

## درک جامعه‌شناختی رابطه‌ی مناسبات کاری و انسجام اجتماعی در محیط

مه‌دی حسین‌آبادی<sup>۱</sup>

### چکیده

**هدف:** روابط کار صنعتی همواره درگیر تنش‌های مختلفی بوده است. بررسی این رابطه‌ی تنش‌آمیز در بنگاه‌های اقتصادی زمینه‌ای برای شناخت وجوهی از وضعیت انسجام اجتماعی در جامعه‌ی ایران است. این تحقیق با هدف بررسی وضعیت روابط کار و انسجام اجتماعی در بنگاه‌های اقتصادی انجام شده است. **روش:** روش به کار گرفته شده در این تحقیق، روش ترکیبی است.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان می‌دهد که تنش و اختلافات کارگری و کارفرمایی و رشد قراردادهای موقت و متعاقب آن، افزایش سهم نیروی کار قراردادی انسجام اجتماعی را تهدید می‌کند. احساس بی‌ثباتی و تبعیض فزاینده و وجود محیط پرتنش کار به رشد احساس بیگانگی نیروی کار با منافع بنگاه منجر می‌شود. همین احساس در میان کارفرمایان نیز به صورت دیگری ایجاد می‌شود. به علت ضعف نهادهای حل اختلاف و تشکل‌های کارگری و کارفرمایی، اختلافات می‌تواند به سرعت تبدیل به تنش شود.

**نتیجه:** روابط کار در ایران به‌نحوی سازمان یافته است که به کاهش و سست شدن انسجام اجتماعی کمک می‌کند. کنش‌های دو طرف که بر مبنای پیگیری و به حداکثر رساندن منفعت شخصی و گروهی سامان یافته است، اصل روابط کار منعطف زمینه‌ساز انسجام اجتماعی را نقض می‌کند. در این رابطه به جای اینکه هر دو طرف بخشی از منافع خود را معطوف به طرف دیگر کند تا منافع مشترک را به حداکثر رسانند و درصدد به حداکثر رساندن منافع خود باشند؛ پدیده‌ای که به آن تنش و تضاد در روابط سازمانی و صنعتی گفته می‌شود، انسجام اجتماعی در محیط کار را با چالش مواجه کرده است.

**واژگان کلیدی:** روابط کار، اختلافات کارگری و کارفرمایی، انسجام اجتماعی

## ۱. مقدمه و طرح مسئله

بررسی مسائل روابط کار صرفاً منوط به بررسی رابطه اقتصادی در محیط کار نیست؛ بلکه تصور افراد، گروه‌ها، کنشگران گوناگون و وضعیت ساختاری و نهادی بر طرز تلقی و نگرش طرفین تأثیر خواهد گذاشت. دریافت ساده‌انگارانه از وضعیت روابط کار در ایران بدون شناخت ماهیت این رابطه به‌عنوان مسئله اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی و نگاه صرف اقتصادی به این رابطه سبب عدم شناخت صحیح این مسئله گردیده است. روابط کار به‌عنوان یک وضعیت اجتماعی بخشی از چشم‌اندازها و واقعیت‌های اجتماعی اهداف و ابزار کنش جمعی است. شکاف عمیقی بین تشخیص و شناخت مسائل روابط کار در عرصه و فعالیت علمی و اجرایی وجود دارد. از این‌رو، روابط کار را می‌توان از زوایای گوناگونی بررسی نمود. مسائل روابط کار را می‌توان نوعی نابهنجاری اجتماعی و ناشی از عدم جامعه‌پذیری بدانیم و بررسی کنیم که آیا فناوری، تراکم جمعیت و عدم عرضه و تقاضای نابرابر نیروی کار سبب وضعیت کنونی روابط کار است یا خیر. یا آن را حاصل عدم وضع مناسب و اجرای دقیق قوانین و مقررات تعریف کنیم که می‌تواند سبب بی‌هنجاری، ستیز، تضاد یا عدم کنشگری اجتماعی شود، یا اینکه بی‌ثباتی اجتماعی و عدم انسجام در محیط کار را حاصل بی‌سامانی وضعیت جامعه و حاصل فشار اقتصادی- اجتماعی بر افراد که موجب ناپایداری و عدم تعادل نظام اجتماعی و عدم انسجام بدانیم؛ هرکدام بررسی جداگانه‌ای می‌طلبد. بی‌شک منافع متفاوت در محیط کار تضاد ارزش‌ها را میان کارگران و کارفرمایان ایجاد و وضعیتی را بیان می‌کند که با ارزش‌های برخی از گروه‌های غالب سازگار نیست و می‌توان علت ریشه‌ای آن را در تضاد منافع و به‌تبع آن ارزش‌ها دانست. شکل‌گیری روابط کار و انسجام اجتماعی در محیط کار، رقابت و برخورد میان گروه‌ها هم اثر مثبت و هم اثر منفی دارد که تضاد بین گروه‌های مختلف زمینه‌ساز انتظارات بی‌هنجار و عدم ارزش‌گفت‌وگویی اجتماعی را انعکاس می‌دهد. با نگاه انتقادی به وضعیت روابط کار می‌توان گفت رابطه کارگر و کارفرما حاصل استثمار طبقه کارگر توسط کارفرما است. در اینجا شدت و چگونگی سلطه، تضاد طبقاتی و آگاهی طبقاتی کارگران از وضعیت خود که در اثر تغییرات وسیع در اوضاع اقتصادی و وضعیت کارفرماها و صنایع حاصل شده است را حاصل رشد سرمایه‌داری می‌دانند. در دنیای سرمایه‌داری کنونی با مدرن‌شدن صنایع و افزایش حجم نیروی کار، منافع متضاد در محیط کار ایجاد شد. این اختلاف منافع در محیط کار امری طبیعی بوده است؛ اما کنشگران متفاوت در محیط کار به‌دنبال بهره بیشتر از منافع موجود در کارگاه یا در سطح کلان‌تر اقتصادی و بازار کار هستند. این اختلاف زمانی به تضاد در محیط منجر می‌شود که هرگونه منافع فردی یا جمعی بدون در نظر گرفتن منافع دیگر دنبال گردد. این امر انسجام در محیط کار را با چالش، نابهنجاری و عدم بهره‌وری منجر خواهد کرد.

تغییر نگاه به رابطه کارگری و کارفرمایی از رابطه صرف اقتصادی به رابطه اجتماعی- اقتصادی

سبب شد تا با وجود تأکید جامعه‌شناسان مارکسیست به اقتصاد، مقوله اقتصاد اجتماعی در این رابطه اهمیت یابد؛ برای مثال، گیدنز در تئوری ساختمندی خود تلاش کرد شرح دهد چگونه روابط اقتصادی به ساختارهای اجتماعی غیراقتصادی مبدل می‌شود. او میان دو شکل از ساختمندی طبقاتی تفاوت قائل شد. اول ساختمندی واسطه‌ای که بازار و سیستم ساختاریافته روابط بازار را به همدیگر ارتباط می‌دهند. دوم ساختمندی نزدیک یا فوری که عوامل بومی شده‌ای است که روی تشکیل طبقه تأثیر می‌گذارد و به آن شکل می‌دهد (گیدنز، ۱۹۹۰: ۱۰۵).

این ترکیب عوامل ساختمندی واسطه‌ای و نزدیک، اگرچه نسبت به خود و هر نوع نابرابری پاسخ مستقیمی دریافت نمی‌کند؛ اما ساختار طبقاتی را آن‌چنان به جلو می‌برد که به خودی خود از نظر درونی در مسیر الگوهای منظم، کاملاً متمایز باشند. بنابراین ساختارهای طبقاتی یا قشربندی به تحلیل تجربی نیازمند است و نمی‌توان آنها را از گروه‌های خاص مربوط به شرایط اقتصادی، خواه مالکیت یا روابط اقتداری اخذ و ارائه کرد (کیت گرینت، ۱۳۸۲: ۲۱۶).

## ۲. روابط کار

روابط کار صنعتی در هر جامعه نظامی متشکل از اجزای مختلف و به هم وابسته است که این اجزا همراه با ارتباطاتی که بین خود و با محیط خویش برقرار می‌کنند، نظام روابط کار صنعتی را در یک کشور به وجود می‌آورند. روابط کار صنعتی نظامی چند بعدی است که تحت تأثیر عوامل متعدد و گوناگون از قبیل عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فناورانه، فرهنگی و ایدئولوژیک قرار دارد و به همین دلیل پیچیدگی‌های خاصی دارد. براساس نظریه سیستمی روابط کار، مانند هر سیستم دیگر دارای چهار عنصر اصلی است: برون‌داد این سیستم قوانین و مقررات، درون‌داد آن خواست طرف‌های ذی‌نفع، فشارهای محیط سیاسی و ایدئولوژیک و فرایند آن مذاکره، گفت‌وگوی اجتماعی، توافق، پیمان‌های جمعی و تنظیم است و بازخورد آن واکنش‌های محیطی مرتبط با عملکرد قوانین حاکم بر روابط کار است. نظام روابط کار ماتریسی از شرایط سیاسی اقتصادی خاص هر کشور است که روابط کارگر و کارفرما را احاطه کرده است. هرگونه تصمیم‌گیری و تنظیم روابط کارگر و کارفرما در این نظام تابعی از شرایط سیاسی اقتصادی و اجتماعی است. بر این اساس، تأمین حقوق کارگر و کارفرما مفهومی مطلق نیست و طبعاً متأثر از ویژگی‌های محیطی است که به این روابط شکل می‌دهد؛ زیرا نظام روابط کار در هر جامعه منعکس‌کننده شرایط محیطی آن جامعه است (میرسپاسی، ۱۳۶۸: ۴۵۸).

روابط کار عرصه تقابل، تضاد و گفت‌وگوهای اجتماعی است؛ میدان کنشی است که به‌طور اجتماعی برساخته شده است و در آن عاملانی با منافع متفاوت به چانه‌زنی می‌پردازند تا بهتر و بیشتر به مبادله و منافع دسترسی یابند و روابط نیروی موجود را حفظ یا دگرگون کنند. کنشگران اقتصادی - اجتماعی

در محل کار دست به کنش‌هایی می‌زنند که نتیجه‌بخش بودن آنها به موقعیت‌شان در میدان، یعنی در ساختار توزیع ثروت و قدرت بستگی دارد و نیروهای متضاد با بررسی موقعیت خویش و رقیبان خود اطلاعات و ساختار شناختی خود را تشکیل می‌دهند که مجالی برای آزادی عمل آنها فراهم می‌کند. رابطه میان مدیران و کارکنان پیوسته بین واقعیت و هنجارها در نوسان است و گاهی اوقات مرز میان واقعیت و هنجارها به هم می‌ریزد. محیط کار به‌شیوه نسبتاً ثابت حول یک تضاد سازمانی (تضاد میان کارگران و کارفرمایان یا نمایندگان آنها) سامان یافته است و نمایندگان یا کنشگران فعال حوزه کار در وضعیت ثبوت اقتصادی قاعداً در پی آن هستند تا بازنمودی از روش درست روابط، گفت‌وگوی اجتماعی و چانه‌زنی را برقرار و نهادینه کنند؛ روشی که منطبق با منافع گروه‌های خود یا بنگاه اقتصادی باشد. این بنگاه‌ها نقطه مرجع برای فعالان حوزه کارند که در هر حال باید فعالانه یا منفعلانه جایگاه خود را در آن مشخص و آنها را وادار کنند تا برای افزایش بهبود وضعیت کلی خود تلاش نمایند یا از موقعیت مستقر خویش در بنگاه اقتصادی دفاع کنند یا آن را ارتقا دهند. بی‌شک منافع بنگاه به این رابطه گره خورده است و کنشگران را به سمتی سوق می‌دهد که هدف آن استمرار یا تقویت منافع و گروه‌های خود یا در نهایت، منافع بنگاه است.

شکل دیگر گفت‌وگو و ارتباط کارگر و کارفرما چانه‌زنی با دولت است. رقابت بین گروه‌ها بر سر استفاده از قدرت دولت - خصوصاً بر سر وضع و اجرای قوانین و مقررات و منافع و بر سر امتیازاتی صورت می‌گیرد که مداخله‌های گوناگون دولت به بار می‌آورد. کنشگران مختلف ضمن تلاش برای به دست گرفتن قواعد بازی می‌توانند از سرمایه اجتماعی خویش برای فشار آوردن بر دولت استفاده کنند تا قانون و قواعد را به نفع خود یا گروه‌های خود تعدیل کنند. آنچه روابط کار صنعتی نامیده می‌شود، در حقیقت کلیت رابطه میان کنشگران مختلف و تعاملاتی است که در قالب تضادهای مستقیم یا غیرمستقیم یا به عبارتی، به ساختار روابط عاملانی بستگی دارد که به‌طور اجتماعی برساخته می‌شود و این عاملان به درجات گوناگون در آن سهیم هستند و سهم خود را از طریق جرح و تعدیل‌هایی ایفا می‌کنند که هر یک در صدد تحمیل آن با استفاده از کنترل و هدایت قدرت دولت در حد توان خویش هستند. بی‌شک دولت برخلاف انتظار، همیشه نقش کنترل و هدایت قدرت نیروهای متضاد بنگاه‌های اقتصادی یا نقش دآوری که مسئول نظارت بر شرکت‌ها و تعامل بین گروه‌های مختلف است را ایفا نمی‌کند. آنچه در وضعیت کنونی اهمیت یافته است و سبب انسجام اجتماعی محیط کار خواهد شد، ایفای نقش سه‌جانبه‌گرایی بی‌طرفانه کنشگران اقتصادی - اجتماعی از جمله دولت است. بی‌شک عواملی از قبیل دگرگونی منافع، شیوه‌های عرضه و تقاضا به سبب تغییرات جمعیتی و... به‌عنوان عوامل بیرونی تأثیر خود را بر روابط نیروهای فعال حوزه کار خواهد گذاشت تا نیروهای موجود در محیط کار را به گفت‌وگوی اجتماعی، چانه‌زنی یا فشار و اعتصاب برای تأمین منافع خود و گروه‌های خود وادار کنند.

غالباً تعامل میان کارگران و کارفرمایان در قالب یک قرارداد و توافق مورد پیدا می‌کند که این توافق ممکن است بدون در نظر گرفتن شرایط ساختاری مختلف به بن‌بست برسد؛ به‌نحوی که می‌توان گفت هیچ تعاملی بدون در نظر گرفتن حقیقت ساختاری از جمله ساختار قوانین و مقررات و وضعیت اقتصادی و اجتماعی به‌درستی قابل بررسی و مطالعه نیست و نگاه سطحی فقط به ظاهر این رابطه می‌پردازد و حقیقت این تعامل را نباید با نگاهی ظاهرانگارانه بررسی کرد.

تمامی قوانین و مقررات یا مصوبات قانونی کار به سیاست‌های روابط کار جهت می‌دهند و نحوه ایجاد تعامل و در نظر گرفتن منافع ذی‌نفعان که بر اساس روابط غیررسمی شکل گرفته است را بنابر مقتضیات روز بیان می‌کند. کنش اقتصادی در شبکه‌های روابط اجتماعی جای دارد که بخش اعظم این روابط در تعامل اجتماعی یا منفعت‌گرایی طرفین معنا می‌یابد. طرفین قرارداد در حقیقت ملزم به درک عقلانی شرایط و وضعیت کار هستند تا روابط کار پایداری بین آنها شکل گیرد. فهم این رابطه نیازمند بررسی موشکافانه با در نظر گرفتن شرایط فعلی روابط کار است. دولت نیز در این رابطه به‌عنوان شق سوم سه‌جانبه‌گرایی و گفت‌وگوی اجتماعی نقش اساسی را ایفا می‌کند. از طرف دیگر، دولت نیز در هر کشوری با فلسفه اجتماعی و اقتصاد حاکم در آن کشور در زمان روند شکل‌گیری تشکلهای کارگری مرتبط است (مقدسی هامونی، ۱۳۹۱: ۱۱۸). در دو قرن اخیر بسیاری از دولت‌ها در رابطه با نظام روابط کار و صنعت سیاست‌های ارشادی را به نظام مداخله تبدیل کرده‌اند. بر این اساس، انواع دخالت‌های نظام سیاسی حاکم را با توجه به تنوع موضوعی می‌توان به اشکال ذیل دسته‌بندی نمود:

- قانون‌گذاری: اصلی‌ترین منبع حقوق کار قواعد و آیین‌هایی است که با جنبه‌های گوناگون شکلی و محتوایی در سطح ملی توسط مقامات رسمی حکومتی وضع و اجرا می‌شود.

- سیاست‌گذاری: سیاست‌گذاری عبارت از تدوین و ارائه ضوابط و موازینی است که در آن مقتضیات کلی دولت و مصالح جمعی ملت مورد توجه قرار گیرد (مقدسی و هامونی، ۱۳۹۰: ۱۳۰-۱۲۷).

با توجه به نقش بارز نظام‌های سیاسی حاکم در فرایند سیاست‌گذاری‌های مرتبط با کار، ارزیابی و ممیزی میزان اثربخشی نقش دولت‌ها در این سیاست‌گذاری‌ها، به‌ویژه سیاست‌های مرتبط با حوزه روابط کار از اهمیت اساسی برخوردار است. یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در ارزیابی نظام روابط کار، سیاست‌های روابط کار است. سیاست‌ها رهنمودهای گسترده و کلی هستند که دو مرحله تدوین و اجرای استراتژی را به یکدیگر پیوند می‌دهند (هانگرو ویلن، ۱۳۸۱: ۲۶).

- نظارت اجرایی: سومین نقش دولت‌ها در تنظیم روابط کارگران و کارفرمایان نظارت اجرایی است. اقدامات اجرایی ممکن است جنبه هدایت و ارشاد داشته باشد، مانند مشاوره و راهنمایی کارگران و کارفرمایان در اجرای صحیح قوانین، اقدامات اجرایی یا در قالب بازرسی کار همانند بازرسی کارگاه‌های

کوچک و بزرگ، نظارت فنی و حقوقی بر اجرای قواعد و مقررات کار، حل اختلافات کارگران و کارفرمایان و جمع‌آوری اطلاعات از واحدهای تولیدی جهت برنامه‌ریزی‌های دولتی. نمونه دیگری از اقدامات اجرایی دادرسی کار است. در این رابطه مراجع دادرسی کار نقش اجرایی دولت را به‌عنوان میانجی در حل اختلافات کارگری و کارفرمایی نشان می‌دهد (دادخواه، ۱۳۸۵: ۲۱-۲۲).

### ۳. روابط کار و اختلافات کارگری و کارفرمایی

لزوم میانجی‌گری و مداخله دولت‌ها در روابط کار با هدف تنظیم روابط کارگر و کارفرما و حل و فصل اختلافات ناشی از آن امری ضروری است. اختلاف در محیط کار انسجام اجتماعی درون کارگاه و بیرون را تحت تأثیر و بی‌ثباتی قرار می‌دهد. به‌طور کلی، اختلافات را می‌توان به فردی، جمعی، اختلاف در مورد حقوق و منافع تقسیم نمود.

اختلاف فردی: اختلاف بین یک کارگر و کارفرما، معمولاً بر سر حقوق آمره او است. همچنین می‌تواند شامل شرایطی باشد که در آن تعدادی از کارگران در مورد یک مسئله مشابه با کارفرمای خود اختلاف داشته‌اند؛ اما هر کارگر به‌صورت انفرادی عمل کند.

اختلاف جمعی: اختلاف میان گروهی از کارگران و یک کارفرما یا گروهی از کارفرمایان در مورد حقوق مسلم یا منافع آینده است که معمولاً و نه الزاماً، توسط یک اتحادیه کارگری بیان می‌شود (رفیعی، ۱۳۹۱: ۳۴۸).

اختلافات جمعی وقتی صورت گروهی به خود می‌گیرد که تشکل‌های کارگری قوی وجود داشته باشد و از کارگران طرف اختلاف حمایت کند. فقدان چنین تشکل‌هایی باعث شد تا اختلافات کارگری و کارفرمایی در اغلب موارد به‌صورت دادخواست‌های انفرادی در مراجع حل اختلاف کار مطرح شوند.

اختلاف در مورد حقوق: اختلاف بین یک کارگر یا کارگران با کارفرما در ارتباط با تخطی از یک حق قانونی، یک توافق جمعی یا تحت یک قرارداد استخدامی است. چنین اختلافاتی معمولاً به‌شکل یک ادعا از جانب کارگرانی است که حقوقشان در مواردی مانند دستمزدها، اضافه‌کاری‌ها، تعطیلات و محیط کاری برآورده نشده است و در واقع، هر حق قانونی را شامل می‌شود.

اختلاف در مورد منافع: اختلاف بین کارگران و کارفرمایان آنها در مورد حقوق آینده و الزامات موجود در قرارداد استخدامی است. در عمل، اکثر اختلافات در مورد منافع نتیجه توقف در فرآیند مذاکره و گفت‌وگو به‌دلیل عدم دستیابی طرفین به توافق در مورد شرایط کاری است که در آینده اعمال خواهد شد.

#### ۴. اختلافات کارگری و کارفرمایی و سیر روند قانونی

بررسی سیر روند قانون کار نشان می‌دهد که قانون کار، مصوب ۱۳۳۷، سه مرجع را برای حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی در نظر گرفته است: شورای کارگاه، هیئت حل اختلاف و هیئت عالی حل اختلاف و این علاوه بر حل اختلاف از طریق سازش است. با تصویب قانون کار پس از انقلاب اسلامی تغییراتی در فرایند رسیدگی به دعاوی ایجاد شد. براساس ماده ۱۵۷ قانون کار، مصوب سال ۱۳۶۹، هرگونه اختلاف فردی بین کارفرما و کارگر در مرحله اول از طریق سازش مستقیم میان کارفرما و کارگر یا کارآموز و یا نمایندگان آنها در شورای اسلامی کار و در صورتی که شورای اسلامی کار در واحدی نباشد، از طریق انجمن صنفی کارگران و یا نماینده قانونی کارگران و کارفرما حل و فصل خواهد شد و در صورت عدم سازش، از طریق هیئت‌های تشخیص و حل اختلاف رسیدگی و حل و فصل خواهد شد.

علاوه بر این، ماده ۱۳۹ قانون کار، مصوب ۱۳۶۹، مذاکرات و پیمان‌های جمعی را به‌عنوان سازوکاری در جهت پیشگیری و حل مشکلات حرفه‌ای و شغلی یا بهبود شرایط تولید یا امور رفاهی کارگران تعیین کرده است که از طریق تعیین ضوابطی برای مقابله با مشکلات و تأمین مشارکت طرفین در حل آنها و یا از راه تعیین و یا تغییر شرایط و نظایر اینها در سطح کارگاه، حرفه و یا صنعت با توافق طرفین تحقق می‌یابد.

به‌رغم اهمیت مذاکرات و پیمان‌های جمعی به‌عنوان سازوکاری در جهت پیشگیری و حل مشکلات حرفه‌ای و شغلی کارگران، شواهد آماری موجود در دهه‌های اخیر نشانگر عدم تمایل کارگران و کارفرمایان نسبت به عقد چنین پیمان‌هایی است. نگاهی به آمارهای غیررسمی موجود در این زمینه نشان می‌دهد که میان میزان مذاکرات و پیمان‌های منعقد شده با سطح رشد اقتصادی کشور در دهه‌های اخیر هیچ‌گونه تفاوت معناداری وجود ندارد. بنابراین، فرضی که مطابق آن، عدم تمایل کارگران و کارفرمایان نتیجه نوسانات رشد اقتصادی است، اساساً با چالش‌های جدی مواجه می‌گردد. علاوه بر این، فقدان سازوکارهای شیوه‌های نوین حل اختلاف نظیر میانجی‌گری، داوری، چانه‌زنی جمعی و همچنین، تجربه ناموفق سازش در دهه اخیر که سازمان بین‌المللی کار آن را از جمله سازوکارهای اساسی گفت‌وگوی اجتماعی کار در سطوح مختلف کارگاهی، منطقه‌ای و ملی می‌داند، لزوم اتخاذ مطالعات میان‌رشته‌ای در تبیین اختلافات کارگری و کارفرمایی و عدم تمایل شرکای اجتماعی در استفاده از سازوکارهای پیشگیرانه و نقش دولت‌ها در این زمینه را ضروری می‌سازد.

شکست تجربه سازش به‌عنوان یکی از سازوکارهای جایگزین حل اختلاف کار، به‌رغم تأکید ماده ۱۵۷ قانون کار در استفاده از آن، پیش از ورود به مراحل رسمی دادرسی لزوم توجه به بسترهای سیاسی فرهنگی و اجتماعی قبل از هرگونه اقدام و نهادسازی را نشان می‌دهد. اگرچه استقرار شورای سازش

در سطوح مختلف شورا، انجمن صنفی و ادارات کار، در سال ۱۳۸۷ توسط وزارت کار و امور اجتماعی، عمدتاً با هدف کاهش دادخواست‌ها و دعاوی ارائه شده به مراجع حل اختلاف و انعطاف‌پذیری در فرایند حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی تشکیل گردید؛ با این حال، بی‌توجهی به مفروضات و بنیان‌های نظری و روش‌شناختی حل اختلاف جایگزین موجب شد تا با وجود ظرفیت‌های بالقوه این روش، در عمل استفاده از روش‌های حل اختلاف جایگزین به تجربه‌ای ناموفق در حوزه روابط کار صنعتی ایران تبدیل شود. در نهایت، این امر باعث گردید تا دیوان عدالت اداری در مورخ ۹۲/۴/۴، دستورالعمل «چگونگی تشکیل جلسات و نحوه رسیدگی شوراهای سازش» را ابطال نماید (روزنامه رسمی، ۱۳۹۲).

صرف نظر از ایرادات حقوقی دیوان عدالت اداری، بی‌توجهی به ماهیت داوطلبانه و اختیاری این روش‌ها و تبدیل آن به رویه‌ای اجباری، عدم نظارت مستمر و کافی بر آرای سازشی، تأکید بر کمیت به جای کیفیت و دست‌یابی به سازش تحت هر شرایطی، فاصله گرفتن شوراهای سازش از مکانیزم‌های اصلی سازش و بنیان‌های نظری خود، یعنی مفاهیم، گفت‌وگو و عقلانیت اختلافی و در نهایت، عدم توجه به روابط نابرابر و نامتعادل قدرت بین کارگران و کارفرمایان در دست‌یابی به توافقات احتمالی و طراحی شوراهای سازش از جمله موانع و مشکلات اصلی در شکست و ناکامی شوراهای سازش در ایران بود (گرگی و حسین‌آبادی، ۱۳۹۴: ۴۴). عدم تجربه نیز از دیگر دلایل اصلی ناکامی شورای سازش بود. روابط نامتوازن قدرت، در عمل مانع از مشارکت آزاد و فعال کارگران در فرایند دست‌یابی به توافقات احتمالی می‌شود. ناکارآمدی شوراهای سازش و دیگر روش‌های پیشگیرانه مؤثر در کاهش اختلافات کارگری و کارفرمایی باعث شد تا کنون مراجع رسمی حل اختلاف اعم از (هیئت تشخیص و حل اختلاف) به تنها ابزار رسمی رسیدگی به دعاوی و اختلافات ناشی از قانون کار تبدیل گردد.

در مجموع، در یک دهه گذشته فقدان سازوکارهای جایگزین حل اختلاف و روش‌های پیشگیرانه و همچنین، ماهیت منفعلانه و واکنشی<sup>۱</sup> روش‌های رسمی حل اختلاف (هیئت تشخیص و حل اختلاف) در عمل باعث افزایش دعاوی و دادخواست‌های ثبت شده در ادارات کار گردید.

مقایسه آمارهای رسمی اعلام‌شده وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی نشانگر افزایش اختلاف کارگری و کارفرمایی طی سال‌های ۱۳۹۲ تا ۱۳۹۴ (از ۲۳۲۴۳۴ در سال ۱۳۹۲ به ۲۸۵۲۹۹ در سال ۱۳۹۴) است (ماهنامه آماری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، ۱۳۹۴). علاوه بر این، تعداد بیکاران و افزایش اختلافات کارگری و کارفرمایی در سازمان‌ها منجر به کاهش بهره‌وری نیروی کار و متعاقباً سبب افزایش هزینه‌ها و کاهش تولید خواهد شد. در عمل، هزینه‌های سنگینی را به‌ویژه در زمینه فرایند

#### 1. Reactive

آمارهای نرم‌افزاری موجود قابل‌اتکا از سال ۱۳۹۱ تا اکنون است و مؤلف در بررسی بعضی از آمارها به دلیل عدم وجود آمار و اطلاعات رسمی، از تحقیق میدانی که قبلاً برای مؤسسه کار و تأمین اجتماعی صورت گرفته استفاده کرده است.



دادرسی کار بر دولت‌ها تحمیل کرده است.

در این مطالعه بر مبنای نظریه و مدل سیستمی، روش‌های حل اختلاف کار در قالب دو الگوی صنفی (پیشگیرانه) و شبه‌قضایی (واکنشی) بررسی می‌شود. مروری بر سیاست‌های روابط کار در این زمینه در دوره‌های گذشته نشانگر غلبه جهت‌گیری منفعلانه و واکنشی این سیاست‌ها در حل و فصل دعاوی ناشی از کار است. این در حالی است که رفع مسائل و مشکلات موجود مستلزم اتخاذ سیاست‌های فعال و پیشگیرانه<sup>۱</sup> است؛ امری که تنها از طریق تقویت گفت‌وگوهای اجتماعی کار، به کارگیری ظرفیت‌های سه‌جانبه‌گرایی در سطح ملی و دوجانبه‌گرایی در سطح بنگاه‌های اقتصادی و همچنین، ساخت و ارائه مدل‌های عملیاتی متناسب با ظرفیت‌های قانون کار و استانداردهای بین‌المللی کار ممکن است.

در حال حاضر، رویکرد غیرسیستمی حاکم بر سیاست‌های تنظیمی روابط کار موجب ناکارآمدی نظام روابط کار در پیشگیری و حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی شده است. نقص اساسی رویکرد غیرسیستمی این است که عوامل سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و همچنین، بازخوردهای حاصل از اجرای این نوع سیاست‌ها را در فرایندهای حل اختلاف (مراجع حل اختلاف کار) نادیده می‌گیرد.

درمقابل، با رویکرد واکنشی و غیرسیستمی موجود، رویکردهای پیشگیرانه تنظیم روابط کار، عمدتاً بر پیشگیری از وقوع اختلافات و کاربرد رویه‌های غیررسمی و نظام‌های حل اختلاف جایگزین متمرکز است. رویکرد پیشگیرانه و سیستمی با در نظر گرفتن شرایط مختلف محیطی خواست و مطالبات کارگران و کارفرمایان و تضادها و اختلافات ناشی از آن را به‌عنوان درون‌داد دریافت می‌کند و پس از پردازش‌های لازم به‌صورت برونداد ارائه می‌دهد.

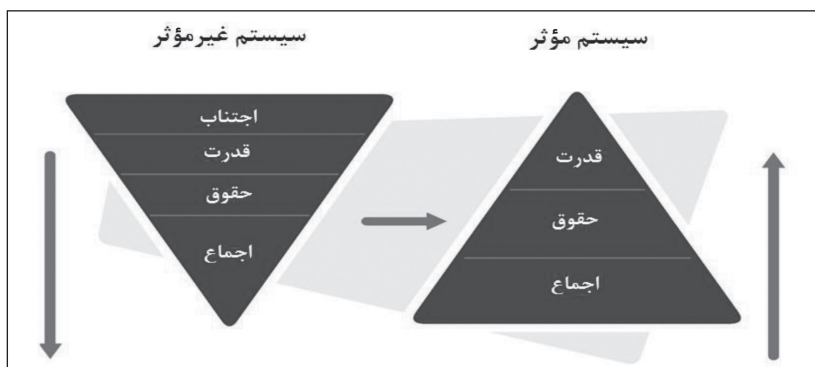
## ۵. نگرش‌های متعارف حل و فصل اختلافات کارگر و کارفرما

به‌طور کلی، در هر نظام روابط کار صنعتی چهار نوع نگرش به حل اختلاف وجود دارد:

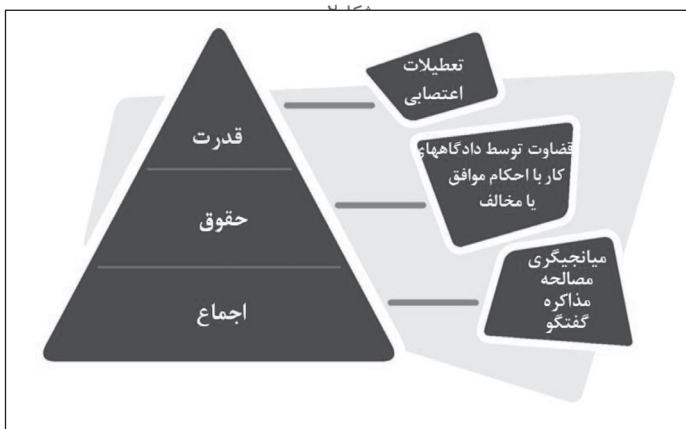
- اجتناب، زمانی که یک طرف به‌سادگی از اختلاف می‌پرهیزد.
- قدرت، زمانی که یک طرف با فشار طرف دیگر را مجبور به انجام کار موردنظر خود می‌کند.
- حقوق، زمانی که یک طرف از برخی ملاک‌های مستقل حق یا بی‌طرفی برای حل اختلاف استفاده می‌کند.
- اجماع، زمانی که یک طرف می‌کوشد دیدگاه‌ها، مواضع و نیازهای اساسی را هماهنگ و توافق حاصل کند.

با توجه به حاکمیت قانون و دولت در بررسی اختلافات کارگری و کارفرمایی، به نظر می‌رسد نگرش موجود در حل اختلاف کنونی ما از ترتیب ذکر شده پیروی می‌کند؛ اما بهتر است نگرش معکوس باشد، به نحوی که از اجماع شروع، سپس به حقوق و بعد از آن به قدرت و در نهایت، اجتناب به‌طور کامل حذف شود (سازمان بین‌المللی کار، ۲۰۱۳).

شکل ۱.



همان‌گونه که به سمت بالای هرم در سیستم مؤثر می‌رویم، ترتیب ایدئال اجماع، حقوق، قدرت خواهد بود. در مجموع، یک سیستم مؤثر با فرآیندهای جمعی شروع می‌شود، بیشترین اهمیت را به آن می‌دهد و سپس به فرآیندهای حقوق محور توجه می‌کند و در نهایت، به قدرت ختم می‌شود که صرفاً جایی استفاده می‌شود که راه‌حل دیگری وجود نداشته باشد (سازمان بین‌المللی کار، ۲۰۱۳).



## ۶. نظام‌های حل اختلاف کار در ایران

اساساً اختلافات کارگری و کارفرمایی در روابط کار صنعتی ایران همانند سایر کشورها متأثر از فرایندهای صنعتی شدن و الگوهای رشد سرمایه‌داری است. اختلافات فردی در واقع اختلافی است که در اثر رعایت تعهدات قراردادی متقابل از سوی یک کارگر و یک کارفرما و یا عدم رعایت قانون کار در درون کارگاه بروز می‌کند. برخلاف دعاوی انفرادی، اختلافات جمعی جنبه وسیعی دارد و گاهی دامنه آن از سطح کارگاه فراتر می‌رود.

طبق قانون کار جمهوری اسلامی، اختلاف جمعی اختلافی است که روابط بین کارگر و کارفرما را در کارگاه مختل سازد و احتمالاً منجر به تعطیلی کارگاه از طرف کارفرما و یا اعتصاب از طرف کارگران شود. در حقیقت، اختلاف جمعی اختلافی است که مربوط به تغییر حق موجود و یا ایجاد حق جدید، همانند افزایش مزد و تقلیل ساعات کار و غیره می‌شود. با توجه به مراتب مذکور در قانون کار فعلی، مراحل حل اختلاف جمعی به ترتیب عبارت‌اند از:

- مذاکره مستقیم تشکل‌های کارگری با کارفرما یا تشکل کارفرمایی (موضوع مواد ۱۴۰ و ۱۳۹ قانون کار)؛
- میانجی‌گری کارشناس (پیمان‌های دسته‌جمعی کار) معرفی شده از سوی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی (تبصره ماده ۳۹ قانون کار)؛
- رسیدگی غیرقضایی (ارشادی) به وسیله مراجع حل اختلاف (هیئت‌های تشخیص و حل اختلاف) و ارائه نظر و پیشنهاد (موضوع ماده ۱۴۲ قانون کار)؛
- تصمیم‌گیری از سوی مراجع و مقامات اداری و سیاسی (وزیر کار و هیئت وزیران موضوع ماده ۱۴۳ قانون کار).

گرچه ترتیب فوق بیانگر آن است که در حل و فصل کنونی مسائل روابط کار، قواعد بر اساس اصل انصاف و در نظر گرفتن اوضاع و شرایط اقتصادی است، نظر به اینکه در بررسی اختلافات کارگری و کارفرمایی در کشور ما تنها شیوه بررسی این اختلافات مراجع حل اختلاف قانونی و دولتی است، عملاً مراجع حل اختلاف در حل و فصل اختلافات همانند یک دادگاه صرف حقوقی عمل خواهند و نمایندگان دولت نقش سازش‌گری خود را بین طرفین دعوی در رسیدن به توافق و سازش به‌درستی ایفا نمی‌کنند.

## ۷. ویژگی‌های عمده طرفین دعوا در نظام روابط صنعتی

در این رابطه قدرت، هنجارها، ارزش‌ها و محیط فعالیت آنها از جمله عوامل مهم و تأثیرگذار بر نتایج تعاملات میان کارگران و کارفرمایان است. تعاملات کارگران و کارفرمایان نه تنها تحت تأثیر قدرت آنها، بلکه تحت تأثیر نوع استفاده آنها از قدرت نیز قرار می‌گیرد. در جایی که از قدرت برای تسلط بر طرف مقابل یا تعیین یک جنبه دستمزدها استفاده می‌شود و یا در مواردی که هیچ تلاشی برای توزیع قدرت انجام نمی‌شود، امکان بروز نارضایتی و اختلاف به طرز اجتناب‌ناپذیری افزایش می‌یابد. از سوی دیگر، فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر روابط و تعاملات کارگران نیز تأثیر بسزایی در این فرایند دارد.

کارگران و کارفرمایان در روابط و تعاملات خود تابع ارزش‌ها و اعتقادات مختلفی هستند. تضاد میان ارزش‌ها و باورهای کارگران و کارفرمایان درباره سطح تعامل و مشارکت می‌تواند بر سطح تعاملات یا متقابلاً اختلافات آنان مؤثر باشد. با این حال، سطح تعاملات موجود بین کارگران، اتحادیه‌ها و کارفرمایان عمیقاً از محیط سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و همچنین، محیط قانونی و فنی متأثر است. چنانچه تغییر از یک محیط سیاسی که حامی حقوق کارگران و امنیت شغلی آنها است به محیطی با ارزش‌های محافظه کارانه که با اصلاح بازار کار به پیش می‌رود، به احتمال زیاد با تلاش‌هایی برای کم کردن قدرت اتحادیه همراه و منجر به برخوردها و اختلاف‌ها بین کارگران و کارفرمایان می‌شود. بنابراین، اشکال مختلفی از فرایندهای تعاملی را می‌توان در بین کارگران و کارفرمایان یافت که آن را می‌توان از عدم تعامل (تعامل صفر) تا تعامل دوجانبه و سه جانبه تفکیک کرد. با این حال، نوع و سطح تعاملات نتایج و پیامدهایی را در روابط کارگران و کارفرمایان ایجاد می‌کند.

نتیجه تعاملات صادقانه و صریح که حاصل توافق نمایندگان سه جانبه واقعی باشد، احتمالاً منجر به روابط کاری پایدار و منطقی و انسجام اجتماعی درون کنشگران می‌شود. این مشارکت تا زمانی ادامه می‌یابد که یک یا هر دو طرف، تغییر در صورت لزوم و نیاز به تغییر در قوانین را احساس کنند. در این صورت، هماهنگی و مشارکت به سرعت می‌تواند به نزاع و اختلاف نظر تبدیل شود. با این حال، اقدامات مناسب حل اختلاف در داخل و خارج از محیط کار، ابزارهای قدرتمندی برای مدیریت چنین اختلافاتی هستند؛ هرچند نتایجی که حاصل فرآیندهای یک جانبه باشند، می‌توانند مستقیماً به اختلاف و مشاجره منجر شوند. البته این امر به میزان بی طرفانه بودن قوانین بستگی دارد.

تحمیل یک جنبه قانون از یک طرف و قدرتمندی دیگری ممکن است به صورت کاهش سطح روحیه کارگران، کیفیت پایین محصول، افزایش ترک کار کارگران، اتلاف مواد اولیه و حتی در مواردی خود را به شکل کارشکنی و خرابکاری و عدم انسجام و نابهنجاری در محیط کار گردد.

## ویژگی‌های عمده طرفین دعوا در نظام روابط صنعتی

اختلاف بین طرفین نیازمند توجه از طریق تغییر فرآیند قانون‌سازی از یک قانون مبتنی بر زور به قانونی است که بر تقسیم قدرت تاکید می‌کند. اگر نتیجه تعامل، نزاع، اختلاف وعدم توافق باشد، ضروری است تا خروجی‌ها تغییر یابند. این امر نیازمند تغییر ورودی‌های مختلف (برای مثال، تغییر در محیط و ارزش‌ها) یا فرآیندهای تعاملی (برای مثال، تغییر از فرآیند یک‌جانبه به فرایندهای دوجانبه و سپس تقسیم بیشتر قدرت) و یا تغییر هم‌زمان در ورودی‌ها و فرآیندهای تعاملی است.

## ۸. روش‌شناسی مطالعه

در این مطالعه از نظریه سیستم‌ها و مدل‌های مرتبط با آن الهام گرفته شده و تلاش شده تا ضمن عمومیت‌داشتن از تناسب و انطباق کافی با شرایط ایران نیز برخوردار باشد. این مدل باید بتواند مجموعه حقوق، علایق، رفتارها و جایگاه شرکاء اجتماعی را در نظام روابط کار و فرایند تنظیم آن منعکس نماید. این مدل همچنین باید دارای قالبی سیستمی باشد تا همه ابعاد و عناصر و عوامل مفید را شامل شود. اهمیت این موضوع به این دلیل است که نتایج مطالعات میدانی نشان داده است که یکی از علل نارسایی نظام روابط کار در تمامی دوره‌ها عدم توجه به ابعاد چندگانه روابط کار و مسائل مرتبط با آن است (ظهوری، ۱۳۷۸: ۴۹).

روش تحقیق در بررسی موضوع ترکیبی است. در این روش محقق در مرحله جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، ترکیب یافته‌ها و نتیجه‌گیری در مورد یک موضوع خاص از هر دو رهیافت کمی و کیفی استفاده می‌کند. در حال حاضر با سه رویکرد روش‌شناختی یا پارادایم تحقیق روبه‌رو هستیم: روش کمی، روش کیفی و روش‌های تحقیق ترکیبی، که هر سه در حال رشد و هم‌زیستی هستند (بلیکی، ۱۳۸۴). نویسنده در کار میدانی علاوه بر اخذ نظر متخصصان و صاحب‌نظران این حوزه در قالب مصاحبه‌های کیفی به تدوین پرسشنامه و جمع‌آوری داده‌ها و پردازش آنها از طریق نرم‌افزار spss پرداخته است.

به لحاظ هدف نیز پژوهش حاضر از نوع تحقیق کاربردی<sup>۱</sup> است؛ زیرا محدود به زمان و مکان خاصی است و به منظور بررسی و حل یک مسئله خاص اجتماعی صورت می‌گیرد. این نوع تحقیق چنانچه درست انجام شود اطلاعات سودمندی در زمینه برنامه‌ریزی، طرح و توسعه و شیوه‌های عملی فعالیت اجرایی به دست می‌دهد (دلاور، ۱۳۸۰: ۴۹). محقق با مصاحبه از نمایندگان کارگران و کارفرمایان (با استفاده از روش گلوله برفی تا اشباع نظری) و پرسشنامه ساخت‌یافته از نمایندگان (کارگر، کارفرما و دولت) در جلسات مراجع حل اختلاف کار به بررسی موضوع پرداخته است.

## ۹. یافته‌ها

یافته‌های کمی: داده‌های پیمایش سال ۱۳۹۴ از نمایندگان کارگر و کارفرما، به‌عنوان شرکای اجتماعی، نشان می‌دهد که از بین تعداد کل پاسخ‌گویان (۵۰۰ نفر)، ۶۹/۸ درصد در سمت کارگر، ۶ درصد نماینده کارگر، ۱۱/۲ درصد کارفرما و در نهایت، ۱۳ درصد از آن را نماینده کارفرما تشکیل می‌دهد که در صورت تجمیع نماینده کارگر با کارگران و نماینده کارفرما با کارفرمایان، این آمار به ترتیب ۷۵/۸ درصد کارگران و ۲۴/۲ درصد کارفرمایان است.

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک سمت

سمت	کارگر	نماینده کارگر	کارفرما	نماینده کارفرما	جمع
فراوانی	۳۴۹	۳۰	۵۶	۶۵	۵۰۰
درصد معتبر	۶۹/۸٪	۶٪	۱۱/۲٪	۱۳٪	۱۰۰٪

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک جنسیت

جنس	مرد	زن	جمع
فراوانی	۳۸۱	۱۱۹	۵۰۰
درصد معتبر	۷۶/۲٪	۲۳/۸٪	۱۰۰٪

طبق یافته‌های این جدول، از تعداد کل پاسخ‌گویان حدود ۷۶ درصد مرد و حدود ۲۴ درصد زن بوده‌اند. به بیان دیگر، از حدود ۵۰۰ پاسخ‌گو حدود ۳۸۰ نفر مرد و حدود ۱۲۰ نفر زن بوده‌اند.

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک نوع قرارداد استخدامی

نوع قرارداد استخدامی	دائم	موقت	کار معین	جمع
فراوانی	۱۰۵	۳۰۲	۳۸	۴۴۵
درصد معتبر	۲۳/۶٪	۶۷/۹٪	۸/۵٪	۱۰۰٪

نوع قرارداد استخدامی پاسخ‌گویان به ترتیب حدود ۲۴ درصد پاسخ‌گویان قرارداد دائم، حدود ۶۸ درصد قرارداد موقت و حدود ۹ درصد دارای قرارداد کار مدت معین بوده‌اند. همان‌گونه که آمارها نشان می‌دهد، بیشترین درصد پاسخ‌گویان یا به عبارت دیگر، مراجعه‌کنندگان به مراجع حل اختلاف کار را کارگران قرارداد موقت تشکیل می‌دهد و این نوع قرارداد در حقیقت، عدم تأمین امنیت شغلی، افزایش اختلافات کارگری و کارفرمایی، عدم بهره‌وری و انسجام اجتماعی درون کارگاه را نشان می‌دهد.

جدول ۴. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک مدت زمان قرارداد موقت

مدت زمان قرارداد موقت	کمتر از سه ماه	کمتر از ۶ ماه	کمتر از یک سال	یکسال تمام	جمع
فراوانی	۶۱	۶۵	۵۸	۱۳۰	۳۱۴
درصد معتبر	٪۱۹/۴	٪۲۰/۷	٪۱۸/۵	٪۴۱/۴	٪۱۰۰

حدود ۲۰ درصد پاسخ‌گویان کمتر از سه ماه قرارداد داشته‌اند، حدود ۲۰ درصد نیز کمتر از ۶ ماه، حدود ۱۸/۵ درصد کمتر از یک سال و حدود ۴۰ درصد نیز دارای قرارداد با مدت یک سال تمام بوده‌اند. همان‌گونه که شواهد آماری نیز نشان می‌دهد ۵۸/۶ درصد مراجعه‌کنندگان به مراجع حل اختلاف کار را کارگران با قرارداد کمتر از یک سال تشکیل داده‌اند. این امر لزوم بازنگری در قراردادهای موقت، به‌ویژه قراردادهای کمتر از یک سال را در مشاغلی که ماهیت دائمی دارند نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، یکی از سیاست‌های مؤثر در جهت انسجام درون کارگاه و افزایش امنیت شغلی کارگران یافتن نقطهٔ بهینه‌ای میان انعطاف‌پذیری و امنیت شغلی است که این هدف با اصلاح تبصرهٔ مادهٔ ۷ قانون کار تحقق می‌یابد.

جدول ۵. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک نوع قرارداد استخدامی

نوع قرارداد استخدامی	کتبی	شفاهی	جمع
فراوانی	۲۶۶	۱۷۰	۴۳۶
درصد معتبر	٪۶۱	٪۳۹	٪۱۰۰

از میان پاسخ‌گویان ۶۱ درصد دارای قرارداد کتبی و ۳۹ درصد دارای قرارداد شفاهی بوده‌اند. به‌رغم آنکه بیشترین درصد نوع قرارداد کارگران کتبی است، اکثر کارگران (مراجعه‌کنندگان) به مراجع حل اختلاف کار به دلیل نداشتن نسخه‌ای از قرارداد کار در برخی موارد با مشکلات زیادی در جهت اثبات رابطهٔ کاری مواجه بودند. این در حالی است که طبق تبصرهٔ مادهٔ ۱۰ قانون کار در موارد قرارداد کار کتبی قرارداد کار باید در چهار نسخه تنظیم شود و نسخه‌ای از آن نزد کارگر قرار گیرد. با این حال، در شرایط کنونی به دلیل فقدان نظارت کافی و عدم رضایت اجرای قانون و عدم تمایل کارفرمایان به تحویل نسخه‌ای از قرارداد کار به کارگران موجب شد تا ضمن ایجاد مشکلات، به دلیل عدم شفافیت، زمینه جهت سوءاستفاده‌های احتمالی فراهم گردد.

جدول ۶. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک داشتن قرارداد استخدام در شرکت‌های پیمانکاری

استخدام نیروی پیمانکاری	بلی	خیر	جمع
فراوانی	۹۲	۳۲۰	۴۱۲
درصد معتبر	٪۲۲/۳	٪۷۷/۷	٪۱۰۰

از میان پاسخ‌گویان از نظر تفکیک استخدام نیروی پیمانکاری حدود ۲۳ درصد دارای قرارداد پیمانکاری و حدود ۷۸ درصد از پاسخ‌گویان فاقد قرارداد پیمانکاری بوده‌اند. این نشان‌دهنده آن است که نظارت کافی در زمینه واگذاری پیمان صورت نگرفته و اختلافات بین این‌گونه از کارگران و کارفرمایان است.

جدول ۷. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک تشکلات موجود در کارگاه

تشدلات موجود در کارگاه	شورای اسلامی کار	انجمن صنفی کارگران	نماینده کارگران	هیچ‌کدام	جمع
فراوانی	۳۰	۲۸	۵۶	۳۲۳	۴۳۷
درصد معتبر	٪۶/۹	٪۶/۴	٪۱۲/۸	٪۷۳/۹	٪۱۰۰

از میان پاسخ‌گویان حدود ۷ درصد افراد در کارگاه‌شان دارای شورای اسلامی کار هستند، حدود ۶ درصد افراد در کارگاه دارای انجمن صنفی کارگران و حدود ۱۳ درصد افراد در کارگاه‌هایشان دارای نماینده کارگر بوده‌اند. درنهایت، از مجموع کل پاسخ‌گویان حدود ۷۴ درصد افراد در کارگاه محل کار فاقد هر یک از تشکلات کارگری بوده‌اند. تشکلات کارگری و کارفرمایی که می‌تواند نقش محوری در گفت‌وگوی اجتماعی درون کارگاه و همچنین، وحدت و انسجام میان کنشگران ایجاد نمایند، عملاً وجود نداشته‌اند یا کارایی لازم را ندارند.

جدول ۸. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک دارابودن یا نبودن طرح طبقه‌بندی مشاغل

دارابودن طرح طبقه‌بندی مشاغل در کارگاه	بلی	خیر	جمع
فراوانی	۱۳۲	۳۲۸	۴۶۰
درصد معتبر	٪۲۸/۷	٪۷۱/۳	٪۱۰۰

حدود ۲۹ درصد افراد در کارگاه‌های دارای طرح طبقه‌بندی مشاغل بوده‌اند و حدود ۷۱ درصد افراد نیز در کارگاه‌های فاقد طرح طبقه‌بندی مشغول به فعالیت بودند. این امر نشان می‌دهد که اکثر کسانی که جهت شکایت و ارائه دادخواست به مراجع حل اختلاف کار رجوع نموده‌اند، در کارگاه‌های فاقد طرح طبقه‌بندی فعالیت می‌کردند. طرح طبقه‌بندی مشاغل در عمل می‌تواند نوعی عدالت مزدی را درباره مشاغل گوناگون و جایگاه افراد در سازمان ارائه نماید و بالتبع، مانع از تأثیر ترجیحات و پیش‌داوری‌های شخصی مدیران بر فرایند ارزیابی شاغلان گردد؛ موضوعی که می‌تواند به منصفانه شدن پرداخت‌ها و برابری درونی در سازمان‌ها کمک کند.



جدول ۹. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان به تفکیک روش‌های حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی

روش‌های حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی	فراوانی	درصد معتبر
طرح شکایت (دادخواست) و حل و فصل اختلافات در محل اداره کار	۲۱۱	۴۲/۸٪
طرح شکایت (دادخواست) و حل و فصل اختلافات در شورای صنفی و تشکل مربوطه	۳۶	۷/۳٪
حل و فصل اختلافات به‌طور سازشی و توافقی در داخل کارگاه	۱۰۶	۲۱/۵٪
حل و فصل اختلافات از طریق آیین‌نامه انضباط کار	۶۷	۱۳/۶٪
حل و فصل اختلافات از طریق شعب تخصصی کار در دادگستری	۷۳	۱۴/۸٪
جمع	۴۹۳	۱۰۰٪

حدود ۴۳ درصد پاسخ‌گویان حل و فصل اختلافات در محل اداره کار را بهترین روش تلقی نمودند. پس از آن حدود ۲۲ درصد پاسخ‌گویان به حل و فصل اختلافات به‌طور سازشی در داخل کارگاه اعتقاد داشتند. از میان پاسخ‌گویان، همچنین حدود ۱۵ درصد بهترین روش حل اختلافات را در شعب تخصصی کار در دادگستری دانسته‌اند و حدود ۱۴ درصد نیز حل و فصل اختلافات از طریق آیین‌نامه انضباط کار را مناسب دانسته‌اند. در نهایت، حدود ۷ درصد پاسخ‌گویان حل و فصل اختلافات در شورای صنفی و تشکل مربوطه مناسب دانسته‌اند. طبق این یافته‌ها، حل و فصل اختلافات در محل اداره کار در مقایسه با دیگر گزینه‌ها از بیشترین فراوانی برخوردار بوده است که در صورت تجمیع آن با گزینه «حل و فصل اختلافات از طریق شعب تخصصی کار در دادگستری» به حدود ۵۹/۶ درصد می‌رسد. به عبارت دیگر، ۵۹/۶ درصد از پاسخ‌گویان ترجیح می‌دهند به جای گزینه‌هایی نظیر سازش و انجمن‌های صنفی... اختلافات خود را از طریق یک مرجع دولتی حل و فصل نمایند. عدم وجود تشکل‌های کارگری نیرومند و موقعیت نابرابر، ضعیف و شکننده آنان در برابر کارفرمایان و در کنار آن، فقدان سازوکارهای جایگزین حل اختلاف در کارگاه‌ها و به احتمال عملکرد ضعیف شوراهای سازش در گذشته و... عامل مؤثری بر کارگران به طرح شکایت و پیگیری مطالبات خود از طریق مراجع رسمی دولتی بوده است. امری که در نهایت ضمن تحکیم وابستگی کارگران به دولت، مانع از شکل‌گیری گفت‌وگوهای اجتماعی در محیط کار و سازوکارهای بدیل حل اختلاف و مدیریت تضاد در کارگاه‌ها می‌شود.

جدول ۱۰. میزان انطباق آراء صادره با قوانین و مقررات کار

میزان انطباق آراء با قوانین و مقررات	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	جمع
فراوانی	۵۳	۱۲۵	۱۷۲	۶۶	۷۳	۴۸۹
درصد معتبر	۱۰/۸٪	۲۵/۶٪	۳۵/۲٪	۱۳/۵٪	۱۴/۹٪	۱۰۰٪

حدود ۳۶ درصد از تعداد کل پاسخ‌گویان معتقدند که آراء صادره با قوانین و مقررات کار بسیار زیاد

منطبق است. حدود ۲۸ درصد نیز معتقدند آراء صادره خیلی کم با قوانین و مقررات منطبق است و حدود ۳۵ درصد نیز بر این نظرند که تا حدودی آراء صادره با قوانین و مقررات منطبق هستند.

جدول ۱۱. میزان آگاهی نمایندگان کارگر نسبت به قوانین و مقررات

میزان آگاهی نمایندگان کارگر از قوانین و مقررات کار	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	جمع
فراوانی	۳۹	۹۶	۱۸۷	۸۶	۷۶	۴۸۴
درصد معتبر	٪۸/۱	٪۱۹/۸	٪۳۸/۶	٪۱۷/۸	٪۱۵/۷	٪۱۰۰

به نظر حدود ۲۸ درصد پاسخ‌گویان، نمایندگان کارگران نسبت به قوانین و مقررات کار آگاهی کامل دارند، حدود ۳۹ درصد نیز این میزان آگاهی را متوسط و حدود ۳۳ درصد آن را کم و خیلی کم ارزیابی کردند.

جدول ۱۲. میزان رضایت از آراء صادره

میزان رضایت از رای صادره	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	جمع
فراوانی	۳۸	۱۰۳	۱۶۴	۱۰۰	۹۱	۴۹۶
درصد معتبر	٪۷/۷	٪۲۰/۸	٪۳۳/۱	٪۲۰/۳	٪۱۸/۳	٪۱۰۰

در نهایت، از تعداد کل پاسخ‌گویان، حدود ۲۸ درصد از آراء صادره کاملاً راضی و حدود ۳۸ درصد نیز ناراضی و حدود ۳۳ درصد نیز تا حدودی راضی بوده‌اند.

یافته‌های کیفی: یافته‌های میدانی به دست آمده بیانگر این امر است که تنها ۲۸/۵ درصد از پاسخ‌گویان از آراء صادره مراجع حل اختلاف رضایت به میزان زیاد و خیلی زیاد داشته‌اند. رضایت‌مندی پاسخ‌گویان از عملکرد نمایندگان کارگر و کارفرما در مراجع ۲۸/۳ درصد و از نمایندگان دولت ۳۱/۳ درصد است. در مجموع، در این مطالعه تنها ۲۸/۳ درصد از پاسخ‌گویان نسبت به روند کلی رسیدگی به دادخواست‌های طرح‌شده در مراجع حل اختلاف کار رضایت زیاد و خیلی زیاد داشته‌اند. این امر نشانگر رضایت‌مندی پایین مراجعان (کارگران و کارفرمایان) از عملکرد مراجع حل اختلاف کار است. از سوی دیگر، تراکم تعداد دادخواست‌های ثبت‌شده در مراجع حل اختلاف کار و رشد فزاینده آن در سال‌های اخیر لزوم استفاده از نظام‌های حل اختلاف جایگزین را ضروری می‌سازد. یافته‌های بخش کیفی این مطالعه که نتیجه مصاحبه با متخصصان و اعضای مراجع حل اختلاف کار (نمایندگان کارگران و کارفرمایان و دولت) به صورت مصاحبه فردی و گروهی در استان‌های مختلف صورت گرفته و از تحلیل تماتیک (موضوعی) جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده استفاده شده است که ذیل مهم‌ترین مضامین به دست آمده از تحلیل مصاحبه بیان می‌شود.

۱- داده‌های کیفی و تحلیل‌ها از تحقیقی که قبلاً توسط نویسنده با عنوان طرح «سرآمدی بررسی اختلافات کارگری و کارفرمایی در سال ۱۳۹۴» برای مؤسسه کار و تأمین اجتماعی صورت گرفته است که مؤلف از داده‌های آن در این قسمت استفاده نموده است.

حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی و ساماندهی به وضعیت روابط کار صنعتی، توجه به ظرفیت‌های ماده ۱۵۷ قانون کار در خصوص حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی از طریق سازش را ضروری می‌سازد. در یک نگاه کلی، روش‌های حل اختلاف کار به دو روش صنفی و پیشگیرانه و روش شبه قضایی تقسیم می‌شوند. در روش‌های صنفی و پیشگیرانه، علاوه بر نظام‌های حل اختلاف جایگزین، گسترش پیمان‌های جمعی، اصلاح دستورالعمل طبقه‌بندی و آیین‌نامه انضباط کار به عنوان روش‌های مؤثر در پیشگیری و کاهش اختلافات کارگری و کارفرمایی مورد تأکید قرار گرفته است. در بخش روش‌های شبه قضایی نیز به مجموعه اقداماتی نظیر آموزش اعضای مراجع حل اختلاف کار، استانداردسازی حجم پرونده‌ها... اشاره شده است. با توجه به رضایت پاسخ‌گویان، بر نقش مثبت واحدهای مشاوره قبل از ثبت دادخواست تأکید گردیده است. روش‌های حل اختلاف جایگزین در عمل ابزارهای گفت‌وگوی اجتماعی کار هستند و موفقیت آنها منوط به تقویت تشکل‌های کارگری و کارفرمایی مستقل و نیرومند و ارتقای جایگاه آنان است.

ضمانت اجرای قانون منوط به تحقق دو عامل است: عامل نخست، پیدایش تشکل‌های کارگری مستقل و نیرومند به عنوان مهم‌ترین ضمانت اجرا در اعمال قانون کار و عامل دوم، اجرای فصل یازدهم قانون کار است. از آنجا که قانون‌گذار این فصل را با هدف تأمین ضمانت اجرایی قوانین کار تدوین کرده است و همچنین، با توجه به ماهیت دعاوی مورد رسیدگی در مراجع که غالباً از نوع «اختلافات مربوط به حقوق» است، استفاده از ظرفیت‌های این فصل از قانون، عاملی بازدارنده در جلوگیری از نقض مجدد قوانین توسط طرفین، علی‌الخصوص کارفرمایان خواهد بود.

## ۱۰. بحث و نتیجه‌گیری

روابط کار صنعتی متشکل از کارگر و کارفرما به عنوان دو عنصر اصلی تضاد و تعامل از جمله خواص ساختاری این نظام هستند. یک نظام روابط کار کارآمد مبتنی بر توافق و انسجام درون کارگاهی با وجود تضاد، حاصل مدیریت تضاد و سازوکارهای مؤثر حل اختلاف و گفت‌وگوی اجتماعی است. نظام روابط کار صنعتی تنها در زمانی موفق است که بتواند پیچیدگی‌های محیط پیرامون خود را کاهش دهد؛ زیرا این نظام همواره در هر جامعه‌ای توسط ماتریسی از شرایط سیاسی-اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی احاطه شده است؛ به گونه‌ای که از آنها تأثیر می‌پذیرد و بر آنها تأثیر می‌گذارد.

نظام روابط کار تحت تأثیر محیط سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی حاکم بر جامعه قرار دارد. عناصر تشکیل‌دهنده این نظام، نظیر کارگر و کارفرما، نحوه و الگوی تعاملات فی مابین و همچنین، شیوه‌های حل و فصل اختلافات ناشی از کار نیز تابعی از محیط کلان‌تر است. از سوی دیگر، ویژگی‌های عمده طرفین درگیر در اختلافات نظیر قدرت-هنجارها و ارزش‌ها و محیط فعالیت آنها نیز از جمله

عوامل مهم و تأثیرگذار بر نتایج تعاملات بین طرفین است. بنابراین، تعاملات کارگران و کارفرمایان نه تنها تحت تأثیر قدرت آنها، بلکه تحت تأثیر نوع استفاده آنها از قدرت نیز قرار می‌گیرد.

مطالعات سازمان بین‌المللی کار نشان می‌دهد که بررسی اختلافات توسط مراجع اختلاف قانونی کار نمی‌تواند در سازش واقعی میان کارگران و کارفرمایان مؤثر واقع شود و در بسیاری کشورها نمایندگان کارگران و کارفرمایان، نمایندگان واقعی طرفین نبوده‌اند و در این رابطه نقش مستقلی را ایفا نمی‌کنند.

یافته‌های این مطالعه بیانگر این مطلب است که علل ایجادکننده اختلافات کارگری و کارفرمایی در قالب مفهوم درون‌دادها صورت‌بندی شده و این مفهوم دربردارنده مجموعه عواملی است که کیفیت و چگونگی آن نقش بارزی در تعادل نظام روابط کار و تعاملات طرفین دارد. سطح قدرت کارگران و کارفرمایان یا به عبارت دیگر، تعادل نیروی کار و سرمایه در اقتصاد سیاسی کلان جامعه و وجود یا عدم وجود تشکلهای مستقل و نیرومند کارگری و کارفرمایی است. بر این اساس، هرچقدر تعادل کار و سرمایه در نظام روابط کار صنعتی نابرابرتر باشد، به همان میزان احتمال وقوع اختلافات و تنش‌های کارگری از طریق سوءاستفاده یکی از طرفین قدرت بیشتر می‌شود. این امر در رابطه با دعاوی مطرح‌شده در مراجع حل اختلاف کار مصداق بیشتری دارد. بخش عمده‌ای از دعاوی مطرح‌شده در مراجع حل اختلاف از نوع «اختلافات مربوط به حقوق» است. این نوع از دعاوی پیامد تخطی از یک حق قانونی یا توافق جمعی در یک قرارداد استخدامی بین کارگر و کارفرما است. درون‌داد دیگری که در این زمینه مؤثر می‌باشد، ارزش‌های طرفین درگیر است. ارزش‌های طرفین بخشی از محیط فرهنگی مؤثر بر نظام روابط کار را تشکیل می‌دهد؛ برای مثال، کارگران و کارفرمایان می‌توانند ارزش‌ها و اعتقادات متفاوتی درباره اهمیت مشارکت، گفت‌وگو، مشورت و تعامل جهت بهبود موقعیت خود و حل اختلافات فی مابین داشته باشند. در نهایت، سومین درون‌داد محیط تعامل کارگران و کارفرمایان است. این محیط خود متشکل از محیط سیاسی، قانونی، اقتصادی، فنی، اجتماعی و فرهنگی است؛ برای مثال، بحران‌های اقتصادی و شرایط رکود-تورمی حاکم بر اقتصاد کشور و در نتیجه، مشکلات اقتصادی بنگاه‌های اقتصادی... نقش مؤثر و بسزایی بر اخراج و تعدیل گسترده نیروی کار، عقد قراردادهای موقت و کوتاه‌مدت، اخذ تسویه حساب‌های سفیدامضاء و متعاقباً اختلافات کارگری و کارفرمایی، به‌ویژه در دهه‌های اخیر دارد. به همین منوال، عدم شفافیت و وجود ابهام در قوانین و مقررات کار و درجه انعطاف‌پذیری آن نیز تأثیر بسزایی بر اختلافات کارگری و کارفرمایی و نظام حل اختلاف کار دارد. از این رو، اختلافات در نظام روابط کار ایران ریشه در درون‌دادها و مجموعه عوامل فوق دارد. در وضعیت کنونی، شرایط رکود-تورمی حاکم بر اقتصاد کشور، ضعف تشکلهای کارگری و کارفرمایی، فقدان فرهنگ گفت‌وگو و مذاکرات جمعی و دیگر موانع حقوقی و قانونی از جمله علل اصلی وقوع اختلافات کارگری و کارفرمایی و وظایف و عدم انسجام درون کارگاه است. این شرایط باعث شده

است تا سه‌جانبه‌گرایی در سطح ملی و دوجانبه‌گرایی در سطح کارگاه‌ها به حداقل برسد. پیامد این امر افزایش تنش‌های کارگری و انواع اختلافات فردی و جمعی در روابط کارگران و کارفرمایان و در نهایت، عدم انسجام اجتماعی کنشگران فعال درون و برون بنگاه‌های اقتصادی است.

در مجموع، نظام روابط کار صنعتی نظامی چندبعدی است که تحت تأثیر عوامل متعدد از قبیل عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فناورانه، فرهنگی و ایدئولوژیک قرار دارد و به همین دلیل از پیچیدگی‌های خاصی برخوردار است. بر اساس منطق نظریه سیستمی هرگونه تغییری در نظام روابط کار و به تبع آن، حل اختلاف کار مستلزم تغییر در دروندا‌های نظام است. بهبود فضای کسب و کار، تقویت تشکل‌های کارگری، ارتقاء سطح فرهنگ کار و متعاقباً گفت‌وگوهای اجتماعی کار و رفع موانع حقوقی و قانونی از جمله دروندا‌هایی است که در صورت فراهم شدن، تأثیر عمده‌ای بر کاهش اختلافات کارگری و ایجاد محیطی آرام و مبتنی بر توافق، توجه به منافع طرفین، کنش جمعی و در نهایت، انسجام اجتماعی می‌گذارد؛ گرچه تحقق این هدف منوط به رعایت حقوق بنیادین کار و الحاق به مقوله‌نامه ۸۷ و ۹۸ و فراهم نمودن بسترهای لازم جهت شکل‌گیری تشکل‌های مستقل و نیرومند کارگری است.

در وضعیت کنونی عدم حمایت مؤثر از حقوق کلیه کارگران برای ایجاد تشکل‌های کارگری، عدم وجود زمینه‌های گفت‌وگو و مذاکره جمعی با کارفرما و نیز عدم امکان بیان اعتراضات آرام (اعتصابات کارگری) سبب نوعی بی‌انسجامی اجتماعی میان کنشگران درون کارگاه و منفعت‌طلبی فردی شده است. گفت‌وگو و مذاکره جمعی بین کارگران و کارفرمایان بدان جهت حائز اهمیت است که در بسیاری از موارد دخالت دولت در تنظیم روابط کار صنعتی به منظور حل اختلافات طرفین از ایجاد یک رابطه سه‌جانبه مؤثر جلوگیری کرده است. نتایج حاصله از سنجش رضایت‌مندی مراجعان به مراجع حل اختلاف کار در این مطالعه نیز مؤید این مطلب است. در حال حاضر، نظام روابط کار صنعتی در ایران بیش از آنکه متکی به مذاکره و گفت‌وگوی جمعی باشد، بر پایه تجویزهای قانونی و صدور دستورالعمل‌های اداری است و دولت به جای نقش ناظر بی‌طرف به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق قانون و مراجع قضایی، روابط کار صنعتی کشور را تحت کنترل و نظارت دارد. این نوع نظارت و کنترل، در عمل اثرات و تبعات منفی به همراه دارد؛ زیرا مراجع حل اختلاف کار اگرچه می‌توانند به نفع کارگر و کارفرما رأی دهند؛ با این حال، آنها نمی‌توانند علل اصلی برخوردها و اختلافات دو طرف را شناسایی و حذف نمایند.

سیاست‌های کنونی روابط کار نمی‌تواند ضعف‌های ناشی از عدم تعادل قدرت میان کارفرمایان و کارگران و اصلاح روابط آنها را به درستی بهبود بخشد؛ لذا به جای تشویق و توجه به مذاکره و گفت‌وگوی اجتماعی دو طرف، گاهی این نظام بازدارنده گفت‌وگو بین طرفین است. ترغیب طرفین به طرح دادخواست و رسیدگی در مراجع حل اختلاف تا تعیین شرایط مذاکره جمعی و گفت‌وگو جهت

حل و فصل اختلافات و ایجاد کنش جمعی و انسجام اجتماعی درون کارگاه را با مشکل مواجه خواهد نمود. یکی از پیامدهای این امر وابستگی فزاینده کارگران و کارفرمایان به دولت و مراجع رسمی حل اختلاف جهت رسیدگی به دعاوی ناشی از کار است. به همین دلیل، اکثر نمایندگان کارگران و کارفرمایان در این مطالعه، حل و فصل اختلافات از طریق دولت و مراجع رسمی حل اختلاف را بر دیگر روش‌ها ترجیح می‌دادند.

اجماع و توافق نظر در سطح ملی باید پایه و اساس هر نظام روابط صنعتی و از جمله فرایند چانه‌زنی باشد. این اتفاق نظر بر اساس مذاکرات سه‌جانبه نمایندگان کارگر، کارفرما و دولت شکل می‌گیرد. بر اساس مطالعات سازمان بین‌المللی کار، تجربه کشورهای موفق در حل و فصل مسائل کارگری و کارفرمایی از طریق جلسات بحث و گفت‌وگو نشان می‌دهد که برای ایجاد روابط صنعتی مستحکم و هماهنگ باید فضایی مبتنی بر اعتماد دوجانبه بین کارگر و کارفرما فراهم و از وارد شدن در مبانی عقیدتی و ارزشی طرفین پرهیز شود. از جمله معیارهای ایجاد این اعتماد دوجانبه امنیت شغلی، در اختیار گذاشتن اطلاعات مختلف از فرایند شغل و جایگاه فرد در مشاغل هم‌پای خود، آموزش و ارتقاء سطح دانش و مهارت کارکنان و رعایت مساوات در امور مربوط به پرداخت دستمزد و برخورد با کارکنان است. اقدام مؤثر دیگر در جهت پیشگیری از اختلافات ناشی از کار و تبدیل تضادهای صنعتی به قوانین و مقررات، تقویت و گسترش پیمان‌های جمعی و استفاده از ظرفیت‌های فصل هفتم قانون کار و استانداردهای بین‌المللی کار (از جمله مقاله‌نامه ۱۵۴ و توصیه‌نامه ۱۶۳) است.

به‌طور کلی، دولت‌ها باید نقش حمایتی و تسهیل‌گری را در گسترش دموکراسی صنعتی، ترویج و گسترش فرهنگ چانه‌زنی با هدف هم‌سو کردن منافع متعارض کارگران و کارفرمایان ایفا کنند. علاوه بر این، کارگران و کارفرمایان باید بتوانند از طریق سازوکارهای مشورتی اطلاعات و تجربیات خود را با یکدیگر مبادله نمایند.

مقاله‌نامه ۱۴۴ و توصیه‌نامه ۱۵۲ سازمان بین‌المللی کار، مستقیماً به موضوع گفت‌وگوی اجتماعی سه‌جانبه اشاره دارد. مقاله‌نامه‌های ۸۷، ۹۸، ۱۵۴، ۱۵۰ بر مذاکرات دسته‌جمعی و گفت‌وگوی اجتماعی تأکید دارند. این مقاله‌نامه‌ها بستر لازم جهت شکل‌گیری گفت‌وگوی اجتماعی و هم‌سو کردن منافع طرفین در نتیجه انسجام اجتماعی میان کنشگران را در سطح کارگاهی یا ملی به وجود می‌آورند. گفت‌وگوی اجتماعی بر پایه اصل احترام و آزادی انجمن‌ها و نهادها شکل می‌گیرد. بنابراین، هر جا که آزادی انجمن محترم شمرده نشود، فرایند گفت‌وگوی اجتماعی نیز مشروعیت نخواهد داشت. یافته‌های این بررسی نیز نشان می‌دهد که انسجام اجتماعی کنشگران درون کارگاه و انعطاف‌پذیر نمودن نظام حل اختلاف مستلزم پذیرش اصل آزادی انجمن‌ها و وجود تشکل‌های کارگری و کارفرمایی مستقل و نیرومند و تقویت گفت‌وگوی اجتماعی است. در غیاب چنین شرایطی، مداخله

مستقیم دولت در تنظیم روابط کار و بورکراتیزه شدن نظام حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی در وضعیت کنونی منجر به کاهش کارایی مراجع حل اختلاف، افزایش ناراضیاتی مراجعان از آن و عدم انسجام اجتماعی درون کنشگران به دلیل منفعت‌گرایی فردی وضع قوانین یک‌طرفه شده است.

یافته‌های این مطالعه بیانگر این امر است که تنها ۲۸/۵ درصد از پاسخ‌گویان از آراء صادره مراجع حل اختلاف رضایت زیاد و خیلی زیاد داشته‌اند. به همین منوال، رضایت پاسخ‌گویان از عملکرد نمایندگان کارگر و کارفرما در مراجع ۲۸/۳ درصد و از نمایندگان دولت ۳۱/۳ درصد است. در مجموع، در این پژوهش، تنها ۲۸/۳ درصد از پاسخ‌گویان نسبت به روند کلی رسیدگی به دادخواست‌های طرح‌شده در مراجع حل اختلاف کار رضایت زیاد و خیلی زیاد داشته‌اند. این امر نشانگر رضایت‌مندی پایین مراجعان، (کارگران و کارفرمایان) از عملکرد مراجع حل اختلاف کار است. از سوی دیگر، تراکم و افزایش تعداد دادخواست‌های ثبت‌شده در مراجع حل اختلاف کار و رشد فزاینده آن در سال‌های اخیر (حدود ۲۸۰ هزار دادخواست در سال ۱۳۹۴)، لزوم استفاده از نظام‌های منعطف در جهت حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی را ضروری می‌سازد. اهمیت توجه به فصل هفتم قانون کار، به‌عنوان سازوکاری مؤثر در پیشگیری از وقوع اختلافات کارگری و کارفرمایی و همچنین، ماده ۱۵۷ قانون کار حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی از طریق سازش را ضروری می‌سازد.

در وضعیت کنونی پیدایش تشکل‌های کارگری مستقل و نیرومند به‌عنوان مهم‌ترین ضمانت اجرایی در اعمال قانون کار و اجرای فصل یازدهم قانون کار در صورت اهمال از انجام وظایف قانونی که امروزه مسکوت مانده است می‌تواند شرایط ایجاد گفت‌وگوی اجتماعی و توجه به منفعت گروهی و انسجام اجتماعی میان کارگران و کارفرمایان در سطوح مختلف درون و برون کارگاهی را به همراه داشته باشد. جلوگیری از اختلافات نیازمند ایجاد شفافیت در قانون، اطاعت از قوانین، ایجاد فرآیندهای مشاوره، تشویق به اخذ تصمیم‌گیری مشترک، انجام آموزش‌های مشترک، ایجاد فرهنگ چانه‌زنی جمعی و بررسی منصفانه شرایط و وضعیت کارگاه و کنشگران آن توسط ضابطان قانونی بدون دخالت مستقیم در مدیریت کارگاه و در نهایت، انسجام اجتماعی درون کارگاه است.

## منابع

- بلیکی، نورمن (۱۳۸۴) *طراحی پژوهش‌های اجتماعی*، ترجمه حسن چاوشیان، تهران: نشر نی.
- دلاور، علی (۱۳۸۰) *مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی*، تهران: انتشارات رشد.
- رفیعی، احمد (۱۳۹۱) *حقوق کار، دفتر دوم حل اختلافات کارگر و کارفرما در پرتو اصول دادرسی منصفانه*، تهران: نشر میزان.
- ظهوری، قاسم (۱۳۷۸) *روابط کار، نظریه‌ها و فرایندها*، تهران: انتشارات میر.
- گرگی، عباس و مهدی حسین آبادی (۱۳۹۴) «نظام‌های حل اختلاف جایگزین سازوکاری جهت انعطاف‌پذیری فرایند حل اختلافات کار»، *ویژه‌نامه کار و جامعه*.
- گرینت، کیت (۱۳۸۲) *زمینه جامعه‌شناسی کار*، ترجمه پرویز صالحی، تهران: انتشارات مازیار.
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۶۸) *مدیریت منابع انسانی و روابط کار، نگرشی نظام‌گرا*، تهران: انتشارات مؤلف.
- هانگر، دیوید و دیگران (۱۳۸۴) *مبانی مدیریت استراتژیک*، ترجمه محمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- Giddens, Anthony (1990) *Sociology, A Brief but Critical Introduction. 2th Edition, by Macmillan*.
- Ferdinand, Temba (2013) "ADR in Settlement of Labour Dispute in Tanzania, South Africa, and Australia: a Comparative Survey" in *Open University Law Journal*. Vol. 4, No. 1:115-139.
- ILO (2013) *Dispute Labour System Guidelines for Improved Performance*. www.ilo. Org.