

ADR متبادل تنازعاتی حل

ADR کا مرحلہ

یہ حصہ ADR کے کسی بھی قسم کے وسیع عمل میں ایک مختصر بصیرت بیان کر دیتا ہے یا مقدمہ بازی کے مختلف طریقے۔

مقدمہ بازی کی مختلف حالتیں

پنجاب کی فیصلہ قانونی کارروائی کے دوران پیش آنے والے کچھ مسائل سے نمٹنے کے پنجائت کو متعارف کرایا گیا تھا اور اگر یہ ذخیرہ ADR کے عمل کا ایک حصہ شہد کیا جاتا ہے۔ انگلستان اور ویلز کی پنجائت کی طرف سے 1996 میں یہ پنجائت عمل باقاعدہ نظام کے تحت عمل میں لایا گیا۔ اگرچہ پنجائت تیسرے فریق کو حق دیتی ہے وہ مسائل کا حل نکالے فیصلہ کرے مگر چونکہ فیصلہ کرنے والے کے پاس موضوع کے حوالے سے صلاحیت ہوتی ہے تو اس لئے فیصلہ مزید قابل قبول ہوتا ہے۔ یہ فیصلہ مناسب قانون کے حوالے سے کیا جاتا ہے اسی لئے عموماً اس میں احتجاج اور خواست کرنے کی کوئی گنجائش نہیں ہوتی۔

قانونی کارروائی کی طرح پنجائت فیصلے کا عمل بھی حریفانہ اور حسب دستور ہوتا ہے مگر کورٹ سماعت کے برعکس تمام کارروائیاں خفیہ ہوتی ہیں اور فریقین پنجائت کا انتخاب خود کر سکتے ہیں۔ اس طریقہ کار میں فریقین اکثر عمل در آمد اور انتخاب پر اتفاق رائے کرتے ہیں مسئلہ کے مطابق اور پنجائت کار فیصلہ کرنے والے معاملے میں فریقین پر کوئی زبردستی نہیں کر سکتے۔

جہاں تنازع بحث میں پیچیدہ مسائل، لمبی چوڑی تحریریں اور بہت زیادہ گواہ ہوں تو پنجائت عمل قانونی عمل سے بہت مزگ اور وقت طلب ہو جاتا ہے۔

اعلیٰ اور ادنیٰ پنجائت یا اعلیٰ اور کم تر درجے کی ثالثی پنجائت

اس طرح کے پنجائت عمل میں فریقین پہلے سے حاصل ہونے والے نتیجے کے لیے تیار / رضامند ہوتے ہیں۔ ہو سکتا ہے پنجائت کار فیصلہ دینے سے پہلے (arbitrator) ان دائرہ کار سے واقف نہ ہو۔ اگر جو فیصلہ پنجائت کار نے فریقین کی مقررہ کردہ حد کے مطابق طے کیا ہے وہ فیصلہ حتمی ہو گا۔ اگر پنجائت کار کی طرف سے فیصلے کی رقم فریقین کی مقررہ کردہ حد سے کم یا زیادہ ہے تو فریقین کی طرف مقررہ کردہ کم یا اعلیٰ ادنیٰ یا نیچی حد مقرر قائم ہوگی۔ یہ مختلف طریقے منتخب کیے جاتے ہیں جب فریقین اپنی خطرات کی حد مقرر کرنا چاہتے ہیں یا اپنے خطرات کی محدود کرنا چاہتے ہیں یا جب فریقین اپنے خطرات محدود کرنا چاہتے ہیں تو اپنے طریقے منتخب کیے جاتے ہیں۔

میں بال پنجائت طریقہ (یا حتمی شکل / پیش کس، پنجائت عمل) ادنیٰ نیچی پنجائت عمل کا ایک طریقہ کار ہے، جو کبھی کبھار USA میں استعمال ہوتا ہے، اور بڑی لیگ کی میں بال کے کھیل میں تنخواہ کے مذاکرات کے دوران استعمال ہوتا ہے۔ ہر فریق اپنی مقررہ کردہ رقم بیان کرتا ہے۔ پھر پنجائت کار کو دونوں میں سے ایک چننا ہوتا ہے مگر اُسے ان میں کوئی ردوبدل کرنے کا کوئی اختیار نہیں ہوتا۔

تیسرے فریق کی جانب سے ممکنہ طور پر پابند کرنے کا فیصلہ انصاف زمین / قانونی فیصلہ - فیصلہ سننا / حکم دینا / تجویز کرنا۔

غیر جانب دار تیسرے فریق کو جو کہ بحث میں ماہر ہو، تحریری دستاویز دینا قانونی فیصلے انصاف زمین کی سب سے عام قسم ہے۔ کچھ مسئلوں میں جب کہ نظر ثانی کا بھی موقع نہ ہو تب منصف کے پاس صرف یہی دستاویز ہوتی ہیں اس لیے فریقین ہر سب سے بہتر پیش کرنے کا دباؤ ہوتا ہے کہ وہ اپنے معاملے کو بہتر انداز میں بیان کریں۔ کچھ معاملات میں فریقین دوسرے کی گزارش کا جواب بھی دے سکتے ہیں۔

زبانی سماعت یا جگہ کا دورہ بھی ہو سکتا ہے۔ یہ عمل اکثر مختصر اور محدود فیصلے کے لیے ہوتا ہے اگرچہ کہ اس میں اکثر مقررہ مدت کے اندر درخواست / التجا کرنے کی اجازت ہوتی ہے۔

UK میں تعمیراتی معاہدوں میں انصاف زمین کا ایک خاص معنی رکھتا ہے۔ ہاؤسنگ گرانٹ، تعمیرات اور رجسٹریشن ایکٹ 1996 انصاف زمین کو قاتی حق سمجھا جاتا ہے اور ایسے خصوصیات قائم کیا ہے جو انصاف زمینی طریقہ کار سے مطابقت رکھتے ہیں۔ فریقین اپنے ٹھیکے کے معاہدہ خود تیار کر سکتے ہیں جب تک وہ ایکٹ سے مطابقت رکھتے ہیں۔ فریقین کی مرضی یا پانچائت کے مطابق جج کا فیصلہ پابند کرتا ہے یہاں تک یا جب تک تنازع عدالتی کاروائی سے حتمی طور پر مقرر نہ ہو جائے۔

انحصار کرنا، ماہر عدم، حاطہ کرنا، حد بندی کرنا (Expert Determination)

ماہر کا فیصلہ معاہدے کی کسی خاص مسئلے، صورت حال یا مالیاتی تخمینے کی تنازع میں استعمال ہو سکتا ہے۔ اکثر ماہر، جو کہ فریقین نے منتخب کیا چنا ہو، تفتیش کرتے تجزیہ تیار کرتا ہے اور فریقین کی پیش کردہ تحریروں پر بھروسہ نہیں کرتا۔ یہ فیصلہ کا پابند کرتا ہے اور اس میں التجا نہیں کر سکتا۔

مختب اعلیٰ (ombud person)

مختب اعلیٰ کی خدمات / حفاظت کرنے والی حکومت کی خدمات scandinavia میں آغاز کردہ، اب UK اور دنیا بھر کے وسیع عوامی اور نجی حلقوں میں ombud person مختب اعلیٰ کے تجویز کردہ منصوبے موجود ہیں۔ حالانکہ اس میں فریقین سے نجی یا مشترکہ ملاقاتوں کے زیادہ مواقع ہیں مگر فیصلہ تحریری گواہی پر ہی ہوتا ہے۔

یہ عمل کاروبار افراد کے لیے حکومت یا بڑے اداروں / محکموں کے غلط فیصلوں یا بد انتظامی کی شکایت کرنے کا ایک سستا اور توجرتے غیر رسمی طریقہ ہے۔

زیادہ تر مختب اعلیٰ منصوبے شکایت کی تفتیش اس وقت نہیں کرتے جب تک تاجر یا خدمت گزار خود پہلے سے مقرر کردہ طریقہ سے گزر کر شکایت کو تحلیل کرنے کی کوشش نہ کر چکے ہوں اور فریقین ایک تھکا چاکار ہوں۔ زیادہ تر ombudsperson خدمات کو مالیاتی مردان کی صنعتوں سے ملتی ہے اس لیے انفرادی شکایت کے لیے آزادی ہے۔ یہ فیصلہ صنعتی رکن کو پابند کرتا ہے کہ شکایت دار کو / شکایت کرنے والے کو۔

وساطی پنچائت Med-arb

یہ عمل فریقین کو وساطت کے ذریعے تصنییر تک پہنچنے کا موقع فراہم کرتا ہے، اور پھر اگر ایسے معاملات جن کا کوئی حل نہیں نکلتا، غیر جانبداری فیصلے پر انحصار کرنے کا۔ یہ عمل فریقین کو خود اپنی سمت کے مطابق تصعیہ کرنے کی حوصلہ افزائی کرتا ہے اس جانکاری کے ساتھ منصف پھر اپنا فیصلہ صادر کر دے گا۔

کبھی کبھی فریقین ایک ہی شخص کو وساطت کار اور منصف کے طور پر جن لیتے ہیں، جبکہ کچھ ایک وساطت کار اور دوسرا منصف چنتے ہیں۔ اگر فریقین کو علم ہو کہ وساطت کار ہی منصف بھی ہو گا تو وہ اپنی ضروریات اور نظریہ ظاہر کرنے میں پچھلچاہٹ محسوس کرتے ہیں۔ اگر ایک ہی شخص دونوں کردار ادا کر رہا ہے تو اور بھی مشلات ہو سکتی ہے خاص کر قابل عذر نجی ملاقات میں حاصل کردہ معلومات کو کس طرح استعمال کیا جاتا ہے۔ یہ اس لیے ایسا کیا جاتا ہے کہ غیر حل شدہ معاملات پر انصاف زمین کے لیے کسی اور نمبر جانب دار شخص کو رکھا جائے حالانکہ اس میں فریقین کی پیشیاں اور دیگر اخراجات خرچہ بڑھ سکتے ہیں۔

کبھی کبھی اس کے برعکس وساطی پنچائت کے ان نظام اس تawp کے فیصلے کی بجائے منصف کی طرف سے منصف دی جاتی جس کو خفیہ رکھا جاتا ہے اور پھر وساطت کار کے طور پر کام کرتے ہوئے اگر کیس حل نہیں ہوتا تو فیصلہ اور award کا انکشاف کیا جاتا ہے۔

غیر پابند / پابندی کرنے والی تیسرے فریق کی شمولیت

ابتدائی غیر جانب دار شخص

ابتدائی غیر جانب دار تشخیص حقائق، ثبوت یا قانونی امتیازات کی ایک غیر جانب دار شخص سے ابتدائی تشخیص کا ایک عمل ہے۔ اس میں پابندی نہیں مگر یہ ممکنہ صورت حال کی تعصب تشخیص پیش کرتی ہے نیز اگر کیس عدالت میں سماعت ہوتا ہے تو اس کے نتیجے کی رہ نمائی بھی کرتا ہے۔ فریقین ایک آزاد شخص کی تعینات / مقرر کرتے ہیں جو فریقین کی طرف سے دیئے گئے معاملات کے امتیازات پر اپنی رائے کا اظہار کرتا ہے۔ یہ عمل مکمل بات چیت کی بنیاد پر کام کرنے کے لیے تیار کیا جاتا ہے جس سے کم از کم فریقین کو غیر ضروری عدالتی مرحلوں سے آزادی مل جاتی ہے

عدالتی تخصیص

یہ اوپر بیان گئے ENE سے ملتی جلتی ہے۔ عدالتی تخصیص کا ایک عام انداز کو پیش کیا جائے جو ممکنہ نتیجے کو تشخیص کرے گا اگر کیس عدالت میں جاتا ہے۔

یہ وکلاء کی رائے حاصل کرنے کے لحاظ سے مختلف ہے کہ فیصلہ کار منصف جج دونوں طرف سے گزارشات حاصل کرتا ہے۔ فریقین کو گزارشات کے انداز اور طوالت پر رضامندی دینی ہوتی ہے اور یہ کہ تشخیص پابند تر ہے یا نہیں کبھی کبھی ان تمہیدی معاملات پر رضامندی حاصل کرنا ہی مشکل ہو جاتا ہے۔

USA میں اس حکم کو راستے کو جماعتی منصفین کی عدالتی خلاصہ میں بڑھا دیا گیا ہے۔

یہ ایک غیر پابند، مختصر اور شہادت کے اصول کو تبدیل کیا جاتا ہے۔ کاروائی کے بعد اکثر وساطت یا گفتو شنید / بات چیت ہوتی ہے۔ جج منصف فریقین کی طرف سے منتخب ہوتا ہے جو کاروائی کو چلائے اور پھر جماعتی منصفین کے award کے بعد وساطت کار کے طور پر کام کرتا ہے۔ فریقین ان دلائل پر جماعتی منصفین سے سوال کر سکتے ہیں جن پر فیصلے کا انحصار ہوتا ہے۔

غیر جانب دار حقائق ڈھونڈنے والا / تلاش کرنے والا

یہ عمل اوپر دیے گئے ماہر کے فیصلے سے ملتا جلتا / یا فیصلے کے مطابق ہے۔ مگر خاص حقائق مبنی معاملات کی وضاحت توضیح میں اس وقت رکاوٹ ہوتی جب غیر جانب دار شخص غیر پابند ہوتا ہے کہ وہ award نہیں دیتا۔

وساطتی عمل:

وساطت ADR کی بنیادی انداز ہے اور اس بیندیک میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

وساطت کے مختلف طریقہ کار:

باہمی وساطت

مختلف حالات میں فریقین کو ایک سے زیادہ تجزیہ کار وساطت کار کی مدد دیا جا سکتی ہے۔ شروع سے ہی دو (یا زیادہ) غیر جانب دار وساطت کار فریقین کے ساتھ مل کر عمل کو تیار کرتے ہیں جو وساطت کے دوران استعمال ہو گا۔ دونوں برابری سے پورے عمل کے دوران دونوں وساطت کار / فیصلہ کرنے والے برابری کے تحت / یکساں طور پر کام کرتے ہیں۔

منصوبندی یا شراکتی وساطت:

یہ تنازع سے بچنے کا ایک میکانیکی عمل / طریقہ کار ہے جہاں کسی لمبی منوبہ بندی اور نئے تجارتی تعلقات / تعلق داری کے شروع ہونے سے بھی پہلے ایک وساطت کار کو منتخب کر لیا / جن لیا جاتا ہے جب گفتگو میں مشکلات یا غیر رضامندی ہونے کا خدشہ ہو تو یہ عمل / تعلق ایک کڑی کی حیثیت رکھتا ہے۔

ملکی عدالتی انصاف

یہ چھوٹی کارروائی کے طور پر بھی جانی جاتی ہے۔ ہر فریق کا ایک اہم تجربہ کار منتظم و مسامت کار کے یا غیر جانبدار کے ساتھ مل کر ایک نشست میں بیٹھ کر ہر طرف کے مشیروں کی گزارش سنتے ہیں۔ یہ مختار کار کا اس تنازع میں مختار کار پہلے سے کوئی وابد سنگی نہیں ہوتی اور ایک بزرگانہ نظر یہ بھی مسئلہ میں شامل ہوگا۔

مشترکہ ملاقات میں گزارشات کے بعد غیر جانبدار نہ neutral کے ساتھ الگ بیٹھ جاتے ہیں تاکہ تفسیر فیصلے پر بات چیت کریں۔ اس میں neutral غیر جانبدار صدارت اور مشیروں کا کردار کر سکتا ہے۔

مفاہمت:

مفاہمت اور وساطت کے معنی مختلف بھی ہو سکتے ہیں اور تبدیل / ادلی بدلی بھی ہو سکتے ہیں یہ اس کا انحصار ملک یا تنازع پر ہوتا ہے۔ مثلاً UK کے صحت کے جھگڑے میں مفاہمت اکثر اس معاملے میں استعمال ہوتی ہے جہاں مالیاتی ہر جانب پر رضامندی نہ ہونے پر شکایات درج ہوں۔ اس کے برعکس مدنی انجینئرنگ کے معاہدوں میں مفاہمت عموماً غیر جانبدار کی طرف سے پیش کردہ تنازع کا حل نکالنے میں استعمال ہوتی ہے۔

آزادانہ مداخلت اور امداد

اکثر امداد کے نام کے اندر بیان ہونے والا لفظ آزادانہ مداخلت غیر متعنت فریق کی بات چیت میں مدد کرنے / سہولت پیدا کرنے کے لیے مزاکرات، حل تلاش کرنے، تعلقات استوار کرنے موافقت بڑھانے، بہت سی ممکنہ مشکلات کو سمجھانے کے لیے اور سہولت کے لیے استعمال ہوتا ہے۔

آزادانہ مداخلت کا مقصد یہ ہو سکتا ہے۔

- ایسی گفتگو کی حوصلہ افزائی کرنا جہاں آوازیں سنا اور مسائل اٹھانے کی اجازت ہو۔
- اگلے اقدام کی تیاری کرنی ہو یا مستقبل کے کام کا خاکہ تیار کرنا ہو۔
- اختتام کے لیے قائل کرنا۔ فیصلہ یا رضامندی۔
- دوسرے عوامل کے لیے تیار کرنا جیسے وساطت، ENE یا عدالتی کارروائی۔

عدالتی کارروائی:

عوامل استعمال کرنے والوں کی ضرورت کے تحت تیار ہوتے ہیں اور وسیع سانچہ میں سے لیے جاسکتے ہیں۔

شرط کندہ کی مدد سے بات چیت neutral: غیر جانبدار فریقین کے درمیان میں تعلقات کو بہتر بنانے کے لیے، معاملات کو سلجھانے موجودہ تنازع کو حل کرنے یا اتفاق رائے حاصل کرنے کے لیے اس مفید اور پلگ دار عمل کا استعمال کرتے ہیں۔

بروکرڈ گفتگو:

جب بات چیت میں تعطل پیدا ہو فریقین کی تعداد یا معاملہ کی پیچیدگی اور حساسیت کی وجہ سے تو neutral غیر معقب تعمیری طاقت کی طرح کام کرتے ہوئے گفتگو برائے گفتگو کر سکتا ہے۔

کاروباری وساطت: غیر جانبدار کاروبار کے مابین معاہدوں کے تبادلہ خیال، بلکہ تنازع نہ ہو، میں معاونت کرتا ہے۔

آزادانہ صدارت / صدارتی آزادی

آزاد صدر عمل کو سمجھالے گا کہ مواد یا نتیجہ پر آمدیت جنائے گا۔ آزادانہ صدارت خود ایک اختتام ہو سکتا ہے یا پھر اسے رسمی کاروباری گفتگو یا کوئی اور تنازع کے حل کے طریقہ کی طرف جاسکتا ہے۔

آزادانہ نظریاتی / نظریہ یا نظریہ آزادی: ایک غیر جانبدار تحقیق کرنے والا حقائق کی شناخت یافتہ مسئلہ یا مشکل حالات میں تفتیش کرنے کے حوالے تیار کرتا ہے اور ان کے مطابق تجاویز / سفارشات تیار کرتا ہے۔

تعلقات / رشتہ استوار کرنا

تنظیم کے اندر تعلقات رشتوں کو کارآمد بنانے یا مضبوط کرنے، ایک جامع مقصد اور بھروسے کو بڑھانے کے لیے مداخلت کی جاتی ہے۔ کچھ رد و بدل کے ساتھ اس کا مقصد بیرونی رشتوں مثلاً suppliers یا ٹھیکیداروں سے تعلقات بڑھانا ہو سکتا ہے۔

مہیا کرنے والا / فراہم کرنے والا

ADR ایک فرد کو تنازع سے باہر نکلنے کے لیے درخواستوں میں پلگ فراہم کرتا ہے۔

ADR 52155221 پلگ دار اور مطابقت رکھتا ہے اور خاص طور پر ADR عمل تجارتی یا دوسرے محکمے کے تنازعوں کی روشنی میں تیار کیا جاتا ہے۔

ADR انفرادی قانونی تنازع سے آگے بڑھ کر کردار ادا کرتا ہے۔

صنعتی اکثر ایڈاڈ ہانچہ ترتیب دینا چاہتی ہیں جو ملازموں، suppliers، مشترکہ شراکت داروں وغیرہ سے کم سے کم تصادم پیدا کرنے کے لیے ایک قابل برداشت راس میٹر کریں اور ADR عوامل اس طرح کے تیار کردہ متنازعہ حل کردہ نظام کا ایک اہم جزو ہوتا ہے۔ ADR ایک مشاورتی خاکے عمل کے حصہ کے طور پر استعمال ہو سکتا ہے۔

جہاں پر تنازع کو حل کرنے، مسائل کو سلجھانے یا انسدادی حرکت کرنے کی لگن ہو وہاں مناسب عمل کا خاکہ تیار کیا جاسکتا ہے۔

گفتو شنیدہ، قانونی کاروائی اور وساطت:

وساطت کو تفصیل سے بیان کرنے سے پہلے اس حصے میں گفتو شنیدہ، قانونی کاروائی اور وساطت میں موازنہ کیا گیا ہے۔

تبادلہ خیال / گفتو شنیدہ:

تبادلہ خیال کرنا اکثر تنازع کو حل کرنے کا سب سے کفایت شعار اور تسلی بخش طریقہ سمجھا جاتا ہے۔ تبادلہ خیال ایک روز مزہ کی سرگرمی ہے۔ مگر اب بھی کچھ تبادلہ خیال کے طور پر نہیں مانی جاتی اور زیادہ تر کارگر ہوتی ہے۔ جو کہ باہمی انسانی تعلقات کے لیے ایک مرکزی ہنر ہے مگر ابھی حال ہی میں اس کو بڑھا، سمجھا اور واضح ٹھیک ٹھاک کیا گیا ہے۔

براہ راست تبادلہ خیال کے لیے ضروری ہے کہ گفتو شنیدہ کرنے والے ایک دوسرے سے تنازع اور اپنی رضامندی سے سمجھوتے پر رابطہ رکھیں۔

تبادلہ خیال اکثر مندرجہ ذیل حالتوں میں ممکن ہو سکتا ہے:

- فریقین تنازع کو شناخت کر کے مسئلہ پر راضی ہوں۔
- فریقین کے فائدے، ضروریات، منزل مقصد یکسر ناموافق نہ ہوں۔
- فریقین کے لیے ضروری ہے کہ منزل پانے کے لیے مشترکہ طور پر کام کریں۔
- بیرونی مشکلات، جیسے وقت، ساخت، قیمت اور صادر کیے ہوئے فیصلے کا خدشہ۔
- فریقین کی نجی مشترکہ کام کے عمل حوصلہ افزائی کریں۔
- فریقین ایک دوسرے کو فائدہ دینے یا مصیبت سے بچاؤ کے لیے طریقہ اپنانے پر آمادہ کر سکتے ہیں۔
- فریقین اس بات پر رضامند ہیں کہ دوسرے طریقہ اتنے نہیں پہچانے جاتے جس طرح گفتو شنیدہ جو کہ خاص طور پر ان کو نتیجہ تیار کرنے کی اجازت دیتا ہے۔

تبادلہ خیال کرنے کے دو خاص قابل عمل درآمدی طریقہ ہیں۔

• حسب موقع / گفتگو تبادلہ خیال

• اصولی تبادلہ خیال / اصولی گفتگو

حسب موقع تبادلہ خیال

حسب موقع یا مقابلہ تبادلہ خیال صنعتی ماحول ساتھ ساتھ سیاسی اور تختا کی سماجی حلقوں میں عمل درآمد کا ایک روایتی طریقہ ہے۔

اس عمل کی چیدہ خصوصیات یہ ہیں:

- ہر فریق اپنی پیش کش یا خواہش پر ایک انتہائی مقام چن لیتا ہے۔
- ایک مدد مقبولیت گزاری جاتی ہے جو مقام کو مضبوط کرتا ہے۔
- فریقین تکرار کرتے ہیں، دھمکی دیتے ہیں، ستاتے، روتے، جھوٹ بھی بولتے ہیں تاکہ دوسری طرف سے کوئی پیش رفت یا رضامندی مل جائے۔
- مراعات کا اکثر بعض وحسد سے تبادلہ کرتے ہیں۔

گفتو شنید کر دانے والے قسم وار تدابیر کا استعمال کرتے ہیں تاکہ حسب موقع تبادلہ خیال کے نتیجہ میں بہتری لاسکیں۔

- مقام اور فائدے پر طرز اختیار کرنا
- مقدمہ / معاملہ کی کوئی کمزوری جیسی حساس معلومات کو ظاہر نہ کرنا۔
- دھمکی دینا یا چال چلنے کی ذمہ داری لینا
- دوسرے فریق کی حرکت کا انتظار کرنا۔ وہ نکلے رہتے ہیں یا باہر نکل جاتے ہیں۔
- کچھ لیے بغیر نہ دینا
- چھوٹی مراعات دینا

حسب موقع تبادلہ خیال اکثر فریقین کے دوبارہ ملنے یا ناملنے سے متاثر ہوتا ہے۔

یک بارگی / ایک دفعہ کا معاملہ فریقین کو مضبوط بنا دیتا ہے اور وہ حسب موقع تبادلہ خیال کے ممکنہ منغی پہلو کا خطرہ لینے کی انتہا پر جاسکتے ہیں۔ ضروری نہیں کہ نتیجہ مختلف ہو مگر بندش کم ہو جاتی ہے اور دوسرے فریق کا لحاظ اتنا پر اثر نہیں ہوتا۔ واقف دار گفتو شنید کرنے والے ایک رسمی طرز عمل تیار کرتے ہیں جو ایک کھیل کی طرح ہو جاتا ہے۔

اس کے اور بھی بہت سے اجزاء میں جو مقامی رسائی پر اثر انداز ہوتے ہیں۔ شمول اناء دوستوں کا دباؤ، ساخت کو سنبھالنا اور ملازمت کی حفاظت یا ملی ہدف۔ اسی لئے نتیجہ کبھی کبھار بے اعتمادی، بکڑے تعلقات رشتے، نا اہل نتیجہ حتیٰ کہ مکانات بدلہ میں نکلتا ہے۔

اصولی گفتوشنید:

اصولی یا اشتراکی گفتوشنید باہمی گفتوشنید کے متبادل کے طور پر سامنے آئی ہے۔ 1981 میں شلیخ ہونے والی ہارورڈ ٹیکونیشن پروجیکٹ کے رابرٹ شیر اور ولیم پورے کی کتاب گیٹنگ ٹو سے لیں ہے جس میں غالباً حسب موقع لین دین کا متبادل قائم کرنے میں سب سے زیادہ پر اثر واقعہ رہا ہے۔

اصولی تبادلہ خیال کا فلسفہ یہ تجویز کرتا ہے کہ گفتوشنید کو ایک خالص مسئلہ حل کرنے کا موقع سمجھ کر دونوں فریقین کے نتیجے تسلی بخش اور کم قیمت پر حاصل ہو سکتے ہیں۔

اس کتاب میں ارتقائی عمل داآمد پر بحث شامل ہے جس کی چیدہ خصوصیات اتنے سال بعد اب بھی معقول ہیں۔ جو اصولی تبادلہ خیال گفتوشنید کے نتائج کو مندرجہ ذیل طریقے سے بہتر بناتی ہے۔

- اصولوں کی بنیاد پر تبادلہ خیال کرنا، فائدوں پر مرکوز رہنا، نہ کہ مفاہمتوں پر، ضروریات پر دھیان رکھنا، نہ کہ چاہتوں پر۔
- مسئلہ انفرادیت سے نکالنا، عزت نفس کو محفوظ رکھنا اور مسئلہ حل کرنے کی جانب ایک باہمی ربط کو ممکن بنانا۔
- لوگوں کے مسئلے سے دور رکھنا، مسئلے پر بہت کام کرنا مگر لوگوں کے ساتھ نرم رہنا۔
- ایک معیاری مقصد تیار کرنا جس کے مقابلے میں کسی فیصلے کو مزاحمت سے آزاد ہو کر جان سکیں۔
- داخلی رائے کے ذریعے
- فشر اور پورے بحث کرتے ہیں کہ اس طریقہ کار کو بروکار لاکر، کوئی بھی شخص بغیر تعصب کا شکار ہوئے مقابلے یا حسب موقع گفتوشنید کی چال بازیوں سے بچ سکتا ہے۔

اس میں ضروری ہے کہ فریقین، وساطت کار کی مدد سے بہتر متبادل گفت و شنید سے رضامندی

اپنے (BANTA) بیٹ الرٹنیو تو آئیگوشینڈا اگرینٹ) کو شناخت یا نظر ثانی کریں، گفتوشنید اور فیصلہ کرنے کے لیے ایک مضبوط بنیاد کے طور پر، کہ ہر فریق کو رہنمائی حاصل ہو کہ کب تبادلہ خیال کو ختم کیا جائے کیوں کہ کسی اور عمل میں بہتر نتیجہ موجود ہے۔

۲۔ آپس کے فائدے جیسے رقم دینا، مستقبل کی تجارت ساخت کو برقرار حفاظت کرنے کے طریقے پر راضی ہونا یا خاص وقتی scale عمل کے لیے بنانا جسے امتحان / پسند options تیار کرنا اور فریقین کے فائدہ کو ملنے والے معاہدے کو قائم کرنا یا نتیجہ ڈھونڈنا۔

یہ بعد کے مواد میں تیار کیا گیا ہے کہ "قیمت بنانا" اس سے پہلے "قیمت" مانگنا کا نظریہ جیسا کہ گفتوشنید کے نظریے کو وسیع کرنا تاکہ خیالات یا جزو بات کو اس تفسیر کا حصہ بنایا جاسکے اس بات پر رضامندی سے پہلے کہ کس کو کیا ملے گا۔

دوسری طرف کے لوگوں سے اچھے تعلقات بنائے کہ اگر کوئی رکاوٹ آتی ہے تو وہ اپنے خدشات کو دوبارہ جانچے اور BANTA کو نظر ثانی کر کے فائدے کی رضامندی تیار کریں یا داخلی معیار کو تصفیہ کی بنیاد بنانے پر راضی ہوں۔

اصولی گفتو شنید و وساطت کر کے غیر جانب دار وساطت کے طریقہ کار کی بنیاد ہے۔ پھر بھی حسب موقع تبادلہ خیال بھی ایک کردار ادا کرتا ہے تصفیہ کی جانب اور وساطت کار کو فریقین سے ان دونوں طریقوں کے درمیان رد و بدل کی توقع کرنی چاہیے۔

وساطت کار کے لیے عام ہے کہ وہ فریقین کو اصولی طریقہ اپنانے کی حوصلہ افزائی پر محنت کرے تاکہ یہ دیکھا جائے کہ کیا چیز تصفیہ کا حصہ بن سکتی ہے۔ بشمول غیر مالی تصفیہ اور پھر فریقین معاہدے کا اختتام کرنے کے لیے دوبارہ حسب موقع لین دین کی جانب جاسکتے ہیں۔

نذاکرات ناکام کیوں ہوتے ہیں

گفتو شنید کی ناکامی کی بہت سی وجوہات ہیں بشمول فریقین کے درمیان بے اعتمادی یا کمزور مذاکرات طریقہ، خدشات کی تشخیص کی کمی، بلند جذبات اور تبادلہ خیال روکنے کی دوسری وجوہات۔ کبھی کبھی مذاکرات کر دانے والے کی اپنائی ہوئی حکمت عملی سے بھی گفت و شنید میں رکاوٹ پیدا ہو جاتی ہے۔ دو حسب موقع گفتگو کرنے والے اپنے آپ کو دہانہ گیری کے ذریعے سخت مشکل میں ڈال سکتے ہیں، اپنی کمزوری کے ڈر کر کوئی پیش کش نہ کرے، اس انتظار میں کہ قانون کاروائی میں پیش کش دیں گے یا دوسری طرف کو جانچنے کے لیے ایک رسمی قابل پیش کش کرنا جو نتیجہ کے انجام کو خطرہ ہے۔ دو اصولی گفتگو کرنے والے اپنے معاملے / مقدمہ کی قیمت جانچنے والے حقیقی معیار پر اختلاف کر سکتے ہیں۔ وساطت کار کا سب سے اہم کردار جو اس کتابچے میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے کہ فریقین کو گفتو شنید میں ان رکاوٹوں کو دور کرنے میں مدد دیتا ہے۔

قانونی کاروائی:

دنیا بھر میں تنازع کے حل کے لیے سب سے جانا پہچانا عمل قانونی کاروائی ہے۔ یہ عوامی طور پر بندوبست اور خرچ ہوتی ہے اور ایک عوامی عدالت میں کچھ ثبوت اور طریقہ کار کے اصول پر چلتی ہے۔ یہ اختیاری نہیں۔ فریقین کو بلاوے پر پیش ہونا پڑتا ہے ورنہ جرمانہ بھرنا ہوتا ہے۔ اور فیصلے لازمی ہوتے ہیں اگرچہ دوبارہ گزارش کی جاسکتی ہے۔ یہ اکثر مہنگا اور وقت طلب ہے۔ قانونی نظام کے مطابق، فیصلہ قانونی مقدم ہوتا ہے مگر نظام میں انسانی غلطی اور دوسرے غیر منظم عوامل ہوتے ہیں اور نتیجہ کی پیش گوئی کرنا آسان نہیں اور ہو سکتا ہے کہ بے انصاف بھی سمجھا جائے۔

بنیادی طور پر فریقین کے درمیان قانونی چارہ جوئی کے لیے اور ماضی کے حقوق کا فیصلہ کرنے اور منظور کرنے کے لیے ایک سچ ہوتا ہے یا حقائق پر مبنی کسی بھی حل سے انکار کرتا ہے۔ ہمیشہ سے کسی کے بارے میں درست پیش گوئی کرنا مشکل ہو گا کہ فتح کس کی ہو گی اور شکست کس کو۔

وساطت:

وساطت ADR کے عمل کے طور پر خود قائم ہو چکا ہے۔

قانونی کارروائی کا متبادل عمل جس میں کسی فریق کو اپنے حق رائے اور قانونی کارروائی تک رسائی سے نہ روکنے کی ضرورت محسوس کی جاتی ہے۔ قانونی کارروائی کا مرکز ماضی جب کہ ADR طریقہ مستقبل کو دیکھتا ہے۔ اگرچہ معاملہ گفتو شنید سے حل ہو رہا ہو پھر بھی یہ عمل کبھی کبھی تنگ نظر اور تیز ہو جاتا ہے خاص طور پر جب عدالت کے اقدامات پر منعقد ہو اور جب نتیجہ تسلی بخش نہیں ہوتا اس عمل سے جب کہ مذاکرات کسی غیر جانب دار فریق کی مدد سے ہوں اور اصل فریقین خود بھی شامل ہوں۔

وساطت کیوں کام کرتی ہے

وساطت فریقین کو دوبارہ آغاز کرنے یا پھر سے بیٹھنے یا کبھی کبھار گفتگو شروع کرنے کے قابل بناتی ہے۔ وساطت کار کی موجودگی گفتگو کے سارے عمل کو بدل دیتی ہے۔ وساطت کار عمل کے دوران یاد دہانہ عمل بات چیت / گفت و شنید، مسئلے کے حل اور رابطے کے ہنر کو بروئے کار لاتا ہے اور پیش رفت کو ممکن بنانے کے لیے ان کا آزادانہ اور غیر جانبدارانہ استعمال کرتا ہے۔

وساطت کار مندرجہ ذیل نکات کی بنا پر غیر جانبدار ہو سکتا ہے۔

- تمام فریقین کا بھرپور ساتھ دینا
- گفتگو کو سہل بنا کر / بنانا
- فریقین کو مسئلے پر مرکوز رکھ کر / رکھنا
- جذباتی تعطل کو دور کر کے / کرنا
- ایک فریق کو دوسرے کا معاملہ سمجھنے میں مدد کرنا
- ہر فریق کے معاملے کو نجی طور پر فائدے اور ضرورت کی چھان بین کرنا
- فریقین کو حقیقت پسندی سے اپنی کمزوریاں جانچنے میں مدد کرنا
- نئے راستوں کی کھوج کرنے کی تجویز دینا ساتھ فریقین کو قدر بڑھانے میں مدد دینا
- فریقین کو جمود توڑنے میں مدد دینا
- فریقین کی کسی شرمندگی سے بچاتے ہوئے اپنا نقطہ نظر / رویہ بدلنے کی ضرورت بتانا

- تصفیہ کی پیشکش کو گہرائی سے جانچنا
- تصفیہ کے پیشکش کے لیے منظوری لینا
- حقیقت پسندی سے تصفیہ کے موقع کی جانچ کرنا

جلد اور کم خرچ ہونے کے علاوہ وساطت کا عمل آگے کی جانب دیکھتا ہے اور فریقین کی توجہ ماضی کو چھوڑ کر مستقبل کی جانب مرکوز کرنے پر حوصلہ افزائی کرتا ہے۔ بہت سے تنازعات مستقبل کے تعلقات بنائے بغیر حل ہو جاتے ہیں مگر بغیر کس جھگڑے کے مستقبل کا تصور ہی تصفیہ کی جانب بڑھنے کا رجحان دیتا ہے۔

قانونی کارروائی کے برعکس وساطت فریقین کو موقع فراہم کرتا ہے کہ وہ نتیجے کو اپنے اختیار میں رکھیں جب کہ براہ راست گفت و شنید ناکام ہو گئی ہو۔

وساطت کے عمل کے مروجہ فائدے کچھ یوں ہے:

- فریقین کو ایک جگہ مہیا کرنا جہاں وہ ہر مسئلے پر اپنے خیالات اور احساسات کو بیان کر سکیں۔
- رابطہ کو دوبارہ شروع کرنے کے لیے گفت و شنید کے عمل کا موقع مہیا کرنا / فراہم کرنا
- فریقین کو خود اختتامی اور حتمی فیصلہ کرنے کا موقع دینا

موازنہ

فریقین کو تنازع کا حل حاصل کرنے کے لیے تین مرحلوں کی بنا پر مطمئن کیا جاسکتا ہے۔

- طریقہ کار سے
- جذباتی یا نفسیاتی طور سے
- مثبت نتیجے کے طور پر

وساطت غالباً واحد عمل ہے جو تنازع کو حل کرنے کے لیے تینوں مرحلوں میں تسلی دیتا ہے۔

وساطت کی ضروری بنیادیں

وساطت کے بنیادی اجزاء:

رازداری / پوشیدگی، فریقین کی طرف سے کسی بھی مسئلے کے حل کی ملکیت ہے، وساطت کار کی غیر جانبداری اور غیر معتصب رویہ اور ہر فرد کی طرف عزت، خالص ہمدردی یہ سب وساطت کار کے کام کرنے کی ضروری بنیادیں ہیں اور یہ تمام وساطت کے عمل کو سہارا دیتی ہیں۔

بصیرت رازداری:

یہ بنیادی حقیقت ہے کہ وساطت ایک مخفی عمل ہے اور بغیر کسی تعصب کے کیا جاتا ہے۔

رازداری دو طرح سے ہوتی ہے یا کی جاتی ہے۔

• سارا وساطتی عمل خفیہ ہوتا ہے، نجی طور پر کیا جاتا ہے۔ جو کچھ بحث ہوتی ہے خفیہ / مخفی ہوتی ہے۔ فریقین کی رضامندی سے صرف نتیجہ ہی سامنے لایا جاتا ہے۔

• کوئی بھی نجی معلومات جو نجی ملاقات میں وساطت کار سے بیان کی گئی ہے بغیر فریق کی اجازت کے دوسرے فریق کو نہیں دی جاتی۔

یہ وساطت کار کی واضح ذمہ داری ہوتی ہے کہ وہ تمام معلومات کو سنبھالے اور رازداری کا خیال رکھے کہ جو اگر سامنے آئے تب بھی اعتماد بحال رہے۔ رازداری جانچنے کے تین واضح طریقے ہیں۔

• فریقین سے پوچھا جائے کہ نجی ملاقات میں کیا سامنے لاتا ہے۔

• فریق سے پوچھنا کہ کیا سامنے نہیں لاتا ہے۔

• ابتدائی قدم لیتے ہوئے خاص معلومات کی شناخت کرنا جو دوسرے فریق کو دینا کارآمد ہوں گی اور اس کی اجازت لینا۔

بغیر اجازت راز افشاں کرنے سے وساطت کار کی ساخت خراب ہوگی اور ہو سکتا ہے وساطت کا عمل بھی رک جائے۔ اسکے لیے سب سے محفوظ راستہ یہ ہے کہ:

• فرض کریں کہ جب تک مشترکہ ملاقات میں پیش کیے گئے کاغذات میں سے کچھ نہ کہا جائے۔ سب کچھ راز میں ہے جو بتایا نہیں جاسکتا

اور دوسرے فریق کو کچھ بتانے کے لیے وساطت کار کو خاص اجازت درکار ہوتی ہے۔

• ہر نجی ملاقات کے آخر میں پھر سے وساطت کار اور فریق کے لیے راز کی بات جانچنے کے لیے خلاصہ کا استعمال کر لیں۔

• اگر آپ کو یقین نہیں تو دوبارہ نئی کمرے میں واپس جائیں اور کچھ بھی بتانے سے پہلے فریق سے تصدیق کر لیں۔ اس سے آپ کا اعتماد نہیں ٹوٹے بلکہ فریقین پر بھی یہ واضح ہو جائے گا کہ آپ کسی رازدارانہ بات کو افشاء نہیں کریں گے جس سے بھروسہ اور بڑھ جائے گا اور نئی نشست میں کھل کر بات کرنے کی حوصلہ افزائی بھی ہوگی۔

ظاہر کسی پیش رفت کے لیے فریق اور متنازعہ کے درمیان گفتگو لازمی ہے۔ یہ وساطت کار کے ایک رابطے کے طور پر شروع ہو سکتا ہے اور شاید کسی سنگین تنازع میں ایسے ہی رہے مگر اکثر وساطت عمل میں کسی مرحلے پر فریقین آمنے سامنے بات کرتے ہیں۔ اور ہو سکتا ہے کبھی دن میں اکثر مرتبہ گفتگو کریں۔

اگر آپس میں معلومات کا تبادلہ نہ ہو تو فریقین عاجز اور پشمرده ہو جاتے ہیں؛ اس سے رازداری برقرار رہتی ہے۔ مگر پیش رفت میں اضافہ نہیں ہوتا۔ یہ اس وقت ہوتا ہے کہ اگر وساطت کار نئی ملاقات کے راز کو بہت سختی اور لغوی طور پر اور معلومات بتانے کی اجازت نہ لے۔ اس میں ایک خطرہ یہ بھی ہے کہ وساطت کار حل نکالنے کی ذمہ داری لیتے ہوئے دونوں طرف کی معلومات اکٹھی کر لے اور بغیر بتانے ان کو جمع کر کے یہ امید کرے کہ آخر میں کوئی ایسا حل نکل آئے گا جو سب کے کارآمد ہوگا۔ ایک بار ایسا ہو تو فریقین اپنی ذمہ داری سے سبکدوش ہو جائیں گے اور وساطت کار پر انحصار کرنے لگیں گے۔ اسی لیے وساطت کار کو راستے ڈھونڈنے چاہیے جس سے فریقین کے درمیان گفتگو ہو جس سے سمجھ میں اضافہ ہو اور خیالات کا تبادلہ ممکن ہو سکے۔

فریقین کی ملکیت:

وساطت ایک ایسی طاقت ہے جس سے فریقین کو حتمی فیصلہ حاصل ہونے تک یہ عمل مکمل طور پر قابو میں ہوتا ہے یا صورت حال مکمل طور پر قابو میں ہوتی ہے۔ اس کے برعکس قانونی کارروائی میں نظام کاراج ہوتا ہے، فریقین کو ایک طرف کر دیا جاتا ہے اور کوئی دوسرا شخص نتیجہ سناتا ہے۔

وساطت تین اہم طریقوں سے فریقین کو اختیار دیتا ہے:

شمولیت اختیار ہے: فریقین اپنی مرضی کا وقت چن کر جو چاہیں بتائیں اور کسی بھی وقت جاسکتے ہیں۔ حتیٰ کہ جب حاضری لازمی ہو۔ کیوں کہ عدالت یا معاہدے کی رُو سے پھر بھی فریقین کو اپنی شمولیت پر اختیار ہوتا ہے اور اگر وہ سمجھیں کہ عمل کارآمد نہیں تو اٹھ کر جاسکتے ہیں۔ پرمعنی بات یہ ہے۔ حالانکہ شروع میں متامل رہنے والے بھی بیٹھے رہتے ہیں اور حل تلاش کرتے ہیں۔

فریقین تصفیہ کا فیصلہ کرتے ہیں: حالاں کہ وساطت کار تمام عمل کو سنبھالتا ہے۔ پھر بھی وساطت کی رفتار اور رخ پر اپنا اختیار رکھتے ہیں۔
 وساطت کار کا کردار فریقین کو اپنا حل تلاش کرنے میں مدد دیتا کرتا ہے۔ وساطت کار بغیر کسی جذبات اور غیر ضروری تفصیل جو فریقین کا حصہ ہے، ایک کھلی سوچ / صاف ذہن کے ساتھ عمل کرتا ہے جو حل کے لیے سوچنے میں مدد دیتی ہے۔

یہ ضروری ہے کہ وساطت کار کسی حل کو حاصل کرنے لالچ میں فریقین کو اس جانب نہ لے جائیں اور ان کو اپنی رفتار اور طریقے سے حل نکالنے دیں۔ فریقین شاز و نادر ہی تمام بات بتاتے ہیں اور یہ کہ کون سا حل ان کو کیوں پسند ہے۔

اگر وساطت کار نے حل سوچ لیا ہے تو پھر وہ دوسرے متبادل ممکنہ بہتر حل نہیں سوچ سکتا۔ وساطت کار کو یقین رکھنا چاہیے کہ فریقین بہتر جانتے ہیں۔

اسی لیے فریقین کو فیصلے کے حل کی ملکیت دے کر ان کو اس عمل میں اختیار دینا ہی وساطت کا اہم نمایاں جزو ہے۔

غیر جانبدار، غیر طرفدار

غیر جانبداری، غیر طرفداری اور آزادی وساطت کار کے لیے اہم سرمایہ ہے۔ فریقین کو وضاحت یا اظہار کے ذریعے وساطت کار کے کردار کے پہلو اور ان کے فائدے سمجھنا ضروری ہیں۔ ایک موچر وساطت کار کو نہ صرف غیر جانبداری کا ڈرامہ نہیں کرتا بلکہ غیر متعصب ہوتا ہے۔ اور ان افراد کے لیے کیا ضروری ہے اس کے لیے ان تمام مفروضوں، بدگمانیوں اور قفل از وقت تجزیے کو ایک طرف رکھتا ہے۔ فریقین کو اکثر سکون اور آزادی محسوس ہوتی ہے کہ وہ ایک non judgmental شخص کے ساتھ کام کر رہے ہیں۔

وساطت کار معاملے کے وقت کسی جذباتی انتشار یا حقائق کے سامان کوئی ذاتی فائدہ، کسی سنبھلتی ساخت، کسی شرمندگی یا کسی ابھرتے احساس کے بغیر آتا ہے۔ یہ ایک خاص عہدہ ہے کیوں کہ فریقین وساطت کار کی غیر جانبداری دیکھتے ہوئے اپنی دنیاوی وضع سے ہٹ کر نجی طور پر اپنی کمزوریوں اور ضروریات پر تبادلہ خیال کریں گے۔ جیسے ہی تعلقات بنتے ہیں، بھروسہ قائم ہوتا ہے، فریقین پر سکون اور غیر دفاعی ہو کر حل کے لیے نئے نظریے اور تحریک کی جانب دیکھتے ہیں۔ اگر کسی طرح یہ سوچا گیا کہ وساطت کار جانبدار ہے تو عمل رک جائے گا۔ اسی لیے ضروری ہے کہ وساطت کار:

- فریقین کے ساتھ ایک جیسا سلوک کرے؛ اس کا مطلب یہ ہے کہ خوش مزاج فریق اور غیر خوشگوار اور مشکل نظر آنے والے فریق دونوں کے ساتھ یکساں وقت گزارے / یکساں سلوک کرے۔
- سوالات تنقیدی یا رائے دینے والے انداز میں نہ پوچھے جائیں۔

• یقیناً وساطت کار کا فریقین کے ساتھ لفظی اور غیر لفظی رد عمل کسی بھی طرح جانبداری کسی طرف نہ ہوں۔

وساطت کار کی غیر جانبداری پر کبھی کبھار فریقین کی جانب سے کسی رائے یا حل کی تجویز کے متعلق سوالات سے بحث ہو سکتی ہے۔ ایک تجربہ کار وساطت کار کسی خاص معاملے پر بات کرتے ہوئے غیر جانبدار رہنے کی جو اہد ہی کر سکتا ہے۔ بنیادی اصول یہ ہے کہ وساطت کار کو اپنا نظریہ نہیں دینا چاہیے۔ چون کہ اس کی غیر جانبداری مرحلے کے دوران آشکار اور مسلسل مضبوط ہو۔

مفروضوں سے دور رہنا:

وساطت کار کا غیر جانبداری ہونے کے ساتھ ساتھ مفروضوں سے دور رہنا بھی ضروری ہے۔ ہر کوئی اپنے ماحول، رشتوں / تعلقات اور تجربہ سے گزر کر آیا ہوتا ہے اور وساطت کار کو خیال رکھنا چاہیے کہ ایسے میں کوئی منفی تاثر وساطت پر نہ پڑے۔ مثلاً جنسی، نسلی، پیشہ ورانہ، معاشی حالت، عمر، مذہب اور دوسرے محرکات یہ وہ بنیادیں ہیں جن پر غلط مفروضے قائم ہوتے ہیں۔ وساطت کار کو اپنی جانکاری پر توجہ دینی چاہیے تاکہ کسی پیش تصور سے دور رہے جو عمل اور رویہ پر اثر انداز ہو۔

وساطت کار ہمیشہ پہلے پچھلا تحریری حوالہ پڑھے اور فریقین سے ان کے مشیر کے ذریعے بات کرے۔ مگر بہت ضروری ہے کہ وساطت کے عمل میں کٹے ذہن سے آئے اور:

- معاملے کی نوعیت پر پیش تصوری خیالات کے خطرات سے بچے۔
- کسی بھی پیشکش کی خوبی یا ایک فریق سے نجی ہمدردی میں راغب / اثر انداز ہو جانے کا خطرہ لینے سے گریز کرے۔
- لگداز انداز سے سوچنے اور کام کرنے کے لیے تیار رہے اور کسی منہمک طریقہ کار یا تصفیہ کے لیے خاص ساخت پر کام نہ کریں۔
- وساطت میں آنے سے پہلے تمام جو ابات جاننے کا سوچ کر آگے سے گریز کرے۔

عزت دینا، احساس، مخلص ہونا

وساطت کار ایک با اختیار عمل ہے۔ ماہر نفسیات کارل راجرز نے ایک پڑاثر، با اختیار شخص کے تین مرکزی رویے شناخت کیے ہیں۔ عزت، احساس کھراپن۔ یہ وساطت کار کا افراد اور فریقین کے مابین رشتے استوار کرنے میں اہم کردار ادا کرتے ہیں۔

عزت دینا:

ہر فریقین اندرونی طور پر شاید وساطت کے عمل میں ملوث ہو کر خود کو کمزور یا ناکام سمجھ رہے ہوتے ہیں۔ اگر وساطت کاران کو عزت اور قبولیت فراہم کرنے کے لائق ہوتا ہے تو اس شخص کے لیے کھل کر سچائی سے بات کرنا آسان ہو جاتا ہے۔ موقع محل کے حساب سے عزت دینا دو مرحلوں پر مشتمل ہے اندرونی اور بیرونی۔ آپ کارویہ لوگوں کی طرف باعزت ہے اگر آپ

- ان کی فلاح و بہبود کا خیال رکھتے ہیں۔
- ہر شخص کو ایک فرد کے طور پر دیکھتے ہیں تاکہ وساطت کار میں شامل کسی فریق کے طور پر ان کو اپنی قسمت کا فیصلہ خود کرنے کے قابل سمجھتے ہیں۔
- لوگوں میں اچھائی کے عنصر کو دیکھتے ہیں جب تک کچھ غلط سامنے نہ آجائے۔
- تنقیدی فیصلے سے دور رہتے ہیں۔ اور عزت دینا اس انداز سے معلوم ہوتا ہے کہ فرد کو دھیان سے سنیں اور توجہ دیں۔
- غیر فیصلہ کن زبان کا استعمال کریں۔
- صحیح سمجھداری کا تبادلہ کریں۔
- معقول گرم جوشی اور دوستی کا مظاہرہ کریں۔
- لوگوں کو اپنے وسائل کی شناخت اور پیداوار میں مدد کریں۔

فریقین کی عزت بحال رکھنے سے بھروسہ بنانے / تعمیر کرنے میں اور ایسا ماحول بنانے میں مدد ملتی ہے جس میں وہ خفیہ مقاصد سامنے لاتے ہیں اور حساس معاملات کو حل کرنا چاہیں گے۔

جب کوئی شخص جارحانہ، ہیرا پھیری والا، ناگوار خدائیت یا تنگ کرنے والا رویہ رکھے تو عزت دار انداز اپنانا مشکل ہو جاتا ہے۔ حالاں کہ عزت کرنا اور قبول کرنا پسند یا نا منظور کرنے سے مختلف ہے۔ وساطت کار کے لیے ضروری نہیں کہ وہ کس قدر رائے یارویے سے رضامند ہو لیکن کھری دلچسپی سے تبادلہ خیال رکھنا ضروری ہے۔ فریقین کارویہ ان کی ضرورت اور احساسات کی عکاسی کرتا ہے۔ چنانچہ وساطت کار کو برداشت، صبر اور جو ابداری سے کام لینا چاہیے۔

تاہم عزت دینے کا یہ مطلب نہیں کہ آپ ایسا رویہ قبول کریں یا اختیار کرنے کی اجازت دیں جو دوسرے فریق کے لیے بالکل ناقابل قبول ہو اور جو عمل میں رکاوٹ کرے جیسا کہ نسلی یا جنسی تعصب کے بیان یا دوسرے توہین آمیز کلمات۔

احساس کرنا / ہم گزاری

ہمگزاری کے معنی ہیں کسی شخص کی صورت حال کو اس کے نقطہ نظر سے سمجھنے کی صلاحیت رکھنا اور پھر اس کو دوسرے تک پہنچانا۔ تجارتی کاموں میں اکثر کام کرنے کا، دفاع کرنے کا، صحیح ہونے کا اور اپنا نقطہ نظر پیش کرنے کا دباؤ ہوتا ہے۔ جب کہ وساطت کار کی صورت حال مختلف ہے اور

اس میں وساطت کار کے شرکاء کے نظریات پر گہری سمجھ بھر موز کرنا ہے۔ اس کے لیے وساطت کار کو پرمشاہدہ توجہ کار اور پرخیال ہونا لازمی ہے۔

ہمگذاری میں دوسروں کے تجربے، رویے اور احساسات کو اس طرح سمجھنا جیسے خود ان سے گزار رہے ہوں۔ اس کا تقاضا ہے کہ وہ خود کو دوسرے کی جگہ پر رکھنے کی صلاحیت رکھتے ہوں۔ دوسرا شخص بننے کی نہیں بلکہ اس کی صورت حال سمجھنے کی صلاحیت رکھنی چاہیے۔ یہ ”یوں سمجھیے / اگر ہو سکے“ والی جو بھی اہم ہے اپنے نظریے کے متعلق آگاہ رہیے۔ جب آپ دوسروں کے نقطہ نظر کے مطابق ان کے احساسات، رویوں اور تصورات کو سمجھنے کی کوشش کر رہے ہوں۔

ہمگذاری، ہمدردی سے مختلف ہے۔ ہمدردی میں دوسرے شخص کے نقطہ نظر سے اتفاق کرتے ہوئے جذباتی طور پر ملوث ہو جاتے ہیں۔ ہمگذاری ایک غیر جانبدار گزارش ہے جس میں الگ رہتے ہوئے قبول کرنا گرم جوشی دکھانا اور فیصلہ کن نہ بننا شامل ہے۔

ہمگذاری کے استعمال سے لوگوں کو یہ بتانے میں مدد ملتی ہے کہ آپ ان کی صورت حال کو سمجھ رہے ہیں۔ اس لیے یہ فریقین سے رشتہ استوار کرنے میں اہمیت رکھتی ہے۔ ہمگذاری ہونے کے لیے ضروری ہے کہ سنی ہوئی بات کو پوری طرح سے سُننا اور سمجھا جائے۔

- اس فرد کے تجربے کو۔ جو کچھ ہوا اسے وہ کیسے دیکھتے ہیں۔
- ان کے رویے۔ وہ کیا کر رہے ہیں کیا کچھ کر چکے ہیں یا نہیں کیا ہے۔
- اس تجربے یا رویے کے ساتھ جڑے یا اس سے نکلنے احساسات اور جذبات

اصیلت / کھر اپن

عزت دینے کی طرح مخلص ہونا بھی دوسروں پر مشتمل ہے۔ اندرونی طور پر خود کے احساسات کے معاملے میں سچے رہیں اور بیرونی طور پر کھلا اور بے ساختہ رویہ رکھ کر جو اپنائے ہوئے کردار یا شخصیت کا اظہار نہ کرنا ہو اس طرح خود کو پیش کر کے دوسروں کے لیے نمونہ مہیا کرتے ہیں جس سے ان کو بھی اسی طرح کرنے کی حوصلہ افزائی ہوگی اور پھر رشتہ استوار کرنے اور دوسرے شخص کی کھل کر بولنے اور معاملے پر بحث کرنے کی صلاحیت بڑھے گی۔

آپ اپنے لوگوں کے ساتھ تعلقات میں مخلص ہیں جب آپ

- معتبر / مستند ہیں۔
- بے ساختہ ہیں مگر بے قابو یا بے ضابطہ نہیں۔
- دھمکی / خطرے میں رہتے ہوئے بھی کھلے اور غیر دفاعی رہتے ہیں۔
- اپنے پیشہ ورانہ رتبہ پر زیادہ زور نہیں دیتے۔

• مناسب معاملہ فہمی رکھتے ہوئے با اصول رہے اور اپنی سوچ احساسات اور گفتگو کے درمیان اپنی اقدار اور رویوں کے درمیان تضاد سے گریز کریں۔

• مناسب وقت پر اپنی سوچ / خیالات اور احساسات کا اظہار کریں۔

یہ بنیادی رویے، ذاتی عکس، مشق اور دوسروں سے لی گئی رائے کو کھلے انداز سے اپنانے پر ہی ترقی پاتے ہیں۔

تبادلہ خیال کی صلاحیت، جو وساطت کار کی رابطہ بڑھانے اور ہنگامہ داری دکھانے والی صلاحیت کو اجاگر کرتی ہے، اس کا ذکر مؤثر وساطت کار کے لیے تبادلہ مہارت کے موضوع میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

وساطت کے عمل کا خامہ / وساطت کا عملی خاکہ:

اس عمل کے پانچ مراحل ہیں۔

CEDR کا عملی خاکہ وساطت کے درج ذیل پانچ مراحل کو اجاگر کرتا ہے۔ باقی سارا مضمون ان مراحل کو تفصیل سے ذکر کرتا ہے۔

تیاری کا مرحلہ:

شرعی / ابتدائی جانچ پڑتال

- فریق یا فریق کے مشیر کے ساتھ ملاقات
- مرحلے کی تفصیلی سمجھ بوجھ

وساطت کی دستاویز:

- وساطت کار کو چننا
- وساطت کے بنیادی اصول پر راضی ہونا بشمول confidentiality، خراج، اختیارات، representation کے اوقات کار۔

ابتدائی رابطہ اور تیاری:

وساطت کار مرحلے سے پہلے ٹیلیفون کے ذریعے رابطہ کرنے کا جس میں درج ذیل باتیں ہوں گی۔

- مرحلے کا خلاصہ
- کون حاضر ہو گا اور وساطت کا کتنا تجربہ رکھتے ہیں۔
- خطاب کرنے کے طریقہ استعمال، رسمی یا غیر رسمی

- ابتدائی پیش کش کون کرے گا اور کتنی دیر کی ہوگی۔
- کوئی پچھلی تصفیہ کے مذاکرات یا پیش کش
- وساطتی راضی نامہ کی رضامندی
- جگہ، اوقات کار، طعام اور دوسرے عملی بندوبست
- کبھی کبھی، مصالحت سے پہلے ملاقات کا بندوبست ہوتا ہے۔
- فریقین معاملے کا تحریری خلاصے اور معاون دستاویزات، اکثر ایک پلندہ کے طور پر آپس میں تبادلہ کریں گے اور صلح جو کو بھی دیں گے۔

مصالحت کی تیاری کا مرحلہ

وساطت کے ہر مرحلے کے تین پہلو قابل غور ہیں۔ فریقین سے تعلق، عمل خود، اور تنازع کے مواد کے ساتھ کارکردگی۔

وساطت کار کا چناؤ اہم ہے۔ فریقین تحریری خاکے یا پھر ملاقات کر کے چٹنے کی خواہش رکھ سکتے ہیں۔ کبھی کبھی فریقین تنازع کے حوالے سے کسی ماہر وساطت کار کی درخواست کر سکتے ہیں جس کو پیشہ ورانہ زبان اور کاروائی کی امتیازی سمجھ ہو۔ جس سے فریقین کو سہولت محسوس ہو۔ اس کے علاوہ وہ کسی ایسے وساطت کار / صلح کرنے والے کو ترجیح دے سکتے ہیں جو وسیع تجربہ کار ہوں تاکہ وہ تنازع کی تفصیل سے ہٹ کر، مشکل فریقین کو سنبھالے، ایک تجارتی نظریہ لائے اور کسی رائے کا اظہار نہ کرے۔

مصالحت سے پہلے صلح کرنے والے کو یا پھر خدمت گزار ہو، بہت کام کرنا ہوتا ہے۔ کبھی کبھی ایک یا دونوں فریقین غیر یقین اور بے دل ہوتی ہیں اور ایک ہنرمند اور تجربہ کار صلح کرنے والا یا ناظم ہی بڑھاد، حوصلہ افزائی، ترغیب دے سکتا ہے۔

ابتدائی رابطہ:

وساطت کار یا خدمت گزار سے پہلی ملاقات فریقین کو یہ احساس دلائے کہ وہ محفوظ ہاتھوں میں ہیں۔ ایک پر اعتماد اور اطمینان بخش رویہ نہایت ضروری ہے۔

اس بات کی تسلی کر لیں کہ فریقین کا کوئی نمائندہ ہے یا وہ مشیر کے بغیر آ رہے ہیں۔ اس کے علاوہ یہ بھی معلوم کرنا ضروری ہے کہ کوئی عدالتی کاروائی جاری نہ ہو اور اگر ہیں تو کیا ٹھہرائی گئی ہیں یا کوئی قانونی اوقات کار کے مطابق رہنا ہے۔ یہ ضروری نہیں کہ قانونی کاروائی مصالحت کے لیے ٹھہرائی جائے مگر فریقین اکثر ایسا کرتے ہیں۔

ایسے معاملات پر بھی مذاکرات / گفتگو ہوگی:

- وساطت کار کا انتخاب (اگر فریقین کی جانب سے پہلے سے مقرر نہ ہو اوتو)

- وساطت کے نظام اوقات اور یہ کہ ایک سے زیادہ دن متعین کیے جائیں گے۔
- وساطت کے لیے جگہ جو تمام فریقین کو قابل قبول ہو۔
- وساطت کی fees اور ادائیگی کا طریقہ
- صلح کرانے والے / وساطت کار code of conduct کا لحاظ کرنے کا عہد کرے گا۔

وساطت کا معاہدہ:

وساطت کا معاہدہ ان صورت حال کا تعین کرتا ہے جس میں وساطت کار کو ہوگی، بشمول رازداری، حل کرنے کا اختیار، وساطت کار کی آزادی اور استحقاق۔

ایک وساطت کے معاہدے کا خاکہ اس ابتدائی مرحلے پر فریقین کو بھیجا جاتا ہے تاکہ اس پر غور کر کے معیاری فارم میں گفتگو کر کے تبدیلی کر سکیں۔ اکثر ہی راضی نامہ وساطت کے دن کے شروع میں دستخط کر دیا جاتا ہے۔

جو بھی تبادلہ خیال پہلے ہو چکا ہو، کسی بھی وساطتی رابطہ کے پہلے اس کے اغراض و مقاصد بالکل صاف طور سے پتہ ہونا چاہیے۔ بہترین طور سے وساطتی راضی نامہ یا کوئی اور رازداری معاہدہ عمل کے ابتداء میں ہی دستخط ہو جانے چاہئیں تاکہ یہ قائم ہو سکے کہ تمام گفتگو اسی صورت میں ہو رہی ہے جیسی وساطت میں ہوگی۔ اگرچہ وساطتی معاہدہ پر دستخط نہ ہوئے ہوں پھر بھی وساطت کار اس انداز سے سخت رازداری کی بنیاد پر فریقین سے پہلے رابطے سے ہی کام کرے گا، اور ایسا کوئی بھی رابطہ کسی واقعہ میں غیر متعصب سمجھا جائے گا اور اگلے اظہار / انکشاف سے مستنا ہوگا۔

جائے وقوع / جگہ اور عملی انتظامات

ایک موضوع جگہ پر راضی ہونا ضروری ہے۔ ایک غیر جانبدار مقام قابل ترجیح ہے۔ حالاں کہ زیادہ تر قانونی دفاتر میں موضوع سہولت / گنجائش ہوتی ہے اور فریقین ان جگہوں کا وساطت کے دن استعمال کرنے پر راضی ہوں گے۔ کمرہ آرام دہ اور فوری روشنی قابل ترجیح ہوگی۔ ہر فریق کو ایک الگ کمرہ ملنا چاہیے جو ان کے استعمال میں رہے جہاں وساطت کار نجی ملاقات کے لیے مل سکے۔ یہ ضروری ہے کہ کمرے دیر تک دستیاب ہوں کیوں کہ ہو سکتا ہے کہ وساطت کا عمل دفتری اوقات کے بعد بھی جاری رہے۔

طعام بہت ضروری ہے۔ ہر کمرے میں کھانا پینا دستیاب ہونا چاہیے تاکہ بہتر توانائی برقرار رہے۔ کچھ وساطت کار کھانا ہر کمرے میں علیحدہ پیش کرنے کو ترجیح دیتے ہیں۔ باقی مرکزی کھانے کو پسند کرتے ہیں جس سے فریقین کو طعام کے دوران غیر رسمی ملاقات میں حوصلہ افزائی ہوتی ہے۔ ساتھ کھانے سے کبھی کبھار رکاوٹیں ٹوٹی ہیں اور رشتے ٹھیک ہو سکتے ہیں۔ بہت سے وساطتی عمل میں کوئی کھانے کے لیے کوئی وقفہ نہیں ہوتا اور یہ کام تمام دن کسی نہ کسی انداز میں چلتا رہتا ہے۔

خلاصہ کر کے فریقین کو تیاری میں مدد دینا:

اس کتابچہ میں ان حالات کو بیان کیا گیا ہے جو تجارتی تنازعات ہوں اور جہاں وکلاء موجود ہوں۔ جب ایک بار وساطت کار کا انتخاب ہو جائے پھر فریقین سے یا ان کے وکلاء سے رابطہ کرنا چاہیے۔ وساطت کار کو ایک پُر اعتماد اور قابل بھروسہ / بھروسہ مندرشتہ تعمیر کرنا ضروری ہے۔ عمل کے انتظامات غور طلب ہوں گے اور شاید کچھ موادی پہلو بھی واضح کرنے ہوں گے۔

دن کے آغاز سے پہلے وساطت کار / صلح کرنے والے اکثر وکلاء سے ٹیلیفون پر بات کرتے ہیں یا پھر فریقین سے اس صورت میں بات کرتے ہیں کہ اگر وکلاء شامل نہ ہوں۔ فریقین سے براہ راست گفتگو کرنا شاید کارآمد ہو اور وکلاء کو یہ رائے دینا فائدہ مند ہو سکتا ہے۔ کبھی کبھی اجتماعی کال اور ویڈیو لنکس فریقین کو قانونی اور مشاورتی جماعت سے رابطہ رکھنے میں استعمال ہو سکتے ہیں۔ کچھ فریق یا وساطت کار عمل سے پہلے کی ملاقات یا جگہ کی visit کی گزارش کر سکتے ہیں۔ ایک کانفرنس کال یا شرعی ملاقات کچھ معلومات وساطت کے عمل سے پہلے حاصل کرنے میں کارآمد ہو سکتے ہیں جن سے عمل کو ایک اچھی شروعات ملے گی اور دن کے وقت کی بچت ہوگی۔

وساطت سے پہلے کار رابطہ مندرجہ ذیل کچھ یا تمام مواقعوں کا احاطہ کرتا ہے:

- تعارف اور وساطت کار کے لیے رابطہ بڑھانا
- کسی وساطتی تجربہ اور فریقین کی امیدوں کے متعلق پوچھنا
- عمل کو تفصیل سے سمجھانا اور وساطت کار کا طریقہ اور رسائی جو دن کا مختصر بیان دے اور کسی پریشانی کو دفع کرے۔
- اختیار پر گفتگو کرنا کہ کون بزرگان حاضر ہوں گے اور فیصلہ کرنے والوں کا کیا کردار ہوگا۔
- جماعتوں کے درمیان اور دوسرے طرف کے فریق سے رشتہ / نسبت کی نوعیت کا اندازہ ہو جائے گا۔
- اس وساطت کے صورت حال اور پس منظر کو سمجھنا، کوئی پچھلی تصفیہ کے گفتگو اور پیش کش، تنازع سے متعلق کوئی خاص بات شاید جس نے فریقین کو حل کرنے سے روکا ہو۔
- فریقین سے گزارش کرنا کہ وہ خرچے کی معلومات تیار کریں اور ایک خطرے کا تجزیہ کی ذمہ داری لیں۔
- دستاویزات پر راضی ہوں۔
- فریقین کو بتانا کہ وساطت کار اپنے کردار کے حصے کے طور پر حالات اور خواہشات / اختیارات کی جانچ کرے گا۔
- فریقین کو مشورہ دینا اور وساطت کی تیاری کے لیے تربیت دینا، معاملے کا خلاصہ، کس طرح پہلی مشترکہ ملاقات کو پوری طرح سے استعمال کیا جاسکتا ہے، مذاکرہ کر لیا جائے کہ کون ابتدائی بیان دے گا اور کتنی دیر کا ہوگا۔
- فریقین کو رائے دیں کہ وہ ایک تحریری تصفیہ کا راضی نامہ ایک موضوع خاکہ میں تشکیل دے کر لائیں اور آپس میں تبدیل کر لیں تاکہ دن بھر اس پر کام ہو سکے۔

کاغذات / دستاویزات

فریقین اکثر معاملے کا خلاصہ تیار کر کے وساطت کار اور ایک دوسرے کو وساطتی عمل سے پہلے کسی مقرر شدہ تاریخ پر بھجوادین گے۔ یہ خلاصہ دو سے دس صفحات کا ہو گا اور اکثر فریقین کو اصل مسائل تنازع پر مرکوز رہنے کی اچھی مشق ہیں۔ ہمیشہ ہی خلاصے کے ساتھ معاون کاغذات ہوتے ہیں۔ کچھ فریقین پیش کرتے ہیں اور کچھ رازدارانہ کاغذ صرف وساطت کار کے لیے دیا جائے۔

ہر وساطت کار کے لیے ضروری ہے کہ موافق تفصیل تیار کرتے ہوئے توازن رکھیے اور تنازع کو سمجھتے ہوئے باخبر بھی رہے اور زیادہ تفصیل میں جانے سے گریز کرے۔ پڑھائی کی تعداد اور اس کی تیاری وساطت کار اور معاملے میں فریقین کی نجی خواہش ہے۔

کچھ وساطت کار دماغی / ذہنی نقشہ یا کسی اور طریقے (ٹیکنیک) کا استعمال کرتے ہوئے تنازع کو ایک صفحائی کاغذ پر خلاصہ کرنے میں مدد محسوس کرتے ہیں۔ دوسرے مختلف فائلوں کے کاغذات میں خاص الخاص فہرست مانگ سکتے ہیں۔ جس میں آٹھ سے دس کاغذات ہوں۔ تیاری کا دوسرا طریقہ یہ ہے کہ کاغذات پڑھنے میں وقت گزاریں، جو مفروضات شناخت کی ہیں ان کو الگ کر کے پہچان کے لیے رکھ دیں۔

وساطت ایک محنت طلب کام اور تیاری ضروری ہے۔ جو وقت وساطت کار اور فریقین تیاری میں صرف ہو گا اس سے عمل میں روانی آئے گی اور تصفیہ کی جانب سفر میں تیزی آئے گی۔

حالاں کہ زیادہ تیاری بھی وساطت کاری کو بھرپور طرح سے کرنے میں رکاوٹ دیتی ہے؛ اس سے ذہن پر گندہ ہو سکتا ہے جس سے مفروضے سمجھ کے بچ آسکتے ہیں اور وساطت کار اس لمحہ ہونے والی کارروائی پر پورا دھیان دینے سے روکتے ہیں۔

اچھی تیاری وساطت کار کو پرسکون رہنے اور عمل میں توانائی اور وابستگی لانے میں مدد دے گی اور فریقین کو بھی اس طرح رہنے میں مدد دے گی۔

وساطت کے دن کی تیاری:

اس دن اکثر وساطت کار جلدی آنا چاہیں گے، نئی جگہ کا معائنہ کر کے مرکزی کمرہ تیاری کر کے نشستوں اور دوسری باتوں کا انتظام کر لیں گے۔ جہاں معاون ہو وہاں وساطت کار کو وسیع طور پر معاون کا دن میں کیا شرکت / حصہ دینا ہے طے کرنا ضروری ہے۔ وساطت کار کے لیے ضروری ہے کہ ان کاموں کا اللطائف بتائے جو وہ خود کرنا چاہتا ہے۔ مثلاً فریقین سے مصاحفہ یا فلپ چارٹ لکھنا۔ کتابچے کا اگلا حصہ معاون کے کردار کو زیادہ بہتر طرح سمجھاتا ہے۔

وساطت کار کو چیک کرنا ضروری ہے کہ:

- استقبالی انتظامات۔ فریقین کو ان کے علیحدہ کمرہ میں پہنچانا۔

- کمرے - وضع، تہائی، درجہ حرارت، نشست، ٹیلیفون، فلیپ چارٹ اور قلم۔
- طعام کے لیے دن بھر انتظامات
- غسل خانہ / بیت الخلاء اور سگریٹ نوشی کی جگہیں
- وساطت کار کے لیے دن کا آغاز کرنے کو محسوس کرنا ضروری ہے۔

عزت دینا، احساس، مخلص ہونا

وساطت کار ایک بااختیار عمل ہے۔ ماہر نفسیات کارل راجرز نے ایک پڑاثر، بااختیار شخص کے تین مرکزی رویے شناخت کیے ہیں۔ عزت، احساس کھراپن۔ یہ وساطت کار کا افراد اور فریقین کے مابین رشتے استوار کرنے میں اہم کردار ادا کرتے ہیں۔

عزت دینا:

ہر فریقین اندرونی طور پر شاید وساطت کے عمل میں ملوث ہو کر خود کو کمزور یا ناکام سمجھ رہے ہوتے ہیں۔ اگر وساطت کار ان کو عزت اور قبولیت فراہم کرنے کے لائق ہوتا ہے تو اس شخص کے لیے کھل کر سچائی سے بات کرنا آسان ہو جاتا ہے۔ موقع محل کے حساب سے عزت دینا دو مرحلوں پر مشتمل ہے اندرونی اور بیرونی۔ آپ کارویہ لوگوں کی طرف باعزت ہے اگر آپ

- ان کی فلاح و بہبود کا خیال رکھتے ہیں۔
- ہر شخص کو ایک فرد کے طور پر دیکھتے ہیں تاکہ وساطت کار میں شامل کسی فریق کے طور پر ان کو اپنی قسمت کا فیصلہ خود کرنے کے قابل سمجھتے ہیں۔
- لوگوں میں اچھائی کے عنصر کو دیکھتے ہیں جب تک کچھ غلط سامنے نہ آجائے۔
- تنقیدی فیصلے سے دور رہتے ہیں۔ اور عزت دینا اس انداز سے معلوم ہوتا ہے کہ فرد کو دھیان سے سنیں اور توجہ دیں۔
- غیر فیصلہ کن زبان کا استعمال کریں۔
- صحیح سمجھداری کا تبادلہ کریں۔
- معقول گرم جوشی اور دوستی کا مظاہرہ کریں۔
- لوگوں کو اپنے وسائل کی شناخت اور پیداوار میں مدد کریں۔

فریقین کی عزت بحال رکھنے سے بھرپور بنانے / تعمیر کرنے میں اور ایسا ماحول بنانے میں مدد ملتی ہے جس میں وہ خفیہ مقاصد سامنے لاتے ہیں اور حساس معاملات کو حل کرنا چاہیں گے۔

جب کوئی شخص جارحانہ، ہیرا پھیری والا، ناگوار خدازیت یا تنگ کرنے والا رویہ رکھے تو عزت دار انداز اپنانا مشکل ہو جاتا ہے۔ حالانکہ عزت

کھری دلچسپی سے تبادلہ خیال رکھنا ضروری ہے۔ فریقین کا رویہ ان کی ضرورت اور احساسات کی عکاسی کرتا ہے۔ چنانچہ وساطت کار کو برداشت، صبر اور جوابداری سے کام لینا چاہیے۔

تاہم عزت دینے کا یہ مطلب نہیں کہ آپ ایسا رویہ قبول کریں یا اختیار کرنے کی اجازت دیں جو دوسرے فریق کے لیے بالکل ناقابل قبول ہو اور جو عمل میں رکاوٹ کرے جیسا کہ نسلی یا جنسی تعصب کے بیان یا دوسرے توہین آمیز کلمات۔

احساس کرنا / ہم گزاری

ہمگزاری کے معنی ہیں کسی شخص کی صورت حال کو اس کے نقطہ نظر سے سمجھنے کی صلاحیت رکھنا اور پھر اس کو دوسرے تک پہنچانا۔ تجارتی کاموں میں اکثر کام کرنے کا، دفاع کرنے کا، صحیح ہونے کا اور اپنا نقطہ نظر پیش کرنے کا دباؤ ہوتا ہے۔ جب کہ وساطت کار کی صورت حال مختلف ہے اور اس میں وساطت کار کے شرکاء کے نظریات پر گہری سمجھ پر مرکوز کرنا ہے۔ اس کے لیے وساطت کار کو پُر مشاہدہ توجہ کار اور پُر خیال ہونا لازمی ہے۔

ہمگزاری میں دوسروں کے تجربے، رویے اور احساسات کو اس طرح سمجھنا جیسے خود ان سے گزار رہے ہوں۔ اس کا تقاضا ہے کہ وہ خود کو دوسرے کی جگہ پر رکھنے کی صلاحیت رکھتے ہوں۔ دوسرا شخص بننے کی نہیں بلکہ اس کی صورت حال سمجھنے کی صلاحیت رکھنی چاہیے۔ یہ ”یوں سمجھیے / اگر ہو سکے“ والی جو بھی اہم ہے اپنے نظریے کے متعلق آگاہ رہیے۔ جب آپ دوسروں کے نقطہ نظر کے مطابق ان کے احساسات، رویوں اور تصورات کو سمجھنے کی کوشش کر رہے ہوں۔

ہمگزاری، ہمدردی سے مختلف ہے۔ ہمدردی میں دوسرے شخص کے نقطہ نظر سے اتفاق کرتے ہوئے جذباتی طور پر ملوث ہو جاتے ہیں۔ ہمگزاری ایک غیر جانبدار گذارش ہے جس میں الگ رہتے ہوئے قبول کرنا گرم جوشی دکھانا اور فیصلہ کن نہ بننا شامل ہے۔

ہمگزاری کے استعمال سے لوگوں کو یہ بتانے میں مدد ملتی ہے کہ آپ ان کی صورت حال کو سمجھ رہے ہیں۔ اس لیے یہ فریقین سے رشتہ استوار کرنے میں اہمیت رکھتی ہے۔ ہمگزاری ہونے کے لیے ضروری ہے کہ سنی ہوئی بات کو پوری طرح سے سننا اور سمجھا جائے۔

- اس فرد کے تجربے کو۔ جو کچھ ہوا اسے وہ کیسے دیکھتے ہیں۔
- ان کے رویے۔ وہ کیا کر رہے ہیں کیا کچھ کر چکے ہیں یا نہیں کیا ہے۔
- اس تجربے یا رویے کے ساتھ جڑے یا اس سے نکلنے احساسات اور جذبات

اصلیت / کھرا پن

عزت دینے کی طرح مخلص ہونا بھی دوسروں پر مشتمل ہے۔ اندرونی طور پر خود کے احساسات کے معاملے میں سچے رہیں اور بیرونی طور پر کھلا اور بے ساختہ رویہ رکھ کر جو اپنانے ہوئے کردار یا شخصیت کا اظہار نہ کرنا ہو اس طرح خود کو پیش کر کے دوسروں کے لیے نمونہ مہیا کرتے ہیں

جس سے ان کو بھی اسی طرح کرنے کی حوصلہ افزائی ہوگی اور پھر رشتہ استوار کرنے اور دوسرے شخص کی کھل کر بولنے اور معاملے پر بحث کرنے کی صلاحیت بڑھے گی۔

آپ اپنے لوگوں کے ساتھ تعلقات میں مخلص ہیں جب آپ

- معتبر / مستند ہیں۔
- بے ساختہ ہیں مگر بے قابو یا بے ضابطہ نہیں۔
- دھمکی / خطرے میں رہتے ہوئے بھی کھلے اور غیر دفاعی رہتے ہیں۔
- اپنے پیشہ ورانہ رتبہ پر زیادہ زور نہیں دیتے۔
- مناسب معاملہ نہیں رکھتے ہوئے با اصول رہے اور اپنی سوچ احساسات اور گفتگو کے درمیان اپنی اقدار اور رویوں کے درمیان تضاد سے گریز کریں۔
- مناسب وقت پر اپنی سوچ / خیالات اور احساسات کا اظہار کریں۔

یہ سادی رویے، ذاتی عکس، مشق اور دوسروں سے لی گئی رائے کو کھلے انداز سے اپنانے پر ہی ترقی پاتے ہیں۔

تبادلہ خیال کی صلاحیت، جو وساطت کار کی رابطہ بڑھانے اور ہمگداری دکھانے والی صلاحیت کو اجاگر کرتی ہے، اس کا ذکر موثر وساطت کار کے لیے تبادلہ مہارت کے موضوع میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

مصالحت کا شروعاتی مرحلہ:

پارٹیوں سے ملاقات:

مصالح کار، پارٹی سے یا تو استقبالیہ علاق میں یا اپنے کمرے میں ملاقات کرے گا۔ اس ضمن اگر صالح کار سے رابطہ نہ ہو سکے مگر پھر بھی تعارف بہت ضروری ہے۔ اور ناموں کے استعمال کے لیے راضی ہو جائیں۔ صالح کار اس مرحلہ پر اس دن کے حوالے سے ضروری معلومات فراہم کرے گا کہ کیا توقعات کی جارہی ہیں۔ اور ساتھ ہی ساتھ پارٹی کی عملی اور بنیادی ضرورتوں کا دھیان رکھے۔ یہ بہت ہی زیادہ ضروری ہے کہ وہ پارٹی کو یہ احساس دلائے کہ وہ محفوظ ہاتھوں میں ہے۔ ان کے یقیناً کچھ ناگزیر معاملات (اس دن کے حوالے سے) ہوں گے اور یہ بہت ضروری ہے کہ وہ معاملات کسی ایسے شخص سے پورے کیے جائیں جو پیشہ ور ہو، پرسکون اور خود اعتماد ہو، اور جو پرجوش اور والہانہ استقبال دے۔

پارٹیوں کو فیصلہ کرنے اور اپنے ساتھیوں کو اکٹھا کرنے کے لیے وقت درکار ہوتا ہے۔ جب وہ بیٹھ جائیں تو صالح کار ان سے گوشہ نشینی میں بات کرے اور یہ یقین کر لے کہ ہر پارٹی کے علم میں ہو کہ کیا ہو رہا ہے اور اس کی ترتیب کیا ہوگی۔ صالح کار کو پارٹی کی مخصوص ضرورتوں کے

بارے اب جانکاری ہونی چاہیے۔ مثلاً تمباکو نوشی کے لیے وقفہ یا پریشانی اور معذوری سے مطابقت کرنے کے لیے وقت فراہم کرنا۔ صالح کار کو ہر ممکن کوشش کرنی چاہیے کہ وہ پارٹی کو مطمئن اور پرسکون رکھ سکے۔

پہلی نجی ملاقات

ابتدائی نجی ملاقات میں مصالحو کار، ممکن حد تک مصالحتی معاہدہ پر دستخط، اختیارات کی تصدیق، حضرات کو مخاطب کرنے کے لیے مخصوص نام اور وقت کی مجبوری وغیرہ کو مکمل کر لے۔ یہ بھی بہت ضروری ہے کہ مختلف ممکنہ قسم کی ملاقاتوں مثلاً مشترکہ اور نجی، کو مد نظر رکھے اور پارٹی کی طرف سے کسی مخصوص نقطے کو زیر غور لائے۔

مصالحو کار کے لیے ضروری ہے کہ وہ پارٹی کو پہلی مشترکہ اجلاس کے لیے آمادہ / تیار کرے۔ اور یہ مکمل اطمینان کر لے کہ کون سی پارٹی افتتاحی بیان دے گی اور کون اپنی ٹیم کی نمائندگی یا آغاز کرے گا۔ پارٹیز کے ملنے سے پہلے کبھی کبھار ابتدائی نجی ملاقاتیں مختصر ہوتی ہیں مگر بعض اوقات طویل یا سلسلہ وار بھی ہو سکتی ہیں۔

پہلا مشترکہ اجلاس

اجلاس کی تیاری کے ساتھ ساتھ مصالحو کار کو یہ بھی سوچنا چاہیے کہ پارٹی کہاں بیٹھ کر ملاقات کرے گی۔ اسی لیے ایسی جگہ متعین کرنی چاہیے جو ٹیم کو مطمئن کر سکے اور متعلقہ فرد سے بات کرنے کے قابل بنا سکے۔ پارٹی کو آیا، مصالحو کار کے برابر ہیں، آمنے سامنے یا مخالف سمت میں بیٹھنا چاہیے۔ یہ بہت ضروری ہے۔ عموماً کمرہ اور میز سے ہی آگاہی ہو جاتی ہے کہ کس طرح بیٹھا جائے مگر مصالحو کار کو بہترین لائحہ عمل کا فیصلہ کرنا چاہیے تاکہ بات چیت کو فروغ حاصل ہو سکے۔ بعض اوقات مصالحو کار کو زیادہ افراد اور بیشتر پارٹیز کے بیٹھنے کا بندوبست کرنا ہوتا ہے اور اسے دھیان میں ہونا چاہیے کہ ہر کوئی کہاں بیٹھے گا۔

کبھی کبھار یہ طے کیا جاتا ہے کہ پارٹی سے مشورہ لینے میں ٹیم کے ہر فرد کا افتتاحی اجلاس میں شریک ہونا لازمی نہیں۔ مگر یہ بہت کم حد تک ممکن ہے کہ ملاقات کو ہر فرد کے لیے ایک موقع کے طور پر استعمال کیا جائے تاکہ ہر فرد دوسرے فرد کو جان سکے جو اس دن ایک ساتھ کام کریں گے۔

یہ غور طلب ہے کہ لوگوں کو مشترکہ اجلاس کے کمرہ میں کسے مدعو کیا جائے۔ حتیٰ کہ دروازے پر غیر رسمی تعارف کا بندوبست کرے۔ یہ بھی ضروری ہے کہ بعد ازاں مشترکہ اجلاس میں ہر فرد کی جگہ کو تبدیل کرے تاکہ اجلاس متحرک ہو اور ایک مختلف احساس اجاگر ہو۔

دیگر نکات جو آغاز میں ہی ذہن میں رکھنے چاہیے وہ یہ ہیں:

- کاروائی کے دوران مستحکم انتظام کو برقرار رکھنا۔ آپ ایک عمل کو آسانی سے پہنچانے والے ہیں جو بات چیت / رابطہ میں شریک ہونے کے لیے رہنمائی کرے اور ماحول مرتب کرے۔ پارٹی آپ سے یہ توقع رکھتی ہے کہ آپ مکمل اختیار رکھیں اور منصفانہ عمل چلائیں اور ہر ایک کو اپنی بات کہنے کا موقع فراہم کریں۔ آپ ایک قابل رساں بن کر ان تمام کاموں کو توازن میں رکھ سکتے ہیں۔ ایسا جن سے پارٹیز بات کر سکیں اور ان کے ساتھ کام کرنا پسند کریں۔
- اپنا فہم اور ادراک استعمال کریں۔ کوئی بھی مصالحت کے عمل کو لکھ نہیں سکتا۔ اسی دوران ایسی صورت حال پیدا ہو سکتی ہے جس میں حکمت اور تخلیقی صلاحیت درکار ہوگی۔ مسلم اور چک کا مظاہرہ کریں۔
- بہت کم حد تک نکات کو درج کریں۔ یہ آنکھوں کا رابطہ اور توجہ کو منقطع کر دیتا ہے کہ کیا کہا گیا ہے۔ اگر ضروری ہو تو ملاقات کے دوران الگ سے وقت لے لیں تاکہ آپ نکات لکھ سکیں۔
- مصالحت کار اس دن کا منظر اور لب و لہجہ و قواعد ترتیب دے۔

مصالحت کار کی توقعات

مصالحت کار کی توقعات کے چار خاص مقاصد ہیں:

- مصالحت کے لیے لب و لہجہ کا تعین کرنا، جہاں تک ممکن ہو مثبت زبان کا استعمال کریں۔
- مصالحت کار کا کردار اور اختیارات واضح کرنا
- مصالحت کے لیے بنیادی اصولوں کی تاکید کرنا
- پارٹیز کے درمیان مقابلہ / بات چیت شروع کرنا

مصالحت کار عام طور پر پہلے سے پیشگی اپنی افتتاحی تقریر کا لائحہ عمل تیار کرے۔ خود اپنی پڑتال کی فہرست بنائیں جس میں ممکنہ حد تک مندرجہ ذیل باتیں درج ہوں:

- ناموں کا تعارف اور استعمال
- مصالحت کار کا کردار، غیر جانبدار، بات چیت کو آسان بنانا اور مصالحت کی گفتگو میں مدد فراہم کرنا۔
- دن کیسے گزرے گا۔ وقت، نجی اور مشترکہ اجلاس کے استعمال میں آسانی
- دو قواعد و قانون جس پر سب کے دستخط ہوتے ہیں رازداری اور بغیر کسی تعصب کے۔ غیر واجبی جب تک کہ معاہدہ و معاہدہ نہیں بنتا اور دستخط نہیں ہوتے۔ پارٹیز اختیارات کے ساتھ طے کرنے آتی ہیں، پارٹیز فیصلہ دینے والی ہوتی ہیں۔

جسی بھی ابتدا مرتب کی گئی ہو، مصالحو کار کو اتنا چمک دار ہونا چاہیے کہ اگر ضروری ہو تو ہر منفرد یا الگ کام / بات کر سکے۔ تیار شدہ افتتاحی تقریر کی واضح علامات ہو سکتی ہیں جس کی وجہ سے مقالے کی فراوانی اور سوالات کی آمد کو یقینی بنا سکتی ہے۔ کسی حالات میں اجلاس کو ملتوی کرنا پڑتا ہے۔ اور بعض اوقات اجلاس معنی خیز انداز میں طوالت اختیار کر لیتے ہیں۔ مصالحو کار کی افتتاحی تقریر بہت مختصر ہونی چاہیے عموماً کچھ منٹوں کی۔ جو بات چیت / رابطہ کے لیے موزوں فضا قائم کرنے میں مددگار ثابت ہو سکے۔ اور یہ مصالحو کار کا کام ہے کہ وہ اجلاس کا خاکہ مرتب کرے۔ غیر خاطر خواہ افتتاح پارٹیز اور عمل پر ایک منفی اثر مرتب کرتا ہے۔ مصالحو کار کا موزوں افتتاح، غیر یقینی صورتحال کو دور کرنے میں مدد فراہم کرتا ہے۔ پارٹیز کا اطمینان قلب بڑھاتا ہے۔ اور اشتراکی عمل ماحول بنانے میں مدد فراہم کرتا ہے۔

مصالحت کا لب و لہجہ مرتب کرنا

لب و لہجہ طے کرنے میں مصالحو کار کا کردار بہت اہم ہوتا ہے جو کہ مکمل اشتراک، عزت اور معنی خیز بات چیت کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔ معیاری طور پر مصالحو کار کا کردار مثالی بن سکتا ہے۔ کس طرح مصالحت کے دوران پارٹیز اور دوسرے افراد ایک دوسرے سے بات چیت کریں گے۔ ظاہری رویے جیسے میز کے گرد نظروں کا تبادلہ، آن کے اشاروں کا جواب دینا اور یہ یقین کرنا کہ ہر ایک کو یہ موقع ملے کہ وہ اس عمل کی مکمل سمجھ کی جانچ کر سکے۔ اور ساتھ ہی ساتھ مزاح کا عمل دخل بھی ماحول کو باہمی اشتراک کا ساتھ کام کرنے میں مدد فراہم کر سکتا ہے۔ مصالحو کار کا عزم اور رعایت ایک اثر انگیز طور پر مقصد کو اجاگر کرتا ہے جس سے بہتری لائی جاسکتی ہے۔

مصالحو کار کے اختیارات اور کردار واضح کرنا

عام طور پر، پارٹیز مصالحو کار کو نامزد کرتی ہیں۔ اس کے لیے بیانیہ تعارف درکار نہیں۔ اس دن سے پیشگی یہ طے پا گیا ہو گا کہ مصالحو کار کو جھگڑے سے کوئی سروکار نہیں۔ اگر مصالحت کے دوران زبردست جھگڑا رونما ہوتا ہے تو ضروری ہے کہ فوراً اس کے متعلق کلام کیا جائے۔ مصالحو کار اسے نال نہیں سکتا۔ مصالحو کار یہ امید کر رہا ہوتا ہے کہ جھگڑا کوئی معنی نہیں رکھے گا۔ کیوں کہ ممکنہ جھگڑا مصالحو کار کی معتبریت / صداقت اور اس عمل میں پارٹیز کے بھروسے کو خطرے میں ڈال سکتا ہے۔

مصالحو کار کے کردار کی نشاندہی میں یہ وضاحت بہت مددگار ثابت ہو سکتی ہے کہ جھگڑا کس سے تعلق رکھتا ہے۔ اور پارٹیز سے رجوع کیا جائے۔ وہ بھی اپنی ذمہ داری سمجھتے ہوئے ایک ساتھ کام کریں گے اور مسئلہ کا حل ڈھونڈنے میں مدد فراہم کریں گے۔ کچھ مصالحو کار بہت مخصوص ہوتے ہیں کہ ان کے کردار کو لگا کر جانے۔ ان کی جگہ، خیالات اور ممکنہ پہلوؤں کو جانچا جائے۔ بنیادی طور پر مصالحو کار کے اختیارات ان کے ظاہر کردہ اعتماد، تیاری اور عمل کی جانکاری سے واضح کیے جاتے ہیں۔

بنیادی قوانین کی تاکید کرنا، (قانون و قواعد)

بنیادی قوانین کو دہرانا ایک عام سی بات ہے:

- پارٹیز سے یہ توقع کی جاتی ہے کہ وہ بات چیت کے دوران اپنا مستعد کردار ادا کریں۔ اور حل نکالنے میں مصالحت کارکنے کے ساتھ کام کریں۔ پارٹیز کو نتائج پر پورا اختیار حاصل ہوتا ہے۔
- یہ عمل بقیہ تصتب کے ہوتا ہے۔ اور عمل کے دوران اگر ایسی کوئی بات کہی اور دیکھی گئی جو کہ اس کا حصہ نہیں تو یقینی طور پر مکمل رازداری قائم رکھی جائے اور جھگڑے کو قانونی کارروائی کے تحت آگے بڑھایا جائے۔
- یہ عمل دو طریقوں سے رازدارانہ رکھا جاتا ہے۔ پارٹیز اور مصالحت کار سے یہ راز بھی رکھا جائے کہ مصالحت کے دوران کیا ہوا؟ جب تک کہ پارٹیز رضامند نہ ہوں اور مصالحت کار اور پارٹیز کے درمیان گوشہ نشینی کی ملاقات انتہائی رازدارانہ ہو یا جب تک مصالحت کار کو تمام معلومات آگے دینے کی اجازت نہ ہو۔ یہ تمام باتیں معاہدے کے تحت ہوں اور یہ معاہدے ان کی جانب سے دستخط شدہ یا ان کے نامزد کنندہ سے دستخط شدہ ہوں۔
- کچھ بھی حتمی یا طے شدہ نہیں جب تک کہ معاہدہ دستاویز اور دستخط شدہ نہیں ہو جاتا۔ ایسا کرنے سے پارٹیز بغیر کسی پابندی کے آزادانہ طور پر اپنے خیالات اور ممکنہ خدوخال اُجاگر کر سکیں گے۔ یہ کیا اگر۔۔۔، طریقہ کار متعارف کرواتی ہے جو مصالحت میں بہت پیش بہا / نایاب سمجھی جاتی ہے۔
- یہ اطمینان کر لیں کہ تمام پارٹیز یہ بیان دیں کہ وہ اختیارات کے ساتھ جھگڑے کو ختم کرنے آئے ہیں۔ اگر کسی مرحلہ پر اختیارات کے معاملات جنم لیں تو مصالحت کار کو اس کو خاطر بحث لانا چاہیے۔ جیسے کہ مصالحت کے مقررہ وقت کے علاوہ بھی دوسروں کو رسائی حاصل ہونا، اختیارات کے درجہ کو تبدیل ہونے کی ضرورت ہونی چاہیے۔ مصالحت کار اختیارات کے بارے میں مخصوص کارروائی کے معاملات کو متعلقہ پارٹی کی اجازت سے کسی سے بیان کر سکتا ہے اور جو مصالحت کار کی افتتاحی تقریر کا حصہ ہے۔

دن کا خلاصہ بنانا۔ عمل

وساطت کار فریقین کو دن بھر مہیا / فراہم کردہ مواقع کے بھرپور استعمال میں ان کی حوصلہ افزائی / مدد کر سکتا ہے۔ اس متعلقہ کارروائی کو اختتام پر لانے کا یہ ایک منفرد موقع ہے۔ جس کا کوئی بھی متفقہ حل نہیں۔ کبھی کبھی وساطت کار کے لیے ضروری ہے کہ وہ توقعات کو یہ کہہ کر سنبھالے کہ ہو سکتا ہے کہ دن مشکل ہو گا اور کام محنت طلب ہو گا اور یہ کہ فریقین کو وہ سب نہیں ملے گا جو وہ چاہتے ہیں مگر ایک ایسا حل تلاش کرنے کی ضرورت ہے جس کے ساتھ سب رہ سکیں۔

اکثر یہ مددگار ثابت ہوتا ہے کہ سخت کاروائی / سخت طریقہ کار اپنائے بغیر دن بھی کی تصویر / کاروائی کو چلک کار بنایا جائے۔ گروہ بغیر وساطت کار کہ اکیلے میں وقت گزارے، تمام فریقین ایک میز کے گرد اکٹھے ہو کر یا گروہ کے منتخب ارکان کے مختلف اتحادیوں / اتفاق رائے رکھنے والوں کے درمیان ملاقاتیں ہوں گی۔ مثلاً ایسا ہو سکتا ہے کہ دکھاء اکٹھے ہو کر / مل کر مخصوص مسائل پر کارآمد طرح سے کام کریں۔ جب کہ صدارت کرنے والے دوسرے امور پر وقت گزاریں۔ ان ممکنات کو سامنے لا کر، وساطت کار فریقین کے حیران کن عنصر کو کم سے کم کر کے ان کی توقعات / امیدوں کو سنبھال سکتا ہے۔

ابتداء کے دوران وقفے سے وساطت کار فریقین کو سوالات پوچھنے کا موقع دے جس سے سمجھداری اور وضاحت کی اہمیت واضح ہو جائے۔ ہر طرح سے ابتداء مثبت اور پر اعتماد ہوتا کہ فریقین کو محسوس ہو کہ وہ محفوظ ہاتھوں میں ہے۔

فریقین کا ابتدائی بیان:

وساطت کار کے ابتداء / آغاز کے بعد اکثر ہر فریق ابتدائی بیان پیش کریں گے۔ فریقین کے درمیان یہ پہلے سے طے پا گیا ہو گا کہ کون پہلے بولے گا۔ اکثر / عموماً دعویٰ اور جماعت / گروہ کا کون سا رکن یا ارکان پیش کش کرے گا۔

جو کوئی بھی ابتدائی کلمات بیان کرے شاید:

- کہ وساطت کار فریقین کے ہر گروہ کو یہ یاد دہانی کرائے کہ ان کے ابتدائی بیان کا وقت / دورانیہ طے شدہ ہے۔
- سامعین سے پوچھتے کیا انہوں نے کبھی ہوئی بات پر دھیان دیا / یا کبھی گنی بات پر توجہ دی، اس تجویز کے ساتھ کہ وہ کبھی بھی سوچ کو لکھ لیں تاکہ ایک بار ابتدائی کلمات ہو گئے پھر مزید رابطے / تبادلہ خیال کے لیے وقت دیا جائے گا۔
- فریقین کی ایک دوسرے سے براہ راست گفتگو کی حوصلہ افزائی کریں۔
- دوسرے ارکان گروہ کو بھی کچھ کہنے کی دعوت دیں۔

اگر فریقین سے یہ واضح ہو جائے کہ اس مباحثے کے ساتھ ان کے بہت طاقتور جذبات وابستہ ہیں تو وساطت کار اس کو کھلی طرح قبول / تسلیم کر سکتا ہے۔ وساطت کار کو ان طاقتور جذبات سے خوف زدہ نہیں ہونا چاہیے بلکہ یہ طاقتور احساسات اور بیان کرنے کا موقع سناڑے عمل اور فریق کے لیے فائدہ مند ہو سکتا ہے۔

ہر پیش کے دوران وساطت کار کو منتظم کی طرف براہ راست توجہ دینا ضروری ہے۔ مطلب یہ کہ جہاں تک ممکن ہو کچھ تحریر یا تحریری مواد اپنے پاس رکھیں اور اپنی نظریں منتظم / مخاطب پر مرکوز رکھیں۔ یہ بھی فائدہ مند ہو گا کہ وقتاً فوقتاً میز کے گرد ایک طائرانہ نظر کی جائے۔ مختصر لفظوں میں یہ کہ ان کے اختلاف اور مایوسی / جھنجھلاہٹ کو غیر لفظی طور پر تسلیم کر لیا گیا ہے۔

وساطت کار کو ہر گروہ کو بولنے، سننے کے لیے دعوت دیتے ہوئے وقت پر نرم نگاہ رکھتے ہوئے اور ہر کسی شرکت کرنے والے کا شکریہ کرتے ہوئے پیش کشوں کو سنبھالنا چاہیے۔

ابتدائی کلمات کے بعد وساطت کار فریقین کی حوصلہ افزائی کرتے ہوئے گفتگو جاری رکھیں اور جب تک گفتگو / اصلاحی تعمیر ہو، جاری رکھنے کی اجازت دے۔ یہ بھی کارآمد ہو گا کہ اُس دن کی کوئی کارروائی پیش کی جائے، شاید فریقین کے ساتھ فہرست تیار کی جائے ان معاملات کی جن کو حل کر کے قرارداد پر پہنچا جاسکتا ہے۔

پہلی مشترکہ ملاقات کے اختتام پر اس نجی نشست میں فریقین کو یقین دہانی کرائے کہ یہ رازداری بہت زیادہ حد تک ان کے لیے فائدہ مند ہوگی۔ وساطت کار کو فیصلہ کرنا ہے کہ نجی نشست میں جاتے ہوئے کس سے پہلے ملنا ہے اور یہ یا تو مشترکہ نشست میں یا پھر فریق کو اس کے کمرے میں پُر اعتماد ہو کر بیان کرے۔ کبھی کبھی خاص کر زیادہ فریقین والی مصالحت / وساطت میں نجی ملاقاتوں کے لیے اوقات کار کی پابندی ضروری ہے۔ جو بھی وساطت کار فیصلہ کرے، فریقین اس یقین کے ساتھ پہلی مشترکہ ملاقات سے جائیں کہ وساطت دن کو بھر پور طرح سے گزارے گا۔

مصالحت کے لیے غور فکر کا مرحلہ:

انکشاف شاید ابتدائی ملاقات کے آخر میں ہی شروع ہو جائے جب وساطت کار فلپ چارٹ کے ذریعے ایک کارآمد پیش نامہ تیار کرتا ہے جس سے کچھ بنیادی باتوں کی شناخت ہو سکتی ہے جن پر بحث کر کے دوسرے معاملات کو ایک متفقہ نتیجے پر پہنچایا جاسکتا ہے۔

حالانکہ فریقین وساطت کار کے ساتھ اس طرح کام کر چکے ہوں پھر بھی کچھ خفیہ پہلوؤں پر محفوظ نجی ملاقات میں گفتگو کرنا چاہ سکتے ہیں۔ کبھی کبھار یہ بھی بہتر ہوتا ہے کہ جہاں معاملہ آسان نظر آ رہا ہو تو شروع ہی سے یا پہلے مرحلے میں ہی اس معاملے کو طے کر دیا جائے۔ خاص طور پر جب فریقین اور ان کے مشیر بھی اس کے شائق ہوں یا راضی ہوں۔ البتہ انکشافی مرحلے کے بہت سے خاص / اہم مقاصد ہیں بشمول بنیادی مفاد کی پہچان / شناخت جو فریقین کو تصفیہ کے متعلق فیصلہ کی اطلاع دیں گے / مطلع کریں گے۔

کبھی کبھی وساطت سے پہلے ابتدائی گفتگو / گفت و شنید ہوئی ہوتی یا پھر بالکل ہی ختم ہو گئی ہوگی اور اسی وجہ سے فریقین کو وساطت کار کی مدد درکار ہوگی کہ وضاحت کریں کہ اب ان کو بہتری کے حصول کے لیے شروعات کیسے کرنی چاہیے۔ اس طرح کی صورت حال میں وساطت کار کا کردار اکثر نظریہ کو معمول پر لانا اور فریقین کو مسئلہ کو مختلف انداز سے رجوع کرنے کی اجازت دینی ہوگی۔

مثالی طور پر، انکشافی مرحلہ میں اور بہت ساری ملاقاتیں شامل ہوں گی اور مندرجہ ذیل باتیں ملوث ہوں گی:

- ہر فریق اور اس کے گروہ کے ساتھ مذاکرات نامی، حال اور مستقبل کے بارے میں معلومات / صورت حال اور ان کے متعلق محسوسات، سلسلہ موضوعات کے متعلق جیسے قانونی، تجارتی اور نجی / ذاتی۔
- مزید اعتماد کی تعمیر: اگرچہ پہلی ملاقات میں نہ سبھی مگر ہر فریق کا اعتماد حاصل کرنے کے لیے وساطت کار تعلقات کو بڑھانے اور ان پر اس بات کو واضح کرے کہ وساطت کار غیر جانب دار ہے اور خفیہ معلومات کے لیے قابل بھروسہ ہے بشمول کمزور پہلوؤں پر بھی گفتگو کرے۔
- احساسات کے اظہار کے مواقع: وساطت کار پرسکون طرح سے ہر فریق کے محسوسات کو شناخت اور تسلیم کرتے ہوئے اعتماد بحال کرے گا۔
- اہم مسائل کی نشاندہی: جب معاملہ پیچیدہ اور گھمبیر ہو تو اکثر اوقات فریقین کا دھیان اصل مسائل کی طرف سے ہٹ جاتا ہے۔ وساطت کار کو یہ کوشش کرنی چاہیے کہ وہ سمجھے کہ فریقین کو کس چیز سے فرق پڑتا ہے۔
- ہر فریق کے دعویٰ کیے ہوئے حقوق اور ان کی ضروریات میں امتیاز کرنا وساطت کار کو ہر فریق کی حوصلہ افزائی کرنی چاہیے کہ وہ اپنی ضروریات اور مفادات کا دوبارہ جائزہ لے اور غور کرے کہ دوسرے فریق کی کیا ضروریات ہو سکتی ہیں۔ نقطہ نظر استوار کرنا اور اس کے لیے فریقین کی مدد کرنا، وساطت کار کی ایک اہم صلاحیت ہے۔
- گزشتہ رابطوں (بات چیت) کا جائزہ لینا اور اسے بہتر بنانا: وساطت کار فریقین کو ایک دوسرے کو معلومات پہنچانے اور نقطہ نظر کو بہتر طور پر سمجھنے میں فریقین کی مدد کر سکتا ہے۔
- خفیہ مقاصد کو سامنے لانا: فریقین کی طرف سے کی جانے والی کوئی بھی بات وساطت کار کے لیے اہم ہو سکتی ہے اور اس بات چیت کو آگے بڑھانے میں مدد دے سکتی ہے۔ بعض اوقات فریق کی طرف سے کہی جانے والی بات اس کے ساتھ آنے والوں کے لیے بھی حیران کن ہوتی ہے۔ وساطت کاروں کو کسی بھی حرکت یا اشارے جو بنیادی بات جاننے میں مدد دے سکے، کے لیے چوکنا رہنا چاہیے، تاکہ ان ضروریات کو حقیقی طور پر پورا کرنے کے لیے بات چیت کو آگے بڑھا یا جاسکے۔

- تصفیے کے لیے ممکنہ حکمت عملیوں پر کام کرنا: اس مرحلے میں وساطت کار ممکنہ تصفیے کی مجموعی شکل کا خاکہ تیار کرنے پر کام شروع کر دیتا ہے۔ جس کی تفصیلات بعد میں طے ہوتی ہیں اور معاہدے کے تفصیلی عناصر مختلف سطحوں پر تیار کیے جاتے ہیں۔
- حقیقی جانچ اور ممکنہ خطرات کی دوبارہ تشخیص کی تیاری: کسی فریق کے مقدمے کی کمزوریاں جانچنے کی کوشش یا ممکنہ خطرات کی جانچ پڑتال سے پہلے وساطت کار کے لیے یہ ضروری ہے کہ وہ فریقین سے بہتر تعلقات استوار کرے۔ خطرات کی تشخیص کی بنیاد پر تقریباً ہمیشہ تصفیے میں ترمیم کی گنجائش ہوتی ہے۔ بعد کی کارروائیوں میں (جیسے کہ سودے بازی کا مرحلہ) میں Reality Testing کو ایک ممکنہ سرگرمی کے طور پر استعمال کرنے سے مطالبات کو صحیح سطح پر لانے اور تعطل ختم کرنے میں مدد مل سکتی ہے۔ تاہم بعض اوقات معاملات اس طرح کی بات چیت کے بغیر ہی طے پا جاتے ہیں۔ کیوں کہ فریقین علیحدہ سے ممکنہ خطرات کا بار بار جائزہ لیتے ہیں اور مصالحت، وساطت کار کی مدد سے تصفیے کی طرف بڑھتی ہے۔

مشترکہ اور نجی ملاقاتیں

وساطت کار کو مشترکہ اور نجی ملاقاتوں کے وقت کے بارے میں فیصلہ کرتے وقت ممکنہ فوائد و نقصانات کو بہ نظر رکھنا چاہیے۔ اس کے لیے کوئی مخصوص طریقہ نہیں ہے۔ وساطتی، ایسے فریقین کے لیے جن کی کبھی ملاقاتیں نہ ہوئی ہوں، مسلسل ملاقاتوں سے لے کر نجی ملاقاتوں پر مشتمل ہو سکتی ہے۔ عام طور پر یہ وساطتی عمل دونوں یعنی مشترکہ اور نجی ملاقاتوں پر مشتمل ہوتا ہے۔

مشترکہ ملاقاتیں تمام افراد کو عمل دیکھنے، سننے اور شرکت کا طریقہ منتخب کرنے کی اجازت دیتی ہیں اور ان کے ذریعے وساطت کار کی غیر جانبداری آسانی سے دیکھی اور قبول کی جاسکتی ہے۔ وساطت کار کے لیے مشترکہ ملاقات میں کچھ غیر متوقع خدشہ بھی ہو سکتا ہے۔ جس میں لوگوں کی اور عملی مہارتیں حکمت عملی کی ضرورت ہو۔ یہ بھی ممکن ہے کہ فریقین اپنی کمزوریاں سامنے نہ لائیں، یا بات چیت رک جائے یا مکمل طور پر ختم ہو جائے اور مایوسی اور غصے میں اضافہ بھی ہو سکتا ہے۔ اس کے برخلاف، مشترکہ ملاقاتیں اکثر وقت کا صحیح استعمال کرتی ہیں اور فریقین کے مابین معلومات پہنچانے اور حل تلاش کرنے کا موثر ذریعہ ہوتی ہیں۔

مختلف مقاصد کیلئے وساطت کار فریقین کو باہم میٹنگ کرنے کیلئے ان کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔

باہم میٹنگ کرنے میں ان کو موقع ملتا ہے کہ وہ:

- ہر شخص مل کر کام کرے اور اپنی ذمہ داری کو پورا کرے
- فریقین کے درمیان تعلقات قائم کرے

- کسی خاص خیال یا عنوان پر لوگوں کے تاثرات پر نظر رکھے
- معلومات کے تبادلہ میں لوگوں کے تاثر پر نظر رکھے
- عملی اور اصلاحی برتاؤ کرے
- آگے بڑھنے کے شعور کا تبادلہ کرے
- متفقہ کام اور بقیہ کام کی وضاحت کرے

فریقین کی باہم ملاقات ہر فرق کو یہ موقع گراہم کرتی ہے کہ وہ آزادانہ طور پر اپنے حساس اور مشکل مسائل کی ایک قابل وساطت کار کی موجودگی میں حل کر سکے۔ باہم میٹنگ، بھروسہ، وساطت کار کو فریقین کی انفرادی ضرورت اور دلچسپی کے سمجھنے کیلئے گہرائی کے ساتھ بات چیت کرنے کا موقع فراہم کرتی اور فریقین کو وقت مہیا کرتی ہیں کہ وہ

- عکاسی کرے کہ کیا ہو رہا ہے اور کیا ہوا ہے۔
- ٹیم کو دوبارہ منظم کرنے اور ان کی سوچ کو مستحکم کر کے
- شروع کے مشکل یا باہمی مسکن حالات کو باہم میٹنگ سے پر سکون بنائے
- وساطت کار کے ساتھ اور آپس میں اپنے اپنے case کے ہر زاویے پر کھلے دل سے بات کریں اس بھروسے کے ساتھ کہ وساطت کار ان کی اجازت کے بغیر کوئی بھی رازدانہ بات دوسروں تک نہیں پہنچائے گا
- وساطت کار کی مدد سے منصوبہ بندی کرنا، تیاری کرنا اور مشق کرنا
- وساطت کار کے باہر لوگوں سے مشورہ لینا۔
- اپنے آپ کو بچانے کیلئے اپنے نقطہ نظر کو بدلنے کا فیصلہ کرنا

ایک وساطت کیلئے یہ نا صحیحی ہو کہ وہ پہلی باہم میٹنگ میں یہ امید کرے کہ فریقین بہت زیادہ حساس معاملات کا انکشاف کریں گے فریقین اور اس کے مشاورتی اس مرحلے پر کافی محتاط ہوتے ہیں اور کوشش کرتے ہیں کہ وہ اپنی جگہ کو مزید مضبوط بنائیں۔

ایک وساطت کار کو پارٹیوں کا اعتماد حاصل کرنا چاہیے۔ وساطت کار کو مناسب زبان اور اخلاق کا مظاہرہ کر کے ہر فریقین کو یقین دہانی کرنی چاہیے کہ وہ ان پر بحفاظت بھروسہ کر سکتے ہیں۔ اس طرح آگے جا کر فریقین کھل کر اور مخلص ہو جاتے ہیں کبھی کبھی تو پہلی ہی میٹنگ میں۔ پہلی انفرادی میٹنگ میں ہی وساطت کار کو فریقین کو اس بات کی یاد دہانی کروانی چاہیے کہ یہ میٹنگ رازدانہ ہے اور ہر کھلے سوال کے ذریعے پارٹی کو اپنا پسندیدہ موقف بیان کرنے کا موقع فراہم کرنا چاہیے۔

بعد کی میٹنگ میں عسالت کار کیلئے اس بات کا اندازہ لگانا ضروری ہو جاتا ہے کہ اُسے کیا بات چیت کرنی ہے لیکن اس بات کو مد نظر رکھتے ہوئے کہ پارٹی کیلئے ضروری موقف کیا ہے۔

فریقین اینڈیشن نامہ خود تیار کرتے ہیں۔ عسالت کار کو فریقین کی ضروریات کو قبول کرنے میں پلک پیدا کرنی چاہیے۔ مقصد بات چیت کرنا ہے نہ کہ interview کرنا پہلے تیار شدہ سوالات کرنے سے بہتر ہے کہ خود فریقین سے اُن کے مسلوں کے بارے میں پوچھا جائے کہ اصل مسئلے کیا ہے اور کیا ہو سکتا ہے۔

عقت کا صحیح استعمال انفرادی میٹنگ کئے کار آمد ہے خاص طور پر شروع کی عسالت میں ایک فریق اگر میٹنگ چھوڑ کر چلا جائے تو دوسرا فریق ہو شمندی سے اپنے case کا فیصلہ سنا دے گا اور پھر اُسے کچھ وقت انتظار کرنا پڑے گا جب تک ثالثی دوسرے فریق کے ساتھ ہو۔ اس سے ذہنی دباؤ پیدا ہو سکتا ہے عسالت کار کو اس دباؤ کو سمجھنے کی کوشش کرنی چاہیے انتظار کرنے والے فریق کو بتانا چاہیے کہ کتنا انتظار کرنا پڑے گا یا پھر انہیں کوئی خاص کام دے یا پارٹی کے فوری رد عمل کو جاننے کیلئے اُسے دوسرے کمرے میں لے جائے اور اُسے سمجھانے کہ دوسرے فریق کے ساتھ کچھ وقت گزارا جائے گا۔

اس کے علاوہ جب ایک پارٹی کے ساتھ کام کیا جائے تو عسالت کار کو خطرہ ہوتا ہے کہ پہلی پارٹی کی تاکید یا پوزور رائے زنی یا رویے یا پہلی پارٹی کے بیان کے مطابق ناپسندیدہ عنوان یا سوالات کیلئے جاریے ہیں۔

ذاتی بات چیت کے ذریعے سے دریافت کیا جائے

جب پارٹی کو ایک کمرے سے دوسرے کمرے میں لے جایا جائے تو اس بات کا خیال رکھے کہ جو ذاتی notes انہوں نے لکھے ہیں وہ دوسری پارٹی کے نظر سے نہ گزرے خاص طور پر number کیونکہ وہ ہر طرح سے پڑھے جاسکتے ہیں ساتھ ہی ساتھ اس بات کا بھی خیال رکھا جائے کہ شیشے دار دروازوں اور کھڑکیوں سے flip chart باہر سے گزرنے والوں کو نظر نہ آہیں۔

- ذاتی میٹنگ کے آغاز میں رازداری پر زور دیں
- سیدھے سادھے سوالات کریں اور جواب کیلئے مناسب وقت دیں اور خاموشی کا مظاہرہ کریں
- ساتھی کی نسبت پارٹی کے قریب بیٹھنے کی کوشش کریں اور پارٹی کو آسانی سے جواب دینے میں اُن کی مدد کریں
- وکیلوں کو شامل کریں لیکن احتیاط کریں کہ وہ تبادلہ خیال میں اُن پر حاوی نہ ہو جائیں۔
- غور سے اُن کی باتوں اور اس کے اظہار، الفاظ اور اشاروں کا جائزہ لیں۔

- دونوں پارٹیوں کے درمیان کوئی خاص، بے اصول بات یا اچھی بات کا جائزہ لیں۔
- اس بات کا یقین کریں کہ پارٹی کے بولنے کا وقت و مسامتت کار سے کہیں زیادہ ہو۔
- چند عنوانات کے بارے میں پوچھ گچھ کریں اور کچھ مسئلوں کو کسی دوسرے وقت کیلئے باقی رکھیں و مسامتت کار خاص طور پر کامیاب ہوتے ہیں جب وہ ذمہ داری یا جوابدہی کے کاموں کو ایک طرف رکھ دیتے ہیں جس سے پارٹیوں کو اپنے مالی اور دوسرے فیصلوں تک پہنچنے میں مدد ملتی ہے
- وقت پر نظر رکھیں اور دوسری پارٹی کو بھی یاد رکھیں کیونکہ ان کی طرف بھی آپ کی ذمہ داری ہے اور انہیں احساس دلائیں کہ ایک متفقہ فیصلے پر آنے کیلئے ہر ایک کو اس کاروائی کا حصہ بنا ضروری ہے
- میٹنگ کے آخر میں خلاصہ کریں اور خلاصہ کے ساتھ رازداری پر زور دیں اور معلوم کریں کہ اس میں سے کوئی بات دوسری پارٹی تک پہنچائی جاسکتی ہو۔
- اگر کوئی عام یا خاص کام پارٹی کو کرنا ہے تو اسے کرنے دیا جائے لیکن اپنی طرف سے یہ نہیں کہ میں چاہتا ہوں کہ آپ یہ کریں، جو کام کو آگے بڑھانے میں رکاوٹ بن جائے۔
- میٹنگ کے اختتام پر ایک آخری سوال پوچھیں کہ اس درجے پر پہنچ کر آپ مجھے کچھ اور بتانا چاہیں گے۔ اگر وہ کوئی خاص اور ضروری معلومات ہو تو اس پر تھوری بات کریں اور پھر بعد کے بے چھوڑ دیں اور دوسرے کمرے کی طرف جائیں۔ جہاں پر اتنی ہی ضرورت بات چیت آپ کا انتظار کر رہی ہے۔
- کوشش کریں کہ اپنی واپسی کا وقت مستقیم کر دیں۔

ذاتی باتوں کا اندازہ لگانے کے طریقے

وسامتت پوری کاروائی کے دوران و مسامتت کار کے لیے محفوظ ترین طریقہ کار یہ ہے کہ وہ ہر چیز کو رازداری کے ساتھ کرے جب کہ خاص طور پر بتانے کو نہ کہا گیا ہو وہ بھی ایک حد تک کچھ ایسے مواقع بھی آئے جب فریقین دوسری فریق کو سب بتادینے کی اجازت دیتے ہیں۔ ایسے مواقع پر و مسامتت کار کو اس خطرے سے ہوشیار رہنا ہو گا خاص طور پر اگر معلومات ذاتی، حساس یا پہلے سے بتانے کے قابل نہ ہو و مسامتت کار کے لیے یہ فائدہ مند ہو گا کہ وہ ہر چیز کو رازداری سے رکھے یہاں تک کہ وہ ان معلومات کو آگے بڑھائے جو کاروائی کو آگے بڑھانے میں مددگار ہوں۔ یہاں تک کہ کوئی چھوٹا قدم اٹھانے میں معلومات فراہم کرنے کی اجازت لینا اور اس کو صحیح موقع پر استعمال کرنا۔

وساطت کے عمل کے دوران لین دین کا مرحلہ:

وساطت میں فریقین وساطت کار کے توسط سے کسی متفقہ معاہدے پر پہنچنے کی کوشش کرتے ہیں۔ ایک طرح سے وساطت کا تمام عمل مذاکرات پر مبنی ہوتا ہے اور مذاکرات وساطت کے عمل میں مسلسل ہوتے رہتے ہیں۔ وساطت کے دوران لین دین کا مرحلہ اُس وقت شروع ہوتا ہے جب دونوں فریقین کسی فیصلہ کن مرحلے پر پہنچنے والے ہوں۔ خیالات اور سوچیں متفقہ حل اور اعداد و شمار میں تبدیل ہونے لگتے ہیں اور نقدی / مال سے متعلق جامع اقدامات کیے جانے لگتے ہیں۔ ایسے تفصیلی مذاکرات آخری مرحلے تک جاری رہتے ہیں جب تک معاہدے کو تحریری شکل نہ دی جائے جب تک مذاکرات کو اُس سے اگلے مرحلے میں شامل کرنے کے اقدامات نہ کر لیے جائیں۔

ایک نئے وساطت کار کی اس ضمن میں رہنمائی کرنا کہ لین دین کا مرحلہ کب یا کیسے شروع کیا جانا چاہیے، کافی مشکل عمل ہے۔ عین ممکن ہے کہ کوئی فریق اچھی پیشکش دینے کا ارادہ رکھتا ہو، ایسے میں وساطت کا عمل بہت پیش قدم محسوس ہو سکتا ہے۔ ممکن ہے مذاکرات کر کے آتا چکے ہوں اور اندیشوں کو کمی بیشی کے ساتھ قبول کیا جا چکا ہو۔ ایسے ماحول میں وساطت کار اس چیز کی اہمیت محسوس کرے گا کہ فریقین کو اعداد و شمار کے بارے میں بات شروع کر دینی چاہیے یا عمل میں تیزی لانے کی ضرورت ہے اور تیزی فقط مباحثے میں نئی جان ڈال کر ہی پیدا کی جاسکتی ہے۔ لین دین کا عمل آخر کار شروع ہونا ہی ہوتا ہے۔ اگر یہ عمل اپنے مقررہ وقت سے جلدی یا تیزی شروع ہو جائے تو عمل کے ارتقاء میں مایوسی کا سامنا بھی کرنا پڑ سکتا ہے۔

لین دین کے مرحلے کے مختلف پہلو (Stages)

جہاں لین دین کے مرحلے کو کب شروع کیا جائے کے بارے میں رہنمائی کرنا مشکل ہے وہیں اس مرحلے کے مختلف پہلوؤں کے بارے میں آگاہی دی جاسکتی ہے۔ مندرجہ ذیل میں چند ہدایات تحریر ہیں۔

بنیادی اصولوں پر کام کرنا: عمومی انداز میں بات کرنا اور مذاکرات کے شروعات میں موجودہ مسئلے کی تفصیلی تصویر پیش کرنا فریقین کی مرحلے کے دوران ابتدائی ہچکچاہٹ کو دفع کر سکتی ہے۔

- پہلی پیشکش بنانا اور آگے پہنچانا
- دیگر پیشکشوں کو جانچنا اور معلومات کو طریقے سے آگے پہنچانا
- نظاہر بندش پر کام کرنا: یہ بندش غیر متوقع ہو سکتی ہے۔
- جہاں کچھ وساطت آرام سے فیصلے کے عمل میں داخل ہوتی ہے وہیں چند نہایت دشواریوں کا سامنا بھی کرتی ہیں۔

- بندش (deadlock) کے عمل کو جلد از جلد ختم کرنا لازمی ہے۔
- شرعی ملاقات میں بندش کے نقصانات کا ذکر فائدے مند ہے۔
- بد قسمتی سے کسی فریقین کی جانب سے رکاوٹ کو ختم کرنے کی کوشش کو اس کی کمزوری سمجھا جاتا ہے۔
- وساطت کار فریقین کو رکاوٹ ہر حاوی ہونے والا پہلا قدم اٹھانے میں مدد دے سکتا ہے۔
- وساطت کار کا بیشتر کام کھوج لگانے کے مرحلے میں ہی ہو جاتا ہے۔ جس میں وہ لوگوں کی شخصیت، سوچنے کی وجہ اور ان پر موجود دباؤ کو جان لیتا ہے۔
- وساطت کار اپنے کردار کو کیسے لے کر چلتا ہے یہ نہایت اہم ہے۔ لیکن دین کے مرحلے کے دوران وساطت کار کو مختلف کردار نبھانے پڑ سکتے ہیں۔ ہو سکتا ہے وساطت کار کو ایک
- فریقین کے مابین موثر مذاکرات کے لیے مشاہدہ کار بننا پڑے۔
- فریقین کے مابین پیشکش کے تبادلوں کے دوران سہولت کار بننا پڑے۔
- لیکن کدین کیسے کیا جانا چاہیے کے لیے ایک کوچ بننا پڑے۔
- بلا تعصب، مذاکرات ہر اچھے اثرات کے لیے معاہدہ کار بننا پڑے۔

موثر مذاکرات کے عوامل کا ذکر اگلے حصے ”وساطت کار کے طور پر موثر مذاکرات کے عوامل“ میں کیا گیا ہے۔

نجی اور مشترکہ ملاقات کے فوائد:

باقی تمام مراحل کی طرح وساطت کار کو مسئلے کے تلاش کے لیے انواع اقسام کی متبادل صورت حال حاصل ہوتی ہے۔ وساطت کار کو اس بات کا اطمینان کر لینا چاہیے کہ فیصلہ عوام کی پسند، فریقین کی پسند اور متاثرین کے ساتھ ساتھ فریقین کے آپسی رشتے کو سامنے رکھ کر کیا گیا ہے۔

نجی ملاقات:

نجی ملاقات اکثر اوقات متوقع اصولوں پر مبنی ہوتی ہے۔ یہ وساطت کو موقع فراہم کرتی ہے کہ وہ فریق کی توقعات کو جان کر ان کی مثبت اور جائز خواہشات کا خیال رکھتے ہوئے وساطت کے عمل میں داخل ہو۔ اکثر اوقات کسی فریق کے لیے کسی حل پر پہنچنا بہت تکلیف دہ مرحلہ بھی ثابت ہو سکتا ہے۔ جب عمل کی ابتدا میں فریقین کی حیثیت کا احاطہ کیا جا چکا ہوتا ہے لیکن دوران عمل اگر اس حیثیت کو برقرار نہ رکھنے کا احساس جنم لے تو فریق کے لیے ہار اور شرمندگی کا احساس بڑھ جاتا ہے۔ یہ احساسات نہ صرف فریقین کے مابین پیدا ہوتے ہیں بلکہ ٹیم کے اندر بھی رونما ہو سکتے ہیں۔

لیکن دین کے مرحلے کے دوران نجی ملاقات میں وساطت کار مختلف طریقوں کا استعمال کرتا ہے جو مندرجہ ذیل ہیں:

- کسی نئے نظریے سے روشناس کروانے کی پیشکش کی تشکیل ایسے کرنا جو دوسرے فریق کی ضرورتوں پر پورا اترتی ہو۔
- ایک اچھی قوت سماعت رکھ کر، آہستہ آہستہ فریقین کو علیحدگی میں یہ بات سمجھانے کی کوشش کرنا کہ ضروری نہیں کہ اس سے وابستہ تمام امیدیں پوری ہوں۔
- فریقین کو ان کی ترجیحات تشکیل دینے میں مدد دینا۔
- کسی پیشکش کو جانچنا اور سمجھنا، اس بات کی تلاش میں رہنا کہ دی گئی پیشکش کو دوسرا فریق کس نظریے سے دیکھے گا اور پھر باوقت ضرورت مشورے دینا۔
- فریقین میں موجود مختلف اقدار کو سمجھنا۔ ہو سکتا ہے کہ ایک فریق کسی نظریے یا کسی شے کی کم قیمت کا تصور رکھتا ہو۔ لیکن وہ یہی چیز عین ممکن ہے کہ دوسرے فریق کے لیے بیش قیمتی ہو۔ مثلاً جیسے کوئی معذرت یا صفائی۔
- BATNA کو جانچنا
- عدالتی اور وساطتی مرحلے کی درست قیمت کا اندازہ لگانا
- حقیقت جانچنا۔ فریق کو ان کی ہی کہی ہوئی بات کا آئینہ دکھانا اور پوچھنا کہ وہ کس قدر درست ہیں۔
- مایوس کن پیشکش میں دیے گئے رد عمل کو سنبھالنا۔

حقیقت کو جانچنے بغیر ممکن ہے کہ وساطت کار جھگڑے کا عملی حل نکالیں۔ لیکن زیادہ تر صورتوں میں یہ کامیابی کا لازمی کنجی ہے۔ فریقین کئی مرتبہ قابل قبول حالات میں بھی ہٹ دھرمی سے کام لیتے ہوئے مسئلے کے حل کے فوائد سے آنکھیں پھیر سکتے ہیں۔ ایسی صورت میں کوئی تیسرا فریق معاملے کو صفائی سے پیش کرنے کے بعد عمل کو ایک نیا موڑ دے سکتا ہے۔ وساطت کار کا کام یہ ہرگز نہیں ہے کہ وہ اپنے سوچے ہوئے حل فریقین پر مسلط کرے۔ اور فریقین کو کسی بھی نظریے سے اختلاف رکھنے کا پورا پورا حق ہے۔ تاہم کسی فریق کی اپنے گرد گھومتی ہوئی خود غرض سوچ کو نیازا دیہیتے ہوئے مشتری مفاد میں ڈھالنا ایک ماہر وساطت کار کا کام ہے۔

زیادہ تر یہ سوچا جاتا ہے کہ فریقین لیکن دین کا معاملہ فقط وساطت کار کے توسط سے نجی ملاقات طے کرنا چاہتے ہیں۔ نجی ملاقات میں ایسی گفت و شنید وساطت کار کو عمل پر قابو رکھ کر اس غصے کو بھی قابو میں رکھنے میں مدد دیتی ہے جو ناقابل قبول پیشکش کے نتیجے میں فریق میں دیکھنے میں آتا ہے۔ زیادہ ماہر وساطت کار پہلی پیشکش میں نہ سہی لیکن باقی دی جانے والی پیشکش میں فریقین کو ساتھ بٹھاتے ہیں۔ نجی ملاقات میں کام کرنے کے مندرجہ ذیل نقصانات ہو سکتے ہیں۔

- فریقین اور مشیر معاملے پر اپنی گرفت کم ہوتی محسوس کرتے ہیں۔
- لین دین کا معاملہ اکثر طویل پکڑ سکتا ہے۔
- وساطت کار کا کردار محض ایک پیغام رساں کا ہوتا ہے جس میں اس پر ایسی پیشکش آگے پہنچانے کے لیے دباؤ ڈالا جاسکتا ہے جس کو وہ خود غلط سمجھتا ہو۔
- ضروری بیانات اس وقت اپنی اصل طاقت کھودیتے ہیں جب ان کو فریقین کے بجائے وساطت کار کے ذریعے پہنچایا جائے۔
- مستقل علیحدگی میں کام کر کے فریقین مایوسی کا شکار ہو کر، مشترکہ حل کی تلاش کی خواہش بھی کھو سکتے ہیں۔
- وساطت کار کامیاب مذاکرات کے لیے اپنے اوپر ضرورت سے زیادہ بوجھ لے سکتا ہے۔
- فریقین مل کر حل تلاش کرنے کا موقع کھودیتے ہیں۔ اور مل کر کام کرنا کسی مستقبل کے رشتے کے لیے نہایت اہم ہوتا ہے۔ اس لیے فریقین کو یکجا ہو کر وساطت کے عمل میں کام کرنا چاہیے تاکہ ایسا لمحہ عمل تیار ہو سکے جس سے آنے والا کل بہتر ہوتا دکھائی دے۔

مشترکہ ملاقات:

لین دین کے معاملات میں مشترکہ ملاقات کے دوران مندرجہ بالا تمام نقصانات پر قابو پایا جاسکتا ہے۔ لیکن اس کام کے لیے احتیاط لازم ہے۔ وساطت کار اس عمل کا کار فرما ہوتا ہے اور ملاقات سے پہلے ہی اس کا یہ فرض ہے کہ وہ فریقین کو مشترکہ ملاقات کی وجوہات بیان کرنے کے ساتھ ساتھ یہ بھی ذکر کرے کہ کون سے افراد مشترکہ ملاقات میں شریک ہوں گے اور وہ کون سے مقاصد ہیں جن کے حصول کے لیے یہ ملاقات کی جا رہی ہے۔ مشترکہ ملاقات میں کی جانے والی باتوں پر فریقین کا فوری رد عمل نہ دے کر سوچ کر بحث کرنا بعض اوقات بہت مفید ثابت ہوتا ہے۔ مشترکہ ملاقات سے پہلے فریقین سے وساطت کار نجی طور پر مل کر اس بات کا فیصلہ کر سکتا ہے کہ کون سے افراد مشترکہ ملاقات میں شرکت کے لیے موزوں رہیں گے اور ملاقات کا طریقہ کار کیا ہوگا۔

گروہی سرکات (team dynamics) کے مطابق، کبھی یہ مناسب ہوگا کہ تمام ٹیم ملاقات کا حصہ ہے اور کئی مرتبہ دونوں ٹیموں میں سے پئے گئے افراد کا گروہ مثلاً وکلاء، ماہرین یا بنیادی فیصلہ کرنے والے یا شاید موثر مذاکرات کرنے والے افراد اکٹھے ہو کر کسی بہترین حل کا تلاش کرنے میں کامیاب ہو سکتے ہیں۔ مشترکہ ملاقات کی سربراہی وساطت کار کرنے گا اور ملاقات تب تک جاری رکھے گا جب تک اس کے تعمیری نتائج سامنے آتے رہیں یا جب تک ملاقات کا مقصد حاصل نہ کرایا جاسکے۔ تاہم اگر مشترکہ ملاقات کے باعث عمل تنزلی کا شکار نظر آئے تو ملاقات برخاست کر دینا بہتر ہے۔

اگر صحیح طریقے سے عمل کیا جائے تو مشترکہ ملاقات سے مندرجہ ذیل فوائد حاصل ہو سکتے ہیں۔

- عمل میں تیزی کا امکان ہو سکتا ہے۔
- فریقین کے نظریات کا سیدھا اور کھرا عکس بغیر کسی غلطی کے امکان کے ایک دوسرے کے پاس پہنچ جاتا ہے۔
- کسی معاملے پر صفائی پیش کر کے ظاہری بندش پر قابو پایا جاسکتا ہے۔
- وساطت کار کے انتظار کی مایوسی اور پریشانی کم ہو سکتی ہے۔
- فریقین کو ایک دوسرے کے نظریات سے آگاہی ہوئی ہے اور پیش کیے گئے رد عمل کے عینی شاہد ہوتے ہیں۔
- وقت بچایا جاسکتا ہے۔

لین دین کے مرحلے میں وساطت کار کی حصہ داری:

کئی طریقوں سے وساطت کار لین دین کے مرحلے کو زیادہ فائدہ مند بنا سکتا ہے۔ آپ

- بنیادی اصولوں پر کام کرتے رہیے اور تفصیلی اعداد پر نہ جائیے۔
- احتیاط کے ساتھ فرضی الفاظ مثلاً ”کیا ہو گا اگر“ اور ”سوچیے“ استعمال کرتے ہوئے فریقین کی سوچ بھانپنے کی کوشش کریں۔
- مسئلے کے بارے میں اپنا ذاتی نظریہ دینے سے گریز کریں۔
- فریقین کو مسئلے کے حل میں یوں مدد کیجیے کہ انہیں ہر نظریے سے اپنا فائدہ ہی نظر آئے اور اس حل سے دونوں فریقین کو تسلی رہے۔
- اس بات کو مزید وساطت کار کی حیثیت سے مذاکرات کی مہارت کا استعمال میں کیا گیا ہے۔ جہاں ایسے مشترکہ فائدے کی فضا پیدا کرنا دشوار ہو وہاں تکلیف کے احساس کو مشترکہ کرنے کی کوشش کیجیے۔
- بیان کردہ حاصل مقصد پر چوکنا رہیے۔ کیوں کہ یہ یکسر بدلتی رہتی ہیں۔ اس لیے لین دین کے ابتدائی مرحلے میں کسی پیشکش کو آخری ہونے کا گمان نہ ہونے دیں۔ خود سے ہی حاصل مقصد کا ہر گز دریافت نہ کیجیے۔ فریقین سے ان کے خیالات کے بارے میں پوچھتے رہیے اور ان سے جاننے کہ وہ آگے کیا مشورہ دینا پسند کرتے ہیں۔
- مایوسی اور غصے کو ابتدا میں ہی ٹھیک کر لیجیے۔ پہلی پیشکش کے رد عمل میں زیادہ تر مایوسی دیکھنے میں آتی ہے اور فریقین ایک دوسرے پر اعتماد کی کمی کا اظہار بھی کر سکتے ہیں۔
- وساطت کار کو چاہیے کہ وہ فریقین سے علیحدگی میں پہلے ان کی پیشکش دریافت کر لے اور ان کو اپنے تک محدود رکھے۔ اگر دونوں پیشکشوں کو پرنہ کیے جانے والا خلاء ہو تو وساطت کار اپنی مہارت کو بروئے کار لاتے ہوئے اس خلاء کو کم کرے تاکہ جب پیشکش ایک فریق سے دوسرے تک پہنچے تو مایوسی کا سامنا کم سے کم کرنا پڑے۔

- فریق کو سمجھائیے کہ ان کی پیشکش کو دوسرا فریق کس نظریے سے دیکھے گا۔ یہ جانئے کہ دی گئی پیشکش فریق کے کن مقاصد کو پورا کرتی ہے اور آیا وہ صحیح پیغام پہنچا رہی ہے؟ پیشکش کرنے والے فریق سے پوچھیے کہ کیا وہ اس پیشکش کو خود دوسرے فریق کے سامنے رکھ کر اس کی صفائی دے سکتے ہیں اور آخر کار یہ فریق کی مرضی پر منحصر ہے کہ وہ کس وقت بھاؤ / ناؤ یا بولی لگانے کا فیصلہ کرے۔
- چیزوں کو راز میں رکھنے کی اجازت لے کر اس وقت سامنے لائیے جب وقت سب سے زیادہ سوزوں ہو۔
- اچھی اور بڑی خبر دینے کے لیے ہمہ وقت تیار رہیے۔
- فریقین نے وساطت کے عمل میں جو کچھ سیکھا ہے اس کی روشنی میں انہیں پیش خطرات کو دوبارہ جاننے پر آمادہ کریں۔
- اگر فریقین چاہیں تو ان کو آمنے سامنے بیٹھ کر معاملہ (bid) سلجھانے کا کہیے۔

فیصلہ کن اعداد و شمار دونوں فریقین کے لیے بالکل مختلف انداز میں لیے جائیں گے۔ ایک کا نقصان کسی دوسرے کا فائدہ بن کر ابھرے گا۔ کسی ایک کا معافی مانگنا دوسرے کے لیے فتح اور خود کے لیے افسوس بن جائے گا۔ اعداد و شمار کی مختلف سمجھ بوجھ کی بدولت فریقین مختلف آراء کا شکار ہوں گے لیکن جب تک معاملے کسی حل کی جانب رواں نظر آئے گا تو فریقین غیر ضروری تفصیل میں جانے کے بجائے اس کے حل پر مرکوز رہیں گے۔ وساطت کار پر لازم ہے کہ وہ ان ترقیات کو تخلیقی انداز میں ایمانداری کے ساتھ مثبت نتائج کے لیے استعمال کرے۔

یاد رکھیے کہ فریقین اپنی دماغی سکون، یقین دہانی اور مقدمہ بازی سے بچنے کے لیے بھی حل کے تلاش میں سرگرم نظر آئیں گے۔ لیکن فقط گفت و شنید کرنے والا یہ فیصلہ کر سکتا ہے کہ وہ حل کس قدر معنی خیز ہے۔

معاہدے میں پیش آنے والی چند پیچیدگیاں اور ان سے بچاؤ کے طریقے:

- عین ممکن ہے کہ کوئی ایک فریق وساطت کا عمل فقط دوسرے فریق کی کمزوریاں جاننے کے لیے شروع کرے اور پھر عمل کے دوران اس سے مکمل انحراف کر کے مقابلہ بازی پر مبنی باضابطہ پیشکش سامنے رکھے۔ اگر آپ ایسے حالات کا اندازہ کر رہے ہوں تو ایک مشترکہ ملاقات کا مشورہ دے کر فریقین کو معاہدے کی گفت و شنید / مذاکرات خود چنٹانے دیجیے۔
- اس بات کا اطمینان کر لیجیے کہ جس فیصلے پر فریقین پہنچے ہیں وہ ان کا مشترکہ فیصلہ ہو۔ چاہے آپ اس بات سے زیادہ بہ خوبی واقف ہوں کہ بہتر حل کی کیا صورت ہے۔ لیکن وہ وساطت سب سے زیادہ کامیاب ہے۔ جس میں نتائج کا فیصلہ فریقین نے خود کیا ہو۔ وساطت کے عمل کا ایک اور کام فریقین کو کسی حل کی مختلف اقسام بھی پیش کر سکتے ہیں۔ عمل کے بعد حاصل کردہ نتائج ایسے ہونے چاہئیں جن سے فریق خوش اور مطمئن ہوں نہ کہ وساطت کار کے ساتھ ہی۔ اگر وساطت کار کسی حل کی جانب فریقین پر و باؤ ڈالے تو

مکمل ہے فیصلہ کن مراحل میں دستخط کرنے کے دوران فریق آمدگی کے بجائے افسوس کے جذبات میں مرعوب ہو کر یہ سوچے کہ وساطت کار نے دوسرے فریق کی وجہ سے مذاکرات کے عمل کو مقررہ طریقے میں ڈھالا ہے۔

- رازداری کا احترام کیجیے۔ کوئی معلومات بتانے سے پہلے اس بات کا یقین کر لیں کہ آپ نے اس کی اجازت لی ہے۔ مذاکرات کو آگے بڑھانے کے لیے فریقین کو معلومات ایک دوسرے کو دینی ہی پڑتی ہیں اور اگر آپ محسوس کریں کہ فلاں اطلاع دوسرے فریق تک پہنچانا لازمی ہے تو اس کے لیے پہلے اجازت طلب کریں اور اگر انکار کا سامنا ہو تو زبرداری سے کام لیں۔
- ایک بنیادی وساطت کا معاہدہ یہ درکار کرتا ہے کہ جو افراد عمل کے دوران موجود ہیں وہ سب معاملے کو حل کرنے کا حق رکھتے ہیں۔ اس کے برعکس اختیار (authority) رکھنے کے مختلف مسائل سامنے آتے ہیں۔ ایسے معاملات کو بہت احتیاط سے نجی ملاقاتوں میں حل کرنے کی کوشش کریں کیوں کہ مشترکہ ملاقات میں یہ کسی فریق کی صداقت پر سوالیہ نشان بن کر ابھر سکتی ہے۔ کسی اعلیٰ ارباب اختیار کے ساتھ مواصلاتی رابطے پر ترجیح دیں۔ تاہم آپ کو ایسے معاملے میں قوت کا مظاہرہ کرنا پڑے گا۔ کیوں کہ اگر اس کا حل نہ نکالا گیا تو کسی فریق کے لیے یہ سخت شرمندگی کا باعث بن کر مسئلے کے حل میں رکاوٹ ڈال سکتا ہے۔
- وساطت کے کئی عمل ایسے نقطے پر پہنچ جاتے ہیں جہاں آگے کا راستہ دکھائی نہیں دیتا۔ ایسے میں وساطت کا معاملے میں ترقی کے بجائے عمل کے بارے میں بات کرنا شروع کر دے اور کہے ”اب ہمیں کیا کرنا چاہیے؟“ یا ”کیسا ہو گا؟“ عمل کی جانب مرکز رہیے اور چاہے جو بھی ہو گروہی محرکات کو زندہ رکھیے جس سے تخلیقی قوت موجود رہے گی۔ بعض اوقات ایک یا دو گھنٹے سے پہلے کوئی نہ کوئی صورت سامنے نظر آنے لگتی ہے۔ جبکہ اس سے قبل ترقی کا کوئی امکان نہیں ہوتا۔
- وساطت کے عمل میں کسی پرانی کشیدگی کے حل کی جانب نئے سرے سے اختلافات پیدا ہو جانا بہت عام ہے۔ ہو سکتا ہے کسی فریق کو یہ سمجھانا پڑے کہ وہ خلاء جو کسی نتیجے پر پہنچنے کے بعد ان کی زندگیوں میں پیدا ہو گا، اس سے انہیں کس طرح پنپنا ہے اور انہیں مدد کیجیے کہ وہ مسائل سے پاک ایک قابل برداشت مستقبل کے تصور کو اپنے دماغ میں تخلیق کر سکیں۔

وساطت کار کے اختتامی مرحلے:

وساطت کا مقصد عموماً بات چیت کے ذریعے ایک طے شدہ معاہدہ حاصل کرنا ہے، لیکن کسی قیمت پر نہیں اور یقیناً نہ ہی وساطت کار کو فائدہ پہنچانے کے لیے۔ وساطت ایک وساطت کار کی کامیابی کی شرح کو برقرار رکھنے کے لیے نہیں ہے۔ ایک تصفیے کے حصول کی بجائے وساطت کار کا مقصد فریقین کے درمیان افہام و تفہیم / سمجھ بوجھ میں نمایاں بہتری کو یقینی بنانے کے لیے ہونا چاہیے۔ اور یہ کہ ہر تجویز کردہ تصفیہ عملی اور (پائیدار ہے) دیر پا ہے۔

تاہم ہر طے شدہ فیصلہ (تصفیہ) کو مندرجہ ذیل معیار پر پورا اترنا چاہیے۔

- یہ فریقین کو مطمئن کرے۔
- یہ تنازعہ میں تمام وسائل پر توجہ دیتا ہو (مثلاً ہو)، ماسوائے اس کے کہ فریقین نے کچھ مسائل کو کسی اور صورت میں حل کرنے کے لیے چھوڑ دینے پر اتفاق کیا ہو۔
- یہ قابل عمل ہو۔
- یہ مستقبل میں متوقع تنازعات کے امکانات کو کم کرتا ہو۔

اس عمل کے ذریعے فریقین کی مدد کرنے کے لیے وساطت کار کو وساطت کے آغاز سے آخری لمحوں تک (آغاز سے اختتام تک) (مستعد) سرگرم، حاضر دماغ / ہوشیار اور تخلیقی ہونے کی ضرورت ہے۔

تصفیے کی شرائط / فیصلے کی شرائط

کبھی کبھار کوئی معاہدہ وساطت کار کے لیے بہت حیران کن ثابت ہوتا ہے۔ شاید ان شرائط پر جو کسی ایک فریق کے لیے مناسب نہیں ہوتیں۔ تاہم وساطت کار کو کبھی بھی پوری کہانی کا علم نہیں ہو گا اور وہ شاذ و نادر ہی اس چیز کو گریڈے / دریافت کر سکے گا جو فریقین کے تصفیے کے لیے رہنمائی کرتی ہوں۔

وساطت کار کا کام تصفیے کی شناخت یا اس کے لیے حوصلہ افزائی کرنا نہیں ہے۔ بس یہ کہ اس معاہدے سے فریقین مطمئن ہیں اور یہ قابل عمل ہے اور رہے گا۔ تاہم جہاں ایک فریق غیر حاضر ہو یا مشیران کے بغیر حاضر ہو اسے یا فریقین میں سے کسی کی طرف بھی غیر یقینی علامت پائی جاتی ہو تو وساطت کار کو دونوں فریقین کی جانب پر جانچنا چاہیے کہ وہ مزید سوچنے کے لیے وقت لیے بغیر معاملے کو مکمل کرنے کے لیے خوش ہیں۔ وہ فریقین جو غیر حاضر ہوں، ان کے ساتھ کام کرنے کے حوالے سے چند مزید رہنمائی، بعد کے ابواب میں (بعنوان) ”وساطت کار اور دوسروں کا کام“ اور آخری باب میں طاقت کے عدم توازن اور اخلاقیات کے حصے میں بھی دی گئی ہیں۔

ایسا بہت کم ہوتا ہے کہ وساطت کار یہ محسوس کرے کہ طے پایا جانے والا معاملہ / سمجھوتہ غیر ایماندار اور غیر قانونی ہے۔ یہ اخلاقی انتشار پیدا کرتا ہے جو کہ (fairness) شائستگی کے سوالات سے بالکل مختلف ہے۔ اخلاقی مسائل پر آخری باب میں بحث کی گئی ہے۔

عملی اور قابل عمل حل

ایک فریق سے دوسرے فریق کو کسی رقم کی ادائیگی کا معاہدہ (بظاہر) سادہ نظر آتا ہے لیکن تب بھی یہ خیال رکھنے کی ضرورت ہے کہ چھپ / خفیہ کر (بس پردہ) کوئی اضافہ یا کمی نہ کی گئی ہو۔ آیا رقم مفاد میں ہے یا VTA؟ اس کی ادائیگی کب ممکن ہے؟ وعدہ خلافی کی صورت میں کیا ہو گا؟ قانونی اخراجات کا کیا ہو گا؟ کیا نقصانات، وصول کنندہ کے ہاتھ رقم کی صورت میں قابل واپسی ہو جائیں گے۔ اسی طرح دوسرے اہم عملی سوالات بھی ہو سکتے ہیں۔ جیسا کہ اگر عدالت کی کاروائیاں شروع ہو گئی تو کس طرح ختم ہوگی۔ وساطت کار سے توقع نہیں کی جاتی کہ وہ ان

سوالات کے جواب دے، لیکن یہ ثالث کے کام کا حصہ ہے کہ فریقین اور مشیران سے ایسے حوصلہ افزا سوالات پوچھے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ قابل عمل معاہدے کے لیے ہر ضروری چیز کا احاطہ کیا گیا ہے۔

پس جب ایک معاہدہ طے پایا جانے کے قریب ہو تو (مندرجہ ذیل) یہ باتیں اہم ہو سکتی ہیں تو اس طرح سے فائدہ مند / مفید ثابت ہو سکتا ہے۔

- فریقین کے ساتھ کسی بھی ممکنہ رکاوٹ کے پیش آجانے پر غور کرنا
- تنازعے کے نتیجے میں حاصل ہونے والے سبق پر غور کرنا، جو شاید مستقبل میں آنے والے مسائل سے بچنے میں مدد کر سکتا ہے۔
- خاص طور پر ایک رواں تعلقات کے لیے۔
- شرائط کو مختصر کرنا، شاید مشیران کے ساتھ ایک مشترکہ ملاقات میں، تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ شرائط قابل فہم ہیں اور بحث کیے گئے عنوانات کا احاطہ کرتی ہیں۔
- وقت کی پاسداری، غیر حاضری، لاگت اور عدالت کی کارروائی، ٹیکس کے ضمنی اثرات اور دیگر عملی عوامل کے لیے ہوشیار رہیں۔
- حالات کہ قانونی مشران کو ان پہلوؤں پر تمام کام کرنا چاہیے۔
- مشکل (اوقات میں) صورت حال میں مزید وساطت کے لیے منصوبہ بندی کرنا۔
- اس بات کا اعادہ کرنا کہ وساطت کو بعد از معاہدہ تیاری کے لیے کسی مدد کی ضرورت تو نہیں۔ حالات کہ معاہدہ طے پاچکا ہو، تحریری اور دستخط شدہ ہو تو ایسا بہت کم (ضروری) ہوتا ہے۔

تصفیے کے معاہدے کا مقصد

تصفیے کا معاہدہ شفاف اور مناسب حد تک قابل تفہیم متنقہ محفوظ یادداشت ہونا چاہیے۔ جو فریقین کی طرف سے یا ان کی جانب سے کسی نمائندے نے دستخط کیا ہو۔ (اکثر وکیل اس فریق کی طرف سے دستخط کرتے ہیں جس کے وہ نمائندے ہوتے ہیں) اگر معاہدہ کا مزید تفصیلی جائزہ لینا ہو (مثال کے طور پر ایک نیا حق رائے دہی کا معاہدہ) تو اس کی وسیع صورت طے پا جانی چاہیے اور کسی بھی معیار کے معاہدے کے لیے (استعمال ہونے والے حوالے) دیے جانے والے حوالے کو (تبادل) مثال کے طور پر استعمال کیا جانا چاہیے۔

مشیران محض رضامندی کے معاہدے کا مسودہ تیار کرنے سے اجتناب / گریز کریں گے، جو کہ قانون میں قابل نفاذ نہیں ہے۔

عموماً تصفیے کے معاہدہ ایک قانونی معاہدہ کا درجہ رکھتا ہے جو قانون شکنی کی صورت میں قابل نفاذ ہے۔ یہ کسی بھی پچھلے معاہدے کو مکمل طور پر تبدیل کر سکتا ہے یا نہیں کر سکتا، اور اس پر فریقین کو اپنے مدعا (ارادے) کا فیصلہ کرنے کی ضرورت ہے۔ جہاں عدالت کی کارروائیوں کا آغاز ہو چکا ہو تو عموماً تمام فریقین کی طرف سے معاہدہ نامہ پر دستخط کر کے اس کو رسمی طور پر ختم کر دینا چاہیے۔ تصفیے کا معاہدہ فوراً ایک ایسے معاہدے میں بدل سکتا ہے جسے وساطت کے موقع پر دستخط کیا گیا ہو۔ (عموماً Tomlin کے حکم نامے کی صورت میں) بصورت دیگر تصفیے کا معاہدہ طے شدہ شرائط کا حتمی ذریعہ ثابت ہو سکتا ہے، اس سہولت کے ساتھ کہ فریقین کو ایک مخصوص وقت میں رضامندی ظاہر کرنی چاہیے اور عدالت

میں معاہدہ کا قلم نامہ جمع کروائیں۔ یہ معاہدہ کا حکم نامہ اس لیے ہے تاکہ اس بات کو ممکن بنایا جائے۔ فریقین کے لیے کوئی نئی کارروائی شروع کیے بغیر تصفیے کی شرائط کو قانون شکنی کی صورت میں یقینی بنایا جائے۔

جہاں ایک پارٹی چاہے بچہ ہو یا بالغ۔ اگر مکمل صلاحیت نہیں رکھتا تو معاہدہ محض عارضی ہو سکتا ہے۔ اور عمل درآمد سے پہلے عدالت کی منظوری لینا ضروری ہے۔

بعض اوقات فریقین فوری عدالت کارروائی کے نفاذ کی مد میں قانونی طاقت حاصل کرنے کے لیے تصفیے کی شرائط کا ارادہ نہیں کرتے۔ کچھ خاندانوں میں، روزگار یا شراکت داری کے جھگڑوں میں جہاں معاملہ مستقبل کے رویوں اور تعلقات کے برقرار رکھنے کا ہو، اس سے قطع نظر کہ قانون کی نظر میں نفاذ ممکن نہیں، یہ قطعی اہم ہوتا ہے کہ اس بات کا ریکارڈ رکھا جائے کہ حوالہ والا نچہ عمل کے لیے کس بات پر اتفاق ہوا ہے۔ جہاں نفاذ مطوع نظر ہو، تصفیے کا معاہدہ خلاف ورزی کے لیے عدالت کی اگلی کارروائیوں میں پیش کیا جاسکتا ہے۔ اگرچہ وہ ایک ایسے عمل کا نتیجہ ہے جو خفیہ اور بنا تعصب کے تھا۔

تصفیے کے معاہدے کا مواد

ہر تصفیے کا معاہدہ مختلف ہوتا ہے اور ایسی کوئی (مخصوص) محفوظ فہرست نہیں ہے جسے شامل ہونا چاہیے۔ وساطت کے معاہدے کو تصفیے کے معاہدے پر خود بخود فوقیت نہیں دی جاتی۔

- تاکہ وساطت کار کو گواہ کے طور پر بلانے اور فریقین اور وساطت کار کو یکجا رکھنے کی سہولت رازداری سے جاری رہے۔ سوائے اس کے کہ بعد میں تصفیے کا معاہدہ مختلف ہو۔
- تاکہ وساطت کار کو گواہ کے طور پر نہ بلانے اور رازداری کے بارے میں دفعات، وساطت کار اور فریقین کو جوڑے رکھنے کے لیے جاری رہیں۔

فریقین ایسی دفعات (سہولیات) کو دہرانے کا فیصلہ کر سکتے ہیں تاکہ اپنی سہولت کے لیے انہیں ایک ہی دستاویز میں رکھا جائے۔

درجہ ذیل نکات متعلقہ ہو سکتے ہیں لیکن ہمیشہ لاگو نہیں ہوں گے:

فریقین: فریقین کے نام واضح ہونے چاہئیں۔ چاہے رقم کی ادائیگی سرپرست یا ماتحت کمپنی کرے۔ مثال کے طور پر، یا عدالتی پرچہ جات پر کس کا نام ظاہر ہوتا ہے۔ کمپنی کے نمائندے کے status کی توثیق کی ضرورت پڑ سکتی ہے یا ہو سکتا ہے کہ ایسی ضمانت جو اس شخص کے معاملے کو حل کرنے کا اختیار واضح کرے۔ ایک ایسا تیسرا شخص جو معاہدے کا حصہ نہ ہو کہ قابل نفاذ حق فراہم کیا جاسکتا ہے جو ایسے معاہدے پر مقدمہ کر سکے، اگر ایسا کوئی ارادہ ہو تو یہ واضح طور پر بیان ہونا چاہیے۔

قانونی دستاویز (Recitals): قانونی دستاویزات ایسے حالات یا صداکار کہ معاہدہ کہاں تک پہنچا تھا نے تنازعے کا بیان، کوئی بھی عدالت کی کاروائیاں اور وساطت کار کے سیاق کو وضاحت سے بیان کرتی ہیں۔ ہو سکتا ہے وہ ان کی سچائی کی تصدیق کے نتیجے اور ان پر انحصار کے جواز میں مبینہ غلط بیانی کے کسی بھی فطرے کو کم سے کم کرنے کے لیے ایسے حقائق بیان کرے جو معاہدے کی بنیاد ہوں۔

معاہدے کے سرپرست (سربراہان) (Heds of agreement): معاہدے کے سربراہان معاہدے کی مرکزی شرائط طے کرتے ہیں۔ جیسا کہ 'A' 14 دنوں میں، 'C Ltd' عدالت اعلیٰ میں Action 12345 کے تحت، اپنے لائے ہوئے دعوؤں کے حتمی فیصلے کے لیے 'Z' پابند' کے لیے راضی ہے۔ یہ شرائط تنازعہ کی نوعیت کے (پیش نظر) مطابق سادہ اور مشکل ہو سکتی ہیں۔ اکثر مشیران معاہدے کی تصدیق دہانی (تصدیق صورت) کے لیے ہر پیرا گراف پر دستخط کے لیے اصرار کرتے ہیں اور یہ کسی بھی ترمیم کے لیے ایک معیار ہے کہ وہ دستخط شدہ ہو۔

رازداری (confidentiality): کبھی کبھار فریقین بیرونی طور پر حساس یا اعلیٰ درجے کے مقدمات میں کھلے عام اعلان سے بچنے کی کوشش میں وساطت کے رازداری سے دستخط شدہ معاہدے میں اضافے یا تبدیلی کے لیے راضی ہو جاتے ہیں۔ کبھی کبھی نتائج کی تشہیر کے لیے مثبت معاہدہ بھی ہوتا ہے۔ قانونی چارہ جوئی اور کبھی کبھار وساطت کے لیے۔

رقم / قیمت کے لیے کیا اتفاق ہوا ہے (What has been agreed about the costs): (اس موضوع پر مزید جاننے کے لیے اس باب میں ذیل دیکھیے)

وساطت کار کو گواہ کے طور پر نہیں بلایا جاسکتا: وساطت کے معاہدے میں یہ سہولت موجود ہے۔ ایسا اس لیے کیا گیا ہے تاکہ کسی بھی فریق کو وساطت کار کے معاہدے کی شرائط یا جو بھی وساطت کی کاروائیوں کے دوران ہوا، کا ثبوت دینے کے لیے کہنے سے باز رکھا جائے۔

تحریری دستاویز متفقہ شرائط کی درست عکاسی کرتی ہے: عدالت کی جانب سے ایک مفروضہ بنایا جائے گا کہ ایسا ہے۔ لیکن اگر مشیران ضروری سمجھیں تو اس پر زیادہ زور دیا جاسکتا ہے۔ یہ بھی طے کیا جاسکتا ہے کہ یہ معاہدہ پچھلے تمام معاہدوں پر غالب ہو۔ (یاد رہے کہ اس میں وساطت کے معاہدے کی شرائط شامل ہوں گی جس میں دیے گئے ثبوت پر رازداری اور وساطت کار کی حفاظت شامل ہیں)۔

(مستقبل) آئندہ ہونے والے تنازعات کے حل کی کاروائیاں: آئندہ ہونے والے تنازعات کے حل کی کاروائیاں مخصوص ہو سکتی ہیں۔ جیسا کہ متفقہ شرائط پر عمل درآمد میں کسی بھی طرح کی شکل کی صورت میں کسی بھی نئے کام یا اہم کاروائی کے شروع ہونے سے پہلے وساطت کی طرف رجوع (واپس)۔

تاریخ اور دستخط: دستخط کنندہ کے مقام / قیمت کے ساتھ شامل ہونے چاہئیں۔ (مثلاً فلاں Ltd کا CEO)

تصفیے کے معاہدے کا منصوبہ / مسودہ تیار کرنا

تصفیے کے معاہدے کا منصوبہ تیار کرنے کی ذمہ داری عموماً فریقین کے وکلاء کی ہوتی ہے۔ یہاں پر وساطت کار کو اپنا کردار ادا کرنے کی ضرورت ہے اور یہ دیکھنے کی ضرورت ہے کہ تمام نکات کا احاطہ کیا گیا ہے۔ تقریباً ہمیشہ نئے مسائل اس مقام پر اٹھتے ہیں۔ جو بظاہر چھوٹا سا معاملہ لگتا ہے۔ اچانک بہت اہم اور مشکل صورت اختیار کر لیتا ہے۔ اس کے لیے فریقین کے ساتھ الگ الگ یا اکٹھے مزید سودے بازی اور تلاش کی ضرورت پڑ سکتی ہے اور اس طرح مزید وساطت سرگرمی کی بھی۔ پیچیدہ مقدمات میں تصفیے کا معاہدہ تحریر کرنے کے لیے کئی گھنٹے لگ سکتے ہیں۔ اس مقام / جگہ پر دستاویز بنانے، چھپوانے اور نوٹوں کا پی کی سہولیات میسر ہونی چاہئیں۔ عام طور پر قانون اس بات کا تقاضہ نہیں کرتا کہ تصفیے کا معاہدہ تحریر صورت میں ہو۔ لیکن معیاری وساطت کا معاہدہ رسمی طور پر اس کا تقاضہ کرتا ہے۔ ایک تحریری معاہدہ اس بات کی وضاحت کرتا ہے کہ کیا طے پایا جا چکا ہے۔ پس وساطت کے عمل کی حفاظت پر زور دیتا ہے۔ ایک طویل دن کے اختتام پر تصفیے کے معاہدے کا مسودہ / منصوبہ تیار کرنا ایک مشکل کام لگ سکتا ہے۔ تفصیلات پر بات چیت اور کسی خاص نکتے پر معاہدہ فرض کر لینا دلچسپ ہو سکتا ہے لیکن دکھانا ہونے والے غیر واضح اور عمومی طور پر سب پر لاگو کردینے سے بعد میں مشکلات کھڑی ہو سکتی ہیں۔ اور ایک سے قبل ہونے والے تنازعہ کی وجہ بھی ہو سکتی ہے۔ وساطت کار کا کردار یہ ہے کہ وہ اس اختتامی مرحلے پر طاقت اور معیار کو برقرار رکھے۔

(ممکنہ طور پر) شاید، جب دکھلا سو دے پر کام کر رہے ہوں تو فریقین محض انتظار کریں گے۔ کیوں کہ ان کی ضرورت یہ ہے کہ دستخط کرنے سے پہلے معاہدے کی حتمی صورت تیار ہو جائے۔ اس دوران فریقین کو کچھ توجہ دینی چاہیے۔ مثلاً اس وقت کے دوران وہ مطمئن رہیں، انہیں تازہ دم ہونے کے لیے (کچھ کھانے پینے کو دیا جائے)، اس جگہ سے باہر جا سکیں، یا وساطت کار یا فریقین کے درمیان باہمی بات چیت / گفت و شنید مفید ہو سکتی ہے تاکہ ان کو وقت گزارنے میں مدد مل سکے۔ وقتاً فوقتاً فریقین کو معاہدے کی شرائط پر بات چیت / گفت و شنید کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اور ہو سکتا ہے کہ فریقین وساطت کے ساتھ کچھ منصوبہ بھی تیار کریں۔ مثلاً روزگاری کے مقدمے کے لیے کوئی حوالہ یا کلائنٹس کے لیے متفقہ خط جس میں شرکت دار کمپنی میں حصہ لینے کے لیے اتفاق کریں۔

پیچیدہ مقدمات میں یا جہاں معاہدے کی ایک مخصوص شکل کی ضرورت ہو۔ ہو سکتا ہے وساطت کار یہ تجویز پیش کرے کہ مشیران ایک دن پہلے تصفیے کے معاہدہ کا مسودہ تیار کریں بلکہ اس کا تبادلہ بھی کریں، جس میں ان تفصیلات کو معاہدے کے طے پا جانے تک شامل نہ کیا جائے۔ یا ہو سکتا ہے کہ ایسا مشیران خود تجویز کریں۔ اس طرح کچھ وقت بھی بچ جائے گا اور اس بات کو یقینی بنائیں کہ جب سب تھک چکے ہوں تو کچھ مشکل نکات نظر انداز نہ ہوں اور پہلے سے ہی ایک متفقہ معاہدے کی حوصلہ افزائی ہو سکے۔ مسودہ تیار کرنے کی ذمہ داری، انفرادی طور پر یا اکٹھے وساطت کے دن کے دوران بھی دی جا سکتی ہے۔

وساطت کا انداز اور نقطہ نظر

مددگار یا چاہنے والا - یادوں؟

گذشتہ دو دہائیوں سے وساطت دوسری نظر: مدد فراہم کرنا، اور جانچ کرنا، کے بارے میں بہت بحث ہوتی رہی ہے۔ یہ اصطلاحات دو styles انداز کو بیان کرنے کے لیے استعمال کی جاتی تھیں، (جن میں) ایک دوسرے کے مقابلے میں کم مداخلت کرنے والی تصور کی گئی۔ موجودہ روش / پریکٹس میں اس طرح کا فرق بہت سادہ ہے اور وساطت کے کردار کی وسعت کو (نظر انداز کرتا ہے) اور وساطت کے لیے موجودہ ترکیب بلکہ 'اسی وساطت کو نظر انداز کرتا ہے۔ مددگار اور جانچ کرنے والے انداز، مداخلت کے انداز کے spectrum وسعت کے دو طرفہ حقیقت کو بیان کرنے کے لیے بہترین انداز کے طور پر مانے جاتے ہیں۔ ناکہ الگ (Models) شکلوں کو بیان کرنے کے لیے۔

غیر جانب دار وساطت

شفافیت، غیر جانبداری یا اکثر بیان کی جانے والی کثیر جانبداری، وساطت کے کردار کا مرکزی پہلو ہے۔ تمام وساطت جانتے ہیں کہ انہیں (مندرجہ ذیل) سے اجتناب کرنے چاہیے۔

- حتمی فیصلہ دینے والے / منصف ہونے
- طرفداری کرنے والا
- بہت تیزی دکھانا
- مشورے دینا

جہاں وساطت، قانونی، تکنیکی، تجارتی یا ذاتی معاملات میں اپنا فیصلہ دینے والے کے طور پر پائے جاتے تو وساطت کے غیر جانبداری اور اس کے فریقین کے ساتھ تعلق میں ممکنہ خطرے کو دیکھا جاسکتا ہے۔

وساطت کار کے قانون کے میدان میں مہارت کا معاملہ اکثر بحث و مباحثہ کا موضوع رہا ہے۔ یہ ضروری ہے کہ وساطت کار فریقین کی عزت کرے۔ یقیناً وساطت کار کے لیے جھگڑے (کی نوعیت) کو سمجھنا ضروری ہے۔ اگر وساطت کار کو معاملے کے تکنیکی پہلوؤں کا علم ہو تو شاید فریق کی کمزور پہلوؤں پر تحقیق کرنا آسان ہو جائے۔ تاہم، وساطت کار کے کردار کے ساتھ مکمل لگاؤ کے بغیر اس مہارت کو استعمال کرنے میں مشکلات ہو سکتی ہیں۔ اچھے وساطت کار کو ذہنی طور پر چست / حاضر دماغ ہونا چاہیے اور پیچیدہ تکنیکی مسائل کو جلد سمجھ لینے کا ماہر ہونا چاہیے اور یہ بہتر نتائج حاصل کرنے کا عمل اور وساطت کی بہترین صلاحیت (ہنر) ہے جو کہ وساطت کار کی کامیابی کی کنجی ہے۔

یہ ذمے داری غیر جانبدارانہ ہے جس میں وساطت کار نتائج کو داؤ پر لگائے بغیر، تمام فریقین کی طرف سے تجویز اور منظور کردہ قرارداد کو آگے بڑھانے میں مدد کرتا ہے۔ تاہم وساطت کار کوئی علیحدہ / الگ شاہد نہیں ہوتا۔

فریقین ایک وساطت کار کو اس لیے مقرر کرتے ہیں کیوں کہ وہ یہ تسلیم کرتے ہیں کہ انھیں اپنے اختلافات کو حل کرنے میں مدد کی ضرورت ہے اور وہ اکثر منتخب کردہ غیر جانبدار شخص سے زیادہ امید رکھتے ہیں۔

وساطت ہر کسی کے لیے ایک (مشکل) کام ہے۔ وساطت کو جذبات، حقائق اور دلائل سمجھنے اور حکمت عملی سے سوچنے کے لیے وقت درکار ہوتا ہے۔ وساطت کار کو اس تعلق کو برقرار رکھنے اور اس عمل کو محفوظ رکھنے کے لیے بھی مثال کے طور پر رازداری کو برقرار رکھنے، اور اس پورے عمل میں توانائی بحال رکھنے اور وساطت کے لیے دن کے آغاز سے لے کر انجام تک ہشاش بشاش نظر آنے کے لیے بھی کام کرنا چاہیے۔ مختلف وجوہات کی بنا پر، ہو سکتا ہے وساطت کار کسی مقدمے یا کسی معاملے پر ایک (اپنا مشورہ) پیش کرنے کی طرف مائل ہو جائے۔ خاص طور پر مندرجہ ذیل معاملات میں جب:

- فریقین مشکل یا ہٹ دھرم نظر آتے ہوں۔
- جب تصفیے کی طرف ترقی (بہتری) بہت سست یا نہ ہونے کے برابر نظر آتی ہو۔
- وساطت کار کے پاس (مسودے) خیالات کی کمی ہو۔
- وساطت کار غیر جانبداری کھو بیٹھے۔
- وساطت کار کسی ایک فریق کے لیے واضح ناپسندیدگی کا اظہار کرے۔
- ایک یا زیادہ فریق، وساطت کار کے نقطہ نظر کا تقاضہ کریں۔

ایسے موقع پر آپ کو، ایک وساطت کار کی حیثیت سے اپنے اعصاب پر قابو رکھنا ہو گا اور کوئی آسان راہ اختیار نہ کریں۔ اپنی مایوسی کو اپنے فیصلے پر حاوی نہ ہونے دیں بلکہ:

- زیادہ / مزید دریافت / تلاش کریں۔
- مختصر کریں، جائزہ لیں یا نئی شکل دیں۔
- فریقین کے نتائج جانیں۔
- ان کے نتائج کا علیحدگی میں مفصل جائزہ لیں۔
- فریقین سے پوچھیں کہ وہ کیا چاہتے ہیں۔

یہ عمل چلکدار ہے (The process is flexible)

قانونی چارہ جوئی اور مصالحت / وساطت کے برعکس یہ وساطت کے فلسفے کا مرکزی نقطہ ہے کہ ایک غیر جانبدار تیسرا فریق، فریقین پر کوئی فیصلہ لاگو نہیں کرتا۔ وساطت کاروں کی طرح، یہ تجربہ کار مصلحین، مصنفین اور ماہرین کے لیے کچھ مشکلات پیدا کر سکتا ہے۔ کیوں کہ وہ اپنے خیالات اور مشورہ دینے کے عادی ہوتے ہیں اور شاید یہ سمجھتے ہیں کہ شاید فریقین ان سے یہی تقاضا کرتے ہیں۔ وساطت کار کو اس بات کو یقینی

بنانا چاہیے کہ فریقین جو وساطت کے لیے آئے ہیں وہ وساطت کار کے کردار اور اس کی خصوصیات اور فریقین کی ذمے داریوں سے مکمل آگاہ ہوں۔

وساطت میں فریقین کو قانونی اور دیگر ماہر مشورے کے لیے اپنے مشیران کو تلاش کرنا چاہیے۔ ناکہ غیر جانبدار تیسرے فریق کو۔ وساطت میں پیش نہ ہونے والے فریقین کے معاملے (کو) سے نمٹنے کے لیے اپنے کردار کی خصوصی دیکھ بھال کرنی چاہیے۔ (اس بارے میں مکمل تفصیل سے آخری باب میں لکھا گیا ہے)

وساطت کار کا ایک سرگرم اور فعال کردار ہے

بہت سی مصالحتوں میں بہتری / ترقی، فریقین کا اپنے خطرات کا از سر نو جائزہ لینے کے ذریعے سے ہوئی ہے اور ایسا کرنے میں ان کی مدد کرنے کے لیے وساطت کار کا ایک اہم کردار رہا ہے۔ ایسے معاملات جن میں معاہدہ (ختم ہوتا) رکتا ہوا نظر آتا ہو، کا دوبارہ سے جائزہ / جانچ کرنے میں مدد کرنا ایک مشکل عمل ہے۔ وساطت کار کو، معاملے کو سنبھالنے اور مسئلے کو حل کرنے کے لیے افراد کے درمیان باہمی رابطے اور (ابلاغ) بات چیت کی جدید مہارتوں کو ضرور استعمال کرنا چاہیے۔ اور ساتھ ہی انھیں قابل بنانے پر رضامندی ظاہر کرنی چاہیے تاکہ اپنا (خیال) مسلط کرنا چاہیے۔ وساطت کار کو صابر اور مضبوط ہونا (ہوگا) چاہیے۔

غیر مبہم طور پر مضبوط ہونے کے نقطہ نظر کی ضرورت ہوگی جب:

- مختلف معاملات کو (ایک ساتھ) نمٹنا چاہو۔
- جذباتی تعطل پر قابو پانے کے لیے
- اشتراکی حل کے لیے مختلف راستوں کی جانچ پڑتال کرنا
- حقیقت کا جائزہ / جانچ پڑتال کرنے کی پیشکش
- کسی معاہدے تک پہنچنے کے لیے متبادل طریقوں کا جائزہ لینا

وقت کا معاملہ Timing بہت اہم ہے۔ فریقین اور ان کے مشیران کی طرف سے اس طرح کی مداخلت یا اقدام کا مطالبہ کیا جاتا ہے اور ہو سکتا ہے وہ بے دلی سے ملے ہوں خاص طور پر اگر حقیقت کی جانچ کا عمل کاروائی کے بہت آغاز میں متعارف کرایا گیا ہو۔

مختلف معاملات سے ایک ساتھ نمٹنا

اکثر فریقین کسی تنازعہ پر اپنے دعویٰ کی (تفصیلات) پیچیدگیوں میں الجھ (انگ) جاتے ہیں۔ یہ فریقین کے لیے اکثر مددگار ہوتا ہے کہ وہ تنازعہ کے اہم پہلوؤں کو ایک مختصر بیان میں اجاگر کرنے کی مشق کریں۔ مزید برآں، ایک تیسرا فریق جو اس تنازعہ میں نیا ہے، بہتر پوزیشن میں ہوتا ہے کہ وہ فریقین کی، ان کے درمیان مسائل کی ضرورت کرنے میں مدد دے۔ جہاں بہت متعدد مسائل ہوتے ہیں، وہاں وساطت کار وساطت کے ابتدا کی درجہ میں، فریقین کی ایک ایجنڈا تیار کرنے میں مدد کر سکتا ہے۔ بعد میں وساطت کار فریقین کے ساتھ ساتھ کام کر سکتا ہے، یا

فریقین اور ان کے مشیران، دعوؤں، ترجیحات کو جمع کرنے اور دلیل کی مضبوطی کی بنیاد اور دیگر معیارات کی بنیاد پر مختلف پہلوؤں کو مختلف اہمیت دینے کے لیے علیحدہ (منجی طور پر) کام کر سکتے ہیں۔ ہو سکتا ہے یہ کام وساطت کار کو کوئی مشترکہ مقصد تلاش کرنے میں مدد دے۔

جذباتی تعطل پر قابو پانا

یا تو فریق اپنے تنازعہ کی وجہ سے بے حس ہیں کہ وہ غیر معقول ہو جاتے ہیں۔ اور ہو سکتا ہے کہ وہ نہ تو اپنی حالت کی حقیقت پر غور کریں اور نہ ہی اپنے مشیران کی مناسب پیشین گوئی کو سنیں۔ ایک ایسا وساطت کار جس نے ہر فریق کے ساتھ اچھے تعلقات اور بھروسہ استوار کیا ہے، ہو سکتا ہے انھیں علیحدگی میں ان کے ہی نقطہ ہائے نظر پر محتاط سوالات اور دیگر جانچنے کی تراکیب کے ذریعے بات کر سکے۔ ہر مسئلے پر بشمول ان کے مشیر کی تجاویز اور دوسرے فریق کی حالت پر بہت احتیاط سے بات ہونی چاہیے۔ کبھی کبھار ارد گرد کے ماحول میں تبدیلی، شاید مختلف کمرے میں کام کرنے یا کچھ تازہ ہوا کے لیے باہر جانا ایسی مشکل صورتحال میں مدد کر سکتی ہے۔

باہمی حل کے لیے مختلف ذرائع کا جائزہ لینا

وساطت کار کو فریقین کی جانب سے کسی بھی زبانی یا غیر زبانی تحریک، سراغ یا اشارے کے لیے چوکنا رہنا چاہیے تاکہ تصفیے کے لیے تمام ممکنات کو سامنے رکھا جاسکے۔ یہ بھی اہم ہو سکتا ہے کہ فریقین کو خیالات اور تجاویز پر نظر ثانی کے لیے دباؤ ڈالا جائے تاکہ کسی حل کے لیے زیادہ سے زیادہ مواقع تلاش کیے جاسکیں۔ اکثر وساطت کار کے لیے یہ مناسب ہوتا ہے کہ وہ ایک کارآمد حل کی تلاش کے لیے فریقین کے خیالات میں اپنے خیالات کا اضافہ کرے۔

ایک ہنرمند وساطت کار وہ ہوتا ہے جو بے جا ترغیب، جبر یا اکثر مسئلے اور اس کے حل کو بہت زیادہ حاوی کرنے سے گریز کرتے ہوئے تصفیے تک پہنچنے میں فریقین کی اس طرح مدد کرے کہ وہ اسے اپنی تخلیق تسلیم کریں۔

حقیقت کی جانچ پڑتال کی پیشکش:

ایک وساطت کار کو فریقین اور ان کے مشیران کے ساتھ، خطرات کی تفصیلات اور ان کی جانچ ان کے ساتھ ان کی حالت، گمان اور حساب کتاب کی تفتیش اور چھان بین پر کام کرنے کی اکثر ضرورت رہے گی۔

ہو سکتا ہے کہ ایک یا اس سے زیادہ فریقین ایک لمبے عرصے تک ایک غلو آمیز عہدہ سنبھالے رکھا ہو کہ وہ اس فریق کا اصل امید یا عقیدہ بن جائے۔ ایسے حالات میں مفروضات کی جانچ، سوالات کا عہدہ استعمال، غیر بیان شدہ، بے ربطیاں کی مسلسل تلاش اور فریقین کو حقیقت پسندانہ ہونے کی ترغیب، یہ تمام وساطت کار کے حربوں کے اہم حصے ہیں۔

معاهدے تک پہنچنے کے لیے متبادلات کا جائزہ لینا:

فریقین، وساطت کار کو اکثر و بیشتر بتائیں گے کہ وہ قانونی چارہ جوئی یا مصالحت کا جاری رکھنے یا آگے بڑھ جانے کا ارادہ رکھتے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ ان کے پاس ایک استعاداتی آئینہ ہو جس میں وہ باہمی بات چیت سے نکل جانے اور ایک قابل قبول تصفیے کی تلاش کی کوشش کو چھوڑ دینے کے اثرات دیکھ سکیں۔ وساطت کار، فریقین اور مشیر ان کے ساتھ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کام کر سکتا ہے۔ آیا کہ انہوں نے وقت، لاگت، نظم و نسق کا انتظام، تشہیر اور دیگر تمام پہلو جو اس تنازعہ کے تسلسل سے آگے بڑھیں گے، کی مفصل تشخیص کا کام مکمل کر دیا ہے۔

اکثر اوقات وساطت کے ساتھ دوسری کاروائیاں بھی موثر کام کر سکتی ہیں

کبھی کبھار دونوں فریقین فریق اس بات پر مکمل یقین رکھتے ہیں کہ وہ حق بجانب ہیں کہ یہ ترقی کی راہ میں ایک بڑی رکاوٹ ہے۔ ایسے حالات میں ہو سکتا ہے ایک دوسری کاروائی کی ضرورت ہو۔ جس میں ایک بااختیار تیسرے فریق کے نقطہ نظر کا اظہار مدد کر سکے۔

وساطت کے ساتھ دوسری کاروائیاں (عوامل) جو کام کر سکتے ہیں بشمول:

- غیر لازم (شروط) سفارشات
- ابتدائی غیر جانبدار تشخیص / جائزہ (ENE)
- غیر مشروط ماہرانہ عدالتی فیصلہ (ED)

(بج) مصنف، مصلح اور ماہر کے ان کے نقطہ نظر کو دیکھنے کے پیش نظر اگر ایک بار فریقین نے اشارہ وصول کیا ہے تو وہ اپنے انداز کو وساطت کار کی مدد سے بہتر کر سکتے ہیں۔ اس کے بعد وہ اپنے نئے نقطہ آغاز کے لیے بات چیت اور حل تلاش کرنے کے لیے کام کر سکتے ہیں۔ وساطت کار جو زیادہ جائزہ لیتے ہیں اور جو وساطت کے حصے کے طور پر ENE اور ED میں مشغول ہوتے ہیں، کو مندرجہ ذیل خطرات ہوتے ہیں۔

وساطت کار جو وساطت کے حصے کے طور پر ED یا ENE میں ملوث ہو کر زیادہ اندازے لگاتے ہیں اس کے خدشات مندرجہ ذیل ہیں۔

- غیر جانبداری کا نقصان: اندازے لگانے / فیصلہ دینے والے کی شاید ایک فریق کی جانب رغبت محسوس ہو اور دوسری فریق کا تعاون اور بھروسہ جاری وساطت میں کم ہو جائے۔
- فریق کی حق ملکیت اور ذمے داری کا نقصان: وساطت کی خاصیت ہی یہ ہے کہ وساطت کار عمل کو اختیار میں رکھتا ہے اور نتیجہ / فیصلہ فریقین کے اختیار میں ہوتا ہے۔ تجاویز کرنے اور ہیرٹ / خوبوں پر رائے دینے سے فریقین کا نتیجے پر اختیار رکھنے میں کمی محسوس کی جاسکتی ہے۔

- مخالفانہ رشتہ کا دوبارہ شروع ہونا: کوئی تجویز ED یا ENE ایک فریق کا ساتھ دینے کے طور پر دیکھی جاسکتی ہے اور ان کی صورت حال کی حمایت سمجھی جاسکتی ہے جس سے فریق رُک سکتا ہے اور وساطت میں مخالفانہ رویے کے ساتھ آسکتا ہے۔
- رازدارانہ طور پر دی گئی معلومات کے استعمال میں محاذ بذب: اگر وساطت کار کے رویے / کردار میں رازدارانہ معلومات دینے کے بعد بلاؤ آئے گا تو فریقین کو مکشف ہونے کا خدشہ ہو گا اور محسوس ہو سکتا ہے کہ بھروسہ توڑا گیا ہے۔
- شرمندگی: کوئی تجویز ED یا ENE قبول کرنے کے لیے مشکل ہو سکتی ہے اور کسی بھی فریق کے سامنے ذاتی یا پیشہ ورانہ شرمندگی کا باعث بن سکتی ہے۔

موکل—وکیل تعلق کا نقصان: کوئی رائے یا تجویز وکیل اور فریق کے درمیان محرکات کو تبدیل کر سکتی ہے جو کسی بھی طرح ان کے تعلق کو نقصان پہنچا کر آگے وساطت کے عمل کو منتشر کر سکتی ہے۔

تجویز یا جانچ کی گزارش / درخواست

کبھی کبھی ایک وساطت کار کو ایک یا زیادہ فریق کی جانب سے حل کے متعلق کوئی

کبھی کبھی ایک یا زیادہ فریق حل کے متعلق وساطت کار کو کسی طور پر کوئی تجویز یا رائے دینے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ کچھ حلقوں میں جہاں محدود وقتی وساطت عام ہے، وساطت کار کو اکثر صلح کرانے والا یا نیم قاضی کے طور پر بلا یا جاسکتا ہے۔ یہ مختصر کتاب وساطت کے لیے بنیادی خاکہ اور محفوظ شروعات مہیا کرتی ہے، اور ایسی کسی گزارش کا جواب دینے کو مندرجہ ذیل ہدایت پیش کرتی ہے۔

- یقین کریں کہ فریقین وساطت کے عمل کو، اپنے کردار کو، اور اس میں شامل وساطت کار کے معقول کردار کو بخوبی سمجھتے ہیں۔
- اگر کسی مسئلے میں جانچ کی ضرورت ہو تو تجویز دیں کہ جب مناسب وساطت کے دوران یا بعد میں کسی دوسرے غیر جانبدار شخص سے جانچ کر دانے پر فریقین راضی ہو سکتے ہیں۔

کچھ فریقین، بشمول حکومتی اور عوامی حلقوں سے، خاص کر بین الاقوامی تنازعوں میں، وساطت میں موضوع کو حل کرنے کے اختیار

حکومتی اور عوامی دھڑوں / انجمن میں شامل کچھ فریقین خاص کر بین الاقوامی تنازع میں مسئلے کو کسی اعلیٰ / عہدیدار یا کمیٹی سے توثیقی حل کے لیے وساطت میں آسکتے ہیں۔ ایک غیر جانبدار تیسرے فریق کی تحریری یا کلامی تجویز اس توثیقی حل کو حاصل کرنے میں اہم ہو سکتی ہے۔

کچھ بڑے منصوبوں یا زیادہ (multi) فریقی معاملات میں یا حل نکالنے کی آخری کوشش میں، فریقین کبھی کبھی مشترکہ طور پر وساطت کار سے حل کی کوئی تجویز کی گزارش کرتے ہیں اور اس پر راضی ہوتی ہیں۔ ایک وساطت کار کی تجویز معاملہ حل کرنے کا اہم اوزار ثابت ہو سکتی ہے۔ مگر

اور اہتمام سے نجی طور پر بتانی چاہیے۔ یہ بات اہمیت کی حامل نہیں ہے اور CEDR کی طرف سے یہ طریقہ کار وساطت کاروں کے لیے تجویز نہیں کیا گیا۔

موٹرو وساطت کے لیے بہترین انداز بیان

وساطت میں مواصلات کی مہارت

ایک موٹرو وساطت کار کے لیے شاندار مواصلات / انداز گفتگو / بیان کا حامل ہونا لازم ہے۔ لفظ ”مواصلات“ / انداز بیان بے شمار عوامل اور مہارتوں کا احاطہ کرتا ہے۔ مندرجہ ذیل survey اہم اوزار (tool) میں سے کچھ کے بورڈسروے (بورڈ کا جائزہ) ہے جن میں خصوصی توجہ کے ساتھ کارآمد / مستعد بننے کی بنیادی مہارت ہے۔

ایک موٹرو وساطت کار کھلے ذہن کے ساتھ عمل میں داخل ہوتا ہے۔

- معاملے کے بارے میں / کیس کے بارے میں: کسی بھی قابلیت / خصوصیات، کمزوری یا طاقت پر سخت نظر یہ خیال کے بغیر۔
- لوگوں کے بارے میں: لوگوں کو ان کی تذکیر و تانیث / صنفی، سماجی یا پیشہ وارانہ، پس منظر، عمر، ثقافت، نسل اور دقتی انوسیت سے گریز کرنا۔
- فریقین کی اولیت کے بارے میں: فریقین کو ان کے معاملات اور محرکات کے تعبیر سننا۔ اندازہ لگائے بغیر سننا۔
- نتائج کے بارے میں: کسی بھی حل کے مضبوط تصور کے بغیر معاملے کے پنڈنا یا کوئی مقررہ خیال کہ حل کیا ہونا چاہیے۔

تمام بنی نوع انسان اپنے پاس محدود معلومات، ماضی کے تجربات، ماضی کے تصورات اور اندازے کے مطابق چیزوں کا ادراک کر لے کی کوشش کرتے ہیں۔ معاملے کو جاننے اور فریقین سے بات کرنے کے بعد، وساطت کار کے لیے یہ اچھی تیاری ہے کہ وہ خود سے سوال کرے کہ اس کے ذہن میں کیا اندازہ یا تصور تشکیل پایا ہے۔ ان اندازوں پر پہنچ کر یہ بہتر ہے کہ آپ ان تمام خیالات کو علیحدہ کر کے معاملہ جنہی کے عمل میں داخل ہوں۔

موٹرو وساطت کار کے لیے ضروری ہے کہ وہ فریق کے ساتھ فریق کے بائین، مشیر کے ساتھ مشیر کے بائین، مشیر کے ساتھ وساطت کار کے بائین اور فریق کے ساتھ وساطت کار کے ایک بے خوف اور تعبیری / اصلاحی ماحول پیدا کرے جو بہترین سمجھ بوجھ کی جانب گامزن کر سکے۔ الفاظ اور انداز میں حساس ہونا آگھی رابطے کی کئی رکاوٹوں کو دور کر کے فریقین کو بات کرنے پر آمادہ کر سکتا ہے۔ بیشتر انداز بیان / گفتگو پیدا کنی ہوں گے یا پہلے سے دیکھے جانے والے ہوں گے۔ ہر حال کنی ایسی مہارتیں ہیں جن کا بھرپور استعمال کیا جاسکتا ہے۔

سننایا فعال سماعت:

ایک موثر / اچھے رابطے کی بنیاد ایک اچھے سننے والے کی محتاج ہوتی ہے۔ فریقین مختلف نوعیت کی پریشان / غصے، خوف اور خوش فہمی کے ساتھ وساطت کار کے لیے آتے ہیں۔ اس بات کا علم کہ ان کو بغور سننا اور سمجھا جائے گا۔ ان کے یقین میں اضافہ کر کے ان کو ایک مختلف حل نکالنے اور مسئلے کی معاملہ فہمی کی ذمہ داری قبول کرنے پر آمادہ کرتا ہے۔

سماعت ایک ایسا عمل ہے جس کے ساتھ لفظ سننا، صوتی سراغ کی طرف حساس رہنا، لب و لہجہ، جھکاؤ کی طرف متوجہ رہنا اور رابطے کے سیاق و سباق کی سمجھ کا شعور رکھنا مشروط ہے۔ اس طریقہ کار سے فریقین اپنے ہی بیانات کو بہتر انداز سے سننے کے حامل ہوتے ہیں۔

ایک وساطت کار کے لیے ضروری ہے کہ وہ فریقین اور ان کی جماعت / گروہ کے ساتھ گفتگو کرے تاکہ ان کے ساتھ تفتیشی انداز اپنائے۔ یہ ضروری ہے کہ ہم جانے میں کہ سماجی طور پر سننا ایک مختلف عمل ہے۔ کسی بھی سماجی سماعت (social listening) میں گفتگو کی جاتی ہے۔ فریقین کی ضرورتوں کو پورا کرنے کے لیے ہو سکتا ہے ہر دخل، ہر دور (assertion) اور دوسرے کی ہر بات میں دلچسپی کے بعد سننے کا عمل تو جاری ہو لیکن بغور سننے کا عمل جاری نہ رہ سکے۔ رشتوں میں ایک بہت بڑی شکایت رابطے کا ٹوٹ جانا ہی ہے، جہاں ایک کو دوسرے سے یہ گلا ہوتا ہے کہ وہ کچھ سننے کو آمادہ نہیں۔ بغور سن کر ایک وساطت کار نہ صرف عزت بخشا ہے بلکہ ہر کہی ہوئی بات میں دلچسپی ظاہر یا اظہار کرتا ہے جو ایک موثر رویے / طریقہ میں ڈھل کر فریقین کو کھل کر تعمیراتی بات چیت کرنے میں بہت مدد دیتا ہے۔

بعد ازاں بغور سننا ایک متفقہ حل کا راستہ تلاش کرنے میں اہم کردار ادا کرتا ہے اور وساطت کار کو ایک شفاف طریقے سے مصالحت کروانے میں مددگار ثابت ہوتا ہے۔

فعال سننے میں حائل رکاوٹیں:

بیشتر لوگ سوچتے ہیں کہ وہ اچھا سننے والے ہیں لیکن بغیر کسی خلل کے، غیر تقسیم شدہ توجہ کے ساتھ سننا آسان نہیں۔ کئی وجوہات ہیں جو کہ بغور سننے کے عمل میں حائل ہوتی ہیں۔

• اضطراب / پریشانی:

بیرونی شور، بے چینی، خلل یا اندرونی تھکاوٹ، بوریت یا پہلے سے کسی مسئلے میں الجھے ہونا، فکر، ضرورت سے زیادہ مدد کرنے کا خواہشمند ہونا، بے چینی یا کسی کو پسند یا ناپسند کرنا۔

• موازنہ کرنا:

یہ سوچنا کہ یہ اس کے مقابلے میں کچھ بھی نہیں ہے جو کچھ مجھے کرنا پڑا۔

- دہرانا:
صرف سننے کے بجائے اس چیز کی تیاری کرنا کہ آپ کو اب کیا کہنا ہے۔
- مقطر کرنا / شفاف کرنا / واضح کرنا:
تمام گفتگو کو نہ سننا بلکہ صرف اُن باتوں کو سننا جو ہماری سوچ یا اعتقاد پر پورا اترتی ہوں۔
- پہلے سے فیصلہ کرنا:
کسی انسان کے بارے میں رائے قائم کر کے اس کو بے وقوف، نااہل یا نامعقول قرار دینا۔
- الزام تراشی:
کسی ایک فریق کو معاملے کا ذمہ دار ٹھہرانا۔
- غیر حاضر ذہن:
آدھی بات سن کر اپنی ہی کسی سوچ میں کھو جانا جو شاید کسی کی کہی ہوئی بات سے ذہن میں اُجاگر ہو گئی ہو۔ یہ زیادہ تر اُس وقت ہوتا ہے جب آپ بوریٹ یا اضطراب / پریشانی کا شکار ہوں۔
- سمجھنا / جاننا (Identifying) شناخت کرنا / پہچاننا:
کسی شخص کو اپنے ذاتی تجربے کے ساتھ منسلک کرنا۔ ایسا کرنے سے رحم دلی کے قوی احساسات جنم پاتے ہیں۔
- چہرے کے پیچھے چھپا ہوا (Hiding behind a face):
وہ بنا جو آپ نہیں ہیں (facade) اپنے آپ کو ایک ماہر بنا کر پیش کرنا لیکن درحقیقت اصلیت کو چھپانا یا حقیقت میں اپنا دفاع کیا جا رہا ہے۔
- مسئلے کا حل:
فریقین کی بات سننے اور اُن کے احساسات کا خیال رکھنے کے بجائے، فوری طور پر مسئلے کا حل نکالنے کی خاطر، اپنی باتوں کی بھی نفی کرنا اور سوچنا کہ آپ بہترین حل جانتے ہیں۔
- تسلی دینا:
صرف اس سوچ سے کہ لوگ آپ کو پسند کریں اُن کے ساتھ ضرورت سے زیادہ اچھا ہو کر اپنی مدد پیش کرنا اور ہر کہی جانے والی بات سے اتفاق کرنا۔

• اطمینان دلانا:

فریقین کو بجائے یہ سمجھانے کے کہ آپ واقعی ان کے معاملے میں تشویش رکھتے ہیں، ان کو بے جا تسلی دینا وہ بھی صرف ان کو بہتر محسوس کروانے کی خاطر۔

• اختلاف کرنا:

نورائے تصور / خیال کی ایک مختلف صورت پیش کر دینا جس سے فریقین کو احساس ہو کہ ان کو سنا ہی نہیں جا رہا۔

• خود کو درست / صحیح سمجھنا:

اس بات سے قطع نظر ہونا کہ آپ بھی غلط ہو سکتے ہیں۔

غیر زبانی / آن لہی گفتگو (انداز بیان) (Non verbal communication)

کہی گئی بات اور پیغام کا انحصار، الفاظ سے زیادہ ان کے اطوار پر ہوتا ہے جو ان الفاظ کے ساتھ ہم ادا کرتے ہیں۔ آدھے سے زیادہ انسانی روابط (communications) ان کے یا (non verbal) انداز میں ہوتی ہے۔ اس سے مراد یہ ہے کہ ہم بغیر کچھ کہے بھی اپنے بہت سے احساسات، خیالات / سوچوں اور رویوں کی عکاسی کر سکتے ہیں۔ مثلاً مسکرائنا اس بات کی علامت ہے کہ میں خوش ہوں اور گھڑی دیکھنا اس بات کا اظہار ہے کہ میں جلدی میں ہوں۔ یہاں تک کہ جب ہم کچھ بھی نہیں کہنا چاہتے اس بات کی عکاسی کرتا ہے کہ میں اس بارے میں کوئی بات نہیں کرنا چاہتا، مجھے تنہا چھوڑ دیجیے۔ وساطت کار کو یہ سمجھنا چاہیے کہ ہم اپنی پُر فریب زبان اور الفاظ کے بغیر بھی ایک دوسرے کے ساتھ رابطے میں رہتے ہیں۔

ان کے روابط (non verbal communication) بیرونی دنیا کے ہمارے میں معلومات دینے سے زیادہ جذوبوں اور احساسات کے ترجمان ہوتے ہیں۔ جھوٹ بولنا آسان ہے لیکن گفتگو / انداز بیان کے دوسرے پہلو (aspect) اس کو مشکل بنا دیتے ہیں۔ مثلاً چہرے کے تاثرات ذہن کے مخصوص جذباتی خلیوں کی بدولت پیدا ہوتے ہیں جن پر شعوری طور پر قابو پانا مشکل / دقت آمیز ہے۔ آپ کسی کے بھی احساسات کا اندازہ اس کے چہرے کے تاثرات سے جان سکتے ہیں۔ اس کے منہ سے کہی ہوئی بات سے زیادہ۔ اگر آپ کسی سے پوچھیں کہ کیا مسئلہ ہے اور وہ کندھے / شانے جھٹک دے، یا ہاتھ پر بل ڈال کر آپ سے دور ہو کر کہے ”نہیں میں ٹھیک ہوں“ تو آپ اس کے کہے ہوئے الفاظ سے زیادہ اس کی جسمانی اطوار (body language) پر یقین کریں گے۔

وساطت میں جہاں آپ دوسروں سے رابطہ کرنے کی کوشش کر رہے ہوتے ہیں، وہاں ان کی گفتگو (non verbal communication) کہی جانے والی باتوں سے زیادہ چیزوں کی مخری کرتی ہے۔ ان کی گفتگو آپ کو دوسروں کو بہتر طور پر جاننے میں مدد دیتی ہے۔ اور اپنی ان کہی گفتگو کو باخوبی جاننا آپ کو ایک بہتر خبر رساں (communicator) اور وساطت کار بناتا ہے۔

ان کین گفتگو کے اہم جز (components) / حصے:

ان کئی گفتگو کے تین اہم اجزاء ہیں:

- جسم کی نقل و حرکت / جسمانی حرکات: کوئی اندازہ، اندازہ نشست، نشست درخاست یعنی اٹھنے بیٹھنے کا اندازہ۔ یہ زیادہ تر اپنے ماں باپ اور قریبی لوگوں سے کیے جاتے ہیں۔ ان میں سے چند آفاقی (universal) جب کہ چند تہذیبی اور تمدنی ذرائع سے کیے جاتے ہیں اور الجھن (confusion) کا باعث بنتے ہیں۔ مثال کے طور پر آنکھوں میں آنکھ ڈال کر بات کرنا مغربی یورپی ثقافت کے مطابق عزت دینے کے مترادف ہے جب کہ Puerto Rico میں اس بات کے معنی بالکل متضاد ہیں۔ انفرادی طور پر ہم ایک خاص طرز بیان / خیال کے حامل ہوتے ہیں۔ لیکن اپنے طرز بیان کو دوسرے کے مطابق ڈھال کر ہم بہتر طور پر گفتگو کر سکتے ہیں۔
- آواز کا استعمال: آواز کی گہرائی، تلفظ و لب و لہجہ، آواز کی گونج اور رفتار ہم چاہے کچھ بھی کہیں، ہماری آواز، ہماری سوچ کی آئینہ دار ہوتی ہے۔ کہ ہم کیا سوچتے اور محسوس کرتے ہیں۔

- مقامی تعلقات (Spatial relationship): آپ میں اور دوسرے فرد میں فاصلہ۔ لاشعوری طور پر ہم چار مختلف حدود (zones) میں دوسروں کے ساتھ رابطے میں ہوتے ہیں۔

— قریبی فاصلہ: بازو سے کم فاصلہ

— ذاتی / انفرادی (personal) فاصلہ: ایک بازو کا فاصلہ

— سماجی (social) فاصلہ: دو بازو یا اس سے زیادہ کا فاصلہ

— عوامی (public) فاصلہ: 3-6 میٹر کا فاصلہ

اگر آپ اپنی نشست سے آگے بیٹھے ہوئے فرد پر جھکیں گے تو آپ اس کی مقررہ کے حدود (zone) کی خلاف ورزی کریں گے اور عین ممکن ہے کہ وہ شخص پیچھے ہو جائے، اپنا دفاع کرے یا حملہ بھی کیوں کہ آپ کا عمل دوسرے کے لیے سنگین اندیشے کا حامل ہو سکتا ہے۔ اگر آپ کسی کو تسلی دینے کی غرض سے چھوئیں تو آپ کو مکمل یقین ہونا چاہیے کہ آپ کے عمل کی تردید نہیں کی جائے گی۔

زیادہ تر وساطت میں ہر فریق کو ایک نجی کرہ دیا جاتا ہے۔ دیگر صورتوں میں جن میں لڑائی جھگڑا نہیں بھی ہوتا، لوگوں میں اپنے علاقے کا دفاع کرنے کی جس موجود ہوتی ہے۔ دروازے پر دستک دے کر، یا فریق کی جانب سے اندر بلائے جانے کا انتظار کر کے یا ذاتی مشورے کرنے کا موقع دینے کے لیے کرہ چھوڑ کر چلے جانا، وساطت کار کی جانب سے فریقین کو عزت دینے کے مترادف ہے جس سے وہ زیادہ اطمینان محسوس کر سکتے ہیں۔

فریقین کے ان کے رویوں / طرز عمل کو سمجھنا اور مطالعہ کرنا:

فریقین کی جسمانی حرکات و ساطت کار کو بہت اہم معلومات فراہم کر سکتی ہے۔ ایک آرام دہ اور پرسکون انداز اس بات کی نشان دہی کرتا ہے کہ اس لمحے وہ کیسا محسوس کر رہے ہیں۔ اپنی نشست میں بے چینی سے بیٹھنا، بولنے میں ہچکچانا، سانس لینے کے اطوار بار بار بدلنا اس بات کی نشاندہی کرتا ہے کہ فریق دباؤ کا شکار ہے۔ چہرے کے تاثرات خاص طور پر بہت سی معلومات فراہم کرتے ہیں۔ کئی مرتبہ فریق کا متضاد (discrepant) غیر زبانی رویہ بھی قابل ذکر ہوتا ہے۔ جس میں اس کے ادائیگے ہوئے الفاظ قطعی طور پر اس کے طرز عمل کے آئینہ دار نہیں ہوتے۔ مثلاً: کوئی آپ سے مسکرا کر مصافحہ یا ہاتھ ملائے لیکن آپ کی آنکھوں میں آنکھ ڈال کر نہ دیکھے۔ دوسروں کی بے موقع حرکات آپ کو ان کے چہرے ہوئے مقاصد سے آگاہ کر سکتی ہیں یا آپ کو اپنے رویے میں تبدیلی پیدا کرنے پر بھی آمادہ کر سکتی ہیں۔

وساطت میں اکثر فریقین اور بعض اوقات ان کے مشیر (advisers) اضرابی کیفیت / پریشانی کا اظہار کر سکتے ہیں۔ پریشانی میں مبتلا شخص کی مندرجہ ذیل علامات ہیں۔

- تیزی سے اور تنگ / گھٹی ہوئی سانس لینا
- پیچھے کی طرف حرکت کرتے رہنا
- اپنے ہاتھ سے ٹانگ تھپ تھپانا یا پاؤں تھپ تھپانا
- آنکھیں پھیرنا
- منٹھی کو سخت بھینچ کر رکھنا
- آواز یا اشاروں کے ذریعے جارحیت دکھانے

یہ تمام جسمانی حرکات (body language) بہر حال علامات ہیں لیکن مکمل طور پر قابل اعتبار نہیں۔ ان تمام معلومات کو موجودہ کوائف کے ساتھ سمجھ کر ہی کسی مسئلے کا حل تلاش کرنا چاہیے۔ ان کے روابط (nonverbal communication) کا درست مشاہدہ آپ کو اس بات سے بھی آگاہ کرتا ہے کہ آپ فریقین پر کیسا اثر اور سوخ رکھتے ہیں۔ آیا آپ کی کہی ہوئی بات ان کی سمجھ میں آرہی ہے؟ آیا آپ ایک خاص نسبت بنانے ہیں؟ کیا فریقین آپ پر اتنا اعتبار کرتے ہیں کہ وہ آپ کو وساطت کے دوران کوئی خطرہ (risk) مول لینے کی اجازت دیں؟

مثبت رویہ اور رکاوٹ ڈالنے والا رویہ:

مندرجہ ذیل میں ہم چند مشوروں کا ذکر کریں گے لیکن خیال رہے کہ ان مشوروں کو مختلف تہذیبی اور تمدنی سیاق و سباق میں مختلف طریقوں سے ڈھالنا لازمی ہے۔

وساطت کار کو اپنے چہرے ہوئے غیر زبانی اشاروں کے بارے میں بھی آگاہ ہونا چاہیے کیوں کہ یہ آپ کے لاشعوری احساسات اور رویوں کے بھی ترجمان ہیں۔ مشکل وساطت وساطت کے دوران آپ محسوس کریں گے کہ آپ کے بازو بندھے ہوئے ہیں اور آپ کی انگلیاں بازو کو سختی سے پکڑے ہوئے ہیں۔ اس کا مقصد یہ ہے کہ آپ پریشان ہیں اور دفاعی رویہ اپناتے ہیں۔ اپنے اطوار کے بارے میں اس قدر آگہی آپ کو پریشانی کا ماحول کم کر کے وساطت میں آزادانہ ماحول پیدا کرنے کی صلاحیت بخشتے گی۔

لفظ SOLER حافظے میں مدد دینے کے لیے بنایا گیا ہے اور اس میں غیر زبانی گفتگو کو فروغ دینے کے تمام اجزا موجود ہیں اور اظہار کرتے ہیں کہ سننے والا بولنے والے کو بغور سن رہا ہے:

S اپنا چہرہ فریق کی طرف رکھیے اور اپنے شانے S (Shoulder) سیدھے رکھیے: یہ اس بات کا اظہار ہے کہ آپ پوری توجہ کے ساتھ سن رہے ہیں۔

O اپنی جسمانی وضع میں سکون O (Open posture) کا احساس دلائیے: یہ اس بات کا ضامن ہے کہ آپ سب کچھ سننے اور قبول کرنے کے لیے آمادہ ہیں۔

L کبھی کبھار فریق کی جانب L (Lean) ٹھک جائیے: یہ اظہار کرتا ہے کہ آپ مکمل طور پر مسئلے میں شامل ہیں۔

E فریق کے ساتھ E (eye contact) آنکھ کا رابطہ رکھیے: یہ آپ کی مستقل توجہ کا اظہار ہے۔

R آرام دہ اور پُر سکون R (relax) رہیے تاکہ آپ کی توجہ حقیقی محسوس ہو۔

نسبت پیدا کرنا:

ایک موثر وساطت کار کے لیے لازم ہے کہ وہ دوسروں کے ساتھ اعتبار اور یقین کی نسبت پیدا کرنے کا ہنر احسن طریقے سے جانتا ہو۔ نسبت پیدا کرنا ایک بہت بڑی مہارت ہے۔

نسبت کی گہرائی جو آپ اپنے فریق کے ساتھ پیدا کرتے ہیں مندرجہ ذیل چیزوں پر بہت پُراثر ہوتی ہے:

- فریقین کس حد تک آپ پر یقین رکھتے ہیں اور بات کرنے کو تیار ہیں۔
- فریقین کا یہ ادراک کہ آپ ان کو سنتے اور سمجھتے ہیں۔
- جو معلومات فریقین آپ کو فراہم کرتے ہیں آپ ان کو کس حد تک سمجھنے کے قابل ہیں۔
- فریقین یقین رکھتے ہیں کہ دوران وساطت کس حد تک ان کے مسائل حل کرتے ہیں۔
- آپ کتنی درستگی سے فریقین کی ترجیحات کو پہچان سکتے ہیں۔

کبھی کبھار نسبت (rapport) خود بہ خود تخلیق ہو جاتی ہے اور کبھی کبھار خود پیدا کرنی پڑتی ہے۔ نسبت پیدا کرنے کا ہنر آپ کو مختلف لوگوں سے بہتر طریقے کے ساتھ رابطہ کرنے میں مددگار ثابت ہوتا ہے۔

مطابقت (matching):

مطابقت ایک اچھی نسبت پیدا کرنے کا ذریعہ ہے۔ اس ہنر پر عبور حاصل کرنے کے لیے رویوں کا درست مشاہدہ اور اپنے ذاتی رویے میں ٹھلا اور لچکدار ہونا لازمی ہے۔ اس عمل کے دوران آپ اپنے رویے کو دوسروں سے ملتا جلتا بنانے میں کار فرما ہوتے ہیں۔ اس سے قطعی مزاجد کئی کے ہو بہو ہو جانا یا کسی کی نقل کرنا نہیں بلکہ دوسروں کے ساتھ صرف ہم آہنگی پیدا کرنا ہے۔ مطابقت کی مدد سے آپ دوسروں میں بہتر اعتبار پیدا کر کے بہترین ردّ عمل حاصل کر سکتے ہیں۔

مطابقت پیدا کرنے کے دوران چند مخصوص رویوں پر غور کرنا لازمی ہے۔ چند مثالیں جن کے ساتھ آپ دوسروں کے ساتھ مطابقت پیدا کر سکتے ہیں مندرجہ ذیل ہیں:

جسمانی انداز: سر، جسم کا ادب اور نچلا حصّہ، بازو اور ٹانگیں رکھنے کا طریقہ، جسم کا زاویہ، آرام دہ یا تازہ کا شکار، بیٹھنا یا کھڑے ہونا۔

- چہرے کے تاثرات: آنکھوں کا رابطہ (eye contact)، مسکرانا، ماتھے پر ہل ڈالنا، ہونٹ صحیح حالت میں ہونا یا بھنچے ہوئے ہونا۔
- اشارے (gestures): ہاتھ، بازو، ٹانگوں اور پاؤں کا استعمال
- زبان: مخصوص الفاظ اور جملے
- آواز: لب و لہجہ، آواز کی اونچائی اور رفتار
- سانس لینا: سانس لینے کے مواقع، طریقہ اور گہرائی

غیر مطابقت (mismatching):

ایسے رویے جن سے دوسرے لوگ آپ سے مطابقت نہ رکھ پائیں، اعتبار اور یقین پیدا کرنے کے راستے میں رکاوٹ کا باعث بنتے ہیں۔ تاہم ایک مرتبہ مطابقت تخلیق کر لینے کے بعد، سوچی سمجھی غیر مطابقت پیدا کرنا دوسرے انسان کی حالت بدلنے یعنی اس کو نئی قوت دینے، سکون دینے یا اس کو اپنے رویے میں زیادہ آزاد بنانے میں مددگار ثابت ہو سکتی ہے۔ ثالث اس طریقہ کار سے فریق کو کسی بحث میں بہتر طریقے سے شریک کر کے کسی محابے کے دوران، لڑائی جھگڑے کے بغیر بہتر طور پر مائل کر سکتا ہے۔

نسبت پیدا کرنے اور نسبت تجدید دینے کی ضرورت و واسطی مرحلے میں کبھی بھی پیش آسکتی ہے۔ بے چینی کی فضا قائم ہو جانے کی صورت میں سوچی سمجھی مطابقت کے ذریعے کھوئے ہوئے سکون اور رشتے کو دوبارہ حاصل کیا جاسکتا ہے جو کہ ایک مضمون آفرین شرکت کا باعث بھی بنتا ہے۔

خاموشی کا استعمال اور کم سے کم زبانی / مستعدی چستی (verbal prompts) :

ایک وساطت کار کو اپنی تمام تر صلاحیتوں کو بروئے کار لاتے ہوئے، خاموشی اور توقف جیسی رکاوٹوں کو پار کر کے ارتقاء کا سفر جاری رکھنا چاہیے۔ اکثر کسی توقف یا خاموشی کو پر کرنے کی اہتیا یا ضرورت ہوتی ہے لیکن ایسا کرنے کے بھی قواعد موجود ہیں۔ جب کہ کئی صورتوں میں خاموشی کو پر کرنے کے لیے ہمت درکار ہوتی ہے۔

خاموشی بولنے والے کے لیے مددگار ثابت ہو سکتی ہے کیوں کہ:

- وہ اپنی مرضی کے مطابق گفتگو جاری رکھ سکتا ہے۔
- اس کو بولنے سے پہلے سوچنے کے لیے وقت دیا جاتا ہے۔
- بولنے والے کو بات کرنے یا زک جانے کا اختیار ہوتا ہے۔

خاموشی سننے والے کے لیے ضروری ہے کیوں کہ اس سے وہ اپنی

- دلچسپی، عزت اور تحمل کا مظاہرہ کرتا ہے۔
- بولنے والے کے اشاروں (non verbal clues) کا مشاہدہ کر سکتا ہے۔
- بولنے والا ہر کارروائی کی ابتدا کر سکتا ہے۔

خاموشی یا وقفہ کسی فریق کے پریشان ہونے یا تشویش میں ہونے کی وجہ سے بھی پیدا ہوتے ہیں۔ ایسی صورت میں یہ اور بھی ضروری ہے کہ آپ فریق کو وقت اور خاموشی فراہم کریں۔ خاموشی کے ساتھ موزوں ان کے اطوار (nonverbal behavior) اس بات کی عکاسی کریں گے کہ دوسروں کے احساسات کو سنا، سوچا اور سمجھا جا رہا ہے۔

خاص طور پر وساطت کے ابتدائی مراحل میں وساطت کار کو کم بولنے والے فریقین کو زیادہ بات کرنے کا موقع دینا چاہیے۔ گفتگو کے توازن کو برقرار رکھنے کے لیے ضروری ہے کہ آپ کم سے کم زبانی طرز عمل (verbal clues) کا استعمال کریں اور فریقین کو وہ سب کہنے دیں جو وہ کہنا چاہتے ہیں۔ ایسا کرنے سے آپ اپنی دلچسپی کے ساتھ ساتھ گفتگو کی روایتی کے اظہار کو بھی متاثر نہیں کریں گے۔

کم سے کم زبانی مستعدی (verbal clues) جیسے کہ: 'جی جی'، 'بولتے رہیے'، 'ہمہ'، 'اور پھر'، 'اچھا اچھا'، اور بتائیے، وساطت کی جانب سے غیر ضروری سوالات اور تبصرہ / تنقید کی ضرورت کو زائل کر دیتے ہیں اور فریق کو تسلسل کے ساتھ بات کرنے کا موقع دیتے ہیں۔

منعکس کرنا (reflecting)، عکس، انداز۔ غور و فکر، انعکاس، خیال:

یہ وہ مہارتیں ہیں کہ اب تک جو بھی کہا گیا ہے وہ سمجھا جا چکا ہے اور یہ اس عمل کو آگے بڑھانے کے لیے مستحکم بنیاد قائم کرتی ہیں۔

ان مہارتوں کے درمیان اہم امتیاز / فرق یہ ہیں:

- منعکس کرنے سے مراد صورت حال کو الفاظ / لفظوں میں ڈھالنے سے دوسروں پر اس کے کیا اثرات مرتب ہو سکتے ہیں اور اسی اُن کے چھپے ہوئے جذبات بھی شامل ہوتے ہیں۔
- تشریح سے مراد وہ سب کچھ اپنے الفاظ بیان کرنا جو کسی فریق نے کہا ہو۔
- تصحیح سے مراد کسی کی بات کو مثبت انداز سے نئے الفاظ میں بیان کرنا ہے۔
- خلاصہ سے مراد تمام بحث کو، سوچوں اور احساسات کو مکمل طور پر بیان کرنا ہے۔

منعکس کرنا (reflecting):

منعکس کرنا وہ ترکیب ہے جس میں آپ کسی انسان کی کہی ہوئی باتیں ہی دوبارہ کہتے ہیں۔ یہ شیشہ دیکھنے کے مترادف ہے۔ کئی اس سلسلے میں اور کچھ تہذیبی اطوار میں احساسات اور جذبات کے بجائے عقل اور فہم کو زیادہ ترجیح دی جاتی ہے۔ جذبات اور احساسات کو درست طریقے سے منعکس کر کے آپ کسی فریق کو یہ احساس دلاتے ہیں کہ آپ اُن کی صورت حال کو سمجھ سکتے ہیں اور محسوس بھی کر سکتے ہیں۔ لہذا منعکس کرنے کا عمل اس لیے استعمال ہوتا ہے کہ:

- کسی صورت حال میں انسانی جذبات کے رد عمل کا احاطہ کیا جاسکے۔
- اپنے ہی احساسات کو بہتر طریقے سے سمجھ سکے۔
- اس جانچ کا مطلب یہ کہ کس حد تک آپ تمام معاملے کو سمجھ سکتے ہیں۔

جذباتی اشاروں (emotional clues) کو سمجھنے کے لیے ضروری ہے کہ نہ صرف آپ کہے گئے الفاظ کو غور سے سنیں بلکہ فریق کے جسمانی حرکات کا بھی مشاہدہ کریں۔ ایک شخص جسمانی حرکت، چہرے کے تاثرات، آنکھ سے رابطہ کرنے کی صلاحیت، آواز کی ساخت اپنے جذباتی تجربات کے ساتھ ساتھ بدلتی رہتی ہے۔ تصویر کا صحیح عکس منعکس کرنے کے لیے ضروری ہے کہ آپ کسی شخص کے زبانی الفاظ کے ساتھ اس کے جذباتی لب و لہجے کو بھی نظر رکھیں۔ احساسات اور جذبات کو منعکس کرنے کے لیے الفاظ ڈھونڈنا، حقیقی مواد کو منعکس کرنے سے کہیں زیادہ مشکل ہے۔

مندرجہ ذیل سادہ جملے آپ کو منعکس کرنے میں مددگار ثابت ہو سکتے ہیں:

آپ کہہ رہے ہیں کہ آپ غصے میں ہیں۔

ایسا محسوس ہوتا ہے کہ جیسے آپ پریشان ہیں۔

آپ محسوس کر رہے ہیں۔

اور کبھی کبھار سوال پوچھ کر

تو کیا آپ خوفزدہ ہیں کہ۔۔۔؟

کیا میں صحیح سمجھ رہا ہوں جو آپ محسوس کر رہے ہیں؟

کبھی کبھار آپ منعکس کرنے کے لیے کچھ گنجائش پیدا کر سکتے ہیں۔

کیا میں آپ کو صحیح سمجھ پارہا ہوں؟

منعکس کرنے کا عمل کسی صورت میں بھی ہو ہمیشہ خلاصے کے ساتھ ہونا چاہیے اور اس کا تمام تردد اور مدد اس سمجھ پر ہے جو آپ نے فریق کی باتوں سے جمع کیا ہو اور اس میں آپ کی کسی سوچ کا عمل دخل نہیں ہونا چاہیے۔

تشریح کرنا: (paraphrasing)

تشریح سے مراد سادہ الفاظ میں وہی بیان کرنا ہے جو کسی نے کہا ہو۔ تشریح کرنے میں جو چند نکتے استعمال ہو سکتے ہیں ان میں شامل ہیں

تو آپ کیا کہہ رہے ہیں۔۔۔

اصل میں ہوا یہ کہ۔۔۔ کیا ہوا تھا / کیا واقعہ پیش آیا تھا

آپ مجھے بتا رہے ہیں کہ۔۔۔

تشریح ہمیشہ غیر جانبدار اور آپ کی اپنی ذاتی سوچ سے پاک ہونی چاہیے۔ لیکن اس سے مراد فریق کی بات کو جوں کا توں بیان کرنا نہیں ہے۔

تشریح استعمال کی جاسکتی ہے اس بات کے اظہار کے لیے کہ:

- آپ غور سے سن رہے ہیں۔
- آپ وہی کچھ سمجھ رہے ہیں جو کہا جا رہا ہے اور آپ کسی بات کا غلط اندازہ نہیں لگا رہے۔

- آپ کسی فریق کو جانچ نہیں رہے بلکہ اس کی سوچوں کو ان کے کہے ہوئے الفاظ کے ذریعے سمجھنے کی کوشش کر رہے ہیں۔
- آپ غصے اور پریشانی کو ختم کرنا چاہتے ہیں۔
- آپ کی یادداشت میں کبھی جانے والی تمام باتیں محفوظ ہیں۔
- آپ سننے کی تمام تر کاوٹوں کو توڑ کر کے سننے والے کی توجہ صرف کبھی جانے والی بات پر مرکوز رکھ سکیں۔
- آپ فریق کو ان کی ہی کبھی ہوئی بات کو بہتر طور پر بتا کر بہتر طور پر سمجھا سکیں۔ یہ عمل ارتقاء کے آنے والے مراحل میں مسئلے کی بہتر شناخت کا باعث بنے گا۔

تشریح کا عمل وساطت کے دوران بار بار ہونا چاہیے۔ تشریح کا مکمل انحصار ان باتوں پر ہونا چاہیے جو کہ آپ نے فقط سنی ہوں۔ تشریح کو قدرے آزمائشی (tentative) طریقے سے کرنا زیادہ موثر ہے تاکہ فریق کو آپ کو درست کرنے کا موقع مل سکے۔

تصحیح کرنا (reforming):

تصحیح کرنے سے مراد الفاظ اور خیالات کو ایک مثبت تبدیلی بدل کر بیان کرنا ہے۔ تصحیح کرنے کی مختلف اقسام ہو سکتی ہیں۔

- زبان کی کرواہٹ کو باہر نکال کر بحث کو غیر شخصی بنانا۔
- کسی فعل کو ایک مختلف زاویے سے دیکھنا۔ یہ سوچنا کہ مستقبل میں کیا بہتر ہو سکتا ہے۔ نہ کہ یہ کہ ماضی میں کیا کارآمد نہیں ہو سکا۔
- دعوؤں اور تجاویز کو اس طرح پیش کرنا کہ وہ زیادہ قابل قبول محسوس ہوں۔
- ایک فریق کا دوسرے فریق سے مطالبے کو نئے الفاظ میں ڈھالنا مثلاً معافی مانگنے کا مطالبہ

تصحیح کرنے کی مثالیں مندرجہ ذیل ہیں:

فریق: مجھے £50,000 چاہیے۔

وساطت کار: تو پیسہ آپ کے لیے ضروری ہے۔

فریق: یہ جھوٹا اور دھوکے باز ہے۔

وساطت کار: تو آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے ساتھ دھوکہ ہوا ہے اور آپ ان پر یقین نہیں کر سکتے۔

فریق: میں 75% صحیح ہوں۔

وساطت کار: آپ 25% غلط ہیں۔

فریق: یہ بہت غلط طریقے سے آگئی دیتے ہیں۔

وساطت کار: آپ چاہتے ہیں کہ مستقبل میں مختلف انداز میں بیان کیا جائے۔

تصحیح شدہ الفاظ کو اپنانے میں یہ خطرہ ہوتا ہے کہ اگر انہیں درست بیان نہ کیا گیا تو وہ الفاظ فریقین کے بجائے وساطت کار کے لیے تصور کیے جاتے ہیں۔ تصحیح کے عمل میں وساطت کار کو چاہیے کہ وہ فریق کو پوری طرح سے شراکت دار بنائے اور بات آگے پہنچانے سے پہلے اس بات کا اطمینان کر لے کہ تصحیح شدہ الفاظ / گفتگو فریق کو قابل قبول ہے۔

تصحیح کا عمل ترقی کی جانب گامزن کرتا ہے۔ یہ فریقین کو تصور کا دوسرا رخ دیکھنے اور اپنی سوچ کے زاویے تبدیل کرنے میں مدد دیتا ہے۔ گویہ تبدیلی اچانک نہیں آتی لیکن یہ مسئلے کو حل میں معاون ثابت ہوتی ہے۔

خلاصہ کرنا (summarizing):

خلاصہ کرنے سے مراد کسی شخص کی تمام کہی ہوئی باتوں کو یکجا کر کے بیان کرنا ہے۔ طویل مباحثے میں آگے بڑھنے سے پہلے یہ بہتر ہے کہ پہلے سے بیان شدہ باتوں کا خلاصہ کر لیا جائے۔ ایسا کرنے سے کئی پوشیدہ چیزوں کا سراغ حاصل کرنا عین ممکن ہے۔ خلاصہ، وساطت کار کے نظریہ کا عکس نہیں ہوتا بلکہ فریقین سے حاصل کردہ معلومات اور گفتگو کے عین مطابق ہونا چاہیے۔ خلاصہ کرنے کے دوران فریق کو اس بات کا مکمل حق دینا چاہیے کہ وہ آپ کی بات کی تصحیح یا اضافہ کر سکے۔

خلاصہ کرنے کے فوائد مندرجہ ذیل ہیں:

- یہ اس بات کا اظہار ہے کہ آپ فریقین کی طرف مکمل طور پر متوجہ ہیں اور ان کے احساسات اور جذبات سمجھتے ہیں۔
- یہ آپ کو حالات کا بہتر طریقے سے ادراک کروا سکتا ہے۔
- یہ بکھری اور الجھی ہوئی سوچوں کو ایک لڑی میں پروتا ہے۔
- یہ فریقین کو ان کی ہی کہی ہوئی باتوں کا عکس دکھا کر ان کو مختلف یا متضاد سوچوں اور احساسات کے برعکس مقابل لاکھڑا کرنا ہے۔
- یہ ایک مخصوص مسئلے پر توجہ مرکوز رکھنے کا طریقہ ہے اور یہ فریقین کو اپنی ترجیحات کا فیصلہ کرنے میں آگاہی دیتا ہے کہ پہلے کس چیز سے نپٹنا چاہیے اور وہ معاملہ فہمی میں کس قدر مراعات دے سکتے ہیں۔ ہر نجی ملاقات کے بعد خلاصہ کرنا اس لیے ضروری ہے تاکہ آپ جان سکیں کہ کون سی بات دوسرے فریق کو بتائی جانی ہے اور کس بات کو مکمل رازداری سے رکھنا ہے۔ یہ فریق اور وساطت کار کے لیے بہتر ہے کہ وہ خلاصے کو ایک پرچے پر قلم بند کر لیں۔

سوالات کا استعمال:

وساطت میں مناسب سوال کا استعمال ضروری ہے۔ تاہم سوالات ایک آلہ میں اس لیے ہیں، اس میں ہمیشہ محتاط اور حساس رہنا چاہیے اور مختلف سوالات، مختلف حالات میں پوچھے جانے چاہئیں۔ تفصیلی / کھلے سوالات خاص طور پر تشخیص کے مرحلے میں پوچھے مفید ہیں۔ جب کہ محدود سوالات مرحلے / عمل کے آخر میں خلاصہ اور جانچ پڑتال کرنے کے لیے استعمال کیے جانے چاہئیں۔ لیکن فرضی (hypothetical) سوالات عمل کے دوران کسی بھی وقت کسی نئی سوچ کے پیدا کرنے کے لیے کیے جاسکتے ہیں۔ سوال پوچھے جانے کا انحصار وقت اور سیاق و سباق کے ساتھ ساتھ سننے والے پر اعتماد کی حد پر ہوتا ہے۔ مثلاً مقابلے بازی کے سوال کرنا اس وقت تک غیر مناسب ہے جب تک فریق آپ پر مکمل طور پر اعتماد نہ کر چکا ہو۔ ہم سوال کر سکتے ہیں لیکن سوال پوچھنے کے لیے محتاط انداز اپنانا اہم ہے۔

سوال کو صحیح ڈھنگ سے پوچھنا ضروری ہے کیوں کہ سوال:

- بات کرنے کے لیے فریق کی حوصلہ افزائی کرنا
- آپ کی رحم دلی یا ترس کا عکاس ہو سکتا ہے۔

لیکن سوالات اس طرح بھی کر سکتے ہیں:

- کسی کو چانچے، جانبدار ہونے یا طنز کرنے کا اشارہ بھی ہو سکتے ہیں۔
- ٹوہ لگانے اور غیر متعلقہ بھی ہو سکتے ہیں۔
- تفتیشی روپ بھی دھار سکتے ہیں۔

سوالات کی اقسام جو مددگار ثابت ہو سکتی ہیں میں شامل ہیں:

تفصیلی سوالات / کھلے سوالات (open questions) یہ بات چیت کرنے کھلی دعوت دیتے ہیں۔ اچھے کھلے سوالات ایک وساطت کار کی جانب سے فریق کو مباحثے کی سمت دیتے ہیں جس میں وہ اپنی مرضی اور خیالات کا صحیح پس منظر بیان کرنے کے ساتھ اس کے روشن پہلوؤں کو بھی بیان کر سکیں۔ ایسے سوالات، موجودہ صورتِ حل پر بہتر بحث کے ساتھ اس کے عمل کے لیے بہتر تجاویز بھی پیش کرنے کے حامل ہوتے ہیں۔

آپ کا ان کی بات کے بارے میں کیا کہنا ہے؟

آپ کے خیال میں اس کے کیا اثرات مرتب ہو سکتے ہیں؟

آپ کی کیا تجاویز ہیں؟

یہ اہم کیوں ہے؟

ایک اچھے انداز سے پوچھا گیا سوال کبھی کبھی بہت ناگوار ردِ عمل کا شکار ہو جاتا ہے۔ اگر کبھی ایسا ہو تو دوبارہ کوشش کیجیے۔ اور اگر یہ دوبارہ پھر سے ہو تو اس وجہ یا رکاوٹ کو ختم کرنے کی کوشش کیجیے جو کہ ایک موثر رابطے کی راہ میں حائل ہو رہی ہے۔ شاید آپ کوئی غیر زبانی اشارے نظر انداز کر رہے ہوں یا شاید خاموشی اُس وقت سوال کرنے سے زیادہ مناسب ہو۔

• فرضی سوالات (hypothetical questions): فرضی سوالات کسی متفقہ فیصلے کے بغیر فریقین کو اپنے خیالات کے بارے میں تجزیہ / غور کرنے میں مدد کرتے ہیں۔

کیا ہو گا اگر دوسرا فریق اس بات پر ناخوش ہو؟

اگر یہ اُن پر ناگوار گزرا تو؟

کیا ہو گا اگر؟

یہ کیا ہو گا کہ اگر آپ؟

• محدود یا بند سوالات (closed questions): ایسے سوالات بالکل حقیقی معلومات پر مبنی ہوتے ہیں۔ اس کا جواب فقط ہاں، نایا بالکل اور مختصر ردِ عمل پر مبنی ہو گا۔ ہو سکتا ہے اُس مختصر جواب میں وقت، جگہ، تعداد یا شخص کی نشاندہی کی جائے۔ ایسے سوالات تحقیق کرنے میں فائدہ مند ہوتے ہیں۔

آپ نے حواگی کے لیے کس تاریخ کی حالی بھری تھی؟

کتنا عرصہ پہلے انہوں نے آپ کو اس کے متعلق بتایا تھا؟

آخری مرتبہ آپ کہاں ملے تھے؟

اقرار نامہ کتنی مالیت کا تھا؟

تاہم بجا اکثر ایسے سوالات کا غلط استعمال ارتقاء کو روک سکتا ہے۔ ایسے سوالات فریق کو یہ احساس دلا سکتے ہیں کہ اُن پر فقط سوالات کی بوجھا کر دی گئی ہے جب کہ معاملے میں اُن کا نظریہ کسی اہمیت کا حامل نہیں ہے۔ لیکن یہ بھی ممکن ہے کہ فریق مختصر سوال کو تفصیلی سوال میں تبدیل کر کے ایک ایسی فضائی پیش کرے۔

ایک وساطت کار کی حیثیت سے جب آپ حقائق اور معلومات جانچ رہے ہوتے ہیں تو یہ ذہن میں رکھیں کہ فیصلے کے نتائج کسی فریق پر بہت جذباتی اثر ڈال سکتے ہیں۔ پھر چاہے وہ نتائج قانونی ہوں، تجارتی، جھگڑے ہوں، بدنامی کا خوف ہو، ذاتی لڑائی ہو یا پھر تشویش کی طرف دیکھنا۔

سوالات کی دوسری مفید اقسام جو کہ خاص مقاصد کے لیے ہیں:

آمرانہ (Imperative): یہ لازمی طور پر سوالات نہیں ہوتے لیکن ان کا سوالیہ انداز / سوالیہ اثر ہوتا ہے کیوں کہ یہ جواب دینے پر اکساتے ہیں۔

یہ بتائیے کہ اس بات کا فیصلہ کس طرح ہوا تھا؟

ذاتی رد عمل (personal reaction): یہ وہ سوالات ہیں جو خیالات اور احساسات کے اظہار کے لیے حوصلہ پیدا کرتے ہیں۔

یہ بات آپ پر کس طرح اثر انداز ہوئی ہے؟

آپ کا رد عمل کیا ہوا اگر آپ کی امیدیں پوری نہ ہو سکیں تو؟

گریڈنا (probing): یہ زیادہ گہرائی سے پوچھے جانے والے سوالات ہوتے ہیں اور یہ معاملے کی بہتر سمجھ پیدا کرتے ہیں۔

کیا آپ مجھے اور تفصیل سے بتا سکتے ہیں کہ یہ کیسے ہوا؟

آپ ایسا کیوں کہہ رہے ہیں؟

آپ کے ذہن میں آخر کیا ہے؟

مثالیں طلب کرنا: ایسے سوالات کسی شخص کو مخصوص چیز کی طرف غور کرنے پر مائل کرتے ہیں۔

میں سمجھ نہیں پا رہا آپ کیا کہنا چاہ رہے ہیں۔ کیا آپ مجھے اس کی کوئی مثال دے سکتے ہیں؟

مجھے بتائیے آخری مرتبہ ایسا کب ہوا؟

توجہ مرکوز کرنا (focusing): مباحثے میں ایسے سوالات فریق کی ترجیحات کے لیے معاون ثابت ہوتے ہیں۔

آپ کیا چاہتے ہیں ہم پہلے کس بات کی طرف متوجہ ہوں؟

اس بات میں آپ کے لیے سب سے اہم پہلو کیا ہے؟

صفائی پیش کرنا (clarify): ایسے سوالات آپ کو یہ جاننے میں مدد دیتے ہیں کہ آپ نے جو کچھ سنا ہے وہ آپ سمجھ بھی چکے ہیں۔

آپ کا مطلب ہے کہ۔۔۔؟

مجھے بتائیے کہ کیا میں یہ صحیح سمجھا رہا ہوں؟

تشریح یا منکس کرنے کے ذریعے سوالات کی تمہید باندھنا ایسے سوالات آپ کو کہی گئی تمام باتوں کو قبول کرنے اور درنگی سے سمجھ پانے کی جانب راغب کرتے ہیں۔

آپ فرما رہے ہیں کہ آپ اس حل کو ماننے کے لیے تیار نہیں ہیں تو میں سوچ رہا تھا کہ کیا اگر۔۔۔؟

آپ فرما رہے ہیں کہ اس بات کو لے کر آپ کس قدر غصے میں ہیں تو کیا اس بات کے تناظر میں ایسا سوچنا حقیقت پر مبنی ہے۔۔۔؟

صحیح مطلب جاننا: جب فریقین ایک ساتھ بیٹھے ہوں تو ایسے سوالات اس بات کی نشاندہی کرتے ہیں کہ ان کی بات کو مکمل صحیح طور سے سنا اور سمجھا جا رہا ہے۔

جب فلاں شخص نے آپ سے یہ بات کی تو آپ نے اس بات کا کیا مطلب لیا؟

کیا آپ یہ کہہ سکتے ہیں کہ فلاں شخص کی کہی ہوئی بات آپ سمجھ چکے ہیں؟

تعلیمی معلومات فراہم کرنا: اس سے مراد کسی بھی شخص سے آپ کوئی بھی سوال کرنے سے پہلے اس کو تیاری کا وقت دینا ہے۔

کیا میں آپ سے سوال پوچھ سکتا ہوں؟

اگر آپ مجھے یہ بتائیں تو مجھے بہتر سمجھ حاصل ہو سکے گی۔

سوال کو دوبارہ ترتیب دینا (rephrasing): جب آپ کا پہلا سوال سمجھانہ جاسکے تو اس کو مختلف انداز میں ترتیب دیجیے۔

میں آپ سے یہ اس طرح پوچھتا ہوں؟

کسی دوسرے شخص کو سوال کو ترتیب دینے پر آمادہ کرنا: ایسا کرنے سے آپ دوسروں کی حوصلہ افزائی کر سکیں گے۔ جو اب دینے میں

ظاہری ہچکچاہٹ شاید اس وجہ سے ہو کہ آپ کا سوال سمجھانہ نہیں جاسکا۔

کیا آپ اس کو اپنے الفاظ میں ڈھالنا چاہیں گے؟

آپ کیا سمجھتے ہیں میں درحقیقت آپ سے کیا پوچھ رہا ہوں؟

سوالات کی اقسام جو زیادہ تر غیر مفید ہوں میں شامل ہیں:

رہنما سوالات (leading questions) : ایسے سوالات زیادہ تر تفتیش کرنے میں مددگار ہوتے ہیں۔ یہ وساطت کے لیے بہ درجہ کم موثر ہوتے ہیں کیوں کہ اس میں وساطت کار کی اپنی رائے شامل ہوتی ہے اور ایسا کرنے سے عین ممکن ہے کہ آپ وہ بالکل نہ سمجھ پائیں جو فریق چاہ رہا ہے یا آپ جانبدار ہو کر سوچنے لگیں۔

اس بات کا صحیح حل فلاں چیز ہے۔ ہے ناں؟

کیا آپ سمجھتے ہیں کہ یہ بہتر ہو گا اگر؟

آپ اس میں مزید تاخیر نہیں چاہیں گے۔ ہے ناں؟

رہنما سوالات، کسی شخص پر سوال پوچھنے والے کا نظریہ خیال بھی عائد کرنے کی صلاحیت رکھتے ہیں۔

مختلف نوعیت کے سوالات کرنا / متعدد سوالات (multiple questions) : اس سے مراد ایک وقت میں ایک سے زیادہ سوالات کرنا ہے۔ اس سے یہ پریشانی پیدا ہونے کا اندیشہ ہوتا ہے۔ فرق یہ سمجھنے کی صلاحیت نہیں رکھتا کہ پہلے کس سوال کا جواب دے اور آپ بہ حیثیت وساطت کار سمجھنے سے قاصر ہوتے ہیں کہ کون سا جواب کس سوال کے بدلے میں دیا گیا ہے۔

جھرات کو کیا ہوا اور آپ نے پہلی مرتبہ ان کو ٹیلی فون کرنے کے بارے میں کیا سوچا؟

کیا آپ کوئی اور نوکری تلاش کر لیں گے اور آپ کا کسی اور شہر منتقل ہو جانے کے بارے میں کیا خیال ہے؟

مندرجہ بالا مثالیں دو سوالات پر مبنی ہیں لیکن کئی مرتبہ وساطت کار ایک ہی مرتبہ میں تین یا اس سے زائد سوالات بھی کر جاتا ہے۔ بالکل اسی طرح سوال کرنے والا ایک سوال کرنے کے بعد اس کے مختلف جوابات بھی پیش کر دیتا ہے جو فریق کی اور احساس کے بجائے وساطت کار کی سوچ اور نظریہ خیال کے آئینہ دار ہوتے ہیں۔ کثرت سے سوال کرنا آگے آنے والی خاموشی کے خوف سے بھی ہوتا ہے۔ لیکن خاموشی کو عمل کا حصہ بنا کر اچھا سوال پوچھنا اور پھر جواب کا منتظر ہونا زیادہ مناسب ہے۔

سوالات پوچھنے کے لیے کچھ مشورے اور یادداشتیں:

- آپ کا مقصد گفتگو کرنا ہو نا چاہیے ناکہ تفتیش کرنا۔
- اگر تفصیلی سوالات کو بھی فریق قبول نہ کر پائے تو یہ غور طلب ہے کہ آپ کو کسی اور آلہ کار کی ضرورت ہے۔
- آپ ایک مطعلقہ مسئلے میں کیا کیا سوالات کر سکتے ہیں۔ اس کے لیے ذہنی طور پر تیار رہیں لیکن ترتیب سے سوالات کسی پرچے پر قائم بند نہ کریں کیوں کہ ایسا کرنے سے آپ کا دھیان فقط سوالات پر مرکوز ہو جائے گا اور فریق کی کہی ہوئی بات پر آپ متوجہ نہ رہ سکیں گے۔ ایک اچھا وساطت کار گفتگو کو فریق کی کہی ہوئی باتوں سے ہی آگے لے کر چلتا ہے۔
- فریق کو تنگ کرنے یا پریشان کرنے سے بہتر ہے کہ آپ ان کو پہلے یہ سمجھائیں کہ آپ ایک مخصوص طرح کے سوالات کیوں کر رہے ہیں۔

- اپنے سوالات پر یقین رکھیے اور رد عمل کا انتظار کیجیے۔
- آپ جو بھی سوال کریں اس کا جواب سن کر اپنی رائے کا اظہار کریں۔

مقابلہ (Challenging)

وساطت کار کے سابق میں، مقابلہ کرنا یا بحث کرنا اس لیے ضروری ہے کہ یہ بیان شدہ معلومات اور رویوں کی درستگی کے بارے میں سوال کرتا ہے / پوچھتا ہے۔ یہ کبھی گئی بات کو مزید بیان کرنے یا تفصیلاً بیان کرنے کے کام بھی آتا ہے۔ مثلاً یہ کسی فریق کے لیے اپنے رویے یا صورت حال پر دوبارہ غور یا اسے بدلنے کی دعوت بھی دیتا ہے۔ مقابلے کے سوالات صرف اس صورت میں کارآمد ثابت ہوتے ہیں جب وساطت کار اور فریق ایک اچھی نسبت رکھتے ہوں۔ ایسے سوالات کرنے سے پہلے وساطت کار کو اپنا کردار بہ خوبی ذہن میں رکھ کر سوال کرنے چاہئیں۔ وساطت کار کو اس بات کا احساس ہونا چاہیے کہ اس کے سوالات کا اصل مقصد کیا ہے۔ کسی بھی وساطت کے لیے یہ غیر مناسب ہے کہ وہ فریق کے ساتھ عزت اور اعتبار کا رشتہ بنائے بغیر ایسے سوالات کرے۔

یہ بہتر ہے کہ آپ فریقین کو پہلے یہ سمجھائیں کہ ایک وساطت کار کی حیثیت سے ایسے سوالات کر کے فریقین کی حالت، سوچ اور پسند کو سمجھنا آپ کے لیے لازمی ہے تاکہ کسی بہتر نتیجے پر پہنچا جاسکے۔ آپ کی یہ یقین دہانی کہ اس طرح کے سوالات آپ ہر فریق سے کریں گے، دوسروں کے اس خوف کو کم کر دے گا کہ آپ جانب دار ہو رہے ہیں۔

مقابلہ بازی کے سوالات فریقین کو نئی سوچ اور شعور دیتے ہیں۔ یہ وساطت کار اور فریقین کی مندرجہ ذیل طریقوں سے مدد کر سکتے ہیں:

- چیزوں کو بہتر طور سے سمجھنا / دیکھنا
- تصویر کو ہر رخ سے دیکھنا
- ایک مختلف سمجھ پیدا کرنا
- پریشانیوں یا الجھاؤ کا سراغ لگانا / کی شناخت
- نظریہ تبدیل کر کے ایک نئی سوچ دینا
- دوسرے کے نظریہ سے سوچنا / صورت حال کو دوسروں کے نقطہ نظر کے مطابق دیکھنا
- چیزوں کو زیادہ حقیقی نظر سے دیکھنا
- ان کو اپنی سوچ کے مطابق سوال کرنے کی صلاحیت دینا
- فرق اور بے اصولی کا معائنہ کرنا

مقابلہ کرنے میں ناکامی:

- ترقی ترک جائے۔

- معاہدوں اور نظریہ کو غلط طریقے سے قبول کیا جائے۔
- تمام فرق، نال، منول اور بے اصولی کو نظر انداز کیا جائے۔
- یہ سمجھ کر کسی کی حمایت کرنا کہ وہ نئی سوچ یا نئے حال سے مطابقت نہیں رکھ سکتا۔
- اپنی راست بازی پر مصالحت کر جانا

فریق یا شریک کو اُس وقت مقابلے کی دعوت دینا فائدے مند ہے جب ترقی کے عمل میں رکاوٹ آچکی ہو۔ جب فریقین مندرجہ ذیل باتوں کا اظہار کریں تو ایسے سوالات بہت کارآمد ہیں۔

- فرق، نال، منول، بے اصولی

آپ نے کہا تھا۔۔۔ اور اب آپ کہہ رہے ہیں۔۔۔

آپ اس کے بارے میں بات کرنے سے گریزاں لگتے ہیں۔

- تجربے، رویے اور احساسات کو غلط بیانی سے بیان کرنا

آپ نے بیان کیا ہے کہ۔۔۔ کیا ایسا ہو سکتا ہے۔۔۔؟

آپ یہ سمجھ رہے ہیں۔۔۔ کیا آپ سوچتے ہیں کہ آپ غلط ہیں؟

- رویوں کے نتائج کو سمجھ نہ پانا

کیا آپ سمجھتے ہیں کہ ایسا کرنے سے۔۔۔ یہ ہو سکتا ہے؟

- رویے کو تبدیل کرنے یا بدلنے سے انکار

آپ نے کہا تھا۔۔۔ یعنی آپ اپنے پرانے موقف پر قائم رہنا چاہتے ہیں؟

مقابلہ اصل حقیقت جاننے کا ایک اہم ذریعہ / آلہ کار ہے۔ ایسا مقابلہ سوال کی صورت میں بھی ہو سکتا ہے۔

اس سے مراد ہے کہ آپ فلاں رقم دے کر کورٹ جانا چاہیں گے لیکن آپ کو معافی مانگنا قابل قبول نہیں؟

مجھے صاف طریقے سے کہنے دیجیے کہ آپ کو فلاں شخص کی مہارت کی کوئی ضرورت نہیں ہے؟

ایسے سوالات منقول انداز اور احتیاط کے ساتھ کیے جانے چاہئیں۔ ایسے سوالات کرتے ہوئے آپ کو چاہیے کہ آپ

- بہت مخصوص رہیں: منہم مقابلے پر رد عمل کا اظہار کرنا مشکل ہے اور اگر سوال بہت زیادہ غیر واضح / منہم ہو تو وہ گفتگو میں زیادہ رکاوٹ پیدا کر سکتے ہیں۔
- دوسروں سے جذبات سمجھیں (empathy): ”میں سمجھ سکتا ہوں کہ آپ اس بات کے بارے میں کیسا محسوس کرتے ہیں۔ لیکن کیا آپ کے پاس اس مسئلے کا کوئی حل ہے؟“
- آزمائشی سوچ دیکھیے (be tentative): بجائے یہ کہنے کہ ”کیا آپ نہیں جانتے جو کچھ ہو رہا ہے؟“ آپ کہیں ”جو کچھ ہو رہا ہے اس کے بارے میں آپ کی کیا رائے ہے؟“
- ایک نیا نظریہ کھیل پیش کریں: آپ کہیں: ”آپ کا کیا خیال ہے فلاں شخص اس بات کے بارے میں کس طرح سوچتا ہے؟“ آپ اور کس طرح سے اس سارے حالات کو دیکھتے ہیں؟“
- تحفظات سے گریز کریں: وہ مقابلہ جو ایک مباحثے میں ضروری ہوتا ہے اس سے اپنی خاطر یا کسی فریق کی خاطر گریز نہ کریں۔
- بحث کو کمزوریوں کے بجائے قوت کی بنیاد پر آگے بڑھائیں: تاکہ میوں پر بے جواز رد دینا تبدیلی کے عمل میں رکاوٹ ہے۔ مثبت دعویٰ فریقین کو کامیابی کی طرف بہ خوبی انداز سے مائل کر سکتا ہے۔ ذاتی اور دوسرے ذرائع کی مدد سے بحث کی تعمیر جاری رکھیے اور اس بات کی امید ہرگز نہ رکھیں کہ تبدیلی دفعتاً رونما ہوگی۔

”کیا یہ صحیح ہے کہ تمام ترمایوسی کے باوجود۔۔۔ آپ سمجھتے ہیں کہ مستقبل میں اس کا حل تلاش کیا جاسکتا ہے؟“

- دفاع انداز سے بچنا: یہ قطعی حیران کن نہیں ہے کہ ایک سخت سوال کے جواب میں کوئی شخص آپ کو سخت رد عمل دے۔ ہر کسی کے لیے ایک نئی سوچ اور نظریے کو اپنانا مشکل مرحلہ ہوتا ہے۔ جس میں بہت ہمت اور انکساری کی ضرورت ہوتی ہے۔ ایسے میں فریق کو ایک اور موقع دے کر آگے بڑھنے میں مدد دینی چاہیے۔ ”میں آپ کو ایک اور موقع دے کر آپ سے اس بات کے نتائج پوچھنا چاہتا ہوں۔ شاید ایسا کرنے سے آپ مجھے کسی نئے طرز عمل سے روشناس کر سکیں۔ کیا ہو گا اگر۔۔۔؟“

اپنے آپ کو مقابلے کے لیے تیار رکھنا

ایک ایسا ماحول جہاں پر فریقین آزاد محسوس کرتے ہوں۔ عین ممکن ہے کہ وہاں وہ وساطت کار سے سخت سوال کریں۔ اس عمل سے بہتری کے قوی امکان ہیں۔ مثلاً آپ فریقین کو یہ کہیں کہ وہ آپ ان چیزوں کے بارے میں بیان کریں جو آپ کے کہنے / کرنے سے ان کے لیے پریشانی کا باعث بنتی ہیں۔

وساطت کی دیگر مہارتیں اور طریقہ کار

وساطت کے دیگر طریقہ کار جو بحث و مباحثے میں مہارت کے تابع ہوتے ہیں، اس کتابچے کا حصہ ہیں۔ اس میں فریقین کو "مختلف نظریہ" خیال دینا، "حقیقت کو جانچنا"، "رہنمائی کرنا"، "مسکے کا حل تلاش کرنا" اور "تبادلہ خیال کرنا" شامل ہے۔ لیکن یہ واضح رہے کہ یہ سب کچھ غیر جانبداری سے کیا جانا چاہیے۔

جذبات کے ساتھ کام کرنا (Working with emotions)

یہ لازمی ہے کہ وساطت کار جذبات کو مکمل طور پر جاننے کی صلاحیت رکھتا ہو۔ دوسروں کے جذبات کو سمجھ کر ان کو پہچاننے، قبول کرے اور ساتھ ہی ساتھ اپنے ذاتی جذبات پر بھی قابو رکھے۔

فریقین

ہر وساطت میں جذبات موجود ہوتے ہیں۔ فریقین اپنے معاملے کے بارے میں بہت گہرے جذبات رکھتے ہیں۔ چاہے یہ احساسات قابو میں ہوں، دبے ہوئے ہوں یا بار بار بے نقاب ہو رہے ہوں۔ ایک وساطت کار کے لیے ضروری ہے کہ وہ ان کو پہچان کر ان سے نپے اور جہاں ضروری ہو کسی ایک فریق کے جذبات کے اظہار کا اہتمام کرے۔ اس سے قطعی مراد اپنے جذبات کو باہر نکال کر پھینکنا نہیں ہے۔ کیوں کہ جذباتی انداز میں احساسات کی ترجمانی کرنا ترقی کی راہ میں رکاوٹ کا باعث بنتا ہے۔ وساطت کار کسی فریق کو ایک ایسا دان مہیا کر سکتا ہے جس میں وہ اپنے تجربات کے بارے میں بیان کر کے ماضی کی تلافی کر سکیں اور ایسا کرنا کبھی کبھار کامیابی کے عمل کی طرف لے جاتا ہے۔

اگر جذبات کا اظہار خلوص نیت کے ساتھ کیا جائے تو یہ وساطت کے مرحلے میں نیا رنگ معنی اور گہرائی بخشتا ہے اور ایسا ہو جانا کسی بھی مباحثے میں بہت مثبت طاقت بن کر ابھرتا ہے۔ جذبات کا اظہار کرنا معاملے کی پیش قدمی کی نشاندہی کرتا ہے۔ تاہم وساطت کار کے لیے یہ بات بہت اہم ہے کہ جذبات کا اظہار ہرگز منفی انداز میں نہ کیا جائے۔ کیوں کہ یہ منفی اثرات مشترکہ مباحثوں پر گہرا منفی اثر مرتب کرتے ہیں۔ یہ جانتے ہوئے کہ فریقین کے درمیان ماحول میں بہت تناؤ ہے؛ وساطت کار کو چاہیے کہ جذبات بے قابو اغلاء سے پہلے ہی ان کا اندازہ لگائے۔

جذبات میں تیزی کا اظہار متعدد وجوہات کی بناء پر ہو سکتا ہے۔ جس میں ایک فریق کی جسمانی وضع قطع، یا اپنے حریف کو قائل کرنے کی کوشش یا وساطت کار کس قدر خوبی سے جذبات کے اغلاء سے نپٹ سکتا ہے شامل ہیں۔ اگر فریقین کے مابین معاملہ سختی اختیار کرنا ہو انظر آئے تو وساطت کار کے لیے لازمی ہے کہ وہ فضل اندازی سے کام لیتے ہوئے مثبت چیزوں کو سامنے لائے۔ ایسا کرنا اس لیے ضروری ہے کہ کسی بھی فریق کو شرمندگی کا سامنا نہ کرنا پڑے۔ فریق اپنے احساسات کو کس حد تک بیان کرتا ہے، اس بات کا اسے قطعی حق ایک

وساطت کار کو حاصل ہونا چاہیے۔ زیادہ سنگین صورت حال میں وساطت کار کو چاہیے کہ اگر کسی فریق کارویہ زیادہ دقت آمیز ہو کر وساطت کے مسئلے میں رکاوٹ پیدا کر رہا ہے تو اس سے علیحدگی میں بات کرے۔ ابتدا میں یہ عمل نرمی سے کیا جانا چاہیے اور فریق کو یہ احساس دلانا چاہیے کہ آپ ان کے رویے کو سمجھ سکتے ہیں لیکن اگر نرمی سے فریق پر کوئی اثر مرتب نہ ہو تو اپنا وساطتی حق استعمال کیجیے۔

اگرچہ کہ جذبات کے اظہار کی قابل اثر جگہ علیحدگی میں ہے۔ اگر فریقین کی باہمی مرضی سے وساطت کار اپنے اپنے خیالات کا اظہار کرنے کا اہتمام یکجا مباحثے میں کرے تو یہ لازمی ہے کہ اس سے پہلے وساطت کار فریقین کو صحیح انداز سے بات کرنے کی طرف متوجہ کرے تاکہ مباحثہ مضمون آفرین ہو سکے۔ دوسرے فریق کو آرام سے سننے اور عزت سے رد عمل کا اظہار کرنے کا مشورہ بھی فائدہ مند ثابت ہو سکتا ہے۔ بے عزتی ہو جانے کا خوف انسانوں میں جذباتی رد عمل کا سبب بنتا ہے اور ایسا تقریباً تمام تہذیبوں میں دیکھا گیا ہے۔ ہمارے خاندانی اور کام کے معمولات کے ڈھانچے بھی زیادہ تر شرمندگی سے بچنے کی ساخت پر ہی بنائے جاتے ہیں۔ مثلاً اپنے کاروباری امور میں آمدنی کا تخمینہ بہت زیادہ لگایا جاتا ہے تاکہ آخری قیمت (final cost) اسی تخمینے میں پوری ہو جائے۔ قانونی معاملات بھی اسی رویے کی عکاسی کرتے ہیں، لیکن انہیں جج یا کمپنی کو ہی الزام دیا جاتا ہے۔ گھریلو معاملات میں بھی ہمیشہ شریک، ماں باپ، اولاد کے درمیان شرمندگی سے بچنے کے لیے طریقے درکار رہتے ہیں۔

کسی جھگڑے کے دوران فریقین اکثر ایسے کٹھن مرحلے میں پھنس جاتے ہیں جہاں شرمندگی سے بچنے کی کوئی صورت نظر نہیں آتی۔ وساطت کار کو ایسی صورت حال میں بہت حساس ہو کر سوچنا چاہیے اور ایسے طریقہ کار اختیار کرنا چاہیے جن سے کسی کو بھی شرمندگی کا سامنا نہ کرنا پڑے۔ وساطت کار ایسا مندرجہ ذیل طریقوں سے کر سکتا ہے:

- کسی فریق کے ساتھ اتفاق رائے کرنے یا متفق ہو کر۔
- کسی فریق کو اپنی جیت کے بارے میں شیخی مارنے سے روک کر۔
- محتاط طریقے سے جس مزاج کا استعمال کر کے۔
- کسی ہارنے والے کے لیے کوئی مثبت چیز کی نشاندہی اور اس کے ہارنے کی تکلیف کو کم کر کے۔
- کسی انسان کے نیک مقاصد پر مخصوص رہ کر۔
- یہ بتا کر کہ سنی معلومات صورت حال پر کس طرح اثر انداز ہوتی ہیں۔
- کسی چیز کو مختلف انداز میں بیان کر کے۔
- دیگر مواقع پر زور دے کر معاہدے کی نئی راہیں کھول کر۔
- فریق کو ذہنی طور پر تیار کر کے اور یہ بتا کر کہ وساطت کا عمل کس طرح آگے بڑھے گا اور وہ کس طرح اپنے گھر والوں یا دیگر لوگوں کو اس کے نتیجے سے آگاہ کریں گے۔
- فریق اور ان کے مشیر کو علیحدگی میں بات کرنے کا موقع دے کر ان کو دی گئی پیشکش پر غور کرنے کا وقت دینا اور بعد میں اس پیشکش کو دوسروں کے سامنے کس طرح بیان کرنا پر گفتگو کر کے۔

کبھی کبھار وساطت کار کو بھی شرمندگی کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ اپنی غلطی کا سادہ اظہار اور معافی مانگ لینا سب سے بہتر عمل ہے۔ معاملے میں فیصلہ کرنے والے کو تمام شرکاء کی حمایت حاصل ہونی چاہیے۔ اگر فیصلہ کرنے والی کمیٹی میں باہمی طور پر ہی کیے گئے فیصلے میں کمزوری نظر آئے گی تو فریق بھی اُس فیصلے کو قبول کرنے میں ہچکچاہٹ محسوس کرے گا۔ وساطت کار کو اپنی کمیٹی کے شرکاء کے مزاج اور ضروریات کے بارے میں حساس رہنا ہو گا۔ اُس کو فیصلہ کرنے والے کے ساتھ مل کر بہترین باہمی مشاورت کے ساتھ مسئلہ کا حل نکالنا چاہیے، جس سے فریقین اور شرکاء سب متفق ہوں۔

وکیل، ماہرین اور مشیر

آپ یہ امید رکھ سکتے ہیں کہ وکیل، ماہرین یا مشیر کسی بھی وساطتی عمل میں بغیر کسی جذباتیت کے ساتھ شامل ہوں گے۔ وہ یقیناً احساسات کو ترجیح نہیں دیتے لیکن وہ بھی اپنے اوپر بے جا دباؤ کی بدولت کئی باتوں کو ماننے میں ہچکچاہٹ کا اظہار کر سکتے ہیں۔ جیسا کہ تمام مشیر اس بات پر ہی رضامند نہیں ہوتے کہ وساطت کسی مسئلے کا مکمل حل ہے۔ ہو سکتا ہے ایک وکیل کو اپنے موکل کے حال کے بارے میں تبادلہ خیال کرنے کا زیادہ تجربہ نہ ہو۔ کچھ افراد وساطتی عمل کو اُن کے اپنی گفتگو کے انداز اور اپنی مہارت کے لیے خطرہ (challenging) تصور کرتے ہیں۔ اور کچھ کے لیے وساطت کے دوران پیش کی گئی اصطلاحات اُن کی اپنے موکل کو دیے گئے مشوروں سے بالکل مختلف ہوتی ہیں۔

وہ انسان جس نے وساطت کا عمل اپنے ہم منصب لوگوں کے خدشات کے باوجود شروع کیا ہو، عین ممکن ہے کہ وہ اُس عمل کو کامیاب کرنے کی شدید کوشش اور خواہش میں خود کو اعصابی دباؤ کا شکار پائیں۔ اس میں کسی کی شہرت کو بھی نقصان ہو سکتا ہے۔ وساطت میں شرکاء اپنے آپ کو عدالتی امور سے زیادہ حساس محسوس کرتے ہیں۔ وہ شخصیات جو کسی مسئلے کو سلجھانے کی خاطر اپنا کردار ادا کرتی ہیں، اپنے آپ کو موکل کے حال (present) کو بہتر طور پر جاننے کی کوشش کریں۔ جب کسی وساطت میں اچھا بولنے والے اور تفتیش کرنے والے کے لیے زیادہ مواقع نہیں ہوتے، اُس وقت شرکاء اپنے آپ پر عائد شدہ نئے کردار کی بدولت دباؤ محسوس کر سکتے ہیں۔

کبھی کبھار مشیر یا تو موکل کے ساتھ یا پھر مسئلے کے ساتھ جذباتی اعتبار سے منسلک ہو جاتے ہیں۔ جہاں موکل اور مشیر آپس میں کسی بات پر نااتفاقی کا اظہار کریں، وہاں وساطت کار کو معاملہ بہت احتیاط سے طے کرنا پڑتا ہے۔

وساطت کار

وساطت کار بھی احساسات دکھتا ہے۔ تمام انسان کسی نہ کسی طرح کی اقدار، نظریے اور سوچ کی پاسداری کرتے ہیں جو ہماری زندگی کے تجربات سے ہماری سوچ کا حصہ بنتی ہیں۔ غیر جانبدار ہو کر کام کرنے کے لیے لازمی ہے کہ ہم دوسروں کے نقطہ نظر اور احساسات کو قبول کریں اور اپنے جذبات کو بالائے طاق رکھ دیں یا نظر انداز کر دیں۔ ایسا کرنا جذباتی اعتبار سے کافی مشکل ہے۔ کسی کے ساتھ خلوص نیت اور جواب حاصل کرنے کی نیت سے گفتگو کرنے کے لیے ضروری ہے کہ ہم اپنی اقدار کو نئی سمت دیں اور پھر سوچیں کہ ایسا کرنے سے دوسروں پر کیا اثرات مرتب ہوئے ہیں۔

وساطت کار کبھی بکھار بے صبری کا شکار بھی ہو سکتا ہے۔ کیوں کہ مسائل اور اُس کی پریشانی سے براہِ راست تعلق نہ ہونے کی وجہ سے عین ممکن ہے کہ وہ پہلے سے ہی اُس کے حل پر پہنچ جائے۔ جب کہ فریقین چوں کہ مسئلے میں براہِ راست شامل ہوتے ہیں۔ اپنے مسئلے سلجھانے کے لیے مناسب وقت دیں۔ اپنے غصے، بے چینی اور اضطراب کو قابو میں رکھیں۔ ساتھ ساتھ یہ بھی ضروری ہے کہ وساطت کار اپنے آپ کو مسئلے کی دشواریوں اور مشکلات کو کسی حد یا ناقصے پر رکھے جو جھگڑے کی وجہ سے فریقین کے ساتھ ضرورت سے زیادہ مطابقت و ساطتی قوت اور مہارت کو ختم کر دیتی ہے۔

تمام وساطت کسی مسئلے کے شروع میں الجھاؤ اور غیر یقینی کا شکار ہوتے ہیں اور مسئلے کے حل پر مختلف درجے کی تسلی پاتے ہیں۔ یہ ضروری ہے کہ آپ خود کو وقت دیں۔ نتیجہ چاہے جو بھی حاصل ہو وساطت کا عمل مثبت سوچ کے ساتھ آگے بڑھنا چاہیے۔

جذبات پر قابو رکھنے کے چند طریقے:

- پہچانے (recognize): جذبات کو روپوں سے پہچاننے کی کوشش کریں اور اس بات کے لیے کھلے دل سے تیار رہیں کہ یہ ہمیشہ وساطت کا حصہ رہیں گی۔ شدید جذبات کا اظہار خاموشی اور خاموش روپوں سے بھی کیا جاسکتا ہے۔
- عزت دینا: جو جذبات لوگ آپ کے سامنے پیش کریں اُن کی عزت کریں۔ کسی بھی جذبے کا اظہار آپ کو یہ نہیں بتاتا کہ وہ شخص کیسا ہے، وہ جذبے کا اظہار آپ کو صرف یہ بتاتا ہے کہ وہ شخص فی الحال کیا محسوس کر رہا ہے۔ کسی فریق کو فقط غصے والا تصور کر لینا اُس کے ساتھ نسبت پیدا کرنے میں دشواری کا سبب بن سکتا ہے۔
- جواب دیں (respond): کسی پیش کردہ جذبے کا جواب ضرور دیں۔ مثلاً
 - خاموش ہو جانا: صبر اور سکون کی علامت ہے۔
 - جذبات کو جاننا اور منعکس کر کے اُس جذبے کو نام دینا: فریق کو بتائیے کہ وہ غصے میں ہیں، پریشان ہیں یا افسردہ ہیں۔
 - اپنی جسمانی چال ڈھال، رفتار اور آواز فریق کی وضع قطع کے مطابق ڈھالیے۔
 - اس بات کا احساس دلائیے کہ آپ فریق کی پریشانی اور مجبوری سمجھ رہے ہیں لیکن ترس نہ کھائیے اور ضرورت سے زائد مطابقت پیدا نہ کریں۔
 - پوچھیے کہ فریق میں ایسے جذبات کیوں کر پیدا ہوئے۔
 - تفصیلی سوالات پوچھیے تاکہ فریق آپ کو زیادہ سے زیادہ معلومات دے۔
 - فریق کی خاطر مدارات کے لیے کچھ دیر کا وقفہ لیں۔ اُس کے جذبات کے اظہار سے قطعاً نہ گھروائیں۔ کیوں کہ چاہے آپ خود کو بے آرام محسوس کریں لیکن موکل کے ساتھ رہنا زیادہ سود مند ثابت ہو سکتا ہے۔

بطور وساطت کار تبادلہ خیال کی مہارت کا استعمال:

مذاکرات کے پہلو:

وساطت کار وساطت کے عمل کے دوران اپنے تبادلہ خیال کے ہنر کو استعمال میں لا کر تمام فریقین کے فائدے کے لیے استعمال کرتا ہے۔ ماہر وساطت کار اپنی عقل کو استعمال میں لاتے ہوئے تبادلہ خیال کے تین پہلوؤں کو خاص طور پر اہمیت دیتا ہے تاکہ فریقین کو سودا بازی (لین دین) کے مرحلے میں مدد فراہم کر کے۔

- ہر فریق کی حکمت عملی اور انداز / گفت و شنید: اس میں دو ٹیموں کے مابین اور ٹیم کے اندر موجود ممبران کے درمیان اختلافات کا احاطہ کیا جاتا ہے۔ تبادلہ خیال کی مختلف اصطلاحات کا ذکر پچھلے حصے "تبادلہ خیال، مقدمہ بازی اور وساطت" میں کیا جا چکا ہے۔ وساطت کار اور فریقین ایک مسئلے کو سلجھانے کے لیے ایک خاص طریقہ کار اپناتے ہیں۔ اس بات کی سمجھ کہ ایک فریق فطری طور پر حسب موقع بات کر رہا ہے یا دوسرا فریق تبادلہ خیال کے عمل میں اپنے وکیل کی نسبت زیادہ معاونت کر سکتا ہے۔ وساطت کار کو فریقین کے مابین فساد / فرق (difference) کو سمجھ کر ان پر کام کرنے میں مدد دے گا اور دونوں فریقین میں موجود مشترکہ تبادلہ خیال کے انداز کو استعمال میں بھی لا سکتا ہے۔ وساطت کے عمل کی خاطر یہ ممکن ہے کہ ایک یا ایک سے زائد ممبر کو ایک نئی اور مختلف سوچ کی طرف مائل یا راغب کیا جائے۔ کبھی کبھار یہ نہایت مفید ہوتا ہے کہ وساطت کار تفصیل کے ساتھ فریق کو اپنی رائے / سوچ کو تبدیل کرنے کی اجازت دے اور ایسا کرنے سے تبادلہ خیال کے عمل میں غیر یقینی معاونت بھی دیکھنے میں آسکتی ہے۔
- وساطت کار اپنی گفت و شنید کی مہارت کو کس طرح استعمال میں لا سکتا ہے: فریقین اور مشیروں کے مابین اکثر بہت ادنیٰ قسم کے تبادلہ خیال کے ہنر دیکھنے میں آئے ہیں۔ کبھی کبھار انداز میں مطابقت نہ ہونا یا کسی فریق کا ایک خاص موقف پر ڈٹے رہنا مذاکراتی عمل کو وساطت شروع ہونے سے پہلے ہی روک دیتا ہے۔ کبھی کبھی فریق اپنے موقف پر ڈٹے رہنا یا کسی پیشکش کی صورت میں پیدا ہونے والے حالات کے بارے میں مکمل طریقے سے سوچنے پر آمادگی کا اظہار نہیں کیا جاتا اور ساتھ ہی تخلیقی خیالات اور انداز بیان کو بھی اہمیت نہیں دی جا رہی ہوتی۔ مندرجہ ذیل حصہ اس بات پر روشنی ڈالتا ہے کہ جب فریقین کو سودا بازی کے عمل میں دشواری پیش آئے تو وہ ان کی کس طرح مدد کر سکتا ہے۔ وساطت کار فریقین کو اپنے خدشات کو اچھی طرح سے جانچ کر ایک قوت مند حقیقت پسندی کی سوچ پر راغب کر سکتا ہے۔ جب وساطت کار ایسا کرنے میں کامیاب ہو جاتا ہے تو وہ فریقین سے بہتر طور پر جان لیتا ہے کہ وہ کون سی شرائط ہیں جن پر عمل ہو سکتا ہے اور وہ کون سی شرائط ہیں جن پر عمل نہیں ہو سکتا ہے۔ لیکن ان کو صیغہ راز میں

رکھنا لازم ہے۔ کیا یہ پیشکش فریق کو اٹھ کر چلے جانے پر آسائے گی؟ کیا یہ دوسرے فریق میں حقیقت کی حس کو پیدا کرے گی؟ کیا یہ متوقع حل کی جانب گامزن کرے گی؟

- وساطت کار کے کردار کو واضح طور پر برقرار رکھنا: وساطت کے عمل کے دوران یہ لازمی ہے کہ وساطت کار کے کردار کی حقیقت کو برقرار رکھا جائے۔ وساطت کار کو ہرگز یہ نہیں چاہیے کہ وہ مسئلے کو مکمل طور پر اپنے اختیار میں لے کر کسی خاص حل کے لیے دباؤ ڈالے۔ وساطت کار کو مکمل طور پر اپنے اختیارات میں لے کر کسی خاص حل کے لیے دباؤ ڈالے۔ وساطت کار اس رکاوٹ میں تو مدد دے سکتا ہے کہ پہلی پیشکش کون سا فریق دے۔ مثلاً پیشکش کا تبادلہ کرنے سے پہلے دونوں فریقین کی پیشکش جان لے اور پھر مشورہ دے لیکن وہ ایسا اپنے کسی ذاتی فائدے کو ملحوظ خاطر رکھ کر نہیں کر سکتا۔

مالیت کا تعین اور مطالبہ:

وساطت کار کا اہم کردار یہ ہے کہ وہ تبادلہ خیال کرنے میں فریقین کی مدد کرے۔ یہ ضروری ہے کہ مالیت کا تعین اور مطالبہ کرنے کی اہمیت کے بارے میں بغور سوچا جائے۔

Hallmark مذاکرات کے پہلے حصے میں مذاکرات، قانونی چارہ جوئی اور وساطت کی حیثیت کا تعین کیا گیا ہے۔ آپسی معاملہ سازی میں یہ بات بہت اہمیت کی حامل ہے کہ مالیت کا صحیح تعین ابتدا میں ہی کر لیا جائے۔ (مثلاً فریقین 1 لاکھ روپے کے بارے میں بحث کر رہے ہیں) یا یوں سمجھ لیجیے کہ ایک مقررہ مالیت سے زیادہ کچھ بھی قابل بحث نہیں۔ ایسے میں حسب موقع تبادلہ خیال کرنے والے زیادہ سے زیادہ مطالبہ کر سکتے ہیں۔ کئی تجارتی اور شہری وساطت میں فریقین یہ جان کر شامل ہوتے ہیں کہ مالیت کے اعداد و شمار کیا ہیں اور وہ اسی مالیت کے اندر رہتے ہوئے اپنے مطالبات پیش کرتے ہیں۔ خاص طور پر ایسا تب ہوتا ہے جب عدالتی کارروائی شروع ہو جاتی ہے کیوں کہ قانونی عمل میں مطالبے کو اس طرح سے پیش کرنا مقصود ہوتا ہے جس سے زیادہ سے زیادہ مطالبہ منوایا جاسکے۔ مثلاً ایک مطالبہ کرنے والا یہ کہے کہ معاہدے کی خلاف ورزی کی گئی ہے۔ اس لیے دوسرا فریق 1 لاکھ روپیہ ادا کرے جب کہ مدعا یہ کہے کہ کوئی خلاف ورزی سرے سے ہوئی ہی نہیں اس لیے وہ کوئی رقم دینے کے رواداد نہیں۔

وساطت کار کا کردار جستجو کر کے فریقین کی سوچ میں وقتی تبدیلی لاکر ایک مالیت کا تعین کرنا ہے اور ساتھ ہی یہ لازم ہے کہ وہ وساطت کے مرحلے میں اصولی تبادلہ خیال کی اہمیت کو اجاگر کرے۔ یہ طریقہ کار اس بات کا ترجمان ہے کہ مالیت کی رقم مخصوص نہیں ہے۔ وساطت کار جستجو سے کام لیتے ہوئے فریقین کی خواہشات کو بھانپ کر ایسی چیزیں سامنے لا سکتا ہے۔ جو کسی فریق کے لیے اہمیت کی حامل ہوں اور پھر یہ محرکات تبادلہ خیال کے عمل میں داخل کر کے ایک مناسب عمل کے حل کو ممکن بناتے ہیں۔

ایک مرتبہ جب دوسرے محرکات کو شامل کر کے مالیت کا حجم بڑا کر لیا جائے تو فریقین سودا بازی کے عمل میں داخل ہوں گے اور فیصلہ کرنے کی کوشش کریں گے کہ مالیت کی تقسیم کس طرح سے کی جائے اور یوں وہ مطالبہ کرنے کے مرحلے میں داخل ہوں گے۔ یہاں وساطت کار کا کردار اس لیے اہم ہے کیوں کہ وہ فریقین کو مؤثر طور پر مطالبہ پیش کرنے کی رہنمائی کرتا ہے اور سودا بازی کے اہم مراحل میں پہلی پیشکش دینے، معلومات کو پیش کرنے کا طریقہ کار اور بظاہر مباحثے کے سکوت کو ختم کرنے کی کوششیں جاری رکھتا ہے۔

تبادلہ خیال کے طریقہ کار اور تراکیب:

گفتگو کرنے کی تراکیب حسب موقع حالات اور اصولی تبادلہ خیال کو ملحوظ خاطر رکھ کر اپنائی جاسکتی ہیں اور یہ وہ تراکیب ہیں جو فریقین کو مشکل وساطت کے دوران ایک مناسب حل کی راہ دکھاتی ہیں۔

حقوق کے بجائے خواہشات پر نگاہ رکھنا:

وساطت کار کی یہ کوشش ہونی چاہیے کہ وہ فریقین کو ان کے حقوق کے بجائے ان کی خواہشات پر مرکوز رہنے میں مدد کرے۔ کیوں کہ وساطت کے دوران کسی حل کے نتیجے میں ان کو کیا حاصل ہوتا ہے وہ زیادہ اہم ہے بجائے اس سوچ کے کہ وہ کون سے حقوق کا استحقاق رکھتے ہیں۔ ایسا کرنے سے فریقین ایک دوسرے کے سامنے ڈٹ جانے کے بجائے ایک باہمی تعاون کی فضاء پیدا کرنے میں کامیابی حاصل ہو سکتی ہے۔

یہ اس بات پر وقت صرف کرنا نہایت مفید ہے کہ فریقین نے ایک مخصوص نقطہ نظر کیوں کر اپنا رکھا ہے یا وہ ایک مخصوص طریقے کے مطالبات کیوں کر رہا ہے یا ان سے کیوں کر انحراف کر رہا ہے۔ اس بات کی کھوج لگانا کہ کچھ محرکات مسئلے کا حصہ سرے سے کیوں کر ہیں ہی نہیں بھی مفید ہے۔ پیش کیے جانے والے معاملے کی تہہ میں جا کر یہ جاننا اہم ہے کہ کسی فریق پر کس طرح کا دباؤ ہے، وہ کن احساسات سے دوچار ہے۔ ایسا کرنے سے عین ممکن ہے کہ کسی فریق کے چھپے ہوئے مقاصد کو پہچانا جاسکے۔

یہ یاد رکھنا نہایت اہم ہے کہ ہر کوئی کسی نہ کسی وجوہ سے، کوئی اپنی بڑی انتظامیہ کو، بورڈ کو، ہم نسب کو، میاں / بیوی کو، حتیٰ کہ اپنے دوستوں کو۔ کچھ لوگ وساطت کے عمل میں اپنے سیاسی نظریہ کے مطابق دوسروں کو صحیح حل مل سکے کی خواہش میں داخل ہوتے ہیں۔ وساطت کار کو چاہیے کہ ایسے نظریے کی جستجو کرے ورنہ عمل میں رکاوٹ کا خدشہ ہے۔

خواہشات کا صحیح طریقے سے خیال رکھنا تبادلہ خیال کے مرحلے میں نہایت اہم ہے۔ وساطت کار فریقین کے آپس میں ملنے سے پہلے ہی اس پر کام شروع کر دیتا ہے اور اسے آخری فیصلہ حل ہو جانے تک جاری رکھتا ہے۔

فریقین کہاں پہنچانا چاہتے ہیں نہ کہ وہ کس جگہ پر ہیں:

وساطت کے مرحلے میں کبھی کبھار معاملے کی تاریخ جان کر فریقین کو اپنے جذبات کا اظہار کرنے کی اجازت دی جانی چاہیے اور اس امر کے لیے وساطت کار کو بہت صبر کا مظاہرہ کرنا چاہیے اور آخر کار وہ فریقین کو فقط مستقبل کے بارے میں سوچنے پر مجبور کر سکتا ہے نہ کہ ماضی میں رہنے اور مسلسل اپنے حال میں رہنے کے۔ فریقین کی خواہشات سے زیادہ اُن کی ضروریات کی نشاندہی معاملے میں جنشش پیدا کر سکتی ہے۔ فیصلے پر پہنچنا ہرگز آسان عمل نہیں ہوتا لیکن اپنے مقصد کو پیش نظر رکھ کر اُسے صحیح سمت کی جانب موڑنا ایک زیادہ تعاون کی فضاء کو استوار کرتا ہے۔

مسائل حل کرنے طرائق:

فریقین اکثر معاملے کے سلجھاؤ کے لیے وساطت کار سے مدد چاہتے ہیں اور یہ مدد فقط ایک جواب کی صورت میں درکار نہیں ہوتی بلکہ وہ چاہتے ہیں کہ وساطت کار مختلف زاویے پیش کرے تاکہ وہ اُن میں سے انتخاب کر کے مناسب حل نکال سکیں۔ لیکن اس سے پہلے کہ مسائل کے حل کا باقاعدہ آغاز کیا جائے وساطت کار کو چاہیے کہ وہ کھلا تجزیہ پیش کرے اور ایسا وہ مندرجہ ذیل اطوار سے کر سکتا ہے۔

- فریقین کے مابین گفتگو کے عمل کو دوبارہ تخلیق کر کے، اگرچہ وہ آپس میں بات چیت نہ بھی کر رہے ہوں، وہ آپس میں وساطت کار توسط سے بات کر رہے ہوتے ہیں۔
- کسی بھی جھگڑے کے مسائل کو صاف طور پر بیان کر کے، کیوں کہ اکثر حقیقی معاملات جذبات اور احساسات کے بھنور میں پھنسے ہوتے ہیں۔

ایک مرحلہ جب مباحثہ ابتدائی الزام تراشی اور مطالبے کے پہنچنے سے نکل کر مسئلے کے حل میں داخل ہو جاتا ہے اُس وقت وساطت کار کا کردار بہ حیثیت مسائل کا حل تلاش کرنے والے کے طور پر بہت اہم ہو جاتا ہے۔ وساطت کار مسئلے سے ذاتی طور پر منسلک نہیں ہوتا۔ اس لیے اُس کے حل کی تلاش میں زیادہ تخلیقی اور چست ہو سکتا ہے۔

مسائل حل کرنے کی سرگرمی چار قسم سے ہو سکتی ہے:

- مسئلے کی کھوج: مسئلے کا اصل محرک کیا تھا؟ اس سے کس طرح اجتناب برتا جا سکتا تھا؟ موجودہ صورت حال میں کیا مسائل درپیش ہیں؟ ضروریات کیا ہیں؟

- تصور کی نشوونما: فریقین کی ضروریات کو کیسے پورا کیا جاسکتا ہے؟ وہ کس طرح سے مشترک ہیں اور کس کس قسم کی ہیں؟ مسئلے کے مختلف حل کے بارے میں سوچا جائے۔ حل کے تمام ممکنہ صورتوں کو فیصلے میں یوں شامل کرنا کہ پیش کی جانے والی اصلاحات کافی لگنے لگیں۔ کیا ہو گا اگر کوئی فیصلہ نہ کیا جاسکا؟
- کسی عمل کی تیاری: کوئی بھی ممکنہ حل کس طرح کارآمد ثابت ہو سکتا ہے؟ فریقین کو اس کا حقیقی فائدہ کیا ہے؟ مستقبل میں پیش آنے والے مسائل کو کیسے کم کیا جاسکتا ہے؟ فیصلے کی قواعد و ضوابط کیا ہیں؟
- تجزیوں کو عمل میں لانا: (implementation) وقت "مقررہ پر ذمے داری، کیا ابھی کچھ مسائل سلجھائے نہیں جاسکتے؟ اور اگر ایسا ہے تو ان کو کب اور کیسے سلجھایا جاسکتا ہے۔

ذہن میں مختلف ممکنہ حل سوچنا، اور حقیقت کی جانچ پڑتال مسائل کے حل کے لیے کسی بھی وساطت کار کے لیے بہت اہم اراکین ہیں۔ اور اکثر فلپ چارٹ بھی ایک اہم رکن ثابت ہوتا ہے۔ یہ موجود لوگوں کو ایک خاص چیز پر مرکوز رہتے ہوئے پریشانی کے وقت اس کی شدت کو کم کرنے کی صلاحیت بھی رکھتا ہے۔ فلپ چارٹ کا دکھائی دینے والی خصوصیت اعداد و شمار میں وضاحت پیدا کر کے وساطت کے عمل میں جو کامیابی حاصل کی جاسکتی ہے اس پر روشنی ڈالتے ہوئے کبھی کبھار فریقین کو ان کی خواہشات اور مالیت کے درمیان واضح فرق کی نشاندہی بھی کروا سکتا ہے۔ تمام چیزوں کو فلپ چارٹ پر لکھنے سے وساطت کار فریقین کو اس بات کی طرف مرکوز رکھ سکتا ہے کہ کون سے مسائل حل کیے جانے چاہئیں۔ اس طرح کام کرنے کے دوران یہ مفید ہے کہ آپ فریقین سے مشورہ مانگے کہ وہ فلپ چارٹ میں کس چیز کو تحریر پر دیکھنا چاہتے ہیں تاکہ اس پر فقط وساطت کار کی سوچ یا خیالات نہ لکھے جائیں۔ تاہم وساطت کار کو فلپ چارٹ پر لکھے جانے والے انداز بیان کو تبدیل، متناسب یا مشترکہ شکل دینا کار ہو سکتا ہے اور ایسا کرنے میں وہ اپنے خیالات کا اندراج بھی کروا سکتا ہے جو دونوں فریقین کے لیے یکساں اہمیت کے حامل ہوں۔

نسبت اور گروہ کے محرکات:

مشکل گفتگو کے دوران ایک ہی ٹیم کے افراد مختلف نظریے اور انداز رکھتے ہیں جن سے مسئلے کے کسی حصے میں یا اس کے حل کی شروعات میں وقت پیش آنے کا اندیشہ ہوتا ہے۔ وساطت کار ایسا کرنے میں کامیاب ہو سکتا ہے اگر وہ غور زبانی اور غیر زبانی حرکات کا مشاہدہ کرے۔ کسی ٹیم کے خاموش فرد سے سوال کرے اور ٹیم کے اندر موجود افراد میں کسی بحث کا آغاز کرے۔

عمل کا منظم ہونے کی وجہ سے وساطت کار پر لازم ہے کہ وہ ایسے مواقع کی تلاش میں رہے جس میں وہ مشترکہ اجلاس کو دوبارہ متحرک کر سکے، وقفوں کے دوران افراد سے غیر رسمی گفتگو کرے یا لوگوں کو انفرادی یا گروہی شکل میں کسی اجلاس کے دوران یا نجی ملاقات میں کام دے۔

طرح کی ملاقاتیں عمل کو آگے بڑھانے میں مدد دیتی ہیں۔ کبھی کبھار معاملے کو جاری رکھنے یا بڑھانے کے لیے وساطت کار کے لیے یہ لازمی ہوتا ہے کہ وہ ایک فریق سے دوسرے فریق کے پاس جائے۔ ایسا کرنے سے اکثر لوگوں کے دھیان بندھ ٹوٹ جاتے ہیں اور وہ ایسی باتیں جو پہلے صرف نجی نشست میں کرتے تھے، لوگوں کے مابین بیٹھ کر کرنے لگتے ہیں۔ یہ بھی لازمی ہے کہ ٹیم میں موجود فیصلہ کرنے والے فرد کو ٹیم کے دوسرے ممبران کا ساتھ حاصل ہو تاکہ وہ پورے اعتماد کے ساتھ معاملے کو آگے لے کر چلے۔

یہ عمل اور بھی موثر ہو سکتا ہے اگر فریقین ایک دوسرے سے خود بات کریں۔ ایسے میں وساطت کار ایسے گفتگو کاروں کی نشاندہی جو زیادہ کارآمد ہو سکتے ہیں کر کے اپنا کردار نبھاسکتا ہے۔ ایسی ملاقاتیں وساطت کار کے ساتھ اور اُس کے بغیر بھی ہو سکتی ہیں۔ یہ غیر رسمی بھی ہو سکتی ہیں اور رسمی بھی۔ زیادہ تر فریقین کی اجازت کے ساتھ یہ زیادہ بہتر ہے کہ وساطت کار موجود ہو تاکہ ملاقات کی روش درست سمت میں رہے اور ملاقات کے بعد جو ناکامی حاصل کی گئی ہو اُس کا احاطہ کیا جاسکے۔

ہر گفتگو کے اندر چھپے ہوئے احساسات، ناپسندیدگی، زتبہ اور ساکھ جیسے عوامل بڑے ہوتے ہیں۔ وساطت کار کو اس بات پر گہری نظر رکھنی چاہیے کہ ان میں سے کون سے عوامل ترقی کے عمل کو روکتے ہیں اور کون سے عوامل مسئلے کے سلجھاؤ کا باعث بنتے ہیں۔

معلومات کو صحیح موقع پر استعمال کرنا:

گفتگو کے عمل میں معلومات دینے کے اچھے اور بُرے دونوں موقع موجود ہوتے ہیں اور یہ وساطت کار کے عمل کے بارے میں کہا جاسکتا ہے۔ ایک ایسی پیشکش جو اتنی حقیر ہو کہ دوسرے فریق کو کمرے سے باہر چلے جانے پر مجبور کر دے، وساطت کار کے لیے عمومی طور پر عمل کو قائم رکھنے میں سب سے دشوار مرحلہ ہے۔ ساتھ ہی کسی چیز میں نرمی کا اطلاق کی اطلاع اگر اُس وقت دی جائے جب موقع مناسب ہو تو وہ بہت موثر ثابت ہو سکتی ہے۔ وساطت کار کے اوپر یہ ہرگز لازم نہیں ہے کہ وہ اپنے پاس موجود معلومات کو فریقین کے کہنے پر کھول کر بیان کر دے۔ وہ اس بات کا حق رکھتا ہے کہ معلومات کو صحیح موقع پر آگے پہنچائے اور اپنے اس استحقاق کا اظہار اُسے عمل کے شروعات میں ہی کر دینا چاہیے۔ وساطت کار ممکنہ حل کا احاطہ کرتے ہوئے فریقین کو مشورہ دے سکتا ہے کہ بات چیت کا صحیح موقع کیا ہے۔ کون سی بات کو کب تک راز رکھنا بہتر ہے اور کس امر کو پہلے بتا دینا زیادہ موثر ہے۔ اچھی اور بُری خبر دونوں معاملے کو آگے بڑھانے میں مدد دے سکتی ہیں۔ وساطت کار کے اندر فریقین کے لیے زیادہ سے زیادہ مدد کرنے کی چاہ موجود ہو سکتی ہے لیکن ایسا کرنے کا بھی صحیح وقت ہوتا ہے جس میں زیادہ موثر طریقے سے انہیں اس بات کا احساس دلا کر مسائل کا سامنا کرنے کا حوصلہ دے سکتا ہے۔

مختلف اقدار (value differentials):

بیشتر فریقین کے لیے مسائل انواع اقسام کی اہمیت اور قدر و قیمت رکھتے ہیں۔ معافی مانگ لینا بظاہر کچھ دینے کے مترادف نہ ہو گا لیکن جس سے معافی مانگی جا رہی ہو گی وہ گفتگو کو مزید طور دینے پر اصرار کرے گا۔ ادا مانگی کا مرحلہ یا ادا مانگی بصورت نقد کے طرائق، بیرہ کی ضمانت، مستقبل میں کام کی پیشکش یہ تمام عوامل ایک فریق کے لیے مختلف اور دوسرے کے لیے یکسر مختلف اہمیت کے حامل ہوں گے۔ وساطت کار کو چاہیے کہ وہ فریقین میں موجود مسائل کا کھوج لگانے کے بعد ان کی مختلف اقدار کا احاطہ کرے۔ کچھ ایسی چیز جو ایک فریق کے لیے مثبت اہمیت رکھتی ہو لیکن دوسرے فریق کے لیے اس کی اہمیت واجبی ہو اس کے حل کی جانب بڑا قدم ثابت ہو سکتا ہے۔

حاصل بحث اور اعداد و شمار (Bottom lines and magic number)

ایک عمومی اصول کے مطابق وساطت کار کو حاصل بحث بیان کرنے سے اجتناب کرنا چاہیے اور فریقین اور مشران کو بھی اس سے باز رکھنا چاہیے۔ عمل کے دوران حاصل بحث کار ذکر فریقین میں موجود چلک کو ختم کر کے تبادلہ خیال کے دائرے کو بہت کم کر دیتا ہے۔ حاصل بحث یوں بھی بات چیت کرنے سے تبدیل ہو سکتی ہے۔ اکثر وساطت کار فریقین سے آخری مالیت پوچھنے سے گریز کرتے ہیں کیوں کہ ایسا کرنے سے فریقین اعداد و شمار میں رد و بدل کر کے وساطت کار کے سامنے شرمندگی سے بچ سکتے ہیں۔ دوسری صورت میں وساطت کار کے لیے یہ سمجھنا نہایت مفید ہو گا کہ فریقین کس حد تک معاملہ فہمی سے کام لیتے ہوئے ایک خاص مرحلے سے گزریں گے اور وہ کیا عوامل ہیں جو ان کو راغب کر کے معاملے کے حل کی جانب لے جائیں گے۔

مالیت کی اہمیت کو ذہن میں رکھنا نہایت اہم ہے۔ یہ وہ اعداد و شمار ہوتے ہیں جن کو فریق نے دل و دماغ میں صحیح جان کر اپنا حاصل مقصد بنایا ہوتا ہے۔ کسی فریق کے لیے یہ رقم جذباتی یا عملی اہمیت کی حامل بھی ہو سکتی ہے۔ شاید کوئی فریق یہ کہہ کر نشست برخواست کر دے کہ وہ ایک مقررہ رقم سے کم کچھ نہیں لے گا۔ ایسے اعداد و شمار کو تحلیل کرنے کے لیے ضروری ہے کہ وساطت کار نجی کرے میں فریق سے بات کرے اور ان کو اس بات پر راغب کرے کہ اپنے موقف پر ڈٹے رہنے کے بجائے کوئی حل نکل آنے کی صورت میں کیا مثبت نتائج حاصل ہو سکتے ہیں۔

مجموعی اور اعدادی حدود (Global sums & numerical boundries)

کسی مرحلے پر آ کر عین ممکن ہے کہ فریقین حل تلاش کرنے کی خاطر کسی مجموعی مالیت کے بارے میں سوچنے لگیں۔ وساطت کار اس تبدیلی کے عمل میں رازداری سے کام لیتے ہوئے ایسا مشاہدہ پیش کرے جیسے ”وہ جیسے ہندسے والی رقم کے خواہاں ہیں۔“ مجموعی رقم کے بارے میں بات

چیت کرنے سے فریقین جس طرح خود پسند کریں اپنی پیشکش کو تشکیل دے سکتے ہیں اور بعد میں اپنے فیصلے کی دوسروں کے سامنے تائید بھی کر سکتے ہیں۔ ہر فریق ایک ہی اعداد و شمار کی مختلف طریقے سے صفائی پیش کر سکتا ہے۔

فریقین کے سامنے اعداد و شمار کو یوں پیش کرنا کہ وہ دوسرے فریق کو قابل قبول محسوس ہوں، بات چیت کرنے میں خاصی اہمیت کا حامل ہے۔ پانچ اعداد پر مشتمل مالیت جیسے اعداد پر مشتمل مالیت سے کم قابل قبول نظر آئے گی۔ جب کہ دونوں میں کچھ زیادہ فرق بھی موجود نہ ہو۔ فریقین کو اس بات کی سمجھ دینا کہ ایسے ادراک کس قدر فیصلے کی جانب متحرک کر سکتے ہیں نہایت ضروری ہے۔

شرمندگی کا سامنا نہ کرنے میں فریقین کی مدد کرنا:

ایک موثر گفتو شنید کرنے والا وساطت کار فریق کو ہمیشہ آسان یا سہل راستہ دکھاتا ہے۔ کسی فریق کو کونے میں دھکیل دینے سے فقط وساطت کا عمل قفل کا شکر ہو گا۔ یہاں تک کہ اگر فیصلہ ہو بھی چکا ہو تب بھی فریق دوبارہ تبادلہ خیال کرنے کی ضد کر سکتا ہے۔ گفتگو کرنے کے لیے وساطت کار کو چاہیے کہ عمل میں تسلسل رکھنے نوائے / وجوہات سے فریقین کو آگاہ کرے۔ وساطت اکثر مالی مشکلات یا اختلافات میں کی جاتی ہے۔ کسی ایک فریق کی جیت کو یوں منانا جیسے دوسرے فریق پر اس کا کوئی اثر مرتب نہ ہو گا ہرگز درست نہیں۔ بلکہ وساطت کار کو چاہیے کہ فیصلے کے بعد بھی ایسی فضاء قائم کرے جس سے دونوں فریقین میں یہ حس بیدار ہو کہ مسئلے کے حل کے لیے دونوں ہی تکلیف سے گزریں ہیں۔

گروہ میں رد عمل کا اظہار کرنے کے بارے میں ہدایات (Group feedback guidelines)

آپ اس بات کی تسلی کر لیجیے کہ کردار پیش کرنے (role play) کے عمل کو وقت مقررہ سے دس منٹ پہلے ختم کر دیجیے۔ اور یہ وقت اپنے گروہ کے اندر کچھ کام کرنے میں صرف کریں۔ تربیت کے دوران آپ کے پاس ایک شیٹ موجود ہوگی جس پر آپ سیکھی گئی چیزوں کا اندراج کریں گے۔

وساطت کار کو اس کے کردار کے بارے میں نجی / ذاتی رائے دینے:

اس میں آپ وساطت کار کے ان اقدامات کی تعریف کریں جو مثبت ثابت ہوئے اور ایسے اقدامات پر روشنی ڈالیں جو بہتر انداز میں اٹھائے جاسکتے تھے۔

مخصوص رہیے اور مبہم گفتگو سے اجتناب کریں۔

کسی فرد کو اس کے وقتی رویے سے ہرگز نہ جوڑیے۔

دورانے / رد عمل جو آپ وساطت کار کو دیتے ہیں اُسے ایسا سمجھیے جیسے آپ پورے گروہ کی بہتری کے لیے پیش کر رہے ہوں۔

اگر آپ خود وساطت کار ہیں تو جو رد عمل آپ کو موصول ہوں ان سب کو ایک صفحے پر تحریر کر لیں اور آئندہ آنے والے اوقات کے دوران وہ تمام باتیں جو آپ کو ایک وساطت کار کی حیثیت سے کہی جائیں ان کا کابھی مکمل احاطہ تحریر کریں۔

کردار پیشی (role play) کے دوران ایک فریق / وکیل کی حیثیت سے کچھ ایسے سیکھنے کے مواقع تلاش کریں جو آپ کے وساطت کار کے کردار کے لیے موزوں ہوں۔ کم از کم نئی سوچ یا روش کا کوئی ایک زاویہ ضرور ڈھونڈ نکالیں۔

اگر کسی وجہ سے آپ کا گروہ وقت مقررہ پر کوئی عمل پورا نہ کر سکے تو چائے / کافی پینے کے اوقات کو اس عمل کو پورا کرنے کے لیے بروئے کار لائیں۔ یہ خاص اہمیت کا حامل ہے کہ وساطت کار کو اپنی رائے / رد عمل کے اظہار کا موقع دیا جائے۔

ذاتی احاطہ (personal record)

آپ ان تمام آراء جو آپ دوسرے لوگوں، فریقین یا ممبران سے ملتے ہیں ایک صفحے پر تحریر کریں کیوں کہ اس احاطے کو آپ نہایت مفید پائیں گے۔ یہ سیکھنے کے مرحلے میں آپ کی بہت مدد دیتے ہوئے کسی بھی مشکل وساطت کے دوران مسئلے کو آسان بنانے میں بھی امداد فراہم کرے گا۔ آپ ان تمام باتوں کا اندراج کریں جو آپ سمجھتے ہیں کہ درست طریقے سے ہوئیں اور ان تمام کا بھی اندراج کریں جن کو آپ اگلی مرتبہ کسی اور طریقے سے سنبھالنا چاہیں گے۔ آپ اپنے عمل کو ایک سادہ خلاصے کی صورت میں ترتیب دیں۔

ثالث بحثی مذاکراتی رہنما

جیسا کہ پچھلے اوراق میں دیکھا گیا ہے کہ ثالث کا تبادلہ خیال کروانے والے کی حیثیت سے کردار ثالثی کے عمل سے بھی پیے شروع ہو جاتا ہے۔ سودے بازی کے مرحلے میں مذاکراتی رہنما کے طور پر ثالث کا کردار انتہائی اہم ہو جاتا ہے۔

اپنے اس نئے کردار کی ابتداء سے پہلے یہ لازم ہے کہ ثالث نے فریقین کا اعتماد اور یقین حاصل کر لیا ہو اور اپنے آپ کو اس حیثیت میں محسوس کرے کہ فریقین اُس کے کہنے پر اپنا رویہ یا نقطہ نظر تبدیل کرنے کے متحمل ہوں۔ اس مرحلے کے دوران فریقین کے مابین مختلف حل کا تبادلہ خیال ہوتا ہے۔ ہر حال یا ہر تجویز دوسرے فریقین کے پہلے کے ارادوں نقطہ نظر اور طریقے کار کے سمجھنے میں مدد دیتی ہے۔ اکثر ایسا ہوتا ہے کہ جو فریق تجویز پیش کر رہا ہو اُس نے خود اُس تجویز کے بارے میں نہ ہو چاہا اور یہ عمل اکثر مکمل طور پر لاشعوری ہوتا ہے۔

تبادلہ خیال کر کے، ثالث کو چاہیے کہ وہ فریق کی مدد کریں تاکہ وہ اپنی تجویز کو بہتر طور پر دوسرے تک پہنچا سکیں اور بہتر نتائج حاصل کر سکیں۔ اس کے ساتھ ساتھ چونکہ ثالث دونوں فریقین کے ساتھ علیحدہ علیحدہ بھی کام کر رہا ہوتا ہے اس لیے وہ جانتا ہے کہ کسی فریق کی جانب سے پیش کردہ تجویز کا دوسرے فریق پر کیا رد عمل ہو سکتا ہے اس تمام معاملے میں ضروری ہے کہ ثالث کچھ معلومات کو خفیہ راز میں رکھے۔

ایک ثالث، فریقین کے درمیان فقط ایک پیغام رسانی کی حیثیت نہیں رکھتا بلکہ فریقین ایک ثالث کی خدمات اس لیے حاصل کرتے ہیں کہ وہ اپنے مسائل کا ایک بہتر حل نکال سکیں۔ ایک مرتبہ اچھی مطابقت بنا لینے اور اس پر قائم رہنے کے بعد ثالث بہت عمدگی کے ساتھ فریقین کے ساتھ تبادلہ خیال کر سکتا ہے۔

- یہ سمجھنے کی کوشش کرنا کہ وہ کیا تو تیس ہیں جو کسی فریق کی سوچ کا باعث بنتی ہیں۔
- غور کرنا کہ فریقین کہاں پہنچنا چاہتے ہیں نہ کہ وہ فل وقت کہاں ہیں
- فریقین کی امیدوں کو سمجھنا اور ان کی مایوسی سے پلٹنا
- مسائل کے حل کے لیے نئے اور سہل طریقے ڈھونڈنا
- فریقین کے طریقہ کار کو سمجھ کر ان کے تبادلہ خیال کے انداز کو جاننا اور بہتر نتائج کے لیے موثر تجاویز دینا
- فریقین کو شرمندگی سے بچاتے ہوئے ان تمام رکاوٹوں کو ہٹانا جو تبادلہ خیال کے عمل کو روکتے ہیں
- فریقین کی مختلف قدروں کو جان کر معاملہ فہمی کی جانب بڑھنا کیونکہ ایک چیز اگر ایک فریق کے لیے اہمیت رکھتی ہے تو ضروری نہیں کہ وہ دوسرے کے لیے بھی اسی قدر ضروری ہے
- بہت مہارت سے تجاویز اور معلومات کو یہاں سے وہاں پہنچانا
- فریقین کو پہلی تجویز پیش کرنے میں مدد دینا
- فریقین کو ثالثی کی ابتدا میں ہی کسی معاہدے پر کاربند ہونے سے باز رکھنا
- اعداد کے جادو اور اعداد کی نفسیات سے آگاہی
- عالمی رقوم کے ساتھ کام کرنا یا اعدادی حدود کے ساتھ
- فریقین کو بھرپور مدد دینا جب وہ کسی مرحلے پر آ کر مکمل طور سے رُک جائیں
- اس بات کی یقین دہانی کرنا کہ جب تک فیصلہ لکھنا نہ جائے اور اس پر دستخط نہ کیے جائیں

پہلی پیشکش کی رکاوٹ:

جب پہلی پیشکش کرنے کے بارے میں سوچا جائے تو یہ نہایت مفید ہو گا اگر ایک سے زائد تجاویز اور ان کے نتائج دونوں پر غور کر لیا جائے ایسا کرنا دونوں مدعی اور مدعا علیحدے کے لیے مفید ہے کیونکہ یہ بے عزتی ہو جانے کے خدشے سے نکل کر فریقین کو کسی حل نکالنے کی راہ کی جانب گامزن کر سکتی ہے جسے ZOPA یعنی (zone of potential agreement) بھی کہا جاتا ہے جس میں دونوں فریقین معاہدے کو لے کر اطمینان محسوس کرتے ہیں

تبادلہ خیال کر کے مرحلے میں بے عزتی محسوس کرنا ایک بہت زیادہ پیش آنے والا رد عمل کے طور پر دیکھا گیا ہے کبھی کبھار کسی فریق کی جانب زیادہ پیش کردہ پیشکش دوسرے کے لیے بے عزتی کا باعث بن جاتی ہے۔ وہ پیشکش دوسرے فریق کو یہ سوچنے پر مجبور کرنے لگتی ہے کہ آیا پہلا فریق معاملے کی گہرائی کو سرے سے ہی نہیں سمجھتا یا مسئلے کے ماب حل میں ایمانداری سے کام نہیں لے رہا۔ اس طرح کی پیشکش ہو سکتا ہے بے عزتی محسوس کرنے والے فریق کو ثالثی کے مرحلے کو چھوڑ کر ٹوٹ جانے پر مجبور کرے یا ہو سکتا ہے کہ اس پیشکش کے جواب میں وہ ایسی تجویز سامنے لائے جس سے پہلا فریق بھی بے عزتی محسوس کرے ایسی صورت حال میں ثالثی کا مرحلہ مکمل طور پر رک سکتا ہے۔

پیشکش کرنے میں ایک اور مرحلہ جسے Qedible Zone یا قابل اعتماد تجویز کہا جاسکتا ہے۔ یہ پیشکش گو کہ قابل قبول نہیں ہوتی لیکن فریق کو صحیح پیغام پہنچاتی ہے۔ دوسرا فریق اسے اچھے حل کی جانب پہلا قدم سمجھے گا اور اس بات پر اعتماد کرنے لگے کہ دوسرا فریق ایک مناسب حل تلاش کرنا چاہتا ہے۔

ZOPA کا آخری مرحلہ وہ ہے جہاں کسی معاہدے کی جانب پہنچا سکے۔

اگر ثالث محسوس کرے کہ فریق کی جانب سے پیش کی جانے والی پیشکش دوسرے فریق کے لیے بے عزتی کا باعث بننے لگی تو اسے چاہیے کہ وہ جانے

- فریق ایسی پیشکش سے کیا حاصل کرنا چاہتا ہے ہیں
- فریق کے ساتھ اس کی پیشکش کے متوقع نتائج کا ہو سکتے ہیں
- تجویز کو بہتر طریقے سے پیش کرنے میں فریق کی مدد کریں
- شاید فریق کو وہ تجویز اس وقت یا قطعی طور پر نہ دینے پر راضی کریں

ایسا کرنے کے لیے ثالث کو کوئی مؤثر سوالات پوچھنے ہوں گے

مرحلہ میں کوشش کریں کہ فریقین ایسی پیشکش نہ کریں جو ZOPA کے دائرے میں آتی ہوں کیونکہ ایسی پیشکش کے بعد مزید تبادلہ خیال کی جگہ نہیں دیتی۔ اس لیے فریق اس کے مقابلے میں ایک اور پیشکش کر دے تو پہلے فریق کے پاس مزید بحث کی گنجائش نہیں رہے گی اور وہ اپنے آپ کو ایک عجیب حالت میں ڈالے گا۔

بعد میں آنے والی پیشکش کو سنبھالنا اور قرینے سے معلومات آگے پہنچانا:

ایک ثالث ہونے کی حیثیت سے لازمی ہے کہ آپ کسی پیشکش کے رد عمل میں ہونے والے جذباتی تبدیلی کو پہلے سے ہی جاننے کی کوشش کریں فریقین کبھی کبھار ایک دم سے حوصلہ چھوڑ سکتے ہیں یا کمرے سے باہر جاسکتے ہیں یا کورٹ جانے کا فیصلہ بھی کر سکتے ہیں آپ اپنے تجربے سے باآسانی اس بات کی نشاندہی کر سکتے ہیں کہ ایسا اکثر پہلی پیشکش دیے جانے پر ہوتا ہے۔ اگر آپ فریقین کو ایسے واقعات کے بارے میں تیار کریں اور مفاہمت کے مرحلے ایسے موثر پہنچ جائیں جہاں یہ سب چیزیں ایک بہتر ثالثی کا حصہ لگیں تو فریقین اپنے مختلف نقطہ نظر کے باوجود ایک مناسب حل کی جانب بڑھتے ہوں گے۔

ثالثی کے دوران ثالث کو اس بات کی طرف متوجہ رہنا چاہیے کہ فریقین کی کسی مسئلے کے حل کی جانب کس طرح کی خواہشات ہیں

تجربے سے معلوم ہوتا ہے کہ کسی موثر مشاورت میں دو یا تین پیشکش اور اس کے رد عمل میں دوبارہ دو سے تین پیشکش دی جاتی ہیں۔ اگر اتنی تجاویز / پیشکش کے بعد کوئی حل نکلتا ہو اور کھائی نہ دے تو عین مکمل ہے کہ فریقین ثالثی مرحلے پر اعتماد کھونا شروع کر دیں یا اس میں اُن کی توجہ کم ہو جائے اور وہ یہ سوچے لگیں کہ یہ مشاورت کسی نتیجے پر پہنچ ہی نہیں سکے گی۔ ساتھ ہی اگر ایک فریق جواب نہ دینا چاہے یا تین سے کم پیشکش پیش کرے تو مکمل ہے کہ دوسرا فریق اسے معاملے کی جانب غیر سنجیدگی کا اظہار تسلیم کرے۔

پیشکش رہنے اور اُس کے رد عمل میں ایک پیشکش دیے جانے کے تمام مرحلے کے دوران ثالث چاہیے کہ نئے طریقے سے تجویز کو ہٹانے کرنے میں فریق کی مدد کرے۔ مختلف الفاظ کا استعمال کسی پیشکش کو منفی انداز کے بجائے مثبت انداز میں بیان کرنا یا حساب کتاب کے معاملات اس طرح پیش کرنا کہ وہ سننے والے کو نہایت قابل قبول لگیں سب ایک ثالث کی اچھی مفاہمت کے فائدے مند طریقے ہیں۔ کسی بھی پیشکش سے پہلے اس پیشکش کی بنیادی وجہ ثالث کو معلوم ہونی چاہیے تاکہ وہ دوسرے فریق کو اس پیشکش کے مناسب ہونے کا یقین دلا سکے اور یہ بتا سکے کہ ایسے اعداد و شمار اُن کو کیونکر دیے جا رہے ہیں۔

ثالث کے لیے محظوظ ایک پیغام رساں سے زیادہ ہونا بہت گہرا ہے کیونکہ اس میں فریق کے ساتھ شانہ بشانہ کام کرتے ہوئے یہ فیصلے بھی کرنا ہوتے ہیں کہ کونسی معلومات آگے پہنچائی جانی ہیں اور اُن کا طریقہ کار کیا ہونا چاہیے اور مثال کے طور پر:

- آپ نے کہا ہے کہ آپ کو الاکھ روپیہ چاہیے تو اسی صورت میں آپ بات کو آگے بڑھائیں گے کیا اس بات کو میں ایسے پیش کر سکتا ہوں " آپ آگے کے معاملات طے کرنے کو تیار ہیں لیکن اس شرط کے تحت کہ آپ ایک مناسب رقم آرائی جائے"
- اگر ثالث یہ سمجھے کہ کوئی معلومات، تجویز یا پیشکش کو سامنے رکھنے کے لیے یہ وقت نامناسب ہے تو ثالث کہہ سکتا ہے " میں جانتا ہوں آپ چاہتے ہیں کہ میں یہ پیشکش ان کو دوں لیکن میں سمجھتا ہوں اس کے لیے وقت نامناسب ہے تو کیا آپ یہ مجھ پر چھوڑ سکتے ہیں کہ میں فیصلہ کر سکوں کہ اسے پیش کرنا کس وقت زیادہ مناسب ہو گا

Breaking apparent dead lock

صاحب کے بظاہر سکوت کو توڑنا

کئی مرتبہ ثالث کے فریقین کو مناہش میں موثر طور پر شامل کرنے لین دین کے دوران ان کی جارحانہ مدد کرنے اور پیشکش کو مناسب طور سے پیش کرنے کے باوجود ایسا مرحلہ آسکتا ہے جہاں تبادلہ خیال کا دور ساکت پوجائے اور پیش قدمی کرنا دکھائی نہ دے۔ معاملے کے ساکت ہو جانے کی وجوہات درج ذیل ہو سکتی ہیں

- فریقین اپنی سوچوں یا حالات میں اکٹھے ہو جائیں اور بار بار اس بات کا اظہار کریں کہ وہ اس سے زیادہ کچھ نہیں کر سکتے۔ مشیر کئی مرتبہ اپنے موکل کو ایسا نقطہ نظر اختیار کرنے کا مشورہ دیتے ہیں جن میں کسی تبدیلی یا رد و بدل کے روادار نہیں ہوتے۔
- ایک فریق اپنا حاصل مقصد وقت سے بہت پہلے بیان کر دے جس کے بعد وہ کوئی اور بات کرنے کا اہل ہی نہ رہے کئی معاشروں میں کچھ لینے اور کچھ دینے کے معیار ہر چیزوں کا فیصلہ ہوتا ہے ایسے میں اگر فریق پہلی ہی قابل قبول / قابل اعتبار پیشکش کر دے اور دوسری طرف سے کوئی مثبت رد عمل نہ ملے ایسے میں فریقین مزید مباحثے کے مستعمل نہیں رہتے۔
- کبھی کبھار مباحثے کا یہ سکوت جذباتی حد بندیوں کی بنا پر بھی ہوتا ہے۔ تمام جھگڑوں میں کوئی نہ کوئی جذباتی عنصر ضرور موجود ہوتا ہے اور ایسا زیادہ تر ملازمتوں کے دائرے میں زیادہ اور تجارتی معاملات میں کم ہوتا ہے فریقین اور مشیر سب ایک دباؤ کا شکار ہوتے ہیں اور یہ دباؤ کبھی اپنی سماج بنائے رکھنا، اندرونی مقابلہ، مالی محرک، مقاصد، کسی چیز کو پورا نہ کر پانے کا خوف، ناکامی کا خوف، اپنے حریف سے جلن یا ناپسندیدگی جیسے ہوتے ہیں۔
- ایک جماعت یا گروہ میں جو قوت (Team dynamics) موجود ہوتی ہے وہ کبھی کبھار مباحثے کی ترقی میں رکاوٹ کا موجب بنتی ہے کیونکہ کچھ لوگوں کے لیے شاہین کی طرح کام کرنا آسان اور فائزہ کی طرح کام کرنا مشکل ہوتا ہے اور طاقت کا اظہار کرنا ہمیشہ اپنی جانب زیادہ کھینچتا ہے۔
- خود ساختہ ساکت مباحثے میں التواء کا عنصر ڈال کر دباؤ ڈالنا مقصود ہوتا ہے۔
- شرمندگی سے بچنے کی ضرورت:

اس بات کی اہمیت کو کبھی بھار کم اہمیت دی جاتی ہے ثالث کو ہمیشہ فریق کی سادھ اور عزت کا خیال رکھتے ہوئے ایسے حساس طریقے ڈھونڈنے چاہیں کہ اس کو شرمندگی کا سامنا نہ کرنا پڑے اور مباحثے میں کہیں ٹھہراؤ نہ آئے ایسا صرف تب ممکن ہے جب آپ فریقین کو علیحدگی میں جگہ اور وقت فراہم کریں خاص طور پر مباحثے کی ایک نشست کے بعد تاکہ وہ نئی سوچ یا نئے نقطہ نظر کے بارے میں ایک دوسرے سے بات کر سکیں۔

• اگر ایک فریق اپنے اختیار کی حد تک پہنچ جائے۔

جب مباحثہ بظاہر سادھ نظر آئے تو لازمی ہے کہ ثالث اس میں آزادی، قوت، صبر اور تخلیقی سوچ کا عنصر شامل کرے تاکہ فریقین کو آگے بڑھنے کا موقع مل سکے مندرجہ ذیل میں سے ایک یا کئی ایسا کرنے میں مددگار ثابت ہوں گی۔

- فریقین کو اکٹھا کر کے حالات کا بغور معائنہ کرنا اور ٹھکے ذہن سے بات کرنا
- مباحثے میں جتنی بھی کامیابی حاصل ہوئی ہے اس کا خلاصہ کرنا اور فریقین کو فقط مسائل

یاد کروٹوں کے بارے میں بات کرنے سے اجتناب کروانا

- فریقین کو ذاتی تبادلہ خیال سے ہٹا کر بنیادی مسائل کی طرف لانا تاکہ مسئلے کا مناسب حل نکالا جاسکے۔
- جذبوں کا اظہار کرنا اور اس کی ضرورت کو سمجھنا کیونکہ کئی مرتبہ شدید احساسات بھی فریق کو مباحثے میں پوری طرح شامل نہیں ہونے دیتے اور رکاوٹ کا موٴجب بنتے ہیں۔

• مشترکہ مفادات تلاش کرنا اور معاہدے کی حد بندی کرنا۔

• آسان مراعات تلاش کرنا جن کو پیش کرنا آسان ہو لیکن وہ پیشکش مکے جانے والے شخص کے لیے اہم ہوں۔

• کچھ وقت دینا تاکہ غصہ ٹھنڈا ہو سکے اور اپنے رویے پر غور کرنے کا موقع مل سکے۔

• حس مذاح کا استعمال معاملے کی سنگینی کو کم کر کے ماحول کو تازہ کر سکتا ہے۔

• مسائل کو تھوڑا تھوڑا کر کے حل کرنا اور باری باری معاملات سے نمٹ کر معاملہ فہمی کی جانب بڑھنا۔

• کچھ معاملات کو آگے کے لیے چھوڑ دینا۔

• کئی معلومات فراہم کرنا یا پہلے سے موجود معلومات کو نئے زاویے کے ساتھ پیش کرنا۔

• نقدی باروئیے کی جانب سے دھیان ہٹا کر ایسے زاویوں پر غور کرنا جس میں پیسہ شامل نہ ہو ایسا کرنے سے معاملے کی اہمیت میں اضافہ کرنا۔

• تبادلہ خیال کرنے والے لوگوں میں رد و بدل کرنے سے خیالات میں جدت لائی جاسکتی ہے اور اگر بہتر نتائج حاصل ہونے لگیں تو آگے

جا کر مزید معزز فیصلہ کروانے والوں کو شامل کیا جاسکتا ہے۔

- اپنے طریقہ کار کو تبدیل کر کے مثلاً کچھ مختلف کرنا، ماحول میں تبدیلی لانا، بیٹھنے کی جگہ تبدیل کرنا، فریقین کے ساتھ چہل قدمی کرنا، قلم چارٹ کا استعمال کرنا یا مشترکہ مجلس میں حاصل کردہ ترقی کا ذکر کرنا۔
- معاملے کو جانچنا اور فریقین سے پوچھنا کہ آگے وہ کیا کرنا چاہتے ہیں۔
- فیصلہ کرنے کے لیے ایک مقررہ تاریخ دینا تاکہ ثالثی کا مرحلہ ترقی کرتا رہے اور فریقین کھلے ذہن کے ساتھ ایک دوسرے کا نقطہ نظر سمجھنے کی کوشش کریں۔
- ایک نیا ٹائٹل خطرہ مول لینے میں تبدیلی: اگر ایک فریق نیا ٹائٹل خطرہ مول لینے کو تیار ہو اس کو چاہیے کہ دوسرے فریق کو ضمانت دے تاکہ اطمینان میں رہے۔
- دونوں جانب سے اس بات کا امکان موجود ہونا کہ معاملہ عدالت میں بھی جاسکتا ہے فریقین کو ایک حصہ داری میں منسلک کرتے ہیں۔
- جب مشاورت میں رقت پیش آنے لگے تو لازمی ہے کہ ہر فریق کو ایک نیا نظریہ پیدا کرنے کی صلاحیت اور اپنے ارادوں کے حقائق کے بارے میں ثالث مناسب رہنمائی کرے۔

نئے نظریات تشکیل دینا:

ثالث کو اکثر اس امر کی ضرورت محسوس ہوگی کہ وہ فریقین کو ایک مختلف نظریہ سوچ / خیال دے تاکہ معاملہ سلجھاؤ کی جانب بڑھ سکے۔ ہم میں سے اکثر لوگ ایک معاملے کو مختلف نظریہ خیال سے دیکھنے کے فوائد سے بخوبی واقف ہیں اور اسے ہم اکثر اپنے زبان و بیان میں بھی ظاہر کرتے ہیں جیسا کہ ہم کہتے ہیں۔

- مسئلے کے دونوں جانب دیکھنا
- خود کو حقیقی انداز میں دیکھنا
- دوسروں کے حالات میں خود کو رکھ کر سوچنا

نظریہ کی اس تبدیلی کے لیے لازم ہے کہ فریق اپنی تخلیق سوچ اور فہم کا استعمال کر کے حالات کو ایسے جانچے جیسا دوسرے جانچتے ہوں۔ مثبت انداز میں ایسا کر پانا حالات میں تبدیلی کا ایک بڑا محرک ثابت ہو سکتا ہے۔ ثالث ایک فریق کو دوسرے فریق کے نظریہ خیال کے مطابق کسی مسئلے کی جانب دیکھنے اور اسی کے نظریہ خیال کے مطابق ممکنہ حل کی طرف مبہم کر دیا سکتا ہے اور ایسا کرنے سے ایک فریق دوسرے فریق پر پڑنے والے دباؤ سے واقف آشنا ہو کر معاملے کو بہتر طریقے سے سلجھانے کی جانب بڑھتے ہیں کچھ ثالث باقاعدہ جسمانی طور پر فریق A کو اس کرسی پر بیٹھا کر جس پر پہلے فریق B بیٹھا تھا کے طریقہ کار پر عمل کرتے ہوئے کہتے ہیں۔

- سوچئے کہ آپ فریق نمبر B ہیں آپ فریق A کو کیسے دیکھتے ہیں؟
- وہ کیا مسائل ہیں جو آپ فریق B ہونے کی حیثیت سے محسوس کرتے ہیں؟
- آپ فریق B ہونے کی حیثیت سے اس معاملے کی کیسے تشریح کرتے ہیں؟

اگر مندرجہ ذیل بالا طریقہ کار استعمال نہ بھی کیا جا رہا ہو تو ایک فریق کو دوسرے کے نظریہ سے دیکھنے کے قابل بنانے کی کئی اور صورتیں ہو سکتی ہیں۔

- آپ کیا سمجھتے ہیں اگر معاملہ آج نمٹنا نہ ہو تو ان کی کیا ضرورت / خواہشات ہیں جو وہ پورا ہوتا دیکھنا چاہیں گے؟
- ان کو یہ سب کرنے پر کیا مجبور کر رہا ہے؟ ان پر کیسا دباؤ یا سیاسی اثر ہے؟
- وہ اس پیشکش پر کیسے رد عمل کا اظہار کریں گے؟

معاملہ فہمی کے لیے ثالث کو چاہیے کہ دوسرے فریق کی اصلی خواہشات کے بارے میں اندازہ لگا کر پہلے فریق کو اس سے آگاہ کرے۔ مثلاً فریق A سے پوچھئے:

- اگر آپ فریق B ہوں تو وہ کونسا مرحلہ ہو گا کہ آپ ثالثی کے مرحلے کو بغیر حل کیے چھوڑ دیں گے۔

زیادہ تر امکان ہے کہ فریق A اس کا جواب حقیقت پر مبنی دے گا۔ پھر وساطت کار کے

- اگر آپ صحیح ہیں تو کیا آپ (فریق A) یہ پورا کر سکتے ہیں؟

جب ثالث دونوں فریقین کے ساتھ اس طرح کام کر لے گا تو عین ممکن ہے فریقین کسی متفقہ حل کی جانب بڑھ سکیں گے۔ اور اگر کوئی فریق جان بوجھ کر صرف اپنی حیثیت کو زیادہ پر زور بنا کر پیش کرتے ہوئے ایک ناقابل قبول رقم مانگے تو ثالث کو اسے حقیقت کی جانب لاتے ہوئے اس کے نقطہ نظر پر مزید کام کرنا ہو گا۔

ان طریقہ کار کے موثر ہونے کے لیے، اچھی انداز گفتگو، بااثر اوقات گفتگو، وجدان، اچھی سمجھ جیسے عوامل کا ہونا لازمی ہے۔

حقیقت کی جانچ: (Reality Testing)

حقیقت کی جانچ، مقابلہ / بحث کی ایک قسم ہے جس کا ذکر پچھلے اوراق میں 'موثر ثالثی کے لیے بہترین انداز بیاباں، میں کیا جانچا جا سکتا ہے۔

- فریق کو ان کے ہی بتائے ہوئے ان حالات کے بارے میں بتا کر ان کی سچائی کو جانچ کرنے کا کہنا۔

• کسی پیشکش کا تجزیہ کرتے ہوئے ایک فریق سے یہ پوچھنا کہ اگر ایسی پیشکش کا رد عمل کیا ہو سکتا ہے اور آیا اس سے مفاہمت میں بہتری پیدا ہوگی یا رکاوٹ آئے گی۔

- پیش کیے جانے والے حل اور اس کے الجھاؤ کے بارے میں دونوں فریقین سے بات کر کے فیصلہ کرنا کہ کیا ایسا حل قابل قبول ہے۔
- اگر معاملہ حل نہ ہو تو فریقین کو اس کے متوقع خطرات، سماج، وقت اور پیسے کے ضائع کے بارے میں آگاہی دینا۔
- فریقین کو معاملہ سلجھانے کی غرض سے مختلف صورتیں پیش کرنا۔

اس طریقہ کار کو بہت حساس انداز میں عمل میں لانا چاہیے کیونکہ اگر ثالث غلط انداز سے اس کا استعمال کرے تو ہو سکتا ہے معاملے پر اس کے نظریہ سوچ کو یکسر غلط انداز سے دیکھا جائے۔

ہو سکتا ہے کہ فریقین اپنے BATNA اور WATNA کو جاننے یا سمجھنے کے لیے ثالث کی حوصلہ افزائی کے خواہش مند ہوں اور کامیابی کے ساتھ ایسا کرنا ان کو اپنی پیشکش کو تشکیل، در تشکیل دے کر معاملہ فہمی کے ایسے دوراے پر کھڑا کر سکتی ہے جہاں تمام مسئلے کا مناسب حل موجود ہو۔

حقیقت کی جانچ کو کبھی دباؤ ڈالنے کے طریقہ کار سے استعمال نہیں کیا جانا چاہیے۔ ہر حال میں فریقین کو پیش آنے والے خطرات سے آگاہ کر کے زیادہ پلگ دار بنانے میں اہم کردار ادا کرنا ہے۔ مہارت سے پوچھے جانے والے تفصیلی سوالات حقیقت کی جانچ کے اہم آلہ کار ہیں۔ ثالث نے کس حد تک حقیقت کی جانچ کرنی ہے یہ ہر معاملے میں مختلف ہوتا ہے۔ اکثر صرف سوالات کرنے کے بعد، اپنے نظریہ خیال کے بارے میں فریق کو شک و شبہات میں ڈال دینا کافی ہوتا ہے۔ کچھ ثالثی مسائل میں فریقین ثالث کے بغیر تہائی میں اتنی حقیقت کی جانچ کرتے ہیں اور ایسی صورت میں فریق پر دباؤ ڈال کر ان کی کمزوریوں کا پتہ لگانا یا ان کو ناقابل قبول پیشکش دینا نہایت غلط عمل ہو گا۔

مفاہمت کا سودہ بنانا اور فیصلہ کرنا:

جب تک مفاہمت کا سودہ تیار نہیں ہوتا اور اس پر فریقین دستخط نہیں کر دیتے، زبانی باتوں کی کوئی حقیقت نہیں ہوتی اس لیے ثالث کو اس بات کے لیے تیار ہونا چاہیے کہ مشاورت کے آخر میں بھی مسائل کا سامنا کرنا پڑ سکتا ہے۔ ہو سکتا ہے ثالث کو فریقین کو دوبارہ سودا بازی کی طرف راغب کرنا پڑے جب تک کسی متفقہ نتیجے تک نہ پہنچا جاسکے۔

تبادلہ خیال میں مختلف مسائل پر قابو پانا:

مندرجہ ذیل خاکے ان باتوں کی نشاندہی کرتی ہیں جن کی بناء پر اکثر مصالحت کی گفتگو ناکام ہوتی ہے اور ساتھ ہی ایسے طریقہ کار کا بیان ہے جو ایک ایسے ثالث کو ایسے مسائل پر قابو پانے میں مدد دیتے ہیں۔

تبادلہ خیال، فریقین کی مدد کرنا مثلاً پیشکش دینے میں
 ؟
 فریقین کو حقیقی حل کی جانب راغب کرنا
 شرمندگی سے بچانا
 جذبات کو جان کر ان کے اظہار کا موقع دینا
 حقیقت جان کر بدلہ لینے کی خواہش کے اثرات بیان کرنا
 حالات کو مناسب کرنا اور کہنا لڑائی جھگڑوں میں ایسا ہی ہوتا ہے۔
 فریقین کو یقین دہانی کروانا
 شفاف گفتگو کرنا
 ایسے عوامل شامل کرنا جن سے گفتگو بڑھے
 گفتگو کیسے کرنی چاہیے کے بارے میں فریقین کی رہنمائی کرنا
 فریقین کو ایک دوسرے کے بارے میں زیادہ سے زیادہ معلومات دینے پر آمادہ کرنا

- ایک یا زائد فریقین کی جانب سے بڑے مصالحتی معاملات
- دوسرے فریق سے غیر حقیقی امیدیں یا غیر حقیقی پہنچان
- یقین اور اصول کے مسائل
- جذبات، انا، فخر / تاز کرنا
- بدلے کی خواہش
- یقین کا ختم ہونا
- گفتگو میں ناکامی
- معلومات میں کمی

مشاورت	مماثلت / مقابلہ	مصالحت
اکثر رضا کارانہ	رضاکارانہ نہیں	رضاکارانہ
فیصلہ ایک معاہدے کی حیثیت رکھتا ہے	فیصلے کے خلاف اپیل کی جاسکتی ہے	فیصلہ ایک معاہدے کی حیثیت رکھتا ہے
فریقین ثالث چنتے ہیں جو تیسرے فریق (غیر جانبدار) کی حیثیت سے کام کرتے ہیں	فیصلہ سنایا جاتا ہے فیصلہ کرنے والے مہارت رکھتے ہیں	تیسرا فریق شامل نہیں ہوتا
خلافا معمول	رسمی، معمول اور اصول ضوابط کے ساتھ	خلافا معمول / غیر رسمی
گواہ کب پیش کرتے ہیں کی آزادی۔ اپنی پسندیدگی کے اظہار کی آزادی جس کی بنیاد مستقبل میں ہوتی ہے	دونوں فریقین کو گواہ کرنے کی مہلت جس کی بنیاد ماضی میں ہوتی ہے۔	گواہ کب پیش کرتے ہیں کی آزادی اپنی پسندیدگی کے اظہار کی آزادی جس کی بنیاد ماضی ہوتا ہے
متفقہ فیصلہ کیا جاتا ہے	فیصلہ لاگو کیا جاتا ہے جن کی بنیاد وجوہات پر ہوتی ہے	متفقہ فیصلہ کیا جاتا ہے
نجی / خفیہ / ذاتی	عوامی	نجی / خفیہ / ذاتی
فریقین شامل ہوتے ہیں اور عمل میں مکمل آزادی رکھتے ہیں	فریقین شامل ہو سکتے ہیں لیکن صرف گواہوں کی صورت میں	فریقین کے بجائے ان کی نمائندوں کی موجودگی میں عمل میں لائی جاتی ہے

- غلط فیصلہ کرنا
 - عمل کے دوران غلط لوگوں کا دخل اور ان کی اجارہ داری
 - نیک نیتی، قانونی / مناسب حل میں نا اتفاقی
 - سماجی فرق
 - حقیقی مسائل کی شناخت میں ناکامی / اصل مسائل کو جاننے میں ناکامی
 - فیصلہ کرنے میں دشواری
- معلومات کے تبادلے کا موقع دینا
- مسئلے کو حصوں میں تقسیم کرنا
- فیصلے کو شکل دینا فریقین کے ساتھ تفصیلی تبادلہ خیال کے ساتھ
- فرضی حل پر غور کرنا
- اچھی بنیادی، فریقین کے ساتھ بات چیت اور سوالات کی حوصلہ مندی
- فریقین کے ساتھ مل کر گفتگو کی حد بندی کرتے ہوئے کسی اور با اختیار کو جواب دہ ہونا
- مشکل مراحل کے دوران پرسکون رہنا
- وکلاء کی آپس میں ملاقات
- ایسے عوامل کی تلاش میں رہنا جو مصالحت کو آگے لے کر چل سکیں
- فریقین کے لیے ان کے سماجی مزارع کا مطلب بتانا
- فریقین کو مشترکہ قدروں کو ڈھونڈنے میں مدد دینا
- یہ سوچنا اور ذکر کرنا کہ مسائل اور حقیقت کو نے ہیں اور کس نوعیت کے ہیں
- فریقین کو متعلقہ جگہ سے پاک مستقبل دکھانے کی کوشش کرنا
- فریقین کو اس بات کی طرف مائل کرنا کہ حل نہ نکلنے کے نتائج مسئلے سے بڑے ہو سکتے ہیں