

## 性別與工作期中報告 空服員職場之探究

陳婉茹	社學四
陳琬如	社學四
李岱螢	社學四
楊韻青	社學四

### 壹、動機與目的

就業市場的性別區隔下，女性在有限的就業機會中，因為女性本身的普遍特質，以及一般人對女性角色的期待，使得女性的工作多集中於基層服務業的職業類別。刻板印象中，女性柔順、照護者的形象，和許多新興服務業的工作特質需求相符，如車掌小姐、空中小姐、櫃臺小姐、電梯小姐 等職業，皆是典型和如此的形象相符應的工作。此類工作強調的，不只是一種體力的付出，更重要的是情緒的付出，以及外在形象的展現。其中，空服員是此類工作中目前最具有社會地位的職業，也一直是許多女性年輕時所追求的一個夢想。在日劇「大和撫子」（大和拜金女）中，空服員亮麗的外表形象深植心中，每位空服員打扮時尚、充滿自信心，舉手投足間都不時引起旁人的注目，人人無不投以羨慕及讚賞的眼光。空姐們靠著職業名聲之便，頻繁地參加聯誼活動，藉此做為嫁入豪門之跳板，願能以「榮退」之姿轉換人生跑道。不過，空服員真是個如此美好的行業？嚴格說來，空服員主要的工作內容是私領域家務、照護工作的延伸，因此還被人認為其只是一個「高級的服務生」；然而，深究其工作要求就會發現，這個工作其實既耗費體力、也耗盡心神，可能並不如外界想像的輕鬆及美好。

在過去的研究、調查中可發現，亞洲的航空公司更要求空服員是「年輕的女性」，甚至有航空公司曾以「以媳婦的心來服務每位乘客」的廣告口號作為行銷。亞洲航空公司重視空服員的外貌與優雅的儀態，和外國重視能力的狀況似乎是有所不同的。因此綜合以上，我們想從這研究中瞭解，一般空服員的工作概況（工作實質內容、工作壓力、尊嚴、升遷等），及在這樣一個強調柔性女性特質的職業中，性別在此有什麼影響力；另外，在這麼重視外表形象的行業裡，其專業能力的要求以及技術累積的機制何在，對個人往後的生涯又有何影響？進一步地，我們也意圖比較不同公司、組織文化下，勞動條件及情境的差別，而由此對於勞動者的影響又在哪？期望發掘，在一個如此強調正向情緒的工作中，每位空服員背後敘說著的真實故事。

### 貳、文獻回顧

#### 一、女性化職業的個人處境

當一個職業被過度女性化時，常常意味著這個職業的技術性與地位會日漸貶值，這類的職業包括車掌小姐、空服員等等。在台大城鄉所陳秀曼的碩士論文「移動與束縛 台汽客運車掌小姐的勞動過程」（2001）中提到，車掌小姐是性別分工

的產物，是一個低技術性、訓練期短、可替代性高，並且只僱用女性的工作。其美麗、溫柔、端莊的形象符合社會大眾對於女性角色的期待，但是另一方面，這種「女人的工作」——非管理性、操作性的服務性工作，卻意味著勞動生命短暫，常因結婚或懷孕而造成就業不連續，並因性別的刻板印象，從事此職業的女性必須時時刻刻約束自己的行為舉止及外貌化妝；除了作為一名員工以外，更有作為一個「女性」的雙重規訓。這是許多女性化服務業場域的特點，這樣的處境同樣發生在空服員的場域中。在台大新聞所徐孝慈的碩士論文「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」(1997)中提到，在市場考量與社會文化影響下空服員成為航空公司的活廣告，她們的身體成為可販售的商品，在飛機上、機場上，流動地展售，而「年輕」是這個商品的第一要件。

但是與空服員相較，車掌小姐有完善的升遷、福利制度，似乎是較有利於個人生涯的發展。在陳秀曼(2001)的論文中指出，與其他女性從事的職業相較，台汽的車掌小姐擁有較好的薪資待遇，更重要的是，台汽的升遷管道和一般公務員相同，較不受到管理階層的直接控制、升遷的管道較暢通、社會流動性較高；因此只要成為正式員工，便可以經由考試升級，所以許多曾經擔任車掌小姐的女性後來轉任其他工作也能有不錯的成績。而從她訪談的過程中，她發現這些曾經擔任過車掌小姐的女性，其所流露出的自信及自主絕不下於所謂白領階級的辦公室女性，只要女性擁有和男性平等的機會，女性絕對可以成就一番事業。相對於此，在空服員職場中，女性的處境則有所不同。徐孝慈指出女性空服員常得承受社會對於女性的壓力，即婚姻家庭的束縛，這使得許多女性被迫放棄這份空間、時間流動性皆高的工作。而且事實上，女性空服員無論在工作上或是生涯發展上，都面臨著來自公司與家庭的雙重困境；女性做不長的事實，使得以年資為升遷考量的航空業中，女性主管比男性少很多。嚴格來說，空服業是一個對女性不甚友善的工作場域。另外他也認為，在台灣由於空服員的工作可以吸引不少年輕女性，所以航空公司有本錢將招考的資格拉高，因此台灣從事航空業的人口，平均學歷比歐美的空服員高，但是所受到的尊重與待遇卻不及歐美的空服員。

由此，讓我們對於一個女性化的工作有了基本的認識與瞭解，除此之外，實際場域的行動者如何看待這樣的勞動狀況，是另一個可待探討的面向。面對這樣的客觀勞動環境，個別的勞動者有何選擇或是改變的可能，女性空服員如何使這樣的勞動環境更有利於個人的生涯發展，是我們想深入瞭解的。

## 二、情緒勞動

而在服務業的職場中，體力勞動似乎不再是一個關鍵性的勞動形式。在《The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling》一書中，Hochschild認為空服員除了從事勞力或勞心的工作外，還從事一種名為「情緒勞動」的工作，其定義為要求一個人為了維持臉上的笑容而必須引出或壓抑她的情緒，只為了製造別人一種覺得被關懷且深處於一個歡樂安全的地方的心情。航空公司為了確保乘客能夠感受到一個友善的飛行航程，要求空服員的外表及情緒的標準化，在此甚至經歷商品化的過程，壓抑個人的特質及私人情緒，以來維持與乘客間良好的互

動。再者，組織透過外在控制，將意圖達到的組織目標與要求內化至空服員，某程度能有自我監督的效果。因此這似乎使得空服員工作的自主性受限，且對於私人領域有過多的侵犯，這都是值得反省的。而一般認為空服員是個輕鬆愉快的工作，我們想由此應會有所改觀，而這樣的工作場域對人的影響是什麼，是我們想再深入瞭解的。

### 三、鏡像展示的身體

在藍佩嘉「銷售女體，女體動：百貨專櫃化妝品銷售員的身體勞動」論文中認為，勞動身體的探討必須要同時考慮外部身體（長相、體格、運動等），以及內在身體（感覺、情緒、互動等），兩部分在服務勞動過程中是相互構成的；因此提出了四個不同面向身體勞動的概念：剝削的身體、馴化的身體、鏡向的身體以及溝通的身體。相應於此，提供服務和情緒勞動馴化的身體，以及反射美麗意象鏡像的身體，在空服員勞動的過程中，應是更被強調的面向。空服員不但要時時刻刻保持正向的情緒，在個人外表儀容上，更成為場域中被凝視的重心。

而在這性別化的場域中，性別化的身體如何被看待，而行動主體又是如何面對這樣的情境，是我們更感興趣的。

### 四、空服員的勞動地位

在台大社研所江盈誼的碩士論文「女性與工會—以某航空公司空勤部門為例」(2001)中提到不少人(包括同行業者)以雙重標準來看待空服員，一是欽羨他們的高薪，但又以「無技術的工作者」來貶抑他們。她並陳述了藉由深入訪談所得的某家空服員在公司內臨的勞動狀況，包含招募歧視、薪資以及薪資結構問題。在招募歧視方面，該公司招考資格限為女性，而不收男性的原因是因為男性要服兵役；至於女性亦須是（大專）應屆畢業生。在薪資方面，他發現不少認為空服員領「過高」薪水的人並不是從「付出 所得平衡」的角度來看，而往往以空服員的性別(男性通常薪水較高)、年齡判斷基準。在薪資結構方面，雖然在帳面上空服員領取高薪，但其給付結構所造成的影響實在不容忽視。通常薪資計算方式包含底薪和許多津貼項目，底薪除了年資外，很難以其他名目增加；而津貼部分佔整個薪資結構中的比例相當高，甚至可以高達總總薪水的二分之一以上，然而這津貼部分是以「飛行時數」或「物價指數」為基礎來計算，所以很容易受到波動，例如有時公司就以調整物價指數為由進行新裁減或是以賦稅理由變相調整薪資結構，甚至還以公司營運不佳為由，要空服員「共體時艱」。

從他的研究延伸而來，我們想要了解的是空服員對於自己的專業性有何看法，是否真的是無技術的工作者。而對於台灣空服員學歷比歐美高的現象，我們想探究的是學歷的作用機制何在？最後對於江盈誼以招募歧視、薪水、薪資結構來討論空服員在公司內部的勞動地位，我們亦希冀能在實際訪談中能有所呼應對照或是得到不同的結果，甚至能從中找出其他觀察空服員勞動地位的面向。

### 五、工會

在勞資關係中，雇主對員工常常有不合理的要求或對待，而員工若要獲得

平反”，工會是其中一個可以運用的管道。然而藉由工會的運作是不是真的就能保障勞方權益呢？而工會常是由資方“輔導”設立的，那麼實際上公司是不是可以藉此名義反向掌控員工呢？在江盈誼的論文中指出產業工會在台灣面臨最大的困難來自於其組織基礎被限定在同一廠場，雖然工會法規定產業工會之組織及範圍為同一區域或同一廠場，但在施行細則與行政機關事務運作下，排除了以同一區域作為產業工會組織範圍的可能性，甚至一個公司或企業有二個以上的廠場，也不得合組一個產業工會，勞工的力量因而分散。因此台灣的產業工會並非歐美之跨廠性工會，而是較類似日本之企業別工會的性質，單一產業工會面對的是單一雇主，加上台灣多屬中小型企業，在會員人數與經費上以現，較難展現強大的集體力量，容易受到雇主不當支配與介入(陳繼盛，1994；黃程貫，1997；台灣勞工陣線，1999；江盈誼，2001)另外，江盈誼在對航空公司的實地調查中，雖然該公司的所以員工基本上都是工會的一員，但是往往實際與的比例不高。尤其是女性員工。而對空服員來說，由於工作的性質——工作時間不固定——使得他們無法有效出席工會(例行)開會與活動。

從文獻中我們看到產業工會要健全發展的難處，也看到因為工作這樣的外部限制，使得空服員不容易接觸到工會。對此，我們想更實地的了解在航空公司所組成的工會中，是否也猶如文獻所講的——資方雇主仍可以支配、控制工會，以達到變相控制員工的目的。而空服員工作特性增加了多少參與工會的困難性，又他們是否也有其他的因素促使(不)參與工會活動。

### 參、研究方法

在這個研究中，我們主要是利用深度訪談的方式，和三位受訪者個別地進行有錄音的質化訪談。進行地點都是在簡餐店、咖啡館，訪談時間皆約 3 小時左右。而受訪者訪談的背景如下：

- a. 受訪者 A 為現任長榮新進空服員，資歷約一年多，大學畢業，曾做過國會助理。透過組員的哥哥所引介，兩人是大學社團的同學。而訪談的地點在綠巫簡餐店，訪談時間為晚上六點至九點左右，進行三對一錄音訪談。
- b. 受訪者 B 是前任華航空服員，資歷約 2-3 年，當時學歷是大學畢業，離職後，研究所畢業取得教師資格，現為國中教師。我們是透過組員社團學妹所引介的，兩人為表姊妹關係。訪談地點為葉子咖啡館，訪談時間為下午 2 點至 5 點左右，進行三對一錄音訪談。
- c. 受訪者 C 是前任國泰空服員，資歷約 7-8 個月，大學畢業，離職後從轉換過輔導員、輔導老師等許多工作。我們是透過組員同學所引介，組員同學的媽媽和受訪者的媽媽是好朋友。訪談地點在丹堤咖啡館，訪談時間為早上 10 點至下午 1 點，進行三對一錄音訪談。

基本上，我們取樣的條件是以從事國際線的空服員為優先，且希望受訪者所任職的公司能夠涵括本土及外商公司。我們曾嘗試要透過 BBS 站徵求受訪者，但因為得不到回應，因此主要還是透過認識的朋友與親人所引介。

## 肆、內容分析

### 一、職業的性別意涵

#### 1. 僱用條件與性別分工

空服員，慣稱「空中小姐」，從這樣的稱呼中，不難發現這個職業有嚴重的女性化傾向，甚至早已產生了「以女性從事為主」的刻板印象。目前除了長榮是沒有招收男性空服員的航空公司外，其他航空公司早已有「空中少爺」的出現，但是在我們的觀察中，空服員的男女性別比例還是非常的懸殊。許多的研究中都指出，女性集中於服務性質的工作，專業性、技術性的工作則是由男性主導。空服員是屬於服務性質的工作，服務性質的工作因為有私領域的傾向，所以被認為由女性擔任較適合，男性若是擔任此工作也可能會遭受到性向方面的質疑。這是父權體制下的影響，男性操控對女性勞動力的控制，在此不多作贅述。

男性對於女性的操控，也表現在他們對女性的形象要求上。因為早期坐飛機的乘客多為男性，女性空服員為乘客提供的服務不只是服務本身而已，而是「具女性特質」的服務，甚至是「性感形象」的營造。許多航空公司為空服員設計的制服都是為了展現女性身材的剪裁，例如新加坡航空的沙龍，更是完全融合了女性溫柔特質和性感形象的表現。換句話說，女性空服員不但要做好自己本分內的工作，提供良好親切的服務，也要注意自己是一個女人，必須隨時維持一個社會期待的女人形象，窈窕的身材和完美的化妝，也是這個工作的必備條件之一。

不過，空服員雖然都是打扮的光鮮亮麗，但並不代表他們的工作就是像伸展台上的模特兒一般，在機艙走道上優美的走來走去就可以了，其實他們的工作也是很粗重的，要幫忙擺放旅客的行李和廚房食物的安置。受訪者皆指出，餐盤其實是很重的，長時間做此類的工作會造成身體上的傷害，例如脊椎側彎，手腕發炎等，就這點而言，其實是很適合男性來擔任的工作。我們從訪談者的談話中，比較了華航和國泰兩家皆有男性空服員的航空公司，在性別分工上，原則上大家還是按照自己的責任區域來分配工作，工作手冊有明定各區域的工作項目，所以不受性別的影響。但是華航的男性空服員會主動幫忙較粗重的工作，例如酒的搬運及擺放，而比較不喜歡販售免稅品，希望女性來幫忙，而國泰因為搬運的工作由地勤擔任，所以不管男女，大多只負責自己份內的工作。

#### 2. 專業性的質疑

一般人對於空服員這個工作的印象不外乎是薪水高、身材好、長的漂亮之類很浮面的印象。但是前面有提到，空服員的工作，在光鮮的外表下也是有很辛苦的一面，當我們仔細探究他們的工作內容時，有一個問題忍不住想問，空服員的工作到底具不具備專業性？一般人認為具專業性的工作大概就是像律師、會計師、工程師、建築師等在學校長期養成並擁有執照的工作，而空服員的工作跟一般餐廳服務生無異，也要掃廁所，處理穢物等「dirty job」，只能說是「高級服務生」！是因為航空公司本身對於空服員的招考條件很高，尤其是有學歷方面的限

制，英文也必須很流利，所以空服員的社會地位和形象高出一般服務生很多，但是實際上只是個花瓶，容易養成，也容易被取代。

我們將以上的想法轉述給受訪者，並詢問他們的意見，通常受訪者對於外界的看法只是一笑置之，因為他們認為一般人並不了解他們實際的工作內容，他們認為自己的工作其實是有一定專業性的(例如對飛機機型的認識、飛安知識、調酒技術、危機處理、急救常識等。可參考本文附錄二：職業概況)，也只有在航空公司的給予的受訓過程中才學的到，單單擁有知識也不稀奇，他們的專業更是需要大量經驗的累積，每一次飛行都不斷的在學習；即便是看似簡單的服務程序，也有一套專業論述在背後支持。在訪談華航空服員時，受訪者就以當時訪談進行所在咖啡館服務生的服務方式為例，舉證說明一個舒適、方便顧客用餐的服務，並不是一般服務生所擁有的專業技術。不過，在訪談中我們也觀察到，受訪者雖然對自己的工作有自己的看法，但有時也會陷入一般人刻板印象的迷思中，而必須自我形塑一套說法來抵抗大眾這樣的刻板印象。

經由訪談後，我們給予空服員的專業一個較為正面的評價。空服員的專業因為「女性化」的影響而減低一般人對其專業性的看法，忽略其工作內容的各個面向。一般人其實並不易體會到空服員的專業，可能是因為他們的專業平常不會有機會在乘客面前展現，例如危機處理的技巧和經驗是能見度較低的，沒有發生緊急危難時是不會被看到，而緊急危難的發生當然能避免。能愈少是最好的。因此，一般在飛機上只看到空服員忙進忙出送餐、倒飲料，就以為他們的工作如此，事實上空服員要習得的知識與技術並不少，絕不止於化妝技巧高明就可以的。

### 3.工作環境對女性的限制

空服員的性別比例還是以女性為多，在這樣的一個以女性為主的行業中，航空公司對於已成為空服員的女性，其實並沒有結婚、生子的限制，懷有身孕雖然必須停飛，但產後仍然可以正常工作；工作年齡也多沒有很嚴格的上限，只要還有意願想做，制服還能穿的進去，都可以繼續工作。這與一般人的理解不同，一般人總認為做空服員，美色是一個最必需的條件，人老珠黃必然會遭到公司的淘汰。但是我們從訪談中得知，空服員雖然確實是一個流動率很高的職業，但並非是公司方面的人為淘汰，而是空服員自己的選擇(先不論其是否出於自願)，屬於自然淘汰，覺得自己的狀況不適合這個工作的人就不會一直繼續做下去，大部分的空服員都是做個幾年，合約一滿就不再續約，所以給人有年齡一到就淘汰的錯覺。

從訪談中我們大致可以了解到為何空服員的流動率高，因為整體工作環境對女性並不友善。工作壓力大、時間長、時差問題導致日夜顛倒，對體力是一大負荷，有受訪者表示這的確是一個「很累」的工作，身體若長期維持在這種狀態下，容易產生倦怠，如果有能力轉業，也為了健康著想，不會留戀；工作時間、地點也不固定，若是長班的飛行，一去就是兩三天至一個禮拜不在家，而短班雖然可以當天來回，但回到家就累垮了，除了休息外，什麼事也不能做。如果空服員結

婚後，家庭成員不能給予配合與體諒，要繼續從事空服員的工作就會有很大的阻礙。社會對於女性的態度與偏見，是先預設了女性是要照顧家庭的，照顧家庭才是女性最重要的「工作」。因此，若不能照顧好家庭可能就不符合社會對於女性角色的期待，如果工作與家庭無法兼顧，那麼最好是先放棄工作。所以前面有提到，空服員雖然是自己選擇放棄工作，但並不一定是出於自願，不適合不代表不喜歡，而是考量種種條件限制下的結果。

#### 4.升遷的性別分布與轉業

基本上空服員並沒有明顯的升遷制度，為一斷頭市場。只有因資歷的不同，使空服員所服務的區域有所不同，空服員最高的職位就是座艙長，而座艙長還是以女性居多，這是因為男性空服員的數量本來就不多的緣故。前面有提過，空服員的流動率其實蠻高的，大部分空服員不會把這個工作視為一個長久性的工作，因為工作時間、地點的不固定、生涯規劃、工作倦怠等等的因而離開工作崗位，尤其女性結婚生子後，難以兼顧家庭和工作，但是男性便無此顧慮，所以在男性空服員中，能升至座艙長的比例蠻高的。此外，有受訪者提到，空服員是否能做得長久，跟有沒有轉業的機會也有關，沒有辦法轉業只好繼續做下去。

從空服員本身的轉業條件來看，空服員是一個特殊的職業，多采多姿的工作經驗雖然能使一個人眼界變得開闊，但是這不是具體能向別人說明的，有形的專業和知識下了飛機就不是很有用處，顯示空服員這個職業和一般職業並不太相容。許多人在從事空服員之前雖然也曾習得某一領域的知識，但是離開久了難免生疏，而且空服員的工作性質使得他們無法在職進修，無法藉著工作之便，累積人力資本，平日工作又與地面完全脫節，有時甚至連台灣當地發生什麼重大新聞都不清楚，時常都處於一種狀況外的情形，與一般人的相處有時也會發生障礙。

從以上說明得知，空服員轉業的確是有一定的困難，而且資歷越長越不容易轉業，因為空服員一旦做久了，習慣了空服員的生活方式，轉業之後必須重新調整，像空服員的工作時間集中，能自由分配的時間很多，若改從事一般辦公室的工作，朝九晚五的工作步調要重新適應。此外，空服員的工作報酬高，習慣了富裕的生活後，也會不適應一般工作較少的薪資。所以已轉業空服員因不適應新的工作環境而發生「回鍋」的現象也很普遍。

## 二、場域的監控機制

### 1.身體的控制

#### a.外部身體的控制

空服員扮演著反射美麗鏡像的肉體化身，也是航空公司的活招牌，所以航空公司對於空服員外在的要求，其實就是一種控制的手段。航空公司對於空服員外部身體的控制，可從招考條件、制服與化妝、體力勞動三點來分析。

在招考條件方面，有年齡、身高、學歷條件和健康等的限制，而本土航空公司多有婚姻狀況方面的限制。會有以上的限制主要還是希望空服員是年輕貌美的，而且沒有家庭的負擔，能隨時待命；而身高和健康則是受限於機艙本身

的環境和需求；至於學歷，國外的航空公司對於學歷的限制並沒有亞洲的航空公司那麼嚴格，可能是和語言有關，英語並非亞洲人的母語，而大專以上的學歷則有一定的語言程度。

在制服與化妝方面，航空公司對於空服員的外在形象有從頭到腳的規定，包括頭髮和絲襪。空服員的制服非以舒適、工作方便為其考量，而主要是以展現女性的體態為目的。因此，大部分的服裝都是合身的上衣及窄裙，穿著低跟高跟鞋，但下機在地面行走時必須換穿高跟的高跟鞋，強調的是一個自信、曲線玲瓏的女性體態。而制服本身就是一個控制身體形象的手段，若穿不下合身的制服，代表就是不合乎公司對於身材的要求，需要減肥。在化妝上，也有特定的色系要求，主要還是以能展現女性溫柔，具女性特質的色系，如指甲油、口紅的顏色為紅色系或粉紅色系，不可使用其他如綠、黑等屬於「作怪」的顏色。

在體力勞動的控制方面，則分為標準化工作內容、排定飛行時數班表和簽約制度來討論。在標準化工作內容上，負責不同區域的空服員有不同的工作內容、工作程序，在受訓時每個空服員都必須很清楚的了解並熟記，甚至必須達到不經大腦思考的程度，以便上機時能很快上手。舉經濟艙為例，通常會有三四百位乘客在經濟艙中，卻只有分配十幾位空服員，如果不熟悉工作內容，便會嚴重影響工作進度。另外，對於緊急危難的處理也是一樣，空服員有一本空服員手冊，上面詳細記載著各種須知及急救處理程序，空服員必須隨身攜帶；在每次的飛行前，會有一個小型的行前會議，皆還會不斷地再確認個人工作內容和對飛安知識的充分掌握。而在排定飛行時數上，有基本時數和上限時數的限制，一方面避免空服員偷懶不飛，影響航空公司的利益；另一方面也避免空服員趕工，影響身體健康而間接影響到服務品質。此外，航空公司對於飛行時數的算法其實是很嚴格的，從班機起飛開始算，到飛機降落為止，但是行前會議及下飛機辦理手續的時間，大部分航空公司是不算在飛行時數之內的。另外，空服員處於待命狀態時，只能待在家裡，等待公司的指示，也是不能算在工作時數內。而在簽約制度上，亞洲大部分的航空公司都是跟空服員簽有合約的，在簽約期限內不能隨意離職，如果未達到簽約期限要離職，必須根據剩餘時數來賠償航空公司，也必須將航空公司提供的制服、皮包等折價買回。

#### b. 內部身體的控制

航空公司所提供給乘客的，不只是交通運輸本身，還有各種附加的服務，必須透過空服員的情緒勞動來傳遞，像華航所強調的「以客為尊」，對於空服員的情緒和感覺十分要求。廚房的簾子像是空服員前台後台的區分，出了廚房，顧客永遠是對的，空服員對於顧客的要求往往微笑以對，但是回到廚房，簾子一拉下來，真實的情緒便展現。廚房門簾後，就像是這些空服員的後台，在服務機艙的前台，受到什麼委屈、壓抑，都會回到這裡處理自己的情緒，抱怨那位乘客的無理舉動、那位乘客有趣的反應、甚至是同事們間的八卦。廚房成為一個宣洩的



場所。空服員的情緒勞動，依照 Hochschild 的分類，可分為表面功夫和行如所感兩種，但是在我們的訪談裡，雖然受訪者多有廚房前台後台的經驗，但是我們也不覺得空服員的服務態度是偽裝的，我們仍然認為空服員的情緒管理已經達到深層改變勞動者自己的感覺。而在我們的受訪者中，有已離職的空服員，但在與人相處上仍然非常具有服務熱誠，也許這和個人本身的人格特質有關，而此人格特質使得個人適合空服員的工作。此外，應付性騷擾似乎已成為空服員工作內容的一部分，言語上的騷擾是空服員必須忍受的，甚至是輕微的肢體騷擾也必須要自己有技巧地處理。對於這方面的情緒管理，資深空服員對新生的建議多還是以忍讓、壓抑為佳，經驗多了，自然懂得保護自己的技巧，只有在乘客過份地性騷擾時，才會透過資深空服員、座艙長或是機長，依其職等來做程序上的處理。

## 2. 監督與評鑑機制

空服員的監督和評鑑機制可分為航空公司、機艙內的層級和顧客三方面。航空公司是直接的支薪者，但是沒有實際參與監督(不過某國內航空公司上級會不先告知就跟飛，對機上員工暗中進行監督)，主要是藉由年度的評鑑來對員工進行監控，通常資料是不對外公布的，但會影響到員工年終的獎金。實際參與監督的是機艙內的層級和顧客。空服員之間依年資的深淺而以姊妹稱呼，塑造大家庭的和諧氣氛，但其實空服員對於倫理的重視也是一種控制的手段，在機上，資淺的空服員必須聽從資深空服員的意見和指示，每次飛行後，也都會由座艙長進行評鑑的工作，適時地給予表現不當的空服員建議，希望空服員能反省與改進。此外，電腦抽選的排班方式也是航空公司確保機艙內層級機制有效運作的一種方式，排班由電腦抽選，不是固定的一組人，因而每次的工作夥伴可能都是彼此不熟識的，比較難建立連帶關係，傾向公事公辦，不會有包庇或整體偷懶的情形出現。而顧客填寫的乘客意見表、乘客投訴也是航空公司運用來對於空服員的一種監督方式，鼓勵乘客一起參與對於空服員的評鑑。

## 三、組織文化的影響

### 1. 不同公司有不同的訴求

我們訪談了三家不同航空公司的空服員，發現每個航空公司的空服員都有不同的特質，例如華航的形象是溫柔婉約、長榮是甜美乖乖牌、國泰則展現獨立健康的氣質。航空公司可以藉由面試挑選出合適能代表公司形象的人選，再藉由受訓過程中不斷灌輸和強調，然後實際上機時，機上資深空服員的表現也會不斷影響著資淺空服員的學習，經由這樣的過程，將公司強調的形象內化到空服員的工表現上。

以華航為例，華航的服務態度普遍認為是最親切的，在面試時，可能會特意挑選比較有人緣的類型，就算不是特別美麗也沒關係；在受訓過程中和在機上強調的也是關於服務態度方面的學習。而國泰因為有各種國籍的空服員，每個國家的空服員都有其民族性，同事之間相處必須互相尊重，再加上各國空服員都必須

離開自己的國家，長期住在香港，種種因素的影響之下，國泰的空服員表現出來的氣質的確是比較獨立自主的。此外，因為國泰是外商公司，會特別強調語言能力。機上來自各國的乘客比例較高，不同國籍的空服員溝通也必須透過英語，所以英語必須十分流利，因此在面試過程中全部使用英文，在機上工作時的標準語言也是英語。

## 2.不同公司有不同的控制手段

強調空服員獨立形象和強調空服員乖巧形象的公司，其控制空服員的手段也不同，強調乖巧的公司，必定對於空服員有很多的限制和要求。以長榮為例，長榮不招收男性空服員，而且只招收應屆畢業生，不能有工作經驗，在面試時便會詢問空服員該不該組工會、女性該不該幫男性倒茶等的問題。在招收的第一關就想挑選出屬於具有傳統女性美德，較沒有個性的女孩，就算原先並不是屬於公司喜歡的女孩類型，如果想獲得工作機會，就必須把自己偽裝成公司喜歡的樣子。

長榮對於空服員的訓練過程也是非常的嚴格且漫長的，甚至是跑步等體力訓練，並在期間不斷監控著受訓者的態度和學習成果，每個受訓的空服員都要有隨時會被剔除的心理準備，經過這樣訓練過程的長榮空服員，對於公司的要求必定能達到一定的標準。此外，長榮也有很嚴格的監控機制，例如合約期限長達五年，下機時會對空服員做搜身(避免偷竊)等，都是比其他航空公司要嚴厲許多的。最後，也是最過分的監控手段，明定不能組工會，空服員沒有申訴管道，也不能為自己爭取福利，公司更是取得完全的控制權。

## 四、關於工會

工會成立的目的即在於保障勞工的權益，促使勞資雙方能夠在平權關係下相互獲利，然而從我們訪問的結果當中，多少呈現出航空公司的工會運作並不能有效地達成工會本身設立的理想目標。

以長榮公司來說，在前面我們曾提到長榮在其招考過程中，總是會出現一「必考題」--該不該組工會，而從內部的角度來看，如先前分析所提是一種公司控制員工的手段；然而，從另一層面來看，求職者及員工為了能夠得到一份工作、賺得金錢，因此放棄工會、選擇職業(或是對於公司內無任何明確的申訴管道卻沒有進行爭取)。而公司在這樣明顯地表態下(受訪者談到每個去考空服員的應該都知道這題必考，也知道要答何種答案才有可錄取)，求職者仍趨之若鶩，其中隱含著長久以來普遍勞資關係不平等的一種弔詭。

而華航、國泰受訪者皆表示只要是公司的正式員工就都是工會的一員，然而這兩位受訪者皆表示他們都很少真正參與工會的事務運作，有時總是等看到了工會發的宣傳單才會意識到工會的存在。我們認為其中原因除了是空服員工作時間不固定造成參與的困難，可能也包含著工會本身給人的印象是一種政治化的意涵，而女性與政治的疏離便造成了他們較不會主動參與工會的狀況。再者，我們更認為一般社會將工會、政治、男性畫上等號的刻板印象，亦促使女性的遠離。

至於他人研究中曾提到家庭的壓力作為其實際投入工會運作的負向拉力這個部分，在我們的訪談中，受訪者並沒有明顯地提到家庭或家務的影響，因此我們未能對此有所了解。

在我們訪問華航空服員時，他解釋空勤和地勤是兩個不同的系統，自己處理自己的事，然而經我們查證，其實華航的工會就只有一個，也就是說所有公司員工的問題、空地勤事務的討論、決策都是大家一起決定，而所謂的系統是公司將工會分為空勤組、地勤組等，再由組內對某提案討論出結論再提出於整個工會中討論。雖然可能是因為該受訪者沒實際參與工會，因此有所誤解，但是其中卻蘊含的一種可能的衝突——在空地勤可能對於彼此的工作、勞動狀況不了解甚至不認同(例如對於彼此薪水高低的看法)下，要共同討論某個議題，並且達成共識、共利雙方，似乎是個困難的目標。如此，受惠者是誰呢？公司吧！資方以具有工會的外表，傳達資方顧慮員工福利的「善舉」，內部私下卻行控制之實，如此，工會是不是反倒成了公司手中另一個合理的管控機制呢？

由於我們三位受訪者都沒有積極參與工會或實際參與的經驗，因此沒有獲得太多訊息。雖然曾詢問過某位從不是華航員工但了解(華航)工會運作的人其中之狀況，但是一時之間也無法得到更多，所以有關於工會的分析，我們無法做更深入的探討；希望以後能夠有進一步了解的機會。

## 伍、結論

空服員可能是許多人在小女生時候的一個夢想，由於招考條件的一些限制，使得這個工作的可近性較低，因此一般人對這個工作都存有一些刻板印象。而老實說，在還未深入瞭解、進行訪談前，我們對於這個工作也是抱著一些成見的，這個成見可能同樣來自一般社會大眾的想像，以及過去研究所累積的理論基礎。經由這次的研究，我們深入地瞭解了空服員這個職業的各個面向，這個工作背後的心酸苦辣及樂趣，也許並不如我們先前所想像。我們一方面驗證了一些前人研究結果所呈現的狀況，一方面也在各次的訪談中，看到更多的訊息與討論點。其實，一個職業的好壞，並不能用單一的角度與價值來評斷；一般人會認為空服員這個行業雖然薪資不錯，但是機動性高，每天只是微笑、端盤子，工作內容就如一個高級服務生一般。然而，在研究訪談中會發現，空服員的工作內容清楚、工作時間分明的特性，有時候是一個優點。而工作班表隨機安排的制度，雖然使得人際連結不易，但另一方面，可以避免人際交惡、搞小團體的困境，有時候這也可以是一個優點。再加上，空服員具有許多額外的附加福利，藉著工作之便能夠到世界各地，也能因此擴展視野及氣度；我們訪談的 3 位受訪者皆肯定，空服員其實是一個很不錯的職業。至於，我們原先期待她們會因為情緒控制、壓抑，而導致私下生活無法回復的狀況，在我們受訪者的經驗中並不明顯。有位受訪者表示，她不覺得空服員有在壓抑自己，工作時的正向態度是每一個工作都應該有的要求。

在這個訪談經驗中，體驗到和陌生的受訪者接觸的焦慮，從初步的電話聯絡

接洽，到真正會面、坐下來訪談，進一步進入訪談的情境，這都是一個雙方共同經營的過程。我們非常感謝這次受訪者在不是很瞭解我們意圖的狀況下，願意接受訪談外，還花了不短的時間和我們分享種種的職場經驗，最後還擔心我們研究報告的內容與進度。我們在這次的研究訪談中，真的都感到十分的愉快與充實。當然，因為受訪者只有三位，再加上可能存在的抽樣偏頗，這個研究仍有一些限制在。雖然我們意圖要對空服員的這個職業有全面性的探討，但受限於我們的受訪者皆是新進或任職時皆屬於資淺的空服員，因此對於長期工作所可能造成的疲態與生涯規劃的影響，都缺乏資深空服員的對照。我們推斷，受訪者也許是因為空服員生涯還未很長，因此對空服員的新鮮感及正面看法，遠多於這個工作所可能帶來的負面感受。另外，因為我們接洽不到男性空服員，只能透過女性空服員來詮釋男性空服員場域中的處境與定位，因而無法很直接地釐清空服員職場中性別的影響層面；再者，也沒有比較熱衷工會的受訪者，因此對於空服員工會運作的實際狀況，沒有直接的經驗分享，這都是我們感到比較遺憾的。最後，我們也反省到，因為這次受訪者皆是受雇於不同的航空公司，且以亞洲航空公司為主(雖然國泰是英國外商所成立，但仍在亞洲的大環境脈絡之下)，並沒有受雇於歐美系航空公司的受訪者。可以預期的是，組織文化、勞動控制等狀況不盡相同的狀況下，皆影響了個人在職場中的處境，而不同的個人就算在相同的環境中，其詮釋與感受可能都不盡相同的；因此在訪談者背景不是太一致的狀況下，一方面我們可能獲得更多的訊息，但一方面，使我們不是很確定，訪談結果是否能夠概推至這個職業的普遍性上。再加上，我們無法在空服員的職場(飛機上)進行實地觀察，這些都可能是我們的限制。

#### 陸、參考書目

- 江盈誼，2001，《女性與工會：以某航空公司空勤部門為例》台北：國立臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 徐孝慈，1997，《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》，台北：國立臺灣大學新聞研究所碩士論文。
- 陳秀曼，2001，《移動與束縛：台汽客運車掌小姐的勞動過程》，台北：國立臺灣大學建築與城鄉學研究所碩士論文。
- 藍佩嘉，1998，銷售女體，女體動：百貨專櫃化妝品銷售員的身體勞動，台北：《台灣社會學研究》2：47-81。
- Hochschild, Arlie. 徐瑞珠譯，1992 情緒管理的探索 (原名：The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling)，台北：桂冠。

## 七、附錄

### 附錄一、訪談問題

#### 訪問大綱

0. 事前徵得對方同意錄音，並詢問性別、年齡、教育程度、婚姻狀況及收入等背景資料。
1. 請問你為什麼會想進入這個行業？可否請你回憶一下當時你的事前準備、公司招募過程？以及周遭親友的反應和看法。
2. 喜歡這個工作嗎？你當時的想像，以及現在進入職場工作後你的感覺各是什麼？
3. 空服員一般給人的感覺就是飛機上的服務，請問還有什麼一般人可能比較看不到的工作實質內容嗎？
4. 在過去的飛行經驗中，請問你感到最辛苦的是？最有成就感的是？
5. 面對這份高風險的工作，你是如何處理及看待身體不適、工作壓力、工作尊嚴、工作風險的問題？
6. 麻煩你稍微說明一下公司對你們的福利及提供的升遷管道。
7. 空服員有前輩、學姐的層級設計，在一般事務及危機處理上，他們給你的感覺是什麼？你對於這種設計的看法如何？會否有限制或顧忌？另外，與上級溝通管道是否通暢？
8. 前輩及公司在面對危機問題跟顧客騷擾時的處理態度如何？（可能例如多年前的華航下跪潑水事件）你的感覺如何？
9. 公司對外在身體形象的要求為何？（例如服裝、姿態、情緒等職前訓練的課程內容。）在空服員的訓練過程中，什麼是最辛苦的？什麼又是最難忘的？
10. 有些人認為這是一份高風險但是低技術的工作，你認為這份工作要求的專業技能是什麼？
11. 男性空服員和大部分的女性空服員在工作性質上有何分別？福利及升遷管道等有否差異？之間的互動、關係如何？你對工作職場中少數的男性空服員有何想法、看法？
12. 乘客或公司對男性及女性空服員的看待是否有差異？（你認為背後有無其他可能導致這項差異？）
13. 有無與機師和外籍同事的互動？
14. 由於空服員的薪水算法是底薪、外站津貼、再加上飛行加給，所以是「飛得越多，領得越多」，這樣的薪水結構對你的影響？如何調配時間表？