

# 空中小姐與空中少爺 其勞動過程之探討



## 小組成員

社學四 B88305101 張又文

社學四 B88305120 紀宇書

社工四 B88305115 張祐綾

社學三 B89305108 黃琬欣

## 壹、研究動機與問題

一般提到空服員，浮現在多數人腦海中的第一印象不外乎是「儀態出眾、收入優渥、年輕」的空中「小姐」，這是為什麼？我們能夠理解，在普遍認為女性有“母性照護”特質的刻板印象影響之下，護士、幼稚園老師等需要以照顧他人為主要工作內容的職業呈現出被女性化的結果。然而空服員，實際上是服務業的一種，又是怎麼被限定成以女性為主的行業？這種“空服員應該是女性”的印象，又是被誰所塑造出來的一是航空公司、男性消費者、還是女性消費者？在提到男性空服員時，一般人或許會產生疑問：「為何男人會想要從事這個行業？」但同樣是服務業，我們就不會對在 KTV 或者是代客停車的男性服務員感到有所疑惑，這其中又有什麼差異？

如同某些行業會預設應徵者的性別一樣，招募空服員的條件多半被控制為只有女性此一單一性別。然而空服員的部分工作內容，如幫客人放置行李至座位上方的置物櫃、推動重量不輕的餐車在狹窄的走道裡行進等，其實以平均說來身高較高、力氣較足的男性來從事空服員的工作會較為合適。但是以現今空服員女性高比例的現象來看，我們該認真去思考，是因為女性較擅長從事情緒勞動的工作而加強了這種職業性別區隔，還是因為空服員被認為是不需特別技能的行業，因而產生了被女性化的結果？

眾所皆知，空服員的流動比例極高，工作的年資累積亦不長。令我們感到好奇的是，空服員的升遷制度與管道究竟是否健全？而男性空服員是否會被賦予特殊的期待？工作當中不同性別的空服員又是如何相處，是否仍然會有女性服務男性的狀況發生？在空服員的光鮮多金外表下，其實有許多隱而未見的不公平。希望能藉由此次報告，擴展我們對於空服員此一行業的認識。

## 貳、文獻回顧

目前對於空服員這個職業已有不少的相關研究，主要研究的重點在於對空服員工作的特殊性進行分析。空服工作的特殊性質及在於它的工作時間、薪資計算的方式，以及情緒勞動這幾個面向。

### （一）工時制度的特質及其影響

相異於大部分行業的固定工作時間，航空運輸業工作時間的獨特之處，即在於具有不規則的工時和晝夜輪班的特性。而工資的計算除了有固定薪資之外，還有非固定薪資，非固定薪資的高低取決於飛行時數，亦即工作時間掌控了工資的高低。這樣的工時制度之特性會造成以下幾個影響：

### 1.工作時間是勞動拘束的來源

空服員的工時安排 - - 輪班制度本身就是一項殘害勞動者主體性，加速勞動者異化、疏離的詭異機制。空服員的輪班制和非固定薪資看似自由，但事實上是雇主設計的一套擬似小頭家意識和虛擬的自由意識的工時制度，讓勞動者心甘情願的從屬於這套制度運作已達成其自利目的。而其背後隱含的是雇主對其撩動的控制，空姐對雇主安排的工時向來只能接受，而少有選擇的餘地，更遑論有請事假、請病假的自由，且在休息時仍需時時處於「待命」的狀態，如同一種變相的限制。

### 2.內在節律之失調

空服員的工作型態常會造成腰部疼痛、肩膀痠痛、手腕及腿部肌腱疼痛，以及下背痛、脊椎側彎、聽力減退等慢性病。其中各種身體不適的症狀次數，女空服員又遠高於男性，而如此的工作環境更不適懷有身孕的女性空服員。也因此有『母性保護』的勞工福利政策和立法，但雇主往往採取許多不同的規避策略，對於留職停薪和調職仍有許多額外的規定和限制，這種變相假「留職停薪」之規定，行「禁孕條款」之實，已嚴重地損害了母性保護及女性之工作權。

### 3.家庭及人際關係的疏離

由於空服員的工作、休假時間與其他行業相反，而使得空服員除了工作外，與其他人的家計和聯繫就較少，交友圈也漸漸限縮在工作圈之內。而在台灣父權社會中，已婚空姐仍無法擺脫女性傳統的角色，其工作時間的不規則更使得工作及家庭之間產生更嚴重的衝突。也因此國內的空姐幾乎皆為未婚，已婚的大都退出職場，如此也造成未婚空姐並不會將空服員當作長久的事業經營，多半是以暫時、過客的心態工作，而又以年資為升遷條件之一的航空業，更不利於女性在職場中取得更高的職位。

## (二) 勞動過程的控制 - - 情緒勞動特質

### 1.勞動過程控制之前置手段—透過招募過程挑選適合之人才

航空公司為減少訓練成本以追求利潤極大，在招募過程中就會以其形象和人格特質的偏好，以選擇出最容易被訓練成符合標準的儲備空服員。可見招募過程雖不屬正式勞動過程，但航空公司控管勞動過程之品質的意識已深植於其中，因此招募過程實為勞動過程控制之前置手段。

### 2.服務「規格化」、「標準化」之保證：嚴格的教育訓練

航空公司可藉由教育訓練，達成直接或間接的社會化來教導情緒勞動者，空

服員個人的情感規則必須要符合工作角色上所被預期應表達的情緒種類、內容及方式。此外，並藉由正式的控制：依正式規定給予獎懲和績效評估；以及非正式控制：空服員之階層關係所形成的監督指導效果，強化組織規範與被期望情感規則相互聯結，達到組織有效的控制及管理情緒勞動的目的。

### 3.文化暴行、鄙視及性騷擾

事實上這些通常和性別歧視以及文化之間的差異有相當程度的關係。而在男人為主導的父權社會中，男尊女卑的觀念使空姐的女性身分成為合理化文化暴行及性騷擾的藉口，透過性別歧視、貶抑女性，使其被認為應卑屈的奉承與順從以滿足男性強者的心理狀態。

最後，情緒勞動的風險與成本即是情緒耗盡，如此後果將造成空服員心理狀態的不適應，對生活、工作和人際關係，皆會產生負面的態度和自我喪失，並增加婚姻和家庭的衝突以及人際上的疏離。

以上這些對空服員的相關文獻，多是在討論空服員工作的特質，並針對女性空服員進行討論，而比較少有針對男性空服員的研究，也較少有對男女性空服員的互動，和男性進入以女性空服員為主的行業所造成的影響，及其中的關係。

## 參、研究方法

### （一）研究設計與資料收集方式

本研究採用質性研究方法的深度訪談法，透過半結構式的訪談方式取得研究資料，在面訪進行之前，研究者先擬定一份訪談大綱，內容為開放式問題，以個別訪談的方式進行之，訪員不拘泥於原先問題的順序，因應不同受訪者與訪問情境調整問題。在質性研究的典範中，人們是透過互動、溝通與對話的方式來建構出個人真實認知的世界，因此以此方法獲得的資料能反應出受訪者的主觀感受與動態意涵，藉由研究者與受訪者間面對面的訪談過程中，研究者可以直接了解空服員他/她們的生活、工作經驗與觀點，使得研究結果更具有價值，也更豐富。

### （二）研究對象與樣本

本研究的研究對象為空服員，不設限受訪者年齡，為了了解空服員職業中男性與女性的差別，故在樣本的選取上有男性也有女性。在樣本的取得方面，主要是透過一研究小組成員之父親，因任職於航空公司，透過關係讓本組組員得以進入華航職業服務會，簡稱職服會，位於松山機場附近，該處是空服員待命的地點，

所以本組組員在現場接觸、徵求有意願之空服員接受訪問，礙於人力、時間及經費的考量，本研究採三名樣本。為了方便資料整理，在徵詢過受訪者同意後錄音，但第三位受訪者（座艙長）表示不希望錄音，亦不願透露個人資料。

受訪者代號	受訪者性別	受訪者年齡	目前擔任職務	年資
受訪者一	女	38	空服員	15 年
受訪者二	男	30	空服員	5 年
受訪者三	女		座艙長	

## 肆、研究分析與結果

### \* 勞動面向分析

#### 一 勞動分工

在空服員的勞動分工上，在我們的訪談中發現了有兩種分工的形式：依年資分工和依性別分工。

##### 1. 年資分工

一位年資 15 年的受訪者表示，在機上的工作內容會依空服員的資歷而有所不同，而這種情況在過去較為明顯，現在則比較少這種區別了，但在年資上的分工還是可見的。這也反映了空服員的年資階級制度，雖然空服員沒有職位位等上的高低差別，但年資是其區分的一個標準，年資較高的相對也較受尊重，在地位上也是比較高的。

問：那有資深資淺的工作差異嗎？

答：有哇，好比送餐，以前是規定說資淺的要面對客人，資淺的比較年輕貌美嘛（笑），因為是一個人後面推一個人面對客人嘛，資深的就可以從後面推。好比說今天從第一排送起，資淺的要從第一排走，那資深的可以從後面跟他兩個會合。資淺的通常要做比較辛苦的工作。像我們以前咖啡茶有分嘛，咖啡比較重，茶比較輕，資淺的就一定要先拿咖啡，那目前是都一樣。因為我比較資深，比較打頭等和商務，對他們經濟艙就比較不是很熟了。因為現在改變很多。像咖啡上有奶精和糖會比較重，所以先讓資淺的去拿。所以資淺的會覺得自己比較委屈，不過剛上來都是這個樣子，這是每個人都有的過渡期。（受訪者一）

這種資歷上的分工在空服員中已被視為很理所當然的區分，受訪者並提到除了座艙長之外，其餘的空服員在位階上都是相同的，只有資深空服員和資淺空服員的區別，不過空服員間仍存有年資和期別上的差異，也形成了一種在明文制度之外的輩分形式，這也進一步影響到他們的工作分配。

## 2. 性別分工

在性別分工上，受訪者也表示在過去是有比較明顯的性別分工，但現在在性別上的分工比較不明顯了，都是由飛前的會議中由座艙長指派任務，現在沒有正式的規定男女有不同的工作內容。

以前男生會比較著重在廚房，現在都是全方位的。我們女生也可以打廚房，那男生也可以打外場。現在上課的好像全部都有。像我們以前就有分說女生是全外場，男生是全打廚房。畢竟我十五年了嘛，現在上課和以前總是有些不一樣。（受訪者一）

不過，雖然在正式制度上男女的工作內容並沒有差別分工，但在實際處理機上事務時，還是產生了性別上的差別。也就是說，在某些工作內容的分派，尤其是機上突發狀況的處理和特殊情況，還是和男女性別有關。

問：男生是不是比較沒有直接跟顧客去做接觸，還是以女生

答：對，基本上以女生居多。

問：所以你們工作內容上還是有些區隔？

答：有，還是有區隔。

問：所以女性比較多是接觸客戶？比較多面對面？

答：對，我們直接對客人。

問：嗯，我們想知道會不會遇到無理取鬧的客人，認為妳講話沒有份量，要妳一定要叫座艙長出來？會不會一定要叫男生出來？

答：有的時候會是這個樣子。其實一個無理取鬧的客人，如果看到男生來，他就會聲音小一點；他如果是看到女生的話，他就會膽子很大，更加無理取鬧。其實無理取鬧的客人也分兩種，男生跟女生嘛。如果今天無理取鬧的是女生客人的話，那就是男性空服員來處理比較好；如果是男性客人的話就女生來處理比較好。還是有同性之間的這種 我覺得異性之間比較好處理這種爭端。（受訪者一）

基本上男生跟女生空服員做的事情其實都一樣，只是說，就像在家裡面，有些事情依賴父親有些事情依賴母親，事情是不一樣的。所以在一般的情況下，工作的性質是一樣的。只是在突發狀況的處理下，男生跟女生是有差別的。遇到比較不好的客人啊或是比較粗重的工作會叫男生做。像有的客人遇

到女生笑笑的，他態度就會軟下來。（受訪者二）

由此可見，在性別分工上雖然沒有明文的規定，但在實際工作中，仍存有性別上的區別，而這種區別，也多半是由社會既存的性別刻板印象而來的。另外，在不同性別的受訪者中，我們發現男性會更強調他們工作性質的同質，而削弱工作上的差別性，或以其他正當化的理由解釋。而其視為正當性的理由，正是複製社會對性別分工的刻板印象，有部分更是由家庭中的性別分工情形而來的。像男性受訪者就強調，這種區分就像家內的男女（父母親）分工一樣，但在性質上無差，而削弱了分工的公平性問題。另外，我們也發現，傾向男性處理的事務，都是屬於突發狀況，或是較為麻煩的特殊情形，這也可看出一般社會的既定性別價值，認為男生是較有應變能力的，也較能掌控狀況，這也使得男性較具有控制能力。而女性，則仍是以「服務」客人為主要的工作，只有在某些情況下，才會依情境利用一些女性的相對優勢。

## 二 勞動控制

### 1. 勞動過程控制之前置手段

航空公司在服務品質的考量下，在徵選空服員時，就會傾向選擇他們認為適合或符合其理想的人格特質，這個部分亦是航空公司對空服員的第一層勞動控制，用以確保他們所招募的員工是好管理的，且是一於被訓練而合乎其標準的。

問：那個性上有沒有哪些特質呢？

答：我覺得活潑比較適合。

問：那你們在徵人的時候會考量嗎？

答：會啊，會看你有沒有服務的熱忱。像有些人來應徵時，她長得很漂亮但她可能有些冷漠或是不夠開朗，就不會被錄取。

問：選人時還是會有一些偏好囉？

答：會啊，服務業至少還是得讓客人看得高興一些嘛（笑）。（受訪者一）

由此可見，航空公司為減少訓練成本以追求利潤極大，在招募過程中就會以其形象和人格特質的偏好，選擇出最容易被訓練成符合標準的儲備空服員。可見招募過程雖不屬正式勞動過程，但航空公司控管勞動過程之品質的意識已深植於其中，因此招募過程實為勞動過程控制之前置手段。

### 2. 服務標準化

在服務業中，雖然勞動的過程和服務對象（人），相對於其他行業都具有高度的不確定，但雇主仍設計了一套工作流程，以確保服務的品質，藉由標準化的方式，控制勞動者的身體和勞動服務的過程，使每個不同的空服員，都能維持在一定的服務標準水平之下。雇主對勞動者的勞動過程控制，並沒有因為勞動性質

而減少，反因其較高的不確定性，設計了一套規定詳細的工作手冊，將每個服務項目的流程和方式都制式的安排在工作手冊中，這也被當成了一套評估工作表現的明文標準和規則。

問：那在服務的課程上，公司會不會要求你們怎麼樣去服務客人？有沒有什麼比較標準化的方式？

答：有有有，因為我們有經過 ISO 嘛，所以什麼都要求制式，而且還白紙黑字寫得很清楚。今天這個工怎麼打，你在頭等艙、商務艙、經濟艙、飛哪個航線，越洋還是東南亞，送什麼餐、怎麼送，都有一定的程序，現在都有制式化。

問：有手冊嗎？

答：有有有，有手冊。所以如果有人不照手冊來，你就跟他說基本上大家就按照 SOP，就是服務的標準手冊來做。那當然這當中也有座艙長因為個人的喜好不同而稍微有點更改，但基本上都是按照 SOP。如果已經在飛機上了就聽座艙長的，座艙長最大。（受訪者一）

不過，由於服務業的工作對象是人，每個人都具有特殊性，且要能在服務中展現某種區別才不會顯得過於機械化而缺乏人性，或讓顧客覺得自己被當作物體一般標準化的被服務，為了區別出這種不同顧客的特殊性，並展現出人性的、親切的服務品質，在工作手冊上的服務流程規定仍是可調整的。但是這種調整的權力完全是由座艙長掌控，空服員並沒有這樣的職權，他們的工作過程仍是控制在他人手中的，若座艙長沒有特別的偏好，則仍須照章行事，因此，空服員的勞動過程自主性是有限的，也就是受控制的。

### 3.工作時間的控制

在工作時間的面向上，受訪者都表示覺得空服員這個工作的工作時機很有彈性，他們有很多時間都能自己運用和支配，並覺得這是空服員這個工作和相對其他工作來說，是一個很大的優點和好處。

做這份工作自己的時間會比較多，所以說每個人有不同的生涯規畫，你可以利用閒暇之餘唸些書學些東西，比外面上班族來得自由。不過目前沒有這個打算。（受訪者二）

但事實上，空服員的工時安排——輪班制度本身就是一項殘害勞動者主體性，加速勞動者異化、疏離的詭異機制。空服員的輪班制和非固定薪資看似自由，但事實上是雇主設計的一套擬似小頭家意識和虛擬的自由意識的工時制度，讓勞動者心甘情願的從屬於這套制度運作已達成其自利目的。而其背後隱含的是雇主對其勞動的控制，空服員對雇主安排的工時向來只能接受，且有時仍需處於「待



命」的狀態，這也如同一種變相的限制，且這些控制都是勞動者所不自覺的，甚至將這種控制當作一種工作上的好處和優點。

### 三 情緒勞動

過去已有許多研究指出，空服員是屬於情緒勞動的職業，其具有情緒勞動的三點共同特質：(1) 它需要面對面或是生音對聲音的與公眾接觸。(2) 它需要工作人員去製造他人的情緒狀態。(3) 它允許雇主透過監督和訓練的方式，來對員工的情緒活動進行某種程度的限制。針對這三個面向有很多研究已提出解釋和經驗的對照，所以我們比較著重在空服員本身的情緒感受這個面向上來討論。在這方面我們發現，勞動者對自己的工作情緒仍是屬於表面演出的，並沒有到內化成行如所感的程度，也就是說他們仍會將自己工作上的情緒表現和現實生活中的情緒感受有所區別。

問：心情不好是不是要假裝？會不會難調適？

答：當然，因為做這種工作嘛，總是要面帶微笑的面對客人。所以我說做這種工作一定要有興趣，因為你沒有興趣，你就會把家裡的不悅帶到工作上。

問：你會覺得這是一種假裝嗎？

答：我會覺得這是對我工作的一種尊重。所以說既然上班了你就必須去面對客人。(受訪者二)

問：從事服務業因為要面對面接觸客人，那你自己的情緒

答：對啊，要笑嘻嘻的，不可以把自己的情緒帶上去。

問：那這時候你會怎麼調適？

答：基本上我上班都很高興啊，都還滿高興的，因為出去嘛，每天面對不同的客人，調適得還可以。家裡也沒什麼負擔，比較不會為家裡的事情煩心，比較輕鬆、比較自在。不會說飛出去了還要擔心小孩子在家怎麼樣怎麼樣。

問：那如果遇到那種很無理的客人呢？

答：基本上我們還是要對他很謙卑。還是要盡量對他陪笑臉，今天他再怎麼無理，我是服務業，還是會讓客人。因為這種人你不能讓他生氣，越生氣越難。

問：那會不會說你私底下跟朋友的相處，把那種服務別人都內化到自己身上，對別人都是很客氣、很客套？

答：其實還是有區別。因為我今天是為了工作，我要賺這份錢，那我們平常跟朋友交往不用那麼虛偽(笑)，這樣太辛苦啦！

問：會習慣成自然嗎

答：也是看人啦，有些人會有職業性的，對三教九流都比較會應付。

(受訪者一)

不過，我們也發現這些空服員在表面演出中，雖然會有與其實際心理情緒上的衝突，但他們都頗能調適，並以此界定為是對自己工作的尊重，將這樣的衝突解釋為工作的責任和義務，要做好工作，就必須要演好這種表面的演出！而這種情緒表演也是為勞動者所意識到的，他們並以此和其工作性質結合，賦予這種可能是「虛偽」的演出合理且正當的解釋，而繼續扮演這樣的情緒勞動工作。

### \* 薪資與升遷制度

空服員的薪資計算方式是底薪加上飛行時數換算的薪資，也就是有固定薪資與非固定的薪資，飛行時間掌控了薪資的高低，而隨著年資的累積薪水也越高。

答：剛進公司拿五萬左右，我進公司比較久，大概拿八九萬。底薪是每年都調，隨著年資。我們還有算飛時，一個月平均飛六十到七十小時。那平均飛時資深的價錢會比較高，資淺的會比較低，加飛一個小時我們一個小時是三百多塊，那其他就是兩百八、兩百六往下遞減。

答：當然年資越高薪水越高。如果是同年資就要看考績，考績比較好當然拿的薪水會比較高。 受訪者一

問：和太太之間的薪資差異，誰薪水比較高？

答：當然她比較高啊，年資比較久嘛。一個月大概差幾千元。底薪就多五千啦，這個工作就是你有上班就有錢，上班越多錢越多。 受訪者二

空服員分為資淺空服員、資深空服員以及座艙長三個層級，資深空服員要升格為座艙長必須經過公司高層決策小組的評選，評選主要是依據空服員的考績來決定升遷，由受訪者的口中得知空服員男女性別的比例約 1 : 10，然而目前座艙長男女性別的比例約 1 : 1。

問：那我想知道一下空服員男女的比例大概是差多少？

答：差很多喔！空服員男女的比例 一般來說一架飛機上二十個空服員，可能只有兩個男生，很少很少。

問：那座艙長的男女比呢？

答：嗯 好像是男生比較多。對，還是有性別上的差異。 受訪者一

由此可知，代表在女性為大多數的空服員職業中，男性升遷的機會比女性高，男空服員有較高比例的人數晉升高層階級，這樣的結果其實是有一些機制在背後運作。

#### 一 考績評定

空服員的考績是座艙長依照空服員的表現打的，一般來說較具體、看的見的作為容易給座艙長好的印象，依照空服員的工作內容來區分，男性空服員的工作就符合這樣的形象，而女性空服員打外場，面對的是顧客，座艙長看不到工作的產出，因此不容易爭取到考績。

答：那其實實際上這個成績打出來是很主觀的，因為事實上很多人，尤其女性空服員，她在飛機上做同樣的事情，可能座艙長就會覺得說妳沒有表現很突出，然後他就考績相對的不會給妳打太好。

問：那就是說因為男性空服員比較少嘛，所以大家可能會目光比較注意他們。

答：而且我們的男性空服員 因為男性主要都比較打廚房嘛，那廚房也就是，他就間接的比較大小事項會直接處理到，像一些我們飛機上放的影片啊，很多這些事情男生會去做哪。那有些座艙長就會覺得說“ㄟ，你今天這些事情做得很好”他就會覺得說你很好。 受訪者一

然而空服員會發展一些策略來爭取好的考績，男性空服員也利用這樣的策略展現積極，讓自己受到長官的矚目與注意。

答： 像我剛剛說的決策小組，投票時他就是其中一員。平常他們會比較喜歡表現得比較積極的，譬如說很多事情會去搶著做。但事實上你也很清楚，如果你平時在飛機上搶著做一些有的沒有的、處理客人的問題，那你自己的事情是不是就沒有做？那你該服務客人該有的程序還是沒有少啊，那你是不是就把事情就留給默默耕耘的那些人去做了？那默默耕耘的是不是就不會被 像我就是這樣，先做好自己本份，不會搶著去處理突發狀況。因為事實上我們的事情分得很清楚，應該那些事情是座艙長處理，不是我們空服員去處理。現在變本末倒置，因為很多人想要升上座艙長，就先去處理那些事情。他等於幫座艙長分擔解憂，相對的他就可以升上去。 受訪者一

問：那你會用什麼方法讓自己的考績比較好呢？

答：上班認真一點、表現積極，還有顧客寫意見回函，這方面也會提高。

受訪者二

## 二 玻璃手扶梯

在一個以女性為主體的職場當中，往往對男性空服員有較高的期待，鼓勵發展較不女性化的能力，例如領導與決策的形象，男性被帶往、導引至特定的地方--領導者、掌控者的地位，而女空服員甚至女座艙長也依賴男性空服員所展現出來的特質。

問：嗯，我們想知道會不會遇到無理取鬧的客人，認為妳講話沒有份量，要妳一定要叫座艙長出來？會不會一定要叫男生出來？

答：有的時候會是這個樣子。其實一個無理取鬧的客人，如果看到男生來，他就會聲音小一點；他如果是看到女生的話，他就會膽子很大，更加無理取鬧。

受訪者一

問：那像在男性比較少的工作環境會不會有特別期待？

答：會啊，男生會被期待要表現比較好。一般來講我們在經濟艙就會是八個女生在依賴你。比如說客人鬧事或者是東西太高拿不到。女性座艙長也會比較依賴男性，有些事情是男生出面會比較好。 受訪者二

除了在工作上展現積極，替座艙長分憂解勞以外，透過一些非正式的互動，男性空服員以及男性主管有較多的交流機會，發展 male bond，這樣的關係對於升遷也有正向的幫助。

問：那男女之間和長官的互動有什麼不一樣？

答：平常男生飛到外站的時候可以約出去一塊兒吃飯，但女生就比較不會和男生座艙長一塊約，比較會有點距離。那今天男生去找男生座艙長一塊吃飯，就會順理成章一些。 受訪者一

問：男生之間特別的互動？像女生一樣的特別討論話題？

答：有啊我們都會有一個小小的...像一起去打球什麼的。運動比較多，女生也有啦。

問：主要是跟空服員嗎？會跟主管一起嗎？會聯誼嗎，以這種方式建立和主管的感情？

答：會啊，主管也有啊，經理也有啊。 受訪者二

### 三 斷頭勞動力市場

由以上的分析可以發現這樣的升遷制度的設計對女性是不利的，是以受訪者一年資十五年卻依然停留在資深空服員的位階，一直未能升上座艙長。女性在這個職業不能有所成就也就造成了高流動率的現象，然而低技術性的工作性質，使得離職的女空服員市場競爭力薄弱，轉業不易，若有家庭、有小孩，往往選擇走回家庭或轉任地勤這種較低薪資的工作；相對的，能以空服員作為終生職的女性，通常家庭負擔較輕，不用擔任起照顧者的角色。

問：那你們的流動率會不會很高啊？

答：其實滿高的。其實你進公司一年半會有一個關卡，三年會有一個關卡，你那

時候會想要不要繼續做下去。大概在五年還會有一個關卡，再繼續做下去轉業的機率相對的就降低了。因為外面不景氣，工作也不好找。而且像我們中年轉業，很多技能都不會了。好比說電腦啊那些很新的，很多都已經不會了。真的要轉業的話我就要去學習一些相關的東西。所以比較沒有想要轉行。

問：那像妳從事這個工作十五年，妳有打算把它當做終身的職業嗎？

答：目前有。因為坦白說我現在轉業 也三十幾歲了嘛 大概就是等工作二十五年後退休吧！（笑）

問：那妳都沒有想過要轉業嗎？

答：因為一方面我沒有結婚嘛，我沒有小孩，我不需要為我的家庭負責。我們一般會轉地勤都是因為有結婚生小孩，她必須要照顧先生小孩。那我無所謂，所以我不會想要轉地勤。相對來講地勤的薪水比較少，所以我當然是想多賺一點錢。 受訪者一

問：男與空服員流動率是否有差異？

答：男生可能走一個，女生可能走一兩百個。 受訪者二

## \* 工作與家庭

根據文獻指出於空服員的工作、休假時間與其他行業相反，而使得工作及家庭之間產生更嚴重的衝突，在我們的受訪者之中，並沒有這樣的情形，對於工時的不定覺得是彈性與自由，並非限制與困擾，這也呼應了文獻中提到雇主會設計一套擬似小頭家意識和虛擬的自由意識的工時制度，讓勞動者心甘情願的從屬於這套制度運作已達成其自利目的。

答：因為做這份工作自己的時間會比較多，所以說每個人有不同的生涯規畫，你可以利用閒暇之餘唸些書學些東西，比外面上班族來得自由。不過目前沒有這個打算。

訪問者：結婚了嗎？家庭會對工作有影響嗎？

答：已經結婚，有小孩了。不會，因為我太太也是空服員。小孩有的時候找保母帶，有的時候請爸媽帶。 受訪者二

雖然空服員對於工時採正面的評價，但對於換班制度卻有正反不同的意見。

問：有哪裡希望能改革的地方嗎？

答：譬如說現在的換班制度。因為班表是固定的，如果我想跟我老婆一起飛就要找人換，但是規定是請過假的兩個月內不可以換班。像你生病啊，明明身體很不舒服了，但是又不想請假，只好硬著頭皮去上班。 訪談案例二

問：工作和家庭會有衝突嗎？

答：因為我們有換班制度，這對空服員來說是很大的福利，所以不會影響到家庭。

受訪者三

## \* 工會

航空公司裡的產業工會並沒有單屬於空服員這個職稱的「空服員工會」，而是以整間航空公司裡各個不同部門的聯結為主；就算是空服員有心加入工會為自己謀福利，也常因各部門之間的不熟稔導致集結的工會力量不夠強大。

呃基本上我們都有參加，因為是屬於一個產業工會。不是空服處單獨，是跟華航別的單位一起。力量實在不是很大。（受訪者一）

我們華航有個缺點，就是各單位管各單位的。會有一點點比較獨自運作。（受訪者一）

很顯而易見的，空服員是一個以女性為主的行業，男女比例極為懸殊。但是和男性相較之下，女性參加工會的比例並不高。除了女性會被家務工作給限制住，無法像男性一般自由運用自己的閒暇時間之外，勞工本身—女性勞工亦然—接收了刻板的「工會男性中心文化」的性別區隔印象也是一大影響。

男女比例差不多，一半一半。我們自己選幹部嘛，我自己也比較傾向要選男生。（受訪者一）

會啊會想參加。現在沒參加其實不是很清楚，想進工會當然是希望能幫同事爭取到一些權益。（受訪者二）

我們能夠明顯地看出，多數人仍然期待男性才是有力量能發聲、且該發聲的主流性別—就算是處在以女性居多的行業裡依然是這種現象。

## \* 性騷擾

飛機上的性騷擾事件多數是女性空服員遇上男性客人，以帶有性意涵的談話、舉止造成女性空服員生理及心理上的不悅。男性客人行使他先天上的性別本質權力，藉此展示他的男性主控威權。礙於服務業「以客為尊」的觀念，女性空服員多半只能選擇默默忍受。

是會跟他說不可以。有的時候就笑笑，想說帶過去就算了。 有碰過要求客人道歉，不過比較少。大部分的比例都是算了，因為我們也不想惹事情，因為這類事情很麻煩。（受訪者一）

女性空服員在遇到騷擾事件時還是沒辦法掌控自己身體的自主權，一切仍然必須以公司的名聲、利益為優先考量；就算想要對性騷擾事件有所反擊，仍得透過上層主管去做反應。

有的時候有些人比較認真一些，她認為她的人格受到傷害的話，會去報告給座艙長，再看座艙長怎麼處理這件事情。（受訪者一）

### **\* 身體意識**

身體意識是跟身體以及身體經驗有關的認知、思考與感受，是個人經驗的集合；它會受到個人過去經驗與個人和他人的接觸、互動所影響，是一種個人主觀的表現，和實際的外表並沒有顯著相關。身體意識是隨著外界影響而跟著改變的，近幾年來由於“苗條”成為獨霸的主流身體意識，不符合理想身體形象的一概被視為是脫序的行為；以標準化的員工服務及美好體態為主要號召的航空業，自然會將這些納入員工訓練的體系中，以期創造出整齊劃一被規訓的齊一性勞工。

航空公司對空服員的體型要求較一般企業要來得嚴格許多，在公司預設顧客所買的不只是良好服務的觀點之下，維持勞動女體的外觀美好也成了企業目標之一。

規定說不可以太胖。它沒有嚴格規定你不可以胖超過幾公斤，但如果你過胖的話穿旗袍會很難看（受訪者一）

服裝是一種表達、溝通的系統，身體也隨著幻化成文化標記，烙印著各式各樣的文化價值；航空公司配給空服員的旗袍是為每個人量身訂做的，代表著高度自制的勞動女體，在搭配著制式的服務流程以及標準化的外在體態之下，展現出最佳效果的企業形象宣傳。而為了維持這樣的優良形象，公司派出的監控者是與空服員有大量時間相處的基層主管—座艙長。

如果你真的過胖到很難看的一個階段，座艙長就會警告你啊。對自己的外貌要稍微修飾一下。（受訪者一）

除了服裝、體態的控制，女性空服員在儀容、化妝方面都沒辦法自己掌控。

甚至這幾方面是被列為考績的部分評分標準的！

以前有一陣子規定指甲油跟口紅，那時候都要正紅色，因為規定是正紅色的所以擦久了指甲會變黃。（受訪者一）

像出去飛，座艙長就會來考核妳的儀容，就會看妝有沒有化啊頭髮有沒有整齊。（受訪者一）

相較於處處被限制的女性空服員，男性空服員似乎得天獨厚多了。雖然在招募人員時男女一樣都有外表上的限制，但是在進入公司之後男性所受到的監控就要少得許多。

進來時會要求身高 不過你們也看得到像一些年紀比較大的座艙長都（笑）那個就沒有辦法，有的真的很胖。（受訪者一）

以一般社會來講，男生減肥跟女生減肥也是差很多。就是不要太誇張就可以。（受訪者二）

像男生就是規定衣服領子不要太髒、領帶要打 男生基本上就看頭髮有沒有亂翹，以前還有規定襪子顏色，現在沒有。（受訪者一）

這種專門針對女性空服員的身體意識監控，不僅是公司方面會派出如座艙長等類的監控者，同事之間以及客人也都是潛在的監控者。也因此女性空服員之間最常出現的談論話題亦多半與控制體型有關，在同儕的監控壓力下更是一刻也不敢放鬆：

最近就常討論一家台大那邊，汀州路上一個減肥師父滿有名的，最近大家都去那家。（受訪者一）

（減肥的人）比例上大概有三成吧，隨時都會注意 看到年輕貌美的妳就會想說要控制。（受訪者一）

男性空服員也常負起監控者的“責任”，和主要顧客群一樣展現出其男性凝視（mal-gaze）的威力：

大家會互相注意啊，發胖會互虧。男生女生一樣都會討論啊。（受訪者二）

從統一的體型標準 規格化的服裝以及他人的監控眼光與批評等多方監控之



下，女性空服員需要時時對自己展開體型的自我檢視，以期符合航空公司的要求形象。勞動女體的身體宰制權並不是握在她們自己手上，而是被男性中心主義掌權者給拿來支配女性的體型意識價值，並且以各種方式進行規訓。

## 伍、田野觀察與研究限制

在這次的訪談中，我們是透過人際網絡與一位資深的空服員聯絡上，她當時的職位做到座艙長，但現已經沒有在飛了，而是在華航的職服會服務。我們的訪談地點就是在華航的職服會。訪談前，本組組員參觀了職服會的周邊環境，外側為網球場，提供員工運動休閒的空間，員工藉由運動彼此能夠相互交流、聯絡感情，但該空間還是男性為主要使用者。進入職服會，首先經過簡報室，正巧遇到空服員出勤前座艙長分派任務結束，所以無法參與，對於空服員的分工內容是透過訪問過程得知。最後到了空服員待命地點，約有三、四名空服員在那兒看報、休息，有一名男性，其他皆是女性。

被排到待飛任務的空服員在待飛區待命，我們所訪談的正是在那邊等候出勤的空服員。由於那是一個開放的空間，同時有多個空服員，也有一些主管級的人會從旁經過，我們發現受訪的空服員都有較以公司立場發言的傾向，這可能是受到這樣的環境影響。又我們所訪談的空服員的服務年資在平均來說算是較長的（男性五年，一女性 15 年，另一女性更是已升上座艙長），他們能在公司的體制下長期服務，可能也就是因為她們接受了公司的制度設計安排，並且將之內化，所以她們的立場和說法都是以維護公司形象，以公司的立場來發言。從她們的言談中可以明顯看出，他們常會強調空服員內部的和諧和愉快的合作關係，雖然有資深資淺的位階差別，但是上對下的照顧，以及下對上尊敬的相處方式，彼此沒有競爭或權力上的爭奪，營造的是一種和諧愉快大家庭式的工作環境。

所以本研究最主要的研究限制囿於該場地是開放空間，來往的空服員與主管很多，我們訪談內容與過程公開，可能遇到的困難為受訪者會基於保護公司立場，或擔心現還任職空服員，若有不當言論會危害個人利益，因此對於部分問題語帶保留，不肯透露實情。

### 【附錄、訪談大綱】

受訪者基本資料（性別、年齡、教育、婚姻狀況、收入）

受訪者工作概況與勞動條件（薪資、工時、放假、福利、升遷、性別分佈）

為什麼會想加入空服員的行列

\* 為什麼會想當空服員？

\* 是否曾受到同儕或廣告形象等外在環境的影響？

- \* 是否曾受到他人 (ex.家人、朋友 等等) 的反對或排斥? 為什麼?
- \* 如何獲得招募空服員的資訊以及如何準備?
- \* 報考航空公司的招募條件與過程?
- \* 航空公司對於男或女空服員的訓練有何差別?
- \* 是否視空服員這職業為終身職? 為什麼? 又, 如果視為暫時的職業, 對於未來的生涯規劃為何?

## 工作內容

### 女空服員

- \* 飛行時主要負責的工作內容為何?
- \* 男或女空服員的工作內容是否有所區別? 這樣的區別合理嗎?
- \* 工作時經常遇到的困難是什麼? 如何處理?
- \* 工作上有問題或不順遂時, 會向誰請教或求助?
- \* 如何處理乘客性騷擾的情況?
- \* 同事之間相處的情形以及其互動模式?
- \* 如果自己心情不好或因某些狀況而笑不出來時 (無法表現出公司所要求的親切服務), 會採取什麼樣的應變方式呢?

### 男空服員

- \* 飛行時主要負責的工作內容為何?
- \* 男或女空服員的工作內容是否有所區別? 這樣的區別合理嗎?
- \* 工作上經常遇到的困難是什麼? 如何處理?
- \* 工作上有問題或不順遂時, 會向誰請教或求助?
- \* 是否曾有過遭乘客性騷擾的經驗?
- \* 當女空服員遭遇性騷擾事件時, 有何想法以及是否有所行動協助之?
- \* 同事之間相處的情形以及互動方式?
- \* 由於性別的比例懸殊, 工作時是否會有與女空服員疏離的感受? 或感覺自己屬於弱勢?
- \* 如果自己心情不好或因某些狀況而笑不出來時 (無法表現出公司所要求的親切服務), 會採取什麼樣的應變方式呢?

## 空服員的身體意識

### 女空服員

- \* 自己的外在條件 (尤其是外表儀態) 是否對於獲得這項工作機會有決定性影響? 其所佔優勢的外在條件為何?
- \* 為了符合公司所期待的外在形象, 用什麼樣的方式來保持?
- \* 是否有減肥或維持身材的困擾?
- \* 「減肥」是否成為同事之間的另一項競爭? 或相互協助或分享經驗的一

個契機？

- \* 本身是否同意維持體態的纖細勻稱為一女空服員所必須？
- \* 認為男空服員所應具備的外在條件以及身材體態為何？為什麼？
- \* 男或女空服員外表儀態對於其服務內容及品質有何關聯或影響？

男空服員

- \* 自己的外在條件（尤其是外表儀態）是否對於獲得這項工作機會有決定性影響？其所佔優勢的外在條件為何？
- \* 為了符合公司所期待的外在形象，用什麼樣的方式來保持？
- \* 是否有減肥或維持身材的困擾？
- \* 本身是否同意公司對於男空服員外表儀態的要求？
- \* 認為女空服員所應具備的外在條件以及身材體態為何？為什麼？
- \* 男或女空服員外表儀態對於其服務內容及品質有何關聯或影響？

## 【參考資料】

台北市上班族協會 2000<空服員工作與生活問卷調查報告>

陳美華 2000 <一九九九台灣女權報告工作篇>，財團法人婦女新知基金會。

勞工委員會 1998 <中華民國八十七年台灣地區事業單位勞動條件概況調查報告>

江盈誼 2001 <女性與工會--以某航空公司空勤部門為例> 碩士論文

劉代倩 1996 <女性空服員勞動主體性之研究 以工時制度與勞動過程做檢視> 碩士論文

徐孝慈 1996 <晚禮服下的灰姑娘--以青春體力換取金錢代價的女性空服員> 碩士論文