فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت
Journal of New Research Approaches in Management Science
سال دوم. شماره دوازدهم. تابستان ۱۳۹۸، صص ۵۱-۲۷ Vol 2. No 12. 2019, p 27-51
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

تعیین مولفه های اثر گذار بر ناآرامی‌های صنعتی در ایران

غلامرضا بردبار[۱]. مجتبی منوچهری[۲]
۱. دانشیار. دکترای مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت. دانشگاه یزد. ایران*
gbordbar@yazd.ac.ir*
۲. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد. ایران

چکیده

رشد فزاینده علم و تکنولوژی و پیدایش انقلاب صنعتی در جوامع انسانی موجب تغییر در شرایط کاری و به تبع آن بروز ناآرامی و اعتراض در حیطه روابط صنعتی گردیده است. این ناآرامی‌ها بعضاً سبب توقف خط تولید، تعطیلی کارگاه و یا اختلال در نظم کارگاه و جامعه می‌شوند. استان یزد نیز با دارا بودن صنایع بزرگ و جامعه‌ی کارگری با حجم بالا، از این قاعده مستثنی نبوده و ناآرامی‌هایی در آن رخ می‌دهد. برهمین اساس، تحقیق حاضر اولاً هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر ناآرامی‌های صنعتی در صنایع منتخب استان یزد در بازه زمانی یکساله (بهمن ماه ۹۳-۹۴) را داشته، و در ضمن سعی در ارائه راهکارهای مناسب جهت پیشگیری و کاهش این ناآرامی‌ها را دارد. روش این تحقیق از جهت هدف کاربردی و از نوع توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری شامل سه گروه؛ دولت، کارگران و کارفرمایانی است که در قالب شش شرکت بزرگ صنعتی استان فعالیت دارند و در یک سال گذشته به صورت مستقیم با ناآرامی‌های صنعتی روبه رو بوده‌اند. عوامل اثرگذار بر ناآرامی از روش دلفی فازی، شناسایی شدند. سپس داده‌های پژوهش با بهره‌گیری از روش های FTOPSIS و بردا و به کمک نرم افزار مربوطه تجزیه تحلیل و رتبه‌بندی شدند. نتایج تحقیق نشان داد که مهمترین عامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی، عامل مدیریتی و سازمانی است و عوامل فردی، اقتصادی، قانونی و سیاسی در رده‌های بعد قرار گرفتند. ضمناً از میان مولفه‌های عوامل مذکور، تأخیر در پرداخت حقوق و دستمزد در رتبه‌ی اول اهمیت قرار گرفت.

واژه‌های کلیدی: ناآرامی صنعتی، کارگر، کارفرما، دولت، اعتصاب، تاپسیس فازی، دلفی فازی

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

مقدمه

کار، قسمت اعظم زندگی انسان‌ها را در برگرفته و نماد ارزش‌های شخصی است، کارمظهرموقعیت‌های اجتماعی و اقتصادی انسان است و موجب تبلور استعدادهای درونی انسان است. ازطرف دیگر توسعه جوامع و پیشرفت همه جانبه جوامع به نحوه و چگونگی انجام کار افراد آن جامعه بستگی دارد، به عبارت دیگرانباشت و بهره‌وری از سرمایه انسانی موتور اصلی توسعه همه جانبه جوامع علی الخصوص توسعه اقتصادی – اجتماعی و مهمترین عامل سطح توسعه کشورها است و با اینکه تصور می‌شد با پیشرفت فناوری و به کارگیری نظام‌های خودکار، نقش نیروی انسانی کاهش یابد ولی اکنون ثابت گردیده که وابستگی وموفقیت این نظام‌ها به عامل انسانی انکارناپذیراست، اما این اکسیر موفقیت و یا عامل اصلی توسعه، زمانی بهره‌وری لازم را دارد که درمحیط و شرایط مناسب قرارگیرد. زیرا موفقیت آن مستلزم وجود روابط منطقی درمحیط کاراست. به صورت کلی این روابط تحت عنوان روابط کار و یا روابط صنعتی شناخته می‌شوند (بهشتی، ۱۳۸۹). همچنین، از آنجا که منافع عوامل و گروه‌های مختلف موجود درنظام روابط صنعتی همواره با یکدیگر هماهنگ و سازگار نیست، در بسیاری از موارد به علت ارتباطات و تعامل‌های مستمر میان کارگران، مدیریت، سازمان‌های کارگری، سازمان‌های کارفرمایی، گروه‌های سیاسی، دولت و سایرعوامل محیطی، اصطحکاک‌هایی پیش می‌آید که وقوع تعارضات و برخوردهایی را دراین نظام اجتناب ناپذیر می‌کند (زاهدی، ۱۳۹۰) و سالانه هزینه‌های زیادی چه در واحدهای کارگری و کارگاه‌های تولیدی- صنعتی و. . . چه در بخش اداری و حاکمیتی کشور صرف حل اختلافات کارگری و کارفرمایی می‌گردد و این جدا از ضرر و زیان ناشی از تعطیلی خط تولید، کاهش کیفیت کار، تعطیلی کارگاه و هزینه‌های اجتماعی سیاسی ناشی از اعتصابات و تحصن‌های کارگری است که به کارخانه‌ها و جامعه تحمیل می‌گردد (بردبار و همکاران، ۱۳۹۳).

لذا، از بین رفتن یا لطمه دیدن روابط منطقی ونظم حاکم برروابط بین انسان‌ها درمحیط کارعلاوه برتاثیرات منفی بر شخصیت افراد، موجب ممانعت یا کند شدن توسعه اجتماعی، اقتصادی جامعه درسطح کلان می‌گردد. از طرفی، یکی از مهمترین عوامل برای رشد و توسعه صنعتی، وجود صلح وآرامش در صنعت و استقرار نظم و انضباط در محیط کار است و برکسی پوشیده نیست که هر چقدر اختلافات و ناآرامی‌ها در سطح صنعت کمتر شود، نویددهنده سلامت محیط کار و پویایی اقتصادی و در نهایت افزایش رضایت کارگر از کار خویش می‌باشد (کومن و کیتین[1] ۲۰۱۳).

با توجه به این که استان یزد دارای جمعیت فعال اقتصادی به میزان؛ ۲۸۶۵۵۷ نفراست که ۴۳/۱ درصد ازین جمعیت دربخش صنعت مشغول به کار می‌باشند، (مرکز آمار و اطلاعت راهبردی، ۱۳۹۲). این استان یکی از قطب‌های صنعتی کشور محسوب می‌شود و بعضاً عواملی از قبیل تعارضات میان کارگر و کارفرما درآن به وقوع می‌پیوندد، طبق آمار کمیسیون کارگری استانداری در یک دوره‌ی ۱۸ ماهه (فرودین ماه ۱۳۹۲-

1- Cowman & Keating

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

شهریور ماه ۹۳) بیش از ۵۰ مورد اعتراضات کارگری در سطح صنایع استان رخ داده است که این واقعه جمعیتی حدود ۱۳۰۰۰ نفر را در برمی‌گیرد (کمیسیون کارگری استانداری، ۱۳۹۳) که این موضوع اهمیت تحقیق حاضر را نشان می‌دهد. لذا، بر همین اساس پرداختن به موضوع اختلافات صنعتی از اهمیت ویژه‌ای برخورداراست. زیرا با شناخت عوامل بوجود آورنده اختلافات می‌توان تا حد زیادی از بروز آن‌ها جلوگیری کرد و راه پیشرفت هرچه بیشتر برای صنعت را هموار ساخت (کنودسن و بالینا[1] ۲۰۱۴).

با توجه به این که تاکنون تحقیقات جامعی در این حوزه، خصوصاً در کشور ما و همچنین صنایع استان یزد انجام نگرفته است، امید است این پژوهش بتواند راهگشای تبعات منفی ناشی از بروز ناآرامی‌ها و اختلافات موجود میان کارگران وکارفرمایان، باشد. حال با توجه به این که صنایع استان یزد در کشور از جایگاه قابل توجهی برخوردار می‌باشد و بعضاً مواردی از قبیل اعتراضات کارگران، تعارضات بین کارگر و کارفرما و.. که اصطلاحاً ناآرامی‌های صنعتی نامگذاری می‌شوند، درآن به وقوع می‌پیوندد؛ پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سوال می‌باشد که چه عواملی موجب ناآرامی در صنایع استان می‌شود و چه راهکارهایی می‌توان برای کاهش این ناآرامی‌ها اتخاذ کرد؟

بنابراین، با توجه به مسئله اصلی که مطرح شد تلاش شده تا، ابتدا عوامل موثر براین ناآرامی‌ها را شناسایی، سپس با استفاده از روش‌های پیشرفته فنون تصیم‌گیری عوامل مذکور اولویت‌بندی، در نهایت راهکارهای مورد نظر ارائه گردد.

چارچوب مفهومی

تعاریف و مفاهیم (ناآرامی، تعارض یا اختلافات صنعتی)

اصطلاح ناآرامی[2]طبق تعریف فرهنگ واژگان آکسفورد[3](۲۰۱۴) به عنوان وضعیتی در نظر گرفته می‌شود که در آن حالت مخدوش و هرج و مرج اجتماعی وجود داشته باشد، این حالت بیشتر زمانی به وجود می‌آید که مواردی از قبیل؛ بیکاری گسترده، فقر و تنگدستی، یا بحران‌های سیاسی فراگیر شود. در فرهنگ لغات فارسی ناآرامی از ریشه "آرام" بعلاوه پیشوند "نا" ساخته شده است که آرام برای زمانی به کار برده می‌شود که آرامش و سکون وجود داشته باشد. پیشوند نفی "نا" که در اول کلمه می‌آید، معنی آرام را تغییر داده و آن را منفی می‌سازد. و ناآرام به کسی اطلاق می‌شود که آرام وسکون ندارد. (فرهنگ معین، ۱۳۸۹). آرنسون[4] (۲۰۰۷) بیان می‌دارد؛ ناآرامی‌های صنعتی اصطلاح مورد استفاده برای توصیف فعالیت‌های انجام شده توسط نیروی کار و دیگر افراد مشغول به کار در زمانی است که آنها احساس نارضایتی و اعتراض به پرداخت و یا شرایط اشتغال خود را دارند.

1- Knudsen & Balina
2- Unrest
3- Oxford
4- Arnesen

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

ویشال (۲۰۱۳) ناآرامی صنعتی را بدین گونه معرفی می‌کند: ناآرامی صنعتی به وضعیتی اطلاق می‌شود که در آن میان کارکنان و کارفرمایان اختلاف به وجود می‌آید، این اختلاف به شکلی است که بیش از امور مربوط به شرایط کاری است. این اختلاف معمولاً بین کارگران و کارگران و یا بین کارگران و کارفرمایان در مورد وضعیت اشتغال کارگران و یا شرایط عمومی مربوط به اشتغال رخ می‌هد. بردبار (۱۹۸۷) می‌گوید؛ ناآرامی صنعتی شامل هرگونه اقدامات اعتصابی، تظاهرات، تعارض (کشمکش) و. . . در نظام روابط صنعتی می‌شود.

جدول (۱): واژگان متداول و تعاریف ناآرامی صنعتی

ردیف	اصطلاح انگلیسی	معادل فارسی	تعریف اصطلاح
۱	Industrial Dispute	مشاجره، مباحثه، بحث، کشمکش یا اختلاف صنعتی(Oxford, 2014)	اختلاف صنعتی به هر نوع اختلافات و دعوای بین کارگر و کارفرما اطلاق می‌شود. (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰).
۲	Industrial Conflict	کشمکش، تضاد یاتعارض صنعتی(همان منبع).	تعارض به این معنی است که گروه‌ها به صورت مستقیم رو در روی هم قرار می‌گیرند، باهم برخورد، تضاد و اختلاف نظر دارند. (دفت، ۱۳۷۴).
۳	Industrial Unrest	اختلاف، تضاد، تعارض، ناآرامی صنعتی(فرهنگ معاصر حییم، ۱۳۸۷).	رونتری[1](۲۰۰۹) ناآمی کارگری (صنعتی) را مجموعه ای از اختلافات کارگری، اقداماتی از قبیل اعتصاب و درگیری و تعارضات میان کارکنان و کارفرمایان تعریف می‌کند.

همانطور که از تعاریف فوق پیداست، ناآرامی، اختلاف، کشمکش، تضاد وتعارض صنعتی همگی دارای یک مفهوم مشترک هستند. لذا، در این پژوهش به تبع از دیگران و به منظور سهولت در روند کار، این اصلاحات به یک مفهوم به کار گرفته شده‌اند.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

روابط کار[2] روابط صنعتی[3]

روابط صنعتی تمام روابط بین کارکنان وکارکنان، کارکنان و کارفرمایان، دولت و طرفین کاری را در بر می‌گیرد. این مفهوم همچنین، شامل موضاعات مربوط به اشتغال، شرایط پرداخت، ساعات کار، دستمزد،

1- Rowntree
2- Labour Relations
3- Industrial Relation

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

بهداشت، ایمنی واقدامات انضباطی در زمینه ترک کار، بازنشستگی نیز می‌شود (آشناگدرا و کوربتی[1]، ۲۰۱۴).

روابط کار عبارتست از: مجموعه‌ای از قوانین و مقرراتی که حاکم بر روابط بین کارگر و کارفرما می‌باشد. (ساجدی نیا، ۱۳۹۱) موغلی (۱۳۸۸) روابط کار را همان روابط صنعتی دانسته وآن را سیستمی می‌داند با درون داد تضاد در محیط کار و برون داد قانون کار و فرایند اقدامات لازم برای تصویب قانون و بازداد محیط. در واقع از این دیدگاه توجه بیشتری به حل اختلافات است تا منشا و چگونگی آن. همچنین، درک و هیثر (۱۳۷۸) معتقدند که؛ اصطلاح روابط کار، بیشتر در امریکا متداول می‌باشد و آن عبارتست از روابط بین اتحادیه‌های کارگری وکارفرمایان یا بین یک کارفرما و اتحادیه‌های مربوط به کارکنان. البته این مفهوم در بریتانیا غالباً به عنوان روابط صنعتی بیان می‌شود. لذا، بر همین اساس، در پژوهش حاضر، روابط کار و روابط صنعتی به صورت مترادف در نظر گرفته شده است.

نظریه‌ی همزیستی یا وحدت گرا[2]

براساس نظریه‌ی هم زیستی یا وحدت‌گرا، رئیس و مرئوس، مدیر و اداره شونده، کارفرما و کارگر به منزله اعضای یک تیم تصور شده‌اند که به منظور تحقق هدف خاص و ماموریت تعیین شده‌ای همکاری می‌کنند و هر دو در منافعی که حاصل می‌شود شریک هستند. به عبارتی خیلی خوش‌بینانه، مثلاً در سازمان‌های صنعتی به طور طبیعی کار دیروز (سرمایه) با کار امروز (کارگر) تلفیق شده است و هر یک سهم خود را از نتیجه حاصل، یکی به صورت سود و دیگری به صورت حقوق و مزد دریافت می‌دارند و در جهت دستیابی به منافع خود هر دو طرف نسبت به هدف مشترکشان وفادار هستند. براساس این تئوری اگر بین کارفرما و کارگر اختلافاتی به وجود آید، یا به علت سوء ارتباطات و سوء تفاهمات و یا عدم توانایی درک مشترک بودن منافع این دو گروه است، یا ناشی از دخالت عامل ثالث تحریک‌کننده‌ای که به دلائلی این تعادل رابرهم می‌زند(آکر و ولینسون[3]، ۲۰۰۵)

نظریه‌ی تعارض یا کثرت‌گرا[4]

برمبنای این نظریه، بین کارگر و کارفرما مباینت و تعارض منافع وجود دارد ولی این تعارض یک پدیده طبیعی است و با ابزارهای مناسب یک جامعه صنعتی می‌توان راه‌های معقول برای حل آنها پیدا کرد. در زمینه چگونگی اختلاف طبقاتی در کشورهای صنعتی غرب، نظریه تعارض دو نوع توجیه ارائه می‌کند: اول اینکه تعارض و تباین صنعتی از اختلاف و تباین سیاسی کاملاً مجزا است و این اصل در نظام‌های حکومتی

1- AshaNagendra & Kurubetti
2- Unitary Theory
3- Ackers & Wilinson
4- Conflict Theory

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

کاملاً پذیرفته شده است. دوم اینکه، موسسات صنعتی شمایلی از کل جامعه هستند و همانطور که در جامعه شغل‌ها و حرفه‌ها و سلسله مراتب خاص و رقابت‌های سازنده وجود دارد، در موسسات صنعتی نیز لازم است عده‌ای، عده دیگر را اداره و رهبری و بر حسب نقش و وظیفه‌ای که به آنها واگذار می‌شود هدف معینی را تعقیب کنند. طبیعی است که دراین فرایند، مدیران و کارکنان اجرایی بر اساس طبیعت وظایفشان تعارضاتی پیدا می‌کنند و این تعارضات لاینحل نیست (بیفورت و بود[1] ۲۰۰۹).

نظریه‌ی اقدام یا نقش اجتماعی[2]

نظریه‌ی اقدام اجتماعی بر این عقیده است که؛ رفتار تک تک افراد، در مقام مدیر، نماینده کارگر، نماینده اتحادیه و نظیر این‌ها تعیین کننده‌ی چگونگی روابط کار در سازمان است و بر خلاف نظریه سیستم‌ها، کل مجموعه نیست که به این روابط شکل می‌بخشد، بلکه این روابط بر اثر رفتار انسان‌هایی که به نوعی در صحنه این رابطه واقع می‌شوند و تحت تاثیر تمایلات و فشارهای مختلف قرار دارند، شکل می‌گیرد. بر اساس این نظریه، رفتار اجتماعی افراد برآیندی است از فشارهای وارد بر آنها، چه در محل زندگی و چه در محل کار (میرسپاسی، ۱۳۹۰).

نظریه‌ی تعارض طبقاتی یا رادیکال[3]

تئوری تعارض طبقاتی را نمی‌توان مستقیماً در مورد روابط کار مطرح کرد بلکه توجیه جامعه شناسی مارکس در قرن نوزدهم از جامعه صنعتی اروپاست که بعدها پیروان این طرز فکر کاربرد این تئوری را در روابط صنعتی هم مطرح کرده‌اند. تحلیل‌های مارکسیستی با این فرض آغاز می‌شود که تغییرات اجتماعی جهانی که منشا آن اختلاف طبقاتی است، در نهاد جامعه سرمایه‌داری شکل گرفته است. بر اساس این نظریه تعارض بین سرمایه‌دار یا بورژوا و کارگر یا پرولتاریا، اجتناب ناپذیر و لاینحل است مگر با تغییر ساختار اقتصادی جامعه (بود و بهو[4] ۲۰۰۸)

نظریه‌ی سیستم‌ها [5]

هدف این نظریه ارائه یک نظریه‌ی عمومی، درباره‌ی روابط صنعتی و ایجاد ابزاری برای تحلیل و تفسیر و درک وسیعترین برد ممکن از واقعیت‌ها و تجربیات روابط صنعتی است. براساس این نظریه سیستم روابط صنعتی قسمتی از سیستم اقتصادی یک جامعه نیست بلکه برای خود جدا و مشخص است که به طور جزئی

1- Befort & Budd
2- Social Acion Theory
3- Class Conflict Theory
4- Budd & Bhave
5- Systems Theory

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

سیستم‌های تصمیم‌گیری اقتصادی و سیاسی را، که با آنها تعامل دارد، تحت پوشش قرار می‌دهد (جعفرنژاد، ۱۳۶۹).

در اینجا، لازم به ذکر است پژوهش حاضر با تأسی از نظریه‌ی کثرت‌گرا به دلیل مقبولیت بیشتری که دارد، تعارض و ناآرامی و وجود آن را فی مابین کارگران و کارفرمایان پذیرفته و آن را امری غیرقابل اجتناب می‌داند. بر همین اساس، در ادامه فرآیند این تحقیق عوامل اثرگذار برناآرامی شناسایی و راهکارهایی جهت کاهش آن ارائه می گردد.

علل شکل‌گیری و عوامل تاثیرگذار بر ناآرامی‌های صنعتی

تا کنون در ادبیات مدیریت دلایل مختلفی برای بروز تضاد و ناآرامی در سطح فردی، گروهی، و سازمانی ذکر شده است. لیکن درجه اهمیت آنها یکسان نسیت. برخی دلایل نگرشی را مهم تر دانسته، برخی دیگر متغیرهای شخصیتی و فردی، برخی سیستم‌های سازمانی و سبک مدیریت و برخی دیگر عوامل محیطی و اجتماعی رابه عنوان ریشه‌های اصلی بروز تعارض در کانون توجه قرار داده‌اند (طبرسا، ۱۳۹۳).

همچنین، از آنجا که در حوزه‌ی مسایل انسانی نمی‌توان علت تامه یک رخداد یا رفتار را فقط به یک عامل نسبت داد و در علم واقع چندین عامل یا متغیر با یکدیگر فعل و انفعال و تعامل برقرار می‌کنند و باعث خروجی یک رفتار می‌شوند. بنابراین در ادامه سعی شده است به توضیح ریشه‌های اصلی تضاد و ناآرامی در روابط صنعتی پرداخته شود. برهمین اساس، گیبونز و رابرت[1] (۲۰۱۰)، موارد زیر را به عنوان اصلی‌ترین دلایل در شکل گیری اختلافات صنعتی می‌دانند:

ـ منابع مشترک

ـ تفاوت در اهداف

ـ تفاوت در ادراک و هنجارها

ـ مخالفت با احتیاجات نقش

در حقیقت، مطالعات بعدی مجدداً دیدگاه‌های بالا را تایید کرده است. برای مثال، مشخص شده بود که عواملی را که باعث تعارض سازمانی می‌شود، می تواند در ۵ گروه گسترده طبقه‌بندی شود که عبارتند از:

موضوعات اقتصادی (مزد، اداره امور، موقعیت‌های پیشرفت، اضافه کاری و سازگاری با اقدامات مدیریتی)

اوامر مدیریتی (رویه‌ها، همبستگی، شناسایی وروابط انسانی)

ارتباطات (اثرپذیری وشایعات)

علایق شخصی(شرایط کاری، تجهیزات، امکانات ومنافع)

آموزش (نیازها و فرصت‌ها) (Adu-Poku, 2006).

1- Gibbons & Robert

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

بردبار (۱۳۹۱) در تحقیقی جامع، مهمترین علل اختلافات بین کارگران و کارفرمایان مطرح شده در هیأت‌های تشخیص و حل اختلاف به ترتیب و به شرح زیر اشاره می‌کند:

ـ اخراج کارگران به دلیل وضعیت ا قتصادی کارخانه‌ها

ـ عدم پرداخت دستمزد بر اساس مقرّرات

ـ عدم شناخت کارگران و کارفرمایان از قوانین کار

ـ تحمیل قراردادهای مدت مو قت کار به کارگران که به زیان آنها تنظیم می‌شود.

ـ حوادث ناشی از کار و بیماری‌های شغلی

ـ عدم بیمهٔ کارگران توسط کارفرمایان

ـ عدم اجرای قانون کار توسط کارفرمایان

ـ طرح شکایت برای اختلافات جزیی به دلیل بی هزینه و سهل بودن دادرسی‌ها

ـ تخطّی کارگران از مقررات قانون کار.

عبدی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی عوامل تاثیرگذار بر اعتراضات کارگری و ناآرامی‌های صنعتی را به سه دسته عوامل به شرح زیر تقسیم می‌کنند؛ عوامل مدیریتی، عوامل اقتصادی و عوامل سیاسی تقسیم می‌کند و مولفه‌های هر یک از این عوامل را به صورت زیر دسته‌بندی می‌کند:

عوامل اقتصادی شامل: میزان دستمزد، مطالبات حقوقی، کمبود مواد اولیه، کمبود نقدینگی، ورود کالاهای خارجی و فرسودگی دستگاه‌ها می‌باشد.

عوامل مدیریتی شامل: سختی و نوع کار، شیفت کاری، ازدیاد کار، روابط انسانی نامناسب، فقدان امنیت شغلی، مدیریت سنتی، شیوه مدیریتی مناسب، ابهام نقش، عدم اجرای عدالت، کمبود نیروی متخصص، ضعف در بازاریابی، شرایط محیط کار، خصوصی‌سازی، مشکلات و قوانین موجود می‌باشد.

عوامل سیاسی شامل: نقش اصناف، نقش خانه کارگر، نقش اتحادیه کارگری، نقش احزاب و تحریکات بیرونی، نقش نمایندگان کارگری، نقش گروه‌های غیررسمی و رسانه‌ها و تبلیغات خارجی می‌باشد.

پیشینه تحقیق

الف- تحقیقات داخلی

نهاوندی (۱۳۷۹) در یک طرح پژوهشی باعنوان؛ بررسی عوامل موثر در اختلافات کارگری و کارفرمایی ایران. به بررسی علل اختلافات میان کارگر و کارفرما پراخته. نتایج این پژوهش مواردی از قبیل؛ برگشت به کار، مزایای ناشی از اخراج، مزایای پایان کار، عدم اطلاع از قانون کار، فعالیت شغلی، تعطیلی کارگاه و تاثیر گروه‌ها را به عنوان عوامل موثر در بروز نارضایتی و اختلاف برمی‌شمارد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

صالحی (۱۳۸۳) در طرحی تحقیقاتی به شناسایی علت بروز ناآرامی‌ها و تنش های کارگری در مراکز تولیدی و کارگری استان مازندران می‌پردازد. وی عواملی از قبیل؛ میزان تاثیر سن، تحصیلات، حقوق و دستمزد، سابقه‌ی کار، تبعیض و نابرابری، هزینه‌ی شرکت در ناآرامی و احتمال موفقیت در اعتراض را به عنوان عوامل موثر بر بروز ناآرامی در استان معرفی می کند.

خوشکار (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان؛ بررسی جامعه شناختی عوامل اجتماعی- فرهنگی موثر بر اختلافات کارگری و کارفرمایی و یا تمایل به شکایت کارگران در ایران. به مطالعه‌ی یک نمونه‌ی ۲۱۰ نفری از کارگران شاغل در شهر تهران پرداخته است. این پژوهش عوامل فرهنگی- اجتماعی را در بروز اختلافات میان کارگران و کارفرمایان موثر می‌داند و نتیجتاً بیان می‌کند هر چه احساس امنیت شغلی کاهش یابد به همان نسبت تمایل به شکایت و اختلاف فی مابین کارگر و کارفرما افزایش می‌یابد.

صادقی و صالح آبادی (۱۳۹۲) درپژوهشی باعنوان بررسی عوامل موثر بر بروز اختلافات میان کارگر و کارفرما در کارگاه‌های مشمول قانون کار شهر سبزوار، به بررسی جامعه شناختی عوامل موثر بر بروز اختلافات کارگر و کارفرمایی پرداخته‌اند، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین عوامل اقتصادی و سیاسی از عوامل محیطی و نیز عوامل مدیریتی وهمچنین ویژگی‌های شخصی (شامل آگاهی‌های دینی، میزان اطلاعات قانونی، جنسیت، میزان مهارت، وضعیت تاهل و). . . با تمایل به طرح دعوی و اختلاف بین کارگر و کارفرما و همین طور بین عضویت در تشکلات کارگری و احتمال بروز اختلافات کارگری و کارفرمایی رابطه معناداری وجود دارد.

ب- تحقیقات خارجی

بنتون[1](۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان؛ تب اعتصاب: ناآرامی‌های کارگری، حقوق شهروندی و ترک آن در آتلانتا ۱۹۷۲ به مطالعه‌ی تاریخی ناآرامی‌های کارگری می‌پردازد. در این پژوهش به عواملی از قبیل؛ شرایط نابرابر اقتصادی، مشکلات مربوط به قوانین‌کار، محیط‌کاری نامناسب، و تبعیض نژادی به عنوان عوامل کلیدی در شکل‌گیری ناآرامی‌های کارگری اشاره شده است.

وینوگرادوا[2]و همکارانش (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان؛ کار روسیه: آرامش و درگیری. به توضیح ویژگی‌ها و مکانیسم‌های داخلی از فعالیت‌های اعتراض و همبستگی در میان کارگران صنعتی روسیه در طی دو دهه‌ی گذشته می‌پردازند. این پژوهش نشان می‌دهد که رابطه‌ی معنا داری میان فعالیت‌های اعتصابی کارگران و کاهش دستمزدها و همچنین غیر قانونی دانستن چانه‌زنی جمعی وجود دارد.

بیس نوا[3]و همکارانش (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان؛ تعارضات کار در قزاقستان: انتخاب و ارائه یک راه حل برای این تعارضات. آن ها؛ عوامل اجتماعی، اقتصادی، تضعیع شدن حقوق برخی کارگران و همچنین

1- Benton
2- Vinogradova
3- Beissenova

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

عدم وجود یک مکانیسم مناسب برای حل اختلافات را به عنوان عوامل اصلی در شکل گیری تعارضات کاری قزاقستان می‌دانند.

محمید(۲۰۱۴) به مطالعه‌ی علل اختلاف در سطح خرد و کلان در پروژه‌های ساختمان‌های مسکونی در عربستان صعودی، می‌پردازد. وی؛ در انتها ۲۹ عامل مستقیم و ۳۲ عامل غیرمستقیم راشناسایی می کند که پنج عامل به عنوان مهمترین عوامل مستقیم در نظر گرفته شده اند، این عوامل عبارتند از: تاخیر در پرداخت، طول مدت قرار داد، تغییرات در شرایط کار، ناکارآمدی نیروی، عدم تطابق کیفیت با آنچه که در قرار داد مشخص شده است.

مدل مفهومی پژوهش

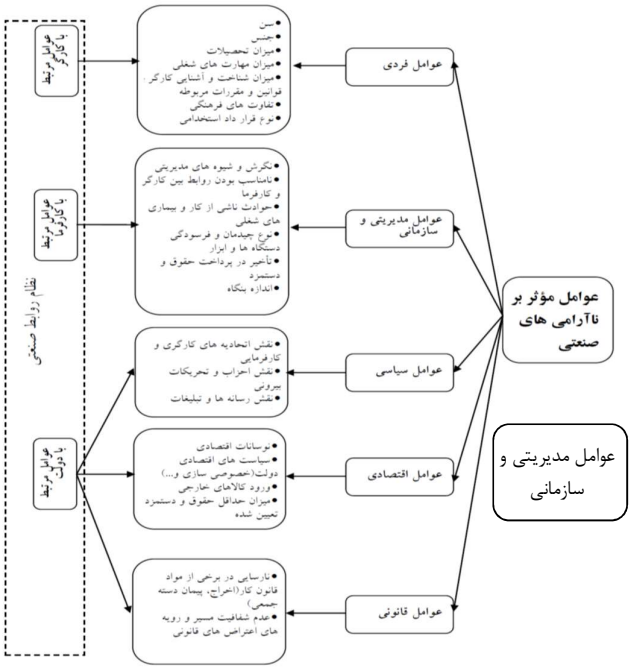
تدوین چارچوب یا مدل مفهومی به ما کمک می کند تا برای بهبود شناخت خود از پویایی‌های وضعیت، روابط خاص را مورد بررسی و آزمون قرار دهیم (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۱). اکنون، در این بخش، پس از بررسی مبانی نظری که عمدتاً از مطالعه ادبیات و تحقیقات مربوطه حاصل شده است، مدل مفهومی به شرح شکل (۱) تبیین می گردد. در این مدل عوامل فردی، مدیریتی و سازمانی، سیاسی، اقتصادی و قانونی به عنوان عوامل تاثیرگذار بر ناآرامی‌های صنعتی شناخته شده‌اند. همچنین هر کدام از این عوامل شامل مولفه‌هایی می‌باشند که در این مدل نشان داده شده است.

پس از بررسی مبانی نظری که عمدتا از مطالعه ادبیات و تحقیقات مربوطه حاصل شد، مدل مفهومی طراحی گردید. در این مدل عوامل فردی، مدیریتی و سازمانی، سیاسی، اقتصادی و قانونی به عنوان عوامل تاثیرگذار بر ناآرامی‌های صنعتی شناسایی شده‌اند. همچنین هر کدام از این عوامل شامل مولفه‌هایی می‌باشند که در مدل نشان داده شده است.

1- Mahamid

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش



منبع: (براساس مبانی نظری و پیشینه تحقیق)

روش تحقیق

روش این تحقیق بر مبنای هدف، کاربردی است و از نظر گردآوری اطلاعات از نوع تحقیقات توصیفی است که براساس دسته‌بندی تحقیقات توصیفی، پیمایشی محسوب می‌شود. برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز از روش میدانی استفاده شده است. سایر داده‌ها و اطلاعات در زمینه ادبیات موضوع، تعیین چارچوب نظری و شاخص‌ها و اطلاعات مربوط به جامعه آماری و مشخصات آن از مطالعات کتابخانه‌ای و مطالعه اسناد و مدارک سازمانی و جستجو در اینترنت جمع‌آوری گردیده است.

جامعه آماری

از آنجا که پژوهش حاضر؛ عوامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی را در قالب نظام روابط صنعتی و با رو یکرد سه جانبه گرایی در صنایع منتخب استان یزد که شامل ۶ شرکت می‌باشند، مورد بررسی قرار داده است، برهمین اساس، جامعه‌ی آماری شامل دو بخش زیر می‌باشند:

الف- اساتید و کارشناسان در حوزه‌ی روابط کار، نمایندگان کارگری و کارفرمایی، که به عنوان خبرگان تعیین شدند (شامل ۹ نفر)

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

ب- پس از شناسایی عوامل مؤثر بر ناآرامی‌های صنعتی جهت اولویت بندی این عوامل نظر سه گروه زیر مورد بررسی قرار گرفت.

گروه اول: نمایندگان دولت که به صورت مستقیم با ناآرامی‌های صنعتی در صنایع منتخب و نحوه‌ی حل و فصل آن؛ درگیرند (۱۰) نفر.

گروه دوم: کارفرمایان و مدیران روابط کار در شرکت‌های مورد مطالعه که ۱۲ نفر می‌باشند.

گروه سوم: کارگران شرکت‌های منتخب که دارای سابقه‌ی کار بیش از ۵ سال یا تحصیلات مقطع فوق لیسانس و بالاتر در رشته‌های مدیریت و مهندسی صنایع که تعداد آنها ۴۲ نفر می‌باشد.

روش تجزیه‌وتحلیل داده‌ها

برای تحلیل سؤالات مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی از آمار توصیفی و نرم افزار spss۱۹ و از روش دلفی فازی و نرم‌افزار Excell جهت شناسایی عوامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی استفاده شده است و در مرحله بعد از تاپسیس فازی جهت تعیین و رتبه‌بندی عوامل و در مرحله نهائی جهت تعیین رتبه هر کدام از مولفه‌ها نسبت به یکدیگر، روش تلفیقی بردا مورد استفاده قرار گرفته است. این روش‌ها به صورت مختصر در ادامه توضیح داده شده‌اند.

مراحل انجام دلفی فازی

پس از انتخاب خبرگان، متغیرهای زبانی به صورت اعداد فازی تعریف می‌شود. معمولاً متغیرها به صورت زیاد، متوسط و کم در نظر گرفته می‌شود:

جدول (۲)تعریف متغیرهای زبانی و معادل فازی آن‌ها

متغیر زبانی	اعداد فازی
کم	(۴و۲و ۰و ۰)
متوسط	(۷و۶و۴و۳)
زیاد	(۱۰و ۱۰و۸و۶)

درمرحله بعد، میانگین اعداد فازی را طبق رابطه زیر محاسبه می‌شود.

$$A_m = ((1/n)*\sum a^i_1 , (1/n)*\sum b^i_1 , (1/n)*\sum a^i_2 , (1/n)*\sum b^i_2)$$

سپس، اختلاف نظر هر خبره با میانگین محاسبه و به اطلاع وی رسانده می‌شود.

$$E = (A_{m1}-a^i_1 ,A_{m2}.b^i_1,A_{m3}.a^i_2,A_{m4}-b^i_2)$$

$$E = \{((1/n*\sum a^i_1)-a^i_1), ((1/n)*\sum b^i_1)-b^i_1) ,((1/n)*\sum a^i_2)-a^i_2) ,((1/n)*\sum b^i_2')-b^i_2)\}$$

درصورت اختلاف در میانگین، از رابطه زیر استفاده خواهد شد.

$$S = (A_{2m}, A_{1m}) = 1/4\{(A_{m21}+A_{m22}+A_{m23}+A_{m24})-(A_{m11}+A_{m12}+A_{m13}+A_{m14})\}$$

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

اگر قدر مطلق فاصله میانگین‌ها کمتر از ۰. ۲ باشد نظرات به اجماع خوبی رسیده است و فرایند دلفی فازی متوقف می گردد (چانگ[1]، ۱۹۸۸).

TOPSIS فازی

یکی از محققانی که به نحو مناسبی توانسته است تکنیک تاپسیس را به فضای فازی منتقل کند، چن[2] است. شیوه معرفی شده توسط چن با توجه به نوع استفاده‌ای که در این تحقیق از آن خواهد شد به شرح زیر است:

گام اول: تشکیل ماتریس توافقی فازی: آرای افراد در مورد اهمیت هر کدام از افراد در مورد اهمیت هر کدام از سنجه‌های سبز بودن. درایه‌های این ماتریس به صورت $\tilde{X}_{ij}$ در نظر گرفته می‌شوند و به صورت زیر تعریف می‌شود:

$\tilde{X}_{ij}$: نظر فرد i ام درباره مؤلفه j ام که به صورت عدد فازی زیر محاسبه شده است:

$$\tilde{X} = (l_{ij}, m_{ij}, u_{ij})$$

از سویی وزن و میزان اهمیت نظرات خبرگان با $\tilde{W}_{ij}$ نشان داده می‌شود که به‌صورت عدد فازی زیر بیان می‌شود:

$$\tilde{W}_j = (w_{j1}, w_{j2}, w_{j3})$$

گفتنی است که در این پژوهش، به دلیل یکسان بودن میزان اهمیت آرای خبرگان، $\tilde{W}_{ij}$ را برای کلیه جامعه آماری به صورت زیر تعریف شده است:

$$\tilde{W}_j = (1,1,1) \quad \forall j \in n$$

گام دوم: بی‌مقیاس کردن ماتریس تصمیم‌گیری: در این گام بایستی ماتریس تصمیم‌گیری فازی نظرات افراد را به یک ماتریس بی‌مقیاس شده فازی ($\tilde{R}$)تبدیل کرد. برای به‌دست آوردن ماتریس $\tilde{R}$ ، کافی است از یکی از روابط ۷ یا ۸ استفاده کرد.

گام سوم: ایجاد ماتریس بی‌مقیاس وزین فازی: $\tilde{V}$ با مفروض بودن بردار $\tilde{W}_{ij}$ به عنوان ورودی به الگوریتم با استفاده از رابطهٔ ۹ محاسبه می‌شود:

[1] Chang
[2] Chen

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

$$\tilde{r}_{ij} = (\frac{l_{ij}}{c^*_j}, \frac{m_{ij}}{c^*_j}, \frac{u_{ij}}{c^*_j}) \quad \tilde{R} = \left[\tilde{r}_{ij}\right]_{m\times n} \quad C_j^* = \max_i C_{ij} \quad (7)$$

$$\tilde{r}_{ij} = (\frac{\overline{l}_j}{c_{ij}}, \frac{\overline{l}_j}{b_{ij}}, \frac{u\overline{l}_j}{c_{ij}}) \quad \overline{a}_j = \min_i a_{ij} \quad (8)$$

$$\tilde{V} = \left[\tilde{v}_{ij}\right]_{m\times n} \quad \tilde{v}_{ij} = \tilde{r}_{ij}.\tilde{w}_j \quad i = 1,2,\ldots,m\ ,\ j = 1,2,\ldots,n \quad (9)$$

گام چهارم: مشخص کردن ایده‌آل مثبت و منفی فازی: که در این پژوهش از مقدار ایده‌آل معرفی شده توسط چن استفاده می‌شود.

$$\tilde{v}_j^+ = (1,1,1), \tilde{v}_j^- = (0,0,0)$$

گام پنجم: محاسبهٔ مجموع فواصل هر یک از مؤلفه‌ها از ایده‌آل مثبت فازی و ایده‌آل منفی فازی: در صورتی که $\tilde{a}_1$ و $\tilde{a}_2$ دو عدد فازی به شرح زیر باشند، آنگاه فاصله بین این دو عدد فازی به‌واسطهٔ رابطه ۱۰ به‌دست می‌آید:

$$\tilde{a}_1 = (l_1, m_1, u_1) \quad \tilde{a}_2 = (l_2, m_2, u_2)$$

بدین ترتیب، فاصله هر یک از مؤلفه‌ها

$$D(\tilde{a}_1, \tilde{a}_2) = \sqrt{\frac{1}{3}[(l_2 - l_1)^2 + (m_2 - m_1)^2 + (u_2 - u_1)^2]} \quad (10)$$

از ایده‌آل مثبت و منفی با استفاده از رابطهٔ ۱۱ بدست می‌آید:

$$d_i^- = \sum_{j=1}^{n} d(\tilde{v}_{ij} - \tilde{v}_j^-) \quad i = 1,2,..,m \quad (11) \quad d_i^+ = \sum_{j=1}^{n} d(\tilde{v}_{ij} - \tilde{v}_j^+) \quad i = 1,2,..,m$$

گام ششم: محاسبهٔ نزدیکی نسبی مؤلفه i ام از ایده‌آل مثبت: و در پایان رتبه بندی آن‌ها به ترتیب نزولی CC_i. این نزدیکی نسبی به صورت رابطهٔ ۱۲ تعریف می‌شود:

$$CC_i = \frac{d_i^-}{d_i^+ + d_i^-} \quad i = 1,2,\ldots,m \quad (12)$$

روش بردا[1]

این روش براساس قاعده اکثریت است. با روش بردا گزینه‌ها را دو به دو با هم مقایسه می‌شوند. اگر در این مقایسه زوجی، رأی اکثریت وجود داشت آن را با M کدگذاری می‌گردد و اگر رأی اکثریت وجود نداشت و یا آرا باهم مساوی بود، آن را با **X** کدگذاری می‌شود. هر مقایسه زوجی به‌صورت جداگانه، مورد بررسی قرار می‌گیرد. تعداد مقایسات، برابر $m(m-1)/2$ است که m تعداد گزینه‌هاست. معیار اولویت در این روش آن است که چندبار، بردهای گزینه (m) در سطر دارای اکثریت است. به منظور آگاهی بیشتر، در جدول (۳-۴) نحوه محاسبه‌ی گزینه‌ها و اولویت بندی آن‌ها به صورت مثال توضیح داده شده است.

[1]- **Borda's Method**

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

جدول (۳) قاعده اکثریت

	A	B	C	D	∑C
A	-	X	M	M	۲
B	M	-	M	M	۳
C	X	X	-	M	۱
D	X	X	X	-	۰
∑R	۱	۰	۲	۳	

همان‌گونه که در جدول ۳-۴ مشخص است، طبق توضیحات فوق؛ A هم بر C و هم بر D ترجیح دارد؛ بنابراین طبق روش بردا، اولویت‌بندی گزینه‌ها به‌صورت زیر خواهد بود:

B>A>C>D

یافته‌های پژوهش

الف- داده‌های مرتبط با ویژگی‌های جمعیت شناختی

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه‌ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیر پژوهش، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، لازم است این داده‌ها توصیف شوند. به همین منظور، در ادامه به تفسیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه‌های مورد مطالعه (شامل؛ نمایندگان دولت، کارگران و کارفرمایان) پرداخته شده است.

در خصوص جنس پاسخ‌گویان در هر سه گروه (دولت، کارگر، کارفرما) ۷۶. ٪۶ را مردان و ۲۳. ٪۴ را زنان تشکیل می‌دهند. با توجه به این که دامنه سنی در گروه‌های نمونه بین ۲۰تا بیش از ۵۰ سالگی است. بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۴۰-۴۹ سال با ۳۷. ٪۵ می باشد. همچنین، ۷۹. ٪۷ از پاسخ‌دهندگان را افرادی تشکیل می‌دهند که دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر هستند. از نظر سابقه‌ی کار نیز بدین صورت است که افراد دارای سابقه کار بین ۳-۱ سال (۱. ٪۶)، ۳-۵ سال (۶. ٪۳)، ۵-۱۰ سال (۲۹. ٪۷) و بیش از ۱۰ سال را (۶۲. ٪۵) از نمونه مورد بررسی تشکیل می‌دهند.

ب- پاسخ به سوالات تحقیق

۱- چه عواملی موجب ناآرامی‌های صنعتی در صنایع منتخب استان یزد می‌باشد؟

جهت پاسخ به این سوال، نخست با استفاده از مقالات، تحقیقات کتابخانه‌ای و بخش پیشینه تحقیق و نظرسنجی از خبرگان تعدادی از عوامل مؤثر بر ناآرامی‌های صنعتی شناسایی شدند و جهت تأیید نهایی این عوامل به همراه مولفه‌های مربوطه در قالب پرسشنامه‌ای که شامل ۵ عامل و ۲۵ مولفه بود، به خبرگان پژوهش ارسال و طی سه مرحله ۲۱ مولفه مورد تأیید خبرگان قرار گرفت. جدول (۴) عوامل (فردی،

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

مدیریتی، سیاسی، اقتصادی، قانونی) را به عنوان عوامل موثر برناآرامی صنعتی و میانگین فازی نظرات در طی سه مرحله را نشان می‌دهد.

جدول (٤) عوامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی و میانگین فازی بر اساس نظرات خبرگان

عوامل	نماد	مولفه ها	میانگین فازی نظرات		
عوامل فردی(مرتبط با کارگر)	D1	سن	۱	.۳۳	.۳۳
	D2	جنسیت	.۳۳	.۳۳	.۳۳
	D3	میزان تحصیلات	۳.۳	۳.۳	۳.۳
	D4	میزان مهارت‌های شغلی	۳	۳.۳	۳.۳
	D5	میزان شناخت و آشنایی کارگر با قوانین و مقررات مربوطه	۵	۵	۵
	D6	تفاوت‌های فرهنگی	۳	۳	۳
	D7	نوع قرارداد استخدامی	۳.۴	۳.۴	۳.۴
عوامل مدیریتی و سازمانی (مرتبط با کارفرما)	D8	نگرش و شیوه‌های مدیریتی	۵	۵	۵
	D9	نامناسب بودن روابط بین کارگر و کارفرما	۶.۴	۶.۴	۶.۴
	D10	حوادث ناشی از کار و بیماری‌های شغلی	۶.۲	۶.۲	.۳۳
	D11	نوع چیدمان و فرسودگی دستگاه‌ها و ابزار	۳.۲	۳	۳
	D12	تأخیر در پرداخت حقوق و دستمزد	۶.۵	۶.۵	۶.۵
	D13	عدم پرداخت برخی از مزایای کارگری	۳.۳	۳.۲	۳.۲
	D14	اندازه بنگاه	.۳۳	.۳۳	.۶۶
	D15	میزان مهارت مدیر در حل تعارض	۳.۳	۴	۴
عوامل سیاسی	D16	نقش اتحادیه‌های کارگری و کارفرمایی	۵	۵	۵
	D17	نقش احزاب و تحریکات بیرونی	۰	۰	.۶۶
	D18	نقش رسانه‌ها و تبلیغات خارجی	۳	۳.۲	۳.۲
عوامل اقتصادی	D19	نوسانات اقتصادی (نرخ ارز)	۵	۵	۵
	D20	سیاست‌های اقتصادی دولت (خصوصی‌سازی و...)	۳.۳	۶.۴	۶.۴
	D21	ورود کالاهای خارجی	۶.۴	۶.۳	۶.۳
	D22	میزان حداقل حقوق و دستمزد تعیین شده	۳.۴	۶.۳	۶.۳
عوامل قانونی	D23	نارسایی در برخی از مواد قانون کار (اخراج، پیمان دسته جمعی)	۴	۴	۴
	D24	عدم نظارت و بازرسی از کارگاه‌ها به طور دقیق توسط واحد بازرسی کار	۳.۴	۳.۴	۳.۴
	D25	عدم شفافیت مسیر و رویه‌های اعتراض‌های قانونی	۶.۴	۳.۳	۳.۳

۲- هر یک از عوامل موثر بر ناآرامی صنعتی، شامل چه مولفه‌هایی است؟

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

با توجه به این که بعد از سه مرحله اختلاف میانگین نظرات، بیش از ۰/۲ نمی‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که اجماع خوبی بین نظر خبرگان وجود دارد و فرآیند دلفی فازی متوقف می‌شود. و مولفه‌های D1، D2، D14 وD17 حذف و ۲۱ مولفه دیگر به عنوان مولفه‌های موثر در ناآرامی صنعتی شناسایی شدند.

۳- درجه اهمیت و رتبه هر یکی از عوامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی چگونه است؟

به منظور پاسخ به این سؤال بایستی عوامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی که در فرآیند قبلی شناسایی شدند، رتبه‌بندی گردند. برهمین اساس، در این مرحله، پرسشنامه تحقیق جهت رتبه‌بندی عوامل، برای سه گروه نمایندگان دولت، کارگران و کارفرمایان، که با ناآرامی‌های صنعتی مواجه بوده‌اند تهیه شد. این پرسشنامه شامل ۲۱ سوال بسته می‌باشد که از گروه‌های مورد نظر خواسته شده تا نمره‌ای بین بسیار کم تا بسیار زیاد (در قالب طیف ۵ گزینه‌ای) برای پرسش‌ها در نظر گیرند. تعداد ۶۷ پرسشنامه میان گروه‌های مورد نظر، توزیع گردید که در نهایت تعداد ۶۴ پرسشنامه قابل بررسی تشخیص داده شد. سپس، داده‌های حاصل از این پرسشنامه‌ها با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی رتبه‌بندی شد که جزئیات مربوطه را می‌توان در جدول (۵) مشاهده کرد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

جدول (۵) رتبه‌بندی عوامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی براساس دیدگاه مشترک

عوامل	مولفه‌ها	فاصله با ایده آل مثبت	فاصله با ایده آل منفی	وزن	رتبه	وزن
فردی	میزان تحصیلات	۱۰۵۳ .۱۰۱	۳۳۳ .۲۳۸	۷۰۲۱۳۹ .۰	۱۸	۵۵ .۲۳
	میزان مهارت‌های شغلی	۸۷۳۵۳ .۸۸	۴۶۹۳ .۲۴۹	۷۳۷۳۲۷ .۰	۲	
	میزان شناخت و آشنایی کارگر با قوانین و مقررات مربوطه	۰۱۱۱۲ .۹۴	۳۵۷۲ .۲۴۳	۷۲۱۳۴ .۰	۱۵	
	تفاوت‌های فرهنگی	۷۱۱۰۴ .۸۹	۱۰۲۸ .۲۴۸	۷۳۴۴۳۶ .۰	۱۲	
	نوع قرارداد استخدامی	۳۳۱۷ .۶۴	۹۹۷۹ .۲۷۱	۸۰۸۷۲۱ .۰	۵	
سازمانی و مدیریتی	نگرش و شیوه‌های مدیریتی	۷۵۷۹۸ .۵۲	۹۱۹۶ .۲۸۱	۸۴۲۳۶۲ .۰	۳	۶۲ .۳۵
	روابط نامناسب میان کارگر و کارفرما	۹۶۳۷۲ .۴۹	۴۳۰۶ .۲۸۴	۸۵۰۵۸۴ .۰	۲	
	نوع چیدمان و فرسودگی دستگاه‌ها و ابزار	۷۷۰۰۳ .۸۹	۸۵۶ .۲۴۸	۷۳۴۸۹۹ .۰	۱۱	
	حوادث ناشی از کار و بیماری‌های شغلی	۲۸۹۵۳ .۸۸	۱۶۲۵ .۲۴۸	۷۳۷۵۸۷ .۰	۹	
	تأخیر در پرداخت حقوق و دستمزد	۸۸۱۷۷ .۴۸	۱۶۲۷ .۲۸۵	۸۵۳۶۶۷ .۰	۱	
	عدم پرداخت برخی از مزایای کارگری	۲۰۰۱۱ .۶۴	۷۸۱۱ .۲۷۱	۸۰۸۹۱۸ .۰	۴	
	میزان مهارت مدیر در حل تعارض	۴۳۱۸۶ .۷۶	۶۴۴۸ .۲۶۰	۷۷۳۲۵۱ .۰	۷	
سیاسی	نقش اتحادیه‌های کارگری و کارفرمایی	۶۹۸۰۵ .۹۷	۴۲۴۶ .۲۳۹	۷۱۰۲ .۰	۱۷	۴۷ .۸
	نقش رسانه‌ها و تبلیغات خارجی	۶۵۹۴ .۱۲۷	۹۸۳۶ .۲۱۰	۶۲۳۰۲۷ .۰	۲۱	
اقتصادی	نوسانات اقتصادی (نرخ ارز)	۲۴۸۷۵ .۹۳	۷۱۵۱ .۲۴۴	۷۲۴۰۸۷ .۰	۱۴	۱۹
	سیاست‌های اقتصادی دولت (خصوصی‌سازی)	۲۸۴۲۲ .۹۷	۵۲۱ .۲۴۱	۷۱۲۸۶۱ .۰	۱۶	
	ورود کالاهای خارجی	۱۵۸۲۶ .۶۹	۸۰۵۸ .۲۶۷	۷۹۴۷۶۱ .۰	۶	
	میزان حداقل حقوق و دستمزد تعیین شده	۱۵۲۳۹ .۸۲	۳۱۱۶ .۲۵۵	۷۵۶۵۶ .۰	۸	
قانونی	نارسایی در برخی از مواد قانون کار از قبیل: مواد مربوط به اخراج، پیمان دسته جمعی و..	۷۷۴۰۶ .۹۰	۸۵۲ .۲۴۷	۷۳۱۹۳۴ .۰	۱۳	۳۲ .۱۳
	عدم نظارت و بازرسی از کارگاه‌ها به طور دقیق توسط واحد بازرسی کار	۹۲۷۵ .۱۰۸	۰۴۴۹ .۲۲۹	۶۷۷۷۰۳ .۰	۲۰	
	عدم شفافیت مسیر و رویه‌های اعتراض‌های قانونی	۱۶۰۵ .۱۰۶	۹۱۶ .۲۳۱	۶۸۵۹۸۷ .۰	۱۹	

همانطور که مشاهده می‌شود، به ترتیب عوامل مدیریتی و سازمانی، فردی، اقتصادی، قانونی و سیاسی به ترتیب در اولویت‌های اول تا پنجم قرار دارند.

۴- از دیدگاه نمایندگان دولت درجه اهمیت و رتبه هر یکی از عوامل نسبت به سایر عوامل چگونه است؟

۵- از دیدگاه کارگران درجه اهمیت و رتبه هر یکی از عوامل نسبت به سایر عوامل چگونه است؟

۶- از دیدگاه کارفرمایان درجه اهمیت و رتبه هر یکی از عوامل نسبت به سایر عوامل چگونه است؟

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

درجه اهمیت هریک از عوامل تأثیرگذار از منظر نمایندگان دولت، کارگران و کارفرمایان، به صورت جداگانه همانند جدول ۵ محاسبه و اولویت‌بندی شدند. که نظرات همگی با نتایج دیدگاه مشترک یکسان است.

۷- درجه اهمیت و رتبه هر یک از مولفه‌ها نسبت به سایر مولفه‌ها چگونه است؟

در این قسمت ابتدا با بهره‌گیری از روش تلفیقی بردا، مجدداً به رتبه‌بندی مولفه‌های تاثیرگذار بر ناآرامی‌های صنعتی از دیدگاه مشترک (دولت، کارگر، کارفرما) پرداخته شده است که خروجی حاصل از آن را می‌توان در جدول (۶) مشاده کرد.

جدول (٦) قاعده اکثریت

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	$\sum c$
A1	-	M	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	M	M	M	M	X	M	M	M	M	9
A2	X	-	X	M	X	X	X	M	X	X	X	X	X	M	M	M	X	M	M	M	M	9
A3	M	M	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	M	X	M	X	M	M	M	M	8
A4	M	X	M	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	M	X	X	X	X	X	M	M	5
A5	M	M	M	M	-	X	X	M	M	X	X	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	16
A6	M	M	M	M	M	-	X	M	M	X	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	18
A7	M	M	M	M	M	M	-	M	M	X	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	19
A8	M	X	M	M	X	X	X	-	X	X	X	X	X	M	M	M	X	X	M	M	M	9
A9	M	M	M	M	X	X	X	M	-	X	X	X	M	M	M	M	X	X	M	M	M	12
A10	M	M	M	M	M	M	M	M	M	-	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	20
A11	M	M	M	M	M	X	X	M	M	X	-	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	17
A12	M	M	M	M	X	X	X	M	M	X	X	-	M	M	M	M	X	M	M	M	M	15
A13	X	M	M	M	X	X	X	M	X	X	X	X	-	M	M	M	X	M	M	M	M	11
A14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	0
A15	X	X	M	M	X	X	X	X	X	X	X	X	X	M	-	M	X	X	X	M	M	6
A16	X	X	X	M	X	X	X	X	X	X	X	X	X	M	X	-	X	X	X	M	M	4
A17	M	M	M	M	X	X	X	M	M	X	X	M	M	M	M	M	-	M	M	M	M	15
A18	X	X	X	M	X	X	X	M	M	X	X	X	X	M	M	M	X	-	M	M	M	9
A19	X	X	X	M	X	X	X	X	X	X	X	X	X	M	M	M	X	X	-	M	M	6
A20	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	M	X	X	X	X	X	-	X	1
A21	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	M	X	X	X	X	X	M	-	2
$\sum R$	11	11	12	15	4	2	1	11	8	0	3	5	9	20	14	16	5	11	14	19	18	

اکنون در این مرحله، طبق روش بردا و با توجه به جدول فوق اولویت‌بندی گزینه‌ها به صورت زیر تبیین می‌گردند.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

جدول (۷) رتبه‌بندی مولفه‌ها با استفاده از روش بردا

گزینه	عوامل موثر بر ناآرامی صنعتی	مقدار	رتبه‌بندی
A10	تأخیر در پرداخت حقوق و دستمزد	۲۰	۱
A7	روابط نامناسب میان کارگر و کارفرما	۱۹	۲
A6	نگرش و شیوه‌های مدیریتی	۱۸	۳
A11	عدم پرداخت برخی از مزایای کارگری	۱۷	۴
A5	نوع قرارداد استخدامی	۱۶	۵
A12	میزان مهارت مدیر در حل تعارض	۱۵	۶
گزینه	عوامل موثر بر ناآرامی صنعتی	مقدار	رتبه‌بندی
A17	ورود کالاهای خارجی	۱۵	۷
A9	حوادث ناشی از کار و بیماری‌های شغلی	۱۲	۸
A13	نقش اتحادیه‌های کارگری و کارفرمایی	۱۱	۹
A1	میزان تحصیلات	۹	۱۰
A2	میزان مهارت‌های شغلی	۹	۱۱
A8	نوع چیدمان و فرسودگی دستگاه‌ها و ابزار	۹	۱۲
A18	میزان حداقل حقوق و دستمزد تعیین شده	۹	۱۳
A3	میزان شناخت و آشنایی کارگر با قوانین و مقررات مربوطه	۸	۱۴
A15	نوسانات اقتصادی(نرخ ارز)	۶	۱۵
A19	نارسایی دربرخی از مواد قانون کارازقبیل: موادمربوط به اخراج، پیمان دسته جمعی و.	۶	۱۶
A4	تفاوت‌های فرهنگی	۵	۱۷
A16	سیاست‌های اقتصادی دولت (خصوصی‌سازی)	۴	۱۸
A21	عدم شفافیت مسیر و رویه‌ها یا اعتراض‌های قانونی	۲	۱۹
A20	عدم نظارت و بازرسی ازکارگاه‌ها به طور دقیق توسط واحد بازرسی کار	۱	۲۰
A14	نقش رسانه‌ها و تبلیغات خارجی	۰	۲۱

رتبه‌بندی مذکور را می توان بدین صورت نگارش کرد؛

A10 > A7 > A6 > A11 > A5 > A12=A17 >A9 > A13 > A1=A2=A8=A18 > A3 > A15=A19 > A4 > A16 > A21 > A20 >A14

همانطور که ملاحظه می‌شود A10 یعنی تاخیر در پرداخت حقوق و دستمزد در رتبه‌ی اول و نقش رسانه‌ها و تبلیغات خارجی در آخرین رتبه قرار دارد. لازم به ذکر است اهمیت مولفه‌های؛ میزان مهارت مدیر در حل تعارض- ورود کالاهای خارجی- میزان تحصیلات میزان مهارت‌های شغلی- میزان حداقل حقوق و

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

دستمزد تعیین شده- نوسانات اقتصادی (نرخ ارز) - نارسایی دربرخی از مواد قانون کار از قبیل: مواد مربوط به اخراج، پیمان دسته جمعی و. . . به صورت یکسان می‌باشد.

۸- چه راهکارهایی برای کاهش ناآرامی‌های صنعتی وجود دارد؟

برای پاسخ به این سوال، با مطالعه مبانی نظری و پیشینه تحقیقات مربوطه و با انجام چندین مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان صنعت، اساتید دانشگاهی، کارشناسان روابط کار، نظرات آنها ثبت، جمع‌آوری و تحلیل گردید که جزئیات مربوطه به شرح زیر می‌باشد:

ـ ایجاد صندوقی جهت کمک به شرکت‌هایی که دچار مسائل مالی و کمبود نقدینگی شده‌اند و اختصاص وام‌های مناسب به تولیدکنندگان و حمایت از آنان.

ـ مشارکت کارکنان در بخشی از سودآوری کارخانه.

ـ شفاف‌سازی و اطلاع‌رسانی به کارگران در خصوص تصمیم‌گیری‌ها و اهداف و عملکرد شرکت یا کارگاه، بویژه در خصوص مسائل مالی و سود و زیان شرکت.

ـ ایجاد زمینه مناسب جهت مشارکت دادن کارگران در امور مربوط به تصمیم‌گیری برای آینده کارگاه بخصوص امور فنی و کارگری.

ـ ایجاد محیطی دوستانه به همراه رعایت قوانین و مقررات در شرکت.

ـ بیشتر شدن ارتباط دانشگاه با صنعت.

ـ تشکیل کلاس‌های آموزشی برای کارگران و کارفرمایان در خصوص مقررات قانون کار، به ویژه در بحث اختلافات ناشی از کار.

ـ اقدامات لازم در جهت ایمنی و بهداشت در محیط کار.

ـ آموزش‌های لازم (فنی و غیرفنی) در خصوص مسائل کاری هرشرکت.

ـ توجه به جایگاه شغلی کارگران و موقعیت و پایگاه اجتماعی آنان.

ـ بررسی حقوقی قانون کار مصوب سال ۱۳۶۹ از قبیل انعقاد قراردادهای موقت و دائم و مقررات مربوط به، اخراج و حل اختلافات دسته جمعی.

ـ ایجاد فضای مناسب جهت روابط کاری بیشتر بین کارگران و کارفرمایان و هم چنین روابط عاطفی که می تواند رضایت بیشتر کارگران را فراهم کند.

ـ فعال تر شدن نقش تشکل‌های کارگری در جهت حفظ منافع کارگران و کمک به افزایش بهره وری کار و مشارکت در کنترل امور (از قبیل اتحادیه‌های کارگری، اصناف و. . .) و همچنین نقش نمایندگان کارگری، که باعث بالا رفتن میزان رضایتمندی کارگران می گردد.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر از معدود مطالعاتی است که در زمینه عوامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی در کشور ایران انجام شده است. مهمترین عامل تاثیرگذار بر ناآرامی صنعتی عوامل مدیریتی و سازمانی شناخته شد که مولفه‌ی تاخیر در پرداخت حقوق و دستمزد به عنوان موثرترین مولفه در رتبه اول اهمیت قرار گرفت. نتایج حاصل از تحقیق صالحی (۱۳۸۳) نیز، دو عامل میزان تحصیلات و پرداخت حقوق و دستمزد کارگران را به عنوان عوامل اثرگذار معرفی می‌کند. همچنین، در پژوهش دیگری؛ عبدی، عباسی و طالب‌پور (۱۳۸۸) به عواملی همچون؛ عوامل مدیریتی در رتبه اول، اقتصادی در رتبه دوم و در نهایت عوامل سیاسی در رتبه سوم به عنوان عوامل تاثیرگذار بر بروز اختلاف میان کارگر و کارفرما در سطح استان یزد اشاره دارند. صادقی و صالح‌آبادی (۱۳۹۲) نیز، در پژوهش خود به عوامل اقتصادی و سیاسی و همینطور، عوامل مدیریتی وهمچنین ویژگی‌های شخصی (شامل آگاهی‌های دینی، میزان اطلاعات قانونی، جنسیت، میزان مهارت، وضعیت تاهل و. . .) اشاره دارند. از طرفی، وینوگرادوا و همکارانش (۲۰۱۲) نشان دادند که رابطه‌ی معناداری میان فعالیت‌های اعتصابی کارگران و کاهش دستمزدها و همچنین غیرقانونی دانستن چانه زنی جمعی وجود دارد.

با توجه به یافته‌های فوق می‌توان نتیجه گرفت که عامل حقوق و دستمزد اصلی‌ترین علت در تنش‌های کارگری می‌باشد. تحقیق حاضر در بند هشتم مقاله مواردی را برای جلوگیری از اعتصاب و دیگر اشکال ناآرامی به عنوان راهکار جهت کاهش این ناآرامی‌ها آورده است. در ادامه پیشنهاد می‌شود پژوهش دیگری به صورت کیفی برای بررسی بیشتر و دقیق ابعاد ناآرامی‌های کارگری از جمله، جامعه شناختی، روانشناختی، مدیریتی و سازمانی صورت پذیرد. همچنین تحقیقی به صورت تجربی جهت بررسی رابطه بین نارضایتی شغلی و شکل‌گیری رفتارهای ضدتولید انجام شود.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

فهرست منابع و مآخذ

ـ بهشتی جعفر، ۱۳۸۹. روابط صنعتی و روابط کار. چاپ چهارم، تهران، انتشارات نگاه دانش، ۲۷۰ص.

بردبار غلامرضا، ۱۳۹۱. تعیین راهبرد ارتقای کیفیت فنون مذاکره. مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۱۱، ص ۱۵-۴۱.

ـ بردبار غلامرضا، عزیزی فاطمه و مروج سمیه، ۱۳۹۳. ارایه‌ی چارچوبی برای پیش‌بینی غیبت کارکنان با رویکرد شبکه‌های عصبی مصنوعی. فصلنامه پژهش‌های مدیریت منابع انسانی، سال ششم، دوره ۱۵، ص ۱۲۹-۱۵۶.

ـ جعفرنژاد احمد، ۱۳۶۹، نظریه‌های روابط صنعتی. مدیریت دانش، شماره ۹ و ۱۰. ص ۶۰-۷۳.

ـ خوشکار علیرضا، ۱۳۸۹. بررسی عوامل اجتماعی- فرهنگی موثربر اختلافات کارگری و کارفرمایی درایران. نشریه کار و جامعه. شماره ۱۲۵-۱۲۶.

ـ دفت ریچارد ال، ۱۳۷۴. تئوری سازمان و طراحی ساختار. ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، جلد دوم، تهران، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

ـ زاهدی شمس السادات، ۱۳۹۰. روابط صنعتی (باتاکید برحوادث ناشی از کار). تهران، مرکز نشر دانشگاهی، ۴۴۲ص.

ـ زاهدی شمس السادات، الوانی سید مهدی و فقیهی ابواحسن، ۱۳۹۰. فرهنگ جامع مدیریت. انتشارات علامه طباطبایی، چاپ پنجم، ۴۱۶ص.

ـ ساجدی نیا محمد حسین، ۱۳۹۱. اصول و مبانی مدیریت اسلامی. انتشارات شهرآشوب، چاپ ششم.

ـ صادقی احمد، صالح‌آبادی ابراهیم و مختاری عقیل، ۱۳۹۲. بررسی عوامل موثر براختلافات میان کارگر و کارفرما درکارگاه‌های مشمول قانون کار شهر سبزوار. ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه. شماره۱۶۲، ۲۱-۴۲.

ـ طبرسا غلامعلی، ۱۳۹۳. تئوری مدیریت: جلد دوم رفتارسازمانی و منابع انسانی. انتشارات حرکت نو، ۵۱۰ص.

ـ عبدی توحید، عباسی میرزا و طالب پور محمدرضا، ۱۳۸۸. عوامل مؤثر بر اعتراضات کارگری استان یزد سال‌های ۱۳۸۱-۱۳۸۵. . فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. سال چهارم، شمارهٔ اول: ۸۷-۹۷.

ـ مرکز آمار و اطلاعات راهبردی، ۱۳۹۲. استان در یک نگاه- استان یزد. انتشارات مرکز آمار و اطلاعات راهبردی.

ـ فرهنگ معاصر فارسی انگلیسی حییم، ۱۳۸۷، چاپ دوازدهم، چاپ فرهنگ معاصر، ۱۱۱۲ص.

ـ موغلی علیرضا، ۱۳۸۸، نظام روابط کار در سازمان (روابط صنعتی). تهران دانشگاه پیام نور، ۳۵۹ص.

قانون کار جمهوری اسلامی ایران

ـ معین محمد، ۱۳۸۹. فرهنگ فارسی. چاپ عماد، انتشارات میلاد، ۱۲۳۹۰ص.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

ـ میرسپاسی ناصر، ۱۳۹۰، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرشی به روند جهانی شدن. تهران، انتشارات میر، ۵۲۵ ص.

ـ نهاوندی مریم، ۱۳۷۹. بررسی عوامل مؤثر در اختلافات کارگری و کارفرمایی ایران. نشریه‌ی کار و جامعه، شماره ۳۶، ص ۵-۱۳.

ـ هرچ درک و ساورود هیثر، ۱۳۷۷. فرهنگ مدیریت توصیفی انگلیسی – فارسی شامل واژگان اداره امور دولتی، مدیریت بازرگانی. ترجمه محمد صائبی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۶۰ص.

__ Adu-Poku F,(2006). Major issues arising out of industrial relations Disputes in ghana since independence: 1957-2004. Thesis submitted in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Management, Department of Management, Faculty of Economics and Management Sciences, University of the Western Cape, South Africa.

__ Ackers P, and Wilkinson A,(2005). British Industrial Relations Paradigm: A Critical Outline History and Prognosis. Journal of Industrial Relations.

__ Arnesen E,(2007). Encyclopedia of United States Labor and Working-class History. CRC Press. 123p.

__ Bordbar G,(1987). Industrial grows and labour relations in iran. PHD thesis,university of poona.

__ Benton M. W, 2006. Strike fever: labor unrest, civil rights and the left in atlanta, 1972. A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Arts in the College of Arts and Sciences Georgia State University.

__ Beissenova A,and Nurbekova. Zh, and Zhanazarova Y, and Dzyurenich A, and Turebayeva A,(2013). Labour Conflicts in Kazakhstan: A Specific Character of their Solution. Procedia -Social and Behavioral Sciences 82. 877 – 881.

__ Befort, S, and Budd, J,W,(2009). Invisible Hands, Invisible Objectives: Bringing Workplace Law and Public Policy Into Focus. Stanford University Press.

__ Cowman J, and Keating M,(2013). Industrial relations conflict in Irish hospitals: a review of Labour C ourt casaes. journal of Health Organization and Management. 3,368-389.

__ Gibbons R, and Robert J,(2010). Handbook of organizational economics. Publisher: Princeton : Princeton University.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

__ Kenudsen L, and Balina S,(2014). Alternative Dispute Resolution Systems across the European Union, Iceland and Norway. World Conference On Business. Economics And Management. WCBEM.

__ Kurubettia A, and Nagendrab A,(2014). Industrial Relations at Cummins India Limited- A Case Study. Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference. Procedia Economics and Finance 11. P, 86 – 94.

__ Mahamid I,(2014). Micro and macro level of dispute causes in residential building projects: Studies of Saudi Arabia. Journal of King Saud University Engineering Sciences

__ Oxford Advanced learner's Dictionary of current English,(2014). 8th edition, Editor Review: Ben Markton, Publisher's Description Oxford University Press ELT.

__ Rowntree S,(2009). More details about Industrial Unrest a Way Out. Publisher: BiblioLife, 52P.

__ Vinogradova E, and Kozina L, and Cook L,(2012). Russian Labor: Quiescence and Conflict. Communist and Post-Communist Studies, 45, 219–231.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-09-19]