

के लिए यांत्रिक उपागम का प्रादुर्भाव हुआ है। इस उपागम को अन्य नामों से भी पुकारा जाता है। उदाहरण के लिए इसे परंपरावादी, संरचनात्मक एवं कार्यात्मक उपागम के नाम से भी पुकारा जाता है। यांत्रिक उपागम लोकप्रशासन में संगठन को एक संरचनात्मक व्यवहार से भी पुकारा जाता है। यांत्रिक उपागम (Urbik) को माना जाता है। उर्बिक का कहना मानता है। इस उपागम का प्रवर्तक उर्बिक (Urbik) को माना जाता है। उर्बिक का कहना है कि संगठन का निर्माण यंत्र की तरह किया जा सकता है। इस उपागम के अनुसार प्रशासन एवं उसके वास्तविक संगठन से उसकी रूपरेखा अधिक महत्त्व रखती है। इसके अनुसार प्रशासन के क्षेत्र में भी विज्ञान की तरह कुछ ऐसे निश्चित सिद्धांतों का निरूपण हो चुका है, जिनके आधार पर संगठन की रूपरेखा का निर्माण पहले किया जा सकता है। इसी रूपरेखा के अनुकूल संगठन में कर्मचारियों को लगाया जा सकता है। इस सिद्धांत ने यह माना है कि कर्मचारी नियोजन के लिए है। इस उपागम के अनुसार लोकप्रशासन के संगठन में मनुष्य का वही स्थान है, जो मशीन में उसके विभिन्न पुर्जों का होता है। जिस प्रकार मशीन की योजना तैयार हो जाने पर पुर्जों को उनके अनुसार फिट कर दिया जाता है, उसी तरह संगठन की रूपरेखा तैयार हो जाने पर कर्मचारियों को लोकप्रशासन के काम में लगा दिया जाता है। इस उपागम को यांत्रिक इस कारण कहा जाता है कि उसमें संगठन की संरचना को ही अधिक महत्त्व दिया जाता है। एक भवन-निर्माणकर्ता जिस प्रकार से भवन की रूपरेखा तैयार करता है उसी प्रकार लोकप्रशासन में संगठन की भी रूपरेखा तैयार की जा सकती है। इसमें कर्मचारियों को इच्छाओं और आकांक्षाओं को कोई महत्त्व नहीं दिया जाता।

उपर्युक्त विवेचना से यांत्रिक उपागम के संबंध में यह कहा जा सकता है कि यह दो विश्वासों पर आधृत है—(i) लोकप्रशासन में संगठन स्थापित करने के कुछ ऐसे वैज्ञानिक और सार्वभौम सिद्धांत हैं जिनको प्रत्येक संदर्भ में प्रयोग में लाया जा सकता है। (ii) एक विश्वास यह भी है कि प्रशासन के संगठन में किसी भी व्यक्ति को कहीं भी उपयोग में लाया जा सकता है। इस उपागम की पाँच विशेषताओं की चर्चा की जा सकती है—

(i) यांत्रिक—यह स्पष्ट किया जा चुका है कि यह उपागम प्रशासन में संगठन को यंत्र के समान समझता है। उसमें संलग्न व्यक्तियों में पारस्परिक व्यवहार का संबंध नहीं पाया जाता है।

(ii) आणविक—यह उपागम इस अर्थ में आणविक है कि प्रशासन के संगठन में व्यक्ति को उसके सहयोगियों से अलग कर दिया जाता है। जैसा स्पष्ट किया जा चुका है कि मशीन के पुर्जों की तरह वह उपागम व्यक्ति को उसके सहयोगियों से अलग देखता और समझता है।

(iii) स्वेच्छिक—यह उपागम इस धारणा पर आधृत है कि व्यक्ति सामाजिक नियंत्रण से मुक्त होता है। नियंत्रण के अभाव के कारण वह अपनी इच्छा के विरुद्ध भी काम करने के लिए बाध्य किया जा सकता है।

(iv) स्थिरता—इस उपागम का उद्देश्य स्थिरता को प्रोत्साहित करना है। यह उपागम इस बात पर जोर देता है कि प्रशासन के संगठन में बदलती हुई परिस्थिति के अनुकूल परिवर्तन करना आवश्यक नहीं माना जाता।

(v) आर्थिक महत्त्व—इस उपागम में आर्थिक महत्त्व पर जोर दिया गया है। इस उपागम में नैर-आर्थिक प्रोत्साहन को कोई महत्त्व नहीं दिया जा सकता है।

मूल्यांकन (Evaluation)—लोकप्रशासन के इस उपागम को औपचारिक कहा गया है। यह उपागम यह मानकर चलता है कि प्रशासन में संगठन अपने बाहरी वातावरण से विलुक्त अलग और अप्रभावित है। अनेक आलोचकों ने इस उपागम की कराकर आलोचना की है। आलोचकों के अनुसार इस उपागम की अप्रलिखित त्रुटियाँ हैं—

(i) लोकप्रशासन के आधुनिक विद्वानों का मत है कि यांत्रिक उपागम द्वारा जिन सिद्धांतों की चर्चा की गई है वे कल्पनामात्र हैं और लोकप्रशासन की दृष्टि में विशेष महत्त्वपूर्ण नहीं हैं।

(ii) प्रशासन के संगठन में मनुष्यों की स्थिति मशीनी पुर्जों की तरह नहीं हो सकती है। मशीन के पुर्जों की तरह मानवतत्त्व को संगठनकर्ता अपने इच्छानुसार प्राप्त एवं परिवर्द्धित नहीं कर सकते। वास्तव में मनुष्य की स्थिति मशीन के पुर्जों के समान तो हो नहीं सकती। अतः, इस उपागम को सही उपागम नहीं कहा जा सकता।

(iii) वास्तविकता तो यह है कि प्रशासन मनुष्य के लिए है, न कि मनुष्य प्रशासन के लिए। अतः, इस उपागम का सबसे बड़ा दोष यह है कि इसने मनुष्य को प्रशासन का साथ नहीं मानकर साधन मान लिया है। प्रशासनकर्ता को मनुष्य की इच्छाओं और हित पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है।

(iv) प्रशासन को पूरे तौर पर यांत्रिक रूप प्रदान नहीं किया जा सकता है। प्रशासन की रूपरेखा तैयार करते समय मानवीय तत्त्वों पर ही ध्यान देना आवश्यक है।

उपर्युक्त दोषों के बावजूद प्रशासन के क्षेत्र में यांत्रिक उपागम का महत्त्वपूर्ण योगदान है। इसके योगदान की उपेक्षा नहीं की जा सकती।

3.4 B. मानवीय या सामाजिक-मनोवैज्ञानिक उपागम (Humanistic or Social Psychological Approach)

1930 ई० के प्रारंभ होते ही लोकप्रशासन के अध्ययन में एक नए उपागम का प्रादुर्भाव हुआ जिसे मानवीय उपागम की संज्ञा दी गई। इसे सामाजिक-मनोवैज्ञानिक उपागम या आधुनिक उपागम के नाम से भी जाना जाता है। इसी समय अमेरिका में एक नया प्रयोग शुरू हुआ जो हॉथार्न (Hawthorne) प्रयोग के नाम से प्रसिद्ध हुआ। इस प्रयोग के साथ ही यांत्रिक उपागम को धक्का लगा और उसकी लोकप्रियता कमती चली गई। अनेक प्रयोगों द्वारा यह सिद्ध किया गया कि प्रशासन में व्यक्ति की भूमिका अधिक महत्त्वपूर्ण होती है। व्यक्ति की स्थिति मशीन के एक पुर्जे के समान नहीं हो सकती है। व्यक्ति एक संवेदनशील प्राणी होता है। उसकी अपनी इच्छाएँ और अनिच्छाएँ होती हैं। मनुष्य सामाजिक प्रभावों से घिरा रहता है और काम करते समय इसका व्यवहार बहुत हद तक उससे प्रभावित रहता है। इससे स्पष्ट है कि यांत्रिक उपागम प्रशासन के अध्ययन में अधिक सहायक नहीं हो सकते हैं। इस उद्देश्य से ही मानवीय उपागम को लोकप्रिय बनाया गया। विभिन्न प्रयोगों के उदाहरण से ही इस उपागम को स्पष्ट किया जा सकता है।

बहुचर्चित हॉथार्न प्रयोग शिकागो नगर के निकट बसे हॉथार्न नामक नगर में स्थित वेस्टर्न इलेक्ट्रॉनिक कंपनी (Western Electronic Company) में किए गए। इन प्रयोगों का श्रेय हार्वर्ड कॉमर्स स्कूल के एलटन मेयो (Elton Mayo) को दिया जाता है जिसने अपने सहयोगियों के सहयोग से इन प्रयोगों को सफल बनाया। इन प्रयोगों की चर्चा 1939 ई० में प्रकाशित एफ० जे० रॉथलिसबर्जर (F. J. Roethlisberger) एवं विलियम जे० डिकसन (William J. Dixon) की पुस्तक में मिलती है। इन प्रयोगों के संबंध में विस्तार से जानना आवश्यक है।

पहला प्रयोग टेलीफोन के स्विच बनानेवाले मजदूरों के बीच किया गया। स्विच बनानेवाली कंपनी के प्रबंधकों ने इस विश्वास के साथ कि अधिक उत्पादन होगा, मजदूरों से प्रति स्विच की दर से मजदूरी तय कर ली थी। प्रबंधकों की यह मान्यता थी कि अधिक

पैसे कमाने के लोभ में मजदूर अधिक काम करेंगे और उत्पादन अधिक होगा। प्रबंधकों का यह विश्वास और मान्यता गलत सिद्ध हो गई। यह देखा गया कि मजदूर अपनी जरूरत भर ही काम करते हैं। मजदूरों ने यह सोचा कि जल्दी काम करने से उनकी छुट्टी जल्दी हो जा सकती है और उनकी मजदूरी में भी कमी की जा सकती है। ऐसे मजदूरों ने अपना सुसंगठित सामाजिक समूह कायम कर लिया और उसके निर्णयानुसार ही अपना आचरण करने लगे। इस संगठित समूह ने एक नियमावली तैयार कर ली थी जिसके अनुसार अधिक काम करनेवाले, कम काम करनेवाले तथा सहयोगियों की कमजोरियों की सूचना देनेवाले को हतोत्साहित किया जाता है। इस प्रयोग से टेलर (Teller) का यह कथन गलत सिद्ध हो गया कि अधिक पारिश्रमिक के चलते प्रबंधकों एवं मजदूरों के पारस्परिक हितों में वृद्धि होती है।

अध्ययनकर्ताओं ने एक दूसरा प्रयोग भी किया। यह प्रयोग महिला श्रमिकों पर किया गया। अध्ययन की दृष्टि से महिला श्रमिकों को अलग कमरे में काम करने दिया गया। उत्पादन पर भौतिक स्थितियों के प्रभाव के आकलन के लिए कमरे में काम करने की भौतिक परिस्थितियों में भी परिवर्तन कर दिया गया। उस कमरे में कभी रोशनी की व्यवस्था अच्छी कर दी जाती थी और कभी कम कर दी जाती थी। काम के दौरान विश्राम की व्यवस्था में भी परिवर्तन कर दिया जाता था। कभी विश्राम की अवधि बढ़ा दी जाती थी और कभी बिना आराम दिए ही काम लिया जाता था। परंतु इसका आश्चर्यजनक परिणाम प्राप्त हुआ; क्योंकि इन परिवर्तन का उत्पादन पर कोई प्रभाव नहीं पड़ा और उत्पादन में निरंतर वृद्धि होती चली गई। इससे अध्ययनकर्ताओं ने यह निष्कर्ष निकाला कि भौतिक वातावरण और कार्यक्षमता में कोई स्पष्ट एवं निश्चित सहसंबंध नहीं होते। इससे यह भी प्रमाणित हुआ कि कार्यक्षमता बहुत हद तक मजदूरों के काम के प्रति दृष्टिकोण पर निर्भर है। अध्ययनकर्ताओं का पहला प्रयोग नकारात्मक माना जाएगा और दूसरा प्रयोग सकारात्मक। दूसरे प्रयोग में महिलाओं को यह आभास हुआ कि अन्य मजदूरों से उन्हें अलग कर महत्त्वपूर्ण स्थान दिया गया है। अतः, उन्होंने प्रबंधकों के साथ सहयोग कर अपनी अधिकतम कार्यक्षमता प्रदर्शित की।

हॉथार्न प्रयोगों से यह निष्कर्ष निकाला गया कि प्रशासन एक सामाजिक प्रणाली है। यह भी स्पष्ट हो गया कि कर्मचारियों में अपने सामाजिक स्तर, व्यावहारिक आचरण, विश्वास और उद्देश्य हैं जो एक दूसरे से भिन्न और परस्परविरोधी भी हो सकते हैं। इसे ही प्रशासन का मानवीय दृष्टिकोण या मानवीय उपागम कहा जाता है।

यांत्रिक उपागम और मानवीय उपागम के तुलनात्मक अध्ययन से यह बात स्पष्ट होती है कि यांत्रिक उपागम औपचारिक प्रशासन का समर्थक है, जबकि मानवीय उपागम अनौपचारिक प्रशासन का समर्थन करता है। औपचारिक प्रशासन अमानवीय होता है। इसके विपरीत, अनौपचारिक प्रशासन मानवीय और भावात्मक होता है। मानवीय दृष्टिकोण या उपागम का अर्थ यह है कि इसके द्वारा मनुष्यों की मानवीय प्रेरणाओं और अनौपचारिक कार्यपद्धति पर विशेष बल दिया जाता है। ह्वाइट का कहना सही है कि—“कार्य संबंधों का समूह है जो दीर्घकाल तक एक साथ काम करने के कारण विकसित हो जाते हैं।” रॉथलिसबर्जर का कहना भी सही है कि “हम अधिकांशतः मानवीय समस्याओं का समाधान गैर-मानवीय उपकरणों द्वारा गैर-मानवीय तथ्यों और आँकड़ों के संदर्भ में करते हैं। मेरा यह सामान्य मत है कि मानवीय समस्याओं का मानवीय समाधान होना चाहिए। प्रथम, हमें देखते ही मानवीय समस्या को समझना सीखना चाहिए और द्वितीय, उसे समझने के बाद उसे उसी रूप में हल करना सीखना चाहिए न कि अन्य प्रकार से। मानवीय समस्या के मानवीय समाधान के लिए मानवीय तथ्य या आँकड़े तथा मानवीय उपकरणों की आवश्यकता होती है।”