

NALANDA OPEN UNIVERSITY

Course : **M.A Psychology, Part-II**

Paper : **Paper-XV**

Prepared by : **Dr. (Prof.) Prabha Shukla**
Retd. Professor of Psychology, Patna University and
Chief Co-ordinator, School of Social Sciences,
Nalanda Open University

Topic : **Subject Matter and Scope of Occupational Psychology**

व्यवसायिक मनोविज्ञान की विषय वस्तु एवं क्षेत्र

(Subject Matter and Scope of Occupational Psychology)

1.1 परिचय (Introduction)

औद्योगिक मनोविज्ञान की विशिष्ट परिभाषाओं तक पहुँचने के पहले यह जान लेना आवश्यक है कि जिस संज्ञा शब्द 'उद्योग' का विशेषण 'औद्योगिक' है, उसका अर्थ क्या है? दो पदों उत् एवं योग से मिलकर बने स शब्द 'उद्योग' का शाब्दिक अर्थ होना चाहिए था 'जोड़ना' किन्तु उत् उपसर्ग के लग जाने से योग शब्द में एक विशिष्टता आ जाएगी जो हमें उद्योग का अर्थ 'जोड़ना' मात्र बता कर संतुष्ट नहीं कर पाएगी। इस शब्द के अर्थ को समझने के लिए हमें मानव जाति के इतिहास के पहले पन्ने तक जाना होगा। सृष्टि के प्रारंभ में जब प्राणी ने धरती पर आँखें खोली होंगी और अपने को जीवित एवं सुरक्षित रखने के लिए जो कुछ भी प्रयास रहा होगा, और आवश्यकता साधन एवं साध्य का यही 'योग' उद्योग है। मानव जाति के समूहों के सामाजिक तथा सभ्यता की ओर बढ़ते हुए चरणों ने 'उद्योग' शब्द का अर्थ को सतत् विशिष्ट एवं विस्तृत किया है। इतिहास के बदलते हुए पन्नों के साथ मानव जाति को पग-पग पर अनेकानेक असंभावित, जटिल एवं मारक परिस्थितियों की दुरुहता को झेलना पड़ा है और झेलने के उस प्रयास में उसे सतत् उद्योगरत् रहना पड़ा है। मानव जाति का उद्योग शुरू के दिनों में उसकी आजीविका एवं सुरक्षा के लिए था, फिर सत्ता के लिए आवश्यक बना और आधुनिक काल में उद्योग मानव की समृद्धि के लिए आवश्यक बन बैठा है। यदि हम विचार करें तो पाएँ कि आज उद्योग जीविका, समृद्धि एवं सत्ता तीनों के लिए आवश्यक बन चुका है।

उद्योग के शाब्दिक अर्थों की इस पृष्ठभूमि में अब यदि हम औद्योगिक मनोविज्ञान की परिभाषा देना चाहें तो सरल शब्दों में यही कहेंगे कि औद्योगिक मनोविज्ञान की वह व्यावहारिक शाखा है जो किसी भी औद्योगिक संस्थान में कार्यरत व्यक्तियों के व्यवहारों को वैज्ञानिक अध्ययन करती है। यहाँ इतना स्पष्ट करना उचित होगा कि उन व्यक्तियों के व्यवहारों का अध्ययन उत्पादन तथा कार्यपटुता के विशेष संदर्भ में किया जाता है। यदि कुछ और विशेष कहना चाहें तो हम यह भले ही कह सकते हैं कि औद्योगिक मनोविज्ञान औद्योगिक संस्थानों में कार्यरत व्यक्तियों की समस्याओं तथा उनकी अभियोजन शैली का अध्ययन कार्यक्षेत्र तथा प्रयोगशाला में भी करता है। टिफिन एवं मैककार्मिक (1971) का कहना है, "औद्योगिक मनोविज्ञान

व्यक्ति के व्यवहारों का अध्ययन जीवन के उन क्षेत्रों में करता है जो वस्तु-उत्पादन, वितरण, उपभोग तथा सभ्यता की सेवा से जुड़े हुए हैं।”

“Industrial Psychology is concerned with the study of human behaviour in those aspect of life that are related to production, distribution and use of goods and services of the civilization.”
—Tiffin & McCormick

संक्षेप में हम यह कह सकते हैं कि औद्योगिक मनोविज्ञान उद्योगों तथा संस्थानों में कार्यरत व्यक्तियों की अनेकानेक समस्याओं के अध्ययन के लिए मनोविज्ञान के विभिन्न सिद्धांतों तथा प्रणालियों को अपनाता है। ब्लम (Blum, 1949) का कहना है, “औद्योगिक मनोविज्ञान व्यवसाय एवं उद्योगों के अन्तर्गत मानव संबंधों से सम्बद्ध समस्याओं को समझने के लिए मनोवैज्ञानिक तथ्यों तथा सिद्धांतों का अनुकूलन अथवा व्याप्ति मात्र है।”

“Industrial Psychology is simply the application or extension of psychological facts and principles to the problems concerning human relations in business and industry.”
—Blum, 1949

हैरेल (1976) ने औद्योगिक मनोविज्ञान को परिभाषित करते हुए कहा है कि औद्योगिक मनोविज्ञान व्यवसाय तथा औद्योगिक संस्थानों में कार्यरत व्यक्तियों का अध्ययन करता है, यह उनकी योग्यता, पात्रता आदि का अध्ययन तो करता ही है कार्य के प्रति उनकी प्रवृत्ति तथा कौशल के संदर्भ में प्रशिक्षण के सिद्धांतों तथा अभ्यास अथवा प्रयोग का भी अध्ययन करता है। आज के युग में प्रबंध-प्रशिक्षण अत्यधिक महत्वपूर्ण बन गया है। कार्यक्षेत्र के भौतिक पहलुओं का अध्ययन यथा प्रकाश-संयोजन, ताप आदि का कार्यकर्ताओं की उत्पादन-क्षमता तथा उनकी सुरक्षा पर प्रभाव आदि भी औद्योगिक मनोविज्ञान के अन्तर्गत है। हैरेल (1976) का कहना है, “औद्योगिक मनोविज्ञान अनेक विषयों का जटिल अध्ययन है किन्तु यह मुख्यतः व्यक्ति का अध्ययन कार्य परिवेश में करता है चाहे वह स्वतंत्र व्यक्ति के रूप में हो अथवा समूह में।”

“Industrial Psychology is a complicated study of a number of things, but it is always primarily the study of people as individuals or ingroups—in the work situation.”
—Harrell, T.w., 1976

1.2 औद्योगिक मनोविज्ञान व्यवसायिक मनोविज्ञान के रूप में (Industrial Psychology in the form of Occupational Psychology)

औद्योगिक मनोविज्ञान ने विगत तीन दशकों में व्यवसायिक मनोविज्ञान का रूप ले लिया है। उद्योग में मनोविज्ञान के पदार्पण ने उसके हर क्षेत्र हर पहलू को विश्लेषित कर यह प्रमाणित कर दिया है किस प्रकार एक उद्योग संस्थान के विभिन्न क्षेत्रों के कर्मचारी उस उद्योग की नीति की एक डोर से बंध कर अलग-अलग अपना कार्य करते हुए संगठित होकर प्रयास के लक्ष्य की प्राप्ति के लिए सम्मिलित प्रयास करते रहते हैं। इसीलिए औद्योगिक मनोविज्ञान को संगठनात्मक मनोविज्ञान कहा गया है। बिना संगठन के एक छोटे से समूह का भी लक्ष्य-प्राप्ति में कठिनाइयाँ पेश आ सकती हैं, तब एक उद्योग में चाहे वह लघु हो, मध्यम हो या बड़ा उद्योग हो संगठन का होना कितना आवश्यक है यह आसानी से समझा जा सकता है।

जीवन के किसी भी पहलू में व्यावहारिक दृष्टिकोण को अपनाने को आज व्यवसाय का नाम दिया

जाने लगा है। यदि कोई व्यक्ति बहुत सोच-विचार कर अपने वैयक्तिक अथवा पारिवारिक जीवन की समस्याओं को सुलझाने का प्रयास करता है, या दूसरे शब्दों में हम यह कहें कि वह लाभ और हानि को ध्यान में रखकर अपना छोटे-से छोटा कदम भी उठाता है तो लोग उसे व्यावसायिक बुद्धि वाला व्यक्ति कहते हैं। यद्यपि उनके इस कथन में उपहास तथा नकारात्मकता का पुट आता है फिर भी हम जानते हैं कि ऐसे व्यक्ति ही सफल व्यक्ति की श्रेणी में आते हैं। तब उद्योग संस्थानों में जहाँ विभिन्न पृष्ठभूमि के, विभिन्न योग्यता एवं क्षमता वाले व्यक्ति विभिन्न स्तरों पर एक ही लक्ष्य की प्राप्ति के लिए क्रियाशील हों वहाँ व्यावसायिकता के व्यावहारिक ज्ञान तथा क्रियान्वयन के बिना सफलता का मिल पाना कितना कठिन होगा यह सोचने की बात है। औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों ने इसी दृष्टिकोण से उद्योग संगठनों में व्यावसायिक संबंधों को बढ़ाने के महत्त्व को समझा। व्यावसायिक संबंध से हमारा तात्पर्य यहाँ उद्योग संस्थानों में कार्यरत कर्मचारियों, निरीक्षकों, प्रबंधकों तथा नीति-निर्धारकों के पारस्परिक अन्तर-संबंधों के सकारात्मक स्वरूप से है जिसके अभाव में उद्योग संस्थानों की लक्ष्य-प्राप्ति की दिशा में सही कदम नहीं उठ सकते।

औद्योगिक मनोविज्ञान में व्यवसाय (occupation) का अर्थ क्या है इसे जानने के लिए हमें दो शब्दों की व्याख्या कर उन्हें समझ लेना आवश्यक है। वे शब्द हैं 'पद' (position) तथा 'कार्य' (job)। "पद उन कार्यों का एक समूह है जो एक व्यक्ति के द्वारा सम्पादित होता है। किसी संस्थान या दफ्तर में जितने कर्मचारी होते हैं उतने ही पद होते हैं।"

"किसी संयंत्र, व्यावसायिक प्रतिष्ठान, शैक्षिक संस्थान अथवा अन्य संगठनों के अन्तर्गत समान पदों के एक समूह को कार्य कहते हैं। एक कार्य में एक या एक से अधिक कई व्यक्ति एक साथ नियोजित रह सकते हैं।"

"विभिन्न प्रतिष्ठानों के अन्तर्गत समान कार्यों (jobs) का समूह ही व्यवसाय (occupation) है।"

उपर्युक्त परिभाषाओं के आलोक में हम यह कह सकते हैं कि पद, कार्य तथा व्यवसाय का सम्मिलित तथा संगठित स्वरूप ही व्यावसायिक मनोविज्ञान है। इस विज्ञान का यह संगठित रूप ही औद्योगिक लक्ष्य की प्राप्ति का आधार है तथा कर्मचारियों की संतुष्टि का स्रोत भी है।

यदि उपर्युक्त परिभाषाओं का एक संयुक्त विश्लेषण किया जाए तो हमें औद्योगिक मनोविज्ञान के स्वरूप (nature) के बारे में कुछ महत्त्वपूर्ण तथ्यों का पता चलता है। इन तथ्यों में निम्नांकित मुख्य हैं—

1. औद्योगिक मनोविज्ञान मनोविज्ञान की एक ऐसी शाखा है जिसमें मानवीय समस्याओं का अध्ययन किया जाता है।
2. इस मनोविज्ञान में उन कर्मचारियों तथा श्रमिकों की समस्या का अध्ययन किया जाता है जो किसी उद्योग तथा व्यवसाय में कार्यरत होते हैं।
3. मनोविज्ञान की इस शाखा में उन मनोवैज्ञानिक तथ्यों एवं सिद्धांतों की समीक्षा की जाती है जिनके सहारे कर्मचारियों तथा श्रमिकों की समस्याओं का वैज्ञानिक समाधान संभव हो पाता है। ऐसे मनोवैज्ञानिक तथ्यों एवं सिद्धांतों का उद्देश्य निम्नांकित तीन क्षेत्रों से संबंधित है—

(i) मनोवैज्ञानिक तथ्यों एवं सिद्धांतों (psychological facts and theories) का उपयोग करके वैयक्तिक विभिन्नताओं (individual differences) के बारे में ज्ञान प्राप्त किया जाता है। इस तरह की

वैयक्तिक विभिन्नताओं के ज्ञान का उपयोग श्रमिकों एवं कर्मचारियों के चयन (selection), स्थापन (placement), पदोन्नति (promotion) आदि में किया जाता है।

(ii) औद्योगिक मनोविज्ञान में मनुशुरू-मशीन तंत्र (man-machine system) का विशेष अध्ययन करके मशीनों के डिजाइन एवं आकार-प्रकार को इस प्रकार का रखा जाता है कि उसका उपयोग करने में श्रमिकों या कर्मचारियों को किसी प्रकार की कोई दिक्कत आदि नहीं हो। कार्य-वातावरण (work environment) के अध्ययन का भी विशेष ख्याल रखा जाता है ताकि वास्तविक कार्य-परिस्थिति में कर्मचारियों को पर्याप्त मात्रा में रेशनी मिले एवं अनावश्यक आवाज, अत्यधिक ताप (high temperature) या अत्यधिक कम ताप आदि से उत्पन्न समस्याओं का उचित समाधान हो सके। औद्योगिक मनोविज्ञान के इन पहलुओं का मानव इंजीनियरिंग (human engineering) की संज्ञा दी गई है।

(iii) मानव-संबंधों (human relations) के अध्ययन के लिए कार्य करते समय वैयक्तिक कर्मचारी (individual employee) के व्यवहार तथा उसके सामूहिक व्यवहार (group behaviour) का अध्ययन भी किया जाता है। इस तरह का व्यवहार कर्मचारियों की मनोवृत्ति (attitude) एवं प्रेरणा (motive) से बहुत दूर तक निर्धारित होता है। इसमें पर्यवेक्षकों (supervisors) तथा अधीनस्थों (subordinates) के संबंधों तथा श्रमिक संघों (labour unions) तथा व्यवस्थापक (management) के संबंधों का विस्तारपूर्वक अध्ययन किया जाता है।

उपर्युक्त विवरण से यह स्पष्ट है कि औद्योगिक मनोविज्ञान मनोविज्ञान की एक ऐसी शाखा है जिसमें विभिन्न पहलुओं पर प्रकाश डाला जाता है। इन विभिन्न पहलुओं का संबंध परोक्ष या प्रत्यक्ष रूप से श्रमिकों एवं कर्मचारियों (employees) से संबंधित होता है। इसपर टिप्पणी करते हुए हैरेल (Harrell, 1964) ने अपना विचार इस प्रकार व्यक्त किया है, “औद्योगिक मनोविज्ञान कई चीजों का एक जटिल अध्ययन है, परंतु यह मूलतः व्यक्तियों का कार्य-परिस्थिति में चाहे व्यक्ति के रूप में या समूह के रूप में, मुख्य रूप से अध्ययन करता है।”

1.3 औद्योगिक मनोविज्ञान कार्मिक मनोविज्ञान के रूप में (Industrial Psychology in the Form of Personnel Psychology) :

औद्योगिक मनोविज्ञान के बदलते हुए स्वरूप ने औद्योगिक संस्थानों तथा व्यावसायिक प्रतिष्ठानों के सर्वांगीण संचालन में कर्मचारियों (personnel) के महत्त्व को उजागर किया तथा उद्योगपतियों एवं शीर्ष प्रबंधकों ने कर्मचारी-परक नीतियों को अपनाने का फैसला किया। इस नीति-परिवर्तन ने उद्योगों के विकास में अत्यन्त महत्त्वपूर्ण योगदान दिया और उद्योग संस्थानों के वातावरण में वांछित परिवर्तन होने लगे। कर्मचारियों में उद्योग संस्थान के साथ तादात्म्य बढ़ने लगा जिसका घनात्मक प्रभाव उनके मनोबल पर पड़ा और संस्थानों की उत्पादन क्षमता बढ़ने लगी। एक संतुष्ट कर्मचारी उद्योग संस्थान के लिए कितनी बड़ी नेमत है इस तथ्य को स्पष्ट रूप से महसूस किया जाने लगा और मनोवैज्ञानिकों के एक समूह ने औद्योगिक मनोविज्ञान को एक नया नाम दिया ‘कार्मिक मनोविज्ञान’ (personnel psychology)। इसके अन्तर्गत कर्मचारी के चयन से लेकर उसका प्रशिक्षण, स्थान, निरूपण, प्रेरणा, मनोबल, कार्य संतुष्टि आदि के विश्लेषणात्मक अध्ययन किए जाने लगे।

रेबर तथा रेबर (2003) ने कार्मिक मनोविज्ञान की परिभाषा देते हुए कहा, “औद्योगिक अथवा संगठनात्मक मनोविज्ञान के उस अंग का नाम कार्मिक मनोविज्ञान है जो, कर्मचारियों के चुनाव, निरीक्षण, मूल्यांकन तथा कार्यों से संबद्ध अनेक तत्त्वों यथा, मनोबल, व्यक्तिगत संतुष्टि, प्रबंधन-कर्मचारी-संबंध, परामर्श आदि के अध्ययन से ताल्लुक रखता है।”

“Personnel Psychology is a general label for that aspect of industrial/organisational psychology concerned with A —the selecting, supervising and evaluating of personnel, and B —a variety of job related factors such as morale, personal satisfaction management worker-relation, counselling and so forth”
—Reber and Reber 2003

कार्मिक मनोविज्ञान की दूसरी परिभाषा जे० पी० चैपलिन (1975) ने दी है। उनकी मान्यता है कि “व्यावहारिक मनोविज्ञान की वह शाखा कार्मिक मनोविज्ञान है जो रोजगार की प्रक्रिया, चयन-प्रणाली, कर्मचारियों के नियोजन, स्थानांतरण, प्रोन्नति, पुरस्कार तथा कुछ मामलों में सीमित परामर्श एवं उपचार की गवेषणा करती है।”

“Personnel Psychology is that branch of applied psychology which investigates employment procedures, selection techniques, placement, transfer, promotion, rewards of work and which in some cases may include limited guidance and therapy.”

—Chaplin. J.P., 1975

1.4 व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान का संक्षिप्त इतिहास (A Brief History of Occupational Industrial Psychology)

मानव जीवन की जटिलताओं तथा मानव मन की दिनानुदिन बढ़ती हुई ग्रंथियों ने व्यक्ति के जीवन के हर पहलू में मनोविज्ञान के क्षेत्र की व्यापकता को बढ़ाया है और औद्योगिक मनोविज्ञान भी इससे अछूता नहीं रहा है। इस सदी की शुरुआत के साथ जब औद्योगिक मनोविज्ञान ने घुटनों के बल चलना शुरू किया था तब इसका क्षेत्र इतना विस्तृत नहीं था जितना आज है। तब मनुष्य की अपेक्षा मशीन को उद्योगों में अधिक महत्व दिया जाता है। मशीनें मंहगी होती थीं और उन पर काम करने वाले सस्ते मिला करते थे। उद्योगपतियों की नीतियाँ भी स्वार्थपूर्ण हुआ करती थीं। कम-से-कम खर्चे से अधिक-से-अधिक लाभ उनका एकमात्र ध्येय होता था और अधिक लाभ के लिए अधिक उत्पादन का श्रेय मशीनों को मिला करता था मनुष्य को नहीं। फलतः उद्योगों में कार्यरत श्रमिकों में असंतोष बढ़ने लगा जिसका प्रत्यक्ष ऋणात्मक प्रभाव उत्पादन पर देखा जाने लगा। प्रथम तथा द्वितीय विश्वयुद्ध के दौरान जब विभिन्न औद्योगिक संस्थानों में उत्पादन कार्यक्षमता तथा कामगारों से संबंधित समस्याएँ बढ़ने लगीं तब औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों की सलाह और सेवाओं के लिए उद्योगपतियों में तत्परता जगने लगी। इसी समय औद्योगिक मनोविज्ञान को एक विशिष्ट एवं सम्मानपूर्ण अस्तित्व मिला। हालाँकि इसके पूर्व सन् 1901 ई० में अमेरिका में और उसके शीघ्र पश्चात् इंग्लैंड में औद्योगिक मनोविज्ञान का जन्म हो चुका था। इस सदी के प्रथम चतुर्थांश में औद्योगिक मनोविज्ञान की प्रगति बहुत तीव्र गति से हुई। सन् 1913 में ह्यूगो मंस्टरबर्ग (Hugo Munsterberg) द्वारा लिखित औद्योगिक मनोविज्ञान की प्रथम पुस्तक The Psychology of Industrial Efficiency प्रकाशित हुई। इस पुस्तक में लेखक ने औद्योगिक संस्थानों की विभिन्न समस्याओं को वर्णित करते हुए मनोवैज्ञानिक सिद्धांतों के आधार पर

उनका विश्लेषण किया था। प्रथम विश्व युद्ध के दिनों में ग्रेट ब्रिटेन में 'थकान शोध परिषद्' (Fatigue Research Board) की स्थापना की गयी जिसके कार्यकलापों में काम के घंटों; कार्य परिस्थितियों, थकान तथा ऊब से संबंधित समस्याओं, दुर्घटना तथा सुरक्षा आदि अनेक तत्त्वों को शोध एवं विश्लेषण के लिए शामिल किया गया था। विज्ञापन एवं विपणन ने भी औद्योगिक मनोविज्ञान का ध्यान आकर्षित किया और उसके शीघ्र बाद ही कार्यकर्ता चयन, प्रशिक्षण एवं व्यावसायिक मार्गदर्शन से संबंधित शोधकार्य शुरू हो गए।

प्रथम विश्वयुद्ध के बाद औद्योगिक संस्थानों में बढ़ती हुई मानव समस्याओं ने औद्योगिक मनोविज्ञान का ध्यान आकर्षित किया और सन् 1925 ई० तक औद्योगिक मनोविज्ञान की सीमा रेखा में समाज मनोविज्ञान का पदार्पण हो गया और औद्योगिक संस्थानों में समूह व्यवहार, प्रेरणा के सिद्धांत, विचारों के संप्रेषण, अन्तर्व्यक्ति संबंध आदि पर शोध किये जाने लगे। सन् 1927 में **हॉथर्न समूह** (Hawthome group) द्वारा **प्रो० एल्टन मेयो** (Elton Mayo) के दिग्दर्शन में **रोथिल्सबर्गर** (Roethilsberger), **डिक्सन** (Dickson), **हाइटहेड** (Whitehead) तथा **होमेन्स** (Homans) के द्वारा वेस्टर्न इलेक्ट्रिक कंपनी में किए गए अध्ययनों ने औद्योगिक मनोविज्ञान के विकास को एक नयी दिशा तथा ठोस आधार प्रदान किया। इन अध्ययनों ने औद्योगिक मनोविज्ञान के दृष्टिकोण को आर्थिक से बदलकर सामाजिक कर दिया तथा उद्योगपतियों की नीतियों को कार्यपरक न रहने देकर कार्यकर्ता-परक बनाने का प्रयास किया।

द्वितीय विश्वयुद्ध के दौरान ग्रेट ब्रिटेन की चिकित्सा शोध समिति (Medical Research Council) की व्यावहारिक मनोविज्ञान शोध शाखा ने औद्योगिक संस्थानों की अनेक समस्याओं का शोधपूर्ण अध्ययन कर उनके समाधान प्रस्तुत किए। सन् 1945 के लगभग इंजीनियरिंग मनोविज्ञान, जिसे Human Engineering के नाम से भी जाना जाता था, औद्योगिक मनोविज्ञान का एक अंग बन गया और इंजीनियर्स तथा मनोवैज्ञानिकों ने मिलकर मानव-मशीन समस्याओं का हल प्राप्त करने का प्रयत्न शुरू किया। मानव-मशीन समस्याओं के अध्ययन ने औद्योगिक मनोविज्ञान के क्षेत्र को और विस्तृत किया।

औद्योगिक मनोविज्ञान के आर्थिक से सामाजिक हुए स्वरूप एवं पहले की अपेक्षा अधिक वैज्ञानिक एवं सम्मान जनक स्थान ने उद्योगों में कार्यरत कार्यकर्ताओं के महत्त्व पर अधिक जोर दिया और बताया कि उत्पादों के उत्पादन एवं वितरण के लिए सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण अंग उद्योग के कार्यकर्ता ही होते हैं मशीन नहीं। इस सदी के पाँचवें तथा छठे दशकों में औद्योगिक मनोविज्ञान के क्षेत्र के अन्तर्गत मानव संबंधों तथा सामाजिक समस्याओं से संबंधित अनेक शोध हुए जिनमें निरीक्षण संबंधी समस्याएँ, समूह संचालक शक्ति का, समूह अन्तर्प्रक्रिया, नेतृत्व तथा नेतृत्व-प्रशिक्षण, कार्यकर्ताओं की मनोवृत्ति, मनोबल, कार्य संतुष्टि तथा विचारों के पारस्परिक आदान-प्रदान की प्रक्रियाओं आदि पर किए गए कार्य सर्वोपरि थे।

इस सदी के छठे दशक तक आते-आते औद्योगिक मनोविज्ञान का स्वरूप काफी हद तक बदल चुका था। उद्योगपतियों, उद्योगों में सेवारत प्रबंधक तथा औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों ने अब तक अच्छी तरह समझ लिया था कि औद्योगिक संस्थान अथवा व्यावसायिक संस्थान किसी एक व्यक्ति या चन्द व्यक्तियों के समूह के एकतरफा निर्णय से नहीं चल सकती। उन क्षेत्रों में उद्योगपति, प्रबंधक, निरीक्षक, श्रमिक वर्ग तथा उपभोक्ता समूह के पारस्परिक संबंधों के एक संगठित रूप को पहचाना जा चुका था जिसके अभाव में कोई भी उद्योग या व्यवसाय प्रतिष्ठान अपने उद्देश्यों की पूर्ति नहीं कर सकता और यही कारण था कि सन् 1961 ई० में **लीविट्ट** (Leavitt) ने कहा कि समय आ गया है कि औद्योगिक मनोविज्ञान को अब संगठनात्मक

मनोविज्ञान कहना शुरू कर दिया जाए और उसके कुछ ही अपवाद औद्योगिक मनोविज्ञान की सीमारेखा में संगठनात्मक मनोविज्ञान का प्रवेश होने लगा तथा औद्योगिक, परिस्थितियों में संगठन के तत्त्वों के समावेश पर जोर दिया जाने लगा। सम्प्रति संगठनात्मक मनोविज्ञान कर्मचारियों के मनोविज्ञान पर विशेष कर मानव, कार्य तथा उत्पादन के संदर्भ में अधिक जोर दे रहा है। अतः गिलमर (Gilmer, 1971) ने ठीक ही कहा है, “शुरू में औद्योगिक मनोविज्ञान मानव तथा संस्थानों में ही उलझा रहा किन्तु आज के औद्योगिक मनोविज्ञान का विकास औद्योगिक समस्याओं के विभिन्न पहलुओं के अध्ययन से जुड़ा हुआ है।”

औद्योगिक मनोविज्ञान के विकास के लिए सतत प्रयत्नशील रहनेवाले विशिष्ट मनोवैज्ञानिकों में कुछ प्रमुख नाम हैं—वाल्टर (Walter), डिल (Dill) तथा स्कॉट (Scott) ये सभी अमेरिका निवासी थे। इसी प्रकार बिंघम (Bingham), मूर (Moore), स्ट्रॉंग (Strong), मंटरबर्ग (Munsterberg), विलियम (William) तथा मेयो (Mayo) की देन भी इस दिशा में प्रचुर रही है। टेलर तथा गिलब्रेथ (Taylor, Gilbreth) सदृश अभियंताओं ने भी कर्मचारियों की कार्यकुशलता तथा औद्योगिक संस्थानों के आर्थिक विकास संबंधी महत्वपूर्ण अध्ययन किए। उनके द्वारा प्रतिपादित वैज्ञानिक प्रबंधन (Scientific Management) तथा समय और गति (Time and motion) संबंधी सिद्धांतों को कतिपय संशोधनों के साथ औद्योगिक संस्थानों में आज भी अपनाया जा रहा है। मॉरिस एस० वाइटले (Morris S. Viteles) ने 1932 तथा एल० डब्ल्यू० फर्गुसन (L.W. Ferguson) ने सातवें दशक की शुरुआत में अपने महत्वपूर्ण शोध प्रकाशनों द्वारा औद्योगिक मनोविज्ञान के विभिन्न पहलुओं तथा समस्याओं को प्रकाश में लाया। औद्योगिक मनोविज्ञान के विकास में परामर्श-दात्री संस्थाओं का भी महत्वपूर्ण योगदान रहा है। इनके परामर्श को स्वीकार करने के फलस्वरूप औद्योगिक संस्थानों तथा व्यवसायिक क्षेत्रों के विभिन्न स्तरों पर कार्यरत कर्मचारियों के बीच पारस्परिक सद्भाव बढ़े हैं और औद्योगिक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए वे एकमत हुए हैं। इस प्रकार उद्योग या व्यवसाय के क्षेत्रों में आन्तरिक संगठन के विकास में, जो हमेशा से इन क्षेत्रों का एक अत्यावश्यक अंग रहा है, परामर्श-दात्री संस्थाओं ने अपनी महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह किया है। विज्ञान के सतत विकास तथा वैज्ञानिक उपकरणों के आविष्कारों ने जिस प्रकार हमारे जीवन के विभिन्न पहलुओं को विकसित एवं आलोकित किया है उसी प्रकार उद्योग तथा व्यवसाय के क्षेत्र में भी उसके प्रभावकारी असर देखने को मिलते हैं। वैज्ञानिक पुस्तकों तथा शोध-पत्रिकाओं ने उद्योग तथा व्यवसाय से जुड़े प्रबंधकों को अपने-अपने कार्यक्षेत्रों से संबंधित समस्याओं के तल तक पहुँचने तथा उनका निराकरण करने की दिशा में न सिर्फ सहायता पहुँचायी है वरन् अब अपने कार्यक्षेत्रों को जानने-समझने के लिए उनमें नए दृष्टिकोण का भी विकास किया है। विज्ञान के हर बढ़ते हुए चरण ने औद्योगिक मनोविज्ञान को हर स्तर पर सदृढ़ किया है चाहे वह स्तर नीति-संबंधी हो, प्रबंधन से संबंधित हो अथवा कार्य प्रणाली एवं उत्पादन तथा विपणन से संबंधित हो।

अमरीकी मनोवैज्ञानिक संघ, (American Psychological Association) की औद्योगिक मनोविज्ञान प्रशाखा सन् 1945 ई० में स्थापित की गयी तथा औद्योगिक मनोविज्ञान को व्यावसायिक मान्यता मिली। इसका धनात्मक प्रभाव औद्योगिक मनोविज्ञान के त्वरित विकास एवं विस्तार पर पड़ा। द्वितीय विश्वयुद्ध के विनाशलीला के शान्त होने के पश्चात् यूरोप तथा एशिया के विभिन्न भागों में इसका विकास तेजी से हुआ। उस युद्ध में प्रायः नष्ट हो चुके देश जापान और जर्मनी ने जिस तीव्र गति से अपने औद्योगिक विकास के आधार पर अपने को विश्व की मुख्य शक्तियों के रूप में उभारा है उसका ज्वलन्त उदाहरण हमारे सामने हैं

और इन सबके आधार में औद्योगिक मनोविज्ञान के सिद्धांतों का महत्वपूर्ण स्थान रहा है। अमरीकी मनोवैज्ञानिक संघ की औद्योगिक एवं व्यासायिक प्रशाखा के दस्तावेज बताते हैं कि सन् 1955 तक वहाँ निर्बंधित औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों की संख्या 500 के लगभग थी जिनमें आधे से अधिक मनोवैज्ञानिक एक ही कंपनी में पूर्णकालीन सेवा में थे तथा बाकी के लोग या तो परामर्शदाता गृहों से सम्बद्ध थे या विश्वविद्यालयों में प्राध्यापक थे जो औद्योगिक मनोविज्ञान से संबंधित शोध कार्य में लगे हुए तो थे ही उद्योग संस्थानों को व्यावसायिक परामर्श देने का कार्य भी करते थे।

भारतवर्ष के विभिन्न विश्वविद्यालयों में मनोविज्ञान विभाग की स्थापना पाँचवें दशक में तेजी से जोने लगी थी। उस वक्त तक भारत में औद्योगिक मनोविज्ञान का कोई विशेष व्यावसायिक स्वरूप नहीं बन पाया था। विश्वविद्यालयों में मनोविज्ञान विभाग की स्थापना के साथ छात्र वर्ग में इस नये विज्ञान के प्रति जागरूकता तथा रुचि बढ़ने लगी और इस विज्ञान के व्यावहारिक पक्ष की ओर उनका ध्यान आकर्षित होने लगा। औद्योगिक मनोविज्ञान, नैदानिक मनोविज्ञान तथा शैक्षिक एवं व्यावसायिक दिग्दर्शन जैसी मनोविज्ञान की शाखाओं ने विशेष तौर पर छात्रों तथा समाज के प्रबुद्ध वर्ग का ध्यान मनोविज्ञान के क्षेत्र में शोध कार्य करना शुरू किया और भारतीय सामाजिक परिवेश एवं परिप्रेष्य में उद्योग एवं व्यावसायिक संस्थानों की समस्याओं को प्रकाश में लाना शुरू किया। प्रो० दुर्गानन्द सिन्हा ने इस दिशा में पहल की तथा भारत में औद्योगिक मनोविज्ञान के अनेक अछूते पहलुओं पर प्रकाश डाला और महत्वपूर्ण शोध किए। डॉ० एच० सी० गांगुली, ए० चटर्जी, तथा ए० एस० कक्कड़ के योगदान भी इस दिशा में महत्वपूर्ण रहे हैं। सम्प्रति डॉ० जे० बी० पी० सिन्हा, अध्यक्ष, मनोविज्ञान विभाग, ए० एन० एस० समाज विज्ञान शोध संस्थान, पटना, औद्योगिक मनोविज्ञान को अपनी देनों से दिनानुदिन समृद्ध करते जा रहे हैं। भारतीय औद्योगिक परिप्रेष्य में कार्य संस्कृति (work culture) तथा नेतृत्व एवं सत्ता (leadership and power) पर गहन कार्य कर उन्होंने न सिर्फ औद्योगिक मनोविज्ञान को समृद्ध किया है वरन् विदेशी मनोवैज्ञानिक समुदाय के बीच उन्होंने भारत को उन्नत-भाल किया है। अभी भी अनेक छोटी-बड़ी योजनाओं तथा शोध कार्य में व्यस्त डॉ० सिन्हा भारतीय औद्योगिक मनोविज्ञान को विश्व के मनोविज्ञान के मानचित्र पर लाने के लिए सतत् प्रयत्नशील हैं। इलाहाबाद विश्वविद्यालय के डॉ० आर० सी० त्रिपाठी ने संगठन संरचना (organizational structure) तथा प्रभावी एवं अन्तर्समूह संबंधों (Influence relationship and Intergroup relationship) पर महत्वपूर्ण कार्य किए हैं। भारतीय प्रबंधन संस्थान (Indian Institute of management) अहमदाबाद के प्रोफेसर पेस्टन जी ने कार्य मनोवृत्ति (job attitude) तथा तनाव प्रबंधन (stress management) पर उल्लेखनीय कार्य किए हैं। उसी संस्थान के डॉ० शशि मिश्रा ने अन्तर पारिवारिक निष्ठा एवं कार्य (work and family interfaith) पर कार्य करके उद्योग एवं व्यावसायिक संस्थानों में कर्मचारियों के व्यक्तिगत जीवन का प्रभाव उनके कार्य पर प्रमाणित किया है। इनके अलावा आई० आई० टी० दिल्ली, के मनोविज्ञान विभाग की डॉ० पूर्णिमा माथुर, दिल्ली विश्वविद्यालय के स्कूल ऑफ मैनेजमेंट के डॉ० आबाद अहमद तथा उत्कल विश्वविद्यालय की डॉ० गिरीशबाला महंती ने भी अपने शोध कार्यों से भारतीय औद्योगिक मनोविज्ञान को समृद्ध किया है। पटना विश्वविद्यालय के मनोविज्ञान विभाग के भूतपूर्व अध्यक्ष डॉ० ए० के० पी० सिन्हा ने भी समय की मांग को देखते हुए, अपने संपूर्ण कार्यकाल में प्राप्त समाज मनोविज्ञान के अनुभवों के आधार पर Employee counselling नामक पुस्तक की रचना की है जिसमें व्यावसायिक मनोविज्ञान के इस पक्ष को बड़े सरल ढंग से उजागर किया गया है।

भारतवर्ष में जिन शोध संस्थानों ने अपने कार्यक्रमों के द्वारा औद्योगिक मनोविज्ञान को समृद्ध किया है उनमें से कुछ प्रमुख संस्थान हैं—

अहमदाबाद का Institute of Management, पटना का A. N. Sinha Institute of Social Science, Ahmedabad Textile Industries Research Association, Shree Ram Institute for Industrial Relation, south Indian Textile Research Association, बंगलोर का Institute of Science, कलकत्ता विश्वविद्यालय का Department of Applied Psychology तथा पटना विश्वविद्यालय का Institute for Psychological Research and Services.

विदेशों में औद्योगिक मनोविज्ञान के क्षेत्र में कार्य करने वालों की संख्या तीव्र गति से बढ़ी है। गिलमर (1971) ने बताया है कि औद्योगिक मनोविज्ञान के विकास का अध्ययन करने के दौरान मैक कॉलम (McCullom), विकर्ट (Wickert) मिनामे (Miname) तथा बेरियन (Berrien) ने पाया कि अमेरिका, पश्चिमी यूरोप तथा जापान में इसके महत्त्व को स्वीकार किया गया तथा उसका घनात्मक प्रभाव उन देशों के उद्योगों के विकास पर पड़ा। रूस में सन् 1960 तक व्यावहारिक मनोविज्ञान की एक शाखा के रूप में औद्योगिक मनोविज्ञान उपेक्षित ही रहा। जापान में बर्टन (1972) ने औद्योगिक मनोविज्ञान के क्षेत्र में हुए विशिष्ट शोधों का आकलन किया। उसने पाया कि वातावरण तथा सूचना संसाधन के प्रभाव, मानव तत्व, कर्मचारी चयन, वैचारिक आदान-प्रदान, समूह संचालक शक्तिका, ज्ञानवाही अन्तर्क्रियाएँ, निर्णय क्षमता तथा मानव व्यवहारों के शारीरिक दृष्टिकोण आदि ऐसे क्षेत्र थे जिनमें औद्योगिक मनोवैज्ञानिक शोधरत थे। सुटर (1971) ने कोलम्बिया में औद्योगिक मनोविज्ञान की स्थिति का आकलन करते हुए बताया कि यद्यपि वहाँ औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों की तथा औद्योगिक मनोविज्ञान के क्षेत्र में शोध कार्यों की अत्यन्त आवश्यकता थी तथापि वहाँ इस दिशा में कुछ भी कर पाने के अवसर अत्यन्त सीमित थे। फलस्वरूप वहाँ औद्योगिक मनोविज्ञान के क्षेत्र में शोध कार्य अत्यन्त कम संख्या में हुए किन्तु औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों तथा औद्योगिक संस्थानों के प्रबंधकों की इस दिशा में बढ़ती हुई रुचि ने अन्ततः वहाँ द्रश्य परिवर्तन किया।

1.5 व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान की विषय वस्तु एवं क्षेत्र (Subject Matter and Scope of Occupational / Industrial Psychology)

किसी भी विज्ञान का क्षेत्र तथा उसका सीमा-विस्तार उस विज्ञान की परिभाषा में ही परिलक्षित हो जाता है। औद्योगिक मनोविज्ञान की परिभाषा हमें स्पष्ट बताती है कि इसका क्षेत्र अत्यन्त विस्तृत एवं जटिल है। पहले तो इसका क्षेत्र उद्योगपतियों की इच्छाओं, नीतियों तथा उपलब्धियों तक ही सीमित था किन्तु प्रथम तथा द्वितीय विश्वयुद्धों के बाद औद्योगिक मनोविज्ञान के बदलते हुए स्वरूप के साथ इसके क्षेत्र में भी विस्तार होने लगा।

व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान की ऐसी शाखा है जिसमें उद्योग एवं व्यवसाय में कार्यरत व्यक्तियों की मानवीय समस्याओं (human problems) के अध्ययन एवं उनके संभावित निराकरण पर बल डाला जाता है। इससे जाहिर है कि औद्योगिक मनोविज्ञान का कार्यक्षेत्र सिर्फ व्यापक ही नहीं बल्कि गंभीर भी है।

व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान के कार्यक्षेत्र का सीधा अंदाज हम इस बात से लगा सकते हैं कि औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा व्यवसाय तथा उद्योग में कौन-कौन-से कार्य सफलतापूर्वक किए जाते हैं। इसी

ख्याल से मैककोल्लोम (McCullom, 1959) ने बीस विभिन्न शहरों में 75 ऐसे मनोवैज्ञानिकों का विचार साक्षात्कार के माध्यम से जानना चाहा जो विभिन्न उद्योग तथा व्यवसाय में कार्यरत थे। इन्होंने यह पाया कि ऐसे मनोवैज्ञानिकों द्वारा व्यक्त किए गए विचारों के आधार पर औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा मूलतः निर्माकित कार्य किए जाते हैं तथा उन्हें ही औद्योगिक/व्यवसायिक मनोविज्ञान का मूल कार्यक्षेत्र माना जा सकता है।

1.5.1 कार्मिक चयन (Personnel Selection)—औद्योगिक मनोविज्ञान में मनावैज्ञानिक कर्मचारियों एवं व्यवस्थापकों (executives) का वैज्ञानिक चयन करते हैं तथा उनका स्थापन करते हैं।

1.5.2 कार्मिक विकास (Personnel Development)—व्यावसायिक/औद्योगिक मनोवैज्ञानिक निष्पादन मूल्यांकन (performance appraisal), मनोवृत्ति मापन (attitude measurement), कर्मचारी परामर्श (employee counselling) तथा व्यवस्था विकास (management development) जैसे कार्यों को भी संपन्न करते हैं।

1.5.3 मानव इंजीनियरिंग (Human engineering)—व्यवसायिक/औद्योगिक मनोवैज्ञानिक मशीन एवं उपकरण के डिजाइनों को इस लायक भी बनाते हैं जिनसे श्रमिकों एवं कर्मचारियों को कार्य करने में अभिरुचि बनी रहे तथा किसी प्रकार की ऊब या नीरसता आदि उत्पन्न न हो।

1.5.4 व्यवस्था (Management)—व्यवसायिक/औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों को उद्योग एवं व्यवसाय में व्यवस्था-संबंधी कार्य भी करना पड़ता है। इन कार्यों में कर्मचारियों एवं व्यवस्थापकों (executives) को प्रशिक्षण आदि देना सम्मिलित होता है।

1.5.5 विविध कार्य (Miscellaneous work)—व्यवसायिक/औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों को दुर्घटना (accidents), श्रमिक संबंध (labour relations) आदि से संबंधित समस्याओं का भी उचित समाधान ढूँढना पड़ता है।

1.6 ए० पी० ए० के अनुसार व्यवसायिक औद्योगिक मनोविज्ञान के क्षेत्र या विषय वस्तु (Subject Matter and Scope of Occupational/Industrial Psychology According to APA)

अमेरिकन मनोवैज्ञानिक संघ (American Psychological Association) के कई डिवीजनों (divisions) में डिवीजन 14 (Division 14) औद्योगिक मनोविज्ञान का डिवीजन है जिसे काफी प्रमाणित स्रोत (authoritative source) माना गया है। डिवीजन 14 ने भी औद्योगिक मनोविज्ञान के कार्यक्षेत्र की सविस्तर व्याख्या की है। इस डिवीजन के अनुसार औद्योगिक मनोविज्ञान के कार्यक्षेत्र में मुख्यतः निर्माकित सात पहलुओं (aspects) को अधिक महत्वपूर्ण बताया गया है—

1.6.1 चयन एवं परीक्षण-कार्य (Selection and Testing)—औद्योगिक मनोविज्ञान में कर्मचारियों के वैज्ञानिक चयन की प्रक्रिया के अध्ययन पर बल दिया जाता है। इसके लिए औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा तरह-तरह के मनोवैज्ञानिक परीक्षणों, जैसे बुद्धि परीक्षण, उपलब्धि परीक्षण, अभिक्षमता परीक्षण (aptitude test), अभिरुचि परीक्षण (interest test) आदि का निर्माण किया जाता है। इन परीक्षणों की मदद से औद्योगिक मनोवैज्ञानिक कर्मचारियों के चयन, स्थापन एवं पदोन्नति आदि जैसी समस्याओं का समाधान करते हैं।

1.6.2 व्यवस्था विकास (Management Development)—इसके अंतर्गत कर्मचारियों, व्यवस्थापकों (executives) तथा पर्यवेक्षकों (supervisors) का प्रशिक्षण (training) देना, उनके शैक्षिक विकास के लिए शिक्षण संस्थाओं का प्रबंध करना तथा कर्मचारियों के कार्यों का निरीक्षण (supervision) करना आदि सम्मिलित होते हैं।

1.6.3 परामर्श (Counselling)—इसके अंतर्गत कर्मचारियों के कार्य से संबंधित समस्याओं, विशेषकर समायोजन-संबंधी समस्याओं (adjustment-related problems) का समाधान मनोवैज्ञानिक तरीकों से किया जाता है ताकि कर्मचारियों की कार्यकुशलता (efficiency) बनी रहे।

1.6.4 कर्मचारियों की प्रेरणा (Employee Motivation)—औद्योगिक मनोविज्ञान में कर्मचारियों की प्रेरणा से संबंधित समस्याओं का भी अध्ययन किया जाता है। कर्मचारियों के आर्थिक प्रोत्साहन (financial incentive), गैर-आर्थिक प्रोत्साहन (nonfinancial incentive) तथा सामाजिक प्रोत्साहन (social incentive) का अध्ययन कर यह निश्चित किया जाता है कि कर्मचारियों के लिए इन विभिन्न प्रोत्साहनों में सबसे प्रभावकारी प्रोत्साहन (effective incentive) कौन-सा होता है।

1.6.5 मानव इंजीनियरिंग (Human Engineering)—औद्योगिक मनोविज्ञान में मशीनों एवं उपकरणों (apparatus) के विशेष डिजाइन एवं उनके आकार-प्रकार-संबंधी का भी यथोचित अध्ययन किया जाता है। यहाँ औद्योगिक मनोवैज्ञानिक इस बात की भरपूर कोशिश करते हैं कि मशीनों का डिजाइन तथा आकार-प्रकार ऐसा हो जो श्रमिकों एवं कर्मचारियों में कार्य करते समय कार्यकुशलता (work efficiency) बनाकर रखें। डिजाइन ऐसे हों कि कर्मचारीगण संभावित दुर्घटना (possible accidents) एवं नीसरता (monotony) से बचे रहें।

1.6.6 बाजार-शोध (Marketing Research)—औद्योगिक मनोविज्ञान में उद्योग तथा व्यवसाय में तैयार वस्तुओं का उपभोक्ता (consumers) के समक्ष लोकप्रिय बनाने एवं उन्हें उचित दामों में विक्रय (sale) कराने तथा विज्ञापन को सफल बनाने के लिए मनोवैज्ञानिक तत्वों (psychological elements) का विशेष अध्ययन किया जाता है। औद्योगिक मनोवैज्ञानिक सफल विज्ञापन की विशेषताओं को भी उजागर करते हैं ताकि व्यवस्थापक उनका उपयोग करके वस्तुओं को उचित मूल्य पर बाजार में बेचकर पर्याप्त मुनाफा कमा सकें।

1.6.7 जनसंपर्क-शोध (Public-relation Research)—औद्योगिक मनोविज्ञान में कर्मचारियों की सुरक्षा, हित एवं स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं का भी अध्ययन किया जाता है। इसमें कर्मचारियों का स्वास्थ्य-परीक्षण, दुर्घटना से पीड़ित कर्मचारियों की क्षतिपूर्ति, कर्मचारियों के आपसी लड़ाई-झगड़ों का निबटारा, कर्मचारियों को आवश्यकता पड़ने पर ऋण की व्यवस्था करना, कानूनी सलाह का प्रबंध करना, कर्मचारियों के रहन-सहन तथा अन्य स्तरों पर होनेवाले व्यय का अध्ययन करना, कार्य-विश्लेषण का अध्ययन करना, कर्मचारियों की पारिश्रमिक दर का अध्ययन करना इत्यादि सम्मिलित है।

डिवीजन 14 द्वारा औद्योगिक मनोविज्ञान के कार्यक्षेत्र में सम्मिलित किए गए कार्यों को अन्य मनोवैज्ञानिकों, जैसे टाफ्ट (Taft, 1946) टिफिन तथा मैककॉर्मिक (Tiffine & McCormick, 1965) ब्लम तथा नेलर (Blum & Naylor, 1984) ने भी अपनी सहमति प्रकट की है। इसतरह से यह स्पष्ट हो जाता है कि औद्योगिक मनोविज्ञान का कार्यक्षेत्र काफी व्यापक है। इसमें उद्योग एवं व्यवसाय के उन सभी पहलुओं का

अध्ययन किया जाता है जिनमें मानवीय समस्याएँ सम्मिलित होती हैं। इसपर ब्लम तथा नेलर (Blum & Naylor, 1984) ने मनोहर टिप्पणी करते हुए कहा है, “सारांशतः किसी औद्योगिक संगठन द्वारा नियुक्त मनोवैज्ञानिक अपने-आपको उन सारी समस्याओं के समाधान से होकर ले जाता है जिनका संबंध व्यक्तियों से होता है।”

1.7 व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान के उद्देश्य (Objectives or Aims of Occupational/Industrial Psychology)

औद्योगिक मनोविज्ञान का मुख्य उद्देश्य न्यूनतम खर्च एवं प्रयास पर अधिकतम उत्पादकता (maximum productivity) तथा कर्मचारियों को अधिकतम आराम (maximum comfort) प्रदान करना होता है। विभिन्न औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों के विचारों को ध्यान में रखते हुए औद्योगिक मनोविज्ञान के मुख्य उद्देश्यों (objectives or aims) का वर्णन इस प्रकार किया जा सकता है—

1.7.1 औद्योगिक मनोविज्ञान का एक उद्देश्य विभिन्न व्यवसायों एवं उद्योगों की मानवीय आवश्यकताओं एवं समस्याओं का पता लगाना होता है।

1.7.2 कर्मचारियों एवं श्रमिकों के वैज्ञानिक चयन तथा स्थापन में व्यवस्थापक की मदद करना औद्योगिक मनोविज्ञान का एक प्रमुख उद्देश्य होता है।

1.7.3 कर्मचारियों एवं श्रमिकों के प्रशिक्षण का पर्याप्त इंतजाम करना भी औद्योगिक मनोविज्ञान का उद्देश्य है।

1.7.4 कर्मचारियों के मानसिक स्वास्थ्य (mental health) को सर्वोत्तम बनाने के उपायों एवं साधनों को जुटाने में औद्योगिक मनोविज्ञान की भूमिका काफी सराहनीय है।

1.7.5 कर्मचारियों के औद्योगिक मनोबल को मजबूत करने एवं उसे ऊँचा बनाने के लिए भी औद्योगिक मनोवैज्ञानिक भरसक प्रयास करते हैं।

1.7.6 कर्मचारियों के प्रेरणा-स्तर को सतत ऊँचा बनाए रखने का प्रयास भी औद्योगिक मनोवैज्ञानिक करते हैं ताकि उनकी कार्यक्षमता बनी रहे।

1.7.7 औद्योगिक मनोवैज्ञानिक इस बात की भरपूर कोशिश करते हैं कि उद्योग या व्यवसाय की उत्पादकता हर कीमत पर अधिकतम बनी रहे तथा मानवीय समस्याएँ कम-से-कम उत्पन्न हो सकें।

किसी भी औद्योगिक मनोवैज्ञानिक की सार्थकता तभी पूरी हो पाती है जब वह उपर्युक्त उद्देश्यों की पूर्ति अधिक-से-अधिक कर पाती है।

1.8 व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान का महत्त्व (Importance of Occupational/Industrial Psychology)

औद्योगिक मनोविज्ञान को मनोविज्ञान की एक प्रमुख प्रयुक्त शाखा माना गया है। इसके संप्रत्यय, सिद्धांत एवं शोध का व्यावहारिक महत्त्व (practical importance) उद्योगपतियों, कर्मचारियों, सरकार एवं

उपभोक्ताओं (consumers) के लिए काफी अधिक बताया गया है। कई उद्योगों एवं संगठनों के अध्ययनों से यह स्पष्ट हुआ है कि जिन उद्योगों एवं संगठनों में औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों की सेवाओं एवं अनुशंसाओं का कद्र किया गया, उनमें अधिक-से-अधिक लाभ हुआ। **कैसकियो** (Cascio, 1984) ने औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा किए गए योगदानों की समीक्षा करके यह बताया है कि सचमुच चार ऐसे क्षेत्र हैं जिनमें औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों का व्यवहारिक महत्त्व सर्वाधिक सिद्ध हुआ है तथा इस मनोविज्ञान को एक पेशा (profession) के रूप में पनपने में काफी मदद मिली है। वे चार क्षेत्र निम्नांकित हैं—

1.8.1 अनुपस्थिति या दूरवास (Absentecism)—उद्योगों एवं संगठनों में कार्यकर्ताओं की अनुपस्थिति या दूरवास एक गंभीर समस्या है क्योंकि इससे उद्योगों को काफी आर्थिक क्षति होती है। अतः, इस क्षेत्र में औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों ने अपनी सक्रियता दिखाकर एवं विशेष अनुशंसा करके अनुपस्थिति को कम करने का सुझाव दिया है। इससे उद्योगों एवं संगठनों को काफी आर्थिक लाभ हुआ है। औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों के इस प्रयास से औद्योगिक मनोविज्ञान का व्यावहारिक महत्त्व काफी बढ़ गया है। **कैसकियो** (Cascio, 1984) के अनुसार उद्योगों एवं संगठनों में कर्मचारियों की अनुपस्थिति को कम करने से कर्मचारी प्रति वर्ष करीब एक हजार डॉलर खर्च में कमी की जा सकती है। **शुल्ज एवं शुल्ज** (Schultz & Schultz, 1990) के अनुसार कनाडा के एक बैंक ने, जिसमें कर्मचारियों की संख्या 30,000 थी, प्रति वर्ष प्रायः 7 मिलियन डॉलर की बचत, औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों की अनुशंसा के अनुसार, अनुपस्थिति में कमी लाकर की। इन अध्ययनों से यह स्पष्ट हो जाता है कि औद्योगिक मनोविज्ञान का महत्त्व कर्मचारियों की अनुपस्थिति से उत्पन्न समस्याओं से निबटने में काफी सराहनीय है।

1.8.2 श्रम-परिवर्तन (Labour Turnover)—उद्योगों एवं संगठनों के लिए श्रम-परिवर्तन एक गंभीर समस्या है। श्रम-परिवर्तन से तात्पर्य श्रमिकों या कर्मचारियों द्वारा स्वेच्छा से उद्योग या संगठन का परित्याग कर देना होता है। श्रम-परिवर्तन होने से उद्योग के मालिकों को अधिक घाटा उठाना पड़ता है। श्रमिक या कर्मचारी के चयन एवं प्रशिक्षण पर किया गया व्यय व्यर्थ चला जाता है। औद्योगिक मनोवैज्ञानिक तरह-तरह के सुझाव देकर एवं प्रविधियों (techniques) का निर्माण कर ऐसे श्रम-परिवर्तन को रोकने में अधिक सफल हो पाए हैं। वे इन प्रविधियों के माध्यम से जैसे कर्मचारियों की भी पहचान कर सकने में समर्थ हो पाए हैं जिनके भीतर श्रम-परिवर्तन की अंतःशक्ति (potential) छिपी रहती है। ऐसे कर्मचारियों की पहचान कर औद्योगिक मनोवैज्ञानिक अपने नियोक्ता एवं कार्य (job) के प्रति मनोवृत्ति में परिवर्तन लाकर श्रम-परिवर्तन को काफी हद तक रोकने में सफल हो पाए हैं। औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों का मत है कि श्रम-परिवर्तन में मात्र 10% की कमी लाकर 1 लाख डॉलर प्रति वर्ष से अधिक के अनावश्यक व्यय को रोका जा सकता है।

1.8.3 कार्य-संतुष्टि (Job Satisfaction)—कार्य-संतुष्टि को औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा कार्य-सफलता का एक प्रमुख सूचक (index) माना गया है। ऐसे मनोवैज्ञानिकों द्वारा उद्योगों में कर्मचारियों में कार्य-संतुष्टि को बढ़ाने का भरसक प्रयत्न किया गया है। इन लोगों का मत है कि कार्य-संतुष्टि में वृद्धि होने से कर्मचारियों द्वारा शिकायत कम की जाती है। हड़ताल, अनुपस्थितियाँ एवं श्रम परिवर्तन में भी काफी कमी आ जाती है। इतना ही नहीं, कार्य से संतुष्ट होने पर ऐसे कर्मचारियों की कार्य-मनोवृत्ति (job attitude) भी काफी अनुकूल होती है। **शुल्ज एवं शुल्ज** (Schultz & Schultz, 1959) के अनुसार

कार्य-संतुष्टि को उत्तम बनाकर एक बड़ी कंपनी एक साल में 1,25,000 डॉलर से अधिक की बचत कर सकने में समर्थ हो पाई। इस कंपनी द्वारा इस दिशा में औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा किए गए प्रयासों के प्रति विशेष आभार जताया गया।

1.8.4 कार्मिक चयन (Personnel Selection)—औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों का महत्व कार्मिक चयन में काफी अधिक है। औद्योगिक मनोवैज्ञानिक भरसक यह कोशिश करते हैं कि अधिक योग्य एवं उत्तम कर्मचारियों का ही चयन किया जाए। इससे उद्योगपतियों एवं कर्मचारियों दोनों को ही फायदा होता है। उत्तम एवं योग्य कर्मचारियों के चयन के लिए औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों ने कुछ मनोवैज्ञानिक परीक्षणों, खास तौर से संज्ञानात्मक (cognitive) एवं मानसिक क्षमता परीक्षण (mental ability test) का निर्माण किया है जो अपने उद्देश्य की पूर्ति में काफी लाभदायक सिद्ध हुआ है। **कैसकियो** (Cascio, 1984) के अनुसार एक जीवन बीमा कंपनी ने उचित कार्मिक चयन की प्रविधि अपनाकर अपनी उत्पादकता में करीब 30,000 डॉलर का वार्षिक लाभ प्राप्त किया। **हंटर तथा शिमिट** (Hunter & Schmidt, 1982) ने अपने अध्ययन में पाया कि एक अमेरिकन उद्योग उत्तम संज्ञानात्मक एवं मानसिक क्षमता परीक्षण द्वारा कर्मचारियों का चयन करके करीब सालाना 80 बिलियन (billion) डॉलर की बचत कर सकने में समर्थ हो पाया। **एडलर** (Adler, 1987) ने कार्य-निष्पादन (performance) की दृष्टि से एक अध्ययन में मूल्यांकन-केंद्रित प्रविधि (assessment-centred technique) द्वारा चयन किए गए कुछ व्यवस्थापकों की तुलना कुछ जैसे व्यवस्थापकों से की है जिनका चयन मात्र व्यक्तिगत साक्षात्कार (personal interview) के आधार पर किया गया था। परिणाम में देखा गया कि साक्षात्कार के आधार पर चुने गए व्यवस्थापकों के निष्पादन की तुलना में मूल्यांकन-केंद्रित प्रविधि द्वारा चुने गए व्यवस्थापकों के निष्पादन से 2,000 डॉलर से अधिक का लाभ हुआ।

उपर्युक्त तथ्यों से यह स्पष्ट हो जाता है कि औद्योगिक मनोविज्ञान का उद्योगों एवं संगठनों में व्यवहारिक महत्व काफी अधिक है। संक्षेप में, यही कहा जा सकता है कि औद्योगिक मनोवैज्ञानिक का योगदान उद्योग के संचालन एवं अस्तित्व की रीढ़ (backbone) है। इन योगदानों के अभाव में उद्योग का आर्थिक, सामाजिक एवं नैतिक विकास असंभव है।

1.9 व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान की प्रमुख समस्याएँ (Major Problems of Occupational/Industrial Psychology)

औद्योगिक मनोविज्ञान की समस्याएँ उद्योग संस्थान एवं व्यवसाय गृहों की समस्याओं से जुड़ी हुई हैं। जिस प्रकार किसी भी वस्तु का अस्तित्व में आना ही उसकी विभिन्न समस्याओं का कारण बन जाता है उसी प्रकार औद्योगिक मनोविज्ञान के विकास के साथ ही इसकी समस्याएँ भी इसके साथ जुड़ गयीं। इस सदी की शुरुआत में जब उद्योगों का वैज्ञानिक विकास होना शुरू हुआ था तब उनका स्वरूप इतना जटिल नहीं था जितना कि आज है। तब उद्योगपतियों की इच्छाएँ सीमित थीं और सीमित साधनों को लेकर ही वे अपने लक्ष्य की प्राप्ति के लिए क्रियाशील रहते थे। श्रमिकों की आवश्यकताएँ भी सीमित थीं और थोड़े में ही संतुष्ट हो जाना उनका स्वभाव था। उनमें पहली प्रतिक्रिया तब हुई जब मानव-मशीन संबंध के संदर्भ ने उन्हें उद्योग में अपना स्थान नगण्य पाया तथा अपने को उपेक्षित महसूस किया। उनकी प्रतिक्रियाओं और आक्रोश का प्रत्यक्ष प्रभाव जब उत्पादन पर पड़ने लगा, तब उद्योगपतियों ने बदलते हुए समय की मांगों को पहचाना और

अपनी नीतियों और मनोवृत्ति में परिवर्तन लाने के प्रयास किये। उस समय औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों ने दोनों पक्षों की समस्याओं को समझने और उन्हें सुलझाने के सराहनीय प्रयास किए। तब के श्रमिकों के समक्ष समस्या थी साफ-सुथरे परिवेश में आवास की, चिकित्सा सेवा की, बढ़ती हुई महंगाई में सस्ते खाद्य पदार्थ एवं वस्त्रों की तथा बच्चों की शिक्षा की। उनकी ये मांगें किसी भी दृष्टिकोण से न तो अधिक थीं न ही अनुचित। किसी भी व्यक्ति की यह कम-से-कम मांग हो सकती है। उन दिनों के उद्योगपतियों का सोचना यह था कि श्रमिकों के श्रम के एवज में पैसे देकर वे दायित्व-मुक्त हो जाते हैं। कार्यकाल के अतिरिक्त समय में श्रमिकों की किसी भी बात की जिम्मेवारी वे स्वयं पर नहीं मानते थे। मनोवैज्ञानिकों ने उन्हें बताया कि श्रमिक पहले एक व्यक्ति है श्रमिक बाद में; और वह व्यक्ति अकेला नहीं है, उसकी अपनी इच्छाएँ हैं, आकांक्षाएँ हैं, आवश्यकताएँ हैं—शारीरिक भी और मनोवैज्ञानिक भी, उसके घर-परिवार है और वह भावनात्मक रूप से अपने घर-परिवार तथा समाज से जुड़ा हुआ है। ऐसे में यदि उस व्यक्ति के मन का कोई कोना कहीं से आहत और असंतुष्ट है तो उसका प्रत्यक्ष प्रभाव उसकी कार्यक्षमता पर पड़ेगा और उद्योग का उत्पादन प्रभावित हो जाएगा। सुलझे हुए विचारों वाले उद्योगपतियों ने व्यक्ति की इन मनोवैज्ञानिक, वैयक्तिक एवं सामाजिक समस्याओं को समझा, स्वीकार किया तथा उनके निराकरण की दिशा में समर्थ एवं सक्षम कदम उठाएँ। भारतवर्ष के महान उद्योगपति सर जमशेदजी नौशेवानजी टाटा ने जब 1903 में दक्षिण बिहार के एक सुदूर एवं निर्जन स्थान को इस्पात का कारखाना स्थापित करने के लिए चुना था तब उनमें एक उद्योगपति की दूरदर्शिता मात्र ही नहीं थी जिसने उस चुने हुए स्थान के भौगोलिक परिवेश को, तथा प्रस्तावित उद्योग के लिए वांछित खनिज पदार्थ के विराट भंडार को पहचाना था और गरीब आदिवासी-बहुल आबादी वाले उस स्थान पर सस्ते श्रमिकों को प्राप्त करने की संभावना देख ली थी, वरन् उनमें मानवीय सदाशयता भी थी। भारत वर्ष के हर प्रदेश से आए हुए विभिन्न स्तरों पर कार्य करने वाले कर्मचारियों के लिए योजनाबद्ध तरीके से आवास गृहों का निर्माण करवाया गया, बच्चों के स्कूल, अस्पताल आदि तो बने ही सहकारिता के आधार पर सस्ते दुकानों की व्यवस्था भी की गयी। इन सारी बातों का प्रभाव कर्मचारियों पर बहुत ही अच्छा पड़ता है और उनमें अपने कार्य के प्रति ईमानदारी, निष्ठा तथा अपने उद्योग संस्थान के साथ तादात्म्य की स्थापना हुई और शुरुआत के कुछ ही वर्षों बाद जमशेदजी टाटा द्वारा स्थापित उस इस्पात उद्योग ने न सिर्फ भारत वर्ष में वरन् सारे संसार में अपना एक विशिष्ट स्थान बना लिया। किन्तु जब उस उद्योग से जुड़े हुए कर्मचारियों ने अपनी बढ़ती हुई उम्र के बच्चों की उच्च शिक्षा के लिए महाविद्यालय की स्थापना की मांग की तो प्रबंधकों ने वर्षों तक इसे टालकर रखा। उनके मन में यह संशय था कि श्रमिकों के बच्चे उच्च शिक्षा प्राप्त कर अपने अधिकारों के प्रति सचेत हो जाएँगे जो आगे चलकर औद्योगिक वातावरण के लिए हानिकारक हो सकता है और इसीलिए अन्ततः जब कर्मचारियों की उस माँग को पूरा करने की अनुमति दी गयी तो शर्त यह रखी गयी कि वह कॉलेज जमशेदपुर में न खोले जाकर, जहाँ श्रमिक वर्ग रहता था और जहाँ उनके उद्योग स्थित थे, जिला शहर चाईबासा में खोला जाए। टाटा कंपनी ने उस कॉलेज की स्थापना के लिए लाखों रुपयों का अनुदान दिया। किन्तु यह सोचने की बात है कि पचास किलोमीटर से अधिक की दूरी तय करके श्रमिकों के बच्चे किस तरह पढ़ाई के लिए वहाँ जा सकते थे। चाईबासा का टाटा कॉलेज आज भी उद्योगपतियों की संकुचित और आशंकित विचारधारा के ज्वलन्त उदाहरण के रूप में स्थिति है।

आज का उद्योग विविध समस्याओं से ग्रसित है जिनमें परिस्थितिजनक, सामाजिक तथा वैयक्तिक

समस्याएँ प्रमुख हैं। उद्योग की समस्याओं में सर्वाधिक महत्वपूर्ण समस्या है कर्मचारी चयन की। अपने व्यक्तिगत शील-गुणों के आधार पर हर व्यक्ति दूसरे से भिन्न होता है और इस सिद्धांत के आधार पर हम कह सकते हैं कि हर व्यक्ति हर कार्य को समुचित रूप से कर सकने में सक्षम नहीं होता। आज की बढ़ती हुई आबादी के युग में जब बेरोजगारी की समस्या एक विकराल रूप धारण किए हुए है तब हर व्यक्ति किसी भी प्रकार से किसी भी काम को प्राप्त कर लेने के लिए प्रयत्नशील हो जाता है। यदि कार्य उसकी रुचि तथा क्षमताओं के अनुकूल हुआ तब तो ठीक है अन्यथा कार्य प्राप्त कर लेने के बाद तथा उस पर स्थायी हो जाने के बाद व्यक्ति का संबंध सिर्फ हर महीने प्राप्त होने वाले वेतन से रह जाता है। कार्य से स्वयं को वह मनोवैज्ञानिक रूप से जोड़ नहीं पाता और उसकी उपादेयता नष्ट हो जाती है। अतः किसी भी उद्योग के सामने सबसे बड़ी समस्या होती है सही काम के लिए सही व्यक्ति का चुनाव। यदि यह समस्या सुलझ जाए तो उद्योग की अधिकांश समस्याएँ जन्म लेने के साथ ही समाप्त हो जाएँ या वे अस्तित्व में आएँगी ही नहीं। अधिक कार्य-कौशल की माँग करने वाले कार्य पर ऐसे कर्मचारियों का चुनाव वाँछित है जो न सिर्फ योग्य तथा कुशल हों बल्कि उस कार्य के प्रति उनमें रुचि तथा मनोनुकूलता भी हो।

योग्य व्यक्तियों को चुन लेना मात्र ही अपने आपमें सब कुछ नहीं होता। उनका उनके योग्य उचित स्थान पर नियोजन भी उतना ही आवश्यक है।

1.9.1 कार्य-स्थल पर मानवीय प्रतिक्रिया जनित समस्याएँ (Human Reaction at Problem Work Place)—कार्य से समबद्ध अनेक समस्याएँ ऐसी हैं जो समय-समय पर उठती ही रहती हैं और अक्सर उनके स्वरूप में परिवर्तन भी देखे जाते हैं। जहाँ उत्पादन, प्रशिक्षण, प्रेरणा, प्रणोदन, नियोक्ता-कर्मचारी संबंध सदृश समस्याएँ उद्योग-नीति अथवा प्रबंधकों की कार्य प्रणाली की देन होती है, वहीं कर्मचारियों द्वारा उत्पन्न की गयी समस्याएँ भी कम महत्वपूर्ण नहीं होतीं। कर्मचारियों की कार्य अथवा उद्योग संस्थान के प्रति मनोवृत्ति, मनोबल, कार्य संतुष्टि, हड़ताल तथा तालाबंदी, औद्योगिक उथल-पुथल, अनुपस्थिति तथा श्रमिक परिवर्तन आदि कुछ ऐसी ही महत्वपूर्ण समस्याएँ हैं जिनका सामना आज हर छोटे-बड़े उद्योग को करना पड़ रहा है। निरीक्षण कर्मचारियों द्वारा उत्पन्न समस्याओं की कोटि में निरीक्षण संबंधी समस्याएँ जैसे कर्मचारियों के साथ गलत व्यवहार, पक्षपातपूर्ण अवलोकन तथा मूल्यांकन, सही निरीक्षण का अभाव आदि हैं। इनके कारण भी कर्मचारियों में तनाव पैदा होता है जो बढ़कर यदि उग्र रूप धारण कर ले तो उद्योग के लिए हानिकार हो जाता है।

1.9.2 कर्मचारी के मनोवैज्ञानिक पक्षजनित समस्याएँ (Problems related to psychological aspects of workers)—आज के औद्योगिक मनोवैज्ञानिक के सामने सबसे जटिल समस्या है उद्योग के अन्तर्गत कर्मचारियों के मनोवैज्ञानिक पहलू। किसी भी समूह, समाज तथा संस्थान में व्यक्ति की वैयक्तिकता के महत्त्व को समझने में अब कोई संशय नहीं बच रहा है। हम जानते हैं कि व्यक्ति की इच्छाएँ अभिवृत्तियाँ, प्रेरणाएँ, आकांक्षाएँ आदि अनेक तत्व ऐसे हैं जो व्यक्ति के व्यवहारों को निर्णीत करते हैं। अतः औद्योगिक मनोवैज्ञानिक के समक्ष यह एक बहुत बड़ा प्रश्नचिह्न आ जाता है कि उद्योग के अन्तर्गत होनेवाले सभी व्यवहारों को एक सामान्य सिद्धांत के आधार पर व्याख्यायित किया जाए या उन व्यवहारों के वैयक्तिक निर्णायक तत्वों की खोज की जाए।

1.9.3 नियोक्ता-कर्मचारी-संबंध की समस्या (Problem of employee work relation)—

मायर (Maier, 1970) की मान्यता है कि नियोक्ता तथा कर्मचारी के बीच पारस्परिक एवं व्यक्तिगत संबंधों के अभाव में उनमें सद्भाव एवं सम्भाव उत्पन्न नहीं हो पाते। इसके कारण उनमें प्रत्यक्ष संभाषण भी नहीं हो पाता और प्रत्यक्ष संभाषण के अभाव में किन्हीं दो व्यक्तियों के बीच अथवा व्यक्ति एवं समूह के बीच अनेकानेक समस्याएँ उत्पन्न हो जाती हैं। अक्सर देखा जाता है कि एक छोटे-से परिवार में भी किस प्रकार पारस्परिक संभाषण का अभाव परिवार के सदस्यों में दूरी पैदा कर अनेक जटिल परिस्थितियों को उत्पन्न कर देता है जिसके कारण वह परिवार टूट कर बिखर जाने की स्थिति तक पहुँच जाता है तब एक उद्योग संस्थान में यदि नियोक्ता तथा कर्मचारी के बीच संभाषण का अभाव हो तब कौन-कौन-सी जटिल समस्याएँ उत्पन्न होंगी इसका अनुमान सहज ही लगाया जा सकता है। प्रत्यक्ष सम्पर्क के अभाव में उनमें एक-दूसरे के विषय में सही तथा शीघ्र जानकारी नहीं मिल सकती। उनके बीच की मानसिक तथा सामाजिक दूरी बढ़ती जाती है तथा उनमें पारस्परिक आस्था पनप नहीं पाती और इस आस्था के अभाव में सहयोग की भावना नहीं पनप पाती तथा लक्ष्य की प्राप्ति के लिए वह सम्मिलित प्रयास नहीं हो सकता जो किसी भी उद्योग संस्थान के लिए अभीष्ट है।

1.9.4 कार्य विश्लेषण की समस्या (Problem of worker analysis)—आधुनिक उद्योग मनोविज्ञान के समक्ष कार्य विश्लेषण (job analysis) की समस्या भी अपने आप में अत्यन्त महत्वपूर्ण हैं। उद्योग संस्थानों के अन्दर होने वाला प्रत्येक कार्य पूर्व निर्धारित होता है तथा उसका प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष संबंध उत्पादन से जुड़ा होता है। अतः यह आवश्यक है कि हर कार्य का पूर्ण विश्लेषण कर उसके हर अंक की आवश्यकताओं तथा उनके महत्व को समझा जाए और उसी के आधार पर उस कार्य को करने के लिए सर्वाधिक उपयुक्त कर्मचारी का चुनाव किया जाए। एक अनिच्छुक अथवा अन्यमनस्क कर्मचारी अपने कार्य को सफलतापूर्वक संपादित तो कर ही नहीं सकता बल्कि उद्योग के लिए एक बोझ बन कर रह जाता है। सही कार्य के लिए सही कर्मचारी का चुनाव कर लेने मात्र से ही नियोक्ता की जिम्मेवारी खत्म नहीं हो जाती। चुने हुए कर्मचारी को उपयुक्त प्रशिक्षण देना, मशीनों की पूर्ण जानकारी देना तथा उसके कार्य-परिवेश से उसे समुचित रूप से अवगत कराना एक अत्यन्त महत्वपूर्ण कार्य है। हम यह मान कर नहीं चल सकते कि हर कुशल व्यक्ति अपना कार्य सही रूप से कर ही लेगा। प्रत्येक उद्योग की अपने लक्ष्य से संबंधित धारणाएँ, परिकल्पनाएँ तथा कार्य-प्रणाली अलग होती हैं तथा उसके अनुरूप एक कुशल कर्मचारी को प्रशिक्षण देकर ही उसे उद्योग के लिए उपयोगी बनाया जा सकता है।

1.9.5 थकान, एकरसता, ऊबान सदृश मानसिक स्थितियों की समस्या (Problem of fatigues monotony and similar mental status)—कर्मचारी में थकान, एकरसता एवं ऊब की स्थिति का उत्पन्न होना तथा बढ़ना किसी भी उद्योग के लिए एक विकट समस्या का कारक हो जाता है क्योंकि इन्हीं स्थितियों के कारण अन्यमनस्कता से कार्य करना, धीमे कार्य करना, अनुपस्थिति, दुर्घटना, मशीनों का नुकसान, कार्य-क्षमता तथा कार्य-काल की बरबादी आदि समस्याएँ उत्पन्न होती हैं जो उद्योग के लिए अत्यन्त हानिकारक होती हैं। अतः औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों के समक्ष यह विशिष्ट कार्य हो जाता है कि एक तो थकान, एकरसता एवं ऊब की स्थितियों के उत्पन्न होने की संभावनाओं को कम करें और इन स्थितियों के उत्पन्न हो जाने पर उनके उपयुक्त समाधान की खोज करें क्योंकि तभी कम-से-कम समय में तथा कम-से-कम व्यक्ति-ऊर्जा की खपत में अधिक-से-अधिक कार्य संपादित हो सकेगा।

1.9.6 दुर्घटना की समस्या (Problem of accidents)—उद्योग के समक्ष एक अत्यन्त महत्वपूर्ण समस्या है दुर्घटना की। दुर्घटना कई प्रकार से उद्योग को प्रभावित करती है। दुर्घटना-ग्रस्त कर्मचारी की कार्य से अनुपस्थिति उत्पादन को कम तो करती ही है, उसके उपचार तथा पुनर्वास आदि में हुआ व्यय उद्योग के ऊपर एक अवांछित किन्तु अनिवार्य बोझ बन जाता है। कई बार तो यह भी देखा जाता है कि दुर्घटना-ग्रस्त व्यक्ति स्वस्थ होकर अपने कार्य पर आने के बाद बड़ी अन्यमनस्कता से कार्य करता है। उस कार्य से उसे अरुचि हो जाती है तथा कार्य के साथ वह तादात्म्य स्थापित नहीं मनोवैज्ञानिकों की भूमिका उपयोगी सिद्ध होती है। तेजी से बदलते हुए सामाजिक परिवेश की बदलती तथा बढ़ती हुई मांगों, उत्पाद-विपणन के क्षेत्र में बढ़ती हुई स्पर्धा आदि का हवाला देते हुए यदि कर्मचारियों को परिवर्तनों के विषय में आश्वस्त कर दिया जाए तो उनके द्वारा किसी भी प्रकार का समस्या-मूलक व्यवहार उत्पन्न ही न हो।

1.9.9 महिला तथा बाल-कर्मचारियों के शोषण की समस्या (Problem of exploitation of women and child labourers)—जीवन के विभिन्न क्षेत्रों में महिलाओं ने या तो आर्थिक मजबूरी के कारण या अपने पावों पर खड़े होने और स्वावलम्बी बनने की इच्छा के कारण, रोजगारों में आना शुरू किया। श्रमिक महिला वर्ग का इतिहास तो बहुत ही पुराना है उतना ही पुराना है पुरुषों के द्वारा किया जाने वाला उनके आर्थिक तथा दैहिक शोषण का इतिहास। सभ्यता के विकास के साथ-साथ मानव की विकृतियाँ भी बढ़ी हैं और उन विकृतियों का सबसे दुर्भाग्यपूर्ण शिकार होती रही हैं महिलाएँ। पुरुषों के समान काम करने पर पुरुषों से कम पारिश्रमिक देकर तथा उनके स्त्री होने का गलत फायदा उठा कर सदियों से महिलाओं को अपमानित किया जा रहा है। जब वरिष्ठ आई० ए० एस० अधिकारी श्रीमती कंवलजीत सिंह देवल का एक वरिष्ठ पुलिस अपराधी द्वारा मान हनन तथा भारत सरकार का चुप रह जाना, भारत की पहली महिला आई० पी० एस० अधिकारी श्रीमती किरण बेदी को उचित कार्य करने के लिए अपमानित किया जाना भारत की प्रथम महिला शासिका रजिया सुल्तान का स्त्री होने के कारण पहले चरित्र हनन फिर हत्या आदि अनेक दुर्भाग्यपूर्ण घटनाएँ हमारे देश के इतिहास का कलंक बन चुकी हैं तब उद्योगों में कार्यरत महिलाओं तथा बच्चों के शोषण पर यदि बहुत ध्यान नहीं दिया जा रहा तो कोई आश्चर्य की बात नहीं। किन्तु अब नारी जागरण के इस युग में इन शोषणों को बर्दाश्त किया जाना संभव नहीं। सीमा सखारे इला भट्ट, मधु किश्वर सरीखी अनेक महिलाओं ने उद्योग संस्थानों तथा समाज के अन्य क्षेत्रों में नारी के अपमान के विराधे में अनेक लड़ाइयाँ लड़ी हैं। कोई भी उद्योग नारी का शोषण कर शान्ति का वातावरण बनाए रखने में अब समर्थ नहीं होगा यह स्थिति उद्योगपतियों के समक्ष मनोवैज्ञानिकों को स्पष्ट करनी होगी।

उपर्युक्त औद्योगिक समस्याओं के संदर्भ में यदि हम गंभीरता से सोचें तो पाएँगे कि यदि उद्योगपतियों के द्वारा समय-समय पर औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों का सहयोग उद्योग के हर उस क्षेत्र में लिया जाता रहे जहाँ मानव-व्यवहार सम्बद्ध हैं, तो ये समस्याएँ या तो उत्पन्न ही नहीं होंगी या उत्पन्न होते ही समाप्त कर दी जाएँगी। औद्योगिक मनोवैज्ञानिक यदि प्रासंगिक क्षेत्रों में अनुसंधान कर सतत प्रगतिशील उद्योग संस्थानों की समस्याओं का अध्ययन तथा विश्लेषण कर उनके समाधान की दिशा निर्धारित करने का प्रयास करते रहें तो उद्योगों की अनेक समस्याएँ स्वतः ही दम तोड़ दें।

1.10 व्यवसायिक मनोवैज्ञानिकों की भूमिका (Role of Occupational Psychologists)

विज्ञान की प्रगति के साथ तकनीकी एवं प्राविधिकी विकास तथा परिवर्तनों ने उद्योग संस्थानों को भी प्रभावित किया है। श्रम-विभाजन तथा अति परिष्कृत मशीनों के कारण हुए कार्यों का स्वचलन तथा बदलती हुई कार्य-प्रणाली ने उद्योगों के वातावरण में यांत्रिकता तथा एकरसता को बढ़ावा दिया है। इसका प्रभाव कर्मचारी तथा मशीन एवं कर्मचारी एवं प्रबंधन के बीच विरोध के रूप में पड़ा है तथा कर्मचारियों के बौद्धिक तथा संवेगात्मक पक्षों पर भी इसका नकारात्मक प्रभाव पड़ा है। जिस कार्य को करने में मनुष्य की इच्छा, बुद्धि एवं प्रयास नहीं लगे हों वह कार्य उसे संतुष्टि नहीं दे सकता। और आज के अति उन्नत उद्योग संस्थानों में मनुष्य एक बटन दबाने वाला साधन मात्र बन कर रह गया है। किसी भी कार्य को करने में उसकी बुद्धि तथा कौशल का प्रयोग नहीं होता जिसका फल यह होता है कि न तो मनुष्य को उस कार्य में रुचि तथा अनुरक्ति विकसित हो पाती है न ही वह कार्य उसे कोई चुनौती दे पाता है जो उस व्यक्ति में कार्य को सम्पादित करने की तत्परता एवं प्रेरणा जगा सके। इन स्थितियों में औद्योगिक संस्थानों में विभिन्न प्रकार की जटिलताएँ उत्पन्न हो जाती हैं जिनके समाधान के लिए मनोवैज्ञानिकों की सहायता आवश्यक हो जाती है। न केवल उद्योग के विभिन्न क्षेत्रों में मनोवैज्ञानिकों की भूमिका है वरन् हर उन संस्थानों में उनकी उपयोगिता है जहाँ कर्मचारियों के चयन एवं प्रशिक्षण की समस्या होती है, यथा—विभिन्न सेवा आयोग, सेना के संस्थान, आरक्षी प्रशिक्षण केन्द्र, ग्राम्य एवं सामुदायिक विकास योजनाएँ आदि। विभिन्न निजी एवं सार्वजनिक क्षेत्रों में भी मनोवैज्ञानिकों की भूमिका को लोग अब पहचानने लगे हैं।

आधुनिक औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों ने उद्योग संस्थानों में अपनी भूमिका तथा कार्य-कलापों में आमूल परिवर्तन लाया है। द्वितीय महायुद्ध के बाद तक के दिनों में मनोवैज्ञानिकों का कार्य-क्षेत्र औद्योगिक वातावरण के भौतिक पक्षों तक ही सीमित था। किन्तु क्रमशः उनका ध्यान उद्योगों में कार्यरत मनुष्यों के वैयक्तिक कारकों पर जाने लगा तथा उनके व्यक्तित्व का नैदानिक तथा वैज्ञानिक अध्ययन कर उन्हें उद्योग के लिए अधिक उपयोगी बना देने का प्रयास मनोवैज्ञानिकों का अभीष्ट हो गया। आज के मनोवैज्ञानिकों के अध्ययन क्षेत्र में मनुष्य की प्रेरण, इच्छाएँ, आवश्यकताएँ, आकांक्षाएँ, आदि तो हैं ही, उनके क्षेत्र का विस्तार निरीक्षण, नेतृत्व प्रकार, नियोक्ता-कर्मि संबंध कार्य के प्रति कर्मचारियों की मनोवृत्ति, मनोबल, आदि के अध्ययन की दिशा में भी हुआ है। उनकी मान्यता है कि व्यक्ति के ये वैयक्तिक कारक उद्योग संस्थानों के अन्तर्गत उनकी कार्य प्रणाली तथा कार्यक्षमता को प्रभावित करते हैं जिसका प्रत्यक्ष प्रभाव उत्पादन पर पड़ता है।

1.10.1 कर्मचारियों की उद्योग में सहभागिता बढ़ाने की भूमिका (Role of increasing participation of worker's in industry)—आज के मनोवैज्ञानिकों ने विभिन्न प्रयोगशालाओं तथा क्षेत्र-प्रयोग द्वारा यह प्रमाणित कर दिया है कि उद्योग वातावरण का उन्नयन नियोक्ता एवं कर्मियों के पारस्परिक संबंधों को न सिर्फ बढ़ाता है वरन् उत्पादन पर भी इसका प्रभाव पड़ता है। मनोवैज्ञानिकों की भूमिका कर्मचारियों की स्थितियों के अध्ययन तक ही सीमित नहीं है। उनका अभिष्ट उद्योगपतियों तथा प्रबंधकों की लक्ष्य-प्राप्ति के संसाधनों का अध्ययन करना भी है। अतः उद्योग संस्थानों की संरचना की योजना को कार्यान्वित करना मनोवैज्ञानिक-अध्ययन-क्षेत्र में आ जाता है।

1.10.2 उद्योग क्षेत्रों में श्रमकल्याण-विभाग की स्थापना कराने की भूमिका (Role of establishing labour-worker development in industry)—विभिन्न देशों की सरकारों ने भी

उद्योगपतियों तथा कामगारों के प्रति अपना दायित्व स्वीकारा है। उद्योगों की सफलता मात्र के लिए ही कामगारों की सुख-सुविधा तथा संतुष्टि के लिए प्रयास हों यह उनका दर्शन नहीं रहा है। उनकी मान्यता रही है कि राष्ट्र के एक नागरिक के नाते हर कामगार को अपनी मौलिक आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उन साधनों को प्राप्त करने का अधिकार है जो उससे ऊपर के वर्गों के नागरिकों को प्राप्त हैं। अतः उद्योगों में कार्यरत कामगारों की सुविधा तथा सुरक्षा के लिए श्रम अधिनियमों का पारित किया गया और उनके आलोक में सरकारी नीतियों के आधार पर उद्योगपतियों और उद्योग मनोविज्ञानियों के सम्मिलित प्रयास से उद्योगों में श्रम कल्याण विभाग की स्थापना हुई। इस विभाग के अधिकारी को कार्मिक पदाधिकारी (personnel officer) का पद दिया गया। इस पदाधिकारी के कार्यक्षेत्र के अन्तर्गत कामगारों की कार्य प्रणाली, कार्यस्थल पर उनके व्यवहार, निरीक्षकों के साथ उनके पारस्परिक संबंध आदि के अतिरिक्त उनके भविष्य की सुरक्षा के हर संभव प्रयासों का करना भी है—प्रॉविडेंट फंड, गैच्युटी आदि की योजनाओं का पारित करना, दुर्घटना तथा बीमारी आदि की अवस्था में उनकी आर्थिक सुरक्षा की देखभाल आदि। ये सारे कार्य सुचारु रूप से पारित हो सके। इसका दायित्व भी उद्योग मनोविज्ञानी की भूमिकाओं में शामिल हैं।

1.10.3 औद्योगिक अभियंताओं के कार्य में सहयोग की भूमिका (Role of co-operation in the functioning of industrial engineers)—उद्योग संस्थानों में विभिन्न स्तरों पर कार्यरत अभियंताओं के समक्ष जब विभिन्न प्रकार की समस्याएँ आ जाती हैं तब वहाँ भी उन्हें मनोवैज्ञानिकों की सहायता की आवश्यकता पड़ जाती है। मशीनों के निर्माण की योजना बनाते समय अभियंता मनोवैज्ञानिकों के सुझाव मांगत हैं ताकि ऐसी मशीनों का निर्माण हो सके जो मनुष्यों की क्षमताओं तथा सीमाओं के अनुरूप हो। ऐसी मशीनों पर काम करना मनुष्य के लिए भार-स्वरूप नहीं होता तथा उन्हें उनपर कार्य करने में आनन्द मिलता है। स्पष्ट है कि इसका प्रभाव उसकी कार्यक्षमता पर तथा उत्पादन-शक्ति पर सकारात्मक रूप से पड़ेगा।

1.10.4 कर्मचारी का व्यक्तित्व विश्लेषण कर उन्हें सही सुझाव देने की भूमिका (role of giving appropriate suggestion after worker analysis)—आज के युग के बदलते हुए स्वरूप ने मनुष्य की प्रकृति में अनेकानेक परिवर्तन तथा विकृति को उत्पन्न कर दिया है। धैर्य, सहनशीलता, त्याग, सहयोग, समर्पण आदि मानवीय मूल्यों के लंगभग लोप हाने की स्थिति उत्पन्न हो गयी है और इसके स्थान पर स्वार्थ तथा व्यक्तिगत आकांक्षाओं को प्रधानता मिलने लगी है। इन बातों का प्रभाव औद्योगिक वातावरण पर भी पड़ा है। आज के उद्योग संस्थान इस सदी के पूर्वार्द्ध के उद्योगों के समान नहीं रह गये हैं जब औद्योगिक जीवन एक बंधी-बंधायी लीक पर चलता था और नियोक्ता तथा कर्मचारी अपनी प्राप्ति से लगभग संतुष्ट रहा करते थे। आज के मनुष्य की आकांक्षाएँ असीमित और अनन्त हैं तथा साधन सीमित। फलतः उनमें कुंठा, निराशा तथा चिन्ता दिनानुदिन बढ़ती जा रही है और इसके दुष्परिणामों को जीवन के हर क्षेत्र में देखा जा सकता है और औद्योगिक क्षेत्र उनमें से एक है। उद्योग संस्थानों में कर्मचारियों की वातावरण जनित एवं वैयक्तिक निराशा, मानसिक द्वन्द तथा तनाव आदि की घटनाएँ बढ़ती जा रही है जिसका ऋणात्मक प्रभाव नियोक्ता-कर्मि संबंधों तथा उत्पादन पर निश्चित रूप से तो पड़ता ही है कर्मचारी के मानसिक तथा शारीरिक स्वास्थ्य तथा उसकी पारिवारिक और सामाजिक स्थिति पर भी पड़ता है। अतः मनोवैज्ञानिकों का यह एक अत्यन्त महत्वपूर्ण दायित्व हो जाता है कि उन कारकों का अध्ययन तथा विश्लेषण करें जो उद्योग संस्थानों के कर्मचारियों को इस स्थिति में ले आते हैं और उन कारकों को दूर करने की दिशा में प्रयास कर

कर्मचारियों को वैयक्तिक, पारिवारिक, सामाजिक एवं कार्यसंबंधी अभियोजनशीलता को नष्ट होने से बचाएँ। नियोजता, प्रबंधक, निरीक्षक तथा श्रमिक, हर स्तर पर कार्यरत व्यक्ति की दमित भावनाओं को चेतना के स्तर पर उभार कर ले आना तथा इस प्रक्रिया में उन्हें सहायता करना एक मनोवैज्ञानिक का कर्तव्य है। अपनी भावनाओं, इच्छाओं, निराशाओं आदि को वे स्वयं समझ सकें तथा उनका समाधान कर सकें यह देखना मनोवैज्ञानिक का कार्य है।

1.10.5 उद्योग के कार्मिक विभाग को सुझाव तथा सहयोग देने की भूमिका (Role of giving suggestion to personnel department in industry)—आज के उद्योग मनोवैज्ञानिकों ने पहले की तरह मनोवैज्ञानिक परीक्षण-रचना मात्र में अपने कार्य क्षेत्र को सीमित नहीं कर रखा है। उद्योग में उसकी भूमिका का क्षेत्र व्यापक तथा विस्तृत हो गया है और उस विस्तृत क्षेत्र का एक अंग है उद्योग के कार्मिक विभाग को उपयुक्त सुझाव तथा सहयोग देना। कार्मिक विभाग को उत्तरदायित्व औद्योगिक परिवेश में सबसे अधिक है। प्रबंधन की नीतियों को कर्मचारियों तक सही रूप में पहुँचाना तथा कर्मचारियों की कार्य प्रणाली की निर्धारण, निरीक्षकों को समुचित निर्देश तथा कर्मचारियों के विचारों को प्रबंधन तक सही रूप में आने देना आदि कार्मिक विभाग के कार्य कलापों के अन्तर्गत ही आता है। अतः कार्मिक विभाग अपना कार्य समुचित रूप से करता रहे इसी पर उद्योग की प्रगति निर्भर है और इसीलिए उद्योग मनोवैज्ञानिकों की भूमिका इस क्षेत्र में अत्यन्त महत्वपूर्ण हो गयी है।

1.10.6 प्रबंधन तथा कर्मचारी संघ के बीच मध्यस्थता की भूमिका (Role of mediators between workers union and management)—औद्योगिक प्रगति के लिए एक अत्यन्त महत्वपूर्ण तत्व है प्रबंधन तथा कर्मचारियों के बीच सामंजस्य, सौहार्द्रपूर्ण संबंध तथा एक दूसरे से विचारों के स्तर पर तादात्म्य। इन स्थितियों की अनुपस्थिति में औद्योगिक लक्ष्य की प्राप्ति नहीं हो सकती, और ये स्थितियाँ उत्पन्न होती हैं प्रबंधन तथा कर्मचारियों के बीच वार्ता के अभाव में। अतः उद्योग मनोवैज्ञानिकों की एक अहम् भूमिका बन जाती है प्रबंधन तथा कर्मचारी संघ के बीच वार्ता की स्थिति को उत्पन्न करने की। यों देखा जाए तो यह कार्य श्रम-कल्याण विभाग के पदाधिकारियों का है क्योंकि वे ही प्रबंधन तथा कर्मचारियों के बीच सेतु का कार्य करते हैं। किन्तु आज के दिन-ब-दिन मूल्य-रहित होते हुए समाज में हर पदाधिकारी अपनी भूमिका निःस्वार्थ रह कर तथा ईमानदारी से निबाह दे यह अमूमन देखने में नहीं आता। श्रम पदाधिकारियों को रिश्वत देकर तथा अन्य भौतिक प्रलोभन देकर उद्योगपतियों का उनको अपनी ओर मिला लेने और फलस्वरूप गरीब कर्मचारियों की उचित मांगों को अनदेखा कर देने की घटनाएँ आज आम हो गयी हैं। इस स्थिति में कर्मचारियों का आक्रोश बढ़ता है और एक हतोत्साह कर्मचारी उद्योग के लिए कितना अनुपयोगी और हानिकारक हो सकता है यह समझना बड़ा ही सहज है। हड़ताल तालाबंदी तथा श्रम-परिवर्तन आदि अवांछनीय घटनाएँ ऐसे ही कर्मचारियों की हताशा की देन हैं। अतः उद्योग मनोवैज्ञानिकों की एक अत्यन्त महत्वपूर्ण भूमिका यहाँ यह हो जाती है कि वह प्रबंधन तथा कर्मचारियों के सम्मुख एक दूसरे के विचारों को स्पष्ट रूप से रखें और समझाएँ, उन विचारों के औचित्य तथा उद्योग के लिए प्रभावकारिता का स्पष्टीकरण करें तथा दोनों को यह समझ लेने की स्थिति में ले आएँ कि एक-दूसरे की अनुपस्थिति में वे अस्तित्वहीन हैं। उनका अस्तित्व पारस्परिक सहयोग तथा सामंजस्य पर ही निर्भर है।

1.10.7 विज्ञापन के क्षेत्र में सहयोगी की भूमिका (Role of partners in advertisement)—

आज का युग विज्ञापन-युग है। आज विज्ञापन न सिर्फ उत्पादन के विपणन का एक साधन मात्र रह गया है वरन् स्वयं एक उद्योग बन गया है। विश्व के हर उन्नत तथा विकासशील देश में विज्ञापन तेजी से उद्योग का रूप लेता जा रहा है जिसके सहारे अन्य उद्योग तथा व्यवसाय विकसित हो रहे हैं। अतः विज्ञापन के स्वरूप तथा उसके विभिन्न पक्षों का वैज्ञानिक तथा विश्लेषणात्मक अध्ययन करना भी आधुनिक मनोविज्ञान की कार्य-सीमा में आ गया है।

1.10.8 उपभोक्ता मनोविज्ञान को स्पष्ट करने की भूमिका (Role of making clear the consumer psychology)—उपभोक्ता समुदाय की अनुपस्थिति में कोई भी उद्योग एक कदम भी आगे नहीं बढ़ सकता। अतः आधुनिक औद्योगिक मनोविज्ञान में उपभोक्ता-मनोविज्ञान का एक अलग महत्वपूर्ण अस्तित्व बन गया है। उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं, रुचियों तथा क्रय-शक्ति आदि का विश्लेषण कर समुचित सूचना उद्योगपतियों तक पहुँचाना मनोवैज्ञानिकों का काम है।

1.10.9 कर्मचारी के मनोबल के बढ़ाने तथा उद्योग में प्रशिक्षण के महत्त्व को समझाने की भूमिका (Role of increased importance of workers' moral and training in industry)—उद्योग के हर क्षेत्र में कार्यरत व्यक्तियों के मनोबल का अध्ययन करना, निरीक्षकों तथा प्रशासकों के प्रशिक्षण के महत्त्व को प्रबंधन की दृष्टि में लाना मनोवैज्ञानिकों का एक अत्यन्त महत्वपूर्ण दायित्व है।

अतः हम कह सकते हैं कि औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों की व्यापक भूमिका आधुनिक उद्योग संस्थानों तथा व्यवसाय गृहों में है, और यही कारण है कि आज हर छोटे-बड़े उद्योग संस्थानों में मनोवैज्ञानिकों की स्थायी रूप से नियोजित किया जा रहा है। गिलमर की यह उक्ति एक वैज्ञानिक तथ्य है—“कर्मचारियों के चयन से लेकर प्रशिक्षण तक, निरीक्षण से लेकर कार्य-मूल्यांकन तक तथा जीविका आयोजन से लेकर श्रम संबंधों तक औद्योगिक मनोविज्ञानी एक विस्तृत तथा सतत परिवर्ती घटनास्थल में घूमता है।”

1.11 सारांश (Summary):

औद्योगिक मनोविज्ञान को विभिन्न मनोवैज्ञानिकों ने अपने-अपने तरीके से परिभाषित करने का प्रयास किया है। व्यवसायिक मनोविज्ञान उद्योग/संस्थान/व्यवसाय से जुड़े व्यक्तियों की समस्याओं के अध्ययन के लिए विभिन्न सिद्धांतों एवं प्रणालियों को अपनाता है। वर्तमान समय में औद्योगिक मनोविज्ञान एक व्यवसायिक मनोविज्ञान का रूप ले लिया है। व्यवसाय का संबंध पद तथा कार्य से है। पद उन कार्यों का समूह है जो एक व्यक्ति द्वारा सम्पादित होता है। किसी संस्थान में जितने कर्मचारी होते हैं उतने पद होते हैं। किसी संयंत्र/संस्थान/प्रतिष्ठान के अन्तर्गत समान पदों के समूह को कार्य कहते हैं। प्रतिष्ठान के अन्तर्गत कार्यों के समूह को व्यवसाय कहते हैं। यही कारण है कि औद्योगिक मनोविज्ञान को पर्याय के रूप में व्यवसायिक मनोविज्ञान का उपयोग होने लगा है। औद्योगिक मनोविज्ञान का उपयोग कार्मिक मनोविज्ञान के रूप में भी होने लगा है। कार्मिक मनोविज्ञान व्यवहारिक मनोविज्ञान की वह शाखा है जो रोजगार की प्रक्रिया, चयन प्रणाली कर्मचारियों के नियोजन, स्थानांतरण, प्रोन्नति, पुरस्कार, तथा कुछ मामलों में सीमित परामर्श एवं उपचार को अपने में शामिल करता है।

जहाँ तक औद्योगिक मनोविज्ञान के इतिहास का प्रश्न है इसकी शुरुआत 1901 से पूर्व ही अमेरिका

में हो चुका था। शुरू से अभी तक औद्योगिक मनोविज्ञान पूर्णरूप व्यवसायिक रूप ले लिया है। अमेरिका मनोविज्ञान संघ की औद्योगिक मनोविज्ञान प्रशाखा 1945 में स्थापित की गई तभी से औद्योगिक मनोविज्ञान को व्यवसायिक मान्यता मिली। द्वितीय विश्व युद्ध के पश्चात इसका विस्तार एशिया तथा यूरोप के विभिन्न भागों में हुआ। भारत के भी औद्योगिक विकास काफी तेजी से हुआ है भारतीय संदर्भ में महत्वपूर्ण संस्थान भारतीय प्रबंधन संस्थान, अहमदाबाद, अनुग्रह नारायण सिन्हा सामाजिक विज्ञान संस्थान, पटना, बंगलोर का विज्ञान संस्थान, कलकत्ता का व्यावहारिक मनोविज्ञान विभाग, पटना विश्वविद्यालय का मनोवैज्ञानिक सर्वेक्षण शोध संस्थान, महत्वपूर्ण है।

जहाँ तक व्यवसायिक मनोविज्ञान के विषय वस्तु एवं क्षेत्र का प्रश्न है इस संदर्भ में मैककोलॉम (1959) ने इसके निम्नलिखित कार्य क्षेत्र को महत्वपूर्ण माना है—कार्मिक चयन, कार्मिक विकास मानव यांत्रिकी, व्यवस्था, विविध कार्य।

इसी प्रकार अमेरिकन मनोवैज्ञानिक संघ ने सात पहलुओं को इसके कार्य क्षेत्र में शामिल किया है—चयन एवं परीक्षण कार्य, व्यवस्था विकास, परामर्श, कर्मचारियों की प्रेरणा, मानव यांत्रिक बाजार शोध, जनसंपर्क शोध इत्यादि।

व्यवसायिक मनोविज्ञान के उद्योग में कई महत्व हैं—मानवीय आवश्यकताओं एवं समस्याओं का पता करना श्रमिकों के वैज्ञानिक चयन, स्थापन में व्यवस्थापक की मदद, श्रमिकों का प्रशिक्षण श्रमिकों के मानसिक स्वास्थ्य, मनोबल स्तर तथा प्रेरणा स्तर को उत्प्रेरित करना, उत्पादकता को बढ़ाना इत्यादि।

औद्योगिक मनोविज्ञान का एक व्यवसाय के रूप में कई महत्व हैं—अनुपस्थिति नियंत्रण, श्रम परिवर्तन, कार्य-संतुष्टि, कार्मिक चयन इत्यादि। साथ ही साथ इसकी कई समस्याएँ हैं—कार्यस्थल पर मानवीय प्रतिक्रिया जनित समस्याएँ, श्रमिकों के मनोवैज्ञानिक पक्ष जनित समस्याएँ, श्रमिक प्रबंध-संबंध की समस्या। कार्य विश्लेषण की समस्या, थकान, एकरसता अथवा समरूप मानसिक स्थिति की समस्या, दुर्घटना की समस्या, अनुपस्थिति तथा श्रम परिवर्तन की समस्या, कर्मचारियों की अप्रतिबद्धता की समस्या, महिला एवं बाल श्रमिकों के शोषण की समस्या, इत्यादि।

व्यवसायिक मनोवैज्ञानिकों की कई भूमिका हैं—कर्मचारियों की उद्योग में सहभागिता बढ़ाने की भूमिका, उद्योग में श्रम कल्याण विभाग की स्थापना कराने की भूमिका, औद्योगिक अभियंताओं के कार्य में सहयोग की भूमिका, कर्मचारी का व्यक्तित्व विश्लेषण कर सही सुझाव देने की भूमिका, उद्योग के कार्मिक विभाग को सुझाव तथा सहयोग देने की भूमिका, प्रबंधन तथा कर्मचारी संघ के बीच मध्यस्थता की भूमिका, विज्ञापन की क्षेत्र में सहयोग की भूमिका, उपभोक्ता मनोविज्ञान को स्पष्ट करने की भूमिका, कर्मचारी के मनोबल को बढ़ाने तथा उद्योग में प्रशिक्षण के महत्व को समझाने की भूमिका इत्यादि।

1.12 अभ्यास के लिए प्रश्न (Questions for Exercise)

1. ✓ औद्योगिक मनोविज्ञान की परिभाषा एक व्यवसायिक मनोविज्ञान के रूप में दें तथा इसके क्षेत्र की व्याख्या करें।

(Define industrial psychology as an occupational psychology and explain its scope.)

2. ✓ व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान की विषय वस्तु के बारे में अपना परिचय दें।
(Show your acquaintance with the subject matter of occupational/ industrial psychology.)
3. व्यवसायिक/औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों के उद्योग में महत्त्वपूर्ण योगदानों या भूमिकाओं पर प्रकाश डालें।
(Throw light on the major contributions or roles of occupational/ industrial psychologists in industry.)
4. ✓ व्यवसायिक/औद्योगिक मनोविज्ञान के प्रमुख समस्याओं का वर्णन करें।
(Describe major problems of occupational/industrial psychology.)