

Human Relations Theory - George Elton Mayo

मानव-संबंध सिद्धांत - जार्ज एल्टन मायो

संगठन का व्यास्तीय दृष्टिकोण (Classical approach) जॉर्ज, वैज्ञानिक प्रबंधन, प्रशासनिक प्रबंधन और बोलर का नीतिकरण। सिद्धांत ने अधिकांशतः संगठन के संरचनात्मक पहलू पर फोकस किया, उसमें संगठन के मानवीय पहलुओं पर ध्यान नहीं दिया। बाद में कुछ विद्वानों ने संगठन के मानवीय पहलुओं पर ध्यान दिया, इसमें मानवीय संबंध दृष्टिकोण के प्रारूपों में अपना योगदान दिया।

संगठन में मानवीय संबंध आंदोलन का भावितभाव वैज्ञानिक प्रबंधन दृष्टिकोण की प्रतिक्रिया रूपरूप तकनीकी दृष्टिकोण के द्वारा संबंधित हुआ। यह उन विद्वानों द्वारा स्वीकृत संगठन की संकीर्ण और सीमित विचारधारा के आलोचक थे जिन्होंने व्यास्तीय दृष्टिकोण में योगदान किया। ये मानवीय संबंध आंदोलन संगठन में अमानवीयता के विरुद्ध था और मनुष्यों की मशीन के पहिए के रूप में व्यवहार करने के विरुद्ध था। हालांकि संगठन सिद्धांत में मुख्य परिवर्तन 1920 के दशक के दौरान एक्टन मार्था और अन्य द्वारा संचालित हॉथोर्न प्रयोगों के परिणामों के बाद आया। यहाँ यह विद्वित है कि एक्टन मार्था और उनके सदर्यों द्वारा अमेरिका के डिकागो बाहर में वैस्टन हॉथोर्न कंपनी के हॉथोर्न सेयर्ट (Hawthorne Plants) में जैक संगठन में मानव-व्यवहार को लेकर अनेक अध्ययन संचालित किए गए। इस कारण से इसे हॉथोर्न प्रयोग (Hawthorne Experiments) के नाम से भी जाना जाता है। संगठन और प्रबंधन में इसके दो महत्वपूर्ण असर योगदान थे:

- 1.) इसने अभिप्रेरण (Motivation) के लिए झाँकित आईजीनियरिंग दृष्टिकोण को चुनौती दी।
- 2.) इसने संगठन के विशुलित: संरचनात्मक, ग्रीणीकरण दृष्टिकोण पर पहला वास्तविक प्रदार किया।

जार्ज एल्टन मायो की संगठन के मानवीय संबंध दृष्टिकोण के पथ प्रदर्शकों में माना जाता है। इनका जन्म अंस्ट्रेलिया

2.

से इच्छाने

के एडीलैंड शहर में हुआ था। एडीलैंड विश्वविद्यालय, मनोविज्ञान की पढ़ाई पूरी की। तत्पश्चात् 1919 में विर्सलैंड विश्वविद्यालय के ढर्ननशास्त्र विभाग में डिक्षिक नियुक्त हुए। 1920 से मार्यो का विकासात्मक, उत्पादक एवं जीवन आरंभ होता है जब वह हार्वर्ड विश्वविद्यालय के व्यवसायिक प्रशासन स्कूल में औद्योगिक कौटुम्ब विषय के प्रौढ़ेसर नियुक्त हुए।

एल्टन मार्यो की मुख्य परिकल्पना है कि मिहोक्ता (Employer) और कर्मचारियों के बीच मानवीय (humanistic) संबंध होना चाहिए, न कि यंत्रवादी (mechanistic)। कर्मचारियों की संगठन में उत्पादन तंत्र के कारकों (factors) की बजाय सम्मान तथा स्वाभिमान सहित व्यक्ति के रूप में व्यवहार करना चाहिए। उसने औद्योगिक संगठनों की मानव सेवाएँ के रूप में उनके व्यवहार, कल्याण, आवश्यकताएँ संतोष, अंतःक्रिया और सहयोग के साथ मनोविज्ञानिक प्रणाली के रूप में देखा। उसने अपना व्यान कामऱ्हारों के व्यवहार और उनकी उत्पादन क्षमता के साथ शारीरिक, आर्थिक और मनोवैज्ञानिक पहलुओं पर केन्द्रित किया। अपने ट्रिटिकोण को उसने नेंद्रानिक विधि (clinical method) कहा।

1920 के दशक के अंत में और 1930 के दशक के प्रारंभ में (1927 से 1932) हार्वर्ड विजर्नेस स्कूल ने एल्टन मार्यो और उसके सहयोगियों के नेतृत्व में वेस्टर्न इलेक्ट्रोक कम्पनी के हॉर्थोर्न संयंत्र में अनुसंधान किया। यह अनुसंधान संगठन सिल्वर ऐतिहासिक घटना सिल्वर हुई। मार्यो के कार्य से शामाजिक प्रणालियों के रूप में संगठनों की पहली क्रमबद्ध अवधारणा पर अनुसंधान हुआ। मरीन मॉडल की कुछ मूलभूत परिकल्पनाएँ समाप्त हुई। हॉर्थोर्न संयंत्र में कुल चार अध्ययन किए गए थे :

- 1.) महान अलंकरण प्रयोग (Great Illumination Experiment)
- ~~2.) ट्रैली संयोजन प्रसिद्धाण क्षय प्रयोग (Relay Assembly Test Room Experiment)~~
- 3.) मानवीय मनोवृत्तियों एवं भावनाएँ (Human Attitudes and Sentiments)
- 4.) उद्योगों में अनुपस्थिति (Absenteeism in Industry)

हॉर्थोर्न अध्ययन के प्रयोगों तथा अनुवर्ती सध्ययनों के परिणामों से अनौपचारिक संगठनों की शैक्षणिक और अध्ययन कारक कामगारों के कार्य स्थान पर सामाजिक और अनौपचारिक कारक कामगारों के संतोष और संगठनात्मक उत्पादन के प्रमुख निपरिण के हैं। हॉर्थोर्न अध्ययन के आधार पर विद्यार्थी ने निम्नलिखित अवधारणाओं का निपरिण किया:

- 1.) सामाजिक मानदंड (Social Parameter) - संगठन के प्रभाविता
- 2.) समूह के स्तर का निपरिण सामाजिक आनंदों द्वारा किया जाता है।
- 3.) समूह (Group Parameter) - संगठन में कामगार एक व्यक्ति के रूप में कार्य या प्रतिक्रिया नहीं करता है बल्कि ये समूह के सदस्य के रूप में कार्य करते हैं।
- 4.) पर्यवेक्षण (Observation) :- प्रभावकारी संवाद और निर्णय करने की प्रक्रिया में कामगारों की सहभागिता की अनुमति देना कामगार पर्यवेक्षण की कुंजी है।
- 5.) नोकरान्त्रिक पर्यवेक्षण (Democratic Observation) :- कामगारों को पर्यवेक्षकों के रूप के बिना अपना कार्य स्वयं ही निवाटाने की अनुमति दी जाती है।

मानवीय संविधानों की विचारधारा द्वारा संचालित हॉर्थोर्न संरचना के विभिन्न अध्ययनों से सिद्धत में निम्नलिखित सहज प्रवृत्तियाँ उभरकर सामने आईः

- 1.) कामगार मूलतः सामाजिक प्राणी हैं और उन्हें मूलतः सबसे पहले मनुष्य के रूप में समझा जाना चाहिए।
- 2.) कार्यी एक सामूहिक क्रियाकलाप है। अतः संगठन में कामगार और प्रबंधन को कार्य सम्पादन का अंग समझना चाहिए।
- 3.) उत्पादकता (Productivity) सामाजिक और अनौपचारिक कारकों

4. द्वारा हृष्टा से प्रभावित होती है, केवल कार्य की हक्काओं से नहीं।
4. और आर्थिक कारक, जैसे सामाजिक पुरस्कार और स्वीकृतियों का मजार का अभिप्रैरण (Motivation) और कार्य तृष्णा के उनके स्तर के गहनपूर्ण निपरिक है।
- 5.) कार्य संर्यात्र में उनपचारिक समूह (अर्थात् कार्य परिस्थिति में लोगों का स्वाभाविक समूह) अलग-अलग व्यक्ति का कार्य संबंधी स्वभाव और मनोभाव पर सुधृद सामाजिक नियंत्रण का प्रयोग करता है।
- 6.) पर्यवेक्षण की सबसे अधिक प्रभावशाली छोली तब निर्मिति की जाती है जब प्रवंधक कार्य अनुसूची में प्रत्येक परिवर्तन जागू करने के पहले कार्य समूहों और उनके उनपचारिक नेताओं से परामर्श करते हैं।

यद्यपि मानव-संबंध सिद्धांत ~~आख्यायिक~~ संगठन के आर्लीय हृष्टिकीण में सुधार हैं फिर भी आर्लीचनाओं से परे नहीं हैं। आर्लीचनाओं के बावजूद मायो का ~~भाष्यका~~ मानव संबंध हृष्टिकीण प्रशासन सिद्धांत व पद्धति के इतिहास में सामूहिक प्रभाव सिद्ध हुआ है। प्रारंभ में ~~इसका~~ प्रभाव प्रशासनिक तंत्र में भी दैरेखन की मिला।

—X—