

حصہ: 8 ٹیم ورک اور

پیشہ ورانہ تعلقات

باب: 29 ٹیم کی ترتیبات میں جذباتی ذہانت

ٹیم EQ کیوں اہمیت رکھتی ہے۔

ڈرائیو کے ذریعے کیوسک یا کیفے کے ماحول میں، آپ کبھی بھی واقعی اکیلے کام نہیں کر رہے ہیں۔ یہاں تک کہ اگر آپ کیوسک پر اکیلے ہیں، تو آپ ایک بڑی ٹیم کا حصہ ہیں:

• دوسرے شفٹ ورکرز

• سپروائزر اور مینیجرز

• معاون عملہ

• ڈیلیوری کا عملہ

• دیکھ بھال اور صفائی کا عملہ

ٹیم جذباتی ذہانت کا مطلب ہے:

• ٹیم کے جذبات کو پڑھنا اور ان کا جواب دینا

• مثبت ٹیم کے ماحول میں حصہ ڈالنا

• تنازعات کا تعمیری طریقے سے انتظام کرنا

• اجتماعی مقاصد کی حمایت کرنا

• نفسیاتی تحفظ پیدا کرنا

اعلیٰ EQ ٹیمیں بہتر کارکردگی کا مظاہرہ کرتی ہیں:

• رش کے دوران 30% کم غلطیاں

• تیز تر مسئلہ حل کرنا

• غیر حاضری کے دوران بہتر کوریج

• ملازمت سے زیادہ اطمینان

• کم کاروبار

آپ کی ٹیم کا جذباتی ماحول

ہر ٹیم کا جذباتی ماحول ہوتا ہے — پوشیدہ لیکن طاقتور۔

مثبت ٹیم آب و ہوا:

- لوگ بغیر پوچھے ایک دوسرے کی مدد کرتے ہیں۔
- غلطیاں سیکھنے کے مواقع ہیں۔
- ہر کوئی بات کرنے میں محفوظ محسوس کرتا ہے۔
- تناؤ کا انتظام اجتماعی طور پر کیا جاتا ہے۔
- تقریبات قدرتی طور پر ہوتی ہیں۔
- نئے اراکین کو خوش آمدید محسوس ہوتا ہے۔

منفی ٹیم آب و ہوا:

- الزام لگانا اور انگلی سے اشارہ کرنا
- گپ شب اور غیبت کرنا
- کلکس اور اخراج
- غلطیاں کرنے کا خوف
- ہر شخص اپنے لیے
- گھٹیا پن اور شکایات
- آپ آب و ہوا میں حصہ ڈالتے ہیں:
- آپ کی توانائی اور رویہ
- آپ ساتھیوں کے ساتھ کیسا سلوک کرتے ہیں۔
- آپ کام اور گاہکوں کے بارے میں کیا کہتے ہیں۔
- چاہے آپ مدد کریں یا روکیں۔
- آپ تناؤ کو کس طرح سنبھالتے ہیں۔
- چاہے آپ گپ شب کریں یا حمایت کریں۔
- ٹیم کی حرکیات کو سمجھنا
- ٹیم کے کردار (غیر رسمی)
- ہر ٹیم قدرتی طور پر کردار تیار کرتی ہے:
- حوصلہ افزائی کرنے والا:
- ٹیم کے جذبے کو بلند کرتا ہے۔
- نوٹس جب دوسرے جدوجہد کر رہے ہوں۔

• جیت کا جشن مناتے ہیں۔

• مثبت رویہ متعدی ہے۔

مسئلہ حل کرنے والا:

• افراتفری کے دوران پرسکون رہتا ہے۔

• تخلیقی حل تلاش کرتا ہے۔

• دوسروں کو چیلنجوں کے بارے میں سوچنے میں مدد کرتا ہے۔

• حل پر توجہ مرکوز رکھتا ہے۔

کنیکٹر:

• لوگوں کو اکٹھا کرتا ہے۔

• تنازعات کو ہموار کرتا ہے۔

• ذاتی تفصیلات یاد رکھتا ہے۔

• سماجی بندھن بناتا ہے۔

تجربہ کار:

• ادارہ جاتی علم

• نئے اراکین کو تربیت دیتا ہے۔

• معیار کو برقرار رکھتا ہے۔

• تاریخی تناظر

آرگنائزر:

• چیزوں کو چلتا رہتا ہے۔

• نوٹس کرتا ہے کہ کیا کرنے کی ضرورت ہے۔

• کوششوں کو مربوط کرتا ہے۔

• تفصیلات کا انتظام کرتا ہے۔

آپ کا کردار بدل سکتا ہے: آپ نئے سیکھنے والے بن سکتے ہیں، پھر تجربہ کار تدریسی بن سکتے ہیں۔ لچکدار بنیں۔

ٹیم کے تناؤ کو پہچاننا

نشانیاں آپ کی ٹیم دباؤ میں ہے:

• کم مزاج

•مزید تنازعات

•کمیونیکیشن میں کمی

•تنہائی (بیڈ فون، وقفے کے کمرے سے گریز)

•غیر حاضریوں میں اضافہ

•سروس کے معیار میں کمی

کیا کرنا ہے:

1. اسے تسلیم کریں: "یہ ایک مشکل ہفتہ رہا ہے"

2. ایک دوسرے کی مدد کریں: اضافی مدد، مہربان الفاظ

3. انتظامیہ کے ساتھ بات چیت کریں: اگر تناؤ غیر پائیدار ہے۔

4. ٹیم ڈیبریف: مشکل تبدیلیوں کے بعد

5. چھوٹے حوصلے بڑھانے والے: دعوتیں لائیں، ٹیم کی فوری سرگرمی کو منظم کریں۔

ساتھیوں کے ساتھ مؤثر طریقے سے بات چیت کرنا

رش کے ادوار کے دوران

ضروری مواصلات:

کال کریں کہ آپ کیا کر رہے ہیں:

•"میں یسپریسو پر ہوں!"

•"کھڑکی پر آرڈر لینا!"

•"اسٹوریج کی طرف بھاگ رہا ہے!"

مسائل کے لیے الرٹ:

•"ہمارے پاس جینی کا دودھ کم ہے!"

•"تین کو رجسٹر کریں رسید کاغذ کی ضرورت ہے!"

•"چکنے والا عجیب شور مچا رہا ہے!"

واضح طور پر مدد طلب کریں:

•"کیا کوئی ان احکامات میں مدد کر سکتا ہے؟"

•"مجھے ونڈو پر بیک اپ کی ضرورت ہے!"

•"کیا آپ پیچھے سے دودھ پکڑ سکتے ہیں؟"

مدد کا اعتراف کریں:

• "اندر کودنے کا شکریہ!"

• "اس کی تعریف کرو!"

• فوری سر بلائیں یا انگوٹھا اپ

ساتھیوں کو رائے دینا

جب آپ کو اس بارے میں کچھ نظر آتا ہے:

مت کرو:

• عوامی سطح پر تنقید کریں۔

• نرمی کا مظاہرہ کریں۔

• دوسروں سے گپ شپ

• نظر انداز کریں اور اسے جاری رہنے دیں۔

• بغیر وضاحت کے اقتدار سنبھال لیں۔

کریں:

• نجی طور پر بات کریں۔

• مخصوص اور مہربان بنیں۔

• روئے پر توجہ مرکوز کریں، شخص پر نہیں۔

• مدد کی پیشکش کریں۔

• اسے اپنے درمیان رکھیں جب تک کہ سنجیدہ نہ ہو۔

مثال: "ارے، میں نے دیکھا کہ آپ اس آخری گاہک کے ساتھ جلدی کر رہے ہیں۔ سب کچھ ٹھیک ہے؟
جب آپ پکڑیں گے تو کیا میں اگلا لے لوں؟"

نہیں: "آپ گاہکوں کے ساتھ بدتمیزی کر رہے ہیں۔"

ساتھیوں سے فیڈ بیک وصول کرنا

جب کوئی ساتھی آپ کو رائے دیتا ہے:

"فراعسج ردعمل ہے!" "تم بھی ایسا ہی کرتے ہو!"
"بگڑو بھیل" خاموش سلوک

"اپنا خیال رکھیں"

بڑھوتری کا ردعمل: "مجھے بتانے کا شکریہ" "مجھے نہیں معلوم—میں اس پر کام کروں گا" "آپ کیا تجویز کریں گے؟"
"میں آپ کی تعریف کرتا ہوں کہ آپ مجھے بتانے کے لیے کافی خیال رکھتے ہیں"

یہاں تک کہ اگر خراب طریقے سے پہنچایا گیا ہو: اس میں مفید معلومات تلاش کرنے کی کوشش کریں۔

ساتھیوں کے ساتھ تنازعات کا انتظام کرنا

جھگڑا معمول کی بات ہے۔ اہم بات یہ ہے کہ آپ اسے کیسے ہینڈل کرتے ہیں۔

کام کی جگہ کے تنازعات کے عام ذرائع

- غلط مواصلت
- مختلف کام کے انداز
- ناانصافی سمجھی گئی۔

• شخصیت میں تصادم

• تناؤ اور تھکاوٹ

• شفٹوں/ عہدوں کے لیے مقابلہ

• گپ شپ اور افواہیں۔

صحت مند تنازعات کا حل

مرحلہ 1: براہ راست خطاب کریں دوسروں سے گپ شپ نہ کریں۔ شخص سے بات کریں۔

مرحلہ 2: نجی گفتگو گاہکوں یا دوسرے عملے کے سامنے نہیں۔

مرحلہ 3: "I" کے بیانات کا استعمال کریں "میں مایوس ہوا جب..." "نہیں" آپ ہمیشہ..."

مرحلہ 4: ان کے نقطہ نظر کو سنیں واقعی سنیں۔ دو رخ ہیں۔

مرحلہ 5: مشترکہ بنیاد تلاش کریں "ہم دونوں چاہتے ہیں کہ شفٹ آسانی سے چلے..."

مرحلہ 6: مل کر مسئلہ حل کریں "ہم اس کام کو کیسے بہتر بنا سکتے ہیں؟"

مرحلہ 7: حل پر متفق ہوں مخصوص اقدامات، مبہم وعدے نہیں۔

مثال:

صورت حال: ساتھی اگلی شفٹ کے لیے گندگی چھوڑنا رہتا ہے۔

غلط: ان کے علاوہ سب سے شکایت کریں، غیر فعال جارحانہ نوٹ چھوڑ دیں۔

□ دائیں: "ارے، کیا ہم نجی طور پر بات کر سکتے ہیں؟ میں نے دیکھا ہے کہ شفٹ کے اختتام پر اسٹیشن ہمیشہ صاف نہیں ہوتا ہے۔ اگلے دن شروع کرنا مشکل ہو جاتا ہے۔ میں جانتا ہوں کہ یہ بند ہونے پر پاگل ہو جاتا ہے — کیا کوئی ایسی چیز ہے جس سے مدد ملے گی؟ شاید ہم فوری چیک لسٹ بنا سکیں؟"

ٹیم ٹرسٹ کی تعمیر

اعتماد موثر ٹیموں کی بنیاد ہے۔

اعتماد کیسے بنایا جائے:

1. وشوسنییتا

• وقت پر دکھائیں۔

• آپ جو کہتے ہیں وہ کریں آپ کریں گے۔

• مستقل رہو

• کور شفٹوں کا آپ عہد کرتے ہیں۔

2. قابلیت

• اپنے کام کو اچھی طرح جانیں۔

• مہارتوں کو بہتر بناتے رہیں

• جب یقین نہ ہو تو پوچھیں -

• جعلی علم نہ بنائیں

3. ایمانداری

• غلطیوں کو تسلیم کریں۔

• مسائل کو نہ چھپائیں۔

• وعدوں کو برقرار رکھیں

• بے چین ہونے پر بھی سچ بولیں۔

4. دیکھ بھال

• جب ٹیم کے ساتھی جدوجہد کرتے ہیں تو دیکھیں

• مدد کی پیشکش کریں۔

• ان کی جیت کا جشن منائیں۔

• ان کی پیٹھ ے

5. کشادگی

• معلومات کا اشتراک کریں۔

• مسائل کو جلد بتائیں

• قابل رسائی ہو۔

• خوش آمدید رائے

اعتماد آہستہ آہستہ بنتا ہے اور جلدی تباہ ہوتا ہے۔ احتیاط سے اس کی حفاظت کریں۔

ٹیم جذباتی چھوت

گاہکوں کی طرح ٹیموں میں جذبات پھیلتے ہیں۔

آپ کا مزاج ٹیم پر اثر انداز ہوتا ہے:

• تناؤ کے ساتھ چلنا ٹیم تناؤ کا شکار ہو جاتی ہے۔

• مثبت ٹیم لفٹوں میں چلیں۔

• مسلسل شکایت کریں ٹیم کا مورال گرتا ہے۔

• حل پر مرکوز رہیں ٹیم اس کی پیروی کرتی ہے۔

اپنی جذباتی شراکت کی ذمہ داری لیں:

داخل ہونے سے پہلے:

• اگر آپ کا موڈ خراب ہو تو مختصر دوبارہ ترتیب دیں۔

ذاتی مسائل کو ٹیم میں نہ لائیں۔

• شعوری طور پر اپنی توانائی کا انتخاب کریں۔

شفٹ کے دوران:

• جب آپ منفیت پھیلا رہے ہیں تو نوٹس کریں۔

• حل پر ری ڈائریکٹ کریں۔

• مثبت لمحات کا اشتراک کریں۔

• رہائش کے بغیر تناؤ کو تسلیم کریں۔

اس کا مطلب جعلی مثبتیت نہیں ہے: اس کا مطلب ہے اپنے جذبات کو سنبھالنا تاکہ آپ ٹیم کی فلاح و بہبود میں اپنا حصہ ڈالیں۔

نئے ٹیم ممبرز کا خیر مقدم کرتے ہوئے۔

اپنا پہلا دن یاد ہے؟ وہ شخص بنیں جس کی آپ کو ضرورت ہے۔

نئے اراکین کی مدد کریں بذریعہ:

• اپنا تعارف گرمجوشی سے کروائیں۔

• انہیں دکھانا کہ چیزیں کہاں ہیں۔

• صبر سے سوالات کا جواب دینا

• انہیں بات چیت میں شامل کرنا

• چیک ان: "آپ کیسی ہو؟"

• تجاویز اور چالوں کا اشتراک کرنا

• غلطیوں پر صبر کرنا

• اپنی پہلی جیت کا جشن منانا

کیا نہیں کرنا چاہیے:

• انہیں نظر انداز کریں۔

• وہ گروہ جو خارج کر دیتے ہیں۔

• نہ جانے کی وجہ سے انہیں بیوقوف محسوس کریں۔

• کہرا یا چھیڑنا

• ان سے نوکری کے بارے میں شکایت کریں۔

• ان کا موازنہ پچھلے ملازم سے کریں۔

• مضبوط آن بورڈنگ = مضبوط ٹیم ممبر جو ٹیم کا وفادار محسوس کرتا ہے۔

باب: 30 اپنے ساتھیوں کی مدد کرنا

پیر سپورٹ کی طاقت

ساتھی تعاون کیوں اہمیت رکھتا ہے:

• آپ کام کو ان طریقوں سے سمجھتے ہیں جو مینیجر نہیں کر سکتے

• ساتھیوں کی مدد تناؤ اور جلن کو کم کرتی ہے۔

• نفسیاتی تحفظ پیدا کرتا ہے۔

• ٹیم میں ہم آہنگی پیدا کرتا ہے۔

• کام کو مزید خوشگوار بناتا ہے۔

• کارکردگی کو بہتر بناتا ہے۔

تحقیق سے پتہ چلتا ہے: ہم مرتبہ کی مضبوط حمایت خدمت کے کام میں ملازمت کے اطمینان کا #1 پیش گو ہے۔

ساتھیوں کی مدد کرنے کے عملی طریقے

شفٹوں کے دوران

فعال مدد: نوٹس کریں جب کوئی مغلوب ہو جائے اور چھلانگ لگ جائے۔ اگر ساتھی تناؤ کا شکار ہو تو مشکل گاہک کو لے جانے کی پیشکش کریں۔ ان کے پوچھنے سے پہلے سامان لے لیں۔ ہاتھ روم کے وقفوں کو بغیر پوچھے ڈھانپیں۔ اگر اگلی شفٹ دیر سے چل رہی ہے تو کچھ منٹ دیر سے رہیں۔

جذباتی مدد: وہ گاہک واقعی مشکل تھا۔ آپ نے اسے اچھی طرح سنبھالا۔ یہ رش بہت زیادہ ہے۔ ہمیں یہ مل گیا ہے۔ ایک سانس لیں۔ مجھے اگلا مل گیا ہے۔ فوری مسکراہٹ یا کام کی جگہ پر حوصلہ افزا نظر۔

علم کا اشتراک: یہ کرنے کا ایک آسان طریقہ ہے۔ میں نے یہ چال سیکھی۔ جب ایسا ہو جائے تو آزمائیں۔ بغیر کسی تعزیت کے سکھائیں۔

مشکل تعاملات کے بعد

جب کسی ساتھی کے پاس کوئی مشکل گاہک تھا:

فوری:

• "کیا تم ٹھیک ہو؟"

• "یہ شدید تھا"

• "آپ نے اسے بہت اچھے طریقے سے سنبھالا"

• انہیں دبانے کے لیے ایک لمحہ دیں۔

مت کرو:

• نظر انداز کریں کہ یہ ہوا ہے۔

• اس کے بارے میں فوری طور پر مذاق کریں۔

• تنقید کریں کہ انہوں نے اسے کس طرح سنبھالا۔

• اس کے بارے میں سب کو بتائیں

اگر ضرورت ہو تو بیان:

• "اس کے بارے میں بات کرنا چاہتے ہو؟"

• "آپ کو کسی چیز کی ضرورت ہے؟"

• فیصلے کے بغیر سنیں۔

• ان کے جذبات کی توثیق کریں۔

• جب کوئی جدوجہد کر رہا ہو تو پہچاننا

انتہائی علامات:

• غیر معمولی خاموشی یا دستبرداری

• چڑچڑاپن میں اضافہ

• وہ غلطیاں جو وہ عام طور پر نہیں کرتے ہیں۔

• بیمار کام پر آنا

• تھکے ہوئے نظر آ رہے ہیں۔

• جذباتی رد عمل (پھاڑنے، وغیرہ)

• چھوڑنے کے بارے میں بات کرنا

• مدد کیسے کریں:

پرائیویٹ چیک این: "ارے، میں نے محسوس کیا ہے کہ آپ حال ہی میں کچھ کمزور لگ رہے ہیں۔ سب کچھ ٹھیک ہے؟"

سنیں: انہیں صرف سننے کی ضرورت ہو سکتی ہے۔

مت کرو:

• انہیں بات کرنے پر مجبور کریں۔

• اس کے بارے میں گپ شپ

• ان کی زندگی کو ٹھیک کرنے کی کوشش کریں۔

• ان کے جذبات کو مسترد کریں۔

• مخصوص مدد کی پیشکش کریں:

• "کیا آج میں مشکل کاموں کو لینا چاہتا ہوں؟"

• "شفٹ بدلنے کی ضرورت ہے؟"

• "کام کے بعد کافی پینا چاہتے ہو؟"

اپنی حدود جانیں:

• آپ ایک ساتھی ہیں، معالج نہیں۔

• کچھ مسائل کو پیشہ ورانہ مدد کی ضرورت ہوتی ہے۔

• اگر سنجیدہ ہو (ذہنی صحت کا بحران، مادے کا غلط استعمال، حفاظت کی فکر)، حوصلہ افزائی کریں۔

• پیشہ ورانہ مدد یا سپروائزر کو مطلع کریں۔

پہچان اور تعریف دینا

• ہر ایک کو قابل قدر محسوس کرنے کی ضرورت ہے۔

• مؤثر شناخت:

"جس طرح سے آپ نے ناراض گاہک کو پرسکون کیا وہ متاثر کن تھا۔"

مخصوص رہیں: "اچھا کام"
 آپ کا لہجہ بالکل ٹھیک تھا۔"

بروقت ہونا:

• لمحے میں یا اس کے فوراً بعد پہچانیں۔

• ہفتوں کا انتظار نہ کریں۔

حقیقی بنیں:

• اس کا مطلب ہے۔

• آنکھ سے رابطہ

• مخصوص تفصیلات سے پتہ چلتا ہے کہ آپ نے واقعی محسوس کیا ہے۔

عوامی بمقابلہ نجی:

• عوامی طور پر تعریف کریں (اگر شخص آرام دہ ہے)

• نجی طور پر تعریف کریں (شرمندہ ساتھیوں کے لیے)

مثالیں:

• "میں واقعی اس کی تعریف کرتا ہوں کہ آپ ہمیشہ صفائی میں کس طرح مدد کرتے ہیں یہاں تک کہ جب یہ آپ کا حصہ نہیں ہے"

• "آپ کسٹمر کے نام یاد رکھنے میں بہت اچھے ہیں — میں آپ سے سیکھنے کی کوشش کر رہا ہوں"

• "پچھلے ہفتے میری شفٹ کا احاطہ کرنے کا شکریہ — آپ نے مجھے بچایا"

• "آپ کا لیٹ آرٹ حیرت انگیز ہو گیا ہے!"

تحریری نوٹ: کبھی کبھار کسی ساتھی کے لیے ایک قسم کا نوٹ چھوڑیں۔ یہ معنی خیز ہے۔

ساتھی کی غلطیوں کو سنبھالنا

بر کوئی غلطیاں کرتا ہے۔

جب آپ کو کسی ساتھی کی غلطی نظر آتی ہے:

اگر معمولی اور قابل گرفت:

• بغیر اعلان کے خاموشی سے اسے ٹھیک کریں۔

• "ارے، میں نے اتنی جلدی ایڈجسٹ کیا"

• آگے بڑھیں۔

اگر یہ گاہک کو متاثر کرتا ہے:

• انہیں نجی طور پر آگاہ کریں۔

• اسے ایک ساتھ ٹھیک کرنے میں مدد کریں۔

شرم مت کرو

اگر یہ ایک پیٹرن ہے:

• نجی گفتگو

• "میں نے محسوس کیا ہے... کیا سب ٹھیک ہے؟"

مدد کی پیشکش کریں یا تربیت کے لیے سپروائزر سے بات کرنے کا مشورہ دیں۔

اگر یہ سنجیدہ ہے (حفاظت، اخلاقیات، قانونی):

سپروائزر کو رپورٹ کرنا ضروری ہے۔

• "میں جانتا ہوں کہ یہ عجیب ہے، لیکن مجھے انتظامیہ کو اس کے بارے میں بتانے کی ضرورت ہے..."

کیا نہیں کرنا چاہیے:

• عوامی طور پر ان کی غلطی کا اعلان کریں۔

• اس کے بارے میں گپ شپ

• سنگین غلطیوں کو چھپائیں۔

• اسے بعد میں ان کے خلاف استعمال کریں۔

• انہیں خوفناک محسوس کریں۔

یاد رکھیں: آپ نے بھی غلطیاں کی ہیں۔ دوسروں کو ایسے بینڈل کریں جیسے آپ سنبھالنا چاہتے ہیں۔

اپنی ٹیم کی وکالت کرنا

کبھی کبھی ٹیم کو بولنے کے لیے کسی کی ضرورت ہوتی ہے:

انتظامیہ کو:

• "ٹیم نئے نظام سے مغلوب محسوس کر رہی ہے — کیا ہمارے پاس اضافی چیزیں ہو سکتی ہیں۔

تربیت؟"

• "ہم اتوار کی صبح کو مستقل طور پر کم اسٹاف رکھتے ہیں — کیا کسی اور کے لیے بجٹ ہے؟

شخص؟"

• "AC" کام نہیں کر رہا ہے اور یہ حوصلے اور گاہک کے سکون کو متاثر کر رہا ہے"

ایک ساتھی کے لیے:

• "وہ ایک حیرت انگیز کام کر رہی ہے — کیا ترقی کا موقع ہے؟"

• "وہ اضافی شفٹوں کا احاطہ کر رہا ہے — کیا ہم اسے کسی طرح پہچان سکتے ہیں؟"

• "وہ [مسئلے] کے ساتھ جدوجہد کر رہے ہیں - کون سے وسائل دستیاب ہیں؟"

مؤثر طریقے سے وکالت کیسے کریں:

• حقائق پر مبنی بنیں، جذباتی نہیں۔

• حل پیش کریں، نہ صرف مسائل

• ٹیم کی دلچسپی کی نمائندگی کریں، نہ صرف ذاتی

• مناسب وقت کا انتخاب کریں -

• حکم کے سلسلہ پر عمل کریں۔

ساتھیوں کے ساتھ حدود طے کرنا

حمایت کا مطلب یہ نہیں ہے کہ کوئی حد نہیں ہے۔

صحت مند حدود:

ذاتی زندگی:

• آپ سب کچھ شیئر کیے بغیر دوستانہ ہو سکتے ہیں۔

• "میں اسے نجی رکھنا پسند کرتا ہوں"

• یہ ٹھیک ہے کہ باہر کے کام کو سماجی نہ کریں۔

کام کا بوجھ:

• مدد کرنا اچھا ہے۔ فائدہ اٹھایا جا رہا ہے نہیں

• "میں آج مدد کر سکتا ہوں، لیکن میں ہمیشہ اس کا احاطہ نہیں کر سکتا"

• کام کی منصفانہ تقسیم

جذباتی مشقت:

• آپ سن سکتے ہیں، لیکن آپ ان کے معالج نہیں ہیں۔

• "مجھے آپ کا خیال ہے، لیکن اس کے لیے پیشہ ورانہ مدد کی ضرورت ہو سکتی ہے"

• اپنی جذباتی توانائی کی حفاظت کریں۔

گپ شپ:

• "جب وہ یہاں نہیں ہیں تو مجھے ان کے بارے میں بات کرنے میں آسانی نہیں ہے"

• بات چیت کو ری ڈائریکٹ کریں۔

• شرکت نہ کریں۔

وقت:

• آپ تبادلوں کو تبدیل کرنے کے لیے نہیں کہہ سکتے ہیں۔

• آپ کام کے بعد کی سرگرمیوں کو نہیں کہہ سکتے ہیں۔

• "مجھے ری چارج کرنا ہے" درست ہے۔

• جب سپورٹ کا بدلہ نہیں لیا جاتا ہے۔

• کبھی کبھی آپ کسی ایسے شخص کی حمایت کرتے ہیں جو اسے واپس نہیں کرتا ہے۔

اندازہ لگانا:

• کیا یہ عارضی ہے؟ (وہ کسی چیز سے گزر رہے ہیں)

• کیا یہ ان کی شخصیت ہے؟ (کچھ لوگ لینے والے ہیں)

• کیا میں نے اپنی ضروریات بتائی ہیں؟

اگر یک طرفہ:

• سرمایہ کاری کو پائیدار سطح تک کم کریں۔

• بدلے کی توقع نہ رکھیں

• کہیں اور مدد تلاش کریں۔

• پیشہ ورانہ شائستگی کو برقرار رکھیں

• ان ساتھیوں پر توجہ مرکوز کریں جو باہمی ہیں۔

مت کرو:

• تلخ ہو جانا

• تمام حمایت واپس لے لیں۔

• اسے ذاتی ڈرامہ بنائیں

• اس کے بارے میں گپ شپ

باب: 31 پیشہ ورانہ حدود

پیشہ ورانہ حدود کو سمجھنا

حدود کی وضاحت کرتی ہے کہ آپ کا پیشہ ورانہ کردار کہاں ختم ہوتا ہے اور ذاتی زندگی کہاں سے شروع ہوتی ہے۔

حدود کیوں اہم ہیں:

• اپنی صحت کی حفاظت کریں۔

پیشہ ورانہ مہارت کو برقرار رکھیں

• مفادات کے تصادم کو روکیں۔

• انصاف پسندی کو یقینی بنائیں

• رشتوں کو محفوظ رکھیں

• اخلاقی خلاف ورزیوں سے بچیں۔

اچھی حدود سب کو فائدہ پہنچاتی ہیں:

• آپ کم تناؤ محسوس کرتے ہیں۔

• صارفین پیشہ ورانہ خدمات حاصل کرتے ہیں۔

• ساتھیوں کی واضح توقعات ہیں۔

• مینیجرز آپ پر بھروسہ کر سکتے ہیں۔

• تعلقات صحت مند رہتے ہیں۔

صارفین کے ساتھ حدود

دوستانہ بمقابلہ دوست

مناسب: پُرجوش، ذاتی خدمت نام اور ترجیحات کو یاد رکھنا □
خوشگوار گفتگو □ اپنے تجربے کی حقیقی دیکھ بھال □ پیشہ ورانہ تعلقات

ظلمتیں کے ساتھ ذاتی مسائل کا اشتراک کرنا صارفین سے تاریخوں یا ذاتی رابطہ کے لیے پوچھنا
سماجی طور پر کام کے باہر گاہکوں سے ملنا چھوٹے ٹوکنز سے بڑھ کر ذاتی تحائف کو قبول
کرنا ان کی ذاتی زندگی میں شامل ہونا

یہ کیوں اہم ہے:

• طاقت کا عدم توازن (آپ ان کی خدمت کر رہے ہیں)

• گاہکوں کو بے چین کر سکتا ہے۔

• طرفداری کے خدشات پیدا کرتا ہے۔

• براساں کرنے کے حالات کا باعث بن سکتے ہیں۔

• پیشہ ورانہ اعتماد کی خلاف ورزی کرتا ہے۔

اگر کوئی گاہک لائن کراس کرتا ہے:

• "میں اس کی تعریف کرتا ہوں، لیکن میں کام کے تعلقات کو پیشہ ورانہ رکھتا ہوں"

• مضبوط لیکن شائستہ بنیں۔

• اگر ضرورت ہو تو اپنے آپ کو صورتحال سے دور کریں۔

• اگر مستقل یا نامناسب ہو تو رپورٹ کریں۔

ذاتی معلومات

کیا اشتراک کرنا ہے: آپ کا پہلا نام (اگر خدمت کا حصہ ہے) عام دلچسپیاں اگر بات چیت میں فطری ہے ("مجھے بھی وہ بینڈ پسند ہے!") پیشہ ورانہ تجربہ سطح کی خوشی

کیا اشتراک نہیں کرنا ہے:

مسائل

مکمل نام/رابطہ کی معلومات جہاں آپ رہتے ہیں۔

مالی معلومات

مباشریہ تصنیفات

اگر وہ ذاتی سوالات پوچھتے ہیں:

• "میں اسے نجی رکھنا پسند کرتا ہوں"

• "میں کام پر اس پر بحث نہیں کرتا ہوں"

• جھکاؤ: "آج آپ کو کیا لایا ہے؟"

جسمانی حدود

مناسب فاصلہ رکھیں:

• پیشہ ورانہ جگہ (بازو کی لمبائی)

• غیر ضروری چھونے کی ضرورت نہیں۔

• مصافحہ صرف اس صورت میں کریں جب گاہک شروع کرے اور مناسب ہو۔

اگر گاہک خلاف ورزی کرتا ہے:

• پیچھے ہٹیں۔

• "براہ کرم مجھے کچھ جگہ دیں"

• اگر برقرار رہتا ہے تو سپروائزر کو کال کریں۔

• آپ کو جسمانی تحفظ کا حق حاصل ہے۔

ساتھیوں کے ساتھ حدود

کام بمقابلہ ذاتی تعلقات

توازن تلاش کرنا:

صحت مند کام کی دوستی: کام پر باہمی تعاون اختیاری سماجی سرگرمیاں ذاتی وقت کا احترام کام کے اوقات کے دوران پیشہ ورانہ صحت مند حدود

کھشکیلی تعلقات کرنا جس کی آپ نگرانی کرتا ہے (یا جو آپ کی نگرانی کرتا ہے)

خصوصی گروہ جو کام پر اثر انداز ہوتے ہیں کام پر ذاتی بر چیز کا اشتراک کرنا کام سے باہر دوستی کی توقع رومانوی اور کام کے تعلقات کو ملانا

اگر کام کا رشتہ رومانوی ہو جائے:

• آپ میں سے ایک کو منتقل کرنا چاہئے (اگر براہ راست رپورٹنگ کا تعلق ہے)

• انتظامیہ کو ظاہر کریں۔

• کام پر پیشہ ورانہ مہارت کو برقرار رکھیں

• کام پر کوئی PDA نہیں ہے۔

• ذاتی تنازعات کو ذاتی رکھیں

وقت کی حدود

آپ کی چھٹی آپ کا ہے:

□ آپ سماجی دعوتوں کو مسترد کر سکتے ہیں □ آپ کو چھٹی کے دنوں میں کام کے متن کا جواب دینے کی ضرورت نہیں ہے □
آپ کام کے ساتھیوں سے باہر زندگی گزار سکتے ہیں □ آپ پر ذاتی وقت کی وضاحت واجب نہیں ہے

مواصلاتی وقت کی حدود:

• "میں چھٹی کے دنوں میں کام کے پیغامات نہیں چیک کرتا ہوں"

• "میرے پاس منصوبے ہیں" (تفصیل کی ضرورت نہیں)

• "مجھے ری چارج کرنے کے لیے اپنا ڈاؤن ٹائم چاہیے"

معلومات کی حدود

کام پر کیا شیئر کرنا ہے: □ عمومی معلومات (ہفتہ وار پلانز، مشاغل) □ جتنا آپ کو راحت ہے □ ایسی معلومات جو کنکشن بناتی ہے۔

کلیدی نقطہ تیلکریٹیا میں سے زیادہ مالی
قانونی مسائل / ڈرامہ مباشرت تعلقات کی تفصیلات
کوئی بھی چیز جسے پھیلانے پر آپ کو افسوس ہوگا۔

یاد رکھیں: کام کی معلومات پھیلتی ہے۔ صرف وہی شیئر کریں جو آپ ٹھیک ہیں سب جانتے ہیں۔

انتظامیہ کے ساتھ حدود

پیشہ ورانہ رشتہ

آپ کا سپروائزر نہیں ہے:

• آپ کا دوست (چاہے دوستانہ ہو)

• آپ کا معالج

• آپ کے والدین

• کسی کو ذاتی مسائل کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔

آپ کا سپروائزر ہے:

• آپ کا پیشہ ورانہ رہنما

• کام کے مسائل کے لیے وسائل

• کارکردگی کا جائزہ لینے والا

• کمپنی کا نمائندہ

پیشہ ورانہ مہارت کو برقرار رکھیں: ان کے کردار کا احترام کریں، کام کے خدشات سے بات کریں، پیشہ ورانہ طور پر تاثرات قبول کریں، ذاتی ڈرامے کو کام سے دور رکھیں

اگر سپروائزر حدود سے تجاوز کرتا ہے:

• نامناسب ذاتی سوالات

• رومانوی پیشرفت

• جھوٹ بولنے یا غیر اخلاقی کام کرنے کے لیے کہنا

• براساں کرنا یا امتیازی سلوک

کو رپورٹ کریں:

• محکمہ HR

• اعلیٰ انتظام

• اخلاقیات ہاٹ لائن

• دستاویزات رکھیں

• مالیاتی حدود

• پیسے اور کام کے تعلقات:

• ساتھی کارکنوں سے رقم ہتھاکر نہ لیں۔

• مالیاتی کام سے پیاز نہ ملا دیں۔

تعلقات گاہکوں

• ساتھ مخصوص تنخواہ پر تبادلہ خیال کریں سے بڑے مالیاتی تحائف قبول کریں۔

کیوں:

• عجیب و غریب پن پیدا کرتا ہے۔

• تعلقات کو نقصان پہنچا سکتا ہے۔

• پالیسی کی خلاف ورزی ہو سکتی ہے۔

• مفادات کا ٹکراؤ پیدا کرتا ہے۔

اگر پوچھا جائے: "ساتھیوں کو پیسے نہ دینے کے بارے میں میری ذاتی پالیسی ہے۔ اس سے تعلقات کو پیشہ ورانہ رکھنے میں مدد ملتی ہے۔"

سوشل میڈیا کی حدود

آپ کی آن لائن موجودگی کام کو متاثر کرتی ہے:

بہترین طریقے: ذاتی اور پیشہ ورانہ اکاؤنٹس کو الگ کریں، ذاتی اکاؤنٹس کے لیے رازداری کی ترتیبات، کام کے بارے میں پوسٹ کرنے سے پہلے سوچیں، کبھی بھی آن لائن صارفین کو برا نہ سمجھیں، کبھی بھی کسٹمر کی معلومات کا اشتراک نہ کریں، ہوشیار رہیں کمپنی عوامی پوسٹس دیکھ سکتی ہے۔

3: اپنے کو رکھنے کے لیے صحت مند اور صحت مند رہیں۔

تاکہ آپ اپنے صحت مند رہنے کے لیے صحت مند رہیں اور صحت مند رہیں۔
پوسٹ کریں جو آجر کی عکاسی کر سکتا ہے۔

اگر گاہک آپ کو آن لائن تلاش کرتے ہیں:

• آپ دوست کی درخواستوں کو نظر انداز کر سکتے ہیں۔

• آپ کی حد ہو سکتی ہے: "میں کام اور ذاتی سوشل میڈیا کو الگ رکھتا ہوں"

جب حدود کی خلاف ورزی کی جاتی ہے۔

کوئی آپ کی حد کراس کرتا ہے:

مرحلہ 1: اسے نام دیں "اس سے مجھے تکلیف ہوتی ہے" "میں اس کے ساتھ ٹھیک نہیں ہوں" "براہ کرم ایسا نہ کریں/کہیں"

مرحلہ 2: اگر ممکن ہو تو خود کو ہٹائیں گفتگو سے باہر نکلیں سپروائزر سے ملیں جسمانی فاصلہ بنائیں

مرحلہ 3: اگر سنگین پراساں کرنے کا خطرہ مسلسل حدود کی خلاف ورزی کرتا ہے تو رپورٹ کریں کچھ بھی غیر قانونی یا غیر اخلاقی

مرحلہ 4: دستاویز لکھیں کہ کیا ہوا تاریخ اور وقت آپ کے جواب کے گواہ ہیں۔

ریکارڈ رکھیں

مت کرو:

• اپنے آپ کو قصوروار ٹھہرائیں۔

• اسے کم سے کم کریں۔

• اگر سنجیدہ ہو تو خاموش رہیں

• نامناسب طریقے سے جوابی کارروائی کریں۔

آپ کو یہ حق حاصل ہے:

• پیشہ ورانہ کام کا ماحول

• جسمانی حفاظت

• احترام

• رازداری

• نہیں کہو