



NATIONAL KAOHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

通 識 教 育 中 心 ---- 102 年度性
別教育講座

「以客為尊」的內外需實： 互動式服務業的職場勞動與性別關係

演講者/ 游美蕙 教授

時間/ 4 月 30 日 星期二 13:30 ~15:00

地點/ 行政大樓 5 樓簡報室

「以客為尊」的內外需實：互動式服務業的職場勞動與性別關係

演講活動照片



國立高雄餐旅大學102年度性別教育專題

「以客為尊」的內外虛實：

互動式服務業的職場勞動與性別關係

簽到單

活動日期：102/4/23(二) 13:30~15:00

活動地點：行政大樓5樓

班級：

體育



編號	簽到	編號	簽到
1	蔡采貞	16	曾以綺
2	黃怡嘉	17	王麗惠
3	邱能意	18	朱玟婷
4	葉伊涵	19	石慧名
5	曾曼華	20	閻宜瑋
6	阮琳恩	21	陳逸庭
7	黃嘉蓉	22	單曉民
8	吳宇翔	23	李華佑
9	黃佳儀	24	林怡亭
10	羅怡軒	25	張友馨
11	劉庭瑛	26	林婉綺
12	吳亭慧	27	李珮瑜
13	林欣宜	28	劉穎萱
14	謝博淳	29	陳宜伶
15	梁麗玄	30	王翎如

游秀媛

國立高雄餐旅大學102年度性別教育專題

「以客為尊」的內外虛實：

互動式服務業的職場勞動與性別關係

簽到單

活動日期：102/4/23(二) 13:30~15:00

活動地點：行政大樓5樓

班級：

編號	簽到	編號	簽到
31	王晏頤	46	
32	賴言苡	47	
33	潘淑志	48	
34		49	
35		50	
36		51	
37		52	
38		53	
39		54	
40		55	
41		56	
42		57	
43		58	
44		59	
45		60	

國立高雄餐旅大學102年度性別教育專題
「以客為尊」互動式服務業的職場勞動與性別關係
簽到單

活動日期：102/4/30(二) 13:30~15:00

活動地點：行政大樓五樓簡報室

編號	簽到	編號	簽到
1	張淑芬	16	周育琳
2	邱仁傑	17	胡凱媚
3	劉子倫	18	陳嘉文
4	何正浩	19	黃瓊玉
5	黃今郁	20	江麗麗
6	洪慧恬	21	黃培
7	潘敏杰	22	王孟璇
8	張晉銘	23	王淑娟
9	吳民仁	24	蔡惠雅
10	黃雅迪	25	蔡初平
11	蕭君婷	26	賴語菀
12	歐南怡	27	楊望傑
13	柯乃綺	28	劉華珍
14	余懷如	29	葉鼎宇
15	彭鈺臻	30	葉書永

國立高雄餐旅大學102年度性別教育專題
「以客為尊」互動式服務業的職場勞動與性別關係
簽到單

活動日期：102/4/30(二) 13:30~15:00

活動地點：行政大樓五樓簡報室

編號	簽到	編號	簽到
31	康彩霞	46	鍾垂芸
32	李新瑜	47	王芳顏
33	劉小萱	48	王藍尼
34	馬玉琦	49	翁育成
35	陳心潔	50	劉淑貞
36	章育誠	51	尹富豐
37	李珮瑜	52	
38	劉穎萱	53	
39	林婉綺	54	
40	石慧名	55	
41	陳逸庭	56	
42	閻宜玲	57	
43	朱玉婷	58	
44	王麗惠	59	
45	洪宛鍾	60	

國立高雄餐旅大學

通識教育中心

『102 年度性別教育講座—『以客為尊』的內外虛實：互動式服務業的職場勞動與性別關係』

講座紀錄

時間:民國 102 年 04 月 30 日(星期二)13 時 30 分

地點:人文大樓五樓 G509 教室

演講人: 游美惠 教授

記錄: 董佳琪

出席人員:詳簽到表

前言

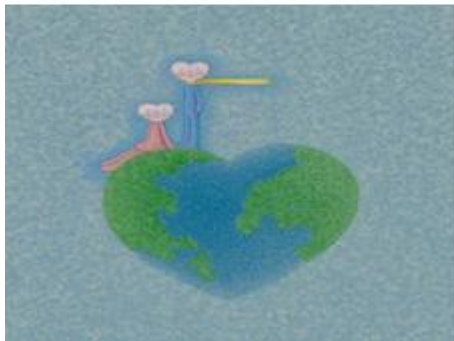
我來簡單的介紹一下美惠老師，我相信美惠老師，假設如果你對性別教育有一點點涉略的話，會看到它非常多的著作是跟她是沈深的，她在技職教育這一塊是很多很多的學理學制都非常的豐富，我特別邀請她來是因為我們學校都是以服務業為主，未來你到職場工作的時候，到底有哪些性別、意識上面成列的部份，有那些是你們需要去了解的或是去敏覺得，不管你是身為女性、男性，在你服務的職場都是人的時候要怎麼去面對這個課題，所以我想要邀請美惠老師跟大家做一點的分析跟想法的分享，那也很期待的是，假設你們對職場上的已經有點接觸的話，可以提出來你的好奇，在這過程裡面不斷的跟老師，相信老師是非常樂意的，那我們就趕快把握時間歡迎老師來跟大家分享她的主題，謝謝。

謝謝老師，很高興來到高餐這邊，其實好多年前我來過這個學校演講，可是那個時候演講對的是全校的導師，我印象中是這樣，很多年都沒有來了，這次接受邀請的時候就有談到，特別我們聽講的學生，然後屬性、主題，所以我今天這個題目其實是特別為高餐的學生準備的，我在外面演講其實是沒有在講這個主題的，可是因為我自己受社會學的訓練，像我今天早上剛在學校上了性別社會學的課，其實社會學一定會講到職場勞動的問題，性別社會學一定會從性別的角度去看，所以我特別來準備這個講稿，對我來說也不是太困難，而且希望就是很實用、跟大家未來的生涯、未來你們日常生活很多的工作的場域、就業的場域是有關聯的，所以希望這樣的講習可以貼近你們的日常經驗，會對你們有幫助。也許現在一時半刻你不覺得有幫助，可是以後你一定會體會很深，所以現在先學起來吧！

自我介紹

我先自我介紹一下，我在高師大的性別教育研究所，我們所有碩士班、也有博士學位學程也就是博士班的學生，我其實在高師大也是上碩博班的課，像這學期接了一門通識課，可是以後大概也不太會去上通識課，所以我想要的對象是研究生，性別教育研究所或性別的相關系所台灣其實只有三家，高師大、高雄醫學大學在護理學院之前在護理學院有個性別研究所，再來就是世新，世新有性別研究所，所以性別研究在台灣其實還是個新興的一個鑑識化的碩士班的機構讓大家了解一下，不過各大學、就像各位在高餐這邊有學到，各大學在通識開性別的課程大概就是基本盤的，就是一定要顧到，我自己學的是社會學，現在主要在性別系所，我的教學研究都是跟這個有關。

「以客為尊」的內外虛實： 互動式服務業的職場勞動與性別關係



游美惠 教授

高雄師範大學
性別教育研究所

我今天定這個題目，我自己覺得也滿有意思的，以客為尊的內外虛實，在座各位同學你們受的專業訓練其實一定常常被耳提面命說：『客人永遠是對的、客人是最重要的。』服務業嘛，可是你們做的服務業又不是一般的服務業，服務業百百款，你們從事的服務業其實有個專有名詞叫做互動式服務業，你們其實是需要跟人家互動的，這也是餐旅這間的專業，其實一定是互動式的服務業，互動式的服務業除了職場上面的勞動、體力勞動，每天工作八個小時、十個小時一定是會累，是體力勞動的部份，身體會不會有酸的氣味、會不會有哪裡酸痛、哪裡有沒有被燙傷了、要擺什麼樣得姿態，這是身體的勞動，可是另

外一方面來說的話我今天介紹另外一個概念就是情緒的勞動，而且那個部份可能是當今你們正被要求的，不管是職場勞動或者是情緒勞動，性別的關係跟這個社會期待男性應該怎麼樣、女性應該怎麼樣、性別的互動關係應該是怎麼樣，這個東西絕對會影響，所以每個人在職場工作，性別的因素其實都會滲透其中，以互動式服務業來說的話，我們如果以餐飲業來講，他會怎麼樣被要求？或者常常面臨到怎麼樣的問題，這就是我要講的，我今天的第一個部份我最希望講到一般的職場勞動跟情緒勞動的部份，之後我可能會跟大家講職場性騷擾，因為大家知道那個服務業的場合裡面碰到職場性騷擾機會其實還真不少，所以你自己要先認識以後你才會知道要怎麼樣來因應、怎麼樣來處理，有什麼樣的法規來保障你的權益，不要等到事情發生的時候不知所措、哭哭啼啼的，我們與其這樣的話不如現在就先做好功課，不一定是你自己那麼倒楣碰到這種事，你身邊的同事、你身邊的人，甚至你已經當上主管了，你可能要處理職場裡面相關的事件，你就有這個基本的素養。

大綱

1. 互動性服務業的職場勞動 身體與情緒勞動 性別觀點的分析

2. 職場中的性別議題 性騷擾防治



接下來就跟大家講一下，我基本上今天的主題會特別針對會互動性的職場勞動，然後會講到身體的勞動、情緒的勞動，那是因為我自己的專長比較能貢獻的是性別觀點的部份，之後第二個部分我會講到一點點的職場中的性騷擾防治的議題，性騷擾防治就像我剛剛說的不一定是你會碰到，可是你以後碰到因為你上過這個課所以你不會驚慌，第二點如果不是你碰到是你的同事碰到，那你也可以協助他、指引他去怎麼樣來替自己爭取權益，再來是未來你可能會當主管，你可能是店長、你可能是經理，那如果你們這個職場發生相關事情的時

候，你也要有那個素養你才能夠處理，如果你職場生涯上就是要競爭的話，你要當一個領導人這個議題對你是有幫助的。

互動性服務業 (interactive service work)

- ▶ **互動式服務業**和**非互動性的製造業勞動** 不同
- ▶ 服務業因為加入「顧客」這個要素，勞動過程也會隨著顧客之差異性而改變，勞資關係也更複雜
- ▶ 服務業的原工除了出賣體力，也必須讓情緒演出成為例行工作的一環。

互動性服務業的職場勞動

- ▶ **身體的勞動**
- ▶ 工時規定與體力負荷的合理性
- ▶ 工作環境的安全性與舒適性
- ▶ 身體裝扮的要求（如化妝，髮式，穿著打扮等）



我剛說過高餐這邊的學生，你們未來從事的行業可能性很大的大概都是做互動式的服務業，如果你只是在廚房當廚師做餐飲可能你比較不太需要跟人互動，可是你如果是在外場，你一定會跟同事、跟客人來做互動，所以你的工作

你也不是只操作機器、你不是只要一直煮咖啡都不用跟人家講話，你需要跟別人講話的時候你就需要互動，像這種 servers work 非常 interactive 是非常有互動性，你一直被要求的就跟那種製造業的勞動就不一樣，一個人在工廠工作他做的是製造業，他跟機器互動的時間可能比跟人互動的時間還要多，他就算跟人互動是跟同事互動而不是跟客人互動，可是我剛說過以客為尊，客人其實對於服務業來說，對互動式服務業來說的話是非常重要的金主，在這個時候你就不得不顧他們的感覺，所以服務業因為加入顧客這個要素，所以他的勞動過程就比較複雜，勞資關係也比較複雜，就是老闆會要求你什麼，給你多少薪水這個都是牽在一起的，服務業的工作除了出賣勞力之外其實更重要的是你的情緒演出，就是說你不能擺臭臉給人家看，你永遠都要微笑、要有禮貌，這個東西就是情緒演出，你今天心情不好，不好意思你到職場的時候你就是要擺出笑臉給大家看，管你有什麼情傷、管你跟男朋友剛吵架、管你跟女朋友剛分手，那是你家的事，你只要一上場的時候你就是要有一個專業的服務，當然專業的服務禮貌是最基本的嗎！友善禮貌這個是最基本的，有些都還要求你心情，這在這裡面情緒演出就變成互動式服務業裡面例行工作的一環，它也會變成是老闆要要求員工做的事情，所以跟你的勞動來說的話你看我們這裡特別放一個這個照片，有一次我去一個學校評鑑，那個學校是一個醫護方面的專科學校，因為那個學校他們也知道要推性別平等教育，在那個要求服裝部份以前常常會有個刻板印象就是說男生要去實習了，男生穿褲裝，那女生呢？可能就會被要求說只能穿裙裝，可是學校就發生了一些事情，有的女學生她想要當護理人員，可是她不想穿裙裝，她可不可以穿上左邊的女同學這樣的褲裝呢？看起來也是很專業啊！所以後來這個學校就在實習課的時候就說，妳只要是穿這個專業的服裝，妳要褲裝要裙裝是可以自己選擇的，那個就是他們學校推動性別平等教育的具體措施，我在這裡借這個照片就是要告訴大家，其實在座各位，你們在餐飲服務的現場時候其實你常常被要求要穿制服對不對？那是基本的要求，可是有些時候當你還是個學生，你也還沒進到職場的時候，你在制服上，我有穿正式服裝，我不是穿的很邋遢、我不是穿的很隨便，我真的是穿正式服裝，可是女同學可不可以要求說，我想要穿褲裝？還是說女同學的正式服裝只有裙裝才是正式服裝？這裡頭就有一些討論的空間，有些時候我們就是說，一個人是不是專業你在餐飲服務是不是專業的時候服裝是一環，可是服裝是一環褲裝就不專業，裙裝才專業嗎？這個有很多就可以討論的喔！回過頭來說，你看互動性的服務業的職場勞動裡頭，首先最簡單就是你一天要做幾小時？它只有規定你一天上班一定要八小時，打卡對不對？上下班都要打卡，那你說今天我想做

七小時可不可以？有沒有彈性我明天再補一小時可不可以？這都是勞動條件職場相關的勞動規定，有的他會跟你說『為了方便管理我一次要你做十二小時，這樣子你是不是覺得可以接受？他說他會給你加班費是不是可以接受？』，所以這就是最簡單的工時規定跟體力負荷的合理性，再來第二個程式就是說工安，工作場地的安全，你會不會因為在工作的場地裡頭很容易被燙傷、很容易被受到怎麼樣子的其他肢體的傷害，或者是很容易得到什麼職業病，這個就是工作環境的安全性和舒適性，這個都是跟職場裡頭的身體勞動有關，再來就是第三項，剛剛在講的身體服裝的要求，互動式的服務業服裝的要求，我今天當大學教授的，我今天如果真的要穿短褲去上課，學校也莫奈我何，你了解我的意思嗎？大學教授不會被要求要穿什麼樣的衣服，可是有些工作特別會被要求要穿什麼樣的衣服，大家印象中有的是，空中小姐一定都會被要求說要穿褲巾的衣服對不對？五星級飯店的服務接待人員也一定會被要求，這個對不對？所以你就開始在想說哪些工作他會被要求，在身體裝扮的部份，上妝要上什麼妝？上濃妝可以嗎？還是不化無妝可以嗎？要不要戴假睫毛？一定要戴！還是隨便你戴不戴？還是一定不能戴？這個東西都是有討論的空間，髮飾你的頭髮一定要長髮還是短髮？長髮一定要梳包頭對不對？類似這種講法都常常都在職場裡頭他的勞資聘僱的時候就有一些規定，再來就是鞋子要穿什麼鞋子？露趾的涼鞋可不可以？還是說包鞋就好？還是說一定要穿某一種型式的包鞋？所以這個東西都是跟你的身體有關的，你如果進到這一行，你當然很清楚的知道你從事的互動性服務業在這個是相對來講比起別的工作是比較被要求的，你不露面的賣水餃的不會這樣被要求對不對？你做其它的製造業勞動的時候，他可能就是讓你套件，就像你去 7 - 11 打工你就打工的時候套一件他那個罩衫就好了，其實他不太管你，就像醫師，我認識一個眼科醫師，他練瑜珈他裡面都穿瑜珈服，可是他外面套上醫生袍，他就是專業的醫師，他眼科醫師很多人去找他開白內障的、看青光眼的、割雙眼皮，他一樣專業生意做很好，可是隨便他要穿什麼，可是外面一定要罩白袍，他不能穿著瑜珈服就幫病人開刀，所以類似像這樣就是說，有的工作在身體的部分被要求比較多，你也比較沒有權利去抱怨，可是有的工作相對來說自主性是比較高的，大家心理要有底。

互動式服務業的職場勞動

▶ 情緒勞動

- ▶ 美國社會學家Hochschild關注受僱者的處境，提出情緒勞動一詞。
- ▶ 情緒勞動在公眾場合中一種可辨識的面部及身體操演情緒勞動是許多職業特徵的一部分，多數服務業的受僱者確實都需要在工作中呈現或是特殊的表情或聲音，以推銷產品或服務。
- ▶ 表達適當的情緒或許是敬業的表現，也是一種禮貌；但在資本主義社會中，情緒也是「商品」。經過特殊的包裝之後，情緒於是成為資本家創造更多利潤、財富的工具。



介紹一個概念給大家，就是互動式的服務業非常要求情緒勞動這件事，對你來說可能你今天在演講之前，也許沒什麼機會聽到這個概念，因為大家想說勞動勞動勞動，不是都是身體的勞動嗎？如果以前用那個種田人的想法就是做事嘛，去農地裡頭工作那才叫做勞動，可是勞動有一種概念叫做情緒勞動，美國的一個社會學家 Hochschild 他講的，他說其實呢有些時候你在互動式的服務業裡面特別可以看到，在公眾場合裡頭你臉部的表情、你身體的姿態是特別被要求的，就像你去到有些地方的時候，門口就站一排人跟你鞠躬，禮賓小姐不是都常被這樣要求嗎？鞠躬要鞠多少度？不是鞠 90 度對不對！日式的鼎王有沒有，你如果去吃火鍋的話有沒有發現？他跟你加那個湯汁、加鍋底的時候，都跟你鞠 90 度的躬，那就是職場的要求，可是在那樣子的身體勞動的過程裡頭，他也要你臉上是帶著微笑的、眼神不是充滿敵意的、不是在那邊擠眉弄眼不端莊的，所以這裡頭就是所謂的面部和身體操演情緒勞動是許多職業特徵的一部分，多數服務職業的受僱者確實要在工作裡頭要去呈現一些特殊的表情和聲音來做推銷你的產品和服務，所以那個什麼以客為尊、沒有不是的客人都是這一類的講法其實都是情緒勞動，我相信在你們專業的訓練當中，說不定就有相關的課程是在要求你們在這個部份來說要達成到一定的標準，然後再來就是說有些時候在這一行，表達適當的情緒其實就是敬業的，也是一種禮貌，那其實再資本主義的社會裡頭，情緒本身就是商品，你讓它受到 V I P 級的對待的時候，然後老闆很高興、客人很高興，錢就可以賺入口袋，所以這是資本

主義社會的邏輯，然後情緒就變成資本家創造更多利潤和財富的工具，所以這就是情緒勞動、你們的工作，未來大部數的你們從事的工作可能都是這個部份。

情緒勞動

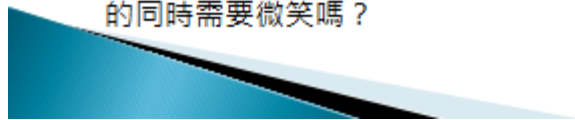
- ▶ 情緒勞動是指情緒成為工作特徵的一個重要部分。
- ▶ 除非是面對機器，否則多數的工作在勞動過程中多少都需要付出一些情緒。
- ▶ 如同工廠裡的勞動過程受到雇主或管理階層的控制、藍領勞工的身體操作節奏受到規訓，服務業受僱者的勞動過程也是被控制、白領勞工的身體和情緒也是被「管理」的。

▶



也不是只有餐飲服務業，像我們常在說社會工作者，老師特別是幼稚園的老師，或者是社工人員，或者是醫護人員特別是護理人員，基本上都會被要求做情緒勞動，所以情緒勞動就是工作特徵重要的一部分，除非你是面對機器，不然的話你在勞動的過程中你都要付出一些情緒，然後像工廠裡的勞動過程受到雇主或管理階層的控制一樣，男女勞工的的身體受到控制，服務業的勞動者也是受到控制，包括你的情緒都是要受到管理的，所以做這一行自己就要先有這樣的認知，有些時候不是你可以自由發揮的，我剛說就算你剛剛和情人吵架，或就算你剛剛結束一段戀情非常的傷心難過，可是你進到職場的時候你就得要提供特定的情緒，也許他只是一種表演，你那句歡迎光臨，那個聲音要抬高的時候它其實只是一種表演，可是你就是要演到位，你不能說我今天心情好不好意思我都不要講，那你馬上就被炒魷魚。

- ▶ 在工作場域中，情緒勞動並非可以由受僱者個人自由發揮或是視個人心情而定的操作，而是必須事先接受制度性的訓練和要求，在服勤時自然地表演。
- ▶ 以Hochschild 所研究的一家美國航空公司內部的運作機制為例，公司中的管理階層將空中服務的勞動流程和細節及情緒肢體的表達全面制度化，明載於各式各樣的手冊中，要求空服員按表操課。在面試時，應徵者即會因為外表特徵先被篩選，被檢視的項目包括體重、身材、牙齒（整齊與否）、面容、五官及年齡。被錄用的空服員在就職前必須接受一連串訓練而瞭解哪些是合適的情緒操演、在什麼情境下應該有何種表情或肢體動作。其餘被制度化的訓練項目包括：要不要主動拿雜誌給客人看？如果要的話，在一趟行程中需提供多少次這樣的服務？這些雜誌拿在手上的姿勢如何？在遞送的同時需要微笑嗎？



其實 Hochschild 他這個研究，他最早研究是在一家航空公司的空服員的研究，他提出情緒勞動的概念的時候，是在對空服員作的研究，他在空服員那邊做研究的時候，他就發現，這些空中服務員他們在面試的時候，會因為外表特徵就先被篩選，比如說你體重多少公斤你是不是超過 55 公斤，不好意思 55 公斤你就不能進來了，然後你的身材是如何、你的牙齒是不是整齊，連牙齒都很重要，五官、面容甚至你的年齡，被錄用的空服員在就職前還要接受一連串的訓練，他先用外在的條件來做篩選，篩選之後再來做訓練、訓練了之後看你情緒的操演，能夠在特定的情緒作什麼樣子的表現，甚至是在危機的時候遇到傲客你要做什麼樣的處理，然後包括細緻到什麼地步，你拿雜誌給客人的時候，雜誌在你的手上要用什麼樣的角度去給客人，在遞送的時候你需要微笑嗎？在行程溝通中你需要提供多少次的服務，類似這樣的東西都是被要求的，可是說問題是空服員也是人啊！尤其是在長途飛行的過程當中，一直要把自己的情緒保持在這種服務他人的狀態，是不容易的。

- ▶ 公司白紙黑字的規定：必須面帶笑容、必須與乘客的眼睛接觸、不能生氣 (Tyler and Hancock 2001)。空服員甚至被教導：客人永遠是對的，至少不會錯，因此絕對不能責備客人。空服員被要求無時無刻要以公司的銷售為念、自己就是代表公司的形象。個人如果滿意空服員的服務，就會成為常客，為公司帶來更多生意。雖然如今飛機上乘客的性別組成已經不再單一化，但早期的乘客幾乎都是以因公出差的男性為主。當時的空服員甚至被期待要讓客人產生一點性幻想。



所以 Hochschild 他在作這個研究的時候他就提到了，說公司白紙黑字的規定你要面帶笑容、要跟眼神接觸、你不能生氣，然後客人永遠是對的、至少客人不會錯，所以你不能責備客人，你強調要提供滿意的服務，客人才會成為常客、公司才會有更多的生意，早期為什麼空服員大多是女性？是因為早期大家搭飛機的客人大部分都是男性的商務客人，空服員有些時候還要提供一些性幻想，空服員本身就是性幻想的體材，所以早期的空服人員全部都是女性。

Hochschild 本身的研究發現空服員對於工作是有怨言的，但是也很清楚地將工作的情緒要求和自己的工作期待區隔。

根據她對一位資深空服員的訪談紀錄

- ▶ …….. 我們是不是高興我們的工作其實不重要，這也不是我們來工作的目的。我們是為了賺錢、能夠碰到好的男人、找一些刺激和有機會旅行才來做這一行的。但是我們這種在飛機上所從事的勞務，是在其他地方都找不到的最耗費心神、沒有快感、又疏離的家務和女侍的勞動。



可是現在不太一樣了大概是搭飛機的時候看不太一樣，Hochschild 他這個研究的時候就有一個訪談你聽聽看一個空服員講的，我們是不是高興我們的工作其實不重要，這是一個空服員說的，這也不是我們來工作的目的、我們就是為了要來賺錢、能夠碰到好的男人，因為在飛機上面那些客人都是有錢人，就去釣金龜婿嗎，碰到好的男人嘛，找一些刺激和可以旅行，因為你可以飛很多國家，很多人想當空服員不就也是為了這樣的夢想，但是我們這種在飛機上所從事的勞務，在其他行業你都找不到的，最耗費精神、沒有快感又疏離家務的勞動，所以說穿了，空服員就是 Waitress、高級 Waitress，在飛機上當 Waitress，就是這樣子，這工作有什麼值得羨慕的？可是你看報紙、電視再說某航空公司在應徵空服員的時候都排很多，你就在遞茶、遞水、遞雜誌啊、服務別人啊，可是為什麼他還是那麼好，其實有時候就是變成說穿上那個制服，然後大家會覺得說看起來好像有一個特別的姿態，其實他做的工作是身體的勞動非常累，長途的飛行一直都在做這件事情，情緒的勞動都要笑，都覺得笑到肌肉已經僵了，我自己的大學同學，跟大家講很多人都在當空服員，不過他當到我這個年紀的時候大概都已經要退到當地勤了，可是當年大學畢業的時候，我的大學同學很多人都去當空服員，我另外有一票的同學，社會暨企業的同學，沒有走專業，像我是繼續唸社會學，有些人沒有走專業，他們去當旅行社的領隊或導遊，所以有一次就很巧，我的同學帶團去搭到華航的飛機，那個飛機的空服員剛好就是我的大學同學，同學在飛機上相會很高興對不對？然後可是因為他在執勤，我的那個當空服員的同學在執勤，也不能跟他敘舊、跟他聊天，就忙著供餐，供完餐之後，有很多服務要處理處理完之後休息的時候再來聊，因為長途飛行飛去美國，長途飛行中間會熄燈的時候就是空服員喘口氣的時候，那我那個帶團的同學真的就是記掛著『怎麼這麼巧的事』，而且大學之後都沒有見面過了，所以一定要去跟同學見面敘舊聊一聊，他就看到大家都在睡了、休息，空服員也沒有跑來跑去的在忙了，他就這個時候去找他聊天應該是 OK 的，所以他就從他的座位起身，走到後面空服員廉子拉起來的那個地方，結果他要走去跟他聊天的時候他突然聽到一句話，讓他不敢再往前邁步，不敢去打開廉子說，某某某我們再來敘舊聊天一下，為什麼？因為他聽到他們的對話，就那些空服員的對話就是說，那些豬終於吃飽了，廉子拉起來的時候那些空服員這樣講，那些豬終於吃飽了！那些豬是誰？飛機上的乘客，很現實喔？在你面前微笑這樣 coffee or tea 對不對？一直在問你，可是廉子拉起來，累死了、真是難搞啊！一下要那個水、一下要白開水一下要泡麵一下要那個什麼東

西、一下要枕頭一下要毯子，結果廉子啦起來休息的時候就說，終於把那些豬餵飽了，就我那個同學就是豬群當中的一個囉！他就不敢再去跟她聊天了，所以這裡頭你就發現到說，其實也不能怪他們，可是你想想看一個人要長時間的去提供禮貌的服務、殷勤的服務的時候，他是辛苦的，所以 Hochschild 就有提到說，你在飛機上看到哪個空服人員他的笑容可掬的服務，可是一下飛機之後你可能要跟他打招呼，他看都不要看你，他就拖著他的行李箱閉著眼睛也好，看都不要看你，因為他已經下舞台了、他的工作已經終了了，他幹麻要對你殷勤啊？幹麻還跟你擠眉弄眼的逗笑啊？所以在這時候你就會發現到說，其實這個工作他有他辛苦的一面，可是一般的人不一定能夠意會的到這一面。

- ▶ 或許大家有過這樣的經驗：空中小姐一旦下飛機後，既使在出入境大廳中碰到同機的旅客，也不會在笑容可掬或展現親切的問候；多半的時候她們甚至裝作沒看見一個小時前還曾經笑臉以對的客人。
- ▶ 對空服員來說，飛機上是她們的前台；在前台所展現的笑容是一種表演、是敬業的表現，是由「制度」所安排。乘客離開飛機後，她們所享有的空間是「後台」，在此她們等同回復到真實的自我，可以自己決定想要表達的表情或肢體動作。



所以在這裡頭，大家也許有過這樣的經驗喔！空中小姐一旦下飛機在大廳中碰到旅客，她其實通常都不會展現親切的問候，甚至她會假裝沒看到你，雖然一個小時前她在飛機上還跟你有說有笑的的樣子，那對空服員來說飛機才是他的舞台，它是前台，在前台這個笑容就是表演、就是敬業，可是這是雇主安排的，乘客離開飛機之後，他們所嚮往的空間就是後台，他們回到真實的自我，所以他們不需要再跟你微笑、不需要在跟你噓寒問暖，這個其實就是他的工作。

- ▶ 空服員不只被要求具備表面上的禮貌或客氣，還需要**深層的操演**。要讓客人從空服員的表情中感受到親切及熱情。
- ▶ 勞動者內化組織的要求，修正個人內心的真實情感，讓外表的情緒和動作**自然而然地**符合組織的要求。
- ▶ 思考：餐飲業中的從業人員，處境是否類似？



所以有些時候你就會發現到說，當我們在講情緒勞動它不是自然而然的、不是你的人格特質，它就是你專業訓練的要求，你敬業不敬業從這裡把它展現出來，所以空服員不只是被要求要有禮貌上的禮貌、表面上的禮貌或客氣，有些都要真誠的操演，這個真誠的操演就是讓人家覺得說你是真誠的在微笑，你不是皮笑肉不笑，你不是裝出來的、你是真正的發自內心再問候他這樣子，勞動者內部組織的要求，有些時候也會修正自己的情感，一旦到這個地方就上升了、某種情緒就上升了、某種微笑就上升了，然後好像很自然而然的就符合組織的要求，可是這個自然而然並不是那麼自然，所以在這裡頭就用紅字把它寫自然而然的。

大家就想想看，餐飲業中的服務人員處境是不是空服員有些時候有點點類似？不同的組織文化對於他的員工有一定的要求，像這個王品企業的那麼樣的夯，你就知道王品企業對他的員工的要求也是在這個部份、情緒勞動的部份非常的要求，所以有些時候你就會發現到說我們去王品系列的餐廳吃飯你就會覺得說，好囉唆喔，問幾次啊？有沒有？有沒有來這裡用過？這個是什麼那個是什麼？一直要跟你介紹，那個是他們的 S.O.P 要求的，然後像我們去那個高雄吳寶春麵包店買東西也是一樣啊，我兒子有一個很生動的形容，就是說他那個麵包名字是開架式的，你自己拿而且你拿的時候旁邊都有說明，說這是什麼羅勒之類的，其實你在拿的時候你已經看到了，可是你要去結帳的時候，你排隊

結帳都結很久對不對？那為什麼？就是因為他每次在結帳的時候都跟你說你拿的這個是什麼、你拿的這個是什麼。我兒子就很不耐煩說那個是我自己拿的當然知道啊，為什麼你還要重複一次？那就是管理階層要求的 S.O.P，見人見智，有人說那很周到、很禮貌顧客真的是很禮貌的確認都不會有糾紛，可是對很多人來說的話多此一舉、只是為了要周到，其實如果你是開架的式的你根本不會拿錯、是你自己拿的啊，可是你在那邊 repeat and repeat，因為這是殷勤服務的一個表徵，所以在這裡頭你就會發現，現在的社會、資本主義的社會競爭那麼激烈的時候的情況底下，餐飲業在這個部份他們為了要提高自己的競爭力，要怎麼提高？東西當然那個品質要要求，可是另外一個要求就是從在座各位下手，你們要更 nice、你們要更煩人，然後你們才有可能能夠讓那個企業的顧客回籠、回流或者是成為常客這樣子，那不要以為情緒勞動都是這種噓寒問暖、笑臉迎人的。

- ▶ Hochschild (2003b[1983]) 也訪問過討債公司員工，與空服員的情緒勞動做對照。和空服員被要求聲音舒服、態度良好相比，催討人員則是被要求態度和聲音要愈兇愈好，讓欠債者心生恐懼，或許就會立即還錢。相形之下，這些人的情緒勞動簡單的多，從事這項職業的也大多是男性。



在這裡頭你看他說，討債公司的工作其實也是在做情緒勞動，沒有被討債過應該也被詐騙集團的電話騷擾過，請各位想像一下，有些時候、有些工作不是那個人真的很兇、不是那個人真的是惡煞而是他被要求要擺弄出一種姿態，那種姿態是像這裡說的討債公司的情緒勞動，他跟空服員相較於被要求的是聲音要舒服態度要良好，討債公司的人被要求的是態度聲音要越兇越好，為什麼呢？是要讓你心生恐懼，趕快把錢還來，所以這是另外一種類型的情緒勞動，所以情緒勞動有一種是正面的、有一種是負面的，所以這是情緒勞動，其實有

些工作他會要求他的員工在這時候你要笑、你才能達到你的目的，相對於有些工作，像是互動式服務業要求的是你情緒上比較 nice 比較 friendly 這樣子，所以說空服員在以前傳統是個比較女性的行業，討債公司是比較男性在做的、男性做這個負面情緒的讓人加心生恐懼感比較適合。

- ▶ 許多職業對於勞動者的表情、面貌、儀態或甚至服裝都有所規定。這些職業大部出現在服務業。由於多數國家的服務業受僱人口早已超過勞動人口的一半（台灣則已超過三分之二），表示現在多數的工作都需要某種程度的情緒扮演。但是這些要求往往存有性別差異。在成長過程中，女性此的情緒表達比男性多元，但也同時受到較多的管束。以空服員為例，女性比男性空服員更被期待要展露笑容、表現親切。



其中對於職業者的表情、面貌、儀態甚至服裝都有規定，大部分是服務業的規定比較多，像台灣已經有超過三分之二的勞動人口是在做服務業，台灣的製造業幾乎都出走了，所以留下來的都是服務業，向在座的各位你們這一代，很多人都是在感慨，你們到後來都是進服務業，可是服務業跟有一技之長的工作最大的不同就是在於他那個長長久久不是操之在己，除非你去創業，你很容易就被人家 lay-off、很容易就被人家 fire 掉，所以我今天也是來觀察，我們都知道現在通識課很不好上，我在高師大上通識課也很不好上，我的學生拿出智慧型手機的時候，我都會說老師要來幫忙保管囉！要不要拿到講桌上來？下課再領回去，有想要我保管的就盡量拿出來這樣子，就變的都在做這件事，不是只有高師大學生在做這件事，我去政大演講，也是一樣智慧型手機滑，你來這上課不用交學費？我給你鐘點費來上課喔？你一直在滑手機你腦袋都不用聽，學校請我來演講要付錢，你以為我來當志工喔？那你們為什麼不好好想一下說，這就是一個學習的機會，以後你們去公司也會要求你上這個課耶！所以這時候你就要去想看看說，時代在變遷不太一樣了，老實說社會虧待年輕人，我常常這樣講，我們年輕的時候日子可沒你們那麼苦，可是你們現在不太容易找

到好的工作、有 carrer 的工作，所以有些時候自己要 right 你有 right to clime 要去要求，你有受教育的權利，學校要給你好的教育啊！你要來這裡學到真正對你有幫助的事情啊！所以我自己也是抱著觀察的心情，因為我也一直覺得在高師大上課，尤其是大學部越來越難上，非常非常的難上，我都想退回說碩博班上課就好、碩博班的課還很讚很好上這樣，可是有些時候我就會再想說『畢竟我也算是高師大蠻好的老師，我如果不上通識課，大學生也很可憐』，我自己是這樣想的啦，可是學生買不買單那就看他囉！所以我也是想說『我今天來高餐，我政大也去過了、很多學校我也去過了，我就來比較看看說不同學校的學生上課的態度是怎樣，睡覺的比率高還是低，政大睡的比較少啦說實話，高師大學生不太敢睡，因為他睡的時候我都跟他講說要蓋棉被，為什麼這樣跟他講？你沒有棉被你就要睡、不然你要睡你要帶棉被來才能睡，就是這樣』，另外一個老師教我說上課可不可以吃東西？可以！可是你要吃牛排、牛排才有營養，你除非吃牛排不然不能吃東西！這是另外一個老師的規則，有些老師是不准人家上課吃東西、有些老師說可以！可是你只能吃牛排、有些老師隨便啊你要吃東西沒關係，我也是，我上課要讓學生吃東西我是不在意，除非你拿一個塑膠袋一直發出雜音干擾我上課，不然吃東西 go head，不過我相信學校這個場地學校不會希望你們在這吃東西啦，因為這個場地是有地毯的等等，所以有些時候就是說各位原則我們 set 好之後，就照這個原則在走，其實再這裡頭相對於職場，學校可能你們還比較自由、相較來說比較寬容，如果是職場來說的話 1 就是 1、2 就是 2，沒有什麼好商量的，所以大家以後終究是要進職場，你不可能永遠待在大學裡頭的象牙塔，所以你要趁早作好一些準備。

在這裡面他就提到以空服員為例，女性會被比較要求要展露笑容、表現親切，其實也不是只有空服員，有很多的職場相較來說大家覺得女性要比較表現和善、男性的話哎呀沒關係啦 O K 的這樣子。

- ▶ 照顧工作之所以被視為女性的或符合女性特質的工作，其中一個主要原因即是勞動過程中需要展現愛心和耐心，這些似乎都被視為女性與生俱來的氣質，女性也較可能服從情緒管理。性別、照護工作與情緒勞動之間有直接的關連性。
- ▶ 性別特質的期待於是超過對其職業身分的期待。除了要有服務績效，女性政治人物還被期待要面帶笑容、口氣親切，但男性政治人物即使總是「面無表情」也不會受到責難，甚至可能被視為莊重、有威嚴。同樣的性別期待差異也出現在其它職業，包括警察、銀行員或是老師。至於服裝的要求（dress code），往往也與對面容或情緒的要求一樣有性別差異：對於女性的要求多於男性。



另外一種就是照顧工作了，照顧工作也被認為是符合女性的特質，所以大家也會在這裡頭有比較多對情緒的要求，可是像政治人物的部份，政治人物從政也是一種工作，女性政治人物相對來說被認為要比較面帶笑容、口氣親切，可是男性人物的話莊重和威嚴可能是他需要的，今年他也出現在警察、銀行員或老師，服裝的要求就是所謂的 dress code 其實對面容還有情緒的要求有些時候多多少少都有一點點的差異，所以這一點我們要有敏感度。

職場中的性別議題

認識 職場性騷擾



情緒勞動就講到這裡，接下來我要講職場性騷擾，那職場性騷擾的部份的話呢，我想要先給大家看一下影片，我們看一下這兩個影片然後再來進到這個職場性騷擾的主題，這一個跟性騷擾直接有關、一個沒有直接有關，可是就是讓你們看一下。

認識職場性騷擾

▶ 性騷擾事件相關法令

- ▶ 2002「兩性工作平等法」
(職場中的性騷擾案件)
2008更名：「性別工作平等法」
- ▶ 2004「性別平等教育法」
(學校作為一個教育場所，發生在「一方為學生」的性騷擾案件)
- ▶ 2005「性騷擾防治法」
(2006年2月施行)



今天跟大家介紹一下，如果我們是在講工作的地方的騷擾、性騷擾的話，他用的法就是『性別工作平等法』，它原來叫作兩性工作平等法，如果你是在學校現在是學生、你在學校被性騷擾，性平法學校做為一個教育場所，發生在一方為學生的騷擾案件，所以性平法裡面規定的騷擾案件，只要一方是學生另一方可能是校長、老師、職員什麼什麼人的都適用性平法，性騷擾防治法就像我們說的在捷運車廂、在公車上，前陣子不是常常聽到說公車上發生性騷擾，大家說司機我被騷擾了！現在的司機都很有 sense 馬上把公車開到警察局對不對？這個就是公共場所的性騷擾防治法，所以現在目前台灣跟性騷擾是相關的法令是這三種法令大家要知道。

中國時報 2008.03.08

六成職業婦女 擔心職場性騷擾

黃馨儀／台北報導

- ▶ 現代婦女基金會近日對職業婦女進行職場安心指數大調查，發現有高達六成女性擔心在職場上遭受性騷擾，將近四成女性或其同事曾在職場中有被騷擾經驗，卻因害怕報復或使情況更糟而不敢聲張，顯示婦女職場安全仍有改善空間。



- ▶ 現代婦女基金會近日針對廿至五十歲女性進行「職場安心指數」的網路抽樣調查，共發出二九五八份問卷，有效樣本一千分，抽樣誤差為正負三．一六％。結果顯示，仍有六成一的女性擔心在職場上被毛手毛腳或被男性以色眯眯的眼神直視，而三成七的女性或其同事在被「侵犯」時，有將近四成的女性不知道，或不敢對外求助，變相讓雇主或男同事變本加厲。
- ▶ 律師王如玄說，《性別平等工作法》針對職場性騷擾問題規定，雇主違反事前預防及事後善後義務時，只須罰款一至十萬元，遠低於雇主在徵才時只限男性的十至五十萬元罰鍰，對婦女人身安全仍不夠重視。

這個是第一次面試的時候碰到的情形，再看第二次面試。這兩個廣告剛好跟我們職場工作的面試有關係，我們先簡單來做一點點分析，當然它主要是廣告御茶園對不對？可是這裡面的情結也都剛好很像是在日商公司要去面試對不對？那就第一個面試的場景提到說這個新宿人，這個主考官就跟他說舉個具體的例子吧！他舉的例子就是剛好我們在講那個性別議題常在談的，就是那個廁

所的性別設置，上廁所是每天大家都要做的事，可是你知道現在中華民國的建築法規現在有規定，公共建築女廁、新建的建築女廁的比例跟男廁的比例是不一樣的，以前傳統的建築都是 1：1 就是大小一樣，可是現在規定，女生上廁所因為時間比較長，所以女廁一定要比男廁大一些包括便器、便斗的 3：1、5：1 因為男廁有小便斗也有包廂，啊女生純粹都是包廂嘛！所以在這裡頭都有些不一樣的規定，可是這是新的公共建築，而且是公共建築，私人建築管不到，可是舊的建築很多地方都還是舊的建築物沒有辦法要求，所以我們現在的社會在台灣，你去各個地方你都還是很容易看到女生廁所大排長龍的情形，所以她剛剛在講說妳熱心助人的時候做什麼事？她就把她融入這個廁所的性別的議題就提到說有一次她看到一個小女生怎麼樣怎麼樣，做這個性別分析的時候，基本上這個主管覺得他做的這個事是怎麼樣？是讚的、是好的對不對？所以這個主管是有性別意識的嘛，可是如果碰到一個豬頭的、沒有性別意識的主管可能會說這個哪叫什麼熱心助人啊？女生本來就是要排隊排比較久啊！女生去搶攻男廁算什麼？所以這裡面你就會發現這個性別意識不一樣、敏感度不一樣的時候，對同樣的事情就評價不一樣，所以再這裡當然它是覺得說哎呀反正偶爾搶攻一下男生廁所沒關係，所以男生如果比較有性別素養你在男生廁所去搶攻女廁的時候，你就說沒關係你們先用，因為男生其實輸尿管比較長也比較不會尿道發炎，相對來說女生憋尿比較會尿道發炎，有性別意識的男生會覺得，沒關係，我這樣一下沒關係，偶爾讓女生來搶攻一下男生廁所在既有的條件還沒更改的情況底下，所以她去碰到那個面試的老闆基本上是有性別意識的、是友善的覺得她做這件事是好的，可是人生誰知道對不對？不一定他會講她不是，這是第一點。第二點就更有問題了，他講性騷擾對不對？她之前做的工作是檳榔西施，其實很多人在看那廣告的時候就會覺得說檳榔西施沒有人穿那麼少的啦，其實相對來說在那裡面的穿著相對是保守的，檳榔西施這個工作相對來說也是比較容易受到性騷擾的行業，有沒有聽說？有些都是老闆要求買一粒送兩粒、什麼買五粒送兩粒，那個兩粒都是讓人可以摸嘛，吃豆腐嘛對不對？所以檳榔西施的工作本身就是比較 risk 就是危險性比較高，因為他容易被性騷擾，這是附帶的條件，這是你的職場選擇這一行就得接受這個必要之惡，他在那邊說他之前做檳榔西施，後來被老闆性騷擾，就是職場性騷擾了對不對？那他當然就反抗啊、就辭職了，結果後來到這個日商公司應徵，那當然這裡也有個問題，之前在檳榔西施工作的人後來到日商公司去應徵，他們的就業的資格，如果你可以去日商公司應徵幹麻一開始去當檳榔西施？是要體驗豐富的人生嗎？還是說你在當檳榔西施的時候學日文速成，半年、一年就速成了

日文很好去日商公司，還是說你去日商公司只是倒茶的？那倒茶的時候主管還要花那麼多的力氣來跟你面試嘛？真的有很多就是不符合社會現實的地方，可是就是不管，廣告嘛他為了廣告御茶園就穿插這種跟性別議題有關的橋段可以吸睛，一樣你看他講到說被性騷擾就勇敢的反抗，這個老闆也是一樣，不錯、很好，這是有性別意識的老闆，可是你如果碰到一個豬頭的老闆他可能就說，被摸一下又不會少一塊肉、會怎樣嗎？你有可能會碰到這種情形啊！在座女同學，如果你碰到這種情形的時候，就是在面試的場合你應該怎麼回答他？可能就是說不過現在已經有性別工作平等法了耶！要笑笑的講喔，請注意要笑笑的講喔！性別工作平等法裡面有防治職場性騷擾的相關規定，這個我都有唸書喔！你上課就有學到了，一定要笑笑的講不要讓他下不了台，這個很重要那你看剛剛那裡，因為他安排了那種友善的老闆，所以就會讚賞她這樣的動作、讚賞她這個勇於爭取自己權益的行為，可是日常生活不見得是這樣，你不見得會遇到這樣的老闆啊，所以認識職場性騷擾的議題其實是滿重要的，因為你們很多人可能要去互動式服務業工作，互動式服務業因為要跟人互動其實相對來說也是比較 risk pick，就是比較容易受到性騷擾的問題，你可能會被同事性騷擾、你可能會被老闆性騷擾、你可能會被客人性騷擾，尤其是客人的那一群，有些人工作沒有客人，可是在座你們工作場合可能會有客人，在座男士不要以為性騷擾跟我沒有關係，只有女生會受到性騷擾，錯！在座男士也不會說我希望被性騷擾喔，錯！如果你被性騷擾的時候你感覺就是不受尊重，尤其是不喜歡的人、你討厭的人，因為大家常常會想說女生如果吃男生豆腐男生就賺到了，你不要這樣想。如果你想到說有一個女性是你的主管，你非常的不爽她，可是她又濫用職權對你做性騷擾，不管是言語或肢體的你的感覺只有不爽快，你絕對不會覺得你是賺到的，可是我知道現在社會很多的男生都會說『怎麼都不來騷擾我啊？』其實你沒有體會到，性騷擾它的關鍵字不是在性，如果性是愉快的；關鍵字再騷擾，騷擾通常都是不受尊重的感覺，所以如果要講職場性騷擾的話，在座各位你們未來工作的職場會遇到職場性騷擾它有些特殊的樣態。

職場中的性別歧視

- 性騷擾就是一種性別歧視

- 性騷擾構成敵意的工作環境



你去面試、去考一些規模比較大的公司考試的時候，有時候人家會出這種考題，所以有點概念會比較好，有可能他出選擇題，至少你要會勾，職場性騷擾發生的比例還滿高的，現代婦女基金會其實做過調查，就發現有六成女性會擔心自己受到職場性騷擾，職場的安全有些時候還是有問題的，他們在這裡面就是提到說有些時候，這個性騷擾它發生的就是毛手毛腳、或者是色眯眯的眼神直視，有些時候其實就是真的是很嚴重的侵犯、有些時候是開黃腔，相對於來說的話職場性騷擾現在性別工作平等法有些相關的規定，雇主一定要好好的處理，所以性工法通常是雇主的，而且員工有一定規模的話，雇主都要成立相關的委員會。

就業歧視案件與性騷擾事項之關聯
(改寫自王如玄律師演講講綱)



職場中的性騷擾它為什麼是一個議題？因為它很重要，性騷擾它基本上是一種性別歧視所以需要制止，再來就是性騷擾事件它在那個工作環境本身是具有敵意的，你想想看你每天去上班、每天打卡工作，你一直覺得這個環境對你不友善、你很可能會被騷擾、你很可能會被吃豆腐，就像剛剛那個鹹豬手摸一下，如果是這樣子的話你怎麼可以安心的工作？你怎麼可能在工作的时候求很好的表現？所以工作環境如果有敵意，它本身就是一個問題，你沒有辦法安心的上班，如果受到客人騷擾你，下次你看到他進來的時候你就說我不要去服務那一桌，你的經理可能就會覺得，哪容的你挑？你領薪水的人我叫你去你就去！可是如果你被他騷擾過的話，你怎麼樣都不會想要去好好的服務他、禮貌的對待他，所以在這裡你就會發現到這裡面有權利關係的議題，剛剛說以客為尊、客人永遠是對的至少不會是錯的，如果性騷擾的議題跑進來的話那情況會是如何呢？所以這就是一個重要的議題，關於職場裡頭的性別歧視有非常非常多的面相，包括你在這裡看的一個一個跑出來的，有可能有階級歧視、有可能容貌的歧視、有可能有殘障的歧視，甚至是黨派的宗教的語言的歧視。

- 在工作職場，敵意環境具體而言就是個人覺得工作場所不友善，讓個人心理感受壓迫，衍生出心理與生理的焦慮、不安，因此影響個人的工作表現。
- 一個因性騷擾帶來的敵意環境，讓人恐懼上班，在上班場所會害怕自己再度受到侵犯，也不敢跟他人說，只能獨自擔憂害怕，擔心提告受到連帶報復，甚至每日上班，還要面對騷擾來源，以及他人的指指點點等。對被騷擾的人而言，整個工作環境營造出一種不友善的對人的態度與文化氛圍，有的人甚至為了逃避這種時時刻刻的不安全感，只好選擇離職，喪失就業機會。



如果跟性別歧視有關的，它連帶出來的單身條款，你單身你才能工作，你一結婚不好意思你自己辭掉工作，這就是單身條款，或者是說工廠的限制限男性或限女性、同工不同酬等等，其中職場的性騷擾、性侵害這一塊就是職場的性別歧視延伸出來的，所以性別歧視有非常多的面貌，其中一個面貌就是性騷擾或是性侵害這個面相，剛剛在說性騷擾的議題之所以重要就是牽涉到這個職場可能是敵意的，在敵意的環境情況底下你就會覺得工作的場所不友善，你去上班的時候你心裡就會覺得焦慮不安、有受壓迫的感覺，如果一個性騷擾帶來敵意的環境讓人家恐懼上班，你會一直很怕受到侵犯，尤其你不敢跟別人講，你跟別人講的話會怕別人以為說『一定是你個人有問題，不然我們整個公司的人都沒有被騷擾，怎麼只有你被騷擾？』這樣的講法就變成譴責受害者，那個受害者就變成他怕人家這樣講，受害者他怕被別人譴責的時候他就變的不講了、嘴巴就縫起來了，他不講之後壓力就更大，怕被別人講說不檢點，尤其是八卦的環境，這個八卦的世界、八卦的社會，對被騷擾的人來說的話，整個工作環境就會變的非常的不友善，這時候有些人為了逃避這個不安全感，他就會離職，他就喪失了就業的機會。

終結敵意環境，重建友善職場

- 我們可以如何終結敵意環境，重建友善職場呢？每個就業人都有權利要求僱主保障員工的人身安全，《性別工作平等法》規範僱主／企業體要訂定以及落實性騷擾防治的相關政策與辦法，從就業的結構環境著手，同時建立性別友善的工作文化，才是關鍵。



我們剛在講性別平等教育法，如果在學校學生有人被老師騷擾，他上課坐在教室裡面他就沒有辦法安心的學習，因為他很怕老師會再來找他，覺得那是一個莫大的壓力，他可能到後來會休學、他不能安心的學習，那個課、那個知識他就學不到，成績也不好，所以在這裡頭就學的機會或者是就業的機會就被減損了，所以性騷擾的議題有些時候真的不是好笑、好玩、八卦而已它影響的是基本權益、基本的工作機會或是教育的機會，所以有些時候我們在講性別工作平等法相關的性騷擾防治的政策時候就是要讓企業本身、就業的環境本身是比較友善的，這個才是關鍵，終結敵意的環境當然就要講要怎麼做，既定相關的辦法、有相關的委員會事情發生的時候好好的處理，基本上大家不要用八卦的心態去談這些事，這整個都是重建友善職場一步一步該做的事情。

封殺鹹豬手之非常光碟

議題深探
(除了「鹹豬手」之外)



我是想給大家看，可是待會有時間的話是給大家看一看這個光碟，這個光碟裡面就有些性騷擾的教育，雖然它是性騷擾防治法的教育光碟，可是它延伸是可以放到職場，但我想要先把它講完，我們有時間再來看。

真實案例的處理

留意：

- 「性意味」所造成的不舒服感受
- 「權力差距」造成的處理困境
- 「性別歧視」對職場與個人所造成的負面影響



有些性騷擾的案件，你知道一些真實案例的時候，你對以下這三點的印象

就會比較深，我早年去外面演講的時候，有些主辦單位對於性騷擾的議題還沒有認識的時候，他們常常貼出來的海報，認識職場性騷擾他們那個字就會變成，認識職場『性』騷擾，把那個性放很大，我每次就會講說，這個海報本身就有問題，因為那個做海報的人他本身不知道，性騷擾裡面的性其實只是性意味、性意味並不是真的性交，什麼叫做性意味？舉個例子來說，曾經有個學校就是學校的場域，真實的例子喔！大家聽聽看，上統計課的時候老師可能不寫黑板，黑板算了很多的式子，讓你認識統計的一些結果原理，所以老師上課很認真，上課不到半小時已經寫滿滿的了，然後他就說老師喝口水休息一下，同學幫我擦黑板，他就叫同學去擦黑板，通常這種時候同學會樂意服務的嘛，老師上課已經很辛苦，去幫忙擦一下黑板結果這同學去幫忙擦黑板的時候，老師已經在喝水的時候就說，你們看她今天穿這樣子那個屁股俏俏的是不是很性感？擦黑板的同學身材就被老師比評，她覺得很不舒服，我在這邊擦黑板你叫大家來看我的屁股，這是怎麼一回事？這個同學當然就很不爽，可是她當然也不敢跟老師翻臉，老師畢竟是老師，他不可能說老師你這樣是性騷擾！同學不會有這個膽子，下次她就學乖了，她不會上去擦黑板，當然也不會坐在前面，她坐在最後面老師就不會叫她，一樣老師上課叫好幾個人擦黑板，每個人都上去的時候身體都被他拿來當話題，不是只有女生、男生也一樣，他就會說『你都沒有再練喔？你看這個肌肉怎樣怎樣的』，就一直講人家的身體，每次到統計課的時候要擦黑板的時候、他喝水的時候就是在講人家的身體，其中有一個同學上去擦黑板的時候，他就說『你們看她屁股搖來搖去有沒有很性感？』在座各位，這句話有沒有性意味？這沒有性意味嗎？同學會很高興說謝謝老師嗎？不會！他就覺得我上統計、我在學統計我的身體怎麼被你這樣拿來品評啊？所以那個老師就引起了很多民怨，後來有同學就集體去學校控告他騷擾，他都沒有碰人可是他就是那個嘴巴很壞，而且他沒有 sense，他教統計跟學生的身體有什麼關係？而且他那種身體的品評都是非常刻板化的那種有性意味的品評，所以這就是不恰當，在職場也是一樣就是說有些人的身體在職場裡頭會特別被人家用性意味的態度去講，這就是性騷擾，所以它是性意味，話裡當中有性意味所造成的不舒服的感受，再來性騷擾的議題它有一個很重要的部分是權力差距，如果是老師騷擾學生，像剛剛那種統計課的例子，或者是上司騷擾下屬，這裡頭就有權力差距，通常會造成處理的困境，學生很難當掉老師可是老師要當學生很容易，所以學生被騷擾之後有些時候會覺得有苦難言，一樣上司騷擾下屬的時候，下屬有些時候也會覺得有口難言，因為他講的時候人家如果不相信怎麼辦？再來就是說我的考績還操握在他手上，萬一我說他性騷擾我他把我

考績打丙，那我不就完蛋了？類似這種權力差距，這也會造成很多人選擇隱忍不把事情說出來，再來就是說如果有人在職場上被性騷擾，基本上他就是性別歧視，性別歧視對個人和職場的影響，就是個人沒有辦法安心的上班或者在學校裡頭沒有辦法安心的上課，然後對這個職場來說人跟人之間會猜忌，會猜忌你相信他嗎？他說他被主任性騷擾你相信他嗎？你覺得有可能嗎？憑他長那個樣子會被騷擾嗎？你知道這種話都很傷人，所以在座各位以後你們會當主管，我是把你們期望成是你們會當主管，我不是覺得你們會騷擾別人，我也不是覺得你們會被騷擾，我是想說你們以後要當主任、要當店長、要當經理，你們工作的職場可能會發生的事件，你要先有這個 sense 到時候人家才會尊敬你、才會相信說你會秉公處理這個案子，老師是期望你們未來是經理人，你可能會被你們公司選為性騷擾處理委員會的委員，這都很重要！性騷擾處理的問題你要重視到權力差距、重視企業的形象、你要重視有些時候真的不是性交而是那個性意味造成的感覺，這個都是關於性騷擾處理案的人要了解的。

權力差距

性別平等教育法施行細則第十六條

本法第三十條第七項所稱雙方當事人之權力差距，指當事人雙方間存在之地位、知識、年齡、體力、身分、族群或資源之不對等狀況。本法第三十條第七項規定：「性別平等教育委員會為調查處理時，應衡酌雙方當事人之權力差距。」爰明定所稱「權力差距」之意義。按權力差距經常為造成校園性侵害、性騷擾或其他不平等事件加害人得逞，而受害者屈從或沉默之主因，個人權力之構成因素多元複雜，舉凡地位、知識、年齡、體力、身分、族群或資源，均為可能因素，故從事校園性侵害性騷擾或其他申請調查事件時，應特別衡酌雙方當事人權力之差距，詳加了解權力大者有無濫用權力之處，亦避免落入責怪受害者之盲點。

性別平等教育法裡頭特別講到權力差距，因為性騷擾的問題有些時候之所以麻煩，是因為通常牽涉在其中的兩方都有權力差距，這個權力差距可能是地位，剛剛說的上司對下屬、醫生對護士或者是老師對學生，地位、知識、年齡、大人對小孩、體力、身分、族群或資源不對等的情况，有些時候就因為這樣的一個差距會使受害者屈從或沉默，所以你要受害者出來指控是非常困難的，有些學校真的發生這些例子，比如說這個研究生快要畢業了你看馬上就要

到論文口試的季節，大家都跟老師出去聚餐，有個老師吃完餐之後就喝了一點點酒，可能有點借酒裝瘋然後就一直巴著那個學生說『我要跟你一起回家』，那個學生也有警覺，他就會拉著別的同学一起，結果沒想到他們搭著同學的便車一起回家的時候，那個女同學很警覺，我在巷口我已經到了7 - 11那邊就是我家，其實她家還沒到她想要先下車，結果她先下車之後那個喝醉酒的老師就跟著下車，莫名其妙就很快的跟著下車，酒醉的人怎麼動作還那麼迅速，然後就抱人家！就熊抱耶！然後你覺得那個學生會覺得高興嗎？怎麼會覺得很高興？她就覺得莫名其妙，你已經纏了我一個晚上說要跟我回家現在還抱我！學生當然就趕快鑽開，還好她是在便利商店的門口，光天化日之下，可是他是老師！就算他喝醉酒他對你這樣不禮貌你不會把他痛罵一頓嘛？大概不太會，那個女研究生，年輕的女研究生可能23歲、24歲就很慌張，就很氣想趕快回自己家，可是回家之後你以為事情就算了嗎？她真的覺得很不舒服，那個被抱的女學生不會覺得很高興，我一定是我們班最美的，不然老師為什麼要抱我？你覺得這麼三八她會這樣想嘛？她不會這樣想！她回去之後就睡不著覺，她就一直在想說老師怎麼可以這樣對待我？他們是有點送舊的場，我怎麼可能還找他當指導教授？叫他別想了！我不找他當指導教授就好了。自己氣憤難平，隔天到學校我碰到他我要怎麼面對他啊？我要把他罵一頓嗎？你不能把他罵一頓，所以自己又開始在想說是不是我三八？是不是我吃飯的時候不莊重、是不是我怎樣？就開始自己一直譴責，沒有辦法好好上課了，逼的都快休學了，可是你仔細想想看，她只是被老師喝醉酒這樣抱一下，也沒親到耶！

，可是就覺得不舒服，所以你要想受害者的感覺，每個人的感覺並不同，不要因為『又沒親到你是怎樣』，她就是不舒服她不覺得一個老師可以這樣子對她，所以將心比心，在處理這種事件時就要想為何女生會不舒服？當然就是老師逾越了師生應有互動的分界，而且當有權利差距時很難將其怒罵一頓，如果你今天碰到色狼你就罵『死色狼』氣就消了，可是如果是老師你不能罵他，所以職場性騷擾跟學校裡面發生的性騷擾，比較不同的是權力的差距，如果你在捷運、公車或火車站，碰到類似的事情你會不舒服，但是你的不舒服沒有明顯的權力差距，你可能會反抗，如果這事發生在你眼前你不用真的去打他，你只要出聲『人家已經發出抗議了你閃邊去！』那個行為人就會怕了，我們不要當共犯我們要發聲就算只有一點點也是值得的，只要有其他聲援那個行為人就會怕了，所以有時候我們必須去扮演這個角色，在講這個部份我必須強調，我不覺得各位是受害人，也不會是加害人，因我們都受過教育都是紳士和淑女，當我們碰到這種事時我們也不能當共犯，不要沉默要發聲，在公共的場合這種事比較好解

決，因為都是陌生人、道德有問題或是那個人有病需要看精神科醫生，但是學校的老師或者是上司，因為權力的差距向下屬性騷擾時那個處境事非常艱困的，因為會擔心自身的前途，例如：像剛剛那位女研究生到最後就是逼得要換指導教授，因為就算這個老師學問再好我也不敢跟他寫論文，跟他寫論問要常常面對他嚇都嚇死了，沒有安全感的環境要怎麼好好地寫論文？所以這個就是性騷擾議題常常涉及的權力差距，它的影響更大。

「誰」在職場性騷擾「誰」？

舉例說明：

- 職權性騷擾
- 被顧客性騷擾
- 就業人與同事間的性騷擾



那誰在職場騷擾誰呢？其實職場性騷擾有很多種，有一種叫職權性騷擾、有一種是被顧客性騷擾、有一種是就業的人跟同事之間的性騷擾，同事之間的性騷擾相對來說如果不是上司和下屬的話可能還好一點點，如果被顧客性騷擾就有口難言了，就想我剛所說的因為服務業以客為尊、客人永遠是對的至少不會錯這個部分就比較麻煩了。

利用工作性騷擾顧客： 職權性騷擾

從「行為人」出發，任何人在自己職場工作的過程中，有時是無意識，有時是蓄意的，可能對她／他人性騷擾，特別是對這個工作職權所服務的對象或顧客，屬於「職權性騷擾」。舉例如下：



我們來看一下，從行為人的角度出發，任何人在職場工作的時候，有些是無意的、有些是蓄意的你可能會對別人性騷擾，這就是屬於職權性騷擾，例如：有一個人在戶政單位工作，這樣就會知道別人的資料，他就說『妳老公不知道要疼愛妳就讓我來疼愛妳吧～』，人家在辦離婚的時候這個人就這樣跟她說，結果這個小姐就瞪他不讓他有機可趁，可是沒想到這個男性職員利用職務之便就抄她的電話，打電話留言、留簡訊，然後說一些低級下流跟性有關的話語，然後這位去辦離婚的小姐後來受不了了，就提告，而桿單位查到發現屬實，這個職員過去常常有這種不良紀錄，到後來就判記過然後職務調送，這是相關的處罰，因為他是戶政事務所的人，會處理到很多人的個資，可是你不能利用職權去抄別人的電話去打給人家。

在過去也有一些學校的老師，例如通識課外聘的兼任老師，而這位老師年輕未婚，因為是通識課很難聯絡，所以大家都抄手機和 email，第一堂課就是留資料，如果你缺繳功課老師比較容易找你，可是有一位通識課的兼任老師，他拿到學生的資料就相中了，那個妹妹蠻可愛的，他就記人家的名字和電話號碼，到了下禮拜上完課之後他馬上打電話說『我是某某老師』學生說『甚麼事?』老師就說『你今晚有沒有空?』學生心想『拜託!我才上你兩次課怎麼就問我有沒有空?』但是心想他是老師又不能這樣說所以只好委婉地說『我沒空喔!我要回家陪我媽媽』就這樣把他推掉，學生以為沒事了，結果下個禮拜那個老師上完課又打來了，就是一直想要約這個女生出去，而這女生就覺得很困擾，可是女生又擔心一直跟他說不萬一他把我當掉怎麼辦?然後她就跟她同學說『你看我剛

推掉他就打簡訊來了『我怎麼辦?』，結果她同學就跟她說『欸~我們學校有性平會欸~』然後她就帶著手機簡訊、通話紀錄和手機未接來電顯示要當證據去性平會要求學校要處理，結果學校因為他是兼任老師，所以沒有很積極的去處理只是下學期不要再請她來而已。像這種就是濫用職權，因為他是老師所以拿到人家電話號碼後就做私人的邀約，如果對她真的有興趣，雖然不見得不能交往，可是如果是還在教授課程當中，是必須把持住的，等這學期結束要聯絡再連絡，這時候學生才沒有負擔和牽掛，因為成績已經打完了學分已經拿到了，可是如果學生還在修課程老師卻不斷邀約影響學生，學生就會很擔心這就是權力的差距。

- 某縣市的戶政單位一位男性職員A，在○小姐去辦理離婚相關的戶政資料時，對○小姐肉麻當有趣的說：「妳長得這麼漂亮，妳老公不知道疼愛妳，就讓我來疼愛妳吧。」○小姐用眼睛瞪他，不想讓他有機可乘，只想趕快把離婚手續辦完，沒想到過了幾天，A男利用職務之便，獲取對方的電話資訊，打電話留言、留簡訊給○小姐，講一些低級下流與性有關的話，讓○小姐感到非常害怕，經○小姐提告，該單位調查屬實後發現這不是單一個案，過去也常常要由他妻子出面解決他這種語言及行為的性騷擾，該單位人評會將A男記過，考績乙等，並將他職務調動，後經縣市的性騷擾防治委員會判定罰款三萬元。

職權性騷擾就是利用自己職務之便行性騷擾之實，所以像這個戶政人員就有很嚴重的濫權他拿到行政資料侵犯隱私，也做了很多的性別冒犯，因為他說的話都非常的不好。

- 這是很嚴重的濫權，作為戶政人員，A男有機會接觸○小姐所有的隱私資料，利用職務之便侵犯○小姐的隱私，錯誤在先，卻又進行電話性騷擾，以及猥褻語言，確實是濫用「職權」以及社會上男女性別權力關係不對等導致的嚴重「性／別冒犯」。
- 這種「職權性騷擾」或稱「業務性騷擾」，經常出現在跟顧客身體有密切接觸的行業，例如醫護人員對病人。
- 例如台北縣許姓牙醫師在為女病人治療時，兩度親吻臉頰，讓女病人有不舒服的感覺，女病人因而提告；2009年10月，高院合議庭認為屬於「乘人不及抗拒而為親吻」，已構成性騷擾。

另外有一種職權性騷擾又稱業務性騷擾，例如：牙醫(在幫人家看診時趁機親吻女性的臉頰，這樣已經構成性騷擾稱為介入性騷擾)。

因為工作被顧客性騷擾： 為錢搏命？

- 女性在職場，她的性別往往先於她的專業，性別弱勢不敵專業優勢，讓女性不被認真對待。例如在醫療場所時有所聞男性病人性騷擾女性護理人員，無視於她們的專業。
- 例如：鹿港○○醫院一位男性病人趁女護理人員幫他打點滴時「抓她的右胸三秒」，而被台中高等法院依違反《性騷擾防治法》判刑6個月定案。

另外就是互動是服務業就是各位比較可能會碰到的。例如在醫院裡女護士被男病人性騷擾，因為工作的關係所以被性騷擾。

- 媒體報導也可見空中小姐被乘客拍屁股、語言輕薄的案例，甚至招考時的考題，也都會事先問她們如何應對執勤時發生的性騷擾，清楚說明她們因為是女性被男性乘客性騷擾的經驗。
- 檳榔西施也會面臨被顧客性騷擾的問題。由於她們往往被要求「清涼」穿著，因此當她們抱怨被顧客性騷擾時，社會大眾的反應往往是她們是「咎由自取」。問題是，她們的工作條件雖然被要求穿著清涼，並不表示就因此放棄身體自主權，也就是說，如何穿著是檳榔西施的自由，但是，顧客以及社會大眾沒有權利性騷擾她們。

還有因為接觸客人的關西所以被性騷擾，例如：女空服員被拍屁股、檳榔西施被拍屁股，幾乎都是被客人性騷擾，然而大家可能因為檳榔西施穿太少，所以覺得她們是咎由自取，但就算她穿得很清涼別人也沒有權力去騷擾她，這是一個非常重要的概念。

同事明顯的敵意與冒犯

- 同事之間也許沒有直接的權力位階關係，但社會文化中男尊女卑的性別權力關係隱約運作，讓某些男性覺得自己可以對別人進行冒犯。
- 曾有法院的男通譯經常在辦公室開黃腔，當女書記官抗議時，他則在辦公室公開對著女性書記官進行言語的性冒犯，他說「開黃腔又怎樣？不黃你會生子嗎？」這樣的嘲弄語言，明顯製造一個敵意環境。

接著是同事之間，這就困擾了，因為大家都是同一個辦公室的，可是法院的男同事一直在辦公室裡開黃腔，別人抗議時他就理直氣壯的說『開黃腔又怎樣？難

不成你會生小孩?』，開黃腔跟生小孩有甚麼關係?你不是性那麼無知開點黃腔又沒關係，有些人覺得這是笑話，但有些人就覺得被冒犯很不舒服，所以同事之間的冒犯也是職場性騷擾很常見的案例。

「北國性騷擾」

- 美國最有名的「集體訴訟」性騷擾案例發生在礦場，後來被拍成「北國性騷擾」的電影及出版書籍。
- 礦場從老闆到工人，絕大部分是男性，女性工人一旦加入，形同進入性別暴力的恐怖森林，男性同事猥褻眼神、色情塗鴉、女性休息室置物櫃被侵入放進假陰莖、大便；在流動廁所被別人從外面上鎖，並且被一群男性將廁所倒放，被關在裡面的女性驚嚇異常，毫無尊嚴。

有一部電影很有名叫北國性騷擾，講的是礦工、礦場，礦場是男性的人居多，有一位女性去那裡當礦工之後，常常碰到一些不友善的對待，就好像進入性別暴力的恐怖森林，同事看她的眼神很猥褻，然後還有很多色情的塗鴉，甚至是在她的置物櫃裡都被放入假陰莖和排泄物，她在上流動廁所時別人都在外面把她反鎖，然後把廁所推倒讓她嚇得半死，在這個從事體力的環境，因為其他人想說『拜託!礦工這是男人的工作!你一個女人來這裡工作，在搶我們的飯碗』所以他們就用這種方式想嚇跑她，就是要把這個女生趕出那個職場，這是一個真實的案例，這個就是職場敵意環境的一個很好的案例。

- 經常性的羞辱和恐嚇，對職業婦女造成一個「敵意的工作環境」。在工作條件如此惡劣的情況下，這些女性為什麼不要離開？
- 以「北國性騷擾」為例，因為女性需要經濟獨立以養活自己和小孩，但工作機會不多，礦場雖然辛苦，卻可以賺取「五倍」於她們之前在其他行業的收入，為了高收入，寧可選擇忍耐，只有在狀況實在糟到無法忍受，只好被迫選擇離職。

- 
- 男性之所以不習慣女性加入，最關鍵的是擔心女性搶走他們的就業機會和資源，「性騷擾」成為他們展現自己比女性更有權力的伎倆，他們也許不知道自己的行為構成「性騷擾」或「違法」，但是他們確實知道這樣的行為「有效」的讓女人消失或是讓自己獲得操縱女人的樂趣。
 - 很多女性因為沒有採取提告的行動、沒有當面抵抗、只是委婉的抗議、有提告但公司沒有當真處理，所有這些都讓「性騷擾」可以繼續存在。



經常性的羞辱和恐嚇其實有時候會造成敵意環境有時候就會因為處境太糟而造成離職，所以像美國性騷擾的這種例子就是礦場的男性不習慣女性的加入，擔心女性搶走他的就業機會，所以才會有敵意的出現，但有時女性也因為種種顧慮而沒有提告，所以性騷擾事件才會一直發生。

你怎可一再縱容性騷擾？

有人會擔心：討論性騷擾會挑起男女間的對立？

回應：

如果我們不想自己的親人遭逢受害人的遭遇，
我們就不該姑息、鄉愿、視而不見。

不是男人會騷擾別人，是不尊重別人的**濫權者**
才會侵犯他人的身體自主權



有人就在問性騷擾會不會挑起男女的對立？如果我們都不想要自己的親人受害，不想要自己的女朋友、姐姐、妹妹、媽媽受害，我們就不應該去傷害別人，而且很重要的一點是不要有錯誤的觀念，並不是只有男生會性騷擾別人，濫用權力的男人和女人才會去騷擾他人，大部分的男人並部會去騷擾別人，雖然性騷擾案件大部分為男性居多，可是一般的男性不是濫權者，當你自己守住分寸時，是不會侵犯別人身體自主權的。

旁觀者的角色

- ▶ 當有性騷擾的情形在我們身邊發生時，我們能做的是不要成為那個情境中的共犯。例如，當做出性騷擾行為的人說「我在日行一善耶」，如果在旁邊的人的反應是哄堂大笑，我們便不自覺地成了性騷擾情境的「共犯」。我們可以有的反應是表示說「覺得不好笑」、或是說「你怎麼可以這麼講」，來協助制止性騷擾的發生。但這些是需要學習及練習的。



最重要的是，我們都是旁觀者，我們如果不是騷擾人的人也不是被騷擾的人，但我們也不要當共犯，所以當有人開黃腔使你不舒服時你就要對他說『這不好笑』或者『你怎麼可以這樣講』又或者『有人不舒服了!』去提醒那個開黃腔的人，如果那個性騷擾的說『我在日行一善』你就要制止他跟他說『你這樣講不好』、『你這樣講不對』，你不需要跟他吵架或打架，你就是提醒他一下就可以了，有時候這就是一種干擾，這些都是需要學習和練習的。

你 / 妳該知道～～

- ▶ 性騷擾雖有男性受害，但根據統計，性騷擾加害為男性，受害者的比例也以女性居多。但男性可以義正辭嚴，為所當為地採取反性騷擾行動
- ▶ 「白絲帶運動：男人參與終止性（別）暴力」。



性騷擾雖然有男性受害，但以整體來說女性的受害者還是比較多，可是大家必須知道世界上有一個組織叫做(白絲帶運動)，它主要是男人扮演的角色，這些男人覺得性別暴力的問題很嚴重，所以想要終止它，他們投入非常非常多的心力，值得敬佩，他們自己可能不會是受害者，但是他們感同身受，所以就發起了白絲帶運動。所以性騷擾議題不是只有跟女性有關，男性其實扮演很重要的角色，整體而言就是不要用八卦笑成的方式去看性騷擾，而是把它看成這是跟你的權力有關的如果在職場上受辱，性別平等法就會保障你的權利、性騷擾防治法和警察單位都會為你伸張正義，這是你的權利，這攸關權力，常常有因為權力的差距而發生的性騷擾案例，這種差距會影響處理的困難度，所以性騷擾不是一個八卦笑談，這是大家都應該要了解的。

小結

- ▶ 每個人感覺不同，身體界限不同，所以自己沒有感覺的，不表示它沒發生。
- ▶ 性騷擾，不是八卦笑談；**攸關權力與權利！**



在這裡要做個結論，今天一開始講情緒搖動，說到互動式服務業裡頭受雇的員工被要求要有禮貌、要會控制自己的情緒、要以客為尊，可是裡面還是有性別的議題，因為相較之下女生比較會被要求，我們必須去改善它，改善它之後我們的社會會比較有正義，這個可以讓整個社會主義變得更好，所以我從情緒搖動講到職場性騷擾，這些都是跟大家密切相關的，因為以後進到職場這些問題你雖然可能不會碰到，但是可能會處理到，你可能不會去騷擾別人，但別人可能會來騷擾你，但誰知道？人有旦夕禍福，有時候就會碰到這種事，如果你從事的是互動式的服務業的話，你要很清楚職場上的勞動除了身體的勞動，有時候情緒的勞動負荷更重，所以專業的拿捏和自己的調適，甚至是資方對你的要求是否合理，你除了要有權利意識之外還要知道甚麼時候可以伸張自己的權利，不要放著不用，就下我所說的你到學校來上課，你有伸張教育的權利，不要讓它就這麼放著你有權利意識，所以要去要求他人給你適當的對待，這是整個社會、公民要有的一個行動，這個社會虧待年輕人所以各位更要有權利意識，不要任由不平等的社會結構繼續的運行，這是很重要的。

結論：無處不性別

看見性別議題
改善性別問題
促進社會正義



講性別議題時，女生會想說『這個對我很重要』，但並不是，男生女生其實都是性關係的一環，我們的視野要拓寬、拓廣不要只看到我們個人。