

## نظام های حل اختلاف ساز و کاری مناسب جهت

### انعطاف پذیری فرایند حل اختلافات کار

عباس گرگی  
دانشجوی دکتری  
جامعه شناسی

مهدی حسین آبادی  
دانشجوی دکتری  
جامعه شناسی



موضوع

#### مقدمه

نظام روابط صنعتی مانند هر نظام اجتماعی دیگری از عناصر مختلفی تشکیل شده است. در این رابطه، کارگر و کارفرما دو عنصر اصلی نظام روابط صنعتی و تضاد و تعامل نیز از جمله خواص ساختاری این نظام می باشند. برغم این واقعیت، یک نظام روابط صنعتی کارآمد مستلزم وجود محیطی آرام و مبتنی بر توافق است. با این حال، از آنجا که وقوع تضاد در هر نظام اجتماعی امری محتمل و اجتناب ناپذیر است. بنابراین، دستیابی به محیطی آرام و مبتنی بر توافق، بدون وجود مدیریت تضاد و سازوکارهای حل اختلاف امری غیرممکن به نظر می رسد. وجود سازوکارهای مدیریتی موثر در حل و فصل تضاد و متعاقباً ممانعت از تبدیل تضادهای موجود در محیط کار به اختلافات کارگری و کارفرمایی نقش بسزایی در ثبات و بازتولید نظام روابط صنعتی دارد. با این حال، وجود تضاد در محیط کار را نمی توان فی نفسه خوب یا بد ارزیابی نمود. بلکه، آنچه در این رابطه اهمیت دارد،



چگونگی روبرویی و مواجهه با آن است که در عمل می تواند به نتایج مثبت یا منفی منتهی شود. با توجه به این واقعیت بسیاری از صاحب نظران، دموکراسی صنعتی حاکم بر روابط کار و تکامل صنعتی امروز را ناشی از تضاد و اختلاف بین کارگران و کارفرمایان در گذشته می دانند. بنابراین، تضاد در صورتی دارای کارکرد مثبت است که از وجود آن بتوان در راستای منافع نظام بهره برداری نمود. بعنوان مثال، تضاد می تواند باعث ایجاد همبستگی و وحدت کارگران و در نتیجه شکل گیری تشکل های کارگری شود. در برخی از مواقع نیز تصویب قوانین و مقررات کار، نتیجه تضادهای موجود در نظام روابط کار می باشد. از این رو، برخی از صاحب نظران نظیر مارگریسون روابط کار را فرایند تبدیل تضاد در محیط کار به قوانین و مقررات کار می دانند، امری که تحقق آن مستلزم برخورداری یک سازمان از مدیریت موفق تضاد است. از سوی دیگر، تضاد در یک سازمان، در صورت وجود مدیریت موثر، می تواند به گفتگوهای اجتماعی کار و انعقاد پیمان های جمعی منجر گردد. متقابلاً، عدم مدیریت تضاد و بروز اختلاف در یک سازمان نیز می تواند انسجام و تعادل سازمان و نظام

روابط صنعتی حاکم بر آن را مورد چالش قرار دهد. در مجموع، تضاد در هر سازمانی عاملی اساسی محسوب می گردد. زیرا، عدم مدیریت تضاد در یک سازمان، در عمل می تواند تضادهای قابل تسامح و پیشگیری را به دادخواهی های رسمی تر و نهایتاً به اختلاف و مناقشه تبدیل نماید. برغم اهمیت این موضوع، تضادهای محیط کار غالباً مورد اغماض قرار گرفته و بطور ناکارآمدی حل و فصل می شود. به نحوی که در اغلب موارد، نتیجه حاصل از مصالحه با ناراضیاتی طرفین دعوی همراه می باشد. این امر باعث می گردد تا اغلب تضادها، بصورت پنهانی در سازمان تداوم یابند. بنابراین، عدم تمایل یک بنگاه اقتصادی در رسیدگی و حل و فصل مسالمت آمیز تضاد از طریق روشهای مناسب، باعث می گردد تا تضادهای درون سازمانی به سوی نظام قانونی سوق یافته و به اختلاف هزینه بر میدل شود. (بندمان، ۲۰۰۴) از این رو، در رویکردهای مدیریت منسجم تضاد بر حل و فصل تضاد های درون سازمانی و جلوگیری از تبدیل این تضادها به اختلافات تاکید می گردد (لینچ، ۲۰۰۱: ۱۰۸).

هدف از مدیریت منسجم تضاد، جلوگیری از رشد تضاد و حفظ تضاد در پایین ترین



سطح آن، از طریق مداخله وسیع و توانمند سازی مردم برای کمک به یکدیگر در جهت حل و فصل اختلافات فیما بین می باشد. زیرا، تفاهم و همکاری اساسا در کنار اعتماد و ارتباطات سالم رشد می یابد. با این حال، وجود «عقلانیت اختلافی» در سازمان ها امری ضروری در جهت کاهش تضاد و هزینه های ناشی از آن می باشد که از طریق مدیریت مردمگرا و آموزش مدیریت برای همگان در موقعیت رهبری و برنامه های فراگیر آموزشی و آگاهی بخشی صورت می پذیرد (سایمون، ۲۰۰۴: ۵).

با توجه به اهمیت این موضوع، در این مقاله تلاش می گردد تا مهمترین روش های حل اختلاف جایگزین و نقاط قوت و ضعف آن، معرفی گردند. این مقاله، همچنین انواع نظام های حل اختلاف کار در ایران و تجربه تشکیل شورای سازش، به عنوان یکی از سازوکارهای حل اختلاف جایگزین و دلایل ناکارآمدی آن را مورد بررسی قرار می دهد.

### نظام حل اختلاف جایگزین

اصطلاح نظام حل اختلاف جایگزین<sup>۱</sup> به کلیه اقدامات و فرایندهای خارج از مراجع رسمی و قضایی اطلاق می گردد که بر اساس آن طرفین دعوی تشویق می شوند تا از طریق مذاکره، میانجی گری و سازش موضوعات مورد اختلاف خود را حل و فصل نمایند. علاوه بر این، مواردی نظیر داوری و روش های رسیدگی کوتاه<sup>۲</sup> نیز که به دادگاه های معمولی شباهت دارند، در مقوله نظامهای حل اختلاف جایگزین طبقه بندی می شوند. فرآیندهای مذکور عموماً به منظور مدیریت و کنترل تضادهای موجود در اجتماع و تسهیل و انعطاف پذیری در روند حل و فصل آنها طراحی شده است. بنابراین، مفهوم حل اختلافات جایگزین، مشتمل بر تمامی سازوکارهای حل اختلاف، به استثنای فرآیند دادرسی رسمی در دادگاههای قانونی می باشد (پرتوریس، ۱۹۹۱: ۲۶۴). برخی از صاحب نظران، نظام حل اختلافات جایگزین را ابزاری برای ایجاد عدالت در محیط کار می دانند که در مقایسه با فرایندهای دادرسی رسمی و قضایی با هزینه و مدت زمان کمتری به حل و فصل اختلافات می پردازد. (زک، ۱۹۹۷: ۹۵).

1- Alternative Dispute Resolution

2- Mini- Trial



بنابراین، شیوه های جایگزین یا غیرقضایی حل و فصل اختلاف که اختصاراً «آی.دی.آر» نامیده می شود به کلیه روش هایی اطلاق می شود که به حل و فصل اختلاف در خارج از نظام های رسمی دادرسی می پردازند. در این روش ها که از آنها به «عدالت خصوصی» نیز تعبیر شده است. اختلافات به وسیله شخص یا اشخاص ثالثی که معمولاً به وسیله طرفین اختلاف انتخاب و مورد توافق طرفین است، حل و فصل می شود. با این حال، برغم وجود چنین تفاوت هایی، هدف اصلی روش های حل اختلاف جایگزین نیز همانند نظام های قضایی حل و فصل اختلاف و پایان دادن به اختلاف طرفین می باشد

### تاریخچه نظام های حل اختلاف جایگزین

به لحاظ تاریخی، استفاده از روش های غیررسمی حل اختلاف و بکارگیری داور، میانجی و روش هایی نظیر سازش در حل و فصل اختلافات، حتی تا قبل از شکل گیری دولت و سازمان قضایی در جوامع مختلف امری معمول و متداول بوده است. بنابراین، از نظر تاریخی روش های مذکور در مقایسه با شیوه های رسمی و قضایی حل اختلاف، قدمت طولانی تری دارند و حل و فصل اختلافات خارج از ساختار قضایی و رسمی را نمی توان امر نوظهوری دانست. با این حال، آنچه در این میان واجد اهمیت است، رواج گسترده مدل های حل اختلاف جایگزین در جوامع کنونی می باشد. چنانچه، برای نخستین بار سرویس فدرال میانجی گری و سازش ایالت متحده در سال ۱۹۴۷ با هدف ایجاد توافق و حل و فصل اختلافات ناشی از کار تاسیس گردید. از آن زمان، این سرویس، دامنه فعالیت های خود را به طور ملموسی توسعه داده و امروزه به مرکزی برای آموزش بین المللی سازش و میانجی گری تبدیل شده است. با این حال، جنبش استفاده از نظام های حل اختلاف جایگزین، عملاً از سال ۱۹۷۰ در امریکا آغاز گردید. این امر در ابتدا، بعنوان اعتراضی به روندهای طولانی و پرهزینه رسیدگی به اختلافات در دادگاه های رسمی صورت پذیرفت. این جنبش به سرعت مورد استقبال و حمایت مراکز دانشگاهی، دادگاهها و کنگره ایالت متحده قرار گرفت. چنانچه، در سال ۱۹۹۰ تمامی دادگاه های منطقه ای ایالت متحده ملزم گردیدند تا در واکنش به اصلاحات قانون مدنی دادرسی، برنامه هایی را در جهت کاهش هزینه های



دادرسی و مدت زمان رسیدگی به دعاوی اتخاذ نمایند. در نهایت، نوآوری در مدل‌های حل اختلاف جایگزین، اعمال اجبارهای دولتی و افزایش تمایل طرفین دعوی به نظام های حل اختلاف جایگزین، باعث گردیده تا ایالات متحده به غنی‌ترین منبع برای نظامهای حل اختلاف جایگزین در جهان تبدیل شود. کاربرد روش های حل اختلاف جایگزین، علاوه بر رفع نیازها و مشکلات طرفین دعوی، و کاهش وابستگی آنها به نظام های قانونی به تقویت نهادهای مدنی محلی نیز کمک نموده است. در حال حاضر، قوانین موجود در ایالات متحده، سازمانها و مؤسسات را به استفاده از روشهای جایگزین حل اختلاف، نظیر سازش، مذاکره و میانجی‌گری برای حل اختلاف طرفین دعوی، تشویق می‌نماید. چنانچه، در سال ۲۰۰۹، دادگاه عالی ایالات متحده، استفاده از داوری خصوصی در قراردادهای فردی و جمعی را با هدف حل و فصل اختلافات ناشی از قرارداد و منازعات مربوط به قانون کار مورد تاکید قرار می‌دهد.

چین و تایوان نیز از جمله کشورهایی می‌باشند که مراجع حل اختلاف جایگزین اجتماع محور را به‌طور گسترده ای نهادینه کرده‌اند. در این کشورها، مقامات دولت محلی و افراد معتمد از طریق سازوکارهای داوری، میانجی‌گری و سازش، نقش به‌سزایی را در حل و فصل اختلافات برعهده دارند. بسیاری از کشورهای در حال توسعه، از نظام های حل اختلاف جایگزین، به عنوان سازوکاری در جهت حل و فصل اختلافات تجاری استفاده می‌نمایند. در آفریقای جنوبی عملکرد موفق نظام های حل اختلاف جایگزین در حوزه اختلافات ناشی از کار باعث گردیده تا دولت مرکزی استفاده از میانجی‌گری و داوری را به عنوان مکانیسم اولیه حل و فصل اختلافات مورد تاکید قرار دهد. از لحاظ بین‌المللی نیز، روش های حل اختلاف جایگزین، به طور همزمان کشورهای توسعه یافته و مناطق در حال توسعه را تحت تاثیر قرار داده است. برخی از کشورهای در حال توسعه، نظیر آرژانتین، بنگلادش، بولیوی، کلمبیا، اکوادور، فیلیپین در به‌کارگیری روشهای حل اختلاف جایگزین به تجارب مفیدی دست یافته‌اند. بسیاری از کشورها نیز به ترکیب روشهای دادرسی سنتی با روشهای حل اختلاف جایگزین روی آورده‌اند. در مجموع، امروزه از روشهای حل اختلاف جایگزین، در جهت تامین بسیاری از اهداف اجتماعی، اقتصادی،



سیاسی، تجاری ... استفاده می گردد. چنانچه، مزیت های متعدد استفاده از روش های حل اختلاف جایگزین، دولت ها را مجاب به کاربرد و ترویج بیشتر روش های حل اختلاف جایگزین در حوزه های مختلف نموده است.

### انواع روش های حل و فصل اختلاف جایگزین

درکنار مزایای متعدد استفاده از روش های غیر رسمی حل اختلاف، تنوع شیوه های حل اختلاف نیز این امکان را برای طرفین دعوی فراهم می سازد تا از میان روش های مختلف حل اختلاف جایگزین، شیوه متناسب با موضوع مورد اختلاف را انتخاب نمایند. در ادامه برخی از مهمترین روش های حل اختلاف جایگزین به اختصار معرفی می گردد.

#### الف - داوری<sup>۱</sup>

داوری پرکاربردترین روش حل اختلاف جایگزین و نزدیکترین روش قضایی و رسمی حل اختلاف می باشد. داوری فنی است که هدف از آن حل و فصل اختلاف طرفین دعوی از طریق داور یا داورانی است که اختیارات خود را از یک قرارداد خصوصی می گیرند و بر اساس آن قرارداد رأی می دهند بی آن که دولت چنین وظیفه ای را به آنان محول کرده باشد. این نظام از طرفین دعوی می خواهد که به تصمیم یک داور که به منظور ایجاد توافق در یک اختلاف مداخله می کند، تسلیم شوند. ارجاع اختلاف به داوری (همانند سایر شیوه های حل اختلاف جایگزین) بر اساس توافق طرفین صورت می گیرد. به عبارت دیگر، داور اختیار و صلاحیت خود را از قرارداد و توافق طرفین می گیرد و طرفین دعوی نیز معمولاً نقاطی را که تصمیمات باید حول آن متمرکز باشد، تعیین می کنند. از این رو، چگونگی جریان رسیدگی داوری و صدور و اجرای رأی داور نیز اصولاً مبتنی بر توافق و اراده طرفین می باشد و قانون حاکم بر قرارداد داوری، قانون حاکم بر ماهیت دعوا و قانون حاکم بر آیین رسیدگی نیز در درجه اول، قانونی است که طرفین بر آن تراضی کرده اند.

برغم قدمت طولانی استفاده از داوری در حل و فصل اختلافات، امروزه روش های نوینی از داوری، بالاخص در قراردادهای تجاری توسعه یافته است. در این روش ها، اساساً داوری

1- Arbitration



قبل از ایجاد اختلاف پیش بینی می شود. بدین ترتیب که طرفین قرارداد در زمان انعقاد قرارداد با درج شرطی تحت عنوان شرط ارجاع به داوری<sup>۱</sup> توافق می نمایند تا در صورت وقوع هرگونه اختلافی در رابطه با تفسیر یا اجرای قرارداد، به جای مراجعه به مراجع رسمی قضایی یا دولتی، اختلاف مورد نظر را از طریق داوری حل و فصل نمایند. برخلاف داوری سنتی که انتخاب داور عموماً از میان دوستان و آشنایان صورت می گرفت و حفظ روابط دوستانه از اهمیت بسیاری برخوردار بود. در روش های نوین داوری نیز اگرچه، حفظ روابط دوستانه واجد اهمیت است. با این حال، در اکثر موارد هدف اصلی طرفین دعوی از گنجاندن شرط ارجاع به داوری در قرارداد، نفی صلاحیت دادگاههای دادگستری است. لذا، در این نوع از داوری ها تلاش می گردد تا از طریق شرط ارجاع اختلاف به داوری، صلاحیت دادگاهها تا حد ممکن محدود گردد.

### انواع داوری

در دسته بندی دیگری، داوری را می توان به داوری موردی یا اتفاقی<sup>۲</sup> و داوری نهادی یا سازمانی<sup>۳</sup> تقسیم نمود. در داوری موردی چگونگی و قواعد رسیدگی داوری

2- Adhac

3- Institutional

1- Arbitration Clause



از جمله تعداد و شخص داوران، محل و زمان و زبان برگزاری جلسات داوری با توافق طرفین مشخص می شود. بر عکس در داوری سازمانی یا نهادهی داوری مطابق با قواعد رسیدگی یک نهاد یا سازمان جریان می یابد. علاوه بر این، داوری از لحاظ محدوده اختیارات داور به داوری بر اساس قانون و داوری بر اساس انصاف تقسیم می شود. در داوری بر اساس انصاف، داور می تواند در صدور رأی انصاف را نیز در نظر بگیرد و از قانون که در مورد خاص برخلاف انصاف و عدالت جلوه می کند، فاصله بگیرد و مطابق با انصاف رأی خود را صادر نماید. به هر حال اصل بر این است که داور مطابق قانون تصمیم بگیرد و تنها در صورتی می تواند از نص قانون عدول نماید و بر پایه انصاف عمل کند که طرفین دعوی به صراحت چنین اختیاری را به وی داده باشند.

## ب - میانجیگری<sup>۱</sup>

میانجیگری در لغت به معنای «وساطت» و «واسطه شدن میان دو نفر برای رفع اختلاف آنها» است. در روش های حل اختلاف جایگزین، میانجی گری روشی است که به

موجب آن شخص ثالث بی طرف به عنوان میانجی از طریق تشکیل جلسات و گفتگو با طرفین و بحث در خصوص موضوع مورد اختلاف، کلیه راه حل های احتمالی حل و فصل اختلاف را مطرح می نماید. در میانجیگری اختلافات در محیطی دوستانه و توأم با همکاری و همفکری و با نگاه حل مساله ای مورد بحث قرار می گیرد. در نهایت فرد میانجی با توجه به اختلافات طرفین و نظرات آنها و پس از بررسی راه حل های ممکن با رعایت حقوق منافع دو طرف راه حلی مناسب را پیشنهاد می کند. میانجیگری از شیوه های پر کاربرد حل اختلاف جایگزین می باشد و همانند با روش داوری و سایر روش های حل اختلاف جایگزین، ارجاع اختلاف به میانجی گری و شروع کار میانجی بر اساس توافق طرفین صورت می گیرد. هر چند که همانند داوری، امروزه از میانجی گری اجباری یا الزامی در حل و فصل پاره ای از اختلافات بحث می شود. بدین ترتیب که از طرفین دعوی درخواست می شود تا قبل از مراجعه به دادگاه، ابتدا به میانجیگری رجوع نموده و در صورت عدم حصول نتیجه به دادگاه مراجعه نمایند.

1- Medcation





تفاوت روشن میانجیگری با داوری این است که برخلاف داوری که در آن رأی داور الزام آور است و همانند رأی دادگاه بدون رضایت یکی از طرفین (محکوم علیه) نیز به موقع اجرا گذاشته می شود نظر میانجیگر برای طرفین اختلاف الزام آور نیست و طرفین می توانند نظر میانجیگر را رد نمایند و نظر پیشنهادی میانجیگر تنها با توافق و رضایت طرفین قابل اجرا می باشد.

### ج - سازش<sup>۱</sup>

سازش نیز همانند میانجیگری روشی است که موضوعات مورد اختلاف از طریق گفتگوی سازش دهنده و طرفین دعوی حل و فصل می شود. سازش دهنده نیز همانند میانجیگر با طرفین دعوی در خصوص موضوع مورد اختلاف گفتگو می کند و دیدگاه های آنها را به هم نزدیک کرده و در صورت تمایل طرفین طرح سازش یا سازشنامه را تنظیم می نماید. هر چند محققان بین میانجیگری و سازش تمایز قائل نشده اند اما هیچ گونه اجماعی در خصوص تعریف دقیق این دو شیوه و تمایز بین آنها وجود ندارد. به عنوان مثال، حقوقدانان کانادایی سازش را شیوه ای از حل و فصل اختلاف می دانند که طرفین اختلاف در یک اتاق حضور نداشته و سازش دهنده با هر یک از طرفین به طور جداگانه تماس می گیرد و در اصطلاح از «میانجی گری رفت و برگشت» استفاده می کند در حالی که در میانجی گری طرفین به طور رودررو با هم مذاکره می کنند. با این حال، معیار تمایز یاد شده دقیق و گویا نیست زیرا در میانجی گری نیز ممکن است میانجیگر به طور جداگانه با طرفین دیدار و گفتگو نماید و برعکس ممکن است طرفین سازش به طور رودررو با هم مذاکره نمایند. واقعیت این است که میانجی گری و سازش تفاوت اساسی با یکدیگر ندارند و نتیجه کار میانجی گری می تواند به سازش بین طرفین منجر شود. در سازش با توجه به این که راه حل خوشایند هر دو طرف اساس سازش نامه را تشکیل می دهند عدالت به طور واقعی تر و ملموس تر اجرا می شود.

### انواع سازش

سازش ممکن است بصورت داوطلبانه یا اجباری انجام شود. در سازش داوطلبانه، مقامات

1- Conciliation



دولتی از طرفین می خواهند تا گفتگو را با هدف رسیدن به توافق آغاز نمایند. معمولاً، این امر به وسیله مقررات یا زمان بندی های رسمی تداوم نمی یابد، بلکه با توجه به تصمیمات طرفین دعوی ادامه می یابد. اما، درسازش اجباری به نحو الزام آوری بر انجام سازش تاکید می گردد. این الزام ممکن است ازسوی قانون یا مقامات دولتی بر طرفین دعوی تحمیل گردد. کشورهای نظیر کاستاریکا و پاناما نخستین کشورهایی می باشند که در امر سازش به اقدامات منعطف تر و غیررسمی تر روی آورده اند.

### د- مذاکره<sup>۱</sup>

مذاکره روشی است که در آن شرکت کنندگان تلاش می کنند که در خصوص موضوعات مورد اختلاف یا درخصوص اختلافات احتمالی به یک تصمیم مشترک برسند. هنگامی که از مذاکره به عنوان یکی از روش های حل اختلاف جایگزین یاد می شود، منظور این است که طرفین به جای ارجاع اختلاف به دادگاه به منظور حل و فصل اختلاف با هم مذاکره و گفتگو نمایند. در اغلب روش های حل اختلاف جایگزین، مذاکره و گفتگوی طرفین رکن اساسی به شمار می رود و تلاش می شود با یافتن راه حل مورد رضایت طرفین که در مذاکره به آن دست یافته اند اختلاف به طور دوستانه حل و فصل گردد. مذاکره، معمولاً با مشارکت مستقیم طرفین انجام می گیرد. هر چند که وکلای آنها نیز می توانند در مذاکره شرکت نمایند. با این حال، اصل بر عدم مداخله شخص ثالث در فرایند مذاکره است. اگرچه، ممکن است شخص ثالث با شرکت در مذاکرات و بیان علت اصلی اختلاف و چگونگی جبران خسارت، به جریان حل و فصل اختلاف کمک نماید.

### - ارزیابی بی طرفانه<sup>۲</sup>

ارزیابی بی طرفانه روشی است که طبق آن طرفین دلایل و ادعاهای خود را در خصوص موضوع مورد اختلاف به یک کارشناس بی طرف ارائه می کنند و کارشناس مزبور دلایل و ادعاهای طرفین را ارزیابی می کند و سپس پیش بینی می کند که دادگاه چگونه در خصوص موضوع مورد اختلاف تصمیم خواهد گرفت. طرفین ممکن است توافق کنند که یک کارشناس بی طرف راجع به موضوع اتخاذ تصمیم نماید. طرفین همچنین می توانند

1- Negotiation

2- Neutral Evaluation



توافق نمایند که نظر کارشناس برای آنها الزام آور باشد. به عنوان مثال چنانچه اختلاف در خصوص ارزش موضوع یا مورد معامله باشد یا اختلاف در خصوص امور داخلی یک مؤسسه تجاری باشد همانند اختلاف مؤسسه با کارکنان آن در مورد حقوق استخدامی یا مطالبات آنها دخالت کارشناس بی طرف که در موضوع مورد اختلاف دارای تخصص می باشد می تواند به اختلاف طرفین پایان دهد. طرفین با حضور نزد کارشناس در خصوص موضوعات ماهوی و حکمی مورد اختلاف دلایل و ادعاهای خود را ارائه می کنند.

علاوه بر روش های فوق الذکر، روش های دیگری نیز وجود دارد که در چارچوب روش های حل اختلاف جایگزین قرار می گیرند. در این میان می توان به روش های رسیدگی کوتاه و شیوه های ترکیبی حل اختلاف جایگزین اشاره نمود. در روش های ترکیبی، چنانچه اختلاف طرفین از طریق یکی از روش های مذکور که معمولاً روش ساده تر، ارزان تر و غیرتشریفاتی تر است و در ابتدای امر از سوی طرفین انتخاب گردیده، حل و فصل نشود. روش یا روش های دیگری جهت حل و فصل اختلاف به کار گرفته می شود. در مجموع، کلیه روش های مزبور تلاش دارند تا با ایجاد انعطاف پذیری لازم و مشارکت دادن طرفین دعوی در مذاکرات، اختلافات فیما بین را سریع، ارزان و در فضایی دوستانه حل و فصل نمایند.

### مزایای استفاده از روش های حل اختلاف جایگزین

اگرچه، ویژگی های توافق مبتنی بر مذاکره، سازش، میانجی گری، داوری و دیگر نظامهای حل اختلاف جایگزین متفاوت است. با این حال، تمامی روش های مذکور دارای ویژگی های مشابهی هستند که آنها را از ساختار رسمی قضایی متمایز می سازد. چنین ویژگی هایی به این نظامها اجازه می دهد تا اهداف خود را به شیوه ای متفاوت از نظام های قضایی توسعه دهند. استفاده از روش های حل اختلاف جایگزین، فواید متعددی برای طرفین اختلاف دارد. چنین فواید و مزایای سبب می شود تا طرفین دعوی، اختلافات خود را خارج از دادگاهها و از طریق نظام های حل اختلاف جایگزین حل و فصل نمایند. از جمله مزایای استفاده از روش های حل اختلاف جایگزین عبارت اند از:

کاروانی



### (۱). غیررسمی بودن

فرآیندهای حل اختلاف جایگزین نسبت به روندهای قضایی، غیر رسمی تر است. در بیشتر موارد، قواعد و مقررات این رویه، منعطف بوده و به دادخواست رسمی، مستندسازی گسترده کتبی و مقررات و شواهد نیازی ندارد. این عدم رسمیت، برای کسانی که توانایی استفاده از مکانیسمهای قضایی رسمی را ندارند، جذاب بوده و اهمیت شایانی دارد. معمولاً اختلافات در نظام های حل اختلاف جایگزین سریعتر از مراجع قضایی حل و فصل می شود. زیرا تراکم دعاوی و پرونده ها که در مراجع قضایی و اداری مشاهده می شود در آنها وجود ندارد. برخلاف طرفین دعوی و قضات دادگاهها که ملزم به رعایت تشریفات و آیین دادرسی هستند در نظام های حل اختلاف جایگزین رسیدگی و تشریفات خاصی که موجب کندی جریان حل اختلاف شود وجود ندارد. نظام های حل اختلاف جایگزین می تواند رویه های ساده ای را به منظور سرعت بخشیدن به رسیدگی پرونده ها ایجاد نماید. علاوه بر این، برنامه های حل اختلاف جایگزین، می تواند در زمان افزایش تعداد پرونده، به عنوان مکمل مراجع قضایی عمل نمایند. در

نظام های حل اختلاف جایگزین، اختلافات به وسیله شخص یا اشخاصی رسیدگی می شود که اولاً منتخب طرفین و مورد اعتماد آنها می باشند ثانیاً نسبت به موضوع مورد اختلاف دارای تخصص می باشند. این امر به حل و فصل سریع تر، کم هزینه تر و عادلانه تر اختلاف کمک می کند.

### (۲). کاربرد عدالت و انصاف

برنامه های حل اختلاف جایگزین، سازوکاری است که در آن عمدتاً بر کاربرد انصاف و عدالت تاکید می گردد تا بر مقررات و استانداردهای قانونی. لذا، هر موضوعی، با توجه به اصولی که در یک حوزه خاص منصفانه به نظر می رسد و همچنین با کمک طرف های ثالث و بی طرف مورد رسیدگی و مذاکره قرار می گیرد. دستیابی به توافق کارآمد و پایدار یکی از اهداف اصلی نظام های حل اختلاف جایگزین می باشد. حل اختلاف در نظام های حل اختلاف جایگزین اساساً مبتنی بر قواعد مورد توافق طرفین است. بنابراین، طرفین این اختیار را دارند که قانون و قواعد مناسب را برای حل اختلاف خود گزینش کنند. همچنان که می توانند با تکیه بر انصاف و بدون استناد به قانون اختلاف خود را به طور عادلانه حل و فصل نمایند.



### (۳). کاهش رسمیت فرآیندهای قانونی

تعدادی از تحقیقات نشان می‌دهد که رسمیت نظام‌های قضایی استفاده از آنها را دشوار می‌کند. برای مثال، در هند و بنگلادش، لزوم پرداخت هزینه و معرفی وکیل، بسیاری از مردم را در پیگیری مطالبات حقوقی خود دچار مشکل نموده است. لذا، بسیاری از افراد در این کشورها ترجیح می‌دهند تا دعاوی خود را در قالب ساختارهای میانجی‌گری دنبال نمایند. زیرا، نمایندگان حاضر در ساختارهای محلی، آشنایی بیشتری به مناسبات اجتماع محلی دارند. در این ساختارها اختلافات در محیطی دوستانه و توأم با همکاری طرفین حل و فصل می‌شود. در اکثر روش‌های حل اختلاف جایگزین راه حل نهایی عموماً با توافق و رضایت طرفین دعوی تنظیم می‌شود و اجرای عدالت با حفظ ارتباط و تداوم روابط کاری و دوستانه طرفین دعوی در آینده صورت می‌پذیرد.

### (۴). مشارکت و ارتباط مستقیم طرفین دعوی در دستیابی به توافق

مشارکت بیشتر طرفین دعوی در فرآیند دستیابی به توافق و امکان گفتگوهای مستقیم، خلاقیت بیشتر در طراحی توافقات خلاقانه و کاربرد کمتر ابزارهای اعمال قدرت نظیر برگه احضاریه... از جمله ویژگی‌های نظام‌های حل اختلاف جایگزین می‌باشند. در مجموع، مشارکت فعال طرفین دعوی در تصمیمات مربوط به توافق و انعطاف‌پذیری در طراحی توافق، عامل مهمی در افزایش رضایتمندی طرفین از توافقات و تصمیمات متخذه می‌باشد.

### (۵). تنوع روش‌های حل اختلاف جایگزین

تنوع شیوه‌های حل اختلاف جایگزین به طرفین این امکان را می‌دهد تا روشی مناسب برای حل اختلاف خود انتخاب نمایند. طرفین همچنین این امکان را در اختیار دارند تا در صورت عدم حصول نتیجه به شیوه‌ای دیگر متوسل شوند. در کنار تنوع، انعطاف‌پذیری روش‌های حل اختلاف جایگزین نیز ضمن حل و فصل سریع و عادلانه اختلافات، امکان استفاده از روش‌های ترکیبی و موثرتر را در جهت دستیابی به توافق فراهم می‌سازد.

در نهایت، مراجعه به نظام‌های حل اختلاف جایگزین نه تنها برای طرفین دعوا فوایدی دارد. بلکه برای دولت‌ها نیز مزیت‌های متعددی دارد. نخستین مزیت حل و فصل اختلافات در خارج از مراجع رسمی، کاهش تراکم دعاوی و دادخواست‌ها، جلوگیری از اطاله دادرسی، افزایش



رضایت اصحاب دعوا و متعاقبا کاهش هزینه‌های مالی دولت ها در این زمینه می باشد.

### محدودیت نظام های حل اختلاف جایگزین

علیرغم، محاسن متعدد نظام های حل اختلاف جایگزین، این روش ها در عمل با محدودیت ها و موانع مختلفی روبرو می باشند. به نحوی که در برخی از شرایط، امکان تحقق اهداف مورد نظر در این نظام ها با چالش های جدی مواجه می گردد. در ادامه به برخی از این محدودیت ها اشاره می گردد.

(۱). نظام های حل اختلاف جایگزین در زمینه هایی که هنجارها و استانداردهای قانونی مشخصی وجود ندارد، نمی توانند بر عدم تعادل قدرت و اختلافات بنیادین غلبه نمایند. لذا، در چنین شرایطی دستیابی به توافق امری غیر ممکن بنظر می رسد.

(۲). مراجع حل اختلاف جایگزین نمی تواند بی عدالتی، تبعیض یا نقض نظام مند حقوق بشر را اصلاح کند.

مراجع حل اختلاف جایگزین، عموماً ارزشها و هنجارهای تثبیت شده جامعه خود را بازتاب می دهند. در بعضی از فرهنگها، تبعیض و پیش داوری علیه گروههای خاصی از مردم و جمعیتها وجود دارد. در برخی از مواقع، نظام

حل اختلاف جایگزین ممکن است مانع از تغییر هنجارهای تبعیض آمیز یا مانع از وضع استانداردهای نوین حقوق بشری در جامعه گردند.

(۳). نظام های حل اختلاف جایگزین در صورت عدم تعادل شدید قدرت در بین طرفین دعوی، ناکارآمد می باشند.

عدم تعادل در قدرت، اغلب نتیجه وجود روابط تبعیض آمیز در جامعه است که معمولاً در مراجع حل اختلاف جایگزین بازتاب می یابد. حتی در مواردی که عدم تعادل

قدرت، بازتاب دهنده هنجارهای تبعیض آمیز اجتماعی نمی باشد. مراجع حل اختلاف جایگزین، قادر به حمایت از افراد و گروههای ضعیف تر جامعه نمی باشند. زیرا، افراد و گروههای قدرتمندتر معمولاً افراد و گروههای ضعیف تر جامعه را مجبور به پذیرش توافق های مورد نظر خویش می کنند، در نتیجه حتی اگر ظاهر توافق های حاصله مبتنی بر توافق و پذیرش طرفین باشد. در واقعیت، این امر نتیجه فشار و اجبار می باشد.

(۴). توافق های حاصله در نظام های حل اختلاف جایگزین اثر آموزشی، تنبیهی یا بازدارنده بر جامعه ندارند. از آنجا که نتایج نظام های حل اختلاف جایگزین، به طور عمومی انتشار

کار و جامعه



نمی‌یابد. در نتیجه، تصمیمات اتخاذ شده از سوی این نظام‌ها تاثیر بازدارنده‌ای بر انحرافات اجتماعی ندارند.

(۵). عملکرد موفق نظام‌های حل اختلاف جایگزین منوط به مشارکت کلیه افراد و گروه‌های ذی‌نفع و طرف‌های درگیر در اختلاف می‌باشد. زیرا، عملکرد نظام‌های حل اختلاف جایگزین بدون حضور تمامی طرف‌های درگیر در اختلاف، نمی‌تواند مثبت و کارآمد باشد.

(۶). موانع فرهنگی موفقیت نظام‌های حل اختلاف جایگزین.

نظام‌های حل اختلاف جایگزین، زمانی موفقیت‌آمیز عمل می‌نمایند که هنجارهای فرهنگی جامعه از مفهوم توافق‌های غیررسمی حمایت نماید. به عبارت دیگر، هنجارهای فرهنگی باید از توافق و پذیرش داوطلبانه حمایت کنند. با این حال، عدم وجود هنجارهای فرهنگی در این زمینه، نباید موجب شود که برنامه‌های حل اختلاف جایگزین، مورد بی‌توجهی قرار گیرند. شرایط و بسترهای هنجاری جامعه نه تنها باید از فرآیندهای غیررسمی حل اختلاف حمایت نماید، بلکه باید متضمن استانداردهای عقلانی دادرسی و برابری نیز باشد. در صورتی که هنجارهای فرهنگی یک جامعه منصفانه و منطقی باشد، نظام‌های حل اختلاف جایگزین، سازوکار عقلانی مناسبی در جهت حل و فصل اختلافات محسوب می‌شوند. در مجموع، اگرچه وجود فساد در نظام قضایی رسمی، غالباً انگیزه ایجاد نظام‌های حل اختلاف جایگزین می‌باشد. متقابلاً، عدم نظارت مستمر و کافی بر عملکرد نظام‌های حل اختلاف جایگزین نیز می‌تواند، شانس موفقیت این نوع از نظام‌های حل اختلاف را کاهش دهد.

### 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. در این خصوص می‌توان به دو نوع از اختلافات فردی و جمعی در روابط کار صنعتی اشاره نمود. در مجموع، با توجه به ابعاد دوگانه فردی و جمعی کار، اختلافات کارگری و کارفرمایی را نیز می‌توان به دو بخش اختلافات فردی و اختلافات جمعی کار تقسیم نمود. اختلافات فردی از این نظر که با وضعیت



خدمتی کارگران مربوط می شود، اغلب به صورت یک پدیده درون کارگاهی مطرح می شود. در واقع اختلاف فردی اختلافی است که در اثر رعایت تعهدات قراردادی متقابل از سوی یک کارگر و یک کارفرما و یا عدم رعایت قانون کار بروز می کند. در قانون کار فعلی جمهوری اسلامی ایران تعریف دقیقی از اختلاف انفرادی نیامده است. اما از ماده ۱۵۷ قانون کار می توان چنین استنباط کرد که «اختلاف انفرادی عبارت است از هرگونه اختلاف فردی بین کارفرما و کارگر یا کارآموز که ناشی از اجرای قانون کار و سایر مقررات کار، قرارداد کار آموزی و یا پیمان های جمعی باشد، مثل اخراج، عدم موافقت با مرخصی سالیانه، پرداخت مزد کمتر از حد مورد توافق و غیره. در مقابل، اختلاف جمعی جنبه وسیعی داشته و گاهی دامنه آن فراتر از حد کارگاه است. قانون کار جمهوری اسلامی اختلاف جمعی را چنین تعریف کرده است: اختلاف جمعی اختلافی است که روابط بین کارگر و کارفرما را در کارگاه مختل ساخته و احتمالاً منجر به تعطیل کارگاه از طرف کارفرما و یا اعتصاب از طرف کارگران بشود. 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 می شود.

در مجموع، اختلافات و منازعات کارگری و کارفرمایی به هر نوع نارضایتی فردی و گروهی اطلاق می گردد که کارکنان از شرایط استخدامی و کاری خود بیان می کنند. اختلافات و تضاد کارگری و کارفرمایی در محیط کار به طرق مختلفی بازنمایی می گردد. زمانی که امکان حل مسالمت آمیز این اختلافات در محیط کار وجود نداشته باشد این اختلافات بالقوه می تواند به صورت تحصن، اعتصابات کارگری و یا در قالب طرح شکایات و دادخواست در مراجع حل اختلاف متجلی شود.

### نحوه حل و فصل اختلاف توسط قانون تا سال ۱۳۶۹

بر اساس قانون کار مصوب ۱۳۳۷ که تا سال ۱۳۶۹/۱۲/۱۳ حاکمیت داشت هر گونه اختلاف بین کارگر و کارفرما در مرحله نخست از طریق سازش بی واسطه و مستقیم بین کارگر و کارفرما و یا نمایندگان آنها حل خواهد شد. در غیر این صورت شکایت از طرف اداره کار محل به شورای کارگاه مربوطه ارجاع می گردید. تصمیمات شورای کارگاه قطعی





و لازم الاجرا است مگر تصمیمات مربوط به مزد یا اخراج کارگر و یا جبران خسارت عادی وارده به کارفرما از ناحیه کارگر که به هیات حل اختلاف ارجاع می‌شد. آرای صادره از طرف هیات های حل اختلاف نیز قابل تجدید نظر بود. شکایت از این آرا باید به وزیر کار و امور اجتماعی ارائه می‌شد. وزیر کار و امور اجتماعی در صورتی که شکایت را قابل رسیدگی تشخیص دهد پرونده را برای رسیدگی مجدد در هیات عالی حل اختلاف به هیات نظارت بر مراجع حل اختلاف ارجاع می‌داد. بنابراین قانون کار مصوب ۱۳۳۷ سه مرجع را برای حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی در نظر گرفته است شورای کارگاه، هیات حل اختلاف و هیات عالی حل اختلاف و این علاوه بر حل اختلاف از طریق سازش است.

### نحوه حل اختلاف بعد از تصویب قانون کار جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۶۹

بر اساس ماده ۱۵۷ قانون کار جاری، هرگونه اختلاف فردی بین کارفرما و کارگر یا کارآموزی ناشی از اجرای قانون کار و سایر مقررات کار، قراردادهای کارآموزی، موافقت نامه های کارگاهی یا پیمان های جمعی کار در مرحله اول از طریق سازش مستقیم بین 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 صورتی عدم سازش، از طریق هیات های تشخیص و حل اختلاف به ترتیب آتی رسیدگی و حل و فصل خواهد شد.

در ایران همان طور که در اصل ۱۵۹ قانون اساسی آمده است "مرجع رسمی تظلمات و شکایات، دادگستری است. تشکیل دادگاه ها و تعیین صلاحیت آنها منوط به حکم قانون است"، به این ترتیب مرجع رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی نیز دادگستری است. با وجود اصل فوق، بر اساس قانون کار مصوب ۱۳۶۹ رسیدگی به اختلافات کارگری به عهده مراجع حل اختلاف کار گذاشته شده است.

از آنجا روابط کار دارای مفاهیم اقتصادی، اجتماعی و حقوقی است. لذا، تشکیل مراجع اختصاصی حل اختلاف کار که قادر به درک و حل و فصل چند جانبه مسائل کارگری باشد ضروری است. این امر سبب گردیده تا مراجع مذکور به صورت سه جانبه- نمایندگان دولت،



کارگر و کارفرما- تشکیل شوند.

بر طبق قانون کار سال ۱۳۶۹ حل و فصل

اختلافات فردی دارای مراحل است که به

ترتیب عبارتند از:

### سازش

برطبق ماده ۱۵۷ قانون کار جمهوری

اسلامی ایران ، هرگونه اختلاف فردی کار

بین کارگر و کارفرما یا کارآموز که ناشی از

اجرای این قانون وسایر مقررات کار، قرارداد

کارآموزی، موافقت نامه های کارگاهی یا

پیمان های جمعی کار باشد، در مرحله

اول از طریق سازش مستقیم بین 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 هیات های

تشخیص و حل اختلاف رسیدگی و حل و

فصل خواهد شد. در این راستا، وزارت کار

در دهه گذشته با ایجاد شوراهای سازش

در سطح شورا، انجمن صنفی و ادارات کار

سعی در حل و فصل اختلافات کارگری و

کارفرمایی نمود. با این حال، در سال های

بعد این اقدام و دستورالعمل مربوطه از سوی

دیوان عدالت اداری لغو و مغایر با قوانین و

مقررات قلمداد گردید.

### هیات تشخیص

در صورت عدم سازش، شکایت در ابتدا در

هیات تشخیص مطرح می گردد این هیات

از نمایندگان وزارت کار و امور اجتماعی،

کارگران و کارفرمایان- هرکدام یک نفر-

تشکیل می شود (ماده ی ۱۵۸). رای هیات

تشخیص پس از پانزده روز از تاریخ ابلاغ آن

لازم الاجرا می گردد، و قبل از اتمام مهلت

اعتراض، هریک از طرفین حق طرح شکایت

در هیات حل اختلاف را خواهد داشت (ماده

۱۵۹).

### هیات حل اختلاف

"هیات حل اختلاف که متشکل از نه نفر و

مرکب از نمایندگان دولت - مدیر کل کار

و امور اجتماعی استان، فرمانداری و رئیس

دادگستری محل و یا نمایندگان آنها، سه

نفر نماینده کارگر و سه نفر نماینده کارفرما

است" (ماده ۱۶۰) به منزله مرجع نهایی

حل اختلاف بوده آرای آن پس از صدور،

قطعی و لازم الاجرا خواهد بود (ماده ۱۵۹).

هرگونه اعتراض به آراء قطعی مراجع حل

اختلاف صرفا در دیوان عدالت اداری امکان

پذیر می باشد.



## حل اختلاف ناشی از پیمان های جمعی در قانون کار جمهوری اسلامی ایران

بر طبق ماده ۱۳۹ قانون کار مصوب ۱۳۶۹ هدف از مذاکرات دسته جمعی، پیشگیری و یا حل مشکل حرفه ای و یا شغلی و یا بهبود شرایط تولید و یا امور رفاهی کارگران می باشد. که از طریق تعیین ضوابطی برای مقابله با مشکلات و تامین مشارکت طرفین در حل آنها و یا از راه تعیین و یا تغییر شرایط و نظایر این ها، در سطح کارگاه، حرفه و یا صنعت با توافق طرفین تحقق می یابد.

قانون کار جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۹ رسیدگی به اختلافات ناشی از پیمان های جمعی را به مراجع حل اختلاف واگذار کرده است. بر اساس ماده ۱۴۲ قانون کار، هیات تشخیص (موضوع ماده ۱۵۸)، موظف است، بر اساس درخواست هر یک از طرفین اختلاف و یا سازمان های کارگری و کارفرمایی، موضوع اختلاف را به سرعت مورد رسیدگی قرار داده و اعلام نظر نماید؛ در صورتی که هر یک از طرفین پیمان جمعی نظر قبلی خود را نپذیرد، می تواند ظرف مدت ده روز از تاریخ اعلام نظر هیات تشخیص به هیات حل اختلاف (موضوع ماده ۱۶۰)، مراجعه کرده و تقاضای رسیدگی و صدور رای نماید؛ در صورتی که پیشنهاد های هیات حل اختلاف ظرف سه روز مورد قبول طرفین واقع نشود، رئیس اداره کار و امور اجتماعی موظف است بلافاصله گزارش امر را جهت اتخاذ تصمیم لازم به وزارت کار و امور اجتماعی اطلاع دهد. در صورت لزوم، هیات وزیران می تواند مادام که اختلاف ادامه دارد، کارگاه را به نحوی که مقتضی بداند به حساب کارفرما اداره نماید.

## بررسی وضعیت شیوه های حل اختلاف جایگزین در ایران

در ایران از دیرباز حل اختلافات از طریق داوری سازش و میانجیگری و به روش کدخدا منشی به خصوص در روستاها و در بین قبایل و عشایر امری معمول و متداول بوده است. قانونگذار نیز در قوانین مختلفی تلاش کرده است که حل و فصل بخشی از اختلافات مردم را به شیوه های غیررسمی و خارج از دادگاه واگذار نماید.

در قانون آیین دادرسی مدنی (مصوب ۱۳۱۸) نیز فصلی به داوری اختصاص یافته است. پس از آن قانون آیین دادرسی دادگاه های عمومی و انقلاب در امور مدنی (مصوب ۱۳۷۹)



با اصلاحاتی مواد مربوط به داوری مذکور در قانون آیین دادرسی مدنی سابق (مصوب ۱۳۱۸) در باب هفتم را تکرار نموده است. در قانون تشکیل یا اساسنامه شرکتها و مؤسسات مختلف دولتی نیز به مدیر عامل یا هیئت مدیره اجازه داده شده است که دعاوی و اختلافات را از طریق ارجاع به داوری و گاه سازش حل و فصل نماید. در مواردی نیز حل اختلاف باید از طریق داوری صورت گیرد، مانند اختلاف کارگزار و سهامدار در بورس اوراق بهادار که از طریق شورای داوری بورس حل خواهد شد. علاوه بر این، شوراهای حل اختلاف نیز که اختلافات را خارج از دادگاهها حل و فصل می نمایند. نمونه ای از نظام های مکمل حل اختلاف جایگزین می باشند که در راستای اجرای ماده ۱۸۹ قانون برنامه سوم توسعه در سراسر کشور تشکیل شده اند. یکی از روش های حل اختلاف جایگزین، در حوزه روابط کار، شورای سازش می باشد که به طور عمده با استناد به ماده ۱۵۷ قانون کار ایجاد گردیده است. بر طبق ماده ۱۵۷ قانون کار هرگونه اختلاف فردی کار بین کارگر و کارفرما یا کارآموز که ناشی از اجرای این قانون و سایر مقررات کار، قرارداد

کارآموزی، موافقت نامه های کارگاهی یا پیمان های جمعی کار باشد، در مرحله اول از طریق سازش مستقیم بین 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. بر این اساس، وزارت کار و امور اجتماعی سابق در سال ۱۳۸۷ عمدتاً با هدف کاهش دادخواست ها و دعاوی ارائه شده در مراجع حل اختلاف، اقدام به تشکیل شوراهای سازش در سطوح مختلف شورا، انجمن صنفی و ادارات کار نمود. اگرچه، شوراهای سازش بطور بالقوه ساز و کار موثری در حل و فصل منقطع اختلافات کارگری و کارفرمایی می باشند و در صورت گسترش و تعمیق آن در بنگاه های اقتصادی می توانند نقش موثری را در مدیریت تضاد و ارتقاء گفتگوهای اجتماعی کار ایفا نمایند، با این حال، بی توجهی به مفروضات و بنیان های نظری روش های حل اختلاف جایگزین باعث گردید تا علیرغم ظرفیت های بالقوه این روش، در عمل استفاده از روش های حل اختلاف جایگزین به تجربه

ای ناموفق در حوزه روابط کار صنعتی ایران تبدیل گردد. در نهایت، این امر باعث گردید تا دیوان عدالت اداری به موجب دادنامه شماره (۱۷۴) مورخ ۹۲/۴/۴ هیات عمومی،

دستورالعمل « چگونگی تشکیل جلسات و نحوه رسیدگی شوراهای سازش» به شماره ۴۶۹۹۵ مورخ ۸۷/۵/۵ را ابطال نماید.

صرف نظر از ایرادات دیوان عدالت اداری، برخی از مهمترین موانع و محدودیت های شوراهای سازش در عمل عبارت اند از:

بطور کلی، موفقیت روش های حل اختلاف جایگزین، در حوزه اختلافات ناشی از کار عمدتاً منوط به داوطلبانه و اختیاری بودن این روش ها است. چنانچه، سازمان

بین المللی کار در این زمینه اصل را بر اختیاری بودن این روش ها قرار داده است.

این درحالی است که امر سازش در ادارات کار، تا قبل از ابطال دستورالعمل مذکور، اغلب به رویه ای اجباری تبدیل شده بود.

عدم نظارت مستمر و کافی بر آرای سازشی، در برخی از موارد منجر به تضعیف حقوق آمره کارگران و سوء استفاده ها بعدی در این زمینه گردید.

تاکید بر کمیت به جای کیفیت باعث گردید تا دستیابی به سازش تحت هر شرایطی، به

هدف صرف شوراهای سازش تبدیل گردد و مکانیزم سازش از بنیان های نظری خود یعنی مفاهیم، گفتگو و عقلانیت ارتباطی فاصله گیرد.

عدم توجه به روابط نابرابر و نامتعادل قدرت بین کارگران و کارفرمایان در طراحی مدل سازش 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 می گردد. این درحالی است که نظام های

حل اختلاف جایگزین، شدیداً نسبت به عدم تعادل قدرت در روابط طرفین دعوی، ناکارآمد و آسیب پذیر می باشند.

### نتیجه گیری:

به طور کلی، جوامع مختلف از سازوکارهای مختلف در جهت حل و فصل اختلافات استفاده می کنند. در بین روش های حل اختلاف،

روش های غیر رسمی حل اختلاف، در سالهای اخیر جایگاه ویژه ای در فرایند دادرسی جوامع مختلف یافته است. این روش

ها که در اصطلاح نظام های حل اختلاف جایگزین<sup>۱</sup> نامیده می شوند به کلیه اقدامات

1. Alternative Dispute Resolution



و فرایندهای خارج از مراجع رسمی و قضایی اطلاق می گردد که بر اساس آن طرفین دعوی تشویق می شوند تا از طریق مذاکره، میانجی گری و سازش موضوعات مورد اختلاف خود را حل و فصل نمایند. فرآیندهای مذکور عموماً به منظور مدیریت و کنترل تضادهای موجود در اجتماع و تسهیل و انعطاف پذیری در روند حل و فصل آنها طراحی شده است. برخی از صاحب نظران نیز نظام حل اختلافات جایگزین را ابزاری برای ایجاد عدالت در محیط کار می دانند که در مقایسه با فرایندهای دادرسی رسمی و قضایی با هزینه و مدت زمان کمتری به حل و فصل اختلافات می پردازد. با این حال، طراحی و کاربرد مدل های حل اختلاف جایگزین بدون توجه به مبانی و بایسته های ضروری آن، مانع از کارآمدی و عملکرد موثر نظام های مذکور می گردد. تجربه ناموفق شوراهاى سازش به عنوان نمونه ای از ساز و کارهای حل و فصل اختلاف جایگزین در عمل بیانگر این مدعا می باشد.

#### منابع:

1. Ferdinand, Temba (2013). ADR in settlement of labour dispute in Tanzania, South Africa, and Australia: a comparative survey. Open University Law Journal, Vol. 4, No. 1: 115-139.
2. Sappia, Jorga (2004). Labour Justice and alternative dispute resolution of collective and individual labour conflicts. International Labour.
3. Bendeman, H. 2004. A reconstruction of CCMA commissioners' perceptions of dispute resolution in South Africa: A multi-perspective approach. Thesis submitted for the degree Philosophiae Doctor in Industrial Sociology at the Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys, Potchefstroom.
4. Lynch, J.F. 2001. Beyond ADR: A Systems Approach to Conflict Management.
5. Negotiation Journal. July 2001. pp. 207-215.
6. Pretorius, P. 1991. Alternative dispute resolution. South African Human Rights and Labour Law Yearbook. Vol. 2. Cape Town: Oxford University Press.
7. Simon, B. 2004. Are Businesses Missing The Dispute Resolution Boat? A Study Underscores Lack of Early Intervention Usage. Helie Communications Group: Resourceful Internet Solutions. Accessed at <<http://www.mediate.com/articles/simon5.cfm>>.
8. Zack, A.M. 1997. Can Alternative Dispute Resolution help resolve employment disputes? International Labour Review, Vol. 136, No. 1. Geneva: International Labour Organisation.