

鬼不要嚇到就好。」他以前當砲兵，炸彈引爆的時候炸傷臉，所以他的臉有點像刺青。有一次他去看醫生，因為他的眼珠是假的，久了沒洗就會黃黃的，所以他感冒看醫生，醫生嚇一跳說：「先生，我告訴你喔，你那個肝病很嚴重喔！眼珠都黃掉了。」他說：「醫生你放心，我的眼珠子拔起來洗一洗就好了。」所以在這樣一個心很開闊的輔導之下，我終於把心打開了，決定要化小愛為大愛。

創辦無障礙旅行社之心路歷程

在同業當中，其實我以前也只是人家的員工而已，從一個櫃臺小妹開始做起。在十年當中，我發現一個問題，為什麼有很多的身心障礙者沒有辦法出去？是因為他們都不想出去嗎？這是我的疑問。可是後來，因為我本身是身心障礙者，我很清楚，他們的心態狀況。第一個心態，不要麻煩人家、第二個，異樣眼光的看待、第三個，陪伴者的心態（如果說我的家人陪我去，我玩的地方，跟他們玩的地方，可能會是不一樣的，他可能為了陪我，沒有辦法很盡興的玩）。所以在以上的情況下，身心障礙者就不想麻煩人家、不想出去。而最大的重點是在「異樣的眼光」，我在讀大學的時候，有一次我鼓起勇氣去參加拉拉山之旅，那是跟社團去的，我是日文社的代表，我那時候拿拐杖，不想要麻煩人家，當我要爬遊覽車的時候，後面有一個同學講了一句話，他說：「這麼不方便也要來。」其實我聽了心裡在淌血，但是我告訴自己，我要做給他看。所以因為他這樣一句話，讓我掉入旅行業。我覺得我要是做給他看，不是因為我是身心障礙者，而是我願不願意做而已，所以後來我自己做到，所以我要帶更多人出去，包括我的夢想是跑萬里長城，我去過，所以我覺得絕對做得到！

其實做旅遊業也是一個潛在的夢想，從小我在鄉下，沒有什麼樣的玩樂，唯一的興趣就是追飛機，但四歲時一場無名的高燒，燒掉我雙腳的行走能力，也燒掉我追逐飛機的夢，不過燃起我想坐在飛機上遨遊世界的夢想，而這個夢想在20年後達成了！而從事旅遊業這麼久，不斷的新聞、上報，有一個同業就問我一句話，他說：「我們旅行業上新聞好像都不是好事，不是捲款而逃，就是不肖業者，要不就是惡性倒閉，好像沒有一個好消息，讓大家知道旅遊業是好的。」他也曾問過我：「你憑什麼得十大女青年？」我則是告訴他，我很用心在經營我的工作，以及我用自己的專業去告訴遊客要怎麼玩，所以我可能因為這樣的自信心，加上我的毅力，讓我得獎吧！



圖2 追飛機小時後最大的興趣（左圖）；四歲發燒之後，行走能力受到影響（右圖）

記得第一次帶身障團，是在從事旅遊業十年後，我有一天突發奇想，我剛才提到，為什麼沒有身心障礙朋友出來過，所以我在87年嘗試帶一個身障團去玩，但是那時候我不認識所謂的身心障礙朋友，我找了一個自由時報的記者，幫我去弄一個記者會，那一次的招待對象是40歲以下肢體障礙朋友。為什麼要見這些40歲以下肢體障礙朋友？我那時候大約32歲，我發現我的人生是因為出國一次，一個客戶給我一個機會，他讓我帶他們出去，可是在去之前，我掙扎兩個月，我才終於把護照辦下來，為什麼呢？因為我怕人家瞧不起我，甚至我從事旅遊業以後，大概有八年的時間，我的客人不知道我是殘障者，一直到我當選十大女青年，我的客人看到媒體的報導，才發現原來鄭淑勻是一個肢體障礙者。那為什麼八年以來，客人都沒有發現呢？因為他來的時候，我桌子下面都藏我的拐杖，我那時候都不用輪椅，所以我的上半身是看不出有障礙的人。所以沒有人知道；我也不會主動送客，因為我的電話一直很多，所以沒有站起來的機會，所以客人八年還是不知道我是肢體障礙者。而有些人要請我吃飯，我也都沒有空。但是我的專業度讓他們信任，所以客人一直持續，見過好幾次面，但是從來不知道我是肢體障礙者。為什麼會有這種心態？因為我怕客人看到我有肢體障礙，因為旅行是一個動態的行業，我怕他們會不放心把這樣的任務交給我。

而激勵我開始推動無障礙的源頭，則是某一次我招待40位肢體障礙朋友，像是大家都知道的忠仁、忠義，他們是第一次出國，也是為了圓夢。那時候有一個媒體，本來是要讓這兩個兄弟去圓夢，但因為當時華航大園空難，媒體就覺得坐飛機很危險，還是不要去好了；那家媒體又剛好看到我有辦活動，就叫這兩個兄弟來參加我的活動好了。就在那個活動之中，我們發現一個問題，40歲以下肢體障礙的人，他的人生其實是灰暗的，因為他認為他的人生沒有機會，就是這樣子。我那時設定40歲，是因為40歲以下的年輕人他的人生應該還有很大的憧憬、應該有很多的鬥志，可是沒有人給他機會。回歸我自己，我也是從這次旅遊後，遊客給我機會，逼我去帶團、逼我跟他們去玩，他們給我的機會是，「不方便沒有關係，我們可以幫你！」於是在這樣的情況下，所以我去了。然後也得到客人的認同，他們認為參加我的團很安全，因為不會被放鴿子。所以在這個前提之下，我開始很有信心的去旅遊的工作；同時，我也思考一個問題，有多少肢體障礙朋友他們這輩子沒有機會出去，因為會遭受異樣眼光，身心障礙者就會不願意、不敢參加。



圖3 打開心裡的障礙，第一次帶身障旅遊團

而我會開旅行社的原因，也是因為在那次旅遊活動中，啓發我去做了一件事情，有一個 60 歲的婆婆，她打電話給我說：「你們好過份喔，為什麼給年輕人去，不給我這種快要進棺材的人去玩呢？」因為她不知道我的用意在哪裡？因為那次 40 位肢體障礙朋友，他們的條件是清寒的、從來沒有出過國的，這些人他一輩子永遠沒有機會出過國，就在這樣的一個情況下，所以我們去了。那次去了 40 位肢體障礙朋友，幾部輪椅呢？34 台。航空公司第一次接到這樣的 CASE，他們也不知道怎麼樣處理，在十年前，機場不像現在看得到很多輪椅等著人來借用，以前不是，要申請才有。那時候，我聽說，每一架飛機起降，頂多配一台，一整個機場才十幾台輪椅，可是我有 34 台，我怎麼上飛機呢？而且我們坐輪椅的規則是「輪椅當行李托運」，所以我是用航空公司的輪椅到登機口的，可是這時候問題來了，當時整個飛機都沒有 34 台輪椅給我坐，再來同時起降的飛機，每一台都有身障的需要，所以這時候我們就跟航空公司協調，那次華航也很配合，知道怎麼樣接待這樣的身障朋友。後來我們是用輪椅直接到登機口，讓輪椅下貨艙。

之後到新加坡，同樣的問題也產生了，他們也是很制式的，一定要輪椅當行李托運，當我跟他們溝通的時候，他們就說要不要有義工，背這些身心障礙者到領行李的地方？我說不行，從下飛機到那段很長，於是我建議利用行李推車來載這些身心障礙的朋友。結果新加坡的經理說，可是那是載貨物的，載人好像有點不人道。我說沒關係，我們不在乎，我們只在乎我們是不是可以順利達成這個旅程。後來他們就知道我們台灣怎麼做，他們也跟著做，所以從那次以後，航空公司才知道怎麼樣接待這麼多輪椅的朋友。像以下的照片就是飛機上的座位，以前沒有復康巴士，所以都要用背或抱的，旅遊歷程中，真的是非常辛苦。



圖 4 成立全台唯一從事無障礙旅遊的旅行社以及新加坡溫馨之旅合影留念



圖 5 行動不便者在旅遊過程中會遭遇許多困難與挑戰