समस्या समाधान (Problem Solving)

समस्या उस समय उत्पन्न होती है जब व्यक्ति किमी लक्ष्य की प्राप्ति का प्रयत्न करता है या वह अपनी वर्तमान परिस्थितियों को किसी भिन्न परिस्थिति में परिवर्तित करना चाहता है लेकिन उसके प्रारंभिक प्रयास लक्ष्य की प्राप्ति में निष्फल हो जाते है। किसी भी किया के दो या दो से अधिक वैकल्पिक समाधान संभव हो सकते हैं। इसके साथ-साथ कोई समस्या इसलिए भी उत्पन्न हो सकती है कि आर्थिक रूप से मनुष्यों में प्राप्त सूचनाओं की उपयोगिता सीमित हो जाती हैं। वे एक समय में एक से अधिक क्रियाविधियों (Mechanism) को अपने अध्ययन में नहीं रख सकते। अजाती अपदेशों (Strategies) का उपयोग करते रहते हैं। व्यपदेश ऐसी सक्षम विधियाँ हैं जिनका उपयोग समस्यात्मक परिस्थिति में अनुक्रमिक रूप से किया जाता है। Bourne ने संकेत किया है कि हम अपने दैनिक जीवन में, जिसे बिन्तन कहते है, उसमें न तो कोई दिशा होती है और न ही कोई परिणाम जैसे-दिवास्वप्न पर विचार आदि।

इस सबका कोई उद्देश्य नहीं होता और न ही इसमें कोई आन्तरिक विचारपूर्वक किया संभव होती है। अतः हमें केवल बोधना और किसी चीज के विषय में सोचना- इन दो अवस्थाओं के बीच भेद करना आवश्यक है। चिन्तन की परिभाषा जो वैज्ञानिक उद्देश्यों के लिए उचित हो, और जिस पर सभी प्रयोगकर्ता सहमत हो, वह तो शायद संभव नहीं है फिर भी समस्या समाधान की जो व्याख्या की गई है, उस पर ध्यान देना आवश्यक है। इस संबंध में Johen Dewey के विचारों को उद्धत किया जा सकता है, उन्होंने निर्देशित या लक्ष्योन्मुख चिन्तन के विषय में बताया है कि यह एक बहुपक्षी प्रक्रम (multi faceted process) है। इसकी पहली अवस्था एक समस्या या अनुभव की गई कठिनाई की प्रत्यभिज्ञा है। दूसरी अवस्था समस्या की जानकारी है। इस परिस्थिति में प्रासांगिक विशेषताओं का अलगाव किया जाता है और तब समस्या विशेष का बोध होता है। तीसरी समस्या संभावित वैकल्पिक समाधानों के निर्माण की है। चौथी समस्या विविध समस्याओं के विषय में तर्क करने और किसी एक को निर्धारित करने की है। पाँचवीं अवस्था चयन किए गये संशाधनों के जाँच की है।

'Kendler ने समाधान में तीन मुख्य लक्षणों को बताया है-

(i) समस्यात्मक स्थिति में सही समाधान सहजता से नहीं प्राप्त होता है।

(ii) समस्या समाधान व्यवहार में मध्यस्थताकारी अनुक्रियाएँ पाई जाती है, एवं

(ii) प्रारंभ में व्यक्ति को ऐसा आभास होता है कि उसके समाधान व्यवहार में कोई प्रगति नहीं है, परन्तु प्रायः वे समाधान व्यवहार अचानक प्राप्त हो जाते हैं जिसे गेस्टाल्टवादी सूझ मानते हैं।

समस्यात्मक परिस्थिति (Problematic Situation) - एक समस्यात्मक स्थिति वह है जिसमें प्राणी को विभिन्न प्रकार के उद्दीपक संकेत प्राप्त होते हैं परन्तु वह विविध प्रकार की अनुक्रियाएँ करने पर भी अपने लक्ष्य की ओर प्रगति नहीं कर पाता। ऐसी स्थिति में प्राणी एक असामान्य दशा में होता है। Geddard के अनुसार, "जब एक व्यक्ति ऐसी परिस्थिति का सामना करता है जिसमें वह तुरन्त तथा कोई उचित व्यवहार नहीं कर पाता तो उसके लिए एक समस्या उत्पन्न हो जाती है।" विशेष रूप से समस्या एक महत्त्वपूर्ण अनुक्रिया होती है।

Andreas ने यह प्रश्न किया है कि किन परिस्थितियों में ऐसी समस्या उत्पन्न होती है? इसका उत्तर देते हुए उन्होंने विचार प्रकट किया कि "परिचित परिस्थितियों में इसका कोई उत्तर नहीं है क्योंकि प्रयोज्य की पहले सीखी हुई आदते उसको एक लक्ष्य तक पहुँचने के लिए सहायक होती है।" इससे स्पष्ट होता है कि केवल नवीन परिस्थितियों में ही समस्याएँ उत्पन्न होती है और व्यक्ति को लक्ष्य तक पहुँचने के पथ की जानकारी नहीं होती। उसे इस प्रश्न के उत्तर की जानकारी नहीं होती कि वह कैसे उस चीज को पाए जिसकी उसको इच्छा है।

प्रत्येक समस्या के तीन लक्षण पाए जाते हैं-

मौलिक अवस्था (original state) लक्ष्य अवस्था (goal state) एवं नियम (rules)। मौलिक अवस्था उस अवस्था का वर्णन करती है जब समस्या का प्रारंभ होता है। लक्ष्य अवस्था उस समय पाई जाती है जब समस्या कासमाधान प्राप्त हो जाता है। जबकि नियम उन प्रतिबंधों (restrictions) का वर्णन करता है जिनका अनुसरण करके अवस्था से लक्ष्य अवस्था की ओर आगे बढ़ते है।

Andreas (1959) के अनुसार किसी भी समस्यात्मक स्थिति के छः घटक होते हैं।

(i) माणी के सामने एक या एक से अधिक लक्ष्य होते हैं।

(ii) प्राणी को विभिन्न प्रकार के उद्दीपक संकेत प्राप्त होते हैं।

(iii) वह लक्ष्य प्राप्त करने के लिए विभिन्न प्रकार की अनुक्रियाएँ करता है।

(iv) समस्यात्मक परिस्थिति का प्रत्येक संकेत उस परिस्थिति के घटित होने वाली अनेक अनुक्रियाओं के स पूर्वानुभव के कारण अलग-अलग प्रबलता के साथ अनुबंधित होता है।

(v) प्राणी को शुद्ध या अशुद्ध अनुक्रिया के बीच ज्ञान प्राप्त होता रहता है।

(vi) परिणाम की जानकारी कराकर हम सही ढंग से प्रतिपूर्ति (feedback) प्रदान करा देते हैं।

Kohler के कटघरे में वनमानुष की भूख की अभिप्रेरणा को कम करने के लिए लक्ष्य तक पहुँचना उसका डोगर था। कटघरों में सीकचों के बीच में खुला स्थान उसके बाहर जाने और हाथ बढ़ाकर केले तक पहुँचने के लिए उरीसा संकेत विद्यमान थे। केले तक पहुँचने का प्रयास अर्थात् कठघरे में इधर-उधर घूमना, डण्डे को हाथ में पकड़े रहना, यह सब अनुक्रियाएँ थी जो कटघरे में उद्दीपक संकेत द्वारा उत्तेजित होती थी, वनमानुष का हाथ जब केले तक नहीं पहुंगता तो वह समझ लेता था कि उसकी अनुक्रिया सही नहीं है।

Johnson (1972) ने समस्या को इस प्रकार परिभाषित किया है कि 'जब एक व्यक्ति किसी लक्ष्य तक पहुँचने के लिए प्रेरित होता है और उसके प्रारंभिक प्रयास असफल हो जाते हैं तो समस्या उत्पन्न हो जाती है।' लक्ष्य तक पहनने की प्रेरणा-भूख, प्यास, भय आदि किसी भी कारण हो सकती है। Bourne (1977) इत्यादि के अनुसार 'समस्यात्यक स्थिति में व्यक्ति के प्रारंभिक प्रयास किसी लक्ष्य की प्राप्ति में असफल हो जाते है तथा उसे अनुक्रिया हेतु दो या दो में अधिक प्रकार के प्रभावशाली संकेत उपलब्ध होते है। स्किनर बॉक्स में चूहों की, Thorndike पिंजरे में बिल्ली की, कोहला के पिंजरे में वनमानुषों की अभिप्रेरणा भूख थी। इसके अतिरिक्त कुछ मनोजैविक (psycho-biological) या मानसिक प्रेरणाएँ (mental motives) भी होती है जैसे- जिज्ञासा तथा रुचि। यदि एक व्यक्ति अपने प्राथमिक प्रयासों में क प्राप्त कर लेता है, तो उसके लिए कोई समस्या नहीं होती। यदि वह लक्ष्य तक नहीं पहुँचता है, लेकिन वह महसूस करता है, कि वह उसकी ओर बढ़ रहा है तो ऐसी देशा में भी उसकी कोई समस्या नहीं है क्योंकि यदि उसकी पहली अनुक्रिय से समाधान नहीं प्राप्त होता है तो कहा जा सकता है, उसकी एक समस्या है।

समस्या समाधान व्यवहार का तात्पर्य प्राणी के उन सार्थक प्रयासों से है, जिसके द्वारा वह उपयुक्त विधियों हा साधनों का प्रयोग करके लक्ष्य प्राप्त करता है। समस्या समाधान व्यवहार के अनेक लक्षण हैं। Johnson (1972) के अनुसार-

(i) प्राणी के व्यवहार में लक्ष्योन्मुखता पायी जाती है।

(ii) प्राणी के व्यवहार में निरन्तरता पायी जाती है।

(iii) लक्ष्य प्राप्ति के बाद प्राणी के व्यवहार में परिवर्तन पाया जाता है।

(iv) प्राणी एक ही समस्या के समाधान के लिए एक ही नहीं, वरन् अनेक अनुक्रियाएँ करता है।

(v) समाधान के लिए किए गये एक अनुक्रिया के असफल हो जाने पर प्राणी दूसरी अनुक्रिया करता है।

(vi) सभी प्राणियों का समाधान के लिए किया गया व्यवहार समान नहीं होता है।

(vii) असफल अनुक्रियाओं की अपेक्षा समाधान व्यवहार में कम समय लगता है।

(viii) मध्यस्थताकारी अनुक्रियाएँ समस्या समाधान में घटित होती है।

मैटलिन (1983) ने समस्या समाधान में संज्ञानात्मक प्रक्रम पर बल दिया है क्योंकि वह समस्यात्मक स्थिति के अनेक पक्षों के बारे में ज्ञान प्राप्त करके समाधान योजना बनाता है। इस प्रकार अनेक व्यपेशों का प्रयोग करके वह समस्या समाधान करता है।