

勞動過程的麥當勞化：勞動場域中控制管理的邏輯和批判

吳育仁

中正大學勞工研究所

摘要 麥當勞化是一種社會上越來越多的部門受到速食餐廳經營原理支配的過程。本文主要的目的是，藉由探究麥當勞化在勞動過程背後所隱含的真正內涵和麥當勞化對勞動過程的衝擊，來發掘勞動場域中管理控制的邏輯。本文的主要論點是，麥當勞化是一種過度工具理性的表現，在麥當勞化的過程中，勞工一方面只是僱主達成目標的一種工具，為了達成目標設計了各式各樣的策略和機制，並選擇出最佳的方式加以運用，另一方面是處於僱主所建構的“強制性空間領域”中，缺乏互為主體的互動，難以透過勞動的實踐，形成自我意象並實現自我。本研究的結論認為：麥當勞化是一種理性化的運動，控制的終極目的是為了加速資本的累積，以及強化“同步掩飾並取得剩餘價值的能力”。

一 前言

任何社會都有勞動過程 (labour process)，但是在資本主義之下勞動過程有特別的特徵。最為顯著的是馬克斯 (Karl Marx) 所稱的將勞動力 (labour power) 轉化為勞動 (labour)。因此，在轉化的過程中，為了確保生產能夠獲利，資本必須開創一個適當的條件讓勞動能發揮最大能量或潛能。但是勞工所追求的



利益，乃是工作安全、更高的報酬和滿意的工作，透過非正式的工作控制與產出的限制來和資本作對抗。¹ 在面臨市場競爭的壓力，資本必須發展出控制和管理的策略以使勞動力的轉化過程能夠順暢。在資本主義體制，管理的主要功能是運用勞動力到最大化，以使得擁有資本的人能因此而獲利。² 近代，由於泰勒主義 (Taylorism) 和科學管理 (scientific management) 策略的發達，導致對勞動力與廠場的管理性控制更加強化。³ 這種多樣化的管理控制策略，顯示出資本和勞動之間本質上和根本上的緊張和衝突。

資本主義的生產關係是一種“勞動力的購買和出售”，⁴ 體力勞動者每天例行的工作經驗被認為是“次級公民” (second class citizens) 和拋棄式的商品，對於自己的創造和生產活動缺乏控制和裁量權。把勞工當成可買賣的商品有兩個目的，⁵ 其一、利用價值 (use value) 的創造性管理：考量所購買的勞動力所能創造出來的貨物的價值，並對勞動力本身與價格進行調節控制；其二、擴大資本累積的過程：把資本主義的累積邏輯作為是購買或拋棄勞動力的主要依據。據此，“剩餘價值的創造性管理”與“擴大累積過程”兩大因素，構成了勞動力商品化的主要驅動力。

1 控制體制的演化

僱主對勞動的控制分為三個階段。⁶ 第一個階段為“工廠專制期” (factory despotism)：僱主直接運用威權控制，勞工受到組織中階層命令式的監督與管理，這是一種勞動的真實從屬 (real subordination) 關係，勞動者在人格上、經濟上、組織上皆從屬於僱主直接的管理和控制下，在此階段，國家權力沒有介入，任由勞資雙方依“自主原則”，決定廠場中的勞動條件和



管理方式。勞動過程中概念和執行的分離，造成勞工的去技術化 (de-skilling)，使勞工在生產過程中無法產生整體的感覺，進而對勞動過程產生疏離，也間接導致僱主去人性化 (de-humanised) 宰制的可能性。⁷

第二階段為“市場霸權” (market hegemony)：當市場競爭越來越激烈時，企業為求利潤最大化，勞動成本的最小化，反對國家法律對經營權任何形式的限制，但是，因資本主義自由放任的體制對勞動者的剝削和壓制，使得勞工團結的實力和運動獲得滋潤，在此情況下，資本所依賴的不再是“市場經濟的鞭策” (economic whip of the market)，也不是對廠場施以“獨斷的專制” (an arbitrary despotism)，而是說服勞工合作，因為資方的利益也是來自於和勞工的調和。⁸ 國家法律對勞動市場和工業關係僅維持“最低” (minimum) 程度的介入。

第三階段是“專制霸權” (hegemonic despotism)：全球化資本的興起，世界各個民族國家紛紛減少關稅障礙和投資藩籬，企圖創造更優惠的條件和環境來吸引海外直接投資 (foreign direct investment, FDI)，在此資本流動和貿易的自由化和自主化情況下，跨國公司可輕易地要求工會進行讓步協商，甚至於以關廠或大量裁員作為威脅，對勞工進行更進一步的控制和剝削。⁹ 換言之，全球化的興起，資本可以自由流動以購買更廉價的勞動力或尋求更具彈性的勞工關係體制，勞工面臨這種資本理性化 (rationalization) 的威脅，被迫接受退讓以避免丟掉工作。

因此，當市場經濟邁入全球化的階段，“專制霸權”的體制宣告來臨，勞工以提供勞動力換取等值對價的報酬的過程，將產生“質” (quality) 和“量” (quantity) 方面的變化。就“質”的角度觀察，勞動分工越趨細緻，專業化越趨分散，每個勞工所能做的部分被切割得越來越小，相對地勞工對工



作本身的自主性下降，導致勞動力被商品化 (commodification) 和被取代的危機和威脅漸次升高。就“量”的角度觀察，核心勞工減少和非典型勞工的增加，數名勞工共同分享一個工作職位，上班的時間越趨彈性，以及集體的勞動關係被個體的勞動關係所取代等等。更嚴重者，誠如布若威(Michael Burawoy)所言：“邁入‘專制霸權’時代後，勞工擔心被裁員的恐懼已微不足道，繼之而來的恐懼是擔心資本外移、關廠、企業頂讓、和公司不再投資等”。¹⁰ 在麥當勞化的推波助瀾之下，專制霸權時代勞工的恐懼感將有增無減，勞動控制手段也將更為精緻。

2 “麥當勞”作為研究的主題

麥當勞是世界上最著名的速食業連鎖店之一，一九五五年由柯羅克 (R. Kroc) 在美國芝加哥設立第一家麥當勞速食餐店，拜全球化市場經濟之賜，如今，麥當勞速食連鎖店遍及全世界，從先進的美國到歐洲各國，從共產主義的北京到保守的回教國家摩洛哥和伊朗，無處不見麥當勞速食連鎖店的足跡。由於各國的物價、生活水準、工資及購買能力不一，麥當勞所賣速食餐點的價格也入境隨俗，隨着各國人民的消費能力和市場競爭程度作調整，曾幾何時，麥當勞漢堡的定價也就成為旅行愛好者衡量該國物價水平的一個重要參考指標價格。美國學者瑞茨 (George Ritzer) 在一九九六年首度提出“社會的麥當勞化” (the McDonalization of Society) 的概念，¹¹ 在此之後，“麥當勞化”的主題便成為英國多所大學（譬如牛津大學、劍橋大學及華威大學等）社會和勞工關係等學科中研究的熱門議題。

雖然瑞茨提出了麥當勞化的概念頗為創新，但是，仔細檢視所發表的兩本有關麥當勞化的著作後，¹² 本文認為有兩項



缺陷，仍需要再加補充和分析。第一，在研究方向和內容上，對於勞動過程與麥當勞化的分析並不深入，特別是對於麥當勞化對勞動過程概念的意涵、麥當勞化對職廠體制下管理和控制的衝擊，以及麥當勞化過程對勞動者的影響等，缺乏系統化的討論。第二，在本體論和方法論上，未能將勞動過程學派的理論和分析方法，運用在麥當勞化和勞動過程之間的連結上。為了彌補瑞茨在研究上的缺口，本研究將着重勞動過程和麥當勞化之間的關連性分析上，論述麥當勞化對勞動過程中管理與控制的影響，並對廠場體制中麥當勞化加以批判。

由於麥當勞速食餐廳是一全球化連鎖店，勞動過程和場域具有相當的一致性、普遍性、和共通性，再加上本研究主要的目的不是在於證明事實的存在與否，而是挖掘麥當勞場域中勞動過程背後所隱含的議題。本研究的呈現可分為五個部分，第一部分為前言，說明本研究的主軸和切入點，第二部分為麥當勞化的基礎和特徵，分析理性的意義和麥當勞化的面向，第三部分採取理論鑲嵌取向分析麥當勞化對勞動過程的衝擊，第四部分則對麥當勞化加以批判和反省，第五部分為結論。

二 麥當勞化的基礎和特徵

在討論勞動過程的麥當勞化之前，有必要先界定甚麼是“麥當勞化”(McDonalization)。瑞茨對麥當勞化定義相當簡明：“速食餐廳的原理變成了主宰美國社會和世界上其他社會越來越多部門的過程”。¹³ 申言之，麥當勞化是一種麥當勞速食連鎖店的企業文化和價值、經營形態，運作概念、服務精神和勞動的安排等，廣泛影響社會各個層面之過程的一種典範



(paradigm)。事實上，社會上受麥當勞化影響的部門，不只是餐飲速食業者，也包括工業和服務業、政府、教育、家庭、和勞動等等社會各個層面。

1 形式理性或實質理性？

從麥當勞化的本質上來看，麥當勞影響社會各個層面的過程是一種根基於“理性化”(rationalization)的過程。麥當勞之父柯羅克(R. Kroc)在開設麥當勞速食店時，並沒有做太多創新，他只是把平常他們兄弟在製造漢堡和薯條時的特殊配料和烹調技巧，搭配着餐飲服務加盟店、行政官僚體制(bureaucracy)、科學管理、與生產線(assembly line)的基本原則而已。他聰明的地方在於能擷取這些制度的優點和經營的技巧，再加上他個人的企圖心，終於使麥當勞變成國際化的速食業王國。據此，麥當勞和麥當勞化，不代表新事物的產生，而是象徵着橫亘二十世紀一連串理性化過程的最高潮。¹⁴

麥當勞到底和理性化有何關連呢？麥當勞化是不是一種理性的過程呢？爲了回答這個問題，有必要將麥當勞和理性(rationality)之間做掛鉤，分析麥當勞的勞動過程是不是一種理性的過程。韋伯(Max Weber)在《基督教倫理與資本主義精神》的注釋中論及，“除了從某特定的觀點加以觀察之外，事物本身從來不是不理性的[irrational]”。¹⁵因此，理性是一種相對性的概念，必須要從事物形成的因果關係加以判斷。譬如，從忠誠的角度觀察，在麥當勞工作的勞工按照工作規則指示賣力工作，是理性的，但是，從正在進行罷工或糾察行動之工會角度，這些勞工是非理性的。韋伯把理性的相對概念應用來分析經濟和社會生活，將理性分爲兩大類：¹⁶一爲形式理性(formal rationality)，主管行動者的工具式行動，是受



到客觀且非人性的規則 (impersonal rules)、規範和框架的限制，行動者根據組織既定的目標，經由制度化和例行化的管道，協調出最有效率的行動方式；二為實質理性 (substantive rationality)，主管行動者的思考過程和人性價值 (human value)，是主觀且互為主體 (inter-subjectivity) 的概念，涉及到微視客觀和主觀的策略選擇，行動者依據本身的需求和價值信仰，設定的行動目標，透過主客觀的思考過程進行策略行動的選擇。在韋伯的思想中，現代的資本主義經濟體制是建立在可計算性的制度、功能、和效率的基礎上，“以市場交換為基礎之經濟的非人性 [impersonality]，它遵循自己本身之規則而發展，不遵守此一規則，就會導致經濟失敗，久而久之將會出現經濟崩潰”。¹⁷ 形式理性和實質理性存在着緊張關係，是引發自價值體系的對立：一方面是可計算、客觀、效率和非人性的價值概念，另一方面是道德、主觀、平等和博愛的價值概念。¹⁸ 因此，在行動層次上，形式理性為求達到效率和提高可計算性的程度，必須考量手段和目的之間的因果關係，所以是一種“目的理性”，然而，實質理性強調主觀的需求和倫理道德，所以是一種“價值理性”。在韋伯的思想中，資本主義被視為只追求交換利益之最大化（形式理性），而忽略了分配利益之公平性（實質理性），結果可能會導致“手段”支配“目的”，以形式理性支配實質理性的過程。韋伯對“形式理性”研究的興趣甚於“實質理性”，且認為工業化的結果導致形式理性的發達，進而主宰、擠壓、或麻痹人類的實質理性。工業愈發達的社會且勞動分工愈先進的組織，人類行動具形式理性且具可預測性的領域也將越來越多。在麥當勞的世界中，形式理性導引着勞動者和消費者的行為，而勞動者和消費者的實質理性卻受到抑制，無從發揮。¹⁹ 這代表着麥當勞化不是行動者透過人性價值，主



客觀思考和策略選擇之實質理性行動所達成的，相反地，是一種形式理性的蔓延，以工具性的行動、非人性化的規則、腳本化和例行化的互動、達到最有效率且可預測的過程。從韋伯“理性”分析的角度，在麥當勞的勞動世界中，僱主運用各種有效率的工具來達成既定目的，使生產和勞動過程有條不紊，勞動生活節奏加快，降低互動衝突發生的機會，但是，卻可能陷入一個實質不理性的一個新異化境地：多元控制體制下的奴隸、機器運作的奴隸、以及商品生產的奴隸。

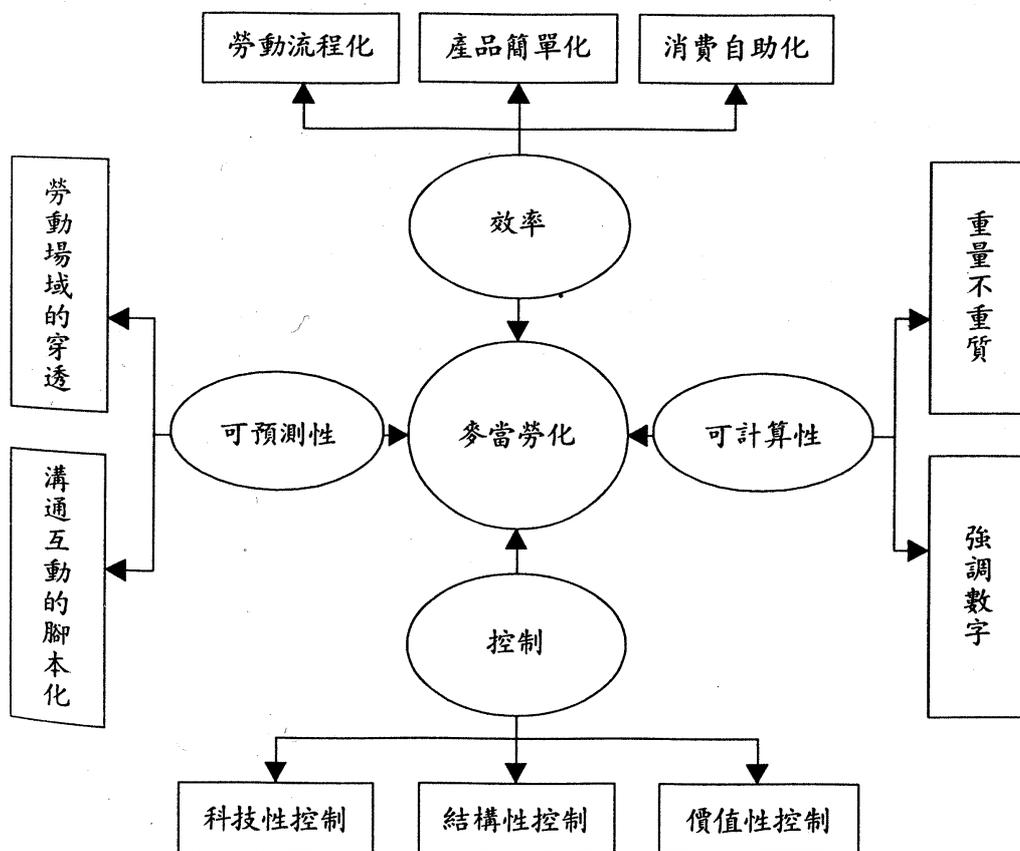
韋伯相當重視行政官僚體制 (bureaucracy) 的研究，主要的特徵為層級節制、書面的規則、去人性化的管理、依據工作規則或規範從事勞動，他認為行政官僚體制是近代理性化的具體結果，也是所有組織的理念型 (ideal type)。但是，麥當勞的勞動場域中並未見到有鉅大的行政官僚組織存在，反而是非常扁平的組織形態，每一個速食連鎖店都是個別的“商業策略單位” (business strategy unit)，管理階層幾乎可以直接指揮監督受僱的勞工。這似乎稍與形式理性的行動模式不同，不禁要質疑，到底麥當勞在工作組織架構上的設計是否符合形式理性的邏輯？

首先，麥當勞的勞動廠域中勞動過程，是一個經過安排且例行化的程序，所有的加盟店、經理、和勞工都必須要受到這個制度化程序的規制。雖然沒有龐大的科層組織或行政體制，但是麥當勞成功地發展出有效率的方法，讓受僱勞工沒有多餘的空間去作個人的決定。其次，從傳統勞動過程理論的角度觀察，扁平的組織形態有利於資方運用威權的“簡易控制” (simple control) 或“直接控制” (direct control)，²⁰ 在搭配上制度化的規則和程序的約制，使得勞工和經理監督人員的行為必須符合組織的功能和目標，個人主觀行動及實質理性的空間幾被壓縮殆盡，結果，形式理性仍然主導着麥當勞的勞動過程。



2 麥當勞化的面向

麥當勞的勞動過程中，使勞工，經理人員和消費者的行動具有理性和理性化的本質，包含的要素為下列四類：效率 (efficiency)、可計算性 (calculability)、可預測性 (predictability)、以及控制 (control)。²¹ 如圖一顯示，這四大要素直接和間接形塑了勞動過程的麥當勞化。



圖一 形塑麥當勞化的基本要素

(a) 效率

效率是採取最適境界或最佳的手段，以達成原先所計劃的目標。在泰勒主義式的科學管理下，勞工每一個動作和勞



動流程的安排，都是要經過仔細的科學計算和評量，而後採取一個最佳的方式 (one best way) 完成整個生產過程。在麥當勞的速食世界裏，爲了要達到服務效率的要求，設計了三個提供勞務服務的特殊程序或安排：勞動流程化、產品簡單化、用餐自助化。這三個機制和程序構成了勞動廠域中達成預設目標的最佳方式且最適的境界。

勞動流程化是指整個勞動服務的過程就像一條勞力密集產業的生產線一樣，一個動作或一個步驟都是經過科學計算以後安排的，以避免不必要的人力和資源浪費，更能達到“速食” (fast food) 的要求。因此，產品從開始生產到製作完成是一個流線化的路徑。就以販售漢堡的整個流程而言，一個勞工在廚房負責燒烤或煎煮肉餡後，第二個勞工負責將面包夾肉餡及蔬菜，以及攪些佐料或醬料後包裝起來，放在櫃臺後的保溫箱中，再由第三位接受點餐的勞工將漢堡交給消費者。整個過程就像是一條傳輸帶，將產品迅速地從烹調、製作及包裝，到點餐和交貨的流線作業，提高了勞動過程的效率。

當然，消費者必須排隊點餐也是流程化的表現。勞動流程化是講求速度的，麥當勞及其他美式速食店普遍流行的“得來速” (drive through) 就是另一個例子，消費者直接將車子開到第一個窗口點餐並付費後，順着事先規劃好的路徑駛到第二個窗口取回所要的餐點，整個過程不花三分鐘時間，消費者可以不用下車，就可以享受到“速食”餐點。從整個勞動過程而言，“得來速”窗口是麥當勞生產流程的一個延伸，是整個勞動輸送帶的一個重要環節。

產品簡單化：麥當勞所提供的食物都是非常簡易的，速食的，且製造過程相當容易；複雜的料理需要精緻的處理程序，添加多樣的佐料，並需要更勞力密集加工方式。麥當勞的產品



不只需要容易料理，也需要容易讓消費者點餐和進食。漢堡、薯條、雞塊等都是事先準備好的半成品，勞工不需要複雜的烹飪技術就可以直接燒烤或油炸，而且可樂、牛奶、紅茶和巧克力等都已經隨時可以取用販售，因此產品的生產相當簡單，勞工的動作只是在固定的時間內，將肉餡翻面或將薯條從油鍋中撈起而已。消費者在點餐時也相當容易，麥當勞推出有全球化一致性的基本餐點，如麥香堡 (Big Mac)、吉事漢堡 (Cheeseburger)、漢堡 (Hamburger)、滿福堡 (Egg McMuffin) 及飲料等；也有本土化餐點，通常會在肉餡中加當地人喜歡的口味，如印度的麥當勞會搭配咖哩口味的肉餡，而且這些本土化的餐點以一、二、三、四號餐來代替，使消費者容易點餐；或是歐美部分地區的麥當勞設置沙拉吧 (Salad Bar)，消費者必須依盤子大小來付費。除此之外，為方便食用，更提供隨手可吃的零食，如雞塊 (Chicken McNugget) 等，可讓開車者不需要啃骨頭地隨意吃。從另一個角度觀察，產品的簡單化代表着勞動過程的單調、片面、去技術、易控制及可替代，這是本文稍後要討論的重點。

消費自助化：速食店的“自助消費”表現在下列兩個狀況，首先，消費者必須自行排隊，按照順序到櫃臺點餐，自己端着放有食物和飲料的盤子尋找空位，當沒有座位時，必須要繼續等待或改成外帶，用餐完畢時，必須要自己將桌上收拾乾淨，放入固定位置的垃圾桶中，再把盤子整齊地疊好。一些速食店，如漢堡王 (Burger King)，更發展出消費者購買飲料（如可樂或芬達）時，必須要自己拿杯子到飲料機器中注入冰塊和所點的飲料的作業程序。其次，若採取不下車點餐的“得來速”窗口，消費者也必須要開車依序排隊，按照已規劃好的駕駛路徑，到第一個窗口點餐付費，再到第二個窗口取餐然後離開。



在勞動過程中，自助消費所隱含的意義，可從四個層面來作觀察：其一，消費者進入速食店後，就像勞工一樣進入一個勞動場域中，必須“付出勞動才能得食”。其二，以消費者的勞動力取代勞工的勞動力，消費者的勞力是不用付費的，但是，勞工是必須要付工資的，僱主在工具理性的選擇下，把消費者放入勞動過程中，排擠掉對部分勞動力需求，以降低勞動成本，然而，這些勞動成本的降低未必忠實地反映到消費者的身上。其三，把消費者納入整個勞動過程後，消費者必須要依照資方的制度安排和規則程序“提供勞務”，消費者不可有太多自由意識行使的空間，陷入速食店的控制結構中。其四，所謂“效率”，究竟是指資方的經營效率，或者是消費者的效率？消費者必須參與整個勞動過程，包括排隊點餐，用畢後收拾桌面放入垃圾桶等，是否獲得所需效率呢？頗值得懷疑。麥當勞在全世界的媒體形象廣告詞中說：“麥當勞都是為‘你’”，事實上，從理性的角度而言，應該是指“麥當勞都是為‘它自己’”。

(b) 可計算性

速食店達成理性化的第二個要素是“可計算性”(calculability)，可計算性的意義在於將生產過程中的事物變成可以統計的、可以運算的，和可以量化的。可計算性也代表着把非人性技術運用到勞動過程中，不可避免的會有兩個效果，一為重量不重質，一為強調數字。

重量不重質：速食店的“重量不重質”表現在產品中，以分量吸引消費者的，譬如麥香堡(Big Mac)的英文原義中強調“大”的，歐美地區速食店所賣的特大號漢堡(Whopper Burger)，或雙倍特大號漢堡(Double Whopper Burger)，或者是三層起司堡(Triple Cheeseburger)，大杯或特大號杯的飲料，最



近英國的麥當勞還發展出多加一些錢就可以有加大 (go large) 分量的薯條。這些量化的產品，相對地將降低對品質的要求，也有去人性化的現象。譬如，到法國餐廳用餐時，所強調的廚師的烹飪技術必須要經過專業檢定，蠟燭和鮮花所建構的氣氛，香檳或葡萄酒、前菜、主菜、甜點和咖啡好幾道食物等所講求的品質，講究人性安排和溝通的空間場域，是與麥當勞場域中所強調量的增加和技術導向的空間安排是截然不同的。

由於重量不重質的關係，沒有辦法在品質上作出市場區隔，形成產品偏好的差異性，許多速食店（譬如麥當勞、漢堡王、肯德基、溫蒂漢堡等）採取的競爭策略不是價格競爭，而是媒體形象的競爭戰，期冀透過廣告和電視媒體，塑造出品牌的形象和主體性，進而投射到產品上。因此，台灣的麥當勞推出的凱蒂貓 (Hello Kitty) 所掀起的狂潮，便是鉅額廣告投資和行銷手法的結果，與麥當勞產品的品質沒有關連。

強調數字：為了精簡多樣化的套餐，麥當勞將消費者常點的套餐上，標上阿拉伯數字一、二、三、四號，這些套餐不只勞工容易提供服務，也使消費者快速點餐。對於官方語言使用不熟練的少數民族（如英國的印巴人、法國的非洲人或義大利的吉普賽人，台灣的外勞等），可以容易地告知所要購買的餐點。另外，以數字作計算的，譬如二塊炸雞餐 (2pcs Chickens McCrispy Meal)，九塊麥克雞塊 (9pcs McNugget)，也是非常容易地就可以點購。

(c) 可預測性

在一個理性化的社會中，必須要非常有紀律、秩序、安定和連貫，在此情況下，社會應該具備“可預測性”的條件。在勞動廠域中，“可預測性”代表着勞動過程和工作組織 (work



organization) 在時間和空間上的具有穿透性，行動者腳本式 (scripted) 的溝通互動。

勞動場域的穿透性：基本上，勞動場域是由兩個部分所組成的，一是“結構面”的工作組織；另一個是“過程面”的勞動過程。爲了要達到可預測性的要件，首先必須要使工作組織具穿透性。工作組織的穿透性，是指工作場所內部的擺設和安排是透明的，就空間而言，消費者可以直接看到廚房裏勞工的作業情況，也可以看到用餐區消費者的活動狀況，經理可以直接掌握和監視場域中的所有情況。其次，這種工作組織有國家和地區的穿透性，不會因國家和地區的不同而發生改變，黃色大 M 字型的商標，廚房、保溫箱、櫃臺和用餐區的擺設等，具有一致化和標準化的特色，就連勞工所穿着的服裝也有類似的特徵，就這點而言，麥當勞化也拜全球化的驅力，而將勞動場域標準化擴張到全世界。就時間而言，工作組織中制度性安排不會今天的和明天的不一樣，受僱者所做的和消費者所吃的漢堡和薯條數十年如一日，並沒有根本上的改變，不會使人無法適從，產生不確定感。

其次，勞動過程必須也要具有穿透性。所謂勞動過程的穿透性，是指因爲工作場所的透明化的結果，導致整個勞動力的活動暴露在消費者、同僚和管理者前面，同時，因爲標準化的規則和結構性的安排，勞務的提供也具有跨國的穿透性，台灣麥當勞和美國麥當勞所僱用的勞工，除了在使用的語言上不同外，並沒有顯著的差異。除此之外，生產線的運作方式也強化了勞動和消費行爲的可預測性。

工作組織的穿透性和勞動過程的穿透性，強化了勞動場域的可預測性，無論國家或地區，使得勞工和消費者能夠在時間上具有連續性和一貫性，在空間上具有全球一致的標準和紀律。



溝通互動的腳本化：所謂溝通互動的腳本化，是指勞工和勞工之間，以及勞工和消費者之間在彼此的溝通行為上和互動過程上，按照工作手冊的指示和指引，進行形式化和重複性的互動。以櫃臺的作業而言，基本上有七個對白和動作，向消費者問好；詢問所需餐點；安排和包裝所點餐點；收取費用；遞出餐點；向消費者道謝；請求再次的光臨。溝通互動的例行化和腳本化，不僅使勞工的行為具有高度的可預測性，勞工也可藉由這個溝通腳本使自己免於羞辱和尊嚴受損，當勞工招致到公眾的敵意時，勞工將認為這是公司腳本所肇致的敵意，而不是勞工本身的問題。²²

由於工作手冊已經事先編好相關的應對劇本，因此在勞動場域中，這些溝通互動行為可以不斷地重複和複製，即便是勞工非常具有語言天分，社會互動能力相當強，但是他所能偏離工作手冊自主地與他人進行溝通互動的空間相當有限。譬如，雷德納 (Robin Leidner) 就發現，勞工僅可能藉由提供額外的服務或彼此開玩笑的方式，適度地偏離例行的腳本；或者，相反地，僵化表情不願微笑，表現出沒有耐心和不友善，但卻專注於快速提供服務。²³ 雷德納的研究也發現，雖然公司鼓勵受僱者變化上述的溝通互動，以避免消費者在這個過程中有去人性化 (depersonalization) 的感覺，但是受僱者所能改變的部分是極其有限的。²⁴

(d) 控制

麥當勞化隱含着尋求對受僱者和消費者施加強化的控制手段，一旦受僱者和勞工受到控制，他們行為的複雜度將有可能被降低到像機器一樣地規律運作；當這些行動主體的活動像機器般規律時，那麼，以實際的機器（譬如機械人）來取代這些行動主體的可能性將大大地提高。²⁵ 透過科技的控制手段已成



為目前的管理控制的趨勢。²⁶ 麥當勞化的控制不是單純地以機械化的技術來進行職場的控制，更包含以較精緻的控制手段來控制行動主體的行為，因此，麥當勞化的控制手段可以分為三大類，一為科技性控制 (technological control)；二為結構性控制 (structural control)；三為價值性控制 (value control)。

科技性控制：在職場中，負責人和監督者直接面對面地控制下屬，但是，這種直接、個人化的控制是困難的、花錢的、而且可能招致受控制之下屬的個人敵意，引發強烈的有形和無形的反抗。但是，透過技術或科技的控制是簡單的、長期而言是較不費成本的、而且較不可能招致對監督者和負責人的敵意。²⁷ 為降低管理衝突的發生，職場中的控制方法已經從個人化的“人為控制” (human control) 轉向去人性化的“科技控制”。麥當勞及其他速食餐廳發展出許多各式各樣的自動化機器以控制勞工，譬如，飲料機自動掃描裝置，以避免注入飲料過滿外溢；炸薯條的自動計時開關，以避免人為操作油炸不當而燒焦或不熟；只需按標示餐點圖案或刷條碼的收銀機，以避免按價格數目發生錯誤；上下班電腦刷卡，以省略人為紀錄和計算鐘點的程序；閉路監視器的安裝，讓勞工和消費者的活動能被有效監督和觀察。這些新科技引入麥當勞的職場中，使勞動過程發生質性的變化，其目的當然不只是為了要控制勞工，而也包括要提高生產力和降低成本。但是，這些新科技實施的結果，卻使勞工因此而受到更嚴密控制。

在某個程度上，科技決定了勞動的過程，科技的引進使生產的社會組織發生變化，工作組織也必須配合自動化科技的需要，調整勞動力的安排。²⁸ 這些過程包括組織再造和調整，以及人員的裁減。例如，閉路監視器的安裝，減少管理階層的人力配置，也便於事後的追蹤記錄；炸薯條的自動計時開關，不僅減少部分的勞動力，而且也降低勞工個人判斷炸薯條之火候的烹飪能力。



結構性控制 (structural control) 係指透過職場的內部空間安排、組織架構、和社會關係，對勞動過程進行控制管理。這種控制手段比韋伯所提出的官僚式控制不但更為精緻巧妙，而且也能同時掩飾和確保僱主以管理之名行勞動控制之實。官僚式控制主要所憑藉的是層級節制、書面的規則、去人性化的管理，因此，較為偏重組織架構上的控制方式。但是，結構性控制，則又含括了利用內部空間安排與生產的社會關係，對勞動過程的活動和互動的監督控制。

麥當勞化的勞動場域在空間安排上，着重透明、亮度、秩序和規律。整體空間的安排上，除了具有隱密性的廁所和辦公室之外，廚房、點餐櫃臺、用餐區、甚至於兒童遊憩區，皆可一覽無遺，管理者、受僱勞工和消費者彼此間的溝通互動也完全透明、真實地暴露在眾人眼前。消費者可以直接從外面觀察勞動場域內的活動，管理者也可以從外部直接監視場域內的活動，也可以從勞動場域中觀察和監視消費者及受僱者的溝通和互動。因此，透過勞動場域中的空間安排，可增強對勞動的監督和控制，使勞工不得不遵照工作規則和手冊的規定，執行勤務和提供勞務。

在組織架構上，麥當勞化的勞動場域不存在龐大的行政官僚體制，而是採取組織扁平化的安排，負責人、管理者和勞工三級制，而且每個速食店都是個別的商業單位，自負營虧，負責人和管理者可以直接控制監督勞工。因此，從組織架構的安排上，有利強化勞動過程的秩序、規律和管理。

就生產的社會關係而言，由於空間安排的透明化，溝通互動的腳本化，以及組織架構的扁平化，使得勞動場域內行動主體的社會關係趨於形式、例行和簡化，組織內小團體的作用被弱化，工會的籌組和活動極難在場域內運作。再者，受僱勞工大都是屬於部分工時的兼職者，流動率相當高，以致勞工的凝聚力不強，難以團結集體行動抵抗或反對僱主的策略行



動。²⁹ 除此之外，新科技的發明，如閉路監視器，也影響了勞動場域中行動主體間的社會關係，強化了僱主的控制效果。

價值性控制係指利用道德價值和意識形態，來對行動主體進行控制。價值性控制對行動主體的影響程度，要比科技性及結構性控制更為深入，且具普遍性。在麥當勞化的勞動場域中，透過價值和意識形態進行控制的主要來源，是職前的講習，訓練，以及企業文化。經由這些管道，勞工和消費者將麥當勞所灌輸的價值體系內化成為麥當勞化的場域中工作和生活之道德 (norms) 和規則，³⁰ 更進一步擴散出資本主義式的工作倫理和人際關係，形成極強的儀式性規範力。³¹ 行動主體因畏懼於有形和無形之社會壓力制裁（如異樣眼光），或因為內化為個人價值的一部分，對這些道德和規則奉行不渝。譬如，消費者進入麥當勞的場域中，便自動自發地依據麥當勞的規矩排隊、點餐、尋找座位、清理桌面、和傾倒垃圾。

透過人為的控制較容易引起受僱者的反抗，招致敵對關係，但是，經由價值性控制的手段，把有利於僱主經營管理的價值體系灌輸到受僱者和消費者的身上，將可使這些行動主體做出符合企業經營價值和利益的行為，而且不易引起抗拒和敵對。因此，比起科技性控制和結構性控制，價值性控制的效果更強，而且更為精緻巧妙。就這點而言，價值性控制是一種意識形態的控制，除非行動主體自我覺醒發現這種意識形態本身的不正義和剝削的本質，否則，將難以突破其控制的枷鎖。³²

三 麥當勞化對勞動過程的衝擊：鑲嵌的取向

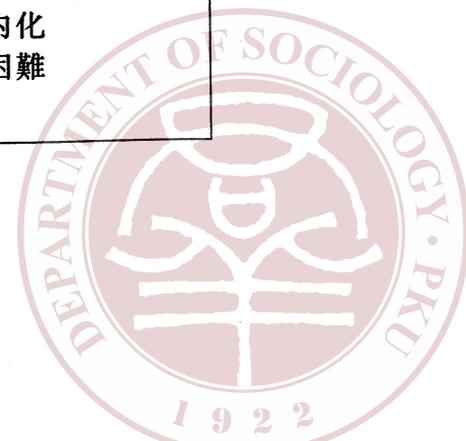
為發掘麥當勞化對勞動過程的衝擊，有必要先了解勞動過



程理論 (labour process theory) 的主要論點，然後再將麥當勞化的命題“嵌入”(embed) 勞動過程的理論中，運用這個過程便可探究兩者間的共存相容與相生相克的關連性。一開始，先借助於勞動過程學派的研究結果，³³ 根據這個學派的重要著作中可以發現，勞動過程理論的主要核心論點可歸納為下列五項：
 一、勞動過程可以產生剩餘價值；二、資本主義的“累積邏輯”(a logic of accumulation) 迫使資本革新生產過程；三、控制的必然性；四、資本和勞動是結構性敵對的關係；五、衝突和合作並存。以下的分析中，本文將嘗試把麥當勞化“嵌入”勞動過程的情境中，加以討論（如表一）。

表一 麥當勞化對勞動過程的衝擊

勞動過程的論旨	麥當勞化	後果
剩餘價值	消費者就是免費的勞工 麥克工作(McJobs) 勞動成本的最小化	雙重剝削 強化“同步掩飾並取得剩餘價值”的能力
累積邏輯	效率 新技術 新的生產方式	“概念”與“執行”兩極化 勞動分工細部化 疏離感和恐懼感
控制的必然性	科技性 結構性 價值性	勞動主體性的制約
結構性敵對	勞動商品化傾向增加 反對集體互動 無工會政策	敵對層面擴大 精緻的控制瓦解動員能力
衝突與合作並存	溝通互動腳本化減少 衝突 形塑企業價值	虛假意識的內化 認知解放的困難 隱性衝突



1 剩餘價值的雙重剝削

勞動過程可以產生剩餘價值。為確保勞動力轉化為勞動，以及創造更多的剩餘價值，資本必須發展出許多策略，來剝削和佔有勞動所產生的價值，並解決生產過程中可能造成的阻礙和衝突。馬克斯把資本分為變動資本（如勞動力）和固定資本（如土地和資金），剩餘價值不是全部由企業主的資本所產生的，部分也是由勞工的勞動力轉化而來的。馬克斯主義者認為，無償佔有工人的剩餘勞動是資本累積的唯一來源，剩餘價值率³⁴ 是勞動力受資本剝削程度的精準表現。³⁵ 易言之，從勞動過程中剝削勞工的勞動力，是確保剩餘價值增加，進而創造利潤，形成資本。

為了創造更多的剩餘價值，麥當勞化的勞動場域把消費者納入勞動過程中，把消費者當作是免費勞工，但是，消費者在從事勞動時，卻無法認知正在受到企業的剝削。將消費者納入勞動體系的結果，使得部分勞工變成冗員，面臨裁減的命運。再者，勞動成本最小化乃是累積更多剩餘價值的重要策略之一，為使勞動場域中的勞動成本最小化，“麥克工作” (McJobs) 的運用就是一種最佳的管道。在麥當勞化的勞動場域中，“麥克工作”有幾項重要特徵：部分工時工作，自由排班，無技術性，任務單調片段，去人性化的控制，高度的流動率，低薪資且邊陲化，年輕及少數族裔（有色人種）勞工居多。³⁶

藉由麥克工作的提供，“麥克勞工” (McWorkers) 大量地被僱用，因為這些勞工具具有勞動邊陲性的特徵，使之未能受到國家法律的保護，僱主可以非常具有彈性地運用和安排，譬如在尖峰時段，僱主可以增加麥克勞工的數量；在沒有顧客時，僱主甚至可以要求勞工提早下班回家以減少勞動成本的支出。因此，“麥克勞工”往往難以正確地預知其工作的所得。當企



業宣佈關廠或歇業時，由於未受國家法律保護的緣故，“麥克勞工”可以隨時被解僱且不用支付資遣費。

麥當勞化增強了資本創造剩餘價值的能力，把消費者納入勞動體系中，使資本不僅剝削了勞工，也剝削了消費者創造的剩餘價值，因此使資本具有“雙重剝削”(double exploitation)的本質。這個事實的結果，應將馬克斯的“變動資本”的具體內涵加以修正，而把消費者也包括在內。“麥克工作”的提供和“麥克勞工”的僱用，使得僵化且去人性化的勞動過程，增加了“數量的彈性”(numerical flexibility)的功能，僱主可以依據市場景氣的榮枯而調整人力的配置；因為麥克工作的瑣碎、片面和簡易，也極容易由機器自動化所取代。這些手段和策略的運用，是資本為了保證“同步掩飾與取得剩餘價值”所做的努力。³⁷

2 累積邏輯的創新

資本主義的“累積邏輯”(a logic of accumulation)不斷地迫使資本革新生產過程。這個資本主義生產過程的壓力，不只來自於資本相互間的競爭，而且也來自於資本和勞動的敵對關係。“累積的邏輯”迫使資本必須強化轉化勞動力的能量，降低生產的成本，限制勞工應用創造性能力，以及抑制精簡管理層級的意圖。僱主透過去技術化(de-skilling)、遷廠、和勞動的增加，來尋求更廉價的生產和勞動成本。當僱主喪失利潤時，勞工被迫在“削減工資”和“丟掉工作”之間做選擇。³⁸

基於理性基礎的麥當勞化，不僅有益資本主義的利益，而且強化了資本累積的能力。從社會事實觀察，麥當勞化有強化資本“累積邏輯”的效果，如前所述，麥當勞化的重要面向之一，乃是強調效率，為了達到有效率的境界，麥當勞化的勞動場域中落實勞動的流程化、產品的簡單化與消費的自助化，這



些具效率概念的生產體制和勞動過程，符合資本加速累積的邏輯，使得資本可以強化其累積的能力。新技術和新的生產方式之發展促進了資本的累積，而資本的累積邏輯也驅動新技術和新的生產方式的研發，簡言之，這兩者間的關係不是直線的，而是可旋轉的或辯證的。³⁹

在麥當勞化的勞動場域中，與“虛擬組織”(virtual organizations)的連結強化了生產過程的勞動網絡，麥當勞所賣的產品並不完全在速食店中生產，有絕大部分的材料都是半成品，並由其協力工廠事先加工，麥當勞所作的只是簡單的拼裝和組合任務，協力工廠的支援使傳統的生產方式發生鉅大的改變，這使麥當勞對勞動力的需求可以減少，也使生產過程更簡易化。另外，新的技術引進（如自動化）也使得職場中的工作被機械所取代，這不僅使得勞工的工作更為單調、例行、片段、乏味，也使得勞動本身的創造力和意義降低。

在累積邏輯的驅使下，麥當勞化對勞動過程的衝擊至為明顯，⁴⁰ 勞工只是依照機器和裝配流程要求，做出缺乏創造力、簡單性和重複性的勞動，使得勞工在產品設計的“概念”和勞動的“執行”間產生不連貫的分離，每個裝配線上的勞工僅從事個別細部的執行，導致勞工的從頭到尾完成整個產品的勞動能力下降，結果，使勞工和勞動過程及產品之間發生嚴重的“異化”(alienation)（或“疏離”）的現象，勞工無法清楚掌握自我主體的意象和勞動的意義：相同地，藉由新科技和生產方式的引進，麥當勞化的過程將勞動的“概念”和“執行”之間的鴻溝加深，更擴大了這兩個極端的距離，勞動力的功能被貶低為執行簡易特殊性 (simple specialised) 的任務，其結果，勞動分工 (division of labour) 更為細部化。

全球化經濟體系的形成，電傳和視訊科技的蓬勃發展，資本流動的樊籬土崩瓦解，在資本累積邏輯的驅使之下，資本追



求更低成本及更新技術的動力是必然的，⁴¹ 勞工過去所擔心的裁員和解僱問題，已被資本逃遁、關廠和產業空洞化等問題的恐懼感所取代。⁴² 因此，麥當勞化和全球化兩股鉅流匯聚，勞動過程發生劇烈變革，但是，勞工對這個趨勢浪潮已無防禦能力，擔心喪失工作和資本外移雙重壓力，導致內心恐懼感遽昇，在此情境下，勞工必須採取讓步策略或“讓步協商”，進而使資本再次遂行剝削勞工的潛在欲意。

3 控制的必然性

市場機制本身不能規制勞動過程，僱主爲了合法地掌握生產的手段，使勞動真正地從屬於資本，僱主必須要建立起控制勞動的組織和社會架構。職場上的勞動分工因爲階層、科學和技術獲得強化，進而促進管理的控制與利潤的追求。在市場競爭的經濟情境下，資本必須革新勞動過程，以確保可以從勞動者身上萃取出更多的剩餘價值，資本的首要任務是選擇控制和管理的模式。布列佛曼 (Harry Braverman) 指出控制的重要性，但是，麥當勞化的控制手段要比布列佛曼所發現的控制更爲細膩且精緻。

如前所討論的，麥當勞化的勞動場域採取三個取向控制勞動過程：科技性控制、結構性控制、價值性控制。但是，這三個取向的控制手段，各有不同的效果。科技性控制本質上是遵循“外部強制法則” (external coercive laws)，使勞工的行爲與勞動過程更具可預測性和一貫性，足以符合資本的利益。科技性控制的結果，不僅使勞動過程“去人性化”和“去技術化”，更有可能使勞工的基本人權受到侵犯，譬如勞動場所裝設監視錄影機，使勞工的隱私權受到妨害。結構性控制也是一種運用“外部強制法則”，使處於僱主經營組織下的勞工必須



在組織結構的限制下從事勞動，從幾近全部透明的空間安排上，管理者可以方便地監視勞工的行為，消費者和同僚們也可以注意到彼此的動向和行為；組織的扁平化使管理者和勞工的資訊傳達距離更接近，雙方的直接互動更為容易；溝通互動的腳本化使得“有意義”之社會關係的發展受到限制，勞工的主體性和勞動人格容易受到壓抑，極易引發勞動過程中社會關係的疏離。

價值性控制與前揭的兩種控制方法的本質迥然不同。價值性控制是一種“內部規範法則”(internal regulative laws)，藉由灌輸符合企業利益之價值或意識形態，勞工將之內化成為行為準則，並奉行不渝。易言之，當勞工或消費者接受這些價值或意識形態，他們將會做出符合價值或意識形態創造者期待的行為，彷彿受到無形的箝制。就這個推論，若麥當勞能夠發展出“家的感覺和價值”，使消費者把麥當勞“誤當作”是自己的家，那麼，以消費者取代廚房的勞動力，甚至是清理廁所的工作是不無可能的情況。

麥當勞化的控制手段是如此的精緻細膩，企圖全方位地完全掌控職場中的勞動過程，但是，卻造成意外的後果(unintended consequence)：勞動的主體性受到嚴重的制約。麥當勞化的控制策略充滿單向的“工具行動”的性格，欠缺雙向的“溝通行動”的思考，勞動過程中互為主體的共識行動難以形成，導致勞動的主體性無法獲得解放。⁴³

4 結構性敵對的深化

資本和勞動的社會關係是根基於結構性敵對(structural antagonism)。⁴⁴ 在勞動場域中，勞動剝削、轉化勞動力為勞動的掙扎、資本控制工作條件的需要、尋求工資和勞力交換利益



的最大化等因素盤根錯節交互影響下，產生各種形態的衝突和抵抗。結構性敵對關係不僅源自於資本和勞動在本質上相互的敵對，而且也肇致社會結構關係上的彼此衝突。

資本和勞動的立場在剩餘價值的分配上是對立的。資本為增加利潤，促進累積，將多剝削勞動所產生的剩餘價值，相反的，勞動為求獲取較高報酬，提昇經濟地位，將爭取分配較多份額的剩餘價值，因此，雙方在分配的利益上是衝突的。為從事勞動換取對價的工資，勞工必須要被納入僱主的生產組織之中，依據僱主的指揮和命令辦事，勞工的自由意識受到抑制不克舒展，因此，組織上和人格上從屬於僱主，彼此的互動和社會關係趨於緊張狀態。生產裝配線的勞工，為配合機器和生產線的律動，將原先單一且完整的工作程序，打散為每個個人可以掌握的片段工作，導致勞動異化現象的形成。異化勞動的結果，使工作組織中的行動主體間產生疏離感。曠職、工業破壞和罷工的發生就是疏離感引發之外顯衝突的表徵。⁴⁵

麥當勞化深化資本和勞動的結構性衝突的肇因，主要來自於勞動商品化傾向的增加，反對集體的互動，以及無工會(free union)政策。勞動商品化的傾向，是把勞工視為是商品或是人力資源的一種程度傾向，在原理上，商品與人力資源分屬兩個不同的極端，兩者之間構成一個連續的光譜線，若僱主把勞工視為是商品，譬如壓低工資、福利差、缺乏訓練和昇遷機會、以及聘用和解僱全憑僱主的好惡等，則往勞動商品化的方向移動；反之，若僱主把勞工當作是人力資源，提供較高工資和福利，訓練及昇遷機會多，工作安定性高，則往勞動人力資源化的方向移動。⁴⁶ 麥當勞化的勞動場域把勞工視為是商品，可以非常靈活地隨着景氣的榮枯調整人力，甚至在尖峰時段和離峰時段彈性調度，前揭所討論到的“麥克工作”的特質，即足以判斷其勞動商品化的傾向極高。



在反對集體互動上，麥當勞化代表着一種“個人主義”和“理性主義”的結合，集體互動的方式將使勞動過程增加不可預測的變數。勞資雙方權力關係的不均衡 (asymmetry) 潛在固有的特質，勞工往往欲藉由集體行動所凝聚的團結實力與僱主抗衡。⁴⁷ 但是，從麥當勞化的角度而言，勞工的這些集體互動和行動是不理性的，超出僱主所能控制的範圍，對生產效率與彈性將造成莫大威脅，因此，勞資間個別的互動方式是有利麥當勞化的最佳選擇，而且可以繼續維持權力關係不均衡的態勢，不至於對職場的控制體制構成妨礙。同樣的道理，全世界的麥當勞所採取的勞工關係策略，都是類似的，即防止工會主義在職場中蔓延滲透，以避免工會破壞職場的勞動控制體制。

5 衝突和合作並存的維持

在勞資關係中，衝突和合作是並存的，主要的原理為：資本為追求利潤和累積，需要勞工努力付出勞動力並尋求勞工的熱忱和投入，另一方面，勞工為獲取工資報酬，也需要資本提供適當的工作機會和保障。雖然僱主運用權力控制勞工，但是，僱主也必須設法激勵勞工，以確保勞工的認同。由於勞動的報酬是資本的成本，利益不同且方向相反，因此，勞動和資本間的衝突乃是資本主義生產模式所固有的，衝突和合作並存是勞資關係的主要特徵。僱主在尋求合作，要求勞工把本身的“勞動力”毫無保留地轉化為“純勞動”，也必須對固有的衝突本質予以關注。

或許有人會問，為甚麼勞資雙方的衝突沒有顯現呢？有學者認為這是因為勞工片面接受僱主和國家所散佈的錯誤意識形態，使其未能感受到剝削和不正義的存在，因此創造出勞資合作的契機；⁴⁸ 有學者認為衝突本身是一直存在不會消失的，承



平時期衝突是隱性的，這可從士氣低落、離職率增加、或生產力下降等指標上窺出端倪，但是，當有誘發的原因或動力產生時，衝突才會爆發出來，變成顯性的衝突，譬如罷工和爭議行為等。⁴⁹ 無論從哪一個觀點，都不否認衝突會以“隱性”和“顯性”兩個面貌存在，同時，勞工的認知解放 (cognitive liberation) 和不正義 (injustice) 的體驗，是引發“隱性衝突”轉化為“顯性衝突”的關鍵因素。

麥當勞化的職場中，採取外部和內部的控制手段，使得勞工的行為和活動具有紀律和秩序；溝通互動的腳本化限制了勞工主體意識的形成，造成勞工“認知解放上”的困難；灌輸企業價值給勞工，造成“虛假意識” (false consciousness) 的內化，這些因素成為影響衝突發生的重要關鍵。厲行紀律地灌輸價值是另一種權力手段的運用。福柯 (Michel Foucault) 認為，在各種監視和考核手段的控制下，勞工受到職場的“紀律和處罰”的雙重壓制，結果，“紀律形塑了個人，這種權力特殊技巧之運用，將個人當作是物件以及運用的工具”。⁵⁰ 易言之，把紀律的價值灌輸給勞工並徹底實施，將可消除社會的、心理的不規則性，並用來馴服受權力支配的客體（勞動）。

四 麥當勞化的反省與批判

勞動過程的麥當勞化代表着行動主體與開放性勞動場域之間的一種辯證關係。當一個具積極創造力的勞工進入一個開放性的勞動場域中，若擁有自由的行動權利，他們將可以藉着勞動的實踐，以積極的方式產生自我 (self-generation)，進而形成自我 (self-formation)，但是，當勞動的實踐不是自身所發明的，而是他們所處情境下他人所建構的模式，依據他人的目



標、價值和文化所塑造而強加於他們時，自我主觀意識的形成將受到壓制，行為本身將趨於一致性、普遍性、例行性。⁵¹ 因此，開放性勞動場域的敵人乃是支配、控制和宰制 (domination)、專斷和過度工具理性，在此情況下，這種勞動場域將變成是“強制性”的及“限制性”的空間，而不是可以形成自我的積極場域。麥當勞是一個典型的開放性勞動場域，是否因為控制和極端工具理性的實施，造成勞動實踐與自我意識的限制呢？本節將就勞動的自主性、理性化的不理性、以及麥當勞化的“鐵牢” (iron cage) 三個角度加以觀察。

1 勞動過程的相對自主性 (relative autonomy)?

資方和勞工分別所採取的控制和抵抗的特殊策略，很可能在強制和認同之間遊移，這全視特殊的市場狀況而定。⁵² 勞資之間的關係是一種互賴 (interdependence) 與敵對 (antagonism) 並存的矛盾關係。⁵³ 海曼 (Richard Hyman) 甚至認為，在這種矛盾關係下，並沒有“一個最佳的方式” (one best way) 可以處理這種關係，無論資方發展的控制策略如何完善，終將因為勞工自主抵抗的破壞下，而難以達到原先預期的效果。⁵⁴ 不管勞工多麼從屬於資方，基層勞動者總是保留某種程度的社會性和技術性知識以及資源，以作為能夠在某種程度上控制自己的生活。

紀登斯 (Anthony Giddens) 認為權力關係，不管如何不均衡，是有雙向性的：互賴性和互惠性。⁵⁵ 儘管勞動體制下主宰控制的結構和措施影響勞動生活相當深遠，但是勞工仍保有互為主觀，社會關係，知識和技術，這些特質將可使勞工在某種程度上回應或突破資方的控制和管理策略。誠如布朗 (Richard Brown) 所言，就像其他的社會過程一樣，任何控制勞動過程的企圖必定發生無法預期的後果，這與僱主原先的計劃相衝



突。⁵⁶ 因此，根據勞動的細部分化和控制所設計出來的整合性生產過程，譬如大量生產線上的設計，也可能使小部分的團體取得相當的權力阻擾整個生產過程。換言之，在僱主精緻化的控制和管理下，勞工仍然可發展出抵抗的策略，譬如趕工遊戲過程中的限制產出或破壞趕工的規則，⁵⁷ 以開玩笑或諷刺的方式抒發本身的不滿，進而瓦解僱主實施控制的權威，⁵⁸ 或者打混摸魚和公器私用等。⁵⁹

2 理性化的不理性

麥當勞化的設計本身是可以消弭不理性 (irrationality) 的因素，因為消除不理性的方法主要是透過理性的規劃、工作例行化且具安排的程序、良善的行政控制。但是，麥當勞理性化的過程卻產生許多不理性，這些不理性的結果卻反過來支配人類的勞動生活，最顯著者，莫過於下列四項：第一、為求勞動成本的最小化，導致勞動的“商品化”；第二、以科技控制勞動過程，導致控制的“去人性化” (de-humanization)；第三、為提高生產效率，引進自動化的機器，但卻導致勞動的“去技術性” (de-skilling)；第四、溝通互動腳本化的結果，導致勞工在職場的互動“去個性化” (de-personalization)。理性化的目的是要改善人類的生活，排除人類進步的阻礙，但是，過度工具理性的行為，往往會產生“意料之外的結果” (unintended consequences)，這是原先進行工具理性行動時，所想像不到的後果。⁶⁰

(a) 勞動的商品化

如前所述，麥當勞所提供的“麥克工作”是一種邊際性勞動，勞工的工資通常只維持在國家所規定最低工資的水準，沒



有工作安全的保障，僱用和解僱極具彈性。勞動的彈性化和“麥克工作”的存在促成了麥當勞化，結果，在麥當勞化的職場中，勞動力卻被當作是如商品一樣的地位，可以任意地購買和丟棄。

(b) 控制的“去人性化”

為避免人為的控制產生管理上的衝突和敵意，以及弊端的發生，麥當勞化的職場發展出新的科技以代替人類直接的控制，譬如，閉路監視器、電腦刷卡記帳、電子打卡機、自動化的飲料機和烹飪設備等。這些控制手段提高了對勞動控制的效率，但這些控制本身卻是隱含着“去人性化”的不理性結果。人類發明了新的科技來取代人為的操作，但這些新的科技卻變成支配宰制人類生活的武器，使人類的行為必須受到這些科技的限制，這是馬庫色 (Herbert Marcuse) 極力批判的“單面向的社會”。⁶¹ 以這個論點，麥當勞化的現象也可以稱之為“單面向的職場”，寓意着工具理性的過度強調，一味尋求效率和生產力的提高，而忽略了實質理性的重要性，使得職場中的勞動生活受其單方向宰制。

(c) 勞動的“去技術性”

自動化機械設備的引進，使勞動過程的“概念” (conception) 和“執行” (execution) 分離，勞工無法產生完整的勞動意識，工作變成細部化、瑣碎化、不斷重複、以及單調的過程。易言之，自動化和機械化的結果，使勞動的分工變成為更簡單且片段，每個勞工只操作屬於他本身那部分的任務，導致勞工不需全套完整的技術就可以從事生產，久而久之，勞工完整的技能逐漸喪失，能作的部分只是細部的專業技能。這個現象也是麥當勞理性化過程的不理性結果之一，人類技術進步發明的



機器，使產業自動化，工作效率提高，但是，機器的發明取代了勞動力之後，勞工原先的勞動技能也被取代了。不可否認地，勞動去技術性之後，勞工的勞動就貶低為像機器人一樣，只作簡單的操作動作，這將有利於僱主的管理控制。

(d) 互動“去個性化”

在麥當勞化的職場中，溝通互動的腳本化使得大多數勞工習慣被引導如何做事和如何說話，進而喪失自己詮釋和定義本身處境的能力。⁶² 人類行動的基本架構可由三個部分組成，一為工具行動；二為策略行動；三為溝通行動。⁶³ 從傳統行為哲學觀察，工具行動和策略行動都是目的理性的行動，行動主體的主要意圖乃是為了目的之達成，創造和建立各種有利的行為環境，同時也表現出各種手段的選擇過程與認識能力的演化，因此，是根據對環境的認識與實現目的之意圖所精心打造出來的行為計劃。策略行動則更為強調以“功利”原則去選擇和衡量其行為的手段，這涉及到資源和權力的動員及運用等交換關係。溝通行動的目的不是在於達成個人或組織的目標，而是使行動主體間能獲致同意或共識的一個過程。⁶⁴ 麥當勞化中腳本化的互動則是一種工具性的行動而不是溝通行動，為了達成生產效率的目標而設計的，行動主體間無法透過語言彼此獲致了解，欠缺對情境釋義和反省的能力。

3 麥當勞化的“鐵牢”？

理性化過程的本質是，行動主體在非人性化關係 (impersonal relationships) 的情境下，運用知識去達成強化控制外部世界的過程。理性化沒給行動主體帶來自由和自主，相反地，把手段當作是目的，而且把個人囚禁在理性化的制度、組織和活



動的“鐵牢”(iron cage)之內。⁶⁵ 這個“鐵牢”的概念，相當接近於盧卡奇(Georg Lukacs)所提出的因科技理性過分膨脹，而使勞動產生的“物化”(reification)的現象，⁶⁶ 或者是哈伯瑪斯(Jürgen Habermas)所稱的因為經濟和行政系統工具理性的強制，威脅了勞動生活世界的再生產，肇致社會理性化的過程變成片面的、扭曲的，最後導致人類“生活世界的殖民化”(colonization of the lifeworld)。⁶⁷ 簡言之，工具理性的過度發達，只強調勞動哲學中的壓抑和宰制，使得社會行動者的自我主體和互為主體的溝通理性無法體現，導致勞動主體身繫鐵牢，淪為物化。

根基於理性化原則的麥當勞化，是否也對勞動過程佈下顛撲不破的“鐵牢”或“物化”現象呢？在回答這個問題之前，必須要先釐清在麥當勞化的同時勞動過程是否有發生轉變呢？哈維(David Harvey)認為，一九七三年石油危機到來，全世界陷入前所未有的經濟大恐慌，物價狂飆，失業率劇昇，經營利潤下滑，許多國家經歷了停滯型的通貨膨脹(stagflation)，高通膨且高失業率的景氣衰退的情況下，導致世界生產過程中的“累積體制”(regime of accumulation)發生改變。⁶⁸ 易言之，這個“累積體制”的改變，是代表着資本為了達成成長和利潤方式的轉變，是一種由“大量累積”(mass accumulation)到“彈性累積”(flexibility)的生產方式轉變。大量累積的邏輯，是採“現代主義”(modernism)，或稱之為“福特主義式”(Fordism)的生產方式，強調同質產品的大量生產、僵化的技術、標準化的工作程序、泰勒主義式的科學管理；生產力增加的利基來自於規模經濟、勞動分工的去技術化、勞動的同質性、以及市場對量販產品的需求。

相反地，彈性累積的邏輯，則是運用“後現代主義”(postmodernism)，或稱之為“後福特主義式”(post-Fordism)的



生產方式，強調對消費性和特殊性產品的需求，小型生產體系的興起以因應市場對特殊性產品的需求，靈活的技術強化產品的適應性和獲利性，勞工具備多元技術以因應新科技的快數變遷，勞動異質性高。⁶⁹ 簡言之，現代主義着重一致性、總體性、理性化、和普遍化；後現代主義偏好多樣性、特殊性、片斷性 (fragmentation) 和去中心的。

事實上，福特主義和後福特主義的生產模式的轉變，是一種連續的、革新的過程，而不是斷裂的、革命的過程，換言之，在現代資本主義的經濟裏，兩種生產方式是有重疊、並立的現象，某些傳統產業部門或勞力密集的部門可能比較傾向運用大量累積的方式生產，其他的新興服務部門或資本密集的部門可能較適合運用彈性累積的方式生產。由於麥當勞化的勞動過程，是比較具有“福特主義”式大量累積生產邏輯的特徵，⁷⁰ 因此，麥當勞化的鐵牢並未禁錮“後福特主義式”的彈性化生產。

五 結論

麥當勞化的主要意涵代表着一種社會上越來越多的部門受到速食餐廳經營原理支配的過程。本研究將麥當勞化和勞動過程作掛鉤，藉由探究麥當勞化在勞動過程中的真正內涵和麥當勞化對勞動過程的衝擊，來發掘勞動場域中管理控制的邏輯，並加以批判之，而且進一步討論和反省麥當勞化對行動主體和勞動場域之間所造成的限制。本研究的主要論點是，麥當勞化是一種過度工具理性的表現，在麥當勞化的過程中，勞工一方面只是僱主達成目標的一種工具，爲了達成目標設計了各式各樣的策略和機制，並選擇出最佳的方式加以運用，另一方面是



處於僱主所建構的“強制性空間領域”中，缺乏互為主觀的互動，難以透過勞動的實踐，形成自我意象並實現自我。

麥當勞化增強了企業對勞工的控制手段和程度，擴張資本的剝削範圍。在麥當勞化的勞動過程中，消費者和勞動者的界線已被侵蝕，消費者原本是企業創造利潤的來源，但卻被要求進行勞動。本質上，這是一種以剝削消費者來補充對勞動者的剝削。麥當勞的經驗顯示出勞動的本質正在改變，資本主義正投入發展新的方法來控制和剝削勞工，勞動力不僅可由臨時工、機器和外包生產所取代，也可以由消費者來取代。剩餘價值不只可以來自勞工的勞動過程，也可以來自於消費者的休閒時間中。

僱主為強化對勞動過程的控制手段，發展出各式各樣的策略，在麥當勞化的場域中，科技性、結構性與價值性控制的全方位實施，使得勞工的勞動過程更有紀律和例行化。溝通互動的腳本化是一種工具式的語言和符號單方運用，勞工間互為主觀溝通無法存在，導致“系統扭曲的溝通”(systematically distorted communication)。

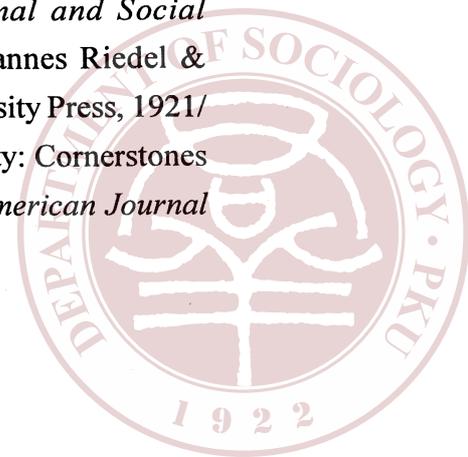
在資本主義累積邏輯的驅使與全球化經濟體系的推波助瀾下，達成麥當勞化的步驟是經過縝密計劃的，一方面對勞動過程不確定的因素加以排除，並運用精緻控制的方法，使勞動過程更有紀律、秩序和連貫，另一方面，改革生產過程使之效率化、可預測、可計算。從這個角度理解，麥當勞化和全球化是互為因果、彼此強化的過程。若是沒有全球化經濟體系的建立，麥當勞的事業不可能擴張如此快速，麥當勞的勞動過程和生產模式也難以擴張到全世界，相同地，若是沒有以形式理性為基礎的麥當勞化加以驅動，全球的經濟生產體系與國際勞動分工(international division of labour)難以建立。因此，麥當勞化，是一種理性化的運動，也是一種全球化的媒介，終極的



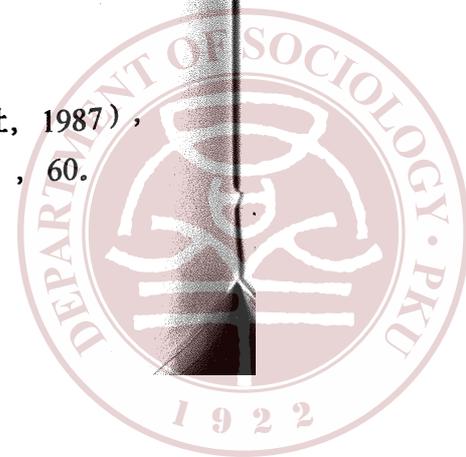
目的是爲了有效率地進行資本累積，進而強化資本“同步掩飾並取得剩餘價值的能力”。

注釋

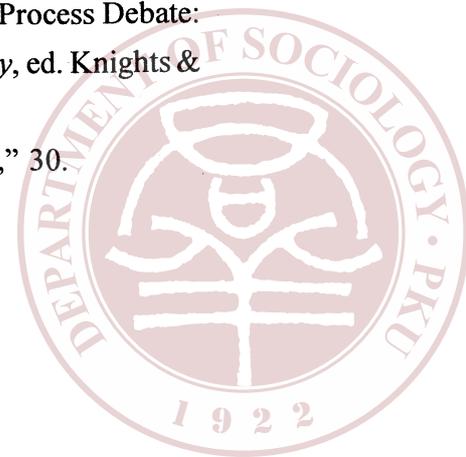
- 1 Paul Thompson & David McHugh, *Work Organisations: A Critical Introduction*, 2d ed. (Basingstoke: Macmillan, 1995), 113.
- 2 Alan Berkeley Thomas, *Controversies in Management* (London: Routledge, 1993), 61.
- 3 Harry Braverman, *Labor and Monopoly Capital* (New York: Monthly Review Press, 1974).
- 4 同上注, 52.
- 5 David Collinson, *Managing the Shopfloor* (Berlin: de Gruyter, 1992), 24.
- 6 Michael Burawoy, *The Politics of Production* (London: Verso, 1985).
- 7 Braverman, *Labor and Monopoly Capital*.
- 8 Burawoy, *The Politics of Production*, 126.
- 9 同上注, 150.
- 10 同上注。
- 11 參看 George Ritzer, *The McDonalization of Society* (London: Pine Forge Press, 1996).
- 12 參看 Ritzer, *The McDonalization of Society*; 及 George Ritzer, *The McDonalization Thesis* (London: Sage, 1998).
- 13 Ritzer, *The McDonalization of Society*, 1.
- 14 Ritzer, *The McDonalization Thesis*, 31.
- 15 Max Weber, *The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism*, trans. Talcott Parsons (London: Routledge, 1930/1996), 194.
- 16 關於韋伯對理性和理性化之類型化論述，可參看 Max Weber. *Economy and Society*, ed. Guenther Roth & Claus Wittich, 3 vols. (Totowa, NJ: Bedminster Press, 1921/1968); Max Weber, *The Rational and Social Foundations of Music*, trans. & ed. Don Martindale, Johannes Riedel & Gertrude Neuwirth (Carbondale, IL: Southern Illionis University Press, 1921/1958); Stephen Kalberg, “Max Weber’s Types of Rationality: Cornerstones for the Analysis of Rationalization Processes in History,” *American Journal*



- of *Sociology* 85 (1980), 1145–1179; 及蘇國勛, 《理性化及其限制: 韋伯思想引論》(台北: 桂冠圖書公司, 1988)。
- 17 Max Weber, *Economy and Society*, 585.
- 18 同上注, 85, 202.
- 19 Ritzer, *The McDonalization Thesis*, 20.
- 20 參看 Andrew Friedman, “Managerial Strategies and the Labour Process,” in *Labour Process Theory*, ed. David Knights & Hugh Willmott (London: Macmillan, 1990); 以及 Paul Thompson, *The Nature of Work: An Introduction to Debates on the Labour Process*, 2d ed. (London: Macmillan, 1989).
- 21 參看 Kalberg, “Max Weber’s Types of Rationality”; 以及 Ritzer, *The McDonalization of Society* 和 *The McDonalization Thesis*.
- 22 Ritzer, *The McDonalization of Society*, 82.
- 23 Robin Leidner, *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life* (Berkeley: University of California Press, 1993), 135.
- 24 同上注。
- 25 Ritzer, *The McDonalization of Society*, 101–2.
- 26 Richard Edwards, *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century* (New York: Basic Books, 1979).
- 27 Ritzer, *The McDonalization of Society*, 102.
- 28 Harry Scarbrough & J. Martin Corbett, *Technology and Organization: Power, Meaning and Design* (London: Routledge, 1992), 4.
- 29 參看 John E. Kelly, *Rethinking Industrial Relations: Mobilization, Collectivism and Long Waves* (London: Routledge, 1998).
- 30 參看 Ritzer, *The McDonalization Thesis*, 62.
- 31 何春蕤, 〈台灣的麥當勞化: 跨國服務業資本的文化邏輯〉, 《台灣社會研究季刊》第十六期(1994), 8–9。
- 32 Doug McAdam, “Micromobilization Contexts and Recruitment to Activism,” *International Social Movement Research* 1 (1988), 1–10.
- 33 參看 Braverman, *Labour and Monopoly Capital*; Thompson, *The Nature of Work*; Burawoy, *The Politics of Production*; Richard Hyman, “Strategy or Structure? Capital, Labour and Control,” *Work, Employment and Society*, vol. 1, no. 1 (1987), 25–55; 以及 Edwards, *Contested Terrain*.
- 34 剩餘價值率是剩餘價值和可變資本的比率。
- 35 陳岱孫, 《從古典經濟學派到馬克斯》(台北: 谷風出版社, 1987), 158; 洪鎌德, 《當代政治經濟學》(台北: 揚智, 1999), 60。



- 36 Ritzer, *The McDonalization Thesis*, 59–61.
- 37 Burawoy, *The Politics of Production*, 49.
- 38 同上注, 150.
- 39 Catherine Casey, *Work, Self and Society: After Industrialism* (London: Routledge, 1995), 30–31.
- 40 Braverman, *Labour and Monopoly Capital*.
- 41 Malcolm Waters, *Globalization* (London: Routledge, 1995).
- 42 Burawoy, *The Politics of Production*, 150.
- 43 羅曉南, 《哈伯瑪斯對歷史唯物論的重建》(台北: 遠流出版公司, 1993); Jürgen Habermas, *The Theory of Communicative Action, Vol. 1*, trans. Thomas McCarthy (Boston: Beacon Press, 1984).
- 44 P. K. Edwards, *Conflict at Work* (Oxford: Blackwell, 1986).
- 45 Casey, *Work, Self and Society*, 34.
- 46 參看 John Purcell & Bruce Ahstrand, *Human Resource Management in the Multi-Divisional Company* (Oxford: Oxford University Press, 1994), 178; 以及 Mick Marchington & Philip Parker, *Changing Patterns of Employee Relations* (London: Harvester Wheatsheaf, 1990).
- 47 參看 Edwards, *Conflict at Work*; 以及 Kelly, *Rethinking Industrial Relations*.
- 48 參看 McAdam, “Micromobilization Contexts and Recruitment to Activism”; 以及 Kelly, *Rethinking Industrial Relations*.
- 49 參看 Richard Hyman, *Strikes* (London: Fontana, 1972); 以及 John Elliott, *Conflict or Cooperation?: The Growth of Industrial Democracy* (London: Kogan Page, 1978).
- 50 Michel Foucault, *Discipline and Punish* (New York: Vintage Books, 1979), 70.
- 51 Michel Foucault, “The Ethic of Care for the Self as a Practice of Freedom,” in *The Final Foucault*, ed. James Bernauer & David Rasmussen (Cambridge, Mass.: MIT Press, 1988), 11–12.
- 52 參看 Harvie Ramsay, “Cycles of Control: Worker Participation in Sociological and Historical Perspective,” *Sociology*, vol. 11, no. 3 (1978), 481–506; 以及 Collinson, *Managing the Shopfloor*.
- 53 Edwards, *Conflict at Work*; 和 Craig R. Littler, “The Labour Process Debate: A Theoretical Review 1974–1988,” in *Labour Process Theory*, ed. Knights & Willmott.
- 54 Hyman, “Strategy or Structure? Capital, Labour and Control,” 30.



- 55 Anthony Giddens, *The Constitution of Society* (Cambridge: Polity, 1984).
- 56 Richard K. Brown, *Understanding Industrial Organisations* (London: Routledge, 1992), 192.
- 57 Burawoy, *The Politics of Production*.
- 58 A. R. Radcliffe-Brown, *Structure and Function in Primitive Society* (London: Cohen and West, 1952); Sallie Westwood, *All Day, Every Day* (London: Pluto, 1984).
- 59 Collinsons, *Managing the Shopfloor*; Mike Noon & Paul Blyton, *The Realities of Work* (London: Macmillan, 1997).
- 60 Giddens, *The Constitution of Society*.
- 61 Herbert Marcuse, *One Dimensional Man: Studies in the Ideology of Advanced Industrial Society* (Boston: Beacon Press, 1964).
- 62 Ritzer, *The McDonalization Thesis*, 24.
- 63 Habermas, *The Theory of Communicative Action, Vol. 1*; 另可參看童世駿, 〈哈伯馬斯現代性理論的幾個方法論特徵〉, 《社會理論學報》第三卷第二期(2000), 273-303。
- 64 Habermas, *The Theory of Communicative Action, Vol. 1*, 286-7.
- 65 參看 Gordon Marshall, *A Dictionary of Sociology* (Oxford: Oxford University Press, 1998), 550-551.
- 66 Georg Lukacs, *History and Class Consciousness: Studies in Marxist Dialectics*, trans. Rodney Livingstone (London: Merlin Press, 1971).
- 67 Jürgen Habermas, *The Theory of Communicative Action, Vol. 2*, trans. Thomas McCarthy (Boston: Beacon Press, 1987).
- 68 David Harvey, *The Condition of Postmodernity* (London: Blackwell, 1990).
- 69 學界對所謂“後現代主義”並沒有一致性的定義,但是從 Harvey 的觀點,“後現代主義”與“後福特主義”的意義較為接近,都是代表着累積體制和勞動過程的轉變。唯一較為不同的是,後現代主義更進一步重視因為累積體制的轉變,進而導致文化和人文藝術面向的改變,而且產生了新的社會和政治規範模式。另外,可參看 Ritzer, *The McDonalization of Society*; Harvey, *The Condition of Postmodernity*; Robert Boyer, *The Search for Labour Market Flexibility* (Oxford: Clarendon Press, 1988); 以及 Phil Blackburn, Rod Coombs & Kenneth Green, *Technology, Economic Growth and the Labour Process* (London: Macmillan, 1985).
- 70 Ritzer, *The McDonalization of Society*, 152.

