

অধ্যায় : ৭

স্বাভাবিক দক্ষতা (Soft Skills)

পাঠ একক ৭.১ : লিখন দক্ষতা (Writing Skills)

পাঠ একক ৭.২ : মানুষের সঙ্গে আলাপচারিতা (Interacting with People)

পাঠ একক ৭.৩ : সিদ্ধান্ত গ্রহণ (Decision Making)

পাঠ একক ৭.৪ : দলগত কাজ এবং বিভিন্ন ধরনের কাজ (Team Work and Multitasking)

পাঠ একক ৭.৫ : আপেক্ষিক এবং সমালোচনামূলক চিন্তন (Relative and Critical Thinking)

পাঠ একক ৭.৬ : নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করা (Personal Grooming)

মূলত কী কী শিখব :

এই মডিউলের শেষে যা করতে শিক্ষার্থী সক্ষম হবে :

- এই ভূমিকার জন্য যা যা রিপোর্ট লেখার বা ফর্ম ভর্তি করার প্রয়োজন তা করতে
- মানুষের সঙ্গে আলাপচারিতা করতে
- সিদ্ধান্ত নিতে
- দলগতভাবে কাজ করতে এবং একই সময়ে একাধিক কাজ করার দক্ষতা অর্জন করতে
- কাজ করার সময় কোন কোন আপেক্ষিক বা গুরুতর চিন্তনের প্রয়োজন তা চিহ্নিত করতে
- আত্মোন্নতির বিভিন্ন দিকগুলি চিহ্নিত করতে

পাঠ একক ৭.১ : লিখন দক্ষতা (Writing Skills)

পাঠ এককের উদ্দেশ্যসমূহ :

এই এককের শেষে, যা করতে শিক্ষার্থী সক্ষম হবে :

- কাজের খতিয়ান (Job sheet) লেখার সময় বিভিন্ন সমস্যা এবং কী ধরনের কাজ করা হয়েছে তা লিখতে
- রিপোর্ট তৈরি এবং ফর্ম ভর্তি করতে

৭.১.১ কাজের খতিয়ানে তথ্য লেখা (Writing Information in a Job Sheet)

কাজের খতিয়ান হল একটি নথি যেটি প্রস্তুত করেন কর্মক্ষেত্রে পদমর্যাদায় উঁচু কোনো ব্যক্তি, মূলত সুপারভাইজার তাঁর সঙ্গে কর্মরত টেকনিশিয়ানের জন্য এটা করেন প্রত্যেকবার যখনই তারা নির্দিষ্ট কোনো কাজ হাতে নেয় (একটি কাজ, যেমন — কোনো হার্ডওয়্যার ঠিক করা বা নতুন কোনো যন্ত্র বসানো)। কাজের খতিয়ান ভবিষ্যতে ব্যবহারের জন্য তথ্য সংরক্ষণের উদ্দেশ্যে পূরণ করার পাশাপাশি এটাও প্রমাণ করে যে কাজটি কতটা কার্যকরী এবং দক্ষতার সঙ্গে সম্পন্ন হয়েছে ও কার দ্বারা কাজটি সম্পন্ন হয়েছে।

কাজের খতিয়ানে বিভিন্ন ফিল্ড/কলাম থাকে যেগুলি কাজের বিভিন্ন ক্ষেত্রগুলি বর্ণনা করে, যেমন কাজটি কখন দেওয়া হয়েছে, ক্রেতার নাম-ঠিকানা ও ফোন নম্বর কী, জিনিসটি কী ওয়্যার্যান্টি সময়সীমার মধ্যে আছে, কাজটি সময়ে সম্পন্ন হয়েছে কিনা, কাকে কাজটি দেওয়া হয়েছে, ক্রেতার স্বাক্ষর এবং এই সংক্রান্ত অন্যান্য ক্ষেত্র। একজন টেকনিশিয়ানের একটি নির্দিষ্ট মানের লেখার ক্ষমতা থাকা দরকার যাতে তথ্যগুলি সঠিকভাবে এবং নিয়মমাফিক লেখা হয়।

টেকনিশিয়ানের হাতের লেখা পরিষ্কার হওয়া বাঞ্ছনীয় যাতে ক্রেতা এবং সুপারভাইজার সহজেই পড়তে পারেন। সর্বোপরি টেকনিশিয়ান ওয়ার্কশিটটি পড়তে এবং তার প্রতিটি ফিল্ড (ক্ষেত্র) যথাযথ তথ্য দিয়ে পূরণ করতে অবশ্যই সক্ষম হবে।

নীচের ছবিতে কাজের খতিয়ানের (Job Sheet) একটি নমুনার ছবি দেওয়া হল যেটি একজন ফিল্ড টেকনিশিয়ানকে পূরণ করতে হবে তার জন্য নির্ধারিত প্রত্যেকটি কাজের জন্য :

Work Job Sheet	
Name of the employee:	_____
Employee ID:	_____
Department:	_____
Assigned job date:	_____
Completed on:	_____
Job assigned by:	_____
Customer Information	
Name:	Phone:
Address:	Email:
City:	Source of Contact:
State:	<input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Phone
Pin Code:	
Complaint Details	
Type of Complaint:	
Description:	
In warranty:	
For Office Use Only	
Total cost involved:	
Mode of payment:	
Sign of the customer	Sign of the employee

ছবি ৭.১.১: একটি কাজের খতিয়ানের (Job Sheet) নমুনা

৭.১.২ ইনভয়েসে তথ্য পূরণ করা (Filling Information in an Invoice)

যখন কোনো জিনিস বিক্রি করা হয় তখন যদিও সিস্টেম থেকেই ইনভয়েস তৈরি হয়ে যায়, কিন্তু কখনো কখনো ক্ষেত্রবিশেষে টেকনিশিয়ানকে গ্রাহকের জায়গায় ইনভয়েসের কিছু কিছু তথ্য পূরণ করতে হতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, মনে করা যাক একটি প্রিন্টারের কোনো যন্ত্রাংশ খারাপ হয়েছে, এক্ষেত্রে টেকনিশিয়ানকে একটি নতুন যন্ত্রাংশ এবং তার জন্য ইনভয়েসটি সঙ্গে নিয়ে যেতে হবে খারাপ যন্ত্রাংশটি বদল করার জন্য। কিন্তু সেই ইনভয়েসটি তখনই সবিস্তারে পূরণ করার দরকার হবে যখন ওই খারাপ যন্ত্রাংশটি সারানো যাবে না এবং ফ্রেতা ওই নতুন যন্ত্রাংশটি কিনতে রাজি হবেন।

নীচের ছবিতে একটি ইনভয়েসের নমুনা দেখানো হয়েছে যেটি একজন ফিল্ড টেকনিশিয়ানকে পূরণ করতে হতে পারে যখন তাকে কোনো একটি নির্দিষ্ট কাজের দায়িত্ব দেওয়া হবে :

Invoice

ABC Company
XYZ city
9102993000
www.abc.domain.in

Name:
Address:
Phone:
Email:
City:
State:
Pin Code:

Product Description	Price	Quantity	Total

Authorised Signature

Customer Signature

ছবি ৭.১.২ : একটি নমুনা ইনভয়েস

৭.১.৩ চেকলিস্ট ভর্তি করা (Filling a checklist)

যখন একজন টেকনিশিয়ানকে একটি নির্দিষ্ট কাজ দেওয়া হয় তখন অন্যান্য ফর্ম ভর্তি করা ছাড়াও তাকে একটি চেকলিস্ট মেনে চলতে হয় এবং তা পূরণ করতে হয়। চেকলিস্ট পূরণ করার জন্য টেকনিশিয়ানকে সেটি ঠিকমতো পড়তে হবে এবং তারপরে সে যা যা কাজ করেছে তার জন্য ঠিক জায়গায় সঠিক উত্তর লিখে পূরণ করতে হবে। সাধারণত চেকলিস্টে হ্যাঁ বা না সূচক প্রশ্নের উত্তর করতে হয় যেখানে একজন টেকনিশিয়ানকে শুধুমাত্র ঠিক উত্তরের পাশে / উপরে (✓) চিহ্ন দিতে হয়। কিন্তু কখনো কখনো কিছু কিছু ক্ষেত্রে টেকনিশিয়ানকে ছোট ছোট বাক্য বা বিবৃতি লিখতে হতে পারে।

নীচে একটি নমুনা চেকলিস্টের ছবি দেওয়া হল যেটি একজন কিন্তু টেকনিশিয়ানকে কখনো কখনো নির্দিষ্ট কোনো কাজের জন্য পূরণ করতে হতে পারে। যেমন- খারাপ হার্ডড্রাইভ ঠিক করার সময় :

Task	Daily	Weekly	Monthly	Quarterly	Half-Yearly	Yearly
Run Microsoft Update (critical update)						
Update antivirus scanner signature						
Run antivirus scan						
Run malware scanner						
Vacuum the system exterior						
Scan/clean/compact registry						
Defrag hard drive						
Run scandisk on your drives						
Full system back up						
Check for optical drive firmware updates						
Check for video adapter updates						
Refresh achieve backups						
Check for motherboard BIOS updates						
Clean system thoroughly, inside and out						

ছবি ৭.১.২ : একটি নমুনা চেকলিস্ট

পাঠ একক ৭.২ : মানুষের সঙ্গে আলাপচারিতা (Interacting with People)

পাঠ এককের উদ্দেশ্যসমূহ :

এই পাঠ এককের শেষে যা করতে শিক্ষার্থী সক্ষম হবে :

- কথোপকথনের মূল দক্ষতাগুলি চিহ্নিত করতে
- শোনা, যোগাযোগ করা, কঠিন বিষয়ে ভাবনাচিন্তা করতে এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে
- সমালোচনামূলক ভাবনার (critical thinking) দক্ষতা চিহ্নিত করতে
- সিদ্ধান্তগ্রহণের দক্ষতাগুলির নিয়ন্ত্রণকারী বিষয়সমূহ চিনতে

৭.২.১ শোনা (Listening)

টেকনিশিয়ান যেখানেই থাকুন না কেন, তা সে কাজের জায়গাতেই হোক বা নিজের অফিসেই হোক, গ্রাহকের কথা শুধুমাত্র শুনলেই হবে না, বুঝতেও হবে। সেইজন্য কোনো ব্যক্তির সঙ্গে কথা বলার সময় ঠিকমতো শোনার একটা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা আছে। অনুশীলন ও ধৈর্যের মাধ্যমেই এই দক্ষতা অর্জন করা যায়।

শোনা কী? (What is Listening?)

একজন সাধারণ মানুষের মতে শোনা হল মনোযোগ দেওয়া। তার মানে পূর্ণ মনোযোগের সঙ্গে অন্য ব্যক্তি কী বলতে চাইছেন তা বোঝার জন্য নিজেকে নিযুক্ত করা।

এর মধ্যে নিজের অভিব্যক্তি এবং প্রতিক্রিয়া জানাবার বিভিন্ন ধরনগুলি অন্তর্ভুক্ত :

- মাথা নাড়া (অসম্মতি জানানো বা না বলা)
- সম্মতি বা হ্যাঁ সূচক মাথা নাড়া
- আরো ভালভাবে বোঝার জন্য প্রশ্ন করা
- চোখের ভাষা বোঝা/চোখের ভাষায় বোঝানো

ছবি ৭.২.১ : সক্রিয়ভাবে যে শুনছি তা প্রকাশের এবং সাড়া দেবার বিভিন্ন ভঙ্গি

মন দিয়ে শোনা কেন প্রয়োজন? (Why is Listening Important?)

কাজের জায়গায় যখন আপনি গ্রাহকের সঙ্গে বা সুপারভাইজারের সঙ্গে অথবা সহকর্মীদের সঙ্গে কাজ করছেন তখন তিনটি প্রধান কারণ আছে যার জন্য শোনা জরুরি।

নীচের ছবিতে তিনটি প্রধান কারণ তালিকার মাধ্যমে দেখানো হয়েছে।

সহকর্মীদের সম্মান জানানো এবং তাদের বিশ্বাস অর্জন

- কাজের জায়গায় যেখানে অনেক চাপ নিতে হয় কোনো ব্যক্তি চাইবেন যে সহকর্মীদের মধ্যে যেন বোঝাপড়া থাকে এবং তিনি প্রয়োজনে তাদের সহায়তা পাবেন
- একজন ব্যক্তির গুরুত্ব তখনই বাড়ে যখন তিনি বিষয়গুলি বুঝতে পারেন এবং সাহায্যের হাত বাড়িয়ে দেন

বিষয়গুলি বুঝতে এবং সমাধান করতে সহায়তা করা

- একজন ভাল শ্রোতা তাঁর সহকর্মীদের ভিতরের উদ্বেগের বিষয়গুলি ভালভাবে বুঝতে পারেন
- যদি সমস্যাটি যথাযথভাবে বোঝা যায় তবে তার আরও গ্রহণযোগ্য এবং সঠিক সমাধান করা সম্ভব

দ্বন্দ্ব মেরুতে সাহায্য করা

- কাজের জায়গায় অনেকরকম ধারণা থাকে, যেখানে বিভিন্ন স্বার্থের মধ্যে দ্বন্দ্ব থাকবে
- একটা ঘটনাকে কেন্দ্র করে বিভিন্ন মত এবং বিভিন্ন উপলক্ষিকে মেনে নিয়ে কাজ করার মতো খোলা মনের ব্যক্তির পক্ষে দ্বন্দ্ব মেরুনো সহজ হয়

ছবি ৭.২.২: শোনার গুরুত্ব

শোনা কীভাবে কাজের জায়গায় দক্ষতা বাড়ায়? (How Does Listening Improve Workplace Performance?)

কাজের সময় শোনার উপর জোর দেওয়া হলেই এর উপযোগিতা বোঝা যায়। এর মাধ্যমে উৎপাদনশীলতা বাড়ে, যা করতে চাইছি সময়মতো তা করতে পারা যায় এবং সহকর্মীদের মধ্যে একটি সহযোগিতার ভালো যোগসূত্র তৈরী হয়।

নীচের ছবিতে কাজের জায়গায় দক্ষতা বাড়াতে সাহায্য করবে এরকম কয়েকটি বিষয়ের তালিকা দেওয়া হল :

দ্বন্দ্ব হ্রাস করে	যত্নশীল মনোভাব প্রতিফলিত করে	কাজের হার বৃদ্ধি করে	একই কাজ পুনরায় করার প্রবণতা কমায়
<ul style="list-style-type: none"> ● যদি কোনো ব্যক্তির কথা না শোনা হয় তবে তাঁর মধ্যে ক্ষোভ জমা হয় এবং তিনি অন্য কোনো সুযোগ খুঁজতে পারেন। ● একজন ভালো শ্রোতা সহকর্মীদের মধ্যে ভুল বোঝাবুঝির বিষয়গুলি কম করতে সাহায্য করেন। 	<ul style="list-style-type: none"> ● মুক্ত দরজা নীতির (open door policy) প্রতি কর্মচারীরা সদর্থক মনোভাব দেখায়। ● তাঁদের কথাও যে শোনা হবে এবং সমস্যাগুলির সবচেয়ে ভাল সমাধান হবে সে বিষয়ে কর্মীরাও সচেতন থাকেন। 	<ul style="list-style-type: none"> ● যখন কর্মীরা কার্যকরীভাবে শোনেন তখন সময়ের আগেই কাজসমূহ সম্পন্ন করা সম্ভব হয় এবং কাজের গতি দ্রুততর হয়। ● এই পর্যায়টি নির্দিষ্ট লক্ষ্যে এবং স্পষ্টভাবে কাজটি সম্পাদন করতে সাহায্য করে। 	<ul style="list-style-type: none"> ● একজন ভাল শ্রোতার কাজে ভুল কম হয় এবং তিনি অধিক উৎপাদনশীল হতে পারেন। ● যিনি ঠিকভাবে শোনেননি তাঁর পক্ষে কাজটি বোঝা কঠিন হয় এবং তাঁর উৎপাদনশীলতা হ্রাস পায়।

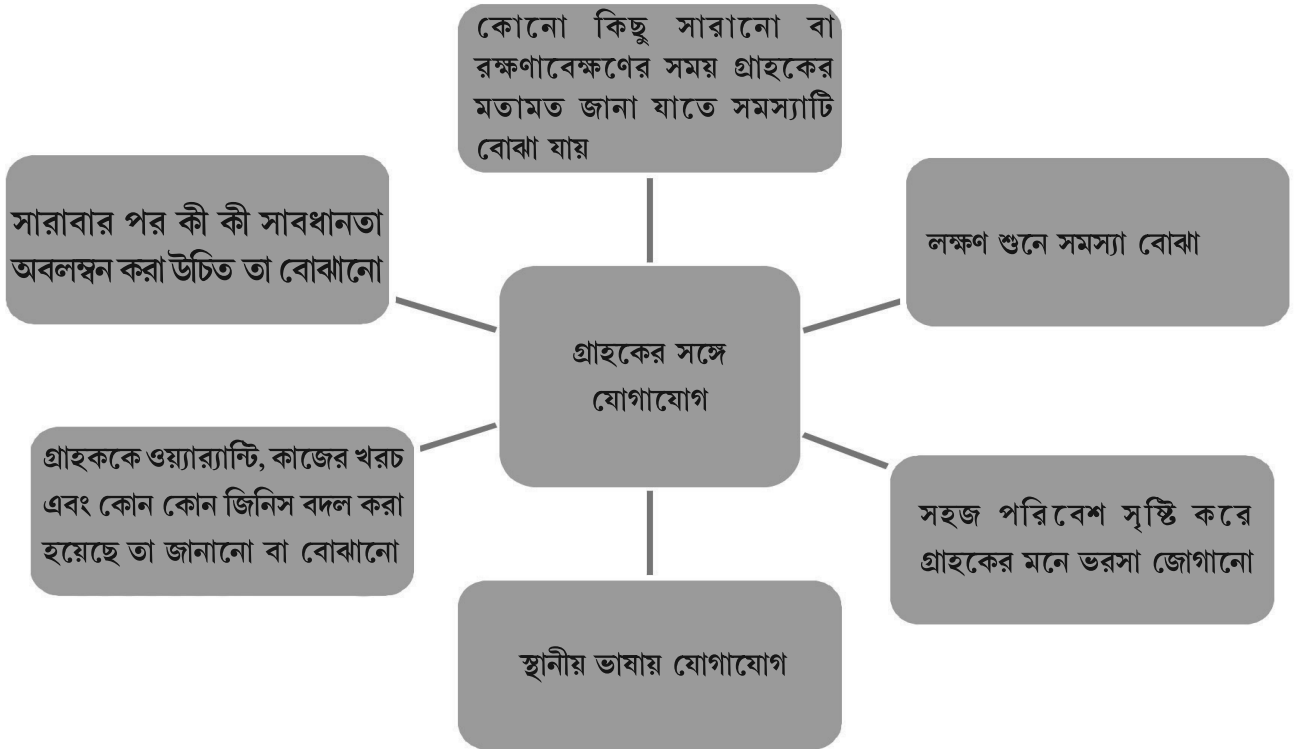
ছবি ৭.২.৩: কর্মক্ষেত্রে দক্ষতাবৃদ্ধির কয়েকটি কারণ

যোগাযোগ (Communication) :

যোগাযোগ হল লেখা বা কথা বলার মাধ্যমে তথ্য আদানপ্রদান। অনেক টেকনিশিয়ান আছেন যারা ঠিকভাবে যোগাযোগ করতে পারেন না।

যখন কোনো গ্রাহকের বাড়ি যাওয়া হয় তখন ভাল পরিষেবা সুনিশ্চিত করতে গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা ভাল করে বোঝা এবং সমস্যা সমাধানের পথ বাতলানো দরকার।

নীচের ছবিতে কয়েকটি ক্ষেত্র দেখানো হয়েছে যেগুলি সম্পর্কে গ্রাহকের সঙ্গে কথা বলার সময় যত্ন নেওয়া জরুরি :



ছবি ৭.২.৪ - গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ

দ্বন্দ্বের সময় মানুষ মেজাজ হারাতে পারে এমন অনেক উদাহরণ আছে। মেজাজ নিয়ন্ত্রণে রাখা একজন ব্যক্তির পক্ষে জরুরি, কারণ মেজাজ হারালে তিনি ভুল করতে পারেন। নীচের ছবিতে রাগের সময় যোগাযোগের কয়েকটি বিষয় তালিকার মাধ্যমে দেখানো হল:



ছবি ৭.২.৫ - রাগের সময় যোগাযোগের পর্যায়সমূহ

যখন কোনো মানুষ খুবই উত্তেজিত হন তখন তাঁর উচিত থামা এবং কিছুটা পিছিয়ে এসে শ্বাস নেওয়া। মাথা ঠান্ডা করার জন্য কয়েক মিনিট সময় নেওয়া। যখন রাগ কমে যাবে তখন 'ভাবুন' এবং বোঝার চেষ্টা করুন সমস্যাটা কী ছিল এবং কখন/কীভাবে পরিস্থিতি খারাপের দিকে গেল? শেষ পর্যন্ত এগিয়ে গিয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির সঙ্গে কথা বলুন। কথা বলার পর মন দিয়ে শুনুন অন্যরা তাঁদের অনুভূতির বিষয়ে কী বলছেন।

পাঠ একক ৭.৩ : সিদ্ধান্ত গ্রহণ (Decision Making)

পাঠ এককের উদ্দেশ্যসমূহ :

এই পাঠ এককের শেষে যা করতে শিক্ষার্থী সক্ষম হবে :

- কর্মক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে
- গ্রাহক পরিষেবায় যোগাযোগ করবে কিনা সিদ্ধান্ত নিতে

৭.৩.১ কর্মক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত গ্রহণ (Making Decisions in the Field)

সিদ্ধান্ত গ্রহণ বলতে বোঝায় যেখানে কোনো কাজ অনেকভাবে করা যায় তার মধ্যে যেটি সর্বোত্তম উপায় সেটি নির্বাচন করা। সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য প্রয়োজন হয় একজন ব্যক্তির অনুমান অথবা যুক্তি প্রয়োগের ক্ষমতা অথবা দুটোই। সহজাত অনুভূতির উপর ভিত্তি করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করাকে তাৎক্ষণিক উপলব্ধি বা অন্তর্জ্ঞান বলে।

অফিসে বা কাজের জায়গায় অন্তর্জ্ঞান বিষয়টি একজন ব্যক্তিকে মূলত পূর্ব অভিজ্ঞতা থেকে বা মূল্যবোধ থেকে বা উভয়ের উপর ভিত্তি করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে সাহায্য করে। যুক্তি দিয়ে বোঝার ক্ষেত্রে আমরা ঘটনার উপর নির্ভরশীল তথ্য বিশ্লেষণ করে ঘটনাটি বোঝার চেষ্টা করি এবং শেষ পর্যন্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করি। এই ধরনের সিদ্ধান্ত গ্রহণের সময় আমরা আবেগের দিকটি সম্পূর্ণ অবজ্ঞা করি।

পর্যাপ্ত তথ্য না থাকা

— একজন ব্যক্তির কাছে পর্যাপ্ত তথ্য না থাকলে তাঁর পক্ষে সঠিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ সম্ভব নয়।

অধিক তথ্য থাকা

— একজন ব্যক্তির কাছে বেশি তথ্য থাকলে তিনি আবার বিভ্রান্ত হতে পারেন যার ফলে তিনি ভুল সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারেন। প্রয়োজনীয় তথ্যের বাছাই তাই অত্যন্ত জরুরি।

অনেক বেশি
লোক

— প্রায়ই দেখা যায় একটি দলে অনেক বেশি ক্ষেত্র এবং ধারণা থাকায় সিদ্ধান্ত গ্রহণ কঠিন হয়ে যায়। কখনো কখনো কোনো সিদ্ধান্ত না নেবার থেকে ভালো হলো সবচেয়ে উপযোগী সিদ্ধান্ত গ্রহণ।

কায়েমী স্বার্থ

— এই ধরনের স্বার্থ প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করে কারণ একে চিহ্নিত করা এবং এর উদ্দেশ্যে কিছু বলা খুবই কঠিন।

প্রাক্ষেত্রিক
সংযোগ

— অনেক লোক নিজেদের স্থিতিবস্থা বজায় রাখেন কারণ তাঁরা পারিপার্শ্বিক পরিবর্তনে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন না।

ছবি ৭.৩.১ : সিদ্ধান্ত গ্রহণের সীমাবদ্ধতার জন্য দায়ী কয়েকটি বিষয়

বিভিন্ন কারণে কোনো ব্যক্তি সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে পারেন না। নীচের ছবিতে এর জন্য দায়ী বিভিন্ন কারণগুলি ব্যাখ্যা করা হল।

				
কী সিদ্ধান্ত নিতে হবে	কী কী বিকল্প আছে এবং কী কী ঝুঁকি আছে	বিকল্পগুলি তুলনা করা এবং পছন্দগুলি মূল্যায়ন করা	এর মধ্যে সবচেয়ে সম্ভাবনাময় বিকল্পটি বেছে নেওয়া	সিদ্ধান্ত কার্যকরী করা এবং ফলাফল যাচাই করা

ছবি ৭.৩.২ : সিদ্ধান্তগ্রহণের জন্য যা বিবেচনা করা উচিত


৭.৩.২ সিদ্ধান্তগ্রহণের জন্য যে বিষয়গুলি বিবেচনা করতে হবে (Points to Consider for Decision Making)

কাজের জায়গায় কোনো সিদ্ধান্ত গ্রহণের সময় নীচের ছবিতে যে বিষয়গুলি তালিকাভুক্ত করা হয়েছে তা বিবেচনা করা দরকার।

কাজের জায়গায় গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময়ে একজন টেকনিশিয়ানের নীচের প্রশ্নগুলি করা দরকার এবং এইসব প্রশ্নের উত্তরগুলি তাকে সঠিক সময়ে সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে :

- কী সিদ্ধান্ত নেওয়া উচিত? এটা কি স্বতঃস্ফূর্ত সিদ্ধান্ত? একজন টেকনিশিয়ানের স্তরে এমন সিদ্ধান্ত কি নেওয়া যেতে পারে এবং অবিলম্বে এই সিদ্ধান্ত গ্রহণ কি একান্ত জরুরি?
- কী কী বিকল্প এবং ঝুঁকি আছে? যদি একজন টেকনিশিয়ান এই সিদ্ধান্ত নেন এবং তা কাজের ক্ষেত্রে প্রয়োগ করেন তবে কী কী ঝুঁকি থাকতে পারে তা বিশ্লেষণ করতে হবে। যদি ঝুঁকির মাত্রা খুব বেশি হয় তবে সেই সিদ্ধান্ত না নেওয়াই উচিত। তারপর প্রত্যেকটি বিকল্প বিশ্লেষণ করতে হবে এবং সবচেয়ে ভাল বিকল্প হবে সেটি, যাতে ঝুঁকি সবচেয়ে কম।
- কোনটি সেরা পছন্দ বা বিকল্প? বিভিন্ন বিকল্পগুলি তুলনা করতে হবে এবং বিকল্পগুলির মূল্যায়ন করে সঠিক সিদ্ধান্তে উপনীত হতে হবে।
- নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে বর্তমান পরিস্থিতিতে কোনটি সবচেয়ে সম্ভাবনাময় বিকল্প? পরিস্থিতি এবং সময়সীমার মধ্যে সবচেয়ে সম্ভাবনাময় বিকল্পটি চিহ্নিত করতে হবে।
- ফলাফল কি আশানুরূপ হয়েছে? সিদ্ধান্ত কার্যকর করতে হবে এবং ফলাফল পর্যালোচনা করতে হবে।

পাঠ্যক্রম ৭.৪ : দলগত কাজ এবং বিভিন্ন ধরনের কাজ (Team Work and Multitasking)

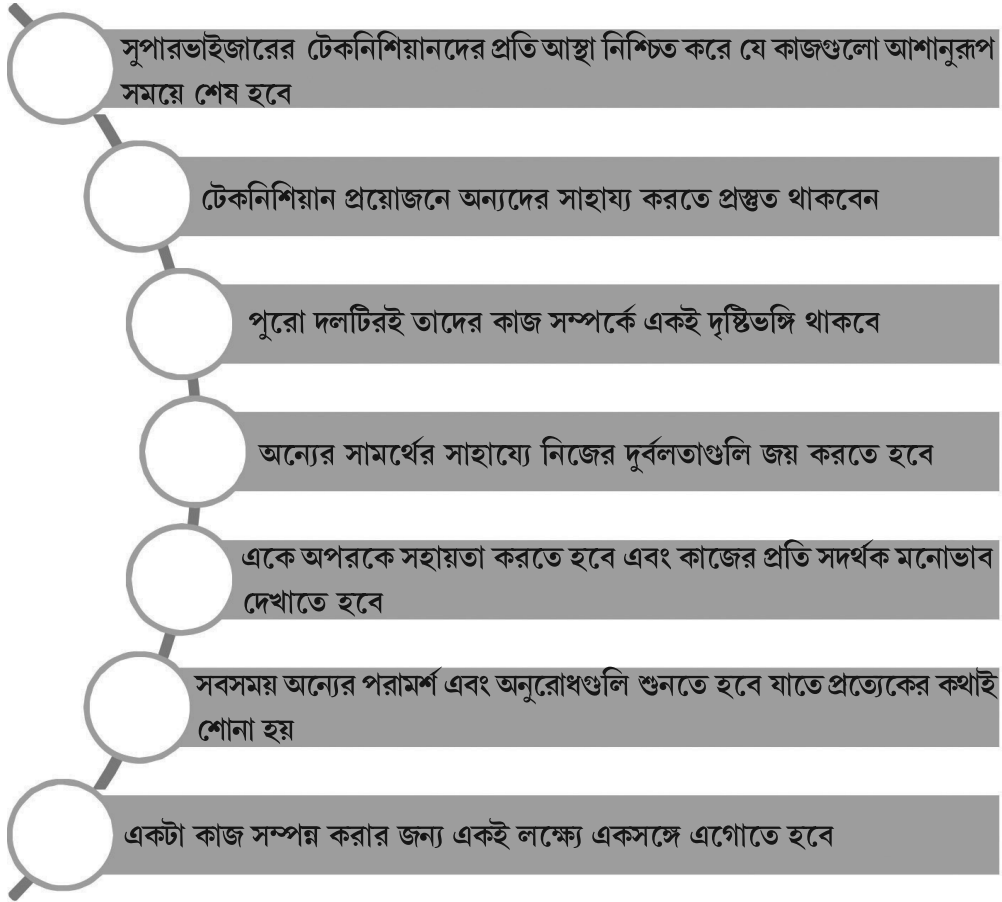
পাঠ্যক্রমের উদ্দেশ্যসমূহ  :

এই পাঠ্যক্রমের শেষে যা করতে শিক্ষার্থী সক্ষম হবে :

- দলগত কাজের অপরিহার্য দিকগুলি চিহ্নিত করতে
- প্রয়োজনে কাজের ভার ভাগ করে নিতে
- পরিষেবা এবং বিক্রির ক্ষেত্রে লক্ষ্যমাত্রায় পৌঁছতে

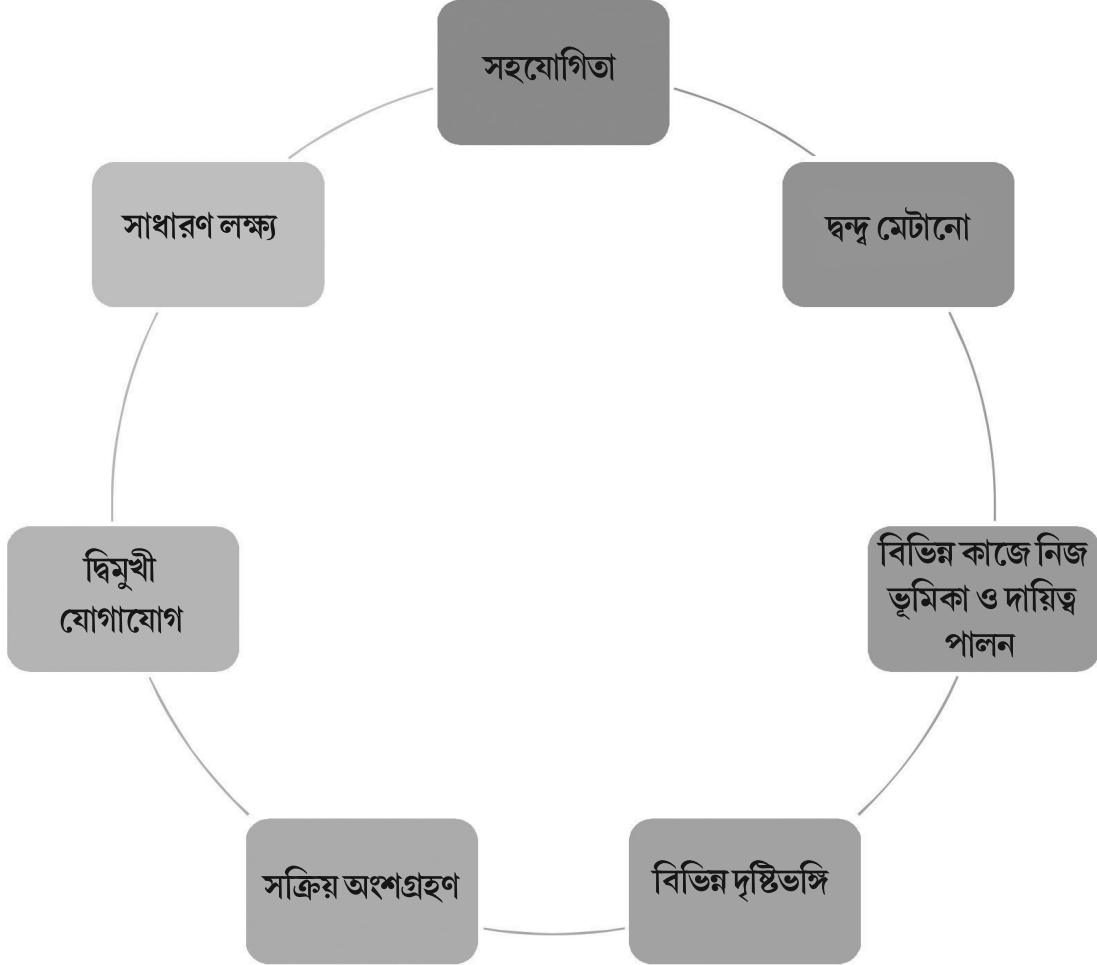
৭.৪.১ দলের মধ্যে কাজ করা (Working in a Team)

একজন ফিল্ড টেকনিশিয়ানকে দলের মধ্যে কাজ করতে সক্ষম হতে হবে। দলের মধ্যে কাজ করতে হলে একজন টেকনিশিয়ানকে তার সঙ্গীদের নিয়ে চলতে হবে, অন্যদের সম্মান প্রদর্শন করতে হবে এবং সবসময়েই সহযোগিতামূলক ব্যবহার করতে হবে।



ছবি ৭.৪.১ : সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য যে যে বিষয় সূত্র বিবেচনা করতে হবে

দলের মধ্যে এবং দলের হয়ে কাজ করার কিছু সদর্থক দিক আছে যা নীচের ছবিতে তালিকাবদ্ধ করা হয়েছে।



ছবি ৭.৪.২ : কার্যকরী দলগত কাজের জন্য যে যে বিষয় সূত্র বিবেচনা করতে হবে

কাজের জায়গায় দক্ষতার সঙ্গে দলবদ্ধ ভাবে কাজ করা সুনিশ্চিত করতে নীচের বিষয় সূত্রগুলি বিবেচনা করা দরকার :

পাঠ ৭.৫ : আপেক্ষিক এবং সমালোচনামূলক চিন্তন (Relative and Critical Thinking)

পাঠ এককের উদ্দেশ্যসমূহ  :

এই পাঠ এককের শেষে যা করতে শিক্ষার্থী সক্ষম হবে :

- সমালোচনামূলক চিন্তার ব্যবহার করে কার্যপদ্ধতির উন্নতিসাধন করতে
- বারবার ভুল করা কমাতে
- পদ্ধতিতে কোথায় অসুবিধা বা দেরি হচ্ছে তা চিহ্নিত করতে
- কোনো গ্রাহকের উদ্বেগ, দেরি না করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে জানাতে

৭.৫.১ সমালোচনামূলক চিন্তন দ্বারা কর্মপদ্ধতির উন্নতিসাধন (Improving Work Processes using Critical Thinking)

আরেকটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় যা একজন টেকনিশিয়ানের থাকতে হবে তা হল সমালোচনামূলক চিন্তন। সঠিকভাবে শুনলে কোনো ব্যক্তি সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে পারেন এবং কেউ যখন কিছু বলছেন তখন পরিস্থিতি বিবেচনা করতে সমর্থ হন।

সমালোচনামূলক চিন্তন বলতে একজন ব্যক্তির কোনো বিশেষ পরিস্থিতিতে সমস্ত আবেগ সরিয়ে রেখে যুক্তিগ্রাহ্য সিদ্ধান্ত গ্রহণের দক্ষতাকে বোঝায়। এটি টেকনিশিয়ানকে সক্ষম করে :

- কোনো একটি পরিস্থিতি বিশ্লেষণ করার জন্য তথ্য সংগ্রহ করতে
- একটি সমস্যা মেটাতে অনেক বিকল্প

সমাধানের পরামর্শ দিতে

- প্রতিক্রিয়া জানতে
- বাণিজ্যিক সমাধানে মূল্যবোধ যুক্ত করতে

অন্যদিকে, আপেক্ষিক চিন্তন হল বিভিন্ন কাজ বা সিদ্ধান্ত সম্পর্কে আপেক্ষিকভাবে চিন্তা করা যাতে তুলনাটি বাস্তবসম্মত হয় এবং কাজটি করা যায়।

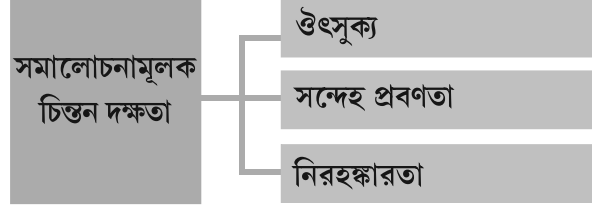
সমালোচনামূলক চিন্তন একজন টেকনিশিয়ানকে কোনো একটি পরিস্থিতিতে অনেক সমাধানের রাস্তা দেখায় এবং তার মধ্যে বিস্তারিত বিশ্লেষণ করে সম্ভাব্য সমাধানের সর্বোত্তম যে পথ সেটি বেছে নিতে সহায়তা



ছবি ৭.৫.১ সমালোচনামূলক চিন্তনের উপযোগিতা

করে। পাশের ছবিতে সমালোচনামূলক চিন্তনের উপযোগিতা একটি ছকের মাধ্যমে দেখানো হল :

সমালোচনামূলক চিন্তাকে তিনটি মৌলিক দক্ষতায় ভাগ করা যেতে পারে। নীচের ছবিতে তিনটি দক্ষতা তালিকার মাধ্যমে দেখানো হল —



ছবি ৭.৫.২: সমালোচনামূলক চিন্তন দক্ষতা

ঔৎসুক্য হল শেখার আকাঙ্ক্ষা এবং অনেক বেশি তথ্য/জ্ঞান সঞ্চয় করা, প্রমাণ খোঁজা এবং নতুন নতুন ধারণাকে গ্রহণ করা। স্বভাব সন্দ্বিগ্নতা হল কোনো একজন ব্যক্তি যা কিছু বলছে সব কিছু মেনে না নিয়ে প্রশ্ন করা যতক্ষণ না নিজে সম্পূর্ণ ভাবে নিঃসন্দেহ হওয়া যায়। কোনো ব্যক্তির ধারণা যদি বাতিল হয় বা উপযুক্ত বলে মনে না হয় তবুও তাকে মেনে নেওয়াই হল নিরহঙ্কারিতার অঙ্গ। একই সময়ে, কোনো ব্যক্তি নতুন নতুন ধারণার প্রতি উৎসাহী হবেন।



ছবি ৭.৫.৩ : অন্যান্য সমালোচনামূলক চিন্তন দক্ষতা

নীচের ছবিতে সমালোচনামূলক চিন্তনের জন্য প্রয়োজনীয় কিছু দক্ষতা ছকের আকারে দেখানো হল।

পাঠ্যক্রম ৭.৬ : নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করা (Personal Grooming)

পাঠ্যক্রমের উদ্দেশ্যসমূহ :

এই পাঠ্যক্রমের শেষে যা করতে শিক্ষার্থী সক্ষম হবে :

- নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করার প্রয়োজনীয়তা বুঝতে
- গ্রাহকের সঙ্গে কথা বলার সময় উপযুক্ত শিষ্টাচার বজায় রাখতে

৭.৬.১ নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করার গুরুত্ব (Importance of Personal Grooming)

প্রযুক্তিগত জ্ঞান থাকা ছাড়াও একজন টেকনিশিয়ানের নির্দিষ্ট কিছু বৈশিষ্ট্য এবং দক্ষতা অর্জন করাটা গুরুত্বপূর্ণ, যেমন — নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করা (Personal Grooming)।

নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করলে কর্মক্ষেত্রে কাজের প্রতি এক ধরনের সদর্থক এবং পেশাদারী মনোভাব চোখে পড়ে।

নীচের ছবিতে নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি



তুলে ধরা হল :

ছবি ৭.৬.১ : নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করার বিভিন্ন দিকসমূহ

নীচের ছবিতে নিজেকে বি

পোশাক পরিচ্ছদ	ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধি	কর্মক্ষেত্রে শিষ্টাচার
		
পোশাক পরিচ্ছদ পরিষ্কার এবং পরিচ্ছন্ন হওয়া বাঞ্ছনীয়। পোশাক ইন্ড্রি করা থাকবে। যদি কোম্পানির কোনো পোশাক থাকে তবে তা পরা উচিত।	চুল ঠিকমতো ছাঁটা এবং আঁচড়ানো থাকা উচিত। চুল ও নখ কাটা বাঞ্ছনীয়। দাঁত পরিষ্কার থাকা উচিত। প্রত্যেকদিন স্থান করা উচিত। শরীরে ঘামের দুর্গন্ধ যাতে না হয় তার দিকে বিশেষভাবে নজর দেওয়া উচিত।	সুমিষ্ট হাসা এবং গ্রাহককে অভিবাদন জানানো। সময়ানুবর্তিতা। ভুল করলে ক্ষমা চেয়ে নেওয়া। নশ্ব হওয়া। দেহের ভাষা সম্পর্কে সচেতন হওয়া।


গ করে দেখানো হয়েছে :

ছবি ৭.৬.২ : নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করার জন্য কিছু সুঅভ্যাস

একজন ফিল্ড টেকনিশিয়ানের কাজে সেরা হবার জন্য নীচের গুণগুলি থাকা দরকার :



ছবি ৭.৬.৩: কিছু গুণাবলী যা একজন টেকনিশিয়ানের থাকতে হবে

সক্রিয়তা : দলগত আলোচনা 

তিন বা চার জনের একটা দল গঠন কর।

নিজেকে বিশেষ উদ্দেশ্যে তৈরি করার জন্য যা যা দরকার তার মধ্যে তিনটি বিষয় চিহ্নিত কর যা গ্রাহকের বাড়িতে কাজ করার সময় তোমাকে করতে হবে এবং তিনটি বিষয় যা তুমি এড়িয়ে চলবে।

নীচের টেবিলটি ব্যবহার করে তালিকাটি তৈরি কর —

	পোশাক পরিচ্ছদ	ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধি	শিস্তাচার
যা করতে হবে			
যা এড়িয়ে চলবে			