

# کاروبار

## گفتگوی اجتماعی فرایندها، پیامدها

مژده ممدت

فوق لیسانس روابط بین الملل

### چکیده:

امنیت، آزادی، برابری و کرامت انسانی، حقوق اولیه بشر هستند که در قالب «کار شایسته»<sup>۱</sup> بطور هدفمند ساماندهی شده اند و مکانیسم گفتگوی اجتماعی بعنوان یکی از راهبردهای چهارگانه آن و شیوه ای مطمئن جهت تحقق و استقرار پایدار کارشایسته از اهمیت خاصی برخوردار است.

گفتگوی اجتماعی میان دولت و شرکای اجتماعی ( کارگر و کارفرما) جهت شناسایی و حل مشکلات حوزه کار صورت می گیرد. در این مقاله پس از بیان اهمیت و تعریف گفتگوی اجتماعی، سعی می شود از زاویه جدیدی به آن نگاه شود و بر این اساس شکل گیری نهادهای گفتگوی اجتماعی بصورت یک فرایند پنج مرحله ای شامل، بستر سازی، ایجاد ساختار، اعتماد سازی، توسعه - ارتقا و نهادینه سازی تبیین می گردد. در ادامه انواع گفتگوهای اجتماعی ترسیم و به نقش NGO ها<sup>۵</sup> اشاره می گردد.

در انتها پس از اشاره به آثار و پیامدهای گفتگوی اجتماعی، شکل سه جانبه آن بعنوان بهترین الگو معرفی می شود و بر این اساس پیشنهاداتی در زمینه ترویج، توسعه و بهبود وضعیت گفتگوی اجتماعی در جهت اصلاح و

تقویت این فرایند و افزایش کارایی و بهره وری ارایه می گردد.

**واژه های کلیدی:** کارشایسته / گفتگوی اجتماعی / شرکای اجتماعی  
**مقدمه:**

گفتگو، بیان نقطه نظرهای خود و طرح مساله و شنیدن پاسخ از طرف مقابل در جهت روشن شدن ابهامات و چالش ها می باشد که به منظور دستیابی به تفاهم و توافق و در حد عالی تر آن، تصمیم های مشترک انجام می گیرد. بدون گفتگو هیچگاه وجوه اشتراک و افتراق، مشکلات و علایق شناسایی نخواهند شد.

شرکای اجتماعی (کارگر و کارفرما) نیز جهت شناسایی و حل مشکلات حوزه کار نیازمند گفتگو با دولت بوده و از این طریق قادر به درک بهتر و کاملتری از نیازها، خواسته ها، شرایط و مشکلات طرف مقابل می باشند. به این شکل از گفتگو، اصطلاح «گفتگوی اجتماعی» اطلاق می گردد.

شناسایی دقیق مشکلات و چالش ها اولین گام برای حل آنها خواهد بود و این جز با حضور ذینفعان یا نمایندگان واقعی آنها میسر نخواهد شد. سازمان بین المللی کار<sup>۶</sup> ILO ضمن تاکید بر حمایت از گفتگوی اجتماعی تصریح می کند

«گفتگوی اجتماعی شامل انواع مذاکرات، مشاوره یا بطور ساده تبادل اطلاعات بین نمایندگان قانونی دولت، کارفرمایان و کارگران است، دامنه شمول این گفتگوها مسایلی را در بر می گیرد که نمایانگر منفعت مشترک آنها در رابطه با سیاست های اقتصادی و اجتماعی باشد»<sup>۳</sup>

**\* امنیت، آزادی، برابری و کرامت انسانی، حقوق اولیه بشر هستند که در قالب «کار شایسته»<sup>۱</sup> بطور هدفمند ساماندهی شده اند و مکانیسم گفتگوی اجتماعی بعنوان یکی از راهبردهای چهارگانه آن و شیوه ای مطمئن جهت تحقق و استقرار پایدار کارشایسته از اهمیت خاصی برخوردار است.**

گفتگوی اجتماعی شامل مذاکرات دسته جمعی و گفتگوهای سه جانبه می باشد. مذاکرات دسته جمعی مذاکراتی هستند که

**\* شکل گیری نهادهای گفتگوی اجتماعی بصورت یک فرایند پنج مرحله ای شامل، بستر سازی، ایجاد ساختار، اعتماد سازی، توسعه - ارتقا و نهادینه سازی تبیین می گردد. در ادامه انواع گفتگوهای اجتماعی ترسیم و به نقش NGO ها اشاره می گردد.**

درباره شرایط کار بین یک کارفرما یا گروهی از کارفرمایان و یا یک یا چند سازمان کارفرمایی از یک طرف و یک یا چند سازمان کارگری از طرف دیگر به منظور حصول توافق صورت می گیرد. در واقع مذاکرات جمعی همان نهادهای دو جانبه کار هستند که بدون واسطه، دو گروه کارگر و کارفرما سعی دارند از طریق گفتگو و چانه زنی به کسب تفاهم و انعقاد پیمان برسند.

مکانیسم گفتگوی سه جانبه مبتنی بر همکاری دولت و شرکای اجتماعی (کارگر و کارفرما) است و میزان تعادل در توان آنها و تمایل و خواست آنها برای ادامه گفتگو تا حصول نتیجه، می تواند میزان توفیق این گفتگوها را رقم بزند. نهادهای سه جانبه ای چون شورایی عالی کار، شورایی عالی حفاظت فنی، همایش ملی کار موسسه کار و تامین اجتماعی، مراجع حل اختلاف در سطح ملی و نهادهای سه جانبه بین المللی مانند سازمان بین المللی کار (ILO) و انجمن بین المللی تامین اجتماعی (ISSA)<sup>۴</sup> که از دیرباز مکانیسم گفتگوهای سه جانبه را بنای ساختار و عملکرد خود قرار داده اند را می توان به عنوان الگوهای گفتگوهای اجتماعی سه جانبه کار منظور کرد. حال که با مفهوم گفتگوی اجتماعی و اهمیت آن در حل معضلات عدیده حوزه کار و

ارتقای روابط میان شرکای اجتماعی آشنا شدیم می توانیم به فرایند یا مراحل شکل گیری و ثمردهی نهادهایی که مسوولیت گفتگوهای اجتماعی را به دوش می کشند و همچنین انواع گفتگوی اجتماعی و در انتها به آثار و پیامدهای آن بپردازیم.

### مراحل پنج گانه شکل گیری نهادهای گفتگوی اجتماعی

#### ۱- مرحله بستر سازی:

در این مرحله با برگزاری همایش ها، سخنرانی ها و کلاس های آموزشی و همچنین از طریق اطلاع رسانی توسط رسانه ها سعی می شود ذهنیت ها در سطوح مختلف جامعه برای پذیرش فرهنگ تعامل و تفکر گفتگو بصورت سه جانبه آماده شود. بسترسازی بیشتر یک بحث فرهنگی - اجتماعی است و علاوه بر بکارگیری منابع داخلی، می توان از منابع خارجی مانند سازمانهای بین المللی کار (ILO) و NGO های فراملی جهت تسریع در روند بستر سازی و ایجاد آمادگی پذیرش این فرهنگ در داخل کشور، کمک گرفت.

#### ۲- مرحله ایجاد ساختار:

در این مرحله سعی بر این است تا نهادهای سه جانبه کار در چارچوب قانون و با قابلیت های خاص جهت مذاکره و گفتگو، چانه زنی و انعقاد پیمان، شکل بگیرند. در این مرحله گام های مثبتی در ایران برداشته شده است و قدمت ایجاد ساختار سه جانبه به دهه (۱۳۲۰) یعنی تشکیل مراجع حل اختلاف و پس از آن کنفرانسهای ملی کار و تاسیس موسسه کار و تامین اجتماعی در سال (۱۳۴۹) بر می گردد. بعد از وقوع انقلاب اسلامی ایران ما

همایش های ملی کار و شورایی مشاوره سه جانبه ملی کار را داریم.

#### ۳- مرحله اعتماد سازی:

مهم ترین و دشوارترین بخش از کار در این مرحله است یعنی فراهم سازی محیطی سرشار از تفاهم و اعتماد شرکای اجتماعی به یکدیگر، که البته بخش اعظم آن بر عهده دولت و به عبارت کاملتر قوای سه گانه حاکم بر کشور می باشد. بدین صورت که با وضع قوانین عادلانه و دقیق، ترسیم فرایند گفتگوهای سه جانبه کار و تعیبه مکانیسم های پویا جهت افزایش احتمال حصول به نتیجه مشترک و قابل اجرا، امکان تحقق گفتگوی سه جانبه را فراهم سازند.

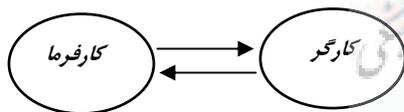
**\* سازمان بین المللی کار ILO ضمن تاکید بر حمایت از گفتگوی اجتماعی تصریح می کند «گفتگوی اجتماعی شامل انواع مذاکرات، مشاوره یا بطور ساده تبادل اطلاعات بین نمایندگان قانونی دولت، کارفرمایان و کارگران است.**

از آنجاییکه بحث اعتماد سازی بسیار حساس و پیچیده است و نیاز به ظرافت های خاص دارد پیشنهاد می شود که گفتگو در مراحل اولیه کار بیشتر به مسایل ساده که حساسیت برانگیز نیستند پرداخته شود و یا در حوزه هایی که طرفین بیشترین اشتراک را دارند باید وارد شد.

**\* نهادینه شدن فرایند گفتگوی سه جانبه کار در جامعه می تواند تحقق کارشایسته، که مهم ترین هدف سازمان بین المللی کار (ILO) و آرزوی هر انسان منصفی است، یعنی آزادی، امنیت، برابری و کرامت انسانی، را ممکن سازد**

### انواع گفتگوهای اجتماعی

اولین و ابتدایی ترین شکل گفتگو در حوزه روابط کار و مسایل کارگری به صورت دو جانبه (کارگر و کارفرما) بود و البته بیشتر به دوران روابط سنتی ما قبل روابط صنعتی (انقلاب صنعتی) بر می گردد که کارگاه ها کوچک و سرعت تولید و ساعات کار پایین بود و چالش های حاد که ثبات اجتماعی، سیاسی و اقتصادی را بر هم بزند، وجود نداشت. بنابراین لزومی هم به حضور دولت نبود،



البته گفتگوی دو جانبه، امروزه نیز به شکل نوینی تحت عنوان «مذاکرات جمعی» پیگیری می شود و ماحصل آن، پیمان ها و یادداشت تفاهم های فراوانی است که در کشورهای مختلف جهان مشاهده می کنید اما در ایران مذاکرات جمعی (گفتگوهای دو جانبه) کمتر به مراحل نهایی خود یعنی پیمانهای معتبر و ثبت شده نزدیک شده است. پس از انقلاب صنعتی و تحولات چشمگیر در عرصه صنعت، روابط کار نیز وارد عرصه جدیدی شد و عدم کارایی دو جانبه گرایی حضور فعال دولت را موجب گشت

گام مهمی را در جهت عدالت اجتماعی بردارد.

نهادینه سازی یک روند تدریجی است و نباید انتظار داشت که در کوتاه مدت تحقق یابد. اما اگر برنامه ریزی صحیح و دقیقی جهت نهادینه سازی گفتگوهای اجتماعی بخصوص از نوع سه جانبه آن صورت گیرد ما شاهد ثبات اجتماعی و صلح از طریق عدالت اجتماعی خواهیم بود چرا که قواعدی که در چارچوب گفتگوهای اجتماعی بصورت سه جانبه شکل می گیرد چون شرایط دولت و شرکای اجتماعی (کارگر و کارفرما) در آن لحاظ شده است پس به عدالت و واقعیات جامعه نزدیک تر است و تسری این روند در سیمای اجتماع تبلور پیدا می کند.

نهادینه شدن فرایند گفتگوی سه جانبه کار در جامعه می تواند تحقق کارشایسته، که مهم ترین هدف سازمان بین المللی کار (ILO) و آرزوی هر انسان منصفی است، یعنی آزادی، امنیت، برابری و کرامت انسانی، را ممکن سازد. کارشایسته در واقع هم استراتژی و هم هدف سازمان بین المللی کار ILO محسوب می شود و تمام تجارب و یافته های را که ILO در طول حیات هشتاد و پنج سال خود کسب کرده و مجموعه ای از استانداردهای بین المللی کار که در صدر اولویت های این سازمان قرار دارد در قالب کارشایسته تبلور یافته است. کارشایسته دارای چهار محور اصلی، حقوق بنیادین کار، حمایت های اجتماعی، اشتغال مولد و حمایت از گفتگوی اجتماعی می باشد.

کارشایسته برای کارگران رفاه و امنیت و برای کارفرمایان بهره وری و برای کل کشور توسعه پایدار را به همراه خواهد داشت و مهم ترین مکانیسم که قابلیت تحقق کارشایسته را به طور تمام و کمال دارا است مکانیسم سه جانبه مبتنی بر تعامل میان دولت، کارگر و کارفرما می باشد.

### ۴- مرحله توسعه، تقویت و ارتقا:

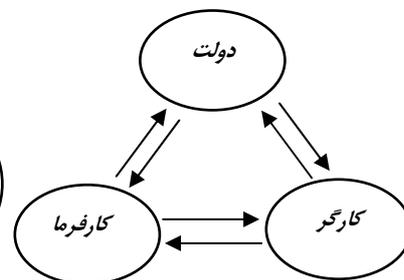
تنها ایجاد نهادهای سه جانبه برای گفتگوی اجتماعی کافی نیست بلکه افزایش تعداد آنها و تقویت شرکای اجتماعی نیز باید مد نظر باشد. به موازات پیشرفت جوامع، نیازها، انتظارات، آرزوها و ایده آنها و نگرشهای کارگران و کارفرمایان تغییر می یابد و یک ساختار سه جانبه پویا می بایست متناسب با این تغییرات و چالش های جدید انعطاف پذیر و قابلیت ارتقا داشته باشد.

ترویج و گسترش گفتگوهای اجتماعی به لحاظ کمی با ایجاد نهادهای گفتگوی جدید ممکن می گردد اما توسعه آنها به لحاظ کیفی بایستی از طریق تقویت و ارتقا نهادهای موجود صورت گیرد. بدیهی است که تحولات در روابط دولت و شرکای اجتماعی (کارگر و کارفرما) منبعث از تحولات در سطح جامعه و محیط بین المللی می باشد. ظهور NGO ها و نهادهای مدنی روابط کار از تحولاتی است که می تواند بر روند گفتگوهای اجتماعی تاثیر مثبت داشته باشد چه آن NGO ها که در جهت منافع کارگر و چه آنهایی که در جهت حمایت از کارفرما فعالیت می کنند، می توانند با کمک های فکر و تخصصی خود شرکای اجتماعی را تقویت نموده و شرایط محیطی حال و افقهای آتی را بهتر درک نمایند.

### ۵- مرحله نهادینه سازی:

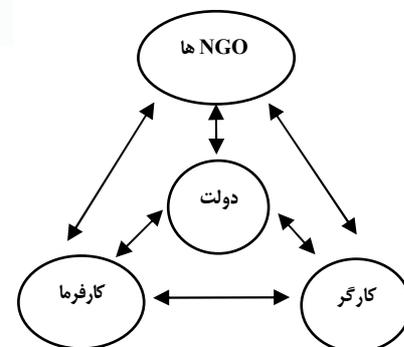
در مرحله نهایی فرایند گفتگوی اجتماعی بایستی یکسری ضمانت های اجرایی برای مصوبات و تصمیم هایی که حاصل این روند هستند تعبیه گردد. همچنین تدوین مکانیسم های اجرایی جهت تحقق توافقات ناشی از گفتگوهای اجتماعی (توسط نهادهای سه جانبه کار) می تواند

و بدین ترتیب دو جانبه گرایی جای خود را به سه جانبه گرایی داد:



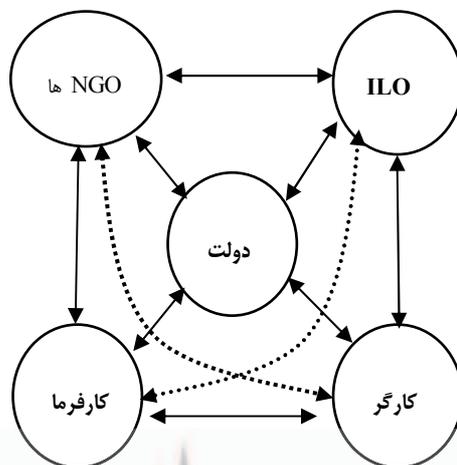
گفتگوی سه جانبه نه تنها در چارچوب کشورها بلکه فراتر از آن مبنای ساختار کلیه نهادهای فعال در حوزه کار گشت. در داخل کشور به عنوان نمونه مراجع حل اختلاف و در سطح بین المللی، سازمان بین المللی کار ILO و انجمن بین المللی تامین اجتماعی کاملاً ساختار سه جانبه دارند و عملکرد آنها کاملاً منطبق بر گفتگو میان دولت و شرکای اجتماعی (کارگر و کارفرما) می باشد.

ظهور سازمان‌های غیر دولتی NGO ها، بخصوص آنهایی که برای حمایت از مصرف کننده شکل گرفتند، این بحث را مطرح کرده که اگر کوچک ترین افزایش در هزینه تولید و قیمت کالا یا کاهش کیفیت در کالا و خدمات ایجاد شود هزینه آن را مصرف کننده می پردازد پس چرا نباید در مذاکرات حضور یابد تا از حقوق خود دفاع کند. بنابراین گفتگوی چهار جانبه بجای سه جانبه پیشنهاد گردید:



امروزه علاوه بر شرکای اجتماعی مذکور حضور یک نهاد سه جانبه بین المللی مانند

سازمان بین المللی ILO به عنوان ناظر بی طرف کاملاً ضروری احساس می شود. البته با حضور ILO یا نماینده آن در کشور (یک موسسه مطالعاتی و آموزشی) ساختار گفتگوهای اجتماعی به شکل پنج جانبه ذیل در خواهد آمد:



البته رایج ترین شکل گفتگوهای اجتماعی هنوز به صورت سه جانبه است و آثار و پیامدهای بسیاری بر آن مترتب است که به شرح ذیل می باشد:

- بستر لازم جهت اجرای تصمیمات فراهم می گردد.

- با روشن شدن ابهامات و سوء تفاهم ها امکان همکاری شرکای اجتماعی افزایش می یابد.

- از آنجاییکه توافقات و تصمیماتی که از کانال سه جانبه عبور می کند عادلانه تر و واقع بینانه تر است با موانع و چالش های کمتری همراه است و در نتیجه میزان شکایات و رجوع به مراجع حل اختلاف را کاهش می دهد

- تعادلی میان مسایل اقتصادی، اجتماعی و سیاسی هر سه گروه ایجاد می نماید

- باعث بالا رفتن تولید و رقابت پذیری می شود.

- گفتگوی سه جانبه در شرایط مناسب باعث ایجاد رضایت شغلی کارگران و کارفرمایان و در نتیجه باعث افزایش بهره‌وری می شود.

- ایجاد منافع مشترک در سطح صنفی و فردی و بطور گسترده در سطح ملی را به همراه خواهد داشت.

- منجر به توسعه اقتصادی و ثبات اجتماعی می گردد.

- شناسایی مسایل و مشکلات و اعلام آن به سیاست گذاران می تواند هزینه های اقتصادی و اجتماعی را در آینده کاهش دهد.

- تولید استانداردهای معتبر و مورد توافق شرکای اجتماعی از طریق سه جانبه گرایی باعث ایمنی در محیط کارگاه و پیشگیری از وقوع حوادث خواهد شد چرا که رعایت این استانداردها که گروه کارگر و کارفرما به طور مشترک به آن رسیده اند مورد علاقه هر دو طرف بوده و حوادث ناشی از کار و در نتیجه حجم مسوولیت بازرسی کار را کاهش می دهد.

**\* کارشایسته برای کارگران رفاه و امنیت و برای کارفرمایان بهره وری و برای کل کشور توسعه پایدار را به همراه خواهد داشت**

#### پیشنهادات:

- ۱- عدم وجود نظام گفتگوی کارآمد، طرفین (کارگر و کارفرما) را بیشتر ترغیب می کند تقاضای دادرسی کنند نه مذاکره و پیمان جمعی. لذا باید تدابیری جهت کارآمدسازی نهادهای گفتگوی اجتماعی و مکانیسم های آن، اتخاذ نمود.
- ۲- افزایش بکارگیری پرسنل کارآموده و مجرب در نهادهای مرتبط با مباحث کار از جمله وزارت کار و ادارات آن و همچنین پیش بینی و تهیه تجهیزات و

۱۲ - report of the committee of experts on the application of conventions and recommendations international labour conference , ۹۲ nd session, ۲۰۰۴

۱۳ - Social dialogue for Decent work, sarosh kurkvilla, international institute for labour studies Geneva, ۲۰۰۳

۱۴ - Decent work : Report of the director – general (Geneva , ILO , ۱۹۹۹ )

۱۵ - [www.issa.int](http://www.issa.int)

۱۶ - [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

#### پا نوشتها

۱- Decent work .

۲- International labour organization .

۳- [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

۴- International social security association .

۵- Non government organizations.

۶- آزادی انجمن و حمایت از حق تشکل

۷- حق تشکل و مذاکره جمعی



و طرح مناسب خواسته هایشان ضروری به نظر می‌رسد.

۱۰- ایجاد روابط نزدیک بین کارگران و کارفرمایان با شرکت در جلسات و همایش های توجیهی و باز کردن باب گفتگو و مراوده در کارگاه.

۱۱- ایجاد مراکز مشاوره ای برای تسهیل ارتباطات بین کارگر و کارفرما در هنگام بروز اختلافات .

#### منابع

۱- محمدرضا سپهری، «کارشایسته»،

موسسه کار و تامین اجتماعی ۱۳۸۱

۲- عبدالحسین محمد کاری، «مذاکرات و

پیمانهای دسته جمعی»، وزارت کار و

امور اجتماعی ۱۳۴۷

۳- محمود براتی نیا، «دیدگاه های نو در

حقوق کار»، فکر سازان ۱۳۸۲

۴- عزت اله عراقی، «حقوق کار(۱)»،

سمت ۱۳۸۱

۵- «مذاکرات و پیمانهای جمعی»، ترجمه

رضا پورخردمند، موسسه کار و تامین

اجتماعی ۱۳۸۲

۶- «مذاکرات و قراردادهای دسته جمعی»،

اسماعیل احمدپور، نشریه وزارت کار و

امور اجتماعی شماره ۱۰

۷- «گزینه ای از استانداردهای بین المللی

کار»، محمدصادق نبی ثیان، مجله کار

و جامعه، موسسه کار و تامین اجتماعی،

شماره ۱۹، اردیبهشت ۱۳۷۶

۸- قانون کار ایران مصوب ۱۳۳۷

۹- قانون کار جمهوری اسلامی ایران

مصوب ۱۳۶۹، انتشارات موسسه کار و

تامین اجتماعی ۱۳۷۹

۱۰- قوانین و مقررات تشکل های کارگری و

کارفرمایی، موسسه کار و تامین

اجتماعی، چاپ دوم ۱۳۷۸

۱۱- ILO چیست و چه کار می کند؟، دفتر

ILO در تهران

ابزارهای لازم برای نظارت موثر بر قانون کار و سایر مقررات مرتبط در جهت اثربخشی مکانیسم گفتگوی اجتماعی، ضروری به نظر می رسد.

۳- دادگاهها و مراجع حل اختلاف تنها می‌توانند به نفع کارگر یا کارفرما رای بدهند و نمی‌توانند علل اصلی برخوردها و رویارویی های دو طرف را از بین ببرند پس نهادهایی مکمل جهت علت یابی و ریشه کنی علل اختلاف باید ایجاد گردد.

۴- تقویت شرکای اجتماعی بایستی از طریق ایجاد تسهیلات آموزشی و تحقیقاتی و فراهم کردن خدمات مشاوره ای صورت گیرد.

۵- انجمن های صنفی کارفرمایی و کارگری، باید ضرورت و ابزارهای تحول را دریابند و برای دستیابی به همه توانایی های بالقوه کارگر، دست یاری به هم دهند.

۶- سیاسی شدن تشکلها و وابستگی به احزاب ضرورت وجود آن تشکل ها را خنثی خواهد کرد و توان چانه زنی را از دست خواهند داد. لذا پیشنهاد می شود با پرهیز تشکلها از مسایل سیاسی ثبات روابط صنعتی را مستقل از نوسانات سیاسی قرار دهند.

۷- انجمن های صنفی به علت ضعف بودن حمایت مالی اعضا باید راه کارهای مناسبی را جهت تقویت بنیه مالی خود جستجو نمایند تا توان مذاکره و چانه زنی و انعقاد پیمان جمعی را حفظ نمایند.

۸- دولت با فراهم نمودن زمینه های الحاق به مقوله نامه های ( ۸۷ ) و ( ۹۸ ) و تدوین مکانیسم های اجرایی آن موانع موجود بر سر راه ایجاد سازمانهای کارگری و کارفرمایی را از میان بردارد.

۹- بالا بردن سطح سواد کارگران بخصوص کارگران مشاغل خدماتی بمنظور افزایش امکان درک بهتر شرایط موجود