

ዋጅ 4፤ በሥራ ቦታ ውጤታማ ግንኙነት



- ዓላማ፤ በዚህ ትምህርት ተንከባካቢዎች በሥራ ቦታ ውጤታማ የሐሳብ ልውውጥ ማድረግ፤ ከተቆጣጣሪዎች ጋር በሚኖረው ግንኙነት ማወቅ፤ የስልክ ሥነ ምግባር መማር፤ የአደጋ ጊዜ ፕሮቶኮሎች ማወቅ እና በእንክብካቤ ሰጪዎች መካከል የቡድን ሥራ አብሮ መስራት ይማራሉ ።

- ትምህርት 1፤
ከተቆጣጣሪዎ ጋር
ውጤታማ
ግንኙነት

- ትምህርት 2፤
ከእንክብካቤ
ቡድን አባላት
ጋር መግባባት

- ትምህርት 3፤
የስልክ ሥነ
ምግባር

- ትምህርት 4፤
የአደጋ ጊዜ
ፕሮቶኮሎች ማወቅ

ትምህርት 1፤ ከተቆጣጣሪዎ ጋር ውጤታማ ግንኙነት

- ዓላማ፤ እንደ ተንከባካቢ፤ ከተቆጣጣሪዎ ጋር፤ ግልጽ እና ሙያዊ ግንኙነት፤ ለሰላሳ እና ቀልጣፋ የስራ አካባቢን መጠበቅ ወሳኝ ነው።



- ስጋቶችን፤ ጥያቄዎችን ወይም ጉዳዮችን፤ ከስራ ባልደረቦች ጋር አለመግባባቶችን፤ ወይም ችግሮችን መፍታት፤ ንቁ እና መፍትሄን ያማከለ አካሄድን ይፈልጋል።

ጉዳዮችን በፍጥነት መፍታት

- ጉዳዮችን ማዘግየት ወይም ቸል ማለት ወደ ትልቅና ከባድ ችግሮች ሊያመራ ይችላል። ይህንንም ለማስተካከል ከባድ ነው። ተቆጣጣሪዎች ማሻሻያዎችን ለማቅረብ እና ስለ ተግዳሮቶች ለማሳወቅ በተንከባካቢዎች ላይ ጥገኛ ናቸው። ችግርን ለመፍታት በጣም ረጅም ጊዜ ከጠበቁ፤ ሊባባስ ይችላል፤ ይህም ለሚመለከተው ሁሉ አላስፈላጊ ጭንቀት ይፈጥራል።



- ችግሩ እንዲባባስ አይጠብቁ፤ የሆነ ነገር ከተሳሳተ - በደንበኛው ሁኔታ ላይ ለውጥ ፤ የመርሐግብር ጉዳይ ወይም ከሌላ የቡድን አባል ጋር ያለ ስጋት - ወዲያውኑ ያቅርቡ።

ጉዳዮችን በፍጥነት መፍታት

- ለምሳሌ፣ አንድ ደንበኛ የበለጠ እየተጨነቀ ወይም የምቶች ምልክቶች እያሳየ እንደሆነ ካስተዋሉ ወዲያውኑ ለተቆጣጣሪዎ ያሳውቁ።



- በተመሳሳይ፣ የስራ ጫናዎን ለማስተዳደር ከተቸገሩ ወይም በጊዜ መርሐግብርዎ ላይ ማስተካከያ ከፈለጉ፣ ተቆጣጣሪዎ ለመርዳት ጊዜ እንዲኖረው ይህን ቀድመው ያነጋግሩ።

ተረጋጉ እና መፍትሄ ይፈልጉ

- ተፈታታኝ ሁኔታዎች ሲያጋጥሙ፣ ስሜቶች እንዲቆጣጠሩ መፍቀድ፣ ውሳኔዎን ሊያደባዝዝ እና ውጤታማ ግንኙነትን ሊያደናቅፍ ይችላል። መረጋጋት፣ ችግሩ፣ ገንቢ እና ውጤታማ ሆኖ እንደሚቀጥል ያረጋግጣል።



- ጉዳዩን በተቀናጀ፣ መፍትሄ ላይ ያተኮረ መንገድ ለአለቃ ማቅረብ፣ የበላይ ተቆጣጣሪህ የበለጠ ሊያዳመጥህ እና እርምጃ እንዲወስድ ይረዳል።

ተረጋጉ እና መፍትሄ ይፈልጉ

- ከተናደዱ፣ ለመተንፈስ ትንሽ ጊዜ ይውሰዱ እና ተቆጣጣሪዎን ከማነጋገርዎ በፊት ሀሳቦችዎን ይሰብስቡ። ስሜቶች በግልጽ የመግባባት ችሎታዎን ያደበዝዙታል፣ ስለዚህ በተቀናጀ መልኩ መቆየት ስጋቶችዎን በብቃት እንዲገልጹ ይረዳዎታል።



- ችግሩን በቀላሉ ከመጠቀም ይልቅ፣ መፍትሄዎችን ወይም ማሻሻያዎችን ያስቡ። ለምሳሌ፣ በስራ ብዛት ከተጨናነቁ፣ ሀላፊነቶችን እንደገና ያስተካክሉ፣ ወይም ተጨማሪ ድጋፍ እንዲሰጥዎት ይጠይቁ። ይህም ጉዳዩን ለመፍታት ተነሳሽነት፣ እና አብሮ ለመስራት ያለውን ፍላጎት ያሳያል።

የሚፈልጉትን ነገር ግልጽ ሆነው ይጠይቁ

- ተቆጣጣሪዎች ሊረዱዎት የሚችሉት፣ ሁኔታውን እና የእርስዎን ልዩ ፍላጎቶች ሙሉ በሙሉ ከተረዱ ብቻ ነው።



- ግልጽ ያልሆነ ወይም ግልጽ ያልሆነ ግንኙነት፣ ጉዳዩን ለመፍታት ግራ መጋባት እና መዘግየት ሊያስከትል ይችላል።

- ግልጽ መሆን፣ ተቆጣጣሪዎ እርስዎ የሚፈልጉትን ነገር በትክክል እንዲያውቁ ያረጋግጣል፤ ይህም ፈጣን እና የበለጠ ውጤታማ ድጋፍን ያመጣል።

የሚፈልጉትን ነገር ግልጽ ሆነው ይጠይቁ



- አንድ ጉዳይ ሲያነሱ፣ በተቻለ መጠን ግልጽ ይሁኑ።
"እርዳታ እፈልጋለሁ" ከማለት ይልቅ የበለጠ ዝርዝር የሆነ ነገር ይሞክሩ፣ "በጊዜ ገደብ ምክንያት፣ የጠዋት መድሃኒት መርሃ ግብርን ማስተዳደር እቸገራለሁ። እሱን ለማስተካከል የተሻለ መንገድ መወያየት እንችላለን?"
- የሚፈልጉትን በግልፅ መዘርዘር፣ ተቆጣጣሪዎ ሁኔታውን እንዲገመግም እና የታለመ ድጋፍ ወይም መፍትሄዎችን እንዲሰጥ ያስችለዋል። ይህም የስራ ጫናዎን ማስተካከል፣ ተጨማሪ መገልገያዎችን መስጠት፣ ወይም ሂደትን መቀየር ያስችላል።

ጥሩ አመለካከት ይገኛል

- ጥሩ አመለካከት፣ በእርስዎ እና በእርስዎ ተቆጣጣሪ መካከል የተሻለ የስራ ግንኙነት እንዲኖር ያደርጋል።
- ይህ በበኩሉ ተቆጣጣሪዎ ከእርስዎ ጋር እንዲሰሩ እና የእርስዎን ሚና እንዲረዳዎት ቀላል ያደርገዋል።



- ስራዎችን በጥሩ ስሜት እና መፍትሄ ለመስራት በፈቃደኛነት ሲነሱ፣ መተማመን እና መከባበር ይገነባል።
- ጥሩ አመለካከት፣ ችግሩን ለመፍታት ይረዳዎታል።

ጥሩ አመለካከት ይንሮ

- ፈታኝ ሁኔታዎች ሲያጋጥሙት፣ ሁል ጊዜ ጥሩ እና ገንቢ አመለካከት ይንሮ። ከማጉረምረም ይልቅ፣ መፍትሄ ፍለጋ ላይ አተኩር። ለምሳሌ፣ የሰራ ቦታ ችግር ካለ፣ የተሻሉ መፍትሄዎችን ለመወያየት ስብሰባ ይጠይቁ።



- ከተቆጣጣሪዎ ጋር በሚደረጉ ንግግሮች ውስጥ፣ ሙያዊ እና አዎንታዊ ባህሪን መጠበቅ፣ ችግሩን ለመፍታት ትኩረት እንዳደረጉ ብቻ ሳይሆን፣ አጠቃላይ አካባቢን እና የእንክብካቤ ጥራትን ለማሻሻል፣ እንደ ቡድን ለመስራት ቁርጠኞች እንዳሉት ያሳያል።

ኃላፊነትን መውሰድ እና ንቁ መሆን

- ተቆጣጣሪዎች ለድርጊታቸው ሃላፊነት የሚወስዱትን፣ እና ችግሮችን ለመፍታት፣ ንቁ የሆኑትን ተንከባካቢዎችን ያደንቃሉ።



- በርስዎ ስራ እና በደንበኞቹዎ ደህንነት ላይ፣ ታታሪ ሠራተኛ መሆንዎን ማሳየት አስፈላጊ ነው። እና ነገሮች ያለችግር እንዲሰሩ፣ አስፈላጊውን እርምጃ ለመውሰድ፣ ፈቃደኛ መሆንዎን ማሳየት አስፈላጊ ነው።

ኃላፊነትን መውሰድ እና ንቁ መሆን

- ፈታኝ ሁኔታን በሚወያዩበት ጊዜ፣ አስፈላጊ ከሆነ በሁኔታው ውስጥ ያለዎትን ሚና ይገንዘቡ።
ለምሳሌ፣ አንድን ሁኔታ ስህተት ከሰሩ ወይም ከተሳሳቱ፣ ጉዳዩን ይቆጣጠሩ እና ለወደፊቱ እንዴት ለማስወገድ እንዳሰቡ ያብራሩ።

- የዕለት ተዕለት እንቅስቃሴዎን በማስተካከል፣ ስልጠና በመፈለግ ወይም ተጨማሪ ድጋፍ በመጠየቅ፣ መፍትሄዎችን ለማግኘት ንቁ ይሁኑ። የእርስዎ ተነሳሽነት፣ እርስዎ ለሚሰሩት ስራ እና ለሚያገለግሉት ሰዎች፣ እንደሚያስቡ ያሳያል።

ትምህርት 2፤ ከእንክብካቤ ቡድን አባላት ጋር መግባባት

- ዓላማ፤ ጥሩ የቡድን ስራን ለመስራት ጠቃሚ መረጃን መጋራት፤ አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ማብራሪያ መጠየቅ፤ እና ሁሉም ሰው ወጥ እና ውጤታማ እንክብካቤን ለመስጠት፤ የተጣጣመ መሆኑን ማረጋገጥን ያካትታል።



- እንደ ተንከባካቢ፣ ደንበኛው የሚቻለውን ሁሉ እንክብካቤ እንዲያገኝ በማድረግ ረገድ ወሳኝ ሚና ይጫወታሉ።

- የተቀናጀ እና ከፍተኛ ጥራት ያለው እንክብካቤን ለማቅረብ፣ ከተቀረው የእንክብካቤ ቡድን ጋር ውጤታማ ግንኙነት ማድረግ አስፈላጊ ነው።



- ከሌሎች የቡድን አባላት የበለጠ ብዙ ጊዜ ከደንበኛው ጋር ያሳልፋሉ፣ ይህም ጠቃሚ የመረጃ ምንጭ ያደርግዎታል።

- በቡድንዎ ውስጥ ግንኙነትን እንዴት ማሻሻል እንደሚችሉ እነሆ፡ -

ጠቃሚ መረጃዎችን ማጋራት

- ስለ ደንበኛ ሁኔታ፣ የመድሃኒት ለውጦች፣ ወይም በኢንክብካቤ እቅዳቸው ላይ ያሉ ማናቸውንም ለውጦች፣ ወቅታዊ እና ትክክለኛ መረጃዎችን ሲያካፍሉ፣ ቡድኑ በሙሉ ያለውን ለውጥ እንዲያውቅ ይረዳል።



- ይህም ወቅታዊ ያሆኑ የደንበኛን ለውጥ ሁኔታ ለቡድኑ ይገልጻል። ይህም ለደንበኛው ትክክለኛ ኢንክብካቤ ለመስጠት ይረዳል፣ የስህተት እድሎችንም ይቀንሳል።

- በደንበኛው ጤና ላይ ለውጥ ሲመለከቱ - (አካላዊ ፣ ስሜታዊ ወይም ባህሪ) - ይህንን ከተቀረው ቡድን ጋር መነጋገርዎን ያረጋግጡ።



- ለምሳሌ፣ የደንበኛው የመድኃኒት መጠን ከተቀየረ፣ በእነሱ እንክብካቤ ውስጥ ሊሳተፉ የሚችሉትን ሁሉ ያሳውቁ። ይህ መድኃኒት በሚሰጥበት ጊዜ ሊከሰቱ የሚችሉ ስህተቶችን ይከላከላል።

ማብራሪያ መጠየቅ

- ስለ አንድ ተግባር፣ መመሪያ ወይም የደንበኛ ፍላጎት እርግጠኛ ካልሆኑ፣ ማብራሪያ መጠየቅ የእንክብካቤ እቅዱን በትክክል እየተከተሉ መሆንዎን ያረጋግጣል። ስህተቶችን ይከላከላል እና በቡድኑ ውስጥ ያሉ ሁሉም ሰዎች የተጣጣሙ መሆናቸውን ያረጋግጣል።



- የሆነ ነገር ግልጽ ካልሆነ ለመጠየቅ አያመንቱ። ለምሳሌ፣ ስለ ደንበኛ ሕክምና ዝርዝር ሁኔታ እርግጠኛ ካልሆኑ፣ ማብራሪያ ለማግኘት ወደ ነርስ ወይም ሐኪም ይሂዱ። ጥያቄዎችን መጠየቅ እርስዎ ለማስተካከል እና ለደንበኛው የተሻለውን እንክብካቤ ለማረጋገጥ ቁርጠኛ መሆንዎን ያሳያል።

በተመሳሳይ ገጽ ላይ መሆን



- በእንክብካቤ ቡድን ውስጥ፣ ያሉ ሁሉም ሰዎች ለተመሳሳይ ግብ (የደንበኛው ደህንነት) እየሰሩ መሆን አለባቸው።
እያንዳንዱ የቡድን አባል በእንክብካቤ እቅዱ ላይ ሲሰለፍ፣ እና ሚናቸውን ሲረዱ፣ የሚሰጠው እንክብካቤ የበለጠ ወጥ እና ውጤታማ ይሆናል።
- ሁሉም ሰው በተመሳሳይ ገጽ ላይ መሆኑን ለማረጋገጥ፣ ከቡድኑ ጋር አዘውትሮ መነጋገር ወይም ስብሰባዎች ማድረግ ጠቃሚ ናቸው። በእንክብካቤ እቅዱ ላይ አዲስ ማሻሻያ ካለ ወይም በደንበኛው ፍላጎት ላይ ለውጥ ካለ፣ ሁሉም አባላት እንዲያውቁ እና ምን እርምጃዎችን መውሰድ እንዳለባቸው እንዲያውቁ ያድርጉ።

ተከታታይ እና ውጤታማ እንክብካቤ መስጠት

- የቡድን አባላት በግልፅ ሲነጋገሩ፣ የሚሰጠው እንክብካቤ የበለጠ ውጤታማ እና ተከታታይ ይሆናል። ይህ ለደንበኛው የተሻለ ውጤት ያስገኛል፤ ምክንያቱም ሁሉም ሰው የደንበኛውን ፍላጎት ከተመሳሳይ ግንዛቤ ጋር አብሮ በመስራት ላይ ነው።



- ከቡድኑ ጋር በመደበኛነት ይወያዩ፤ በተለይም በደንበኛው ሁኔታ ላይ ለውጦች ካሉ፣ የግንኙነት መስመሮች ክፍት ይሁኑ እና ሁሉም ሰው ተመሳሳይ የእንክብካቤ ፕሮቶኮሎችን እየተከተለ መሆኑን ያረጋግጡ። አስፈላጊ መረጃን መስብሰብ እና መጋራት፣ የእንክብካቤ ክፍተቶችን ለመከላከል ይረዳሉ።

ትምህርት 3፤ የስልክ ሥነ ምግባር



- ዓላማ፤ ስልኩን ሲመልሱ ግልጽ፣ አጭር እና ሙያዊ ግንኙነት አስፈላጊ ነው።
ሁልጊዜ ዝርዝሮችን ያረጋግጡ እና ትክክለኛ መረጃ መተላለፉን ያረጋግጡ፤ በተለይ በአስቸጋሪ ሁኔታዎች ውስጥ።

በፍጥነት እና በፕሮፌሽናልነት ይመልሱ

- መያዣ ቃና፣ ግልጽ እና አክብሮት የተሞላበት ግንኙነትን ሁል ጊዜ ያሳያል።

- ስልኩን ሲመልሱ፣ ሁል ጊዜ፣ እርስዎን እና የሚሰሩበትን ቦታ ያስተዋውቁ። ይህ እርስዎን ለይቶ ማወቅ ብቻ ሳይሆን፣ ደዋዩ ሰው (እውቀት ያለው እና በቀላሉ ሊቀረብ የሚችል ሰው እያናገረ) እንደሆነ እንዲሰማው ይረዳል።

በፍጥነት እና በፕሮፌሽናልነት ይመልሱ

- እንደ፣ “ጤና ይስጥልኝ፣ ይህ [የእርስዎ ስም] ነው [የተቋሙ ስም]፣ እንዴት ልረዳህ እችላለሁ?”
ያለ ወዳጃዊ ሰላምታ፣ አወንታዊ የመጀመሪያ ግንዛቤን ለመፍጠር ይረዳል፣ እና ውይይቱን በተቃራኒ ሁኔታ ይከፍታል።

- ምሳሌ፣ "ጤና ይስጥልኝ፣ ይህ የፓስፊክ ሾር ቤት ነው። የእኔ ስም ደረጄ ይባላል። ምን ልረዳህ እችላለሁ?"

ትኩረት ይሰጡ እና ማስታወሻ ይውሰዱ

- ትኩረት መስጠት፤ በንቃት እንዲያዳምጡ፤ የደዋዩን ስጋት እንዲቀንሱ እና ተገቢውን ምላሽ እንዲሰጡ ይረዳዎታል።



- ማስታወሻ እና አስፈላጊ ዝርዝሮችን መያዙን ያረጋግጡ። ይህም በኋላ ተመልሰው መመልከት ሲፈልጉ፤ ወይም መረጃን ለሌሎች የቡድን አባላት ሲያስተላልፉ ይጠቅምዎታል።

ትኩረት ይሰጡ እና ማስታወሻ ይውሰዱ

- ጥሪዎችን በሚመልሱበት ጊዜ፣ እስክራብቶ እና ወረቀት ወይም ዲጂታል ማስታወሻ በአቅራቢያ ያስቀምጡ። እንደ የደዋዩ ስም፣ የጥሪው ዓላማ፣ ቁልፍ መረጃ እና ማንኛውም ሊከታተሏቸው የሚፈልጓቸውን ነጥቦችን ይፃፉ።

- ምሳሌ፤ አንድ የቤተሰብ አባል ስለሚወዱት ሰው መድሃኒት ለመጠየቅ ከደወለ፣ የመድሀኒቱን ስም፣ መጠን እና ማንኛውንም ልዩ ጥያቄዎችን ወይም ስጋቶችን ይፃፉ።

በሚናገሩበት ጊዜ ፈገግ ይበሉ

- ድምፅዎ የውስጥዎን ስሜት ይገልጻል። ስልክን ሲያነሱ ፈገግ ይበሉ። ፈገግታ ቀላል ግን ኃይለኛ ነገር ነው።



- ፈገግ ብለው ሲያወሩ፣ ድምጽክት ለተቀባዩ፣ ተግባቢ እና ርህራሄ ያለው ሆኖ ይሰማል። ይህም አንዳንድ ጊዜ በስልኩ ላይ ያለውን ስው ሊያረጋጋ ይችላል።

በሚናገርበት ጊዜ ፈገግ ይበሉ

- ስልኩን ሲያነሱ፣ አውቀው ፈገግ ይበሉ። ምንም እንኳን ደዋዩ እርስዎን ማየት ባይችልም፣ ብዙውን ጊዜ በድምጽዎ ውስጥ ያለውን ልዩነት መስማት ይችላሉ። ፈገግታ ሞቅ ያለ ስሜትን ያስተላልፋል፣ እና ደዋዩን ለመርዳት ደስተኛ መሆንዎን ያረጋግጥላቸዋል።
- ምሳሌ፤ አንድ የቤተሰብ አባል በጭንቀት ከደወለ፣ የፈገግታ ድምፅ የሚሰማቸውን ጭንቀት ለማርገብ፣ የበለጠ ምቹት እንዲሰማቸው እና እንዲሰሙ ያደርጋል።

እጥር ምጥን ያለ እና ቀጥተኛ ቋንቋን መጠቀም።



- በእንክብካቤ ውስጥ፣ ጊዜ የተገደበ ነው። እና መረጃ በፍጥነት እና በግልጽ መተላለፍ አለበት። እጥር ምጥን ያሉ እና ቀጥተኛ ቋንቋን መጠቀም፣ ውዥንብርን ለማስወገድ ይረዳል፣ እና አስፈላጊ ዝርዝሮች ያለመዘግየት እንዲተላለፉ ያደርጋል።
- ቴክኒካዊ ቃላትን ወይም አላስፈላጊ የመሙያ ቃላትን ያስወግዱ። መግባባት በሚያስፈልጋቸው ቁልፍ ዝርዝሮች ላይ ያተኩሩ፣ ምላሾችዎ አጭር ነገር ግን መረጃ ሰጭ ይሁኑ፣ እና ደዋዩ የሚናገሩትን ሁሉ እንደሚረዳ ያረጋግጡ።

እጥር ምጥን ያለ እና ቀጥተኛ ቋንቋን መጠቀም

- **ምሳሌ፡ - “ደንበኛው ከሁኔታዎች ውጭ የሆነ ይመስላል፤ እና ዛሬ ጥሩ እየሰሩ አይደሉም” ከማለት ይልቅ፤ ስለ ደንበኛ ሁኔታ ለቤተሰብ አባል እያሳወቁ ከሆነ፤ “ደንበኛው የትንፋሽ እጥረት እያጋጠመው ነው፤ እና በታዘዘው መሰረት ተጨማሪ አክሲጅን እየተቀበለ ነው”**

ዝርዝሮችን ያረጋግጡ

- ማረጋገጫ አለመግባባቶችን ለማስወገድ ይረዳል፤ እና እርስዎ እና ጠሪው በአንድ ገጽ ላይ መሆኖን ያረጋግጣል። እንዲሁም ጠሪው የተሳሳተ ግንዛቤ ከተፈጠረ፤ ማንኛውንም ዝርዝር ሁኔታ ለማብራራት እድል ይሰጣል።
- አስፈላጊ መረጃዎችን ካሰባሰቡ፤ ወይም መመሪያዎችን ከተቀበሉ በኋላ፤ ሁሉም ነገር ትክክል መሆኑን ለማረጋገጥ፤ ቁልፍ ነጥቦቹን ወደ ደዋይ ይመልሱ። እንደ የሕክምና መመሪያዎች፤ ወይም የቀጠሮ መርሃ ግብሮች፤ ያሉ ሚስጥራዊነት ያላቸው ዝርዝር መረጃዎችን፤ በሚወያዩበት ጊዜ ይህ በጣም አስፈላጊ ነው።

ዝርዝሮችን ያረጋግጡ

- ምሳሌ፡ "ለማረጋገጥ ያህል፣ ከነገ ጀምሮ የደንበኛው መድሃኒት ከ50mg ወደ 100mg እንዲቀየር እየጠየቅክ ነው፣ ትክክል ነው?" ይህን ማድረግ፣ ትክክለኛነትን ያረጋግጣል እና የሰህተት አደጋን ይቀንሳል።

ትክክለኛ መረጃ ማስተላለፍ

- ትክክለኛ የሐሳብ ልውውጥ፣ በእንክብካቤ ውስጥ ወሳኝ ነው፤ በተለይም የሕክምና መረጃን፣ የጊዜ ሰሌዳዎችን እና የደንበኛ ፍላጎቶችን በተመለከተ። የተሳሳተ መረጃ የደንበኞችን ጤና እና ደህንነት የሚጎዱ ስህተቶችን ሊያስከትል ይችላል።



- ሁልጊዜ የሚያስተላልፉት መረጃ ትክክል መሆኑን ያረጋግጡ። ስለ አንድ ነገር እርግጠኛ ካልሆኑ ማብራሪያ ይጠይቁ፤ ወይም ዝርዝሩን ለጠሪው ከማጋራትዎ በፊት ያረጋግጡ። የሕክምና ዝርዝሮችን እያስተላለፉ ከሆነ፣ እንደ የደንበኛ እንክብካቤ ዕቅድ፣ ነርስ ወይም ሐኪም ካሉ ታማኝ ምንጮች የመጡ መሆናቸውን ያረጋግጡ።

ትክክለኛ መረጃ ማስተላለፍ

- ምሳሌ፡ አንድ የቤተሰብ አባል የሚወዱትን ሰው ሁኔታ ከጠየቀ እና ትክክለኛ ዝርዝሮችን ካላወቁ ከመገመት ይልቅ "ከነርሷ ጋር አጣራለሁ እና ከዝርዝሩ ጋር እደውልልሃለሁ" ማለት የተሻለ ነው።

ፕሮፌሽናልነትን ጠብቅ

- በስልክ ግንኙነት ውስጥ ሙያዊነት፣ በእርስዎ በጠሪው እና በቡድንዎ መካከል፣ መተማመን እና መከባበር እንዲኖር ይረዳል። በአስቸጋሪ ወይም አስጨናቂ ሁኔታዎች ውስጥ እንኳን፣ ወይይቱ ውጤታማ እና ጉዳዩን በመፍታት ላይ ያተኮረ መሆኑን ያረጋግጣል።



ፕሮፌሽናልነትን ጠብቅ

- ደዋዩ ቢናደድም ቢጨነቅም በተረጋጋ እና በተቀናበረ መልኩ ይቆዩ። በትህትና ይናገሩ፤ ማቋረጥን ያስወግዱ እና ደዋዩ የሚያሳስባቸውን ነገር እንዲገልጽ ይፍቀዱለት። ሙያዊነትዎ ጠሪው የሚያሳስባቸው ነገር በቁም ነገር መያዙን እና ጥራት ያለው እንክብካቤን ለመስጠት ቁርጠኛ መሆኑን ያረጋግጣል።
- ምሳሌ፡ ጠሪው በተፈጠረ አለመግባባት ከተናደደ፤ በእርጋታ ጭንቀታቸውን ተናገሩ፡ - “ብስጭትህን ተረድቻለሁ። ሁሉም ነገር የተስተካከለ መሆኑን ለማረጋገጥ ዝርዝሩን እንለፍ።

ትምህርት 4፤ የአደጋ ጊዜ ፕሮቶኮሎች ማወቅ

- ዓላማ፤ በድንገተኛ ሁኔታዎች ጊዜ፤ ግልጽ የተረጋጋ እና ቀጥተኛ ግንኙነት ያቅርቡ። ይህ አስቸኳይ ሁኔታዎችን ለመፍታት ፈጣን እና ተገቢ ምላሽ ለመስጠት ያስችላል።





- በማንኛውም የእንክብካቤ ወይም የጤና እንክብካቤ አካባቢ፣ ድንገተኛ ሁኔታዎች ይፈጠራሉ። እና በእነዚህ ጊዜያት ምላሽ የሚሰጡበት ሁኔታ፣ በደንበኛው ባልደረቦች እና በራስዎ ደህንነት ላይ ቀጥተኛ ተጽእኖ ይኖረዋል።

- በአደጋ ጊዜ ሁኔታዎችን ለመቆጣጠር እና ውጤታማ በሆነ መንገድ ለመፈታት፣ ወቅታዊ እርዳታን ለማረጋገጥ፣ የተረጋጋ እና የተደራጀ ምላሽን ለመጠበቅ፣ ውጤታማ የአደጋ ጊዜ ግንኙነትን ማወቅ ወሳኝ ነው።

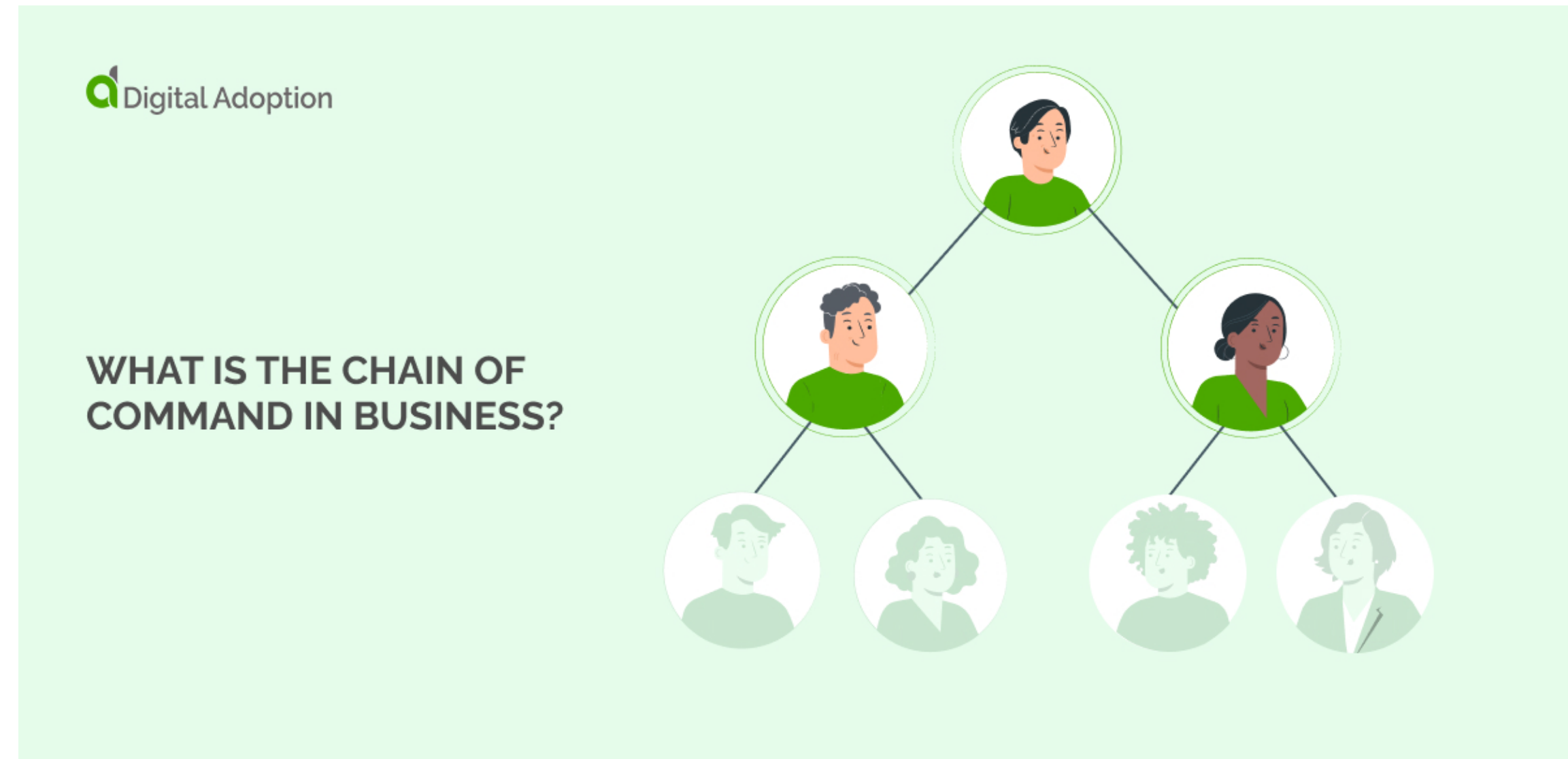
- በስራ ቦታዎ ውስጥ፣ የአደጋ ጊዜ ግንኙነትን እንዴት ማስተናገድ እንደሚችሉ፣ በጥልቀት ይመልከቱ፡ -

የአደጋ ጊዜ ፕሮቶኮሎችን ይወቁ

- ድንገተኛ ሁኔታዎች፣ አፋጣኝ እርምጃ ያስፈልጋቸዋል።
- ድንገተኛ ሁኔታ ከተከሰተ፣ በፍጥነት እርምጃ ለመውሰድ እንዲዘጋጁ፣ የእርስዎን ተቋም ወይም የስራ ቦታ የአደጋ ጊዜ ሂደቶችን በየጊዜው ይከልሱ።
- የአደጋ ጊዜ ፕሮቶኮሎችን አስቀድሞ ማወቅ፣ አደጋን በስህተት ለመመለስ ይረዳል። ተዘጋጅቶ መገኘት፣ በፍጥነት እና በራስ መተማመን እንዲኖረን ያደርጋል።
- ከእነዚህ ፕሮቶኮሎች ጋር መተዋወቅ፣ ምን ማድረግ እንዳለቦት ወይም ማንን በወቅቱ ውስጥ ማግኘት እንዳለቦት ለማወቅ ይረዳል። ይህም ጠቃሚ ጊዜን እንዳያባክኑ ያረጋግጣል።

የአደጋ ጊዜ ፕሮቶኮሎችን ይወቁ

- የትእዛዝ ሰንሰለትህን እወቁ፤ ለማን ሪፖርት ማድረግ እንዳለቦት፤ ማን አፋጣኝ እርዳታ መስጠት እንደሚችል፤ እና የተለያዩ የድንገተኛ አደጋዎች ውስጥ የሚሳተፉ ቁልፍ ሰራተኞችን (ለምሳሌ፡ የእሳት አደጋ ሠራተኛ፤ የህክምና ድንገተኛ ቡድን)።



- የአደጋ ጊዜ መሳሪያዎች መገኛ ቦታ ይወቁ፤ ለምሳሌ የመጀመሪያ እርዳታ መስጫ መሳሪያዎች፤ ዲፊብሪሌተሮች፤ የእሳት ማጥፊያዎች የት እንደሚገኙ። እና እንዴት የአደጋ ጊዜ መሳሪያዎችን እንደሚጠቀሙባቸው ጭምር ይወቁ።

የአደጋ ጊዜ ፕሮቶኮሎችን ይወቁ

- ምሳሌ፤ እርስዎ በረጅም ጊዜ እንክብካቤ ተቋም ውስጥ ተንከባካቢ ከሆኑ፤ እና ደንበኛው የልብ ድካም ምልክቶች ማሳየት ከጀመሩ፤ የሕክምና ዕርዳታ በመጠባበቅ ላይ እያሉ፤ ምን እርምጃዎች መውሰድ እንዳለባቸው ማወቅ አለብዎ። በተጨማሪም፤ ማንን ማነጋገር እንዳለቦት፤ ነርስ ወይም የድንገተኛ አደጋ ምላሽ ቡድን እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ፤ እና በአቅራቢያዎ የሚገኘው AED የሚገኝበት ቦታ፤ አስቀድመው ማወቅ አለብዎት።**

በጭንቀት ውስጥ ይረጋጉ

- በአስጨናቂ ሁኔታ ውስጥ ሲሆኑ፣ ድንጋጤ ፍርድዎን ሊያደበዝዝ እና በግልፅ ለማሰብ ከባድ ያደርገዋል።



- መረጋጋት ተጨማሪ ጭንቀትን ወይም ግራ መጋባትን ለመቀነስ አስፈላጊ ነው።

- መረጋጋት፣ የአደጋ ጊዜ ሂደቶችን ለማሰብ ብቻ ሳይሆን፣ በአካባቢዎ ያሉ ሌሎች ሰዎች ሁኔታው በቁጥጥር ስር እንዲያውሉ ይረዳዎታል።

- በጥልቀት ይተንፍሱ፣ እና ምን መደረግ እንዳለበት በደንብ ያስቡ።

በጭንቀት ውስጥ ይረጋጉ

- እንደየሁኔታው ክብደት ላይ ተመስርተው፣ ለስራ ቅድሚያ ይስጡ።

- ለምሳሌ፣ በህክምና ድንገተኛ አደጋ፣ የደንበኞቹን ደህንነት እና መሰረታዊ ጤና ማረጋገጥ ነው።
- ምን ጊዜም ለእርዳታ ከመደወልዎ በፊት፣ የደንበኛን የልብ ምት ወይም የአየር መፈተሽ መቆም፣ ይፈትሹ።

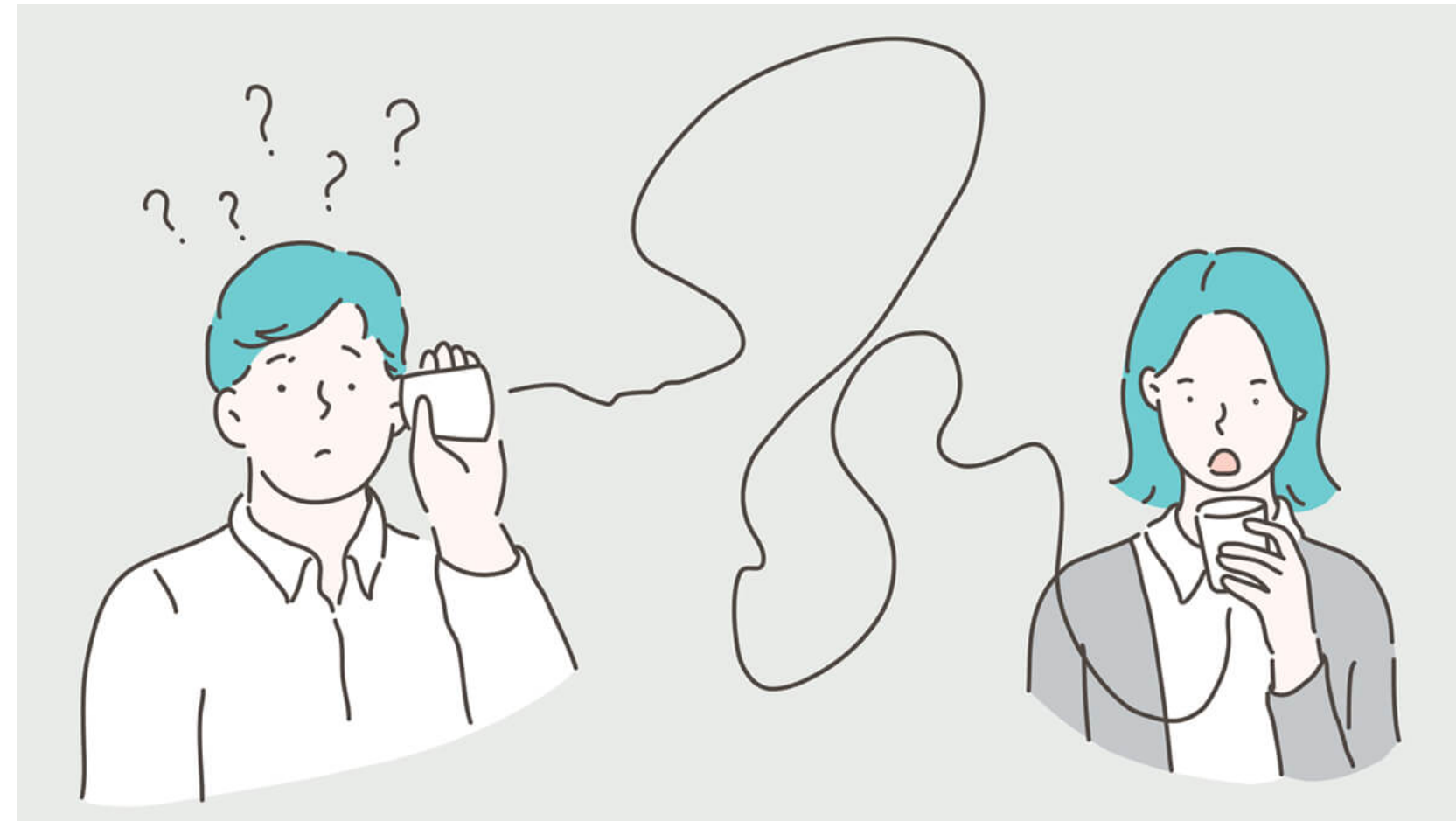
- በአስቸጋሪ ሁኔታ ውስጥ ሲሆኑ፣ ብዙ ተግባራትን በአንድ ጊዜ ማድራህ ያስወግዱ። በአንድ ጊዜ በአንድ ተግባር ላይ አተኩር፤ እና ከተቻለ ሌሎች ስራዎችን ለስራ ባልደረቦች ወይም የቡድን አባላት አሳልፉ።



- ለምሳሌ፣ አንድ ነዋሪ ወድቆ፣ ንቃተ ህሊናውን ቢያጣ፣ በጥቃቅን ዝርዝሮች ወይም ስሜቶች ሳይዘናጉ፣ የአየር ቦንባ ግልጽ መሆኑን እና CPR በትክክል መስጠቱን በማረጋገጥ ላይ ማተኮር አለቦት። ካስፈለገ ሌሎች ተግባሮችን (ለምሳሌ ለእርዳታ መጥራት ወይም መሳሪያ መስብሰብ) ለሌሎች አሳልፎ ይስጡ።

በግልጽ እና በትክክል መነጋገር

- ግልጽ፣ እና ቀጥተኛ መነጋገር ካለ፣ ሁሉም ተሳታፊ አካላት ሁኔታውን እንዲገነዘቡ ይረዳል። ይህም ፈጣን እና ተገቢ ምላሽ ለመስጠት አስፈላጊ ነው።



- ግልጽ ያልሆነ ወይም አሳሳቅ መረጃ፣ አስፈላጊዎቹን እርምጃዎች ሊያዘገይ ይችላል።

- ቀጥተኛ እና ግልጽ ይሁኑ። አላስፈላጊ ዝርዝሮችን፣ ወይም የዱርዩ ቋንቋን ያስወግዱ። የመረጃው ተቀባዩ ምን እየተፈጠረ እንዳለ በትክክል እንደሚያውቅ፣ ለማረጋገጥ፣ ከእውነታው ጋር ይጣበቁ።

በግልጽ እና በትክክል መነጋገር

- አስፈላጊ ዝርዝሮችን ያቅርቡ፤ ሁሌም በጣም ወሳኝ የሆነውን መረጃ ያካትቱ።



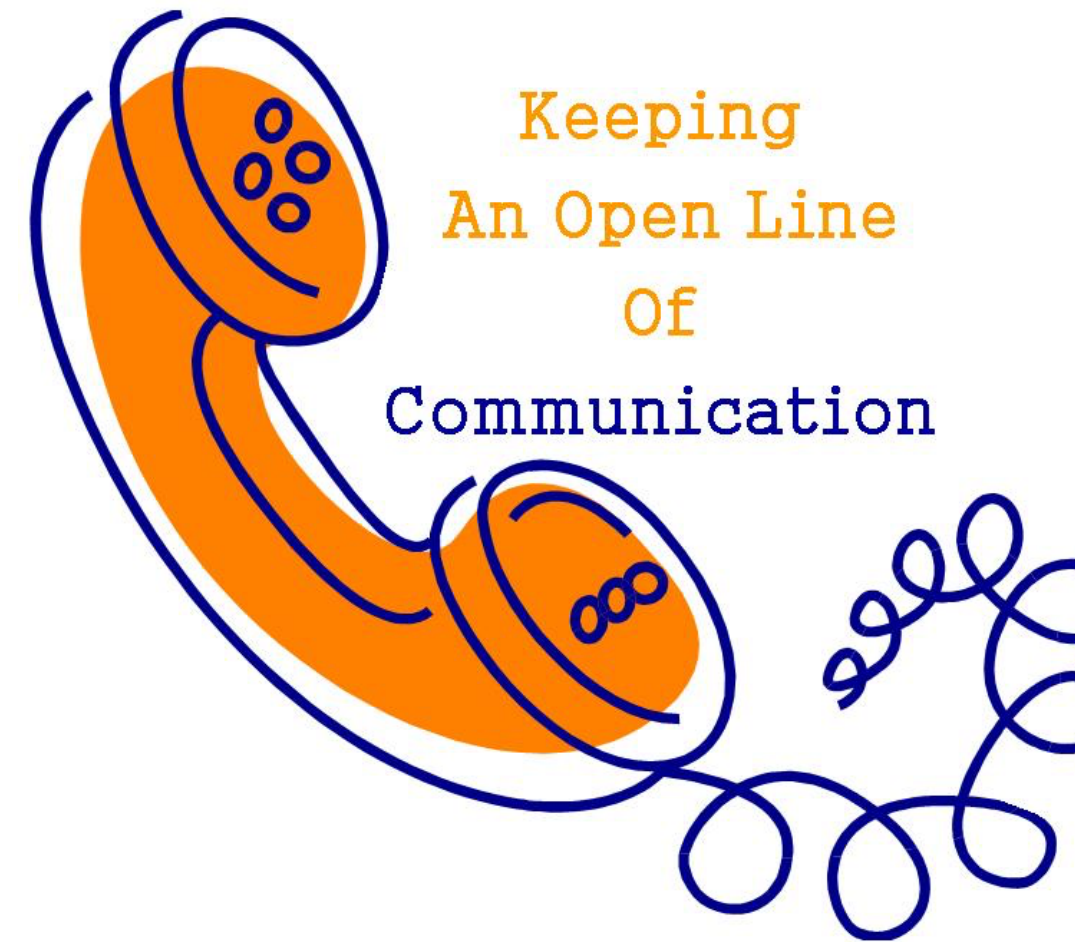
- ሁኔታ፤ ምን እየሆነ ነው? (ለምሳሌ፡ "በሽተኛው ራሱን ስቶ እናም አይተነፍስም።")

- ቦታ፤ የት ነው እየሆነ ያለው? (ለምሳሌ፡ "ክፍል 305፤ ምዕራብ ክንፍ።")

- የተወሰዱ እርምጃዎች፤ ምን እርምጃዎች ተወስደዋል? (ለምሳሌ "CPR ተጀምሯል")

በግልጽ እና በትክክል መነጋገር

- በተረጋጋ ፍጥነት ይናገሩ።
አስጨናቂ ሁኔታዎች
ውስጥ፣ መረጃውን
በፍጥነት መናገር
የተለመደ ነው። ይሁን
እንጂ ቶሎ ቶሎ መናገር፤
ግራ መጋባት ሊያስከትል
ይችላል። በእርጋታ እና
በተረጋጋ ፍጥነት ይናገሩ
መናገርን ይለማመዱ።



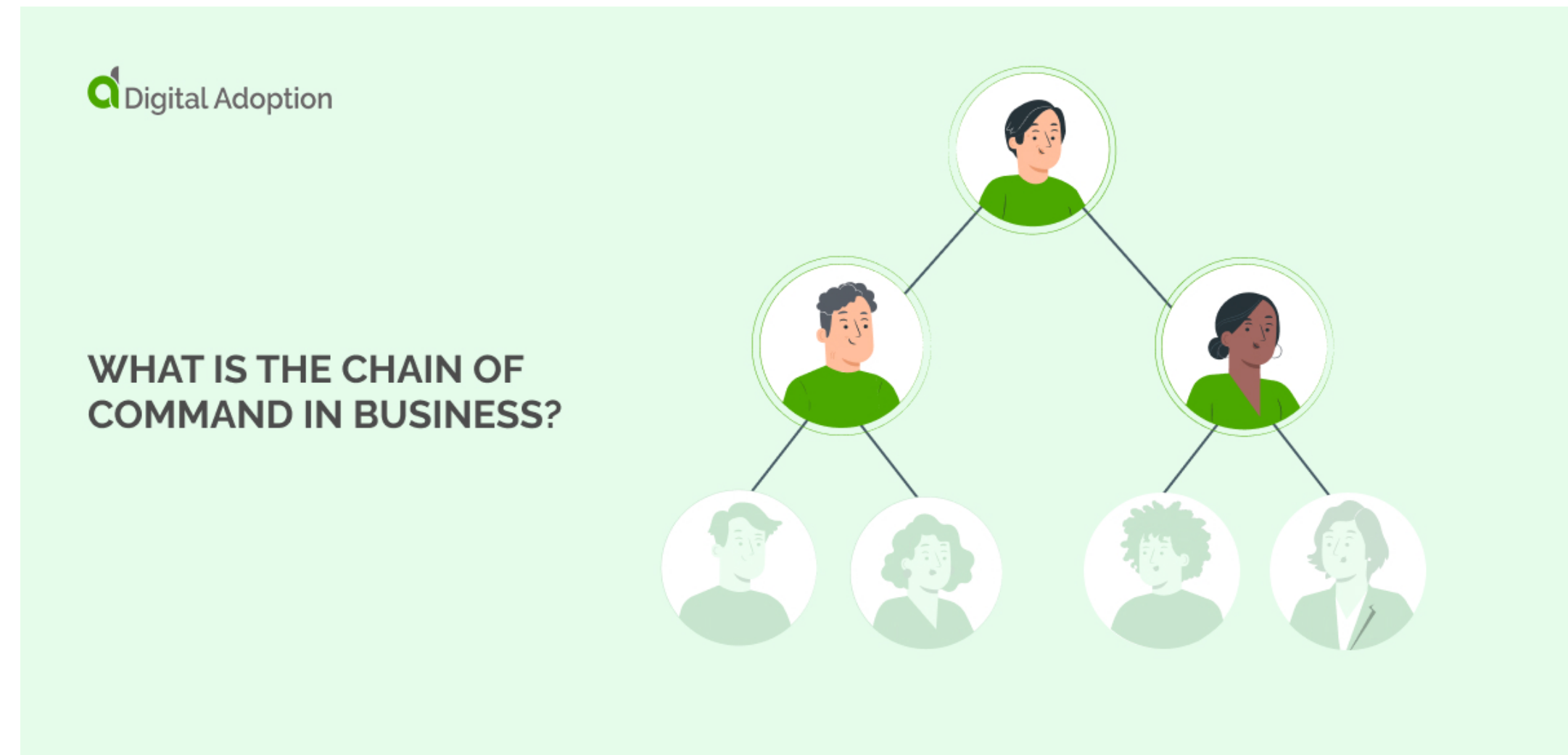
- ካስፈለገ መስመር ላይ ይቆዩ፤ ወደ ድንገተኛ
አገልግሎት ከደወሉ፤ ምንም እንኳን ሁኔታው
መረጋጋት ቢጀምርም፤ የሚጠይቁትን ማንኛውንም
ተጨማሪ መረጃ ለመስጠት በስልክ ላይ ይቆዩ።

በግልጽ እና በትክክል መነጋገር

- "ጤና ይስጥልኝ፤ ይህ [ስም] ነው፤ ምሳሌ፡ stroke ላለበት ታካሚ የድንገተኛ አገልግሎት እየደወልክ ከሆነ፡ እንዲህ ትላለህ፡ -
- ከ [የፋሲሊቲ ስም] ነው። ታካሚ አቶ መስፍን ካሌ የሰትሮክ ምልክት እያሳየ ነው። እሱ 212 ክፍል ውስጥ ነው ያለው። ሲናገር ይንተባታባል፤ ፊቱ በአንድ በኩል ወድቋል። የግራ እጁን ማንቀሳቀስ አልቻልንም እናም አክሲጅንን ሰጥተናል እና እባካችሁ ወዲያውኑ እርዳታ ይላኩ።

ከትክክለኛ ሰዎች ጋር ይነጋገሩ

- ከማን ጋር መነጋገር እንዳለበት ማወቅ፤
ከትክክል ሰዎች መረጃ ማግኘት
እንድንችል እና አስፈላጊውን እርምጃ
መውሰድ እንድንችል ይረዳናል። ይህ
በእርስዎ ተቋም ውስጥ ለምሳሌ፤
የነርሲንግ ሰራተኞች፤ የድንገተኛ አደጋ
ምላሽ ቡድን ወይም የውጭ ያሉ
ሥራተኞች፤ የድንገተኛ ህክምና
አገልግሎቶች።



- ከተገቢው ግለሰቦች ጋር ፈጣን የሐሳብ ልውውጥ ማድራግ፤ ትክክለኛ ችሎታ
እንዳለህ ያረጋግጣል።

ከትክክለኛ ሰዎች ጋር ይነጋገሩ

- የሌሎችን የቡድን አባላት ሚና ይወቁ፡ በድንገተኛ አደጋ ጊዜ ተጠያቂው ማን እንደሆነ ይወቁ። ለምሳሌ፣ ለህክምና እርዳታ ነርስን ማነጋገር ትችላላችሁ፣ ነገር ግን የተቋሙ የደህንነት ሃላፊ ከእሳት ጋር ለተያያዙ ድንገተኛ አደጋዎች መገኘት ሊፍልግ ይችላል።

ከትክክለኛ ሰዎች ጋር ይነጋገሩ

- አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ፣ የድንገተኛ አደጋ አገልግሎቶችን በቀጥታ ያግኙ። ሁኔታው የውጭ እርዳታን የሚፈልግ ከሆነ፣ እንደ ፓራሜዲክ ያሉ)፣ ወደ 911 ወይም ወደ አካባቢዎ የድንገተኛ አደጋ አገልግሎቶች ወዲያውኑ ለመደወል አያመንቱ። ሌላ ሰው እስኪደውል ድረስ አትጠብቅ።



- የውስጥ የመገናኛ ዘዴዎችን በብቃት ተጠቀም። በአንዳንድ ፋሲሊቲዎች ውስጥ ሁሉንም ሰው በአንድ ጊዜ ሊያስጠነቅቅ የሚችል፣ የውስጥ መልእክት መላላኪያ ስርዓቶች ወይም የአደጋ ጊዜ ቁልፎች ሊኖሩ ይችላሉ።

ከትክክለኛ ሰዎች ጋር ይነጋገሩ

- ምሳሌ፤ በእሳት ማንቂያ ጊዜ (fire drill)፣ የሕንፃውን የደህንነት ኃላፊ ማነጋገር ሊኖርብዎ ይችላል። ሁሉንም ደንበኞች በተመሳሳይ ሰአት ከቤት በስላም ማስወጣት እና ማንኛውንም ጉዳዮች ለሕክምና ባልደረቦች መናገር።

ከድንገተኛ አደጋ በኋላ ክትትል

- የአደጋ ጊዜ ካለፈ በኋላ፣ ክትትል ማድረግ፣ ሁሉም አስፈላጊ ሰነዶች እንደተሟሉ እና ሁሉም የቡድን አባላት ስለ ውጤቱ እንዲያውቁት ያደርጋል። እንዲሁም ክስተቱን ለመገምገም እና የወደፊት ምላሾችን ለማሻሻል ከእሱ ለመማር እድል ይሰጣል።



ACCIDENT REPORT

Personal Information

Last Name:	Middle Name:	
City:	State:	Zip:
Mobile Telephone:		

- ክስተቱን ይመዝግቡ፣ የተከናወኑ ድርጊቶችን፣ ከሌሎች ሰራተኞች፣ የህክምና ባለሙያዎች ወይም የቤተሰብ አባላት ጋር የተደረገ ማንኛውንም ግንኙነት ጨምሮ፣ የሆነውን ሁሉ ይጻፉ።

- ከቡድኑ ጋር የሚደረግ ውይይት፤
ሁኔታውን ከተቆጣጠሩ በኋላ፤ ጥሩ
የሆነውን፤ ምን ሊሻሻል እንደሚችል
እና የምላሽ ሰዓቱ በቂ መሆኑን፤
ለመገምገም ከቡድንዎ ጋር ውይይት
ያድርጉ።

- እንደ አስፈላጊነቱ፤ ለቤተሰብ አባላት
አሳውቁ። በአንዳንድ ሁኔታዎች፤ ስለ
ድንገተኛ አደጋ ከቤተሰብ አባላት ጋር
መነጋገር አስፈላጊ ነው። ይህንን
እንዴት በትክክል ማድረግ
እንደሚቻል፤ የተቋሙን መመሪያዎች፤
መከተልዎን ያረጋግጡ።

- ለምሳሌ፡ ከህክምና ድንገተኛ አደጋ በኋላ፤ የተከናወኑ ድርጊቶችን፤ የተወሰዱ
እርምጃዎችን እና የመጨረሻውን ውጤት የሚገልጽ ሪፖርት ማቅረብ ሊኖርብዎ
ይችላል። ይህ ተቆጣጣሪዎ ሁኔታው እንዴት እንደተያዘ እንዲገመግም እና
በድንገተኛ አደጋ ፕሮቶኮል ላይ ማንኛውንም አስፈላጊ ማሻሻያ እንዲያደርግ
ያግዛል።

እንከን ደስ አልዎት። አሁን

ሞቋል አራት ጨርሶዋል።

እባክዎን ጥያቄዎቻን ይሰሩ።

References

<https://www.alert-software.com/hubfs/how%20to%20improve%20communication%20between%20managers%20and%20employees.png>

<https://wtcs.pressbooks.pub/app/uploads/sites/31/2020/08/Shutterstock-Image-1322557028-huge-1024x683.jpg>

https://triagecancer.org/wp-content/uploads/2024/04/AdobeStock_138899889-scaled.jpeg

https://tsdev-ts.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2019/02/23121430/images.hrtechnologist.comemergency_communication_5-04eb38da1e88bb0e0dbabc87a1d989b8a57a52e0.jpg

References

<https://www.dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available>

<https://s.hdnux.com/photos/01/41/74/12/25674368/3/rawImage.jpg>

<https://geraldwalsh.com/wp-content/uploads/2023/08/7.5.png>

<https://www.thoughtfulleader.com/wp-content/uploads/2018/11/Stay-Calm-at-Work-Main.jpg>

<https://www.visitcompletecare.com/attachment/stay-calm/>

<https://canopy.is/blog/wp-content/uploads/2018/12/a04ab-1xc9faboit5kbbdb3cuwr3g.jpeg>

<https://ee-blog-cdn.wordvice.com/us/wp-content/uploads/2021/08/18042356/college-admissions-essays-be-specific.png>

<https://unlockedpotentials.com/wp-content/uploads/2022/12/life-coach-in-dubai.jpg>

<https://publish.purewow.net/wp-content/uploads/sites/2/2020/12/positive-mental-attitude.jpg>

References

<https://www.mtdtraining.com/wp-content/uploads/2012/10/Proactive-Stuart-Miles-300x300.jpg>

<https://engagementthrougheducation.com/wp-content/uploads/2024/06/care-facility-nursing-team-communicating-with-each-other.webp>

<https://esub.com/wp-content/uploads/2015/07/sharing.jpg>

<https://contenthub-static.grammarly.com/blog/wp-content/uploads/2018/07/ask-for-clarification-437x230.jpg>

<https://www.presentation-company.com/wp-content/uploads/2022/08/A-Managers-Guide-for-Ensuring-Alignment-With-a-New-Team.jpg>

https://www.washingtonpost.com/creativegroup/uploads/2022/01/18164219/WBPR_Keybank_R3_img01_011119.jpg

https://www.hubspot.com/hs-fs/hubfs/03_Cold_Call.png?width=595&name=03_Cold_Call.png

https://images.peopleimages.com/picture/202402/3002666-phone-call-communication-face-and-happy-black-woman-speaking-in-fit_400_400.jpg

https://img.freepik.com/premium-vector/professional-woman-call-clear-communication-with-mobile-phone-white-backdrop-concept_1322560-108974.jpg?w=360

<https://c8.alamy.com/comp/2R552NE/business-phone-call-and-man-with-a-laptop-professional-and-confidence-with-connection-communication-and-technology-male-person-employee-and-2R552NE.jpg>

References

<https://www.digital-adoption.com/wp-content/uploads/2024/09/What-is-the-chain-of-command-in-business .jpg>

<https://blog.zapoj.com/wp-content/uploads/2022/02/business-needs-emergency-notifications.png>

<https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQlGwizA-RaBxvZm7-ytfa00-en6IEbZEbjeA&s>

<https://www.waldenu.edu/media/4696/seo-1070-bs-miscommunication-tin-can-comm-327957982-1200x675>

https://static.vecteezy.com/system/resources/thumbnails/013/051/460/small_2x/women-speaking-having-communication-problem-female-talk-with-friend-looking-for-problem-solution-together-motion-illustration-free-video.jpg

<https://riograndevalley.momcollective.com/wp-content/uploads/2014/09/Keeping...Open-Line...Communication1.jpg>

https://cdnsm5-hosted.civiclive.com/UserFiles/Servers/Server_7964838/Image/Police/news/articles/2024/AdobeStock_340907375_cr.jpg

https://images.fosterwebmarketing.com/davidrickslaw.com/shutterstock_224651902.jpg

እንከን ደስ አልዎት። አሁን

ሞቋል አራት ጨርሶዋል።

እባክዎን ጥያቄዎቻን ይሰሩ።