

國立政治大學社會學研究所

碩士論文

Department of Sociology
National Chengchi University
Master Thesis

初探公部門清潔隊員
工作特質與勞動過程的性別差異
Gender Differences in Job Characteristics and Labor Process
of Public Sector Sanitation Workers

研究生：廖貞雅

Chen-Ya Liao

指導老師：馬藹萱 博士

Advisor：Ai-Hsuan Ma, Ph.D

中華民國 103 年 7 月

July, 2014

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機：從自己的生命故事談起.....	1
第二節 研究對象及範圍：我們所熟知的清潔隊.....	3
一、 清潔隊的歷史沿革、相關法規與組織變革	3
二、 清潔隊人力現況	10
三、 清潔隊工作現況	12
第三節 小結.....	17
第二章 文獻回顧：凝聚問題意識	19
第一節 性別與勞動.....	19
一、 性別角色	19
二、 工作性別標籤化	20
三、 性別職業隔離	21
第二節 勞動與勞動過程.....	23
一、 技術的社會建構	23
二、 Hochschild 的情緒勞動	25
第三節 公部門的勞動.....	26
第四節 小結.....	29
第三章 研究方法	30
第一節 研究取向.....	30
第二節 田野描述.....	30
第三節 概念界定與抽樣.....	35
三、 概念界定	35
四、 研究對象	38
第四節 研究方法.....	39
一、 參與觀察	39
二、 深入訪談	40
第五節 研究倫理.....	42

一、	研究者與受訪者的關係	42
二、	研究對受訪者產生的影響	42
三、	資料蒐集與撰寫	43
第四章	受訪者勞動紀事與理論的初步對話	44
第一節	司機	44
一、	檳榔伯－司機經驗豐富	44
二、	回收哥－一個班合作的重要性	47
第二節	助手	49
一、	CC 姨－輔助的垃圾清運助手	49
二、	小 J 姐－年輕的勞動者	50
第三節	掃路人員	51
一、	美美姨：從隊部人員到現場人員	52
第五章	清潔隊工作的性別化	54
第一節	職業路徑的性別差異	54
一、	進入清潔隊的管道：誰會推薦清潔隊工作？	54
二、	從事清潔隊的原因：這份工作的重要性是什麼？	55
三、	清潔隊中的性別職務隔離	57
四、	受訪者的職務軌跡	58
第二節	「溫和」與「拼火」的工作	61
一、	工作方式：個人作業 vs. 團體合作	61
二、	時間運用：彈性安排 vs. 配合他人	67
第三節	男司機與女助手	69
一、	為什麼是男司機？	69
二、	精神與體力的 PK 戰	71
三、	誰聽誰的？	72
第四節	相同職務的性別差異	74
一、	清運班中不同性別的合作關係	74
二、	男性掃路人員 vs. 女性掃路人員	77
第五節	小結	79
第六章	清潔隊員勞動過程	81

第一節	清潔隊員勞動過程中的技術.....	81
一、	清潔隊員的感覺：無技術.....	81
二、	研究者的觀察：有技術.....	81
三、	技術的重新定義.....	85
第二節	工作自主性.....	87
一、	如何成為好的清潔隊員？.....	87
二、	工作自主性.....	90
第七章	勞工到服務業	100
第一節	清潔隊是一種服務業？.....	100
一、	垃圾不落地實行帶來的影響.....	100
二、	勞工到服務業.....	101
第二節	清潔隊員的情緒勞動.....	102
一、	正向情緒表達與經驗.....	103
二、	負向情緒壓抑：沉默以對.....	104
第三節	職務、性別與情緒勞動.....	107
一、	職務與情緒勞動.....	107
二、	性別與情緒勞動.....	109
第四節	小結.....	111
第八章	結論	112
第一節	研究發現.....	112
一、	清潔隊工作特質的性別化.....	112
二、	清潔隊員勞動過程.....	113
第二節	綜合討論.....	119
第三節	研究限制與未來研究方向.....	121
一、	研究限制.....	121
二、	未來研究方向.....	122
第四節	研究者反思.....	123
附錄一：	各項環保機關人力概況（99年6月底）.....	125
附錄二：	各項環保機關人力概況（100年6月底）.....	126

附錄三：各項環保機關人力概況（102年6月底）	127
附錄四：廢棄物清理人員概況（99年6月底）	128
附錄五：廢棄物清理人員概況（100年6月底）	129
附錄六：廢棄物清理人員概況（102年6月底）	130
附錄七：清潔隊業務一覽表	131
附錄八：清潔人員工作標準作業程序手冊（節錄）	132
附錄九：勞工安全衛生管理守則（張貼在車庫管理室）	135
附錄十：訪談大綱	136
參考文獻	139



圖目錄

圖 1：新北市政府環境保護局組織系統圖	4
圖 2：清潔隊員補習班招生廣告.....	55
圖 3：一個班的關係圖.....	65
圖 4：合作關係連結圖.....	67
圖 6：清潔隊員站在車斗.....	95



表目錄

表 1：行政院環保署歷史沿革	5
表 2：清潔隊在「垃圾強制分類」和「垃圾不落地」政策實施前後的變革.....	9
表 3：樹林區清潔隊性別、年齡與學歷分佈.....	31
表 4：樹林區清潔隊工作內容與男女人數.....	32
表 5：評估樹林區清潔隊工作內容與工作條件的相關程度.....	36
表 6：訪談對象資料.....	41
表 7：清潔隊職務分類（以性別和進入門檻為標準）	58
表 8：「溫和」工作與「拼火」工作比較	69
表 9：不同性別的合作關係類型	74
表 10：垃圾清運助手工作紀錄：以 C C 姨為例.....	95
表 11：製造業、銷售勞動、清潔勞動的比較	119
表 12：各項環保機關人力概況（99 年 6 月底）	125
表 13：各項環保機關人力概況（100 年 6 月底）	126
表 14：各項環保機關人力概況（102 年 6 月底）	127
表 15：廢棄物清理人員概況（99 年 6 月底）	128
表 16：廢棄物清理人員概況（100 年 6 月底）	129
表 17：廢棄物清理人員概況（102 年 6 月底）	130
表 18：清潔隊業務一覽表	131

謝誌

這樣看來，這不在於那定意的，
也不在於那奔跑的，只在於那施憐憫的神。

—羅馬書 9：16

感謝主，給了我一個很好的指導老師，馬藹萱老師是我看過最認真且非常願意為學生付出時間的指導老師，對於這篇論文提出很多寶貴的意見，並謝謝馬老師逐字逐句地幫助我修改論文。感謝主，還給了我兩位非常棒的論文口試委員：張晉芬老師是勞動議題的專家，總是能精闢指出論文需要改進的地方；劉梅君老師親切的笑容與勉勵的話語是論文遇到難關時的安慰。

碩士班讀到四年級不在自己的計畫之內，總以為可以三年就畢業，是如此高傲又自滿。感謝主，人的盡頭就是神的起頭。因為念到最後一年，才有機會學習許多事物都不在於自己的定意，而在於那施憐憫的神。感謝主，給了我這一年，擊打原本驕傲的個性，開始學習如何謙虛受教，並懂得人是如此軟弱，只能學習依靠神。這四年來，弟兄姊妹的扶持與代禱絕對是能夠完成論文的關鍵，就像亞倫和戶珥扶持摩西一樣，雖然我不是摩西，但我軟弱時，謝謝你們舉起我的手。

還有許多要感謝的人：第一是清潔隊的叔叔、阿姨們，謝謝你們在資料蒐集與論文寫作上，給予很大的幫助。第二是一起奮鬥的碩班同學，特別謝謝之瑜和蘊芳，有你們在研究室一起當伙伴，真好。最後，非常感謝家人對我的包容與體諒，若沒有你們在後面的支持，我沒有辦法如此任性地讀四年碩士。謝謝你們對我的愛，謹以此論文，獻上給我最摯愛的父母親與全家人。過程太多，述說不盡，僅以羅馬書 11 章 36 節作結：「因為萬有都是本於祂、藉著祂、並歸於祂；願榮耀歸與祂，直到永遠。阿們。」

2014 年 7 月
寫於政治大學

中文摘要

本研究探討公部門清潔隊員工作特質，以及性別對於清潔隊員在工作職務分配和勞動過程的影響。研究者使用田野觀察和深度訪談進行資料蒐集，並以新北市樹林區的清潔隊中垃圾清運班、資源回收班和掃路工作三項職務者為觀察對象，分析著重於清潔隊員工作的性別職務隔離、勞動過程中表現出的技術與情緒勞動。主要研究發現與貢獻如下：(一) 本研究指出清潔隊中存在著性別職務隔離現象，而形成職務隔離的原因除了性別，工作方式、工作可替代性與工作影響程度等三項因素也是形成職務隔離的原因；(二) 清潔隊員工作環境處於開放式空間，且工作的進行主要是受到時間壓力的限制，因此清潔隊員執行工作所需之技術特質與所產生的勞動經驗，和傳統上在工廠工作的工人所處的工作環境及以提高生產產品數量為目的的勞動有所不同。本研究對於清潔隊工作技術與勞動的討論，突破了傳統勞動理論中對於「技術」的定義與想像；(三) 本研究發現在清潔隊中職務比性別更會影響情緒勞動付出的多寡，雖然女性助手比男性司機需要付出更多情緒勞動，但是男性司機卻可以透過性別特質，幫助女性助手情緒勞動中不足之處。本研究的貢獻在於增加性別與勞動社會學討論的多元性，且可成為未來清潔隊相關工作社會學研究的基礎。

關鍵字：清潔隊員、勞動過程、職業性別隔離、技術、情緒勞動

Summary

This study explores the job characteristics of the janitorial service workers in the public sector and the gender influence on job distribution and the labor process therein. Participant observation and in-depth interviews were utilized for collecting data from those who worked in the Garbage Collecting Unit, the Resource Recycling Unit, and the Road Cleaning Unit of the Shu-Lin District Cleaning Team in New Taipei City. The major findings of this study are listed as follows: (1) The study illuminates the phenomenon of gendered occupational segregation among janitorial service workers. The study further finds that occupational segregation is not only shaped by gender but also by methods used for completing the tasks, substitutability of the individual who performs the job, and the degree in which the job may affect the overall outcome of the work unit. (2) The janitorial service workers work in an open space, and the pressure of work comes mainly from the time allocated to complete the tasks. The work environment as well as skills required for and the labor experiences generated from work are thus different from the traditional industrial workers working in factories whose goal is mainly to maximize the production output. The discussion in this study on skills and labor entailed in janitorial service work expands the horizon of traditional labor theories on the conceptualization and definition of "skill." (3) The study shows that job category is more important than gender in affecting the input of emotional labor in the janitorial service work. Female assistants are required to put in more emotional labor than male truck drivers, and male truck drivers can supplement the female workers' emotional labors by exercising the masculine characteristics. The results of this study may not only contribute to gender and labor studies by enriching the discussion on gender and work as well as the concept of skill, but also provide an importance foundation for future research on janitorial service work.

Keywords: Janitorial service workers, labor process, gendered occupational segregation, technology, emotional labor

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機：從自己的生命故事談起

四周的人在做夢，我顫抖地起來了。

陣陣寒冷的北風，在梧桐樹頂怒號！

掃去昨夜的污濁，留下今朝的腳印；

開一條新的道路，向前去迎接黎明。

— 余光中，〈清道夫〉¹

時間倒轉回十年前，大約是凌晨四點，那時街上車輛較少，且沒有烈陽。當人們在熟睡的夢鄉時，我們一家五口穿著反光背心，戴著反光帽，手上各拿著一個畚箕和一枝掃把，身後拖著一個垃圾筒，站在母親被分配到的那條路上準備開始工作。晨間運動的路人向著母親微笑，道聲「謝謝」或是「辛苦了」，但隨後即因垃圾臭味拉出與母親之間的距離。夜間或是清晨充滿垃圾的馬路，起水泡的手指，與路人微笑但帶點距離的眼光，是小時候縱橫交錯的記憶。除了每日清晨在各個街道上打掃外，還有一個記憶是跟著開垃圾車司機的父親，行駛在大街小巷，看著家家戶戶提著大包、小包的垃圾，站在路口等待著垃圾車的景象。

清潔隊裡除了母親與父親，還有許多的叔叔、嬸嬸和阿姨。家族聚會時，聊天的內容多半是工作，誰去跟垃圾車、誰去資源回收場、誰去掃了哪條馬路，我們總是一清二楚。因為這樣的成長環境，我對於清潔隊這份職業一直很感興趣，碩士班一年級時有機會修習「質性研究」課程，為了撰寫課程報告〈另類的「家族企業」：清潔隊工作特殊性與原有社會網絡的交互影響〉²，開始以研究者的身

¹ 余光中，2006，〈清道夫〉，《余光中詩選：一九四九—一九八一》。台北：洪範。頁 13。

² 進入田野的時間為 2010 年 10 月到 12 月，總共訪談五位清潔隊員、二次田野觀察，此份訪談與田野資料亦會運用在本篇論文中。

份進入田野。碩士班二年級時，因著自己對於性別議題特別感到興趣，將研究焦點轉移到「清潔隊工作的性別差異」；同一年，因為修習「勞動社會學」課程，學習到「勞動過程」相關理論。在這些學習過程中，我開始思索清潔隊工作中勞動、身體與性別之間的關係。其中，我想知道，清潔隊的工作普遍重視勞力，在重視勞力的工作中，身體在勞動過程中扮演著什麼樣的角色？清潔隊的工作內容繁複，有垃圾清運、清掃道路、資源回收等（詳細內容見本章第二節），每項工作所需要付出的體力和專業能力不同。雖然工作類型繁複，但單項工作內容重覆性高。若分配到的工作是掃路，就需要連續一年，甚至更久³，都掃著同一條街道；若分配到垃圾清運，就也需要在固定的時間，出現在固定的地方。在這樣的勞動過程裡面，清潔隊員是如何克服工作的單調性與重覆性？和一般勞動理論討論的工廠工人工作的重覆性又有何差異？

另一個吸引我的研究問題是：清潔隊的工作存在著哪些性別差異？以清潔隊中的垃圾清運人員為例，這項工作是以男性為多數，因為「垃圾搬運乃屬耗費體力的工作」，所以「不論是駕駛或隨車員都以男性為主」（陳志略，1990）。樹林區清潔隊（研究對象）卻和陳志略的研究不同，雖然垃圾車司機以男性為主，但卻有不少女性擔任垃圾清運助手，助手的男女比接近一比一，並非以男性為主，是什麼原因造成這樣的差異？受訪對象檳榔伯指出，一個新進的女隊員比較容易被安排到掃路工作，主要是認為女性的體力較不如男性，掃路工作需要付出的體力較少。在這樣的討論裡面，進一步想要了解，清潔隊中的工作性質與工作分配的性別差異。

進行初步資料蒐集後，發現已經有許多有關清潔隊員的研究，但多著重在工作環境造成的職業傷害和組織管理⁴，比較少人討論清潔隊員的工作本身，也缺乏運用社會學知識來解釋的相關研究。因此，研究者試著從社會學的角度切入，

³ 掃路工作每一年都會抽新的清掃路段，也有可能抽到一樣的路段，所以掃路人員打掃同一條路至少一年，有時候會更久。

⁴ 若以「清潔隊」為關鍵字在「國家圖書館全國博碩士論文」檢索，直接相關的有十七筆資料。當中談論「職業傷害」和「組織管理」都各有八筆資料，以及一筆談論關於制服的應用設計。

來討論清潔隊的工作特質與其勞動過程的性別差異。

第二節 研究對象及範圍：我們所熟知的清潔隊

在我們所住的這個城市裏，永遠有一羣人，
一年到頭，從深夜到清晨，戴著斗笠，
披上螢光斑馬衣，踏遍大街小巷，
收拾清理各處的垃圾，他們不能「暫停呼吸」，
默默地在為我們環境的整潔而努力。⁵

一、清潔隊的歷史沿革、相關法規與組織變革

我國環境保護的行政體系屬於行政院環境保護署（簡稱「環保署」，以下同），各縣市政府則於民國 77 年至 80 年間逐步設立環境保護局，強化環保工作基層的執行能力，清潔隊則隸屬於此工作範圍。若以新北市環境保護局（簡稱「新北市環保局」，以下同）為例，可參照其組織架構圖（圖 1），分為業務單位、派出單位和幕僚單位，二十九區清潔隊與一直屬隊則為唯一的派出單位。

⁵ 陳志略，1990。

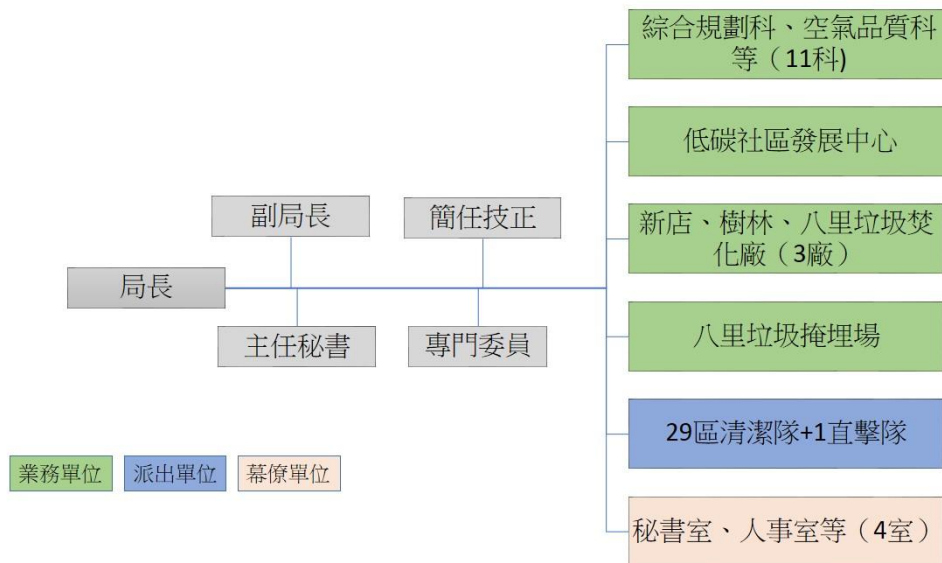


圖 1：新北市政府環境保護局組織系統圖

資料來源：新北市環境保護局官網，2013 年 4 月引用自
<http://www.epd.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=22841&PX=>

清潔隊人員為主要維護環境整潔之人員（鄭巧玉，2010），主要的任務是處理和垃圾相關的事項，像是載運市民丟棄的垃圾、街道清理、水溝清理等。依照行政院主計處在民國 90 年 1 月訂定的「行業標準分類」，清潔隊垃圾收集運輸作業是環境保護相關行業的一種，所以歸屬於第 0 大類－其他服務業中「環境衛生及污染防治服務業」（呂正豐，2005）。

清潔隊的設置依據初期是根據「臺灣省各縣鄉鎮縣轄市清潔隊組織規程」（民國 95 年 12 月 12 日廢止），臺灣省政府精省後，由各地方依「地方制度法」自行訂定清潔隊組織章程。在各執行機關清潔隊組織主要是設置隊長，綜理業務，並指揮監督所屬員工。清潔隊執行任務包括（行政院環保署，2008）：（一）關於垃圾之清除、集運及處理事項；（二）關於通路之清除及溝渠之疏濬事項；（三）關於水肥之清除、運儲及處理事項；（四）關於水肥堆肥之處理或配售事項；（五）關於垃圾堆肥之製造改進及檢（化）驗事項；（六）關於垃圾焚化之機

械設備管理事項；(七) 關於廢棄物清理事項；(八) 關於清潔車輛之檢查、修理及養護事項；(九) 其他有關清潔工作之管理、督導及考核事項。同時設置場長、分隊長、技士、技佐、幹事、辦事員、書記；主計、人事管理（含人事查核）業務，則由各該公所主計及人事單位派員兼任，各職稱之職等及員額，並另以編制表定之。研究者將清潔隊的歷史沿革與相關法規整理如表 1：

表 1：行政院環保署歷史沿革

時間	重要事件
民國 60 年 3 月	行政院衛生署成立，在衛生署下設立「環境衛生處」，掌理有關公共衛生設施、公共場所及食品加工廠之衛生指導及監督，垃圾、水肥等污物處理之指導及監督等。
民國 68 年 4 月	行政院通過「臺灣地區環境保護方案」，籌劃建立完整的環境保護行政組織體系。
民國 71 年 1 月	行政院衛生署環境衛生處升格為「環境保護局」，莊進源博士擔任局長，奠定環境保護政策及措施基礎，策劃推動環保署成立。
民國 71 年 7 月	台北市與高雄市分別將環境清潔處與環境管理處擴大組織，同時改組成立環境保護局。
民國 72 年 8 月	臺灣省政府將臺灣省水污染防治所與環境衛生實驗所合併成立臺灣省環境保護局，隸屬臺灣省衛生處。
民國 73 年 9 月	各縣市政府衛生局第二課掌理環境保護事宜。
民國 76 年 8 月	行政院衛生署環境保護局升格為「行政院環境保護署」。
民國 77 年 1 月	臺灣省政府將原環境保護局改制為臺灣省環境保護處。
民國 77 年至 80 年間	各縣市政府逐步設立環境保護處，強化環保工作基層執行能力。
民國 88 年 7 月	配合精省作業，臺灣省環境保護處改制為環保署中部辦公室。
民國 91 年 3 月	環保署中部辦公室改制為環境督察總隊。

民國 92 年 1 月	連江縣環境保護局成立，全國地方政府均已成立環境保護局，我國環境保護組織大抵完畢。
-------------	--

參考行政院環保署（2008）研究和行政院環保署網站（歷史沿革）資料製作：

<http://www.epa.gov.tw/ch/aioshow.aspx?busin=8617&path=8617&guid=2e3c2297-830e-4612-a49f-e0263f91c633&lang=zh-tw>

台灣近十幾年來，因著工商業的快速發展，促成經濟成長，民眾的生活習慣改變，消費能力亦大幅提高，家戶垃圾因而大量產生。行政院環保署（2008）指出在民國 73 年前，垃圾大多為任意棄置，不僅收運垃圾的工具，或是處理垃圾的設備簡陋，也不符合衛生條件。行政院為有效處理垃圾問題，民國 73 年訂定「都市垃圾處理方案」，開始興建標準的垃圾掩埋場。然而，因為民眾「不願垃圾處理設施在我家後院」，加上部分垃圾處理設施維護不當，民國 76 年爆發「垃圾大戰」（魏東明，2009）。中央政府於民國 80 年訂定了「焚化為主、掩埋為輔」的「垃圾處理方案」，同年訂定「臺灣地區垃圾資源回收（焚化）廠興建計畫」，由政府興建二十一座焚化廠。

行政院環保署為有效解決全國垃圾問題，訂定「零廢棄政策」。民國 87 年全面推動「資源回收四合一計畫」，資源回收大幅提昇，全國各縣市待處理垃圾量已逐年減少。民國 90 年起，進一步推動「廚餘回收」措施。民國 94 年 1 月 1 日起，於基隆市、台北市、新竹市、台中市、嘉義市、台南市、高雄市、宜蘭縣、台中縣及高雄縣等十個縣市實施垃圾強制分類第一階段；民國 95 年 1 月 1 日起於全國實施垃圾強制分類第二階段。另一方面，民國 93 年 2 月 25 日訂定「推動委託民間辦理垃圾清運計畫」，也將「垃圾費隨袋徵收」規劃於全國實施（魏東明，2009）。

政策的改變影響到清潔隊的工作情形，當中又以民國 94 年開始實施的「垃圾強制分類」和「資源回收、垃圾不落地」影響最大。根據魏東明（2009）針對

台東市清潔隊的研究發現，在「垃圾強制分類」和實施「資源回收、垃圾不落地」等政策後，清潔隊在組織結構、組織人員及組織技術三方面（共八小點）有實際變革：

（一） 組織結構的變革：

1. 正式工作結構的變革－垃圾（收集）清運方式：早期垃圾清運的方式是依各個定點放置「垃圾子車」來收集垃圾，民眾可隨時到垃圾子車丟棄垃圾，而清潔隊訂定的垃圾清運方式，以不影響民眾日常生活作息為主。然而，推行「垃圾強制分類」和「資源回收、垃圾不落地」政策後，民眾不能再將垃圾放置垃圾子車，而需要配合垃圾車清運的時間倒垃圾。
2. 正式工作時間的變革－垃圾（收集）清運時間：民眾家戶生活垃圾丟棄在垃圾子車時，是隨時都可以，不受時間的限制。另一方面，在以不影響民眾的日常生活作息為前提之下，垃圾車多是利用深夜至清晨時段前往清運，且不需要事先通告民眾，時間上比較可以靈活調整。然而，現在因要配合各個地區不同生活習性的民眾，倒垃圾的時間需要固定，若要更改時間，也需要事先通知民眾。
3. 正式職權關係的變革－清潔隊員面對民眾的關係：清潔隊員是一般俗稱的「公僕」，民眾則是廣意的「老闆」。收取垃圾子車的垃圾原則上是以不影響民眾日常生活作息為主，於是會刻意避開與「老闆」的接觸。但是，實施「資源回收、垃圾不落地」後，清潔隊員需要每天與「老闆」接觸。另一方面，雖然民眾是「老闆」，但清潔隊員的職責卻需要「稽查」民眾是否做好垃圾分類，若沒有妥當處理不同「老闆」的感受，就會接獲「老闆」的抱怨投訴。

（二） 組織人員的變革：

1. 人員工作態度的變革：清潔隊員原本不太需要面對民眾，但因政策

的變動，每日需要面對民眾的機會增加，當中除了要善盡服務責任外，還需要「稽查」民眾的垃圾，與民眾之間的關係改變，也使得清潔隊員需要改變自己的態度。

2. 人員工作技能及知識基礎的變革：以垃圾子車收集垃圾時，清潔隊員只需要定點操作垃圾車，裝卸垃圾子車的垃圾。推行「垃圾不落地」政策後，清潔隊員除了要邊走邊停的操作垃圾車，還需要配合民眾丟垃圾的習慣，調整並增加相關的工作技能。另一方面，為了達成「垃圾強制分類」的政策，清潔隊員也需要接受資源回收、垃圾分類等相關知識。
3. 人員工作習性的變革：過去只需要利用凌晨時段，到定點收集垃圾，工作任務性質單純。垃圾清運後，白天剩餘的時間，可以安排個人的休息活動。政策改革後，清潔隊員的生活作息與工作時間大幅調動，因為不只駕駛垃圾車的司機需要進入大街小巷中，隨車的清潔隊員也需要跟著垃圾車，改變了清潔隊員的工作習性。

(三) 組織技術的變革：

1. 將現有資源轉為服務的變革—垃圾車清運時間表與行駛動線：市區街道大小、走向、空間限制都不同，也需要爭取在最短時間內完成垃圾清運工作，清潔隊員需要蒐集相關資訊，利用熟悉某一地域的情形，或是運用現有資源，如垃圾車大小、數量等，才能規劃最完善又符合民眾需求的垃圾車清運時間表和行駛動線等，還要隨時依突發狀況，如道路施工、辦理活動封街等，即時調整路線和通告當地居民。
2. 面對突發事故增加的處理技術之變革：實施垃圾不落地政策後，垃圾車需要進入大街小巷，因此垃圾車清運的時間延長、路線增多，且行駛的距離拉長。這些都使得交通事故、車輛故障或民眾

傷害等事件的發生機率增加，所以清潔隊員需要不斷改進面對突發事故的應變處理技術。

上述因政策改革，使清潔隊工作出現的八點變化，研究者整理如表 2：

表 2：清潔隊在「垃圾強制分類」和「垃圾不落地」政策實施前後的變革

	變革內容	政策實施前	政策實施後
組織結構的變革	正式工作結構的變革— 垃圾（收集）清運方式。	清潔隊員只需蒐集垃圾 子車的垃圾。	清潔隊員需要開垃圾車 到大街小巷收垃圾。
	正式工作時間的變革— 垃圾（收集）清運時 間。	民眾不需配合垃圾車的 時間丟棄垃圾。	民眾需配合垃圾車的時 間丟棄垃圾，若更改時 間也要事先通知民眾。
	正式職權關係的變革— 清潔隊員工面對民眾的 關係。	收垃圾時間以不影響民 眾生活作息為主，刻意 避開民眾。	天天都需要接觸民眾， 還要稽查垃圾分類與應 對民眾投訴。
組織人員的變革	人員工作態度的變革。	不會遇到民眾，不需注 意自己的工作態度。	會面對民眾，需要格外 注意自己的工作態度。
	人員工作技能及知識基 礎的變革。	定點操作垃圾車，工作 性質較單純。	需開進大街小巷，增加 技術困難，還需要加強 環保相關資訊。
	人員工作習性的變革。	自由時間較多。	需配合民眾時間，改變 工作習性。
組織技	將現有資源轉為服務的 變革—垃圾車清運時間 表與行駛動線。	定點收集垃圾，不太需 要其他資源結合。	需用最短的時間完成最 多事，所以要善用資 源，且要知道自己所工

術 的 變 革			作的路況。
	面對突發事故增加的處理技術之變革。	定點收集垃圾，突發事故較少。	交通事故、車輛故障或民眾傷害等事件的發生機率增加，清潔隊員需增加自己的相關技術、知識。

資料來源：魏東明（2009）

除了政策改變影響清潔隊的工作方式，生活形態也加重了清潔隊工作的負荷量。陳志略訪問台北市內湖區清潔隊垃圾車司機，指出垃圾大量成長的感受：「以前每個收集點的量不多，而且郊區的公寓也不如市內多，可是這幾年來如雨後春筍般興建的社區一個接著一個，然而清潔隊員並沒有增加。」（陳志略，1990：123）臺灣地區近年來因為人口快速增加且集中，加上工商業蓬勃發展，以及生活方式導向消費、浪費，所以垃圾量激增。民國 73 年時，平均每人每日垃圾量為 0.67 公斤，到民國 83 年時，平均為 1.13 公斤；也就是說，在短短的十年間，平均每人每日垃圾量成長了 69%（葉文裕等，1999），使得收集清運垃圾的人力負荷增加。因此，不只是政策改革影響了清潔隊工作，生活型態的改變也加重了清潔隊的工作量。

二、 清潔隊人力現況

（一） 年齡

葉文裕等（1999）以全國清潔隊員為母群，依都市化程度、地理分布和工作內容立意抽樣 1581 個研究樣本。他們的研究指出：清潔隊員的平均年齡約為四十五歲，比國內的平均受僱年齡三十五歲高出十歲。另外，郭枝南（2002）的研

究抽樣調查了 572 位高雄市清潔隊員，當中三十九歲以下只 24.6%，五十一歲以上有 24.2%，大部分集中在四十到五十歲，佔研究資料中的 51.3%。鄭巧玉（2010）所蒐集的台南市清潔隊員資料（共 393 位），當中三十九歲以下的只佔 16.8%，四十到四十九歲有 29.0%，五十歲以上則有 52.9%。不同的研究都有類似的結果，說明清潔隊員的年齡普遍集中在四十到五十歲之間，年齡層偏高。

（二） 性別

根據現有的「99 年性別統計與分析」（行政院環保署，2010）、「100 年性別統計與分析」（行政院環保署，2011a）和「102 年性別統計與報告」（行政院環保署，2014）報告，男性是各級環保機關人員的多數。

99 年 6 月底各級環保機關人員共 3 萬 7,801 人，其中男性占 70.5%，女性約 29.5%；環保署和地方環保局員工男性約為 53.5%，女性為 46.5%，廢棄物清除單位的男性占 72.7%，女性為 27.3%（見附錄一）。100 年 6 月底的統計，各級環保機關人員為 3 萬 7,704 人，男性占 71.2%，女性占 28.8%；環保署及地方環保局員工男性 54.7%，女性 45.3%；廢棄物清除處理單位男性 73.4%，女性 26.6%（見附錄二）。102 年 6 月底的統計⁶，環保機關人力概況總共有 3 萬 8,136 人，男性占 70.7%，女性則是 29.3%（附錄三）。三年的統計，男性都占環保機關七成左右的人數。

廢棄物清理人員 99 年的統計共有 3 萬 3,472 人，男性有 72.7%，女性 27.3%；以業務來看性別比例差異，垃圾清運最高：男性 73.2%，女性則為 26.8%；資源回收男性 77.4%、女性 22.6%次之（見附錄四）。100 年 6 月底的統計，各級環保機關廢棄物清理人員共 3 萬 3,298 人，男性占 73.4%，女性 26.6%；就業務別言，最多是垃圾清運（男性 74.7%，女性 25.3%），其他項目（含消毒、割草、

⁶ 行政院環保署公開的「性別統計與報告」資料有 99 年、100 年、102 年，101 年的統計資料是以環保施政意向為主，並有針對職業隔離的補充資料，和其他年份的統計資料不相同，故研究中沒有放 101 年的統計資料。

拆除違規廣告、拖吊廢機動車輛等)次之(男性 66.2%，女性 33.8%)(見附錄五)。102 年 6 月底的統計有 3 萬 3,504 人，男性占 73.7%，女性為 26.7%；性別比例差異的以水肥處理最高(男性 85.7%，女性 14.3%)，資源回收次之(男性 78.6%，女性 21.4%)(見附錄六)。

根據上述資料，除了一般行政工作外，清潔隊的勞動者比例幾乎都接近 7：3，工作者以男性為多數。2007 年 3 月至 2008 年 3 月間行政院環境保護署(2008)委託研究「清潔機構清潔人員設置、工作執掌及相關法規之分析檢討」的報告也得到同樣的結果。此份報告調查全國各鄉鎮市清潔隊人力與工作現況，總人數之性別比例男性較多，男女比為 2.1：1。此份研究結果指出男性是清潔隊中的多數，可能和工作的內容有關，因為清潔隊多為體力工作。

三、 清潔隊工作現況

(一) 工作內容

行政院環保署(2008)的研究將清潔隊工作分為七大項工作，這七大項工作概括了全國各鄉鎮市清潔隊的工作內容。然而，各鄉鎮市實際的工作細節，需要參考各鄉鎮市清潔隊或環保局的資料。這七大項工作分別是「行政配合」、「一般垃圾清運」、「廚餘清理」、「資源回收」、「巨大垃圾」、「環境衛生」和「督導與巡查」，七大項工作包含的工作內容與佔工作百分比如下：

第一，行政配合(30.8%)：督導清潔工作執行、出席會議或文書作業、報表填寫製作、急難救助事項、車輛機具保養維修、其他行政配合等六項工作。第二，一般垃圾清運(18.5%)：一般垃圾收集、清運、一般垃圾掩埋處理、一般垃圾焚化處理、水肥清運、水肥處理、其他一般垃圾清運等六項工作。第三，廚餘清理(4.93%)：廚餘收集清運、廚餘處理、其他廚餘清理等三項工作。第四，資源回收(10.1%)：回收物收集清運、回收物分類變賣、其他資源回收等

三項工作。第五，巨大垃圾（4.58%）：巨大垃圾清運、巨大垃圾破碎處理、二手家俱再製、其他巨大垃圾等四項工作。第六，環境衛生（20.6%）：環境用藥噴灑消毒、溝渠清理疏通、道路、陸橋、地下道清潔維護、公廁清潔維護巡查、髒亂點通報清除、花圃草地綠美化維護、海灘、河流、山川清淨作業、流浪犬緝捕、違規廣告拆除清理、其他環境衛生等十項工作。第七，督導與巡查（10.4%）：廢汽機車巡查貼單、政策推動宣導、廢棄物稽查取締、陳情案件處理、其他稽查與巡查等五項工作。

（二） 任用依據與薪資規則

臺灣省衛生處於 1980 年頒定「臺灣省各鄉鎮縣轄市清潔隊組織規程」，清潔隊的工作內容包含垃圾清運、通路清掃等。精省後，陸續依民國 88 年 1 月 25 日頒佈的地方制度法自行訂定清潔隊組織規程，但多數機關仍延續「臺灣省各鄉鎮縣轄市清潔隊組織規程」所定內容，再依其需要增訂相關作業要項和規範。

各執行機關清潔隊員的雇用條件不適用公務人員任用法，而是根據「臺灣省各鄉鎮縣轄市清潔隊組織規程」，臺灣省各級清潔機構清潔隊員、司機、技工之管理，事務管理規則「工友管理」的規定。雇用方式標榜以公開方式或登記評選的方式辦理，並且要明定於各個單位的工作規則內。雖然因著大環境不景氣，愈來愈多人報考清潔隊，但是，在招募作業上仍不乏地方首長或民意代表等「推薦」，在人員選拔上有時無法客觀且專業篩選，導致一般民眾對清潔隊員及工作的專業專職印象降低（行政院環保署，2008）。

在薪資規則方面，清潔人員除了有基本薪資外，還有清潔獎金。在民國 77 年省政府頒訂臺灣省各省轄市暨鄉鎮縣轄市清潔人員清潔獎金支給要點，針對「實際從事廢棄物清理工作人員按月支給清潔獎金，旨在激勵清潔人員工作情緒，增進工作效率，依清潔人員服務認真態度，工作達成要求，且全月無任何過失記錄者為基準，每月發給獎金由清潔費用及代運費按月支給」（行政院環保

署，2008：6)。清潔獎金一個月六千元，但只給現場人員，也就是需要和清潔業務實際有相關的工作，並未包含從事行政業務的隊部人員。

在清潔隊的現場人員工作多屬於重體力勞動，但研究顯示出清潔隊的工作比較不容易吸引體力較好、較年輕的工作族群，清潔隊員平均受雇年齡比國內的平均受雇年齡高十歲（葉文裕等，1999）。然而，近年來經濟不景氣，中年失業或二度就業的人口增加，屬政府單位的清潔隊，薪資和福利較一般民間機構穩定，吸引更多的年輕族群加入清潔隊。行政院環保署（2008）資料顯示，清潔隊員任用方法主要仍以工友管理要點為主，薪資是授用技工工友工餉表，福利制度除了保險部分屬於勞保和一般公務員之公保及退休給付不同外，其他行政福利制度等同於公務員，這也是近幾年愈來愈多人想要從事清潔隊工作的原因。

（三） 社會風氣的轉變

若以聯合報資料庫為查詢對象，並以「清潔隊」和「招考」作為關鍵字來蒐集 1950-2012 年間的新聞資料，發現在 1992 年前均未出現有關清潔隊的國內新聞，不過在 1990 年及 1992 年，國內出現兩則談論紐約清潔隊員的報導，當中有幾段敘述是這樣的：「收垃圾的工作對嗅覺可能是一大虐待，但紐約市 2,000 個清潔隊員的空缺，卻吸引了 10 萬 2,000 人角逐，甘願為高薪做逐臭之夫。」⁷、「前一陣子，紐約市政府清潔局招考清潔隊員，也就是跟著垃圾車收垃圾的工作。沒想到，報名的人數多得超過預定錄取名額好幾倍，……清潔隊員如此受『歡迎』，大出主辦單位的意外。原來是最近美國經濟不景氣，很多大大小小的公司紛紛裁員，不少人賦閒在家，也有人出了校門找不到工作，清潔局的清潔隊員，好歹屬於公家機關，倒閉關門的機會是不會有的。」⁸這兩則新聞都是驚奇的語氣，甚至是用「妙聽聞」一詞來作為標題。對於記者來說，很多人要報考清潔隊員是一件很稀奇的事。極得注意的事是，這則報導約紐逐臭之夫的新聞，點

⁷ 編譯，1990/09/21，〈妙聽聞 逐臭之夫 紐約清潔隊員高薪 應徵者眾〉，《聯合晚報》第五版。

⁸ 葉廣海，1992/06/16，〈紐約有逐臭之夫〉，《聯合報》第二十三版。

出了二個大家想從事清潔隊的原因：第一、經濟不景氣，第二、屬於公家機關。

到了 1993 年，開始出現了類似的國內報導。1993 年時，台北市環保局要舉辦清潔隊員招考，錄取名額只有百人，但是光是透過市議員介紹的應徵者就有千人。「環保局指出，清潔隊員待遇，近 3 年來看漲，新進人員每月薪水有 3 萬元以上的水準，加上是夜間收運垃圾，白天還可兼差增加收入，又因民間經濟不景氣，使得有意投入清潔隊員行列者愈來愈多。」⁹台灣會有超過十倍的人來報考清潔隊員，和紐約的逐臭之夫有一個共同點都在於民間經濟不景氣。另外，這則新聞也點出了另一個很重要的原因—待遇不錯。在 1994 年也有一則新聞，當中更將「為什麼有這麼多人想當清潔隊員」這個問題直接點明：「為什麼會有這麼多人想當清潔隊員？環保局人事室主任魏潤童表示，近 3 年來，清潔隊員福利、待遇大幅提高，月入至少三萬元，又有優渥的急難救助基金安家保障，使得清潔隊員成為熱門行業。……年度清潔隊員招考才落幕，外界企盼再加考的聲音隨之而起，議員們更為著年底選戰的選票，也頻頻表達關切。以往沒人要當的清潔隊員居然炙手可熱，真的應驗了『風水輪流轉』這句諺語。」¹⁰、「[環保局人事室主任]蔡伯宗表示，清潔隊員工作繁重，早期真的沒有人願意來幹，環保局只好透過親友去拜託人家來考試；能夠在清潔隊待下來的多半是四五十歲左右的中年人。不過，現在由於失業率高升，就業不易，情況已有了改變。」¹¹

一開始，社會或許對於越來越多人想從事清潔隊的工作覺得驚奇，但到了 1996 年有新的焦點—「高學歷、低就業」：「環保局人事室主任蔡伯宗指出，環保局今年二月間招考的清潔隊員，水準比往年都高，錄取率則創歷年新低，兩百零八名缺額共吸引了八百多人報考，錄取率僅百分之二十六，比大學聯考還難考；錄取隊員中有三個人是大學畢業，十八人擁有大專學歷，高中職畢業生有七

⁹ 葉惠欽，1993/11/05，〈月薪三萬 夜間工作 百名缺額 議員介紹者近千人 招考清潔隊員 考題：看誰力氣大 環局誰都不得罪 考試制度出新招〉，《聯合報》第十版。

¹⁰ 葉惠欽，1994/07/10，〈揸沙包,跑得快... 看誰能進清潔隊 北市環局招考隊員 上千人報名 只錄取 150 人 這樣的競爭 比聯考還難〉，《聯合晚報》第五版。

¹¹ 羅曉荷，1996/07/01，〈就業不易 大學生當清潔隊員 國小畢業可報考 大專高中職畢業生擠破頭 近百人上榜 錄取率只有二成八〉，《聯合晚報》第十三版。

八十人，占了錄取率的四成，讓環保局驚訝不已。」甚至有直接以大學畢業生的清潔隊員為特寫人物介紹¹²，到了 2006 年出現碩士生報考清潔隊員也成為焦點新聞¹³。上述資料點出清潔隊因著大環境的不景氣，從早期沒人願意做，成了受歡迎的職業，且愈來愈多年輕人願意投入這份工作。

（四） 職業災害與標準作業程度制定

雖然種種好處使愈來愈多人想要投入清潔隊的工作，但是清潔隊員工作期間經常與髒亂的廢棄物為伍，且也需要使用相當多的機械設備，包含清運車輛、重機械等，工作中相當容易發生職業災害。根據行政院環境保護署環境督察總隊（2009）的「清潔人員執行職務死亡案例分析與檢討」報告，從民國 90 年到 97 年間清潔人員受傷 4,484 人、死亡 125 人，合計 4,609 人。清潔隊平均每年受傷人數 561 人、死亡 16 人，合計 576 人，佔全國清潔人員人數的 1.90%（行政院環保署，2011b）。清潔人員是屬於職業災害傷亡率、風險危害性高的工作族群，因此相關單位有許多相關的研究與建議，希望能維護清潔人員的職場安全，以零事故為最終目標。

根據鄭巧玉（2010）的研究，清潔隊員自我報告的健康問題盛行率以關節處酸痛最高（19.6%），其次為中暑（18.3%），感冒（17.3%）、盜汗（14.8%）及皮膚病（14.5%）等次之。對於工作環境的危害，清潔隊員自我報告的前五項分別為：人車擁擠（31.8%）、巷道狹窄（26.2%）、垃圾污染（22.6%）、休息時間太短（22.6%）及交通噪音（16.5%）。清潔隊作業任務繁雜，不論是垃圾清運、廚餘回收或是街道清掃等，都需要清潔人員運用各種方式完成工作，行政院環保署（2011）為了減少職業災害的發生，而訂定標準作業程序來幫助清潔隊員。計畫中的程序項目有：垃圾清運作業、資源回收作業、清溝作業、環境消毒作業、

¹² 編撰，1996/07/02〈人物特寫 大學畢業生當清潔隊員 郭奕釗：找到一分安定的工作〉，《聯合報》第十六版。

¹³ 許麗珍，2006/03/04，〈招考清潔隊員 留美碩士也來 月薪 3 萬 2 共 4806 人報名 還有 65 歲的歐吉桑 錄取率約 10%〉，《聯合報》第 C2 版。

街道清掃作業、廚餘回收作業和焚化廠傾卸平台作業（見附錄八）。

第三節 小結

清潔隊的工作內容相當多元，但一般民眾比較知道的是載運市民丟棄的垃圾、資源回收和街道清理。政策改革之後，清潔隊載運垃圾的方式從定點收集到深入大街小巷的沿線收集，這樣的改變，增加了交通事故、車輛故障或民眾傷害等事件的發生機率。清潔隊的工作內容有一個特色是「高危險性」。在高危險性的特色中，不同的工作項目又會有不同的職業傷害或職業病的可能性與種類。清潔隊員自我報告中也顯示，人車擁擠、巷道狹窄和垃圾污染都是容易造成垃圾清運班工作人員健康的工作危害（鄭巧玉，2010）。

清潔隊的工作是一個重度勞力的工作，要搬運垃圾、大型傢俱與廚餘，所以這也是使得清潔隊員人的特質中特別明顯的一點：以男性為主。因為性別刻板印象，會覺得男性比較有足夠的體力可以擔任這份工作。另一方面，在政策改革後，清潔隊員工也需要接受「資源回收、垃圾分類」等相關知識，並且司機需要駕駛垃圾車進入大街小巷中和在有限的時間內規劃出最合適的路線，進而提高了工作的技術性。還有一個比較特別的是，清潔隊員開始需要付出情緒勞動。清潔隊員原本不太需要面對民眾，但因政策的變動，每日需要面對民眾的機會增加，當中除了要善盡服務責任外，還需要「稽查」民眾的垃圾，與民眾之間的關係改變，也使得清潔隊員需要改變自己的態度。

上述的工作內容和工作條件，影響到對於清潔隊員的職業要求，可能因為在一個高危險性和重視勞力的工作環境中，需要有較高的專注力、判斷力和體力；在工作中，像是搬運垃圾、掃路等需要手腳協調才能順利進行；與民眾面對面則需要精進溝通技巧等因素，會影響到清潔隊員整體的組成特質。因為這是一個危險性高、勞動需求大，所以一般民眾不是很願意從事，故早期從事者多是中年失

業、原住民或是學歷較低。整體而言，清潔隊員的學歷不高，年齡層也偏高。在人員選拔上有時無法客觀且專業篩選，導致一般民眾對清潔隊員及工作的專業、專職印象降低。清潔隊沒有太高的就業門檻，只要小學畢業即可從事。清潔隊員的特質以年紀較長的男性為主，且學歷不高，雖然近年來愈來愈多高學歷的年輕人加入，但仍屬職業聲望偏低的職業。

將上述幾點的工作特質整理如下：在清潔隊的工作特質中，工作內容是「危險性高」、「重覆性高」；工作條件需要「重度勞力」、「技術性」和「情緒勞動」。這些工作內容與工作條件如何影響清潔隊員的勞動過程，以及當中有哪些性別差異，將在之後的章節討論。



第二章 文獻回顧：凝聚問題意識

第一節 性別與勞動

一、 性別角色

性別（gender）是組織現代社會的重要範疇（category）之一。陳美華（2009）指出，早期社會學家以角色理論（role theory）來解釋社會中性別分化的現象。社會學與心理學對於「角色」有不同的定義，陳美華引述Mead為角色定義的三種意涵：角色是一套社會行為模式，角色由個人社會地位決定，角色也需符合社會期望。陳美華也從社會角色理論（social-role theory）來解釋，兩性間的分工來自於性別角色刻板印象，傳統來說，女性被要求符合家庭性的角色，男性則會被要求專業、職業性的角色。不僅是分工上的不同，兩性在工作中重視的要素也有不同。Pryor藉由回顧文獻指出過往研究認為男性較重視金錢、獨立、生涯發展等，而女性較重視工作中的人際關係（Pryor, 1983；轉引自王叢桂，1996：61）。

性別角色會影響每個人的生活與工作，清潔員也不例外。性別角色的理論幫助研究者觀察性別對於清潔隊工作的影響，「人」進入清潔隊時，會先被判定為「男人」還是「女人」，因為兩者被認定適合的職務不同，男性可能會被認為比較適合擔任司機，女性可能會被認為比較適合從事掃路工作（詳細討論請見第五章），符合所謂「性別特質」的工作，就如同社會角色理論覺得性別角色刻板印象會影響到不同的分工，進而形成工作性別標籤化。

在性別分工中，一般家務清潔和打掃被認為是私領域的事情，是家庭再生產的一部分，所以在性別分工中會被歸類於女性的工作。然而，清潔隊這份工作，和一般家務清潔的打掃工作不同。第一，清潔隊打掃的範圍是公共空間，而非私

領域的空間；第二，清潔隊工作內容以搬運為主，需較強的體能，故體力上較佔優勢的男性會被視為比女性更適合從事清潔隊的工作，不同於一般清潔和女性畫上等號的想像，男性才是清潔隊員中的多數，女性是當中的少數。

二、 工作性別標籤化

任何社會中都有基於性別的勞務分工；有些工作被視為是男人的工作，有些則被視為是女性的。但是，男女工作的差異會因社會不同而有所區別，即便在同一個社會，也會因所處的時代不同而有改變。在這樣的理論之下，勞務的性別分工被認為是社會建構，而非基於自然的性別差異。在社會建構的過程中，職業就漸漸被看成是男人的工作或是女人的工作（Oakley, 1982）。

「工作性別標籤化」指出勞動市場中有所謂「女人的工作」和「男人的工作」，也就是說，指稱某些工作符合單一性別的刻板印象，職位也只會吸引單一性別來從事該項工作，像是護士、空服員等就會被認為是具有女性標籤的工作（female-labeled work），而像是醫生、軍師等會被認為是有男性標籤的工作（male-labeled work）。工作性別標籤化不僅隱含著職業被預期的能力，也隱含勞動市場的不公平。通常男性標籤的工作會享有較高的薪資或是較好的社會評價，而女性為主的職業常被歸類為低技術且低薪資的工作（Abbott 等，1995）。

檢視許多男女分工型態研究會指出類似的男女分工原則，徐宗國（1995）指出：第一，男女的工作項目有分別，且男人所做的工作對女性而言經常有較高的排他性，也就是說女人不能插手男人的工作；而女性的工作，男人則或多或少可以參與。若以遠古社會舉例，男人的工作為狩、捕獵或是製造武器，是女人不能參與；女人的工作則像是準備食物、養育幼兒等。第二，女人的工作內涵，工作場所經常離住處不遠，為了可以兼照顧家庭、幼兒；男人的工作則是可以遠離居住地，且較具危險性，取代性低。這樣的男女分工原則，源自於西方社會隨著工

業化的發展，工作和家庭一分为二，有薪工作變得比無酬工作更加受重視，女性則變成「天生」擅長家務和照顧的能手。

在文化規範中，不同性別被賦予不同的性別角色期待，女性被認為適合從事養育或需要耐心的工作。直至今日，社會上普遍仍強調女性的母職角色，所以即使愈來愈多女性投入有薪工作，但仍然無法擺脫母親角色與責任。對已婚女性工作者而言，工作如果能夠連結於母親角色是社會期待的工作類型。因此，大部分的女性工作會是要求程度少、技術性低，或是專業但工作時間與內容較彈性的工作，例如教師。

在清潔隊中，也有明顯的性別分工，例如女性會被分配到掃地工作。對於受訪者來說，這樣的分工是理所當然的。但是，這樣的分工想像和一般我們在檢視男女分工是否類似？研究藉著受訪者的職務轉換軌跡，來探討當中的男女分工差異，並試著討論這樣的分工帶著哪些性別想像。

三、 性別職業隔離

Bradley (1989) 指出勞動市場是由不同職業組成，但是往往出現性別職業隔離 (occupational segregation) 現象，一般指涉兩個面向，一是「垂直隔離」(vertical segregation)，一是「水平隔離」(horizontal segregation)；前者是指職業或是職務有上下層級的區隔，後者是說不同職業的區隔，且在垂直隔離的部分，男性比女性有更多的機會可以位居上層，而在水平隔離的部分，則是分為由男性主導或是以女性主導的職業。徐宗國 (1995) 認為可以用兩個方面來檢視性別職業隔離的現象，其一是「性別分工」，其二是「因為性別隔離而造成女性在各項社會階級指標上所處的劣勢地位」，且大多數的性別隔離都帶有價值衡量。雖然台灣目前工作市場因社會型態的改變、勞動力需求增加，加上兩性平等工作的立法，性別職業隔離現象已漸改善，例如有愈來愈多的男性護士或是女軍官，

但性別職業隔離、性別分工卻仍是在討論性別與工作時不可忽視的議題。

根據嚴祥鸞（2009）的整理，主張社會文化制度、規範和政策會型形塑性別隔離的學者，首先會強調區分生理性別（sex）和社會性別（gender）。生理性別是因著兩性不同的生理構造而決定，社會性別則是透過文化和社會機制強加在男女身上的結果。有些學者強調，性別區隔是社會次序的基礎，也是標準社會階層化。當性別的區別經由制度、組織性別化後，會有性別隔離現象，其中之一是勞動市場的性別隔離。劉梅君（1999）的整理指出，性別職業隔離有三個方面：第一是女性生涯路徑的性質，例如女性比較常擔任基層人事和行政職務，所以升遷有限；第二，女性的職業社會網絡不如男性強；第三，家庭與工作的衝突會影響女性就業。張晉芬（2011）整理指出，形成性別職業隔離的原因可以分為新古典經濟學偏好的「供給面的解釋」，認為是人力資本差異或是個人選擇的結果；以女性主義或是社會學的觀點來看，則是強調結構因素與雇主個人偏好與操作的「制度性歧視」；最後，則是和產業結構發展有關的「白領工作的興起」，形成女性集中於白領、男性集中於藍領的職業區隔現象。

在許多職業中，雖然由單一性別主導的現象已陸續去除，但結果幾乎都是女性取代（例如服務業）或是加入男性勞動的行列（同前引：181），只有少數相反的例子，例如男護士。然而，徐宗國（2001）提到男護士雖然處在一個以女性為主的工作中，但為自己以及護理重新定義，利用合適自己性別身分與方便的策略從事「男性化的情境管理」，稱之為拓邊照顧工作。拓邊照顧工作是從既有傳統女性形象的護理開擴成一個較為中性，甚至是配合男性角色與刻板印象的另一種護理。男性護理人員在基於男性優勢的社會價值上，強調了護理工作過往由女性擔任時所未能凸顯的工作任務與所需能力。因此，男性護士雖然是護士工作中的性別少數，但卻沒有受到欺負或是排斥，反而是藉著性別優勢使他們在工作中找到自己的位置。

Reskin 和 Hartmann（1986）認為性別職業隔離使許多勞動者的權益受到傷

害，尤其是少數族群或是女性；Trond Petersen 和 Laurie Morgan（1995）則更進一步指出職業性別隔離表面看起來是性別分工，但實質上是不平等的位置分配。藉著這樣的討論，我們知道性別想像影響性別分工，性別分工影響性別職業隔離。不同性別的工作者進入清潔隊工作，會被組織安排到「適合」其性別的工作。研究不僅討論性別分工，也進一步釐清清潔隊工作的性別職務隔離。另一方面，也藉著徐宗國（2001）對於男護士拓邊工作的討論，了解男性在清潔隊工作中付出情緒勞動時的角色。

第二節 勞動與勞動過程

依照謝國雄（1997）的整理，當代關於勞動與勞動過程的研究有四個階段：Marx 對於資本主義的勞動過程討論、Braverman 提出「去技術化」（de-skilling）的討論、Burawoy（1979）論及工人的自願性順服（voluntary servitude）與生產政治，以及帶入「社會事實」（social fact）和「主體性」（subjectivity）的討論。本論文會以 Braverman 的「去技術化」為主要討論脈絡，並加入情緒勞動的討論，來了解清潔隊員工作的勞動過程。

一、 技術的社會建構

從 Marx 的勞動價值理論出發，Braverman（1975）重新強調勞動的重要性。「去技術化」（de-skilling）是資本主義的發展趨勢，資本家以此控制和管理工作，剝奪工人的技能和自主權，減低從勞動力（labor power）到勞動（labor）的不確定性。

Marx 認為勞動是一個過程。勞動者在勞動過程中依照自己的目的，利用勞

動資料將自己的活動傳達到勞動對象上，使勞動對象成為合於勞動者需要的物品，也就是將原本在腦中的圖像，經由自己的雙手在現實世界中被實踐出來的過程。因此，**Braverman** 認為人類工作的特徵，是概念（思想）和執行（行動）的結合。然而，這種結合卻可以分解。資本家藉由管理技術的發展，將勞動過程中的「概念」與「執行」分開，「概念」被集中到管理部門，由管理部門預先規畫整個勞動過程，進而達到控制的目的。在執行的部分，則因為機器的引進、生產線的出現，使得工人在「概念」被抽離之下，從事著單調、機械化的工作，這種「去技術化」的過程，使得工人的勞動發生退化（**degradation**）的現象。

清潔隊工作和 **Braverman** 對工人的技術研究中，有一個不同點是沒有資本家。然而，儘管沒有資本家，仍有管理者，也就是環保局，環保局差派隊長、稽查、隊部人員等來管理清潔隊員，負責教育訓練、人事晉用安排等。對於清潔隊的工作，制定了一套執行手冊，明定清潔隊各項工作的「概念」，希望隊員們能照著規定執行。然而，清潔隊員卻沒有去技術，甚至是發現有許多具有技術的工作能力。**Braverman** 認為知識、技術從工作現場被轉移到管理階層手中，也出現在 **Noble**（2002；轉引自黃聖閔，2009）的研究中。然而，不同於 **Braverman** 對全面「去技術化」的悲觀描寫，**Noble** 發現工廠並沒有完全去技術化，因為工會的因素和需要考量到自動化程度與機械可靠的程度。黃聖閔（2009）關於國道收費員的研究中指出國道收費員看似無技術的工作，也看似去技術化的工作，和工人們一樣，重覆單一的動作，但卻具有許多現場智慧（**intelligence**）。

同樣對於工廠工人技術的研究，男性和女性工人卻有不同的技術想像。許多女性主義者強調，技術的本質是被社會建構出來的。當在決定一項工作是否具有技術時，看得往往不是工作本身，而是工作者的性別。**Pollert**（1981）和 **Westwood**（1984）的研究指出，男性的工作被歸類為技術工作，女性則是「半技術性質」或「非技術」，且女性的報酬比男性低。**Cavendish**（1982）也指出，工廠的女性員工幾乎都是半技術性質的裝配員，但男性卻遍佈各個層級。即便男

性與女性同在一個機械廠做同樣的工作，男性的報酬仍較多，因為男性可以抬起沉重的原料，女性則不能。劉梅君（1999：280）的整理，也指出同樣的概念：「『技能』的定義裡，充滿『性別』的偏見，也凸顯『權力』的滲透。」女性通常被編派到「低／無技能」的工作領域，且工作技能也不被認可（recognition），因為女性在「性別權力關係」中居劣勢位置。

在清潔隊中，雖然男性與女性沒有不同的報酬，但卻面臨一樣的情形，女性多會被歸類到相對技術性較低的工作。如何運用技術的概念來重新檢視清潔隊的勞動過程，也是研究中重要的關注面向。最首要的問題是，清潔隊工作有技術嗎？如果有，那清潔隊工作的技術是如何取得和呈現？在沒有資本家的情形下，管理者是如何影響清潔隊員的工作？

二、Hochschild 的情緒勞動

後工業社會和工業社會的不同在於，後工業社會工作的一個基本事實是，勞動者不與機器打交道，而是個人需要與其他人交談，人與人之間的互動更為重要。在互動的過程中，以前只需要處理自己的情緒，現在則需要處理自己與他人互動所產生的情緒，且需要付出自己的「情緒勞動」。也就是說，「情緒」成為可販售的商品之一。

Hochschild（1940）研究說明「情緒勞動」是指當一個人必須壓抑自己的感覺，為了維持自己臉上的笑容或是某種「正面」的情緒時，所作的付出。像是空服員即使遇到使自己不開心的事（例如不講理的客人），但還是要微笑面對客人，不能真實表達出自己的情緒。在這樣的情況底下，勞動者存在一個為完成工作的自我分離，這個分離出現於自己本身的感情與情緒勞動的差異。從事需要情緒勞動的情緒工作，會有指引情感工作的「情感規則」。情感規則是藉由掌管情緒交換的權利或義務感建立的。Hochschild 認為這種情感系統是私下運作，且無

法觀察得到。不同社會群體會有自己認定情感規則和提醒情感規則的方法，這些規則也會因不同群體而有所不同。根據不同的事件，不同的群體往往會有自己認為適當的規則或是規範產生，而這些都是處於當中的人一直視為理所當然的事。

更進一步來說，Hochschild 認為情緒的操演方式有兩種，一種是「表面的操演」(surface acting)，是個人嘗試改變外在的表現，並非自己本人的一部分；另一種則是「深層的操演」(deep acting)，是個人努力改變內在情緒，使得原本應該是操演的情緒變成真實流露，此時意識產生變化，操演的情緒竟成了「自己」的一部分。例如空服員原本是假裝微笑，但當他們覺得自己是發自內心的微笑時，就是深層操演的例子。

一開始人們是按照自己的意思操演情感，但當制度牽涉進來後，個人不能按照自己喜愛的方式思考，而被要求以制度化的方式來操演情感。有一個規範在制度底下的人們在哪些場合應該操演哪些感受，而哪些場合又不應該操演哪些感受，這就是「情感規則」。組織也有自己的一套規則，所以會有組織的情感規則來規範組織的成員。以 Hochschild 的研究為例，空服員有一套屬於自己的情感規則，像是把乘客假想一位「坐在家中客廳的私人訪客」，或是不能對乘客憤怒。在與同時的相處中，也是有情感規則，像是因為空服員的工作是需要協力合作的，所以在工作的過程中，彼此需要表現出一種情輕鬆、友善的情緒氣氛。

Hochschild 提出的情感異化，多是放在服務業討論。在本研究納入情緒勞動討論的原因在於清潔隊員過去不太需要面對民眾，在組織改革後，變成沿街收垃圾的垃圾清運方式，因此不得不面對民眾，情緒成了勞動的一部分。在這樣的改變下，清潔隊員會需要付出哪些情緒勞動？

第三節 公部門的勞動

清潔隊的工作與傳統勞動理論比較，除了非製造業的差異外，還有一個很大

的差異，在於清潔隊是屬於公部門（環保局）管轄，而非屬於私部門資本家。Bozeman 等（1994）指出公部門是處理公共利益、擁有公共財特徵之財貨或是為公眾服務的政治機關，在其中工作的人，會面臨不同於一般私部門的工作環境和工作內容，最明顯的特色在於並沒有明確的資產階級存在。

公部門與私部門的工作目的和動機都不相同，公部門主要的目的與動機是滿足社會的公共利益和社會的需要，私部門的目的與動機則是追求個人利益。因此，在公部門工作的人，若是悖離公共利益，往往遭受到嚴厲的批評（Rainey, 1991）。不僅如此，Strunz（1995）也指出公部門的運作方式是非市場取向，不論是生產或是服務都是遠離市場的。相對來說，私部門則是市場取向，強調資源間的競爭與交換。因此，公部門的工作性質不必考慮市場競爭利潤問題，即便公部門像是雇主一樣，支付工資或是提供勞動契約，但卻不是一個真正的市場。

根據 Wright 的區分，去商品化的國家服務強調使用價值的直接生產，也就是直接生產符合人民需要的產品或是服務，例如教育、公共設施等。其中工作內容與資產階級不會有太多關係，因為是直接面對民眾提供服務和資源，例如社工員的工作是為滿足案主需要，而非要從中賺取利潤。因此，國營企業在決定生產項目和數量時，首重是能否配合人民需要，而非考量是否影響到資產階級的利益。在公部門中工作的工人階級雇主是國家，就像清潔隊員的雇主是環保局，其生產的產品和服務是由政治過程決定，而非市場經濟，並且多屬於獨佔事業，任務就是完成既定的目標，而非在市場競爭。因為公部門沒有獲利壓力，所以不需要不斷剝削工人（Wright, 1997；引用自黃承勇，2004）。清潔隊雖不是真正的公務人員，但卻屬於國家政府管轄，只需要完成任務，不需要努力獲取利潤。因此，和一般研究工廠工人的勞動研究不同，背後並沒有一個資本家在「剝削」。

一般會認為職場上性別分工的研究多是集中在私營公司，對於公家機關或是公營單位可能會因其制度較固定、工作較有保障等因素而被忽略。然而，根據張芷雲（1988）的研究，在行政部門內公務人員的升遷受到許多因素影響，像是年

資、初任職等，或是工作單位的層級等；在這當中，對於男性公務人員來說，年資是最重要的因素；而對於女性公務人員而言，初任職等的因素影響最大，且由於女性公務人員平均年資較淺，因此相對於男性，在職等的升遷上處於較不利的地位。另外，張苙雲與莊淵傑（2004）的研究也發現，初任職、年資和在職時期的教育投資等都是影響個人升遷的重要因素。但是，即使考慮這三個因素，女性公務人員的升遷機會仍然不如男性。

國外的研究也指出「官僚化和理性化並不能消除生理性特徵對於勞動待遇的影響；這些組織特徵使得性別間的差異性對待制度化」（William Barnett，2000；轉引自張晉芬，2011：159）。根據 William Barnett 等人對美國加州州政府的研究，雖然以女性或是弱勢族群為主要勞動力的職業有較多升遷的機會，但是大部分是短程，且薪水增加有限，而以男性居多的職業雖然平均的升遷機會比較少，可是升遷的級距較大、薪資增加較多，並經常有機會可以轉到其他局處（同前引）。除此之外，張晉芬（2002）也指出雖然一般對公營事業的想像是從職務的安排到薪資給予、升遷等都有制度和規範可循，但實際上處處還是可見男性雇主或是管理階層操弄的痕跡：「專業組織中的考試、升等、或是人事決策都是在鞏固原有的性別化制度和結構，甚至強化性別的差異」（同前引：117）。

清潔隊屬於公家機關，是否因此承襲了公部門性別化制度的特色？另外，清潔的工作因不需要高學歷，較偏於勞力工作，也無需專業技能，故多被認為是低階層的人所從事的，職業聲望較低。然而，這幾年社會變遷，清潔隊逐漸從一個沒有人要從事的工作變為許多高學歷者想要進入的工作，主要是因為大環境景氣不好，而清潔隊是公家機關，具有穩定的特色。五都升格後，原屬於各鄉鎮市公所的清潔隊，變成環保局管轄這樣的轉變使得進入清潔隊，不太能再像早期一樣使用私人管道進入，而需要公開招考。因此，清潔隊從一個不完全的公家機關到更制度化。這樣的轉變，對於清潔隊員的勞動過程帶來哪些影響？

第四節 小結

第一章說明了清潔隊的工作特質，發現這是一個職業聲望低、男性為主、工作內容多樣且重體力的工作。這樣的工作特質結合第二章告訴我們的「男性工作」與「女性工作」後，會發現清潔隊中的性別分工不同，例如女性被視為較合適清掃街道。在這樣的情形中，清潔隊工作對於男性與女性會有不同的想像。男性和女性在勞動過程中是如何建構自己的專業化和技術化？在清潔隊工作中，不同性別的清潔隊員會面臨到不同的問題與挑戰，這些問題與挑戰是如何影響他們的勞動過程，是這份研究想釐清的。另外，清潔隊員在組織、技術和人員上有變革，以前不需面對群眾，現在則是需要和民眾有直接接觸，所以也想了解清潔隊員是如何展演自己的情緒勞動。整理如下：

一、清潔隊員工作特質的性別化：

- (一) 男性與女性清潔隊員在清潔隊中會被分配到哪些職務？
- (二) 清潔隊工作包含許多不同類型和不同分工，如何影響清潔隊員的勞動？
- (三) 清潔隊員的勞動經驗存在著哪些性別化的差異？
- (四) 造成性別化差異的原因又為何？

二、清潔隊員的勞動過程：

- (一) 清潔隊隸屬公部門，與一般私部門的工作不同的工作內涵如何影響清潔隊員的勞動經驗？
- (二) 清潔隊工作的勞動過程，具有哪些技術與情緒勞動？

第三章 研究方法

第一節 研究取向

建構主義認為「事實」是多元的，且不帶「傾見」的理解是種不合適的理解；所謂「理解」和「解釋」之間的區別是不存在的，因為人們看待事物的方式即決定了他們所看到事物的性質（陳向明，2002）。本研究採取建構主義的觀點，藉由關注特定的研究對象，在聽研究對象的生命經驗中融入自己的生命情感認知，即自我角度的「傾見」，在不斷地闡釋辯證中，進行創新的詮釋。這份研究採取「質性研究」，除了是因為關注特定且小數的群體，以及所關注的層面較屬於受訪者的個人生命經驗之外，研究者通過自身的體驗，對被研究者的生活故事意義建構出解釋，使得藉由這層關係，讓研究者與受訪者的發展出更精彩的對話。另外，質性研究是一個演繹過程，本研究亦是在沒有太多理論基礎的背景下出發，是先從觀察到的某個現象出發，所以適合藉由發問的過程進而推論，希望可以藉此機會進行探索性研究。

第二節 田野描述

根據環保署的統計資料作分類，新北市環保局包含二十九個鄉鎮市以及直屬環保局，共三十個清潔隊。本研究以新北市樹林區的清潔隊為研究場域，選擇新北市樹林區清潔隊最主要的原因是有可以進入的管道，以及研究者自身因著成長背景的關係，從小就有機會參與樹林區清潔隊的活動或是簡單的工作事務，所以該清潔隊是研究者的首選。樹林區清潔隊在成員組成上，截至 2013 年 4 月底的統計，整個樹林區清潔隊共 263 人，男性為 161 人，女性 102 人，男女比約為

6：4。若以年齡區分，約一半的人集中在五十到五十九歲，共 132 人，占全部的 49.4%，請參照表 3：

表 3：樹林區清潔隊性別、年齡與學歷分佈

	人數 (人)	比例 (%)
性別		
男	161	61.2%
女	102	38.8%
年齡		
29 歲以下	19	7.1%
30-39 歲	37	13.9%
40-49 歲	75	28.1%
50-59 歲	132	49.4%
60-69 歲	4	1.5%
總計	263	100%

根據受訪者眼鏡叔提供資料整理製作（製作年份：2013）

樹林區清潔隊隊員的學歷方面，國小畢業的人為最多，占全部比例 33.5%；國中畢業比例為 29.8%；高中職畢業者有七十七人，占全部百分比 28%；專科或五專畢業的人有二十二個，佔全部的 8%；大學畢業者僅有二位。在排班方面，日班主要工作時間是早上六點到晚上五點，夜班從下午一點開始工作，到晚上九點半。日班人員的工作內容有日間垃圾清運、環境整理、掃路人員等，夜班人員的工作內容有夜間垃圾清運、廚餘回收和資源回收等項目。

表 4 幫助我們了解的各個項目的工作內容以及男女人數，以及我們可以知道各項工作的細部內容。在代稱的部分是研究者就著工作細項分類的，例如垃圾清

運班裡面有分日夜班，在夜班中又有分司機和助手，故研究對象若屬於日間的垃圾清運司機，即代稱為「日間垃圾清運司機」。本研究以夜間清運班和夜間資源回收班為主，故之後再提到擔任這份職務的受訪者時，不會特別強調日間或夜間，會以「垃圾清運司機」稱之，助手也是只以「垃圾清運助手」稱之。從表 4 我們知道最多人的三項工作是垃圾清運、掃路人員和資源回收，比較特別的是掃路人員的部分，是清潔隊工作中，唯一女性多於男性的工作項目，因此這也是研究中特別會關注的地方。另外，夜間的垃圾清運是以車隊（垃圾車對資源回收車）為工作單位，這二項工作男性都比女性多。

表 4：樹林區清潔隊工作內容與男女人數

項目（男女比）	內容	分工	代稱
垃圾清運 (36 : 15)	日間：負責市場垃圾清運、全區社區大樓子車垃圾清運、學校及掃路人員垃圾清運等四個定點收運。	日間：三個人為一組，總共有四班，各班為一個司機和二個助手。和夜間垃圾清運比起來，垃圾體積較大。	1. 日間垃圾清運司機 2. 日間垃圾清運助手 3. 夜間垃圾清運司機 4. 夜間垃圾清運助手
	夜間：負責全區十三條路線夜間垃圾收運，以家庭垃圾為主。	夜間：二個人為一組，總共十三班，各班為一個司機，一個助手。助手的工作是協助民眾將垃圾丟到垃圾車。	
掃路人員 (6 : 39)	全區重要道路派有專人負責打掃。	一個人負責一條道路，基本上以二公里為主，所以一天需要掃四公里的路（左右兩邊）。	掃路人員

<p>資源回收 (25 : 18)</p>	<p>夜間：負責全區十三條路線資源回收收運，以及負責回收物品分類。</p>	<p>資源回收分為資源回收車和回收場。資源回收車是和垃圾清運班一起沿街收回收，二個人為一班，一個司機，一個助手，助手協助民眾回收分類。回收場則是負責將收到的回收分類。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 夜間資源回收司機 2. 夜間資源回收助手 3. 資源回收場分類人員
<p>機動人員 (18 : 4)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日間：機動人員負責臨時交辦事、髒亂點之清理及日班請假之代班事宜。 2. 夜間：夜班請假人員代班事宜。 3. 機動掃路班：負責協助日班掃路人員請假代班事宜。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 日間機動人員 2. 夜間機動人員 3. 機動掃路人員
<p>割草人員 (15 : 6)</p>	<p>負責轄區內割草事宜。</p>	<p>一班七人，共三班；一個司機（載割草機、人員），其他都是割草人員，司機亦會幫忙。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 割草司機 2. 割草人員

環境整理 (16:2)	全區四十二里分四個責任區，由四個班負責轄區內各里大型傢俱清運及環境整理，大型垃圾由二人負責清運。	一班四人，一個司機，三個整理人員。因需要搬運大型傢俱，故男性為主，女性則負責其他整理。	1. 環境整理司機 2. 環境整理人員 3. 環境整理垃圾清運
行政人員 (5:9)	管理人員，負責勤務安排、人力調度等事宜。		隊部行政人員
廚餘回收 (14:0)	1. 日間：負責收運全區各社區大樓廚餘。 2. 夜間：負責收運各垃圾車廚餘。	廚餘班二個人為一組，有七班，一個司機，一個助手，皆為定點收集，是清潔隊中最粗重的工作。	1. 日間廚餘回收司機 2. 日間廚餘回收助手 3. 夜間廚餘回收司機 4. 夜間廚餘回收助手
值班人員 (9:2)	1. 車庫：二十四小時輪流值勤，分成三班制，負責看守車庫。 2. 回收場：二十四小時輪流值勤，分成三班制，負責看守回收場。		1. 車庫值班人員 2. 回收場值班人員
水溝清理 (5:1)	地下污水清理。	六個人為一班，當中有二個司機，一個是清溝車，一個泥土車，其餘為清理人員。	1. 水溝清理司機 2. 水溝清理人員

巡查人員 (6:0)	負責轄區內環境巡查，過去稱為稽查人員，負責髒亂點查報事宜。		巡查人員
管理人員 (3:2)	1. 日間：負責勤務、事務、差勤管理。 2. 夜間：負責勤務管理及無線電聯絡。		1. 日間管理人員 2. 夜間管理人員
街道清掃 (2:2)	全區重要道路及主要道路使用大型掃街車清掃。	清潔隊中二台大型掃街車，因此分為二班，各班有一個司機和一個助手，助手需要幫忙先將分隔島上的垃圾清除。	1. 街道清掃司機 2. 街道清掃助手
海報清洗 (1:1)	負責拆除轄區內違規的海報張貼。	里長會查報，清理人員使用噴槍清潔	海報清洗人員
車輛維修 (1:0)	負責全隊車輛一級保養。		車輛維修人員
總計	263	162	101

研究者根據受訪者眼鏡叔訪談資料所整理製作（製作年份：2013）

第三節 概念界定與抽樣

三、 概念界定

清潔隊的工作內容危險性高且重覆性高，工作條件則是需要重度勞力、技術性和情緒勞動。本節將進一步將這五項進行一個簡單的定義，並做為評估參與觀

察對象的選擇項目，各項工作的評估請參照表 5。

危險性包含容易發生職業傷害，例如垃圾清運助手會長時間暴露在垃圾的氣味中，以及因上下垃圾車或站於垃圾車後方而發生危險，算為危險性較高，在評估表格中為重（在表格中以「●」表示，以下同）；相反的，隊部人員因在辦公室，發生職業災害的可能性比較低，故在評估表格中為輕（在表格中以「○」，以下同）。重覆性的幾個評估指標有重覆的地點、時間、工作內容和工具，以掃路人員為其中的代表，每天的工作單一，只需掃地，且每天所掃的路段固定；另一方面，海報清洗人員雖然也是一直清洗海報，但因為每天接獲的查報點不同，面臨的挑戰不同，故算為中（在表格中以「◎」表示，以下同）。

工作條件的重度勞力基本上評估的標準是以負重量為第一指標，而廚餘桶每桶為 60 到 100 公斤左右，是所有清潔隊員裡面負重最重的，故廚餘人員在重度勞力的評估表為「重」。現場人員（包含回收、掃路）都需要一定的勞力，故都是「中」以上的標準，而隊部人員和管理人員不需要太多體力，故皆為「輕」。

技術性的評估第一以是否需要專業執照或是駕照為主，不是全部的隊員都可以從事的，像是維修車輛需要修技士的技能、所有司機都需要有大型車駕照，所以維修車輛和司機在技術性的評做都是「重」。技術性的第二方面則是看是否需要一些專業知識，例如資源回收、垃圾分類知識，所以垃圾清運、資源回收等助手都為「中」。情緒勞動之評估，是以會接觸到民眾且需要互動的工作為主，例如夜間垃圾清運和資源回收的助手都需要指導民眾分類以及檢查民眾的垃圾，故在情緒勞動的評估為「重」。

表 5：評估樹林區清潔隊工作內容與工作條件的相關程度

代稱	工作內容		工作條件		
	危險性高	重覆性高	重度勞力	需技術性	情緒勞動
日間垃圾清運司機	○	●	◎	●	○

日間垃圾清運助手	●	●	●	◎	◎
夜間垃圾清運司機	◎	●	◎	●	○
夜間垃圾清運助手	●	●	●	◎	●
夜間資源回收司機	◎	●	◎	●	◎
夜間資源回收助手	◎	●	●	◎	●
資源回收場分類	○	●	◎	◎	○
日間廚餘回收司機	◎	●	●	●	○
日間廚餘回收助手	◎	●	●	◎	◎
夜間廚餘回收司機	◎	●	●	●	◎
夜間廚餘回收助手	◎	●	●	◎	●
日間機動人員	○	○	◎	◎	○
夜間機動人員	○	○	◎	◎	○
機動掃路人員	◎	●	◎	○	◎
掃路人員	◎	●	◎	○	◎
割草司機	○	●	◎	●	○
割草人員	◎	●	◎	◎	○
環境整理司機	○	●	◎	●	○
環境整理人員	◎	●	◎	◎	○
環境整理垃圾清運	◎	●	◎	○	○
水溝清理司機	○	●	◎	●	○
水溝清理人員	◎	●	◎	◎	○
街道清掃司機	○	●	○	●	○
街道清掃助手	◎	●	◎	◎	○
海報清洗人員	○	◎	◎	◎	○
車輛維修人員	○	◎	○	●	○

隊部人員	○	○	○	○	○
巡查人員	○	○	○	○	○
車庫值班人員	○	◎	○	○	○
回收場值班人員	○	◎	○	○	○
日間管理人員	○	○	○	○	○
夜間管理人員	○	○	○	○	○

表格說明：○輕、◎中、●重

四、 研究對象

在研究對象的選擇上，除了參考上述的評估表，還有二點考量：第一是人數，第二是性別比。人數是因為佔整個清潔隊的比例較多，在討論清潔隊工作時比較具代表性。性別方面，雖然整體而言清潔隊的工作是以男性居多，但當中不同工作項目工作人員的性別比例卻不同，像是掃路人員以女性為主，而廚餘人員則沒有任何女性。以人數來說，佔清潔隊中前三多的分別是：垃圾清運、資源回收、掃路人員（請參考表 4）。而這三項在男女比剛好符合三個不同的類型，垃圾清運班男多於女，資源回收班男女比差不多，掃路人員則以女性居多。

將這三個工作項目的選擇對應到表 5，更能清潔的理解表 5 中的五個面向。垃圾清運和資源回收當中的司機和助手會面臨不同的挑戰與需要，司機需要較高的技術，助手則是危險性高和重度勞力；夜班的清潔人員還需要面臨情緒勞動。掃路人員則是重覆性工作的代表。因此，本研究取樣的研究對象以人數最多，又剛好符合不同性別比例的垃圾清運、資源回收和掃路工作這三項為主。整個樹林區清潔隊都是觀察對象，研究從中選擇了十二位清潔隊員作為受訪者。然而，在參與田野時，也會和不是受訪者的清潔隊員有接觸，會有一些不正式的訪談，這些資料亦會用在研究中，例如賴叔、林叔、秀秀阿姨等人。

第四節 研究方法

一、 參與觀察

(一) 進入田野

研究的觀察對象選擇採取非機率抽樣中的「目的性抽樣」(purposive sampling)，目的性抽樣即是定一套標準，且這些標準經過研究者界定範圍後所選擇的受訪者。本研究將直接尋找條件符合的受訪者，並藉由「守門人」(gate keeper)的幫助進入場域中，採取滾雪球抽樣。

(二) 參與觀察時間

清潔隊若按時間性質區分可分為「日班」和「晚班」，每一班又區分成兩大時段，每一大時段又分為二個階段，以四小時分為一大時段，二小時分為一個階段，也就是說每天上班八小時中會面臨到四個不同的階段。「階段」的概念主要是以垃圾車收運一趟的時間為主，即是單趟垃圾／回收收完後載到焚化爐／回收場為一個階段，中間可以自行決定休息時間，因此每個階段雖有個大概時間，但並不是完全的硬性規定，單看自己收運垃圾與回收的速度。另外，在日班（上午、下午）與晚班（下午、晚上）的區分中，上午、下午和晚上的工作並不相同，且因下午為一個重疊時間，人力較多，多數的時候是進行清掃街道的工作，但回收場不在此模式中，不論是日班或晚班都是到回收場。

清潔隊工作分為早班和晚班，每個時段與階段的工作性質有所不同，故理想上希望可以每天的每個時間點都能夠參與，然而研究者能參與的時間有限，所以不能每天參與，只好以研究者的每個工作性質都能參與為重點，即是垃圾車、回收車的晚班收運時間和清掃街道三個項目的工作時間。進入田野的時間如下：2010年11月至12月，因著當時課程的需要，第一次進入田野，為期二個月。

第二次進入田野是 2013 年 5 月到 7 月，其中也開始尋找訪談對象，進行第一次訪談。第三次進入田野時間為 2013 年 11 月至 12 月，並進行第二次訪談。若加上 2010 年的二個月時間，進入田野的時間加總約為六個月。

(三) 參與觀察場域

垃圾收運人員主要經過的工作場地是分為「清潔隊辦公處」、「車庫」、「橋下」與「回收場」¹⁴四處。另一個觀察場域，是跟著受訪者的工作路線，不論是垃圾清運的收運路線或是掃路人員的清掃路線，都是觀察的重要地方。

二、深入訪談

選擇深入訪談作為本研究的資料來源之一，主要是希望藉由個別訪問，得到平常在大家面前比較不易說出的想法，補充在參與觀察時較難觀察到的內心感受，讓資料更齊全。研究使用「半結構式深度訪談法」(semi-structured interviews)，每人訪談一到二次，每次約一個小時至二個小時不等。訪談對象分為現場人員十人和隊部人員二人¹⁵。現場人員主要分為三大類：司機、助手和掃路人員，每類工作人員至少都有一位年資在二十年以上。當中男性八位，年齡最輕為三十歲，最長為六十歲；女性四位，除了小 J 姐四十歲左右，其餘三位皆超過五十歲。工作職位方面，包括垃圾清運班和資源回收班的司機和助手¹⁶。不過，因為樹林區清潔隊唯一的女司機表明不願受訪，故在司機方面皆為男性受訪者。除了現場人員，還另外訪問了二位隊部人員，除了獲取清潔隊一些相關資

¹⁴ 縣市升格後，回收場搬遷至橋下，但在初次參與觀察時仍分為兩處。特別說明，「車庫」是指停放垃圾車和回收車的地方，此用語是清潔隊員們之間的稱呼。「橋下」是指一個位於陸橋下的休息站，那邊亦設有一個小型辦公室，有時候可以進去休息。

¹⁵ 現場人員指有實際參與清潔工作者，隊部人員指清潔隊中的行政或管理人員。

¹⁶ 訪談對象裡面只有代班哥是日間班，但因為他一開始進入清潔隊時是機動人員，經常會代夜間資源回收助手的班，所以是以他從事夜間資源助手的經驗為重點。這也是代稱中稱之為代班哥的原因。

料，還補強清潔隊中，管理職對於清潔隊工作勞動的看法（請參考表 6）。

表 6：訪談對象資料

項目	代稱	性別	年資	受訪時工作職位	
現場人員	司機	檳榔伯	男	20 年左右	夜間垃圾清運司機
		快車哥	男	5 年左右	夜間垃圾清運司機
		King 哥	男	5 年左右	夜間資源回收司機
		回收哥	男	10 年左右	夜間資源回收司機
	助手	C C 姨	女	20 年左右	夜間垃圾清運助手
		小 J 姐	女	8 年左右	夜間資源回收助手
		代班哥	男	3 年左右	日間資源回收助手
	掃路人員	美美姨	女	20 年左右	掃路人員
		阿就姨	女	20 年左右	掃路人員
		沉默伯	男	20 年左右	掃路人員
隊部人員	眼鏡叔	男	20 年左右	隊部人員	
	公務叔	男	5 年左右	隊部人員	

訪談題目有兩大主題。第一部分是背景問題，主要是了解訪談對象進入清潔隊的動機，以及個人和清潔隊有關的生命史。第二部分是在清潔隊工作的情形，分為勞動過程和認同感受。勞動過程以危險性、重覆性、重度勞力、技術性和情緒勞動五大方面為主；認同感受則是詢問受訪者對於清潔隊這份工作的感覺與認同感（訪談大綱參見附錄十）。訪談前會先請受訪者填寫工作基本資料表，研究者在訪談中會參考該表內容進行訪談。

第五節 研究倫理

一、 研究者與受訪者的關係

在研究的過程中，研究者有著雙重身份。因為是以受訪者的家人身分進入田野，部分受訪者與觀察對象也與研究者有親屬關係。受訪者會因研究者和受訪者之間具有的社會網絡關係，讓受訪者沒有意識到自己是可拒絕採訪。研究者此時最適當的作法是簽署同意書並向其說明白保密和可拒絕原則，然而同意書對於研究者和受訪者之間原本具有的連帶關係來說，又太過於正式。因此，研究者選擇以口頭告知受訪者可以不接受訪問與不公開資料的權利，並錄音存證，既符合研究倫理，又不會因為形式太過正式，而在原本已建立的社會關係中顯得突兀。

二、 研究對受訪者產生的影響

「妳做這個可以幹麼？」是自己在田野裡面最常遇到的問題。對於受訪者來說，清潔隊工作是沒有什麼特別值得研究的地方，而且也不覺得研究者能夠替清潔隊工作帶來什麼改變；對於受訪者來說，研究者雖然有時候會幫忙工作，也時常進出清潔隊，但仍不是正式的清潔隊員，是一個在局內的「局外人」。「局外人」出現，雖然替長時間從事相同工作的受訪帶來些許變化，但也因為這樣的變化，卻破壞了他們工作中的「潛規則」。例如，當受訪者本來要接收熟識民眾未裝進專用垃圾袋的垃圾時，卻想起研究者的存在，即會變成提醒對方要改裝專用垃圾袋。另一方面，因為清潔隊中有明文規定不能讓外人擅自進入，研究者使用非正式管道進入田野，讓受訪者承受被懲罰的風險。

研究者因進行研究需要長時間的投入田野中，藉由與受訪者的密切接觸，故能增加研究者陪伴親人與了解親人的機會，此點可讓彼此互惠。再者，對於受訪

者而言，其可能從未了解自身原本所擁有的關係對於其在工作上的影響，故能藉此研究讓其初步探索工作與勞動關係。最後，在接受研究者的提問以及向研究者講解的過程中，透過討論能發現工作上的更多難題，並有更多思辨的機會。

三、 資料蒐集與撰寫

撰寫研究報告時，深入訪談部分在經過受訪者同意後，訪談過程皆全程錄音與騰寫逐字稿，並使用化名處理。本研究雖沒有使用書面同意書，但是皆經由口頭告知受訪者的權利，以及相關的研究倫理問題，並且獲得受訪者口頭答應，亦有錄音存證以確保與尊重受訪者的隱私。參與觀察部分，除了藉由實際進入工作場域觀察與收集資料，並藉由撰寫觀察日記加強論證方面的資料。撰寫田野筆記時，遇到的每一位清潔隊員皆會以化名稱呼。

第四章 受訪者勞動紀事與理論的初步對話

第四章選了五位受訪者的勞動故事為代表，當中包括二位司機、二位助手和一位掃路人員，以彰顯研究對象所代表的不同典型。此章節的內容是依據受訪者填寫的訪談資料表和訪談內容，以故事的方式寫出，「標楷體」則是完全引自於訪談逐字稿。這一章節錄的受訪者勞動紀事，是為幫助讀者在閱讀第五章到第七章時能更理解當中所提到的清潔隊勞動特色。後面幾章的討論，將會就全體受訪對象所提供的資料進行分析。

第一節 司機

一、 檳榔伯－司機經驗豐富

初看很瘦的檳榔伯，仔細觀察卻很精壯，手臂和腿部都是肌肉，是長期處於勞動工作者的身體。民國八十年加入清潔隊的檳榔伯當時已經三十多歲，中年轉職一個重要的原因，在於自己的太太美美姨說「那裡工作很好」，至今已經在清潔隊二十多年。現年六十餘歲的他，打算再做幾年就退休。對於檳榔伯來說，清潔隊的工作和以前從事過的工作相比，清潔隊的工作比較單調、沒有挑戰性。在訪談中，他不斷強調「就垃圾拿上去啊，擠啊，載去倒。」所以剛開始到清潔隊時，覺得「哇！太輕鬆了！」

檳榔伯除了剛入行的第一年是水溝班之外，在 1990 年考到大型職業駕照後，其餘的二十多年都是垃圾清運。從事二年的街道清掃司機後，檳榔伯被調到市場清掃司機。和其他垃圾清運司機不同，市場只有一個司機，要做的事就是在定點等待垃圾裝滿，再將垃圾載到焚化爐。然而，因為市場清運是白天班，而清

潔隊中會開車的人是少數，所以檳榔伯經常被調去代晚班。他不只是開過垃圾車，也開過回收車，司機經驗豐富。對於檳榔伯來說，當司機要付出的精神壓力比較高，要承擔出事情的風險，也要擔負其他人的責任。

檳榔伯是我進入田野後第一個跟車的司機。當時，檳榔伯幫一位手受傷的垃圾車司機代幾個月的班。平常檳榔伯都是開垃圾車，但因為原本開回收車的司機休假，而代班的同事不熟悉路段，所以換檳榔伯開回收車帶路¹⁷。2010年台北縣升格為新北市，樹林清潔隊的管轄即從鄉鎮區公所變成環保署環保局，所以不論是組織人員或是工作分配上在2011年出現變革。在2010年我初入田野時，一組車隊（一個班）總共六人：一個搖鈴¹⁸、一台回收車（司機與助手）、一台垃圾車（司機與助手）和一個稽查¹⁹。到了2013年，因人員的收編，一個班只有四人。清潔隊晚班以「班」為一個單位，一個班包含垃圾清運司機和助手、資源回收車司機和助手，四個人需同時出發，為一個工作單位。

出發前，檳榔伯車上的無線電出現同事間的對話，有人被提醒說要親切一點，以免又被投訴。當時的回收車助手秀秀阿姨向我解釋，現在（2010年）各個縣市的清潔隊是分開的，每個地方有每個地方的做法，就像一般服務業，所以

¹⁷ 清潔隊夜間垃圾清運多年以來都是以垃圾車在前，回收車在後的收運方式，2010年時因參考別的縣市的垃圾清運，故而改成回收車在前，垃圾車在後。然而，後來因民眾反彈，沒有實行很久即又改回垃圾車在前的收運方式。剛好參與田野的當天也遇到資源回收車司機請假，代班人員沒有開過那條路線。檳榔伯已經代班一陣子了，對路況比較熟，所以就 and 代班司機換車，當晚改開資源回收車。

¹⁸ 2013年搖鈴這項在樹林區清潔隊獨有的工作被收編。相關資訊可參考民視新聞，2013，〈樹林清潔員搖鈴 將成絕響〉（節錄）內容：「台灣多數民眾聽到『少女的祈禱』的音樂就知道垃圾車來了，不過，新北市樹林，民眾習慣聽到清潔隊員一邊騎車一邊搖鈴的『噹噹聲』，樹林是大台北地區，唯一還有垃圾車人力搖鈴的地方，但是考量人力，這項『古早味』，5月份走入歷史，成為絕響。噹噹噹，拿起手搖鈴，安全帽，口罩全副武裝，騎上摩托車，沿馬路邊騎邊搖不斷搖鈴，大街小巷都不放過，這是新北市樹林的垃圾車人力搖鈴手，提醒民眾該倒垃圾，搖鈴後5分鐘，『少女的祈禱』音樂聲跟著到，垃圾車來了，不過，樹林的噹噹聲，垃圾車人力搖鈴，即將成絕響。民眾有的贊同，有的認為會不習慣，清潔隊則市考量隊員安全，善用人力，而且多數里長贊同，決定比照其他行政區，採定時定點清運垃圾，4月分路線試辦停止搖鈴，5月全面停止。」

¹⁹ 2010年的垃圾清運順序為：「搖鈴、回收車、垃圾車、稽查」，順序的更改是因為當民眾拿回收來丟時，若不符合回收標準（像是破掉的衣服、鞋子等）則會請他丟到垃圾車中。然而，這樣的更動效用其實不高，因為大家無法直接將垃圾丟入垃圾車，而需要放入專用垃圾袋。另一方面，清潔隊員也沒有時間幫民眾檢查，大部分還是先收下來，到回收場時再做分類。稽查的工作是因應垃圾費從隨水（約水費的三分之一）到隨袋徵收，當時被調派出來檢查民眾是否有使用合格垃圾袋，所以那時候稽查關注的對象是丟垃圾的民眾，而非清潔隊員。

很容易被「顧客」投訴服務不好。坐在垃圾車或回收車上，和一般走路、騎機車或是開小客車的視野很不同；較高的視線使我覺得很新鮮，甚至是可以有趣來形容。但這對檳榔伯和所有垃圾清運班的清潔隊員而言，卻是一個星期要見到五次的情形（星期一、二、四、五和六的晚上），路線也是不斷重覆。因此，熟練的檳榔伯甚至使用單手就可以控制整台大型車，轉彎或是後退也絲毫沒有猶豫，無需減速。2013年再次訪談檳榔伯時，我問他：「天天這樣跑，你不會累嗎？」，檳榔伯說：「一樣就是會疲勞，你知道嗎？看到那種工作人就疲勞…太無聊，每天都這樣轉，同一條路線這樣轉。」其實路線都很熟悉，只怕摩托車、汽車，因為都是小巷子裡走。

助手與司機間彼此靠後方的鈴聲來溝通：鈴響一聲是走，兩聲是停，三聲是擠壓垃圾（垃圾車才需要）。因此除了司機自己從後照鏡觀看是否還有倒垃圾／回收的民眾之外，檳榔伯說時間的控制來自於後方同事的按鈴，聽到鈴聲才可以往前開，這樣也能確保民眾都已倒完垃圾／回收物資。然而，跟著檳榔伯的這個晚上，他約有五、六次是沒有聽到鈴聲就往前開，我問他這樣不是會很危險嗎？檳榔伯回答：「只要看一開始有多少人去丟回收或倒垃圾，再看有多少人離開就好了啊，如果真的還有人，後面的人（註：阿姨）會按鈴叫我停。」所以，實際在控制時間的還是司機。

一路下來，我們開進許多小巷子中，常常在擁擠、停滿車的小巷中行進。有時候，小巷中並沒有多少人家需要倒垃圾。檳榔伯說，路線的決定和里長的有關，里長想要服務民眾（或許也是民眾要求），就會要求垃圾車開進巷子裡。這種服務到家的活動對於民眾或許是一時方便，但對於清潔隊員來說其實非常危險，因為垃圾車助手很容易在垃圾車倒車時被撞死。才正聊著這個話題時，檳榔伯一個沒注意，差點撞上一位剛倒完垃圾的民眾，因為他丟完垃圾後直接後退，沒注意到已調頭準備要離開的回收車。一直到我們回到車庫下班，我仍然對這個場景心驚膽跳，但對檳榔伯來說，似乎有點太大驚小怪了。

檳榔伯雖然做得很熟悉，卻不是很喜歡司機這份工作。他說：「你又要搬，又要開車，還要照顧另外兩個人²⁰。因為你一出事，那兩個都會有事情。」對他來說，司機要承擔的風險比較大。檳榔伯現在已經不再擔任司機，但研究者依然將檳榔伯的故事寫進研究，因為檳榔伯開車經驗豐富，是所有受訪者裡面開過最多條路線，也是熟悉資源回收車和垃圾車的司機。檳榔伯的經驗不僅能說出清潔隊中司機的心聲，還能夠提供 2010 年到 2013 年的資料。

二、 回收哥——一個班合作的重要性

中年的回收哥看起來比實際年齡還要年輕，進入樹林市清潔隊的原因和其他研究者所接觸到的清潔隊員都很像，「人家說這個是鐵飯碗。」回收哥邊開著資源回收車，邊回答我的問題。回收哥從 1990 年代進入清潔隊後，就一直是資源回收車司機。對於以前從事木工業的回收哥來說，清潔隊的資源回收車司機是份相對簡單的工作，「我們的工作很簡單啦，比較簡單一點，都是回收的東西。」實際坐在回收哥的車上後，才知道他的簡單其實很不簡單。他們這個班的路線是整個清潔隊中最難開的，不僅是路窄小，死巷多，距離又遠，所以他們常常需要提早半小時出發，往往也是最後一個回到車庫，前後花費加起來，要比其他人多花費一個小時。

在清潔隊中，往往一個班都會是長期的合作關係，因為若是中途換人，需要多花一段時間彼此適應。像是回收哥這個班，垃圾清運司機（老大哥）和助手（C C 姨）、回收哥和助手（吳姐）也合作了十年左右。垃圾清運班和資源回收班需要彼此合作，和掃路人員的個人作業不同，所以如果是熟悉的人，可以減少協調的時間，彼此之間會有一種默契。一個班的默契包含兩種：一種是垃圾車司機和資源回收車司機，一種是各車司機與跟車的助手。回收哥提到的是司機間默

²⁰ 這段話是檳榔伯在 2010 年時說的，那時候助手還包含搖鈴的，所以有兩位。2011 年後，垃圾清運班的助手都改為一位。

契：「默契就是說，他停多久我也要知道，每個人都要知道。」一開始到清潔隊工作的回收哥，並不清楚老大哥開車的速度，老大哥的時速只有二十，也常常會停下比較久的時間，讓他時常不知所措，不確定是否要前進。

以前收垃圾的方式是定點收運，現在因垃圾不落地的實施，變成「服務到家」，也就是「可以倒車的盡量倒車、可以前進回頭的就盡量前進回頭（註：開到巷底再調頭）。」回收哥解釋為什麼他們需要不斷開進小巷子裡的原因，以前雖然有爭取過不要進去巷子裡，請民眾將垃圾拿出來，但是並沒有成功，垃圾不落地政策的實施使得垃圾車和回收車「一定要進去」大街小巷中。這樣的安排，使得垃圾清運和資源回收車司機的難度增加，因為「停下來時候也不能給百姓說，拖得太遠，就是要剛剛好，已經習慣了嘛！很穩定的就是停在哪裡，就是他可以很好丟的位置這樣，不會說『啊我拖到那邊』、『比較前面』、『還是開太快』（台），都不會啦！」原來難度不僅於要進入更多的小路裡，更是從以前的「民眾就垃圾車」變成「垃圾車就民眾」，還需要顧及到民眾的反應，連停的位置都要剛剛好。

回收哥的故事幫助我們了解到從政策改革後，清潔隊員需要配合民眾的需求，將垃圾車開進大街小巷，加深了工作的難度。第二，回收哥所開的資源回收車路線是在樹林清潔隊中最難的一條路，路況與其他司機面對的不同，幫助研究者了解清潔隊員工作中技術的重要性。最後，回收哥雖然只有十年左右的開車經驗，研究者依然選擇他為主要受訪人，因為當他進入目前這個班時，是替補上一個司機的位置（前一位司機因個人因素辭職），並不是一個新的班大家一起開始工作，回收哥屬於後來加入的人。他需要適應一個已經有長期合作關係的班，所以回收哥的經驗突顯出適應司機工作與在一個「班」中與其他人配合的過程。

第二節 助手

一、 C C 姨－輔助的垃圾清運助手

C C 姨進入清潔隊時還很年輕，不到三十歲。一般剛進入清潔隊的女性，都會被分派到掃路的工作，C C 姨也不例外，入隊後先當了四年的掃路人員，接著，做過割草人員和機動人員，之後轉任垃圾清運助手，就一直到現在。C C 姨是老大哥的助手，和回收哥、吳姐同一個班，每天都需要比別人多花一個小時的時間在來回車庫和收垃圾地點的車程上。在從事過的四個工作中，C C 姨覺得垃圾清運是最有挑戰性的。C C 姨覺得當垃圾清運助手這十多年來，即使都是走相同的路線，但每天發生的事情都會不一樣，像是天氣的好壞變化，都會帶來工作上不同的挑戰。更不用說，每天都會面對不同的人。

C C 姨在訪談中，有時會用「觀眾」來稱呼出來倒垃圾的民眾：「因為面對很多觀眾，每天發生的事情不一樣啊！」垃圾清運不像以前做過的三份工作，幾乎都是自己獨立作業，「垃圾清運是在路上走的，每天面對的事情不一定，人也不一定。」這樣的不確定性在掃路的工作中是比較少的，因為掃路人員基本上就是自己配置時間、速度，以及如何進行。垃圾清運比起掃路人員一年換一次路段，算是很少變動的，但是工作中「人」所帶來的變化又比掃路人員來得多。垃圾清運助手需要配合司機，司機是一個班裡頭控制時間的關鍵人物，一個司機的開車習慣以及與民眾互動的習慣，都會影響到助手的工作。這裡和回收哥說司機之間的默契不同，而是指助手和司機也需要在配合上有默契。所以在垃圾清運班的彈性相對比較小，不只是時間、路線的控制，還有默契這個因素牽引著一個班裡的垃圾車司機和回收車司機，以及兩台車司機和各自的助手。

對於 C C 姨來說，「平安無事的渡過這一天，就是最快樂的時候。」因為「安全」常常是一個垃圾清運助手最擔憂的事，三不五時出現的新聞，一下那個

縣市發生車禍²¹、一下那個縣市有清潔隊員被捲入垃圾車裡²²，使得平安結束一天的工作成為 C C 姨工作上最大的渴望。減少變動是增加安全性的一個很重要的要素，「不能換來換過去，不能說一下換助手、一下換司機、一下又來換路線。」不能更換工作夥伴或工作方式，是大家基本共識。所以在一個班裡，大部分都合作多年。

C C 姨的故事說出一個助手如何去配合司機，在工作中做好一個輔助的角色。加上 C C 姨也從事過掃路人員，能夠說明垃圾清運和掃路人員之間的差異，讓研究有更多的參考資料。

二、小 J 姐—年輕的勞動者

小 J 姐只比研究者大幾歲，卻已經是二個孩子的媽，寫得一手好字以及有著很好聽的嗓音。1990 年左右進入清潔隊的她，和其他清潔隊員最不一樣之處，就是她皮膚非常的白。進入田野後，發現黝黑的膚色是清潔隊員很大的特色，因為現場工作需長時間曝曬，引美美姨在訪談裡面也有提到過的話來說，就是「不管風吹、日曬，或是下雨」都需要在外工作，無法避免，所以膚色偏白的小 J 姐就明顯和大家比較不同。這可能跟她一開始在清潔隊裡從事隊部人員工作，以及後來即便轉成現場人員，也是晚班工作有關。所以，小 J 姐給人的感覺不像一般對於清潔隊員皮膚黝黑、帶著閩南腔的國語等刻板印象。

小 J 姐是寫進勞動紀事的五位受訪人現場工作經驗最短的，雖然她在資源回

²¹ 顏明達，2007/8/20，〈板橋清潔隊垃圾車發生車禍造成一死一傷 市公所全力協助家屬善後〉。新北市新聞：http://tnews.cc/022/newscon1_13709.html。節錄相關內容如下：「板橋市清潔隊一輛垃圾車，20 日早上九點多在前往樹林焚化爐途中，於樹林水源街與一輛砂石車發生對撞的嚴重車禍，當場造成隊員林榮松死亡，另一位擔任駕駛的隊員周再慶則是腿骨遭撞斷，無生命危險，目前在亞東醫院接受治療中」。

²² 張益鈞，2012/04/20，〈疑操作不慎 隊員遭垃圾車夾死〉。華視新聞網：<http://news.cts.com.tw/cts/general/201204/201204200984713.html>。節錄相關內容如下：「花蓮市垃圾掩埋場今天夜間發生一起公安意外，一名陸姓員工與司機回到掩埋場處理垃圾。陸姓員工發現還有一些垃圾要清除，直接爬進車斗內，但當時司機以為他已經離開車斗按鈕關後斗，沒了到直接壓到陸姓員工，陸姓員工送醫後不治死亡」。

收班只有九年多，但其實她已經進入清潔隊二十多年了，只是之前從事隊部人員。小 J 姐跟的班走的路線和 C C 姨、回收哥的地廣人稀不同，她的班走的路線是樹林市區，而且會經過市場，遇到的危險與挑戰在於擁擠的市區，「我在市場那邊，如果有來跟就知道，那市場的人騎摩托車都沒有在看，要出來就出來（台），那司機就一定要踩煞車。」小 J 姐邊笑邊說著自己平常工作容易遇到的危險。

選擇小 J 姐的故事，因為她是在清潔隊中少數一直更換司機的資源回收車助手，在短短的六年內，她和三個司機合作過，因為剛好遇到第一個司機退休，第二個司機酒駕被辭退，最近才換成一個新上任的年輕司機（King 哥）。這樣的變動性對於資源回收班助手來講，不是常見的，固定司機是「對跟車人員的保障，因為你做久有默契了啊。他也知道你哪一個點要做什麼，哪一個阿姨的紙箱要倒回收，還有哪一個巷子口的阿婆，她倒回收布袋要還她，固定人當然是比較好配合。」對於小 J 姐來說，這樣的變動，加重了她工作的危險性。

不只是工作的危險，資源回收助手需要具備快速判斷民眾丟進回收車的物品是否符合規定的能力，就像小 J 姐在訪談時所說的：「要有一點點基本的那個回收的常識，譬如說你知道這個東西可回收、不可回收，當下你一接到你就要跟民眾講。」這樣的能力似乎不像一般認為清潔隊的工作很簡單，而是需要長時間的練習，就像司機一樣。另一方面，相較其他資源回收助手都是四、五十歲阿姨，小 J 姐非常年輕，年輕的她在搬運回收時仍覺得體力不足，時常需要民眾的配合，更不用說其他年紀較長的阿姨，因此希望小 J 姐的故事不只能點出清潔隊員的工作「技術」，更能點出清潔隊員的「體力」勞動。

第三節 掃路人員

一、 美美姨：從隊部人員到現場人員

美美姨在民國七〇年代到清潔隊工作，是檳榔伯的太太。在清潔隊工作的前三年是掃路人員，之後在一個機會下，被調派為隊部人員，負責處理行政公文。民國一〇〇年，因政黨輪替的人員調動，又被調回到現場人員。矮矮胖胖的美美姨其實就外觀條件來說，不是很適合從事現場人員，尤其她做過的現場工作都是掃路，膝蓋天天承受過重的身體再走上二公里的路，實在很吃不消。美美姨是讓人見一次就忘不了的類型，不僅是她胖胖的外觀，還有笑容可掬、能言善道，甚至可以說是八面玲瓏，和一般勞動者給人的印象差很多。這樣的她是在什麼樣的機會之下到清潔隊工作呢？在當時，清潔隊針對原住民婦女有開放名額，不過清潔隊是一份吸引力不高的工作，「在那時候這是最底層、最卑賤的工作。」加上保障名額的資訊並不暢通，所以乏人問津。美美姨才有機會，透過認識的人在清潔隊介紹，從原本的辦公室工作轉職到清潔隊。

美美姨娓娓道來她進入清潔隊的原因：「離家近、夠穩定」，這六個字定住了美美姨的方向。對美美姨而言，一個長期坐辦公室的人，突然變成勞力工作，一時之間很難適應，所以剛開始時常會想：「怎麼這麼累的工作，這誰要做啊？」讓一直很不能適應的美美姨持續做下去有一個很重要的原因，她不斷強調自己是個弱勢者、沒有很大的抱負，「胸無大志」在訪談過程中至少出現了三次。因為自己要養家庭，而清潔隊為認為自己沒有什麼才能的美美姨提供了一個很穩定的工作。進入清潔隊後，美美姨還是比較能適應、也比較喜歡行政工作，因為「行政是挑戰自己的腦力，現場是挑戰自己的體力。」腦力是美美姨的成就感來源，她高職畢業的學歷，在初入清潔隊時，算是很高的學歷。然而，清潔隊的工作不是自己能夠決定；在當了十五年的隊部人員後，她又被調派到最初的掃路工作。

清潔隊的掃路工作，每個人約二公里長，工作量都差不多能夠在八小時內完成，但看每個人的速度和體力。美美姨說自己是胖又體弱的體型，走完八個小時

都會讓她汗流浹背，所以對她來說，掃路是一種「修行」。在訪談過程中，美美姨時常自嘲自己，但一方面，我卻也覺得她對自己過胖的身材，但卻能夠天天去掃路感到驕傲，路人時常會這樣對她說：「她那麼胖，走都走不動了，她還能掃路。」當美美姨在說這段話時，給研究者一種「以己為榮」的感覺。然而，如果說隊部人員給了美美姨一百分的成就感，掃路人員大概只有五十分。美美姨認為掃路沒有精神上的壓力，只要動手腳就好，不用想太多、不用花腦筋，每天做一個動作，就有錢領了。「體力的挑戰性比較高」，美美姨重覆強調，「沒有〔精神上的〕壓力，體力，就是體力。」

只要能夠完成工作，基本上不會有人過問隊員們是在何時進行工作的，這是清潔隊的「潛規則」，雖然這違反工作準則。美美姨的工作策略是選擇半夜開始掃路。在參與田野的期間，2013年7月一次跟著美美姨掃路的經驗，讓研究者印象深刻。參與掃路工作並不是第一次，但這次卻是最累人的一次，因為前一天颱風剛走。自己在田野筆記裡寫著「樹葉這麼多，又很重，手其實有一點酸，而且加上整夜沒有閤眼，所以非常的累。剛剛有一種走到最後沒意識就會睡著，就是憑著本能一個動作、一個動作的在前進。」對於研究者來說，這樣的勞動到了後期已經沒有什麼太大的力氣，連續五個小時重覆性的動作，加上中間沒有任何休息，讓拿掃把的右手臂出現疼痛，只能憑著本能前進，處於沒有太多自我意識的狀態。

掃路工作是個人作業，所以在時間安排上相對而言比較彈性，可以決定自己什麼時候要上班，以及預計花多久的時間。在工作時數和工作內容都固定的情況下，掃路人員擁有更多的自主性，可以想很多的方法來減少勞動力。跟著掃路的期間，發現美美姨有很多自己減少勞動力的策略：像是在半夜掃路，因為車少、人少、沒有太陽，相對而言掃起來比較輕鬆。還有許多的配備工具，像是可以拉在身後的垃圾筒，可以減少自己來回倒垃圾的時間。美美姨幫助研究者更理解清潔隊員的工作策略。

第五章 清潔隊工作的性別化

第一節 職業路徑的性別差異

一、 進入清潔隊的管道：誰會推薦清潔隊工作？

第一章緒論中曾提到，過去招募清潔隊員許多地方是以「推薦」的方式，所以使得人員選拔無法客觀且專業，清潔隊也不被視為具有專業技能的職業，職業聲望也不高。在受訪者當中，幾乎都是超過十年工作經歷的清潔隊員，所以他們進入清潔隊時都沒有經過「專業考試」，而是透過關係進到清潔隊中。像是受訪者當中最早進入的美美姨，剛好有認識的朋友在清潔隊中工作，聽說有職缺釋放給原住民婦女，但卻沒有人應徵，美美姨雖然不是原住民婦女，就趕緊請朋友介紹，抓住機會進入了清潔隊。美美姨進入時，就帶著自己的妹妹一起，隔年又介紹自己的先生檳榔伯；C C姨也介紹女婿進到清潔隊中，之後也介紹弟弟賴叔進入清潔隊；King哥和快車哥也都是朋友介紹。這樣藉著人際網絡，「一個拉一個」是早期清潔隊比較常見的進入管道。

然而，2010年五都升格後，樹林區清潔隊所屬單位從樹林市公所變成新北市環保局。在改制前，各鄉鎮市公所清潔隊用人，屬於地方首長的人事權，從未對外招考，2011年是新北市首次對外招考清潔隊員。環保局晉用人事有一定的規章，加上愈來愈多人想從事清潔隊，競爭比以往激烈，要進入清潔隊工作需要經過許多專業考試，甚至出現補習班大推保證班（圖2）。

圖 2：清潔隊員補習班招生廣告

資料來源：何玉華，2011

研究中的受訪者都是在 2010 年前靠著人際網路進入清潔隊。在進行田野工作時發現，多數都是女性拉男性，而非男性拉女性。對於男性來說，這份工作不是一件「好」的工作，挑戰性也較低、較無成就感，但對於女性來說，這份工作是能夠提供穩定生活的「好」工作，所以就會願意幫助更多的親朋好友進入清潔隊。

二、 從事清潔隊的原因：這份工作的重要性是什麼？

如果對於男性清潔隊員來說，這份工作挑戰性較低，也較無成就感，那除了親朋好友介紹外，還有什麼原因吸引他們從事清潔隊的工作呢？黃聖閔（2009）指出，國道收費員的四個職業路徑：（1）離家近；（2）親人、朋友的鼓勵，或親

人、朋友也是收費員；(3) 在同等學歷的工作間，薪水較高；(4) 收費員類似公務人員。國道收費員中的女性收費員在找工作時，優先考量的是離家近，而男性則是迫不得已才從事收費員工作：「儘管從經濟理性來說，國道收費員的收入是很不錯的一項工作，然而由於社會評價低，加上這個工作多半被認為是女性的工作，所以許多男性收費員都是迫不得已，才選擇了這項工作。」(同前引：39)

清潔隊的工作，和國道收費員很像。因為對於清潔隊員來說，離家近、親友的影響、薪水較高和疑似公務人員的穩定性也是從事此份職業很重要的因素。雖然清潔隊的收入不低²³，但從事的男性卻覺得和以前的工作相比，這是一份簡單、不具有太高的挑戰性。回收哥在工作與受訪的期間都不斷強調著「其實這個也沒有什麼挑戰性」；沉默伯也覺得不用特別思考自己要做什麼，只要聽命行事，他說：「反正人家叫我們做什麼，我們就做什麼就好」。當問到檳榔伯為什麼選擇這份工作，他說「別人」都說這個工作「好」。這個「好」即是清潔隊員類公務人員的福利和保障。男性為了穩定的工作，加上同等學歷的其他工作，福利沒有清潔隊來得好，從事清潔隊成了「權宜」的選擇。

相對於男性而言，這份工作可以給予女性清潔隊員的「好處」是不同的，除了穩定之外，能夠兼顧家庭成了女性清潔隊員很重要的考量。黃聖閔(2009)對女性國道收費員的研究，葉桑如(1999)對女計程車司機的研究、江岳樵(2007)對女性公車駕駛員的研究都指出同一件事，女性希望自己的工作是可以配合家庭成員的作息、方便家務時間的分配，可以完全兼顧家庭和工作。Hakim(1995, 1996)檢視女性參與勞動力市場的性別化模式後，分類出三種女性群體：以家為中心(home-centred)、彈性應變以兼顧工作與家(adaptive)和以工作為中心(work-centred)的女性。她認為多數女性傾向兼顧工作與家庭，會相對想尋找兼職工作。雖然清潔隊的工作不是兼職的，卻符合時間能夠兼顧家庭的

²³ 即便沒有從事現場工作，少了清潔獎金六千元，仍有三萬左右的薪水。受訪者當中，除了美美姨後來轉任職務到車庫值班人員，其餘都是現場人員，目前薪水至少都有三萬六千元。以多半是國中或高職畢業的受訪者來說，這是一份相當高的薪水。

特性，所以對於女性清潔隊員來說，是很大的工作誘因。

C C 姨本來是家庭主婦，加上自己的前任丈夫和姐姐也同樣在清潔隊裡，為著有一個穩定收入，趁著有機會就趕快加入清潔隊。美美姨原本是行政工作，轉換到清潔隊員最重要的考量，就是這是一份能照顧到家人的工作，「照顧家人是最好的」，加上「離家近」。對於男性與女性來說，雖然同樣是因為穩定，但背後的考量不同，男性會覺得在許多面向的考量之下，這是不得已的選擇，女性則是渴慕這份工作帶來的穩定能夠兼顧家庭生活，如同徐宗國（1995）指出，女人的工作內涵，工作場所經常離住處不遠，主要為了可以兼照顧家庭與幼兒。

三、 清潔隊中的性別職務隔離

第三章的表 4（樹林區清潔隊工作內容與男女人數）介紹清潔隊工作項目與性別比，這一節使用三個變項來重新分類表 4 中整理出的清潔隊工作項目，並進一步檢視清潔隊中性別職務隔離現象。第一個變項將清潔隊工作分成「現場人員」和「隊部人員」；第二個變項以性別來分，將清潔隊工作細項分成「男性居多」和「女性居多」；第三個變項以進入門檻分成「高」（需要證照或需要考試）和「低」（不需證照或不需考試）。

當重新整理後會發現不只是清潔隊員本身進入清潔隊工作的原因有性別差異，組織對於工作的安排也有性別差異：不論是現場人員是隊部人員，進入門檻高的職務中，沒有任何一項工作是以女性居多；也就是說，女性多被安排在進入門檻較低的工作。現場人員或許也有男性是被安排在進入門檻較低的職務，但是進入門檻較低的職務還是以女性居多。隊部人員在清潔隊員中比較偏管理職，也符合一般對於管理人員是男性的想像，不論進入門檻高低，都以男性居多，唯一以女性居多的工作是行政人員。藉著這樣的分類，就會發現男性與女性會被安排在不同的職務，而且男性會被排在進入門檻較高的職務。

表 7：清潔隊職務分類（以性別和進入門檻為標準）

進入門檻	現場人員		隊部人員	
	男性居多	女性居多	男性居多	女性居多
高 (需有證照) (需要考試)	日/夜間垃圾清運司機 夜間資源回收司機 割草司機 環境整理司機 日/夜間廚餘回收司機 水溝清理司機 街道清掃司機	X	巡查人員	X
低 (不需證照) (不需考試)	日/夜間機動人員 環境整理人員 環境整理垃圾清運 日/夜間廚餘回收助手 水溝清理人員 (海報清洗人員)	日/夜間垃圾清運助手 夜間垃圾清運助手 掃路人員 夜間資源回收助手 資源回收場分類人員 機動掃路人員 割草人員 街道清掃助手	車庫值班人員 回收場值班人員 日/夜間管理人員 車輛維修人員	隊部行政人員

四、 受訪者的職務軌跡

上一小節討論的是清潔隊中的性別職務隔離，這一小節將範圍縮小到訪談的十位現場人員²⁴討論，發現一個有趣的現象，就是男性清潔隊員幾乎沒有擔任過

²⁴ 訪談對象總共是十位現場人員加上二位隊部人員，共十二位。二位隊部人員分別是眼鏡叔和公務叔。眼鏡叔曾經做過現場人員，之後才轉任到隊部人員，但訪談時未著重他以前從事的現場工作，著重在他如何安排清潔隊的人力與工作，樹林區清潔隊的資料幾乎都來自眼鏡叔提供，故他的職業軌跡未放入分析資料中。公務叔則是公務人員被調派到的清潔隊，一進清潔隊即是從教育訓練的隊部人員，所以也未放入分析資料中。

掃路的職務（除了現職為掃路人員的沉默伯）。檳榔伯離開司機工作後，現在擔任的職務是街道巡掃人員，卻非一般的掃路人員。一般的掃路人員是指平常在路上看見的街道清潔人員，「巡掃」則是「巡邏」加上「打掃」。巡邏的方式是騎機車巡視，若有大型的垃圾，如果無法自行清除，就是通報給環境整理班，是以巡邏確認環境整齊為主。女性方面，除了阿就姨是一開始就是因擔任的工作是掃路人員才認識的之外，其他都是在資料整理上才發現，幾乎大家都擔任過掃路人員²⁵。檳榔伯的一段談話，也可以說出掃路與女性清潔隊員幾乎畫上等號的現象。

檳榔伯：男生是粗重的工作比較多啦。

研究者：那女生是？

檳榔伯：女生只有掃地啊。

對於檳榔伯來說，男性適合粗重的工作，而女性「只有」掃地。在工作性別標籤化裡提到的是「女人的工作」和「男人的工作」，指某些工作符合單一性別的刻板印象，這裡想要藉著這樣的討論延伸，為什麼掃地工作比較會安排給女性清潔隊員，而非男性清潔隊員？檳榔伯在受訪時，指出一個新進的女隊員比較多會被安排到「掃路」，專門負責教育訓練的公務叔更指出：

那女性的特質是什麼？她可能…細心，她對掃地，她可能…有沒有，她比較沉穩，她就掃地可以慢慢掃的很乾淨。那…當然這跟個性也有差別，…（略）。啊你如果以單就性別來講，視性適所啦。

公務叔在訪談時提到「視性適所」這個詞，不只是指個人的「性格」，更是說出他覺得不同的性格是來自不同「性別」的緣故。因為性別不同，所以每個人都有自己適合的位置。女性被安排到掃路人員，一方面這是清潔隊當中比較好入

²⁵ 美美姨一開始想以隊部人員轉換到現場人員的角度切入，但後來發現她在掃路工作上有很多有趣的想法，故在論文撰寫時，將她的資料著重在掃路工作。

手的工作²⁶，二方面是因為女性普遍被認為比男性細心，所以可以比較沉穩，符合掃地工作的需要。

性別想像形成的性別分工也表現在司機多是男性的現象上，整個清潔隊裡面，只有一個女資源回收司機。受訪者都沒有特別指明其中的性別差異，大部分都只是覺得男性「本來」就是開車的。2010年才進入清潔隊的代班哥，雖然自己不是司機，但當我問到為什麼女司機這麼少時，他毫不猶豫地說：「司機男生當是正常的啊！」對於不同性別擅長什麼工作的想像，使得女性清潔隊員在進入清潔隊時並不會被鼓勵去考取大型職業駕照，而是安排到被認為適合女性的職位，就是掃路人員。一方面是社會不會鼓勵，二方面女性也不會覺得自己也有機會可以擔任司機，因而女性擔任司機的比例就遠低於男性。從公務叔的說話裡面，也可以讀出一些線索。公務叔說：「今天女性也可以開車啊，但是女性你叫她可能搬重物，或是怎樣，那他可能有沒有…相對的在先天上面就跟男性不一樣。」公務叔的話裡隱藏著一個想法，是將開車和搬重物放在同一個位置討論。一般在清潔隊講「先天」時，多是指體力上女性的體力不及男性的先天體能，在公務叔的看法裡，女性不僅不適合搬重物，其實也不適合開車。女性除了因體力被排除在重度勞力的工作外，也被排除在司機的工作之外。

徐宗國（1995）的研究中提到男女分工原則中，男性的工作有較多排他性，女性的工作則是其他人或多或少可以參與。以清潔隊來說，司機工作的可取代性比較低，要擔任司機就需要比其他工作多一項條件，就是持有大型職業駕照，且也不是每一位有大型職業駕照的人都能夠或願意擔任司機。像是沉默伯雖然有大型職業駕照，卻只當了半年司機就決定請調轉任職務，因為他覺得司機的責任比較重大，其他工作比較單純。會開車的人已經不多，能夠並願意開垃圾清運班的司機更少，所以一個司機請假會比一個掃路人員請假還麻煩。

²⁶ 掃路工作是獨立作業而非團隊工作，第二節會有更詳細的論述。

第二節 「溫和」與「拼火」的工作

「溫和」與「拼火」這兩個詞的靈感來自於美美姨的訪談。當我問到為什麼掃路以女生居多時，美美姨回答這個工作比較「溫和」，所以適合女生，當我再進一步追問，什麼是「溫和」？美美姨的回答給了我一個比較的新方向，她說：「就是你自己決定你的速度。決定你的速度、你的腳程、你的走線、你的走向」，當中的「你自己決定」突顯掃路工作與垃圾清運班工作的不同，如同美美姨接著說的：「其他像「拼火」（台），像收取垃圾就是很…民眾咻咻咻就來了，對不對？」其他的工作自主性沒有掃路來得高，受到更多的時間壓力。

掃路工作和垃圾清運是在清潔隊中是最被民眾注意的工作，也是這份研究著重的部分。當中，掃路工作在清潔隊中普遍地被認為是「女清潔隊員」的工作，新進的女清潔隊員大部分會被分派到掃路班，研究中的四個女性受訪者，有三個都從事過掃路班。為什麼掃路工作相對垃圾清運司機、資源回收班司機或是助手來說，更容易被視為是女性的工作？

若將掃路工作和一般家務工作常會出現的打掃視為類似時，很快的就能夠解答上面的提問。清潔工作被視為一種母職，是一個女性必須做好的責任，其中代表著她們本身的陰性氣質（feminist）。女性特質被視為較適合「溫和」的掃路工作，因為其細心、有耐心，故初到清潔隊時多被安排到掃路人員一職。男性則因為比較適合面對突發狀況、擔負責任和體力較好，故常被安排到「拼火」的垃圾清運班。然而，只是因為性別的想像而讓女性清潔隊員比較容易被分派到掃路工作嗎？本節要就「工作方式」和「時間運用」二個工作特點來說明，掃路工作和垃圾清運所形成的性別差異。

一、 工作方式：個人作業 vs. 團體合作

在清潔隊裡面，掃路工作是屬於個人作業；垃圾清運班和資源回收班則是團體作業。「班」這個字在清潔隊中有兩個含義，一是工作類型：當受訪者介紹自己所屬的工作項目時，所說的「垃圾清運班」、「資源回收班」，指稱的是自己做的工作，垃圾清運班即是負責收運垃圾，資源回收班負責收運回收物。二是行動單位：「垃圾清運班」加上「資源回收班」會形成一個「班」，這是合作的工作單位。例如，在檳榔伯和回收哥的故事中有提到，一個班以四人為一個單位（以前是六人），包含垃圾清運司機和助手、資源回收車司機和助手。在研究中，為避免混淆，若是指單指二個人時，會標明工作項目，例如「資源回收班」。若是沒有特別標明，直接以「班」為稱呼的則都是指工作的行動單位。

（一） 進入門檻

一個班因為是團隊合作，所以每個人的角色都會影響到其他人，個人與個人之間有體力上的連帶感，一個人出狀況全體都有可能出狀況。這樣的情形，好像 Barbara Ehrenreich 在《我在底層的生活》一書中提到自己到清潔公司工作時，工作中每個組員都需要做好自己的工作，因為「一個人若體力衰弱，會造成其他組員的額外負擔。」²⁷為了減少出狀況的情形，一個班都會是長期的合作關係，因為若是中途換人，需要多花一段時間彼此適應，也很難中途加入新人。除非班裡或隊裡缺人，否則不會在第一時間被安排到一個班工作，而是先從不需要花太多時間和同事磨合的工作開始，像是掃路人員或是機動班。然而，如果是具備職業駕照的司機，則有可能會直接安排在資源回收車，因為資源回收車在一個班中是跟在垃圾車後方，無須記路線，回收哥就是一個例子。

在回收哥的故事裡，也說明他一開始到清潔隊就時並不清楚老大哥的開車習慣，就只能慢慢摸索兩個人之間的合作方式。對於跟著回收哥車子的吳姐也是，

²⁷ Barbara Ehrenreich 著、林家瑄譯，2010，《我在底層的生活：當專欄作家化身為女服務生》。台北：左岸文化（Barbara Ehrenreich, 2002, Nickel and Dimed: On (Not) Getting By in America. Holt Paperbacks.）。頁 112。

不曉得新來的司機會不會突然加速、急轉彎等，都會增加工作的危險度。在掃路工作，因為只有自己一個人，所以只需要自己找到工作的節奏，不需要觀察其他清潔隊員，也不需要配合其他清潔隊員，所以相對而言，進入的門檻比較低。在田野時遇到的林叔也有一樣的感覺，當問到平常是如何排班時，林叔說，排班和跟車的人其實都頗為固定的，像是原本跟車的阿姨和他會比較有默契，因為她已經跟著林叔的車一、二十年了，彼此間比較好配合。像是倒車的時候、或是平常對方會有什麼動作與反應，大家都很了解對方。如果換別人的話，像是今天的跟車是代班，在各方面就會比較不熟，比較不安全，所以開車速度也會變慢。

（二）可替代性

因為一個班不希望輕易更換同班的清潔隊員，所以在進入一個班後就不容易發生變動，像是吳姐、C C 姨都在同一個班工作十年以上，每個人之於團隊的可替代性比較低，如同在田野中遇到的賴叔用了「同心協力、齊心出力」這八個字道出團隊工作默契的重要。然而，掃路人員並不會因為不同的人掃，而對於清掃路段或是其他隊員造成影響。掃路人員甚至每年都會抽一次籤來決定新的路線，所以掃路人員每年遇到的路線都不同，且幾乎是每一年都會有不同的人從事掃路工作，可替代性比較高²⁸；垃圾清運班卻是連路線都是能夠不要換就不要換，比較希望是可以趨向穩定，更希望人員不要常常變動。

Acker (1992) 指出組織內性別化操作反映出組織對於身體勞動和女體的看法。也就是說，社會看待女性的勞動參與，仍然持續使用家庭角色和再生產能力來看待，是以男性身體與男性間的互動模式作為生產勞動的全部。在這樣的想法下，建立了「身體化」(embodied) 和「去身體化」(disembodied) 的概念。「身體化」是指以男性身體作為建立工作規範與區分工作類別的基礎，後者則是與身體化為一體兩面。女性勞動者需要努力達到以男性身體為理想的工人標準，要不

²⁸ 第六章會有關於掃路人員每年都會抽籤換路段的討論。

然就會遭受貶抑，或是被懷疑不適任，因此也常被排除在以男性為主的工作之外。組織對於理想工人的設計是依照一個假想的「男性身體」，所以勞動者不應該因為生理或是再生產的需要而防礙工作的進行，家庭生活和家務責任也對生產沒有直接的幫助，不符合「勞動者」的形象。因此，當女性進入勞動市場後，她們的身體也只是「暫時性的」（張晉芬，2011）。

女性被想像為暫時性地參與勞動，就會被分配到不需要負太多責任、簡單易學的工作。掃路的工作在清潔隊中屬於個人作業，不需要配合他人的時間，不論是工作方式或是時間安排都較有彈性，被視為進入門檻低（所需力氣最小和技能最低），且不需要經過訓練或是考取證照，如果中途換人也不會影響其他人的工作。另一方面，一個新進的女性清潔隊員不被視為能夠「長久」待下來的工作者，不論是結婚或是個人適應不良，可能會遇到生理期或是懷孕而不能從事搬運工作，就需要暫時退出工作。若是在垃圾清運班或是資源回收班，就會影響到整個班的工作。於是，當女性進入清潔隊後，女性力氣小、會遇到生理期和懷孕等被視為不符合「身體化」的要求，就會被組織合理化對女性有差別待遇。

（三）影響程度

一個班的合作關係，包含兩種，一種是組間—兩台車子之間的合作，一種是組內—司機與助手的合作。這樣的合作關係更道出男性在工作中被賦予較女性更高、甚至是不可替代的位置。不論是垃圾車司機或是垃圾車助手、資源回收車司機和資源回收車助手，彼此間都有合作關係，一個司機開車的習慣會影響助手工作的情形，一個助手工作的習慣也會影響到司機開車。然而，二個助手之間則沒有類似的合作關係。垃圾車助手不論是誰，對於資源回收車助手的影響都不大（請參考圖3）。

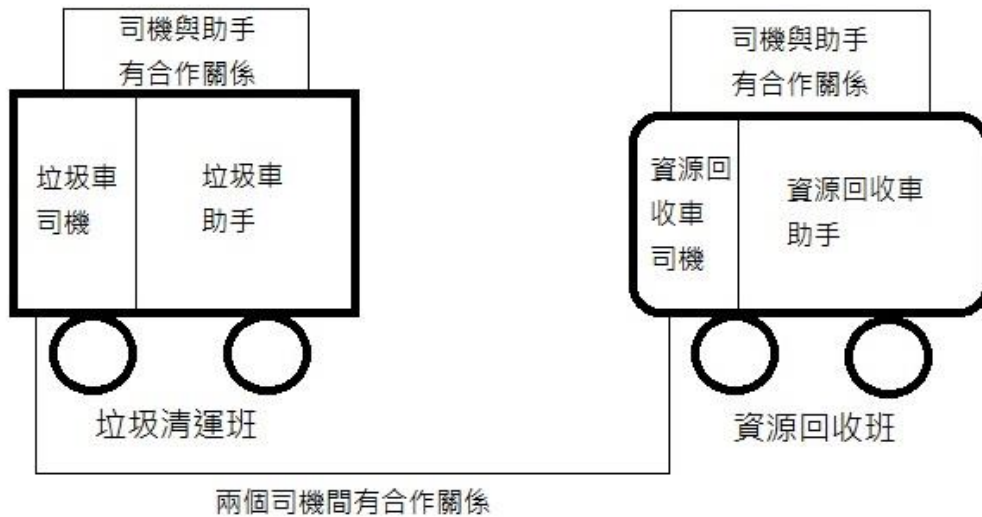


圖 3：一個班的關係圖

垃圾清運班的彈性相對比較小，不只是司機對時間、路線的掌控，還有默契這個因素牽引著大家。不只是司機和助手之間需要默契，兩個司機之間也需要很好的配合關係。在跟著回收哥和老大哥時，發現他們二個都知道對方要如何開車。在我們進入一個很窄的巷子時，老大哥先停在一棟民房的庭院，回收哥則左轉停在離垃圾車約五十公尺的地方，等垃圾車離開後，才又倒車到民房的門口。還有一條路線是當老大哥彎進去後，回收哥並沒有跟著進去，而是先到前方自行迴轉等老大哥。這些彼此間的合作關係，若沒有一定的熟悉感，兩台車很容易就卡在不易進去的巷弄中，所以司機不是很喜歡其他人代班，因為有一些說不出來的小默契是需要時間培養。C C 姨也認為，垃圾清運每天的路段雖然很少變動，但是工作中的變化又比掃路人員來得多。對於 C C 姨來說，一個司機的開車習慣會影響到助手的工作，兩方需要在配合上有默契。

更細緻討論一個班的合作關係時，會發現垃圾車司機是最大的連結點。回收哥剛開始到清潔隊工作時，要學習配合老大哥的開車速度，而非老大哥配合他的速度。當垃圾車司機請假時，在排班上的調度是請代班的司機開資源回收車，原本的資源回收車開垃圾車。我問回收哥，如果有人請假怎麼辦，回收哥說：「啊如果〔有人請假〕…就是我們輪替就對了，就是他（註：垃圾車司機）休息，我

要去前面開，啊我休息的話，我去前面開，這台後面開就是〔代班人員〕…回收車比較不著重，著重那個垃圾車，垃圾車你要知道路線才可以跑，啊回收車我就跟在他後面走而已啊。」就如同回收哥所說的，「回收車比較不著重，著重那個垃圾車」，垃圾車司機在一個班的重要性又高過資源回收車司機，因為垃圾車司機是一個班的領頭人物。King 哥也有一樣的想法，King 哥在敘述自己工作經驗時，提到他剛進入清潔隊時，是從機動的回收車司機開始，之後才有機會接垃圾車司機。

訪談者：考完〔大型車駕照〕以後很快就上班了嘛？

King 哥：ㄟ…過一個禮拜之後，就公所人員才通知我。因為我那時候過來的第一年就當機動，當然是從回收車開始開，開到後來，ㄟ一年了嘛，差不多…就在有接車，正式有接回收車，接回收車之後就開始慢慢…正班的垃圾車司機休息，就換我們去開這樣。

訪談者：那如果這樣代班不是還要認得很多路？

King 哥：沒有、沒有，代班是…看你自己…譬如說我回收車跟垃圾車是固定的嘛，車子啊，譬如說垃圾車司機休息，就換回收車下去開垃圾車，如果回收車，就機動下去。

訪談者：因為他可以跟著你的車？

King 哥：基本上就這樣啊，對啊。

對於 King 哥來說，一個司機剛入門的時候，「當然」是從資源回收車司機開始。司機們都有一致的看法，就是當垃圾車司機休息時，原本的回收車司機就要去開垃圾車。因此，兩個司機的合作關係，其實並不是對等的，主控者是垃圾車司機。當垃圾車司機請假時，不只他的助手會受到影響，原本的回收車司機也需要調整，而回收車助手也間接受到影響。然而，資源回收車司機的影響只有助手，因為當一個代班資源回收車司機來時，垃圾車司機並不需要配合回收車，而是回收車司機要配合垃圾車（請參考圖 4）。

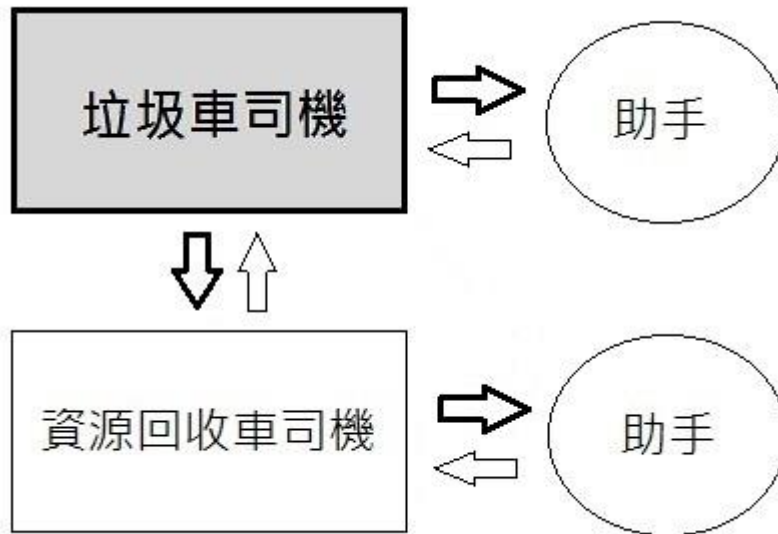


圖 4：合作關係連結圖

二、時間運用：彈性安排 vs. 配合他人

合作關係也表現在時間的運用。檳榔伯在分享自己的工作經驗時，提到一次自己身體不舒服的經驗。有一次，檳榔伯開車開到一半，覺得肚子很痛就跑去西藥房買藥吃，我問說，怎麼不去看醫生或是趕緊找其他人代班呢？檳榔伯說，因為「只能停一下子」，若是找人代，等那個人先去車庫開車，再來到自己在的地方，要比較多的時間。垃圾車沒辦法在一個地方耽擱太久，要一直與時間賽跑。

在檳榔伯的故事裡提到過垃圾車助手和回收車助手與司機間彼此靠後方的鈴聲來溝通，除了司機自己從後照鏡觀看是否還有倒垃圾、回收的民眾之外，時間的控制來自於後方同事的按鈴，聽到鈴聲才可以往前開，這樣也能確保民眾已經倒完垃圾或是回收。雖然感覺好像司機有部分的能動性受限於同班的助手，但是時間還是很大的程度是控制在司機的手中，因為司機要開就開、不開就不開。不論助手覺得如何，控制車輛往前的還是司機，助手也只能被動地在後方等待，這也是司機在一個班當中身為「班長」的原因。一個班有二個司機，是以開在前頭的司機為重要的領路人，樹林區清潔隊是以垃圾車為頭，所以垃圾車司機就會成

為那個班的班長。

相比之下，掃路工作就比較具有時間上的彈性，自己一個人想要從哪裡開始掃就從哪裡開始掃，想要什麼時候休息一下就什麼時候休息一下。美美姨甚至是使用「無冕王」一詞來形容掃路工作，意思是指「沒有加冕，不受限制」，對於掃路人員來說，可以自行決定工作速度是最好的事，和其他需要配合團體同進同出的工作相較是比較簡單的。同是掃路人員的阿就姨也說出一樣的感覺：「沒有行動控制，妳就掃妳的路啊，把它做完就好。…（略）〔垃圾清運要〕同進同出啦，掃路妳就可以累的時候就休息（台）。那個跟車就不行啦，你要同進同出啦，配合那個車輛。」因為對於他人沒有影響，所以工作方式和時間的彈性也較大，也因此被視為是「溫和」的工作。

在這樣的合作關係中，司機理所當然的會成為一個班比較重要的角色，並在行動單位中被賦予領導的位階，決定工作節奏，也擔負較大的責任。當清潔隊失去一個垃圾車司機，表示至少有二個人受到影響，垃圾車助手和資源回收車司機都會因此要適應新的人所帶來的變化，而資源回收車司機在適應變化時，也會同帶影響到資源回收車助手。但是，當失去一個助手，則只會影響到所屬的司機。因此，一個男性在先天上被視為比較適合開車，司機又是在合作關係中也處在影響力較大的位置時，男性就成為比較重要的角色。相反地，女性在合作關係中，影響力較低，就成為比較不重要的角色（參考表 8）。

表 8：「溫和」工作與「拼火」工作比較

	「溫和」工作	「拼火」工作			
工作內容	掃路	司機		助手	
		垃圾車	資收車	垃圾車	資收車
工作方式	個人作業	團體合作（班）			
工作時間	彈性安排	配合他人			
影響範圍	一人	四人	三人	二人	
	掃路人員本身	領導者： 垃圾車司機	領導者： 垃圾車司機	領導者： 垃圾車司機	領導者： 資收車司機
		次領導： 資收車司機	次領導： 資收車司機	X	X
		配合者： 垃圾車助手、 資收車助手	配合者： 資收車助手	配合者： 垃圾車助手	配合者： 資收車助手
高		低		中	
可替代性	低	高		中	
進入門檻	女性	男性		女性	
對應性別					

第三節 男司機與女助手

一、 為什麼是男司機？

這一節更細緻討論一個班裡「男司機」和「女助手」的關係。王志弘（1997）在《性別流動化的政治與詩學》中提到交通工具的性別標籤概念，認為交通工具可以根據車型、馬力大小、速度快慢分為「男性氣概」和「女性氣概」

的交通工具。王志弘給予交通工具性別編碼概念，由上到下依序是公共汽車、大貨車、貨櫃車、跑車甚至是高級轎車等，在汽車的性別分化裡，格外具有陽剛的意涵，成為男性更鞏固的地盤。另一方面，Abbott 和 Wallace（1995：171）也指出：「在體力勞動的工作上，『技巧』是社會建構的，所以牽涉到一些有關於男性技術的（masculine expertise）工作，如駕駛，常被視為比涉及女性機巧（feminine dexterity）的工作（如縫紉）更具有技巧性。」

江岳樵（2009）的研究整理台北市 2005 年到 2007 年持有汽機車駕照的性別分布，發現女性雖然在輕型機車的駕照持有比例有八成五，但到了重型機車只剩下二成三，超重型機車（250CC 以上）更只剩下一點六個百分比。汽車部分，雖然女性駕駛人在小型車的比例為 41.6%，但是大型車女性駕駛人的比例卻僅有 0.6%，男人卻高達到 99.4%。這樣的數據指出女性駕駛人數在比較趨向於「女性陰柔氣質」的輕型機車和小型車有著較大的比例；而男性駕駛人則在偏向「男性陽剛氣概」的重型機車以及大型車中佔有壓倒性的比例。另外，研究中也整理了台北市普通、職業駕照二十年前後（民國 78 年和民國 97 年）性別比例對照表，發現雖然女性普通汽車駕照從 29.30% 攀升至 40.3%，但是女性職業汽車駕照持有率二十年間成長不到 1%，僅是從 2.18% 上升到 2.9%：

我們不難發現，縱使女性的駕車行為已經越來越普遍。但是一旦進入了職業的範疇，女人不適合開車的論調又再次藉由統計數據明白的顯示出來。女性僅能作為「業餘」的駕駛；「職業」的駕駛座還是應該保留給男性。（江岳樵，2007：3）

王志弘（1997）研究中垃圾車是編碼裡比較具有陽剛性的交通工具，理所當然要由陽剛的男性駕駛員駕駛。雖然資源回收車屬於小型貨車，但是資源回收車司機有時也要代垃圾車司機的班，所以也幾乎有大型貨車職業駕照。大型車駕照中接近九成都是男性，社會也普遍認為「職業」的駕駛工作是要保留給男性的，故當一個女性清潔隊員進入清潔隊時，不會被鼓勵要考職業駕照，因為她不被想

像能坐上駕駛座。也就是說，一個男性清潔隊員比女性清潔隊員還要顯出的，不僅是體力比較好，可以負擔較重勞力的工作，還被認為比女性更適合開車。

二、精神與體力的 PK 戰

不只是男司機與女助手的差異，司機的工作內容在清潔隊中，相對於其他工作，需要「付出」的地方不同。先從檳榔伯的經驗談起，「司機是不要體力，是精神」，除了需要特別注意環境，還需要注意車子，以及注意不曉得會從哪裡出現的行人。加上車子是大型車，只要一不小心就很容易「給人家用到」。擔任司機還需要擔負其他人的責任，以及出事的風險都是司機要承擔，這個部分回收哥也不斷強調。司機身為一個班的「班長」不只要記住路線，還需要擔保全車的安全，比起跟班或是其他的工作需要的責任更大，就像受訪者沉默伯也提到過，即使自己有司機的駕照，卻不願意從事司機的工作：

沉默伯：我不喜歡開車啊，我有駕照啦。

研究者：你有駕照，可是不喜歡開車？

沉默伯：嗯。

研究者：開車比較累厚？

沉默伯：要責任啊。

研究者：要責任…是什麼的責任啊？

沉默伯：出去要負責安全啊。

對於檳榔伯和回收哥來說，司機之於自己以前的工作，比較累的地方不是體力的消耗，而是全神貫注後的精神疲倦。因為司機不僅需要記住路線，還要特別記得在哪一個地方可以迴轉或是倒車，只要忘記一個轉彎就需要特別繞回去應走的路線，還有抱著被民眾檢舉未準時收垃圾的風險。

沉默伯也說出男性清潔隊員的某種無奈。徐宗國（1995）覺得女性比較難參

與男性的工作，男性則或多或少可以參與女性工作。然而，不只是女性會被排除在男性工作外，男性也會被排除在女性工作外。一位剛進入清潔隊的男子即更想參與掃路工作，卻不會被安排到掃路工作，也不會被想像應該要從事掃路工作，而是會被鼓勵考取大型駕照，不論他喜不喜歡、想不想要。一開始進入清潔隊，「性別」即決定了工作者會從事什麼職務。就像沉默伯一樣，比起當司機，他更想從事掃路工作，但卻也是要經過一番職務轉換，直等到他體力和視力大不如前，才有機會轉換到掃路工作。其實這也說出，掃路工作被視為不需要太多體力和能力的工作，所以當一個男子各方條件不適合當司機了，才有機會「降級」到掃路工作。

三、誰聽誰的？

對於助手們來說，遇到一個男司機會比女司機來得好，除了可以幫忙搬重物，還可以在遇到危險的時候，即時給予救援。而且對於清潔隊來說，司機的「班長」角色代表著領導者，整個班都需要聽從他的指揮。從開始這份研究時，我就一直很好奇，如果清潔隊是以體力為主的行業，那在整個清潔隊力裡面最不需要體力的司機為什麼不會是最不符合職業形象的工作呢？

研究者：那為什麼是…班長是司機啊？

CC姨：因為他的責任比較重大。

研究者：怎麼說？

CC姨：因為開車的人哦，要負責安全啊、你要負責民眾啊，你要面對民眾耶，你一路這樣開開開（台），你要面對是很多人耶，而且你要小心啦。

司機面臨的風險和其他工作不同，也需要擔負許多責任。對於CC姨來說，擔負比較多責任是司機身為班長的原因，這也是她認為自己本來就應該要聽從司

機指令的原因。進到田野才發現，除了司機不是所有的人都可以擔任外（需要考職業駕照），還有他實際在一個班是領導者，因為司機為一個班的靈魂人物。一個工作班助手可以請任何人代班，但是司機卻不能，可替代性比較低。

除了第一節提到男女工作的不同，這邊還需要討論男女性別角色的差異。在清潔隊中很強調體力，所以很多工作男性被認為比較合適。掃地工作有許多的女性也是因為其工作模式和其他工作不同，屬於個人作業，可以自行控制時間，調整自己的負擔。相較其他工作有時候需要勉強自己、配合他人，需要的勞動較低。然而，清潔隊中最不需要體力的工作其實是司機，但是卻也是以男性為主，這和一般認為男性應當擔任什麼樣的角色很有關係。另一方面，在社會化過程中，男性必須學習如何扮演好一個理想的男性角色，這個角色可能被期待具有理性、積極、強健的體魄或是研究、管理的能力。不論是主管或是同事，總是會有一套標準來期待男性能夠扮演好理想中的男性角色，被期待要表現出「陽剛」的特質（黃淑玲，2007）。

陳秀曼（2001）對於台汽客運車掌小姐的研究裡指出，在公車上，男性擔任司機，是掌握方向盤人，女性是車掌小姐，則是被方向盤牽著走的人。清潔隊中的分工和客運也很類似，多是男性擔任司機，是掌握方向盤的關鍵，女性助手則是跟隨者、輔助者。陳秀曼的研究提到駕駛員和隨車服務員、隨車售票員之間的關係彷彿是不存在，因為他們的分工明確。雖然清潔隊的分工和客運類似，但是司機和助手之間的關係即便分工明確，但卻非不存在。

在檳榔伯的勞動紀事中有提過垃圾車和回收車的助手與司機之間，是靠後方的鈴聲溝通，鈴響一聲是走，兩聲是停，三聲是擠壓垃圾（垃圾車才需要），所以除了司機的自行判斷外，更保險的方式，是要聽到鈴聲才可以前進。在理想上，應該司機要聽從後面助手的指揮，才能確保沒有民眾還在垃圾車或回收車後方，以及確保助手都有站穩後才能出發。然而，自己跟著垃圾車出去收運田野經驗，幾乎很少看到司機真的會聽到鈴聲才前進，只有代表擠壓垃圾的三聲響鈴才

有實際的功用。因此，司機和助手的工作互動關係雖然確實存在，但當中司機還是佔有比較大的掌控權，兩者之間的權力關係是不平等的。

第四節 相同職務的性別差異

第三節討論男性清潔隊員與女性清潔隊員的職務差異，也嘗試理解原因，第四節則是著重在相同職務的性別差異。論述的脈絡延續第三節，將清潔隊工作分為二個部分來看，第一是掃路工作，第二是垃圾清運班與資源回收班。掃路工作會討論男性掃路人員與女性掃路人員的差異，垃圾清運班與資源回收班則著重不同性別的合作關係比較。合作關係理論上應該要分成四種合作關係：男司機與男助手、男司機與女助手、女司機與男助手、女司機與女助手。然而，在田野介紹也有提及，整個樹林區清潔隊只有一個女司機，且其助手為男性，故沒有類型四（參考表 9）。

表 9：不同性別的合作關係類型

職務		司機	
		男	女
助手	男	類型一： 工作夥伴關係	類型三： 必要存在的關係
	女	類型二： 女性為修補者	類型四： 無法互補的關係

一、清運班中不同性別的合作關係

(一) 類型一：男司機與男助手—工作夥伴關係

如果我們把合作關係從清運班先放大到整個清潔隊來看，男司機加上男助手是最好的組合，因為男性先天體力的優勢。對於賴叔來說，有合作關係的工作，像是水溝班、環境整理班和垃圾清運班一樣需要比較多體力，在田野中遇到的賴叔雖然不是長期擔任助手，但有時候會幫忙代班，他用「投資」來形容這樣的關係：「有很多需要投資比較…比較說需要體力的啊！比如說…水溝班要把水溝鐵蓋敲起來，然後再把水溝裡面的污泥清乾淨，這要比較費體力。那環整班可能需要搬大型的傢俱，也是比較需要體力。」需要合作關係的職務大部分都是因為需要付出大量的勞力，所以需要投資男性在這些工作中。身為助手的男性擔任的角色和女性不同，女性助手是輔助的角色，並不會被要求（或是說被認為可以）擔任主要的勞動者，男性助手則是被視為重要工作者。

對於司機來說，遇到男性助手可以在體力上比較省事，因為女性能夠搬運的東西比較少、比較輕，這也是為什麼最吃重的廚餘班沒有女性工作者的原因。代班哥有提到一次與垃圾清運班的合作經驗，那次他是臨時過去幫忙的，因為有比較大型的物品要搬運，原本的路線負責是一名男司機和一名女助手。代班哥在工作的過中，一直覺得女助手沒有辦法成為工作夥伴，因為她只能「意思、意思搬個最輕的丟上去而已」，主要勞動付出者都會落在男性司機和男性助手身上。

男性助手也會將自己視為是重要的工作者，所以助手和司機的相處模式，會比較接近夥伴的關係。當我問到賴叔如果工作上遇到難處怎麼處理？他回答說：「就是工作上協、怎麼樣協調，你跟他（註：指司機）工作嘛，怎麼樣協調，就是這樣而已，也沒有什麼好爭執的。」賴叔是採取協調的方式，希望可以找到兩個人的平衡點。然而，同樣的問題，C C姨卻覺得只要聽命行事就好，司機說什麼就做什麼，因為自己只是助手。

（二）類型二：男司機與女助手—女性為修補者

為什麼C C姨會覺得自己只是助手呢？當檳榔伯和C C姨提到自己的工作經歷時，都講到了從事割草工作的那段經歷。雖然時間不長，對於檳榔伯來說，割草是很累的工作，主要是機具不好操作，重量不輕。C C姨則是覺得割草工作沒有那麼辛苦，因為她主要做的工作是在後面把草掃一掃、清一清。如果我們用割草班裡的分工來看清潔隊裡的性別分工，會發現割草班是清潔隊的縮影，尤其明顯地表現在垃圾清運班和資源回收班裡面。標題使用的「修補者」是以製作網子的工作來比喻，在割草班裡男性負責割草，將其想成製網的話，女性的清掃則是補網的工作，是為了讓主要工作更完美，如同《聖經》裡的一種比喻：「修補這破損...的網，使其完美且更堅固。」²⁹垃圾清運班的工作內容也和這樣的工作分配很像，對於女性助手來說，就如同「助手」這一詞，她的工作就是幫助司機收完垃圾。男性司機是主要工作，他掌握了主導權，也是一個清運班的班長，女性助手則是需要將垃圾收好，並配合司機的工作。

代班哥的訪談使用了「配角」一詞來形容女清潔隊員的工作：「女性跟車也可以做啊，只是說那是一個配角而已啊！」對他來說，主角是男性清潔隊員，女性只是配角。當我們在聊配合他人時，只有聽到女性助手如何配合男性司機，但比較少聽到男性司機如何配合女性助手，比較多是有需要的時候才會現身，例如出現大型垃圾，或是有民眾抗議時，司機才會下車。同樣的討論也可以放在資源回收車司機和資源回收車助手的工作分工上，女性助手的工作都是為了讓男性司機的工作完美並更堅固。

（三）類型三：女司機與男助手³⁰—必要存在的關係

對於樹林區清潔隊上唯一的女司機，受訪者的談論不多，但多半認為女性不是很合適擔任司機的工作，即便擔任了，也「只能」開資源回收車。樹林清潔隊

²⁹ 資料來源：台灣大學聖經真理研究社：
<http://club.ntu.edu.tw/~club20499/index.php?id=Cwn168>。

³⁰ 因為沒有辦法訪問到唯一的女司機，故此處的訪談資料都是來自於受訪者對於女司機的看法。

的女司機年紀較長，再過幾年就要退休；女司機進入清潔隊的那個年代，開資源回收車並未被要求要職業大客車駕照，如果有普通小客車駕照即可上路，這也是為什麼這位女司機有機會開資源回收車的原因。當檳榔伯講起這段時，語氣充滿這是特殊案例的感覺，且他認為因為是女性司機，所以就一定需要安排一位男性助手才可以，這樣才能擔任垃圾清運或是資源回收班的工作。

司機屬於性別職業隔離明顯的職務，一般都會將司機與男性畫上等號，國內已有不少研究指出女性司機在工作場所遇到的困境與不同於男司機的勞動過程（葉桑如，1999；江岳樵，2009），就像檳榔伯的感覺，說出女性在一開始就被視為不適任的工作者：「有色眼光」成了工作中的第一個挑戰。另一方面，女性司機和男性司機在清運班的角色不同，前面已提過在一個清運班的合作關係中，權力關係由大到小的排列是：垃圾車司機、資源回收車司機、兩個助手。資源回收車司機是司機入門的第一關，待累積工作經歷後，有機會「升遷」成為垃圾車司機。然而，隊上這位女司機即使已開了十幾年的資源回收車，卻從未擔任過垃圾車司機，就如同玻璃天花板（glass ceiling）效應指出的，女性在組織中容易遇到無形的阻礙，即便能力相符，卻無法和男性一樣升遷至適任的職務。

男司機有可能會被安排男性助手或是女性助手，但是女司機只能夠與男助手合作，這也第四個類型不太可能出現在清潔隊的原因。如果是女性助手，男性司機還可以補足女性的不足（在第八章會更詳細討論男性在清潔隊的拓邊工作）；然而，一個清運班如果都是女性，則不只是體力上會不夠，且遇到太困難的問題，例如民眾刻意刁難，則沒有可以解決問題的男性。女性助手之於男性司機是修補、加強的合作關係，並非必要存在，甚至相對於男性助手是次要的選擇。然而，男性助手之於女性司機則是必要的存在，且女性司機無從選擇。

二、 男性掃路人員 vs. 女性掃路人員

在男性司機與女性助手的討論提及女性為修補的角色，如果說修補者是女性

清潔隊員在清潔隊中的角色，屬個人作業的掃路人員是否會和修補職事的討論不相符呢？當我們在這一小點討論掃路人員時，需要將其放在整個清潔隊打掃工作的範圍來看。對於清潔隊來說，收運垃圾和資源回收是主要的工作，維護市容整齊是次要工作，掃路人員的工作即是補強垃圾清運所沒有辦法完善的事。因此，對於清潔隊來說，將女性安排在掃路工作，不只是對於女性特質（細心）的性別想像、工作方式的差異，更點出當中將女性視為修補角色的概念。可是掃路人員也有男性，那要怎麼解釋呢？

研究者：可是有男生的掃路人員嗎？

美美姨：有，年紀比較大。

研究者：所以年紀比較大…

美美姨：就是說體力比較不好的，因為他認為他的搬運，或是從事清運啊〔比較沒有辦法〕…

對於美美姨來說，年紀比較大、體力較不行的男性才會被安排到掃路工作，也就是說，只有比較「弱」的男性才會被認為適合掃路，或是不願意從事原本職務的男性，就像沉默伯自願從事掃路班一樣。

一個男性的掃路人員腳程比較快，所以花費的時間會比女性掃路人員少，因此在田野中發現，男性掃路人員比較傾向快速且單一的工作模式，即是不斷加快自己的掃路動作與步伐來完成工作；女性則是會運用增加工具方法來幫助自己的工作，例如美美姨將竹掃把改良成自己臂力比較負荷得來的大小。雖然美美姨認為男性的腳程比女性快，所以在掃路工作中會比女性更快完成工作，但他卻覺得男性不能在掃路工作，因為清潔隊裡面的性別分工就是男性擔任司機或擔任搬運的粗重工作，掃路工作是給女性的。因此，如果說擔任司機的女性會面臨不被視為能夠勝任職務的難處，那麼擔任掃路人員的男性則也會面臨一樣的眼光，即便他可能是能夠勝任掃路，但卻會被認為不應該擔任這個職務。

第五節 小結

張晉芬（2002）研究公營事業的女性，指出雖然公營事業屬於公部門，和私人企業比較，一般會被認為在人員的僱用和待遇等會比較依循制度，表面上職務的安排或是升遷都有規範可循，但實際上卻處處可見男性雇主或是管理階層操弄的痕跡。清潔隊的工作也屬於公部門，雖然應該感覺是有規範可循，但在研究中也發現處處反映出性別意識型態。

在這一節中討論了清潔隊員進入清潔隊的管道、原因和職務路徑，並點出當中的性別差異。不管男性還是女性，都是靠人際網路進入清潔隊員，而非五都升格後的公開招考，然而當中以女性拉進男性為主，因為對於女性來講這份工作的吸引力大於男性。相對於女性而言，男性在此份工作上面臨的成就感較低，吸引男性的是工作的穩定性，以及相對於自己學經歷能找到的工作，清潔隊的工作算是很好的工作。女性除了穩定性，還多了能夠兼顧家庭的部分，清潔隊的上下班穩定，且有固定休假，都是能夠維持家庭的關鍵。職務方面，女性多有從事掃路的經驗，因為掃路符合大家對於女性的特質想像，而以男性為主的司機則符合男性比較會開車的想像。

還可以從兩個面向來思考清潔隊工作的性別差異，第一是工作方式，第二是工作時間。工作方式中分成「個人作業」和「團體合作」，個人作業的工作內容和時間比較彈性，以掃路工作為代表，較為「溫和」。團體合作的個人不可替代性比較高，且工作時間比較緊湊和配合他人，以夜間垃圾清運班和資源回收班為代表，屬於「拼火」的工作。「溫和」的工作方式是個人獨立運作，不需要配合他人，時間安排與工作模式也較為彈性；「拼火」的工作方式是以團體合作為主，受到工作時間的限制，需要在安排的時間上抵達各個收運垃圾的地點。

工作方式與工作時間的不同帶來哪些性別差異？以掌控與影響的權力關係來

看，會發現掃路人員能夠掌控自己的工作節奏與方式，不會影響到其他工作人員，自己決定如何進行工作、如何分配時間就可以。對於他人，掃路人員的掌控與影響力最低，可替代性較高。垃圾清運班卻不是這樣，一個班牽涉到四個人，當中又以司機影響力較大。在一個清潔隊工作中，女性被視為「暫時的」，所以會被安排到可替代性較高的掃路工作，形成工作性別化差異

一個男性與一個女性進入清潔隊時，就會被賦予不同的性別想像。一個男性清潔隊員會被認為比較有機會有職業駕照，司機職位的想像一直都是「男司機」，女性則被視為「助手」。司機不只是一要擔負較重的責任，還是一個班的靈魂人物，雖然司機和助手之間有互動關係，但當中司機卻佔有比較大的掌控權，往往是助手配合司機，兩者之間的權力關係是不平等的。這樣的權力關係不平等，可以看出清潔隊中女性從事的是「修補」，女性需要做的事不是自己表現有多好，而是盡全力幫助男性清潔隊員的工作更完美。

清潔隊中男司機與女助手是典型的合作關係，雖然仍有不同性別的合作關係，但是男性仍較女性擁有較高的權力。一個男司機如果遇到男助手，則和遇到女助手不同，兩人不是上對下，而是工作夥伴，能夠一起協商；一個女司機則沒有辦法和女助手工作，團隊的能力會被視為不足，所以一定要搭配一個男助手來幫忙女司機的工作。在這樣的討論裡面，處處看見清潔隊工作中的性別差異。

第六章 清潔隊員勞動過程

第一節 清潔隊員勞動過程中的技術

一、 清潔隊員的感覺：無技術

一開始，我一直覺得對於男性清潔隊員來說，這份工作不是一件「好」的工作、挑戰性較低、較無成就感，是因為清潔隊的工作對於他們來說，沒有什麼技術，也不需要學習。不論是檳榔伯的「太輕鬆了」，或是回收哥的「我們的工作很簡單啦」，都道出他們對於清潔隊工作的感覺。另一方面，資源回收助理需要具有快速分辨回收物的技術，但是卻覺得這是一個外面用不到的技術，所以也不是很重要。小J姐說：「做久就知道」，並不覺得自己的工作需要學習什麼，更點出清潔隊員認為自己的工作是不需要學習的工作，只是需要時間累積。美美姨強調的「沒有技術性」，她覺得掃路人員的工作是人人都會的掃地工作，大家都可以做。

雖然司機需要職業駕照才能開，但是考取職業駕照對於司機來說也不是一件什麼特別的事。當我問到職業駕照是否很難考，檳榔伯說：「不會啊！職業駕照你需要先有自用牌照，自用小型車的牌照才可以報考。報考你再去練習場，駕訓班練習一個月就可以考。」這樣的考試對檳榔伯來說沒有困難度，他看待職業駕照就如同自用小客車，很輕易就可以考到，所以開垃圾車或是回收車也沒有什麼特別困難的地方。受訪者們多認為做久了就會，且覺得這是一個不具技術，原因有二：一是覺得這個工作枯燥乏味，較單調，所以不具有技術；二是覺得清潔隊員工作的技術在外面是用不到、無法應用在其他方面。

二、 研究者的觀察：有技術

清潔隊工作是屬於需要技術的工作，有一個很重要的原因在於，快速和熟練是需要時間和技巧的累積。黃聖閔（2009）引用 Simonton 對於「技術」（skill）的認定來討論國道收費員的工作，指出技術通常意味著「是必需經過一段時間訓練」。認為一個學徒是否可成為「有技術」的工人，其中一項的參考點即是這位學徒的學習年限。關於清潔隊工作的技術，下述以主要研究對象的工作分為三類逐項討論：

（一） 司機

清潔隊工作看似簡單，卻也不是馬上就可以上手，有一定的進入門檻。第五章時提過，沉默伯即使有司機的駕照，卻不願意從事司機的工作，和檳榔伯或是回收哥的想法差很多。對於沉默伯來說，司機工作比起掃路工作，有更多的難度。開垃圾車司的快車哥也有不一樣的想法：

快車哥：就…怎麼講…看人…個人的學習的技術比較居多啦，因為畢竟清潔隊的車跟那個外面的大車是不一樣，因為要在鄉間小巷裡面穿梭，所以跟那個…就算你拿了再大的，就算你拿連結車，你也不可能跑巷子。

對於快車哥來說，清潔隊的車和其他的大車（像是貨車、連結車）不一樣的地方，在於需要在鄉間小巷裡面穿梭。實際進入田野的經驗，打破了我一開始覺得清潔隊員工作是不太需要技術的想法，而和快車哥有了一樣的看見。

我沒有職業駕照，所以沒有辦法實際開垃圾車，只能採取跟隨的方式觀察。雖然受訪的司機大部分都覺得這只是開車而已，並沒有什麼，但我光是跟著在車上就心驚膽跳。因為像是回收哥或是檳榔伯在開車的時候，遇到轉彎處都沒有猶豫，即便是很小的彎道，也不會踩煞車，而是直接轉彎。另外，即使在很窄的巷道開大型車，也不會撞到其他的車輛或行人。跟著回收哥時，資源回收車進入鄉

間道路，回收哥就像在考機車直線七秒考試一樣秉直前進，沒有絲毫猶豫，甚至是能夠邊開車邊和我聊天，遇一個右轉彎，回收哥單手操作方向盤，直接轉入右邊小路，一氣呵成。回收哥表現出的開車技術，絕不是在短時間內就可以做到的事。回收哥自己也說，在剛開始的時候，自己也開不快，常常需要開垃圾車的老大哥在前方等他。

King哥也有一樣的經歷，覺得以前定點比較好收，當車子開進大街小巷時，會加增工作困難度。

訪談者：所以定點的會比較好收嗎？比起大街小巷。

King哥：當然是比較好收啊，定點就固定那幾個。大街小巷只是說它…其實晚上在收，垃圾車比較有差…垃圾車的突發狀況就是說ㄟ…一般那種小巷哦，變成車子開了有可能過不了，也有可能過得了，有的…可能沒有…有的覺得會過啦，但是，結果開了就卡到或怎樣，還有很多一些突發狀況。

當我問到垃圾車或資源回收車在大街小巷裡穿梭時，遇到過不去的路線或是突發狀況該怎麼應對，King哥說：「就經驗有差啦，還有就自己看，覺得能過就過，不能過就不能過…。」「自己看」這三個字道出一件事，就是對於清潔隊員來說，當日復一日、年復一年從事一個工作時，原本不熟悉的事情，變成身體經驗的一部分。就像對於司機們來說，在哪一個路口要轉彎或是在哪一個地方要停下來，已經不需要被分配到的時間表和路線圖，可以很熟練，甚至是分心和我聊天的情形下，完成自己的任務。因此，清潔隊工作不只是符合「有技術者」的身體形象，更是他們表現出來的熟練技巧。

（二） 助手

不只司機有技術，回收車助手和垃圾車助手，也有一個厲害的本領，即是能夠快速地分辨回收物和垃圾。以回收車助手為例，當拿到資源回收時，先是需要

有足夠的體力提起民眾的資源回收，再來要快速判斷這是不是符合資源回收的分類，因為同時間要丟資源回收的民眾很多，所以能夠判斷的時間只有一到二秒。對於我這個未經過練習的局外人來說，沒有辦法像小 J 姐或吳姐一樣快速做到。

魏東明（2009）研究指出在垃圾不落地政策實施之後，垃圾清運人員需要將車子開進大街小巷，不僅增加了技術困難，清潔隊員還需要增加環保相關資訊來判斷民眾所丟棄的物品。民眾的分類比較粗略，但對於資源回收助手和垃圾清運助手來說，都需要在民眾拿出垃圾的那瞬間，快速判斷是否屬於回收物品，若屬於回收，那又要歸在哪一類³¹。這一類的知識與判斷技術都內建在助手們的腦裡。就如回收哥提到對於助手工作的看法時所說：「以我們的阿姨的專業就是說…呃…要怎麼講…我們已經收到幾類就收到幾類，其餘的沒有的我們就不收，這一些還不包含我們腦子裡的哦…。」民眾的回收常識比不上清潔隊員的環保專業知識，而迅速的判斷分類更需要長時間的練習。

（三） 掃路人員

同樣的一段路，我在清掃時需要花費的時間是美美姨的雙倍。即便掃路人員不像垃圾清運班有時間壓力，在運用上比較彈性，但掃路人員如果能夠在最短的時間內完成最多的事，即可以減少自己的勞動時間，所以縮短掃路路程和快速打掃成為工作的要點。與家務勞動的不同，在於家務勞動中會面對的地板比馬路來得簡單，清潔隊員對於不同的路面，都有不同的掃路方式，像是柏油路會使用竹掃把而非塑膠掃把、樓梯就會先用器具吹到一處集中再清掃等。最重要的是，兩者的打掃空間不同。掃路人員的打掃空間充滿風險與不可預知性，像是車子隨時可能擦撞到自己，所以在打掃時需一邊打掃一邊提高警覺性，這是都是在家中打掃所不會遇到的困難。

³¹ 根據行政院環保署和受訪者提供的資料：垃圾強制分類即是將垃圾分為「資源」、「廚餘」和「垃圾」三類，這也是一般民眾熟知的三大類分法。「資源」又細分成十四項、「廚餘」又分成兩大項（養豬廚餘類、堆肥廚餘類），兩大項中又各分成七小項和五小項。「垃圾」還有分需要使用專用垃圾袋以及不用使用專用垃圾袋的。參考網址：

<http://recycle.epa.gov.tw/recycle/epa/ShowPage2.aspx?sno=1009&subsno=30>，2014年6月取用。

三、 技術的重新定義

不論是司機要開進大街小巷、助手的快速判斷，或是掃路人員縮短自己的掃路時間，都說出清潔隊工作的一個共同特色：工作中的時間壓力。時間壓力點出清潔隊工作和製造業不同，製造業的重點在於生產產品，而清潔隊工作重要的不是產出，而是在一定的時間內完成自己的工作。第五章時提到「拼火」的工作更是點明這樣的工作特色：垃圾清運班與資源回收班需要在固定的時間到達收運垃圾的地方，才不會被民眾投訴。掃路人員雖然受到時間的限制比較小，但是必須在一定的時間內掃完自己負責的路段，所以才會想出各樣的方式來更快速完成工作。克服這樣的時間壓力，是清潔隊工作的重要技術之一。

在時間的限制下，專注力和反應力也是清潔隊員很需要具備的能力。當我問檳榔伯一個清潔隊員需要哪些特質，他回答我說：「肯作、不怕、眼睛要亮。」檳榔伯的眼睛要亮指出司機工作需要的專注力與反應力，唯有夠專注才能夠在小巷子裡行走，也需要有足夠的反應力來面對許多突發狀況。如果可以慢慢做的話，或許所有人都可以勝任，但對於清潔隊員來說，這份工作難就難在每天能夠工作的時間有限。這樣的特色也點出清潔隊工作與過去技術理論討論的工作技術不同之處。過去討論技術理論多是著重於製造業討論，相關理論也多被運用在工廠工作。然而，並不是所有的工作都符合製造業的條件，例如固定的工作場所、工作目標是提升生產數量，上述嘗試討論的就是在於「時間」之於清潔隊員勞動的關係。對於清潔隊員來說，他們的工作重點不是產出的數量，而是要在特定的時間內完成工作。

另一方面，清潔隊員的工作環境也和工廠工人不同，是在開放式的空間，也時常需要面臨不一樣的人。工廠的工作環境是固定的工作空間，且如果安全措施完善，照理說沒有太多的危險性。然而，就如同在工作特色介紹的，清潔隊員工作的危險性高，卻都來自於工作環境的不確定性。不論是在大街小巷穿梭因人車

擁擠、巷道狹窄，容易與汽機車發生擦撞；站在後座容易被捲入垃圾車內的助手；或是當掃路人員在掃路時，也都需要穿上反光背心以確保汽機車有看到自己。如何在工作中保護自己也成了工作需要注意的地方。最後，清潔隊員還是有一個技術就是需要長時間的忍耐力。鄭巧玉（2010）研究指出，清潔隊員認為工作環境帶來的危害，除了上述提到的人車擁擠和巷道狹窄，第三項是垃圾污染，像是垃圾與廢棄物散發出的腐壞氣味。一般人都不喜愛經過垃圾場，當垃圾場或是焚化爐要設立在自家附近時，常會引起爭議，然而清潔隊員卻是天天且長時間的要與垃圾為伍。除了對於垃圾氣味的忍耐力，清潔隊員還需要忍受身體勞動帶來的不適感，像是膝蓋磨損、關節酸痛等，如同賴叔說的：「因為在第一線上，而且又是在大馬路上，又不論寒暑、不論晴雨，所以各種狀況都有。不管是車子，或是天氣或是體力上，甚至搬垃圾的內容，有些會割傷身體的，甚至會砸傷身體的，都是要注意，所以安、危險性蠻高的。」

若沒有長時間的工作形成的經驗，一般剛入門的工作者，不見得能夠勝任這樣的時間壓力，也沒有足夠的專注力、反應力、忍耐力和保護自己等能力。如果這些指標是清潔隊工作的技術指標，即和過去技術理論不同。Braverman 的去技術化是指管理階層藉著掌握整個勞動過程並控制一切因素問題，細部分解工人的工作，使其勞動變成單調且具重覆性。討論的是工人原本專屬個人的技術被切割，故失去原本的專業性，是指能夠具體呈現出來的，像是產品製造，或是組裝技術等。然而，清潔隊員的技術其實比較貼近 Henke（2000；轉引自李哲宇，2008）對於維修工人技術的討論，Henke 指出銘刻在身體的技術通常是不被看見且不被承認為技術的，所以使得工作看起來是「低地位」。清潔隊員工作的技術也是屬於不被承認且看不見的，像是上述討論的專注力。

歐陽脩〈賣油翁〉³²的故事是這樣的：有一個擅長射箭的人的遇到一個賣油的老翁，覺得老翁不懂欣賞自己的箭術，不開心的他於是向老翁發出挑戰，覺得

³² 原文引自維基百科：<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%B3%A3%E6%B2%B9%E7%BF%81>，於 2014 年 7 月取用。

老翁不應該貶低自己的技術。老翁聽完後，就把一個葫蘆放在地上，葫蘆口上沒有放漏斗，而是放一枚銅錢，剛好把葫蘆口蓋住，只留住銅錢中間的小孔。接著，老翁用勺子舀出油來葫蘆裡倒，當油倒完時，那枚銅錢卻沒有沾上一滴油痕。這兩個人的故事就像上述關於技術的討論，射箭人的技術就如同一般對於技術的討論，有一個實際可見的表現，或是需要取得某種證照；賣油翁的技術卻說出另一種技術的可能性，是一種銘刻於身體內的技術，也是一種無法眼見為憑的技術，像是清潔隊員的專注力、忍耐力，開啟技術的另一種可能性。最後，關於清潔隊技術的討論，還有一個項目是情緒勞動的能力，這也是過去製造業工人不需具備的能力，將會在第七章有更詳細的討論。

第二節 工作自主性

一、如何成為好的清潔隊員？

(一) 標準作業程序

管理者心目中都有一個員工的標準想像，就像每個工作都有教育訓練，希望員工能夠符合工作需求，並在教育訓練中包括執行工作所培訓之技能，以及對工作者工作方式及態度之規訓。其中，最多的期許就是希望員工符合公司的規定，以及能夠遵守標準作業程序。因為標準化是社會用來提高生產力的手段，當一個人由生疏到熟練的時間縮短了，甚至還可能從中改善前人的問題、讓自己更有效率，並且有更好的產出，是資方最樂意見到的事。清潔隊沒有資方，卻有管理者（環保局），環保局指派的管理者包含稽查、隊長或專職教育訓練的隊部人員。清潔隊的教育訓練分成專業訓練和通訓，專業訓練是針對危險機具，必須有證照才能操作的工作。通訓則是針對全體清潔隊員，說明其需要遵守的法規和教導需要具備的知識，大致上分為「作業安全衛生相關的法規」、「勞工安全衛生概念

以及工作守則」、「作業前中後的自動檢查」、「標準的作業程序」和「緊急事故的應變處理」。

標準作業程序是指每項工作的每一個步驟都有明文規定。清潔隊員標準作業程序手冊中（參考附錄八），明確規定時間、動作和位置等工作程序，例如，「垃圾清運各車駕駛及隨車隊員應於出勤前 30 分鐘抵達停車場」、「清掃街道之手推車（機車）放置於來車方向前方約 15~20 公尺處車道，以防車輛衝撞。手推車（機車）放置時應將反光三角警告標誌，面向來車。」當我問到為何需要標準作業程序時，負責教育訓練的隊部人員公務叔回答：「以標準的作業程序來講哦，就是…就是整個在…我們透過、透過經驗大家來得到共識怎麼做才會去減少〔傷害〕…第一個符合法令，第二個減少他的受害的機率。」以掃路來說，應該先著裝反光衣、反光帽，並於和車子相反的方向進行清掃，也需要將推車放置於來車方向前方約十五到二十公尺。在作業時間的部分，特別提醒「作業時間應避開深夜及交通繁忙時段，以避免車輛撞擊危險」。藉著從打掃時間、服裝等來幫助清潔隊員進行工作能夠更順利、減少傷害的發生。

另一方面，在工作場所也有需要遵守的規範，例如，在車庫內張貼的「勞工安全衛生管理守則」（附錄九）裡的第二條寫到「上班出勤應依標準規範，裝著隨身配件（制服和反光背心及安全頭盔）一切符合需求，並遵守交通規則相關規定。」、第四條：「本隊人員不得赤膊、穿拖鞋、服裝不整等，妨礙觀瞻。」以及第五條：「本隊人員夜晚不喧嘩吵鬧妨礙安寧，亦嚴禁酗酒、賭博等不良行為。」規定了上班的配備，以及不能夠有不良的行為，對於「好的」清潔隊員有一定的想像與規範。

（二） 考核程序

環保局會派稽查人員抽查清潔隊員的工作，那時候隊員們就要展現自己「專業」的一面。例行的檢查有跟著一個班，觀察他們的工作是否合乎程序，像是有

沒有使用專用垃圾袋；或是會在車庫中檢查，是否有人沒有按照規定的上下班時間打卡，因為有人會請同事代打卡。

回收哥：〔稽查〕例行性的〔檢查〕就是…就蠻重要的，就是說，看你們有沒有專業的，啊我們就要做的很專業啦。

這裡所謂的「專業」即是合乎工作規定。環保局藉著稽查人員糾正清潔隊員「不專業」的地方，像是透過現場糾正，或是紀錄違規內容，來督促他們將工作變得更完善。「新北市政府環境保護局清潔隊員工作規則」第 64 條裡寫到「隊員年終考核或另予考核均應以平時考核為依據，就工作績效、勤惰、品德操行、工作态度 4 項分別考核之」，稽查人員透過考核來糾正清潔隊員的工作，因為考核結果會影響獎金³³。

清潔隊裡面的考核制度分成二個部分，一是考核與獎懲，二是清潔獎金的發放原則。考核是指一年一度的考核，即上述提到的稽查人員對於清潔隊員工作的糾正；清潔獎金是指從事現場工作的清潔隊員，每個月可以領取的清潔獎金。現場工作是指會實際接觸到垃圾或是回收物等的工作，像是隊部人員或是車庫管理等工作，是在辦公室或是車庫中工作，就不會有清潔獎金。考核方面，建立出一套評分標準，一個好的清潔隊員應要能夠「負責盡職、任勞任怨」、「服務熱忱、能與本隊確實配合」或是「在惡劣環境下冒險犯難、克盡職責完成任務」³⁴。清潔獎金的部分不只是規定工作态度，還規定了服裝儀容。「新北市政府環境保護局清潔隊員工作規則」第 98 條的第四點、第六點和第七點分別寫到：「不聽長官命令或指揮者」、「服勤時未依規定穿著安全設備」和「服勤時服裝儀容不整，著

³³ 「新北市政府環境保護局清潔隊員工作規則」第 66 條：「隊員考核獎懲依下列規定：一、甲等：晉本餉 1 級，並給予 1 個月餉給總額之 1 次獎金（略）。二、乙等：晉本餉 1 級，並給予半個月餉給總額之 1 次獎金（略）。三、丙等：留支原餉級。四、丁等：符合法定解僱要件者，依法解僱；符合資遣要件者，依法資遣。（略）」

³⁴ 出自「新北市政府環境保護局清潔隊員工作規則」，頁 10。

汗衫、短褲、拖鞋、口嚼檳榔者」³⁵等，都會被減少清潔獎金半個月。

考核不只督促清潔隊員符合規定的工作，也會影響到清潔隊員的工作態度。當我問檳榔伯考核會不會影響到他的工作時，他回答：「〔被評很低〕會很生氣啊，怎麼會不會？」雖然檳榔伯認為考核有時候只是例行公事，每一年都要做的，也總是有人被評為高（甲等）、有人被評為低（丙等）。但是，因為考核的評比會影響到年終的多寡，所以當考績被評為丙時，檳榔伯就會覺得「你拿到你就是不爽啊，心裡就不爽啊。」藉著考核制度，使員工因為不想損失或是想獲得獎金，而符合規定工作，更接近「好的清潔隊員」的想像。

二、工作中的自主性

然而，雖然管理階層制度了一連串的政策，想要將清潔隊員的工作標準化，但是清潔隊員不一定會按照標準作業程度工作，在下面的討論會發現，甚至有時候按照標準作業程度工作，反而對降低工作效率。這一小節的討論將會著重在清潔隊員在工作的自主性與自我發展出的工作智慧。

（一）現場智慧

清潔隊雖然會為清潔隊員安排教育課程，也會公佈標準作業程序，但是並不是每個人都會依照作業程序的步驟。觀察掃路人員，發現他們仍有屬於自己的工作現場智慧，表現最突出的是自主技術的使用。以打掃工具的運用為例，每個掃路人員分配到的打掃工具都一樣：掃把、畚箕、反光背心、垃圾桶等，但不同的掃路人員對這些工具有不同的運用方式，像是美美姨為了讓自己能夠減少來回走動的時間，就將分配到的垃圾桶綁上腰帶。或是當配送工具不足時，也會自行補強，調整到讓自己能夠最輕鬆的工作方式，像是減少竹掃把的枝子，變成比較小

³⁵ 同前註，頁 14。

的竹掃把，比較適合女性可以單手拿起的重量。

研究者：那妳一開始做的時候覺得很累，除了精神上的撐過去，有運用什麼方法來提高自己的工作效率嗎？就是一些小技巧啊？或是…讓自己不要那麼累這樣？

美美姨：漸漸的工作就是熟能生巧，當然講熟能生巧，你要怎麼掃，ㄟ…就是慢慢調，就是掃把綁得怎麼樣。

研究者：那妳怎麼調啊？怎麼綁？

美美姨：就是看別人，ㄟ，掃把怎麼綁得那麼好，覺得很輕盈，覺得很好掃，就別人掃起來怎麼那麼簡單，我們掃起來怎麼那麼笨重？或是就是不熟，而且姿勢不對。

研究者：姿勢不對？所以他有什麼特別的姿勢嗎？

美美姨：沒有、沒有，只是說，你掃起來你就覺得…你就有熟能生巧的那個出來了，你就漸漸很熟練這個動作，你就會不會那麼累。適用你的工具啊，你就不會承載很多，要不然你把你的畚箕啦，還有你的那個鐵鏟子啊，什麼都放在一起不是很累嗎？你就可以那裡放一個籃子，你就中間放一個，就會這樣分段，才不會一直背啊！然後垃圾一包，不要一頭你弄得很滿、很重，然後拖來拖去，你要在半路上，你先放的話，太滿的話，就先放著，然後我再來拖，當我全部掃好，再來全部一起收。

研究者：那那個工具也都是你們自己準備的哦？

美美姨：工具當然是環保局他有準備，只是說我覺得不足的地方，我可以自己購買，自己可以購買，像我要綁掃把、綁鐵線，我不一定，覺得我要用什麼細一點綁，還是什麼綁都很好。

當我問美美姨覺得標準作業程序是否適用時，她回答：「當然希望這樣，我們會盡量…只是說，所謂標準作業就是每個…習慣已經做好了啦。」藉著美美姨的回答和實際田野的觀察，我們可以了解到雖然有法規的制訂，或是標準作業程序，但是卻不能實際符合清潔隊員的真實工作情形。對於每個工作者來說，工作上都需要許多自己經驗得來的工作智慧。就像美美姨說的，「習慣」會比標準作業來得有用，標準作業程序只能盡量，還是要看現場工作情形。

掃路人員如果能夠一直掃同一條路，照理來說，應該能夠掃得愈快、愈好。

將負責路段掃好，應該是管理者的期望，但是清潔隊中掃路人員的路段卻是每一年都需要重新抽籤一次。重新抽籤的用意是因為每一條路線的難易程度不同，像是經過地下道或是公園的路段，對於掃路人員來說，相對比較不好清掃，因為地下道車多、有時還會積水，公園則是有掃不完的落葉。抽到一個「好」（人少、車少、樹葉少、垃圾少）路段會決定掃路人員一整年工作的壓力程度，所以為了公平，每一年都會重新抽籤。遇到阿就姨時，她掃的路段是比較難的，相較美美姨掃的路段是平地，阿就姨因抽到地下道，所以需要不斷上上下下。

研究者：嗯…那有掃過最…比較困難的路段是什麼啊？就是這麼…掃過這麼地方，覺得印象最深刻的。

阿就姨：每一樣都有，困難的就是樓梯啦，爬樓梯啦。地下道啊，地下道比較危險啦，啊你要爬樓梯，那個比較辛苦啊。

研究者：所以以前比較沒有掃這樣子的路段？

阿就姨：不是，也不是以前沒有，是抽到了才有，因為路段不一樣，有時候沒有地下道，有時候有地下道，啊你抽到地下道，你就比較辛苦，我今年剛好抽到那邊。

和垃圾清運班幾乎是固定路線不同，掃路人員需要每一年都重新適應一個路段。雖然管理者的考量是以公平為出發點，但對掃路人員來說，即是每一年都需要調整自己，並發展新的現場智慧。抽到較辛苦的路段，就必須思考如何在一樣的時間完成工作，以及如何調整自己的步伐，才不會耗費太多體力。

（二）偷時遊戲

清潔隊工作的工作時數和工作內容幾乎都是固定的；不論是掃路人員或是垃圾清運班，基本上都是一天八小時的工作時間和固定的工作量，如果在時間之內，能夠完成份內的工作，剩下的時間其實並不會有人干涉自己如何運用。也就是說，只要能夠越快完成工作，就能有更多「自己」的時間。時間壓力在清潔隊的工作中佔很大的部分，所以這裡則是討論清潔隊員對於時間壓力的反抗。每個

清潔隊員都有自己的方法來提升工作效率，像是掃路人員都會被分配到竹掃把、畚箕和附滾輪的垃圾筒等工具，美美姨會將這些工具加工，例如在附滾輪的垃圾筒加上腰帶和背帶在自己的身上，自己前進時，垃圾筒也可以跟著前進，減少自己來回倒垃圾的時間。這些不只是現場智慧，更是有效減少勞動時間。

除了工具創造性運用，以提高工作效率外，另一個常見的策略是，在工作法規外的時間工作。例如美美姨會在半夜二、三點（原上班時間是六點）先去掃路，因為那時候的道路車少、人少，且沒有太陽，雖然視線比較不清楚，但是相對白天要閃避車子和行人，來得更輕鬆。清潔隊員有一套屬於自己的遊戲，就是如何「偷走」更多的工作時間。時間，就是遊戲的獎賞。黃聖閔（2009：44）的研究中也有指出類似的現象：「票整理得越快的收費員，他就可以『偷』一點時間出來想自己的事情或發呆，或與隔壁車道的收費員隔著車道說話，更可以在下班時間到時，快速完成票數、金錢清點、填單的工作流程，趕快離開收費站，回家。」因此，在同一份工作中，如何減少自己的勞動力付出會是很大的策略考量。雖然有考核制度督促清潔隊員要「正確」的工作，但讓清潔隊員努力工作並想各樣的方式快速完成工作的，卻是在為了工作時間中能夠得到額外時間的這個動機。

回收哥的班雖然提早出發，但是中間卻有半個小時是他們自己訂的「休息時間」，整個班停在一個中點站，喝喝飲料、上上廁所。不僅是減少勞動力，更是直接將規定的上班時間挪動出半小時。看似沒有主體性的清潔隊員，每個人都展現出專屬自己的對抗策略。回收哥說主要是為了消磨時間，因為不休息的話，一到二小時收完，沒有辦法達到政府要求的工作八小時（含早上的工作）。這樣的時間也是一個班自己訂定出來的「偷時」策略。

（三）取巧策略

新北市在 2010 年七月才剛實施垃圾隨袋徵收政策。稽查原本的工作是取締

垃圾亂丟和隨意張貼廣告，但因為垃圾隨袋徵收政策，所以稽查在 2010 年時，工作被調派到監督民眾是否有使用專用垃圾袋，若未使用則予以勸導。到 2010 年十二月時，專用垃圾袋的使用率已接近百分百，故稽查改跟著回收車，查看民眾回收車是否有夾帶垃圾。此時，稽查的監督對象是民眾，這也是研究者第一次在田野遇到稽查人員。當研究者 2013 年年初再回到田野時，稽查的工作已出現轉變，環保署會派稽查人員查驗清潔隊員是否有按照規定工作。參與受訪者工作，發現他們發展出自己一套應對稽查人員檢查的方法。

「清潔人員工作標準作業程序手冊」(附錄八)中，垃圾清運作業和資源回收作業，有一個共同點，就是提到隨車隊員(助手)在工作時，需要坐在車上，待到定點時才能下車協助民眾。垃圾清潔作業第四點：「隨車隊員下車開始協助民眾傾倒垃圾」、第十三點：「作業完成，工作人員上車，駕駛確認隨車隊員繫上安全帶後啟動車輛到下一定點或回程」。資源回收作業第十三點：「隨車人員下車」、第十六點：「隨車人員收取三角錐後上車」、第十七點：「作業完成，駕駛確認隨車人員繫上安全帶後啟動車輛到下一定點或回程」。雖然規定如此，但事實上「下車、上車」的動作通常只出現在一開始從車庫出發，以及收完全部的垃圾，準備回到車庫前。除了這兩個時段，研究者在田野裡從未看過隨車人員(助手)在各個收取點之間上車、下車。如果是垃圾清運助手，都是站在垃圾車後方的車斗(參考圖 5)，資源回收車助手則直接站在資源回車裝載資源回收物的地方：「依交通規則規定，隨車人員不能站在車斗上，但全國多數縣市清潔隊員，為求方便收垃圾，站在垃圾車車斗後方平台上，只靠抓著一旁的鐵柵欄確保安全，雖少有意外發生，卻是危險行為。」(詹士弘等，2012)



圖 5：清潔隊員站在車斗

資料來源：<http://news.ltn.com.tw/news/local/paper/624252#comments>

站在垃圾車後方，是許多鄉鎮市清潔隊在工作時都會面臨的難題。因為隨車助手如果坐在副駕駛座，一個晚上可能得上上下下二、三十趟，且是在很短的時間內，不僅清潔隊員體力難以負荷，也容易延誤收垃圾的時間，開車門也容易發生交通意外。以觀察 C C 姨（垃圾車助手）一個晚上的工作為例，請參考表 10。

表 10：垃圾清運助手工作紀錄：以 C C 姨為例

時間	下車、上車紀錄	時間	下車、上車紀錄
17：09	從車庫出發 坐副駕座位	18：13	第 13 次
17：24	開始站在車後方 第 1 次	18：21	第 14 次
17：24	第 2 次	18：22	第 15 次
17：34	第 3 次	18：35	抵達中點站
17：38	第 4 次	19：00	從中點出發 坐副駕座位
17：39	第 5 次	19：10	第 16 次

17:48	第 6 次	19:34	第 17 次
17:50	第 7 次	19:48	站在垃圾車後方
17:58	第 8 次	20:00	第 18 次
18:00	第 9 次	20:03	第 19 次
18:02	第 10 次	20:05	第 20 次
18:04	第 11 次	20:13	第 21 次
18:08	第 12 次	20:17	第 22 次 終點站，回車庫 坐副駕駛位

記錄日期：2013/11/22

從表 10 會發現，除了一開始出發、中間休息和要回到車庫前，C C 姨會坐在垃圾車副駕駛座位，其他時間都是站在垃圾車後方（除了第 16 次和第 17 次）。當垃圾清運助手是站車垃圾車車斗上，其勞動過程是：從車斗上下車（約 3 秒鐘）—收垃圾或協助民眾丟垃圾—上車（約 3 秒）。如果助手是坐在副駕駛座，勞動過程就會變成：從副駕下車（約 5 秒）³⁶—關門（約 1 秒）—從前方走到後方（約 5 秒）—收垃圾或協助民眾丟垃圾—從後方走到前方（約 5 秒）—開門（約 1 秒）—上車（約 5 秒）。站在車斗後方，若扣除掉協助民眾丟垃圾的時間（因為每個定點所需時間不同），只需要 6 秒；坐在副駕駛座，即便扣除掉協助民眾丟垃圾的時間，也還是需要 22 秒。然而，從表 10 的紀錄，發現有時候下車協助民眾的時間間隔不到五分鐘，像是第一次、第二次，或是第九次、第十次。如果一樣以 C C 姨的例子來說，她在這個晚上下車了二十二次，當她站在車子後方需花費 132 秒（二分鐘左右），若她在副駕上，則需要 484 秒（八分鐘左

³⁶ 因車子較高，所以上車時需要費時較多。預估的秒數是研究者自己實際上下車測試得來的。或許清潔隊員因為很熟練，可以更快。研究者雖然沒有他們的熟練，但是研究者因年輕、體重也較受訪者輕，故上下車的敏捷度也是高於受訪者，故互相加減，研究者測來的秒數應和受訪者上下車時間差不多。

右)。

在偷時遊戲中有提過，減少勞動是清潔隊員勞動過程中最大的獎賞。若是符合管理方所規定的工作方式，當助手工作時的移動距離就會多出六分鐘的勞力。其實，清潔隊員不是不知道站在車斗後方比較危險，在C C姨的勞動故事裡也有提過，「平安」就是她工作最大的盼望。但是，對於受訪者來說，如果按照規定工作，增加的是自己工作時勞動的付出。標準化的目的是為減少多餘的勞動過程，將工作定訂出一套標準，讓所有的工作者可以遵守。然而，在這裡卻發現，遵守標準化規定則會增加更多勞動，所以勞動者就發展出一套屬於自己的應對策略。於是，標準化變成只是給稽查觀看的「表演」，並不是平常真正工作的方式。

坐在回收哥的資源回收車上，可以很清楚地看見C C姨的工作情形。剛離開車庫時，吳姐還坐在回收哥的車上，準備到了定點再下車。我們三個人在資源回收車前座聊天，吳姐笑著說：「妳等下仔細看C C姨，她的動作很『難看』。」我問吳姐什麼是「難看」？她說，妳今天晚上自己看就知道了。那個晚上，我並沒有發現什麼「難看」的動作，於是在工作結束時，忍不住問了吳姐。吳姐問我有沒有看到C C姨將廚餘直接倒進垃圾車？我仔細回想，在這一個晚上，好像出現了二次。一次是有民眾倒比較大量的廚餘，C C姨拿起廚餘後，並沒有放在垃圾車後方的廚餘桶，而是直接丟到垃圾車裡。還有一次，在中間一小段休息時間，C C姨直接將廚餘桶裡一半的廚餘倒進垃圾車中。吳姐說，這麼做的原因是要減少廚餘桶的重量，廚餘桶太重，助手會沒有辦法搬下車³⁷。如果今天稽查來，C C姨就會被記違規，所以這個將廚餘丟進垃圾車的動作很「難看」，是一個不能說的秘密。

垃圾分類雖然減低了垃圾量，好像有一套比較聰明的分類方式。然而，對於

³⁷ 每台垃圾車都會在車斗後方裝設二個廚餘桶，一個是堆肥（乾的，例如生菜）、一個是廚餘（溼的，例如剩菜），不論有沒有裝滿，助手都需要在幾個固定的地方放置廚餘桶，之後會有廚餘班的來收取廚餘桶。廚餘桶一個女性是無法單獨扛抬的，所以檳榔伯才會說以他司機的感覺，比較喜歡遇到男性助手，因為他就不需要下車幫忙。另一方面，這也是C C姨偷偷將廚餘丟進垃圾車的原因，因為遇到定點都需要「卸桶」，那愈輕的廚餘桶對助手來說愈方便。

垃圾車助手來說，遵守規定將垃圾分類，卻會加重工作的負擔，所以寧可選擇與規定不符合的作法。和吳姐聊到一半，回收哥插了一句話說：「那是因為這條路人很少。」除了稽查的監督，民眾還是另一個觀看的眼。CC 姨在稽查不在時，還能夠違規，有一個很大關鍵，他們這個班的路線地廣人稀。藉著這個故事點出清潔隊員和民眾之間的關係，將會發現原來清潔隊的工作和民眾反應息息相關，將會在第七章繼續討論。

在專用垃圾袋的使用上，清潔隊員也不一定完全按照規定。我在回收哥車上，發現有民眾拿了一大包的垃圾，上面的袋子是不合規定的黑色塑膠袋，下面勉強用專用垃圾袋包著，就拿出來丟。我問回收哥，這不是不合規定嗎？因為規定是要全部的丟棄物都用專用垃圾袋包覆。如果稽查在還可以收嗎？

回收哥：哦，他（註：指稽查）來看的時候他會通知，我們也會看啦。我們也會看啦，就是說，有稽查來了，你們這些垃圾先拿進去，也會跟他（註：指民眾）通知一下。你們阿姨她們都會先通知啦，沒有就司機跑到那裡就會給他打個招呼啊，按一下燈啊，說後面有「怪物」。沒有我們也會講，我們也會講，我們有人跟哦。

當稽查來考核時，清潔隊員就會展現出一套屬於稽查想要看見的「專業」，像是坐在垃圾車的副駕，而非站在車斗上，或是不收非使用垃圾專用袋的垃圾，以及會確實做好垃圾分類（廚餘、回收不能丟進垃圾車）。如果知道今天有稽查一起，就會提醒民眾今天「有人跟」，意思是平常做的事都不能做了，所以也沒有辦法收一些「違規」的垃圾。對於清潔隊員來說，偶爾睜一隻眼、閉一隻眼，能夠維持與民眾之間的關係，也減少向民眾說明的時間。與其花時間解釋，不如就直接將違規的東西收下。所以，只有當稽查來時，為了規避懲罰，他們才會選擇比較耗時的方式，即符合一切的規定工作。能夠選擇工作的方法，即是展現出勞動者的自主性。

第三節 小結

清潔隊工作的技術來自透過長時間的練習而成，這一段時間的訓練在清潔隊的工作中是一連串動作不斷熟練得來的，像是司機天天開一樣的路線，或是掃路人員掃一樣的路段。當技術愈來愈熟練，清潔隊員會找到屬於自己的工作技巧，且能夠降低自己的勞動力付出。清潔隊工作的技術和一般認定需要通過某些訓練或是考試，能夠具體呈現的技術不同，而是表現在一般不被承認且看不見的地方，例如專注力、忍耐力。這樣子的能力和清潔隊的工作特性受限於時間壓力有很大的關係，因為清潔隊工作在意的並不是能生產出多少產品，而是否能夠在有限的時間內完成指定的工作。這樣的工作特性和過往較著重在製造業的技術討論不同，延展了關於技術理論的討論。

清潔隊的管理方藉著標準作業程序和教育訓練，訂定出一套清潔隊員需要遵守的工作規定，以及藉著這些過程學習如何成為一個好的清潔隊員；或是藉著考核來管理清潔隊員是否有按照規定工作。然而，實際觀察卻發現如果完全按照規則工作，實際上工作效率並不高，所以清潔隊員在工作中會發展出一套屬於自己的工作模式。第一，清潔隊員會發展現場智慧，像是自製工具的利用，或是掃地的時間與方法。第二，清潔隊員並不需要像工廠的工人一樣累積業績，當用最少的時間、最少勞動力可以完成規定的工作時，剩下的時間就可以自行運用。每天都是固定的工作量，所以只要能夠多得到時間，就會成為工作中的「獎賞」，所以運用各樣的辦法「偷時」也是工作中自主性的表現之一。最後，原本制定標準化的目的是為減少多餘的勞動過程，讓所有的工作者可以遵守同一套規範，但對於清潔隊員來說，遵守標準化規定只會增加更多勞動，所以取巧性地發展出一套對應策略。為了讓自己的時間更多、減少更多勞動，垃圾車助手平常是站在垃圾車後方，但當稽查來時，為了符合規定，才會選擇會增加勞動的標準化工作方式。

第七章 勞工到服務業

第一節 清潔隊是一種服務業？

一、 垃圾不落地實行帶來的影響

魏東明（2009）對於清潔隊在「垃圾強制分類」和「垃圾不落地」政策實施前後的變革研究中，指出三個層面的改變，其中在組織人員的變革提到「人員工作態度的變革」、「人員工作技能及知識基礎的變革」和「人員工作習性的變革」。他在工作態度方面的討論指出，因為垃圾不落地政策，使得清潔隊員需要面對民眾，和以前不會遇到民眾比起來，更要格外注意自己的工作態度。對於垃圾清運人員來說，每天雖然路線一樣，但不一定會遇到相同的人，C C 姨所說的：「每天面對的事情不一定，人也不一定」，對於清潔隊員來說，不同的人也是不同的挑戰，這和以前無須面對民眾不同。

然而，本研究發現民眾在政策改革過後，並非如同魏東明（2009）所說的變成「老闆」，而是成為清潔隊員的「顧客」，清潔隊員需要提供民眾服務。黃聖閔（2009：48）在研究中提到的國道收費員除了收票的技術外，還發展出另一種「類服務業」的特性。因為收費員和高速公路的雇傭關係並非完全依賴情緒勞動，情緒勞動所帶來的效果也不直接反應在工資上。這樣的討論，可以更細緻地說明魏東明（2009）指出的清潔隊員工作態度轉變。雖然清潔隊員的情緒勞動並不會影響到薪資，但是情緒勞動的效果仍會強烈地影響到雇傭關係的存續及考績表現，所以在清潔隊的勞動過程中，仍是很重要的勞動控制與規訓元素，如同回收車助手秀秀阿姨提到，清潔隊員就像一般服務業，所以很容易被「顧客」投訴服務不好。

二、 勞工到服務業

樹林區垃圾和資源回收收運分成十三條路線，里長會過濾路線，回收哥說：「里長會講，他們百姓也會說，『我們這裡是工業住宅區³⁸，裡面應該要來收，因為他們沒有辦法丟垃圾。』」檳榔伯和回收哥都有一樣的感覺，在垃圾不落地政策實施前只要能夠將垃圾收完就好，現在則必須配合民眾，不只是位置的配合，還需要顧及民眾的感受。從前是「民眾就垃圾車」，現在是「垃圾車就民眾」。不只是收垃圾的地點需要配合民眾，停的位置和服務說明都變成以民眾為主，變成需要服務到家，當可以倒車時就盡量倒車，可以進到巷子最裡面，就盡量走到巷子的盡頭再回轉。

回收哥準確地描繪出以民眾為主的工作內容：「我們就是停下來時候也不能給百姓說，拖得太遠，就是要剛剛好，已經習慣了嘛，很穩定的就是停在哪裡，就是他可以、可以很好丟的位置這樣，不會說『啊我拖到那邊』、『卡頭前』、『還是開太快』（台）…。」回收哥這個班所走的路線有很多是要走很長的一段路，可是可能只有二、三戶人家，或者是進到一個很難進出的小巷，只有一台車的寬度，但可能巷子裡面只有一戶人家。對此，我充滿疑問，回收哥說：「以前我們有爭取說我們不進去，叫他們垃圾拿出來啦，結果那個垃圾要拿出來厚，很遠，他們說以服務人、服務業來講是要服務到家嘛，垃圾車就等於服務到家嘛，就是一定要進去，所以我們就是『啊！好啦！』」，就進去這樣。很難開，等下那邊（註：指下一個地點）比較難開（台）。」對回收哥來說，進入小巷子來說並不符合成本效益，因為其實民眾多走幾步路到馬路上，可以減少更多

³⁸ 官方資料中的樹林工業區是指：「位於新北市樹林區與龜山、新莊、板橋、土城、鶯歌相鄰，距離火車站一公里，與中山高、北二高相距八公里」（資料來源：<http://www.cfgis.ntpc.gov.tw/ntland/InduPark/Park.aspx?id=P003&name=%E6%A8%B9%E6%9E%97%E5%B7%A5%E6%A5%AD%E5%8D%80>。）回收哥說的「工業住宅區」是指樹林區有一部分的工業區，不是政府正式成立的，而是許多中小型工廠聚集形成的工業區。這樣的工業區特色往往是住宅與工廠結合，工廠位於一樓，二樓以上為住家，住戶通常為老板一家人。因為結合工業區和住宅區，所以樹林區的居民通常稱之「工業住宅區」。

垃圾車進出的時間，但是他們還是被要求必須要服務到家。

垃圾清運班和資源回收班是最直接會面對民眾的職務，所以不只是要付出勞力，還需要情緒勞動。當我跟著檳榔伯的垃圾車時，車上的無線電（司機彼此溝通的工具），在出發前傳出聲音，有司機被提醒說要親切一點，以免又被投訴。那時候助手秀秀阿姨聽到無線電裡的提醒後，和我說：「每個地方有每個地方的做法，就像一般服務業，所以很容易被『顧客』投訴服務不好。」政府設置的投訴熱線成為民眾管控清潔隊員的一個方法，時常收到的投訴都和清潔隊員的態度有關。對於民眾的投訴，隊部人員公務叔語重心長的說：

但是他（註：指民眾）的投訴，今天所謂的應對進退，這個是…兩造雙方的問題。今天不是我管理的好，你就一定會好你有沒有可能會去…明明就不能有沒有，一定要、一定要那個專用垃圾袋，你就偏偏不用，那我講了二句，你就說我態度不好，那你就檢舉我了，那我又能怎樣？對不對？那是…雖然我的情緒管理還是很好，「對不起，一定要這樣」，但是你還是投訴我…但是這個東西你找不到可以佐證的東西啊，但是對不對，這種有時候變成濫用，那對我們、我們的同仁有時候也是一種打擊。

若有清潔隊員被投訴服務不好，清潔隊員往往只能默默接受，因為清潔隊員與民眾的情緒沒有辦法佐證，不像被投訴沒有按時收垃圾有實質的證據。因此，投訴專線雖然對民眾來說，多了一個申訴的管道，但是對於清潔隊員而言，卻變得只能單方面接受民眾對於自己的感覺。為了不被投訴，清潔隊員可能會選擇主動表達自己的善意，或是被動地壓抑自己真實的感受。

第二節 清潔隊員的情緒勞動

清潔隊員的工作幾乎都是第一線面對民眾的，不僅是回收車人員要告訴民眾需要正確的分類、垃圾車人員要告訴民眾使用專用垃圾袋。掃路人員也需要付出

情緒勞動，因為掃路人員在清掃的每一條路時，都是直接暴露在民眾眼光之下。根據林品菁（2009）對飛行員的研究，將 Hochschild 對情緒勞動的討論，分成三個情緒勞動內涵：壓抑與表達、深淺的表現方式、對自己與對他人。這一小節只會就「壓抑與表達」討論，當中包含「引發情緒」（evocation），指個人展露出「不存在但應該出現」的「正向情緒表達」，像是強顏歡笑；二是「壓抑情緒」（suppression），指個人壓抑住「已存在但不應表現」的「負向情緒壓抑」，例如壓抑怒氣（林品菁，2009：8）。

一、 正向情緒表達與經驗

垃圾清運班和資源回收班的受訪者多是在固定路線至少待超過三年，所以經常遇到同一批民眾。對於 C C 姨來說，在清潔隊工作這段時間，讓她印象深刻的事是跟民眾互動，當我問她為什麼時，她回答：「認識很多人，就很多人認識我。」會有很多人認識她，是因為「我們一個垃圾車收很廣啊，當然是一個路線收了十幾年啊，當然是人家認識我，我也認識大家，不知道名字而已。」對於清潔隊員來說，每天都會遇到的人，所以即使覺得有什麼不開心的情緒，應該也就只能微笑以對：

研究者：那就是跟民眾之間會有什麼樣的互動嗎？

C C 姨：有些就是像一些（台）比較不講理的，不講理的，你就笑笑的跟他過去了，反正明天也是會遇到啊。

雖然掃路人員一年會換一次路線，但美美姨也有類似的經驗。她提及雖然有些同事只是默默地埋頭苦幹（沉默伯即是一個例子），不太跟人互動，但對她來說，雖然有時候有些民眾並不會和自己有什麼關係，但是為了能夠在打掃的路段有好的關係，她多半會選擇主動微笑，因為若在工作上需要要求民眾配合（例如

移動車子或路邊雜物），多數人的比較不會拒絕。

自己在田野觀察清潔員工作的情形，發現對於清潔隊員來說，要表達情緒大部分只能靠自己的眼睛，因為臉部表情其他部分多被口罩或是遮陽頭巾擋住，唯一露出的部分就是眼神。掃路人員或許還能夠有時間停下來和民眾溝通，但是垃圾清運班和資源回收班往往和民眾接觸的時間就是一到三秒鐘，就在接收垃圾或回收的瞬間，助手們需要在很短的時間內告訴對方：「我是友善的」，就只能靠露出的眼神，所以都需要有一雙「會笑的眼睛」。但當遇到不講理的民眾時，出動表達的「會笑的眼睛」失效時，就會轉變成負向的情緒壓抑，將在下一個段落討論。

二、 負向情緒壓抑：沉默以對

代班哥：有的民眾很兇哦，會罵人哦，會罵三字經哦，會哦。

研究者：所以這個是之前都沒有想到的？

代班哥：對啊，我也不不知道（台）。我們也是上頭叫我出來做、出來噴，清洗電線桿啊，啊莫名其妙被人家罵啊，對啊。罵的很冤枉啊，替那個清潔隊做工作還被罵，還被罵（台）。有啊，就是有時候會這樣。

以代班哥的一段提到以前代班海報班，面對民眾怒氣經驗的訪談稿為起頭，說出清潔隊員不能得罪民眾的心情，以及認為自己只是聽命行事的無奈。當遇到比較刁難的民眾，例如堅持不用專用垃圾袋，或者是要求清潔隊員載用過多的垃圾與資源回收時³⁹，會怎麼面對呢？沉默伯提到當民眾叫自己做東做西時，他會選擇「默默做」。

研究者：那需要面對很多民眾嗎？跟其他…

³⁹ 回收哥提過一個刁難的例子，民眾家裡是開電器行，電器行每天都會有大量的紙箱和保麗龍，就希望回收哥可以幫他們載運。然而，回收哥這一個班的路線離資源回收場和焚化爐特別遠，如果幫民眾載運全部的回收，其他民眾的回收物就放不下，於是請對方要打電話給清潔隊，算是大型垃圾清運，需要專派一台車。但是，對方卻很堅持要回收哥幫他們收，而不願另外打電話。

沉默伯：會啊。民眾講什麼，你就做就好了，不要跟他…

研究者：會有什麼民眾…民眾會很…遇到什麼嗎？有遇過那種就是…譬如說比較…

沉默伯：刁難的？有啦，有的叫我們去清啊，也有啦。

美美姨⁴⁰：這也是…身為清潔隊員不能得罪民眾。

研究者：哦，很容易被檢舉是不是？

沉默伯：嗯，默默做這樣就好了。

雖然美美姨提到自己都會主動跟店家和路人打好關係，但若同樣也是遇到不友善的民眾時，她說：「只要默默…不用跟人家據理力爭啦。雖然我們覺得說我們是對的，我們也不能據理力爭。」她和沉默伯正向情緒表達不同，但在負向情緒表達，美美姨和沉默伯一樣都是選擇將自己的情緒壓下，盡量不和人起衝突。

小J姐的感覺和魏東明（2009）研究一樣，從實施垃圾不落地和垃圾強制分類後變得更需要和民眾溝通：

小J姐：剛開始實施的時候…對啊，我現在就是要講這個袋子（註：指紅白垃圾袋），有一個阿婆她就拿了一個這樣子的袋子，裡面都是這種用過那種去菜市場買了菜，還是裝過廚餘倒掉，不是很乾淨的袋子，我跟說：「阿婆，那個袋子是要乾淨的，髒的不行回收（台）。」你知道她回什麼嗎？「我就買乾淨的給你回收就好了（台）。」我就買乾淨的讓你去回就好！我說那種髒的本來就是不能回收，但是像這種的厚，我們還是得收。

小J姐的語氣中充滿無奈感，不只是遇到堅持自己想法的民眾，還會有將垃圾或回收丟了就跑的民眾：「他們就丟了就跑、丟了就跑，你叫也沒用，你叫不回來，就算繼續找他，他也不理你啊，就裝皮啊。」然而，面對這些「裝皮」的民眾，就算很生氣，不想壓下自己的情緒，但也不能做什麼，只能不斷勸導。

小J姐：其實我收的講的時候也是很生氣啊，講都講不聽（台）。像

⁴⁰ 沉默伯的訪談地點是車庫管理室，美美姨剛好當天值班，故也在現場，偶爾會插幾句話。

阿姨我們剛開始在做資收，剛開始在做的那個階段，真的講不清…根本沒有時間講。像譬如說你一個巷子有四、五十個民眾一起來丟，你只能一直接、一直丟，沒有…根本沒有時間去解說。

不能做什麼是因為小J姐是資源回收助手，這是一個「拼火」的工作，受到時間的限制，加上民眾是一個接一個，可以給每個人的時間大概只有三秒鐘。這三秒鐘可以分成收回收、判斷回收物和放置回收物，每個動作都必須很快速的決定。然而，當出現一個不符合預期的民眾時，即使想要表達什麼，卻也沒有足夠的時間。為了減少爭執的發生，有時候會選擇睜一隻眼、閉一隻眼。

回收哥：就睜一隻眼閉一隻眼。你看一個袋子，不知道幾個袋子〔才包得起來〕，四個包裝就要不知道幾百塊，買那個袋子啊，啊人家划不來，所以我們也要替他們想一下啦，就是說算了啦，不要說太…太計較，啊如果有一天你家也有大項的〔垃圾〕，啊你，對不？（台）對不對，那種感覺啦。啊有的人比較卡專業的就是說（台），我就是不給你丟，對。其實我們不會啦，我們已經服務那麼久了，就都隨性就好，隨性，你也不囉嗦，我也不囉嗦。

Hochschild（1940：25）提到空服員職前訓練時，會被教導要緩和憤怒的情緒，需要透過憤怒遞減（anger-desensitization）來改變情緒狀態，像是想像乘客會不開心或有些不合理的行為時，可能有不得已的原因。當這樣想時，可以減少空服員工作時的憤怒。回收哥選擇的方法也讓可能會發怒的情境不會出現，他會特意使得自己與民眾之間處於和諧的關係。回收哥覺得自己和民眾之間若處於某種「合作」關係，可以讓工作更好進行。只要民眾不刁難（不囉嗦），一些違規的事情，他也可以當作沒看到（不囉嗦）。

睜一隻眼、閉一隻眼是直接減少發生爭執的機會，沉默以對則是應對爭執的辦法。然而，壓下去的情緒應該怎麼處理呢？

CC姨：情緒帶回去（註：指帶回家）應該在於個人吧。說不會帶回去那是騙人吧，你只能把工作上的情緒帶回去，讓你的家人分享，好壞都讓你的家人分享。

對於CC姨來說，產生的情緒會不會帶回家在於個人，但她自己會將在工作上遇到的情緒帶回去。對她來說，因為在工作場合直接表達自己的情緒是沒有益處的，而是也會影響到其他人。順著CC姨的回覆，在訪談美美姨時，我也問她，如果有不好的情緒會如何處理？也是與家人分享嗎？美美姨說：「我們都可以分享，遇到事情就是分享，或是…對的，就是分享」。

從CC姨和美美姨的回答中，可以知道當她們在工作上遇到不高興的事情時，處理自己情緒的方法，除了壓抑自己的情緒之外，即是將自己的感覺帶回家。Hochschild（1940：156）認為家庭是情緒轉換的訓練處，在什麼樣的家庭中，會有一定程度決定會用什麼態度面對工作上的情緒。一個沒有牽涉到與民眾接觸工作的中等階級父母，可能會訓練他們的小孩接受地方性權威；一個有牽涉到與民眾接觸工作的勞工階級父母，則可能會訓練他們的小孩接受個人化的權威（同前註：158-159）。當與家人一起用飯時，可以談論工作時碰到的發怒顧客，就像CC姨和美美姨將自己工作上的情緒帶回家，與「家人」分享，是他們調適自己怒氣的作法。商業的情感傳統再次循環到個人的私人生活，工作者可以在此學會如何應對外界，並為此作準備（同前註：160）。

第三節 職務、性別與情緒勞動

一、 職務與情緒勞動

在上一節中，我將清潔隊的情緒勞動進行綜覽式的討論。這一小節將以職務和性別為軸，更仔細區分垃圾清運班、資源回收班和掃路工作這三者之間的差

異。垃圾清運班和資源回收班的工作是直接面對民眾，沒有辦法說想要不和民眾接觸就不和民眾接觸。就著時間安排上，因為現在是沿街收運，所以需要配合民眾可以倒垃圾的時間，所以垃圾清運班和資源回收班工作的時候，是大家下班、人比較多的時候。但是，掃路工作需要街道上人較少的時間進行才能加快速度，所以一般都是在清晨夜更未亮的時候，通常遇到的民眾不會太多。就著工作內容來說，收運垃圾或回收物的時候，總是需要實際與民眾來往。然而，掃路工作雖然也會遇到民眾，但是卻可以自己選擇要不要與民眾有接觸，所以可以像美美姨一樣選擇主動和民眾打招呼，但也可以像沉默伯一樣，默默將工作完成，不與其他人有接觸。

因此，在情緒勞動付出上，垃圾清運人員和資源回收人員只能選擇付出，不能有要不要付出的選項，掃路人員則可以選擇要不要付出。當垃圾清運人員和資源回收人員不得不面對民眾時，除了體力的付出，他們還需要付出情緒勞動，就像小J姐、CC姨必須應付民眾的需求，並被期望要給予民眾適當、符合期望的親切回應。掃路人員卻不一定需要付出情緒勞動，或是說，給予一個符合期望的情緒，並如同垃圾清運人員和資源回收人員一樣，被視為是理所當然要做到的，而是可能為了某種目的。

研究者：那妳為什麼會想要跟人家互動？

美美姨：就想說，人生啊，就是這樣…跟人家say說「你好嗎？」、「你今天平安？」，你今天那個…「你喜樂嗎？」，或是你今天怎麼樣？每個人都很愉快，我相信人不會拒絕笑臉的人，人不會拒絕笑臉，有微笑的人不管他多冷淡…人家多少幫忙你，不一定要說很大的幫忙，我也沒有說什麼物質幫忙啊，也沒有說什麼金錢幫忙啊，可是我用微笑，人家就看見很高興。一大早出來看到你很高興，然後也會問候你，對不對？這就是互相的，我認為人家不會拒絕微笑的人。

美美姨工作的習慣是會主動和遇到的民眾打招呼，因為她認為人不會拒絕微

笑的人。也就是說，當她對路人微笑時，並不覺得這是她勞動上需要付出的，而是覺得自己的笑容，可以換取良好的互動關係。

雖然垃圾清運班和資源回收班沒有辦法像掃路工作一樣選擇要不要付出情緒勞動，但是在付出的同時，卻也能夠像美美姨一樣從民眾身上獲得正向情緒經驗。因著清運班幾乎都是固定的路線，不會像掃路人員年年換路線，所以久而久之，不少收運路線上的居民都會認識清運班的清潔隊員。不論是跟著檳榔伯、回收哥或是 King 哥、快車哥的垃圾車和回收車，沿路上都會有人和他們打招呼，甚至還遇到有民眾並沒有要倒垃圾或丟回收，只是專程出來和清潔隊員說話。雖然因為時間有限，沒有辦法講太多的話，但是民眾的一個微笑，也成為清潔隊員工作中的回饋。

二、 性別與情緒勞動

不僅是垃圾清運班、資源回收班和掃路工作之間有差異，就連在垃圾清運班和資源回收班也有內部差異，會發現司機和助手的情緒勞動也不相同。第五章時有討論到在一個班裡面通常的分工是男司機和女助手，會發現不只是司機和助手在情緒勞動上有差異，而是男性清潔隊員和女性清潔隊員在情緒勞動上的差異。

Hochschild (1940: 163-164) 認為情緒工作對男人和女人不是一樣重要的。有以下四個原因：第一，因為女人缺乏其它資源，所以需要利用情感製造一種資源。第二，不同性別被要求的是不同種類的工作，女性通常被安排在處理憤怒，而仍須「表現親切」的工作。第三，女性的附屬姿態，使得其會處於一個較弱的「地位防護」，例如女性空服員會比較容易成為乘客口頭上辱罵的目標，即會尋找男性空服員的協助。第四，不同性別在商業用途上，對心情管理取用的部分不同，例如女性常被要求使用性感美麗等技巧。

助手比起司機更容易與民眾接觸，因為司機在駕駛座內，除非民眾特意跑到

前方，要不然比較沒有機會直接和民眾說話。但是，就著性別想像上的差異，女性比起男性，較容易被安排到助手工作。或許，除了對於司機的性別想像外，可能還如同 Hochschild 所說的，女性比男性更需要利用情感資源，因為女性通常會被安排在處理憤怒，且需要「表現親切」的工作上。第五章關於工作方式和時間的討論，提到在一個班裡面有權力差異，司機和助手之間不是平等關係，司機的掌控權較高。面對民眾時，更突顯這樣的關係。女性的附屬姿態，使其處於一個較弱的「地位防護」，所以當面對攻擊時，就需要男性的協助。

研究者：那所以班長…為什麼要特地立一個班長？

CC 姨：因為這樣假使一般我們在工作上有什麼問題的話，路線上或是跟民眾有什麼問題的話，不能說三個人都出聲，總要拉一個班長，一個人出聲就好了。一個人解決、一個人決定就可以了。

班長指的就是垃圾車司機。對於 CC 姨來說，當遇到問題時，只需要一個人出聲，而決定的這一個人就是班長，也就是男司機。男性清潔隊員在情緒勞動中，會成為一個「勸架」的協調者。檳榔伯有一次代回收車的班，就遇到過民眾隨意將資源回收物丟到回收車內，造成資源回收車助手的危險和困擾，助手又不知道如何是好，他只好下車勸導民眾。

檳榔伯：玻璃瓶什麼都敲到頭，腦震盪都會。

研究者：感覺好痛哦，那為什麼現在比較不會？現在的人比較…

檳榔伯：就給他們講啊，我如果開的話，開回收車。我在柑園就碰一次，我就給他叫來講，說你丟東西不要從側面丟，因為裡面站著人不知道你要丟東西。啊如果站在你丟的地方掉下來，啊你有玻璃瓶，那不是受傷了？好意的跟他講，以後你就不要這樣。

小 J 姐也有提到類似的情形，當我問小 J 姐若遇到講不聽的情況，沉默以對也無法解決民眾怒氣時，應該怎麼辦？小 J 姐說：「突發狀況的時候，你後面的隨車

人員就要按那個叫什麼鈴…聯絡鈴，司機就會下車和民眾解釋。…（略）就要靠司機下車跟他們解釋。」小J姨的回答帶出男性在情緒勞動中扮演的角色。徐宗國（2001）關於男護士的討論指出，病人不敢對男護士出言不遜，也不怕病人挑釁，男護士雖然處於一個以女性為主的行業，但是基於性別優勢，而造就出一個有利於他們的發展空間，也就是徐宗國強調的拓邊照顧。男性司機在情緒勞動上屬於輔佐的角色，並且是勸導的角色。當女助手不知道如何面對民眾時，就需要司機的協助，男司機是面對民眾的最後一道防線。

第四節 小結

清潔隊的工作不只是勞動，還包含服務的部分。因為新政策的實施，所以清潔隊員從以前不需要面對民眾，到需要以民眾為主；從以前不太需要在意民眾感受，到需要小心民眾的投訴，民眾成了清潔隊服務的顧客。

清潔隊員的情緒勞動可以分成正向情緒勞動和負向情緒壓抑。在正向情緒勞動部分，清潔隊員因為每天會接觸到許多人，但接觸的時間又不像一般服務業一樣，可以有時間可以聊天、說話，只能用露出的眼神來表達自己的善意。同樣的時間壓力，也表現在負向的情緒壓抑，因為有時候面對無法溝通的民眾，但時間又不夠多，所以沒有辦法多做些什麼，往往在要趕到下一個地方的時間壓力下，只能選擇壓抑怒氣、忍氣吞聲。

不同的職務與性別，在情緒勞動的表現也不一樣。垃圾清運人員和資源回收人員必須面對民眾，情緒勞動的付出是被迫且被動的。然而，對於掃路人員來說，可以選擇要不要面對民眾，情緒勞動是主動且有目的性的。垃圾清運人員和資源回收人員又分男司機和女助手，女助手比較容易接觸到民眾，所以是情緒勞動的主要付出者，男司機則是協助的角色。

第八章 結論

第一節 研究發現

一、 清潔隊工作特質的性別化

(一) 符合性別角色的職務派任

在 2010 年以前入行的清潔隊員，都是靠人際網路才進入清潔隊，如同中年轉職的檳榔伯，是透過自己的太太（美美姨）介紹才進入清潔隊，這是清潔隊中典型的就業模式。這份工作的吸引力對於女性來說大於男性，因為男性清潔隊隊普遍認為，雖然清潔隊工作穩定、待遇好，但是成就感較低。吸引女性的原因則是清潔隊工作固定上下班和休假，使得女性可以兼顧母職，符合社會期待。

社會角色理論認為性別角色刻板印象會希望女性被要求符合家庭性的角色，直到今日社會上仍強調女性的母職角色。因此，女性清潔隊員在選擇清潔隊工作時，能夠兼顧家庭成為她們就職很重要的原因。不僅如此，在清潔隊許多工作項目中，掃路工作符合一般對於女性特質的想像，像是耐心、細心等，而男性則是符合了比較會開車的想像，所以當檳榔伯一入行，就被鼓勵考取大型駕照，以便能夠司機的工作，而非掃路工作。

徐宗國（1995）研究指出，男性所做的工作對女性來說有較高的排他性，女性也沒有機會能夠參與男性工作；女性的工作，男性則或多或少可以參與。研究發現在清潔隊中，男性的工作，女性確實能夠參與機會很低，就如同當一個女性進入清潔隊時，並不會被鼓勵要考取大型車駕照。然而，研究也發現，不只是女性被排除在男性工作之外，男性也被排除在女性工作外，因為一個男性入行時不會被安排到掃路工作。也就是說，當清潔隊員被指派工作時，受到性別角色影響。在最初進入工作的時候，「性別」就已經決定了將來會擔任的職務。

（二） 清潔隊中的性別化

除了性別角色想像外，工作方式和時間也影響到清潔隊工作的性別分工。工作方式中分成「個人作業」和「團體合作」，工作時間分成「彈性安排」與「配合他人」。個人作業以掃路工作為代表，工作方式和時間都較彈性，且影響範圍較小，不需要與其他人有合作關係，可替代性高；稱為「溫和」的工作。當一個女性在一個組織裡被視為「暫時的」，且經常假設隨時會退出勞動力市場時，就容易被安排在可替代性高、簡單易學的工作。符合個人作業特色的掃路工作，經常是女性被安排的位置。團體合作的工作以夜間垃圾清運班和資源回收班為代表，工作時間緊湊，且需要配合他人，且影響範圍大，可替代性低；稱為「拼火」的工作。在團體合作中，司機為主要角色，不僅需要擔負較多責任，必須控制整個班的行進速度與安全，還佔有比較大的掌控權，所以經常是男性被安排的位置。

「溫和」的工作方式，和女性「溫和」特質不謀而合，女性在工作中也被期待為輔佐的位置，就像多是女助手配合男司機，女助手需要幫助男司機將工作做好。如同陳秀曼（2001）認為的研究指出，在公車上，男性擔任司機，女性則是被方向盤牽著走的人，男司機和女助手之間的權力關係是不平等的。在垃圾車上，男性一樣擔任司機，女性助手則也是被方向盤牽著走的人。研究中發現女性不只處於一個較被動的角色，還如同「助手」一詞，女性的工作即是幫助司機完成收運垃圾。也就是說，在一個合作關係中，男性是主要角色，女性則成為次要角色，且工作內容往往只是將男性的工作「修補」得更完善。

二、 清潔隊員勞動過程

（一） 作為勞動者的清潔隊員

清潔隊工作和 Braverman（1975）對工人的技術研究有二個很大的不同之

處：第一，工作者所處的環境不同；第二，工作的目的和方式不同。清潔隊員工作的環境並非像工廠一樣是個經過設計和規劃的工作環境，工廠的工作環境就像一個研究室一樣，已在可能的情况下摒除很多工作危機，工人可以完全專注於自己的工作，要做的事情就是大量生產產品。然而，清潔隊員的工作環境卻非如此，他們每天面對的都是未知的環境，無法掌握道路的情形、無法控制天氣，也無法選擇與自己接觸的民眾。在工作中，除了完成任務，還需要應付許多突發狀況。另一方面，工廠工人的目的就是大量生產，但是清潔隊的工作卻是在有限時間之內完成特定任務，這樣的工作特性使得「時間壓力」成為清潔隊工作首要解決的問題；能夠解決問題成為清潔隊員與其他工廠工人很不同的地方，因為工人不能控制工作速度，只能做個配合者。清潔隊員則可以思考如何解決時間帶給自己的壓力，所以當管理方藉著標準作業程序和教育訓練，訂定出一套清潔隊員需要遵守的工作規定，卻只會增加工作時間時，突破這樣的困境成為清潔隊員工作的技術之一。

清潔隊員發展出現場智慧，像是自製工具的利用，或是掃地的時間與方法。清潔隊員的自主性還表現在運用取巧的方式來「偷時」，不僅減少自己的勞動力，還可以獲得多出的時間自由運用。擁有更多的自主性，或許是清潔隊工作日漸吸引人選擇就職的原因。一般對於愈來愈多人報考清潔隊工作的討論都會著重在其高薪、穩定，但本研究討論清潔隊員的勞動過程發現，除了穩定性之外，清潔隊工作還比一般工作更有彈性，技術的展現也結合許多不同面向。

Braverman 的研究認為知識、技術從工作現場被轉移到管理階層手中，但不同於 **Braverman** 對全面「去技術化」的悲觀，清潔隊員仍保有自己的技術能力，更接近 **Noble** (2002) 認為工廠工人並有沒完全去技術化。黃聖閔 (2009) 關於國道收費員的研究，有很多與清潔隊員勞動過程相符合的特色，其中之一即是國道收費員看似無技術、去技術化的工作，但卻有許多現場智慧。黃聖閔認為「性別」扮演了定義「是技術」與「非技術」的中介機制，因為技術想像是與機械／

機器連結，與男性／男子氣概連結，且技術具有男子氣概的連結。「需要體能技能」的工作容易聯想到「有技術職務者」的圖像，如清潔隊員和消防員。

Simonton (1999) 認為一個學徒是否可成為「有技術」的工人，其中一項的參考點即是這位學徒的學習年限。清潔隊工作需要長時間重覆一樣的動作，像是司機天天開一樣的路線，或是掃路人員掃一樣的路段。當動作不斷熟練，工作技能會成為清潔隊員的技術，清潔隊員不僅會找到屬於自己的工作技巧，還能夠降低自己的勞動力付出。不只是純熟的工作能力，與過去研究勞工的研究不同，清潔隊員不在室內工作，並沒有一個安排完善的工作環境，工作地點是在室外、馬路上，每天會面臨的突發狀況不同。因此，清潔隊工作不只是符合「有技術者」的身體圖象，他們純熟的工作能力更展現出技術與面對工作突發狀況的能力。

(二) 作為服務者的清潔隊員

清潔隊的工作不只是需要付出勞動，還需要服務民眾，這也是垃圾不落地政策帶來的影響。以前清潔隊員不需要太面對民眾，到現在還要小心民眾的投訴。開始與民眾有更多接觸後，清潔隊員還需要付出情緒勞動，並非是魏東明

(2009) 認為的，民眾成為「老闆」，而是更接近「顧客」。因為清潔隊員的情緒勞動會影響到雇傭關係的存續和考績表現。清潔隊員的情緒勞動可以分成正向情緒勞動和負向情緒壓抑。正向情緒勞動部分，清潔隊員沒有太多的時間可以和民眾聊天、說話，所以只能用露出的眼神來表達自己的善意。負向情緒壓抑多發生在民眾有問題時，因為時間的壓力，沒有辦法和民眾有太多爭論，所以只能選擇壓抑怒氣、沉默以對。

不同的職務與性別，也有不同的情緒勞動。對於垃圾清運人員和資源回收人員來說，因為工作上必須面對民眾，所以情緒勞動的付出是被迫且被動的。然而，對於掃路人員來說，可以選擇要不要面對民眾，情緒勞動是主動且有目的性的。Hochschild (1940) 指出對於男性和女性來說，情緒工作不是一樣重要，雖然是研究客服員工作，但他所指出的男、女不同的情緒勞動特色，也在清潔隊工

作中展現。在工作職務的討論中，研究指出在一個班裡頭，又分為男司機和女助手，而女助手因比較容易接觸到民眾，加上擁有的資源比男性少、且女性被視為天生溫和以及擅於溝通，所以是情緒勞動的主要付出者。在身體勞動中，女性是男性的附屬者，處於次要的角色。然而，在情緒勞動時，男性則變成加強的角色，在緊要關頭才會出現。如果說徐宗國（2001）的研究指出男護士在醫院的角色是拓邊照顧者，清潔隊中的男性角色也將女性的情緒勞動拓展。

情緒勞動工作一般都會與女性畫上等號，研究發現清潔隊工作中女性仍是情緒勞動的主要付出者，然而卻只有助手的工作需要。研究中主要的三個工作類型分別是掃路人員、司機和助手，助手和掃路人員都是以女性為主，但是掃路人卻不一定需要付出情緒勞動。雖然女性被視為比較適合付出情緒勞動，但卻不是所有的女性都必然需要付出情緒勞動，還關乎到她們被安排的工作職位。也就是說，不僅性別會影響情緒勞動的付出與否，職務的類別影響更大。

（三） 另一種勞動：清潔勞動

Marx（1963）討論的勞動是製造業勞動，勞動工作只有身體，工作者可能使自己與「用」來工作的那一部分自我分離，例如工廠裡工人的「手」只是一個工具。一個工廠工作者是從他自己的身體和身體的勞動分離，Hochschild（1940：17）則指出空服員是在本身的情感（feelings）和情緒勞動上分離。我們雖然也稱清潔隊為勞工，但是和 Marx 的勞工又不太一樣，因為清潔隊工作如同製造業，將身體視為勞動工具，但也需要情感勞動。

藍佩嘉（1995）援引 Robin Leidner 互動性服務工作（interactive service work）的概念，點出製造業與服務業的差別，製造業不需要直接面對產品市場的消費者，而互動性服務工作卻必須直接面對顧客。藍佩嘉對於銷售化妝品的勞動研究，將銷售的勞動情境和製造業相比，發現工作空間、工作時間、與顧客互動和生產成果都和傳統的勞動理論不同，並提出「銷售勞動」的特色。

研究者嘗試將清潔作為一種勞動，就像藍佩嘉將銷售視為一種勞動，並整理

出其特色。藍佩嘉的研究為製造業和銷售勞動作出比較，並指出當中的差異，藉著藍佩嘉的比較⁴¹，研究者嘗試加入「清潔勞動」來討論，增添勞動理論的多樣性。比較之後，有以下幾點差異（參考表 11）：

1. 在工作的空間上，藍領工人是在工廠，銷售員則是在展售商品的消費世界，不論是工作場所的氛圍或穿著打扮，二者都不同。清潔隊的工作空間卻和以上兩者的封閉式的空間不同，範圍是涉及整個城鎮，是開放式的。雖然有一定的標準配備，像是反光背心，但是大家自己穿著的衣服並沒有固定（近年來有趨向一致）。
2. 工作時間上，銷售業的工作為配合消費者，是搭配排班或是彈性工作。清潔隊員和工廠工人比較一致，是固定排班，但因為職務的調動，所以早班和晚班（二班制）會輪替，但比起彈性排班，還是屬於固定排班。
3. 工廠工人間有工廠生產線的連結關係，銷售員則是個別、零散地和顧客互動。清潔隊員與同事間既有類似生產線的合作關係，也需要個別、零散地和顧客合作互動，介於二者之間。
4. 清潔勞動和銷售勞動一樣，沒有物質性的生產成果，所以提供的「勞動」內容，一方面是清潔工作的整理，二方面是和民眾的互動。這裡的民眾，比較接近銷售勞動的「顧客」，需要提供講解說明。
5. 清潔勞動與製造業、銷售勞動有個最大不同的地方在於沒有和消費之間的關係。清潔勞動雖然要服務民眾，但是卻不是從當中賺取利潤，也不像製造業製造出一個產品供給消費者。在這樣的關係裡，比較像是白領階級工作，例如公務人員、秘書。
6. 製造業的身體只是執行勞動的中介，銷售勞動力身體也是和顧客互動的中介，但是清潔勞動中的身體卻是執行勞動的工具。中介和執行工

⁴¹ 藍佩嘉，1995。頁 9：「表 2.1 製造業、銷售勞動的比較」。

具指出的是身體付出程度的多寡，程度包含使用身體的強度和範圍。工廠中的工人，實際運作的是機器，人只是輔助機器的，且可能只侷限於一部分的身體，例如手臂。然而，清潔勞動的過程需要身體全然投入，且包含全身。

7. 勞動與消費的關係：製造業是分屬兩個領域，銷售勞動則是密不可分的關係，而清潔勞動則是介於兩者之間，會互相影響，但卻是有限制的影響。這樣的結果可以從二方面來討論，第一是從勞動方：研究討論的清潔勞動是屬於公部門的服務業，所以對於勞動者有一定的保證，沒有產品數量或是銷售數量的壓力。然而，民眾的需要也會影響到勞動的方式。清潔勞動也受到作為消費者的民眾影響，商品需達到一個標準，因為雖然民眾無法更換清潔隊，但是會以投訴或請願的方式來監督或影響清潔隊員的勞動，像是希望垃圾收運路線經過自家門口，或是投訴清潔隊員態度不好。雖然如此，但對於勞動者來說，損失的只是獎金的有無，並不會真的影響到是否能保有工作。第二從消費方來看：民眾雖然可以影響清潔隊的勞動，民眾作為消費者，卻無法自由選擇，被限制在生活的行政區中（例如居住在樹林只能接受樹林區清潔隊的服務）。對於民眾來說，清潔隊是屬於公共服務的一環，雖然也可以選擇不要使用公共服務，但卻需要付出更多的成本（例如請私人的清潔公司）。在兩相權衡之下，也只能選擇接受清潔隊的服務。

表 11：製造業、銷售勞動、清潔勞動的比較

	製造業	銷售勞動	清潔勞動
工作時間	固定	彈性排班、 無固定	固定、 二班制
工作空間	工廠	分散的專櫃	整個行政單位
物質性生產 成果	有	無	無
互動對象	原料、產品	人、顧客	器具、民眾
薪資結構	固定薪水 (計件除外)	佣金制、 勞動商品化	固定薪水 (獎懲制度)
勞動過程組 織安排	勞工 VS. 管理階層	顧傭關係、 模糊或隱形	勞工 VS. 管理階層
身體	只是執行勞動的 中介	和顧客互動的中介 產品展示、服務	不只是中介，更是 執行勞動的工具
勞動／消費 的關係	分屬生產／再生 產兩領域	密不可分、 循環共生	有限牽制著彼此

第二節 綜合討論

本研究指出清潔隊性別勞動結果的差異性，並嘗試找出形成差異的原因。張晉芬（2002）指出組織內結構和制度的建立、運作和鞏固，往往是人為操作的結果，這樣的結果反映出性別意識型態和其他類型性別文化的操作。性別決定了清潔隊中的工作分配，因為清潔隊工作是重度勞力的工作，往往認為比較適合男性從事，所以當一個女性進到清潔隊時，並不會被認為是主要的工作者。一開始，清潔隊工作就並非一個中性的工作，而是被視為男性化。當這個工作被賦予

性別時，工作組織內部的種種安排很自然就會以男性為主，形成性別職業隔離。

在清潔隊中最主要的職務是垃圾清運和資源回收，也是人數最多的二個工作。因為是清潔隊主要的職務，所以是以男性為主。研究試著以工作方式、不可替代性與影響程度的不同來解釋，垃圾清運和資源回收，相對於掃路工作更可能是男性擔任的原因。研究發現，在這以男性為主的職務中，雖然還是有女性，但是女性從事的是助手工作，男性是司機。研究中不斷嘗試回答的是，如果清潔隊工作是以勞力為主，那為何最不需要勞力的司機反而成為最具關鍵的角色？研究中也論證了司機的技術門檻高（需要駕照）、不可替代性和影響程度較高，符合男性做為主要工作者的想像。然而，如果就著工作核心目的來看，垃圾清運班和資源回收班的主要工作是收取垃圾和資源回收，似乎助手的工作才是真正在收取垃圾和資源回收的人。這樣看來，助手工作才是清潔隊的工作核心，司機的工作反倒是輔助性質的。

「對運輸公司而言，『掌握』生產工具的司機才是核心勞工」（張晉芬，2002：108），清潔隊中的司機和張晉芬研究中台汽的司機一樣，原來他們會成為核心勞工，在於司機才是實際掌握生產工具（垃圾車、資源回收車）的人。在清潔隊中，實際在收運的垃圾和回收的並不是司機也是助手，而是垃圾車和資源回收車，而司機能夠控制垃圾車就成為主要工作者，既然是主要工作者，當然以男性為主；助手的工作是協助控制的次要角色，所以成為女性的工作。

助手比起司機是次要角色，故以女性擔任為主⁴²，但是就著實際工作內容來說，助手的工作卻是非典型女性的工作，因為需要很多的體力搬重物，垃圾車助手甚至需要搬運垃圾車上的廚餘桶（裝滿的廚餘桶負重至少十公斤以上）。就著性別想像來說，女性是不符合工作要求的，所以分配職務時雖然是依據性別想像，但是只依據特定的性別想像。掃路工作其需要的特質和女性特質相符，勞力

⁴² 樹林區清潔隊的垃圾清運班和資源回收班的男女比，雖然都是男性比較高，但是佔多數的男性還需要扣掉司機，剩下的男性才是助手。助手的男女比接近 1：1，但是女性略多一點（請參考表 4）。

較輕、需要耐心和細心，然而助手是依據哪些性別想像呢？情緒勞動的討論可以幫助我們得到解答。雖然政策的改革使得清潔隊員從不需面對民眾到需要配合民眾需求，但是以面對民眾的多寡來說，助手多於司機。當女性被視為天生溫和、擅於溝通，而助手的工作比起司機更需要接觸民眾時，女性很自然而然成為情緒勞動中的主要勞動者。

在清潔隊中，女性之於男性是修補關係，是幫助男性將工作更完善；男性之於女性則是加強關係，男性不是幫助女性工作更完善，而更接近「英雄救美」中的英雄形象，解救遇到危機的女性。性別勞動結果的差異性出現在工作生涯的各個階段，從求職、面試到雇用，不同性別會面臨不同的安排與結果（Reskin, 2000）。

第三節 研究限制與未來研究方向

一、 研究限制

研究雖然已經聚焦在清潔隊的工作，但是研究對象類型本身就有差異。選擇的研究對象雖然已經限縮在清潔隊員的三種工作，垃圾清運班、資源回收班和掃路工作，但類型和工作內容仍然差異較大。另外，垃圾清運班與資源回收班多會連結成一個工作單位，所以會變成垃圾清運班加上資源回收班，與掃路工作比較。這樣有一個限制就是，不確定是清潔隊裡面工作的差異，還是這份工作的內容本身就具差異。有點像研究一個公司的會計人員與業務人員的工作，不只是公司內職務差異的表現，而是工作內容本身就具差異性。不僅是研究對象的工作內容本身差異性大，研究對象概括的範圍仍不夠廣。目標是放在了解清潔隊工作的勞動，但就研究的樹林區清潔隊來說，有十五個工作項目，研究只以三種清潔隊中的工作為主。清潔隊還包含許多工作，在時間與能力的限制下，沒有辦法盡

全。最後，研究只針對單一清潔隊為代表，並沒有和其他鄉鎮市清潔隊比較。

除了上述研究法的限制外，在論述上的侷限性有以下三點：第一，研究是以工作特質與勞動過程二個方向切入討論清潔隊工作的性別差異，然而在勞動過程的討論以整體受訪者為主，並未特別討論當中的性別差異。主要是因為清潔隊工作中，不同項目的工作就具有不同的性別比例。勞動過程的比較變成主要是掃路人員和垃圾清運班人員的比較，雖然這當中也有很明顯的性別差異，因為司機為男性、掃路人員多為女性，但是並沒有以性別差異為論述主線。第二，研究中未納入性別想像與工作特質不相符（例如女司機）的個案討論，是比較可惜的部分。雖然沉默伯是男性掃路人員，但在工作經歷上，他從事資源回收人員的時間較多，且也擔任過司機，是清潔隊中男性的工作歷程，近幾年才轉為掃路人員。最後，在研究倫理的部分也曾提過，因為自己的存在，會使得受訪者有不同以往的表現，會改變自己的說話方式或是平常工作的狀態，形成霍桑效應（Hawthorne Effect），故在研究信度上略為不足。

二、 未來研究方向

研究選擇質性研究，量化資料多以政府統計資料為輔，建議未來研究可以考慮使用問卷調查，發展量性研究，進行大規模調查，強化研究結果的推論性。另外，研究只選擇單一清潔隊的特定對象，只是進行清潔隊勞動的初步討論，無法綜合討論清潔隊的性別化特質和勞動過程。未來研究可以考慮二個方面：第一，清潔隊內部討論可以概括更多工作，像是廚餘班、環境整理班等。第二，若以不同清潔隊為比較對象，選擇新北市其他行政區的清潔隊，例如可以選擇臨近的板橋區，觀察是否與樹林區清潔隊有差異。

研究只針對勞動理論討論清潔隊工作的勞動特質，並未有實質的改善建議，未來研究若以行動研究的方式，提出相關的政策改革研究，幫助清潔隊員有更好

的工作環境，或是更延伸研究中的討論。最後，研究中每個有關清潔隊工作的討論都可以做更多的延伸，例如工作特質的性別化、技術與技巧，或是清潔隊員的情緒勞動等，在研究中都只有初步論述就著受訪者所觀察到的現象，但每個論點都可以獨立發展並更深入討論。

第四節 研究者反思

從初到研究所就讀，我就已經決定好要以清潔隊員作為研究對象，但當指導老師問：「這個研究帶給我什麼？」，一時之間卻不知道如何回答，因為這麼多年來，我從來沒想過這個問題。選擇清潔隊作為題目，動機如同當初選擇讀社會學研究所一樣，我渴望的都是社會學能夠讓我的生活經驗，不只是停留在主觀的感受，而有一些客觀的解釋。回到一次田野的經驗：「清晨四點，我穿著反光背心，戴著反光帽，手上拿著一個畚箕和一枝掃把，身後拖著一個垃圾筒。」熟悉的場景，只是這次我不是以女兒的身份「幫忙」掃路，而是以一個社會學研究者的身分「體驗」掃路（即便從青少年時期起，我就已經「體驗」過很多次）。在同一個掃路地點，我告訴自己要用全新的角度來理解掃路工作，還帶了錄音器材準備要錄下在掃路時發生的事情，以及參與田野的感覺。這是一開始「進入」田野時，我希望能夠做到的事，學習「退一步」（step back），重新詮釋原本的生活或習慣的事物（Miner, 1956）。

然而，沒過多久，我就發現我從來不需要「進入」田野，我一直都在田野裡，不只是清潔隊員工作的時候，還包含了他們下班，回到家中時所談論的話題；以及在撰寫研究論文，從小到大的「幫忙」經驗，不論是掃路，或是跟車，也成為思考問題的助力。當然，這或許也是阻力，因為很難跳脫某種既定印象。就如同在討論清潔隊「班」的權力關係時，若不是後來藉著文獻回顧以及與指導老師的討論，我從來沒有想過為什麼司機明明不是主要的工作者，卻是掌權者。

對我來說，司機身為一個「班長」是理所當然的。

「退一步」思考熟悉的事物其實讓我在研究中期一度後悔自己選擇清潔隊員作為研究對象，最大的原因在於自我身份認同衝突，以及我開始變得不想要這樣「思考」。很多親人在清潔隊工作雖然是助力（尤其是我的父母親），但也變成我的私領域和研究混合，無法切割。有時候，我會不知道我現在是生活、是家人的身份，還是我是一個研究者？因為不同的身份會讓我有不同的回應和態度。最後，我的解決方法是「切割自己」，就是會特別定義今天是「田野觀察日」，或是告訴自己，我現在是個研究者。研究最後用到的資料，都沒有一般家庭聚會的聊天內容，全部都是正式訪談與田野觀察（也就是說，我當天已經準備好是一個研究者的狀態），但是這卻也讓受訪者會演出某種樣子。

一個明顯的例子是用語的改變。受訪者十二人中，有四人是原本就熟識的，平常談天時會帶比較多表達自己的情緒的字眼，使用台語髒話的頻率很高。當在撰寫研究，反覆檢視訪談稿時，一直有種說不出來的不自然感，一直到某一天再次聽到受訪者們彼此聊天，才發現不對勁的地方：在所有的訪談稿中，台語髒話全部不見了！我刻意將自己變成研究者，沒想到平常熟識的人也刻意將自己變成受訪者。另外，研究者的身分也會讓受訪者選擇隱藏一些真正的感覺。小J姐接受訪問的地點是在車庫裡的工具倉庫，負責管理倉庫的大姐當時也在現場。當我問小J姐，工作到現在有遇過什麼讓自己印象比較深刻的事情，大姐先插話，暗示小J姐講她曾經和某一任班長（司機）的衝突，但是小J姐看看我，再看看大姐，說：「那不好的事情不好講吧（台）。」最後小J姐和我說了一些和民眾互動的小故事。對小J姐來說，和我是講「好的」，而非「真實感受到的」。

「我是誰？」似乎是每個質性研究者都會面臨的問題，當嘗試回答時，或許就能夠部分回答研究之於自己的意義。在田野裡面（或許我從來沒有離開過），雖然身份認同的衝突使我在原本自在的環境需要換個角色，但也是藉著社會學的學習，使我有機會用不一樣的眼睛認識清潔隊工作。

附錄一：各項環保機關人力概況（99年6月底）

表 12：各項環保機關人力概況（99年6月底）

	員工人數 (人)				員工人數 性別結構 (%)	
	合計	結構比 (%)	男性	女性	男性	女性
合計	37,801	100.00	26,643	11,158	70.5	29.5
環保署、局	4,329	11.45	2,316	2,013	53.5	46.5
職員	3,284	8.7	1,761	1,523	53.6	46.4
工員	1,024	2.7	535	489	52.2	47.8
駐衛警察	21	0.1	20	1	95.2	4.8
廢棄物清除處理單位	33,472	88.55	24,327	9,145	72.7	27.3
職員	1,455	3.8	1,107	348	76.1	23.9
工員	32,017	84.7	23,220	8,797	72.5	27.5

資料來源：環保署統計室

附錄二：各項環保機關人力概況（100年6月底）

表 13：各項環保機關人力概況（100年6月底）

	員工人數 (人)			員工人數 性別結構 (%)		
	合計	結構比 (%)	男性	女性	男性	女性
合計	37,704	100.0	26,856	10,848	71.2	28.8
環保署、局	4,406	11.7	2,410	1,996	54.7	45.3
職員	3,354	8.9	1,812	1,542	54.0	46.0
工員	1,031	2.7	578	453	56.1	43.9
駐衛警察	21	0.1	20	1	95.2	4.8
廢棄物清除處理單位	33,298	88.3	24,446	8,852	73.4	26.6
職員	1,346	3.6	972	374	72.2	27.8
工員	31,952	84.7	23,474	8,478	73.5	26.5

資料來源：環保署統計室

附錄三：各項環保機關人力概況（102年6月底）

表 14：各項環保機關人力概況（102年6月底）

	員工人數 (人)				員工人數 性別結構 (%)	
	合計	結構比 (%)	男性	女性	男性	女性
合計	38,136	100.0	26,957	11,179	70.7	29.3
環保署、局	4,632	12.1	2,405	2,227	51.9	48.1
職員	3,526	9.2	1,832	1,694	52.0	48.0
工員	1,085	2.8	553	532	51.0	49.0
駐衛警察	21	0.1	20	1	95.2	4.8
廢棄物清除處理單位	33,504	87.9	24,552	8,952	73.3	26.7
職員	1,305	3.4	934	371	71.6	28.4
工員	32,199	84.5	23,618	8,581	73.4	26.6

資料來源：環保署統計室

附錄四：廢棄物清理人員概況（99年6月底）

表 15：廢棄物清理人員概況（99年6月底）

	廢棄物清理人員數 (人)				廢棄物清理人員數 性別結構 (%)	
	合計	結構比 (%)	男性	女性	男性	女性
合計	33,472	100.0	24,327	9,145	72.7	27.3
垃圾	20,030	59.8	14,712	5,318	73.4	26.6
清運	18,058	53.9	13,214	4,844	73.2	26.8
處理	1,972	5.9	1,498	474	76.0	24.0
水肥	224	0.7	148	76	66.1	33.9
清運	202	0.6	130	72	64.4	35.6
處理	22	0.1	18	4	81.8	18.2
資源回收	6,009	18.0	4,651	1,358	77.4	22.6
其他	7,209	21.5	4,816	2,393	66.8	33.2

資料來源：環保署統計室

附錄五：廢棄物清理人員概況（100年6月底）

表 16：廢棄物清理人員概況（100 年 6 月底）

	廢棄物清理人員數 (人)				廢棄物清理人員數 性別結構 (%)	
	合計	結構比 (%)	男性	女性	男性	女性
合計	33,298	100.0	24,446	8,852	73.4	26.6
垃圾	18,988	57.0	14,206	4,782	74.8	25.2
清運	17,094	51.3	12,761	4,333	74.7	25.3
處理	1,894	5.7	1,445	449	76.3	23.7
水肥	205	0.6	136	69	66.3	33.7
清運	189	0.6	124	65	65.6	34.4
處理	16	0.0	12	4	75.0	25.0
資源回收	6,202	18.6	4,870	1,332	78.5	21.5
其他	7,903	23.7	5,234	2,669	66.2	33.8

資料來源：環保署統計室

附錄六：廢棄物清理人員概況（102年6月底）

表 17：廢棄物清理人員概況（102 年 6 月底）

	廢棄物清理人員數 (人)				廢棄物清理人員數 性別結構 (%)	
	合計	結構比 (%)	男性	女性	男性	女性
合計	33,504	100.0	24,552	8,952	73.3	26.7
垃圾	18,455	55.1	13,797	4,658	74.8	25.2
清運	16,688	49.8	12,505	4,183	74.9	25.1
處理	1,767	5.3	1,292	475	73.1	26.9
水肥	275	0.8	202	73	73.5	26.5
清運	254	0.8	184	70	72.4	27.6
處理	21	0.0	18	3	85.7	14.3
資源回收	6,516	19.4	5,123	1,393	78.6	21.4
其他	8,258	24.6	5,430	2,828	65.8	34.2

資料來源：環保署統計室

附錄七：清潔隊業務一覽表

表 18：清潔隊業務一覽表

項次	內容	工作流程或應檢附證件
一	水溝處理	住戶兩公尺以外之公共排水溝。
二	雜草割除	公共場所之雜草。
三	環境消毒	戶外之公共場所（不包括樓梯間、私人庭院、公共地下室）
四	清洗小廣告	住戶兩公尺以外之公共場所（不包括樓梯間）。
五	大型廢棄傢俱清運	大型廢傢俱依申請順序排定日期至府（樓下）免費清運（本市市民及非營業性質之廢傢俱可自行運至安康傢俱清運組免費代為處理）。
六	執行資源回收工作	數量多之可回收物派專車清運資源回收分類指引。
七	垃圾強制分類	一般垃圾、廚餘回收及資源回收清運時間與路線表。
八	防治公害	防治公害。
九	收費廣告欄作業	受理民眾申請之廣告物張貼。
十	路燈桿懸掛廣告旗幟作業	受理宮燈旗幟之申請懸掛。

五都升格前，依樹林市公所的網頁內容製（2010 年）；

並依 2013 年受訪者口述修正

附錄八：清潔人員工作標準作業程序手冊（節錄）

一、垃圾清運作業

（一）作業程序

1. 各車駕駛及隨車隊員應於出勤前 30 分鐘抵達停車場，做車輛一級保養（例如添加潤滑油、水、柴油及輪胎氣壓之保持、各部位螺絲之旋緊、各種機件之檢查），並依規定填寫一般車輛每日檢點表。
2. 作業人員進入工作現場前應穿著反光背心、安全帽、防護手套與防滑防壓之安全鞋，以確保工作安全。
3. 行駛至各責任區收運點時，駕駛人員下車，手持指揮棒至垃圾車後方指揮交通。作業時，兩邊車窗留 20 公分窗隙，讓駕駛人員可聽到其他相關人員之喊話。
4. 隨車隊員下車開始協助民眾傾倒垃圾。
5. 收滿垃圾後，隨車隊員應注意垃圾包中是否有危險物品（例如燈管、針筒、化學物品或其他管制品），若有，將危險物品移至安全處。
6. 隨車隊員在控制盤上按下啟動鈕，準備開始進行壓縮作業。
7. 隨車隊員壓縮作業時，應站立於垃圾車側面，防止因垃圾掉落而受到傷害，且禁止再讓民眾丟棄垃圾包，並保持安全距離，以防不明物反彈受傷。
8. 壓縮車作業時，作業人員不可用手推擠垃圾。
9. 收集垃圾作業未完成，重複進行壓縮、收集垃圾動作。
10. 隨車隊員在控制盤上按下關閉鈕，停止壓縮作業。
11. 垃圾收滿後，需做踏板、開關及垃圾滑落等安全檢查。
12. 啟動車輛行進前，駕駛及隨車隊員留意車輛周圍是否有人、動物或其他物品，若有，需停止作業。
13. 作業完成，工作人員上車，駕駛確認隨車隊員繫上安全帶後啟動車輛

到下一定點或回程。

- (二) 注意事項：車輛保養檢查、個人安全防護裝備、控制盤啟動壓縮時注意四周民眾保持安全距離、啟動車輛行進前注意四周、啟動車輛繫上安全帶。

二、街道清掃作業

(一) 作業程序

1. 清掃街道或夜間人員，應穿反光斑馬衣，戴安全帽（反光帽）及夜間照明工具。
2. 清掃街道之手推車（機車）放置於來車方向前方約 15~20 公尺處車道，以防車輛衝撞。手推車（機車）放置時應將反光三角警告標誌，面向來車。
3. 清掃時隨時提高警覺，注意前後來車，以策安全。
4. 作業中遇有車道上廢棄物需撿拾時，須先注意雙方來車，在安全情況下撿拾。

- (二) 注意事項：個人安全防護裝備、手推車（機車）放置於適當位置、反光三角警告標誌面向來車、隨時提高警覺注意前後來車。

1. 作業時間應避開深夜及交通繁忙時段，以避免車輛撞擊危險。

三、資源回收作業

(一) 作業程序

1. 作業人員進入工作現場前應穿著反光背心、反光帽、防護手套與防滑防壓之安全鞋，以確保工作安全。
2. 駕駛及隨車工作人員上車。
3. 資源回收車行駛至各責任區收運點時，閃雙黃燈，兩邊車窗開啟 20 公分窗隙，讓駕駛能聽到隨車人員喊話。

4. 隨車人員先下車於工作定點前放置安全三角錐。
5. 駕駛停妥車輛後，手持閃光指揮棒下車協助。
6. 駕駛協助隨車人員放開尾門固定扣環（一人開一邊），要避開尾門下降空間，注意安全。
7. 駕駛手持閃光指揮棒警戒。
8. 隨車人員應注意升降機尾斗門四周人員，在安全無虞情況下，操作尾門放下，按開關前先喊「要放尾門了」，然後先開啟一小縫看有無東西掉出，再行全部開啟。
9. 隨車人員將尾斗升降設備放至一半呈階梯狀後停止，再登踏尾斗上車。
10. 駕駛將尾斗升降設備上升至最高點，按開關前先喊「要上升了」，關上尾門。
11. 沿途收運資源回收物，收集完成。
12. 駕駛打開尾門，按開關前先喊「要放尾門了」，將尾斗升降設備放至一半呈階梯狀後停止，喊「好」。
13. 隨車人員下車。
14. 隨車人員將尾斗升降設備上升至最高點，按開關前先喊「要上升了」關上尾門。
15. 駕駛協助隨車人員將尾門固定扣環扣好（一人關一邊），巡視車輛四周及車底是否有人、動物或其他物品，駕駛先上車。
16. 隨車人員收取三角錐後上車。
17. 作業完成，駕駛確認隨車人員繫上安全帶後啟動車輛到下一定點或回程。

(二) 注意事項：車輛保養檢查、個人安全防護裝備、工作定點前放置安全三角錐、開關尾門及尾斗升降設備注意安全。

附錄九：勞工安全衛生管理守則（張貼在車庫管理室）

- 一、非清潔隊人員（以下簡稱本隊），不得擅自進入場所，如須進入者須徵得主管許可。
- 二、上班出勤應依標準規範，裝著隨身配件（制服和反光背心及安全頭盔）一切符合需求，並遵守交通規則相關規定。
- 三、非本隊人員嚴禁靠近施作中之機械車輛，並請勿操作開關，以防意外。
- 四、本隊人員不得赤膊、穿拖鞋、服裝不整等，妨礙觀瞻。
- 五、本隊人員夜晚不喧嘩吵鬧妨礙安寧，亦嚴禁酗酒、賭博等不良行為。
- 六、各類材料進場後，不得擅自攜出，未經主管許可擅自搬離者，以竊盜論。
- 七、瓦斯、氧氣等易燃物設備，平日應妥為存放，使用時尤應注意安全。
- 八、嚴禁隨地便溺、丟棄煙蒂、紙屑、果皮等，時時防範火災，並注意公共安全。
- 九、本守則係依勞工安全衛生法訂定，全體工作人員，對於守則規定事項應切實遵守。

附錄十：訪談大綱

基礎資料表格填寫

填表日期：

姓名：	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生年：
進入清潔隊的年份：		從事清潔隊的原因：
請勾選在清潔隊從事過的工作與填寫時間長短：		
【垃圾清運】		【其他項目】
<input type="checkbox"/> 日間垃圾清運司機，_____年	<input type="checkbox"/> 日間機動人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 日間垃圾清運助手，_____年	<input type="checkbox"/> 夜間機動人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 夜間垃圾清運司機，_____年	<input type="checkbox"/> 機動掃路人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 夜間垃圾清運助手，_____年	<input type="checkbox"/> 掃路人員，_____年	
【資源回收】	<input type="checkbox"/> 割草司機，_____年	
<input type="checkbox"/> 夜間資源回收司機，_____年	<input type="checkbox"/> 割草人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 夜間資源回收助手，_____年	<input type="checkbox"/> 水溝清理司機，_____年	
<input type="checkbox"/> 資源回收場分類，_____年	<input type="checkbox"/> 水溝清理人員，_____年	
【廚餘回收】	<input type="checkbox"/> 街道清掃司機，_____年	
<input type="checkbox"/> 日間廚餘回收司機，_____年	<input type="checkbox"/> 街道清掃助手，_____年	
<input type="checkbox"/> 日間廚餘回收助手，_____年	<input type="checkbox"/> 海報清洗人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 夜間廚餘回收司機，_____年	<input type="checkbox"/> 車輛維修人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 夜間廚餘回收助手，_____年	<input type="checkbox"/> 隊部人員，_____年	
【環境整理】	<input type="checkbox"/> 巡查人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 環境整理司機，_____年	<input type="checkbox"/> 車庫值班人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 環境整理人員，_____年	<input type="checkbox"/> 回收場值班人員，_____年	
<input type="checkbox"/> 環境整理垃圾清運，_____年	<input type="checkbox"/> 日/夜間管理人員，_____年	
在清潔隊從事的第一份工作與目前的工作：		

印象最深刻的一份工作與原因：
一天的上班時間：
一週的上班時間：

訪談問題－垃圾清運／資源回收／掃路人員／廚餘回收

1. 勞動過程

A. 基本問題

- (1) 您滿意目前的薪資嗎？
- (2) 清潔隊是如何考核獎金？這會影響您的工作表現嗎？
- (3) 一天的工作行程，中間有休息時間嗎？如何安排？
- (4) 路線、內容是如何安排？是自己選擇還是上頭分配？
- (5) 「垃圾強制分類」到「垃圾不落地」政策，對於自己的工作量和工作壓力上有哪些影響？

B. 危險性

- (1) 您覺得掃路工作會面臨哪些危險？
- (2) 您目前遇過最危險的事是什麼？
- (3) 您如何處理自己所遇到的危機？

C. 重覆性

- (1) 如何克服體力上的困難？
- (2) 如何調適身體上的不適？
- (3) 如何克服日復一日、重覆性高的工作（單調性）？

D. 重度勞力

- (1) 您覺得掃路工作是份需要很多體力的工作嗎？

(2) 會遇到哪些職業傷害或身體上的不適？

E. 技術性

(1) 您覺得清潔隊中最有挑戰性的工作是？

(2) 您覺得自己現在的工作有挑戰性嗎？

(3) 目前遇到最有挑戰性的工作是？

(4) 您覺得要做好現在這份工作，需要的技巧有哪些？

F. 情緒勞動

(1) 平常最常接觸到的人有哪些？

(2) 您的工作需要面對民眾嗎？

(3) 民眾一般對清潔隊員有哪些反應與互動呢？

(4) 有沒有遇過什麼民眾讓您印象深刻？

(5) 如果遇到不講理或是堅持自己的分類方式，您是如何面對？

(6) 您在工作時，會主動和民眾說話嗎？為什麼？

2. 認同感受

(1) 您喜歡清潔隊的工作嗎？

(2) 您喜歡掃路工作這份工作嗎？

(3) 您怎麼看待您的工作？這份工作對您的意義為何？

(4) 您覺得要從事掃路工作需要具備哪些特質？

(5) 您覺得身為一個男性／女性，對於從事掃路工作有哪些影響呢？

(6) 您覺得男性和女性清潔隊員在掃路工作表現上有什麼不同？

(7) 您心目中認為的模範掃路工作人員是什麼樣子？

參考文獻

中文

Abbott, Pamela、Wallace, Claire 著，1995，俞智敏等譯，《女性主義觀點的社會學》。台北：巨流。

王志弘，1997，《性別流動化的政治與詩學》。台北：台灣大學建築與城鄉研究所博士論文。

王叢桂，1996，〈兩性在工作與家庭價值上的不同及其對婚姻調適的可能影響〉。《家庭教育與社區發展》1996：42-66。

行政院環境保護署，2008，《清潔機構清潔人員設置、工作執掌及相關法規之分析檢討》。http://epq.epa.gov.tw/project/projectcp.aspx?proj_id=NYOIJTAVLC，取用日期 2013 年 4 月。

———，2010，《99 年性別統計與分析》。<http://www.epa.gov.tw/ch/SitePath.aspx?busin=4177&path=8331&list=8331>，取用日期 2012 年 12 月。

———，2011a，《100 年性別統計與分析》。<http://www.epa.gov.tw/ch/SitePath.aspx?busin=4177&path=8331&list=8331>，取用日期 2012 年 12 月。

———，2011b，《100 年度清潔人員安全教育演練委託專案工作計畫》。http://epq.epa.gov.tw/project/projectcp.aspx?proj_id=1000174613，取用日期 2013 年 4 月。

———，2014，《102 年性別統計與分析》。<http://www.epa.gov.tw/ch/DocList.aspx?unit=24&clsone=501&clstwo=180&clsthree=1400&busin=4177&path=17295>，取用日期 2014 年 7 月。

行政院環境保護署環境督察總隊，2009，《清潔人員執行職務死亡案例分析與檢

- 討》。行政院環境保護署。
- 李哲宇，2008，《一技之長真能黑手變頭家嗎？－機車修理師傅的維修技術、社會關係與工作意識》。台北：世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 江岳樵，2009，《初探女性公車駕駛員的勞動過程：以台北市區公車為例》。台北：東吳大學社會學系碩士論文。
- 何玉華，2011，〈新北市招考清潔隊員，補習業者看好商機，從去年底就陸續開班招生。〉，《自由電子報》。網址：
<http://www.libertytimes.com.tw/2011/new/mar/7/today-taipei1.htm>，取用日期
2014年5月。
- 呂正豐，2005，《清潔隊隊員職業傷害因子探討研究－以台北市為例》。台北：中國文化大學勞動學研究所碩士論文。
- 林品菁，2009，《微笑的飛行－空服員的情緒勞動》。花蓮：國立東華大學社會發展研究所碩士論文。
- 徐宗國，1995，《工作內涵與性別角色》。台北：稻鄉。
- ，2001，〈拓邊照顧工作：男護士在女人工作世界中得其所〉。《台灣社會學刊》26：163-210。
- 陳向明，2002，《社會科學質的研究》。台北：五南。
- 陳志略，1990，〈他們不能「暫停呼吸」〉。《中央月刊》23-5：120-124。
- 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研究所碩士論文。
- 陳美華，2009，〈性別〉，收於王振寰、瞿海源主編，《社會學與台灣社會》。台北，巨流。
- 郭枝南，2002，《高雄市環保局清潔隊員工作動機與工作滿意度之相關研究》。台北：國立師範大學工業科技教育學系碩士論文。
- 張苙雲，1988，〈行政組織內的個人事業生涯發展〉。《中央研究院民族學研究所

- 集刊》66：1-30。
- 張苙雲、莊淵傑，2004，〈科層勞動市場之兩性職等差距〉。《臺灣社會學刊》32：149-187。
- 張晉芬，2002，〈找回文化：勞動市場中制度與結構的性別化過程〉。《臺灣社會學刊》29：97-125。
- ，2011，《勞動社會學》。台北：政大出版社。
- 黃承勇，2004，《台灣公私部門與階級意識關係之研究》。台北：國立臺北大學社會學系碩士論文。
- 黃淑玲，2007，〈男子性與男子氣概〉。收錄於黃淑玲、游美惠主編《性別向度與台灣社會》。台北：巨流出版社。
- 黃聖閔，2009，《性別與技術：國道收費員的技術實踐與認同》。台北：世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 詹士弘、蔡宗勳、丁偉杰，2012，〈《隊員收垃圾》站車斗違規又危險〉，《自由時報》。網址：
<http://news.ltn.com.tw/news/local/paper/624252#comments>，取用日期2014年5月。
- 葉文裕、張靜文，1999，《清潔隊員職業衛生狀況調查》。行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。
- 葉桑如，1999，《逾越或是鞏固？—台北地區女性計程車司機的個案研究》。新竹：國立清華大學社會學研究所碩士論文。
- 鄭巧玉，2010，《清潔隊隊員職業傷害因子探討—以台南市為例》。台南：長榮大學職業安全與衛生學系碩士論文。
- 劉梅君，1999，〈性別與勞動〉，收錄於王雅各編，《性屬關係（上）：性別與社會、建構》。台北：心理。頁255-302。
- 藍佩嘉，1995，《銷售的政治：性別化的勞動身體規訓——兩種化妝品銷售勞動體

- 制（百貨專櫃、傳銷）的比較研究》。台北：國立臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 謝國雄，1997，〈打造勞雇關係：控制、志願性順服與基本文化分類概念〉，《純勞動：臺灣勞動體制諸論》。台北：中研院。
- 魏東明，2009，《組織變革認知與組織承諾之研究－以台東市公所清潔隊為例》。台東：國立台東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文。
- 嚴祥鸞，2009，《性別與工作：社會建構的觀點》。台北：巨流。

英文

- Acker, J., 1992. Gendering organizational theory. Pp. 248-260 in, *Gendering Organizational Theory*, edited by A. J. Mills & P. Tancred. London: Sage.
- Braverman, Harry, 1975. *Labor and Monopoly Capital: the Degradation of Work in the Twentieth Century*. New York: Monthly Review Press.
- Bradley, Harriet, 1989. *Men's work, Women's Work*. London: Polity Press.
- Bozeman, B. and Bretschneider, S., 1994. *All Organizations are Public: Bridging Public and Private Organizational Theories*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Burawoy, Michael, 1979. *Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Cavendish, R., 1982. *Women on Line*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Hakim, Catherine, 1995. 'Five Feminist Myths about Women's Employment.' *British Journal of Sociology*. 46(3) : 429-455.
- , 1996. *Key Issues in Women's Work*. London: Athlone.
- Hochschild, Arlie Russell, 1940. *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Marx, Karl. 1963. 'Alienation and Social Classes.' Pp. 74-78 in Grusky, David, *Social Stratification: Class, Race, and gender in Sociological Perspective* (2008,3rd ed.).

- Boulder, Colorado: Westview Press.
- Miner, Horace, 1956. 'Body Ritual Among the Nacirema.' Pp. 19-22 in J. J. Macionis and N. V. Benokraitis (eds.), *Seeing Ourselves: Classic, Contemporary, and Cross-Cultural Readings in Sociology, 7rd.*
- Noble, David, 2002. 'Social choice in machine design: the case of automatically controlled machine tools' ,Pp. 161-176 in Donald Mackenzie and Judy Wajcman (eds.), *The Social Shaping of Technolog.* Open University Press.
- Oakley, Ann, 1982. *Subject Women.* London: Fontana.
- Pollert, Anna, 1981. *Girls, Wives, Factory Lives.* London:Macmillan.
- Petersen, Trond and Laurie A. Morgan, 1995. 'Separate and Unequal : Occupation-Establishment Sex Segregation and the Gender Wage Gap.' *American Journal of Sociology* 101(2) : 329-365.
- Rainey, H., 1991. *Understanding and Managing Public Organizations.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Reskin, Barbara F., 2000. 'Getting It Right: Sex and Race Inequality in Work Organizations.' *Annual Review of Sociology* 26: 707-709.
- Reskin, Barbara F. and Heidi I. Hartmann(eds.), 1986. *Women's Work, Men's Work, Sex Segregation on the Job.* Washington, DC : National Academy Press.
- Simonton , Deborah, 1999. Gendering work in Eighteenth-century Towns, in Margaret Walsh(edited), *Working Out Gender : perspectives from labour history.* Ashgate Pub Ltd.
- Strunz, H., 1995. *Administration: Public and Private Management Today.* New York: Peter Lang.
- Westwood, Sallie, 1984. *All Day Every Day: Factory and Family in the Making of Women's Lives.* London: Pluto Press.