

Managing Conflicts in Organisation
संगठन में संघर्ष का समाधान - Mary Parker Follett

प्रशासकीय विचारकों में मैरी पार्कर फॉलेट प्रथम महिला विचारक थी जिसे 'आधुनिक प्रबंधन की जन्मी' कहा जाता है। मैरी पार्कर फॉलेट का मुख्य योगदान रूप से योगदान सामाजिक कार्यों में ही रहा है। उनके अनुसार समूहों में मनुष्य विचारों तथा क्रियाओं में किसी भी व्यक्तिगत विचार तथा क्रिया की अपेक्षा अच्छी सफलता प्राप्त कर सकता है, तथा इसे कभी भी अकेला मनुष्य नहीं प्राप्त कर सकता है। इसी सिद्धांतों को उन्होंने अपनी पुस्तक "The New State Group Organisation; The Solution of Popular Government", ~~वे प्रकाशित~~ कस (1918) में प्रकाशित करवाई जिसके कारण फॉलेट का नाम अंतर्राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर जाना जाने लगा।

प्रबंधन पर मैरी पार्कर फॉलेट का मुख्य विचार उनकी रचना "Dynameic Administration" में प्रकाशित हुई। अमेरिका तथा इंग्लैंड में प्रबंधन भर उनके सारे व्याख्यानो का इस पुस्तक में समावेश किया गया है। आधुनिक लोक प्रशासन को समूह बनाने में उनका योगदान उल्लेखनीय है। उनके द्वारा प्रतिपादित मुख्य विचार निम्नलिखित हैं:

- 1) Conflict Management in Organisation (संगठन में संघर्ष-समाधान)
- 2) आदेशों का वितरण (Distribution of Commands)
- 3) स्थिति का नियम (The law of Situation)
- 4) अधिकार की अवधारणा (The concept of Authority)
- 5) नेतृत्व की विचारधारा (Theory of Leadership)

यहाँ मुख्यतः फॉलेट के संगठन में संघर्ष - समाधान के विचारों को ही प्रमुखता से वर्णन किया जायेगा। अमेरिकी बुद्धिजीवी, सामाजिक कार्यकर्ता, प्रबंधन सलाहकार तथा संगठन के सिद्धांतों के पुरोधा फॉलेट ने 1925 में अपने

आर्लैश्व "Constructive Conflict" (संरचनात्मक संघर्ष) में बताई कि रचनात्मक संघर्ष वह संघर्ष है जो जीवन का प्राकृतिक एवं अपरिहार्य हिस्सा होने के नाते हमेशा-विनाशकारी परिणामों को ही जन्म नहीं देती है। अतः संगठन में संघर्ष अपरिहार्य है और प्रबंधकों को इसका उपयोग निर्माणकारी ढंग से करने के लिए सीखना चाहिए। हालांकि उन्होंने कभी भी लाभकारी उपक्रम के प्रबंधन नहीं को नहीं संभाली, फिर भी उन्होंने संगठन में कामगारों के ऊपर शासन करने की बजाय उनको समर्थ बनाने का सुझाव बहुमूल्य सुझाव दिया और इसे कामगारों के साथ एकीकृत कर संघर्ष-समाधान की बात कही।

मेरी पार्कर फॉलैट के अनुसार संगठनों में विवाद अवश्यभावी है। यह विचारों तथा ^{दिलों में} विभिन्नताओं के कारण पैदा होता है। यह न तो अच्छा है और न ही बुरा होता है लेकिन अच्छे या बुरे परिणामों के लिए अवसर प्रदान करता है। फॉलैट के अनुसार संगठनों में विवादों को तीन प्रकार से सुलझाया जा सकता है। पहला, ~~Direct Contact~~ Direct Contact (सीधा संवाद) - संगठन में प्रबंधक एवं कामगारों के बीच सीधा संवाद विवादों को टालने के लिए सीधा संवाद होना चाहिए। इससे कामगारों एवं प्रबंधकों के बीच नासमझी और संघर्ष को दूर किया जा सकता है। इसके लिए प्रबंधक को नियमित रूप से मीटिंग तथा व्यक्तिगत कार्यभार के बारे में विचारों का आदान-प्रदान होना चाहिए।

दूसरा, Reciprocal relationship (पारस्परिक संबंध) - संगठन के पदसौंपान में किसी कामगारों के स्तर को ध्यान दिए बिना संगठन में पारस्परिक संबंधों को विकसित किया जाना चाहिए तथा शोध के साथ इसका एकीकरण किया जाना चाहिए। संगठन में किसी भी कर्मचारी अथवा अधिकारी को कम अथवा ज्यादा मानने की कोशिश नहीं होनी चाहिए। इसके द्वारा अनावश्यक संघर्ष से बचा जा सकता है।

तीसरा, एकीकरण (Integration) - एकीकरण की विधि द्वारा

विवादों को सुलझाने के लिए सर्वप्रथम विवादों को स्पष्ट कर प्रत्येक पक्ष को अपनी वास्तविक आवश्यकताओं को पहचानना चाहिए। उनके अनुसार ये क्रियाएँ उनमें एकता की भावना ला सकती हैं, क्योंकि दोनों पक्ष एक समाधान खोजते हैं जो उनकी वास्तविक आवश्यकताओं को संतुष्ट कर सकें। विवादों को सुलझाने के ~~अधिकांश~~ वि लिए एकीकरण (Integration) सबसे अच्छा तथा लाभदायक तरीका होता है।

अर्थात् विवादों को सुलझाने का यह सबसे अच्छा तरीका होता है फिर भी इनमें कुछ बाधाएँ भी आती हैं। इस विधि से विवादों को सुलझाने के लिए समझौता तार्ता करने वालों को अच्छी बुद्धि तथा अनुभव होना चाहिए जो कुद्वैक में ही पाया जाता है। इससे, प्रस्तावित कार्यक्रम के अनुसार न चलकर सबसे महत्वपूर्ण बाधाएँ इन विधियों द्वारा विवादों को सुलझाने के लिए प्रबुद्धि का अभाव है।

फॉर्लेट के अनुसार विवादों को सुलझाने में इन सभी कठिनाइयों के बावजूद प्रबंधकों को एकीकरण प्राप्त करने की ही कोशिश करनी चाहिए क्योंकि यह ज्यादातर विवादों को सुलझाता है तथा निर्माणकारी रूप देता है।

—x—