

## حصہ 6: بینڈنگ مشکل حالات

### باب 21: شکایات کے لیے لیڈ طریقہ

#### شکایات کو سمجھنا

ایک شکایت یہ ہے:

• ایک گاہک یہ اظہار کرتا ہے کہ ان کی توقعات پوری نہیں ہوئیں • منفی کو مثبت میں تبدیل کرنے کا موقع • تاثرات کا تحفہ جو آپ کو بہتر بنانے میں مدد کرتا ہے • اپنی قابلیت اور دیکھ بھال کا مظاہرہ کرنے کا موقع • آپ کی جذباتی ذہانت کا امتحان

تحقیق سے پتہ چلتا ہے:

• صرف 4% ناخوش صارفین شکایت کرتے ہیں—باقی صرف چھوڑ دیتے ہیں • جن صارفین کی شکایات کو اچھی طرح نمٹا جاتا ہے وہ ان صارفین سے زیادہ وفادار بن جاتے ہیں جنہیں کبھی کوئی مسئلہ نہیں ہوا تھا۔

• کلیدی عنصر حل نہیں ہے، بلکہ یہ ہے کہ گاہک نے محسوس کیا کہ ان کے ساتھ کیا سلوک کیا گیا ہے۔

ذہنیت کی تبدیلی: شکایات سے خوفزدہ نہ ہوں۔ انہیں مواقع کے طور پر دیکھیں:

- اپنی بہترین خودی دکھائیں • شدید وفاداری پیدا کریں •
- قیمتی آراء حاصل کریں • اپنی صلاحیتوں پر عمل کریں •
- نقاد کو وکیل بنائیں

#### LEAD طریقہ

LEAD جذباتی ذہانت کے ساتھ شکایات سے نمٹنے کے لیے ایک چار قدمی فریم ورک ہے:

- L اسنیں - E ہمدردی کریں - A معافی مانگیں - D کچھ کریں (حل کریں)

- L اسنو

اس کا کیا مطلب ہے: انہیں بغیر کسی رکاوٹ کے اپنی تشویش کا مکمل اظہار کرنے دیں۔

یہ کیوں اہم ہے:

• انہیں حل کی طرف جانے سے پہلے ان کو سنا محسوس کرنے کی ضرورت ہے۔

- مؤثر طریقے سے حل کرنے کے لیے آپ کو مکمل معلومات درکار ہیں۔
- خلل ڈالنا مایوسی کو بڑھاتا ہے۔
- سننے سے ان کی جذباتی شدت کم ہو جاتی ہے۔

یہ کیسے کریں:

جو کہ آپ ان کے غم کو دیکھ رہے ہیں ان سے براہ راست رابطہ کریں ہاڈی لینگویج کھولیں (بغیر کراس شدہ بازو) تھوڑا سا آگے کی طرف جھکیں (منگنی)

"مجھے مزید بتاؤ" "جاو" زبانی اشارے: "Mm-hmm" میں دیکھ رہا ہوں

کھلے اور سنے کے لیے ہاتھ کھلیں کریں۔

دفاعی بہانے بنائیں ان کی تشویش کو کم کریں مشغول یا بور نظر آئیں

انہیں مکمل طور پر ختم ہونے دیں۔ یہاں تک کہ اگر آپ جانتے ہیں کہ آپ اسے ٹھیک کرنے کے لیے کیا کریں گے، تو انہیں پہلے اپنی مایوسی کا مکمل اظہار کرنے دیں۔

جب وہ مکمل ہو جائیں: "اس کی وضاحت کرنے کے لیے آپ کا شکریہ۔ مجھے یہ یقینی بنانے دیں کہ میں سمجھ گیا ہوں..." پھر جو کچھ آپ نے سنا اس کا خلاصہ کریں۔

## ای - ہمدردی

اس کا کیا مطلب ہے: ان کے جذبات کو تسلیم کریں اور ان کے تجربے کی توثیق کریں۔

یہ کیوں اہم ہے:

- انہیں سنا اور سمجھا جانے کا احساس دلاتا ہے۔
- جذباتی شدت کو کم کرتا ہے۔
- کنکشن بناتا ہے۔
- حرکیاتی سے باہمی تعاون پر متحرک

یہ کیسے کریں:

"میں سوچتا ہوں کہ تم کو کتنا دکھ ہے، اور میں اسے سمجھتا ہوں۔" "جو میرے ساتھ ہوا" "آپ کو اس کے بارے میں پریشان ہونے کا پورا حق ہے" یہ کتنا

"میں بھی ایسا ہوں، واقعہ یہ ہے کہ میں نے کچھ لکھا ہے"

"میں تصور کر سکتا ہوں۔"

اپنے لہجے سے ملائیں:

• سنجیدہ، فکر مند اظہار

• دھیمی، نرم آواز

• لہجے میں حقیقی دیکھ بھال

کیا ہمدردی نہیں ہے: اس بات سے اتفاق کرنا کہ آپ کی کمپنی/ساتھی نے کچھ غلط کیا ہے (ابھی تک)

اپنی تنظیم کے خلاف ان کا ساتھ دینا

قانونی غلطی کا اعتراف

بمدردی کیا ہے: یہ تسلیم کرنا کہ ان کا احساس معنی رکھتا ہے آپ کو ان کے نقطہ نظر کو سمجھنا دکھانا  
ان کے انسانی تجربے کی توثیق کرنا

آپ ہمیشہ احساسات کی توثیق کر سکتے ہیں چاہے آپ واقعات کی ان کی تشریح سے متفق نہ ہوں۔

### A - معافی مانگنا

اس کا کیا مطلب ہے: اپنے منفی تجربے کے لیے مخلصانہ افسوس کا اظہار کریں۔

یہ کیوں اہم ہے:

- ان کی قدر اور احساسات کو تسلیم کرتا ہے۔
- ذمہ داری لیتا ہے۔
- مرمت شروع ہو جاتی ہے۔
- زیادہ تر لوگ صرف اعتراف چاہتے ہیں۔

یہ کیسے کریں:

"مجھے افسوس ہے کہ ہم آپ کی  
توقعات کو توڑ دیا ہے۔ میں اس کے لیے  
آپ کو یہ تجربہ ہوا"

بنائیں:

- مخلص: اس کا مطلب ہے۔ انہیں آنکھوں میں دیکھو۔
- مخصوص: مخصوص مسئلے کے لیے معذرت خواہ ہوں۔
- غیر مشروط: اس کے بعد "لیکن" نہیں۔

کیا نہیں کرنا چاہیے:

"مجھے افسوس ہے کہ آپ کیسے لگتا ہے" (مسترد)  
(معافی افسوس ہے کہ غلط فہمی ہوئی) (ان پر الزام لگاتے ہیں) "معذرت" بغیر کسی معنی کے واضح  
طور پر کہا - زیادہ معافی مانگنا (ایک بار مخلصانہ کافی ہے)

آپ غلطی کو تسلیم کیے بغیر ان کے تجربے کے لیے معذرت کر سکتے ہیں: "مجھے افسوس ہے کہ ایسا ہوا" (منفی تجربے کو تسلیم کرتا ہے) بمقابلہ "مجھے  
افسوس ہے کہ ہم نے ایسا کیا" (غلطی کا اعتراف)

زیادہ تر حالات کے لیے، اپنے تجربے کے لیے معافی مانگنا مناسب اور طاقتور ہے۔

### D - کچھ کرو (حل کریں)

اس کا کیا مطلب ہے: مسئلے کو حل کرنے کے لیے کارروائی کریں۔

یہ کیوں اہم ہے:

- عمل کے بغیر بمدردی خالی محسوس ہوتی ہے۔
- وہ حل کے لیے آئے تھے۔
- کارروائی ثابت کرتی ہے کہ آپ نے انہیں سنا ہے۔
- توقعات سے تجاوز کرنے کا موقع پیدا کرتا ہے۔

یہ کیسے کریں:

فارمولا:

1. بیان کریں کہ آپ کیا کریں گے: "یہ ہے میں جو کرنے جا رہا ہوں..." "مجھے [مخصوص کارروائی] کرنے دو..."

2. ان کا ان پٹ حاصل کریں اگر اختیارات: "میں [آپشن A] یا [آپشن B] کر سکتا ہوں۔ آپ کس کو ترجیح دیں گے؟"  
"کیا یہ آپ کے کام آئے گا؟"

3. فوری طور پر عمل کریں: تاخیر نہ کریں جب تک وہ انتظار کریں اگر ممکن ہو تو انہیں مطلع کرتے رہیں

ترقی

4. اگر ممکن ہو تو آگے بڑھیں: اسے ٹھیک کرنے کے لیے کم سے کم سے زیادہ کام کریں تکلیف کی تلافی کریں قرارداد میں توقعات

سے بڑھ کر

مثالیں:

مسئلہ: غلط آرڈر کا حل: "میں اس کے لیے معذرت خواہ ہوں۔ مجھے آپ کو فوراً صحیح بنانے دیں۔ یہ 5 منٹ میں تیار ہو جائے گا، اور یہ ہمارے پاس ہے۔ میں آپ کی پریشانی کے لیے [اضافی آٹم] بھی شامل کر رہا ہوں (اگر کمپنی کے ایس او پیز نے ہمیں کرنے کی اجازت دی) تو کیا یہ کام کرے گا؟"

مسئلہ: طویل انتظار کا حل: "مجھے افسوس ہے کہ آپ انتظار کر رہے ہیں۔ مجھے اسے فوری طور پر چیک کرنے دیں... [چیک کریں]... ٹھیک ہے، یہ 5 منٹ میں تیار ہو جائے گا۔ انتظار کے لیے معذرت خواہ ہوں، مجھے بغیر کسی اضافی چارج کے اسے بڑے میں اپ گریڈ کرنے دیں (اگر کمپنی کے ایس او پیز نے ہمیں کرنے کی اجازت دی ہے) آپ کے صبر کا شکریہ۔"

مسئلہ: آٹم دستیاب نہیں ہے حل: "میں معذرت خواہ ہوں—ہم آج اس سے باہر ہیں۔ میں کیا کر سکتا ہوں وہ ہے [متبادل 1] یا [متبادل 2]، اور میں اس بات کو یقینی بناؤں گا کہ کسی ایک کو تکلیف کے لیے رعایت دی جائے۔ یا اگر آپ چاہیں تو، میں یہ دیکھنے کے لیے ہمارے دوسرے مقام پر کال کر سکتا ہوں کہ آیا ان کے پاس ہے۔ آپ کے لیے کیا بہتر ہوگا؟"

جب آپ انہیں وہ نہیں دے سکتے جو وہ چاہتے ہیں:

• وضاحت کریں کیوں (مختصر طور پر، دفاعی طور پر نہیں)

• بہترین متبادل پیش کریں جو آپ کر سکتے ہیں۔

• انہیں انتخاب/کنٹرول دیں۔

• اگر ممکن ہو تو دوسرے طریقے سے معاوضہ دیں۔

اپنے آپ کو وجہ کے اندر باختیار بنائیں: اس کے لئے رہنما خطوط رکھیں جس کے مطابق آپ پیش کر سکتے ہیں۔  
ایس او پیز:

• ریمیکس

• ریفرنڈز

• چھوٹ

• اپ گریڈز

• اعزازی اشیاء

اپنی اتھارٹی کی سطح کو جانیں اور اسے حل کرنے کے لیے استعمال کریں۔

## LEAD کو ایک ساتھ ڈالنا

مکمل مثال:

صورت حال: گاہک کا آرڈر غلط ہے اور وہ پریشان ہیں۔

کارروائی میں لیڈ:

- اسٹین: [کسٹمر وضاحت کرتا ہے کہ کیا غلط ہے، آپ بغیر کسی مداخلت کے پوری طرح سنتے ہیں، آنکھ سے رابطہ برقرار رکھتے ہیں اور سر ہلاتے ہیں] وضاحت کرنے کے لیے آپ کا شکریہ۔ مجھے یقین کرنے دیں کہ میں سمجھ گیا ہوں۔ آپ نے [X] آرڈر کیا لیکن موصول ہوا ہے۔ کیا یہ درست ہے؟

- E بدمردی: "میں آپ کی مایوسی کو پوری طرح سمجھتا ہوں۔ اگر میں نے جو حکم دیا ہے وہ مجھے نہ ملا تو میں بھی مایوس ہو جاؤں گا۔"

- A معذرت: "میں خلوص دل سے معذرت خواہ ہوں۔ یہ وہ معیار نہیں ہے جس پر ہم خود کو قائم رکھتے ہیں۔"

- D کریں: "میں جو کرنے جا رہا ہوں وہ یہ ہے: میں ابھی آپ کو صحیح ترتیب دوں گا۔ یہ 3 منٹ میں تیار ہو جائے گا۔ یہ ہمارے پاس ہے، اور میں غلطی اور آپ کے وقت کے لیے معذرت کے طور پر [اضافی آٹم] شامل کر رہا ہوں۔ کیا یہ آپ کے لیے کام کرتا ہے؟"

[کسٹمر متفق ہے]

"پرفیکٹ۔ میں یہ آپ کے لیے فوراً تیار کر دوں گا۔ اسے ہماری توجہ دلانے اور آپ کے صبر کے لیے آپ کا شکریہ۔"

نتیجہ:

- کسٹمر محسوس کرتا ہے کہ سنا، سمجھا اور قابل قدر ہے • مسئلہ جلد حل ہو گیا ہے • گاہک کے معاف کرنے اور واپس کرنے کا امکان ہے • انہیں وکیل بنانے کا امکان

## اعلیٰ درجے کی LEAD تکنیک

جب وہ بہت ناراض ہوتے ہیں۔

لیڈ کو اپنائیں:

- اس سے بھی زیادہ دیر تک سنیں (انہیں پوری طرح سے نکالنے دیں) • زیادہ گہرائی سے بدمردی کریں (جذباتی شدت کو مناسب طریقے سے میچ کریں) • خاص طور پر معافی مانگیں • اسے ٹھیک کرنے کے لیے اور بھی بہت کچھ کریں۔

اضافی تکنیک:

- اپنی آواز کو کم کریں (پرسکون) • اپنی رفتار کو کم کریں • ان کے غصے کی عکاسی نہ کریں • انتہائی پرسکون رہیں

• اگر ضرورت ہو تو جگہ دیں۔

جب وہ صحیح ہیں اور آپ/کمپنی نے غلطی کی ہے۔

اس کے مکمل مالک ہیں:

• بہانے مت بنائیں • سسٹمز/ساتھیوں پر الزام نہ لگائیں • تنظیم کی جانب سے ذمہ داری

لیں • اسے فراخدلی سے درست کریں

"آپ بالکل ٹھیک کہہ رہے ہیں۔ ہم سے غلطی ہوئی ہے۔ میں تہہ دل سے معافی چاہتا ہوں۔ مجھے یہ درست کرنے دو..."

جب وہ غلط ہیں لیکن سوچتے ہیں کہ وہ صحیح ہیں۔

مشکل صورت حال - نفاست کی ضرورت ہے:

1. پہلے لیڈ کریں (سنیں، ہمدردی کریں، الجھن/تجربہ کے لیے معذرت)

2. انہیں احمقانہ محسوس کیے بغیر نرمی سے واضح کریں۔ 3. اگر ممکن ہو تو حل پیش کریں۔

مثال: گاہک کا اصرار ہے کہ انہوں نے X آرڈر دیا جب انہوں نے حقیقت میں Y آرڈر دیا (آپ کے پاس ریکارڈ ہے)۔

"میں دیکھ سکتا ہوں کہ الجھن کہاں ہے۔"

"نہیں، آپ نے Y حکم دیا ہے۔ یہ یہاں سسٹم میں ہے۔"

ایسا لگتا ہے کہ جو گزرا وہ [Y] تھا۔ میں کسی بھی غلط مواصلت کے لیے معذرت خواہ ہوں۔ مجھے ابھی آپ کو [X] بنانے دو۔ کیا یہ کام کرے گا؟"

آپ کون صحیح ہے اس پر بحث کیے بغیر مسئلہ حل کر دیتے ہیں۔

جب آپ اسے ٹھیک نہیں کر سکتے

کبھی کبھی آپ حقیقی طور پر انہیں وہ نہیں دے سکتے جو وہ چاہتے ہیں۔

پھر بھی لیڈ کریں:

• پوری طرح سنیں • حقیقی طور پر ہمدردی کریں • جو آپ

نہیں کر سکتے اس کے لیے معافی مانگیں • وہ کریں جو آپ کر

سکتے ہیں

\*\*میں سمجھتا ہوں کہ آپ کیا مانگ رہے ہیں، اور کاش میں ایسا کر سکتا۔ بدقسمتی سے، [وجہ]۔

میں جو کر سکتا ہوں وہ ہے [متبادل]۔

کیا اس سے مدد ملے گی؟\*\*

پھر اگر ضرورت ہو تو آگے بڑھیں: "اگر یہ کام نہیں کرتا ہے، تو مجھے اپنے سینئر کو لانے دو جس کے پاس مزید اختیارات ہوسکتے ہیں۔"

## قرارداد کے بعد

پروگرام کر رہے ہیں "کیا اب سب کچھ ٹھیک ہے؟" "کیا میں تمہیں کچھ اور لا سکتا ہوں؟" مصیبت کے لیے معذرت خواہ ہوں " ہمیں اسے درست کرنے کا موقع دینے کے لیے آپ کا شکریہ"

اس سے سیکھیں:

- مسئلہ کی وجہ کیا ہے؟
- اسے کیسے روکا جا سکتا ہے؟
- کیا اس کے آنے کے آثار تھے؟
- آپ مختلف طریقے سے کیا کریں گے؟

اسے جانے دو:

- اس پر مت رہو
- اسے ذاتی طور پر نہ لیں۔
- اگلے گاہک سے پہلے دوبارہ ترتیب دیں۔
- آپ نے اسے سنبھال لیا — آگے بڑھیں۔

## باب 22: دباؤ میں پرسکون رہنا

### پرسکون رہنا کیوں ضروری ہے۔

جب آپ پرسکون رہتے ہیں: آپ زیادہ واضح طور پر سوچتے ہیں آپ بہتر فیصلے کرتے ہیں آپ دوسروں کو کم کرتے ہیں آپ قابلیت کو پیش کرتے ہیں آپ اپنی فلاح و بہبود کی حفاظت کرتے ہیں آپ پیشہ ورانہ مہارت کا نمونہ بناتے ہیں

جب آپ اپنا سکون کھو دیتے ہیں: غیر محفوظ محسوس کریں۔

مسائل بڑھتے ہیں آپ غلطیاں کرتے ہیں گاہک

شکارت تناؤ کا شکار ہو جاتے ہیں بعد میں آپ کو برا محسوس ہوتا ہے۔

شکار

آپ کا سکون متعدی ہے اور اسی طرح آپ کا تناؤ بھی ہے۔

### تناؤ کے ردعمل کو سمجھنا

جب دباؤ/خطرے کا سامنا کرنا پڑتا ہے:

1. امیگڈالا متحرک (جذباتی دماغ)

2. تناؤ کے ہارمونز کا اخراج (کورتیسول، ایڈرینالین)

3. جسمانی علامات ظاہر ہوتی ہیں:

• دل کی دھڑکن میں اضافہ

• تیز سانس لینا

• پٹھوں میں تناؤ  
• ٹنل ویژن • کمزور فیصلہ

لڑائی، پرواز، یا منجمد جواب

یہ جواب خودکار اور ارتقائی ہے — لیکن آپ اسے منظم کر سکتے ہیں۔

## فوری طور پر پرسکون کرنے کی تکنیک

جب آپ محسوس کرتے ہیں کہ اس وقت تناؤ بڑھ رہا ہے:

1. اگہری سانس لیں۔

4-7-8 سانس:

4 • گنتی کے لیے ناک کے ذریعے سانس لیں 7 • گنتی کے لیے روکے رکھیں 8  
• گنتی کے لیے منہ سے سانس لیں 3-4 • بار دہرائیں

یہ کیوں کام کرتا ہے: پیراسیمپٹھٹک اعصابی نظام کو چالو کرتا ہے (پرسکون ردعمل)، تناؤ کے ردعمل کو روکتا ہے۔

یا آسان: بس 3 آہستہ، گہری سانس لیں۔

2. توقف کریں۔

جواب دینے سے پہلے:

• خاموشی سے 3 تک گنیں • ایک سانس لیں  
• اپنے خیالات جمع کریں۔

یہ کیوں کام کرتا ہے: محرک اور ردعمل کے درمیان خلا پیدا کرتا ہے، ردعمل والے تبصروں کو روکتا ہے جس پر آپ کو افسوس ہوگا

وہ جملے جو وقت خریدتے ہیں:

"مجھے آپ کی مدد کرنے کے بہترین طریقے کے بارے میں سوچنے دیں..." • "مجھے اس کی جانچ  
کرنے کے لیے صرف ایک لمحہ دیں..." • "مجھے یہ یقینی بنانے دیں کہ میں سمجھتا ہوں..."

3. اپنے جسم کو آرام دیں۔

جسمانی تناؤ ذہنی تناؤ پیدا کرتا ہے۔

جسم میں فوری سکون:

• اپنے کندھے گرائیں (دیکھیں کہ وہ اٹھ چکے ہیں)

• اپنے جڑے کو کھولیں۔

• اپنے ہاتھوں کو آرام دیں (کھلی مٹھی)

• اپنے چہرے کو نرم کریں۔

• اپنے گھٹنوں کو ڈھیلا کریں۔

یہ کیوں کام کرتا ہے: جسم اور دماغ آپس میں جڑے ہوئے ہیں — آرام کرنے والا جسم دماغ کو اشارہ کرتا ہے کہ یہ محفوظ ہے۔

14. اس بات پر توجہ مرکوز کریں کہ آپ کس چیز کو کنٹرول کر سکتے ہیں۔

جب دباؤ ہوتا ہے، تو ہم اکثر اس بات پر توجہ مرکوز کرتے ہیں جس پر ہم قابو نہیں پا سکتے (گاہک کا غصہ، ٹوٹی ہوئی مشین، لمبی لائن)۔

جس چیز کو آپ کنٹرول کر سکتے ہیں اس پر شفٹ کریں:

• آپ کا سانس لینا

• آپ کا لہجہ

• آپ کے الفاظ

• آپ کے اعمال

• آپ کا رویہ

ذہنی اسکرپٹ: "میں اس صورتحال کو کنٹرول نہیں کر سکتا، لیکن میں اس پر قابو پا سکتا ہوں کہ میں اس کا جواب کیسے دیتا ہوں۔"

5. مثبت خود گفتگو کا استعمال کریں۔

آپ اپنے آپ سے کیا کہتے ہیں اس سے فرق پڑتا ہے۔

"وہ مجھے ایسا بنا رہے ہیں۔"

"میں یہ نہیں سنبھال سکتا"

"یہ خوفناک ہے"

"یہ ناانصافی ہے"

"میں اسے سنبھال سکتا ہوں" خود گفتگو:

"میں نے بدتر سلوک کیا ہے" "یہ گزر جائے گا"

"پرسکون رہو - مجھے یہ مل گیا ہے"

"یہ ذاتی طور پر میرے بارے میں نہیں ہے"

6. پرسکون تصور کریں۔

فوری تصور (3 سیکنڈ):

• خود کو پرسکون اور قابلیت سے حالات سے نمٹنے کی تصویر بنائیں

• تصور کریں کہ گاہک مطمئن ہو کر رخصت ہو رہا ہے۔

• اپنے آپ کو کامیاب ہوتے دیکھیں

یہ کیوں کام کرتا ہے: دماغ تخیل اور حقیقت کے درمیان اچھی طرح سے فرق نہیں کرتا - کامیابی کا تصور اسے تخلیق کرنے میں مدد کرتا ہے

## مشکل گاہکوں کے ساتھ پرسکون رہنا

مخصوص تکنیک:

1. اسے ذاتی طور پر نہ لیں۔

یاد رکھیں:

• وہ صورت حال پر پریشان ہیں، ایک شخص کے طور پر آپ نہیں • آپ بدف بھین، لیکن وجہ نہیں (عام طور پر) • ان کا طرز عمل ان کے بارے میں ہے، آپ کے بارے میں نہیں • ایک گھنٹے میں، وہ اس کے بارے میں نہیں سوچیں گے • آپ کو شاید ایک سال میں یہ یاد نہیں ہوگا۔

دماغی اصلاح: "یہ میرے بارے میں نہیں ہے۔ وہ مشکل وقت سے گزر رہے ہیں۔ میں مدد کر سکتا ہوں۔"

2. لاتعلقی کے ساتھ سنیں۔

بنا: جذبات کو جذب کیے بغیر الفاظ سنیں۔

تصور کریں:

• آپ اور ان کے غصے کے درمیان شبیہ کی دیوار • آپ اس کی زد میں آئے بغیر مشاہدہ کرتے ہیں  
• آپ احساس کو قبول کیے بغیر معلومات کو سنتے ہیں

"میں آپ کی مایوسی سن رہا ہوں۔ مجھے اس کے حل میں مدد کرنے دیں۔" (نہیں "آپ کا غصہ مجھے ناراض کر رہا ہے")

3. اپنی آواز کو کم کریں۔

جوابی بدیہی: جب کوئی اپنی آواز بلند کرے تو اپنی آواز کو کم کریں۔

یہ کیوں کام کرتا ہے:

• وہ اکثر آپ کے حجم (آئینے کا اثر) سے میل کھاتے ہیں • یہ ظاہر کرتا ہے کہ آپ کو خطرہ نہیں ہے • پروجیکٹس کا کنٹرول اور اعتماد • انہیں آپ کی بات سننے کے لیے خاموش رہنے پر مجبور کرتا ہے۔

اپنی رفتار بھی کم کریں۔ تیز بات کرنے سے تناؤ بڑھتا ہے۔ آہستہ بات کرنے سے اس میں کمی آتی ہے۔

4. ان کا نام استعمال کریں۔

اگر آپ جانتے ہیں تو اسے استعمال کریں۔

"عتیق، میں سمجھتا ہوں کہ تم مایوس ہو، مجھے اسے ٹھیک کرنے دو۔"

یہ کیوں کام کرتا ہے:

• بات چیت کو ذاتی بناتا ہے • ان کے غصے کے انداز میں خلل ڈالتا ہے • انہیں یاد دلاتا ہے کہ آپ انہیں ایک شخص کے طور پر دیکھتے ہیں • عام طور پر وہ آپ کو بھی ایک شخص کے طور پر دیکھتے ہیں

5. کامن گراؤنڈ تلاش کریں۔

قائم کریں کہ آپ ایک ہی طرف ہیں:

"میں اسے ٹھیک کرنا چاہتا ہوں جتنا آپ اسے ٹھیک کرنا چاہتے ہیں"

• "آئیے مل کر اس کا پتہ لگائیں" • "میں اسے درست کرنے میں مدد کرنے کے لیے حاضر ہوں"

حریف سے اشتراکی کی طرف متحرک ہو جاتا ہے۔

6. اتفاق کیے بغیر تسلیم کرنا

آپ ان کی تشریح سے اتفاق کیے بغیر احساسات کی توثیق کر سکتے ہیں:

"میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ اس بات سے بہت پریشان ہیں۔" (احساس کو تسلیم کرتا ہے، اس بات سے اتفاق نہیں کرتا کہ غلطی کس کی ہے)

"یہ مایوس کن لگتا ہے۔" (تجربہ کی توثیق کرتا ہے)

آپ کو معاہدے کا پابند نہیں کرتا، لیکن انسان کرتا ہے۔

باب 23: ڈی اسکلیشن تکنیک

ڈی اسکلیشن کا مطلب ہے کسی کشیدہ صورتحال کو مزید خراب ہونے سے پہلے اسے پرسکون کرنا۔

اضافہ کو سمجھنا

حالات کیسے بڑھتے ہیں:

1. گاہک کو پریشانی کا سامنا کرنا پڑتا ہے □ مایوسی۔

2. غیر سنا یا مسترد محسوس ہوتا ہے □ غصہ

3. دفاعی ردعمل □ اضافہ دیکھتا ہے۔

4. صورتحال تصادم کی شکل اختیار کر لیتی ہے □ بحران

آپ کا مقصد: اس چکر کو جلد روکیں۔

ڈی اسکلیشن مائنڈ سیٹ

اس سے پہلے کہ آپ دوسروں کو کم کر سکیں، خود کو درست کریں:

□ پرسکون رہیں (آپ کا سکون متعدی ہے) □ اسے ذاتی طور پر نہ لیں (یہ صورتحال کے بارے میں ہے) □

شخص کو دیکھیں، مسئلہ نہیں (وہ جدوجہد کر رہے ہیں) □ مدد کرنے کا عہد کریں (حل کرنے کا حقیقی ارادہ)

بنیادی ڈی اسکلیشن تکنیک

1. اپنے جواب کو منظم کریں۔

آپ کی فزیالوجی:

• آہستہ اور گہرے سانس لیں۔

• اپنے کندھوں کو آرام دیں۔

• اپنے چہرے کے تاثرات کو نرم کریں۔

• ہاتھوں کو کھلا رکھیں اور دکھائی دیں۔

• پرسکون کرنسی کو برقرار رکھیں

آپ کی آواز:

• کم والیوم (ان سے زیادہ پرسکون)

• اپنی رفتار کو سست کریں (جان بوجھ کر، جلدی نہ کریں)

• پرسکون، یہاں تک کہ لہجے کا استعمال کریں۔

• کوئی طنز یا کنارہ نہیں۔

یہ کیوں کام کرتا ہے: آئینہ نیوران — وہ لاشعوری طور پر آپ کی پرسکون حالت سے میل کھاتے ہیں۔

2. جسمانی اور جذباتی جگہ بنائیں

جسمانی جگہ:

آرام دہ فاصلے پر کھڑے ہوں (زیادہ قریب نہیں)

• انہیں کوئے نہ لگائیں یا باہر نکلنے کو روکیں۔

کھلی کرنسی رکھیں (جارحانہ نہیں)

ان کی ذاتی جگہ کا احترام کریں۔

جذباتی جگہ:

• انہیں اپنے اظہار کے لیے وقت دیں۔

• انہیں پرسکون کرنے کے لیے جلدی نہ کریں۔

• گفتگو میں وقفے کی اجازت دیں۔

• جذبات کو عروج اور قدرتی طور پر کم ہونے دیں۔

3. اپنے پورے جسم کے ساتھ سنیں۔

دکھائیں کہ آپ سن رہے ہیں:

• ان کا براہ راست سامنا کریں۔

• مناسب آنکھ سے رابطہ برقرار رکھیں

• کبھی کبھار سر ہلائیں۔

• تھوڑا سا جھکنا (منگنی ظاہر کرتا ہے)

• خلفشار کو دور کریں۔

اجتناب:

• کراس شدہ بازو

• دور دیکھنا یا آنکھیں پھیرنا

• فون یا گھڑی چیک کرنا

• مداخلت کرنا

• بور دکھائی دینا

4. زبانی ڈی-اسکلیشن فقرے استعمال کریں۔

ان کے جذبات کو تسلیم کریں:

• "میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ بہت پریشان ہیں"

• "میں آپ کو سن رہا ہوں"

• "یہ مایوس کن لگتا ہے"

• "میں سمجھتا ہوں کہ یہ آپ کے لیے اہم ہے"

حقیقی دیکھ بھال کا اظہار کریں:

• "میں مدد کرنا چاہتا ہوں"

• "آئیے مل کر اس کا پتہ لگائیں"

• "میں اسے درست کرنے کے لیے حاضر ہوں"

• "آپ کا اطمینان میرے لیے اہم ہے"

عمل کے لیے عزم ظاہر کریں:

• "مجھے دیکھنے دو کہ میں کیا کر سکتا ہوں"

• "میں اسے ٹھیک کرنے جا رہا ہوں"

• "یہ رہا میرا منصوبہ..."

"آپ کو کرنے کی ضرورت ہے..."

ازیر فکرون بوجاؤ (یا کہیں غصے میں ڈالتا ہے) حکم دیتا ہے

(آواز) "یہ صرف ہماری پالیسی ہے" (غیر ملکہ گلتا) بڑا سودا نہیں ہے" (برخواست)

"میں کچھ نہیں کر سکتا" (بار کر دیتا ہے)

5. اتفاق کے بغیر تصدیق کریں۔

آپ غلطی کو تسلیم کیے بغیر ان کے جذبات کو تسلیم کر سکتے ہیں:

"میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ مایوس کیوں ہیں" (احساس کی توثیق کرتا ہے) □ "یہ ایک مشکل تجربہ لگتا ہے" (تسلیم کرتا ہوں)  
□ "میں آپ کی تشویش کو سمجھتا ہوں" (یہ ظاہر کرتا ہے کہ آپ نے سنا)

یہ آپ کے لیے مختلف ہے، ہم خوفناک ہیں" (غیر ضروری طور پر غلطی کا اعتراف)  
متفق ہوں، میرا ساتھی غلط تھا" (ساتھی کو بس کے نیچے پھینک دیا)  
6. انتخاب اور کنٹرول کی پیشکش کریں۔

ناراض لوگ بے اختیار محسوس کرتے ہیں۔ کچھ کنٹرول بحال کریں:

"کیا آپ [آپشن A] کو ترجیح دیں گے یا [آپشن B]؟"

"یہ آپ کے لیے کیا صحیح ہو گا؟"

"میں آپ کی بہترین مدد کیسے کر سکتا ہوں؟"

"آپ کے لیے کون سا حل بہتر کام کرتا ہے؟"

یہ کیوں کام کرتا ہے: انتخاب دینا انہیں جذباتی دماغ سے سوچنے والے دماغ میں منتقل کرتا ہے۔

7. حل پر توجہ مرکوز کریں، الزام نہیں

اس بات پر مت پھنسیں کہ قصور کس کا ہے:

"ٹھیک ہے، آپ نے اسے غلط حکم دیا ہے" "آخری بار سٹا نے گڑبڑ کر دی ہوگی" "سسٹم میں غلطی ہوئی ہے"

□ "آئیے اس کو ٹھیک کرنے پر توجہ مرکوز کریں" □ "یہ یہ ہے کہ میں کیا کرنے جا رہا ہوں" □ "اب اہم چیز اسے درست کرنا ہے"

8. "محسوس، محسوس، پایا" تکنیک کا استعمال کریں۔

ان کے احساس کو حل سے جوڑیں:

سانچہ: "میں سمجھتا ہوں کہ آپ کیسا محسوس کرتے ہیں۔ دوسروں نے بھی ایسا ہی محسوس کیا ہے۔ جو ہم نے پایا ہے۔"  
"..."

مثال: "میں سمجھتا ہوں کہ آپ انتظار کے وقت کے بارے میں کیسا محسوس کرتے ہیں۔ دوسرے صارفین نے بھی مایوسی محسوس کی ہے۔ ہمیں جو معلوم ہوا ہے وہ یہ ہے کہ آگے کال کرنے سے مدد ملتی ہے، اور ابھی میں یہ آپ کے لیے 5 منٹ میں تیار کر سکتا ہوں۔"

یہ کیوں کام کرتا ہے: ان کے احساس کو معمول بنانا ہے، ہمدردی ظاہر کرتا ہے، حل پیش کرتا ہے۔

مخصوص ڈی-اسکلیشن منظرنامے۔

منظر نامہ: 1: بلند آواز/غصہ

ان کا رویہ: چیخنا، جارحانہ لہجہ

آپ کا جواب:

1. اپنی آواز کو کم کریں۔

2. پرسکون اظہار کو برقرار رکھیں

3. "میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ بہت پریشان ہیں۔ میں مدد کرنا چاہتا ہوں۔ کیا آپ مجھے بتا سکتے ہیں کہ کیا ہوا؟"

4. پوری طرح سنبھلیں۔

LEAD 5. طریقہ (سنبھلیں، ہمدردی کریں، معافی مانگیں، کریں)

منظر نامہ 2: مینیجر سے بات کرنے کا مطالبہ

ان کا بیان: "میں ابھی آپ کے مینیجر سے بات کرنا چاہتا ہوں!"

آپ کا جواب:

"میں اپنے مینیجر کو بالکل حاصل کر سکتا ہوں۔ اس سے پہلے کہ میں کروں، مجھے یہ یقینی بنانے دو کہ میں سمجھتا ہوں۔ صورتحال تاکہ میں انہیں بریف کر سکوں۔ کیا آپ بتا سکتے ہیں کیا ہوا؟"

[سنبھلیں، حل کرنے کی کوشش کریں]

"اگر وہ اب بھی مینیجر چاہتے ہیں: "یقیناً مجھے انہیں فوراً لانے دو۔"

مت کریں: اسے ذاتی ناکامی کے طور پر لیں۔ بعض اوقات مینیجر کو بڑھانا مناسب ہوتا ہے۔

منظر نامہ 3: الزامات/الزام

ان کا بیان: "آپ نے مجھ پر غلط الزام لگایا!" یا "آپ نے میرا حکم بگاڑ دیا!"

آپ کا جواب:

دفاعی نہ بنیں۔

"مجھے اسے ابھی چیک کرنے دو"

[تحقیقات]

"اگر وہ درست ہیں: "آپ بالکل درست ہیں۔ میں معذرت خواہ ہوں۔ مجھے اسے فوری طور پر ٹھیک کرنے دیں۔"

"اگر وہ غلط ہیں: "میں دیکھ سکتا ہوں کہ الجھن کہاں ہے۔ یہ ہے کیا ہوا... مجھے جانے دو

واضح کرنے میں مدد کریں۔"

منظر نامہ 4: غیر معقول مطالبات

ان کا مطالبہ: کچھ ایسا جو آپ حقیقی طور پر نہیں کر سکتے

آپ کا جواب:

1. "میں سمجھتا ہوں کہ آپ کیا مانگ رہے ہیں"

2. "بدقسمتی سے، میں [درخواست] کرنے کے قابل نہیں ہوں کیونکہ [مختصر وجہ]"

3. "میں جو کر سکتا ہوں وہ ہے [بہترین متبادل]"

4. "کیا یہ آپ کے لیے کام کرے گا؟"

اگر وہ برقرار رہیں:

• پرسکون اور مسلسل رہیں

• اپنی حد کو مہربانی سے دہرائیں۔

اگر ضرورت ہو تو سپروائزر حاصل کرنے کی پیشکش کریں۔

منظر نامہ: 5 ذاتی حملے

ان کا برتاؤ: ذاتی طور پر آپ کی توہین کرنا

آپ کا جواب:

1. توہین کا جواب نہ دیں۔

2. پیشہ ور رہیں

3. "میں سمجھتا ہوں کہ آپ پریشان ہیں۔ میں اس مسئلے کو حل کرنے میں مدد کرنا چاہتا ہوں۔"

4. اگر یہ جاری رہتا ہے: "میں مدد کرنے کے لیے حاضر ہوں، اور میں آپ کے ساتھ احترام کے ساتھ پیش آنا چاہوں گا۔ کیا ہم توجہ مرکوز کر سکتے ہیں؟

اس کو ٹھیک کرنے پر؟"

5. اگر بدسلوکی ہو: سپروائزر حاصل کریں۔

اپنی حدود جانیں: آپ کو بدسلوکی کو برداشت کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

جب ڈی ایسکلیشن کام نہیں کر رہا ہے۔

انتہائی علامات کی صورتحال بڑھ رہی ہے:

• آپ کی کوششوں کے باوجود حجم بڑھ رہا ہے۔

جسمانی طور پر جارحانہ ہونا (اشارے، حرکات)

• دھمکیاں (یہاں تک کہ مضمحل)

• بات چیت میں مشغول نہیں ہوں گے۔

• دوسرے گاہک پریشان ہو رہے ہیں۔

کیا کرنا ہے:

1. مدد حاصل کریں: "مجھے اپنے سپروائزر سے اس میں مدد کرنے دو"

2. فاصلہ بنائیں: اگر غیر محفوظ محسوس ہو تو پیچھے ہٹیں۔

3. اگر دستیاب ہو اور صورتحال کی ضمانت ہو تو سیکیورٹی کو کال کریں۔

4. اگر کوئی حقیقی خطرہ ہو تو حکام کو کال کریں۔

آپ کی حفاظت پہلے آتی ہے۔

ایک مشکل تعامل کے بعد

اپنے لیے:

• اگر ممکن ہو تو ایک مختصر وقفہ لیں۔

• گہری سانسیں، دوبارہ ترتیب دیں۔

• ساتھی یا سپروائزر سے بات کریں۔

• اسے مسلسل نہ چلائیں۔

• اس سے سیکھیں، پھر اسے جانے دیں۔

ٹیم کے لیے:

• اگر گاہک واپس آ سکتا ہے تو مختصر ساتھیوں کو

• جو کام کیا (یا نہیں کیا) اس کا اشتراک کریں

• ایک دوسرے کا ساتھ دیں۔

اگر ضرورت ہو تو دستاویز:

• سنگین واقعات کی اطلاع دی جانی چاہیے۔

نوٹ کریں کہ کیا ہوا، آپ نے کیسے جواب دیا۔

• سپروائزر کو مطلع کیا جانا چاہئے

باب 24: کب مدد طلب کی جائے۔

سمجھنا جب اضافہ مناسب ہے۔

مدد طلب کرنا ایک پیشہ ورانہ مہارت ہے، ناکامی نہیں۔

ایسے حالات جن میں سپروائزر/منیجمنٹ کی ضرورت ہوتی ہے۔

1. آپ کے اختیار سے باہر

جب گاہک درخواست کرتا ہے:

• آپ کی منظوری کی حد سے زیادہ ریفرنڈز

• پالیسی مستثنیات جو آپ نہیں دے سکتے

• وہ چھوٹ جو آپ کو دینے کے لیے مجاز نہیں ہیں۔

• علاقوں/معلومات تک رسائی محدود ہے۔

کیا کہنا ہے: "میں اس میں آپ کی مدد کرنا چاہتا ہوں۔ مجھے اپنے سپروائزر کو حاصل کرنے دیں جس کے پاس یہ فیصلہ کرنے کا اختیار ہے۔"

2. تنازعات کو بڑھانا

جب:

• آپ کی کوششوں کے باوجود گاہک تیزی سے مشتعل ہو جاتا ہے۔

• وہ واضح طور پر مینیجر سے پوچھتے ہیں۔

• صورت حال یوں محسوس ہوتی ہے جیسے یہ بڑھ رہی ہے۔

• آپ نے اپنی تکنیک آزمائی ہے اور کچھ بھی کام نہیں کر رہا ہے۔

کیا کہنا ہے: "میں دیکھ سکتا ہوں کہ یہ آپ کے لیے بہت اہم ہے۔ مجھے اپنے مینیجر سے ملنے دو جس کے پاس مدد کے لیے اضافی اختیارات ہو سکتے ہیں۔"

3. حفاظتی خدشات

جب:

• گاہک دھمکی دے رہا ہے (زبانی یا جسمانی طور پر)

• صورتحال غیر محفوظ محسوس کرتی ہے۔

• گاہک نشہ میں ہے یا کمزور ہے۔

• دوسرے صارفین خطرے میں ہیں۔

فوری کارروائی:

• فوری طور پر سپروائزر حاصل کریں۔

• اگر دستیاب ہو تو سیکورٹی کو کال کریں۔

• اگر حقیقی خطرہ ہو تو پولیس کو کال کریں۔

• آپ کی حفاظت اور دوسروں کی حفاظت ترجیح ہے۔

4. پیچیدہ مسائل

جب:

• مسئلے کے لیے تکنیکی علم درکار ہے جو آپ کے پاس نہیں ہے۔

• متعدد نظام/محکمے شامل ہیں۔

• قانونی یا پالیسی تشریح درکار ہے۔

• اہم مالی اثر

کیا کہنا ہے: "یہ اس سے زیادہ پیچیدہ ہے کہ میں اکیلے ہینڈل کر سکتا ہوں۔ مجھے کوئی ایسا شخص ملنے دو جو آپ کو بہترین جواب دے سکے۔"

5. آپ جذباتی طور پر مغلوب ہیں۔

جب:

• آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ خود کو سکون سے محروم کر رہے ہیں۔

• صورتحال ذاتی تناؤ کو جنم دے رہی ہے۔

• آپ واضح طور پر سوچنے کے لیے بہت پریشان ہیں۔

• آپ کو دوبارہ ترتیب دینے کے لیے ایک لمحہ درکار ہے۔

کیا کہنا ہے: "مجھے اس میں مدد کرنے کے لئے ایک ساتھی لینے دو۔"

پھر: مختصر وقفہ، گہری سانسیں، جب ریگولیٹ ہو جائیں تو واپس آجائیں۔

یہ خود آگاہی اور پیشہ ورانہ مہارت ہے، کمزوری نہیں۔

مؤثر طریقے سے کیسے بڑھایا جائے۔

مسئلہ کو صرف باتھ سے نہ چھوڑیں - کامیابی کے لیے اپنے سپروائزر کو ترتیب دیں:

1. سپروائزر کو نجی طور پر بریف کریں:

• کیا ہوا (حقائق)

• گاہک کیا چاہتا ہے۔

• جو آپ پہلے ہی آزما چکے ہیں۔

• گاہک کی جذباتی حالت

2. سپروائزر کا پیشہ ورانہ طور پر تعارف کروائیں: "یہ [نام] ہے، ہمارا سپروائزر۔ میں نے صورتحال کی وضاحت کر دی ہے، اور وہ مدد کے لیے حاضر ہیں۔"

3. اگر مناسب ہو تو موجود رہیں:

• تسلسل دکھا سکتا ہے۔

• آپ اب بھی حل میں مدد کر سکتے ہیں۔

• سپروائزر آپ کو وہاں چاہتا ہے۔

4. اس سے سیکھیں:

• دیکھیں کہ سپروائزر اسے کیسے ہینڈل کرتا ہے۔

• بعد میں پوچھیں: "آپ مختلف طریقے سے کیا کرتے؟"

سیکیورٹی / حکام کو کب کال کریں۔

سیکیورٹی کو کال کریں جب:

• گاہک بوجھے جانے پر جانے سے انکار کر دیتا ہے۔

• جسمانی جارحیت یا دھمکیاں

• چوری یا مشتبہ غیر قانونی سرگرمی

• حقیقی طور پر غیر محفوظ محسوس کرنا

پولیس کو کال کریں جب:

• کسی کے لیے فوری خطرہ

• ہتھیار موجود ہیں۔

• جسمانی حملہ

• سنگین خطرات

• گاہک انتہائی نشہ میں ہے اور گاڑی چلا رہا ہے۔

بچکچاہٹ نہ کریں: آپ کی حفاظت اور دوسروں کی حفاظت سب سے اہم ہے۔

ساتھیوں سے مدد حاصل کرنا

بر صورت حال کو انتظام کی ضرورت نہیں ہوتی ہے — بعض اوقات ساتھی مدد کر سکتے ہیں:

کسی ساتھی سے کب پوچھیں:

• آپ کو رش کے دوران بیک اپ کی ضرورت ہے۔

• کسٹمر کے پاس تکنیکی سوال ہے جس کا آپ جواب نہیں دے سکتے

• جب آپ مسئلے کو سنبھالتے ہیں تو آپ کو کسی کو کور کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔

• آپ کسی چیز کو سنبھالنے کے طریقہ پر دوسری رائے چاہتے ہیں۔

• ٹیگ ٹیم کا طریقہ بہتر کام کرے گا۔

کیسے پوچھیں:

• "کیا آپ میری مدد کر سکتے ہیں...؟"

• "کیا آپ جانتے ہیں کہ کیسے...؟"

• "کیا آپ رجسٹر کا احاطہ کر سکتے ہیں جب میں...؟"

بابمی تعاون کی ثقافت کی تعمیر۔

اپنے وسائل کو جاننا

اپنے سپورٹ سسٹم کا نقشہ بنائیں:

فوری مدد:

• شفٹ پر ساتھی

• شفٹ سپروائزر

• ڈیوٹی پر مینیجر

مخصوص مسائل:

• تکنیکی مسائل: [کس کو کال کرنا ہے]

• سامان کی خرابی: [کس کو کال کرنا ہے]

• حفاظت/سیکیورٹی: [رابطہ]

• HR مسائل: [رابطہ]

• اخلاقیات کی خلاف ورزیاں: [اخلاقیات کی باٹ لائن]

ان رابطوں کو ہاتھ میں رکھیں۔

مدد حاصل کرنے کے بعد

1. ان لوگوں کا شکریہ جنہوں نے مدد کی: "میں قدم رکھنے کا شکریہ۔ میں واقعی اس کی تعریف کرتا ہوں۔"

2. ڈیپریف: "کیا ہم اس کے بارے میں بات کر سکتے ہیں کہ کیا ہوا؟ میں اس سے سیکھنا چاہتا ہوں۔"

3. اگر ضرورت ہو تو دستاویز: سنگین واقعات کی اطلاع/دستاویزی ہونا چاہیے۔

4. خود کی دیکھ بھال: مشکل حالات ختم ہو رہے ہیں — اپنا خیال رکھیں

مدد طلب کرنے میں اعتماد پیدا کرنا

اپنی سوچ کو درست کریں:

"میں اسے سنبھال نہیں سکتا تھا" □ "میں جانتا تھا وسائل کو مؤثر طریقے سے استعمال کیا"

"میں نااہل ہوں" □ "میں بڑھاپے پر اور بڑھ رہا ہوں"

بہترین پیشہ ور جانتے ہیں:

• ان کی حدود

• کب بڑھانا ہے۔

• وسائل کا استعمال کیسے کریں۔

• یہ کہ ٹیمیں افراد سے بہتر کام کرتی ہیں۔

• مدد مانگنا طاقت ہے کمزوری نہیں۔