Bharat International Journal of Humanities and Social Sciences | 2019 | Volume 08 | Issue 01 | Pages 01-05
https://bijhss-university-journal.in/en

Bharat International Journal of Humanities and Social Sciences

Research Article

कार्यस्थल पर करुणा, संगठनात्मक संस्कृति और औद्योगिक विवाद: पश्चिम बंगाल की विनिर्माण कंपनियों पर एक अनुभवजन्य अध्ययन

Workplace Compassion, Organizational Culture, and Industrial Disputes: Evidence from Manufacturing Firms in West Bengal

Prof. Lalremruati Kislay[1]

[1] Prof, Faculty of Entrepreneurship and Business, Atal Bihari Vajpayee Hindi University, India. E-mail: lalremruati.kis@yahoo.com

*Correspondence: lalremruati.kis@yahoo.com

Submitted: 10 Nov 2018 | Revised: 02 Feb 2019 | Accepted: 25 Oct 2019 | Published: 02 Nov 2019

सारांश: **उद्देश्य।** यह अध्ययन भारत के पश्चिम बंगाल राज्य की चयनित विनिर्माण कंपनियों में कार्यस्थल पर करुणा और संगठनात्मक संस्कृति के बीच संबंध की जाँच करता है। साथ ही, यह देखता है कि संगठनात्मक संस्कृति औद्योगिक विवादों की रोकथाम से किस प्रकार जुड़ी है। इसमें साझा संगठनात्मक मूल्यों और कर्मचारी कल्याण के प्रति चिंता को उस कार्यस्थलीय संदर्भ का हिस्सा माना गया है जिसमें मतभेद उत्पन्न होते हैं और उनका समाधान किया जाता है।. **शोध रूपरेखा और पद्धति।** अध्ययन में वर्णनात्मक अनुप्रस्थ सर्वेक्षण का उपयोग किया गया। उत्तरदाताओं का चयन बहु-चरणीय नमूनाकरण से किया गया और संरचित प्रश्नावली के माध्यम से डेटा एकत्र किए गए। प्रस्तावित मॉडल का आकलन संरचनात्मक समीकरण मॉडलिंग और पुष्टिकारी कारक विश्लेषण से किया गया।. **निष्कर्ष।** कर्मचारियों के प्रति करुणा और संगठनात्मक संस्कृति के बीच प्रबल सकारात्मक संबंध पाया गया। सहयोगपूर्ण संगठनात्मक संस्कृति औद्योगिक विवादों की रोकथाम की अधिक क्षमता से भी जुड़ी थी। ये संबंध एक ही समयावधि में एकत्र किए गए सर्वेक्षण डेटा में देखे गए।. **शोध की सीमाएँ।** अध्ययन पश्चिम बंगाल की चयनित विनिर्माण कंपनियों तक सीमित था। अन्य राज्यों या उद्योगों में परिणाम अलग हो सकते हैं। अनुप्रस्थ रूपरेखा के कारण देखे गए संबंधों की दिशा तय करने की गुंजाइश सीमित है।. **प्रबंधकीय निहितार्थ।** प्रबंधक कर्मचारियों की चिंताओं पर ध्यान देकर, कठिन परिस्थितियों में सहायता प्रदान करके और मतभेदों को समय रहते संबोधित करके संगठनात्मक मूल्यों को व्यवहार में ला सकते हैं। ऐसी प्रथाएँ कर्मचारियों में अपनत्व की भावना बढ़ाने और श्रमिकों तथा प्रबंधन के बीच सहयोग को प्रोत्साहित करने में सहायक हो सकती हैं।.

प्रमुख शब्द – सार्वजनिक क्षेत्र में भर्ती, अभ्यर्थी का अनुचित आचरण, पेशेवर विवेक, सत्यनिष्ठा, प्रक्रियागत निष्पक्षता, भारत।

Abstract: Purpose. This study examines how workplace compassion relates to organizational culture and how organizational culture, in turn, relates to the prevention of industrial disputes in selected manufacturing firms in West Bengal, India. It considers shared organizational values and concern for employee well-being as part of the workplace context in which disagreements arise and are addressed. Design and methodology. The study used a descriptive cross-sectional survey. Respondents were selected through multistage sampling, and data were collected using a structured questionnaire. The proposed model was evaluated using structural equation modeling, including confirmatory factor analysis. Findings. Workplace compassion showed a strong positive association with organizational culture. A supportive organizational culture was also associated with a greater capacity to prevent industrial disputes. These relationships were observed in cross-sectional data. Research limitations. The study covered selected manufacturing firms in West Bengal. The findings may differ across industries and regions. The cross-sectional design limits conclusions about the direction of the observed relationships. Managerial implications. Managers can put organizational values into practice by responding to employee concerns, providing support during difficulties, and addressing disagreements early. Such practices may strengthen employees' sense of belonging and support constructive labor–management relations.

Keywords: Industrial disputes, organizational culture, workplace compassion, organizational values, employee well-being, West Bengal.

1. प्रस्तावना

विनिर्माण संगठनों में उत्पादन लक्ष्य, कार्यभार, काम की शर्तें और कर्मचारियों की अपेक्षाएँ हमेशा एक जैसी नहीं होतीं। प्रबंधन उत्पादन की निरंतरता और संसाधनों के उपयोग पर ध्यान देता है। कर्मचारी सुरक्षित कार्य-स्थितियों, निष्पक्ष व्यवहार और अपनी चिंताओं को व्यक्त करने के अवसर को महत्व देते हैं।

© 2019 By the Authors. This Open Access Article Was Published Under a Creative Commons Attribution License (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

मतभेदों को समय रहते समझने के लिए संगठन के पास ऐसी प्रक्रियाएँ होनी चाहिए जिनसे कर्मचारी अपनी बात रख सकें, उनके प्रतिनिधि प्रबंधन से बातचीत कर सकें और शिकायतों पर समय पर कार्रवाई हो।

मूल अध्ययन ने इस प्रश्न को संगठनात्मक संस्कृति से जोड़ा। संस्कृति साझा अपेक्षाओं, व्यवहार के मानदंडों और दैनिक प्रथाओं में दिखाई देती है। उदाहरण के लिए, संगठन सम्मान को अपना मूल्य घोषित कर सकता है। कर्मचारी उसके वास्तविक महत्व का आकलन इस आधार पर करते हैं कि उनके सुझावों पर कैसी प्रतिक्रिया मिलती है, कठिन समय में उन्हें सहायता मिलती है या नहीं और शिकायत दर्ज करने पर उनके साथ कैसा व्यवहार होता है।

अध्ययन ने तीन पहलुओं पर ध्यान दिया। पहला, संगठन अपने मूल्यों को कर्मचारियों के विकास और कार्यस्थल के व्यवहार से कैसे जोड़ता है। दूसरा, वह कर्मचारी कल्याण के लिए कौन-सी व्यवस्थाएँ उपलब्ध कराता है। तीसरा, प्रबंधन कठिनाइयों का सामना कर रहे कर्मचारियों को किस प्रकार सहायता देता है। इन तीनों को संगठनात्मक संस्कृति के संभावित व्याख्यात्मक चरों के रूप में रखा गया। संस्कृति को आगे औद्योगिक विवादों के प्रबंधन से जुड़ी प्रथाओं के साथ जोड़ा गया।

2. वैचारिक आधार

2.1 संगठनात्मक मूल्य

संगठनात्मक मूल्य कर्मचारियों और प्रबंधकों को यह समझने में सहायता करते हैं कि किन व्यवहारों को महत्व दिया जाता है। इस अध्ययन में मूल्य-बोध को कर्मचारियों के व्यवहार पर मूल्यों के प्रभाव, रचनात्मक विचारों के सम्मान, निर्णय और काम में योगदान की स्वतंत्रता तथा निरंतर सीखने के अवसरों से जोड़ा गया। किसी संगठन के घोषित मूल्यों की विश्वसनीयता इस बात पर निर्भर करती है कि वे उसके निर्णयों और दैनिक व्यवहार में कितने स्पष्ट हैं।

2.2 कर्मचारी कल्याण के लिए संगठनात्मक सहायता

मूल प्रश्नावली में कर्मचारी कल्याण को कार्य-जीवन संतुलन, योगदान को मान्यता देने वाले कार्यक्रमों, मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य अभियानों तथा कर्मचारी सहायता कार्यक्रमों से मापा गया। ये कथन मुख्यतः **कल्याण को बढ़ावा देने के लिए संगठन की प्रथाओं के बारे में कर्मचारियों की धारणा** दर्शाते हैं। इनसे कर्मचारी के स्वास्थ्य, तनाव या जीवन-संतुष्टि का प्रत्यक्ष स्तर निर्धारित नहीं होता।

2.3 कार्यस्थल पर करुणा

कार्यस्थल पर करुणा में किसी कर्मचारी की कठिनाई को पहचानना, उसकी स्थिति पर ध्यान देना और उपयोगी सहायता देना शामिल है। अध्ययन में इसे संवेदनशीलता, लचीलेपन, मार्गदर्शन और कर्मचारियों की भावनाओं के प्रति विचारशीलता के माध्यम से मापा गया। उदाहरण के लिए, किसी कठिन परियोजना में कर्मचारी को केवल समय-सीमा की याद दिलाने के बजाय प्रबंधक उसे आवश्यक जानकारी, मार्गदर्शन या अतिरिक्त सहायता दे सकता है। ऐसी प्रतिक्रियाएँ कर्मचारियों को दिखाती हैं कि सहायता माँगने पर संगठन क्या करता है।

2.4 संगठनात्मक संस्कृति और विवाद-प्रबंधन

प्रश्नावली में संगठनात्मक संस्कृति को साझा उद्देश्य, आपसी जुड़ाव, उत्तरदायित्व और व्यवहार के मानदंडों से जोड़ा गया। औद्योगिक विवादों से संबंधित आयाम में कर्मचारियों के अधिकारों की मान्यता, सामूहिक सौदेबाज़ी, अपनी बात रखने के अवसर और शिकायत निवारण शामिल थे। इसलिए नीचे इस आयाम को **औद्योगिक विवाद-प्रबंधन प्रथाएँ** कहा गया है। अधिक स्कोर इन प्रथाओं के प्रति अधिक अनुकूल प्रतिक्रिया दर्शाता है।

इस परिभाषा का सांख्यिकीय परिणाम की व्याख्या पर सीधा असर पड़ता है। यदि संस्कृति और इस आयाम के बीच गुणांक सकारात्मक है, तो उसका अर्थ है कि अधिक अनुकूल संस्कृति स्कोर के साथ विवाद-प्रबंधन प्रथाओं का अधिक अनुकूल आकलन दर्ज हुआ। उससे वास्तविक विवादों की संख्या में वृद्धि या कमी का अनुमान नहीं निकलता।

3. उद्देश्य और परिकल्पनाएँ

अध्ययन का उद्देश्य यह पहचानना था कि चयनित विनिर्माण कंपनियों में संगठनात्मक संस्कृति के साथ कौन-से कारक जुड़े हैं और संस्कृति का विवाद-प्रबंधन प्रथाओं से क्या संबंध है।

परिकल्पना	प्रकाशित मार्ग तालिका के अनुसार संबंध
H1	संगठनात्मक मूल्य-बोध → संगठनात्मक संस्कृति
H2	कर्मचारी कल्याण के लिए संगठनात्मक सहायता → संगठनात्मक संस्कृति
H3	कार्यस्थल पर करुणा → संगठनात्मक संस्कृति
H4	संगठनात्मक संस्कृति → औद्योगिक विवाद-प्रबंधन प्रथाएँ

मूल वैचारिक चित्र में H2 और H3 की क्रम-संख्या लिखित परिकल्पनाओं तथा परिणाम तालिका के विपरीत है। यहाँ लिखित परिकल्पनाओं और प्रकाशित मार्ग तालिका का क्रम अपनाया गया है। मॉडल में संगठनात्मक संस्कृति तीन व्याख्यात्मक चरों और विवाद-प्रबंधन के बीच रखी गई है। अप्रत्यक्ष प्रभाव का अलग अनुमान और उसका विश्वास अंतराल प्रकाशित नहीं है।

4. शोध पद्धति

अध्ययन नवंबर 2017 से फ़रवरी 2018 तक पश्चिम बंगाल की चयनित विनिर्माण कंपनियों में किया गया। लक्षित समूह इन कंपनियों के कर्मचारी थे। मूल लेख के अनुसार, उत्तरदाताओं का चयन बहु-चरणीय नमूनाकरण से किया गया और बंद प्रश्नों वाली संरचित प्रश्नावली से प्राथमिक डेटा एकत्र किए गए। पाँच-बिंदु लिकर्ट मापनी पर कर्मचारियों ने कथनों से अपनी सहमति या असहमति का स्तर बताया।

नमूना संकेतक	संख्या
वितरित प्रश्नावलियाँ	240
पूरी प्राप्त प्रश्नावलियाँ	198
प्रतिक्रिया दर	82.5%
नमूना गणना में प्रकाशित लक्ष्य	196

मूल पद्धति अनुभाग 198 पूरी प्रश्नावलियाँ बताता है। सीमाओं के अनुभाग में 196 उत्तरदाताओं का उल्लेख है, जो नमूना गणना में दिए गए लक्ष्य के समान है। यहाँ **198** को पद्धति में दर्ज पूर्ण प्रतिक्रियाओं की संख्या माना गया है। प्रत्येक विश्लेषण में शामिल मामलों की अलग संख्या प्रकाशित नहीं है।

विश्लेषण में पहले आंतरिक संगति और कारक विश्लेषण के लिए डेटा की उपयुक्तता देखी गई। इसके बाद प्रधान घटक विश्लेषण में वेरिमैक्स घूर्णन का उपयोग किया गया। पाँच घटकों के आधार पर AMOS 21 में पुष्टिकारी कारक विश्लेषण और संरचनात्मक मॉडल प्रस्तुत किया गया।

5. परिणाम

5.1 आंतरिक संगति और घटक संरचना

संकेतक	प्रकाशित परिणाम
प्रश्नावली के कथन	19
क्रोनबाख अल्फ़ा	.781
KMO	.777
बार्टलेट का गोलाकारता परीक्षण	$\chi^2(171) = 2{,}053.806$, $p < .001$
निकाले गए घटक	5
पाँच घटकों द्वारा स्पष्ट कुल प्रसरण	72.503%

पूरी प्रश्नावली का क्रोनबाख अल्फ़ा .781 था। KMO और बार्टलेट परीक्षण के परिणामों ने मदों के बीच संबंधों की आगे जाँच का आधार दिया। घूर्णन के बाद प्रत्येक घटक में प्रमुख मदों की संरचना नीचे दी गई है।

घटक	प्रश्न	प्रमुख लोडिंग का दायरा	घूर्णन के बाद स्पष्ट प्रसरण
संगठनात्मक मूल्य	Q1-Q5	.811-.910	20.001%
औद्योगिक विवाद-प्रबंधन प्रथाएँ	Q16-Q19	.784-.852	14.910%
कर्मचारी कल्याण के लिए सहायता	Q6-Q9	.789-.850	14.026%
कार्यस्थल पर करुणा	Q10-Q12	.815-.863	12.136%
संगठनात्मक संस्कृति	Q13-Q15	.778-.790	11.429%

स्रोत — मूल लेख की तालिकाएँ 1-4।

5.2 मापन मॉडल

आयाम	संरचना विश्वसनीयता (CR)	औसत निकाला गया प्रसरण (AVE)	अधिकतम साझा प्रसरण (MSV)	औसत साझा प्रसरण (ASV)
संगठनात्मक मूल्य	.879	.757	.243	.163
कर्मचारी कल्याण	.863	.731	.267	.158
करुणा	.898	.769	.289	.172
संगठनात्मक संस्कृति	.905	.797	.301	.183
औद्योगिक विवाद-प्रबंधन	.901	.803	.313	.189

स्रोत – मूल लेख की तालिका 6।

प्रकाशित विश्वसनीयता मान .863 से .905 और AVE .731 से .803 के बीच थे। लेखकों ने इन्हें मापन मॉडल के समर्थन में प्रस्तुत किया। मूल तालिका 7 का शीर्षक चरों के बीच **वर्गित सहसंबंध** बताता है, लेकिन उसके कुछ मान ऋणात्मक हैं, जैसे संस्कृति और करुणा के लिए −.251। किसी सहसंबंध का वर्ग ऋणात्मक नहीं हो सकता। इसलिए उस तालिका की सही पहचान और विभिन्न आयामों को अलग मापने की पुष्टि के लिए मूल मॉडल आउटपुट देखना आवश्यक है।

5.3 संरचनात्मक मॉडल की उपयुक्तता

संकेतक	प्रकाशित मान
काई-वर्ग	244.620
स्वतंत्रता की कोटियाँ	145
χ^2/df	1.687
GFI	.978
AGFI	.940
NFI	.901
CFI	.949
TLI	.940
RFI	.913
PCFI	.906
PNFI	.961
RMSEA	.054
RMR	.031

स्रोत – मूल लेख की तालिका 5 और परिणाम अनुभाग।

CFI, TLI और RMSEA के प्रकाशित मानों को लेखकों ने मॉडल और डेटा के बीच स्वीकार्य मेल के संकेत के रूप में लिया। समग्र उपयुक्तता संकेतक और किसी विशेष मार्ग की सांख्यिकीय सार्थकता अलग प्रश्नों का उत्तर देते हैं। प्रत्येक मार्ग के निष्कर्ष के लिए उसके गुणांक और परीक्षण परिणाम को देखना आवश्यक है।

5.4 संरचनात्मक मार्ग और सांख्यिकीय विसंगतियाँ

मार्ग	अमानकीकृत गुणांक *B*	प्रकाशित क्रांतिक अनुपात	प्रकाशित *p*	क्रांतिक अनुपात से अनुमानित द्विपक्षीय *p*
H1. संगठनात्मक मूल्य → संस्कृति	.044	.655	***	लगभग .512
H2. कर्मचारी कल्याण → संस्कृति	.265	3.518	.013	लगभग .0004
H3. करुणा → संस्कृति	.209	1.755	***	लगभग .079
H4. संस्कृति → विवाद-प्रबंधन प्रथाएँ				

स्रोत – मूल लेख की तालिका 8। अंतिम स्तंभ में प्रकाशित क्रांतिक अनुपात को सामान्य वितरण का z मान मानकर द्विपक्षीय p की गणना की गई है। यह प्रकाशित गुणांकों का पुनः अनुमान नहीं है।

मूल लेख ने चारों परिकल्पनाएँ स्वीकार कीं। प्रकाशित क्रांतिक अनुपातों पर आधारित जाँच में **करुणा और संस्कृति का मार्ग** 5% के स्तर पर सार्थक रहता है, चाहे तालिका का प्रकाशित *p* इस्तेमाल किया जाए या क्रांतिक अनुपात से निकाला गया मान। अन्य तीन मार्गों के लिए प्रकाशित सार्थकता और क्रांतिक अनुपात का संकेत एक जैसा नहीं है। मूल AMOS आउटपुट के बिना यह तय नहीं किया जा सकता कि तालिका में किस स्तंभ में त्रुटि है। अतः संस्कृति और विवाद-प्रबंधन के बीच सकारात्मक गुणांक दर्ज है, लेकिन उसकी 5% स्तर पर सार्थकता की पुष्टि लंबित है।

करुणा का .265 गुणांक संस्कृति की ओर जाने वाले तीन प्रकाशित अमानकीकृत गुणांकों में सबसे बड़ा था। चरों की मापन इकाइयाँ अलग होने पर अमानकीकृत गुणांकों की तुलना से उनके सापेक्ष महत्व का निर्णायक निष्कर्ष नहीं निकलता। इसके लिए मानकीकृत गुणांक और विश्वास अंतराल उपयोगी होंगे।

6. चर्चा

करुणा और संगठनात्मक संस्कृति का संबंध अध्ययन का सबसे स्पष्ट सांख्यिकीय परिणाम है। प्रश्नावली के अनुसार, करुणा में कठिन काम के दौरान मार्गदर्शन, समय-सीमा के दबाव में सहायता और कर्मचारियों की भावनाओं पर ध्यान देना शामिल था। संस्कृति के कथन साझा उद्देश्य, उत्तरदायित्व और आपसी जुड़ाव पर केंद्रित थे। दोनों के बीच सकारात्मक संबंध का एक संभावित स्पष्टीकरण यह है कि बार-बार मिलने वाली सहायता कर्मचारियों को संगठन में अपेक्षित व्यवहार के बारे में संकेत देती है। चूँकि दोनों माप एक ही सर्वेक्षण अवधि में लिए गए थे, इसलिए संबंध की दिशा निर्धारित नहीं की जा सकती।

संगठनात्मक मूल्यों और कल्याण कार्यक्रमों के गुणांक सकारात्मक थे। उनके परीक्षणों में पाई गई विसंगतियों के कारण उनका स्वतंत्र योगदान स्पष्ट नहीं है। कल्याण कार्यक्रम की उपलब्धता, उसमें भागीदारी और उससे कर्मचारी के स्वास्थ्य या कार्य-जीवन संतुलन में होने वाले बदलाव को अलग-अलग मापने से इस संबंध की अधिक स्पष्ट जाँच हो सकती है।

विवाद-प्रबंधन के चार कथन कर्मचारियों की आवाज़, अधिकारों, सामूहिक बातचीत और शिकायत निवारण के लिए संगठन की प्रक्रियाओं पर केंद्रित थे। इन प्रक्रियाओं का उद्देश्य मतभेदों को सामने लाकर उनका समाधान करना है। उदाहरण के लिए, शिकायत दर्ज करने की सुविधा बेहतर होने पर दर्ज शिकायतों की संख्या शुरू में बढ़ सकती है। उसकी व्याख्या के लिए समाधान का समय, लंबित मामले और दोबारा उठने वाली समस्याएँ भी देखनी होंगी।

7. प्रबंधकीय निहितार्थ

संगठन अपने मूल्यों को व्यवहार में लाने के लिए कर्मचारियों के सुझावों पर प्रतिक्रिया दे सकते हैं, कठिन काम के दौरान मार्गदर्शन उपलब्ध करा सकते हैं और योगदान को मान्यता दे सकते हैं। कल्याण कार्यक्रमों की उपयोगिता समझने के लिए यह देखना प्रासंगिक है कि कर्मचारी उन्हें जानते हैं, उनका उपयोग कर सकते हैं और उन्हें अपने काम की वास्तविक कठिनाइयों के अनुरूप पाते हैं।

श्रमिक-प्रबंधन संबंधों में सहायता और संवेदनशीलता के साथ स्पष्ट प्रक्रियाएँ भी महत्वपूर्ण हैं। कर्मचारियों को अपनी चिंता रखने का माध्यम, शिकायत की स्थिति जानने का अवसर और निर्णय के कारण समझने की सुविधा मिल सकती है। सामूहिक सौदेबाज़ी और कर्मचारी प्रतिनिधित्व इन प्रक्रियाओं का हिस्सा हैं। उनका मूल्यांकन शिकायतों के समाधान और कर्मचारी अनुभव के आधार पर किया जा सकता है।

8. सीमाएँ और भावी शोध

अध्ययन पश्चिम बंगाल की चयनित विनिर्माण कंपनियों तक सीमित था। इसके परिणाम अन्य उद्योगों या राज्यों में अलग हो सकते हैं। सभी मुख्य चर

कर्मचारियों की एक ही प्रश्नावली से मापे गए। एक ही उत्तरदाता की संगठन के प्रति सामान्य धारणा कई आयामों के स्कोर को साथ प्रभावित कर सकती है। प्रकाशित विवरण स्वतंत्र नमूने में मापन संरचना की पुष्टि भी प्रस्तुत नहीं करता।

भावी शोध में सर्वेक्षण को शिकायतों और विवादों के प्रशासनिक अभिलेखों से जोड़ा जा सकता है। कर्मचारी कल्याण कार्यक्रम, करुणापूर्ण व्यवहार और विवाद-प्रबंधन की प्रथाओं को अलग समय पर मापने से उनके क्रम की जाँच संभव होगी। यदि उद्देश्य संस्कृति की मध्यस्थ भूमिका परखना है, तो प्रत्येक अप्रत्यक्ष प्रभाव का अनुमान और उसका विश्वास अंतराल अलग प्रकाशित करना होगा।

भावी मूल्यांकन का आयाम	प्रस्तावित माप
करुणापूर्ण व्यवहार	कठिन परिस्थिति में सहायता मिलने के उदाहरण, प्रतिक्रिया का समय और सहायता की उपयोगिता
कर्मचारी कल्याण	कार्य-जीवन संतुलन, अनुभव किया गया तनाव और सहायता कार्यक्रमों की उपलब्धता तथा उपयोग
संगठनात्मक संस्कृति	साझा मूल्यों और दैनिक व्यवहार में संगति तथा चिंताएँ व्यक्त करने की सुविधा
विवाद-प्रबंधन	शिकायत समाधान का समय, लंबित और दोबारा उठे मामले तथा समझौतों का पालन
दर्ज औद्योगिक विवाद	मामलों की संख्या, अवधि और समाधान का प्रकार, समान रिपोर्टिंग अवधि के लिए

9. निष्कर्ष

पश्चिम बंगाल की चयनित विनिर्माण कंपनियों के सर्वेक्षण में कार्यस्थल पर करुणा का संगठनात्मक संस्कृति के साथ सकारात्मक संबंध पाया गया। संगठनात्मक मूल्य, कर्मचारी कल्याण और विवाद-प्रबंधन के संबंधों पर अधिक निश्चित निष्कर्ष के लिए प्रकाशित मार्ग तालिका की विसंगतियों को मूल सांख्यिकीय आउटपुट से सुलझाना आवश्यक है। अध्ययन की विशेष उपयोगिता यह है कि वह कर्मचारियों के अधिकारों, सामूहिक सौदेबाज़ी, संवाद और शिकायत निवारण को औद्योगिक संबंधों के मूल्यांकन में शामिल करता है। इन प्रथाओं को दर्ज विवादों के स्वतंत्र आँकड़ों से जोड़ने पर उनके व्यावहारिक परिणामों की जाँच की जा सकेगी।

परिशिष्ट – प्रश्नावली का हिंदी रूपांतरण

प्रत्येक कथन का उत्तर मूल प्रश्नावली की तरह **1 से 5** के पैमाने पर दिया जाता है। ये कथन मूल मदों का हिंदी रूपांतरण हैं।

क्रम	आयाम	कथन
Q1	संगठनात्मक मूल्य	संगठन के मूल मूल्य कर्मचारियों के व्यवहार और दृष्टिकोण को सकारात्मक रूप से दिशा देते हैं।
Q2	संगठनात्मक मूल्य	संगठन कर्मचारियों को अपने मूल्यों के अनुरूप काम करने के लिए प्रेरित करता है और इससे वे सकारात्मक पहल करते हैं।
Q3	संगठनात्मक मूल्य	संगठन चर्चाओं में कर्मचारियों के रचनात्मक विचारों का स्वागत और सम्मान करता है।
Q4	संगठनात्मक मूल्य	संगठन कर्मचारियों को अपनी क्षमता का उपयोग करने और अपना सर्वश्रेष्ठ योगदान देने के लिए अधिकार और अवसर देता है।
Q5	संगठनात्मक मूल्य	संगठन निरंतर सीखने और समग्र विकास के अवसर देकर कर्मचारियों की प्रगति में सहायता करता है।
Q6	कर्मचारी कल्याण	संगठन कर्मचारियों के कार्य-जीवन संतुलन को बनाए रखने के लिए सक्रिय कदम उठाता है।
Q7	कर्मचारी कल्याण	योगदान को मान्यता देने वाले संगठन के कार्यक्रम कर्मचारियों का मनोबल बढ़ाते हैं।
Q8	कर्मचारी कल्याण	संगठन कर्मचारियों के मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य के लिए नियमित अभियान आयोजित करता है।
Q9	कर्मचारी कल्याण	संगठन व्यक्तिगत और पेशेवर विकास के लिए कर्मचारी सहायता कार्यक्रम उपलब्ध कराता है।
Q10	करुणा	संगठन संवेदनशीलता, लचीलेपन और सहयोग के माध्यम से कर्मचारियों को प्रोत्साहित करता है।
Q11	करुणा	काम में बाधा आने या परियोजना की समय-सीमा कम होने पर संगठन कर्मचारियों को सहायता और मार्गदर्शन देता है।
Q12	करुणा	संगठन कर्मचारियों की भावनाओं का ध्यान रखता है।
Q13	संगठनात्मक संस्कृति	संगठन कर्मचारियों के बीच आपसी जुड़ाव, सकारात्मक दृष्टिकोण और मूल्यों की समझ विकसित करता है, जिससे वे साझा लक्ष्य की ओर काम करते हैं।
Q14	संगठनात्मक संस्कृति	संगठन की संस्कृति नियमपालन, उत्तरदायित्व और साझा भावनाओं को बढ़ावा देती है, जिससे कर्मचारियों को मतभेदों के प्रति सहनशील रहने में सहायता मिलती है।
Q15	संगठनात्मक संस्कृति	कर्मचारी स्वयं को ऐसे संगठन से जोड़कर देखते हैं जो कार्यस्थल पर व्यवहार के साझा मानदंडों को प्रोत्साहित करता है।
Q16	विवाद-प्रबंधन	संगठन कर्मचारियों के अधिकारों को मान्यता देता है और उनके हितों की रक्षा करता है, जिससे विवाद कम करने में सहायता मिलती है।
Q17	विवाद-प्रबंधन	संगठन विवादों के समाधान के लिए सामूहिक सौदेबाज़ी को प्रोत्साहित करता है।
Q18	विवाद-प्रबंधन	परामर्श, संवाद और सहभागिता के माध्यम से संगठन कर्मचारियों को अपनी चिंता गंभीर समस्या बनने से पहले व्यक्त करने का अवसर देता है।
Q19	विवाद-प्रबंधन	संगठन कर्मचारियों की शिकायतों का शीघ्र समाधान करने के लिए सक्रिय रणनीति अपनाता है।

References

1. Aboul-Ela, G. M. (2017). Reflections on workplace compassion and job performance. Journal of Human Values,
2. 23(3), 234 - 243. doi: https://doi.org/10.1177/0971685817713285
3. Alkaya, S., & Yirik, S. (2014). Organizational culture's effects on organizational conflict: Study of a five star
4. hospitality business. Mediterranean Journal of Social Sciences, 5 (22), 48 - 56. doi:
5. 10.5901/mjss.2014.v5n22p48
6. Bajpai, N. (2013). Research methodology. New Delhi: Pearson.
7. Bhat, A., & Swami, R. (2014). Industrial conflicts scenario in India. Prabandhan: Indian Journal of Management,
8. 7(10), 32 - 42. doi:10.17010/pijom/2014/v7i10/59250
9. Biggio, G., & Cortese, C. G. (2013). Wellbeing in the workplace through interaction between individual
10. characteristics and organizational context. International Journal of Qualitative Studies on Health and
11. Wellbeing, 8 (1), 1-14. doi: 10.3402/qhw.v8i0.19823
12. Chawla, D., & Sondhi, N. (2016). Research methodology : Concepts and cases. New Delhi : Vikas Publishing House.
13. Cojocaru, C. L. (2014). Organizational wellbeing. Naval Academy Scientific Bulletin, 27 (2), 112-114.
14. Crow, S. M., & Hartman, S. J. (2002). Organizational culture: Its impact on employee relations and discipline in
15. healthcare organizations. The Health Care Manager, 21(2), 22 - 28.
16. Daudkhane, Y. (2017). Industrial disputes in India: Causes and consequences. International Journal of Scientific
17. Research and Management Studies, 3 (11), 375 - 384.
18. Di Pierto, L., & Virgilio, F. D. (2013). The role of organizational culture on informal conflict management.
19. International Journal of Public Administration, 36(13), 910 - 921. doi:
20. https://doi.org/10.1080/01900692.2012.701150
21. Downes, C., & Koekemoer, E. (2011). Work-life balance policies:

Challenges and benefits associated with
22. implementing flexi time. SA Journal of Human Resource Management, 9 (1), 1-13.
23. Dutton, J. E., Workman, K. M., & Hardin, A. E. (2014). Compassion at work. Annual Review of Organizational
24. Psychology and Organizational Behavior, 1(1), 277 - 304. DOI : https://doi.org/10.1146/annurevorgpsych-031413-091221
25. Ghorbani, M., & Razavi, N. H. (2011). The study of the relationship between organizational culture and conflict
26. management. Middle East Journal of Scientific Research, 10 (6), 711 - 717.
27. Grant, A. M., & Patil, S. V. (2012). Challenging the norm of self interest: Minority influence and transitions to helping
28. norms in work units. Academy of Management Review, 37(4), 547 - 568. DOI :
29. https://doi.org/10.5465/amr.2010.0437
30. Isgor, I. Y., & Haspolat, N. K. (2016). Investigating the psychological wellbeing and job satisfaction levels in different
31. occupations. International Education Studies, 9 (12), 194 - 205. doi: :10.5539/ies.v9n12p194
32. Jain, A. K., Giga, S. I., & Cooper, C. L. (2013). Stress, health and wellbeing: The mediating role of employees and
33. organizational commitment. International Journal of Environmental Research and Public Health,
34. 10 (10), 4907 - 4924.
35. Prabandhan : Indian Journal of Management • January 2019 47
36. Jesili, I. M. (2012). Industrial disputes, causes and settlement: An Indian perspective. Prabandhan: Indian Journal of
37. Management, 5 (12), 5 - 14. doi: 10.17010/pijom/2012/v5i12/60303
38. Khan, M. M., & Rasli, A. M. (2015). Relationship between organizational culture, empowerment and conflict.
39. International Journal of Economics and Financial Issues, 5(1S), 324 - 329.
40. Khandelwal, K. A., & Mohendra, N. (2010). Espoused organizational values, vision and CSR: Does it matter to
41. organizational members? Vikalpa, 35 (3), 19 - 36. doi: https://doi.org/10.1177/0256090920100302
42. Kumari, N., & Singh, D. (2018). Impact of organizational culture on employee performance. Prabandhan: Indian
43. Journal of Management, 11(6), 53 - 63. doi: 10.17010/pijom/2018/v11i6/128442
44. Lilius, J. M., Worline, M. C., Maitlis, S., Kanov, J., Dutton, J. E., & Frost, P. (2008). The contours and consequences of
45. compassion at work. Journal of Organizational Behavior, 29 (2), 193 - 218. doi:
46. https://doi.org/10.1002/job.508
47. Lunenburg, F. C. (2012). Organizational structure: Mintzberg's framework. International Journal of Scholarly,
48. Academic, Intellectual Diversity, 14 (1), 1 - 8.
49. Malbašić, I., Marimon, F., & Mas-Machuca, M. (2016). Is it worth having focused values. Management Decision,
50. 54 (10), 2370 - 2392. doi: https://doi.org/10.1108/MD-05-2016-0282
51. Maseko, T. S. B. (2017). Strong vs weak culture: Assessing the impact on employee motivation. Arabian Journal of
52. Business and Management Review, 7 (1), 1-5. doi: 10.4172/2223-5833.1000287
53. McCarthy, G., Almeida, S., & Ahrens, J. (2011). Understanding employee wellbeing practices in Australian
54. organizations. International Journal of Health, Wellness and Society, 1(1), 181 - 198.
55. Nwokocha, I. (2015). Employers and the enhancement of industrial harmony in private sector organizations in
56. Nigeria. IOSR Journal of Humanities and Social Science, 20 (5), Ver. II, 28-35. Retrieved from
57. http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol20-issue5/Version-2/E020522835.pdf
58. Rana, G., Rastogi, R., & Garg, P. (2016). Work values and its impact on managerial effectiveness: A relationship study
59. in Indian context. Vision: The Journal of Business Perspective, 20 (4), 300 - 311. doi:
60. https://doi.org/10.1177/0972262916668713
61. Raya, R. P., & Panneerselvam, S. (2013). The healthy organizational construct: A review and research agenda. Indian
62. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 17 (3), 89 - 93. doi: 10.4103/0019-
63. 5278.130835
64. Robertson, I. T., & Cooper, C. L. (2010). Full engagement: The integration of employee engagement and
65. psychological wellbeing. Leadership and Organization Development Journal, 31(4), 324 - 336. doi:
66. https://doi.org/10.1108/01437731011043348
67. Roy, P. (2012). Organizational culture as a predictor of industrial relations: A study of Indian industries. Prabandhan:
68. Indian Journal of Management, 5 (9), 37- 48. doi: 10.17010/pijom/2012/v5i9/60268
69. Rynes, S. L., Bartunek, J. M., Dutton, J. E., & Margolis, J. D. (2012). Care and compassion through an organizational
70. lens: Opening up new possibilities. Academy of Management Review, 37 (4), 503 - 523.
71. Santos, J., Goncalves, G., & Gomes, A. (2013). Organizational culture and subjective and work wellbeing: The case of
72. employees of Portuguese universities. Journal of Spatial and Organizational Dynamics, 1 (3),
73. 153-161.
74. 48 Prabandhan : Indian Journal of Management • January 2019
75. Sharma, D., & Joshi, U. (2017). A comparative study of work culture, job performance and subjective wellbeing of
76. public and private sector banks. Metamorphosis: A Journal of Management Research, 15 (2),
77. 102 - 108.doi: https://doi.org/10.1177/0972622516675958
78. Sivarethinamohan, R. (2010). Industrial relations and labour welfare : Text and cases. New Delhi: PHI Learning Pvt.
79. Ltd.
80. Sokro, E. (2012). Analysis of the relationship that exists between organizational culture, motivation and performance.
81. Problems of Management in the 21st century, 3, 106 -119.
82. Tanase, I. A. (2015). The importance of organizational culture based on culture transfer. Paper presented at
83. Proceedings of Management and Innovation for Competitive Advantage in 9th International
84. Management Conference, Bucharest University of Economic Studies, Romania.
85. Vargas-Hernandez, J. G., & Noruzi, M. R. (2009). An exploration of the organizational culture in the international
86. business relationships and conflicts era. American Journal of Economics and Business Administration,
87. 1 (2), 182-193. doi: 10.3844/ajebasp.2009.182.193
88. Wangombe, J. G., Wambui, T. W., & Kamau, A.W. (2014). The perceived supervisor and organizational support on
89. organizational climate. IOSR Journal of Humanities and Social Science, 19 (3), Ver. VII, 53 - 69.
90. Woszczyna, K. (2014). The importance of organizational culture for innovation in the company. Forum Scientiae
91. Oeconomia, 2 (3), 27 - 39.
92. Yoel, S. (2015). Cultivating organizational culture within globalized companies using the wellness kickoff tool.
93. Procedia - Social and Behavioural Sciences, 209, 533 - 539. doi:
94. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.284
95. Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale
96. development, and cross cultural validation. Journal of Organizational Behavior, 36 (5), 621 - 644. doi:
97. https://doi.org/10.1002/job.1990