

# شناسایی و توصیف مشکلات کارگاههای صنعتی در شهر تهران



مجری طرح: دکتر علیرضا دهقان نیری، «دارای مدرک تحصیلی دکتری در رشته جامعه‌شناسی و فارغ‌التحصیل از کشور استرالیا که در حال حاضر به‌عنوان استادیار در دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران به کار تدریس اشتغال دارند».

پرتال جامع علوم انسانی

هدف این مقاله بررسی مقدماتی و توصیفی از مشکلات کارگاههای صنعتی در شهر تهران است. این بررسی با روش پیمایشی صورت گرفته است و اطلاعات اولیه آن با مراجعه به ۱۹۲ کارگاه در سطح شهر تهران و مصاحبه هدایت شده با ۴۰۴	نفر از مدیران (۹۲ نفر) و کارگران با سابقه (۴۲۴ نفر) به دست آمده است. تعداد کارگاهها در سطح تهران براساس آمار ۱۳۷۳ مرکز آمار ۲۸۶۰ واحد بوده است که به این ترتیب نمونه انتخاب شده ۵ درصد کل کارگاهها را شامل می‌شود. از آنجا که	روشن نمونه‌گیری به گونه‌ای بوده است که از کارگاههای با زیر ۵۰ نفر پرسنل با کارگاههای با بالاتر از ۱۰۰۰ نفر پرسنل در نمونه قرار گرفته‌اند به نظر می‌رسد نتایج از قابلیت تعمیم خوبی برخوردار می‌باشد.
--	---	---

بر اساس داده‌های حاصل از نظرسنجی از مالک یا مدیران کارگاهها، سرپرستان و کارگران با سابقه در واحدهای نمونه از کارگاههای صنعتی در شهر تهران می‌توان مشکلات و مسائل این کارگاهها را حول موضوعات زیر بر شمرد: مشارکت زنان، بهره‌وری، وجدان و اخلاق کار، بهداشت و ایمنی، رضایت شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری، ارتباطات سازمانی، آموزش فنی و حرفه‌ای.

این عناوین با توجه به مفاهیم و اصطلاحات شناخته شده در حوزه‌های تحقیقی و آموزش دانشگاهی مرتبط با موضوع مثل جامعه‌شناسی کار و شغل و جامعه‌شناسی سازمان مرتب شده است. بسیاری از موضوعات دیگر وجود دارد که در بحث از این عناوین به آنها اشاره شده است.

### تحلیل نتایج

با عنایت به داده‌های حاصل از نظرسنجی از مالک، مدیر، سرپرست و کارگر در واحدهای نمونه از کارگاههای صنعتی در شهر تهران می‌توان مشکلات و مسائل این کارگاهها را حول موضوعات زیر بر شمرد: مشارکت زنان، بهره‌وری، وجدان و

اخلاق کار، بهداشت و ایمنی، رضایت شغلی، مشارکت در تصمیم‌گیری، ارتباطات سازمانی، آموزش فنی و حرفه‌ای.

### مشارکت زنان

با توجه به اینکه تنها نزدیک به ۲ درصد مدیران کارگاههای صنعتی مورد مصاحبه و ۴/۵ درصد کارگران مورد مصاحبه زن بوده‌اند می‌توان گفت مشارکت زنان در فعالیتهای مختلف کارگاههای صنعتی ناچیز می‌باشد.

این نتیجه البته از بعضی جهات تعجب‌برانگیز نیست، چرا که مطابق آمارهای موجود و رسمی در سال ۱۳۶۵ تنها ۴ درصد زنان ایران فعال بوده‌اند و از هر صد نفر جمعیت فعال نزدیک به ۹۰ نفر مرد و تنها ۱۰ نفر زن بوده‌اند. این نسبت در سال ۱۳۷۵ به صورت ۸۷/۳ درصد مرد و ۱۲/۷ درصد زن در آمده است.

با وجود اینکه آداب و رسوم اجتماعی و معتقدات فرهنگی خود زنان و خانواده آنان (پدر و مادر و همسر) مانع مهمی برای اشتغال بیشتر زنان است و عوامل دیگری مثل عدم اعتراض زنان در هنگام بیکار شدن و کناره‌رفتن از کار و یا عدم ثبت نام آنان به عنوان بیکار یا متقاضی کار در دفاتر

کاریابی در این مورد قابل ذکر می‌باشد.<sup>(۱)</sup> اما تبعیض در استخدام و محیطهای کار مردانه و عدم استقبال از زنان در این محیطها حتی در مواردی که مانع پیش گفته نقشی ندارد را نباید نادیده گرفت. این موضوع در مورد حضور کم‌رنگ و ناچیز زنان تحصیل کرده در محیطهای صنعتی بیشتر صادق است. مطابق آمارهای رسمی در سال ۱۳۶۵ از هر ۱۰۰۰ فارغ‌التحصیل مرد ۱۰ نفر ولی از هر ۱۰۰ فارغ‌التحصیل زن ۳۰ نفر بیکار و جویای کار بوده‌اند.<sup>(۲)</sup>

### بهره‌وری

اولین نکته در مورد بهره‌وری تفاوت نظر مدیران کارگاهها و نظر کارگران و سرپرستان کارگری است. در حالی که تنها ۲۴ درصد مدیران کارگاهها بهره‌وری را خوب توصیف کرده‌اند، ۶۸ درصد از کارگران بهره‌وری را خوب دانسته‌اند. در مقابل بهره‌وری کم و متوسط از نظر مدیران به ترتیب ۳۲ و ۴۲ درصد ولی از نظر کارگران این ارقام ۱۰ و ۲۰ درصد است. در بادی نظر دو عامل توضیح‌دهنده این تفاوت است. اول اینکه مدیران کارگاهها اطلاعات بیشتری راجع به موضوع بهره‌وری و ابعاد مختلف آن دارند. دوم اینکه

حساسیت آنها نسبت به موضوع بیشتر از کارگران است. مثلاً ممکن است کارگران به دلیل کمی اطلاعات مربوط به هزینه‌های تولید و عدم حساسیت نسبت به آن تنها ارقام فروش یا تولید را در نظر گیرند و ارقام هزینه‌ها را کم اهمیت بشمارند یا نادیده بگیرند در نتیجه بهره‌وری را در حد بالاتری از آنچه

بررسی مدیران مورد پرسش کمبود تقاضا را دلیل بهره‌وری کم کارگاه ذکر کرده‌اند.

در واقع شاید بتوان گفت کمبود تقاضا یک عامل محیطی است که در اینجا وارد محاسبه شده است. کمبود تقاضا می‌تواند اثربخشی را تحت تأثیر قرار دهد ولی کمتر به ظرفیت‌ها و

کارگاهی به این نظر رسیده باشد. در نقطه مقابل، عوامل مؤثر بر بهره‌وری را نیز می‌توان با چنین دیدگاهی تقسیم نمود. از میان عوامل مؤثر بر بهره‌وری خوب از نظر مدیران کارگاهها تنها ۳/۷ درصد سهم تخصص و مهارت کارگران است و باقی عوامل غیر از یک مورد همگی عوامل مدیریتی است. از میان عوامل ذکر شده مدیریت خوب (۹/۳ درصد) مستقیماً به مدیریت و پاداش و تشویق (۳/۱ درصد) و بکارگیری ماشین‌آلات پیشرفته (۶/۸ درصد) نیز غیرمستقیم به مدیریت کارگاه مربوط می‌شود. تقاضا و کشش بازار نیز (۹/۹۱ درصد) عامل دیگری است که در بهره‌وری خوب، مؤثر ذکر شده است. بنابراین می‌توان گفت از نظر حدود ۲۰ درصد مدیران عوامل مؤثر بر بهره‌وری خوب عوامل مدیریتی است و از نظر حدود ۱۰ درصد آنها نیز تقاضا و کشش بازار که یک عامل محیطی است در این مورد مؤثر می‌باشد و سهم عنصر کار و تلاش کارگران و مهارت که به کار می‌گیرند، ناچیز است.

#### وجدان و اخلاق کار

میزان وجدان کار نیز از نگاه کارگران و مدیران کارگران کارگاههای مورد



پتانسیل کارگاه مربوط می‌شود. از این جهت وقتی کارگری می‌گوید بهره‌وری کارگاه خوب است ممکن است منظور وی ظرفیت و توانایی کارگاه و عوامل داخل کارگاه مرتبط با تولید باشد ولی وقتی مدیری چنین نظری ندارد ممکن است به خاطر عوامل محیطی و بیرون

که مدیران محاسبه می‌کنند در نظر گیرند.

با وجود این مطلب باید دانست بهره‌وری و محاسبه آن، موضوع چندان ساده‌ای نیست. ممکن است به خاطر همین تفاوت محاسبه و نظر باشد که در ۲۴/۷ درصد کارگاههای نمونه این

بررسی متفاوت است. در حالی که بیشتر از ۸۱ درصد کارگران وجدان و اخلاق کاری خویش را خوب توصیف می‌کنند، کسانی از مدیران که چنین نظری دارند تنها ۴۳/۸ درصد است. همچنین، درحالی که تنها حدود ۳ درصد کارگران وجدان و اخلاق کار را پایین می‌دانند، ۲۵ درصد مدیران وجدان و اخلاق کاری کارگران را کم ارزیابی کرده‌اند. این تفاوت حاکی از این است که انتظاری که کارگران از خود و وجدان کاری خویش دارند فاصله قابل توجهی با انتظار مدیران و کارفرمایان از آنها و نقش و وظایف آنها دارد. این نتیجه مطابقت است با آنچه که از تحقیقات مکتب روابط انسانی در برابر مکتب تیلوریسم به دست آمده است. یکی از نتایج مهم تحقیقات روابط انسانی این است که ساختار رسمی همیشه با ساختار غیررسمی فاصله دارد. کارگران دارای هنجارها و ارزشهایی هستند که ممکن است مطابقت کامل با هنجارهای رسمی و انتظارات مدیریت نداشته باشد. این نتیجه‌گیری در مورد بیان علل پایین بودن وجدان و اخلاق کار نیز دیده می‌شود. درحالی که نزدیک به ۱۲ درصد مدیران علت پایین بودن وجدان و اخلاق کار را نبود فرهنگ کار می‌دانند

تنها ۳ درصد آنها علت این امر را مشکلات اقتصادی توصیف می‌کنند. با وجود اینکه تحلیل مکتب روابط انسانی از تأثیر ساختار غیررسمی در اینجا کاربرد دارد ولی باید آن را با احتیاط به کار گرفت. این موضوع که هنجارهای رسمی و غیررسمی با هم فاصله دارند درست است ولی در وضعیت فعلی در بررسی امر وجدان و اخلاق کار در کارگاههای صنعتی نباید درستی نتیجه مذکور باعث شود انگیزه‌های مادی و اقتصادی ناچیز و کم‌اهمیت به تصویر درآید. بدون تردید پایین بودن پادشاهای مادی کارگران و اشکال در تأمین نیازهای اقتصادی آنان از محل درآمد شغلی می‌تواند بر وجدان و رغبت کاری تأثیر نامطلوب بگذارد.

#### بهداشت و ایمنی

در این بررسی موضوع بهداشت و سلامتی از چند نظر مورد پرسش و توجه بوده است. اول بهداشت محیط شغلی در میان کارگران.

بهداشت محیط کار از چند منبع مورد پرسش بوده است: نظر مدیران و کارگران و ارزیابی پرسشگران از وضعیت بهداشتی کارگاهها، ۵۸ درصد کارگران مورد پرسش، وضعیت بهداشتی محیط کارشان را خوب و به

ترتیب ۲۲ درصد و ۱۹ درصد این وضعیت را متوسط و بد ارزیابی کرده‌اند. از نظر مدیران این ارقام به ترتیب ۶۵، ۳۰ و ۴ درصد بوده است. از نظر وضعیت ایمنی در حالی که ۷۵ درصد مدیران این وضعیت را خوب توصیف کرده‌اند، رقم مشابه از نظر کارگران ۶۷ درصد است. نیز درحالی که ۱۶ درصد کارگران وضعیت ایمنی را نامطلوب دانسته‌اند تنها ۲/۵ درصد مدیران چنین نظری ابراز داشته‌اند، وضعیت نور، سروصدا، نظافت و بهداشت و فضای کارگاهها از نظر پرسشگران نیز مورد ارزیابی قرار گرفته است که در جداول مربوطه منعکس شده است. با توجه به این جداول مشاهده می‌شود که وضعیت نظافت کارگاهها از مطلوبیت کافی برخوردار نیست. به طوری که حدود ۲۱ درصد کارگاهها دارای سروصدای زیادی بوده‌اند و ۱۸ درصد کارگاهها وضعیت بهداشتی نامطلوبی داشته‌اند.

از نظر بیماری‌های شغلی نیز هم نظر کارفرمایان و مدیران و هم نظر کارگران مورد پرسش قرار گرفته است.

برحسب آنچه که کارفرمایان اظهار داشته‌اند حدود چهل درصد کارگران آنها دارای بیماریهای تنفسی و ریوی، حساسیت، بیماری‌های استخوانی و

مفصلی، ضعف بینایی یا شنوایی و ضعف اعصاب هستند که بیماریهای تنفسی شدت بیشتری دارد. از نظر کارگران ابتلا به بیماریهای شغلی شدت بیشتری دارد. حسب اظهارات افراد نمونه در این بررسی تنها ۳۸ درصد کارگران فاقد بیماری هستند. به عبارت دیگر بیشتر از ۶۰ درصد افراد نوعی بیماری را ذکر کرده‌اند. بیماریهای تنفسی و ریوی با ۲۰ درصد و بیماریهای استخوانی و مفصلی با ۱۹ درصد بیشتر از سایر بیماریها رواج دارد. باقی موارد شامل حساسیت و ضعف بینایی و شنوایی و اعصاب است.

بخش دیگری از موضوع بهداشت و سلامتی به آسیب‌های ناشی از کار مسربوط می‌شود. مطابق جدول بیماریهای شغلی حدود ۶۲ درصد کارفرمایان نمونه مورد بررسی، هیچ نوع آسیب دیدگی ناشی از کار نداشته‌اند و باقی افراد به نوعی آسیبی را ذکر کرده‌اند که از آن میان انواع بریدگی‌ها بیشتر شایع بوده است و در مرتبه بعد سوختگی و برق‌گرفتگی برای کارگران آنها روی داده است. باز هم از نظر کارگران این آسیب‌ها شدت بیشتری داشته است، به طوری که حدود نیمی از افراد نمونه را در بر می‌گیرد. باز هم بریدگی‌ها موارد بیشتری را شامل

می‌شود.

در مجموع با توجه به آنچه گذشته می‌توان گفت بهداشت و سلامتی کارگاههای صنعتی محتاج تأمل و بررسی تحقیقی بیشتر است. تشریح و شفاف کردن معیارها و ضوابط بهداشتی و ایمنی کار و رعایت معیارها و موازین از طریق کنترل و مکانیسم‌های نظارتی از مواردی است که می‌تواند با تأکید بیشتری در دستور کار وزارت کار و اموراجتماعی قرار گیرد. استخدام پزشک در کارگاههای صنعتی که حدمعینی از کارکن را در استخدام داشته باشند از مواردی است که در حال حاضر قابل توصیه است. این توصیه مخصوصاً در شرایطی که بحث ازدیاد فارغ‌التحصیلان رشته پزشکی و حتی در مواردی بیکاری پزشکان غیرمتخصص مطرح است قابل توجه است. حسب اظهار مسئول دفتر اجرایی پزشکان جوان (کار و کارگر، شنبه ۱۷ مرداد ۱۳۷۷) در شهرهای بزرگ پزشکان برای امکان اشتغال احتیاج به ۴۲۰ امتیاز دارند و به علت ازدیاد فارغ‌التحصیلان و اینکه بیشتر افراد فارغ‌التحصیل پزشکی این امتیازات را کسب نمی‌کنند ممکن است بیکار بمانند. در حال حاضر سالانه چهار هزار پزشک فارغ‌التحصیل می‌شوند که حتی نیمی از آنها هم

نمی‌توانند مدرک تخصصی بگیرند. یکی از راههای اشتغال این دسته از پزشکان استخدام آنها در مدارس و کارگاهها به عنوان پزشک عمومی یا دستیار پزشک است.

دکتر مصطفی محقق عضو شورایعالی نظام پزشکی پیشنهاد کرده است که یکی از راه‌حل‌های مقابله با بیکاری پزشکان جوان و تازه فارغ‌التحصیل این است که کلیه کارگاهها و کارخانه‌هایی که بیش از ۵۰۰ نفر نیرو دارند ملزم به استخدام پزشک برای ارایه خدمات بهداشتی و درمانی به کارکنان خود شوند و این پزشکان دوره کوتاه‌مدتی را تحت عنوان آموزش بهداشت کار و ایمنی صنعتی طی نمایند.

#### رضایت شغلی

در بحث رضایت شغلی، رضایت کارفرما و کارگر از کار خود و دلایل رضایت یا عدم رضایت مورد پرسش بوده است، که خلاصه‌ای از آن به شرح زیر است:

نزدیک به ۶۰ درصد از کارگران مورد پرسش اظهار داشته‌اند که از کار خود رضایت دارند و حدود ۴۰ درصد باقی رضایت چندانی از کار خود نداشته یا ناراضی بوده‌اند. مشکلات اقتصادی و

پایین بودن حقوق مهمترین دلیل عدم رضایت از کار برای کارگران عنوان شده است. در مرتبه بعدی کثیفی و سختی کار و یا نبودن شغل جایگزین دلیل عدم رضایت ذکر شده است. در نقطه مقابل دلایل رضایت از کار قرار دارد. علاقه و تخصص مهم ترین دلیل رضایت بوده است. کارفرمای خوب و جو دوستانه محیط کار دومین و سومین دلیل رضایت بوده است.

از نظریه های مهمی که درباره رضایت شغلی مطرح است نظریه فوردریک هرزبرگ است. برحسب این نظریه عوامل مشخصی وجود دارد که موجب عدم رضایت است. این عوامل عبارتند از چگونگی اداره واحد کار، جایگاه فرد در هر واحد کار (روابط بین افراد)، دستمزد، روابط با همکاران و... این عوامل خارج از خود کار شمرده می شوند یا به عبارت دیگر این عوامل، عوامل بهداشت کار خوانده می شوند. عوامل رضایت از کار یا عوامل انگیزشی مواردی مثل موفقیت در کار، طبیعت کار انجام شده، ارزشیابی دیگران نسبت به کار، مسئولیتی که فرد احساس می کند و امکان ارتقاء شغلی وی را در بر می گیرد (توسلی ص ۱۴۳) این عوامل که مرتبط با ذات کار هستند می توانند انگیزه بخش و رضایت آور

باشند. مطابق با آنچه گفته شد ملاحظه می شود، عوامل مذکور در فوق که برای عدم رضایت از کار کارگران ذکر شده است همگی عوامل بهداشتی هستند یعنی کمبود حقوق، سختی کار و نبودن شغل جایگزین. همچنین بعضی دلایل رضایت از کار هم بیشتر دلایل و عوامل بهداشتی است نظیر کارفرمایی خوب و جو دوستانه در محیط کار. تنها علاقه و تخصص را ممکن است به عنوان یک عامل انگیزشی یا عامل واقعی رضایت از کار تلقی کرد.

■ احساس عدم امنیت شغلی احساسی است که ریشه در واقعیت ها دارد. این احساس به معنی نگرانی از خروج از جرگه شاغلان و پیوستن به جمعیت بیکار و جمعیت تازه وارد به بازار کار و جویندگان جدید کار است که میزان آن قابل توجه است.

برحسب داده های حاصل از این بررسی نزدیک به ۳۸ درصد کارفرمایان از کار خویش راضی اند. نزدیک به ۲۰ درصد تقریباً از کار خویش راضی اند و ۴۲ درصد ناراضی اند که می توان گفت میزان عدم رضایت زیاد است.

دلایل عدم رضایت اظهار شده از سوی کارفرمایان نیز دلایل بهداشتی است و انگیزشی نیست یعنی عواملی که مربوط به نفس کار و ظرفیت های آن می گردد. کمبود سرمایه و وضعیت بازار کار که به عنوان مهمترین دلایل عدم

رضایت کارفرمایان ذکر شده است بیرون از دایره خود کار و ویژگی های آن قرار می گیرد.

### مشارکت کارگران در تصمیم گیری

مشارکت کارگران در تصمیم گیری های مرتبط با فعالیتهای کارگاههای صنعتی در صورت تحقق می تواند در رضایت شغلی و روحیه کار و تولید اثر مثبت داشته باشد و محیط کار را انسانی کند. مشارکت ممکن است دو صورت کلی داشته باشد. شرکت نمایندگان کارگران

در شوراها، گروهها و تشکلات کارگری و تفویض اختیار و تصمیم گیری در مورد محیط کار و نحوه انجام وظایف و فعالیتهای کارگران به خود آنان شکل اول حالت متمرکز و شکل دوم نامتمرکز خوانده شده است. (توسلی ص ۱۶۸) در عین حال مشارکت ممکن است به دو صورت انحرافی و ظاهری درآید. یکی مشارکت تحصیل شده از بالا و دیگری اداری و بورکراتیزه کردن مشارکت.

یافته های حاصل از این بررسی

نشان می‌دهد: اولاً اصل مشارکت کارگران چه به صورت حقیقی و چه به صورت صوری ناچیز و نازل است. دوم اینکه سطح نازل مشارکت موجود نیز با مشارکت حقیقی و رضایت‌بخش مطابقت کامل ندارد.

در پاسخ به پرسش وجود گروهها و تشکیلات کارگری در کارگاههای صنعتی ۳۷ درصد کارگران مورد پرسش اظهار داشته‌اند چنین تشکیلاتی وجود ندارد.

نزدیک به ۳۴ درصد اظهار داشته‌اند کارگاههای آنها به علت اینکه کمتر از ۵۰ نفر کارکن دارد احتیاجی به چنین تشکیلاتی ندارد. تنها حدود ۲۹ درصد وجود این تشکیلات را تأیید کرده‌اند. به عبارت دیگر می‌توان گفت از حدود  $\frac{2}{3}$  کل کارگاههای مورد پرسش که بیش از ۵۰ نفر کارکن داشته‌اند ۶۰ درصد فاقد گروهها و تشکیلات کارگری بوده‌اند.

ملاحظه می‌شود مشارکت حتی به صورت ظاهری به صور امری رایج و غالب درنیامده است. علاوه بر این حتی در کارگاههایی که چنین مشارکتهایی احراز شده است شکل آن قابل توجه است. در پاسخ به میزان مشارکت کارگران در تصمیم‌گیریهای داخل کارگاه ۴۲ درصد اظهار داشته‌اند اصلاً

مشارکتی ندارند. ۳۰ درصد در شکل نظرخواهی در تصمیم‌گیریها شرکت داشته‌اند، ۲۱ درصد مشارکت در تصمیم‌گیریها را به صورت سلسله‌مراتبی تأیید کردند و ۶ درصد نیز این نوع مشارکت را به صورت صندوق انتقادات و پیشنهادات ابراز نموده‌اند. با این ارقام غلبه شکل اداری و بوروکراتیزه مشارکت در کارگاههایی که مشارکت وجود داشته است ملاحظه می‌شود.

مشارکت اداری و بوروکراتیزه به یک معنی می‌تواند همان مشارکت از بالا و کنترل شده نیز تلقی شود. پیشنهاد تأسیس حزب اسلامی کار که چند ماه از تصویب آن در کمیسیون ماده ۱۰ احزاب می‌گذرد نیز واکنشی به عدم مشارکت جدی و فعالانه کارگران در اشکال فعلی است. براساس اظهارات دبیرکل خانه کارگر و پیشنهاددهنده این حزب درحالی که در ۶۰۰۰ کارگاه تولیدی باید انجمن‌های صنفی تشکیل شود تنها در ۲۰۰۰ واحد از این تعداد انجمن‌ها تشکیل شده است. (همشهری ۲۱ آبان ۱۳۷۷) به عبارت دیگر تنها در  $\frac{1}{3}$  کارگاههایی که باید انجمن و تشکل کارگری داشته باشند این انجمن‌ها شکل گرفته است. به اضافه اینکه میزان استقلال این انجمن‌های تشکیل شده نیز

مسأله‌ای است که قابل بررسی است.

### ارتباطات سازمانی

ارتباطات سازمانی به معنی انتقال معانی و پیام‌ها از طریق نمادها و یا رسیدن به تفاهم و اشتراک ذهنی است. این انتقال یا اشتراک ذهنی یا داخل سازمان صورت می‌گیرد مثل تبادل پیام میان کارکنان یا میان کارکنان و مدیریت و یا بیرون سازمان یعنی میان مدیریت و یا روابط عمومی سازمان با سازمانها، افراد و گروههای بیرون سازمان. اشکال انتقال پیام زیاد است مثل مکالمه چهره به چهره، مکالمه تلفنی، مصاحبه، جلسه، سخنرانی، کلاس درس، نامه، گزارش، بولتن و یا تبلیغ و پیام‌رسانی از طریق روزنامه و رادیو و تلویزیون. در این بررسی به بعضی از ارتباطات درون سازمانی و بیرون سازمانی توجه شده است.

از جهت ارتباطات بیرون سازمانی موضوع مورد توجه نحوه استخدام افراد بوده است. چهار شکل ارتباط در این مورد معرفی شده است: استخدام از طریق معرفی دوستان و آشنایان، استخدام از طریق مؤسسه کاربایی، استخدام از طریق آگهی در روزنامه و استخدام از طریق نصب اعلامیه. شکل

اول را می‌توان ارتباط غیررسمی و اشکال بعدی را ارتباطات رسمی تلقی کرد. حسب داده‌های این بررسی از نظر شکل ارتباط برای استخدام، ارتباطات غیررسمی شکل غالب و اصلی را دارد. ۵۶ درصد کارگران اظهار داشته‌اند از طریق دوستان و آشنایان در کارگاه مورد بررسی مشغول به کار شده‌اند. استخدام از طریق خواندن پیام‌های منعکس شده در روزنامه یا اعلامیه‌های نصب شده در محل‌های عمومی در مرتبه بعدی و رجوع به مؤسسه کاریابی در مرتبه سوم قرار می‌گیرد. همین ترتیب در مورد اظهار نظر مدیران در خصوص استخدام افراد در کارگاه خود نیز دیده می‌شود.

از نظر ارتباطات درون سازمانی موضوع مورد پرسش نحوه ارتباط کارگران با مدیریت بوده است. در این خصوص سه شکل عمده ارتباط اظهار شده است: ارتباطات سلسله مراتبی، ارتباطات از طریق جلسات هفتگی، ارتباطات چهره به چهره اولین شکل ارتباط با مهمترین آن هم از نظر کارگران و هم از نظر مدیران ارتباطات رودررو و چهره به چهره است. ۵۰ درصد کارگران مورد پرسش اظهار داشته‌اند که از این طریق با مدیریت ارتباط برقرار می‌کنند. ۴۳ درصد گفته‌اند ارتباطات آنها با

مدیریت پهلکانی و به صورت سلسله‌مراتبی است. از نظر مدیران این درصدها به ترتیب ۷۲ و ۱۸ است.

با اینکه ارتباطات چهره به چهره در این بررسی بارز شده است لازم است به دو نکته اشاره کرد: اول تفاوت ارقام از نظر مدیران و کارگران است. در حالی که ۷۲ درصد مدیران ارتباطات درون کارگاهی را از نوع ارتباطات چهره به چهره معرفی کرده‌اند فقط ۵۰ درصد کارگران چنین نظری ابراز داشته‌اند. به عبارت دیگر امکان ارتباط رودررو و از نزدیک از نظر مدیران بیشتر است تا از نظر کارگران. نکته دیگر اینکه علت برجستگی ارتباطات چهره به چهره در داده‌های حاصل از این بررسی این است که بیشتر کارگاه‌های مورد بررسی کارگاه‌های کوچک بوده است که طبیعی است در کارگاه‌های کوچک امکان ارتباطات چهره به چهره بیشتر است. نزدیک به ۵۰ درصد کارگران مورد پرسش در کارگاه‌هایی فعالیت داشته‌اند که تعداد پرسنل آنها زیر ۵۰ نفر است. فقط حدود ۲۰ درصد از کارگران مورد پرسش از کارگاه‌های با ۵۰۰ نفر پرسنل یا بیشتر بوده‌اند. بنابراین با در نظر گرفتن اندازه کارگاه‌ها می‌توان گفت موضوع ارتباط میان مدیریت و کارگران و میان

خود کارگران امری است که در کارگاه‌های صنعتی مخصوصاً کارگاه‌های بزرگ جایگاه شایسته خود را پیدا نکرده است و به اهمیت این موضوع توجه کافی نشده است. هرگاه توجه کافی به امر ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی صورت گیرد بی‌تردید می‌تواند در ایجاد تفاهم و رضایت شغلی و افزایش روحیه و نشاط در میان کارکنان مؤثر باشد. این موضوع می‌تواند مورد بررسی بیشتر و عمیق‌تری قرار گیرد و ابعاد مختلف ارتباطات سازمان مورد توجه پژوهشگران مدیریتی و جامعه‌شناسان و روان‌شناسان صنعتی و سازمانی قرار گیرد.

#### اهمیت شغلی

امنیت شغلی و احساس اطمینان از وضعیت آینده شغلی نیز از مواردی است که در بحث سلامت و بهداشت قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر امنیت شغلی را می‌توان بُعدی از بهداشت روانی تلقی کرد. داده‌های این بررسی نشان می‌دهد که ۲۸ درصد از کارگران مورد پرسش در این بررسی فاقد امنیت شغلی‌اند و ۱۲ درصد نیز امنیت شغلی خویش را در حد متوسط ارزیابی کرده‌اند. قراردادی بودن، بی‌ثباتی بازار و



فصلی بودن کار دلایل عدم امنیت شغلی ذکر شده است. این دلایل جملگی با ناراحتی و احساس عدم اطمینان از آینده شغلی مربوط می‌شوند.

با توجه به اطلاعات برآمده از سرشماری ۱۳۷۵ به نظر می‌رسد احساس عدم امنیت شغلی ارتباط مستقیمی با وضعیت فعلی شغلی و بیکاری دارد. براساس نتیجه این سرشماری در سال ۱۳۷۵ از جمعیت فعال کشور و نزدیک به ۹۱ درصد شاغل و ۹ درصد بیکار بوده‌اند. استان لرستان با ۱۹ درصد و استان آذربایجان شرقی با ۱۲/۵ درصد کمترین میزان بیکاری را داشته‌اند. با وجود اینکه همین ارقام رسمی در مورد بیکاری نیز قابل توجه است بعضی مسئولان و کارشناسان مسائل کار و کارگری میزان بیکاری را بالاتر از ارقام رسمی می‌دانند. مثلاً با اینکه میزان بیکاری مطابق سرشماری مرکز آمار در استان چهارمحال بختیاری ۷/۸ درصد اعلام شده است. مدیرکل کار و امور اجتماعی این استان براساس طرح آزمایشی آمارگیری نمونه‌ای در این استان میزان بیکاری را در این استان ۱۲/۸ درصد ذکر می‌کند (همشهری، شنبه ۱۶/۳/۷۷).

همچنین در نتیجه سرشماری بیکاری در استان کردستان نزدیک به ۱۱ درصد اعلام شده است اما استاندار این استان این رقم را بیش از ۱۵ درصد می‌داند (همشهری ۱۶/۳/۷۷).

علاوه بر میزان بیکاری فعلی میزان افزایش سالانه جویندگان کار و سهم اشتغال غیرصنعتی را نیز باید خاطر نشان کرد. کارشناسان و مسئولان بلندپایه، تعداد کسانی را که سالانه به بازار کار وادار می‌شوند خیلی متفاوت ذکر کرده‌اند. این تعداد از سالانه ۷۳۰ نفر تا ۱/۵ میلیون نفر ذکر شده است. اگر رقم پایین این دو حد را در نظر بگیریم می‌توان گفت سالانه حدود ۸۰۰ هزار نفر به تعداد جویندگان کار اضافه می‌شوند. این در حالی است که متوسط تعداد اشتغال‌زایی ۵ سال اخیر کشور هیچگاه از ۳۰۰ هزار نفر در طول سال بیشتر نبوده است (محمد علیزاده، کار و کارگر، ۳۰/۴/۷۷). از سوی دیگر سهم بخش کشاورزی تنها ۲۱۴ هزار فرصت شغلی بوده است (کار و کارگر، چهارشنبه ۲۱ مرداد ۱۳۷۷).

براساس آنچه ذکر شد می‌توان گفت احساس عدم امنیت شغلی احساسی است که ریشه در واقعیت‌ها دارد. این احساس به معنی نگرانی از خروج از

جرگه شاغلان و پیوستن به جمعیت بیکار و جمعیت تازه وارد به بازار کار و جویندگان جدید کار است که حسب آنچه ذکر شد میزان آن قابل توجه است. این تعداد جویندگان کار در رقابت شدیدی تلاش دارند فرصتهای اندک و نامتناسب با جمعیت جوینده را به دست آورند. رقابت به قدری زیاد است که گاه برای ۱۰ شغل ۲۰۰۰ برگ تقاضا ارسال می‌شود. به عبارت دیگر ۲۰۰۰ نفر برای تصدی یک شغل به رقابت می‌پردازد.

امنیت شغلی کارفرمایان، احساس عدم امنیت شغلی در میان کارفرمایان از شدت بیشتری برخوردار است. مطابق داده‌های این بررسی نزدیک به ۴۴ درصد افراد مورد پرسش اظهار عدم امنیت شغلی کرده‌اند و حدود ۲۸ درصد نیز این احساس را در حد متوسط ابراز داشته‌اند. تنها ۲۸ درصد اظهار داشته‌اند از امنیت شغلی کافی برخوردارند. بی‌ثباتی بازار، موانع و مشکلات دولتی و واردات کالاهای مشابه از مهم‌ترین دلایل عدم امنیت شغلی کارفرمایان ذکر شده است. این دلایل عمدتاً به عدم اطمینان محیطی مربوط می‌شوند. کار و فعالیت در محیط رقابتی و بی‌ثبات از نظر سود قابل قبول و قوانین و مقررات

موقتی و رابطه با نهادهای دولتی نظارت‌کننده موجب افزایش عدم امنیت شغلی کارفرمایان شده است.

دلایل و عوامل ذکر شده برای احساس عدم امنیت شغلی نزد کارفرمایان عواملی است که تا حدودی کارشناسان اقتصادی نیز بر آن صحنه گذشته‌اند. مروری بر مصاحبه‌ها و اظهارنظرهای کارشناسان اقتصادی، کار و کارگری و صنعتی نشان‌دهنده این

است که احساس عدم امنیت محیطی احساس غیرواقعی نیست. از جمله موارد زیاد این مصاحبه‌ها و اظهارنظرها تنها به یک مورد بسنده می‌کنیم. قاچاق کالا و تحت فشار قرار دادن تولیدکننده داخلی و در نتیجه کاهش ظرفیت تولید، اخذ عوارض و مالیات‌های متعدد و وجود نهادها و ارگانهای اقتصادی

غیرقابل کنترل و بی‌ثبات‌کننده بازار از جمله مواردی است که در مصاحبه دکتر قره‌باغیان معاون وزیر اقتصادی و

دارایی در مصاحبه با کار و کارگر (۲۱ آبان ۱۳۷۷) خاطر نشان شده است،

براساس نظر وی و مطابق با آمارهای غیررسمی در حال حاضر سالانه بیش از ۱/۲ تا ۱/۶ میلیارد دلار کالا به صورت قاچاق وارد کشور می‌شود که ارزش

ریالی آن از کل اعتبارات بانکها بیشتر

است. وی می‌گوید قاچاق کالا بیش از

۵۰ درصد فعالیت‌های اقتصادی زیرزمینی را تشکیل می‌دهد. همچنین مطابق نظر وی با اینکه در همه دنیا

اقتصاد در دو بخش دولتی و خصوصی تعریف شده است در ایران بخش دیگری وجود دارد. اسم بنیادها که هیچ تعریفی ندارد و معلوم نیست در بخش دولتی قرار می‌گیرند یا در بخش خصوصی.

پایین بودن ظرفیت خالی واحدهای تولیدی و عوارض گوناگون از مشکلات دیگر اقتصاد در ایران ذکر شده است.

حسب نظر قره‌باغیان بر مبنای شاخص‌های جهانی استفاده از ۸۰ درصد ظرفیت مؤسسات اقتصادی حد

مطلوبی است اما متوسط استفاده از ظرفیت مؤسسات اقتصادی و تولیدی در ایران ۵۲ درصد است. مطابق نظر

وی با اینکه نرخ مالیات در ایران کمتر از بسیاری از کشورهای جهان است اما مشکل این است که در حال حاضر

علاوه بر وزارت امور اقتصادی و دارایی بیش از ۱۶ ارگان اقدام به اخذ مالیات می‌کنند که تأثیر مالیاتهای مذکور بر

تولید محاسبه نشده است و لازم است مالیاتهای دریافتی یک کاسه شود.

## آموزش

مطابق سوابق موجود در مورد آموزش و اشتغال در دهه‌های شصت و هفتاد سواد شاغلین افزایش پیدا کرده

است اما این سواد بیشتر در سطح ابتدایی متمرکز است و آموزش حرفه‌ای سهم اندکی از آن را اشغال می‌کند. به عبارت دیگر مهارت و توانایی‌های فنی نیروی انسانی برخاسته از آموزشهای ابتدایی و حتی آموزش متوسطه برای

ورود به بازار کار و فعالیت صنعتی ناچیز یا در حد صفر است. بنابراین از آنجا که با پیچیدگیهای صنعتی و تقسیم

کار و تخصصی شدن زیاد، نقش سواد و آموزش و دانش فنی در فعالیتهای صنعتی و تولیدی بارر و برجسته است،

آموزشهای رسمی ابتدایی و متوسطه کمکی به ابغای بهتر این نقش نمی‌کند و

ضرورت آموزشهای ضمن کار و مرتبط با فعالیتهای هر دسته از شاغلین به شدت احساس می‌شود.

با این توضیح اگر به سراغ اطلاعات حاصل از این بررسی در مورد آموزش شاغلان کارگاههای صنعتی داخل در

نمونه برویم ملاحظه می‌شود که بیشتر از ۷۰ درصد افراد یا اظهار داشته‌اند آموزشی ندیده‌اند یا اینکه آموزش خاصی را ذکر نکرده‌اند. ۱۷ درصد

آموزشهای مرتبط با وظایف و فعالیتهای خود را حین کار و داخل کارگاه طی کرده‌اند. حدود ۸ درصد نیز آموزشهای بهداشت و ایمنی را ذکر کرده‌اند. با ارقام ذکر شده می‌توان گفت آموزشهای فنی و حرفه‌ای پیش و ضمن کار ضعف و کاستی قابل توجهی دارد. بنابراین مسأله اول درخصوص آموزش کمبود یا نبود آموزش است. گذشته از این موضوع کیفیت آموزشهای ارایه شده است. با داده‌های حاصل از این بررسی اغلب افرادی که به نحوی آموزشهایی را دیده‌اند کیفیت و اثربخشی آن را خوب توصیف کرده‌اند. این امر نشان‌دهنده این است که در شرایطی که آموزش به صورت یک امر دائمی و رایج در میان شاغلان کارگاههای صنعتی درنیامده است، هر نوع آموزش امری مثبت و اثربخش تلقی می‌شود. به عبارت دیگر ندرت و

اتفاقی بودن آموزش می‌تواند بر ارزیابی اثربخش بودن آن تأثیر مثبت بگذارد. زمانی که آموزش گسترش بیشتری پیدا کند، ارزیابی آن صورت متعادل‌تری پیدا خواهد کرد. اظهارات دبیرکل خانه کارگر و نماینده مجلس شورای اسلامی نیز مؤید این است که آموزش و مهارت‌های فنی کارگران در سطح نازلی قرار دارد. مطابق نظر وی با تصویب مجلس شورای اسلامی، کارفرمایان باید هر کارگری را که استخدام می‌کنند یک دوره تخصصی برایش بگذارند ولی کمتر کارگاهی این مصوبه را رعایت می‌کند و در نتیجه حدود ۷۰ درصد کارگران فاقد تخصص لازم هستند و ضعف آموزش یکی از مشکلات مهم بخش صنعت است (همشهری، ۲۱ آبان ۱۳۷۷).  
با وجود آنچه گفته شد نباید از این نکته غافل بود که آموزش خود احتیاج

به مراکز آموزشی و پتانسیل و توانایی آموزش از جهت فضا، آموزش‌دهنده و وسایل و کارگاههای آموزشی دارد. مطابق اظهار عباس عصار مدیر اجرایی آموزش سازمان فنی و حرفه‌ای کشور تا پایان سال ۱۳۷۷، ۵۳ مرکز فنی و حرفه‌ای در کشور ساخته خواهد شد. وی همچنین اضافه کرده است که در سال جاری قریب ۶۰۰ هزار نفر در کشور تحت پوشش آموزشهای مراکز فنی و حرفه‌ای قرار می‌گیرند (کار و کار ۲۵ تیرماه ۱۳۷۷).

البته این نوع آموزشها در مرحله پیش از اشتغال است. حال آنکه ضمن ضرورت این آموزش، لازم است دوره‌های ضمن کار و ادواری فنی و حرفه‌ای و بازآموزی و تازه کردن آموزشها را هم در نظر داشت.

#### منابع:

- ۱- جامعه‌شناسی کار و شغل، غلامعباس توسلی، انتشارات سمت، ۱۳۷۵.
- ۲- سرشماری ۱۳۷۵، نتایج تفصیلی، مرکز آمار، ۱۳۷۶.
- ۳- روزنامه کار و کارگر، ۱۳۷۷.
- ۴- روزنامه همشهری، ۱۳۷۷.

\* \* \*