

حصہ 3: پڑھنا اور صارفین کو سمجھنا

باب 3: 9 سیکنڈ کا پہلا تاثر کا اصول

پہلے نقوش کی سائنس

تحقیق مسلسل ظاہر کرتی ہے:

• پہلے نقوش 3 سیکنڈ یا اس سے کم وقت میں بنتے ہیں 90% • غیر زبانی اشارے (ظاہری شکل، جسمانی زبان، چہرے کے تاثرات، آواز) پر مبنی ہوتے ہیں • پہلے نقوش نمایاں طور پر مستقل ہوتے ہیں • منفی تاثرات پر قابو پانا مثبت سے زیادہ مشکل ہوتا ہے۔

برقرار رکھنا

آپ کے پاس گرمجوشی، قابلیت، اور قابل اعتماد بات چیت کرنے کے لیے 3 سیکنڈ ہیں۔

گاہک 3 سیکنڈ میں کیا اندازہ لگاتے ہیں۔

گاہک لاشعوری طور پر اندازہ لگاتے ہیں:

1. کیا میرا یہاں استقبال ہے؟
2. کیا میں اس شخص پر بھروسہ کر سکتا ہوں؟
3. کیا یہ خوشگوار ہو گا؟

یہ تشخیص کسی بھی الفاظ کے تبادلے سے پہلے ہوتے ہیں۔

ایک طاقتور پہلے تاثر کے اجزاء

1. فوری طور پر تسلیم کریں۔

کیوں: نظر انداز کیا جانا مسترد ہونے کی طرح محسوس ہوتا ہے۔

کیسے: □ جو آپ کر رہے ہیں اسے روکیں (یا بظاہر روک دیں) □ آنکھ سے رابطہ کریں (ثقافتی طور پر مناسب) □ اپنے جسم کے ساتھ ان کی طرف چہرہ کریں □ مسکراہٹ (حقیقی، آنکھوں تک پہنچتی ہے)

مصروف ہونے کے باوجود: "خوش آمدید! میں آپ کے ساتھ رہوں گا - صرف ایک لمحہ۔"

2. حقیقی مسکراہٹ

دچین مسکراہٹ (حقیقی):

• آنکھوں کے ارد گرد کے پٹھے شامل ہوتے ہیں (کوئے کے پاؤں) • آنکھیں "مسکراہٹ" (تھوڑی سی بند، جھری ہوئی) • پورا چہرہ روشن

• گرم اور مستند محسوس ہوتا ہے۔

حقیقی طور پر مسکرانے کا طریقہ:

1. کسی ایسی چیز کے بارے میں سوچیں جو حقیقی طور پر آپ کو خوش کرے۔ 2. گلاب کی تعریف کرنے کے لیے کچھ تلاش کریں۔ 3. اپنا مقصد یاد رکھیں: آپ کسی کی مدد کرنے والے ہیں۔ 4. کنکشن پر توجہ مرکوز کریں: انسان کو دیکھیں، لین دین نہیں

3. آنکھ سے رابطہ

کتنا: بات چیت کے وقت کا 60-70% (ثقافتی طور پر مختلف ہوتا ہے)

قدرتی پیٹرن:

• سلام کرتے وقت آنکھ سے رابطہ کریں (2-3 سیکنڈ روکے رکھیں) • قدرتی طور پر توڑیں (لکھنے کے لیے، آٹمز تیار کرنے کے لیے) • وقتاً فوقتاً دوبارہ قائم کریں • جب وہ بول رہے ہوں تو پکڑیں (سننے ہوئے دکھاتے ہیں) • الوداع کہتے وقت پکڑیں

4. ہاڈی لینگویج کھولیں۔

استقبالیہ کرنسی: گلاب کا چہرہ □ سیدھے لیکن آرام سے کھڑے ہوں □ بازو اطراف میں یا کھلے □ تھوڑا آگے کی طرف جھکیں □ آرام دہ کندھے □ ہاتھ کھلے

ناپسندیدہ کرنسی (پریبز): □ جسم کا زاویہ دور □ جھکتا یا پیچھے جھکتا □ کراس شدہ بازو □ کولے پر ہاتھ □ بلچل

5. آواز کا لہجہ اور توانائی

گرمجوشی، خوش آئند آواز:

• معتدل رفتار • واضح بیان

• مناسب حجم • سلام کے وقت قدرے اونچی آواز (جوش و خروش کا اظہار کرتا ہے) • حقیقی گرمجوشی

کامل 3 سیکنڈ کا سلام

دوسرا: 1. گلاب بیداری میں داخل ہوتا ہے۔

□ موجودہ سرگرمی کو روکیں/روکیں۔

□ ہاڈی کو کسٹمر کی طرف موڑیں۔

□ آنکھ سے رابطہ کریں۔

دوسرا: 2:

□ حقیقی مسکراہٹ (خوش خیال سوچیں)

□ ہاڈی لینگویج کھولیں۔

دوسرا: 3:

□ بولیں: "صبح بخیر! خوش آمدید!"

□ گرم ٹون، مناسب توانائی

نتیجہ: سروس شروع ہونے سے پہلے ہی کسٹمر محسوس کرتا ہے، خوش آمدید، قابل قدر۔

باب: 10 جسمانی زبان اور غیر زبانی پڑھنا اشارے

غیر زبانی مواصلات کیوں اہم ہیں

آمنے سامنے مواصلات میں تحقیق سے پتہ چلتا ہے:

- 7% الفاظ کے ذریعے پہنچایا (کیا کہا جاتا ہے)
- 38% صوتی لہجے کے ذریعے (یہ کیسے کہا جاتا ہے)
- 55% ہاڈی لینگویج کے ذریعے (غیر زبانی اشارے)

اس کا مطلب ہے: 93% مواصلات غیر زبانی ہے۔

ہاڈی لینگویج ڈکشنری

بازو اور ہاتھ

پوزیشن

ممکنہ معنی

آپ کا جواب

کراس شدہ بازو

دفاعی، بند، غیر آرام دہ

اضافی گرم رہیں، جگہ دیں، آہستہ آہستہ اعتماد پیدا کریں۔

بازو کھلے، ہتھیلیاں دکھائی دیں۔

کھلا، ایماندار، آرام دہ

آئینہ کشادگی، قدرتی طور پر مشغول

بلچل مچانا

بے چین، بے چین، بے چین

موثر اور تسلی بخش بنیں۔

مشغول ہونا، اشارے

ان کی توانائی کو مناسب طریقے سے جوڑیں۔

مروڑے ہاتھ

پریشان، پریشان، پریشان

اضافی نرمی اور یقین دہانی کرو

چہرہ اور آنکھیں

اظہار

ممکنہ معنی

آپ کا جواب

آنکھ سے براہ راست رابطہ

پراعتماد، مصروف، ایماندار آنکھ سے رابطہ برقرار رکھیں، جڑیں۔

آنکھ سے ملنے سے گریز

مجبور شرمیکار، لہجہ، ثقافتی فرق

ابرو اٹھائی

مزید حوصلہ افزائی اور حکومت کریں۔

کھال دار پیشانی

الجھن، فکر مند، ناراض پوچھیں کہ کیا انہیں مدد کی ضرورت ہے۔

حقیقی مسکراہٹ (آنکھیں
جھڑکنا)

خوش، مطمئن

واپس مسکرائیں، توانائی بانٹیں۔

جعلی مسکراہٹ (صرف منہ)

شائستہ لیکن حقیقی نہیں۔

اضافی دھیان رکھیں

سخت ہونٹ

ناراضگی، ناراضگی

احتیاط سے آگے بڑھیں۔

پوزچر اور پوزیشن

کرنسی

ممکنہ معنی

آپ کا جواب

آگے جھکنا

دلچسپی، مصروفیت، جلدی

توجہ مرکوز کریں، موثر بنیں۔

پیچھے جھکنا

آرام دہ، تشخیص، عدم دلچسپی

جگہ دیں، دھکا نہ دیں۔

جسم کا زاویہ دور

چھوڑنا چاہتا ہے، بے چینی مختصر رہو، جگہ کا احترام کرو

سخت، تناؤ

تناؤ، غصہ، فکر مند

پرسکون رہیں، مستحکم رہیں

پاؤں باہر نکلنے کی طرف اشارہ کرتے ہیں۔

چھوڑنا چاہتا ہے۔

موثر بنیں۔

سیاق و سباق سب کچھ ہے۔

تنقیدی: جسمانی زبان کو سیاق و سباق میں پڑھنا چاہیے۔ ایک ہی اشارہ مختلف چیزوں کا مطلب ہو سکتا ہے۔

سیاق و سباق کو کیسے پڑھیں:

1. کلاسٹرز تلاش کریں: ایک ساتھ متعدد نشانیاں زیادہ قابل اعتماد ہیں۔
2. صورتحال پر غور کریں: کولڈ روم؟ آرمز پار کر کے درجہ حرارت کے بارے میں ہو سکتا ہے
3. تبدیلیوں پر نظر رکھیں: کیا وہ کھلنا شروع ہوئے پھر بند ہو گئے؟
4. بنیادی رویہ: ہر ایک کا "نارمل" مختلف ہوتا ہے۔
5. پوچھیں: "اس کا اور کیا مطلب ہو سکتا ہے؟"

ثقافتی تغیرات

ہاڈی لینگویج آفاقی نہیں ہے۔

آنکھ سے رابطہ:

- مغربی ثقافتیں: براہ راست = ایمانداری، احترام
- بہت سے ایشیائی/افریقی/لاطینی امریکی: اتھارٹی/ بزرگوں/ صنف مخالف کے ساتھ طویل عرصے تک براہ راست رابطہ ہے
- عزت ہو سکتا ہے

داتی جگہ:

- شمالی امریکہ/شمالی یورپ: بڑی جگہ کو ترجیح دی گئی (80-100 سینٹی میٹر)
- لاطینی امریکہ/جنوبی یورپ: قریب قریب معمول
- جنوبی ایشیا/مشرق وسطی: مناسب جگہ (100 سے 120 سینٹی میٹر)

نیویگیٹ کیسے کریں:

• اپنے علاقے کے بڑے ثقافتی گروہوں کے بارے میں جانیں۔

ضابطہ اخلاق | ریپوز سروس ایکسیلنس گائیڈ

• گاہک کی رہنمائی کی پیروی کریں • جب یقین نہ ہو تو رسمی طور پر غلطی کریں اور احترام کریں • غیر یقینی ہونے کی صورت میں احترام سے پوچھیں

ملاپ اور آئینہ دار

عکس بندی کسی دوسرے شخص کی ہاڈی لینگویج سے میل کھاتی ہے، ہم آہنگی پیدا کرتی ہے اور لاشعوری تعلق رکھتی ہے۔

آئینہ کیسے لگائیں (لطیف، واضح نہیں):

• ان کی توانائی کی سطح سے ملائیں • ان کے بولنے کی رفتار سے مماثل ہوں • ان کی کرنسی کو عام طور پر میچ کریں • ان کی رسمیت سے مطابقت رکھیں

نہ کریں:

□ بالکل کاپی کریں (واضح اور خوفناک) □ آئینہ کی منفی ہاڈی لینگویج (بازوؤں کو کراس کرنا، وغیرہ) □ نامناسب سلوک کا عکس

باب 11: کسٹمر کے جذبات کو سمجھنا اور ضروریات

عام گاہک کی جذباتی حالتیں۔

1. مبارک/مواد

نشانیان:

• مسکراتے ہوئے، آرام دہ کرنسی • آنکھ سے رابطہ کرنا، بات چیت کرنا • کھلی جسمانی زبان

نقطہ نظر:

• ان کی توانائی کا مقابلہ کریں • دوستانہ اور پُرجوش بنیں • گفتگو میں مشغول رہیں • موقع: اسپیل، NFC فیڈ بیک طلب کریں، رشتہ استوار کریں۔

2. دباؤ/جلدی

نشانیان:

• تناؤ والا چہرہ، گھڑی/فون چیک کرنا

• مختصر جوابات • بے چین جسمانی زبان

نقطہ نظر:

• موثر بنیں، وقت ضائع نہ کریں • تسلیم کریں: "میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ جلدی میں ہیں—میں اسے آپ تک جلد پہنچا دوں گا" • مقصد کے ساتھ آگے بڑھیں • موقع: رفتار پر زور دیں، اگلی بار ہماری طرح تیز تر اختیارات تجویز کریں۔

Repose Cafe ایک پری آرڈر ایپلیکیشن بنانے جا رہا ہے۔

3. SAD/DOWN

نشانیوں:

• نیچی آنکھیں، خاموش آواز • سست حرکت

• آنکھ سے رابطہ نہ ہونا

نقطہ نظر:

• نرم اور مہربان بنیں • اضافی گرمجوشی

• چھوٹا سا اشارہ (مہربانی کے الفاظ، اضافی دیکھ بھال) • "مجھے امید ہے کہ آپ کا دن بہتر گزرے" • موقع: ان کے دن میں روشن جگہ بنائیں - وہ آپ کی مہربانی کو یاد رکھیں گے۔

4. ناراض/مایوس

نشانیوں:

• کراہت، بلند آواز • جارحانہ موقف، بازوؤں کو پار کرنا • شکایات

نقطہ نظر:

• پرسکون رہیں • فعال طور پر سنیں • ذاتی طور پر نہ لیں • معافی مانگیں اور حل کریں • کیا نہیں کرنا ہے: بحث کریں، دفاعی بنیں، ان کے لہجے سے مطابقت رکھیں • موقع: اچھی طرح سے نمٹنے کے ذریعے انہیں وفادار کسٹمر میں تبدیل کریں

5. کنفیوزڈ/غیر فیصلہ کن

نشانیوں:

• مینو کو گھورنا • بہت سے سوالات پوچھنا • غیر
یقینی لہجہ

نقطہ نظر:

• صبر کریں • تجاویز پیش کریں • اختیارات کو آسان بنائیں • "ہمارا سب سے مشہور ہے..." یا "اگر آپ
[X] کو پسند کریں گے تو آپ کو [Y] پسند آئے گا" • موقع: بہترین انتخاب کے لیے رہنمائی، اعتماد پیدا
کریں

6. پرجوش/جشن

نشانیان:

• بڑے پیمانے پر مسکرانا، پرجوش • اچھی خبریں
پانٹنا

نقطہ نظر:

• ان کا جوش و خروش ہانٹیں • انہیں مبارکیاد دیں • اسے خاص بنائیں • "مبارک ہو! مجھے آپ کے لیے یہ اضافی خاص بنانے دیں" • موقع: یادگار لمحہ بنائیں،
سوشل میڈیا شیئرنگ کی حوصلہ افزائی کریں

کسٹمر کا جذباتی سفر

گاہک تعامل کے دوران لہروں میں جذبات کا تجربہ کرتے ہیں:

غیر کہی ضروریات کو سمجھنا

صارفین ہمیشہ اس بات کا اظہار نہیں کرتے ہیں کہ انہیں واقعی کیا ضرورت ہے۔

بیان کردہ ضرورت بمقابلہ حقیقی ضرورت:

گاہک کہتا ہے۔

اصل میں مطلب ہو سکتا ہے۔

"مجھے جلدی سے کچھ چاہیے"

میں دباؤ میں ہوں اور دیر سے چل رہا ہوں۔

"میں نہیں جانتا کہ میں کیا
چاہتے ہیں"

مجھے فیصلہ کرنے میں مدد کی ضرورت ہے / میں انتخاب سے مغلوب
ہوں۔

"کیا یہ اچھا ہے؟"

میں یقین دہانی چاہتا ہوں / میں غیر یقینی ہوں۔

"جو بھی آسان ہے"

میں بوجھ نہیں بننا چاہتا/ میں فیصلہ کرتے کرتے تھک گیا ہوں۔

"میں صرف دیکھ رہا ہوں"

میں دباؤ کے بغیر براؤز کرنا چاہتا ہوں / مجھے ابھی تک یقین نہیں ہے۔

حقیقی ضروریات کا جواب کیسے دیا جائے:

- صرف الفاظ نہیں بلکہ لہجے اور ہاڈی لینگویج کو سنیں۔
- پیش کش کریں جو بنیادی جذبات کو حل کرتی ہے۔
- ضرورت کے مطابق جگہ یا رہنمائی دیں۔

گاہک کی ضروریات کا درجہ بندی

مسلو کے درجہ بندی کی طرح، صارفین کی ضروریات کی تہیں ہیں:

خود کو عملی شکل دینے کی ضرورت ہے۔

(خاص محسوس کرنا، یادگار تجربہ)

□

عزت کی ضرورت ہے۔

(محسوس کرنا، قابل احترام، سنا)

□

متعلقہ ضروریات

(خوش آمدید، آرام دہ، قبول محسوس کرنا)

□

حفاظت کی ضروریات

(محفوظ محسوس کرنا، فیصلہ نہیں کیا گیا، غلطیوں سے محفوظ)

□

فزیاالوجیکل ضروریات

(وہ پروڈکٹ/سروس حاصل کرنا جس کے لیے وہ آئے تھے)

درخواست:

آپ کو اعلیٰ سطحوں سے پہلے نچلی سطحوں سے ملنا ضروری ہے • زیادہ تر مسائل حفاظت اور متعلقہ سطحوں پر پیدا ہوتے ہیں (محسوس کرنا، ناپسندیدہ، بے عزت ہونا) • غیر معمولی سروس تمام سطحوں کو حل کرتی ہے

باب 12: ثقافتی بیداری اور حساسیت

ثقافتی قابلیت کیوں اہمیت رکھتی ہے۔

ہماری عالمگیریت کی دنیا میں، آپ متنوع ثقافتی پس منظر کے لوگوں کی خدمت کریں گے۔
ثقافتی قابلیت کا مطلب ہے:

- آگاہی: اپنی ثقافت کو پہچاننا آفاقی نہیں ہے • علم: یہ سمجھنا کہ ثقافتیں کس طرح مختلف ہیں • ہنر: اپنے نقطہ نظر کو مناسب طریقے سے ڈھالنا • رویہ: اختلافات کا احترام اور قدر کرنا

کلیدی ثقافتی جہتیں۔

1. مواصلاتی انداز

براہ راست بمقابلہ بالواسطہ:

• براہ راست ثقافتیں (امریکہ، جرمنی، نیدرلینڈز): واضح طور پر بتائیں کہ آپ کا کیا مطلب ہے • بالواسطہ ثقافتیں (جاپان، بہت سے ایشیائی/مشرق وسطیٰ): مطلب نکالیں، بچیں

تصادم

درخواست:

• براہ راست بات چیت کرنے والوں کے ساتھ: واضح اور سیدھا ہو • بالواسطہ بات چیت کرنے والوں کے ساتھ: غیر زبانی اشارے پر نظر رکھیں، زبردستی نہ کریں

راستی

2. انفرادیت بمقابلہ اجتماعیت

انفرادی ثقافتیں (امریکہ، برطانیہ، آسٹریلیا): ذاتی انتخاب، آزادی پر زور دیں۔
اجتماعی ثقافتیں (ایشیا، لاطینی امریکہ، افریقہ): گروبی ہم آہنگی، خاندان پر زور دیں۔

درخواست:

• افراد جلد اور آزادانہ طور پر فیصلہ کر سکتے ہیں • اجتماعی افراد کو خاندان سے مشورہ کرنے یا گروپ کی سفارشات کی ضرورت پڑ سکتی ہے

3. وقت کی سمت بندی

یک رنگی (شمالی یورپ، شمالی امریکہ): وقت خطی ہے، وقت کی پابندی بہت ضروری ہے۔
پولی کرونگ (لاطینی امریکہ، مشرق وسطیٰ، افریقہ): وقت سیال ہے، تعلقات اہم ہیں۔

مزید

درخواست:

• سستی کو بے عزتی نہ سمجھیں - یہ ثقافتی ہو سکتا ہے • اپنی رفتار کو ان کے آرام کی سطح کے مطابق ڈھالیں

4. بجلی کا فاصلہ

کم بجلی کی دوری (اسکینڈے نیویا، آسٹریلیا): مساوات پر زور دیا گیا بائی پاور فاصلہ (ایشیا، لاطینی امریکہ، مشرق وسطیٰ): درجہ بندی کا احترام

درخواست:

• بائی پاور فاصلاتی ثقافتوں میں، عمر اور حیثیت کا احترام ظاہر کریں • رسمی عنوانات زیادہ اہم ہو سکتے ہیں۔

مذہبی اور غذائی تحفظات (اختیاری)

عام خیالات:

اسلامی:

• حلال کھانے کی ضروریات (سور کا گوشت، الکحل، گوشت کی مناسب تیاری نہیں) • رمضان کے روزے (دن کے وقت) • نماز کے اوقات (ربائش کی ضرورت ہو سکتی ہے) • لباس میں شائستگی

یہودی:

• کوشر کھانے کی ضروریات • سبت کا دن (جمعہ کے غروب آفتاب سے ہفتہ کے غروب آفتاب)

ہندو:

• بہت سے سبزی خور • گائے کے گوشت سے پرہیز کر سکتے ہیں۔

• روزے کے کچھ ادوار

بدھ مت:

• اکثر سبزی خور یا ویگن • کچھ شراب سے پرہیز کرتے ہیں۔

عیسائی:

• فرق کے لحاظ سے وسیع پیمانے پر مختلف ہوتا ہے • کچھ لوگ لینٹ کا مشاہدہ کرتے ہیں (روزہ/غذائی پابندیاں)

آپ کی ذمہ داری:

• اجزاء اور تیاری کے طریقے جانیں • درست معلومات فراہم کریں • غذائی پابندیوں کا اتنا ہی سنجیدگی سے احترام کریں جتنا الرجی • سوال نہ کریں اور نہ ہی فیصلہ کریں۔

زبان اور مواصلات

اپنی زبان میں محدود مہارت کے ساتھ صارفین کی خدمت کرتے وقت:

□ کریں:

• عام رفتار سے واضح طور پر بولیں (چلاو مت) • سادہ الفاظ اور چھوٹے جملے استعمال کریں • محاورات اور گالی گلوچ سے پرہیز کریں • جب ممکن ہو بصری آلات کا استعمال کریں • صبر کریں۔ عمل کرنے کے لیے وقت دیں • تفہیم کی تصدیق کریں: "کیا یہ معنی رکھتا ہے؟" • بات چیت کرنے کی ان کی کوششوں کی تعریف کریں۔

□ ایسا نہ کریں:

• اونچی آواز میں بولیں (حجم سمجھنے میں مدد نہیں کرتا) • طنزیہ لہجہ یا زبان کی قابلیت • مایوسی یا بے صبری دکھائیں • فرض کریں کہ وہ سب کچھ نہیں سمجھتے • ان کے سامنے ساتھیوں سے ان کے بارے میں بات کریں۔

کلیدی جملے سیکھیں: اگر آپ مخصوص زبان کے گروپس کے بہت سے صارفین کو پیش کرتے ہیں، تو سیکھیں:

• "ہیلو/خوش آمدید" • "شکریہ" • "براہ

کرم" • "ہاں/نہیں"

• "ایک لمحہ پلیز"

یہاں تک کہ بنیادی کوششیں احترام کا مظاہرہ کرتی ہیں اور تعلق پیدا کرتی ہیں۔

ثقافتی عاجزی

ثقافتی عاجزی کا مطلب ہے:

• یہ پہچانا کہ آپ تمام ثقافتوں کے بارے میں سب کچھ نہیں جان پائیں گے • ہر فرد سے سیکھنے کے لیے تیار رہنا • یقین نہ ہونے پر احترام سے پوچھنا • غلطیوں کو خوش اسلوبی سے تسلیم کرنا • مسلسل خود کو تعلیم دینا

ثقافتی عاجزی پر عمل کرنے کا طریقہ:

1. ہر فرد سے ایک فرد کے طور پر رجوع کریں، نہ کہ اس کی ثقافت کے نمائندے کے طور پر۔ 2. جب آپ کو رہنمائی کی ضرورت ہو تو احترام سے پوچھیں: "آپ کو سب سے زیادہ کیا چیز بنائے گی۔"
3. جب آپ ثقافتی غلطیاں کرتے ہیں تو معافی مانگیں اور سیکھیں۔ 4. اپنے علاقے کے بڑے ثقافتی گروہوں کے بارے میں خود کو آگاہ کریں

مائیکرو ایگریشنز سے بچنا ہے۔

Microaggressions ٹھیک ٹھیک ہیں، اکثر شناخت کی بنیاد پر غیر ارادی توہین۔

عام مثالیں: "آپ واقعی کہاں سے ہیں؟" (مطلب ہے کہ تعلق نہیں ہے) "آپ انگریزی اتنی اچھی بولتے ہیں!" (حیرت / کم توقعات کا مطلب) "کیا میں آپ کے بالوں کو چھو سکتا ہوں؟" (کسی کو غیر ملکی چیز سمجھنا) "ایک ہی نسل کے لوگوں کو ایک دوسرے کے لیے غلط سمجھنا" نسل/جنس کی بنیاد پر کردار سنبھالنا ("آپ کو [دقیانوسی کردار] ہونا چاہیے")

وہ کیوں نقصان پہنچاتے ہیں:

• ہزار کٹوتیوں سے موت - مجموعی اثر تھکا دینے والا ہے • لوگوں کو یہ احساس دلائیں کہ وہ تعلق نہیں رکھتے • لوگوں کو انفرادی طور پر دیکھنے کے بجائے ان کی شناخت کو کم کریں

اس کے بجائے کیا کرنا ہے:

• ہر ایک کے ساتھ فرد جیسا سلوک کریں • ظاہری شکل کی بنیاد پر قیاس آرائیاں نہ کریں • اگر آپ سے کوئی غلطی ہوئی ہے تو دل سے معافی مانگیں اور سیکھیں