

DOI 编码: 10.3969/j.issn.1672-884x.2016.10.003

基于扎根理论的企业和谐劳动关系质性研究

于桂兰 梁潇杰 孙 瑜

(吉林大学商学院)

摘要:通过对企业 76 个样本的深度访谈和小组访谈获得文本资料,使用扎根理论研究方法,经过概念化与初步范畴化、核心范畴发掘和模型构建 3 个阶段,构建企业和谐劳动关系概念模型,将其定义为:劳动关系主体双方形成履行各自责任、保障对方权利的良好循环,双方权责对等、各得其所,雇员与雇主劳动关系满意度均高的动态平衡状态。并为构建企业和谐劳动关系提出针对性建议和实施路径。

关键词:扎根理论;企业和谐劳动关系;雇员劳动关系满意度;雇主劳动关系满意度

中图分类号: C93 **文献标志码:** A **文章编号:** 1672-884X(2016)10-1446-10

Qualitative Research on Enterprise Harmonious Labor Relations Model Based on Grounded Theory

YU Guilan LIANG Xiaojie SUN Yu

(Jilin University, Changchun, China)

Abstract: Using text information from in-depth interviews and group interviews in 26 Chinese companies, the study tries to develop the constructs of enterprise harmonious labor relations model based on the grounded theory. We define the model as: Both sides of enterprise harmonious labor relations form a virtuous cycle in which they fulfill their responsibilities to protect the others' rights, and it is a dynamic equilibrium state in which they have authority with corresponding responsibility and play proper roles and employers' and employees' labor relationship satisfaction are high. We also provide suggestions for the enterprise to build a harmonious labor relationship.

Key words: grounded theory; enterprise harmonious labor relations; employees' labor relations satisfaction; employers' labor relations satisfaction

劳动关系是生产关系的重要组成部分,是最基本、最重要的社会关系之一。劳动关系是否和谐,事关广大职工和企业的切身利益,事关经济发展与社会和谐。在实践中,全国各地的和谐劳动关系创建活动已经开展了很多年,并取得了重大成就。然而,目前我国正处于经济社会转型时期,劳动关系的主体及其利益诉求越来越多元化,劳动关系矛盾已经进入凸显期和多发期,劳动争议案件数量居高不下,集体停工和群体性事件时有发生。

在这种背景下,对于和谐劳动关系的重要性,习近平等党和国家领导人早在 2011 年就将其上升到了“是建设社会主义和谐社会的重要基础,是增强党的执政基础、巩固党的执政地位

的必然要求,其经济、政治、社会意义十分重大而深远”的高度;在党的十八大上,又明确提出了构建和谐劳动关系,并在 2015 年 3 月 21 日中共中央、国务院联合下发的《关于构建和谐劳动关系的意见》中再次强调,构建中国特色和谐劳动关系,是加强和创新社会管理、保障和改善民生的重要内容,是建设社会主义和谐社会的重要基础,是经济持续健康发展的重要保证,是加强党的执政基础、巩固党的执政地位的必然要求。

如何构建中国特色的和谐劳动关系,需要政策与制度的规范,需要实践的探索和创新,同样也需要理论的指导和引领,而基本概念的界定,则是前提和基础。由于企业是劳动关系发

收稿日期: 2016-03-14

基金项目: 国家社会科学基金资助重点项目(12AJY001);吉林省社会科学基金资助项目(2015BS58);吉林大学劳动关系专项研究课题资助项目(2015LD001)

生和运行的基本单位,因此,构建企业和谐劳动关系,就成为构建和谐劳动关系的基础。那么,准确界定企业和谐劳动关系这一概念,就成为构建企业和谐劳动关系的起点,因为它影响着企业实现和谐劳动关系的方式和路径。

然而,现有的研究对“企业和谐劳动关系”这一重要概念的界定,其清晰和明确程度还有待提高。由此,笔者在梳理企业和谐劳动关系文献的基础上,采用小组访谈和深度访谈方式收集文本资料,运用扎根理论构建企业和谐劳动关系概念模型,探讨企业和谐劳动关系的内涵,并讨论所构建的概念模型的价值,为企业提供相应的管理建议,指出未来的研究思路。

1 文献综述

1.1 企业和谐劳动关系概念内涵

企业和谐劳动关系是一种主体双方达到了动态平衡的状态^[1]。秦建国^[2]将和谐劳动关系定义为建立在经济利益及与其相关的各种权利公平分配基础上,劳动关系主体双方能各得其所、和谐相处的规范有序、公平合理、合作互利、充满活力的劳动关系,是一种双方主体相互尊重、理解、共存共赢的状态。企业和谐劳动关系并非没有劳动关系矛盾,而是矛盾能够及时化解,在这种良性的劳动关系状态下,职工得实惠、企业得效益、经济得发展、社会得稳定^[3]。和谐劳动关系应当是建立在法治基础上,处于良性运行中、民主化的,也体现了公平正义,并有化解矛盾冲突的有效机制^[4]。

构建和谐劳动关系需要主体双方共同营造、建设和维护^[5]。和谐劳动关系实质上就是劳动关系主体双方利益的和谐,是双方权利和义务的平衡。只有当主体双方利益达到最大化和均衡化时,劳动关系才不会失衡和破裂,主体双方在劳动过程中形成的劳动关系才能稳定、协调、有序地运行^[6]。李季山等^[7]将和谐企业劳动关系界定为企业劳动关系的双方主体及其代表,保持相互尊重、平等协商、共谋发展的态度和立场及外在表现形式,来处理与劳动相关的经济利益。即使这些学者从各个角度研究了企业和谐劳动关系,但是到目前为止,企业和谐劳动关系概念内涵仍未形成一个系统成熟的理论,更无法给企业构建和谐劳动关系提供有针对性的实践引导。

1.2 企业和谐劳动关系评价指标

除了阐释企业和谐劳动关系的概念内涵,也有一些学者构建了和谐劳动关系的评价指标

体系。何圣等^[8]以上海调查数据为基础,采用德尔非法,从收入保障、权益实现、劳动环境和技能发展4个方面筛选验证,构建了劳动关系和谐评价指标体系。黄攸立等^[9]构建了3个层次,5个基本模块,共13个指标的评价体系。秦建国^[2]则从定量和定性指标体系两方面,个别、集体和社会劳动关系3个层面构建了和谐劳动关系评价指标体系。詹婧^[10]运用模糊评价法,构建了由收入评价、对管理层的评价、对工会的评价、对岗位的评价、劳动合同签订情况和民主参与情况5个一级指标,20个二级指标构成的评价指标体系。白春雨等^[11]从政府维度、企业维度和雇员维度3个角度入手,对政府目标任务完成、企业法律法规执行和员工满意度进行综合评价。然而,现有的劳动关系评价指标体系仍存在缺乏完整可靠的理论基础,严谨科学的推导、验证和应用的深度等问题^[12]。

1.3 企业和谐劳动关系前因及结果变量

石若坤^[13]基于心理契约视野研究和谐劳动关系构建,提出组织与员工间良好的心理契约对构建和谐劳动关系有促进作用。李季山等^[7]通过实证研究表明,劳动合同制度的健全与执行、职工权益维护和企业内工会组织,都对企业和谐劳动关系有显著正向影响。陈万思等^[14]实证研究表明,参与式管理可以促进员工组织公平感的提升,进而有助于形成企业和谐劳动关系氛围。

构建和谐劳动关系的管理意义主要体现在它对企业生存发展有着积极影响^[7],KATZ等^[15]分析了通用公司18个工厂10年的数据,发现劳动关系与企业绩效之间有很强的积极联系。吴功德等^[16]也指出,劳动关系中,员工激励、员工能力和企业氛围影响企业整体绩效。

综上所述,在集体劳动争议案件频发的现在,我国企业亟需具有可操作性意义的企业和谐劳动关系概念内涵,从而帮助这些企业构建和谐劳动关系,赢得持续发展。由此,从一个更完整且具有可操作性的视角来探讨“企业和谐劳动关系”的概念内涵,就具有重要的意义,这也是本研究的主要目标。由于扎根理论适用于探讨未完全明确或未得到广泛认同的概念的内涵与外延的横向理论建构^[17],故笔者采用扎根理论构建企业和谐劳动关系概念模型。

2 研究过程

2.1 研究方法

1967年,美国社会学家GLASER等^[18]的

经典著作《扎根理论的发现》出版,扎根理论由此诞生。扎根理论是指采用自下而上的研究路线,通过系统化的归纳分析程序,在经验资料基础上,寻找与研究问题相关的核心概念,从而构建严谨、科学理论的过程,它架起了理论与实证研究之间的方法桥梁。

经过后续的发展和完善,扎根理论逐渐发展成为至少3个既有联系又不完全相同的流派:GLASER等^[18]的经典扎根理论流派,STRAUSS等^[19]的程序化扎根理论流派和CHARMAZ^[20]的建构型扎根理论流派。其中,经典扎根理论和程序化扎根理论使用较为广泛,程序化扎根理论是通过典范模型对概念范畴加以整理,该方法虽然便于形成理论,但过于程序化,反而不利于发现更为丰富的理论形态,因此,笔者采用最具“扎根精神”的经典扎根理论来构建企业和谐劳动关系概念^[21]。

2.2 数据收集

扎根理论的取样方式为理论性取样,即为了提出某一概念或构建某一理论而进行的具有目的性的样本选择。同时,扎根理论还强调研究者与被试者在自然情境下进行互动,要求被试者语言表达流畅、逻辑清晰,能提供大量潜在信息,以保证双方可就某一问题进行有效的探讨。总而言之,被试对象不应为具有统计意义的代表性群体,而是与研究目的密切相关,且能切实反映或解释研究现象。

依照上述原则,笔者于2013年7月~2014年8月期间,先后在长春、北京、武汉、昆明、青岛、南京、广州、珠海等地区的29家企业中进行了访谈,其中14家企业采取焦点小组访谈形式,15家企业采取深度访谈形式。焦点小组访谈进行了14场,共访谈43人,访谈对象包括总经理、人力资源总监、工会主席和一线员工等,具体的样本统计见表1。深度访谈共访谈33人,访谈对象包括董事长、工会主席、人力资源主管和一线员工等,访谈样本的描述性统计见表2。访谈统一采用半结构化的方式,结构化处理访谈主题,但在访谈中,依据情境,允许被访者根据实际情况对主题进行拓展。在访谈过程中所提问题有:企业一般从哪些角度去评价员工;员工到企业工作,主要关心什么;什么样的劳动关系是和谐劳动关系;如何构建企业和谐劳动关系。访谈结束后,笔者着重收集与主题相关的被访者情感、态度及行为等事件信息,也深入分析了其反应依据,进而更准确地把握企业和谐劳动关系的概念模型。

表1 焦点小组访谈样本描述性统计

编号	成员人数	成员职务	企业所在地	企业所在行业	企业性质
1	4	一线员工	珠海	制造业	外资企业
2	3	公司副总兼工会主席,工会干部,一线工人	珠海	制造业	国营企业
3	4	公司副总,人力资源部部长,基层管理者,一线员工	昆明	制造业	国营企业
4	4	工会主席兼副总,人力资源部经理,人力资源部副经理,雇员代表技术员	昆明	交通运输业	国营企业
5	4	工会主席,工会委员,人力资源部部长,人力资源部社保中心主任	昆明	建筑业	国营企业
6	3	总经理,工会主席,人力资源经理	南京	制造业	外资企业
7	2	一线员工	长春	制造业	民营企业
8	4	人力资源经理,生产经理,技术人员,一线员工	长春	制造业	民营企业
9	2	经理,员工	长春	制造业	民营企业
10	4	生产厂长,人力资源主管,综合部门主管,一线员工	长春	制造业	民营企业
11	2	技术人员,一线员工	长春	制造业	民营企业
12	3	人力资源管理经理,采购主管,质检员	长春	制造业	中外合资
13	2	一线员工	武汉	建筑业	民营企业
14	2	人力资源经理,人力资源助理	广州	制造业	民营企业

表2 深度访谈样本统计(N=33)

类别	频数	比例/%	类别	频数	比例/%	
						类别
性别	男	24	72.7	董事长	5	15.2
	女	9	27.3	总经理	4	12.1
企业性质	外资企业	5	15.2	工会主席	1	3.0
	国营企业	12	36.4	人力资源主管	4	12.1
	民营企业	16	48.5	财务主管	1	3.0
所属行业	制造业	25	75.8	业务主管	6	18.2
	建筑业	2	6.1	质检人员	1	3.0
	零售业	3	9.1	采购人员	1	3.0
	金融业	1	3.0	销售人员	1	3.0
	交通运输业	1	3.0	财务人员	1	3.0
	房地产业	1	3.0	技术人员	3	9.1
				管理培训生	1	3.0
				一线工人	4	12.1

与此同时,笔者还向企业工会主席发放了开放性调查问卷,来获取补充数据。问卷的发放和收集借助了“我国企业劳动关系和谐指数构建与应用”项目组成员的社会关系网络,联系广东、重庆、新疆、天津、北京等地区企业采集数据;也通过吉林大学商学院、化学学院等学院党委书记与辅导员,寻找亲属是企业雇主或高管的学生,来帮助联系调研单位并进行数据采集。通过上述渠道,笔者共向115家企业的工会主席发放了开放性调查问卷,收回107份有效问卷,有效问卷的描述性统计见表3。在构建企业和谐劳动关系背景下,我国的工会组织具有

向所有劳动关系主体靠近的中国特色矛盾现象^[22]，因此，企业工会主席作为工会负责人，在劳动关系中具有特殊地位，且由于调查问卷的书面形式使得研究者无法面对面倾听和观察访谈对象的真实态度和想法，鉴于此，笔者将利用问卷获得的文本资料，对构建的企业和谐劳动关系概念模型进行饱和度检验。开放式调查问卷的4个问题分别是：①您在工作中经常会接触到“和谐劳动关系”，或“劳动关系和谐”这些描述企业劳动关系质量的词汇。那您认为，员工与企业之间的关系，怎样才算“和谐”呢？②一个企业的劳动关系是否和谐？和谐到什么程度？如果想要测量的话，您认为应该从哪些方面进行测量？③从企业方面看，如果想要建立和谐劳动关系，需要在哪些方面做出努力？④从员工方面看，如果想要建立和谐劳动关系，需要在哪些方面做出努力？

表3 工会主席调查问卷描述性统计(N=107)

类别	频数	比例/%	
性别	男	67 62.6	
	女	37 34.6	
	缺失值	3 2.8	
文化程度	高中或高中以下	8 7.5	
	专科毕业	26 24.3	
	本科毕业	59 55.1	
	研究生毕业及以上	10 9.3	
	缺失值	4 3.7	
年龄段	90后	0 0	
	80后	19 17.8	
	70后	45 42.1	
	60后	34 31.8	
	50后	6 5.6	
	缺失值	3 2.8	
	从事工会工作时间/年	1~5	50 46.7
		>5, ≤10	24 22.4
>10		29 27.1	
缺失值		4 3.7	

2.3 范畴提炼和模型构建

数据收集完成后，需采用实质性编码对数据进行分析和处理，而实质性编码又包括开放性编码和选择性编码两大步骤^[23]。在经典扎根理论中，编码是指将事件之间和事件与概念不断进行比较，以形成更多的范畴和特征及对数据的概念化^[23]。经典扎根理论强调通过不断比较，对数据进行概念化和抽象化，而不是简单的出于解释目的关键词提取。开放性编码是指对数据进行逐行编码，逐层概念化和抽象化，经过不断比较，将数据和抽象出的概念打破、揉碎

并重新组合，形成范畴。整个过程中，研究者必须保持完全开放的态度，摒弃定见。在出现核心范畴后，研究进入选择性编码阶段，即研究者只对那些可以和核心范畴产生足够重要关联的数据进行编码^[18]。

2.3.1 概念化与初步范畴化(开放性编码阶段)

开放性编码阶段，在对访谈资料进行逐行、逐事件编码分析提取相应概念时，研究者尽可能使用鲜活代码——即研究对象自己表达出的一些独特词语^[24]，作为反映访谈者对什么样的劳动关系是和谐劳动关系的感知。

为了提高编码效率，笔者使用 NVivo 10 质性分析软件对文本进行编码分析。在 NVivo 中，节点类似于扎根理论中的编码、类属，是从原始数据中提取、分类、概括得出的。NVivo 中存在不同的节点类型，可以容纳不同类型的想法和概念：自由节点可在开放性编码阶段容纳“散漫”的想法，随着编码阶段的推进，可将自由节点归入树状节点中的逻辑位置^[25]。

在开放性编码阶段，对收集到的14个焦点小组访谈文本和33个深度访谈文本进行反复整理和分析，摒弃研究界的“定见”与个人的“偏见”，围绕主题“企业和谐劳动关系”，将文本资料中有意义的语句编码为自由节点，共获得310个自由节点。这些自由节点大都具体而散乱，涉及企业和谐劳动关系的各个方面，因此，需要进一步对这些原始的概念进行聚拢。通过研究者人工反复进行编码，并对自由节点进行反复对比和整理，不断将概念提升和抽象化，并剔除与主题明显无关的节点，最终抽象出117个概念，24个范畴，开放性编码示例见表4，初步范畴化结果见表5。

2.3.2 核心范畴的发掘(选择性编码阶段)

初始范畴的意义比较广泛，范畴之间的相互关系模糊，因此，需进行编码分析的第二步——选择性编码。选择性编码采用大量的数据来筛选代码，提取核心范畴，它比逐行、逐句、逐段编码更有指向性、选择性和概念性^[23]。

笔者将开放性编码过程中提取的初始范畴进行比较，“萃取”出与企业和谐劳动关系相关联的核心概念。通过对24个初始范畴进行分类，提取出6个核心范畴，分别是雇员劳动关系满意度、雇主劳动关系满意度、雇员履行责任与雇主权利保障、雇主履行责任与雇员权利保障、企业家能力和企业外部环境。

表4 深度访谈编号13的开放性编码示例

原始资料	开放性编码	
	初始概念	范畴
问:新员工到一个企业工作,都关心什么问题?	aa5 本地户口 → a8 福利	A2 工作报酬
答:对我来说,首先关心的是企业能不能解决北京户口问题。如果能解决,别的公司给的钱多,也不会去。	a35 工作对雇员能力的提升	A8 个人发展
第二关心的是在这个公司能学到什么。年轻人不会在一个公司一直干下去,老下去。	a36 职业阶梯	A8 个人发展
在公司能学到什么,是一个长远打算,能力提高了,去别的公司也能干好。	aa2 薪酬水平 → a7 薪酬	A2 工作报酬
第三,在这家公司能有多大发展空间和上升空间。开始起薪比较低,但不能总低。努力得到认可,得到提升,薪酬就会增加。	a15 提供住宿、班车、食堂	A4 组织关怀
第四,薪酬问题。起薪能拿到多少。	aa4 五险一金 → a8 福利	A2 工作报酬
第五,福利待遇。衣食住行怎么样?从学校到社会的过渡问题,需要解决。班车、食堂、宿舍3个问题,公司能不能解决?	a43 企业声誉	A10 企业效益
第六,五险一金问题。我们这种大学(985)毕业的,不用考虑这些问题,因为去的公司处于中高端,但我以前的一些同学比较关心。		
第七,企业的名声怎么样。我去哪个企业,不仅是我自己的事情,也是我父母的事情。去家好公司,父母也有面子。		
.....		

表5 开放性编码结果

编号	概念	范畴	范畴初步定义
1	a1 工作岗位;a2 工作强度;a3 工作时间;a4 出差频率;a5 工作压力;a6 工作家庭平衡	A1 工作负荷	需承受的心理和生理方面的工作量
2	a7 薪酬;aa1 薪酬制度,aa2 薪酬水平,aa3 加班费;a8 福利;aa4 五险一金,aa5 本地户口	A2 工作报酬	因工作而获得的经济及非经济回报
3	a9 企业地理位置的便利性;a10 硬件环境;a11 职业安全与健康	A3 工作场所	工作场所的地理位置、硬件设施、职业安全与卫生条件及防护等
4	a12 团队建设;a13 雇员关爱基金;a14 管理层与雇员无心理距离;a15 提供住宿、班车、食堂;a16 文化娱乐活动;a17 提供体检;a18 法定节假日及带薪休假;a19 雇员心理辅导解压;a20 医疗基金;a21 企业逢年过节送礼物红包	A4 组织关怀	企业关怀、关爱雇员
5	a22 上下级关系;a23 同事关系	A5 人际关系	雇员与同事及上级的关系质量
6	a24 工作有保障;a25 工作稳定	A6 工作稳定	有无劳动合同、劳动合同期限的长短以及自己解除或被雇主解除劳动合同的预期
7	a26 企业雇员一致的价值观;a27 企业价值观;a28 企业文化氛围;a29 企业凝聚力	A7 文化认同	雇员对企业文化及价值观的认同
8	a30 工作挑战性;a31 工作内容丰富性;a32 工作自主性;a33 工作价值;a34 人岗匹配度;a35 工作对雇员能力的提升;a36 职业阶梯;a37 雇员在企业的地位;a38 晋升机会;a39 企业培训	A8 个人发展	工作可以发挥个人潜能,提升个人能力和地位
9	a40 企业发展;a41 企业有潜力	A9 企业前景	雇员对企业发展潜力和前景的感知和预期
10	a42 企业利润;a43 企业声誉;a44 企业在行业中的地位	A10 企业效益	企业的经济效益
11	a45 认真完成本职工作;a46 提出合理化建议	A11 雇员工作绩效	完成工作任务并具有组织公民行为
12	a47 雇员创新;a48 雇员流动;a49 雇员主动提升职业技能;a50 雇员遵纪守法	A12 雇员行为	雇员在企业中各种行为活动
13	a51 把工作当事业;a52 雇员关心企业发展;a53 雇员敬业度;a54 雇员感知到温暖;a55 雇员心存感激;a56 雇员成就感;a57 雇员归属感;a58 雇员积极性;a59 雇员的价值观;a60 雇员满意度;a61 雇员工作顺心;a62 雇员心理安全感;a63 雇员心理平衡;a64 雇员信任公司;a65 雇员忠诚度	A13 雇员态度	雇员对企业、团队、工作的感受、态度以及雇员的精神状态
14	a66 企业守法运营;a66 签订劳动合同;a67 遵守劳动法和工会法等;a67 企业守信用;a68 按时发放工资,aa9 企业兑现承诺;a68 承担社会责任;a69 树立守法企业公民形象;a70 制定统一标准并执行;a71 重视雇员职业安全健康;a72 雇员持股;a73 雇员利润分红	A14 企业劳动保障行为	企业为了保障雇员权利所采取的行为
15	a74 工会;a75 人力资源部;a76 劳动争议申诉与处理;aa10 集体协商与集体合同,aa11 职工代表大会,aa12 畅通的沟通渠道	A15 企业劳动保障机构	企业为了保障员工权利设立的机构和建立的机制等
16	a77 企业效益良好	A16 企业劳动保障能力	企业的经济效益足以保障雇员权利
17	a78 企业人性化管理;a79 企业关怀雇员;a80 雇员是企业的核心;a81 企业与雇员是利益共同体	A17 企业劳动保障态度	企业有保障员工权利的主观意愿
18	a82 工作量分配;a83 绩效考核激励制度;a84 企业利益分配制度;a85 人员选拔与录用;a86 雇员手册;a87 雇员付出回报成正比;a88 信息公开透明;a89 公正公平问题;a90 同工同酬	A18 企业规章制度	雇员权利保障的内容和措施等在企业规章制度中有明确具体规定
19	a91 计划能力;a92 协调能力;a93 控制能力	A19 管理能力	企业家管理企业的的能力
20	a94 战略眼光;a95 战略实施	A20 战略能力	企业家战略规划及实施能力
21	a96 与其他企业家关系建立维系;a97 与政府关系建立维系;a98 与客户关系建立维系	A21 关系能力	企业家与利益相关者和其他重要机构与个人建立良好关系的能力
22	a99 社保分档;a100 政策扶持;a101 降低赋税	A22 政府帮助扶持	政府对企业的政策扶持和帮助
23	a102 利润空间;a103 市场竞争	A23 行业特征	企业所在行业的竞争程度和利润空间
24	a104 民营企业优劣势;a105 央企优劣势	A24 企业所有制	企业生产资料的占有方式

将组织关怀、工作报酬、个人发展、人际关系、工作场所、工作负荷、工作稳定、企业前景和文化认同提取为核心范畴“雇员劳动关系满意度”，即雇员在劳动关系运作中对生存、关系、成长等各种需求的满足程度。

将企业效益和雇员工作绩效提取为核心范畴“雇主劳动关系满意度”，即雇主在劳动关系运作中对雇员绩效和企业效益等的满意程度。

将企业规章制度、企业劳动保障机构、企业劳动保障态度、企业劳动保障能力和企业劳动保障行为提取为核心范畴“雇主履行责任与雇员权利保障”，即雇主在劳动关系运作中设立劳动保障制度及机构，有态度、能力和具体行为来保障雇员权利。

将雇员态度和雇员行为提取为核心范畴“雇员履行责任与雇主权利保障”，同时，考虑雇员能力也是影响雇员能否履行责任的关键因素，故在该范畴中加入雇员能力。“雇员履行责任与雇主权利保障”是指雇员为履行在劳动关系运作中的责任，保障雇主的权利所拥有的态度、能力和行为。

开放性编码阶段获得关于老板、董事长等的战略能力、管理能力和关系能力 3 个范畴，在选择性编码阶段将之提取为核心范畴“企业家能力”，代表企业家在生产经营活动中表现的解决各种问题的本领及素质。

行业特征、政府帮助扶持和企业所有制提取为核心范畴“企业外部环境”，代表企业生产经营的外部政治、经济、技术、产品市场等影响效益的外部环境。

2.3.3 模型的构建与验证(理论性编码阶段)

理论性编码是概念化实质性编码所形成的概念或范畴间隐含的相互关系^[21]，比较选择性编码之间的关系，并将其与企业劳动关系的和谐事件不断比较，同时，还将其与现有文献进行比较。在进行比较时，考虑每个范畴所代表的具体意义，不同的学者采用的语言各有差别，但依据其含义，进行不断比较，最终得到结果(见表 6)。其中，除主范畴“企业家能力”的子范畴“关系能力”外，其余范畴均得到了现有文献支持。同时，“雇员能力”并未找到相关文献支持，本研究的编码对此进行了验证。

经过比较，并通过整理研究备忘录，构建出了企业和谐劳动关系的概念模型(见图 1)。雇员劳动关系满意度、雇主劳动关系满意度、雇主履行责任与雇员权利保障、雇员履行责任与雇主权利保障、企业家能力和企业外部环境 6 个

核心范畴共同构成中心范畴——企业和谐劳动关系，其中，企业家能力和企业外部环境是企业和谐劳动关系的影响因素，而雇员劳动关系满意度、雇主劳动关系满意度、雇主履行责任与雇员权利保障和雇员履行责任与雇主权利保障则共同构成了企业和谐劳动关系概念模型。

表 6 核心范畴与相关文献比较

理论编码		相关文献比较与验证	
主范畴	子范畴		
雇员劳动关系满意度	工作负荷	[2,5,26~30]	
	工作报酬	[5,8,10,11,26~34]	
	工作场所	[5,8,11,29,30,32,33,35]	
	组织关怀	[2,10,27,29,30,32]	
	人际关系	[28,32]	
	工作稳定	[32]	
	文化认同	[2,11,27,29,30,32,33]	
	个人发展	[5,8,10,11,28~30,32,33,35]	
	企业前景	[5,8,11,26,30,33,35]	
雇主劳动关系满意度	雇员工作绩效	[9]	
	企业效益	[5,9,11,26,27,30,32~35]	
	雇主履行责任与雇员权利保障	企业规章制度	[2,5,9,10,11,27~30,32,35]
		企业劳动保障机构	[2,9~11,26,27,29,30,32~35]
		企业劳动保障态度	[5,10,27,28,30]
企业劳动保障能力	[10,30,32]		
企业劳动保障行为	[2,5,11,26~29,32,34,35]		
雇员履行责任与雇主权利保障	雇员态度	[9,11,27,36]	
	雇员能力		
	雇员行为	[9,11,27,30]	
企业家能力	管理能力	[10,26]	
	战略能力	[10]	
	关系能力		
企业外部环境	政府帮助扶持	[11]	
	行业特征	[26,37]	
	企业性质	[37]	

3 企业和谐劳动关系概念模型诠释

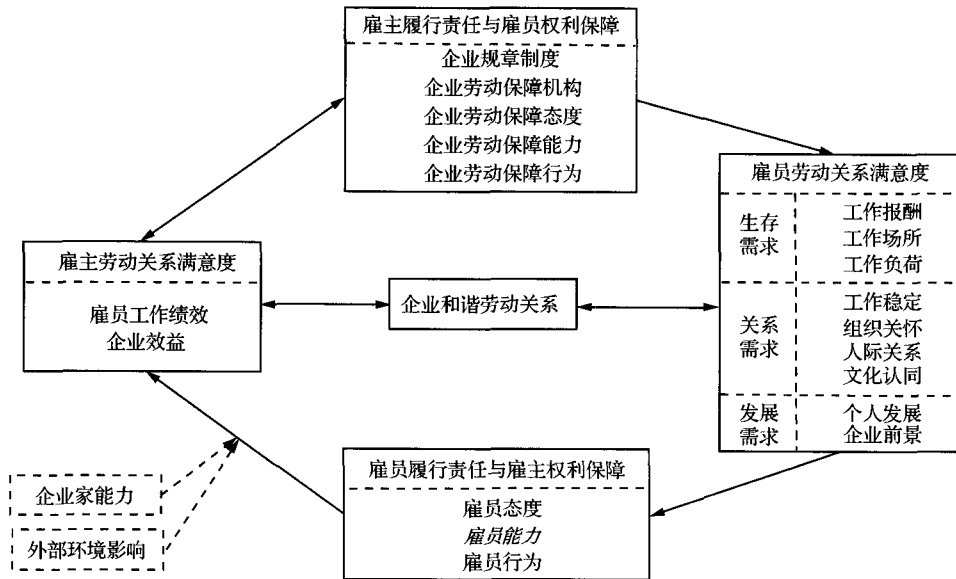
3.1 “和谐”的诠释

“和谐”在《现代汉语词典》中被释为“配合得适当和匀称”；《尔雅》中“和”与“谐”互释，即“谐，和也”；在《说文解字》中有“和，相应也”，“谐，恰也”。“和谐”是中国传统文化的核心理念和根本精神，其源头可以追溯至伏羲文明，“太极图”就是和谐最完美的呈现形式，“阴根于阳，阳根于阴，阴阳相合，万相乃生”。阴阳既是对立的，又是统一的；既是相反的，又是相辅相成的；既是冲突的，又是互补的，阴阳是和谐的^[38]。在劳动关系运作中，雇员提供人力资本，雇主提供组织资本，两者交织融合，互相转化。人力资本具有人身依附性，雇员可以随时将其“关闭”，这就体现了人力资本阴柔的一面，故人力资本属“阴”；组织资本会主动对人力资本进行管理，体现了其主动的一面，故组织资本属

“阳”^[39]。太极文化的和谐思维是阴阳抱负动态的平衡思维^[40]，故而企业和谐劳动关系也应该是动态的平衡。

《论语》有“礼之用，和为贵”，“君子和而不同，小人同而不和”；孟子有“天时不如地利，地利不如人和”；老子有“知和曰常”。孔子在论述平衡不同利益群体时，使用了“有国有家者，不患寡而患不均，不患贫而患不安。盖均无贫，和无寡，安无顷”。尚“和”的中国传统文化崇尚

中庸，持矛盾的统一观，倾向于兼顾各方利益的双赢立场，而非零和博弈^[41]。“和”就是万物各得其所，在统一的整体中，各个成分或局部均有自己的地位，且构成一定的相成相济关系，这种关系的总和形成一种稳定和谐的秩序，就是“和”^[42]。在劳动关系运作中，雇主与雇员也要各得其所，即兼顾双方利益，尊重双方权利，达到权利与义务的平衡，互利共赢，才能实现和谐。



注：虚框和斜体表示不属于企业和谐劳动关系概念模型但会对企业和谐劳动关系产生影响的因素。

图1 企业和谐劳动关系概念模型

3.2 企业和谐劳动关系概念模型图阐释

3.2.1 雇员劳动关系满意度

在图1的概念模型中，工作报酬、工作场所舒适安全、工作负荷、工作稳定、组织关怀、人际关系、文化认同、个人发展和企业前景等需求的满足，可提升雇员劳动关系满意度。具体而言，薪酬制度设计合理且薪酬水平较高，“五险一金”及“本地户口”等完善的福利可满足雇员对工作报酬的需求；工作硬件环境舒适，注重职业安全与健康，可满足雇员对工作场所舒适安全方面的需求；工作强度、工作时间、出差频率等是雇员对工作负荷具体的考量因素。根据ALDERFER^[43]的ERG理论，雇员对工作报酬、工作场所舒适与安全和工作负荷的需求，可归结为雇员的生存需求，而生存需求的满足是雇员劳动关系满意的基础与核心。企业注重团队建设、文化娱乐活动，提供体检和带薪休假等，可以满足雇员对组织关怀的需求；良好的上下级关系与同事关系会使得雇员对企业中的人际关系较为满意；工作有保障且稳定是雇员对工作稳定的考量因素；雇员与企业价值观一致且认

同企业文化，可满足雇员对文化认同的需求。组织关怀、人际关系、工作稳定和文化认同共同构成了雇员在企业内的关系需求，而关系需求的满足会提升其劳动关系满意度。工作具有挑战性和自主性、较多的培训和能力的提升是雇员个人发展方面的需求，同时，雇员还期望企业具有发展前景，这些均反映了雇员的成长需求。成长需求的满足可以进一步提升雇员劳动关系满意度。雇员的生存需求、关系需求和成长需求构成了雇员在劳动关系中的需求，当3种需求均得到满足时，雇员就会拥有较高的劳动关系满意度。至于3种需求的满足分别对劳动关系满意度的影响程度大小，还有待今后实证研究的验证。

3.2.2 雇员履行责任与雇主权利保障

较高的雇员劳动关系满意度促使雇员更好地履行自身责任，以保障雇主权利，雇员在企业中的责任是完成本职工作，提高工作绩效，保障企业效益。建言、主动提升职业技能、遵守公司相关规定和创新等行为，以及较高的工作满意度、对企业心存感激、拥有心理安全感和工作顺

心等正面的态度,有助于雇员工作绩效的提高,而雇员工作绩效是企业经济效益最基本的影响因素之一。同时,雇员能力也是影响雇员责任履行的关键因素,但在雇员进入企业之前,企业就会对其能力进行甄别,达不到岗位胜任能力标准和企业要求的人无法进入企业成为雇员。雇员能力还具有隐形性,是无法直接被感知的,只有通过努力的行动和过程,才能将能力转化为绩效。劳动关系是雇员与企业签订劳动合同进入企业后的关系,因而,在企业劳动关系中,雇主对雇员的考察主要关注其态度、行为和绩效,而非能力。由此,从理论上推理,雇员能力在劳动关系中不是雇主关注的核心要素。在深度访谈中,当问到老板是否看重雇员能力时,编号 11 的被访者回答“业绩上就能看出一个人不行了”;编号 12 的被访者回答“能力是可以锻炼出来的,谁也不比谁笨”;编号 18 的被访者提出,“企业的发展肯定要寻求能力强的人,所以,我们在薪酬策略里面提出两点,一点是限高、稳中、提低,与国家的收入分配是比较接近的,缩小工资差距……”这些访谈文本也印证了理论推演的结果,故在模型中,“雇员能力”用斜体表示。由此,雇员的态度、行为以及能力共同影响着雇员的责任履行及雇主权利保障。

3.2.3 雇主劳动关系满意度

雇员履行自身责任就保障了雇主的权利,从而雇主劳动关系满意度就会较高。良好的雇员工作绩效是提高企业效益的关键,雇员是构成企业的主要因素,只有雇员认真完成本职工作、提出合理化建议、提升自己的工作绩效,企业才可能拥有良好的效益。良好的雇员工作绩效与良好的企业效益是雇主劳动关系满意的关键。

除雇员工作绩效外,企业家能力和企业外部环境也会对企业效益产生重要影响,而企业效益是雇主劳动关系满意度的关键,故企业家能力和外部环境也会影响雇主劳动关系满意度,包括如下几点:①企业家对内的管理能力会影响企业成本控制、人才培养、机构设置、企业文化等各方面,是企业良好效益的基础之一;②拥有战略能力的企业家能有机地结合企业外部环境,制定和调整企业战略发展方向,使得企业在竞争环境中立于不败之地;③在中国社会背景下,建立良好的关系网络和积累充足的社会资本是促进企业成长的重要途径,因此,企业家关系能力也会影响企业效益。虽然企业家能力不构成雇主和雇员之间直接的企业劳动关系,但它显然直接影响了企业经济绩效,进而间接

地影响了企业劳动关系,因而用虚线框将“企业家能力”表示出来。这表明,从劳动关系监管者的视角,帮助雇主提高企业家能力,是改善劳动关系的重要途径。

法律与制度、政府扶持帮助、产业与行业性质、产业与行业发展阶段、产业与行业的整体效益、企业所有制类型等外部环境因素,也同样影响着企业效益。雇员绩效并不能单独决定企业效益,因此,从雇主的视角思考和处理劳动关系问题,必然将法律与制度、政府、产业与行业、所有制等因素考虑进来。虽然它们不构成雇主和雇员之间直接的企业劳动关系,但对企业劳动关系的影响是巨大的。由此,笔者把“企业外部环境”用虚线框表示出来。这表明,从监管者的视角,改善法律政策环境,转变政府职能,优化产业结构和产权结构,都可以在一定程度上改善企业经营环境,进而对雇主构建和谐劳动关系实践施加影响。

3.2.4 雇主履行责任与雇员权利保障

雇主劳动关系满意度的结果变量是雇主责任履行与雇员权利保障,企业规章制度、劳动保障机构、劳动保障态度、劳动保障能力和劳动保障行为会影响雇员各项需求的满足,进而影响雇员劳动关系满意度。企业规章制度是指绩效考核制度、利益分配制度、人员选拔和录用、工作量分配等与雇员息息相关的制度设置合理并有效执行。企业劳动保障机构指设立工会和人力资源部,开办经理接待日、意见箱等来保障雇员权利,同时,做好职工代表大会、集体协商和集体合同的相关工作,保障雇员沟通渠道的畅通。企业劳动保障态度是指企业关怀雇员,认为雇员是企业的核心且雇员与企业为利益共同体,当企业劳动保障态度端正时,会更积极地履行自身责任。只有当企业的效益良好时,企业才能基业长青,雇佣关系才能长久,企业也才有保障雇员权利的能力。企业守法运营、签订劳动合同、承担社会责任和重视雇员职业安全健康等劳动保障行为,决定雇员各项需求的满足程度,进而决定雇员劳动关系满意度。

3.2.5 企业和谐劳动关系

企业积极履行责任保障雇员权利,雇员的生存、关系和成长需求将得到满足,从而产生较高的雇员劳动关系满意度。较高的雇员劳动关系满意度激励雇员积极履行责任,保障雇主权利,雇主劳动关系满意度就会较高。同时,企业家能力与外部环境也会对企业劳动关系满意度产生影响。较高的雇主劳动关系满意度会使得

企业有意愿,也有能力履行自身责任保障雇员权利,进而使得雇员劳动关系满意度较高。在这种良性循环中,雇主和雇员劳动关系满意度均高,双方各得其所,履行各自责任并获得相应权利,双方的权利与义务达到动态的平衡,互利共赢,从而实现企业劳动关系的和谐运作;而和谐的企业劳动关系又会提高雇主和雇员劳动关系满意度,即企业和谐劳动关系与雇主和雇员劳动关系满意度相互促进,良性互动。

参照中国传统文化中对“和谐”的释义,结合对图1的阐释分析,将企业和谐劳动关系定义为劳动关系主体双方形成履行各自责任、保障对方权利的良性循环,双方权责对等、各得其所,雇员与雇主劳动关系满意度均高的动态平衡状态。

此外,笔者使用107份工会主席开放性问卷所获得的文本资料,对所构建的概念模型进行饱和度检验,即将该部分文本资料与已有编码不断进行比较,来发现已有概念、范畴和理论的不足。结合前文对范畴和已有文献的比较与验证,均没有形成新的范畴和关系,此时,理论达到了饱和,经典扎根理论研究的理论构建工作宣告完成^[21]。

4 研究结论及未来研究方向

4.1 研究结论

笔者基于扎根理论构建了企业和谐劳动关系概念,得出企业和谐劳动关系概念模型(见图1),进而总结出以下几个研究结论:①企业劳动关系是劳资双方互动的结果,企业和谐劳动关系必须兼顾双方的利益,只有雇主和雇员都满意的劳动关系才是和谐劳动关系,企业和谐劳动关系是主体双方各得其所的动态平衡状态;②雇员劳动关系满意度取决于雇主履行责任及其权利保障,雇主劳动关系满意度取决于雇员履行责任及其权利保障;③构建企业和谐劳动关系,不能仅着眼于企业内部,企业外部因素也会影响劳动关系双方主体互动中的态度和行为,政府和社会为企业创造良好的外部环境对于构建企业和谐劳动关系同样重要。

4.2 理论贡献

在现有研究中,不少学者已经意识到企业和谐劳动关系是一种良性互动状态,是劳动关系主体双方权利和义务的平衡。然而,即使学者们从各个角度研究了企业和谐劳动关系,其概念内涵仍未形成一个比较系统成熟的理论。笔者从一个更完整且具有可操作性的视角来探

讨“企业和谐劳动关系”的概念内涵,采用经典扎根理论研究方法,构建出企业和谐劳动关系概念模型,并结合中国传统文化中“和谐”的内涵,定义了企业和谐劳动关系,阐释了其本质是劳动关系运作中主体双方履行责任、保障对方权利的良性循环,是雇员和雇主劳动关系满意度均高,双方权责对等、各得其所的动态平衡状态。

4.3 实践启示

鉴于企业和谐劳动关系是雇主和雇员双方均对劳动关系感到满意,所以,构建企业和谐劳动关系,直接的路径是着眼于企业内部,双方共同努力提升雇员劳动关系满意度和雇主劳动关系满意度;间接的路径是改善企业外部环境和提升雇员综合素质与企业家能力。

在直接的路径中,雇主的态度、行为、制度和企业绩效是企业劳动关系的主导方面。由此,企业需要建立健全规章制度,建立劳动保障机构,端正劳动保障态度,提升劳动保障能力,完善劳动保障行为,以保障雇员的各项需求得到满足。在日常管理中,要做到以下几点:①企业要注重管理的规范化,确保雇员工作环境的安全,工作负荷合理,工作报酬满意;②企业还需注重管理的人性化,为雇员营造舒适的环境,顺心的人际关系和组织关系;③企业也要注重雇员对个人成长的渴求,增加培训机会,提升雇员的技能。只有做到管理的规范化和柔性化,才能满足雇员对生存、关系和成长的需求,使得雇员拥有较高的劳动关系满意度。此外,雇主还应不断更新自我,提升自身的战略能力、管理能力和关系能力,塑造自身的企业家能力,为企业获得良好效益夯实基础;雇主也需要关注不断变化的外部环境,确保企业能够获得良好的效益,来提升雇主劳动关系满意度。

在直接的路径中,雇员的态度、行为和工作绩效虽然不是企业劳动关系的主导方面,但也是互动关系的另一方,是影响雇主劳动关系满意度的重要因素。除了企业需引导雇员树立良好的工作态度和行为,采取与战略相匹配的绩效考核制度,努力提升雇员的工作绩效外,雇员自己如何自我管理 and 自我提升,雇员组织如何帮助雇员不断改善态度、行为和绩效,也是构建企业和谐劳动关系的题中之意。

在间接路径中,各级政府、产业与行业组织、各级工会组织等,改善法律政策环境,转变政府职能,优化产业结构和产权结构,提升雇主和雇员的综合素质与职业化水平等,都会间接作用于企业的经济效益和在企业中工作着的雇

员态度与行为、雇员工作绩效等,进而影响雇主和雇员的劳动关系满意度。尤其对于以农民工为主体、流动率高、职业素养低的新产业工人,企业缺乏足够动力对其进行职业教育和培训,政府和社会应该承担起必要的教育培训责任。换言之,企业和谐劳动关系的构建和维护,需要政府、产业与行业、工会组织等及企业和雇员的共同努力,这也是为什么三方机制对解决劳动关系问题非常重要的原因所在。

4.4 研究局限及未来研究方向

目前,在扎根理论的效度、信度、推广度等问题上,学界还有颇多争议,本研究所构建的企业和谐劳动关系是否具有更为普遍的意义,还需在后续研究中做进一步验证。同时,本研究仅仅对企业和谐劳动关系概念内涵进行了阐释,并未开发企业劳动关系和谐程度的测量工具。在日后的研究中,可进一步加深对企业和劳动关系测量的探讨,开发企业和谐劳动关系的量表,便于考察企业和谐劳动关系的前因变量和结果变量,加深对该概念的研究探讨。笔者在编码时使用了雇主和雇员表示劳动关系主体双方,而目前关于雇佣关系与劳动关系之间的关系,学界主要有3种观点^[44]:并列说、包容说和重合说。鉴于本研究企业层面的和谐劳动关系,雇佣关系和劳动关系本质都是实现劳动过程中所发生的社会劳动关系;同时,使用“雇主”比“企业”、“管理方”、“用人单位”更精确,使用“雇员”比“劳动者”、“员工”更精确,因此,本研究采用了雇佣关系与劳动关系重合说这一观点,但在后续研究中应更进一步辨析雇佣关系与劳动关系,使得用词更加精准。

参 考 文 献

[1] 陈晓强. 构建和谐劳动关系[J]. 群众, 2007(9): 55~56

[2] 秦建国. 和谐劳动关系评价体系研究[J]. 山东社会科学, 2008(4): 62~66, 74

[3] 杨文霞. 构建和谐劳动关系: 工会参与社会管理创新的路径和维度[J]. 中国劳动关系学院学报, 2012, 26(4): 16~20

[4] 周春梅. 构建和谐劳动关系的困境与对策[J]. 南京社会科学, 2011(6): 85~92

[5] 虞华君, 刁宇凡. 企业和谐劳动关系调查与评价体系研究[J]. 中国劳动关系学院学报, 2011, 25(3): 42~46

[6] 李培志. 试论和谐劳动关系的构建[J]. 中国劳动关系学院学报, 2005, 19(6): 32~36

[7] 李季山, 孙丽君. 现代化进程中企业和谐劳动关系影响因素实证研究[J]. 广州大学学报: 社会科学版,

2008, 7(7): 33~37

[8] 何圣, 王菊芬. 和谐劳动关系评价指标体系的构建及对上海的分析[J]. 市场与人口分析, 2007, 13(5): 51~56, 9

[9] 黄攸立, 吴功德. 从理论和实证的视角构建企业劳动关系评价指标体系[J]. 中国人力资源开发, 2006(8): 90~94

[10] 詹婧. 模糊综合评价法在企业劳动关系计量中的应用[J]. 首都经济贸易大学学报, 2006, 8(4): 57~62

[11] 白春雨, 胡晓东. 我国企业劳动关系和谐指数评价指标之研究[J]. 中国劳动关系学院学报, 2012, 26(3): 18~24

[12] 何圣. 上海劳动关系综合评价指标体系构建及应用研究[D]. 上海: 复旦大学社会发展与公共政策学院, 2007

[13] 石若坤. 心理契约视野下的和谐劳动关系构建[J]. 学术交流, 2007(7): 112~115

[14] 陈万思, 丁珏, 余彦儒. 参与式管理对和谐劳资关系氛围的影响: 组织公平感的中介作用与代际调节效应[J]. 南开管理评论, 2013, 16(6): 47~58

[15] KATZ H C, KOCHAN T A, GOBEILLE K R. Industrial Relations Performance, Economic Performance, and QWL Programs: An Interplant Analysis [J]. Industrial & Labor Relations Review, 1983, 37(1): 3~17

[16] 吴功德, 黄攸立. 劳动关系管理和组织绩效的关系及其作用机理探析[J]. 中国人力资源开发, 2005(6): 70~73

[17] 王璐, 高鹏. 扎根理论及其在管理学研究中的应用问题探讨[J]. 外国经济与管理, 2010, 32(12): 10~18

[18] GLASER B G, STRAUSS A L. The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research [M]. Chicago: Aldine Publishing Company, 1967

[19] STRAUSS A L, CORBIN J M. Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques [M]. Thousand Oaks: Sage Publications, 1990

[20] CHARMAZ K. Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis [M]. Thousand Oaks: Sage Publications, 2006

[21] 贾旭东, 谭新辉. 经典扎根理论及其精神对中国管理研究的现实价值[J]. 管理学报, 2010, 7(5): 656~665

[22] 乔健. 在国家、企业和劳工之间: 工会在市场经济转型中的多重角色——对1 811名企业工会主席的问卷调查[J]. 当代世界与社会主义, 2008(2): 144~154

[23] GLASER B G, HOLTON J. Remodeling Grounded Theory [J]. Historical Social Research, 2007, 19: 47~68

[24] 杨静, 王重鸣. 女性创业型领导: 多维度结构与多水平影响效应[J]. 管理世界, 2013(9): 102~117

(下转第 1533 页)

- 服——双中介影响模型的拓展[J]. 心理学报, 2007, 38(6): 924~933
- [21] ELLIOTT R, WATTANASUWAN K. Brand as Symbolic Resources for the Construction of Identity [J]. *International Journal of Advertising*, 1998, 17(2): 131~144
- [22] ARENI C S, KIECKER P. Gender Differences in Motivation: Some Implications for Manipulating Task-Related Involvement[J]. *Journal of Gender and Consumer Behavior*, 1993, 116(3): 30~43
- [23] JUNG J M, MIN K S, KELLARIS J J. The Games People Play: How the Entertainment Value of Online Ads Helps or Harms Persuasion[J]. *Psychology & Marketing*, 2011, 28(28): 661~681
- [24] MERTON R K, KENDALL P L. The Focused Interview[J]. *American Journal of Sociology*, 1946: 541~557
- [25] PETTY R E, CACIOPPO J T, SCHUMANN D. Central and Peripheral Routes to Advertising Effectiveness: The Moderating Role of Involvement[J]. *Journal of Consumer Research*, 1983, 10(2): 135~146
- [26] PETTY R E, CACIOPPO J T. Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change[M]. Berlin: Springer Science & Business Media, 1986: 262
- [27] PETTY R E, WEGENER D T, FABRIGAR L R. Attitudes and Attitude Change[J]. *Annual Review of Psychology*, 1997, 48(1): 609~647
- [28] GILL J D, GROSSBART S, LACZNIAK R N. Influence of Involvement, Commitment and Familiarity on Brand Beliefs and Attitudes of Viewers Exposed to Alternative Ad Claim Strategies[J]. *Journal of Advertising*, 1988, 17(2): 33~43

(编辑 刘继宁)

通讯作者: 沙振权(1959~),男,上海人。华南理工大学(广州市 510641)工商管理学院教授、博士研究生导师,博士。研究方向为服务营销、消费者行为和营销渠道。E-mail:bmzhqsha@scut.edu.cn

(上接第 1455 页)

- [25] 郭玉霞,刘世冈,王为国. 质性研究资料分析:Nvivo8 活用宝典[M]. 台北:台湾高等教育出版社,2009
- [26] 姚先国,郭东杰. 改制企业劳动关系的实证分析[J]. *管理世界*, 2004(5): 97~107
- [27] 赵海霞. 企业劳动关系和谐度评价指标体系设计[J]. *中国人力资源开发*, 2007(7): 85~88
- [28] 张衍,谭光柱. 我国企业劳动关系和谐度的评价与建议——基于问卷调查的实证分析[J]. *当代经济研究*, 2012(1): 75~81
- [29] 袁凌,魏佳琪. 中国民营企业劳动关系评价指标体系构建[J]. *统计与决策*, 2011(4): 34~36
- [30] 周莉. 企业劳动关系预警机制研究[J]. *管理世界*, 2014(5): 178~179
- [31] LYONS M, SMITH M. Gender Pay Equity, Wage Fixation and Industrial Relations Reform in Australia: One Step Forward and Two Steps Backwards? [J]. *Employee Relations*, 2007, 30(1): 4~19
- [32] 辛本禄,高和荣. 企业和谐劳动关系指标体系的构建[J]. *南京师大学报:社会科学版*, 2013(4): 42~48
- [33] 贺秋硕. 企业劳动关系和谐度评价指标体系构建[J]. *中国人力资源开发*, 2005(8): 75~78, 83
- [34] 汪泓,邱羚. 企业劳动关系定量评估模型[J]. *上海企业*, 2001(7): 10~13
- [35] 莫生红. 企业劳动关系和谐度评价指标体系及评价模型的构建[J]. *统计与决策*, 2008(14): 73~75
- [36] 张军. 构建劳动关系预警机制[J]. *企业管理*, 2010(7): 74~76
- [37] 张丽华,孙彦玲. 对国内外劳动关系评价的评论和思考[J]. *中国人力资源开发*, 2011(11): 90~94, 106
- [38] 安志宏. 伏羲文明是和谐文化的源头[J]. *天水师范学院学报*, 2014, 34(1): 1~7
- [39] 杨文斌. 人力资本与组织资本转换模式研究[D]. 上海:上海外国语大学国际工商管理学院, 2007
- [40] 吴怀祺. 太极学说与和谐思维[C]// 首届国学国医岳麓论坛暨第九届全国易学与科学学会研讨会, 第十届全国中医药文化学会研讨会论文集. 长沙:中国自然辩证法研究会易学与科学委员会、中华中医药学会中医药文化分会, 2007: 28~32
- [41] 胡发贵. “和为贵”的文化传统与和谐社会建设[J]. *南京林业大学学报:人文社会科学版*, 2006, 6(1): 10~13
- [42] 钱逊. “和”——万物各得其所[J]. *清华大学学报:哲学社会科学版*, 2001, 16(5): 3~8
- [43] ALDERFER C P. An Empirical Test of a New Theory of Human Needs[J]. *Organizational Behavior and Human Performance*, 1969, 4(2): 142~175
- [44] 胡新建. 劳务关系、雇佣关系、劳动关系之辨析与建构[J]. *温州大学学报:社会科学版*, 2010, 23(3): 52~57

(编辑 桂林)

通讯作者: 于桂兰(1964~),女,吉林集安人。吉林大学(长春市 130012)商学院教授、博士研究生导师。研究方向为人力资源管理、劳动关系。E-mail:yugl@jlu.edu.cn