

時報出版

M
型
社
會

芭芭拉·艾倫瑞克 著
林淑媛 譯

白領的

M型社會到來，中產階級下流化，過去白領企業人穩穩在手的飯碗，如今隨時可能消失。面對變化難測的未來，多一分準備，便多一分勝算。

新試煉

1111人力銀行總經理王孝慈◎專文推薦

過去，員工是最值得企業培養的長期資產，而今員工薪資及福利成了應當緊縮的短期開銷。企業瘦身最猛的公司，因削減掉「不必要」的人力而沾沾自喜；具備名校學歷、專業技能與輝煌資歷的職場老鳥，樹大招風，儼然裁員的頭號目標。

芭芭拉·艾倫瑞克是美國極富盛名的調查記者，她佯裝成待業的白領階級，運用一切方法：職涯教練諮商、建構人際網路、改造個人形象、參加徵才活動……，希望找到一份有固定薪資與福利的白領工作，藉以體察企業界的真面貌。經過九個月的努力，有沒有找到工作反成了其次，因為這段時間她已深入失業者或面臨裁員威脅的企業人世界，披露了你我共同的處境，也挖掘出今日企業真正的聘雇邏輯。

當「企業資產」淪為用過即丟的「耗材」，不管你現在的工作看起來有多風光穩當，都無法迴避白領階級的職場新試煉。



CP

M型社會白領的新試煉

Bait and Switch : the (futile) pursuit of the corporate dream

作者——芭芭拉·艾倫瑞克 (Barbara Ehrenreich)

譯者——林淑媛

主編——陳俊斌

特約編輯——林婉華、張毓卿

美術編輯——張瑜卿

執行企畫——曾秉常

董事長——孫思照

發行人——孫思照

總經理——莫昭平

總編輯——林馨琴

出版者——時報文化出版企業股份有限公司

10803 台北市和平西路三段二四〇號三樓

發行專線——(〇二)二三〇六一六八四二

讀者服務專線——〇八〇〇—三三二—七〇五·(〇二)二三〇四—七一〇三三

讀者服務傳真——(〇二)二三〇四—六八五八

郵撥——一九三四四七二四時報文化出版公司

信箱——台北郵政七九〇九九信箱

時報悅讀網——<http://www.readingtimes.com.tw>

電子郵件信箱——history@readingtimes.com.tw

法律顧問——理律法律事務所 陳長文律師、李念祖律師

印刷——科樂印刷有限公司

初版一刷——二〇〇七年六月二十日

定價——二八〇元



◎行政院新聞局局版北市業字第八〇號
版權所有 翻印必究
(缺頁或破損的書，請寄回更換)

BAIT AND SWITCH by Barbara Ehrenreich
Copyright © 2005 by Barbara Ehrenreich
Chinese (Complex Characters) Trade Paperback copyright © 2007
by China Times Publishing Company
Published by arrangement with International Creative Management Inc.
through Bardou-Chinese Media Agency, Taiwan
ALL RIGHTS RESERVED

ISBN 978-957-13-4688-5
Printed in Taiwan

M
型
社
會

白領的新試煉

芭芭拉·艾倫瑞克 著
林淑媛 譯

目錄

推薦序——005

序言——009

第一章 綠野尋師蹤——022

第二章 踏進關係網路的世界——050

第三章 魔鬼訓練營餘生——075

第四章 改頭換面——107

第五章 跟上帝攀關係——135

第六章 胸懷遠志——164

第七章 「工作」上門了——190

第八章 社會地位向下流動——210

結語——232

推薦序

王孝慈

人力銀行是一個高度人力密集的行業，舉凡與人力資源相關聯的業務，都在人力銀行服務的範圍。所以，當秘書告知時報出版公司邀請本人為一本新書擔任推薦人，說實在的，以人力銀行每天的工作量，實無多餘的時間可資利用。更何況依本人做事一向的習性，要推薦一本新書，除了一定要親身花時間去閱讀外，也要看看讀完後與這本書的緣份是不是值得推薦，絕不可能虛應故事般地不負責任亂蓋一通。

就在本人遲疑是否應允的同時，陰錯陽差地直接接到時報出版人文科學線企劃會秉常先生的來電，他客氣並直截了當地提出要我寫推薦文的要求，並限定完成的時間及書寫的文字不得少於一至二千字。

我覺得這是一個很有意思的年輕人，乾脆、俐落，一點都不拖泥帶水，而且他那種使命必達的穿透力，也令我不知如何拒絕，竟隨著他的牽動而答應下來。曾先生的辦事效率

跟他說話的方式一樣，一個鐘頭後A4影印的全版書稿已由快遞送到我的手上，也排定了逼迫自己每天抽時間閱讀的功課。

這是一本值得探討，值得推薦，可以用書中章節描繪的各類情境去啓發同型現狀的省思，更值得從現實面去深研個人存在競爭力及價值觀的一本好書——這是我從抱著姑且一看，到一氣呵成地讀完，甚至還有幾處條陳重新再讀一遍後所做的定論。

《M型社會白領的新試煉》，我覺得這本書不只是規畫一段佯裝成白領求職者，去體驗面臨失業的困擾與威脅，以及如何重新就業的情節。作者用鮮活的親身經歷，呈現許多人性中被幫助、被肯定的潛在希望，按照所謂「專家」的建議與指導，耐著焦灼的性子，去接受其個人認知或社會歷練無法苟同的觀念及作法，去妥協，甚至還要假裝是何等地配合。說穿了，作者芭芭拉·艾倫瑞克反映了眾多具有社會經驗、地位的中高齡求職者的窘境，一個到最後他們並不以為然的結果，卻爲了那一絲一縷僅有的希望而被擺弄著。我爲芭芭拉感到難過，難過的不是她在書中面對各種被指導的愚笨與幼稚行爲如此地投入，而是這些要求她配合演出、指導她的專家，將她的求職目標轉換爲人格特質的全部切割。這使我不禁想到，多年來我在政府公辦的許多職訓中心或「就業服務中心」爲領取失業給付的對象們授課，往往我所講授的都會偏離主辦單位給我的指定題目，因爲我一直不認爲人生的職涯是可以利用理論清楚闡述的。或許這中間有一些凸顯外在表現的撇步，但是，去洞

悉個人的求職觀念及心態，給予不同的產業趨勢分析及個人放空歸零的宗教化驅動，才是比什麼都重要，需要認識清楚的事物，否則你只是站在講臺上對著一群不知其然更不知其所以然的聽眾，發表你那自以為是的專家廢話。

從開始到結尾作者始終沒能正式找到一份她所謂理想且適合的工作，但是正如同她在〈結語〉提到的，置身求職者（失業者）所佔據的過渡地帶，讓她得以相當精確地瞥見箇中文化，而這些文化是完全為她所否定的。這與本人開始苦讀這本書時的感覺是一致的。

無論如何，開卷有益，對白領的在職者而言，這本書值得一讀，因為你要隨時提醒自己，這很可能是你的未來，甚或不久前的寫照。同樣地，如果你曾是白領而現在正扮演著求職者的角色，這本書更要看，因為它會為你帶來一些省思。但是，請記住，當你從這本書獲得啓迪的同時，不要忘了細心觀察一下你的周遭，因為還有許多比你更需要這本書的人，值得你去提醒——《M型社會白領的新試煉》，確實是一本好書。

（本文作者為一二二人力銀行總經理）

序言

由於寫過許多有關貧窮的題材，我很習慣聽聞人們在恐慌狀況下發生的事情。房東下逐客令；小孩生重病，健保卻到期；車子壞了沒法子去上班。這些突發狀況有如家常便飯，折磨著長年貧困的人。但大約從二〇〇二年開始，我突然發現許多這類艱辛的故事，都發生在曾經狀況不錯的中產階級身上——他們有大學文憑，以前是中等職位的白領階級。一位這種背景的作家指責我，認為這是因為我忽視了像她一樣努力工作、正直守德的人。

試著去研究一下像我這種高中時沒懷孕生子、成績好、工作努力、不拍馬屁的人，但得不到升遷與合理的薪資，還淪落到為時薪七美元的工作折腰，助學貸款總是不斷延期歸還，賴在父母家裡，而且欠了可能一輩子都還不清的債。

白領階級向下流動的情況與藍領階級的經濟困境，兩者不能輕率等同視之。傳統上，無情的人將藍領階級的處境歸咎於「不明智抉擇」所造成，例如，拿不到大學文憑、經濟還不穩定就先養兒育女，或是當初沒選個有錢的家庭投胎。然而，我們不能用「不負責任」的字眼來指責這些不幸的白領階級；他們「什麼事都做對了」，拿到高學歷，往往放棄了青春年少時對哲學或音樂的熱情，而去忍受管理或財務這種枯燥卻實用的主修科目。有些個案中，他們屬於高成就者，之所以碰壁是因為他們在公司裡的薪水已經高到成為裁員的誘因。換句話說，他們是典型「上鉤掉包」(bait and switch，編按：以低價商品引誘顧客上門，實際上是要兜售高價同類商品的誘售法)遊戲裡的輸家。當人們對藍領階級的貧窮已經麻木不仁，見怪不怪，白領階級的失業問題——以及經常尾隨而來的貧窮問題，對懷抱美國夢的人來說，還只是突如其來的棒喝。

我發現自己對於企業界的中、高層所知甚少，因為至今我與企業界的接觸，幾乎只限於薪資低、層級也低的人士。在我前一本書《鎊銖必較》(Nickel and Dimed: On [Not] Getting By in America)的訪察過程中，我曾是他們當中的一分子——一家全國連鎖餐廳的女侍，清潔婦，沃爾瑪(Walmart)超市的「助理」。像其他人一樣，我也曾經以消費者的身分接觸過企業界，和職務層級相當低的人——零售店員、客服代表、電話行銷人員打過交道。至於決策階層——也就是副總裁、營業經理和地區經理之類的，我的經驗僅限於在飛機上看到

這些人，研讀有關「領導」的書籍，在筆記型電腦上玩玩試算表，或是看某某企業之父的傳記看到睡著。^{〔註1〕}我和未來的企業人比較熟悉，很多都是在我造訪大學校園時遇到的。

「商學」仍是校園裡最熱門的主修科目，只因爲這被視爲最穩當也最賺錢的學科。^{〔註2〕}

但在白領的企業員工之間，麻煩（假如還算不上「悲慘」）的徵兆不斷出現。首先，自二〇〇一年經濟衰退以來，學歷高、經驗足的人失業率持續攀高。二〇〇三年底，當我開始進行這本書的寫作計畫時，失業率達五·九%左右；但和較早的經濟衰退相比，這回的失業人口中有極大比例——將近二〇%，或大約一六〇萬人是白領的專業人員。^{〔註3〕}先前的經濟衰退最主要是打擊到藍領階級；這一次，博得媒體同情的相對是屬於菁英的專業、技術性和管理職員工。例如二〇〇三年四月時，《紐約時報雜誌》（*The New York Times Magazine*）的一則封面故事引發熱烈討論：一位過去年薪三十萬美元的前電腦業經理，在失業兩年後到GAP服飾當銷售員。^{〔註4〕}二〇〇〇年起整整四年當中，類似的故事時有所聞：企業鉅子或純屬中階的員工身價大跌，遭到公司革職，被迫到星巴克賣咖啡。

現在，白領工作的不穩定性不再像是商業景氣循環週期的一個函數——股市一跌便升，股市一漲就落；^{〔註5〕}也不只侷限於像電訊或科技這樣劇烈震盪的領域，或美國少數像「衰敗地帶」（Rust Belt，編按：指從前工業繁盛、今已衰落的已開發國家某些地區）或矽谷的區域。經濟也許上揚了，公司或許也賺大錢，但裁員仍舊持續，就像天擇下的異形，不

論平庸之徒或是有能力、有成就的人，一概被牠淘汰。自一九九〇年代中期以來，這種不斷篩選的過程已經被「人事精簡」、「公司適型化」、「智慧適型化」、「架構重整」，以及「組織扁平化」等修辭給制度化了——現在又加上二項：把白領職務外包給國外的廉價勞力市場。

二十一世紀初一本商業暢銷書中的隱喻，「乳酪」——意指穩定、報酬好的工作，的確已經被搬走了。二〇〇四年一項針對經理人所做的調查顯示，九五%的人預期，不論是否出於自願都會離開現有職務；六八%則擔心無預警解雇或失業。^{〔註6〕}換句話說，人們尚未失業就感受到失業的焦慮與絕望。

問題的第二个徵兆可稱為「過度就業」(overemployment)。我從閱讀資料中得知，現今的中高階企業主管與專業人員，和必須做兩份工作來糊口的低收入者一樣，常常面對工時過長的問題。著有《工作過度的美國人》(The Overworked American)的經濟學家茱莉葉·薛荷(Juliet Schor)與著有《白領階級血汗工廠》(White Collar Sweatshop)的商業記者吉兒·佛雷瑟(Jill Andresky Fraser)，描述壓力過大的白領員工，白天辦公時間長達十至十二小時，晚上在家又繼續用筆記型電腦工作，甚至連度假或假日期間也得用手機與公司保持聯絡。佛雷瑟指出，「以華爾街為例，主管指示新進人員在辦公室多放一套衣物與牙刷，遇到徹夜加班，連回家打個盹也不行時，可以派上用場。」^{〔註7〕}她引述一位英特爾(Intel)員工的

話：

倘若你選擇以家為重，你的考績就會墊底。我甘願無止境地工作，週末上班，天涯海角到處出差。我沒什麼嗜好，對戶外活動也不感興趣。如果我沒公事可忙，我就什麼都不是。（註8）

很明顯地，在一個過去被我忽略的社經族群裡頭有了大麻煩。以前我認為他們生活太優渥，又有影響力，不值得我去關切。我一向認為他們生活安逸無憂，如今卻苦惱頻生，於是我決定加以調查。我選擇了寫《錙銖必較》時所用的策略：隱瞞記者身分，實地下海，以第一手的經驗來探察問題。人們是否被迫失業？如何才能找到新工作？再者，倘使情況之糟如某些報導所言，何以抗議之聲寥寥無幾？

我的計畫再直截了當不過：找份工作，一份「好」工作。我對白領職務的定義是，至少要有健保和大約美金五萬元的年薪，夠得上是標準的中產階級。工作本身將可讓我以難得的第一手經驗一窺中階的企業界，而努力求職的過程自然可以讓我置身於最窘迫的白領企業工作者之中——也就是沒有工作的人。

由於我想盡可能以匿名的方式進行此事，某些領域就必須摒除在外，如高等教育機

構、雜誌、報章和書籍出版業，以及非營利慈善機構。以上任何一行，我都有被認出的風險，比起一般的求職者，有可能會受到不同的待遇——希望是比較友善的待遇。但這些限制並未大幅縮小求職的領域，因為多數白領專業人員都在企業界其他的營利機構——從銀行業到服務業，製藥業到財經界。

決定踏入企業界——而且還是這麼不熟悉的領域，讓我必須放棄或至少暫時擱下一些根深柢固的態度與觀念，包括我素來對美國企業界與其領導者的批評。一九七〇年代我還是個未經世故的調查記者時，就狠狠地批判過主宰健保系統的企業：製藥公司、醫院體系、保險公司。接著，八〇年代期間，我的注意力轉移到藍領與粉領員工的待遇，把美國棘手的貧窮程度——根據聯邦政府的統計是十二·五%，根據較新的統計則是二五%，歸咎於非專業工作者長期以來的低工資。過去幾年，一波波的金融醜聞——從本書寫作期間的恩隆（Enron）到南方保健（HealthSouth）和賀林格國際（Hollingers International），都被我視為企業界日漸腐敗的證據，典型的內部掠奪，罔顧員工、消費者甚至股東的權益。

但爲了達成計畫的目標，這些批評與保留都必須擺在一邊，或盡可能拋在腦後。不管喜不喜歡，公司都是主宰全球經濟的單位，也是我們日常生活所倚賴的經營組織。我一邊用IBM筆記型電腦寫作，一邊啜飲立頓（Lipton）茶包，還穿著GAP的衣服——全是大公司或其相關產品。是企業界讓飛機起飛（雖然不一定準時）、供應食物（而且不斷增