

照顧趕工：當「專業化」遇上「能力」——以長照機構為例

李韶芬（國立清華大學社會學研究所）

無論是國人的照護選擇還是長期照顧政策的規劃，機構式照護均敬陪末座。然而人口老化與少子化的趨勢未來將使機構照護的需求增加，集體式照護將更面臨照顧人力供給與服務品質不確定的挑戰。既有長照相關論述著重提升照顧人力的素質與職能培訓，然而專業化邏輯傾向將照顧責任個人化，並結合 *Care* 蘊含的規範性價值以便規訓照顧勞動者，卻遮蔽了照顧實作所鑲嵌的具體社會脈絡。本文立基於在臺灣兩間長照機構的田野調查，輔以我親身參與的照顧服務員訓練實習觀察，從勞動社會學的視角提出「照顧趕工」概念，探討此一常見於老人住宿式機構的照護實作。本研究避免將照顧勞動本質化為一必然蘊含「關懷倫理」，即關懷、傾聽的情感／道德／身體實作，而採 Amartya Sen 的能力理論（*capability approach*）分析機構的照顧勞動過程，指出照顧勞工的照顧能力如何受限於現實情境中各種可及或不可及的資源與轉換因素，從而限制了他們生產出理想照顧的自由，甚至有可能危及受照顧者的福祉。本文對長期照顧政策與照顧專業化論述提出積極性批判，建議審視長照的集體責任分配，以為長期照顧品質尋求可能的出路。

關鍵詞：長期照顧、機構照護、照顧勞動、能力、趕工、照顧服務員

收稿日期：2022 年 6 月 14 日；接受日期：2023 年 6 月 5 日。

致謝詞：本文改寫自作者博士論文的部分研究，感謝在照顧田野上相遇的勞動者、老／病／失能（智）者、給予研究機會的機構。衷心感謝所有匿名審查人與編委會給予不可或缺的寶貴指教，拓展了本文與理論及長照實務對話的空間。本文特別感謝博論研究過程所有的重要他人，和王舒芸、梁莉芳、謝國雄老師、邱秀玉在我從事照顧的社會研究歷程中曾給予的引導。感謝來自本研究曾發表過的所有研討會、演講、清大社會所老師們的建議，和研究所課堂上的同學，是許多的相遇凝結出本文此刻的面貌。最後感謝我的祖母李張金梅女士，但願未辜負您的愛與受苦。

最讓我不解的是，像翻身和擦澡這些動作，真有必要如此趕嗎？譬如愛莘，她照顧時很重視細節，尤其重要的是最後的「成品」。她強調，翻完身後要將病人的棉被蓋好，再將尾端折起來。這會讓病人看起來比較舒服，像受到良好照顧的樣子。她提醒，呼吸管一定要擺出來露在被子外面，要順好，口水巾兩條，一條放在管子開口下方，以便水噴出來時可以接著，另一條放在病人側著的臉龐接口水。她的細節無可挑剔，但對於速度幾近偏執，你會感覺她的目標是「又快又好」，如假包換媲美生產線上毋須思考的簡潔流利！當她們發現病人沒有大便或漏尿，或僅需替換一下乾淨的小尿片時，她們就會以迅雷不及掩耳的速度翻身，那種速度並不考慮病人的感覺，癱瘓的病人身體宛如沒有形狀的麵糰任憑擺佈。當翻身時，或將病人用力往上抬，有時病人的頭甚至會撞到床欄。他們不痛嗎？若看過他們驚恐的表情便會明白。眼前這位老先生，他的四肢癱瘓攣縮已全部僵硬，照服員提醒這是硬到如果幫他伸展就會骨折的地步。每當協助這樣無助的病人翻身時，我腦海總會跑出一個意象——年節祭拜的牲禽……有時候，我甚至感覺彷彿在處理死人一般……或許，這就類似照服員不知覺把他們異化為「物」了的感覺吧？然而，當一切驚擾（翻身、換尿布或洗戰鬥澡）過後，愛莘為他們蓋上棉被、妥貼撫平，這又讓人重新感覺他們像人，重返人間的祥和寧靜。這種照顧方式並不表示照服員對照顧工作缺乏良知，恰恰相反，她們對於自己的手腳俐落抱持著肯定的自信：「因為他們比較怕冷，所以你動作要快！」手腳慢在這裡是能力太差、不上道的象徵，像愛莘和毓如，她倆堪稱病房內的「飛毛腿」二人組，合作搶快簡直到了天衣無縫的地步。（某家公立醫院呼吸照護病

房田野筆記摘錄)¹

一、前言

世界人口老化趨勢益發使各國照顧人力短缺的問題惡化，照護市場帶動了照顧「專業化」的發展，以培養具備知識與技能的有酬照顧者，回應服務購買者的需求。在臺灣長期照顧政策設計底下，「照顧服務員」（以下簡稱「照服員」）作為最基層的本國照顧人力，須接受衛生福利部規劃的「照顧服務員訓練」，經過至少 90 小時的核心與實習課程，取得結業證書才可從事照顧工作。同時，與長期照顧體系雙軌並存的「社福外勞」政策，則是僱用東南亞外籍移工進入個人家戶或機構進行照顧。理論上，這群社福移工應在入境前接受相關訓練，但這些職前訓練難以確認其在母國具體的實施情形，或難與機構內的實作相銜接（王潔媛，2019a）。相較外籍看護人數倍增，受過訓練的本國照顧人力實際投入照顧工作者向來停滯於約 1/5 至 1/4，訓用無法合一、人才流失的主因為勞動條件惡劣，監察委員調查報告曾針對長照人力失衡與短缺的問題多次提出糾正（監察院，2019）。本國與外籍照顧人力的反差，質問照顧現場需要的果真是具備專業職能的照顧者，還是做牛做馬耐操的「甘願」（Burawoy, 1979／林宗弘等譯，2005）？照顧的勞動條件為何難以改善？

在長照的各式選項中，機構照顧在國人心中向來敬陪末座，除

1 本段為研究者參與照服員訓練實習的田野筆記摘錄。本文中機構、受訪者皆為匿名，機構不標誌地域、床數，以保護隱私。機構照顧工作高度女性化，本文將以「她」或「她們」代稱照顧勞工。

了不合於傳統孝養文化價值，還有對照護品質不確定性的憂慮。然而，「在地老化」或在家安養的主流視角忽視臺灣已邁入少子化國家的事實，獨老及雙老照顧的比例不斷攀升，不僅所謂的家庭照顧者未必存在，更忽略了機構照顧其實往往提供了病患或家屬生命「最後的救贖」，以集體之力陪伴生命最後一程（張子午，2021）。在產、官、學界殷殷期盼長照產業發展的論述中，對於照顧人力素質、專業「能力」的期待，與照顧現場的要求和實作間究竟存在什麼樣的關係？所謂的「照顧專業化」與照顧現場的勞動者有何關聯？一位勞動者進入照顧這一行之後，被鍛造成負責照顧他人之人。如 Simone de Beauvoir 所言：「女人不是天生的，而是成為的」（Beauvoir, 1949:1；筆者自譯），沒有人是天生的照顧者。當代社會將照顧工作建構成入行門檻低，職業地位低落，同時埋伏了照顧勞動的「兇險」：照顧者未必皆付出愛或關心，照顧可能以恣意的方式進行，由脆弱的受照顧者概括承受。事實上，照顧者並非一頭牛、一匹馬，專司照顧的體力工人，亦不是定時的餵食機器，或一臺洗澡機，但勞動世界覬覦著她們的「生產力」。一位照顧者大可以在使用移位機搬動較重的病人時，稍加安慰一下對方的恐懼，但這時候她未必想多說一句話。照顧者的動作或許能更輕柔一點或放慢腳步，但面對精打細算的「老闆」，這可能危及她忙裡偷閒的時間。她其實需要和上級或同事商量如何給予病人更好的照顧，但底層的勞動地位或語言隔閡使得她未必敢開口。和私領域的照顧相比，機構式集體照護必須付出更龐大的體力勞作，接觸大量的病人身體、傷口與排泄穢臭物。「感官麻痺」甚至構成照顧勞動者主體性的重要面向，為適應不潔與不適的情境（譬如失智問題行為或精神患者的尖叫），甚至必須練就聽而不聞、無動於衷來自我調適。照顧者日復一日麻痺自我感官的經驗，雖有助

於長期面對老病死之痛苦，卻也可能鈍化了同理心，視之為平常。長照機構的照顧勞動究竟蘊含何種社會學意涵，本文將立基於臺灣長照機構的經驗調查研究，探討照顧的「能力」與失能／智照顧實作的關聯，特別是「照顧趕工」。

二、文獻回顧

（一）當「照顧」遇上「勞動」

照顧是生命來到世間不可或缺的支持，亦是無法與道德倫理分離的實作。然而，何謂「照顧」抑或「照顧勞動」，並沒有精確的定義，常涵蓋廣泛、籠統的內容。中文中的「照」與「顧」皆蘊含關注、看顧、照應之意，英語的 *care* 一字更具有多義性，包含照顧、關懷、關注之意，難以用他國單一的語彙轉譯（Paperman and Laugier, 2005）。馬克思（Karl Marx）與恩格斯（Friedrich Engels）將此類活動劃歸為不具經濟價值、僅具使用價值的「再生產勞動」（reproductive labor），以與在市場上進行交易的「生產性勞動」區別。「再生產勞動」泛指令勞動力得以更新、世代繁衍的活動，為資本家的剝削提供源源不絕的基礎（Marx, 1990／中共中央馬克思恩格斯列寧斯大林著作編譯局譯，2017；Engels, 1884／中共中央馬克思恩格斯列寧斯大林著作編譯局譯，2018）。再生產活動包羅萬象，涵蓋了各種具體而微、瑣碎、高度重複卻能見度低的活動，從獲致家用、準備食物與烹調、維持生活環境、清潔、育養子女，到提供老病照顧與情感支持、維繫社群關係等等，都可以照顧與家務勞動概括之，兩者之間實無明確的邊界。

女性主義學者闡釋「社會再生產」(social reproduction)概念為勞動力的繁衍，以及人類為了維繫日常生活及世代生存的活動與關係所做的安排 (Glenn, 1992)。論者批判馬克思主義聚焦生產性的經濟活動及階級剝削，視女性承擔再生產勞動為自然，忽視了家內無酬的再生產勞動同時受到資本主義與父權結構的雙重支配。資本主義刻意貶抑照顧與家務勞動的價值，透過剝削女性的再生產勞動進行利潤積累 (Hartmann, 1979; Delphy, 1998/1970; 上野千鶴子, 1990 / 劉靜貞、洪金珠譯, 1997; Vogel, 2000; Arruzza, Bhattacharya, and Fraser, 2019)。由於不被承認為正式的工作，再生產勞動長期被放逐於社會科學邊緣，直至 1970 年代歐美女性解放運動帶動的女性主義與性別研究才被「看見」。1982 年，道德心理學家 Carol Gilligan (1982) 提出 *Ethics of Care* (關懷倫理學)，打開學術界對於 *care* 的關注。² Gilligan 批評傳統的道德發展理論獨尊抽象、普遍道德原則的 *Ethics of Justice* (正義倫理學)，導致女性與少數族群的道德經驗被排除於道德理論和政治範疇之外。Gilligan 提出另一種有別於正義倫理的理論典範，即關注他人具體的需求與回應責任的關懷倫理。Gilligan 的創見激發了廣泛的迴響，然亦有論者批判關懷倫理學有將 *care* 化約為女性的倫理之虞，忽視結構性的權力壓迫。對此，Gilligan 澄清她所提出的是一種「女性主義的倫理」，追求「從父權制度及其附帶的惡，如種族主義、性別主義、恐同，以及其他不寬容與缺乏 *care* 的形式中解放出來的民主」(Gilligan, 2009: 77; 筆者自譯)。繼 Gilligan 之後，美國政治學家 Joan Tronto 將 *care* 從道德拉至政治與社會學的

2 *Ethics of Care* 可譯為照顧或關懷的倫理學，本文採「關懷」譯之。本文主要的分析概念均以斜體或標楷體標示。標楷體的「能力」指涉 Sen 的 *capability* 概念，以別於日常的「能力」意涵。內文若為粗體為作者特別強調。

層次，並且擴大 *care* 的定義，包含「所有我們為了維持、延續、修復我們的『世界』，據此讓我們盡可能從中過得最好的一切活動。這個世界包括了我們的身體、我們的自我以及我們的環境，一切我們希望在這複雜的生存網絡中與之交織的元素」（Tronto, 1993: 103；筆者自譯）。

Tronto 強調 *care* 包含道德秉性 (disposition) 與勞動實作 (practice)，同時也是社會控制與壓迫的場域。照顧關係常被拿來與母職原型類比，被簡化為照顧施受間的雙元關係，由此掩蓋了照顧可能蘊藏的不正義。Tronto (1993: 146) 提出「特權的不負責任」(privileged irresponsibility) 概念，批判照顧工作的不平等分配陷照顧者於從屬地位，特別是女性、少數族裔或移民。照顧工作的專業性被貶抑，低劣薪酬與職業地位鞏固了她們弱勢的社會位置，如 Nancy Folbre 所指出的：「對女性權利的限制構成壓迫，但這些限制降低了照顧勞動的成本」(Folbre, 2001: xiv；筆者自譯)。

(二) 照顧「專業化」的自相矛盾

女性主義相關研究指出，有酬照顧工作往往因為與女性於私領域從事的再生產活動內容相近，而不容易被指認其專業性 (徐宗國, 2016)，或勞動價值被過度貶低 (張晉芬, 2022)。Anne-Marie Arborio (1995, 2001) 對法國醫院護佐 (*aides-soignantes*) 的研究指出，這群位居醫護體系底層，猶如隱形人般不被重視的照顧勞工，承接護理人員在專業化歷程中擺脫的體力與情感勞動，擔負賤役 (*dirty work*) (Hughes, 1951) 之際努力展現非專家的常民知識，透過近身照料病人、與家屬互動，建立自身的職業認同。照顧勞動市場上究竟

需要什麼樣的勞動力？作為商品的勞動力，經由訓練加工成為專司照顧之人，涉及國家政策制度及社會對照顧與勞動力的集體想像，體現在「照顧專業化」的論述裡。在臺灣長照政策推動過程中，主要方針是訓練催生照顧人力，乃至設置相關教育科系、是否推動照顧專業國家考試、專業證照分級等倡議。然而，對於照顧勞動的專業化想像實際上呈現了「一國兩制」、自相矛盾的邏輯。一端是國家投入資源發展的照顧服務員制度，對本國勞工提供速成訓練及取得資格認證的權利，另一端則是被國家排除專業化權利的看護移工，儘管兩種族群從事相仿的工作。何以一個國家對照顧的專業能力，或受照顧者的照護需求，容許兩套自相矛盾的標準平行 30 年？

此一照顧勞動者依國籍差異「專業化」vs「去資格化」(disqualification) 的弔詭，亦在照顧勞工相關的研究上展現種族分歧。臺籍照服員的相關研究多探討工作適應、壓力、職業倦怠、留任與離職、專業職能、專業能力培訓、照顧品質、服務績效、人力推估、生活滿意度等議題，從職能 (competency)、人力資源、人力素質等觀點倡議強化知識與技能訓練、建構職等與待遇分級，希冀解決照顧市場供需失衡與品質的困境。另一方面，移工研究則集中於外籍人力管理、勞動條件、外勞政策等議題，由於職業流動自由與接受訓練的權利受限制，照顧專業化成了與移工絕緣的議題。藍佩嘉 (2005) 對菲律賓及印尼家務移工的招募與訓練研究指出，人力仲介業者在勞動力輸出國的訓練課程著重將移工轉化成有紀律、服從的「理想女傭」。相較於被高度期待開發專業職能卻低度進場的本國照服員，被「去資格化」的看護移工在種族主義看守下扮演稱職的僕傭。

近年來的經驗研究亦指出照顧品質與照顧勞動者的處境密切相關

(謝玉玲, 2011; 王潔媛, 2019a, 2019b)。王潔媛指出, 外籍移工已成為長照機構主力, 卻被排除於專業知能訓練之外, 造成與本國照服員分工協作的困難。既有研究引導本文反思, 臺灣照顧機構同時僱用本國與外籍勞工, 「專業化」與「去資格化」並行的矛盾邏輯在照顧現場形塑了什麼樣的照顧實作? 是否反映了照顧勞工的照顧「能力」與專業化與否並無實質關聯?

(三)「趕工遊戲」與勞動社會學

本文探究在機構照顧中所觀察到的趕工現象。自馬克思提出勞動過程理論以降, 資本如何控制勞動與生產過程向來是傳統工業社會學的核心研究議題。Donald Roy (1952, 1959) 研究機械工廠工人對抗計件配額制度的限制產量、摸魚, 發展非正式互動來避免被單調乏味的工作環境所吞噬。Michael Burawoy (1979 / 林宗弘等譯, 2005) 則探問工人為何願意自我剝削, 認為勞動者在工作中有主動做選擇的能力。他提出「趕工遊戲」(The game of *making out*) 概念, 連結機械工廠工人勞動過程中個體微觀層次的「自由決定」與組織層次的限制因素: 勞動控制——工廠的計件制度及工作安排——生產了工人的「甘願」(consent), 協助資本家賺取利潤並掩飾剩餘價值。趕工遊戲將生產過程轉化為競賽, 藉此擺脫工作的沉悶無聊、加快時間流逝, 讓工作變得較易忍受, 並創造出自主性的感覺, 再製了工人的志願性順服。趕工遊戲同時帶來經濟、政治及意識形態的效果, 加上「內部勞動市場」與「內部國家」等機制, 勞資間的階層衝突關係被轉為勞工間的水平競爭, 工人自願參與了資本主義的剝削。彭昉(2007)在對中國廣東農民工的研究中亦觀察到「趕工遊戲」, 下班時間的不

固定與門禁限制激發了工人渴望早下班以出外溜達。趕工之可能，有賴工人以技術挑戰工序難度、提高效率，乃至達標的成就感、證明自身能力等象徵性報酬。車間趕工的勞動經驗同時打造了車間裡的社會關係，確保了資本掩飾及萃取剩餘價值。「遊戲」的隱喻突顯了勞動者的主體性與工作現場的文化因素：勞工並非僅是被動聽命，作為能動主體的同時卻弔詭地鞏固了剝削的機制。

趕工現象同樣存在於服務性勞動，Robin Leidner 研究麥當勞速食店的例行化互動服務工作，指出嚴密的標準化工作要求員工勤奮提供快速的服務，做好份內工作以維持同儕的尊重，來自顧客的壓力也鞭策員工自發加速作業，各種獎勵制度使他們臣服於「動作反覆、步調快速、自主性低和薪水微薄的工作」（Leidner, 1993／張篤群譯，1995: 109-113）。張立祥（2021）對臺灣便利超商的「萬能店員」研究中指出，面對數位時代超商工作內容爆炸性的成長，超越「多工」（polyvalent）一詞所能名之。超商總部不斷地增加銷售品項與業務量，使得被機器與人夾擊的員工臣服於「組合勞動」：碎片化的多重任務、極度形式化的標準作業程序，以及與多重對象溝通的標準服務程序。資方的成本考量榨取店員工作時間，侵蝕勞動者的主體性，為企業賺進利潤、為消費者提供便利，卻無視便利社會與勞動者均付出了高昂且無形的身心「代價」（張立祥，2021；張晉芬，2022）。

趕工構成長照機構照顧文化的一部分，甚至是非常核心的部分，卻鮮少被探討。照顧為何也需要趕工？如何趕工？與工業勞動或一般互動服務工作不同，照顧勞動施作的對象不是「物料」或自主能動的客戶，而是脆弱的人體與心靈，照顧者與受照顧者的權力不對稱使得趕工有可能造成傷害。此外，*care* 涉及道德規範價值，即便觀察到趕工現象亦不能推定照顧勞工是自願參與其中，且趕工對於照顧施受雙

方的主體性皆可能產生影響。因此探究照顧勞動無法僅考察「生產關係」，必須同時擴大探問「生產中的社會關係」（Burawoy, 1979／林宗弘等譯，2005）。

在 *care* 相關研究中，經常援引「情感勞動」（emotional work）或「身體勞動」等概念作為分析工具，或將照顧視同蘊含關懷倫理所述之道德秉性的活動。然而，照顧的實作面貌往往更為複雜多元，不必然呼應上述概念指涉的意涵。³隨著近年來 *care* 研究蓬勃發展，亦有論者對於以 *care* 的描述性概念進行社會學分析進行反思，或對 *care* 成為「成功的概念」現象提出質疑（Letablier, 2001; Avril, 2014, 2018）。Christelle Avril（2014）對於法國居家助理（aides à domicile）的研究即反對將她們視為“care worker”，或將其職務內容等同於「照顧勞動」，儘管部分居家助理的工作可能包含一些基本照料工作。⁴Avril（2018）指出，若逕採取關懷倫理視角定義照顧活動，恐將 *care* 本質化為一種關係性或情感特質的活動，遮蔽了勞動者在照顧實作中未必願意／能夠投入情感；或將照顧工作視同情感勞動，因此低估照顧工作的體力勞苦程度實不亞於工業勞動。⁵此外，Arlie Russell Hochschild（2012/1983）對情感勞動的定義包含上級監控與懲

3 舉例而言，我於國外田野的照顧機構就曾觀察到，兩名護佐搭檔一起為住民進行翻身清潔，「照顧」過程彼此聊天，嫺熟地完成動作，未曾關注工作的對象（老人）反應；以及長照中心的一名護佐一進住房，便打開吊掛在牆上的電視，一邊看著烹飪節目，不發一語地搞定手邊的「照顧」工作。

4 Aides à domicile（居家助理）的職責為協助維持老人在宅生活：陪伴或協助老人日常生活的基本動作與活動，諸如移動、沐浴、穿衣、飲食、協助採買、洗衣、打掃清潔等，以及陪伴與協助老人維持社會、關係性活動。

5 據法國國會議員 Monique Iborra（2017）在對失能照顧機構專案調查（Mission《Flash》）報告中指出，機構照顧勞工的工作傷害為全國平均的兩倍，甚至高於營建部門工人。

罰機制的存在，然而在照顧機構中，管理者既未支付照顧勞工的情感勞動，亦未必直接控制她們是否進行情感勞動，被監督的工作範圍通常限於完成生理照護或清潔工作。Avril（2018）進而指出，直接套用關懷倫理理論分析此類個人服務（les services à la personne）的活動可能會面臨三個研究上的陷阱，亦即容易忽視此一勞動所鑲嵌的具體情境脈絡、忽略具體實作內容的異質性，以及把勞動者與工作的關係和勞動實作混為一談。研究者若預設 *care* 活動必然包含正面的規範性價值，則恐簡化了對此類活動具體內容的分析，而未能深探形塑 *care* 實作的特定社會、經濟及政治條件。在日益追求個人化需求滿足的當代社會，再生產活動市場化、商品化的趨勢，使得探究照顧無法迴避分析背後複雜的社會關係如何交織運作。勞動社會學的分析視角有助於避免倫理先行的研究觸礁情況。⁶

（四）能力社會學

如 Tronto（1993）所言，*care* 同時涉及道德秉性與具體實作，如果將 *care* 視為照顧勞工的勞動過程與成果，而不預設 *care* 實作必然是付出關愛情懷的行動，那麼社會學應如何探究 *care* 實作與規範價值之間的關係？在照顧勞動過程中，照顧施受雙方的權力並不對稱，難以按照理想的道德腳本演出，反而經常存在利害拉扯。照顧作為一種高度勞力密集的生產，除了仰賴供給者勞心與勞力，亦受制於置身的環境條件，與 *care* 規範價值互動而呈現出複雜的社會關係。本研究同時考量 *care* 之規範價值與實際社會過程的關聯，將參照「能力

6 為了方便分析，本文權宜地採取廣義的「照顧勞動」及「照顧勞工」來指涉長照機構中的基層照顧勞工及其工作。

社會學」(Sociologie des capacités) 的取徑，分析照顧勞工實際擁有的行動能力 (Zimmermann, 2011, 2018)。

1. 重新概念化自由

經濟學者暨哲學家 Amartya Sen 以「能力」(*capability*) 重新概念化「自由」，指涉個體實現其看重的目標所擁有的真正自由，即「積極自由」(positive freedom)，⁷此能力攸關個人福祉、不平等及社會正義 (Sen, 1987, 1992, 1993, 2009)。有別於 John Rawls 的正義觀著眼於資源分配的平等，Sen 認為資源或正式權利的存在，並不足以保證個人能夠企及，並能將這些資源或權利轉換成所欲實現的成果。個人能否實現其所看重的目標端視她／他實質上是否擁有選擇與達成目標的自由，亦即能力。

一個人的能力反映其可以達到的成就組合，以及在當中他或她所有的選擇組合。……一個人擁有活出不同生活型態的自由反映了個人的能力組合。個人的能力仰賴諸多不同的因素，包含個人特質與社會安排。(Sen, 1993: 31, 33；筆者自譯)

從能力的視角衡量正義時，個人的要求並非根據人們各自擁有的資源或基本善⁸(primary goods) 來評估，而是根據他們在選擇

7 與不受他人強制或阻礙的消極自由 (negative freedom) 不同，積極自由指的是一個人能夠選擇與實現所欲的目標或生活狀態 (參見 Sen, 1998/1999)。

8 Rawls (1999/1971) 於《正義論》(*A theory of justice*) 提出 primary goods 的概念，通常譯為「基本善」，或「社會基本善」。Rawls 定義基本善為每一個理性的人按推測都想獲得的東西，譬如權利、自由、收入、機會、財富、自尊等，且基本善應由所有社會成員平等共享。

個人看重的生活上真正享有的自由。一個人達成各種成果組合的「能力」即是真正的自由。(Sen, 1992: 81；筆者自譯)

自 2000 年以來，運用能力取徑 (*Capability approach*) 探討勞動、就業、訓練與公共行動的研究逐漸增加 (Bonvin and Farvaque, 2007; de Munck and Zimmermann, 2008; Ferreras, 2008; Salais, 2009, 2019; Zimmermann, 2011)。當代新自由主義邏輯衝擊勞動世界，高舉「自由」為自我實現的工具，將勞動者個人化、去集體化，崇尚個人化能力、自主性、資格 (*qualification*)、績效、可僱用性 (*employability*) 等意識形態。相對於一般語意下的「能力」 (*competence*) 指涉個人本領、才幹，讚揚人力資本的市場邏輯，Sen 的能力概念為社會學經驗研究提供了具體的分析工具，批判日益由彈性化律令主宰的勞動世界。Bénédicte Zimmermann (2011) 提出「能力社會學」，從社會學的角度將 *capability* 的哲學概念進行操作化，運用於質性研究分析。她指出，能力必然鑲嵌於情境脈絡之中，連結個人與社會集體，包含社會過程與關係的性質。

2. 選擇的自由與行動能力

Zimmermann (2012a, 2012b, 2018) 提出一個擴大的，涵容社會性與政治性的能力概念，指出能力蘊含三個主要面向：選擇的自由 (*freedom of choice*)、行動能力 (*power to achieve*)、⁹ 集體責任 (*collective responsibility*)。如同 Sen 主張的，個體能否達成所

9 Zimmermann 使用的法語原文為 *pouvoir d'agir* 或 *pouvoir d'accomplissement*，為行動／實現的能力之意，其以英語發表的文章中使用 *empowerment*、*freedom to achieve* 或 *power to achieve*。

欲的成果並非單純由個人化的能力（competence 或 skill）決定，尚受制於環境中的社會因素是否提供個人選擇的機會。首先，個人若缺乏「選擇的自由」，將陷入 Sen 所稱的「適應性偏好」（adaptive preferences），內化環境限制而無從思考其他可能性。其次，即便擁有選擇的自由，個人仍須有機會企及利於實現該目標的手段，方具備行動能力。在行動過程中，光是資源存在並無法確保可被運用，還必須透過「轉換因素」（conversion factors）將資源轉換為成果（functionings）。這些中介的轉換因素可能是正面或負面的，促成或阻礙個人實現目標。以工作為例，影響勞動者行動能力（或能動性）的轉換因素，包含個人、社會或環境、物質或象徵性，如：年齡、學歷／資格、階級、性別、族群／種族等制度結構，特別是這些身分與社會關係互動下的交織性（Crenshaw, 1991），以及環境中的各種制度與組織性安排（Bonvin and Farvaque, 2007; Corteel and Zimmermann, 2007; Zimmermann, 2014）。轉換因素包含靜態的因素與動態的過程／機制，限制了個人行動機會的自由幅度（opportunity-freedom），以及行動過程中的能動性（process-freedom）。

能力反映個人與環境的妥協（transaction），因此不能僅歸諸於個人，而攸關環境中的集體責任。即便擁有同等的資源，若是缺乏有利的轉換因素，個人仍將陷於能力的不平等困境，無法達致所看重的存在狀態或作為（freedom of being or doing）。能力取徑另一重要概念 *functionings*，指涉個體實際達成的成果／成就，涵蓋不同領域，從免於受飢、病苦，到自尊、發揮創造力、自我實現等（Sen, 1985, 1988）。檢視勞動實作成果（即 *functionings*），可以衡量行動目標與實際結果間的差距。因此，能力社會學的考察必須「超越資源及資源分配的視野，分析在特定情境中資源被轉換為成果實現的因素與過

程」(Zimmermann, 2014: 223；筆者自譯)。

3. 集體責任

能力概念指出個人自由蘊含的集體面向，能力取徑從形塑行動樣態的多元因素（如行動的目標、手段與結果）探究個人的權利與行動能力如何受到社會和制度集體框架制約。Sen（1999, 2009）以「平等的能力」——選擇與實現的自由——來定義社會正義，強調能力攸關民主及正義原則，提供了檢視政策與公共行動的批判工具。由此，對社會學研究而言，能力概念兼具描述性與規範性的雙重面向（Zimmermann, 2018）。在經驗描述與分析層次，能力取徑著重探求支持／損害個人能動性的條件和機制，衡量個人真正擁有的行動自由幅度；在規範與批判層次，檢視鍛造個人與集體能力的社會責任（social commitment）及分配能否讓所有人平等地企及資源與成就的條件，特別是制度性、法律、社會及經濟等條件，促進行動主體擁有平等的行動能力（equal empowerment），其中包含個人是否有機會參與和其相關決定之作成。

衡量個人是否有能力達成自己所重視的成就，是概略衡量社會安排的一個方法，我們也可從這個特殊視角來評估社會平等與否。（Sen, 1992: 4-5；筆者自譯）

本文透過能力理論的透鏡，企圖探究老人機構的照顧勞動過程，特別是普遍的照顧趕工現象，觀察 *care* 規範價值與老人實際所受照料間的落差，探問照顧勞工究竟擁有什麼樣的照顧能力（*capability of care*）？在長照現場，這些擁有或缺乏訓練、資格認證等資源的本國

和外籍女性照顧勞工，社會制度與機構現場究竟提供／缺乏哪些資源及轉換因素，令她們生產出何種長照樣貌？本文以照顧能力來概念化機構照顧勞動，探究照顧勞工在照顧工作上真正擁有的選擇自由與行動能力。

三、研究方法 vs 敏感田野

機構照顧是臺灣社會大眾排斥的照顧選項，¹⁰亦是國家排除公共照護資源挹注的領域。在《長期照顧十年計畫 1.0》中，對住宿式機構的補助僅及於中重度失能弱勢老人的機構安置。由於早期《老人福利法》限制只有非營利機構可合法立案為老人福利機構，導致 1990 年代起未立案的小型營利組織蓬勃發展，竟成為照顧機構的主流。政府為了方便管理，限制小型營利機構合法化的條件，不得對外募款、不得接受補助、不得享有租稅減免；僅非營利財團法人機構得以接受政府補助和募捐。此舉導致大型非營利機構在資源及照顧品質評鑑上常立於優勢地位，於是收費較高且一位難求；營利機構則因規模較小難以達到利潤規模，必須削價競爭，照護品質也較有疑慮（陳正芬、官有垣，2011）。

自 2017 年《長期照顧十年計畫 2.0》推行後，服務使用人數持續成長，然而，此所謂的「長照服務」以發展社區居家和日間照顧服務

10 據中華民國 106 年老人狀況調查報告，65 歲以上國人進住機構的比例為 1.9%（衛生福利部，2018）。《老人福利機構設立標準》規定小型長期照顧機構或安養機構的設立規模以 49 人為限；財團法人登記及財團法人附設之長期照顧機構或安養機構的設立規模則以 200 人為限。2007 年修正之《老人福利機構設立標準》區分為三類：長期照顧機構（下分為長期照護型、養護型及失智照顧型）、安養機構、其他老人福利機構。

為主，並不及於僱用移工的家庭和住宿式機構照顧。據統計 2021 年約有 9.4 萬失能者入住機構，約占推估失能人口 11%（衛生福利部，2021）。近年來政府的機構政策方向為開放非公益性社團法人投資住宿型長照機構，規劃挹注長照服務發展基金 50 億元，在住宿式機構不足地區新增 50 家機構。在長照服務中，政府僅補助民眾使用居家或社區服務的（薪資）成本，卻未同等支持機構照顧勞動的人事成本。「住宿式長照機構設立標準表」中規定機構僱用移工人數不得逾照顧人力之半，惟業界為節約人事成本仍普遍存在實際僱用移工人數超過標準之違規實作（陳正芬，2020）。長照 2.0 推行 5 年來，本國照服員人數據稱成長了 3.7 倍（衛生福利部，2022），但集中於居家與社區人力，機構人手反而流失，COVID-19 疫情更衝擊機構人力。

簡述機構照顧近年來概況後，回到本研究的分析資料。本文立基於研究者 2010 ～ 2012 年間於臺灣兩家非營利性長期照顧機構進行的博士論文研究。「福壽老人養護中心」（以下簡稱「福壽」）為養護型長照機構，入住老人失能程度不一，其中亦有合併失智，但未另設專區或特別施予失智照護；照顧勞工族裔混合，含本國、中國、越南、菲律賓和印尼籍。「恩典照顧中心」（以下簡稱「恩典」）為失智照顧型機構，照護罹患失智症但未完全失能的老人，照顧工作全部由本國照服員擔任，另有 2 名外籍看護工專責清掃工作。兩家機構的照顧勞工皆高度女性化，僅福壽有 1 名男性看護移工，本國照服員平均年齡 50 歲，移工平均年齡 30 多歲，族群的世代差異顯著。囿於博士論文研究以非營利機構為對象，故本研究結果無法直接推論營利性小型機構，特別是其營利目標對照顧趕工的影響。兩家機構共計訪談 10 位照顧勞工（本國 7 名與外籍 3 名）、2 位行政人員、3 位臨時人員、1 位主管。福壽的訪調後來因故提早結束田野，因此未能按原定計畫進

行更多訪談。為保護受訪者隱私故不詳列個人資料。

在進入研究田野前，我以個人身分報名參加照顧服務員訓練，為期 144 小時的訓練包含理論課，以及在某家公立醫院呼吸照護病房實習 10 天。取得照服員訓練證書後，我陸續徵得福壽與恩典兩家機構主管同意，以研究生身分進入機構進行各約兩個月的密集參與式觀察，跟隨照服員輪班觀察照顧工作如何進行。¹¹「參與式觀察」常見於組織、勞動社會學的研究，適合掌握勞動實作的「真實」面貌，或者行動者難以用語言表述、自身未意識到，或遊走規範邊緣、有所保留的行動（Arborio, 2007; Arborio and Fournier, 2010: 20）。直接觀察有助於深入了解田野中行動者所交織的社會關係、階層互動，捕捉言語背後運作的行動邏輯。儘管研究者參與的照顧實作並非獨立作業，諸如：協助翻身、清潔、餵食、清理環境等工作，勞動強度遠不及照顧勞工，卻能體會漫長工時下的站立、來回走動及照顧勞動耗費體力的程度。實習過程包含非正式的閒聊、照顧現場的人際互動、傾聽不同人員觀點、適時參與工作會議、日常交班、住民團康活動、與家屬的個案討論會、勞工代表選舉、復健、特殊節慶活動等。我另進行半結構式訪談（每次 2～4 小時），大多於實習結束後訪問照顧勞工對照顧工作的整體看法，包括：分工、工作安排、勞動與就業條件、同儕及勞資關係、個人生涯、職涯歷程及對未來展望等。近身經驗照顧工作細節有助於重建照顧勞動的具體情境脈絡，聚焦問題意識，並

11 我參與照服員訓練的同時並記錄田野筆記，可視為「非揭露性的參與式觀察」（*observation incognito*），但這亦影響日後聯繫受訓時認識的照服員時，僅 2 名同意受訪。我於兩家機構的田野調查為「公開的參與式觀察」（*observation à découvert*），機構會告知工作人員、住宿長輩我的實習身分。福壽採 12 小時日、夜兩班制；恩典的班表更為彈性，共有 10 種，我的實習為早班 8:00-16:00、小夜班 16:00-22:00、大夜班 22:00-8:00。

能察覺勞工間的異質性以及階層權力互動關係，深化訪問內容。此外，機構文宣出版品、對內公告的訊息、機構同意參閱的工作規章和會議紀錄等，均有助於從制度面理解組織運作。

照顧實作是否會因為研究者在場觀察而變得「不真實」或「扭曲」？研究者所觀察到的即為「真實」嗎？這些對於參與式觀察法常見的疑慮，合理預設了某種「真實」或「自然」情境的存在，卻忽略了田野現場與社會事實的重建本就涉及各種複雜的權力關係，緊扣研究所提出的問題意識（Arborio and Fournier, 2010; Jounin, 2009）。研究者的在場／介入絕非「自然」，但機構經常接待各界實習生，勞工們在繁重的照顧工作中需要專注，對於觀察者的存在日漸熟悉。在實習過程中，照顧勞工大多樂於分享照顧經驗，但這並沒有讓我因此自動融入背景，而未遭遇研究關係的張力，譬如當我提出涉及勞動權益的相關問題時，偶有勞工表示疑慮，需要一再澄清研究目的是希望深入了解照顧工作；或者外籍勞工表示不希望被主管知道受訪，擔憂會遭受不利對待。研究者必須不斷協商自身在田野的位置，調整可相互接受的角度。照顧作為一勞動場域，絕非僅是單純的二元照顧關係，而是穿梭於主、客觀複雜權力關係的「敏感田野」（*terrain sensible*）。

儘管當代長照機構已非對外界封閉的空間，但服務特定對象（完全或部分喪失自理能力），生活從屬於集體、制度化的規則，長時期與外界隔離，因此仍接近 Erving Goffman（1961／群學翻譯工作室譯，2012）定義的全控機構（*total institution*）。福壽田野研究的尾聲，一名移工向主管請求休假幾天回國結婚，主管先以人手不足拒絕，旋即決定終止契約並強行由仲介遣返，毫不顧及移工撤回請假想保住工作的請求。該名移工甫還清二度來臺（於同一家機構工作）的

仲介費，數年工資絕大多數用於償還仲介費及各項經濟剝削，¹²微薄所得根本無助改善家鄉的貧窮。親眼見證移工之不平等處境及面對體制暴力的孤立無援，我掙扎於自身求知的初衷與身為公民的責任，研究倫理的嚴重衝突迫使我決定離開田野，放棄後續訪調。這樁「意外」事件無論對該名付出多年心血的照顧移工、受照顧住民、同儕或研究者來說皆屬不幸，但「意外」實不意外地根源於臺灣社福外勞政策內建的象徵性暴力，同時鑲嵌於當代國際再生產勞動分工的性別、種族、階級交織的壓迫結構。

長照機構作為全控機構，不只對其失能住民而言，對外籍照顧者亦然。移工被各種制度箝制，缺乏行動、人身自由，承按照顧重擔，但累積的專業能力竟被看作一文不值，甚至低於其孳生的仲介費利潤。此逼使社會科學研究者重新檢視自身的調研關係，如何在與報導者所建立的知識給予一收受關係中「回報」(contre-don)所受到的知識餽贈(don)(Mauss, 2007/1923)，特別是當對方陷入脆弱處境之時？田野反過來逼問研究者的認同（什麼？對誰？），質疑研究客觀中立的想像：研究若有反身性，那該如何面對他人的受苦，¹³如何正視研究行為本身並無助於改善研究對象生命處境的事實？照顧機構充分呼應 Bouillon、Fresia 與 Tallio (2005) 指稱的「敏感田野」：

12 該名移工初次來臺時支付訓練、護照、機票、簽證等共新臺幣 60,000 元，仲介費美金 6,000 元，3 年後二度來臺時支付美金 4,800 元。另一名移工來臺時支付美金 7,200 元。移工月薪原僅新臺幣 15,840 元，2007 年 7 月後基本工資調漲為 17,280 元，每月另須繳膳宿費新臺幣 5,000 元、強迫儲蓄 5,000 元，以及臺灣仲介服務費 1,500 ~ 1,800 元。以上為 2005 至 2010 年間的費用。

13 譬如眼見機構對移工的不平等對待、受照顧者未受善待、老人歧視不同族裔照顧勞工時，這些倫理情境皆激起研究者自身的價值判斷，質疑觀察者身分的「不行動」。

首先，我們說田野是敏感的（sensible），在於它承載了社會的苦痛、不正義、宰制、暴力。其次，田野是敏感的，因其意味著放棄一個過於典型的調查規則，研究者必須讓自己的方法受考驗，去創發新的調查方式，但仍保持嚴謹。調查的空間經常是孤立的、封閉的、邊緣的，有些曇花一現的狀況可能必須加快研究腳步，甚至結束。……最後，田野是敏感的，因其屬於社會—政治的關鍵挑戰，特別是面對規範性的社會制度。民族誌學者有時候必須同時面對來自各方行動者迫切的社會要求。被研究者的苦難、工具化的企圖，研究者投入（engagement）的微弱意圖迫使其對自身的涉入提出尖銳的質疑：我們從非「偶然地」來到這些田野——它實際上源自於更久遠以來的政治質問及公民投入。（Bouillon, Fresia, and Tallio, 2005: 14-15；筆者自譯）

敏感田野考驗研究者的在場與投入（engagement）的關係，研究者既是外來者，同時也「置身其中」，與調查對象看似二元的關係，其實與田野中的其他參與者構成三角關係，由此使得座落於當代全球化脈絡下的田野更為敏感並具政治性（Agier, 2005）。下文分析將以對照顧勞動的參與觀察為主要分析資料，輔以訪談探討照顧趕工現象。囿於篇幅限制無法完整呈現兩家機構的照護總體樣貌並進行系統性的比較，但研究者重建的照顧勞動真實（“reality”）回應本文關注的核心：探究照顧勞工實質擁有的行動能力，分析照顧的理想與實作落差的社會學意涵。

四、照顧「趕工」vs「能力」

儘管照顧活動經常被以身體工作或情感勞動、關係性工作來界定，但在機構照顧實作中，主要內容仍是身體與生理層面的照料。無論是我參與的照服員訓練，還是在國內外機構進行的參與式觀察，皆發現一個普遍存在的照顧實作，本文將之命名為「照顧趕工」現象。我在某家公立醫院呼吸照護病房進行照服員訓練實習期間，印象最深刻的就是工作要「趕快」。身為菜鳥實習生，一位帶領我的照服員經常說：「小姐！妳做太慢了。」其他照服員亦提醒我：「不能太有感情，知道嗎？如果只有一兩個病人還好，可是我們有這麼多病人，像這樣不能餵、要等……我們沒有這麼多時間，知道嗎？」因此，即使病人受照顧時有各種生理或情緒反應，在工作效率優先下，在照顧過程中與病人沒什麼互動也不足為奇。有的照服員提醒我：「妳要會看」，有的提醒我注意某些同事擦身體，就是一抹、一撇就結束了，沒有掰開擦洗手指、腳趾縫隙的髒污。身為實習生，我為病人擦澡或清潔便溺之後，總想多沖洗幾回、用乾淨一點的毛巾擦拭，卻不免有像似拖延時間的罪惡感，每當我洗好毛巾走出浴間，其他照服員早已轉戰隔壁病房。照服員常擔心動作不夠快：「我們有三個人還這樣！到外面去怎麼辦？」有照服員私下對我說：「看護的世界是非很多，妳要學就要學好的，壞的不要學啊。」

弔詭的是，病房表定的午餐時間僅半小時，但照服員往往從中午12點用餐後休息到1點半，3點半後通常就沒事了，接著等待4點下班。因此，洗澡翻身搶快似乎是一種慣性工作模式，但何以趕工遍存

於我所有的照顧機構田野？¹⁴爭取時間、搶快照護，這種勞動的集體意識從何而來，反映什麼意義？何以經過專業認證的照服員如此展現自身的能力（「快即是好」），而非如學術理論闡述的關係性工作，以「照護的邏輯」回應受照顧者個別需求，生產「好的照護」（Mol, 2008／吳嘉苓等譯，2018；Tronto, 1993）？¹⁵

相較以研究生身分進入田野時受到的尊重，以個人名義參加照服員訓練時，使我明白身處醫護體系底層的意味。實習時，我常針對不懂的地方發問，惹得病房的照服員甚至護理人員不悅，認為我「問題太多」，或懶得理會，直接回答「誒，不想動腦筋耶」。某日，我遵照工作程序蹲在病房地上為病人的抽痰罐換水，竟被剛進來的呼吸照護師嘀咕：「這樣做有用嗎？」方才意識到穿上照服員制服即同時穿上了底層的階級身分，必須學習不要有太多聲音，順服地做著被社會看輕的賤役。如 Arborio 所言：「在專業人員身邊工作，對於像護佐這樣受支配的職業而言，等於暴露在持續映照自己的負面形象，以及日日承擔階層關係中的從屬地位。」（Arborio, 1995: 105；筆者自

14 最早意識到趕工現象，是家中長輩（植物人狀態）入住長照機構期間數次骨折，但每回照服員都被上級噤聲禁止與家屬談論。直到一位比較熟的照服員私下告訴我，與她搭擋的同事習慣搶快，一同翻身時當場聽見身體發出聲響，向護理主管反應卻相應不理。我們家屬雖然注意到長輩表情痛苦，卻因其意識不清，無法得知原因，直到一週後看見大腿浮現瘀青才要求照 X 光，得知是骨折，無端地受苦多日。我曾詢問長輩入住機構的一位中國籍照服員，為何她們非得如此迅速地進行照顧，難道不擔心傷害老人嗎？當下她回答我：「**沒辦法，這就是我們的條件！**」由此開啟了我研究機構照顧勞動的決心。

15 Tronto (1993) 定義 good care 包含 caring 四個階段 (caring about, taking care of, care-giving, and care-receiving) 的整合，以及與各階段相應的道德秉性 (attentiveness, responsibility, competence, and responsiveness)。Mol (2008／吳嘉苓等譯，2018) 定義「照護的邏輯」為醫療人員與病患協調的「作伙修補」，隨時調整照護方式的實作之道。

譯)。實習幾天下來，我逐漸產生身體工作的規律重複和疲憊，已不太思考，只知就這樣一直做下去，把事情一件一件做完，等待一天工作的結束。觀察複雜權力關係交織下的照顧實作，促使我反思在照顧過程中，照顧勞工實際擁有哪些選擇的自由，生產出何種照顧呢？

（一）選擇的自由 vs 多工照顧

我們「老闆」比較會打算盤。（珍妮，40 多歲，臺籍照服員，福壽）

沒辦法，這就是不愛讀書的後果！「真的！」旁邊的照服員隨之附和〕為了評鑑，我們還要找時間來打掃，你沒發現我們的工作都沒停嗎？我們還要記這些〔工作紀錄〕！工作壓力真的很重。我們還要搬老人、搬上搬下，還要我們打掃，臥床的更花時間。（曉靜，30 多歲，臺籍照服員，福壽）

在集體照顧中，照顧勞工首要必須能承（忍）受頻繁接觸大量身體穢物和高強度的勞動，這正是照顧專業化論述與實作要求間的巨大落差。強調照顧服務與人力素質專業化的邏輯，將照顧化約為個人的能力高下，卻甚少探究實現專業理想需要的情境條件。許多照服員常分享入行時的震撼或恐懼，甚至想逃離的心情。曾擔任車衣工人、中年轉業的雪梅（福壽）告訴我，她參加照服員訓練時「他們都沒有讓我們看挖大便這些喔」，她邊說邊泰然自若地（戴著手套）幫一位已無力氣自己排便的老太太掏大便。原本是中小企業老闆娘的珍妮（福

壽)，在丈夫的皮鞋廠關廠後踏入這一行，剛開始工作時回家連上樓的力氣都沒有，不上班時只想睡覺，連吃了半年止痛藥才適應。然而，這些女性勞工從未將高勞動強度歸咎於工作過量或人力不足。珍妮甚至認命地說：「再抱怨就沒有了啦，現在很多大陸的，有的人想統一，統一以後就慘了，臺灣人都沒有工作了，薪資都被拉低了，以前人家說看護好賺，現在不是這樣了。」¹⁶她們擔憂的是沒有時間完成所有交辦的瑣碎工作，唯一能減輕工作壓力的方法就是「多工」(polyvalent)，或者「趕工」。

機構照顧工作大致可分為兩類，一種可以獨立作業，另一種需要團體合作。福壽採 12 小時制，白天班照顧勞工與住民人數為 1 比 7～8 人，夜班則為 1 比 15，且多由移工擔任，因為（本國照服員說）「他們沒有家庭啊！」強制集體住宿令移工無私生活可言，並得承擔「賤役中的賤役」(absolute dirty work) (Arborio, 2001)。照顧勞工獨立作業的工作包括鼻胃管灌食、換尿布／尿套、清理便溺、抽痰、翻身、扶抱上下床等。¹⁷囿於人力有限，有些獨立作業易造成

16 本文受限於篇幅，未能深描族裔關係。福壽的本國照服員偶爾會表達對於中國籍勞工的不信任或偏見。本國勞工與移工存在世代差異，態度亦有同情、互惠（有事時直接支付時薪請移工代班）或欺壓（移工挨罵、「臺灣人很兇、很不友善」）。每個月的工作會議，僅限本國人參加，移工得留守樓層，呈現本國與外籍勞工的不平等。會議結果由本國勞工轉達給移工，容易產生訊息遺漏或造成衝突。移工唯一能參加的是仲介出席的會議，主要布達規訓並警告不要逃跑。內部在職訓練通常也是本國照服員參加，移工僅能參加技術訓練，無法更進一步吸收專業知識。福壽強制移工住宿，宿舍 6～8 人一間，生活空間擁擠，日夜班混住常互相干擾，引發人際衝突。此外，護理人員每晚點名，移工外出必須登記，限制出入時間，儘管下班後應屬私人時間。此符合潘毅 (Pun, 2005) 所稱的「宿舍—勞動體制」，限制移工自由增強了雇主人力調度的權力。

17 抽痰依法屬於護理師職責，但機構人力有限，和給藥工作一樣，下放給照顧勞工，萬一分錯藥還得罰錢。機構的人力安排充足嗎？《老人福利機構設立標

職業傷害，例如一天數次扶抱老人上下床易造成腰椎受傷。為節省成本，這些照顧勞工還須擔負家事性勞務，譬如清洗餐後碗盤、洗衣、補給照護耗材、打掃、清潔浴廁、拖地、倒垃圾等。各式瑣碎工作充塞一天 12 小時的班表，照服員被「物盡其用」，極大化照顧生產力。照顧是否專業化並非首要考量，能吃下沉重的工作量才是關鍵，這解釋了何以有訓練認證的本國照服員與無權專業化的移工其實從事相同的工作內容。

「多工」要求體現了管理者極大化勞工在質方面的功能彈性，以及量方面的時間彈性。個別勞工若沒有時間管理的本事，將會拖累自己或同事。諷刺的是，彈性地擔負大量的瑣碎工作原本即是女性經常承擔的家務勞動特色，因此這類工作再多都不會被認為有「專業」價值。另一隱而未宣的是工時計算曖昧，例如：12 小時班制實際僅支薪 10 小時，2 小時視同「休息」不支薪，但照顧勞工無權擅離職守，即使用餐時間也得待在樓層間留意老人安全。換言之，照顧工作實際上是依 12 小時連續不輟的方式被組織，曖昧的工時計算方式迫使勞工自我規訓，內化照顧工作為個人「責任制」，毋需工頭鞭策，勞工即成為自身工作的管理者，與「工作日」進行著永恆的時間鬥爭（Marx, 1990 / 中共中央馬克思恩格斯列寧斯大林著作編譯局譯，2017）。一位能幹的照顧者必須靈巧駕馭多工照顧的逼迫性，以善盡個人的道德責任。

準》區分了三種機構的人力比，然官方人頭計算「最低標」乃由上而下強加之規範，從未說明計算依據，亦未相對提供人力成本的公共挹注，更未考慮住民的身心失能情況通常是混合並隨時間惡化，會加重照顧負擔。此外，機構宣稱的聘僱人力比未必等於實際照顧人力比，後者可能更少。

一個老人家最起碼喔，像如果都不會動的，25 分鐘一向都要。因為你從早上來，洗一個臉，然後刷一個牙，然後翻一個身，然後換一個尿布，20 分鐘有時候都跑不掉。啊如果說比較簡單的就是，你把他抱起床以後，你去刷牙，你去洗臉，讓他自己在那邊洗。等你臥床的洗好了以後，你再去把他帶出來就 OK 了。你就是自己要調時間，去安排怎麼做，動作才會快，譬如你在換牛奶袋的空檔，你可以去做別的事情，去做清潔的工作啦，做什麼啦，像 10 點左右各個房間還要清潔嘛。……所以那些瑣瑣碎碎的工作你都是要去做，那做起來的話，相對中只要給你 8 個老人家，那你是 12 小時，一個老人家可能你照顧他只有 1 個半小時，都不到 2 個小時，全部加起來的時間，所以你會想到說那個時間的逼迫性，我們可能是一個工作完了就是接著下一個，然後這個工作完了又是接著下一個工作又來了，等於說我們空閒時間，只有早上 10 點半到 11 點可能那半個鐘頭，有時候是稍微有一點空閒，然後下午的話是差不多說 3 點到 3 點半，有一段空閒，啊其他的時間幾乎都是滿的。〔我：可是你們 12 個小時，不是有 2 個小時算是休息時間嗎？〕是休息時間，可是這個是責任制啊！那要看你的工作態度！休息時間是他吃飯時間，你 12 點開始到 1 點，那你厲害的話，就是你可能是到〔笑〕12 點半就吃飽飯啦，那剩下半個小時你就休息，可是你的工作你如果自己沒做完，你就把它遞延下去，你晚上下班你那個工作可能都沒做完。是這樣子沒錯啊，那就要看你的工作態度，如果你馬馬虎虎，那可能一些工作你就省了，就沒辦法做了，因為你沒時間啊！如果說你是比較 OK 的，你就是，好，我犧牲我睡覺的時間，我去把那些工作給完成！（淑勤，50 多歲，臺籍照服員，

福壽)

因此，機構集體性照護並非以 *care* 的規範價值為核心，而是透過工作現場的各項轉換因素，如勞動條件、當班人力、工作安排、分工方式等，進行效率極大化的配置，將勞工自身的照顧知識、有無訓練／證照加持的技術、設備工具等資源，轉換成 24 小時連續運作的照顧成果 (*functionings*)。特別是需要團體協力的工作，如集體供餐，或受限於沒有個人衛浴必須使用公共浴室，在在限縮了勞工在照顧方式上的選擇自由，催生出照顧勞動協作的趕工。

(二) 行動能力 vs 趕工文化

官方制定的機構評鑑掌管照顧的規範價值、界定照顧者的責任，卻從未考慮勞動現場的條件是否俱足。在長照機構的評鑑基準中，要求「每週至少洗澡 2 次（夏天每週至少洗澡 3 次），以保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味」，¹⁸現場評核方式為檢視服務對象的洗澡及清潔紀錄。然而，輕描淡寫的量化官方品質定義絲毫無法反映照顧現場中洗澡工作耗費心力的強度。福壽的住民每週洗 2 次澡，¹⁹由樓層 4 位勞工合力於一個早上洗完該層約 30 位左右的老人，洗澡分工安排猶如方便趕工的生產線。據田野觀察，一小時大約洗 8 位老人，平均每位不到 10 分鐘。老人們宛如生產線上的物品，被魚貫送入浴間，讓不同的「服務」在他們身上做工，洗澡作業流水線包含：在房

18 本節與下節引述指標皆來自衛福部公告「111 年度住宿式長期照顧服務機構評鑑基準」。這些指標亦存在於 99 年度老人福利機構評鑑指標。

19 夏天時每週 3 次。

間坐上輪椅被推至浴室外，臥床者則從床上搬運至洗澡床運送，在浴室門口等待、被脫掉衣服、被上肥皂沖洗、擦乾、被重新穿上衣服、吹乾頭髮、被送回房間等一道道工序。老人們的隱私未受到尊重，意識尚清醒的可能會感覺尊嚴盡失，但皆沉默以對。²⁰

洗澡工作

早上9點，新來的臺籍照服員，惠珊，必須獨自一人在浴室內負責幫所有的老人洗澡，總共30來位。老人家們一個個輪流被推進來，在浴簾外的小空間先等待，通常同時會有2～3位老人在等。茉莉姐負責幫老人家脫掉衣服和洗完澡後穿上衣服，另外2位移工在浴室外負責在房間與浴室之間接送老人。有時，洗澡床會被先推進去，就像一位爺爺（在洗澡床上），茉莉姐發現他其實看得到裡頭正在洗澡的老奶奶，便過去叫道：「哎喲，怎麼男生看女生洗澡啦！」於是扔一條毛巾把他的臉遮住。後來茉莉姐又開玩笑說：「沒關係啦，已經是老奶奶了，看老奶奶沒有關係啦。」其實，新來的那一位，惠珊，一個人在洗澡間洗老人實

20 洗澡工作指以水沖洗全身，有別於床上擦澡。我在福壽第一天的實習即是場震撼教育，當天早上是為×樓全部的住民洗澡，本國照服員珍妮在浴室獨立負責洗約17位老人，另一位移工在浴室外負責穿脫衣服，還有一位「跑班」的移工機動協助。老人們三三兩兩排排坐在浴室外走廊兩側等待，他們坐在中間挖空的洗澡椅上。仔細一看，才發現原來老人們的下身全都脫光，只用一條毛巾遮蓋私處，地面則放著一張看護墊，以防萬一可接住便溺。走廊搖身一變成了公廁。移工跟我說明先把尿布拿下來，待會洗澡時比較方便。一位老人約洗5分鐘，珍妮用洗碗用黃綠色海綿菜瓜布一個個洗刷完所有老人，2小時就搞定了。珍妮洗完老人還忙著洗刷浴室，最後在牆上的清潔確認單上打勾。看到等待洗澡的老人個個表情木然，我一度以為他們或許頭腦不太清醒，但事實上部分老人還有清晰的判斷力，知道隱私未受尊重。

在很辛苦，常常老人推出來，阿芳和茉莉姐都發現老人的背上還有肥皂泡沫，沒有沖洗乾淨，惠珊又被唸了。但她已經洗得很辛苦了，也不答腔。我認為惠珊其實根本無法獨自一個人負荷這樣的工作量，因為有臥床的，或身體已不能動彈無法自行使力配合翻身，她得一邊洗一邊推老人的身體，重一點的根本就推不動，更不要說還會抗拒的了。她畢竟只有兩隻手！像那位中年癱瘓的「英俊先生」（閩南語），非常不能忍受身體被碰觸，一直用一隻手摸頭，另一隻手擋住自己的私處，要幫他換尿布或洗澡根本就是非常之苦差事，但惠珊仍是得一個人洗。後來我聽見浴間發出奇怪的聲響，便掀開簾子一看，原來「英俊先生」人已滑落到澡床下方，茉莉姐也發現了，便進來幫忙把人往上拉，協助一下沖洗工作，順便又數落了惠珊洗得不好。茉莉姐說新來的本來做洗澡工作，之後覺得太累，所以換成幫忙穿衣，結果**動作太慢**，穿脫來不及，所以今天又選擇洗澡。茉莉姐下結論道：「**什麼工作都很辛苦啦！工作都很辛苦。**」（福壽田野筆記摘錄）

趕工文化極難令人與機構對外宣稱的，提供住民「個人化照顧」作聯想。生產線式的作業條件並未提供能讓勞工實現 *care* 規範價值的轉換因素，而是以窘迫的人力、極度壓縮時間與勞動力，以清洗最大數量的人體為原則，且不惜犧牲住民的隱私與尊嚴。機構照顧勞工（無分國籍）難以擁有 Sen 定義下的能力（*capability*），即讓照顧者擁有實現理想照顧所需的必要時間，以及生產包含情感、溫柔照料、關係性連結的 *good care*（Tronto, 1993）的真正自由。

福壽的主管或護理人員均未直接參與照顧勞工的工作，趕工並非由上級指示，卻透過工作安排令勞工內化為工作原則。照顧機構

常見的趕工現象與 Burawoy 的觀察不同，並不像是一個遊戲或競賽 (game)。照顧趕工背後沒有任何經濟誘因驅動，亦無獎勵、「肥缺」或爛差事的區別（「什麼工作都很辛苦啦！」）。加快工作亦未帶來競爭的樂趣，反倒是合作趕工才有望一起擺脫高強度的勞動壓力。加速工作節奏幫助面對成堆瑣務的勞工們調適缺乏行動能力的事實，給予一種仍可掌控勞動過程的感覺，「把一件困難的職務趕工完成所帶來的社會與心理的獎賞」（Burawoy, 1979 / 林宗弘等譯，2005: 230-231），帶來對工作成果的相對滿意。照顧趕工無法像車間工人一樣「藏業績」，但有機會協助照顧勞工對抗漫長工作日與無限瑣碎重複的體力耗費，爭取一點喘息空間。趕工成為照顧勞工缺乏選擇自由下的「適應性偏好」（adaptive preferences），提供了虛幻的自主性。

「趕工」作為團隊合作的原則

就像羅伊和我很快就明白，如果我們要成為工廠裡的一份子，我們就要趕快開始玩趕工競賽。在我們做到之前，我們一直被排擠，變成輕視與嘲弄的對象。我們拖得越久，名聲就越臭，也就越來越不為團體所接受。（Burawoy, 1979 / 林宗弘等譯，2005: 236）

我在照顧趕工中亦觀察到 Burawoy 指出的「趕工文化」同時支配勞動現場的人際互動。工作現場的文化會吸納勞工加入，再生產了對趕工遊戲規則的同意，這說明了為什麼動作慢會造成照顧勞工潛在的利益衝突，成為不上道的象徵。照顧目標應該是「又快又好」，「好」在此的定義是頂住如期交付工作的壓力，而非實踐關懷倫理。如果一個新手沒辦法遵循趕工節奏，就有可能被指責為害群之馬，順

從趕工則有助於融入團隊。趕工慣習曝露了侷促人力榨取照顧勞工的時間及勞動力，然而充足的時間是照顧能力不可或缺的轉換因素，決定住民是否能受到充足的照顧。

餵食工作

看著樓層照服員小組長美玉的照顧工作，有時候不禁捏把冷汗。一位阿公剛進來中心幾天，之前都是用鼻胃管灌，結果他一天拔掉好幾次鼻胃管，現在雙手受約束，鼻胃管拿掉，試著用餵的。他會一直罵人，發很大的脾氣，只差沒打人，但手（拿掉約束後）都會揮舞示威，美玉不管他，硬是用針筒餵食，並快速地注射到阿公嘴巴裡，以致我都擔心老人家會不會嗆到？她為了搶時間竟一次注射到底！（一天要餵 150 cc，共 6 次）美玉解釋說，因為阿公不會嗆到，會嗆到的人就不可以這樣餵，但我難以相信這說詞。阿公不願吃，所以將臉轉向牆邊，結果美玉拿出一張看護墊直接墊在他臉旁，阿公搶著拿去擦拭嘴邊在注射時溢出的牛奶。11 點的老人午餐，只有 3 個人需要餵食，於是美玉、我、鳳英三個人連站著餵。我問她們餵食時不能坐下來嗎？她們說不能，以前可以，後來又說不行，但也講不出為何政策改變。她們得站一整天（12 小時班制），如果餵食時能稍坐讓腳休息一會，就能舒緩一下疲勞。不能坐著餵食的規定合理嗎？勞工有質疑的權利嗎？由於必須等老人家吞嚥，等待致使照服員失去耐心，而希望能越早完工越好。我看到左邊的美玉，強餵中風失能的張伯伯，她每次舀起一瓢大大匙的米粉，硬是塞進他的嘴巴後，立刻又舀起下一匙，等在他嘴邊，這場景令我驚心動魄，很不人道。美玉就是想搶時間，根本不管張伯伯有沒有充分咀嚼，

有沒有吞嚥下去。他還沒有咀嚼完畢，又立刻灌他湯水，理由竟是「這樣他才會吞，否則吞不下去」。就算她說的有一點點道理，又何必需要這樣急速地餵食呢？這樣的場景與製造鵝肝醬的填鴨方式無異。可憐的張伯伯，雖然他的雙手不能動彈，所幸還剩下把頭撇開的能力，這是他抵抗被填鴨、唯一的公民不服從手段，但還是得乖乖盡力快速咀嚼。我偷看了一下手錶，其實也不過過了5分鐘，美玉竟已餵了大半碗！她快餵完時就放下碗去做別的事了，開始將已用完餐的老人推回房間。後來由鳳英接手，她餵的一位阿嬤會咀嚼到忘記，所以得把湯匙拿到她唇邊碰觸，並說「阿嬤幫幫忙！」這樣阿嬤才會張口。有一位先生每天到了用餐時間就會來中心幫忙太太餵食。我在老人機構罕見男人過來幫忙照顧太太或家人，這位先生是例外。後來我去房間裡找這位來陪阿嬤的爺爺閒聊，我問他覺得這邊的照顧如何？他答道：「怎麼說呢？像這邊餵吃飯，就是很強迫的趕著餵，不管有沒有吞下去，這樣很容易讓人那個〔手比著氣管邊〕」。我問說：「嗆到？」他說：「對啊，所以我每天下午、晚上都來，我幫忙餵，她們就可以去照顧別人。」（福壽田野筆記摘錄）

趕工形塑了機構照顧的樣貌，其「遊戲」本質有別於男性工人的競賽樂趣，映照女性在私領域從事再生產勞動的自我剝削、無償勞動性質。照顧機構和官方評鑑未曾支付進行情感關係性照護的物質與精神成本，照顧勞工僅僅被支付貶低價值的瑣碎家務與生理照顧，趕工於是成為這群女性勞工面對再生產勞動剝削的理性停損策略。²¹

21 關於照顧趕工遊戲本質的意義反思，感謝審查人的提醒。

（三）照顧工作責任的個人化與勞動的代價

老闆做不到的事，要求也沒辦法。（福壽主管）

講也沒有用啦。如果老闆沒有辦法去做，你要求也沒有用。（文妹，臺籍照服員，福壽）

我不滿意，但如果我抱怨，沒有用。不是嗎？當然你可以抱怨，那你選，你要工作？不然你離開臺灣，你回去，我沒有選擇，不是嗎？（Marc，移工，福壽）

照顧現場的勞動強度削弱了勞工照顧的能力，趕工文化是因應管理的「合理化」（謝國雄，2013）邏輯下的生存之道。即便非營利照顧機構未如資本家以逐利為目標，但節省人力即節省經營成本。老人用餐過後照顧勞工必須清潔餐盤、在浴室水槽清洗住民用餐的圍兜，再晾在走廊的欄杆上。她們是如此忙碌，以至圍兜並未擰乾，水還滴落在地板上，隨之就去打掃客廳及走廊地板。這些勞工不諳勞動法律，只是服從上級的指令，工作與休息時間模糊曖昧，讓雇主不必為保障勞工休息的權益而增加人手或調整分工。照顧勞工對於照顧方式缺乏選擇的自由、不利實現照顧規範價值的轉換因素，包括吃緊的人力、時間壓縮、空間限制、勞資權力的不對等，迫使她們必須在失能老人的福祉與自身體力限制中做抉擇。受制於勞動市場，無論是身處就業困境的本國中高齡女性勞工，或是受多重限制和剝削的移工，為了維繫一個生存工作，服從權威的慣習加上缺乏正式勞資協商機制，除因循趕工之外難以想像照顧生產的其他可能，遑論要求雇主改善勞

動條件。此外，團隊彈性調度邏輯與多工律令也規訓著照顧責任的個人化。

啊……這種狀況就是說……看他……看他照顧，這個就跟照顧品質有關係，他可能是趕時間，我接下來還有很多的行程。如果說今天是 10 個老人家讓你照顧對不對？那有 3 個是臥床，那 7 個你是要上下床，然後，又要去……你餵吃飯到結束，11 點到 12 點嘛，對，就 1 個小時，然後你有 7 個老人家要上床，然後你要照顧他們吃飯，你這 7 個你怎麼分？一個人 10 分鐘都不夠。我們 60 分鐘嘛，他又要吃飯、又要刷牙、又要上床、又要換尿布，然後你還不是只有這些工作！你等一下還要去洗圍兜、還要去丟垃圾、還要拖地……還有碗盤要洗……所以我們的工作就是說我們在這個有限的時間內，然後我去把工作都完成。〔我：那你覺得人手這樣夠嗎？〕要整個組去合作，大家互相團隊要合作，要不然真的是……。（淑勤，50 多歲，臺籍照服員，福壽）

政府獎勵規範與機構評鑑指標多強調「提升服務對象自我照顧能力之促進」，「落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等」。這些官方指標立意良善，提倡「自立支持之照顧精神」，然而，照顧現場的趕工文化反證照顧勞工並不具備生產此照顧烏托邦理想的能力，因為維持失能者的自主能力其實更耗費時間！²² 機構評鑑要求「提供服務對象下床及安全評估，並協助每位可移動

22 非常弔詭地，若協助失能者復健部分自主能力，比方鍛鍊肌力，病人自主能力增加後跌倒的風險也會提高，更加耗費照顧所需的注意力及人力。

服務對象，每天至少下床 2 次」、「針對意識不清或昏迷的住民每天至少下床 1 次」。所有量化品質指標均以受照顧者的利益為導向，而不 care 勞動者實際擁有多少能力、須付出何種代價（sacrifice）？張晉芬（2022）在醫護人員的研究指出，勞動的代價包含從事生產性活動所付出的個人身心健康與家庭生活的犧牲與妥協。品質優先的邏輯並不考慮勞動者的勞動代價是否被公平支付。福壽的本國勞工月休 7 ～ 8 天，每日工作 12 小時，月薪約不到 3 萬元，且未依年資而加薪，換算下來實際薪資僅略高於基本工資；移工月休 4 天，輪 12 小時大夜班僅加給 50 元（臺幣 200 元），此外還得支付名目多樣的經濟剝削，被限制轉換雇主與工作的自由，被牢牢釘在照顧的全控現場。機構照顧的體力勞作與宣稱的專業職能相距遙遠，反而需索照顧勞工自行承擔健康風險，勞工彼此切磋自我保護技巧，或吃止痛劑、安眠藥，復健、就醫、住院療傷，自行吸收勞動痛苦的「代價」。

五、照顧的集體責任 vs 失智照護的精益生產

恩典中心以照護非完全失能的失智老人為主，由於照護對象的特殊性，展現了與失能照顧機構不同的照護樣貌。失智病患多伴隨精神症狀或問題行為，須小心避免引發老人情緒反應或暴力行為，因此減低了在與老人互動時趕工的可能性。為緩解老人的記憶認知功能退化，照服員除了生理照護工作，尚須帶領許多活動。恩典的白天日常熱鬧滾滾，護理人員與照服員精心帶領老人像上班一般參加各式活動，如：讀報、體操律動、日光浴、懷舊活動等。照服員被鼓勵與護理人員合作發想活動方案、被編入各式工作小組；除生理照護工作，亦須參與個案會議，學習應對家屬，甚至利用私人休息時間參與會

議、在職進修，提升照護知能。由於照顧工作皆由本國勞工擔任，不必區分國籍管理，統一享有培植專業能力的權利。²³恩典的行政、護理幹部高度參與照顧工作，協力面對困難個案，嚴格要求交班與內部溝通的精確。主管們秉持企業家精神親力親為，號召照服員認同照顧工作、組織與道德價值。在主管激勵下，失智照顧被打造成與老人「鬥智」的生動挑戰，激發照服員的主體性與專業認同。

我照顧過失能跟失智的，現在叫我回去照顧失能的，我覺得沒有樂趣耶。這邊是真的有挑戰啦！比較累，可是比較有趣〔笑〕。……我是覺得這種失智的雖然比較挑戰，可是覺得好像比較不會那麼單調還是怎麼樣〔笑〕，可是它還是有它的困難存在啦。是真的比失能的累，要鬥智啊！要鬥力啊，有的會攻擊啊！壓力吧，除非是你踏出電梯回家，那8個小時就是全神貫注卡在那裡，是真的誒。〔我：那失智的妳覺得8小時跟12小時，可以做12小時的班嗎？〕這種工作做12小時品質好嗎？我是覺得人是可以做啦，可是沒有品質那麼好。8小時已經很累了，而且你那個，人喔12小時的工作會做到六親不認耶。你根本沒有社交生活嘛，那一定會沒親戚的，12小時怎麼會有親戚呀？（喬敏，50多歲，臺籍照服員，恩典）

曾擔任過業務助理的安平，提及轉行時忐忑不安，還被友人質疑

23 恩典的2名移工雖以看護工名義進用，但僅做清潔打掃。移工並未擁有選擇的自由，也惋惜沒機會學習照顧工作，感受到被臺籍同事看做「傭人」。恩典主管表示之後不再僱用移工，以符合機構設立標準，亦為避免移工與失智老人語言溝通困難。

為何要幫人擦屁股、清大便？但她一做經年，和其他同事一樣肯定機構投注開發員工潛能的用心（「恩典出去的都很搶手」）。

「恩典」的特色就是不會讓你原地踏步，像有的人會電腦的，就請你設計些什麼的啦，而且有的人可能覺得不好出去了，後來發現外面更差還是選擇回來，因為發現這邊還是比外面好，起碼有使命感，而且工作是負責任的。（安平，40 多歲，臺籍照服員，恩典）

然而，照顧勞動與工業勞動「精益生產」（lean production）的距離，並未如想像的遙遠。有別於福特主義時代的生產線管理模式，源自日本豐田主義的彈性化生產模式，因應市場多樣化需求，講究杜絕浪費，重視團隊工作，鼓勵授權勞工，以降低生產成本提升效率（Kamata, 2008/1976）。精益求精的照顧品質要求仍高度壓縮照顧勞工的工作強度。白天照顧人力比約為 1：7～8，小夜班 1：10，大夜班降至 1：15。儘管有 2 名移工專責環境打掃，照服員仍得協助分擔部分清潔工作。面對密實的工作強度，照服員亦在乎彼此工作量的公平性。夜班照服員於清晨下班前，自 5 點半即開始陸續喚醒老人，先帶領一些獨自留在房裡可能有跌倒風險的老人到客廳。約莫 6 點半大部分老人已被帶至客廳，不少人坐在椅子上打盹，等待約 1 小時後開動吃早餐。何以老人不能睡到自然醒呢？據稱，主管並未強制老人早起，但照服員間沒有共識，宛如另一種形式的趕工。照服員沛嫻說：「因為早班的人來上班，看到有人還沒下床，就會說 ××× 怎麼還沒下床？就像夜班的人來上班，就會說 ××× 怎麼還沒上床呢？」、「對他們好〔讓老人睡晚一點〕有時候反而是害了自己。」囿於空間

限制，恩典利用公共浴間為老人洗澡。主管嚴格要求尊重住民隱私，但工作強度仍迫使照服員不自覺地趕工，平均一位老人洗澡時間約 8 分鐘。當觀察到連護理人員都可能不自覺地趕工餵食，甚至令我產生研究倫理困擾，猶豫是否應告知管理者改善。²⁴失智病人性情的變化或暴力衝動，增加了工作傷害的風險。一位主管坦言照服員「傷兵累累」：被老人打、因扶抱肩膀脫臼，必須復健，甚至住院治療。不少照服員得兼顧家庭、照料子女，或為承擔主要家計的單親母親，彈性化的輪班作息亦須頻繁調動生理時鐘，或靠安眠藥輔助入睡。儘管主管亦意識到趕工文化存在以及照服員的體力負荷，仍未有具體的回應之道。

我們其實是以事情為主，就是**趕快把事情處理好，趕快洗澡、趕快吃飯**，把這些事情做完，可是我們其實不願意花很多的時間先去溝通，讓長輩清楚知道說，現在接下來我們要做什麼事，然後這樣子的思維模式，長輩就比較可以共同配合，一旦更配合的時候，其實工作人員比較不會受傷……。後來我們的方式就是說，我們真的要很嚴格的去執行一些保護的措施，其實這些事情以前不是沒有想，**很多是工作的文化，大家還是有那個壓力，自己會要求自己在很短的時間把工作做完，不知道這些事情原來是要付代價的**。所以現在我們當然很重視就是輔具的應用，教你新的移

24 我在各家機構皆觀察到無論照服員抑或護理人員（協助餵食）均可能趕工，或許是下意識，約莫 10 秒即餵一匙，哪怕對方是 90 歲老者。我曾自行實驗人性一點、耐心等老人吞嚥後才餵下一匙，可能得花上照顧勞工 3 ~ 6 倍時間，即一位老人好好用餐得花 30 ~ 40 分鐘。然而「時間」是照顧工作中最稀缺的轉換因素！

位的方式，然後我們也幫每個同仁買那種很好很好的護腰，每一個人都有，而且是公費給她們。……不過我覺得**最重要的核心，還是在於觀念啦。如果她們的觀念還是認為說很多事情要很快很快做完的，其實這個代價也是付不完的。**（恩典主管）

誠然，如何組織有限人力供應 24 小時不輟的集體照護，考量住民個別差異，還要避免勞工職業倦怠，對必須控制營運成本的管理者來說幾乎是「不可能的任務」。恩典管理階層與護理幹部以身作則投入失智照護，輔以各式象徵性的肯認措施，動員照服員的認同，激發勞工奉獻精神，凝聚團隊合作、溝通與彈性回應照顧需求。相對於福壽權威型的管理模式，恩典主管恩威並濟的參與式管理風格，激發勞工更高的認同，反映恩典將 *care* 視為集體責任的實踐，深諳培養照顧勞工行動能力的必要。然而，是否就此可將恩典定位為「促進能力的機構」（capability-enhancing organization）（Zimmermann, 2011, 2012a）呢？答案應是模稜兩可的（ambivalent）。

在一次大夜班中，芳菁（照服員，50 多歲）聊起主管常責備她們「不夠細心」、「不夠專業」。芳菁說：「我已經有點年紀了，再過幾年我就可以退休了。我只想不要在家裡閒閒沒事做而已。」如 Sen 強調，能力同時蘊含個人福祉的考量（「個人有理由看重的目標」²⁵），照顧勞工的個人目標與機構目標未必相同。工作強度與時間的鬥爭，綿密精益的照顧品質要求，仍讓趕工以另一種形貌存在於恩典。班表高度彈性化，現場人力依然吃緊，必須兼顧生理照護與活動帶領，隨時警覺應付失智老人各種突發狀況。趕工現象被歸因為勞工

25 關於照顧勞工看重的個人生命目標與福祉有待另外為文探討。

的觀念，而非增加人手，改善影響照顧工作的結構因素。以健康作為照顧「代價」的勞工，似未從其付出中獲得對等的經濟肯認。恩典的照服員每月底薪僅 2 萬元上下，加上年節、績效與年終獎金，這群中高齡勞工表示比起其他機構還算滿意。這些機構接受政府獎補助或對外募款所得並未實質反饋到勞工身上，而常用於機構自身的資源配置。薪資低報能為機構節省社會保險成本，卻縮減了這群照顧者的退休金，增加女性晚年貧窮化的風險，損及她們未來購買照顧服務的能力。照顧機構集體趕工達標的慣習背後，並非只是個人「觀念」問題，尚有追趕著照顧勞工總不饜足的瑣碎工作、品質律令與道德規訓。

六、結論

臺灣預估將於 2025 年邁入超高齡國家，甚至「零家庭照顧者時代」悄然來臨（中華民國家庭照顧者關懷總會，2021），當銀髮產業標榜「照顧品質」、看好「商機」，「勞動」卻持續被貶抑為人力資源，現場的勞動者在人力窘迫下以多工、趕工自力救濟。然而與工業勞動或一般服務工作不同的是，照顧趕工的風險是由風燭殘年的脆弱長者承受。本文田野地為可受政府補助之非營利機構，尚且可觀察到趕工現象，那麼占多數的營利機構是否會更削減人事成本（陳正芬，2020: 84-90），而加劇照顧趕工呢？²⁶

26 照顧趕工現象的普遍性，不僅見於當前的機構照顧，也可能見於居家服務。趕工在國外亦是普遍的現象，譬如 2017 年法國 Les Opalines 養老院的護佐史無前例地發動罷工，在養老院前紮帳篷連續罷工 117 天，抗議勞動條件惡劣，人員流動率高，致使他們在照顧上無法顧及住民尊嚴，被迫如此工作實

本文有限的篇幅無法勾勒所有的機構照護實作，照顧勞工在照顧過程付出的心力遠超過本文所能描繪。聚焦照顧趕工的問題意識並非否定照顧者付出的心力和勞動價值，而是試圖透過 Sen 的能力視角，檢視機構照顧勞動的建構如何催生出與專業期待相違的趕工文化，還原制度與組織、道德律令如何共同打造出照顧現場惡劣的勞動條件。福壽與恩典這兩家機構的田野顯示，人力與工時的壓縮、勞資雙方權力的不對等，令臣服於高工作強度的勞工以趕工因應，並內化為個人責任及工作文化，從而限縮了在照顧上的選擇自由與行動能力。專業化邏輯預設加強本國照服員職能訓練、提升人力素質，她們就能勝任照顧工作；同時建構照顧職級階層化、勾勒職涯藍圖、「增進專業形象」，希冀說服年輕人投身長照。然而，社福外勞政策與長照政策的歧視共謀，讓擔任機構照顧主力的移工成為與照顧專業絕緣的勞動後備軍，公共政策與照顧現場雙重否證了專業化的邏輯，照顧勞動過程無分「專業化」或「去資格化」，負面的轉換因素催生出趕工。

當照顧現場的勞動者必須額外付出個人代價或犧牲，照顧勞動的真實成本不被承認，那麼，照顧工作的價值有可能被社會承認，成為一項「專業」嗎？「沒有人要照顧」的困境（盧沛樺、陳育晟，2021）叩問的是：讓照顧勞工願意且能擔負照顧使命的能力究竟從何

屬「機構虐待」。此次罷工開啟了後續多年的示威抗議活動。德國紀錄片 *Der Pflegeaufstand* 揭露自德國實施長照保險制度後照顧市場化的後果，公民上訴聯邦憲法法院，抗議國家侵害人權，未盡保護脆弱公民的責任，特別是機構照顧品質堪慮。2022 年，Victor Castanet 出版了 *Les fossoyeurs: Révélations sur le système qui maltraite nos aînés*（暫譯《掘墓人：揭露虐待我們長者的體系》）一書，揭露全球擁有 1,100 間機構的法國財團 Orpéa，旗下的 250 家法國長照機構接受政府補助卻苛扣照顧人力與物資，引發老人虐待，舉國譁然（Castanet, 2022）。法國研究並指出營利機構照顧人力比普遍低於公立機構（Hammerer, Fiat, and Valentin, 2022: 5）。

而來？誰應當為賦予勞工照顧的能力負起責任？忽略照顧能力的平等與正義，關懷倫理如何可得？無論是服膺生產線式標準化作業，還是精益生產邏輯，對照顧生產力的需索均缺乏對照顧或照顧者的正義想像（「照顧勞動者觀點」），商品化邏輯促使對照護品質的期望與論述益發往服務購買者單方傾斜（「使用者中心觀點」），²⁷ 吝於肯認照顧勞動的價值，無論是物質或精神的。這正是 Sen 將「正義」定義為能力的平等（equality of capability）所批判的。

儘管 *care* 邁出家門、踏入了集體的公共場域，不再是「家務事」，女性轉由市場徵用，但商品化的再生產勞動依然難以擺脫隸屬於私領域的家僕（domesticity）幽靈：市場只是將照護改換上專業包裝，但依然可任意疊加、瑣碎、缺乏可見度、動員美德規訓將照顧責任個人化……。剝削、將人物盡其用，甚至「一次性使用」的工具化邏輯，曝露國家社會依然不願支付女性再生產勞動的真實成本，陷照顧者與受照顧者弱弱相殘。照顧機構大（超）量徵用女性移工，剝奪她們的再生產能力（舉凡休息、健康乃至私人生活、組織家庭、育養子女、照顧長輩等），以維護當代資本積累利潤。只要長期照顧未擺脫對於社會再生產價值的否認，照顧的賤役就會落到更弱勢、更貧窮的女性身上，讓再生產繼續對經濟生產至上主義稱臣（報導者，2022；Arruzza et al., 2019）。

國家應該超越個人主義式的「人力資本」邏輯，承認長照的敏感田野需要的不僅是人手，而是照顧能力。由國家與社會集體承擔保障「人的能力」（human capability）之責，「這是因為人並非僅是生產的手段，而是其目的」（Sen, 1999: 295-296；筆者自譯）。這意味臺

27 例如兩家機構的勞工工作手冊中皆是照顧勞工須遵守的各項勞動與倫理義務，而無任何關於勞工的權利保障。

灣長照政策須放棄種族主義偏見，保障有志於照顧工作者皆能獲得發展照顧能力的自由，包含訓練、取得資格、勞動與政治權利，積極去除照顧勞動相關的各種不正義。本文指認存在於機構的照顧趕工，期盼有助於所有關心長照者意識到此現象的普遍，從而反思如何為機構和照顧勞工建立更平等的照顧能力。首先，期望在國家層次將機構的照顧勞動成本公共化，而非任其商品化轉嫁至服務消費者及照顧勞工身上。放棄把照顧工作建構成賤役，而是具有選擇自由的工作選項，讓社會真正尊重照顧的勞動價值，機構才能留住人才而毋需徵用剝削。其次，在機構組織與公民監督層次，建立照顧勞工民主的參與機制，保障其協商工作安排及相關權益的發聲權，促進使用者觀點與照顧勞動者觀點的平等。考量照顧工作的身心負荷與工作傷害風險，國家應提供照顧勞工提早退休的選擇及醫護資源支持，加強社會安全保護，保障所有人於生產及再生產活動上的積極自由。如 Sen 所言：「自由是責任的充分且必要的條件（freedom is necessary and sufficient for responsibility）」（Sen, 1999: 284；筆者自譯）。當照顧的能力成為國家與社會集體承擔的責任，當照顧與受照顧皆是人們有理由珍視、可行使自由的選擇時，一個真正趨近關懷倫理，讓每一個人在需要照顧時皆渴望獲得的善待才可能實現。

參考文獻

- 中華民國家庭照顧者關懷總會（2021 年 11 月 25 日），〈【1101125 家總新聞稿】家總 25 周年展望記者會 家庭照顧者運動在台灣〉，《中華民國家庭照顧者關懷總會》。取自 <https://www.familycare.org.tw/news/11548>
- 王潔媛（2019a），〈跨國社福移工的訓練與在地經驗：社會融合觀點〉，《臺大社會工作學刊》，39: 153-204。doi: 10.6171/ntuswr.201906_(39).0004
- 王潔媛（2019b），〈「沒有她們、我們關門」：外籍看護工在小型長期照顧機構的勞動實踐〉，張晉芬、陳美華編《工作的身體性：服務與文化產業的性別與勞動展演》，241-279。臺北：巨流。
- 徐宗國（2016），〈認出、認同與應用男性身份：男護士在女人行業中的工作策略〉，《應用心理研究》，65: 129-196。doi: 10.3966/156092512016120065004
- 張子午（2021 年 7 月 5 日），〈求救訊號被凍結的照顧者，何以走向 10 年不斷的長照弑親悲劇〉，《報導者》。取自 <https://www.twreporter.org/a/family-caregiver-homicide-in-taiwan>
- 張立祥（2021），《萬能店員：我的便利、你的過勞，超商的社會代價》。臺北：游擊文化。
- 張晉芬（2022），《勞動待遇與代價：從性別觀點分析台灣醫護工作》。臺北：國立臺灣大學出版中心、中央研究院社會學研究所。
- 陳正芬（2020），〈局內人或局外人有關係嗎？外籍看護工在臺灣長期照顧體系的處境與政策課題〉，陳正芬、官有垣編《臺灣的長期照顧體制發展：國家、市場與第三部門》，65-101。高雄：巨流。
- 陳正芬、官有垣（2011），〈台灣機構式長期照顧服務組織屬性與政府相關政策演變之探討〉，《社會政策與社會工作學刊》，15(1): 91-135。doi:10.6785/SPSW.201106.0091

- 報導者（2022年9月13日最後更新），〈異域生養—上萬名移工父母與他們的崎嶇路〉，《報導者》。取自 <https://www.twreporter.org/topics/migrant-workers-giving-birth-in-taiwan>
- 彭昉（2007），〈計時趕工的霸權體制：對華南一家加工出口台資廠的勞動體制研究〉，《台灣社會學》，14: 51-100。doi:10.6676/TS.2007.14.51
- 監察院（2019年4月18日），〈調查報告（字號：107內調0028）〉，《監察院》。取自 <https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent.aspx?n=133&s=6035>
- 衛生福利部（2018年9月），《中華民國106年老人狀況調查報告》。取自 <https://www.mohw.gov.tw/dl-70609-64499d44-6d1f-408e-a449-6af459b7cd17.html>
- 衛生福利部（2021年8月2日），《衛生福利部住宿式服務機構品質提升卓越計畫》。取自 <https://www.mohw.gov.tw/dl-70896-4b56dfc7-2d6f-496c-9fdd-072e8fa7910c.html>
- 衛生福利部（2022年7月14日），《長照2.0執行成果》。取自 <https://www.ey.gov.tw/File/7C93DEE1866454F4?A=C>
- 盧沛樺、陳育晟（2021），〈工廠無人做、老人無人顧。沒有廉價移工的未來〉專題報導，《天下雜誌》，737: 74-97。
- 謝玉玲（2011），〈看得到的照護政策、看不見的勞動差異：照顧工作者與勞動場域的檢視〉，《臺灣社會福利學刊》，10(1): 53-96。doi:10.6265/TJSW.2011.10(1)2
- 謝國雄（2013），〈宇宙的「生意」：「合理化」的理想與轉折〉，《港都百工圖：商品拜物教的實踐與逆轉》，277-336。臺北：中央研究院社會學研究所。
- 藍佩嘉（2005），〈階層化的他者：家務移工的招募、訓練與種族化〉，《臺灣社會學刊》，34: 1-57。doi: 10.6786/TJS.200506_(34).0001

上野千鶴子（1990），《家父長制と資本制：マルクス主義フェミニズムの地平》。東京：岩波書店。劉靜貞、洪金珠譯（1997），《父權體制與資本主義：馬克思主義之女性主義》。臺北：時報文化。

Agier, Michel (2005). Ce qui rend les terrains sensibles... et l'anthropologie inquiète. In Florence Bouillon, Marion Fresia, and Virginie Tallio (Eds.), *Terrains sensibles. Expériences actuelles de l'anthropologie* (pp. 175-184). Paris: Centre d'études africaines, EHESS.

Arborio, Anne-Marie (1995). Quand le « sale boulot » fait le métier: les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital. *Sciences Sociales et Santé*, 13(3): 93-126. doi: 10.3406/sosan.1995.1338

Arborio, Anne-Marie (2001). *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*. Paris: Anthropos-Economica.

Arborio, Anne-Marie (2007). L'observation directe en sociologie: quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier. *Recherche en Soins Infirmiers*, 90: 26-34. doi: 10.3917/rsi.090.0026

Arborio, Anne-Marie and Pierre Fournier (2010). *L'enquête et ses méthodes: l'observation directe*. Paris: Armand Colin.

Arruzza, Cinzia, Tithi Bhattacharya, and Nancy Fraser (2019). *Feminism for the 99%: A Manifesto*. London; New York: Verso.

Avril, Christelle (2014). *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*. Paris: La Dispute.

Avril, Christelle (2018). Sous le care, le travail des femmes de milieux populaires. Pour une critique empirique d'une notion à succès. In Margaret Maruani (Ed.), *Je travaille, donc je suis. Perspectives féministes* (pp. 205-216). Paris:

La Découverte.

Beauvoir, de Simone (1949). *Le Deuxième Sexe. Tome 2*. Paris : Gallimard.

Bonvin, Jean-Michel and Nicolas Farvaque (2007). L'accès à l'emploi au prisme des capacités, enjeux théoriques et méthodologiques. *Formation Emploi*, 98: 9-22. doi:10.4000/formationemploi.1550

Bouillon, Florence, Marion Fresia, and Virginie Tallio (Eds.) (2005). *Terrains sensibles. Expériences actuelles de l'anthropologie*. Paris: Centre d'études africaines, EHESS.

Burawoy, Michael (1979). *Manufacturing consent: Changes in the labor process under monopoly capitalism*. Chicago: University of Chicago Press. 林宗弘、張烽益、鄭力軒、沈偉如、王鼎傑、周文仁、魏希聖譯 (2005) 《製造甘願：壟斷資本主義勞動過程的歷史變遷》。臺北：群學。

Castanet, Victor (2022). *Les fossoyeurs: Révélation sur le système qui maltraite nos aînés*. Paris: Édition Fayard.

Corteel, Delphine and Bénédicte Zimmermann (2007). Capacités et développement professionnel. *Formation Emploi*, 98: 25-39. doi: 10.4000/formationemploi.1561

Crenshaw, Kimberle (1991). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6): 1241-1299. doi: 10.2307/1229039

De Munck, Jean and Bénédicte Zimmermann (Eds.) (2008). *La liberté au prisme des capacités, Amartya Sen au-delà du libéralisme*. Paris: Éditions de l'EHESS.

Delphy, Christine (1998/1970). L'ennemi principal. In Christine Delphy, *L'Ennemi principal. 1, Économie politique du patriarcat* (pp. 31-55). Paris: Éditions Syllepse.

- Engels, Friedrich (1884). *Der Ursprung der Familie, des Privateigentums und des Staats: im Anschluss an Lewis H. Morgan's Forschungen*. Hottingen-Zürich: Schweizerische Genossenschaftsbuchdruckerei. 中共中央馬克思恩格斯列寧斯大林著作編譯局譯（2018），《家庭、私有制和國家的起源》。北京：人民出版社。
- Ferreras, Isabelle (2008). De la dimension collective de la liberté individuelle. L'exemple des salariés à l'heure de l'économie de services. In Jean De Munck and Bénédicte Zimmermann (Eds.), *La liberté au prisme des capacités, Amartya Sen au-delà du libéralisme* (pp. 281-296). Paris: Éditions de l'EHESS.
- Folbre, Nancy (2001). *The invisible heart: Economics and family values*. New York: New Press.
- Gilligan, Carol (1982). *In a different voice: Psychological theory and women's development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Gilligan, Carol (2009). Le care, éthique féminine ou éthique féministe? *Multitudes*, 37-38: 76-78. doi: 10.3917/mult.037.0076
- Glenn, Evelyn Nakano (1992). From servitude to service work: Historical continuities in the racial division of paid reproductive Labor. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 18(1): 1-43. doi: 10.1086/494777
- Goffman, Erving (1961). *Asylums: Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. Garden City: Anchor books. 群學翻譯工作室譯，萬毓澤校訂（2012），《精神病院：論精神病患與其他被收容者的社會處境》。臺北：群學。
- Hammerer, Véronique, Caroline Fiat, and Isabelle Valentinmission (2022). *Mission « flash » L'EHPAD de demain: quels modèles?* Texte récupéré à <https://>

- www2.assemblee-nationale.fr/content/download/463050/4519434/version/2/file/Synth%C3%A8se%2BEHPAD%2Bde%2Bdemande.pdf
- Hartmann, Heidi I. (1979). The unhappy marriage of Marxism and feminism: Towards a more progressive union. *Capital & Class*, 3(2): 1-33. doi: 10.1177/030981687900800102
- Hochschild, Arlie Russell (2012/1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hughes, Everett Cherrington (1951). Studying the nurse's work. *American Journal of Nursing*, 51(5): 294-295.
- Iborra, Monique (2017/9/13). *Communication de Mme Monique Iborra, rapporteure de la mission « FLASH » sur les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)*. Texte récupéré à https://www2.assemblee-nationale.fr/static/15/commissions/CAffSoc/Mission_flash_EHPAD_communication_rapporteure_20170913.pdf
- Jounin, Nicolas (2009). *Chantier interdit au public: Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*. Paris: La Découverte. doi: 10.3917/dec.jouni.2009.01
- Kamata, Satoshi (2008/1976). *Toyota, l'usine du désespoir, journal d'un ouvrier saisonnier*. Éditions ouvrières.
- Leidner, Robin (1993). *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California Press. 張篤群譯 (1995) ,《麥當勞精神》。臺北：絲路。
- Letablier, Marie-Thérèse (2001). Le travail centré sur autrui et sa conceptualisation en Europe. *Travail, Genre et Sociétés*, 6(2): 19-41. doi: 10.3917/tgs.006.0019
- Marx, Karl (1990). *Capital: A critical analysis of capitalist production*, London

1887. In *Marx-Engels-Gesamtausgabe, Part II, Vol. 9*. Berlin: Dietz Verlag.
- 中共中央馬克思恩格斯列寧斯大林著作編譯局譯（2017），《資本論》。臺北：聯經。
- Mauss, Marcel (2007/1923). *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris: Presses universitaires de France.
- Mol, Annemarie (2008). *The logic of care: Health and the problem of patient choice*. London; New York: Routledge. 吳嘉苓、陳嘉新、黃于玲、謝新誼、蕭昭君譯（2018），《照護的邏輯：比賦予病患選擇更重要的事》。臺北：左岸文化。
- Paperman, Patricia and Sandra Laugier (Eds.) (2005). *Le souci des autres. Éthique et politique du care*. Paris: Éditions de l'EHESS.
- Pun, Ngai (2005). *Made in China: Women factory workers in a global workplace*. Durham: Duke University Press; Hong Kong: Hong Kong University Press.
- Rawls, John (1999/1971). *A theory of justice: Revised edition*. Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press.
- Roy, Donald (1952). Quota restriction and goldbricking in a machine shop. *American Journal of Sociology*, 57(5): 427-442. doi: 10.1086/221011
- Roy, Donald (1959). "Banana Time": Job satisfaction and informal interaction. *Human Organization*, 18(4): 158-168. doi: 10.17730/humo.18.4.07j88hr1p4074605
- Salais, Robert (2009). L'approche par les capacités et le travail. Retrieved from <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00430169>
- Salais, Robert (2019). Freedom in work and the capability approach: Towards a politics of freedoms for labour? In Brian Langille (Ed.), *The capability approach to labour law* (pp. 311-331). Oxford: Oxford University Press. doi: 10.1093/oso/9780198836087.003.0016

- Sen, Amartya (1985). Well-being, agency and freedom: The Dewey lectures 1984. *The Journal of Philosophy*, 82(4): 169-221. doi: 10.2307/2026184
- Sen, Amartya (1987). *On ethics and economics*. Oxford: Basil Blackwell.
- Sen, Amartya (1988). Freedom of choice: Concept and content. *European Economic Review*, 32(2-3): 269-294. doi: 10.1016/0014-2921(88)90173-0
- Sen, Amartya (1992). *Inequality reexamined*. New York: Russell Sage Foundation.
- Sen, Amartya (1993). Capability and well-being. In Martha Nussbaum and Amartya Sen (Eds.), *The quality of life* (pp. 30-53). Oxford: Clarendon Press. doi: 10.1093/0198287976.003.0003
- Sen, Amartya (1998/1999). Individual freedom as social commitment. *India International Centre Quarterly*, 25(4)/26(1): 53-69.
- Sen, Amartya (1999). *Development as freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Sen, Amartya (2009). *The idea of justice*. Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press.
- Tronto, Joan C. (1993). *Moral boundaries: A political argument for an ethic of care*. New York: Routledge.
- Vogel, Lise (2000). Domestic labor revisited. *Science & Society*, 64(2): 151-170.
- Zimmermann, Bénédicte (2011). *Ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités et des parcours professionnels*. Paris: Economica.
- Zimmermann, Bénédicte (2012a). Collective responsibility in the workplace from a capability perspective. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 18(1): 19-30. doi: 10.1177/1024258911431195
- Zimmermann, Bénédicte (2012b). Capacités. In Antoine Bevort, Annette Jobert, Michel Lallement, and Arnaud Mias (Eds.), *Dictionnaire du travail* (pp. 72-78). Paris: Presses universitaires de France.

Zimmermann, Bénédicte (2014). Capabilité. In Philippe Zawieja and Franck Guarnieri (Eds.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (pp. 76-78). Paris: Seuil.

Zimmermann, Bénédicte (2018). From critical theory to critical pragmatism: Capability and the assessment of freedom. *Critical Sociology*, 44(6): 937-952. doi: 10.1177/0896920517691107

◎作者簡介

李韶芬，國立清華大學社會學研究所助理教授。開設「照顧社會學」、「勞動與就業專題：理論與研究」、「勞動、就業與性別」、「不穩定社會學」、「社會科學比較研究與方法」等課程。研究領域包含社會再生產、勞動與就業社會學、照顧的不穩定／危殆等議題。

〈聯絡方式〉

E-mail: alicesflee@gmail.com

“Making Out” in Care of the Elderly: When Professionalization meets Capability in the Context of Long-Term Care Institutions

Shao-Fen Lee Institute of Sociology, National Tsing Hua University

Institutional care is always the last choice in Taiwan, no matter whether it is family members making decisions about the care for elders, or the government drafting long-term care policies. With the population aging rapidly as well as the decline in birthrates in recent years, collective care will inevitably face the challenges of insufficient supply of labor and unstable care quality. Existing studies on long-term care mostly emphasize the training and the competency of the nurse aides, while the underlining logic of professionalism in care personalizes the care responsibilities and mobilizes normative values to discipline care workers, while at the same time ignoring the social context where the care practices are embedded. Combining field investigations of two long-term care institutions for the elderly with her personal experiences and observations in participating in the training and practices of the care work, the author proposes the concept of “making out” (Burawoy, 1979) in care work, taking the perspective of the sociology of work to explore the reality of such care institutions. Instead of insisting on the philosophical perspective of the ethics of care and presuming that care work is an emotional, moral and physical practice that essentially requires a caring disposition, this study adopts Amartya Sen’s capability approach to analyze how the capability for the

care of others is limited by the available and unavailable resources and the social conversion factors. As a result, real freedom to create ideal care is restricted, resulting in possible damage of the well-being of the care receivers. This research is aimed to provide constructive criticism on the government's long-term care policies and to critique the usual approaches to care professionalization. It further reviews the distribution of collective responsibility for long-term care, in the hope of finding potential solutions to maintain the quality of long-term care.

Keywords: Long-term care, institutional care, care work, capability, nurse aides, making out