

نیو یارک شہر
انتظامی مقدمات اور سماعتوں کا دفتر
تنازعے کے تخلیقی حل کا مرکز

تنازعے کا حل:
NYC منشور برائے ویکسین

ویبینار پریزینٹیشن

پیش ہے:

ہیلی اینولیک (Halley Anolik، ڈائریکٹر برائے تعلیم و تربیت

جسٹو سینشیز (Justo Sanchez، ڈائریکٹر برائے سروسز

- 2 مسٹر۔ جسٹو سینشیز: آپ سب کو، خوش آمدید۔ امید ہے آپ سب خیریت سے ہوں گے۔ آج کی
- 3 پریزینٹیشن، تنازعے کا حل میں خوش آمدید: انتظامی مقدمات اور سماعتوں کے دفتر میں تنازعے کے تخلیقی حل کے
- 4 مرکز کی جانب سے پیش کردہ، NYC منشور برائے ویکسینیشن کی کلید۔
- 5 تعارف کے لحاظ سے، پریزنٹر میں بذات خود، جسٹو سینشیز ہوں۔ میں اس مرکز میں بحیثیت
- 6 ڈائریکٹر برائے سروسز کام کرتا ہوں۔
- 7 مس۔ بیلی اینولیک: ہائے۔ میں ہوں بیلی اینولیک۔ میں اس مرکز کی ڈائریکٹر برائے تعلیم و
- 8 تربیت ہوں۔
- 9 مسٹر۔ سینشیز: تنازعے کے تخلیقی حل کے لیے OATH 's مرکز اس سلسلے میں نیو یارک
- 10 شہر کی حکومت کا مرکزی وسیلہ ہے کہ کسی تنازعے کا متبادل حل نکالا جا سکے اور بحالی کے لیے سرگرمیاں
- 11 انجام دی جا سکیں۔ اس مرکز میں، ہم تنازعے کی روک تھام اور اس کے مثبت حل کے لیے شہری حکومت اور اس کی
- 12 ایجنسیوں کی معاونت کے لیے کئی سروسز پیش کرتے ہیں۔ ہمیں اس سلسلے میں مدعو کیا گیا ہے کہ تنازعے کے حل
- 13 کے کچھ ایسے ٹولز پیش کریں جو کہ سرمایہ کاروں کے ساتھ تعامل انجام دیتے ہوئے مددگار ثابت ہوں گے، بالخصوص
- 14 اس نئے منشور کے سلسلے میں جس کے مطابق اندرونی تفریح، سیر سپاٹے، باہر کھانا کھانے اور جسمانی تندرستی
- 15 سے متعلقہ مراکز کے لیے COVID-19 ویکسینیشن کا ثبوت درکار ہے۔
- 16 سب سے پہلے ہم یہ تسلیم کرنا چاہتے ہیں کہ آپ میں سے کئی لوگ پہلے ہی اس سلسلے میں
- 17 سرگرمیاں انجام دیتے رہے ہیں، تاکہ ایک محفوظ اور قانونی ماحول میں اپنے کاروبار کو جاری رکھنے کے لیے
- 18 ضروری تبدیلیاں لا سکیں۔ میرا ماننا ہے، کہ اس عمل کے دوران تبدیلی اور تنازعے اس کا ایک ناگزیر، اور مستقل
- 19 حصہ رہے ہیں اور یہ کہ کسی صارف یا پبلک فیسنگ کے نتیجے میں آپ کو حاصل ہونے والا تجربہ مشکل
- 20 صورتحالوں کو سنبھالتے ہوئے آپ کے کام آیا ہے۔
- 21 آج ہمارا مقصد یہ ہے کہ اسی کام کی سہولت کاری کے لیے مزید طریقے پیش کریں جو آپ پہلے
- 22 سے ہی اچھی طرح انجام دیتے آ رہے ہیں۔ ہم کچھ ایسے سادہ سے ٹولز، اور چیزوں کا اشتراک کریں گے جو کہ نقصان
- 23 دہ تنازعے کی روک تھام کے لیے ہم سب انجام دے سکتے ہیں۔ ہم نے اس تربیت کو چار مراحل میں تقسیم کر دیا ہے۔
- 24 اول، ہم اس امر کی جانچ پڑتال کرتے ہوئے آغاز لیں گے کہ آپ کے اندر تنازعے کے ردعمل میں کوئی اقدام لینے کی
- 25 بجائے، ارادی طور پر بہتر انداز میں ردعمل دکھانے کے لیے پہلے سے کتنی لچک موجود ہے یا پیدا کی جا سکتی ہے۔
- 26 ہم حسب موقع ٹولز کا احاطہ بھی کریں گے۔ یہ وہ چیزیں ہیں جو ہم تنازعے کو طول پکڑنے سے روکنے کے لیے
- 27 انجام دے سکتے ہیں۔ لیکن جب کوئی معاملہ بڑھتا ہے، تو ہم ایسے انتخابات کا جائزہ لیں گے جن پر اس معاملے سے
- 28 آگے بڑھنے اور اسے دبانے کے لیے ہم سب انحصار کر سکتے ہیں۔ ان تمام مراحل کا ایک مشترکہ جزو یہ ہے کہ
- 29 اپنے تحفظ کو اولین ترجیح دی جائے۔ لہذا ضرورت پڑنے پر معاونت کے لیے، بلا بچکچاہٹ 911 پر کال کریں۔

- 2 تنازعے کے لمحات مشکل ثابت ہو سکتے ہیں۔ سننے میں شاید یہ عام سی بات لگے، تاہم مشکل
- 3 لمحات سے نمٹنے اور بہترین انداز میں مشکل صورتحالوں سے آگے بڑھنے کا اہم طریقہ خود آگاہی ہے۔ اگر آپ اپنے
- 4 تجربہ حیات پر غور کریں، تو آپ کو احساس ہو گا، کہ بس اتنی سی بات ہے، کہ تنازعات زندگی کا عام سا حصہ ہوتے
- 5 ہیں۔ ایسا ہو جاتا ہے۔ اور اگرچہ آپ تمام اوقات میں بہترین انداز میں ابھر کر سامنے آ پائیں یا نہیں، تاہم آپ اس چیز کی
- 6 قابلیت ضرور رکھتے ہیں کہ باوقار انداز میں اور کامیابی کے ساتھ اس سے گزر سکیں۔ آپ پہلے بھی ایسا کر چکے
- 7 ہیں؛ دوبارہ بھی ایسا کر سکتے ہیں۔
- 8 لہذا کسی تنازعے سے نمٹتے ہوئے وہ پہلا کام جو ہم انجام دے سکتے ہیں خود آگاہی ہے، یعنی
- 9 موجودہ صورتحال میں، یہ پہچاننا، کہ آپ پر اس کا کیا اثر پڑ رہا ہے۔ اس چیز کو نظر انداز نہ کرنا ہی بہتر ہے۔ بہتر
- 10 ہے کہ آپ تناؤ کے شکار اعصاب کو پرسکون کریں، تاکہ آپ درپیش صورتحال پر ردعمل دینے کی بجائے، اسے حل
- 11 کرنے پر توجہ مرکوز کر سکیں۔
- 12 تناؤ کا شکار ہونے کی صورت میں آپ کا جسم آپ کو اشارے دے گا۔ اکثر اوقات، جب ہم اثر انداز
- 13 ہوتے ہیں، تو ہمارے دل کی دھڑکن بڑھ جاتی ہے، اور ہمارے گال دہکنے لگتے ہیں۔ اردگرد کا ماحول تنگ پڑتا ہوا
- 14 محسوس ہونے لگتا ہے۔ ہمارے پٹھے کھنچ جاتے ہیں۔ کبھی کبھار، ہمارا منظر دھندلا جاتا ہے اور ممکنہ طور پر ہمیں
- 15 سانس لینے میں دشواری کا سامنا بھی ہو سکتا ہے۔ آپ کے جسم کا ایسے جسمانی ردعمل سے گزرنا، غصے کی حالت
- 16 سے باہر آنے کی جانب پہلا قدم ہے۔ جب آپ انہیں پہچان لیتے ہیں، تو ذہن میں کچھ ایسی چیزیں پیش ہیں جو آپ انجام
- 17 دے سکتے ہیں۔
- 18 سب سے پہلے ایک وقفہ لیں۔ جسمانی اشاروں کو پہچانیں اور سانس لینا نہ بھولیں۔ بہتر ہے کہ
- 19 آپ اطمینان سے کام لیں اور ماحول کو ٹھنڈا پڑنے دیں۔ میرے لیے، ارادی طور پر سانس لینا نظام پر قابو پانے کا ایک
- 20 ذریعہ ہے، بالخصوص قابل تناؤ لمحات میں۔ یہ ایک ایسی چیز ہے جو کہ لڑنے یا فرار ہونے کی بجائے، باشعور انداز
- 21 میں اور ضبط نفس کے ساتھ کام لینے کے لیے ہم سب انجام دے سکتے ہیں۔
- 22 دیگر کام جو آپ انجام دے سکتے ہیں، ان میں شامل ہیں اپنے ہاتھوں اور پیروں کی انگلیوں کو
- 23 کھولنا اور بند کرنا۔ اس سے آپ کے جسم میں آگہی پیدا ہوتی ہے۔ بالکل سیدھے کھڑے ہو جائیں، اپنی ریڑھ کی ہڈی
- 24 کو اکڑائیں، اور یقینی بنائیں کہ آپ صحیح طرح سے سانس لے رہے ہیں۔ ضرورت پڑے، تو داخلی اور خارجی
- 25 سانسوں پر توجہ مرکوز کریں۔ کبھی کبھار یہ ضروری ہوتا ہے کہ ہم بیچھے ہٹ جائیں، ذہن کو اعتدال پر آنے دیں، اور
- 26 پانی وغیرہ پیئیں۔ یہ کچھ ایسے سادہ سے اقدامات ہیں جو آپ دوسروں کی توجہ حاصل کیے بغیر انجام دے سکتے ہیں،
- 27 تاہم آپ کی خون کی گردش، آپ کے نظام، اور دماغ کی ہوا خوری، اور، نتیجتاً، آپ کو پرسکون کرنے کے کام آتے ہیں
- 28 تاکہ آپ تناؤ اور غیر یقینی کیفیت کی بجائے سکون و اطمینان سے کام لے سکیں۔
- 29 اب بیلی آپ سے مخاطب ہوں گی۔
- 30 مس۔ اینولیک: شکریہ، جسٹو۔ تو جسٹو نے اپنی ذات سے آغاز کرنے کی اہمیت پر روشنی ڈالی۔

- 2 اب بات کرتے ہیں، روک تھام کی، کہ دوسرے لوگوں سے کس طرح سے رابطہ اور بات چیت کی جائے کہ تنازعے
- 3 کے منفی اثرات کو کم کیا جا سکے۔ صورتحال کے بڑھنے یا تنازعے کی روک تھام کا بہترین طریقہ شروعات سے ہی
- 4 واضح مواصلت اور لہجے کو برقرار رکھنا ہے۔ اس میں پالیسی کے حوالے سے اپنی حدود میں واضح علامات لگانا یا
- 5 اپنی ویب سائٹ کو واضح اور سادہ زبان کے ساتھ اپ ڈیٹ کرنا شامل ہے۔ اپنے صارفین سے بات کرتے ہوئے سادہ،
- 6 واضح، اور مثبت لہجے پر مشتمل طریقہ اختیار کریں۔ یہ ایک ایسی حکمت عملی ہے جس کے لیے مثبت جسمانی
- 7 اشارے، نظریں ملانا درکار ہے، نیز اس میں اپنے لہجے پر غور کرنا ضروری ہے اور اس کا مقصد نرمی کے احساس
- 8 اور دوستانہ ماحول کا قیام ہے۔
- 9 تنازعے کی روک تھام کا ایک اور طریقہ اپنے صارفین کے آگے فعال انداز میں اپنی ساکھ بنانا
- 10 ہے۔ ایسے لوگوں کے ساتھ مشکل مواصلات انجام دینا آسان ہوتا ہے جن کے آگے ہماری ساکھ اچھی ہو۔ یعنی واضح
- 11 انداز میں پالیسی سے متعلقہ معلومات کے اشتراک سے قبل اپنا تعارف کروانا، صارفین سے ان کے پہلے نام پوچھنا اور
- 12 رابطہ قائم کرنا۔
- 13 بالآخر، اس موضوع اور صورتحال کا خیال رکھیں جس میں یہ بات چیت کی جا رہی ہے، جو کہ
- 14 عموماً داخلی راستوں جیسی مصروف اور عوامی جگہیں ہوتی ہیں۔ مثلاً، یقینی بنائیں کہ واضح اشارے موجود ہوں اور
- 15 معاملات انجام دینے سے قبل، ہمیشہ سانس لینا یاد رکھیں، کیونکہ، تبدیلی، ہمیشہ تناؤ کا سبب بنتی ہے۔ مشکل بات چیت
- 16 کے لیے تیار ہونا ایک ایسا عمل ہے جو کہ بہتر نظم کاری اور ردعمل تک جاتا ہے۔
- 17 قبل از وقت طول پکڑنے کی علامات کو پہچان لینا ایک اور ایسا طریقہ ہے جس کے ذریعے
- 18 صورتحال کو ہاتھوں سے نکل جانے سے روکا جا سکتا ہے۔ تو طول پکڑنے کی عام علامات میں شامل ہیں: پٹھے
- 19 کھنچ جانا؛ مٹھیاں بھینچنا یا جبرے کو کسنا یا ڈھیلا چھوڑنا؛ جسمانی اشاروں میں اچانک تبدیلی، بشمول بات چیت کے
- 20 دوران آنکھ میں آنکھ ڈالنا؛ رفتار پکڑ لینا یا بے چین ہونا؛ روسٹر اسٹانس، یعنی سینا چوڑا کرنا اور بازوؤں کو جسم سے
- 21 دور کر لینا؛ اور انتشار انگیز رویہ، جیسے کہ چیخنا چلانا، سراسیمہ کرنا اور دیدہ دلیری کے ساتھ اصولوں کی
- 22 مزاحمت کرنا یا ان کی تعمیل سے انکار کرنا۔
- 23 اپنی علامات سے باخبر رہیں۔ اس سے پہلے کہ آپ کے ذہن میں یہ خیال آئے کہ تنازعہ طول
- 24 پکڑ رہا ہے، یہ اس سے قبل ہی آپ کے جسم میں ظاہر ہونے لگتی ہیں۔ ایک بار پھر، اپنی پڑتال سے آغاز لیں اور اپنے
- 25 نظام کو پرسکون رکھنے کے لیے جو کچھ درکار ہو انجام دیں۔ بھولیں مت، اگر ایسا محسوس ہو کہ صورتحال آپ پر
- 26 غالب آ رہی ہے یا ہاتھ سے نکل سکتی ہے، تو آپ کے پاس ہمیشہ پیچھے ہٹنے یا کسی سے مدد طلب کرنے کا اختیار
- 27 موجود ہے۔
- 28 لہذا، اگر آپ نے غور کیا ہو، تو آخری سلائیڈ میں درج تمام علامات غیر زبانی تھیں۔ عموماً غیر
- 29 زبانی مواصلت ان الفاظ سے زیادہ مؤثر ہوتی ہے جو ہم استعمال کرتے ہیں۔ دراصل، الفاظ ہمارے پیغام کی اثر اندازی
- 30 کے صرف 7% حصے پر مشتمل ہوتے ہیں۔ ہمارا لہجہ، ہماری بولنے کی رفتار، ہماری جسمانی زبان، بصری رابطہ،

- 2 یا یہ امر کہیں زیادہ اہمیت کا حامل ہوتا ہے کہ کسی شخص سے بات کرتے ہوئے ہم ان سے کتنا قریب یا دور ہیں۔
- 3 دوسرے الفاظ میں، اہم یہ نہیں کہ آپ کیا کہتے ہیں، بلکہ یہ ہے کہ آپ کیسے کہتے ہیں۔ غیر زبانی مواصلتی اشارے
- 4 پہلے تاثر کو مضبوط بناتے ہیں، اور تاثرات ہمیشہ رابطے کے پہلے چار سیکنڈز کے اندر ہی قائم ہو جاتے ہیں۔
- 5 ماسک کا عنصر کو ذہن میں رکھیں۔ ممکن ہے کہ آپ کسی شخص کے چہرے کے مکمل تاثرات
- 6 نہ دیکھ پائیں اور نہ ہی آپ کے تاثرات کو دیکھا جا سکے۔ یہ ماسک غیر زبانی اشارے اختیار کرنے کی راہ میں
- 7 مداخلت کر سکتا ہے۔
- 8 نیو یارک دنیا کے متنوع ترین شہروں میں سے ایک ہے۔ لہذا بالخصوص نیو یارک میں، یہ یاد
- 9 رکھنا مدگار ثابت ہو گا کہ مواصلت ثقافت کی بنیاد پر انجام دی جاتی ہے، یعنی، آپ کی ثقافتی شخصیت اور ترجیحات
- 10 کی بنیاد پر، یہ معاملہ یکسر مختلف ہو سکتا ہے کہ لوگ کس طرح سے مواصلت انجام دیتے ہیں۔ مثلاً، کچھ ثقافتوں
- 11 سے تعلق رکھنے والے لوگ باتھ کے بہت زیادہ اشاروں کا استعمال کرتے ہیں یا زندہ دلانہ اور معنی خیز لہجے میں
- 12 بات کرتے ہیں، جبکہ ممکن ہے دیگر افراد یہی باتیں نسبتاً کم معنی خیز یا خاموش طریقوں سے کریں۔ ہمارا آنکھوں
- 13 میں آنکھیں ڈال کر بات کرنا کچھ لوگوں کے لیے احترام جبکہ باقیوں کے لیے غصے یا غیر دوستانہ رویے کی نشانی
- 14 ہو سکتا ہے۔ کچھ ثقافتوں میں، لوگ عین اپنے دماغ کی بات کرتے ہیں جبکہ دیگر میں انہیں اکھڑ مزاجی گردانا جا
- 15 سکتا ہے۔ کبھی کبھار سننے والے فرد سے معنی اخذ کرنے کی توقع کی جاتی ہے۔ لہذا اہم ترین امر یہ ہے کہ تضادات
- 16 سے باخبر رہا جائے، مواصلتی طریقوں کا خیال رکھا جائے اور ایسے تمام طریقوں کو کھل کر اور حساسیت کے ساتھ
- 17 قبول کیا جائے جن کا مظاہرہ لوگ کریں گے۔
- 18 لہذا، اگر پہلا مرحلہ یہ ہے کہ اپنے اندرونی ردعمل کی پڑتال کی جائے اور پھر قبل از وقت
- 19 ارادی انتخابات کرتے ہوئے تنازعے کی روک تھام کے لیے ہر ممکن کوشش کی جائے، تو اس صورتحال کے لیے بھی
- 20 کچھ ایسے بروقت ٹولز موجود ہیں جو آپ کسی تنازعے کے ابھرنے کی صورت میں استعمال کر سکتے ہیں۔ سب سے
- 21 پہلے جس چیز کا اشتراک ہم کرنا چاہیں گے، وہ ہے سمجھنے کے لیے بات سننا۔ یہ تعامل انجام دینے کی اہم ترین
- 22 تجاویز میں سے ایک ہے، اور اکثر اوقات ہم سب اسی کا سہارا لیتے ہیں۔
- 23 ایک ایسا شخص جو شدت کے ساتھ یا ایک سے زائد مرتبہ اپنے جذبات کا اظہار کرے، چاہتا ہے
- 24 کہ اس کی بات سنی یا سمجھی جائے۔ لہذا لوگوں پر یہ واضح کریں کہ آپ کو سمجھ آگئی ہے، انہیں یہ سننے کا موقع
- 25 دیں۔ یہ بات چیت کے دوران ماحول کو ٹھنڈا کرنے کے لیے تا دیر کارآمد ثابت ہو سکتا ہے۔
- 26 توقع کے برعکس، کسی قابل تناؤ لمحے کو بڑھنے سے روکنے کے بہترین طریقوں میں سے
- 27 ایک مخاطب شخص کے اپنے تجربے کے ساتھ مشغول ہونا ہے۔ لہذا سمجھنے کے لیے سننے سے مراد ہے کہ بولنے
- 28 والے شخص کے تجربے پر غور کیا جائے اور ان کے تجربے کو ان کی ذات پر رکھ کر سوچتے ہوئے انہیں یہ بتایا
- 29 جائے کہ آپ ان کی بات سمجھ چکے ہیں۔ اس ابتدائی مرحلے کے دوران، بحث کرنے یا حل نکالنے کی پیشکشیں کرنے
- 30 یا اپنا نظریہ بیان کرنے سے پرہیز کریں۔ مثلاً، ذرا سوچیں، کہ ویکسینیشن کی نئی پالیسی کے اشتراک کے بعد، کوئی

2 صارف آپ کے پاس آتا ہے اور کہتا ہے، "کیا یہ پالیسی میرے ساتھ کوئی مذاق ہے؟ میں اکثر یہاں آتا جاتا رہتا تھا اور
3 اس سے قبل تو آپ نے کبھی بھی ویکسینیشن کا ثبوت نہیں مانگا۔ اگر آپ نے اس اصول کا اطلاق رکھا تو آپ اپنا
4 صارف کھو دیں گے۔" سانس بھرنے کے بعد، ایک کام جو آپ کر سکتے ہیں وہ یہ ہے کہ بولنے والے شخص کو
5 احساس دلائیں کہ آپ اس کی بات سمجھ رہے ہیں۔ مثلاً، "معلوم ہوتا ہے کہ آپ کو یہ پالیسی ناگوار گزری ہے،
6 بالخصوص اس لیے کہ ان طور طریقوں سے مختلف ہے جو پہلے یہاں روا رکھے جاتے تھے۔ کیا ایسا ہی ہے؟" ایک
7 بار وہ شخص آپ کے درست ہونے کی تصدیق کر دے، تو اس کے بعد کئی اختیارات موجود ہیں۔ آپ کو بات محض
8 سمجھنے پر ہی ختم نہیں کرنی، بلکہ سمجھنے کا عمل اکثر اس سے پیچیدہ ہوتا ہے اور بات چیت میں پیشرفت اور اسے
9 ختم کرنے میں مددگار ثابت ہوتا ہے۔ لہذا، عام الفاظ میں، اپنے خیالات و نظریات کا اشتراک کرنے سے قبل، یقینی
10 بنائیں کہ لوگوں کو محسوس ہو کہ موجودہ جذبات و ضروریات کے تناظر میں، آپ ان کی بات سمجھ رہے ہیں۔
11 اور ان کے احساسات کو بھی تسلیم کریں۔ جب آپ کسی کے احساسات کو تسلیم کرتے ہیں، چاہے
12 یہ کتنے ہی ناگوار کیوں نہ گزریں، آپ بات چیت کے دوران لہجے کو دھیمہ کر سکتے ہیں۔ ایسا اس لیے ہوتا ہے
13 کیونکہ ہمارے احساسات ہمیشہ موجود ہوتے ہیں، اور اگر تنازعے کے دوران انہیں تسلیم نہ کیا جائے، تو یہ مزید
14 مرکزی اور فوری روپ اختیار کر لیتے ہیں۔ کسی دوسرے شخص کے احساسات کو نام دینا یا اپنے لہجے میں جذبات
15 پیدا کرنا یہ اشارہ دیتا ہے کہ آپ اس شخص کے تجربے کو تسلیم کرتے ہیں۔ یہ بذات خود کسی مشکل صورتحال کو
16 ٹھنڈا کرنے کا سبب بن سکتا ہے اور اس کے نتیجے میں مزید اطمینان بخش تعامل انجام دیا جا سکتا ہے۔
17 احساسات ہمیں اس حوالے سے بھی معلومات فراہم کرتے ہیں کہ لوگوں کے لیے کیا چیز اہم ہے
18 اور لوگوں کے حقیقی محرکات اور ضروریات کیا ہیں۔ اگر ہم ان حقیقی ضروریات پر غور کریں، تو یہ عمل کسی
19 مشکل تبادلہ خیال کو حل کرنے میں مددگار ثابت ہو سکتا ہے۔ ویکسینیشن کی پالیسی آزادی، شہری آزادی اور تحفظ
20 کے حوالے سے لوگوں کی ضروریات کا احاطہ بھی کرتی ہے۔ جب ہم دوسروں کی ضروریات کو سمجھنے کے قابل
21 ہو جاتے ہیں، تو دراصل یہ ہمدردی اور رابطہ قائم کرنے کا ایک طریقہ بن جاتا ہے۔
22 اور یہ ہمیں اپنے اگلی ٹول، یعنی ہمدردی کی جانب لے جاتا ہے۔ سادہ الفاظ میں، خود کو دوسروں
23 کی جگہ پر رکھ کر سوچنا ہمدردی کا نام ہے۔ یہ اس بات پر غور کرنے کے لیے چند لمحات نکالنے کا عمل ہے کہ ان
24 کے احساسات کی وجہ کیا ہے اور ان کے لیے یہ مسئلہ اتنا اہم کیوں ہے۔ کسی کے ساتھ زبانی ہمدردی ظاہر کرنا ان
25 کے تجربے کو تسلیم کرنے اور اس کی تصدیق کرنے کے برابر ہے، اگرچہ یہ آپ سے مختلف ہی کیوں نہ ہو۔
26 لہذا ایسے لوگوں کے ساتھ ہمدردی قائم کرنے کے لیے آپ کی خاطر ایک مثال پیش ہے جو
27 ویکسین کی نئی پالیسی کو لے کر آپ کے لیے پریشان کن ثابت ہوں۔ میں ترغیب دوں گی، کہ آپ بنا کسی نتیجے پر
28 پہنچے، درج ذیل محرکات پر غور کریں۔ کوئی فرد ممکنہ طور پر ویکسینیشن کی پالیسی سے غیر متفق کیوں ہو سکتا
29 ہے؟ اگر کوئی فرد اپنی ویکسینیشن کا ثبوت اپنے پاس نہیں رکھتا، تو اس کی کیا وجہ ہو سکتی ہے؟ اگر کسی فرد کے
30 لیے یہ امر پریشانی کا باعث ہو، تو ممکنہ طور پر وہ کس طرح سے اثر انداز ہو سکتا ہے؟ اور ممکنہ طور پر کسی

- 2 فرد کے ویکسین نہ لگوانے کی کیا وجہ ہو سکتی ہے؟ میرا خیال ہے کہ آیا آپ اپنے ذہن میں آنے والے جوابات سے
- 3 اتفاق کریں یا نہیں، تاہم آپ کسی نہ کسی سطح پر اس بات کو سمجھ سکتے ہیں کہ لوگوں کے لیے یہ چیزیں اتنی اہم
- 4 کیوں ہیں، اور اسی کا نام ہمدردی ہے۔ اس سے مراد یہ نہیں کہ آپ کسی کے اعمال سے اتفاق کریں، بلکہ یہ ہے کہ آپ
- 5 اس کی وجہ کو سمجھنے کی کوشش کریں۔
- 6 موجودہ طور پر استعمال کیا جانے والا ایک سادہ اور مؤثر ٹول سوالات پوچھنا ہے۔ عموماً ہم
- 7 سب اسی بات کو ترجیح دیتے ہیں کہ ہم سے سوالات پوچھے جائیں نہ کہ ہمارے سامنے اظہار خیال کیا جائے۔ کبھی
- 8 کبھی آپ بس آپ انہی باتوں کو بیانات کی شکل دے سکتے ہیں جو آپ کہنے والے ہوتے ہیں۔ جیسے، مثال کے طور
- 9 پر، اگر کوئی شخص آپ کے ساتھ بدسلوکی کرے، تو یہ کہنے کی بجائے کہ آپ میرے ساتھ ایسا نہیں کر سکتے،
- 10 کوشش کر کے اسے سوال کی صورت میں بیان کریں۔ آپ مجھے کیا بتانا چاہتے ہیں؟ یا سوالات کو اجازت کی صورت
- 11 میں پیش کریں۔ کسی کی اجازت لینے اور ان کی ہاں سننے سے بات چیت کے دوران ایک لمحے کو وقفہ لیا جا سکتا
- 12 ہے۔ لہذا یہ کہنے کی بجائے کہ مجھے آپ کو ویکسینیشن کے اصول سمجھانے کے لیے آپ کی بات کاٹنی ہو گی، اسے
- 13 دوسرے الفاظ میں بیان کریں۔ "کیا میں مداخلت کر سکتا ہوں؟ میں چاہوں گا کہ آپ کو اس حوالے سے درست معلومات
- 14 حاصل ہوں کہ رہنما اصولوں کے تحت ہمارا ادارہ کس طرح سے کام کرتا ہے۔"
- 15 بالآخر، موقع ملنے پر انتخابات پیش کریں۔ یہ کہنے کے بجائے کہ آپ کا واحد انتخاب یہی ہے،
- 16 دوسرے الفاظ میں یہ کہا جا سکتا ہے، "دراصل، میں آپ کو اندر نہیں بٹھا سکتا۔ آپ باہر تشریف رکھ سکتے ہیں یا آپ
- 17 کے لیے کسی اور وقت پر ریزرویشن کا بندوبست کیا جا سکتا ہے جب آپ کے پاس ویکسینیشن کا ثبوت موجود ہو۔ آپ
- 18 کسے ترجیح دیں گے؟"
- 19 اور کچھ ایسے مزید ٹولز بھی پیش ہیں جنہیں آپ احتیاطاً اختیار کر سکتے ہیں۔ خاموشی۔ کبھی
- 20 کبھی، لوگوں کو بھڑاس نکالنے کا موقع دینا بھی مددگار ثابت ہو سکتا ہے۔ اور، صرف اسی صورت میں مداخلت
- 21 کریں، جب یہ بات کو سمجھنے یا کوئی سوال پوچھنے کے لیے کی جائے، نہ کہ انہیں یہ بتانے کے لیے کہ انہیں کیا
- 22 کرنا چاہیے یا وہ غلطی پر کیوں ہیں۔ اتفاق۔ اتفاق تب کیا جاتا ہے جب آپ کو کسی دوسرے کا بیان سچ محسوس ہو۔
- 23 اس سے مزاحمت کا خاتمہ کیا جا سکتا ہے۔ آپ کسی ایسے رویے کی تائید نہیں کر رہے جس سے آپ غیر متفق ہوں،
- 24 بلکہ آپ اس سچائی کو دیکھ رہے ہیں جو ان کی باتوں میں پوشیدہ ہے۔ کم سے کم، ایک مثال یہ ہو سکتی ہے، "میں
- 25 مانتا ہوں کہ پرانے طور طریقوں کے مقابلے میں ایک بڑی تبدیلی ہے۔" آپ معذرت بھی کر سکتے ہیں۔ معذرت کسی
- 26 دوسرے شخص کے تجربے کے ساتھ ہمدردی کا اظہار ہوتا ہے۔ اگر حقیقی ہو، تو یہ عاجزی سمیت اس امر کی عکاسی
- 27 بھی کرتا ہے کہ ہم سب اپنی پوری کوشش کر رہے ہیں۔ معذرت طلب کرنے کی صورت میں غصے کا رخ اس
- 28 صورتحال یا نئی پالیسی کا عادی ہونے کی طرف موڑا جا سکتا ہے، جس کا ہدف بظاہر آپ ہیں۔
- 29 اپنی بات چیت کے اختتام پر، ہمیشہ بات کو اچھے اور محفوظ طریقے سے ختم کرنا یاد رکھیں۔
- 30 بہتر اختتام سے مراد خود پر مکمل قابو رکھنا اور یہ بات ذہن میں رکھنا ہے کہ دوسروں کے ساتھ باوقار اور بااحترام

- 2 رویہ روا رکھنا ہی سنہری اصول ہے۔ جب بھی ممکن ہو، پالیسی اور اپنی جانب سے لیے جانے والے دیگر ضروری
- 3 اقدامات کے بارے میں شفافیت سے کام لیں۔ پالیسی اور پریشانی کے باعث لوگوں کے ردعمل کو اپنی ذات پر نہ لیں۔
- 4 مکمل تعامل کے دوران مثبت جسمانی زبان برقرار رکھیں۔ یاد رکھیں، لوگ ہمیں دیکھ سکتے ہیں، چاہے ہم بولنا بند ہی
- 5 کیوں نہ کر دیں۔ اور، اہم ترین بات یہ ہے، کہ اگر آپ کو محسوس ہو کہ آپ غیر محفوظ ہیں یا خطرے میں ہیں، تو بہتر
- 6 ہے کہ آپ جلد ہی بات ختم کر دیں، کسی سے مدد طلب کریں اور، معاملہ حد سے بڑھ جانے کی صورت میں، ہنگامی
- 7 سروسز کو کال کریں۔
- 8 پیش ہے ہمارے چار مراحل اور اس میں احاطہ شدہ پہلوؤں کا خلاصہ۔ یاد رکھیں، اگر مددگار
- 9 ثابت ہو، تو S . P . E . D انجام دیں۔ -- سیلف چیک (ذاتی پڑتال)، پریوینٹ (روک تھام)، انگیج (مشغول ہونا)، اور
- 10 ڈس انگیج (پیچھے ہٹ جانا)۔
- 11 ہم کچھ ایسے مددگار جملوں اور عبارتوں کا اشتراک کرنا بھی چاہیں گے جو آپ مذکورہ مشغولیت
- 12 کی مہارتوں کے مظاہرے کے لیے استعمال کر سکتے ہیں۔ میں اس سلسلے میں جسٹو سے مدد مانگوں گی۔ تو، پہلے،
- 13 آپ سمجھنے کے لیے سننے کا مظاہرہ کر سکتے ہیں۔
- 14 مسٹر۔ سینشیز: معلوم ہوتا ہے کہ پالیسی کی تبدیلی آپ کو ناگوار گزری ہے، خاص طور پر اس
- 15 لیے کیونکہ یہ پرانے طور طریقوں سے مختلف ہے۔ کیا میں صحیح سمجھا؟
- 16 مس۔ اینولیک: تصدیق کے بعد، آپ احساسات کی تسلیم کر سکتے ہیں یا ہمدردی کا اظہار کر
- 17 سکتے ہیں۔
- 18 مسٹر۔ سینشیز: میں سمجھ سکتا ہوں۔ یہ ایک ایسی نئی اور اچانک تبدیلی ہے جس کی توقع ہم
- 19 میں سے کسی نے نہیں کی تھی۔ میں آپ کی مایوسی سمجھ سکتا ہوں۔
- 20 مس۔ اینولیک: آپ معذرت بھی کر سکتے ہیں۔
- 21 مسٹر۔ سینشیز: بالکل، میں معذرت خواہ ہوں کہ کس قدر پریشان کن بات ہے۔
- 22 مس۔ اینولیک: اور، اگر آپ پہلے ہی ایسا نہیں کر چکے، تو اپنی بات کو دوسرے الفاظ میں بیان
- 23 کریں یا اپنی صورتحال واضح کریں۔
- 24 مسٹر۔ سینشیز: ہم سے اس پالیسی کے اطلاق کی توقع کی جاتی ہے۔ افسوس کے ساتھ، میں ثبوت
- 25 کے بغیر آپ کو اندر جانے کی اجازت نہیں دے سکتا۔ لیکن، براہ کرم، ایسا کیجیے، کہ اگلی بار آپ جب بھی آئیں، اپنا
- 26 ویکسینیشن کارڈ لے کر آئیں اور ہم آپ کو جانے کی اجازت دے دیں گے۔
- 27 مس۔ اینولیک: اور اختیارات ہونے کی صورت میں ان کی پیشکش کریں۔
- 28 مسٹر۔ سینشیز: فی الوقت، میں کھانے کے لیے آپ کو باہر کچھ نشستیں دے سکتا ہوں، یا اگر آپ
- 29 چاہیں تو کھانا گھر لے جانے کے لیے ہمارا مینو ملاحظہ کر سکتے ہیں۔
- 30 مس۔ اینولیک: اور اچھی طرح اختتام کریں۔

2 مسٹر۔ سینٹیز: اس صورتحال میں تحمل کا مظاہرہ کرنے کے لیے آپ کا شکریہ۔ آپ باقاعدہ اور
3 محترم صارف ہیں اور ہم اس امر کی خاطر ہر ممکن کوشش کریں گے کہ آپ یہاں پر پرتپاک محسوس کریں۔
4 مس۔ اینولیک: شکریہ، جسٹو۔ ہم یہ بھی چاہیں گے کہ کاروباری ادارے اس بات سے باخبر رہیں
5 کہ ہم نے ایک سال قبل ایک ایسے پروگرام کا آغاز کیا تھا جہاں ہم اس صورت میں کاروباری اداروں کو مفت ثالثی
6 سروسز کی پیشکش کرتے ہیں جب انہیں ایسے ہمسایوں یا رہائشیوں کی جانب سے اس قسم کے موجودہ تنازعوں کا
7 سامنا ہو جن کا ویکسینیشن کی حیثیت سے کوئی تعلق نہ ہو۔ اس پروگرام کو NYC MEND --میڈیٹیشننگ
8 اسٹیٹسمنٹ اینڈ نیبر ہوڈ ڈسپیوٹس کہا جاتا ہے۔ مثلاً، اگر آپ کو کسی ہمسایے رہائشی کی طرف سے بہت زیادہ شور
9 شرابے یا معیار زندگی سے متعلقہ شکایات موصول ہوں یا اگر فٹ پاتھ کی جگہ یا کچرے کو لے کر کسی ملحقہ
10 کاروباری ادارے کے ساتھ کوئی مسئلہ چل رہا ہو، تو آپ مزید جاننے کے لیے مندرجہ ذیل لنکس پر جا کر MEND
11 سے رابطہ کر سکتے ہیں۔
12 آپ کے وقت کا شکریہ۔ ہم آپ کے لیے نیک تمناؤں کا اظہار کرتے ہیں، اور امید کرتے ہیں کہ
13 آپ بخیر و عافیت رہیں۔

14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26

2

3

سند برائے صداقت

میں، کلاڈیا مارکوس ((Claudia Marques)، تصدیق کرتی ہوں کہ تنازعے کے حل پر ویبینار پریزینٹیشن کی سابقہ نقل: تنازعے کے تخلیقی حل کے مرکز کی جانب سے پیش کردہ NYC منشور برائے ویکسینیشن کی کلید مطلوبہ ٹرانسکرپشن ایکونٹنٹ کا استعمال کرتے ہوئے تیار کی گئی تھی اور کارروائیوں کا سچا اور درست ریکارڈ ہے۔

تصدیق شدہ منجانب

Claudia Marques

تاریخ: 24 اگست 2021

GENEVAWORLDWIDE, INC

West 38th Street - 10th Floor 256

New York, NY 10018