

● 社会学与社会工作

劳动分化、关系网络与农民工抗争的消解

——一项基于服务业劳动过程的实证研究

汪 华 熊 锐

(华东理工大学 社会学系,上海 200237)

[摘要]中国劳工的行动逻辑具有丰富的本土色彩,西方经典的劳动过程理论并不能完全解释来自中国的经验。本项研究聚焦于一个服务业企业的劳动过程。研究发现,资方以业绩为导向的管理策略促使劳动者内部之间产生竞争与分化,劳资之间的矛盾被成功转移到了劳动者内部,面对资本的剥削,劳动者表现出集体不抗争。进一步研究发现,中国社会所特有的关系网络在其中发挥着重要的作用。能够从关系网络中获益的劳动者对资方有较强的认同感,使得资方利用关系网络生产忠诚、保障稳定性以及约束不满。本项研究证实,在当代中国,特定的关系网络对农民工的抗争行动产生了出人意料的抑制性效应。

[关键词]劳动过程 农民工抗争 劳工研究 劳动社会学

[基金项目]本文系国家哲学社会科学基金项目(09CSH005)阶段性成果;同时受上海市重点学科建设项目(B501)资助。

[作者简介]汪华(1974-),男,华东理工大学社会与公共管理学院副教授,博士,主要从事劳工问题与劳动社会学研究;熊锐(1990-),女,华东理工大学社会与公共管理学院研究生,主要从事劳动社会学研究。

[中图分类号]C913.2 [文献标识码]A [文章编号]1008-7672(2016)01-0030-10

传统的马克思理论认为,资本与劳工始终是剥削与被剥削的关系,而剥削必定会引起劳资关系的紧张与不可调和,最终导致工人的反抗。然而,一个已为多数研究所关注到的现象是,当代资本主义社会中劳资关系已经发生了新的变化,工人的反抗运动骤减,也不再像马克思时代那么激烈,工人甚至产生了对资本主义生产行为的认同感。

来源于中国的田野资料同样显示,多数情况下,工作场所并没有爆发如经典马克思主义所预言的那种激烈的劳工抗争。新闻媒体热衷于抓住

罢工事件跟踪报道,从另一个角度说明这种激烈的抗争形式毕竟不是劳工回应资本剥削的行为常态。那么,我们要问的是,面对客观存在的资本剥削,劳工何以不抗争?对这一现象的分析,构成了劳动社会学和劳工问题研究领域近些年来被持续关注的话题,并形成了一些极富洞察力的解释。

一、文献回顾

劳动过程理论源自于马克思对剩余价值生产过程的揭示。劳动过程如何被组织以使得劳动力转化为劳动,是马克思主义在劳动过程研究中的

核心问题。但是,马克思对劳动过程的研究忽视了对劳动者主体性的阐释,而这也成为了后继学者的研究起点。

马克思关于劳动过程的分析大体上都是基于劳动力的付出是由强迫来决定这样的假设。资本家通过高压和专制的手段组织劳动过程,实现劳动力最大程度地转化为劳动,从而获取最多的剩余价值。但是另一方面,资本家的压榨和专制将播下工人联合起来反抗剥削的种子。工人最终将认识到自身与资本利益的对抗,从自在阶级走向自为阶级,通过革命改变现有的生产关系。^①

马克思关于劳动过程的论述,不仅奠定了其整个理论体系的基础,更成为全世界工人阶级反抗斗争的理论依据和思想武器。但是,自1960年代以来,随着科学技术、劳动生产率和工人消费水平的增长,西方国家大众消费社会兴起,以生产为基调的古典政治经济学论断不再时髦,劳动过程失去了其在马克思理论中的支柱性地位,对生产方式的批判让位于对作为一种分配方式的资本主义的批判。^②

自马克思以来的劳动过程理论发展脉络中,布雷弗曼(Braverman)占据着一个非常重要的位置。随着资本主义进入垄断时代,劳动关系发生转型,传统的劳动过程理论不能适应新的工场环境。在《劳动与垄断资本》一书中,布雷弗曼提出这样一个问题:资本如何成功地榨取工人的剩余价值?^③他指出,现代化的机械大规模生产使劳动者遭受“概念(conception)与执行(execution)的分离”,他们不再像工业革命之前的工匠那样拥有技术和对生产过程的控制,而是被现代化管理和机械生产剥离成为单纯的劳动力。^④

布雷弗曼的研究引起了极大的轰动,对社会学、历史学等诸多领域都产生了重要影响。劳动过程中概念与执行的分离,后来又被称为“去技术化”(deskilling)命题,在劳动过程理论研究领域中掀起了一场大规模的争论。

不过,在马克思和布雷弗曼这里,工人都是一个抽象的阶级概念,他们被局限在一个客观性的分析框架中,在资本主义转型中进行斗争和反抗的主体性被全面剥离。

在对布雷弗曼的批评中,大多数文献依然是在“去技术化”的框架之内讨论,而爱德华兹(Edwards, R)跳出这一框架,认为即使去技术化确实存在,布雷弗曼也仅仅关注了资本对劳动过程的控制,而没有看到工人的反抗。^⑤也就是说,更具颠覆性的问题在于:工人都到哪去了?^⑥

爱德华兹明确地将工作场所视为劳资斗争的场域。他将19世纪到20世纪间美国不同规模的公司对劳动者的控制分为前后相继的三种类型。^⑦这三种控制形式是资本主义生产规模扩大和产业冲突发生的产物,是在应对工人不断的反抗中形成的。反抗催生了新的控制,工作场所成了劳资斗争的场域。正是在反抗与控制的博弈中,工人的主体性逐渐凸显。

至此,劳动过程理论关注的焦点主要集中于资本的控制和劳工的反抗。但最新的事实是,针对资本剥削的劳工抗争毕竟不是常态。劳动领域呈现的恰恰是另一种相反的图景,工人们普遍卖力地工作着。已有研究似乎并未给予足够的关注,但这种状况已成为普遍的事实。美国社会学家布洛维(Burawoy,也译作“布若威”)通过对芝加哥一家工厂的研究发现,工人们都在非常卖力地工作,甘愿接受资本的剥削,甚至在几个月后,连他自己都不自觉地参与了对自己的剥削。布洛维发现以往的研究并不能很好地解释这一现象,由此提出了一个问题:工人为什么这么卖力地工

周潇:《关系霸权:对建筑工地劳动过程的一项田野研究》,清华大学2007年硕士学位论文,第5页。

布雷弗曼:《劳动与垄断资本——二十世纪中劳动的退化》,方生、朱基俊、吴忆萱等译,商务印书馆1978年版。

Harry Braverman, *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. New York: Monthly Review Press, 1974.

何明洁:《劳动与姐妹分化——中国女性农民工个案研究》,四川大学出版社2009年版,第8页。

Edwards, R. 1979, *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. New York: Basic Books, Inc.

闻翔、周潇:《西方劳动过程理论与中国经验:一个批判性的述评》,《中国社会科学》2007年第3期,第32页。

同,第11页。

作?通过对这一问题的研究,布洛维发现,资本主义的劳动过程在进入垄断阶段时发生了一次重要转型,劳资关系不再是赤裸裸的控制与被控制、剥削与被剥削的形态,而是有所掩饰的。工人的“同意”在劳动过程中的重要性凸显,“强迫必须有同意的组织来补充”。布洛维阐述了三种劳动者共识形成的机制:赶工游戏、内部劳动力市场和内部国家。

布洛维虽然提出工人的主体性,却仍然停留在工人作为阶级的主体性上。那些基于非阶级范畴的因素,如性别、种族和公民权等没有进入他的分析视野中。这种“阶级优先”(class first)视角遭到了后来者的挑战。布洛维之后的劳动过程研究更加注重劳动者个体性的研究,同时迈向了多样的主体性。

前述研究在解释“面对资本剥削时工人何以如此卖力地工作”这一问题时无疑极富洞察力。但一个十分值得追问的问题是,面对资本剥削,工人们何以不反抗?是什么因素造成了对劳动者抗争的抑制性效应呢?本文将一家服务业企业为例,来探讨并回应上述问题。

本研究选取的调查对象M国际美研是一家在上海市拥有三家分公司,集美容、美发和美甲为一体的综合性服务企业。公司成立于2005年,老板是四个在美发行业从业十多年的资深发型师。笔者调查所在的吴中路店(下文统称M)是该公司的旗舰店,自2011年11月开业以来,一直都能取得令人满意的业绩,至今已有500多位会员,其中尤以在沪创业的韩国太太、新加坡太太为主要消费人群。M的老板和31名员工都不是上海本地人,其中大多数来自安徽、江苏农村。课题组安排一名女性研究生在M开展了近五个月的参与式观察,期间以实习生的身份与员工一起工作、一起生活,田野调查结束后还对一部分员工和管理者进行了深度访谈,对资方和劳动者形成了比较全面的了解。

二、业绩管理与劳动分化

20世纪90年代,中国的第一代农民工大潮兴起,数以万计的农民工们为了挣得更多的收

入,纷纷涌入城市。二十年过去了,第一代农民工的子女们面临着就业的选择,他们大多选择了城市。但是课题组成员进入M之初依然对新生代农民工的年轻化而感到吃惊。M的员工半数年龄集中在16—20岁,另外一半的年龄集中在20—27岁。他们几乎是初中毕业之后即外出打工。在客人眼中的他们光鲜亮丽,从事着创造美的行业,懂得享受生活。但实际上,这些年轻的劳动者们,承受着每天超过十二个小时每周六天的超长工作时间,住在拥挤杂乱的宿舍,默默忍受着资本的专制与霸权管理,为了业绩,辛苦地奋斗着。

(一) 业绩管理与传统型统治

M按照业绩提成的方式计算工资。美容师和发型师没有底薪,工资全部由提成构成;烫染师按级别有部分底薪,A级700元,B级600元,C级500元;美发经理有500元底薪;美容经理底薪9000元,美容老师底薪8000元,她们都没有业绩提成,当月美容部业绩指标完成不了各罚1000元;大堂经理每月固定工资5000元,当月总营业额超过50万,则每增加一万元营业额提成100元;前台每月固定工资3300元。由此可见,除了前台和大堂经理,其他所有员工的工资全部来自业绩。员工有时会戏说,在M,所有的都得靠业绩说话,业绩高就怎么都行,业绩不高怎么都不行。

所以,M的员工每天拼命地创造尽可能多的业绩,一方面获得更多的工资,另一方面能让自己在店里“好过一点”。资方用这样的方式使得劳动者自愿付出尽可能多的劳动来获取自己的报酬。资本退居幕后,成功赢得并掩盖了剩余价值。当然资本也有另外的方式来刺激员工创造更多的业绩。

(二) 分组竞赛与指标管理

M自开业起就盛行一种“游戏”,将员工分成

布若威:《制造同意——垄断资本主义劳动过程的变迁》,李荣荣译,商务印书馆2008年版,第47页。

闻翔、周潇:《西方劳动过程理论与中国经验:一个批判性的述评》,《中国社会科学》2007年第3期,第34页。

Lee C.K. Gender and the Social China Miracle: Two Worlds of Factory Women, Berkeley: University of California Press, 1998.

若干组,分别选出一名组长和一名政委,组与组之间进行比赛,得分的方式是依据会员卡办理、疗程办理、会员卡充值、疗程消费和售出产品的金额加不等的分;扣分的方式是依据违反店里规章制度的情况。当月得分最高的组获胜,获胜组可获得输组的罚款和公司的奖励,罚款金额根据当月的规定执行。不仅全体员工被迫玩着这样的“游戏”,美容部内部也玩着这样的分组“游戏”,罚款的金额为每人100元或200元。除此之外,每人每个月还有一定量需要完成的指标,完成不了罚款100元,当然完成了可以获得奖励200元。

但据员工所说,惩罚每次都严格执行,奖励却很少能够兑现。所以,如果一位美容师当月没有完成指标,并且在美容部的分组和全店的分组中都在输的那一组,那么当月她的罚款就是500元,而这样的事情并不少见。

每当问起对这种“游戏”的看法,多数员工都表示不愿意玩,但是没有办法。管理者们乐此不疲地让员工参与这样的竞争,每天在晨会上都会将目前的比分进行比较,鼓励暂时领先的组继续努力,暂时落后的组要奋起追赶。店里每天都会播放一些歌曲,资方让每个组选择一首歌作为自己组的战歌。哪一组的组员成功让客人办理了会员卡或会员卡充值,这个组的战歌就会在店里响起,提醒每一个员工别人又创造了业绩。每当歌声响起,员工们就会争相询问是谁充了卡。资本以这种隐蔽的方式敦促着劳动者努力创造更高的价值。有时候临近月底,如果资方对当月的业绩不满意,就会宣布最后几天的加分变成双倍,这样原本领先的分数就会更容易超越,使得全体员工都会尽力做最后的冲刺。

(三) 劳动分化

关系,这个农村熟人社会再平常不过的人际模式,对于这些进入大城市的新生代农民工而言,却显得十分模糊。对于大多数M员工来说,在远离家乡的这个大城市,他们就像一座孤岛。而资本程式化的管理方式使得他们几乎处于一种原子化的状态,各自在自己所属的岗位上努力创造业绩,不需要互相合作,不需要互相配合,分化就在所难免。

M实行的业绩管理和分组竞赛让员工们经常处于竞争性状态。业绩与工资挂钩,就算对是否完成业绩不在乎,工资提高却是每个人都想要的,加上规定并非总是毫无漏洞,所以员工之间难免会出现摩擦。

除了劳动者作为个人发生的冲突,作为不同组的组员之间也会发生一些矛盾,导致劳动者内部的分化。由于每位劳动者创造业绩的能力不同,在分组时很难做到两边势均力敌,所以有时候分完组之后,分到实力稍强一组的员工会与另外一组的员工就哪一组最后会赢产生一些口头上的摩擦。另外,两个部门能力最强的人永远分属于不同的组,长时间的敌对状态也会造成相互之间关系的紧张。每月一次的换组使得员工之间难以建立起亲密的同盟关系,有时候在分组中建立的友情也会因为轮换而变得脆弱。一名烫染师告诉我们,他和一名发型师在一次分组中建立了比较好的关系,但是到了下个月分到不同组之后,两个人突然就不怎么讲话了。

分工明确的行业特点和资本有意制造的竞争状态使得劳动者内部分化成了单个的个体,在面对业绩压力时,他们选择了更为主动、更为卖力地工作。

(四) 更为主动地工作

就美容美发行业来说,对业绩的提升起关键作用的是能够拥有一批固定的顾客。因为一旦顾客对一个美容师或美发师满意,那么她以后都会要求同一位美容师或美发师为她服务。顾客和劳动者的信任感逐渐形成,顾客还会介绍自己的朋友给这名美容师或美发师,并且比较愿意购买他们推荐的产品和疗程。因此,美容师和美发师都很注重对自己客人的维护,对于时间较长的老客户,他们甚至会在客人生日当天送花表示祝贺。

M所在的地段并不是很繁华的地段,客人大多是会员,所有会员都有自己固定的发型师或美容师,一般不会轻易更换。对于新来的发型师和美容师来说,想要在这里生存下去会有一些难度。据店里工作时间最长的发型师说,店里一直比较缺发型师,开业至今来了很多,但是最后都因为业绩做不上去走了。成为一名合格的发型师

最少需要两年,而成为一名好的发型师则需要更多的历练。所以一名拥有可观数量固定客人的发型师不会轻易选择换工作。流动性低又追求更好生活的结果就是卖力工作。发型师飞哥向笔者表达了他的看法:

如果不是因为这边有固定的客人,换一个地方又要重新积累的话,我也早就走了,也不是说不想待在这个店,毕竟时间久了,想换个环境试试看,但是换个环境真是伤不起,没有选择。

正是明白客人对于自己的重要性,劳动者们都很注重客人的维护和扩展。客人的维护就要求劳动者在店里店外都很注重跟客人保持良好的关系,包括服务时热情友好的谈话和聊天软件上的定时交流。一般客人需要做什么项目会提前预约,发型师和美容师都会留出时间给客人,如果想要预约的时间刚好是休息天,他们会心甘情愿地到店里加班,因为他们认为大单总是不期而遇。

美容美发行业的客人并不像餐饮业那样有着固定的消费时间,有时候一整天都没几个客人,刚好休息天去加三个小时班赚到的工资就相当于两天甚至更多天赚到的工资。有一次,一个美容师休息天去加班做身体项目,做了两个小时,最后客人在会员卡里充值了两万元,折算后美容师的工资是960元,大家纷纷羡慕她这次的加班非常值得。因此,为了客人的维护和可能的意外收获,劳动者们对于在休息天加班欣然接受。至于客人的扩展,则对新来的劳动者比较重要,而技术则是他们能够吸引客人的重要因素。10名美容师中有6名学习美容都不到一年,技术掌握还不纯熟,为了能提高自己的业绩,增长工资,她们经常利用一周仅有的一天休息时间去店里练习。

M是一家美容美发综合店,美容部的客人相对美发部少,同时为增加竞争优势,资方推出了洗头送十五分钟按摩的服务,所以美容师负责美发部洗头的服务,美容部有客人了才去做美容项目。对于新来没有固定客人而技术又不熟的美容师,她们大多数时间都在美发部洗头,一次洗头 and 按摩服务加起来只能提成6元。技术熟练的老员工则经常在美容部做项目,很少会给客人洗头,提成也非常高。所以,美容师都想尽快学会美

容项目,可以不用整天洗头累得腰酸背痛手抽筋却只赚一点点工资。但是她们在上班时没有机会练习,只能利用每周一天的休息时间加紧练习。经过了六天每天超过十二小时的工作,在难得的休息天,年轻的劳动者们需要放弃外出游玩、看电影、逛街、与朋友聚会等娱乐活动,选择到店里练习,这并不容易,但是她们仍然愿意。

当笔者问一位刚来店里没有多久的徐州籍姑娘为什么休息天还要去店里练习时,这位被访者说道:

不去不行啊,你看我天天在外面洗头,累得半死,每个月两千块都没有,够干什么啊。你看丽丽她们,一天做几个客人,一个月至少也有五六千。要是你,你想在外面(美发部)还是在里面(美容部)?

当劳动者们想尽办法提高业绩,结束一天超长时间的工作之后,等待着他们的是狭窄拥挤没有阳台的集体宿舍、排队洗澡、午夜后入睡、第二天重复的生活以及月底银行卡上不多但在增加的余额。

由于服务业劳动的情感性特点和美容美发行业不固定的消费时间,付出更多的情感和延长工作时间成为劳动者自我剥削的主要表现。无论是在面对新客人时的热情微笑服务,还是对老客户定时的情感联系,或是在休息时间工作、练习,在资方的规训下,劳动者卖力付出更多的情感、精力和时间,以获得消费者的满意,创造更多的业绩。

三、自我加压:一种员工自我剥削机制的形成

资方以业绩为导向的管理策略造成劳动者内部之间产生竞争与分化,劳资之间的矛盾被成功转移到了劳动者内部。基于对业绩管理的认同,一种自我剥削机制因此而形成。面对资本的剥削,劳动者表现出集体无抗争。

(一)对业绩管理的认同

在服务业领域,资方用业绩管理模式成功地将资方与员工之间的矛盾转向了劳动者内部。业绩高的劳动者被资本塑造成这种管理方式正确的最好证明,“做多得多”的观念普遍被劳动者认同。较高的业绩所获得的高工资和工友们羡慕的

眼光,使得业绩领先者更加认同这种管理方式。在获得劳动者对这种管理方式认同的基础上,资本发展出了指标制定和分组竞赛。虽然大部分劳动者对于资本这种业绩至上的管理方式很反感,但是当在资本的强制下业绩得到了提升,工资有了增长之后,当业绩的提高得到了资本的另眼看待之后,他们慢慢接受了这种管理与竞争方式。有些在 M 工作时间不长的员工告诉笔者:

刚开始觉得什么都靠业绩说话挺不好的,感觉把我们当成赚钱的机器一样,但是后来也习惯了,可能他们觉得这样可以鼓励我们吧,再说分组比赛也不可能一直输,所以还好。

一位发型师表示为了完成指标和赢得分组竞赛的胜利虽然很辛苦,但是这些同时也是自己创造的业绩,也就是工资,自己也有好处的。

保证业绩管理顺利实施的是严厉的惩罚措施和有限的奖励措施。M 实行以罚为主以奖为辅的奖惩机制,针对日常行为规范和服务规范的罚款项目多达数十条,但是奖励就只针对完成了当月指标和在当月的分组竞赛中获胜的员工。不过,大多数员工很多时候都完成不了当月的指标,而且对于奖励的执行情况也明显低于处罚情况,有员工表示经常完成了指标但没有奖励。面对严格的惩罚制度所产生的高额罚款,有些对完成指标和赢得竞赛都不在乎的劳动者有时候也会想办法增加一点业绩。严苛的奖惩制度也使得劳动者渐渐形成了对这种管理方式的认同。

(二) 内部劳动力市场与员工的自我加压

布洛维对于工厂中自我剥削机制的形成阐述了三方面的原因:计件工资制、内部劳动力市场和内部国家。在布洛维那里,内部劳动力市场主要是指岗位的流动和对资历的回报。M 内部的岗位流动性很低,可供流动的岗位较少。M 的人员结构主要分为管理层和普通员工,管理层包括老板、美容部经理、美容老师、美发部经理和大堂经理,其他都是普通员工,也就是说,可供普通员工流动的岗位只有三个经理和一个美容老师的岗位,而经理没有可供内部流动的岗位。技术等级的晋升是普通员工唯一可以流动的去向。前面已经提到,员工按技术分为不同的等级,虽然提成

计算方式没有差别,但是发型师级别越高剪头发的价格越高,同时高级别的发型师还有机会享受公司出资的技术培训,烫染师的底薪随级别升高而增加,美容师级别越高代表掌握的技术越多,同时级别的提升也意味着固定客人的增多和吸引新客人的能力增强,而客人的增多就意味着工资的增长。前面提到 M 还没有实行年资制度,所以其内部劳动力市场体现为技术等级的流动。

根据员工的工资表和日常所做工作来看,低技术等级意味着低技术含量的工作和低工资收入。鉴于此,员工们都会利用空闲时间积极练习技能。笔者曾见过一位 D 级烫染师在周一客人较少的时候练习了三个小时烫发,希望可以尽快升级成 A 级烫染师。除了三位 A 级美容师,其他美容师都轮流利用下班时间和休息时间练习。一个美容师告诉笔者,现在的美容老师三年前刚来的时候是零基础,她就连续几个月每逢休息天就到店里练习,后来技术和能力都提升了很多,所以升为美容老师了。这个成功向上流动的例子给了很多美容师动力,虽然她们向上流动的机会只能是美容老师辞职,但是毕竟技术进步带来的高收入是毋庸置疑的,所以年轻的劳动者们甘愿放弃唯一的休息时间,以换得收入的不断增加。

四、关系网络与农民工抗争的消解

很多学者对于“关系”在流动人口的流动、工作和生活等方面所起的作用进行了研究,对于“关系”在劳动过程中的作用却鲜有论述。关系并不是以找到工作为终结。农民工带着关系进入了工作现场,这些关系以及其中蕴含的价值和文化形塑了控制与反抗的特殊机制和策略,从而演绎着与西方背景下的工厂迥然不同的工厂体制和生产过程,并且再生产了特定的意识、结构和行动。

据课题组成员在 M 做田野的五个月期间,虽然没有集体性的罢工,但一些不满与怨愤依然在年轻的劳动者当中不时地流露出来,甚至有一两

闻翔、周潇:《西方劳动过程理论与中国经验:一个批判性的述评》,《中国社会科学》2007年第3期。

位辞职者与老板发生了肢体冲突。不过,客观地说,上述基于不满而产生的不同形式的抗争,在M并不普遍。多数情况下,资本与劳动之间相安无事。

为什么会这样呢?经过课题组几次分析与讨论,最终一致认为,一种基于地缘、亲缘与业缘的关系网络,在这个场域里发挥着消解不满与抗争的潜在效应。

除四个老板外,M还有31名员工(此处数据仅来自吴中店,不包括莲花、古美两个分店),美容部12人,包括1个美容经理,1个美容老师,10个美容师;美发部14人,包括1个美发经理,1个创意总监,1个总监,2个首席发型师,3个高级发

型师,6个烫染师;美甲部1人;大厅3人,包括1个大堂经理,2个前台,清洁阿姨1名。

在普通员工中,15人与老板或管理层有直接或间接的关系,如图1所示。其中,5名与老板或管理层有亲属关系,3名与其中一个老板是共事多年的朋友,且其中2人拥有公司股份,2名是老板朋友的亲属,1名是老板亲属的同学,1名是老板妻子的同乡,3名是由老板的熟人介绍来工作。其他12人中,4名工作时间已达三年,8名工作时间不到半年。由此可见,大部分人都存在于由先赋关系编织的关系网中,而且工资高的劳动者集中在前19名劳动者中,带到劳动过程中的先赋关系产生了一定的作用。

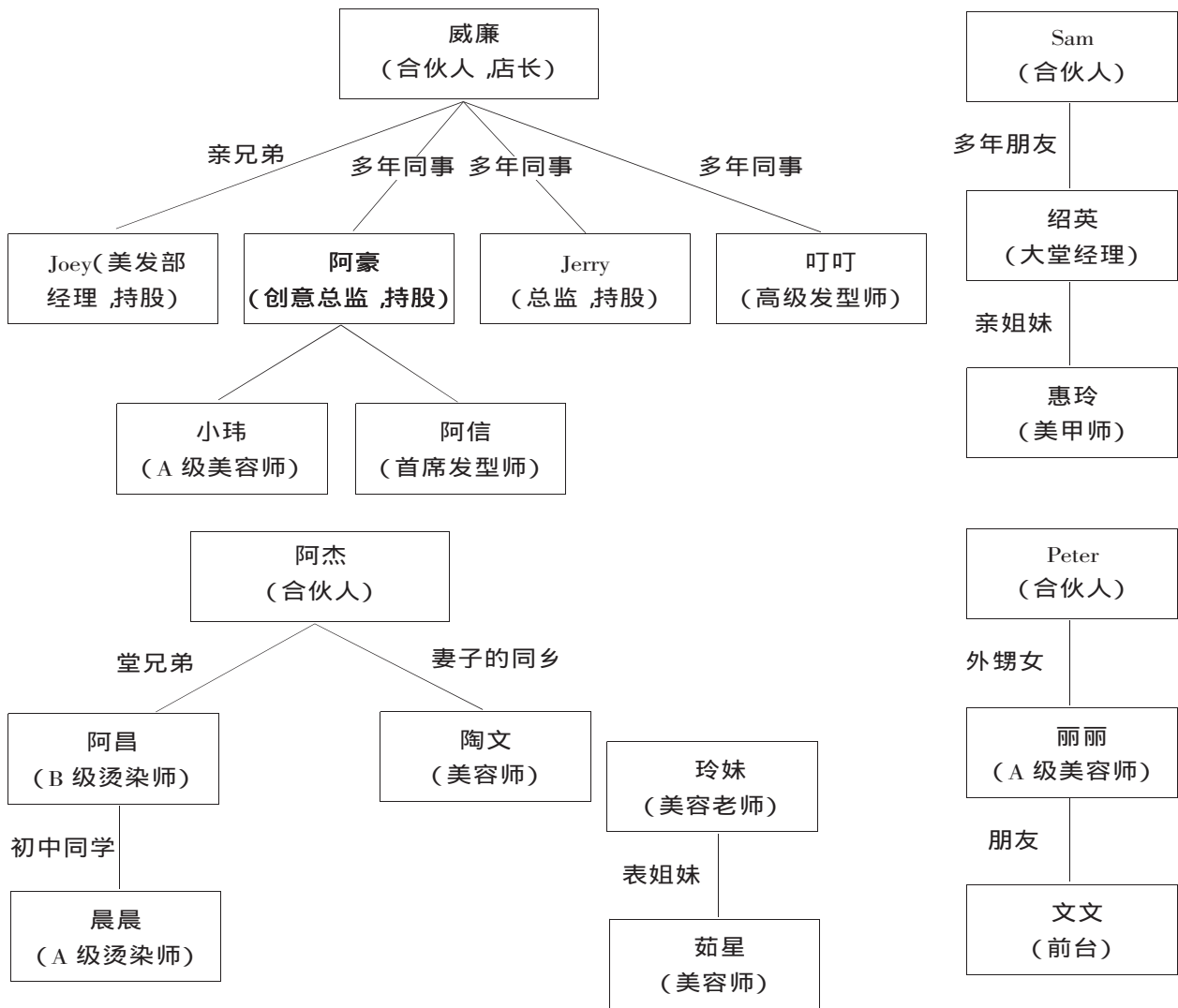


图1 M店内部关系网络图

以上关系图是笔者所知晓的情况,是否有其他遗漏尚不清楚。图中涉及员工 15 名,另有两名烫染师也是通过熟人介绍来的,所以涉及先赋关系的员工是 17 名。剩下的 14 名员工中,除去 1 名美容经理和 1 名清洁阿姨,还有 12 人。其中 4 人工作时间较长,有三年左右,鉴于服务业业绩的来源主要是老客户的积累,所以拥有老客户数量较多的员工工资一般比较高,也受管理者重视,对工作的认可度比工作时间不长的员工高。而且,这些老员工如果换新的地方则需要重新积累老客户,工资在一段时间内不会高于在 M,考虑到离职的成本较高,老员工一般不会轻易与管理者发生冲突。还有另外 8 人工作时间较短,从三个月到一年不等,平时的业绩不高,管理者对于这些员工的态度比较强硬,员工如果对于规定有不满而与管理者争论,得到的回复一般就会是:愿意做就做,不愿意做走人。

由图 1 可以看出,每个部门中的核心人物都加入了这张关系网。美发部经理以及业绩高的总监、首席发型师和高级发型师都与威廉有关系,两名烫染师与阿杰有关系,还有两名烫染师是通过熟人介绍来的;美容部业绩最高的两个美容师,一个是 Peter 的外甥女,一个是持有 M 股份的阿豪的小姨子;大堂经理与 Sam 是好友。

以上分析了超过一半的员工都处在与管理者千丝万缕的关系中。以往其他个案的证据显示,通常带领劳动者反抗资方的应该是在劳动者中有一定影响力的人,这样的人一般是工作时间较长、技术纯熟且有一定威信的人。在 M,这类人主要是高级别的发型师和工作时间长的美容师。但是,这些人几乎都与资方有着或近或远的地缘、亲缘或业缘关系,对资本保持着一定的忠诚与认同,不太可能直接对抗资本。而他们的认同也同时自然潜在地引导、强化着新进员工对资方控制的认同。一位受访者私下和笔者说道:

没有人会愿意带头向领导反应问题的,阿豪、Jerry 和 Joey 算是有能力的人,但是他们都是股东,不会带这个头。

从访谈资料可以看出,劳动者很容易向能力强的人看齐,而这些能力强的人多数是美发部总

监级别以上的人。劳动者认为,能力强的人加班没有怨言,他们也不应该有怨言;能力强的人不向老板反映问题,他们也没有必要向老板反映问题。一来他们的业绩通常不高,缺少与管理者谈判的资格;二来如果不能形成集体的抗争,单个的反抗往往很容易就被管理者压制下去。能力强的人被劳动者赋予了领头的作用,但是能力强的人通常与管理方有着千丝万缕的关系,自然不会充当带头反抗的角色,相反有时还会起到维持和谐稳定的作用。

在休息间,有时候有的员工会有一两句抱怨管理者的话,Joey 都会笑着安慰几句,“这都是小事”、“凡事多站在对方的立场上想想”之类的话是他经常会说的。

刚进入田野调研的时候, Jerry 有一次告诉笔者他到这边来上班是因为跟这里的老板很熟,是“过来帮忙的”。或许是这个原因,从来没有听 Jerry 抱怨过公司的制度和管理者。有一次笔者问他对于分组竞赛的看法,他说他觉得没什么,反正创造的业绩也是自己的工资,对自己也有好处。Jerry 每个月工资在 8000 元左右,他说 M 这边的地理位置不太好,他的很多朋友在别的比较繁华的地段每月工资都有一万。当笔者问他为什么愿意一直待在这里,他又说到了是“过来帮朋友的忙”,不能哪里工资高就往哪里跑了。可见,特定的关系纽带在一定程度上强化了劳动者对于管理者的忠诚。

先赋关系同时也使得劳动者在工场中的地位有所不同,而这种地位的不同也为其他劳动者所认可,从而起到了约束不满的作用。丽丽是 Peter 的外甥女,在 M 已经三年,技术也比较娴熟,平时业绩很高。但是她的性格有一些“任性”,这是店长威廉说的。丽丽服务客人的时候不会像其他美容师一样很热情,也不会很卖力地游说客人充卡,她的很多老客户也已经习惯了她的工作方式。威廉对于她的服务方式没有过多的指责,只是以一种家长式的温和方式进行告诫。在开会提到热情服务的时候,会先表扬丽丽“独特”的服务方式也能博得客人的好感,顺带提一下热情也是必要的。对于丽丽违反店里的一些规定,大堂

经理也会很宽容,比如进入收银台里面、不坐在前面迎客而躲在休息间、假借美容部有客人不去为客人按摩洗头等等。其他美容师对此颇有怨言,但是她们将此归结为丽丽和老板是亲戚,这是她们比不了的,所以也只能认了。之所以说管理者和其他劳动者对待丽丽的态度受先赋关系影响较大,是因为另外一位业绩与丽丽相差不大的美容师并没有受到如上的待遇。

就笔者做田野调研的感受来说,这些先赋关系在店里并不是秘密,大部分人都知道这些关系。而处在部门核心位置的员工几乎都与管理者有着或地缘、或亲缘甚至业缘的关系,他们一方面保证公司能够始终正常运转,另一方面也帮助资方规训其他的劳动者。

地缘与亲缘等先赋关系被劳动者带到了劳动过程中,这些先赋关系有利于劳动者技术的提升与自身利益的增长,由此培养了其对资方控制方式的认同与服从,而这些劳动者所具有的技术威信又被资方利用来驯服新的劳动者。因此,虽然劳动者的工作时间长,工资水平不高,居住环境差,但是工作现场依然井然有序,劳动者集体无抗争。

四、结语

一个被多数人所接受的观点是,关系网络可

极大地促进工人的内部团结,并有助于提升农民工的抗争意识和抗争能力。但反面的证据同样存在,即关系网络在有的情况下却能有效消解农民工抱团行动。本文通过对一个服务业的个案研究发现,特定的关系网络对农民工的抗争行动产生了出人意料的抑制性效应。

本研究揭示,关系网络在不同的情境下对于集体行动的作用,呈现出极具多样化的图式。多数研究认为,关系网络有助于形塑集体行动的共识,并有助于放大集体不满与愤慨,在法不责众的心理预期下,关系网络能够有效地提升集体抗争的能力。

但一个可能被忽略的事实是,关系网络在有的情况下却能有效消解农民工抱团行动。关键的中间变量是,这些关系网络在哪个维度上被建立?是员工之间横向维度上的关系,还是员工与老板之间纵向维度上的关系?如果这种基于地缘、亲缘或业缘的关系网络是在劳动者之间建立,则上述判断自然能够成立;但如果这些关系是存在于劳动者与资本方,这种纵向维度上的地缘、亲缘或业缘关系,却能够有效地帮助资本发挥对劳动的控制。本研究即证实,在当代中国,特定的关系网络对农民工的抗争行动产生了出人意料的抑制性效应。

(责任编辑:徐澍)

Labor Differentiation , Network of Relationships and Digestion of Migrant Workers' Struggle : An Empirical Study Based on the Labor Process of Service Sector

WANG Hua , XIONG Rui

(Department of Sociology , East China University of Science and Technology , Shanghai 200237 , China)

Abstract: This study focuses on a labor procedure of a service enterprise. Studies have shown that employers performance-oriented management strategies to promote the differentiation between internal compete with workers , the contradictions between labor and capital was successfully transferred to the internal workers. Faced with the exploitation of capital , workers do not exhibit collective protest. Further study finds that the unique Chinese social network of relationships plays an important role. Workers who can (下转第 45 页)

Three Analysis Dimension of Social Work in Innovating Social Governance System

WANG Yang

(School of Public Policy & Management , Tsinghua University , Beijing 100084 , China)

Abstract: Subject and object , value and mechanisms constitute the three dimensions of the theory of social work in innovating social governance system. The subject include social work agencies and social workers , and the object include two levels of social services system and social relations system. The main value is to coordinate multi-subject relations and promoting service-oriented government construction , promote social equity and justice. The mechanism operates through the institutional embedding (partnership with the government) , the economical embedding (the effective mobilization of internal and external resources) and social embedding (construct rich social capital).

Key words: social work ; social governance innovation subject and object ; value ; mechanism

(上接第 29 页) shanty settlements exist as an important part of city community for a long time and transfer gradually into the standard city community under the promotion of the urban government. The stigma of modern Shanghai shanty settlements has a direct bearing on their contradictory urbanism and the contradictory mentality of the urban group in handling the problems coming out from the poor communities within the city.

Key words: shanty settlements ; urbanism ; poor community ; stigma

(上接第 38 页) benefit from networks of employers have a stronger sense of identity , so that employers use networks produce loyalty , stability and security constraints dissatisfaction. This case study confirms that in contemporary China , a specific network of relationships has had a surprising inhibitory effect on the protests of migrant workers.

Key words: labor process ; protest of migrant workers ; studies of labor ; sociology of labor