

روابط کار و نقش آن در سازمان

تهیه و تنظیم: محسن اخوان

درج شده در شماره ۳۰ خبرنامه الکترونیکی انجمن مدیریت منابع انسانی ایران

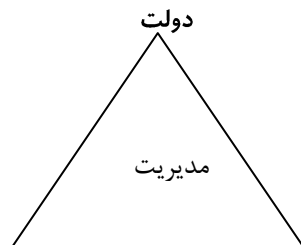
در دنیای کسب و کار امروز فرآیند روابط کار به عنوان فرآیندی بستر ساز برای استقرار و اجرای کارآ و موثر راهبردها (رهبری و استراتژی) و سایر فرایندهای منابع انسانی (آموزش و توسعه، ارتقا، ارزیابی عملکرد، سیستم پاداش و جبران خدمت و مدیریت حقوق و دستمزد و انضباط) از اهمیت بسیاری برخوردار است. چرا که با استفاده مناسب از این فرآیند می توان با ایجاد بستر قانونی و اعتماد سازی در سازمان باعث ایجاد جو آرام روانی شد و بدین ترتیب تصمیمات مدیریتی در خصوص منابع انسانی و حتی سایر تصمیمات راهبردی سازمان با کمترین اصطکاک بین مدیریت و کارکنان به مرحله اجرا گذاشت.

روابط کار چیست؟

روابط کار همچون سایر واژگان علوم انسانی و مدیریت دارای تعاریفی چند می باشد اما علی رغم این تعدد تعاریف اغلب صاحب نظران معتقدند که نظام روابط کار در هر جامعه بازتاب شرایط محیطی آن جامعه است. در این نوشتار به سه تعریف از این واژه اشاره می کنیم:

- استراتژی هایی برای مدیریت روابط سازمان و کارکنانش. (بنت Bennett، ۱۹۹۷)
- سیستمی از مقررات، عملیات و توافقات صورت گرفته با استفاده از مذاکرات و چانه زنی های جمعی برای اجتناب یا حل تضادهای سازمانی بین کارفرما و مستخدم. (بلایتون و ترن بال Blyton & Turnbull، ۱۹۹۴)
- بر طبق تعریف سازمان بین المللی کار (ILO) روابط کار رابطه ای قانونی است بین کارفرما و کارگر. این رابطه هنگامی به وجود می آید که شخصی تحت شرایط معین و در ازای دریافت مزد به انجام کار یا ارائه خدمات پردازد. (سازمان بین المللی کار، ۲۰۱۱)

عناصر روابط کار:



- ۱- دولت: عنصر نظارتی و تنظیم کننده از طریق قوانین و مقررات.
- ۲- کارفرما: صاحب سرمایه لازم برای صنعت مورد نظر.
- ۳- کارگر یا کارمند: نیروی کار در اختیار سازمان.
- ۴- مدیریت: به نمایندگی از طرف کارفرما برای تحقق اهداف سازمان، مشارکت کنندگان در فعالیت های سازمانی (کارفرما، مستخدم و حتی مشتریان) را هماهنگ می سازد.

اهمیت روابط کار:

روابط کار در سطح سازمانی به صورت کارایی و اثربخشی (بهره وری) و رضایت شغلی تجلی می یابد که ثبات و ادامه حیات سازمان را میسر می سازد و در سطح ملی به صورت بهبود بهره وری و افزایش درآمد ملی متجلی می گردد که موجب ثبات و امنیت اجتماعی و سیاسی می شود. به طور کلی روابط کار با ارائه راهنمایی جهت طراحی راهکارهایی برای بهره برداری حداکثری از بخش مهمی از ثروت ملی یعنی نیروی کار به یاری مدیران و برنامه ریزان در سطح ملی و سازمانی می آید. روابط کار با بهبود روابط کارفرما و کارکنان، ایجاد توافق های روانی مثبت، خلق جو اعتماد و حداقل نمودن تعارضات مخرب بین کارکنان و مدیریت و نیز آگاه نمودن آن ها از مسائل کاری برای مشارکت بیشتر در تصمیم گیری ها به عنوان عنصری تسهیل کننده جهت پیاده سازی راهبردها و فرآیندها ایفای نقش می کند.

وظایف روابط کار:

روابط کار به عنوان بازوی مدیریت و پل ارتباطی میان کارکنان و مدیریت نقش مهمی را در حفظ و صیانت از نیروی انسانی و بهداشت روانی کارکنان به عهده دارد، بدین منظور با انجام وظایف ذیل جهت حل مسائل و مشکلات در مسیر بهبود محیط کار و همچنین ایجاد ارتباط موثر و نزدیک مدیریت با کارکنان گام بر می دارد.

- رسیدگی به درخواست ها و شکایات کارکنان
- رسیدگی به حوادث و سوانح و پیگیری پرداخت غرامت و پیشگیری از تکرار حوادث در محیط های صنعتی
- انجام بازدیدهای دوره ای از واحدهای کاری و بررسی و تشخیص مسائل محیط کار و ارائه پیشنهادات لازم به منظور بهبود محیط کار
- ارائه مشاوره و راهنمایی به مدیران، مسئولان و کارکنان (فردی و گروهی) جهت حل مسائل و مشکلات

همچنین شرکت در هیئت های تشخیص و حل اختلاف و سایر مراجع ذیربط نیز، یکی از وظایف کارشناسان آشنا با این فرآیند می باشد.

عوامل موثر بر فرآیند روابط کار:

۱) اندازه و حجم نیروی انسانی در سازمان: هر چه اندازه نیروی انسانی کمتر باشد اختلافات نیز کمتر است. برای مثال در کارخانجات و یا موسسات صنعتی بزرگ، به علت وجود نیروی کار زیاد و مشکلات ارتباطی که بین کارگران با هم و یا با کارفرما شکل می گیرد منجر به ایجاد سوء تفاهم هایی می شود که اختلافات شدیدی را به وجود می آورد.

۲) ویژگیهای نیروی انسانی: الف) سطح تخصص و مهارت ب) میزان تحصیلات ج) حرفه ای یا غیر حرفه ای بودن (دائم یا غیر دائم بودن در آن شغل)

۳) نوع تکنولوژی و فرآیند تولید: هرچه تکنولوژی در کار پیشرفته تر باشد و فرآیند تولید به علت استفاده از تکنولوژی بالا از راندمان بالاتری برخوردار باشد تعارضات در محیط سازمان کاهش می یابد.

۴) نوع محصول: کارگرانی که در تمام اوقات کاری خود با محصولی نامطبوع، خشن و خطرناک مانند بعضی از داروها و مواد معدنی سر و کار دارند با فشارهای عصبی بیشتری روبرو هستند و برخوردهای نامناسب تری از خود بروز می دهند.

۵) محیط کار، بهداشت و ایمنی و شرایط روانی محیط کار: هرچه محیط کار (از نظر شرایط جسمانی، زیست محیطی و عوامل دیگری مانند صدا، دما، روشنایی، رطوبت، هوا و شرایط روانی) مناسب باشد تعارض کاهش میابد. محیط های کاری با استانداردهای بهداشت و ایمنی کار مناسب، دارای تعارض کمتری هستند.

۶) مزد به عنوان تنظیم کننده روابط کار: اگر نخواهیم مزایای مادی و امکانات رفاهی به ویژه حقوق و مزد را مهمترین عامل تنظیم کننده روابط کارگر و کارفرما به حساب بیاوریم، به جاست که به عنوان ملموس ترین عامل در این خصوص از آن یاد کنیم. تعیین میزان مزد و چگونگی پرداخت آن مطلق نیست و تابعی است از ویژگی های سیاسی، اقتصادی، و فرهنگی.

۷) رعایت شرایط قانونی کار: یکی از عوامل به وجود آمدن اختلافات بین کارگران و کارفرمایان ناشی از چگونگی شرایط کار است. در صورتیکه کارفرما به درستی از ظرفیت های قانونی استفاده

کند و یا به توافق های برد- برد با تشکل های کارگری دست یابد به گونه ای موثر از ایجاد تعارض پیشگیری کرده و در صورت بروز تعارض از حیثه عمل بالاتری برخوردار می گردد. هرگاه قانون کار و سایر قوانین مرتبط به طور واضح و مشروح شرایط کار را مشخص کند(مرخصی ها، تعطیلات، شرایط کار زنان و ...) مدیران میدان عمل وسیعی برای تصمیم گیری ندارند در مقابل زمانی که جزئیات قوانین کار مشخص نشده باشد این اقدامات معمولاً به صورت توافق هایی بین تشکل های کارگری و کارفرمایی شکل می گیرد.

۸/ امنیت شغلی: عدم ثبات شغلی آثار روانی متعددی به دنبال دارد که همین امر موجب بروز اختلاف بین خود کارگران و همچنین با کارفرما خواهد شد.

۹/ رعایت تعهدات و چگونگی حل اختلاف بین کارگر و کارفرما: کارگر و کارفرما هر یک نسبت به یکدیگر تعهداتی دارند که منشا اصلی این تعهدات، قانون و عرف در جامعه است. رعایت این تعهدات موجب کاهش اختلافات می گردد. اختلافات کارگری یا جنبه انفرادی دارند یا جنبه گروهی که اختلافات فردی معمولاً درون کارگاهی است اما دامنه اختلافات گروهی اگر وسیع باشد به مداخله دولت و قوه قضاییه منجر می شود که در این صورت هر دو طرف مایل به رسیدگی هر چه سریعتر به این نوع پرونده ها هستند در غیر این صورت طرفین متضرر خواهند شد. رسیدگی و حل اختلافات کارگر و کارفرما با یکی از این دو روش صورت می گیرد.

۱) مصالحه: عدم مداخله دولت و مقامات قضایی باعث ایجاد اعتماد بین طرفین خواهد شد و از بروز مسائل مشابه پیشگیری خواهد کرد.

۲) مراجعه به مراجع حل اختلاف کار: در صورت برد هر یک از طرفین جو عدم اعتماد به وجود خواهد آمد.

۱۰/ آموزش: آموزش عامل اساسی تعالی انسان ها است. فردی که در کار خود از مهارت مناسبی برخوردار باشد از کار خود لذت بیشتری برده و از رضایت بیشتری برخوردار است. هر چه آموزش از لحاظ کیفی بهتر باشد کیفیت انجام کار نیز بهتر و از راندمان بالاتری برخوردار است.

۱۱/ روابط انسانی به عنوان یک راه حل نهایی: و در آخر مدیران باید مجهز به اخلاق حسنه باشند و از دانش مناسبی در رابطه با رفتار سازمانی برخوردار باشند. در تمامی روابط انسانی، بهترین رویکرد برای هر مسئله، القاء اعتماد متقابل می باشد. مدیران و کارکنان باید به یکدیگر اعتماد داشته باشند چرا که عدم وجود اعتماد متقابل منشأ اصلی بروز مشکلات روابط کار می باشد.

منابع :

۱. ظهوری ، قاسم ، (۱۳۷۸) ، روابط کار و نظریه ها و فرآیندها ، تهران ، انتشارات مهر
۲. هاشمی ، سید محمد ، (۱۳۸۹) ، تاریخچه و سیر تحول حقوق کار ، تهران ، موسسه کار و تامین اجتماعی
۳. نوبخت ، محمد باقر ، (۱۳۹۰) ، نقش قانون کار در بازار کار و روابط کار در ایران ، مجله کار و جامعه ، شماره ۱۴۱ ، صفحات ۷، ۸، ۹