

Exploring the causes of affecting labor complaints in labor dispute resolution in Kermanshah province

Mohsen GolMohammadian

Associate Professor in counseling, Razi University, Kermanshah, Iran

mgolmohammadian@gmail.com

Mahmoud Roganchi

Vice President of Research and Technology, Razi University, Kermanshah, Iran.

(Corresponding author). mahmoudroghanchi@yahoo.com

Parvaneh Kheftan

Vice -President of Student and Cultural Affairs, Counseling and lifestyle center,
Kermanshah University of Technology, Kermanshah, Iran

Pkhftan2015@gmail.com

Tannaz OmidBakhsh

Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah,
Iran.

Tannaz OmidBakhsh@yahoo.com

Abstract

The objective of this study was to identify the underlying causes of labor and employer disputes in the context of labor dispute resolution in Kermanshah province during the year 1403. This research was conducted using a qualitative methodology with a content analysis approach. The research community included workers, experts from labor departments, and representatives from both workers and employers of the Diagnosis Board and Dispute Resolution Council of the Departments of Kermanshah Province. The sampling method was purposeful. The findings of the research were derived from the alignment of the findings obtained from semi-structured interviews with 38 workers, employers or their representatives, and experts, and were analyzed using the interpretive analysis method of Dickelman, Allen, and Tater. A total of 26 core categories of five influential factors (worker, employer, weakness of national laws and systems, weak performance of labor administration, cultural-social-economic problems) were subjected

to analysis in order to ascertain the underlying causes of workers' grievances against their employers. The findings of the research indicated an increase in the number of complaints from the labor community to employers, with a multitude of associated consequences. To mitigate these consequences, it is imperative that the government implement a comprehensive and coordinated plan for legislative, material, and psychological support for both workers and employers, in addition to incorporating the recommendations of experts.

Key words: complaints, employer, worker, labor dispute resolution

واکاوی دلایل ریشه‌ای مؤثر بر شکوائیه‌های کارگری در مراجع حل اختلاف کار استان کرمانشاه

محسن گل محمدیان

دانشیار گروه مشاوره دانشگاه رازی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.
mgolmohammadian@gmail.com

محمود روغنجی

دانشیار گروه مطالعات خانواده دانشگاه رازی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران
mahmoudroghanchi@yahoo.com (نویسنده مسئول)

پروانه خفتان

معاونت دانشجویی و فرهنگی مرکز مشاوره و سبک زندگی دانشگاه صنعتی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران.
Pkhftan2015@gmail.com

طناز امیدبخش

کارشناس گروه روانشناسی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه رازی کرمانشاه، کرمانشاه، ایران
Tannaz OmidBakhsh@yahoo.com

چکیده

مقاله حاضر با هدف شناسایی دلایل مؤثر در بروز اختلافات کارگری و کارفرمایی در مراجع حل اختلاف کار استان کرمانشاه در سال ۱۴۰۳ انجام گرفت. این پژوهش به شیوه کیفی و با رویکرد تحلیل محتوی انجام شد. جامعه پژوهش دربرگیرنده کارگران، کارشناسان ادارات کار و نمایندگان کارگران و کارفرمایان هئیت تشخیص و شورای حل اختلاف ادارات استان کرمانشاه بودند و روش نمونه‌گیری، هدفمند بود. یافته‌های پژوهش از همسوسازی یافته‌های برگرفته از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با ۳۸ نفر از کارگران، کارفرمایان یا نمایندگان آنان و کارشناسان استخراج شد و به شیوه تحلیل تفسیری دیکلمان، آلن و تاتر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ۲۶ مقوله محوری از پنج عامل تاثیرگذار (کارگر، کارفرما، ضعف قوانین و سامانه های ملی، عملکرد ضعف اداره کار، مشکلات فرهنگی- اجتماعی- اقتصادی) برای دلایل شکوائیه کارگران از کارفرمایان واکاوی شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که شکایت‌های جامعه کارگری از کارفرمایان رو به افزایش است و با پیامدهای بسیاری همراه است که برای کاهش این پیامدها، جامعه

نیازمند برنامه ریزی همه جانبه و هماهنگی از سوی دولت برای تغییرات مناسب در قوانین، حمایت های مادی و روان شناختی از کارگر و کارفرما و به کارگیری پیشنهادهای کارشناسان است.

کلیدواژه ها: شکوایه، کارفرما، کارگر، مراجع حل اختلاف

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان کرمانشاه

فصلنامه پیشرفت و توسعه استان کرمانشاه، دوره ۴، شماره ۴، ص ۸۸-۱۰۸

تاریخ ارسال: ۱۴۰۳/۰۹/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۳/۲۵

۱- مقدمه

پیدایش صنعت و رونق کار و تجارت، داد و ستد و به وجود آمدن شهرها و ایجاد بازارها باعث دگرگونی و تغییر در روابط اجتماعی انسان‌ها گردید و دو قشر بزرگ سرمایه‌داران و صاحبان صنایع و کارگران و صاحبان نیروی کار تحت عنوان دو قشر عظیم کارگر و کارفرما پا به عرصه وجود نهاد. مسأله حقوق کار و حمایت از کارگر، همواره مورد بحث و بررسی بوده است. یکی از مهم‌ترین موضوعات و مسائل جامعه بشری حقوق کارگر می‌باشد که جزو زیر ساخت‌های نظام اجتماعی است (رستمی و آخوندی، ۱۳۹۶). امروزه روابط کار به یکی از موضوعات مورد توجه بسیاری از صنایع و شرکت‌های مختلف تبدیل شده است (چیلپنوک و کاپونوا^۱، ۲۰۱۶). توجه نکردن به روابط کار میان کارکنان و کارفرمایان در صنایع مختلف می‌تواند پیامدهای بسیار بدی از آن دسته درگیری و نزاع میان کارکنان و کارفرمایان به همراه خود داشته باشد (کای^۲، ۲۰۱۹). پیدایش جوامع صنعتی و جهانی شدن فعالیت‌های اقتصادی، روابط کار میان کارکنان و کارفرمایان را تحت تأثیر خود قرار داده است (فدوروا^۳ و همکاران، ۲۰۲۰). به گونه‌ای که درک روابط کار و عوامل مؤثر بر آن در سطح یک شرکت یا سازمان مستلزم ترکیبی از لایه‌های مختلف تجزیه و تحلیل اقتصادی و سیاسی در حد کلان است (اویا و اسشافر^۴، ۲۰۲۱).

اگرچه گروه‌های زیادی در حوزه روابط کار کوشیده‌اند تا محیط کار را به محیطی دوستانه و مسالمت‌آمیز تبدیل کنند، شکی نیست که ماهیت بازار کار صنعتی، کنشگران این رابطه را با تضادهایی روبه‌رو می‌کند. پیش‌داوری‌ها، نگرش‌های منفی گذشته، سوء تفاهم میان کارگران و کارفرمایان و برداشت‌های متفاوت از قوانین و مقررات کار، موجب بروز اختلافات در محیط کار شده است. برخورد شایسته و به موقع برای حل اختلافات، امری ضروری و گریزناپذیر است؛ زیرا وجود اختلاف در محیط کار موجب گسترش اختلاف و در پی آن، موضع‌گیری افراد دیگر در جانبداری از یکی از طرفین یا ضدیت با یکی از آنها و در نهایت موجب اغتشاش در محیط کار و ایجاد شرایط نامناسب برای فعالیت می‌شود (بهشتی، ۱۳۸۹).

رابطه و تعامل کارگران و کارفرمایان به مثابه کنشگران اصلی در محیط کار، از یک سو تعامل امر اقتصادی و فرهنگی و از سوی دیگر تقابل‌ها و تضادهای احتمالی میان کنشگران این دو حوزه را نمایان می‌کند. آنچه در روابط کار میان کارگر و کارفرما وجود دارد، تنها ناشی از کنش اقتصادی نیست بلکه ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی، این منافع متضاد را به وجود می‌آورند. به سخن دیگر به طور کلی عوامل بسیار متنوعی به طور مستقیم و غیرمستقیم در بروز اختلاف‌های کارگر و کارفرما نقش دارند: عوامل ساختاری، عوامل اقتصادی (رکود، تورم و افزایش دستمزد)، عوامل سیاسی (تغییرات مدیریتی و تحریم‌ها)، عوامل اجتماعی، عوامل محیطی، عوامل انضباطی و شخصیتی که می‌توانند منجر به تعدیل نیرو و یا اخراج کارگر از کار شود (اعتباریان خوراسگانی و باقری خوراسگانی، ۱۳۹۴). رسیدگی به این اختلافات به عهده وزارت کار و دستگاه‌های زیرمجموعه آن یعنی

1. Chilipenok & Gaponova
2. Cai
3. Fedorova
4. Oya & Schaefer

ادارات تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان‌ها است. بررسی آمار رسمی ارائه شده از سوی وزارتخانه یاد شده، بیانگر آن است که سالانه هزینه‌های زیادی چه در واحدهای کارگری و کارگاه‌های تولیدی-صنعتی و چه در بخش اداری و حاکمیتی کشور صرف حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی می‌گردد و این هزینه‌ها جدا از زیان‌های ناشی از تعطیلی خط تولید، کاهش کیفیت کار، تعطیلی کارگاه و هزینه‌های اجتماعی-سیاسی ناشی از اعتصابات و تحصن‌های کارگری است که به کارگاه و جامعه تحمیل می‌گردد (صادقی و همکاران، ۱۳۹۲).

افزون بر این، نمودار تعداد دادخواست‌های کارگران در کل کشور بیانگر شیب افزایشی آن است (سالنامه آماری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، ۱۳۹۸، ۱۳۹۹، ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱) به طوری که استان کرمانشاه نیز همگام با دیگر استان‌ها از این افزایش به دور نمانده است و به نظر می‌آید از آنجا که یکی از پدیده‌های آسیب‌زا یعنی جنگ تحمیلی هشت ساله را در کارنامه اجتماعی خود همراه دارد افزایش انواع آسیب‌ها در این محدوده جغرافیایی به دور از انتظار نباشد (روغنجی و همکاران، ۱۳۹۷) در تایید این گفتار، میزان شکوایه‌های کارگری مطرح شده در مراجع حل اختلاف کارگر و کارفرما در استان کرمانشاه در طول سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ (۱۳۰۸ مورد سال ۱۳۹۹، ۱۶۳۲ مورد سال ۱۴۰۰، ۱۹۲۶ مورد سال ۱۴۰۱ و ۲۲۶۲ مورد سال ۱۴۰۲) یک روند افزایشی را نشان می‌دهد که زمینه‌ای برای بررسی علمی عوامل افزایش‌دهنده این شکایت‌ها در راستای رفع و کم‌رنگ نمودن آنها را مهیا ساخته است. بنابراین هدف از این پژوهش، واکاوی دلایل ریشه‌ای مؤثر بر شکوایه‌های کارگری در مراجع حل اختلاف کار استان کرمانشاه می‌باشد.

۲- پیشنهاد تحقیق

مفهوم غنی و گسترده روابط کار در زمان هخامنشیان بدین گونه مطرح شد که برای کارگران قرارداد کتبی تنظیم شد و نوعی نظام دستمزد وجود داشت که در آن طبقه‌بندی مشاغل پرداخت حقوق مساوی برای کار مساوی، یکسان بودن کارگران زن و مرد، دست کم سن کار ۱۵ سال و پاداش یا عیدی پیش‌بینی نشده بود. افزون بر این، در روابط کارفرما (دولتی و خصوصی) عدالت استخدامی، تسهیم منافع میان کارگران و کارفرمایان و مشارکت اعمال می‌شد (علیزاده، ۱۳۸۳). هم‌اکنون در کشور ایران، وزنه ترازوی روابط کارگر و کارفرما به سوی کارفرما سنگینی می‌کند و کارفرما از شرایط مسلطی برخوردار است به گونه‌ای که می‌تواند کارگر را استثمار کند (معدنچی‌ها، ۱۴۰۱). تصور تفاهم کامل میان کارگران و کارفرمایان امری آرمانی است و بروز اختلاف میان افرادی که حقوق و تکلیف متقابل و ارتباط تنگاتنگ با یکدیگر دارند همیشه محتمل می‌باشد و محیط‌های کار و روابط کارگری و کارفرمایی نیز از این امر مستثنی نیست (رنجبری، ۱۳۸۲). اختلاف منافع طرفین رابطه کار به ویژه هنگامی که قواعد حمایتی و آمره، حاکم بر این رابطه باشد مانع بروز و ظهور چنین تفاهمی است و تکوین حقوق کار را برخی اصولاً بازتاب همین اختلاف عمیق و همیشگی می‌دانند. رابطه کارگر و کارفرما، هم یک رابطه فردی و هم یک رابطه جمعی است و اختلاف آنان نیز در نتیجه، هم مربوط به روابط فردی و هم مربوط به روابط جمعی طرفین بوده و اصولاً دارای آثار و تبعات سیاسی است (منشی‌زاده، ۱۳۸۱). بر اساس نظریه هم‌زیستی اگر بین کارفرما و کارگر اختلافاتی به وجود آید، یا به علت سوء ارتباطات و سوء تفاهم و عدم توانایی درک مشترک بودن منافع این دو

گروه است، یا ناشی از دخالت عامل ثالث تحریک کننده ای که به دلایلی این تعادل را برهم می‌زند. طبق دیدگاه کثرت گرایان کارگر و کارفرما تعارض منافع وجود دارد، ولی این تعارض یک پدیده طبیعی است و با ابزارهای مناسب یک جامعه صنعتی راه‌های معقول برای حل آنها می‌توان پیدا کرد.

مرور پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که در بسیاری از پژوهش‌های مرتبط با شکایات کارگری به هر سه عامل کارگر، کارفرما و محیط کاری اشاره شده است که در ادامه به جدیدترین آن اشاره می‌شود.

عشایری و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان "مطالعه عوامل جامعه شناختی مؤثر بر تعارض اجتماعی بین کارگران و کارفرمایان" نتایج این پژوهش نشان داد

()

()

()

()

براتی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با "عنوان مدل ساختاری تفسیری برای عوامل مؤثر بر شکایات کارگری کارفرمایی در شهرستان اصفهان" عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی را در سه سطح دسته‌بندی کردند بر طبق نتایج پژوهش، خلاءهای قانونی، ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما در پایین‌ترین سطح در بروز شکایات‌های کارگری و کارفرمایی قرار گرفتند و قدرت نفوذ بالایی بر عوامل دیگر داشتند. تعدیل نیرو، اخراج کارگر، استعفای کارگر، تعطیلی کارگاه، استفاده از بیمه بیکاری، سوءمدیریت کارفرما، نارضایتی کارگران از محیط و شرایط کار، به کارگیری اتباع بیگانه، تخلفات کارفرما در اجرای قوانین در بالاترین سطح مدل قرار گرفتند و بیشترین وابستگی را به عوامل دیگر داشتند و سرانجام بی‌ثباتی نرخ ارز، مشاوره افراد سودجو و غیر کارشناس نیز در سطح میانی مدل قرار گرفتند.

حسین آبادی (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی درک جامعه‌شناختی رابطه مناسبات کاری و انسجام اجتماعی در محیط پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که تنش و اختلافات کارگری و کارفرمایی و رشد قراردادهای موقت و متعاقب آن، افزایش سهم نیروی کار قراردادی انسجام اجتماعی را تهدید می‌کند. احساس بی‌ثباتی و تبعیض فراینده و وجود محیط پرتنش کار به رشد احساس بیگانگی نیروی کار با منافع بنگاه منجر می‌شود. همین احساس

در میان کارفرمایان نیز به صورت دیگری ایجاد می‌شود. به علت ضعف نهادهای حل اختلاف و تشکل‌های کارگری و کارفرمایی، اختلافات می‌تواند به سرعت تبدیل به تنش شود.

اوزوگبو^۱ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی خود بیان کردند معمولاً اختلافات کارگری برای جبران خسارت، شرایط کاری مناسب، ثبات شغلی و اعتراض علیه اخراج غیرقانونی یا اخراج از خدمت می‌باشد. در طول سال‌ها، کارگران از روش‌های مختلفی را برای ابراز ناراحتی و شکایات خود به منظور انتقال پیام خود استفاده کردند، مانند اعتصاب، اعتراض مسالمت‌آمیز و ... شکی نیست که این اختلافات به طور چشمگیری سطح بهره‌وری و تأثیر کلی مفید صنایع در رشد اقتصادی کشورها را کاهش می‌دهد از این رو، انتخاب راهکارهایی برای حل این اختلافات کارگری مانند تشکیل میزگرد، داوری، میانجیگری، چانه‌زنی جمعی و.. لازم و حیاتی است.

بوچارووا و ریمانوف^۲ (۲۰۲۲)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بیشترین اختلاف کارگران با کارفرمان مرتبط با حقوق و دستمزد کارگران است که از طریق میانجیگری قابل حل است.

ژیونگ و وانگ^۳ (۲۰۱۸) با هدف بررسی ویژگی‌های عوامل ارزیابی ذهنی در روابط کارکنان و کشف راه‌های کاهش تعارض در روابط کار در کارگران نسل جدید کشور چین، به این نتیجه رسیدند که موارد زیر می‌تواند به بهبود ارتباطات و کاهش تعارضات کمک کند:

۱) ایجاد یک مدل ارتباطی جدید که با افکار و ترجیحات کارکنان نسل جدید همخوانی داشته باشد.

۲) به کارگیری برنامه‌های آموزشی که می‌تواند نیازهای رشد کارگران را برآورده سازد.

۳) طراحی سیستم‌های پاداش که می‌تواند الهام‌بخش نوآوری و انگیزه در کارکنان باشد.

۴) مذاکره با کارمندان نسل جدید در هنگام اجرای امضای قراردادهای کار

در پژوهشی که توسط بیسنووا و همکاران^۴ (۲۰۱۳) در کشور قزاقستان انجام شد نادیده‌انگاشتن حقوق و منافع کارگران توسط کارفرمایان به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر اعتصابات و درگیری‌ها شناخته شد. پژوهشی دیگری با عنوان "تغییرات بازار کار، مناقشات کارگری و همبستگی‌های اجتماعی" توسط کای و وانگ^۵ (۲۰۱۲) انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که پرداخت مزد بیشتر، شرایط کاری بهتر و فرصت‌های شغلی بیشتر در چانه‌زنی بیشتر برای حل و فصل اختلافات کارگری مؤثر هستند.

۳- روش‌شناسی

پژوهش کنونی که از نوع کیفی است به شیوه تحلیل محتوی کیفی، انجام خواهد شد. در تحلیل محتوی، با تقلیل داده‌های گردآوری شده کیفی و طبقه‌بندی آنها، کوشش می‌شود تا معنای آنها درک شود (اشتراوس و کوربین^۶، ۲۰۰۸). جمعیت مشارکت‌کننده پژوهش دربرگیرنده دو بخش بود: الف) همه کارگرانی که در استان کرمانشاه مشغول به کار هستند و به هر دلیلی در سامانه جامع روابط کار در محدوده زمانی ۱۴۰۱-۱۴۰۲ ثبت شکایت کردند

1. Uzougbo

2. Bocharova & Rymanov

3. Xiong & Wang

4. Beissenova et al.

5. Cai & Wang

6. Strauss & Corbin

و پرونده آنها در ادارات کار استان در حال پیگیری می‌باشد. ب) سویه دوم جامعه پژوهش نیز دربرگیرنده کارشناسان ادارت کار و نمایندگان کارگران و کارفرمایان هیئت تشخیص و شورای حل اختلاف ادارات استان کرمانشاه بودند که در ارتباط با پیگیری شکایت کارگری، فعال هستند.

یکی از روش‌های نمونه‌گیری پرکاربرد در روش پژوهش کیفی، نمونه‌گیری هدفمند^۱ است در این روش پژوهشگر با توجه به هدف پژوهش، به گزینش مواردی می‌پردازد که اطلاعات زیادی داشته باشند (رنجبر و همکاران، ۱۳۹۱). هدف پژوهش کیفی، درک دقیق پدیده و موقعیتی است که در آن یک واقعه رخ می‌دهد. این امر نیازمند انتخاب نمونه‌هایی با ویژگی‌های خاصی است که اطلاعات بیشتری در خصوص موضوع پژوهش به آنها می‌دهد (هنینک و همکاران، ۲۰۲۰؛ ترجمه زارعی و ابروانی محمدآبادی، ۱۳۹۳). راهبردی که در این پژوهش برای گردآوری نمونه هدفمند به کار برده می‌شود شیوه فراگیر دروازه‌بان^۲ است در این شیوه افرادی برگزیده می‌شوند که از ویژگی‌های اعضای جامعه آگاهی دارند و از توانایی تشویق اعضای جامعه برای شرکت در پژوهش برخوردارند. بنابراین دروازه‌بان‌های این پژوهش، کارگران دارای پرونده شکایت، کارفرمایان و نمایندگان آن در هیئت تشخیص و کارشناسانی بودند که در مراجع حل اختلاف مشغول به کار هستند و نمونه پژوهش به گونه هدفمند از میان آنان برگزیده شد و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته‌ای با هر یک از آنان به صورت حضوری (و در صورتی که مصاحبه حضوری به دلیل عدم تمایل فرد امکان‌پذیر نبود با استفاده از شبکه اجتماعی واتس‌آپ و تماس تصویری) انجام شد. این مصاحبه‌ها تا رسیدن به مرحله اشباع داده‌ها^۳ ادامه یافت.

در پژوهش کنونی، معیارهای نمونه‌گیری هدفمند برای کارگران موارد زیر را دربرمی‌گرفت: تجربه دست کم بیش از سه ماه (۹۰ روز) سابقه کاری که آنها را مشمول حق بیمه کار قرار دهد، علاقه‌مند و متمایل به در اختیار گذاشتن تجارب خود و برخورداری از سواد شناختی برای انجام مصاحبه. برای مصاحبه با کارفرمایان داوطلب و علاقه‌مند به بررسی موضوع مورد واکاوی و ملاک‌هایی مانند: ۱) دارا بون دست کم سه سال همکاری با هیئت تشخیص اداره کار یا ۲) داشتن حداقل ۵ سال سابقه کارفرمایی با دست کم داشتن سه کارگر در نظر گرفته شد برای مصاحبه با کارشناسان داوطلب و علاقه‌مند به بررسی موضوع مورد واکاوی و نیز ملاک‌هایی مانند: ۱) داشتن دست کم دو سال پیشینه کار در اداره کار ۲) آشنایی با قوانین کار، شیوه‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، در نظر گرفته می‌شوند.

گردآوری داده‌ها براسفاده از روش مصاحبه کیفی صورت پذیرفت. در آغاز فرایند مصاحبه، اطلاعات جمعیت‌شناسی (سن، جنسیت، تحصیلات و ...) توسط پرسش‌نامه از مشارکت‌کنندگان کسب شد. سپس پرسشگران با پرسیدن پرسش‌های کلی که پیش‌تر توسط پژوهشگران صاحب‌نظر مورد تأیید قرار گرفته بودند کار خود را آغاز کردند برای نمونه از کارگران پرسیده شد "علت مراجعه شما به مراجع حل اختلاف کار چیست؟" و از کارشناسان پرسیده شد "تجربه شما از علل شکایت‌های کارگران از کارفرمایان چیست؟" و به فراخور مصاحبه و بنا بر نیاز،

1 . purposive samplig
2 . gatekeeper
3. data saturation

پرسش‌های اکتشافی جهت باز نمودن موضوعات و گسترش بحث در راستای دستیابی به اطلاعات عمیق، پرسیده شد. مدت مصاحبه بر حسب شرایط مختلف، متغیر بود (از ۳۰ تا ۴۵ دقیقه). در این پژوهش اصول محرمانه بودن اطلاعات و کسب رضایت آگاهانه جهت مصاحبه، ضبط گفتگو، مشاهده و برخورداری از حق کناره‌گیری از پژوهش در هر مرحله زمانی از آن دسته ملاحظات اخلاقی بود که رعایت شد.

در راستای اعتباریابی یافته‌های برگرفته از فرایند مصاحبه از روش‌های چهارگانه مبتنی بر ارزش واقعی، کاربردی بودن، تداوم و مبتنی بر واقعیت بودن که توسط گوبا پیشنهاد شده است بهره گرفته شد (هولووی و فرش و اتر، ۲۰۰۷). مؤلفه ارزش واقعی زمانی تأیید می‌شود که بیانیه برخاسته از تجربه‌ها برای فردی که آن را به صورت واقعی تجربه کرده است، قابل پذیرش باشد. در این پژوهش، پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها و برگشت نسخه‌های پیاده شده به کارگران، کارفرمایان و کارشناسان و تأیید این بیانیه‌ها توسط آنان، پژوهشگر به این مؤلفه دست یافت. در این فرایند با در نظر گرفتن آراء مشارکت‌کنندگان، پژوهشگر به وسیله نادیده گرفتن برخی مضامین و افزودن به مضامین شناسایی شده توانست از اعتبار و درستی یافته‌های خویش مطمئن شود.

۴- یافته‌های پژوهش

در این پژوهش دامنه سنی مشارکت‌کنندگان ۶۵-۱۹ سال و دامنه سابقه کاری ۳۲ سال تا شش ماه بود. از نظر جنسیت ۲۹ نفر (۷۶٪) مرد و بقیه ۹ نفر (۲۴٪) زن بودند. سطح تحصیلات از بیسواد تا دکترا متغیر بود و بیشتر مشارکت‌کنندگان دارای تحصیلات کارشناسی ارشد (۱۲ نفر، ۳۱/۵۷٪) بودند. بیشترین مشارکت‌کنندگان پژوهش، کارگران شاکی (۱۲ نفر، ۳۱/۵۷٪) بودند.

جدول ۱. دلایل مؤثر بر شکوایتهای کارگری برگرفته از مصاحبه با مشارکت‌کنندگان در پژوهش

مقوله	مقوله محوری	مقوله‌های باز	کُد
مقوله هسته‌ای	ناآگاهی کارگر و کارفرما از قوانین	ناآگاهی بیشتر کارگران از قوانین کار و حق و حقوق قانونی	۱
		ناآگاهی کارگران از طرح طبقه‌بندی مشاغل (این طرح در کارگاه‌های بالای ۵۰ نفر کارگر و با شرایط خاص اجرایی می‌شود)	۲
		ناآگاهی کارگران از آئین‌نامه‌های سالانه اداره کار، دیوان عدالت اداری و ...	۳
		نخواندن حکم و رای صادر شده و ناآگاهی از مهلت اعتراض به آن	۴
		ناآگاهی بیشتر کارفرمایان از قوانین کار و حق و حقوق قانونی	۵
		برداشت اشتباه کارفرما از دوره سه ماه کار آزمایشی کارگران	۶

دلایل شکایت کارگری		ناآگاهی کارفرمایان از آئین‌نامه‌های سالانه اداره کار، دیوان عدالت اداری و ...	۷	
		ناآگاهی کارفرما از این نکته که قرارداد خلاف و پایین‌تر از قرارداد اداره کار نافذ نیست. "قراردادی که خلاف قانون آمره باشد نافذ نیست"	۸	
		سفته گرفتن کارفرما از کارگر	۹	
	قرارداد کاری نبود کتبی		نبود قرارداد مکتوب میان کارگر و کارفرما	۱۰
			در دست نداشتن نسخه‌ای از قرارداد مکتوب نزد کارگر	۱۱
	اخراج کارگر		غیبت مکرر منجر به اخراج (به علت بیماری، فوت عزیزان، دعوای خانوادگی، تنبلی و ...)	۱۲
			اخراج کارگر ناشی از انگ‌زدن سیاسی	۱۳
			اخراج کارگر در آغاز سال به علت افزایش دستمزد، حق بیمه، حقوق پایه، حق تأهل و فرزند و تورم	۱۴
			نداشتن مهارت‌های ارتباطی و حل مسئله	۱۵
	مشکلات روان‌شناختی، نداشتن مهارت‌های ارتباطی و حل مسئله، هوش پایین هیجانی		نبود ارتباط حسنه میان کارگر و کارفرما	۱۶
			پایین بودن هوش هیجانی در روابط کاری	۱۷
			مشکلات روان‌شناختی کارگر (پرخاشگری، هیجانی بودن و ...)	۱۸
			مشکلات روان‌شناختی کارفرما (پرخاشگری، هیجانی بودن و ...)	۱۹
			نداشتن تعهد اخلاقی کارگر	۲۰
			استفاده شخصی کارگر از وسایل شرکت یا کارگاه	۲۱
			کاهش ترس کارگر پس از تعدیل نیرو یا ورشکستگی	۲۲
			شکایت یک کارگر درباره یک موضوع و صدور حکم تأیید آن و تحریک کارگران شاغل و بازنشسته با وضعیت مشابه و غیرمشابه (هم‌رنگی اجتماعی)	۲۳
	تحریک کارگر با اطلاعات نادرست		تحریک کارگر توسط بازنشستگان یا کارمندان اخراجی اداره کار (دلالت)	۲۴
			کسب اطلاعات اشتباه از دیگران و اینترنت در خصوص حق و حقوق کارگر	۲۵
		پیگیری دعوای خانوادگی و درگیری‌ها از طریق شکایت کاری به ویژه در کارگاه‌های خانوادگی	۲۶	

تبدیل حاشیه به متن	کشمکش و تعارض کارگر و کارفرما درباره اضافه کاری	۲۷
	اختلاف کارگران با هم و جانبداری کارفرما از یک طرف دعوا	۲۸
سن کارگر	کم بودن سن کارگر	۲۹
	درخواست کارگر مبنی بر انجام شغل سخت برای زودتر بازنشسته شدن (فشار کار و سن بالا)	۳۰
باورهای اشتباه	داشتن طرحواره ذهنی مردم استان مبنی بر "ضایع شدن حق و حقوقشان"	۳۱
	داشتن باور اشتباه "کارگر برده است"	۳۲
	کم رنگ بودن فرهنگ کار نزد مردم استان	۳۳
	کم بودن نظم و انضباط در مردم استان	۳۴
تخصص کارگر	کمبود کارگر متخصص و فراوانی کارگر ساده در استان	۳۵
بی سوادی و کم سوادی کارگر	بی سوادی و کم سوادی کارگر و امضاء کردن کاغذ سفید برای کارفرما به عنوان قرارداد	۳۶
دریافت حق بیمه و سنوات	دریافت حق بیمه بیکاری	۳۷
	شکایت های صوری برای جمع آوری سنوات بیمه و بازنشستگی	۳۸
آگاهی و تغییر نگرش	دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز از طریق اینترنت و شبکه های مجازی و آگاهی بیشتر کارگر از حقوق خود	۳۹
	تغییر دیدگاه کارگر از نگاه کدخدایان، سازشگرا و گذشت به دیدگاه احقاق حق	۴۰
عدم پرداخت همه حق و حقوق کارگر	سلیقه ای عمل کردن کارفرما در پرداخت حق و حقوق کارگر	۴۱
	عدم پرداخت حقوق معوقه کارگر	۴۲
	بیمه کردن کارگر در پایین تر از سطح کاری به ویژه در شرایط کاری سخت و آسیبزا	۴۳
	ثبت عنوان شغلی اشتباه در سامانه تأمین اجتماعی توسط کارفرما	۴۴
	پیاده نشدن طرح طبقه بندی مشاغل در همه کارگاه ها و شرکت های مشمول	۴۵

		پرداخت نکردن حق و حقوق قانونی کارگر به دلایل مختلف (ورشکستگی، تورم، تحریم و ...)	۴۶
		اعمال نشدن مدرک تحصیلی کارگر توسط کارفرما	۴۷
		شفاف نبودن فیش پرداختی حقوق	۴۸
		درخواست کارگر مبنی بر اصلاح عنوان شغلی سال‌های گذشته	۴۹
عدم دریافت آموزش		آموزش ندیدن کارفرما درباره قوانین کار به هنگام دریافت جواز کسب	۵۰
		آموزش ندیدن کارگر در آغاز استخدام درباره قوانین کار و حقوق کارگر	۵۱
کاهش فروش محصولات تولیدی		ناتوانی کارفرمایان و تولیدکنندگان در رقابت برای فروش محصولات در بازارهای داخلی و خارجی	۵۲
کمبود نیروی انسانی اداره کار		کمبود نیروی بازرسی اداره کار و در نتیجه نبود نظارت پیوسته و پایش مداوم	۵۳
ناکارآمدی سازمان، مدیران، کارکنان		عدم ارائه پیشنهاد از سوی مدیران، کارکنان و بازرسان در راستای بهبود شرایط	۵۴
		جزیره‌ای عمل کردن شعب حل اختلاف استان در بررسی شکایت کارگر	۵۵
		در نظر نگرفتن هیچ هزینه‌ای برای شکایت "سنگ مفت، گنجشک مفت"	۵۶
		عدم درج عنوان شغلی در بازرسی تامین اجتماعی در برخی موارد	۵۷
		استخدام سفارشی و فرمایشی کارگر	۵۸
مشکلات سامانه جامع ثبت شکایت		مشکلات سامانه جامع ثبت شکایت (برای نمونه کارگر برای یک مشکل می‌تواند بارها ثبت شکایت کند ولی در سامانه اطلاعات پیشین شکایت نشان داده نمی‌شود)	۵۹
ناکارآمدی قوانین		حجم بالای آئین‌نامه‌ها، بخشنامه‌ها و شیوه‌نامه‌های ارشادی یا الزامی در حوزه روابط کار	۶۰
		نیاز به اصلاح قوانین (شکایت در راستای جمع‌آوری سنوات برای بازنشستگی)	۶۱
		تصویب قانون افزایش سن بازنشستگی	۶۲
		ناهمخوانی قوانین با اوضاع اقتصادی جامعه	۶۳

		یکسان بودن قانون کار برای مشاغل مختلف دربارهٔ پرداخت سختی کار و بازنشستگی زودهنگام	۶۴
		یکسان بودن قوانین اداره کار در جایگاه‌ها و مشاغل مختلف به ویژه در زمینه پرداخت دستمزد در کارگاه‌های کوچک، کارخانجات، مغازه‌ها و ...	۶۵
		واسپاری بخشی از کارهای سازمان‌های دولتی به بخش خصوصی و اعمال نظر و دخالت‌های بی‌مورد بخش دولتی در امور پیمانکاران	۶۶
		شکایت قشر اینترگر به دنبال تصویب قوانین و ایجاد حق جدید واقعی یا واهی	۶۷
		صدور بخشنامه جدید و ایجاد حق برای بخشی از کارگران و در نتیجه شکایت بقیه کارگران	۶۸
		ناهمخوانی میان قوانین تدوین شده در پرداخت حقوق کارگر با میزان درآمد و مخارج پرداختی به دولت از سوی کارفرما	۶۹
		تدوین قوانین در سطح جهانی برای کارگر و تدوین قوانین بازار روستایی برای فروش محصولات	۷۰
افزایش مشکلات جامعه		افزایش مشکلات اقتصادی و بد شدن وضعیت اقتصادی جامعه	۷۱
		ادغام شرکت‌ها و تعدیل نیرو	۷۲
		ناهمخوانی میان متقاضی کار (تعداد زیاد) و فرصت‌های شغلی (تعداد اندک)	۷۳
		کافی نبودن حقوق بازنشستگی	۷۴
		عدم پرداخت تعهدات مالی دولت به کارفرما	۷۵
		ناهمخوانی در افزایش میزان تولید و درآمد با افزایش حقوق و مزایای کارگر	۷۶
ناهماهنگی میان سازمان‌ها و ارگان‌ها		پرداخت وام اشتغال به افراد توسط سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف	۷۷
ورشکستگی شرکت‌ها و کارخانه‌ها		پویا نبودن و شکنندگی شرکت‌های مادر در استان و در نتیجه ورشکستگی	۷۹
		فراهم نبودن محیط کار از جنبهٔ فیزیکی (صدای فراوان و ...) برای کارگر	۸۰

۸۱	فراهم نبودن محیط کار از جنبه روان‌شناختی (افزایش تنش‌های کاری و ...) برای کارگر و کارفرما	نامناسب بودن محیط کار
----	---	-----------------------

۵- بحث و نتیجه‌گیری

با بررسی آمار رسمی ارائه شده از سوی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، این نتیجه حاصل می‌گردد که سالانه هزینه‌های زیادی چه در واحدهای کارگری و کارگاه‌های تولیدی- صنعتی و چه در بخش اداری و حاکمیتی کشور حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی می‌گردد و این جدای از زیان‌های ناشی از تعطیلی خط تولید، کاهش کیفیت کار، تعطیلی کارگاه و هزینه‌ها و آسیب‌های اجتماعی و سیاسی ناشی از اعتصابات و تحصن‌های کارگری است که به کارگاه و جامعه تحمیل می‌گردد. بر اساس اطلاعات موجود در سالنامه آماری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تعداد دادخواست‌های کارگران در کل کشور در بازه زمانی ۱۴۰۲-۱۳۹۹ همواره افزایش یافته است و استان کرمانشاه نیز همگام با دیگر استان‌ها از این افزایش به دور نمانده است به طوری که میزان شکواییه‌های کارگری مطرح شده در مراجع حل اختلاف کارگر و کارفرما در استان کرمانشاه در طول سال‌های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۲ (۱۳۰۸ مورد سال ۱۳۹۹، ۱۶۳۲ مورد سال ۱۴۰۰، ۱۹۲۶ مورد سال ۱۴۰۱ و ۲۲۶۲ مورد سال ۱۴۰۲) یک روند افزایشی را نشان می‌دهد. از آنجایی که افزایش آمار شکواییه‌ها سلامت محیط کاری و به تبع آن سلامت فرد و جامعه را با چالش‌های اساسی روبه‌رو می‌کند بنابراین شناسایی علت شکایت‌های کارگری می‌تواند در برنامه‌ریزی برای کاهش آن و افزایش سلامت در محیط و روابط کاری مؤثر باشد.

نتایج برگرفته از تحلیل داده‌های پژوهش کنونی نشان داد که علت اصلی شکواییه‌های کارگری در استان کرمانشاه از پنج مقوله اصلی تشکیل شده است که این مقوله‌ها دربرگیرنده این موارد هستند: علت‌های مرتبط با کارگران، کارفرمایان، عملکرد ضعیف اداره کار استان، ضعف قوانین، مقررات و سامانه روابط کار و مشکلات فرهنگی- اقتصادی و اجتماعی استان می‌باشد که با نتایج پژوهش‌هایی مانند اعتباریان و باقری خوراسگانی (۱۳۹۴)، نیکا بزمی آذر و مهدوی (۱۳۹۰)، صادقی و همکاران (۱۳۹۲) که علت شکواییه‌های کارگری را عواملی مانند محیط اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، ضعف آگاهی کارگران، بالا بودن نرخ بیکاری، ضعف قوانین مقررات می‌دانند همسو می‌باشد. در زیر به بررسی نتایج اشاره می‌شود:

علت‌های مرتبط با کارگران: علت‌های مرتبط با کارگری، یکی از مولفه‌هایی بود که توسط بیشتر مشارکت‌کنندگان به آن اشاره شده است و با عباراتی مانند ناآگاهی کارگران از قوانین و مقررات مرتبط با روابط کار، نداشتن مهارت‌های حل مسئله و کنترل خشم، سختی و فشار زندگی، تن دادن به هر شرایط کاری و ... علت‌های مرتبط با کارگران توصیف شده است. برای نمونه کارشناس مشارکت‌کننده کد (۱) گفت: "در برخی از پرونده‌های که من رسیدگی می‌کنم کارگران اطلاعات غلط از افراد و یا اینترنت کسب کردند و برای مواردی که به شرایط کاری آن تعلق نمی‌گیرد مانند اضافه کاری، حق شیفت، حق لباس و ... شکایت می‌کنند و این یعنی ناآگاهی کارگر"، مشارکت‌کننده کارگر شاکي کد ۱۳ نیز گفت: "وقتی فشار زندگی روت باشه و اجاره خانه‌ت

عقب افتاده باشه و زن و بچه‌ها گرسنه باشن، تن به هر شرایط کاری میدی که بیشتر از این شرمنده زن و بچه‌ها نشی" یا مشارکت کننده نماینده کارگری کد (۵) نیز گفت: "یکی از مشکلات، نانوایی‌های خانوادگی هستند چون شامل قانون کار نمیشن اگه پسر هنگام ازدواج مادرش راضی نباشه با مشاوره گرفتن از دلالان، مادر صاحب کاره، ناآگاه راضی می‌کنه دوستش که بیکاره رو استخدام کنه و کارگاه از حالت خانوادگی خارج می‌شه و پسر از مادرش بابت سال‌های کاری و حق و حقوقش شکایت می‌کنه. یکی به جای مشاوره رفتن و با مادرش در مورد فرد مورد علاقه‌اش صحبت کردن، می‌خواد مادر را طور دیگری تحت فشار بزاره، این یعنی اینکه کارگر ما سواد ارتباطی نداره". در کل می‌توان گفت ناآگاهی کارگران و نداشتن تخصص‌های لازم (فنی، مهارتی، ارتباطی) برای ورود به بازار کار باعث می‌شود کارگران در محیط‌های کاری با چالش‌های فراوانی روبه‌رو باشند و نخستین راهکار آنان برای حل چالش شکایت از کارفرمایان به جای صحبت با کارفرما و حل مسئله با گفت و گو، ایجاد تنش و درگیری است.

علت‌های مرتبط با کارفرمایان: یکی از اجزای تأثیرگذار بر روابط کار، کارفرمایان هستند. چگونگی ارتباط کارگر و کارفرما باعث ایجاد بخشی مهمی از تنش‌ها یا صمیمیت‌ها در محیط کاری می‌شود. کارفرمایانی که با نبستن قرارداد مكتوب با کارگر، مشکلات روان‌شناختی کارفرما، واریز نکردن حق بیمه کارگران، عدم صداقت با کارگر، برده تصور کردن کارگر، سوء استفاده از ناآگاهی کارگران بیسواد یا کم سواد، اخراج کارگر به علت فشار تحریم‌ها و قوانینی مانند جوانی جمعیت، جانبداری از یک کارگر در دعوی کارگرها، نادیده گرفتن حقوق کارگر و عدم حمایت کافی توسط دولت، نمی‌توانند روابط خود را با کارگران تنظیم کنند و باعث نارضایتی کارگر و تحریک وی به شکایت می‌شوند. برای نمونه کارشناس مشارکت کننده کد (۷) گفت: "کارفرما تصور میکنه کارگر برده اونه و چون کارگر در مضیقه‌اس، می‌تونه هر قرارداد کاری را با وی ببندد و کارفرمایان نمی‌دونند قرارداد خلاف و پایین‌تر از قرارداد اداره کار نافذ نیس". در همین راستا می‌توان به گفته نماینده کارفرمای مشارکت کننده کد (۶) اشاره کرد که گفت "خانم، این مملکت هر کس برای خودش قانون تصویب می‌کنه دولت می‌گه بچه بیارید اما کارفرما باید به کارگرش حق اولاد و تاهل پرداخت کنه از طرفی تحریم هستیم بازار خرابه و مواد اولیه نیس. اگه کارگر باید زندگیش بچرخه و درآمدش کافی باشه، کارفرما بشر نیس، کی به فکر کارفرماست؟" یا کارگر شاکی مشارکت کننده کد (۱۷) گفت: "من بیسوادم، کارفرما از این موقعیت سوء استفاده کرده و هر سال فقط برای من شش ماه بیمه واریز کرده در صورتی که من کل سال را کار کردم. الان که پیر شدم و توانایی کار ندارم و پیگیر بازنشستگی شدم تازه فهمیدم بیمه کمه؟ خانم، کارفرما خدا نداره و فقط فکر جیب خودشه؟" در کل می‌توان گفت کارفرمایان به دلایلی مانند ناآگاهی از قوانین، نداشتن مهارت‌های ارتباطی، منفعت شخصی و عدم حمایت کافی از طرف دولت و... باعث می‌شوند کارگران از وضعیت موجود ناراضی باشند و اقدام به شکایت از آنان بکنند.

عملکرد ضعیف اداره کار استان: یکی از مولفه‌های تأثیرگذار بر محیط و روابط کار در استان‌ها نظارت، مدیریت صحیح و اشراف کامل بر محیط و روابط کار در استان‌هاست که بر طبق قانون، این کار وظیفه اداره کار استان‌ها است اما براساس نتایج پژوهش کنونی مشارکت کنندگان با بیان عباراتی مانند عدم نظارت و بازرسی کافی

اداره کار بر کارگاه‌ها و شرکت‌های استان، نیروی کم اداره کار، نادیده گرفتن برخی از وظایف خود مانند آموزش و اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص قوانین کار، جزیره‌ای عمل کردن اداره‌های استان در حوزه وام اشتغال، جزیره‌ای عمل کردن مراجع حل اختلاف کار استان در رسیدگی به پرونده‌ها، اشراف نداشتن بر محیط کاری استان، ندادن مشاوره به کارگران شاکی پیش از ثبت شکایت، مهیا کردن شرایط برای ورود دلالتان به اداره کار و کارگاه‌ها، صرفاً مجری قوانین بودن بدون ارائه پیشنهادات به وزارت خانه، ضعیف عمل کردن در ارائه آمار و اطلاعات و ... عملکرد اداره کار استان کرمانشاه را ضعیف توصیف نمودند و آن را یکی از علت‌های افزایش شکایت‌های کاری در استان بیان نمودند. برای نمونه کارگر شاکی مشارکت‌کننده کد (۲۷) گفت: "من ۳۲ سال در این استان در کارگاه‌ها و شرکت‌های مختلف کارگری کردم اما یک بار بازرسی اداره کار رو به چشم ندیدم." یا می‌توان به گفته‌های مشارکت‌کننده کد (۱۱) نماینده کارفرمایی اشاره کرد: "من در طول سی و چند سال کاریم، اصلاً برنامه هماهنگی از اداره کار برای آگاه کردن عموم ندیدیم. یا اصلاً ما برای ارائه پیشنهادات به وزارت کار نظرخواهی نکردن، کلاً اداره کار فقط سعی می‌کنه به شکایات رسیدگی کنه و تمام". یا می‌توان به گفته‌های کارشناس مشارکت‌کننده شماره (۸) اشاره کرد: "ما با همکارانمان، دلالتان که با ورود به کارگاه‌ها و دادن اطلاعات به کارگران باعث اختلال در محیط کاری استان می‌شوند را شناسایی کردیم و اجازه ندادیم به مدت به داخل ساختمان اداره کار شهرستان بیان، اما اداره بازرسی منع کارمان شد و متأسفانه اداره کار استان و مدیران تلاشی در جهت حل این مشکل نکردند" در کل می‌توان گفت اداره کار استان با عملکرد ضعیف خود در حوزه‌های اطلاع‌رسانی عموم، بازرسی مرتب، ارائه پیشنهادات به بالا دستی‌ها، اشراف بر محیط کاری استان، زمینه افزایش شکایت کارگری را ایجاد نموده است.

ضعف قوانین و مقررات و سامانه‌های ملی: پیوند و ارتباط در محیط کار میان مدیریت و کارکنان از طریق اجراء و اعمال ضوابط و معیارهایی که از سوی قانون‌گذار و یا توافق میان مدیریت و کارکنان، تنظیم و تعیین می‌گردد. روابط کار امری است دوسویه و مرتبط با یکدیگر که براساس آن همکاری میان گروه‌هایی که در یک واحد سازمانی فعالیت می‌کنند شکل می‌گیرد و قوانین و مقرراتی که از سوی دولت و دیگر مراجع مسئول تنظیم و تصویب می‌گردد، حاکم بر آن است (همدانی، ۱۳۷۹). با وضع قوانین انتظار می‌رود که نظم، همدلی و هماهنگی ایجاد شود وضع قوانین، طراحی سامانه‌های الکترونیک باید افزون بر پویا و فعال نمودن محیط و روابط کاری، امور را تسهیل نماید و زمینه حمایت از کار و کارفرمایان را ایجاد نماید. اما در تحلیل نتایج پژوهش کنونی شرکت‌کنندگان با بیان عباراتی مانند ضعف سامانه روابط کار در مشخص کردن تاریخچه شکایت‌های ثبت شده توسط یک کارگر، وضع قانون جوانی جمعیت بدون حمایت کافی از کارفرمایان استخدام‌کننده کارگران دارای چند فرزند، بی‌توجهی به حذف فرهنگ استاد شاگردی در پی وضع قوانین سخت‌گیرانه، تغییر مکرر قوانین در طول یکسال، ثبت شکایت بدون هزینه و... ادعا می‌کنند که قوانین و سامانه‌های کنونی بسیار نقض دارند و در بهبود و ساماندهی به بازار کار کارآیی چندانی ندارند. برای نمونه مشارکت‌کننده نماینده کارفرمایی کد (۳۷) گفت: "یکی از اقوام ما در روستا کارگاه تولید صنایع دستی داره، از قدیم تا الان حداقل ۲۰ شاگرد داشته که تابستان‌ها، مدرسه و دانشگاه تعطیل بود یا بعد از سربازی تا پیدا کردن کار یا قبولی در آزمون استخدامی، پیش این بنده خدا، شاگردی

می‌کردن و یک پول جزئی دریافت می‌کردن و یک هنر هم یاد می‌گرفتن. حتی چند تا از او نا بعد از چند سال رفتن استان‌های دیگر و کارگاه خودشونو زدن. اما الان این بنده خدا چشمش ترسیده و شاگرد نمی‌گیره می‌گه کلاً ۲۱ میلیون از کارگاه درآمد دارم اگر بخوام شاگرد بگیرم باید ماهی ۱۱ تا ۱۳ تومن با پول بیمه خرج شاگرد کنم. و همین باعث شده فرهنگ استادی و شاگردی و کارگاه‌های کوچک صنایع دستی از بین بره". یا یکی دیگر از مشارکت‌کنندگان، نماینده کارگری کد (۳۱) گفت: "چون قانون در بیشتر مواقع طرف کارگره و برای ثبت شکایت در قانون هزینه‌ای پیش بینی نشده و ثبت شکایت برای کارگر هزینه نداره، کارگر می‌گه سنگ مفت، گنجشک مفت، شکایت می‌کنه می‌گه شاید به پولی رسیدم".

شرایط نامناسب فرهنگی - اجتماعی - اقتصادی استان کرمانشاه: موسسات تولیدی و خدماتی، جوامع کوچکی هستند در درون جامعه بزرگ‌تر که به طبع ویژگی‌های فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، سنتی و هنجارهای جامعه بزرگ‌تر، به درون آنها راه می‌یابند. هر چه جامعه‌ای از نظر سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی شرایط مطلوبی داشته باشد به تبع آن محیط کاری آن جامعه هم رو به رشد و با کمترین چالش و تضاد روبه‌رو هست. در پژوهش کنونی مشارکت‌کنندگان با عباراتی مانند فقر و بیکاری بالا در استان، فرهنگ نامنظمی و تعهد نداشتن، فرهنگ زیر کار در رفتن، عدم رواج صداقت بین عموم مردم و مدیران، جوشی بودن، تغییر فرهنگ سازشی متولدین دهه ۶۰ به فرهنگ حق‌طلبی دهه ۷۰ و ۸۰ در بازار کارگری استان، نداشتن فرهنگ سازش و صلح، و تعداد کم شغل‌های موجود در استان برای کارگران ساده، رایج بودن طرح‌واره ذهنی ضایع شدن حقوقشان توسط دیگران در استان و ... محیط استان را دارای ضعف‌های اساسی در حوزه‌های اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی توصیف کردند که به چالش‌هایی کارگری دامن می‌زند. برای نمونه کارشناس مشارکت‌کننده کد (۹) گفت: "مردم استان زود جوش میارن و دعوایی هستن و تصور می‌کنن همیشه دیگران حقشان رو می‌خورن، از طرفی هم کارفرمایان شاکمی هستن که کارگر منظم و متعهد در استان کم پیدا می‌شه و بیشتر از زیر کار در رو هستن و می‌خوان با یک کار ساده درآمد یک کارگر متخصص را بگیرن". یا کارشناس مشارکت‌کننده کد (۳۵) گفت: "با ورود نیروهای کارگری دهه ۷۰ و ۸۰ به بازار کار، فرهنگ صلح و سازش در استان کم‌رنگ شده و با کوچکترین اختلاف نظر و سلیقه‌ای، به جای گفت و گو و حل مسئله دنبال حل مسئله از طریق شکایت هستند و شعارشان این است ما مثل دهه ۶۰ نیستیم و حق خودمان را می‌گیریم." در کل می‌توان گفت نادیده گرفتن وضعیت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی استان توسط مدیران استانی باعث شده است که شرایط برای بروز انواع آسیب‌ها و چالش‌ها و افزایش شکایت کارگری مهیا باشد و سرمایه‌گذاران هم تمایلی برای سرمایه‌گذاری و بهبود محیط کاری استان نداشته باشند.

در پایان می‌توان گفت که شکایت‌های کارگری دلایل متنوعی دارد و با افزایش تورم، فقر، بیکاری، تعطیلی کارگاه‌ها به علت تحریم، تعیین حداقل حقوق یکسان برای کارگران کل کشور بدون توجه به شرایط فرهنگی - اقتصادی و اجتماعی محل کار و سکونت کارگر، تعیین حداقل حقوق بدون توجه به شرایط تورم و وضعیت کارگاه‌ها و کارگر و کارفرما، حمایت ناکافی از کارفرمایان و کارگران و ... شکایت کارگری روز به روز در حال افزایش است و برای کاهش آن باید یک برنامه بلندمدت داشت که افزون بر آگاه‌سازی همه اقدار جامعه از قوانین کار باعث حمایت کافی از کارگر و کارفرما و رونق کار و ایجاد آرامش در محیط کاری شود و برای رسیدن به

این هدف باید اداره‌های کار نقش خود را تنها به رسیدگی شکایت کارگری نکنند و مداوم در مورد مواردی مانند تخصص‌های مورد نیاز محیط کاری استان، آموزش و اطلاع‌رسانی همگانی در مورد قوانین کار، بازبینی قوانین و ارائه پیشنهادات به بالا دستی و ... کوشا باشند و قانون‌گذار هم در تصویب هر قانونی، میزان اثرگذاری آن بر محیط کاری را در نظر بگیرد. برای نمونه در قانون جوانی جمعیت، هیچ حمایتی از کارفرمایی که کارگری را با داشتن سه فرزند استخدام می‌کند در نظر گرفته نشده است و کارفرمایان هم به علت بار مالی به جای استخدام کارگران متاهل و فرزنددار، ترجیح می‌دهند کارگران مجرد یا بدون فرزند را استخدام کنند. پیشنهاد می‌شود وزارت کار و به تبع آن اداره‌های کار، همان‌گونه که برای حمایت از کارگر دغدغه‌مند هستند در جهت حمایت و رفع مشکلات کارفرما هم کوشا باشند تا کارفرمایان مجبور به تعطیلی کارگاه، تعدیل کردن نیرو یا مهاجرت نشوند. وزارت کار باید هم کارگر، هم کارفرما و هم محیط (فرهنگ، قوانین، ارزش‌ها و ...) را ببیند و در جهت توانمندی و هماهنگی آنان با هم گام بردارد چرا که ناتوانی و ضعف هر کدام از این سه عنصر و برهم خوردن تعادل آنان، باعث ضعف و نارضایتی در محیط و روابط کاری می‌شود.

فهرست منابع

- اعتباریان خوراسگانی، اکبر و باقری خوراسگانی، حسین (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر در بروز اختلافات کارگری و کارفرمایی، نشریه کار و جامعه، شماره ۱۸۰.
- براتی، مسعود؛ محمدی، علیرضا و ضیاییان، مهران (۱۴۰۰). مدل ساختاری تفسیری برای عوامل مؤثر بر شکایات کارگری کارفرمایی در شهرستان اصفهان. مطالعات کمی در مدیریت، ۱۲(۴۶)، ۱۸۶-۱۵۱.
- بهشتی، جعفر. (۱۳۸۹). روابط صنعتی و روابط کار، تهران: نگاه دانش.
- رستمی، ولی و آخوندی، فائزه (۱۳۹۶). تحلیل حقوقی طرق اجرایی دخالت دولت در روابط کار در حقوق کار ایران، فصلنامه جستارهای حقوق عمومی، سال اول، شماره اول. ۵۵ص.
- رنجبری، ا. (۱۳۸۲). حقوق کار. تهران: مجد (چاپ ششم).

رنجبر، هادی؛ حقدوست، علی اکبر؛ صلصالی، مهوش؛ خوشدل، علیرضا؛ سلیمانی، محمدعلی و بهرامی، نسیم (۱۳۹۱). **نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی: راهنمایی برای شروع**. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ارتش، (۳)، ۱۰، ۲۵۰-۲۳۸.

عشایری، طاها؛ سعادت، موسی و جهانی دولت آباد، اسماعیل (۱۴۰۲). **مطالعه عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر تعارض اجتماعی بین کارگران و کارفرمایان**. مجله علمی پژوهشی مطالعات توسعه اجتماعی فرهنگی، (۴) ۱۱، ۱۸۰-۱۵۴.

صادقی، احمد؛ صالح آبادی، ابراهیم و مختاری، عقیل (۱۳۹۲). **بررسی عوامل مؤثر بر بروز اختلافات میان کارگر و کارفرما در کارگاه‌های مشمول قانون کار شهر سبزوار**. ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره صد و شصت. ۳۱-۴۳.

معدنچی‌ها، محمد (۱۴۰۱). **امکان‌سنجی تشکیل دادگاه اختصاصی کار در مراجع قضایی ایران با تأکید بر رویکرد تطبیقی**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد حقوق، دانشگاه پیام نور شهر ری.

منشی زاده، گشواد (۱۳۸۱). **مراجع حل اختلاف**. تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، چاپ دوم.

نیکا بزمی آذر، معصومه و مهدوی، سید محمد صادق (۱۳۹۰). **ارزیابی رابطه کارگر و کارفرما در کارخانجات صنعتی**. فصلنامه پژوهش اجتماعی، سال چهارم (شماره سیزدهم)، ۳۵-۱۷.

هنینک، مونیگ؛ هارتر، آینک و بیلی، آجی (۱۳۹۳). **"روش تحقیق کیفی"**، ترجمه: هدی زارعی و محمدرضا ایروانی محمدآبادی. تهران: سخنوران.

همدانی، علی الله (۱۳۷۹). **مزد و جنبه‌های اقتصادی اجتماعی و حقوقی آن**. تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی.

Bocharova, I., & Rymanov, A. (2022). **Prevention and resolution of labor disputes**. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, 13(1), 1-13.

Beissenova, A., Nurbekova, Z. H., Zhanazarova, Z., Dzyurenich, Y., & Turebayeva, A. (2013). **Labour conflicts in Kazakhstan: A specific character of their solution**. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 81, 877-881.

Cai, Y. (2019). **Occupational Safety in China's Coal Mining Industry: The Roles of Regulations, Human Resources, and Labor Relations**. In *Advances in Industrial and Labor Relations*. Emerald Publishing Limited.

Cai, F., & Wang, M. (2012). **Labour market changes, labour disputes and social cohesion in China**. OECD Development Centre Working paper 1-9.

Chilipenok, Y., & Gaponova, O. (2016). **Survey of formal and informal labour relations in contemporary Russian businesses.** *International Journal of Organizational Analysis*.

Fedorova, A., Dvorakova, Z., & Koropets, O. (2020). **Transformation of labour relations in the context of global economic and social risks.** *International Journal of Monetary Economics and Finance*, 13(3), 116–114.

Holloway, I., & Freshwater, D. (2007). **Vulnerable story telling: Narrative research in nursing.** *Journal of Research in Nursing*, 12(6), 703-711.

Uzougbo, N. S., Akagha, O. V., Coker, J. O., Bakare, S. S., & Ijiga, A. C. (2023). **Effective strategies for resolving labour disputes in the corporate sector: Lessons from Nigeria and the United States.** *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), 418-424.

Oya, C., & Schaefer, F. (2021). **The politics of labour relations in global production networks: collective action, industrial parks, and local conflict in the Ethiopian apparel sector.** *World Development*, 146, 105564.

Xiong, W., & Wang, T. (2018). **Labor relations and new generation employees: Subjective evaluation and implications for conflict management—an empirical analysis in China.** *International Journal of Conflict Management*, 29(5), 591-616