निष्कर्ष और निर्णायक क्षमता
(Conclusions & Decision Making)

- किसी समस्या के समाधान हेतु उपलब्ध विभिन्न विकल्पों में से सर्वोत्तम विकल्प का चयन विश्लेषणपरक एवं तर्कसंगत होना चाहिए। उम्मीदवार में इस क्षमता की परख हेतु तर्कशक्ति के अंतर्गत अनेक प्रविधियां मौजूद हैं जिनका उपयोग तार्किक एवं विश्लेषणात्मक तर्कशक्ति के प्रश्नों द्वारा किया जाता है।
- यह बात सर्वथा सुनिश्चित है कि विविधतापूर्ण विश्व के प्रत्येक क्रियाकलाप के दौरान समस्याएं हल हेतु उपस्थित हैं। एक लोक सेवक को भी अपने कार्य-व्यापार के दौरान अनेक प्रकार की समस्याओं से दो-चार होना पड़ता है। इन समस्याओं के हल के दौरान जहां उसके ऊपर समाज-कल्याण की महती जिम्मेदारी होती है वहीं नियमों-उपनियमों से वह बंधा भी होता है। एक कुशल लोक सेवक अपने जनकल्याण के उत्तरदायित्व का निर्वहन करते समय किस सीमा तक विधि/नियमों को आड़े नहीं आने देता है, यह उसकी समस्या समाधान क्षमता पर निर्भर करता है। इसी प्रकार की क्षमताओं की परख हेतु RRB ने के पाठ्यक्रम में **समस्या-समाधान** को समाहित किया है।

समस्या समाधान की प्रविधियां
जिन्हें आप प्रायः उपयोग में लाते हैं

- समस्या को पहचानें
- समस्या का विश्लेषण करें
- हल हेतु अनेक विकल्प ढूढें
- सकारात्मक सोचें
- तार्किक ढंग से विचार करें
- कल्पनाशीलता विकसित करें
- सर्वोत्तम परिणाम की दृश्यानुभूति करें
- सर्वोत्तम विकल्प का चयन करें
- समस्या समाधान कर दें

समस्या समाधान के
समय यह कदापि न करें

- यह मेरी समस्या नहीं है
- मुझसे न पूछें
- अब क्या है?
- समस्या के प्रति असावधानी
- समस्याओं को खड़ी करने वाला समाधान ढूंढना
- समाधान में ढुल-मुल रवैया अपनाना
- जिम्मेदारी किसी अन्य पर डालना

Some people make things happen, Some people watch things happen and Some people say what happened.

समस्या समाधान के लिए सर्वोत्तम अस्त्र आपका मस्तिष्क है। स्पष्ट, रचनात्मक एवं वैज्ञानिक चिंतन समस्या समाधान का मार्ग प्रशस्त करता है। वैज्ञानिक चिंतन से आशय है– तार्किक एवं विश्लेषणात्मक क्षमता तथा रचनात्मक चिंतन से आशय है–समस्या की पहचान, सूचनाओं का एकत्रण एवं अनुसंधान, परिकल्पना एवं निष्कर्ष निगमन।

समस्या समाधान प्रक्रिया
(The Problem Solving Process)

इसके 5 चरण हैं–

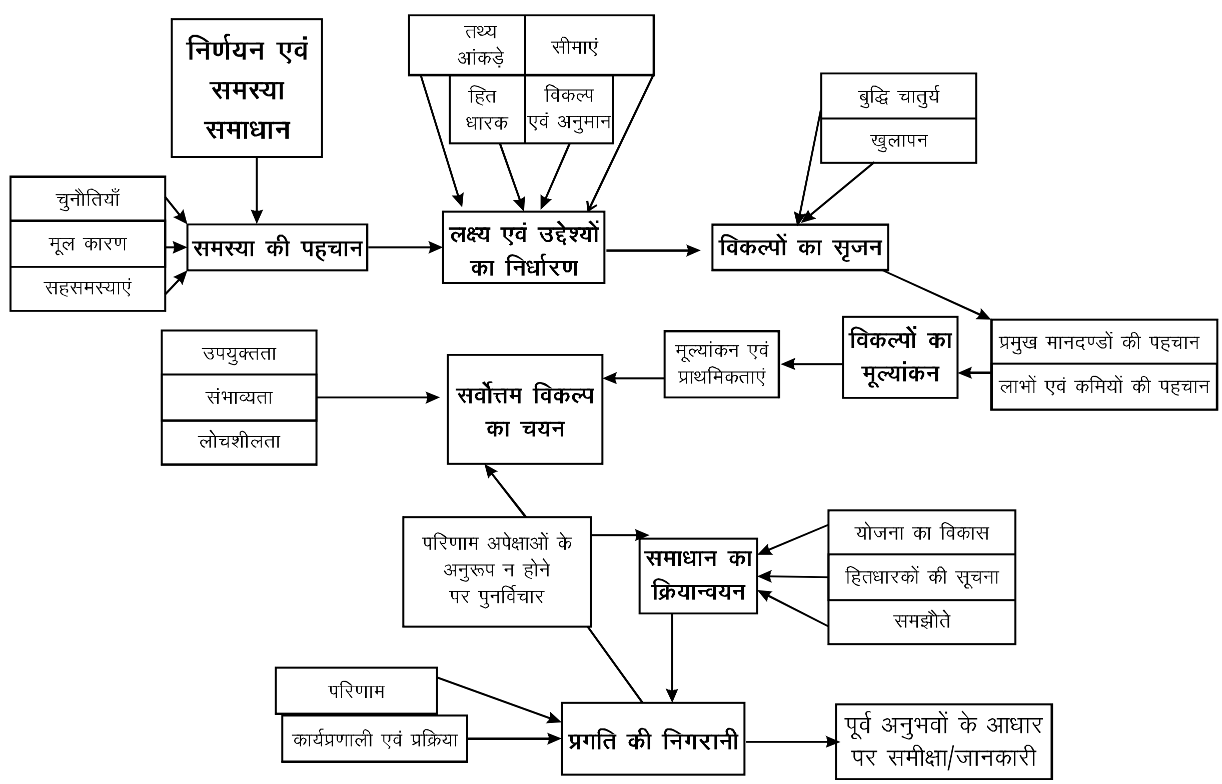
1. समस्या की पहचान (Identify the Problem)
2. लक्ष्य एवं उद्देश्यों का निर्धारण (Define Goals and Objectives)
3. समाधान विकल्पों का सृजन (Generate Solutions)
4. चयनित समाधान विकल्प का क्रियान्वयन (Implement the Solution)
5. प्रगति की निगरानी (Monitoring the Progress)

- समस्या समाधान का प्रथम चरण समस्या की स्पष्ट पहचान करना है। कहा गया है कि यदि किसी समस्या को स्पष्ट रूप से समझ लिया जाए, तो अपना समाधान वह समस्या ही सुझा देती है। उदाहरण के लिए वर्षा और तूफान से एक इलाके में विद्युत ग्रिड फेल हो जाती है, वहीं एक सरकारी अस्पताल में वेंटिलेटर पर रखे गए मरीजों को विद्युत आपूर्ति नहीं हो पा रही है क्योंकि अस्पताल का जेनरेटर खराब हो गया है। यहां समस्या न तो वर्षा-तूफान और न ही विद्युत ग्रिड का फेल हो जाना है। यहां समस्या अस्पताल का जेनरेटर खराब होना है।
- किसी भी समस्या के समाधान हेतु रास्ते तभी निकल सकते हैं

जब उसकी जड़ में पहुंचा जाए। उदाहरण के लिए मैं देर रात तक टेलीविजन देखता हूं जिससे क्लास में नींद आ जाती है परिणामस्वरूप परीक्षा में बहुत कम अंक प्राप्त हुए। निश्चित रूप से परीक्षा में कम अंक प्राप्त होने का मूल कारण देर रात तक टेलीविजन देखना है।

- यह बात पूरी तरह साफ होनी चाहिए कि समस्या के कारण आपके किन लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की पूर्ति में बाधा पड़ रही है। टेलीविजन देखने से परीक्षा में प्राप्त अंकों का लक्ष्य बाधित हो रहा है। अतः उस लक्ष्य की पूर्ति हेतु सभी उपाय किए जाने चाहिए। इसी प्रकार यदि किसी क्षेत्र में बाढ़ का खतरा बढ़ता जा रहा हो, तो इस क्षेत्र में मुख्य लक्ष्य लोगों की जान की रक्षा करना है।
- समस्या की पहचान और लक्ष्य एवं उद्देश्यों का निर्धारण हो जाने के बाद समाधान विकल्पों का सृजन करना होता है। उदाहरण के लिए यदि किसी क्षेत्र में जल स्तर खतरे के निशान से ऊपर जा रहा हो, तो स्थान खाली कराने का आदेश जारी कराना होगा। यह आदेश ऐच्छिक होगा या अनिवार्य। लोगों को केवल अपनी जान की रक्षा का ही वक्त है अथवा वे अपने सामानों और जानवरों को भी ले जा सकते हैं इत्यादि विषयों के विकल्प चिह्नित कर लिए जाने चाहिए। विकल्प न केवल चिह्नित होने चाहिए बल्कि उसमें सर्वोत्तम विकल्प का भी चयन किया जाना चाहिए।
- वस्तुतः विकल्पों का चयन ही निर्णयन है। निर्णयन समस्या समाधान का अगला चरण है। दरअसल समस्या समाधान के लिए जब हम विकल्पों का सृजन करते हैं उस समय उसकी सफलता और विफलता पर भी विचार करते हैं। इस प्रकार के विचार निर्णयन में सहायक होते हैं।
- एक बार समस्या के समाधान हेतु उचित विकल्प का चयन कर यदि उसके क्रियान्वयन का निर्णय ले लिया जाता है, तो उस विकल्प के क्रियान्वयन के तौर-तरीकों को सुनिश्चित करना होता है।
- समस्या समाधान हेतु चयनित विकल्प पुनः एक नई समस्या न उत्पन्न कर दे इसके लिए विकल्प के क्रियान्वयन की प्रगति पर निगरानी रखनी पड़ती है।

निर्णयन एवं समस्या समाधान
एक दृष्टि में



परीक्षोपयोगी प्रश्न

1. जब आप अपने कार्यालय के सभा-कक्ष के पास से गुजर रहे होते हैं और आप देखते हैं कि सभी पंखे चल रहे हैं व लाइटें जल रही हैं जबकि सभा-कक्ष में कोई नहीं है। आप क्या करेंगे?

   (a) प्रभारी अधिकारी को रिपोर्ट करेंगे।

   (b) चपरासी को पंखे व लाइटें बंद करने के लिए कहेंगे।

   (c) आप स्वयं पंखे व लाइटें बंद कर देंगे।

   (d) आप कुछ नहीं करेंगे और चले जाएंगे यह सोचते हुए कि यह आपका काम नहीं है।

उत्तर—(c)

अपने कार्यालय के सभा-कक्ष के सभी पंखे और लाइटें चालू देखने पर (जबकि सभा-कक्ष में कोई नहीं है) आप द्वारा स्वयं ही पंखे एवं लाइटें बंद कर देना उचित निर्णय होगा।

2. आपको अपना परीक्षा शुल्क शीघ्र जमा करवाने हेतु धन की आवश्यकता है। सड़क पर चलते हुए आपको रुपयों से भरा बटुआ मिलता है।

   (a) आप धन को अपने पास रख लेंगे तथा अपना परीक्षा शुल्क जमा कराएंगे।

   (b) बटुए से मिला धन मंदिर में दान कर देंगे।

   (c) आप बटुआ पुलिस को सौंप देंगे।

   (d) आप गरीबों में धन बांट देंगे।

उत्तर—(c)

यदि सड़क पर चलते हुए आपको रुपयों से भरा बटुआ प्राप्त होता है और भले ही आपको अपना परीक्षा शुल्क शीघ्र जमा करवाने हेतु धन की आवश्यकता है तब भी इस स्थिति में प्राप्त बटुए को पुलिस को सौंप देना ही उपयुक्त विकल्प है।

3. आपके पड़ोस के मकान में अचानक आग लग जाती है। आप क्या करेंगे?

   (a) सर्वप्रथम अपने मकान को बचाएंगे।

   (b) लोगों को एकत्रित करने के लिए चिल्लाएंगे।

   (c) अग्निशमन दल को सूचित करेंगे।

   (d) आग बुझाने का प्रयास करेंगे तथा अग्निशमन दल को सूचित करेंगे।

उत्तर—(d)

यदि आपके पड़ोस के मकान में अचानक आग लग जाती है, तो इस संदर्भ में आपके द्वारा आग बुझाने का प्रयास करना तथा अग्निशमन दल को सूचित करना ही उपयुक्त निर्णय होगा।

4. कार्यालय जाते समय आप एक व्यक्ति को सड़क पर पड़ा देखते हैं जिसे किसी दुपहिया वाहन ने टक्कर मार दी थी। आपको समय पर कार्यालय पहुंचने की जल्दी है क्योंकि आपको एक आवश्यक बैठक में भाग लेना है। आप क्या करेंगे?

   (a) आप घायल पर ध्यान नहीं देंगे और चले जाएंगे।

   (b) सिर्फ घटना की सूचना टेलीफोन द्वारा पुलिस को देंगे।

   (c) आप घायल को अस्पताल ले जाएंगे।

   (d) आप दूसरों से घायल को अस्पताल ले जाने को कहेंगे।

उत्तर—(c)

प्रश्नगत परिस्थिति में विकल्प (c) के अनुरूप घायल को अस्पताल लेकर जाना सही होगा जो कि एक जिम्मेदार व्यक्ति के रूप में आपका कर्त्तव्य है।

निर्देश (5 –10) : प्रश्नों में कुछ कथनों के आगे कुछ निष्कर्ष दिए गए हैं। आपको कथनों को सत्य मानकर विचार करना है चाहे वे सामान्यतः ज्ञात तथ्यों से भिन्न प्रतीत होते हों। आपको निर्णय करना है कि दिए गए निष्कर्षों में कौन-सा यदि कोई हो, निश्चित रूप कथनों के आधार पर निकाला जा सकता है।

5. **कथन :** एक चिकित्सक जो ज्ञान एवं वृद्धि के प्रकाश से रोगी के शरीर में प्रवेश करने में विफल रहता है, रोगी का उपचार कभी नहीं कर सकता।

   निष्कर्ष : I ज्ञान एवं बुद्धि के प्रकाश से रोगी के शरीर में प्रवेश करने वाला चिकित्सक उसका हमेशा उपचार कर सकता है।

   II- ज्ञान एवं बुद्धि से संपन्न चिकित्सक रोगी का उपचार करने में समर्थ हो सकता है।

   (a) निष्कर्ष I अनुसरण करता है।

   (b) निष्कर्ष II अनुसरण करता है।

(c) न तो निष्कर्ष I और न ही II अनुसरण करता है।

(d) निष्कर्ष I तथा II अनुसरण करते है।

उत्तर—(b)

दिए गए कथन से स्पष्ट है कि ज्ञान एवं बुद्धि से संपन्न चिकित्सक रोगी का उपचार करने में समर्थ हो सकता है लेकिन ज्ञान एवं बुद्धि के प्रकाश से रोगी के शरीर में प्रवेश करने वाला चिकित्सक उसका हमेशा उपचार कर सकता है, यह आवश्यक नहीं है। अतः केवल निष्कर्ष II का अनुसरण करता है।

6. **कथन** : ऊर्जा के अलौकिक स्रोतों का प्रयोग ऊर्जा की कमी को दूर कर देगा।

निष्कर्ष : I आधुनिक तकनीक धीरे-धीरे ऊर्जा के अलौकिक स्रोत का स्थान ले रही है।

II- पर्यावरण का अति दोहन ऊर्जा के लौकिक स्रोत के क्षय का कारण है।

(a) निष्कर्ष I अनुसरण करता है।

(b) निष्कर्ष II अनुसरण करता है।

(c) न तो निष्कर्ष I और न ही II अनुसरण करता है।

(d) निष्कर्ष I तथा II अनुसरण करते है।

उत्तर—(a)

कथन से स्पष्ट है कि अलौकिक स्रोतों का प्रयोग ऊर्जा की कमी को दूर कर देगा इससे स्पष्ट है कि आधुनिक तकनीक धीरे-धीरे ऊर्जा के अलौकिक स्रोत का स्थान ले रही है। किंतु कथन से यह स्पष्ट नहीं है कि पर्यावरण का अति दोहन ऊर्जा के लौकिक स्रोत के क्षय का कारण है।

7. **वक्तव्य :** वर्तमान प्रधानमंत्री ने इस बात पर जोर दिया है कि उनकी सरकार किसानों और ग्रामीण गरीबों के उन्नयन हेतु पूरा प्रयास करेंगी।

निष्कर्ष : I पिछली सरकार ने इन लोगों के उन्नयन के लिए गंभीरता से प्रयास किए थे।

II यह सरकार शहरी गरीबों के उन्नयन के लिए पूरा प्रयास नहीं करे गी।

(a) केवल निष्कर्ष I कथन का अनुसरण कर रहा है।

(b) केवल निष्कर्ष II कथन का अनुसरण कर रहा है।

(c) केवल निष्कर्ष I या II कथन का अनुसरण कर रहे हैं।

(d) न तो निष्कर्ष I और न ही II कथन का अनुसरण कर रहा है।

उत्तर–(d)

वक्तव्य के अनुसार, न तो निष्कर्ष (I) और न ही (II) अनुसरण कर रहा है।

8 **कथन :** एक खुदरा स्टोर ने सप्ताह के अंत में सभी खाद्य वस्तुओं के अंकित मूल्य पर पचास प्रतिशत की छूट देने की घोषणा की।

निष्कर्ष : I. लोग फिर भी दूसरे स्टोर से ही खाद्य वस्तु खरीदना पसंद करेंगे।

II. बहुत बड़ी संख्या में उपभोक्ता खुदरा स्टोर जा सकते हैं और खाद्य वस्तु खरीद सकते हैं।

(a) केवल निष्कर्ष I अनुसरण करता है।

(b) केवल निष्कर्ष II अनुसरण करता है।

(c) न निष्कर्ष I और न ही II निष्कर्ष अनुसरण करता है।

(d) केवल निष्कर्ष I या II कथन का अनुसरण करता है।

उत्तर–(b)

कथन के अनुसार, खुदरा व्यापारी निश्चित रूप से यह संभाव्यता लगा सकता है कि बहुत बड़ी संख्या में उपभोक्ता खुदरा स्टोर जा सकते हैं और खाद्य वस्तु खरीद सकते हैं। इसी संभावना के आधार पर उसने छूट की घोषणा की है।

अतः केवल निष्कर्ष (II) अनुसरण कर रहा है।

9. **वक्तव्य :** चलती हुई बस से उतरना जोखिमपूर्ण है।

निष्कर्ष : I. जो लोग चलती हुई बस से उतरते हैं, वे जखमी होने का जोखिम उठाते हैं।

II. सामान्यतया, लोग हवाई यात्रा करने में विश्वास रखते हैं।

(a) केवल निष्कर्ष I निकलता है।

(b) केवल निष्कर्ष II निकलता है।

(c) निष्कर्ष I और II दोनों निकलते हैं।

(d) न तो निष्कर्ष I और न ही II निकलते हैं।

उत्तर–(a)

दिए गए वक्तव्य से स्पष्ट हो रहा है कि चलती हुई बस से उतरना जोखिमपूर्ण कार्य है अर्थात जो लोग चलती हुई बस से उतरते हैं, वे निश्चित रूप से जख्मी होने का जोखिम उठाते हैं। किंतु वक्तव्य से यह स्पष्ट नहीं है कि लोग सामान्यतया हवाई यात्रा करने में विश्वास रखते हैं अथवा नहीं।

अतः निष्कर्ष I तो निकलता है किंतु निष्कर्ष II नहीं।

10. वक्तव्य : दिल्ली में मेट्रो से यात्रा करना अधिक सुविधाजनक और किफायती है।

निष्कर्ष : I. परिवहन के अन्य साधन उपलब्ध नहीं हैं।

II. मेट्रो सेवा कुल मिलाकर अच्छी है।

(a) केवल निष्कर्ष II सही है।

(b) I और II दोनों सही है।

(c) केवल निष्कर्ष I सही है।

(d) न I और न ही II सही है।

उत्तर–(a)

वक्तव्य से स्पष्ट है कि दिल्ली में मेट्रो से यात्रा करना अधिक सुविधाजनक और किफायती है। इससे यह नहीं कहा जा सकता है कि दिल्ली में परिवहन के अन्य साधन उपलब्ध हैं अथवा नहीं हैं। हां, यह जरूर कहा जा सकता है कि मेट्रो सेवा कुल मिलाकर अच्छी है क्योंकि यह किफायती और अधिक सुविधाजनक है।

अतः केवल निष्कर्ष II सही है।

निर्देश : (प्रश्न 11 से 12 तक) वाक्यों का ध्यानपूर्वक अध्ययन कीजिए तथा क्रम पृष्ठ P, Q, R तथा S वाक्यों को सही क्रम में यथास्थान रखकर परिच्छेद (पैराग्राफ) की पुनर्रचना कीजिए। प्रत्येक परिच्छेद 6 वाक्यों में विभाजित है। वाक्य 1 और 6 सही स्थान पर हैं, जबकि अन्य 4 वाक्य जैसे कि P, Q, R तथा S त्रुटिपूर्ण हैं।

11. 1. यह निजी प्रशासन की अपेक्षा सरकारी प्रशासन पर अधिक ध्यान के लिए एक स्पष्ट अनुरोध है।

P. इस प्रकार की समझदारी से सरकार के लिए यह आवश्यक हो जाता है कि, उसके द्वारा लिए गए/लिए जाने वाले सभी निर्णयों के रिकॉर्ड को तैयार स्थिति में रखें।

Q. यह एक सरकारी प्रशासन के राजनीतिक वातावरण से उत्पन्न विशेषता है।

R. यह रिकॉर्ड रखने तथा बढ़े हुए कागज-कार्य के विषय में सरकार निर्णय की देरी को स्पष्ट करता है।

S. जैसे सरकार को आवश्यक रूप से अपने कार्यों के औचित्य को संसदीय समिति के समक्ष सिद्ध करना होता है। यह सरकारी कार्यकर्ताओं को लक्ष्य प्राप्ति के स्थान पर नियमबद्धता को अधिक ध्यान में रखने पर जोर देता है।

6. दूसरी ओर निजी प्रशासन इस प्रकार के दबावों से मुक्त होता है।

(a) PRSQ (b) QPSR

(c) PQSR (d) RPSQ

उत्तर (a)

सही परिच्छेद की रचना हेतु वाक्यों को P,R,S,Q के क्रम में लिखा जाए। अतः विकल्प (a) सही उत्तर है।

12. 1. भारत की भुगतान समतुला अच्छी हो गई।

P. मूल रूप में ऐसा लगा कि सरकार इन अस्त-व्यस्तताओं में सुधार करने के लिए विविध घातकी व्यूह का सहारा लेगी।

Q. वास्तव में यह उनके अंतिम के साथ सर्वाधिक उल्टे-सीधे (उबड़-खाबड़) मार्गों से गुजरा है।

R. इन असमतुलाओं को सुधारने का कार्य उस सरकार का था, जिसके पास कार्य को हाथ में लेने के लिए सहमति नहीं है।

S. इसने बजटीय खाद को घटाने के लिए कहा, जो आवश्यक सामग्री में वृद्धि तथा अनावश्यक आयात पर रोक लगाने का आश्वासन प्रदान कर सकें।

6. नियंत्रित आयात के लिए निर्धारित निःशुल्क (मुक्त) विदेशी मुद्रा घटाने के सूचित निर्णय में परिणित हुआ।

(a) RPSQ (b) RSPQ

(c) PRSQ (d) PSQR

उत्तर (a)

विकल्प (a) में दिया (RPSQ) सही परिच्छेद की रचना करता है।