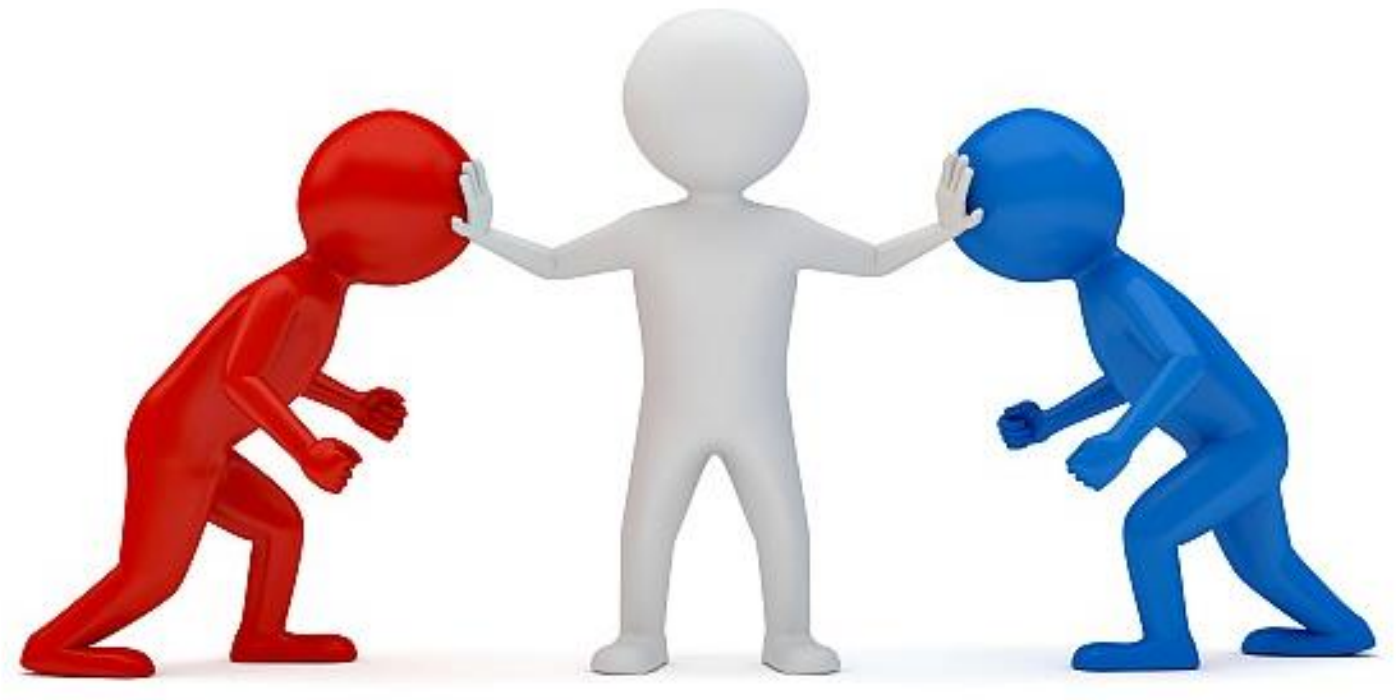
विवाद प्रबंधन

विषय सामग्री

क्रमांक	सामग्री	समय	स्लाइड संख्या
1	परिभाषा	35’	3 - 6
2	विवाद के प्रकार	25’	7 - 11
4	विवाद के कारण	1 hr 30’	12 - 13
5	विवाद की रोकथाम और समाधान	1 hr 30’	14 - 15
6	विवाद प्रबंधन तंत्र और कार्यवाही	2 hr, 30’	16 - 26
7	धन्यवाद्	5’	27

विवाद पर संक्षिप्त चर्चा



विवाद

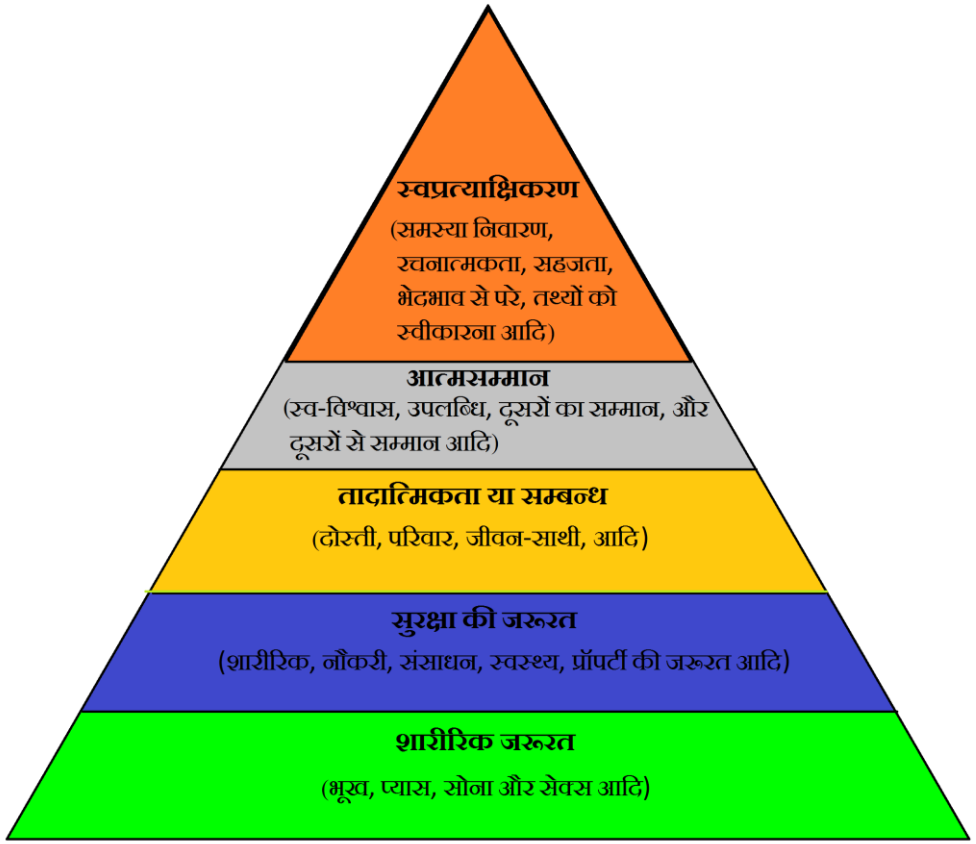
विवाद क्या है ?

- विवाद एक सामाजिक प्रक्रिया है.
- व्यक्ति अपने विरोधी को हिंसा अथवा हिंसा के भय द्वारा प्रत्यक्ष चुनौती देकर अपने उद्देश्य की प्राप्ति का प्रयत्न करता है.
- विवाद प्रतिकूलता के पश्चात प्रारम्भ होता है और इसकी रूपरेखा मनोवैज्ञानिक स्तर पर बनती है तथा अवसर आने पर प्रत्यक्ष विवाद होने लगता है।

विवाद की उत्पत्ति

- अनुभूति में भिन्नता
- व्यवहार अथवा मनोदृष्टि में भिन्नता
- प्राकृतिक संसाधनों का अनियमित वितरण
- व्यक्ति की मूलभूत जरूरतों में कमी अथवा उनसे उत्पन्न निराशा
- व्यक्तियों या समूहों की रुचियों/ लक्ष्यों में भिन्नता
- धर्म अथवा राजनैतिक समूह द्वारा प्रेरित विचारधारा में भिन्नता

The Hierarchy of needs



क्या विवाद हमेशा नकारात्मक होता है ?

कार्यात्मक विवाद

इस प्रकार के विवाद समूह या व्यक्ति को अपने उद्देश्य की ओर अग्रसित करते हैं

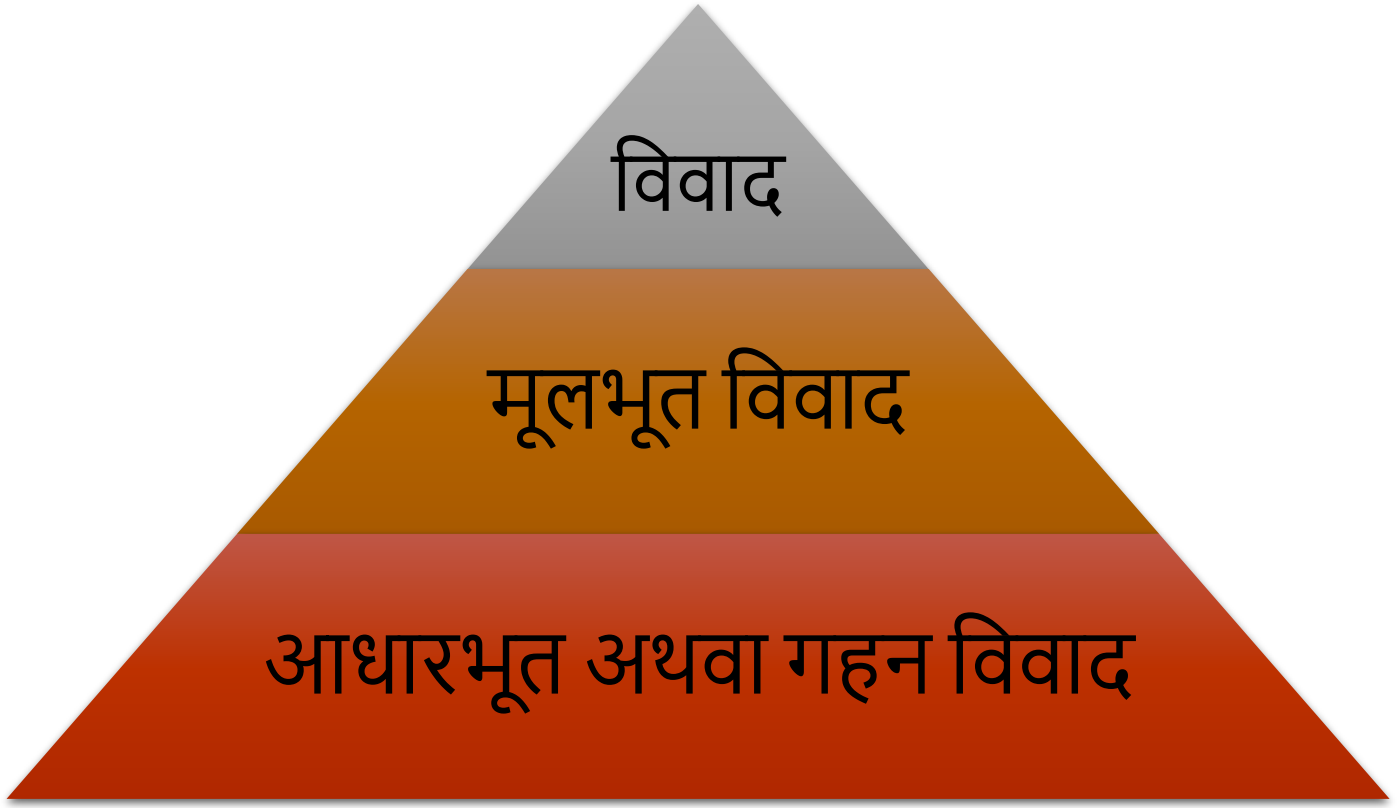
- रचनात्मक
- संगठन और विचार
- परिवर्तनात्मक विचारों को प्रोत्साहन
- विकासहीनता अथवा अकर्मण्यता को कम करना

दुष्क्रियात्मक अथवा व्यर्थ के विवाद

इस प्रकार के विवाद समूह या व्यक्ति को अपने उद्देश्य से विमुख कर देते हैं

- चिंता, तनाव, और व्यग्रता का बढ़ना
- भरोसे में कमी
- गलत निर्णय लेने की सम्भावना
- जानकारी का अभाव

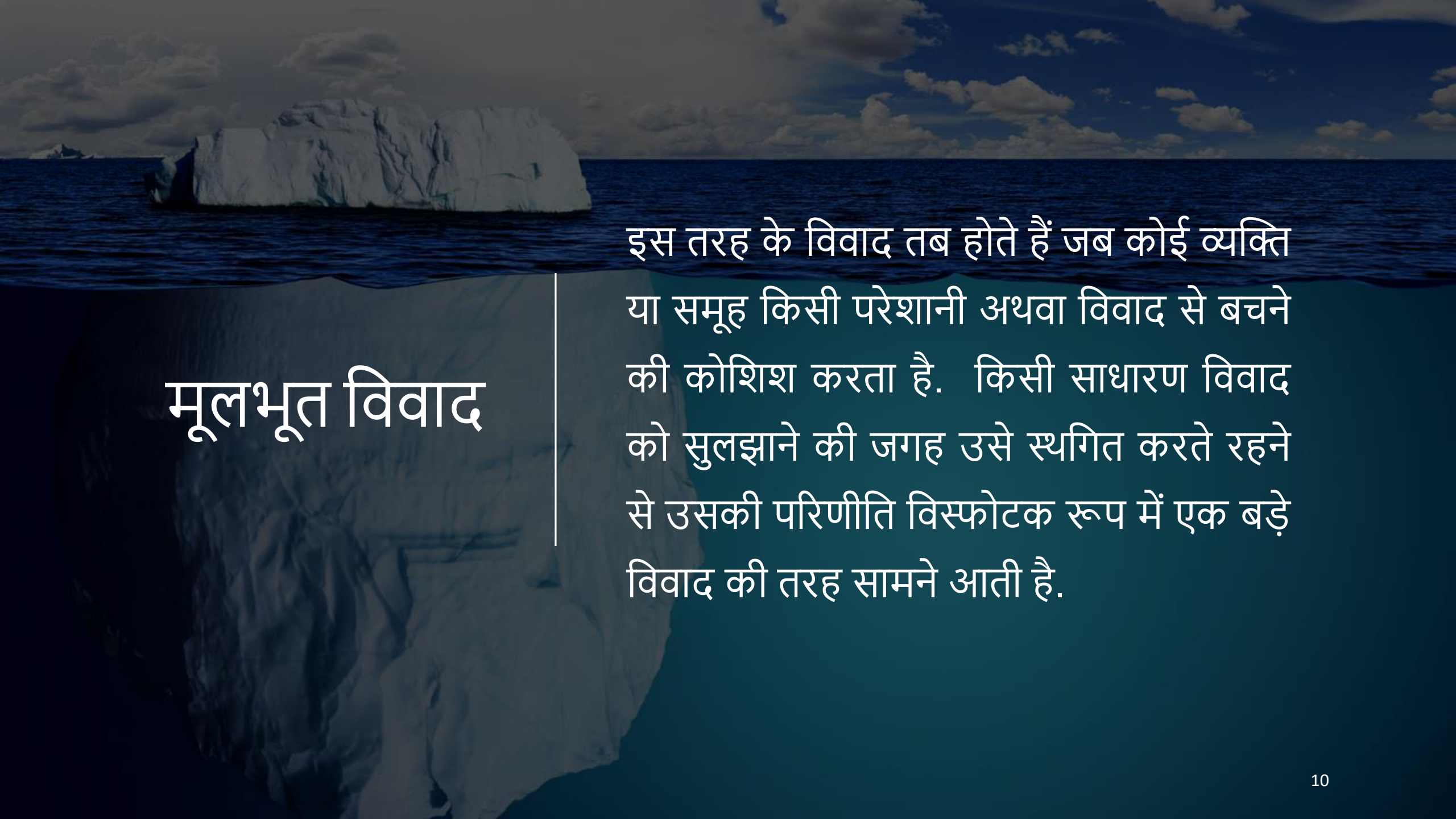
CONFLICT


विवाद
मूलभूत विवाद
आधारभूत अथवा गहन विवाद

विवाद

यह अधिकतर रोज-मर्रा की गतिविधियों में देखे जाते हैं. ये अपेक्षाकृत सरल होते हैं और सुलझाने में भी आसान होते हैं. उदाहरण - भूमि की सीमाओं को न मानना, पड़ोसी या रिश्तेदार से विवाद, पैसे उधार ले कर वापस न करना

इस तरह के विवाद अगर लम्बे समय तक अनसुलझे रह जाएं तो वृहद स्तर पर विवाद उत्पन्न कर सकते हैं



मूलभूत विवाद

इस तरह के विवाद तब होते हैं जब कोई व्यक्ति या समूह किसी परेशानी अथवा विवाद से बचने की कोशिश करता है. किसी साधारण विवाद को सुलझाने की जगह उसे स्थगित करते रहने से उसकी परिणीति विस्फोटक रूप में एक बड़े विवाद की तरह सामने आती है.

आधारभूत अथवा गहन विवाद

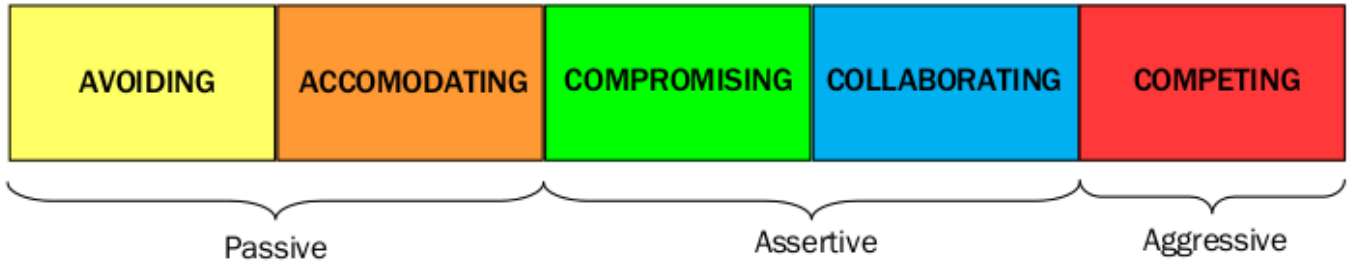
इस तरह के विवाद आधारभूत और मौलिक होते हैं. ये विवाद अनुभूति और धार्मिक मान्यताओं पर आधारित होते हैं. ये विवाद सुलझाने में सर्वाधिक कठिन होते हैं.

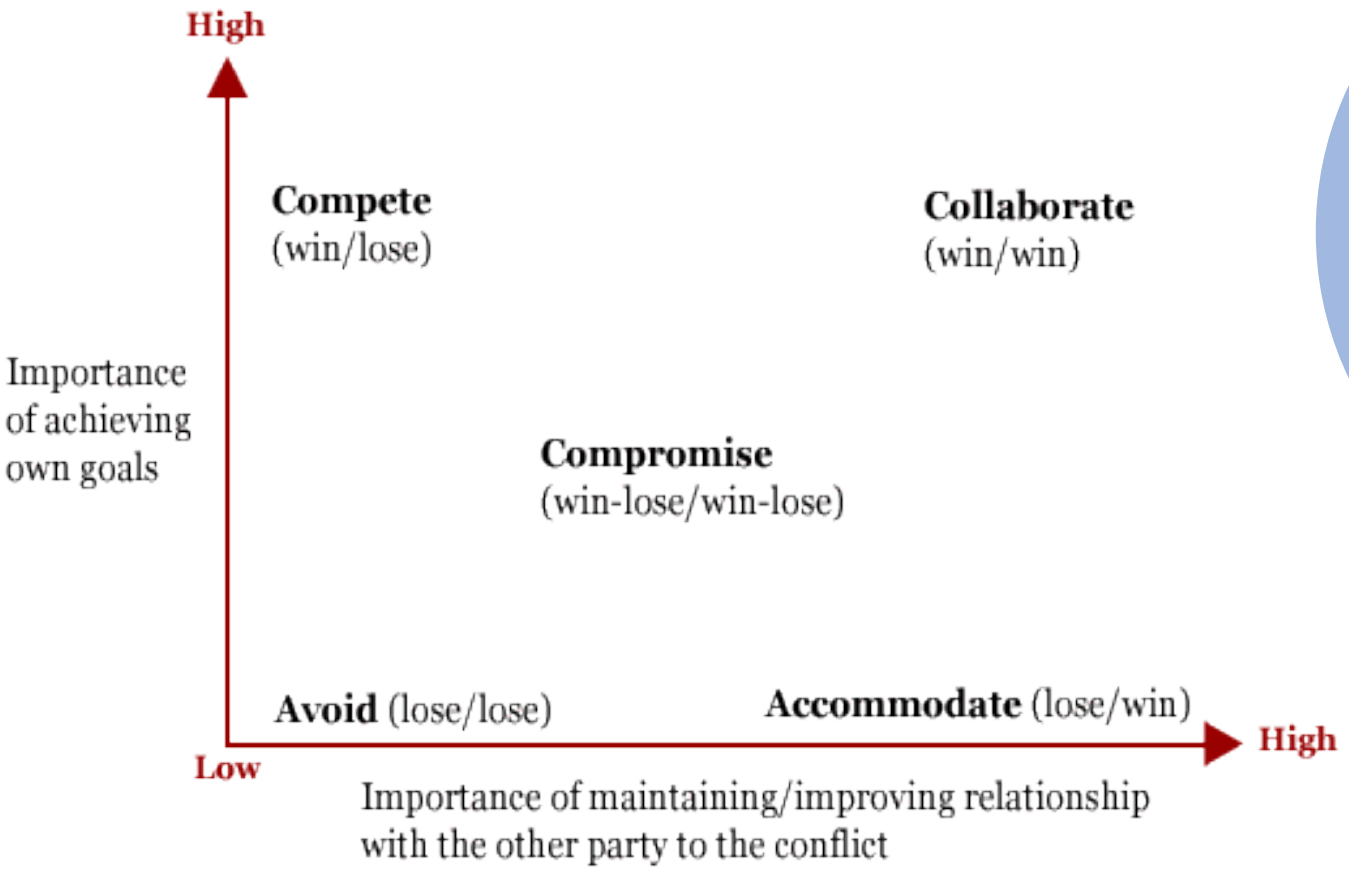
इन संघर्षों में सम्मिलित व्यक्ति या समूह अपना जीवन भी दांव पर लगाने को तैयार होते हैं.

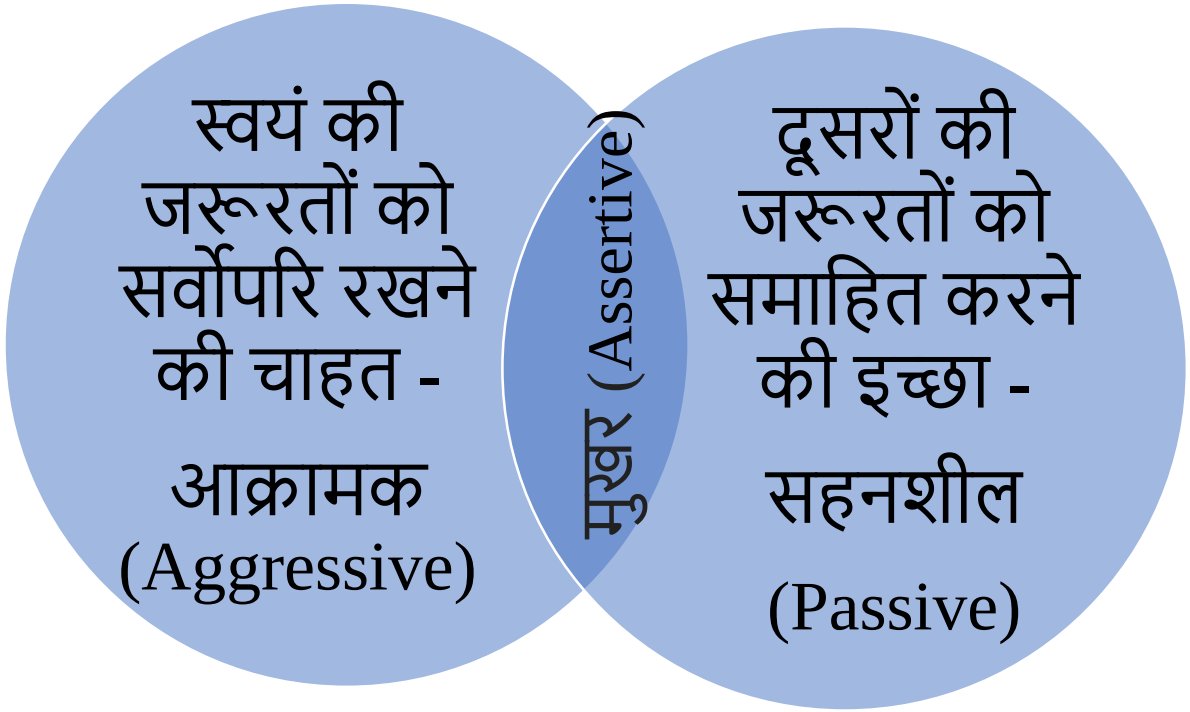
विवाद के कारण

- अनुपयुक्त शासन-विधि
- नियम और कानून का अभाव अथवा उनका सतही परिपालन
- सत्ता एवं शक्ति पर एकाधिकार की इच्छा
- अनभिज्ञता
- शक्ति एवं सत्ता पर एकाधिकार

CONFLICT RESPONSES & ASSERTIVENESS





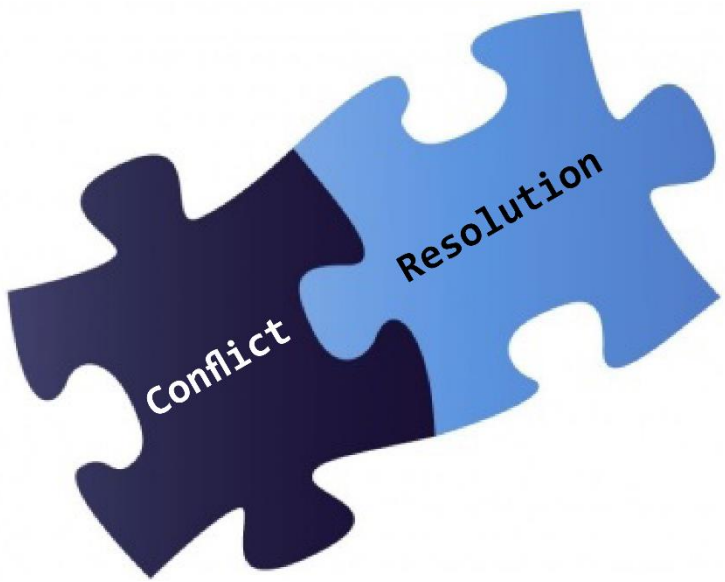


विवाद की रोक-थाम

विवाद की रोक-थाम मूलतः इस अवधारणा पर काम करती है कि पुलिस प्रशासन किसी संभावित विवाद की घटना के होने से पहले ही उसके लिए अपनी तैयारी रखे.

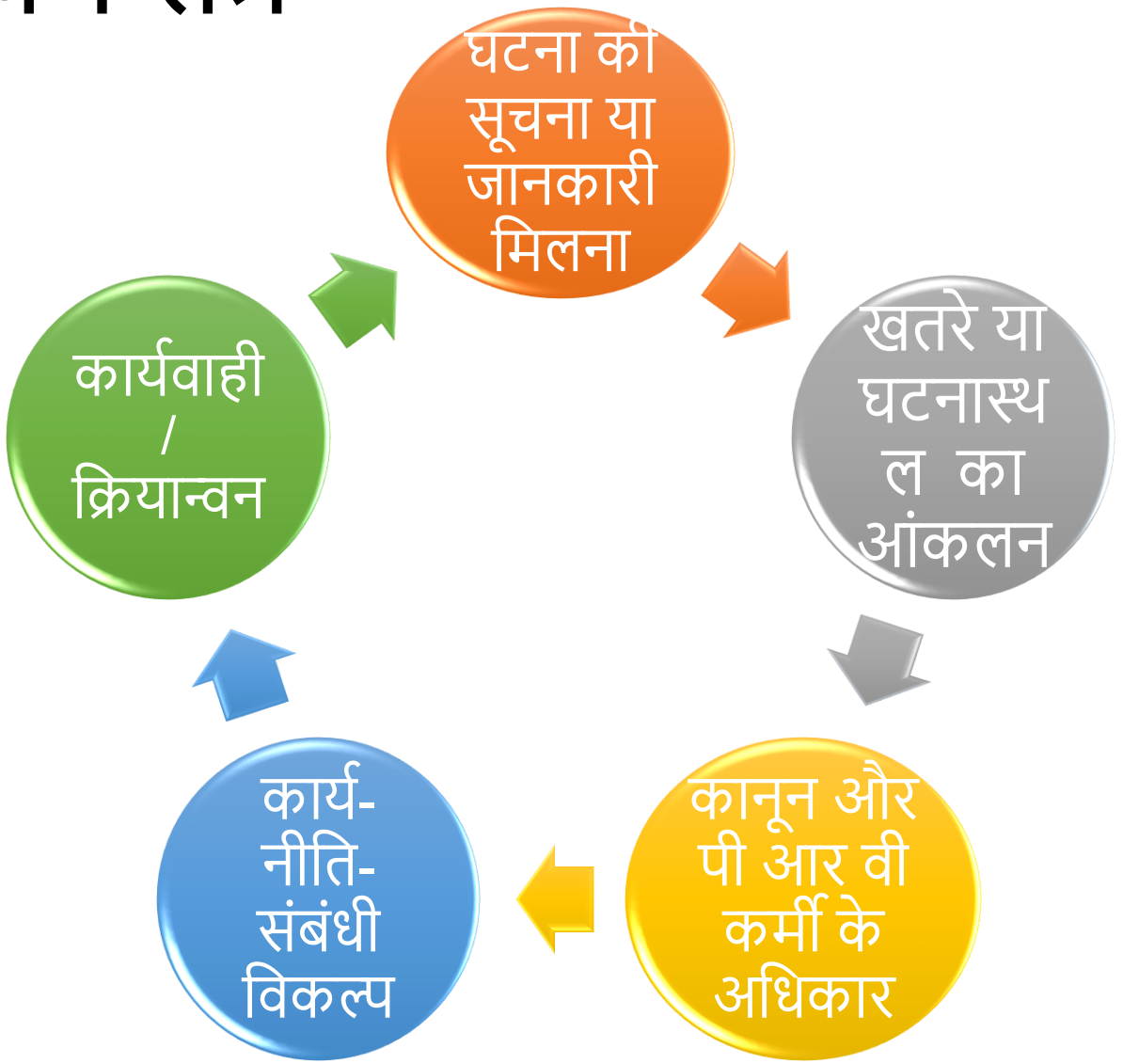
यह तैयारी अगर थाना और चौकी स्तर पर होने वाले कुछ संभावित संघर्षों के लिए पहले से रखी जाये तो लोग जागरूक रहेंगे और किसी भी संभावित विवाद को विकट रूप लेने से बचाया जा सकता है.

विवाद का समाधान



- समझौता वार्ता
- पारस्परिक लाभ हेतु दोनों पक्षों को सहयोग के लिए प्रेरित करना
- मध्यस्थता
- विवाद प्रबंधन तंत्र और बल प्रयोग

विवाद प्रबंधन तंत्र



घटना की सूचना या खुफ़िया जानकारी जुटाना

- एक सही और ऐसा निर्णय जिसका बचाव किया जा सके, तभी संभव है जो सभी प्रासंगिक जानकारी और ख़ुफ़िया सूचनाओं को ध्यान में रख के लिया गया हो.
- स्थानीय तंत्र अथवा विभाग स्तर पर जारी की हुई निर्देशिका, पुरानी घटनाओं से प्राप्त अनुभव
- संवाद अधिकारी द्वारा एकत्रित घटना सम्बन्धी जानकारी
- जनश्रुतियां अथवा स्थानीय चर्चा
- भावनाएं

घटनास्थल और उसके आस-पास मौजूद लोगों के व्यवहार का रूप रेखा

खतरे का आकलन

1. अनुपालन
   - क्या नागरिक बिना किसी विरोध के दिए हुए निर्देशों का पालन कर रहे हैं
2. मौखिक विरोध और मुद्राएं
   - उपस्थित जनता ने निर्देशों का पालन करने से मना किया और शारीरिक हाव-भाव से विरोध जताया
3. सक्रिय विरोध
   - जनता पी आर वी कर्मी से धक्का-मुक्की करती है (पुलिसकर्मी पर प्रहार करने का कोई प्रयास नहीं किया जाता है)
4. आक्रामक विरोध
   - जनता पी आर वी कर्मी पर शारीरिक हमला करती है
5. गंभीर अथवा संगीन विरोध
   - जनता, पी आर वी कर्मी पर ऐसा हमला करता है जिसकी परिणीति गंभीर चोट या मृत्यु के रूप में

- उपस्थित लोगों की उम्र और डील-डौल
- उनकी आंकलित शारीरिक शक्ति
- उनकी थकावट का स्तर
- क्या वे घायल हैं?
- उपस्थित लोगों और वाहनों की संख्या
- पी आर वी कर्मी के अशाब्दिक अथवा सांकेतिक व्यवहार की वजह से नागरिक की अनुभूति
- उपस्थित हथियार
- जमीन पर पड़ी वस्तुएं
- घटनास्थल पर उपस्थित भीड़ या आस-पास की इमारतें
- कोई और संभावित खतरा जो घटना से सीधा सम्बन्ध न रखता हो

खतरे के आंकलन हेतु विचारार्थ कारक (यह व्यापक सूची नहीं है ...)

कानून और पी आर वी कर्मी के अधिकार

- पुलिसकर्मियों को हमेशा कानूनसम्मत कार्यवाही करनी है

- कानून प्रद्दत अधिकारों का ज्ञान और सम्बंधित प्रयोग की जानकारी एक आवश्यक घटक है

- स्थानीय स्तर की नीतियां भी कभी-कभी क्रियान्वन का निर्धारण करती हैं।

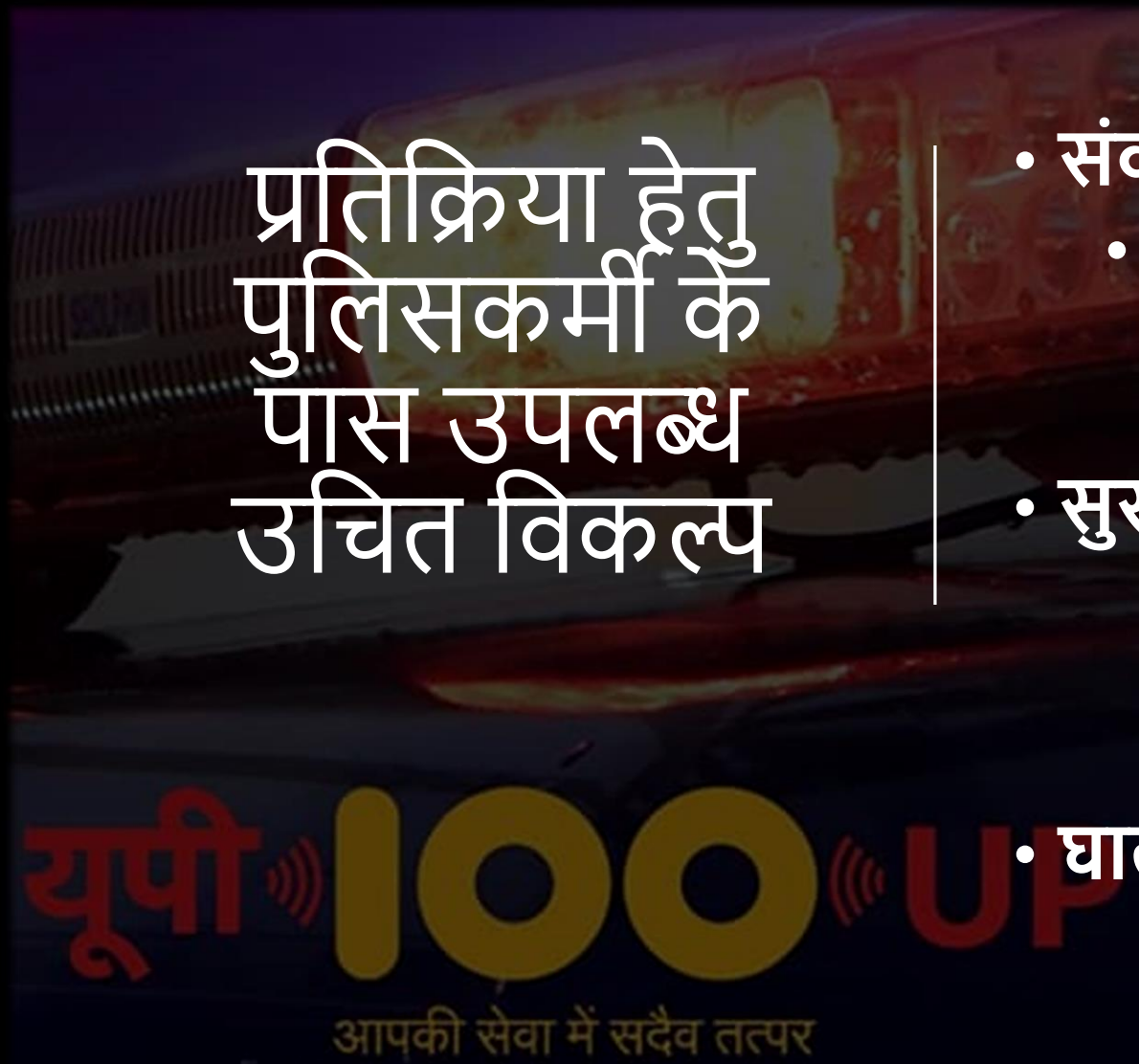
उदाहरण- कुछ मामलों में प्रतिबंधक गिरफ्तारी भी विवाद के रोकथाम में प्रभावी होती है

कार्य-नीति-संबंधी विकल्प

विवाद से निपटने के लिए उपलब्ध सभी विकल्पों की सूची बनाना संभव नहीं है. उदाहरण हेतु कुछ परिस्थितियों में पुलिसकर्मी द्वारा कुछ न करना भी एक विकल्प हो सकता है.

- सभी उपलब्ध विकल्पों के कानूनी और मेडिकल निहितार्थ समझना बेहद महत्वपूर्ण है क्योंकि यह दोनों ही तथ्य एक सही विकल्प चुनने में प्रासंगिक हैं.

- कोई भी कार्य-नीति सम्बन्धी विकल्प हमेशा खतरे की गंभीरता के सापेक्ष समानुपातिक होना चाहिए.



प्रतिक्रिया हेतु पुलिसकर्मी के पास उपलब्ध उचित विकल्प

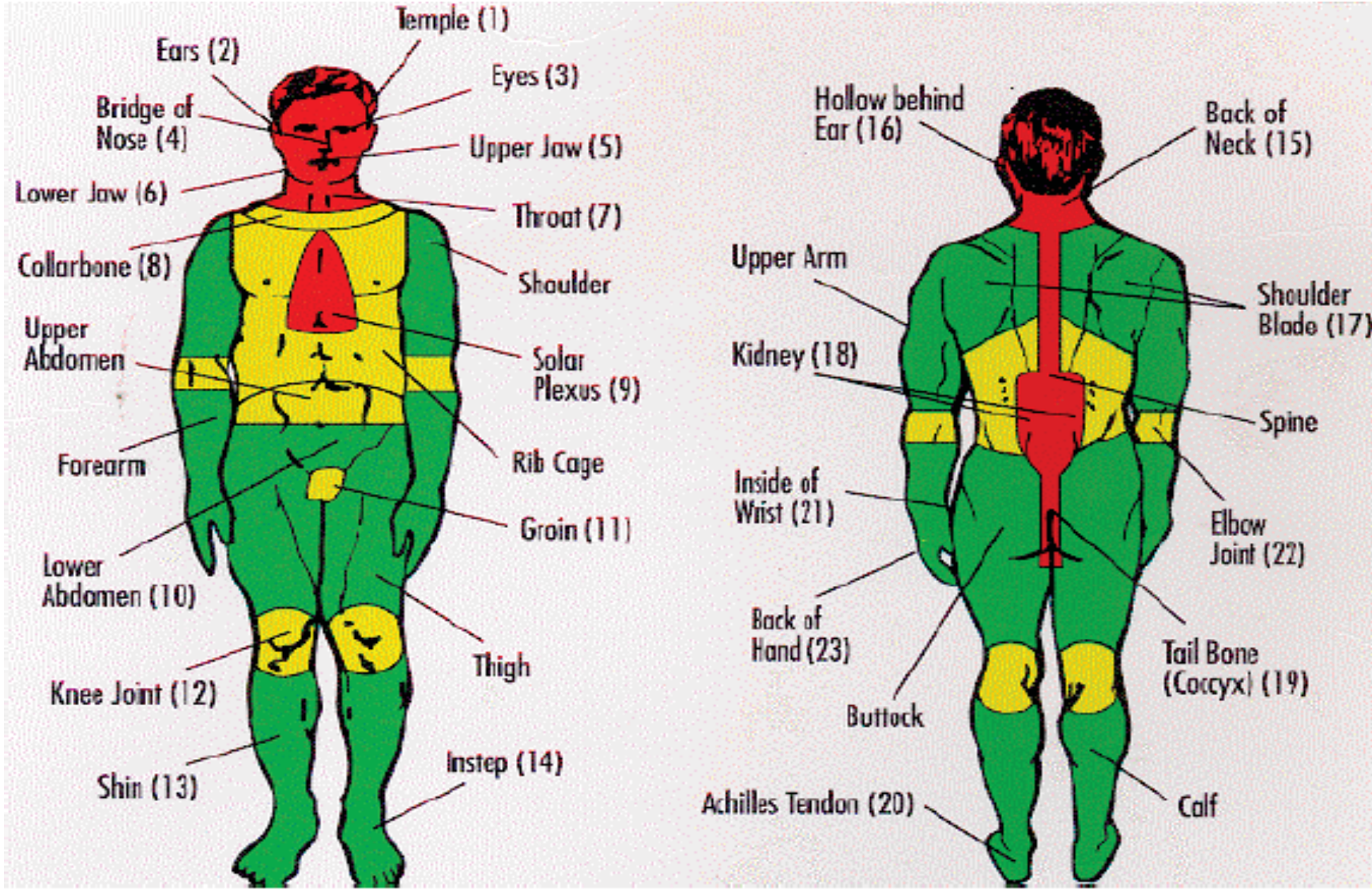
- **पुलिसकर्मी की उपस्थिति**
  - इसमें उपस्थिति के साथ ही घटनास्थल की तरफ बढ़ते हुए पुलिसकर्मी के हाव-भाव, उनका व्यवहार और पेशेवर रवैया भी शामिल है
- **संवाद कौशल**
  - पुलिसकर्मी द्वारा योग्यतानुसार मौखिक और गैर-मौखिक रूप से संवाद स्थापित करने की कुशलता
- **सुरक्षात्मक और आक्रामक विकल्प**
  - व्यक्ति को अक्षम करने के लिए अपनाये गए विकल्प, बाधा खड़ी करना, प्रहार करना, जमीन पर चित्त करना, लाठी का प्रयोग
- **घातक बल प्रयोग**
  - कोई ऐसी प्रतिक्रिया जिसके प्रयोग से गंभीर चोट अथवा मृत्यु होने की सम्भावना हो,

- पी आर वी कर्मी की उम्र और डील-डौल
- पी आर वी कर्मी की आंकलित शारीरिक शक्ति और कौशल
- पी आर वी कर्मी की थकावट का स्तर
- क्या पी आर वी कर्मी घायल है?
- पी आर वी कर्मी की संख्या
- नागरिक के अशाब्दिक अथवा सांकेतिक व्यवहार की वजह से पी आर वी कर्मी की अनुभूति या समझ
- आसन्न खतरे के प्रति पी आर वी कर्मी की अनुभूति या समझ
- पी आर वी कर्मी द्वारा आंकलित नागरिकों के

कार्य-नीति-संबंधी विकल्प के चुनाव हेतु विचारार्थ कारक (यह व्यापक सूची नहीं है ...)

विवाद की रोक-थाम - बल प्रयोग

हरे रंग से सांकेतिक स्थल	शरीर के इन स्थानों पर किये गए आघात से उत्पन्न क्षति बहुत मामूली और अस्थायी होती हैं. कभी-कभी अपवाद हो सकते हैं
पीले रंग से सांकेतिक स्थल	शरीर के इन स्थानों पर किये गए आघात से उत्पन्न क्षति की तीव्रता मध्यम से गंभीर स्तर की होती हैं. क्षति थोड़ी देर तक प्रभावी रहती है लेकिन कभी-कभी अस्थायी भी हो सकती है
लाल	लाल रंग के सांकेतिक क्षेत्रों पर प्रहार से



घटनास्थल पर कार्यवाही हेतु कुछ सामान्य दिशा-निर्देश

- घटनास्थल पर यदि विवाद का स्तर मामूली पाया जाता है तो कारण का निराकरण करना एवं यथासम्भव प्रकरण को मौके पर समाप्त करा देना
- यदि विवाद में कोई महिला सम्मिलित हो तो मौके पर महिला आरक्षी रवाना करने हेतु जनपद नियंत्रण कक्ष को सूचित करना
- घटनास्थल, अभियुक्त एवं अन्य कृत कार्यवाही की वीडियोग्राफी कर MDT में सुरक्षित करना और अनावश्यक भीड एकत्रित न होने देना

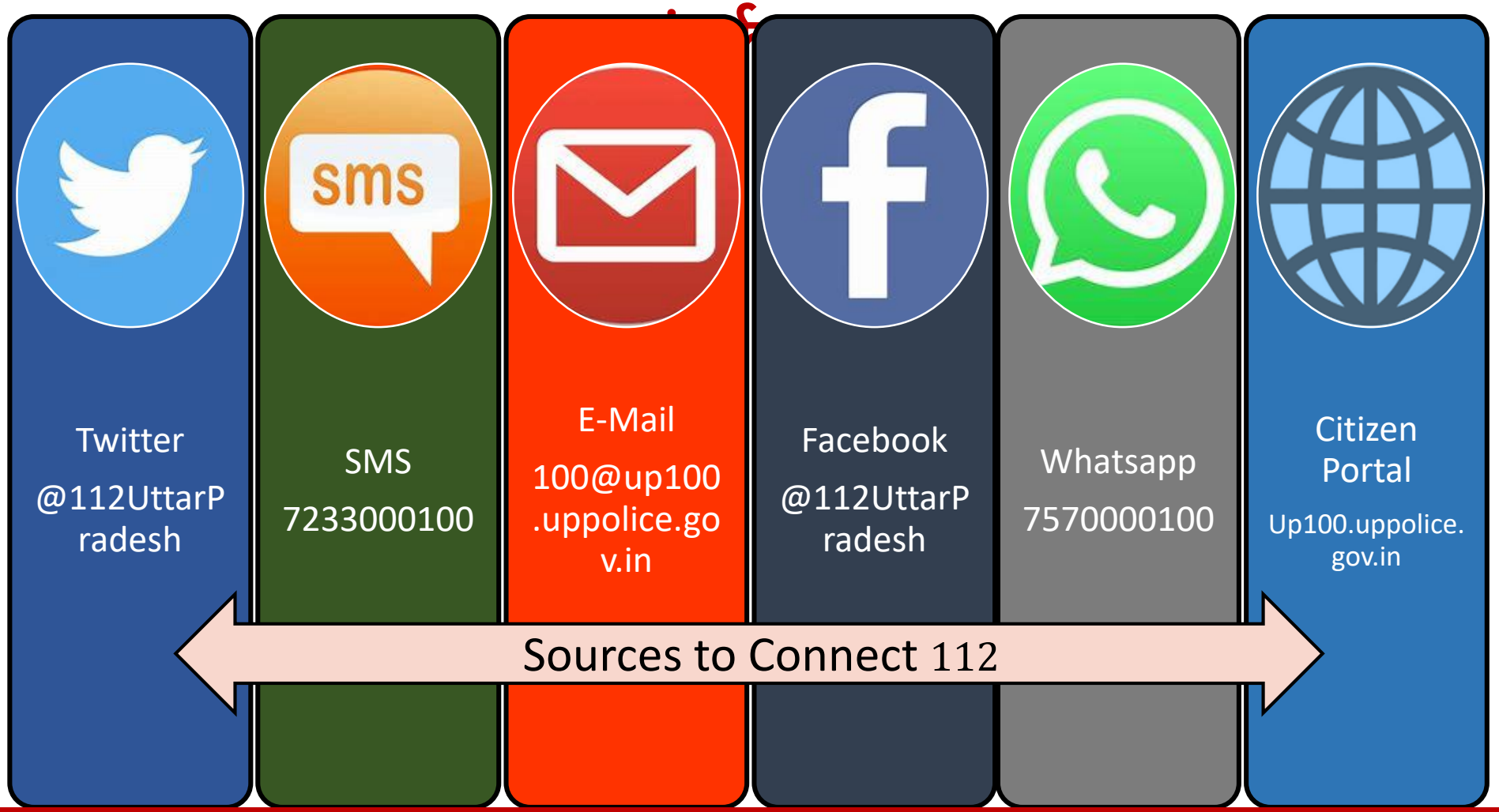
घटनास्थल पर कार्यवाही हेतु कुछ सामान्य दिशा-निर्देश

- यदि विवाद का रूप गंभीर हो यथा मारपीट, फायरिंग, धारदार हथियार को उपयोग, लाठी, डन्डा, आला कुन्द आदि का प्रयोग हुआ हो तो स्थानीय थाने के PRVके प्रभारी द्वारा PRV कर्मियों के सहयोग से दोनों पक्षों के घायलों को प्रशिक्षणानुरूप प्राथमिक चिकित्सा प्रदान कर एम्बुलेंस से अस्पताल पहुंचाना. एम्बुलेंस उपलब्ध न होने के दशा में PRV से घायलों को अस्पताल पहुंचाना.
- थाने के प्रतिनिधि के पहुंचने तक मौके पर यथास्थिति बनाये रखना एवं मौके की स्थिति का सही आकलन कर अवश्यकतानुरूप अतिरिक्त पुलिस बल एवं अन्य संशाधनों हेतु जनपद नियंत्रणकक्ष को अवगत कराना । थानाध्यक्ष एवं क्षेत्राधिकारी को घटना के सम्बन्ध में सूचित करना
- स्थानीय थाने के प्रतिनिधि के घटनास्थल पर पहुँचने

कार्यवाही / क्रियान्वन

अगर पुलिसकर्मी ने उपर्युक्त सभी पहलुओं का ध्यान रखा है तो उसके द्वारा लिया गया निर्णय उपयुक्त होगा

112 आपात सेवा सोशल मीडिया



धन्यवाद!