

پچیدہ لوگوں کو سمجھنے کے سادہ طریقے

رابرٹ۔ ایم۔ براسن



پہلا باب

تعارف

یہ کتاب مشکل افراد کے بارے میں لکھی گئی ہے۔ اور اس میں ایسے طریقے بناتے گئے ہیں۔ جن پر عمل پیرا ہو کر آپ ان مشکل افراد سے نہ صرف میل جول بڑھا سکتے ہیں۔ بلکہ انہیں اپنا گرویدہ بھی بنا سکتے ہیں۔ اگر آپ کی زندگی میں اس قسم کے مشکل افراد سے واسطہ نہیں پڑا ہے۔ مثلاً آپ کے ساتھ والے افراد۔ آپ کا ایک ایسا افسر جس میں فیصلہ نہ کرنے کی برائی ہے۔ اور جو کسی بھی فیصلے کو کرنے میں ہمیشہ پس و پیش سے کام لیتا ہے۔ ایسے ماتحت جو آپ کی ہر بات ”یس سر“ کر کے آپ کی ہاں میں ہاں تو ملاتے جائیں گے۔ مگر ان کا کام بالکل زبر و ہوگا۔ اور اس قسم کے دوسرے لوگ جن کے ساتھ معاملات طے کرتے وقت مشکل پیش آتی ہو تو اگر ایسے لوگوں سے آپ کا واسطہ نہیں پڑتا ہے۔ تو پھر آپ کو یہ کتاب پڑھنے کی ضرورت نہیں ہے۔ ایسے لوگ اپنے آپ کو غیر معمولی طور پر خوش قسمت خیال کرتے ہیں۔

لیکن اگر یہ تمام مشکلات آپ کو درپیش ہیں یعنی آپ کی زندگی میں ایسے مشکل افراد کا عمل دخل ہے۔ تو پھر آپ کو یہ کتاب پڑھنے کی ضرورت ہے۔ کیونکہ اس کتاب میں یہ بتایا گیا ہے۔ کہ مشکل افراد کون ہوتے ہیں۔ انہیں کیسے سمجھنا چاہیے۔ اور پھر ان سے کس طرح نمٹنا جانا چاہیے۔ زیادہ تر مشکل افراد ہوتے ہیں۔ جن کے ساتھ آپ کوئی مشترکہ کام کر رہے ہوں۔ اور آپ دونوں کے نقطہ نظر اس کام کی تکمیل کے سلسلے میں مختلف ہوں۔ تو ایسی صورت میں لازماً مشکلات پیش آئیں گی۔ ان مشکلات سے نمٹنے کے لیے اس کتاب میں متعدد طریقے بتائے گئے ہیں۔ یہ طریقے مختلف شعبہ ہائے زندگی سے تعلق رکھنے والے افراد نے استعمال کے اور انہیں کامیابی حاصل ہوئی۔ مثلاً سیلز مین، انجینئر، سائنس دان، بس ڈائریور، استاد،

نفسیات دان، نرسیں، پولیس آفیسر، رضا کار، ہائی سکول کے طلباء سپروائزر، مینجرز اور سرکاری ٹیم، سرکاری اور پرائیویٹ اداروں کے ایگزیکٹوز وغیرہ

یہاں ہم ایسے دو مشکل افراد کے بارے میں ذکر کر رہے ہیں۔ اور ان کا نشانہ بننے والے افراد کی زبانی ہم تمام واقعات بتا رہے ہیں۔ فرینک کا جو ایک ہوائی جہاز تیار کرنے والی فرم کا اسٹنٹ ڈویژن چیف تھا۔ ایک ایسے ہی مشکل شخص سے واسطہ پڑ گیا تھا۔ اس کی سمجھ میں بالکل کچھ نہیں آ رہا تھا۔ کہ وہ کیا کرے۔ یہ تیسرا موقع تھا کہ وہ ایک بڑا نیا منصوبہ شروع نہیں کر پا رہا تھا۔ کیونکہ اس کا باس جارج فیصلہ نہ کرنے کی صلاحیت سے محروم تھا۔ اور اس طرح فرینک کے لیے بڑی مشکل ہوتی تھی کہ وہ کسی بھی بڑے پراجیکٹ پر کام شروع کرے۔ جارج کی دفتر میں یہی شہرت تھی کہ وہ اہم معاملات پر فیصلہ کرنے سے عاری ہے۔ اور فرینک کی مشکل یہ تھی کہ ایسا کیوں ہے۔

کون سے عوامل ہیں جو اسے فیصلہ کرنے سے باز رکھتے ہیں۔ کیا وہ بد اعتمادی کا شکار ہے یا اس کو اندیشوں اور وسوسوں نے گھیر رکھا ہے۔

فرینک جارج کو اس کی بعض صلاحیتوں کے باعث بے حد پسند کرتا تھا۔ مگر کس چیز نے ان دونوں کے باہمی کام کرنے کے تعلقات میں اس قدر کشیدگی پیدا کر دی تھی۔ جارج فرینک کی تمام باتیں بڑے غور سے سنتا اور ایسے لگتا کہ جیسے وہ تمام باتوں سے اتفاق کرتا ہے۔ اس کے بعد فرینک اس کے دفتر سے باہر آتا اور بڑی خوشی محسوس کرتا کہ اس نے اپنے باس کو قائل کر لیا ہے اور اس کے بعد اسے ہفتوں اس بات کا انتظار رہتا ہے کہ کب اس کا باس اس بارے میں فیصلہ کر کے آفس آرڈر جاری کرتا ہے مگر وہ وقت نہ آتا، جس سے فرینک کو بڑی الجھن ہوتی۔ اسے خیال آتا کہ اس نے اپنی طرف سے بہترین کوشش کی تھی۔ اپنے باس کو قائل کر لیا تھا اور اس نے نئے پراجیکٹ کے قابل عمل اور قابل منافع ہونے کے بارے میں تمام

دلائل پیش کر دیئے تھے۔ اس کے بعد باس کو ان تمام باتوں پر غور کرنے کے لیے کئی ہفتوں کا وقت بھی مل گیا مگر اس کے باوجود ابھی تک آفس آرڈر ایشیو نہیں ہوا۔ آخر کیوں؟ فرینک کو اپنی فرم اور اپنے کام سے بہت محبت تھی اور اسے اپنی ترقی کی بھی بہت زیادہ امید تھی لیکن جارج کے ساتھ اس کو معاملات طے کرنے میں جو دشواری پیش آتی تھی اس سے وہ بے حد مایوس تھا۔

اب ایک دوسری قسم کی صورت حال سے آگاہی کریں۔ آرٹ میں تمہارے ساتھ بے ایمانی نہیں کروں گا۔ میں سیٹھ سے اپنا تعلق ختم کرنے کا سوچ رہا ہوں۔ نیٹ آرٹ سے بات کر رہا ہے جو ٹیلے الیکٹرونکس کے محکمہ آپریشنز کا نائب صدر ہے۔ آرٹ نے یہ محسوس کرنا شروع کر دیا تھا کہ ڈیزائننگ ڈویژن میں کوئی بھی سیٹھ کے ساتھ نہیں چل سکتا۔ ایک مہینے کے اندر نیٹ میں وہ ساتواں شخص تھا۔ جس نے سیٹھ کے خلاف شکایت کی تھی اور یہ ایسا نہیں تھا کہ کام نہ کرنے والے با معمولی قسم کے کارکن ہی سیٹھ سے تنگ تھے بلکہ سیٹھ نے پورے ڈویژن میں کام کرنے والوں کی زندگی اجیرن کر رکھی تھی اور بہت ہی باصلاحیت اور جلد از جلد کام ختم کرنے والے کارکن بھی اس سے نالس تھے۔ سیٹھ تمام شاف کو لعن طعن کرتا تھا۔ جب کوئی بھی دیر سے ڈویژن کے اجلاس میں پہنچتا تھا۔ نیٹ نے آرٹ کو بتانا شروع کیا۔ جب کبھی آپ اس سے مددگار کا طلب گار ہوں وہ آپ کو جلی کٹی سنا دیتا ہے۔ جب وہ آپ سے باہر ہوتا ہے تو وہ اول فول بکنا شروع کر دیتا ہے۔ اور اس بات کی بالکل پرواہ نہیں کرتا کہ اس کے سامنے کون کھڑا ہے جب آپ اپنی کسی بات کی وضاحت کرنے کی کوشش کریں گے تو وہ آپ کی بات بالکل نہیں سنے گا۔ اس کے ساتھ معاملات چلانا بے حد مشکل ہے۔

جارج اور سیٹھ کا تعلق ایسے ہی مشکل افراد سے ہے جن کا ہم اس کتاب میں ذکر کر رہے ہیں۔ ہمارا تقریباً ہر وقت ایسے ہی افراد کے ساتھ واسطہ پڑتا ہے۔ ان

میں بڑے سخت قسم کے گاہک ہوتے ہیں۔ جنہیں خریداری کرتے وقت فیصلہ کرنے میں بڑی مشکل پیش آتی ہے۔ ہمارے ساتھ کام کرنے والے افراد ہوتے ہیں۔ فیصلہ کرنے کی قوت نہ رکھنے والے افسران ہوتے ہیں اور ایسے ماتحت ہوتے ہیں جن کے ساتھ کام کرنا کسی عذاب سے کم نہیں ہوتا۔ اگرچہ ایسے لوگوں کی تعداد بہت کم ہوتی ہے مگر ان کا ہمارے ذہنوں پر بہت بُرا اثر پڑتا ہے اور جس سے ہمارے کام کرنے کی صلاحیت بھی متاثر ہوتی ہے۔

ایسے افراد غائب باشی کے ذمہ دار ہوتے ہیں یہ کسی فرم کی پیداوار میں قابل ذکر نقصان، گاہکوں اور کلائنٹس کے بھی چھوٹ جانے کے ذمہ دار ہوتے ہیں یہ لوگ اپنے ساتھ کام کرنے والوں کو بھی ڈبو دیتے ہیں اور انہیں سمجھنا بے حد مشکل ہوتا ہے۔ سب سے بڑھ کر وہ باہمی گفت و شنید کے طریقوں سے ناملذ ہونے کے علاوہ ان سے اپنے آپ کو بچا کر رکھتے ہیں تاکہ کوئی ان سے گفتگو کر کے انہیں قائل نہ کر لے اور اس طرح انہیں اپنا تکتہ نظر بدلنا پڑے۔

اس میں کوئی شک نہیں ہے کہ ہم خود بھی کبھی کبھار اس قسم کی صورت حال سے دوچار ہو جاتے ہیں کہ جس میں ہمیں فیصلہ کرنے میں دشواری پیش آرہی ہو اور یا اپنے دوستوں کے ساتھ بعض ایسے وعدے کر لیتے ہیں، جنہیں پورا کرنا مشکل ہو جاتا ہے اور پھر وہ ہمارے پیچھے پیچھے بھاگ رہے ہوتے ہیں اور ہم ان سے بچ رہے ہوتے ہیں۔ ایسی صورت میں ہم بھی کبھی کبھار ایسے ہی لوگوں کی صف میں شامل ہو جاتے ہیں۔ جنہیں ہم مشکل کہتے ہیں۔

لیکن جارج اور سیٹھ جیسے مشکل افراد ہمارے درمیان ایک بہت ہی نمایاں فرق ہے۔ ہم شاید کبھی کبھار لوگوں کے لیے مشکل ہوتے ہوں گے جبکہ جارج اور سیٹھ جیسے لوگ عادتاً مشکل ہوتے ہیں اور ان سے میل جول کرنے والوں کو ہمیشہ ہی مشکلات کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ ایسے لوگوں کو ایک مسئلہ سمجھا جاتا ہے۔

ایسے لوگوں سے نمٹنے کی تکنیک ہی اس کتاب کے لکھنے کا بنیادی مقصد ہے۔ ایسی بے شمار تکنیکیں بار بار آزمائی گئیں اور ان کے بڑے حوصلہ افزا نتائج برآمد ہوئے اور ان سے بے شمار افراد نے بھرپور استفادہ حاصل کرنے اور معاملات طے کرنے میں کسی بھی قسم کی کوئی مشکل پیش نہ آئی اور خاص طور پر انہوں نے یہ محسوس کیا کہ وہ ان لوگوں کے ساتھ رہ کر پہلے سے زیادہ کام کر سکتے ہیں۔ خواہ یہ مشکل افراد، ان کے پاس تھے یا ماتحت، گاہک تھے یا کلائنٹس۔

تیکنیکوں کی تکمیل کس طرح ہوئی۔

میں نے تقریباً تیس برس تک بہت سے سرکاری اور پرائیویٹ اداروں میں مختلف حیثیتوں سے کام کیا۔ ان اداروں میں کام کرنے کے دوران میں نے جو مشاہدات کئے۔ ان میں اب اس شک کی کوئی گنجائش نہیں رہی کہ ہر ادارے میں ایک یا دو مشکل قسم کے افراد ہوتے ہیں۔ اداروں میں کام کرنے والے افراد کام کرنے کے دوران کس طرح کا رویہ رکھتے ہیں۔ میں نے اس بات کا بھی کھوج لگانے کی کوشش کی کہ وہ اس طرح مختلف قسم کا رویہ کیوں اپناتے ہیں اور ایک مینجمنٹ کنسٹنٹ کی حیثیت سے میں نے دریافت کیا کہ ایسے لوگوں کے ساتھ بڑے موثر انداز میں نمٹا جاسکتا ہے۔

اور اب چودہ برس ہو گئے ہیں۔ میں اور میرے دوست بہت سے دوستوں کا جنہیں تقریباً دو سو کے قریب مختلف اداروں میں کام کرنے کا تجربہ ہے انہوں نے سٹاف کے رکن کے طور پر بھی ایگزیکٹو کی حیثیت سے بھی کام کیا اور اس دوران ان کا بے شمار لوگوں سے واسطہ پڑا جنہیں ہم مشکل افراد کہتے ہیں۔ یہ مشاہدہ ہے کہ مشکل افراد کے ساتھ بڑے موثر طریقے سے نمٹا جاسکتا ہے۔ اس دوران ہمارا بنیادی مقصد یہ تھا کہ ہم ایسے لوگوں کی نفسیات اور ان کے رویوں کا بغور مطالعہ کریں اور اس کے بعد مختلف طریقے استعمال کر کے ان سے نمٹنے کی کوشش کریں تاکہ بعد میں

ہم اپنے تمام مشاہدات اور تجربات کو ایک کتابی صورت میں سمو سکیں اور ان سے بے شمار افراد کو جو کسی نہ کسی صورت میں مشکل افراد سے واسطہ رکھتے ہیں فائدہ پہنچا سکیں

-

اس کام کے اوائل میں ہم نے یہ بات ثابت کی کہ مختلف قسم کے مشکل افراد کے رویوں میں ایک طرح سے یکسانیت ہوتی ہے۔ چار برس تک ہم نے کئی سومروں اور عورتوں سے انٹرویوز کیے کہ وہ ہمیں اپنی زندگی میں واسطہ پڑنے والے سب سے مشکل افراد کے بارے میں بتائیں کہ وہ مشکل کیوں تھے اور آپ نے ان سے کس طرح نمٹا۔ ہم نے نوٹ کیا کہ کئی سومر دو خواتین نے مشکل افراد کے رویوں کے بارے میں تقریباً اس یکسانیت کی بات کی جس کا ہم پہلے ذکر کر چکے ہیں۔ بعد ازاں ہم نے اپنی تمام تر توجہ اس پر مرکوز کر دی کہ ان رویوں پر کس طرح قابو پایا جاسکتا ہے۔

مشکل رویے کے نمونے

رویے کے بارے میں جو نمونے بتائے جاتے ہیں وہ بہت ہی مایوس کن اور انتشار انگیز خیال کیے جاتے ہیں۔ ان میں سے چند مندرجہ ذیل ہیں۔

مخصمانہ یا جارحانہ رویہ

یہ ایسے لوگ ہوتے ہیں جو سیٹھ کی طرح اول نول بکنے اور اپنے ماتخوں پر رعب ڈال، ان پر لعن طعن بھیج کر ان سے کام لینے کی کوشش کرتے ہیں۔ ایسے لوگ پہلے ہی سے اپنے ذہن میں کام کرنے کا ایک طریقہ کار وضع کر لیتے ہیں اور اگر ان کے طریقہ کار کے مطابق کام نہ ہو رہا ہو تو پھر وہ نہایت گستاخانہ انداز میں اپنے ماتخوں کی بے عزتی کرنے تک سے باز نہیں رہتے۔

شکایت کرنے والے لوگ:

یہ ایسے لوگ ہوتے ہیں۔ جن کے پیٹ میں مسلسل مروڑاٹھتے رہتے ہیں کہ وہ

اپنے ساتھیوں کی باس کے پاس شکایت کریں۔ جبکہ وہ خود کوئی کام کرنے سے بھی عاری ہوتے ہیں یا تو وہ کام کرنے سے یا کام کرنے کی ذمہ داری اٹھانے سے گھبراتے ہیں اور اس طرح شکایات کر کے اپنا وقت گزارتے ہیں۔

خاموش اور اثر لینے والے لوگ:

یہ ایسے لوگ ہوتے ہیں جو آپ کے ہر سوال کا جواب دیں گے۔ آپ کی طرف سے مدد کی درخواست پر ہاں۔ نایا کوئی روکھا جواب ضرور دیں گے۔

بات ماننے والے لوگ:

یہ لوگ خوش شکل، تفریح پسند اور اکثر و بیشتر ایسے لوگ ہوتے ہیں جو کسی ادارے کو چھوڑ کر کسی دوسرے ادارے میں جانے کی کوشش میں مصروف ہوتے ہیں یا ملازمت کی مدت پوری ہونے کے بعد کسی اور ادارے میں جا رہے ہوتے ہیں۔ ایسے لوگ اکثر بہت زیادہ معقول، پر خلوص اور مددگار ہوتے ہیں۔ مگر یہ سب کچھ آپ کے سامنے ہوتا ہے اور اس کے بعد ضروری نہیں ہے کہ وہ آپ کی توقعات کے مطابق معقول، پر خلوص اور مددگار ثابت ہوں یہ لوگ زیادہ تر جو دکھائی دیتے ہیں اس کے برعکس بھی ہوتے ہیں

منفی قسم کے لوگ:

جب کوئی منصوبہ بنایا جاتا ہے تو ایسے لوگوں کے لیے یہ لازم ہے کہ وہ اس پر اعتراض کریں۔ یہ قابل عمل نہیں ہے۔ یا یہ ممکن نہیں ہے، وہ اکثر و بیشتر آپ کی خوشگوار امیدوں اور توقعات پر اس قسم کے ریمارکس دے کر پانی پھیر دیں گے۔

ہرفن مولا قسم کے لوگ:

یہ کسی ادارے میں کام کرنے والے اعلیٰ عہدے پر فائز لوگ ہوتے ہیں۔ جو اپنے آپ کو برتر سمجھتے ہیں اور ان کی یہ خواہش ہوتی ہے کہ آپ ان کی اس برتری کو

تسلیم کریں کہ وہ ہر کام کرنا جانتے ہیں۔ انہیں ہر طرح کی معلومات حاصل ہیں۔ وہ آپ سے بات کرتے ہوئے عاجزی اور رعب دونوں قسم کے رویے اپنائیں گے۔ خاص کر اس وقت جب واقعی جانتے ہوں کہ وہ کیا بات کر رہے ہیں اور اگر انہیں اس کا علم نہ ہو تو پھر وہ شیخی بھگرنے کی کوشش کرتے ہیں۔ اور ان کا رویہ آپ کے ساتھ اس طرح ہوگا کہ جیسے آپ احمق ہیں اور صرف وہی ایک عقلمند ہے۔

فیصلہ نہ کر سکنے والے لوگ:

یہ ایسے لوگ ہوتے ہیں جو ہر فیصلے کی راہ میں رکاوٹ ڈالتے ہیں جب تک وہ خود کوئی فیصلہ نہ کر سکیں۔ یہ جارج کی طرح کے لوگ ہوتے ہیں اور وہ جب تک اس بات کا یقین نہ کر لیں کہ فیصلے میں کوئی حصول نہیں ہے فیصلہ نہیں کریں گے۔ اور اکثر اوقات وہ وقت پر فیصلہ نہ کرنے کے باعث نقصان میں رہتے ہیں اگرچہ شکایت کرنے والے ہمیشہ شکایت نہیں کرتے اور فیصلہ نہ کر سکنے والے بھی کبھی کبھار وقت پر فیصلہ کر لیتے ہیں۔ مشکل افراد کے رویوں میں ایک قدر مشترک ہوتی ہے۔ جس کی شناخت کر کے اسے بیان کیا جاسکتا ہے اور آپ خود دیکھیں گے کہ ان مشکل افراد کو ان درجوں اور اقسام میں تقسیم کر کے اب ہم ان کے ساتھ بڑے موثر طریقے سے نمٹنے کی کوشش کر سکتے ہیں۔ اور مختلف تجربات سے اس کے نہایت حوصلہ افزاء نتائج برآمد ہوئے ہیں آپ بھی بلا خوف ان پر عمل کر کے ان سے استفادہ کر سکتے ہیں۔

نمٹنے کے طریقے:

جبکہ مشکل افراد کی درجہ بندی کرنا کارآمد ثابت ہوئی ہے اور ہم اپنے مشاہدات کے دوران بہت زیادہ دلچسپ احساس سے لطف اندوز ہوتے رہے ہیں۔ ہم نے مختلف اداروں میں سے افراد کو گروپوں کی صورت میں کام کرتے ہوئے دیکھا ان میں سے صرف ایک یا دو افراد ایسے تھے جو اپنے گروپ میں سیٹھ جیسے لوگوں سے

نمٹنے میں بڑی مقبولیت کا مظاہرہ کر رہے ہیں جو لوگ ہر قسم کے مشکل افراد سے اچھی طرح نمٹ سکتے ہیں۔ وہ بالکل وہی طریقے استعمال کر کے جو ہم یہاں اس کتاب میں بتانے جا رہے ہیں یہ طریقے کیا ہیں؟ یہ لوگ کونسا طریقہ اختیار کرنے میں پس و پیش سے کام لیتے ہیں؟ اور سب سے بڑھ کر تو یہ سوال ہے کہ وہ مشکل افراد کے ساتھ رابطہ اور ان کے ساتھ ایک طرح سے ہم آہنگی پیدا کرنے کے لیے کون سا طریقہ اختیار کرتے ہیں۔ ان سوالات کا جواب ہی اس کتاب کا بنیادی مقصد ہے۔ نمٹنے کے بارے میں مختصر ترین الفاظ میں کیا بیان کیا جاسکتا ہے؟

اس کی معیاری تعریف یوں کی جاسکتی ہے کہ نمٹنے سے مراد ایک جیسی شرائط پر مسابقت پیدا کرنے کی کوشش کرنا ہے اور یہی کچھ مشکل افراد کے ساتھ کرنے کی ضرورت ہے۔ ایسے افراد مشکل انداز میں اپنے رویے کا اس لئے اظہار کرتے ہیں کیونکہ ان کو یہ معلوم ہے کہ اس طرح سے وہ دوسروں کو آف بیلنس کر کے انہیں ایک موثر عمل سے روک سکتے ہیں اور وہ تیوریاں چڑھا کر خفگی کا اظہار کر کے یا روکھے پن کا مظاہرہ کر کے مشکل افراد دوسروں پر کنٹرول حاصل کر لیتے ہیں۔ وہ اکثر دوسروں کے ساتھ خوش اسلوبی سے معاملات طے کرنے کے لیے تیار نہیں ہوتے اور وہ اپنے اس رویے کی قیمت سے بالکل بے خبر ہوتے ہیں جو انہیں بعد میں چکانی ہوتی ہے وہ جو کچھ کرتے ہیں وہ واقعاتی ہوتا ہے اور یہ حقیقت ہے کہ وہ دوسروں کو دشواری میں مبتلا کر دیتے ہیں۔

ایسے لوگوں سے نمٹنے کے لیے ہم جس موثر طریقے کا استعمال اس کتاب میں بتائیں گے۔ وہ عوامل کا خلاصہ ہے جو آپ طاقت کا توازن درست کرنے کے لیے مشکل افراد کے رویے کا ایک ایسی صورت حال میں اثر کم کرنے کے لئے جس سے آپ کو فوری واسطہ پڑ گیا ہو استعمال کر رہے ہیں۔

مشکل افراد سے نمٹنے کا ایک اور طریقہ یہ بھی ہے کہ ان کے رویے کو قبول کر لیا

جائے۔ مثلاً اس نے اپنے خاندان کے ساتھ وقت نہیں گزارا ہے اس لیے میں اس کے بُرے اور ناگوار سلوک پر خفا نہیں ہوں اور اس کے بعد قبولیت کا یہ تسلسل ہمیں یہ بات سمجھا دیتا ہے کہ مشکل فرد کا رویہ اس کی شخصیت کا ایک حصہ ہے اور وہ جان بوجھ کر ایسا نہیں کرتا۔

قبولیت:

یہ بعد ازاں پیدا ہونے والی ناخوشگوار صورت حال سے ہمیں بچا لیتی ہے۔ جو مشکل افراد کے ساتھ معاملات طے کرنے میں ہمیں پیش آسکتی ہے مگر یہ قبولیت دوہری قیمت دے کر ہی حاصل ہوتی ہے ایک تو یہ کہ قبول کرنے والا شخص کافی صبر و تحمل کا مظاہرہ کرتا ہے اور دوسرا یہ کہ مشکل فرد کے نفرت انگیز رویے میں مزید سختگی آجاتی ہے جبکہ دوسری طرف کسی شخص کی شخصیت کو تبدیل کرنے کی کوشش دنیا کا ایک مشکل ترین کام ہے۔ اس لیے نہیں کہ مشکل افراد کو بدلنا کوئی اچھا کام نہیں ہے۔ یہ یقیناً ایک اچھا کام ہے تاہم اگر کوئی شخص یہ مشکل کام کرنے کی ٹھان لیتا ہے تو اسے یہ کام ابتداء میں نہایت مشکل معلوم ہوتا ہے کیونکہ اس میں وقت کا ضیاع، پیسے اور کوششوں کا ضیاع ہوتا ہے جب کسی شخص کو تبدیل کرنے کی تحریک باہر سے آتی ہے تو یہ بہت زیادہ مہنگا کام ہے اور اس کی کامیابی کا بہت کم امکان ہوتا ہے۔

مقابلے کے ذریعے بدلنا:

مشکل افراد کے ساتھ مقابلہ کر کے ان کو بدلنے کی کوشش کرنا زیادہ محدود اور پریکٹیکل منزل ہے۔ مقابلے کے ذریعے بدلنے کی کوشش آپ کو اور مشکل فرد کو ایک ساتھ نہیں بٹھا سکتی۔ نمٹنے کا طریقہ صرف اس وقت کامیاب ہوتا ہے جب وہ بڑی خوش اسلوبی کے ساتھ مشکل رویے میں اپنا کردار ادا کرتا ہے۔ جب مشکل افراد کے برتاؤ کی حکمت عملی کامیاب نہیں ہوتی جب آپ ان کی توقعات کے بالکل برعکس اپنے رد عمل کا اظہار کریں تو اس سے آپ اپنا مطلب نکالنے کے قابل

ہو جاتے ہیں اور مشکل فرد کے لیے ایک محرک پیدا ہو جاتا ہے کہ وہ اپنے رویے کو دوسروں کے لیے زیادہ تعمیری بنائے۔

مشکل افراد کے ساتھ نمٹنے سے پہلے آپ کے سامنے ایک واضح مقصد ہونا چاہیے اور دوسرا یہ کہ آپ کو پہلے سے یہ سوچ لینا چاہیے کہ اس میں کیا کیا دشواریاں پیش آسکتی ہیں۔ اس طرح سے آپ مشکل فرد کے ساتھ بڑی خوش اسلوبی کے ساتھ اپنے معاملات طے کر سکتے ہیں۔ لیکن یہاں میں ضرور کہوں گا کہ یہ ایک اخلاقی بات نہیں ہوگی۔ ایک قصداً اختیار کیے گئے رویے کو کون سی چیز اخلاقی یا غیر اخلاقی بناتی ہے وہ ایسا رویہ اختیار کرنے والے کا اپنا مدعا ہے۔ اس کتاب میں بیان کئے گئے نمٹنے کے طریقوں کا یہ مطلب نہیں ہے کہ لوگوں کے ارادوں اور مقاصد کو ان کے خلاف استعمال کیا جائے۔ انہیں آپ کے ارادوں کی ضرورت نہیں ہے اور ان ارادوں کو عملی جامہ پہنانے کے لیے آپ جو طریقہ استعمال کرنا چاہتے ہیں انہیں اس کی بھی ضرورت نہیں ہے۔ ان کا مقصد یہ ہوتا ہے کہ وہ مشکل فرد کی طاقت کو جو وہ آپ کے خلاف استعمال کر سکتا ہے بیلنس کر دیں اور ایک ایسی صورت حال پیدا کر دی جائے جس میں آپ دونوں کا باہمی مفاد ہو اور جس میں آپ بڑی ممکنہ حد تک ایک دوسرے کے ساتھ خوش اسلوبی کے ساتھ نبرد آزما ہو سکیں۔

کتاب کا خلاصہ:

اس کتاب کے اگلے صفحوں میں ہم مشکل افراد کے رویوں سے نمٹنے کے طریقوں اور ان پر عملدرآمد کے ضمن میں گفتگو کریں گے۔ باب نمبر ۲ سے باب نمبر ۸ تک ہم سات مختلف قسم کے مشکل رویوں کا جائزہ لیں گے جو کہ درجہ بندی کے لحاظ سے اس طرح ہیں۔

بہت زیادہ پریشان کرنے والے لوگ

مخاصمانہ یا جارحانہ قسم کے لوگ

شکایت کرنے والے افراد

خاموش اور جلد اثر قبول نہ کرنے والے افراد

بات ماننے والے لوگ

ہرفن مولا قسم کے لوگ

منفی اور فیصلہ کرنے کی قوت نہ رکھنے والے لوگ

نویں باب میں اس قسم کے مشکل افراد سے نمٹنے کے طریقے بتائے گئے ہیں۔ اس میں چھ بنیادی مرحلوں کو بیان کیا گیا ہے، جن پر عمل پیرا ہو کر کسی قسم کے بھی مشکل فرد سے نمٹا جاسکتا ہے۔ یہ مرحلے یا طریقے آپ کے ذہن میں سوالات کا ایک سلسلہ پیدا کر دیتے ہیں اور اس سے آپ دوسرے مشکل افراد کے ساتھ اپنے تعلق کا جائزہ لینے میں مدد ملتی ہے اور اس کے بعد آپ ان سے نمٹنے کے لیے بتائے گئے طریقوں کے استعمال سے ان مشکل افراد کے درمیان کہ جن کا رویہ وقتی ہے اور ایسے مشکل افراد جن کی زندگی میں اس طرح کا رویہ ایک ضرورت بن کر رہ گیا ہے۔ فرق کرنے میں مدد ملتی ہے۔

دسواں بات ایسی تھیوریاں بتائی گئی ہیں۔ جو بے حد دلچسپ ہیں اور وہ کسی بھی شخص کے مثبت اور منفی رویے کے دلکش یا طنز آمیز ہونے کے بارے میں آگاہی حاصل کرنے کے لیے ایک فریم ورک تیار کرتی ہیں اور یہی آگاہی حاصل کرنے کے لیے ایک فریم ورک تیار کرتی ہیں اور یہی آگاہی یا انڈر سٹینڈنگ مشکل افراد کو جاننے میں مددگار ثابت ہوتی ہے۔ اگرچہ یہ انڈر سٹینڈنگ ایسے افراد کو آپ کی مرضی کے مطابق ڈھالنے میں مدد نہیں دیتی مگر یہ ایک ایسی بنیاد فراہم کرتی ہے جس کی مدد سے مشکل افراد کے رویے کو مزید خراب ہونے سے روکا جاسکتا ہے۔

دسویں باب پر آسرا کرتے ہوئے گیارہویں باب میں مشکل افراد کے بدترین رویے سے بچنے کے طریقے بتائے گئے ہیں۔ اس میں خصوصی طور پر افسران کے

ساتھ معاملات طے کرنے کے ضمن میں ایک نوٹ لکھا گیا ہے۔ اس کے بعد سوالات کا ایک سلسلہ ہے جس سے آپ مشکل افراد سے نمٹنے کے سلسلے میں مدد لیتے ہیں جو اس وقت آپ کی زندگی کے لیے وبال بنے ہوئے ہیں۔

یہ ابواب مشکل افراد سے نمٹنے کے سلسلے میں طریقہ کار کے ایک یا تدبیر یا شاطرانہ نصاب پر مشتمل ہے۔

ہر باب کے آخر میں جو خلاصے پیش کئے گئے ہیں۔ وہ کسی بھی مشکل فرد سے نمٹنے کے لیے آپ کو فوری طور پر یاد دہانی کراتے ہیں کہ آپ اس مشکل فرد کا جس سے آپ نمٹنے والے ہیں اچھی طرح جائزہ لے سکیں۔

مشکل افراد سے نمٹنا آپ کی زندگی میں کبھی بھی پر لطف نہیں ہوگا۔ مگر اس کتاب میں ہم نے ایسے طریقے بیان کیے ہیں کہ جن پر آپ عمل پیرا ہو کر مشکل افراد کے ساتھ نمٹنے میں بہت آسانی کے ساتھ بڑی کامیابی حاصل کر سکیں گے۔

دوسرا باب

مخاصمانہ، جارحانہ، تگڈم، شرمن ٹینک

شبخون مارنے والے اور دھماکے کرنے والے

پہلا کیس:

ایک ایڈورٹائزنگ فرم کے ڈائریکٹر کا اسٹنٹ کہہ رہا ہے ”مجھے افسوس ہے مسٹر بیلز کہ مسٹر ہارٹ اس وقت یہاں نہیں وہ صرف ایک گھنٹے قبل شکاگو کے لیے روانہ ہو چکے ہیں۔“

بیلز کہتا ہے یہ تم کیا کہہ رہے ہو میں دو سو میل دور سے ہوائی جہاز کے ذریعے سے صرف مسٹر ہارٹ سے ملنے کے لیے آیا ہوں اور تم مجھے کہہ رہے ہو کہ وہ شکاگو چلے گئے ہیں۔ تمہیں معلوم نہیں کہ میں اس فرم کا ایک پرائیوٹ کلائنٹ ہوں تم نے تو یہ بات کہہ کر مجھے حواس باختہ کر دیا ہے۔

اسٹنٹ:۔ مسٹر بیلز نے مسٹر ہارٹ کا کیلنڈر چیک کیا ہے۔ آپ کے ان کے ساتھ ملاقات کا وقت تو آئندہ ہفتے ہے۔

مسٹر بیلز: خدا کے لیے یہ سب کچھ بند کر۔ جھوٹ مت بولو اور یہاں بھی نہ بناؤ اب تم کیا کر سکتے ہو۔ مسٹر ہارٹ کی عدم موجودگی میں مجھے جلدی جواب دو۔

اسٹنٹ:۔ تمہارا نام کیا ہے؟ اس فرم کا مالک میرا دوست ہے اور میں اسے بتانا چاہتا ہوں کہ تمہارا شاف کس قدر نکما ہے۔

یہ سنتے ہی اسٹنٹ گھبرا کر اپنی کرسی سے اٹھ کھڑا ہوتا ہے اور ٹکٹ کی باندھ کر مسٹر بیلز کی طرف دیکھتا ہے۔ اتنی دیر میں مسٹر بیلز اپنا کارڈ اس کے ہاتھ میں تھما کر تیزی سے باہر نکل جاتا ہے۔

اس کے جانے کے بعد اسٹنٹ مسٹر ہارٹ کی سیکرٹری سے مخاطب ہوتا ہے کہ

یہ شخص استقدر چلاتا رہا ہے کہ اس نے مجھے اتنی مہلت بھی نہیں دی کہ میں اُسے بتا سکوں کہ وہ ذرا انتظار کرے میں ایئر پورٹ فون کر کے کوشش کرتا ہوں شاید مسٹر ہارٹ کا جہاز ابھی روانہ نہ ہوا ہو۔ اس پر سیکرٹری نے اسے جواب دیا کہ تم نے اپنی انتہائی کوشش نہیں کی تھی۔

تو آپ خود یہ کوشش کر دیکھیں۔ اسٹنٹ منہ ہی منہ میں بڑبڑایا اور واپس اپنے کمرے کی طرف جانے لگا۔ وہ سوچ رہا تھا کہ پتہ نہیں کہ آئندہ ہفتے وہ اپنی موجودہ ملازمت پر بھی رہ سکے گا یا نہیں۔ اسے مسٹر بیلز پر رہ رہ کر غصہ آ رہا تھا۔ جس نے اس کیلئے سخت الفاظ استعمال کئے تھے۔ اسے سیکرٹری پر شدید غصہ آ رہا تھا کہ اس نے بھی مسٹر بیلز کا ساتھ دیا حالانکہ سٹاف کارکن ہونے کے ناطے اس کا یہ حق بنتا تھا کہ اس کا ساتھ دیا جاتا۔ اسے دونوں طرف سے اپنی بے عزتی ہونے کا خیال بھی پریشان کر رہا تھا۔

دوسرا کیس: میں اپنے کلائنٹ چارلی کے ساتھ جو کہ ایک بڑی تیزی سے اُبھرتی ہوئی کمپنی کے ایک ڈویژن کا مینجر ہے۔ ماضی کے بارے میں گفتگو کر رہا تھا کہ جب آخری مرتبہ ہم ملے تھے اس وقت سے لے کر اب تک اس کی مینجمنٹ ٹیم کے ساتھ کیا بنی کہ اچانک چارلی اپنی کرسی پر پیچھے کی طرف ہو کر بیٹھ گیا اور کہنے لگا۔ یہ سب کچھ وقت کا ضیاع ہے تم جو کچھ کہہ رہے ہو مجھے بالکل سمجھ میں نہیں آ رہا ہے۔ بہر حال اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا۔ میں یہ کام ہی چھوڑ رہا ہوں۔

دو ہفتوں بعد چارلی مجھے ملا۔ وہ اپنی فرم کی ایکٹو کمیٹی کے اجلاس میں ایک ایسا نیا پراجیکٹ پیش کرنے والا تھا۔ جس میں وہ گذشتہ دو برس سے کام کر رہا تھا۔ اس نے مجھے کہا میں تمہیں اجلاس میں جانے سے پہلے ہی یہ بتا سکتا ہوں اور وہاں کیا ہوگا۔ یہ جو لیونارڈ نامی جو تک ہے مجھے قتل کرنا چاہتا ہے جیسا کہ وہ ماضی میں تین بار مجھے قتل کرنے کی کوشش کر چکا ہے۔ وہ ایک کمینہ، بد زبان شخص ہے جو دوسروں پر لعن طعن

کرنے میں لطف محسوس کرتا ہے۔ جب میں اجلاس میں اپنا پراجیکٹ پیش کروں گا تو وہ سب کے سامنے اس کا مذاق اڑائے گا۔ وہاں اس وقت بڑے اہم عہدیدار بیٹھے ہوئے ہوں گے اور پھر میرا پراجیکٹ منظور نہیں کیا جاسکے گا۔ حتیٰ کہ میرا اپنا لباس جیری جو کہ لیونا رڈو کی طرح کمپنی کا نائب صدر ہے وہ بھی اس کی جلی کٹی باتوں سے گھبراتا تھا۔ میں اس کی لعن طعن سننے کی بجائے یہ کمپنی ہی چھوڑ رہا ہوں۔

مسٹر بیلز اور لیونا رڈو جو تک مشکل قسم کے ایسے افراد سے تعلق رکھتے ہیں جو دوسروں کو کھا جانے والی نظروں سے دیکھتے ہیں۔ ان کا رویہ حد درجہ مخاصمانہ اور جارحانہ ہوتا ہے اور انکے ہمراہ کام کرنے والے ان کے ان رویوں سے ہمیشہ شاک کی رہتے ہیں اور پر بیان کئے گئے واقعات سے یہ ظاہر ہوتا ہے کہ ایسے اشخاص کی وجہ سے کسی بھی دفتر کا ماحول نہایت ہی ناخوشگوار رہتا ہوگا۔ ان میں مخاصمانہ اور جارحیت کا جذبہ اس قدر شدت سے موجود ہے۔ ان جذبول کو ان کی شخصیت سے علیحدہ کرنے کے بارے میں سوچنا تو بہت آسان ہے مگر یہ بہت مشکل ہے یہ ممکن ہے کہ مخاصمت کا جذبہ بالائے طاق رکھ کر محض جارحانہ رویہ اختیار کیا جائے۔ یا جارحانہ رویہ ایک طرف رکھ کر محض مخاصمت کا رویہ اختیار کیا جاسکتا ہے۔

جارحیت پسندی ایسے لوگوں میں پائی جاتی جو دنیا کو اس صورت میں ڈھالنا چاہتے ہیں جیسا کہ خود ان کی خواہش ہوتی ہے۔ ایک شخص انتہائی جارحانہ ہونے کے ساتھ فکر مند بھی ہوگا۔ تم تکلیف میں ہو اور تمہیں مدد کی ضرورت ہے۔ میں تمہاری مدد کروں گا خواہ اس کے لیے مجھے زبردستی ہی کیوں نہ کرنی پڑے۔

اس طرح مخاصمت، کٹ جتنی اور جان بوجھ کر کسی کے جذبات کو مجروح کرنے کے جذبے کو مشکل افراد جارحانہ رویے کی جگہ استعمال کرتے ہیں۔ یہ خاموش اور بات کا جواب نہ دینے والے لوگ جو آپ کی خواہش اور ضرورت پر کسی قسم کا رد عمل ظاہر کرنے سے انکار کر دیتے ہیں ہو سکتا ہے آپ کے ساتھ مخاصمت کا رویہ اپنا رہے

ہوں۔

اس باب میں ہم اس بات کا جائزہ لیں گے کہ کس طرح مخلصیت اور جارحیت پسندی کے خواص مل کر ایک بہت ہی نامعقول رویے کی صورت اختیار کرتے ہیں۔ اس سلسلے میں ہم تین مختلف طریقوں پر غور کریں گے۔ جن سے اس قسم کی نامعقول صورت حال پیدا ہوتی ہے اور پھر ہم ان میں سے ہر ایک کے ساتھ نمٹنے کے طریقے بیان کریں گے۔ میں ان کے نام شرمن ٹینک، شیخون مارنے والے اور دھماکہ کرنے والے رکھے ہیں۔

شرمن ٹینک

شرمن ٹینک کی اصلاح میرا ایک دوست اپنے کام کرنے والی ایک عورت کے بارے میں استعمال کرتا ہے اور جو اس قسم کے افراد پر بالکل فٹ ہوتی تھی۔ میرے دوست نے مجھے بتایا۔

میں نے اس قسم کی عورت پہلے کبھی نہیں دیکھی اور مجھے امید ہے کہ میں دوبارہ بھی نہیں دیکھ سکوں گا۔ اگر میں کبھی کوئی کام کرتا اور جو اس کے خیال میں صحیح نہ ہوتا تو وہ میرے پاس آتی اور میرے سر پر کھڑی ہو جاتی اور اس قسم کی بات کری۔ تم کس طرح یہ غلط کام کرتے ہو جب کہ ایک احمق ترین شخص بھی اسے صحیح طریقے سے کر سکتا ہے؟ ایک بار اس نے ایک کتاب بالکل میرے کام کے وسط میں پھینکی جس سے میز پر پڑی کافی گر گئی۔ کپ ٹوٹ گیا اور مجھے اس قدر شدید غصہ آیا کہ میرے آنسو نکل پڑے۔ مجھے معلوم تھا اور میں یہ چاہتا تھا کہ اس کو اپنے ساتھ اس قسم کے برتاؤ کی اجازت نہ دوں لیکن وہ تو میرے سر پر کھڑی مجھ پر برس رہی تھی۔ اس روز مجھے اس طرح محسوس ہوا کہ جیسے مجھے شرمن ٹینک کے نیچے روند دیا گیا ہے اور بالکل بے یار و مددگار پڑا ہوں۔

روبیہ:

شرمن ٹینک قسم کے لوگ اکثر اپنے ماتحتوں اور ساتھ کام کرنے والوں پر الزامات عائد کرتے ہیں۔ اگرچہ وہ کسی بھی طرح سے جسمانی طور پر اس میں شریک نہیں ہوتے مگر ان کا سارا رویہ مکمل طور پر اس طرح ہوتا ہے کہ جیسے وہ آپ پر حملہ آور ہو رہے ہیں۔ یہ لوگ اچانک بھڑک اٹھنے والے، گالی گلوچ کرنے والے، بدلہ لینے کی تاک میں رہنے والے اور سب سے بڑھ کر دوسروں پر غالب آ جانے والے جذبہ رکھنے والے ہوتے ہیں جب وہ آپ کی کسی بات پر نکتہ چینی کر رہے ہوتے ہیں تو ایسے معلوم ہوتا ہے کہ وہ اس کام پر نہیں بلکہ خود آپ کی ذات پر نکتہ چینی کر رہے ہیں اور ایسا وہ اس انداز میں کرتے ہیں کہ جیسے وہ آپ پر الزام عائد کر رہے ہیں۔ وہ اپنے رویے کا نشانہ بننے والوں سے حقارت آمیز سلوک کرتے ہیں۔ انہیں اپنے آپ سے حقیر ترین گردانتے ہیں اور ان کے خیال میں ایسے لوگوں کے ساتھ اس طرح ذہانت آمیز سلوک ہونا چاہیے۔

بعض مشکل قسم کے لوگ جو اس قسم کی جارحیت پسندی میں گندی زبان استعمال کرتے ہیں وہ بذات خود حقارت سے ٹھکرائے جانے کے قابل ہوتے ہیں مگر ہمارا یہاں مقصد انہیں سیدھی راہ پر لانا ہے۔ یہ لوگ اپنی جارحیت سے دوسروں کو بالکل ایک شرمن ٹینک کی طرح روند ڈالتے ہیں اور دوسروں پر اس قدر شدید نکتہ چینی کرتے ہیں کہ دوسروں کے اچھے سے اچھے دلائل دھرے کے دھرے رہ جاتے ہیں اور وہ خود کو بالکل بے بس محسوس کرتے ہیں۔

بعض اوقات یہ تمیز کرنا مشکل ہو جاتا ہے کہ یہ لوگ محض دل لگی کے لیے دوسروں پر نکتہ چینی کر کے انہیں پریشان کر رہے ہیں اور اس طرح تسکین حاصل کر رہے ہیں یا یہ ان کی عادت بن چکا ہے اور اس لیے شرمن ٹینک جن میں نرمی کی نہایت ہی قلیل مقدار ہوتی ہے۔ اکثر ان حالات میں ایک ایسی پوزیشن اختیار کر جاتے ہیں۔ جہاں انہیں یا ان کی طاقت کو چیلنج کرنا آسان نہیں ہوتا۔ شرمن ٹینک باہمی تعلقات

کے دوران پیدا ہونے والی کسی بھی غیر معمولی صورت حال میں بے پناہ طاقت کے مالک ہوتے ہیں۔ اس قسم کے طاقت وہ اپنے خاص طور پر برتاؤ یا رویے کی وجہ سے حاصل کرتے ہیں کہ کسی کو لفٹ نہیں کرانا ہے اور ان کا یہ رویہ دوسروں میں سخت مایوسی انتشار اور ناامیدی کے آثار پیدا کر کے انہیں بسا اوقات رونے پر بھی مجبور کر دیتا ہے۔

یہاں ہم آپ کو چند ایسے افراد کے احساسات سے آگاہ کرتے ہیں۔ جو شرمن ٹینک قسم کے افراد کا نشانہ بن کر اپنے ٹھنڈے مزاج پر قابو نہ پاسکے۔ میں بے حد خوفزدہ اور گھبرایا ہوا تھا۔ میری زبان سے کوئی بھی لفظ ٹھیک طرح سے ادا نہیں ہو رہا تھا اور میرے پاس سوچنے کے لیے بالکل وقت نہیں تھا۔ مجھ پر تاہڑ توڑ حملے جاری تھے۔

میرا دل بڑی تیزی سے دھڑک رہا تھا۔ مجھے ایسے لگ رہا تھا کہ جیسے مجھے وہ قتل کر دے گا۔

مجھے اپنے اوپر قابو نہ رہا۔ مجھے اس طرح محسوس ہوا کہ جیسے شدید اہانت اور غصے کے باعث میرا دماغ پھٹ جائے گا۔ میں اس کی بکواس بند کرنا چاہتا تھا۔ میں اس قدر شدید غصے میں تھا کہ میں نے اس کے دفتر سے باہر نکلنے وقت بڑی تیزی سے دروازہ کھولا کہ دوسری دیوار پر ایک نشان پڑ گیا۔

جبکہ ان افراد کا رد عمل سمجھ میں آتا ہے۔ لیکن انہوں نے اس قسم کی صورت حال میں پرسکون اپنی صلاحیت کو استعمال کر کے صورت حال پر قابو پانے کا ایک سنہری موقع کھودیا۔ اب پرسکون رہ کر اپنی قابلیت کے بل بوتے پر شرمن ٹینک کو زیر کر سکتے تھے۔ شدید غصے کے باعث اور اپنی بعض کمزوریوں کو چھپانے کیلئے شرمن ٹینک اپنے حملوں کو جاری رکھے گا اور وہ آپ کو بالکل موقعہ نہیں دے گا کہ آپ اس کے جواب دے سکیں۔

اب ہمیں یہ دیکھنا ہے کہ شرمن ٹینک کے ان تا بڑ تو حملوں کا جواب دینا ضروری ہے یا ہمیں بالکل خاموش رہ کر اس کی زبان بند ہونے کا انتظار کرنا چاہیے۔ اس کیلئے ہمیں سب سے پہلے یہ جاننا ضروری ہوگا کہ شرمن ٹینک کے اس شرمناک حد تک تو ہین آمیز رویے کی بنیاد کیا ہے۔

شرمن ٹینک کو سمجھنا:

شرمن ٹینک قسم کے افراد کی یہ ضرورت ہے کہ وہ خود اپنے لیے اور دوسروں کیلئے یہ بات ثابت کریں کہ اس دنیا کے بارے میں ان کے نظریات ہمیشہ سچے ہیں۔ جو بھی کام کیا جائے وہ ان کی نظر میں اس قدر صحیح اور ٹھوس ہو اور اس کام کو سادہ طریقے سے راستی کیساتھ انجام دیا گیا ہو۔ وہ ایسے افراد پر اکثر برس پڑتے ہیں جو یہ نہیں سمجھ سکتے ہیں جو ان کی نظر میں بالکل واضح ہے جب خود ان کے منصوبوں کے بارے میں کسی قسم کی مزاحمت کی بھٹک بھی ان کے کان میں پڑتی ہے تو وہ فوراً آپے سے باہر ہو جاتے ہیں اور وہ اپنی برہمی یا جھلاہٹ کا کھلم کھلا اظہار کرتے ہیں۔

شرمن ٹینک قسم کے افراد کو اس بات کا شدید احساس ہوتا ہے کہ دوسروں کو کیا کام کرنے چاہیں اور ان کی یہ صلاحیت ان کے عظیم تر اعتماد اور طاقت کے بل بوتے پر ہوتی ہے اور یہ اعتماد اور طاقت اس حقیقت سے حاصل کرتے ہیں کہ انہوں نے دوسروں کو بالکل دبا کر رکھا ہوا ہے۔ ان میں سے بہت سوں کو جارحانہ رویہ اختیار کرنے سے باز رکھتا ہے۔

شرمن ٹینک قسم کے افراد اکثر اپنے کم وقت والے منصوبوں کو دوسروں کے ساتھ بڑے ناجائز طریقے سے بچت کر کے پورا کر لیتے ہیں۔ اس دوران وہ ہر طرح کی عیاری اور چالاکی کا استعمال کرتے ہیں اور اپنے بہت سے دوستوں اور ساتھی کارکنوں کا ناراض کرتے ہیں اور بعض اوقات ان کے دیرینہ تعلقات بھی ان منصوبوں کی تکمیل کی نذر ہو جاتے ہیں یہ لوگ جنہیں ہم بہت زیادہ مشکل سمجھتے ہیں

ان میں یہ صلاحیت نہیں ہوتی کہ دوسروں پر ڈالے گئے اپنے اثر یا تاثر کا جائزہ لے سکیں ان میں اتنی بصیرت نہیں ہوتی کہ وہ یہ جان سکیں کہ کس قسم کی صورت حال میں ان کو کس قدر جارحیت پسندی کا مظاہرہ کرنا چاہیے۔

چونکہ شرمن ٹینک قسم کے لوگ جارحیت پسندی کو بہت پسند کرتے ہیں انہیں اپنے اوپر حد درجہ اعتماد ہوتا ہے وہ دوسروں کی وقت کو کم کر کے انہیں اپنی اہمیت اور برتری کا احساس ہوتا ہے اگر میں آپ کو کمزور کر دوں۔ یا آپ میں عیب نکالنا شروع کر دوں۔ تب میں اپنے آپ کو اور دوسروں کو یقینی طور پر بہت مضبوط دکھائی دوں گا۔ یہی وہ اصول ہے جو شرمن ٹینک قسم کے افراد نے اپنا رکھا ہے۔ اور بے شک یہ کسی حد تک درست بھی ہے اس لیے ہو کوئی اُسے سیکھنے کی کوشش کرتا ہے اور اسی طرح یہ اصول روز بروز مضبوط سے مضبوط تر ہوتا جا رہا ہے۔

شرمن ٹینک قسم کے افراد کی یہ بھی ضرورت ہوتی ہے کہ وہ اس بات کا مظاہرہ کریں کہ وہ بالکل درست ہیں۔ وہ ایسے لوگوں پر جائز قسم کے غصے کا اظہار کرتے ہیں۔ جو ان دانست میں صحیح طریقے سے کام نہ کر رہے ہوں اور آخر میں یہ لوگ اس بات کی بھی توقع رکھتے ہیں کہ دوسرے ان سے پرے رہیں تاکہ انہیں ہر وقت اپنی کم تر حیثیت کا احساس رہے۔

شرمن ٹینک کے ساتھ کیسے نمٹیں:

شرمن ٹینک قسم کے افراد کے ساتھ نمٹنے کیلئے آپ کو ان کے ساتھ براہ راست ٹکر لینے سے پرہیز کرنا ہوگا کہ کون صحیح ہے اور کون غلط اور کون اس سرِ جنگ میں جیتے گا۔ یہاں ہم آپ کو ایسی چیزیں بتا رہے ہیں جو آپ کو کرنی ہوں گی اور کچھ ایسی باتیں جن سے آپ کو پرہیز کرنا ہوگا۔

جارحانہ رویہ رکھنے والے کسی بھی شخص کے ساتھ نمٹنے کا پہلا اصول یہ ہے کہ آپ اس کا بڑی متانت اور خوش دلی سے سامنا کریں اگر آپ ان کے گرد منڈلانے کی

کوشش کریں گے تو آپ فوراً ہی اپنی رہی سہی اہمیت کھو بیٹھیں گے اور اس طرح آپ کو اس قابل بھی نہیں سمجھا جائے گا کہ آپ پر تھوڑی سی بھی توجہ دی جائے۔ اگلی بار جب آپ کسی ایسے گروپ میں بیٹھے ہوں گے جہاں کسی اہم مسئلے پر بحث ہو رہی ہوگی تو آپ کو درج ذیل قسم کی صورت حال سے دوچار ہونے کے لیے تیار رہنا ہوگا۔ مارک شیرون کے سامنے ایک تجویز رکھتا ہے جو کہ بہت ہی جارح پسند قسم کا شخص ہے۔ شیرون فوراً ہی کہے گا نہیں۔ بالکل نہیں اس سے بات نہیں بنے گی۔ بلکہ اس سے معاملہ اور بگڑ جائے گا۔ جب تک مارک خود اپنے لئے جدوجہد نہیں کرے گا اور اس طرح بات شروع نہیں کرے گا۔ ایک منٹ پلیرز میں نہیں جانتا کہ جو تجویز میں پیش کرنا چاہتا ہوں وہ آپ کے ذہن سے بھی گزری ہوگی۔ تو ایک بہت ہی دلچسپ صورت حال پیدا ہوگی۔ شیرون اس طرح کا رویہ اختیار کرے گا کہ جیسے مارک کا اس اجلاس سے کوئی تعلق ہی نہیں۔ وہ اس کی طرف بالکل بھی نہیں دیکھے گا اور وہ اس کی کسی بھی بات پر رد عمل ظاہر نہیں کرے گا۔

اس لیے ایسے کسی بھی شخص کے ساتھ نمٹتے ہوئے جو جارحانہ رویہ رکھتا ہو آپ کو اس کے سامنے ڈٹ جانا چاہیے اور ایک اصلی اور ٹھوس قسم کا تعلق اس کے ساتھ قائم کرنے کی کوشش کرنی چاہیے۔ یہاں اس بات کا بھی امکان موجود ہے کہ جس شخص کو آپ شرمن ٹینک سمجھ رہے ہوں وہ ایک بے خرد قسم کا انسان ہو اور وہ محض حقائق کی بنا پر آپ پر چھا جانے کی غرض سے جارحیت کا ارتکاب کر رہا ہو اگر آپ جدوجہد نہیں کریں گے تو پھر شرمن ٹینک آپ کو روند ڈالے گا اور پھر آپ کو سخت مایوسی ہوگی۔

شرمن ٹینک جیسے جارحیت پسند لوگوں سے نمٹنے کیلئے اہم اصول دو ہری اہمیت کے حامل ہیں۔ یہ لوگ آپ کی رضامندی کو اس نظر سے نہیں دیکھیں گے کہ آپ ان کو پریشان نہیں کرنا چاہتے بلکہ وہ آپ کو مزید نچوڑنا چاہیں گے۔ یہ صحیح نہیں ہے کہ آپ پر کوئی شرمن ٹینک غالب آجائے تو پھر لازماً آپ کو اس کے خلاف جدوجہد

کرنی پڑے گی۔ کہ وہ آپ کو مکمل طور پر نچوڑ ہی نہ ڈالے اور خاص طور پر اس وقت آپ اور بھی زیادہ ہوشیاری کا مظاہرہ کریں گے جب اس قسم کا حملہ ایک ایسے فرد کی طرف سے جس کا آپ پر واقعی غلبہ ہے۔

اس بات کا احساس کہ آپ پر غلبہ حاصل کیا جا رہا ہے بہت سے لوگوں میں ایسے واقعات کی یادیں تازہ رکھتا ہے۔ جو شرمین ٹینک قسم کے لوگوں کے جارحانہ رویے کا شکار بنتے ہیں۔ ان مشکل افراد سے نمٹتے ہوئے یہ تسلیم کرنا کہ خوف اور گھبراہٹ آپ محسوس کر رہے ہیں ایک قدرتی بات ہے۔ مگر آپ کو اس پر قابو پانا ہوگا۔ اور ان کے حملوں کے سامنے ڈٹ جانا ہوگا۔ اپنے غصے پر قابو پانا ہوگا۔ اس کے لیے مندرجہ ذیل الفاظ آپ کی رہنمائی کریں گے۔

انہیں خاموش ہونے کا موقع دیں

اگر کوئی شخص جس سے آپ جھگڑ رہے ہیں۔ آپ پر برس رہا ہے غصے میں اول فول بک رہا ہے تو تھوڑی دیر کیلئے آپ پر جسمانی حملہ نہ کر دے اس کی طرف براہ راست دیکھیں اور انتظار کریں جب شرمین ٹینک کے حملے کا زور کم ہوتا ہو معلوم ہو تو فوراً میدان میں کود پڑیں۔

ملائمت اختیار کرنے پر پریشانی کا اظہار نہ کریں:

اگر آپ مخلصانہ جذبات رکھنے والے کسی مشکل شخص کے چیخنے چلانے کے بند ہونے کا انتظار کرتے ہیں اور ایمانداری کے ساتھ اپنے آپ کو اس کے ساتھ بات کرنے کے بارے میں سوچنے کا وقت دیتے ہیں تو پھر آپ کو کافی انتظار کرنا پڑے گا۔ اکثر اوقات شرمین ٹینک کے سامنے سینہ سپر ہونے کیلئے اُس کی چیخ و پکار کو روکنا پڑتا ہے۔ یہ وہ وقت ہوتا ہے کہ اس سے پہلے کہ شرمین ٹینک آپ پر جسمانی طور پر حملہ آور ہونے کی کوشش کرے اس کو روکنا بہت ضروری ہو جاتا ہے۔ اور اگر اس دوران شرمین ٹینک آپ کی بات کو کاٹ کر دوبارہ بولنے کی کوشش کرے تو با آواز بلند اُسے

ٹوک دیں۔ مجھے بات مکمل کرنے دو۔ اگر اس کے باوجود شرمن ٹینک نہ رُکے تو دوبارہ بلند آواز اور مضبوطی کے ساتھ وہی الفاظ دہرائیں اور ذرا سا مسکرا دیں۔ اس بات سے بالکل پریشان نہ ہوں کہ آپ نے یہ الفاظ کس طرح دہراتے ہیں۔ لیکن انہیں ضرور دہرائیں۔

احتیاط کے ساتھ انکی توجہ حاصل کریں:

شرمن ٹینک قسم کے افراد اس بات کا مکمل شعور ہوتا ہے کہ ان کی اول فول پر آپ کا رد عمل کیا ہو گا بالآخر اس کے شکار بننے والے تمام افراد میں سے آپ ہی مختلف قسم کے رد عمل کا اظہار کیوں کریں اس لیے آپ کو چاہیے کہ ان کی توجہ حاصل کرنے کے لیے ان کے سیٹ کردہ فارمولے سے ہٹ کر رد عمل کا اظہار کریں۔ تاکہ انہیں اس بات کا احساس ہو کہ یہ شخص نہ تو ہم سے گھبرا رہا ہے اور نہ ہی غصہ دکھا رہا ہے۔ یہ کیسا شخص ہے۔ اس کیلئے ضروری ہے کہ ایسے شخص سے نمٹتے ہوئے آپ اس کے نام سے اُسے پکار دیں۔ یہ ایک طرح کا نفسیاتی حربہ ہے کہ آپ کا باس آپ سے اس بات کی توقع ہی نہیں کرے گا کہ آپ اسے اس کا نام لیکر مخاطب ہونگے لیکن اگر آپ نے اپنے کسی ہم منصب شخص کے ساتھ نہر د آزمائیں تو پھر آپ اس کا وہی نام بڑی مضبوطی اور زوردار طریقے سے لیکر پکاریں جس میں آپ دو تین میں اس سے مخاطب ہوتے ہیں۔

اس کے علاوہ توجہ حاصل کرنے اور ٹوک دینے کے طریقے بعض اوقات جان بوجھ کر اختیار کئے جاتے ہیں کہ ایسے شخص کی میز پر پڑی ہوئی کتاب یا پنسل گرا دی جائے تاہم ایسا کرتے ہوئے آپ کو محتاط رہنا ہو گا کیونکہ آپ کی اس قسم کی حرکت اُسے آپ پر حملہ آور ہونے پر بھی آمادہ کر سکتی ہے۔ مثال کے طور پر اگر آپ کھڑے ہیں تو آپ کرسی سے ذرا پیچھے ہٹ کر اپنے آپ کو فوری حملے سے بچا سکتے ہیں۔ اگر آپ ایسا نہیں کریں گے تو آپ کا جسم آگے کی طرف نکلا ہوا ہو گا اور ایسے دکھائی

دے گا کہ آپ لڑنے جھگڑنے والی پوزیشن میں کھڑے ہیں۔

آپ کی کوشش کریں کہ وہ بیٹھ جائیں:

اگر ممکن ہو تو اس بات کی کوشش کریں کہ شرمن ٹینک اپنی کرسی میں بیٹھ جائے کیونکہ بہت سے مشکل افراد کرسی پر بیٹھ کر ذرا کم جارحیت پسندی کا مظاہرہ کرتے ہیں اس لیے اس کی کوشش کر لینے میں کوئی حرج نہیں ہے ایک کرسی کی طرف اشارہ کر کے کہیں۔ اگر ہمیں ایک دوسرے سے بچت کرنی ہی ہے تو کیوں نہ آرام سے بیٹھ کر بات کریں۔ پہلے خود بیٹھنے کی کوشش کریں اور اس دوران نگاہیں بدستور شرمن ٹینک پر جمی ہوئی ہونی چاہیے لیکن اگر اس کے باوجود وہ بیٹھے تو آپ بھی کھڑے ہو جائیں اور کسی قسم کا رسک نہ لیں ایک ایسا شرمن ٹینک قسم کا انسان جو آپ پر کھڑا برس رہا ہو اُس سے نمٹنا اتنا آسان نہیں ہوتا۔

اپنے نکتہ نظر کے مطابق بات کریں:

بعض اوقات الفاظ کسی شخص میں بے دلیل دعویٰ کرنے والی صلاحیت پیدا کرتے ہیں۔ یہ الفاظ واضح طور پر آپ کا خیال اور نکتہ نظر ظاہر کرتے ہیں۔ پھر بھی شرمن ٹینک نے جو بھی آپ پر براہ راست حملہ کیا ہے اس کا غلط مفہوم نہ لیں۔ ان الفاظ کی مثالیں درج ذیل ہیں میرے خیال میں یہ ایک اچھا نظریہ ہے۔ میں آپ سے اتفاق نہیں کرتا اور اگر یہ شرمن ٹینک آپ کا پاس ہے تو پھر یہ الفاظ اس طرح ادا کئے جاتے ہیں میرا خیال ہے کہ مجھے آپ سے اتفاق نہیں ہے! میرا خیال ہے کہ آپ اس کے استاد ہونے کے باوجود اس کو زیادہ نہیں سمجھتے تھے۔ مگر میرا ذاتی تجربہ اس کے بارے میں مختلف ہے۔

اس قسم کے الفاظ کے استعمال سے آپ نے شرمن ٹینک کو یہ نہیں بتایا کہ اُسے کیا کرنا چاہیے کس طرح سوچنا چاہیے اور یہ کہ وہ غلطی پر ہے آپ صرف اس کے نظریات کے ساتھ اتفاق نہیں کیا ہے آپ صرف اپنے نظریات بتا رہے ہیں۔ اپنے

خیالات جذبات اور احساسات کا ذکر کر رہے ہیں۔

براہ راست لڑائی سے بچیں:

شرمن ٹینک قسم کے افراد کے سامنے سرخم تسلیم نہ کرنے کے بارے میں بہت کچھ بتانے کے بعد ایسا کیوں ہے کہ اس کے ساتھ براہ راست لڑائی نہ کی جائے۔ اس کی بنیادی طور پر وجوہات ہیں ایک میں تو کم مدت کا اور دوسری میں لمبی مدت کا رسک ہے۔

آپ لڑائی بار بھی سکتے ہیں۔ جب آپ لڑائی کرتے ہیں تو آپ کی تمام کوششیں شرمن ٹینک کو نیچے گرانے کی طرف صرف ہو رہی ہوتی مگر وہ ایسا شخص نہیں جو آسانی سے ہار مان لے اور خاص طور پر ایسے شرمن ٹینک جو مخاصمانہ حد تک جارحانہ رویہ رکھتے ہوں وہ آپ کیلئے حملے کا اپنی پوری قوت کے ساتھ جواب دے گا اور جب ایسا ہوگا تو آپ کیلئے یہی موزوں ہوگا کہ سوری کہہ دیں کیونکہ آپ کی ہار کا امکان ہے۔

شرمن ٹینک قسم کے لوگ لڑائی میں اچھے ہوتے ہیں اور وہ اس کیلئے اپنی مہارت کو کافی عرصے سے درست کر رہے ہوتے ہیں اور وہ اس کیلئے کیونکہ انہیں اس بات کا احساس ہوتا ہے کہ وہ جس قسم کا دوسروں کے ساتھ جارحانہ رویہ روا رکھتے ہیں اس سے دوسرا شخص غصہ کر کے ان پر حملہ آور بھی ہو سکتا ہے اور اس کیلئے انہوں نے پہلے ہی سے منصوبہ بندی کر لی ہوتی ہے۔ اور پھر وہ پوری قوت کے ساتھ اپنے اوپر ہونے والے حملے کا جواب دیتے ہیں۔

اس کے برعکس آپ جب تک بذات خود اس سے زیادہ جارحانہ انداز نہیں اپنائیں گے آپ شکست کھا جائیں گے اور آپ کو خفت اٹھانی پڑے گی۔ اس کے علاوہ آپ کے پاس شرمن ٹینک جیسی اشتعال انگیز زبان نہیں ہوگی اور نہ ہی اس جیسے الفاظ ہوں گے جن کی کاٹ آپ کو مشتعل کر کے غلطی کرنے پر مجبور کرے گی اور

پھر وہ اس غلطی کا فائدہ اٹھائے گا۔ شرمن ٹینک نے اس کی بھی منصوبہ بندی کی ہوتی ہے۔

جب آپ کسی ایسے شرمن ٹینک سے لڑ پڑیں جس کی طاقت سے آپ خوفزدہ ہوں تو عین ممکن ہے کہ آپ اس پر کوئی چیز اٹھا کر پھینکیں اور یا اس پر اچانک شبخون ماریں تاہم مجھے یقین نہیں ہے کہ آپ کو نسا طریقہ استعمال کریں گے۔ اس بات کا بہت ہی کم امکان ہے کہ شرمن ٹینک جوابی حملہ نہیں کرے گا صرف اس لیے کہ وہ دنگ فساد نہیں کرنا چاہتا۔

مزید برآں شرمن ٹینک قسم کے افراد چونکہ اس قسم کے افراد کے کئی مرتبہ لڑائی کر چکے ہوتے ہیں اس لیے دوسروں کے مقابلے میں ان کا سٹیمنا زیادہ ہوتا ہے اور وہ دیر تک لڑ سکتے ہیں دوسرے الفاظ میں وہ تو لڑتے رہیں گے۔ مگر آپ نہیں ڈٹ سکیں گے اور بالآخر آپ کو میدان چھوڑنا پڑے گا اور اپنی شکست تسلیم کرنی پڑے گی۔ کیونکہ آپ کا ابتدائی غصہ ختم ہو چکا ہوگا اور پھر آپ کو یہ سب کچھ برداشت کرنا پڑے گا۔

آپ ہو سکتا ہے کہ لڑائی جیت لیں لیکن جنگ ہار جائیں گے۔ اگر آپ بھی ایک جارحیت پسند ہیں اور ایک اچھے لڑنے والے ہیں۔ پھر بھی آپ کو شرمن ٹینک کی طاقت کے سامنے ڈٹ جانے اور اپنی مہارت کے استعمال کیلئے بھی کچھ باتیں سیکھنی پڑیں گی۔ سب سے پہلی بات تو یہ کہ اگر شرمن ٹینک آپ کا باس ہے یا آپ کی یا آپ کا بچہ ہے تو بالآخر آپ ہار جائیں گے خواہ آپ ابتدائی مقابلہ جیت ہی کیوں نہ جائیں۔

یہ بات یاد رکھیں کہ شرمن ٹینک کو شکست دے کر اس پر غالب آنے سے آپ کا خصمانہ جارحیت پسند رویہ تبدیل نہیں کر سکیں گے اس کی بجائے وہ اندر ہی اندر کھولتے رہیں گے آپ کے خلاف سازشوں میں مصروف رہیں گے اور بدلہ لینے

کیلئے کوئی بھی موقع ہاتھ سے نہیں جانے دیں گے۔ بسا اوقات زیر زمین چلے جائیں گے یا اچانک غائب ہو جائیں گے۔ اور جب آپ کے ذہن سے ان کا خیال اتر چکا ہو گا تو اچانک سامنے آکر آپ پر حملہ کریں گے اور آپ کو دفاع کا موقعہ بھی نہیں ملے گا ایسی صورت میں وہ زیادہ خطرناک ہو سکتے ہیں۔

ذرا سوچیں اگر آپ اپنے باس کے سامنے ڈٹ جانے کی بجائے اُس کو براہ راست مخاطب کر کے اس کی حیثیت کو کم کر دیں اور اسے پیچھے ہٹنے پر مجبور کر دیں تو یہ کیسی صورت حال ہوگی آپ کا مستقبل میں بچٹ کتنا ہوگا؟ مستقبل میں آپ کی ترقی کے کیا امکانات ہونگے! مگر اس کے باوجود آپ کی ذاتی تسکین ہو جائے گی کہ میں نے اپنے باس کو کھری کھری سنا دیں ہیں مگر آپ یہ سب کچھ کر کے اپنے کیریئر کو داؤ پر لگا رہے ہیں اور شرمین ٹینک کو مجبور کر رہے ہیں کہ وہ آپ سے بدلہ لینے کیلئے بے چین ہو۔ اس کے علاوہ آپ اپنے باس سے نمٹنے کا ایک ایسا طریقہ کھورہے ہیں جو آپ دونوں کیلئے زیادہ فائدہ مند ہو سکتا ہے۔

لڑائی نہ کرنے کی دوسری وجہ یہ ہے کہ اگر آپ حیت بھی جائیں تو آپ اس لڑائی کا مشاہدہ کرنے والوں پر کیا ممکنہ اثر ڈالیں گے۔ اگر آپ شرمین ٹینک کے شخص کو اس کے مخاصمانہ اور جارحانہ رویے کے باعث شدید غصے کی حالت میں نیچے گرا لیں گے تو آپ کو دیکھنے والے لوگ آپ کے بارے میں یہی تاثر قائم کریں گے کہ یہ شخص بہت جھگڑالو ہے۔ وہ آپ کو ہیر و نہیں کہیں گے۔ دوسرے الفاظ میں آپ اپنے لیے وہی منفی جذبات حاصل کریں گے اور پھر جن کی بنیاد پر مستقبل میں شرمین ٹینک کے ساتھ آپ کے تعلقات ہمیشہ متاثر رہیں گے۔

دوستانہ انداز اختیار کریں:

مخاصمت اور جارحیت پسندی، جب یہ دونوں اکٹھے ہو جائیں تو ایسی صورت میں آپ کے ساتھ دوستی کی ابتدا ہو سکتی ہے واقعات کا یہ انوکھا ٹرن عوامی عقل و دانش

میں تسلیم کیا جاتا ہے۔ جیسا کہ کہا جاتا ہے غنڈے کے سامنے ڈٹ جاؤ وہ تمہارا دوست بن جائے گا۔ شاید واقعات میں تبدیلی اس لئے آتی ہے کہ شرمن ٹینک آپ پر غالب آنے کی طاقت نہ رکھتا ہو یا وہ یہ خیال کرتا ہو کہ آپ کا اور اس کا کوئی جوڑ نہیں ہے یا وہ آپ کو قابل عزت سمجھتا ہے یا پھر اس تبدیلی کی وجہ شرمن ٹینک قسم کے افراد میں قبولیت کی ایک گہری ضرورت ہے اور یہ ضرورت صرف اُسے ہی بتائی جاسکتی ہو جو غیر معمولی طور پر طاقت ور ہوں۔ خواہ کیسی ہی وجوہات ہو جذبات ہمیشہ دوستانہ ہوتے ہیں۔

اگر آپ نہیں چاہتے کہ ایسا ہو تو آپ غصے کے ذریعے اپنے رد عمل کا اظہار کر سکتے ہیں اور اس سے بھی شرمن ٹینک کے ساتھ مستقبل میں آپ کے اچھے تعلقات ہو سکتے ہیں۔

نمنٹے کی مشق:

آئیے اب ہم یہ دیکھتے ہیں کہ شرمن ٹینک کے ساتھ نمنٹے کی حکمت عملی کیا ہے۔ اور ایک ایسی صورت حال میں یہ کس طرح استعمال کی جاتی ہے اور اس کے بعد آپ یہ جائزہ لیں کہ اس پر عملدرآمد کیسے کیا جاسکتا ہے۔ جبکہ شرمن ٹینک کو آپ پر قابل ذکر بالادستی حاصل ہے۔ اس کے شروع میں میں نے اپنے کلائنٹ چارلی کے مسئلے کا ذکر کیا تھا۔ جو اُسے اپنے باس لیونارڈ نامی جونک سے درپیش تھا لیونارڈ کمپنی کا ایگزیکٹو وائس چیئرمین تھا۔ چارلی کا خیال تھا کہ لیونارڈ اُسے اجلاس میں بڑے اہم افسران کے سامنے ذلیل و خوار کرے گا۔ جیسا کہ وہ ماضی میں کئی بار کر چکا ہے۔ میں چارلی کے ساتھ کچھ دیر تک لیونارڈ نامی جونک کے بارت میں بات کی اور میں نے اس کو لیونارڈ نامی شرمن ٹینک کے ساتھ ماہرانہ انداز میں نمنٹے کیلئے طریقوں کا ایک خاکہ بنا کر دیا۔ چارلی نے برا سامنہ بنا کر کہا کہ اگرچہ اس نے کمپنی کو چھوڑنے کا

فیصلہ کر لیا ہے تاہم پھر بھی وہ ان طریقوں کو آزمانے کی کوشش کرے گا۔ ہفتے کے آخر میں بھی ہم نے ایک گھنٹے تک ان طریقوں کے بارے میں مزید غور کیا۔ میری کوچنگ اور مدد کے ساتھ اس نے ان طریقوں کی اچھی طرح مشق کی۔

چارلی نے میرے کہنے پر کمپنی کے چیئرمین سے اس بات کی اجازت لے لی کہ میں اس کے پراجیکٹ کے کنسلٹنٹ کی حیثیت سے اجلاس میں شرکت کر سکتا ہوں اور مقررہ دن اہم اجلاس کے کمرے میں ذرا پہلے داخل ہو گئے تاکہ چارلی ایک بار پھر اپنے پراجیکٹ کی حمایت میں اپنی تجاویز پر ایک نظر دوبارہ ڈال لے۔ ڈیڑھ بجے دوپہر کے کھانے کے بعد اس نے اپنا پراجیکٹ پیش کرنا شروع کیا:

پہلے بیس منٹ میں لیونارڈ نے ایک شرمن ٹینک کی طرح ہر ممکن طریقے سے چارلی کو ذلیل کرنے کی ہر کوشش کر ڈالی۔ ایسا دکھائی دے رہا تھا کہ جیسے وہ سُن نہیں رہا ہے بلکہ یونہی بیکار بیٹھا اپنے سامنے رکھے ہوئے کاغذات کو الٹ پلٹ کر رہا ہے اور اس طرح کانفرنس روم میں موجود ہر شخص کو یہ احساس دلا رہا ہے کہ چارلی جس پراجیکٹ بارے میں اپنی تجاویز بیان کر رہا ہے اُسے اُن سے کوئی دلچسپی نہیں ہے اور نہ ہی وہ ان کی طرف توجہ دے رہا ہے۔

جب چارلی تقریباً تین چوتھائی تجاویز پیش کر چکا تو لیونارڈ نے بتا دیا کہ وہ واقعی ایک جھگڑالو اور فسادی قسم کا انسان ہے وہ اپنی کرسی سے اٹھا اس نے اپنی آنکھیں چارلی اور اس کے ڈویژن کے نائب صدر کی طرف گاڑ دیں۔ اس نے چارلی کو درمیان میں ٹوک دیا اور کہنے لگا۔ میں تمہاری یہ فضول قسم کی تجاویز سن کر تھک گیا ہوں کوئی پاگل میں ان کے قابل عمل ہونے کا یقین کر سکتا ہے۔ ہمیں اس شخص کی فضول قسم کی تجاویز سے کیا لینا ہے۔ ایجنڈے پر اگلے معاملے پر ہمیں گفتگو کرنی چاہیے۔ اگلا معاملہ کیا ہے اس کے بولنے کا انداز بے حد حقارت آمیز اور طنزیہ تھا اور اس سے بڑھ کر کانفرنس روم میں چھا جانے والی خاموشی ہمارے دل چیر رہی تھی۔

چارلی صدمے کے باعث اپنی کرسی پر بیٹھ گیا اور اپنے آپ پر قابو پانے کی کوشش کرنے لگا۔ اس پر کمپنی کے چیئرمین نے جو ایک نہایت ہی نفیس انسان تھا۔ جس نے لیونارڈ کو محض اس لیے رکھا ہوا تھا کیونکہ وہ خود فیصلہ کرنے کی صلاحیت نہیں رکھتا تھا چارلی سے مخاطب ہوا۔ چارلی تمہارا کانفرنس میں آنے کا بہت شکریہ۔ ہم تمہاری تجاویز پر مزید غور کریں گے۔ اور بعد ازاں اپنے فیصلے سے تمہیں آگاہ کر دیں گے۔ یہی وہ مرحلہ تھا جہاں چارلی اپنے اوپر مکمل طور پر قابو پا چکا تھا اُس نے لیونارڈ سے نمٹنے کیلئے اپنے تعلق کو تبدیل وہ اپنی جگہ پر کھڑا ہوا اور اُس نے کمپنی کے چیئرمین کی بات درمیان میں کاٹ کر بڑی سختی کے ساتھ زوردار آواز میں لیونارڈ کیا لیونارڈ جو اس دوران اپنی کرسی سے اٹھ کر کھڑکی کے پاس کھڑا ہر کی طرف دیکھ رہا تھا۔ چارلی کے منہ سے اس قدر سختی اور غصے میں اپنا نام سن کر ایک دم چونک پڑا۔ چارلی کہہ رہا تھا۔ لیونارڈ اب میں دیکھتا ہوں کہ تمہیں ہماری تجاویز کیوں پسند نہیں آتی ہیں۔ میں نے یہ تمہاری اپنی زبان سے سنا ہے لیکن میں تمہاری اس ناپسندیدگی سے اتفاق نہیں کرتا ہوں۔ میری نظر میں اس سے بہتر تجاویز کوئی بھی حتیٰ کہ تم بھی پیش نہیں کر سکتے۔ میری تجاویز بے حد اہم ہیں۔ میں سمجھتا ہوں کہ ان پر عمل درآمد سے ہم ان مسائل سے بچ جائیں گے جو آئندہ پانچ برسوں میں کمپنی کو پیش آنے والے ہیں۔ اب میں تم سے یہ توقع رکھتا ہوں کہ تم آرام سے اپنی کرسی پر آکر بیٹھ جاؤ اور جب تک میں اپنی تجاویز ختم نہ کر لو خاموشی سے سنتے رہو اس کے بعد ہم یہ دیکھیں گے کہ یہ قابل عمل ہیں یا نہیں۔

اس کے بعد کسی کی بھی اجازت کا انتظار کئے بغیر چارلی نے اپنی تجاویز دوبارہ پڑھنا شروع کر دیں۔ لیونارڈ کھڑکی سے ہٹ کر اپنی میز کی طرف آیا اور اس نے چارلی کی طرف ایسے دیکھنا شروع کر دیا جیسے اس سے پہلے اس نے اسے کبھی بھی نہیں دیکھا ہو وہ بڑی خاموشی کے ساتھ اپنی کرسی کی پشت تھا مے کھڑا رہا اور اسکے

بعد اچانک بڑے غصیلے انداز میں چارلی کو ایک سوال کر دیا۔ چارلی نے فوراً ہی کہا۔ لیونارڈ خاموشی سے اپنی کرسی پر بیٹھ کر تجاویز ختم ہونے کا انتظار کرو اس کے بعد میں تمہارے سوال کا جواب دوں گا اس کے تھوڑی دیر بعد ہی لیونارڈ اپنی کرسی پر بیٹھ گیا اور بڑے انہماک کے ساتھ چارلی کی تجاویز سننے لگا۔ اور پھر جلدی جلدی اپنے سامنے رکھے ہوئے کاغذات کو الٹ پلٹ کرنے لگا۔ میرا خیال یہ تھا کہ اس نے بہت سے شرمن ٹینکوں کی طرح شروع شروع میں چارلی کی تجاویز کو غور سے نہیں سنا تھا۔ اور اس نے خواہ مخواہ ہی ان تجاویز کو احمقانہ قرار دے دیا تھا اب وہ جلدی میں چارلی کی تجاویز پر ایک نظر ڈالنا چاہتا تھا تا کہ ایک بار پھر چارلی پر اپنی جارحیت کا مظاہرہ کر سکے۔ جلد ہی اس نے چارلی کو متعدد اچھے سوالات کئے۔ میں نے اندازہ لگایا کہ یہ شخص ایک نہایت ہی قابل انسان ہے اور وہ اپنی صلاحیت اور ذہانت کے اشتراک سے اس اعلیٰ عہدے پر پہنچا ہے۔

شام تک اجلاس جاری رہا آخر میں ایگزیکٹو کمیٹی نے فیصلہ دیا کہ چارلی کو اپنے پراجیکٹ پر کام شروع کرنے کیلئے نصف رقم ادا کر دی جائے اس فیصلے کے وہ پہلو نہایت قابل ذکر ہیں۔ پہلا یہ کہ انہوں نے ایک ہی اجلاس میں اس پراجیکٹ کو منظور کیا۔ جبکہ چارلی بھی کمرے کے اندر ہی موجود تھا دوسرا یہ کہ اگرچہ ایگزیکٹو کمیٹی پراجیکٹ کیلئے صرف نصف رقم کی منظوری دی تاہم یہ کسی قسم کی ہچکچاہٹ یا سمجھوتے کے باعث نہیں ہوا۔ بلکہ انہوں نے اس پراجیکٹ کو منافع بخش خیال کرتے ہوئے منظور کیا۔

جب اجلاس برخواست ہوا ہر کوئی تھک کر چور ہو چکا تھا۔ شاید وہ مطمئن تھے لیکن بالکل خاموش تھے۔ اس مرحلے پر لیونارڈ نے اپنے چہرے پر مسکراہٹ سجائی اور اپنی میز کے گرد چکر لگاتے ہوئے چارلی سے تین فٹ کے فاصلے پر جا کھڑا ہوا اور اپنی شہادت کی انگلی سے اس کی طرف براہ راست اشارہ کرتے ہوئے کہا۔ اوئے چارلی

حرامی اٹھو جا کر مزے اڑائیں۔ اس نے چارلی کی کمر میں ہاتھ ڈالا اور اس کے ساتھ باہر نکل گیا۔

بعد ازاں چارلی نے مجھے بتایا کہ مخاصمانہ اور جارحانہ رویہ رکھنے والوں سے نمٹنے کے بارے میں تم نے مجھے اچھی تکنیک بتائی ہے۔ کہ ایسے لوگ دوستی کو ترس رہے ہوتے ہیں کیونکہ جب اس نے میری کمر کے گرد ہاتھ ڈالا تو مجھے یہ خیال آیا کہ دو برس تک تم نے اس کمپنی میں میرا جینا دو بھر کئے رکھا اور اب تم میرے ساتھ باہر جا کر مزے اڑانا چاہتے ہو میرا دل چاہا کہ اس کے پیٹ میں ٹھوکا لگاؤں لیکن میں اس کے ساتھ کانفرنس روم سے باہر نکل آیا اور وہ میرا ایک اچھا دوست بن گیا۔ اب آپ خود اندازہ لگائیں کیا میرے کلائنٹ نے کمپنی کی ملازمت سے استعفیٰ دے دیا نہیں ہرگز نہیں۔

کیا آپ واقعی جن کو مار سکتے ہیں:

اس بات کے کیا امکانات ہیں کہ یہ طریقے ان شرمن ٹینکوں کے خلاف بھی کامیابی کے ساتھ استعمال ہو سکیں گے جو آپ سے زیادہ طاقتور ہیں۔ مثلاً ایک بڑا سرکاری افسر یا آپ کی کمپنی کا مالک یا کوئی اور بہت زیادہ اختیارات کا مالک شخص میرا یقین ہے کہ اچھے امکانات ہیں لیکن قدرتی طور پر ایسے افراد سے نمٹنے کیلئے ہمیں خصوصی احتیاط کے ساتھ اپنی حکمت عملی تیار کرنی پڑے گی۔ اس قسم کی صورت حال میں یہ بات بڑی اہم ہے کہ ہمیں پہلے سے ہی منصوبہ بندی کرنی چاہیے۔ اس کے علاوہ ہمارے پاس واپسی کا راستہ بھی ہونا چاہیے۔

ان میں سب سے اہم طریقہ یہ ہے کہ سب سے پہلے آپ کے ذہن میں نہایت واضح اور غیر مبہم بات ہونی چاہیے کہ باس کی حاکمیت یا اتھارٹی کے خلاف بغاوت کرنے کا آپ کا ارادہ نہیں ہے۔ ایک منٹ کے لیے رکھیں۔ اگر آپ یہ سمجھتے ہیں کہ میں نہیں سمجھتا کہ آپ انچارج ہیں۔ تو آپ غلط سمجھ رہے ہیں۔ آپ باس ہیں آپ

جو بھی فیصلہ کریں گے میں اس پر عملدرآمد کی بہترین کوشش کروں گا اور میں بھی آپ کی اجازت سے کچھ تجاویز پیش کرنا چاہتا ہوں۔ جو کہ میرے خیال میں ہماری پالیسی کا حصہ ہونا چاہیے۔ لیکن آپ کا فیصلہ مجھے ہر حال میں منظور ہوگا۔

ایسے لوگ جو اپنے باس کی طرف سے انہیں کم تر خیال کئے جانے کو تسلیم کرنے سے انکار کرتے ہیں اور اس کے باوجود وہ اپنی ملازمتیں کر رہے ہیں یہ کوئی مذاق کی بات نہیں ہے میرے ساتھ اس طرح کئی بار ہوا ہے شرمین ٹینک کے سامنے اس طرح سے ڈٹ جانے والوں کو میں نے کئی بار کامیابی سے ہمکنار ہوتے ہوئے دیکھا ہے۔ مجھے ایک ادھیڑ عمر عورت نے ایک خط لکھا جس میں اس نے مجھے بتایا کہ وہ گذشتہ پندرہ برسوں سے ایک فرم میں سیکرٹری کی حیثیت سے کام کر رہی ہوں۔ اس کا خط آپ بھی پڑھیے۔

جونہی میں ایک فرم میں سیکرٹری کی حیثیت سے ملازمت اختیار کی میرے باس نے مجھے بڑے توہین آمیز انداز میں بتایا کہ اس نے مجھے ملازمت دے کر غلطی کی ہے اس نے مجھے بتایا کہ میں نے اس کے دستخطوں کیلئے جو رپورٹ تیار کی ہے اس میں تین غلطیاں ہیں۔ اس نے اپنی طنز آمیز گفتگو اس جملے پر ختم کی اسے دوبارہ ٹائپ کر کے لاؤ ہو سکتا ہے کہ اس دفعہ تم اسے صحیح طرح سے ٹائپ کر سکو۔ میرا باس اس کمپنی کا ایک بہت اہم ایگزیکٹو تھا اور اس موقع پر میں بھی اپنی ملازمت کھونا نہیں چاہتی تھی۔ میں نے دوبارہ بڑی احتیاط کے ساتھ رپورٹ کو ٹائپ کیا اور بڑی انکساری کے ساتھ باس کے سامنے رکھ دی۔

دس دن بعد باس میرے ڈیسک کے پاس آیا اور آتے ہی چلانا شروع کر دیا کہ وہ دو خط کہاں ہیں جنہیں اُسے اپنے ساتھ چیز مین کے دفتر میں لے کر جانا ہے۔ اس نے مجھے برا بھلا کہنا شروع کر دیا اس موقع پر میں نے کوئی رد عمل ظاہر نہیں کیا دو روز بعد میں نے انٹرکام پر اپنے باس سے رابطہ قائم کیا اور اس سے تین بجے دوپہر وقت

لیا۔ میں اس قدر زور دیتی تھی کہ میں جو اس کے ساتھ گفتگو کرنا چاہتی تھی۔ وہ میں نے ایک کاغذ پر لکھ دی۔

میں نے اُسے بتایا کہ مجھے یہ ملازمت بے حد پسند ہے اور میں اُسے برقرار رکھنا چاہتی ہوں لیکن اس کے ساتھ ہی میں اس بات کی اجازت نہیں دوں گی کہ وہ میرے ساتھ توہین آمیز انداز میں گفتگو کرے۔ میں نے کہا کہ آپ کو میرے کام کے بارے میں کچھ بھی کہنے کا حق ہے لیکن آپ کو یہ سب کچھ کہنے کا حق نہیں ہے۔ جس سے مجھے یہ احساس ہو کہ میری کوئی اہمیت نہیں ہے وہ اپنی کرسی پر بیٹھا رہا اور پھر اس نے مجھے سے پوچھا کہ مجھے اس کے علاوہ بھی کچھ کہنا ہے۔ میں نے جواب دیا نہیں۔ اور میں اس کے کمرے سے یہ خیال لیے نکل آئی کہ اب میری ملازمت گئی۔ تاہم اس کے بعد اس نے کبھی بھی میرے ساتھ توہین آمیز رویہ اختیار نہیں کیا۔ اگرچہ وہ میری موجودگی میں دوسرے لوگوں کے ساتھ اس طرح کا توہین آمیز سلوک کرتا رہا ہے۔

اس سے پہلے کہ آپ اس طرح کی کسی صورت حال میں انکار قبول کر لیں مندرجہ ذیل پوائنٹس پر ضرور غور کر لیں۔

کیا یہ شخص خفیہ طریقے سے تمہیں نقصان پہنچا سکتا ہے؟ مثال کے طور پر کیا وہ آپ کی کمپنی کا مالک ہے اور وہ آپ کو کسی بھی وقت ملازمت سے نکال سکتا ہے؟ اس کے برعکس کیا یہ انتقامی کارروائی دوسروں کو بھی محسوس ہوگی۔ مثال کے طور پر پرسنال ڈائریکٹر کو؟

کیا آپ کا اپنا کام معیار کے مطابق ہے؟ آپ اپنا کام ٹھیک طریقے سے نہیں کرتے اور اچانک آپ کو محسوس ہوتا ہے کہ آپ کا پول کھل گیا ہے۔

کیا آپ اپنے کام پر یا کام کرنے کے طریقے پر ہونے والی منفی نکتہ چینی کی نشاندہی کر سکتے ہیں یا صحیح اور جائز نکتہ چینی کی جسے خواہ آپ پسند بھی نہ کرتے ہوں

اور اسے ذاتی حملہ تصور کرتے ہوں؟ یہی وہ امتیاز ہے۔ جس کا تعین کرنا بے حد ضروری ہے۔ خاص طور پر جب آپ کسی ایسے شرمن ٹینک کے سامنے ڈٹ جائیں جو آپ کے ساتھ بڑے روکھے انداز میں پیش آتا ہو۔

شرمن ٹینک سے نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ:

شرمن ٹینک سے نمٹنے کے لیے یہ ضروری ہے کہ آپ ان سے لڑائی کئے بغیر ان کے سامنے ڈٹ جائیں۔

انہیں تھوڑا وقت دیں کہ وہ اپنی اول فول ختم کر سکیں۔ اس بات سے بالکل نہ گھبرائیں کہ آپ نرمی کا مظاہرہ کر رہے ہیں۔ اپنے آپ کو ہر ممکن طریقے سے دھیمہ رکھنے کی کوشش کریں۔

ان کی توجہ حاصل کرنے کی کوشش کریں۔ خواہ آپ انہیں ان کا نام لے کر بلائیں یا ان کے سامنے پڑی کرسی پر ان کی طرف سے اجازت یا اشارے کا انتظار کئے بغیر بیٹھ جائیں۔

اگر شرمن ٹینک کھڑا ہے تو کوشش کریں کہ وہ کسی نہ کسی طرح بیٹھ جائے کیونکہ اس طرح اس کی طرف سے جسمانی حملے کا رسک نسبتاً کم ہو جائے گا۔ ان کی آنکھوں میں براہ راست دیکھیں۔

اپنی رائے اور اپنے نظریات پوری قوت کے ساتھ پیش کریں اور کسی بھی طرح سے مرعوب نہ ہوں کہ آپ کس کے سامنے بات کر رہے ہیں۔

شرمن ٹینک جو کچھ کہہ رہا ہے اس کے ساتھ بحث میں نہ الجھیں اور کسی طرح سے بھی اس کی حیثیت کم کرنے کی کوشش نہ کریں۔

اس کے ساتھ دوستانہ انداز اختیار کریں۔

کسی بھی شخص کے ساتھ لڑائی کیے بغیر ڈٹ جانے کا بنیادی اصول مخاصمانہ اور جارحانہ رویہ رکھنے والے افراد سے کامیابی کے ساتھ نمٹنے کا پوشیدہ ہے۔ شبخون

مارنے والے کے معاملے میں جو کہ مخاصمانہ اور جارحیت کا رویہ رکھنے والے کمزوروں میں دوسرے نمبر پر ہے اور جس کے بارے میں ہم اس باب میں ذکر کرنے والے ہیں۔ اس اصول میں شرمن ٹینک کے مقابلے میں ذرا مختلف طریقے سے استعمال کرنا چاہیے۔ ایسا کیوں ہے۔ ہم اس کا بھی جائزہ لیں گے۔

شبخون مارنے والے:

شبخون مارنے والے کا ایک واضح ترین پہنچ ایک فرم کے ڈائریکٹر فنانس ملی نے مجھے فراہم کیا ہے۔ اس نے شبخون مارنے والے ایک شخص کے بارے میں جو اس کے شاف کارکن تھا اس طرح ذکر کیا۔

جب کبھی بھی ہم کسی پراجیکٹ کی منصوبہ بندی کے لیے کوئی اجلاس منعقد کرتے تو میں اندر ہی اندر کڑھتا رہتا کیونکہ برٹ جو اگرچہ ایک نہایت ہی قابل تجربہ نگار تھا۔ ہماری فرم کے میجر شین کو خواہ مخواہ اپنے طنز کا نشانہ بناتا۔ اس کو اس بات سے کوئی سروکار نہ ہوتا کہ شین کیا کہہ رہا ہے۔ وہ ہمیشہ اس کے بارے میں منفی انداز سے سوچتا۔ مثال کے طور پر اگر شین چارٹ پر لکھی ہوئی اپنی کوئی تجویز بیان کر رہا ہے تو برٹ سرگوشی کے انداز میں ہمیں کہے گا کہ ایک انسان اس قدر نکما کیوں ہو سکتا ہے؟ جب کچھ ہی دنوں شین کی ترقی ہوئی تنخواہ کے ساتھ ساتھ اس کا عہدہ بھی بڑھ گیا تو ہم سب نے اس خوشی کی تقریب منائی۔ برٹ پوری تقریب کے دوران ہی کہتا رہا کہ اس دفعہ یہ پہنچ نہیں سکے گا۔ اس کی اصلیت جلد ہی آپ سب پر ظاہر ہو جائے گی۔

لیکن برٹ صرف یہی نہیں کہتا تھا بلکہ وہ یہ سب کچھ ہنسی ہنسی میں مذاق کی صورت میں کرتا تا کہ اس کے اندر کے شیطان تک کوئی نہ پہنچ سکے۔ اس پر دوسرے لوگ بھی اسے مذاق سمجھ کر ہنس پڑتے۔ اس پر دوسرے لوگ بھی اسے مذاق سمجھ کر ہنس پڑتے۔ اگرچہ وہ بعد میں بتاتے کہ ہم ایسا زبردستی کرتے ہیں۔ میرا خیال ہے کہ یہ زیادہ

بہتر ہوتا اگر برٹ کھلم کھلا شین پر تنقید نہ کرتا۔ مگر وہ اشاروں کنایتوں میں اپنے منفی جذبات کا اظہار کرتا اگر شین اجلاس میں کوئی اچھی بات کہہ دیتا اور ہم اس کو سراہتے تو برٹ ہاتھ کے انگوٹھوں کو نیچے کی طرف حرکت دے کر اپنی بیزارى کا اظہار کرتا میرے لیے یہ سب کچھ اب قابل برداشت نہیں تھا۔

شبخون مارنے والوں کا سلوک

شبخون مارنے والے آپ پر سامنے آکر وار نہیں کرتے۔ وہ ہمیشہ چہرے پر ایک طرح کا نقاب چڑھائے ہوئے ہوتے ہیں اور چھپ کر آپ کے خلاف سازشیں کرتے رہتے ہیں۔ وہ آپ کے خلاف شکایات کریں گے۔ مختلف حیلوں بہانوں سے آپ کو تنگ کرنے کی کوشش کریں گے۔ آپ پر مسکرا مسکرا کر طنز کریں گے اور آپ اس چکر میں رہیں گے کہ وہ آپ سے مذاق کر رہے ہیں لیکن وہ اندر ہی اندر آپ کی جڑیں کاٹ رہیں ہوں گے۔ اور آپ کو پتہ چلنے پر بہت دیر ہو چکی تھی۔

جیسا کہ ہم شرمین ٹینک کے معاملے میں دیکھ چکے ہیں کہ اس کے تابڑ توڑ حملوں کے سامنے یا تو ڈٹ جانا چاہیے یا بعض افراد مغلوب ہو جاتے ہیں۔ لیکن شبخون مارنے والے شخص کے حملے کی صورت میں یک دم ختم ہو جانے کے جذبات بہت خصوصیت کے حامل ہیں۔ جیسا کہ عام طور پر یہ خیال کیا جاتا ہے کہ ایسی صورت میں اور کوئی راستہ نہیں ہوتا۔ لیکن ان حملوں کے ہمراہ غیر زبانی اشارے بھی ہوتے ہیں۔ مثلاً یہ ظاہر کرو کہ جو کچھ میں کر رہا ہوں ٹھیک ہے یا بالکل غیر جانبدار ہو یا اس طرح ظاہر کرو کہ تم نے کچھ سنا ہی نہیں ہے۔

بلی کی طرح ہر وہ شخص جو برٹ کی حرکات کو دیکھتا ہے بعد ازاں اس خواہش کا اظہار کرتا ہے کہ نشانہ بننے والے شخص کو کوئی نہ کوئی رد عمل ضرور ظاہر کرنا چاہیے۔ اسے طنز کا جواب طنز سے دینا چاہیے۔ بے عزتی کا جواب بے عزتی سے دینا چاہیے۔ اس پر برسنے چاہیے اور یہاں تک کہ اسے مارنے سے گریز نہیں کرنا چاہیے۔ لیکن

یہ سب کچھ نشانہ بننے والا شخص نہیں کر سکتا۔ خواہ وہ کتنی ہی سرگرم اور طاقت ور ہی کیوں نہ ہو۔ خواہ نشانہ والا شخص سپروائزر، خاوند، ماتحت، بیوی، استاد یا کوئی مینجر ہی کیوں نہ ہو ایک ہوشیار شیخون مارنے والا ایسے افراد کی سماجی پابندیوں کے بارے میں بخوبی آگاہ ہوتا ہے جن میں یہ لوگ اس لئے شرکت کرتے ہیں تاکہ انہیں محفوظ مقام سے اپنے دشمنوں کے خلاف اقدام کرنے کا موقع ملے۔

مجھے اکثر اس بات پر حیرانگی ہوتی ہے کہ ایسے شیخون مارنے والے افراد کو باسی اتنی لمبی مدت کے لیے اپنے دفاتروں میں کس طرح برداشت کرتے ہیں جبکہ وہ انہیں اپنے ہاں ملازم رکھنے کی دوران پیش آنے والی مشکلات کا بھی ذکر کرتے رہتے ہیں۔ وہ کمزوری ہوتی ہے جس کی شیخون مارنے والے فائدہ اٹھاتے ہیں اور اس طرح باس کی بے عملی کے باعث انہیں تقویت ملتی ہے اور اس سے بھی بڑھ کر ایسے لوگوں کا ملازم رکھنے کی جو بھاری قیمت ادا کرنی پڑتی ہے وہ یہ کہ کسی بھی وقت ایسے لوگوں کی وجہ سے کوئی ناخوشگوار واقعہ پیش آ سکتا ہے حتیٰ کہ شیخون مارنے والے کی نظر میں بے عملی بمشکل ہی کسی درپیش کا حل ہو سکتی ہے۔

شیخون مارنے والے بھی شرمین ٹینک کی طرح دوسروں ایک طرح کا غصہ اور نفرت کے جذبات پیدا کرتے ہیں لیکن اس دوسرے ان کے خلاف رد عمل کا اظہار اکثر اوقات نہیں کرتے۔ چارلی کولیونارڈ نے کافی عرصے تک پریشان کئے رکھا۔ برٹ صرف اس لے کامیاب ہے کہ اس نے اپنے باس کی کمزوریوں کو بھانپ کر اسے تقریباً ناکارہ بنا کر رکھ دیا ہے اور اس طرح وہ ایک طرح سے اپنے سٹاف کی موثر رہنمائی کرنے سے قاصر ہے۔

یہ پورا سلسلہ ہی افسوس ناک ہے۔ شیخون مارنے والوں کا یہ رویہ دراصل ان کے کسی مسئلے کی طرف توجہ نہ دینے کا رد عمل ہوتا ہے تاہم چونکہ ان کے عمل سے کافی ناراضگی پھیلتی ہے اس لے اس کا کوئی مثبت نتیجہ نہیں نکلتا۔ ان کے مسائل اور زیادہ

گھمبیر ہو جاتی ہیں اور ان کو حل کرنا زیادہ مشکل اور پیچیدہ ہو جاتا ہے اور اس صورت میں شہنوں مارنے والے کا رویہ اور بھی سخت ہو جاتا ہے اور یہ سلسلہ اس وقت تک جاری رہتا ہے جب تک کہ وہ خود اس سلسلے کی طوالت سے تنگ آ کر اسے ختم نہ کر دے یا پھر وہ اپنے رد عمل کے اظہار کے لیے کوئی اور طریقہ ڈھونڈے۔

سلوک یا رویے کو سمجھنا

شہنوں مارنے والیاں و شرمن ٹینک میں ایک قدر مشترک ہے کہ دونوں کو اس بات کا علم ہوتا ہے کہ دوسرے کس طرح سوچتے ہیں اور عمل کرتے ہیں۔ ان کا کسی بھی مسئلے کے بارے میں جس سے وہ خود دوچار ہوتے ہیں۔ کہ بڑا ٹھوس نکتہ نظر ہوتا ہے اور وہ اس کے حل کے لیے بھی ایک مضبوط نکتہ نظر رکھتے ہیں تاہم ان کا اس طرح کا رویہ کہ ”میں برتر ہوں۔ انہیں کسی بھی مسئلے پر دوسروں کے نکتہ نظر کے مطابق غور کر نیسے روکتا ہے اس قسم کے شہنوں مارنے والے افراد اپنی بیوی، خاوند، باس اور ساتھی کام کرنے والوں سے ہمیشہ بے جا قسم کی توقعات رکھتے ہیں۔

بڑی اور چھوٹی دونوں قسم کی فرموں میں یہ بات مشترک ہے کہ کوئی ملازم اپنے پہلے افسر سے یہ توقعات رکھے گا کہ وہ فرم کی ایسی پالیسیوں میں کچھ تبدیلیاں لائے جن میں تبدیلی لانے کا اس کے افسر کو اختیار نہیں ہے مثال کے طور پر ایک فرم جو کاشت کاری میں کام آنے والی مشینری کی پیداوار یا تیاری ۳۰ فیصد ہونی چاہیے تو سیلزمینجر نے یہ محسوس کیا کہ اس سے اس مشینری کی فروخت پر اثر پڑے گا۔ چنانچہ اس نے اپنے پہلے افسر سے بے جا طور پر یہ توقع ظاہر کی کہ وہ مشینری کی مارکیٹ قیمت میں کمی کرائے۔

تاہم خواہ ان کی تجویز میں وزن ہو یا نہ ہو جب شہنوں مارنے والے کی خواہشات یا تجاویز پر عملدرآمد نہ ہو تو پھر وہ بہت شدید رد عمل کا اظہار تو ہین آمیز رویے سے کرتے ہیں اور نا کا یہ افسوسناک رویہ بعض اوقات صحیح سمت بھی اختیار کر سکتا ہے اب

اس سیزمینجر کے لے لیں۔ اسنیمو قعہ ملنے پر ہی اپنے باس کی موجودگی میں معاملات کے بارے میں صحیح پوزیشن بیان کر دی ہے لیکن اس کا مسئلہ یہ تھا کہ اس کا باس بہت بزدل اور کمزور تھا۔

شبنون مارنے والوں کا رویہ بعض اوقات اس وقت بہت جارحانہ ہوتا ہے جب کسی فوری صورت حال میں انہیں ایک مخالف ماحول کا سامنا کرنا پڑے جارحیت پسند لوگ ہر حالت میں جتنا چاہتے ہیں۔ وہ برابر رہنا شاید منظور کر لیں۔ مگر کسی بھی قیمت پر شکست قبول نہیں کریں گے۔ وہ اس قسم کا احساس نہیں ہوتے رہتے کہ انہیں صورت پر قابو نہیں ہے تاہم ایسے لوگوں کے ساتھ جب ان کا سابقہ پڑ جائے جو سزا دینے اور معاف کرنے کا اختیار رکھتے ہوں تو وہ لڑائی یا جھگڑا کرنے کا خطرہ مول نہیں لیتے۔ خاص طور پر جبکہ اس کے علاوہ بھی کوئی کم خطرناک متبادل ان کے پاس ہو۔

شبنون مارنے والوں کا قول ہے کہ اگر میں تمہیں اپنے طنز آمیز رویے کیساتھ دوسروں کے لیے ایک مضحکہ خیز چیز بنا دوں تو اس سے مسائل کے بارے میں میری نکتہ نظر کہ سچائی اور مضبوط ہوتی ہے اور اس میں اس بات کا خطرہ بھی نہیں ہوتا کہ مجھے مغلوب کر دیا جائے گا۔ سب سے بڑھ کر اہم بات یہ ہے کہ اس طرح صورت حال بھی میرے کنٹرول میں رہتی ہے۔

مجھے اس میں شک نہیں کہ ایک اور زیادہ بنیادی وجہ یہ ہے کہ شبنون مارنے والے سامنے آنے کی بجائے چھپ کر حملہ کرتے ہیں کیونکہ انہوں نے تیکنیک ہی یہی سیکھی ہو تی ہے برچھی کی مدد سے مارنے میں کسی موٹے ڈنڈے سے مارنے کے مقابلے میں زیادہ مہارت کی ضرورت ہوتی ہے جس میں نے بہت ہی کھردرے اور عقل سے عاری شرمن ٹینک بھی دیکھے ہیں۔ مگر شبنون مارنے والوں میں ان کی تعداد کم ہوتی ہے۔

تاہم ہمیں یہ یاد رکھنا چاہیے کہ شبنون مارنے والے اور شرمن ٹینک آپس میں

کزن ہیں۔ جارحانہ اور مخاصمانہ مگر مخفی رویہ رکھنے والے لوگ اس وقت پھٹ پڑتے ہیں۔ جب ماحول کی باندیاں ختم ہو جاتی ہیں اور یا جب ان کے چہرے سے نقاب اتر جاتا ہے کسی بھی شیخون مارنے والے شخص کے ساتھ نمٹتے وقت یہ بات ذہن میں رکھنی چاہیے اگر آپ اپنے مد مقابل کے سائل میں تبدیلی سے واقف ہیں تو پھر آپ اس کے خلاف شرمن ٹینک سے نمٹنے کے لیے استعمال کیے جانے والے طریقے بڑے موثر انداز سے استعمال کر سکتے ہیں۔

نمٹنے کے طریقے

شیخون مارنے والے شخص کے چہرے پر نقاب ان کا نشانہ بننے والوں نے ناؤنسیہ طور پر چڑھایا ہوتا ہے۔ وہ اس ننگے بادشاہ کی مانند ہوتے ہیں جو بالکل ننگا تھا مگر اس کے مصاحب اسکے لباس کی بڑھ چڑھ کی تعریف کر رہے تھے کہ شہنشاہ عالم اتنا نفیس لباس انہوں نے کبھی نہیں دیکھا اور وہ بادشاہ جب مجمعے میں آتا ہے تو ایک چھوٹا سا بچہ بے اختیار پکار اٹھتا ہے ”بادشاہ ننگا ہے“ اور اس پر پورا مجمع پکار اٹھا ”بادشاہ ننگا ہے“

آپ اپنے ذہن میں یہ بات رکھیں کہ آپ کا ان افراد سے نمٹنے کا بنیادی مقصد کیا ہے آپ انہیں سزا دینا چاہتے ہیں۔ یا انہیں تبدیل کرنا چاہتے ہیں۔ آپ کی چوائس کا طریقہ یہ ہونا چاہیے کہ شیخون مارنے والے شخص کے اندر سے شرمن ٹینک نہ برآمد ہونے پڑے اور اس کی بجائے ایک ایسی راہ ہموار ہو سکے جس کے ذریعے اس میں ایک مثبت قسم کی تبدیلی لائی جاسکے۔ اس ضمن میں ہم چار تجاویز پیش کرتے ہیں

۱۔ حملے کو بے نقاب کریں۔

۲۔ کھلی لڑائی کی بجائے کوئی پرامن متبادل تلاش کریں۔

۳۔ شیخون مارنے والے کی نکتہ چینی اور توہین آمیز رویے کے بارے میں ماحول

کو اعتماد میں لیں۔

۴۔ بنیادی مسائل سے نمٹیں۔

حملے کو بے نقاب کریں

شبخون مارنے والاوں سے نمٹنے کے لیے سب سے پہلی تو یہ ہے کہ اگر آپ ان کا نشانہ بن رہے ہیں تو کوشش کریں کہ وہ آپ پر بالوں واسطہ حملہ کرے۔ اگر ایسی صورت حال ہو تو اس سے سوالات پوچھیں، ”آپ ایک غلط بات طنز یہ انداز میں کہہ رہے ہیں کیا واقعہ آپ کا یہی مطلب ہے؟ جب اپنی بات کر رہا تھا تو تم نے اپنے انگوٹھوں کو نیچے کی طرف کیوں کر لیا تھا؟ اگر آپ بات کر رہے ہیں اور آپ دیکھیں کہ آپ نے اپنے انگوٹھے نیچے کی طرف کئے ہیں تو آپ فوراً اسے ٹوکیں۔ کیا میں یہ سمجھوں کہ میں جو کچھ کہہ رہا ہوں تم اسے پسند نہیں کرتے؟“ اگر اس کے باوجود شبخون مارنے والا شخص مزید آپ کا تمسخر اڑانے کی کوشش کرے تو اسے کہیں ”ایسا لگتا ہے کہ تم میرا مذاق اڑانے کی کوشش کر رہے ہو کیا ایسا ہے۔“

آپ یہ کوشش کریں کہ اس کے تمسخر کو بالکل نظر انداز کر دیں۔ آپ کی ملائمت کی حس اور اپنے آپ سے رکھی گئی توقعات آپ کو اس بہروپیہ کے تمسخر سے مرعوب ہونے پر مجبور کرے گی۔ لیکن اُ کسی بھی قیمت پر اس کے رعب میں آ کر ذہنی انتشار کا شکار نہیں ہوں گے۔ آپ اس دباؤ کو دور کرنے کے لیے کسی طرح کا بھی رویہ اختیار کر سکتے ہیں۔ مثلاً مسکرائی اپنی بھونیں چڑھالیں یا شرمائیں۔ لیکن اپنی سکی کو خاموشی سے برداشت نہ کریں۔ کچھ نہ کچھ ضرور کہیں۔

شبخون مارنے والے کو مجبور کریں کہ وہ براہ راست حملہ کرے

آپ محسوس کریں گے کہ میں نے جوابی عمل کی جو تمام مثالیں دی ہیں۔ وہ زیادہ تر سوالات پر مشتمل ہے۔ اس کی وجہ یہ ہے کہ سوالا شبخون مارنے والے شخص کو متبادل راستہ فراہم کرتے ہیں اور وہ لڑنے سے باز رہتے ہیں عام طور پر شبخون

مارنے والا شخص صاف انکار کر دے گا کہ اس کا لڑنے کا ارادہ ہے۔ وہ کہے گا۔ ”کون میں؟ نہیں تمہیں غلطی ہوئی ہے۔ جو کچھ تم کہہ رہے ہو میں اس سے اتفاق کرتا ہوں۔“

یہ حقیقت ہے کہ آپ شیخون مارنے والے شخص کے سامنے کامیابی سے ڈٹ گئے ہیں۔ یہی کامیابی اس شخص کے ساتھ بخوبی نمٹنے میں آپ کی صحیح رہنمائی کرے گی۔ حتیٰ کہ اگر شیخون مارنے والا شخص ہر بات سے انکاری ہے۔ اور آپ نے اس کی تردید قبول کر لی ہے۔ اس کے باوجود اس کی طرف سے حملہ کرنے کا امکان ختم نہیں ہو جا۔ اس طرح کے حفاظتی اقدامات کیے بغیر آپ شیخون مارنے والے شخص کا مقابلہ نہیں کر سکتے۔

بعض اوقات شیخون مارنے والا آپ کو یہ بتا دے گا کہ آپ سے کیا غلطی ہوئی ہے۔ اب یہ آپ کا مسئلہ ہے کہ اس کے دعویٰ یا الزام کا تجربہ کریں۔

شیخون مارنے والے شخص کی نکتہ چینی کے بارے میں

جب آپ شیخون مارنے والے شخص کے سامنے ڈٹ جائیں تو بنیادی مسئلے پر گفتگو کرنے کے لیے تیار رہیں۔ لیکن اس سے پہلے آپ کو یہ یقین ہونا چاہیے کہ آپ سچے ہیں۔ یاد رکھیں کہ مخاصمانہ رویہ رکھنے والے زیادہ تر غصے کے ساتھ اس لیے بولا کرتے ہیں تاکہ ارد گرد کے سننے والوں پر یہ ثابت کر سکیں کہ وہ سچے ہیں۔ ان کی پہلی کوشش آپ کو یہ بتانا ہوتی ہے کہ آپ یہ کام غلط کر رہے ہیں۔ یہ بہت ضروری ہے کہ آپ اس نکتہ چینی سے بالکل مرعوب نہ ہوں اور نہ ہی اسے قبول کریں حتیٰ کہ اگر آپ اس نکتہ چینی سے بالکل مرعوب نہ ہوں اور نہ ہی اسے قبول کریں حتیٰ کہ اگر آپ پر یہ نکتہ چینی آپ کے کسی اقدام یا عمل کی وجہ سے جائز بھی ہے تو بھی آپ اسے قبول نہ کریں۔

اگر شیخون مارنے والا شخص یہ کہے کہ یہ اس کی زندگی کی بدترین ملاقات ہے جس

میں ایس بہت کوفت اٹھانی پڑی ہے تو اس کا جواب نہ دیں ”ہم اسے بہتر بنانے کے لیے کیا کر سکتے ہیں“ اگرچہ یہ ایک نہایت معقول جواب ہے لیکن اس سے یہ ظاہر ہوتا ہے کہ شبنون مارنے والا جو الزام لگا رہا ہے وہ بالکل صحیح ہے اور یہی جواب وہ مننا چاہتا ہے کیونکہ اس سے اس کے خیال میں تصدیق ہوتی ہے کہ یہ ایک بدترین ملاقات ہے۔ اس انداز سے مسئلے کے حل سے نہ آپ کی تسلی ہوگی اور نہ ہی آپ شبنون مارنے والے سے بخوبی نمٹ سکیں گے اور اس طرح آپ کا بنیادی مقصد ہی فوت ہو جائے گا۔

ایک متبادل جواب یہ ہو سکتا ہے ”کوئی اور شاید اس بدترین ملاقات نہ سمجھے“ آپ نے یہ کہہ کر ارد گرد کے لوگوں کو بھی آسمیں شامل کر لیا ہے۔ اس کے بعد بھی اگر شبنون مارنے والے کی آپ پر کی جانے والی نکتہ چینی کی حمایت کی جاتی ہے تو آپ فوراً ہی اے کرید کرید جانے والے نکتہ چینی کی حمایت کی جاتی ہے تو آپ فوراً ہی اسے کرید کرید کر سمنلے کو تلاش کرنے کی کوشش کریں۔ اگر دوسرے لوگ اس بات سے اتفاق نہ کریں کہ یہ ملاقات بدترین ہے تو یہ کہیں ”میرا خیال ہے کہ ہماری ملاقات بدترین ملاقات نہیں ہے بلکہ ہمارے درمیان اختلاف رائے ہے۔“ میں نہیں کہتا کہ آپ غلط کہہ رہے ہیں۔ مگر اپنا نقطہ وضاحت کے ساتھ پیش کریں“

یعنی آپ کو جواب نہ تو شبنون مارنے والے کی بات کی تردید کر رہا ہو اور نہ ہی اس کی تصدیق کر رہا ہو۔

مسئلے کے ساتھ سلوک کریں

جب آپ ایسے شخص سے ملنے کیلئے ذہنی طور پر تیار ہوں تو سب سے پہلے اس بات پر غور کریں کہ اس کے بنیادی مسائل کیا ہیں۔ یاد رکھیں کہ شبنون مارنے والا فوراً ہی آپ کو بتا دے گا کہ اس کے مسائل کا حل کیا ہے۔ یہ بھی ہو سکتا ہے کہ ان کا حل صحیح

ہو یا نہ۔ اگر آپ سمجھیں کہ ان کا حل ممکن نہیں ہے یا صحیح نہیں ہے تو یہ احتیاط کریں کہ فوراً ہی ایسے یہ نہ کہیں کہ اس کا حل صحیح نہیں ہے بلکہ اس کے پچھھے یہ جاننے کی کوشش کریں کہ اس کا اصل مسئلہ کیا ہے اور وہ اس کا کیا حل چاہتے ہیں۔ اس ضمن میں اس قدر مواد موجود ہے کہ آپ اس کے مسئلے کو بڑی سرگرمی کے ساتھ حل کرنے کے لئے تجاویز پیش کر سکتے ہیں۔ اس کتاب کے آخر میں بھی آپ کو ایسے مواد کی ایک فہرست فراہم کر دی گئی ہے جس سے آپ استفادہ کر کے ہر قسم کے مشکل افراد سے بخوبی نمٹ سکتے ہیں۔

روک تھام

شیخون مارنے والے شخص کی روپیے کو روکنے کے لیے بعض اوقات اسے کچھ وقت دے دیا جاتا ہے اور اس کو یہ تاکید کر دی جاتی ہے کہ وہ اپنے مسائل کی اچھی طرح سے سے نشاندہی کرے اور اس کے بعد فلاں تاریخ کو فلاں وقت اپنے مسائل پر تبادلہ خیال کے لیے آجائے مثال کے طور پر کسی دفتر میں باس اور ماتحت کے درمیان ہونیوالے باقاعدہ ملاقاتیں ایسا موقعہ فراہم کرتی ہیں۔ جب کوئی سنگین قسم کا مسئلہ جو پریشان کر رہا ہوا اٹھا جاسکتا ہے۔ اگرچہ ایسا بھی ہو سکتا ہے۔ کچھ اس قسم کے موقعہ کا انتظار کئے بغیر بھی باہمی گفت و شنید کے ذریعے مسئلے کو حل کیا جاسکتا ہے لیکن ایسا اکثر ہوتا نہیں۔ جب یہ بات ان کے نوٹس میں لائی جاتی ہے تو بہت سے سپروائزر بہت سے والدین کی طرح یہ تسلیم کرتے ہیں کہ ان کو اپنے ماتحتوں اور افسران کے ساتھ روزانہ کا رابطہ مخصوص اور چھوٹے چھوٹے مسائل کے حل کرنے پر ہی فوکس رہتا ہے اور زیادہ سنگین قسم کے مسائل اور دیگر غفلت اور لاپرواہی کے معاملات اس وقت تک چھوڑ دیئے جاتے ہیں جب تک کہ وہ مشکل رویے کی پوری طرح سے وضاحت نہ کریں۔ جس کا ہم اس کتاب میں ذکر کر رہے ہیں۔

اس طرح کے مسائل کے حل کے لیے کسی فورم کی فراہمی کا ایک اضافی فائدہ یہ

بھی ہوتا ہے کہ آپ کو احساس ہوتا ہے کہ اُ کو ایک موقع دیا گیا ہے کہ اپنے مسائل اٹھاسکیں اور ان کا تعمیری طریقے سے حل ڈھونڈ سکیں اور جب آپ اپنا کام ختم کر چکیں تو پھر آپ کو شبخون مارنے والے انسان کے مخاصمانہ رویے کے سامنے پوری مضبوطی کے ساتھ ڈٹ جانا چاہیے۔

تیسرے فریق کی مداخلت

کسی شخص کو شبخون مارتے دیکھنا ایک تکلیف وہ بلکہ ناگوار تجربہ ہے جب کہ ان حالات میں خیال آتا ہے کہ آپ مداخلت کریں مگر میں یہاں آپ کو یہ مشورہ دوں گا کہ انکے بیچ مداخلت کرنے سے پہلے ٹھنڈے دل کے ساتھ پوری صورت حال کا جائزہ لیں۔

اپنے رسک پر مداخلت کریں

ایسی صورت میں مداخلت سے باز رہنے کی تین وجوہات ہوتی ہیں اور تھرڈ پارٹی کو مداخلت کرنے سے پہلے ان پر بھی غور کرنا چاہیے۔ پہلی وجہ یہ ہے کہ بعض لوگ جو دوسرے افراد کے ساتھ ہمیشہ روکھے پن کا سلوک کرتے ہیں۔ وہ ایسی صورت میں مداخلت سے باز رہتے ہیں کیونکہ وہ ڈرتے ہیں کہ اس کا نتیجہ خطرناک بھیڑنکل سکتا ہے۔ وہ شبخون مارنے والے شخص کی صلاحیتوں سے اس قدر خائف ہوتے ہیں کہ وہ خاموش رہنے پر ہی اکتفا کرتے ہیں اور اس طرح سے وہ لطف اندوز ہوتے ہیں جسے کسی بھی صورت میں اخلاقی نہیں کہا جاسکتا ہے۔ ہونہ ہو یہی بات ان کے بہترین مفاد میں ہوتی ہے کہ خاموشی سے ایک طرف کھڑے ہو کر تماشہ دیکھیں اگر کوئی شخص کسی دوسرے شخص کے ہاتھوں اپنی مرضی سے زخمی ہونا چاہتا ہے تو آپ اس کا یہ حق ہرگز نہیں چھین سکتے۔ اسے زخمی ہونے دیں۔

دوسری وجہ یہ ہے کہ کسی جھگڑے میں ایک امن پسند کی حیثیت سے مداخلت

کرنے کے لیے بھی تین چیزوں کو ہونا ضروری ہے۔ دونوں فریقوں کی خواہش کہ ان جھگڑا ختم کر دیا جائے۔ اس وقت تک بات کرتے رہنا جب تک کہ دونوں کے درمیان کوئی قابل قبول اور قابل عمل سمجھوتہ نہ ہو جائے اور تیسرا یہ کہ دونوں فریق ایک کی غیر جانبداری کا احترام کریں لیکن ان تین باتوں سے مداخلت کرنے والے کو کوئی سروکار نہیں ہوتا یا درہیں کہ ایس ابھی ہو سکتا ہے کہ وہ دونوں اپنی لڑائی چھوڑ کر مداخلت کرنے والے پر ٹوٹ پڑیں اور اس مارنا شروع کر دیں۔

تیسری وجہ یہ ہے کہ جو شخص مارنے والے شخص کا نشانہ بن رہا ہے وہ خود بہتر طور پر اس پوزیشن میں ہے کہ وہ اس کا مقابلہ کرے اور اس سے نمٹے کیونکہ باہمی عمل کے اس ڈرامے میں وہ ایک اہم کردار ادا کر رہا ہے اور اس میں اپنی ہمت ہونی چاہیے کہ وہ اپنے اوپر ہونے والے حملے روکے۔

اپنے طور پر مداخلت

کوئی بھی آپ سے یہ نہیں کہے گا کہ ایک ایسے ماحول کہ جہاں شخص مارنے والا کسی دوسرے شخص کو نشانہ بنا رہا ہے۔ بیٹھے رہیں اگر یہ ماحول تکلیف دہ ہو جائے اور پھر بھی اُٹھیں رہیں یا کھڑے ہو کر اس ماحول کا مشاہدہ کرتے رہیں تو ایسی صورت میں آپ اپنے لیے ایک طرح سے مداخلت کر رہے ہیں اور نشانہ بننے والے شخص کی مدد نہیں کر رہے ہیں اس مثال سے نمٹنے کا ایک بہت ہی سادہ طریقہ ہے آپ اپنے تاثرات کے ذریعے یہ جذبات ظاہر کریں کہ شخص مارنے والا شخص مختاصانہ رویہ اختیار کر رہا ہے۔ اس طرح آپ لڑائی میں مداخلت کئے بغیر بہت اہم کردار ادا کر سکتے ہیں۔

شخص مارنے والے شخص سے نمٹنے کا جائزہ

۱۔ شخص مارنے والا شخص کو براہ راست لڑائی کے علاوہ کوئی متبادل راستہ فراہم کریں۔

۲۔ شیخون ماریو والے شخص کے صورت حال کے بارے میں نظریات کو بالکل قبول نہ کریں بلکہ ماحول میں موجود دوسروں کے نظریات حاصل کریں۔

۳۔ ایسے کسی بھی مسئلے کو حل کرنے کے لیے کوشش کریں جو بالکل واضح ہوں۔

۴۔ شیخون مارنے والے شخص کیساتھ کوشش کریں کہ آپ کی گاہے بگاہے ملاقاتیں کرتے رہیں جس سے اس کے مسائل کے بارے میں گفتگو کی جائے۔

۵۔ اگر آپ کوئی تھرڈ پارٹی ہیں۔ مداخلت کرنے سے جہاں تک ممکن ہو دور رہیں مگر اس بات کو یقینی بنانے کی کوشش کریں کہ یہ لڑائی آپ کے سامنے ہی ختم ہو جائے۔

دھماکہ کرنے والے

مخاصمانہ اور جارحانہ رویہ رکھنے والے افراد میں تیسری قسم دھماکہ کرنے والے ہیں جن کے عجیب و غریب رویے کے بارے میں ہم اس باب میں بیان کریں گے۔ اس رویے کا بالغ عمری کا غصہ کہا جاتا ہے کیونکہ یہ بالکل اسی طرح کا دکھائی دیتا ہے اور ہوتا ہے کہ جس طرح ایک مایوس اور ضد پوری نہ ہونے کے باعث غصے میں آئے ہوئے بچے کا ہوتا ہے۔ بالغ عمری کے غصے میں خوفناک قسم کے حملے جن میں شدید غیض بھرا ہوا ہوتا ہے تقریباً کنٹرول سے باہر ہوتے ہیں۔ ایسے افراد کو شدید غصے کی حالت میں اگر روکا جائے تو ہوا اور زیادہ غصے میں آکر اپنے مد مقابل پر جھپٹنے کی کوشش کرتے ہیں یا میز پر پڑا ہوا پیپر ویٹ اٹھا کر ماردیتے، دھما دیتے ہیں یا مکا مارتے ہیں اور اس دوران ایسی جلی کٹی باتیں سنا دیتے ہیں کہ ان کو بھلانا اور معاف کرنا مشکل ہوتا ہے یہ رویہ اس قدر اوسطان خطا کر دینے والا ہوتا ہے اور اکثر اوقات ایک ایسی بحث کا اختتام ہوتا ہے جس کا آغاز نہایت ہی دوستانہ اور معقول رویے سے ہوتا ہے جس کا آغاز نہایت ہی دوستانہ اور معقول رویے سے ہوتا ہے یہی وہ خاصیت ہے جو ایسے لوگوں کو دھماکہ کرنے والے کہتے ہیں۔

ان کے سلوک کو تسلیم کرنا اور سمجھنے کا طریقہ

بالغ عمری کا غصہ کسی ایسی صورت حال کا جس میں کوئی شخص نفسیاتی طور پر یہ محسوس کرے کہ اسے دھمکی دی جا رہی ہے یا اس کی مزاحمت کی صرف شک و شبہ اور بے اعتباری کے بعض اندرونی جذبات کا اظہار ہوتا ہے۔ دھمکی کے بغیر ایسی صورت حال کو مثبت نفسیاتی طاقت اور حکمت عملی جو اس شخص کے اندر موجود ہوتی ہے کنٹرول کیا جاسکتا ہے۔ یہی وہ امتزاج ہے جو تبدیل ہو سکتا ہے۔

الفاظ اور عمل جن سے دھمکی کا احساس ہوتا ہو بڑے نرم ہو سکتے ہیں۔ اور ان میں دھمکی کے انداز کے جھلک یا ارادہ ظاہر نہیں ہوتا ہو۔ لیکن کسی بھی صورت حال کو اس انداز میں دیکھنے اور اس کو دھمکی آمیز رویہ سمجھنے سے ہی سارا مسئلہ شروع ہوتا ہے اور جب یہ کسی طرح سے پھٹ جاتا ہے تو دھمکا کرنے والا شخص پہلے تو غصے میں آتا ہے پھر دوسرے شخص پر الزام عائد کرتا ہے اور اس کے رویے کے بارے میں شے کا شکار ہو جاتا ہے اس اثناء میں غیض کا عنصر جو کہ کہی جانے والی کسی بھی غلط بات سے بے خبر ہوتا ہے۔ وہ صورت حال میں اس قدر اچانک اور خوفناک قسم کی تبدیلی دیکھ کر حیران و پریشان رہ جاتا ہے۔

ایک طبعاتی مثال

ٹیری کا معاملہ دھماکہ کرنے والے شخص کے رویے کی صحیح عکاسی کرتا ہے۔ آپ بھی اس واقعہ کو پڑھیے اور اندازہ لگانے کی کوشش کریں کہ ٹیری کو کس لفظ یا الفاظ نے مشتعل ہونے کی ترغیب دی۔

ٹیری ایک مشہور اشتہاری فرم کا ہیڈ مینجر ہے اس کی عمر تیس برس سے کچھ زیادہ ہے وہ اپنے سٹاف میں بے حد مقبول ہے کیونکہ اس کی ذہانت ہر مسئلے کا حل سمجھی جاتی ہے۔ وہ نہایت پر اُمید اور بے حد محنتی ہے۔ اس کی باتوں میں کشش، روانی اور وزن ہے اور وہ سیاسی موضوعات پر بھی گفتگو کر سکتا ہے اور وہ اپنے سٹاف کے ذاتی مسائل

کے بارے میں بخوبی آگاہ ہے۔

لیکن اس کے باوجود ٹیری میں فیصلہ نہ کرنے کی کمزوری ہے وہ اکثر بے اعتمادی اور بزدلی کا بھی مظاہرہ کرتا ہے اور اس کے شاف کے متعدد قابل افراد کو محض اس کی سزا سے بچنے کے لیے اپنی تنخواہوں میں سے جرمانے کی کٹوتی کرانی پڑتی ہے اور وہ ایسا کیوں کرتا ہے یہ سمجھنا مشکل نہیں ہے۔

حال ہی میں اس نے اپنے شاف کے ساتھ میٹنگ کی جس میں اس کا کاؤنٹ ایگزیکٹو اور مارکیٹنگ کے شعبے سے تعلق رکھنے والے متعدد ماہرین بھی شامل تھے۔ اجلاس میں ٹیری کی ایک رپورٹ کا جائزہ لیا جا رہا تھا جو اس نے ایک ٹریڈ کنونشن میں شرکت کرنے کے بعد لکھی تھی۔ اس رپورٹ میں بتایا گیا تھا کہ ان کے ایک بڑے کاروبار ہی مخالف نے حال ہی میں مارکیٹنگ کے شعبے میں ایک نئی اپروچ کو متعارف کیا ہے۔

ٹیری: میں سمجھتا ہوں کہ ہمیں اس کا جارحانہ انداز میں جواب دینا چاہیے ہر کوئی اس پر اپنی اپنی رائے ظاہر کرے کہ ہمیں اپنی مہم کس طرح چلانی چاہیے تاکہ ہم لوکل ٹریڈ ایسوسی ایشن اور اس کے علاوہ ہم جتنی بھی مارکیٹوں میں جا کر اس مہم کا آغاز کریں۔ اتنا ہی ہمارے لئے بہتر ہوگا۔ رسل: (اکاؤنٹ ایگزیکٹو) جی ہاں مجھے یا د ہے کہ تین برس پہلے جب ہم نے اس طرح کی مہم چلائی تھی اور وہ بے مقصد رہی تھی۔ اس لیے اس بار ہمیں زیادہ جوش کا مظاہرہ نہیں کرنا چاہیے۔

ٹیری: اس موقع پر پڑی تیز اور تیکھی آواز میں مداخلت کرتا ہے۔

آپ لوگوں کو کیا ہو گیا ہے۔ آپ کبھی بھی کوئی کام نہیں کر سکتے۔ اگر میں تم لوگوں کو ترغیب نہ دوں میرا خیال ہے کہ یہاں پر ہر کوئی اس احساس سے بیٹھا ہے کہ وہ جو کچھ کہے گا۔ وہی حتمی فیصلہ ہوگا اور اس طرح ہمیں فیصلہ کرتے کرتے بہت دیر ہو جائے گی۔ صرف میں ہی ہوں جسے فرم کی شہرت کا خیال ہے اور میں اس بارے میں

فکر مند رہتا ہوں۔

ٹیری اپنے سٹاف کے تمام ارکان پر برس رہا تھا اور بار بار اپنا پاؤں زمیں پر ٹیخ رہا تھا اور سٹاف خوف، شرمندگی اور غصے کے ملے جلے تاثرات لیے وہاں بیٹھا اس کی طرف دیکھا رہا تھا۔

میں نے اس فرم کی ایک اور میٹنگ کی تجویز پیش کی۔ میں چاہتا تھا کہ معلوم کروں کہ اس فرم کو اپنی حکمت عملی طے کرنے میں کیا دشواریاں پیش آتی ہیں اور رسل نے پہلی میٹنگ میں کہے گئے اپنے الفاظ کی وضاحت کہ۔ اس نے کہا کہ میں نے جب یہ کہا تھا کہ ”بعض اوقات آپ معمولی سی کوشش سے بڑی کامیابی حاصل کر لیتے ہیں“ تو میرا اشارہ صرف ٹیری کی طرف نہیں تھا بلکہ ہر کسی کی طرف تھا اور ٹیری نے جو اپنے بارے میں بے حد حساس واقع ہوا ہے۔ اس موقع پر رسل کی بات کو بڑی سختی سے کاٹ دیا۔ ٹیری نے رسل کی بات سے یہ مطلب لیا کہ جیسے وہ مارکیٹنگ کے شعبے میں دوسروں کا مقابلہ کرنے کے لیے اپنی جو رپورٹ تیار کر کے لایا ہے اس کی مخالفت کی جا رہی ہے جب ٹم نے رسل کی حمایت کی (ہمیں اس بارے میں زیادہ پر جوش نہیں ہونا چاہیے) ٹیری کو محسوس ہوا کہ اسکی رپورٹ جو اس نے بڑی محنت سے تیار کی تھی پانی پھر گیا ہے۔ بعض لوگوں کے لئے اس قسم کی صورت حال شاید اس قدر حساس نہ ہو مگر ٹیری کے لیے یہ سب کچھ ناقابل برداشت تھا۔

شہخون مارنے والوں اور شرمینک کے مقابلے میں دھماکے کرنے والے افراد اپنے آپ قابو پانے میں زیادہ ناکام رہتے ہیں جن کا ان کے ساتھ واسطہ پڑتا ہے وہ جانتے ہیں غیض ان پر اچانک آتا ہے۔ انہوں نے اس کی منصوبہ بندی نہیں کی ہوتی۔ یہی وہ خاصیت ہے جو انہیں مخاصمانہ اور جارحانہ رویہ رکھنے والے دوسرے افراد میں نمایاں کرتی ہے بعض اوقات جیسا کہ ٹیری کے معاملے میں ہوا ہم ٹیری کی

حالت میں اچانک غصہ آجاتا ہے۔ آنکھوں سے آنسو نکل آتے ہیں اور ایسا شخص اکثر کچھ بول بھی نہیں سکتا۔

جیسا کہ ہم شرمین ٹینک اور شیخون مارنے والے کو مکینہ، بدطینت اور خوفزدہ کرنے وال کہہ سکتے ہیں۔ وہ دھماکہ کرنے والا شخص کو بے حد جذباتی بہت زیادہ حساس اور تنگ مزاج خیال کرتے ہیں۔

بالغ افراد کے غیض کے اثرات

دھماکہ کرنے والے لوگ کسی بھی بات کو دھمکی سمجھ کر آپے سے باہر کیوں ہو جاتے ہیں؟ بالغ افراد کے غیض ایسے دفاعی طریقوں کا جدید بیان کئے جاتے ہیں ایک بچے کے لیے غصے کا اظہار ایک طرح کا میکانزم ہے یہ بالکل اسی طرح ہوتا ہے کہ جیسے ہم کسی مرل شخص کے ہاتھ میں ریوار اور تھادیں۔ اس سے اہم اور نازک قسم کے فیصلے کرنے کی طاقت ملتی ہے۔

دھماکہ کرنے والے افراد کے معاملے میں اچانک غصے میں آجانے والا رویہ ان کے اندر موجود رہتا ہے کیونکہ ان کے اندر ابھی تک شدید رد عمل جو درہتا ہے کہ اس سے ایسے بالغ افراد کو جو کسی صورت حال میں اپنے اوپر قابو پانے میں ناکام رہتے ہیں اپنے اوپر قابو پانے میں ملتی ہے۔ پھر بھی غیض کا رویہ کسی اور مشکل رویے کے مقابل میں غصے اور مزاحمت کی ایک سخت مزاحمتی لہر پیدا کرتا ہے۔ یہی وجہ ہے کہ اس رویے کو سمجھنے میں ناکامی کے باعث بعض افراد اس قسم کے رویے سے نمٹنے میں ناکام رہتے ہیں۔ یہ بڑی بد قسمتی کی بات ہے کیونکہ اس بات کو سمجھنا جو دھماکہ کرنے والے شخص کو ایسا رویہ اختیار کرنے پر مجبور کرتی ہے بہت ضروری ہے کیونکہ اس کے بغیر آپ ان سے کامیابی کے ساتھ نہیں نمٹ سکتے۔

دھماکہ کرنے والے افراد سے نمٹنے کے طریقے

ایک ایسا شخص جس کو اچانک ہی کسی بات پر شدید غصہ آجاتا ہے سے نمٹنے

کا مطلب دراصل اس کی مدد کرنا ہوتا ہے تاکہ وہ اپنے غصے اور غیض پر قابو پاسکے۔ چھوٹے بچوں پر آپ اس کا بڑے موثر طریقے سے اطلاق کر سکتے ہیں۔ ان کو سزا دینے کے بجائے سخت ڈانٹ کے ذریعے آپ ان کے رویے کو بدل سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ آپ اپنے ہاتھوں سے ان کے گرد ایک مضبوط گرفت قائم کر سکتے ہیں تاکہ وہ حرکت نہ سکیں اگر بچہ ذرا بڑا ہے تو آپ مضبوطی سے اس کی کلائی پکڑ سکتے ہیں۔ لیکن اس دوران اس بات کا خیال رکھنا بے حد ضروری ہے کہ جہاں جسمانی طور پر آپ کی گرفت بہت سخت ہوگا وہاں آپ اس کو بڑی نرمی اور ملاہمت کے ساتھ سمجھائیں گے کہ وہ اپنا غصہ تھوک دے۔

اس قسم کے سخت اور نرم رویے کے باعث وہ باہمی عمل سے آزاد ہو جاتے ہیں اور پھر اپنے اُ کو پرسکون بنا لیتے ہیں۔ یعنی ان کا غصہ ٹھنڈا پر جاتا ہے اس قسم کے افراد سے نمٹنے کے لیے آپ کو مندرجہ ذیل طریقے اختیار کرنے ہوں گے۔

انہیں ٹھنڈا ہونے کیلئے وقت دیں

اگر آپ دھماکہ کرنے والے شخص کی شکایت نہ سنیں تو آپ اس سے موثر طریقے پر نمٹنے میں کامیاب نہیں ہو سکتے۔ بعض لوگ اپنی شکایت کو بلند ترین آواز میں بڑی تیزی کے ساتھ بیان کر دیتے ہیں اور بعض ٹھنڈا ہونے میں دیر لگا دیتے ہیں۔ اس لئے زیادہ بہتر ہوگا کہ ان کے غصے کے ٹھنڈے ہونے کا انتظار کریں۔ اکثر ایسا ہوتا ہے کہ دھماکہ کرنے والا شخص اپنی شدید بدزبانی کیدوران ہی یہ احساس کر لیتا ہے کہ اس کا رویہ کچھ زیادہ ہی غلط ہے ایسی صورت میں وہ فوراً خاموش ہو جائے گا۔ یا پھر رونا شروع ہو جائے گا۔

تاہم اگر اس کا غصہ ٹھنڈا نہ ہو تو پھر آپ کو خود پہل کرنی پڑے گی مگر اس میں حد درجہ احتیاط سے کام لیں اور بے صبری کا مظاہرہ نہ کریں۔ ایسے الفاظ اور جملے ہیں جن کو میں نے ایسے افراد کا غصہ ٹھنڈا کرنے میں اکثر بڑا موثر پایا ہے مثلاً (رکو)

رکو) ایک منٹ ٹھہرو اچھا ہاں ”ہاں“ وغیرہ ان الفاظ کو دہرانا بھی بے حد مددگار ثابت ہوتا ہے شاید اس لئے کہ یہ غیر موقع ہوتا ہے اور ”وہاں“ اور ”ٹھیک“ کے الفاظ سخت غصے کی کیفیت ختم کرنے میں یکطرفہ اثرات مرتب کرتے ہیں۔

اگر آپ دھماکہ کرنے والے شخص کو تیزی سے بولنے کے دوران اس کی بات کو ٹوک سکتے ہیں تو پھر آپ اس کی توجہ حاصل کر سکتے ہیں۔ اس صورت حال میں کھڑے ہو کر یا کر یا بیٹھ کر بھی آپ اپنی جانب توجہ مبذول کر سکتے ہیں۔ جس قدر ڈرامائی انداز آپ اختیار کر سکتے ہیں کریں اچانک اٹھ کھڑے ہوں اور بڑی بلند آواز میں دھماکہ کرنے والے شخص کا نام لے کر ابھی آپ ارد گرد کے تمام افراد کی توجہ حاصل کر سکتے ہیں۔

اپنا سنجیدہ ارادہ ظاہر کریں

اگرچہ آپ کو اس بات کا یقین ہو کہ آپ نے دھماکا کرنے والے شخص کی جو انتہائی غصے کی حالت میں توجہ حاصل کر لی ہے تو اس سے پہلے ہی آپ اس بات کو واضح کر دیں کہ آپ اس صورت حال میں سنجیدگی کے ساتھ مداخلت کرنا چاہتے ہیں۔ مثال کے طور پر جو نبی آپ نے رکو کو کے الفاظ کہے ہیں اس کے ساتھ ہی یہ کہیں ”یہ تمہارے لیے اور میرے لئے بھی بہت اہم ہے میں اس بارے میں تمہارے ساتھ بات کرنا چاہتا ہوں لیکن اس طرح نہیں۔ پہلے تم اپنے غصے کو ختم کرو۔ ان الفاظ یا جملوں کو دو تین بار اونچی آواز میں دہرائیں یہاں تک کہ وہ اپنا اثر دکھانا شروع کر دیں۔

پوری قوت سے مداخلت کریں ::

ہم نے جو طریقے آپ کو بتائے ہیں اگر وہ کارگر ثابت نہ ہوں تو پھر ایک گہری سانس لیں فوراً ہی وہ جگہ چھوڑ دیں اور یہ کہیں کہ ”جلد ہی میں واپس آ رہا ہوں“ آپ یہ اس لیے کریں گے کہ آپ کو اپنی قوت اکٹھی کرنے کے لیے وقت چاہیے اور

دھماکہ کرنے والے شخص کو بھی موقع ملے کہ وہ بھی اپنے رویے پر نظر ثانی کر سکے یا اپنے آپ پر قابو پاسکے۔

ایک اور اچھا طریقہ یہ بھی ہے کہ آپ دونوں اس کشیدہ ماحول سے کسی اور جگہ پر منتقل ہو جائیں اور وہ علیحدہ بیٹھ کر اطمینان سے بیٹھ کر بات کریں۔ ایک ہیڈنرس نے جو ہسپتال میں ایک فزیش کے چیخنے چلانے سے بے حد پریشان تھی۔ اس معاملے کو اس طرح سلجھایا ”میں آپ کی کہی ہوئی ہر بات کو سننا چاہتی ہوں جو بھی آپ اس وارڈ میں نرسنگ کے معیار کے بارے میں کہیں گے۔ لیکن یہاں نہیں کہ وارڈ میں سب لوگ ڈسٹرب ہوں“ آپ میرے دفتر میں آکر بات کریں“ اس کے ساتھ ہی وہ واپس مڑی اور اپنے دفتر میں جا کر بیٹھ گئی۔ تھوڑی دیر میں فزیشن بھی وہاں پہنچ گیا اس کا غصہ اب ٹھنڈا ہو چکا تھا۔ دونوں نے وہاں بیٹھ کر کافی دیر تک بڑی مفید گفتگو کی اور اس دوران وہ ایک بار بھی نہیں چلایا۔

نمننے کی مشق ::

اوپروالی باتیں ذہن میں رکھتے ہوئے ہم ایک بار پھر اس اجلاس کی طرف واپس جاتے ہیں جو ٹیری کے جذباتی بیجان کے باعث کسی فیصلے پر پہنچے بغیر ختم ہو گئی تھی اگر ٹیری اور اس کا سٹاف اس طریقے سے گفتگو کرتے تو اس وقت کی صورت حال کر بڑے موثر طریقے سے نمٹایا جاسکتا تھا۔

ٹیری: میں سمجھتا ہوں کہ ہمیں اس کا بڑے جارحانہ انداز سے جواب دینا چاہیے آپ میں سے ہر کوئی اپنے نظریات پیش کرے کہ ہمیں اپنے جوابی مہم کس طرح چلانی چاہیے۔ تمام ٹریڈ ایسوسی ایشن اور مارکیٹوں کے نمائندوں سے ملیں اور ان سے پوچھیں کہ وہ کیا چاہتے ہیں وہ ہم سے کیا کہتے ہیں؟

رسل: بعض اوقات ہم معمولی کوشش سے بہت زیادہ کامیابی حاصل کر لیتے ہیں کیا یہ ہمارے لیے اچھا نہیں ہوگا کہ ہم تھوڑی دیر کے لیے اپنی مہم کو روک دیں۔

ٹم: جی ہاں۔ مجھے یاد ہے کہ تین برس قبل جب اسی طرح کی ایک مہم شروع کی تھی تو اس کی حوصلہ افزائی نہیں کی گئی تھی لہذا ہمیں ایک دم سے جوش میں نہیں آ جانا چاہیے۔

ٹیری: (لرزتی ہوئی آواز میں مداخلت کرتا ہے) آپ لوگوں کو کیا ہو گیا ہے آپ کوئی بھی کام نہیں کر سکتے اگر میں آپ کی مدد نہ کروں۔ میرا خیال ہے کہ یہاں ہر ہر کوئی اگر مگر کی تکرار میں اپنا اپنا وقت ضائع کر رہا ہے صرف میں ہی ہوں جسے واقعتاً اس فرم کا لحاظ ہے۔ آپ سب لوگ یہاں سے چلے جائیں۔

رسل: (اس موقع پر بلند آواز میں مداخلت کرتا ہے ایک منٹ ویٹری ہم اصل موضوع سے ہٹ گئے ہیں (وہ کھڑا ہو جاتا ہے) میں سمجھتا ہوں کہ ہمیں اس مہم کے بارے میں کچھ نہ کچھ کرنا چاہیے اور میں اس بارے میں بالکل سنجیدہ ہوں (وہ اس کے بعد میز پر زور سے ہاتھ مارتا ہے ہم تھوڑی دیر کے لئے اجلاس برخاست کرتے ہیں اور پھر دوبارہ باقاعدہ منصوبہ بندی کے ساتھ بحث کا آغاز کرتے ہیں۔

ٹیری: ہاں ہاں یہ ایک اچھی تجویز ہے ہم دس منٹ بعد دوبارہ ملیں گے۔

رسل: ٹیری کیا میں اور آپ چند منٹ بعد دوبارہ مل سکتے ہیں؟

ٹیری: کیوں نہیں۔ یقیناً

ٹیری کے رویے میں یہ اچانک تبدیلی آپ کو بڑی عجیب لگی سکتی ہے لیکن کیا دھماکہ کرنے والے شخص کے ساتھ نمٹنے کی تمام کوششیں کامیاب ہو سکتی ہیں۔ اپنی خوش اعتقادی کے رسک پر میں نے بہت سی اس قسم کی صورت احوال میں یہ دیکھا ہے کہ بالغ عمری کا غصہ اچانک ختم ہو جاتا ہے اگر آپ پہلے بیان کئے گئے طریقے کے مطابق صورت حال سے نمٹیں۔ درحقیقت ٹیری کی کہانی بالکل صحیح ہے اور اس کے سٹاف کے ایک رکن نے بالکل صحیح موقع پر مداخلت کی جب کہ ٹیری اپنے آپ سے باہر ہونے والا تھا۔ اس سے ٹیری کو بھی یہ سمجھنے میں مدد ملی کہ جب اس نے بلند

آواز میں غصہ کے ساتھ بات کی تو وہ واقعی اپنے ہوش کھو بیٹھا تھا۔ حتیٰ کہ دوسری بار اجلاس ہونے سے قبل رسل کے ساتھ ہونے والے ایک مشاورتی ملاقات میں ٹیری اس بات کو تسلیم کر چکا تھا کہ جو کچھ ہوا وہ اس کی غلطی تھی۔ ایسا نہیں ہونا چاہیے۔

دھماکہ کرنے والے شخص سے نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ ::

انہیں موقعہ دیں کہ وہ اپنے غصہ پر قابو پا سکیں یا وہ اول فول بکنے کے بعد ٹھنڈے پڑ جائیں۔

اگر وہ اس دوران بھی اپنے غصے پر قابو نہیں پاتے اور بدستور آواز بلند اول فول بکے جا رہے ہیں تو پھر پوری قوت کے ساتھ مگر نیوٹرل انداز میں کہیں ”رک جاؤ“ اب چپ کر جاؤ“ وغیرہ

انہیں اس بات کا احساس دلائیں کہ آپ سنجیدگی کے ساتھ بات کرنا چاہتے ہیں

- اگر ضرورت محسوس کریں اور یہ ممکن ہو تو ملاقات کو تھوڑی دیر کے لئے موقوف کر دیں اور ان کے ساتھ علیحدگی میں گفتگو کریں۔

مخاصمانہ اور جارحانہ رویہ رکھنے والے افراد سے نمٹنے کے چند مزید

طریقے ::

مخاصمانہ یا جارحانہ رویہ رکھنے والے کسی بھی شخص سے نمٹنے کے طریقوں کو سیکھتے ہوئے (خواہ وہ شرمن ٹینک ہوں۔ شیخون مارنے والے ہوں اور یا دھماکہ کرنے والے ہوں) آپ کو دو مزید باتیں یاد رکھنا چاہیے۔ سب سے پہلے تو اس بات کا خیال رکھیں کہ مشکل قسم کے رویے کے کم شدت والے پہلو سے نمٹیں اور دوسرا یہ کہ اپنے ذہن میں یہ بات رکھیں کہ آپ کا مقابلہ ایک ایسے شخص کے ساتھ ہے جس کا رویہ نہایت ہی مخاصمانہ اور جارحانہ ہے اور اس کے بعد آپ اس کے رویے سے نمٹنے کے لیے مناسب طریقے سے اختیار کریں۔

مشکل رویے کے کم شدت والے پہلو سے نمٹنے کا طریقہ ::

مخاصمانہ یا جارحانہ رویہ ہمیشہ انتہا مشکل نہیں ہوتا کہ اس نے نمٹنا ہی نہ جاسکے یا جیسا کہ میں نے مثالوں سے بتایا ہے شرمین ٹینک جب دوسروں کو اپنے رویے سے روند ڈالتے ہیں یعنی مرعوب کر لیتے ہیں تو وہ بے حد نرم لہجہ اختیار کرتے ہیں۔ شبنون مارنے والے بھی اکثر اوقات بہت بذلہ مغ ہوتے ہیں حتیٰ کہ ان کا نشانہ بننے والے بھی یہ سمجھ نہیں پاتے کہ ان سے مذاق کیا جا رہا ہے یا ان کا مذاق اڑایا جا رہا ہے اور دھماکہ کرنے والے بعض اوقات آنسو بہا دیتے ہیں یقیناً قسمیں کھانے لگ جاتے ہیں۔

ان حقائق کو بھی ذہن میں رکھنا چاہیے کیونکہ ہم نے نمٹنے کے جو طریقے اس باب میں بتائے ہیں۔ وہ بڑے آسان نظر آتے ہیں۔ خاص طور پر اس وقت جب رویہ زیادہ مشکل نہ ہو۔ اس لیے آپ کے لیے موقع ہے کہ آپ ان طریقوں کو ایک ایسی صورت حال میں استعمال کریں جہاں رسک بہت کم ہے یہ ہمیشہ مفید ثابت ہوتا ہے سب سے اہم یہ کہ اس قسم کے افراد سے موثر طریقے سے نمٹنے کے لیے آپ کو اپنے اندر پیدا ہونے والے منفی جذبات کو مکمل طور پر قابو میں رکھنا ہوگا۔

دشمنی دیکھنے والے کی آنکھ میں ہو سکتی ہے ::

ان لوگوں کے لیے جو خود زیادہ جارحانہ رویہ نہ رکھتے ہوں۔ ایسے رویے کا جائزہ اور صحیح استعمال بھی بہت زیادہ ہوتا ہے اگر آپ خود کسی ایسے شخص کو جانتے ہوں جو زندگی میں غیر جارحانہ قسم کا رویہ اختیار کئے ہوئے ہے تو آپ ایک معیاد مقرر کے کے بذات خود اپنے رد عمل کا مشاہدہ کر سکتے ہیں جو ایک مخاصمانہ اور جارحانہ رویہ رکھنے والے شخص سے نمٹنے کی صورت میں ہوگا دوسروں کے رد عمل کا بھی اسی طرح مشاہدہ کریں۔ اگر آپ کسی مخاصمانہ رویے سے پریشان ہو کر خود غصے میں آنے لگیں تو اپنے آپ سے مندرجہ ذیل سوالات کریں۔

کیا یہ جارحانہ رویہ صورت حال کے پیش نظر مناسب ہے؟ مثال کے طور پر کیا سیکلز سے وابستہ افراد کو بتانا مناسب ہے کہ ان کے بات کرنے کا انداز جارحانہ اور ناقابل برداشت ہے؟

کیا میں اس رویے کو بجائے اس کے پس منظر میں سمجھنے کی بجائے محض ایک خصمانہ اور راہات آمیز حملہ سمجھوں؟

کیا جارحانہ اور خصمانہ رویہ اختیار کرنے والے شخص کے ذہن میں قید جذبات نکل رہے ہیں یا اس کا رویہ واقعتاً ایک پر خلوص غصے کا نتیجہ ہے؟ ان کو مد نظر رکھنا بہت ضروری ہے کیونکہ بصورت دیگر خود آپ کا اپنا رویہ خصمانہ اور جارحانہ ہو سکتا ہے۔ جب جارحانہ رویہ رکھنے والے لوگ مشکلات کا شکار ہو جاتے ہیں تو وہ ان سے پوری قوت کے ساتھ براہ راست نمٹتے ہیں اور اگر اس صورت حال میں ان کے رویے پر ناراضگی کا اظہار کیا جائے یا اس میں رکاوٹ ڈالی جائے خاص طور پر اس وقت جب وہ ان حقائق کو تلاش کر رہے ہوں۔ جو ان کی مشکلات کا باعث ہیں تو ایک معمولی قسم کا جارحانہ رویہ رکھنے والا شخص بھی مشتعل ہو کر سخت غصے کا اظہار کر سکتے ہیں۔

اس لیے سب سے اہم بات یہ ہے کہ ہم ایسے افراد سے نمٹتے وقت اس بات کو سب سے پہلے دیکھیں کہ ان کے اس خصمانہ اور جارحانہ رویے کی وجوہات کیا ہیں۔ اگر آپ نے انہیں ڈھنڈلیا تو شرمن ٹینک، شہخون مارنے والے اور دھماکہ کرنے والے تمام لوگ آپ کی مٹھی میں ہوں گے۔

تیسرا باب

”ایک اور بات“۔۔۔ ہر وقت شکایت کرنیوالے ::

ایک لمحے کو سوچیں کہ آپ اک دفتر میں سپروائزر ہیں اور آپ کی میز پر فائلوں کے انبار لگا ہوا ہے جس سے ہر روز آپ کو نمبر ڈاز ما پڑتا ہے۔ آپ کا ایک ساتھی سپروائزر آپ کے پاس آتا ہے اور آپ کے میز پر یہ آکر بیٹھ جاتا ہے شکایت کرنے والے اسی طرح قریب آکر بیٹھ جاتے ہیں کیونکہ انہیں وہاں کچھ دیر کے لیے بیٹھا ہوتا ہے شکایت کرنے کے لیے اور اس طرح بات شروع کرتا ہے۔

”آپ کی طرف سے آنے والا ہر کام ہمیشہ دیر سے آتا ہے اس کی وجہ کے اے صرف ایس وجہ سے میرے شعبے میں بھی کام کا حرج ہوتا ہے آپ کی طرف سے میرے شعبے میں کام ہر صبح نو بجکر پینتالیس منٹ تک پہنچ جانا چاہیے لیکن یہ بہت دیر سے پہنچتا ہے اور ہمارے کام اس لیے رکے رہتے ہیں کہ آپ کی فائلوں کا ہمیں انتظار ہوتا ہے۔ اُجانتے ہیں کہ میں نے کل اُسے رابطہ کرنے کی کوشش کی تھی مگر ٹیلی فون فون کی لائنیں بہت مصروف تھیں اس لیے رابطہ نہیں اٹھایا۔ اس کے علاوہ بھی میں نے آپ کے ساتھ کام کرتے ہوئے مجھے کیوں مشکل پیش آرہی ہے (اس کے ساتھ ہی اس نے کمرے کے ماحول کا جائزہ لینا شروع کر دیا۔

مجھے اس دفتر میں کمروں کا پینٹ بالکل پسند نہیں آیا اور اس کمرے میں بچھے ہوئے قالین کا بھی اس کمرے کے پینٹ سے کوئی تعلق نہیں ہے

روبیہ ::

کیا آپ ان الفاظ کے ساتھ ان کی گونج سن سکتے ہیں۔ جو اگر مگر کی صورت میں بغیر کے چلتی ہے۔ شکایت کے ساتھ نمٹنے میں زیادہ مشکل پیش نہیں آتی یہ مخاصمانہ اور جارحانہ رویہ رکھنے والوں کی طرح خوف اور سراسمگی پیدا نہیں کرتے اور نہ

ہی وہ ہر فن مولا قسم کے افراد کی طرح دکھاوا کرتے ہیں۔ ہر فن مولا قسم کے افراد کے بارے میں ہم ساتویں باب میں بیان کریں گے۔

شکایت کرنے والے ایسے افراد ہوتے ہیں جو ہر کام میں مداخلت کرتے ہیں۔ ہر کام میں عیب نکالتے ہیں دراصل ایسے افراد کے پیٹ میں مروڑاٹھتے ہیں۔ اور ان مروڑوں کے پیچھے اکثر یہ سوچ ہوتی ہے کہ ایسا کیوں ہو رہا ہے؟ مجھے سے مشورہ کیوں نہیں کیا گیا؟ وغیرہ۔ یہ ایسے افراد ہوتے ہیں۔ کہ جن کے ساتھ نبرد آزما ہوتے وقت یا تو آپ کا غصہ ٹھنڈا ہو جاتا ہے اور یا پھر آپ دفاعی انداز اختیار کرنے پر مجبور ہو جاتے ہیں۔ خواہ آپ نے کوئی غلط کام کیا ہو یا نہ۔

ان شکایت کرنے والوں کو ان افراد کے ساتھ سختی نہ کریں جن کی شکایت جائز ہوتی ہے اور ان کا مقصد کسی کو نقصان پہنچانا نہیں بلکہ اپنا مسئلہ بیان کرنا ہوتا ہے۔ اور یہ اپنے مسئلے کے حل کے لیے دوسروں کی توجہ کے طلب گار ہوتے ہیں جبکہ دوسری قسم کے شکایت کرنے والے افراد عادتاً دوسروں کا شکایت کرتے ہیں۔ مثلاً وہ ”آج دیر سے دفتر آیا، وغیرہ اب اگر وہ دیر سے دفتر آیا تو اس سے شکایت کرنے والے کی صحت پر کیا اثر پڑا۔ اور یہی وہ مروڑ ہوتا ہے جو ایسے لوگوں کے پیٹ میں اٹھتا ہے اور جب تک وہ شکایت کر نہیں لیں گے ان کا یہ مروڑ انہیں پریشان کرتا رہے گا۔

اب یہ ایک بڑا پیچیدہ مسئلہ ہے کہ کون سے افراد عادتاً شکایت کرتے ہیں اور کون سے افراد کی شکایات جائز ہوتی ہیں۔ سچی بات یہ ہے کہ آپ کے شعبے میں کام اسلے ۵ رکا ہوا ہے کہ ایک دوسرے شعبے نے ابھی اپنا کام مکمل نہیں کیا۔ آپ کی طرف سے بار بار فون کئے جا رہے ہیں پیغامات بھیجے جا رہے ہیں مگر اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا۔ شکایت کرنے کا یہی سلیقہ کسی بھی شکایت کے جائز ہونے کا سب سے بڑا ثبوت ہے۔ لیکن جب آپ کسی غلط کام پر بڑی تذخوہی سے شکایت کریں گے تو دوسرے لازماً دفاعی انداز اختیار کریں گے۔

بڑی مہارت سے شکایت کرنے والے افراد کا انداز اس طرح ہوتا ہے کہ جیسے وہ کسی پر الزام لگا رہے ہیں اور وہ اپنے اس انداز سے بڑی آسانی کے ساتھ حالات کو اپنے لیے سازگار بنالیتے ہیں کیونکہ ان کا بد مقابل فوراً ہی دفاعی پوزیشن اختیار کر لیتا ہے۔ مثال کے طور پر ایک چھوٹے سے ٹکٹ دفتر میں کام کرنے والی روزمیری نے بتایا کہ حساب کتاب میں کچھ مشکل درپیش آ جانے کے باعث اس نے اپنی ایک ساتھی ہیلن سے پوچھا۔

روزمیری:- میں نے حساب کتاب چیک کیا ہے اس میں چند غلطیاں ہیں ہیلن

ہیلن: اگر آپ صرف اس بات کا احساس کر لیں کہ میں حساب کتاب کے معاملے میں ہمیشہ بڑی احتیاط سے کام لیتی ہوں۔ تو آپ کبھی اس کا شکایت نہ کریں۔ مالی اخراجات کے بارے میں کوئی دستاویزی طریقہ کار نہیں ہے اور آپ بھی یہ جانتی ہیں میں پہلے بھی آپ سے اس کا ذکر کر چکی ہوں اور آپ نے ابھی تک اکاؤنٹ کو اس بارے میں نہیں کہا۔

روزمیری: میں جانتی ہوں کہ ہمیں مالی اخراجات کے بارے میں ایک زیادہ بہتر طریقہ اختیار کرنا ہوگا۔ لیکن۔۔۔۔۔

ہیلن: لیکن ہمارا تو کوئی طریقہ کار نہیں ہے۔ یہ میرا کام نہیں ہے کہ میں سوائے ٹکٹوں کے آرڈر لینے کی بجائے کوئی اور کام کروں اور پھر جس طرح مجھے کہا جائے میں کرتی جاؤں۔ وغیرہ وغیرہ۔

شکایت کرنے والے ان جذباتی اور بہت زیادہ ذمہ داریوں کا بوجھ برداشت کرنے والے افراد سے واضح طور پر مختلف ہوتے ہیں جنہیں اکثر و بیشتر اپنے اندرونی جذبات کو باہر نکالنے کی ضرورت محسوس ہوتی ہے بعض لوگ دوسروں کے مقابلے میں حالات و واقعات کو بڑے واضح طریقے سے مشاہدہ کرتے ہیں اور اپنی

بے چینی یا ذہنی تناؤ پر قابو پانے کیلئے انہیں ایک ایسے شخص کی ضرورت ہوتی ہے جس کے ساتھ بات کر کے وہ اپنی بے چینی اور ذہنی تناؤ کی کیفیت کو ختم کر سکیں حتیٰ کہ وہ لوگ بھی جن کا جذباتی رد عمل آغاز سے ہی شدید ہوتا ہے بعض اوقات ایسے مواقع سے فائدہ اٹھاتے ہیں جن میں ان کے خیال میں وہ اپنے جذبات کا صحیح طرح اظہار کرتی ہوئے ارد گرد کے ماحول پر انداز ہو سکیں۔ مثلاً لباس کے ساتھ جھگڑے کے دوران۔ لباس پر جیکٹ میں ناکامی کی صورت میں اور یا پھر اپنے ساتھی شاف کے سامنے اپنی بے عزتی ہونے کی صورت میں وہ بہت بلند آواز میں گفتگو کرتے ہیں۔ یہاں ایک بات کا خیال کریں کہ ایسے شخص جب یا آواز بلند اپنے جذبات کا برملا اظہار کرتے ہیں تو وہ نہ صرف اپنا بوجھ ہلکا کرتے ہیں بلکہ ان کی یہ خواہش ہوتی ہے کہ ان کی باتوں کو ہمدردانہ انداز میں سنا جائے اور اگر ہو سکے تو ان کا ازالہ کر دیا جائے۔

شکایت کرنے والوں کی ایک اور قسم:

شکایت کرنیوالے افراد کی ایک قسم ان لوگوں پر مشتمل ہوتی ہے جو براہ راست آپ کی شکایت نہیں کرتے بلکہ وہ کسی تیسرے شخص کی آپ کو شکایت نہیں کرتے بلکہ ہو کسی تیسرے شخص کی آپ کو شکایت کریں گے۔ ان افراد کا نشانہ عموماً منیجرز، سپروائزرز، پروفیشنل کینئر ٹیکرز یا کوئی اور شخص ہو سکتا ہے۔ یہاں ہم آپ کے لیے پاؤ لانا می ایک عورت کے تجربے سے آگاہ کر رہے ہیں۔ جو اسے اس قسم کے لوگوں سے واسطہ رکھنے کے دو ان ہوا۔

”میں اپنی ایک ٹائپسٹ سے بار بار یہ لفظ سن کر بور ہو چکی تھی کہ ”دفتر میں یہ ہو رہا ہے“ ”دفتر میں وہ ہو رہا ہے“ کل وہ دفتر کا وقت ختم ہو جانے کے باوجود کی رہی تاکہ مجھ سے راجیر کی شکایت کر سکے۔ وہ نوبے صبح سے میرے فون کا جواب نہیں دیتا ہے۔ وہ اپنی رپورٹس بھی مجھے باقاعدگی سے شیڈول کے مطابق نہیں دیتا۔ وہ کام

کے اوقات کے دوران ایک کو اپ سٹور پر شاپنگ کرتا ہے۔ میں سمجھتا ہوں کہ ماریلی جو کچھ راجر کے بارے میں کہتی ہے۔ وہ سب ٹھیک نہیں ہے لہذا جب وہ شکایت کر رہی ہوتی ہے تو میں اسے ٹوکتی نہیں ہوں بلکہ اس کی باتیں سنتی رہتی ہوں۔

یہ بات تسلیم کرنا بڑا معیوب لگتا ہے مگر مجھے اس کو تسلیم کرنے میں کوئی انکار نہیں کہ مجھے ماریلی کی باتیں سن کر یہ محسوس ہوتا ہے کہ اگر میں نے اس کی باتیں نہ سنیں تو میں راجر کے بارے میں بہت سے انکشافات نہیں جان سکوں گی۔ جو کہ مجھے جاننے چاہیے۔ لیکن اس کی ہر ملاقات کے آخر میں میں بہت بوری محسوس کرتی ہوں مگر اس کے ساتھ ایک دوسری مشکل یہ آ جاتی ہے کہ جب اس کی شکایات کے مطابق راجر کے بارے میں پریشان ہوتا ہوں تو مجھ سے کوئی اور کام نہیں ہو پاتا۔

بہت سے لوگ یہ محسوس کرتے ہیں کہ وہ ایسے افراد کی چغل خوری سن کر خود چغل خور بن جاتے ہیں۔ حتیٰ کہ ان کے لیے سب سے مایوس کن یہ احساس ہوتا ہے کہ چغل خوری سے ملنے والی معلومات میں فوری طور پر کسی بھی طرح سے حیلہ سازی نہیں ہے۔ اب پاؤ لا ماریلی سے راجر کے بارے میں ملنے والی معلومات کا کیا کرے۔ اور اسے غیر واضح قسم کے اشارے دے یا یہ ظاہر کرے کہ اس نے کچھ بھی نہیں سنا ہے۔ اس قسم کی مہم صورت حال میں بہت سے لوگ پاؤ لا کی طرح بور ہو جاتے ہیں۔

بہر حال ایسے افراد کا نشانہ زیادہ تر ان کے نزدیکی رشتہ دار مثلاً کزن وغیرہ ہوتے ہیں۔

شکایت کرنے والے کو سمجھنا::

شکایت کرنے والے افراد سے کامیابی سے نمٹنے کے لیے ضروری ہے کہ آپ کو یہ معلوم کرنا چاہیے کہ ان کے اعمال، حربوں اور باتوں کے پس پردہ کیا کیا عزائم ہیں اور وہ کس قدر آسانی کے ساتھ ان کے الزام تراشی کی دنیا میں جذب ہو جاتے ہیں

اب ذیل میں دی گئی مثال پر غور کریں یہاں جیری شکایت کرنے والا ہے جو کہ نہایت ہی صاف ستھرا لباس پہنے ہوئے ہیں۔ جسمانی طور پر وہ ذرا مسافر بہ ہے اس کا بیٹا ایک سکاؤٹ ہے جو ایک سکاؤٹ ریلی میں شرکت کے لیے جا رہا ہے جیری سکاؤٹ ٹائف کے انچارج کے ساتھ کافی پیتے ہوئے یہ باتیں کرتا ہے۔

جیری: میلون آپ جانتے ہیں کہ سکاؤٹ ماسٹر میک سکاؤٹوں پر بے حد سختی کرتا ہے وہ اکثر ہے وہ اکثر اوقات انہیں ڈانٹ ڈپٹ کرتا ہے بلکہ کبھی کبھار دکھ بھی دیتا ہے۔ سکاؤٹوں کو چانس ملنا چاہیے کہ وہ اپنے مرضی سے کام کریں ہاں ان کی نگرانی ضروری ہے تاکہ وہ کوئی غلط کام نہ کریں مگر اس طرح ہر وقت ان کو ہراساں کئے رکھنا کوئی اچھی بات نہیں ہے۔

میلون:- (ہچکچاتے ہوئے) کیا واقعی ایسا ہے؟

جیری: میں نے سکاؤٹ ٹائف میں بعض لڑکوں سے اس ضمن میں بات کی ہے وہ سب میک سے شاکی ہیں اور وہ چاہتے ہیں کہ اس سلسلے میں کچھ نہ کچھ ضرور ہونا چاہیے۔

میلون:- میرا خیال ہے کہ میک اپنی طرف سے بہترین کوشش کر رہا ہے جیری: سیلون کی بات کاٹتے ہوئے) جی ہاں ہو سکاؤٹوں کا مذاق اڑانے کی بہترین کوشش کر رہا ہے۔ وہ خود کو ایک بہت اچھا سکاؤٹ سمجھتا ہے اور چاہتا ہے کہ ہر لڑکا اس کی طرح ایک بہترین سکاؤٹ بن جائے مگر یہ کام دنوں میں نہیں ہوتا۔ اس کے لیے کافی عرصہ لگتا ہے اور جب بچے اس کے معیار پر پورے نہیں اترتے تو وہ انہیں سخت ڈانٹ ڈپٹ کرتا ہے اس لیے یہ بے حد ضروری ہے کہ میک کو اس بار میں ذرا سمجھنا دینا چاہیے۔ مگر مجھے لگتا ہے کہ ایسا شاید ہی ہو۔

اس بات چیت سے آپ خود اندازہ لگا سکتے ہیں کہ جیری جو بات کہہ رہا ہے وہ بالکل صحیح ہے مگر اس کے باوجود وہ اس الزام سے نہیں بچ سکتا کہ وہ شکایت کر رہا ہے

- یہ بات کہنے کی ضرورت نہیں کہ شکایت کرنے والے یہ محسوس نہیں کرتا کہ وہ شکایت کر رہے ہیں اگر آپ ان کے اندر جھانک کر دیکھیں تو شکایت کرنا بھی ایک کوشش ہے کیونکہ وہ ایک ایسے شخص کا شکایت کر رہا ہے جس کو اگر روکا نہ گیا تو اس کے لیے نقصان وہ ثابت ہو سکتا ہے جب کبھی بھی شکایت کرنے والے کو اس بات کا احساس دلایا جائے کہ اس نے شکایت کر کے غلطی کی ہے تو اس کا ہمیشہ یہ جواب ہوگا کہ نہیں میں نے کسی کا بھلا کیا ہے اور یہی وہ شک اور وہم ہوتا ہے جس پر اگر سچ کی چھاپ لگ جائے تو پھر اس میں جبری جیسے شخص کی لغظی شامل ہو جائے تو پھر یہ شکایت واقعی بھلائی کے لیے ہوتی ہے۔

دنیا کے بارے میں شکایت کرنے والوں کے نظریہ کے تین پہلو اکٹھے ہو کر کسی کی اصلاح کرتے ہوئے شکایت کا لہجہ اختیار کر لیتے ہیں وہ اپنے آپ کو بے اختیار صحیح اور ٹھیک سمجھتے ہیں۔

بے اختیار ::

انسانوں میں اس بارے میں اختلاف رائے ہوتا ہے کہ ان کو اپنے ساتھ ہونے والے ہر مسئلے پر کسی حد تک کنٹرول حاصل ہوتا ہے ہم میں سے بے شک بہت سے اس بات پر یقین رکھتے ہیں کہ زندگی میں ہم کسی بھی مسئلے یا معاملے سے نبرد آزما ہوتے ہیں۔ ایسا ہماری قسمت میں لکھا ہوتا ہے یا ایسا ہماری ذہانت یا بیوقوفی اور یا دوسروں کی وجہ سے ہوتا ہے۔ بہت کم اس بات پر یقین رکھتے ہیں کہ وہ خود اپنی قسمت کو بنانے والے ہیں۔ ان میں سے ایک ہر فن مولا قسم کے لوگ ہوتے ہیں جن کے بارے میں ہم بعد میں بیان کریں گے۔

تاہم شکایت کرنیوالے اس گروپ میں رکھے جاسکتے ہیں۔ ہم بے اختیار کہتے ہیں اور جو اپنی زندگیوں میں نظم و ضبط کے بارے میں بالکل بے اختیار ہوتے ہیں۔ اسی نظریے سے ہمارے ساتھ جو کچھ اچھا ہو جاتا ہے اسے ہم قسمت کا لکھا سمجھ لیتے

ہیں یا اسے دوسروں کی ہمارے ساتھ مہربانی قرار دیتے ہیں اس کی روشنی میں کوشش، قابلیت اور خوش تدبیری کو کوئی نمایاں اہمیت نہیں ہوتی۔ اسی طرح سے ہم اپنی مایوسی یا راستے میں حائل رکاوٹیں دور کرنے کے لیے ہم یہ چاہتے ہیں کہ پہلے کوئی طاقتور باختیار شخص ہمارا مسئلہ سن لے اور اسکے بعد وہ اس کے بارے میں ایکشن لے اس کے بارے میں ہم آپ کو ایک چھوٹی سی کمپنی کے پروڈکشن مینجر کے مشاہدے سے آگاہ کرتے ہیں جو اس نے اپنے ایک ساتھی کے بارے میں کیا۔

”کیا تم نے ہر من سے بات کی ہے؟ اوہ وہ اپنا کام بڑی اچھی طرح جانتا ہے مگر وہ ہر وقت اس سے چمٹا رہتا ہے اس بات کا یقین ہے کہ نئے سازو سامان کی صرف اس لیے منظوری نہیں دی گئی کیونکہ اس ہمارے مشکلات سے آگاہ نہیں ہے۔ میں نے اس بات کی مجبوریوں ہیں یا ہو سکتا ہے کہ اس کے نئے سامان کی خریداری کے بارے میں مکمل حقائق ہی نہ بتائے گئے ہوں لیکن اس نے مجھے الٹی سیدھی سنانی شروع کر دی کہ کوئی بھی اس کی بات نہیں سمجھتا ہے۔ وہ غالباً آپ سے ایسی شکایت کرے گا کہ اس میری ترقی نہیں کرے گا۔ کیونکہ اسے معلوم ہی نہیں ہے کہ میرے کام کی کارکردگی کیا ہے۔ اس کے علاوہ بھی وہ یہ سمجھتا ہے کہ اس کی ترقی کا دار و مدار اس بات پر ہے کہ اس ایسا چاہتا بھی ہے یا نہیں۔

ہدایت دینے کی عادت ::

اگر قناعت قدر ہی صرف ایک بنیادی پہلو ہے تو پھر صبر و شکر، حوصلہ اور شکایت نہ کرنے کی عادت پیدا ہو گئی۔ آپ زندگی کے سمندر میں تیر رہے ہوں گے اور قسمت پر بھروسہ کر کے بیٹھے رہیں گے۔ آپ کو یقین ہوگا کہ آپ کی کوششیں یا ذاتی قابلیت کا کچھ فائدہ نہیں ہوگا۔ شکایت کرنے والے شخص کو کم از کم اس بات سے بخوبی آگاہ ہونا چاہیے کہ وہ جو شکایت کر رہا ہے اس کا ازالہ کس طرح ہو سکتا ہے یہی ہدایت کرنے کی عادت ہر اس بات میں ہویت ہے جو شکایت کرنے والا کہتا ہے یہ

شکایت کہ تم کام دیر سے کرتے ہو دراصل اس بات کی دلالت ہے کہ تمہیں کام وقت پر کرنا چاہیے جیری جب میک کی شکایت کرتا ہے تو اس کے ذہن میں واضح طور پر یہ بات ہوتی ہے کہ میک کو سکاؤٹ ماسٹر کی حیثیت سے کس طرح اپنے فرائض انجام دینے چاہیں اور اس طرح اس کا اصرار ہوتا ہے کہ کوئی آگے بڑھ کر میک کو سمجھائے کہ اس کو کس طرح سے اپنے فرائض انجام دینے چاہیں۔

بالکل درست ::

شکایت کرنے والے اپنے رسمی سلوک اور رویے سے دراصل یہ ظاہر کرتے ہیں کہ وہ خود ہر الزام سے میرا۔ معصوم اور اخلاقی طور پر بالکل درست ہیں۔ یہ لوگ اپنے آپ کو دوبار درست قرار دیتے ہیں پہلے تو یہ کہ وہ جن غلط باتوں کا مشاہدہ کرتے ہیں ان کی ذمہ داری وہ دوسروں پر عائد کرتے ہیں۔ دوسرا یہ کہ اس کے بعد وہ اپنے آپ کو صحیح سمجھتے ہوئے وہ دوسروں کے خلاف خراب رویے کا مظاہرہ کرتے ہیں شکایت کرنے والے سوچتے ہیں ”میں نے یہ تمہیں یہ بتا دیا ہے کہ یہ اس طرح نہیں ہوگا جس طرح تم کر رہے ہو میں جو کچھ کر سکتا تھا میں نے کر دیا ہے لہذا اب یہ تم پر منحصر ہے کہ تم اس سے کس طرح نمٹتے ہو۔“

اس بات کا تعین کرتے ہوئے کہ وہ نہیں بلکہ آپ غلط ہیں اور جو کچھ ہو رہا ہے وہ کسی طرح سے بھی مناسب نہیں ہے اور ابھی تک اس کو درست کرنے کیلئے کچھ بھی مناسب نہیں ہے اور ابھی تک اس کو درست کرنے کے لیے کچھ بھی نہیں کیا گیا ہے وہ اپنے آپ کو صحیح سمجھتے ہوئے آپ پر سخت ناراضگی کا اظہار کریں گے۔

دوسروں کو ہدایت دینے کی انداز میں سوچنا شکایت کرنے والوں کے لئے بڑی اہمیت کا حامل ہے کیونکہ اس طرح وہ خود کو ہر قسم کی ذمہ داری سے آزاد کر لیتے ہیں جبکہ دوسری صورت میں وہ اس بات پر مجبور ہو جائیں گے کہ وہ بے حد عیار ہے۔

جبکہ شکایت کرنے کا عمل شکایت کرنے والوں کو ایک طرح سے سکون دیتا ہے یہ

ہماری توجہ حاصل کرنے میں کامیابی حاصل کرنے کے لئے ایک آسان سی حکمت عملی ہے۔ شکایت کرنے والوں کو آپ بڑی مشکل سے نظر انداز کر پاتے ہیں وہ ہمیں بعض خفیہ قسم کی اطلاعات دے کر ہمارے تجسس میں اضافہ کرتے ہیں بے اختیار ہونے کا ان کا احساس ایک خلا پیدا کرتا ہے اور جو بعض لوگوں میں جذب ہو جاتا ہے جو دوسروں کی مدد کرنے کا جذبہ رکھتے ہیں جبکہ بعض دوسرے اپنے اُ کو اس قدر بے اختیار محسوس نہ کرتے ہوئے مکن ہے کہ شکایت کرنے والوں کی باتوں میں آ کر ان لوگوں کے خلاف ہو جائیں جو با اختیار ہوتے ہیں شکایت کرنے والے بعض اوقات ہمیں برتر ہونے کا بھی احساس دلاتے ہیں ہمیں ایک تو اس بات کا احساس ہوتا ہے کہ شکایت کرنے والے بے اختیار ہیں تبھی تو اس نے ہم سے شکایت کی اور دوسرا احساس یہ ہوتا ہے کہ جس شخص کی شکایت کی جاتی ہے وہ ہماری نظروں میں مجرم ہو جاتا ہے اور اسی سے ہمارے احساس برتری پیدا ہوتا ہے۔

شکایت کرنے والے ہر حال میں توجہ حاصل کرنے میں کامیاب ہوتے ہیں مگر ضروری نہیں کہ توجہ کے ساتھ وہ دوسروں کا رد عمل حاصل کرنے میں کامیاب ہو جائیں اکثر انہیں بے صبری، مایوسی، ضرورت سے زیادہ پریشانی یا حوصلہ شکنی کا سامنا کرنا پڑتا ہے مثلاً ایک سیلز مین کی مدد نہیں کر سکتے بلکہ محض ہمدردی کا اظہار کرتے ہیں جس نے مجھے یہ بات بتائی۔

”میں ایک ایسے گاہک سے بچنا چاہتا تھا۔ جس کے ساتھ مجھے با مہذب ہونا چاہیے تھا۔ وہ ہمارا مستقبل گاہک ہے اور یہی بات مجھے پریشان کرتی ہے۔ میں ایک مہینے تک اس سے بچتا رہا۔ لیکن ایک دن اچانک اس گاہک سے میرا آ منسا سا منسا ہو گیا۔ اس نے مجھے دیکھتے ہو ایک دم کہنا شروع کر دیا۔ تم اتنے دنوں سے کہاں۔ تھے میں نے تمہیں بہت تلاش کیا اور کئی بار ٹیلی فون کئے۔ تم نہیں جانتے کہ مجھے کتنی مشکل پیش آئی۔ اس کے بعد اس نے ہمارے مصنوعات کے بارے میں گفتگو کرنی

شروع کردی کہ اب اس میں بہت سی تبدیلیاں آگئی ہیں۔ اب اس میں وہ پہلی جیسی بات نہیں رہی اور اس طرح اس نے میرا سارا دن غارت کر دیا۔

شکایت کرنے والوں کو جب ایسے لوگوں سے واسطہ پڑتا ہے جو ان سے بچنا چاہ رہے ہوتے ہیں تو وہ بالکل صحیح طرح اس بات کا اندازہ لگا لیتے ہیں کہ انہیں کچھ بھی حاصل نہیں ہوا۔ اس طرح یہ رابطہ ایک بار پھر منقطع ہو جاتا ہے اور شکایت کرنے والے کو اپنے بے اختیار کر لیتا ہے اور پھر نہ وہ زیادہ سچائی سے شکایت کرتا ہے۔

جو شخص آپ سے کسی دوسرے شخص کی شکایت کرتا ہے اس کے لئے ایسی صورت حال بے حد مایوس کن اور حوصلہ شکن ہوتی ہے کیونکہ اس طرح وہ بات کہہ نہیں سکتا اور نہ ہی مسئلہ حل ہوتا ہے مثال کے طور پر سکاؤٹ ماسٹر میک کو کبھی بھی ایسی ہدایات نہیں ملیں جو اس کے لیے فائدے مند ہوں سکول میں سکاؤٹوں کی تعداد کم ہونا شروع ہو گئی کیونکہ بہت سے لڑکے اس کے رویے سے نالاں رہتے تھے اور وہ محض اس وجہ سے سکاؤٹ نہیں رہنا چاہتے تھے کہ میک ایک بہت اچھا سکاؤٹ ماسٹر ہے اور جبری جو میک کی شکایت کرتا ہے وہ اس سے بھی زیادہ غیر مطمئن ہے۔

شکایت کرنے والوں کا جائزہ:

شکایت کرنے والے جائز مسائل کی نشاندہی کرتے ہیں لیکن وہ ایسا کرتے ہوئے جو انداز اختیار کرتے ہیں جس سے خود ان کے چہرے پر تو اطمینان ظاہر ہوتا ہے مگر دوسروں کو وہ مدافعانہ رویہ اختیار کرنے پر مجبور کر دیتے ہیں چونکہ شکایت کرنے والوں میں مسئلے یا شکایت کا کوئی تعمیری حل نہیں ہوتا۔ ان میں مایوسی پھیلتی ہے اور یہی احساس انہیں زیادہ سے شکایات کرنے پر مجبور کرتا ہے۔

شکایت ایسے لوگوں کے ضمن میں جو بے اختیار ہوں سرگرم رہنمائی کی ایک قسم سمجھی جاتی ہے کیونکہ اس طرح وہ دیکھنا چاہتے ہیں کہ جو کام وہ خود نہیں کر سکے وہ دوسرے کس طرح انجام دیتے ہیں اس طرح وہ اپنے ساتھ و ہننے والے ہر بات کو

دوسروں کی رحمدلی اور اپنی بد خوئی کی مرہون منت قرار دیتے ہیں۔

شکایت کرنے والوں کو اس بات کا بڑا گہرا اندازہ ہوتا ہے کہ دوسروں کا رویہ کیا ہونا چاہیے مگر جب دوسروں کا رویہ ان کے اندازے کے مطابق نہیں ہوتا تو وہ خود کو سچا سمجھتے ہوئے سخت خفگی کا اظہار کرتے ہیں۔

شکایت کرنے والے اپنے آپ کو صحیح سمجھتے ہیں۔ اور اس کو جواز بھی ان کے پاس ہوتا ہے کیونکہ اس سے انہیں اس بات کی ایک ٹھوس بنیاد یا وجہ ملتی ہے کہ جو کچھ بھی ہوا ہے وہ اس کے ذمہ دار نہیں اور اس طرح وہ اپنے آپ کو بالکل صحیح سمجھتے رہتے ہیں۔

شکایت کرنے والوں سے نمٹنے کے طریقے ::

شکایت کرنے والوں کے ساتھ موثر طریقے سے نمٹنے میں کامیابی حاصل کرنے کے لیے ضروری ہے کہ آپ ان کا یہ احساس توڑ دیں کہ وہ بے اختیار ہیں۔ یہ ان کی ذمہ داری نہیں ہے اور وہ جو کچھ کہہ رہے ہیں ان پر بھرپور توجہ دی جانی چاہیے۔ ہم آپ کو بتاتے ہیں کہ آپ یہ سب کچھ کس طرح کریں گے۔

پوری توجہ سے ان کی بات سنیں ::

ڈراڈورس کی طرف دیکھیں جو ہر ہفتے اپنے باس فریڈ سے انتظامی امور پر ملاقات کرتی ہے یہ ملاقات بھی معمول کے مطابق بڑی تھکا دینے والی ہے ڈورس بات کا آغاز مسز راجرز کے خلاف شکایات کی ایک طویل فہرست سے کرتی ہے جو کہ اس کے شعبے کی سربراہ ہے اس کے بعد وہ کہتی ہے کہ مسز راجرز کے دو ماتحت ملازموں کا نکال دیا جائے کیونکہ وہ اس کے منظور نظر ہیں اور آخر میں وہ فریڈ کو بتاتی ہے کہ وہ حال ہی میں فرم سے کافی دنوں تک دور رہا ہے اس لیے اس کو ان سب باتوں کا علم نہیں ہے۔

ملاقات کا یہ سلسلہ چھ ماہ تک اسی طرح چلتا رہا۔ ڈورس پر ملاقات میں شکایات کا

انبار لگا دیتی ہے مگر اس کے بعد فریڈ نے اس کا شکایات سننا چھوڑ دیا۔ وہ اس کے سامنے بیٹھا کہ جیسے اوہ سب کچھ سن رہا ہے اور پھر وہ اٹھ کھڑا ہوتا اور بڑبڑاتا کہ اسے ایک اہم کام ہے ڈورس کو وہ دوبارہ ملنے کہ کہہ کر دروازے کی طرف چل پڑتا

فریڈ کی یہ خواہش کہ وہ ڈورس کی شکایتوں سے بچے قابل فہم ہے کسی بھی شکایت کرنے والے شخص کی باتوں کو نہایت غور سے سننا ایک مشکل کام ہے۔ مجھے خود اس بات کا اعتراف ہے کہ میں نے شکایت کرنے والوں کی باتیں غور سے سننے میں ہمیشہ دشواری محسوس کی ہے۔ میرے اندر سے ہر وقت یہ بات نکلتی رہتی تھی ”خدا کے لیے اب بند کرو“

بد قسمتی سے اگرچہ یہ اتنا آسان نہیں ہے مگر شکایت کرنے والوں سے کامیابی سے نمٹنے کے لئے یہ نہایت ضروری ہے کہ ان کی باتوں کو بڑے غور سے سنا جائے۔ غور سے سننا باہمی تعلقات کو مضبوط بنانے کا ایک ٹھوس ذریعہ ہے اور خاص طور پر شکایت کرنے والوں کو غور سے سننے کی چار وجوہات ہیں۔

اس سے شکایت کرنے والے کو ایک موقع ملتا ہے کہ وہ اپنے دل کی بھڑاس کو نکال کر اپنے پیٹ کا بوجھ ہلکا کر لے۔ مسئلے کو اندر ہی اندر سوچتے رہنے سے بہتر یہ ہے کہ اس کا الفاظ کے ذریعے اظہار کر دیا جائے تاکہ خوف، مایوسی یا غصہ دور ہو۔ یاد رکھیں کہ شکایت کرنے والوں کا غصہ خاموش ہوتا ہے اور جب تک ان پر سے یہ دباؤ ختم نہ ہو جائے وہ کسی اور طریقے سے معاملے کو تعمیری انداز میں حل میں نہیں کر سکتے۔

ان کی شکایت کو غور سے سنا جائے تو اس سے ان میں اپنی اہمیت کا احساس پیدا ہوتا ہے اور وہ اپنے آپ کو باختیار سمجھتے ہوئے مزید دوسرے لوگوں سے شکایات نہیں کرتے ہیں۔

تیسرے یہ شکایات کو غور سے سننے سے آپ کو بعض ایسی معلومات مل سکتی ہیں۔
جن کی مدد سے آپ کو اپنے اگلا قدم اٹھانے کے بارے میں فیصلہ کرنے میں مدد ملتی
ہے۔

اور آخر میں آپ کو یہ معلوم ہوتا ہے کہ جس شخص کی آپ بات سن رہے ہیں۔ وہ
ایک عادی شکایتی ٹو ہے یا وہ محض آپ کی ہمدردی حاصل کرنے کے لئے ایسا کر رہا
ہے۔

بجائے سمجھنا:

شکایت کرنیوالوں سے نمٹنے کا دوسرا مرحلہ یہ ہے کہ جو کچھ وہ کہیں ان کی سر بلا
کرتا نید کریں۔ جب آپ انہیں اس بات کا احساس دلا دیں کہ جو کچھ انہوں نے کہا
ہے اُنے اسے توجہ سے سن لے اے تو اس کا مطلب یہ ہے کہ آپ نے اس کی
باتوں کی تائید کر دی ہے اور اُنے یہ بات بھی سمجھ لی ہے کہ ان کا احساس کیا ہے اور
آپ نے ان کی باتوں کو سنجیدگی سے لیا ہے۔ اس کا آسان ترین طریقہ یہ ہے کہ جو
کچھ آپ نے سنا ہے اس کا مفہوم اس کے سامنے دہرا دیں یہاں ہم آپ کو یہ بتاتے
ہیں کہ آپ اس کو کس طرح کریں گے۔ یہ ایک دفتر میں کام کرنے والے سپروائزر
کی بات ہے جس سے آپ کو کام کے دیر سے پہنچنے کی شکایت ہے۔

”ایک منٹ ٹھہرو۔ میں ذرا سمجھ لوں کہ تم مجھے کیا کہہ رہے ہو۔ اوکے مجھے جو
بات سمجھ میں آئی ہے وہ یہ ہے کہ گزشتہ جمعے سے آپ کے سیکشن میں ہماری طرف
سے پہنچنے والا کام دیر سے پہنچ رہا ہے اکثر یہ صبح ساڑھے دس بجے پہنچتا ہے جبکہ اسے
پونے دس بجے تک ہر حالت میں پہنچ جانا چاہیے آپ کو یاد ہوگا کہ گزشتہ ہفتے ہم
آپ کو فون کرتے رہے اور دو بارہ ایسا ہوا کہ آٹھ دس بار گھنٹی بجنے کے بعد آپ نے
فون اٹھایا۔ آپ نے مجھے اس بارے میں ایک پیغام بھیجا مگر یہ میرے جواب دینے
سے دو ہفتے پہلے کی بات ہے۔ اب آپ اس سارے معاملے کے بارے میں

پریشان ہیں۔“

مداخلت کرنے کے لئے تیار ہیں ::

جب آپ شکایت کرنے والوں کی باتوں کی تائید کریں تو آپ ان کی بات کو کاٹ بھی سکتے ہیں۔ اگر شکایت کرنے والوں کی لفاظی کے سامنے ایسا کرنا ذرا مشکل ہے لیکن اس کی طرف سے ”اور“ ”لیکن“ کے الفاظ جب ادا ہوں تو یہ اُ کے لیے بہترین موقع ہے کہ آپ اپنی بات شروع کر سکتے ہیں۔ لیکن جب آپ نے اس کی شکایت کا ماحصل معلوم کر لے۔ انہیں روک دیں ”اچھا میں سمجھ گیا ہوں“ ایسا بڑی نرمی سے کریں لیکن مضبوطی کے ساتھ اس کے بعد آپ گفتگو کے ماحصل پر کنٹرول کر کے فوراً ہی شکایت کرنے والے کی نظر میں ”شکایت“ کی اہمیت کم کر سکتے ہیں۔ اس میں آپ کو اس بات کا خیال رکھنا ہوگا کہ کون کس کے بارے میں کب بات کرتا ہے۔

محدود رد عمل ظاہر کریں ::

شکایت کرنے والے ”ہمیشہ“ اور ”کبھی نہیں“ کے الفاظ استعمال کرنا پسند کرتے ہیں وہ شکایت کریں گے کہ آپ کی طرف سے کبھی فون نہیں آیا اور آپ کی طرف سے کام ”ہمیشہ“ دیر سے آتا ہے۔ آپ ان کی ہدایت کو سمجھ کر ان کی مدد کریں۔ جو کہ ایسے افراد سے نمٹنے کا مقصد ہے ایسا صرف اس وقت کرنا چاہیے جب آپ کے پاس مکمل معلومات ہوں اگر آپ بڑی ہوشیاری کے ساتھ ان کی شکایات میں بیان کئے گئے حقائق کو بد لئے کی کوشش کریں گے تو اس سے ان میں بے اعتمادی پھیلے گی اور وہ شکایات سنانے کے لیے کوئی اور شخص ڈھونڈ لیں گے۔

اگر آپ کو دیا ہو کہ جب ایسے فون کئے گئے جن کا جواب نہیں دیا گیا۔ تو اس کا نتیجہ کیا نکالیں۔ یہ کہنا صحیح معلوم ہوتا ہے کہ ”آپ نے منگل اور جمعے کے روز مجھے فون

کئے اور اس وقت آٹھ یا دس بار فون کی گھنٹی بجنے کے بعد فون اٹھایا گیا۔“

اتفاق نہ کریں ::

شکایت کرنے والوں کی باتوں کی تائید اگرچہ مفید ہے مگر ان سے اتفاق کرنا ٹھیک نہیں ہے۔ تائید کرنے سے یہ احساس پیدا ہوتا ہے کہ شکایت کرنے والوں کی باتوں کو صحیح سمجھ لیا گیا ہے لیکن اس کی باتوں کو تسلیم کر لینے سے اس میں یہ احساس پیدا ہوتا ہے کہ آپ اس مسئلے کو پیدا کرنے کے ذمہ دار ہیں۔ یہ قطعی فرق ہے یہاں ہم پہلے بیان کی گئی ایک گفتگو کا حصہ تائید کے انداز میں پیش کر رہے ہیں۔

”تم مجھے بتا رہے ہو کہ ہمارے شعبے کی طرف سے آپ کے شعبے کو جانے والا کام دیر دے پہنچتا ہے اور آپ کو مجھ سے رابطہ رکھنے میں کافی دشواری پیش آئی ہے۔ آپ بالکل ٹھیک کہتے ہیں ہم گزشتہ ماہ کے دوران اپنے ہدف سے بہت پیچھے تھے۔ میں نے اپنے شاف کو تاکید کر رکھی ہے کہ وہ ہر ٹیلی فون کا جلد از جلد جواب دیں۔ مجھے واقعی افسوس ہے کہ آپ کو تکلیف اٹھانی پڑی۔“

اب اس کو اگر غور سے دیکھا جائے تو یوں معلوم ہوتا ہے کہ اس سادہ بیان میں آپ کی طرف سے کوئی چوک ہو گئی ہے جس سے شکایت کرنے والے کو پریشانی ہوئی ہے یہ ذمہ داری کو قبول کرنے کا ایک صاف دل طریقہ بھی ہے اور اس سے افسوس بھی ظاہر ہوتا ہے اور یہی ایک باعزت اور مکمل طور پر مناسب طریقہ ہے ماسوائے اس وقت جب آپ شکایت کرنے والوں سے نبرد آزما ہوں تو یہ نہیں کہ وہ اپنے اعتراف کا سرگرمی سے اظہار نہیں کرتے خاص طور پر جبکہ اس اعتراف کی صورت میں انہیں اپنے رویے کی معافی بھی مانگنی ہو۔ یہ اس طرح ہے کہ وہ اپنے رد عمل کے اس طریقے سے اظہار کرتے ہیں۔ جس سے مسئلے کے حل میں کسی نہ کسی طرح سے مداخلت ظاہر ہوتی ہے۔

یہ سمجھنے کے لئے کہ معذرت کرنے یا سمجھوتا کر لینے سے آپ شکایت کرنے

والوں کے ساتھ نہیں نمٹ سکتے۔ اگلی بار سب سے پہلے اپنے رد عمل پر غور کریں۔ جب آپ اپنی فیملی کے علاوہ کسی دوسرے شکایت کرنے والے شخص سے نمٹ رہے ہوں جس کا پاؤں آپ کے پاؤں پر آگیا ہے آپ فوراً تکلیف کے مارے ایک ہلکی سی چیخ ماریں گے اور اتنی ہی جلدی وہ شخص ”آئی ایم سوری“ مجھے افسوس ہے ”کہے گا۔ یہ معذرت محض اس تکلیف وہ واقعہ کے ضمن میں افسوس کا اظہار نہیں ہوگئی بلکہ یہ محض ایک روایتی فقرہ ہے جو عام طور پر فیشن کے طور پر کہا جاتا ہے اور اس کا مقصد دوسرے کی تکلیف کو کم کرنا نہیں بلکہ یہ سننا ہوتا ہے ”اوہو۔ میں بالکل ٹھیک ہوں“ یہ فقرہ اس لئے کہا جاتا ہے تاکہ وہ فوری طور پر جھگڑے کا خطرہ ٹل جائے مگر اس کا ایک منفی پہلو بھی ہے۔

ذرا سوچیں کہ آپ کے گھر میں آنے والا کوئی مہمان آپ کے گھر میں کھانا کھاتے وقت کوئی ایسا چینی کا برتن توڑ دیتا ہے جو کہ آپ کے باپ دادا کے زمانے سے استعمال میں رہا ہو۔ اور اس کے ساتھ آپ کی بے شمار یادیں بھی وابستہ ہوں۔ اگرچہ آپ فوری طور پر افسوس کرتے وقت اپنے مہمان سے کہیں گے۔ اس کی فکر نہ کریں، لیکن اندر سے آپ کے دل کٹ رہا ہوتا ہے۔ آپ کو ایک یادگار چیز کے ٹوٹ جانے کا اندیشہ ہوتا ہے آپ کو اپنے مہمان کی لاپرواہی پر شدید غصہ آرہا ہے مگر اس کے باوجود آپ اسے یہ کہنے پر مجبور ہیں ”کہ فکر کی کوئی بات نہیں“ اور اس طرح آپ کا مہمان شدید شرمندگی محسوس کر رہا ہے اور آپ جس کا نقصان ہو گیا ہے وہ اسٹیلیدے رہا ہوگا کہ ”کوئی بات نہیں پھر کیا ہوا ٹوٹنے والی چیز تھی ٹوٹ گئی پریشان ہونی کی کوئی ضرورت نہیں۔“

اوپر دی گئی مثال سے یہ اندازہ ہوتا ہے کہ کوئی بھی غلط کام کرنے والے کسی بھی شخص کو معذرت کرنے کا موقع ضرور ملتا ہے لیکن اس کا منفی پہلو یہ ہے کہ اگر فوری طور پر معذرت نہ کی جائے تو اس سے بھی مسئلے کا حل نہیں نکلتا ہے غلطی کا اعتراف کسی

بھی مسئلے کی بنیادی پیچیدگیوں کو ملحوظ خاطر رکھے بغیر الزام عائد کر دیتا ہے مثال کے طور پر آپ کا مہمان مذاق میں آپ سے کوئی بات کہہ رہا ہے اور چینی کا برتن نیچے گر کر ٹوٹ جاتا ہے تو سوال یہ پیدا ہوتا ہے کہ اتنا یادگار برتن آپ نے میز پر کیوں رکھا ہوا تھا؟ اور یہ سراسر آپ کی غلطی تھی۔

بعض لوگ اپنی غلطی اس لئے بھی جلدی جلدی تسلیم کرنے لیتے ہیں کیونکہ وہ اس کے بعد ہونے والی زبان درازی سے بچنا چاہتے ہیں۔ مگر بعض اوقات اس کا بھی کوئی فائدہ نہیں ہوتا۔ اس کے برعکس اگر آپ کو اس بات کا احساس ہو جائے۔ کہ آپ نے ضرورت سے زیادہ ہی شکایتیں کر دی ہیں۔ تو اپنی غلطی تسلیم کر کے فوراً یہ کہہ دیں کہ آپ صحیح کہتے ہیں اور اس کے بعد اس قسم کی گفتگو کی توقع رکھیں۔

”ہماری طرف سے آپ کے شعبے کو جانے والے کام میں دیر ہو جاتی ہے اس کے لئے مجھے بے حد افسوس ہے کہ اس سے آپ کو خاصی پریشانی اٹھانی پڑتی ہے۔“
”آپ کو یقیناً اس بات کا افسوس ہونا چاہیے۔ اب میں آپ کو وہ سب کچھ بتاتا ہوں جو آپ کی طرف سے غلط ہو رہے ہوں۔“

اس سے آپ کو اندازہ ہوا ہوگا کہ آپ کی طرف سے غلطی کو تسلیم کرنے کا مطلب صرف اعتراف کے طور پر نہیں لیا گیا ہے بلکہ زیادہ اہم بات یہ ہے کہ آپ نے شکایت کرنیوالے شخص کے اس یقین کی تصدیق کر دی ہے کہ مسئلے کو حل کرنے کی طاقت اصل میں آپ کے پاس ہے۔ آپ ان کے اس یقین یا اعتماد کا جائز قرار دے دیتے ہیں کہ دراصل وہ قصور وار نہیں ہیں سارا قصور آپ کا ہے۔

الزام اور جوابی الزام تراشی سے بچیں ::

شکایت کرنیوالے کی تکلیف کی تائید کرنے کے بعد آپ فوراً ہی مسئلے کے حل کی طرف توجہ دیں یہ بہت ضروری ہے اس کے سب سے بڑی وجہ یہ ہے کہ شکایت کرنے والے کی تکرار سے بچا جائے۔ اس سے الزام اور جوابی الزامات کا سلسلہ

شروع ہو جاتا ہے۔ اور یہ ختم ہونے والا سلسلہ ایسے خاندانوں میں بہت زیادہ چلتا ہے جہاں جھگڑوں کی اوسط نسبتاً زیادہ ہوتی ہے۔ پرانی طرز کے خاندانوں میں عموماً اس قسم کی گفتگو یا تکرار ہوتی ہے۔

شوہر: ایک مایوس کن آواز سے میرے پاس پہننے کے لئے کوئی صاف ستھری قمیض نہیں ہے۔

بیوی: اس مایوسی کو ایک الزام سمجھتی ہے تم جانتے ہو کہ پچھلے چند دنوں سے ہمارے بچے کی طبیعت ٹھیک نہیں ہے اور میں اس کے ساتھ بے حد مصروف ہوں اور ایک لمحے کے لئے بھی مجھے اٹھنے نہیں دیتا۔ پل بھر کے لئے اس کی آنکھ لگتی ہے تو میں کھانا تیار کرتی ہوں اور اس کے علاوہ کپڑے دھونے کی مشین بھی خراب پڑی ہے یہ ایک اور مسئلہ ہے۔

بیوی کا اندازہ دفاعی ہے اب ذرا جوابی الزام کا اندازہ دیکھیں)

بیوی: اگر آپ اپنی قمیض کو ادھر ادھر پھینکنے کی بجائے کھوٹی پر لٹکا دیں تو مجھے بھی پتہ چلے کہ آپ کی قمیض دھونے والی ہے۔ اس کے علاوہ اگر آپ کی تنخواہ زیادہ ہو تو پھر دو تین اور قمیض بھی خریدی جاسکتی ہیں پھر یہ مسئلہ نہیں ہوگا کہ میں کون سی قمیض پہنوں۔ سبھی میلی ہیں اور دھلنے والی ہے۔

ہو سکتا ہے کہ پہلا بیان الزام کے انداز میں نہ دیا گیا ہو۔ لیکن بیوی نے اس کو اس طرح سنا کہ جیسے اس سے اس کی شکایت کی جارہی ہے اس نے فوراً اپنا دفاع کیا جبکہ ایک دوسری بیوی نے فوراً ہی جوابی الزام عائد کر دیا۔ اب یہ جوابی الزام یا تو شوہر کو دفاعی انداز اختیار کرنے پر مجبور کر دیتا ہے۔ یا پھر وہ دوبارہ ایک اور الزام لگا دیتا ہے۔ یہی وہ وقت جب دونوں کو اس بات کا احساس ہو چکا ہے کہ ان پر الزام لگایا جا رہا ہے۔ تمہارا اس سے کیا مطلب ہے؟“ ”مجھے اس سے کوئی غرض نہیں ہے“ وغیرہ وغیرہ۔

ہم میں سے بہت کم اس عمل میں الجھنے سے بچتے ہیں۔ اگرچہ ایسا زیادہ تر خاندانوں میں ہوتا ہے مگر میں نے ایسا ہوتے سکولوں، دفاتروں اور سماجی تقریبات میں بھی دیکھا ہے۔ ان جگہوں پر خوش اخلاقی یا نرمی کی آڑ لی جاتی ہے اس لیے اس رویے کو پہچانتا بہت مشکل ہوتا ہے خاندانوں میں گفتگو کے نظام کے بارے میں ایک مشہور محقق ڈان جیکسن کا کہنا ہے کہ اس الزام تراشی اور جوابی الزام تراشی کا سب سے نقصان وہ پہلو یہ ہے کہ دیکھنے میں تو یہ بہت ہی مفید اور دلچسپ گفتگو لگتی ہے مگر اصل میں یہ مسئلے کے حل میں ایک رکاوٹ ہوتی ہے۔

الزام تراشی اور جوابی الزام تراشی کے سلسلے کو سمجھا بہت اہم ہے کیونکہ آپ کو ایک بہت ہی ماہر قسم کے شکایت کرنے والے سے نمٹنا ہے جو آپ پر الزام تراشیاں کر کے آپ کو دفاعی پوزیشن اختیار کرنے پر مجبور کر دے گا اور ہم میں سے بہت سے لوگ جب کوئی غلط کام کرتے ہیں تو دفاعی پوزیشن اختیار کر لیتے ہیں یہ اعتقاد ہمارے والدین منتقل ہوا۔ ہمارے والدین سے یہ اعتقاد ہمیں منتقل ہوا اور ہم سے یہ ہمارے بچوں کو منتقل ہوگا اور وہ اعتقاد ہے کہ ہمیشہ ایک مجرم ہوتا ہے اگر دودھ اُبل جاتا ہے تو الزبتھ اس کی ذمہ دار ہے کوئی کہ اس نے لاپرواہی کا مظاہرہ کیا ہے۔ اگر رچرڈ نے حساب کے امتحان میں ”ڈگری گریڈ“ لے لے تو اس کا مطلب یہ ہے کہ اس نے پوری طرح محنت نہیں کی۔

جس حد تک یہ تعلیمات بچے کے اندر سرایت کر جاتی ہیں اس کا ذہن فوراً اس کہانی کی طرف چلا جاتا ہے جس میں ایک بچہ زلزلے کے دوران اوپر والی منزل پر تھا اور اس کی ماں نیچے والی منزل پر تھی۔ زلزلے کی آمد پر وہ پوری قوت سے اپنے بیٹے کو آواز دیتی ہے اور بیٹا اس بات سے بالکل بے خبر ہے کہ زلزلہ آ رہا ہے وہ سمجھتا ہے کہ زلزلہ غصے میں ہے اور وہ جواب دیتا ہے۔ ”امی میں نے ایسا نہیں کیا“ ”امی میں نے ایسا نہیں کیا“

الزام تراشی اور جوابی تراشی کا سلسلہ دونوں فریقوں کو اطمینان دلاتا ہے کہ الزام کا تمام تر مرکز دوسرا شخص ہے اگرچہ ایسا ضرور ہے کیونکہ ان دونوں میں سے ایک بہر حال غلطی پر ہے۔ مگر وہ دونوں ایک دوسرے کا غلط سمجھتے ہوئے اس سلسلے کو جاری رکھتے ہیں اور پھر فرائڈ کے الفاظ کے مطابق وہ جس چیز کا علاج کر رہے ہیں اس کو ناقابل علاج بنا دیتے ہیں۔

معافی اور تبصرے بغیر حقائق بیان کر دیں ::

الزام تراشی کے سلسلے میں الجھنے کا خطرہ آپ کے لیے دوہرا فائدہ مند ہوتا ہے ایک تو یہ کہ آپ معاملے کو تسلیم کرتے ہوئے اس کے حقائق بیان کرتے ہیں اور ایسا بغیر معافی مانگے یا تبصرہ کئے بغیر کرتے ہیں کسی بھی گفتگو کے دوران حقائق کے بارے میں سوالات اٹھائے جاسکتے ہیں خاص طور پر ایسے افراد کے ساتھ گفتگو کرتے ہوئے جو شکایتی ٹٹو ہوں یہ بات خاص طور پر بڑی اہم ہے کہ حقائق کو سمجھتے ہوئے جہاں تک ممکن ہو سکے۔ ان افراد کی تعریف کریں۔ جب ایک شکایت کنندہ یہ الزام لگاتا ہے کہ آپ کو ایک خط لکھا گیا مگر ایک عرصہ بیت گیا اس کا جواب نہیں آیا۔ تو فوراً ہی اسے ٹوک دیں اور فائل میں سے اس جوابی خط کی ایک کاپی نکال کر اسے دکھا دیں۔ اگر ایسا ہو تو ہماری گفتگو کچھ اس طرح کی ہونی چاہیے۔

”اچھا۔ آپ نے جو خط ہمیں ۱۲ جنوری کو لکھا تھا ہم نے اس کا جواب تو فوری کو دے دیا گیا تھا یہ رہی ہمارے جواب کی کاپی“ اس کے بعد ان خطوں کو واپس فائلوں میں لگا دیں اور کوئی دوسری بات نہیں کریں۔ کسی قسم کی کوئی وضاحت نہ کریں خواہ آپ نے خط کا جواب دیر ہی سے کیوں نہ دیا۔

اس بارے میں بھی کوئی وضاحت نہ کریں کیونکہ حقیقت بیان کر دیں کہ آپ نے خط کا جواب دے دیا ہے لیکن بد قسمتی سے یہ اطمینان صرف اتنی دیر تک ہی رہتا ہے جب تک دوسرا شخص یہ نہ کہہ دے ٹھیک ہے آپ نے جواب دے دیا۔ مگر ہمیں تو

ابھی تک موصول نہیں ہوا کیا آپ کی ڈاک سروس اس قدر خراب ہے۔“

مسئلے کے حل کی طرف توجہ دیں ::

شکایت کرنے والے سے نمٹنے کا اگلا طریقہ یہ ہے کہ آپ اس شکایت کو دور کرنے کی طرف توجہ دیں جو اس نے بیان کی ہے تاکہ آئندہ اسے ایسی شکایت پیدا نہ ہو اور وہ الزام بھی نہ لگا سکے یہ اس لئے بھی ضروری ہے کہ آپ کی غیر ضروری اور طویل تکرار سے بچ سکتے ہیں جو شکایت حل نہ ہونے کی صورت میں بعد ازاں ہو سکتی ہے اور جب ایسی صورت حال دوستوں یا رشتہ داروں میں پیدا ہو جہاں توقعات بہت زیادہ وابستہ ہوتی ہیں تو پھر شکایت حل نہ ہونے کی صورت میں زیادہ تکلیف دہ صورت حال پیدا ہو سکتی ہے اس لیے دوستوں، رشتہ داروں اور بزنس پارٹنرز کے ساتھ ہونے والی شکایت کو فوری طور پر دور کرنے کی کوشش کریں تاکہ نہ تو کسی کے جذبات مجروح ہوں اور نہ ہی آپ کے درمیان کوئی مسئلہ باقی رہے۔

ایسے سوالات کریں جن سے شکایت دور ہو سکے ::

شکایت کرنے والے کی بات غور سے سنیں اس کے بعد چند لمحوں کے لئے رکیں۔ اگر آپ زیادہ دیر خاموش رہیں گے تو شکایت کرنے والا اپنی بات کو اور زیادہ طویل کر دے گا۔ کیونکہ وہ یہ خیال کرے گا کہ آپ اس کی شکایت کو سمجھ نہیں سکتے ہیں اب اس طرح کے سوالات کریں جن سے شکایت دور ہونے میں مدد مل سکے۔ مثلاً یہ شکایت کب پیدا ہوئی، کیا ایسا بھی ہوا ہے کہ آپ کو کوئی شکایت نہ ہوئی ہو؟ کسی وقت اس کی نوعیت شدید تھی اور کس وقت کم؟ آپ کو سب سے زیادہ شکایت کن لگوں سے ہے؟ میں آپ کو یہ مشورہ دوں گا کہ آپ ان سوالات میں ”کیوں“ کا استعمال بالکل نہ کریں تاہم ”کہاں“ کا استعمال بعض اوقات اچھے نتائج برآمد کرتا ہے ”کیوں“ کا لفظ استعمال کرنے سے ایک طرح سے الزام والا انداز بن جاتا ہے مثلاً تم نے دودھ کیوں گرایا؟“ تم اپنی بہن کو کیوں تنگ کرتے ہو؟“

مایوسی کی توقع کریں ::

اگر آپ کسی سخت قسم کے شکایت کرنے والے سے نمٹ رہے ہیں تو یہ توقع نہ کریں کہ وہ آپ کی دلیل یا منطق کو سمجھ لے گا۔ آپ کی طرف سے شکایت دور کرنے کے لئے کی جانے والی کوششوں کا کوئی مثبت جواب نہیں ملے گا۔ بلکہ پہلے سے بھی زیادہ شکایات کا ایک نیا سلسلہ شروع ہو جائے گا۔ آپ کو غصہ آئے گا مگر آپ کو اس کی شکایات سننے کی تکلیف برداشت کرنی پڑے گی۔

اس کی باتوں کے درمیان ایک ہلکی سی آہ بھریں اور اسے بات کرنے سے ٹوک دیں اگر آپ اس کی باتوں کا مفہوم سمجھنا چاہتے ہیں اور پھر اس کے بعد ایک بار پھر شکایت دور کرنے کے لئے سوالات کا سلسلہ شروع کر دیں مثلاً کیا ہم وہیں سے سوالات کا سلسلہ دوبارہ شروع کر سکتے ہیں جہاں سے یہ منقطع ہوا تھا، اس طرح کرنے سے آپ حیران ہوں گے کہ زبردست فائدہ ہوگا اور اب اپنے مطلوبہ مقاصد حاصل کرنے میں کامیاب ہو جائیں گے۔

محدود کام سپرد کریں ::

جب ممکن ہو شکایت کرنے والے شخص سے کہیں کہ وہ شکایت سے متعلقہ معلومات اکٹھی کرے۔ مثلاً ایک پرچون کی دوکان کے مینجر کی حیثیت سے آپ یہ کہہ سکتے ہیں۔ ”مسٹر مارشل“ ہم یہ کوشش کر رہے ہیں کہ یہاں پر قطار میں کھڑے لوگوں کے انتظار کے بارے میں ایک سروے کریں کہ وہ کب سے کھڑے ہیں اور کب ان کی باری آتی ہے۔ کیا آپ اگلے دو ہفتوں میں اپنا ریکارڈ رکھیں گے کہ کب آپ لائن میں آئیں اور کب آپ کی باری آئی۔ یعنی آپ کو کتنا انتظار کرنا پڑا۔ آپ صرف تاریخ و وقت اور کتنا انتظار کرنا پڑا لکھیں“

یہ ایک مینجر اپنے دفتر میں شکایت کرنے والے سے یہ کہہ سکتا ہے ”اگر آپ آئندہ دو ہفتوں میں اس بات کا ریکارڈ رکھیں کہ کس وقت ہمارے گودام سے آپ کے

گودام میں سامان کس وقت پہنچتا ہے اس سے مجھے اپنے دفتر کی کارکردگی کا بہتر طریقے سے اندازہ ہو سکے گا۔“

یہ ایک کارآمد طریقہ ہے کیونکہ یہ شکایت کرنے والے شخص کی جائز تشویش اور اس کے اس احساس کہ اس کی شکایت بے اثر جائے گی کے درمیان ایک پل بن جاتا ہے اور اس طرح اس شخص کی حوصلہ افزائی ہوتی ہے اور کھل کر اپنی شکایت بیان کرتا ہے اور آپ کو بھی آسانی رہتی ہے۔

شکایت تحریر کی صورت میں لیں ::

بہت سے افراد شکایت تحریری طور پر کر کے بہت اطمینان محسوس کرتے ہیں اور میرا بھی یقین ہے کہ بہت سے افراد اس بات کو بھی بہتر سمجھتے ہیں کہ انہیں شکایت تحریری صورت میں دی جائے تاکہ وہ اس کو اچھی طرح سمجھ سکیں اور اس کو دور کرنے کی تدبیر کر سکیں۔

ہو سکتا ہے کہ کچھ لوگ لکھ کر شکایت کرنے کو ایک بوجھ سمجھیں یہی وجہ ہے کہ بہت سے لوگ اپنے یا علاقے کے مسائل کے بارے میں اخبارات کے ایڈیٹرز کو خطوط لکھنے کے بارے میں سوچتے رہتے ہیں مگر کبھی لکھ نہیں پاتے۔ لیکن آپ شکایت کرنے والے سے کہیں کہ وہ اپنی شکایت لکھ کر دے۔ اس طرح آپ کو بھی اندازہ ہو گا کہ اس کی شکایات کی فہرست میں کون سے شکایت اہم ہے اور وہ سک شکایت کو ترجیح دیتا ہے اور اس طرح آپ شکایت کرنے والے کی زبان سے نکلنے والے تند و تیز جملوں کی زد میں آنے سے بچ جاتے ہیں اور اکثر شکایت کرنے والے آپ کو اپنے جملوں کا نشانہ بنا کر تسکین حاصل کرتے ہیں ان کا مقصد اپنی شکایت دور ہونے سے زیادہ تسکین حاصل کرنی ہوتی ہے۔

مزید برآں اگر آپ شکایات کو تحریری صورت میں حاصل نہ کر سکیں تو ایسے مسائل یہ پوئٹس جن پر غور کرنا زیادہ ضروری ہوتا ہے ہو سکتا ہے کہ ان پر مناسب

طریقے سے غور نہ ہو سکے۔ آپ کا یہ عمل شکایت کرنے والے۔

کے ذہن میں اس امکان کو زیادہ کرے گا کہ تحریری صورت میں شکایات دینے سے ان کا ازالہ ہو سکتا ہے۔ اس کو آپ وقت دیں تاکہ وہ پورے اطمینان کے ساتھ اپنی شکایات کا جائزہ لے کر ان کی ترجیحی فہرست تیار کر سکے۔ آپ اسے کہیں ”کیا آپ اس ہفتے کے آخر تک مجھے اپنے مسائل یا شکایات کے بارے میں ایک مختصر سا خاکہ لکھ کر دے سکتے ہیں؟“ آپ جس قدر واضح انداز سے لکھ سکیں گے۔ اس کے بعد مزید کہیں ”آج جمعہ ہے کیا آپ بدھ تک ایسا کر سکتے ہیں۔؟“

آخری کوشش کا طریقہ ::

اگر ان میں سے کوئی بھی تدبیر کام نہ آئے تو؟ شکایت کرنے والا تو اپنی شکایت جاری رکھے گا۔ اس کی شکایت دور نہیں ہو سکے گی اور وہ ہر کام جو آپ کرنا چاہتے ہیں ویسا ہی پڑا رہے گا لیکن ابھی بھی ایک اور ترکیب ہے جو ہو سکتا ہے کہ پانسہ ہی پلٹ دے۔ اس کو آزمائیں۔

ایک بار پھر شکایت کرنے والے کی بات ٹوک دیں اور اسے طرح کی کوئی بات کہیں۔ ”ایک منٹ ٹھہرو۔ یار۔ تمہارا کیا خیال ہے کہ ہماری گفتگو کس وقت ختم ہو جائے گی۔؟ اس وقت ڈھائی بجے ہیں۔ پونے تین بجے ایک اور شخص مجھ سے ملنے کے لئے آ رہا ہے جب ہم فارغ ہو جائیں گے تو پھر کیا دوبارہ تم یہیں آ سکو گے یا مجھے کوئی جگہ بتا دو جہاں میں پہنچ سکوں اور ہم گفتگو کا سلسلہ دوبارہ شروع کر سکیں۔“

اگر آپ خوش قسمت ہیں اور حالات موافق ہیں تو شکایت کرنے والا فوراً کہے گا ”کیا؟“ ”کیا“ میں یہ چاہتا ہوں کہ اگر آپ کے شعبے کی طرف سے ہمارے شعبے میں آنے والا کام دس بجے سے پہلے پہنچ جائے تو بہت ہی مناسب ہوگا۔“ بے شک یہ آپ کے لیے اشارہ ہے کہ آپ فوراً بات کریں کیونکہ اب آپ کے پاس شکایت کرنے والے شخص کی طرف سے ایک امر ہے کہ دس بجے تک اس کے شعبے میں

آپ کی طرف سے کام پہنچ جانا چاہیے۔

آپ کو یہ توقع رکھنی چاہیے کہ پہلی بار یہ ترکیب کام نہیں کرے گی کیونکہ شکایت کرنے والوں کو اپنی سنانے کی پڑی ہوتی ہے وہ آپ کی بات کہاں سنیں گے۔ مگر آپ اس کی دوبارہ کوشش کریں اور دیکھیں آپ کو ان کوششوں کے نتیجے میں کیا ملتا ہے۔

۱۔ شکایت کرنے والے کو آپ کی طرف سے اس قسم کی حوصلہ افزائی نہیں ملے گی جوابی الزام، دفاعی پوزیشن اختیار کر لینا جبکہ اس کے خیال میں ایسا ہونا ضروری تھا کہ آپ معافی مانگیں گے اور اپنی پوزیشن کی وضاحت کرنے لگیں گے۔

۲۔ اس طرح آپ کی طرف سے کی جانے والی مسلسل کوششوں سے شکایت کرنے والے کے اندر سے وہ بات نکل آتی ہے اور وہ یہ سوچنے لگتا ہے کہ اگر میری شکایت دور ہو جاتی ہے تو مجھے اس قدر اپنی مغز کھپائی اور دوسروں کا مغز چاٹنے کی کیا ضرورت ہے اور پھر وہ شکایت کے ازالے میں آپ سے تعاون کرنے پر مجبور ہو جائے گا۔

۳۔ آپ کو ایسے مسائل سے آگاہی ہوگی جس کے بارے میں آپ کو کبھی علم نہیں تھا اور پھر آپ کے پاس اتنا وقت ہوگا کہ ان کے حل کے لیے غور و خوض کر سکیں خواہ شکایت کرنے والا موجود ہے یا نہیں۔

اگر ایسا نہ ہو تو شکایت کرنے والے ک لیے بہتر یہ ہے کہ وہ کسی دوسرے شخص کو تلاش کر لے جس کے پاس اس کی لمبی چوڑی باتیں سننے کا وقت ہے یا درہیں کہ اس وقت یہاں ہم شکایت کرنے والوں سے نمٹ رہے ہیں۔ انہیں بدلنے کی کوشش نہیں کر رہے ہیں۔

شکایت کرنے والوں کی ایک عجیب قسم اور ان سے نمٹنے کے طریقے ::

ان تمام طریقوں کے علاوہ عجیب قسم کے شکایتی ٹٹوؤں سے نمٹنے کے لیے تین نقاط پر مشتمل ایک اور طریقہ ہے یہ ان شکایت کرنے والوں سے نمٹنے کے لئے

استعمال کیا جاتا ہے جو کسی دوسرے کی غلطیوں کے بارے میں تسلسل کے ساتھ آپ سے شکایت کرتے رہتے ہیں۔

آپ اپنے آپ کو پاؤ سمجھیں اور آپ میریلی اور راجر کے سپروائزر ہیں میریلی ایک بار پھر آپ کے پاس بیٹھ کر راجر کی شکایتیں کر رہی ہے وہ بتا رہی ہے کہ راجر صبح دیر سے آتا ہے اور جب دوپہر کے کھانے کے لئے دفتر سے باہر جاتا ہے تو کافی دیر کے بعد واپس آتا ہے تاہم اس دفعہ آپ اس کی باتوں کو سننے اور ان کی تائید کرنے کے بعد اس طرح کہیں۔ آپ کو اگلا قدم اٹھانے کی تمام ذمہ داری خود قبول نہیں کرنی چاہیے۔

کیا آپ نے بتا دیا ہے

آپ راجر کے بارے میں میریلی کی طرح براہ راست تو نہیں سوچ سکتے اس لئے آپ کی طرف سے میریلی کی بات سننے کے بعد پہلا رد عمل اس طرح کا ہوگا۔ کیا تم جو کچھ مجھے کہہ رہے ہو راجر سے کہہ چکی ہو۔ میریلی فوراً جواب دے گی ”نہیں میں اس سے یہ سب کچھ کیسے کہہ سکتی ہوں“

یہاں آپ میریلی کو بتائیں کہ وہ خود راجر سے ملے اس کے ساتھ چائے پیئے اور پھر باتوں ہی باتوں میں اس کو یہ سب کچھ سمجھا دیں۔ صرف اس طریقے سے آپ دونوں پرسکون طریقے سے اکٹھے ایک ہی شعبے میں کام کر سکتے ہیں اس دوران آہستہ آہستہ نہ منیں کیونکہ میں نے اکثر ایسے موقعوں پر دیکھا ہے۔

کیا میں اسے بتا سکتا ہوں

اگر میریلی بہت سے دوسرے شکایت کرنے والوں کی طرح راجر سے براہ راست گفتگو نہ کر سکے۔ تو آپ کہیں ”کیا میں تمہاری طرف سے راجر کے ساتھ بات کرنے کی کوئی معقول وجہ اس طرح راجر کے ساتھ بات کرنے میں اُ کی کامیابی کے امکانات بہت زیادہ ہیں۔ لیکن اگر آپ راجر سے اس طرح بات کریں

راجر میں نے سنا ہے کہ تم اکثر صبح دیر سے دفتر آتے ہو، تو ہو سکتا ہے کہ راجر دوسروں پر دیر سے آنے کا الزام لگائے اور خود کو معصوم ظاہر کرے یا اس بات کو تسلیم کرے مگر اس طرح بات کرنے سے اس کا زیادہ اثر ہوگا اور راجر کے لئے بھی معصوم بننا مشکل ہو جائے گا مثلاً میریلی کچھ دفتری امور پر گفتگو کرنے کے لئے دوبارہ تمہارے کمرے میں گئی مگر تم ابھی تک دفتر ہی نہیں پہنچے تھے۔“ اس طرح بات کرنے سے آپ کے اور راجر کے تعلقات بھی متاثر نہیں ہوں گے۔

مجھے یقین ہے کہ میریلی کو جواب ”ہاں“ میں نہیں ہوگا۔ اس لئے اب اگلا پوائنٹ آزمائیں۔

مجھے خوشی ہوتی اگر:

اگر میریلی آپ کو اس بات کی اجازت نہ دے کہ آپ راجر سے بات کرتے وقت اسے یہ بتا سکتے ہیں کہ یہ سب کچھ آپ کو میریلی کے ذریعے معلوم ہوا ہے تو آپ اسے کہیں ”ایسا لگتا ہے کہ تم راجر سے براہ راست بات کرنے میں ہچکچا رہی ہو۔ مگر میں یہ کرتا ہوں کہ تم دونوں کو اپنے دفتر میں بلا کر اس مسئلے کو ختم کر دوں۔“

اگر میریلی کو جواب ہو کہ ”ٹھیک ہے“ تو آپ فوراً میٹنگ کا وقت مقرر کر دیں۔ جس میں آپ کا کردار ایک تھرڈ پارٹی کا ہوگا جو دونوں کی باتوں کو سننے اور سمجھنے کے بعد ان کی تائید کرے گا۔ اور مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کرے گا۔ آپ سپروائزر کی حیثیت سے دونوں پر زور دیں گے کہ وہ اس مسئلے کو حل کریں تاکہ یہ روز روز کا قضیہ ختم ہو۔ تاہم آپ ایک جج کا کردار ادا نہیں کریں گے۔ دو یا تین ملاقاتوں کے بعد ہو سکتا ہے کہ یہ مسئلہ ختم ہو جائے اور وہ دونوں اکٹھے بغیر کسی تکلیف کے کام کر سکیں یا میریلی دوبارہ کبھی آپ سے شکایت نہیں کرے گی۔

لیکن اگر اس پر بھی میریلی کا جواب ”نہیں“ میں ہے تو یہ ضروری ہے کہ آپ کا جواب اس طرح ہونا چاہیے اگر آپ کے راجر کے بارے میں خیالات میں کوئی

تبدیلی آئے تو مجھے بتادیں“ اس طرح آپ نے گیند اپنے کورٹ سے اس کے کورٹ میں پھینک دی ہے اور اب یہ ناممکن بات ہے کہ وہ دوبارہ کبھی کسی کے بارے میں بھی آپ سے شکایت کرے۔ اس میں آپ کو راجر یا میریلی کے بارے میں مزید تحقیقات کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

جب آپ باس نہیں ہیں ::

کسی بد زبان شخص کا نشانہ بننا بہت ہی تکلیف دہ بات ہے اس کے اثرات اور عوامل سے بہت سے لوگ آگاہ ہونگے۔ یہ بڑی بڑی باتیں ہی ہیں جو بہت اذیت دیتی ہے۔

اگر آپ شام کی اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ ریکس ایک کاہل شخص ہے تو پھر آپ کا مسئلہ یہ ہے کہ اُس قسم کی گپ شپ سننے میں کتنا وقت ضائع کر سکتے ہیں۔ یہ یقیناً ایک بہت ہی اطمینان بخش کام ہوگا۔ آپ ریکس کے مقابلے میں اپنے اُس کو برتر محسوس کریں گے۔ کیونکہ وہ کاہل ہے اور سام سے اس لئے کہ وہ ایک گپی شخص ہے۔ یہ آپ کے لئے کوئی مہنگا سودا نہیں ہے کیونکہ آپ ریکس کے بارے میں اپنی رائے کو تصدیق کر رہے ہیں اگر ریکس واقعی ایک مسئلہ بنتا جا رہا ہے تو آپ اپنے رد عمل کو سام سے یہ سوال کر کے ظاہر کرنا چاہیے ”ہمیں ریکس کے بارے میں کیا کرنا چاہیے اور ہم کیا کر سکتے ہیں؟ ہو سکتا ہے کہ اس طرح سے حیرت انگیز حد تک کوئی عمل کار ثابت ہو سکتا ہے۔

میں ایک ایسے گروپ کا رکن تھا جو رضا کارانہ طور پر کام کرتا تھا اور جس کا لیڈر بہت ہی غیر موثر تھا مگر حیرانگی کی بات یہ تھی کہ اس کے باوجود وہ بہت حد تک پسند کیا جاتا تھا۔ آخر کار گروپ کے اندر کنہیاہ کی باہمی شکایتوں کے بعد ایک رکن نے پوچھا ”اب ہمیں اس کے بارے میں کیا کرنا چاہیے؟“ تھوڑی سی خاموشی کے بعد ہم نے بڑے مثبت انداز میں ایک کمیٹی کے بارے میں گفتگو کرنی شروع کر دی اس

گفتگو کے نتیجے میں ایک کمیٹی تشکیل دی گئی۔ جس نے بڑی مہارت کے ساتھ گروپ کے لیڈر کے ساتھ گفتگو کر کے اس کو قائل کر لیا کہ اس سے بعض اوقات غلطیاں سرزد ہو جاتی ہیں لیکن اس کے ساتھ ہی انہوں نے اس کے لئے شرمندگی سے بچنے کا ایک راستہ بھی تلاش کر لیا۔ مشکل یہ ہوتی ہے کہ ہم باہمی شکایت کے بارے میں دوسرے شخص کے ساتھ براہ راست بات کرنے کی بجائے اس کے بارے میں ادھر ادھر شکایتیں کرنی شروع کر دیتے ہیں اور اس طرح معاملات کو مزید پیچیدہ بنا دیتے ہیں۔

کیا اس کے برعکس اگر آپ سام کی اس بات سے اتفاق نہیں کرتے کہ ریکس کا ہل شخص ہے تو آپ کے لیے اگرچہ ایک کھلا راستہ ہے مگر یہ مشکل بھی ہے اگر آپ سام کی بات سن کر خاموش رہتے ہیں تو اس سے یہ ظاہر ہوگا کہ آپ سام کی بات سے متفق ہیں۔ اس کے باوجود ہم میں سے بہت سے لوگ ایسا کرتے ہیں کیونکہ وہ سب ایک جھگڑے سے بچنا چاہتے ہیں اور ریکس جیسے لوگوں کے ساتھ اپنے اچھے تعلقات کو خراب نہیں سکتے۔ لیکن اس کا نقصان کیا ہے اگر آپ بالکل خاموش رہتے ہیں بے شک یہ صرف نقصان نہیں بلکہ نقصانات ہیں۔ جب تک ریکس سے براہ راست بات کئے بغیر اسے کابل کہا جاتا رہے گا۔ اس وقت تک سام کے خیال کی توثیق ہوتی رہے گی۔ اور اس سے شہ پا کروہ ریکس کے بارے میں اپنے خیالات دوسروں کو منتقل کرتا رہے گا اور اس کے ساتھ ساتھ وہ دوسروں کو یہ بتائے گا کہ آپ بھی ریکس کے بارے میں اسی طرح کے خیالات رکھتے ہیں۔ وہ ہر جگہ آپ کی شہادت پیش کریگا۔

اس کے برعکس آپ ریکس کو ساری بات بتادیں کہ سام اسکے بارے میں کیا رائے رکھتا ہے اس سے ریکس کو ایک دم غصہ آئے گا اور پھر وہ چپ نہیں بیٹھے گا بلکہ خطرہ اس بات کا ہے کہ ریکس اور سام کے درمیان تلخ کلامی ہو اور ان کا جھگڑا بڑھ

جائے او سام اس کی تردید کرتا رہے۔ ایک اور خطرہ یہ ہے کہ سام اور ریکس براہ راست اپنے معاملات طے کر لیں یا ریکس سام کی وضاحت سے مطمئن ہو جائیو وہ دونوں آپ کے خلاف ہو جائیں۔ سام اس لئے کہ آپ اس کا راز نہیں رکھ سکے اور ریکس اس لئے کہ آپ نے اپنی رائے سام سے منسوب کی ہے اور اس طرح وہ دونوں آپ کو بے ایمان سمجھنے لگیں۔

میرا یقین یہ ہے کہ اگر آپ سام سے متفق نہیں ہیں تو آپ کو دو کام کرنے چاہیے۔ آپ سام کو ریکس کے بارے میں اپنی مثبت رائے سے آگاہ کر کے سام کی منفی رائے کا اثر زائل کریں یا سام کی منفی رائے کو رد کر دیں اس طرح آپ سام کی حوصلہ شکنی کر کے اسے اس بات سے باز رکھ سکتے ہیں کہ اب وہ ہر کسی کو ریکس کے بارے میں اپنی منفی رائے سے آگاہ نہ کرے۔ اس کے علاوہ اس طرح کرنے سے ریکس کے ساتھ آپ کے تعلقات بھی خراب نہیں ہوں گے۔

تکنیک یہ ہے کہ آپ سام کی رائے سے اسی طرح اختلاف کریں کہ آپ کو یہ نہ کہنا پڑے کہ سام غلط ہے۔ آپ اگر سام کو اس بات پر قائل کرنے کی کوشش کریں کہ ریکس کے بارے میں اس کی رائے صحیح نہیں ہے تو اس سے آپ کو کچھ حاصل نہیں ہوگا بلکہ اس سے آپ صورت حال کو مزید بگاڑ دیں گیں مزید برآں یہ بھی ہو سکتا ہے کہ ریکس واقعی کاہل ہو۔ اس لئے میں یہ کہوں گا کہ اگر آپ سام کو قائل کرنے کی کوشش کریں گے تو آپ کے پاس کوئی ٹھوس بنیاد نہیں ہوگی۔ لیکن اگر آپ نے ریکس کے ساتھ کام کے دوران یہ محسوس کے کہ سام کی رائے غلط ہے تو آپ کو یہ طریقہ اختیار کرنا پڑے گا۔ اچانک ایک دن آپ سام کو روک لیں۔ اور اس سے اس طرح بات کریں۔

”سام یہ ایک دلچسپ بات ہے کہ ریکس کے بارے میں میرے اور تمہارے مشاہدے میں بالکل فرق ہے۔ میں نے اس کے ساتھ ایک پراجیکٹ پر کام کیا ہے

لیکن اس سے کام میں معمولی سی بھی چوک نہیں ہوئی وہ رات کو دیر سے کام کرتا رہا ہے۔“

شکایت کرنے والوں سے نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ ::

ان کی شکایت کو پوری توجہ سے سنیں خواہ آپ کتنی ہی کوفت محسوس کریں۔
ان کی شکایت کو سننے کے بعد ان کا مفہوم بیان کر دیں تاکہ شکایت کرنے والوں کو یہ اطمینان ہو جائے کہ آپ نے ان کی شکایت بغور سنی ہیں۔
ان کے الزامات کے ساتھ نہ تو اتفاق کریں اور نہ ہی ان سے معذرت کا اظہار کریں خواہ وہ سچے ہی کیوں نہ ہوں۔
الزام تراشی اور جوابی الزام تراشی سے ہر ممکن بچیں۔
حقائق کو بغیر کوئی تبصرہ کئے تسلیم کر لیں اور بیان کر دیں۔
مسئلے کو حل کرنے کے طریقے اختیار کرنے کی کوشش کریں۔
ان سے خصوصی طور پر ایسے سوالات کریں جن سے آپ کی معلومات میں اضافہ ہو۔

ان کو ایسے کام دیں جن سے وہ حقائق کو تلاش کر سکیں اور ان کاموں کو کرنے کے لئے زیادہ وقت نہ دیں۔

ان سے کہیں کہ شکایت کو تحریر کی صورت میں پیش کریں لیکن انہیں یہ احساس دلائیں کہ آپ ان کی شکایت کے حل میں مخلص ہیں۔

اگر یہ سب کچھ نا کام ہو جائے تو شکایت کرنے والے سے براہ راست یہ سوال کریں ”تم کس طرح اس شکایت کا ازالہ کرنا چاہتے ہو۔“

چوتھا باب

خاموش اور جواب نہ دینے والے شخص سے نمٹنا ::

ہیلن نے ایک ایجنسی کے ایگزیکٹوز کو ابھی اپنی عرضداشت پیش کی تھی اس کو پورا یقین تھا کہ یہ ایجنسی اس کی فرم کی مستقل گاہک بن جائے گی۔ اس نے بڑے جوش و خروش کے ساتھ ایگزیکٹوز کو ان سہولتوں کے بارے میں بتایا جو اس کی فرم اس کی ایجنسی کو فراہم کر سکتی ہے۔ اس کے بعد اس اعتماد کے ساتھ کہ اس نے اپنا کام بڑی کامیابی سے کر لیا ہے۔ ہیلن نے ایگزیکٹو سے پوچھا۔ ”کیا آپ کے ذہن میں کچھ سوالات ہیں؟“ مگر چند ہی سیکنڈوں میں ہیلن کو یہ احساس ہو گیا کہ وہ تو پٹری سے اتر گئی ہے اور اس کے کئے کرائے پر پانی پھرنے والا ہے کیونکہ ایگزیکٹوز کے چہرے مکمل طور پر سکون تھے انہوں نے کوئی رد عمل ظاہر نہیں کیا اور نہ ہی کوئی سوال کیا۔ ہیلن نے آنکھوں کے تین سیٹ دیکھے۔ ان میں سے ایک اس کی طرف دیکھ رہا تھا۔ ایک میز پر پڑی فائلوں کو دیکھ رہا تھا اور ایک کھڑکی سے باہر دیکھ رہا تھا۔ جب کچھ دیر تک خاموشی چھائی رہی تو ہیکن کو محسوس ہوا کہ اس کی خود اعتمادی جیسے ختم ہو گئی ہے۔ اس نے بہانہ کے ”کیا کوئی ایسی بات ہے جس کی آپ کو وضاحت کی ضرورت ہے؟“

کیا آپ سمجھتے ہیں کہ آپ اپنی کار کو اپنی سائیڈ کی طرف پارک کر سکتے ہیں“ نام نے اپنے ہمسائے سے پوچھا۔ ”ہمیں اپنی گاڑی کے دروازے کھولنے میں دقت پیش آتی ہے“ کوئی جواب نہیں ملا۔ نام نے پھر کہا ”میں جانتا ہوں کہ یہاں کوئی پارکنگ کو تقسیم کرنے والی لکیر نہیں ہے لیکن چونکہ ہم ایک ہی پارکنگ کو تقسیم کرنے والی لکیر نہیں ہے لیکن چونکہ ہم ایک ہی پارکنگ ایریا استعمال کرتے ہیں۔ میں نے ہمیشہ اپنی گاڑی کو درمیان میں پارک کیا ہے۔“ اس کے باوجود اس کا ہمسایہ ٹس سے مس نہیں ہوا اور اپنی کار کو پالش کرتا رہا۔ ”اچھا“ نام نے ایک لمبی سانس بھری اور وہ

آگے کی طرف بڑھا۔ ”میرا خیال ہے کہ ہمیں کار کی دوسری طرف چلے جانا چاہیے۔“

برتاؤ۔ رویہ ::

اس نے کوئی بیان دیا ہے یا کوئی سوال کیا ہے۔ آپ یقیناً یہ چاہیں گے کہ آپ کو اس کا جواب ملے لیکن اس کے بدلے آپ کو مکمل خاموشی اور ہو سکتا ہے کہ نہایت روکھے رویے سے واسطہ پڑے۔ ٹس سے مس نہ ہونے والے لوگ وہ ہوتے ہیں جو ایسا رویہ اس وقت اختیار کرتے ہیں جب آپ کو ان سے کو جواب چاہیے ہوا ہے اور یا آپ ان سے گفتگو کرنا چاہیے ہیں لیکن آپ کو یہ جان کر یقیناً حیرت ہوگی کہ اس قسم کے مشکل لوگوں کے ساتھ نمٹنا شیخون مارنے والوں یا ماہر شکایت کرنے والوں کے مقابلے میں زیادہ آسان ہے۔

سب لوگ اپنے خول میں بند نہیں رہتے۔ بعض لوگ اس لیے بات نہیں کرتے کیونکہ انہیں یہ اندازہ ہوتا ہے کہ ان کے پاس کہنے کو کچھ نہیں ہے بعض دوسرے اپنے مطلب کی ہر بات آپ سے سن لیں گے مگر ان کا رویہ آپ کو نظر انداز کرنے کے مترادف ہوگا۔ بعض دوسرے عارضی طور پر خاموش رہتے ہیں اور وہ آپ کی بات مکمل غور سے سنتے رہے ہیں اور صرف اس وقت بات کرتے ہیں جب انہیں کچھ کہنا ہوگا۔

لیکن کیا چیز ہے جو اپنے خول میں رہنے والوں کو ان سب سے علیحدہ کرتا ہے؟ بد قسمتی سے کوئی بھی ایسی بات نہیں ہے جو کہ بتائی جاسکے۔

ان کے رویے کو سمجھنا ::

اپنے خول میں رہنے والے افراد کے ساتھ بہت سے مشکل بات تو یہ ہے کہ ان کی کئی اقسام ہوتی ہیں۔ تاہم وہ سب عام طور پر خاموش اس لئے رہتے ہیں کہ اس سے ان کو وقتی طور پر بعض فائدے بھی ہوتے ہیں یہاں ہم آپ کو خاموش رہنے

والے افراد کی اقسام سے آگاہ کرتے ہیں۔

بعض افراد کے لئے جواب نہ دینا کسی تکلیف وہ باہمی صورت حال سے نمٹنے کا ایک اچھا طریقہ ہے۔ آپ خاموش رہیں گے تو صورت حال کے بگڑنے کا الزام آپ پر ہرگز نہیں آئے گا۔ مثال کے طور پر اگر وہ کمرس کے موقع پر بھیجے جانے والے پیکٹوں کو بند کرنے کے لئے دفتر کا پوسٹیج میٹر استعمال کرے تو یقیناً اس پر بر سے گا اور اگر وہ جھوٹ بول دے کہ اس نے پوسٹیج میٹر استعمال ہی نہیں کیا تو ایسی صورت میں اس کو اپنے جھوٹ بولنے کا احساس ہوگا۔ اگر وہ بالکل خاموش رہتا ہے تو آپ شور مچا کر چپ کر جائیں گے اور اپنی راہ لیں گے۔

خاموش رہنے والے افراد کی دوسری قسم ان لوگوں کی ہوتی ہے جو خاموش رہ کر بھی ایک طرح سے جارحیت کا مظاہرہ کر رہے ہوتے ہیں۔ اگر آپ ایسے افراد کو جو آپ سے گفتگو کرنے کے خواہش مند ہوں۔ نقصان پہنچایا یا ان پر قابو پانا چاہتے ہیں تو خاموشی سے بہتر اور کوئی طریقہ نہیں ہے آپ خاموش رہ کر بات کرنے والے کے چہرے پر ابھرتی ہوئی مایوسی کو واضح طور پر دیکھ سکتے ہیں۔

ایک اور قسم ایسے افراد کی ہوتی ہے جو اپنے آپ کو ہر قسم کی گفتگو سے بچا کر رکھتے ہیں بولے جانے والے الفاظ سوچوں اور جذبات کو ٹھوس حقیقت فراہم کرتے ہیں۔ کیونکہ آپ جو بھی الفاظ ادا کریں گے۔ ان کے انتخاب میں آپ کو ہر درجہ احتیاط سے کام لینا ہوگا اور اگر کہیں کوئی غلط لفظ آپ کی زبان سے اور ہو گیا تو پھر شرمندگی اور احساس جرم آپ کو بے حد پریشان کر لے گا۔ ان سب رویوں کو جاننے کے بعد آپ کیا سمجھتے ہیں کہ یہ کیا ہیں؟ ہم میں سے بہت سے ان خاموش ریوں کے بارے میں اس طرح قیاس کرتے ہیں۔ کہ یہ شخص بہت ہی کمینہ ہے یہ شخص اپنے خوف کو چھپانے کے لیے کانگنا بنا ہوا ہے۔ اور یا یہ شخص آپ کے ساتھ کسی طرح سے بھی تعاون کرنا نہیں چاہتا۔ تاہم اس بات میں کوئی شبہ کی گنجائش نہیں ہے کہ غیر

لفظی گفتگو یعنی خاموشی کے مختلف وقتوں میں مختلف لوگوں کے ساتھ مختلف معنی ہوتے ہیں۔ یہ جاننا کہ ایک خاص صورت حال میں اس خاموشی کا کیا مطلب ہوتا ہے۔ ہم اس بارے میں مزید گفتگو کرتے ہیں۔

غیر لفظی اشاروں کی دو بنیادی قسمیں ہوتی ہیں۔ ایک تو عام قسم ہوتی ہے، اور دوسری قسم ان افراد کی ہوتی ہے، جن کے چہرے سے روکھاپن واضح طور پر عیاں ہوتا ہے۔ ایسے افراد اپنی آنکھوں، ہاتھوں اور سر کی جنبش سے اپنے جذبات کا اظہار کرتے ہیں۔ اگرچہ الفاظ کی ادائیگی بعض اوقات غلط انداز میں سمجھی جاتی ہے۔ مگر یہ غیر لفظی اشارے عام طور پر بالکل صحیح سمجھے جاتے ہیں۔ اور یہ دنیا بھر میں باہمی رابطے کا ایک بے حد مفید ذریعہ ہے۔

دوسری قسم کے افراد وہ ہوتے ہیں، جو کسی کی گفتگو سننے کے دوران ایسے انداز اختیار کرتے ہیں، جو گفتگو کرنے والے کو کنفیوز کر دیتے ہیں۔ مثال کے طور پر سارجنٹ پیٹرن اپنے باس کے غیر لفظی اشاروں کو اس طرح بیان کرتا ہے۔

جب میں اپنے واج لفٹیٹ کے ساتھ اپنی یونٹ کے بعض مسائل کے بارے میں گفتگو کر رہا تھا۔ میں اس کی آنکھوں میں جھانک رہا تھا، اچانک وہ سکڑ کر بیٹھ گیا۔ کہ جیسے وہ ایک مجسمہ ہو، تب اس کے ماتھے پر چند شکنیں ابھریں، اس کا منہ لٹک گیا، اور اس کا چہرہ چقندر کی طرح سرخ ہو گیا۔ اس کے بعد وہ بالکل ٹھیک ہو گیا، جیسے کچھ بھی نہیں ہوا ہے۔ مجھے اس کے ان انداز کی وجوہات سمجھ میں آئیں، یا تو وہ میرے کام کو مسترد کر رہا ہے۔ یا اسکے یذہن میں کوئی ایسی بات آگئی ہے، جس سے مسئلے کا حل نکلتا ہو۔ اور یا پھر اسے کوئی ایسی بات یاد آگئی ہے جسے وہ بھول چکا تھا۔

غیر لفظی اشارے کسی خاموش رہنے والے شخص کی فطرت کو بدلنے کے لئے کافی ہیں۔ یہ ایک احمقانہ بات ہوگی۔ اگر آپ صرف یہ اندازہ لگانے کی کوشش کریں، کہ ایک خاموش اور جواب نہ دینے والوں کے اندرونی جذبات کیا ہیں۔ کیو

نکہ اگر آپ کا اندازہ غلط ثابت ہوتا ہے، تو پھر اس سے ایسے مسائل پیدا ہونگے، جو پہلے موجود نہیں تھے۔ اور اس طرح آپ کا کام پہلے سے بھی زیادہ مشکل ہو جائے گا، لہذا یہاں پر زیادہ تر وہی طریقے بتائے گئے ہیں، جس سے آپ بالکل خاموش رہنے والے شخص کا منہ کھلوا سکیں۔

خاموش رہنے والوں کا جائزہ ::

۱۔ ایسے شخص آپ کی کسی بات کا بھی جواب نہیں دینا چاہیں گے۔ خواہ کتنی زیادہ باتیں کرتے ہیں، مگر وہ ٹس سے مس نہیں ہونگے۔
۲۔ یہ جاننا اور سمجھنا اکثر بے حد مشکل ہو جاتا ہے، کہ ایسے لوگوں کی خاموشی، یا ان کی طرف سے جواب نہ آنے کا مطلب کیا ہے؟

۳۔ اس لئے آپ کا سب سے اہم کام یہ ہے، کہ آپ ان کو کسی نہ کسی طریقے سے بولنے پر مجبور کریں۔ کیونکہ اس کے بغیر آپ ان کی کامیابی سے نہیں نمٹ سکتے۔

نمٹنے کے طریقے ::

آپ خود کو سپروائزر سمجھیں، جو اپنے دفتر کی سالانہ کارکردگی کی رپورٹ کا جائزہ لینے کے لئے ریٹا کے ہمراہ بیٹھا ہوا ہے۔ (حالانکہ کارکردگی کا جائزہ وقتاً فوقتاً لیتے رہنا چاہیے، آپ ریٹا کو اس کے بارے میں چند اچھی اور بری دونوں طرح کی باتوں سے آگاہ کرتے ہیں۔ جو آپ نے خود مشاہدہ کی ہیں۔ اس کے بعد آپ باقاعدہ گفتگو کے لئے تیار ہیں۔ تو آپ ریٹا کا تکیہ نظر معلوم کرنا چاہیں گے۔ کیا وہ آپ کے اندازوں سے متفق ہوتی ہے۔ کیا اس کے ذہن میں اپنی کارکردگی بہتر بنانے کے لئے کوئی نظریہ ہے۔ یہ بڑی مناسب قسم کی باتیں ہیں۔ جن کی آپ توقع رکھتے ہیں۔ لیکن آپ کو کچھ بھی حاصل نہیں ہوتا۔ ریٹا بیٹھی ہوئی زمین کو دیکھ رہی ہے، آہستگی سے اپنی انگلیوں سے کرس کے بازو کو بجا رہی ہے۔ آپ حیران ہو رہے

ہیں، کیا ریٹانا راض ہو گئی ہے۔ کیا وہ خاموش رہ کر آپ کو کنٹرول کر رہی ہے؟ یا آپ کو مزید غصہ دلا رہی ہے۔ ہو سکتا ہے، کہ وہ اپنی نوکری ک پیارے میں پریشان ہو۔ ہو سکتا ہے وہ کچھ کہنا نہ چاہتی ہو۔ اس کی خاموشی کی وجہ خواہ کچھ بھی ہو۔ آپ کو اس سے موثر طریقے سے سننے کے لیے زیادہ سے زیادہ وجوہات تلاش کرنا چاہئیں، اور اس کا صرف ایک ہی طریقہ ہے کہ یہ افراد کس طرح بول پڑیں۔ ان سے کھلے اور واضح سوالات کریں۔

ایسے لوگوں کو گفتگو پر آمادہ کرنے کا واضح طریقہ یہ ہے کہ ان سے بار بار سوالات کیے جائیں۔ آپ اپنی پہلی بات کو اس طرح ختم کر سکتے ہیں۔ ریٹا کیا تم اس سے متفق ہو؟ کیا تم اس میں کسی اور بات کا اضافہ کرنا چاہتی ہو؟ اور کیا میں مزید بات کروں؟۔ یہ تمام بڑی مناسب قسم کے سوالات ہیں، جو پوچھے جاسکتے ہیں۔ لیکن یہ سوالات ایک مکمل قسم کے خاموش شخص پر کسی قسم کا اثر نہیں کریں گے۔ کیونکہ یہ ایسے سوالات ہیں جن کا جواب ہاں یا نا میں ہوتا ہے۔

ایک خاموش شخص کو بولنے پر آمادہ کت نے کے لئے آپ اس قسم کے سوالات کریں۔ جن کا جواب اسے صرف ہاں، یا، نا میں نہ دینا پڑے، بلکہ اس کو تھوڑی سی وضاحت کرنی پڑے۔ مثلاً آپ ریٹا سے پوچھیں، جو کچھ میں نے کہا ہے۔ اس کے بارے میں تمہارا رد عمل کیا ہے؟ میری باتیں سن کر فوری طور پر تم پر تم پر کیا اثر ہوا۔ ہیلن جو ایک ایجنسی کے ایگزیکٹو کے پاس اپنی فرم کے لئے بزنس حاصل کرنے گئی تھی۔ اگر ایگزیکٹو سے اس قسم کے سوالات کرتی تو اس کو یقیناً کامیابی حاصل ہوتی۔

دوستانہ انداز میں خاموشی سے گھوریں ::

واضح اور کھلے سوالات اس وقت بے حد موثر ہوتے ہیں۔ جب ان کے بعد آپ بڑی خاموشی مگر دوستانہ انداز میں مد مقابل کی طرف دیکھیں، اگ رہو سکے تو ہلکا سا

مسکرائیں، تاکہ مد مقابل کی حوصلہ افزائی ہو۔ اور اس کی بزدلی یا خوف دور ہو۔ بعض لوگ جن کی خاموشی پر خوف کا نقاب ہوتا ہے، وہ آپ سے آنکھیں نہیں ملا پاتے۔ اسی وجہ سے میری تجویز یہ ہے کہ آپ مد مقابل کی آنکھوں میں براہ راست دیکھنے کی بجائے اس کے ہونٹوں، ٹھوڑی کی طرف اپنی نظریں لگائیں۔ آپ کے چہرے پر ایک طرح کی امید ہونی چاہیے۔ کہ یہ خاموش شخص ابھی ایک منٹ میں بولنا شروع کر دے گا۔

خاموشی کے ساتھ دوستانہ انداز میں گھورنا ایک اچھا طریقہ ہے۔ اس سے تین چیزیں حاصل ہوتی ہیں۔

۱۔ اس سے ہمیں اپنے خیالات اکٹھے کرنے کا موقع ملتا ہے۔

۲۔ اس سے آپ کو کچھ کرنے یا سوچنے کا وقت ملتا ہے۔ اور آپ صرف اس انتظار میں ہیں کہ آپ کے مد مقابل شخص کی خاموشی ٹوٹ جائے۔ اور وہ بولنے لگ پڑے۔

۳۔ اس سے آپ کو وہ مرحلہ استعمال کرنے کا موقع ملتا ہے۔ جو آپ کی خاموشی نے آپ کو فراہم کیا ہے۔

موثر انداز سے نمٹنے کے لئے آپ کو چاہئے کہ آپ خاموشی کے ساتھ دوستانہ انداز میں کچھ وقت لے جائے۔ ہو سکتا ہے آپ کو تھوڑی سی ناگواری محسوس ہو۔ مگر آپ کو اپنے مقصد میں کامیابی حاصل کرنے کے لئے یہ سب کچھ برداشت کرنا پڑے گا۔ آپ ناگواری سے یہ لحاظ گنتی گن کر بھی گزار سکتے ہیں۔ اور اس دوران مکمل حوصلے کو برقرار رکھیں۔ اور جب آپ یہ محسوس کریں کہ اب آپ کے مد مقابل کو بولنا ہو گا تو فوراً اگلے مرحلے میں چلے جائیں۔

آپ جگہ کو پر نہ کریں ::

خاموش رہنے والے اس وقت بالکل خاموش ہو جاتے ہیں۔ جب ان کو ذرا

مشکل حالات کا سامنا کرنا پڑے۔ اور کوئی دوسرا ان پر برس رہا ہو۔ انہیں لعن طعن کر رہا ہو۔ ایس ابھی ہو سکتا ہے کہ وہ کوئی لیکچر سنتے وقت یا ہلکی پھلکی گفتگو کرتے وقت بھی بہت خاموش رہیں۔ ریٹا کی طرف واپس چلیے۔ آپ ریٹا سے پوچھیں، تم بک کیپنگ کے نئے سسٹم کے ساتھ کیسے کام کر رہی ہو۔ کیا تمہیں جو معلومات چاہیں وہ مل رہی ہیں۔؟ جب ہم کسی قسم کی شرمندگی والی صورت حال سے دو چار ہوں، تو ہماری ہوشیاری ہمیں اس صورت حال سے بچالے گی۔ اس سے آپ کو ایک متبادل بھی مل سکتا ہے۔

کیا ہو رہا ہے۔ پر تبصرہ ::

ذرا سوچیں، غور کریں، کہ آپ نے ایک متعلقہ امور پر برے مناسب وقت میں گفتگو شروع کی۔ لیکن آپ کو خاموش شخص سے کوئی مثبت یا منفی جواب نہیں ملا ہے۔ وہ بدستور خاموش ہے، آپ نے تمام طریقے آزما لئے ہیں۔ مگر کوئی فرق نہیں پڑا۔ اس قسم کی صورت حال میں آپ کو صرف ایک ہی ہوشمندانہ اور ممکن رد عمل کا اظہار کرنا چاہیئے۔ اپنی جگہ سے ایک طرف کو ہٹیں۔ اور کو کچھ ہو رہا ہے اس پر تبصرہ کریں، اور اس دوران سوالیہ انداز سے مد مقابل کی طرف دیکھیں، آپ اس طرح کہہ سکتے ہیں

ریٹا میں توقع کر رہا تھا کہ تم کچھ کہو گی مگر تم خاموش رہیں، اس کا مطلب کیا ہے؟ اس کے بعد آپ اپنے اس دوستانہ انداز میں خاموشی سے گھورنے والے انداز میں اپنائیں۔ اور ریٹا کے بولنے کی توقع رکھیں۔

اگر ضروری سمجھیں تو دوبارہ شروع کریں ::

اگر آپ کے اس تبصرے کیا ہو رہا ہے، پر بھی آپ کے مد مقابل کی خاموشی نہ ٹوٹے، تو پھر بھی جب تک آپ اپنی خاموشی قائم رکھ سکیں، اور اس کے بعد دوبارہ تبصرہ کریں۔،، جو کچھ ہو رہا ہے، میں اس کو اس طرح سمجھ رہا ہوں۔ میں تمہارے

ردعمل کا اظہار کر رہا ہوں، مگر تم نے بالکل چپ سادھ لی ہے۔ ہم اس صورت حال سے کب باہر نکلیں گے۔ اگر آپ اسے اپنے ذہن میں رکھ سکیں۔ کہ ہمیشہ اپنی بات کو ایک واضح سوال کے ساتھ ختم کریں، اور اس کے جواب کی توقع لئے تھوڑا سا انتظار کریں۔

اس طرح خاموش رہنے والے شخص پر دباؤ بڑھے گا اور جب اسے بالکل یہ یقین ہو جائے گا، کہ اب آپ بالکل خالی ہو گئے ہیں۔ تو آپ فوراً پلٹ کر اس پر حملہ کریں، اور کہیں کیا میں اب جا سکتا ہوں؟۔ مگر پھر ایک لمحہ انتظار کئے بغیر خود ہی اس کا جواب دیں، نہیں ابھی نہیں۔ ابھی تو مجھے اور بہت سی باتیں کہنی ہیں۔،،

کچھاؤ کو ختم کرنے میں مدد کریں ::

اس موقع پر خاموش رہنے والے شخص کو گفتگو پر آمادہ کرنے کی کوشش کا رگر ثابت ہو سکتی ہے۔ ہر کسی کے ساتھ کبھی کبھار یہ مشکل پیش آتی ہے۔ کہ وہ واضح انداز میں اپنی بات نہیں کہہ سکتے، اور جب جذبات پریشانی، اور پیچیدہ قسم کے خیالات کا اظہار کرنا ہو تو یہ مشکل پیش آتی ہے۔ یہاں ہم بعض سوالات دے رہے ہیں۔ جو ایسی صورت حال میں کسی بھی شخص کے لئے مددگار ثابت ہوتے ہیں۔

۱۔ کیا آپ اس کے بارے میں بات کر سکتے ہیں۔ کہ جو کچھ بھی آپ سوچ رہے ہیں۔ اس کو بتانے میں کیا مشکل پیش آرہی ہے۔،،

۲۔ کیا آپ کو اس بات کی فکر ہے؟ کہ آپ کے مشکل بیان کرنے پر میرا کیا رد عمل ہوگا

۳۔ کیا سوچ رہے ہیں،،

۴۔ کیا کشمکش ہے؟

۵۔ آپ پریشان نظر آرہے ہیں،،

۶۔ اپنی مشکل بیان کرنے کے بارے میں فکر مند ہوں۔ اس وقت آپ جو سوچ

رہے ہیں، وہ بتائیں۔

۷۔ کیا میں غلط ہوں، یہ سمجھنے میں، کہ آپ سخت تکلیف میں ہیں، آپ کو سخت غصہ آیا ہوا ہے۔ یا آپ بے حد بے صبر ہو رہے ہیں؟
میں ہمیشہ اس قسم کے پیچیدہ سوالات کرتا ہوں۔
کیونکہ ان سے جارحیت کی ہلکی سی بھی جھلک نہیں ملتی۔

آخری سوال سے یہ ظاہر ہوتا ہے کہ آپ اپنے مد مقابل کے ذہن میں ہونے والی کشمکش کے بارے میں اندازہ لگانے میں غلطی بھی کر سکتے ہیں۔ ہمیشہ اس کے لئے تیار رہیں۔ کہ، ہاں تم غلط اندازے لگا رہے ہو، مزید برآں آپ کو اس قسم کے رد عمل کے لئے بھی تیار رہنا چاہیئے۔ نہیں میں بالکل غصے میں نہیں ہوں۔ مگر آپ کے ذہن میں ہوگا، اور آپ کیمد مقابل کا چہرہ بھی یہ ظاہر کر رہا ہے، کہ وہ غصے میں ہے۔ اور اس کو یہ کہنا چاہ رہے ہیں۔ اس پر قابو پانے کی دو وجوہات ہیں۔

بعض لوگوں کو اس بات کا بالکل خیال نہیں ہوتا، کہ وہ کسی خاص وقت میں کیا محسوس کر رہے ہیں۔ مگر بعد ازاں انہیں اس بات کا احساس صحیح طور پر ہو جاتا ہے۔ مگر پہلے ان کی توجہ کامرکز کہیں اور ہوتا ہے۔ اس لئے انہیں اپنے احساسات کا بالکل علم نہیں ہوتا، اس لئے اس وقت یہ کہنا کہ آپ غصے میں ہیں،، بالکل بے سود ہے۔ اس لئے یہ کہنا زیادہ مناسب اور کارآمد ہوگا۔

آپ کے چہرے پر ابھری ہوئی شکنیں دیکھ کر مجھے تعجب ہوا، کہ شاید میں نے کوئی غلط بات کہہ دی ہے۔

دوسرا یہ کہ مد مقابل خاموش شخص کی بات قبول کر لینے سے آپ ایک لمبی بحث سے بچ جاتے ہیں۔ اگر وہ کامیابی کے ساتھ آپ کو اس بحث میں الجھالے، کہ وہ کیا محسوس کر رہا ہے۔ میں ہار نہیں سکتا۔ میں صرف واحد ثالث ہوں۔ اور اپنے بارے میں فیصلہ کرنے کا، اور اگر تم کوئی فیصلہ کرو، تو وہ نہ صرف غلط، بلکہ مضحکہ خیز بھی ہوگا۔

قبول کر لینے کا تاہم یہ مطلب نہیں ہوگا،
 کہ آپ کی گفتگو ختم ہو گئی ہے۔ بلکہ آپ یہ کہیں گے، اگر آپ غصے میں نہیں
 ہیں، تو پھر کیا مسئلہ ہے؟، یا چونکہ آپ غصے میں نہیں ہیں، تو پھر کیا وجہ ہے، کہ
 آپ مجھے یہ بتا رہے ہیں
 کہ آپ کا دفتر لوگوں کی شکایات وصول کرنے سے انکار کر دیتا ہے۔؟

وقت کی معیا مقرر کریں

اگر آپ کو شروع میں ہی اس بات کا علم ہو کہ آپ کا واسطہ ایک خاموش شخص سے
 پڑنے والا ہے۔ تو پہلے ہی سے وقت مقرر کر لیں، کہ آپ اس کو بولنے پر آمادہ کرنے
 میں اتنا وقت صرف کریں گے۔ اگر آپ سمجھتے ہیں، کہ خاموش شخص سے آپ کا رشتہ
 بہت اہم ہے، تو پھر اس سے نمٹنے کے لئے آپ کو بہت زیادہ وقت درکار ہوگا۔
 خاموش لوگوں سے نمٹنے سے پہلے وقت مقرر کرنے کی تین اہم وجوہات ہیں۔
 پہلی یہ کہ آپ کو اگر ضروری ہو، تو انتظار کرتے وقت کوئی تکلیف نہیں ہوگی۔ دوسرا یہ
 کہ جس خاموشی کے ساتھ آپ نمٹ رہے ہیں، وہ شاید اس وجہ سے ہو کہ اس
 موضوع کو چھیڑا ہی نہ جائے۔ اور تیسرا یہ کہ جب آپ کے پاس وقت ہوگا، تو آپ
 نمٹنے کے مختلف طریقوں میں وقت کو تقسیم کر سکیں۔ اور آپ کا اندازہ رہے گا کہ آخری
 طریقہ آپ کو کس وقت استعمال کرنا ہے۔

جب خاموش شخص یہ جواب دے،، میں نہیں جانتا،،

اگر آپ کو ایک ماہر اور نہایت ہی مشکل قسم کے خاموش شخص سے واسطہ پڑا ہے،
 جو آپ کے بڑے واضح سوالات کا جواب اس طرح دیتا ہے،، میں نہیں جانتا،،؟،،
 تو آپ کا رد عمل کیا ہوگا، کیا ہو رہا ہے؟ میں نہیں جانتا،،
 اس وقت آپ کے ذہن میں کیا ہے،، میں نہیں جانتا،، اس قسم کے حربے بعض
 اوقات بڑا واضح اور طویل جواب بھی نکلا سکتے ہیں۔

۱۔ آپ یہ سمجھیں کہ، میں نہیں جانتا، ایک جائز رد عمل ہے، اور ان تجاویز کو استعمال کریں، جو لوگوں کو بولنے پر آمادہ کرنے میں مددگار ثابت ہوتی ہیں۔

۲۔ جواب دیں، پھر کون جانتا ہے، اور جواب کی توقع کا انداز اپنا کر کھڑے رہیں۔ اس سے آپ کے اپنے پریشان جذبات کو کم کرنے میں مدد ملے گی۔ اور گیند خاموش شخص کے کورٹ میں چلی جائے گی۔

۳۔ میں نہیں جانتا، اس جواب کو ایک جائز رد عمل نہ سمجھیں، اور یہ تبصرہ کریں لگتا ہے، کہ ہماری گفتگو تعطل کا شکار ہو گئی ہے۔ اور پھر نہایت خاموشی کے ساتھ اسے دوستانہ انداز میں گھوریں۔

اگر یہ تمام حربے بھی مد مقابل کو بولنے پر آمادہ نہ کر سکیں، تو پھر اسے صاف الفاظ میں کہیں، لگتا ہے کہ آپ سخت غصے میں ہیں۔ بے صبرے ہو رہے ہیں یا تکلیف محسوس کر رہے ہیں۔،

اگر خاموش شخص بول پڑے تو؟

اب تک وہ سکتا ہے کہ آپ خاموش شخص کے ساتھ گفتگو شروع کرنے میں کامیاب ہو گئے ہیں۔ اس لئے یہ دوا ہم باتیں اپنے ذہن میں رکھیں۔

جب خاموش شخص بول پڑے تو غور سے سنو ::

جب بھی کوئی مثبت رد عمل کا اظہار ہو تو پوری توجہ سے سنیں، اور ایسے تمام طریقے استعمال کریں، جس سے یہ ظاہر ہوتا ہو کہ آپ اس کی باتیں غور سے سن رہے ہیں۔ اپنی گھڑی کی طرف مت دیکھیں، بس اپنا سر ہلاتے رہیں کہ آپ سن رہے ہیں۔

جب خاموشی بالآخر ٹوٹ جاتی ہے اور خاموش شخص بولنے لگتا ہے، تو اطمینان کے جذبات اس قدر غالب ہوتے ہیں کہ آپ کو اپنے آپ پر قابو نہیں رہتا۔ اور آپ خود بے تحاشا بولنے کی کوشش کرتے ہیں۔ ایک بات یاد رکھیں، کہ اس طرح خاموش شخص جو بڑی مشکل کے ساتھ گفتگو پر آمادہ ہوا ہے، وہ سخت ناراضگی کا اظہار کر سکتا ہے۔

اور آپ کی ساری محنت ناکارہ ہو سکتی ہے۔

اکثر و بیشتر شروع میں آپ کو ایسا لگتا ہے، کہ آپ جو بات کہنا سننا چاہتے ہیں، یہ شخص اس کے بارے میں گفتگو نہیں کر رہا ہے، اگر یہ بالکل ہی موضوع سے ہٹ جائے، تو اسے بھی ایک منفی رد عمل سمجھیں، اور نمٹنے کا اپنا عمل جاری رکھیں، لیکن اگر وہ سنجیدگی کے ساتھ صحیح موضوع پر آپ سے گفتگو کرنا چاہتا ہے۔ تو پھر اس کو بولنے دیں، اور اس کی بات مکمل ہونے تک اس کو نہ ٹوکیں۔ یہ گفتگو آپ کی سوچ سے بھی زیادہ موضوع کے مطابق ہو سکتی ہے۔ مثال کے طور پر اپنی کارکردگی کے بارے میں آپ کے ابتدائی جملے سن کر ریٹا اس طرح گفتگو کر سکتی ہے۔

ریٹا، میں بک کیپنگ کے نئے نظام کے بارے میں خوش نہیں ہوں،

آپ، تمہارے لئے یہ کس قدر ایک مسئلہ ہے ریٹا۔

ریٹا، ہم سفری اخراجات کے بارے میں تمام معلومات مہینے کے آخر تک حاصل کر سکتے ہیں۔

آپ ’تو اس سے کیا مسئلہ پیدا ہوتا ہے؟‘

ریٹا ’یہ ایک وجہ ہے، کیونکہ اس طرح اخراجات کے بارے میں میرا اندازہ کافی بڑھ جاتا ہے۔‘

آپ ’اس کا مجھے علم نہیں، ہم اس بارے میں کیا کر سکتے ہیں؟‘

حتیٰ کہ ریٹا بھی اپنی بات کو موضوع کے مطابق نہ کرے، تو آپ ایک بہتر پوزیشن میں ہیں۔ کیونکہ گفتگو کا آغاز ہو چکا ہے۔ اور آپ درمیان سے بات کو کاٹ کر یا ٹوک کر بڑی ہوشیاری کے ساتھ اسے اصل موضوع کی طرف لا سکتے ہیں۔

یہ بڑی دل چسپ باتیں ہیں۔ لیکن کیا ہماس کے بارے میں بعد میں بات نہ کریں، اس وقت ہم آپ کے کام کے بارے میں مزید گفتگو کریں، ہاں تو میں کہہ رہا ہوں۔۔۔۔۔۔‘

جب خاموش شخص منہ نہ کھولے ::

ہم فرض کرتے ہیں کہ آپ کی تمام کوششیں ناکام ہو گئی ہیں۔ مگر وہ ٹس سے مس نہیں ہوتا۔ اور جس موضوع پر بات ہونی چاہیے۔ اسے چھیڑا ہی نہیں گیا۔ تو پھر سوائے مایوسی کے اور کیا رہ گیا ہے؟
اب صرف ایک پرانا طریقہ رہ گیا ہے، جو نہ صرف ایک اطمینان بخش بلکہ ٹھوس طریقہ ہے، اسے استعمال کریں۔

بردباری کا مظاہرہ کریں ::

جب خاموش شخص سے نمٹنے کے لئے آپ کا مقرر کردہ وقت ختم ہو جائے، تو بردباری کا مظاہرہ کریں۔ بالکل نہ کہیں کہ، ”ریتا تمہارا یہاں آنے کا شکریہ، میں اس کو ٹائپ کروا کر تمہیں ایک کاپی بچھوا دوں گا“، ہونقوں کی طرح کھڑے ہو کر ریتا کا کمرے سے باہر جانے کا انتظار نہ کریں۔
یہ سمجھ میں آنے والے انداز ہیں۔ مگر آپ کے آئندہ کے چانسز ضائع کر دیتے ہیں، آپ کچھ اس طرح کریں گے۔

اپنے ماتحت کے ساتھ اس کی شکل کچھ اس طرح کی ہوگی، آپ دروازے کی طرف چلتے ہوئے کہیں گے ”ٹھیک ہے ریتا ایسا دکھائی دیتا ہے، کہ ہم اس وقت ٹھیک سے گفتگو نہیں کر سکیں گے۔ یہ ایک بہت ہی اہم مسئلہ ہے اور میں اسے ختم بھی نہیں کرنا چاہتا، مہربانی کر کے کل دوپہر دو بجے سے تین بجے تک مجھے ملیں۔ اپنی ڈائری جا کر چیک کریں کہ یہ وقت مناسب رہے گا۔“ آپ دروازے کے باہر کھڑے رہیں، اور ریتا کے باہر نکلنے کا انتظار کریں۔

اگر آپ کا مد مقابل شخص آپ کا باس ہے، کوئی گاہک یا کوئی کلائنٹ ہے، تو آپ کو اپنے طریقے میں تبدیلی کرنی پڑے گی، ”میں کل صبح آپ سے مل کر وقت لے لوں گا۔ اس وقت اتنے لوگوں کی موجودگی میں بات نہیں کی جاسکتی ہے۔“

اس میں اہم بات یہ ہے کہ آپ نیہی میٹنگ برخواست کی ہے، اور آپ ہی اسے دوبارہ شروع کرنا چاہتے ہیں۔

فالوتھرو ::

اگر آپ کوئی کامیابی حاصل کرنا چاہتے ہیں، تو آپ کو فالوتھرو کرنا پڑے گا، اگر آپ ریٹا کے ساتھ اپنی ملاقات کا وقت کینسل کر دیتے ہیں۔ یا آپ بھول جاتے ہیں، تو آپ نے اب تک حاصل کیے گئے تمام مثبت پوائنٹ گنوا دیے ہیں۔ جب یہ دوسری ملاقات ہوتی ہے، تو پھر نمٹنے کے لئے ضروری مراحل سے کام لیتے ہوئے بریک تھرو کرنا پڑتا ہے۔

دل چسپ بات یہ ہے کہ ایسے موضوع کا جس پر بحث نہ ہونی ہو، ایک مثبت اور براہ راست خاتمہ ایک ایسا رد عمل پیدا کر سکتا ہے، جس کے لئے آپ کوشش کر رہے ہیں، میں نے جو رد عمل مشاہدہ کیے ہیں وہ مندرجہ ذیل ہیں۔

ایک منٹ ٹھہرو، تم۔ میں یہاں شدید غصے کی حالت میں بیٹھا ہوا ہوں، اور مجھے ڈر ہے کہ میں کوئی چیز نہ توڑ بیٹھوں۔

کیا؟ کیا؟ ایک سیکنڈ ٹھہرو، ڈاکٹر بریمن، میں یہاں بیٹھ کر اس بارے میں سوچ رہا ہوں۔ جو تم نے میرے دیر سے آنے کے بارے میں کہا ہے۔

اس سے مجھے یاد آیا کہ میری بیوی نے مجھے رات کو کچھ کہا تھا (میرے اس طرح واضح انداز میں سوالات کرنے کے پندرہ منٹ بعد اس نے بڑی دل چسپی سے اپنا سر ہلایا، اور میری آنکھوں میں جھانکنے لگا۔)

تم مجھے ہی بار بار کیوں تنگ کر رہے ہو؟ مجھے اکیلا چھوڑ دو۔

یہ تمام رد عمل بعد ازاں ہونے والی ملاقاتوں میں بڑی کارآمد گفتگو کا باعث بنے گا۔ میں نے گفتگو کے دوران بولنے کی اپنی شدید خواہش کو دبائے رکھا، اور اس کے ساتھ ہی میں نے وقت پر نگاہ رکھی۔

اکیلے ہی تفصیل کے ساتھ بات کریں ::

آپ خاموش شخص کے ساتھ کئی مرتبہ الجھ چکے ہیں۔ لیکن اس کا کوئی فائدہ نہیں ہوا۔ آپ کا باس ابھی تک آپ سے اس سرکاری سرزنش کے بارے میں باز پرس نہیں کرے گا۔ جو اس نے آپ کی فائل میں رکھ دی ہے۔ ریٹا اپنے سست کام کے بارے میں بات نہیں کرے گی، اس موقع پر اور کچھ بھی کرنے کو نہیں رہ گیا۔ سوائے اس کے کہ آپ ریٹا کو ان اقدامات کے بارے میں بتائیں، جو آپ کرنے والے ہیں آپ اس طرح بات کریں گے۔

چونکہ ہم اس مسئلے کو حل نہیں کر پا رہے۔ ریٹا۔ میں اپنی تسلی کے لئے کچھ کرنا چاہتا ہوں۔ پہلے تو میں آپ کو ایک میمو لکھواتا ہوں، اور اس کی ایک کاپی آپ کی فائل میں لگا دی جائے گی۔ اور اس میں آپ کی کارکردگی کے بارے میں میرے ریمارکس لکھے ہونگے۔ اگر آپ کی طرف سے اس میمو کا کوئی جواب نہیں آئے گا، تو میں سمجھوں گا، کہ آپ کو میرے ریمارکس سے اتفاق ہے۔ اور یہ نوٹ میں آپ کی فائل میں اپنے ہاتھ سے لکھ کر لگا دوں گا۔ میں اگلے تین ماہ ہر منگل کو آپ کی پروگریس چیک کرنے کے لئے ملوں گا۔ اگر مارچ ۳۱ تک آپ کی غلطیاں درست نہ ہوں، تو میں آپ کو ملازمت سے برطرفی کا نوٹس بھیجوں گا۔“

اس وقت تک آپ کو کچھ اندازہ ہو گیا ہوگا، کہ رد عمل ظاہر نہ کرنے کا کیا نتیجہ ہو سکتا ہے۔ ان اندازوں کو جہاں تک ہو سکے واضح کریں۔ مثال کے طور پر۔

مسٹر ولیم میں سمجھتی ہوں، کہ آپ نے میری فائل میں میری کارکردگی کے بارے میں جو ریمارکس لکھے ہیں۔ ان کی بارے میں آپ کی خاموشی اور بات نہ کرنے کے لئے تیار نہ ہونے کا مطلب یہ ہے کہ آپ میرے ان خیالات سے اتفاق نہیں کرتے ہیں۔ کہ میمو کے الفاظ تبدیل کرنے کے بارے میں میرا انکار نا فرمانی نہیں ہے۔ اسی بنیاد پر میں اپنی شکایت پیش کر رہی ہوں“

اندازے کو واضح کرنے کی دو وجوہات ہیں۔ میں سمجھتا ہوں کہ آپ کی خاموشی۔
 -- کا مطلب یہ ہے کہ آپ متفق ہیں۔ آپ کے یہ کہنے سے بھی گفتگو کا آغاز
 ہو سکتا ہے، اور اس کا کوئی مثبت نتیجہ بھی نکل سکتا ہے۔ اس کے علاوہ آپ کے ذہن
 میں نا اثر پذیری کی تشریح کے بارے میں شکوک بھی ختم ہو سکتے ہیں۔ اس سے آپ
 کو صورت حال کے علاج کے لئے اپنے آئندہ لائحہ عمل کے بارے میں بھی اقدام
 کرنے میں مدد مل سکتی ہے۔

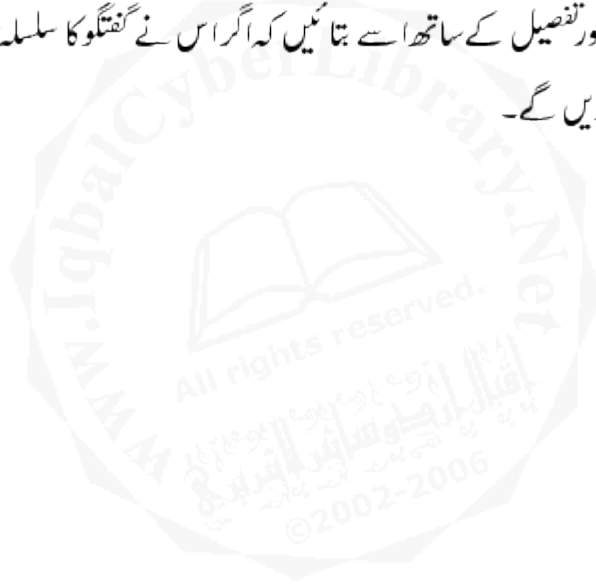
خاموش شخص کے ساتھ نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ

- ☆۔ اس بات کی تشریح کرنے کی بجائے، کہ خاموش شخص کی خاموشی کا کیا
 مطلب ہے، کوشش کریں کہ وہ بولنے لگ جائیں۔
- ☆۔ اس سے واضح قسم کے سوالات کریں۔
- ☆۔ اس کے جوابات کے لئے آپ مکمل سکون کے ساتھ انتظار کریں، اور اس کی
 تسلی کے لئے ایسے سوالات کریں کہ وہ اپنی خاموشی توڑ دے۔
- ☆۔ اس کی خاموشی کو اپنی گفتگو سے نہ توڑیں۔
- ☆۔ اس کے رد عمل کے لئے آپ کو کافی انتظار بھی کرنا پڑ سکتا ہے۔ اس لئے
 پہلے سے کافی وقت نکال کر رکھیں تاکہ بعد میں آپ کو پریشانی نہ ہو۔
- ☆۔ پہلے ہی اسے بتادیں کہ آپ کے پاس اس سے گفتگو کرنے کے لئے اتنا
 وقت ہے۔

- ☆۔ اگر اس پر بھی آپ کو کوئی جواب نہ ملے، تو اس بات پر تبصرہ کریں۔ کیا ہو رہا
 ہے ”اور اپنے تبصرے کو ایک واضح سوال کی صورت میں ختم کریں۔
- ☆۔ اس کے بعد دوبارہ جب تک انتظار کر سکتے ہیں۔ اس کے بعد پھر کیا ہو رہا
 ہے، ”پر تبصرہ کریں، اور ایک بار پھر انتظار کریں۔ اس کے بعد باہمی عمل کے
 معاملات پر کنٹرول کرتے ہوئے یہ کہیں ”کیا میں اب جا سکتا ہوں؟“

☆۔ جب خاموش شخص بولنے لگے تو اس کو غور سے سنیں۔ اور اپنی بولنے کی حس کو قابو میں رکھیں۔ کیونکہ اس سے بعض اہم اور متعلقہ امور پر گفتگو کا سلسلہ شروع ہونے میں مشکل پیش آسکتی ہے۔

☆۔ اگر خاموش شخص بالکل ہی اپنا منہ بند رکھے تو بردباری کا مظاہرہ کریں، اور ملاقات کو فوراً ختم کر دیں، اور آئندہ ملاقات کے لئے کوئی وقت مقرر کر لیں۔ پوری وضاحت اور تفصیل کے ساتھ اسے بتائیں کہ اگر اس نے گفتگو کا سلسلہ شروع نہ کیا تو آپ کیا کریں گے۔



پانچواں باب۔

گذشتہ ماہ میں نے کنگسٹن کے میٹھوز ڈرکس میں ایزل کی نمائش کے لئے تین گھنٹے تک کام کیا۔ اس دوران میں وہاں پرسٹال وغیرہ کی سجاوٹ میں مصروف رہا۔ جو میٹھوز میرے کام سے اس قدر خوش تھا، کہ وہ مجھے باہر کھانے پر لے گیا۔ ہم نے ایک اچھے ہوٹل میں بیٹھ کر کھانا کھایا۔ اس نے میرے کام کی دل کھول کر تعریف کی۔ مجھے اس کے الفاظ بھی اچھی طرح یاد آ رہے ہیں۔

میٹ، میں چاہتا ہوں، کہ تم میرا سارا کام بہترین کرو، میں تمہیں بہت بڑا آرڈر دوں گا۔ آج مہینہ ختم ہونے کی جو سمری آئی ہے۔ اس سے پتا چلا ہے، کہ میٹھوز نے میرا آرڈر تیس فی صد کم کر دیا ہے۔ اس پر یہ ستم ظریفی کہ میں اس خیال سیکہ میٹھوز کا آرڈر بہت بڑا ہے۔ ایک اور فرم کا آرڈر لینے معذرت کر لی ہے۔

روئے ::

بیچارہ پیٹ۔ آپ سوچ رہے ہوں گے کہ میٹھوز جیسا شاندار دوست کس طرح کسی کے لئے ایک مسئلہ بن سکتا ہے؟ میٹھوز جیسے لوگ ہمیشہ آپ سے مسکرا کر ملتے ہیں۔ اور بڑے دوستانہ انداز میں گفتگو کرتے ہیں۔ اس کے علاوہ ان کا رد عمل اس قدر مثبت ہوتا ہے۔ کہ آپ جو کچھ بھی ان سے چاہتے ہیں۔ وہ حاصل کر لیتے ہیں۔ جب تک ان کی طرف سے کوئی عملی اقدام نہ ہو، وہ آپ کو بے حد نفیس معلوم ہوتے ہیں۔ اور پھر آپ ان لوگوں کے ساتھ کس طرح جھگڑا کر سکتے ہیں۔ جو ہمیشہ آپ سے متفق ہو جاتے ہیں۔ لیکن جب ان کی طرف سے عملی اقدام اٹھایا جاتا ہے۔ تو پھر آپ کی توقعات کے برعکس نتیجہ برآمد ہوتا ہے۔ اور پھر آپ کا بلڈ پریشر تیز ہونے لگتا ہے۔

خوش اطوار اور مہربان قسم کے لوگ ہمیشہ آپ سے اس قسم کی باتیں کرتے ہیں۔ جن سے آپ کی تسلی ہوتی ہے۔ وہ اس لحاظ سے مشکل لوگ ہوتے ہیں۔ کہ وہ اپنی

گفتگو سے آپ کو اس بات کا یقین دلاتے ہیں۔ کہ وہ آپ سے اتفاق کرتے ہیں، اور پھر آپ کو چکر دے جاتے ہیں۔ یہ لوگ بہت زیادہ ملنسار اور دوست قسم کے ہوتے ہیں۔ بل پیری کیا یہی نام ہے آپ کا؟ میرا نام چارلٹن کریمر ہے، میں اخبارات کے ذریعے آپ کو جانتا ہوں۔ کیا آپ وہی نہیں ہیں جو ہائی سکول کی فٹ بال ٹیم میں تھے؟ نہیں عجیب بات یہ ہے کہ آپ بالکل ہائی سکول کے اس عظیم ہاف بیک کی طرح لگتے ہیں۔ جو ۱۹۶۷ء میں ان کی ٹیم میں تھا۔ چارلٹن کریمر کی طرح ہو سکتا ہے، کہ جو کچھ آپ کہہ رہے ہوں۔ اس پر مکمل توجہ نہ دیں۔ مگر وہ آپ کی بات پوری توجہ سے سنیں گے۔

خوش اطوار ہمیشہ مزاح اور ہلکی پھلکی باتوں سے گفتگو کا آغاز کرتے ہیں۔ اور مزاح کا پہلو وہ صرف اس لئے گفتگو میں شامل کرتے ہیں۔ تاکہ وہ اس کے ذریعے کوئی سنجیدہ قسم کا پیغام پہنچا سکیں۔ اس بارے میں ہم اگلے صفحوں میں بحث کریں گے۔

روئے کو سمجھنا:

دوسرے ہمیں پسند کریں، اور ہم سے محبت کریں، یہ ہم سب کی مشترکہ خواہش ہوتی ہے۔

کون ہے جو اس قسم کے الفاظ۔ ستائش آمیز نظروں، اپنے کاندھے پر کسی کے ہاتھ کو پسند نہیں کرتا۔ میں تمہیں پسند کرتا ہوں، تمہارے ساتھ میری خوب بنے گی۔ خوش اطوار بوجھ اٹھائے ہوئے ہوتے ہیں۔ اس میں ان کی خواہش یہ ہوتی ہے کہ وہ ہر وقت ہر شخص کے لئے قابل قبول اور قابل پسند شخصیت بنے رہیں۔ اس قسم کے مشکل لوگوں کے لئے ہمیشہ اس بات کی کوشش کرنی پڑتی ہے، کہ ان کے ساتھ کسی قسم کا کوئی جھگڑا نہ ہو جائے۔

کیونکہ اس میں ان کی محبت اور پسند کے ختم ہونے کا بہت غالب امکان ہوتا ہے

اس کی ضرورت کی تسلی و توفی کرنا اس قدر بے کار ہو جاتا ہے۔ کہ بعض لوگ اس سے بالکل الگ تھلگ ہو کر رہ جاتے ہیں۔ ان کے لئے مسٹر دیا نظر انداز کئے جانے کے انداز میں بچنے سے کہیں بہتر یہ ہوتا ہے کہ وہ تنہائی پسند ہو جائیں۔

یہاں ہم آپ کو ایک راز کی بات بتاتے ہیں۔ لوگ ایسے لوگوں کو پسند کرتے ہیں، جو ان کو پسند کرنے کی دانش رکھتے ہیں۔ اگر ہم کسی پارٹی میں ملیں۔ اور میوہ کی طرف دیکھ کر مسکراؤں، جس کا مطلب یہ ہو کہ میں نے آپ کو قبول کر لیا ہے۔ کیا آپ یقینی طور پر میرے بارے میں اپنے جذبات محسوس نہیں کریں گے؟ اس کے بعد چند اور اس قسم کی ملاقاتوں میں آپ مجھے یہ نہیں کہیں گے کہ آپ مجھے پسند کرتے ہیں۔

اگر زندگی سادہ اور ہر قسم کی کشمکش سے آزاد ہوتی تو خوش اطوار قسم کے لوگ کبھی بھی مشکل لوگ نہ ہوتے۔ لیکن بالغوں کی سرگرمیاں اکثر بڑی پیچیدہ ہوتی ہیں۔ وہ کام کی تکمیل چاہتے ہیں۔ اپنے لئے کوئی مناسب حیثیت حاصل کرنا چاہتے ہیں۔ اور بعض اوقات وہ بہت سی باتیں ایک ہی وقت میں پوری ہو جانا چاہتے ہیں۔ اور یہ تمام ایک دوسرے سے جڑی ہوئی ضرورتیں کشمکش پیدا کرنے کا باعث بنتی ہیں۔

اور خوش اطوار قسم کے لوگ ہمیشہ اس سے ہر طرح سے بچنا چاہتے ہیں۔ اور وہ اس سے بچ جاتے ہیں۔ کیونکہ وہ ہمیشہ ہی اپنے اور دوسروں کے درمیان اس قسم کا کوئی بھی اشارہ دینے میں ہچکچاہٹ سے کام لیتے ہیں۔ جس سے ظاہر ہوتا ہے کہ وہ ہمیشہ اچھے ساتھی یا دوست نہیں رہتے۔ خوش اطوار قسم کے لوگ اکثر غیر حقیقت پسندانہ وعدہ کرتے ہیں۔ میں جمعرات کی صبح تک یہ رپورٹ تیار کر لوں گا۔ تمہیں فکر کرنے کی ضرورت نہیں ”آپ کی کارٹھیک ساڑھے چار بجے آپ کو مل

جائے گی۔ آپ کا کام شام سے پہلے، پہلے ہو جائے گا۔ اطمینان رکھیں ”اور یا“ میں اگلے پندرہ منٹوں میں گھر پہنچ رہا ہوں۔“ یہ سب وعدہ یہ اس قدر خلوص سے کرتے ہیں۔ کہ ان پر ایک طرح کا یقین سا ہو جاتا ہے۔ حتیٰ کہ وہ لوگ جو کئی بار خوش اطوار قسم کے لوگوں کے وعدوں کو آزما چکے ہوئے ہیں۔ وہ بھی ایک بار پھر ان کے وعدوں پر اعتبار کر لیتے ہیں۔

یہ وعدے خوش اطوار لوگ اکثر نیک نیتی سے کرتے ہیں۔ یہ وعدہ کہ میں پندرہ منٹوں میں گھر پہنچ جاؤں گا، مگر ٹریفک کے رش کی وجہ سے وہ آدھ گھنٹے میں گھر پہنچتے ہیں تو اس میں ان کا کوئی قصور نہیں ہوتا۔

دوسرے مشکل لوگوں کی طرح خوش اطوار قسم کے لوگ بیان کی گئی مختلف قسم کی صورت احوال میں کشمکش سے بچ جاتے ہیں۔ اور اس کے بعض کم مدت کے فائدے ہوتے ہیں، مگر ان کی قیمت لمبے عرصے تک ادا کرنی پڑتی ہے۔

مثال کے طور پر میتھوز نے پیٹ کو وہ تمام اچھی باتیں بتائیں، جو وہ سننے کا خواہشمند تھا۔ لیکن بعض سچائیوں کو اس نے بچالیا۔ میتھوز نے صرف اپنے آپ کو صرف اس حقیقت سے منسلک رکھا، جو کہ وہ اپنے کاسٹمیک ڈیپارٹمنٹ کو بڑھانے کے ضمن میں تھی۔ میتھوز کے لئے یہ مشکل تھی، کہ اگر وہ پیٹ کو یہ بتادے کہ وہ اصل میں کیا سوچ رہا ہے۔ تو وہ اس سے ناراض ہوگا، اور اسے پریشانی ہوگی۔ لیکن اگر وہ اس کمپنی کو آرڈر دیتا ہے، تو اس کی مالی حیثیت ٹھیک نہیں رہے گی۔ اس لئے اس کے پاس صرف ایک ہی طریقہ رہ گیا تھا کہ وہ پیٹ کی کمپنی کو دیے جانے والے آرڈر میں کمی کر دے۔

میتھوز نے آرڈر میں کمی کرتے وقت پیٹ کے ساتھ غیر معمولی طور پر خوش اخلاقی، اور خلوص کا مظاہرہ کیا۔ اس کا فائدہ یہ تھا، کہ وہ پیٹ کی طرف سے براہ راست منظوری کو کھونا نہیں چاہتا تھا۔ پیٹ کو بھی آرڈر میں کمی سے فائدہ ہوا۔ اگرچہ

ایک لمحے کے لئے اس کو دھچکا ضرور لگا۔ لیکن اس کے ساتھ پیٹ نے اپنا قیمتی وقت ضائع کیا۔ اور میتھوز کو بھی اس بات کا احساس تھا۔ کہ اس نے پیٹ کو ناراض کیا ہے۔ اور اب وہ آئندہ کے لئے ضرورت سے زیادہ خلوص کا مظاہرہ کرے گا۔ اور وعدے کرنے میں بڑی احتیاط سے کام لے گا۔ اس کے برعکس پیٹ اب میتھوز کے پاس آنا بند کر دے گا۔ اور اس کو باس کی جھڑکیاں سننا پڑیں گی۔

المیہ تو یہ ہے کہ اگر خوش اطوار قسم کے افراد اپنی بات کا آغاز راست بازی سے کریں۔ اور آپ اور وہ چند نا خوشگوار اور معمولی قسم کے مسائل کا شکار ہو جائیں، تو انہیں بہت آسانی کے ساتھ حل کر لیا جاتا ہے۔ اور بعد میں ایک دوسرے کے خلاف پیدا ہونے والے غصے، اور نفرت کے جذبات سے بچا جاسکتا ہے۔ اگر پیٹ کو میتھوز کے اس فیصلے کا پہلا علم ہوتا، کہ وہ اپنے کاسٹمیک ڈیپارٹمنٹ کو اپ، گریڈ کرنا چاہتا ہے۔ تو،

۱۔ وہ کبھی بھی میتھوز کے ساتھ اپنا قیمتی وقت برباد نہ کرتا۔

۲۔ پیٹ کمپنی کی زیادہ قیمت والی اشیاء کی ایڈورٹائزنگ کی طرف زیادہ توجہ دیتا۔ مگر اس نے کمپنی کی کم قیمت والی اشیاء کی ایڈورٹائزنگ کی طرف زیادہ کمر فل کام کیا۔

۳۔ پیٹ کو اس قدر زیادہ مایوسی نہ ہوتی، وہ اپنی ماہانہ کارکردگی کی رپورٹ میں اس کا ذکر کرنے کی بجائے اپنے باس کو بڑی آسانی کے ساتھ بتا سکتا تھا کہ آرڈر نہیں مل سکا ہے۔

۴۔ میتھوز اور پیٹ کے درمیان اچھے کاروباری تعلقات برقرار رہ سکتے تھے، اور وہ ایک دوسرے کی ضرورتوں کو بخوبی سمجھتے ہوئے مستقبل میں صحیح سمت میں مزید کاروبار کرنے کے بارے میں پہلے سے زیادہ ہم آہنگی پیدا کر سکتے تھے۔

خوش اطوار لوگوں کا جائزہ ::

☆ - خوش اطوار لوگوں کی یہ شدید ضرورت ہوتی ہے، کہ انہیں پسند کیا جائے اور قبول کیا جائے۔

☆ - چونکہ خوش اخلاق اور خلوص سے پیش آنے سے دوسروں پر اچھا اثر پڑتا ہے۔ وہ دوسروں کو پسند کرتے ہیں اور ان کی باتوں کو قبول کرتے ہیں۔

☆ - وہ اس وقت مشکل ثابت ہوتے ہیں، جب دوستی میں وہ غیر حقیقت پسندانہ قسم کے وعدے کر لیتے ہیں۔ جنہیں بعد ازاں نبھانا کافی مشکل ہوتا ہے۔

☆ - خوش اطوار لوگ آپ کی دوستی کو براہ راست کھونے یا حاصل کرنے کی بجائے وہ ایسے اقدام کریں گے، کہ جن پر وہ بعد ازاں قائم نہیں رہ سکیں گے۔

خوش اطوار لوگوں سے نمٹنا ::

خوش اطوار لوگوں کی فطرت اور ان کا رویہ اس بات کا تقاضا کرتا ہے، کہ ہم ان سے نمٹنے کے لئے ایک حکمت عملی بنائیں۔ آپ نے خوش اطوار شخص کو اس بات کا یقین دلانا ہے، کہ آپ کو اس سے کوئی مطلب نہیں ہے۔ آپ صرف اس کی خوش اخلاقی اور خلوص کو پسند کرتے ہیں۔ اس بات کا یقین دلانے سے آپ کو حقائق مل جائیں گے۔

کیونکہ ان حقائق کی مدد سے آپ کو بعد ازاں پیدا ہونے والے چھوٹے، چھوٹے مسائل حل کرنے میں مدد ملتی ہے۔ اور آسانی ہوگی۔ چھپے ہوئے مسائل حالات پر اثر انداز ہوتے ہیں۔ اور وہ آپ کے موثر کنٹرول سے باہر ہوتے ہیں۔ ہم آپ کو بتاتے ہیں کہ اس حکمت عملی کو آپ نے کس طرح عمل میں لانا ہے۔ تاکہ آپ کو کوئی مشکل پیش نہ آئے۔ اور خوش اطوار شخص سے نمٹنے میں نہ صرف آسانی ہو، بلکہ کامیابی بھی حاصل ہو۔

ایمان داری کو دھمکی نہ بنائیں ::

اگرچہ خوش اطوار لوگوں کو آپ کے ساتھ بہت صاف دل ہونا چاہیئے۔ مگر وہ نہیں

بھی ہوتے۔ لیکن اس کا یہ مطلب یہ نہیں ہے، کہ آپ ان کی کارکردگی، باتوں اور اقدامات کی ان کے منہ پر تعریف نہ کریں۔ جب آپ کے لئے کوئی بھی رسک والی بات نہیں ہے۔ اور آپ نے ابھی یہ تعین نہیں کیا ہے، کہ آپ نے خوش اطوار شخص سے نمٹنا ہے۔ تب تو کوئی مسئلہ نہیں ہے۔ لیکن جب ان میں سے کوئی بھی بات ہو، تو پوری ایمانداری کے ساتھ مدد کرنا مستقبل میں حالات کو بگڑنے سے بچا سکتی ہے، ہم آپ کو چند اقدامات بتاتے ہیں۔ جو اس ضمن میں مددگار ثابت ہوتے ہیں۔

اکثر اوقات جس بات کی ضرورت ہوتی ہے وہ خوش اطوار شخص کے بارے میں ایک ایمان دارانہ رائے ہے۔ خاص طور پر جب اس کے ساتھ آپ ایسے الفاظ کہیں ”میں واقعی یہ جاننا چاہتا ہوں۔ کہ آپ کے ذہن میں کیا ہے، کیونکہ میں واقعی آپ سے دوستی کرنا چاہتا ہوں۔ بہت لوگ خوش اطوار لوگوں سے ملنے میں مشکل محسوس کرتے ہیں۔

کیونکہ وہ انہیں خلوص کے ساتھ اس طرح کی بات نہیں کہتے، وہ ڈرتے رہتے ہیں، کہ کہیں اس سے معاملہ شروع ہی میں نہ بگڑ جائے،

آپ کسی کے لئے بھی جو بہت زیادہ خوش اطوار ہے۔ یہ بات بہت آسان بنا دیں کہ وہ سچائی بیان کرے، اور اس کے ساتھ ہی ان کو واضح طور پر یہ بات بتا دیں کہ آپ کی نکتہ چینی کا مطلب یہ نہیں ہوگا، کہ آپ ان کو پسند نہیں کرتے۔ مثال کے طور پر یہ کہنے کی بجائے ”اچھا آپ میری رپورٹ کے بارے میں کیا بات پسند نہیں کرتے ہیں؟“۔ ”یہ کہیں“ سام مجھے واقعی بڑی خوشی ہوئی ہے کہ آپ نے میری رپورٹ پسند کی ہے۔ مگر ہر رپورٹ میں کچھ نہ کچھ غلطی بھی ہوتی ہے۔ میری رپورٹ میں وہ کون سی بات ہے جو آپ کے خیال میں معیار کے مطابق نہیں ہے؟ اسی وجہ سے ایک استاد اپنے طالب علم کو ”ڈی کی بجائے“ بی“ گریڈ دے کر اس کی اور اس کے والدین کی قبولیت کو حاصل کر سکتے ہیں، کوش اطوار لوگ آپ کو یہ بتانے میں کہ کیا

اچھا ہے، مگر بہترین نہیں ہے، کوئی زیادہ دباؤ محسوس نہیں کریں گے۔ ایک بار پھر اس سے بھی معاملہ نہیں بگڑے گا، اگر آپ یہ کہہ دیں ”میں آپ کے ساتھ کام کرنے میں اس قدر لطف محسوس کرتا ہوں، کہ میں نہیں چاہتا کہ ہماری دوستی کے درمیان کبھی بھی کوئی بات آئے۔“

ذاتیات پر آجائیں اگر ہو سکے ::

جس حد تک آپ ذاتیات پر آسکیں۔ یہ بہت مددگار ثابت ہوگا۔ اس سے میرا یہ ہرگز مطلب نہیں کہ ذاتی راز افشا کیے جائیں۔ یہاں ذاتیات پر آ جانے کا مطلب یہ ہے کہ آپ اپنی گفتگو کے دوران خوش اطوار شخص کی ذاتی زندگی کے بارے میں سوالات کریں، مثلاً کیا آپ کی فیملی آپ کا مسئلہ سمجھتی ہے؟ ”کیا یہ ایک نئی ٹائیہ بچو آپ پہنے ہوئے ہیں،“ یا ”مجھے آپ کا لباس بہت اچھا لگا ہے“

اسی طرح کے سوالات سے آپ انہیں یہ احساس دلاتے ہیں، کہ آپ کو ان کے بارے میں دل چسپی ہے، اور اس طرح آپ انہیں ایک ایسا پلیٹ فارم مہیا کرتے ہیں، جہاں وہ کھڑے ہو کر اپنے بارے میں حقائق بیان کرنے کا رسک لے سکتے ہیں۔ اور انہیں ایسا کرنے میں کوئی ہچکچاہٹ بھی نہیں ہوگی۔

لیکن اگر آپ واقعی ہی ان میں کوئی دلچسپی محسوس نہیں کرتے تو بناوٹی رویہ نہ اپنائیں، خوش اطوار لوگوں کا اپریل بہت حساس اور بڑا ہے۔ وہ منفی قسم کے غیر رسمی اشاروں کو فوری سمجھ جاتے ہیں۔ اگر آپ ان پر اپنا غصہ اتارنا چاہتے ہیں۔ تو فوراً اسے محسوس کر لیں گے۔ اور پھر آپ وہ سب کچھ کہہ دیں گے۔ جو پہلے مرحلے میں آپ نہیں کہنا چاہتے تھے۔ اگر آپ ان کے لئے گرم جوشی کے جذبات محسوس نہیں کرتے، تو اسے یہ بتا دینا زیادہ بہتر ہوگا، کہ اگر وہ آپ کے سوالات کا بالکل صحیح جواب دے گا، تو اس سے اس کا کوئی نقصان نہیں ہوگا۔ بجائے اس کے کہ اس کے ذہن میں یہ شک ہو، کہ اس کے صحیح جواب دینے سے آپ کے جذبات کیا ہونگے۔

خوش اطوار شخص کو غیر حقیقی وعدے نہ کرنے دیں ::

اس سے سب کا بھلا ہے۔ اگر خوش اطوار شخص کو غیر حقیقی وعدے کرنے سے روک دیا جائے، جن پر وہ قائم نہ رہ سکیں۔ یہ ایک اچھی کوشش ہوگی، جب خوش اطوار شخص یہ کہتا ہے کہ میں پندرہ منٹ میں گھر پہنچ جاؤں گا۔ ”تو آپ اس سے کہیں“ مجھے اس وقت کی ٹریفک کا اندازہ ہے۔ میں کئی بار اس میں پھنس چکا ہوں۔ اور گھر تک پہنچنے میں پون گھنٹہ لگتا ہے۔ میں سو اچھ بکے تک آپ کا انتظار کروں گا۔ اس وقت ساڑھے پانچ بجے ہیں۔ اگر آپ یہاں سے جلدی روانہ ہو جائیں تو زیادہ بہتر ہے۔

سمجھوتے کے لئے تیار رہیں ::

آپ کسی ایسی صورت حال سے دوچار ہو سکتے ہیں، جس میں خوش اطوار شخص کے ساتھ جھگڑا کرنا پڑے، تو جہاں تک ممکن ہو سکے، اس جھگڑے کو ختم کرنے کے لئے سمجھوتہ کرنے کی کوشش کریں۔ کیونکہ یہ آپ کے اپنے حق میں بھی ہے۔ چونکہ خوش اطوار لوگ ایسی صرت حال سے بڑے خوف زدہ ہوتے ہیں۔ کیونکہ انہیں دوسرے کی حمایت کھودینے کا خطرہ ہوتا ہے۔ تو سمجھوتہ کرنے سے دونوں کی تسلی ہو جاتی ہے۔ ”آپ جو چاہتے ہیں آپ کو کچھ نہ کچھ مل جائے گا اور ہم دونوں خوش ہوں گے“ اور اسی طرح میں جو چاہوں گا کچھ نہ کچھ مل جائے گا۔ اگر آپ کو سمجھوتہ کرنے میں کوئی وقت ہو، تو خاص کر اس وقت جب آپ سچے ہوں گے تو بھی آپ کو سمجھوتے کے لئے کچھ نہ کچھ پیش کش کرنی چاہیئے۔ یہ تناء و کوکم کرنے کے لئے ہوتا ہے۔ تاکہ دونوں فریقوں کے درمیان اختلاف رائے کا کوئی نہ کوئی حقیقت پسندانہ حل نکل آئے۔ جب تناؤ کی سطح بہت زیادہ ہو جائے گی۔ تو خوش اطوار شخص ایسے نتائج سے متفق ہو جائے گا، جن کو وہ پیدا نہیں کر سکے گا۔ اس سے آپ کو سمجھوتہ کرنے میں مدد ملے گی۔ مثال کے طور پر جب آپ گفتگو شروع کریں، تو کہیں ”ہلی اس

سے پہلے ہم گفتگو کا آغاز کریں، میں تمہیں یہ بتا دینا چاہتا ہوں، کہ ہم اس سے قبل کئی بار گفتگو کر چکے ہیں۔ میں نے ان کے بارے میں کافی سوچا ہے۔ میں اب سمجھتا ہوں کہ ایک ماہ میں ایک بار ہماری گفتگو ہونا کافی ہوگا۔ مگر میں اس کو مہینے میں دو بار رکھنا چاہتا ہوں۔ اس سے خوش اطوار شخص کو دباؤ سے نجات حاصل کرنے میں مدد ملے گی۔

ان کے مزاح کو سنیں ::

بالواسطہ گفتگو کسی جھگڑے کو ختم کرنے کا ایک راستہ ہے۔ ایسی گفتگو کوئی مثبت نتیجہ بھی برآمد کر لیتی ہے۔ جب کہ آپ منفی انداز میں سوچ رہے ہوتے ہیں۔ خوش اطوار قسم کے لوگ بعض اوقات اپنی گفتگو میں مزاح کو بڑی کامیابی کے ساتھ استعمال کرتے ہیں۔ اور وہ بالکل ایسے ہوتا ہے، کہ کوئی کڑوی چیز کھانے کے بعد برقی کی ڈلی کھالی جائے۔ اس سے تلخی کم کرنے میں مدد ملتی ہے۔

خوش اطوار لوگوں کے لئے دو طرفہ مزاح گفتگو کرنے کا ایک بہترین طریقہ ہے، فرض کریں میں خوش اطوار شخص ہوں۔ اور آپ کیساتھ میرا کوئی مسئلہ ہے۔ لیکن میں اس کو ایک مذاق کرنے کے بعد حل کرنے کی کوشش کرتا ہوں۔ مجھے صرف آپ پر نظر رکھنے کی ضرورت ہے۔ کہ میں یہ دیکھ سکوں، کہ میں نکتہ چینی کرنے کے ضمن میں کس قدر کھلے ذہن سے گفتگو کرتا ہوں۔ اگر آپ کی طرف سے غصے یا تکلیف پہنچنے کے آثار ظاہر ہوں، تو میں فوراً ہی یہ کہہ دوں گا، کہ میرا مطلب یہ نہیں ہے۔ اس لئے ج بآپ کسی خوش اطوار شخص کے دفتر کے دروازے کی طرف جا رہے ہوں، اور آپ کے چہرے پر ہلکی سی مسکراہٹ ہو، تو یہ اولڈ مسٹر ایکسپریٹ دوبارہ آگئے ہیں، تھوڑی سی توجہ دیں۔ آپ اس طرح بات شروع کر سکتے ہیں۔ ”گزشتہ ہفتے سے میں آپ سے ملنے کا سوچ رہا تھا۔ مسٹر ایکسپریٹ آپ کے ساتھ کام کرنے کا کس قدر لطف ہے کہ میں آپ کیساتھ کام کرنے کے دوران کوئی بھی لمحہ ضائع کرنا پسند

نہیں کرتا۔“

آپ نے یہ بات کہہ دی، تو اس کا نتیجہ بے حد حوصلہ افزا ہوگا۔ لیکن میرا اپنا تجربہ مجھے اس کام یا بی پر یقین کرنے کی اجازت نہیں دیتا۔ حیران ہونے کی ضرورت نہیں ہے، اگر آپ کا واسطہ کسی ایسے خوش اطوار شخص سے پڑے، جو اپنے مذاق کے ذریعے آپ کو تکلیف پہنچائے، اور پھر فوراً ہی یہ کہہ دے معاف کرنا۔ میرا یہ مطلب نہیں تھا۔ اس کے برعکس آپ یہ کہیں ”نہیں ایسی کوئی بات نہیں“ بلکہ میں نے آپ کے مذاق کا لطف اٹھایا ہے۔

خوش اطوار اشخاص سے نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ ::

☆۔ آپ کو ایسے بنیادی حقائق اور مسائل کو سامنے لانے کے لئے سخت محنت کرنی چاہیے، جو خوش اطوار شخص کو کوئی ایکشن لینے سے روکتے ہیں۔ آپ انہیں یہ احساس دلائیں، بلکہ عملی طور پر اس کا یقین بھی دلائیں، کہ آپ ان کو اور ان کی باتوں کو اہمیت دیتے ہیں۔ مثلاً آپ ان کی فیملی، ان کے مشاغل، اور لباس کے بارے میں گفتگو کر کے انہیں، ان کی اہمیت اور ان کی شخصیت میں دلچسپی کا یقین دلا سکتے ہیں۔

ان سے کہیں کہ وہ آپ کو وہ باتیں بتائیں، جو آپ کے ساتھ اس کے خوشگوار تعلقات کو خراب کر سکتی ہے اگر آپ کو جھڑا ہوتا ہوا نظر آئے تو فوراً مذکرات کرنے اور اس کے بعد سمجھوتہ کرنے کے لیے تیار رہیں۔

خوش اطوار شخص کے مزاح سے بھی لطف اندوز ہوں ہو سکتا ہے کہ اس کے مزاح کے اندر بھی کوئی پیغام چھپا ہوا ہو۔

چھٹا باب

گفتگو کو بے مزہ کرنے والا منفی شخص ::

گیری میتگ کو ایم بی اے نامی ایک فرم نے چار ماہ قبل اس لیے ملازمت دی تھی کہ وہ فرم کے اکاؤنٹس ڈیپارٹمنٹ کے سربراہ رچرڈ شیلڈون سے نمٹنے جو فرم کے لیے ایک مسلسل مصیبت بنا ہوا تھا۔ گیری اس کام کا ماہر سمجھا جاتا تھا مگر اس بار وہ اپنی صلاحیتوں کا مظاہرہ کرنے میں ناکام رہا۔ جس کے باعث نہ صرف فرم کو کافی مایوسی ہوئی بلکہ گیری خود بے حد پریشان ہوا۔ اس نے یہ سارا واقعہ اپنی بیوی کو بتایا۔

”کیا تم ایک ایسی انشورنس کمپنی کے بارے میں سوچ سکتی ہو۔ جہاں اب بھی ہاتھ سے کام کیا جاتا ہے اور ایک ایک پیسے کا حساب کتاب بڑے بڑے رجسٹروں میں درج کرنا پڑتا ہے وہاں کمپیوٹر نام کی کوئی چیز نہیں ہے اور یہ ڈیپارٹمنٹ ایک ایسی جگہ پر ہے جہاں کی ہر چیز تبدیل ہونے والی ہے لیکن میں رچرڈ شیلڈون کو وہاں سے ہٹانے میں کامیاب نہیں ہو سکا۔ میرا اب تک جن مشکل افراد سے واسطہ پڑا ہے یہ شخص ان سب میں سے زیادہ گفتگو کو بے مزہ کرنے والا شخص ہے۔ میں جو بھی اے تجویز پیش کرتا وہ اس سے انکار کر دیتا۔ اس کا سٹاف میری ہر مرحلے پر مخالفت کرتا۔ اس کے عملے کے بیشتر افراد اس کام کے لیے موزوں ہی نہیں تھے مگر ان کو کسی دوسرے شعبے میں اس لیے ٹرانسفر نہیں کیا جاتا تھا کیونکہ وہ کافی عرصے اکاؤنٹس کے شعبے میں کام کر رہے تھے۔ میرے ہر سوال کا جواب بڑی خوش اخلاقی مگر عیاری کے ساتھ دیا جاتا تھا۔ جب میں نے مسائل تک پہنچنے کی کوشش کی تو مجھے بتایا گیا کہ دو برس قبل بھی ہم نے مسائل تک پہنچنے کی کوشش کی۔ مگر سارا پروگرام فلاپ ہو گیا تھا۔ اس کے بعد رچرڈ شیلڈون اپنی کرسی پر بیٹھ کر بے شمار فارم دستخط کرنے لگ گئے۔ چار ماہ کے بعد مسائل کو حل کرنے کے بارے میں میری تجاویز ختم ہو گئیں شاید رچرڈ شیلڈون ٹھیک کہتا تھا کہ کچھ بھی نہیں ہو سکتا۔

گیری کی بیوی نے کہا اس نے تمہیں اس معاملے سے باہر نکال کر بہت اچھا کام کیا ہے۔

روایت:

رچرڈ شیڈن جیسے لوگ منفی ذہن کے مالک کمزور افراد ہوتے ہیں مگر وہ دوسروں کی تجاویز کو رد کرنے کے کام میں ماہر ہوتے ہیں۔ اس سے کام نہیں چلے گا ہم اس کو گذشتہ برس بھی آزما چکے ہیں۔ بھول جائیں اسے اس سے مسئلہ حل نہیں ہوگا، اگر آپ غصے میں لال پلے ہو رہے ہیں تو آپ کہیں گے، پھر کیا کرنا چاہیے، آپ ان کی طرف سے مسئلے کا حل سننا چاہیں گے مگر ان کا جواب ہوگا کچھ بھی نہیں یہ مسئلہ اسی طرح رہنے دیں اسے نہ چھیڑیں، ہم کوششیں کر کے دیکھ چکے ہیں کوئی فائدہ نہیں ہوا۔ یہ افراد آپ کی کسی چیز کو اس قدر مضبوطی اور اعتماد کے ساتھ رد کر دیں گے کہ آپ کو بھی یقین ہونے لگے گا کہ آپ کی اپنی تجویز میں کوئی وزن نہیں ہے۔ اور اس طرح آپ کی ساری منصوبہ بندی دھری کی دھری رہ جائے گی۔

ان مفکرین قسم کے افراد کی پہچان کرنا بہت ضروری ہے۔ جو صاحب شعور افراد کی طرح کسی بھی مدلل اور معقول تجویز کو پرکھے بغیر رد کر دیتے ہیں اور اپنی طرف سے کوئی تجویز پیش نہیں کرتے۔ مثال کے طور پر بہت سے لوگ جنہوں نے بڑے بڑے منصوبے ناکام ہوتے دیکھے ہیں اور کسی نے بھی رک کر یہ نہیں پوچھا کہ ایسا کیوں ہوا ہے وہ اکثر منکرین قسم کے لوگ ہوتے ہیں یہ اک آزمائی ہوئی بات ہے اور اگر آپ کا کسی ایسے شخص سے واسطہ پڑے تو اسے ذہن میں رکھنا چاہیے۔ اس سے آپ کو اپنا اگلا قدم اٹھانے میں مدد ملے گی۔ جب آپ کو ان تمام خرابیوں کا پتہ چل جائے تو پھر آپ کو کم کرنے، ختم کرنے اور مٹا دینے کے طریقوں کی منصوبہ بندی کرنی چاہیے۔

اس لیے ہم یہاں وہ کریں گے جو کہ کرنا بہتر ہوگا۔ اس قسم کی بات کے جواب

میں اگر ہم یہ نئی پک اپ خرید لیں تو اس سے ہمارا کریڈٹ بڑھ جائے گا، یہ کہنا چاہیے، یہ ایک اچھی تجویز ہے لیکن کے اس مسئلے کو کائی حل ہے اس کے بعد دیکھیں کہ کیا ہوتا ہے۔ اگر یہ اس طرح ہے، ہو سکتا ہے کہ ہم کوئی پرانی پک اپ کا انتظام کر دیں تو آپ مطمئن ہو جائیں اگر اس کے برعکس آپ یہ سنیں ہم کچھ بھی نہیں کر سکتے، تو پھر آپ کا واسطہ ایک نفی شخص سے ہے۔

منفی قسم کے لوگ اکثر دفاتر میں اپنا اثر ڈالتے ہیں اور ہم ان کے اثر کو اکثر نظر انداز کر دیتے ہیں۔ کیونکہ ہم یہ سمجھتے ہیں کہ مشکلات پر اکٹھے مل جل کر قابو پا جا سکتا ہے۔ جب حالات بالکل صحیح ہوں اور کوئی مسئلہ درپیش نہ ہو تو پھر ہم اس کے متبادل تلاش کرنے کی کوشش کرتے ہیں، لیکن جب ایک ماہر قسم کا منکر شخص کا کام رہا ہو تو پھر اس کا اثر بالکل مختلف ہوگا۔ اس کی مثال نیچے آپ کے لیے پیش کی جا رہی ہے۔

سماجی بہبود کا ایک ادارے کے اجلاس میں ادارے کو درپیش کچھ مسائل کو حل کرنے کے بارے میں گفتگو ہو رہی تھی۔ میں بھی اس میں شریک تھا۔ میرا کام یہ تھا کہ مسائل کے حل کے بارے میں پیدا ہونے والے اختلاف کی صورت میں متبادل تجاویز پیش کروں۔ ادارے کا سٹاف اس پر متفق تھا کہ مسائل بڑے گھمبیر ہیں۔ ان کا سب سے بڑا مسئلہ یہ ہے کہ ایک چھوٹے سے کمرے میں چار یا پانچ دیسک رکھے ہوئے ہیں۔ اس وجہ سے وہاں کوئی پراٹھولسی نہیں رہتی۔ اگر کسی شخص کا انٹرویو بھی کرنا ہو یا کوئی اہم مینٹنگ کرنی ہو تو بڑی مشکل پیش آتی ہے اور اس طرح کی گفتگو ہوتی ہے۔

ورجینا: (سپروائزر) ہم اس مسئلے کے بارے میں کئی مہینوں سے شکایت کر رہے ہیں، ہم اس کے بارے میں کیا کر سکتے ہیں

شان: میں اس پر یقین نہیں کر سکتا ٹرنز (ایجنسی کا سربراہ) اس قسم کی صورت حال

کو جاری رہنے کی اجازت دے گی۔ اسکو یہ معلوم ہونا چاہیے کہ اتنی سی جگہ میں بیٹھ کر ہم صرف خالی فارم ہی بھر سکتے ہیں۔

ورجینیا: میں نے اپنے باس سے اس مسئلے کے بارے میں بات کی ہے اور اسے بتا دیا تھا کہ ہم سب اس مسئلے کے بارے میں کس قدر پریشان ہیں لیکن اس کا کہنا ہے کہ یہ سب کچھ جگہ کی قلت کے باعث ہے بریمسن: کیا یہ یقینی بات ہے کہ مسٹر ٹرنر جگہ کی قلت کے اس مسئلے کو سمجھتے ہیں؟
ورجینیا: بالکل اسے یہ معلوم ہونی چاہیے۔

ڈون: (مداخلت کرتے ہوئے) اس مسئلے پر اس طرح گفتگو کرنا یا اسے یوں اچھا لانا مناسب نہیں ہے۔ ان لوگوں کو علم ہے کہ مارے ضرورتیں کیا ہیں وہ ان ضرورتوں کو پورا کرنے کے لیے کچھ بھی نہیں کریں گے۔ اس لیے ہمیں اسے بھول جانا چاہیے۔

موڈے: ایک منٹ پلیز۔ ذرا اور جینا کو اپنی بات مکمل کرنی دیں۔
ورجینیا: ایک آہ بھرتے ہوئے (ہو سکتا ہے کہ ڈون صحیح کہتا ہے میں اس بارے میں اپنے باس کے ساتھ کئی بار بات کر چکی ہوں۔
بریمسن: مجھے یہ سب کچھ اس طرح حل ہوتا ہوا نظر نہیں آتا۔ بعض اوقات افسر لوگ زبانی کلامی باتوں کو اتنی اہمیت نہیں دیتے اس لئے ہمیں اپنے تمام مسائل تحریری طور پر پیش کرنی چاہیے۔

ورجینیا: ہاں یہ ٹھیک ہے ہمیں اس طرح کوشش کر کے دیکھنا چاہیے۔
ڈون: (مداخلت کرتے ہوئے) اس سے بھی کوئی فرق نہیں پڑے گا کیا کبھی ٹرنر سوائے تازہ ہوا کا جھوٹا لینے کے لئے ہمارے کمرے کی جانب آیا ہے ان لوگوں کو اپنی فکر زیادہ ہوتی ہے۔

شان: ڈون ٹھیک کہہ رہا ہے ہمیں اسے بھول جانا چاہیے اور کوئی اور بات کرنی

چاہیے۔

موڈے: لیکن۔۔۔۔۔ اچھا ٹھیک ہے۔

ورجینیا: ہم اپنے کمرے میں جگہ کی قلت کا مسئلہ حل کرانے کے لیے کیا کر رہے ہیں؟

ڈون: ہم اس وقت تک کچھ نہیں کریں گے۔ جب تک بورڈ کی طرف سے ہمارے معاوضوں میں اضافہ نہیں ہو جاتا۔۔۔۔۔ خاموشی

جب میں اس اجلاس کی کاروائی کا جائزہ لیتا ہوں تو مجھے یہ انتہائی مایوس کن دکھائی دیتا ہے ہر کوئی اجلاس میں بڑی توقعات کے ساتھ شامل ہوا تھا ان کی توقع یہ تھی کہ کوئی نہ کوئی فیصلہ ضرور ہوگا۔ جس سے ان کے مسائل حل ہوں گے۔ لیکن انہیں یہ بہت مایوسی ہوئی کیونکہ نتائج حوصلہ شکن تھے۔

روئے کو سمجھنا:

منفی لوگ دوسروں پر یہ دسترس اس لیے حاصل کر لیتے ہیں کیونکہ وہ ان کے اندر مایوسی کا عنصر داخل کرنے میں کامیاب ہو جاتے ہیں اور ہم سب ان قوتوں کا شکار ہو جاتے ہیں جن پر ہمارا اختیار نہیں ہے۔ بیوروکریسی بڑی طاقت ہے اور اس میں لچک بالکل نہیں ہوتی۔ بڑی احتیاط اور محنت سے تیار کردہ ہمارے منصوبے بھی بعض اوقات حادثات اور بیماری کی نذر ہو جاتے ہیں۔ دنیا بہت بڑی ہے اور قسمت ہمارے خلاف سازش کرتی ہے۔ یہ بات بالکل صحیح ہے۔ اس لئے ہم سب اس وقت غصے میں آ جاتے ہیں یا اپنے آپ کو بے بس سمجھتے ہیں جب منفی قسم کے حقائق سے ہمیں واسطہ پڑتا ہے۔

منکرین قسم کے افراد کو سمجھنے کے لیے یہ احساس کرنا ضروری ہے کہ وہ ارادتاً رکاوٹیں نہیں ڈالتے۔ وہ حقیقت میں یہ سمجھتے ہیں کہ راستہ روکنے والی طاقتیں ہمارے کنٹرول سے باہر ہیں۔ اب ہم نے جس اجلاس کا ذکر کیا ہے۔ اس میں

سوائے ٹون کے کوئی اسے نہیں سمجھتا۔ کیونکہ وہ جانتا ہے کہ جنہوں نے فیصلہ کرنا ہے یا مسئلے کو حل کرنا ہے۔ وہ منکرین قسم کے لوگ ہیں۔ اس نے خود ہیڈ کو ارٹھ کو کئی بار ان مسائل کے بارے میں لکھا۔ لیکن کوئی شنوائی نہیں ہوئی۔ سب سے بڑا لباس اتنا مصروف ہے کہ اس نے کبھی بھی سٹاف میٹنگ میں شرکت کی۔

اس قسم کی مزاحمت کرنے والی طاقتیں ہر جگہ موجود ہوتی ہیں اگر ایسا نہ ہو تو ہمیں کبھی بھی کوئی مسئلہ پیش نہ آئے۔

منکرین قسم کے افراد کو شکایات کرنے والوں کی طرح اس بات کے قائل ہوتے ہیں کہ انہیں اپنی زندگیوں پر کوئی اختیار نہیں ہے۔ تقدیر قدرتی یا انسان کی بنائی ہوئی طاقتوں کے ذریعے ہر موڑ پر مداخلت کرتی ہے اور اس پر کسی کا بھی اختیار نہیں ہے اور جب اس نظریے کو ہم میں سے مخالفت کرتے ہیں کہ ہمارے پاس ہمیشہ ایسی طاقت ہوتی ہے جس سے ہم ہم پانی زندگیوں پر اثر انداز ہو سکیں۔ منکرین قسم کے افراد کو اپنی صلاحیتوں اور قابلیت پر بھی بہت کم اعتماد ہوتا ہے۔ اس لیے تو وہ تقدیر کی مہربانی کا انتظار کرتے ہیں اور یا پھر دوسروں پر اعتماد کرتے ہیں۔

لیکن اگر ایک ایسا شخص یہ خیال کرے کہ جس کے پاس کوئی طاقت نہیں ہے اس پر بھروسہ نہیں کیا جاسکتا تو پھر سوائے غصے، ناراضگی اور قبول کرنے کے علاوہ اور کوئی چارہ نہیں ہوتا۔ یہی منکرین کی قسمت ہوتی ہے اور یہی چیز انہیں شکایت کرنے والوں سے علیحدہ کرتی ہے۔ منکرین اپنی ابتدائی زندگی سے ہی مایوسی کو برداشت نہیں کر سکتے اگر انہیں ایک بار کسی کام میں ناکامی کا سامنا کرنا پڑے تو دوسرے بار وہ اس کام کو ہاتھ بھی نہیں لگائیں گے۔ منکرین ہمیں بڑی آسانی سے اپنی بات پر قائل کر لیں گے کیونکہ ہم سے بھی ہر ایک کو کبھی نہ کبھی مایوسی کا سامنا کرنا پڑا ہوگا۔

اگر ہم سب میں اس قسم کی مایوسی کی کوئی رُمق موجود ہوتی ہے تو وہ چند جو منکرین ہوتے ہیں ان میں مایوسی اندر تک گھر کر چکی ہو تی ہے۔ ان کا مستقبل پر کوئی اعتقاد

نہیں ہوتا ہے۔ ان کو اس بات کی بھی بالکل سمجھ نہیں ہوتی کہ زندگی کے حالات کو مثبت طریقے سے بدلا جاسکتا ہے اور وہ اس کے برعکس اپنے دلائل کو پوری تندہی کے ساتھ پیش کرتے ہیں اور اس وقت انہیں بڑا غصہ آتا ہے جب ان کے بہترین دلائل کے باوجود آپ اس بات پر اصرار کرتے ہیں کہ صورت حال سے بچنے کا ابھی ایک راستہ موجود ہے۔

منکرین کا جائزہ ::

منکرین ایسے لوگ ہوتے ہیں جو ذاتی طور پر یہ سمجھتے ہیں کہ جو کام دوسرے کر رہے ہیں وہ اس کی تکمیل میں ناکام رہیں گے۔
منکرین چونکہ یہ یقین رکھتے ہیں کہ باختیار لوگ ان مسائل کی پرواہ نہیں کریں گے۔ اس لیے وہ اپنے مسائل کو بھولنے کی کوشش کرتے ہیں۔

منکرین سے نمٹنے کے طریقے ::

منکرین اپنی گفتگو کی تیزی اور مناسب سے ہم میں بھی مایوسی کی ایک لہر پیدا کرنے میں کامیاب ہو جاتے ہیں اور ان کے لئے یہ بڑی اچھی بات ہوتی ہے کہ ان کی طرح سوچنے والوں کا بھی کوئی گروپ ہو۔ جو یہ کہیں کہ کچھ بھی نہیں ہو سکتا ہے۔

میں نے ایسے گروپوں کو دیکھا ہے جو کسی مسئلے کو حل کرنے کے لئے بیٹھے ہیں۔ گفتگو شروع ہوئی اور تھوڑی ہی دیر بعد مکمل خاموشی چھا گئی اور وہ اس طرح منکرین کی مایوسی میں ڈوب گئے۔ انہوں نے چھت یا فرش کو گھورنا شروع کر دیا۔ ان میں سے ایک شخص جو منکر قسم کا ہے یہ کہہ رہا ہے۔ کوشش کرنے کا کوئی فائدہ نہیں وہ ایسا کبھی نہیں ہونے دے گا۔ وہ سے مراد ظاہر ہے کہ باس ہے۔ باس نہیں چاہتا کہ ہم اس قابل ہو جائیں کہ اپنے مسائل حل کر سکیں اس کے لیے ان کے پاس وجوہات

ہیں اور اس لیے ہمیں اس ضمن میں اپنی کوششیں نہیں کرنی چاہیں۔ اس کے بعد پھر وہ کہتا ہے۔ یہ کبھی بھی نہیں ہو سکے گا۔ آپ کو یا نہیں کہ گذشتہ برس بھی ہم نے ان کے لیے کوشش کی تھی۔ مگر کچھ بھی نہیں ہوا۔

اپنی حقیقت پسند خوش اُمیدی بیان کریں ::

خراب حالات ہمیشہ کم نہیں کئے جاسکتے ہیں۔ جو طاقتیں خراب حالات پیدا کرنے کا موجب ہوتی ہیں۔ وہ ہمارے کنٹرول سے باہر ہو سکتی ہیں لیکن اس کے باوجود آپ کے پاس ایسے متبادل راستے ہوتے ہیں جن پر چل کر آپ ان حالات سے نکل سکتے ہیں۔ میں نے ایسے گروپوں کو بھی دیکھا ہے۔ جنہوں نے ان راستوں کو اختیار کر کے اپنے مسائل حل کر لیے۔ اس بات کا قائل ہو گیا ہوں کہ اگر مسائل کو حل کرنے کی پوری دلچسپی اور سنجیدگی کے ساتھ کوشش کی جائے تو وہ ہر سطح کا میاب ہو تی ہے۔

اس لئے ہم منکریت کے بارے میں اپنی حقیقت پسند خوش اُمیدی کے حوالے سے اظہار کرتے ہیں۔ اگر ضرورت ہو تو اسے دوبارہ بھی کہنے کے لئے تیار ہیں۔ یہ وہ مکالمہ ہے جو آپ کے اور منکر قسم کے فرد کے درمیان ہو سکتا ہے۔ آپ: ہمیں یہ سامان کل صبح ہونے تک ہر صورت میں اٹھانا ہے۔ منکر: اس وقت پانچ بجکر دس منٹ ہوئے ہیں وہ شاید اپنا دفتر بند کر کے چلے گئے ہوں۔

آپ: ہو سکتا ہے کہ ان کے دفتر میں کوئی نہ کوئی موجود ہو۔ منکر: نہیں ایسا نہیں ہو سکتا۔ وہ لوگ تو زیادہ سے زیادہ پانچ بجکر ایک منٹ پر دفتر سے چلے جاتے ہیں۔

آپ: لیکن یاد کرو کہ پچھلی بار جب ہم نے ان کے دفتر کا پچھلا دروازہ کھٹکھٹایا تھا

تو اتوار کی تعطیل ہونے کے باوجود پندرہ منٹ بعد ایک شخص نے دروازہ کھولا تھا اور ہم نے انہیں سامان پہنچا دیا تھا۔

اگر منکرین سے نمٹتے وقت آپ کے پاس کوئی فوری مثال یا حوالہ نہ ہو تو آپ ماضی کے حوالے بھی دے سکتے ہیں۔ اگر آپ کوئی ٹھوس بات نہیں سوچ سکتے تو اس طرح کریں۔ مجھے ابھی بھی پورا پورا یقین ہے کہ ہم نے صحیح طریقے سے کوشش نہیں کی۔ اس کی بجائے کہ آپ خاموش ہو جائیں اور منکرین کی طرح اپنے آپ پر بھی مایوسی طاری کر لیں۔ کچھ نہ کچھ ضرور کہیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ کے فقرے منکرین کے اندر خوش اُمیدی پیدا کر لیں اور آپ ان کے رویے میں تبدیلی لانے میں کامیاب ہو جائیں۔

بحث مت کریں ::

آپ کو یہ کوشش نہیں کرنی چاہیے کہ آپ منکرین کو اس بات پر آمادہ کریں کہ وہ غلطی پر ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ وہ غلطی پر نہ ہو۔ اس بات کا اطمینان کہ آپ نے مسئلے کو حل کرنے کی ہر ممکن کوشش کی ہے۔ ہی کافی ہے۔

اس کے علاوہ بھی منکرین کو غلط کہنا ضائع ہو جائے گا۔ اس کا کوئی فائدہ نہیں ہوگا۔ انہیں آپ آسانی کے ساتھ اس پر آمادہ نہیں کر سکیں گے کہ وہ غلطی پر ہیں۔ آپ کی گفتگو کا رخ بڑی آسانی سے اس طرف مڑ جائے گا۔ میں ٹھیک کہہ رہا ہوں، آپ غلطی پر ہیں، میں ٹھیک کہہ رہا ہوں، اگر ایسا ہو گیا تو آپ کی تمام خوش اُمیدی اور اب تک حاصل ہونے والے مثبت اثرات ضائع ہو جائیں گے۔ بحث یا تکرار کی صورت میں یہ ظاہر ہے کہ جو زیادہ یقین بخش ہوگا۔ وہ کامیاب ہوگا اور دوسرے پر خاموشی طاری ہو جائے گی۔ منکرین سے تکرار کرنے کی بجائے آپ کی حکمت عملی یہ ہونی چاہیے کہ کچھ ایسے متبادل تلاش کریں اور ان کو آزمائیں۔ خواہ منکرین ان کو بھی کارآمد خیال نہ کریں۔

تجویز کردہ حل پر فوراً راضی نہ ہوں ::

جتنی دیر تک ہو سکے آپ کو تجویز کردہ حل پر رضامند نہیں ہونا چاہیے اس مشورے کی بنیاد اس بات پر ہے کہ ہمیں مسائل کو حل کرنے کی تکنیک آنی چاہیے یہ رجحان کہ بات فوراً جواب دیا جائے یا سوال کا فوراً جواب ملنا چاہیے بہت اثر پذیر ہے۔ آخر جب مسئلے کا حل سامنے نظر آ رہا ہو تو مسئلے کا تجزیہ کیوں کیا جائے؟ رجحان اکچر کامیاب ہو جاتا ہے، اس سے آپ کے سوالات کے جوابات جلدی ملتے ہیں۔ خاص طور پر اس وقت جب مسئلہ بہت ہی سادہ ہو اور آپ بھی خوش ہوں، لیکن اگر اس کے برعکس ہو تو بہت مشکل پیش آئے گی۔ جب آپ منکرین قسم کے افراد سے نمٹ رہے ہوں تو آپ کو گفتگو پر قابو پانا چاہیے اس کی وجوہات ہیں۔ پہلی یہ کہ آپ جتنی بار بھی کسی مسئلے کو کیا، کہاں کیوں اور کیسے جیسے سوالات پوچھ کر دیں گے۔ یہ اتنا ہی پیچیدہ ہوتا جائے گا۔ دوسری یہ کہ جب آپ کسی مسئلے کا پائیدار حل بتائیں گے۔ تو منکرین اپنی بہترین ذہانت سے یہ وضاحت کریں گے کہ یہ حل کامیاب نہیں ہوگا اور اس کے بعد آپ پر مزید مایوسی طاری ہو جائے گی کیونکہ آپ نے بڑی سوچ بچار اور محنت کے بعد مسئلے کا حل ڈھونڈا تھا اور منکرین نے ان کی دھجیاں بکھیر کر رکھ دی ہیں

دہشت آمیز مرحلہ پیدا کریں ::

جب آپ اپنے تمام متبادل طور طریقے آزما چکیں تو پھر آپ منکرین کی ہوا نکالنے کے لیے ان سے یہ سوال کریں کہ انکے خیال میں اگر اس حل پر عملدرآمد کیا گیا تو کون سا پہاڑ ٹوٹ پڑے گا۔ دیکھو اگر ہم بینک کے ساتھ یہ نیا معاہدہ کریں اور میں جانتا ہوں کہ آپ کا خیال ہے کہ ہم اس معاہدے سے فائدہ نہیں اٹھا سکیں گے۔ لیکن اگر ہم نے اس سے فائدہ اٹھا لیا تو اس سے ہمیں کافی منافع ہوگا اور ہم مزید خوشحال ہو جائیں گے لیکن اگر اس کے برعکس ہو تو آپ کے خیال میں کون سا

آسان گر پڑے گا؟

اس سے آپ کو یہ فائدہ حاصل ہوگا کہ آپ منکرین پر یہ واضح کر سکیں گے کہ ان کی سوچ کس قدر منفی اور غیر حقیقت پسندانہ ہے۔ اس طرح آپ گیندان کے کورٹ میں پھینک دیں گے۔ اب اس کی دو ہی صورتیں ہوں گی ایک تو یہ کہ وہ مشکل میں پڑ جائے گا اور آپ کی بات غلط ثابت کرنے کے لیے مزید دلائل تلاش کرے گا اور یا پھر اس میں خوش اُمیدی پیدا ہوگی۔

منکریت کو تعمیری انداز میں استعمال کریں ::

منکرین کو اچھی طرح جھنجھوڑیں۔ یاد رکھیں کہ منکرین کا ایک ظاہر ہوتا ہے جس کو آپ بھرپور طریقے سے ناگہانی منصوبہ بندی کے لئے استعمال کر سکتے ہیں سب سے پہلے ان کا یہ خیال کہ اس سے مسئلہ حل نہیں ہوگا، ان لوگوں کو قابو میں رکھنے میں کارگر ثابت ہو سکتا ہے جو ضرورت سے زیادہ خوش اُمیدی کا شکار ہوتے ہیں۔

دوسرا یہ کہ جب آپ نے خود اپنے ذہن میں منفی خیالات کے مجموعے سے نا اُمیدی اور بے بس کو علیحدہ کر دے اسے وہ آپ کی توجہ کے قابل ہو سکتے ہیں۔ اس بات کو تسلیم کرتے ہوئے آپ کو ان کی وضاحت کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ انہیں کے مفید وارنگ کے طور پر سن سکتے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ کا باس اس وقت سخت ناراض ہو جائے جب آپ کے بھیجے ہوئے میمو کا جواب ارسال کریں اور اس کے بعد جب باس دفاعی پوزیشن اختیار کرے تو آپ فوراً اسے بتائیں کہ آپ کا ارادہ مسئلہ کو خراب کرنا نہیں بلکہ اس کے حل میں مدد کرنا ہے۔ اس طرح آپ نے منکر شخص پر مایوسی طاری کر دی ہے جبکہ اس کے خیال میں میمو کو دیکھ کر آپ پر ہونی چاہیے تھی۔ اس کے ساتھ ہی آپ نے مسئلے کے حل کے لئے اپنی مثبت تجاویز پیش کر دی ہیں جو آپ کے خیال میں نہ صرف بہترین بلکہ اس پر عمل درآمد کرنا بھی آسان ہوگا۔

اکیلے حل کرنے کے لئے تیار رہیں ::

آپ کو مناسب ایکشن کے لئے تیار رہنا چاہیے۔ خواہ گروپ منکرین کی طاری ہوئی مایوسی کی لہر میں ڈوبا ہوا کیوں نہ ہو۔ منکر سے یہ کہیں، دیکھو ڈون تمہارے خیال میں اگر ہم یہ شکایات لکھ کر باس کو بھیجیں تو ان کا کوئی فائدہ نہیں ہوگا۔ میں بالکل احمق ہو سکتا ہوں مگر مجھے یہ سمجھ نہیں آئی اور نہ ہی میں اس بات کا قائل ہو سکا ہوں کہ اگر ہم بڑی احتیاط اور احترام کے ساتھ اپنی شکایات پیش کر سکیں تو بھی اس سے کچھ حاصل نہیں ہوگا۔ میں اپنی ذمہ داری پر یہ سب کچھ کروں گا اور میموزور پیش کروں گا۔ اب اگر آپ میں سے کوئی میرے ساتھ شامل ہونا چاہتا ہے تو مجھے اس سے خوشی ہوگی۔ لیکن اگر کوئی شامل نہ ہونا چاہے تو مجھے کوئی پرواہ نہیں ہوگی۔ میں اسے اکیلے ہی کروں گا۔ ہاں ہو سکتا ہے کہ آپ کو اس کی قیمت چکانی پڑے۔ آپ کے اس اقدام سے آپ کے گروپ میں اتفاق ختم ہو سکتا ہے۔ اس سے یہ بھی ہو سکتا ہے کہ منکرین زیر زمین رہ کر مسئلے کا حل کے لئے کی جانے والی کوششوں کو سبوتاژ کریں اگرچہ میرے خیال میں اس کا بہت ہی کم خطرہ ہوگا اور یہ بھی ہو سکتا ہے کہ منکرین آپ کی طرح مددکنرے کو تیار ہو جائیں کہ وہ میموزور میں دی جانے والی تمام تفصیلات آپ کو اکٹھی کر کے دیں اور بڑے تعمیری انداز میں آپ سے کہیں کہ جانچے اپنی کوشش کر کے دیکھ لے۔

اس سے یہ بھی ہو سکتا ہے کہ آپ کی ثابت قدمی سے متاثر ہو کر گروپ کے دوسرے افراد میں بھی خوش امیدی کے آثار پیدا ہونے لگیں یا منکر شخص بھی پر امید ہو جائے۔

منکریت پیدا کرنے سے بچیں ::

اگر ہم اس بات پر غور کر رہے ہیں کہ منکرین قسم کے لوگوں سے کس طرح نمٹا جائے اس امر کا مشاہدہ بھی ہمیں کرنا چاہیے کہ ہمارا کون سا اقدام کسی ایسے شخص میں

منکریت تو پیدا نہیں کر رہا جو بالکل سیدھا سادا ہے بہت زیادہ مخفی اور حالات کا تجزیہ کرنے میں سے کسی ایک شخص کو تلاش کر لیں یا ان لوگوں میں سے کسی ایک کا انتخاب کریں جنہیں اس بات سے دلچسپی ہو کہ وہ کیا کر رہے ہیں۔ اس شخص کو ایک نئی ذمہ داری دے کر اس میں شامل کریں۔ اسے اس طرح بتائیں روٹن یہ ایک خاکہ ہے۔ میں یہ چاہتا ہوں کہ آپ تمام اضلاع کے مینجروں کو بلائیں اور ان کے ساتھ اس خاکے کے بارے میں گفتگو کریں۔ ہاں اس خاکے پر عمل درآمد کرنے کی اچھی وجوہات ہیں وہ سب اس میں شامل کی گئی ہیں۔ آپ اس کو کل صبح تک اچھی طرح پڑھ لیں۔ لیکن ہم اضلاعی مینجروں کو آج سے اطلاع دینا شروع کر دیں گے۔ اس کی میں آپ کو بعد میں وضاحت کروں گا۔

آپ کی باتیں سننے کے بعد ٹن اپنی میز پر واپس چلا جائے گا اور بیس منٹ تک کوئی کام نہیں کر سکے گا۔ اس کے بعد وہ واپس آپ کے پاس آئے گا اب اس کا رویہ بالکل ایک منکر کی طرح ہوگا۔ وہ کہے گا، نہیں جناب میں یہ کام نہیں کر سکتا۔ یا صبح تک اتنی لمبی رپورٹ میں کیسے پڑھ سکتا ہے۔ وہ کوئی بھی کام نہیں کرے گا اور اس کے علاوہ وہ ساری کاروائی سے بہت زیادہ پریشان ہو چکا ہوگا۔

وہ لوگ جو بڑے سلیقے سے کام کرنے کے عادی ہوتے ہیں، وہ اس وقت بڑی ناگواری کا اظہار کرتے ہیں جب انہیں اس قسم کے حالات میں اور خالص طور پر جب وہ پوری طرح کسی کام کو سمجھ نہ سکیں گے کوئی ایکشن لینے پر مجبور کیا جائے۔ لیکن اگر آپ انہیں کام کے پس منظر کے بارے میں اچھی طرح سمجھا دیں یا ان کو کہیں کہ وہ چند دن تک اس کا مطالعہ کرنے کے بعد اگر کوئی وضاحت چاہیں تو پوچھ لیں اور اس کے بعد جب اس کو اچھی طرح سمجھ لیں پھر شروع کریں۔ تو پھر تو وہ خوشی سے یہ کام کرنے پر رضامند ہونگے۔

سلیقے سے کام کرنے والے لوگ اس رپورٹ کو اچھی طرح پڑھیں گے۔ اور اس

کے بعد وہ بڑی احتیاط کے ساتھ قدم اٹھائیں گے۔ اگر انہیں اس رپورٹ کو پڑھنے کے لئے مناسب وقت نہیں دیا جائے گا تو پھر وہ یہ کلام کرنے کی ذمہ داری ہرگز قبول نہیں کریں گے اور آپ کو بھی چاہیے کہ انہیں مجبور نہ کریں۔ نہیں تو آپ ایک اچھے بھلے شخص کو منکر بنادیں گے اور اس طرح آپ خود ہی منکرین سے نمٹنے کی اپنی کوششوں میں ناکام ہو جائیں گے۔

منکرین سے نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ ::

اس بات سے ہر وقت خبردار رہیں کہ آپ اور آپ کے گروپ کے دیگر افراد میں یہ رجحان موجود ہے کہ آپ کو مایوسی کی طرف کھینچا جاسکتا ہے۔ خوش امیدی اور حقیقت پر مبنی گفتگو کریں اور بتائیں کہ ماضی میں آپ نے اس طرح کے طریقے اختیار کر کے کئی پیچیدہ مسائل حل کیے ہیں منکرین کو ان قنوطیت سے نکالنے کے لیے تکرار مت کریں جب تک مسئلے پر مکمل طور پر بحث نہ ہو جائے اس کے حل کے لئے متبادل طریقوں کی پیشکش نہ کریں۔

جب مسئلے کے حل کے لئے کسی متبادل طریقے سے غور ہو رہا ہو تو آپ فوراً منفی قسم کا ایک سوال خود ہی اٹھائیں جو کہ اس طریقے پر عملدرآمد کے دوران پیدا ہو سکتا ہے۔

آخر کار آپ کو اپنی ذمہ داری پر کوئی قدم اٹھانے کے لئے بھی تیار رہنا چاہیے۔ آپ اپنے ارادوں کا ذکر فوراً کریں کہ آپ انہیں مزید ٹال مٹول سے بغیر عملی جامہ پہنانا چاہتے ہیں۔

بہترین ذہانت رکھنے والے لوگوں کو اس وقت کوئی کام سونپ کر انہیں منکرین بنانے سے باز رہیں جب وہ ذہنی طور پر کسی کام کو کرنے کے لیے تیار نہیں ہیں۔

ساتواں باب

شیخی مارنے والے ہر فن مولا ::

پال تم واقعی بہت خوش قسمت ہو کہ تمہیں دانستے پیلفیو کی نئی سیریز میں کام کرنے کا موقع مل رہا ہے۔ وہ اس وقت ایک بہترین ڈائریکٹر ہے۔ یہ بات جیک اپنے دوست سے موشن پکچرز سٹوڈیو کے لنچ روم میں بیٹھ کر کر رہا ہے۔

پال جواب دیتا ہے۔ ہاں میرا بھی یہ اندازہ ہیکہ ہاں میں واقعی خوش قسمت ہوں کہ میں ایک بہت بڑے ڈائریکٹر کے ساتھ کام کر رہا ہوں۔ مگر میں نہیں سمجھتا کہ مجھے اس سے کچھ حاصل ہو رہا ہے سوائے اس احساس کے کہ میں ایک احمق شخص ہوں۔ دراصل دانستے پیلفیو اپنے آپ کو فلمی دنیا کا سب سے بڑا ہدایتکار سمجھتا ہے اور وہ کسی دوسرے کا مشورہ خاطر میں نہیں لاتے۔ وہ سمجھتا ہے کہ فلم بنانے کے بارے میں اس سے بہتر اور کوئی سوچ نہیں سکتا۔

جیک: تو اس میں پریشان ہونی کی کیا بات ہے اس کا یہی اعتماد ہی تو اسے بہترین بنانے کا باعث بنتا ہے۔

پال: ہاں اس میں کوئی شک نہیں لیکن مجھے اس سے کچھ بھی حاصل نہیں ہوتا سوائے اس کے کہ میں دیکھتا جاؤں کہ کیا ہو رہا ہے۔ میرا منصب ایک اسٹنٹ ڈائریکٹر ہے اگر میں کوئی تجویز دیتا ہوں تو وہ اپنے بہترین اور سٹیر ہونے کا رعب جھاڑتے ہوئے مجھے جواب دیتا ہے کہ اس سے کان نہیں چلے گا۔ ایک ماہ قبل میں نے اسے بعض سکریپٹ دیئے تاکہ وہ ان کا از سر نو جائزہ لے سکے۔ ایک ہفتے پہلے اس نے مجھے تمام سکریپٹ واپس کر دیئے۔ ان پر اس کے ہاتھوں سے لکھے ہوئے نوٹ تھے جو اس کے خیال میں غلطیوں کی نشاندہی تھی۔ گزشتہ دنوں سے میرا کام صرف یہ رہ گیا ہے کہ میں سیٹ پر بیٹھے یہی دیکھتا رہا ہوں اگر وہ اتنا ہی ونڈ رفل ہے تو اسٹنٹ کیوں رکھا ہوا ہے۔

اب ایک اور گفتگو ملاحظہ فرمائیں۔

ایمس: کیا اب میں نے یہ واضح کر دیا ہے کہ ہمیں ویڈیو کیسٹوں کی لائن نہیں لگانی چاہیے۔ اس وقت کاروبار کا جو رجحان ہے اور ان کیسٹوں کی جو قیمت ہے اس کو مد نظر رکھتے ہوئے یہ ایک منافع بخش کام نہیں ہوگا۔ نہ ہی کرائے پر دینے سے اور نہ ہی فروخت ہونے سے ہمیں فائدہ حاصل ہوگا۔ میں نے مارکیٹ کے رجحان، مارکیٹ میں ویڈیو کیسٹوں کی دوکانیں اور دوسری تفصیلات کا مکمل طور پر سروے کیا ہے اور میں اس نتیجے پر پہنچا ہوں کہ میرا تجزیہ غلط نہیں ہے۔

ٹیڈ: ہو سکتا ہے کہ تم ٹھیک کہتے ہو مگر میں شرط لگانے کو تیار ہوں کہ میں اس سے منافع کما سکتا ہوں۔

ایمس: (کافی مہر و مہری سے) ہاں یہ تو بڑی اچھی بات ہے۔ مجھے اس پر مزید وقت ضائع کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

اور اگلے مہینے جب ٹیڈ نے ویڈیو کیسٹوں کی دوکان کھولی اور کاروبار شروع کیا تو اسے پہلے ہی دن سے منافع حاصل ہونے لگا اور ہر فن مولایمس اپنا سامانہ لے کر رہ گیا۔

دانٹے ایلفیو اور فلپ ایمس جیسے ہر فن مولا آپ کو ہر جگہ ملیں گے۔ وہ اپنے احساس برتری کے ذریعے آپ کے ذہن میں اس طرح کا اعتماد بٹھا دیتے ہیں جس سے آپ بے بس، ناامیدی، بے عزتی اور غصہ محسوس کرتے ہیں، ہر فن مولا دو قسم کے ہوتے ہیں۔ ایک تو بلڈورز قسم کے اور دوسرے شیخی مارنے والے۔ بلڈوز کافی کچھ جانتے ہوتے ہیں جب کہ شیخی مارنے والوں کو کچھ بھی علم نہیں ہوتا۔ اس باب میں ہم ہر ایک سے بخوبی نمٹنے کے طریقوں کے بارے میں غور کریں گے۔

بلڈوزر ::

آئیے ایک فرم کے ٹیکنیشن سڈنی کی شکایت سنیں جو وہ اپنی باس ورچینیا کے

بارے میں کر رہا ہے۔

یہاں آپ صرف ایک ہی طریقے سے کام کر سکتے ہیں اور وہ طریقہ ورجینیا ڈورن کا طریقہ ہے۔ آپ اپنا کام اس کے مقرر کردہ شیڈول کے مطابق کریں آپ اس کے انداز کے مطابق کریں۔ اسے آپ کے تجاویز کی ضرورت نہیں اور نہ ہی وہ آپ کی کوئی بات سننا چاہتی ہے۔ اس سے آپ اس قسم کے حقیقت پسندانہ سوالات ہرگز نہ کریں کہ آیا اس طریقے سے کام ہو بھی سکے گا یا نہیں۔ اسے اس بات سے بھی کوئی غرض نہیں ہے کہ آپ کا کتنا تجربہ ہے وہ صرف یہ کہتی ہے کہ آپ اپنی زبان بند رکھیں اور کان کھلے رکھیں۔ لیکن اگر کوئی بات یا کام غلط ہو جائے تو یہ آپ کی غلطی ہے کیونکہ آپ نے اسکی ہدایات غور سے نہیں سنی تھیں اور یا وہ خود کمرے میں بند ہو کر بیٹھ جائے گی۔ کسی سے بات نہیں کرے گی جب تک کہ وہ کام کے غلط ہونے کے بارے میں کوئی متبادل یا وضاحت تلاش نہ کر لے۔ اس میں کوئی شک نہیں کہ اس کے ۸۰ فیصد نظریات بالکل درست ہوتے ہیں اور میں نے اس سے بہت کچھ سیکھا بھی ہے۔ مگر جب وہ باقی ۲۰ فیصد غلطی کرتی ہے تو پھر بھی وہ کسی کا مشورہ نہیں ماننی بلکہ اپنی غلطی کو خود درست کرنے میں مہینوں ضائع کر دیتی ہے۔ اس کے اس انداز سے ہمیں یہ احساس ہوتا ہے کہ آخر ہماری اس فرم میں کیا اہمیت ہے ہم بھی تو اس فرم کا بھلا چاہتے ہیں کیونکہ اس پر ہماری ذمہ داری کا دار و مدار ہے۔ مگر اس پر ہماری کسی بھی بات کو کوئی اثر نہیں ہوتا اور وہ ہماری ایک نہیں سنتی۔ ہم اسے اکیلا چھوڑ بھی نہیں سکتے کیونکہ کام کے علاوہ اس کا رویہ ہمارے ساتھ نہایت ہی خوشگوار اور دوستانہ ہوتا ہے۔

برتاؤ۔ رویہ ::

ورجینیا ڈورن بھی رائے ایلفیو کی طرح ایک مشکل کردار ہے جس میں ہر فن مولا بلڈوزر جیسی صلاحیتیں ہیں۔ بلڈوزر وہ لوگ ہوتے ہیں جو واقعی دفاع رکھتے ہیں۔ وہ

ہر بات کا پوری طرح جائزہ لینے اور اچھی طرح سوچ بچار کے بعد بڑی احتیاط کے ساتھ اپنی منصوبہ بندی کرتے ہیں اور مشکل ترین حالات میں بھی ان پر عمل درآمد کر لیتے ہیں۔ انکے ہر انداز سے طاقت اور اختیار کا اظہار ہوتا ہے اور ان کی بے پناہ صلاحیتیں خود اس بات کا منہ بولتا ثبوت ہوتی ہیں کہ انہیں کسی اور کی ضرورت بالکل نہیں ہے۔

اگر ان افراد میں یہ صلاحیتیں پائی جاتی ہیں تو انہیں مشکل افراد، پر لکھی جانے والی کتاب میں کیوں رکھا گیا ہے؟ اگر آپ نے کبھی بلڈوزر قسم کے سپروائزر۔ ساتھی کارکن یا ماتحت کے ساتھ کام کیا ہے تو آپ اس سوال کا جواب جانتے ہیں۔ یہ وجوہات ہیں جن کی وجہ سے انہیں مشکل افراد قرار دیا جاتا ہے۔

۱: ان کے اندر یقین کی انتہا کسی قسم کے شک و شبہ سے بالاتر ہوتی ہے۔ اور انکے ارادے کے باوجود بھی اکثر یہی یقینی ان کے ساتھ کام کرنے والے افراد کے لیے انتہائی انکساری کا موجب بن جاتی ہے۔

۲: اس سے بھی بڑھ کر مایوسی یہ ہوتی ہے کہ منطق کے یہ ناگوار نمونے عموماً صحیح ہوتے ہیں، اس طرح وہ اکثر دوسروں میں اس بات کا شدید احساس پیدا کرتا ہے کہ وہ ناکارہ، مایوس اور احمق بن کر رہ جاتے ہیں۔

۳: بلڈوزر نہ صرف اپنے ساتھیوں کو ناراض کرنے کا موجب بنتے ہیں بلکہ وہ اکثر ان کی شکست خوردہ رویے کی مزاحمت بھی کرتے ہیں مثال کے طور پر انجینئروں کے ایک گروپ نے بطور احتجاج اپنے مطالبات ایک رپورٹ کی صورت میں اپنے باس کو بھیجی جو بلڈوزر ٹائپ کا تھا۔

انجینئر نے لاپرواہی سے کام لیتے ہوئے اس رپورٹ کو ایک ایسے کاغذ پر لکھا تھا جو باس کی میز پر جانے کے قابل نہیں تھا۔ اس میں لکھا ہوا تھا ہمیں اچھا کام کرنے کی کوشش کیوں کرنی چاہیے؟ ہماری بڑی محنت اور احتیاط کے ساتھ تیار کی جانے

والی ہر رپورٹ جب آپ کے پاس پہنچتی ہے تو آپ ہمارے کام کی تعریف کئے بغیر اس پر بے شان نوٹس لکھ کر ہمیں واپس بھیجوا دیتے ہیں۔ ان نوٹس سے یہ بات ٹپک رہی ہو تی ہے کہ ہم بڑے کاہل قسم کے لوگ ہیں کئی بار ایسا ہوا کہ ہم نے چار چار بار رپورٹ لکھی۔ ہمارے ٹائپسٹ ہم سے ناراض ہو گئے کیونکہ انہیں بار بار رپورٹ ٹائپ کرنا پڑ رہی تھی۔

۴: بلڈوزر دوسروں کے فیصلے، عقل اور تخلیق کو ہرگز ہرگز خاطر میں نہیں لاتے۔ وہ صرف اپنی بات کہتے ہیں۔

۵: جب وہ کسی منصوبے پر عملدرآمد کے لیے تیار ہوں تو وہ بالکل بھی اس بارے میں آپ سے کسی اور ساتھی سے رائے لینا تو درکنار گفتگو کرنے کے لیے بھی تیار نہیں ہوتے۔ حتیٰ کہ اگر ان کے منصوبے دوسروں کی نظر میں ناکامی کی طرف ہی کیوں نہ جارہے ہوں، اس لئے جبکہ بلڈوزر بے شک عموماً صحیح ہوتے ہیں تو سب کا بھلا ہوتا ہے مگر جب وہ غلطی کھا جاتے ہیں تو اس کا خمیازہ سارے شاف کو بھگتنا پڑتا ہے۔

۶: آخر میں جب بات بگڑنے لگتی ہے تو انہیں اکثر غلطی اپنے نااہل شاف میں نظر آتی ہے اور پھر ان کی شامت آ جاتی ہے۔

ضروری نہیں کہ تمام ماہر اور ایکسپرٹ قسم کے افراد اپنے آپ کو ہر فن مولا سمجھتے ہوں۔ ایکسپرٹ وہ لوگ ہوتے ہیں جو کسی خاص موضوع کے بارے میں ہم سے بہت زیادہ معلومات رکھتے ہیں۔ وہ اکثر آپ کے ساتھ نہایت انکساری سے پیش آئیں گے۔ میں اکثر ایسے افراد کو جانتا ہوں جن کی قابلیت ہر کسی منصوبے کی کامیابی کا دارومدار ہوتا ہے اور جب وہ ملغویہ کامیاب ہو جاتا ہے تو محض ان کی انکساری کی وجہ سے اس کامیابی کا کریڈٹ دوسرے لوگ لے جاتے ہیں ایکسپرٹ اور ہر فن مولا قسم کے افراد میں فرق یہی ہوتا ہے کہ وہ کس طرح اپنے علم سے آپ کو آگاہ کرتے ہیں

بلڈوز قسم کے افراد چونکہ اپنے آپ کو انتہائی دانش مند اور عاقل سمجھتے ہیں اس لئے وہ دوسروں کے علم اور معلومات پر اس ضمن میں توجہ دینے کی ضرورت ہی محسوس نہیں کرتے۔ آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ وہ یہ جانتے ہیں کہ کسی سمت میں بہترین طریقے سے کس طرح آغاز کیا جاسکتا ہے۔ اس لئے جب بلڈوز قسم کے افراد سے ان کے نظریات یا ان کے عملدرآمد کے بارے میں سوال کیا جائے تو وہ اپنی تمام تر دلیلوں اور حقائق کی بنا پر سوال کرنے والے کے پیچھے پڑ جائینگے۔

ایسے افراد سے بخوبی اور موثر طریقے سے نمٹنے کے لیے ہمیں اس پہلو پر پوری توجہ کے ساتھ غور کرنا چاہیے کہ وہ کون سے عوامل ہوتے ہیں جن کی بنا پر ان اس طرح کا رویہ ہوتا ہے۔

بلڈوزوروں کو سمجھنا:

کیا آپ کو وہ انداز دیا ہے جس میں آپ کے والدین یہ بتایا کرتے تھے کہ آپ کیا چیز نہیں جانتے یعنی آپ کو کون سی بات کا علم نہیں ہے۔ اس چاقو کو نیچے رکھ دو ہاتھ کٹ جائے گا۔ تمہیں اپنا رین کوٹ پہنچ لینا چاہیے۔ باہر بارش ہونے والی ہے، والدین نہ صرف یہ سمجھتے ہیں کہ ان کا علم وسیع ہے بلکہ وہ اس بارے میں بھی زیادہ جانتے ہیں کہ کیا غلط ہے۔ کیا نقصان دہ ہے اور کیا نقصان دہ نہیں ہے اور اس میں کوئی شک نہیں ہے کہ بچے کے جذبات کو والدین زیادہ بہتر طریقے سے سمجھ سکتے ہیں جبکہ خود بچے کو اس بات کا صحیح ادراک نہیں ہوتا کہ اس کے جذبات کس قدر سچے ہیں۔

بعض بچوں کے لئے اپنے والدین کے بارے میں یہ اعتماد کہ وہ بہت کچھ جانتے ہیں ظاہر کرتا ہے کہ اس بے ربط اور ناموافق دنیا وہ بہت زیادہ محفوظ ہیں۔ ان بچوں کا حقائق حاصل کرنے کے بارے میں جستجو کرنا اور ایک ایسا صحیح قسم کا فریم ورک تیار کرنا جن میں یہ حقائق فٹ ہو سکیں، خاص طور پر بہت مضبوط ہوتا ہے۔ ان کا سبق یہ

ہوتا ہے، حقائق کو اس لئے جانیں کہ وہ یقینی ہیں۔ اس لئے جانیں کہ وہ ہماری زندگیوں میں فٹ آتے ہیں اور اسی طرح ہی آپ زندگی میں محفوظ رہ سکتے ہیں۔

اسی طرح سے بعض لوگ ایمسپرٹ بننے کی صرف مسائل ہو جاتے ہیں اور اس خواہش یا مقصد کو حاصل کرنے کے لئے انہیں تحفظ کی بہت زیادہ ضرورت ہوتی ہے۔ ان افراد کے لئے جو ایکسپرٹ بن رہے ہوتے ہیں مسئلہ یہ ہوتا ہے کہ ان کے لیے بہت سی دنیا کو سمجھنا بے حد مشکل ہوتا ہے۔ مختلف لوگ حقائق کو مختلف انداز سے لیتے ہیں اور ان کے بارے میں ان کی رائے بھی مختلف ہوتی ہے۔

مگر پھر بھی مشکل قسم کے افراد جن کے بارے میں ہم یہاں جاننے کی کوشش کر رہے ہیں ان حقائق کو سمجھنے کی بجائے صرف اور صرف اپنی مرضی جتانا چاہتے ہیں۔ ان کا یہ یقین کہ ان کی تھیوری، سوچ اور طریقہ کار بالکل صحیح ہے بعض اوقات ہمیں یہ بات سوچنے پر مجبور کر دیتا ہے کہ یہ شخص اس قدر یقین کے ساتھ گفتگو کر رہا ہے ہو سکتا ہے ٹھیک کہہ رہا ہو۔

بلڈوزر قسم کے افراد کے اس یقین اور اعتماد کو جب کوئی چیلنج کرتا ہے تو پھر ان کو بے حد تکلیف ہوتی ہے۔ یہ بالکل اسی طرح کہ جیسے آپ نے انہیں بالکل جاہل کہہ دیا ہے شکایت کرنے والے اور منکرین قسم کے لوگ جن کے بارے میں ہم گذشتہ ابواب میں جان چکے ہیں یہ سمجھتے ہیں کہ جن طاقتوں سے وہ متاثر ہوتے ہیں یا جو طاقتیں ان پر اثر انداز ہوتی ہیں۔ وہ ان کے قابو سے باہر ہوتی ہیں۔ جبکہ بلڈوزر اس کے بالکل برعکس ہوتے ہیں۔ زندگی کے بارے میں ان کا ابتداء ہی بڑا تعمیری قسم کا تجربہ ہوتا ہے اور وہ ہمیشہ وہ سب کچھ حاصل کر لیتے ہیں جن کے وہ مستحق ہوتے ہیں۔

والدین کی طرف سے ان کے کاموں پر تنقید اور ان کی تعریف اور ان کے ساتھ انکی پانی قابلیت مل کر ان میں ایسی صلاحیت پیدا کر دیتے ہیں کہ وہ بری سوچ سمجھ اور

احتیاط کے ساتھ منصوبہ بندی کرتے ہیں۔ اس سے ان میں یہ نصیحت اور اعتقاد پیدا ہو جاتا ہے کہ کوئی کام غلط ہو جائے یا صحیح ہو جائے اس میں قسمت یا تقدیر کو دخل نہیں ہوتا بلکہ اس کی کوئی اور وجہ ہوتی ہے۔ ہماری توجہ محنت اور احتیاط کے ساتھ ہم اپنے اچھے نتائج حاصل کر لیتے ہیں اور غفلت، لاپرواہی کے ساتھ ظاہر ہے کہ ہم مطلوبہ نتائج حاصل کرنے میں ناکام رہتے ہیں۔

بلڈوزر اپنی کوششوں، حقائق اور صحیح سمت میں پیش قدمی کرتے ہوئے دوسروں کے نظریات کو مسترد کر دیتے ہیں اور ہر دفعہ بڑے سلیقے اور آہستگی کے ساتھ کسی پراجیکٹ کی منصوبہ بندی کرتے ہیں اور اس طرح وہ تحفظ جو اپنے اوپر اعتماد کے ساتھ پیدا ہوتا ہے اسے مزید تقویت ملتی ہے اور بلڈوزر مطلوبہ نتائج حاصل کرنے میں کامیاب ہو جاتا ہے۔

بلڈوزر کا جائزہ ::

بلڈوزر کو اس بات کا احساس ہوتا ہے کہ حقائق کو سمجھنے اور انہیں تربیت دینے سے نہ صرف آپ کے علم میں اضافہ ہوتا ہے بلکہ آپ کو اس دنیا میں استحکام ملتا ہے۔ چونکہ بلڈوزر اس بات پر یقین رکھتے ہیں کہ بہت سی طاقت جو ان کی زندگی پر اثر انداز ہوتی ہے وہ خود ان کے اندر موجود ہے۔ اس لئے وہ دوسروں کے نظریات کو اپنے لئے بالکل غیر اہم سمجھتے ہیں۔

ان کے والدین کی ہر فن مولاسم کی صلاحیت جو انہماک مناسبت ہوتی ہے وہ ان کے اندر علم کی برتری اور یقینی کے ساتھ موجود ہوتی ہے۔

بلڈوزر سے نمٹنا ::

بلڈوزر سے نمٹنے کی مرکزی حکمت عملی یہ ہے کہ آپ ان کی مہارت کو براہ راست چیلنج کئے بغیر انہیں متبادل نظریات پر غور کرنے پر آمادہ کر لیں۔ اس طرح نہ ہو کہ وہ آپ کے نظریات کو اپنے اوپر براہ راست حملہ سمجھیں۔ اس کے لئے ہم آپ کو چار

بنیادی باتیں بتاتے ہیں، جن کا آپ ہمیشہ خیال رکھیں۔ مناسب تیاری، سنیں اور تسلیم کریں۔ سوال کریں اور تجاویز پیش کریں۔ ان کو چیلنج کریں اور ان کو بلڈوزر کرنے کے لئے اپنے رجحانات کی خود رہنمائی کریں۔ صرف اسی طرح ہی آپ بلڈوزر قسم کے افراد سے موثر طور پر نمٹ سکتے ہیں۔

مکمل ہوم ورک کریں ::

بلڈوزر یا کسی بھی ایکسپرٹ سے موثر طریقے سے نمٹنے کا سب سے بنیادی اور اہم اصول یہ ہے کہ آپ ہر حالت میں اور ہر قیمت پر اپنا ہوم ورک مکمل کریں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ آپ کو جن حقائق کی ضرورت ہے انہیں اکٹھے کریں۔ ان حقائق کی حمایت میں مواد اکٹھا کریں اور اس کے بعد نہایت ترتیب کے ساتھ انہیں پیش کریں۔ اس بات کا خیال رکھیں کہ آپ نے حقائق کی حمایت میں جو مواد اکٹھا کیا ہے وہ بالکل صحیح ہے۔ کیونکہ اگر آپ محض حقائق کو اکٹھا کریں گے تو میں آپ کو اپنے تجربے کی بنیاد پر پورے یقین سے کہہ سکتا ہوں کہ آپ ناکام ہو جائیں گے۔ کیونکہ آپ جو بھی حقائق اور ان کی حمایت میں مواد پیش کریں گے۔ بلڈوزر اور ایکسپرٹ قسم کے افراد ان کے صحیح ہونے کے بارے میں کو دسلی کریں گے۔

یاد رکھیں کہ یہ زمانہ قدیم نہیں ہے۔ آج ہر کسی کی جیب میں کیلکولیٹر موجود ہے اور پیچیدہ سے پیچیدہ حساب کتاب تیزی سے ہو سکتا ہے اور اگر آپ کے اعداد و شمار غلط ہوئے تو آپ کی ساری محنت رائیگاں جائے گا۔ وہ آپ سے بحث بالکل نہیں کریں گے بلکہ آپ کو ایک نا اہل سمجھتے ہوئے یکسر نظر انداز کر دیا کریں گے۔

سنیں اور تسلیم کریں ::

ایکسپرٹ قسم کے افراد کو اکثر بات کا شک ہوتا ہے کہ ان کی عقل و دانش کا آپ کے کمزور دماغ پر کچھ اثر بھی ہوا ہے۔ اس کا بہترین طریقہ یہ ہے کہ آپ ان کو یہ احساس دلائیں کہ وہ جو کچھ کہہ رہے ہیں۔ آپ اسے نہ صرف پوری توجہ سے سن رہے ہیں

بلکہ اسے سمجھ بھی رہے ہیں۔ ان کی بات کو کاٹنے یا اسے چھوٹا کرنے کی کوشش نہ کریں۔ جب وہ بات ختم کر چکیں تو پھر آپ ان کی گفتگو کے اہم نکات کا خلاصہ پیش کر دیں تاکہ وہ یہ جان جائیں کہ آپ نے ان کی تمام تر گفتگو بغور سنی ہے۔

اگرچہ شروع میں سنا اور تسلیم کرنا خاصا مشکل لگتا ہے اور اس میں کافی قیمتی وقت بھی ضائع ہوتا ہے لیکن بعد ازاں یہ آپ کا وقت اور آپ کو بور ہونے سے بچا لیتا ہے۔ ایک تو اس گفتگو یا باہمی رابطے کا عمل پورا ہو جاتا ہے کیونکہ اس سے آپ کو یقین ہوتا ہے کہ آپ جو کچھ سن رہے ہیں اس کا مطلب بھی سمجھ رہے ہیں۔ کیونکہ بلڈوزر قسم کے حضرات کو یہ بھی یقین ہوتا ہے کہ وہ جو کچھ کہہ رہے ہیں ان سے آپ کے علم میں اضافہ ہو رہا ہے۔

ان کی بات ختم ہونے کے بعد اس کا خلاصہ پیش کرنے سے آپ کو جو سب سے اہم فائدہ حاصل ہوتا ہے کہ اس کے آپ بلڈوزر کی لفاظی کے سیلاب سے محفوظ رہتے ہیں۔ جب انہیں یہ یقین ہو کہ آپ ان کی باتوں کی پیچیدگی کو سمجھ نہیں سکے ہیں تو وہ آپ کے سوالات کا جواب نہیں دیں گے لیکن آخر آپ ان سے مکمل سمجھوتہ کیوں کریں؟ ان کی باتوں کو تسلیم کیوں کریں؟ اس طرح تو آپ کا نہایت قیمتی وقت نہ صرف برباد ہو گا بلکہ آپ کو ان کی تمام گفتگو کے درمیان ہونے والی بے کیف بوریت کی افیت بھی برداشت کرنا پڑے گی۔ اس صورت حال کو ایک کیمیکل انجینئیر اپنے ساتھی سے گفتگو کرتے ہوئے اس طرح بیان کرتا ہے۔

میں نے یہ سیکھا ہے کہ گارڈن سے کبھی بھی کوئی سوال نہیں کروں گا۔

اس سے میرا کافی وقت بچ جاتا ہے اگر آپ گارڈن سے کوئی سوال کریں تو وہ یہ سمجھتا ہے کہ آپ اونگھ رہے تھے۔ اس لئے اس کی بات آپ کو سمجھ نہیں آئی۔ حالانکہ وہ تو بڑے واضح انداز میں اپنی بات کہہ رہا ہے۔ اس کے سمجھ نہ آنے کا تو سوال ہی پیدا نہیں ہوتا۔ اس کے بعد وہ آپ کو پوری تفصیل کے ساتھ یہ سمجھانے کی کوشش

کرے گا کہ وہ اس نتیجے پر کس طرح پہنچا ہے اور پھر آپ اسکو روک نہیں سکے آپ کو مزید بور ہونا پڑے گا۔ مزید کوفت برداشت کرنی پڑے گی اور آپ کا قیمتی وقت مزید برباد ہوگا۔ وہ آپ کو ہر بات بتائے گا۔ میں نے ہے فارمولہ فزکس سے سیکھا ہے، وغیرہ وغیرہ اب میں اس کے ساتھ ایک پراجیکٹ پر کام کر رہا ہوں جو ابھی مزید ایک برس اور چلے گا اور مجھے اس خیال سے ہی خوف آرہا ہے۔

مضبوطی سے سوال کریں مگر جھگڑانہ کریں ::

خواہ آپ بلڈوزر کے سپروائزر ہیں۔ ماتحت ہیں یا اس کے ہم منصب ہیں زندگی کے حقائق یہ بتاتے ہیں کہ آپ نے اکثر اس کی غلطی یا لاپرواہی کی نشاندہی کی ہوگی۔ ہو سکتا ہے کہ آپ نے کسی مسئلے کو اٹھایا ہو۔ جس کے بارے میں آپ کا خیال تھا کہ اس پر اچھی طرح غور نہیں کیا گیا ہے تو آپ کے ساتھ کام کرنے والی کسی بھی شخص نے اس کا برا منایا ہوگا۔

اسی وجہ سے یہ ضروری ہے کہ آپ عام طور پر ایسے سوال کریں جن سے بلڈوزر کو یہ احساس نہ ہو کہ آپ اسکو چیلنج کر رہے ہیں۔ مثال کے طور پر آپ کچھ اس طرح سوال کر سکتے ہیں۔ مجھے یہ سمجھنے میں ذرا سی مشکل پیش آرہی ہے کہ اگر ہم اپنی مصنوعات کی قیمتیں بڑھا دیں تو مارکیٹ میں ہماری پوزیشن بہتر ہو جائے گی۔ کیا آپ یہ مجھے یہ سمجھا دیں گے؟ اگر آپ یہ سوچ رہے ہیں کہ کیا فضول آئیڈیا پیش کیا ہے۔ اس طرح تو ہم قیمتیں بڑھا کر مارکیٹ سے باہر ہو جائیں گے،، پھر بھی اسی طرح سوال کریں، تاکہ بلڈوزر کو یہ احساس نہ ہو کہ آپ اس کو رد کر رہے ہیں۔ اب اگر اس نے پوری محنت اور دیانتداری کے ساتھ اپنا نظریہ پیش کیا ہے تو وہ یقیناً آپ کو وضاحت پیش کرے گا۔ وگرنہ آپ کا بہت سا قیمتی وقت برباد ہونے سے بچ جائے گا۔

اگرچہ بلڈوزر کو براہ راست چیلنج نہ کریں لیکن پھر بھی آپ اپنے سوالات کو پوری

مضبوطی اور بغیر ہیر پھیر کے اٹھائیں۔ اگر آپ کے سوالات مختصر ہیں تو پھر بلڈوزر فوراً ہی آپ کو ٹوک کر آپ کو آپ کی جہالت کا ثبوت دے گا۔ سوالات کر کے اپنے مسائل پر اس طرح غور کریں کہ جیسے یہ آپ کے لیے نئی معلومات ہیں۔ آپ کے سوالات میں اس طرح کا کوئی لفظ یا خود آپ کا انداز یا لہجہ اس طرح نہیں ہونا چاہیے کہ جسے آپ بلڈوزر کی قبلیت پر حملہ کر رہے ہیں۔ یاد رکھیں کہ بلڈوزر اس وقت ہماری ہی طرح بے حد ناراض ہوتے ہیں جب انہیں یہ احساس دلایا جائے کہ ان کی معلومات بہت ہی ناقص ہیں یا صحیح نہیں ہیں۔ اگر ان کے علم کی بنیاد کو چیلنج کرنا یا انہیں پریشان کرنا نہیں ہے بلکہ ان سے ان کی عزت نفس مجروح کئے بغیر موثر طریقے سے نمٹا ہے۔

میرے نزدیک دو ایسے طریقے ہیں جن کے استعمال سے آپ بلڈوزر کے پیش کردہ نظریات کے متبادل پر انہیں غور کرنے کے لیے آمادہ کر سکتے ہیں۔ ایک تو آپ انہیں گھما پھرا کر موضوع کے مطابق سوالات کریں اور دوسرا یہ کہ ان سے لمبے لمبے سوالات کریں۔ یہ دو طریقے ایسے ہیں جن سے آپ کو یہ موقع ملتا ہے کہ آپ بلڈوزر کو چیلنج دیئے بغیر اس کے ساتھ تعمیری انداز میں گفتگو کر سکتے ہیں اور اس سے خود اسے بھی یہ احساس ہوگا کہ اس کے علم کو چیلنج نہیں کیا جا رہا بلکہ اس سے سوالات پوچھ کر مزید معلومات حاصل کی جا رہی ہیں۔

راؤنڈ اباؤٹ کی طرح متبادل پیش کریں ::

میرے ایک دوست کو اس بات کی مہارت حاصل ہے کہ وہ لوگوں کی توجہ اپنی متبادل تجویز کی طرف مبذول کرا سکتا ہے۔ وہ اپنی بات کچھ اس طرح شروع کرتا ہے۔ مجھے ایک بات کا احساس ہے کہ غالباً اس کا نتیجہ ویسا نہیں نکلے گا۔ جیسا کہ ہم چاہتے ہیں، لیکن ہم چند منٹ کے لئے اس پر غور کر لیں تو ہو سکتا ہے کہ اس میں کوئی کارآمد بات نکل آئے، اب اس تجویز کی مزاحمت کرنے کے لیے آپ کو ایک سپر قسم

کابلڈوز رہونا پڑے گا۔

ایسے سوالات کریں جن میں وسعت ہو:

بلڈوزر سے موثر طریقے سے نمٹنے کا ایک موثر ترین طریقہ اس سے ایسے سوالات پوچھنا ہے جن میں بہت زیادہ وسعت ہوتی ہے اور بلڈوزر لاکھ کوشش بھی کرے تو ان کا ہاں یا نا میں جواب نہیں دے سکتا۔ اس کیلئے اسے لب کشائی کرنی پڑے گی۔ وسعت والے سوالات پوچھنے کا مقصد یہ ہوتا ہے کہ آپ کو بلڈوزر کے نظریے اور منصوبے کو اچھی طرح جاننے کا وقت مل سکے، یہ کس طرح ہوگا؟ اور کیا آپ مجھے بتا سکتے ہیں کہ آپ کس طرح یہ اندازہ لگا سکتے ہیں کہ آج سے ایک برس بعد اس پروگرام پر عمل درآمد شروع ہو جائے گا؟ یہ سوالات کی دو مثالیں ہیں۔ بنیادی طور پر ایسے سوالات کرنے کا مقصد یہ ہوتا ہے کہ گفتگو کا رخ خیالی بحث کی بجائے ٹھوس حقائق کی طرف موڑا جائے۔ ایسی گفتگو اس طرح کی ہونی چاہیے۔

آپ: فرینک۔ تم یہ خیال کر رہے ہو کہ میں نے بنیادی طور پر یہ بات سمجھ لی ہے کہ تمہارا اکاؤنٹنگ کا نیا نظام کیسے کام کرے گا۔ کیا آپ ہمیں وہ طریقے بتائیں گے جن کے ذریعے ہم اس سسٹم پر عمل درآمد کریں گے مزید برآں یہ بھی بتائیں کہ اگلے چھ ماہ میں کیا ہوگا؟

فرینک: بہت اچھی بات کہی ہے تم نے سب سے پہلے ہم انوسنر کمپوٹر سسٹم کو استعمال کریں گے اور اس کی مدد سے ہم وہ پروگرام تیار کریں گے۔ جس کی ہمیں ضرورت ہے اس کے بعد ہم اپنی پرانی فائلوں پر رکھا ہوا سارا مواد اس میں ٹیپ کریں گے اور پھر ذرا ایک منٹ ٹھہرو۔۔۔۔۔۔۔۔۔۔ مجھے ابھی ایک اور بات یاد آئی ہے ہم پہلے سال دو اضافی ٹیکنیشن اپنے شاف میں ملازم رکھیں گے۔ اس کو آپ اپنے بجٹ کے مطابق ایڈجسٹ کر لیں۔

شاید آپ نے پہلے بڑے بجٹ کی ضرورت محسوس کی ہو یا نا کی ہو۔ اس میں

سب سے اہم بات یہ ہے کہ اب فرینک کو اس کی ضرورت محسوس ہوتی ہے۔ اب نئے سسٹم کو چلاتے ہیں شاف کی کمی اور بجٹ کا مسئلہ درپیش نہیں ہوگا۔

بلڈوزر خواہ بڑی آن بان والے ہوں یا نہیں ان کا علم وسیع ہوتا ہے اور وہ اپنے منصوبوں پر بڑی قابلیت سے عملدرآمد کر سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ وہ دلیل اور حقائق کی بنا پر اپنے منصوبوں پر نظر ثانی کرنے کے لئے بھی تیار ہو جاتے ہیں۔ خاص طور پر جبکہ یہ دلیل اور حقائق ان کے اپنے ذہن کی پیداوار ہوں، بلڈوزر حقائق کو جمع کرتے ہیں۔ ان کو ترتیب دیتے ہیں اور اس کے بعد ایک منصوبہ تیار کرتے ہیں، جس کے مطابق انہیں ہر کام کرنا ہوتا ہے اس کے بعد وہ اس پر نئے حقائق اور دیگر تفصیلات کا چھڑکاؤ کرتے ہیں۔ آپ کی طرف سے پوچھے گئے وسعت والے سوالات انہیں یہ موقع فراہم کرتے ہیں کہ وہ اپنے منصوبے کو ایک نظر اور دیکھ لیں اور اگر کوئی خامی رہ گئی ہے۔ اسے دور کر لیں اور آپ سوالات اس طرح پوچھتے ہیں کہ ایک تو وہ تعمیر ہو رہے ہیں اور دوسرے وہ جس انداز سے پوچھتے جاتے ہیں۔ اس سے بلڈوزر کو ذرا سا بھی یہ احساس نہیں ہوتا اس کی قابلیت اور ذہانت پر شک کیا جا رہا ہے۔

ایکسپریٹ بننے سے بچیں ::

ان افراد کے لئے جو اپنے آپ کو ایک جیسا پڑھا لکھا سمجھتے ہیں۔ بلڈوزر حضرات کی پرغور قسم کی انکساری کو برداشت کر لیتے ہیں۔ اس مثال کو ملاحظہ فرمائیں۔

کلائنڈ اور نے ایک بہت بڑے سائنٹفک ریسرچ گروپ میں دو اہم ڈائریکٹرز تھے، شروع سے ہی گروپ کے ارکان میں ایک پلاننگ پرویس قائم کرنے کے بارے میں تکرار ہوا کرتی تھی۔ اس کے بعد گروپ کا اجلاس اکثر اس مسئلے پر شدید اختلافات کا شکار ہو کر ختم جاتا کہ شروع کئے جانے والے کام کے مطلوبہ نتائج کی ڈاکوٹیشن میں کیا طریقہ کار اختیار کیا جائے۔

کلائڈ جو بھی تجویز کرتا بڑی انکساری کے ساتھ اسے غلط قرار دیتا کہ اس سے کوئی فائدہ نہیں ہوگا۔ کلائڈ کو نے کی ان حرکتوں سے بڑی الجھن ہوتی تھی لیکن وہ اپنے آپ کو اس گروپ سے علیحدہ نہیں کر سکتا تھا۔ وہ اکثر اجلاس کے دوران اپنی تجویز پیش کرنے کے بعد دوسرے ارکان کی طرف اُمید افزاء نگاہوں سے دیکھتا کہ شاید وہ اس کی حمایت کریں گے۔

پہلے چند ہفتوں میں گروپ کی چیر پرسن ٹروڈی کئی بار صورت حال کو نازک ہونے سے بچانے کے لیے مداخلت کرتی اور ایک متبادل لائحہ عمل تجویز کرتی۔ مگر اپنی عادت سے مجبور نے ٹروڈی سے بھی بحث کرنے لگتا۔ اس پر کلائڈ پھر اپنی تجویز پیش کرتا اور نے کی طرف سے مخالفت کا وہی سلسلہ ایک بار پھر شروع ہو جاتا اور جلسہ کے شرکائی انتہائی مایوسی کے عالم میں اپنے گھروں میں واپس چلے جاتے۔ ہر کوئی یہ جانتا ہے کہ نے ایک نامور نباتات دان ہے جبکہ اس کے برعکس کلائڈ عموماً ایک معقول شخص سمجھا جاتا ہے جو بڑی خاموش لیکن قابلیت کے ساتھ اپنے نظریات پر عمل درآمد کرتا ہے۔ پھر کیا ہوا۔ یہ بات نے کلائڈ سے بعد ازاں ہونے والی ایک نجی ملاقات میں جانی۔ کلائڈ نے بتایا کہ اسے یہ محسوس ہوا کہ نے اس کی قابلیت اور ذہانت کو چیلنج کر رہا ہے۔ صرف چھ ماہ قبل پہلانگ فاردی آر اینڈ ڈی ایڈمنسٹریٹر، نامی اس کی کتاب نے مارکیت میں بڑی دھوم مچائی تھی اور اس وجہ سے بھی وہ پلاننگ کے معاملے میں خود کو ایک سپرٹ سمجھتا تھا اور نے کی مخالفت کو شدید نا پسند کرتا تھا اور اب اس مخالفت کا مقابلہ کرنے کے لئے ہو ہر اقدام کے لیے تیار تھا۔ اس قسم کی لڑائیوں میں عام طعر پر بلڈوز جیت جاتے ہیں کیونکہ ان کا محرک زیدہ مضبوط ہوتا ہے۔ ان کی کامیابی کا راز اس پر ہوتا ہے کہ وہ اپنا نقطہ نظر پوری طاقت کے ساتھ پیش کرتے ہیں جبکہ کانڈ جیسے لوگ بڑی نرمی اور ملانمت کے ساتھ اپنا نکتہ نظر پیش کرتے ہیں۔

اگر آپ کالنیڈ کی جگہ ہوں اور آپ کی ایکسپریٹ بننے کی جس پھڑ کے تو یہ چند اقدام آپ کی راہنمائی کریں گے۔

اپنے آپ کو سنیں ::

آپ کی آواز رعب دار، سخت اور آندرتک گھس جانے والی ہونے چاہیے بالکل اس طرح کہ آپ کے ملازم نے آپ کو وقت سے پہلے جگا دیا ہے اور اپنے آپ بیڈ روم سے ملازم پر گرجتے برستے ہوئے نکل رہے ہیں

بلڈوزر کی قابلیت کو تسلیم کریں ::

اسے کہیں میں تمہارے نکتہ نظر کا احترام کرتا ہوں کیونکہ میں تمہیں اس شعبے میں ایکسپریٹ تسلیم کرتا ہوں۔ کسی کی قابلیت پر حملہ کبھی نہ کریں۔ لیکن اس کے ساتھ ہی آپ کو یہ توقع نہیں رکھنی چاہیے کہ بلڈوزر آپ کی رائے کا بھی احترام کرے گا۔ وہ انہیں غیر ضروری سمجھے گا۔ آپ کی طرف سے بلڈوزر کی قابلیت کو تسلیم کرنا خاص طور پر اس وقت بہت فائدہ مند ہوتا ہے جب اس کی نیت بڑے جارحانہ رویے اختیار کرنے کی ہو۔ مجھے یقین ہے کہ اس سے آپ کو نقصان نہیں بلکہ فائدہ پہنچنے کا امکان ہے۔

غور و فکر کے لئے وقت رکھیں ::

یہ اکثر و بیشتر کارآمد ثابت ہوتا ہے کہ ہم بلڈوزر کے فیصلوں پر اپنے رد عمل کا اظہار کریں۔ اس کے لیے آپ اسے اس طرح کہہ سکتے ہیں، دیکھو نے ہمارے گفتگو سے مجھے یہ بات سمجھ میں آگئی ہے کہ تم کیا کرنا چاہتے ہو۔ اس پر تم نے بڑی محنت کی ہے اور ہو سکتا ہے کہ یہی ایک اچھا طریقہ ہو۔ لیکن ابھی میں یہ سب کچھ قبول نہیں کر سکتا۔ مجھے اس بارے میں سوچنے دو ”اس کے بعد پھر کہیں“ کیا میں تمہیں یہ کہہ سکتا ہوں کہ تم بھی میرے نظریات کے بارے میں ذرا غور کرو شاید تمہیں ان میں سے کوئی بات پسند آجائے اور اس سے تمہیں کچھ مل سکے۔

اس سے دو فائدے ہوتے ہیں ایک تو یہ کہ بلڈوزر کو آپ کی تجویز پر غور کرنے کا موقع ملتا ہے۔ کیونکہ تمام ایکسپرٹ قسم کے لوگ جب کسی نئے کام کی منصوبہ بندی کر رہے ہوتے ہیں تو ان کی پاس بہت وقت ہوتا ہے دوسرا یہ کہ گفتگو میں یہ وقفہ آپ کو اپنے آپ کو دوبارہ اپنے نظریات پر غور کرنے اور بلڈوزر کا نکتہ نظر سمجھنے کا وقت ملتا ہے۔ اس کے بعد پھر آپ کو یہ یاد آتا ہے کہ ہمارا مقصد کام کرنا ہے نہ کہ ہر فن مولا کے چہرے سے طنز آمیز ذلالت کا مٹانا ہے۔ اس طرح اگلے اجلاس میں آپ ایسے سوالات تیار کر کے لائیں گے جن میں بہت زیادہ وسعت ہوگی اور پھر آپ بڑی مضبوطی اور توجہ کے ساتھ سوالات کی بوچھاڑ کر دیں۔ لیکن ترتیب کا خیال رکھیں۔

آخری کوشش۔ انہیں ایکسپرٹ بننے دیں ::

کیا ہوا اگر ان تمام طریقوں کام نہیں بنا؟ کیا اجلاس سے باہر نکل جانا یا ہار مان لیں؟ لیکن ابھی بھی ایک امکان موجود ہے جو کسی حد تک دباؤ سے آزاد تعلقات کی فضا پیدا کر سکتا ہے حتیٰ کہ ان میں بہتری بھی پیدا ہو سکتی ہے لیکن اس کی آپ کو کافی زیادہ نفسیاتی قیمت ادا کرنی پڑے گی اور وہ یہ کہ آپ کو اپنی عزت و وقار کو بھولنا ہوگا اور جان بوجھ کر بڑے مودب انداز میں بلڈوزر کے سامنے اداکاری کرنی ہوگی۔ خواہ وہ آپ کے منصب ہیں یا آپ کے ماتحت۔ آپ انہتہائی توجہ کے ساتھ ان کی باتیں سنیں گی اپنی آنکھیں جھپکائیں گے اور پھر بڑی تندہی کے ساتھ ان کی انگلیوں پر رقص کریں گے۔ دراصل آپ انہیں یہ کہہ رہے ہونگے۔ آپ بالکل صحیح کہتے ہیں آپ تو قابلیت کا چشمہ ہیں۔ جس سے آپ کی ذہانت کے فوارے پھوٹ کر باہر نکل رہے ہیں، مجھے تو آپ کے مشورے کی ضرورت ہے۔ اپنا منصوبہ مجھے بتائیں کہ آپ کیا کرنا چاہتے ہیں اور میں اس میں آپ کی مدد کروں گا۔

اس کا بڑا واضح نتیجہ یہ نکلے گا کہ آپ بلڈوزر کی قابلیت کی حدود میں بڑے اچھے

طریقے سے کام کر سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ اگر آپ کریں گے تو آپ کو نہ ہی غصہ آئے گا اور نہ ہی آپ ذہنی دباؤ کا شکار ہوں گے۔

جہاں میں جس رویے سے سلوک کا ذکر کر رہا ہوں۔ وہ بے شک نمٹنے کے ضمن میں ہے۔ یہ ایک بے خبر اور بغیر سوچے سمجھے رد عمل سے بہت مختلف ہے۔ اس قسم کی لاشعوری مزاحمت، سبوتاژ، چغلی یا خود آپ کی اپنی احتمالی حرکات کی شکل میں ظاہر ہوتی ہے۔ اس سے بھی بڑھ کر یہ آپ کے خلاف براہ راست غصے میں بدل سکتی ہے اور آپ پر مایوسی اور نا اُمیدی کا سایہ پڑ سکتا ہے۔

بلڈوزر سے نمٹنے کا سوچا سمجھا منصوبہ یعنی آپ کیا کر رہے ہیں اور کیوں کر رہے ہیں بالکل مختلف ہوتا ہے۔ آخر آپ نے ابھی تک بلڈوزر کے ساتھ تعمیری انداز میں تعلقات استوار کرنے کے لئے کوئی راست تلاش نہیں کیا ہے۔ جب آپ ایسا تعمیری انداز تلاش کر لیں تو اس سے آپ کا اپنا وقار قائم رہتا ہے اور آپ اپنے اندر پیدا ہونے والی مایوسی اور نا اُمیدی کو بھی موثر طریقے سے روک سکتے ہیں۔ اس لئے عمل، ی طور پر بلڈوزر سے موثر انداز میں نمٹنے کا فیصلہ کرنے کے بعد آپ کو جو سب سے بڑا فائدہ ہوتا ہے کہ آپ کسی بھی امکانی صورت حال میں غصے یا مایوسی کی شکل میں رونما ہونے والے اپنے روئے پر قابو پانے میں کامیاب رہتے ہیں۔

بلڈوزر سے نمٹنے کی یہ آخری کوشش آپ کو دوسرے موثر طریقے تلاش کرنے سے نہیں روکتی۔ یہ اضافی کوشش اس لیے کی جاتی ہے کہ بعد ازاں آپ کو یہ احساس نہ ہو کہ آپ نے اپنی طرف سے بہترین کوشش نہیں کی تھی اور پھر یہ کہ آپ واقعی اس قابل ہیں کہ آپ اپنی قوت برداشت اور قوت ارادی کے ذریعے اپنے مقاصد میں کامیاب ہو سکتے ہیں۔ اور بلڈوزر آپ کو اس نظر سے دیکھنا شروع کر دیتا ہے کہ آپ بھی اپنے شعبے میں ماہر ہیں۔

اس کی وجہ یہ ہوتی ہے کہ آپ نے بلڈوزر کے نظریات کو شروع میں ہی تسلیم کر لیا

ہے۔ اس کے بعد بلڈوزر آپ سے اپنے ان مسائل پر گفتگو کر لے گا جو اس کو درپیش ہیں۔ وہ چاہے گا کہ وہ جن لوگوں کو قائل نہیں کر سکا۔ آپ ان کو اس کی طرف سے قائل کرنے کی کوشش کریں تاکہ وہ اپنے دیگر ضروری کام کر سکے۔ اب یہاں پر آپ کی ایسی پوزیشن بن گئی ہے کہ آپ کچھ لو اور دو کے اصول کو ذہن میں رکھتے ہوئے بلڈوزر کو اپنی متبادل تجاویز پیش کر سکتے ہیں۔

آپ میں سے وہ جو بلڈوزر کے ساتھ نمٹنے کے لئے یہ کوشش کرنے سے ہچکچا رہے ہیں۔ میں انہیں اس کا متبادل بتاتا ہوں۔

۱: بیٹھے رہیں اس اُمید پر کہ وہ بہت مختلف ہیں۔

۲: سبوتاژ کا منصوبہ تیار کریں اور پھر اس کا شکار ہونے کے لئے بھی تیار رہیں۔

۳: باہر نکل جائیں۔ بحث ختم کر دیں۔ نہ تم جینے نہ میں ہارا۔

۴: موثر طریقے سے نمٹیں۔

بلڈوزر سے نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ:

آپ کو اس بات کا یقین ہونا چاہیے کہ آپ نے اپنے آپ کو نمٹنے کے لئے اچھی طرح ذہنی طور پر تیار کر لیا ہے۔ بری احتیاط کے ساتھ تمام متعلقہ مواد پر غور کرینا اور درستگی چیک کریں۔

انہیں بڑی توجہ اور احتیاط سے سنیں اور پھر ان کی گفتگو کا خلاصہ ان کو اس طرح بتائیں کہ وہ یہ سمجھیں کہ آپ نے ان کا نکتہ نظر اچھی طرح سمجھ لیا ہے۔ بے دلیل بات کرنے سے گریز کریں۔

اختلاف کرتے وقت اس طرح ظاہر نہ کریں کہ بلڈوزر کی علم پر شک کیا جا رہا ہے بلکہ سوالات کے ذریعے کوشش کریں کہ بلڈوزر اپنے نظریات کو واضح کرے۔ ایسے سوالات کریں جن میں بڑی وسعت ہو۔

اپنے رویے کو چیک کریں کہیں ایسا تو نہیں ہے کہ ایکسپریٹ بننے کی آپ کی حس

پھر رہی ہے اور آپ بھی اپنی قابلیت کا رعب جھاڑنے کی منصوبہ بندی کر رہے ہیں بلکہ اس کی بجائے بلڈوزر کے ہرفن مولا ہونے کی تعریف کریں۔
گفتگو کو کچھ دیر کے لئے رو دیں تاکہ آپ دونوں ایک دوسرے کے نظریات پر غور کرنے کا موقع ملے۔

اور آخری کوشش یہ کریں کہ آپ اپنے واقعوں کو داؤ پر لگا کر اپنے آپ کو بہت زیادہ انکساری سے پیش کریں تاکہ بلڈوزر کے ساتھ آپ کے تعلقات میں اب تک پیدا ہونے والی تلخی کو ختم کیا جاسکے اور مستقبل میں آپ دونوں کے درمیان برابری کی سطح پر تعلقات استوار ہو سکیں۔ اس ضمن میں آپ اس بات کا بالکل خیال نہ کریں کہ اس میں آپ کی بے عزتی ہے آخر آپ بھی دماغ رکھتے ہیں۔ آپ نے بھی چنے فروخت نہیں کئے ہیں بلکہ بلڈوزر اگر آپ کا ہم منصب اور ماتحت بھی ہے تو بھی اسکی پرواہ نہ کریں یہی کامیابی کی کنجی ہے۔

شیخی مارنے والے ہرفن مولا ::

میرے خاوند کارل کو ہر بات میں بڑمانے کی عادت ہے خواہ وہ اس کے بارے میں کچھ بھی نہ جانتا ہو۔ مجھے یہ معلوم ہے کہ اس کے پاس اگرچہ علم کا ذخیرہ نہیں ہے مگر الفاظ کے ذخیرہ موجود ہے۔ بہت سی باتیں جب وہ کرتا ہے تو ایسے معلوم ہوتا ہے کہ یہ سب کچھ بے حد خوش نما ہے خاص طور پر وہ لوگ جو زیادہ علم نہیں رکھتے کارل کی گفتگو اور اس کے الفاظ کے انتخابات سے بے حد متاثر ہوتے ہیں اور اس کی تعریف کرتے ہیں۔

مثال کے طور پر اگلے روز اس نے اپنے پڑوسی کو بتایا کہ اس کی کار میں خرابی اس لیے ہے کہ سا کے پیسے کا بیرنگ صحیح نہیں ہے اس اسی لئے اس کی کار آواز بہت پیدا کرتی ہے۔ وہ اس قدر یقین سے گفتگو کر رہا تھا کہ سیٹو (ہمسایہ) گیراج میں کام کرنے والے مکینک پر چڑھ گیا کہ اس نے خرابی کی گلط نشاندہی کی تھی۔ کارل نے

سٹیو سے خرابی دور کرنے کے ۲۵۰ پاؤنڈ بھی وصول کر لئے۔ اس لئے میں یہ چاہتی تھی کہ کارل سٹیو سے جا کر معافی مانگے یعنی میرے خاوند کو یہ بات سمجھ نہیں آتی میرے خاوند کا یہ جواب رہتا ہے کہ میٹو ایک نو جوان آدمی ہے کوئی بچہ نہیں میں نے صرف مشورہ دیا ہے جبکہ فیصلہ اس نے خود کیا۔

روپیہ ::

کارل جو ایک خود ساختہ ایکسپرٹ بنا ہوا ہے۔ اتفاق سے ایک یونیورسٹی میں انگلش پروفیسر ہے لیکن وہ اپنے آپ میں ہر فن مولا بنا ہوا ہے۔ اس قسم کے مشکل افراد کی تعریف کے لئے ”بیلون“ یعنی غبارے کا لفظ استعمال کیا گیا ہے۔ کونکہ غبارے کی دیواروں میں لچک ہوتی ہے اور ان میں ہوا یا گیس بھر کر انہیں پھیلا یا جاتا تھا۔ اس لئے جب آپ ان افراد کے روئے کے بارے میں پڑھیں گے تو آپ کو ان کی یہی تعریف مناسب لگے گی۔ یہ افراد موضوعات پر بے تکان اور بڑے مدلل طریقے سے گفتگو کرتے ہیں جن کے بارے میں ان کا علم بہت محدود ہوتا ہے۔ وہ اخبارات میں مضامین وغیرہ پڑھ کر ایکسپرٹ بننے کی کوشش کرتے ہیں اور اس بات کا شائبہ تک نہیں ہونے دیتے کہ وہ کسی اور کے نظریات پیش کر رہے ہیں۔

بعض شیخی مارٹم کے لوگ اس قدر یقین سے گفتگو کرتے ہیں کہ آپ ان کو بلڈوزر کے مقابلے میں آسانی کے ساتھ مختلف قرار نہیں دے سکتے یہ جھوٹے نہیں ہوتے۔ جھوٹوں اور نقالوں سے جو چیز انہیں مبرا کرتی ہے۔ وہ یہ ہے کہ جھوٹوں اور نقالوں کو ہر وقت یہ پتہ ہوتا ہے کہ وہ دھوکے بازی کر رہے ہیں اور ان کے ذہن میں ایک واضح مقصد ہے جن کے حصول کے لئے وہ سرگرداں ہیں جبکہ اس کے برعکس شیخی مارٹم کے لوگوں کو یہ احساس بہر حال ہوتا ہے کہ وہ جو کچھ بھی کہہ رہے ہیں وہ ان کے بارے میں کچھ نہ کچھ جانتے ہیں۔

روپیے کو سمجھنا ::

میں کافی عرصے سے اس بات کو سمجھنے کی کوشش کرتا ہے کہ شیخی مار لوگ کیسے بنتے ہیں کیونکہ میں خود بھی تھوڑا بہت شیخی مار ہوں ایسے لوگوں کی دل خواہش ہوتی ہے کہ ان کی تعریف کی جائے اور ان کی عزت افزائی ہو۔ شیخی مارنے والے پیچھے ان کی یہ خواہش ہوتی ہے وہ یہاں تک تیار ہوتے ہیں کہ ان کی بے شک ضرورت سے زیادہ تعریف یا عزت افزائی نہ کی جائے لیکن ان کو ہمت بہر حال دینی چاہیے۔ پسندیدگی اور تعریف حاصل کرنے کے لئے یہ ایک آسان طریقہ ہے جب کہ اس کے برعکس اگر یہ بہ علمیت کے زور پر تعریف حاصل کرنے کی کوشش کریں تو یہ کافی مشکل ہو جاتا ہے۔

اگر آپ جان بوجھ کر دھوکہ بازی کر رہے ہیں تو تھوڑا سا علم حاصل کر کے حکمت عملی کے ساتھ ایسا کرنا زیادہ بہتر ہے۔ وہ لوگ جو اپنے کام کی تعریف چاہتے ہیں وہ حقیقت اور ارادے کی تکمیل کے باوجود ایسا چاہتے ہیں۔ اور گفتگو کرتے وقت وہ اس طرح کے یقین اور اعتماد کا اظہار کریں گے کہ جیسے وہ جو کچھ کہہ رہے ہیں بلکہ دوست ہے۔ ان کے لیے مفروضہ حقیقت کو ظاہر کرتا ہے اور قیاس آرائی عقل و دانش کی نشانی بن جاتی ہے یہ شیخی مارنے والوں کی مخصوص نشانیاں ہیں اور وقتی طور پر ان سے فائدہ اٹھانی کی بجائے انہیں معمول بنا لیتے ہیں اور پھر ان کا یہی معمول بے حد پختہ ہو جاتا ہے اور یہ کچھ اس طرح کا ہو جاتا ہے۔

۱: میں انہیں یہ بتانا چاہتا ہوں کہ میں کس قدر شاندار، قابل اور علم رکھنے والا ہوں، وہ کسی غلط فہمی میں نہ رہیں۔

۲: میں جو کچھ سوچ رہا ہوں اس قدر خوش کن ہے کہ یہ غالباً بالکل صحیح ہے۔

۳: اگر یہ صحیح ہے تو پھر اسے کہہ کیوں کہ دیا جائے۔

۴: مزے کی یہ بات ہے کہ مجھے کسی نے بھی جھوٹا نہیں کہا ہے اس لئے میرا خیال

ہے کہ میری سوچ بالکل درست ہے۔ اب میں بہت ہی زمین بن گیا ہوں۔

شیخی مارنے والے اکثر بڑے پرتجسس ہوتے ہیں اور اس کے ساتھ جب ان کی یہ خواہش بھی شامل ہو جائے کہ یہ سب اقرار کریں کہ وہ بہت کچھ جانتے ہیں۔ تو پھر تو وہ خود کو دنیا کا ایک عظیم ترین شخص تصور کرتے ہیں، وہ اخبارات کا باقاعدگی سے مطالعہ کرتے ہیں۔ کسی سے کتاب مانگ کر اس کا جہاں تک سمجھ آئے مطالعہ کرتے ہیں اور جہاں کہیں انہیں موقع ملے دوسروں کی باتیں چھپ کر سنتے ہیں۔

لیکن ان کے لیے مسئلہ اس وقت پیدا ہوتا ہے جب وہ ادھر ادھر سے حاصل کئے جانے والے اپنے علم کی بنیاد پر حقائق کا سامنا کرتے ہیں۔ پھر یہ سخت مشکل میں ہوتے ہیں۔

شیخی مارنے والوں کا جائزہ ::

شیخی مارنے والے افراد ایکسپرٹ ہونے کی اداکاری کر کے دوسرے کی تعریف حاصل کر لیتے ہیں حالانکہ وہ ایکسپرٹ نہیں ہوتے۔ ان کو جزوی طور پر اس بات کا احسان ہوتا ہے کہ وہ جو کچھ کہہ رہے ہیں اس کے بارے میں ان کا علم یا معلومات بہت کم ہے۔

یہ لوگ اکثر بہت زیادہ پرتجسس ہوتے ہیں۔ وہ کان لگا کر بات سننے سے بھی گریز نہیں کرتے۔ ان کا یہ مفید کوالٹی اس وقت ان کے لئے مشکل کا باعث بن جاتی ہے۔ جب کہ وہ سرسری اور مختصر قسم کی معلومات کو کسی صورت حال کی مکمل اور صحیح تصویر کی مشکل میں پیش کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔

شیخی مارنے والوں سے نمٹنا ::

یہ لوگ اس کتاب میں بیان کئے جانے والے دوسرے مشکل افراد کی نسبت عام طور پر بہت کم درجہ کا موجب بنتے ہیں۔ جب ایک بار آپ انہیں سمجھ جائیں تو آپ انہیں پسند کرنے لگے لگس۔ آپ ان کے بڑے خوشگوار طریقے سے ان موضوعات کے بارے میں رہنمائی کر سکتے ہیں۔ جن کے بارے میں واضح طور پر وہ

بہت کم جانتے ہیں صرف انہیں وہ توجہ دیں جس کی انہیں تلاش ہے اور اس کے ساتھ آپ یہ محسوس کریں کہ آپ نے ان کیساتھ مہربانی کر کے اچھا کام کیا ہے۔

جب یہ لوگ اثر انداز ہونے کی پوزیشن میں نہیں ہوتے ہیں تو ان میں سے زیادہ تر لوگ اس وقت صرف معمولی بے صبری، خجالت اور بے چینی محسوس کرتے ہیں جب انہیں کسی صورت حال کا سامنا کرنا پڑتا ہے کیا میں اس کردار کو دوسروں کی غلط رہنمائی سے روک دوں؟ یہ وہ سوال ہے جو عام طور پر ان لوگوں کے اندر پیدا ہوتا ہے۔

اور جب یہ اثر و رسوخ والے ہوتے ہیں تو پھر قیاس آرائیوں اور خواہشات کی ڈور سے بنی ہوئی حقیقت ان کے لیے اصل مشکل کا باعث بنتی ہے۔ وہ جھوٹی مگر خوشنما قسم کی کسی بنیاد پر اپنا لائحہ عمل ترتیب دیں گے اور پھر ہوا پنی تمام تر مہارت اور اداکاری کے ساتھ اس پر عمل کریں گے۔ اس کا نتیجہ ظلفت اور ہر کسی کے وقت کا ضیاع کی شکل میں ظاہر ہوتا ہے۔ اس قسم کی صورت حال کے بارے میں مجھے ایک پرسائل ڈائریکٹر نے بتایا جس میں اثر و رسوخ رکھنے والے ایک شیخی مارکس طرح تباہی کے بالکل قریب پہنچ گیا۔

مجھے اس بات کا علم نہیں کہ ہر کوئی اس بارے میں واقعی جانتا ہے گذشتہ برس ہم ایک بہت بڑی تباہی کے بہت قریب پہنچ گئے ہیں۔ ہمارا سابقہ باس ولس شیفر بہت ہی قابل اور ٹیکنیکل قسم کا شخص تھا۔ اس نے ایک لیکچر سننے کے بعد یہ فیصلہ کیا کہ ہمیں اپنے ملازمین کے لئے مشاورت کا ایک پروگرام شروع کرنا چاہیے۔ اس نے اس منصوبے پر خود ہی کام کرنا شروع اور بورڈ آف ڈائریکٹرز کے اجلاس میں پیش کرنے کے لئے ایک رپورٹ تیار کی یہ ایک احمقانہ اور سطحی قسم کا منصوبہ تھا جو ہمیں ہر طرح تباہی سے دوچار کر سکتا تھا۔ لیکن اس نے اپنے ساتھی ملازمین کے ساتھ اس طریقے سے گفتگو کی کہ جیسے وہ اپنے ملازمین کے بارے میں بہت کچھ جانتا ہے۔

11/30/10

خدا کا شکر ہے کہ اس کا یہ منصوبہ کس اور فرم نے خرید لیا اور ہم ایک بہت بڑی تباہی سے بچ گئے۔

ہم میں سے کسی ایک نے خطرے کو محسوس نہیں کیا؟ اس کے دو وجوہات ہیں، پہلی یہ کہ جب ول پیکر سن کو واپس آیا اور اس نے ملازمین کی مشاورت کے بارے میں اپنے منصوبے کے بارے میں گفتگو کی تو فرم میں کام کرنے والے اس کے دیگر ساتھی نے اسے بے حد پسند کیا۔ لیکن قبل اس کے کہ ایسا ہوتا اس نے بہت اہم لوگوں کو اس کے بارے میں بتانا شروع کر دیا کہ یہ منصوبہ کس طرح کام کرے گا اور یہ ایک ایسی غلطی تھی جس نے اسے دوسروں کی نظروں میں بیوقوف بنا دیا۔

شیخی مارنے والوں سے نمٹنے کے لئے بنیادی مشکل بھی یہی پیش آتی ہے کہ آپ کو کس طرح اس بات کا یقین ہوگا کہ ان کا ناقابل عمل منصوبہ ان کو نیم حکیم یا بیوقوف ثابت کئے بغیر ختم ہو جائے گا؟ آخر ایک سپرٹ قسم کے لوگوں سے زیادہ اور کوئی تباہی آسان نہیں ہے۔ یہاں ہم آپ کو ایک طریقہ بتا رہے ہیں جو اس بارے میں آپ کو درست رہنمائی کرے گا۔ اس کا اضافی فائدہ یہ ہے کہ آپ کو کوئی غلطی لگے اور شیخی مار شخص ایک بلڈوزر نکلے تو آپ اس کے نیچے آ کر کچلے نہیں جائیں گے۔

حقائق کو ایک متبادل صورت میں بیان کریں ::

شیخی مارنے والوں کا براہ راست مقابلہ کرنے کے لئے سب سے پہلی بات تو یہ ہے کہ آپ حقائق کے بارے میں ایک تفصیلی گفتگو کریں جیسا کہ آپ ان پر یقین رکھتے ہیں۔ لیکن ان پر گرجنے برسنے کی بجائے اپنی رائے کو ایک متبادل کے طور پر پیش کریں۔ انہیں یہ احساس نہ دلائیں کہ آپ نے جو کچھ کہا ہے صرف وہی ایک طریقہ ہے۔

شیخی مارنے والوں کو نکلنے کا راستہ دیں ::

شیخی مارنے میں کوثر مندگی سے بچنے کا موقع فراہم کریں۔ کیونکہ جب سچ

سامنے آئے گا تو ان کی ساری تیزی اور شوخی جاتی رہے گی اور وہ غیر متحرک ہو جائیں گے۔ اس وقت وہ شرمندگی، بے بسی اور مایوسی کے عالم میں فرار ہونے کا راستہ ڈھونڈیں گے اور اس وقت ایک صحیح قسم کا ایکسپریٹ انہیں بچائے گا۔ آئیے دیکھتے ہیں کہ ایسا کس طرح ہوتا ہے۔

کارل: سٹیو اس بارے میں تو کوئی ابہام نہیں ہے کہ کار سے آنے والی آواز پیہون کے بیرنگ سے آتی ہے۔ یہ کہیں اور سے نہیں آسکتی۔ ان لوگوں کی بات پر نہ جاؤ جو تمہیں ایک نیا ایکسل خریدنے کا مشورہ دے رہے ہیں۔ ایکسل ہمیشہ رہتے ہیں۔ میں نے آج تک نہیں سنا کہ ایکسل بھی بدلے جاتے ہیں۔

سٹیو: لیکن ورکشاپ والا بد معاش تو مجھے یہی کہہ رہا تھا کہ گاڑی کا ایکسل بدلنا پڑے گا کیونکہ اصلی خرابی اسی میں ہے۔

آپ: ایکسل کے بارے میں ایک ایکسپریٹ ہیں (کارل آپ جانتے ہیں کہ ایکسل پر گاڑی کے سارے فریم کا بوجھ ہوتا ہے آپ شاید ان ایکسلوں کی بات کر رہے ہیں جو ۱۹۷۲ سے پہلے ہو کرتے تھے لیکن میرا خیال ہے کہ اس وقت صورت حال بالکل مختلف ہو کر تھی۔ ایکسلوں پر اتنا زیادہ بوجھ نہیں ہوا کرتا تھا۔

کارل: ہاں یہ بات ہو سکتی ہے اور میں بھی اس کی بارے میں سوچ رہا تھا۔ آپ سٹیو میں نہیں سمجھتا کہ اس کی مرمت وغیرہ پر ڈھائی سو پاؤنڈ سے زیادہ خرچ آئے گا۔

اس طرح کی گفتگو کر کے آپ نے شیخی باز کارل کو ایک موقع دیا کہ وہ شرمندگی سے بچ جائے جو بعد ازاں حقائق سامنے آنے کی بنا پر اسے ہونی تھی۔

تنہائی میں بات کریں ::

شیخی مارنے والوں کے بارے میں میرا تجربہ یہ ہے کہ انہیں حقائق سے روشناس کرانے کے لئے زیادہ بہتر یہ ہے کہ آپ ان کے ساتھ علیحدگی میں بات کریں

کیونکہ اس سے شیخی مار ہی کو احساس ہوگا کہ وہ صرف آپ کے سامنے شرمندگی محسوس کر رہا ہے اور آپ اس کے بارے میں کسی کو نہیں بتائیں گے۔ کہ وہ ایک شیخی باز تھا۔ کیونکہ اگر ایسا ہوتا تو آپ علیحدگی میں اس سے بات کرنے کی بجائے تمام لوگوں کے سامنے اسے حقائق سے آگاہ کرتے۔ میں جانتا ہوں کہ بعض افراد کی یہ کوشش ہوتی ہے بلکہ ان کی ظرافت کی ہنس انہیں اس بات پر اکساتی ہے کہ وہ سکے سامنے شیخی مار کو شرمندہ کریں، مگر یہ آپ کا مقصد نہیں ہے آپ نے شیخی مار سے اس کا موثر طریقے سے نمٹا ہے۔ کہ اس کی اصلاح ہو جائے اور اس کے سامنے شرمندہ بھی نہ ہونا پڑے۔

شیخی مار سے نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ ::

حقائق یا متبادل خیالات کو حد تک ممکن ہو سکے تفصیل کے ساتھ پیش کریں اور اس بات کا بھی احساس دلائیں کہ یہ آپ کے اپنے مشاہدے کے مطابق ہیں۔ شیخی مار کو شرمندگی، مایوسی اور خجالت سے بچنے کا موقعہ فراہم کریں اور ان کا دل جیت لیں۔

اگر شیخی مار اپنے محدود علم کے باعث بات ادھوری چھوڑ دے تو آپ خلا کو پُر کریں اور گفتگو اس طرح شروع کریں کہ جیسے آپ نے شیخی مار کی بات کا ٹکڑی دی ہے۔

شیخی مار کے ساتھ نمٹنے کا صحیح طریقہ ہے کہ جب وہ اکیلا ہو تو اس سے حقائق میں مبنی گفتگو کریں اور جہاں تک ممکن ہو سکے اسے یہ یقین دلائیں کہ آپ نے انہیں سب کے سامنے شرمندہ ہونے سے بچا لیا۔

آٹھواں باب

تذبذب کا شکار لوگ ::

جینٹ ایک پرتجسس، خوش شکل اور بھرپور نظریات رکھنے والی لڑکی تھی جس سے اکائیٹ کی ذمہ داری دے کر نیو پروڈکٹ سیکشن میں ٹرانسفر کیا گیا تو اسے محسوس ہوا کہ جیسے اس کا ستارہ آخر چمکنے لگ گیا ہے۔ شروع میں اس نے ڈونا کی شکل میں ایک تعاون اور مدد کرنے والی ایک سپروائزر پائی۔ مگر بعد ازاں مشکلات پیدا ہونا شروع ہو گئیں۔ تاہم جب جینٹ کا سیکشن ایک نئے شعبے میں اس کی باس نہیں رہی اب اس شعبے کا نیا سربراہ مسٹر بینٹ تھا۔ اس کے ساتھ ہی جینٹ نے محسوس کرنا شروع کر دیا کہ ڈونا کا رویہ اس کے ساتھ اب پہلے جیسا نہیں ہے۔ اس نے اسے اس طرح بیان کیا۔

ڈونا کی یہ عادت بن گئی تھی کہ وہ کوئی فیصلہ کرنے میں بہت زیادہ وقت لیتی تھی۔ پہلے وہ مجھے کوئی کام کرنے میں بہت آزادی دے دیتی تھی۔ مگر پھر اس نے اچانک یہ کہنا شروع کر دیا کہ اسے ہر کام فوراً تیار حالت میں ملنا چاہیے۔ میں ایسا ہی کرتی۔ مثال کے طور پر وہ یہ کہتی کہ مجھے مارکیٹنگ کے لئے بعض خطوط ہمیشہ اپنے پاس تیار رکھتی تھی۔ اور ان کے نتائج بھی حوصلہ افزاء تھے۔ اس کا مطلب یہ نہیں تھا کہ ڈونا میرے نظریات یا خیالات کو پسند نہیں کرتی تھی بلکہ یہ بالکل اس کے برعکس تھا میں جب چاہتی اسے اس بات پر قائل کر لیتی تھی کہ وہ میرے کام کی عملی طور پر حمایت کرے۔ لیکن معاملہ اس وقت بگڑا اور مجھے اس کی سنگینی کو سمجھنے میں بھی کچھ دیر لگی۔ ہوا یہ کہ ڈونا کوئی فیصلہ کرتی۔ مگر میرے دلائل کے بعد وہ اپنا فیصلہ بدل دیتی۔ اس سے میرا حوصلہ بڑھتا گیا اور پہلے میرے رویے میں جارحانہ پن ہوتا۔ پھر میں بے چینی کا اظہار کرتی اور تقریباً ڈونا کے ساتھ جھگڑنے لگتی۔ میرا اصرار ہوتا کی جو کچھ میں کہہ رہی ہوں وہ بالکل درست ہے۔

ایک بار تو میں نے اس کے لئے ایک نوٹ لکھا تا کہ وہ اسے میرے میمورینڈم کے ساتھ اوپر بھیج دے۔ میں نے اس کے ہاتھ میں قلم تھا دیا اور انتظار کرنے لگی کہ وہ کیا کرتی ہے۔ اگلی صبح ڈونا نے اس پر دستخط کر دیئے۔ اور اس پر اپنا نوٹ لکھا کہ میں مزید اس منصوبے پر کام نہ کروں۔

مجھے اس پر بڑا غصہ آیا۔ میں دوبار اس کے پاس گئی مگر دونوں بار نا کام رہی دوسری بار ڈونا نے مجھ سے میری وفاداری کے بارے میں بڑے سخت اور تکلیف دہ قسم کے سوالات کئے۔ اس وقت میں اپنے غصے پر قابو نہیں پاسکی میں نے اس پر بڑے طنز آمیز فقرے کسے اور اس پر بڑا کمزور ہونے کا الزام لگایا۔ ڈونا اپنی کرسی سے اٹھی اور ایک لفظ کہے بغیر کمرے سے نکل گئی۔ دوسری صبح ہم دونوں نے اس طرح کی اداکاری کرنے کی کوشش کی کہ جیسے گذشتہ روز کچھ بھی نہیں ہوا تھا۔ لیکن ہمارے درمیان معاملات خراب سے خراب تر ہو گئے۔ اب ہم ایک دوسرے سے کچھ کچھ سے رہنے لگے۔ میں لنچ کے دوران اس کی میز پر اپنے نوٹس رکھا آتی اور وہ دفتر کی اندرونی ڈاک کے ساتھ ان کے جوابات مجھے بھیج دیتی۔ یہ سلسلہ اسی طرح چلتا رہا مگر اس کا میرے کام اور مورال پر تباہ کن اثر ہوا۔

میک ایک بہت بڑی کمپنی کا جنرل مینجر تھا۔ جو تکنیکی اعتبار سے بہت ذہین تھا نام بہت زیادہ با اثر پروڈکشن مینجر تھا۔ جبکہ بوب ایک ایسا فوریٹین تھا جو اپنے کام میں اس قدر مہارت تو نہیں رکھتا تھا مگر ہر کوئی اسے پسند کرتا تھا۔ میں میک اور نام دونوں سے گفتگو کر رہا تھا۔

مسئلہ اس وقت شروع ہوا جب انتظامیہ کے ایک اجلاس میں بوب نے بڑی تلخی کے ساتھ اس بات کی شکایت کی کہ اسے مستحق ہونے کے باوجود اپنے شعبے کا سربراہ نہیں بنایا گیا۔ میک نے کہا کہ بوب نے کبھی بھی اس ضمن میں کوئی رسمی درخواست نہیں کی۔ اس نے بوب سے کہا کہ اگلی بار جب ایسا موقع آئے تو وہ درخواست ضرور

دے۔

دوسری صبح ایک اجلاس میں جس میں ٹام، میک اور میں شریک تھے۔ ٹام نے اپنی مایوسی کا اظہار کرتے ہوئے بتایا کہ جو لوگ بوب کے ساتھ کام کرتے ہیں ان کے خیال میں بوب ابھی مزید تین برس تک اس قابل نہیں ہے کہ اسے اپنے شعبے کا سربراہ بنایا جائے۔ لیکن آپ نے بوب کو یہ کہہ کر اسے تسلی دینے کی کوشش کی ہے کہ اگلے برس جب وہ درخواست پیش کرے گا تو اس کی ترقی کر دی جائے گی۔ حالانکہ میک آپ کو یہ کہنا چاہیے تھا کہ اگر کوئی اور درخواست نہیں آئی تو بوب تمہاری ترقی کر دی جائے گی۔

اس اجلاس میں اور اس کے بعد ہونے والی کئی ملاقاتوں میں میک نے بڑے افسوس کا اظہار کرتے ہوئے یہ تسلیم کیا کہ بوب کے ساتھ بات کرنے میں اسے ہچکچاہٹ سی محسوس ہوتی ہے۔ اس نے بتایا کہ جس وقت بوب اپنا جتا رہا تھا، میں اس وقت اس کو یہ بتانا چاہتا تھا کہ اسے اس لیے ترقی نہیں دی گئی کیونکہ وہ اس کا مستحق نہیں ہے اور اگر وہ ترقی حاصل کرنا چاہتا ہے تو پہلے اپنے آپ کو اس کا مستحق ثابت کرے۔

چار ماہ بعد ٹام کی مایوسی ایک حیران کن غصے میں تبدیل ہو گئی۔ ایسا کیوں ہوا۔ سنیں۔

جب میک نے کوئی غلطی کرنی ہوتی تو وہ مجھ پر چڑھ دوڑتا کہ پیداوار میں اضافے کے لئے ہمیں زیادہ لوگوں کو بھرتی کرنا چاہیے۔ لیکن جب میں اس کا پیغام متعلقہ سیکشن میں بھیجتا تو وہ اس پر ناراض ہو جاتے۔ میں انہیں اس کیلئے الزام نہیں دیتا کیونکہ انہیں معلوم ہے کہ بوب کی طرف بعض دوسرے لوگ آدھا کام کرتے ہیں کیونکہ وہ باس کو کافی عرصے سے جانتے ہیں۔ میں خود بوب کو کنٹرول نہیں کر سکا۔ میں نے کئی بار کوشش بھی کی مگر بوب کا خیال تھا کہ میں اس کے ساتھ صحیح سلوک نہیں

کرتا۔ میرا رویہ ہتک آمیز ہوتا ہے۔ وہ اکثر میک کے پاس جا کر اٹی سیدھی شکایات کرنے لگتا۔ آپ کو معلوم ہے کہ میک کئی بار یہ فیصلہ کر چکا ہے کہ وہ بوب کو وارننگ دے گا۔ چار بار نے میک کو بوب کے رویے کے بارے میں بتایا ہر دفعہ وہ مجھ سے اتفاق کرتا اور مختلف بہانے کرتا لیکن میں جانتا ہوں کہ وہ ایسا کبھی نہیں کرے گا۔

روییہ ::

جب آپ اپنے کام کے لئے دوسروں پر بھروسہ کرنے پر مجبور ہوں مثلاً اہم خطوط بھجنا، چیکوں پر دستخط کرانا۔ اپنی تجاویز کو حکام بالاتر تک پہنچانا یا اس طرح کے دوسرے امور وغیرہ تو یہ قیاس کرنا پاگل پن ہوگا کہ جن لوگوں پر آپ نے بھروسہ کیا ہے وہ ابھی تک اس بارے میں فیصلہ نہیں کر سکے ہیں۔ یہ آپ لوگوں کا ان پر انحصار کا ہی نتیجہ ہے کہ اس تذبذب کا شکار لوگوں میں قابل نفرت مایوسی پیدا ہو جاتی ہے۔

وہ لوگ جو کسی قسم کا فیصلہ کرنے میں اکثر نا کام رہتے ہیں۔ ان کی کئی اقسام ہیں۔ ان میں ڈونا اور میک دو مختلف قسم کے مشکل افراد ہیں جو فیصلہ کرتے وقت تذبذب کا شکار ہیں۔ میں انہیں کمزور افراد سمجھتا ہوں کیونکہ وہ اکثر بڑے اہم معاملات پر بھی فیصلوں کو لٹکائے رکھتے ہیں، حتیٰ کہ ان کا وقت گزر جاتا ہے اور پھر ان معاملات کی اہمیت بھی ختم ہو جاتی ہے۔ جس سے کافی نقصان ہوتا ہے۔ یہ لوگ اس وقت بڑی مشکل کا باعث بنتے ہیں جب ان کو کسی ایسے معاملے کے بارے میں فیصلہ کرنا ہو۔ جس کا تعلق آپ کی اپنی زندگی ہے ہو۔

اس میں کوئی شک نہیں کہ کبھی نہ کبھی ایسا وقت ضرور آتا ہے جب ہم میں ہر ایک فیصلہ کرنے میں تذبذب کا شکار ہوتے ہیں اور ایسا ہونا بھی چاہیے جب آپ کے سامنے دو متبادل ہوں اور دونوں کا مساوی طور پر پُرکشش ہوں تو پھر تھوڑی دیر کے لئے سوچ بچار کر لینا عین دانشمندی ہے۔ حتیٰ کہ ایسی صورت میں کافی وقت بھی رکھا جاسکتا ہے۔ تاکہ آپ پوری توجہ اور احتیاط کے ساتھ جائز لیں سکیں یا تجربہ کر سکیں۔

لیکن متذبذب کا شکار کمزور افراد فیصلے کرنے سے ہی بچنا چاہتے ہیں اور بعض اوقات وقت گزرجاتا ہے اور پھر افسوس کے سوا اور کچھ باقی نہیں رہ جاتا۔

کمزور لوگوں میں ایک خوبی ہوتی ہے وہ بڑے ہنس مکھ اور تعاون کرنے والے ہوتے ہیں۔ خاص طور پر اس وقت جب وہ آپ کے بارے میں فیصلہ کرنے بیٹھے ہوں۔ وہ آپ کے مسئلے کو پوری توجہ سے سنیں گے۔ آپ کی باتوں کی سرہال کرتا سید کریں گے۔ ایسا دکھائی دے گا کہ جیسے وہ آپ کی گفتگو میں دلچسپی لے رہے ہیں اور صحیح بھی ہوگا اور آپ سے معقول سوالات کریں گے آپ ان کے کمرے سے اس اُمید افزا حوصلے کے ساتھ باہر آئیں گے کہ آپ کے حق میں وہ فیصلہ کر چکے ہیں اب اس کا رسمی اعلان باقی ہے۔ جب آپ ایک ہفتے کے بعد معلوم کرتے ہیں تو پتہ چلتا ہے کہ ابھی کوئی فیصلہ نہیں ہوا۔ دو ہفتے گزرنے کے بعد بھی کوئی فیصلہ نہیں ہوا۔ تین ہفتوں بعد آپ نے معلوم کیا ت و کمزور باس آپ کے بارے میں تشویش کا اظہار کرے گا اور فیصلے میں تاخیر پر معذرت کا بھی اظہار کرے گا اور آپ کو بعض پیچیدگیوں سے بھی آگاہ کرے گا جو فیصلے کی راہ میں حائل ہیں۔ مگر وہ کبھی بھی آپ سے انکار یا اقرار نہیں کرے گا۔ آپ ان پیچیدگیوں کے بارے میں گفتگو کریں گے تو بھی اس کا رویہ مثبت ہوگا لیکن اس کے بعد آپ مایوسی کی حالت میں کمرے سے باہر نکلیں گے۔ یہ کیسے ہوا؟ کہاں سے خرابی پیدا ہوئی؟ اب میں کیا کر سکتا ہوں؟ اس قسم کے سوالات نے آپ کو گھیرا ہوگا۔

کمزور قسم کی متذبذب افراد ایسا کیوں کرتے ہیں؟ اور ان کے رویے کو کس طرح کامیابی کے ساتھ ناکام بنایا جاسکتا ہے۔

روئے کو سمجھنا ::

ستم ظریفی یہ ہے کہ اس طرح کا رویہ زیادہ تر ان لوگوں کو طرف سے ہوتا ہے جو بہت زیادہ با اثر اور طاقتور ہوتے ہیں اور وہ آپ کے مسئلہ بھی حل کرنا چاہتے ہیں اور

دوسروں کی مدد کرنے کی ان کی خواہش اس وقت ایک معمہ میں تبدیل ہو جاتی ہے۔ جب انہوں نے یہ فیصلہ کرنا ہوتا ہے ان کا اپنا یہ مسئلہ شروع ہو جاتا ہے میں جو بھی فیصلہ کروں گا۔ ہو سکتا ہے کہ وہ دوسروں کو پسند نہ آئے۔ میں جان بوجھ کر براہ راست کسی کو ناراض بھی نہیں کر سکتا۔ اب میں کیا کروں؟

یہ افراد ان افراد کے ساتھ ملتے جلتے ہیں جن کو ہم خوش اطوار قسم کے لوگ کہتے ہیں اور جن کے بارے میں ہم گزشتہ ابواب میں جان چکے ہیں۔ یہ دونوں آپ سے ایسی باتیں کرتے ہیں جن سے آپ مطمئن ہو جائیں گے۔ دونوں مشکل قسم کے افراد ہیں کیونکہ انہوں نے آپ کو یہ یقین دلا دیا ہے کہ وہ آپ کے خیالات سے اتفاق کرتے ہیں مگر ان دونوں نے ہی آپ کو مایوس کے اہل لیکن ان دونوں رویوں میں فرق ہے۔ خوش اطوار آپ کو کبھی بھی اس خوف سے انکار نہیں کرے گا کہ اس سے اس کے ساتھ آپ کو تعلق ختم ہو جائے گا جبکہ متذبذب اور کمزور قسم کا شخص کس فیصلے پر اس لئے نہیں پہنچ سکتا کہ وہ کسی کو ناراض نہیں کرنا چاہتا۔

متذبذب اور کمزور قسم کے افراد کسی بھی شخص کو بھرپور انداز میں ٹھوس مدد کرنا چاہتے ہیں۔ اس لئے ان کے نزدیک کوالٹی یعنی معیار کی اہمیت ہوتی ہے اور وہ اس پر اس قدر زور دیتے ہیں کہ ان کے ذہن میں اس قسم کے سوالات ہوتے ہیں کیا اس سے ہمارے کلائنٹ کو کوئی فائدہ پہنچے گا؟ کوالٹی کنٹرول کا سٹینڈرڈ صحیح نہیں ہے۔ شاید ہمارا اسٹاف پسند نہ کرے؟ اچھا چلو پھر سوچیں گے،، اور پھر اس طرح وہ فیصلہ کرنے میں دیر لگائیں گے۔

اس میں کوئی شک نہیں کہ اعلیٰ معیار کا ہونا ضروری ہے مگر بعض اوقات بہت اہم اور فوری نوعیت کے فیصلے کرتے ہوئے مگر متذبذب اور کمزور قسم کے لوگ ایسے فیصلے نہیں کر سکتے۔

کسی الجھن کا شکار ایسے لوگ اس سے نکلنے کے لئے ایک نہایت ہی شاندار

راست نکالتے ہیں۔ وہ یہ کہ کسی فیصلے کو وہ کافی دیر تک لٹکائے رکھتے ہیں۔ یہاں تک کہ اس کی اہمیت ختم ہو جاتی ہے۔ یہاں اس کی دو مثالیں آپ کیلئے پیش کی جا رہی ہیں۔

بیٹا: ساڑھے تین بجے دوپہر کا وقت ہے امی کیا ہم آج رات فلم دیکھنے جاسکتے ہیں؟

ماں: شاید ایسا ہو سکے۔ اپنے ڈیڈی کے آنے تک انتظار کرو۔

بیٹا: چھ بجے کا وقت ہے۔ امی کیا ہم اب جاسکتے ہیں؟
ماں: میں ابھی بھی کچھ نہیں کہہ سکتی۔ تمہارے ڈیڈی نے آج واپس آنے میں دیر کر دی ہے۔

بیٹا: سات بج چکے ہیں امی آج میرا بہت دل چاہ رہا ہے کہ میں فلم دیکھوں۔
ماں: نہیں بیٹے۔ اب بہت دیر ہو چکی ہے فلم کا شور شروع ہو چکا ہوگا اور تم جانتے ہو کہ تمہارے ڈیڈی آخری شو دیکھنے کے خلاف ہیں۔

دوسری مثال ::

ماں: (پندرہ منی) سر اس منصوبے کو مقررہ تاریخ سے قبل مکمل کرنے کے لیے مجھے کچھ اضافی مدد کی ضرورت ہے۔ کیا میں چند اور لوگوں کو اس کام میں اپنے ساتھ شریک کر سکتا ہوں۔ فرم کے بجٹ میں ہمارے پاس اس کی گنجائش موجود ہے۔
باس: اچھا۔ میں کنٹرولر سے بات کر لوں۔

ماں: (یکم جون) سر ابھی بھی مجھے اضافی لوگ رکھنے کی اجازت دے دیں تو یہ کام مقررہ وقت تک مکمل ہو سکتا ہے۔

باس: ہاں اس میں کافی تاخیر ہو گئی ہے۔ مجھے ایک بار پھر کنٹرولر سے بات کر لینے دو۔ پھر حتمی فیصلہ کریں گے۔

ماں: (یکم جولائی) مسٹر اب تو پانی سر سے گزر چکا ہے۔ اب ہمیں پہلے سے

زیادہ آمی کام پر لگانا پڑیں گے۔

باس: مجھے افسوس ہے کہ ایسا نہیں ہو سکے گا کیونکہ بجٹ میں گنجائش تھی وہ جنرل فنڈ میں واپس بھیجی جا چکی ہے۔

کیا شاندار سسٹم ہے نہ ہی ماں اور نہ ہی باس نے انکار کر کے کسی کو ناراض کیا ہے۔
- نہیں ہم نے اپنا بجٹ ضرورت سے زیادہ خرچ کر لیا ہے یا اگر آپ موجودہ شاف سے بھر پور طریقے سے کام لیں تو آپ کو اضافی شاف کی ضرورت محسوس نہیں ہوگی، اس قسم کے طریقوں سے متذبذب قسم کے کمزور افراد کسی کو براہ راست ناراض یا ان سے تکرار کئے بغیر بچ جاتے ہیں۔ گفتگو کے دوران خوشگوار ماحول میں تعاون کا اظہار اپنانا اور اس کے ساتھ فیصلہ کرنے سے بھی گریز ان افراد کا وطیرہ ہوتا ہے۔ وہ بلا واسطہ گفتگو کے ماسٹر ہوتے ہیں اور پھر ہم میں سے بہت سے لوگ جب اپنا مسئلہ کسی کے سامنے پیش کرتے ہیں تو پھر ہو خود غافل ہو جاتے ہیں۔ ان کا خیال ہوتا ہے کہ انہوں نے اپنا مسئلہ اب دوسرے کے سپرد کر دیا ہے۔ اس لئے وہ اسے حل کرے گا۔ یعنی کہ ہم اپنا مسئلہ پیش کرنے کے بعد انکار، سننا پسند نہیں کرتے اور یہی بات متذبذب قسم کے کمزور افراد کو پتہ ہوتی ہے انہیں اندازہ ہوتا ہے کہ یہ مسئلہ جو ان کے سامنے پیش کیا گیا ہے بہت ٹیڑھا ہے اسے آسانی سے حل نہیں کیا جاسکتا یا ہو سکتا ہے کہ اس میں ناکامی ہو مگر چند انہیں مسائل کے شکار لوگوں کے جذبات کا اندازہ ہو تا ہے اس لئے وہ انہیں انکار نہیں کر سکتے بلکہ معاملے کو نالے کی غرض سے وقت لیتے ہیں۔ شاید اس لئے کہ وقت گزرنے کے ساتھ ساتھ یہ مسئلہ اتنا سنگین نہ رہے۔

ہم کسی کے پاس اپنا مسئلہ اسی امید کے ساتھ لے کر جاتے ہیں کہ یہ حل ہو جائے گا۔ یہ تحریص یا لالچ اتنا شدید ہوتا ہے کہ متذبذب قسم کے کمزور شخص اگر ہمیں اشارے سے بتانے کی کوشش کرے کہ یہ مشکل بلکہ ناممکن بات ہے تو یہ اشارے ہمارے اوپر سے گزر جاتے ہیں لہذا گفتگو اس طرح کی ہوتی ہے کہ اس میں ہر بات

ہوتی ہے مگر اصل موضوع کی طرف توجہ نہیں رہتی۔ مثال کے طور پر یہی میک کے ساتھ ہوا جب بالآخر وہ بوب کے ساتھ اس کی ناقص کارکردگی کی شکایت کرتے ہوئے اُلجھ پڑا۔

میک: بوب میں نے تمہیں اس وجہ سے اپنے دفتر میں بلایا ہے کہ میں نے ڈاکٹر بریمسن سے گفتگو کرنے کے بعد یہ محسوس کیا ہے کہ ہم نے تمہیں کبھی بھی یہ نہیں بتایا کہ تمہاری کارکردگی کتنی اچھی ہے۔

بوب: تو یہ سن کر اپنی کرسی سے اچھل پڑا کیونکہ اسے تو نام نے بتایا تھا کہ میک تمہاری کارکردگی کے بارے میں تم پر بہت زیادہ ناراض ہوگا۔ میں بھی اس وقت میک کے آفس میں موجود تھا اور میک کی بات سن کر سوچ رہا تھا کہ گفتگو میں مداخلت کروں اور اس کو ناکام ہونے سے بچاؤں۔ آخر میں نے بوب سے کہا۔ تم کچھ پریشان دکھائی دے رہے ہو۔

بوب: میک کی زبانی اپنی تعریف کا سن کر مجھے بے حد خوشی ہے لیکن۔۔۔
میک: بوب کی ”لیکن“ کو سمجھتے ہوئے، نام کی طرف دیکھتے ہوئے کہتا ہے۔
آپ جانتے ہیں نام کو ہمارے پاس کوئی ایسا نظام نہیں ہے کہ ہم اپنے کارکنوں کے کام کے بارے میں انہیں کچھ بتائیں۔ سالانہ کارکردگی کی رپورٹیں محض خانہ پوری کے لیے ہوتی ہیں۔ ہمیں اپنے سٹاف کے ساتھ ان کی کارکردگی کے بارے میں اکثر ملاقاتیں کرنی چاہیں۔ اس کے بعد میک میری طرف مڑا اور مجھ سے کہا۔ ڈاکٹر بریمسن آپ کا کیا خیال ہے؟

میں: میں نے نام کی طرف ایک غلط نگاہ ڈالی۔ وہ ایک نکلے کے ساتھ ہاتھ پائی کرتے ہوئے اپنے سر کو جنبش دے رہا تھا اور اس کے بعد میں نے بوب کی طرف دیکھا۔ وہ ابھی تک پریشان تھا لیکن خوش بھی تھا کہ اب بات اس کے بارے میں نہیں ہو رہی ہے اور اب وہ صرف ایک تماشائی ہے۔ ایسی صورتحال میں کسی کی کوئی

مدد نہیں کی جاسکتی۔ یہ ایک بہت اچھا طریقہ کار ہے دوسروں کو اپنی بات سمجھانے کا
میک یہی بات سننا چاہتا تھا۔

میک: چہرے پر خوشی کے آثار کے ساتھ (ٹام آئندہ اس کا خیال رکھا جانا چاہیے
اور اس کے ساتھ ہی وہ کمرے سے نکل گیا۔

متذبذب افراد کا جائزہ ::

یہ افراد بہت زیدہ مددگار ہوتے ہیں وہ صرف اس لئے فیصلہ کرنے میں دیر
لگاتے ہیں تاکہ کسی کی حوصلہ شکنی نہ ہو۔

اس کا فائدہ بھی ہوتا ہے کہ جوں جوں وقت گزرتا ہے بہت سے فیصلے اگر نہ کئے
گئے ہوں غیر متعلقہ ہو جاتے ہیں۔

یہ لوگ گفتگو کے دوران اس طرح کے اشارے دیتے ہیں کہ کس کو نقصان نہ
پہنچانے اور ایمانداری کے درمیان کوئی سمجھوتہ ہو جائے۔

متذبذب قسم کے کمزور افراد سے نمٹنا ::

آپ شاید یہ سمجھیں گے جیسا کہ ٹام نے شروع میں میک کے بارے میں سوچا کہ
متذبذب شخص بالکل کوئی فیصلہ کرے گا اور اس پر کارآمد ہو جائے گا۔ آپ کو بے
شک اس کی اُمید رکھنی چاہیے کہ ہر کوئی سچا اور صاف دل ہوگا اور ایسا کوئی فیصلہ نہیں
کرے گا جس سے آپ تھوڑے یا زیادہ ناراض ہوں تاہم میرا تجربہ یہ ہے کہ اگر
آپ اس کی اُمید رکھیں تو مشکل میں ہونگے۔ آپ کی چوائس معمول کے مطابق
واضح ہے۔ بیٹھے رہے۔ مایوسی کے عالم میں اور اس بات کی خواہش جاری رکھیں کہ
متذبذب افراد بڑے مختلف ہیں۔ اور وہ اس وقت تک صاف دل نہیں ہو سکتے جب
تک آپ ان کے لئے یہ آسان اور ممکن نہ بنا دیں۔ اس کے لئے ذیل میں چند
طریقے بتائے جا رہے ہیں۔

مسائل کو واضح انداز میں بتائیں ::

متذبذب قسم کے کمزور لوگوں کے ساتھ کامیابی سے نمٹنے کے لئے پہلی بات تو یہ ہے کہ آپ ان وجوہات کو تلاش کریں کہ وہ متذبذب کیوں ہے؟ اس کے بعد ہی آپ کوئی مثبت کام کر سکیں گے۔ آپ بڑے جوش اور سرگرمی کے ساتھ اپنے مسئلے کو حل کرانا، اپنے منصوبے کو منظور کرانا یا اپنی مصنوعات کو فروخت کرنا چاہتے ہیں۔ بد قسمتی سے جوں جوں آپ کا جوش بڑھتا ہے توں توں متذبذب شخص کے اندر یہ کمزوری پیدا ہونے لگتی ہے کہ وہ آپ کی خواہشات کی راہ میں حائل رکاوٹوں کے بارے میں بتائیں سکتا مند رجہ ذیل اقدامات آپ کے مسائل کو واضح کرنے میں مدد گار ہو سکتے ہیں۔

ان کے لیے براہ راست ہونا آسان بنائیں ::

متذبذب افراد اہم فیصلے کرنے سے گھبراتے ہیں کیونکہ ان سے کچھ لوگ ناراض ہو سکتے ہیں۔ آپ انہیں بتائیں کہ آپ اپنا مسئلہ صرف اس ارادے کے ساتھ پیش کر رہے ہیں کہ اگر آپ براہ راست اسے حل کر سکتے ہیں تو ٹھیک ہے ورنہ بصورت دیگر وہ آپ پر زور نہیں دیں گے کہ مسئلے کو ہر قیمت پر حل کیا جائے۔ آپ ان سے اس قسم کے سوالات کر کے ان کا کام آسان کر سکتے ہیں۔ یہ ایک اچھا منصوبہ ہے اور اس کے بہت سے فائدے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ یہ بہترین نہ ہو۔ کیا ہم اس پر گفتگو کر سکتے ہیں؟ میں اس کے بارے میں آپ کے ریمارکس سننا پسند کروں گا جو یقیناً اس منصوبے کی بہتری کے لئے ہوں گے۔

بلواسطہ اشاروں کا تعاقب کریں ::

جب متذبذب قسم کا شخص اس قسم کی گفتگو کر رہا ہو جس میں وہ آپ کی توجہ کسی خاص نقطے کی طرف مبذول کرانا چاہتے ہوں تو آپ کو یہ اشارے سمجھنے چاہیں۔ اس کی چند مثالیں اس طرح ہیں، میرا خیال ہے کہ عام طور پر ہماری رپورٹ کامیاب رہتی ہے۔ (عام طور کا کیا مطلب ہے) میرے ذہن میں اس بارے میں کوئی شک

نہیں ہے کہ ہمیں یہی کام کرنا چاہیے، اس نے کیوں نہیں کہا کہ یہی کام کیا جائے گا۔
وے وے کے صرف آپ کی ہی رپورٹ آئی ہے۔ (لے دے کے)

متذبذب افراد دل سے بہت ایماندار ہوتے ہیں۔ اسی لیے وہ اپنی گفتگو کے دوران الفاظ کا استعمال بلا واسطہ طور پر کرتے ہیں۔ آپ انہیں انکی اندرونی کشمکش سے نجات دلا سکتے ہیں۔ مثال کے طور پر جب میں میگ سے دوسری مرتبہ صلاح مشورے کے لیے ملا تو اس نے مجھے کہا اس میں کوئی شک نہیں کہ مجھے بوب کو وہ تمام باتیں بتا دینی چاہیں تھی جو میں اب تمہیں بتا رہا ہوں۔ میں نے فوراً اپنی بھنوں میں چڑھالیں اور کہا۔ چاہیں تھیں؟ وہ بہت ہی ساکن سا ہو کر رہ گیا اور میری طرف دیکھنے لگا۔ میں نے اسے کہا کہ چونکہ وہ اس کا قائل تھا کہ وہ بوب کے ساتھ ایمانداری کا راستہ اختیار کرے لیکن اس کے باوجود تم نے اسے اس کی کارکردگی کے بارے میں صاف صاف نہیں بتایا اس ہچکچاہٹ کی کوئی نہ کوئی اور وجہ ضرور ہونی چاہیے۔

میک نے اپنی آنکھیں بند کر لیں۔ ایک آہ بھری اور کہنے لگا ہاں بوب کے ساتھ گفتگو کرتے وقت مجھے ہچکچاہٹ ضرور محسوس ہوتی ہے کیونکہ بوب کو اپنی بیوی کی وجہ سے کچھ پریشانی ہیں۔ وہ بیمار ہے مجھے یقین ہے کہ بوب کی پریشانیوں کے بارے میں دفتر میں اور کوئی نہیں جانتا۔ میں جانتا ہوں کہ اس کا اس سے کوئی تعلق نہیں ہے جو مجھ کو کرنا چاہیے تھا لیکن جب کبھی میں نے اسے فون کرنے کی کوشش کی تو فوراً مجھے یہ خیال آتا کہ اگر اس کے گھر کی طرف سے کوئی فون آگیا تو؟ اس کے بعد میں ٹیلی فون ڈائل کرنے کے بجائے کوئی اور کام کرنے لگ جاتا۔

یہاں پر متذبذب افراد کی ہچکچاہٹ کی کچھ مثالیں پیش کی جا رہی ہیں۔ اور اس کے ساتھ ان سے کامیابی کے ساتھ نمٹنے کے لئے طریقے بتائے جا رہے ہیں۔
آپ: اگلی بار میں اپنی مصنوعات کی فروخت خود کروں گا۔

متذبذب: ہاں میرا بھی یہ خیال ہے کہ دو افراد کی بجائے صرف ایک شخص فروخت کا کام بخوبی سرانجام دے سکتا ہے۔

آپ: کیا آپ کے خیال میں میں یہ کام کروں یا میں بھی اس کے لیے تیار نہیں ہوں؟ مجھے اس بارے میں بتاؤ میں اس بارے میں جلد از جلد کچھ فیصلہ کرنا چاہتا ہوں تاکہ جتنی جلدی ممکن ہو سکے میں فروخت کا کام شروع کر سکوں۔

دوسری مثال ::

آپ: سکول میں بچے بہت زیادہ چیزیں خریدتے ہیں مگر میرے پاس سامان بہت ہی کم تھا۔

متذبذب: میرا خیال ہے کہ جب ہم سکول میں پڑھا کرتے تھے تو اس وقت سکول میں بچے کھانے پینے کی چیزیں نہیں خریدا کرتے تھے لیکن اب تو بچے بکثرت چیزیں خریدتے ہیں۔

آپ: کیا آپ کے خیال میں جو کچھ کر رہا ہوں۔ وہ غیر ضروری تو نہیں؟ بعض اوقات متذبذب افراد اس بات سے آگاہ ہوتے ہیں کہ کسی خاص بات کا یہ فیصلہ کرتے وقت اس کے ذہن میں کشمکش جاری ہے وہ اس سے مایوس خفا ہو جاتے ہیں اور خود کو قصور سمجھتے ہیں۔ لیکن ان کے یہی جذبات انہیں بچا لیتے ہیں۔ اس سے نقصان نہیں پہنچ سکتا۔ اس سے اکثر مدد ملتی ہے یہ کشمکش کوئی غلط بات نہیں ہے۔ یہ کشمکش کیا ہے؟ اگر آپ کو اس کا اندازہ ہو جائے۔

سوچیں یہ آپ بھی ہو سکتے ہیں ::

کسی مسئلے کے حل کی راہ میں حائل رکاوٹوں کو دور کرنے میں پیش آنے والی مشکلات کا غلط اندازہ لگانا بہت آسان ہے اس کے لیے بہت سی خوش کن قسم کی وجوہات ہوتی ہیں جو کسی کے بھی نا اہل ہونے کا باعث ہوتی ہے اور متذبذب افراد بالکل اس کے عین مطابق ہوتے ہیں۔ یہ مشکل افراد بڑی آسانی سے آپ کو بہلا

پھسلا کر خوش اُمیدی کی طرف لے جاتے ہیں اور پھر آپ ہمیشہ کے لیے انتظار کرتے رہتے ہیں یا پھر بڑے جارحانہ انداز میں آپ کو غلط سمت پر ڈال دیا جاتا ہے

-

جب مسئلہ آپ کا اپنا ہو تو اس کی راہ میں حائل رکاوٹوں کو تلاش کرنا خاص طور پر مشکل ہے اگر متذبذب شخص آپ کی وفاداری، وعدے یا قابلیت پر شک کرتا ہے تو پھر ان رکاوٹوں کے بارے میں آپ کے سوا سب کو بتادے گا۔ اس لیے اپنے اوپر کڑی نظر رکھیں۔ منفی قسم کے ریمارکس آپ کے کردار پر اثر انداز ہو سکتے ہیں۔ لیکن انہیں سننا لطف دیتا ہے یہ ہمیشہ ایک تحریص ہوتی ہے کہ متذبذب افراد کے اشاروں کو نہ سمجھا جائے اور اس سے اس طرح کے سوالات نہ پوچھے جائیں۔ بجٹ بہت تھوڑا رہ گیا ہے، یا میرا یہی خیال ہے کہ ہم فی الحال اس موضوع پر گفتگو کر سکتے ہیں۔ یاد رکھیں کہ متذبذب افراد کی کوشش یہ ہوتی ہے کہ آپ کو نا موافق حقائق کا سامنا کرنا پڑے۔

کیا ایسی کوئی بات ممکن ہے کہ آپ متذبذب افراد کی ہچکچاہٹ کو واضح کرنیکی کوشش میں صورت حال ہی بگاڑ دیں؟ آپ کو بتاتے ہوئے۔ میں نے پہلے ہی سام سے رقم کا وعدہ کر لیا ہے۔ کیا اس کے بعد متذبذب شخص یہ کہنے میں آسانی محسوس کرے گا۔ اس لیے میں آپ کی مدد نہیں کر سکتا۔

جب آپ یہ محسوس کریں کہ متذبذب شخص اپنی سوچوں میں اکیلا ہی گم ہو گا وہ ان شکوک کے بارے میں اپنے آپ کو قصور وار ٹھہرا رہا ہو گا۔ جن کو اس نے مکمل طور پر واضح نہیں کیا اور نہ ہی ان کا کوئی مناسب حل پیش کیا ہے۔ احساسِ جرم شاذ و نادر ہی کسی شخص کو ایک مناسب، مثبت اور مضبوط قدم اٹھانے پر آمادہ کر دے۔ مزید براں اگر ہم اس طریقے کو مثبت انداز میں دیکھیں تو یہ معلوم ہوتا ہے کہ اگر ایک بار متذبذب افراد کو کسی رکاوٹ کی موجودگی کا احساس ہو جائے تو پھر وہ آپ کی مدد

کرنے کے لیے پہلے سے بھی زیادہ تیار ہوتے ہیں۔

مسئلے کے حل میں انکی مدد کریں ::

ایک بار اگر بنیادی مسائل کی نشاندہی ہو جائے تو آپ اس پوزیشن میں ہوتے ہیں کہ متذبذب شخص کی مدد کر سکیں۔ تاکہ اسے فیصلہ کرنے میں مشکل پیش نہ آئے اس ضمن میں آپ کی کوشش ذرا سی مختلف سمت میں ہونی چاہیے۔ اگر آپ کو اس بات کا اندازہ ہو جائے کہ آپ کی وجہ سے متذبذب شخص فیصلہ کرنے میں ہچکچاہٹ کا مظاہرہ کر رہا ہے تو پھر آپ کو مندرجہ ذیل کام کرنے ہوں گے۔

۱: اپنی کمزوریوں کو تسلیم کریں کیونکہ اس سے آپ میں اعتماد پیدا ہوگا۔ خاص طور پر متذبذب افراد آپ پر اعتماد کریں گے۔ وہ عام طور پر ایسے ایماندار لوگوں کے ساتھ بڑے مثبت رویے کا اظہار کرتے ہیں جو اپنی ماضی کی غلطیوں کو تسلیم کرے۔

۲: تمام حقائق کو غیر دفاعی انداز میں پیش کریں۔ اگر آپ کے پاس ایسے کوئی حقائق ہیں جن کے بارے میں متذبذب شخص کو علم نہیں ہے اور وہ فیصلہ کرنے سے متعلقہ ہیں تو جہاں تک ممکن ہو سکے۔ انہیں واضح انداز میں پیش کریں۔ کیا آپ جانتے تھے کہ گورنمنٹ کی طرف سے بجٹ میں کٹوتی کے باعث گزشتہ دو برسوں میں میری گرانٹ میں کم ہوئی ہے؟ اگر آپ کے انداز سے یہ ظاہر ہو کہ آپ اپنا دفاع کر رہے ہیں تو آپ کو ہمدردی تو ضرور ملے گی مگر اس کا فیصلہ نہیں ہو سکے گا۔

۳: کوئی تجویز یا خاکہ پیش کریں۔ متذبذب افراد آپ اور آپ کے جذبات کے بارے میں تشویش میں مبتلا ہوتے ہیں۔ یہ ایک عمدہ بات ہے۔ مگر اس کے ساتھ ہی یہ ان کے اس احساس کی راہ میں حائل ہو جاتا ہے کہ آپ کو فوری فائدہ پہنچنے کی کوئی امید نہ ہو فرض کریں کہ اس برس کے لیے بل کا منصوبہ منظور ہو گیا ہے اور اگلے برس کی تنخواہوں اور اجرتوں سے بچنے والی کسی رقم کے لئے آپ کا نام فہرست میں لکھا ہے۔ تو یہ کہہ سکتے ہیں۔ میں اس دوران اپنے کام کے چند نمونے بھیجوں گا تاکہ آپ

دیکھ سکیں کہ میں کس طرح کام کر رہا ہوں۔

۴: اگر متذبذب شخص کی تشویش کا باعث آپ کی ذات نہیں ہے تو آپ اس سے ایسے سوالات پوچھیں جن سے مسئلے کے حل میں مدد مل سکے مثال کے طور پر جب میک نے بوب کی خاندانی زندگی کے بارے میں آخر کار اپنی ہمدردانہ تشویش کا بے تامل اظہار کر دیا تو پھر وہ کھل گیا۔ دراصل بوب کی بیوی کی بیماری میک کی طویل سال مٹول کی وجہ سے نہیں ہے بلکہ میک کی اپنی شخصیت میں ایک متذبذب شخص چھپا ہوا تھا۔ بوب کی بیوی کی بیماری کی میک نے آڑ لی۔ ان سوالات نے میک کا مسئلہ اجاگر کرنے میں مدد دی۔ کیا کبھی کوئی ایسا وقت بھی آیا تھا جب بوب اپنی گھریلو پریشانی کے باعث دفتر میں تکلیف کا باعث بنا ہو؟ کیا یہ صحیح ہوگا کہ ہم کسی اور کو اس گفتگو میں شریک کر لیں؟

میک نے بتایا کہ ایسے بھی حالات تھے کہ بوب بڑی حد تک پانی گھریلو پریشانیوں سے آزاد تھا۔ اس کی بیوی جو ایک معمولہ قسم کی ذہنی بیماری میں مبتلا ہے۔ کئی ہفتوں بھر کے لئے ہسپتال میں داخل ہوتی ہے۔ اس دوران میک کے خیال میں بوب اپنے آپ کو بہت زیادہ پرسکون محسوس کیا کرتا تھا۔ میک نے بوب کی کارکردگی کے بارے میں اپنے ریمارکس لکھنے کا فیصلہ کیا اس نے بوب کو اپنے دفتر میں بلایا۔ اسے کافیڈیشنل میمو کو پڑھنے کو دے دیا۔ اس کے بعد اس نے بوب کو ساتھ لیا اور ٹام کے دفتر کی طرف چل دیا۔ جہاں ان کی کارکردگی کے معیار اور ترقی کے بارے میں گفتگو کی ہیں وہاں بیٹھا رہا۔ مجھے یہ ایک بالکل نئی گیم معلوم ہو رہی تھی

متبادل کو ترتیب دیں ::

اگر آپ متذبذب شخص کو اس بات پر آمادہ کر سکیں کہ وہ غور کی جانے والی متبادل تجاویز کو محدود کر دیں کیونکہ ان کے لیے دو تین، پانچ یا س سے بھی زیادہ متبادل

تجاویز کے بارے میں فیصلہ کرنا بہت مشکل اور تکلیف دہ ہوتا ہے۔

اس کے لیے ایک موثر طریقہ کار یہ ہے کہ آپ یہ جاننے کی کوشش کریں کہ متذبذب شخص سب سے زیادہ کس تجویز میں دلچسپی رکھتا ہے۔ یہ بات آپ کو تھوڑی سی گفتگو کے دوران ہی معلوم ہو جائے گی۔ اس کے بعد آپ ان کو بڑی آسانی سے ترجیحات ترتیب دے سکتے ہیں۔ اس سے متذبذب شخص بھی خوش ہوگا کیونکہ آپ نے اس کی درد سر ختم کر دی۔ مثال کے طور پر آپ یہ کہہ سکتے ہیں کیوں نہ ہم ان تین متبادل تجاویز کے بارے میں پوری توجہ کے ساتھ غور و خوض کریں اور پھر ان میں سے جو ہمارے لیے سب سے زیادہ فائدہ مند ہو اس پر عملدرآمد شروع کر دیں۔

اس کا ایک فائدہ یہ بھی ہے کہ ہر کوئی یہ چاہتا ہے کہ اس کو تسلیم کیا جائے متذبذب قسم کے کمزور افراد کو ایسی پوزیشن ہر گز نہیں دی جاسکتی کیونکہ وہ اپنی فطرت کے مطابق کسی اور کو بھی ناراض نہں کرے گا اور اس کے لئے ان میں سے بہترین کا فیصلہ کرنا مشکل ہو جائے گا جبکہ متبادل تجاویز کی ترتیب دینے اور فیصلہ کر لینے کے بعد اب متذبذب شخص بڑی آسانی سے کسی کو کہہ سکے گا۔ سوری آپ کی تجاویز بعد میں آئی تھی۔

اپنے منصوبے کے معیار خدمت اور قدر کو اجاگر کریں ::

جب کبھی بھی ممکن ہو اور صرف اس وقت جب آپ کو یقین ہو کہ آپ کی تجویز درست ہے تو پھر اس کا ذکر ضرور کریں کہ آپ متبادل تجاویز درست کو ہیں۔ متذبذب قسم کے افراد کو صرف معیار سے غرض ہوتی ہے اور صرف معیار ہی انہیں کوئی فیصلہ کرنے پر آمادہ کر سکتا ہے۔

اسی طرح اس بات کی بھی کوشش کریں کہ آپ کی تجویز یا حل سے دفتر میں آپ کے شاف گھر میں آپ کی فیملی کو آپ کے کلائنٹس کو فائدہ پہنچے۔ مثال کے طور پر اگر آپ کو کسی کو بچت کرنے کا مشورہ دیتے ہیں تو پھر آپ ان کو یہ بتائیں کہ اس بچت

سے آپ اپنے معیار زندگی کو کس طرح بلند کر سکتے ہیں اور کس طرح دوسروں کی مدد کر سکتے ہیں۔

متنذب فتنم کے کمزور افراد دوسروں پر اس قدر یقین اور اعتماد کرنا چاہتے ہیں۔ میں آپ پر زوروں گا کہ آپ ان کے فریب خوردگی کا ہرگز فائدہ نہ اٹھائیں۔ کیونکہ اگر انہیں اس کا علم ہو جائے اور وہ ناراضگی کا اظہار کریں گے اور ہو سکتا ہے کہ آپ کو کبھی معاف نہ کریں۔

جب فیصلہ ہو جائے تو حمایت کریں ::

صرف اس لئے کہ آپ نے متنذب شخص سے یہ کہلوایا ہے بالکل ٹھیک ہے، آگے چلو، آپ کو اطمینان کر کے نہیں بیٹھ جانا چاہیے۔ جس وقت بھی آپ میدان چھوڑیں گے آپ اس کے ذہن میں شکوک اور سوالات پیدا کر دیں گے۔ ہو سکتا ہے کہ آپ نے تمام تکالیف نہیں اٹھائیں ہوں۔

اگر شکوک پیدا ہو جائیں تو مسئلے کو حل کرنے کے طریقوں کو استعمال کریں اگر اس سے کوئی فائدہ نہ ہو تو پھر اپنی گفتگو کو اس طرح ختم کریں۔

ڈون میرا خیال ہے کہ تم نے جو کیا ہے وہ بالکل ٹھیک ہے ”اس پر جیسے رہو“ یہ آپ کی طرف سے تعاون ہی ہے جو متنذب شخص کو اس کے فیصلے پر ڈٹے رہنے میں مدد دیتا ہے۔ اگر آپ کسی کے ساتھ براہ راست گفتگو نہ کر سکیں تو آپ فون پر بھی بات کر سکتے ہیں۔ اس طرح کے رابطوں سے آپ متنذب شخص کو اپنے اوپر ہونے والی کشمکش کا مقابلہ کرنے میں مدد دے سکتے ہیں۔

اگر ہو سکے تو کنٹرول رکھیں ::

اگر ایسا ممکن ہو سکے تو عمل کرنے کے لئے چال اپنے ہاتھ میں رکھیں۔ اس وقت آپ جو مناسب الفاظ استعمال کریں گے وہ یہ ہیں۔ اوکے صورت حال کے بارے میں میرا اور اک یہ ہے۔ اگر میں اگلے دس دنوں میں آپ کی رائے نہ جان سکوں تو

میں سمجھوں گا کہ میری رائے بالکل ٹھیک ہے، بد قسمتی سے زندگی اکثر اس عیاشی کی اجازت نہیں دیتی اس کے علاوہ دوسری اچھی چیز یہ ہے کہ آپ مذاکرات کریں۔ اس دوران وقت کا تعین کریں۔ جب آپ بیٹھ کر کوئی متوقع فیصلہ کر سکیں۔ ریٹا۔ کیا تمہارے ساتھ سب کچھ ٹھیک ہے؟ میں اگلی جمعرات کو آپ کے پاس آؤں گا اور اس ضمن میں تفصیل کے ساتھ بات کروں گا۔ اگر سب کچھ ٹھیک ہے تو میں اس وقت تمہاری تنخواہ میں اضافے کا حکم جاری دوں گا۔

متنذبذب افراد ایسے فیصلوں کو جو ان کے اندر کشمکش کا باعث بن رہے ہوں، آخر وقت تک لٹکائے رکھتے ہیں۔ اگر کوئی آخری ممکنہ لمحہ نہیں ہے تو وہ غیر معینہ مدت کے لئے ٹال مٹول کرتے رہیں گے۔ اس میں بھی بڑھ کر اہم بات یہ ہے کہ اگر آپ نے ان کے ساتھ دوبارہ بات چیت شروع کرنے کے بارے میں کوئی وقت طے نہیں کر رکھا ہے تو اس سے آپ کو زیادہ مشکل ہوگی۔ آپ ٹیلی فون کی گھنٹی کا انتظار کرتے رہیں گے۔ اور یہ انتظار آپ کو بہت بोर کرے گا۔ دو ہفتے بعد یہ مزید کوفت کا باعث بن چکا ہوگا۔ اس وقت آپ سخت ذہنی دباؤ کا شکار ہونگے اور پھر آپ اگر خود ٹیلی فون کریں گے تو آپ زیادہ موثر ثابت نہیں ہو سکیں گے اور غالباً آپ اپنی پریشانی گفتگو کے دوران متنذبذب شخص پر واضح کر دیں گے۔ جو آپ کے لیے بہت ہی نقصان دہ ثابت ہوگا اور پھر وہ فیصلہ نہیں کر سکے گا۔

خیال کریں کہ متنذبذب شخص پر زیادہ بوجھ تو نہیں ::

جب کسی شخص پر بہت زیادہ بوجھ ہوگا تو وہ پھٹ پڑے گا جب متنذبذب افراد اپنی اندرونی کشمکش کو نہیں روک سکیں گے تو وہ تیزی کے ساتھ اس صورت حال سے نکل جائیں گے اور اس کے بعد جو اچانک موج میں آ کر فیصلے کئے جائیں گے۔ ان پر عمل کرنا نہایت دشوار ہے۔ میرے ذہن میں ایک فزیشن ایڈمنسٹریٹر کے اس طرح پھٹ پڑنے کی یادیں ابھی تک زندہ ہیں۔

ڈاکٹر ٹلسن اپنے شاف میں ایک بہت ہی جارحیت پسند اور زود حس تھا۔ اس سے اتفاق نہ کرنا اور رسالت کرنا ایک جرم تھا کونکہ وہ ہر کسی پر چڑھ دوڑتا تھا۔ لیکن اس کے بارے میں میرا تجربہ بالکل مختلف تھا۔ وہ بہت ہی مہربان بہت زیادہ توجہ دینے والا ڈاکٹر تھا۔ تاہم ایک دن میں نے اسے اپنے دو ماتحتوں کے سامنے تقریباً۔ بے بس دیکھا جو یہ چاہ رہے تھے کہ ڈاکٹر ٹلسن ان کے درمیان ایک جھگڑے کا فیصلہ کرا دے۔ پہلے تو اس نے دونوں کا موقف بڑے غور سے سنا اور پھر دونوں کو ایک دوسرے کو نکتہ نظر سمجھانے کی کوشش کی اور فیصلہ دیا کہ دونوں میں سے کوئی بھی درست نہیں ہے۔ اچانک اس کا چہرہ بے حد سرخ ہو گیا اور وہ بڑے ہی شدید غصے کے ساتھ چیخا۔ ٹھیک ہے آپ مجھ سے فیصلہ کرانا چاہتے ہیں۔ میں فیصلہ کروں گا۔ آج کے بعد سے ججہ کے روز کوئی چھٹی نہیں کرے گا اور بس میرے علم کے مطابق اس نے اپنے الفاظ کو دہرانے تک سے انکار کر دیا۔ اگرچہ اس سے اس کے شاف کے کئی افراد کے لیے مشکلات پیدا ہوئیں۔ اس کے پاس سفارشی آئیں مگر وہ ٹس سے مس نہیں ہوا۔

اس سے ہے سبق ملتا ہے کہ متذبذب شخص پر اپنی نظریں جمائے رکھیں اگر آپ کی کوشش سے اس پر بوجھ بڑھتا جا رہا تھا۔
مندرجہ ذیل علامتوں کو اپنے ذہن میں رکھیں۔

۱: متذبذب قسم کے کمزور اس افراد کی آواز میں یا لہجے میں غصے اور ناراضگی کے آثار ہونگے۔ انہیں کوئی عام انسان بھی سمجھ سکتا ہے۔

۲: وہ بات میز پر پڑی کوئی کتاب اٹھا کر اسے پڑھنا شروع کر دے گا یا کسی فائل میں سے خطوط کو پڑھنا شروع کر دے گا یا پھر وہ جمائیں لینی شروع کر دیں گے۔ اس کا صاف مطلب یہ ہوگا کہ وہ آپ کی موجودگی کو برداشت نہیں کر رہے ہیں اور یا وہ آپ سے اس موضوع پر گفتگو نہیں کرنا چاہتا۔ اگر کبھی آپ کا واسطہ ایسے شخص سے

پڑے جو پہلے ہی سے بھرا پڑا ہے۔ تو میں آپ کو یہ تجویز کروں گا کہ آپ اپنی بہترین کوشش کے ذریعے اسے فیصلے کے ضمن میں ہونے والی اندرونی کشمکش سے نکال لیں۔ آپ فوراً اپنی چیزیں یا کاغذات جن کے بارے میں آپ متذبذب شخص سے گفتگو کرنا چاہتے تھے۔ لیکن فوراً اس کے کمرے سے باہر نکل آئیں تاہم آپ اس طرح گفتگو کر سکتے ہیں۔

”مسٹر کرسمین میں آپ کے ساتھ اپنا میا می میں ہونے والے ٹرانسفر کے بارے میں گفتگو کرنے کے لئے آیا تھا۔ میں چاہتا تھا کہ آپ اس بارے میں دوبارہ غور کریں۔ میں دو دن بعد دوبارہ آپ سے ملوں گا“

”مسٹر سمارٹ آپ کے بعض سوالات سننے کے بعد میں اس بارے میں دوبارہ غور کروں گا کہ ہم آپ کی زیادہ بہت طریقے سے کس طرح خدمت کر سکتے ہیں۔ میں ایک ہفتے بعد دوبارہ آپ سے آکر ملوں گا۔ جب آپ متذبذب شخص کے ساتھ دوبارہ ملیں گے تو آپ بنیادی مسائل پر پہلے سے زیادہ احتیاط کے ساتھ گفتگو کریں گے۔

اگر آپ کے خیال میں دباؤ کو کم کرنے کا یہ طریقہ صحیح نہیں ہے تو پھر اس کے نتائج پر غور کریں۔

اول: جب متذبذب افراد موج میں آکر اچانک فیصلے کرتے ہیں تو وہ انہیں دوبارہ بدلتے نہیں اور وہ ان پر غور کرنے سے بھی انکار کر دیتے ہیں۔

دوم: اگر وہ دباؤ میں آکر آپ کے لئے فیصلہ کریں تو اس فیصلے پر عملدرآمد میں ان کا کردار مشکوک ہوگا۔ آپ کو معلوم ہوگا کہ ان کا کردار کس طرح کا ہوگا؟ ہم یہاں آپ کو بتاتے ہیں۔

آپ کا باس: مسٹر ہاروے میر اسٹاف یہ سمجھتا ہے کہ اگر ہم مل وصول کرنے کے طریقہ کار میں کچھ تبدیلی کر دیں تو یہ ایک اچھی بات ہوگی۔

اس کا باس: اور آپ کا کیا خیال ہے؟
آپ کا باس: میرا خیال ہے کہ پرانا طریقہ بالکل صحیح کام کر رہا ہے اگرچہ میں
اس میں بہتری لانا چاہتا ہوں مگر-----

متذبذب افراد سے نمٹنے کا مشق ::

میں اس بات کو جیٹ کے ایک نوٹ کے ساتھ ختم کرنا چاہتا ہوں جو اس نے
مجھے بھیجا۔ اس میں وہ تمام مرحلے ہیں جن پر میں گفتگو کرتا رہا ہوں۔ اس میں آپ
دیکھیں گے کہ اس نے بڑی کامیابی کے ساتھ اپنے متذبذب قسم کے کمزور باس کے
ساتھ نمٹا اور وہ اس کامیابی سے بڑی لذت اٹھاتی رہی۔

جب ہم نے گذشتہ اجلاس کے دوران ایک دوسرے کو الوداع کہا تو جیٹ اور
ڈونا آپس میں گفتگو تک نہیں کرتی تھیں۔

”تین ہفتوں کی مایوس اور پریشان کن چٹوں کے ذریعے کی جانے والی گفتگو اور
اس کے خوف کے بعد کہ شاید میری ملازمت ہی نہ ختم کر دی جائے۔ میں نے فیصلہ
کیا کہ مجھے کچھ نہ کچھ کرنا چاہیے۔ یہ سلسلہ آخر کب تک چلے گا۔ میں نے دن ڈونا کو
کافی شاپ میں بیٹھے دیکھ کر کہا کہ کیا وہ آج دوپہر کا کھانا میرے ساتھ کھائے گی۔
وہ اپنی جگہ سے اٹھی اور ہم دونوں ایک علیحدہ جگہ پر جا کر بیٹھ گئے جہاں ہم دونوں
آسانی سے گفتگو کر سکتے ہیں۔ تھوڑی سی پس و پیش کے بعد میں نے ڈونا سے کہا۔
مجھے نہیں معلوم کہ گذشتہ چند مہینوں میں کیا ہو گیا ہے۔ لیکن کوئی نہ کوئی غلط بات ضرور
ہے اور جب تک اس کی نشاندہی نہ ہو جائے یہ مسئلہ حل نہیں ہوگا۔ میرے لیے یہ
ایک بہت اچھی بات ہوگی اگر آپ مجھے اس بارے میں کچھ بتائیں کہ آپ کے
ذہن میں کیا ہے۔ میں کیسے کام کرتی ہوں۔ اس میں کس طرح بہتری پیدا کی جائے

ڈونا نے سوپ پیتے پیتے ہی کہا تم نے ہمیشہ بڑی ذمہ داری کا مظاہرہ کیا ہے، تم

بہت اچھی طرح جانتے ہو کہ سخت محنت کس طرح کی جاتی ہے اور پھر تمہارے نظریا
تو بہت ہی اچھے ہیں۔

مجھے اس کی یہ باتیں سن کر تھوڑی دیر کے لیے بے حد اطمینان محسوس ہوا میں نے
اپنا سر ہلایا۔ اس کے بعد ڈونا نے مجھے پھر کہا۔ مسٹر بینٹ (باس) ان رقوم کے
بارے میں بعض سوالات کئے تھے جو تم نے اپنے بعض منصوبوں پر خرچ کی ہیں۔ ایسا
محسوس کیا گیا تھا کہ جیسے تم نے ان منصوبوں پر کچھ زیادہ ہی رقوم خرچ کر دیں ہیں۔
میں نے اپنے آپ کو پرسکون کرنے اور ڈونا کی باتیں سننے کی کوشش کی۔ لیکن میرا
ذہن بے حد مضطرب تھا اور میں یہ سوچ رہی تھا کہ میں اس کے علاوہ اور کہاں
ملازمت ڈھونڈ سکوں گا میں نے کہاں آپ کا کیا خیال ہے کہ ہمیں کیا کرنا چاہیے؟
اور آپ جانتی ہیں؟ اس نے بعض ممکنہ باتوں کے بارے میں گفتگو کرنی شروع کر
دی۔ ہم نے فیصلہ کیا میں اپنے منصوبوں پر خرچ کی جانے والی رقوم کا حساب دوں گا
۔ اس طرح میں کچھ باتیں بتا سکوں گا جو بالکل صحیح ہوگی اور مجھے ایسا محسوس ہوا کہ جیسے
ڈونا نے بھی ان پر یقین کر لیا، اگرچہ وہ اس بارے میں زیادہ پر یقین نہیں تھی،، میں
نے کہا کہ اس میں کوئی شک نہیں کہ میں نے کافی رقم خرچ کی ہے مگر دوسرے لوگوں
کو مقابلے میں میرا منافع بھی بہت زیادہ ہے۔ جب سہ ماہی رپورٹ تیار ہوئی تو
میری باتیں بالکل صحیح ثابت ہوئے مسٹر بینٹ بہت خوش تھے اور میری ترقی ہو گئی۔
اب ذرا جیٹ کی گفتگو اور ڈونا کے رد عمل کے بارے میں ایک تجزیہ کرتے ہیں۔
آپ خود دیکھیں گے کہ صورت حال کے مطابق ان دونوں کے احساسات کس قدر
مختلف اور کس قدر مشترک تھے۔

اجیٹ نے جب محسوس کیا کہ ڈونا کے ساتھ اس کے تعلقات بے حد خراب ہو
چکے ہیں۔ انہیں درست کیا جانا چاہیے وگرنہ صورتحال ہاتھ سے نکل جائے گی۔ اس
لیے اس نے یہی مناسب سمجھا کہ کس جگہ پر بیٹھ کر تنہائی میں گفتگو کرنی چاہیے اور اس

مسئلے کو حل کیا جانا چاہیے۔

۲: متذبذب قسم کے کمزور افراد اکثر دوسروں کی سچی گفتگو توجہ سنتے ہیں۔
۳: گفتگو کے دوران جینٹ نے محسوس کیا کہ اسے مدد کی ضرورت ہے۔ لہذا اس نے
ڈونا سے کہا ”کیا آپ بتا سکتی ہیں کہ میں اپنے کام میں کس طرح بہتری پیدا
کروں؟“

۴: ڈونا نے نہایت ہی محتاط انداز میں اس کے کام کی تعریف کی۔
۵: جینٹ خوش قسمت تھا کیونکہ اس نے صرف اپنا سر ہلایا اگر وہ اپنی تعریف سن کر
یہ کہتا، مجھے بڑی خوشی ہوئی ہے، تو ہو سکتا ہے کہ ڈونا اسے باس کی رائے سے آگاہ نہ
کرتی کہ تم نے اپنے منصوبوں پر ضرورت سے زیادہ رقم خرچ کی ہے۔
۶: مسٹر بینٹ غالباً سخت قسم کا باس ہے لیکن اس نے بڑی ملائمت کے ساتھ جینٹ
کی فضول خرچی کی شکایت کی۔
۷: جینٹ نے مسئلے کو حل کرنے کے لیے سوالات اور مدد کے لیے درخواست ایک
ساتھ کر دی۔

۸: بہت سا وقت ضائع ہونے سے بچ جاتا جینٹ اور ڈونا کے درمیان اس طرح
کی سرد جنگ کا آغاز ہوتا اگر ڈونا پہلے ہی جینٹ کو باس کے خیالات سے آگاہ کر دیتی
لیکن یہی مشکل لوگوں کو وظیرہ ہوتا ہے۔

متذبذب افراد سے نمٹنے کے طریقوں کا جائزہ ::

ان کے لیے یہ بات آسان بنائیں کہ وہ فیصلہ کرتے وقت اپنے ذہنوں کے اندر
ہونے والی کشمکش اور ہچکچاہٹ کے بارے میں آپ کو بتادیں۔
بلواسطہ طور پر کئے جانے والے الفاظ۔ اشارے اور دیگر باتوں پر غور کریں تاکہ
ان سے یہ اندازہ ہو سکے کہ ان کے ذہن میں کیا کشمکش ہو رہی ہے۔
جب آپ نے مسائل کو واضح انداز پیش کر دیا تو پھر انہیں فیصلہ کرنے میں مدد

دیں۔

ہو سکتا ہے کہ وہ آپ کی وجہ سے ہچکچاہٹ کا مظاہرہ کر رہے ہوں۔ اگر ایسا ہو تو ماضی میں کی گئی اپنی غلطیوں کو تسلیم کر لیں اور کوئی متبادل تجویز پیش کریں اور مدد کی درخواست کریں۔

اگر آپ اس مسئلے کے ایک فریق ہیں تو پھر جب وہ متذبذب شخص حقائق کا جائزہ لے رہا ہو تو ان کی مدد کریں۔ ان حقائق کی ترجیح کے لحاظ سے ترتیب دیں اس سے متذبذب افراد کی حوصلہ افزائی ہوتی ہے اور انہیں فیصلہ کرنے میں آسانی رہتی ہے۔ آپ کی تجویز درست ہے تو پھر اس کے پہلوؤں پر روشنی ڈالیں۔

جب فیصلہ ہو چکے تو اس پر قائم رہنے میں ان کی مدد کریں۔

اگر ممکن ہو تو ایکشن لینے کا مرحلہ اپنے ہاتھ میں رکھیں۔

گفتگو کے دوران اچانک غصہ آ جانے یا گفتگو ختم ہو جانے کے اشاروں پر نظر رکھیں۔ اگر ایسا ہو تو انہیں فیصلہ کرنے کی صورت حال سے نکال لیں۔

نواں باب

موثر انداز سے نمٹنے کیلئے بنیادی مرحلے ::

نیچے دیئے گئے نمٹنے کے چھ بنیادی طریقوں پر عمل کر کے آپ کسی بھی قسم کے مشکل شخص سے کامیابی کے ساتھ نمٹ سکتے ہیں۔

۱: صورت حال کا اندازہ

۲: یہ خواہش کرنا چھوڑ دیں کہ مشکل افراد مختلف قسم کے ہوتے ہیں۔

۳: اپنے اور مشکل رویے کے درمیان کچھ فاصلہ رکھیں۔

۴: نمٹنے کا ایک خاکہ تیار کریں۔

۵: اس خاکے پر عمل درآمد کریں۔

۶: نمٹنے کی اپنی حکمت عملی کے موثر ہونے کو مانیتزر کرنا۔ جہاں مناسب ہو اس میں تبدیلی کرنا۔

آئیے ہم اب ان تمام طریقوں کے بارے میں باری باری جائیں۔

صورت حال کا اندازہ کریں ::

ہم اپنی زندگی میں بے شمار ایسے مرحلوں سے گزرتے ہیں جہاں دوسرے ہمارے لیے مشکلات پیدا کرتے ہیں۔ ہمارے ساتھ کام کرنے والا ہمارا ساتھی بد مزاج ماتحت کام کرنے والے ماتحت اپنا کام ختم نہ کر سکنے کے نت نئے بہانوں کے ساتھ ہمارے سامنے موجود ہوتے ہیں اور ہمارے کلائنٹس ہمارے ساتھ اس طرح بات کرتے ہیں کہ جیسے کہ وہ ہمارے کارمبار کے بارے میں ہم سے زیادہ جانتے ہوں ان میں سے کون سی صورت حال مشکل لوگ پیدا کرتے ہیں؟ اور جب صورت حاس سے دو چار ہوتے ہیں تو کس طرح مشکل شخص کو پہنچانتے ہیں؟

نمٹنے کا کاروائی میں پہلا مرحلہ یہ ہے کہ آپ اس بات کا تعین کریں کہ آپ کسی

مشکل صورت حال سے دوچار ہیں یا کسی مشکل شخص سے انسانی فطرت کا تقاضا یہ ہے کہ ہم دوسروں کی کمزوریوں پر خواہ مخواہ طیش میں آجاتے ہیں مگر خود اپنی کمزوریوں پر معذرت کراظهار کرتے ہیں اور یہ جواز پیش کرتے ہیں کہ انسان خطا کا پتلا ہے۔ جب کبھی بھی ہم کسی مایوس کن صورت حال یا اپنی کس خواہش کی بارے میں انکار کی صورت حال دوچار ہوں تو ہم بڑی آسانی کے ساتھ دوسروں کو ”مشکل“ کہہ دیتے ہیں مگر اس قسم کی حکمت عملی سے صورت حال سے نمٹنے میں مدد نہیں ملے گی

بعض اوقات یہ فیصلہ کرنا کہ آپ ایک مشکل شخص سے نمٹ رہے ہیں۔ نسبتاً آسان ہے آپ کا اسٹنٹ جو اپنے ساتھی افراد کے بارے میں مسلسل آپ سے شکایات کر رہا ہے فوراً ہی ایک شکایت کرنے والا خیال کیا جائے گا۔ ایک باس جس کا منہ پھٹ اور مخلصانہ رویہ اس کے ماتحتوں کو اس کے خلاف کر دیتا ہے اور وہ اسے بڑی آسانی کے ساتھ ٹرمن ٹینک قرار دے دیتے ہیں۔

اس کے علاوہ زندگی میں پیش آنے والے دوسرے مراحل اس قدر واضح نہیں ہیں جب کبھی آپ کا باس اس بات پر ناراض ہو کہ آپ نے رپورٹ تیار کرنے میں زیادہ دیر لگا دی ہے تو تنہائی میں آپ شاید محسوس کرتے ہوں کہ اس کا ناراض ہونا جائز تھا۔ آپ کا گاہک جو آپ کی طرف سے سروس نہ ملنے کی شکایت کرتا ہے وہ بھی ہو سکتا ہے کہ جائز ہو اور ہو سکتا ہے کہ آپ کو یہ پریشانی لاحق ہو کہ گذشتہ چھ ماہ سے آپ کے پڑوس کے ساتھ آپ کے تعلقات کیوں خراب ہیں۔ اگر نمٹنا اس قدر موثر ہے تو ہمیں بعض حقیقت پسندانہ اقدامات کرنے چاہیں۔ جس سے یہ انداز ہو سکے کہ کیا وہ شخص واقعی ایک مشکل شخص ہے یا وہ عارضی طور پر بد قسمتی ہے اس صورت حال میں پھنس گیا ہے۔

اس کتاب کے آغاز میں ہم نے کہا تھا کہ مشکل شخص وہ ہے جو نہایت مشکل

روئے کا مظاہرہ کرتا ہے اور یہ اس بات کا ایک طرح سے امتحان ہے کہ کیا ہم واقعی کسی مشکل شخص سے نمٹ رہے ہیں۔ کیا ہم اپنے کشیدہ تعلقات کا کوئی آسان سا حل تلاش نہیں کر سکتے یا پھر ہم ذرا امکان کا جائزہ لے لیں کہ کہیں ہم اپنی کمزوری کو چھپانے کے لئے اس کو مشکل شخص تو نہیں کہہ رہے ہیں اس امتحان کے لیے آپ رہنمائی کے طور پر مندرجہ ذیل سوالات کے جوابات کو استعمال کریں۔

۱: کیا جس شخص سے آپ نمٹ رہے ہیں کیا ماضی میں بھی وہ دو تین قسم کی ایسی صورت حال میں کسی اور طرح کے روئے کا مظاہرہ کرتا رہا ہے؟

۲: کیا میں صورت حال کے تقاضے سے ہٹ کر اپنے روئے کا اظہار کر رہا ہوں؟

۳: کیا کوئی ایسا واقعہ ہوا ہے جس نے اس مشکل روئے کو ہوا دی ہے؟

۴: کیا براہ راست اور صحیح گفتگو سے صورت حال میں بہتری پیدا ہو سکتی ہے؟

اگر ان چاروں سوالات میں سے آپ کسی ایک سوال کا جواب بھی ہاں میں دیتے ہیں تو اس بات کا امکانات ہیں کہ آپ کسی مشکل شخص سے نمٹ رہے ہیں خواہ اس شخص کا رویہ کتنا ہی سخت کیوں نہ ہو۔ اگر آپ کے تمام جواب منفی ہیں تو پھر غالباً آپ کسی مشکل شخص سے نمٹ رہے ہیں میں آپ کو اپنے تجربے سے اس کے بعض مثالیں دیتا ہوں جو شروع میں مجھے بڑے مشکل نظر آئے مگر وہ دراصل ایسے نہیں تھے

جواب نمبر ۱: کارل ایک فرم میں کوائف کو پروسیس کرنے کا سپروائزر تھا اور اس میں ایک مشکل شخص کے لئے مخصوص تمام اوصاف موجود تھے۔ وہ انتہائی پرلے درجے کا کم گو شخص تھا۔ چند روز قبل مجھے یہ کہنے سے قبل کہ میں اس صورت حال میں مدد کروں۔ کارل نے اپنی میز کو دفتر کے کونے میں کر لیا اور اپنی طرف فائلوں کے انبار کھڑا کر دیا تا کہ کوئی دوسرا اسے دیکھ نہ سکے۔ دفتر میں موجود دوسرے لوگ اس کے اس رویے سے چوکنے ہو گئے اور یہ خوف کرنے لگے کہ اب کیا ہوگا۔

جب میں نے دفتر کے دوسرے ملازمین کے ساتھ گفتگو کی تو سب کی یہ رائے تھی کہ کارل بڑے معقول رویے کا اظہار کیا کرتا تھا اور اس سے کسی مسئلے کے بارے میں گفتگو کرنا نسبتاً آسان ہوتا ہے۔ اس کے اس رویے میں تبدیلی چھ ماہ قبل اس کی ترقی نہ ہونے کے بعد سے پیش آنے والے واقعات سے آنا شروع ہوئی۔ حالانکہ وہ اپنی ترقی کے لئے کامیاب قرار دیا گیا تھا۔ کارل نے اس بارے میں فرم کے وائس چیرمین سے بھی شکایت کی۔ جس نے یہ کہا کہ کارل کے ساتھ انصاف نہیں ہوا ہے۔ اس کے بعد اس نے اپنے ڈویژن کے تمام سربراہوں کو حکم دیا کہ وہ ایک تربیتی پلان شروع کریں تاکہ کارل کو یہ معلوم ہو سکے کہ اگلے عہدے میں ترقی حاصل کرنے لے لئے اسے کیا کچھ کرنا چاہیے۔

یہ کوئی حیران کن بات نہیں ہے کہ ڈویژن کے تمام سربراہوں کی طرف سے اس حکم کی مزاحمت کی گئی۔ وہ کارل سے اس بات پر ناراض تھے کہ وہ ان سے بالابالا اپنی شکایت وائس چیرمین کے پاس کیوں لے گیا اور اس کے بعد کارل نے یہ محسوس کرنا شروع کر دیا کہ اب دفتر میں ہر کوئی اس انتظار میں ہے کہ وہ غلطی کرے اور وہ اس جواز کی بنا پر کہہ سکیں کہ اس کی ترقی کیوں نہیں کی گئی۔ اس سرور عدم تعاون کے ماحول میں کارل کو سخت کوفت ہوئی اور وہ اپنے کام غلطیاں کرنے لگا۔ اس کی تیار کی ہوئی رپورٹیں تاخیر سے پہنچیں۔ وہ بڑی مضحکہ خیز غلطیاں کرتا اور اس نے دفتر میں دوسرے لوگوں سے ملنا جلنا بھی ترک کر دیا ورمیز کو کوونے میں کر لینے سے بھی اس کا یہ احساس ظاہر ہوتا تھا کہ وہ اپنے آپ کو دوسروں سے علیحدہ رکھنا چاہتا ہے۔

جب یہ ساری الجھن دور ہوئی تو کارل کو ایک مختلف شعبے میں ٹرانسفر کر دیا گیا۔ جہاں اس کی صلاحیتیں ایک باہر پھر ابھر کر سامنے آگئیں اور وہ بڑے موثر طریقے سے اپنا کام کرنے لگا۔ کارل کا رویہ ایک مخصوص صورت حال کی وجہ سے تھا۔ اس صورت حال کا تدارک ہونے اور نسبتاً پہلے سے زیادہ اچھا ماحول فراہم ہونے کے

بعد کارل نے بڑی تندہی، جانفشانی اور مہارت کے ساتھ اپنا کام شروع کر دیا اور کارل ان مشکل افراد میں سے نہیں تھا۔ جن کا ہم اس کتاب کے شروع میں ذکر کر چکے ہیں۔

جواب نمبر ۲: فیڈرل ایجنسی کا ایک ریجنل ایڈمنسٹریٹر مجھ سے ملنے آیا اور اپنے خاموش اور لا تعلق رہنے والے بیورو چیف کے بارے میں مشورہ مانگا کہ اسے کیا کرنا چاہیے۔ مجھے اس نے تمام بات بتائی اس نے کہا کہ وہ جو کچھ بھی کرتا ہے اس سے مجھے سخت غصہ آتا ہے۔ میں اپنے ماتخوں پر برسوں کا اور ان کا کچھ مر نکال دوں گا۔ وہ بے چارے اس ڈر کے مارے کانپ رہے ہوتے ہیں کہ کہیں انہیں نوکری سے نکال نہ دیا جائے لیکن بیورو چیف خاموشی سے بیٹھا رہتا ہے کوئی لفظ منہ سے نہیں نکالتا۔ مثال کے طور پر ایک بار بیورو چیف نے ریجنل ایڈمنسٹریٹر سے رپورٹ میں لکھی گئی ایک بات کے بارے میں معمولی سا سوال کیا تو اس کو یہ جواب ملا۔ کیا آپ رپورٹ کو درمیان سے نہیں پڑھتے کے آپ کو نہیں علم کہ اس میں سب کچھ لکھ دیا گیا ہے؟

جلد ہی مجھے معلوم ہو گیا کہ ایڈمنسٹریٹر کی پریشانی کی کوئی خاص وجہ ہے اس نے حال ہی میں ایک اہم اجلاس میں پالیسی کے بارے میں ہونے والی گفتگو کے بارے میں بعض ہدایات بیورو چیف کے پاس بھیجی تھیں۔ مگر اس نے اجلاس میں بالکل برعکس کیا اور جو نبی ریجنل ایڈمنسٹریٹر کو اس کا علم ہوا تو وہ بڑے غضبناک طریقے سے بیورو چیف کے دفتر میں داخل ہوا اور اس کو سخت ترین الفاظ میں سست کہا۔ بیورو چیف اپنی کرسی سے اٹھا اور خاموشی سے باہر نکل گیا۔

اور جیسا کہ بعد میں ظاہر ہوا اور ریجنل ایڈمنسٹریٹر نے بھی اعتراف کیا کہ اجلاس میں اس کی تجاویز کو پیش نہ کرنے کے لیے بیورو چیف کا جواز واقعی درست تھا لیکن چونکہ وہ بیوریوں چیف تھا اس لئے وہ اس بات کو اپنے منصب کے خلاف سمجھتا تھا کہ وہ اس کی وضاحت پیش کرے اور وہ اسی وجہ سے بالکل خاموش ہو کر رہ گیا تھا۔ جبکہ

ریجنل ایڈمنسٹریٹر کو اس بات پر چڑھا جاتی کہ اس کی بات کو جواب کیوں نہیں دیا جا رہا ہے۔ ریجنل ایڈمنسٹریٹر اس کو ایک مشکل شخص سمجھ کر اپنے سخت رویے کا اظہار کرتا رہا حالانکہ وہ مشکل شخص نہیں تھا بلکہ صورت حال نے اس کو ایک مشکل شخص بنا دیا تھا۔

جواب نمبر ۳: بہت سے ناخوشگوار واقعات پیش آنے کے بعد آپ سے سوال کیا جاتا ہے کہ کیا کوئی ایسا خاص واقعہ رونما ہوا ہے جس کے باعث آپ کا رویہ اس قدر مشکل ہو گئے ہے۔ اکثر پیشتر اس طرح کے سوالات کرنے سے بالکل ایسا لگتا ہے کہ جیسے سوال نمبر ایک اور دو پوچھے جا رہے ہیں اوپر والی مثال میں کارل کی ترقی کا مسئلہ اس کے تکلیف دہ رویے کی وجہ سے پیدا ہوا تھا اور ریجنل ایڈمنسٹریٹر اوروینور وچیف کے باہمی تعلقات کی خرابی کا باعث جس پر ہدایت نامہ تھا جو بقول ریجنل ایڈمنسٹریٹر کے بیورو چیف کو اجلاس کے دوران عمل کرنا چاہیے تھا۔ ان مثالوں اور اس طرح کی دوسری مثالوں میں ان واقعات پر کھلے ذہن کے ساتھ گفتگو کرنے سے مسائل کا کوئی نہ کوئی پائیدار حل نکل آتا ہے۔

جواب نمبر ۴: ان وجوہات کے بارے میں سوچ کر آپ یہ شک کر سکتے ہیں کہ آپ کا واسطہ ایسے شخص سے پڑ گیا ہے جو کہ مشکل شخص سے بھی آگے ہے۔ اس معاملے میں کسی مسئلے کو دوسرے شخص کے ساتھ گفتگو کرنے سے حل کرنے کی کوشش ایک اچھا اقدام ہو سکتا ہے کہ اس مسئلے کی شدت کم نہ ہو لیکن آپ کو اس بات کا اطمینان ہونا چاہیے کہ آپ اس مسئلے کا ایک حصہ ہو تھے اور آپ نیا س کے حل کی بہترین کوشش کی ہے اس قسم کے اقدامات ذرا سی تبدیلی سے کامیابی کے بہترین امکانات پیدا کرتے ہیں۔

سب سے پہلے آپ وقت لے کر اس کے ساتھ گفتگو کا آغاز کریں تاکہ ایک تو آپ کی سنجیدگی کا اظہار ہو سکے اور دوسرا یہ کہ مداخلت کے امکانات کم ہو سکیں۔ گفتگو کا آغاز اس طرح کریں کہ ہمارے درمیان معاملات کچھ زیادہ ٹھیک نہیں ہیں اور

اس کے رد عمل کا انتظار کریں۔ دوبارہ اپنے بہترین انداز کے ساتھ کسی واقعے کو یاد کرنے کی کوشش کریں جو آپ کے تعلقات کے درمیان حائل دیوار کو توڑ سکے۔

ریجنل ڈائریکٹر اور چیف بیورو کے معاملے میں یہ گفتگو اس طرح ہو سکی ہے مرے: میں اس بارے میں سوچتا رہتا ہوں کہ ہمارے درمیان تعلقات بہت حد تک خراب ہو گئے۔ کیا ان میں زیادہ کشیدگی اس وقت نہیں آئی جب میں نے اجلاس میں پالیسی پر بحث کے دوران آپ کی ہدایات پر عمل کرنے سے انکار کر دیا تھا؟ کیا ہو رہا ہے؟ کیا کوئی گھر پر مسئلہ ہے؟

آپ کا آخری سوال واضح تھا۔ اس بات کو نوٹ کریں۔ یہ سوال آپ کو کسی بھی قسم کی ہچکچاہٹ اور غیر یقینی صورت حال میں کامیابی سے ہمکنار کرے گا۔

کیا آپ کے سوالات کا جو جواب ملتا ہے وہ بالکل انہی مشکل افراد جیسا ہے جن کا ہم ذکر کر چکے ہیں اگر مشکل شخص بات کرنی شروع کر دے اور پرانے گلے شکوے کرے تو ان کی وضاحت کرنے سے پرہیز کریں۔ کوئی وضاحت نہ کریں کہ آپ سے فلاں وقت فلاں کام نہیں ہو سکا۔ آپ کے اندر کی حس آپ کو اس طرح کرنے کے ترغیب دے گی لیکن اس سے کوئی فرق نہیں پڑے گا۔ اور یاد آیا کہ چھلی بار جب آپ اپنی تنخواہ میں اضافے کے لئے آئے تھے تو اس وقت ہمارا بجٹ کافی خسارے میں تھا۔ جس کی وجہ سے ایسا نہیں ہو سکا۔ بلکہ اس کی بجائے آپ صاف الفاظ میں بات کریں کہ اس وقت تنخواہ میں اضافہ کیوں نہیں ہو سکا۔

آپ جو اضافی کام کر کے لائے تھے وہ اتنا ضروری نہیں ہے۔ اب ہمیں اس بات کی ضرورت ہے کہ ایسا دوبارہ نہیں ہونا چاہیے۔ اگر آپ کی اس بات کا کوئی اثر نہ ہو اور وہ پرانی باتیں دہرانے لگے گلے شکوے وغیرہ تو پھر آپ دوبارہ کوشش کریں لیکن اس سے پہلے آپ بڑی احتیاط کے ساتھ یہ کہیں کہ ہمارے درمیان کوئی ایسی بات ہو گئی ہے جسے ٹھیک کرنا بہت ضروری ہے۔

ایک بار جب آپ کی گفتگو کو رخ مسئلے کے حل کی طرف مڑ جائے کہ دوبارہ ایسا نہیں ہوگا اور سا کو جاری رکھیں اور کسی وجہ سے گفتگو کا تسلسل ٹوٹنے لگے تو آپ اپنے ارادے کو دوبارہ کرنے کے لئے تیار ہیں مثلاً ہمارے درمیان ابھی کوئی بات ہے جس کی درستی بے حد ضروری ہے۔

اس بات کی خواہش نہ کریں کہ وہ مختلف ہیں ::

”مشکل افراد“ سے نمٹنے کی تیاری کرنے میں شاید سب سے اہم ایک قدم جو ہر کوئی اٹھا سکتا ہے وہ یہ ہے کہ اس بات کی خواہش نہ کریں کہ وہ مختلف ہیں۔ یہ کہنا آسان ہے مگر اس پر عمل کرنا مشکل ہے۔

ذرا سوچیں کہ کوئی آپ کے سر پر سوار ہے۔ آپ پر لعنت بھیج رہا ہے اور اگر آپ بہت سے لوگوں کی طرح ہیں تو آپ اس طرح بڑبڑائیں گے۔ اسے اس طرح کرنا چاہیے ”یا“ وہ اس طرح کیوں کر رہا ہے؟ یہ تو کوئی طریقہ نہیں ہے۔ لیکن آپ کو اس کی فکر نہس کرنی چاہیے کہ وہ کیا کر رہا ہے۔ کیوں کر رہا ہے یا اسے ایسا نہیں کرنا چاہیے۔ مسئلہ یہ ہے کہ آپ بیٹھے یہ سوچ رہے ہیں کہ اس شخص کو اس طرح ہونا چاہیے یا یہ شخص بڑا معقول ہوگا۔ اس طرح کے تانے بانے آپ بن رہے ہیں اور اسی طرح ذہنی طور پر آپ تیار ہو چکے ہیں کہ یہ شخص مشکل شخص سے مختلف ہے اور آپ کی یہی خوش فہمی آپ کو ناکامی سے دوچار کرے گی۔

الزام تراشی سے تبدیل نہیں کیا جاسکتا ::

اوپر بیان کی گئی صورت حال میں ہم دوسروں پر بلا شرکت غیرے الزام لگا دیتے ہیں۔ ہم سب اس بات پر یقین کرتے ہیں کہ دوسرے بھی بنیادی طور پر ہماری طرح ہیں۔ ان کے جذبات، احساسات، انداز سے اور ان کی اقدار بھ ہم سے ملتی جلتی ہیں لہذا جب ان کا رویہ ہمارے توقعات کے بالکل برعکس ہوتا ہے تو پھر یہ قیاس کرنا

کہ ان کا رویہ مخلصانہ اور اسے، شخصیت میں کسی کمزوری یا ان کی کسی ذاتی مشکل کی وجہ سے ہے اور ہمارا خیال ہے کہ صرف وہ ہی اپنے رویے میں تبدیلی لاسکتے ہیں۔

اس انسانی وصف کے علاوہ ہمارے پاس اور کیا چارہ رہ جاتا ہے کہ ہم یہ خواہش کریں کہ وہ مختلف قسم کے لوگ ہیں اور پھر اس کے بعد جب وہ مختلف نہ نکلیں تو اس پر افسوس اور مایوسی کا اظہار کریں۔ ایک حقیقت یہ ہے کہ مشکل افراد بعض اوقات اچھے رویے کا مظاہرہ کرتے ہیں۔ اس سے یہ یقین پیدا ہو جاتا ہے کہ بالآخر وہ تبدیل ہو جائیں گے اور اس یقین کو اس وقت دھچکا لگتا ہے جب وہ ناپسندیدہ رویے کا مظاہرہ کرتے ہیں۔ لہذا اس طرح کی خواہش رکھنا کہ وہ مختلف قسم کے لوگ ہیں بے فہول ہے اور یہ خواہش پوری نہ ہونے کے بعد ان میں عیب نکالنا بھی غلط ہے اس سے آپ اپنے راستے سے ہٹ جائیں گے اور صورت حال میں بھی کوئی فرق نہیں آئے گا۔

خواہش سے دستبرداری ::

کامیابی سے نمٹنے کا دوسرا مرحلہ اس خواہش سے دستبردار ہونا ہے کہ وہ مختلف لوگ ہیں، جب آپ ذرا اس بات پر غور کریں تو پھر آپ کو پتہ چلے گا کہ اس خواہش کے لیے آپ نے اپنی کتنی توانائی صرف کی ہے آپ کو اس حیرانگی ہوگی۔ آپ کی توانائی مشکل افراد سے نمٹنے کے لیے بہت ضروری ہے اور اگلے چند پیرا گراف میں آپ کو اس خواہش سے دستبردار ہونے کے طریقے بتائیں جائیں گے۔ اس خواہش سے دستبرداری کے بعد آپ بے حد سکون محسوس کریں گے۔

اس خواہش سے جلد از جلد چھٹکارا حاصل کرنے کے لئے آپ یہ خیال کریں کہ اگر یہ ساری توانائی آپ اپنی خواہشات کی تکمیل کے لئے صرف کریں تو اس کے کس قدر حوصلہ افزاء نتائج نکل سکتے ہیں۔

اپنے اور مشکل رویے کے درمیان فاصلہ رکھیں۔

جب ہم کسی مشکل شخص کے ساتھ نمٹ رہے ہوتے ہیں تو ہمارے اندر کی یہ خواہش کہ یہ مختلف قسم کا شخص ہے ہمیں اس صورت حال میں اس قدر الجھا دیتی ہے کہ پھر ہمیں جب اس کے برعکس رویے سے واسطہ پڑے تو پھر ہمیں سخت غصہ آتا ہے اور ہم دیگر موثر طریقوں کے بارے میں سوچنے کے قابل نہیں رہتے۔ مشکل افراد ہمارے لیے اس لئے مشکل ہوتے ہیں وہ ہمارے اندر ہمارے رد عمل کے ایک سلسلے کو چھیڑتے ہیں جو کہ ان کی گیم کا ایک حصہ ہوتا ہے۔

ان کے اس طلسم کو توڑ کر جس میں آپ پھنس جاتے ہیں۔ آپ کو ان اقدام کے بارے میں اور خاص طور پر جب وہ آپ سے گفتگو کر رہے ہوں کچھ اندازہ ہونا چاہیے۔ صرف ان کے رویے کے پیڑن اور ان کے ماحذ کو سمجھنے کے بعد ہی آپ ان کے ساتھ کامیابی سے نمٹنے کے لیے کوئی موثر حکمت عملی بنائیں گے۔

آپ کا مقصد مشکل شخص کے بارے میں ایک بالکل علیحدہ اور ذرا سافا صلہ رکھنے والا نظریہ ہے جبکہ وہ ابھی مشکل شخص بننے کے مراحل میں ہے اور حتیٰ کہ وہ جھوڑی ہی دیر بعد مشکل فرد بن جائے گا یہاں ہم ان لوگوں کے تجربات سے آپ کو آگاہ کر رہے ہیں۔ جنہوں نے مشکل افراد کے ساتھ نمٹتے ہوئے مختلف انداز سے لگائے۔

میں اس کے بارے میں غلط طریقے سے سوچ رہا تھا اس کا رویہ بالکل سمجھ آ رہا تھا مگر میں نے جو سوچ رکھا تھا وہ اس سے بے حد مختلف تھا۔ میں دیکھ سکتا ہوں کہ جیسے وہ کسی پنجرے میں بیٹھا ہوا ہے اور اس کے اوپر ایک پہل لگا ہوا ہے۔ یہ میں نے نہیں بلکہ اس نے کیا ہے اور وہ ہر کسی کے ساتھ یہی کچھ کرتا ہے۔ ”اچانک مجھے محسوس ہوا کہ اگر میں نے اس کی طرف سے شکایات کے ختم ہونے کا انتظار کیا اور کوئی ایکشن لینا شروع کیا تو مجھے ہمیشہ انتظار کرنا پڑے گا۔

کس مشکل شخص سے ذرا سافا صلہ رکھنے کا مطلب ہرگز نہیں ہے کہ اس کے ساتھ ہمیشہ ہی سرد مہری کا رویہ اپنایا جائے۔ میرا اپنا تجربہ یہ ہے کہ اگر اس کے برعکس رویہ

اپنایا جائے تو اس کے اچھے نتائج نکل سکتے ہیں۔ یہ ایک حقیقت ہے کہ جوں جوں آپ دوسروں کو اپنے سے صحیح معنوں میں علیحدہ سمجھیں گے اتنا ہی آپ ان کو صحیح طرح سے سمجھ سکیں گے۔

درجہ بندی کرنے سے مدد مل سکتی ہے ::

بہت سے لوگ دوسروں کی درجہ بندی کرنے کے لئے اپنے اندر ایک طرح کی مزاحمت محسوس کرتے ہیں۔ یعنی انہیں ”مشکل لوگ“ ”متذبذب“ شکایات کرنے والے یا کچھ اور کہا جائے۔ انسان بہت زیادہ پیچیدہ اور جلد اثر قبول کر لیتا ہے اور آپ کسی کو بھی مکمل طور پر کسی ایک درجے میں نہیں رکھ سکتے ہر کسی میں مختلف درجوں کے ایک دو اوصاف ضرور ہوتے ہیں لیکن اس کا یہ مطلب بھی نہیں ہے کہ ان لوگوں کی درجہ بندی کرنے کی تجرباتی وجوہات نہیں ہیں۔ ان میں سے ایک کو درجہ بندی کرنے سے آپ ان لوگوں اور اپنے درمیان ایک فاصلہ رکھ سکتے ہیں۔ خاص طور پر اگر وہ ایسے لوگ ہیں جن کے ساتھ آپ بہت زیادہ الجھے ہوئے ہیں۔ اس سے آپ کو یہ مدد ملتی ہے کہ آپ ان مشکل افراد کے رویوں کو اس طرح دیکھتے ہیں کہ جیسے یہ سب کچھ آپ کی ذاتی رد عمل کے باہر ہو رہا ہے اس لئے آپ کو مخلصانہ اور جارحانہ رویہ رکھنے والا شخص اور شکایات کرنے والا اکثر آپ کے ساتھ ایسا رویہ نہیں اپنایا۔ لیکن وہ دوسروں کے ساتھ اس طرح کی صورت حال میں یہی رویہ اپناتے ہیں۔ آپ نے مشکل شخص کی شناخت اور وہ کس قسم کا مشکل شخص ہے۔ جا کر یہ صلاحیت حاصل کر لی ہے کہ اب آپ ان کے ساتھ کامیابی کے ساتھ موثر طریقے سے بات کر سکتے ہیں اور ان کا رد عمل بھی ان تقاضوں کے مطابق حاصل کر سکتے ہیں جو مسئلے کو حل کرنے اور صورت حال مثبت تبدیلی لانے کے لئے ضروری ہیں۔

لوگوں کی درجہ بندی کرنے کا ایک فائدہ یہ ہے کہ اس طرح آپ کو ان کے رویے کے اندر جھانکنے کی بصیرت حاصل ہو جاتی ہے۔ اس بات سے قطع نظر کہ ان

کے دوسرے اوصاف کیا ہیں۔ متذبذب افراد اپنے آپ کو بعض صورت احوال سے بچالینے میں کامیاب ہو جاتے ہیں۔ اس طرح یہ اندازہ لگانا کہ وہ عادتاً متذبذب قسم کے ہیں ان کے بارے میں کچھ نہ کچھ معلوم ہونے کا باعث بنتا ہے۔

میری تجویز یہ ہے کہ جب آپ ایسے افراد سے نمٹ رہے ہوں جو آپ کو گھمانے کی کوشش کر رہے ہیں۔ آپ بڑی سرگرمی کے ساتھ ان کے بارے میں اندازہ لگائیں کہ ان کی مشکل افاد کی کس قسم سے تعلق ہے تاہم یہ بتاہم ہے کہ آپ انکی درجہ بندی کرنے کے بعد ان کے رویوں کے پیٹرن کو اس طریقے سے سمجھنے کی کوشش کریں کہ آیا وہ پروٹوٹائپ یعنی بالکل اصلی ہیں یا سٹر یوٹائپ یعنی رسمی طور پر اختیار کئے گئے ہیں کیونکہ اس سے آپ کو یہ فرق معلوم ہوگا کہ عادی مجرم کون ہے اور محض حالات کی وجہ سے کس کا رویہ اس طرح کا ہو گیا ہے۔

شکایت کرنے والے کے خلاف یہ لیبل لگانا کہ وہ سٹر یوٹائپ ہے غلط ہوگا کیونکہ اس کا مطلب یہ ہوگا کہ تمام شکایات کرنے والے سٹر یوٹائپ ہیں۔ اس لیبل سے ہماری مراد اس کی بجائے کہ تمام شکایت کرنے والے مشترکہ قسم کا رویہ ظاہر کرتے ہیں یہ ہونی چاہیے کہ بہت سے معاملات میں ان کا رویہ کافی مختلف ہوتا ہے۔

اس کتاب کے لکھنے کا مقصد آپ کو یہ مختلف لوگوں سے کامیابی اور موثر طریقے کے ساتھ نمٹنے کے اصولوں سے آگاہ کرتا ہے اور یہاں مشکل افراد سے فاصلہ رکھنے کا یہ مقصد ہرگز نہیں ہے کہ آپ اپنی ذمہ داریوں سے دستبردار ہو جائیں بلکہ اس کا مطلب یہ ہے کہ جو عادتیں کے اندر موجود ہیں۔ ان کو مشکل افراد کے اندر تلاش کرنے کی کوشش نہ کریں بلکہ اس کے علاوہ جو کچھ انکے اندر موجود ہے۔ انہیں باہر نکالنے کی کوشش کریں پھر ہی آپ ان سے موثر طریقے سے نمٹ سکیں گے۔

انڈرسٹینڈنگ سے مدد مل سکتی ہے ::

کسی مشکل فرد کے بارے میں وسیع تر اندازہ لگانے کے لئے یہ ضروری دکھائی

دیتا ہے کہ یہ کس طرح ہو سکتا ہے جب آپ کسی ایسے رویے کو سمجھ لیں جس کی پہلے آپ کو سمجھ نہ آ سکی ہو تو پھر آپ اس سے نمٹنے کے زیادہ قابل ہو جاتے ہیں۔

جس قسم کی انڈر سٹینڈنگ کے بارے میں تجویز کر رہا ہوں وہ نفسیات دان جارج کیلئے کی اصطلاح میں باطن کو سمجھنا ہے۔ ذرا کسی ایسے شخص کے بارے میں سوچیں جس کا رویہ مایوس کی حد تک منفی رہا ہے ذرا سوچیں کہ اس شخص کے لئے زندگی گزارنے کا کیا تصور ہے اور پھر اس کے تصور کا زندگی گزارنے کے اپنے تصور کے ساتھ مقابلہ کریں۔ اس سے آپ کو بڑا واضح فرق نظر آئے گا۔ یہی انڈر سٹینڈنگ ہے۔

اس قسم کی انڈر سٹینڈنگ کو سمجھنا اور اسے برقرار رکھنا بے حد مشکل ہے کیا ہم کس بھی دوسرے شخص کے بارے میں مکمل انڈر سٹینڈنگ رکھنے میں کامیاب ہو سکتے ہیں؟ مجھے اس پر شک ہے لیکن اس بارے میں تھوڑی سی انڈر سٹینڈنگ حاصل کر لینے سے ہی آپ کو وہ ضروری پوائنٹ مل جاتا ہے جو آپ کو باہمی عمل کے ان پہلوؤں سے نجات حاصل کرنے میں مدد دیتا ہے۔ جو ہر کسی میں غلط بات ہی دیکھنے کے عادی ہوتے ہیں۔

باہمی عمل میں مداخلت کیلئے ایک پلان بنائیں:

ایک بار جب آپ مشکل افراد سے کچھ فاصلہ رکھنے اور اس کے رویے کے بارے میں کچھ انڈر سٹینڈنگ حاصل کرنے میں کامیاب ہو جاتا ہے تو پھر آپ اس سے موثر طریقے سے نمٹنے کے لیے حکمت عملی وضع کریں۔ کامیابی سے نمٹنے کا بنیادی اصول بہت سادہ ہے مگر اس کو اکثر نظر انداز کر دیا جاتا ہے۔ یہ ایک حقیقت ہے کہ انسانی رویہ بہت زیادہ ایکٹنل International ہوتا ہے کیونکہ یہ حقیقت اکثر بھلا دی جاتی ہے۔ اس لیے ہم میں سے بہت سے لوگ مشکل افراد کے ساتھ اپنے تعلقات کے اس بیرم کے پہلو سے کٹ کر رہ جاتے ہیں۔ جو کہ بے حد اہم ہے۔ یہ

دیکھنے کے لئے کہ یہ میرم کسی طرح اور کیوں کام کرتا ہے مندرجہ ذیل دو مثالوں پر غور کریں۔

برتاؤ کے دو سلسلے

فرض کریں کی پہلی مثال میں ہیں ایک گروپ سے خطاب کر رہا ہوں جو ایسے سپروائزروں پر مشتمل ہے جو مجھے بالکل نہیں جانتے ہیں۔ ان سپروائزروں کو ان کے انیسروں نے حکم دیا ہے کہ وہ سب کام چھوڑ کر میری تقریر سننے کے لئے جمع ہوں انہیں اس بات پر غصہ ہے اور ان حالات میں انہیں میری تقدیر سے دلچسپی نہیں ہے

اپنی تقریر کے چند ہی منٹوں بعد میں نے محسوس کیا کہ کچھ سپروائز میری تقریر پر سر ہلا رہے ہیں کہ جیسے جو کچھ میں کہہ رہا ہوں وہ نہ صرف ان کو سن رہے ہیں بلکہ اس کی تائید بھی کر رہے ہیں جبکہ بعض دوسرے ابھی تک جگہ پر بیٹھے پیچ و تاب کھا رہے ہیں یا کھڑکی سے باہر دیکھ رہے ہیں وہ اندر ہی اندر اپنے باس پر غصہ پر غصہ کھا رہے ہیں۔ جن نے انہیں حکم دیا ہے کہ وہ تقریر سنیں اور انہیں اس بات کا بھی خوف ہے کہ وہ مقرر ریڈلائن کے مطابق اپنا پیداواری ہدف کس طرح پورا کر سکیں گے۔ لیکن مجھے تو ان کے اس مسئلے کا بالکل علم نہیں ہے۔ میں نے جو محسوس کیا اس کے بارے میں میرا اندازہ یہ تھا کہ انہیں میری تقریر سے بوریت محسوس ہو رہی ہے یا انہیں میری تقریر پسند نہیں آرہی اور نتیجے کے طور پر میں اپنے تقریر اور انداز بیان کے بارے میں دفاعی انداز اختیار کر لیتا ہوں۔ میری آواز سخت ہو جاتی ہے۔ میں الفاظ اٹک اٹک کر بول رہا ہوں اور میرے انداز بیان کی اس تبدیلی کو سپروائز بھی محسوس کر لیتے ہیں زیادہ تر مجھ پر اور زیادہ خفا ہوتے ہیں جبکہ سوالات کے ذریعے مجھے سہارا دینے کی کوشش کرتے ہیں مگر ان دونوں کے رویے سے مجھے اپنی فکر پڑ جاتی ہے۔

اس طرح اب اس بات کے امکانات زیادہ ہیں کہ میرے تقریر انہیں مزید بور کرے گی اور طیش دلائے گی۔ اب میں اپنی تمام تر صلاحیتوں اور توانائیوں کو روئے کار لا کر ان کی توجہ اور منظوری حاصل کرنے کی کوشش کرتا ہوں اس طرح میں اپنی قابلیت کی خلی سطح پر پہنچ جاتا ہوں۔ بعد ازاں اس واقعے کو سمجھتے ہوئے میں غالباً اپنے جذبات کا کچھ اس طرح اظہار کروں گا کہ میرا واسطہ نہایت ہی بد ذوق، بد سلیقہ، پھوہڑ، جاہل اور مکمل طور پر مشکل افراد سے پڑا ہے اور میرے تقریر ان کے سروں پر سے گزر رہی تھی۔

اوپروالی مثال کو میں منفی انٹرایکشن سلسلہ کہتا ہوں۔ سامعین اور میرے درمیان منفی قسم کا مقابلہ ایک انتہائی منفی اور فضول باہمی عمل کا باعث بنا اس میں کوئی شک نہیں کہ جس طرح سے میں نے پیچ و تاب کھاتے ہوئے سامعین کے بارے میں اپنے خیالات کا اظہار کیا ہے۔ اس کی وجہ میری اپنی شخصیت ہے لیکن یہ صورت حال کا ایک مخصوص کردار ہے۔ ایک مخصوص تقاضہ تھا۔ جس کی وجہ سے میں نے ان سپروائزروں کے بارے میں اس طرح کے خیالات کا اظہار کیا۔

آئیے اب ہم ایک بالکل برعکس قسم کی صورت حال کو دیکھتے ہوئے کے چند منٹوں بعد ایک سپروائزر یہ کہتا ہے کہ وہ دوسروں کے بارے میں کچھ نہیں جانتا ہے لیکن جہاں تک میرا تعلق ہے میں آپ کی تقریر کو سمجھ رہا ہوں اور مزید سننے کی خواہش رکھتا ہوں تو میری مایوسی کے جذبات ختم ہو جاتے ہیں۔ میں اپنے آپ کو بڑا پرسکون محسوس کرتا۔ میری آواز میں لکنت نہ آتی اور میری آواز میں زیادہ اعتماد ہوتا۔ اس کے ساتھ ساتھ گروپ کے دوسرے سپروائزر بھی میری تقریر میں دلچسپی لینے لگتے اور انہیں اپنی ختم ہونے والی ڈیڈ لائن کا فکر نہ ہوتا اور ان جذبات کو محسوس کرتے ہوئے میں مزید خوش ہوتا۔ اب میں اپنی تقریر کے باقی حصے کو زیادہ اعتماد اور موثر انداز میں پیش کرنے کی طرف پوری توجہ دینے کے قابل ہوں۔

اس مثال میں میرے اور سامعین کے درمیان باہمی تعلقات ایک مثبت سمت میں ہے۔ ایک بار پھر میں نے سامعین کے رویے پر اسی رد عمل کا اظہار کیا۔ جس طرح کہ میری شخصیت ہے اور جس میں ماضی کے بہت سے خوشگوار اور ناخوشگوار تجربات کے بعد نکھار آتا ہے لیکن اس بار تقریر کے دوران سپروائزروں کا رویہ قدرے مختلف تھا حالانکہ سپروائزر پہلے بھی وہی تھے لیکن فرق صرف ان کے باہمی عمل کے معیار میں ہے۔

اب میں جو کہہ چکا ہوں اسے مزید اختصار کے ساتھ پیش کرتا ہوں۔ جس طرح کا لوگ رویہ اپناتے ہیں وہ صرف ان کی شخصیت کے ابتدائی اوصاف کی وجہ سے نہیں ہے اگرچہ شخصیت کے اوصاف کا یقینی طور پر کسی شخص کے رویے سے بہت زیادہ تعلق ہے۔ نہ ہی صرف رویہ کسی ایسی مخصوص صورت حال کا رد عمل ہے جس میں کوئی شخص مختلف صورت احوال میں مختلف قسم کے رد عمل کا اظہار کرتا ہے اگرچہ یہ یقینی طور پر درست ہے۔

شخصیت زندگی گزارنے کی حکمت عملی اور اصولوں کا محض ایک ذخیرہ ہے جسے ہم سیکھنا پسند کرتے ہیں۔ کس بھی مخصوص صورت حال کا مقابلہ کرنے کے لئے ہم آپ کو ان حکمت عملیوں اور اصولوں سے صلح کرتے ہیں۔ میرے سامعین بورکیوں ہوئے اس کا ذمہ دار میں ہوں لیکن میں اسے ظاہر نہیں ہونے دینا چاہتا لیکن جب مجھے یہ بات سمجھ میں آگئی کہ غلطی میری ہے تو پھر میں نے اپنے اندر اس بات کی شدت ضرورت محسوس کی کہ مجھے پر تبصرہ کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ کہ دوسرے مرے بارے میں کیا سوچتے ہیں۔ مجھے یہ بصیرت بہت بعد میں جا کر آئی۔

مشکل شخص کو دوسروں سے جو چیز مختلف بناتی ہے وہ یہ کہ ایسا شخص اپنے رد عمل کا اس طرح سے اظہار کرتا ہے کہ اس سے ہر کوئی غصے میں آ سکتا ہے ہم سب مختلف قسم کی صورت احوال میں منفی ہو سکتے ہیں۔ لیکن مشکل شخص میں فضول اور دفاعی قسم کا

رویہ اس قدر عام ہوتا ہے کہ اس کا اظہار جلد ہو جاتا ہے مشکل افراد سے نمٹنے کے لئے جو چیز ہمارے عمل کو ممکن بنانے میں مدد دیتی ہے وہ یہ ہے کہ ان کی شخصیت کے اندر بھی مثبت پہلو ہوتے ہیں اگر وہ بائیں کہنے سے رک جائیں جو ان کے اندر سے منفی رد عمل کو نکالنے میں مددگار ثابت ہوتی ہیں۔ تو پھر ان کے اندر موجود مثبت پہلوؤں کو اجاگر کر کے ان سے نہایت کامیابی کے ساتھ نمٹ سکتے ہیں اور یہ کوئی مشکل طریقہ نہیں ہے۔

لیور باہمی عمل میں ہے ::

جب آپ کسی شخص سے نمٹ رہے ہوں جس کا رویہ بہت زیادہ مشکل ہے تو اس میں کامیابی حاصل کرنے کا لیور آپ کی اس صلاحیت میں ہے کہ آپ اس باہمی عمل کی نوعیت کو بدل دیں جس میں آپ دونوں اُلجھے ہوئے ہوں۔ ایسا آپ اپنے رویے میں تھوڑی سی تبدیلی کر کے کر سکتے ہیں کیونکہ آپ کو بھی اس مشکل شخص سے نمٹنا ہے نہ کہ اس نے آپ سے نمٹا ہے۔ اس کی میں آپ کو ایک مثال دیتا ہوں ج وہ کہ ہم نے نفیس اور عمدہ قسم کے افراد کے بارے میں اس کتاب کے پانچویں باب میں پڑھی ہے یہ ہو لوگ ہیں جو آپ کے ساتھ ہر قسم کا وعدہ کرتے ہیں مگر پورا کوئی بھی نہیں ہوتا۔ کیا آپ کو ایسی توقع رکھنے کا بھی حق حاصل نہیں ہے کہ وہ لوگ آپ سے ایمانداری سے پیش آئیں گے اور وہ آپ سے کہیں گے میں جمعرات تک یہ رپورٹ تیار نہیں کر سکتا کیونکہ ابھی بہت سے دوسرے ترجیحی کام ادھورے پڑے ہیں۔

ہر کسی کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ یہ توقع رکھے کہ جس شخص کے ساتھ اس کا تعلق ہے وہ اس کیساتھ صاف دلی اور خلوص پر مبنی جذبات رکھتا ہوگا لیکن مشکل یہ ہے کہ بہت زیادہ خوش اطوار قسم کے لوگ ایک دم منہ پھٹ نہیں ہو سکتے جب تک آپ ان کا بہت زیادہ مدد نہ دیں۔ آپ اپنے اس حق پر زور دے کر کہ آپ کو ایماندارانہ قسم کی جوابات

چاہیں۔ ان خوش اطوار قسم کے افراد کو پریشان ضرور کر سکتے ہیں اور یا آپ اپنی قابلیت سے صورت حال کو تبدیل کر کے انکے لئے صاف گو بننا آسان کر سکتے ہیں۔

اپنی حکمت عملی پر درآمد کریں ::

ایک بار جب آپ نے کوئی حکمت عملی مرتب کر لی ہے کہ مشکل افراد کے ساتھ موثر طریقے سے نمٹنا ہے تو اس پر عمل درآمد کرنا بے حد ضروری ہے۔ یہاں ہم آپ کو حکمت عملی کی تیاری اور وقت کے لئے ایک گائیڈ لائن بتا رہے ہیں۔

ٹائمنگ ::

آپ کو اپنی حکمت عملی پر درآمد شروع کرنے کے لئے کوئی مناسب وقت تلاش کرنا چاہیے۔ اس کے لیے دو بڑے اور مناسب طریقے ہیں۔

اول: آپ کو اس کے لیے ایک ایسا وقت چننا چاہیے جب مشکل فرد بہت سے دباؤ کا شکار نہ ہو یا اس پر کام کا زیادہ بوجھ نہ ہو۔ مثال کے طور پر اگر اس کا ابھی اپنے باس کے ساتھ جھگڑا ہوا ہے یا وہ اپنے کسی ماتحت کو ڈانٹ کر فارغ ہوا ہے یا اس کو کوئی ایسا کام دے دیا گیا ہے جسے اس نے صرف ایک ہفتے میں ختم کرنا ہے تو پھر اپنے منصوبے پر عمل درآمد روک دیں۔ جب لوگ بہت زیادہ دباؤ کا شکار ہوتے ہیں تو وہ نئی چیزوں کے بارے میں زیادہ چکداری کا مظاہرہ نہیں کرتے اور اس کا نتیجہ یہ نکلتا ہے کہ بہت زیادہ پریشان ہونے کی وجہ سے وہ اپنی مایوسی اور غصے کا اظہار آپ پر کرتے ہیں۔

دوم: آپ اس بات کو بھی مد نظر رکھیں کہ خود آپ کے پاس اس حکمت عملی پر عمل درآمد کرنے کا وقت ہے بھی یا نہیں۔ آپ کے اندر ہمت ہے بھی یا نہیں۔ ان باتوں کا جائزہ لینے کے بعد ہی آپ اپنی حکمت عملی پر عمل درآمد کریں۔ کامیاب طریقے سے نمٹنے کا دار و مدار آپ کی اس قابلیت پر ہے کہ آپ اس طرف بھرپور توجہ دیں کہ آپ کے اور مشکل شخص کے درمیان کیا ہو رہا ہے۔ ہو سکتا ہے کہ پہلی دوسری

اور حتیٰ کے تیسری کوشش میں بھی آپ اس باہمی عمل میں مداخلت نہ کر سکیں۔ لیکن اس سے گھبرانے کی قطعاً کوئی ضرورت نہیں ہے۔ اس میں تھوڑا سا وقت لگے گا اور مشکل شخص آپ کے اس نئے بدلے ہوئے رویے پر ضرور اپنے رد عمل کا اظہار کرے گا۔

تیاری ::

میرا تجربہ یہ بتاتا ہے کہ اس کتاب میں مشکل افراد سے نمٹنے کے لئے بتائے گئے طریقوں کو اگر آپ پوری مہارت کے ساتھ استعمال نہ کریں تو بھی اس کے عام طور پر اچھے نتائج برآمد ہو جائیں گے اگر آپ ایسا کر سکیں تو مشکل افراد سے نمٹنے کے لئے اپنی حکمت عملی پر عمل درآمد سے پہلے آپ کے لیے یہ ایک اچھی مشق ثابت ہو سکتی ہے۔ یہ بات شرمین ٹینک، شیخوں مارنے والے اور بلڈوزر قسم کے افراد سے نمٹنے کے معاملے میں بالکل صحیح ہے مشق کرنے کے لئے ایک شیشے کے سامنے کھڑے ہو کر اس کی اداکاری کر سکتے ہیں اس اداکاری کے دوران اس بات کا خاص خیال رکھیں کہ آپ اونچی آواز میں بولیں گے۔ اس سے بھی بہتر طریقہ یہ ہو سکتا ہے کہ آپ اپنے کسی اچھے دوست یا بیوی کے سامنے اس اداکاری کی مشق کریں

اس مشق کے بعد اب آپ یہ فرض کریں کہ آپ ایک مشکل فرد سے نہرہ آزمایا ہیں جو آپ پر پوری قوت کے ساتھ برس رہا ہے۔ آپ نمٹنے کے لیے اداکاری کی مشکل کے دوران ادا کئے جانے والے تمام الفاظ پوری قوت کے ساتھ بولیں اور اس بات کو اپنے ذہن میں لانے کی کوشش کریں کہ اس کا نتیجہ آپ کی توقع کے مطابق نکل رہا ہے تو پھر آپ مشکل شخص سے نمٹنے کے لیے اپنی تیار کردہ حکمت عملی پر عمل درآمد کیلئے بالکل تیار ہیں۔ اب دیر مت کریں۔

اپنے نمٹنے کے طریقے کے نتائج پر نظر رکھیں اور مناسب سمجھیں تو ان

میں تبدیلی کریں ::

جب ایک بار آپ نے مشکل افراد سے نمٹنے کے لئے اپنے منصوبے پر عمل درآمد

شروع کر دیا ہے تو یہ بات بے حد اہم ہے کہ اس کے نتائج پر بڑی احتیاط کے ساتھ نظر رکھیں اور اگر ضروری سمجھیں تو اس میں صورت حال مناسبت سے تبدیلی کریں مثال کے طور پر آپ کو یہ معلوم ہوتا ہے کہ اس سے کوئی فرق نہیں پڑا ہے کیونکہ آپ نے یہ سمجھنے میں غلطی کی ہے کہ مشکل شخص کس قسم کا ہے مثال کے طور پر آپ نے خوش اطوار قسم کے شخص کو متذبذب سمجھ لیا ہے۔ ایسی صورت حال میں گھبرانے کی کوئی ضرورت نہیں۔ صرف ایک آہ بھریں اور نئی حکمت عملی ترتیب دیں۔

قطع نظر اس بات کے کہ آپ کیا کرتے ہیں اس بات کا بھی امکان ہے کہ آپ مشکل شخص سے نمٹنے کی اپنی کوششوں میں ناکام رہتے ہیں۔ ایسا ہو سکتا ہے کیونکہ جس مرحلے پر مشکل رویہ سامنے آیا ہے وہ اس قدر پست ہے کہ آپ کو اس رویے سے بچنے کے لئے مشکل فرد کے موڈ کو برداشت کرنا پڑتا ہے مثال کے طور پر مشکل فرد آپ کو کوئی ایسی بات کہہ دیتے ہیں جس کا موضوع سے کوئی تعلق نہیں ہے تو وہ شدید غصے کی حالت میں آپ پر برس سکتے ہیں۔ اس قسم کی صورت حال میں نمٹنے کی مزید کوششیں واضح طور پر فضول ہوگی۔ اس کے بعد یہ سوال پیدا ہوگا کہ آپ کو اپنی کوششیں کب روک دینی ہوں گی اور اس کے بعد آپ کیا کریں گے؟

کوششوں کو کب روک دینا چاہیے ::

میرا مشورہ یہ ہے کہ سب سے پہلے اس کتاب کے ابتدائی ابواب میں بتائے گئے طریقوں کے مطابق مشکل افراد سے نمٹنے سے کوشش کریں یا اس کے علاوہ کوئی اور طریقہ جو آپ کا آزمایا ہوا ہو۔ اس بات کی توقع کریں کہ آپ کو بڑی مہارت کے ساتھ ایک منصوبہ تیار کرنا ہے کیونکہ آپ ہی کو صرف اس مشکل فرد کے ساتھ نمٹنا ہے۔ اس لیے توانائی بھی آپ ہی کو خرچ ہونی ہے لیکن اگر آپ کی کوشش ناکام ہو جاتی ہے اور اس کا کوئی مثبت نتیجہ نہیں نکلتا تو پھر مشکل شخص سے جہاں تک ممکن ہو سکے فاصلہ رکھیں مشکل باس سے دور رہنے کے لیے اپنی ٹرانسفر ہو جائے گی۔ اس سے

پہلے کہ آپ دونوں کا باہمی آنے پر خود ہی آپ کی ٹرانسفر ہو جائے گی۔ اس سے آپ دونوں کا باہمی عمل کسی نازک موڑ پر پہنچ جائے اس سے دور ہونے کی کوشش کریں اس تبدیلی سے آپ دونوں کو فائدہ پہنچے گا اور پھر وقت گزرنے کے ساتھ ساتھ آپ دونوں کے ذہنوں میں موجود کشیدگی بھی ختم ہو جائے گی یا بہت حد تک کم ہو جائے گی۔

مشکل افراد سے فاصلہ رکھنے کی چند مثالیں حسب ذیل ہیں۔

جسمانی فاصلہ ::

جس جگہ آپ کا مشکل فرد کے ساتھ مکالمہ ہو رہا ہے وہاں سے ہٹ جائیں کسی اور شعبے میں اپنی ٹرانسفر کرائیں۔ یا اپنے کمرے سے کسی اور کمرے میں اپنی میز رکھوا لیں تاکہ مشکل شخص کی نظر آپ پر نہ پڑے اور نہ ہی آپ اسے دیکھ سکیں۔

تنظیمی فاصلہ ::

آپ اپنی ٹرانسفر کروالیں یا کوئی ایسا کام اپنے ذمے لے لیں جس میں آپ کا مشکل فرد کے ساتھ کوئی واسطہ نہ ہو۔

جب آپ یہ سوچ رہے ہوں کہ آپ کو مشکل فرد کے ساتھ نمٹنے کے لئے کی جانے والی کوششوں کو ختم کر دینا چاہیے یا نہیں تو اس وقت آپ میں لچک کا موجود ہونا بے حد ضروری ہے اور کسی قسم کا فیصلہ کرتے وقت اپنی انا کو دبا کر رکھیں۔ اس بات کو تسلیم کرنا کہ آپ کی کوششوں کا کوئی مثبت نتیجہ نہیں نکلا۔ ایک اچھی بات ہے یہ ہرگز خیال نہ کریں کہ آپ ناکام ہو گئے ہیں بلکہ خیال کریں کہ یہ طریقہ ناکام ہو گیا ہے اب میں کوئی دوسرا طریقہ استعمال کروں گا۔ یہاں میں آپ کو ڈین ایڈورڈ کی مثال دوں گا۔

ڈین ایڈورڈ ایک بہت بڑی فرم میں پراجیکٹ چیف تھا۔ وہ نوجوان اور قابل شخص تھا۔ اسی فرم کے انتظامی امور کا سربراہ جیکسن اس کے لیے ایک مسئلہ بنا ہوا تھا

جو ہر اجلاس میں اسے یکسر نظر انداز کر دیا کرتا تھا۔ اس بے بنائے ہوئے منصوبوں کو ناقابل عمل کہہ کر مسترد کر دیتا۔ حتیٰ کہ فرم کے سربراہ کے ایسے آڈرز جو ڈین کے منصوبوں کی منظوری کے متعلق ہوتے ان سے بھی چشم پوشی کیا کرتا تھا۔ ڈین کے باس کو وہ یہ کہتا کہ ڈین کو مجھ سے دور رکھو اور اس پر بھی اس کا بس نہ چلتا تو پھر وہ سر عام ڈین کی بڑی محنت سے تیار کردہ منصوبوں پر تنقید کرنا اور ان کا مذاق اڑاتا۔

ڈیڑھ برس کی اس سرد جنگ کے بعد ڈین نے اپنے باس کی منظور سے اپنے عملے کے ایک ادھیڑ عمر شخص کو پراجیکٹ ایڈمنسٹریٹو، مقرر کیا اور اس کو جنکسن کے ساتھ رابطوں کی ذمہ داری سونپ دی۔ بعد کے دو برسوں میں اس سے پراجیکٹ کو بے فائدہ ہوا۔ ڈین نے یہ محسوس کیا کہ اس نے اس طرح جنکسن کو اپنی اہمیت کا احساس دلادیا ہے کہ وہ کس قدر طاقت ور ہے۔

اس میں کوئی شک نہیں ہے کہ اپنے آپ کو یا مشکل شخص کو کسی صورت حال سے نکالنا اس لحاظ سے بہت مشکل ہو سکتا ہے کہ آپ کو اپنی ناکام خواہشات نہ ختم ہونے والی خواہشات اور بعض ایسی باتوں کے احساس کو بھی مٹانا ہوتا ہے جن کے بارے میں آپ نے بے حد احتیاط سے کام لیا تھا مگر ان کا کوئی مثبت نتیجہ نہیں نکلا۔ ہو سکتا ہے کہ آپ کو اپنی ملازمت پسند ہو یا یہ بھی ہو سکتا ہے کہ آپ کے پاس چند متبادل بھی موجود ہوں۔ یہ بھی ہو سکتا ہے کہ آپ کی ٹرانسفر نہ ہو سکے اور آپ کو اسی دفتر میں رہ کر اپنی پوزیشن کو مستحکم بناتے ہوئے مزید ترقی کرنی چاہیے آپ کو اپنی مریضوں کی حالت کو بھی پیش نظر رکھنا ہے حالانکہ ہسپتال کے ڈائریکٹر کے ساتھ آپ کے تعلقات انتہائی خراب ہیں۔

حقیقت یہ ہے کہ ہم کبھی نہ کبھی کہیں نہ کہیں ان مشکل افراد کے ساتھ بالآخر کوئی نہ کوئی سمجھوتہ کرنا ہی پڑتا ہے اور اس سمجھوتے کے دوران ہی آپ ان کے بارے میں اس قدر جان جاتے ہیں کہ یا تو وقت گزرنے کے ساتھ ساتھ وہ آپ کیلئے کوئی

مسئلہ نہیں رہتے یا پھر آپ ان سے موثر طریقے کے ساتھ نمٹ سکتے ہیں۔



دسواں باب

سوچنے کا انداز دوسروں سے نمٹنے کا ایک اضافی پہلو ::

پہلے ابواب میں میں نے سات مشکل ترین لوگوں کے اوصاف اور رویوں کو پیش کیا ہے اور اسن سے نمٹنے کے طریقے بتائے ہیں۔ بے شک ان میں سے بہت سے معاملات میں تمام شکایت کرنے والے، ششی بگارنے والے اور شرمن ٹینک قسم کے لوگ ایک جیسے نہیں ہوتے۔

مثال کے طور پر شرمن ٹینک کو ہی لے لیں ان میں سے کچھ لوگوں کو یہ معلوم ہوتا ہے کہ وہ کتنی تباہی مچارہے ہیں جبکہ بہت سے دوسروں کو اس کا علم نہیں ہوتا۔ بعض یہ تباہی مچانے میں جسمانی طاقت استعمال کرتے ہیں اور بعض نہیں۔ ان سب اختلاف کو سمجھنے کے لئے ہمیں ان کے سوچنے کے انداز اور حکمت عملی کی نشوونما کے بارے میں تفصیل سے جانتا ہوگا۔ اس باب کا مقصد بھی یہی ہے کہ آپ کو وہ اصول بتادیئے جائیں، جن کی مدد سے آپ یہ تمام تفصیلات جان سکتے ہیں۔

ہر کسی کے رویے کی بنیاد اس قدر وسع اور گہری ہے کہ کوئی ایک سکیم اس کو سمجھنے سے قاصر ہے تاہم میں نے ارا لین ہر سین نے مل کر اس کے بارے میں کافی چھان بین کی۔ ہم بہت سے لوگوں سے ملے۔ لیکن اس کے باوجود ہم یہ کہتے ہیں کہ ہم آپ کو جو فریم ورک دے رہے ہیں اس میں بہتری کی گنجائش موجود ہے اس فریم ورک کی بنیاد دو باتوں پر ہے۔

۱: دنیا کے بارے میں کس شخص کے سوچنے کا انداز اور پھر اس شخص کے رویے کا انداز کے درمیان ایک بہت گہرا تعلق ہے۔ دوسرا یہ کہ چیزوں کے بارے میں سوچنے کے طریقے بہت محدود ہیں۔ سوچنے کا انداز، ایک ایسی اصطلاح ہے جو ہم نے تفصیلات اکٹھے کرنے کے مخصوص طریقوں اور فیصلے کرنے کے بارے میں ان چیزوں کے بارے میں جنہیں ہم جان چکے ہیں استعمال کی ہے۔ اس اصطلاح کی

خاص بات یہ ہے کہ ہم نے کس طرح سوچنے کے ان مختلف اندازوں کو اکٹھا کیا ہے

دوسروں کے سوچنے کی خصوصیات کو سمجھنا، جاننا نہ صرف آپ کی معلومات میں اضافہ کرتا ہے بلکہ مشکل رویوں کے بارے میں آپ کی فہم و فراست کو بھی بہتر بناتا ہے اور آپ کو ایسا بہتر طریقہ فراہم کرتا ہے جس کی مدد سے آپ مشکل شخص کے ساتھ موثر انداز میں نمٹ سکتے ہیں۔ ہم آپ کو تین ایسے ہی طریقے بتاتی ہیں۔

۱: اپنے آپ کے بارے میں زیادہ جاننے سے آپ کو اپنے سوچنے کے انداز اور اس پر اپنے اقدام کے بارے میں جاننے میں مدد ملے گی۔

۲: دوسروں کو سمجھنے کا فریم ورک آپ کو ان مشکل افراد کے ساتھ کامیابی سے نمٹنے کے لئے موقع فراہم کرتا ہے بلکہ آپ کی مکمل رہنمائی بھی کرتا ہے جن کے بارے میں دوسرے باب سے لے کر آٹھویں باب تک کوئی ذکر تک نہیں کیا گیا۔

۳: ان معمولی قسم کے مشکل افراد کے بارے میں سوچنے کے انداز میں بعض اوقات مشکل پیش آتی ہے۔ یہ فریم ورک آپ کو قبل از وقت اس صورت حال سے آگاہ کر دیتا ہے۔ جہاں ایسی مشکل پیش آسکتی ہے اگر آپ کو پہلے سے اس کا انداز ہو جائے تو آپ ان کا مقابلہ کرنے کے لئے پیش بندی کر سکتے ہیں۔

صورتحال کے مطابق سوچنا::

سوچنے کے انداز کے نظریے کو سمجھنے کے لئے آئیے ہم سیلی اور ملٹ کے بارے میں غور کریں۔ جنہیں ملازمت کی تلاش کا مسئلہ درپیش ہے۔ سیلی ملازمت کی تلاش میں اپنی پیشہ وارانہ ضروریات اور مالی مشکلات کا ایک محتاط تجزیہ کرنے کے بعد شروع کرتی ہے۔ وہ اپنے علاقے کی فرموں کی ایک فہرست تیار کرتی ہے اور پھر اپنی مجبوریوں کے ساتھ ساتھ اپنی خصوصیات اور خامیوں کا سروے کرتی ہے۔ اس کے بعد وہ بڑے منظم طریقے سے ایک منصوبہ تیار کرتی ہے کہ اس کو مناسب

ملازمت کہاں ملے گی اور اس ملازمت کو حاصل کرنے کے لیے اسے کیا حکمت عملی طے کرنی پڑے گی۔ اس کے بعد وہ متعلقہ فرموں میں ملازمت کی درخواست دینے کے بعد وہ یہ طے کرتی ہے کہ جواب آجانے کی صورت میں وہ کن فرموں کو ترجیح دے گی۔

جبکہ اس کے برعکس ملٹ اپنے دوستوں اور جاننے والوں سے ملتا ہے ان سے کہتا ہے کہ میرے لیے کوئی ملازمت تلاش کرو۔ وہ اخبارات کے اشتہارات دیکھتا ہے اور اس کی نظر ضرورت ہے کہ کالم پر ہی ٹکی رہتی ہے۔ وہ ہر جگہ درخواست دیتا ہے اور جونہی اس کو کوئی جواب آتا ہے۔ وہ فوراً وہاں ملازمت شروع کر دیتا ہے وہ اس بات کا انتظار نہیں کرتا کہ اسے اس سے بھی بہتر موقع مل سکتا ہے۔

اس سے یہ اندازہ ہوتا ہے کہ سیلی اور ملٹ کا مقصد ایک ہی ہے مگر اس مقصد کو حاصل کرنے کیلئے ان کا سوچنے کا انداز اور ان کے رویے بالکل مختلف ہیں اور بالکل اسی طرح ہم سب کرتے ہیں۔

سوچنے کا کون سا سائل بہترین ہے؟ اس کا آسانی سے جواب نہیں دیا جاسکتا۔ ہر سوچنے کے انداز میں ایک طاقت ہوتی ہے اور ایک طرح کی ذمہ داری ہوتی ہے کہ اس طاقت کو کہاں اور کس حد تک استعمال کرتا ہے۔ مثال کے طور پر سیلی کے منظم اور سلیقے سے سوچنے کے انداز میں بلاشبہ ایک طاقت تھی ملٹ نے بھی طاقت کا کس حد تک استعمال کیا مگر سیلی نے زیدہ سے زیادہ سوچ اور احتیاط سے ملازمت کی تلاش کے لیے منصوبہ بندی کی۔

دوسری جانب کسی بھی موقعہ کو ہاتھ سے نہ جانے دینا اور سب سے پہلے آگے بڑھ کر اس سے فائدہ اٹھانا ملٹ کے سوچنے کا انداز تھا۔ اس کے اندر بھی طاقت تھی مگر ملٹ کی مشکل یہ تھی کہ اس نے صحیح وقت میں عقل و فہم کے ساتھ صحیح فیصلہ نہیں کیا۔

مختلف قسم کی صورت احوال میں مختلف قسم کے سوچنے کے انداز اور اقدام کئے

جاتے ہیں جب آپ کبھی اس طرح کی صورت حال سے دوچار ہوں تو بڑی مضبوطی، راست بازی اور حقائق کے مطابق سوچنے کی کوشش کریں اور اگر صورت حال کا تقاضا ہو تو آپ تھوڑے سے نرم اور چکدار رویے کا بھ مظاہرہ کر سکتے ہیں لیکن صورت حال کے مطابق رویے کا اظہار کو اکثر انسان ہونے سے نہیں گردانا جاتا۔ مگر ہمیں یہ جاننا چاہیے کہ صورت حال کے مطابق اپنے آپ کو کس طرح ڈھالا جاسکتا ہے۔ مگر ہم میں سے بہت سے لوگ ایسا نہیں کرتے۔ اس ضمن میں ایک بد قسمت حقیقت یہ ہے کہ ہم میں سے بہت سے اپنے آپ کو صورتحال کے مطابق نہیں ڈھالتے مگر ان کا کام ہو جاتا ہے جس سے وہ سمجھتے ہیں کہ ہمارا کام تو اپنے آپ کو صورت حال میں ڈھالے بغیر ہی ہو گیا ہے۔

جب ہمارے دماغ میں اٹھنے والی لہریں صورت حال کے مطابق ہوتی ہیں تو ہمیں اس کا بہت فائدہ ہوتا ہے۔ نقصان اس وقت ہوتا ہے جب صورتحال بدل جاتی ہے مگر ہم نہیں بدلتے۔ مثال کے طور پر دماغی کام کرنے والے لوگ جنہیں اصل زندگی کی پیچیدگیوں کا احساس ہے۔ جو مسئلے کے ہر پہلو میں سچائی دیکھ سکتے ہیں وہ ہیرے ہیں۔ لیکن جب وہ گھبرا جاتے ہیں کسی مسئلے پر ہر طرح سے بحث کرتے ہیں۔ کسی نتیجے پر پہنچ نہیں سکتے۔ تو ایسے لوگوں کی صلاحیتیں بھی انکے لیے ایک طرح کا درد سر بن جاتی ہیں اور وہ اکثر غلط وقت پر صحیح فاصلے اور صحیح وقت پر غلط فیصلے کرتے ہیں۔

سوچنے کے پانچ انداز:

میں نے اور ہیرلین نے مل کر سوچنے کے مختلف انداز پر تحقیق کی اور ہم نے پانچ انداز ایسے تلاش کئے جو بے حد کارآمد ہیں۔ ان میں سوچنے کا مثالی پسند انداز، سوچنے کا ترکیبی انداز، سوچنے کا کاروباری انداز اور سوچنے کا حقیقت پسندانہ انداز شامل ہیں۔

ہم سب سوچتے وقت ان میں سے کوئی اہم انداز اپناتے ہیں

سوچنے کا ترکیبی انداز ::

سوچنے کے اس انداز کی بنیاد اس نظریے پر ہے کہ حقائق کے بارے میں لوگوں کے درمیان کوئی بنیادی اتفاق رائے نہیں ہے زیادہ اہم نتائج ہوتے ہیں جو لوگ حاصل شدہ معلومات یا اعداد و شمار سے اخذ کرتے ہیں یا لوگوں کا ان نتائج کے بارے میں احساس زیادہ اہم ہوتا ہے۔ خالص قسم کا ترکیبی انداز میں سوچنے والا شخص فطری طور پر بحث مباحثہ کرنے والا مقرر ہوتا ہے۔ وہ زیادہ تر بحث جیتنے کے لئے نہیں کرتا بلکہ محض بحث برائے بحث کے لیے کرتا ہے اور وہ ایسے لوگوں کو جو بالکل سیدھے سادہ اور صحیح طریقے سے بحث کر رہے ہوتے ہیں بعض اوقات بالکل بدحواس کر دیتا ہے۔

ترکیبی انداز میں سوچنے والے افراد پر تجسس، بے قرار اور تخلیقی فطرت کے مالک ہوتے ہیں۔ ان کی خواہش ہوتی ہے کہ دوسرے ان کی قابلیت کی تعریف کریں۔ مثال کے طور پر ایک کمپنی کے چئیرمین کی عادت تھی کہ وہ کسی تحقیقی پراجیکٹ بیک وقت دو یا تین افراد کے سپرد کر دیتا ہے اور ان میں سے کسی کو یہ نہیں اب ظاہر ہے کہ یہ کوئی اپنے ذہن کی مطابق پراجیکٹ پر کام کرتا اور اپنی سفارشات پیش کرتا۔ جب حقیقت سب پر آشکار ہوئی تو چئیرمین کو برا بھلا کہا گیا کہ اس نے ایک ہی کام کو بانٹ کے بگاڑ پیدا کرنے کی کوشش کی ہے۔

سوچنے کی مثالیت پسند انداز ::

سوچنے کی مثالیت پسند انداز اپنانے والوں کو یہ یقین ہوتا ہے کہ لوگوں کو ایک بات پر متفق کر لیا جاسکتا ہے اگر انکے مختلف نظریات کو ایک مشترکہ مقصد کے تحت اکٹھا کیا جاسکے۔ ایسے لوگ اکثر اعلیٰ اقدار اور مقاصد کی بات کرتے ہیں وہ مختلف کسی بھی فیصلے پر پہنچنے کے لیے ہر کسی کی تجاویز پر غور کرنے کے لئے نہ صرف تیار ہوتے

ہیں بلکہ وہ اپنے سے مختلف دوسروں کے نظریات قبول کرنے کے لئے بھی تیار رہتے ہیں ان کی یہ کوشش ہوتی ہے کہ ان کا فیصلہ سب کے لئے قابل قبول ہو اور ان کی یہی صفت انہیں ہر دلعزیز بنانے میں بے حد مددگار ثابت ہوتی ہے۔ وہ درحقیقت اس قدر مدد کرنے والے ہوتے ہیں کہ بعض اوقات وہ ہر معاملے میں خواہ مخواہ ٹانگ اڑانے لگتے ہیں۔

اس قسم کے افراد میں اساتذہ، سماجی کارکن اور نرسیں، ڈاکٹرز وغیرہ شامل ہوتے ہیں۔ راکی ماوٹین سٹیٹ ہسپتال کی ہیڈنرس ڈور تھی۔ اس کی ایک مثال ہے۔ جب ہسپتال کے بجٹ میں کمی واقع ہوئی تو اسے یہ کہا گیا کہ وہ نرسوں کی آٹھ خالی آسامیوں کو پر نہ کرے تو اس کا فوری رد عمل یہ تھا کہ اتنے سارے مریضوں کا کیا بنے گا۔ ڈور تھی کسی بھی قیمت پر اس کے لیے تیار نہیں تھی کہ ہسپتال اپنی دیگر ضروریات پوری کرنے کے لیے مریضوں کی دیکھ بھال پر کوئی اثر پڑے۔ اس نے بجٹ ایفیر جس کے سوچنے کا انداز تجزیاتی تھا پر سنگدل اور کھٹور ہونے کا الزام لگایا۔

سوچنے کا کاروباری انداز

اس قسم کے افراد کا بڑا مسئلہ کام کرتے رہتا ہے۔ وہ ہر وقت سرگرم اور مصروف رہنا چاہتے ہیں۔ ضروری نہیں کہ اس دوران وہ کوئی طویل المعیاد فیصلے کریں۔ بعض اوقات وہ ایک جگہ سے اٹھ کر دوسری جگہ پر جائیں گے ان لوگوں کا بنیادی نظریہ یہ ہوتا ہے کہ اس دنیا میں بہت سے کام تھوڑا تھوڑا کر کے ہوتے رہتے ہیں کسی کام کی منصوبہ بندی کرتے وقت وہ اتفاقات کا سہارا لیتے ہیں ان کا پسندیدہ جملہ یہ ہوتا ہے۔ اس بات کا فیصلہ تو حالات پر منحصر ہے۔ وہ پیچیدہ قسم کے تجزیات سے چڑھ جاتے ہیں۔

روزمرہ کی صورت حال میں یہ لوگ دوسروں کے بارے میں اکثر صحیح اندازہ لگاتے ہیں کہ وہ کیا چاہتے ہیں۔ وہ مسائل کو جدت پسندی اور مصالحانہ انداز میں حل

کرنے کے لیے بھی تیار ہو جاتے ہیں۔ وہ اپنی گفتگو سے دوسروں میں جوش اور خوشامیدی پیدا کرتی ہیں۔ جس سے ان میں آگے بڑھنے کی تحریک پیدا ہوتی ہے۔ خواہ کام کتنا ہی مشکل کیوں نہ ہو۔ ان کی قوت برداشت بہت تیز ہوتی ہے۔

شیلا کی مثال لیں ایک دن اس کا خاوند اچانک بیمار ہو گیا۔ چھوٹی چھوٹی عمر کے چار بچوں اور گھر کا کام کاج کو سنبھالنا ایک مشکل کام تھا۔ اس کے قریبی عزیز یہ سوچ رہے تھے کہ وہ اتنے سارے کام اکیلی کس طرح کرے گی۔ شیلا نے پرسکون انداز میں ہر کام کو کرنے کی ٹھانی۔ اس نے اپنی ماں کے کہنے پر دو بچوں کی دیکھ بھال کے ضمن میں پیش آنے والی پیچیدگیوں کی ہرگز پرواہ نہ کی۔ چند دنوں میں اس کا خاوند صحت یاب ہو گیا۔

سوچنے کا تجزیاتی انداز ::

نقادوں کے نزدیک تجزیاتی انداز میں سوچنے والے لوگ تنگ نظری، ضدی تفصیل میں جانے والے، کڑ اور زور آور ہوتے ہیں (ہسپتال کے بجٹ آفیسر کو یا د کریں۔ جو ڈور تھی کے غضب کا نشانہ بنا) ان لوگوں کو اکثر تنقید کا نشانہ بننا پڑتا ہے۔ ایک دفعہ انہوں نے کسی مسئلے کے بارے میں مخصوص نکتہ نظر سے سوچنا شروع کر دیا تھا تو پھر انہیں اس سے پٹانا انتہائی مشکل ہے۔ ان کی یہی صفت ان کی کامیابی اور ناکامی کا باعث بنتی ہے۔

ایسے لوگوں کا دنیا کے بارے میں یہ نظریہ ہوتا ہے کہ یہ ایک منطق، اعتدال اور قاعدے پر قائم ہے اگر ایسا نہیں ہے تو اسے اس طرح ہونا چاہیے اور پھر یہ لوگ اس کو اس طرح بنائے پر تل جاتے ہیں۔ ان کو یہ یقین ہوتا ہے جب تک وہ احتیاط اور سلیقے کے ساتھ قدم اٹھائیں گے۔ ہر کام ان کی مرضی کے مطابق ہوگا۔ اس لیے انہیں کام کرنے کے لئے صحیح طریقے کی تلاش رہتی ہے۔

یہ لوگ اپنی تجزیاتی اور منطقی اپروچ سے بعض اوقات مسائل کو اس قدر الجھا دیتے

ہیں کہ پھر انہیں منطق کے ساتھ سمجھانے کی کوشش کرے تو ان پر کوئی اثر نہیں ہوتا
کاروباری قسم کے افراد کے ساتھ معاملات طے کرتے وقت انہیں اکثر مایوسی کا
سامنا کرنا پڑتا ہے۔

سوچنے کا حقیقت پسندانہ انداز ::

یہ لوگ ہر معاملے میں حقیقت پسند ہوتے ہیں اور ان کا مشاہدہ بہت واضح اور
شفاف ہوتا ہے۔ ان کے خیال میں دنیا بالکل اس طرح ہے جیسے وہ سوچتے ہیں اور
اُس کے لیے وہ ہر طرح کی دلیل دیتے ہیں۔ وہ اپنے نظریات پر سمجھوتہ کرنے میں
ہمیشہ پس و پیش سے کام لیتے ہیں۔ انہیں ہمیشہ ٹھوس نتائج کی تلاش ہوتی ہے۔ اس
کے علاوہ اور کوئی چیز ان کے نظریات پر اثر انداز نہیں ہو سکتی۔ چونکہ وہ اکثر بڑے
مضبوط اور چھا جانے والے لوگ ہوتے ہیں۔ اس لیے تجزیاتی انداز میں سوچنے
والے لوگوں کے ساتھ ان کی نہیں بنتی۔ اگر ان دونوں میں سے کوئی ایک اپنے افس
میں باس بن جائے۔ تو اس کے نتائج بڑے تباہ کن ہوتے ہیں۔ مثال کے طور پر
ایک تحقیقاتی فرم کے سابق چیرمین نے جو کافی سالوں سے وہاں چیرمین تھا۔
جب اپنے سٹاف کو یہ حکم دیا کہ وہ ہر رپورٹ کے بارے میں پوری تفصیل سے آگاہ
کیا کریں تو اس کا سٹاف بھی اس تجزیاتی انداز کا عادی ہو گیا۔ کچھ عرصے بعد جب
نیا چیرمین مارک آیا تو اس نے پہلی ہی رپورٹ دیکھنے کے بعد سر پیٹ لیا اور اپنے
سنیئر سٹاف سے کہنے لگا۔ دیکھو جب آپ مجھے آئندہ کوئی رپورٹ دیں تو وہ نہایت
مختصر ہونی چاہیے۔ جس سے مجھے صرف یہ پتہ چل سکے کہ کیا کام ہوتا ہے اور اس
کے کیا نتائج برآمد ہونگے اور اس پر کسی قدر لاگت آئے گی۔ آپ سب ماہرین ہیں
آپ خود ان تفصیلات کو دیکھ لیا کریں ایک اور بات مجھے کہنی ہے کہ جب بھی آپ
کے سپرد کوئی کام ہو تو اس کی تکمیل کا اک وقت بھی مقرر ہونا چاہیے۔ اسی فرم کے

سٹاف کو نئے چیرمین مارک کے مزاج کے مطابق کرم کرنے کے طریقے سے ہم آہنگ ہونے میں ایک برس لگا۔ جبکہ مارک کے لیے یہ وقت بڑی مایوسی اور بے صبری سے گزرا۔ مگر بالآخر فرم کو اپنے منصوبوں کے بے حد کامیابی حاصل ہوئی۔

بہت کم نظر آنے والے مشکل رویے سے نمٹنا:

ایسے افراد سے نمٹنے کے لیے جن کے سوچنے کا انداز آپ کے لیے مشکلات پیدا کرتا ہے اس کتاب میں بتائے گئے طریقوں سے ملتا جلتا کوئی طریقہ استعمال کریں اور پھلگراس پر سختی سے ساتھ عملدرآمد کریں جب آپ کسی تجزیاتی انداز سے سوچنے والے شخص سے نمٹ رہے ہوں تو آپ کو یہ بات ذہن میں رکھنی چاہیے کہ آپ کی کوئی غلطی بمشکل ہی زیادہ دیر تک نظر انداز کی جاسکے گی۔ جبکہ حقیقت پسندانہ سوچ رکھنے والا شخص آپ کی غلطی کو نظر انداز کر دے گا اور زیادہ امکان ہے کہ وہ خود ہی اسے درست کر دے گا۔

میری تجویز یہ ہے کہ اپنے انداز کو اس کی طاقت اور ذمہ داریوں کے ساتھ تسلیم کرنے سے بہت سے معاملات میں مدد ملتی ہے۔ مثال کے طور پر ایک حقیقت پسند شخص بڑی آسانی سے یہ سمجھ جاتا ہے کہ اس کو شرمین ٹینک کے ساتھ کس طرح نمٹنا ہے اس سے آپ کو یہ معلوم ہو جاتا ہے کہ شرمین ٹینک سے نمٹنے میں آپ کو کہاں دشواری پیش آرہی ہے۔ یہاں ہم آپ کو ان لوگوں کے بارے میں کچھ اور حقائق بتاتے ہیں تاکہ آپ کو کوئی مشکل پیش نہ آئے۔

تجزیاتی اور حقیقت پسندانہ انداز میں سوچنے والے لوگ شکایات کرنے والوں کو پسند نہیں کرتے۔

مثالیت پسند اور افراد ضرورت سے زیادہ خوش اطوار لوگوں سے اکثر ناراض ہو جاتے ہیں کیونکہ انہوں نے اپنے اوپر ایک طمع چڑھایا ہوتا ہے۔

حقیقت پسند افراد یاد کریں جیٹ کو آٹھویں باب میں (ایسے لوگوں کو سخت نا پسند

کرتے ہیں جن میں فیصلہ کرنے کی قوت نہیں ہوتی۔
تجزیاتی قسم کے لوگ شیخی مارنے والوں کو بہت زیادہ کام دے کر ان کے لئے
مشکلات پیدا کر دیتے ہیں۔

کاروباری قسم کے افراد شرمین ٹینک جیسے لوگوں اور شجھون مارنے والوں سے بھی
گزارا کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔

آپ کا اپنا ترجیحی انداز کیا ہونا چاہیے ::

اس کتاب میں آپ مختلف قسم کے افراد سے نمٹنے کے طریقے پڑھ چکے ہیں اور
میں نے ہر باب کے آخر میں ان طریقوں کا نچوڑ مختصراً الفاظ میں بیان کیا ہے۔ تاہم
اچھے نتائج حاصل کرنے کے لیے ضروری ہے کہ آپ اپنی مرضی کا انداز اختیار کر سکتے
ہیں۔ یہاں میں آپ کو اس کی چند مثالیں دیتا ہوں۔

۱: آپ ایک مثالیت پسندانہ کاروباری انداز فکر رکھنے والے شخص ہیں اور آپ نے
یہ جان لیا ہے کہ شرمین ٹینک کے سامنے کھڑا ہوان آپ کے بس میں نہیں ہے۔ لہذا
آپ اس ضمن میں خط و کتابت کا سہارا لیں۔ مثال کے طور پر خط میں آپ اس طرح
لکھ سکتے ہیں۔ پیٹر آج دوپہر ہونے والی میٹنگ میں میں نے کوئی بات نہیں کہی
لیکن میں تمہیں یہ بتا دینا چاہتا ہوں کہ دوبار جب میں نے بات کرنی چاہی تم نے
مجھے خونخوار نظروں سے دیکھا۔ مجھے یقین ہے کہ ہم نے موضوع کو صحیح طرح سے
چھیڑا ہی نہیں ہے کیا ہم ایک اور میٹنگ رکھ سکتے ہیں۔

چونکہ اس کا فوری طور پر کوئی ایسا رد عمل نہیں ہوگا جو بالمشافہ گفتگو کے دوران ہو سکتا
ہے۔ اس کا ایک فائدہ بھی ہے وہ یہ کہ آپ نے اتنی بڑی باتیں لکھ دیں ہیں اور اب
آپ کے پاس اتنا وقت ہے کہ آپ اپنے آپ کو ذہنی طور پر شرمین ٹینک کا سامنا
کرنے کیلئے تیار کر سکیں اور جواب دینے کے لئے مناسب الفاظ تلاش کر سکیں۔

۲: آپ بہت زیادہ حقیقت پسند یا ترکیبی انداز فکر کے مالک ہیں اور آپ کا واسطہ

ایک بلڈوزر قسم کے باس سے ہے اس کیلئے آپ کوسب سے پہلے سارا پرانا ریکارڈ دیکھنا چاہیے اور اس کو بالکل صحیح ترتیب سے رکھنا چاہیے۔ اس کام کے لئے آپ کو ایک تجزیاتی انداز فکر رکھنے والے شخص کی مدد حاصل کرنی ہوگی اس کے بعد آپ کسی کاروباری یا مثالیت پسند شخص کی مدد حاصل کریں گے جو آپ کو بلڈوزر کی غمیض و غضب سے بچا سکے۔



گیارہواں باب

مختلف طریقوں کا استعمال مشکل شخص کو قابو میں رکھنا اور اپنے دفاعی

رویے سے اپنے باس سے نمٹنا ::

جن لوگوں سے آپ کا واسطہ پڑتا ہے اور جو مشکل لوگ ہوتے ہیں وہ بلاشبہ آپ کو بے حد پریشان کریں گے۔ وہ آپ کو دھمکی دیں گے آپ کے جذبات کو ٹھیس پہنچائیں گے اور آپ کو اشتعال دلا کر آپ کو بے قابو ہونے پر مجبور کریں گے اس طرح کرنے سے وہ آپ کے اندر سے آپ کے سائے منصوبے نکال دیتے ہیں جو آپ نے اس سے نمٹنے کیلئے سیکھ رکھے ہوتے ہیں

اس باب میں ہم دفاعی رویہ اختیار کرنے کے طریقوں کے بارے میں گفتگو کریں گے۔ اس کے بعد ہم یہ دیکھیں گے کہ کس طرح کسی خاص قسم کی مشکل صورت حال سے نمٹنا جاسکتا ہے۔ جبکہ یہ مشکل شخص آپ کا باس ہو۔ آخر میں ایک مخصوص قسم کے مشکل شخص سے نمٹنے کیلئے میں نے ایک ایکشن پلانٹ دیا ہے۔

شروع میں ہمیں دفاعی رویے کا جائزہ لینا چاہیے تاکہ ہم مشکل سے نکلنے کے لئے اپنی حکمت عملی طے کر سکیں اور یہ جان سکیں کہ ان سے ہمیں مشکل افراد سے نمٹنے میں کس طرح مدد مل سکتی ہے۔

دفاعی رویہ ::

ہم جب انڈر پریشر ہوتے ہیں تو دفاعی انداز اختیار کرتے ہیں۔ اگر ہمیں کسی دھمکی کا سامنا بھی کرنا پڑے تو بھی ہم دفاعی انداز اختیار کرتے ہیں اگرچہ عموماً یہ دھمکی جسمانی نہیں ہوتی مگر ہو بھی سکتی ہے۔ اس روزمرہ کی دھمکی میں ہمیں زیادہ تر نفسیاتی دھچکے لگتے ہیں اور ان دھچکوں سے ہمارے جذبات مجروح اور قابلیت متاثر ہوتی ہے۔

ہمیں مختلف قسم کے حالات میں انڈر پریشر ہونا پڑتا ہے بعض اوقات ہم کسی بہت ہی معمولی بات یا جھگڑے سے پریشان ہو جاتے ہیں مثلاً آپ کی پریشانی کی وجہ یہ بھی ہو سکتی ہے۔ کیا میں آج شاپنگ کے لے جاؤں یا کل اور پھر اس وہم سے پریشانی ہونے لگیں کہ شاید کل سٹور بند رہے۔ دفتر میں کام کے دوران آپ نے جو رپورٹ باس کو بھیجی تھی اس کے بارے میں بھی آپ پریشان ہو سکتے ہیں کہ کیا میں نے اس میں اس خاص واقعہ کا ذکر کیا تھا؟ یہاں پر آپ کی کارکردگی داؤ پر لگی ہوتی ہے اور آپ زیادہ دباؤ محسوس کرتے ہیں اس سے بھی بڑھ کر ہمیں یہ چیز بھی پریشان کرتی ہے کہ آخر کون سے چیز ہمیں کامیابی سے دور رکھتی ہے اور اس کے علاوہ کسی چیز کو حاصل کرنے کے لیے تمام تر صلاحیتوں کو بروئے کار لاتے ہوئے بھی آپ پریشانی ہو سکتی ہے کہ کیا ہم یہ چیز حاصل بھی کر سکیں گے۔

فرض کریں کہ میں ایک ایسا شخص ہوں جس کے لیے یہ ضروری ہے کہ وہ دوسروں کی مدد کرے۔ میں بڑے فخر کے ساتھ آپ کیلئے کوئی چیز لے کر آتا ہوں جو میں نے بڑی محنت سے تیار کی ہے۔ آپ چونکہ بعض دوسرے کاموں میں مصروف ہیں اس پر ایک سرسری نظر ڈالتے ہیں اور اٹھا کر ایک طرف رکھ دیں۔ اس سے مجھے ایک زبردست نفسیاتی دھچکا لگتا ہے مگر آپ اپنے کام میں اس قدر مگن ہیں کہ آپ اس دھچکے کا اندازہ بھی نہیں لگا سکتے اور میرے نہ صرف جذبات مجروح ہو گئے بلکہ میں اسے اپنی توہین قرار دوں گا۔

اس سے یقینی طور پر میرے سوچنے کی قابلیت پر فرق پڑے گا اور میں واضح انداز میں معقول طریقے سے منصوبہ بندی نہیں کر سکوں گا اگر میں انڈر پریشر نہیں ہوں تو میں اپنے زخموں کو چاٹوں گا اور پھر دوبارہ معمول کے مطابق کام کرنا شروع کر دوں گا۔ تاہم اکثر ایسا بھی ہوتا ہے کہ آپ کو اس نفسیاتی دھچکے سے سنبھلنے کے لیے وقت ہی نہیں ملتا۔ یہ اس وقت ہوتا ہے جب آپ باس کی طرف سے زیادہ کام ملنے

کے باعث انڈر پریشر ہوتے ہیں اور خاص طور پر اس وقت جب آپ کو مخالفت کا سامنا کرنا پڑتا ہے ان حالات میں ہمیں بڑے مضبوط حوصلے کی ضرورت ہوتی ہے اور اس پریشر کا مقابلہ کرنے کے لیے ٹھوس منصوبہ بندی کی ضرورت ہوتی ہے تاکہ آپ کا باس یا دوسرے لوگ آپ پر مکمل طور پر چھانہ جائیں۔

دفاع کی حکمت عملی ::

ہم دھمکی کے خلاف اپنا دفاع کرنے لے لیے اپنے انوکھے قسم کے طریقے استعمال کرتے ہیں۔ میں نے اپنے دفاعی رویوں کو مزید واضح کرنے کیلئے خاندانی زندگی سے ایک مثال منتخب کی ہے۔ ایک فیملی اپنے گھر میں بیٹھی اس موضوع پر گفتگو کر رہی ہے کہ امسال ہونے والی گرمیوں کی چھٹیاں کہاں گزاری جائیں۔ بارہ سالہ ڈیوڈ بڑے جوش و خروش کے ساتھ پر زور اپیل کرتا ہے کہ ہمیں اس دفعہ پہاڑ پر جانا چاہیے۔ اچانک بڑا بھائی نام بولتا ہے۔ اوئے تمہیں پہاڑ پر جانے کا شوق کہاں سے پیدا ہو گیا۔ ہمیں چھٹیاں گزارنے کے لیے کہیں اور جانا چاہیے۔ پہاڑ پر چڑھتے چڑھتے تو تم ہانپنے لگو گے مگر پھر بھی چڑھ نہیں پاؤ گے۔ اس پر ڈیوڈ کہتا ہے۔ اوہ مجھے تو اس کا پتہ نہیں تھا۔ میں نے تو اپنی کتاب میں پڑھا تھا۔

آپ دیکھیں کہ ڈیوڈ نے جو کچھ کتاب میں پڑھا تھا اور جو اس کی خواہش تھی وہ اس نے بری عمدگی کے ساتھ بیان کر دی۔ لیکن اس طرح کے لوگ جو تخلیقی صلاحیتوں کے مالک ہوتے ہیں۔ انہیں اس بات کی بڑی شدت سے خواہش ہوتی ہے۔ کہ دوسرے ان کی تعریف کریں۔ جب نام نے ڈیوڈ کی خواہش کا احترام نہ کرتے ہوئے اسے ٹوک دیا اور اسکی حوصلہ شکنی کی کہ تم پہاڑ پر چڑھتے چڑھتے ہانپنے لگو گے تو ڈیوڈ نے جھڑپ کرنے کی بجائے ایک فرمانبردار چھوٹے بھائی کی طرح اپنا سر جھکا دیا۔ اس نے اپنی توہین کے ضمن میں خود اپنے آپ کو الزام دیا۔

آئیے ہم یہ دیکھیں کہ نام نے اپنے چھوٹے بھائی ڈیوڈ کو اس طرح کیوں سختی

سے ٹوکا۔ اس کی وجہ یہ تھی کہ ٹام پہاڑ پر جانے کی بجائے کسی گاؤں میں جا کر چھٹیوں کے سیزن میں گاؤں میں مکانوں کے کرائے کس قدر زیادہ ہوتے ہیں؟ ٹام کے پاس اس کا کوئی فوری جواب نہیں تھا۔ اس نے اس سوال پر سخت ناراضگی کا اظہار کیا۔ اس کا رویہ بالکل اس طرح کا ہے کہ جیسے وہ اس کا جواب تلاش کرنے کی کوشش کر رہا ہے اور اس نے اپنی ہار نہیں مانی ہے بلکہ اس دفاعی رویہ بھی اس طرح کا ہے کہ جیسے وہ موقع ملتے ہی وار کرے گا۔

ہم سب اب تک دھمکی آمیز صورت حال سے نمٹنے کے طریقے استعمال کرتے ہیں۔ اگر پہلے طریقے سے دھمکی آمیز دباؤ کم نہ ہو تو دوسرا طریقہ استعمال کیا جاسکتا ہے۔ اس لیے اگر ٹام نے ڈیوڈ کے سر جھکانے کے باوجود اس پر ناراضگی کا اظہار کیا تو ڈیوڈ بھی اس کا جواب دے سکتا تھا اور اگر ایسا نہ ہو سکتا تو زیادہ سے زیادہ وہ یہ کرتا کہ اپنی جگہ سے اٹھتا اور خاموشی کے ساتھ کمرے سے نکل جاتا۔

اس بات کو محسوس کرنا ضروری ہے کہ اس طرح کی دفاعی حکمت عملیاں شروع میں شعوری طور پر نہیں اپنائی جاسکتیں۔ ایک انسان ہونے کے ناطے ہم جو کچھ بھی کریں اس کی کوئی نہ کوئی معقول وجہ ہونی چاہیے۔ دفاعی رویہ بھی اس سے متشی نہیں ہے۔ اس کے ابوجود شواہد موجد ہیں کہ ہم اکثر واقعات کی اصل نوعیت کو سمجھے بغے انے جذبات کا اظہار کر دیتے ہیں اگر آپ ٹام سے پوچھیں کہ اس نے ڈیوڈ پر ناراضگی کا اظہار کیوں کیا تو وہ سارا الزام ڈیوڈ کو دے گا کہ اسے اتنی عقل نہیں کہ سب سے پہلے اس نے خود بولنا شروع کر دیا۔ اس کے علاوہ وہ خود گاؤں میں جا کر چھٹیاں گزرا نا چاہتا تھا جو کہ اس کے خیال میں ایک بہترین آئیڈیا تھا۔

تاہم جو ٹام اور ڈیوڈ کی گفتگو کو نہ صرف سن رہے تھے بلکہ دونوں کے تاثرات بھی نوٹ کر رہے تھے ان کا اس سارے واقعے کے بارے میں بالکل مختلف نظریہ ہے۔ انہوں نے دیکھا کہ اچانک ٹام آگے کو تھوڑا سا جھکا اس کی آواز بہت درشت تھی اور

وہ اپنی انگلی سے ڈیوڈ کی چھاتی پر دباؤ ڈال رہا تھا جبکہ وہ لوگ جو دوسروں پر الزام عائد کرتے ہیں۔ پہلی حکمت عملی کے تحت وہ ہمیشہ یہ سوچتے ہیں کہ وہ بہترین متبادل کیلئے لڑ رہے ہیں۔ ہم دیکھنے والے یہ سمجھتے ہیں کہ وہ جھگڑا کر رہے ہیں اور وہ بھی صرف ایک مقصد کیلئے اور وہ یہ کہ ایک دوسرے کی مخالفت کے پریشر سے نجات حاصل ہو سکے۔

یہاں میں آپ کو تین مزید اہم باتیں بتاؤں گا۔ پہلی کہ جتنا آپ یہ جانیں گے کہ کیا چیز انسان کو متحرک کرتی ہے۔ اتنا ہی آپ کو اس کا اندازہ ہوگا کہ ان کو کس طرف سے دھمکی مل سکتی ہے تاہم بہت سے لوگوں کو اس بات سے بہت معمولی غرض ہوتی ہے کہ دوسرے لوگ انکے بارے میں کس طرح سوچتے ہیں۔ دوسرا ڈیوڈ کا رویہ۔ اپنی خواہش سے دستبردار ہو جانا۔ اس طرح ڈیوڈ اس جذباتی دھچکے سے بچ گیا۔

اور تیسرا یہ کہ اگرچہ ڈیوڈ کی اپنی خواہش سے دستبرداری کے بعد جھگڑا رک گیا۔ تاہم اور ڈیوڈ دونوں دفاعی پوزیشن اختیار کر گئے مگر مسئلہ پھر بھی حل نہ ہو سکا کہ چھٹیاں کہاں گزاری جائیں۔ یہ سب باتیں اس بات کو اور بھی اہم بنا دیتی ہیں کہ ہمیں دوسروں کے دفاعی رویوں کو سمجھنے کے ساتھ ساتھ اپنے رویے کو بھی سمجھنا چاہیے۔

دوسروں کے دفاعی رویے سے نمٹنا ::

اگر آپ غیر ارادی طور پر دوسروں کو دھمکی نہ دیں تو آپ کو انکے دفاعی رویے سے نمٹنا نہیں پڑے گا۔ اس ضمن میں ایک اونس براہ مزاحمت ایک پاؤنڈ برابر لعنت سے زیادہ قیمتی ہوتی ہے تاہم مزاحمت کوئی آسان کام نہیں ہے ہم سب کے اندر حساس قسم کے جذبات چھپے ہوتے ہیں۔ اس لیے بعض اوقات ہمارے پاس اس کے علاوہ کوئی چارہ نہیں ہوتا کہ ہم صورت حال کا علاج کرنے کی کوشش کریں جو پہلے ہی خراب ہو چکی ہے۔

ملا جالابا ہم عمل ::

ذرا سوچیں کہ آپ دفتر کے معمولات میں کسی قسم کی تبدیلی کی ضمن میں اپنے باس کو قائل کرنے کی کوشش کر رہے ہیں۔ آپ بے حد سختی ہیں یہ آپ کا اعتماد ہے جس کے سہارے آپ اپنے باس سے نئے طریقہ کار کے فوائد کے بارے میں بڑے جو ش و خروش سے گفتگو کر رہے ہیں۔ اچانک آپ کا باس مداخلت کرتے ہوئے کہتا ہے۔ ٹھیک ہے اگر آپ سب دفتری معمولات میں اس طرح کی تبدیلیاں چاہتے ہیں تو مجھے کوئی اعتراض نہیں ہے۔ اب اس کا دوسرا رخ دیکھیں باس کے ساتھ آپ کی گفتگو کے دوران آپ نے کوئی ایسی بات کہہ دی جس سے دھمکی آمیز انداز ظاہر ہوتا ہو تو اس بات کو تسلیم کرتے ہوئے کہ دفاعی حکمت عملی صورت حال میں گھس گئی ہے۔ آپ کے پاس ابھی موقع ہے کہ آپ اس کا کوئی علاج ڈھونڈ لیں اور اس میں دیر بالکل نہ کریں۔ یہاں اس قسم کا بھی امکان ہو سکتا ہے۔ یہ طریقہ کار ہم گزشتہ تین برسوں سے اپنا رہے ہیں۔ اس سے پہلے کہ ہم آگے بڑھیں کیا ہم اس بات کا جائزہ لے سکتے ہیں کہ ہم پرانا طریقہ کار کیوں تبدیل کرنا چاہتے ہیں۔ آخر اس میں کیا خرابی ہے اور نئے طریقے کار میں کیا اچھائیاں ہیں

اپنے دفاعی رویے کا اہتمام کرنا ::

جب آپ کا واسطہ کسی ایسے شخص سے پڑ جائے جو مشک ہاوران کے مشکل رویے کے باعث آپ کو اپنے اوپر قابو نہیں رہے گا۔ اس وقت آپ کیا کریں گے۔ اس کا انحصار اس بات پر ہے کہ آپ نے ایسے لوگوں سے نمٹنے کیلئے کیا کچھ سیکھا ہے۔ یہاں آپ کیلئے برے ٹھوس قسم کے بعض اقدامات بتائے جا رہے ہیں۔ جن سے آپ اپنے دفاعی رویے کو صحیح کر سکتے ہیں۔

سب سے پہلے تو آپ کو یہ معلوم ہونا چاہیے کہ آپ خود کیا ہیں۔ اگلے ایک مہینے کے لئے اپنے اوپر مکمل نظر رکھیں۔ جب آپ نے دفاعی رویہ اختیار کر رکھا ہو اور یا

پھر جب آپ دفاعی رویہ اختیار کر چکنے کے بعد والیپوشیزن میں ہیں تو اس بات پر توجہ دیں کہ آپ کا رویہ کیسا ہے۔ آپ کیا محسوس کرتے ہیں اور آپ کیا گفتگو کرتے ہیں۔ آپ کا مقصد یہ ہونا چاہیے کہ آپ اپنے ذہن میں ان رویوں کے اشارات کو جمع کریں جب آپ اپنے ایمر جنسی میکانزم کی گرفت میں ہوتے ہیں اس وقت آپ چار دفاعی حکمت عملیوں کو استعمال کریں۔ جو ہم نے ابھی رہنمائی کے طور پر پڑھی ہیں مگر اپنے آپ کو صرف ان تک ہی محدود نہ رکھیں۔ اس کے بعد آپ اپنے رویے کو ٹھنڈا کرنا سیکھیں۔ جس لمحے آپ یہ محسوس کریں کہ آپ کا دفاعی رویہ گرم ہو رہا ہے۔ اس وقت جو کچھ بھی آپ کر رہے ہیں اسے رو دے دیں مثال کے طور پر

اچانک آپ یہ محسوس کرتے ہیں کہ آپ اپنے ساتھ کام کرنے والے کی طرف جا رہے ہیں۔ آپ ک آواز بے حل بلند ہے۔ غصے سے آپ نے مٹھیاں بھینچی ہوئی ہیں تو اس وقت جہاں آپ میں رک جائیں۔ چلانا بند کر دیں اور زمین پر بیٹھ جائیں خاموشی سے گھبرائیں مت کوئی اور آکر اس کو پر کر دے گا۔

دوسری مثال ::

آپ ٹیلی فون سن رہے ہیں ایک فرما کا مالک کہہ رہا ہے، مجھے اپنے دفتر میں اکاؤنٹ کی سخت ضرورت ہے اور کوئی ڈھنگ کا شخص مجھے مل نہیں رہا ہے۔ ماضی میں تم میرے پاس بڑی ایمانداری اور خوش اسلوبی سے کام کرتے رہے ہو۔۔۔۔۔ آپ اپنے اندر اس طرح کی آواز سنتے ہیں۔ اگر آپ کو کوئی صحیح آدمی نہیں ملتا تو میں۔۔۔۔۔ یہاں آپ خود اپنے آپ کو ڈھنگ کا آدمی سمجھتے ہیں مگر یہ اشارے ہیں کہ آپ اپنے اوپر کنٹرول کریں اور کہیں ذرا ٹھہریں میں اس بارے میں سوچتا ہوں۔ میں پانچ منٹ بعد آپ کو دوبارہ فون کرتا ہوں یہ کہتے ہی آپ نے ٹیلی فون رکھ دیا۔

باہمی عمل کے سلسلے کو اس طرح منقطع کر دینا اگرچہ بہت سخت لگتا ہے مگر اس طرح کرنے کی جائزہ جو بات ہیں۔ پہلی یہ کہ آپ اپنے رویے کو اس وقت درست کرنے کی کوشش کر رہے ہیں۔ جب کہ یہ بہت ہی مشکل ہوتا ہے دوسری یہ کہ جو کچھ آپ کر رہے ہیں اس کی درستگی کرنا خاص طور پر اس وقت جب کہ آپ بہت شدید کیفیت سے دوچار ہیں۔ ایک نہاتے ہی غیر معمولی کام ہے یا درہیں کہ لوگ دفاعی انداز اختیار کرنے کی منصوبہ بندی نہیں کرتے۔ یہ ان کے اندر سے پھور پڑتا ہے۔

باہمی عمل کے سلسلے کو اس طرح توڑ کر آپ اپنے آپ کو از سر نو ترتیب دینے کا چانس حاصل کرتے ہیں اور سب سے آپ کو اس بات کو بھی سوچنے کا موقع ملتا ہے کہ آپ کے ارد گرد کیا ہو رہا ہے۔ اس وقفے میں جو آپ کو ملا ہے اپنے آپ کو بھرپور طریقے سے جائزہ لیں اور تمام طاقتور اور موثر حکمت عملیوں کے بارے میں سوچیں۔

جب آپ بولنے لگتے ہیں تو صرف چند سیکنڈ پہلے ایک ایسا واقعہ ہو جاتا ہے جس کی آپ کو سمجھ نہیں آتی۔ لیکن آپ اس کا پتہ چلانے کی کوشش کریں۔ اکثر ایسا کرنا مشکل دکھائی دیتا ہے۔ ہمارے بہت سے سماجی یا کام کے معاملات میں ایک خطرہ چھپا ہوتا ہے جو ہمیں نظر نہیں آتا اور جس کے بارے میں ہم سوچ بھی نہیں سکتے۔ اس خطرے کا تعلق ہمارے ان پوشیدہ اور غیر حقیقی اندیشوں سے ہوتا ہے جسے دوسرے نہیں جان سکتے۔

میں خود اپنی پیشہ وارانہ زندگی میں اس پوشیدہ فحسامیت سے بالکل باخبر رہوں میں اپنے کلائنٹس اور دوستوں سے اس بارے میں گفتگو کرتا رہتا ہوں جب ان میں سے کوئی ایک یہ کہتا ہے میں جان جونز کے پاس ایک دن گیا۔ تم جانتے ہو وہ تمہاری ہی طرح ایک کنسلٹنٹ ہے وہ ایک عظیم شخص ہے اور بہت زیادہ مدد کرنے والا ہے۔ اس کے کئی برس بعد میں اب جیسا میں خود ایک اچھی اور معقول پوزیشن میں ہوں تو

میں کسی دوسری کنسلٹنٹ کے بارے میں اس طرح کے تعریفی کلمات کیوں سنوں اور اپنی قابلیت اور پوزیشن کو کسی طرح کا خطرہ محسوس کروں۔ میں جان جوں کو بہت اچھی طرح جانتا ہوں وہ ایک قابل کنسلٹنٹ ہے۔ میرا اندازہ ہے کہ میں اپنے اندر ہی اندر یہ خطرہ محسوس کرتا ہوں کہ وہ واقعی مجھ سے زیادہ قابل ہے یہ بالکل اس طرح کی بات ہے کہ جب کوئی شخص آپ کے سامنے کسی تیسرے شخص کی قابلیت اور اس کی صلاحیتوں کی تعریف کرے تو آپ بھی میری ہی طرح اپنی قابلیت اور صلاحیتوں کیلئے خطرہ محسوس کریں گے۔

آپ کو اس قسم کے پوشیدہ اور غیر متوقع قسم کے خطرات کے بارے میں جس قدر علم ہوگا اتنا ہی آپ اپنے رد عمل کے بارے میں اندازہ کر سکیں گے اور اس کو زیادہ سے زیادہ مثبت بنا سکیں گے۔ مثال کے طور پر میں نے اپنے آپ کو یہ سمجھا رکھا ہے کہ جب میرے سامنے کسی کی تعریف کی جائے تو میں یہ کہوں گا واقعی وہ بہت قابل شخص ہے۔

میں یہاں آپ کیلئے بعض مشقیں تجویز کرتا ہوں جن کی مدد سے آپ اپنے دفاعی رویے کے بارے میں اپنی آگاہی یا اندازے کو مستحکم کر سکتے۔ ایک سادہ کاغذ لیں اور اس کی لمبائی کے رخ تہہ کر لیں۔ کاغذ کے ایک طرف لکھیں کہ جب آپ دفاعی موڈ میں ہوتے ہیں تو آپ کیا کرتے ہیں اور کیا محسوس کرتے ہیں کیا آپ کی آواز بلند ہو جاتی ہے اور آپ دوسروں پر الزام لگاتے ہیں؟ کیا آپ اس خیال سے اچانک خوفزدہ ہو جاتے ہیں کہ آیا وہ دوسرا شخص آپ کو پسند بھی کرتا ہے یا نہیں؟ کیا آپ کسی محفل میں بے چینی اور بوریت محسوس کرتے ہیں اور اٹھ جانا چاہتے ہیں؟

کاغذ کے دوسرے نصف ہیں آپ ان تمام خطرات کے بارے میں لکھیں جو آپ کو درپیش ہو سکتے ہیں۔ ان دوستوں کے بارے میں لکھیں جو آپ کو نظر انداز کر کے کافی ہاؤس چلے جاتے ہیں۔ آپ کے دوستوں نے آپ کی فہم و فراست کو رد کر

دیا ہے۔ آپ کے پاس وہ رپورٹ واپس آگئی ہے جو آپ نے بڑی محنت سے تیار کر کے اپنے پاس کو بھیجی تھی اور اس پر یہ ریمارکس لکھے ہوئے ہیں۔ اس کو پھر سے پوری توجہ کے ساتھ کر کے لاؤ۔ یہ فہرست لمبی ہو سکتی ہے مگر عام طور پر صرف پانچ خطرات ایسے ہوتے ہیں جو گاہے بگاہے پیش آتے رہتے ہیں۔

یہ لسٹ آپ کی ان دوستوں کا جائزہ لینے کی ضمن میں مدد کرتی ہے جو آپ کو بڑی اچھی طرح جانتے ہیں اور جو آپ سے بڑی صاف دلی سے پیش آتے ہیں میری یہ تجویز ہے کہ آپ انہیں خصوصی طور پر اس بات کی اجازت دیں کہ وہ آپ کو بتائیں کہ آپ کیا سننا پسند نہیں کرتے۔ اپنے بارے میں۔ اس کے بعد جب آپ کے دوست آپ کی بعض عادات یا رویوں پر تنقید کریں یا ان کے منفی پہلوؤں کی نشاندہی کریں تو بالکل یا وضاحت پیش کرنے کی کوشش نہ کریں کیونکہ ہر بات کی کوئی نہ کوئی وجہ ضرور ہوتی ہے۔

باس سے نمٹنے کا طریقہ ::

مشکل افراد سے نمٹنا کوئی آسان کام نہیں ہے اور خاص طور پر اس وقت جب یہ مشکل شخص خود آپ کا اپنا پاس ہو تو یہ رکاوٹیں خود بخود بہت زیادہ ہو جاتی ہیں اس کی وجہ صرف اور صرف یہ ہے کہ آپ دونوں کی پوزیشن میں فرق ہے۔ آپ ماتحت ہیں

باس کے پاس اختیارات ہیں جن کے استعمال سے اس کے ماتحت کو خطرہ لاحق ہو سکتا ہے۔ اس بات کو جانتے ہوئے ہم میں سے بہت سے لوگ خوف اور اندیشوں کے مارے اپنے پاس سے نمٹنے کا ارادہ بالکل ترک کر دیتے ہیں جب تک وہ خود ان کے سامنے نہ آن کھڑا ہو اور یہ وہ مرحلہ ہوتا ہے جہاں تمام باہمی عمل مروت اور احترام کی دلدل سے نکل کر سامنے آ جاتے ہیں اور آپ مرنے مارنے پر تیار ہو جاتے ہیں۔

لیکن یہ کوئی معقول بات نہیں ہے اس قسم کی صورتحال سے نمٹنے کیلئے بڑی معقول حد تک احتیاط کی ضرورت ہے آپ بڑی آہستگی اور مثبت طریقے سے آغاز کریں اور یہ جاننے کی کوشش کریں کہ باس پر کیسے قابو پایا جاسکتا ہے اس کیلئے مندرجہ ذیل طریقوں پر عمل کریں۔

باس نہیں جانتا کہ اسے کیا کرنا ہے ::

ہم میں سے بہت سے اس تاثر سے بہت کم آگاہ ہوتے ہیں جو ہم دوسروں پر چھوڑتے ہیں۔ باس قسم کے افراد کو ہمارے مقابلے میں اس سے بہت کم آگاہی حاصل ہوتی ہے اور خاص طور پر وہ باس جو بہت بڑے اداروں یا محکموں میں ہوتے ہیں۔ میں نے اس طرح کے ایک ایگزیکٹو کو کہتے سنا ہے۔ میں صرف اچھا کیوں ہوں کوئی مجھے سچ بتانے سے خوفزدہ کیونکر ہو سکتا ہے۔ یہ ایگزیکٹو اپنے ماتخوں پر اس وقت برستا ہے جب وہ خود جھٹایا ہوا ہو۔ اور اس کے ماتخوں پر کیا گزرتی ہے جب انہیں سکول کے بچوں کی طرح ڈانٹ ڈپٹ کی جاتی ہے۔ وہ باس کے بارے میں کیا سوچتے ہیں۔ باس کو اس کا بالکل اندازہ نہیں ہوتا اور یہ بات اس سے پوشیدہ رہتی ہے۔

جب آپ اچھے اداروں کے ساتھ کسی راستے پر چل پڑیں تو اس میں ایک فرق کو ضرور سامنے رکھیں کہ کون جان بوجھ کر آپ کو نقصان پہنچا رہا ہے اور کون جانے بغیر آپ کو نقصان پہنچا رہا ہے۔ پہلے والے شخص کے ساتھ نمٹنے کے لئے آپ سوائے اس کے اور کچھ نہ کریں کہ نمٹنے کے تمام طریقوں کو اپنے ذہن میں یکجا کریں اور پوری قوت سے انہیں استعمال کریں۔

لیکن اس کے برعکس دوسرے شخص کے ساتھ نمٹتے وقت آپ کو کچھ سہولت حاصل ہے۔ آپ اس سے اس طریقے سے گفتگو کر سکتے ہیں۔

آپ: ڈیو میں نے آپ سے معمولی سے اختلاف کے بارے میں گفتگو کرنے

کے لئے وقت چاہتا تھا۔ گذشتہ روز جب واپس اپنے ڈیسک کی طرف گیا تو میں اپنے آپ کو بہت کم تر محسوس کر رہا تھا۔ اس کے بعد میں نے کچھ دیر سوچا۔ جب میں آپ کے دفتر میں بیٹھا تھا اور آپ دس منٹ تک کسی دوسرے شخص سے گفتگو کرتے رہے۔ اس وقت مجھے یہ محسوس ہوا کہ میں اپنا وقت ضائع کر رہا ہوں۔ کیا کوئی ایسا طریقہ نہیں کہ ہم اس طرح کی صورتحال پیدا نہ ہونے دیں۔

ڈیو: (غصے کے ساتھ) ایک منٹ ٹھہرو۔ میں اس وقت کسی معمولی شخص کے ساتھ نہیں۔ فرم کے چئیرمین کے ساتھ گفتگو کر رہا تھا۔ سمجھے تم

آپ: مداخلت کرتے ہوئے (ڈیور کو ایک منٹ میں جانتا ہوں کہ وہ ایک بہت اہم شخص ہے بالکل اسی طرح جیسے میں تمہیں اپنا باس سمجھتا ہوں۔ مجھے نہیں معلوم کہ آیا تم یہ جانتے ہو کہ مجھے اس وقت سخت غصہ آ رہا تھا کیونکہ میرے ابھی بہت سے کام کرنے باقی تھے۔

ڈیو: اچھا۔ میں نے اس کے بارے میں نہیں سوچا تھا۔ جب فرم کے چئیرمین کا فون آتا ہے تو ہمیں جواب تو دینا پڑتا ہے۔ وہ آخر ہم سب کا باس ہے۔

آپ: ٹھیک ہے اب آپ یہ بتائیں کہ اگر میں مداخلت کرتا اور کہتا تھا میں اپنے ڈیسک پر واپس جا کر اپنا کام ختم کرتا ہوں۔ جب آپ فارغ ہو جائیں۔ مجھے بلا لیں تو آپ کو کیسا محسوس ہوتا۔

ڈیو: بے شک۔ تم ہر وقت کوئی ایسا قدم اٹھا سکتے ہو جس سے کسی کا ہرج نہ ہو۔ اس مکالمے میں آپ نے اپنے باس سے ملاقات کا وقت لیکر یہ تاثر دیا ہے کہ آپ جو بھی بات کرنا چاہتے ہیں۔ وہ بہت اہم ہے۔

آپ نے یہ کہہ کہ، میں جانتا ہوں کہ آپ باس ہیں، باس کو یہ تاثر دیا ہے۔ کہ آپ اس کی عزت کرتے ہیں۔

اس کے بعد جب باس نے وضاحت کی تو آپ نے ایسی صورت حال کا حل

تلاش کر کے اس کا مسئلہ حل کر دیا ہے۔

یاد رکھیں۔ باس نیچے سے بڑا ہوتا ہے ::

ہم لوگ عام طور پر باس کے بارے میں یہ تاثر قائم کر لیتے ہیں کہ وہ بے حد اختیارات کا مالک ہے۔ جب کہ باس حقیقت میں اس قدر با اختیار ہوتا نہیں ہے ہم بعض اوقات ایسے اختیارات بھی اس سے منسوب کر دیتے ہیں جو اس کے پاس نہیں ہوتے۔ کسی ملازم کے لئے یہ بات بے حد مشکل ہے کہ جب وہ بڑے واضح انداز میں بار بار کسی فتری مسئلے کے بارے میں انتظامیہ کو آگاہ کرے اور وہ مسئلہ حل نہ ہو تو اس ملازم کو مایوسی نہیں ہوگی۔ ہو سکتا ہے کہ انتظامیہ نے اس ضمن میں کوئی کارروائی کی ہے مگر وہ ملازم کو بتانا بھول گئے ہوں۔ یہ مکالمہ کچھ اس طرح ہو سکتا ہے۔

آپ: میں نے آپ کو ایک مسئلہ بتایا تھا کہ اسے حل کر دیا جائے مگر ابھی تک آپ نے اس کے بارے میں کوئی کارروائی نہیں کی۔

انتظامیہ: کیا آپ نہیں جانتے کہ ہم مسائل حل کر دیتے ہیں۔ ہر کسی کو یہ بات ذہن میں رکھنی چاہیے کیا ہم کو اس بارے میں سب کو خاص طور پر بتانا چاہیے کہ آپ کا مسئلہ حل ہو گیا ہے۔

اب اس سے دو باتیں واضح ہوتی ہیں جو پریشان کن معاملات میں ایک کی داد رسی کر سکتی ہے۔

سب سے پہلے آپ یہ پوچھیں کہ ٹھیک ہے آپ نے مسئلہ حل کر دیا ہے اور میں نے بھی مان لیا ہے مگر یہ بتائیں کہ کیا حل کیا ہے اس سے آپ کو ایک اور شکایت کرنے یا کوئی تجویز پیش کرنے کا موقع ملے گا۔ اس سے آپ کی ذاتی دلچسپی آشکار ہوتی ہے اور معاملہ زندہ رہتا ہے اس سے آپ کی مایوسی بھی ختم ہوتی ہے۔ اس میں کوئی شک نہیں کہ انتظامیہ کو آپ سب کو بتانا چاہیے کیونکہ اس سے آپ کی بے چینی دور ہو جائے گی۔

اپنے باس سے جب بھی ممکن ہو مشورہ کرتے رہیں۔ خاص طور پر جب کسی بات پر آپ دونوں کی رائے میں اختلاف ہو اور اس ضمن میں موقع ملے ہی مشورہ کریں۔ فرض کریں کہ آپ کے باس کی رائے غلط ہے تو آپ اس سے اصلاح مشورہ کر کے اس کو ایک بڑی غلطی کرنے سے بچا سکتے ہیں۔ آپ باس سے اس طرح کا سوال پوچھ سکتے ہیں۔ آپ نے یہ سب کچھ ان دنوں میں کس طرح کیا ہے؟ یہ سوال کر کے آپ جواب سننے کے لیے تیار ہیں اور شاید اس کے بعد آپ کچھ اور ایسے سوالات کر سکیں جن سے مسئلے کو سلجھانے میں مدد مل سکے۔

اگر زندگی کے بارے میں آپ کے باس کا رویہ جارحانہ ہے تو اپنا رد عمل ظاہر کرنے کے لیے کچھ بھی کریں۔ جب بھی آپ کو کوئی رپورٹ تیار کرنے کا حکم ملے تو آپ فوراً اپنے باس کو ایک چٹ لکھ کر بھیجیں کہ آپ کب اور کس طرح یہ کام ختم کریں گے۔ اگر رپورٹ کی تیاری کے دوران کوئی مسئلہ پیش آجے تو بھی فوراً اپنے باس کو آگاہ کریں۔ جارحانہ رویہ رکھنے والے باس کو اپنے دفتری عمل اور کام کاج کے طریقہ کار سے آگاہ کرتے رہیں تاکہ اگر درمیان میں وہ کسی جگہ آپ کو ہدایات دینا چاہے تو اسے کوئی دشواری نہ ہو۔

جارحانہ قسم کے لوگ اپنے اوپر بہت زیادہ اعتماد کرتے ہیں۔ نیچے دیئے گئے مکالمے سے آپ کو اس کا اندازہ ہو سکے گا کہ وہ مسئلہ حل کرنے والی کسی بھی گفتگو کا اس طرح مثبت انداز میں رخ موڑ سکتے ہیں کہ آپ کو پتہ بھی نہیں چلے گا۔

جولی: دیکھیں اگر ہم اس وقت ہم اپنی قیمتوں کے ڈھانچے میں کوئی تبدیلی نہ کریں تو ہم زیادہ منافع کما سکتے ہیں

سام: نہیں۔ سر ہم نے اس سال اپنے اخراجات کو بڑھنے سے روکا ہے اور اگر ہم پرانی قیمتوں پر مال فروخت کریں گے تو ہم پوری مارکیٹ میں چھاسکتے ہیں۔ وگرنہ ہمیں اخراجات میں کمی کرنے کا کوئی فائدہ نہیں ہوگا۔

میری: (باس) میرا خیال ہے کہ جولی کی بات میں وزن ہے ہم منافع کے بغیر پہلے بھی بہت زیادہ فروخت کر چکے ہیں۔

سام: جھوڑی سی ہچکچاہٹ کے ساتھ اوکے۔ پھر میں آپ کی منظوری کیلئے ایک پرائس لسٹ بناتا ہوں جو اگلے ہفتے آپ کو مل جائے گی۔

میری: میرا خیال ہے کہ ہم سب میں اس پر اتفاق ہے۔

میں اس کی کئی میٹنگیں دیکھ چکا ہوں جہاں بڑی آسانی سے گفتگو کو رخ اس طرف مڑ جاتا ہے جو باس کی خواہش ہوتی ہے اور مسئلے کا بہترین حل نہیں نکالا جاتا۔ بعض اوقات باس اپنے ماتحت سے اس طرح مخاطب ہوتا ہے۔ میرا خیال ہے کہ میں اس کام کو اس طرح کرنا چاہیے۔ اب یہاں آپ بڑی خوش اسلوبی اور موثر طریقے سے اپنے باس سے نمٹ سکتے ہیں۔ فوراً سوال کریں۔ سر کیا یہ فیصلہ ہے یا آپ کی رائے ہے؟

اپنے باس سے نمٹنے کے لئے آپ پہلے سے ہی ایک حکمت عملی تیار کریں اس سے درحقیقت آپ کو مدد ملے گی اور آپ باس سے نمٹتے وقت ایسے الفاظ کا انتخاب کر سکیں گے جن سے باس کو یہ احساس رہے گا کہ اس کو دھمکی نہیں دی جا رہی ہے اپنے باس کے بارے میں سوچیں کہ وہ کس قسم کا ہے اور اس سے نمٹنے کیلئے آپ کو کس طرح کے اقدامات کرنے ہوں گے۔

نمٹنے کا منصوبہ بنانا ::

جب بھی کبھی آپ کو مشکل شخص سے واسطہ پڑے خواہ وہ آپ کا باس ہو یا کوئی اور شخص جس کے آپ سے تعلقات طویل عرصے سے ناخوشگوار ہیں۔ ان سے نمٹنے سے پہلے آپ کا اچھی طرح سوچ بچار کر لینا آپ کے لئے بہت زیادہ فائدہ مند ہو سکتا ہے۔ اگلے صفحوں میں کچھ ایسے ہی طریقے بتائے گئے ہیں جن کی مدد سے میرے بے شمار دوست اور کلائنٹس استفادہ کر چکے ہیں۔ میری تجویز یہ ہے کہ آپ

اس طریقہ کو بڑی احتیاط کے ساتھ استعمال کریں۔ خاص طور پر جب آپ کو یہ اندازہ ہو جائے کہ آپ کو ایک سخت مشکل شخص سے نمٹنا ہے۔

مشکل شخص سے نمٹنے کا منصوبہ ::

۱: جہاں تک ممکن ہو سکے مکمل تفصیل کے ساتھ مشکل شخص کا رویہ کو بیان کریں۔
۲: کسی کاغذ پر اس مشکل شخص کے رویے کو جہاں تک آپ سمجھنے میں کامیاب ہوئے ہیں لکھیں۔

۳: اب ذرا اپنے ماضی کے رویے کے بارے میں سوچیں جو اس شخص کے ساتھ آپ کے باہمی عمل کے دوران تھا۔ اس کو بھی پوری تفصیل کے ساتھ لکھیں یہ بھی کہ کیا آپ دونوں کے تعلقات کے دوران کبھی کوئی خوشگوار لمحہ بھی آیا یا نہیں پوری تفصیل لکھیں۔

۴: اب آپ یہ سوچیں کہ اس مشکل شخص کے ساتھ نمٹنے کے لیے کون سا طریقہ زیادہ مناسب رہے گا۔

۵: اب ایک ایکشن پلان بنائیں کہ کب آپ اس قدر فارغ ہونگے کہ پوری یکسوئی اور توجہ کے ساتھ مشکل شخص سے نمٹ سکیں گے۔

نمٹنے کا اعتماد ::

اب آپ نے اپنا منصوبہ مکمل کر لیا ہے آپ اس منصوبے پر عمل درآمد کی حکمت عملی مرتب کریں۔ اپنے دل کی دھڑکن پر قابو رکھیں۔ ہتھیلیوں پر پسینہ نہ آنے دیں اور اس قسم کے سوالات اپنے ذہن سے کھرچ دیں۔ کیا میں ایسا کر سکوں گا؟“
کیا مجھے مکمل ناکامی ہوگی؟ کیا میں بالکل احمق ثابت ہوں گا؟ کیونکہ اس طرح کے خیالات آپ کے اعتماد کو متزلزل کرتے ہیں۔ اور میں یہ مشاہدہ کیا ہے۔ کہ مشکل شخص سے نمٹنے کے لیے اعتماد خود بخود نہیں آتا۔ اسے اپنے اندر پیدا کرنا پڑتا ہے۔ اور یہ اعتماد آپ کے اپنے جذبات سے آگاہی اور کامیابی کے یقین سے پیدا

ہوتا ہے۔

اس کے علاوہ اس بات کی آگاہی کہ مشکل شخص سے نمٹنا کوئی آسان کام نہیں ہے اور یہ کہ جو آپ کر رہے ہیں۔ وہ کوئی مذاق نہیں ہے۔ ان سب حقائق کو تسلیم کرنا کامیابی کی طرف بڑھنے کے لیے آپ کی رہنمائی کرتا ہے۔

اس کے ساتھ ساتھ آپ اپنے ذہن میں اس بارے میں سوچیں کہ اگر مشکل شخص سے نمٹنے کے دوران آپ کو کوئی مشکل پیش آگئی تو آپ کیا کریں گے۔

نمٹنے کے طریقوں کو کسی نسبتاً آسان صورت حال میں آزما کر ان پر اپنے اعتماد کو بڑھائیں۔ اس بات کی آزمائش کریں کہ آپ کا اپنا حوصلہ کتنا ہے۔ جو کہ مشکل سے نمٹنے کے لیے بے حد ضروری ہے۔ گفتگو کے دوران پوری مضبوطی کے ساتھ کہہ دیں۔ ”میں آپ سے اتفاق نہیں کرتا۔“ اور پھر بغور مشاہدہ کریں کہ رد عمل ہوتا ہے۔ اگلی دفعہ اپنی اپروچ میں تھوڑی سی تبدیلی کریں مگر آواز میں تھوڑی سی مزید شدت پیدا کریں اور کہیں ”میرے خیال میں یہ ایک اچھا آئیڈیا ہے اس سے آپ کو یہ یقین حاصل ہوگا۔ کہ ایک تو آپ نے تجربہ حاصل کر لیا ہے۔ اور دوسرا یہ کہ با آواز بلند بولنے سے آپ کی بات میں ایک طرح کا وزن پیدا ہوا ہے۔ اور آپ کی بات کی طرف توجہ دی گئی ہے۔

آخر میں آپ اپنے اعتماد کے بل بوتے پر کہ مشکل افراد کے ساتھ بڑے موثر طریقے سے نمٹنا بالکل ممکن ہے۔ ٹھنڈے پانی کی طرح شروع میں اس کا اندازہ لگانا کہ مشکل شخص سے کس طرح نمٹا جائے گا اور جب آپ ایسے شخص کے ساتھ کامیابی سے نمٹ لیں گے تو آپ کو یہ سب کچھ بے حد آسان اور اچھا لگے گا۔

----- ختم شد ----- THE END

special thanks to

kitaabghar websites

mail2mesir@gmail.com