ARYAVART SHODH VIKAS PATRIKA
RNI TITLED NO. UPBIL04292
RNI REG. NO. UPBIL/2014/66218 PP. No.- 202-205
ISSN NO.-2347-2944 (Print)
e-ISSN NO.-2582-2454 (Online)
Vol.-15, No.- IV, Issues-26, YEAR- Oct.-Dec.-2022

व्यावसायिक समाज कार्यकर्ताओं का कार्य निष्पादन : एक अध्ययन

पवन कुमार

शोध अध्येता– समाज कार्य विभाग, बुन्देलखण्ड विश्वविद्यालय, झाँसी, (उ0प्र0) भारत

Received-22.11.2022, Revised-28.11.2022, Accepted-03.12.2022 E-mail: pawanbhu.or.kumar@gmail.com

सारांशः ***शोध आलेख में व्यावसायिक समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन के संबंध में अध्ययन किया गया है. यह जानने का प्रयास किया गया है कि वह कौन से कारक हैं, जो समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को प्रभावित करते हैं। आधुनिक समय में कार्य संस्कृति में बदलाव होने के कारण सरकारी और गैर–सरकारी संगठनों में नियोजित समाज कार्यकर्ताओं के कार्य घण्टों की अपेक्षा कार्य निष्पादन पर अधिक बल दिया जा रहा है। कार्य निष्पादन को अनेक कारक प्रभावित करते हैं, जैसे– वेतन, प्रोन्नति के अवसर, कार्यविधि, कार्य दशायें, सामाजिक सुरक्षा आदि। कार्य क्षमता को प्रभावित करने वाले कारकों में यदि गुणात्मक सुधार लाया जाये, तब समाज कार्यकर्ताओं की आजीविका संतुष्टि में सुधार होगा जिसका प्रभाव बेहतर कार्य निष्पादन पर पड़ेगा। बेहतर कार्य निष्पादन व्यक्ति, समूह और समुदाय की समस्याओं का समाधान करने में महत्वपूर्ण भुमिका निभायेगा। यही कारण है कि वर्तमान समय में अधिकांश संस्थायें कार्य निष्पादन के आधार पर समाज कार्यकर्ताओं के वेतन वृद्धि, प्रोन्नति, बोनस आदि प्रदान को प्राथमिकता दे रही हैं।***

कुंजीभूत शब्द– संस्कृति, सरकारी संगठनों, कार्यविधि, कार्य दशायें, सामाजिक सुरक्षा, गुणात्मक सुधार, लोकप्रियता।

समाज के जटिल होते स्वरूप के कारण बढ़ती सामाजिक समस्याओं के समाधान के उपायों की तलाश करने के लिए एक नवीन शैक्षिक विषय का जन्म हुआ, जिसे हम 'समाज कार्य' के रूप में जानते हैं। समाज कार्य विषय के अंतर्गत समाज में उत्पन्न समस्याओं की पहचान करने, विश्लेषण करने और उसका बेहतर समाधान करने, जो सभी पक्षों को स्वीकार हो, पर बल दिया जाता है। विषय की लोकप्रियता को देखते हुये वर्तमान समय में अनेक शैक्षणिक संस्थाओं में समाज कार्य विषय में स्नातक, परास्नातक और पी–एच.डी. की उपाधि प्रदान की जा रही है। इन शैक्षणिक संस्थाओं में कार्यनिष्ठ और समर्पित समाज कार्यकर्ताओं को तैयार करने और इनके अंदर सामाजिक समस्याओं के प्रति गहरी अंतर्दृष्टि उत्पन्न करने की कोशिश, शिक्षकों द्वारा की जाती है। यह कौशलयुक्त समाज कार्यकर्ता सामान्यतः किसी सामाजिक विकास/कल्याण संस्थाओं के माध्यम से समुदाय में जाकर, समुदाय की यथास्थिति से अवगत होने के लिए समुदाय के लोगों से वार्तालाप करते हुये सामुदायिक समस्याओं को जानने का प्रयास करते हैं और समुदाय के स्थानीय लोगों के सहयोग से उन समस्याओं के समाधान के लिए योजना बनाकर उसे क्रियान्वित करने का भी प्रयास करते हैं।

औद्योगीकरण और नगरीकरण के कारण लोगों की सामाजिक पहचान में कमी और लोगों के व्यवहार को नियमित करने वाले मूल्यों, प्रतिमानों और परम्पराओं के प्रति उदासीनता के कारण सामाजिक व्यवस्था में आमूल–चूल परिवर्तन आया है। यह परिवर्तन दोनों रूपों में आया है– सकारात्मक दृष्टि से यदि हम देखें तो कह सकते हैं कि इससे लोगों के जीवन स्तर में बढ़ोत्तरी और विकास के अनेक अवसर प्राप्त हुये हैं, लेकिन इसका स्याह पक्ष यह भी है कि इसके माध्यम से संयुक्त परिवारों का विघटन, लोगों में अकेलापन, अलगाव, महत्त्वाकांक्षाओं और अपराधों में बढ़ोत्तरी भी हुयी है। इन्हीं समस्याओं के समाधान के लिए समाज कार्य विषय में शिक्षित–प्रशिक्षित समाज कार्यकर्ताओं द्वारा व्यक्ति, समूह और समुदाय को प्रदान किये जाने वाली सेवाओं की व्यावहारिकता और महत्ता को समझा गया। यह समाज कार्यकर्ता, समाज कार्य विषय की विधियों, सिद्धांतों और तकनीकों आदि का प्रयोग करके सूक्ष्म और वृहद् स्तर पर गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं। समाज कार्यकर्ताओं द्वारा लोगों में आत्मनिर्भरता और स्वावलंबन की भावना को जाग्रत करने का काम किया जाता है।

इस प्रकार यह स्पष्ट है कि एक समाज कार्यकर्ता जमीनी स्तर पर व्यक्ति, समूह और समुदाय को व्यावहारिक सेवा प्रदान करता है। इसलिए आवश्यक है कि प्रदान की जाने वाली सेवा गुणवत्तापूर्ण हो, लेकिन सेवा की गुणवत्ता को सुनिश्चित करने के लिए बेहतर कार्य निष्पादन की आवश्यकता होती है। समाज कार्यकर्ताओं से बेहतर कार्य निष्पादन की अपेक्षा के लिए, कार्य निष्पादन को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान और उसमें सुधार की आवश्यकता होती है।

प्रासंगिकता– यह शोध इस दृष्टि से महत्वपूर्ण है, क्योंकि इसका उद्देश्य समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों के संबंध में जानकारी प्राप्त करना, जिससे कि कार्य निष्पादन की गुणवत्ता को नकारात्मक ढंग से प्रभावित करने वाले कारकों के प्रभाव को कम करने के लिए सुझाव प्रस्तुत किया जा सके। समाज कार्यकर्ताओं के बेहतर कार्य निष्पादन का प्रभाव उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता पर पड़ता है, जिसका प्रभाव समुदाय के लोगों की सेवा से संतुष्टि पर परिलक्षित होता है। लोगों की संतुष्टि को बढ़ाने के लिए समाज कार्यकर्ताओं

अनुरूपी लेखक/संयुक्त लेखक

ISSN NO.-2347-2944 (Print)
e-ISSN NO.-2582-2454 (Online)
Vol.-15, No.- IV, Issues-26, YEAR- Oct.-Dec.-2022

के कार्य निष्पादन में सुधार लाने की आवश्यकता है। कार्य निष्पादन में सुधार उस दशा में होगा, जब हमें यह पता हो कि समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को कौन–कौन से कारक प्रभावित करते हैं। इसीलिए प्रस्तुत शोध पत्र में समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान करने और उसमें सुधार करने के संभावित उपायों पर प्रकाश डालने एक छोटा सा प्रयास किया गया है।

समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को प्रभावित करने वाले कारक– समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को प्रभावित करने वाले कारक निम्नलिखित हैं–

शैक्षिक स्तर और प्रशिक्षण– कार्य निष्पादन को प्रभावित करने में समाज कार्यकर्ताओं के शैक्षिक स्तर और प्रशिक्षण की प्रमुख भूमिका होती है। सामान्यतः समाज कार्य विषय में उच्च शिक्षित कार्यकर्ताओं का कार्य निष्पादन अच्छा होता है, लेकिन कुछ ऐसे उदाहरण भी देखने को मिल सकते हैं, जो ज्यादा शिक्षित तो नहीं हैं, फिर भी उनका कार्य निष्पादन अपेक्षाकृत बेहतर होता है। प्रशिक्षण की स्थिति भी समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को प्रभावित करती है। जिन शैक्षिक संस्थाओं में प्रशिक्षण पर अधिक बल दिया जाता है, वहां के समाज कार्यकर्ताओं का कार्य निष्पादन सामान्यतः बेहतर होता है। इस प्रकार समाज कार्यकर्ताओं का शैक्षिक स्तर और प्रशिक्षण की स्थिति दोनों ही कार्य निष्पादन को बेहतर बनाने में योगदान देते हैं।

संचार– समाज कार्यकर्ताओं के लिए संचार एक अनिवार्य कौशल है। इसके अभाव में व्यक्ति, समूह और समुदाय के साथ संबंध स्थापित करना नामुमकिन है। बेहतर संचार कौशल लोगों की भागीदारी प्राप्त करने के लिए जरूरी है। इससे समुदाय के लोग स्वयं को समाज कार्यकर्ता के जुड़ा हुआ अनुभव करते हैं। यह जुड़ाव ही समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को बेहतर बनाने में प्रभावी भूमिका निभाता है।

वेतन– सामान्यतः प्रत्येक समाज कार्यकर्ता यह चाहता है कि उसे उसकी योग्यता और कौशल के अनुरूप वेतन प्राप्त हो, लेकिन बेरोजगारी के युग में नियोक्ता का यह प्रयास रहता है कि कम–से–कम वेतन, समाज कार्यकर्ताओं को दिया जाये। उच्च शिक्षित समाज कार्यकर्ताओं की यह सोच अधिक रहती है कि कम–से–कम एक आदर्श वेतन उन्हें प्राप्त हो, जो उन्हें समाज में सम्मानजनक जीवन जीने के लिए आवश्यक है। यदि समाज कार्यकर्ताओं को उनकी अपेक्षा के अनुसार वेतन नहीं प्राप्त होता है, तब उनका मन अपने कार्य में नहीं लगता है, जिसका प्रभाव उसके कार्य निष्पादन पर नकारात्मक रूप से पड़ता है। समय पर वेतन वृद्धि न होना समाज कार्यकर्ताओं में कार्य के प्रति अरूचि उत्पन्न होने का कारण बनता है। इसलिए कहा जा सकता है कि उचित वेतन और समय पर वेतन वृद्धि दोनों ही कारक, कार्य निष्पादन को प्रभावित करते हैं।

कार्यावधि– समाज कार्यकर्ताओं द्वारा निर्धारित समय से अधिक कार्य करवाने के कारण उनमें कार्य के प्रति निराशा की भावना पनपने लगती है। कार्य की अधिकता के कारण घर और परिवार को वे कम समय दे पाते हैं। इसका परिणाम यह होता है कि वे कार्य के प्रति उदासीन होने लगते हैं, परिणामस्वरूप कार्य की गुणवत्ता और निष्पादन दोनों प्रभावित होता है।

सामाजिक सुरक्षा– सामाजिक सुरक्षा कार्य निष्पादन को प्रभावित करने वाला महत्वपूर्ण कारक है, क्योंकि यह आकस्मिक और सेवानिवृत्ति जैसी परिस्थितियों में समाज कार्यकर्ताओं को आर्थिक सहायता प्रदान करता है। सुरक्षित भविष्य की स्थिति में समाज कार्यकर्ता अपने कार्यों को बेहतर ढंग से करने का प्रयास करते हैं, जिसका प्रभाव उसके कार्य निष्पादन पर देखने को मिलता है।

संगठनात्मक कौशल– समाज कार्यकर्ताओं को एक साथ कई प्रकार के कार्यों को करना पड़ता है। यह कार्य अभ्यास क्षेत्र से संबंधित होने के साथ ही संस्था से भी संबंधित होते हैं। इसलिए संगठनात्मक कौशल समाज कार्यकर्ताओं के लिए बहुत ही आवश्यक होता है, क्योंकि इसका प्रभाव कार्य निष्पादन पर पड़ता है।

संस्कृति– विविधता युक्त समाज में कार्य करने के दौरान समाज कार्यकर्ताओं को संस्कृति संबंधी समस्याओं से दो–चार होना पड़ता है। उदाहरण के लिए यदि उत्तर भारत के समाज कार्यकर्ता, दक्षिण भारत में सेवा प्रदान या दक्षिण भारत के समाज कार्यकर्ता, उत्तर भारतीय समाज में सेवा प्रदान करें, तो उन्हें सांस्कृतिक समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है। इन समस्याओं का प्रभाव समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन दिखलाई देता है।

वरिष्ठों का व्यवहार– नियोजित संस्था में वरिष्ठों का व्यवहार समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को बेहतर बनाने के लिए बहुत हद तक जिम्मेदार होता है। वरिष्ठों का सहयोगी व्यवहार कार्य की गुणवत्ता को सकारात्मक रूप से प्रभावित करता है। इसका प्रभाव उसमें कार्य के प्रति लगाव के रूप में देखा जा सकता है।

कार्य निष्पादन के आधार पर प्रोन्नति के अवसर– रोजगार के किसी भी क्षेत्र में प्रोन्नति के अवसर, कर्मचारियों में संतुष्टि और कार्य के प्रति लगाव को सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। समाज कार्यकर्ता प्रोन्नति की लालसा में बेहतर कार्य परिणाम देने का प्रयास करते हैं, जिससे उनके कार्य निष्पादन में सकारात्मक वृद्धि होती है। यदि प्रोन्नति, कार्य

ISSN NO.-2347-2944 (Print)
e-ISSN NO.-2582-2454 (Online)
Vol.-15, No.- IV, Issues-26, YEAR- Oct.-Dec.-2022

निष्पादन के आधार पर की जाये, तो समाज कार्यकर्ताओं को कार्य निष्पादन को बेहतर करने की प्रेरणा प्राप्त होती है।

कार्य दशायें– कार्य दशाओं की बेहतर स्थिति का सकारात्मक परिणाम समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन पर देखने को मिलता है। तनावपूर्ण माहौल में बेहतर निष्पादन दे पाना प्रायः संभव नहीं होता है।

कार्य तनाव– नियोजित संस्थाओं में प्रायः देखा जाता है कि समाज कार्यकर्ताओं को कार्य पूर्ण करने का टॉरगेट दे दिया जाता है। इसके कारण समाज कार्यकर्ताओं में उस कार्य को नियत समय में पूरा करने का मनोवैज्ञानिक दबाव होता है। इस स्थिति में समाज कार्यकर्ताओं में तनाव उत्पन्न हो जाता है, जिसका प्रभाव उसके कार्य निष्पदन और सेवा की गुणवत्ता पर पड़ता है।

पहलकारी कदमों पर संस्था का प्रतिबंध– सामान्यतः यह देखा जाता है कि यदि समाज कार्यकर्ता स्वयं से कोई पहलकारी कदम, समुदाय की समस्याओं के समाधान के लिए उठाना चाहता है, तब इस पर नियोजित संस्था द्वारा प्रतिबंध लगा दिया जाता है, क्योंकि कल्याणकारी संस्थायें पूर्व निर्धारित परियोजनाओं के आधार पर अपने कार्यों को संचालित करती हैं और लक्ष्यों को प्राप्त करने का प्रयास करती हैं।

अवकाश– समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को प्रभावित करने में अवकाश की सुविधा का महत्वपूर्ण योगदान होता है। अवकाश की संख्या कम होने और समय पर अवकाश न मिलने से कार्य के प्रति अरूचि उत्पन्न होती है। यह देखा गया है कि सरकारी और गैर–सरकारी संगठनों में यदि समाज कार्यकर्ताओं को पर्याप्त और समय पर अवकाश प्राप्त होता है, तो कार्य के प्रति उनमें रूचि उत्पन्न होती है, जिसका प्रभाव उसके कार्य निष्पादन पर पड़ता है।

कार्य की प्रकृति– कार्य निष्पादन को बेहतर बनाने में कार्य प्रकृति का भी योगदान होता है। कार्य निष्पादन को गुणवत्तापूर्ण बनाने के लिए आवश्यक है कि यह समाज कार्यकर्ताओं के मनोनुकूल हो, क्योंकि कोई भी व्यक्ति उसी कार्य को तन्मयता से करना पसंद करता है, जिसमें उसकी रूचि होती है, अन्यथा की स्थिति में वह इसे बोझ समझता है। इसलिए यह कहा जा सकता है कि कार्य की प्रकृति का कार्य निष्पादन पर प्रभाव पड़ता है।

कार्य निष्पादन मापन की उचित विधि– संस्था यदि कार्य निष्पादन के आधार पर प्रोन्नति प्रदान करती है, तब आवश्यक हो जाता है कि कार्य निष्पादन के मूल्यांकन की उचित और पारदर्शी विधि अपनायी जाये, जिससे कि समाज कार्यकर्ताओं के कार्य का पक्षपात रहित मूल्यांकन हो सके और उसके आधार पर उनको प्रोन्नति के अवसर प्राप्त हो सके।

टीम वर्क– समाज कार्य व्यवसाय में टीम वर्क का महत्वपूर्ण स्थान है। समाज कार्यकर्ताओं को समुदाय में जाकर कार्य करना पड़ता है। समुदाय में संचालित की जाने वाली किसी भी परियोजना की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि सहयोगी समाज कार्यकर्ताओं का सहयोग किस स्तर तक प्राप्त हो रहा है। यदि समाज कार्यकर्ता, टीम भावना से कार्य करते हैं, तो कार्य निष्पादन पर उसका प्रभाव देखने को मिलता है।

सुझाव–

– सरकार को राष्ट्रीय और राज्य स्तर पर समाज कार्य परिषद् का गठन करना चाहिए। यह परिषद् समाज कार्य विषय में डिग्री धारित और अभ्यासकर्ताओं का पंजीकरण करने के साथ ही उनके हितों को संरक्षित करने का भी कार्य करे।

– समाज कार्यकर्ता शब्द का प्रयोग समाज कार्य विषय में डिग्रीधारी और अभ्यासकर्ताओं के लिए ही प्रयोग किया जाये।

– श्रम कल्याण कानूनों का प्रभावी क्रियान्वयन सरकार द्वारा सुनिश्चित किया जाये।

– समाज कार्यकर्ताओं की सेवा कार्य घण्टे में बांधकर लेने की अपेक्षा स्वतंत्रता प्रदान करनी चाहिए, क्योंकि कई बार यह देखा गया है कि समुदाय (मुख्य रूप से ग्रामीण) में लोगों से मुलाकात दिन में नहीं हो पाती है (खेती–किसानी के कारण)। इसके लिए समाज कार्यकर्ताओं को सुबह या शाम के समय समुदाय के लोगों से मिलना पड़ता है और इसी समय समाज कार्यकर्ता समुदाय को अपनी सेवायें प्रदान करता है।

– सरकारी और गैर–सरकारी संगठनों को चाहिए कि वह कार्य निष्पादन के आधार पर ही वेतन वृद्धि और प्रोन्नति प्रदान करे, जिससे कि समाज कार्यकर्ताओं को बेहतर कार्य निष्पादन के लिए प्रोत्साहित किया जा सके।

– व्यावसायिक समाज कार्यकर्ताओं के प्रशिक्षण पर शैक्षिक संस्थाओं द्वारा अधिक बल देने की जरूरत है।

– नियोक्ता द्वारा टॉरगेट आधारित कार्य के स्थान पर, प्रभाव आधारित कार्य को प्रोत्साहित किये जाने की आवश्यकता है। इसका प्रभाव यह होगा कि समाज कार्यकर्ताओं द्वारा समाज में गुणात्मक परिवर्तन लाने का प्रयास किया जायेगा, न कि सिर्फ लक्ष्यों को प्राप्त करने की कोशिश की जायेगी।

निष्कर्ष– किसी भी व्यवसाय में कार्य निष्पादन का बेहतर होना उसके कर्मचारियों की संतुष्टि का एक संकेतक है। इसके साथ ही संस्थाध्संगठन की उन्नति में भी इसकी भूमिका होती है। अभ्यास क्षेत्र में बेहतर कार्य निष्पादन, समाज

ISSN NO.-2347-2944 (Print)
e-ISSN NO.-2582-2454 (Online)
Vol.-15, No.- IV, Issues-26, YEAR- Oct.-Dec.-2022

कार्यकर्ताओं की आजीविका संतुष्टि का परिणाम होता है। वर्तमान समय में समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन पर सरकारी और गैर–सरकारी संगठनों द्वारा अधिक बल दिया जा रहा है। संस्थायें, कार्य निष्पादन के नियमित मूल्यांकन के आधार पर वेतन वृद्धि और प्रोन्नति के अवसर आदि समाज कार्यकर्ताओं को प्रदान कर रही हैं। समाज कार्यकर्ताओं के कार्य निष्पादन को अनेक कारक प्रभावित करते हैं। ऐसे कारक जो कार्य निष्पादन को अधिक प्रभावित करते हैं, जैसे– वेतन, प्रोन्नति के अवसर, सामाजिक सुरक्षा, अवकाश आदि को ध्यान में रखते हुये, इन्हें समाज कार्यकर्ताओं के हितों के अनुकूल बनाया जाना चाहिए। अन्य व्यवसायों की तरह समाज कार्यकर्ताओं की राष्ट्रीय और राज्य स्तर पर पहचान को सुनिश्चित करने के लिए सरकार को प्रभावी कदम उठाने की आवश्यकता है, ताकि समाज कार्यकर्ताओं में आजीविका संतुष्टि को बढ़ाते हुये बेहतर कार्य निष्पादन प्राप्त किया जा सके।

संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. कृपाल सिंह सूदन, "समाज कार्य सिद्धांत और अभ्यास," एन.एस. पब्लिकेशन, लखनऊ, उ.प्र., 2012, पृष्ठ संख्या 103.
2. समाज कार्य – विकिपीडिया (wikipedia.org).
3. समाज कार्य का अर्थ, परिभाषा, विशेषताएं एवं उद्देश्य (scotbuzz.org).
4- (PDF) Factors Influencing Job Satisfaction (researchgate.net).
5. नौकरी की संतुष्टिः अर्थ, परिभाषा, महत्व, कारक, प्रभाव और सिद्धांत (businessmanagementideas-com)ण
6. कार्य संतुष्टि – विकिपीडिया (wikipedia.org).

*****