

私部門中白領女性勞動現況--- 以大大證券業為例

~色裹繽紛糖衣的亮麗，藏匿苦澀味道的無奈~



賴思玆	社工三	B88105019
楊欣怡	社工三	B89305228
楊馥璟	社工四	B88305240
凌寶雯	政治四	B87302352

○○路與○○路交叉的十字路口上，佇立著一幢雄偉氣派的辦公大樓，這就是大大證券總公司的所在地。初到時，我們一方面驚嘆大公司的大排場，一方面懷著忐忑不安的心情搭乘電梯，到達與受訪者約定的樓層。

打開電梯門，映入眼前的是美輪美奐的裝潢，在目瞪口呆的同時，受訪者穿著公司統一的短裙套裝，親切地招呼我們。往辦公室內部看去，空間相當寬敞，容納不少工作人員。受訪者表示焦點團體的成員辦公地點在十四樓，因此希望移動到十四樓進行訪問。在往樓上移動前，為了避免團體中斷，我們到洗手間停留了一下。洗手間十分整潔，除散發淡淡清香外，還有綠意盎然的盆栽，是一個相當舒服、具有生氣的空間。

進行焦點團體的地點，是十四樓的會議室，採用國劇屏風的設計理念，做成透明寬敞的隔間，會議室正中央擺放一張長形原木會議桌，設計相當高雅，搭配的椅子，使用起來也很舒適。不只如此，還有目前最新型的白板，看起來就像一片玻璃，不但乾淨，與會意識的整體設計亦相當有一體感。

從進入大大證券的一開始，所有眼見的硬體是氣派、舒適而且豪華的，所接觸的「軟體」給人的感受，更是充滿活力與朝氣的。看在生活在校園中的學生眼裡，這兒，無疑是完美的工作場域，年輕人實現理想和夢想的好地方。

第一章 研究動機

第二章 研究方法

第三章 能力決定一切的產業文化

第一節 證券業與大大證券

第二節 細說大大證券公司

第四章 女性職員的角色扮演

第一節 細心處事的角色

第二節 年輕亮麗的門面

第五章 女性的困境

第一節 玻璃牆與玻璃天花板

第二節 變相裁員危機—女性職員的職業生涯危機

第六章 結論

第七章 研究限制與檢討

第一章 研究動機

暨張晉芬《找回文化：勞動市場中制度與結構的性別化過程》文章裡，針對公營事業中台灣汽車客運公司的研究後，發現即使在一般認為升遷制度是較為平等的政府單位中，仍會透過制度上的小更動產生性別化操作之現象，造成對女性的歧視、升遷障礙、與薪資獲得不平等種種差別待遇。由此引發我們的靈感，欲探究在具有規模之私部門中，標榜透明化、公平性之職場特徵，以「能力」與「績效」為考核標準之大大證券證券公司，是否也會透過各種不同機制，造成兩性不平等差別待遇之實。

本文將分為七章來進行分析：第壹章為研究動機；第貳章為研究方法；第參章為能力取向之職場探討；第肆章分析女性在職場上之角色，包含事務性與門面性兩種；第伍章為女性面對之困境，為本研究之重要發現，主要有升遷與變相裁員兩項；第陸章為結論；第七章為全文研究之限制。

第二章 研究方法

本研究採用質性研究方法中的個別深度訪談、兩次焦點團體，欲從受訪這個別經驗來陳訴在這個職場的所見所聞。

研究對象在便利性和可及性的考量下，首先由研究者任職於此公司之親友，對所設計出的半結構式問卷進行預先施測，並給予意見，之後便透過這位受試者利用「滾雪球」的方式找到公司中的知情者，分別針對公司中的人事制度以及個人工作經驗進行兩次焦點團體。受訪這的資料如下：

代號	性別	教育程度	婚姻狀況
F1	女	高中職	未婚
M1	男	研究所	未婚
F2	女	專科	未婚
F3	女	專科	未婚
F4	女		已婚
F5	女	留美	未婚
F6	女	高中職	已婚
F7	女		未婚
M2	男		未婚

同時為了獲得較多公司員工對於整個升遷制度的整體看法，我們有輔以結構式開放問卷，大約發出約 20 份，回收了 14 份，基本資料如下頁：

代號	系別	學歷	婚姻狀況
A1	女		
A2		研究所	
A3		大學	未婚
A4	男		未婚
A5	男	大學	已婚
A6	女	高職	未婚
A7	女	專科	未婚
A8	女	高職畢	已婚
A9	男	大學	已婚
A10	女	大學	未婚
A11	女	大學	未婚
A12	女	大學	已婚
A13	男	大學	未婚
A14	男	研究所	已婚

此外，我們亦整理相關文獻資料，和田野資料作為對照，進行整個職場的分析和理論印證。

第三章 能力決定一切的產業文化

第一節 證券業與大大證券

大大證券集團成立於 1961 年，包括：證券、投信、投顧、資訊、期貨、海外事業等。隨著國內證券市場迅速發展，民國 77 年政府全面開放新證券商設立，使得證券商相繼出現，然此等現象於證券市場空頭來臨，專業經紀商面臨營業虧損、關閉與被合併之種種窘境。民國 85 年底，台灣地區受全球景氣低迷影響，造成各證券業者走向更嚴重的困境。為了解決此景象，政府運用誘因之配套措施，幫助具有經濟商業功能之證券商合併，其中，大大證券於民國 88 年 11 月底正式宣布與晶晶證券進行合併，以注重「能力」與「績效」為組織核心要件，藉著各種專業人才及業務資源之績效整合，為客戶提供更高附加價值之服務品質，建立專業金融服務之形象，以提升我國證券業之國際競爭力（侯天傳，2001）。

第二節 細說大大證券公司

女性大量投入大大證券公司主要在民國 77-80 年，正值台灣股市處於頂峰的時期，全台灣幾乎都陷入「股市」狂潮中，一時之間要應付這麼多客戶，必需要許多人員，幾個年資較深的員工回憶到：

「...因為 77 年股市行情好，實在是太缺人了，公司用了很多新人，那時我們一票 XX 商職的很多女生都進來，來應徵都只有大概問一下，有時候早上來應徵，下午就上線了，旁邊配一個老手教你。...公司錄用了一大票女孩子十幾個，沒有一個人是有經驗。」(F6)

「那個時候我們是辦交割，客戶超多的，我們要出去上廁所還要用手把人推開，說：『借過！借過！』」(F1)

隨著大環境改變，股市景氣不再，公司選用人才的標準亦有所改變，不同的職位上會先要求「學歷」或是「證照」：

「營業員：.... 專科以上畢；權證/選擇權交易員：...大學以上，熟悉衍生性金融商品；承銷理財開發人員：大學以上商學科系畢，...國外留學畢尤佳；國內外配售人員：碩士商學科系畢」(<http://www.xxxxx.com.tw/> 【精英招募】看板)

「現在公司講究員工的執照、學歷還有適應能力。」(F1)

除此之外，公司在選用人才也設定一套遊戲規則，在此架構下展現個人能力，便能獲得晉升機會，例如公司中的主管表示，特過制度化的規範與原則，公司可以成功的降低升遷過程中人為因素產生的影響：

「這些都可以透過制度化來克服，像是用考績來評估。主要還是會看員工的工作表現，和年資。年資的話不只是待在公司的時間，還包括在公司文化所屬的位置是否能夠勝任，如果你有很快上手的能力，這樣可以抵過別人在公司待好幾年也是可以的。而且升遷的話公司會不只是考量員工的能力，還有個人意願也很重要，這就像一個座標系，橫座標是能力、縱座標是意願。除了這個客觀的評估，公司不只看表面，還會再確認，向部門主管、同事、其他職員做確認，看看大家對這個人的看法。...但是意願的話就喜歡積極的態度。」(M1)

這裡所說的績效評估，不只反應到員工的升遷機會，還等同於公司判定員工所能為組織帶來的附加價值，組織不但進一步對此價值進行「估價」，還將此評估回應至薪資結構上：

「薪水的話是公司上面規定，不同的職位公司評估做這份工作『值』多少錢，然後針對這個職位定一個薪水。如果說加薪的話，就要回應到升遷或升等。」(F2)

此外，為了面對競爭的商業環境，公司必須要培養出符合「潮流」的員工，因此便推出所謂的「員工訓練」，一方面增加員工人力資本，一方面也讓公司經營管理更加有效率。

「教育訓練是公司的一種手段和工具，目的是為了補足供需間的 gap，...有分很多種。以業務計畫來說，是為公司培養種子部隊，...，調訓各級主管名單強迫參加。若基層的職員有意願將來成為公司的管理階級，則經由篩選、推薦參加精英幹部計畫。另外還有課題別訓練，是開放給大家報名參加的，而員工自己想進修、有自我發展計畫，公司會採用補助的方式。以企業來說，當然希望再有限的時間達到最大的效果，如果你腦袋不換、我們就換人。...所謂影子主管是訓練思考：『如果我是主管，我會怎麼做？』它是沒有硬性規定、檯面下的東西，是針對有潛力的一、兩個人培養，算是主管自己培養接班人的一種危機意識，因為可能未來公司內部的調整，或是個人生涯規劃的轉換而產生空缺，...。」(M1)

以上種種跡象，顯示這是一個以「能力」取向的職場，必須要具備某一定的專業技能才能夠進入，經過這樣的挑選在這個職場的職員在教育程度(某個程度上被視為能力)理論上差異應該非常小。但從田野觀察關中和訪談者的資料中皆

可看到這是一個性別區隔相當明顯的工作環境。

「財務部、會計部和人事部女生比較多。(F2)」/「會計部的人員比較穩定，目前只有二個男生 (F7)」/「財務部...這個部門現在有十個人，只有一個男生；會計部...有四十幾個人，只有兩個男生。」(F7)」

不過，造成這樣的結果，似乎是所有人的一種默契，尤其從開放式問卷中整理出來的資料，不約而同出現以下的回答「男生多，因為部門（管理部，是負責維修機構的所有電器用品）性質需要多點男性」/「男生多，因為需要勞力比較多」/「靚性多，會計部門本來女性居多」/「女性多，產業特質」。依照這些邏輯思考職場分工似乎相當合理，因為這是「能力」取向之職場，挑選「和適者」從事「與其能力相當」的工作也無可厚非，一位主管便表示：

「造成部門性別差異其實是因為市場來源的篩選，因為來應徵的女生比較多，所以自然會有女生比較多的部門形成。像管理部的話要修冷氣、電線，需要電匠的執照，那有電匠執照的男生本來就比女生多，所以這個部門當然是男生為主。」(M1)

在許多研究中也指出這樣「統計歧視論」的現象（余漢儀，1991；陳月娥，2001；劉佳苓，1998）雇主在辦理員工招募時，常推測其潛在生產力與其性別有關，以致將男性或女性員工安排在不同的職位或部門，產生了間接歧視的效果；資訊不足造成雇主以勞動者「個人」所屬每一群體之統計資料作為推測或判斷的輔助，由於個人未必是此一全體之典型，而常有誤判事情發生。雇主但憑個人知覺自行確認，即使男女兩性在能力與行為上並無明顯差異，雇主能堅信自己的看法，確信兩性仍是有所不同。另外一種解釋這個現象是所謂的「理性決定論」，認為雇主是基於產品競爭性（同業都雇用特定性別員工）、勞動市場特性（勞動供給者都數餘同一性別）、技術變革（技術上改變的需要，唯有某一性別的勞動者具備此特性）或管理上的便利性（同一性別員工容易管理）等因素審慎考慮的結果，在種種經濟利益考量上以致決定雇用員工的性別。（陳月娥，2001）

事實上會形成這樣的結果，除了雇主方面的選擇，還得有勞工本身所表現出來的樣貌來相互支持，雖然說男女性在進入職場時在能力上並無太大的差異，但是在心態上卻很不大相同，受訪者 M2 便說：

「我那時進來這一行，真的沒什麼理想，就只是覺得先找到一份工作，就只是覺得先找到一份工作，畢竟自己是男生啊，還是有些經濟的壓力，我們不論賺多賺少，總比沒有工作的人好吧...男生多少多比較會有升遷的想法吧...如果有人賞識當然最好，如果沒有，還是自己要培養第二專長。」

雖然這位受訪者一開進入並沒有什麼特別的雄心壯志，還是不免會受到大環境還有個人的性別意識所影響，因此需要養家活口的壓力，未來升遷都是有明確的規劃，另外一位男性受訪者更明確的說：

「我自己是覺得君子不器，做什麼就要像什麼，在公司裡面我希望可以將自己的附加價值突顯，對公司組織帶來利益。在部門裡面我覺得自己就像一個教練，...不同層級的人有不同的關注和視野，我要向更上的層級規劃，爭取人事部之外的資源或是福利...下班之後，我常常會花很多時間想工作上的事情，因為對我來說，這不是一份工作，而是把它當成一份事業在經營。」(M1)

相較於男性所展現出的強烈企圖心，女性對於工作態度確有很大的不同：

「有的男生會覺得這樣沒辦法養家啊，女生就比較沒關係，因為女生很少有人是要養家的啊，大部分就只是，.... 那叫什麼.... 貼補家用啦。(F4)」

如此性別實踐 (doing gender) 是牢牢存在於男女性的腦海中，兩性選擇一個符合社會規範於他們的性別角色，並透過實際的生活場景中實踐出來，像是工作的選擇，女性推崇的並不是個人工作競爭力，而是強調團隊的「和諧、穩定」：

「我們部門算是很和諧、團結的，可能為我們都是個人有個人的事要做，比較沒有什麼競爭的問題(F7)」/「升遷不是工作目標，只是一種外界對我的肯定，有肯定當然不錯，但不能受肯定，並不會影響我的一個滿意的工作環境 (A13)」/「像我們部門女生比較多，除了可能是當初應徵，另外還有一個原因是因為人員的工作穩定性高，雖然時間變化，但大部分是同一批人在做這些工作。」(F1)

標榜能力第一的職場，由於男女兩性不同的性別期待產生差異的工作期許，呈現出來的職場面貌不僅包含能力的重要性，還有性別的差異性。在下一部分，將詳細討論在此性別差異性下，女性職員在組織內所扮演的兩種角色。

第四章 女性職員的角色扮演

在這個由雇主和勞工相互達成的「默契」下所發展出來的性別區隔的環境中，女性在組織內扮演的是何種角色？在工作環境中被形塑成何種形象？根據獲得的田野資料，初步將大大證券中女性職員之工作角色歸納為二：一是細心處事的角色，二是年輕亮麗的門面。

第一節 細心處事的角色

從田野資料資料中大致可以歸納出女性職員在公司內，主要集中在三種部門：財務部、會計部以及交割結算部：

「公司比較多女生的部門像是財務部和會計部。出納...這個部門現在有十個人，只有一個男生...會計部...有四十幾個人，只有兩個男生。」(F1)

「交割有分內交割和外交割，內交割都是女孩子在做，...」(F6)

從公司的組織章程中明確規範，「會計部」之工作項目包括會計制度之建立及執行、分公司各項帳務之集中處理、編製公司各期財務報表；「財物部」之工作內容則是公司財務結構之整體規劃及靈活利用財務槓桿調度資金；而「交割結算部」之兩項工作內容為辦理客戶買賣有價證券交割與結算之相關事宜，以及辦理有價證券融資融券之信用交易業務。

我們的受訪者以更簡單的說法，精要說明出她們的工作內容：

「財務部是做資金調度和出納，出納就是支票、收錢、付錢的工作，...會計部就是作帳的...」(F1)

「交割有分內交割和外交割，...客戶買股票以後會拿委託書、成交單拿給妳蓋章，然後我們就給客戶股票的保管條。交割人員坐在櫃檯，就是公司的門面

啊，…那個有些工作要檢查簽章的地方啦，有的要對數字號碼，還要看一下資料，工作都比較繁瑣，…」(F6)

簡單的說，出納就是收錢付錢，會計就是記帳，交割就是蓋章，這類工作的內容也被她們歸類為比較繁瑣，需要細心和耐心才能勝任。根據工作特質，可以發現女性在組織內扮演的是屬於行政的、補充的事務性角色，為什麼要女性擔任這些工作？

「工作都比較繁瑣，女生比較細心，也比較有耐心吧！所以都是女生在做比較多。」(F6)

「但是行政工作和薪資，和它的工作性質有關，都是比較需要耐心、慢慢做的工作，…，而且在學校就會進行性別的篩選，所以出來找工作，做這方面的女生較多。」(M1)

社會刻板印象中，女性較合適從事具有女性特質的工作，因此在學校教育的過程中女性也會選擇符合女性特質、將其加以發揮的科系就讀。然而，令人擔心的是由於電腦技術的發展，原本需要女性「專業」才能勝任的工作重要性逐漸被取代，最後所能從事的工作都是一些事務性的內容，只是蓋蓋章、核對資料，並無高度的專業技術可言，被取代性是相當高：

「現在手續很簡單、簡化，有『免辦交割』，所以交割櫃檯不用像以前那麼多，也不會那麼忙，不用懂太多就可以做了！」(M6)

不僅如此，問卷受訪者也傳遞出對工作內容強烈反彈的訊息，指其雖然擁有研究所學歷，然而最後也只能只是去從事接聽電話的工作(A2)。雖然由問卷中我們無法深入探討這樣的結果究竟是不是「性別」所造成，但仍可以得知女性在公司角色大多是不需要高度專業技術的事務人員。蕭奕蕙(2000)針對女公務人員之研究也發現類似現象，女性本身一方面受到社會化性別角色的影響，一方面又得順從大加的期待。因此產生「女性較溫柔，適合學校工作」、「女公務員集中於『女性化特質』的職務中，例如：各級公立學校、金融事業機構」，但這些工作相對於需要專業技術的工作，是沒有成就感的。

除了事務性角色對女性工作成就的侷限，其實更讓許多資深訪問者憂心忡忡是公司「年輕化」的政策，這是為了讓公司門面更加美觀，在最近一波的人事制度所提出的口號。

第二節 年輕亮麗的門面

「像現在應徵公司很重視「年輕化」，因為我們當初進來的員工現在都已經三、四十歲了，所以公司再應徵的時候，都會找年輕一點的新人，派到分公司。」(F1)

「現在公司的政策是年輕化，因為希望門面可以漂亮一點…」(F6)

這一波所謂「年輕化」的人事改革制度乎是希望整個公司呈現出一種欣欣向榮的氣氛，尤其在這富麗堂皇的工作環境之下，以硬體中的軟體人呈現企業的專業形象。許多訪者在應徵時都不約而同在服裝儀容上多點用心，以便使主考

官留下留下好印象，顯現在這個職場中除了「能力」，「儀表」亦是相當重要的加分要素，推測這與金融市場的投機性有關：

「有人說股市就像賭場，老闆就收手續費，所以我們都叫股市號子，老闆永遠是贏家，因為只要進來玩股票就要付錢給他。」(F6)

在服務過程中，公司設計出一個「機轉」讓投資人願意乖乖拿出錢來。在硬體環境是建構出一個富麗堂皇的天地，讓投資人覺得充滿希望，另一方面，則是從員工的「身體」進行改造，這裡所指的身體，包含前述的外在儀表以及內在觀念灌輸，一切都是顧客至上。

「以前我們直接面對客戶，行情好，客人笑，行情不好，輸錢了，客人就會拿妳出氣。但是我們不能和客戶吵架，因為老闆會說客人永遠是對的，如果有發生客戶找碴的事情會有主管處理，主管不行上面還會有主管。」(F6)

「像我們老闆很重視環境，每次只要放風聲說要來檢查環境，大家就會全公司總動員，打掃得乾乾淨淨。」(F6)

「年輕化」的思維邏輯下，女性與「美麗」幾乎直接被劃上等號，因此一進入公司門市環境中，映入眼簾便是笑容可掬的女接待人員，與顧客交會接觸的部門也都清一色由女性擔任。因此女性在勞動環境中除了要增加個人「能力」，更重要的是要當上「稱職的門面」，讓投資人進入舒適美妙、賞心悅目的環境中，這和化妝品專櫃小姐所營造出來的意象是相同的，女性在父權社會中被觀看的客體位置是一致的（藍佩嘉，1998），也就是說女性的勞動力，除了她實質的勞動產出外，更同等重要的是需具有成為公司的「裝飾品」的附加價值，幫助公司營造良好的視覺環境。

第五章 女性的困境

第一節 玻璃牆與玻璃天花板

誠如前段所言，女性職員在組織內主要集中在諸如財務部、會計部與交割結算部等特定部門。這些部門的工作內容被歸類為比較繁瑣、需要細心和耐心才能勝任的「陰性工作」，專業性與技術性反而是被重視與強調的，因此在企業組織內，只能算是事務性的輔助工作。

社會上對女性角色的普遍期待，一方面要求女人必須像個女人，發揮溫順細心的「女性特質」；另一方面鼓勵女性選擇陰性特質的領域發展，這樣的期待反映在學校科系的選擇，最後回應至職業選擇。即便有些論調認為女性分配於屬於「女性的專業中」似乎也沒什麼不好，畢竟還可以發揮所長，但 Spierman(1997)所提出的「職業生涯線」(career line)之概念，卻為合理化職業「性別分工」之論調提出重要的反詰論點。所謂「職業生涯線」的概念是指一個人早期進入一條職業生涯線後，由於花了不少心血和時間在工作上，個人便逐漸根植於此，隨著此條路徑循序而上。但由於個勞動市場的分隔或各種力量對各行業的影響，各個職業生涯線的待遇和聲望很可能有很大的差異，所以縱使個人背景極為相似，但進

入職業生涯線不同結果也就有所不同。(轉引自王雅芬, 1995)

對於女性的性別角色期待所導致的結果是女人生涯規劃中之職業選擇將被限定在特定的職業生涯線上,而這些特定職業的工作類型往往被限定在需要擅用細心特質、居於輔佐性地位的部門。在這樣的情境下,即使女性胸懷遠大抱負,工作表現傑出,但工作內容卻會限制女性的視野,削減晉身管理決策職的優勢。處在發展性有限的部門中,女性便陷入 Guy(1995)所說的「泥濘地板的工作」。此種職業「玻璃牆」的現象,使得女性通常集中在結構上較為弱勢的單位裡,無法獲得晉升至高層主管職位所需的關鍵性經驗;因之,女性在組織職位的頭銜雖然好聽,但其實離組織高層權力核心已愈來愈遠。(黃逸卿, 2002)

即使在田野中,受訪者多次強調公司內的女性主管數量很多,能力取向的工作型態中,女性一樣可以公平競爭,有升遷的機會:

「像這些部門的主管都是女生,但是執行副總是男的,不過公司現在也有很多女副總。」(F1)

「但是這些都可以透過制度化來克服,像是用考績來評估。主要還是會看員工的工作表現,和年資。」(M1)

「我們這一行其實主要還是能力取向,大家評斷你的工作表現啦,你的業績好不好,比較不會在乎你是男生還是女生,或是肢體有沒有障礙。」(F5)

但根據客觀統計顯示,大大證券證券總員工數有 3276 名,其中男性 1093 人 33.36%,女性 2183 人 66.64%。再細分之,副理級以上的員工共計 370 名,其中男性有 229 人,佔 61.98%,而女性只有 141 人。更進一步,以協理級以上之高階主管來說,總計有 37 名,男性佔 33 人,女性有 4 人,只佔百分之十左右。(衷曉彥, 2002)由此可知,即使田野訪談無法呈現組織內女性升遷的實際障礙與困難性,但數據卻反映出大大證券證券是一男性主導決策的企業。主管比例男性是女性的 1.62 倍,高階主管更高達 8.25 倍,顯示組織是由男性領導、管理以女性族群為主的基層員工。

績效導向的證券業,即使有公開透明的制度,但經過落實制度的人為操作後,公平表象背後卻隱含著連內部職員也沒有察覺的性別運作¹。在女性努力為工作績效付出的同時,卻不知道她們所在的部門其實已經為升遷的道路畫下底限,如此職業發展的障礙,隨著年資的增加,將更進一步反應到另一項危機:「變相裁員」上。

第二節 變相裁員危機—女性職員的職業生涯危機

在總公司亮麗的革新口號---「邁向年經化」中,清楚地顯現女性職員在職場作為一種「門面性的角色」,被看見、被需要的角色次序,其實是女體先於勞動力;總公司在這波政策下,進行廣泛的人事異動,把許多原本是在後線服務的人員,拉到前線當營業員,直接面對客戶。

¹ 即使多位受訪者都曾經表示升遷與否還牽涉到部門主管這項「人」的因素,但卻又一至認為與性別毫無相關。

當我們出席在受訪者的聚會場合，剛好有一名女性職員，原先是分公司的後人員，面臨要被調到前線上手當營業員的情形。大家的注意力幾乎都集中在這件事上，甚至有人開始幫忙聯絡其他人打聽關於這件事的消息。

「漂亮的女孩子業績比較好。」(F4)

「只要是因老闆喜好，通常面貌、外型佔主要成敗。」(A10)

女性在這職場，首先被辨識出來的身份是她們的身體，經由這個辨識的過程，結果是女性落入一種危機的情境：性別化的身體是被評價出的價值，且這價值並非恆久等值²，而是隨著年齡的增長不斷地貶值。在這貶值的過程，我們可以觀察出一波更細緻的互動，架構在更深刻的性別邏輯運作上：在這波年輕化、美貌化的公司政策之下，蘊含著一股反向操作的潮流。

「像 F4 身材那麼胖，長得又不漂亮，年紀也三十多歲了，調去做營業員當然會擔心。企業不喜歡資深員工，因為資深的話領老闆的退休金就多，福利也比較多。」(F6)

年資較久的女職員，再加上外表較不具備美貌³，具有這雙重條件的人，就可能被推著走上逆著年輕化政策的路。

「把後線人員調到營業員其實是自然淘汰，有點像是變相裁員，不過公司很仁慈，沒有直接叫老員工走路，讓你還是有一份工作，營業員上台就要認真做，做得好算是發覺你的新才能，做不好就可以名正言順叫你走路。」(F6)

公司採取逆向操作的人事異動，勢必有獨特考量，更確切地說，是有基本預設存在其中：營業員作為公司的門面，是主要營利的來源，整個公司組織的收入，多半都依賴營業員開發或是維繫客戶的交易；但是營業員這個職務底薪很低，主要收入來源是「獎金」，這樣的薪資結構客觀地呈現出這是一種相對比較不穩定的職位。

「營業員的薪水比較低，底薪比較少，有業績壓力，股市好的時候當然好，不好的時候就會想跳槽。如果是在證券公司跳來跳去還好，要跨行業的話其實別人不是很歡迎。如果說要把營業員當成終身事業，就要看個人的興趣了。」(F4)

「因為底薪太低了，男孩子也養家活口的壓力在，比較會想要有其他穩定一點的發展，所以營業員就越來越多女孩子了。」(F4)

「其實一開始營業員是男生比較多的，其實這種個行業都是啦，不過慢慢轉變成現在這樣。我們這一行是有淡旺季之分的，當營業員，如果是景氣好或是旺季時，一個月十幾萬都沒有問題，不過，如果淡季時，就真的很不容易了，幾乎都是領底薪而已，有的男生會覺得這樣沒辦法養家啊，女生就比較沒關係，因為女生很少有人是要養家的啊，大部分就只是，... 那叫什麼... 貼補家用啦。」(F4)

調動後線人員上檯成為直接服務的營業員，不全然只有女性職員被波及，事實上雇方在起用營業員的背後，是有兩套運作邏輯：一種是起用個人特質較為活

² 暫不論這個價值在一開始被評價時，是高或低；或是這標準的機制是什麼。

³ 這個美的標準是指公司認為的。

潑外向，較符合此職位角色適性的人選；另一種是起用年資久，但是整體個人特質並不太符合公司對營業員的想像的職員。於是，前者被調職的原因，多半是因為個人職業生涯規劃，而後者就只是被迫去接受一個對個體而言不適合的職場角色。

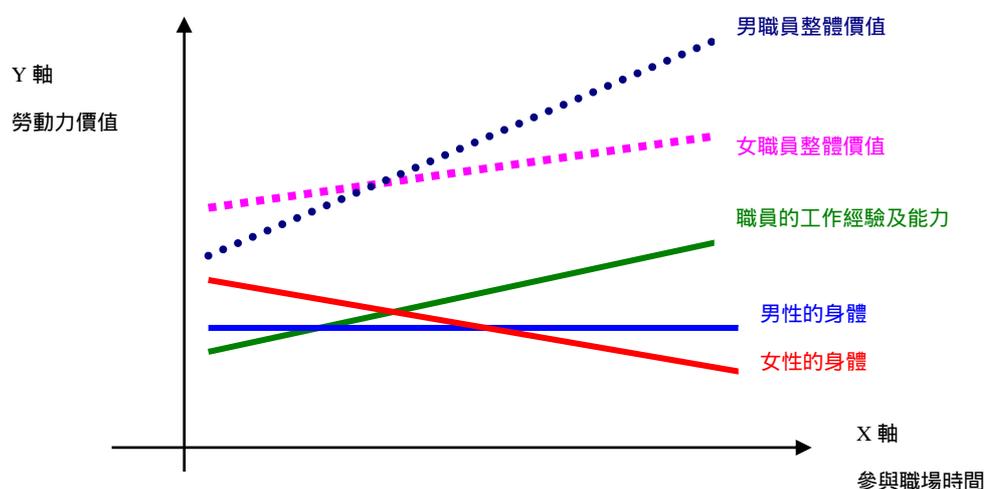
「當營業員，其實也不是好不好的問題，只是，有的人真的就是不適合啊，但是也有人會把這當作是一種挑戰。」(F4)

「但是要不要做營業員也牽涉到個人的生涯規劃，所以不見得每個人都想做。」(F5)

在這波人事異動下，有人得到適性的發展，但我們關心的是後者：被迫接受不適合的職位，暴露在競爭的環境下，藉由營業員獨特「適者生存、不適者淘汰」的意識型態，女職員因著年資增加而勞動力價值逐漸貶值，終將被一一逐出職場。由她們長期服務於後線工作的事實，可以推測，其實這批落入弱勢的女性職員，並非本質上就是職場的「不適者」，而是經由特定人事安排，被逐漸摒除。針對女性被迫進入對她們不友善的環境，以女性相對弱勢的條件去應付不公平的競爭，研究者將這項發現稱之為「變相裁員」。落入此逆向操作的員工，或許不只是女性，績效考核不佳的職員亦可能捲入其中；然而，女職員在職場作為事務性的角色——替代性高，與門面展示性的角色——身體價值隨著年資增長而不斷遞減，兩種的角色危機交互作用，可預期的是她們的確比男性員工，更容易成為人事逆向操作的犧牲品。

「這種人事流動（調去當營業員），現在很多啊，不過因為櫃臺還是女生做比較多，所以，男生就比較少直接被調去做啦，不過還是有啊(想一陣子)，像小楊就是啊。」(F1)

不論性別，男性及女性員工同樣都是被建構出來的抽象勞動力；但職場中卻不可能抽掉性別的因素——另一種同樣被建構出來的東西。我們必須明白了解到，勞動力市場不是中性或是無性的，性別這個因素會產生本質的影響，而不會只影響某一部分，經研究者的觀察，人在進入職場、成為待價而沽的勞動力之後，從招募、升遷、到離開——主動或是被動的離職——無時無刻地都在與性別互動，或是與性別搏鬥。唯有納入性別考量，整個職場圖像，才有辦法被更完整地勾勒出來。



上圖中，男性職員的身體，被假定成恆值的身體，對比著田野觀察驗證出的集體意識。女性身體會隨著年資不斷貶值，可以明顯地看出，參雜著性別考量之後，勾勒出的職場圖像是。女性職員的整體價值，的確隨著時間而漸漸趨於劣勢。

女性在就業市場上所受的不公平待遇是長期的，不分階級、職業與產業，而且是顯現在勞動市場的各個層面。（張晉芬，2001）這種不公平的待遇，其實是在每個不同的時間點，不斷地以不同方法呈現。金融業早期極端的「單身條款」，即明白地揭示出對女性員工一貫的想像，以及對待女性職員的方式；到了今天，這種思維邏輯並沒有改變或消失，而是轉換成更細緻、更隱形的操作，不再那麼明目張膽地強迫中斷女性的勞動參與，而是藉由「變相裁員」來貫徹加諸在對女性員工身上，不平等的對待方式。

女性的弱勢地位，並沒有改變，在「變相裁員」的情境中，同樣被迫去簽署一份隱性的單身條款同意書；只是以前是以客觀的結婚事實驅逐女性職員，現在，雇方用對年紀及美貌的主觀認定，結合金融業的競爭環境，來借刀殺人。女性員工。

「由於被看做只是提供『邊際勞動力』，女性工作者往往是『最後被雇用，最早被解雇』的一群。」張晉芬是以這句話來描述 1990 年代起，一些勞力密集產業大規模解雇員工的情形；同樣地，將這句話拿來套用在「證券業」，卻可以描述成「由於被看做只是提供『邊際勞動力』，女性工作者往往是『年輕被雇用，老了被解雇』的一群。」。於是我們發現：女性的弱勢，其實是跨產業，而具普遍性的。

第六章 結論

藉由閱讀與日常生活的經驗，對於職場的性別運作，我們總有一些自己的想像。本篇文章在一開始提出了一個問題：在一個幾乎是指標性的組織，標榜著透明化、公平性，強調以「能力」與「績效」為考核的標準，是否也會透過各種不同機制，造成兩性的差別待遇？

根據田野訪談及開放式問卷，對於這個問題，有了明確的回應。進出勞動力市場，對每一個人（labor）都是一連串的被辨識與被選擇；女性在這個過程中，是帶著標籤在參與勞動的，從招募、升遷、到離職（不論是主動或被動），雇主都藉由某種精密的機制，去性別化所有勞動參與的流程。由文章中之女性主管階級低度佔有的數據資料顯示，「玻璃天花板」伴隨著「泥濘的地板」，的確隱性而強烈地打壓著女性的升遷；而「玻璃牆」的職場水平區隔，有效地把女性框架在特地的部門，尤其是低技術而替代性高的工作，女性不容易在內部勞動力市場向上流動，成為可驗證的性別歧視。更深刻的批判是來自於這份報告中，更進一步的發現：女性除了難以在內部勞動力市場中爬升，更難的是在其中確保不被驅逐、倖存下來；透過「變相裁員」的機制，女職員以「事務性」與「門面性」的職場角色，在組織的逆向操作的人事異動中，被彰顯女性身體價的劣勢，最後被

藉由提問與搜尋答案，我們企圖呈現出的是，職場對於女性勞動力與女體價值的迷思，並藉由實際參與者的現身說法賦予迷思生命經驗。尤其在如此具有規模的組織裡，女性的勞動參與成了矛盾的經驗，一方面包裹著亮麗的糖衣，接受甚至相信組織的標榜——以「能力」與「績效」為考核標準；一方面感受著無奈的苦澀味道——女性的弱勢，是跨產業而具普遍性的。

「我們生為男人、女人；但是成為男性、女性」，不同性別或許會有些先天的差異，但兩性之間的不平等卻是被建構出來的（林芳玫、張晉芬，1999）。在勞動力市場中，也許性別一開始的區隔是隔層紗，但經過建構與運作之後卻隔了座山；男性員工在女職員看得見，卻上不去的大山中，步步為營地攀上高峰；而女性在半大不小的丘陵裡，期待不到自己的登峰造極。

終究女性在這樣的區隔下，寄望什麼才不只是奢求？

「妳可以回家等妳丈夫凱旋歸來。」

我們似乎聽見這樣的山谷回音，在報告的尾聲中，餘音繞樑。

第七章 研究限制與檢討

限於樣本的可即性，參與本研究的受訪者係由以 F1 向外擴充之同事、好友，因此樣本集中之部門只限定在特定幾個，無法由此類推全公司所有的部門。另一方面，男性樣本只有兩位，雖然由談話中可以粗略分辨兩性對職業規劃之態度差異，但男性樣本畢竟是少數，不足以代表全公司的男性職員。結合以上兩項因素，此研究的對比性顯得微弱，即無法由研究發現的結果中辨別：升遷障礙與變相裁員是公司所有員工都需面對的困境，或真的是只針對女性職員的變相歧視。

此外，由於研究者經驗不足，沒有針對主要問題意識作系統化與深入的訪談設計，造成對水平區隔與升遷兩者間的關聯性，資料收集不夠充足，因此導致對照性不足的研究限制。

參考文獻

- 王雅芬（1995）職業生涯與職業地位取得的性別差異-臺灣地區汽車及其零件製造業實證研究，勞資關係論叢，第3期，頁117-152
- 余漢儀（1991）台灣就業市場的薪資性別差別待遇，婦女研究通訊，第24期，頁2-5
- 衷曉彥（2002）大大證券集團中女性主管領導與傳播方式之研究，私立世新大學傳播研究所碩士論文。台北：台灣。

- 侯天傳 (2001) 證券業之購併研究—以大大與晶晶為例，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。台北：台灣。
- 張晉芬 (2001) 職場中的性別歧視與就業歧視之認定，第三屆全國婦女國是會議論文集。http://taiwan.yam.org.tw/nwc/nwc3/papers/forum511.htm
- 張晉芬 (2002) 找回文化：勞動市場中制度與結構的性別化過程，台灣社會學刊第 29 期。
- 陳月娥 (2001) 職業性別隔離影響因素之研究，社會政策與社會工作學刊，第五卷第一期，頁 5-53
- 黃煥榮 (2000) 組織中玻璃天花板效應之研究：行政院部會機關女性升遷之實証分析，國立政治大學公共行政學系博士論文。台北：台灣。
- 黃逸卿 (2002) 解構女性職場「優勢」的迷思---父權資本的共謀及鬥爭，國立政治大學社會學系碩士論文。台北：台灣。
- 劉佳苓 (1998) 台灣地區職業性別隔離，勞工研究季刊，第 130 期，頁 75-94
- 蕭奕蕙 (2000) 擺盪於家庭與工作之間的女性公務人員，國立政治大學社會學系碩士論文。台北：台灣。
- 藍佩嘉 (1998) 銷售女體，女性勞動：百貨專櫃化妝品女銷售員的身體勞動，台灣社會學研究，第二期，頁 48-81