



কম্পিউন্সি বেজড লার্নিং ম্যাটেরিয়ালস (সিবিএলএম)

মডিউল শিরোনাম: পরিবারের সদস্য ও ক্লায়েন্টের সঙ্গে  
যোগাযোগ  
(Communicating with Family  
Members and Clients)



জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ  
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার



## সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা

এই মডিউলে প্রশিক্ষণ উপকরণ ও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পর্কে বলা হয়েছে। এই কার্যক্রমগুলো প্রশিক্ষণার্থীকে সম্পন্ন করতে হবে। ডোমেস্টিক ওয়ার্ক এর অন্যতম ইউনিট হচ্ছে পরিবারের সদস্য ও ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ করা। এই মডিউল সফলভাবে শেষ করলে আপনি ব্যক্তিগত/অভ্যন্তরীণ দক্ষতা চর্চা করা, ইস্যুভিত্তিক জীবন দক্ষতা ব্যাখ্যা করা, পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য সংক্রান্ত বিষয়গুলির প্রয়োগ করা, শোভন কাজের পরিবেশ বজায় রাখা, এমপ্লয়েবিলিটি দক্ষতার উন্নয়ন করা, সংখ্যা ও সাক্ষরতা দক্ষতা ব্যবহার করা এবং একজন দক্ষ কর্মীর জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও ইতিবাচক মনোভাব প্রয়োজন তা এই মডিউলে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

এই মডিউলে বর্ণিত শিখনফল অর্জনের জন্য আপনাকে ধারাবাহিকভাবে শিক্ষা কার্যক্রম সম্পন্ন করতে হবে। এইসব কার্যক্রম একটি নির্দিষ্ট শ্রেণীকক্ষে বা অন্যত্র সম্পন্ন করা যেতে পারে। বর্ণিত শিখনফল তথা জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জনের জন্য এসব কার্যক্রমের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট অনুশীলনও সম্পন্ন করতে হবে।

শিখন কার্যক্রমের ধারা জানার জন্য "শিখন কার্যক্রম" অংশটি অনুসরণ করুন। ধারাবাহিকভাবে জানার জন্য সূচিপত্র, তথ্যপত্র, কার্যক্রম পত্র, শিখন কার্যক্রম, শিখনফল এবং উত্তরপত্রে পৃষ্ঠা নম্বর ব্যবহার করা হয়েছে। নির্দিষ্ট পাঠের সাথে সঠিক সহায়ক উপাদান সম্পর্কে জানার জন্যে শিখন কার্যক্রম অংশটি দেখতে হবে। এই শিখন কার্যক্রম অংশ আপনার সক্ষমতা অর্জন অনুশীলনের রোডম্যাপ হিসাবে কাজ করে।

তথ্যপত্রটি পড়ুন। এতে কার্যক্রম সম্পর্কে সঠিক ধারণা এবং সুনির্দিষ্টভাবে কাজ করার ধারণা পাওয়া যাবে। 'তথ্যপত্রটি' পড়া শেষ করে 'সেলফ চেক শীট' এ উল্লিখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর প্রদান করুন। শিখন গাইডের তথ্যপত্রটি অনুসরণ করে 'সেলফ চেক শিট' সমাপ্ত করুন। 'সেলফ চেক' শীটে দেয়া প্রশ্নগুলোর উত্তর সঠিক হয়েছে কি না তা জানার জন্য 'উত্তর পত্র' দেখুন।

জব শীটে নির্দেশিত ধাপ অনুসরণ করে যাবতীয় কার্য সম্পাদন করুন। এখানেই আপনি নতুন সক্ষমতা অর্জনের পথে আপনার নতুন জ্ঞান কাজে লাগাতে পারবেন।

এই মডিউল অনুযায়ী কাজ করার সময় নিরাপত্তা বিষয়টি সম্পর্কে সচেতন থাকবেন। কোনো প্রশ্ন থাকলে ফ্যাসিলিটেটরকে প্রশ্ন করতে সংকোচ করবেন না।

এই শিখন গাইডে নির্দেশিত সকল কাজ শেষ করার পর অর্জিত সক্ষমতা মূল্যায়ন করে নিশ্চিত হবেন যে, আপনি পরবর্তী মূল্যায়নের জন্য কতটুকু উপযুক্ত। প্রয়োজনীয় সব সক্ষমতা অর্জন হয়েছে কিনা তা জানার জন্য মডিউলের শেষে সক্ষমতা মান এর একটি চেকলিস্ট দেওয়া হয়েছে। এই চেকলিস্টটি কেবলমাত্র আপনার নিজের দক্ষতা যাচাই করার জন্য ব্যবহার করবেন।



----- তারিখে অনুষ্ঠিত ----- তম কার্যনির্বাহী কমিটির সভায় অনুমোদিত।

উপ-পরিচালক (প্রশাসন)  
এবং কার্যনির্বাহী কমিটির সভায় সাচিবিক দায়িত্ব পালনকারী কর্মকর্তা  
জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ।



## সূচিপত্র

সক্ষমতাভিত্তিক শিখন উপকরণ ব্যবহার নির্দেশিকা .....	i
মডিউলের বিষয়বস্তু .....	১
শিখনফল (Learning Outcome)-০১: যোগাযোগ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন .....	৩
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) .....	৪
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ১.১ যোগাযোগ প্রক্রিয়া .....	৫
সেলফ চেক (Self Check)-১.১ যোগাযোগ প্রক্রিয়া .....	১২
উত্তরপত্র (Answer Key) - ১.১ যোগাযোগ প্রক্রিয়া .....	১৩
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) .....	১৬
ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২.১ নির্দেশাবলী গ্রহণ করা .....	১৮
সেলফ চেক (Self Check)- ২.১ নির্দেশাবলী গ্রহণ করা .....	২২
উত্তরপত্র (Answer key)-২.১ নির্দেশাবলী গ্রহণ করা .....	২৩
শিখনফল (Learning Outcome)-০৩: ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন .....	২৬
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) .....	২৭
ইনফরমেশন শিট (Information sheet): ৩.১ ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ .....	২৮
সেলফ চেক (Self Check) - ৩.১ ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ .....	৩৪
উত্তরপত্র (Answer Key)- ৩.১ ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ .....	৩৫
শিখনফল (Learning Outcome)-০৪: পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন .....	৩৮
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities): .....	৩৯
ইনফরমেশন শিট (Information sheet): ৪.১ পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ .....	৪০
সেলফ চেক (Self Check) - ৪.১ পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ .....	৪৩
উত্তরপত্র (Answer Key)- ৪.১ পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ .....	৪৪
শিখনফল (Learning Outcome)-০৫: সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন .....	৪৭
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) .....	৪৮
ইনফরমেশন শিট (Information sheet): ৫.১ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ .....	৪৯
সেলফ চেক (Self Check) - ৫.১ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ .....	৫২
উত্তরপত্র (Answer Key)- ৫.১ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ .....	৫৩
শিখনফল (Learning Outcome)-০৬: ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি করতে পারবেন .....	৫৬
প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities) .....	৫৭
ইনফরমেশন শিট (Information sheet): ৬.১ ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি .....	৫৮
সেলফ চেক (Self Check) - ৬.১ ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি .....	৬০
উত্তরপত্র (Answer Key)- ৬.১ ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি .....	৬১
দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency) .....	৬৪
রিভিউ ওয়ার্কশপে অংশগ্রহণকারী বিশেষজ্ঞগণের তালিকা (১১ জুন ২০২৩) .....	৬৬



## মডিউলের বিষয়বস্তু

মডিউলের নাম: পরিবারের সদস্য ও ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ।

মডিউলের বর্ণনা: ডোমেস্টিক ওয়ার্ক অকুপেশনের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ মডিউল হলো পরিবারের সদস্য ও ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ করা। এর জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান, দক্ষতা ও আচরণ (কেএসএ) সম্পর্কিত কাজগুলো এই মডিউল-এ অন্তর্ভুক্ত আছে।

এই মডিউলটিতে গাণিতিক পদ্ধতি প্রয়োগের জ্ঞান, দক্ষতা এবং মনোভাব যেমন নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ, নির্দেশনা গ্রহণ, পরিবারের সদস্য এবং সেবা সরবরাহকারীর সঙ্গে যোগাযোগ করা এবং ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি করার মতো বিষয় রয়েছে।

নমিনাল সময়: ২০ ঘণ্টা।

শিখনফল: এই মডিউলটি সম্পন্ন করার পর প্রশিক্ষার্থীরা নিম্ন বর্ণিত কাজগুলো করতে পারবেন-

১. যোগাযোগ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন
২. নির্দেশাবলী গ্রহণ করতে পারবেন
৩. ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন
৪. পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন
৫. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন
৬. ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি করতে পারবেন

অ্যাসেসমেন্ট ক্রাইটেরিয়া:

১. ক্লায়েন্ট গ্রুপের সঙ্গে যোগাযোগের গুরুত্ব তালিকাভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে
২. যোগাযোগের ধরনগুলো প্রদর্শন করতে সক্ষম হয়েছে
৩. মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগের পার্থক্য করতে সক্ষম হয়েছে
৪. যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম চিহ্নিত করা এবং সেগুলো ব্যবহারের উপায় ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছে
৫. পরিবারের সদস্য এবং সেবা সরবরাহকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের ক্ষেত্রে গৃহকর্মীদের ভূমিকা বর্ণনা করতে সক্ষম হয়েছে
৬. যোগাযোগের দক্ষতা বৃদ্ধির কৌশলগুলো তালিকাভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে
৭. বিভিন্ন ধরনের ক্লায়েন্ট গ্রুপ এবং তাদের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের কৌশল চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
৮. নির্দেশগুলো শোনা এবং ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছে
৯. প্রশ্নগুলো বোঝার জন্য স্পষ্ট করতে বা প্রয়োজনে আরও তথ্য সরবরাহ করতে সক্ষম হয়েছে
১০. তথ্য/নির্দেশ সঠিকভাবে উল্লেখ করা বা মুখস্থ করতে সক্ষম হয়েছে
১১. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
১২. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
১৩. যোগাযোগের উপযুক্ত কৌশলগুলো ক্লায়েন্টের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
১৪. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতিগত পদ্ধতি অনুসরণ করে পরিচালিত করতে সক্ষম হয়েছে
১৫. ক্লায়েন্টের সঙ্গে কঠিন এবং সংবেদনশীল বিষয় নিয়ে আলোচনা করার উপায় চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
১৬. ক্লায়েন্টের কাছ থেকে অনুরোধগুলো উপযুক্ত ভাষা ব্যবহার করে ভদ্র, স্পষ্টভাবে গ্রহণ করতে সক্ষম হয়েছে
১৭. ক্লায়েন্টের অনুরোধ গ্রহণ করা এবং বুঝতে সক্ষম হয়েছে
১৮. সংগৃহীত উপকরণ পুনরায় নিরাপদ জায়গায় সংরক্ষণ করতে সক্ষম হয়েছে
১৯. পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
২০. পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে

২১. উপযুক্ত উপায়/পদ্ধতি, মাধ্যম এবং যোগাযোগের উপকরণগুলো পরিবারের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
২২. ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে যথাযথ উপায়ে যোগাযোগ করা, অনুশীলন করা এবং নাটকীয়ভাবে উপস্থাপন করতে সক্ষম হয়েছে
২৩. ক্লায়েন্টের সঙ্গে কঠিন এবং সংবেদনশীল বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করার উপায়গুলো চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
২৪. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজন ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছে
২৫. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম শনাক্ত করতে সক্ষম হয়েছে
২৬. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে বাড়ির যত্নের শর্ত ও উপায় ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছে
২৭. কোনোও অজানা চিকিৎসা পরিস্থিতি/শব্দগুলো ব্যাখ্যা/যোগাযোগ করার প্রক্রিয়া নির্ধারণ করতে সক্ষম হয়েছে
২৮. নির্ভরযোগ্যতা, সময়ানুবর্তিতা এবং উপস্থিতির জন্য ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা মেনে চলতে সক্ষম হয়েছে
২৯. ক্লায়েন্ট / গ্রাহক অসন্তুষ্টির সম্ভাব্য কারণগুলো শনাক্ত করতে সক্ষম হয়েছে ও মীমাংসা করতে সক্ষম হয়েছে
৩০. ক্লায়েন্টদের সুরক্ষা সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক বিষয় সম্পর্কে সম্পূর্ণ অবহিত করতে সক্ষম হয়েছে

## শিখনফল (Learning Outcome)-০১: যোগাযোগ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন

### বিষয়বস্তু (Contents):

১. ক্লায়েন্ট গ্রুপের সঙ্গে যোগাযোগের গুরুত্ব তালিকাভুক্ত করা
২. যোগাযোগের ধরন প্রদর্শন
৩. মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগের পার্থক্য
৪. যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম চিহ্নিত করা এবং সেগুলো ব্যবহারের উপায়
৫. পরিবারের সদস্য এবং সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের ক্ষেত্রে গৃহকর্মীদের ভূমিকা
৬. যোগাযোগের দক্ষতা বৃদ্ধির কৌশল তালিকাভুক্ত করা
৭. বিভিন্ন ধরনের ক্লায়েন্ট গ্রুপ এবং তাদের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের কৌশল চিহ্নিত করা

### মূল্যায়ন মানদণ্ড (Assessment Criteria):

১. ক্লায়েন্ট গ্রুপের সঙ্গে যোগাযোগের গুরুত্ব তালিকাভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে
২. যোগাযোগের ধরনগুলো প্রদর্শন করতে সক্ষম হয়েছে
৩. মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগের পার্থক্য করতে সক্ষম হয়েছে
৪. যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম চিহ্নিত করা এবং সেগুলো ব্যবহারের উপায় ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছে
৫. পরিবারের সদস্য এবং সেবা সরবরাহকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের ক্ষেত্রে গৃহকর্মীদের ভূমিকা বর্ণনা করতে সক্ষম হয়েছে
৬. যোগাযোগের দক্ষতা বৃদ্ধির কৌশলগুলো তালিকাভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছে
৭. বিভিন্ন ধরনের ক্লায়েন্ট গ্রুপ এবং তাদের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের কৌশল চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে

### শর্তাবলী (Conditions):

কাজের সময় শিক্ষার্থীকে অবশ্যই সরবরাহ করতে হবে:

১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ
২. পিপিই
৩. সরঞ্জাম ও উপকরণ

### শিখন উপকরণ (Learning Materials):

১. সিবিএলএম
২. হ্যান্ডআউটস
৩. ম্যানুয়াল
৪. মডিউল / রেফারেন্স
৫. কাগজ
৬. কলম

## প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)

শিখনফল (Learning Outcome): যোগাযোগ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
যোগাযোগ প্রক্রিয়া	<ul style="list-style-type: none"><li>● যোগাযোগ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করার জন্য ইনফরমেশন শীট ১.১ পড়তে হবে।</li><li>● শিক্ষার্থীকে নিজেকে যাচাই করার জন্য (Self Check) ১.১ এ উত্তর প্রদান করবেন।</li><li>● উত্তরপত্রের (১.১) সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে দেখবেন।</li><li>● ব্যক্তিগত/অভ্যন্তরীণ দক্ষতা চর্চা করার জন্য জব শীট ১.১ অনুশীলন করতে হবে।</li></ul>

## ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ১.১ যোগাযোগ প্রক্রিয়া

**শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective):** এই ইনফরমেশন শীট পড়ে শিক্ষার্থীগণ-

- ✓ ক্লায়েন্ট গ্রুপের সঙ্গে যোগাযোগের গুরুত্ব তালিকাভুক্ত করতে পারবে
- ✓ যোগাযোগের ধরন প্রদর্শন করতে পারবে
- ✓ মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগের পার্থক্য করতে পারবে
- ✓ যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম চিহ্নিত করা এবং সেগুলো ব্যবহার করতে পারবে
- ✓ পরিবারের সদস্য এবং সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের ক্ষেত্রে গৃহকর্মীদের ভূমিকা বর্ণনা করতে পারবে
- ✓ যোগাযোগের দক্ষতা বৃদ্ধির কৌশল তালিকাভুক্ত করতে পারবে
- ✓ বিভিন্ন ধরনের ক্লায়েন্ট গ্রুপ এবং তাদের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের কৌশল চিহ্নিত করতে পারবে

### ক্লায়েন্ট গ্রুপের সঙ্গে যোগাযোগের গুরুত্ব তালিকাভুক্ত করা:

ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সাথে কার্যকর যোগাযোগ স্থাপন এবং সংরক্ষণ করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান, সংগঠন বা পরিষেবা প্রদানকারী হোন বা না হোন, ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সঙ্গে যোগাযোগের গুরুত্ব সম্পর্কে ধারণা নিতে খুবই জরুরি। এই তথ্যপত্রটি ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সঙ্গে দৃষ্টিভঙ্গি স্থাপন ও সমৃদ্ধ করার জন্য গুরুত্বপূর্ণ কারণগুলি বিবেচনা করে।

১. **ক্লায়েন্টের চাহিদা বোঝা:** পরিষ্কার এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ যোগাযোগ আপনাকে আপনার ক্লায়েন্ট গ্রুপের চাহিদা, পছন্দ এবং প্রত্যাশা সম্পর্কে গভীর ধারণা অর্জন করতে দেয়। সক্রিয়ভাবে তাদের কথা শুনুন এবং তাদের সাথে জড়িত হয়ে, আপনি মূল্যবান অন্তর্দৃষ্টি সংগ্রহ করতে পারেন যা আপনার পণ্য, পরিষেবা বা সমাধানগুলিকে তাদের নির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য উপযুক্ত করতে সহায়তা করে। এই বোঝাপড়া আপনাকে ব্যক্তিগত দক্ষতা এবং লক্ষ্যযুক্ত অভিজ্ঞতা অর্জন করতে সক্ষম করে, ক্লায়েন্ট সন্তুষ্টি এবং আনুগত্য বাড়ায়।
২. **বিশ্বাস এবং বিশ্বাসযোগ্যতা গড়ে তোলা:** কার্যকর যোগাযোগ আপনার এবং আপনার ক্লায়েন্ট গ্রুপগুলির মধ্যে বিশ্বাস এবং বিশ্বাসযোগ্যতা বাড়িয়ে তোলে। স্বচ্ছ এবং উন্মুক্ত যোগাযোগ, সততা এবং জবাবদিহিতার প্রতি আপনার প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন করে। নিয়মিত যোগাযোগ বজায় রেখে এবং আপডেট সরবরাহ করে, একটি নির্ভরযোগ্য এবং বিশ্বাসযোগ্য খ্যাতি প্রতিষ্ঠা করা উচিত, যা দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্কের জন্য অত্যাবশ্যিক। বিশ্বাস হল সেই ভিত্তি যার উপর সফল অংশীদারিত্ব গড়ে ওঠে।
৩. **প্রত্যাশা পরিচালনা:** ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা পরিচালনায় যোগাযোগ একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। শুরুর থেকে স্পষ্ট প্রত্যাশা নির্ধারণ এবং সম্পর্ক জুড়ে ধারাবাহিক যোগাযোগ নিশ্চিত করতে পারে যে উভয় পক্ষই প্রকল্পের সময়সীমা, বিতরণযোগ্য এবং লক্ষ্যগুলির উপর সারিবদ্ধ। অগ্রগতি, চ্যালেঞ্জ এবং পরিবর্তনসম্পর্কে সমন্বয়যোগ্য এবং সঠিক আপডেটগুলি ভুল বোঝাবুঝি হ্রাস করতে এবং সম্ভাব্য দ্বন্দ্ব গুলি রোধ করতে সহায়তা করে। কার্যকর যোগাযোগ আপনাকে কোনও উদ্বেগ বা সমস্যাগুলি তাত্ক্ষণিকভাবে সমাধান করতে দেয়, এটি ইতিবাচক ক্লায়েন্ট অভিজ্ঞতাকে উৎসাহিত করে।
৪. **সহযোগিতা বৃদ্ধি:** কার্যকর যোগাযোগ আপনার এবং আপনার ক্লায়েন্ট গ্রুপগুলির মধ্যে সহযোগিতাকে উৎসাহিত করে। নিয়মিত তথ্য, অন্তর্দৃষ্টি এবং প্রতিক্রিয়া ভাগ করে নেওয়া একটি সহযোগিতামূলক পরিবেশকে সহজতর করে যেখানে ধারণাগুলি বিনিময় করা যেতে পারে এবং সিদ্ধান্তগুলি সম্মিলিতভাবে নেওয়া যেতে পারে। এই সহযোগিতা কেবল সম্পর্ককে শক্তিশালী করে না বরং উদ্ভাবনী সমাধান, উন্নত ফলাফল এবং ভাগ করে নেওয়া সাফল্যের দিকে পরিচালিত করে। মিটিং এবং প্রকল্প পরিচালনা প্ল্যাটফর্মের মতো যোগাযোগ সরঞ্জামগুলি সহযোগিতা বাড়ানোর জন্য অপরিহার্য।
৫. **ব্যতিক্রমী গ্রাহক সেবা প্রদান:** ক্লায়েন্ট সন্তুষ্টি সরাসরি প্রদত্ত গ্রাহক সেবার মানের সাথে যুক্ত। ব্যতিক্রমী গ্রাহক সেবা প্রদানে যোগাযোগ একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। তাত্ক্ষণিকভাবে অনুসন্ধান সাড়া দেওয়া,

উদ্বেগগুলি মোকাবেলা করা এবং সময়মত সহায়তা প্রদান করা আপনার ক্লায়েন্টদের চাহিদার প্রতি আপনার প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন করে। তাদের সামগ্রিক অভিজ্ঞতা বাড়িয়ে সমগ্র যাত্রা জুড়ে পরিষ্কার এবং কার্যকর যোগাযোগ নিশ্চিত করে যে, ক্লায়েন্টরা নিজেদের মূল্যবান বোধ করে, এছাড়াও তাদের কথা শোনা হচ্ছে এবং তাদের প্রতি ভাল যত্ন নেওয়া হচ্ছে এটা বোধ করে।

৬. **পরিবর্তনশীল চাহিদার সাথে খাপ খাইয়ে নেওয়া:** ক্লায়েন্টের চাহিদা এবং পছন্দগুলি সময়ের সাথে সাথে বিকশিত হতে পারে। নিয়মিত যোগাযোগ আপনাকে এই পরিবর্তনগুলি সম্পর্কে অবহিত থাকতে এবং সেই অনুযায়ী আপনার অফারগুলি মানিয়ে নিতে দেয়। ক্লায়েন্ট গ্রুপগুলির সাথে সক্রিয়ভাবে জড়িত হয়ে, আপনি উদীয়মান প্রবণতাগুলি সনাক্ত করতে পারেন, ভবিষ্যতের প্রয়োজনগুলি অনুমান করতে পারেন এবং সক্রিয়ভাবে উদ্ভাবনী সমাধানগুলি সরবরাহ করতে পারেন। পরিবর্তিত চাহিদার সাথে খাপ খাইয়ে নেওয়া আপনার ক্লায়েন্ট গ্রুপগুলির সাথে সম্পর্ককে শক্তিশালী করে মূল্য প্রদানের জন্য আপনার প্রতিক্রিয়াশীলতা এবং প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন করে।

**যোগাযোগের ধরন প্রদর্শনঃ** আপনি অন্যান্য যোগাযোগের পাশাপাশি ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সাথে যোগাযোগ করতে নিম্নলিখিত যোগাযোগের ধরনগুলি প্রদর্শন করতে পারেন:

১. **সাম্প্রতিক ব্যবহৃত যোগাযোগ পদ্ধতি:** এটি আপনার ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সাথে সাম্প্রতিকতম যোগাযোগের পদ্ধতি বিশ্বাস দেয়। উদাহরণস্বরূপ, আপনি যোগাযোগ করতে ইমেইল, ফোন কল, চ্যাট মেসেঞ্জার, সামাজিক মাধ্যম ইত্যাদি ব্যবহার করেন।



২. **প্রাথমিক যোগাযোগ:** এটি নতুন ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সাথে প্রথমবারের যোগাযোগ পদ্ধতি বোঝায়। আপনি সাধারণত ফোন কল, চ্যাট মেসেঞ্জার ব্যবহার করেন এবং তাদের জন্য কিছু প্রমুখ তথ্য অবগত করায়।
৩. **প্রতিষ্ঠিত যোগাযোগ:** এটি আপনার স্থায়ীত্বপ্রাপ্ত ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সাথে প্রতিষ্ঠিত যোগাযোগ পদ্ধতি বোঝায়। এখানে সাধারণত মিটিং, সাক্ষাতকার, এক্সক্লুসিভ ইভেন্ট বা উপস্থাপনা ইত্যাদির মাধ্যমে যোগাযোগ সম্পন্ন হয়।
৪. **নিয়মিত আপডেট:** আপনি আপনার ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সাথে নিয়মিতভাবে যোগাযোগ রক্ষা করেন এবং তাদেরকে প্রয়োজনীয় আপডেট প্রদান করেন। আপনি সচরাচর নিউজলেটার, সামাজিক মাধ্যম পোস্ট ইত্যাদি ব্যবহার করেন।

প্রতিটি যোগাযোগ পদ্ধতি ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সাথে যোগাযোগ পরিচালনায় গুরুত্বপূর্ণ এবং পথপ্রদর্শক। যেসব পদ্ধতিগুলি আপনার সংগঠনের প্রয়োজনীয়তার সাথে মিলে যায়, তাদের ব্যবহার করে ক্লায়েন্ট সন্ধান, সংগ্রহ এবং সংক্রান্তিত তথ্য প্রদান করতে পারেন।

**মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগের পার্থক্য:**

মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগ উভয়ই কার্যকর যোগাযোগের অবিচ্ছেদ্য অংশ এবং তাদের পার্থক্য এবং পারস্পরিক ক্রিয়া বোঝা যোগাযোগের কার্যকারিতা বাড়িয়ে তুলতে পারে এবং সামগ্রিক বোঝার উন্নতি করতে পারে। মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগের পার্থক্য হলঃ

**মৌখিক যোগাযোগ:**

- মৌখিক যোগাযোগের মধ্যে সাক্ষাৎকার, সভা, ফোন কল ইত্যাদির মতো মাধ্যমগুলির মাধ্যমে যোগাযোগ স্থাপনের জন্য কথ্য ভাষা ব্যবহার করা জড়িত।
- ভলিউম, টোন এবং উপস্থাপনা মৌখিক যোগাযোগের অংশ হতে পারে।
- এটি সরাসরি ব্যক্তিদের জড়িত করে এবং তাৎক্ষণিক প্রতিক্রিয়া এবং মূল্যায়নের অনুমতি দেয়।
- মৌখিক যোগাযোগ ভাষাগত দক্ষতা এবং কথ্য শব্দের মাধ্যমে তথ্য বিনিময়ের উপর নির্ভর করে।



### অ-মৌখিক যোগাযোগ:

- অ-মৌখিক যোগাযোগের মধ্যে অঙ্কভঙ্গি, দেহের ভাষা, মুখের অভিব্যক্তি এবং বার্তা গুলি প্রেরণের জন্য অন্যান্য অ-মৌখিক সংকেত অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- এটি মৌখিক যোগাযোগের পরিপূরক এবং কথোপকথনে অতিরিক্ত অর্থ যুক্ত করে।
- অ-মৌখিক যোগাযোগ প্রায়শই অবচেতন হয় এবং আবেগ, মনোভাব এবং উদ্দেশ্য প্রকাশ করতে পারে।
- সামাজিক প্রেক্ষাপট বোঝা, সম্পর্ক তৈরি এবং যোগাযোগে অ-মৌখিক সংকেতব্যাখ্যা করার জন্য এটি অপরিহার্য।



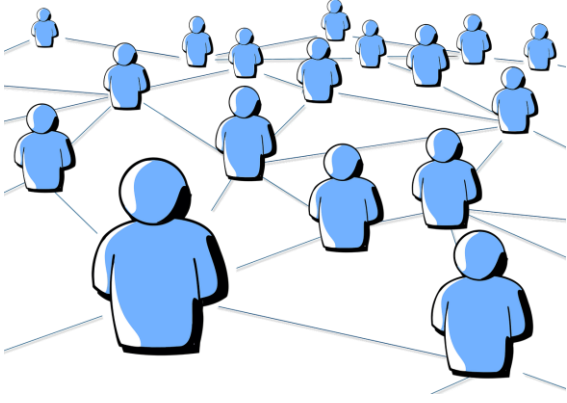
### যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম চিহ্নিত করা এবং সেগুলো ব্যবহারের উপায়:

উল্লিখিত মাধ্যমগুলো ব্যবহার করে আপনি আপনার মন্তব্য, তথ্য, প্রতিষ্ঠানের উদ্দেশ্য, বিজ্ঞাপন, প্রচার ইত্যাদি প্রদান করতে পারেন। মিডিয়া বিচার করে সঠিক মাধ্যম বেছে নিতে হবে যাতে আপনার বার্তা সঠিকভাবে পাঠানো যায় এবং গ্রাহকদের সাথে মাঝে মাঝে যোগাযোগ স্থাপন করা যায়।

#### ○ মৌখিক যোগাযোগ:

মৌখিক যোগাযোগের মধ্যে কথ্য ভাষার মাধ্যমে সরাসরি মিথস্ক্রিয়া জড়িত। এতে ইন্টারভিউ, মিটিং, ফোন কল ইত্যাদির মতো পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

মৌখিক সংকেত যেমন স্বর, ভলিউম, পিচ এবং ভোকাল বৈচিত্র্যগুলি মৌখিক যোগাযোগে ব্যবহৃত হয়।



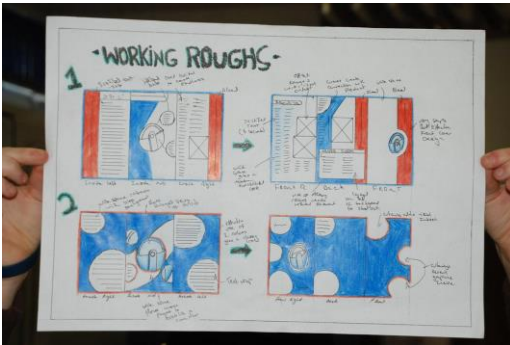
◦ **লিখিত যোগাযোগ:**

লিখিত যোগাযোগের মধ্যে ইমেইল, চিঠি, বার্তা, প্রস্তাব ইত্যাদির মতো মাধ্যম অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, যেখানে লিখিত পাঠ্যের মাধ্যমে তথ্য প্রেরণ করা হয়। এটি ধারণা, চিন্তাভাবনা এবং বিবরণের স্পষ্ট এবং নির্দিষ্ট প্রকাশের অনুমতি দেয়।



◦ **গ্রাফিক যোগাযোগ:**

গ্রাফিক যোগাযোগের মধ্যে চিত্র, ডায়াগ্রাম, উপস্থাপনা, ইনফোগ্রাফিক্স ইত্যাদির মতো ভিজুয়াল ব্যবহার জড়িত। গ্রাফিক মিডিয়া একটি দৃশ্যমান আকর্ষণীয় এবং আকর্ষণীয় পদ্ধতিতে তথ্য উপস্থাপন করতে ব্যবহৃত হয়।



◦ **ভিডিও যোগাযোগ:**

ভিডিও কল, ভিডিও মিটিং, ভিডিও উপস্থাপনা ইত্যাদি ভিডিও যোগাযোগ পদ্ধতির উদাহরণ। ভিডিওকে মাধ্যম হিসেবে ব্যবহার করে সম্পূর্ণ সাক্ষাৎকার বা উপস্থাপনা পরিচালনা করা যেতে পারে।



### পরিবারের সদস্য এবং সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের ক্ষেত্রে গৃহকর্মীদের ভূমিকাঃ

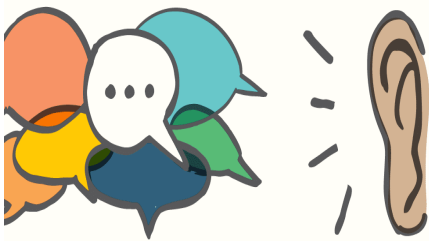
পরিবারের সদস্য এবং পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে, পরিবারের কর্মচারীরা মধ্যস্থতাকারী হিসাবে ভূমিকা নিতে পারে। তারা তাদের পরিবারের সদস্য এবং পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে যোগাযোগের সুবিধার্থে বিভিন্ন দায়িত্ব পালন করতে পারে। এখানে কয়েকটি ভূমিকা রয়েছে যা তারা নিতে পারে:

- **যোগাযোগ ব্যবস্থাপনা:** পরিবারের কর্মচারীরা তাদের নিয়োগকর্তার পক্ষ থেকে পরিবারের সদস্যদের সাথে যোগাযোগ বজায় রাখতে পারেন। তারা সভা, সাক্ষাৎকার পরিবারের সদস্যদের প্রতিনিধিত্ব করতে পারে, আপডেট সরবরাহ করতে পারে এবং কর্মক্ষেত্র সম্পর্কিত বিষয়গুলি সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করতে পারে।
- **পরিষেবা বিধান:** পরিবারের কর্মচারীরা তাদের অভ্যন্তরীণ কর্মকাণ্ডের মাধ্যমে পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে জড়িত থাকতে পারেন। তারা পরিবারের সদস্যদের জন্য নির্দিষ্ট পরিষেবার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে পরিষেবা সরবরাহকারীদের গাইডেন্স সরবরাহ করতে পারে এবং পরিষেবা সরবরাহে সহায়তা করতে পারে।
- **সমস্যা সমাধান:** গৃহস্থালী কর্মচারীরা সমস্যা সমাধানে ভূমিকা নিতে পারেন। তারা তাদের প্রশ্ন এবং উদ্বেগগুলি বুঝতে এবং সমাধান খুঁজে পেতে বা প্রয়োজনীয় সহায়তা সরবরাহ করতে পরিবারের সদস্যদের সাথে জড়িত থাকতে পারে।

এই ভূমিকা গুলি অন্তর্ভুক্ত করে, পরিবারের কর্মচারীরা পরিবারের সদস্য এবং পরিষেবা সরবরাহকারীদের মধ্যে একটি সেতু হিসাবে কাজ করতে পারে, উন্নত যোগাযোগকে উৎসাহিত করতে পারে এবং সামগ্রিক গ্রাহক পরিষেবা বাড়িয়ে তুলতে পারে।

### যোগাযোগের দক্ষতা বৃদ্ধির কৌশল তালিকাভুক্ত করা

যোগাযোগ দক্ষতা যে কোনো মানুষের জন্য অপরিহার্য। এটিই আমাদেরকে আমাদের আবেগ, চিন্তাভাবনা এবং ধারণাগুলি একে অপরের সাথে ভাগ করে নেওয়ার অনুমতি দেয়। যোগাযোগ দক্ষতা হ'ল কার্যকরভাবে তথ্য, চিন্তাভাবনা এবং ধারণাগুলিকে বোধগম্য উপায়ে বিনিময় করার ক্ষমতা। এই দক্ষতা যেকোনো পেশা বা সেটিং এর জন্য অপরিহার্য।



- **শুনতে শিখুন:** যোগাযোগের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য শুনতে শিখতে হবে। যোগাযোগ দক্ষতা উন্নত করার জন্য মনোযোগ সহকারে শুনতে শিখুন। অন্যের কথা ধীরে ধীরে শুনুন, সম্পূর্ণভাবে বুঝার চেষ্টা করুন এবং সক্রিয়ভাবে গুপ আলোচনায় অংশ নিন।
- **স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত কথা বলা:** স্পষ্টভাবে এবং সংক্ষিপ্তভাবে যোগাযোগ করার ক্ষমতা বিকাশ করুন। তথ্য সরবরাহ করতে এবং যথাযথ ব্যাখ্যা দিতে সংক্ষিপ্ত ভাষা ব্যবহার করুন।
- **সংবেদনশীল বুদ্ধিমত্তা এবং সহানুভূতি:** সংবেদনশীল বুদ্ধিমত্তার মাধ্যমে চিন্তাভাবনা এবং ধারণার প্রকাশ কে বাড়িয়ে তুলুন। ভুল বোঝাবুঝি এড়িয়ে চলুন, সহানুভূতি বিকাশ করুন এবং অভিনয় দক্ষতা বাড়ান।
- **নিয়মিত অনুশীলন করুন:** যোগাযোগ দক্ষতা উন্নত করার জন্য নিয়মিত অনুশীলন অপরিহার্য। পরিচিত যোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করুন এবং নিয়মিত যোগাযোগে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করুন।
- **গুণমান শীর্ষক:** যোগাযোগ স্থানান্তরের জন্য গুণমান শীর্ষক বজায় রাখুন। যথাযথ ভাষায় কথা বলুন, আদর্শ অনুশীলন করুন এবং সম্পূর্ণভাবে ব্যাখ্যা দিন।
- **পর্যবেক্ষণ করুন:** যোগাযোগ প্রক্রিয়ার সময় পর্যবেক্ষণ করুন। এটি যোগাযোগের স্বচ্ছতা বজায় রাখতে এবং ত্রুটিগুলি সনাক্ত করতে সহায়তা করতে পারে।

### বিভিন্ন ধরনের ক্লায়েন্ট গুপ এবং তাদের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের কৌশল চিহ্নিত করা

বিভিন্ন ক্লায়েন্ট গুপ এবং তাদের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের কৌশলগুলি একটি তালিকায় নিম্নলিখিত ভাবে চিহ্নিত করা হলো:

- **ফ্যামিলি গুপ:** পারিবারিক সদস্যদের সাথে যোগাযোগ করার সময় ব্যক্তিগত সংযোগ স্থাপন করুন এবং মানসিক সহায়তা প্রদান করুন। মনোযোগী হোন, সক্রিয়ভাবে শুনুন, স্পষ্টভাবে কথা বলুন এবং তাদের প্রশ্ন, উদ্বেগ এবং পরিকল্পনার সাথে সহায়তা করুন।



- **গ্রাহক গুপ:** গ্রাহক গোষ্ঠীর সদস্যদের সাথে যোগাযোগ করার সময় পেশাদার দক্ষতা বিকাশ করুন। স্পষ্টভাবে এবং সংক্ষিপ্তভাবে যোগাযোগ করুন, তাদের প্রশ্ন এবং উদ্বেগের উত্তর দিন এবং তাদের প্রত্যাশা পূরণের জন্য সহায়তা প্রদান করুন।









- **কর্মচারী গুপ:** কর্মচারী গুপের সদস্যদের সাথে সময়-সংবেদনশীল যোগাযোগ দক্ষতা বৃদ্ধি করুন। যোগাযোগযোগ্য হোন, সরল উপায়ে যোগাযোগ করুন এবং প্রাসঙ্গিক প্রশিক্ষণ প্রদান করুন। তাদের প্রত্যাশাগুলি শুনুন, তাদের প্রশ্নের উত্তর দিন এবং পছন্দসই কর্মপন্থা নির্ধারণে সহায়তা করুন।



- **সাম্প্রতিক ক্লায়েন্ট গ্রুপ:** সাম্প্রতিক ক্লায়েন্ট গ্রুপে নতুনদের স্বাগতম এবং তাদের সাথে চলমান যোগাযোগ বজায় রাখুন। সাম্প্রতিক সংবাদ, পরিষেবাগুলির জন্য তথ্য এবং বিকল্পগুলি সংগঠিত করুন এবং তাদের প্রশ্ন এবং উদ্বেগগুলির সমাধানকে সহজতর করুন। ক্লায়েন্টগ্রুপের কয়েকটি উদাহরণ হল:

■

<b>Hallo Task</b>	
<b>Sheba.xyz.</b>	
<b>Merry Maids.</b>	
<b>WIN Home Inspection.</b>	
<b>HomeMaid.</b>	
<b>The Good Contractors List</b>	

## সেলফ চেক (Self Check)-১.১ যোগাযোগ প্রক্রিয়া

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখ -

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্নঃ

১. প্রাথমিক যোগাযোগ কি?
২. ফ্যামিলি গ্রুপের সাথে কীভাবে যোগাযোগ স্থাপন করা যায়?
৩. গ্রাফিক যোগাযোগ কি?
৪. অ-মৌখিক যোগাযোগ কি?

## উত্তরপত্র (Answer Key) - ১.১ যোগাযোগ প্রক্রিয়া

১. **উত্তর:** প্রাথমিক যোগাযোগ নতুন ক্লায়েন্ট গ্রুপসমূহের সাথে প্রথমবারের যোগাযোগ পদ্ধতি বোঝায়। আপনি সাধারণত ফোন কল, চ্যাট মেসেঞ্জার ব্যবহার করেন এবং তাদের জন্য কিছু প্রমুখ তথ্য অবগত করায়।
২. **উত্তরঃ** পারিবারিক সদস্যদের সাথে যোগাযোগ করার সময় ব্যক্তিগত সংযোগ স্থাপন করুন এবং মানসিক সহায়তা প্রদান করুন। মনোযোগী হোন, সক্রিয়ভাবে শুনুন, স্পষ্টভাবে কথা বলুন এবং তাদের প্রশ্ন, উদ্বেগ এবং পরিকল্পনার সাথে সহায়তা করুন।
৩. **উত্তরঃ** গ্রাফিক যোগাযোগের মধ্যে চিত্র, ডায়াগ্রাম, উপস্থাপনা, ইনফোগ্রাফিক্স ইত্যাদির মতো ভিজ্যুয়াল ব্যবহার জড়িত। গ্রাফিক মিডিয়া একটি দৃশ্যমান আকর্ষণীয় এবং আকর্ষণীয় পদ্ধতিতে তথ্য উপস্থাপন করতে ব্যবহৃত হয়।
৪. **উত্তরঃ** অ-মৌখিক যোগাযোগ হলো অঙ্কভঙ্গি, দেহের ভাষা, মুখের অভিব্যক্তি এবং বার্তা গুলি প্রেরণের জন্য অন্যান্য অ-মৌখিক সংকেত ব্যবহার করে যোগাযোগ করা।

## জব শিট (Job Sheet)- ১.১ যোগাযোগ প্রক্রিয়া

জবের নাম: বিভিন্ন ধরনের ক্লায়েন্ট গ্রুপ এবং তাদের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের কৌশল চিহ্নিত করে যোগাযোগ স্থাপন করা

কাজের ধাপ: প্রশিক্ষণার্থীদের বিভিন্ন গ্রুপ ভাগ করে দিয়ে তাদের নিম্নলিখিত ধাপ অনুসরণ করে অনুশীলন করাতে হবে

- ক্লায়েন্ট গ্রুপগুলো চিহ্নিত করবে
- তালিকাভুক্ত করবে
- যোগাযোগের পদ্ধতি চিহ্নিত করবে
- যোগাযোগ স্থাপন করবে

## জব স্পেসিফিকেশন শিট (Job Specification Sheet)- ১.১ যোগাযোগ প্রক্রিয়া

স্পেসিফিকেশন: গ্রাহক গ্রুপ চিহ্নিত করে সামাজিক এবং ফোনকলের মাধ্যমে যোগাযোগ স্থাপন করতে হবে।

টুলস ও ইকুইপমেন্ট:

- মোবাইল ফোন
- খাতা
- কলম

## শিখনফল (Learning Outcome)-০২: নির্দেশাবলী গ্রহণ করতে পারবেন

### বিষয়বস্তু (Contents):

১. নির্দেশ শোনা ও ব্যাখ্যা করা
২. প্রশ্নগুলো বোঝার জন্য স্পষ্ট করতে বা প্রয়োজনে আরও তথ্য সরবরাহ করতে বলা
৩. তথ্য / নির্দেশ সঠিকভাবে উল্লেখ করা বা মুখস্থ করা

### মূল্যায়ন মানদণ্ড (Assessment Criteria):

১. নির্দেশগুলো শোনা এবং ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছে
২. প্রশ্নগুলো বোঝার জন্য স্পষ্ট করতে বা প্রয়োজনে আরও তথ্য সরবরাহ করতে সক্ষম হয়েছে
৩. তথ্য/নির্দেশ সঠিকভাবে উল্লেখ করা বা মুখস্থ করতে সক্ষম হয়েছে

### শর্তাবলী (Conditions):

কাজের সময় শিক্ষার্থীকে অবশ্যই সরবরাহ করতে হবে:

১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ
২. ইন্টারনেট ফ্যাসিলিটিস
৩. পিপিই,
৪. সরঞ্জাম ও উপকরণ

### শিখন উপকরণ(Learning Materials):

১. সিবিএলএম
২. হ্যান্ডআউটস
৩. ম্যানুয়াল
৪. মডিউল / রেফারেন্স
৫. কাগজ
৬. কলম

### প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)

শিখনফল (Learning Outcome): নির্দেশাবলী গ্রহণ করতে পারবেন

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ/ বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
● নির্দেশাবলী গ্রহণ করা	● নির্দেশাবলী গ্রহণ করার জন্য ইনফরমেশন শীট ২.১ পড়তে হবে।

	<ul style="list-style-type: none"><li>● শিক্ষার্থী নিজ যাচাই (Self Check) ২.১ এ উত্তর প্রদান করবেন।</li><li>● উত্তরপত্রের (২.১) সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে দেখবেন।</li><li>● ইস্যুভিত্তিক জীবন দক্ষতা ব্যাখ্যা করার জন্য জব শীট ২.১ অনুশীলন করতে হবে।</li></ul>
--	---

## ইনফরমেশন শিট (Information Sheet): ২.১ নির্দেশাবলী গ্রহণ করা

শিখন উদ্দেশ্য (Objective): এই ইনফরমেশন শীট পাঠে শিক্ষার্থীগণ-

- ✓ নির্দেশগুলো শোনা এবং ব্যাখ্যা করতে পারবে
- ✓ প্রশ্নগুলো বোঝার জন্য স্পষ্ট করতে বা প্রয়োজনে আরও তথ্য সরবরাহ করতে পারবে
- ✓ তথ্য/নির্দেশ সঠিকভাবে উল্লেখ করা বা মুখস্থ করতে পারবে

### নির্দেশ শোনা ও ব্যাখ্যা করা:

পরিবারের সদস্য এবং ক্লায়েন্টদের সাথে যোগাযোগ করার সময় নির্দেশাবলী শোনা এবং তাদের সঠিকভাবে ব্যাখ্যা করা একজন গৃহপরিচারিকার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ দক্ষতা। কার্যকর শ্রবণ নিশ্চিত করে যে কাজগুলি সঠিকভাবে সম্পাদিত হয় এবং নিয়োগকর্তা বা ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা পূরণ করে। একজন গৃহপরিচারিকা কীভাবে নির্দেশাবলী শুনতে এবং সেগুলি কার্যকরভাবে ব্যাখ্যা করতে পারেন তার একটি বিবরণ এখানে রয়েছে:

- **ফোকাস করুন এবং মনোযোগ দিন:** নির্দেশাবলী পাওয়ার সময়, গৃহকর্মীকে স্পিকারের প্রতি তাদের সম্পূর্ণ মনোযোগ দেওয়া উচিত, এটি ক্লায়েন্ট বা পরিবারের সদস্য হোক না কেন। তাদের চোখের যোগাযোগ বজায় রাখা উচিত, বিভ্রান্তি এড়ানো উচিত এবং তাদের ব্যস্ততা দেখানোর জন্য মাথা নাড়ানো বা অন্যান্য অ-মৌখিক সংকেত ব্যবহার করে সক্রিয় শ্রবণ প্রদর্শন করা উচিত।
- **স্পষ্টতা সন্ধান করুন:** যদি নির্দেশাবলী অস্পষ্ট হয় তবে গৃহকর্মীর জন্য ব্যাখ্যা চাওয়া গুরুত্বপূর্ণ। তারা বিনীতভাবে স্পিকারকে নির্দেশাবলী পুনরাবৃত্তি বা পুনরায় বর্ণনা করার জন্য অনুরোধ করতে পারে যাতে তারা হাতে থাকা কাজগুলি পুরোপুরি বুঝতে পারে। এটি ভুল বোঝাবুঝি রোধ করতে সহায়তা করে এবং ভুল করার সম্ভাবনা হ্রাস করে।
- **নোট নিন:** সঠিক ব্যাখ্যা এবং নির্দেশাবলী আরও ভালভাবে ধরে রাখা নিশ্চিত করার জন্য, গৃহকর্মী কথোপকথনের সময় নোট নিতে পারেন। তাদের নির্দিষ্ট পরিষ্কারের পছন্দ, সময়সূচী বা অন্য কোনও প্রাসঙ্গিক তথ্যের মতো গুরুত্বপূর্ণ বিবরণ গুলি লিখতে হবে। এই অনুশীলনটি তাদের নির্দেশাবলী সঠিকভাবে মনে রাখতে এবং প্রয়োজনে তাদের কাছে ফিরে যেতে সহায়তা করে।



- **অনুবাদ এবং পুনরাবৃত্তি:** নির্দেশাবলী পাওয়ার পরে, গৃহকর্মীকে তাদের নিজস্ব ভাষায় তথ্যটি ব্যাখ্যা করতে হবে এবং স্পিকারের কাছে এটি পুনরাবৃত্তি করতে হবে। এই কৌশলটি তাদের বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করে এবং বক্তাকে কোনও ভুল ধারণা সংশোধন করার সুযোগ দেয়।
- **অ-মৌখিক সংকেত:** মৌখিক যোগাযোগ ছাড়াও, গৃহকর্মীকে অ-মৌখিক সংকেত যেমন শরীরের ভাষা এবং মুখের অভিব্যক্তিগুলিতেও মনোযোগ দেওয়া উচিত। এই সংকেতগুলি অতিরিক্ত প্রশংসা সরবরাহ করতে পারে বা স্পিকারের আবেগ বা পছন্দগুলি পরিমাপ করতে সহায়তা করতে পারে। অ-মৌখিক সংকেতগুলিতে মনোযোগী হওয়া গৃহকর্মীর নির্দেশাবলী সঠিকভাবে ব্যাখ্যা করার ক্ষমতা বাড়িয়ে তোলে।



- **বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করুন:** কোনও কাজ শুরু করার আগে, গৃহকর্মীকে মূল পয়েন্টগুলি সংক্ষিপ্ত করে নির্দেশাবলী সম্পর্কে তাদের বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করা উচিত। তারা প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারে যেমন, "কেবল নিশ্চিত করার জন্য, আপনি চান যে আমি রান্নাঘর পরিষ্কার করি, লন্ড্রি করি এবং প্যান্ড্রিটি সংগঠিত করি, ঠিক? এটি নিয়োগকর্তা বা ক্লায়েন্টকে কাজ শুরু হওয়ার আগে কোনও ভুল বোঝাবুঝি সংশোধন করতে দেয়।
- **পৃথক যোগাযোগ শৈলীর সাথে খাপ খাইয়ে নিন:** বিভিন্ন ব্যক্তির নির্দেশাবলী সরবরাহ করার অন্যান্য উপায় থাকতে পারে। কিছু লোক বিস্তারিত ব্যাখ্যা পছন্দ করতে পারে, অন্যরা সংক্ষিপ্ত এবং সংক্ষিপ্ত দিকনির্দেশ সরবরাহ করতে পারে। গৃহপরিচারিকাকে অভিযোজনযোগ্য হতে হবে এবং স্পিকারের যোগাযোগশৈলীর উপর ভিত্তি করে তাদের শ্রবণ এবং ব্যাখ্যা পদ্ধতিটি সামঞ্জস্য করতে হবে, কার্যকর বোধগম্যতা এবং কার্য সম্পাদন নিশ্চিত করতে হবে।

এই পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করে, একজন গৃহপরিচারিকা মনোযোগ সহকারে নির্দেশাবলী শুনতে পারেন, সেগুলি সঠিকভাবে ব্যাখ্যা করতে পারেন এবং ভুল যোগাযোগের ঝুঁকি হ্রাস করতে পারেন। এই স্তরের বোঝাপড়া বিশ্বাস গড়ে তুলতে সহায়তা করে এবং নিশ্চিত করে যে গৃহপরিচারিকা ক্লায়েন্ট বা পরিবারের সদস্যদের প্রত্যাশা পূরণ করে।

### প্রশ্নগুলো বোঝার জন্য স্পষ্ট করতে বা প্রয়োজনে আরও তথ্য সরবরাহ করতে বলা:

ক্লায়েন্ট বা পরিবারের সদস্যদের কাছ থেকে নির্দেশাবলী পাওয়ার সময় বোঝার বিষয়টি স্পষ্ট করতে বা আরও তথ্য অর্জনের জন্য প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা গুরুত্বপূর্ণ। প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা সঠিকভাবে এবং নিয়োগকর্তার প্রত্যাশা অনুযায়ী কাজগুলি সম্পাদন নিশ্চিত করার জন্য একটি সক্রিয় পদ্ধতি প্রদর্শন করে। একজন গৃহপরিচারিকাকে কেন প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা উচিত তার কয়েকটি কারণ এখানে দেওয়া হল:

- **স্পষ্ট নির্দেশাবলী নিশ্চিত করুন:** কখনও কখনও, নির্দেশাবলী পুরোপুরি পরিষ্কার নাও হতে পারে বা ব্যাখ্যার জন্য উন্মুক্ত হতে পারে। প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার মাধ্যমে, গৃহপরিচারিকা স্পষ্টতা চাইতে পারেন এবং কী করা দরকার সে সম্পর্কে আরও ভাল ধারণা অর্জন করতে পারেন। এটি ভুল বোঝাবুঝি এড়াতে সহায়তা করে এবং কাজগুলি সঠিকভাবে সম্পাদন করা নিশ্চিত করে।
- **নির্দিষ্ট বিবরণ নিশ্চিত করুন:** যখন নির্দেশাবলী দেওয়া হয়, তখন নির্দিষ্ট বিবরণ বা পছন্দগুলি থাকতে পারে যা গৃহকর্মীর জানা দরকার। প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করে, তারা পছন্দসই পরিষ্কার পণ্য, কৌশল, সংস্থার পদ্ধতি বা বিশেষ মনোযোগ প্রয়োজন এমন নির্দিষ্ট অঞ্চল সম্পর্কে আরও তথ্য সংগ্রহ করতে পারে। এটি নিশ্চিত করে যে গৃহকর্মী ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা পূরণ করে এবং কাঙ্ক্ষিত ফলাফল সরবরাহ করে।
- **ফ্রিকোয়েন্সি এবং সময়সূচী বুঝুন:** নির্দেশাবলীতে সর্বদা নির্দিষ্ট কাজগুলি কতবার সম্পাদন করা উচিত বা কাঙ্ক্ষিত সময়সূচী সম্পর্কে তথ্য অন্তর্ভুক্ত নাও থাকতে পারে। প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করে, গৃহপরিচারিকা পরিষ্কার বা অন্যান্য দায়িত্বের ফ্রিকোয়েন্সি স্পষ্ট করতে পারে, নিশ্চিত করে যে তারা প্রতিটি কাজের জন্য উপযুক্ত সময় এবং সম্পদ বরাদ্দ করে।
- **ক্লায়েন্টের পছন্দগুলি সম্পাদন করুন:** গৃহস্থালির কাজের ক্ষেত্রে প্রতিটি ক্লায়েন্ট বা পরিবারের নির্দিষ্ট পছন্দ বা প্রয়োজনীয়তা থাকতে পারে। প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করে, গৃহপরিচারিকা এই পছন্দগুলিতে অন্তর্দৃষ্টি সংগ্রহ করতে পারে এবং সেই অনুযায়ী তাদের দৃষ্টিভঙ্গি মানিয়ে নিতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, কোনও ক্লায়েন্টের তাদের জিনিসপত্র সংগঠিত করার জন্য নির্দিষ্ট পছন্দ থাকতে পারে বা নির্দিষ্ট লন্ড্রি কৌশল পছন্দ করতে পারে। প্রশ্নগুলির মাধ্যমে এই পছন্দগুলি স্পষ্ট করা গৃহকর্মীকে আরও সন্তোষজনক পরিষেবা সরবরাহ করতে দেয়।

- **ভুল এবং ভুল বোঝাবুঝি হ্রাস করুন:** প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা ভুল এবং ভুল যোগাযোগ রোধ করতে সহায়তা করে। এটি গৃহপরিচারিকাকে কোনও অনিশ্চয়তার বিষয়ে গাইডেন্স এবং স্পষ্টতা চাইতে দেয়, নির্দেশাবলীর ভুল ব্যাখ্যা বা ভুলভাবে কাজ সম্পাদনের সম্ভাবনা হ্রাস করে। স্বচ্ছতার এই স্তরটি নিশ্চিত করে যে গৃহকর্মী কাজক্ষিত ফলাফল সরবরাহ করে এবং পরিষেবার একটি উচ্চ মান বজায় রাখে।
- **পরিবর্তনশীল চাহিদার সাথে খাপ খাইয়ে নিন:** সময়ের সাথে সাথে ক্লায়েন্টদের নতুন প্রয়োজনীয়তা বা পছন্দ থাকতে পারে। নিয়মিত প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার মাধ্যমে, গৃহপরিচারিকা আপডেট থাকতে পারেন এবং সেই অনুযায়ী তাদের পদ্ধতির সাথে খাপ খাইয়ে নিতে পারেন। এই উন্মুক্ত যোগাযোগ নিশ্চিত করে যে গৃহকর্মী ক্লায়েন্টের বিবর্তিত চাহিদার প্রতি মনোযোগী থাকে, একটি পরিবর্তনশীল পরিষেবা সরবরাহ করে এবং একটি ইতিবাচক কাজের সম্পর্ক বজায় রাখে।

### তথ্য / নির্দেশ সঠিকভাবে উল্লেখ করা বা মুখস্থ করা

প্রত্যেকের স্মরণ ক্ষমতা পৃথক, তাই এমন একটি পদ্ধতি সন্ধান করা গুরুত্বপূর্ণ যা আপনার পক্ষে সর্বোত্তম কাজ করে। কিছু লোক লিখিত নোট গুলি থেকে আরও উপকৃত হতে পারে, অন্যরা ভিজুয়াল সংকেত বা মানসিক সম্পর্কের উপর নির্ভর করতে পারে। আপনার শেখার শৈলীর সাথে মানানসই কৌশলগুলি সন্ধান করুন এবং আপনাকে সবচেয়ে কার্যকরভাবে তথ্য ধরে রাখতে এবং স্মরণ করতে সহায়তা করে।

তথ্য এবং নির্দেশাবলী সঠিকভাবে নোট করা বা মুখস্থ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য, কেউ এই অনুশীলনগুলি অনুসরণ করতে পারেন:

- **লিখিত নোট নিন:** একটি ছোট নোটবুক বহন করুন বা গুরুত্বপূর্ণ তথ্য এবং নির্দেশাবলী লিখতে একটি নোটবুক ব্যবহার করুন। পরিষ্কারের পছন্দ, সময়সূচী, নির্দিষ্ট কাজ বা অন্য কোনও প্রাসঙ্গিক তথ্যের মতো মূল বিবরণলিখুন। লিখিত নোটগুলি সহজ রেফারেন্সের অনুমতি দেয় এবং গুরুত্বপূর্ণ বিবরণ ভুলে যাওয়া রোধ করতে সহায়তা করে।
- **ভিজুয়াল এইড ব্যবহার করুন:** যদি প্রয়োজ্য হয় তবে নির্দিষ্ট নির্দেশাবলী বা সাংগঠনিক পছন্দগুলি মনে রাখতে চার্ট, ডায়াগ্রাম বা লেবেলযুক্ত স্টোরেজ পাত্রগুলির মতো ভিজুয়াল এইডগুলি ব্যবহার করুন। ভিজুয়াল সংকেতগুলি সহায়ক অনুস্মারক হিসাবে কাজ করতে পারে এবং সঠিকভাবে তথ্য স্মরণ করা সহজ করে তোলে।



- **পুনরাবৃত্তি:** নির্দেশাবলী পাওয়ার পরে, মেমরিকে শক্তিশালী করার জন্য মানসিকভাবে তথ্যপুনরাবৃত্তি করুন। যদি উপযুক্ত হয় তবে বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য ক্লায়েন্ট বা নিয়োগকর্তাকে আপনার নিজের ভাষায় নির্দেশাবলী পুনরায় বর্ণনা করুন। এই পুনরাবৃত্তি স্মৃতি ধরে রাখতে সহায়তা করে এবং আপনার মনের তথ্যকে শক্তিশালী করে।
- **সহযোগী তথ্য:** আপনি প্রাপ্ত তথ্য বা নির্দেশাবলীর মধ্যে মানসিক সংযোগ বা সংযোগ তৈরি করুন। তাদের বিদ্যমান জ্ঞানের সাথে সম্পর্কিত করুন বা ভিজুয়াল মানসিক চিত্র তৈরি করুন যা তথ্যটিকে স্মরণীয় কিছু সাথে সংযুক্ত করে। তথ্য যুক্ত করা এটি আরও সহজে ধরে রাখতে এবং স্মরণ করতে সহায়তা করে।

- **অগ্রাধিকার এবং সংগঠিত করুন:** আপনার যদি একাধিক কাজ বা নির্দেশাবলী থাকে তবে গুরুত্ব বা জরুরী ভিত্তিতে তাদের অগ্রাধিকার দিন। তথ্যটি একটি যৌক্তিক ক্রমের মধ্যে সংগঠিত করুন যা মনে রাখা এবং অনুসরণ করা সহজ করে তোলে। জটিল নির্দেশাবলীকে ছোট, পরিচালনাযোগ্য পদক্ষেপগুলিতে ভেঙে ফেলা ও মুখস্থ করতে সহায়তা করতে পারে।
- **নিয়মিত পর্যালোচনা করুন:** আপনার নোটগুলি পর্যালোচনা করার জন্য সময় আলাদা করুন বা মানসিকভাবে পর্যায়ক্রমে নির্দেশাবলী অনুসরণ করুন। নিয়মিত পর্যালোচনা স্মৃতিশক্তি শক্তিশালী করতে সহায়তা করে এবং নিশ্চিত করে যে সময়ের সাথে সাথে গুরুত্বপূর্ণ বিবরণ ভুলে যায় না।
- **নিশ্চিতকরণ সন্ধান করুন:** আপনি যদি নির্দেশাবলীর কোনও দিক সম্পর্কে অনিশ্চিত হন তবে ক্লায়েন্ট বা নিয়োগকর্তার কাছ থেকে নিশ্চিতকরণ চান। শুধুমাত্র স্মৃতির উপর নির্ভর করার চেয়ে লিখিত ভাবে সঠিকতা স্পষ্ট করা এবং নিশ্চিত করা ভাল। এটি অধ্যবসায় এবং কাজগুলি সঠিকভাবে সম্পাদন করার প্রতিশ্রুতি দেয়।
- **সক্রিয় শোনার অনুশীলন করুন:** নির্দেশনা পর্যায়ে মনোযোগ দেওয়া অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। স্পিকারের দিকে মনোনিবেশ করে, চোখের যোগাযোগ বজায় রেখে এবং বিভ্রান্তি এড়ানোর মাধ্যমে সক্রিয় শ্রবণে জড়িত হন। সক্রিয়ভাবে শোনা এবং প্রথম স্থানে তথ্য সম্পূর্ণরূপে বোঝা সঠিক নোট গ্রহণ এবং মুখস্থ করার সম্ভাবনা উন্নত করে।

## সেলফ চেক (Self Check)- ২.১ নির্দেশাবলী গ্রহণ করা

প্রশিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখ-

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন-

১. নোট নেয়ার গুরুত্ব কি?
২. ভিজুয়াল এইডস কি?
৩. স্পষ্ট নির্দেশাবলী নিশ্চিত করনের গুরুত্ব কি?

## উত্তরপত্র (Answer key)-২.১ নির্দেশাবলী গ্রহণ করা

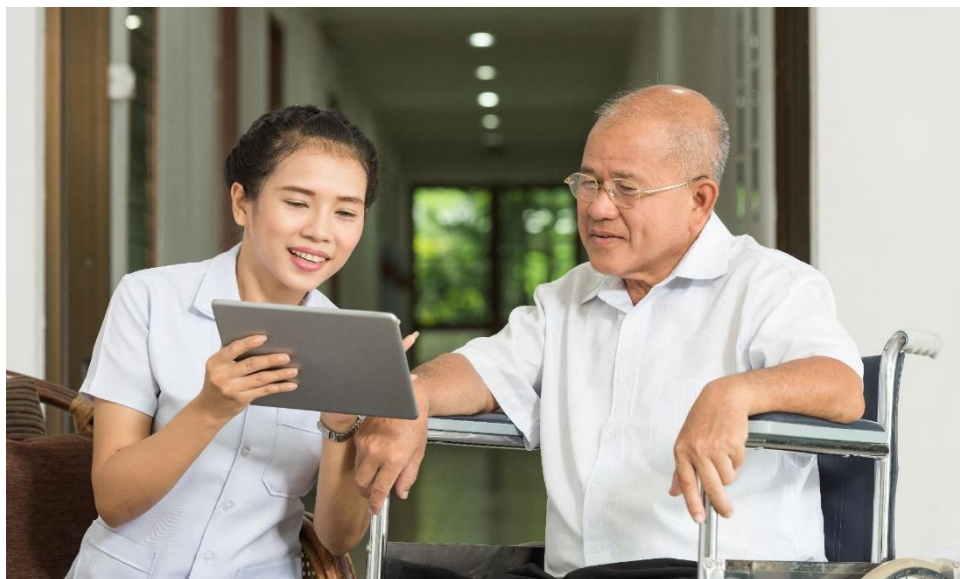
১. **উত্তর:** সঠিক ব্যাখ্যা এবং নির্দেশাবলী আরও ভালভাবে ধরে রাখা নিশ্চিত করার জন্য, কথোপকথনের সময় নোট নিয়া উচিত।
২. **উত্তরঃ** চার্ট, ডায়াগ্রাম বা লেবেলযুক্ত স্টোরেজ পাত্র ইত্যাদিকে ভিজুয়াল এইড বলা যায়।
৩. **উত্তরঃ** কখনও কখনও, নির্দেশাবলী পুরোপুরি পরিষ্কার নাও হতে পারে বা ব্যাখ্যার জন্য উন্মুক্ত হতে পারে। স্পষ্ট নির্দেশাবলী নিশ্চিত করন ভুল বোঝাবুঝি এড়াতে সহায়তা করে এবং কাজগুলি সঠিকভাবে সম্পাদন করতে নিশ্চিত করে।

## জব শিট (Job Sheet)- ২.১ নির্দেশাবলী গ্রহণ করা

জবের নাম: নির্দেশাবলী শোনা এবং তাদের সঠিকভাবে ব্যাখ্যা করা

কাজের ধাপ:

- মনোযোগ দিয়ে শুনুন
- নোট নিন
- ব্যাখ্যা করুন



## জব স্পেসিফিকেশন শিট (Job Specification Sheet)- ২.১ নির্দেশাবলী গ্রহণ করা

স্পেসিফিকেশন: প্রশিক্ষার্থীদের দু'টি গ্রুপে, একদলকে ক্লায়েন্ট ও অপর দলকে সেবাপ্রদানকারী হিসেবে, ভাগ করে দিয়ে তাদের উল্লেখিত ধাপ অনুসরণ করে অনুশীলন করাতে হবে।

টুলস ও ইকুইপমেন্ট:

- খাতা
- কলম
- প্রয়োজনীয় ডায়াগ্রাম

## শিখনফল (Learning Outcome)-০৩: ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন

### বিষয়বস্তু (Contents):

১. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা
২. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা
৩. ক্লায়েন্টের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী যোগাযোগের উপযুক্ত কৌশল
৪. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতি
৫. ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে সংবেদনশীল বিষয়ে আলোচনার উপায়
৬. মার্জিতভাবে ক্লায়েন্টের অনুরোধ গ্রহণ
৭. ক্লায়েন্টের অনুরোধ গ্রহণ করা এবং বোঝা
৮. সংগৃহীত উপকরণ নিরাপদ জায়গায় সংরক্ষণ

### মূল্যায়ন মানদণ্ড (Assessment Criteria):

১. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
২. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
৩. যোগাযোগের উপযুক্ত কৌশলগুলো ক্লায়েন্টের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
৪. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতিগত পদ্ধতি অনুসরণ করে পরিচালিত করতে সক্ষম হয়েছে
৫. ক্লায়েন্টের সঙ্গে কঠিন এবং সংবেদনশীল বিষয় নিয়ে আলোচনা করার উপায় চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
৬. ক্লায়েন্টের কাছ থেকে অনুরোধগুলো উপযুক্ত ভাষা ব্যবহার করে ভদ্র, স্পষ্টভাবে গ্রহণ করতে সক্ষম হয়েছে
৭. ক্লায়েন্টের অনুরোধ গ্রহণ করা এবং বুঝতে সক্ষম হয়েছে
৮. সংগৃহীত উপকরণ পুনরায় নিরাপদ জায়গায় সংরক্ষণ করতে সক্ষম হয়েছে

### শর্তাবলী (Conditions):

কাজের সময় শিক্ষার্থীকে অবশ্যই সরবরাহ করতে হবে:

১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ
২. পিপিই
৩. ইন্টারনেট ফ্যাসিলিটিস
৪. মোবাইল

### শিখন উপকরণ (Learning Materials):

১. সিবিএলএম
২. পিপিই
৩. নিরাপত্তা চিহ্ন
৪. সিম্বল
৫. হ্যান্ডআউটস
৬. ম্যানুয়াল
৭. মডিউল / রেফারেন্স
৮. কাগজ
৯. কলম

## প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)

শিখনফল (Learning Outcome): ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
<ul style="list-style-type: none"><li>● ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করার জন্য ইনফরমেশন শীট ৩.১ পাঠ করতে হবে।</li><li>● শিক্ষার্থী নিজ যাচাই (Self Check) ৩.১ এ উত্তর প্রদান করবেন।</li><li>● উত্তরপত্রের (৩.১) সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে দেখবেন।</li><li>● পেশাগত নিরাপত্তা ও স্বাস্থ্য সংক্রান্ত বিষয়গুলির প্রয়োগ করার জন্য জব শীট ৩.১ অনুশীলন করতে হবে।</li></ul>

## ইনফরমেশন শিট (Information sheet): ৩.১ ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পাঠ করে শিক্ষার্থীগণ-

- ✓ ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে পারবে
- ✓ ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে পারবে
- ✓ যোগাযোগের উপযুক্ত কৌশলগুলো ক্লায়েন্টের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী চিহ্নিত করতে পারবে
- ✓ ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতিগত পদ্ধতি অনুসরণ করে পরিচালিত করতে পারবে
- ✓ ক্লায়েন্টের সঙ্গে কঠিন এবং সংবেদনশীল বিষয় নিয়ে আলোচনা করার উপায় চিহ্নিত করতে পারবে
- ✓ ক্লায়েন্টের কাছ থেকে অনুরোধগুলো উপযুক্ত ভাষা ব্যবহার করে ভদ্র, স্পষ্টভাবে গ্রহণ করতে পারবে
- ✓ ক্লায়েন্টের অনুরোধ গ্রহণ করা এবং বুঝতে পারবে
- ✓ সংগৃহীত উপকরণ পুনরায় নিরাপদ জায়গায় সংরক্ষণ করতে পারবে

### ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা:

ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা সক্ষমতা চিহ্নিত করার জন্য সেই মানসিকতা ও দক্ষতা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। ক্লায়েন্টের সাথে সঠিকভাবে যোগাযোগ করার সময় নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করা যেতে পারে:

১. স্বীকৃতি গ্রহণ করা: আপনার কাজের সাথে মিল রেখে ক্লায়েন্ট এর স্বীকৃতি প্রয়োজন হতে পারে। আপনি নিয়মিতভাবে ক্লায়েন্ট এর সাথে যোগাযোগ করে কাজের অগ্রগতি ও সমস্যার কারণ উল্লেখ করতে পারেন।
২. পরিষ্কার ও সময়ের সম্পর্কে মতামত জানানো: ক্লায়েন্ট এর সাথে কথা বলার সময় কাজের সময়সূচি এবং কার্যপ্রণালী সম্পর্কে আপনি মতামত জানাতে পারেন। আপনি নিয়মিত পরিষ্কার করার জন্য সময়ের প্রয়োজনীয়তা ও ক্লায়েন্ট এর পছন্দ সম্পর্কে জানতে চান।
৩. প্রশ্ন করা: ক্লায়েন্ট এর সাথে যোগাযোগ করার সময় আপনি প্রশ্ন করতে পারেন যাতে আপনি সঠিক ধারণা নিতে পারেন এবং ক্লায়েন্ট এর পছন্দ অনুসারে কাজ করতে পারেন। উদাহরণস্বরূপ, আপনি প্রশ্ন করতে পারেন ক্লায়েন্ট এর পছন্দমত পরিষ্কার করার জন্য কোন পরিষ্কারক পণ্য ব্যবহার করতে হয়।
৪. সুন্দরভাবে শোনা: কথাটি যখন ক্লায়েন্ট বলেন, তখন আপনার সুন্দরভাবে শুনতে হবে। ক্লায়েন্ট কি বলছেন তা ভালভাবে বুঝতে হবে এবং তাদের নিজস্ব কথাবার্তায় উত্তর দিতে হবে। সঠিকভাবে শুনতে সাহায্য করে আপনাকে যোগাযোগে সাহায্য করতে পারে এবং ক্লায়েন্ট এর প্রাতিষ্ঠা উন্নত করতে সাহায্য করে।
৫. পুনঃপ্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে বুঝতে চেষ্টা করুন: ক্লায়েন্ট এর পুনঃপ্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে আপনার বুঝতে চেষ্টা করুন। যদি তারা অতিরিক্ত সেবা বা কাজের প্রয়োজন সম্পর্কে উল্লেখ করেন, তবে আপনি তাদের প্রয়োজনীয়তা মেটাতে পারেন এবং প্রশাসনিকভাবে পণ্য সরবরাহ করতে পারেন।

### ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা:

ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে সক্ষম হওয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ। নিম্নলিখিত কিছু পরিস্থিতি যেগুলি ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে পারে:

- অস্পষ্ট নির্দেশনা: যখন ক্লায়েন্ট নির্দেশনা অস্পষ্ট বা অনিশ্চিত করেন, এটি ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা হতে পারে। এই পরিস্থিতিতে, আপনি সম্ভাব্য ক্লায়েন্টের বুদ্ধিমত্তা চিন্তা করতে পারেন এবং অস্পষ্টতা দূর করতে উচিত প্রশ্ন করা।

- **ভাষায় সমস্যা:** সমস্যা হতে পারে যখন ক্লায়েন্ট ও হাউজমেডের মধ্যে ভাষায় সমস্যা থাকে। কথাবার্তায় বিভ্রান্তি থাকলে বা ভাষায় অন্যান্য সমস্যা থাকলে, আপনি সম্পূর্ণ বুঝতে পারেন না এবং ভুল ধারণা থাকতে পারে। এই পরিস্থিতিতে, সমস্যাটি চিহ্নিত করে ক্লায়েন্টের সাথে ভাষায় সমস্যা সমাধানের জন্য সুসংবাদ করতে পারেন।
- **সময়ের সমস্যা:** কথাবার্তায় প্রতিক্রিয়া দেওয়ার জন্য উপযুক্ত সময়ের অভাবে সমস্যা হতে পারে। ক্লায়েন্ট এর সঙ্গে যোগাযোগ করার জন্য উপযুক্ত সময়সূচি নিয়ে কাজ করতে হয়। যদি আপনি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে ক্লায়েন্টের সাথে যোগাযোগ করতে না পারেন, তবে আপনি এটি বোঝাতে পারেন এবং উপযুক্ত সময়ে আবার চেষ্টা করতে পারেন।
- **অসম্পূর্ণ সম্পর্কতার তথ্য:** ক্লায়েন্ট ও গৃহ কর্মীর মধ্যে সম্পর্কতার অসম্পূর্ণ তথ্যের কারণে যোগাযোগের বাধা হতে পারে। ক্লায়েন্ট থেকে প্রাপ্ত তথ্য অসম্পূর্ণ বা অস্পষ্ট হলে, আপনি পূর্ণতা ও স্পষ্টতা জানাতে প্রশ্ন করতে পারেন।

### ক্লায়েন্টের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী যোগাযোগের উপযুক্ত কৌশল:

কার্যকর যোগাযোগ একটি দ্বিমুখী প্রক্রিয়া। ক্লায়েন্টের সংকেতগুলি পর্যবেক্ষণ করুন, তাদের প্রয়োজনের প্রতি প্রতিক্রিয়াশীল হন এবং সেই অনুযায়ী আপনার যোগাযোগের কৌশলগুলি মানিয়ে নিন। ক্লায়েন্টের অবস্থা এবং পছন্দের উপর ভিত্তি করে একটি শক্তিশালী যোগাযোগের ভিত্তি তৈরি করা আরও ভাল বোঝাপড়া, উন্নত সম্পর্ক এবং উন্নত পরিষেবা সরবরাহের দিকে পরিচালিত করতে পারে। ক্লায়েন্টের অবস্থা এবং পছন্দের উপর ভিত্তি করে উপযুক্ত যোগাযোগের কৌশলগুলি সনাক্ত করা গৃহকর্মী হিসাবে কার্যকর যোগাযোগের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এখানে কিছু কৌশল রয়েছে যা ব্যবহার করা যেতে পারে:

- **মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগ:** ক্লায়েন্টের যোগাযোগের পছন্দসই পদ্ধতিতে মনোযোগ দিন। কিছু ক্লায়েন্ট মৌখিক যোগাযোগ পছন্দ করতে পারে, অন্যরা অ-মৌখিক সংকেতের উপর বেশি নির্ভর করতে পারে। পরিষ্কার এবং সংক্ষিপ্ত ভাষা ব্যবহার করে, উপযুক্ত স্বর এবং ভলিউম বজায় রেখে এবং কার্যকরভাবে বার্তাগুলি প্রেরণের জন্য অঙ্গভঙ্গি এবং দেহের ভাষা ব্যবহার করে সেই অনুযায়ী আপনার যোগাযোগের শৈলীটি মানিয়ে নিন।
- **সক্রিয় শ্রবণ:** ক্লায়েন্টের প্রতি আপনার সম্পূর্ণ মনোযোগ দিয়ে সক্রিয় শোনার অনুশীলন করুন। চোখের যোগাযোগ বজায় রাখুন, বোঝার জন্য মাথা নড়ুন এবং আপনি কথোপকথনে সক্রিয়ভাবে জড়িত তা নির্দেশ করার জন্য মৌখিক সংকেত সরবরাহ করুন। এটি ক্লায়েন্টের প্রয়োজন, উদ্বেগ এবং নির্দেশাবলী আরও সঠিকভাবে বুঝতে সহায়তা করে।
- **সহানুভূতি :** ক্লায়েন্টের পরিস্থিতির প্রতি সহানুভূতি প্রদর্শন করুন। তাদের আবেগ, উদ্বেগ এবং চ্যালেঞ্জগুলি বোঝার চেষ্টা করুন এবং সহানুভূতি এবং বোঝার সাথে প্রতিক্রিয়া জানান। এটি বিশ্বাস এবং সম্পর্ক গড়ে তুলতে সহায়তা করে এবং কার্যকর যোগাযোগকে সহজতর করে।
- **মানিয়ে নেওয়ার যোগ্যতা:** ক্লায়েন্টের অবস্থা এবং পছন্দগুলির সাথে মেলে আপনার যোগাযোগের শৈলীটি মানিয়ে নিন। উদাহরণস্বরূপ, যদি ক্লায়েন্টের শ্রবণ অসুবিধা থাকে তবে স্পষ্টভাবে এবং কিছুটা ধীর গতিতে কথা বলুন এবং নিশ্চিত করুন যে আপনি কথা বলার সময় তাদের মুখোমুখি হচ্ছেন। ক্লায়েন্টের যদি ভাষার বাধা থাকে তবে সহজ এবং বোধগম্য ভাষা ব্যবহার করুন এবং বোঝার জন্য ভিজুয়াল এইড বা অঙ্গভঙ্গি ব্যবহার করার বিষয়টি বিবেচনা করুন।
- **সম্মানজনক এবং নম্র যোগাযোগ:** ক্লায়েন্টের সাথে আপনার যোগাযোগে একটি সম্মানজনক এবং নম্র স্বর বজায় রাখুন। উপযুক্ত অভিবাদন ব্যবহার করুন, সম্মানের সাথে তাদের সম্বোধন করুন (উদাহরণস্বরূপ, উপযুক্ত শিরোনাম ব্যবহার করে), এবং আপত্তিকর বা অবমাননাকর ভাষা ব্যবহার করা এড়িয়ে চলুন। ক্লায়েন্টকে মর্যাদা এবং শ্রদ্ধার সাথে আচরণ করুন, একটি ইতিবাচক যোগাযোগের পরিবেশ তৈরি করুন।
- **লিখিত যোগাযোগ:** কিছু ক্ষেত্রে লিখিত যোগাযোগের প্রয়োজন হতে পারে। ক্লায়েন্ট যদি লিখিত নির্দেশাবলী পছন্দ করে বা মৌখিক যোগাযোগে অসুবিধা হয় তবে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য জানাতে লিখিত নোট বা বার্তা ব্যবহার করুন। নিশ্চিত করুন যে আপনার লিখিত যোগাযোগ পরিষ্কার, সংক্ষিপ্ত এবং বোঝা সহজ।

## ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতি:

ক্লায়েন্টের সাথে যোগাযোগ পরিচালনা করার সময়, স্পষ্টতা, কার্যকারিতা এবং পেশাদারিত্ব নিশ্চিত করার জন্য একটি নিয়মতান্ত্রিক পদ্ধতি অনুসরণ করা অপরিহার্য। যোগাযোগের পদ্ধতিগত পদ্ধতির মূল পদক্ষেপগুলি এখানে রয়েছে:

- **যোগাযোগের জন্য প্রস্তুতি:** ক্লায়েন্টের সাথে যোগাযোগ শুরু করার আগে, কাজ বা আলোচনার সাথে প্রাসঙ্গিক সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য, উপকরণ এবং সংস্থান সংগ্রহ করুন। এর মধ্যে ক্লায়েন্ট বা নিয়োগকর্তা দ্বারা প্রদত্ত কোনও নির্দেশাবলী, নোট বা নির্দেশিকা পর্যালোচনা করা অন্তর্ভুক্ত।
- **নিজেকে পরিচয় করিয়ে দিন:** ক্লায়েন্টের সাথে নম্র ও সম্মানজনক উপায়ে নিজেকে পরিচয় করিয়ে দিয়ে যোগাযোগ প্রক্রিয়া শুরু করুন। আপনার নাম, অবস্থান এবং যোগাযোগের উদ্দেশ্য উল্লেখ করুন। এটি শুরু থেকেই একটি পেশাদার এবং বিনয়ী স্বর স্থাপন করতে সহায়তা করে।
- **সক্রিয় শ্রবণ এবং বোঝা:** ক্লায়েন্টের নির্দেশাবলী, প্রশ্ন বা উদ্বেগগুলি মনোযোগ সহকারে শুনুন। আপনার সম্পূর্ণ মনোযোগ দিন এবং তাদের বার্তা বোঝার দিকে মনোনিবেশ করুন। তাদের প্রত্যাশার স্পষ্ট বোঝার জন্য প্রয়োজনে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন বা ব্যাখ্যা সন্ধান করুন।
- **স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্তভাবে প্রতিক্রিয়া:** ক্লায়েন্টের যোগাযোগের একটি স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত পদ্ধতিতে প্রতিক্রিয়া জানান। সহজ ভাষা ব্যবহার করুন, পরিভাষা বা প্রযুক্তিগত শব্দগুলি এড়িয়ে চলুন যা ক্লায়েন্ট বুঝতে পারে না। ক্লায়েন্টের প্রশ্ন বা নির্দেশের উপর ভিত্তি করে সঠিক তথ্য বা প্রতিক্রিয়া প্রদান করুন।
- **নিশ্চিতকরণের সন্ধান করা:** যোগাযোগের মূল পয়েন্টগুলি সংক্ষিপ্ত করুন এবং আপনি সঠিকভাবে বুঝতে পেরেছেন তা নিশ্চিত করার জন্য ক্লায়েন্টের কাছ থেকে নিশ্চিতকরণ চান। মূল নির্দেশাবলী বা তথ্য পুনরাবৃত্তি করুন এবং জিজ্ঞাসা করুন যে তারা আরও কিছু যোগ করতে বা স্পষ্ট করতে চান কিনা।
- **নিয়মিত নির্দেশাবলী:** ক্লায়েন্ট যদি নির্দিষ্ট নির্দেশাবলী সরবরাহ করে থাকে তবে নিশ্চিত করুন যে আপনি সেগুলি নিষ্ঠার সাথে অনুসরণ করছেন। নির্দেশাবলীর কোনও অংশ অস্পষ্ট থাকলে বা আপনার যদি কোনও সন্দেহ থাকে তবে স্পষ্টতা সন্ধান করুন। ক্লায়েন্টের পছন্দ এবং প্রয়োজনীয়তা মেনে চলা গুরুত্বপূর্ণ।
- **যোগাযোগ নথিভুক্তকরণ:** নির্দেশাবলী, অনুরোধ বা কাজের পরিবর্তনের মতো গুরুত্বপূর্ণ যোগাযোগের যথাযথ ডকুমেন্টেশন বজায় রাখুন। এটি লিখিত নোট, ডিজিটাল যোগাযোগ সরঞ্জাম বা নিয়োগকর্তার দ্বারা নির্দিষ্ট অন্য কোনও পদ্ধতির মাধ্যমে করা যেতে পারে। যোগাযোগ নথিভুক্ত করা রেফারেন্সে সহায়তা করে এবং সম্মত কাজগুলির রেকর্ড হিসাবে কাজ করে।
- **কৃতজ্ঞতা প্রকাশ এবং সমাপ্তি:** নম্র এবং কৃতজ্ঞ স্বরে যোগাযোগ শেষ করুন। ক্লায়েন্টের সময়, নির্দেশাবলী বা তারা যে কোনও প্রতিক্রিয়া সরবরাহ করেছে তার জন্য আপনার কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করুন। নিশ্চিত করুন যে ক্লায়েন্ট মূল্যবান এবং সম্মানিত বোধ করে।

যোগাযোগের এই নিয়মতান্ত্রিক পদ্ধতি অনুসরণ করে, আপনি ক্লায়েন্টের সাথে কার্যকর এবং পেশাদার আচরণ নিশ্চিত করতে পারেন। পরিস্কার যোগাযোগ বিশ্বাস গড়ে তুলতে, প্রত্যাশা বুঝতে এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা সরবরাহ করতে সহায়তা করে।

## ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে সংবেদনশীল বিষয়ে আলোচনার উপায়:

প্রতিটি ক্লায়েন্ট অনন্য, এবং সংবেদনশীল বিষয়গুলিতে তাদের প্রতিক্রিয়া পৃথক হতে পারে। স্বতন্ত্র ক্লায়েন্টের প্রয়োজন এবং পছন্দগুলির উপর ভিত্তি করে নমনীয়, ধৈর্যশীল হওয়া এবং আপনার পদ্ধতিটি মানিয়ে নেওয়া গুরুত্বপূর্ণ। ক্লায়েন্টদের সাথে কঠিন এবং সংবেদনশীল বিষয়গুলি নিয়ে আলোচনা করার জন্য একটি চিন্তাশীল এবং সহানুভূতিশীল দৃষ্টিভঙ্গি প্রয়োজন। এই ধরনের কথোপকথনগুলি কার্যকরভাবে নেভিগেট করার কয়েকটি উপায় এখানে রয়েছে:

- **সঠিক সময় এবং পরিবেশ চয়ন করুন:** একটি উপযুক্ত সময় এবং পরিবেশ নির্বাচন করুন যেখানে আপনি এবং ক্লায়েন্ট উভয়ই গোপনীয়তা এবং নিরবচ্ছিন্ন কথোপকথন করতে পারেন। এটি সংবেদনশীল বিষয় নিয়ে আলোচনার জন্য একটি আরামদায়ক পরিবেশ তৈরি করতে সহায়তা করে।

- **বিশ্বাস এবং সম্পর্ক গড়ে তুলুন:** কঠিন বিষয়গুলি সম্বোধন করার আগে ক্লায়েন্টের সাথে বিশ্বাস এবং সম্পর্ক গড়ে তোলার ব্যাপারে অগ্রাধিকার দিন। সহানুভূতি দেখান, সক্রিয়ভাবে তাদের উদ্বেগগুলি শুনুন এবং একটি সহায়ক সম্পর্ক স্থাপন করুন। এটি যোগাযোগের জন্য একটি উন্মুক্ত এবং নিরাপদ স্থান তৈরি করতে সহায়তা করে।
- **সহানুভূতিশীল এবং নিরপেক্ষ ভাষা ব্যবহার করুন:** আপনার শব্দ এবং স্বরকে এমনভাবে ফ্রেম করুন যা সহানুভূতি এবং বোঝার প্রকাশ করে। ক্লায়েন্টকে সমালোচিত বোধ করা এড়াতে নিরপেক্ষ ভাষা ব্যবহার করুন। তাদের জানান যে আপনি তাদের সমর্থন করতে এবং একসাথে একটি সমাধান খুঁজে পেতে সেখানে আছেন।
- **সাংস্কৃতিক পার্থক্য সম্পর্কে শ্রদ্ধাশীল এবং সচেতন হোন:** সাংস্কৃতিক পার্থক্য এবং মূল্যবোধকে সম্মান করুন যা সংবেদনশীল বিষয়গুলিতে ক্লায়েন্টের দৃষ্টিভঙ্গিকে প্রভাবিত করতে পারে। অনুমান করা এড়িয়ে চলুন এবং তাদের দৃষ্টিভঙ্গি বোঝার চেষ্টা করুন। সাংস্কৃতিক রীতিনীতির প্রতি সংবেদনশীল হোন এবং সেই অনুযায়ী আপনার যোগাযোগের পদ্ধতিটি মানিয়ে নিন।
- **পরিকল্পনা করুন:** আপনি কঠিন বিষয় নিয়ে আলোচনা করতে যদি আগ্রহী হন, তবে আপনার গ্রাহকের সাথে পরিকল্পনা করুন। সময় দিয়ে সাময়িক ভাবে সমস্যার সমাধানের পরিকল্পনা করুন।
- **বিষয়বস্তুকে পরিচালনাযোগ্য অংশে বিভক্ত করুন:** যদি বিষয়টি জটিল বা অপ্রতিরোধ্য হয় তবে এটিকে ছোট, পরিচালনাযোগ্য অংশে বিভক্ত করুন। আরও নির্দিষ্ট আলোচনার সুবিধার্থে একবারে একটি দিক সমাধান করুন।
- **সহযোগিতামূলক সমস্যা সমাধান:** কঠিন বিষয়গুলিকে সংঘাতের পরিবর্তে সহযোগিতার সুযোগ হিসাবে গ্রহণ করুন। ক্লায়েন্টকে সমাধান বা বিকল্প গুলি সন্ধান জড়িত করুন, সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশ নিতে তাদের ক্ষমতায়ন করুন।

#### মার্জিতভাবে ক্লায়েন্টের অনুরোধ গ্রহণ:

ক্লায়েন্টদের সাথে শক্তিশালী সম্পর্ক গড়ে তুলতে এবং বজায় রাখতে কার্যকর যোগাযোগ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। নম্র, স্পষ্ট উপায়ে তাদের অনুরোধগুলি স্বীকার করে, আপনি পেশাদারিত্ব এবং তাদের চাহিদা পূরণের প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন করতে পারবেন। কার্যকর যোগাযোগের জন্য নম্র এবং স্পষ্ট পদ্ধতিতে ক্লায়েন্টদের অনুরোধ গুলি স্বীকার করা অপরিহার্য। ক্লায়েন্টের অনুরোধগুলি স্বীকার করার সময় অনুসরণ করার জন্য এখানে কয়েকটি নির্দেশিকা রয়েছে:

- **নম্র ভাষা ব্যবহার করুন:** নম্র অভিবাদন দিয়ে আপনার প্রতিক্রিয়া শুরু করুন। নিশ্চিত করুন যে আপনার স্বরটি যোগাযোগ জুড়ে সম্মানজনক এবং পেশাদার থাকে।
- **কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করুন:** আপনার পরিষেবাগুলিতে তাদের বিশ্বাস এবং আস্থার জন্য কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করে ক্লায়েন্টের অনুরোধ স্বীকার করুন। তাদের জানান যে তাদের অনুরোধ আপনার কাছে গুরুত্বপূর্ণ।
- **স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত হোন:** ক্লায়েন্টের অনুরোধে একটি স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত পদ্ধতিতে প্রতিক্রিয়া জানান।
- **একটি টাইমলাইন প্রদান করুন:** যদি প্রয়োজ্য হয় তবে ক্লায়েন্টের অনুরোধটি কখন সম্বোধন করা হবে বা পূরণ করা হবে তার জন্য একটি সময়সীমা বা আনুমানিক সময়সীমা সরবরাহ করুন। এটি তাদের প্রত্যাশা গুলি পরিচালনা করতে সহায়তা করে এবং সময়মত পরিষেবা প্রদানের জন্য আপনার প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন করে।
- **সহায়তা বা সমাধান অফার করুন:** ক্লায়েন্টের অনুরোধে যদি আরও পদক্ষেপ বা সহায়তার প্রয়োজন হয় তবে তাদের আশ্বস্ত করুন যে আপনি সাহায্য করার জন্য সেখানে আছেন। কোনও প্রাসঙ্গিক তথ্য, সংস্থান বা বিকল্প সরবরাহ করুন যা তাদের প্রশ্ন বা উদ্বেগ সমাধানে সহায়তা করতে পারে।
- **একটি ইতিবাচক সুর বজায় রাখুন:** আপনার প্রতিক্রিয়া জুড়ে একটি ইতিবাচক এবং বন্ধুত্বপূর্ণ সুর রাখুন। ক্লায়েন্টের প্রয়োজনের প্রতি সহানুভূতি এবং বোঝাপড়া দেখান এবং তাদের আশ্বস্ত করুন যে আপনি সর্বোত্তম সম্ভাব্য পরিষেবা প্রদানের জন্য নিবেদিত।

## ক্লায়েন্টের অনুরোধ গ্রহণ করা এবং বোঝা:

ব্যতিক্রমী পরিষেবা প্রদানের জন্য ক্লায়েন্ট অনুরোধগুলির কার্যকর যোগাযোগ এবং বোঝা অপরিহার্য। সক্রিয়ভাবে শোনার মাধ্যমে, স্পষ্ট প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করে এবং নিশ্চিতকরণের চেষ্টা করে, গৃহকর্মীরা নিশ্চিত করতে পারে যে তারা ক্লায়েন্টের অনুরোধগুলি সঠিকভাবে সনাক্ত এবং বুঝতে পারে, যার ফলে গ্রাহক সন্তুষ্টি উন্নত হয়। ক্লায়েন্টের অনুরোধগুলি কার্যকরভাবে সনাক্ত করতে এবং বুঝতে, গৃহকর্মীরা এই পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করতে পারেন:

- **সক্রিয় শ্রবণ:** ক্লায়েন্ট কী বলছে বা কী চাইছে সেদিকে গভীর মনোযোগ দিন। তাদের অনুরোধ, উদ্বেগ বা নির্দেশাবলী মনোযোগ সহকারে শুনুন। এটি তাদের প্রয়োজনগুলি সঠিকভাবে বুঝতে সহায়তা করে।
- **স্পষ্ট প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন:** যদি ক্লায়েন্টের অনুরোধটি স্পষ্ট না হয় বা এটি পুরোপুরি বোঝার জন্য আপনার আরও তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে স্পষ্টকরণের জন্য উপযুক্ত প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন। একটি সম্পূর্ণ বোঝার জন্য অতিরিক্ত বিবরণ বা উদাহরণ সন্ধান করুন।
- **পুনরাবৃত্তি বা অনুবাদ:** ক্লায়েন্টের অনুরোধটি আপনার নিজের ভাষায় পুনরাবৃত্তি বা অনুবাদ করুন। এটি দেখায় যে আপনি সক্রিয়ভাবে শুনছেন এবং আপনার বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করতে সহায়তা করেছেন। এটি ক্লায়েন্টকে কোনও ভুল বোঝাবুঝি স্পষ্ট করতে বা সংশোধন করতে দেয়।
- **নোট নিন:** ক্লায়েন্ট দ্বারা প্রদত্ত গুরুত্বপূর্ণ বিবরণ বা নির্দেশাবলী লিখুন। নোট নেওয়া মূল তথ্য মনে রাখতে সহায়তা করে এবং ভুল ব্যাখ্যা বা গুরুত্বপূর্ণ বিবরণ ভুলে যাওয়া রোধ করে।
- **কনফার্মেশন নিন:** একবার আপনি মনে করেন যে আপনি ক্লায়েন্টের অনুরোধ বুঝতে পেরেছেন, ক্লায়েন্টের কাছ থেকে কনফার্মেশন নিন। অনুরোধটি পুনরায় বর্ণনা করুন এবং জিজ্ঞাসা করুন যে আপনি এটি সঠিকভাবে বুঝতে পেরেছেন কিনা। এটি সারিবদ্ধতা নিশ্চিত করে এবং কোনও সম্ভাব্য ভুল যোগাযোগ রোধ করে।
- **ক্লায়েন্টের প্রতি সহানুভূতিশীল হোন:** ক্লায়েন্টের দৃষ্টিভঙ্গি বোঝার চেষ্টা করুন। তাদের অনুরোধগুলি ব্যাখ্যা করার সময় তাদের প্রয়োজন, পছন্দ এবং প্রত্যাশাগুলি বিবেচনা করুন। সহানুভূতি ব্যক্তিগতকৃত এবং সম্মোহনজনক পরিষেবা প্রদানে সহায়তা করে।
- **ভিজুয়াল এইড প্রদর্শন বা ব্যবহার করুন:** যদি ক্লায়েন্টের অনুরোধে নির্দিষ্ট কাজ বা ব্যবস্থা জড়িত থাকে তবে ভিজুয়াল এইড বা প্রদর্শনগুলি তাদের প্রয়োজনীয়তাগুলি স্পষ্ট করতে এবং বুঝতে সহায়ক হতে পারে। একটি স্পষ্ট বোঝার জন্য ডায়াগ্রাম, ছবি বা শারীরিক প্রদর্শন ব্যবহার করুন।
- **প্রতিক্রিয়া খুঁজুন:** অনুরোধকৃত কাজ বা পরিষেবা শেষ করার পরে, ক্লায়েন্টের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করার জন্য তাদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া নিন। এটি কাজটি সফলভাবে সম্পন্ন হয়েছে কিনা এবং আরও কোনও সামঞ্জস্য বা উন্নতিপ্রয়োজন কিনা তা বুঝতে সহায়তা করে।

## সংগৃহীত উপকরণ নিরাপদ জায়গায় সংরক্ষণ:

সংগৃহীত উপকরণ নিরাপদ জায়গায় সংরক্ষণ করার জন্য নিম্নলিখিত কিছু পদক্ষেপ অনুসরণ করতে পারেন:

- **প্রকৃত জায়গা:** সংগৃহীত উপকরণগুলির জন্য একটি প্রকৃত জায়গা নির্বাচন করুন। জায়গাটি শুধুমাত্র উপকরণগুলির জন্য প্রযোজ্য এবং নিরাপদ হওয়া উচিত। যেমনঃ পরিবারের বাড়ির নিরাপদ অনুসারে একটি সংরক্ষণস্থল, ক্লোজेट বা লক্ষ্যমাত্রা সম্পন্ন একটি বক্স ব্যবহার করা যেতে পারে।
- **সুরক্ষামূলক সংরক্ষণ:** সংগৃহীত উপকরণগুলি সুরক্ষিত রাখার জন্য উপযুক্ত সংরক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহার করুন। যেমনঃ ফুডগ্রেড প্লাস্টিক বা আধুনিক স্টোরেজ বাক্স, মেটালিক কন্টেইনার, বা ফ্রিজে রাখার জন্য আলাদা আলাদা বক্স ব্যবহার করা যেতে পারে।
- **পর্যবেক্ষণ এবং পরিচর্যামূলক ব্যবস্থা:** নিরাপদ জায়গায় উপকরণ সংরক্ষণের পরিচর্যামূলক ব্যবস্থা স্থাপন করুন। নিয়মিতভাবে উপকরণগুলির পরিষ্কারতা সংরক্ষণ করুন এবং পরিচর্যামূলক পদক্ষেপ গ্রহণ করুন, যেমনঃ পর্যাপ্ত ব্যবহারের পর উপকরণগুলি পরিষ্কার করা, মপ ব্যবহার করে স্থান পরিষ্কার রাখা ইত্যাদি।
- **আধুনিক উপকরণের ব্যবহার:** নতুন এবং আধুনিক প্রযুক্তি বা সরঞ্জামের সাহায্য নিন। প্রযুক্তিগত উন্নতির সাথে উপকরণের সংরক্ষণও উন্নত হবে, যেমনঃ ধ্বংসপ্রতিরোধী প্রোডাক্ট, মেশিন ও প্রোগ্রাম ব্যবহার করে নিরাপদভাবে উপকরণ সংরক্ষণ করা।

- **অন্যান্য কর্মীদের জ্ঞান এবং পরামর্শ গ্রহণ করুন:** আপনার সংগঠনে অন্যান্য কর্মীদের জ্ঞান এবং পরামর্শ গ্রহণ করুন। সংগৃহীত উপকরণের সংরক্ষণ সংক্রান্ত সেরা প্রথাগুলি শেখার চেষ্টা করুন এবং উপযুক্ত পরামর্শ পেতে চেষ্টা করুন।
- **নিয়মিত পর্যবেক্ষণ করুন:** নিয়মিতভাবে উপকরণগুলির সংরক্ষণ এবং অবস্থান পর্যবেক্ষণ করুন। সংগৃহীত উপকরণের উন্নতি এবং সংরক্ষণের ক্ষেত্রে যে কোনও সমস্যা স্পষ্ট করুন এবং সঠিক পরিচর্যা ব্যবস্থা নেওয়ার প্রয়োজন হলে সেটি গ্রহণ করুন।

এই পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করে সংগৃহীত উপকরণগুলি নিরাপদ ভাবে সংরক্ষণ করা যাবে এবং যথাযথভাবে ব্যবহার করা যাবে। এটি নিশ্চিত করে যে উপকরণগুলি ক্লায়েন্টের সেবার জন্য সহজলভ্য এবং প্রযোজ্য হবে।

## সেলফ চেক (Self Check) - ৩.১ ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ

প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখ-

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন-

১. যোগাযোগ নথিভুক্ত করার কৌশল কি?
২. সংগৃহীত উপকরণগুলি সুরক্ষিত রাখার জন্য কি ধরনের সংরক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহার করা যেতে পারে?
৩. নোট নেয়ার গুরুত্ব কি?

## উত্তরপত্র (Answer Key)- ৩.১ ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ

1. **উত্তর:** লিখিত নোট, ডিজিটাল যোগাযোগ সরঞ্জাম বা নিয়োগকর্তা দ্বারা নির্দিষ্ট অন্য কোনও পদ্ধতির মাধ্যমে করা যেতে পারে।
2. **উত্তরঃ** ফুডগ্রেড প্লাস্টিক বা আধুনিক স্টোরেজ বাক্স, মেটালিক কন্টেইনার, বা ফ্রিজে রাখার জন্য আলাদা আলাদা বাক্স ব্যবহার করা যেতে পারে।
3. **উত্তরঃ** নোট নেওয়া মূল তথ্য মনে রাখতে সহায়তা করে এবং ভুল ব্যাখ্যা বা গুরুত্বপূর্ণ বিবরণ ভুলে যাওয়া রোধ করে।

## জব শিট (Job Sheet)- ৩.১ ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ

জবের নাম: ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করে ক্লায়েন্টের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী যোগাযোগের উপযুক্ত কৌশল নির্বাচন করতে হবে।

কাজের ধাপ:

- ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে হবে
- মৌখিক, অ-মৌখিক ও লিখিত যোগাযোগের মধ্যে উপযুক্তটি নির্বাচন করতে হবে।



## জব স্পেসিফিকেশন শিট (Job Specification Sheet)- ৩.১ ক্লায়েন্ট/নিয়োগকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ

স্পেসিফিকেশন: প্রশিক্ষণার্থীদের বিভিন্ন গ্রুপে ভাগ করে দিয়ে তাদের উল্লেখিত ধাপ অনুসরণ করে অনুশীলন করাতে হবে

টুলস ও ইকুইপমেন্ট:

- খাতা
- কলম
- ডায়াগ্রাম
- মোবাইল

## শিখনফল (Learning Outcome)-০৪: পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন

### বিষয়বস্তু (Contents):

১. পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা
২. পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা
৩. পরিবারের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী যোগাযোগের উপযুক্ত উপায়/পদ্ধতি, মাধ্যম এবং উপকরণ নির্বাচন
৪. ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগ অনুশীলন এবং উপস্থাপন
৫. ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে সংবেদনশীল বিষয়ে আলোচনার উপায়

### মূল্যায়ন মানদণ্ড (Assessment Criteria):

১. পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে
২. পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে।
৩. উপযুক্ত উপায়/পদ্ধতি, মাধ্যম এবং যোগাযোগের উপকরণগুলো পরিবারের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে।
৪. ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে যথাযথ উপায়ে যোগাযোগ করা, অনুশীলন করা এবং নাটকীয়ভাবে উপস্থাপন করতে সক্ষম হয়েছে।
৫. ক্লায়েন্টের সঙ্গে কঠিন এবং সংবেদনশীল বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করার উপায়গুলো চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছে

### শর্তাবলী (Conditions):

কাজের সময় শিক্ষার্থীকে অবশ্যই সরবরাহ করতে হবে:

১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ
২. পিপিই
৩. ইন্টারনেট ফ্যাসিলিটিস
৪. মোবাইল

### শিখন উপকরণ (Learning Materials):

১. সিবিএলএম
২. পিপিই
৩. নিরাপত্তা চিহ্ন
৪. সিম্বল
৫. হ্যান্ডআউটস
৬. ম্যানুয়াল
৭. মডিউল / রেফারেন্স
৮. কাগজ
৯. কলম

**প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities):**

শিখনফল (Learning Outcome): পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
<ul style="list-style-type: none"><li>● পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ করার জন্য ইনফরমেশন শীট ৪.১ পাঠ করতে হবে।</li><li>● শিক্ষার্থী নিজ যাচাই (Self Check) ৪.১ এ উত্তর প্রদান করবেন।</li><li>● উত্তরপত্রের (৪.১) সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে দেখবেন।</li><li>● শোভন কাজের পরিবেশ বজায় রাখার জন্য জব শীট ৪.১ অনুশীলন করতে হবে।</li></ul>

## ইনফরমেশন শিট (Information sheet): 8.1 পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ

**শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective):** এই ইনফরমেশন শীট পাঠ করে শিক্ষার্থীগণ-

- ✓ পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে পারবে
- ✓ পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে পারবে
- ✓ উপযুক্ত উপায়/পদ্ধতি, মাধ্যম এবং যোগাযোগের উপকরণগুলো পরিবারের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী চিহ্নিত করতে পারবে
- ✓ ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে যথাযথ উপায়ে যোগাযোগ করা, অনুশীলন করা এবং নাটকীয়ভাবে উপস্থাপন করতে পারবে

### পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা

কার্যকর কাজের সম্পর্ক স্থাপন, কাজের মসৃণ সমন্বয় নিশ্চিত করতে এবং পরিবারের প্রত্যাশা এবং পছন্দগুলি পূরণে একজন গৃহকর্মীর জন্য পরিবারের সদস্যদের সাথে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা অপরিহার্য। পরিবারের সদস্যদের সাথে যোগাযোগ কেন গুরুত্বপূর্ণ তার কয়েকটি মূল কারণ এখানে দেওয়া হল:

- **প্রত্যাশা বোঝা:** যোগাযোগ গৃহকর্মীকে বাড়ির কাজ, রুটিন এবং কাজের পছন্দসই পদ্ধতি সম্পর্কে পরিবারের সদস্যদের নির্দিষ্ট প্রত্যাশা বুঝতে সহায়তা করে। এটি গৃহপরিচারিকাকে তাদের প্রচেষ্টাকে সারিবদ্ধ করতে এবং পরিবারের প্রয়োজনীয়তা গুলি পূরণ করে এমন পরিষেবা সরবরাহ করতে সক্ষম করে।
- **নির্দেশাবলী স্পষ্ট করা:** যোগাযোগের মাধ্যমে, গৃহপরিচারিকা পরিবারের সদস্যদের দ্বারা নির্ধারিত কোনও নির্দেশ বা কাজ সম্পর্কে স্পষ্টতা চাইতে পারেন। এটি ভুল বোঝাবুঝি বা ত্রুটির সম্ভাবনা হ্রাস করে।
- **বিশ্বাস গড়ে তোলা:** গৃহকর্মী এবং পরিবারের সদস্যদের মধ্যে বিশ্বাস গড়ে তুলতে যোগাযোগ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। নিয়মিত এবং উন্মুক্ত যোগাযোগ একটি সম্পর্ক স্থাপন, নির্ভরযোগ্যতা প্রদর্শন এবং পেশাদারিত্ব প্রদর্শন করতে সহায়তা করে। এটি গৃহকর্মীর দক্ষতার উপর বিশ্বাস এবং আস্থা বাড়িয়ে তোলে, যা একটি ইতিবাচক কাজের সম্পর্কের দিকে পরিচালিত করে।
- **উদ্বেগ বা সমস্যাগুলি মোকাবেলা করা:** কার্যকর যোগাযোগ গৃহকর্মীকে পরিবারের সদস্যদের দ্বারা উত্থাপিত যে কোনও উদ্বেগ, সমস্যা বা প্রতিক্রিয়া সমাধান করতে দেয়। এটি একটি সামঞ্জস্যপূর্ণ কাজের পরিবেশ নিশ্চিত করে যে কোনও দ্বন্দ্ব বা অসন্তুষ্টি নিয়ে আলোচনা এবং সমাধান করার সুযোগ সরবরাহ করে।
- **পরিবর্তিত চাহিদার সাথে মানিয়ে নেওয়া:** সময়ের সাথে সাথে পরিবারগুলির চাহিদা বা পছন্দগুলি পরিবর্তিত হতে পারে। পরিবারের সদস্যদের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ গৃহকর্মীকে আপডেট থাকতে এবং সেই অনুযায়ী তাদের পরিষেবাগুলি মানিয়ে নিতে সহায়তা করে। এটি নিশ্চিত করে যে গৃহপরিচারিকা পরিবারের পরিবর্তিত প্রয়োজনীয়তার প্রতি প্রতিক্রিয়াশীল থাকে।

সামগ্রিকভাবে, একজন গৃহপরিচারিকার কৃত কাজ এবং সন্তোষজনক পরিষেবা প্রদানের জন্য পরিবারের সদস্যদের সাথে যোগাযোগ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এটি পারস্পরিক বোঝাপড়াকে উত্সাহিত করে, সহযোগিতাকে সহজতর করে এবং পরিবারের মধ্যে একটি ইতিবাচক এবং অনুকূল কাজের পরিবেশ তৈরি করতে সহায়তা করে।

### পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা

যখন পরিবার এবং গৃহপরিচারিকার মধ্যে যোগাযোগের কথা আসে, তখন বেশ কয়েকটি বাধা থাকতে পারে যা কার্যকর এবং সহজ যোগাযোগে বাধা আসতে পারে। এখানে কিছু সাধারণ বাধা রয়েছে:

- **ভাষার বাধাঃ** যদি গৃহপরিচারিকা এবং পরিবারের সদস্যরা বিভিন্ন ভাষায় কথা বলে বা একটি সাধারণ ভাষায় সীমিত দক্ষতা থাকে তবে এটি কার্যকর যোগাযোগকে বাধা দিতে পারে। ভুল বোঝাবুঝি এবং ভুল ব্যাখ্যা দেখা দিতে পারে, যার ফলে বিভ্রান্তি এবং সঠিকভাবে বার্তা প্রেরণে অসুবিধা দেখা দেয়।
- **সাংস্কৃতিক পার্থক্য:** সাংস্কৃতিক বৈষম্য পরিবার এবং গৃহকর্মীর মধ্যে যোগাযোগকে প্রভাবিত করতে পারে। বিভিন্ন সাংস্কৃতিক পটভূমি, বিশ্বাস, মূল্যবোধ এবং নিয়মগুলি বিভিন্ন যোগাযোগশৈলী এবং প্রত্যাশার দিকে পরিচালিত করতে পারে। এই পার্থক্যগুলি সমাধান এবং বোঝা না হলে ভুল বোঝাবুঝি এবং ভুল বোঝাবুঝির কারণ হতে পারে।
- **আস্থার অভাব:** পরিবার এবং গৃহপরিচারিকার মধ্যে বিশ্বাসের অভাবের কারণে যোগাযোগের বাধা দেখা দিতে পারে। যদি অবিশ্বাসের ইতিহাস থাকে বা পরিবারের পূর্ববর্তী গৃহকর্মীর সাথে নেতিবাচক অভিজ্ঞতা থাকে তবে এটি উন্মুক্ত এবং সং যোগাযোগের ক্ষেত্রে বাধা তৈরি করতে পারে।
- **ক্ষমতার ভারসাম্য:** পরিবার এবং গৃহকর্মীর মধ্যে ক্ষমতার ভারসাম্যহীনতা কার্যকর যোগাযোগকে বাধা দিতে পারে। প্রতিশোধ বা চাকরির নিরাপত্তার ভয়ে গৃহপরিচারিকা তাদের মতামত বা উদ্বেগ প্রকাশ করতে দ্বিধা বোধ করতে পারে। একইভাবে অধীনস্থ বিবেচনা করে পরিবার গৃহকর্মীর মন্তব্য উপেক্ষা করতে বা প্রত্যাখ্যান করতে পারে। এই ক্ষমতা গতিশীল, উন্মুক্ত এবং সহযোগিতামূলক যোগাযোগের জন্য একটি বাধা তৈরি করতে পারে।
- **ব্যস্ত সময়সূচী:** যে সব পরিবারে বাবা-মা উভয়ই দীর্ঘ সময় কাজ করেন বা সময়সূচী দাবি করেন, সেখানে কার্যকর যোগাযোগের জন্য সময় খুঁজে পাওয়া চ্যালেঞ্জিং হতে পারে। সীমিত প্রাপ্যতা এবং পরস্পরবিরোধী সময়ের প্রতিশ্রুতি অর্থপূর্ণ যোগাযোগের সুযোগকে সীমাবদ্ধ করতে পারে এবং পরিবার এবং গৃহপরিচারিকার মধ্যে যোগাযোগকে বাধা দিতে পারে।
- **প্রশিক্ষণ এবং সহায়তার অভাব:** যদি পরিবার গৃহকর্মীকে তাদের প্রত্যাশা এবং পরিবারের রুটিন সম্পর্কে যথাযথ প্রশিক্ষণ বা দিকনির্দেশনা সরবরাহ না করে তবে এটি ভুল বোঝাবুঝি এবং অকার্যকর যোগাযোগের কারণ হতে পারে। একইভাবে, যদি পরিবার যোগাযোগের জন্য পর্যাপ্ত সমর্থন বা অনুকূল পরিবেশ তৈরি না করে তবে এটি বাধা তৈরি করতে পারে এবং কার্যকর যোগাযোগে বাধা দিতে পারে।
- **ব্যক্তিগত বা সংবেদনশীল সমস্যা:** পরিবারের সদস্য বা গৃহপরিচারিকার মুখোমুখি হওয়া ব্যক্তিগত সমস্যা বা মানসিক সমস্যাগুলি যোগাযোগকে প্রভাবিত করতে পারে। দ্বন্দ্ব বা অস্বাভাবিক সংবেদনশীল উদ্বেগগুলি কার্যকরভাবে যোগাযোগের ক্ষমতা এবং স্বাস্থ্যকর কাজের সম্পর্ক বজায় রাখার ক্ষমতাকে প্রভাবিত করতে পারে।

এই বাধাগুলি মোকাবেলা করার জন্য পরিবার এবং গৃহপরিচারিকা উভয়ের সক্রিয় প্রচেষ্টা প্রয়োজন। উন্মুক্ত যোগাযোগ, সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতা, বিশ্বাস গড়ে তোলা এবং প্রয়োজনীয় সহায়তা এবং প্রশিক্ষণ প্রদান এই বাধাগুলি কাটিয়ে উঠতে এবং পরিবার এবং গৃহপরিচারিকার মধ্যে আরও ভাল বোঝাপড়া গড়ে তুলতে সহায়তা করে।

## পরিবারের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী যোগাযোগের উপযুক্ত উপায়/পদ্ধতি, মাধ্যম এবং উপকরণ নির্বাচন

যোগাযোগের প্রয়োজন এবং পছন্দগুলি বোঝার জন্য পরিবারের সাথে খোলামেলা সংলাপ করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। পরিবারের অবস্থা, পছন্দ, প্রয়োজন এবং সাংস্কৃতিক কারণগুলি বিবেচনা করে, আপনি তাদের নির্দিষ্ট পরিস্থিতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ সবচেয়ে উপযুক্ত উপায় / পদ্ধতি, মিডিয়া এবং যোগাযোগের উপকরণগুলি সনাক্ত করতে পারেন। পরিবারের অবস্থা এবং পছন্দের উপর ভিত্তি করে উপযুক্ত উপায় / পদ্ধতি, মিডিয়া এবং যোগাযোগের উপকরণগুলি সনাক্ত করতে, তাদের নির্দিষ্ট প্রয়োজন এবং পরিস্থিতি বিবেচনা করা গুরুত্বপূর্ণ। এখানে বিবেচনা করার জন্য কয়েকটি কারণ রয়েছে:

- **পরিবারের অবস্থা:** পরিবারের অবস্থা মূল্যায়ন করুন, যেমন তাদের প্রাপ্যতা, সময়সূচী এবং তাদের যে কোনও সীমাবদ্ধতা থাকতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, যদি বাবা-মা উভয়েই দীর্ঘ সময় ধরে কাজ করেন তবে তারা এমন একটি যোগাযোগ পদ্ধতি পছন্দ করতে পারেন যা সময়ের নমনীয়তার অনুমতি দেয়।
- **যোগাযোগের অগ্রাধিকার:** পরিবারের পছন্দসই যোগাযোগের পদ্ধতিগুলি বুঝুন। কিছু পরিবার মুখোমুখি কথোপকথন পছন্দ করে, অন্যরা লিখিত যোগাযোগ বা ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম পছন্দ করে। যোগাযোগের মাধ্যম গুলি বাছাই করার সময় তাদের স্বাস্থ্যের স্তর এবং পছন্দগুলি বিবেচনা করুন।
- **টেকনোলজি অ্যাক্সেস:** প্রযুক্তিতে পরিবারের অ্যাক্সেস এবং বিভিন্ন যোগাযোগ সরঞ্জামগুলির সাথে তাদের পরিচিতি নির্ধারণ করুন। যদি তাদের স্মার্টফোন, ট্যাবলেট বা কম্পিউটার থাকে তবে মেসেজিং অ্যাপ্লিকেশন বা ইমেলের মতো ডিজিটাল যোগাযোগ মাধ্যমগুলি উপযুক্ত হতে পারে। যাইহোক, যদি তাদের প্রযুক্তিতে সীমিত অ্যাক্সেস থাকে তবে ফোন কল বা ব্যক্তিগত বৈঠকের মতো বিকল্প পদ্ধতিগুলি আরও উপযুক্ত হতে পারে।
- **পছন্দ অনুসারে যোগাযোগ পদ্ধতি:** পরিবারের পছন্দ অনুসারে যোগাযোগের পদ্ধতি নির্বাচন করুন। কিছু পরিবার বার্তা পাঠানোর মাধ্যমে সময় নিয়ন্ত্রণ করতে পারে, আর কিছু আলোচনা করার জন্য সাক্ষাতকার পদ্ধতি বেশি পছন্দ করতে পারে। পরিবারের সুবিধানুযায়ী যোগাযোগ মাধ্যমগুলি নির্বাচন করা উচিত।
- **উপকরণ এবং সম্পদ:** যোগাযোগ বাড়াতে পারে এমন উপকরণ এবং সংস্থানগুলি সনাক্ত করুন। এর মধ্যে প্রত্যাশা, রুটিন বা কাজগুলি স্পষ্ট করার জন্য লিখিত নির্দেশাবলী, ভিজুয়াল সহায়ক বা প্রশিক্ষণ উপকরণ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। এই উপকরণগুলি পরিবারের পছন্দ অনুসারে তৈরি করা উচিত এবং সহজেই বোধগম্য এবং গৃহপরিচারিকার কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য হওয়া উচিত।

## ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগ অনুশীলন এবং উপস্থাপন

ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগ অনুশীলন এবং উপস্থাপনে নিম্নলিখিত কয়েকটি পদ্ধতি অনুসরণ করা যেতে পারে:

- **সম্প্রসারণ করুন:** যোগাযোগ সংক্রান্ত সমস্যা বা পরিস্থিতি সম্পর্কে উদ্দীপ্ত হলে, ক্লায়েন্টের পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে বিস্তারিত আলাপ করুন। তাদের পরিস্থিতি বুঝে নেওয়ার চেষ্টা করুন এবং তাদের যে প্রকার সমাধান প্রয়োজন সেটা জানতে চেষ্টা করুন। এই ভাবে, ক্লায়েন্টের পরিবারের সদস্যরা আপনার সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপন করার সমর্থন পাবেন।
- **অডিও এবং ভিডিও কল:** ক্লায়েন্টের পরিবারের সদস্যদের সাথে অডিও এবং ভিডিও কলের মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারেন। এটি আপনাকে সাক্ষাতকার করতে এবং আপনার ভবিষ্যতের পরিকল্পনা করার সুযোগ দেয়। আপনি কথা বলার সাথে সাথে অডিও শুনতে পারেন এবং ভিডিও কলে মুখ দেখাতে পারেন।
- **প্রযুক্তি ব্যবহার করুন:** প্রযুক্তি উপযুক্তভাবে ব্যবহার করে ক্লায়েন্টের পরিবারের সদস্যদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। মেসেজিং অ্যাপস, ভিডিও কল, সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে সেবা প্রদান করার মাধ্যমে আপনি ক্লায়েন্টের পরিবারের সদস্যদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- **উপস্থাপন পদ্ধতি:** আপনার উপস্থাপন পদ্ধতি মাঝেমাঝে পরিবর্তন করতে পারেন, উদাহরণস্বরূপ লিখিত কথা, সাক্ষাতকার বা ভিডিও কলের মাধ্যমে। পরিবারের সদস্যদের ভাষায় সহজবোধ্য এবং আকর্ষণীয় উপস্থাপন পদ্ধতি ব্যবহার করুন।

উপরোক্ত পদ্ধতিগুলি ব্যবহার করে আপনি ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপন করতে পারেন এবং তাদের যোগাযোগের সুবিধার মধ্যে সুসংগঠিত একটি প্রক্রিয়া স্থাপন করতে পারেন।

## সেলফ চেক (Self Check) - ৪.১ পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ

প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখ-

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন-

১. যোগাযোগ মাধ্যম বাছাই করার সময় কি বিবেচনা করা উচিত?
২. যোগাযোগের ক্ষেত্রে কি কি উপস্থাপন পদ্ধতি ব্যবহার করা যেতে পারে?
৩. যোগাযোগের ক্ষেত্রে কি কি প্রযুক্তি ব্যবহার করা যেতে পারে?

## উত্তরপত্র (Answer Key)- ৪.১ পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ

১. **উত্তরঃ** যোগাযোগ মাধ্যম বাছাই করার সময় পরিবার বা ক্লায়েন্টের স্বাচ্ছন্দ্যের স্তর এবং পছন্দগুলি বিবেচনা করা উচিত
২. **উত্তরঃ** যোগাযোগের ক্ষেত্রে লিখিত নোট, সাক্ষাতকার বা ভিডিও কল ব্যবহার করা যেতে পারে।
৩. **উত্তরঃ** যোগাযোগের ক্ষেত্রে মেসেজিং অ্যাপস, ভিডিও কল, সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করা যেতে পারে

## জব শিট (Job Sheet)- 8.5 পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ

জবের নাম: পরিবারের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে কি কি প্রযুক্তি ব্যবহার করা যেতে পারে তা নির্বাচন করে অনুশীলন করতে হবে

কাজের ধাপ:

- বিভিন্ন মাধ্যম সম্পর্কে জানতে হবে
- উপযুক্ত মাধ্যম নির্বাচন করতে হবে
- নির্দিষ্ট পদ্ধতি অবলম্বন করে যোগাযোগ অনুশীলন করতে হবে



## জব স্পেসিফিকেশন শিট (Job Specification Sheet)- ৪.১ পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগ

স্পেসিফিকেশন: প্রশিক্ষণার্থীরা গুপে ভাগ হয়ে অডিও বা ভিডিও কলের মাধ্যমে যোগাযোগ করে ক্লায়েন্টের সামনে নিজের বক্তব্য উপস্থাপন করা অনুশীলন করবে

টুলস ও ইকুইপমেন্ট:

- মোবাইল ফোন
- খাতা
- কলম
- প্রয়োজনীয় ডায়াগ্রাম

## শিখনফল (Learning Outcome)-০৫: সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন

### বিষয়বস্তু (Contents):

১. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা
২. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম
৩. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির নিকট বাড়ির যত্নের শর্ত ও উপায় উপস্থাপন
৪. কোনো আকস্মিক পরিস্থিতিতে যোগাযোগ করার প্রক্রিয়া

### মূল্যায়ন মানদণ্ড (Assessment Criteria):

১. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজন ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছে।
২. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম শনাক্ত করতে সক্ষম হয়েছে।
৩. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে বাড়ির যত্নের শর্ত ও উপায় ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছে।
৪. কোনোও অজানা চিকিৎসা পরিস্থিতি/শব্দগুলো ব্যাখ্যা/যোগাযোগ করার প্রক্রিয়া নির্ধারণ করতে সক্ষম হয়েছে।

### শর্তাবলী (Conditions):

কাজের সময় শিক্ষার্থীকে অবশ্যই সরবরাহ করতে হবে:

১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ
২. পিপিই
৩. ল্যাপটপ
৪. মাল্টিমাধ্যম প্রোজেক্টর
৫. হোয়াইট বোর্ড ও মার্কার
৬. ইন্টারনেট ফ্যাসিলিটিস

### শিখন উপকরণ (Learning Materials):

১. সিবিএলএম
২. পিপিই
৩. নিরাপত্তা চিহ্ন
৪. সিঞ্চল
৫. হ্যান্ডআউটস
৬. সিবিএলএম, ম্যানুয়াল
৭. মডিউল / রেফারেন্স
৮. কাগজ
৯. কলম

## প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)

শিখনফল (Learning Outcome): সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
<ul style="list-style-type: none"><li>● সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ করার জন্য ইনফরমেশন শীট ৫.১ পাঠ করতে হবে।</li><li>● শিক্ষার্থী নিজ যাচাই (Self Check) ৫.১ এ উত্তর প্রদান করবেন।</li><li>● উত্তরপত্রের (৫.১) সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে দেখবেন।</li><li>● এমপ্লয়বিলিটি দফতার উন্নয়ন করার জন্য জব শীট ৫.১ অনুশীলন করতে হবে।</li></ul>

## ইনফরমেশন শিট (Information sheet): ৫.১ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ

শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective): এই ইনফরমেশন শীট পাঠ করে শিক্ষার্থীগণ-

- ✓ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজন ব্যাখ্যা করতে পারবে
- ✓ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম শনাক্ত করতে পারবে
- ✓ সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে বাড়ির যন্ত্রের শর্ত ও উপায় ব্যাখ্যা করতে পারবে
- ✓ কোনোও অজানা চিকিৎসা পরিস্থিতি/শব্দগুলো ব্যাখ্যা/যোগাযোগ করার প্রক্রিয়া নির্ধারণ করতে পারবে

### সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা

পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা বেশ কয়েকটি কারণ থেকে উদ্ভূত হয়:

১. **প্রত্যাশা স্পষ্ট করা:** পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে কার্যকর যোগাযোগ আপনাকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আপনার প্রত্যাশাগুলি স্পষ্টভাবে জানাতে দেয়। এটি ভুল বোঝাবুঝি এড়াতে সহায়তা করে এবং নিশ্চিত করে যে উভয় পক্ষই কাজের সুযোগ, সময়সীমা এবং কাঙ্ক্ষিত ফলাফল সম্পর্কে একই সাথে রয়েছে।
২. **প্রাসঙ্গিক তথ্য ভাগ করে নেওয়া:** যোগাযোগ আপনাকে আপনার প্রয়োজন, পছন্দ এবং কোনও নির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করতে পরিষেবা সরবরাহকারীদের সক্ষম করে। এই তথ্যটি তাদের আপনার প্রত্যাশাগুলি আরও ভালভাবে পূরণ করতে এবং আরও ব্যক্তিগতকৃত অভিজ্ঞতা সরবরাহ করতে তাদের পরিষেবাগুলি তৈরি করতে সহায়তা করে।
৩. **সমস্যা সমাধান এবং সমস্যার সমাধান:** পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে উন্মুক্ত এবং কার্যকর যোগাযোগ মাধ্যমগুলি আপনাকে তাদের পরিষেবা সরবরাহের সময় উদ্ভূত যে কোনও সমস্যা বা উদ্বেগগুলি সমাধান করতে দেয়। এটি একটি সন্তোষজনক ফলাফল নিশ্চিত করার জন্য সমস্যাগুলি নিয়ে আলোচনা করার, সমাধানগুলি সন্ধান করার এবং প্রয়োজনীয় সামঞ্জস্য করার সুযোগ সরবরাহ করে।
৪. **স্পষ্টতা এবং আপডেট চাওয়া:** পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ আপনাকে আপনার যে কোনও প্রশ্ন বা সন্দেহের বিষয়ে স্পষ্টতা চাইতে সক্ষম করে। এটি আপনাকে সরবরাহ করা পরিষেবাগুলির অগ্রগতি সম্পর্কে আপডেট থাকা, স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে।
৫. **প্রতিক্রিয়া প্রদান:** যোগাযোগ পরিষেবা সরবরাহকারীদের প্রতিক্রিয়া প্রদানের জন্য একটি প্ল্যাটফর্ম সরবরাহ করে। ইতিবাচক বা গঠনমূলক যাই হোক না কেন, প্রতিক্রিয়া পরিষেবা সরবরাহকারীদের তাদের শক্তি এবং উন্নতির ক্ষেত্রগুলি বুঝতে সহায়তা করে। এই ফিডব্যাক লুপ একটি ক্রমাগত উন্নতি প্রক্রিয়াকে উৎসাহিত করে এবং পরিষেবা সরবরাহকারীদের তাদের পরিষেবাগুলির গুণমান বাড়ানোর অনুমতি দেয়।
৬. **প্রতিক্রিয়া প্রদান:** যোগাযোগ পরিষেবা সরবরাহকারীদের প্রতিক্রিয়া প্রদানের জন্য একটি প্ল্যাটফর্ম সরবরাহ করে। ইতিবাচক বা গঠনমূলক যাই হোক না কেন, প্রতিক্রিয়া পরিষেবা সরবরাহকারীদের তাদের শক্তি এবং উন্নতির ক্ষেত্রগুলি বুঝতে সহায়তা করে। এই ফিডব্যাক লুপ একটি ক্রমাগত উন্নতি প্রক্রিয়াকে উৎসাহিত করে এবং পরিষেবা সরবরাহকারীদের তাদের পরিষেবাগুলির গুণমান বাড়ানোর অনুমতি দেয়।

সারসংক্ষেপ, স্পষ্ট প্রত্যাশা নিশ্চিত করতে, সমস্যাগুলি সমাধান করতে, আপডেটগুলি সন্ধান করতে, প্রতিক্রিয়া সরবরাহ করতে এবং একটি সহযোগিতামূলক সম্পর্ক তৈরি করতে পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা অপরিহার্য। কার্যকর যোগাযোগ সামগ্রিক পরিষেবা অভিজ্ঞতা বৃদ্ধি করে এবং আপনার এবং পরিষেবা সরবরাহকারীদের মধ্যে পারস্পরিক উপকারী অংশীদারিত্বকে সহজতর করে।

## সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম

যোগাযোগের বেশ কয়েকটি মাধ্যম রয়েছে যা পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে যোগাযোগ করতে ব্যবহার করা যেতে পারে। যোগাযোগ মাধ্যমের পছন্দ সুবিধা, প্রয়োজনীয়তা এবং যোগাযোগের প্রকৃতির মতো বিষয়গুলির উপর নির্ভর করে। পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে যোগাযোগের কয়েকটি সাধারণ মাধ্যম এখানে রয়েছে:

- **ব্যক্তিগত যোগাযোগ:** মুখোমুখি বৈঠক বা আলোচনা একটি কার্যকর মাধ্যম হতে পারে, বিশেষত জটিল বা সংবেদনশীল বিষয়গুলির জন্য। এটি সরাসরি যোগাযোগ, তাৎক্ষণিক প্রতিক্রিয়া এবং সম্পর্ক এবং বিশ্বাস তৈরির সুযোগ দেয়।
- **ফোন কল:** ফোন কলগুলি যোগাযোগের একটি রিয়েল-টাইম, সরাসরি ফর্ম সরবরাহ করে। এগুলি দ্রুত প্রশ্ন, জরুরী বিষয়, বা যখন নির্দিষ্ট সমস্যাগুলি সমাধানের জন্য কথোপকথনের প্রয়োজন হয় তখন দরকারী। ফোন কলগুলি তাৎক্ষণিক প্রতিক্রিয়াগুলির অনুমতি দেয় এবং মৌখিক সংকেতগুলির মাধ্যমে স্পষ্ট বোঝার সুবিধা দিতে পারে।
- **ইমেইল:** লিখিত যোগাযোগের জন্য ইমেইল একটি ব্যাপকভাবে ব্যবহৃত মাধ্যম। এটি অ-জরুরী বিষয়গুলির জন্য উপযুক্ত বা যখন কথোপকথনের একটি লিখিত রেকর্ড গুরুত্বপূর্ণ। ইমেইলগুলি বিস্তারিত তথ্য প্রেরণ, নথি বা ফাইল সংযুক্ত করা এবং প্রাপকের সুবিধামত প্রতিক্রিয়াগুলির অনুমতি দেওয়ার সুবিধা সরবরাহ করে।
- **অনলাইন চ্যাট বা মেসেজিং প্ল্যাটফর্ম:** অনেক পরিষেবা সরবরাহকারী তাদের ওয়েবসাইটে বা নির্দিষ্ট প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অনলাইন চ্যাট বা মেসেজিং বিকল্পগুলি সরবরাহ করে। এই মাধ্যমগুলি তাৎক্ষণিক বার্তাপ্রেরণের অনুরূপ রিয়েল-টাইম, পাঠ্য-ভিত্তিক যোগাযোগের অনুমতি দেয়। তারা দ্রুত প্রশ্ন, সহায়তা অনুসন্ধান বা সাধারণ তথ্য প্রাপ্তির জন্য সুবিধাজনক।
- **অনলাইন পোর্টাল বা গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম:** পরিষেবা সরবরাহকারীদের নির্দিষ্ট অনলাইন পোর্টাল বা গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম থাকতে পারে যেখানে ব্যবহারকারীরা লগ ইন করতে পারেন, অ্যাকাউন্টের তথ্য অ্যাক্সেস করতে পারেন এবং পরিষেবা সরবরাহকারীর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এই প্ল্যাটফর্মগুলি প্রায়শই মেসেজিং, সমর্থন টিকিট বা অনলাইন ফোরাম সহ বিভিন্ন যোগাযোগের বিকল্প সরবরাহ করে।
- **সোশ্যাল মিডিয়া:** কিছু পরিষেবা সরবরাহকারী সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্মগুলিতে সক্রিয় উপস্থিতি বজায় রাখে। ফেসবুক, টুইটার বা লিঙ্কডইনের মতো সোশ্যাল মিডিয়া মাধ্যমে মন্তব্য, সরাসরি বার্তা বা পাবলিক পোস্টের মাধ্যমে পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে যোগাযোগ করতে ব্যবহার করা যেতে পারে। এই মাধ্যমটি সাধারণ অনুসন্ধান বা জনসাধারণের প্রতিক্রিয়াজন্য উপযুক্ত হতে পারে।
- **ভিডিও কনফারেন্সিং:** ভিডিও কনফারেন্সিং টুলস, যেমন ইমো, জুম বা মাইক্রোসফট টিমস, পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে ভার্চুয়াল মিটিং বা আলোচনার জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে। ভিডিও কলগুলি ভিজুয়াল যোগাযোগ, স্ক্রিন ভাগ করে নেওয়া এবং আরও ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ারের অনুমতি দেয়, যা তাদের আরও জটিল বা সহযোগী আলোচনার জন্য উপযুক্ত করে তোলে।

এটি লক্ষ্য করা গুরুত্বপূর্ণ যে বিভিন্ন পরিষেবা সরবরাহকারীদের যোগাযোগের তাদের পছন্দসই মাধ্যম বা কীভাবে তাদের সাথে যোগাযোগ করতে হবে সে সম্পর্কে নির্দিষ্ট নির্দেশিকা থাকতে পারে। যোগাযোগের জন্য উপযুক্ত মাধ্যমগুলি সনাক্ত করতে এবং অ্যাক্সেস করতে তাদের ওয়েবসাইট, গ্রাহক সহায়তা পৃষ্ঠাগুলি পরীক্ষা করা বা সরাসরি তাদের কাছে পৌঁছানোর পরামর্শ দেওয়া হয়।

## সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির নিকট হোম কেয়ারের শর্ত ও উপায় উপস্থাপন

সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির কাছে হোম কেয়ারের অবস্থা ব্যাখ্যা করার জন্য স্পষ্টতা, সহানুভূতি এবং কার্যকর যোগাযোগ প্রয়োজন। হোম কেয়ারের অবস্থা কার্যকরভাবে ব্যাখ্যা করার কয়েকটি উপায় এখানে বর্ণনা করা হল:

1. **পরিষ্কার এবং সহজ ভাষা ব্যবহার করুন:** হোম কেয়ারের অবস্থা ব্যাখ্যা করার সময়, সরল ভাষা ব্যবহার করুন যা বোঝা সহজ। প্রয়োজন না হলে মেডিকেল পরিভাষা বা প্রযুক্তিগত পদগুলি এড়িয়ে চলুন এবং জটিল ধারণাগুলিকে সহজ শর্তে বিভক্ত করুন। এটি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে আরও সহজে তথ্য বুঝতে সহায়তা করে।
2. **প্রাসঙ্গিক এবং সংক্ষিপ্ত তথ্য সরবরাহ করুন:** হোম কেয়ারের অবস্থা সম্পর্কে সর্বাধিক প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদানের দিকে মনোনিবেশ করুন। মূল পয়েন্টগুলি, লক্ষণগুলি, চিকিৎসার বিকল্পগুলি এবং কোনও প্রয়োজনীয় সতর্কতা

বা বিবেচনাগুলি তুলে ধরুন। অতিরিক্ত বিবরণ বা সম্পর্কহীন তথ্য দিয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে প্রভাবিত করা এড়িয়ে চলুন।

৩. **ভিজ্যুয়াল এইড বা উদাহরণ ব্যবহার করুন:** ডায়াগ্রাম, ছবি বা চার্টের মতো ভিজ্যুয়াল এইডগুলি শরীরের যন্ত্রের অবস্থা ব্যাখ্যা করতে সহায়ক হতে পারে। তারা একটি ভিজ্যুয়াল উপস্থাপনা সরবরাহ করে যা বুঝতে সহায়তা করে। উপরন্তু, সম্পর্কিত উদাহরণ বা গল্প ব্যবহার করা ব্যাখ্যাটিকে আরও প্রাসঙ্গিক এবং স্মরণীয় করে তুলতে পারে।
৪. **প্রশ্ন এবং সক্রিয় অংশগ্রহণকে উৎসাহিত করুন:** সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির জন্য প্রশ্ন জিজ্ঞাসা এবং কথোপকথনে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণের জন্য একটি উন্মুক্ত এবং নিরাপদ পরিবেশ তৈরি করুন। তাদের ব্যাখ্যা চাইতে বা তাদের উদ্বিগ্ন প্রকাশ করতে উৎসাহিত করুন। এটি নিশ্চিত করে যে তাদের হোম কেয়ারের অবস্থা সম্পর্কে স্পষ্ট ধারণা রয়েছে।
৫. **তথ্যকে পরিচালনাযোগ্য অংশে বিভক্ত করুন:** যদি হোম কেয়ারের অবস্থা জটিল হয় বা একাধিক দিক থাকে তবে তথ্যটি ছোট, আরও পরিচালনাযোগ্য অংশে বিভক্ত করুন। ধাপে ধাপে তথ্য উপস্থাপন করুন, সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে এগিয়ে যাওয়ার আগে প্রতিটি উপাদান ব্যবহার এবং প্রক্রিয়া করার অনুমতি দেয়।
৬. **মূল পয়েন্টগুলি পুনরাবৃত্তি এবং সংক্ষিপ্ত করুন:** ব্যাখ্যা জুড়ে, বোঝাপড়াকে শক্তিশালী করার জন্য মূল পয়েন্টগুলি পুনরাবৃত্তি এবং সংক্ষিপ্ত করুন। এটি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে হোম কেয়ার অবস্থা সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য ধরে রাখতে এবং মনে রাখতে সহায়তা করে।

সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির অনন্য চাহিদা, পছন্দ এবং বোঝার স্তরের উপর ভিত্তি করে আপনার যোগাযোগের পদ্ধতিটি মানিয়ে নিতে ভুলবেন না। তাদের নির্দিষ্ট প্রেক্ষাপটে আপনার ব্যাখ্যাটি তৈরি করুন এবং হোম কেয়ারের অবস্থা পরিচালনা করার সময় নিয়মিত সহায়তা করুন।

## কোনো আকস্মিক পরিস্থিতিতে যোগাযোগ করার প্রক্রিয়া

আকস্মিক পরিস্থিতিতে যোগাযোগ করার প্রক্রিয়াটি নিম্নোক্ত ধাপগুলি অনুসরণ করে সম্পাদিত হতে পারে: আকস্মিক পরিস্থিতিতে শান্ত থাকুন

১. **শান্ত থাকুন :** প্রথমেই, একটি আকস্মিক পরিস্থিতিতে শান্ত থাকুন। এটা আপনাকে ধৈর্য ও স্বাধীনতা প্রদান করবে এবং আপনাকে ভয় বা অনিরাপদ বোধ করতে পারেনা।
২. **পরিস্থিতি নিরীক্ষণ করুন:** পরিস্থিতি নিরীক্ষণ করুন এবং আপনার পরিবার এবং স্বতন্ত্র জীবনের জন্য যেকোনো আত্মীয়, বন্ধু, বা অন্যান্য ব্যক্তির উপস্থিতি এবং সুরক্ষা নিশ্চিত করুন। প্রয়োজনে ব্যক্তিগত সুরক্ষা উপকরণ সঙ্গে রাখুন, যেমন ফ্ল্যাশলাইট, ব্যাটারি, পানি, খাবার ইত্যাদি।
৩. **যোগাযোগের উপায় চিন্তা করুন:** কোনো আকস্মিক পরিস্থিতির সময়ে ব্যবহৃত হতে পারে প্রাথমিক যোগাযোগের উপায় যেমন মোবাইল ফোন, টেলিভিশন, রেডিও, অথবা এসএমএস। আপনার পাশে কোনো যোগাযোগের উপায় না থাকলে পরিবারের কাছে বার্তা পাঠাতে অন্য ব্যক্তিগত বা জনসাধারণ ব্যবহৃত যোগাযোগ স্থাপন করার চেষ্টা করুন।
৪. **আশ্রয় খুঁজুন:** আকস্মিক পরিস্থিতির সময়ে আপনি দায়িত্বশীলের কাছে স্থানান্তর বা আশ্রয়ের জন্য অনুরোধ করতে পারেন যেন আপনি নিরাপদ থাকতে পারেন।
৫. **প্রাথমিক চিকিৎসার অনুরোধ করুন:** যদি আপনার বা আপনার পরিবারের কারো স্বাস্থ্য জনিত সমস্যা দেখা দেয়, তবে সরাসরি প্রাথমিক চিকিৎসার সাহায্য অনুরোধ করুন। অতিরিক্ত চিকিৎসার সহায়তা প্রয়োজন হলে সময় অতিক্রান্ত হলেও প্রাথমিক স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সাথে যোগাযোগ করুন।

এই উপায়গুলি আপনাকে আকস্মিক পরিস্থিতিতে সঠিকভাবে যোগাযোগ করার সম্ভাবনা প্রদান করতে পারে। মনে রাখবেন, পরিস্থিতি সম্পর্কে আগ্রহী অন্য ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ করার আগে সারাদিনের মধ্যে যত সম্ভব বেশি তথ্য সংগ্রহ করুন এবং তথ্যগুলি পর্যালোচনা করুন।

## সেলফ চেক (Self Check) - ৫.১ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ

প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখ-

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন-

১. প্রাথমিক যোগাযোগের উপায় কি?
২. আকস্মিক পরিস্থিতিতে শান্ত থাকার গুরুত্ব কি?
৩. কীভাবে প্রশ্ন এবং সক্রিয় অংশগ্রহণকে উৎসাহিত করা যায়?

## উত্তরপত্র (Answer Key)- ৫.১ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ

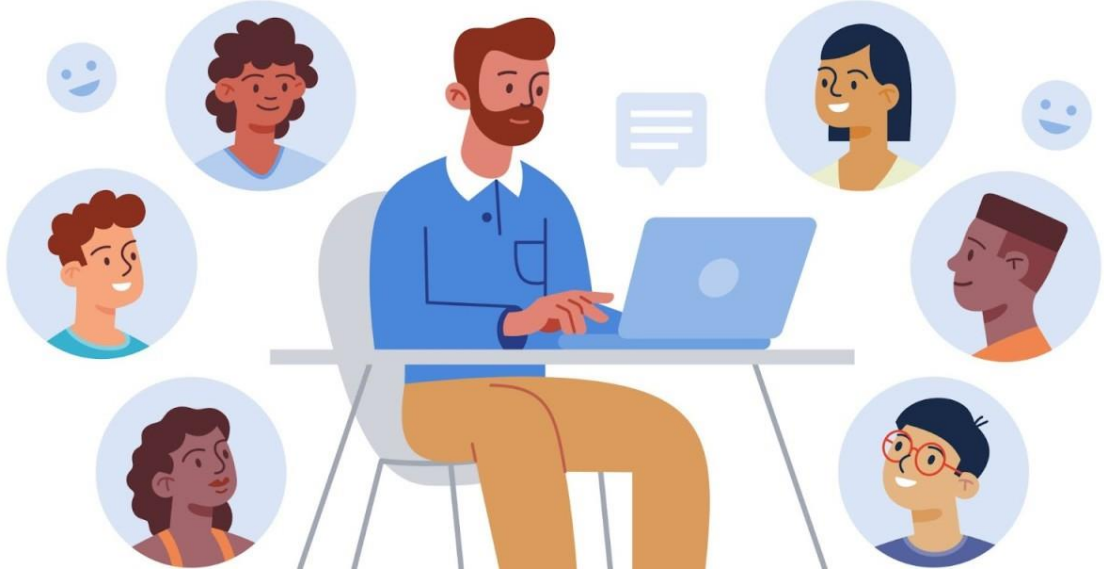
১. উত্তরঃ প্রাথমিক যোগাযোগের উপায় যেমন মোবাইল ফোন, টেলিভিশন, রেডিও, অথবা এসএমএস।
২. উত্তরঃ আকস্মিক পরিস্থিতিতে শান্ত থাকলে ধৈর্য ও স্বাধীনতা পাওয়া যায় এবং ভয় বা অসুরক্ষা বোধ করাতে পারেনা
৩. উত্তরঃ সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির জন্য প্রশ্ন জিজ্ঞাসা এবং কথোপকথনে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণের জন্য একটি উন্মুক্ত এবং নিরাপদ পরিবেশ তৈরি করুন। তাদের ব্যাখ্যা চাইতে বা তাদের উদ্বেগ প্রকাশ করতে উৎসাহিত করুন।

## জব শিট (Job Sheet)- ৫.১ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ

জবের নাম: আকস্মিক পরিস্থিতিতে যোগাযোগের উপায় অনুশীলন

কাজের ধাপ:

- পরিস্থিতি নিরীক্ষণ করুন
- যোগাযোগের উপায় চিন্তা করুন
- যোগাযোগ স্থাপন করুন



## জব স্পেসিফিকেশন শিট (Job Specification Sheet)- ৫.১ সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ

স্পেসিফিকেশন: প্রশীক্ষার্থীদের বিভিন্ন গ্রুপে ভাগ করে দিয়ে তাদের সামনে বিভিন্ন আকস্মিক পরিস্থিতি উদ্ভব করতে হবে ও তাদের দিয়ে পরিস্থিতি মোকাবেলা অনুশীলন করাতে হবে

টুলস ও ইকুইপমেন্ট:

- খাতা
- কলম
- মোবাইল ফোন

## শিখনফল (Learning Outcome)-০৬: ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি করতে পারবেন

### বিষয়বস্তু (Contents):

১. ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা মেনে নির্ভরযোগ্যতা, সময়ানুবর্তিতা এবং উপস্থিতি নিশ্চিত করা
২. ক্লায়েন্ট/গ্রাহক অসন্তুষ্টির সম্ভাব্য কারণ শনাক্ত ও অসন্তুষ্টি দূর করা
৩. ক্লায়েন্টদের সুরক্ষা সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক বিষয় অবহিত করা

### মূল্যায়ন মানদণ্ড (Assessment Criteria):

১. নির্ভরযোগ্যতা, সময়ানুবর্তিতা এবং উপস্থিতির জন্য ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা মেনে চলতে সক্ষম হয়েছে
২. ক্লায়েন্ট / গ্রাহক অসন্তুষ্টির সম্ভাব্য কারণগুলো শনাক্ত করতে সক্ষম হয়েছে ও মীমাংসা করতে সক্ষম হয়েছে
৩. ক্লায়েন্টদের সুরক্ষা সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক বিষয় সম্পর্কে সম্পূর্ণ অবহিত করতে সক্ষম হয়েছে

### শর্তাবলী (Conditions):

কাজের সময় শিক্ষার্থীকে অবশ্যই সরবরাহ করতে হবে:

১. প্রকৃত কর্মক্ষেত্র অথবা প্রশিক্ষণ পরিবেশ
২. পিপিই
৩. মোবাইল
৪. ইন্টারনেট ফ্যাসিলিটিস

### শিখন উপকরণ (Learning Materials):

১. সিবিএলএম
২. হ্যান্ডআউটস
৩. ম্যানুয়াল
৪. মডিউল / রেফারেন্স
৫. কাগজ
৬. কলম

## প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)

শিখনফল (Learning Outcome): ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি করতে পারবেন

প্রশিক্ষণ কার্যক্রম (Learning Activities)	উপকরণ / বিশেষ নির্দেশনা (Resources / Special instructions)
<ul style="list-style-type: none"><li>● ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি করা</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি করার জন্য ইনফরমেশন শীট ৬.১ পাঠ করতে হবে।</li><li>● শিক্ষার্থী নিজ যাচাই (Self Check) ৬.১ এ উত্তর প্রদান করবেন।</li><li>● উত্তরপত্রের (৬.১) সাথে নিজের উত্তর মিলিয়ে দেখবেন।</li><li>● সংখ্যা এবং সাক্ষরতা দক্ষতা ব্যবহার করার জন্য জব শীট ৬.১ অনুশীলন করতে হবে।</li></ul>

## ইনফরমেশন শিট (Information sheet): ৬.১ ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি

**শিখন উদ্দেশ্য (Learning Objective):** এই ইনফরমেশন শীট পাঠ করে শিক্ষার্থীগণ-

- ✓ নির্ভরযোগ্যতা, সময়ানুবর্তিতা এবং উপস্থিতির জন্য ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা মেনে চলতে পারবে
- ✓ ক্লায়েন্ট / গ্রাহক অসন্তুষ্টির সম্ভাব্য কারণগুলো শনাক্ত করতে সক্ষম হয়েছে ও মীমাংসা করতে পারবে
- ✓ ক্লায়েন্টদের সুরক্ষা সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক বিষয় সম্পর্কে সম্পূর্ণ অবহিত করতে পারবে

### ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা মেনে নির্ভরযোগ্যতা, সময়ানুবর্তিতা এবং উপস্থিতি নিশ্চিত করা

নির্ভরযোগ্যতা, সময়ানুবর্তিতা এবং উপস্থিতি নিশ্চিত করার জন্য ক্লায়েন্টের প্রত্যাশাগুলি মেনে চলতে, নিম্নলিখিতগুলি বিবেচনা করুন:

১. নির্ভরযোগ্যতা: নিশ্চিত করুন যে আপনি ক্লায়েন্টের সাথে আপনার যোগাযোগ নির্ভরযোগ্য এবং বিশ্বস্ত। আপনার প্রতিশ্রুতিগুলি অনুসরণ করুন এবং সময়মতো সরবরাহ করুন। আপনার কাজ এবং যোগাযোগের সাথে সামঞ্জস্য রাখুন।
২. সময়ানুবর্তিতা: ক্লায়েন্টের সাথে নির্ধারিত অ্যাপয়েন্টমেন্ট বা মিটিংগুলির জন্য সময়মতো পৌঁছান। তাদের সময়কে সম্মান করুন এবং যে কোনও সময়সীমা বা সময়-সংবেদনশীল কাজ সম্পর্কে সচেতন থাকুন। যদি কোনও অনিবার্য বিলম্ব বা পরিবর্তন হয় তবে অবিলম্বে যোগাযোগ করুন এবং প্রয়োজনে বিকল্প ব্যবস্থা গ্রহণ করুন।
৩. উপযুক্ত পদ্ধতিতে উপস্থাপন: ক্লায়েন্টের সাথে জড়িত থাকার সময় নিজেকে পেশাদার এবং উপযুক্ত পদ্ধতিতে উপস্থাপন করুন। প্রত্যাশা অনুযায়ী পোশাক পরুন এবং পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখুন। এটি ক্লায়েন্টের প্রতি শ্রদ্ধা প্রদর্শন করে এবং দেখায় যে আপনি আপনার ভূমিকা গুরুত্বসহকারে গ্রহণ করেন।
৪. উপস্থিতি নিশ্চিত করুন: ক্লায়েন্টের উপস্থিতিতে দৈনন্দিন জীবনের সঙ্গে সাম্প্রতিক কোনও সমস্যা না থাকে এমন পরিস্থিতি নিশ্চিত করুন। আপনার যোগাযোগের সময়টি সবচেয়ে সহজ এবং সুবিধাজনক করতে চেষ্টা করুন, যাতে ক্লায়েন্ট আপনার সাথে সময় ব্যয় করতে পারেন।

সংগঠিত এবং পরিচিত উপায়ে যোগাযোগ করুন: যে পদ্ধতিতে ক্লায়েন্ট সাধারণত সম্পাদন করেন, সেই উপায়টি ব্যবহার করুন। যেমন, কথা বলে বা মোবাইল ফোন, টেক্সট মেসেজ, অথবা মূখ্য বৈশিষ্ট্যগুলি সহজে ধারণা করতে সহায়তা করতে পারে এমন উপায়ে যোগাযোগ করুন।

নির্ভরযোগ্যতা, সময়ানুবর্তিতা এবং পেশাদার চেহারা বজায় রাখার অগ্রাধিকার দিয়ে, আপনি ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা পূরণ করতে এবং অতিক্রম করতে পারেন, একটি ইতিবাচক এবং পেশাদার সম্পর্ক গড়ে তুলতে পারেন। সকল উপায় ব্যবহার করে ক্লায়েন্টের প্রত্যাশাগুলি মেনে নিতে চেষ্টা করুন এবং তাদের উপস্থিতি, সময় সুবিধা, এবং নির্ভরযোগ্যতা নিশ্চিত করুন। প্রত্যাশাগুলি মেনে চললে, যোগাযোগ প্রক্রিয়া সহজ হবে এবং ক্লায়েন্টের সাথে সম্পর্ক বিশ্বস্ত হবে।

### ক্লায়েন্ট/গ্রাহক অসন্তুষ্টির সম্ভাব্য কারণ শনাক্ত ও অসন্তুষ্টি দূর করা

ইতিবাচক সম্পর্ক বজায় রাখার জন্য ক্লায়েন্ট / গ্রাহক অসন্তুষ্টির কারণগুলি শনাক্ত করণ এবং সমাধান করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এখানে অসন্তুষ্টির কয়েকটি সম্ভাব্য কারণ এবং তাদের মোকাবেলা করার উপায় রয়েছে:

১. দুর্বল যোগাযোগ: ভুল যোগাযোগ বা স্পষ্ট যোগাযোগের অভাব অসন্তুষ্টির কারণ হতে পারে। নিশ্চিত করুন যে আপনি ক্লায়েন্টের প্রয়োজনগুলি সক্রিয়ভাবে শোনেন, স্পষ্ট তথ্য সরবরাহ করেন এবং তাদের যে কোনও উদ্বেগ বা প্রশ্নের তাত্ক্ষণিক সমাধান করেন।

২. পণ্য বা পরিষেবা সমস্যা: ক্লায়েন্ট যদি প্রদত্ত পণ্য বা পরিষেবাতে অসন্তুষ্ট হন তবে তাদের উদ্বেগগুলি বোঝার জন্য সময় নিন। পরিস্থিতি সংশোধন করতে এবং তাদের প্রত্যাশা পূরণের জন্য রিফান্ড, প্রতিস্থাপন বা উন্নতির মতো সমাধানগুলি সরবরাহ করুন।
৩. অপূরণীয় প্রত্যাশা: কখনও কখনও, ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা পূরণ না হলে অসন্তুষ্ট দেখা দেয়। কী সরবরাহ করা যেতে পারে এবং কখন সরবরাহ করা যেতে পারে সে সম্পর্কে স্বচ্ছ হয়ে নিয়মিত যোগাযোগ এবং প্রত্যাশা পরিচালনা করুন। যদি প্রত্যাশাগুলি অবাস্তব হয় তবে বিকল্প সরবরাহ করুন বা সম্ভাব্য সমাধানগুলি নিয়ে আলোচনা করুন।
৪. দুর্বল গ্রাহক পরিষেবা: অভদ্র বা অসহায় গ্রাহক পরিষেবা ক্লায়েন্টের সন্তুষ্টিকে ব্যাপকভাবে প্রভাবিত করতে পারে। ক্লায়েন্টের প্রয়োজন এবং উদ্বেগগুলির প্রতি মনোযোগী, সহানুভূতিশীল এবং প্রতিক্রিয়াশীল হওয়া সহ চমৎকার গ্রাহক পরিষেবা সরবরাহ করার জন্য আপনার কর্মীদের বা নিজেকে প্রশিক্ষণ দিন।

ভবিষ্যতে অনুরূপ সমস্যা গুলি রোধ করতে ক্লায়েন্ট অসন্তোষের কারণগুলি নোট করতে বা মুখস্থ করতে ভুলবেন না। এটি আপনাকে আপনার প্রক্রিয়াগুলি উন্নত করতে, গ্রাহকের অভিজ্ঞতা উন্নত করতে এবং দীর্ঘমেয়াদী সন্তুষ্টি এবং আনুগত্য নিশ্চিত করতে সহায়তা করতে পারে।

### ক্লায়েন্টদের সুরক্ষা সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক বিষয় অবহিত করা

ক্লায়েন্টরা সমস্ত প্রাসঙ্গিক সুরক্ষা বিষয় সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত তা নিশ্চিত করার জন্য, নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলি বিবেচনা করুন:

১. নিরাপত্তা ঝুঁকি মূল্যায়ন করুন: আপনার পরিষেবা বা পণ্যগুলির সাথে সম্পর্কিত সুরক্ষা ঝুঁকিগুলির একটি সম্পূর্ণ মূল্যায়ন পরিচালনা করুন। সম্ভাব্য দুর্বলতাগুলি সনাক্ত করুন এবং সেই ঝুঁকিগুলি হ্রাস করার জন্য প্রয়োজনীয় সুরক্ষার স্তর নির্ধারণ করুন।
২. স্পষ্ট নিরাপত্তা নীতি গুলি বিকাশ করুন: বিস্তৃত সুরক্ষা নীতিগুলি প্রতিষ্ঠা করুন যা ক্লায়েন্টের তথ্য, ডেটা এবং সম্পদ সুরক্ষিত করার জন্য আপনার কাছে থাকা ব্যবস্থাগুলির রূপরেখা দেয়। এই নীতিগুলি ডেটা গোপনীয়তা, অ্যাক্সেস নিয়ন্ত্রণ এবং ঘটনার প্রতিক্রিয়ার মতো ক্ষেত্রগুলি কভার করা উচিত।
৩. সুরক্ষা ব্যবস্থাগুলি যোগাযোগ করুন: ক্লায়েন্টদের তাদের তথ্য এবং সম্পদ সুরক্ষিত করার জন্য আপনি যে সুরক্ষা ব্যবস্থাগুলি প্রয়োগ করেছেন তা স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করুন। এটি ডকুমেন্টেশন, চুক্তি, গোপনীয়তা বিবৃতি এবং সুনির্দিষ্ট সুরক্ষা তথ্য বিভিন্ন মাধ্যমে প্রচার করা যেতে পারে।
৪. নিয়মিত আপডেট প্রদান করুন: আপনার সুরক্ষা প্রোটোকলগুলিতে কোনও পরিবর্তন বা আপডেট সম্পর্কে ক্লায়েন্টদের অবহিত রাখুন। এর মধ্যে রয়েছে নতুন নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য, উন্নতি বা তাদের সুরক্ষাকে প্রভাবিত করতে পারে এমন কোনও ঘটনা সম্পর্কে তথ্য ভাগ করে নেওয়া।
৫. ক্লায়েন্টের উদ্বেগগুলি সমাধান করুন: ক্লায়েন্টদের প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে উৎসাহিত করুন এবং সুরক্ষা সম্পর্কিত তাদের যে কোনও উদ্বেগের সমাধান করুন। তাদের মনের শান্তি নিশ্চিত করার জন্য সময়মত এবং সঠিক প্রতিক্রিয়া সরবরাহ করুন।
৬. ক্লায়েন্টদের অবগত করুন: ক্লায়েন্টদের তাদের নিজস্ব সুরক্ষা বজায় রাখার জন্য সাধারণ সুরক্ষা হুমকি এবং সর্বোত্তম অনুশীলনগুলি বুঝতে সহায়তা করার জন্য শিক্ষাগত সংস্থান বা প্রশিক্ষণ সেশন সরবরাহ করুন। এটি তাদের তথ্য সুরক্ষায় সক্রিয় ভূমিকা নেওয়ার ক্ষমতা দেয়।

এই পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করে, আপনি নিশ্চিত করতে পারেন যে ক্লায়েন্টরা প্রাসঙ্গিক সুরক্ষা বিষয়গুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত এবং তাদের স্বার্থ রক্ষাকারার আপনার ক্ষমতার উপর আস্থা রাখে।

## সেলফ চেক (Self Check) - ৬.১ ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি

প্রশিক্ষণার্থীদের জন্য নির্দেশনা:- উপরোক্ত ইনফরমেশন শীট পাঠ করে প্রশ্নগুলোর উত্তর লিখ-

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন-

১. ক্লায়েন্টের উদ্বেগ সমাধান কীভাবে করা যায়?
২. দুর্বল গ্রাহক পরিষেবা নিশ্চিত করা যায় কীভাবে?
৩. উপযুক্ত পদ্ধতিতে উপস্থাপন কিরকম হওয়া উচিত?

## উত্তরপত্র (Answer Key)- ৬.১ ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি

অতি সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন-

১. **উত্তরঃ** ক্লায়েন্টদের প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে উৎসাহিত করুন এবং সুরক্ষা সম্পর্কিত তাদের যে কোনও উদ্বেগের সমাধান করুন। তাদের মনের শান্তি নিশ্চিত করার জন্য সময়মত এবং সঠিক প্রতিক্রিয়া সরবরাহ করুন।
২. **উত্তরঃ** ক্লায়েন্টের প্রয়োজন এবং উদ্বেগগুলির প্রতি মনোযোগী, সহানুভূতিশীল এবং প্রতিক্রিয়াশীল হওয়া সহ চমৎকার গ্রাহক পরিষেবা সরবরাহ করার জন্য আপনার কর্মীদের বা নিজেকে প্রশিক্ষণ দিন।
৩. **উত্তরঃ** ক্লায়েন্টের সাথে জড়িত থাকার সময় নিজেকে পেশাদার এবং উপযুক্ত পদ্ধতিতে উপস্থাপন করুন। প্রত্যাশা অনুযায়ী পোশাক পরুন এবং একটি পরিষ্কার এবং পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন চেহারা বজায় রাখুন।

## জব শিট (Job Sheet)- ৬.১ ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি

জবের নাম: ক্লায়েন্ট / গ্রাহক অসন্তুষ্টির কারণগুলি সনাক্ত করণ এবং সমাধান করা অনুশীলন

কাজের ধাপ:

- গ্রাহকের অসন্তুষ্টির কারণ সনাক্ত করতে হবে
- নিজের সেবা প্রদানে সমস্যা চিহ্নিত করতে হবে এবং সে অনুযায়ী পদক্ষেপ নিতে হবে



## জব স্পেসিফিকেশন শিট (Job Specification Sheet)- ৬.১ ক্লায়েন্টদের সঙ্গে বিশ্বাসযোগ্যতা তৈরি

স্পেসিফিকেশন: প্রশিক্ষণার্থীদের বিভিন্ন গ্রুপে ভাগ করে দিতে হবে এবং গ্রাহক অসন্তুষ্টিজনিত বিভিন্ন সমস্যা তাদের সামনে রাখতে হবে। তাদের দ্বারা সমাধান অনুশীলন করতে হবে।

টুলস ও ইকুইপমেন্ট:

- খাতা
- কলম

## দক্ষতা পর্যালোচনা (Review of Competency)

প্রশিক্ষণার্থীর জন্য নির্দেশনা: প্রশিক্ষণার্থীর নিম্নলিখিত দক্ষতা প্রমাণ করতে সক্ষম হলে নিজেই কর্ম দক্ষতা মূল্যায়ন করবে এবং সক্ষম হলে “হ্যাঁ” এবং সক্ষমতা অর্জিত না হলে “না” বোধক ঘরে টিকচিহ্ন দিন।		
কর্ম দক্ষতা মূল্যায়নের মানদণ্ড	হ্যাঁ	না
১. ক্লায়েন্ট গ্রুপের সঙ্গে যোগাযোগের গুরুত্ব তালিকাভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছি		
২. যোগাযোগের ধরনগুলো প্রদর্শন করতে সক্ষম হয়েছি		
৩. মৌখিক এবং অ-মৌখিক যোগাযোগের পার্থক্য করতে সক্ষম হয়েছি		
৪. যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম চিহ্নিত করা এবং সেগুলো ব্যবহারের উপায় ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছি		
৫. পরিবারের সদস্য এবং সেবা সরবরাহকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের ক্ষেত্রে গৃহকর্মীদের ভূমিকা বর্ণনা করতে সক্ষম হয়েছি		
৬. যোগাযোগের দক্ষতা বৃদ্ধির কৌশলগুলো তালিকাভুক্ত করতে সক্ষম হয়েছি		
৭. বিভিন্ন ধরনের ক্লায়েন্ট গ্রুপ এবং তাদের পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের কৌশল চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
৮. নির্দেশগুলো শোনা এবং ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছি		
৯. প্রশ্নগুলো বোঝার জন্য স্পষ্ট করতে বা প্রয়োজনে আরও তথ্য সরবরাহ করতে সক্ষম হয়েছি		
১০. তথ্য/নির্দেশ সঠিকভাবে উল্লেখ করা বা মুখস্থ করতে সক্ষম হয়েছি		
১১. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
১২. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
১৩. যোগাযোগের উপযুক্ত কৌশলগুলো ক্লায়েন্টের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
১৪. ক্লায়েন্টের সঙ্গে যোগাযোগ ব্যবস্থাপনার পদ্ধতিগত পদ্ধতি অনুসরণ করে পরিচালিত করতে সক্ষম হয়েছি		
১৫. ক্লায়েন্টের সঙ্গে কঠিন এবং সংবেদনশীল বিষয় নিয়ে আলোচনা করার উপায় চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
১৬. ক্লায়েন্টের কাছ থেকে অনুরোধগুলো উপযুক্ত ভাষা ব্যবহার করে ভদ্র, স্পষ্টভাবে গ্রহণ করতে সক্ষম হয়েছি		
১৭. ক্লায়েন্টের অনুরোধ গ্রহণ করা এবং বুঝতে সক্ষম হয়েছি		
১৮. সংগৃহীত উপকরণ পুনরায় নিরাপদ জায়গায় সংরক্ষণ করতে সক্ষম হয়েছি		
১৯. পরিবারের সদস্যদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
২০. পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগের বাধা চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
২১. উপযুক্ত উপায়/পদ্ধতি, মাধ্যম এবং যোগাযোগের উপকরণগুলো পরিবারের শর্ত এবং পছন্দ অনুযায়ী চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
২২. ক্লায়েন্টের পরিবারের সঙ্গে যথাযথ উপায়ে যোগাযোগ করা, অনুশীলন করা এবং নাটকীয়ভাবে উপস্থাপন করতে সক্ষম হয়েছি		
২৩. ক্লায়েন্টের সঙ্গে কঠিন এবং সংবেদনশীল বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করার উপায়গুলো চিহ্নিত করতে সক্ষম হয়েছি		
২৪. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের প্রয়োজন ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছি		
২৫. সেবা প্রদানকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম শনাক্ত করতে সক্ষম হয়েছি		

২৬. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে হোম কেয়ারের শর্ত ও উপায় ব্যাখ্যা করতে সক্ষম হয়েছি		
২৭. কোনোও অজানা চিকিৎসা পরিস্থিতি/শব্দগুলো ব্যাখ্যা/যোগাযোগ করার প্রক্রিয়া নির্ধারিত হয়েছি		
২৮. নির্ভরযোগ্যতা, সময়ানুবর্তিতা এবং উপস্থিতির জন্য ক্লায়েন্টের প্রত্যাশা মেনে চলা হয়েছি		
২৯. ক্লায়েন্ট / গ্রাহক অসন্তুষ্টির সম্ভাব্য কারণগুলো শনাক্ত করতে সক্ষম হয়েছি ও মীমাংসা করতে সক্ষম হয়েছি		
৩০. ক্লায়েন্টদের সুরক্ষা সম্পর্কিত প্রাসঙ্গিক বিষয় সম্পর্কে সম্পূর্ণ অবহিত করতে সক্ষম হয়েছি		

আমি (প্রশিক্ষার্থী) এখন আমার আনুষ্ঠানিক যোগ্যতা মূল্যায়ন করতে নিজেকে প্রস্তুত বোধ করছি।

স্বাক্ষর ও তারিখঃ

প্রশিক্ষকের স্বাক্ষর ও তারিখঃ

রিভিউ ওয়ার্কশপে অংশগ্রহণকারী বিশেষজ্ঞগণের তালিকা (১১ জুন ২০২৩)

অংশগ্রহণকারী নাম	পদবী ও প্রতিষ্ঠানের নাম
বনী আমীন	অ্যাসেসর ও ট্রেনার, এনএসডিএ, লিড ট্রেনার, স্কাই সিটি
অহিদা ইয়াসমিন	অ্যাসেসর – ডোমেস্টিক ওয়ার্ক, এনএসডিএ, সিইও অ্যান্ড ফাউন্ডার অব এ এফ সি আই
তাসলিমা হক	অ্যাসেসর - ডোমেস্টিক ওয়ার্ক, এনএসডিএ, এবং ওনার কেকপিডিয়া, মিরপুর ১, ঢাকা
সুলতানা পপি	অ্যাসেসর – ডোমেস্টিক ওয়ার্ক, এনএসডিএ, ম্যানেজিং ডাইরেক্টর, রংধনু একাডেমি।
মুনমুন আলতার	অ্যাসেসর – ডোমেস্টিক ওয়ার্ক, এনএসডিএ, ফাউন্ডার অ্যান্ড প্রেসিডেন্ট, মুন ইয়ুথ ওমেন ডেভেলপমেন্ট অর্গানাইজেশন
মাহবুব উল হদা	স্পেশালিষ্ট (সিএস, সিবিসি এন্ড অ্যাসেসমেন্ট) জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ