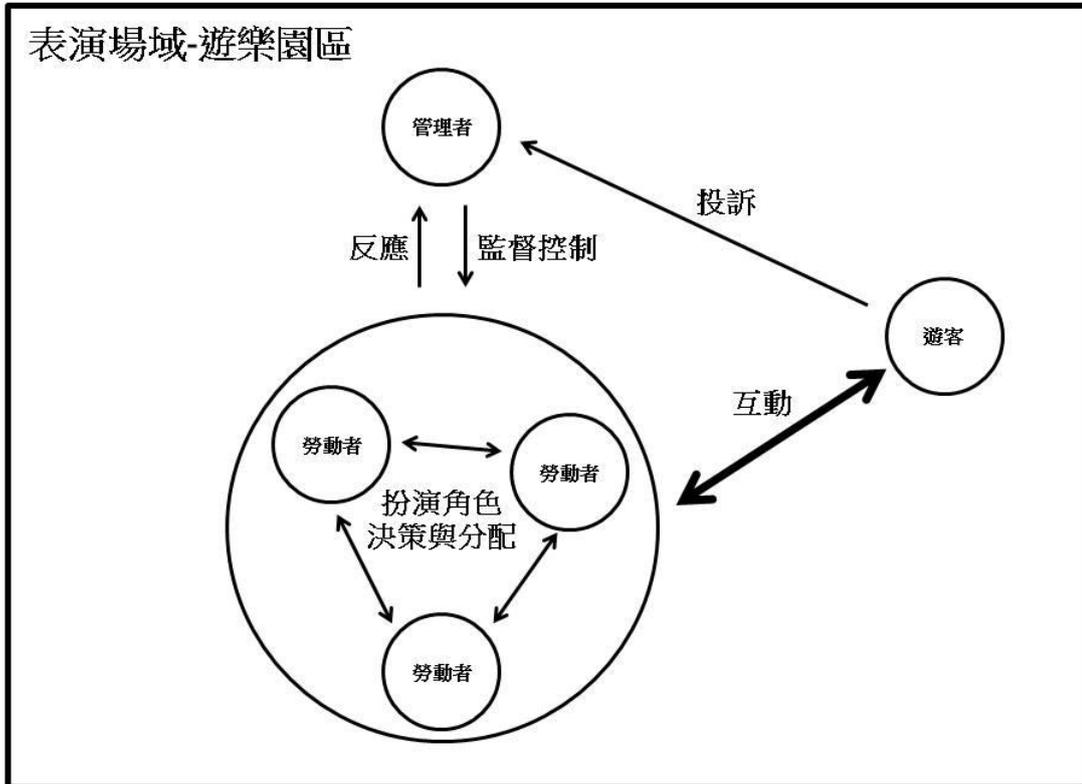


圖 3-1 分析架構圖

本研究期望藉由大型人偶扮演工作者的個人經驗與感受，瞭解該工作的勞動情形，以及勞動過程對扮演者情緒的影響。

首先瞭解大型人偶扮演工作者的工作場域。表演勞動需營造特定情境，因此需瞭解大型人偶扮演工作者要營造的氣氛為何、工作內容包含哪些事物、扮演時有哪些應遵循的守則、又可能遇到什麼難題以及如何解決。

再來，探究該場域中的互動者。互動者分別為：管理者、勞動者、遊客。藉由三者於此特定場域中的關係——管理者對勞動者的控制強度、勞動者彼此間的工作調配情形、勞動者與遊客的互動模式、遊客向管理者投訴所造成的影響，探討大型人偶扮演工作的勞動性質及特色（如圖 3-1）。

最後，將大型人偶扮演工作者的工作制度、待遇，做一個較為詳細的統整，以對該工作有更加完整的了解。

大型人偶扮演工作者大多出現於遊樂園區、展覽場所以及活動或商品的宣傳場合，考量於樣本可能的訊息豐富程度，本研究的研究對象鎖定為遊樂園區、休閒娛樂場所以及職業棒球隊的大型人偶扮演者。由於著重於勞動者的工作情境、勞動過程、勞動中的情緒，因此將採取半結構性的面對面訪談，先列出問題大綱，讓受訪者進行開放式作答，以期能得到更豐富且多樣的資料而不受限於預設題目，並會根據其回答及當下情況來調整問題順序或是增加、刪減問題。

本研究的分析資料將以大型人偶扮演工作者的自身經驗為主，訪談問題主要分成五大類：(1)個人基本資料。(2)擔任大型人偶扮演工作者以前。(3)表演勞動者的後台。(4)表演勞動者的後台。(5)表演勞動與自己。

基於研究倫理，每位受訪者皆以匿名取代其真名，也會在訪問開始前先徵詢受訪者是否同意進行錄音，並輔以紙筆進行內容記錄，訪談結果將會整理成逐字稿或是摘要稿。

在與各家遊樂園、職業棒球隊以及一間溜冰場以電話及電子郵件聯絡後，總共找到四位大型人偶扮演工作者，皆為筆者至其工作場所進行面對面訪談，且都接受錄音，訪談時間為一到三小時不等。受訪者 A 和 C 為彼此同事，就職於同一間遊樂園；受訪者 B 為溜冰場的主管；受訪者 D 為職業棒球隊的啦啦隊義工。

表 3-1 大型人偶扮演工作者基本資料

受訪者	性別	年齡	工作場所	從業時間長度	職位	薪資
A	男	31	遊樂園	約三年半	組長	約三萬
B	男	26	滑冰場	約一年半	主管	不願透露
C	男	25	遊樂園	兩年	正式員工	不願透露
D	男	33	職業棒球隊	十八年	義工	車馬費

## 肆 研究結果分析

本研究根據四位有大型人偶扮演工作經驗的受訪者之訪談資料，作分析、整理及討論，本章分為兩節。第一節將探討大型人偶扮演工作者的工作場域特性，以及該場域中互動者的關係；第二節則整理出大型人偶扮演工作的勞動性質，以瞭解該行業的制度及其對勞動者的影響（各項引用中的雙底線為筆者所加）。

### 第一節 工作場域及場域中的互動關係

#### 一、勞動的情境與氛圍

表演勞動與情緒勞動的關鍵差別在於是否需要營造特定情境，勞動者在情境之下，與顧客互動時掌有一定的彈性與自主性(林穎孟 2011)。而大型人偶扮演工作的目的為帶給顧客美好的回憶，勞動者所營造的是歡樂的、夢幻的氛圍。

受訪者 A：「……他們（顧客）就是來創造美好的回憶，因為遊樂園幾乎不可能自己一個人來，你一定是跟你的家人、你的朋友一起來到這個地方，那來到這邊不管是拍照也好、不管是怎麼樣也好，你就是來創造一些回憶。……它（工作場域）必須要能夠也許讓現場的觀眾感覺得到說，哇今天你來到這個地方是個很不一樣的地方。」

受訪者 C：「……你做這些事情讓他們感到快樂，因為他們來這邊就是為了快樂。」

受訪者 D：「帶給球迷一個愉悅、然後一個喜悅、一個驚奇。」

而筆者卻也發現，顧客在抵達表演場域前，已對這樣的氛圍抱有期待，因此大多數的顧客是帶著正面的心情與勞動者接觸，在此情形下，情境並非是由勞動者獨自營造。由於勞動者並非以「人」的形象出現，所以與顧客的互動過程也有別於一般的服務業勞動。

受訪者 B：「比較不會看到臭臉吧，然後如果是一般員工的話碰到客人進來，有些客人剛好碰到一些不如意的事情吧，反而會把氣出在你身上之類的，所以我穿北極熊之後他會覺得我不是員工，而是就是個這邊的北極熊，就會比較不會那麼把氣放在那個（勞

動者)身上。」

受訪者 C：「通常遊客會喜歡穿偶的人，遊客的反應來說的話，因為吉祥物可愛，看到吉祥物就是『欸～』。」

從訪談資料中可以得知，在大型人偶扮演工作者營造的充滿歡樂與幻想的情境裡，其氛圍其實是由帶著正向心情的顧客與勞動者互相強化表演氛圍。

## 二、勞動內容的變化

大型人偶扮演工作者於穿著偶裝時，有幾項共同原則，皆是為了維護顧客對扮演角色的幻想，分別為：

1. 不可發出聲音：在一般印象中，布偶是無語的，如受訪者 D 所言：「因為你吉祥物講話的話變成……人家會覺得一個印象會很奇怪，為什麼那個吉祥物會說話，然後小朋友的幻想會破滅。」因此勞動者在穿偶時不但不能講話，也要盡量避免發出聲音，僅以肢體語言或其他工作人員來表達欲傳達的訊息。
2. 不可做不得體的動作：扮演者的動作須符合扮演角色的個性，且一旦穿上偶裝，不只是變成該角色、更是代表其公司形象，因此扮演時忌諱某些較有爭議性的肢體動作，如 M 字腿。
3. 不可讓顧客看見穿著不完整的偶裝：看見人偶並與之互動就是為了讓顧客有「來到魔幻世界」的感受，在顧客面前穿裝或脫裝、暴露出偶裝內的扮演者，會使顧客原本身處魔幻世界的感受消失，發覺自己仍然待在現實世界、週遭環境都是人工營造的。而員工自行拍攝的偶裝照也不能隨意外流，避免破壞他人對角色的幻想。

勞動者在符合這三點原則的情況之下，可憑自身意識決定如何與顧客互動，而肢體如何表現等其他方面則無明確規定，由勞動者自行發揮。

受訪者 A：「……就是你只要符合角色的個性、然後你只要不要破壞小朋友的幻想、不要破壞這個表演的幻覺、然後能夠帶給遊客歡樂，這個就是大方向，那這些做到了，其實我們就不會太過於去——當然跳舞的動作還是必須要要求整齊，但除了這些之外我

們不會太大的限制。」

受訪者 D：「翻跟斗，你在翻的時候鞋子飛出去，其實我就曾經這樣子阿，翻的時候鞋子整雙飛出去，然後你飛出去的當下你要怎麼去應變，就可能……鞋子我不會馬上去撿，可能是有人先幫我撿，那我可能會就有點蹲在那邊，很懊惱為什麼我鞋子會飛出去，做一些就是……鞋子飛掉了覺得很不好意思阿，或者說有點生氣阿為什麼翻的時候鞋子會飛出去的動作，去逗球迷。」

此與林穎孟(2011)的研究結果相符，即表演勞動者是在情境中即興表演，因此工作方式彈性化、無標準化，勞動者享有一定的自主性。

但是大型人偶扮演工作的內容單純，主要為與顧客簡單的肢體互動如握手、擊掌等以及拍照，且由於穿著偶裝，因此也不需投入過多的情緒。而在遊樂園工作的受訪者 A、C 還需要會跳吉祥物的出場舞，但該舞步久久才換一次，在滑冰場工作的受訪者 B 及在球隊扮演吉祥物的受訪者 D 則無，依照個人能力所及表演即可。由此可知，大型人偶扮演工作的內容單調且不斷重複。但筆者發現受訪者並未對此感到疲乏或是厭倦，他們認為即使每一場表演的內容相同，也會因觀看的觀眾不一樣而有所不同。

受訪者 A：「今天遊客來到這邊，他也許會只來這一次，他下次來可能是好幾年後的事。……除非你真的能夠看見每一場觀眾都不一樣的這個事實，不然的話，久而久之，你還是會容易把它視為重複的東西。」

受訪者 C：「我們是在做一樣的事情，但是我們面對的是不一樣的遊客。」

大型人偶扮演者的工作屬於低技術工作，其工作內容大體上還是相同的，且可掌控的部分只有細節。不過每場表演的觀眾都是一批新來的顧客，會形成不同的互動情境，因此他們仍視每一場表演為獨立的、與前一場有不同之處的表演，而能每次都用全新的態度去詮釋。

### 三、面具下的自我

筆者從四位受訪者的訪談資料中，發現偶裝對勞動者產生了兩種隱身的作用，分別為身體和情緒兩方面。

首先，大型人偶扮演工作者是將自己全身隱藏起來，對觀眾展現其所扮演的角色，如同 cosplay 一般，coser 也是在扮演某角色的外貌、氣質以及神韻(文藝復興編輯部 2007)。扮演的過程中，讓觀者看見該既定角色，而非去扮演的人，表演才能算是成功的。

受訪者 A：「有的時候它（偶裝）其實不是你在穿著它，就有點像是你把身體借給它了。……我認為好的偶表演是，你在台上你看到的是這隻偶，你不知道裡面是誰，因為你看不到裡面那個人的影，你只看到這隻偶。……穿偶這件事情比較好玩的是，其實反而不是裡面的人被看到，是外面的那個角色被看到，你才是被肯定的。」

受訪者 C：「你就覺得自己已經不是原本的自己……你今天你穿著偶，你已經是這個人（扮演角色）了。」

受訪者 D：「你要穿這套，你就要穿上去你是完全那個人。」

然而，從訪談資料中發現，大型人偶扮演工作者並不像 coser 一樣，因為是扮演自己認同、喜愛的角色，而可在角色與自我的轉換過程中建立自我認同(羅資民 1998)。大型人偶扮演工作者在詮釋扮演角色之下，反而是因為隱藏自己、扮演他者而感到自在，且即使在與顧客的互動中感到不舒適、甚至受到不公平對待，也會因為清楚知道當下的身分是扮演角色、不是自己，未將顧客的反應投射於自身，因此對扮演工作的整體評價仍是正面的。

受訪者 B：「穿著北極熊別人不知道我，可是你就做任何事情都可以，就覺得可以跟他們玩、讓他們笑……穿上北極熊裝我會比較自在……雖然我會被他們欺負，但是我還是覺得有趣的感覺會占比較大。畢竟我比較就是那種我剛講的，套進去了就覺得我可以比較自在，我比較喜歡那種感覺，就想要去做。」

受訪者 C：「會比較不會害羞、比較不會覺得尷尬，因為你看到的是外面的樣子，你也不認識我。」

受訪者 D：「反正我頭戴起來誰認識你，沒有人認識你阿……對你就不用去想那麼多，你就想說我今天我穿這樣來，大家都不認識我阿，有誰認識你，要照相好阿大家一起照相阿什麼的阿……這

樣你才有辦法去放開。」

除此之外，大型人偶扮演工作者由於躲藏於偶裝之下，其面部表情不必受到他人檢視，如有負面情緒而失去笑容也不會被發現或責備，這些情緒甚至可能反過來受到情境及顧客的影響。

受訪者 A：「有的時候他們（勞動者）反而是來這邊找到一些力量……他看到小朋友很開心，他看到大人很開心，他看到遊客很開心的時候，他自然而然也就是被感染。雖然我覺得在現場，我反而感受到一股開心的氣氛，所以反而他結束之後，他在現場他反而心情好一點，可是回到後台自己一個人他可能又很……但是到現場的時候他反而比較開心。……其實穿偶是一件很微妙的事情，因為你在裡面有的時候你會有一種與世隔絕的感覺，你有時候會用一種客觀的角度去感覺外面的世界，因為也看不到，有的時候你看不清楚就是沒有……但在這種狀況下你反而更容易去聽到某一些東西讓你感動、或者某一些笑聲阿、開心的話語阿，「欸你好！」、「嗨！」，這些東西反而會因為視覺被影響，反而你就覺得說這個東西會很直接得進到你的感受裡面。」

受訪者 B：「……都不先理它們（負面情緒），反正就做北極熊，去跟遊客他們玩。……就跟他們互動、玩的話，那當下心情就會真的就比較好。」

受訪者 C：「那有時候是心情很差的時候，反而是去被遊客引導，他們比較開心得回應我們的時候，我會發現心情也會跟著變好。」

當勞動者遇到自身心情低落的狀況，即使仍會要求自己不將負面情緒帶到工作中，但由於隱身於偶裝之下，因此並不如情緒勞動者般受外在表情的束縛。因此有時勞動者會反過來被情境感染，使得工作時的心情竟比工作前的平靜，甚至於工作時回覆心情。

#### 四、即時得到回饋與互動

大型人偶扮演工作與其他行業的不同之處在於，勞動者可從顧客身上得到立即的、直接的回饋，如受訪者 A 所說：「表演的回饋是很直接的，因為表演完了，只要你認真的做、只要你認真表演，就會有掌聲，你可以馬上感覺到這個回饋的東西。」顧客愉快的心情、笑容、掌聲都是勞動者可以感受得到的，並使得勞動者從工作中得到鼓勵。

受訪者 A：「對於我們來講，我們追求的東西是在現場可以體會到的，就當然對我們來講是會比較容易有那個鼓勵的東西。」

受訪者 C：「最會讓我覺得最感動的應該是遊客的笑容吧……最大的回饋，他們的快樂、笑容吧、跟他們的甚至他們的感動……當下的回饋是看到所有的遊客、所有的觀眾看到你是很開心的笑，不管那東西代表你表現得好或是他們喜歡你，那這個東西回饋給你的感覺是最直接的。」

立即的回饋和互動，使得勞動者較不容易覺得乏味，甚至會認為自己所從事的工作是有意義的，並對自己的工作產生認同。

## 第二節 勞動特性及勞動制度

### 一、低技術勞動、低薪資

不管是大型人偶扮演工作所遭遇的困難：(1)體力不支、(2)悶熱、(3)視線不良，抑或是上場後的緊張感，皆可藉著穿著經驗的增加及身旁服務人員的陪同來克服。且如受訪者 B 所言：「不用任何訓練。」大型人偶扮演並不需要事前訓練，僅讓勞動者瞭解扮演是為了帶給顧客歡樂的心情和美好的回憶，以及扮演時需遵守的原則為何。

由於穿著偶裝，勞動者不需投入過多情緒於表演，身體勞動的部分也只需做出簡單的肢體動作即可達到期望的效果。僅有受訪者 A 和 C 因在遊樂園工作的關係，需學會一支舞，但只需三天左右便可學會。

受訪者 B：「就揮揮手阿、握個手，就是做一些動作，因為其實你穿那個東西，你隨便做個動作，其實大家……外面看起來就覺得就是很可愛。」

受訪者 D：「其實我們都沒有什麼訓練啦，就套上去然後就是……跟著節奏阿、做些動作阿什麼的、慢慢得去揣摩阿什麼的。」

由此可知，大型人偶扮演屬於「低度」表演，與 Cosplay 不同。同樣都是隱藏自身身分、將既定角色實體化，Coser 出於對角色的喜好及認同而主動選擇扮演，是為了滿足幻想而模仿，在扮演的過程中將自己投射於喜愛角色、與之作連結，Coser 可在這樣的融合過程中

建立自我認同(文藝復興編輯部 2007;羅資民 1998);給薪制下的大型人偶扮演者則不管是否認同扮演角色,最初的扮演原因為工作需求,因此即使知道自己是將身體借給他者、是在扮演他者,勞動者仍難以避免將自己與扮演角色做切割,在扮演過程中仍保有自我,他們對自身的認同是建立在觀眾的回應之上,且肯定的是所從事工作的意義,不同於 Coser 在扮演過程中獲得的自我認同。

然而受訪者 D 的情況則較為特殊。出於自願成為球隊啦啦隊的義工,受訪者 D 對扮演角色的認同源自於對其屬於球隊的熱愛,而能在無薪資的情況下,長時間為球隊付出、扮演,甚至感到驕傲。

**受訪者 D:「應該是說剛好你興趣是在看球這一塊,然後剛好你就穿這個,其實你會覺得蠻光榮的。」**

不需要特殊或專業技能的大型人偶扮演工作,屬於低技術勞動。也因此,大型人偶扮演工作者的薪資並不高。三位為正職員工的受訪者中,僅得知受訪者 A 的月薪為三萬左右,受訪者 B 和 C 雖不願透露,但就訪談氣氛及當下的暗示來看,皆為兩萬多。受訪者 A 的從業時間長度已達三年且有組長職位,月薪卻只有三萬,有主管職位的受訪者 B 甚至更少,而從業時間兩年的受訪者 C,第一年為工讀生,第二年為約聘員工,今年九月才剛升正職,薪資則與大學畢業生差不多。

## 二、無層級化的勞動環境

本研究中擔任正職的三位受訪者,其工作並非只是單純的穿偶,而是還包含其他許多事情,穿偶只是他們勞動內容的一部分,且勞動者彼此之間並無明確的勞動分工。

在同一個遊樂園工作的受訪者 A 和 C,除了大型人偶的扮演,還需負責園區內的其他所有表演及相關服務,如主持、遊客引導、劇場表演等。如受訪者 A 所言:「以我們表演處來看,我們的做法就是,我們並不會去區分出:今天只有這三個人是所謂的穿偶演員、這三個人是所謂的現場服務人員、這三個人是所謂的演員,我們不會這樣做。我們會讓所有的人可以當穿偶的演員、也可以當服務人員、甚至也可以當演員跟舞者,我們的角色是混的、合在一起的。」且非正職的員工如約聘人員、工讀生也與正職員工的工作內容無異,差別僅在於工時與薪資的計算方式。

受訪者 C：「那我們工作內容比較不會分說 PT 阿或者是約聘這種。」

受訪者 B 所任職的滑冰場也是同樣的情況，所有員工的工作內容皆相同：「這裡面所有事情我都要做。像是鞋部的出借鞋、票口的買賣票、然後冰管的人員、然後指導客人的穿鞋、冰面的整理、然後現場的清潔。」每個人該負責哪項工作都是當天分配，也都有機會穿著偶裝。僅有於職業棒球隊中擔任義工的受訪者 D，為啦啦隊中的吉祥物主要扮演者。

即使 A、B 兩位受訪者為管理者身分，但除了還需處理行政事務如排班、員工訓練、工作日誌等工作之外，其他工作內容仍與一般員工無異。再者，大型人偶扮演工作的部分並沒有任何紙本指導手冊，更使得管理者對一般員工的控制較低、較有彈性。

受訪者 B：「通常我分配的時候我會先叫那個人去穿，但是我會看他們的表情，如果他們是真的那種不怎麼想穿的話，我可能就會再請另外一位去穿，我並不會硬要求他去穿，對。如果當下如果真的他們都不想穿的話，其實我最後我會選擇我自己穿。」

且穿著偶裝非常悶熱，勞動者有中暑、脫水或昏倒的可能。於遊樂園表演處擔任組長的受訪者 A 表示，為了避免員工的身體健康受影響，工作時如有身體不適的狀況，可暗示身旁的引導人員然後提前回到後台休息。在員工健康的考量之下，表演時間長度可做臨時調整。

而受訪者 B 任職的溜冰場，則是本來就沒有關於北極熊出場後需待多久的明確規定，只有口頭告知大約時間，但也會依當下的顧客數量、員工數量、扮演者體力而有不同。

由上述訪談資料的整理可以得知，大型人偶扮演工作中的管理者與一般員工之間為無分工、控制低的關係，為無層級化的勞動環境。

### 三、非典型僱用制到自願勞動

雖然四位受訪者中有三位為正職，但大型人偶扮演工作扮演工作者其實多為工讀生，為非典型僱用制度下的勞動者。

受訪者 A：「如果妳有研究過迪士尼的話妳就知道，迪士尼裡面有六七成以上都是 PT，我們也是一樣，我們裡面有很多人員都是算

時薪的，就是計時的工讀生，所以我們這裡面會場很多都是工讀生。」

遊樂園中的大型人偶扮演工作者如果想成為正職員工，根據受訪者 C 的經驗，需先擔任一年的工讀生升為約聘員工後，再做一年才可升為正職員工，然而後續升遷如升為組長、處長等，則無明確規定。而在溜冰場上班的受訪者 B 也表示「其實沒有特別明確的寫說要怎麼升遷方式」，只知道皆由上司觀察、決定。獎懲制度方面也是同樣的情形。表演勞動不同於一般提供商品和被服務感受的服務業，其提供的表演服務涉及主觀意識，因此難以訂定一套標準衡量表演內容的優劣。

受訪者 A：「在表演這方面來講，它比較困難的是，因為表演是沒有極限的……因為表演是主觀的東西，好看的表演也會有人說不好看，就像好看的電影也會有人不喜歡，一樣的意思，所以在這一點上面來講，確實它比較難有一個固定的標準。」

事實上，筆者從訪談資料中發現，大型人偶扮演工作本身難以作為一份獨立的正職工作。在遊樂園、溜冰場工作的 A、B、C 三位受訪者，如本節第二部分所提，其工作內容並非只有單純的人偶扮演，還包含其他類型的表演或是服務。

在職業棒球隊啦啦隊中扮演吉祥物的受訪者 D 也表示，由於球團僅在球季期間需要啦啦隊，無法特別設立正職：「比如說 XX（球團某位員工）他是正職的，然後其他啦啦隊全部都是無給薪的，就是他（指啦啦隊成員）是來這邊幫忙。」因此啦啦隊改採用從球迷中招募義工的方式尋找成員。受訪者 D 及其他啦啦隊成員都是另外有一份工作，在球季開始後抽空擔任義工，而扮演吉祥物的工作較其他部分辛苦，因此受訪者 D 可領車馬費，其他義工則無。由此可見，扮演工作確實為一種隱藏了剝削關係的勞動。

## 伍 結論與檢討

本章將依據訪談資料的分析回答研究問題，接著說明研究限制並提出建議。

### 第一節 研究結果

#### 一、記錄並瞭解大型人偶扮演的工作情形。

大型人偶扮演工作者的目標即是營造出一個夢幻、歡樂的氛圍，帶給顧客愉悅、美好的感受及回憶，然而表演勞動的情境是由勞動者與顧客雙方營造、強化的。勞動者以「非人」的形象出現使得互動過程有別於一般服務業勞動：顧客在獲得美好回憶的預期之下，帶著正面心情與勞動者互動，不僅使得氛圍更加強烈，也讓勞動者在勞動過程中獲得樂趣、產生對自身工作的認同；如果勞動者因與顧客互動而感到不舒適，也會因顧客的行為或反應是針對扮演角色、不是自己，而未將該行為或反應投射於自身，不影響對扮演工作的整體評價。

至於如何營造歡樂的氛圍、帶給顧客愉悅的感受，並沒有任何的既定方式及明文規定，只要在符合不破壞顧客夢幻的條件下——不可發出聲音、不可做不得體的動作、不可於顧客面前穿裝或脫裝——勞動者可以憑藉自身意識決定如何互動。當勞動者身體不適時，也可當下調整表演時間長度，甚至是受訪者 B 任職的溜冰場，如有員工對於穿偶較為反感，身為主管的受訪者 B 便會優先指派其他員工穿偶。由此可見，勞動者在勞動過程中不必受限於管理方的控制，享有一定彈性的自主性。

然而大型人偶扮演工作屬於低技術勞動，勞動者僅需做出簡單的肢體動作便可成功營造出所需情境並帶給顧客美好回憶，即使是需要學會跳舞的受訪者 A 和 C，也可在短時間內學會該舞步。而且大型人偶扮演工作難以獨立做為一份正職工作，勞動者的工作內容除了穿偶之外，還包含許多其他事務，且一個單位內的各項工作、甚至雜事，都是由每位勞動者輪流負責，彼此間並無明確的分工。

此外，大型人偶扮演工作的流動率高，尤其是遊樂園內大多為工讀生，是非典型雇用制下的勞動者，即使想做正職員工，也得先從工讀做起、成為約聘、然後才是正職。且表演工作的成果判定涉及顧客

方的主觀意識，難以訂定優劣標準，因此也無明確的升遷或獎懲制度。從上述提到的各項性質來看，大型人偶扮演工作屬於低技術的非典型雇用勞動的形態。

## 二、扮演者是否能於勞動過程中得到滿足、樂趣？還是對此工作不滿？

透過訪談資料的分析，筆者發現，勞動者於扮演大型人偶的過程中確實得到滿足、感到自在，如受訪者 B 也明確表示對於穿偶的喜歡：「我會主動的去穿它，對，因為我覺得還蠻有趣的。」。

不同於因扮演偏好角色而獲得樂趣及自我認同的的 Coser，目的為換取薪水的大型人偶扮演者，其工作樂趣來自於與顧客的互動。除了薪資以外，大型人偶扮演工作者的回饋還包含顧客愉快的表情、笑聲、掌聲，這些回饋都是在勞動的當下立即獲得，使勞動者能直接體會到自己所從事工作的意義，並因此對自己的工作產生認同。

同時在勞動過程中，布偶裝對勞動者起了隱藏身體及隱藏情緒的作用。勞動者的情緒是不被看見的，表情並不會受到嚴苛的要求，加上顧客並不知道扮演者身分，勞動者在勞動過程中感到自在，甚至因此做出平常不會做的肢體動作。且工作當下勞動者僅需致力於投入扮演角色，而消除原本可能的負面情緒，甚至工作時的心情比工作前後平靜。

從訪談資料的分析，可以看見大型人偶扮演工作者的工作環境中的友善之處：控制低、彈性大，這些條件都對勞動者造成影響，而對該工作有正面感受。然而大型人偶扮演的環境中也存在著不友善的勞動條件，它仍然是一項低技術、低薪資的工作，甚至大多的大型人偶扮演工作者並非正職，屬於非典型雇用制的勞動者。甚至從受訪者 D 的訪談中，發現球團利用球迷對球隊的熱愛和支持，使球迷願意為球團無償付出勞動力，球迷得到心理上的滿足，球團則可降低人事成本，達成營利目的。

表演勞動者的勞動身體無法免於異化的結果，但其情緒感受卻是正面的、滿足的，並沒有感到與自身疏離。然而勞動者付出了大量勞力，所得薪資仍低——即使是自願性的義工，也是為其服務的單位付出了體力、情緒以及時間，卻未取得應得報酬。大型人偶扮演的表演勞動者即使在勞動過程中獲得了情感面的滿足且認同該工作，亦不能掩蓋其經濟面被剝削的事實。

## 第二節 研究限制與未來建議

本研究的目的是在於瞭解大型人偶扮演工作者的勞動環境，並探討勞動者是否能於勞動過程中獲得滿足和樂趣。然而因為個人能力及時間不足，導致本研究的討論受到某些限制。

首先，大型人偶扮演工作者的聯絡管道較少，使得樣本難以尋找，受訪者僅有四位，且剛好皆為男性；來自遊樂園的受訪者 A 和 C 又是任職於同一間遊樂園，因此或許某些詮釋與其他遊樂園的大型人偶扮演工作者無法吻合；另外，由於研究者與研究對象原本並不相識，導致部分問題難以詢問（如薪資）；而研究者進行訪談前也沒有從事過此類工作，因此可能有某些該職場中的重點未被提及的情況；再加上個人經驗不足，難以判斷訪談資料的可信度。

未來關於表演勞動的研究，建議應增加受訪者數量，並注意研究對象的背景，以提升分析資料的飽和度；另外，未來的研究者可與受訪者進行多次接觸，甚至親自進入田野，以獲取更加精確、豐富的資料，提升分析資料的完整性。

另外，從本研究中受訪者 D 的情況發現，非服務性組織或活動下的義工，與一般勞動者一樣付出了心力和時間，卻因為是出於自願，而成為一項被隱藏的勞動。在我們的日常生活中，還有哪些隱藏起來的自願勞動？什麼樣的條件會造成自願勞動者的產生？自願勞動又是否為表演勞動的一部分？這些都是未來研究可以探討的面向。

## 附錄：訪談大綱

### 一、個人基本資料

性別、年齡、月收入、從業時間長度

### 二、擔任大型人偶扮演工作者以前

1. 請問您尚未從事此工作前，對於大型人偶扮演的工作有何想像？任職以後，覺得與之前的想法有哪些相同和差異之處？
2. 選擇從事此工作的主要原因為？

### 三、表演勞動者的後台

1. 請說明得到此工作的過程，譬如從何得知、面試情形、簽約情形…等。
2. 請說明此工作基本的薪水、福利、獎懲制度、升遷方式。
3. 工作時間如何決定？多久？
4. 該工作有哪些守則？是否有紙本訓練手冊？是否有訓練課程？是否有不成文規定？
5. 是否曾擔任過任何職位？與其他扮演者的差別為何？是否想要升遷？
6. 上班有何不習慣之處？是否曾遇過較難克服的問題？是否有滿意之處？也請描述關於自身或同事經歷過最印象深刻的事情。
7. 與管理人員或同事私底下的相處如何？是否曾發生任何不愉快的事？有的話是如何處理？

### 四、表演勞動者的前台

1. 請說明與同事如何決策角色的扮演以及其他扮演過程中的細節，以及對於決策結果是否滿意？
2. 請描述工作前的準備過程及所花費時間。
3. 工作時，與管理人員或同事如何合作？是否曾遇過任何困難？有的話是如何處理？
4. 工作時，如何與遊客互動？請分享任何有趣、難忘或不悅的事件。
5. 工作時，如果察覺遊客不滿，當下如何反應？結果如何？
6. 工作時，遇上精神不佳或心情不順時，如何調整？
7. 工作過程中，最難的部分為何？為什麼？

### 五、表演勞動與自己

1. 該工作對您有何生活上或心境上的影響？
2. 現在的您，對該工作的評價如何？與其他工作相比，特殊的部分在於？

## 參考書目

### 中文

Hochschild, Arlie Russell(1983)。《情緒管理的探索》。徐瑞珠譯。台北：桂冠出版社。

文藝復興編輯部(2007)。《變身天使寇詩兒》。台北：文藝復興出版社

林穎孟(2011)。《我在「女僕喫茶」工作：跨／次文化中的女性身體與表演勞動》。國立台灣大學社會學研究所碩士論文。

葉嘉修(2008)。《職業認同與情緒耗竭之關係：情緒勞動之角色》。中國文化大學國際貿易學系碩士班碩士論文。

羅資民(1998)。《身體書寫下的自我認同、交融、與通道儀式——台灣 Cosplay 文化之表演研究觀》。國立台灣藝術大學表演藝術研究所碩士學位論文。

### 英文

Bryman , Alan(2004). *The Disneyization of Society*. Britain : Sage Pubns.