

以下資訊由曼徹斯特培訓及顧問中心廖明珠小姐整理並提供。
本文只供讀者作一般參考，不構成法律責任。

如何預防員工與公司公開抗衡？

近年，香港不但政治環境持續惡化，僱傭關係也越見緊張，勞資事件此起彼落，較受注目的個案包括：連鎖快餐店員工投訴公司扣減飯鐘錢、教車師傅不滿微薄薪金及不平等合約條款堵路抗議、碼頭工人爭取加薪罷工 40 天、巴士司機投訴公司對他們進行全程攝錄、心臟名醫不滿突然被封刀、空中服務員及其他行業僱員追討假期薪酬、員工在離職日在公司車上襲擊同事...等，其餘較「輕微」的僱傭事件更是多不勝數。

由於社會日益開放，互聯網、電郵、Whats App 的應用日趨普遍，傳媒、政界人士同普羅市民接觸日漸緊密（例如：很多傳媒都有報料熱線、電台有 Phone-in 節目；工會、議員亦提供各類溝通平台），如果公司內部未能有效處理員工的抱怨，員工隨時可以公開聲討，這彷彿已成全球的趨勢，這是僱主必須面對的現實。僱主與其慨嘆「時移世易、現今僱員動不動就投訴」，倒不如及早正視員工關係，預防危機。

良好的僱傭關係是和諧社會的基石，僱傭關係惡化至一個程度，就會演變成社會矛盾。近年，在外國、內地，不時有員工圍堵公司要求改善待遇、被炒的員工返回舊公司進行報復、襲擊舊同事、甚至殺人等，時有所聞。冰封三尺非一日之寒，這些事件值得我們警惕。

面對員工的抱怨，假如公司的做法是源於合理的政策，或有真正的困難等，應與員工坦誠溝通，解釋原因，並提出協商的方案。如公司的政策有不完善之處，絕不應為面子而堅持，而應及早檢視和修訂。

例如，某隧道建築公司對遲到的工人超額扣薪，公司的目的可能是想規範員工的考勤問題，但《僱傭條例》訂明公司對缺勤的員工，只可以按比例扣除工資，公司的做法雖可理解，卻是違法的；該公司亦可能因為趕工，要求工人留在管道內吃午膳，這也可能違反《職業安全及健康條例》，也很容易令員工患上《僱員補償條例》下的職業病。工人的不滿結果在傳媒曝光，但公司反應迅速，很快便與員工達成協議，改善條件，避免了公開罵戰等雙輸的局面，實屬明智之舉。

很多時，我們發現，員工（特別是基層的僱員）的期望其實很卑微，只是求安穩的三餐一宿，及受到基本尊重而已。例如，我們曾經為一家公司進行過一個員工意見調查，結果顯示，員工不外乎希望管理層能改善嚴重的加班情況、在寒冷的天氣下能為戶外工人提供較厚的外套、及在酷暑的月份容許員工定時進戶內休息等。這些都是合理的訴求，公司只要有決心地逐步解決問題，員工是會明白和感受到的。

要預防員工公開與公司抗衡，我有以下幾點建議讓僱主參考：

1) 首先，僱主如何看待僱傭關係，其取態是非常關鍵的。僱主不應純粹將員工視為賺錢工具，應視他們如合作伙伴，給他們合理回報，互惠互利；

2) 公司制訂政策時，例如：關於工時、午膳時間、考勤、惡劣天氣、行為守則等，應與員工磋商，聆聽他們的意見，政策方具備認受性。僱主亦要確保工作環境安全健康、管理措施人性化，例如：員工須連續工作及候命 36 小時、沒有常規的午膳時間、最多每兩小時去洗手間一次、在前線連水也不能喝...等等，就不合理，也可能涉及歧視；

3) 僱主應建立有效的溝通、申訴渠道，讓員工有表達的空間；當有申訴個案出現時，僱主應委派適當的人選，作出認真、及時、專業及保密的處理，盡力解決事件。提出申訴的員工並非洪水猛獸，反而他們是敲響警號的人，可能協僱主避免了更大的危機；

4) 整體來說，僱主應建立愉快、開明的工作文化，提升員工對公司的歸屬感。僱主可定期舉辦一些溝通會或文娛活動，例如旅行，週年聚餐，讓員工有機會輕鬆一下，與同事建立感情，也可以邀請家屬參加，達到聯誼和平衡作息的目的。

當然，要建立良好的員工關係，上司及員工本人也擔當著重要的角色。上司應經常與下屬保持聯繫，關心他們的工作情況，提供清晰的指引、充份的支援；如果下屬偶然犯錯，上司應體諒並提供協助；下屬工作做得好，上司應加以讚賞。員工最重視的除了薪酬福利之外，也很希望得到上司的認同和欣賞，這是放諸四海皆準的道理。

而員工方面，應尊重公司的合理守則，準時上班，努力工作，遇到疑難應及早與上司討論。員工如感到受僱主／上司不公平對待，可通過公司內部、或政府部門（如勞工處）、法定機構（如平等機會委員會）等提出保密的投訴。員工公開與僱主對抗，其實對他們也構成一定的壓力，也可能影響他們在公司內的前途或尋找新工作的，因此員工應適當考慮這些影響，作出理性的決定。

員工關係是一條崎嶇的路，但只要各司其職，衷誠合作，共同建立愉快的工作環境，是可以為社會、機構、家庭以致個人，帶來很豐盛的裨益。