

## مکر راشاد

”...خ کے طریقوں میں ایسے مثبت سماجی نتائج کو سامنے رکھا جاتا ہے جو اپنا کے قابل ہوں۔“



## نا تھن میدس

بانی، بی آئی جی - ہمیورل انعام گلوبل

عوامی پالیسی کے لئے رویوں کے ادراک پر اقوام متحده کے آن لائن ذرائع

نوٹ: ذیل میں دیئے گئے انٹرویو ز و انت رائس کے چیف ایجنڈیکٹو آفیسر راحیل وقار نے کہتے ہیں۔

پاکستانی پالیسی سائز میکس و صولی میں اضافہ تو انہی اور پانی کے تصرف میں کمی اور عوامی فلامی پر گراموں کی کارکردگی میں بہتری بیسے ٹکنیکیں پہنچنے سے نہ دار مادھائی دیتا ہے۔

ان تمام اہداف میں رویوں کی سائنس کا پناہ کرنی فائدے حاصل کرنے والے ہیں، خاص طور پر موجودہ صورتحال میں جہاں حکومت لوگوں کو معافی مراعات کی فراہی میں فوز کی کمی کا شکار ہے۔

بغور جائز، لیں تو اندازہ ہوتا ہے کہ معافی مراعات میکٹی میں اصلاحی طریقوں میں یہ انتخاب کے ڈھانچے میں مخفی نظام اور سوچ کی تبدیلیوں کی محدودیں مراعات سے لوگ نہیں بدلتے ہیں بلکہ آپ انہیں کچھ ایسا کرنے کی وجہ پر اہم نہیں کرتے جو ان کے لئے اچھا ہو بلکہ انہیں پیسے دے دیتے ہیں اور جب تک انہیں پیسے ملتے رہیں گے وہی کچھ کرتے رہیں گے۔

پاکستان کو میکس و صولی میں اضافہ تو انہی کی بچت، اور غاص طور پر بکلی پھری میسے بڑے چلنگ و دشمنی میں۔ آپ کے نفع نظر سے اور تجربے کی بنیاد پر یہاں خ (Nudge) کے طریقوں کو کس طرح استعمال ہیا جاسکتا ہے؟

بہت اچھا سوال ہے۔ اس سلسلے میں، میں دو قابل ذکر مثالوں پر بات کرنا چاہوں گا۔ پہلی، جس میں میرا تحریز یادہ ہے، وہ ہے تو انہی یعنی بکلی یا گیس کی بچت اور دوسرا میکس و صولی جو اس سے متعلق شعبہ ہے۔

میکس و صولی میں عام لوگوں کی بڑی تعداد کے لئے خ (Nudge) کے مرکزی طریقوں کو سماجی اقدار پر لاگو کر کے لوگوں کی سمجھنے میں مدد دی جاسکتی ہے کہ وہ اپنا موائزہ دوسرا لوگوں کے ساتھ کس طرح کریں۔ آپ ان لوگوں پر بھی اپنا اثر دھا سکتے ہیں جو وقت پر میکس اور نہیں کرتے یا جھیلیں ٹکنوں کے بارے میں بعض اہم باقی معلوم نہیں ہیں میکس اور ایگی پر ملنے والی مراعات وغیرہ۔

پاکستان میں تو انہی کے حوالے سے میرا زور اسی بات پر ہو گا کہ لوگوں کو یاد دہانی کرائی جائے کہ وقت پر بل ادا کریں اور یہ بارہ کرایا جائے کہ وہ کتنی تو انہی انتظام کر رہے ہیں۔ اس کی افادہ بت کاندازہ اس بات سے لگایا جاسکتا ہے کہ صارفین کی جوابی راستے لینے کے نظاموں اور انہیں بہتر طور پر ساختے کر چلے کے لئے بہت کوششیں کی گئی ہیں۔

بے شمار مطالعاتی سرگرمیوں سے یہی بات ظاہر ہوتی ہے کہ تو انہی کے انتظام کی مادھیت کے بارے میں معلومات کی بھی طرح کی ہوں وہ آپ کے آئندہ انتظام پر اثر نہ رکھا جائیں گی اسی لوگوں کی نیت یہ ہے کہ اسی طرح کی مخفی طریقے کے معااملے میں وہ اپنی عادات یا رویوں کے بارے میں نہیں جانتے جو اکثر پوشیدہ رہتی ہیں اور پھر قیمت کی صورت میں سامنے آتی ہیں۔ تصویری شکل میں پوری ہوں یا ٹیکنیکل یونیورسٹی کی صنعتیں یا پھر میزیری صارفین کی لئے زیادہ مدد کار ہو سکتے ہیں یہی نکمہ بجاے اس کے کہ ہر میزیری انہیں رپورٹ میں، وہ روزانہ کی بنیاد پر تو انہی کے انتظام کی گلگانی کر سکتے ہیں۔ فی الواقع اس مقصد کے حصول کے لئے میں جوابی راستے کے کمی طرح کے نظام و میکٹنگ کو ملتے ہیں۔ مثلاً کسی طرف مائل کمی ہو سکتے ہیں میں اس معاملے میں اپاروئ (Opower) کی مثال مشہور ہے جس نے لوگوں کو تو انہی کا حساب تاب سمجھانے کے لئے بالکل سادہ ساطر یقیناً بیانیا اور اس وقت اس دریک میں اس کے 80 سے زائد ٹیکنیکی ادارے کام کر رہے ہیں۔ یہ لوگ اپنے صارفین کو "نہوم اری روٹس" بھجواتے ہیں جن سے لوگوں پر ظاہر ہوتا ہے کہ دوسروں کے مقابلے میں ان کی کارکردگی کیسی ہے یعنی انہیں یہ اندازہ ہوتا ہے کہ وہ بھی فائناں کر رہے ہیں یا ان کے انتظام میں بہتری آرہی ہے۔ از جی روپریں اس نے بھی موڑ رکھتی ہیں کہ ان سے آپ کو جوابی راستے یا فیڈیکمل جاتا ہے اور پھر سے کے مختلف تاثرات کے خاکوں (Smiley Faces) کی صورت میں آپ کے مامنے آ جاتا ہے کہ ہماری میں آپ کی کارکردگی کسی جاری ہے (کارکردگی

تو انہی کی بچت ایک وسیع موضوع ہے اور عادات ہوں یا لوگوں کی یقینی کی ہوئی باتیں یا پھر بول کی ادائیگی، اس میں بھی طریقے کے پہلوں اجاتے ہیں۔ اس میں بھی آپ سماجی اقدار کو زیر غورلا سکتے ہیں کہ لوگ اپنا موائزہ دوسرا لوگوں کے ساتھ کس طرح کریں۔ آپ انہیں کرتے یا جھیلیں ٹکنوں کے بارے میں بعض اہم باقی معلوم نہیں ہیں میکس اور ایگی پر ملنے والی مراعات وغیرہ۔

میں کسی بیماری یا بھول چوک کی وجہ سے کسی مختلف فوڈ خارجہ مصروف کرنے نہ جاسکے۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لئے ہمیشہ مزید کچھ کرنے کی لگائش باقی رہ جاتی ہے کہ ایسا بہترین ماحول پیدا کر دیا جائے جس میں 100 فیصد لوگ حکومتی امداد مصروف کرنے یا سماجی پروگرام یا پالیسی مقصود یا کہ زیادہ قریب آ جائیں۔ یوں ڈی پی میں روپوں کی سطح پر ہم اس بات کو یقینی بنانے کے لئے مزید بہت کچھ کر سکتے ہیں کہ لوگ مختلف پروگراموں سے بھر پور استفادہ کریں اور ان کے سامنے مختلف ممکنہ راستے موجود ہوں، خود اقسام ممکنہ میں بھی اور اس کے مکمل دفاتر کے پاٹسٹرز کے پاس بھی۔

یوں ڈی پی کے زیادہ تنہائی نے اچھی طرح جانشی میں کام بھی معنوں میں بھی نہیں ہوتا اور بدلتی سے بہت سی چیزوں کے معاملے میں بھی بہت کچھ کرنے کی ضرورت باقی ہے۔ ہم نے تائج کے طریقوں سے کچھ مثبت تائج دیکھئے ہیں۔ سب سے بڑھ کر یہ کہ ہم یہ نہیں چاہتے کہ کسی بھی مسئلے کو دو کرنے کے لئے ہم پیسہ چینکا۔ دیا جائے۔ ہم یہ کچھ چاہتے ہیں کہ لوگوں کو حواسات میں میں وہ ان کا اعتمال کس طرح کرہے ہیں اور خدمات کو اس طرح بہتر بنایا جاسکتا ہے۔ اس کے لئے کچھ سائنسیک شواہد کی ضرورت پڑتی ہے۔ ہم ایسی کوئی رکاوٹ پیدا نہیں کرنا چاہتے جو ان کے لئے پیریاں کا باعث بنے۔ ملکیٹ کا گاڑیوں کی مثالوں کو ہی لیں، ہم چاہتے ہیں کہ لوگوں کے اندر خواہش پیدا ہو کر وہ ایکٹرک گاڑیاں خریدیں، نہ کہ آپ انہیں پیسے دیں اور وہ ایکٹرک گاڑیاں خریدیں۔ ہم ان کی یقین کی ہوئی باتوں اور روپوں کو بدل کر آسان بنانا چاہتے ہیں۔ اسی مثال کو مزید پھیلا میں تو ہم چاہتے ہیں کہ ایکٹرک گاڑیاں خریدنا اور ان کی قیمت لوگوں کی بیخی میں ہو۔ تائج کا یہ طریقہ سرکاری پالیسیوں اور پروگراموں کے علاوہ مراعات اور سب سڑیں کے متوازی بھی کام کرتا ہے۔

## لوگ کسی وجود کی بناء پر اپنے ہی مفاد کے برخلاف کام کرتے ہیں تو کیا اسے آپ تائج کے طریقے کی اچھی خاصیت کہیں گے؟

نہیں، اصل میں ایسا نہیں ہے۔ تائج کے طریقے لوگوں کو اپنے مفاد میں مزید ایک قدم بڑھانے پر مائل کرتے ہیں۔ یعنی اس نقطہ نظر سے وہ ان مثبت پالیسی ثمرات کو مزید بڑھاتے ہیں اور کسی بھی شخص کو ہبہ سے طے شد کوئی ایسا مقصود حاصل کرنے میں مدد دیتے ہیں جس پر وہ پہلے سے یقین کھٹا ہو جاؤ جس کے لئے حکومت نے اجتماعی طور پر فیصلہ کیا ہو کیا یہ مثبت پیچہ ہے۔ مثال کے طور پر، فوڈ خارجہ مصروف اسی مثال کو دوبارہ دیکھ لیتے ہیں۔ تائج کا طریقہ کسی ایسے شخص کو، جسے فوڈ خارجہ مصروف کی ضرورت ہے، انتخاب کے طریقوں پر ہتمانی دے کر یہ فوڈ خارجہ زیادہ آسانی سے حاصل کرنے میں مدد دیتا ہے جس کی ضرورت اسے پہلے سے ہے۔ انہیں کوئی ایسی چیز حاصل کرنے میں مدد دینا جس کی خواہش وہ پہلے سے رکھتے ہیں، عمدہ طرز کمکانی کی پالیسی سازی کے طلاق ہے۔ ہم چاہیں گے لوگوں کو بروقت معلومات میں اور مثبت تائج کے حوالے سے ان کے سامنے انتخاب کے واسطے ہوں اور تائج کے طریقوں میں ایسے مثبت سماجی تائج کو سامنے رکھا جاتا ہے جو اپنے کے قابل ہوں اور جو پالیسی کی رو سے یہ ورنی یا من مانے ہوں۔ روپوں کی معافیات میں شاید آپ کو انتخاب میں عدم موافقتوں کی مثالیں مل جائیں گی لیکن یہ ثانوی بات ہے۔

تائج کے طریقوں سے موازنہ کریں تو روپوں پر اثر دھانے والے اقدامات باہر کی چیزیں میں جو لوگوں کے سامنے لائی جاتی ہیں اور روپوں تائج میں تبدیلی لائی جاتی ہے۔ مثال کے طور پر کسی تربیتی پروگرام کو لیں جس میں پہلے سے اپنائے ہوئے کسی طریقے (مثلاً سرکاری فارم پر اعفانہ عطیہ کرنے کے طریقے) کو تبدیل کرنے کے بجائے مطلوبہ تائج (ہتھیحت) کے حصول کے لئے مواد فراہم کر دیا جاتے۔ لہذا فرق معمولی سائیکن، بہت اہم ہے۔ تائج کے طریقے تائج کی رہا پیدا نہیں کرتے بلکہ موجودہ کاٹوں کے اندر رہتے ہوئے کام کرتے ہیں۔ ان سے مقامی پالیسی مقاصد میں تبدیلی نہیں آئی چاہئے۔ تائج کے طریقوں میں پالیسی عمل کو بھر پور بنا لیا جاتا ہے اور روپوں کے ساتھ میں ڈھالا جاتا ہے۔ اس میں انتخاب کے طریقوں کا اس طرح ترتیب دیا جاتا ہے کہ مثبت تائج کا مکان مزید بڑھ جاتے۔ روپوں یا سوچ کی غلطی کسی بھی وقت ہو سکتی ہے چاہے معاملہ یادداشت کا ہو یا وقت کا یا پھر معلومات کی کا وغیرہ۔ تائج کے طریقے کسی بھی عمل کو دواں اور بے روک ٹوک بنا کر ان کے تائج بہتر بنائیں ہیں جن سے پالیسی کے مقاصد پورے کرنے میں انسانی صدود پر قابو پانے میں مدد ملتی ہے۔

عادات پر اثر دھاننا پا جانتے ہیں تو ہمیں جوابی راستے اور یادداشتی کرنا نہیں کرنے والے مختلف طریقوں پر کام کرنا ہوگا۔

تجھ کا تیرا برا اشمعہ میرے خیال میں ڈیفالٹ (Default) کے طریقے ہوں گے جن میں آپ اس بات پر غور کر سکتے ہیں کہون، بس طرح کی تو ناتانی حاصل کر رہا ہے اور تو ناتانی کے اس ذریعہ سے مختلف قاعدے قانون کیاں ہیں۔ آپ تو ناتانی کے عمدہ اعتماد کے لئے مختلف میکنائلو جیزو اور مختلف اقسام کے الات پر بھی غور کر سکتے ہیں مثلاً سمارٹ تھرمو میٹ (Smart Thermostat) (وغیرہ۔ یہ اس نے سمارٹ میٹ کی ہے اس کے لئے اپنی سہولت ہوتی ہے یا پھر آپ اپنی دشمن اسے سی یا یا ہمیز کا درجہ حرارت کم یا زیاد نہیں کر سکتا۔ یہ ایک سادہ مثال ہے جو ڈرامائی اثر دھان کرنی ہے کیونکہ اس سے زیادہ بھی اعتماد ہونے کا امکان ختم ہو جاتا ہے۔

بین الاقوامی ادارے اس طرح کے زیادہ تر کام عملی طور پر نہیں کر سکتے میں نے جن مثالوں کا اب تک ذکر کیا ہے وہ زیادہ تر میکنائلو جیز اور ایا گھر میں اعتماد ہونے والی صنعتیات کی مثالیں ہیں۔ البتہ آپ کسی دوسرا طریقے ضرور نہیں سکتے ہیں کہ لوگوں کی عادات پر اثر دھانے کے لئے خطوط کا اعتماد کریں یا مختلف اقسام کے سرکاری فارمز وغیرہ میں تبدیل کریں۔ پاکستان کو اس طریقے پر توجہ دینی پاہتے ہے۔ اقوام ممکنہ کے نمائندوں کو پوچھنا پاہتے کہ کوئی بھی چیز کا فائدہ کی میکنیٹ فلک میں یا اسکی میکنیٹ فلک میں حاصل کرنے سے مختلف پالیسیاں کیا ہیں اور پھر ان میں ان باتوں کو شامل کریا جائے یا انہیں تبدیل کر لیا جائے۔

اس کے بعد ہم روپوں پر اثر دھانے والے اقدامات (Behavioral Interventions) کر سکتے ہیں جن سے ایک کہنڈی شر وغیرہ کے اعتماد پر لوگوں کی حوصلہ شکنی ہو۔ یہ مختلف پیغامات کی شکل میں ہو سکتے ہیں جو کسی محظی شکل میں اعتماد ہونے والی اعلانات کی شکل میں، ماکینٹک کے طریقوں سے یا پھر کسی ایسی بیز کے ذریعے لوگوں تک پہنچائے جاسکتے ہیں جسے وہ یادداشتی طریقے پر فرنگ وغیرہ پر کاہد میں۔ اس طرح کے چھوٹے چھوٹے اقدامات کو تائج کے طریقوں کے طور پر بنا کر سکتا ہے کیونکہ آپ لوگوں کے انتخاب میں تبدیلی لانے کی کوشش کر رہے ہیں اور اپنے پیغام کو اسی جگہ کر رہے ہیں جہاں لوگوں نے فیصلہ کرنا ہے۔

حکومت بعض چیزوں پر بھاری مراعات اور نفاذ قانون کے اقدامات کو ازماری ہے آپ کہتے ہیں کہ میکس میں بڑی چیزیں کیا آپ کے خیال میں تائج کے کوئی اور طریقے موجود ہیں جنہیں یہاں اعتماد کیا جاسکے؟

شہریوں کو وسائل یا معاونت فراہم کرنے والی پالیسیوں کے پیچے نیت چاہے نیک ہو لیں وہ اس بات کی نہماں نہیں دیتیں کہ یہ پالیسیاں لوگوں کے روپوں اور یقین کی ہوئی باتوں کو اس طرح بدل دیں گی کہ آپ اپنا مقصود حاصل کر لیں۔ یہاں تک کہ جب مراعات دی جاتی ہوں تو بھی کوئی بہت بڑی رعایت دے کر بھی آپ اصل روپوں یا یقین کی ہوئی باتوں کو ہمیشہ کے لئے نہیں بدل سکتے۔ اس کا مطلب یہی ہوا کہ جیسے ہی رعایت ختم ہو گی روپوں میں تبدیلی بھی ختم ہو جائے گی۔

امریکہ میں بھی سے چلنے والی ایکٹرک گاڑیوں کو ہی لیں۔ ایکٹرک گاڑیاں بنانے والی پیسیوں کو بھاری سب مذہبی گیئیں جو صارفین کو کسی منتقل ہوئیں۔ جب یہ سب مذہبیں ہوں گی تو آپ کچھ نہیں کہہ سکتے کہ آیا لوگ اسی طرح ایکٹرک گاڑیاں اعتماد کرتے رہیں گے۔ پالیسیوں میں مالی مراعات پر انی تبدیل ہے اور یا چھی چیز ہے۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے پاس اس مقصود کے لئے پیسے ہے تو بہت اچھی بات ہے لیکن حکومت اور قومی اداروں کے پاس بیسے نہیں ہے۔ انہوں نے تو اس بارے میں فیصلے کرنا ہیں کہون، بس طرح کی امداد اے گا اور کیوں لے گا اور یہوں سے لوگ پیچھے رہ جاتے ہیں۔ اس کے علاوہ پالیسی سازوں کو شاید یہ معلوم نہیں ہوتا کہ لوگ اپنے اوپر اثر دہاز ہونے والی کسی پالیسی یا پروگرام مثلاً صارفین کے حقوق یا فلاحی مراعات سے بھر پور فائدہ کیوں نہیں اٹھا رہے ہیں۔ یہاں تائج کا ایک طریقہ یہ ہو سکتا ہے کہ ایسے تائج بچوں کو تجویزی کے اعتبار سے آپ سمجھتے ہیں کہ پہلے سے برآمد ہو رہے ہیں، تو بھر پور بنا دیں۔ مثلاً گاڑیوں کے طور پر ہم فرش کر لیتے ہیں کہ 75 فیصد لوگوں کو بعض مراعات مثلاً فوڈ خارجہ تک رسائی حاصل ہے۔ اب ایک شخص ہر چھٹے فوڈ خارجہ مصروف کرے گا۔ ہو سکتا ہے وہ کھسر

مصدقہ جیشیت وہ بترناتے ہوئے اس بات کا زیادہ امکان پیدا کر سکتے ہیں کہ اوسٹا لوگ اسی برف پری کام کریں گے۔ تاہم لوگ شاپلٹ کی کارروائیوں سے ہٹ کر دیگر بندشوں کے پہنچ سمجھی ہو سکتے ہیں اس کے لئے ہمیں اس بات کا تجربہ کرنا ہو گا کہ معلومات اور جذبات کس طرح افیتوں، ذیلی طبقات اور آبادی کے دیگر طبقات کی فیصلہ سازی پر اپنا اثر دھاتے ہیں۔ یہ تجربہ کا ڈالوں کے تجربے سے ملتا جلتا ہے لیکن اس میں لوگوں کی "سوچ" پر غور کرنا ضروری ہوتا ہے کہ لوگ پیغامات کے معانی کیا لیتے ہیں، لوگوں کے پاس کون ہی معلومات ہیں اور کسی دستک واضح میں لوگوں کے عمل (مثلاً حفاظتی ٹکلیں لوگوں کی شرح بڑھانے کے لئے مرکزیت جانا) پر جذبات اور روشنی کس طرح اثر دھاتے ہیں۔ ہمیں ان لوگوں کی جگہ یعنی کرویوں اور سوچ کی عدود کی روشنی میں پالیسی کے اطلاق میں کہاں کہاں مسائل میں اور ضمیر ایسا میں پالیسی مقاصد حاصل کرنے کی کوشش کریں اور بہت زیادہ کچھ کرنے کی کوشش نہ کریں۔ مقصد یہ نہیں کہ ہر پالیسی میں تجھ کا طریقہ آئین، بلکہ اگرچہ کچھ موجود ہو تو اچھی بات ہے۔ درخت پر لگے چکوں کو تو نہ ہو تو آپ کی نظر پہلے انی چکوں پر جاتے گی جو تیجھے ہوں گے اور جن تک پہنچنے کے لئے زین سے زیادہ اور نہ اچھا چکنا پڑے۔ جب آپ پہلے پہلے آسمانی سے باخچ آنے والے کچھ چکل توڑ لیتے ہیں تو آپ کا حوصلہ بڑھ جاتا ہے۔ یہ مثبت تائج تمام حکومتی ڈویلنوس اور پالیسی اردوں میں اختصار ہے اور انہیں مدد دینے کے لئے اہم ہیں۔ بہت سے تجھ یوں نے یہی لائچل اپنایا ہے، خاص طور پر ان یوں نے جو یادہ بانی کے پیغامات اور ڈیفالٹ کے طریقوں پر کام کرتے ہیں۔

7.a. عملدرآمد: عالمی میدان میں اس پر کس طرح کام ہو گا؟  
اوپر دینے گئے دوسرے اور تیسرے مرحلے (دریافت کا عرصہ) کے دوران آپ جو مسائل اور ان کے حل دریافت کریں گے انہیں کسی حکومتی ادارے یا پالیٹرنس کے ذریعے میدان عمل میں اتنا جائے گا۔ ایک خاکہ تیار کر لیں کہ میں کامی طور پر یا کام کس طرح ہو گا اس کی عالمی جیشیت پر غور کرنے وقت ڈیبا جمع کرنے کی کارروائی پر غور کریں: وہ کون سے تباخ ہیں جن کی یہاں مکمل ہو گی، جو مقدمہ ٹکلیں میں سامنے آئیں گے یا جن کی نگرانی ہو سکے گی؟ میں نہیں سمجھتا کہ اس کے لئے آپ کرویوں کے ادارا ک کسی ماہر کی ضرورت پڑے گی بلکہ کسی ایسے شخص کی ضرورت پڑے گی جو کسی طرح کی رویوں کی سائنس میں تربیت یافت ہو، اور جاتا ہو کہ ڈیبا کو عالمی طبقہ کلکس طرح دینا ہے۔ اور کچھ بات توبیہ ہے کہ رویوں کی سائنس فیصلوں کی سائنس اور موٹل سائنس کے کسی بھی شعبے سے آپ کو بہت سے لوگ مل جاتے ہیں۔

7. سیاق و سماق کی روشنی میں باخچ پر کھو: حاصل ہونے والی معلومات کی باخچ پر کھو اور تشریح آپ سیاق و سماق کی روشنی میں کس طرح کریں گے؟  
کسی ماہر کے ساتھ کام کرنے سے فائدہ تو ہوتا ہے کیونکہ وہ مندرجہ کی تحریری کو اس طرح اعتماد کرنے کی صلاحیت رکھتے ہیں جو سیاق و سماق کو ہے۔ رویوں کے ادارا ک میں سیاق و سماق کا کردار اتنا زیادہ ہے کہ آپ کو اپنی معلومات کے لئے موزول ترین تحریری تباخ کرنا ہوتی ہے اور اس فہمی کے بنیاد پر اس کا اطلاق کرنا ہوتا ہے کیا سیاق و سماق اس عمل میں سفرہست اتنا ہے۔ تجھ کی تحریری ایک رہنمایا جو عمل ہے کہ فیصلہ سازی کے عمل کو اس طرح آگے بڑھاتا ہے لیکن یہ دیکھنے میں کسی ہو گی، اس کا انحصار سیاق و سماق پر ہو گا کیونکہ پہلے سے تیار کر لیں کہ آپ حاصل ہونے والی معلومات کی تشریح کس طرح کریں گے۔ تجھ کا طریقہ دوسرے طریقوں سے اس بناء پر ممتاز ہے کہ اس میں جا بچ پر کھو اسی سیاق و سماق کی روشنی میں آگے بڑھتی ہے جس کی بناء پر آپ یہ کہتے ہیں کہ خاص طور پر اس معاملے میں لوگوں کی اکٹھیت کی فیصلہ سازی میں بہتری آتی۔ بصورت دیگر یہ محض تحریری اور بات ہو گی یا ہم مغض رویوں کے مطالعہ مواد تکمیل دینے والے ماہرین یا پالیسی ساز تصور ہوں گے جن کے پاس کوئی سائینٹیفک طریقہ کار موجو نہیں۔

رویوں کے مطالعہ مواد کی تکمیل، جس میں رویوں کی نفیات کا استعمال ہیا جائے، کو آپ کس نظر سے دیکھتے ہیں اور تجھ کی سرگرمیوں سے کس طرح مختلف ہے؟

یہ ایک دچھپ سوال ہے کیونکہ رویوں کے مطالعہ مواد کی تکمیل (Behavioral Design) اور رویوں کی نفیات (Behavioral Psychology) میں بہت سی خصوصیات تجھ کی طریقے بھی مشترک ہیں۔ تحریری کے مقاصد کے لئے اگر میں ان میں تیز کروں تو میں کہوں گا کہ رویوں کے مطالعہ مواد تکمیل دینے والا فرداں بارے میں زیادہ سوچ پھر کرتا ہے کہ لوگوں کو کسی تحریر کا تجربہ کریں ہو گا (مثلاً اصل صرافت کا تجربہ یا صرافت کے مطالعہ مواد کی تکمیل) جبکہ رویوں کی نفیات اتفاقیہ اثرات پر سوچ پھر کاتام ہے یعنی کوئی مطلوبہ یا غیر مطلوبہ اثر کی عامل کی وجہ سے پیوں اہو رہا ہے۔ بلاشبہ یہ دو دنیا نہیں میں جن کی بہت سی باتیں آپس میں لگنڈیں۔ رویوں کی نفیات کے

آپ کے خیال میں پاکستانی حکومت ان سرگرمیوں کو خاص طور پر پالیسی متعارف کرنے کے عمل میں ختم کرنے کے لئے پہلا قام بھی کر سکتی ہے؟ تجھ کے طریقوں کو پالیسی سرگرمیوں اور پالیسی متصوپہ بندی کی دیگر سرگرمیوں میں ختم کرنے کے لئے آپ کی مفارقات کیا ہوں گی؟ دیگر شعبوں میں اس کا اطلاق آپ کے نزدیک کیا ہے؟

پالیسی سازی میں مدد دینے کے لئے تجھ کے طریقوں کا استعمال شروع کرنے کے لئے میں پانچ اقدامات کی سفارش کروں گا۔ عمومی طور پر، آپ ان پالیسیوں کی نشاندہی کریں جن میں رویوں سے متعلق اجراء شامل ہیں، اس فہرست کو مزدیپ خصوصیت کے کے ان رویوں پر آجاییں جو سب سے زیادہ قابل رسائی ہوں، یہ میں پیش کریں کہ میں کرویوں اور سوچ کی عدود کی روشنی میں پالیسی کے اطلاق میں کہاں کہاں مسائل پیسہ اہو سکتے ہیں اور پھر ضمیر ایسا میں پالیسی مقاصد حاصل کرنے کی کوشش کریں اور بہت زیادہ کچھ کرنے کی کوشش نہ کریں کہ سرپریز یہ نہیں کہ ہر پالیسی میں تجھ کا طریقے آئیں۔ بلکہ اگرچہ کچھ موجود ہو تو آپ کی ایجادہ اور پہنچنا پڑے۔ درخت پر لگے چکوں کو تو نہ ہو تو آپ کی نظر پہلے انی چکوں پر جاتے گی جو تیجھے ہوں گے اور جن تک پہنچنے کے لئے زین سے زیادہ اور نہ اچھا چکنا پڑے۔ جب آپ پہلے پہلے آسمانی سے باخچ آنے والے کچھ چکل توڑ لیتے ہیں تو آپ کا حوصلہ بڑھ جاتا ہے۔ یہ مثبت تائج تمام حکومتی ڈویلنوس اور پالیسی اردوں میں اختصار ہے اور انہیں مدد دینے کے لئے اہم ہیں۔ بہت سے تجھ یوں نے یہی لائچل اپنایا ہے، خاص طور پر ان یوں نے جو یادہ بانی کے پیغامات اور ڈیفالٹ کے طریقوں پر کام کرتے ہیں۔

اب ہم اس عمل کے ہر مرحلے کا زیادہ گہرائی سے جائزہ لیتے ہیں۔ ہر مرحلے میں ایک رہنماؤں دیا گیا ہے جس کے بعد اس کی وفاہت کی گئی ہے۔

. پالیسی ترجیحات کا تعین: کس کس پالیسی پر کام کریں؟  
پاکستان کی حکومت پالیسیوں پر نظر ڈالیں ترجیحات طے کریں کہون کون سے پالیسیاں شہریوں متعلقہ فریقوں اور دستیاب عملیہ کی مہارت سے ہم آہنگ ہیں۔ ان میں زیادہ ضروری یا عوامی موضوعات بھی ہوں گے۔ مقاومی پچیس کی حاصل پالیسیوں میں ہبڑی لائے کے لئے ضروری حد تک سرکاری فیڈز اور عوامی حساسیت ملنے اور یا سی عمر کی موجودگی کا امکان سب سے زیادہ ہوتا ہے۔ اس فہرست کو مختصر کر کے تین یا چار پالیسیوں پر آجاییں اور ہر پالیسی کی مرکزی خصوصیات کا گہرائی تک جائزہ میں اور اس چیز کو سمجھنے کی کوشش کریں جسے اکٹھا لوگ "رویوں کی رکاوٹوں" (Behavioral Bottlenecks) کا نام دیتے ہیں۔

. ii. رکاوٹیں (Bottlenecks): ان پالیسیوں کے ساتھ واسطہ پڑنے پر لوگوں کو کون کون سی رکاوٹیں پیش آسکتی ہیں؟  
رویوں کی ان ممکنہ رکاوٹوں کا نقشہ تیار کریں۔ یعنی انسانی فصل اور رویوں پر مبنی عمل کی وہ خصوصیات جو پالیسی تائج کے لئے مسائل پیسا کر سکتی ہیں۔ ان تمام ممکنات کو لکھ لیں جن کی وجہ سے کوئی شخص متعلقہ پالیسی مقصود کے حصول میں پیچھے رکتا ہو۔ اس عمل میں کہاں کہاں چیزوں کے غلائرخ خیال کرنے کا نہ شہ موجود ہے؟ کیا کوئی مرحلہ غیر معمولی حد تک ٹکلیں ہے؟ آپ معیار پر مبنی ترجیحات (Qualitative Research) کا نام دیتے ہیں جس میں آپ شہریوں کے ایک چھوٹے سے گروپ سے ان کے تجربات کے بارے میں پوچھ سکتے ہیں۔ رکاوٹوں کی تفصیل تیار ہو جائے تو ماہرین اور دستیاب عمل کے ساتھ مل کر انہیں رویوں کی سائنس کے لئے پیچھے ملا کر دیکھیں کہ پہلے یہاں کچھ چوڑا چکا ہے اور پھر یادہ بانی کے پیغامات، ڈیفالٹ کے طریقوں، سماجی اقدار اور غیرہ بیسے طریقوں کو اس میں بنیم کریں جو بالآخر تیار یادداشت، تجاذب کے طریقوں اور مشاشت کو آپل کریں۔ یہ حصہ مشکل لگتا ہے لیکن مسائل کے کل عام طور پر مخصوص رکاوٹوں سے باہر ہی ملتے ہیں۔ مزید برآل، رویوں کی سائنس کا لائز پیچر بہت وسیع ہے اور اس میں کبھی ایسے ذراں جمکت عملیات، طریقہ اور تجھ کے طریقے مل جاتے ہیں جو مفید ہے۔

. iii. بندشیں (Constraints): ذہنی اور جہنمی بندشیں کوں کون کی ہیں؟  
اگر ہم ہر پالیسی کے مطلوبہ تیجھے پر اس طرح غور کریں کہیں کیا اور جہنمی قصیلی چیزوں بھی شامل ہوں گی تو پھر ہم اس تیجھے کو تجھ کے طریقوں سے تبدیل کرنے کا سوچ سکتے ہیں اور اس کی

زیادہ تر لوگ جب مقامی بندشوں، معلومات اور مراعات کے جواب میں عملی اقدام کریں گے تو ان کی حالت بہتر ہو جائے گی۔

رویوں کی سائنس ہمیں انسانی روپیں، انتخاب، دلچسپیوں اور ترجیحات کے "کیوں" والے پہلو کے بارے میں بتا کے رہے اور ہمیں لوگوں کے بارے میں تفصیلی معلومات میریا کرتی ہے۔ رویوں کی سائنس ہمیں یہ بھی بتا سکتی ہے کہ کیا تھیک چل رہا ہے اور کیا طاقت اور دفعوں کی وجہات کیا ہیں۔ ایس ڈی جیس کو آگے بڑھانے کے لئے ہمیں کچھ ضمانت اور ڈیٹا کی چھوٹی چھوٹی باتوں سے آگے نکالنا ہو گا۔ آج کل کے دور میں ملکی دفاتر کے لئے یہ کوئی مشکل کام نہیں ہے کیونکہ آج کے دور میں یہ ڈی ٹیاچ جمع کرنے کی اچھی خاصی صلاحیت رکھتے ہیں۔ ہم پہلے سے بہتر سروے تکمیل دے سکتے ہیں۔ ہم مختلف طبقات کے درمیان پاٹے جانے والے فرق کی جباچ پر کو کہ رکھتے ہیں اور اسے کثوروں کر سکتے ہیں۔ آج ہم بہت آگے آچکے ہیں۔ مل کر کام کرنا اور آپس میں معلومات کا تبادلہ آج بہت آسان ہے۔ لہذا کیوں نہ ہم آج سے ہی ڈینا کی بنیاد پر وضع کئے جائے۔ اس کام کرنا اور آپس میں طرح اپنے کو شروع کر دیں۔ اگر ہم ایسا کر لیں تو غایبوں اور خلاء کی نشانہ ہی اور انہیں دو کرنا آسان ہو جائے گا۔

یوں ہم اصل نکتے کی طرف آجائے تھے میں کہ ایس ڈی جیز کے لئے روپیں کی سائنس یہیں ضروری ہے۔ فائدے کے لیے، پالیسی سازی بہتر بنانے اور استعداد کی تعمیر پر بہت پیسے خرچ ہو جاتا ہے جویں الوقت زیادہ تر اندمازوں پر بنی کام ہے یعنی روپیں کی نفیات کے بغیر روپیں کے مطابق مواد کی تکمیل۔ اس کے بھائے ہم ایسے پروگراموں پر کام کر سکتے ہیں جن میں جاچ پر کو کام کام زیادہ ہو۔ ہم مواد کی تکمیل اور سائنس دفعوں کو مل کر بھی اسکمال کر سکتے ہیں۔ جہاں تک ہمارے اغراقی فراسٹ ایتھنیت ہے تو روپیں کی سائنس ہمیں بتاتی ہے کہ اس کے لئے اس طرح کا پروگرام با اقدام سب سے زیادہ مددگار ہے گا۔ مزید برآں، ہم اس بات کا تعین کر سکتے ہیں کہ وون کوں سے طبقاتِ محرومی کا شکار ہیں یا پچھے رہ گئے ہیں۔ بھیثیت مجموعی محض مالک ہی نہیں بلکہ ان مالک میں رہنے والے لوگ بھی۔ جن کی ہم مدد کر سکیں۔ اس کے بعد باقاعدہ ہدف پر مبنی اقدامات کے ذریعے قوم ان طبقات اور اداں کی صدوریات پر کافی جائیں۔ آخری بات، اقام مقصدی، کی بہت سی مرکمیں اور پروگرام ایسے ہیں جن میں دورسی بنیاد پر انسانی وسیعی کے بنیادی عورتین پر مرتب ہونے والے اثرات کی سیاسیں ہیں کی جاتی۔ ہمیں یہ معلوم نہیں ہوتا کہ یا ہم واقعی لوگوں کی تینکنی کی ہوئی باتوں کو بدل رہے ہیں، آیا تینکن کی ہوئی ان باتوں کی جھنک روپیوں میں ظریف آتی ہے، یا ایک گروپ کی تینکنیت سے آیا ہم انتہائی اہم ترجیحات کے معاملے میں محض نشانات لاتے جا رہے ہیں کہ یہ کام بھی ہو گیا اور وہ کام بھی ہو گیا۔ ایس ڈی جیز کے حصول میں روپیوں کی سائنس اس سمت میں ہماری زندگی پر کوئی ضرور کر سکتی ہے اور ہمیں شفافت، قابل تصدیق تینا پر بنیتی مسائل کے حل، اقدامات اور انسانی روپیوں کو کوچھ کے لئے تجھ کے لیے طریقے فراہم کر سکتی ہے جو مفروضے اور مرکوزی موضوع پر منتی ہوں۔ ابتدائی تکمیل کے بعد انہیں اس لئے عمل میں لایا جاتا ہے کہ کوئی کام مکمل طور پر منسوبے کے مطابق نہیں ہوا۔ علاوه اسی روپیوں کے مطابق مواد کی تکمیل کے مقابلوں میں روپیوں پر مبنی اقدامات اس عمل میں شامل کئے جانے والے کسی بیرونی ذرائع مختار تر ہیں۔ یقینی پروگرام وغیرہ کا اعلان بھی کر سکتے ہیں۔ اس کے طریقے بھی بڑی حد تک شروع میں تکمیل دینے کے موداد میں بہتری پاپلے سے جاری عمل میں روپوں کام میں مختار انتخاب کے ذھانچے میں فتحیل کا عمل۔ لہذا، روپیوں کی نفیات کے ماحرین مبنی اسی نکتے کے کام کو ایجاد کرتے ہیں جبکہ مواد تکمیل دینے والے ماحرین بنیادی پیش فارم کی تعمیر اور اس راجہ عمل کے تجربہ پر زور دیتے ہیں جس پر چلتے ہوئے صارفین، ہمیشہ تو نہیں لیکن اکثر مطلوبہ مقصد پر کام کرتے ہیں۔ روپیوں کے مطابق مواد تکمیل دینے والے ماحرین چونکہ یہ نہیں جانے کسی بھی عمل، پروگرام یا تجربے پر اصل صارفین کا در عمل کیا ہوا، اس لئے روپیوں پر مبنی اقدامات اور اس کے طریقے روپیوں سے متعلق تباہ کو بھر پورا اور بہتر بنانے میں کام آمد رہتے ہیں۔

ماہرین اکثر روپیوں پر مبنی اقدامات (پروگراموں، سرگرمیوں، مشقوں وغیرہ) کو روپیوں میں تکمیل کی لانے کے لئے استعمال کرتے ہیں جن کے ذہن میں عام طور پر ایک مقصد ہوتا ہے جسے مفروضے اور سرکردی موضوع کے ساتھی میں ڈھلا جاسکتا ہے۔ ابتدائی تکمیل کے بعد انہیں ایک عمل کی شکل دے دی جاتی ہے کیونکہ کوئی چیز اسی ہے جو مکمل طور پر آپ کے منسوبے کے مطابق نہیں ہوتی۔ علاوہ اسیں تکمیل کے مقابلوں میں روپیوں پر مبنی اقدامات اس عمل میں ڈالے گئے کسی کی بیرونی ذرائع مختار تر ہیں۔ پروگرام کا اعلان بھی کر سکتے ہیں۔ اس کی بڑی حد تک پہلے سے جاری کیے گئے کسی عمل میں روپوں کے طور پر مواد میں لائی گئی بہتری ہے جو پہلے پہلی تکمیل دیا گی، مختار انتخاب کے ڈھانچے میں فصلے کی کارروائی۔ روپیوں کی نفیات کے ماہرین اقدامات اور اس کے طریقے کا استعمال کرتے ہیں جبکہ مواد کی تکمیل کرنے والے ماہرین ایک بنیادی پیش فارم اور اس عمل کا تجزیہ تیسرا کرنے پر تو ہم مواد کو زر کھتے ہیں جس کے ذریعہ ہمیشہ تو نہیں لیکن اکثر صارفین کا اس عمل سے واسطہ پڑتا ہے۔ روپیوں کے مطابق مواد تکمیل دینے والے ماہرین چونکہ نہیں جانے میں کسی عمل، پروگرام یا تجربے پر اصل صارفین کس طرح اپنا دعمل دھکائیں گے اس لئے روپیوں پر مبنی اقدامات اور اس کے طریقے روپیوں کے تباہ کو بھر پورا بنانے اور ان میں بہتری لانے کے لئے کار آمد میں۔

**اگر آپ نے اس بارے میں اپنی رائے پر بات کرنا ہو کر روپیوں کی سائنس کو استعمال کرتے ہوئے ایس ڈی جیز کے اہداف کو کس طرح حاصل کیا جا سکتا ہے تو اس پر آپ کا نقطہ نظر کیسی ہوگا؟**

پہلی بات، ایس ڈی جیز اپنی جگہ مثالی اور آدشتی میں لیکن ان میں انسانی روئیے کے بارے میں عملی شوہدی کی معلومات کو پوری طرح شامل نہیں کیا گیا۔ یہوہ اعلیٰ تین مقاصد میں جو ہم زندگی کے ہر شعبے میں واقع حاصل کر سکتے ہیں۔ یہ بڑی حد تک روپیوں کے علم اور اس پہلوکو پیش نظر کے بغیر وضع کئے گئے ہیں کہ اس پر بنیتی وسائیں، بندشوں اور مراعات میں رہنے ہوئے لوگ کیا کچھ کرنے کی صلاحیت رکھتے ہیں، یعنی یہ کسی پالیسیوں کی مانند ہیں۔ روپیوں کی سائنس آپ کو یہ بتا سکتی ہے کہ جہاں بہادر لوگ ان آدرسوں کو مل کاروپ دینے کی صلاحیت رکھتے ہیں، وہ ایکنہا، 2030ء کی شکل میں اقوام متحده کے طبقے ہوئے عرصہ کے اندر ان مقاصد کو حاصل کیوں نہیں کر پاتے اور کون کسی چیز ہے جو لوگوں کو ان اقدار کو داخلی طور پر اپنانے پر ممکن کرتی ہے۔ روپیوں کے تباہ اور مدد کے علم کی بدولت ہمیں ان آدرسوں کا پرچار کرنے کی ضرورت نہیں پڑے گی بلکہ ہم بہتر طور پر ان مقاصد کو حاصل کرنے کے قابل ہوں گے۔ حقیقت میں اقوام متحده کے سمجھی نمانہ میں اس مقاصد پر تینکن ہیں لیکن ہمیں ان کے حصوں کا بہترین طریقہ معلوم نہیں ہے۔ روپیوں کی سائنس ایس ڈی جیز سے متعلق ابلاغ، نظماں اور طریقوں میں بہتری لا سکتی ہے۔ روپیوں پر مبنی طریقہ استعمال کرتے ہوئے ہم پروگراموں کی جاچ پر کو کہ رکھتے ہیں اور انسانی ترغیب کے بارے میں سائینٹیفیک سوچ بچا کو ایس ڈی جیز کے عمل کے ہر حل کا حصہ بناتے ہیں۔ جسم ان روپیوں کے بارے میں سروے کر سکتے ہیں اور ڈی ٹیاچ حاصل کر سکتے ہیں جنہیں آنے والے سالوں میں آگے بڑھا کر پروگرام کے عمل، ملکی دفاتر اور سرکاری پائزرس کو معاون ذرائع فراہم کرنے کے جا سکتے ہیں۔ اقوام متحده کے ستم پروگرام چونکہ ان مقاصد کی روشنی میں کام کر رہے ہیں اس لئے یہ کوئی معمولی بات نہیں اور کچھ تو یہ ہے کہ یہ بڑی افتراضی بات ہے۔

یوں ہم ان مکلوں کی سالوں پر اپنی روپی کی طرف لوٹ آتے ہیں جو یہی رٹ لگائے رکھتے ہیں کہ ہم بھی ڈی پی بڑھ کر معافی افرانش لانا چاہتے ہیں لیکن ان علی اقدامات پر زور نہیں دیتے جو لوگوں کو کرنا چاہتے ہیں۔ یہی حال اسی ڈی جیز کا ہے۔ مقصود یہ نہیں کہ مقصد کو پورا کرنا ہے۔ مقصد کو پورا کرنا ہے کہ آپ کے پاس ایک مقصد ہو جسے پورا کرنے کے لئے آپ کوشش کریں۔ یہ ایک آدشت ہے اور روپیوں کی سائنس ہمیں بتا سکتی ہے کہ ہر طبقے کے لوگ کیا کچھ کرنے کی صلاحیت رکھتے ہیں۔ یہ مقدارے حقیقت پسند نہ مقاصد بھی لے کر سکتے ہیں جس کے بعد ہم لوگوں کی تینکن کی ہوئی باتوں اور روپیوں پر کام کر کے انہیں مقاصد پر یقین کرنے کی طرف لوٹ آئیں نہ کہ لوگوں کو محض یہی بتاتے رہیں کہ

## مکر ارشاد

”...جُن، انسانی فیصلہ سازی کو گہرائی تک سمجھنے، اس کی روشنی میں رویوں میں تبدیلی کے لئے اقدامات وضع کرنے کا نام ہے اور اس کے لئے کچی ٹھوں پر کام کرنا ضروری ہے۔“



## ٹام ڈی برائے

شریک بانی، ایس یو ای بیسمبیورل ڈیزائن

لہذا، میں یہی کہوں گا کہ جُن، انسانی فیصلہ سازی کو گہرائی تک سمجھنے، اس کی روشنی میں رویوں میں تبدیلی کے لئے اقدامات وضع کرنے کا نام ہے اور اس کے لئے کچی ٹھوں پر کام کرنا ضروری ہے۔

آپ نے جو کچھ کام کیا ہے، میا آپ اس میں سے کوئی ایسی مثال دے سکتے ہیں جس میں آپ کو رویوں کی تقیلی کا کوئی کاراظٹ آیا ہوا وغیری پالیسی، عوامی مہم یا عوامی آگاہی میں آپ نے جُن کے طریقوں کوں کس طرح استعمال کیا اور اپنا یا؟

میرے پاس اس کی کچی مثالیں موجود ہیں۔ مال یہی میں ایک پرائیویٹ پر کام کیا کہ لوگوں کو نئی سائینٹیک پر مثالیں کرنے کے لئے جُن کے طریقے کس طرح استعمال کئے جائیں۔ اس مہم کے سلسلے میں ہم نے ایسے اقدامات وضع کرنا تھے جو لوگوں کو اسکے میں کہہ پا کرنا کوڑا عوامی ٹھوں پر پچھلیں۔ اگرچہ لوگوں کے پاس اپنے گھر کا کوڑا پچھلیں کے لئے ہر طرح کی سہولیات موجود تھیں لیکن موجودہ رویدہ تھا کہ وہ غلط چیزوں کو غلط ٹھوں پر پچھلے دیتے تھے یا اسے کوڑے دان وغیرہ کے پاس پچینک دیتے تھے اور ظاہر ہے کہ یہ ایک بڑا اسلام ہے۔

کیجیے عمل کے تخت یا حکومت کے نقطہ نظر سے یہ بات طے کرنا واقعی شکل کام ہے کہ ری سائینٹیک کامنائزٹ کامنائزٹ طریقہ کیا ہے۔ لہذا، ہم نے کچی طرح کے مختلف اقدامات وضع کئے جن میں سے زیادہ تر عادات کی تغییل کی جس پر کام کرتے تھے۔

مثلاً، ایک اقدام یہ کیا گیا کہ ہم نے کوڑے دان کے ساتھ آئی ٹی چپ (Chip-T) لگادیئے، اور یوں ہر بار کوڑے دان میں کوڑا پچھلیں پر کریٹ پو انٹس مل جاتے تھے۔ ری سائینٹیک میں آپ کا کاراجنٹ زیادہ پڑھتا جاتا آپ کے کریٹ پو انٹس میں بھی اسی طرح اضافہ ہوتا جاتا۔ ان کریٹ پو انٹس کی بدلت آپ کو حکومت کی طرف سے سٹی لاویں میں فروخت کئے جانے والے کوڑے دان یا ری سائینٹیک کی دیگر منصوبات غیرہ نے پر بہت فائدہ ہو جاتا تھا۔

ایک اور ابلاغی اقدام کے تخت ایسے پاٹمیں اور علاقوں میں پوستر قائم کئے جہاں یہ مسئلہ سب سے زیادہ تھا۔ پوشر پر غاص کوڑے دان کے سائز کی تین سادہ ہی مریخ شکلیں بنی تھیں۔ یہ لوگوں کے لئے یادداہی کا ایک سادہ سا پیغام تھا کہ جو چیزیں میں آپ ری سائینٹیک کرنا پاچتا ہیں وہ اس کوڑے دان میں پوری آجائیں گی۔

اس سلسلے میں ایک پراؤکٹ بھی متعارف کرائی گئی۔ ری سائینٹیک کی جگہ پر سنسروالی ایک پیٹسٹ لگا دی گئی۔ جو نی لوگ کوئی چیز کوڑے دان کے آس پاس رکھتے ہیں اس سنسروپتے چل جاتا اور اس پر ایک اشارہ اور ایک لائٹ نہودار ہو جاتی اور اس کی گھنٹی بیجھتی۔ لہذا آپ کو فوری در عمل مل جاتا جو آپ کو مل برد ویا اپنا نے پر مائل کرتا تھا۔ میرے ذدیک کہہ اپنی کالب لہا بیب یہ ہے کہ کسی بھی ملکے کوڑے دان کے لئے آپ کو ایسے اقدامات کرنا پڑتے تھے۔

اس سوال کے جواب کے لئے جُن (Nudge) کے سیاق و مسابق کو مجھنا ضروری ہے۔ میں یہ کہوں گا کہ ایک عملی ماہر کی جیشیت سے میرے ذدیک میرے کام میں جُن انسانی فیصلہ سازی کو گہرائی تک سمجھنے اور اس کی روشنی میں رویوں میں تبدیلی کے لئے اقدامات وضع کرنے کا نام ہے۔ یہی وجہ ہے کہ ہم ”جُن“ کے سجاۓ رویوں کے مطابق مواد کی تقیلی (Behavioural Design) کی بات کرتے ہیں۔ مواد کی اس تقیلی میں آپ سچ نویت کے ادارک طریقوں اور تدبیروں سے کام لیتے ہوئے ڈھونوں پر اثر دکھاتے ہیں اور رویوں کی تقیلی کر سکتے ہیں۔

اس میں کسی شہری، صارف، ملازم، ووٹر، عطیہ دینے والے ادارے، غش ہر طرح کے لوگوں کے رویوں کی تقیلی شامل ہے۔ انجام کا، اس سیاق و مسابق میں آپ یہ طے کرنے کی کوشش کرتے ہیں کہ آپ کس طرح کاروباری کی دینا پاچتا ہے میں اور کس طرح رویوں کو بدلتا پاچتا ہے میں لوگ جو کچھ کرتے ہیں وہ کیوں کرتے ہیں، اس پہلو کو جتنا بہتر آپ سمجھ لیں گے رویوں میں تبدیلی کی تدبیر میں کالتا آنا آسان ہوتا جائے گا۔

ایک عملی ماہر کی جیشیت سے سب سے اہم جملج یہ ہے کہ آپ نے جُن کے ایسے طریقے ایسا اقدامات وضع کرنا ہوتے ہیں جو ایک سے زیادہ ٹھوں پر کام کرتے ہیں۔ مثال کے طور پر، جب ہم رویوں کی تقیلی اس مقصد کے تخت کرتے ہیں میں کوڑا پنہاگزیوں کے لئے اقوم متحده کے ادارے کو عطیات دیں تو ہمیں اپنے اقدامات میں درج ذیل میں سے کچی ٹھوں پر کام کرنا پڑتا ہے:

- ان میں سے ایک توجہ حاصل کرنا ہے، آپ نے یہ طے کرنا ہوتا ہے کہ آپ لوگوں کی توجہ کس طرح حاصل کر سکتے ہیں۔

- اس میں آپ کو لوگوں کے فہم پر بھی کام کرنا پاچتا ہے، تاکہ آپ اس امر سے ہم آہنگ رہیں کہ لوگ اپنے بارے میں کس طرح سوچتے ہیں۔ لہذا، ہمیں باریک یعنی سے سوچ بچا کرنا پڑتی ہے کہ ہم چیزوں کی تقیلی ایسے طریقے سے کریں کہ لوگ اسے نظر انداز نہ کر پائیں۔

- جُن کا طریقہ ایسا ہو کہ یہ لوگوں کو ایک خاص رویدا پاٹے نے یا کسی خاص عادات کو ترک کرنے پر اکسے تھے۔

جُن کے نصور کے بارے میں سب سے بڑی غافلگی یہ پائی جاتی ہے کہ مجھن تدبیر آزمائی کا نام ہے۔ اس میں اور بھت کچھ ہے۔ انسانی فیصلہ سازی کے سچ دائرہ کا کوئی لے لیں جُن اس میں رویوں کی تقیلی کے لائقہ میں سے ایک ہے جسے آپ فہم توجہ تجربات، رویوں، عادات وغیرہ کی تقیلی کے لئے استعمال کر سکتے ہیں۔

جن کے تحت آپ مصرف کوئی پروگرام کے متعارف کرتے ہیں بلکہ اس سے جویں ایڈیشنی سرگرمیاں بھی کرتے ہیں۔ اس سارے عمل پر نظر دوڑائیں تو آپ روپیں کی تفہیل کے عمل اور روپیں کی معاملات کے لئے اپنے جانے والے عمل کا آپس میں مواز کس طرح کرتے ہیں؟ دوپون میں آپ کے نزدیک فرق چیز ہے؟

میرے خیال میں ہمارا طبقہ کا راست مختلط ہے۔ میں سمجھتا ہوں کہ ترینی طرز کی بھرپور تحقیق، بہت ضروری ہے کیونکہ اگر آپ پالیسی سازوں کو قائل کرنا پاچاہتے ہیں کہ وہ ایک ایسی پالیسی پر سرمایہ لگائیں جس سے شاید لاکھوں لوگوں کی زندگی پر اثر پڑے تو آپ کا درست ہونا بہت ضروری ہے۔

یہ آئندہ یا ہم نے عظیمہ دہنہ گان کے سامنے رکھا اور یہ دیکھ کر جران رہ گئے کہ ہم جو سوچ رہے تھے لوگ اسی بات پر خفا ہو گئے۔ غلطی سرمایہ کا بننے کے سادہ سے آئندیا کو سرمایہ ادا نہ سوچ سے متعلق طرح طرح کی منفی بالتوں سے جوڑ دیا گیا۔ حق تیر ہے کہ لوگوں نے ایسے محبوس کیا جیسے ان کی توہین کی گئی ہو۔ انہیں لکھ کر کام نہیں کر رہے۔ انہیں ایسے محبوس ہو جیسے وہ پیسہ دے رہے ہیں اور کوئی پاٹا نہ کریں۔ کیونکہ کوئی گمان غاندان کیش میں سے پیسے نکوار ہے۔ اسے پیغام کی تفہیل کے وقت ہم نے اس پہلو پر تو ووچانی نہیں تھا۔ ایک چھوٹے سے ٹیکٹ سے پتہ چل گیا کہ ہماری تفہیل نے فائی سوچ اور پریشانیوں کو جگادیا۔

اس مثال سے اندازہ ہوتا ہے کہ خجھ تدبیر آزمائی کا نام نہیں ہے۔ یہ انہوں کی انتہائی حساسی کو سمجھنے کا نام ہے۔ ہمیں اپنے وضع کئے اقسام سے متعلق ہر بات کو سمجھنا پڑتا ہے۔ مثلاً: یہ اقدام کس نے تفہیل دیا ہے، لفڑ کوں سے استعمال کئے جا رہے ہیں، وغیرہ۔ یہ باتیں ہمارے متعلقہ سامعین پر اثر دھاتی ہیں جن کی روشنی میں وہ اس اقدام کی اپنے اپنے طریقے سے تشرح کرتے ہیں۔

چلیں، اسی کو آگے بڑھاتے ہیں، جس طرح کام آپ کرتے ہیں، یعنی دوڑ والا کام اور روپیں کی تفہیل کے پر اچکل دوپون، اس نوعیت کے کام میں کس طرح کے سائل پیش آتے ہیں؟

تفہیل پاہر دکھانا ہم کرتے ہیں، اس میں کسی بھی طریقے سے مقصود لوگوں کے روپیں پر اثر دکھانا ہوتا ہے۔ اس اثر کو سمجھنا دراصل روپیں کی تدبیری کے تحت آنے والے نام شعبوں میں ایک سوالیہ نشان ہے۔ ایک دلیل یہ ہو سکتی ہے کہ ہر شعبہ ہی روپیں کی تدبیری سے متعلق ہے۔ حکومت شہریوں کے طریقہ عمل میں تدبیری لانا چاہتی ہے کہ پہنچانے والے صارفین اور ملازمین کے روپیں پر اثر انداز ہونا پاچا ہتی ہیں، سیاست دان رائے دہنہ گان کے روئیے اور ہم کو متاثر کرنا پاچاہتے ہیں۔ ماں باپ بچوں کے طریقہ عمل پر اثر دکھانا پاچاہتے ہیں وغیرہ۔

ان سب میں ایک قدر مشترک یہی ہے کہ یہ بات کسی کی سمجھ میں نہیں آتی کہ اثر و رسوخ کس طرح کام دکھاتا ہے اور فیصلے کس طرح ہوتے ہیں۔ زیادہ تر پیشہ و رانہ مہربین انسانی فیصلہ سازی، نامعمولیت یا سوچ کے نظام سے آگاہ ہی نہیں ہیں۔ یہی وجہ ہے کہ میثاث طرح طرح کی مشکلات کا شکار ہے۔ پوری میثاث کی تفہیل عقلی کرداروں کو ہونے میں رکھتے ہوئے کی گئی ہے۔ انسانی فیصلہ سازی کی یہی ناقص سمجھ بوجوہ 2007 کے مالی بحران کا باعث بنتی ہے۔ ہم سب اسی پر اکتفا کئے پہنچتے تھے کہ یہ کمال معمول طریقے کے کام کر رہے ہوں گے لیکن پتہ چلا کہ وہ انتہائی نامعمول طریقے سے چل رہے تھے اور ہر طرح کی مراعات پر فرمائی ان عمل میں کوڈ پڑتے تھے جس نے جو سے والے طریقہ عمل کو ختم دیا۔ لہذا، میں یہی کہتا ہوں کہ ہر چیز روپیں کی تفہیل کا پہنچنے ہے۔

ہر شعبے میں بسا اوقات سب سے بڑا منہ میں یہی پیش آتا ہے کہ کسی سرمایہ کی تفہیل پر گرام کی تفہیل کے ذمہ داران، ان لوگوں کے بارے میں غلام انداز کا پیشہ ہے۔ جن پر وہ اثر انداز ہونے کی کوشش کر رہے ہوئے ہیں لہذا، وہ جو اقدامات کرتے ہیں، وہ بھی غلط ہوتے ہیں۔ وہ اس سوچ کے تحت کہ پیسہ بنانے کی خواہش لوگوں میں تحریک پیدا کرتی ہے کہ پہنچنے والے بات پر مالی یا قائل کرنے کی کوشش کرتے ہیں کہ وہ بوسی دیں اور احتمالہ مراعات دیں۔ تاہم سب سے کامیاب کمپنیاں اس بات کو سمجھتی ہیں کہ کوئی ہامی کام کرنے اور مالی حل کرنے کی خواہش لوگوں میں تحریک پیدا کرتی ہے۔ لہذا، زندگی کے ہر شعبے میں کامیاب فیصلہ سازی کی بہتر سمجھ بوجوہ اقتصادی مدد کا رہتی ہے جس کی بدولت بہتر معاشرے، بہتر کمپنیاں، بہتر مالکیت پر گرام وغیرہ سامنے آتے ہیں۔

دوسری جانب، میں اس دلیل کے جواب میں رفارم متعارف کی بات بھی کروں گا۔ ہم جس طرح چیزوں کو دیکھتے ہیں وہ بڑی حد تک یہی ہے جسے کوئی نیا یا مبتداً اور اس کا اثر پر تصور کرتے ہیں۔ اسے اپنے یوں کہا جائے کہ اس پر ہم بہت زیادہ اعتماد کرتے ہیں۔ عملی نمونوں (Prototyping) سے حاصل ہونے والے اور اس کے تحت اکثر ہم نہ سوچیں۔ جس میں برا اوقات ہم حقیقی دنیا سے کچھ عمیق نمونوں پر کام کرتے ہیں۔ ہم سمجھتے ہیں کہ جس تیز فقاری سے ہم یہ سارے کام کرتے ہیں مثلاً چیزوں کو ضروریات کے مطابق ڈھالنا، دوبارہ ٹیکٹ کرنا اور عملی نمونے بنانا، اس سے ہمیں واقعی بہت فائدہ ہوتا ہے۔

سائنسیک ثبوت کے اس جذبے کے خلاف ایک احمد دلیل یہ ہے کہ جو اثر ہم دکھار رہے ہیں وہ ناقابل۔ یقین حد تک سیاق و سماں کا محتاج ہے۔ انتساب کو پیش کرنے کے انداز میں انتہائی معمولی سافر قبھی اس کے بارے میں لوگوں کے فہم میں بہت بڑا فرق پیدا کر سکتا ہے۔ اسی لئے میں جارحانہ بیناد پر تجربے کرنے کو ترجیح دیتا ہوں۔ عملی نمونے بنانے اور ٹیکٹ کرنے سے ہمیں بڑی تیزی سے یہ اندازہ ہو جاتا ہے کہ کون سی چیز، کس طرح اور پریشانیوں کا گرگاہتہ ہو سکتی ہے۔

سبھی ادارے تیزی سے آگے بڑھنا چاہتے ہیں۔ روپیں کی تفہیل کی اس دوڑ کا مقصود اصل اور اس کا مصالح کرنا ہے اور اسی اقدام و غیرہ کرنا ہے جو مطلوبہ روپیے کی صحیح معنوں میں عمل میں لائے۔ تیز تیرجی بات کے ذریعے جتنی تیزی سے آپ مسئلے کو مجھیں گے، اتنا آپ کے اعتماد میں اضافہ ہوتا جائے کا اور آپ آگے بڑھتے جائیں گے۔ لہذا، تدریسی طرز کی بھرپور ٹیکنیک کرنے کے بجائے ہم تجرباتی طریقہ اپنانے کی طرف زیادہ مالیں ہیں۔ ہم چیزوں کو آزماتے ہیں، حقیقی دنیا میں انہیں ٹیکٹ کرتے ہیں۔ یہ دیکھنے کی کوشش کرتے ہیں کہ کون سی چیز اور کیوں کا گرگاہتہ ہوتی ہے۔

آپ غلطیوں کے بارے میں پہلے بھی کچھ بات کر چکے ہیں لیکن کیا آپ کے خیال میں خجھ کے طریقوں سے متعلق اور بھی کوئی غلطیوں پاپی جاتی ہیں؟

سب سے پہلی اور سب سے بڑی غلطی کی تفہیل یہ ہے کہ خجھ تدبیر آزمائی کا نام ہے، حالانکہ ایسا نہیں ہے۔ یہ انسانی فیصلہ سازی کو گھرائی تک سمجھنے کا نام ہے کیونکہ اس کا اثر بہت زیادہ سیاق و سماں پر مبنی ہوتا ہے۔ لہذا، سیاق و سماں آپ کے لئے ضروری ہے۔ آپ نے اس وقت کو سمجھنا ہے جو لوگوں کو مطلوبہ طرز عمل اپنانے سے روکتی ہے، چاہے وہ شفافیت اقتدار ہوں، یا مغض نہ سمجھ بوجوہ کی تفہیل کی تجھے کوئی ہو یا عزم کی تجھے کوئی بریعادت جوان کی راہ روک رہی ہے۔

اپنے عملی نمونوں کی ٹیکنیک کے دوران لاتitudinal بارہم نے دیکھا ہے کہ خجھ طریقہ جس پر ہم تجھی حد تک قائل تھے، کاگرگاہتہ نہ ہوا۔ سا اوقات، اس کا بہب وہ الفاظ تھے جو ہم نے اعتمال کئے جنہوں نے طرح طرح کی غیر ضروری فکروں کو جگادیا۔

میں اس کی ایک مثال دینا پاپا ہوں گا۔ پناہ گزیں کے لئے اقوام متحده کے ادارے کے لئے ہم نے ایک عملی

ہوں کہ یہ کامیکی تفہیل کے پیچیدہ مسائل میں۔ یہ وہ مسائل میں ہن میں آپ لوگوں کے ایک بہت بڑے گروپ کا رو یہ بدلنا پڑتے ہیں۔

ہر بڑے نتیجے کی شروعات روئیے میں ایک خاص تبدیلی سے ہوتی ہے۔ رویوں کی تفہیل کے کام میں بڑے مقصد پر تو پرہر کو زکی جاتی ہے، یونکہ یہی ہماری تفہیل کا مقصود ہوتا ہے جس کے بعد ہم ہر روز یہی کے مطابق اس عمل کے حصے بنائیتے ہیں۔ ہم یہ طے کرنے کی کوشش کرتے ہیں کہ وہ کون سے روئیے میں جنمیں بدلنے کی ضرورت ہے، اور یوں بڑے مقصد پر کام ممکن ہو جاتا ہے۔

دچھ بات یہ ہے کہ اگر آپ مثال کے طور پر غربت کے مکمل خاتمه یا جھوک کے خاتمه کو لیتے ہیں تو ان میں ہر طرح کے وہ تمام روئیے آجاتے ہیں جنمیں بدلنا شروری ہوتا ہے جس کے بعد با نتیجہ سامنے آتا ہے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ ایک طرف حکومت کو بعض روئیے بدلنا پڑتے ہیں تو دوسری جانب کسانوں کو اپنے رویوں میں تبدیلی لانا پڑتی ہے اور سماں کاروں کو بھی تبدیلی کی طرف مائل ہونا پڑتا ہے کہ وہ تباہ کن سرمایہ داری سوچ اپنانے کے بجائے پا نیداری پر مبنی سوچ پر عمل کریں۔

ایک اور مثال جھوک کے خاتمه کی ہے۔ یہ انتہائی پیچیدہ تصور ہے اور شاید یہ نکلوں مختلف رویوں کا مجموعہ ہے جس میں عادات کی تبدیلیاں اور راعات مل کر کام کرتے ہیں جو وقت کے ساتھ کیوں نہیں، کاروباری اداروں اور حکومت کو دولت کی تفہیم اور خوارک کی پیہاوار کے بارے میں اس انداز سے سوچنے پر مسائل کرتے ہیں کہ اس سے جھوک کے مکمل خاتمی کی جانب قدم بڑھانے میں مدد ملتی ہے۔

درست۔ جملیں، ہم اپنے اگلے سوال کی طرف آتے ہیں۔ رویوں کی تفہیل کے لئے دوڑواں طریقہ اور تفہیل کے عام طریقہ پر نظر دوڑائیں تو آپ کے خیال میں رویوں کی تفہیل کے لئے دوڑواں طریقہ اس عمل میں کیا بہتری لاتا ہے؟ انجام کا، اس کا مامل کیا ہوتا ہے؟

میں یہی کہوں گا تفہیل کے تین مرحلے میں رہیں، اگر آپ انسانی سوچ اور فیصلہ سازی کی بہتر سمجھو جو جو کا استعمال کریں تو آپ ان قوتوں کا تجزیہ ہے۔ طریقے سے کر سکتے ہیں جو لوگوں کے روئیے یہی تفہیل کرتی ہیں اور یوں آپ بہتر طور پر موقع کا اندازہ لاسکتے ہیں۔

تصوراتی تفہیل کے مرحلے میں آپ اثر و سوچ کی علامات کو استعمال کر سکتے ہیں۔ رویوں کی معشاہیات اور رج کے خطوط پر غور و فکر ہے۔ تصوراتی تفہیل میں مدد دیتی ہے۔ اس سے عملی نمونے کی طبیعی چیزوں میں بہتری آتی ہے یونکہ جب آپ بہتر طور پر سمجھتے ہوں کہ انسان فیصلہ کس طرح کرتے ہیں اور مختلف عوامل اپنا اثر کس طرح دھکاتے ہیں تو آپ کو بہتر اندازہ ہو جاتا ہے کہ عملی نمونے کے ذریعے آپ نے کس مسئلے کو حل کرنا ہے یعنی کسی کی رکاوٹ پر بیشانی تھسب، مسئلے یاد رکی کیفیت کو دور کرنا۔ انسان کے بارے میں اپنی سمجھو جھوکی بیاناد پر تفہیل کے عمل کو جتنا بہتر طریقے سے آپ سمجھ لیتے ہیں، تفہیل کے لئے آپ کی سوچ بچارا کا عمل اتنا بہتر ہو جاتا ہے۔ میں تو کہوں گا کہ تفہیل پر سوچ بچارا یک خلائقی طریقہ کارہے اور انسانی نفیات کو اس میں سرفہرست رکھنے سے اس میں بہت زیادہ بہتری آتی ہے۔

آپ کے خیال میں پانیدار مقاصد میں درپیش چیزوں اور دیگر سماجی مشکلات جو دراصل بڑے ہیمانے کے مسائل میں اور لاکھوں لوگوں کو متاثر کرتے ہیں کو دور کرنے کے لئے رویوں کی تفہیل کا اطلاق کس طرح کیا جاسکتا ہے؟

میں یہی کہوں گا کہ رویوں کی تفہیل کا طریقہ انہی چیزوں کے لئے ہی دریافت کیا گیا ہے۔ یہ بات میں اس لئے کہ رہا

ڈوپلیمنٹ ایڈووکیٹ  
پاکستان