

现代人力资源管理系列教材



.....
HUMAN RESOURCE

劳动关系管理

于桂兰 于楠 主编



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

现代人力资源管理系列教材

劳动关系管理

于桂兰 于楠 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本教材共有12章,具体包括:劳动关系管理导论;劳动关系中的工会、雇主组织、政府和国际组织;劳动关系建立;工资、社会保险与福利制度;员工健康与安全管理;员工参与管理;纪律与异动管理;员工抱怨与申诉管理;劳动关系解除与终止;集体谈判与集体合同;劳动争议管理;劳动关系管理效果评估。本教材基本涵盖了企业劳动关系管理的主要内容。

本教材可供管理类、劳动与社会保障类本科生使用,也可以作为普通高等教育相关专业本科生教材、企业劳动关系管理人员的培训教材,还可以提供给对劳动关系管理感兴趣的相关人员自学使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

劳动关系管理/于桂兰,于楠主编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2010.12

(现代人力资源管理系列教材)

ISBN 978-7-5121-0404-4

I. ①劳… II. ①于… ②于… III. ①劳动-生产关系-管理-教材 IV. ①F246

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第229882号

责任编辑:赵彩云

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京交大印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:28.75 字数:718千字

版 次:2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0404-4/F·761

印 数:1~3 000册 定价:43.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043,51686008;传真:010-62225406;E-mail:press@bjtu.edu.cn。

前 言

随着中国工业化和市场化进程的加速，劳动关系问题越来越突出。如何通过有效的劳动关系管理，保证劳动关系的和谐稳定，从而为社会的和谐发展奠定基础，是摆在政府、企业（雇主）、工会和劳动者面前的现实问题。本教材站在企业角度，对劳动关系管理的相关基本概念、基本知识、基本理论和基本方法进行了介绍。

本教材的主要特点是：章节、体例和版块结构的安排，符合管理类课程的学习和教学规律。每章都设计了八个版块：本章学习内容、本章学习目标、导引案例、主体内容、本章主要内容回顾、案例讨论、复习思考题、参考文献。为了帮助理解教学内容和提高阅读兴趣，在每一章的适当位置，都设计了简洁实用的图表，插入了一些微型案例。

本教材采用联合主编方式，由于桂兰和于楠共同提出教材的整体架构、详细的写作大纲和每章内版块结构的安排，共同进行统稿和定稿工作。各章节的具体编写分工如下：

第1章，于桂兰，于楠；第2章，于桂兰，孟秀石；第3章，于米；第4章，于桂兰，孟秀石；第5章，于桂兰，姜小暖；第6章，于楠，徐扬；第7章，于米；第8章，于桂兰，罗丹；第9章，于米；第10章，于米；第11章，于桂兰，窦娇娇；第12章，于桂兰，窦娇娇。

在编写过程中，参阅和借鉴了大量国内外同行的书籍、论文及网上资料，在此向前辈和同行所做的开拓性贡献表示由衷的敬意和感谢！如果没有前辈和同行在劳动关系研究和教学领域的长期不懈奋斗，我们是难以完成本教材的编写工作的。我们尽量做到尊重原作者的知识产权，但由于主编的阅读范围有限或者其他非主观故意的原因，可能还会有不令人满意的地方，一旦存在使用了作者的原创性成果，但没有明确清晰地给予注释和说明的情况，敬请原作者毫不客气地指出来，我们将立即给予更正，向原作者表示歉意，并请求谅解。

在教材写作过程中，吉林大学商学院人力资源管理专业2008级本科生李虹颖同学，认真仔细地校对了本教材的第1、3、5、6、7、8、9、10、11和12章；2009级研究生姜小暖校对了第2和第4章。在此对她俩的辛勤劳动，表示真诚的谢意！

由于我们知识和经验的不足，本教材的错误和遗漏在所难免，恳切希望使用本教材的教师和同学及相关专家提出批评和建议，以使本教材能不断充实和完善。

于桂兰 于楠

2010年11月

目 录

第 1 章 劳动关系管理导论	1
1.1 劳动关系概念与主体	2
1.2 劳动关系本质与表现形式	5
1.3 劳动关系的类型与影响因素.....	12
1.4 劳动关系的流派及其政策主张.....	20
1.5 我国劳动关系特点与问题.....	21
1.6 劳动关系管理的目标.....	28
◇ 本章主要内容回顾	31
◇ 案例讨论	31
◇ 复习思考题	37
◇ 参考文献	37
第 2 章 劳动关系中的工会、雇主组织、政府与国际组织	38
2.1 发达市场经济国家的工会.....	39
2.2 中国社会主义市场经济体制下的工会.....	46
2.3 发达市场经济国家的雇主组织.....	57
2.4 中国社会主义市场经济体制下的雇主组织.....	59
2.5 发达市场经济国家的政府与劳动关系.....	62
2.6 中国社会主义市场经济体制下的政府与劳动关系	65
2.7 三方协商机制	68
2.8 国际劳工组织与国际雇主组织	71
◇ 本章主要内容回顾	76
◇ 案例讨论	77
◇ 复习思考题	79
◇ 参考文献	79
第 3 章 劳动关系建立	81
3.1 劳动关系建立概述	82
3.2 劳动合同订立	83
3.3 劳动合同履行与变更	90
3.4 试用期员工管理	92
3.5 劳务派遣合同与协议管理	96
3.6 非全日制用工合同与协议管理.....	106

3.7 培训合同与协议	111
3.8 保密与竞业限制协议	116
◇ 本章主要内容回顾	125
◇ 案例讨论	126
◇ 复习思考题	127
◇ 参考文献	128
第4章 工资、社会保险与福利制度	129
4.1 企业工资制度	129
4.2 社会保险概述	139
4.3 养老保险	144
4.4 医疗保险	148
4.5 失业保险	156
4.6 工伤保险	163
4.7 生育保险	168
4.8 住房公积金	173
4.9 津贴与福利	178
◇ 本章主要内容回顾	186
◇ 案例讨论	187
◇ 复习思考题	188
◇ 参考文献	188
第5章 员工健康与安全管理	189
5.1 员工健康管理概述	190
5.2 劳动时间管理	196
5.3 劳动强度管理	201
5.4 劳动安全管理	205
5.5 劳动卫生与职业病防治	208
5.6 员工压力管理	213
5.7 员工援助计划 (EAP)	216
5.8 女职工劳动保护	219
5.9 未成年工劳动保护	224
◇ 本章主要内容回顾	227
◇ 案例讨论	228
◇ 书面作业	230
◇ 复习思考题	230
◇ 参考文献	230
第6章 员工参与管理	232
6.1 员工参与概述	233
6.2 员工参与的类型及强度	237
6.3 员工参与管理的组织形式	240

◇ 本章主要内容回顾	250
◇ 案例讨论	251
◇ 复习思考题	252
◇ 参考文献	252
第7章 纪律与异动管理	253
7.1 奖惩制度	255
7.2 考勤制度	259
7.3 行为规范管理	262
7.4 晋升管理	264
7.5 降职管理	267
7.6 内部流动管理	271
7.7 外派培训管理	274
◇ 本章主要内容回顾	275
◇ 案例讨论	276
◇ 复习思考题	277
◇ 参考文献	278
第8章 员工抱怨与申诉管理	279
8.1 员工抱怨管理	281
8.2 员工申诉管理	297
◇ 本章主要内容回顾	307
◇ 案例讨论	307
◇ 书面作业	312
◇ 复习思考题	312
◇ 参考文献	313
第9章 劳动关系解除与终止	314
9.1 劳动合同解除	315
9.2 劳动合同终止与续订	323
9.3 员工辞职管理	330
9.4 员工离职管理	334
9.5 企业裁员管理	337
◇ 本章主要内容回顾	342
◇ 案例讨论	342
◇ 复习思考题	344
◇ 参考文献	344
第10章 集体谈判和集体合同	345
10.1 集体谈判与集体合同概述	346
10.2 集体谈判	350
10.3 集体合同	365
◇ 本章主要内容回顾	381

◇ 案例讨论	382
◇ 复习思考题	383
◇ 参考文献	383
第 11 章 劳动争议管理	384
11.1 劳动争议概述	385
11.2 劳动争议调解组织、受理范围与处理程序	390
11.3 劳动争议调解管理	393
11.4 劳动争议信访	402
11.5 劳动争议仲裁管理	403
11.6 劳动争议诉讼管理	421
11.7 集体争议管理	424
11.8 劳动争议的预防	430
◇ 本章主要内容回顾	431
◇ 案例讨论	432
◇ 复习思考题	437
◇ 参考文献	438
第 12 章 企业劳动关系管理评估	439
12.1 企业劳动关系管理评估概述	440
12.2 国内学者建立的劳动关系评估指标体系	442
12.3 国外学者建立的劳动关系评估指标体系	445
◇ 本章主要内容回顾	447
◇ 复习思考题	447
◇ 参考文献	447

第1章

劳动关系管理导论

本章学习内容

1. 劳动关系概念与主体；
2. 劳动关系的本质与表现形式；
3. 劳动关系的类型与影响因素；
4. 劳动关系的流派及其政策主张；
5. 我国劳动关系的特点与问题；
6. 劳动关系管理的目标。

本章学习目标

1. 掌握劳动关系的基本概念、基本理论；
2. 了解我国劳动关系的基本特点和问题。

引导案例

东方航空公司的飞行员集体返航事件^①

2008年3月31日，中国东方航空公司的飞行员私自“导演”了一场“空中秀”，提前过了“愚人节”，从昆明飞往大理、丽江、西双版纳、芒市、思茅和临沧六地的18个航班在到达目的地上空后，均“因天气原因”而集体返航，致使1500多名旅客滞留昆明巫家坝机场。4月1日，该公司又有3个航班“因天气缘故返航”。

事情发生后，东方航空公司对外界解释说，返航事件是由于“天气缘故”。4月7日，不得不承认这次事件中，部分航班的返航存在“明显的人为因素”。

4月8日，公司在上海发表《告全体员工书》，明确表示：“绝不允许东航员工拿着旅客的利益作为筹码”，并在上海证券报发布公告，披露这一信息。

由于“罢飞”事件的恶劣社会影响，不少乘客开始自发集体抵制东航航班。

中国消费者协会新闻发言人也在同一天对媒体表示，消费者协会将一直密切关注东方航空公司云南部分航班的集体返航事件，中国消费者协会律师团将会根据消费者的要求，依法提供支持。

事件发生后，中国民航管理局介入调整。在调查过程中，有关飞行员说：集体返航是飞

^① 本案例摘自《21世纪经济报道》2007年12月24日第5版。原作者：陈欢

行员之间长期在一起工作、生活养成的一种默契，事先没有人组织，也不存在“带头大哥”式的人物，事发过程中也不知道会有多少人参与。“只要有一架飞机返航，后面就会有一群飞机跟着，呼啦呼啦地飞回来。”他们在“返航过程中，想得很简单，就是要向公司表达不满，但没料到事情发展到这个地步”。飞行员长期反映的问题得不到解决，飞行员也不知道该怎么办。就用这种方式表达了不满。

有飞行员说，事件发生前，云南分公司飞行员中，就流传着一封反映飞行员待遇不公的公开信，这是返航事件的导火索。但是谁散布了这封公开信，都不知道。

也有专家分析称，飞行员之所以敢于这样做，是因为“飞行员短缺危机到来了”。最新数据显示：我国航空公司共有飞行员 11 509 人，其中现任机长 5 092 人，副驾驶 6 417 人。而截至 2007 年年底，我国共有民航运输飞机 1 131 架。中国民用航空飞行学院院长郑孝雍预测。“中国民航业正以每年 12%~14% 的速度增长，未来 5 年间，飞行员缺口将达到 1 万名，到 2015 年，这一缺口将高达 1.8 万名。”同时，多家民营航空公司使用多样的手段从国有大航空公司“挖”飞行员，也提高了飞行员的不稳定性。

4 月 16 日，中国民用航空局就东方航空公司云南分公司的集体返航事件作出调查结论，同时对东方航空公司作出处罚决定：

(1) 停止东航云南地区部分航线、航班的经营权，交由其他航空公司经营；具体执行事宜由民航西南管理局安排；

(2) 对东航处以人民币 150 万元罚款，上缴国库；责令东航在三个月内完成相关设备的改装升级，恢复 QAR 译码设备的正常工作。

该事件也导致了东航 11 名飞行员停飞，接受调查。

思考题：

1. 在本案例中，劳动关系的主体有哪些？
2. 在本案例中，哪些因素影响了东方航空公司飞行员集体返航事件的发生？
3. 如果你是东方航空公司的总经理，在事件发生前后，你会怎么做？

1.1 劳动关系概念与主体

1.1.1 劳动关系概念

劳动关系 (labor relations) 是指劳动者与劳动力使用者以及相关组织为实现劳动过程所构成的社会经济关系。^① 在不同国家或不同体制下，劳动关系又被称为“劳资关系 (labor-management relations)”、“劳工关系 (labor relation)”、“劳雇关系 (employee-employer relations)”、“雇佣关系 (employment relations)”、“员工关系 (employee relations)”、“产业关系 (industrial relations)”、“劳使关系”等。在西方国家，劳动关系通常称为“产业关系”，是产业中劳动力与资本之间关系的缩略语，即产业社会领域内，政府、雇主和劳动者 (工会) 围绕着有关劳动问题而发生的相互关系。作为劳动者和劳动力使用者之间的社会经济关

^① 常凯. 劳动关系学. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005: 9.

系的表述,“劳动关系”(labor relations)是一个最为宽泛和适应性最强的概念。^①

1.1.2 劳动关系主体

从狭义上讲,劳动关系的主体包括两方:一方是雇员及以工会为主要形式范围的雇员组织;另一方是雇主及其代理人(管理方)以及雇主组织。同时,如果劳动关系问题处理不当,其影响有可能超越组织和经济的范畴,进入政治和公共领域,影响到经济发展、社会稳定和公共利益,因此,政府会以各种方式不同程度地介入劳动关系事务,以平衡双方的关系;在经济全球化的背景下,一个国家的劳动关系质量,也会影响到这个国家的国际形象、对外经济贸易关系等,因此,劳动关系问题又可能超越国界,进入国际政治和经贸关系领域,因此,相关国际组织,如国际劳工组织、国际雇主组织一些国际性和区域性的经济贸易组织等,对一个国家劳动关系的影响,也越来越大。因此,当代劳动关系管理,应该将这类国际组织也列入研究范围,给予足够关注。

(1) 雇员及其组织

雇员是指以工资收入为主要来源的劳动者。雇员不包括自由职业者和农民。我国《劳动法》第三条规定,“在中国境内的企业、事业单位、机关中以工资收入为主要生活来源的体力劳动者和脑力劳动者,不分民族、种族、性别、职业、宗教信仰、教育程度,都有依法参加和组织工会的权利。”这基本限定了雇员的范围。

在市场经济条件下,雇主及其代理人(管理方)和雇员双方都是劳动力市场的主体,双方都要遵循平等、自愿、协商的原则订立劳动合同,缔结劳动关系。双方都有相应的权利与义务,发生争议时法律地位也是平等的。但是,缔结劳动关系以前,在供大于求的劳动力市场上,就业压力使雇员处于弱势地位;缔结劳动关系之后,雇员在工作场所要接受管理方的管理和监督,按照管理方所规定的纪律和要求付出劳动;这些都使作为个体的雇员在事实上处于被动和劣势地位,管理方往往占有更多的优势,处于主动地位。

因此,雇员们会建立自己的组织,利用集体的力量,联合起来维护自己的权利,如工会、员工协会和职业协会等。

韦伯夫妇(Webbs)早在1894年就通过对当时英国工会的研究,提出了工会具有互助保险、集体谈判和参与法律制定等功能;工会一般能够组织起来与雇主谈判,以便能够改变工人个人与雇主谈判的不利地位。他们后来又在《工会史》中,把工会定义为“由工资收入者组成的旨在维护并改善其工作生活条件的连续性组织”^②。工会的主要目标就是通过集体协商和集体谈判等方式,增强工人与雇主谈判时的力量,改善工人的工作条件、劳动报酬及其他待遇。

我国《工会法》第二条和第六条规定,“中华全国总工会及其各工会组织代表职工的利益,依法维护职工的合法权益”,“维护职工合法权益是工会的基本职责。工会在维护全国人民总体利益的同时,代表和维护职工的合法权益。”

我国工会代表和维护职工合法权益的权利和义务主要表现在以下几方面:

^① 常凯. 劳动关系学. 北京:中国劳动社会保障出版社,2005:14.

^② Sidney, Beatrice Webb. The history of Trade Unionism. Longmans Green and Co Ltd, London, New York, Toronto, 1920: 1.

与管理方一起协商确定和修改完善企业劳动规章制度；维护职工的民主权利；帮助、指导职工与用人单位签订劳动合同；代表职工与用人单位平等协商、签订集体合同；监督用人单位对职工的管理；代表职工与用人单位交涉侵权事项；对危及职工生命安全的情况提出解决建议；代表职工向用人单位或者有关方面提出解决劳动纠纷的意见和建议；参加劳动争议调解和仲裁；在直接涉及职工切身利益的法律、法规、规章、政策和措施制定过程中，向国家机关和政府提出建议；参与劳动关系三方协商，与政府、企业方代表共同研究解决劳动关系重大问题。

(2) 雇主及其雇主组织

雇主是指雇用雇员的用人单位或个人。在企业中，通常管理方代表雇主行使管理雇员的权利。管理方是指享有法律所赋予对企业拥有经营管理权且在用人单位中具有主要经营决策权力的人或团队。在不同的国家和不同的时期，与管理方有关的概念很多，诸如“资本家 (capitalist)”、“雇主 (employer)”、“企业主 (enterprise owner)”、“企业 (enterprise)”、“企业家 (entrepreneur)”、“经营者”、“用人单位 (employing unit)”等。

雇主组织是由雇主依法组成的组织，其目的是通过一定的组织形式，将单个雇主联合起来形成一种群体力量，在产业和社会层面通过这种群体优势同工会组织进行协商和谈判，最终促进并维护每个雇主成员的利益。雇主组织通常有以下三种类型：行业协会、地区协会和国家级雇主联合会。在我国，像中国企业联合会和中国企业家协会、各种总商会、全国工商联会和中国民营企业家协会等，都是雇主组织。

(3) 政府

狭义的政府仅是指国家机构中执掌行政权力、履行行政职能的行政机构。广义的政府泛指各类国家权力机构，即立法、行政和司法机构的总称。劳动关系中的政府，是指广义政府。

政府一方面通过立法执法和司法介入和影响劳动关系；同时政府又是公共利益维护者，通过监督、干预等手段直接促进劳动关系的协调；政府还是公共部门的雇主，直接参与劳动关系。

(4) 国际劳工组织、国际雇主组织与国际经贸组织

全球化是当代劳动关系不得不面对的现实，任何国家的劳工问题都不得不考虑其国际背景和国际影响。因此，任何一个国家的劳动法律、政策和实践，在某种程度上都要受到来自有关国际组织和国际标准的约束。“由于全球化的影响，我国劳动关系在主体结构、劳动标准、调整方式等方面，开始出现了国际化的趋向，即劳动关系的存在和调整，已经不仅仅是一个国家的内部事务，而且直接受到国际经贸规则和国际劳工标准的影响，以及跨国公司管理惯例的制约”。“产业工会面临着在全球和地区性国际经贸组织中，就产业发展和劳动关系协调问题，与各国劳、资、政组织进行多边协商，以维护本国产业职工的权益”^①。

1.1.3 劳动关系的重要性

劳动关系是一个国家最基本的社会经济关系。劳动关系是否和谐，对雇员、雇主和政府与社会，都会产生重要影响，如图 1-1 所示。

^① 乔健. 促进工会体制改革，发挥产业工会作用. 中国人力资源开发研究会劳动关系分会成立大会暨 2008 年年会论文集，2008 年 6 月 20—21 日，第 96 页。

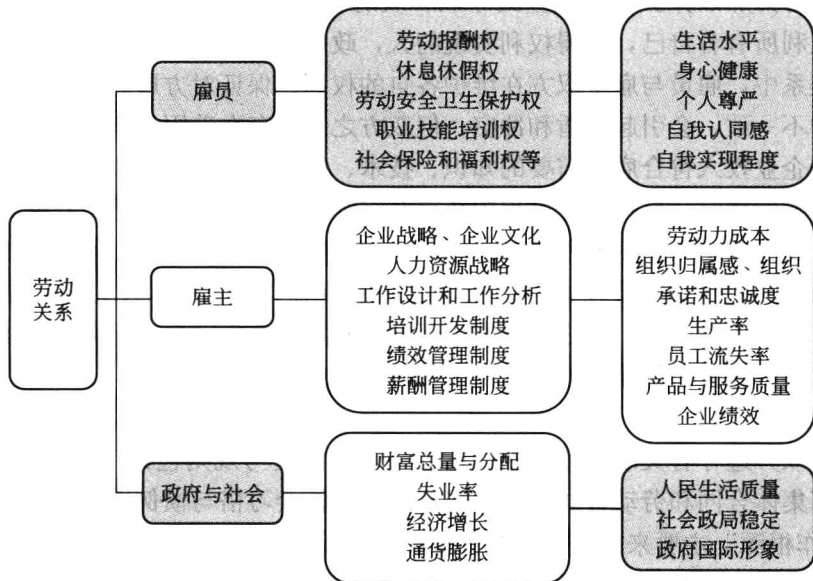


图 1-1 劳动关系对不同主体的影响

对于雇员来说，劳动关系质量影响到劳动者权利的实现状况，进而影响劳动者的生活水平、身心健康、个人尊严、自我认同感和自我实现程度。

对雇主来说，劳动关系质量明显受到企业战略、企业文化、人力资源战略以及工作设计和工作分析制度、培训开发制度、绩效管理制度、薪酬管理制度等的影响。如果这些战略和文化所确定的方向和信念是正确的，相应的人力资源制度又在具体设计和实施方面比较有效，虽然可能使劳动力成本有所上升，但员工组织归属感、组织承诺和忠诚度的提高，可能会提高生产率、降低员工流失率、提高产品与服务质量，进而提高企业绩效。

对于政府和社会来说，劳动关系质量如何，会影响到社会财富总量的创造与分配、失业率、经济增长和通货膨胀等，进而影响人民的工作生活质量、社会与政局的稳定以及政府的国际形象。

1.2 劳动关系本质与表现形式

1.2.1 劳动关系的本质^①

劳动关系本质上是雇员与雇主双方的权利和义务关系，是双方合作与冲突的对立统一。我国《劳动法》第三条规定，劳动者享有平等就业和选择职业的权利、取得劳动报酬的权利、休息休假的权利、获得劳动安全卫生保护的权利、接受职业技能培训的权利、享受社会保险和福利的权利、提请劳动争议处理的权利以及法律规定的其他劳动权利。

巴泽尔认为，“人们对资产的权利（包括他自己的和他人的）不是永久不变的，它们是

^① 本节部分观点来自：程延园，劳动关系，北京：中国人民大学出版社，2002：44-62。

他们自己直接努力加以保护、他人企图夺取和政府予以保护程度的函数。”^①可见，权利的实现，涉及权利所有者自己，妨碍权利实现的人，政府对权利所有者的保护。

在劳动关系中，雇员与雇主双方在维护各自的权利、保证对方履行各自义务的时候，由于双方权利的不一致，会引起矛盾和冲突，但双方之间又存在着因为有效合作而获得的共同利益。雇员向企业投入符合雇主需要的知识、技术、能力、经验和健康等要素，在获得工资收入和其他报酬的同时，也在工作过程中获得对组织的认同感和归属感、在交往中受到尊重和获得自尊、在贡献中获得成长和实现自我等；雇主则通过正确的战略决策和各种职能管理，通过对雇员有效管理和开发，可以获取组织的核心竞争优势，在为客户创造价值的同时，也给股东带来丰厚收益。总之，双方由于共同利益而合作，也由于某种程度的利益差异而冲突。因此，劳动关系是雇员与雇主双方合作与冲突的统一。

（1）合作根源

合作是指双方遵守有关制度和规则的行为。这些制度与规则包括广义的国家法律法规、双方共同签订集体合同和劳动合同、企业规章制度、社会习俗与惯例以及某些非正式的心理契约等。“合作根源”主要来自两方面：被迫和获得满足。

“被迫”是指雇员为谋生被迫与雇主合作，除此之外别无选择。如果他们与雇主的利益和期望不符或作对，就会受到各种惩罚，甚至失去工作。即使雇员能够联合起来采取集体行动，但长期的罢工和其他形式的冲突，也会使雇员损失收入来源，还会引起雇主撤资、不再经营、关闭工厂或重新择地开业，使雇员最终失去工作。事实上，雇员比雇主更加依赖这种雇佣关系的延续。可见利益所带来的合作与冲突同样重要。

雇员从合作中“获得满足”，主要建立在下列几个方面：

① 建立在雇员对雇主信任的基础上。这是基于对立法公正的理解和对雇主的限制措施，加上媒体宣传、教育等，增加员工信任感。西方劳动关系理论家对此有三种解释。第一种解释认为，工人在社会化的过程中处于一种接受社会的状态，雇主可以通过宣传媒体和教育体系向工人灌输其价值观和信仰，从而降低工人产生阶级意识的可能性。因而工人被塑造成“团队成员”而不是“麻烦制造者”；第二种解释认为，大多数工人都很现实，他们明白没有其他可行的选择可以替代现今的制度安排，并且认为，从整体上看，当前系统运行得还不错；第三种解释认为，工人的眼界是有限的，他们比较的对象总是具有相似资格的其他人，并且相信只要他们在这个圈子里过得不错，就没什么好抱怨的。因而那些从事“较差”工作的工人往往也很乐于工作。

② 大多数工作本身具有积极的一面。当今欧美国家中，大多数工人对其工作有较高的满意度，认为自己已经融入到了工作中，并且觉得他们的工作不但是有意义的，而且从本质上说也是令人愉快的。所以，即使有时会感到工作压力、工作超负荷或者对工作缺乏控制权，他们仍乐于工作。工人认识到工作的价值，因而会从工作中产生实现自我价值的满足感。

③ 管理方的努力也使雇员获得了满足。尽管人力资源学派所提出的进步策略和方法，并没有像他们所预言的那样被广泛推广，但是该学派提倡“进步的”管理手段，以及雇主出于自身利益考虑向员工作出的让步，都在一定程度上提升了员工满意度。这些措施削减了冲

^① 巴泽尔. 产权的经济学分析. 上海: 上海三联书店, 1997: 2.

突产生根源的影响,增加了合作根源的影响。这些“好”雇主往往能得到更多的信任和认同。

(2) 冲突的根源

冲突即双方的目标、利益和期望出现的分歧,如雇员旷工、怠工和罢工,管理方的“关闭工厂”、“黑名单”、“排工”等。“冲突根源”可以分为本质根源和背景根源,前者是指由于劳动关系本质属性,即劳资双方权力和利益差异,造成的冲突;后者是指组织、产业、地域、文化、制度与政策等因素所造成的冲突。

冲突的本质根源主要包括以下四种:

① 异化劳动的合法化。马克思指出,资本主义市场经济存在着资产阶级和无产阶级的分化。前者拥有并控制着生产工具,而后者一无所有,只能靠出卖劳动力谋生。这种阶级地位的差别,决定了现代资本主义社会的主要特征是大多数劳动力市场的参与者都在为他人工作。实际上这也是目前资本主义经济中劳动关系的最主要特征。因为工人并非为自己工作,所以他们在法律上既不拥有生产资料、生产产品以及生产收益,也不能控制生产过程,从而在法律上造成了劳动者与这些生产特征的分离。工人为了保住工作,可能会认同这种工作安排并尽力工作。但是,在其他条件不变的情况下,工人缺乏努力工作的客观理由,因为生产资料、过程、结果及收益等在法律上不归他所有,这本身就是管理的难题。

② 客观利益差异。市场经济更深层次的原则是企业利润最大化目标。马克思认为,在任何一个经济体系中,所有的价值都是由生产性劳动创造的。如果雇主按照劳动创造的价值给付工人报酬,那就没有利润,投资方就没有任何投资的动机,最终就会导致经济的崩溃。所以资本主义存在的条件就是通过劳动力长期的过度供给(即失业)将工人置于不利的地位,从而支付少于工人通过劳动创造出的价值的工资,实现对工人的剥削。国外一些学者认为,无论是否接受“剥削”的论点,对利润的追求都意味着雇主和工人之间的利益存在着根本冲突。在其他条件不变的情况下,雇主的利益在于给付工人报酬的最小化,以及从工人那里获得收益的最大化,工人的利益在于工资福利的最大化,以及在保住工作的前提下尽量少付出劳动。毋庸置疑,雇主与工人的利益是直接冲突的,即企业对利润的追求和员工对福利工资的要求,是劳动关系深层次冲突的根本原因之一。

③ 雇佣关系的等级性和从属性。管理方的权力在就业组织中是以一种等级分层(由上而下)的形式逐级递减的。这种权力来源于所有者的产权,在没有法律特别规定的情况下,员工没有权力选举组织中直接的管理者或更高职位的人,而且管理者无须对下负责。虽然雇员拥有退出、罢工和岗位的力量,并能够同管理方协商有关管理制度,但雇员难以真正行使参与管理的权利。双方的这种雇佣关系使员工不情愿地处于从属地位,从而造成对管理者的不信任。

雇员与管理者冲突更深层的原因是:在一个崇尚个人自由和民主的社会,劳动者不愿意处于从属地位;更重要的是,这种权力的分布不是雇员的利益所在,而是资本所有者的利益(利润)所在。

④ 正式契约的不完全性。如果雇主和雇员的劳动合同是完全的,明确详细规定了雇员和雇主各方全部的权利和义务;如果集体协商和谈判的双方代表能够根据法律和企业实际,就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利等事项达成非常完备一致的集体合同;如果劳动法律法规能够把所有劳动关系中可能遇到的问题及其处理都作出具体明确

的规定；同时，劳动合同、集体合同和劳动法律法规又能够得到完全的履行，那么，双方因为权利义务不清晰而造成的冲突，就会大大降低。但现实情况是，契约各方获得的信息都是不完全的，契约各方都是有限理性的，契约各方对未来的变化都是不确定的，契约各方都存在机会主义倾向。这些现实的约束条件决定，契约是有成本的，更是不完全的。在不完全的契约下，因为权利义务不清晰而造成的冲突，就是不可避免的。

⑤ 心理契约的不确定性。目前，从全球劳动力市场看，正式的劳动契约并不普遍，合同条款和内容不可能包罗万象，格式也不统一，甚至没有书面的合同。劳动关系的一些内容，比如对工作的预期和理解等，并不能完全用书面的形式进行约定，有时它是建立在一种“心理契约”基础之上的，即建立在双方对“工资与努力程度之间的动态博弈”结果之上的，或者说，在心理契约形成之后，可以从薪酬水平推测出工人的努力程度。心理契约的内容可以非常丰富，如工人对经济报酬、工作保障、晋升机会、归属感的预期，雇主对工人忠诚度、敬业度、认同感、组织承诺的预期等。由于心理契约在理解和期望上的复杂性和模糊性，在日常工作中经常会产生对于“公平合理安排”的不同看法。同时，即使在雇员个人与雇主方签有书面合同的情况下，也会由于双方对合同条款内涵的理解和解释的不同而导致差异。心理契约的模糊性和复杂性，也是造成潜在冲突的一个根源。

冲突的背景根源主要体现在下列三个方面：广泛的社会不平等和贫富分化导致了工人的敌视和报复行为；劳动力市场供大于求的状况，使失业率上升，就业压力加大，雇主更加挑剔；职业危害和安全生产问题在全球范围，尤其是发展中国家，仍十分严峻；在垄断和非垄断行业之间，不同地区和不同部门之间，不同性别和种族之间，工作不平等、不公正问题，在全球仍十分突出；“异化的和艰苦的工作岗位”即使在西方发达国家，也仍然大量存在，许多工人仍然感到无奈、孤独、无意义甚至失去自我。

以上分析表明，雇员与雇主冲突，是有深刻根源的。

1.2.2 劳动关系表现形式^①

劳动关系双方由于共同利益而合作，也由于某种程度的利益差异而冲突。所以，劳动关系在表现形式上，既有合作，也有冲突，是双方合作与冲突的统一。

(1) 合作表现形式

雇员和雇主之间的合作方式，主要包括：沟通、共同协商、员工参与管理等。

① 沟通，所谓“沟通”，是指管理方向雇员及其组织传达信息的过程，使其对组织的问题和管理方地位表示理解，消除雇员可能有的错误的观念。雇员通过沟通了解组织的信息，可以巩固工会在集体谈判、组织内部劳资联合决策中的作用。沟通的主要内容包括：就业组织重要信息，让员工对就业组织的全貌有一个大概的了解，如企业性质、职工人数、产品范围等；日常工作情况信息，如某天生产的产品数量与质量，以及生产过程中遇到的问题等；组织内部调整信息，如新经理上任、裁员等；组织运作的详细信息，如企业生产经营状况及分析等。下面就是一则企业缺乏沟通可能引起劳动问题的案例。

^① 本部分内容，部分观点来自：程延园. 劳动关系. 北京：中国人民大学出版社，2002：44-62，218-228；常凯. 劳动关系学. 北京：中国劳动社会保障出版社，2005：296-322；左祥琦. 劳动关系管理. 北京：中国发展出版社，2007：214-219.

案例

企业“困难”的迷惘

今天是某毛巾厂工人张某发工资的日子，可他并不高兴。因为据说由于今年经济不景气，企业资金出现困难，工人们只能领到70%的工资。下面是他和妻子李某的对话。

“是不是你们厂亏损了？赔了多少钱？”

“我不知道，又没人告诉我们。”

“那你们这工资还补不补了？”

“不知道。说反正是没钱，要也没有。”

“那不对呀，你们一直也没停工，有时候还要加班，而且我听隔壁小孙说，你们厂长刚从美国回来，去了半年了，现在书记又要去欧洲。你们厂要是没钱，他们拿什么出国呀？你们头儿怎么说？”

“我们头儿的工资我猜一分都没少，他成天就和我们打哈哈，不替我们着想。”

“那你们自己就不兴问问？”

“有几个四组的哥们儿去厂办问了，人家说上班时间不许问问题，否则按旷工处理。”

“那下了班呢？”

“你下班，他们也下班了。还是问不着。”

“那你们怎么不找厂长问问这事？”

“厂长回来之后还没见过呢。”

“干什么事也得明明白白的呀，要是厂里真的有困难，我们也可以分担。可是这样分明是稀里糊涂地受气！”

“实在不行，我们就去劳动仲裁告他们！”

资料来源：程延园·劳动关系·北京：中国人民大学出版社，2002：59-60。

在上述案例中，如果管理方告诉张某，工厂的货款没有收回来，全厂所有人的工资都只发70%，但等到货款到位时会全部补齐；厂长和书记是去外国学习，是为了引进先进技术，那么，张某和他妻子的感受就会完全不同了。

虽然沟通可以改善管理方与劳动者双方的关系，减少冲突，但沟通并不能完全消除冲突，更不能从根本上解决双方利益和价值观上的差别，因而也无法根治冲突。

② 共同协商。“共同协商”是指管理方在制定决策之前，先征求员工的意见，但不需征得同意的决策程序。共同协商的作用主要体现在下列几个方面。

共同协商使员工获得知情权的满足，理解与支持管理方的经营生产战略，从而双方在思想和行动上取得一致。

员工通过共同协商表示不满之后，双方通过这种互相尊重的民主形式，可以使管理方了解潜在冲突。

通过共同协商，双方可以局部地调整劳动关系。若双方共同利益比较少，那么共同协商调整劳动关系的回旋余地就比较小，反之亦然。

共同协商具有信息传输量大且涉及双方共同关注的组织发展问题，使其与集体谈判制度