

परिवेदना [GRIEVANCE]

परिवेदना से अर्थ (MEANING OF GRIEVANCE)

शाब्द ही कोई संगठन ऐसा ही जिसमें कर्मचारी शिकायतें नहीं करते हैं अथवा उनमें भ्रम, लड़ाई-झगड़ा एवं असन्तोष नहीं होता है। कभी निश्चिन्ता कर्मचारी से असन्तुष्ट होते हैं तो कभी कर्मचारी अपने मालिकों से। परिवार, वास्तविक और काल्पनिक दो प्रकार के होते हैं। ये वैधानिक दृष्टि से उचित भी होते हैं और अनुचित भी, सच्चे भी होते हैं और झूठ भी। कई शिकायतें केवल धाँधल लगाने के लिए अथवा मनभुटाप उत्पन्न करने के लिए की जाती हैं। उद्योग में मनभुटाप होने से उत्पादक, कर्मचारी, समाज और राष्ट्र सभी को हानि उठानी पड़ती है। इससे उत्पादन कम हो जाता है, अपव्यय बढ़ जाते हैं, संगठन के कार्य शिथिल पड़ जाते हैं, अशांति बढ़ जाती है और अव्यवस्था का वास्तविक बन जाता है तथा प्रबन्धक और कर्मचारी वर्ग एक-दूसरे की अपेक्षा करते दिखाई देते हैं।

(1) केंब्रिज के अनुसार, "परिवेदना कोई भी ऐसी शिकायत है जिससे कर्मचारी गलत सीचता या समझता है तथा उससे कर्मचारी की विचारधारा भंग होती है।" - Richard P. Calhoon.

(2) माइकेल ज्युबियास के अनुसार, "परिवेदना ऐसा कृत्य है जिससे व्यक्त अथवा अव्यक्त, उचित अथवा अनुचित

असन्तोष प्रकट होता है जिसका सम्बन्ध कम्पनी से है और जिसके बारे में कर्मचारी सोचता है, विश्वास करता है या अनुभव करता है कि आमुक्त कार्य अनुचित है, ध्यान-संग्रह नहीं है और समाप्त नहीं है।" — M. J. Jucious.

(3) लीच के अनुसार, "परिवर्तन ऐसे असन्तोष एवं अन्याय की भावना है जो एक व्यक्ति अपने रोजगार की स्थिति में अनुभव करता है और जिसके लिए प्रबन्धक का ध्यान आकर्षित किया जाता है। — Dale Beach.

(4) सोसाइटी फॉर एडवान्समेंट ऑफ मैनेजमेंट के अनुसार, परिवर्तन किसी कर्मचारी श्रम संबंध या नियोजन द्वारा किसी आरोप के रूप में की गयी औपचारिक शिकायत है, जिसका सम्बन्ध किसी सामूहिक शोषण के संविदा, कम्पनी की नीतियों अथवा अन्य किसी समझौते का उल्लंघन करने से है।" — Society for the Advancement of Management.

(5) वीगर्स एवं भागर्स के अनुसार, "परिवर्तन औपचारिक रूप से लिखित असन्तोष है जो संगठन के क्रियाकलाप द्वारा उत्पन्न होता है। शिकायत प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति संगठन के क्रियाकलाप को अनुचित, अन्यायपूर्ण, गलत एवं असमान समझता है।"

(6) राष्ट्रीय श्रम आयोग के अनुसार, "शिकायतें जो एक या अधिक श्रमिकों के सजद्वारी भुगतान, अधिमिसम, धुट्टी, स्थानान्तरण, परीक्षा, वरिष्ठता, कार्य सौंपने, कार्य की दुराहं, रोजगार संविदा का निर्वन्धन, पदमुक्ति तथा काम से निकाले जाने से सम्बन्धित हों, परिवार की श्रीजी में आती हैं किन्तु जहाँ सम्बन्ध सामान्य रूप से लागू

होने वाली हो या जो अधिक महत्वपूर्ण हो वे परिवेष्टा प्रक्रिया के अन्तर्गत नहीं आयेंगी।"

— Report of the National Commission on Labour.

उपरोक्त परिभाषाओं से स्पष्ट होता है कि अधिकारों की माँग के लिए प्रस्तुत शिकायत अथवा सामूहिक प्रदर्शन की परिवेष्टा कमा जाता है। लीसाइटी फॉर एडवॉकेटरी ऑफ मैनेज-मेण्ट की परिभाषा के अनुसार नियोजिता भी परिवेष्टा प्रस्तुत कर सकते हैं किन्तु यह बहुत ही असामान्य बात है। कैंडून की परिभाषा अधिक उचित लगती है जिसमें कहा गया है कि "कौड़े भी बात जिसे कर्मचारी सीचता है या अनुभव करता है कि वह गलत है और उससे परेशान रहता है, परिवेष्टा कहलाती है।"

कौड़े तौर पर ऐसी सभी लिखित शिकायतें जो मजदूरी भुगतन, अधिकारमय कार्य, छुट्टी, स्थानान्तरण, परीक्षा, परिष्कार, सेवा मुक्ति, सेवा अनुबन्ध के विवेचन, कार्य की दृष्टियों या किसी फोरम में, पर्यवेष्टक, मन्त्री अर्जा, कैंडीन एवं मनीरंजन की सुविधाओं सम्बन्धी हो वे सभी परिवेष्टा के अन्तर्गत आती हैं।

परिवेष्टा दो तत्वों पर आधारित है : (1) श्रमिकों द्वारा अपने अधिकारों की माँग एवं उनकी सुरक्षा, तथा (2) श्रमिकों की रुचियाँ।

पीगर्स एवं मायर्स ने परिवेष्टा, शिकायत और असन्तोष में अन्तर स्पष्ट किया है। असन्तोष (Dissatisfaction) कर्मचारी की अनुभूति है जो वह कार्यस्थल पर अपने कार्य

(4)

के प्रति अनुभव करता है। कार्य की दृशाएँ उसकी रुचि अथवा अपेक्षाओं अथवा पूर्व आशासनों के अनुकूल नहीं होने पर असन्तोष का अनुभव होता है। यह प्रथम चरण है। असन्तोष कई बार व्यक्त नहीं किया जाता। जब तक उसे व्यक्त नहीं किया जाय तब तक वह कर्मचारी तक ही केन्द्रित रहता है।

शिकायत (complaint) असन्तोष ही अभिव्यक्ति है। जब कर्मचारी अपना असन्तोष लिखित में अथवा मौखिक रूप में व्यक्त करता है तो वह शिकायत कहलाती है। शिकायत द्वितीय चरण है। शिकायत कार्य की अवस्थाओं के प्रति हो सकती है तथा किसी व्यक्ति विरोध के प्रति हो सकती है। शिकायत वास्तविक भी हो सकती है और मनगढ़त भी। मनगढ़त शिकायत के साथ असन्तोष नहीं पाया जाता।

परिवर्तनाएँ भी असन्तोष की भाँति प्रकार अथवा छिपी हुई हो सकती हैं। छिपी परिवर्तनाएँ वे हैं जो किसी के सम्मुख प्रकट नहीं की जाती। सम्प्रेषण के अभाव में ऐसी परिवर्तनाओं का निवारण कठिन होता है। परिवर्तना अभिन्न चरण हैं। इस स्तर पर यदि असन्तोष का निवारण नहीं किया जाता तो वह विवाद का रूप धारण कर सकता है।

9

परिवर्तन के कारण (CAUSES OF GRIEVANCE)

जब कभी व्यक्ति के हितों एवं अधिकारों का अतिक्रमण किया जाता है तो वह असन्तोष अनुभव करता है, अपना असन्तोष व्यक्त करता है और तब वह उचित रूप से परीक्षा उपस्थित करता है। साधारणतः यह स्थिति कम्पनी की नीतियों, नियमों एवं व्यवहारों की गलत ढंग से लागू करने के कारण उत्पन्न होती है। कर्मचारी परीक्षा निम्न कारणों से होता है।

- (1) व्यक्तिगत मजदूरी निर्धारण एवं कर्मचारी की उचित मजदूरी के लिए माँग तथा उसका पूरा न किया जाना।
- (2) कार्य वितरण, अनुशासन एवं अतिप्रेरणा प्रणाली के प्रति शेष।
- (3) फौरमैन अथवा पर्यवेक्षकों द्वारा पहचान।
- (4) वरिष्ठता एवं सेवा अनुबन्ध सम्बन्ध निष्कलता।
- (5) वरिष्ठता अधिकार अथवा पदोन्नति क्रम में परिवर्तन।
- (6) अनुशासन के आधार पर कार्य से निष्कासन या जल्दी छुट्टी।
- (7) अन्य विभागों या परिधियों में स्थानान्तरण।
- (8) सुरक्षा एवं निष्कलता की दृष्टि से अपर्याप्त प्रशिक्षण।
- (9) समय पर उत्पादन-सामग्री (कच्चा माल, यन्त्रादि, वाकिल) की प्राप्ति न होना।
- (10) आभुक्ति से देवाजी के समझौतों का उल्लंघन।
- (11) अधिवैकपूर्ण ढंग से कार्य सौंपना।
- (12) अनुचित कार्य की दशाएँ।

प्रबन्धक भी व्यक्तिगत रूप से कर्मचारी के विरुद्ध अपनी

शिकायत करते हैं। उनकी शिकायत के विभिन्न आरूप में हैं :

- (i) अनुशासनहीनता, (ii) कार्य की धीमी गति, (iii) संवेष्टा पुराने करना (iv) संघों को मफबता पूर्णक कार्य न करना (v) संघ के सदस्यों द्वारा प्रबन्धकों पर दबाव डालने की नीति का अपनाया जाना, (vi) संगठनों और श्रमसंघों के हित में हकस, और (vii) श्रम संघों द्वारा प्रबन्ध पर लगाये गए अवांछित आक्षेप एवं प्रचार।

अमरीकी श्रम विभाग ने परिवारों को दो भागों में बाँटा है : (i) श्रमिक परिवार (Worker's grievance), तथा प्रबन्ध (निर्गोत्रा) परिवार (Management grievance)।

परिवार का कई कारणों से हो सकती है, इस कारण परिवार की प्रकृति भी कई प्रकार की हो सकती है। कई बार प्रकृति रूप में समस्या का समाधान हो गया हो ऐसा लगता है, किन्तु वास्तव में समस्या कुछ समय के लिए दूब जाती है। यह स्थिति अधिक विज्ञोक्त है। परिवार किसी भी कार्य में विकृति (mal-functioning) का परिणाम है जिसे बुझाए एवं दूर्यरी प्रबन्धक समझ लेते हैं। श्रमिक का व्यवहार, आदर एवं आचरण सभी कर्मचारी की भावना के प्रतीक होते हैं। परिवार प्रस्तुत नहीं किए जाने पर भी उनके लक्षण स्पष्ट दिखाई देने लगते हैं। विभिन्न स्तर के प्रबन्धकों का कर्त्तव्य है कि वे निरन्तर कर्मचारी के व्यवहार पर वृष्टि रखें।

यह चहना उचित नहीं है कि जब कर्मचारी से शिकायत होती है तो प्रबन्धकों को अधिक हानि उठानी पड़ती है। परिवारों में अर्द्ध निराशा, असन्तोष एवं वैमनस्य से परिणत होते हैं जिससे कार्य में रुचि घटती है, कर्मचारियों को नैतिक स्तर गिरता है, उत्पादन में कमी होती है तथा उनके कार्यक्षमता क्षीण हो जाती है।