

«خلاصه طرح پژوهشی»

# بررسی عوامل مؤثر در اختلافات کارگری و کارفرمایی ایران

مسئول اجرای طرح: دکتر مریم نهاوندی (عضو هیأت علمی دانشگاه تهران)

پیشنهاددهنده: مدیریت پژوهش موسسه کار و تامین اجتماعی

نسبت به ماشینهای مجاور سیستم تغذیه و غیره.

حقیقت دوم، خصلت زیست شناختی است که مربوط به کارگر می‌شود، هر کارگر دارای یک ساختمان فیزیکی و بدن با مشخصات معینی از اعضا تا سیستم عضلات، دستگاه تنفسی، اعصاب و غیره است و بین کارگر و محیط مادی کار (روشنایی، رنگ، رطوبت، هوا، صدا) وابستگی وجود دارد و این وابستگی موجب سازگاری انسان با محیط می‌گردد.

خصلت روانی سومین جنبه کار است که میان کار و شخصیت انسانی تأثیرات و تأثرات متقابلی وجود دارد که در هر قدمی که برداشته می‌شود تجلی می‌کند، به‌عنوان مثال، استعدادهای یک کارگر وسایل

برای اقتصادی که چنین برداشتی دارد، فعالیت و کار اساساً به وسیله هدفها به سودمندی و ارزش محصولات مشخص می‌شود. هانری برگسون فیلسوف فرانسوی معتقد است که کار انسان در آفرینش سودمندی آن است.

کار مجموعه اعمالی است که انسان بر روی ماده با هدفی معطوف به فایده و مصلحت به کمک مغز و دستها و ابزارها و ماشین به انجام می‌رساند. در جامعه جدید چهار مشخصه اساسی قسمت اعظم وجوه کار را تشکیل می‌دهد و طبیعت پیچیده فعالیت‌های کار را روشن می‌نماید. تکنیک اولین جنبه کار است و شامل ماشین و قدرت و محرکه‌ای است که آنرا می‌گرداند، تنظیم قطعات آن از نظر داخلی و

کار از ویژگیهای نوع انسانی به شمار می‌رود و به همین جهت ارزش آنرا دارد که دقیقاً مورد مطالعه قرار گیرد نمونه‌های قدیمی کار حیوانی چون کار حشراتی از قبیل مورچه موریه، و زنبور عسل از نظر روانشناسی حیوانی کردار غریزی در محیط با انگیزش معین تعبیر شده است و همینکه با وضعیت پیش‌بینی شده‌ای چون ساختن ابزار سازگار می‌شود به شرایط فکری کار انسانی نزدیک می‌گردد.

نخستین مشخصه کردار انسانی را می‌توان در سودمندی آن دانست چنانچه که اقتصاددانان لیبرال در گذشته آنرا پذیرفته و بیان کرده‌اند که کار مشغله‌ای است که انسان با صرف نیروهای بدنی و فکری خود برای تولید غذا و یا خدمات تصدی می‌کند.

گزینش شغل او را فراهم می‌کند و برعکس کارش و مجموعه شرایط حاکم بر انجام کار و کارگاه بر تمایلات، حالات فکری و روحی درجات وجدان و رضایت، معتقدات، انگیزه‌ها و به‌طور کلی در شخصیت او تأثیر می‌گذارد.

منفی منجر می‌شود. یک کارگر عضو چند گروه اجتماعی است: خانواده، شورا، سندیکا، تفکر سیاسی، طبقه اجتماعی و ملت که هرکدام از این گروه‌ها به‌نوعی در فرد تأثیر می‌گذارد. گذشته از گروه‌های خارجی،

مشکلات کارگری برآیند و در کشورهای مختلف با توجه به سیستم‌های سیاسی، حقوقی و اقتصادی و اجتماعی راه‌حلهای متفاوتی برای حل و فصل اختلافات ارائه شود.

#### طرح مسئله

بین‌المللی، همه درباره همکاری و ایجاد رابطه مستقیم بین مدیریت کارگاه و کارگران و حل و فصل اختلافات طرح شده است.

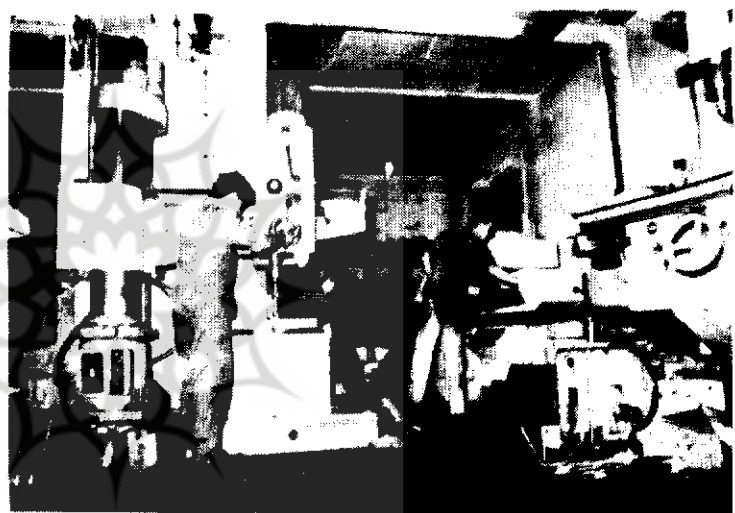
در نظام جمهوری اسلامی ایران، نیز به پیروی از مقاله‌نامه‌ها و توصیه‌نامه‌های بین‌المللی شماره‌های ۹۲ و ۹۴ کنفرانس بین‌المللی کار در جدیدترین قانون کار که در سال ۱۳۶۹ ابلاغ گردید و بعد از آن لازم‌الاجرا بوده در فصل (مراجع حل اختلاف) در ده ماده (۱۶۶-۱۵۷) به تشریح و بیان هرگونه اختلافات فردی بین کارگر و کارفرما و اختلافات جمعی (پیمانهای دسته‌جمعی) کار می‌پردازد.<sup>(۱)</sup>

هیأت تشخیص در این قانون از افراد ذیل تشکیل شده است:

یک نماینده از وزارت کار و امور اجتماعی، یک نماینده کارگر به انتخاب کانون هم‌هنگی شوراهای اسلامی کار استان، یک نماینده از سوی مدیران صنایع به انتخاب کانون انجمنهای صنفی کارفرمایان استان، رای هیئت تشخیص پس از ۱۵ روز از

گروه‌های داخل و روابطی که بین کارگر و کارفرما و کارگران با یکدیگر مطرح می‌شود که در این تحقیق موضوعی که بیشتر به آن توجه شده است و با نگاه عمیق‌تری به آن پرداخته شده روابط کارگری و کارفرمایی است و موانعی که بر سر راه این روابط چه در داخل کارگاه و چه در خارج آن وجود دارد با توجه به لزوم مرجع حل اختلافات بین کارگران و کارفرمایان موجب شده است تا دولت‌ها در صدد شناخت مکانیسم‌های مؤثر برای رفع

کار است که در دنیای امروز، کار مدرن نسبت به کار جوامعی که از نظر تکنیک کمتر تحول یافته و کمتر از محیط طبیعی فاصله گرفته‌اند جنبه اجتماعی بیشتری دارد. در خصلت اجتماعی کار ارتباط بین کارگر و دیگران برای تولید مطرح می‌شود و بحث از مسئله همکاری و مشارکت بین کارگران و کارفرمایان با همدیگر پیش می‌آید که می‌تواند به دلایل مختلف جریان مثبت و جهت‌دار به عدم همکاری و ناهماهنگی در جهت



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

تاریخ ابلاغ آن لازم الاجرا می‌گردد و همچنین در موارد ۱۶۳ و ۱۵۶ ذکر شده است که هیأت‌های حل اختلاف از طرفین برای حضور در جلسه رسیدگی کتباً دعوت می‌کند و در صورتیکه این هیئت اخراج کارگر را غیرموجه تشخیص دهد حکم بازگشت کارگر اخراجی و پرداخت حق‌السعی او را از تاریخ اخراج صادر می‌کند و در آخرین ماده در فصل نهم اشاره می‌کند که آراء قطعی صادره از طرف مراجع حل اختلاف کار، لازم‌الاجرا بوده و مانند کلیه احکام دادگستری به مورد اجرا گذارده خواهد شد.

مراحل پیگیری شکایت کارگران، معمولاً برای پیگیری شکایت مراحل زیر طی می‌شود:

#### ۱- مراحل تنظیم دادخواست

در این مرحله دادخواست به چندین شکل تنظیم می‌شود:

● الف - شاکی به متصدی تنظیم دادخواست در واحد کار و امور اجتماعی مراجعه می‌کند و بطور شفاهی موضوع شکایت خود را بیان می‌کند.

متصدی مربوط خلاصه اظهارات وی را در دادخواست منعکس می‌کند و پس از ثبت آن در دفتر اداره، وقت جلسه رسیدگی به طور کتبی همان موقع به کارگر ابلاغ می‌گردد و پرونده جهت تنظیم برگ دعوتنامه برای کارفرما به قسمت دیگر ارسال

می‌شود.

● ب - کارگر شاکی به علت بُعد مسافت یا در دسترس نبودن فوری به اداره کار بطور کتبی و با ارسال نامه تقاضای رسیدگی و اجرای مقررات را دارد.

#### ۲- مرحله ابلاغ دادخواست و دعوتنامه

در این مرحله یک نسخه از دادخواست کارگر به ضمیمه دو برگ دعوتنامه برای اطلاع و ابلاغ به کارفرما ارسال می‌گردد.

#### □ هر قدر اختلافات کارگری و

کارفرمایی در هیأت‌های

سه‌جانبه تشخیص و حل

اختلاف کمتر مطرح شود

نشانه سلامت محیط

کار و فعالیت در

کارگاهها

می‌باشد.

#### ● هدف از اجرای طرح

با شناخت اختلافات کارگری و کارفرمایی و شناسایی عوامل مؤثر بر آن به بیان کارشناسان مراجع اختلاف (هیئت تشخیص و مرجع حل اختلاف) در سطح کشور می‌توان از مراجعات مکرر کارگران و کارفرمایان به ادارات کاسته و هزینه‌های پاسخگویی مراجعان را به حداقل ممکن رساند.

#### ● بررسی سابقه مطالعات و تحقیقات

در موضوع طرح در ایران

از تفحص و جستجو در کتابخانه‌های وزارت کار و امور اجتماعی، موسسه کار و تامین اجتماعی، سازمان برنامه و بودجه دانشکده علوم اجتماعی و دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران به منابع ذیل دست یافتیم.

ابعاد نظری:

- «جامعه‌شناسی کار و شغل» تألیف دکتر توسلی.<sup>(۲)</sup>

- «اقتصادکار و نیروی انسانی» تألیف دکتر حسن سبحانی.<sup>(۳)</sup>

- «حقوق بین‌المللی کار» تألیف دکتر عزت‌اله عراقی.<sup>(۴)</sup>

منابع اصلی که دقیقاً در رابطه با این موضوع قابل استفاده بود.

۱- «بررسی مقدماتی عملکرد مراجع حل اختلاف و تحول آماری موضوع دادخواست‌های کارگران در اداره کل کار و امور اجتماعی تهران بررسی کار آماری بود که در سال ۱۳۶۰ در اداره کل امور اجتماعی تهران<sup>(۵)</sup> صورت گرفته که این بررسی در حد اطلاعات آماری است.

۲- «بررسی نقد آراء و نظریه‌ها و تصمیمات مراجع رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی»<sup>(۶)</sup> که شامل بخشنامه‌های مربوط به ادارات کار و امور اجتماعی در سطح کشور است.

۳- مراجع حل اختلاف، تألیف آقای گشواد منشی‌زاده<sup>(۷)</sup> که یک اثر حقوقی است و از انتشارات موسسه

کار و تامین اجتماعی است.

به هر جهت تحقیق حاضر، اولین کار تحقیقی به روش میدانی است که در سطح ملی اطلاعات آن جمع‌آوری شده است و مقدمه‌ای است بر اینگونه پژوهشها که امید است در آینده مطالعات وسیعتری در ابعاد گوناگون شناخت مسائل کارگری و کارفرمایی صورت گیرد.

عدم اتلاف وقت خواهد شد و از تنش‌ها و ناامنی که در محیط‌های کار و فعالیت کارگران و کارفرمایان با آن روبرو هستند، تنها بوسیله اجرای طرحهای تحقیقاتی از این نوع میسر است تا در درازمدت آموزش‌های لازم با توجه به شناخت کامل مسئله به کارگران و کارفرمایان صورت گیرد و شاهد محیط اجتماعی سالم باشیم و

کارفرمایی برخوردار بوده است یا اینکه در آن استانها (شهرستانها) کارخانه‌ها و کارگاههای بیشتری وجود دارد.

● محل اجرای طرح

ادارات کار و امور اجتماعی استان و شهرستانها در سراسر کشور.

● روشها و فنون اجرایی

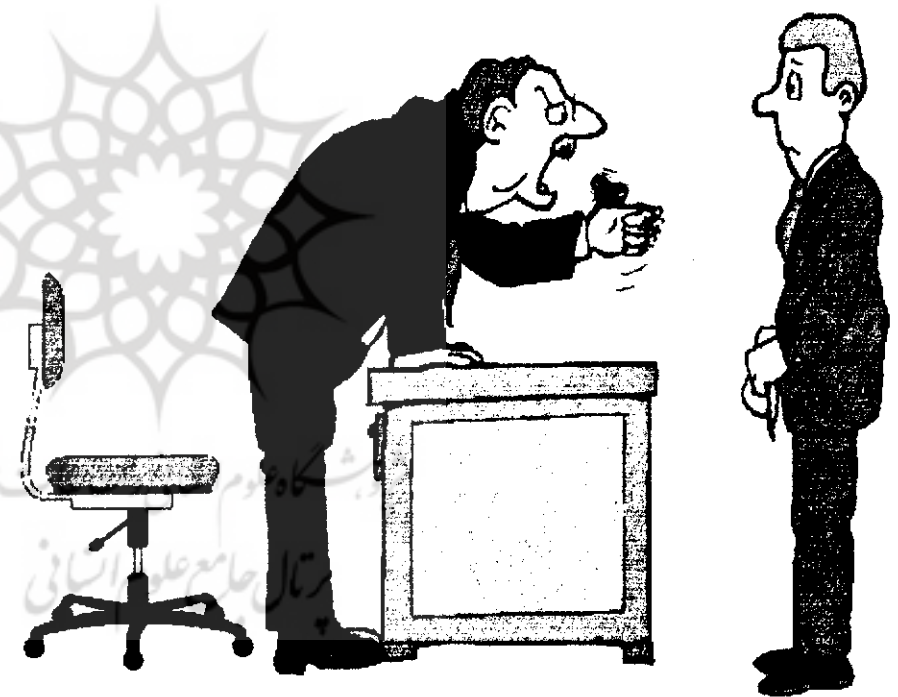
جامعه آماری مورد مطالعه، کارشناسان با سابقه هیئت تشخیص و مرجع حل اختلاف هستند که کلیه پرونده‌های دادخواستی را در ادارات کار و امور اجتماعی بررسی می‌نمایند. براساس روش نمونه‌گیری استانها و شهرستانهایی انتخاب شدند که ادارات کار آنها به حجم زیادی از اختلافات کارگری و کارفرمایی پاسخگو هستند یا کارخانه‌ها و کارگاههای متعددی در آن وجود داشت.

استانها

- ۸ - اصفهان
- ۶ - آذربایجان
- ۷ - یزد
- ۱۲ - گیلان
- ۵ - کرمان
- ۳ - اراک
- ۶ - مازندران
- ۲۰ - خوزستان
- ۳۳ - تهران

جمع (کشور) ۱۰۰ نفر

که از مجموع ۱۰۰ نفر، ۷ نفر کارشناس هیئت تشخیص و ۳۰ نفر



● ضرورت اجرای طرح

هر قدر اختلافات کارگری و کارفرمایی در هیاتهای سه‌جانبه تشخیص و حل اختلاف کمتر مطرح شود نشانگر سلامت محیط کار و فعالیت در کارگاهها می‌باشد. شناخت این مسئله و ارائه راه‌حل در این زمینه موجب کاهش هزینه‌های رسیدگی به دعاوی در ادارات کار و

به لحاظ اقتصادی بتوانیم میزان بهره‌وری فردی کارگر و محیط کار را افزایش دهیم و کارگر هم از محیط کار خویش راضی و خشنود باشد. به همین دلیل این طرح، در سطح کشور، برحسب روش نمونه‌گیری، استانها و شهرستانهایی را انتخاب نمود که از میزان بیشتری از برخوردها و اختلافات کارگر و

هم از کارشناسان مرجع حل اختلاف بودند. قبلاً این تعداد که از سابقه کار بیشتری برخوردار بودند، شناسایی شدند و توسط یک پرسشنامه بطریق صاحب‌حضور اطلاعات جمع‌آوری گردید. از ۱۰۰ پرسشنامه تعداد ۹۳ پرسشنامه در سطح کشور دارای صلاحیت علمی تشخیص داده شدند و بقیه از دور تحقیق خارج گردیدند.

#### □ به استناد ماده ۱۶۵ قانون

کار در صورتی که هیئت حل اختلاف اخراج کارگر را غیرموجه تشخیص دهد حکم به بازگشت به کار و پرداخت حق‌السعی او از تاریخ اخراج را صادر می‌نماید

#### ● پرسشهای تحقیق

با توجه به اینکه این تحقیق، اولین کار میدانی است ما بطور دقیق نمی‌توانیم واژه فرضیات را بکار ببریم لذا از واژه پرسشهای تحقیق استفاده کردیم:

۱- نوع فعالیت شغل در اختلاف بین کارگر و کارفرما مؤثر است.

۲- تعطیلی کارگاه (بطور عمدی) در اختلاف بین کارفرما مؤثر است (متغیرهای انتقال - فروش - اجاره واحد از موارد شناخت تعطیلی کارگاه

بطور عمدی است).

۳- تعطیلی کارگاه (بطور غیرعمدی) در اختلاف بین کارگر و کارفرما مؤثر است (متغیرهای حوادث طبیعی، غیرمترقبه، قهریه که خارج از اراده طرفین است می‌توانند مورد دقت نظر قرار گیرد.

۴- ویژگیهای روانی - اجتماعی کارگر (نداشتن صلاحیت اخلاقی، عدم کارآیی لازم، بی‌انضباطی و قصور، عدم دلبستگی به کاری که انجام می‌شود، عدم توان روحیه همکاری با دیگران) در ایجاد اختلاف بین کارگر و کارفرما مؤثر است.

۵- عدم اطلاع طرفین از قانون کار در اختلاف بین کارگر و کارفرما مؤثر است.

#### ● مشکلات تحقیق

۱- مشکلات جمع‌آوری اطلاعات عبارتند از: ۱- نپذیرفتن پرسشگران از سوی کارشناسان حتی با در دست داشتن معرفی‌نامه معتبر موسسه کار و تامین اجتماعی.

۲- جغرافیای مناطق مورد پرسش، مثلاً در استان خوزستان، شهرهای مسجد سلیمان، اهواز، خرمشهر، آبادان، بهبهان، اندیمشک، رامهرمز، دزفول و... همچنین استانهای متعدد در سطح کشور.

۳- عدم حضور کارشناسان در موعد مقرر.

موارد ذکر شده فوق، موجب اتلاف هزینه و وقت بسیار گردید که مشکلاتی را برای دستیابی به اطلاعات مورد نظر، به‌همراه داشت.

#### تعریف مفاهیم و واژه‌ها<sup>(۸)</sup>

\* کارگر: کارگر کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق‌السعی اعم از مزد، حقوق، سهم سود و سایر مزایا به درخواست کارفرما کار می‌کند (ماده ۲).

\* کارفرما: مشخصات حقیقی یا حقوقی که کارگر به درخواست و به حساب او در مقابل دریافت حق‌السعی کاری می‌کند. مدیران و مسئولان به‌طور عموم کلیه کسانی که عهده‌دار اداره کارگاه هستند نماینده کارفرما محسوب می‌شوند (ماده ۳).

\* کارگاه: محلی است که کارگر طبق درخواست کارفرما یا نماینده او در آنجا کار می‌کند از قبیل موسسات صنعتی کشاورزی، معدنی، ساختمانی، ترابری، مسافربری، خدماتی، تجاری، تولیدی، اماکن عمومی و امثال آنها (ماده ۴).

\* بازگشت به کار: به استناد ماده ۱۶۵ قانون کار در صورتی که هیئت حل اختلاف اخراج کارگر را غیرموجه تشخیص دهد حکم به بازگشت به کار و پرداخت حق‌السعی او از تاریخ اخراج را صادر می‌نماید.

\* اخراج: هرگاه کارگر در انجام وظایف

محوه قصور ورزد یا آئیننامه‌های انضباطی کارگاه را پس از تذکر کتبی نقض نماید کارفرما حق دارد در صورت اعلام نظر مثبت شورای اسلامی کار علاوه بر مطالبات و حقوق معوقه به نسبت هر سال سابقه کار معادل یکماه آخرین حقوق کارگر را به‌عنوان «حق سنوات» به وی پرداخته و قرارداد کار را فسخ نماید (ماده ۲۷).



**مهمترین دلایل انتخاب عوامل تأثیرگذار بر اختلافات میان کارگران و کارفرمایان، عدم آگاهی از قانون کار، می‌باشد.**

**\* تجزیه و تحلیل داده‌ها:**

اطلاعات استخراج شده از پرسشنامه‌ها پس از ویرایش در ۳۹ جدول یک بُعدی و ۱۷ جدول دو بُعدی تنظیم گردید؛ سپس برای هر جدول بطور مستقل توصیف، تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری انجام گرفت. در جداول یک بُعدی از فراوانی نسبی و در جداول دو بُعدی از آزمونهای تحلیل واریانس، کی دو و ضریب همبستگی استفاده شده است.

**\* نتیجه‌گیری**

مراحل مختلف تحقیق بویژه مرحله تجزیه و تحلیل اطلاعات ما را به نتایجی رسانده است که به اهم آن

اشاره می‌شود.

- بعد از تهران اکثریت پاسخگویان به استان خوزستان تعلق دارند.  
- اکثریت کارشناسان در گروههای سنی (۳۰-۴۰) و (۴۱-۵۰) قرار دارند.  
- اکثریت پاسخگویان (کارشناسان روابط کار) را مردان تشکیل می‌دهد و تنها ۱۰٪ کارشناسان روابط کار را زنان تشکیل می‌دهند که با توجه به میزان اشتغال زنان<sup>(۹)</sup> در سطح کشور، رقم قابل توجهی است.

- اکثریت کارشناسان روابط کار دارای درجه تحصیلی در حد لیسانس می‌باشند.  
- اکثریت پاسخگویان متأهل هستند و بین ۲ الی ۴ فرزند دارند.

- بیش از نیمی از پاسخگویان در رشته‌های علوم انسانی و اقتصاد تحصیل کرده‌اند.  
- اکثریت افراد به عنوان کارشناس روابط کار مشغول به کار هستند که از این عده بیش از نیمی آنها دارای پست‌های اداری و سازمانی مانند رئیس، معاون و... می‌باشند.

- بیش از نیمی از پاسخگویان بیش از ۱۶ سال است که در ادارات کار و امور اجتماعی مشغول به کار و فعالیت هستند. این موضوع بیانگر تجربه و سابقه بالای این دسته و شغل و حرفه خویش می‌باشد.  
- اکثریت افراد بسین یکسال و

حداکثر بیش از ۱۶ سال سابقه کار در هیئت تشخیص دارند.

- اکثریت قاطع مراجعان به هیئت‌های حل اختلاف و تشخیص را کارگران تشکیل می‌دهند.

- مهمترین موارد شکایت میان طرفین دعوی (کارگران و کارفرمایان) به عقیده پاسخگویان، به ترتیب برگشت به کار، مزایای ناشی از اخراج و مزایای پایان کار می‌باشد.

- اکثریت قاطع کارشناسان مورد مطالعه در این تحقیق، اطلاع از قوانین کار را مهمترین عامل در کاهش شدت اختلافات می‌دانند.

- بیش از نیمی از پاسخگویان معتقدند فعالیت شغلی می‌تواند عامل اختلاف میان طرف دعوی باشد.

- مهمترین فعالیت‌های شغلی که عامل اختلاف میان کارگر و کارفرما بشمار می‌آیند به ترتیب اهمیت عبارتند از مشاغل خدماتی و مشاغل تولیدی صنعتی.

- نزدیک به ۲۰٪ کارشناسان معتقدند فصلی بودن ماهیت کار در اختلافات تأثیر دارد. فراوانی پاسخهای مثبت نیز نشان می‌دهد که تفاوت قابل توجه معنی‌دار میان مقادیر زیاد، کم و متوسط وجود ندارد.

- اکثریت قاطع (۹۴/۶ درصد) کارشناسان معتقدند تعطیلی کارگاه در اختلافات تأثیر دارد.

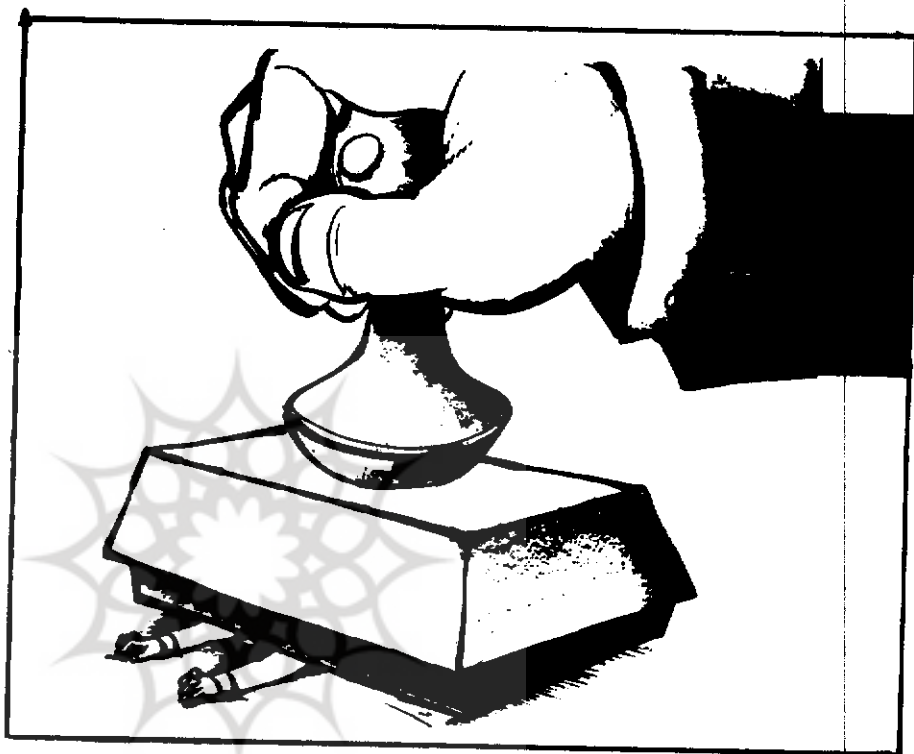
اختلافات طرفین، در حدود  $\frac{1}{2}$  موارد کارفرمایان و در حدود  $\frac{1}{3}$  موارد دیگر تشکل‌های کارگری می‌باشد.

- مهمترین دلایل انتخاب عوامل تأثیرگذار بر اختلافات میان کارگران و کارفرمایان «عدم آگاهی از قانون کار» می‌باشد.

- ۹۶/۴ درصد کارشناسان روابط کار معتقدند که گروه‌های تأثیرگذار به میزان «متوسط تا زیاد» در دامن زدن یا رفع اختلافات طرفین مؤثر می‌باشند.

### پیشنهادهای

رابطه‌هایی که با متغیر سن و جنس، سابقه، تحصیلات، سمت (منظور جداول دو بُعدی اختلافات کارگری و کارفرمایی با متغیرهای مذکور) گرفته شده است بدلیل اینکه تعداد نمونه‌ها در سطح کشور پراکنده‌اند و در خانه‌های جدول تعداد کمی (از لحاظ عددی) را پوشش می‌دهد، نشان می‌دهد که سن کارشناسان یا تفاوت جنسی، سابقه کار و تحصیلات و حتی نوع سمت نمی‌تواند بیانگر اختلافی در آراء و نظریات آنها باشد یعنی صرف‌نظر از همه موارد مذکور در افکار و نظرات کارشناسان در سطح کشور یک نوع هماهنگی و یکسانی بنظر می‌رسد و به لحاظ آماری،



حوادث غیرمترقبه ایجاد می‌شود، مقابله کرد.

- اکثریت قاطع ۹۲/۵ درصد کارشناسان معتقدند ویژگی‌های فردی می‌تواند بر اختلافات تأثیر بگذارد.

- مهمترین ویژگی‌های فردی کارگران، می‌تواند بر اختلاف بین کارگر و کارفرمایان تأثیر بگذارد، به ترتیب بی‌انضباطی و قصور و عدم دلبستگی به کار است.

- به نظر کارشناسان روابط کار عوامل تأثیرگذار در دامن زدن یا رفع

- مهمترین عوامل تعطیلی کارگاه از نظر کارشناسان نمونه، به ترتیب فروش کارگاه، تعویض کارفرما و انتقال کارگاه می‌باشد.

- نزدیک به  $\frac{1}{3}$  کارشناسان روابط کار معتقدند عوامل غیرمترقبه در تعطیلی کارگاه و در ایجاد اختلاف میان کارگر و کارفرما تأثیر دارد.

- به نظر کارشناسان روابط کار به ترتیب اهمیت، با تحت پوشش قرار دادن کارگران، حمایت دولت و مذاکره و تشکیل جلسات اداری می‌توان با اختلافاتی که در اثر

تفاوتی بین اینها مشهود نیست. توزیع کارشناسان برحسب رشته تحصیلی نشانگر این مسئله است که کارشناسان ادارت کار و امور اجتماعی عموماً در رشته تحصیلی خویش مشغول به کار هستند و این نکته می‌تواند از یک سو دلیل بر کارایی و بهره‌مندی از تخصص آنها باشد. از سوی دیگر، آنها می‌توانند اختلافات کارگری و کارفرمایی را با حسن سابقه و علم خویش سامان دهند.

• بیشترین مراجعات به ادارات کار و امور اجتماعی طبق نتایج این تحقیق، از سوی کارگران است که این نکته می‌تواند زنگ خطری برای کارفرمایان باشد که به موقع و در مواردی جوابگوی حقوق قانونی کارگران نیستند و ثانیاً کارگران در اثر بی‌اطلاعی از قانون، دسترسی به حقوق قانونی را با ضعفها و ناتوانی‌های فردی و شغلی خویش همراه می‌کنند و مشکلات عدیده‌ای را برای کارگاه ایجاد می‌کنند که نهایتاً به موارد شکایت و تنظیم دادخواست در ادارات کار و امور اجتماعی منجر می‌شود. در همین باره، موارد شکایت کارگران (بنابر یافته‌های همین تحقیق) نشان می‌دهد که کارفرمایان کارگران را بنوعی از کار خویش بیکار کرده‌اند و یا قراردادهای موقت با آنها بسته‌اند که بتوانند در کوتاه‌مدت آنها

را اخراج نمایند لذا «برگشت به کار» «مزایای ناشی از اخراج» دو مورد مهم از موارد ده‌گانه شکایت کارگران را تشکیل می‌دهد.

• به زعم پاسخگویان «در مشاغل خدماتی» بیشترین اختلافات کارگری و کارفرمایی وجود دارد و باید دید که ماهیت اینگونه مشاغل چگونه است؟ که متضمن اختلافات بیشتری است و این خود می‌تواند زمینه مطالعه جدیدی باشد که از کارشناسان یا از کارگران خدماتی اطلاعاتی جمع‌آوری شود تا بتوان به ماهیت وجودی اختلافات در این نوع مشاغل پی برد.

□ **با شناخت اختلافات کارگری و کارفرمایی و شناسایی عوامل مؤثر بر آن به بهان کارشناسان مراجع اختلاف (هیئت تشخیص و مرجع حل اختلاف) در سطح کشور می‌توان از مراجعات مکرر کارگران و کارفرمایان به ادارات کاسته و هزینه‌های پاسخگویی مراجعان را به حداقل ممکن رساند.**

در حال حاضر می‌توان گفت که بنظر می‌رسد که تعداد زیاد اختلافات در این نوع مشاغل احتمالاً با سطح سواد و تخصص در ارتباط است که عموماً این دسته کارگران از سطح سواد، تخصص و مهارت پائین‌تری

نسبت به مشاغل دیگر برخوردارند. • یکی از موارد دیگری که کارشناسان برای ایجاد اختلافات کارگری و کارفرمایی مهم دانسته‌اند «تعطیلی کارگاه» است. «فروش کارگاه» و «تعویض کارفرما» از اولویتهای بالاتری نسبت به موارد دیگر در تعطیلی کارگاه دخالت دارند.

عامل اول یعنی «فروش کارگاه» که عموماً «جنبه اقتصادی و مالی دارد و دولت می‌تواند با سیاستهای خویش مانع از این عمل گردد» و «تعویض کارفرما» هم عاملی است که علت بیرون از کارگاه برایش وجود دارد که باید برحسب موارد متفاوت چاره‌ای برای آن اندیشید.

• حوادث غیرمترقبه از عوامل مهمی است که در تعطیلی کارگاه نقش دارد و رفع اختلافاتی که بر سر این عامل بوجود می‌آید به عوامل عدیده‌ای وابسته است که بیشتر کارشناسان در این موارد «تحت پوشش قرار دادن کارگران» را به عنوان مهمترین مورد ذکر کرده‌اند چون حوادث غیرمترقبه خواه ناخواه اتفاق می‌افتد ولی «حمایت دولت» یا کارگاه می‌تواند بنوعی از بیکار شدن کارگران جلوگیری کند.

• «ویزرگیهای رفتار کارگران» در محیط کارگاه عامل دیگری است که کارشناسان آن را به عنوان عامل مهم



ذکر کرده‌اند از جمله: «بی‌انضباطی و قصور»، «عدم دلبستگی کار» و «عدم روحیه همکاری» از عوامل با اهمیتی هستند که توسط افراد نمونه مشخص شده‌اند و با تشکیل جلسات در کارگاه و همکاری بین کارگران و کارفرمایان و مدیران کارگاه و ایجاد ارتباط بین آنان می‌توان این نوع مشکلات را رفع نمود.

• با مطالعه پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده، نکته دیگری که حائز اهمیت است «عدم آگاهی از قانون کار برای کارگران و کارفرمایان» و اختلاف نظر شوراهای با مدیریت در جامعه کارگری از موارد دیگر اختلافات در این مجامع هستند، که در هر زمینه نباید روش‌ها و سیاست‌های خاصی اتخاذ گردد. حتی‌الامکان از بروز

اینگونه اختلافات جلوگیری می‌شود. براساس یافته‌های این تحقیق می‌توان پیشنهادات ذیل را بیان کرد:

- ۱- استفاده از تخصص و علم کارشناسان ادارات کار برای ساماندهی روابط کار و تألیف قلوب کارگران و کارفرمایان در کارگاهها قبل از تنظیم دادخواست.

- ۲- بالا بردن سطح سواد کارگران بخصوص کارگران مشاغل خدماتی.
- ۳- تضمین و حمایت قانونی از کارگران برای جلوگیری از بیکاری (کنترل قراردادهای کار).
- ۴- تأمین اجتماعی و حمایت دولت در مواقع بیکاری کارگران در هنگام تعطیلی کارگاه بر اثر حوادث غیرمترقبه.
- ۵- کنترل دولت در هنگام فروش

- ۶- آموزش قانون کار به کارگران و کارفرمایان.
- ۷- آشنایی کارگران به وظایف خویش و ایجاد روحیه همکاری و دلبستگی به کار در محیط کارگاه هماهنگی بین شوراهای و تشکلهای کارگری با مدیریت.
- ۹- عضویت فعال کارگران برای ساماندهی مسائل کارگری و رفع اختلافات.
- ۱۰- ایجاد مشارکت عملی کارگران در تصمیم‌گیریها توسط مدیریت کارگاه.
- ۱۱- بوجود آوردن احساس تعلق و وابستگی برای اینکه فرد با آنچه که در کارگاه می‌گذرد احساس یگانگی کند.

#### فهرست منابع و زیر نویس‌ها:

- ۱- وزارت کار و امور اجتماعی (موسسه کار و تأمین اجتماعی) - مجموعه قوانین و مقررات کار و تأمین اجتماعی با آخرین اصلاحات و مصوبات براساس قانون کار و جمهوری اسلامی ایران - بهمن ۷۲- چاپ دوم - صفحات ۵۱ تا ۵۳.
- ۲- توسلی، غلامعباس - «جامعه‌شناسی» - انتشارات سمت.
- ۳- سبحانی - حسن - «اقتصاد کار و نیروی انسانی».
- ۴- عراقی عزت‌اله - «حقوق بین‌المللی کار» انتشارات دانشگاه تهران.
- ۵- موسسه کار و تأمین اجتماعی - «بررسی مقدماتی عملکرد مراجع حل اختلافات و تحول آماری»... ۶۱.
- ۶- موسسه کار و تأمین اجتماعی - «بررسی نقد آراء و نظریه‌ها و تصمیمات مراجع رسیدگی به اختلافات»... شماره ۲۰ آبان ۶۷.
- ۷- موسسه کار و تأمین اجتماعی «مراجع حل اختلاف» - مجموعه آموزشی شماره ۱۸ - تألیف گشواد منشی‌زاده.
- ۸- موسسه کار و تأمین اجتماعی «قانون کار جمهوری اسلامی ایران» مصوب سال ۶۹ - سال نشر ۷۶.
- ۹- رقم (۱۰ درصد) طبق آخرین اطلاعات سازمان امور اداری و استخدامی کشور.