

ہمت ہارے بغیر فیڈبیک وصول کرنا

میرا ہمیشہ سے یہ ماننا تھا کہ میں فیڈبیک (تبصرہ یا رائے) قبول کرنے میں بہت اچھا ہوں، لیکن حقیقت میں ایسا نہیں تھا۔ مجھے اس بات کا احساس ایک دوپہر پر و جیکٹ کے ریویو مینٹگ کے دوران ہوا جب میرے مینیجر نے میری پریزنٹیشن سلائیڈز پر نظر ڈالی اور کہا:

"یہ ٹھیک تو ہیں... لیکن کچھ عجیب سا لگ رہا ہے۔"

بس اتنی سی بات تھی۔ نہ کوئی وضاحت، نہ کوئی تفصیل — محض ناپسندیدگی کا ایک مبہم سا تاثر۔ اس کے باوجود، ان چند الفاظ نے میرے پیٹ میں کسی کے کی طرح اثر کیا۔ میرا اعتماد چکنا چور ہو گیا، میرے ہاتھ ٹھنڈے پڑ گئے اور میرے ذہن کے اندر ایک بلند آواز چیخنے لگی:

"تم نے سب خراب کر دیا، تم اس قابل نہیں ہو، تمہیں اس سے بہتر کرنا چاہیے تھا۔"

بقیہ مینٹگ کے دوران مجھے کچھ سنائی نہیں دیا، کیونکہ میں اپنی ہی ذات کے اندھروں میں ڈوبنے میں مصروف تھا۔ بعد میں، میں کیفے ٹیریا میں اکیلا بیٹھا وہی ایک جملہ بار بار اپنے ذہن میں دہرا رہا تھا۔ اسی وقت میری ساتھی سارہ کافی کا کپ لیے اندر آئی اور اسے فوراً اندازہ ہو گیا کہ کچھ گڑبڑ ہے۔

اس نے میرے سامنے بیٹھتے ہوئے کہا، "تمہیں دیکھ کر ایسا لگ رہا ہے جیسے تمہارا پرو جیکٹ جل کر خاک ہو گیا ہو۔"

میں نے ایک پھکی سی مسکراہٹ کے ساتھ جواب دیا، "مجھے بھی کچھ ایسا ہی محسوس ہو رہا ہے۔ مجھے فیڈبیک (feedback) ملنا ہے — بلکہ اسے 'ادھورا فیڈبیک' کہنا زیادہ درست ہو گا — اور مجھے لگتا ہے کہ اس نے مجھے توڑ کر رکھ دیا ہے۔"

اس نے تجسس سے پوچھا، "انہوں نے کیا کہا؟"

"یہی کہ میری سلائیڈز ٹھیک ہیں... لیکن کچھ عجیب سا لگ رہا ہے۔"

جب اس نے تجسس کے ساتھ پوچھا، "اس بات میں ایسی کیا چیز تھی جس نے مجھے توڑ دیا؟"

تو میں خاموش ہو گیا؛ میرے پاس کوئی جواب نہیں تھا۔

اصل مسئلہ فیڈبیک نہیں، ہمارا رد عمل ہے

سارہ تھوڑا آگے کوچھلی اور دھیمی آواز میں بولی، "میرا اندازہ ہے کہ تمہارے ذہن نے تمام خالی جگہوں کو ایک بدترین کہانی سے بھر دیا ہے؟"

میں نے خاموشی سے سر ہلایا۔

اس نے کہا، "جب فیڈبیک مبہم ہوتا ہے تو ایسا ہی ہوتا ہے؛ انسانی ذہن خود ہی ایک خوفناک منظر نامہ (horror script) تیار کر لیتا ہے۔" اس نے اپنی کافی کا ایک گھونٹ لیا۔ "تم اس لیے نہیں بکھر رہے کہ مینیجر نے کیا کہا، بلکہ تم اس لیے بکھر رہے ہو جو تم نے اس کے بعد خود سے کہا۔"

اس کی ان باتوں نے مینیجر کے فیڈبیک سے زیادہ گہرا اثر کیا۔

مبہم فیڈبیک ایک جذباتی جال ہے

سارہ نے اپنی بات جاری رکھتے ہوئے بتایا کہ اکثر فیڈبیک ان تین اقسام میں آتا ہے:

1. خالی خولی تعریف

2. مبہم تنقید

3. واضح اور قابل عمل مشورہ (Specific, actionable insight)

"صرف تیسری قسم ہی کارآمد ہے، لیکن لوگ پہلی دو قسموں پر سب سے زیادہ رد عمل دیتے ہیں۔"

میں نے اس کی باتوں پر غور کیا اور پوچھا، "تو جب کوئی مبہم تنقید کرے تو میں کیا کروں؟"
اس نے مسکراتے ہوئے جواب دیا، "تم وہی کرو جو جذباتی طور پر مضبوط لوگ کرتے ہیں: تفصیلات (Specifics) مانگو۔"

جب سارہ نے یہی سبق سیکھا

اس نے اپنے ماضی کا ایک قصہ سنایا: "میں ایک ایسے سینئر کے ماتحت کام کرتی تھی جو اکثر کہتا تھا کہ تمہارا کام جاندار نہیں ہے!۔ مہینوں تک مجھے یہی لگتا رہا کہ میں کسی کام کے قابل نہیں ہوں، اور میں نے استعفیٰ دینے کا سوچ لیا تھا۔"

"پھر کیا ہوا؟" میں نے پوچھا۔

"ایک دن میں نے ہمت کر کے ان سے پوچھ لیا، امیرے کام کا کون سا حصہ؟ اور خاص طور پر اس میں کیا کمزوری ہے؟ انہوں نے میری طرف خالی نظروں سے دیکھا اور کہا، 'مجھے نہیں معلوم، بس ایسا محسوس ہوتا ہے'۔"

وہ ہنستے ہوئے بولی، "اس دن میں نے سیکھا کہ ہر فیڈ بیک سچ نہیں ہوتا۔ کچھ محض اشور ہوتا ہے جس نے اتھارٹی کا لبادہ اوڑھ رکھا ہوتا ہے۔"

وہ لمحہ جس نے میرا دن بدل دیا

میں نے پوچھا، "تو اگر میرا مینیجر کہتا ہے کہ کچھ عجیب لگ رہا ہے تو...؟"

سارہ نے سمجھایا، "تو اس سے پوچھو کہ 'خاص طور پر' کیا عجیب لگ رہا ہے۔ اگر وہ بتا سکے تو بہت اچھا۔ تم اسے بہتر بنا سکتے ہو۔ اور اگر وہ نہیں بتا سکتا، تو پھر اسے اپنے سکون کو بر باد کرنے کی اجازت کیوں دی جائے؟"

یہ بات اتنی سادہ سی لگی۔ میں نے محض وضاحت نہ مانگنے کی وجہ سے ایک مبہم تبصرے کو اپنے موڈ پر قابو پانے دیا تھا۔

ایک غیر متوقع حقیقت

سارہ نے شرارت سے پوچھا، "کیا تم جانتے ہو کہ اصل حیرت کی بات کیا ہے؟"

"کیا"

"مبہم تنقید اکثر کام سے زیادہ تبصرہ کرنے والے کے بارے میں بتاتی ہے۔"

میں نے الجھن میں اس کی طرف دیکھا۔

اس نے وضاحت کی، "ممکن ہے کہ وہ تھکا ہوا ہو، شاید اسے مواد کی پوری سمجھ نہ آئی ہو، یا ہو سکتا ہے کہ وہ ذہنی طور پر منتشر ہو۔ یا ہو سکتا ہے کہ وہ کسی اور جگہ سے دباؤ محسوس کر رہا ہو۔ یا پھر، اسے تمہاری سلائیڈز پر نیلا رنگ پسند نہ آیا ہو۔" اس نے مسکراتے ہوئے کہا۔

میں اس دن پہلی بار کھل کر ہنسا۔

جذباتی استحکام، فوری رد عمل کو روکنے میں ہے

سارہ دوبارہ سنجیدہ ہو گئی اور بولی، "تم اپنا جذباتی توازن اس وقت کھودیتے ہو جب تم بہت جلدی رد عمل دیتے ہو۔ یہ توازن تب واپس آتا ہے جب تم ٹھہرتے ہو، سوال کرتے ہو، وضاحت مانگتے ہو، اور کمزوری کے بجائے سمجھ بوجھ کے ساتھ جواب دیتے ہو۔"

وہ پیچھے کو جھکی اور بولی، "فیڈ بیک پر اس وقت تک رد عمل نہ دو جب تک تم یہ پوری طرح نہ سمجھ لو کہ اس کا اصل مطلب کیا ہے۔"

اس جملے کی وضاحت میں کچھ ایسا تھا جس نے مجھے سنبھال لیا اور حقیقت سے جوڑ دیا۔

ایک سادہ اصول جس نے سب کچھ بدل دیا

اس نے کہا: "یہ یاد رکھو کہ اگر فیڈ بیک مبہم ہے، تو تمہارا رد عمل صفر ہونا چاہیے۔ نہ کوئی تفصیل، نہ کوئی جذباتی پہچان، نہ تو بس طے پا گیا۔" میں نے اسے ذہن میں دہرایا: "اگر فیڈ بیک مبہم ہے، تو رد عمل صفر ہے۔" میرے اندر جیسے کچھ ٹھیک ہو گیا۔

میٹنگ روم میں واپسی

ہماری گفتگو کے بعد، میں اپنے ڈیسک پر واپس گیا اور دوبارہ سلائیڈز کھولیں۔ اس بار خوف کے بجائے میرے اندر تجسس تھا۔

میں نے اپنے مینیجر کو ایک مختصر پیغام بھیجا: "کیا آپ بتا سکتے ہیں کہ خاص طور پر کیا چیز عجیب لگی؟ میں سلائیڈز میں مزید بہتری لانا چاہتا ہوں۔"

ایک منٹ کے اندر ان کا جواب آیا: "اوہ! سلائیڈز تو بہترین ہیں۔ میرا مطلب صرف یہ تھا کہ دوسرے اور تیسرے حصے کے درمیان منتقلی (transition) کچھ اچانک محسوس ہوئی۔ باقی سب بہترین ہے۔"

بس اتنی سی بات تھی۔ ایک معمولی سی تبدیلی۔

میں اس میسج (پیغام) کو دیکھتا رہا، مجھے سکون بھی محسوس ہو رہا تھا اور بے یقینی بھی۔ وہ سارا دل کا بیٹھنا، ٹوٹنا اور پریشانی کے بھنور میں گھر جانا... محض ایک ٹرانزیشن سلائیڈ (transition slide) کی خاطر؟

اس دن کا سبق

جب میں نے اپنا لپٹا پناپ بند کیا تو سارہ کے الفاظ میرے ذہن میں گونج رہے تھے:

"تفصیلات کا مطالبہ کرو۔ اپنے جذباتی استحکام کو ادھورے جملوں کے حوالے نہ کرو۔"

تعریف دھوکہ دے سکتی ہے اور تنقید گمراہ کر سکتی ہے، لیکن حقائق صرف تفصیلات سے ہی واضح ہوتے ہیں۔

اس دن میں نے خود سے وعدہ کیا:

اب سے نہ میں ہمت ہاروں گا، نہ خود سے کچھ فرض کروں گا، اور نہ ہی اپنا سکون ادھورے جملوں کی نذر کروں گا۔ اگر فیڈ بیک واضح ہو گا تو میں اس سے سیکھوں گا، اور اگر نہیں ہو گا تو میں اسے نظر انداز کر دوں گا۔

پہلی مرتبہ میں دفتر سے بوجھل قدموں کے ساتھ نہیں بلکہ ایک نئی ہمت کے ساتھ نکلا۔ ایک ایسا سکون میرے ساتھ تھا جس کے بارے میں میں جانتا بھی نہ تھا کہ یہ مجھ میں موجود ہے۔