

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت

دوره ۱۱، شماره سه، پاییز ۱۴۰۰، صص ۱۵۱-۱۱۸۶

مدل ساختاری تفسیری برای عوامل مؤثر بر شکایات کارگری - کارفرمایی
در شهرستان اصفهان

مسعود براتی^۱، علیرضا محمدی^۲ و مهران ضیاییان^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۹/۲۶، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۳

چکیده

مقاله حاضر با هدف ارزیابی مدلی برای عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی در شهرستان اصفهان انجام گرفته است. این پژوهش از منظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی است. داده‌ها از طریق مصاحبه و پرسشنامه از یک نمونه‌ی ۱۴ نفری از خبرگان حوزه‌ی روابط کار شاغل در ادارای تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهرستان اصفهان جمع‌آوری شده است. با توجه به مطالعه پیشینه پژوهش و بررسی ۳۰۰۰ پرونده از شکایات ثبت شده در ادارای کار شهرستان اصفهان ۱۳ عامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی در شهرستان اصفهان شناسایی شده است. این عوامل با استفاده از رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری مورد تحلیل قرار گرفته و در سه سطح طبقه‌بندی شده‌اند. خلاءهای قانونی و ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما، در پایین‌ترین سطح قرار گرفتند و قدرت نفوذ بالایی بر سایر عوامل داشتند. ۹ عامل، شامل تعدیل نیرو، اخراج کارگر، استعفای کارگر، تعطیلی کارگاه، استفاده از بیمه بیکاری، سوء مدیریت کارفرما، نارضایتی کارگران از محیط و شرایط کار، به‌کارگیری اتباع بیگانه، و تخلفات کارفرما در اجرای قوانین، در بالاترین سطح مدل قرار گرفتند که بیشترین وابستگی را به سایر عوامل دارند. سرانجام، عوامل بی‌ثباتی نرخ ارز، و مشاوره‌ی افراد سودجو و غیر کارشناس در سطح میانی مدل واقع شده‌اند و نقش میانجی را بین عوامل سطح ۱ و ۳ ایفا می‌کنند. این مدل، می‌تواند زمینه سیاست‌گذاری مناسب در حوزه روابط کار را برای سازمان‌های متولی فراهم سازد.

کلمات کلیدی: کارگر، کارفرما، مدل‌سازی ساختاری تفسیری، روابط کار و اصفهان.

^۱ نویسنده مسئول، استادیار گروه مدیریت صنعتی، واحد نجف‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف‌آباد، ایران. آدرس پست

الکترونیکی: barati@phu.iaun.ac.ir

^۲ استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی هشت بهشت، اصفهان، ایران.

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

مقدمه

نیروی انسانی ماهر و کارآمد به عنوان با ارزش ترین سرمایه هر کشوری به شمار می رود. بسیاری از جوامع با وجود برخورداری از منابع طبیعی سرشار، به دلیل فقدان نیروی انسانی شایسته و لایق، توان بهره برداری از این منابع را ندارند (ازکسر^۱، ۲۰۱۹). تغییر جوامع و تبدیل آن به جوامع صنعتی پدیده ای نسبتاً نوین است که با ظهور نظام تولید کارخانه ای به وجود آمده که این امر به نوبه خود در وضعیت اجتماعی - اقتصادی همه کارگران تغییرات اساسی ایجاد کرده است (کامان کانجاناکول و سوپانپیچات^۲، ۲۰۲۱). قبل از پیدایش جوامع صنعتی و نظام تولید کارخانه ای، روابط بین کارگر و کارفرما شخصی بود و این رابطه ایجاب می کرد که کارگر و کارفرما در مقابل یکدیگر تعهدات و وظایفی گسترده تر از آنچه امروز انتظار می رود، داشته باشند؛ لیکن از زمانی که طرفین کار به وجود آمدند، یعنی فردی در ازاء دریافت مزد برای فرد دیگری کار تولیدی انجام داد، روابط کار در مفهوم ابتدایی و اولیه آن شکل گرفت (بزمی آذر و مهدوی، ۱۳۹۰). روابط کار مجموعه ای از روابط بین کارگر و کارفرما است (ژنگ^۳، ۲۰۱۹). اگر این ارتباطات بین یک کارگر و کارفرما باشد، آن را روابط فردی کار گویند و اگر این ارتباطات بین گروهی از کارگران و یا سازمان های کارگری با کارفرما و یا سازمان های کارفرمایی باشد، آن را روابط جمعی کار گویند (حسین آبادی و همکاران، ۱۳۹۴).

در اغلب کشورها این روابط تحت تأثیر فعالیت و اقدامات دولت ها است و از قوانین و مقررات دولتی تأثیر پذیرفته و بر آن ها نیز اثر می گذارد (کاسلوسکی و همکاران^۴، ۲۰۱۷).

^۱ Ozkeser

^۲ Komonkanjanakul & Supapongpichate

^۳ Zheng

^۴ Coslovsky et al.

روابط کار شامل روابط بین مدیریت و کارکنان، کارگر و کارفرما، کارکنان و سازمان‌های کارفرمایی، سازمان‌های کارگری و مدیریت، سازمان‌های کارفرمایی و دولت و سازمان‌های مختلف با یکدیگر است که برای مشارکت و حل تعارض ایجاد می‌گردد (کرتی و ناگندرا^۱، ۲۰۱۴). با وجود کوشش‌هایی که در جهت ایجاد محیط مناسب برای کار می‌شود، دلایل گوناگونی از جمله پیش‌داوری‌ها، نگرش‌های منفی گذشته، سوء تفاهمات بین کارگران و کارفرمایان و برداشت‌های متفاوت از قوانین و مقررات کار، موجب بروز اختلافات در محیط کار می‌شود (باقری، ۱۳۹۳). دولت به عنوان بزرگ‌ترین کارفرما نقش بسیار بزرگی در در زندگی کاری و عملکرد نیروی کار ایفا می‌کند (دردیو و همکاران^۲، ۲۰۱۸)؛ از جمله این موارد می‌توان به تأثیر منفی بی‌انضباطی‌های پولی و مالی دولت، افزایش دستوری حقوق و دستمزدها بدون در نظر گرفتن شرایط کارفرمایان و تعدیل نیروی کار اشاره کرد (برومند و صادقی، ۱۳۹۱). به طور کلی عوامل بسیار متنوعی به طور مستقیم و غیرمستقیم در بروز اختلافات کارگر و کارفرما مؤثر است که می‌تواند عواملی همچون: عوامل ساختاری، عوامل اقتصادی (رکود، تورم و افزایش دستمزد)، عوامل سیاسی (تغییرات مدیریتی و تحریم‌ها)، عوامل اجتماعی، عوامل محیطی، عوامل انضباطی و شخصیتی شامل شود (باقری، ۱۳۹۳). رسیدگی به این اختلافات به عهده وزارت کار و دستگاه‌های زیرمجموعه‌ی آن، یعنی ادارا تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان‌ها می‌باشد (ورا^۳، ۲۰۱۸). با بررسی آمار رسمی ارائه شده از سوی وزار تعاون، کار و رفاه اجتماعی، این نتیجه حاصل می‌گردد که سالانه هزینه‌های زیادی چه در واحدهای کارگری و کارگاه‌های تولیدی - صنعتی و چه در بخش اداری و

^۱ Kurubetti & Nagendra

^۲ Durdyev et al.

^۳ Vera

حاکمیتی کشور صرف حل و فصل اختلافات کارگری و کارفرمایی می‌گردد و این، جدا از ضرر و زیان‌های ناشی از تعطیلی خط تولید، کاهش کیفیت کار، تعطیلی کارگاه و هزینه‌های اجتماعی - سیاسی ناشی از اعتصابات و تحصن‌های کارگری است که به کارگاه و جامعه تحمیل می‌گردد (صادقی و همکاران، ۱۳۹۲). از آنجایی که استان اصفهان به دلیل وسعت زیاد و صنعتی بودن، حجم زیادی از جامعه کارگری و کارفرمایی کشور را به خود اختصاص داده است لذا سالانه حجم بالایی از شکایات کارگری در ادارات کار این استان مورد رسیدگی قرار می‌گیرد. به‌ویژه در سال‌های اخیر با افزایش قابل توجهی از شکایات در شهرستان اصفهان روبرو هستیم. مسئله اصلی این تحقیق شناسایی عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی در شهرستان اصفهان و نحوه‌ی ارتباط و تعامل میان آن‌ها است.

مقاله حاضر در چهار بخش زیر سازمان‌یافته است. بخش نخست، به‌مرور ادبیات تحقیق پرداخته و عوامل مؤثر بر شکایات کارگری کارفرمایی در شهرستان اصفهان را شناسایی و تبیین می‌سازد. سپس، در بخش دوم، روش‌شناسی پژوهش معرفی گردیده است. در بخش سوم، به‌تفصیل به نحوه طراحی مدل بر اساس رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری پرداخته شده و سرانجام در بخش چهارم، نتایج و یافته‌های پژوهش مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

پیشینه پژوهش

امروزه روابط کار به یکی از موضوعات مورد توجه بسیاری از صنایع و شرکت‌های مختلف تبدیل شده است (چلیپنوک و کاپونوا^۱، ۲۰۱۶). عدم توجه به روابط کار میان کارکنان و کارفرمایان در صنایع مختلف می‌تواند عواقب بسیار بدی از جمله دیگری و نزاع میان کارکنان و کارفرمایان به همراه خود داشته باشد (کای^۲، ۲۰۱۹). روابط کار غالباً زیرمجموعه‌ای از روابط صنعتی هستند، اما به عنوان روابط صنعتی نیز شناخته می‌شوند و به سیستمی گفته می‌شود که در آن کارفرمایان، کارکنان و نمایندگان آن‌ها و دولت به طور مستقیم یا غیرمستقیم برای تعیین قوانین اساسی حاکمیت روابط کاری با یکدیگر در ارتباط هستند (مای^۳، ۲۰۲۰). به عبارتی دیگر روابط کار را می‌توان به عنوان روابط ایجاد شده بین کارفرمایان و کارکنان در یک سازمان تعریف کرد (اولتنو و منتنو^۴، ۲۰۱۷). هدف از مطالعه و توجه به روابط میان کارگران، کارفرمایان، دولت و ... برقراری صلح و آرامش و کاهش ناآرامی‌ها، روابط خصمانه و نهایتاً رسیدن طرفین به حقوق واقعی خود است (عسگری پور گلوپیک و همکاران، ۱۳۹۹). ظهور جوامع صنعتی و جهانی شدن فعالیت‌های اقتصادی، روابط کار میان کارکنان و کارفرمایان را تحت تأثیر خود قرار داده (فدوروا و همکاران^۵، ۲۰۲۰) به گونه‌ای که درک روابط کار و عوامل مؤثر بر آن در سطح یک شرکت یا سازمان مستلزم ترکیبی از لایه‌های مختلف تجزیه و تحلیل اقتصادی و سیاسی در حد کلان است (اویا و اسشافر^۶، ۲۰۲۱). یکی از عواملی که تأثیر بسیار زیادی بر روابط میان کارکنان و کارفرمایان دارد، دولت است (هالی

^۱ Chilipenok & Gaponova

^۲ Cai

^۳ Mai

^۴ Olteanu & Munteanu

^۵ Fedorova et al.

^۶ Oya & Schaefer

و همکاران^۱، ۲۰۱۱). دولت در روابط کار چهار نقش مهم کارفرما، قانون‌گذار، آشتی‌دهنده و نظم‌دهنده را ایفا می‌کند. دولت برای همه‌ی کارکنانی که در سازمان‌های دولتی، شبه‌دولتی و شرکت‌های دولتی کار می‌کنند، نقش کارفرما را ایفا می‌کند. دولت در نقش قانون‌گذار با تصویب قوانین و دستورات کار، قدرت مدیریت و اتحادیه‌های کارگری را محدود کرده و هم‌زمان از آن‌ها حمایت نیز می‌کند. همچنین دولت در نقش آشتی‌دهنده سعی بر آن دارد تا از اقدامات خشن کارگران جلوگیری کرده و در برگزاری و سازمان‌دهی گفتگوی بین طرفین و نتایج آن اثرگذار باشد و در نهایت دولت در انجام وظایف اقتصادی خود نقش نظم‌دهنده را در امور مالی و پولی ایفا کرده و فعالانه در روابط کارگر و کارفرما دخالت می‌کند (شکیبا مقدم، ۱۳۸۲). در مطالعه‌ای عوامل اثرگذار بر بروز اختلاف میان کارگر و کارفرما در بین کارگران استان خراسان رضوی انجام داد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که عوامل محیطی، ویژگی‌های شخصیتی و عوامل مدیریتی از عوامل ایجادکننده اختلاف بین کارگر و کارفرما می‌باشند و تأثیر زیادی بر ایجاد این اختلاف دارند (رستمی، ۱۳۹۷). از سویی دیگر با مطالعه‌ای که توسط باقری (۱۳۹۳) صورت گرفت، عواملی همچون عوامل سازمانی، اخلاق کار کارگران، عوامل اقتصادی، عوامل شخصی و شخصیتی، تغییرات مدیریتی، مالکیتی و جغرافیایی کارگاه، ضعف اطلاعات و آگاهی کارگران و ... به عنوان عوامل اثرگذار بر بروز اختلاف میان کارکنان و کارگران شناخته شد. در مطالعه‌ای دیگر عوامل مؤثر بر بروز اختلافات کارگری و کارفرمایی در کارگاه‌های مشمول قانون کار شهرستان سبزوار مورد مطالعه قرار گرفت. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین عوامل اقتصادی و سیاسی و عوامل مدیریتی و همچنین ویژگی‌های شخصی (شامل آگاهی‌های دینی، میزان اطلاعات

^۱ Holley et al.

قانونی، جنسیت، میزان مهارت، وضعیت تأهل) با تمایل به طرح دعوی و اختلاف بین کارگر و کارفرما، رابطه معناداری وجود دارد (صادقی و همکاران، ۱۳۹۲). در پژوهشی که توسط کاستف^۱ (۲۰۲۰) صورت پذیرفت، یکی از دلایل افزایش نابرابری‌ها تغییر روابط استاندارد کار مانند کاهش تراکم اتحادیه‌های کارگری، افزایش مشاغل آزاد و افزایش اشتغال ساعتی توصیف گردید. در مطالعه‌ای که توسط بیسنوا و همکاران^۲ (۲۰۱۳) در کشور قزاقستان صورت گرفت، نادیده انگاشته شدن حقوق و منافع آن‌ها توسط کارفرمایان به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر اعتصابات و درگیری‌ها شناخته شد. همچنین در پژوهشی که توسط فنگ و می‌ین^۳ (۲۰۱۲) در کشور چین انجام شد، پرداخت مزد بیشتر، شرایط کاری مساعدتر و فرصت‌های شغلی بیشتر به‌منظور به عنوان عوامل کاهش دهنده اعتصابات و درگیری‌های کارکنان شناخته شد.

با مرور ادبیات و پیشینه پژوهش عوامل مؤثر بر شکایات کارگر- کارفرما شناسایی گردیده که به صورت جدول ۱ نشان داده شده است.

^۱ Kostov

^۲ Beissenova et al.

^۳- Fang and Meiyang

جدول ۱- عوامل مؤثر شناسایی شده بر شکایات کارگر- کارفرما با مرور ادبیات و پیشینه

پژوهش

منبع	عامل	ردیف
سالومون ^۱ (۲۰۱۱)، کابرسی و همکاران ^۲ (۲۰۱۶)، شی ^۳ (۲۰۲۱)	سوء مدیریت کارفرما	۱
براون ^۴ (۲۰۱۳)، کرنی و کارسچال ^۵ (۲۰۱۷)	نارضایتی کارگران از محیط کار	۲
راست ^۶ (۲۰۱۷)، کالامبی و کرین ^۷ (۲۰۲۰)	بی ثباتی نرخ ارز	۳

ماخذ: یافته‌های پژوهش

^۱ Solomon et al.

^۲ Kobersy et al.

^۳ Xi et al.

^۴ Brown

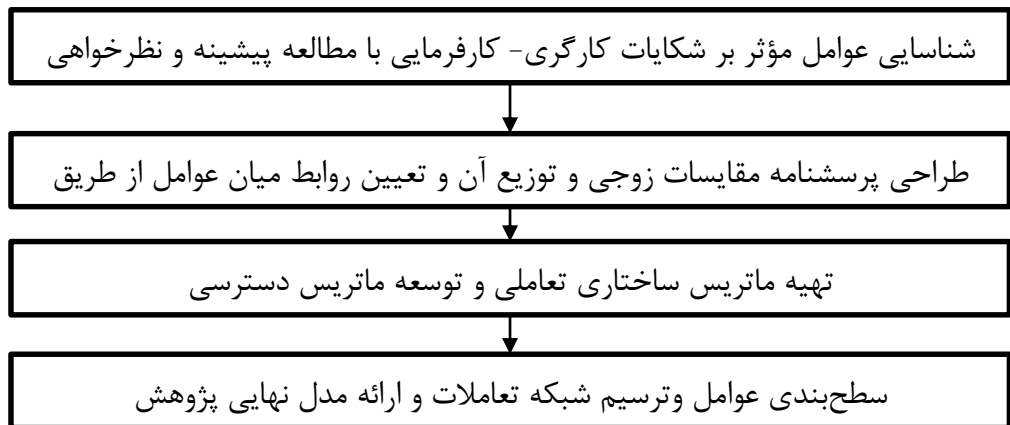
^۵ Kearney & Mareschal

^۶ Rust

^۷ Colombi & Krein

روش‌شناسی پژوهش

هدف از انجام این پژوهش، طراحی مدلی مناسب به منظور شناسایی نحوهارتباط و تعامل میان عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی در شهرستان اصفهان بر اساس رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری بوده است. پژوهش صورت گرفته از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر ماهیت و روش، تحقیق علی محسوب می‌شود. شکل ۱ فرایند انجام تحقیق را نشان می‌دهد



شکل ۱- مراحل اجرای پژوهش

۱۶۰ / مدل ساختاری تفسیری برای عوامل مؤثر بر...

با توجه به شکل ۱ ابتدا عوامل اثرگذار بر شکایات کارگری- کارفرمایی بر اساس مطالعه ادبیات پژوهش، بررسی پرونده‌های شکایات مطروحه در اداره‌ی تعاون کار و رفاه اجتماعی شهرستان اصفهان و نظرخواهی از خبرگان حوزه روابط کار شناسایی گردید. در ادامه با بر اساس عوامل مؤثر شناسایی شده بر شکایات کارگری- کارفرمایی پرسشنامه مقایسات زوجی طراحی گردید و میان خبرگان توزیع شد. تعداد خبرگان در پاسخ‌گویی به سؤالات پرسشنامه مقایسات زوجی تکنیک مدل‌سازی ساختاری تفسیری^۱ بین ۸ تا ۱۵ خبره کفایت می‌کند (عندلیب اردکانی، ۱۳۹۵). به منظور پاسخ به سؤالات مقایسه زوجی میان ابعاد پژوهش از نظر ۱۴ تن از خبرگان اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهرستان اصفهان استفاده شد. در نهایت بر اساس پرسشنامه مقایسات زوجی به دست آمده، نحوه تعامل و ارتباط میان عوامل مؤثر بر شکایات کارگری- کارفرمایی بر اساس رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری تعیین گردید. مدل‌سازی ساختاری تفسیری، روشی مناسب برای تحلیل تأثیر یک عنصر بر دیگر عناصر و ابزاری است که به وسیله آن گروه می‌تواند بر پیچیدگی بین عناصر غلبه کند. مبنای این روش نظر خبرگان و همچنین مطالعه ادبیات موضوع است (وانخلده و ویندوه^۲، ۲۰۲۱). این روش برای شناسایی و نمایش روابط میان متغیرهای معرف یک موضوع مورد استفاده قرار می‌گیرد و ابزاری جهت اعمال نظم بر روابط پیچیده میان متغیرها ارائه می‌کند. گام‌های رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری به شرح زیر است (کاسوان و راتی^۳، ۲۰۱۹):

^۱ Interpretive Structural Modeling (ISM)

^۲ Wankhede & Vinodh

^۳ Kaswan & Rathi

الف) تهیه ماتریس خودتعاملی ساختاری: برای تهیه ماتریس خودتعاملی ساختاری لازم است تا وابستگی میان تمامی عامل‌های شناسایی شده به صورت دوجه دو بررسی شود. به این منظور چهار نماد زیر مورد استفاده قرار می‌گیرد:

V: عامل i به تحقق عامل j کمک می‌کند.

A: عامل j به تحقق عامل i کمک می‌کند.

X: عوامل i و j به تحقق یکدیگر کمک می‌کنند.

O: عامل i و عامل j بی‌ارتباط هستند.

ب) توسعه ماتریس دسترسی: به منظور توسعه ماتریس دسترسی باید نمادهای چهارگانه ماتریس خودتعاملی ساختاری را با اعداد صفر و یک جایگزین کرد. جایگزینی بر اساس قوانین زیر انجام می‌گیرد:

اگر ورودی (i, j) در ماتریس خودتعاملی ساختاری، V باشد، در ماتریس دسترسی ورودی (i, j) عدد ۱ و در ورودی (j, i) عدد صفر خواهد بود.

اگر ورودی (i, j) در ماتریس خودتعاملی ساختاری، A باشد، در ماتریس دسترسی ورودی (i, j) عدد صفر و در ورودی (j, i) عدد ۱ خواهد بود.

اگر ورودی (i, j) در ماتریس خودتعاملی ساختاری، X باشد، در ماتریس دسترسی ورودی (i, j) عدد ۱ و در ورودی (j, i) نیز عدد ۱ خواهد بود.

اگر ورودی (i, j) در ماتریس خودتعاملی ساختاری، O باشد، در ماتریس دسترسی ورودی (i, j) عدد صفر و در ورودی (j, i) نیز عدد صفر خواهد بود.

۱۶۲ / مدل ساختاری تفسیری برای عوامل مؤثر بر...

در ماتریس دسترسی که بر اساس قوانین فوق حاصل می‌شود قدرت نفوذ و میزان وابستگی عوامل نسبت به یکدیگر نیز نشان داده شده است. قدرت نفوذ از مجموع اعداد ۱ در هر سطر و میزان وابستگی از مجموع اعداد ۱ در هر ستون حاصل می‌شود.

ج) سازگار کردن ماتریس دسترسی: پس از اینکه ماتریس اولیه دسترسی به دست آمد، باید سازگاری درونی آن برقرار شود. به عنوان نمونه اگر متغیر A منجر به متغیر B شود و متغیر B منجر به متغیر C شود، باید متغیر A نیز منجر به متغیر C شود و اگر در ماتریس دسترسی این حالت برقرار نبود، باید ماتریس اصلاح شده و روابطی که از قلم افتاده جایگزین شوند. به منظور سازگار کردن ماتریس دسترسی روشی ریاضی توصیه شده است. به این صورت که ماتریس دسترسی به توان $K+1$ رسانده می‌شود ($K > 0$ و عدد صحیح است) و در محاسبات از قاعده بولین^۱ استفاده می‌شود. طبق این قاعده $1+1=1$ و $1*1=1$ است. ماتریس دسترسی اولیه زمانی سازگار می‌شود که $RM^{K+1}=RM^{K+2}$ شود. در این پژوهش، ماتریس دسترسی نهایی به ازای $K=3$ به شرح جدول زیر به دست آمده است.

د) سطح بندی عوامل: به منظور تعیین سطح عوامل در مدل نهایی، به ازای هر یک از آنها، مجموعه‌های دسترسی، مقدم و اشتراک تشکیل می‌شود.

مجموعه دسترس: مجموعه عواملی که عامل مورد بررسی به آنها منتهی می‌شود + خود عامل.

مجموعه مقدم: مجموعه عواملی که به عامل مورد بررسی منتهی می‌شود + خود عامل.

مجموعه اشتراک: اشتراک دو مجموعه فوق

^۱ Boolean

و) ترسیم شبکه تعاملات: با مشخص شدن سطح عوامل، می توان مدل ساختاری تفسیری آن ها را ترسیم کرد. به این منظور، نخست با توجه به ماتریس دسترسی نهایی، مدل اولیه طراحی شده و سپس با حذف روابط گذار، مدل نهایی به دست می آید.

ه) تجزیه و تحلیل MICMA: شناسایی و طبقه بندی متغیرهای کلیدی، امری ضروری برای توسعه سیستم مورد مطالعه محسوب می شود. تجزیه و تحلیل، بر پایه قدرت نفوذ و میزان وابستگی هر متغیر شکل گرفته و امکان بررسی بیشتر در محدوده هر یک از متغیرها را فراهم می سازد. در این روش اهمیت متغیرها، بیشتر بر اساس روابط غیرمستقیم میان آن ها سنجیده می شود. در این روش، متغیرها به چهار بخش خودمختار، وابسته، پیوندی و مستقل، تقسیم می شوند. متغیرهای خودمختار که در ناحیه اول قرار می گیرند، قدرت نفوذ و وابستگی کمی دارند. این عوامل تا حدودی از سیستم مجزا هستند و پیوندهای اندکی با سایر متغیرهای سیستم دارند. متغیرهای وابسته که در ناحیه دوم قرار می گیرند، میزان وابستگی قوی و قدرت نفوذ اندکی دارند. متغیرهای پیوندی که در ناحیه سوم قرار می گیرند، از قدرت نفوذ زیاد و میزان وابستگی زیاد برخوردارند. این دسته از متغیرها، ناپایدارند، زیرا کوچک ترین اقدام در این متغیرها بر دیگر متغیرها تأثیر گذاشته و سرانجام بازخوردش به خود این متغیرها بازمی گردد. سرانجام، متغیرهای مستقل که در ناحیه چهارم قرار می گیرند، قدرت نفوذ زیاد و میزان وابستگی اندکی دارند.

نتایج و بحث

علاوه بر شناسایی عوامل اثر گذار بر شکایات کارگر- کارفرما با مرور ادبیات و پیشینه پژوهش مطابق با جدول ۱، با بررسی تعداد ۳۰۰۰ پرونده از شکایات مطروحه در اداره کار شهرستان اصفهان، تعدادی از عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی نیز استخراج گردید. در جدول ۲ این عوامل نشان داده شده است.

جدول ۲- عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی

ردیف	عامل	منبع
۱	تعدیل نیرو	بررسی پرونده‌های شکایات مطروحه
۲	اخراج کارگر	بررسی پرونده‌های شکایات مطروحه
۳	استعفای کارگر	بررسی پرونده‌های شکایات مطروحه
۴	تعطیلی کارگاه	بررسی پرونده‌های شکایات مطروحه
۵	استفاده از بیمه بیکاری	بررسی پرونده‌های شکایات مطروحه

ماخذ: یافته‌های پژوهش

در ادامه عوامل شناسایی شده بر شکایات کارگر و کارفرما با مرور و ادبیات پیشنه پژوهش و همچنین بررسی پرونده‌های شکایات مطروحه در اختیار ۱۴ نفر از خبرگان حوزه روابط کار قرار گرفت که هر یک از خبرگان علاوه بر بیان نظرات خود در خصوص این عوامل، به عوامل دیگری نیز اشاره نمودند. در نهایت پس از ادغام برخی از عوامل با یکدیگر و حذف موارد مشابه، ۱۳ عامل از مهم‌ترین عواملی که به طور مستقیم و غیرمستقیم بر تعداد شکایات کارگری و کارفرمایی در شهرستان اصفهان اثرگذار است، شناسایی گردید. که این عوامل عبارتند از: ۱. ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما ۲. تعدیل نیرو ۳. اخراج کارگر ۴. استعفای کارگر ۵. تعطیلی کارگاه ۶. استفاده از بیمه بیکاری ۷. سوء مدیریت کارفرما ۸. بی‌ثباتی نرخ ارز ۹. نارضایتی کارگران از محیط و شرایط کار ۱۰. به‌کارگیری اتباع بیگانه ۱۱. خلأهای قانونی ۱۲. تخلفات کارفرما در اجرای قوانین ۱۳. مشاوره‌ی افراد سودجو و غیر کارشناس. که با توجه به نظر خبرگان، نحوه ارتباط و تعامل میان عوامل مؤثر بر شکایات کارگری- کارفرمایی به صورت جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- ماتریس خود تعاملی ساختاری

	۱- ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما	۲- تعدیل نیرو	۳- اخراج کارگر	۴- استعفا کارگر	۵- تعطیلی کارگاه	۶- استفاده از بیمه بیکاری	۷- سوء مدیریت کارفرما	۸- بی ثباتی نرخ ارز	۹- نارضایتی کارگران از محیط و شرایط	۱۰- به کارگیری اتباع بیگانه	۱۱- خلاءهای قانونی	۱۲- تخلف کارفرما در اجرای قوانین	۱۳- مشاوره افراد سودجو و غیر کارشناس
۱- ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما		O	V	V	O	V	V	O	V	O	O	V	V
۲- تعدیل نیرو			O	O	O	X	A	A	X	X	O	A	A
۳- اخراج کارگر				O	A	X	A	A	A	X	A	A	A
۴- استعفا کارگر					O	O	A	O	A	X	O	A	A
۵- تعطیلی کارگاه						V	A	A	O	O	O	A	O
۶- استفاده از بیمه بیکاری							O	O	O	O	O	X	A
۷- سوء مدیریت کارفرما								A	V	V	A	X	A
۸- بی ثباتی نرخ ارز									O	O	O	O	O

۹- نارضایتی کارگران از محیط و شرایط کار	X	O	A	A
۱۰- به کارگیری اتباع بیگانه		O	X	A
۱۱- خلأهای قانونی			V	V
۱۲- تخلف کارفرما در اجرای قوانین				A
۱۳- مشاوره افراد سودجو و غیرکارشناس				

ماخذ: یافته‌های پژوهش

براساس جدول ۳ و نحوه تعامل میان عوامل، ماتریس دسترسی اولیه به صورت جدول ۴ تعیین گردیده است.

جدول ۴- ماتریس دسترسی اولیه

۱- ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما	۲- تعدیل نیرو	۳- اخراج کارگر	۴- استعفا کارگر	۵- تعطیلی کارگاه	۶- استفاده از بیمه بیکاری	۷- سوء مدیریت کارفرما	۸- بی ثباتی نرخ ارز	۹- نارضایتی کارگران از محیط و شرایط	۱۰- به کارگیری اتباع بیگانه	۱۱- خلأهای قانونی	۱۲- تخلف کارفرما در اجرای قوانین	۱۳- مشاوره افراد سودجو و غیر کارشناس	قدرت نفوذ
۱	۰	۱	۱	۰	۱	۱	۰	۱	۰	۰	۱	۱	۸
ضعف ف اطلاع ات کارگر و کارفرما													
۲- تعدی ل نیرو	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۴
۳- اخراج ج کارگر	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۳
۴- است عفا کارگر	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۲

۱- ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما	۲- تعدیل نیرو	۳- اخراج کارگر	۴- استعفا کارگر	۵- تعطیلی کارگاه	۶- استفاده از بیمه بیکاری	۷- سوء مدیریت کارفرما	۸- بی ثباتی نرخ ارز	۹- نارضایتی کارگران از محیط و شرایط	۱۰- به کارگیری اتباع بیگانه	۱۱- خلأهای قانونی	۱۲- تخلف کارفرما در اجرای قوانین	۱۳- مشاوره افراد سودجو و غیر کارشناس	قدرت نفوذ
ف	کارف	رما	در	اجرا	ی	قوانی	ن						
۱۳-	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۰	۱	۱	۰	۱	۱
مشاو													
ره													
افراد													
سود													
جو و													
غیر													
کار													
شن													
اس													
قدر	۱	۸	۱۱	۷	۴	۷	۶	۱	۷	۸	۱	۷	۳
ت													
وابس													
تگی													

۱۷۲ / مدل ساختاری تفسیری برای عوامل مؤثر بر...

بر اساس جدول ۴ و سازگار کردن ماتریس دسترسی اولیه، ماتریس دسترسی نهایی به صورت جدول ۵ تشکیل گردیده است.

جدول ۶- سطح بندی عوامل (تکرار اول)

عوامل	مجموعه دسترسی	مجموعه مقدم	مجموعه اشتراک	سطح
۱. ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲،۱۳	۱	۱	
۲. تعدیل نیرو	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۳. اخراج کارگر	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۴. استعفای کارگر	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۵. تعطیلی کارگاه	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۶. استفاده از بیمه بیکاری	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۷. سوء مدیریت کارفرما	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۸. بی ثباتی نرخ ارز	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۲	۸	۸	
۹. نارضایتی کارگران از محیط و شرایط کار	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۱۰. به کارگیری اتباع بیگانه	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۱۱. خلأهای قانونی		۱۱	۱۱	
۱۲. تخلفات کارفرما در اجرای قوانین	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲	یک
۱۳. مشاوره‌ی افراد سودجو و غیر کارشناس	۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳	۱،۱۱،۱۳	۱۳	

ماخذ: یافته‌های پژوهش

جدول ۷- سطح بندی عوامل (تکرار دوم)

سطح	مجموعه اشتراک	مجموعه مقدم	مجموعه دسترسی	عوامل
	۱	۱	۱،۱۳	۱. ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما
دو	۸	۸	۸	۸. بی ثباتی نرخ ارز
	۱۱	۱۱	۱۱،۱۳	۱۱. خلأهای قانونی
دو	۱۳	۱،۱۱،۱۳	۱۳	۱۳. مشاوره‌ی افراد سودجو و غیر کارشناس

ماخذ: یافته‌های پژوهش

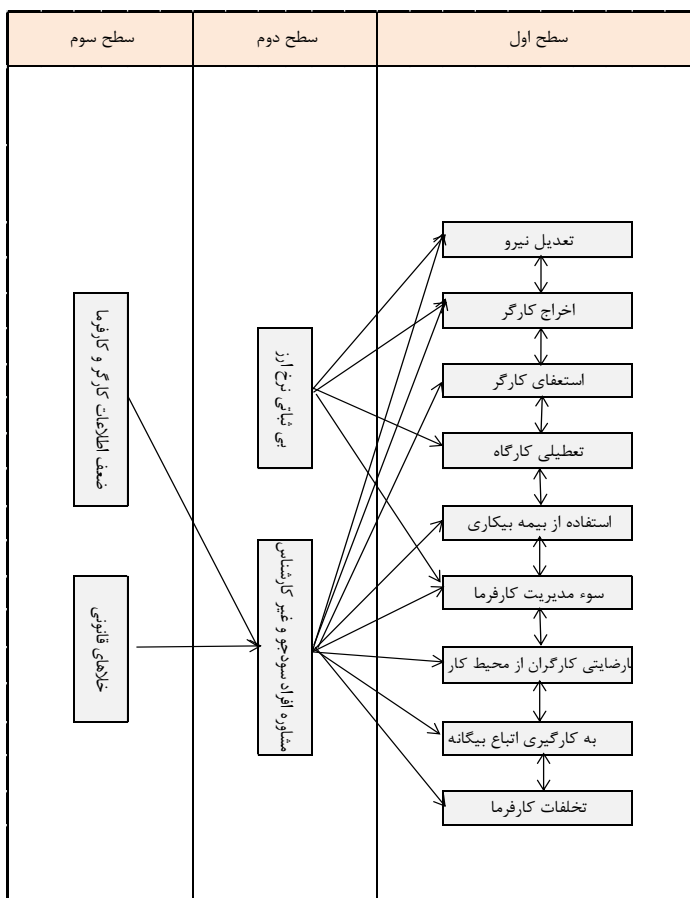
جدول ۸- سطح بندی عوامل (تکرار سوم)

سطح	مجموعه اشتراک	مجموعه مقدم	مجموعه دسترسی	عوامل
سه	۱	۱	۱	۱. ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما
سه	۱۱	۱۱	۱۱	۱۱. خلأهای قانونی

ماخذ: یافته‌های پژوهش

بر اساس جدول‌های ۶، ۷ و ۸ مدل پژوهش به صورت شکل ۲ ترسیم شده است.

شکل ۲. مدل ساختاری تفسیری عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی



در نهایت تجزیه و تحلیل نمودار میک-مک به صورت شکل ۳ نشان داده شده است.

۱۳														
۱۲														
۱۱	۱،۱۱	ناحیه مستقل												
۱۰	۸	۱۳							ناحیه پیوندی					
۹												۲،۳،۴،۵،۶،۷،۹،۱۰،۱۲		
۸														
۷														
۶														
۵														
۴		ناحیه خود مختار							ناحیه وابسته					
۳														
۲														
۱														
		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳

میزان وابستگی

شکل ۳- تجزیه و تحلیل MICMAC

نتیجه گیری و پیشنهاد

در این پژوهش، با استفاده از رویکرد مدل‌سازی ساختاری - تفسیری، مدلی ارائه شد که نحوه تعامل میان عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی را در اداری تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهرستان اصفهان نشان می‌دهد. همان‌طور که در شکل دو مشخص است، عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی، در سه سطح قرار گرفته‌اند.

سطح سوم که پایین‌ترین سطح مدل است، دو عامل ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما و خلأهای قانونی را شامل می‌شود. در یک سطح بالاتر، یعنی سطح دوم، عوامل مشاوره‌ی افراد سودجو و غیر کارشناس و بی‌ثباتی نرخ ارز قرار دارد. گاهی به تجزیه و تحلیل MICMAC نشان می‌دهد که عوامل سطوح دو و سه همگی در ناحیه‌ی مستقل قرار گرفته‌اند. این ناحیه عواملی را شامل می‌شود که از قدرت نفوذ بالا و میزان وابستگی اندکی برخوردارند؛ بنابراین عوامل سطح دوم و سوم بیشترین تأثیر را بر سیستم دارند و با تغییر آن‌ها سیستم دچار تغییر می‌شود زیرا از قدرت نفوذ بیشتری برخوردار هستند. در واقع کلیدی‌ترین عوامل مؤثر بر شکایات کارگری و کارفرمایی، عوامل خلأهای قانونی، ضعف اطلاعات کارگر و کارفرما، بی‌ثباتی نرخ ارز و مشاوره‌ی افراد سودجو و غیر کارشناس می‌باشد.

در سطح اول، نه عامل قرار گرفته‌اند که همگی در تجزیه و تحلیل MICMAC در ناحیه پیوندی واقع شده‌اند. این ناحیه، عواملی را شامل می‌شود که قدرت نفوذ و میزان وابستگی آن‌ها، هر دو، زیاد است. به عبارت دیگر عوامل سطح اول بیشترین وابستگی را به عوامل دیگر دارند و با یکدیگر نیز روابط متقابلی دارند. این دسته از عوامل، به این جهت اهمیت قابل توجهی دارند که هرگونه تغییری در آن‌ها، به سرعت بر سایر عوامل مدل تأثیر می‌گذارد

و در نهایت بازخورد سیستم نیز می‌تواند این عوامل را مجدداً تغییر دهد. این عوامل شامل تعدیل نیرو، استعفای کارگر، اخراج کارگر، تعطیلی کارگاه، استفاده از بیمه بیکاری، سوء مدیریت کارفرما، نارضایتی کارگران از محیط و شرایط کار، به‌کارگیری اتباع بیگانه و تخلفات کارفرما در اجرای قوانین می‌باشد. در واقع بیشترین تعداد شکایات مطروحه در اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهرستان اصفهان، بر خواسته از این عوامل است. همان‌طور که در شکل دو مشخص است هیچ‌یک از عوامل در ناحیه خودمختار قرار ندارند.

در پایان، پیشنهادهای زیر در راستای بهبود کاهش شکایات کارگری ارائه می‌گردد:

- متناسب نمودن میزان دستمزد کارگران با نرخ تورم از طریق ارائه بسته‌های حمایتی دولت به کارگران به عنوان بخشی از مزد آن‌ها.
- استفاده کارفرمایان از مشاوره‌های لازم در خصوص گزینش نیروهای موردنیاز به‌منظور انطباق کارگر با محیط و شرایط کار.
- توجه کارفرمایان به آموزش‌های ضمن خدمت کارگران و ارتقای مهارت‌های آنان از طریق برگزاری دوره‌های آموزش فنی و حرفه‌ای.
- حمایت و پشتیبانی از کارفرمایان از طریق تأمین مواد اولیه و سرمایه‌ی در گردش در شرایط بحران اقتصادی
- بازرسی‌های مستمر از کارگاه‌ها و نظارت بر صحت نحوه‌ی فعالیت کارگاه‌ها و کارفرمایان بر اساس قانون و مقررات.
- راه‌اندازی سامانه نرم‌افزار جامع به‌منظور ثبت کلیه اطلاعات شاغلین و واحدهای اقتصادی در راستای نظارت و رصد بازار کار و قراردادهای کارگری و کارفرمایی.
- فراهم نمودن زمینه مشارکت بیشتر کارگران در تصمیم‌گیری‌ها از طریق تشکل‌های کارگری.
- توجه بیشتر کارفرمایان به رعایت موارد ایمنی و بهداشتی در محیط کار جهت بهبود و رعایت موارد ایمنی و بهداشتی در کارگاه.

۱۸۲ / مدل ساختاری تفسیری برای عوامل مؤثر بر...

- تشدید برخورد با کارگاه‌هایی که از اتباع خارجی غیرمجاز استفاده می‌نمایند و تشویق آنان در راستای جایگزینی نیروهای بومی.

پژوهش‌های آتی می‌توانند با استفاده از رویکرد فرایند تحلیل شبکه ای، نسبت به تعیین ضرایب اهمیت عوامل موجود در این مدل اقدام کنند. همچنین شناسایی شیوه های کاهش تعداد شکایات کارگری و کارفرمایی می‌تواند مورد توجه پژوهش‌گران قرار گیرد.

منابع

- ۱- باقری، ح. (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر در بروز اختلافات کارگری و کارفرمایی، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۱۸۰، صص ۳۵-۴۸.
- ۲- بزمی آذر، م. و مهدوی، م. (۱۳۹۰). ارزیابی رابطه کارگر و کارفرما در کارخانه‌ها صنعتی. فصلنامه پژوهش اجتماعی، شماره ۱۳، صص ۱۷-۳۵.
- ۳- عسکری پور گلوپیک، ح. بردبار، غ. مروتی شریف آبادی، ع. و سبک رو، مهدی. (۱۳۹۹). طراحی مدل پویای روابط کار/صنعتی با تأکید بر کار شایسته. پژوهش‌های مدیریت عمومی، شماره ۴۹، صص ۲۴۱-۲۱۷.
- ۴- عنذلیب اردکانی، د. (۱۳۹۵). روش تحقیق و آمار با رویکرد حل مساله، انتشارات ترمه، چاپ اول، تهران.
- ۵- Beissenova, A., Nurbekova, Z. H., Zhanazarova, Z., Dzyurenich, Y., & Turebayeva, A. (۲۰۱۳). Labour conflicts in Kazakhstan: A specific character of their solution. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۸۲, ۸۷۷-۸۸۱.
- ۶- Brown, E. C. (۲۰۱۳). *Soviet Trade Unions and Labor Relations*. Harvard University Press.
- ۷- Cai, F., & Wang, M. (۲۰۱۲). *Labour market changes, labour disputes and social cohesion in China*.
- ۸- Cai, Y. (۲۰۱۹). Occupational Safety in China's Coal Mining Industry: The Roles of Regulations, Human Resources, and Labor Relations. In *Advances in Industrial and Labor Relations*. Emerald Publishing Limited.
- ۹- Chilipenok, Y., & Gaponova, O. (۲۰۱۶). Survey of formal and informal labour relations in contemporary Russian businesses. *International Journal of Organizational Analysis*.
- ۱۰- Colombi, A. P. F., & Krein, J. D. (۲۰۲۰). Labor market and labor relations under the PT governments. *Latin American Perspectives*, ۴۷(۲), ۴۷-۶۴.
- ۱۱- Coslovsky, S., Pires, R., & Bignami, R. (۲۰۱۷). Resilience and renewal: The enforcement of labor laws in Brazil. *Latin American Politics and Society*, ۵۹(۲), ۷۷-۱۰۲.
- ۱۲- Durdyev, S., Ismail, S., & Kandymov, N. (۲۰۱۸). Structural equation model of the factors affecting construction labor productivity. *Journal of Construction Engineering and Management*, ۱۴۴(۴), ۴۰۱۸۰۰۷.
- ۱۳- Fedorova, A., Dvorakova, Z., & Koropets, O. (۲۰۲۰). Transformation of labour relations in the context of global economic and social risks. *International Journal of Monetary Economics and Finance*, ۱۳(۳), ۲۰۶-۲۱۴.

۱۴- Holley, W. H., Jennings, K. M., & Wolters, R. S. (۲۰۱۱). *The labor relations process*. Cengage Learning.

۱۵- Hosseinabadi, M., Saeedi, A A & Haghghatian, M. (۲۰۱۵). Understanding the sociology of social dialogue in industrial labor relations in Iran. *Quarterly Journal of Socio-Cultural Development Studies*, ۱, ۱۴۹-۱۲۳. (In Persian).

۱۶- Kaswan, M. S., & Rathi, R. (۲۰۱۹). Analysis and modeling the enablers of green lean six sigma implementation using interpretive structural modeling. *Journal of Cleaner Production*, ۲۳۱, ۱۱۸۲-۱۱۹۱.

۱۷- Kearney, R. C., & Mareschal, P. M. (۲۰۱۷). *Labor relations in the public sector*. Routledge.

۱۸- Kobersy, I. S., Khasiyeva, L. G., Yakhina, V. D., Ignatyeva, O. V, Goloshchapova, L. V, Shkurkin, D. V, & Sadykova, L. R. (۲۰۱۶). Approaches to implementation of motivation as the complex conditions of increase of efficiency of social and labor relations: International experience. *International Review of Management and Marketing*, ۷(۱S).

۱۹- Komonkanjanakul, S., & Supapongpichate, R. (۲۰۲۱). A model of participatory learning process for management of environmental health impacts in industrial communities area. *Journal of Health Research*.

۲۰- Kostov, L. (۲۰۲۰). The Impact of Standard Labor Relations On Inequalities. *Nauchni Trudove*, (۵), ۲۱۹-۲۲۸.

۲۱- Kurubetti, A., & Nagendra, A. (۲۰۱۴). Industrial Relations at Cummins India Limited-A Case Study. *Procedia Economics and Finance*, ۱۱, ۸۶-۹۴.

۲۲- Mai, L. T. (۲۰۲۰). Social Structure of Changing Labour Relations in Vietnam. *Journal of Asian and African Studies*, ۵۹(۶), ۸۱۸-۸۳۱.

۲۳- Olteanu, C., & Munteanu, A. (۲۰۱۷). Legal labour relations—employers and employees—guarantees of efficiency and effectiveness of the managerial process. *Review of General Management*, ۲۹(۱), ۸۹-۹۸.

۲۴- Oya, C., & Schaefer, F. (۲۰۲۱). The politics of labour relations in global production networks: collective action, industrial parks, and local conflict in the Ethiopian apparel sector. *World Development*, ۱۴۶, ۱۰۵۵۶۴.

۲۵- Ozkeser, B. (۲۰۱۹). Impact of training on employee motivation in human resources management. *Procedia Computer Science*, ۱۵۸, ۸۰۲-۸۱۰.

۲۶- Rostami., A (۲۰۱۸). Factors causing crime between the employer and the workers of the company contract. Master Thesis. (In Persian).

۲۷- Rust, A. A. (۲۰۱۷). *The preparation of the labor relations landscape of South Africa (۱۹۹۴-۲۰۰۸): an environmental perspective for sustainable development*.

۲۸- Sadeghi., A. Salehabadi, I & Mokhtari, A. (۲۰۱۳). Investigating the effective

factors on the occurrence of disputes between workers and employers in workshops subject to Sabzevar city labor law. *Social, Economic, Scientific and Cultural Monthly of Labor and Society*, ۱۶۲, ۴۳-۳۱. (In Persian).

۲۹- Shakiba Moghadam., M. (۲۰۰۴). Labor relations in the organization. Tehran: Mir Publications.

۳۰- Solomon, L. E. (۲۰۱۱). *National Labor Relations Board*.

۳۱- Vera, D. A. (۲۰۱۸). Employee-employer relationship and its impact on an organisation. *Экономика и Общество*, (۱), ۳۰-۳۷.

۳۲- Wankhede, V. A., & Vinodh, S. (۲۰۲۱). Application of total interpretive structural modeling for analyzing factors of additive manufacturing and industry ۴,۰ integration. *Rapid Prototyping Journal*.

۳۳- Xi, M., Zhou, L., Zhang, X., & Zhao, S. (۲۰۲۱). Labor relations conflict in China: An analysis of conflict measure, conflict solution and conflict outcomes. *The International Journal of Human Resource Management*, ۱-۳۷.

۳۴- Zheng, C. (۲۰۱۹). *Labor Relations and Human Resource Management in China*. Routledge.

Interpretive Structural Model for Factors Affecting Labor-Employer Complaints in Isfahan

Masoud Barati^۱, Alireza Mohammadi^۲ and Mehran ziyaeiyan^۳

Abstract

The purpose of this paper is presenting a model for the factors affecting labor and employer complaints in Isfahan. Data were collected through interviews and questionnaires from a sample of ۱۴ experts in the field of labor relations working in the Department of Cooperatives, Labor and Social Welfare of Isfahan. According to the study of literature review and investigating of ۳۰۰۰ cases of complaints registered in the labor office of Isfahan city, ۱۳ factors were identified that affecting labor and employer complaints in Isfahan city. These factors were analyzed using interpretive structural modeling approach and were classified into three levels. Legal gaps and poor employee and employer information were at their lowest level and had a high influence on other factors. Nine factors, including downsizing, layoffs, resignations, closures, unemployment insurance, employer mismanagement, workers' dissatisfaction with working conditions, the employment of foreign nationals, and employer violations of law enforcement, were at the top of the model and are most dependent on other factors. Finally, exchange rate instability, Employer violation in enforcing the rules, and the advice of profiteers and non-experts are in the middle level of the model and play a mediating role between level ۱ and level ۳ factors. This model can provide the appropriate policy in the field of labor relations for responsible organizations.

Keywords: Labor, Employer, Interpretive Structural Model, Labor Relations and Isfahan.

^۱Corresponding Author, Asistant professor, Department of Industrial Management, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran. Email Adress: barati@phu.iaun.ac.ir.

^۲Asistant professor, Department of Management, Hashtbehesht Institute of Higher Education, Isfahan, Iran.

^۳ Ph.D. Candidate, Department of Industrial Management, Yazd, Iran.