

حصہ 7: سیلف مینجمنٹ اور

فلاح و بہبود

باب 25: اپنے جذبات کو سنبھالنا

سیلف مینجمنٹ کیوں اہم ہے۔

اگر آپ خود کو کنٹرول نہیں کر سکتے تو آپ دوسروں کے جذبات کو کنٹرول نہیں کر سکتے۔

جب آپ اپنے جذبات کو اچھی طرح منظم کرتے ہیں: آپ دباؤ میں پرسکون رہتے ہیں، آپ بہتر فیصلے کرتے ہیں، آپ چیزوں کو ذاتی طور پر نہیں لیتے ہیں، آپ تناؤ سے جلد صحت یاب ہو جاتے ہیں، آپ اپنی صحت کی حفاظت کرتے ہیں

جب جذبات آپ کو سنبھالتے ہیں: آپ جذباتی ردعمل ظاہر کرتے ہیں آپ ایسی باتیں کہتے ہیں جس پر آپ کو افسوس ہوتا ہے۔ آپ تنازعات کو بڑھاتے ہیں آپ تناؤ کو گھر لے جاتے ہیں آپ جل جاتے ہیں۔

اپنے جذباتی محرکات کو سمجھنا

محرکات ایسے حالات ہیں جو شدید جذباتی ردعمل کو اکساتے ہیں۔

خدمت کے کام میں عام محرکات:

• بے عزتی یا توہین کی جا رہی ہے۔

• ناقابل تعریف محسوس کرنا

• ایک ہی مسئلے سے بار بار نمٹنا

• کم اسٹاف کی حالت میں کام کرنا

• آپ کے ساتھ "کم" کے طور پر برتاؤ کرنے والے گاہک

• آپ کے اختیار سے باہر چیزوں کے لیے الزام لگایا جا رہا ہے۔

خود آگاہی کی مشق: آپ کے مخصوص محرکات کیا ہیں؟ آپ خود کو کب پریشان محسوس کرتے ہیں؟

ایک بار جب آپ اپنے محرکات کو جان لیں تو آپ ان کے لیے تیاری کر سکتے ہیں۔

موقوف سانس لینے کا طریقہ

ٹرگر ہونے پر، یہ تین قدمی عمل استعمال کریں:

1. توقف کریں۔

• پہچانیں کہ آپ متحرک ہیں ("میں غصے میں ہوں")

• فوری طور پر رد عمل کا اظہار نہ کریں۔

• خاموشی سے 3 تک گنیں۔

2. سانس لینا

3 • آہستہ، گہری سانسیں لیں۔

• ناک کے ذریعے سانس لیں (4 شمار)

• منہ سے سانس لیں (6 شمار)

• اپنے جسم کو پرسکون محسوس کریں۔

3. منتخب کریں۔

• جان بوجھ کر اپنے جواب کا انتخاب کریں۔

• پوچھیں: "میں اسے کیسے بینڈل کرنا چاہتا ہوں؟"

• اقدار کی بنیاد پر جواب دیں، تحریک نہیں۔

مثال: گاہک بدتمیز ہے۔

• ٹرگر نے پہچان لیا: "میں بے عزتی اور غصہ محسوس کر رہا ہوں"

• موقوف کریں: [پیچھے نہ ہٹیں]

• سانس لیں: [3 گہری سانسیں]

• منتخب کریں: "میں پیشہ ور رہوں گا۔ یہ میرے بارے میں نہیں ہے۔"

• جواب: "میں سمجھتا ہوں کہ آپ مایوس ہیں۔ مجھے مدد کرنے دیں۔"

جذباتی ضابطے کی تکنیک

اس لمحے میں:

1. گراؤنڈنگ (1-2-3-4-5) جب مغلوب ہو جائیں، نوٹس کریں:

5 چیزیں جو آپ دیکھ سکتے ہیں۔

4 چیزیں جو آپ چھو سکتے ہیں۔

3 چیزیں جو آپ سن سکتے ہیں۔

2 چیزیں جنہیں آپ سونگھ سکتے ہیں۔

1 • چیز جسے آپ چکھ سکتے ہیں۔

آپ کو موجودہ لمحے میں واپس لاتا ہے۔

2. جسمانی ری سیٹ

• چہرے پر ٹھنڈا پانی چھڑکیں۔

• مختصر طور پر باہر نکلیں۔

کھینچنا یا حرکت کرنا

• تناؤ کو دور کریں۔

3. نقطہ نظر کی تبدیلی اپنے آپ سے پوچھیں:

• "کیا یہ ایک سال میں معاملہ کرے گا؟"

• "ان کے رویے کی بہترین تشریح کیا ہے؟"

• "میں ابھی کس چیز کو کنٹرول کر سکتا ہوں؟"

4. مثبت خود گفتگو منفی خیالات کو بدلیں:

• "میں اسے سنبھال نہیں سکتا" □ "میں نے اس سے بھی بدتر بینڈل کیا ہے"

• "یہ خوفناک ہے" □ "یہ چیلنجنگ ہے، اور میں اسے سنبھال سکتا ہوں"

• "وہ خوفناک ہیں" □ "وہ مشکل وقت گزار رہے ہیں"

گاہکوں کے درمیان:

30 سیکنڈ ری سیٹ:

1. گہری سانس

2. کندھوں کو پیچھے کر دیں۔

3. ہاتھ ملانا

4. فوری مثبت سوچ

5. اگلے گاہک کے لیے تازہ نقطہ نظر

ایک تعامل سے دوسرے تک تناؤ کو لے جانے سے روکتا ہے۔

جذباتی لچک پیدا کرنا

لچک = تناؤ سے واپس اچھالنے کی صلاحیت۔

روزمرہ کے عمل جو لچک پیدا کرتے ہیں:

1. صبح کی رسم:

• دن کے لیے مثبت نیت رکھیں

• شروع کرنے سے پہلے گہری سانس لینا

• اپنے آپ کو اپنا مقصد یاد دلائیں۔

2. مائیکرو بریکس:

• پوری شفٹ میں مختصر وقفہ

• دھیان سے سانس لینا

• فوری مثبت سوچ

3. شفٹ کے اختتام پر منتقلی:

• جسمانی رسم (کپڑے بدلنا، ہاتھ دھونا)

• ذہنی طور پر جانے دینا

• جو اچھا ہوا اسے تسلیم کریں۔

4. باقاعدگی سے خود کی دیکھ بھال:

• مناسب نیند

• صحت مند کھانا

• ورزش کریں۔

• مشاغل

• سماجی روابط

5. ذہن سازی کی مشق:

• یہاں تک کہ روزانہ 5 منٹ

مراقبہ ، گہرا سانس لینا، یا پرسکون عکاسی کرنا

• موجود رہنے کی صلاحیت پیدا کرتا ہے۔

مخصوص جذبات کا انتظام

غصہ:

• اسے جلد پہچانیں۔

• گہرا سانس لیں۔

• اپنی آواز نیچی کریں۔

• اگر ضرورت ہو تو پیچھے ہٹیں۔

• مسائل کو حل کرنے کا چینل

مایوسی:

• اسے تسلیم کریں۔

• شناخت کریں کہ آپ کیا کنٹرول کر سکتے ہیں۔

• حل پر توجہ دیں۔

اگر ضرورت ہو تو مدد طلب کریں -

پیشانی:

• اپنے آپ کو حال میں گراؤ

• ایک وقت میں ایک کام پر توجہ دیں۔

• اپنی قابلیت کو یاد رکھیں

• معاون ساتھی سے بات کریں۔

اداسی:

• مختصراً احساس ہونے دیں۔

• تقسیم (بعد میں اس سے نمٹنے)

اگر ضرورت ہو تو مدد طلب کریں -

• خود رحمی کی مشق کریں۔

اوور بیلیم:

• کاموں کو چھوٹے مراحل میں تقسیم کریں۔

• ترجیح دیں (اب کیا ہونا چاہیے؟)

• مدد طلب کریں۔

• ایک وقت میں ایک چیز

جذباتی حدود

ان کے جذبات کو قبول کیے بغیر ہمدردی:

□ کریں:

• ان کے جذبات کو سمجھیں۔

• ہمدردی کے ساتھ جواب دیں۔

• اپنی جذباتی حالت کو برقرار رکھیں

□ نہ کریں:

• ان کے دباؤ کو جذب کریں۔

• ان کے غصے کو ذاتی طور پر لیں۔

• ان کے مسائل گھر لے جائیں۔

تصور: اپنے اور ان کے جذبات کے درمیان شیشے کی دیوار کا تصور کریں۔ آپ اسے دیکھ سکتے ہیں، اسے سمجھ سکتے ہیں، لیکن یہ آپ تک نہیں پہنچتا۔

جب جذبات چھلک جائیں۔

بعض اوقات جذبات بہت زیادہ ہو جاتے ہیں:

علامات جو آپ کو مدد کی ضرورت ہے:

• شفٹوں کے دوران/بعد میں باقاعدگی سے رونا

• کام کے دباؤ کی وجہ سے سو نہیں سکتا

• کام پر جانے سے ڈرنا

• جسمانی علامات (سر درد، پیٹ کے مسائل)

• نمٹنے کے لیے مادوں کا استعمال

• بے حسی یا نا امید محسوس کرنا

کیا کرنا ہے:

1. سپروائزر سے بات کریں۔

2. اگر دستیاب ہو تو ملازم امدادی پروگرام استعمال کریں۔

3. پیشہ ورانہ مشاورت پر غور کریں۔

4. ذہنی صحت کو سنجیدگی سے لیں۔

آپ کی ذہنی صحت اہمیت رکھتی ہے۔ مدد مانگنا طاقت ہے۔

باب: 26 سروس پروفیشنلز کے لیے تناؤ کا انتظام

سروس ورک کے تناؤ کو سمجھنا

خدمت کا کام منفرد طور پر دباؤ کا شکار ہے:

• جذباتی مشقت (احساسات کا انتظام)

مشکل لوگوں سے نمٹنا

• جسمانی تقاضے (کھڑے، بار بار حرکتیں)

• تیز رفتار

• زیادہ توقعات

• شیڈول پر کم کنٹرول

اگر انتظام نہ کیا جائے تو دائمی تناؤ برن آؤٹ کا باعث بنتا ہے۔

تناؤ کا جواب

تناؤ کے وقت کیا ہوتا ہے:

جسمانی: دل کی دھڑکن میں اضافہ، تناؤ، کم سانس لینا

• ذہنی: سوچوں کی دوڑ، توجہ مرکوز کرنے میں دشواری

• جذباتی: چڑچڑاہٹ، اضطراب، مغلوب ہونا

• رویہ: لوگوں پر طنز کرنا، غلطیاں کرنا، پیچھے ہٹنا

ابتدائی علامات کو پہچاننا بڑھنے کو روکتا ہے۔

فوری تناؤ سے نجات کی تکنیک

آپ کی شفٹ کے دوران:

1. باکس سانس لینا (2 منٹ)

سانس لیں: 4 شمار

• بولڈ: 4 شمار

سانس چھوڑیں: 4 شمار

• بولڈ: 4 شمار

4 • بار دہرائیں۔

2. ترقی پسند پٹھوں میں آرام

• کشیدہ کندھوں، 5 سیکنڈ پکڑو، ربائی

• مٹھیوں کو دبانا، پکڑنا، چھوڑنا

چہرے کو سخت کریں، پکڑیں، چھوڑ دیں۔

• نرمی پر توجہ دیں۔

3. فوری حرکت

• 30 سیکنڈ کے لیے باہر نکلیں۔

• سٹاک روم تک چلیں۔

• بازوؤں کو اوپر سے کھینچیں۔

• کوئی بھی جسمانی حرکت تناؤ کے چکر کو توڑ دیتی ہے۔

4. ٹھنڈا پانی

• سپلش چہرہ

• ٹھنڈا پانی پیئے۔

• برف کو تھوڑی دیر کے لیے پکڑیں۔

5. مثبت تصور

• 10 سیکنڈ کے لیے آنکھیں بند کریں۔

• پرسکون جگہ کی تصویر بنائیں

• گہرا سانس لیں۔

• تازہ دم ہو کر کام پر واپس جائیں۔

رش کے دورانے کے تناؤ کا انتظام کرنا

مصروف اوقات کے لیے حکمت عملی:

1. اس لمحے میں رہیں:

یہ مت سوچیں کہ کتنے گاہک انتظار کر رہے ہیں۔

• اپنے سامنے والے پر توجہ مرکوز کریں۔

• ایک وقت میں ایک کام

2. ٹیم کے ساتھ بات چیت کریں:

• "میں یسپریسو پر ہوں!"

• "ہمیں مزید دودھ کی ضرورت ہے!"

واضح ، براہ راست مواصلت

3. تھے رحمی سے ترجیح دیں:

• اب کیا ہونا چاہیے؟

• کیا 2 منٹ انتظار کر سکتے ہیں؟

4. خامی کو قبول کریں:

• اپنی پوری کوشش کریں۔

• رش کے دوران پرفیکشن ناممکن ہے۔

• کافی اچھا ہے کافی اچھا ہے۔

5. اہم اشیاء کے معیار کو برقرار رکھیں:

• حفاظت کو قربان نہ کریں۔

• بنیادی معیار کو قربان نہ کریں۔

• لیکن اضافی چیزیں چھوڑنا ٹھیک ہے۔

6. گاہکوں کے درمیان سانس لیں:

• ایک سانس بھی مدد دیتی ہے۔

• آپ کا سسٹم ری سیٹ کرتا ہے۔

لوگوں کے تناؤ کا انتظام کرنا

مشکل صارفین توانائی نکالتے ہیں:

تحفظ کی حکمت عملی:

1. ذاتی نہ بنائیں:

• یہ آپ کے بارے میں نہیں ہے۔

• وہ جدوجہد کر رہے ہیں۔

• آپ ہدف ہیں، وجہ نہیں۔

2. جذباتی نمائش کو محدود کریں:

جذب کے بغیر ہمدردی

• شیشے کی دیوار کا تصور

ان کی مدد کریں، وہ نہ بنیں۔

3. مشکل تعاملات کے بعد دوبارہ ترتیب دیں:

• گہری سانس

• اسے جسمانی طور پر ہلا دیں۔

• مثبت خود گفتگو

• نئے نئے گاہک کی طرف بڑھیں۔

4. ساتھیوں کے ساتھ اشتراک کریں:

• مختصر نکالنے سے مدد مل سکتی ہے۔

• "یہ شدید تھا!"

• ایک دوسرے کا ساتھ دیں۔

• اس پر مت ربو

طویل مدتی تناؤ کا انتظام

پائیدار طریقوں کی تعمیر:

جسمانی نگہداشت:

نیند : کم از کم 7-9 گھنٹے

• غذائیت: باقاعدہ کھانا، صحت مند کھانا

ورزش : زیادہ تر دنوں میں 30 منٹ

• پانی: ہائیڈریٹڈ رہیں

ذہنی نگہداشت:

• وقفے: دراصل انہیں لے لو

• حدود: کام پر رہتا ہے۔

• مشاغل: سرگرمیاں جن سے آپ لطف اندوز ہوتے ہیں۔

• سیکھنا: ذہن کو مصروف رکھیں

جذباتی نگہداشت:

• رابطے: تعلقات برقرار رکھیں

• اظہار: احساسات کے بارے میں بات کریں۔

• خوشی: ایسی چیزیں کریں جو آپ کو خوش کریں۔

• تھراپی: اگر ضرورت ہو تو اسے حاصل کریں۔

روحانی نگہداشت (اگر آپ سے متعلق ہو):

• معنی: مقصد سے جڑیں۔

• اقدار: ان کے مطابق زندگی گزاریں۔

• مشق: دعا، مراقبہ، فطرت

• کمیونٹی: معاون گروپس

• تناؤ کے انتظام کا منصوبہ

• اپنا ذاتی منصوبہ بنائیں:

روزانہ:

• صبح: [آپ کی رسم]

• شفٹ کے دوران: [آپ کی تکنیک]

• شام: [آپ کا ونڈ ڈاؤن]

ہفتہ وار:

• ورزش: [آپ کی پسند]

• سماجی: [دوستوں/خاندان سے جڑیں]

• خوشی: [ایک چیز صرف تفریح کے لیے]

ماہانہ:

• جائزہ: میں کیسا کر رہا ہوں؟

• ایڈجسٹ کریں: کس چیز کو تبدیل کرنے کی ضرورت ہے؟

• جشن منائیں: کیا اچھا ہوا؟

اسے لکھ دیں۔ مسلسل اس پر عمل کریں۔

پیشہ ورانہ مدد کب حاصل کی جائے۔

نشانیوں جو آپ کو مزید مدد کی ضرورت ہے:

• نیند، بھوک، صحت کو متاثر کرنے والا تناؤ

• نمٹنے کے لیے مادوں کا استعمال

• ناامید یا افسردہ محسوس کرنا

• پریشانی زندگی میں مداخلت کرتی ہے۔

• تناؤ کو اکیلے خود کی دیکھ بھال سے سنبھال نہیں سکتے

وسائل:

• ملازم امدادی پروگرام (اگر دستیاب ہو)

• معالج/ مشیر

• ڈاکٹر

• کرائسز ہاٹ لائن (اگر فوری ہو)

دماغی صحت پر ضرورت پڑنے پر مدد حاصل کریں۔

باب: 27 جلنے سے بچاؤ

برن آؤٹ کو سمجھنا

برن آؤٹ ایک جذباتی، جسمانی اور ذہنی تھکن کی حالت ہے جو طویل تناؤ کی وجہ سے ہوتی ہے۔

برن آؤٹ نہیں ہے:

• برا دن گزرنا

• عارضی تھکاوٹ

• نارمل تناؤ

برن آؤٹ IS:

• آرام کے باوجود دائمی تھکن

• گھٹیا پن اور لاتعلقی

• بے اثر محسوس کرنا

• کام میں معنی کا نقصان

برن آؤٹ راتوں رات نہیں ہوتا۔ یہ وقت کے ساتھ ساتھ بنتا ہے۔

برن آؤٹ کی تین جہتیں۔

1. تھکن

• مسلسل تھکاوٹ

• آرام کے بعد بھی توانائی نہیں ہے۔

• جسمانی علامات (سر درد، بیماری)

• جذباتی کمی

2. مذموم

• کام کے بارے میں منفی رویہ

• گاہکوں سے لاتعلقی

• "مجھے اب کوئی پرواہ نہیں" کا احساس

• لوگوں کو اشیاء کی طرح برتاؤ

3. غیر موثریت

• نااہلی محسوس کرنا

• اپنی صلاحیتوں پر شک کرنا

• ناکامی کا احساس

• آپ جو کچھ کرتے ہیں اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا

• اگر ان تینوں کا سامنا ہے، تو امکان ہے کہ آپ جل جائیں گے۔

ابتدائی انتہائی علامات

• اس کے شدید ہونے سے پہلے برن آؤٹ کو پکڑیں:

جسمانی:

• مسلسل تھکاوٹ

• اکثر بیماری

• نیند کے مسائل

• سر درد، پیٹ کے مسائل

• بھوک میں تبدیلی

جذباتی:

• چڑچڑاہٹ

• اضطراب

• بے حسی محسوس کرنا

• غصے میں جلدی

• رونا چاہتا ہے۔

سلوک:

• اکثر بیمار کو فون کرنا

• دیر سے پہنچنا

• تاخیر کرنا

• ساتھیوں سے دستبردار ہونا

• کارکردگی میں کمی

ذہنی:

توجہ مرکوز کرنے میں دشواری

• فراموشی

• منفی خیالات

• حوصلہ افزائی کی کمی

• پھنسنے کا احساس

اگر آپ ان میں سے کئی کو دیکھتے ہیں تو فوری طور پر کارروائی کریں۔

سروس ورک میں برن آؤٹ کی بنیادی وجوہات

1. جذباتی مشقت

• اپنے جذبات کا مسلسل انتظام کرنا

• ہر وقت "آن" رہنا

• حقیقی جذبات کو دباننا

2. کنٹرول کا فقدان

• شیڈول کو کنٹرول نہیں کر سکتا

• گاہک کے رویے کو کنٹرول نہیں کر سکتے

• بے اختیاری

3. زیادہ مانگیں، کم وسائل

• بہت زیادہ کام

• کافی عملہ نہیں ہے۔

• ناکافی وقفے

4. شناخت کی کمی

• محنت کا دھیان نہیں جاتا

• احساس کو قدر کی نگاہ سے دیکھا جاتا ہے۔

• کوئی تعریف نہیں۔

5. اقدار کا تنازعہ

• اپنی اقدار کے خلاف کام کرنے کو کہا

• کمپنی کی ترجیحات بمقابلہ ذاتی اخلاقیات

6. کام کے خراب تعلقات

• ساتھیوں کے ساتھ تنازعہ

• غیر معاون انتظام

• علیحدگی

وجوہات کو سمجھنے سے ان کو حل کرنے میں مدد ملتی ہے۔

روک تھام کی حکمت عملی

باؤنڈری سیٹنگ:

وقت کی حدود:

• چھٹی کے دنوں میں کام کے پیغامات چیک نہ کریں۔

• شفٹ ختم ہونے پر وقت پر نکلیں۔

• تمام وقفے لیں۔

جذباتی حدود:

• گاہک بنے بغیر ان کی دیکھ بھال کریں -

• کام کا تناؤ کام پر رہتا ہے۔

• ذاتی زندگی کام کی زندگی سے الگ

نہیں کہنا:

• تھک جانے پر اضافی شفٹوں کے لیے

• دوسروں کے لیے مسلسل ڈھانپنا

• کام کے لیے صحت کی قربانی دینا

• بازیابی کے طریقے:

• روزانہ لاتعلقی:

• شفٹ کے اختتام کی رسم

جسمانی تبدیلی (کپڑے تبدیل کرنا)

• ذہنی سوئچ (کام کے موڈ سے ذاتی موڈ)

حقیقی آرام:

• کام سے غیر متعلق چیزیں کریں

• سرگرمیاں جو توانائی بحال کرتی ہیں۔

• معیاری نیند

ہفتہ وار تجدید:

• ایک دن واقعی چھٹی

• کوئی ایسی چیز جس کا آپ کو انتظار ہے۔

• پیاروں کے ساتھ کنکشن

تلاش کا مطلب:

یاد رکھیں کہ یہ کیوں اہم ہے:

• صارفین پر آپ کا اثر

• وہ کنکشن جو آپ بناتے ہیں۔

• وہ ہنر جو آپ تیار کر رہے ہیں۔

• اچھے کام کرنے پر فخر

آپ جس چیز کو کنٹرول کر سکتے ہیں اس پر توجہ دیں:

• آپ کا رویہ

• آپ کی کوشش

• آپ کی ترقی

• آپ کے تعلقات

• بلڈنگ سپورٹ:

کام پر:

• معاون ساتھی

• اچھے مینیجر تعلقات

• ٹیم ہم آہنگی

بیرونی کام:

• دوست اور خاندان

• مشاغل اور دلچسپیاں

• کمیونٹی کی شمولیت

ذاتی ترقی:

سیکھتے رہیں:

• نئی مہارتیں تیار کریں۔

• چیلنجز تلاش کریں۔

• پیشہ ورانہ طور پر بڑھیں۔

کیریئر کا راستہ:

• مستقبل کے امکانات دیکھیں

• اہداف طے کریں۔

• ترقی کریں۔

• برن آؤٹ سے بازیابی۔

• اگر آپ پہلے ہی جل چکے ہیں:

1. اسے تسلیم کریں۔

• تسلیم کریں کہ آپ جدوجہد کر رہے ہیں۔

• یہ کمزوری نہیں ہے۔

• برن آؤٹ حقیقی ہے۔

2. مدد طلب کریں۔

• سپروائزر سے بات کریں۔

• اگر دستیاب ہو تو EAP استعمال کریں۔

• تھراپی پر غور کریں۔

• میڈیکل چیک اپ

3. وقت نکالیں۔

• چھٹی کے دن استعمال کریں۔

• اگر ضرورت ہو تو طبی چھٹی

• آرام ضروری ہے۔

4. دوبارہ جائزہ لینا

• کیا یہ ملازمت پائیدار ہے؟

• کس چیز کو تبدیل کرنے کی ضرورت ہے؟

• کیا صورتحال بہتر ہو سکتی ہے؟

5. تبدیلیاں کریں۔

• مضبوط حدود طے کریں۔

• شیڈول میں تبدیلی کی درخواست کریں۔

• اگر ممکن ہو تو گھنٹے کم کریں۔

• دیگر عہدوں پر غور کریں۔

6. آہستہ آہستہ دوبارہ تعمیر کریں۔

• چھوٹے قدموں سے شروع کریں۔

• فوری صحت یابی کی توقع نہ کریں۔

• اپنے آپ پر صبر کریں۔

• چھوٹی جیت کا جشن منائیں۔

بحالی میں وقت لگتا ہے۔ اپنے ساتھ ہمدردی کرو۔

تنظیمی عوامل

جب کہ آپ خود کو منظم کر سکتے ہیں، تنظیموں کو یہ بھی کرنا چاہیے:

• مناسب عملہ فراہم کریں۔

• کافی وقفے کی اجازت دیں۔

• اچھے کام کو پہچانیں۔

• معاون ثقافت کو فروغ دیں۔

• برن آؤٹ کو منظم طریقے سے ایڈریس کریں۔

اگر آپ کی تنظیم فلاح و بہبود کی حمایت نہیں کرتی ہے، تو یہ طویل مدتی پائیدار نہیں ہو سکتی ہے۔

خود تشخیص

برن آؤٹ انوینٹری (ایمانداری سے جواب دیں):

شرح 1-5 (1=کبھی نہیں، 5=بمیشہ):

میں تھکا ہوا محسوس کرتا ہوں جب میں جاگتا ہوں اور اس کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ _____ میں جذباتی طور پر کام کی وجہ سے سوکھا ہوا محسوس کرتا ہوں۔ _____
مجھے لگتا ہے کہ میں کچھ اور لوگوں کے ساتھ کام کرنا چاہتا ہوں۔ _____
مجھے جھوٹے لگتا ہے کہ میں کچھ کم کمالیوں کے لیے بہت محنت کر رہا ہوں۔ _____
میں اپنے کلمے سے جاچولتا ہوں اور محسوس کرتا ہوں۔ _____
میں لوگوں کو امر کو ثابت کرنے نہیں ہنڈل لوگوں کے ساتھ زیادہ سخت
ہو گیا ہوں۔

سکور:

10-20 • کم جلنے کا خطرہ

21-35 • اعتدال پسند خطرہ — احتیاطی کارروائی کریں۔

36-50 • زیادہ خطرہ — فوری مدد طلب کریں۔

مابانہ اپنے ساتھ چیک ان کریں۔

باب 28: کام اور زندگی کا توازن

کام اور زندگی کے توازن کو سمجھنا

کام اور زندگی کے توازن کا مطلب ہے اپنی پیشہ ورانہ ذمہ داریوں اور ذاتی زندگی کے درمیان صحت مند حدود کو برقرار رکھنا۔ سروس کے کاموں میں، خاص طور پر 24/7 آپریشنز جیسے کہ ڈرائیو تھرو کیوسک میں، یہ توازن طویل مدتی کامیابی اور تندرستی کے لیے اہم ہے۔

یہ کیوں اہم ہے:

• جلن اور تھکن کو روکتا ہے۔

• آپ کی جسمانی اور ذہنی صحت کو برقرار رکھتا ہے۔

• آپ کو کام پر موثر رکھتا ہے۔

• ذاتی تعلقات کی حفاظت کرتا ہے۔

• ملازمت کی اطمینان کو یقینی بناتا ہے۔

• آپ کو اپنے بہترین خود کے طور پر ظاہر کرنے کی اجازت دیتا ہے۔

عدم توازن کی قیمت:

• دائمی تھکاوٹ

•رشتے کے مسائل

•صحت کے مسائل

•کام کی کارکردگی میں کمی

•کام کے تئیں ناراضگی

•ذاتی شناخت کا نقصان

صحت مند حدود کا تعین کرنا

وقت کی حدود

کام پر: □ وقت پر پہنچیں، وقت پر نکلیں (مسلسل بلا معاوضہ اوور ٹائم کام نہ کریں) □ اپنے طے شدہ وقفے لیں - وہ اختیاری نہیں ہیں □ اپنی چھٹی کے دن استعمال کریں 24/7 □ دستیاب نہ ہونے پر خود کو قصوروار نہ سمجھیں۔

کام کے بعد: □ کام کے پیغامات کو مسلسل چیک نہ کریں □ چھٹی کے دنوں میں کام کی کالوں کا جواب نہ دیں (جب تک کہ ایمرجنسی نہ ہو) □ منتقلی کی رسم بنائیں (کپڑے، شاور وغیرہ کو تبدیل کریں) □ جب آپ باہر جائیں تو ذہنی طور پر "کلاک آؤٹ" کریں

حد مقرر کرنا: "میں [وقت] کے بعد دستیاب نہیں ہوں جب تک کہ یہ ہنگامی صورتحال نہ ہو۔" "مجھے ری چارج کرنے کے لیے اپنے دنوں کی چھٹی چاہیے تاکہ میں کام پر اچھی کارکردگی کا مظاہرہ کر سکوں۔"

ذہنی حدود

کام پر کام چھوڑنا:

• صارفین کے مشکل تعاملات کو مسلسل نہ چلائیں۔

• آج کے آرام کے دوران کل کی شفٹ کی فکر نہ کریں۔

• کام کے دباؤ کو ذاتی وقت میں نہ لائیں۔

• کام کو اپنی پوری شناخت متعین نہ ہونے دیں۔

تکنیک:

1. جسمانی منتقلی: گھر پر فوراً کپڑے تبدیل کریں۔

2. ذہنی خانہ: کل تک کام کے خدشات کو ایک خانے میں رکھنے کا تصور کریں۔

3. ڈیکمپریشن کا وقت: منتقلی میں 15-30 منٹ (واک، موسیقی، شاور)

4. سوچ روکنا: جب کام کے خیالات گھس جاتے ہیں، فعال طور پر ری ڈائریکٹ کریں: "ابھی نہیں۔"

کل"

جذباتی حدود

اپنی جذباتی توانائی کی حفاظت کریں:

• آپ کو گاہکوں کا خیال ہے، لیکن آپ ان کی زندگیوں کو ٹھیک کرنے کے ذمہ دار نہیں ہیں۔

• جذب کے بغیر بمرددی (جذبات کو سمجھے بغیر ان کو لے کر)

• گاہک کے جذبات ان کے ہیں، گھر لے جانے کے لیے آپ کے نہیں۔

• آپ ہر بات چیت میں ذاتی طور پر سرمایہ کاری کیے بغیر پیشہ ور ہو سکتے ہیں۔

• بوائے جہاز کے آکسیجن ماسک کا اصول: پہلے اپنا ماسک لگائیں۔ اگر آپ کمزور ہیں تو آپ دوسروں کی مدد نہیں کر سکتے۔

اپنے آف ٹائم کا زیادہ سے زیادہ فائدہ اٹھانا

آرام اور بحالی

معیاری نیند:

7-9 گھنٹے فی رات

• مستقل نیند کا شیڈول (چھٹی کے دنوں میں بھی)

• سونے سے 30 منٹ پہلے اسکرین فری

• ٹھنڈا، تاریک، پرسکون ماحول

جسمانی آرام:

• ہر روز سرگرمیوں کے ساتھ چھٹی نہ کریں۔

• اپنے جسم کو ٹھیک ہونے کے لیے ڈاؤن ٹائم کی اجازت دیں۔

• چھپکیاں ٹھیک ہیں (توانائی کے لیے 20-30 منٹ)

ذہنی آرام:

• وہ سرگرمیاں جن کے لیے شدید توجہ کی ضرورت نہیں ہے۔

فطرت کا وقت

• مراقبہ یا پرسکون وقت

• خبروں/سوشل میڈیا کے استعمال کو محدود کرنا

تجدید کاری کی سرگرمیاں

ایسی چیزیں کریں جو آپ کے کپ کو بھریں:

جسمانی سرگرمیاں:

• ورزش جس سے آپ لطف اندوز ہوں (سزا نہیں)

فطرت میں چلنا

•رقص

•کھیل یا نقل و حرکت

تخلیقی دکانیں:

•آرٹ، موسیقی، تحریر

•کھانا پکانا یا بیکنگ

دستکاری یا مشاغل

•باغبانی۔

سماجی تعلق:

•پیاروں کے ساتھ وقت

•معیاری دوستیاں

•کمیونٹی کی شمولیت

•بامعنی گفتگو

ذاتی ترقی:

•خوشی کے لیے پڑھنا

•نئی مہارتیں سیکھنا

•روحانی عمل

•ذاتی ترقی

کلید: ایسی سرگرمیوں کا انتخاب کریں جو آپ کو متحرک کریں، نہ کہ آپ کو مزید کم کریں۔

شفٹ ورک چیلنجز کا انتظام

گھومنے یا رات کی شفٹوں کے ساتھ ڈرائیو کے ذریعے کیوسک کے کام کے لیے:

جسمانی صحت

نیند کا انتظام:

•دن کی نیند کے لیے بلیک آؤٹ پردے

•سفید شور یا ایئر پلگ

•چھٹی کے دنوں میں بھی نیند کے شیڈول کو برقرار رکھیں

•رات کی شفٹوں سے پہلے پاور نیپ (20-30 منٹ)

غذائیت:

• کھانے کے باقاعدہ اوقات (چائے "ناشتہ" شام 6 بجے بو)

• شفٹ کے دوران صحت مند نمکین

• سونے سے 4-6 گھنٹے پہلے کیفین کو محدود کریں۔

ہائیڈریٹڈ رہیں

• چھٹی کے دنوں میں کھانے کی تیاری

ورزش:

• اسے ایک ملاقات کی طرح شیڈول کریں۔

• شفٹ کے لحاظ سے صبح یا شام

• یہاں تک کہ 15-20 منٹ بھی مدد کرتا ہے۔

• وقفے کے دوران کھینچنا

سماجی زندگی

چیلنجز:

• جب دوست/خاندان آزاد ہوں تو کام کرنا

• غائبانہ تقریبات اور اجتماعات

• منقطع محسوس کرنا

حل:

• اپنے شیڈول سے پیاروں کو بتائیں

• مشترکہ مفت دنوں پر معیاری وقت کی منصوبہ بندی کریں۔

• جڑے رہنے کے لیے ٹیکنالوجی کا استعمال کریں۔

• ایسی روایات بنائیں جو آپ کے شیڈول کے مطابق کام کریں۔

• اسی طرح کے نظام الاوقات پر دوسروں کے ساتھ کمیونٹی تلاش کریں۔

دماغی صحت

رات کی شفٹ کے تحفظات:

• کم سورج کی روشنی موڈ کو متاثر کر سکتی ہے۔

• جب ممکن ہو سورج کی روشنی حاصل کریں (وٹامن ڈی)

• اگر ضرورت ہو تو لائٹ تھراپی لیمپ

• مزاج کی تبدیلیوں کی نگرانی کریں۔

• اگر جدوجہد کر رہے ہوں تو مدد حاصل کریں۔

بیلنس کے حصے کے طور پر مالی تندرستی

مالی دباؤ پر چیز کو متاثر کرتا ہے:

بنیادی باتیں:

• اپنے وسائل کے اندر رہو

• ایمرجنسی فنڈ (چھوٹا بھی)

• بجٹ سے آگاہی

• جب ممکن ہو فرض سے بچیں۔

• اختتام کو پورا کرنے کے لیے اوور ٹائم پر انحصار نہ کریں۔

• اگر مالی طور پر جدوجہد کر رہے ہیں:

• ترقی کے مواقع کے بارے میں انتظامیہ سے بات کریں۔

• مہارت کی نشوونما کی تلاش کریں جو اضافہ کا باعث بنے۔

• اضافی تربیت/سرٹیفیکیشن پر غور کریں -

• اگر ضرورت ہو تو مالیاتی مشاورت حاصل کریں -

پیسے کے لیے صحت کو قربان نہ کریں: زیادہ گھنٹے کام کرنے سے کم مدتی آمدنی میں اضافہ ہو سکتا ہے لیکن صحت اور کارکردگی کو طویل مدتی نقصان پہنچتا ہے۔

آپ کا توازن ختم ہونے کی نشانیاں

• وارننگ سگنلز:

• جسمانی:

• آرام کے باوجود مسلسل تھکاوٹ

• اکثر بیماری

• نیند کے مسائل

• سر درد یا پٹھوں میں تناؤ

• بھوک میں تبدیلی

• جذباتی:

• پیاروں کے ساتھ چڑچڑا پن

• بے حسی یا الگ تھلگ محسوس کرنا

• آسانی سے رونا

• اضطراب یا افسردگی

• سرگرمیوں میں لطف کی کمی

سلوک:

• دوستوں/خاندان سے الگ تھلگ رہنا

• خود کی دیکھ بھال کو نظر انداز کرنا

• مادے کے استعمال میں اضافہ

• اہم تاریخوں/واقعات کو بھول جانا

• ہمیشہ کام کے بارے میں بات کرتے ہیں۔

اگر آپ ان کو دیکھتے ہیں: فوری طور پر کارروائی کریں۔ سپروائزر سے بات کریں، شیڈول کو ایڈجسٹ کریں، مدد حاصل کریں۔

اپنا ذاتی بیلنس پلان بنانا

بفتہ وار منصوبہ بندی:

کام کا وقت:

• طے شدہ شفٹیں۔

• سفر کرنا

• تیاری کا وقت

ذاتی وقت:

• نیند (7-9 گھنٹے تک)

• کھانا

• ورزش کریں۔

• تعلقات

• مشاغل

• آرام کریں۔

بفتہ وار جائزہ لیں: کیا میں ان تمام شعبوں کو وقت دے رہا ہوں جو اہم ہیں؟

ماہانہ چیک ان:

• کیا میں اپنے توازن سے مطمئن ہوں؟

• کس چیز پر زیادہ توجہ کی ضرورت ہے؟

• میں کیا ایڈجسٹ کر سکتا ہوں؟

• کیا اچھا کام کر رہا ہے؟

• جب کام اور زندگی کا توازن ممکن نہیں ہوتا ہے۔

بعض اوقات آپ کو مدت کا مطالبہ کرنا پڑے گا:

• چوٹی کا موسم (رمضان، تعطیلات)

• اسٹاف کی کمی

ذاتی مالی ضروریات

ان اوقات کے دوران:

1. اسے عارضی کا نام دیں: "یہ غیر معمولی ہے، مستقل نہیں"

2. اختتامی تاریخ مقرر کریں: "میں یہ [تاریخ] تک کر سکتا ہوں"

3. اضافی خود کی دیکھ بھال: زیادہ نیند، بہتر غذائیت

4. بات چیت کریں: پیاروں کو بتائیں کہ یہ عارضی ہے۔

5. بحالی کی منصوبہ بندی کریں: اس کے بعد ہلکی مدت کا شیڈول کریں۔

اگر یہ عارضی نہیں ہے: غور کریں کہ آیا یہ کام طویل مدتی پائیدار ہے۔

آپ کے حقوق اور ذمہ داریاں

آپ کو یہ حق حاصل ہے:

• شفٹوں کے دوران طے شدہ وقفے

• لیبر قوانین کے مطابق چھٹی کے دن

• محفوظ کام کے حالات

• باعزت سلوک

• ذاتی وقت

غیر محفوظ اوور ٹائم کو نہ کہیں -

آپ کی ذمہ داری ہے کہ:

• طے شدہ شفٹوں کے لیے دکھائیں۔

• وقت کی چھٹی کے لیے مناسب نوٹس دیں۔

قابل اعتماد اور پیشہ ور بنیں -

• شیڈولنگ کی ضروریات سے بات چیت کریں۔

• اپنے مقررہ اوقات میں کام کریں۔

توازن دونوں کی ضرورت ہے: اپنے حقوق اور اپنی ذمہ داریوں کا احترام۔