

تعیین مولفه های اثر گذار بر ناآرامی های 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 ناآرامی ها بعضاً سبب توقف خط تولید، تعطیلی کارگاه و یا اختلال در نظم کارگاه و جامعه می شوند. استان یزد نیز با دارا بودن صنایع بزرگ و جامعه ی کارگری با حجم بالا، از این قاعده مستثنی نبوده و ناآرامی هایی در آن رخ می دهد. بر همین اساس، تحقیق حاضر اولاً هدف شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر ناآرامی های 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 ناآرامی ها 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 ناآرامی های صنعتی روبه رو بوده اند. عوامل اثرگذار بر ناآرامی از روش دلفی فازی، شناسایی شدند. سپس داده های پژوهش با بهره گیری از روش های FTOPSIS و بردا و به کمک نرم افزار مربوطه تجزیه تحلیل و رتبه بندی شدند. نتایج تحقیق نشان داد که مهمترین عامل مؤثر بر ناآرامی های صنعتی، عامل مدیریتی و سازمانی است و عوامل فردی، اقتصادی، قانونی و سیاسی در رده های بعد قرار گرفتند. ضمناً از میان مولفه های عوامل مذکور، تأخیر در پرداخت حقوق و دستمزد در رتبه ی اول اهمیت قرار گرفت.

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

مقدمه

کار، قسمت اعظم زندگی انسان‌ها را در بر گرفته و نماد ارزش‌های شخصی است، کارمظهر موقعیت‌های اجتماعی و اقتصادی انسان است و موجب تبلور استعدادهای درونی انسان است. از طرف دیگر توسعه جوامع و پیشرفت همه جانبه جوامع به نحوه و چگونگی انجام کار افراد آن جامعه بستگی دارد، به عبارت دیگر انباشت و بهره‌وری از سرمایه انسانی موتور اصلی توسعه همه جانبه جوامع علی‌الخصوص 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 و موفقیت این نظام‌ها به عامل انسانی انکارناپذیر است، اما این اکسیر موفقیت و یا عامل اصلی توسعه، زمانی بهره‌وری لازم را دارد که در محیط و شرایط مناسب قرار گیرد. زیرا موفقیت آن مستلزم وجود روابط منطقی در محیط کار است. 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 در نظام 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 سایر عوامل محیطی، اصطحکاک‌هایی پیش می‌آید که وقوع تعارضات و برخوردهایی را در این 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 و نظم حاکم بر روابط بین انسان‌ها در محیط کار علاوه بر تأثیرات منفی بر شخصیت افراد، موجب ممانعت یا کند شدن توسعه اجتماعی، اقتصادی جامعه در سطح کلان می‌گردد. از طرفی، یکی از مهمترین عوامل برای رشد و توسعه صنعتی، وجود صلح و آرامش 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، ۲۰۱۳).

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

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 برمی گیرد (کمیسیون کارگری استانداری، ۱۳۹۳) که این موضوع اهمیت تحقیق حاضر را نشان می دهد. لذا، بر همین اساس پرداختن به موضوع اختلافات صنعتی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. زیرا با شناخت عوامل بوجود آورنده اختلافات می توان تا حد زیادی از بروز آن ها جلوگیری کرد و راه پیشرفت هرچه بیشتر برای صنعت را هموار ساخت (کنودسن و بالینا، 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 ناآرامی ها و اختلافات موجود میان کارگران و کارفرمایان، باشد. حال با توجه به این که صنایع استان یزد در کشور از جایگاه قابل توجهی برخوردار می باشد و بعضاً مواردی از قبیل اعتراضات کارگران، تعارضات بین کارگر و کارفرما و.. که اصطلاحاً ناآرامی های صنعتی نامگذاری می شوند، در آن به وقوع می پیوندد؛ پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سوال می باشد که چه عواملی موجب ناآرامی در صنایع استان می شود و چه راهکارهایی می توان برای کاهش این ناآرامی ها اتخاذ کرد؟

بنابراین، با توجه به مسئله اصلی که مطرح شد تلاش شده تا، ابتدا عوامل موثر بر این ناآرامی ها را شناسایی، سپس با استفاده از روش های پیشرفته فنون تصمیم گیری عوامل مذکور اولویت بندی، در نهایت راهکارهای مورد نظر ارائه گردد.

چارچوب مفهومی

تعاریف و مفاهیم (ناآرامی، تعارض یا اختلافات صنعتی)

اصطلاح ناآرامی^۱ طبق تعریف فرهنگ واژگان آکسفورد^۲ (۲۰۱۴) به عنوان وضعیتی در نظر گرفته می شود که در آن حالت مخدوش و هرج و مرج اجتماعی وجود داشته باشد، این حالت بیشتر زمانی به وجود می آید که مواردی از قبیل؛ بیکاری گسترده، فقر و تنگدستی، یا بحران های سیاسی فراگیر شود. در فرهنگ لغات فارسی ناآرامی از ریشه "آرام" بعلاوه پیشوند "نا" ساخته شده است که آرام برای زمانی به کار برده می شود که آرامش و سکون وجود داشته باشد. پیشوند نفی "نا" که در اول کلمه می آید، معنی آرام را تغییر داده و آن را منفی می سازد. و ناآرام به کسی اطلاق می شود که آرام و سکون ندارد. (فرهنگ معین، ۱۳۸۹). آرنسون^۴ (۲۰۰۷) بیان می دارد؛ ناآرامی های صنعتی اصطلاح مورد استفاده برای توصیف فعالیت های 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

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 دعوی بین کارگر و کارفرما اطلاق می‌شود. (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰).
۲	Industrial Conflict	کشمکش، تضاد یا تعارض 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 حبیب، ۱۳۸۷).	رونتری ^۱ (۲۰۰۹) ناآرامی 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 و تعارض صنعتی همگی دارای یک مفهوم مشترک هستند. لذا، در این پژوهش به تبع از دیگران و به منظور سهولت در روند کار، این اصطلاحات به یک مفهوم به کار گرفته شده‌اند.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

روابط کار/ روابط صنعتی^۲

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

1- Rowntree

2- Labour Relations

3- Industrial Relation

بهداشت، ایمنی اقدامات انضباطی در زمینه ترک کار، بازنشستگی نیز می شود (آشناگدرا و کوربتی، ۲۰۱۴).

روابط کار عبارتست از: مجموعه ای از قوانین و مقرراتی که حاکم بر روابط بین کارگر و کارفرما می باشد. (ساجدی نیا، ۱۳۹۱) موغلی (۱۳۸۸) روابط کار را همان روابط صنعتی دانسته و آن را سیستمی می داند 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 هیش (۱۳۷۸) معتقدند که؛ اصطلاح روابط کار، بیشتر در امریکا متداول می باشد و آن عبارتست از روابط بین اتحادیه های کارگری و کارفرمایان یا بین یک کارفرما و اتحادیه های مربوط به کارکنان. البته این مفهوم در بریتانیا غالباً به عنوان روابط صنعتی بیان می شود. لذا، بر همین اساس، در پژوهش حاضر، روابط کار و روابط صنعتی به صورت مترادف در نظر گرفته شده است.

نظریه ی همزیستی یا وحدت گرا^۱

براساس نظریه ی هم زیستی یا وحدت گرا، رئیس و مرئوس، مدیر و اداره شونده، کارفرما و کارگر به منزله اعضای یک تیم تصور شده اند که به منظور تحقق هدف خاص و مأموریت تعیین شده ای همکاری می کنند و هر دو در منافع حاصل می شود شریک هستند. به عبارتی خیلی خوش بینانه، مثلاً در سازمان های 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 می دارند 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 تحریک کننده ای که به دلالتی این تعادل را برهم می زند (آکر و ولینسون، ۲۰۰۵)

نظریه ی تعارض یا کثرت گرا^۲

بر مبنای این نظریه، بین کارگر و کارفرما مابینت و تعارض منافع وجود دارد ولی این تعارض یک پدیده طبیعی است و با ابزارهای مناسب یک جامعه صنعتی می توان راه های معقول برای حل آنها پیدا کرد. در زمینه چگونگی اختلاف طبقاتی در کشورهای صنعتی غرب، نظریه تعارض دو نوع توجیه ارائه می کند: اول اینکه تعارض و تباین صنعتی از اختلاف و تباین سیاسی کاملاً مجزا است و این اصل در نظام های حکومتی

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

کاملاً پذیرفته شده است. دوم اینکه، موسسات صنعتی شمایی 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 در این فرایند، مدیران و کارکنان اجرایی بر اساس طبیعت وظایفشان تعارضاتی پیدا می‌کنند و این تعارضات لاینحل نیست (بیفورت و بودا، ۲۰۰۹).

نظریه‌ی اقدام یا نقش اجتماعی^۲

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^۳

تئوری تعارض طبقاتی را نمی‌توان مستقیماً در مورد روابط کار مطرح کرد بلکه توجیه جامعه‌شناسی 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، ۲۰۰۸).

نظریه‌ی سیستم‌ها^۴

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 Action Theory
 - 3- Class Conflict Theory
 - 4- Budd & Bhav
 - 5- Systems Theory

سیستم های تصمیم گیری اقتصادی و سیاسی را، که با آنها تعامل دارد، تحت پوشش قرار می دهد (جعفرنژاد، ۱۳۶۹).

در اینجا، لازم به ذکر است پژوهش حاضر با تأسی از نظریه ی کثرت گرا 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 می داند. بر همین اساس، در ادامه فرآیند این تحقیق عوامل اثرگذار بر ناآرامی شناسایی و راهکارهایی جهت کاهش آن ارائه می گردد.

علل شکل گیری و عوامل تاثیرگذار بر ناآرامی های 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 نیست. برخی دلایل نگرشی را مهم تر دانسته، برخی دیگر متغیرهای شخصیتی و فردی، برخی سیستم های سازمانی و سبک مدیریت و برخی دیگر عوامل محیطی و اجتماعی را به عنوان ریشه های اصلی بروز تعارض در کانون توجه قرار داده اند (طبرسا، ۱۳۹۳).

همچنین، از آنجا که در حوزه ی مسایل انسانی نمی توان 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 می کنند و باعث خروجی یک رفتار می شوند. بنابراین در ادامه سعی شده است به توضیح ریشه های اصلی تضاد و ناآرامی در روابط صنعتی پرداخته شود. بر همین اساس، گیونز و رابرت^۱ (۲۰۱۰)، موارد زیر را به عنوان اصلی ترین دلایل در شکل گیری اختلافات صنعتی می دانند:

– منابع مشترک

– تفاوت در اهداف

– تفاوت در ادراک و هنجارها

– مخالفت با احتیاجات نقش

در حقیقت، مطالعات بعدی مجدداً دیدگاه های بالا را تایید کرده است. برای مثال، مشخص شده بود که عواملی را که باعث تعارض سازمانی می شود، می تواند در ۵ گروه گسترده طبقه بندی شود که عبارتند از: موضوعات اقتصادی (مزد، اداره امور، موقعیت های پیشرفت، اضافه کاری و سازگاری با اقدامات مدیریتی) اوامر مدیریتی (رویه ها، همبستگی، شناسایی و روابط انسانی)

ارتباطات (اثرپذیری و شایعات)

علائق شخصی (شرایط کاری، تجهیزات، امکانات و منافع)
آموزش (نیازها و فرصت ها) (Adu-Poku, 2006).

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:

- اخراج کارگران به دلیل وضعیت اقتصادی کارخانه‌ها
- عدم پرداخت دستمزد بر اساس مقررات
- عدم شناخت کارگران و کارفرمایان از قوانین کار
- تحمیل قراردادهای مدت موقت کار به کارگران که به زیان آنها تنظیم می‌شود.
- حوادث ناشی از کار و بیماری‌های شغلی
- عدم بیمه کارگران توسط کارفرمایان
- عدم اجرای قانون کار توسط کارفرمایان
- طرح شکایت برای اختلافات جزئی به دلیل بی‌هزینه و سهل بودن دادرسی‌ها
- تخطی 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، خصوصی سازی، 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 با عنوان؛ بررسی عوامل موثر در اختلافات کارگری و کارفرمایی ایران. به بررسی علل اختلافات میان کارگر و کارفرما پرداخته. 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.

صالحی (۱۳۸۳) در طرحی تحقیقاتی به شناسایی علت بروز ناآرامی ها و تنش های کارگری در مراکز تولیدی و کارگری استان مازندران می پردازد. وی عواملی از قبیل؛ میزان تاثیر سن، تحصیلات، حقوق و دستمزد، سابقه ی کار، تبعیض و نابرابری، هزینه ی 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 مطالعه ی یک نمونه ی ۲۱۰ نفری از کارگران شاغل در شهر تهران پرداخته است. این پژوهش عوامل فرهنگی- اجتماعی را در بروز اختلافات میان کارگران و کارفرمایان موثر می داند و نتیجتاً بیان می کند هر چه احساس امنیت شغلی کاهش یابد به همان نسبت تمایل به شکایت و اختلاف فی مابین کارگر و کارفرما افزایش می یابد.

صادقی و صالح آبادی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل موثر بر بروز اختلافات میان کارگر و کارفرما در کارگاه های مشمول قانون کار شهر سبزوار، به بررسی جامعه شناختی عوامل موثر بر بروز اختلافات کارگر و کارفرمایی پرداخته اند، نتایج تحقیق نشان می دهد که بین عوامل اقتصادی و سیاسی از عوامل محیطی و نیز عوامل مدیریتی و همچنین ویژگی های شخصی (شامل آگاهی های 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 (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان؛ تب اعتصاب: ناآرامی های کارگری، حقوق شهروندی و ترک آن در آتلانتا ۱۹۷۲ به مطالعه ی تاریخی ناآرامی های کارگری می پردازد. در این پژوهش به عواملی از قبیل؛ شرایط نابرابر اقتصادی، مشکلات مربوط به قوانین کار، محیط کاری نامناسب، و تبعیض نژادی به عنوان عوامل کلیدی در شکل گیری ناآرامی های کارگری اشاره شده است.

وینوگرادوا^۱ و همکارانش (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان؛ کار روسیه: آرامش و درگیری. به توضیح ویژگی ها و مکانیسم های داخلی از فعالیت های اعتراض و همبستگی در میان کارگران صنعتی روسیه در طی دو دهه ی گذشته می پردازند. این پژوهش نشان می دهد که رابطه ی معناداری میان فعالیت های اعتصابی کارگران و کاهش دستمزدها و همچنین غیر قانونی دانستن چانه زنی جمعی وجود دارد.

بیس نوا^۲ 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، تضعیف شدن حقوق برخی کارگران و همچنین

1- Benton
2- Vinogradova
3- Beissenova

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

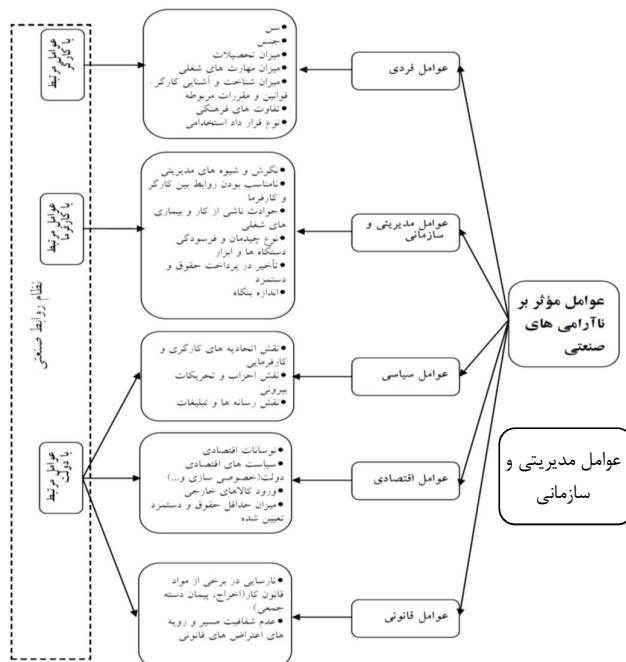
محمید (۲۰۱۴) به مطالعه‌ی علل اختلاف در سطح خرد و کلان در پروژه‌های ساختمان‌های مسکونی در عربستان سعودی، می‌پردازد. وی؛ در انتها ۲۹ عامل مستقیم و ۳۲ عامل غیرمستقیم را شناسایی می‌کند که پنج عامل به عنوان مهمترین عوامل مستقیم در نظر گرفته شده‌اند، این عوامل عبارتند از: تاخیر در پرداخت، طول مدت قرار داد، 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 می‌کند 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 عمده‌تأ از مطالعه ادبیات و تحقیقات مربوطه حاصل شده است، مدل مفهومی به شرح شکل (۱) تبیین می‌گردد. در این مدل عوامل فردی، مدیریتی و سازمانی، سیاسی، اقتصادی و قانونی به عنوان عوامل تأثیرگذار 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 عمده‌تأ 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 تأثیرگذار بر ناآرامی‌های صنعتی شناسایی شده‌اند. همچنین هر کدام از این عوامل شامل مولفه‌هایی می‌باشند که در مدل نشان داده شده است.

شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش



منبع: (بر اساس 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 دسته بندی تحقیقات توصیفی، پیمایشی محسوب می شود. برای گردآوری داده ها و اطلاعات مورد نیاز از روش میدانی استفاده شده است. سایر داده ها و اطلاعات در زمینه ادبیات موضوع، تعیین چارچوب نظری و شاخص ها و اطلاعات مربوط به جامعه آماری و مشخصات آن از مطالعات کتابخانه ای و مطالعه اسناد و مدارک سازمانی و جستجو در اینترنت جمع آوری گردیده است.

جامعه آماری

از آنجا که پژوهش حاضر؛ عوامل مؤثر بر ناآرامی های صنعتی را در قالب نظام روابط صنعتی و با رو یکرد سه جانبه گرایی در صنایع منتخب استان یزد که شامل ۶ شرکت می باشد، مورد بررسی قرار داده است، بر همین اساس، جامعه ی آماری شامل دو بخش زیر می باشد:

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

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 تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تحلیل سؤالات مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی از آمار توصیفی و نرم افزار SPSS ۱۹ و از روش دلفی فازی و نرم افزار Excell جهت شناسایی عوامل مؤثر بر ناآرامی‌های صنعتی استفاده شده است و در مرحله بعد از تاپسیس فازی جهت تعیین و رتبه‌بندی عوامل و در مرحله نهایی 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	(۰ و ۲ و ۴)
متوسط	(۳ و ۶ و ۷)
زیاد	(۶ و ۱۰ و ۱۰ و ۸)

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

$$A_m = ((1/n) * \sum a_1^i, (1/n) * \sum b_1^i, (1/n) * \sum a_2^i, (1/n) * \sum b_2^i)$$

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

$$E = (A_{m1} - a_1^i, A_{m2} - b_1^i, A_{m3} - a_2^i, A_{m4} - b_2^i)$$

$$E = \{((1/n) * \sum a_1^i) - a_1^i, ((1/n) * \sum b_1^i) - b_1^i, ((1/n) * \sum a_2^i) - a_2^i, ((1/n) * \sum b_2^i) - b_2^i\}$$

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

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

اگر قدر مطلق فاصله میانگین ها کمتر از ۲.۰ باشد نظرات به اجماع خوبی رسیده است و فرایند دلفی فازی متوقف می گردد (چانگ^۱، ۱۹۸۸).

فازی TOPSIS

یکی از محققانی که به نحو مناسبی توانسته است تکنیک تاپسیس را به فضای فازی منتقل کند، چن^۲ است. شیوه معرفی شده توسط چن با توجه به نوع استفاده ای 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 سنجه های سبز بودن. درایه های این ماتریس به صورت $\tilde{X}_{ij}$ در نظر گرفته می شوند و به صورت زیر تعریف می شود:

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

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

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

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

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

گام سوم: ایجاد ماتریس بی مقیاس وزین فازی: $\tilde{V}$ با مفروض بودن بردار $\tilde{W}_{ij}$ به عنوان ورودی به الگوریتم با استفاده از رابطه ۹ محاسبه می شود:

¹ Chang

² Chen

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

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

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

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: محاسبه 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 به واسطه رابطه ۱۰ به دست 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 رابطه ۱۱ بدست می‌آید:

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

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

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

روش بردا^۱

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 به صورت 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.

^۱ - Borda's Method

جدول (۳) قاعده اکثریت

	A	B	C	D	$\sum C$
A	-	X	M	M	۲
B	M	-	M	M	۳
C	X	X	-	M	۱
D	X	X	X	-	۰
$\sum R$	۱	۰	۲	۳	

همان گونه که در جدول ۳-۴ مشخص است، طبق توضیحات فوق؛ A هم بر C و هم بر D ترجیح دارد؛ بنابراین طبق روش بردا، اولویت بندی گزینه ها به صورت زیر خواهد بود:

$$B > A > C > D$$

یافته های پژوهش

الف- داده های مرتبط با ویژگی های جمعیت شناختی

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیر پژوهش، قبل از تجزیه و تحلیل داده ها، لازم است این داده ها توصیف شوند. به همین منظور، در ادامه به تفسیر ویژگی های جمعیت شناختی گروه های مورد مطالعه (شامل؛ نمایندگان دولت، کارگران و کارفرمایان) پرداخته شده است.

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

ب- پاسخ به سوالات تحقیق

۱- چه عواملی موجب ناآرامی های صنعتی در صنایع منتخب استان یزد می باشد؟

جهت پاسخ به این سوال، نخست با استفاده از مقالات، تحقیقات کتابخانه ای و بخش پیشینه تحقیق و نظرسنجی از خبرگان تعدادی از عوامل مؤثر بر ناآرامی های صنعتی شناسایی شدند و جهت تأیید نهایی این عوامل به همراه مولفه های مربوطه در قالب پرسشنامه ای 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،

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

جدول (۴) عوامل موثر بر ناآرامی‌های صنعتی و میانگین فازی بر اساس نظرات خبرگان

عوامل	نماد	مؤلفه‌ها	میانگین فازی نظرات		
عوامل فردی (مرتبط با کارگر)	D1	سن	۱	۳۳	۳۳
	D2	جنسیت	۳۳	۳۳	۳۳
	D3	میزان تحصیلات	۳۳	۳۳	۳۳
	D4	میزان مهارت‌های شغلی	۳	۳۳	۳۳
	D5	میزان شناخت و آشنایی کارگر با قوانین و مقررات مربوطه	۵	۵	۵
	D6	تفاوت‌های فرهنگی	۳	۳	۳
	D7	نوع قرارداد استخدامی	۳۴	۳۴	۳۴
عوامل مدیریتی و سازمانی (مرتبط با کارفرما)	D8	نگرش و شیوه‌های مدیریتی	۵	۵	۵
	D9	نامناسب بودن روابط بین کارگر و کارفرما	۶۴	۶۴	۶۴
	D10	حوادث ناشی از کار و بیماری‌های شغلی	۶۲	۶۲	۳۳
	D11	نوع چیدمان و فرسودگی دستگاه‌ها و ابزار	۳۲	۳	۳
	D12	تأخیر در پرداخت حقوق و دستمزد	۶۵	۶۵	۶۵
	D13	عدم پرداخت برخی از مزایای کارگری	۳۳	۳۲	۳۲
	D14	اندازه بنگاه	۳۳	۳۳	۶۶
عوامل سیاسی	D15	میزان مهارت مدیر در حل تعارض	۳۳	۴	۴
	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	۳۲	۳۲
عوامل اقتصادی	D19	نوسانات اقتصادی (نرخ ارز)	۵	۵	۵
	D20	سیاست‌های اقتصادی دولت (خصوصی‌سازی و...)	۳۳	۶۴	۶۴
	D21	ورود کالاهای خارجی	۶۴	۶۳	۶۳
	D22	میزان حداقل حقوق و دستمزد تعیین شده	۳۴	۶۳	۶۳
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	۳۴	۳۴	۳۴
	D25	عدم شفافیت مسیر و رویه‌های اعتراض‌های قانونی	۶۴	۳۳	۳۳

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

با توجه به این که بعد از سه مرحله اختلاف میانگین نظرات، بیش از ۰/۲ نمی باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که اجماع خوبی بین نظر خبرگان وجود دارد و فرآیند دلفی فازی متوقف می شود. و مولفه های D1، D2، D14 و D17 حذف و ۲۱ مولفه دیگر به عنوان مولفه های موثر در ناآرامی صنعتی شناسایی شدند.

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

به منظور پاسخ به این سؤال بایستی عوامل موثر بر ناآرامی های صنعتی که در فرآیند قبلی شناسایی شدند، رتبه بندی گردند. بر همین اساس، در این مرحله، پرسشنامه تحقیق جهت رتبه بندی عوامل، برای سه گروه نمایندگان دولت، کارگران و کارفرمایان، که با ناآرامی های صنعتی مواجه بوده اند تهیه شد. این پرسشنامه شامل ۲۱ سوال بسته می باشد که از گروه های مورد نظر خواسته شده تا نمره ای بین بسیار کم تا بسیار زیاد (در قالب طیف ۵ گزینه ای) برای پرسش ها در نظر گیرند. تعداد ۶۷ پرسشنامه میان گروه های مورد نظر، توزیع گردید که در نهایت تعداد ۶۴ پرسشنامه قابل بررسی تشخیص داده شد. سپس، داده های حاصل از این پرسشنامه ها با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی رتبه بندی شد که جزئیات مربوطه را می توان در جدول (۵) مشاهده کرد.

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؟

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

۷- درجه اهمیت و رتبه هر یک از مولفه ها نسبت به سایر مولفه ها چگونه است؟
در این قسمت ابتدا با بهره گیری از روش تلفیقی بردا، مجدداً به رتبه بندی مولفه های تأثیرگذار بر نآرامی های صنعتی از دیدگاه مشترک (دولت، کارگر، کارفرما) پرداخته شده است که خروجی حاصل از آن را می توان در جدول (۶) مشاهده کرد.

جدول (۶) 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	M	X	X	X	X	X	X	M	M	5
A5	M	M	M	M	-	X	X	M	X	X	M	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	M	M	M	M	X	X	M	M	M	9
A9	M	M	M	M	X	X	M	-	X	X	M	M	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	M	-	M	X	X	X	M	M	M	6
A16	X	X	X	M	X	X	X	X	X	X	X	X	M	X	-	X	X	X	M	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	M	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	10	18	

اکنون در این مرحله، طبق روش بردا و با توجه به جدول فوق اولویت بندی گزینه ها به صورت زیر تبیین می گردند.

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 در برخی از مواد قانون کار از قبیل: مواد مربوط 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 از کارگاه‌ها به طور دقیق توسط واحد بازرسی کار	۱	۲۰
A14	نقش رسانه‌ها و تبلیغات خارجی	۰	۲۱

رتبه‌بندی مذکور را می‌توان 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 تأخیر 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

- 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 می باشد.
- ۸- چه راهکارهایی برای کاهش ناآرامی های 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، جمع آوری و تحلیل گردید که جزئیات مربوطه به شرح زیر می باشد:
- ایجاد صندوقی جهت کمک به شرکت هایی که دچار مسائل مالی و کمبود نقدینگی شده اند و اختصاص وام های مناسب به تولیدکنندگان و حمایت از آنان.
 - مشارکت کارکنان در بخشی از سودآوری کارخانه.
 - شفاف سازی و اطلاع رسانی به کارگران در خصوص تصمیم گیری ها و اهداف و عملکرد شرکت یا کارگاه، بویژه در خصوص مسائل مالی و سود و زیان شرکت.
 - ایجاد زمینه مناسب جهت مشارکت دادن کارگران در امور مربوط به تصمیم گیری برای آینده کارگاه بخصوص امور فنی و کاری.
 - ایجاد محیطی دوستانه به همراه رعایت قوانین و مقررات در شرکت.
 - بیشتر شدن ارتباط دانشگاه با صنعت.
 - تشکیل کلاس های آموزشی برای کارگران و کارفرمایان در خصوص مقررات قانون کار، به ویژه در بحث اختلافات ناشی از کار.
 - اقدامات لازم در جهت ایمنی و بهداشت در محیط کار.
 - آموزش های لازم (فنی و غیرفنی) در خصوص مسائل کاری هر شرکت.
 - توجه به جایگاه شغلی کارگران و موقعیت و پایگاه اجتماعی آنان.
 - بررسی حقوقی قانون کار مصوب سال ۱۳۶۹ از قبیل انعقاد قراردادهای موقت و دائم و مقررات مربوط به، اخراج و حل اختلافات دسته جمعی.
 - 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.
 - 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 اتحادیه های کارگری، اصناف و...) و همچنین نقش نمایندگان کارگری، که باعث بالا رفتن میزان رضایتمندی کارگران می گردد.

بحث و نتیجه گیری

مطالعه حاضر از معدود مطالعاتی است که در زمینه عوامل موثر بر ناآرامی های صنعتی در کشور ایران انجام شده است. مهمترین عامل تاثیرگذار بر ناآرامی صنعتی عوامل مدیریتی و سازمانی شناخته شد که مولفه ی 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 می کند. همچنین، در پژوهش دیگری؛ عبدی، عباسی و طالب پور (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 صالح آبادی (۱۳۹۲) نیز، در پژوهش خود به عوامل اقتصادی و سیاسی و همچنین، عوامل مدیریتی و همچنین ویژگی های شخصی (شامل آگاهی های دینی، میزان اطلاعات قانونی، جنسیت، میزان مهارت، وضعیت تاهل و . . .) اشاره دارند. از طرفی، وینوگراوا و همکارانش (۲۰۱۲) نشان دادند که رابطه ی معناداری میان فعالیت های اعتصابی کارگران و کاهش دستمزدها و همچنین غیرقانونی دانستن چانه زنی جمعی وجود دارد.

با توجه به یافته های فوق می توان نتیجه گرفت که عامل حقوق و دستمزد اصلی ترین علت در تنش های کارگری می باشد. تحقیق حاضر در بند هشتم مقاله مواردی را برای جلوگیری از اعتصاب و دیگر اشکال ناآرامی به عنوان راهکار جهت کاهش این ناآرامی ها آورده است. در ادامه پیشنهاد می شود پژوهش دیگری به صورت کیفی برای بررسی بیشتر و دقیق ابعاد ناآرامی های کارگری از جمله، جامعه شناختی، روانشناختی، مدیریتی و سازمانی صورت پذیرد. همچنین تحقیقی به صورت تجربی جهت بررسی رابطه بین نارضایتی شغلی و شکل گیری رفتارهای ضدتولید انجام شود.

فهرست منابع و مآخذ

- بهشتی جعفر، ۱۳۸۹. روابط صنعتی و روابط کار. چاپ چهارم، تهران، انتشارات نگاه دانش، ۲۷۰ ص.
- بردبار غلامرضا، ۱۳۹۱. تعیین راهبرد ارتقای کیفیت فنون مذاکره. مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۱۱، ص ۴۱-۱۵.
- بردبار غلامرضا، عزیزی فاطمه و مروج سمیه، ۱۳۹۳. ارایه ی چارچوبی برای پیش‌بینی غیبت کارکنان با رویکرد شبکه‌های عصبی مصنوعی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، سال ششم، دوره ۱۵، ص ۱۲۹-۱۵۶.
- جعفرنژاد احمد، ۱۳۶۹، نظریه‌های روابط صنعتی. مدیریت دانش، شماره ۹ و ۱۰، ص ۶۰-۷۳.
- خوشکار علیرضا، ۱۳۸۹. بررسی عوامل اجتماعی- فرهنگی موثر بر اختلافات کارگری و کارفرمایی در ایران. نشریه کار و جامعه. شماره ۱۲۵-۱۲۶.
- دفت ریچارد ال، ۱۳۷۴. تئوری سازمان و طراحی ساختار. ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، جلد دوم، تهران، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- زاهدی شمس السادات، ۱۳۹۰. روابط صنعتی (باتاکید بر حوادث ناشی از کار). تهران، مرکز نشر دانشگاهی، ۴۴۲ ص.
- زاهدی شمس السادات، الوانی سید مهدی و فقیهی ابوالحسن، ۱۳۹۰. فرهنگ جامع مدیریت. انتشارات علامه طباطبائی، چاپ پنجم، ۴۱۶ ص.
- ساجدی نیا محمد حسین، ۱۳۹۱. اصول و مبانی مدیریت اسلامی. انتشارات شهر آشوب، چاپ ششم.
- صادقی احمد، صالح آبادی ابراهیم و مختاری عقیل، ۱۳۹۲. بررسی عوامل موثر بر اختلافات میان کارگر و کارفرما در کارگاه‌های مشمول قانون کار شهر سبزوار. ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه. شماره ۱۶۲، ۲۱-۴۲.
- طبرسا غلامعلی، ۱۳۹۳. تئوری مدیریت: جلد دوم رفتار سازمانی و منابع انسانی. انتشارات حرکت نو، ص ۵۱۰.
- 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، شماره اول: ۸۷-۹۷.
- مرکز آمار و اطلاعات راهبردی، ۱۳۹۲. استان در یک نگاه- استان یزد. انتشارات مرکز آمار و اطلاعات راهبردی.
- فرهنگ معاصر فارسی انگلیسی حیم، ۱۳۸۷، چاپ دوازدهم، چاپ فرهنگ معاصر، ۱۱۱۲ ص.
- موغلی علیرضا، ۱۳۸۸، نظام روابط کار در سازمان (روابط صنعتی). تهران دانشگاه پیام نور، ۳۵۹ ص.
- قانون کار جمهوری اسلامی ایران
- معین محمد، ۱۳۸۹. فرهنگ فارسی. چاپ عماد، انتشارات میلاد، ۱۲۳۹۰ ص.

- میرسپاسی ناصر، ۱۳۹۰، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرشی به روند جهانی شدن. تهران، انتشارات میر، ۵۲۵ ص.
- نهایندی مریم، ۱۳۷۹. بررسی عوامل مؤثر در اختلافات کارگری و کارفرمایی ایران. نشریه‌ی کار و جامعه، شماره ۳۶، ص ۵-۱۳.
- 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، ۱۶۰ ص.

— 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.

- ___ 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.

