باب 7

موثر ابلاغ کی مہارتیں
(Effective Communication Skills)

5190CH07

آموزشی مقاصد

یہ باب مکمل کرنے کے بعد طلبا —

- ابلاغ کی مہارتوں کا مفہوم بتا سکیں گے۔
- ابلاغ کی اہمیت پر گفتگو کرسکیں گے۔
- ابلاغ کی مختلف مہارتوں کو بیان کرسکیں گے۔
- ابلاغ کی خود اپنی مہارتوں کو مزید فروغ دے سکیں گے۔

© NCERT not to be republished

ہر شخص کو موثر ترسیل کے طور طریقوں سے پوری طرح واقف ہونا چاہیے، چاہے یہ ابلاغ اس کی ذاتی زندگی سے متعلق ہو یا کام کاج سے۔ ماہرین کے مطابق ایک اچھا ترسیل کار (Communicator) ہونے کا مطلب یہ ہے کہ اس شخص نے اپنی ذاتی زندگی ہی نہیں بلکہ پیشہ ورانہ زندگی میں بھی بڑی حد تک کامیابی حاصل کر لی ہے۔ یہ بات طے شدہ ہے کہ جو شخص اچھا بول سکتا ہے اور سمجھ دار سامع ہے اس کی گفتگو میں کسی غلط فہمی کی گنجائش نہیں ہوگی۔ دراصل غلط فہمی کی بنیادی وجہ ہی یہ ہے کہ کوئی شخص اپنی بات کے اظہار کی صلاحیت نہ رکھتا ہو یا پھر سمجھ دار سامع نہ ہو۔

ہم ترسیل کے عمل میں مختلف صلاحیتوں کا استعمال کر کے معلومات/اطلاعات کو حاصل بھی کرتے ہیں اور ارسال بھی کرتے ہیں۔ ترسیل کے عمل کا اثر مناسب اور موزوں ترسیل کی مہارتوں کے استعمال پر موقوف ہے۔ اسی لیے ابلاغ کی موزوں صلاحیتیں ہر شخص کے لیے بہت اہم ہوتی ہیں۔ ترسیل کے عمل کا یہ مطلب نہیں ہے کہ کہنے والے نے جو کچھ کہا ہے اس کو سننے والے (Receiver) نے باہمی تفہیم کے ساتھ سمجھ بھی لیا ہے۔ ایسا اس لیے ہوسکتا ہے کہ ترسیلی عمل کے مختلف مراحل میں مفہوم مسخ ہوسکتا ہے۔ ابلاغ کے عمل میں پیدا ہونے والے خلا کو پر کرنے کے لیے کسی بھی شخص کے لیے ضروری ہے کہ اسے ابلاغ کا ہنر آتا ہو۔ ابلاغی مہارتیں تیز ہونی چاہیں تاکہ ابلاغ کا عمل موثر ہوسکے۔

7.1 ابلاغی مہارتوں کا مفہوم
(Meaning of Communication Skills)

- زبان کے استعمال اور اطلاعات کے اظہار کی صلاحیتوں کو ہی ابلاغ کی مہارت کہتے ہیں۔ اس طرح ابلاغ کا ہنر ان صلاحیتوں کو کہتے ہیں جو معلومات کو موثر طور پر بھیجنے اور وصول کرنے میں مدد کرتی ہیں۔ یہ صلاحیتیں قدرتی بھی ہوتی ہیں اور اکتسابی بھی۔
- ابلاغی مہارتیں ان طور طریقوں پر مشتمل ہوتی ہیں جو دیگر افراد تک معلومات پہنچانے کا کام کرتے ہیں۔ ابلاغ کے عمل میں سوچنا، بولنا (گویائی)، سننا (سماعت)، پڑھنا، لکھنا، تصور قائم کرنا اور جسمانی اشارات شامل ہیں۔ ان صلاحیتوں کے ذریعے ہم مختلف حالات میں اور مختلف طریقوں سے معلومات کو وصول بھی کر سکتے ہیں اور دوسروں تک پہنچا بھی سکتے ہیں۔
- اگر ہم نفسیات کی زبان میں بات کریں تو ابلاغ کا ہنر ان رویّوں کو کہیں گے جن کے ذریعے کوئی شخص کسی معلومات کو دوسرے تک منتقل کرتا ہے تاکہ اس مواد کی باہمی تفہیم ہو سکے۔

اس طرح ابلاغی مہارت اس صلاحیت کو کہیں گے جو ایک شخص اپنی بات کو مختلف لوگوں سے موثر طریقے سے اور تسلسل کے ساتھ کہنے کا اہل بناتی ہے اور اس طرح وہ اس بات کی مشترکہ تفہیم کر پاتے ہیں۔ زبانی یا تحریری الفاظ، اشاروں اور پیغامات کی ترتیب کی مدد سے مخاطب کو راغب کرنے کا فن، الفاظ اور حرکات وسکنات کا تال میل، مخاطب اور حالات کے حسبِ حال کسی بات کو تصور کرنے اور پھر اسے لفظوں میں ڈھالنے کا فن اور تکنیک ابلاغ کی مہارتوں میں شامل ہیں۔

معلومات کی لین دین میں ابلاغی مہارتوں کی ضرورت ہوتی ہے۔ جو شخص کوئی پیغام بھیجتا ہے اسے اپنے مخاطَب کی شخصیت، اس کی ضروریات اور دل چسپیوں کا خیال کرتے ہوئے اپنے مقررہ پیغام پر غور کرنے، اس کا ذہنی نقشہ تیار کرنے اور ترتیب دینے کے لیے ان مہارتوں کی ضرورت ہوتی ہے۔ مرسل یا پیغام بھیجنے والے کے لیے پانچ کاف (یعنی کیا؟ کہاں؟ کیوں؟ کب؟ کس کو اور کیسے؟) بہت اہم ہیں جن کا خیال رکھنا ضروری ہے۔ اسی طرح پیغام کے وصول کنندہ کو چاہیے کہ وہ ذہنی تحفظات اور تعصّبات یا طبعی میلانات سے نجات پا کر اس پیغام کو بغور سنے، دیکھے اور پڑھے اور ضروری ہو تو اس پیغام کے بین السطور کو بھی پڑھنے کی کوشش کرے۔ کہا جاتا ہے کہ قدرت نے ہمیں دو کان اور ایک منہ اس لیے عطا کیے ہیں کہ ہم کم بولیں اور زیادہ سنیں۔ کیا ہم اس بات پر عمل کرتے ہیں؟ وصول کنندہ کو یہ چاہیے کہ وہ ایک کان سے الفاظ کو سنے اور دوسرے کان سے یہ محسوس کرے کہ کیا کہا جا رہا ہے۔ اس طرح وصول کنندہ کو پیغام کی تفہیم میں مدد ملے گی۔

© NCERT Not to be republished

> کیا آپ جانتے ہیں کہ ابلاغ کے 70 فی صد حصے کی تفہیم غلط ہوتی ہے، یا اس کی تشریح اور ترجمانی غلط ہوتی ہے، یا اس کو مسترد کر دیا جاتا ہے، یا توڑ مروڑ دیا جاتا ہے یا پھر سنا ہی نہیں جاتا۔ موثر ابلاغی صلاحیتوں سے ہم ان خامیوں کو کم کر سکتے ہیں۔

7.2 ترسیلی مہارتوں کی قسمیں (Types of Communication Skills)

ترسیل کا اسلوب 'کیا کہا جارہا ہے' کی طرح ہی یا اس سے زیادہ اہم ہوتا ہے۔ جسمانی اشارات بھی الفاظ کی طرح ہی اور کبھی کبھی ان سے بھی زیادہ اہم ہوتے ہیں۔ ہم معلومات کو کتنے موثر طور پر بھیجتے یا وصول کرتے ہیں یہ اس بات پر موقوف ہے کہ ہم کسی ایک یا زیادہ ترسیلی مہارتوں کو موثر طور پر اور کس طرح استعمال کررہے ہیں:

- سوچنا
- پڑھنا
- لکھنا
- سننا
- بولنا
- بلا لفظ ترسیل

سوچنا (Thinking)

سوچنا ذاتی ابلاغ ہے۔ اس میں انفرادی غور وفکر، انہماک اور محویت شامل ہے۔ سوچنے کے عمل سے کوئی شخص بھی اپنے خیالات، افکار، آرا اور احساسات کو منتخب کرنے اور ان کو مرتب اور منظم کرنے کا اہل ہوسکتا ہے۔ ایک طرح سے، یہ ایک تجریدی (Abstract) عمل ہے کیوں کہ جب تک اس کا اظہار الفاظ یا احساسات یا تحریروں کے ذریعے نہ کیا جائے کوئی بھی سوچنے کے عمل کو مکمل نہیں دیکھ سکتا۔ سوچنا، ترسیل کا بنیادی مرحلہ ہے۔ آپ کے تمام اعمال اسی بات پر منحصر ہیں کہ آپ کیا اور کس طرح سوچتے ہیں۔

آپ سوچنے کی مہارت کو کس طرح فروغ دے سکتے ہیں؟

- آپ جو کچھ سوچ رہے ہیں اس پر اپنی توجہ مرکوز کیجیے۔
- سوچنے کے عمل کے دوران منتشر خیالی سے بچیے۔
- تخلیقی صلاحیت (Creativity)، مسائل حل کرنے کی اہلیت، اشتراک عمل، باریک بینی اور فکری اعتدال، جیسی مہارتوں کو فروغ دینے کے لیے سوچنے کے عمل کو طاقت ور بنائیے۔
- ہمیشہ مثبت رویہ اختیار کیجیے۔

پڑھنا (Reading)

یہ چھپے یا لکھے ہوئے مواد سے معنی حاصل کرنے کی صلاحیت ہے۔ تفریح، معلومات اور علم کا حصول مطالعے کے لیے چند ترغیبی عوامل ہیں۔ مہارت کے ساتھ پڑھنے کے لیے زبان کا علم، پڑھنے میں روانی، ذخیرہ الفاظ، سمجھ کر پڑھنے، ادراک کی صلاحیت (Cognition) اور رمز کشائی (Decoding) کی ضرورت ہوتی ہے۔ بچہ عموماً چھے سال کی عمر تک زبان اور آوازوں سے واقف ہوجاتا ہے۔ ساتویں

© NCERT not to be republished

سال میں وہ پڑھنے یا رمز کشائی کے ابتدائی مرحلے میں ہوتا ہے۔ رمز کشائی کی مہارت میں بہتری آتی جاتی ہے اور آٹھ سال تک کی عمر میں لفظوں کی صحیح شناخت کے ساتھ ساتھ پڑھنے میں روانی بھی آ جاتی ہے۔ نو سال کی عمر تک بچہ روانی کے ساتھ پڑھنے لگتا ہے اور پڑھنے (Reading) کو پسند بھی کرنے لگتا ہے۔ 14 سے 19 سال کی عمر تک قاری (Reader) اس قابل ہو جاتا ہے کہ جو کچھ وہ پڑھ رہا ہے اس کا تجزیہ کر سکے، مختلف نقطۂ نظر کو سمجھ سکے اور جو کچھ پڑھا ہے اس پر تنقیدی ردِعمل کا اظہار کر سکے۔

- پڑھنے کی صلاحیت کو آپ کس طرح فروغ دے سکتے ہیں؟
- اس مہارت کو فروغ دینے کے لیے آپ اپنی پسند کے موضوعات منتخب کر کے مطالعہ شروع کر سکتے ہیں۔
- مطالعے کے دوران پہلے دائیں سے بائیں طرف اور پھر سطر بہ سطر ایک خاص آہنگ کا خیال رکھیے۔
- کچھ بیرونی سہولتیں بھی مثلاً بائیں طرف سے آنے والی روشنی کی کافی مقدار، حروف کا مناسب سائز اور پرسکون اور خاموش ماحول ضروری ہیں۔

سرگرمی 1

اپنے پڑھنے کی عادتیں جاننے کے لیے مندرجہ ذیل باتوں کو قلم بند کیجیے۔

- آپ ہر ہفتے مجموعی طور پر کسی کتاب، رسالے یا ناول کے کتنے صفحات پڑھ لیتے ہیں؟
- اپنے پانچ دوستوں سے موازنہ کر کے لکھیے کہ آپ اور وہ کس قسم کا ادب پڑھنا پسند کرتے ہیں۔

© NCERT Not to be republished

لکھنا (Writing)

ترسیل کے لیے لکھنا سب سے اچھا طریقہ ہوتا ہے۔ کبھی کبھی ایسا بھی ہوتا ہے کہ پیغام پہنچانے کا واحد طریقہ لکھنا ہی ہوتا ہے۔ لکھنے کے لیے ہمیں یہ جاننا ضروری ہے کہ جو بات تحریری شکل میں آ گئی ہے اسے واپس نہیں لیا جا سکتا۔ اس طرح زبانی ترسیل کے مقابلے تحریری ترسیل زیادہ ٹھوس چیز ہے جس میں غلطی کا بھی کم سے کم امکان ہوتا ہے۔ تحریر میں ترسیل کار کے سامنے کچھ نئے چیلنج (مثلاً لفظ کی ہجے، قواعد کی غلطیاں، تلفظ، لکھنے کا اسلوب اور الفاظ کا انتخاب وغیرہ) ہوتے ہیں۔ جدید ٹکنالوجی (مثلاً کمپیوٹر) نے ایسے قابلِ اعتماد آلات اور ذرائع فراہم کر دیے ہیں جنھوں نے مختلف قسم کے میمورنڈم، خطوط یا تجاویز وغیرہ لکھنے کو بہت آسان بنا دیا ہے۔ اب قواعد اور املا کی غلطیاں کمپیوٹر کی مدد سے پکڑی جا سکتی ہیں۔ مضامین، گھر پر کرنے کے لیے دیا گیا اسکول کا کام، رسمی خطوط اور امتحانات میں وضاحتی جوابات لکھنے کے لیے یہ مہارتیں طلبا کے لیے بہت مفید ہیں۔

اچھا لکھنے کے لیے کچھ رہنما اصول

- عامیانہ لفظوں کے استعمال سے پرہیز کیجیے مثلاً خاتون کے لیے عورت کا استعمال۔
- مخففات استعمال کرنے کی کوشش نہ کیجیے۔
- اگر سائنس، حساب اور تکنیکی مضامین نہ ہوں تو علامتوں کا استعمال نہ کیجیے۔ اگر علامتیں بہت عام اور مشہور ہوں تو بات دیگر ہے۔
- پامال اور فرسودہ الفاظ یا فقروں کو بہت احتیاط کے ساتھ استعمال کیجیے۔

- لوگوں اور کمپنیوں کا نام اور الفاظ کا املا صحیح لکھیے۔
- جب کوئی عدد دس سے کم ہو یا اس کا استعمال جملے کے آغاز میں ہو تو اس کو لفظوں میں لکھیے۔
(جیسے: دس سال پہلے میں اور میری بہن....) عدد 10 یا اس سے بڑا کوئی عدد ہو تو اس کو گنتی میں لکھیے (جیسے میرے بھائی کے پاس 13 ماچس کی تیلیاں ہیں)
- رموز واوقاف (Punctuation) کا مناسب استعمال کیجیے۔
- جملے کو مختصر رکھیے

سرگرمی 2

درج ذیل کے نمونے جمع کیجیے

- سائنسی تحریریں (مثلاً سائنسی میگزین یا سائنس کی درسی کتاب)
- بچوں کی کہانیاں
- رسالوں کے مضامین
- اخبارات کے اداریے

ان میں سے ہر ایک تحریر میں استعمال کیے جانے والے اسلوب یا انداز تحریر کے فرق کا مطالعہ کیجیے۔

© NCERT not to be republished

سُننا (Listening)

ترسیل کے عمل میں یا تو ہم معلومات دیتے ہیں یا لیتے ہیں۔معلومات کو وصول کرنے کا موثر طریقہ سننا ہے۔ہم ہر روز صبح سے شام تک طرح طرح کی معلومات یا پیغامات وصول کرتے ہیں لیکن کچھ باتوں کو ہم زیادہ آسانی سے یاد رکھ پاتے ہیں اور دیگر باتوں کو بھول جاتے ہیں۔سماعت کرنا(Listening)ان صلاحیتوں کا مجموعہ ہے جن کا تعلق سننے(Hearing)،پیغام کے مواد اور پیغام میں وصول کرنے والے کے ساتھ برتاؤ اور مرسل اور پیغام کے ساتھ ہمارے نفسیاتی رابطے سے ہے۔سماعت کرنا صرف سننا یا الفاظ کا کانوں میں پڑنا نہیں ہے۔سماعت کرنے میں سمجھنے کی خواہش ۔ پیغام اور بولنے والے کی بات قبول کرنے اور اس کا احترام کرنے کا رویہ بھی شامل ہے اور پیغام کے متعلق دوسروں کے تصور کی جانچ اور اس کے متعلق رائے قائم کرنے کا شعوری رجحان بھی شامل ہے۔ سماعت کرنے کی صلاحیت قدرتی بھی ہوسکتی ہے اور اکتسابی بھی۔اس کو کچھ بنیادی اصولوں پر عمل کرکے حاصل بھی کیا جاسکتا ہے۔

طلبا اپنے اسکول کے وقت کا20فی صد حصہ سماعت کرنے میں صرف کرتے ہیں۔اگر ٹی وی دیکھنے اور گفتگو کرنے کے وقت کو بھی اس میں شامل کرلیں تو طلبا اپنی بیداری کا تقریباً50فی صد حصہ سننے میں صرف کرتے ہیں۔کلاس روم میں جو وقت گزرتا ہے اس میں سماعت کرنے کا وقت تقریباً100فی صد ہے۔

آپ سماعت کرنے کی مہارت کو کیسے فروغ دیں گے؟

- متکلم (Speaker) کی باتوں پر پوری توجہ اور سکون کے ساتھ توجہ دیجیے۔
- سماعت کرتے وقت بولنا بند کر دیجیے۔
- سامع کو چاہیے کہ وہ سماعت کرتے وقت اپنے خیالات اور تصورات کو ایک طرف کر دے اور دوسرے کے خیالات کو پوری ہمدردی کے ساتھ اس کے نقطۂ نظر سے دیکھنے کی کوشش کرے۔
- پیغام کو سمجھنے کے لیے الفاظ کو غور سے سنیے اور بولنے والے کے احساسات پر توجہ دیجیے۔ پیغام کا بین السطور پڑھنے کی بھی کوشش کیجیے۔

''سماعت کرنا'' متحرک ہونا ہے۔ سماعت کرنا جسمانی اور نفسیاتی طور پر متکلم سے متاثر ہونا ہے...
متاثر نہ ہونے والے اور پلک نہ جھپکانے والے شخص کے بارے میں کہا جا سکتا ہے کہ وہ غیر سامع (Non-listener) ہے...جب نظر آنے والی حرکت ختم ہو جائے اور آنکھ جھپکنے کی شرح چھے سیکنڈ میں ایک بار سے بھی کم ہو جائے تو سمجھ لیجیے کہ عملی اعتبار سے سماعت کا عمل رک چکا ہے''
فرینکلن ارنیسٹ جونیر (Franklin Ernst,Jr)

- غیر لفظی پیغامات جیسے متکلم کے تاثرات، اس کا میلان طبع اور اس کے بولنے کے محرکات سے بھی واقفیت حاصل کیجیے۔

بولنا (Speaking)

بولنا سب سے بنیادی ترسیلی مہارت ہے۔ بولنے کا مطلب کسی بھی بولی جانے والی زبان میں آواز پیدا کرنا، تفہیم اور ان کا استعمال ہے۔ روز مرّہ کی زندگی میں ہم اپنے افراد خانہ، دوستوں اور کام کاج کے ساتھیوں کے ساتھ بات چیت کرتے ہیں اور انھیں اپنے خیالات و احساسات میں شریک کرتے ہیں۔

کسی گروپ کے سامنے بولنا اور عوامی تقریریں کرنا (Public speaking) بولنے کی مہارتوں کی دو اہم قسمیں ہیں۔ عوامی تقریریں لوگوں کے کسی گروپ سے ایک منظم اور سوچے سمجھے طریقے پر اس ارادے سے بولنا ہے تا کہ سامعین کو معلومات فراہم کی جائے، ان کو متاثر اور آمادہ کیا جائے، ان کو رغبت دلائی جائے اور ان کی تفریح کا سامان کیا جائے۔

© NCERT Not to be republished

اکثر بڑے مقرروں میں قدرتی صلاحیت ہوتی ہے کہ وہ اپنی مہارتوں اور اپنی باتوں کی اثر انگیزی کے ذریعے سامعین کو اپنی تقریر سننے میں محو بھی رکھ سکتے ہیں اور ان کو خاص مقصد کے لیے متحرک بھی کر سکتے ہیں۔ زبان اور بیان عوامی تقریروں اور بین شخصی ترسیل کے دو سب سے اہم پہلو ہیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ آپ کے زبانی یا لفظی پیغامات سمجھ لیے گئے اور یاد کر لیے گئے ہیں آپ کو چار آسان اور واضح عمل کرنے ہیں۔ یہ ہیں—

- اپنی پیش کش یا بات چیت کے مقصد کو سمجھیے۔
- مقصد کو واضح اور مختصر رکھیے۔
- اپنی بات دوسروں کے سامنے پیش کرنے سے پہلے اچھی طرح تیاری اور مشق کیجیے۔
- پیغام کے ابلاغ کے وقت اپنے ذہن میں پیغام کا واضح تصور رکھیے۔

آپ اپنی بات چیت یا پیش کش کو کس طرح موثر بنا سکتے ہیں؟

پیش کش یا بات شروع کرنے سے پہلے یہ بہت اہم ہے کہ آپ درج ذیل امور کو سمجھتے ہوں:

کون: وہ لوگ کون ہیں جن سے آپ بات کر رہے ہیں؟ ان لوگوں کے مفادات، ان کے مسائل اور ان کی اقدار کیا ہیں؟ ان میں اور دیگر لوگوں میں کیا باتیں مشترک ہیں؟ وہ لوگ منفرد یا یکتا کس مفہوم میں ہیں؟

کیا: آپ کس چیز کا ابلاغ کرنا چاہتے ہیں؟ موضوع گفتگو کی مناسب معلومات کامیابی کے لیے بہت اہم ہوتی ہے۔ اس سوال کا جواب دینے کے لیے ایک طریقہ یہ ہے کہ آپ 'کامیابی کے پیمانے' کے بارے میں سوال کریں۔ آپ کو یہ کیسے معلوم ہوگا کہ جو بات آپ کے دل میں تھی وہ کامیابی کے ساتھ آپ نے پہنچا دی اور کب پہنچائی؟

کیسے: آپ اپنا پیغام بہترین طریقے سے کیسے پہنچا سکتے ہیں؟ اپنے مخاطب سے گفتگو کرتے وقت بہترین الفاظ اور غیر لفظی اشارات کا بھی انتخاب کیجیے۔ پیغام کے اول و آخر اور اس کے درمیانی حصے کے بارے میں بھی منصوبہ تیار کیجیے۔ اگر وقت ہو اور جگہ بھی تو سمعی و بصری امدادی سامان بھی تیار کیجیے۔

کب: موزوں وقت بہت اہم پہلو ہے۔ وقت کے موزوں یا غیر موزوں ہونے کا اندازہ قائم کیجیے تاکہ آپ کی باتیں متعلقہ معاملے کے مطابق ہیں یا نہیں۔ ایسا بھی وقت ہوتا ہے جو بولنے کے لیے موزوں اور مناسب ہو اور ایسا بھی وقت ہوتا ہے جب خاموشی بہتر ہوتی ہے۔ یاد رکھیے کہ ''بے وقت کی راگنی سے خاموش رہنا بہتر ہے''

کہاں: آپ جس پیغام کا ابلاغ کرنا چاہتے ہیں وہ کہاں واقع ہو رہا ہے؟ مثال کے طور پر آپ کے پاس اتنا وقت ہے کہ آپ کمرے میں جا سکیں اور فرنیچر کو دوبارہ ترتیب دے سکیں۔ اگر آپ سمعی و بصری امدادی سامان کا استعمال کر رہے ہیں تو وہاں چیزوں کی فراہمی اور کافی روشنی کا بندوبست بھی ضروری ہے۔

کیوں: سننے والوں (Hearers) کو سامعین (Listeners) میں بدلنے کے لیے آپ کو یہ جاننا ضروری ہے کہ وہ آپ کی باتوں کی سماعت کیوں کریں اور اگر ضروری ہو تو یہ بات ان کو بھی بتانا ضروری ہے۔ ایسی کون سی باتیں ہیں جن کو سماعت کرنے کے لیے ان میں آمادگی پیدا ہو سکے؟ اس کا مطلب یہ ہے کہ آپ جو کچھ ابلاغ کرنا چاہتے ہیں اس کی قدر و قیمت اور اس کی افادیت آپ خود جانتے ہوں۔

آمادگی پیدا ہو سکے؟ اس کا مطلب یہ ہے کہ آپ جو کچھ ابلاغ کرنا چاہتے ہیں اس کی قدر و قیمت اور اس کی افادیت آپ خود جانتے ہوں۔

سرگرمی 3

کسی بہترین مقرر کو یاد کیجیے جسے آپ نے سنا ہو۔ وہ مقرر اچھا کیوں تھا اس پر اپنے خیالات قلم بند کیجیے۔

غیر لفظی ابلاغ (Non-verbal communication)

غیر لفظی مہارتوں کو کبھی کبھی بصری مہارتیں (Visual skills) بھی کہا جاتا ہے۔ ان سے اَن کہی باتوں کا ابلاغ کیا جاتا ہے۔ ترسیل کی تحریری یا ٹائپ شدہ شکلوں کے ساتھ یہ بھی ترسیلی عمل کا ایک حصہ بن جاتی ہیں۔

غیر لفظی اشارات میں درج ذیل چیزیں شامل ہیں:

- جسمانی اشارات (مثلاً دست بستہ ہونا، کھڑے ہونا، بیٹھنا، پرسکون ہونا، تناؤ میں ہونا (جسمانی) حرکات، چہرے کے تاثرات، آنکھیں ملانا اور جسمانی وضع)
- مرسل اور وصول کنندہ کے جذبات (مثلاً چلّانا، جوش و خروش اور بھڑکانے والے انداز میں بولنا)
- لوگوں کے درمیان دیگر روابط (مثلاً دوستی، دشمنی، پیشہ ورانہ مسابقین یا اختلافات) عمر کی یکسانیت یا تفاوت، فکری مشابہتیں یا اختلافات، طبیعتوں کا میلان اور توقعات)

مخاطبین کے ساتھ غیر مناسب طور پر آنکھیں ملانا

© NCERT Not to be republished

آنکھیں ملانا: آنکھیں ملانا بین شخصی ترسیل کا بہت اہم ذریعہ ہے۔اس سے ابلاغ کے عمل میں روانی پیدا ہوتی ہے۔ یہ اس بات کا اشارا ہوتا ہے کہ آپ دوسروں سے دل چسپی رکھتے ہیں۔اس کے علاوہ مخاطب یا مخاطبوں سے آنکھیں ملانے سے متکلم میں اعتبار بڑھتا ہے۔ جو شخص بات کرتے وقت آنکھیں ملاتا ہے اس سے ابلاغ میں روانی پیدا ہوتی ہے اور دل چسپی ،لگاؤ، گرم جوشی اور اعتبار ظاہر ہوتا ہے۔

چہرے کے تاثرات: مسکراہٹ بہت طاقت ور اور موثر وسیلہ ہے۔ مسکراہٹ سے درج ذیل چیزوں کا اظہار ہوتا ہے۔

- خوشی
- دوستانہ جذبات
- گرم جوشی
- انسیت
- وابستگی

اگر آپ اکثر و بیشتر مسکراتے ہیں تو آپ کے بارے میں یہ تصور پیدا ہوگا کہ آپ قابل اعتماد دوست ہیں۔ آپ میں گرم جوشی ہے اور آپ تک رسائی آسان ہے۔ مسکراہٹ اکثر ترغیبی ہوتی ہے یعنی آپ کی گفتگو کا سامع پر خوش گوار ردعمل ہوتا ہے اور وہ آپ کی باتوں سے زیادہ استفادہ کرتا ہے۔

جسمانی حرکات (Gestures): اگر بولتے ہوتے آپ کے اعضائے جسمانی کے کچھ اشارے، کچھ حرکات شامل نہ ہوں تو آپ کی گفتگو بے کیف، بے جان اور غیر دل چسپ ہوگی۔ ایک زندہ اور جاندار تدریسی انداز بچوں کی توجہ اپنی طرف مبذول کر لیتا ہے اور موضوع کو دل چسپ بنا دیتا ہے اور تفریح کا سامان بھی فراہم کرتا ہے۔ سر سے ہاں کا اشارہ کرنے سے بھی ابلاغ کو تقویت ملتی ہے اور یہ معلوم ہوتا ہے کہ آپ توجہ سے سن رہے ہیں۔

جسمانی انداز و اطوار: آپ اپنے طرز گفتار، طرز رفتار اور طرز نشست و برخاست سے بھی بہت سی باتیں کہہ دیتے ہیں۔ سیدھے کھڑا ہونا لیکن اس طرح کھڑے ہونے میں اکڑ کا نہ ہونا بلکہ تھوڑا آگے کو جھکا ہونا اس بات کا اشارہ ہے کہ آپ قابل رسائی، بات کو سمجھنے اور قبول کرنے والے اور دوست مزاج ہیں۔اس کے علاوہ جب آپ اور آپ کے مخاطَب آمنے سامنے ہوں تو اس سے بین شخصی قربت کا اظہار ہوتا ہے۔ پیٹھ موڑ کر بات کرنے اور بات کرتے وقت فرش یا چھت کو دیکھتے رہنے سے بچنا چاہیے۔ یہ انداز اختیار کرنے سے عدم دل چسپی کا اظہار ہوتا ہے۔

قربت (Proximity): ثقافتی اصول اس بات کے متقاضی ہوتے ہیں کہ دوسرے لوگوں سے گفتگو کرتے وقت ایک مناسب فاصلہ برقرار رہے۔ اگر آپ دوسروں کے ذاتی معاملات میں مداخلت کریں گے تو آپ دیکھیں گے کہ وہ بے چین ہو رہے ہیں۔اس بے اطمینانی کی کیفیت کا اندازہ آپ مندرجہ ذیل باتوں سے لگا سکتے ہیں:

- ہلنا جُلنا
- پہلو بدلنا
- نظریں چُرانا

کالج کی بڑی کلاسوں یا بڑے کانفرنس ہالوں یا کسی لکچر روم میں لوگوں کے ذاتی معاملات میں مداخلت کوئی مسئلہ نہیں ہوتا۔ عام طور پر ایسے مقامات پر جگہ کشادہ ہوتی ہے۔ اس صورت حال کا مقابلہ کرنے کے لیے اور سامعین سے رابطے کو بڑھانے کے لیے متکلم کو متحرک رہنا چاہیے۔ قربت میں اضافے سے آپ آنکھ سے آنکھ ملا کر بات کر سکتے ہیں اور سامعین بھی اپنی بات آپ سے کہہ سکتے ہیں۔

متوازی زبان (Paralinguistic): غیر لفظی ابلاغ کی اس شکل میں چھے صوتی عناصر (Vocal Elements) یعنی لہجہ (Tone)، لَے (Pitch)، آہنگ (Rhythm)، کھنک (Timbre)، بلندی (Loudness) اور زیر و بم (Inflection) شامل ہیں:

اپنی گفتگو کو زیادہ سے زیادہ موثر بنانے کے لیے مختلف موقعوں پر اپنی آواز میں ان چھے عناصر کا حسب ضرورت استعمال کرنا سیکھیے۔ مقررین اور اساتذہ کے بارے میں عام تنقید یہی ہوتی ہے کہ ان کے لب و لہجے میں یکسانیت ہوتی ہے اور سامعین ان کی باتوں کی بے کیفی سے اکتا جاتے ہیں۔ رسمی تدریس میں تو عام طور پر طلبا کو یہی شکایت رہتی ہے کہ وہ زیادہ نہیں سیکھ پاتے اور ان کی دلچسپی بھی جلد ختم ہو جاتی ہے کیوں کہ انھیں ایسے اساتذہ کو سننا پڑتا ہے جو اپنی آواز میں اتار چڑھاؤ کرنا نہیں جانتے۔

سرگرمی 4

صوتی عناصر یعنی لہجہ، آہنگ، کھنک، بلندی، اور زیر و بم کی تعریف کیجیے۔ ان عناصر کو شکل بدل بدل کر اپنی آوازوں میں پیدا کرنے کی مشق کیجیے۔

مزاح (Humour): مزاح کو لوگ عام طور پر نظر انداز کرتے ہیں جب کہ یہ ایک خوش گوار اور پرسکون ماحول پیدا کرنے کا ذریعہ ہے۔ کلاس روم میں مزاح کی حوصلہ افزائی نہیں کی جاتی۔ ہنسی سے متکلم اور سامع دونوں کا تناؤ اور دباؤ دور ہوتا ہے۔ ہر شخص کو خود پر ہنسنے کی اہلیت کو فروغ دینا چاہیے اور سامعین کو بھی اسی طرح سوچنے کے لیے ترغیب دینی چاہیے۔ مزاح سے ایک دوستانہ ماحول پیدا ہوتا ہے جس سے ابلاغ آسان ہو جاتا ہے۔

سرگرمی 5

لفظی اور غیر لفظی مہارتوں کو بہتر بنانے کے لیے ایک ویڈیو یا آڈیو ٹیپ پر اپنی گفتگو یا اپنی پیش کش کے ایک حصے کو ریکارڈ کیجیے۔ پھر اپنے کسی ساتھی یا دوست سے کہیے کہ وہ مزید بہتری لانے کے لیے آپ کو مشورے دے اور کچھ تجاویز پیش کرے۔

© NCERT Not to be republished

آیئے ہم سبق میں سیکھی ہوئی باتوں کا اعادہ کریں

— ہر فرد کو موثر طور پر ابلاغ کے لیے ضروری ساز و سامان سے آراستہ ہونا چاہیے۔ چاہے یہ ابلاغ شخصی سطح پر ہو یا کام کاج اور نوکری سے متعلق۔

— ابلاغ کی مہارتیں وہ صلاحیتیں ہیں جن کی مدد سے ہم معلومات کو موثر طور پر بھیجتے بھی ہیں اور وصول بھی کرتے ہیں۔ یہ مہارتیں فطری بھی ہوتی ہیں اور اکتسابی بھی۔

— ابلاغی مہارتیں ہمارے ان رویوں پر مشتمل ہوتی ہیں جو دوسروں تک معلومات پہنچاتے ہیں۔ ابلاغ کے عمل میں کسی ایک یا زیادہ مہارتوں، سوچنا، بولنا، سننا، پڑھنا، لکھنا، دیکھنا اور جسمانی اشارات کی ضرورت ہوتی ہے۔

اس اکائی کے دسویں اور آخری باب ''عالمی معاشرے میں زندگی اور کام کاج'' میں خاندان، سماج (Community) اور عالمی معاشرہ (Global Society) کے ان مختلف مگر باہم مربوط معاملات کے بارے میں گفتگو کی گئی ہے جن سے کسی فرد کا سابقہ پڑتا ہے۔

کلیدی اصطلاحات

ترسیلی مہارتیں (Communication Skills)، سوچنا (Thinking)، پڑھنا (Reading)، لکھنا (Writing)، سننا (Listening)، بولنا (Speaking)، غیر لفظی مہارتیں (Non-verbal skills)

▪ سوالات برائے نظر ثانی

1۔ ترسیلی مہارتوں کی اہمیت سے بحث کیجیے۔
2۔ ہر ترسیلی مہارت کا نام بتائیے اور اس کی وضاحت کیجیے۔
3۔ ''غیر لفظی مہارتیں، لفظی مہارتوں کی طرح اہم نہیں ہیں'' اپنی رائے لکھیے۔
4۔ دو ایسے اجنبیوں کے درمیان ہونے والی مؤثر گفتگو تحریر کیجیے جو ٹرین میں ایک دوسرے سے ملے ہوں۔
5۔ آپ کے خیال میں کون سی تین مہارتیں زیادہ اہم ہیں؟ اور کیوں؟

▪ عملی کام 7

موثر ترسیلی مہارتیں

موضوع: ابلاغ کے اسالیب اور مہارتوں کی تفہیم

کام: خود اپنے ہی ابلاغ کے اسلوب اور مہارتوں کا تجزیہ

© NCERT Not to be republished

پریکٹکل کا مقصد: طلبا خود اپنی مہارتوں (یعنی شخصی قوتوں اور خامیوں اور ان پر قابو پانے کی مشق) کا تجزیہ کر سکیں گے۔

عملی کام کی انجام دہی

- آپ نے اسی باب میں پڑھا کہ ابلاغی مہارتوں کے یکساں طور پر دو اہم حصے ہیں۔ یعنی ایک لفظی اور دوسرا غیر لفظی۔ اسی لیے ابلاغی مہارتوں کا تجزیہ کرتے وقت ہمیں دونوں حصوں کو ذہن میں رکھنا ہوگا۔
- اپنی کلاس کے ساتھیوں کی بات چیت کا مشاہدہ کیجیے اور ان کے جسمانی اشارات، قربت (Proximity) اور متوازی زبان (Paralinguistic) کے طریق کار کا مطالعہ کیجیے۔

مرحلہ 1: پہلے طلبا کو یہ بتائیے کہ وہ جس موضوع پر بولنا چاہتے ہیں اس پر پانچ منٹ اپنے خیالات کو اکٹھا کر لیں۔

مرحلہ 2: طلبا سے کہیے کہ وہ نام کی ابجدی ترتیب سے یا پھر جس طرح وہ چاہیں ایک ایک کر کے اظہار خیال کریں۔

مرحلہ 3: اب درج ذیل چیک لسٹ کے مطابق ہر مقرر کے اسلوب کا تجزیہ کیجیے۔

خصوصیات	بیان	درجہ بندی		
		3	2	1
مواد	آپ جیسے نوعمر طالب علم کے لیے مناسب			
جسمانی انداز	• سیدھا، • سیدھا اکڑ کے ساتھ، • ہلکا خمیدہ			
آنکھ ملانا	• تواتر ایک طرف سے دوسرے طرف سر کی جنبش			
چہرے کے تاثرات	• خوشی، دوستانہ بات، گرم جوشی			
قربت	• ہلنا جلنا، پہلو بدلنا			
متوازی زبان	• ہ، لے، آہنگ، کھنک، بلندی			
کل نمبر				

مرحلہ 4: طلبا کے اظہارِ خیال کے بعد تو ان کے نمبروں کو جوڑیے اور اس سے مقرر کے بارے میں اپنے تاثرات کا موازنہ کیجیے۔

مرحلہ 5: ہر مقرر کے بارے میں نتائج اخذ کیجیے اور ان خصوصیات کی نشان دہی کیجیے جن کے لیے ہر ایک کو اپنی ترسیلی مہارتوں کو بہتر بنانے کے لیے مشق کی ضرورت ہے۔

© NCERT Not to be republished