CD 5

CD5

វគ្គបណ្ដុះបណ្ដាល ស្ដីពី
ការដោះស្រាយជំលោះ

(សំរាប់ គ.អ.ភ)

Training Course on Conflict Resolution

(For VDC)

អង្គការ ស៊ីដសេ

កម្មវិធីគាំទ្រការបណ្ដុះបណ្ដាលអភិវឌ្ឍន៍សហគមន៍

(CIDSE Field Training Support Unit)

គោលបំណងនៃវគ្គបណ្តុះបណ្តាល

ក្រោយពីបញ្ចប់វគ្គបណ្តុះបណ្តាល សិក្ខាកាមនឹងអាច :

១- ស្គាល់ពីនិយមន័យទំនាស់

២- ពិពណ៌នានូវប្រភេទទំនាស់

៣- យល់ពីសញ្ញាក្ជិន

៤- ដឹងពីគំរូទាំង ៦ នៃការធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្ត

៥- ស្គាល់និយមន័យឥទ្ធិពល និងអំណាច

៦- ដឹងពីប្រភពនៃអំណាច

៧- ដឹងពីដំណាក់កាលនៃទំនាស់

៨- យល់ពីគោលការណ៍ទាំងឡាយនៃការចរចារ

៩- ពិពណ៌នាពីទេពកោសល្យក្នុងការចរចារ

១០- យល់ពីដំណើរការនៃការសំរុះសំរួល

១១- បង្កើនចំណេះដឹងនូវការដោះស្រាយទំនាស់ដោយសន្តិវិធី

១២- បង្កើតយុទ្ធសាស្ត្រនានាក្នុងការគ្រប់គ្រង ដោះស្រាយ និងទប់ស្កាត់ទំនាស់

១៣- ប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ សំរាប់ដោះស្រាយទំនាស់

១៤- កំណត់បានថា តើនៅពេលណាត្រូវធ្វើការចរចារគ្នា

១៥- រៀបចំដំណើរការចរចារ

មាតិកា

ខ្លឹមសារ **ទំព័រ**

+ ជំលោះ ១
-និយមន័យនៃជំលោះ ១
-កំរិតទាំងឡាយនៃជំលោះ ២
-ចរិត និង គោលបំណង ៣
+ សញ្ញាក្ខ័ន្ទ ៥
- ករណីសិក្សា : កសិករ និង ផ្កាឈូក ៦
- សញ្ញាក្ខ័ន្ទ និង ការទុកចិត្ត ៧
+ការស្មានទុកជាមុន/បុរេនិច្ច័យ..១០
+ គំរូនៃការធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្តទាំង ៦ប្រភេទ..១១
+ ឥទ្ធិពល និងអំណាច ១៤
+ ជំនាញទំនាក់ទំនង..១៧
+ ដំណាក់កាលនៃជំលោះ ២០
- ករណីសិក្សា : ឥណទាន ២៣
+ជន្ទល់នៃបញ្ហា..២៤
+ ការចរចា ២៦
- ទេពកោសល្យនៃការចរចា ៣១
- ករណីសិក្សា : ស្ថានភាព ៣៣
+ ការសំរុះសំរួល ៣៤
- និយមន័យ ៣៤
- បញ្ហាក្នុងការសំរុះសំរួល ៣៥
- ដំណើរការសំរុះសំរួលទល់មុខគ្នា ៣៩
- អ្នកសំរុះសំរួលជាភាគីទី ៣ ....៤១
- ដំណាក់កាលនៃការសំរុះសំរួល..៤៣
- ករណីសិក្សា : ជំលោះរវាង លីណា និង តារា ៤៤
+ចរន្តនៃការដោះស្រាយជំលោះ ៤៥
+ យុទ្ធសាស្ត្រនានា ក្នុងការគ្រប់គ្រង និង ទប់ស្កាត់ទំនាស់ ៤៦

ជំលោះ

<u>និយមន័យនៃជំលោះ</u>

កំរិតនាំឲទ្បាយនៃជំលោះ

១- **<u>ទំនាស់ក្នុងខ្លួនបុគ្គល</u>** :

ខ្លួនយើងជាបុគ្គលម្នាក់ ដែលជាញឹកញាប់តែងមានទំនាស់ជាមួយនឹងខ្លួនឯងទៅលើការប្តេជ្ញាចិត្ត អារម្មណ៍ ទំនាក់ទំនង .... ។ល ។

២- **<u>អន្តរបុគ្គល</u>** :

ការខ្វែងមតិរវាងបុគ្គលនៅកំរិតផ្ទាល់ខ្លួន ។

៣- **<u>អន្តរ-តួនាទី</u>** :

រវាងបុគ្គល ២ នាក់ ទៅលើមូលដ្ឋាននៃការងារ និងតួនាទីរបស់ពួកគេ ។ ឧទាហរណ៍ រវាងបុរស និងស្ត្រីនៅក្នុងគេហដ្ឋាន ដោយសារការប្រែប្រួលលំនាំការងារ ទំនាស់រវាងអ្នកគ្រប់គ្រង និងកម្មករ ទំនាស់រវាងសហជីព និងសហជីពក្នុងការប្រកួតប្រជែងគ្នា .... ។ល ។

៤- **<u>អន្តរ-ក្រុម</u>** :

ការខ្វែងគំនិត ឬមតិរវាងក្រុមផ្សេងៗ ដូចជាអាណត្តិពីគោលនយោបាយ ឬយុទ្ធសាស្ត្រដែលត្រូវចាត់ទុកថាត្រឹមត្រូវ ការខ្វែងគំនិតគ្នាអំពីស្តង់ដារ ការខ្វែងគំនិតគ្នាអំពីច្បាប់ .... ។ល ។

៥- **<u>អន្តរ-អង្គការ</u>** :

ទំនាស់កើតឡើងរវាងពីក្រុមដែលអាចមានអំណាចស្មើគ្នា ឬខុសគ្នាយ៉ាងខ្លាំង ។

៦- **<u>អន្តរ-សហគមន៍</u>** :

រវាងក្រុមធំៗពីរ ដែលជាប់ទាក់ទិនគ្នាដោយសារទឹកដី សាសនា ប្រវត្តិសាស្ត្រ ឬទស្សនៈ ។

ឧទាហរណ៍ : នាយទុន និង កម្មករ ។

៧- **<u>អន្តរជាតិ</u>** :

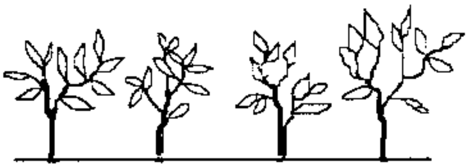
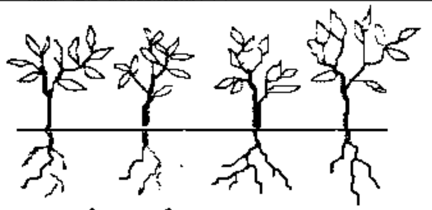
ជំលោះរវាងប្រជាជាតិ ហើយអាចកើតមានពេលជាមួយគ្នា ។

ចរិត និងគោលបំណង

និយមន័យដែលគេអាចប្រើប្រាស់បាននៃពាក្យថា **ជំលោះ** គឺជាសភាពនៃការមិនចុះសំរុងគ្នារវាងភាគីពីរ ឬភាគីច្រើន ដែលគេគិតថា ពួកគេមានគោលបំណងមិនចុះសំរុង ឬចរិតមិនចុះសំរុងគ្នា ។

ដើម្បីអោយយល់កាន់តែច្បាស់នូវពាក្យថាជំលោះនេះ យើងអាចផ្តោតការពិនិត្យមើលទៅលើធាតុនៃពាក្យពីរមាត់ក្នុង និយមន័យដែលបានពោលខាងលើនេះ **ចរិត** (ដែលជាមូលដ្ឋាននៃទំនាស់) និងពាក្យថា **គោលបំណង** (អ្វីដែលយើងចង់អោយបានសំរេច ។

រូបខាងក្រោមនេះ បង្ហាញនូវភាពខុសគ្នានៃទំនាស់ទៅតាមធាតុនៃពាក្យទាំងពីរខាងលើ ។ ពាក្យថា " **ចុះសំរុង** " មានន័យថា " **ស៊ីសង្វាក់ជាមួយគ្នា** " រីឯពាក្យថា " **មិនចុះសំរុង** " មានន័យថា " **ប៉ះទង្គិច ឬមិនស៊ីសង្វាក់គ្នា ឬប្រឆាំងតតាំងគ្នា** " ។

	គោលដៅចុះសំរុងគ្នា	គោលដៅមិនចុះសំរុងគ្នា
ចរិតចុះសំរុងគ្នា	តើយើងអធិប្បាយធាតុផ្សំរបស់គោលដៅ និងចរិតចុះសំរុងគ្នាយ៉ាងដូចម្តេច ?	ជំលោះមិនទាន់ចេញ (នៅកប់)
ចរិតមិនចុះសំរុងគ្នា	 លើផ្ទៃរាប/ជំលោះខាងក្រៅ	 ជំលោះចំហ (លេចមុខ)

<u>**ឧទាហរណ៍**</u> :

☆ <u>**ជំលោះបង្កប់ មានចាក់ឫសពីក្រោម**</u> :

<u>ឧទាហរណ៍</u> : ជំលោះប្រភេទនេះច្រើនជាជំលោះបរិស្ថាន មានន័យថា បើយើងបំពុលទឹកហើយអ្នកនេសាទមិនអាចរស់នៅបាន នាពេលអនាគតដ៏ខ្លីខាងមុខ ។ ប្រសិនណាបើយើងគិតថា ខ្លួនយើងជាអ្នកដោះស្រាយជំលោះ យើងអាចមើលជំលោះទាំងនេះ ហើយជីកគាស់ឫសវាចេញ បើយើងមិនគាស់វាចេញ វានិងក្លាយជាបញ្ហាមួយដ៏ធំ ។

☆ <u>**ជំលោះខាងក្រៅ**</u> : ជាប្រភេទជំលោះដែលមិនចាក់ឫសស៊ីជំរៅទេ ប៉ុន្តែបើយើងមិនអើពើនឹងវាៗ ក៏ក្លាយជាចាក់ឫសចាក់គល់ ហើយទីបំផុតវាក៏ក្លាយទៅជាជំលោះមួយធ្ងន់ធ្ងរដែរ ។

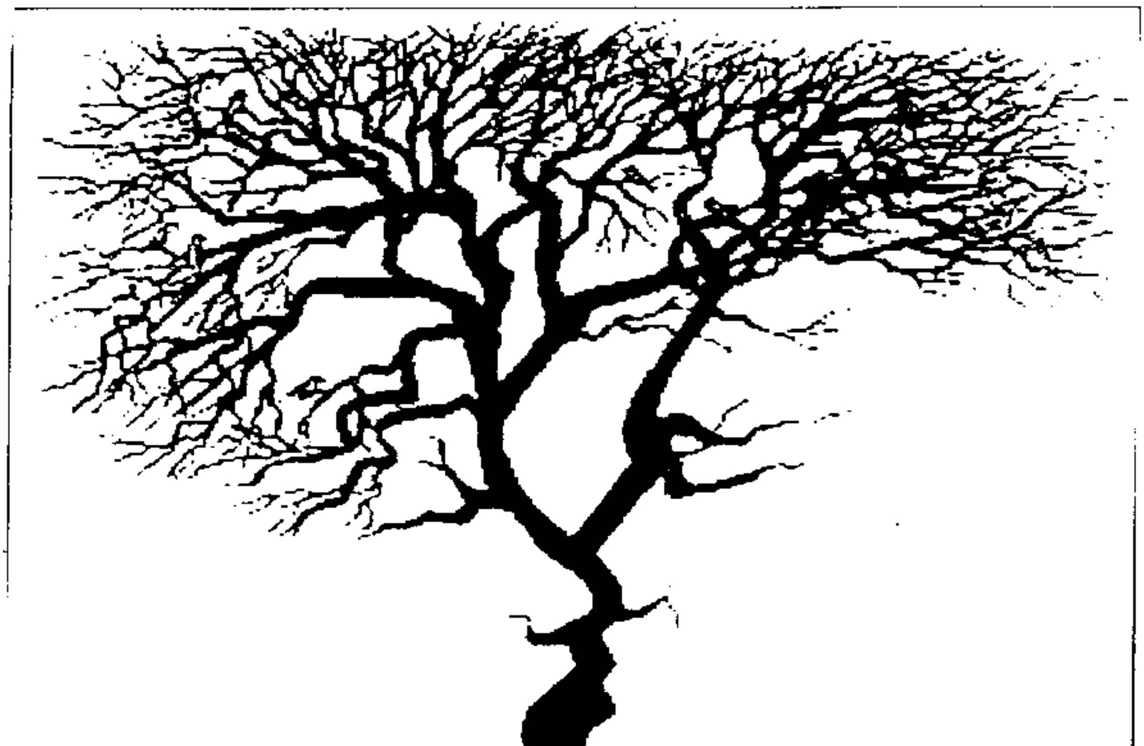
ឧទាហរណ៍ : ជំលោះប្រភេទនេះច្រើនកើតឡើងពីបញ្ហាទំនាក់ទំនង និងការយល់ខុស ។

☆ **ជំលោះទំពេ** : មានឫសគល់ និងមែកធាងច្រើន ហើយច្រើនកើតឡើងដោយសារសង្គ្រាមស៊ីវិល រចនាសម្ព័ន្ធអយុត្តិធម៌ ប្រវត្តិនៃការឈឺចាប់ ក៏ធ្វើអោយមានការលំបាកក្នុងការដោះស្រាយដែរ ។ បើយើងនៅស្ងៀម វាក៏ក្លាយទៅជាស្ថានការណ៍មួយដ៏អាក្រក់បំផុត ។

ឧទាហរណ៍ : នៅក្នុងប្រទេសអាហ្វ្រិក គេជឿជាក់ថា ជំលោះតូចតាចរវាងកុលសម្ព័ន្ធនីមួយៗ អាចធ្វើអោយគេស្គាល់គ្នាអាចធ្វើអោយគេចងមិត្តជាមួយគ្នាបានទៅវិញទៅមក អាចអោយគេបង្កើនទំនាក់ទំនងកាន់តែខ្លាំងឡើង ។ បើសិនជាភាគីទាំងពីរមានចិត្តចង់ដោះស្រាយ ។

សញ្ញាក្ខ័ន្ធ

ដែលហៅថាសញ្ញាក្ខ័ន្ធ គឺជាទស្សនៈនៃការមើលឃើញ និងការយល់ផ្សេងៗរបស់ក្រុម ឬភាគីណាមួយនៅក្នុងទំនាស់ ហើយសញ្ញាក្ខ័ន្ធនេះវាមានសារៈសំខាន់ និងចាំបាច់ណាស់ក្នុងការសិក្សាទំនាស់ ។ ខ្ញុំត្រូវការពឹងពាក់មនុស្សដទៃ ពីព្រោះគេខុសប្លែកពីខ្ញុំ ហើយគេមើលឃើញការពិតខុសប្លែកគ្នា ។ នៅក្នុងទំនាស់ការពិតគឺអ្វីៗ ដែលមនុស្សទាំងអស់មើលឃើញ ឬយល់ឃើញ យើងត្រូវមើលទៅលើស្ថានភាពគ្រប់ជ្រុងជ្រោយទាំងអស់នៅក្នុងទំនាស់ ។



ករណីសិក្សា : កសិករនិងផ្កាឈូក

ថ្ងៃមួយមានកសិករម្នាក់មកពីខេត្តព្រៃវែង បានធ្វើដំណើរទៅសួរសុខទុក្ខក្មួយប្រុស និងគ្រួសាររបស់ក្មួយគាត់ នៅក្រុងតាខ្មៅខេត្តកណ្តាល ។ក្រោយពីពេលដែលធ្វើដំណើរមកយ៉ាងឆ្ងាយនោះគាត់ ក៏ត្រូវបានក្មួយប្រុស និងគ្រួសាររបស់គេទទួលយ៉ាងរាក់ទាក់ ។ ក្រោយពីស្តាប់នូវការរៀបរាប់ពីសុខទុក្ខ និងការរស់នៅរបស់ក្មួយគាត់មក ឪពុកមា ក៏បានចុះដើរនៅ ក្នុងសួនច្បាររបស់ក្មួយគាត់ ។ គាត់និយាយថា " អញមានការភ្ញាក់ ផ្អើលខ្លាំងណាស់ " ដោយឯង បណ្តោយអោយដើមឈូកនេះដុះនៅក្នុងស្រះដូច្នេះ ។ ឯងស្គាល់ដើមឈូកទេ ? វាច្បាស់ជាធ្វើអោយឯងលំបាកដល់ការចិញ្ចឹម ត្រីនៅក្នុងស្ថានភាពបែបនេះជាមិនខាន ។

" បាទ " ឆ្លើយតបដោយក្មួយរបស់គាត់ " ជាការត្រឹមត្រូវណាស់ " រួចហើយពួកគេក៏បន្តការជជែកលេងពីនេះពីនោះតទៅទៀត ។

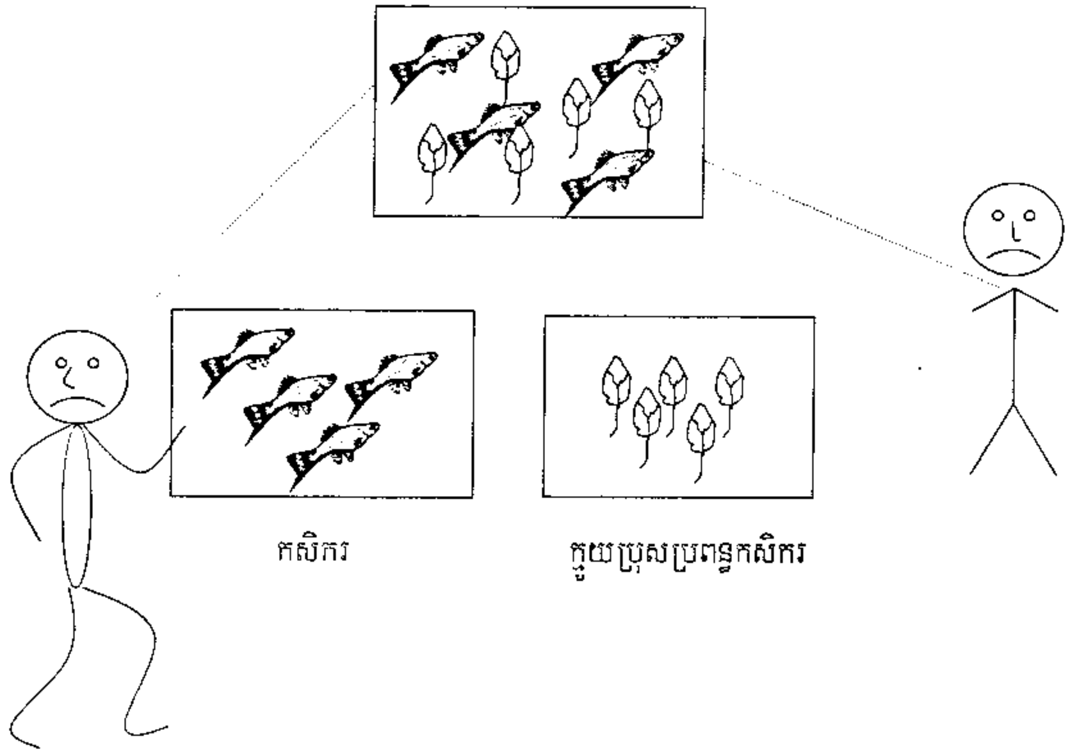
បួនថ្ងៃក្រោយមក គាត់ក៏រៀបចំខ្លួន ដើម្បីធ្វើដំណើរត្រឡប់ទៅស្រុកគាត់វិញ ។ គាត់ក៏បានផ្តល់យោបល់ម្តងទៀតទៅក្មួយរបស់គាត់ពីរឿងផ្កាឈូកនោះ ។ " ប៉ុន្តែវាស្អាតណាស់ គួរអោយគយគន់នាពេលព្រឹកប្រលឹម " ឆ្លើយតបវិញដោយប្រពន្ធរបស់ក្មួយគាត់ ។

សញ្ញាកំនួ និង ការទុកចិត្ត

ដើម្បីអោយយល់នូវអ្វីដែលកំពុងកើតមានឡើងនៅលើពិភពលោកជុំវិញយើងនេះ យើងត្រូវធ្វើការងារ ២ : ដំបូង យើងប្រមូលភស្តុតាង និងទី២ យើងបកស្រាយភស្តុតាងនោះ ។ នៅក្នុងរឿងនេះ ទាំងពីរនាក់ កសិករ និងក្មួយប្រុស ប្រពន្ធកសិករបានប្រមូលភស្តុតាងដូចគ្នា តាមរយៈការសង្កេត ។ វាជាភស្តុតាងដូចគ្នា ប៉ុន្តែការបកស្រាយ ខុសគ្នាដោយមានផលវិបាកយ៉ាងធ្ងន់ធ្ងរ ។ តើរឿងនេះវាបង្កប់ន័យយ៉ាងដូចម្តេច សំរាប់ការគិតពិចារណារបស់យើងទៅលើទំនាស់ ?

មនុស្សម្នា គេធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយគ្នាដោយសារពាក្យសំដី ការបញ្ចេញសំលេង និងអកប្បកិរិយាកាយវិការគ្រប់ប្រភេទ ដោយការដឹងខ្លួន និងមិនដឹងខ្លួន ។ យើងសង្ឃឹមថា អ្នកដទៃអាចយល់ន័យនូវអ្វីដែលយើងកំពុងទំនាក់ទំនង យើងនឹងខឹង បើសិនជាគេមិនយល់ ឬគេយល់ច្រឡំពីយើង ។

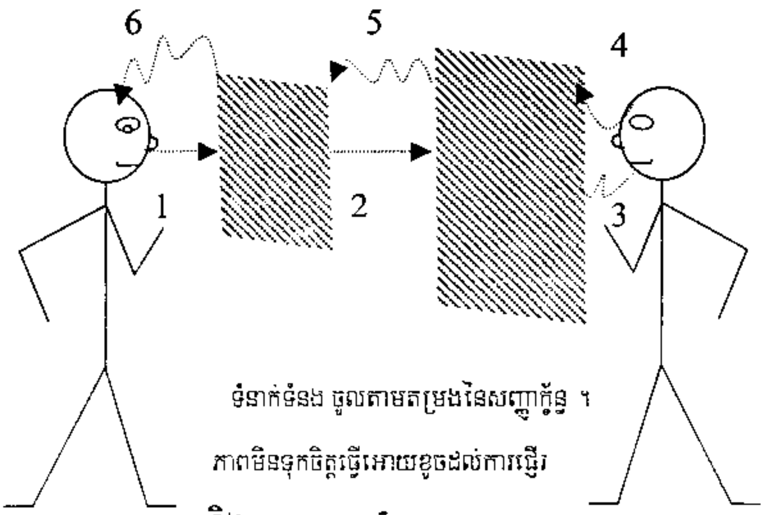
ដោយការសង្ឃឹមនៅការយល់ពេញលេញប្រភេទនេះ យើងភ្លេចថា គ្រប់ពាក្យសំដី ឬកាយវិការណាមួយត្រូវបកស្រាយដោយខួរក្បាល-រាល់ពាក្យសំដី និងសកម្មភាពត្រូវឆ្លងកាត់តម្រងមុនពេលយើងអាចភ្ជាប់ន័យរបស់វាបាន ។ តម្រងទាំងនេះត្រូវធ្វើអោយស្អាត ដោយការទុកចិត្ត ។



នៅពេលដែលយើងមានទំនាក់ទំនងជាមួយមនុស្សណាម្នាក់ជាបន្ទាន់ យើងដឹងនូវអ្វីដែលយើងកំពុងតែប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នាដោយមានការខំប្រឹងប្រែងបន្តិចបន្តួច ។ ជារឿយៗ តែងតែមានពាក្យពីរឬបីមាត់ប៉ុណ្ណោះ ។ មានការយល់ដូចគ្នា ។ បើមានការយល់ច្រឡំ អាចត្រូវបានគេបំភ្លឺដោយបញ្ជាក់នូវអ្វីដែលគេចង់ បើទោះជាយើងខ្វល់ខ្វាយពីទំនាក់ទំនង ។

និយាយ ។ តាមពិតយើង ទុកចិត្តពួកគេ បើទោះជាគេធ្វើអោយយើងមានការឈឺចាប់ក៏ដោយ យើងតែងតែគិតថានេះជាកំហុសតែប៉ុណ្ណោះ ហើយសួរគេថា មានរឿងអ្វីកើតឡើង ជាជាងធ្វើទណ្ឌកម្ម ។

ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ នៅក្នុងស្ថានភាពដែលមិនមានការទុកចិត្ត បញ្ហាអាចកើតមានឡើងយ៉ាងងាយ ។ ជាឧទាហរណ៍



ទំនាក់ទំនង ចូលតាមតម្រងនៃសញ្ញាក្ខ័ន្ធ ។
ភាពមិនទុកចិត្តធ្វើអោយខូចដល់ការផ្ញើរ
និងការទទួលយកពត៌មាន ។

បើសិនជាយើងបានជួបនរណាម្នាក់នៅគ្រាដំបូង ឬយើងមានទំនាស់ជាមួយគេនៅពេលថ្មីៗនេះ នោះយើងនឹងងាយបកស្រាយខុស ឬយល់ច្រឡំពត៌មានដែលយើងបានផ្ញើរអោយគេ ។ យើងអាចកាត់ស្មានភ្លាមៗថា គេម្នាក់នោះចង់ធ្វើអ្វីអោយយើងមានការឈឺចាប់ ហើយយើងក៏មានប្រតិកម្មទៅតាមនោះដែរ ប្រហែលជាអាចមានការសងសឹកផងដែរ ។ ជាការត្រឡប់វិញ គេក៏គិតស្មានថាជាបំណងអាក្រក់មកលើភាគីយើងវិញ ហើយគេធ្វើការតបត ។ ម្ខាងៗ មើលអកប្បកិរិយាគ្នាទៅវិញទៅមក ដូចជាកងរង្វង់នៃការលូតលាស់នៃទំនាស់ ។ ភាគីនីមួយៗជឿជាក់ខ្លួនឯងថា ជាអ្នកត្រូវហើយជាអ្នកទទួលរងគ្រោះ ហើយមើលទៅភាគីដទៃថាជាអ្នកខុសទាំងស្រុង ។ ម្ខាងៗមើលឃើញសកម្មភាពរបស់ក្រុមរបស់ខ្លួនតាមរយៈតម្រងវិជ្ជមាន ហើយមើលទៅសកម្មភាពរបស់ភាគីម្ខាងទៀត តាមរយៈតម្រងអវិជ្ជមាន ។

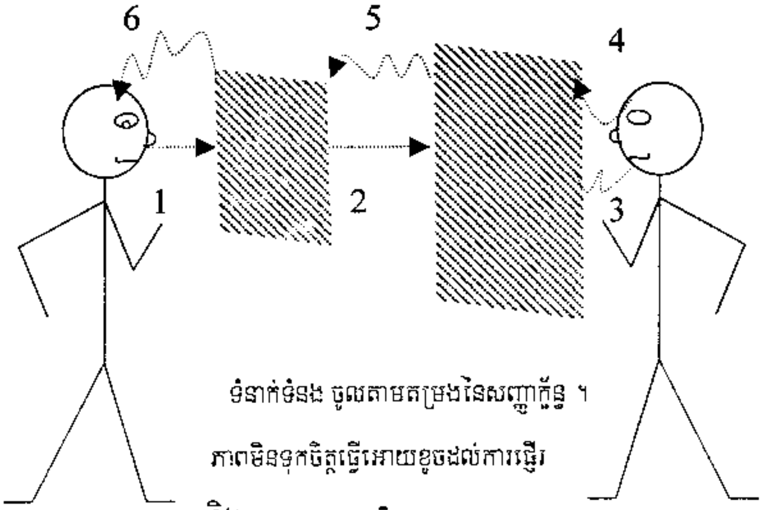
ទំនង់រវាងបុគ្គល ក្រុម និងពីជាតិមួយទៅជាតិមួយយ៉ាងណាក៏ដោយ វាជាការសំខាន់ណាស់ដែលយើងដឹងពីតម្រងរបស់យើងម្នាក់ដែលអាចជួយយើងក្នុងការបកស្រាយពិភពលោកទាំងមូល ។ យើងម្នាក់ៗ មានតម្រងដែលមានល័ក្ខខ័ណ្ឌពីអតីតកាល ដោយមានការអប់រំដោយសង្គមដែលយើងរស់នៅ និងដោយបទពិសោធន៍ថ្មីៗរបស់យើង ។ ក្រុមទាំងឡាយបង្កើតតម្រងដោយខ្លួនគេ ដើម្បីអោយវីតតែងាយស្រួលក្នុងការបកស្រាយពិភពលោក ។ លក្ខណៈអត្តចរិកកើតមកជាមួយយើងគ្រប់រូបតាំងពីកំណើត ហើយវាងាយនឹងផ្លាស់ប្តូរ ឬរលាយទៅវិញ ។

នៅពេលដែលដើរចេញពីព្រឹត្តិការណ៍ណាមួយ យើងបានរកឃើញដោយផ្ទាល់នឹងភ្នែក ទៅនឹងព្រឹត្តិការទាំងនោះ យើងមានការពឹងផ្អែកទៅលើអ្នកដទៃអោយគេប្រាប់យើងអំពីហេតុការណ៍ទាំងនោះ យើងឃើញថាបញ្ហារឹតតែធំឡើង ។

យើងអាស្រ័យទៅលើសារពត៌មាន ឬបណ្តាញឃោសនារបស់រដ្ឋ ដើម្បីជាពត៌មានសំរាប់យើង ហើយយើងបើកចំហរអោយការសំរបសំរួល និងមានឥទ្ធិពលលើ " ភាពពិតនៃសារពត៌មាន " ឬ " សភាវពិត " ។

និយាយ ។ តាមពិតយើង ទុកចិត្តពួកគេ បើទោះជាគេធ្វើអោយយើងមានការឈឺចាប់ក៏ដោយ យើងតែងតែគិតថានេះជាកំហុសតែប៉ុណ្ណោះ ហើយសួរគេថា មានរឿងអ្វីកើតឡើង ជាជាងធ្វើទណ្ឌកម្ម ។

ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ នៅក្នុងស្ថានភាពដែលមិនមានការទុកចិត្ត បញ្ហាអាចកើតមានឡើងយ៉ាងងាយ ។ ជាឧទាហរណ៍



ទំនាក់ទំនង ចូលតាមតម្រងនៃសញ្ញាកូន ។
ភាពមិនទុកចិត្តធ្វើអោយខូចដល់ការផ្ញើរ
និងការទទួលយកពតិមាន ។

បើសិនជាយើងបានជួបនរណាម្នាក់នៅគ្រាដំបូង ឬយើងមានទំនាស់ជាមួយគេនៅពេលថ្មីៗនេះ នោះយើងនឹងងាយបកស្រាយខុស ឬយល់ច្រឡំពតិមានដែលយើងបានផ្ញើរអោយគេ ។ យើងអាចកាត់ស្មានភ្លាមៗថា គេម្នាក់នោះចង់ធ្វើអ្វីអោយយើងមានការឈឺចាប់ ហើយយើងក៏មានប្រតិកម្មទៅតាមនោះដែរ ប្រហែលជាអាចមានការសងសឹកផងដែរ ។ ជាការត្រឡប់វិញ គេក៏គិតស្មានថាជាបំណងអាក្រក់មកលើភាគីយើងវិញ ហើយគេធ្វើការតបត ។ ម្ខាងៗ មើលអកប្បកិរិយាគ្នាទៅវិញទៅមក ដូចជាកងរង្វង់នៃការលូតលាស់នៃទំនាស់ ។ ភាគីនីមួយៗជឿជាក់ខ្លួនឯងថា ជាអ្នកត្រូវហើយជាអ្នកទទួលរងគ្រោះ ហើយមើលទៅភាគីដទៃថាជាអ្នកខុសទាំងស្រុង ។ ម្ខាងៗមើលឃើញសកម្មភាពរបស់ក្រុមរបស់ខ្លួនតាមរយៈតម្រងវិជ្ជមាន ហើយមើលទៅសកម្មភាពរបស់ភាគីម្ខាងទៀត តាមរយៈតម្រងអវិជ្ជមាន ។

ទំនងរវាងបុគ្គល ក្រុម និងពីជាតិមួយទៅជាតិមួយយ៉ាងណាក៏ដោយ វាជាការសំខាន់ណាស់ដែលយើងដឹងពីតម្រងរបស់យើងម្នាក់ដែលអាចជួយយើងក្នុងការបកស្រាយពិភពលោកទាំងមូល ។ យើងម្នាក់ៗ មានតម្រងដែលមានល័ក្ខខ័ណ្ឌពីអតីតកាល ដោយមានការអប់រំដោយសង្គមដែលយើងរស់នៅ និងដោយបទពិសោធន៍ថ្មីៗរបស់យើង ។ ក្រុមទាំងឡាយបង្កើតតម្រងដោយខ្លួនគេ ដើម្បីអោយរឹតតែងាយស្រួលក្នុងការបកស្រាយពិភពលោក ។ លក្ខណៈអត្តចរិកកើតមកជាមួយយើងគ្រប់រូបតាំងពីកំណើត ហើយវាងាយនឹងផ្លាស់ប្តូរ ឬរលាយទៅវិញ ។

នៅពេលដែលដើរចេញពីព្រឹត្តិការណ៍ណាមួយ យើងបានរកឃើញដោយផ្ទាល់នឹងភ្នែក ទៅនឹងព្រឹត្តិការទាំងនោះ យើងមានការពឹងផ្អែកទៅលើអ្នកដទៃអោយគេប្រាប់យើងអំពីហេតុការណ៍ទាំងនោះ យើងឃើញថាបញ្ហារឹតតែធំឡើង ។

យើងអាស្រ័យទៅលើសារពតិមាន ឬបណ្តាញឃោសនារបស់រដ្ឋ ដើម្បីជាពតិមានសំរាប់យើង ហើយយើងបើកចំហរអោយការសំរបសំរួល និងមានឥទ្ធិពលលើ " ភាពពិតនៃសារពតិមាន " ឬ " សភាវពិត " ។

គ្មាននរណាម្នាក់ថ្លែងថា គេត្រូវបានគេប្រឆាំងឡើង ។ គ្មាននរណាម្នាក់អាចដឹងពិតប្រាកដនូវអ្វីដែលមានឡើងនៅព្រឹត្តិការនោះទេ មិនថាតើយើងនៅឬមិននៅទីនោះ ។ យើងមានទស្សនៈមួយចំណែកនៃព្រឹត្តិការណ៍នោះ ហើយអ្នកដទៃក៏មានដូចយើងដែរ ។ នៅក្នុងទំនាស់នេះមានន័យថា វាមានសារៈសំខាន់ណាស់ ឬបើអាចធ្វើទៅបាន ត្រូវព្យាយាមបង្កើតអោយមានកម្មវត្ថុនៃការពិត ។ យើងត្រូវចាប់ផ្តើមពីសញ្ញាក្ខ័ន្ធនៃអ្នកដែលពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងស្ថានការនោះ (ដោយរាប់ទាំងខ្លួនយើងផ្ទាល់ បើសិនជាយើងជាប់ពាក់ព័ន្ធ) ដោយធ្វើការសាកល្បង និងធ្វើការប្រឆាំងគ្នាទៅវិញទៅមក ។ ការធ្វើបែបនេះអាចធ្វើអោយយើងឈានដល់ការទទួលស្គាល់ដោយភាគីទាំងឡាយ នៅក្នុងទំនាស់ដែលមានទស្សនៈផ្សេងៗគ្នា ហើយតែងតែមានសុពលភាពស្មើគ្នា ។ បើសិនជាមានពេលយើងអាចធ្វើច្រើនជាងនេះ ដោយចាប់ផ្តើមធ្វើការកំណត់អំពីប្រយោជន៍ និងសេចក្តីត្រូវការ ហើយដោយសង្ឃឹមថាមកទៅបកលទ្ធផលមួយ ដែលអោយតំលៃទៅទស្សនៈខុសគ្នា និងហើយមានប្រយោជន៍ ប៉ុន្តែត្រូវការពារសិទ្ធិរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធផងដែរ ។

ការស្មានទុកជាមុន/បុរេនិច្ឆ័យ

ការស្មានទុកជាមុន (Prejudice) គឺជាការមិនពេញចិត្តមួយដោយគ្មានហេតុផល ឬការមិនទុកចិត្តនៃមនុស្ស ពិសេសជាក់ទិនទៅនិងពូជសាសន៍ ភេទ សាសនា ។ល។

ដោយពិភពលោកមានភាពស្មុកស្មាញ គេម្នាក់ៗគ្មានពេលវេលា និងថាមពលគ្រប់គ្រាន់ ក្នុងការទាក់ទង តាមដានព្រឹត្តិការណ៍ ឬបុគ្គលណាមួយអោយជាប់លាប់បានទេ ។ ដូចនេះ វាជាភាពសាមញ្ញមួយនៃការវាយស្មានជាមុន ។ ជារឿយៗការវាយតំស្មានទាំងនេះមិនមែនជាការវាយប្រហារទាំងស្រុងទេ ហើយក៏អាចធ្វើអោយពិភពលោកមានការគ្រប់គ្រងប្រសើរឡើង ។ ប៉ុន្តែការវាយស្មានជាមុនអាចជាការផ្តល់នូវបច្ច័យអាក្រក់ ក្នុងលេវែដលវាកើតឡើង រវាងក្រុមឬបុគ្គល ហើយមានឥទ្ធិពលអវិជ្ជមាន ក្នុងអកប្បកិរិយារបស់ពួកគេទៅវិញទៅមក ។

ជាទូទៅការវាយស្មានកើតចេញមកពីអារម្មណ៍ និងជំនឿ ដែលមានឥទ្ធិពលលើការយល់ដឹង ។ នេះជាការងារមួយដ៏ធំសំរាប់សំណើថា អ្វីដែលយើងជឿ កំណត់ថា យើងឃើញព្រឹត្តិការណ៍យ៉ាងដូចម្តេច ? (ជាគោលការណ៍ វាមិនមែនថាការវាយ ស្មានកើតចេញពីអ្វីដែលយើងឮ និងឃើញនោះទេ ប៉ុន្តែផ្ទុយទៅវិញ ការយល់ដឹង និងការបកស្រាយនៃមនុស្ស និងព្រឹត្តិការណ៍ គឺត្រូវទទួលឥទ្ធិពល ដោយការវាយស្មានជាមុន) ។

វាអាចមានការលំបាក ក្នុងការជៀសវាង ការវាយស្មានទុកជាមុន ដោយសារការអប់រំតាមគ្រួសារ និងសង្គម ក៏ដូចជាតំរូវការធ្វើជាផ្នែកមួយនៃក្រុម ។ អារម្មណ៍ និងជំនឿដែលចិញ្ចឹមក្នុងវ័យកុមារភាព បានក្លាយទៅសភាវៈគតិ (insuncts) នៃ យុវវ័យ ។

វាដូចគ្នាផងដែរ ដែលថាមនុស្សម្នាក់នឹងត្រូវបានធ្វើការវាយស្មានទុកជាមុន នៅកន្លែងដែលមានកង្វះនូវការគោរពចំពោះខ្លួនឯងឬក៏មានឱកាសតិចតួច រាប់បញ្ចូលនូវមនុស្សដែលខុសប្លែកពីខ្លួន ។មានភស្តុតាងមួយ ដែលថាអ្នកទាំងឡាយដែលដាក់តាំងនូវការវាយស្មាន ទុកជាមុនទៅលើរកុមមួយ គឺត្រូវបានធ្វើការវាយស្មានទៅលើក្រុម មនុស្សផ្សេងៗទៀតដែរ ។ (ជាឧទាហរណ៍មនុសសដែលធ្វើការវាយស្មាន ទុកប្រឆាំងចំពោះសមាជិកនៃក្រុមសាសនាផ្សេងៗ វាក៏ជាការវាយស្មានទុកជាមុនដោយប្រកាន់ពូជសាសន៍) ។

មនុស្សដែលធ្វើការវាយស្មានទុកជាមុន ដោយនិយមជ្រុលមិនអាចធ្វើការ ផ្លាស់ប្តូរការវាយស្មានទុកជាមុនរបស់គេទេ ទោះបីគេត្រូវបានបង្ហាញភស្តុតាងជាក់ស្តែងផ្ទុយគ្នាក៏ដោយ ។

រដ្ឋាភិបាល តែងតែលើកទឹកចិត្តដល់ការវាយស្មានទុកជាមុន ដែលត្រូវនឹងនយោបាយរបស់គេ : ការឃោសនាឆ្លើយឆ្លងតបគ្នា ប្រឆាំងនឹងអាមេរិក និងប្រឆាំងនឹងរុស្ស៊ី ដែលចង់បានដោយរដ្ឋាភិបាលទាំងពីរ ជាឧទាហរណ៍ ហើយការទទូចរបស់រដ្ឋាភិបាលអាហ្វ្រិកខាងត្បូង ដែលទទូចចង់អោយចុះផ្សាយក្នុងសារពតិមាន តែអំពើហិង្សារវាងជនជាតិស្បែកខ្មៅប៉ុណ្ណោះ ជាឧទាហរណ៍ ។

គំរូនៃការធ្វើសេចក្ដីសំរេចចិត្តទាំង ៦ ប្រភេទ

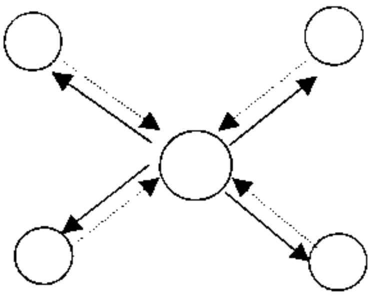
នៅក្នុងអត្ថបទមេរៀន មានរូបគំនូរពីវិធីទាំង ៦ បែប ។ នៅក្នុងគំនូរទាំងនេះមាន :

- ✧ គំនូសចុចៗ មានមុខព្រួញចង្អុលបង្ហាញនៃការផ្ដល់មតិ ឬការពិគ្រោះយោបល់ ។ គំនូសមានមុខព្រួញចេញពីអ្នកផ្ដល់យោបល់ទៅអ្នកធ្វើសេចក្ដីសំរេចចិត្ត ។
- ✧ គំនូសដែលមានព្រួញចង្អុលបង្ហាញទិសនៃការផ្ដល់សេចក្ដីសំរេច ឬការសំរេចចិត្ត ។ គំនូសមានមុខព្រួញចេញពីអ្នកធ្វើសេចក្ដីសំរេចទៅកាន់អ្នកឯទៀត ។

១- អំណាចបង្គំ-ការពិគ្រោះសួរយោបល់ :

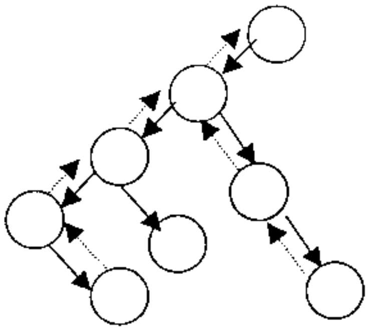
នៅក្នុងវិធីនេះ រូបគំនូរបង្ហាញអ្នកមានអំណាចម្នាក់នៅចំកណ្ដាល ។ ឯមនុស្សឯទៀត គឺជាមនុស្សដែលមានអំណាចធ្វើការពិគ្រោះសួរយោបល់ ។ ក្រោយពីបានស្ដាប់ពត៌មាន និងគំនិតរបស់មនុស្សទាំងនោះ អ្នកមានអំណាចធ្វើសេចក្ដីសំរេច ហើយផ្ដល់ដំណឹងពីសេចក្ដីសំរេចទៅអោយមនុស្សឯទៀតវិញ ។ មនុស្សឯទៀតជាអ្នកអនុវត្តនូវសេចក្ដីសំរេចទាំងនោះ ។

ឧទាហរណ៍ : មានមន្ត្រីមានអំណាចម្នាក់ជាអ្នកដឹកនាំដ៏ពូកែ ហើយគាត់ចូលចិត្តស្ដាប់គំនិតយោបល់អ្នកដទៃ តែគាត់ចូលចិត្តធ្វើសេចក្ដីសំរេចភាគច្រើនតែម្នាក់ឯង រីឯមនុស្សផ្សេងទៀតជាអ្នកអនុវត្តដោយគ្មានតវ៉ានឹងអំណាចរបស់គាត់ ។



២- ឋានានុក្រម :

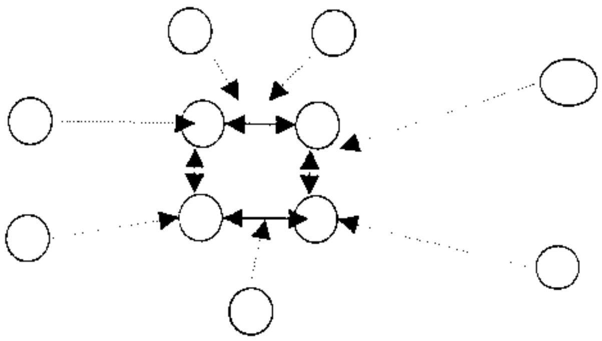
ក្នុងវិធីនេះ គេអាចមានទំនាក់ទំនងតាមខ្សែបណ្ដោយ និងខ្សែផ្ដេក ។ ពត៌មាន អនុសាសន៍ និងសំណើផ្សេងៗត្រូវបានបញ្ជូនពីថ្នាក់ក្រោមទៅថ្នាក់លើ និងពីការិយាល័យមូលដ្ឋាន " ខាងក្រៅ " ទៅអោយទីស្នាក់ការកណ្ដាល ។ សេចក្ដីសំរេចនានាត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមនុស្សម្នាក់ ឬច្រើននាក់នៅថ្នាក់ខ្ពស់ របស់អង្គការ ហើយបន្ទាប់មក ត្រូវបានបញ្ជូនចុះក្រោម និងចេញទៅខាងក្រៅ ដែលអ្នកនៅក្រោមបង្គាប់ត្រូវតែអនុវត្តតាមសេចក្ដីសំរេចនោះ ។



ឧទាហរណ៍ : ក្នុងគំរូនេះ ជាទូទៅមាននៅក្នុងជួររដ្ឋបាលស៊ីវិលនៃរដ្ឋាភិបាលជាច្រើន ហើយក៏ឃើញមានផងដែរនៅក្នុងអង្គការធំៗមួយចំនួនដែលមាននាយកដ្ឋានច្រើន និងមានរចនាសម្ព័ន្ធបែងចែកជាច្រើនកំរិត ។

៣- ចាស់ទុំ-ពិគ្រោះយោបល់ :

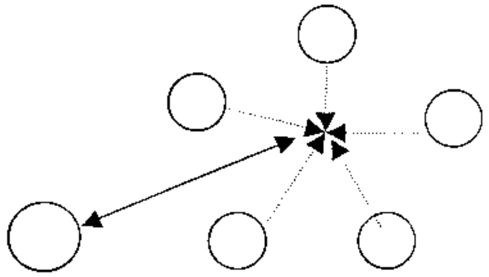
នៅក្នុងគំនូរនេះ ចាស់ទុំអង្គុយនៅខាងក្នុង។ មតិយោបល់និងការព្រួយបារម្ភផ្សេងៗ ត្រូវបានប្រជាជនតំណាងសហគមន៍ដែលស្ថិតនៅគំនូសខាងក្រៅបញ្ជូនទៅអោយចាស់ទុំក្នុង ។ ក្រុមចាស់ទុំនឹងធ្វើសេចក្តីសំរេចនៅក្នុងក្រុមតូចរបស់ខ្លួន ទៅលើបញ្ហានីមួយៗ ហើយមានការចាំបាច់នឹងធ្វើការបញ្ជូនសេចក្តីសំរេចនេះទៅអោយសហគមន៍វិញ ។



ឧទាហរណ៍ : ឧទាហរណ៍នៃគំរូនេះ គេឃើញមាននៅក្នុងតំបន់ខ្លះនៃទ្វីបអាហ្វ្រិក និងអាស៊ី ។ ការសំរេចចិត្តបែបនេះ គេតែងប្រើប្រាស់វានៅក្នុងសហគមន៍ដែលមានអ្នកដឹកនាំជាក្រុម ហើយនៅពេលដែលពួកគេទទួលបានមតិយោបល់ គេធ្វើសេចក្តីសំរេចសំរាប់សហគមន៍ទាំងមូល ។

៤- បែបប្រយោល :

ការសំរេចចិត្តតាមបែបគំរូនេះ គឺប្រជាជនផ្តល់មតិរបស់ខ្លួនអំពីបញ្ហាណាមួយអោយទៅចំណុចកណ្តាល សំរាប់ក្រុមពិភាក្សា ។ ក្រោយពីពិភាក្សាគ្នាមួយរយៈមក គេឃើញមានសមាជិកណាម្នាក់ដែលមិនទាន់បានបញ្ចេញមតិធ្វើការបូកសរុបអំពីមតិយោបល់របស់សមាជិកដទៃទៀត ដោយផ្តល់សេចក្តីសំរេចមួយ ហើយសមាជិកដទៃទៀតទទួលយកដោយស្ងៀមស្ងាត់ ។

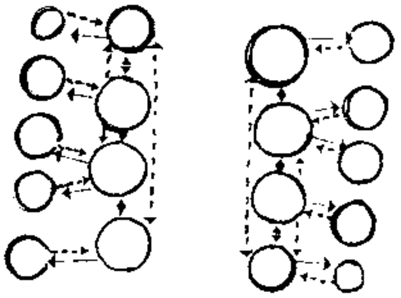


ឧទាហរណ៍ : គេឃើញមានការប្រើប្រាស់ច្រើនអំពីគំរូបែបនេះនៅតំបន់អាស៊ី និងអាហ្វ្រិក ។

៥- បែបសភា-បែបជជែកចេញចោល :

នៅក្នុងគំរូបែបនេះ មានអ្នកធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្ត ២ ក្រុម អង្គុយទល់មុខគ្នា ។ ក្រុមនិមួយៗមានសមាជិកអង្គុយពីខាង

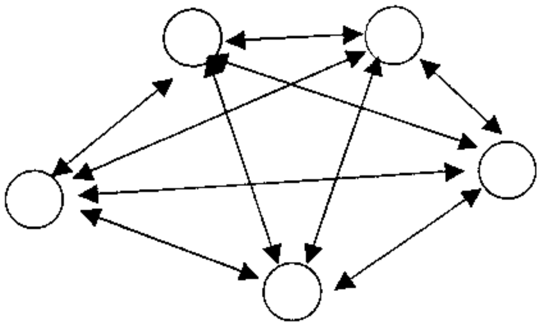
ក្រោយមួយជួរទៀត ។ អ្នកធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្តទទួលមតិយោបល់ផ្សេងៗ ពីសមាជិករបស់ខ្លួនដើម្បីប្រើប្រាស់ក្នុងការធ្វើការ សេចក្តីសំរេចចិត្តជាមួយគូប្រឆាំង ។



<u>ឧទាហរណ៍</u> : គេឃើញគំរូបែបនេះត្រូវបានប្រើប្រាស់នៅក្នុងសភា ឬការចរចាក្នុងក្រុមការងាររវាងប្រទេសមួយទៅប្រទេសមួយ ។

៦- <u>បែបប្រជាធិបតេយ្យ</u> :

នៅក្នុងគំរូបែបនេះ មនុស្សមួយក្រុមអង្គុយជារង្វង់ ហើយសមាជិកម្នាក់ៗ ធ្វើការទំនាក់ទំនងគ្នាជាមួយសមាជិកឯទៀត នៅក្នុងក្រុមអោយបានគ្រប់គ្នាទាំងអស់ ដើម្បីធ្វើសេចក្តីសំរេច ។ សមាជិកណាម្នាក់អាចលើកចំណុចព្រួយបារម្ភផ្សេងៗ ហើយបន្ទាប់មកគ្រប់ៗ គ្នាចូលរួមក្នុងការពិភាក្សា ។ សេចក្តីសំរេចត្រូវបានធ្វើឡើងដោយប្រើវិធីណាមួយដែលមានការព្រមព្រៀង (តាមការបោះឆ្នោត ឬតាមបែបកុងសង់ស៊ុស)



<u>ឧទាហរណ៍</u> : គំរូបែបនេះច្រើនឃើញប្រើប្រាស់នៅក្នុងតំបន់ជាច្រើននៅសហរដ្ឋអាមេរិក សំរាប់និងនៅក្នុងអង្គការខ្លះៗ ដែលមានការអនុវត្តបែបលទ្ធប្រជាធិបតេយ្យ ។

ឥទ្ធិពល និងអំណាច

១_ និយមន័យ :

ឥទ្ធិពល គឺកើតឡើងនៅពេលដែលមនុស្សណាម្នាក់ ឬក្រុមមួយ មានផលប៉ះពាល់ដោយធ្វើអ្វីមួយអោយមនុស្សមួយក្រុមទៀតមានការប្រែប្រួលផ្លាស់ប្តូរ ។

អំណាច គឺជាលទ្ធភាព ឬជាសមត្ថភាពរបស់មនុស្សណាម្នាក់ ឬក្រុមមួយក្នុងការប្រើប្រាស់ឥទ្ធិពលទៅលើមនុស្សមួយទៀត ។

អាជ្ញាធរ ជាអំណាចម្យ៉ាងដែលគេផ្តល់អោយទៅបុគ្គលណាម្នាក់ជាបណ្តោះអាសន្នដោយសារមុខតំណែង ឬតួនាទីរបស់អ្នកនោះក្នុងស្ថាប័ន ឬអង្គការ ។

២_ លក្ខណៈនៃអំណាច :

☆ អំណាចមកពីគុណភាពនៃទំនាក់ទំនង

មនុស្សមិនអាចមានអំណាចបានទេ បើគ្មានអ្នកដទៃ ។ សមត្ថភាពរបស់បុគ្គលម្នាក់ក្នុងការប្រើប្រាស់ឥទ្ធិពលទៅលើបុគ្គលម្នាក់ទៀត គឺអាស្រ័យទៅលើទំនាក់ទំនងរវាងពួកគេ ។

☆ អំណាចមកពីភាពខុសគ្នា

វាអាចជាភាពខុសគ្នាដោយសារការប្រើប្រាស់ធនធាន ភាពខុសគ្នាក្នុងកំរិតជំនាញ និងបទពិសោធន៍ និងភាពខុសគ្នាក្នុងកំរិតសមត្ថភាព ។

☆ អំណាចមានមូលដ្ឋានលើជំនឿ

អំណាចមិនមែនកើតឡើងតែទៅលើអ្នកណាម្នាក់ដែលមានធនធាននោះទេ គឺអាចកើតឡើងដោយសារមានជំនឿពីអ្នកដទៃ ។ មនុស្សយើងអាចធ្វើអោយខ្លួនឯងថមថយនូវអំណាចបាន ដោយសារការលើកតំកើងអំណាចដល់អ្នកដទៃខ្លាំងហួសពេក ។

☆ អំណាចមិនមែនស្ថិតនៅតែម្ខាងទេ

មនុស្សដែលនៅក្នុងទំនាក់ទំនងមួយ មានឥទ្ធិពលលើគ្នាទៅវិញទៅមក ហើយម្នាក់ៗមានអំណាចផ្ទាល់ខ្លួនគេ ។

☆ អំណាចមានបរិបទ

សក្តានុពលរបស់បុគ្គលម្នាក់ក្នុងការប្រើឥទ្ធិពលលើអ្នកដទៃ គឺអាស្រ័យទៅលើបរិបទនៃទំនាក់ទំនងរបស់គេ ពោលគឺពេលវេលា និងទីកន្លែង" តើកន្លែង និងពេលវេលាដែលគេអាចមានឥទ្ធិពល"

៣_ ប្រភពនៃអំណាច :

មុខតំណែង ឬសមត្ថកិច្ច

មុខតំណែង ឬសមត្ថកិច្ច គឺជាអំណាចស្ថិតនៅក្នុងបុគ្គលម្នាក់ៗ ឬក្រុមមួយដែលបានមកដោយសារគុណបំណាច់ក្នុងតួនាទីរបស់គេ មុខតំណែងដែលបុគ្គលម្នាក់កាន់កាប់ គឺជាមុខងាររបស់គេនៅក្នុងការងារ ដូចជាការអនុម័តទៅលើការចំណាយ ការបង្គាប់បញ្ជាជាដើម ។ អំណាចនេះត្រូវបានទ្រទ្រង់ដោយច្បាប់ បញ្ញត្តិ និងអ្វីៗដែលមានចែងនៅក្នុងអង្គការ ឬស្ថាប័ន ។

ការត្រួតត្រាទៅលើធនធាន

ការត្រួតត្រាលើការផ្គត់ផ្គង់ផ្នែកធនធាន ដូចជាប្រាក់កាស បុគ្គលិក សំភារៈ បច្ចេកវិជ្ជា ។ល។ ក៏អាចជាប្រភពនៃអំណាចដែរ ។ បើសិនជាអ្នកណាម្នាក់មានការពឹងផ្អែកទៅលើអ្នកណាម្នាក់ទៀត ចំពោះអ្វីដែលខ្លួនខ្វះខាត អ្នកនោះនឹងក្លាយទៅជាមនុស្សដែលមានឥទ្ធិពលមកលើខ្លួនគេ ។

ការធ្វើបណ្តាញ

" វាមិនសំខាន់ចំពោះអ្វីដែលអ្នកដឹងនោះទេ គឺវាសំខាន់ថាតើអ្នកណាដែលអ្នកស្គាល់ " វាពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងសង្គម គឺជាប្រភពសំខាន់នៃអំណាច ។ ការប្រទាក់ក្រឡា គឺជាការធ្វើអោយមានការរីកចំរើនដល់ការប្រាស្រ័យទាក់ទង ទាំងផ្នែកក្នុង និងខាងក្រៅ វាជាជំនាញ និងជាមធ្យោបាយគន្លឹះ សំរាប់បង្កើនឥទ្ធិពល ។

ជំនាញ

មនុស្សយើងទទួលឥទ្ធិពលពីគេ បើសិនជាយល់ថាគេមានជំនាញពូកែជាងខ្លួន ។ អំណាចផ្នែកជំនាញ អាស្រ័យទៅលើបច្ចេកទេសនិងឯកទេស។ អំណាចនេះមានផងដែរទៅលើចំណេះដឹងក្នុងដំណើរការ និងចំណេះដឹងផ្នែកបច្ចេកទេសឬឯកទេស។

ការត្រួតត្រាពត៌មាន

ពត៌មានដែលអាចទុកចិត្តបាន មានសារៈសំខាន់ដល់ការធ្វើផែនការ និងការសំរេចចិត្តអោយមានប្រសិទ្ធិភាព ។ ដូច្នេះ ការត្រួតត្រាលើពត៌មាន ក៏ជាប្រភពនៃអំណាចផងដែរ ។

អំណាចបុគ្គល

អំណាចបុគ្គល គឺកើតឡើងដោយសារគុណភាពផ្ទាល់ខ្លួនរបស់បុគ្គលនោះ ។ ប្រាជ្ញាឈ្លាសវៃ ទំនុកចិត្ត ភាពថ្លៃថ្នូរ ភាពស្រស់សង្ហា កំលាំង និងប្រិយ៍ភាព ។ល។ ទាំងអស់នេះជាគុណភាពបុគ្គលដែលអាចបង្កអោយមានកត្តិស័ព្ទ និងឥទ្ធិពលទៅក្នុងកែវភ្នែកអ្នកដទៃ ។

អំណាចសង្គម

ក្រុមមនុស្សខ្លះនៅក្នុងសង្គម ធ្លាប់បានជួបប្រទះនូវភាពរើសអើង និងភាពគ្មានសំណាចដោយសារពូជសាសន៍ ពិន្ទុះ ភេទ ពិការភាពដើម ។ រចនាសម្ព័ន្ធ និងកាយវិការរបស់អង្គការ ឬស្ថាប័នមួយ អាចឆ្លុះបញ្ចាំង និងបង្ហាញពីការប្រើប្រាស់អំណាចអយុត្តិធម៌ តាមរយៈសកម្មភាពរបស់គេ ។ ឧទាហរណ៍ អាចរកឃើញរវាងជនជាតិស្បែកស បុគ្គលមានកាយសម្បទាល្អ និងអ្នកពិការ ។ល។

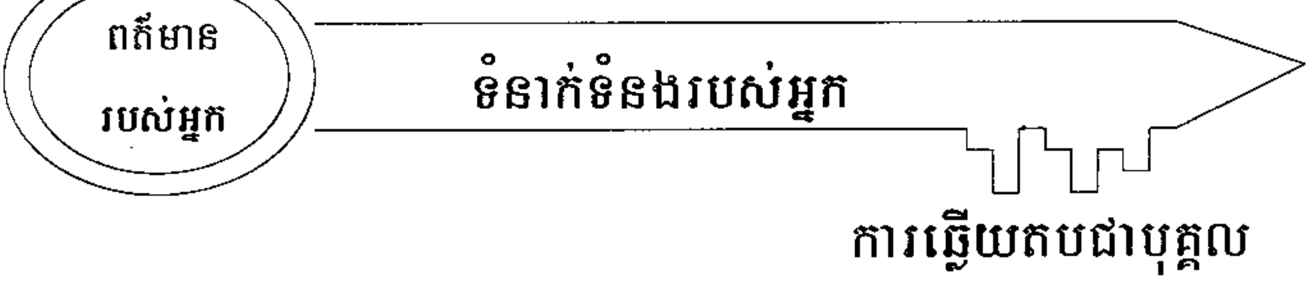
ជំនាញទំនាក់ទំនង

ការប្រាស្រ័យទាក់ទងមានន័យថា ជាការផ្ទេរអត្ថន័យដោយឆ្លងកាត់ស្ពាននៃការយល់ដឹង។ ឥទ្ធិពលរបស់ការប្រាស្រ័យទាក់ទង គឺការទទួលពត៌មាន ។

ប្រសិទ្ធិភាពរបស់អ្នកក្នុងនាមជាអ្នកត្រួតពិនិត្យ ឬជាមនុស្សម្នាក់គឺពឹងផ្អែកទាំងស្រុងទៅលើថា តើអ្នកត្រូវទាក់ទងគេតាម វិធីណាដែលប្រសើរ ។

គ្មានបញ្ហាទេ អ្វីដែលអ្នកចេះ ឬក៏អ្នកមានសមត្ថភាពពូកែខាងបច្ចេកទេសក៏ដោយ ក៏កិច្ចការរបស់អ្នកត្រូវបានបញ្ចប់ដោយអ្នកដទៃដែរ ។ ដូច្នេះអ្នកត្រូវតែមានសមត្ថភាព ដើម្បីធ្វើការប្រាស្រ័យទាក់ទង ដោយប្រសិទ្ធិភាព ហើយដំណើង គឺមិនមែនជាអ្វី ដែលអ្នកប្រាប់ពួកគេទេ វាគឺជាអ្វីដែលពួកគេដឹងឮ និងយល់តែប៉ុណ្ណោះ ។ ជានិច្ចកាលអ្នកតំរូវអោយមានពតិមានត្រឡប់ (ការ ឆ្លើយតប) មកវិញ ដើម្បីធ្វើអោយប្រាកដថា តើការយល់ដឹងមានលក្ខណៈត្រឹមត្រូវឬទេ ហើយពតិមានត្រឡប់ (ការឆ្លើយតប) មកវិញ នោះមានសារៈសំខាន់ឬទេ ។

អ្នកត្រូវតែទទួលខុសត្រូវចំពោះប្រសិទ្ធិភាពនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងរបស់អ្នក ប្រសិនបើអ្នកមិនទទួលលទ្ធផល ដែលអ្នកចង់បានទេ បានន័យថា អ្នកប្រហែលជាចង់ធ្វើការផ្លាស់ប្តូរនូវអ្វីដែល អ្នកកំពុងធ្វើ ។ មនុស្សម្នាក់ៗ គឺមានបុគ្គលិកលក្ខណៈពិសេសរបស់គេរៀងខ្លួនៗ ដូច្នេះនៅពេលអ្នកចង់អោយមនុស្សម្នាក់ធ្វើការងារអ្វីមួយ ឬដើម្បីផ្លាប់ប្តូរអត្តចរិករបស់គេ អ្នកត្រូវស្គាល់ពីបុគ្គលិកលក្ខណៈរបស់ពួកគេជាមុនសិន ហើយប្រើប្រាស់នូវការប្រាស្រ័យទាក់ទងរបស់អ្នក ដើម្បីធ្វើអោយកើតមានឡើងនូវប្រតិកម្ម ដែលអ្នកកំពុងស្វែងរក ។



នៅពេលជាមួយគ្នានោះអ្នកជាអ្នកគ្រប់គ្រងបុគ្គលិក និងអ្នកគ្រប់គ្រងរបស់អ្នកនឹងធ្វើការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអ្នកនូវរាល់បញ្ហាទាំងឡាយ ហើយការងាររបស់អ្នក គឺត្រូវស្តាប់ពួកគេ ។
នេះមិនមែនជាការងាយស្រួលទេ គឺអ្នក :

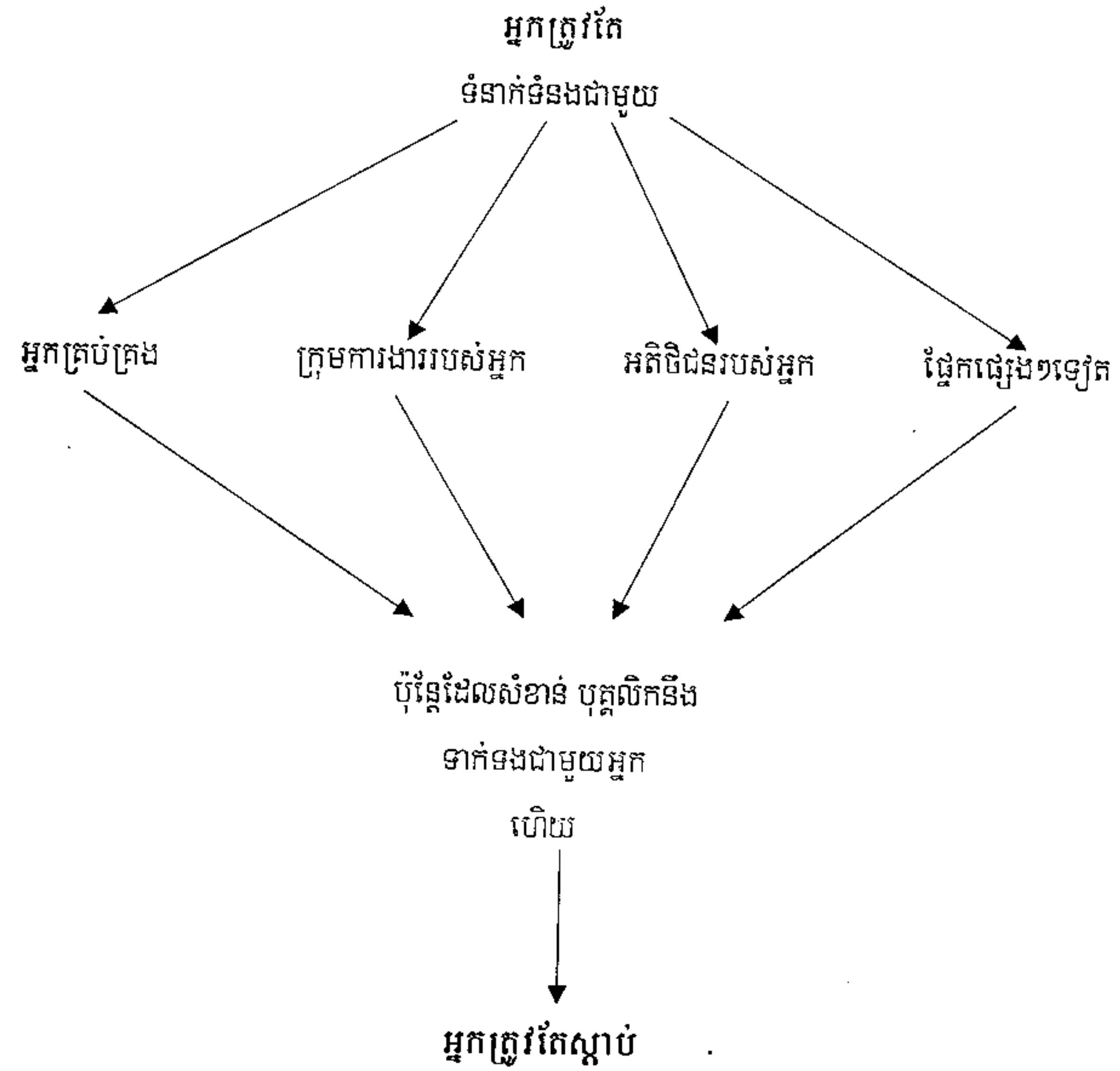
- កុំនិយាយកាត់អ្នកដទៃ
- កុំធ្វើការស្មានផ្តេសផ្តាស
- ព្យាយាមយល់អោយច្បាស់ពីមូលហេតុពីសារ
- សួរសំនួរដើម្បីបញ្ជាក់អោយកាន់តែច្បាស់នូវអត្ថន័យ
- កុំមានប្រតិកម្មលឿនពេក

ការស្តាប់ គឺជាការចាប់ផ្តើមនៃការយល់ដឹង គ្មាននរណាម្នាក់ចេះស្ទាត់នៅក្នុងការនិយាយ ការសរសេរពាក្យពេចន៍នោះទេ គឺគ្រាន់តែជាសញ្ញាប្រាប់ផ្លូវដើម្បីទទួលដំណឹងពិតប៉ុណ្ណោះ ។

ការស្តាប់ គឺជាដំណើរការយ៉ាងសកម្មដែលវាមានន័យថា :

- ការឮ
- ការបកស្រាយ
- ការវាយតំលៃ
- ការមានប្រតិកម្ម

គោលការណ៍ណែនាំដ៏ល្អ គឺយកចិត្តទុកដាក់បុគ្គលិករបស់អ្នក នៅពេលដែលពួកគេធ្វើការងារអោយអ្នកដោយស្ម័គ្រចិត្ត បន្ទាប់មកអ្នកនឹងស្តាប់ចំពោះពួកគេ ។



នៅពេលក្រោយអ្នកជួបប្រទះ ឬជាប់ពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងបញ្ហារបស់មនុស្ស ដំបូងត្រូវស្វែងរក នូវការយល់ខុសពីមនុស្ស ការប្រេះឆានៅក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទង នោះអ្នកនឹងរកឃើញមូលហេតុ ពិតប្រាកដទាំងអស់ ។ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងល្អនឹងត្រូវបាន បន្តបង្កើតឡើងវិញអោយបានយល់រវាង មនុស្ស និងមនុស្ស ។

លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យចំពោះទំនាក់ទំនងល្អគឺ :

- ដឹងពីអ្វីដែលអ្នកចង់និយាយ
- បញ្ជូនទំនាក់ទំនងទៅរកផ្លូវដែលមានប្រសិទ្ធិភាពល្អបំផុត
- ពិនិត្យថា សារត្រូវពួកគេបានទទួលរួច និងគេបានយល់
- ស្តាប់នូវរាល់អត្ថន័យ

ហើយអ្នកអាចសាកល្បងមួយ សំរាប់ការជឿជាក់ទៅលើការស្តាប់បានប៉ុណ្ណា គឺ :

- នរណាបាននិយាយដូច្នេះ ?
- តើអ្វីជាការពិតដែលបាននិយាយ ?
- តើចង់មានន័យថាយ៉ាងម៉េច ?
- តើដឹងតាមរបៀបណា ?

ដំណាក់កាលនៃជំលោះ

ជំលោះទាំងឡាយវាផ្លាស់ប្តូររៀងរាល់ពេល ដោយការឆ្លងកាត់ដំណាក់កាលផ្សេងៗនៃសកម្មភាព ឬភាពតានតឹង និងហិង្សា ។ វាមានសារៈសំខាន់ណាស់ ដើម្បីស្គាល់ដំណាក់កាលទាំងនោះ ហើយប្រើប្រាស់ជាមួយនឹងឧបករណ៍ផ្សេងៗទៀត ក្នុងការវិភាគថាមពលជំលោះ និងព្រឹត្តិការទាំងឡាយ ដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធទៅនឹងដំណាក់កាលនីមួយៗនៃជំលោះ ។ ការវិភាគជាមូលដ្ឋានដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងដំណាក់កាលទាំងប្រាំខុសៗគ្នា ដែលកើតមានជាទូទៅ តាមលំដាប់លំដោយដូចតទៅ :

ដំណាក់កាលទាំង ៥ នៃជំលោះ

១_ ដំណាក់កាលមុនពេលជំនាស់ :

នេះគឺជារយៈពេលមួយ កាលណាមានគោលដៅមិនចុះសំរុងរវាងភាគី ២ ឬច្រើនដែលអាចនាំទៅរកជំលោះចំហរបាន ។ ជំលោះគឺលាក់បាំងពីទស្សនៈទូទៅ ទោះបីភាគីមួយ ឬច្រើន ហាក់ដូចជាត្រូវបានដឹងពីសក្តានុពលនៃការប្រឈមមុខក៏ដោយ ។ ប្រហែលជាមានភាពតានតឹងនៅក្នុងទំនាក់ទំនង ឬគេមិនមានបំណងចង់ជួបពិភាក្សាគ្នាទេក្នុងដំណាក់កាលនេះ ។

២_ ដំណាក់កាលប្រឈមមុខ :

ឥឡូវជំលោះកាន់តែបើកចំហរហើយ ។ ប្រសិនបើភាគីម្ខាងៗមានអារម្មណ៍ថាវាជាបញ្ហានេះ គេអាចលូកដៃក្នុងការវែកញែកបង្ហាញ ឬមានឥរិយាបទប្រឈមមុខផ្សេងៗជាមួយគ្នា ។ ម្តងម្កាលមានការវាយតប់គ្នា ឬក៏ហិង្សាកំរិតទាបកើតមានឡើង រវាងភាគីទាំងសងខាង ។ ភាគីម្ខាងៗ អាចប្រមូលធនធានទាំងឡាយរបស់គេ ហើយប្រហែលស្វែងរកសម្ព័ន្ធមិត្តដែលសង្ឃឹមថា នឹងមានការប្រឈមមុខព្រមទាំងអំពើហិង្សាកើតឡើង ។ ទំនាក់ទំនងរវាងភាគីទាំងសងខាងបានក្លាយទៅជាភាពតានតឹង ដែលនាំទៅរកការបែកខ្ញែកដល់អ្នកគាំទ្រទាំងសងខាង ។

១- តើឧបករណ៍នេះជាអ្វី ?

ជាក្រាហ្វិកមួយដែលបង្ហាញពីការកើនឡើងនៃកំលាំងជំលោះ ដែលបានគ្រោងឡើងតាមកំរិតពេលវេលាណាមួយ ។

២- គោលបំណង

- ដើម្បីពិនិត្យមើលដំណាក់កាលទាំងឡាយ និងខួបនៃការកើនឡើង និង ថយចុះនៃជំលោះ ។
- ដើម្បីពិភាក្សាអំពីស្ថានភាព និងសភាពការណ៍នាពេលបច្ចុប្បន្ននេះ ។
- ដើម្បីសាកល្បងទាយទៅអនាគតពីគំរូនៃការរីករាលដាល ព្រមទាំងគោលបំណងនៃការការពារជំលោះទាំងអស់នោះកុំអោយកើតមានឡើង ។
- ដើម្បីកំណត់ដំណាក់កាលមួយនៃពេលវេលាដែលត្រូវប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ផ្សេងទៀត ។

៣- តើត្រូវប្រើឧបករណ៍នេះនៅពេលណា ?

- ជាដំបូងនៅក្នុងដំណើរការ ដើម្បីកំណត់គំរូទាំងឡាយក្នុងជំលោះ ។
- បន្ទាប់មកដើម្បីជួយក្នុងដំណើរការរៀបចំយុទ្ធសាស្ត្រ ។

៣_ ដំណាក់កាលមហន្តរាយ :

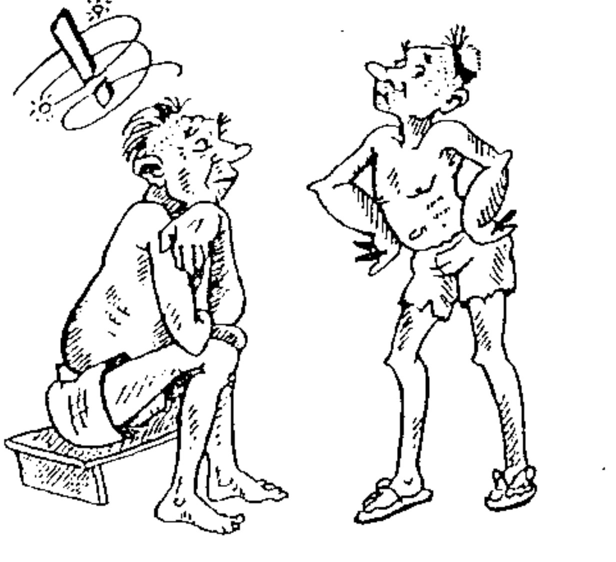
នេះជាកំពូលនៃទំនាស់ នៅពេលដែលមានភាពតានតឹង និងអំពើហឹង្សាមានទំហំខ្លាំង ។ ក្នុងទំនាស់ទំហំធំ នេះជារយៈពេលនៃសង្គ្រាម នៅពេលដែលប្រជាជនទាំងសងខាងបានត្រូវកាប់សំលាប់គ្នា ។ ទំនាក់ទំនងជាធម្មតារវាងភាគីទាំងសងខាងត្រូវកាត់ផ្តាច់ ។ សេចក្តីថ្លែងការជាសាធារណៈមានទិន្នាការទៅរកប្រភេទចោទប្រកាន់ ដែលប្រឆាំងគ្នាទាំងសងខាង ។

៤_ លទ្ធផល :

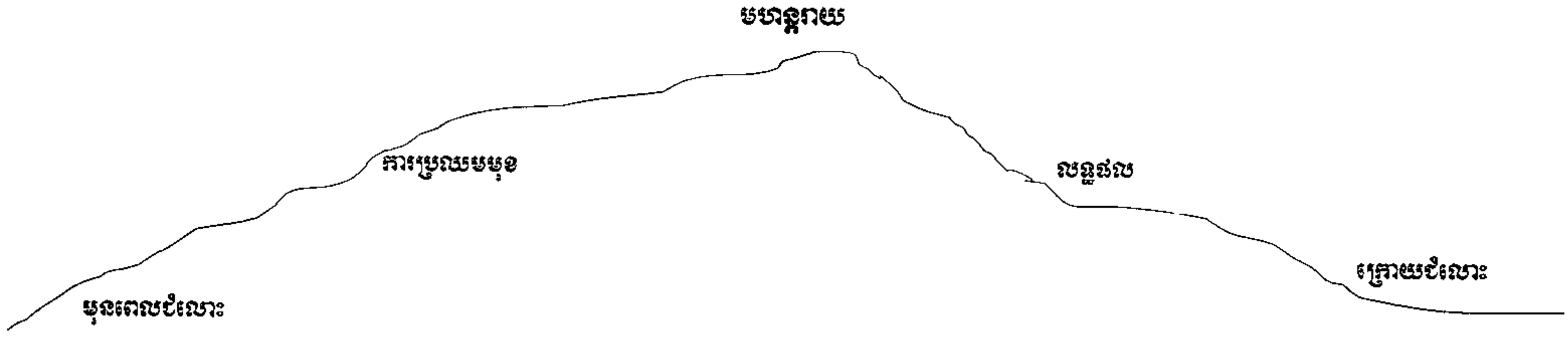
មធ្យោបាយមួយ ឬមធ្យោបាយផ្សេងៗទៀតនៃមហន្តរាយនឹងនាំទៅរកលទ្ធផលមួយ ។ ភាគីម្ខាងអាចឈ្នះទៅលើភាគីម្ខាងទៀត ឬប្រហែលគេនឹងអាចសុំអោយមានការឈប់បាញ់គ្នា (បើសិនជាស្ថានភាពសង្គ្រាម) ។ ភាគីម្ខាងអាចសុំចុះចាញ់ ឬផ្តល់ជំងឺចិត្តទៅតាមការស្នើរសុំរបស់ភាគីម្ខាងទៀត ។ ភាគីទាំងឡាយអាចព្រមព្រៀងធ្វើការចរចា ទោះបីមាន ឬគ្មានជំនួយពីអ្នកសំរុះសំរួលក៏ដោយ ។ អាជ្ញាធរ ឬភាគីទី ៣ ដែលមានអំណាចជាងគេ អាចបង្ខំអោយបញ្ឈប់ការវាយគ្នា ។ ក្នុងករណីនេះ ដំណាក់កាលនេះ គឺរិតនៃភាពតានតឹង ការប្រឈមមុខ នឹងអំពើហឹង្សាបានចុះថយបន្តិចជាមួយភាពដែលអាចសំរុះសំរួលបាន ។

៥_ ក្រោយជំលោះ :

ទីបញ្ចប់ ស្ថានភាពទំនាស់ត្រូវបាននាំឆ្ពោះទៅរកការថយចុះនៃភាពតានតឹង គឺត្រូវបានដោះស្រាយក្នុងផ្លូវមួយដែលនាំទៅរកការបញ្ចប់នូវការប្រឈមមុខខ្លះៗនៃអំពើហឹង្សា ព្រមទាំងមានទំនាក់ទំនងជាធម្មតារវាងភាគីទាំងឡាយ ។ម្យ៉ាងទៀត បើសិនជាបញ្ហាទាំងឡាយកើតមានឡើងពីគោលដៅមិនចុះសំរុងគ្នា មិនត្រូវបានដោះស្រាយដោយសមស្របទេនោះ ដំណាក់ការនេះ ទីបញ្ចប់នឹងនាំវិលទៅរកស្ថានភាពមុនទំនាស់មួយទៀត ។



ដំណាក់កាលនៃជំលោះ



មុនពេលជំលោះ

- ⇨ ពាក្យចចាមអារាម
- ⇨ សង្គ្រាមពាក្យសំដី
- ⇨ ការចងក្រងជាក្រុម
- ⇨ ការជួញដូរអាវុធ
- ⇨ បាញ់កាំភ្លើងលាក់មុខ
- ⇨ ជំលោះ និងការប្រគល់អាវុធ

ការប្រឈមមុខ

- ⇨ សំលាប់
- ⇨ ឆក់ចាប់
- ⇨ រំលោភ
- ⇨ បាតុកម្ម
- ⇨ ឃាដកម្មកំប៉ិកកំប៉ុក

មហន្តរាយ

- ⇨ សំលាប់សងសឹង
- ⇨ សាលារៀន និងមន្ទីរពេទ្យបិទ
- ⇨ ភៀសសឹក
- ⇨ កំណើតនូវអំពើហឹង្សា
- ⇨ ជំនួយសង្គ្រោះ
- ⇨ បិទការធ្វើជំនួញ
- ⇨ សត្វពាហនៈត្រូវបាត់បង់

លទ្ធផល

- ⇨ កិច្ចព្រមព្រៀង
- ⇨ សំរុះសំរួល
- ⇨ ធ្វើសកម្មភាពដោយសេរី
- ⇨ សាលារៀន និងមន្ទីរពេទ្យបើកទ្វារឡើងវិញ
- ⇨ សេដ្ឋកិច្ចមានសកម្មភាព
- ⇨ រៀបចំការស្ដារឡើងវិញ
- ⇨ ការផ្សះផ្សារ

ក្រោយជំលោះ

- ⇨ ដើររកជីវិកា
- ⇨ ការវិលមកវិញនូវគ្រឿងអាវុធមិនស្របច្បាប់
- ⇨ មានទំនាក់ទំនងឡើងវិញ
- ⇨ សកម្មភាពផ្នែកអភិវឌ្ឍន៍

ករណីសិក្សា ៖ ឥណទាន

នៅក្នុងភូមិមួយថ្មី មានសមាគមឥណទាន ចាប់ផ្តើមនៅឆ្នាំ ១៩៩៦ រហូតមកដល់ ឆ្នាំ ២០០១ ដែលមានសមាជិកចំនួន ៣៨នាក់ ។ គោលបំណងនៃសមាគមឥណទាន ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវជីវភាពរស់នៅ និង រកប្រាក់ចំណូលសំរាប់ពួកគេ ។ គំរោងឥណទានបានវិនិយោគសំខាន់ទៅលើវិស័យកសិកម្ម ដូចជា : ធ្វើស្រែ និង ចិញ្ចឹមសត្វ ដោយមានការចូលរួមពីអ្នកភូមិយ៉ាងខ្លាំង នៅក្នុងដំណើរខ្ចីប្រាក់ និងសងប្រាក់ទាំងដើម-ការប្រាក់ មកសមាគមឥណទានភូមិ ១០០% ។

នៅខែ មីនា ឆ្នាំ ២០០២ គំរោងឥណទាន នៅភូមិថ្មីនេះ បានធ្លាក់ចុះយ៉ាងខ្លាំងគួរឱ្យកត់សំគាល់ ។ មូលហេតុមកពីអ្នកភូមិមួយចំនួន មិនបានសងប្រាក់ឥណទានមកសមាគមវិញ ពីព្រោះអ្នកភូមិ អស់ជំនឿនិងទំនុកចិត្តមកលើគណៈកម្មការអភិវឌ្ឍន៍ភូមិថ្មី ។

សមាជិកឥណទាន បានសង្កត់ថា ឧបទ្ទវហេតុនេះគឺជាកំហុសរបស់គណៈកម្មការអភិវឌ្ឍន៍ភូមិ មិនព្រមយកប្រាក់ឥណទានដែលសមាជិកសងរួច តាមរយៈគណៈកម្មការអភិវឌ្ឍន៍ភូមិទៅបង់ប្រាក់បន្តឱ្យសមាគមឥណទាន ។

សមាជិកឥណទាន និងគណៈកម្មការអភិវឌ្ឍន៍ភូមិ គឺភាគច្រើនជាសាច់ញាតិ និងបងប្អូន ។ គ្មាននរណាម្នាក់ចង់ឡើងតុលាការទេ ។ ប្រធានឃុំ បានណែនាំដល់ភាគីទាំងពីរ ឱ្យមានការសំរុះសំរួលគ្នា តាមរយៈអ្នកសំរុះសំរួលណាម្នាក់ ។ ឥឡូវភាគីទាំងពីរត្រូវបានសំរេចចិត្តថា តើដំណោះស្រាយណាមួយដែលសមស្របបំផុត សំរាប់គេយកទៅប្រើប្រាស់ ។

ជន្ទល់នៃបញ្ហា

នេះគឺជាឧទាហរណ៍ក្រាហ្វិកមួយ ដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយឈរលើការសន្មត់ថា ស្ថានការណ៍មួយចំនួនវាមានលក្ខណៈមិននឹងនរតាំងពីដើមទីមកតែម្តង ប៉ុន្តែវាត្រូវបាន " ទល់ទ្រ " ដោយកត្តា ឬកំលាំងជាច្រើន ដែលជា " ជន្ទល់ " របស់វា។ បើសិនជាយើងអាចរកឃើញជន្ទល់ទាំងនេះ យើងនឹងអាចរិះរកមធ្យោបាយ ដើម្បីកាត់បន្ថយឥទ្ធិពលរបស់វា ឬក៏ដកវាចេញកុំអោយវាទល់ទ្រស្ថានការណ៍តទៅទៀតបាន ។ បើសិនជាយើងអាចដកជន្ទល់ចេញបានច្រើន គ្រប់គ្រាន់ស្ថានការណ៍អវិជ្ជមាននឹងត្រូវដួលរលំ ហើយអាចត្រូវបានជំនួសដោយស្ថានការណ៍មួយដែលវិជ្ជមានជាងមុន ។

តើត្រូវប្រើឧបករណ៍នេះយ៉ាងដូចម្តេច ?

១- កំណត់ឡើងនូវស្ថានការណ៍ដែលមិននឹងនរ (បញ្ហា ឬអយុត្តិធម៌) ហើយគូរបង្ហាញបញ្ហានេះជារូបត្រីកោណបញ្ច្រាស់មួយដែលដាក់បញ្ឈរលើចំណុចកំពូលរបស់វា ។

២- បន្ទាប់មករកមើលកំលាំង ឬកត្តាទាំងឡាយ ដែលទំនងជាជួយទល់ទ្រដល់ស្ថានការណ៍នេះ ហើយគូរបង្ហាញកំលាំង ឬកត្តាទាំងនោះជា " ជន្ទល់ " ដែលទល់ទ្រជ្រុងទាំងសងខាងនៃត្រីកោណ ហើយទប់វាអោយឈរជាប់បាន ។

៣- ពិចារណាមើលថា តើអាចធ្វើយ៉ាងណាអោយជន្ទល់នីមួយៗចុះខ្សោយបាន ឬក៏អាចដកវាចេញតែម្តង កុំអោយទល់ទ្រស្ថានការណ៍តទៅទៀតបាន ។

៤- **ពិចារណាផងដែរថា** តើនឹងមានស្ថានការណ៍អ្វីដែលនឹងនរជាង ។

<u>**ឧទាហរណ៍នៃការវិភាគពីជន្ទល់នៃស្ថានការណ៍**</u>

នៅក្នុងឧទាហរណ៍នេះ ស្ថានការណ៍មិនទទឹងទរ គឺ " **រចនាសម្ព័ន្ធអយុត្តិធម៌** និងការបណ្តេញចេញពីដីធ្លី " ។ នៅ **ជ្រុងខាងឆ្វេង** ជន្ទល់ដែលទល់ទ្រត្រីកោណ គឺជាវណ្ណៈខុសគ្នា **រវាងពួកកសិករ** និងពួក**ម្ចាស់ដី** ព្រមទាំងឥទ្ធិពលរបស់វត្តនៅក្នុងស្ថានការណ៍នេះ ។ នៅជ្រុងម្ខាងផ្សេងទៀត គឺផលប្រយោជន៍ខាង**សេដ្ឋកិច្ច** (រួមទាំងមូលនិធិរូបិយវត្ថុអន្តរជាតិ និងធនាគារ**ពិភព**លោកផង) ។ គណៈបក្សនយោបាយនានា និងកងទ័ព ។ **ដើម្បីធ្វើអោយជន្ទល់ទាំងនោះចុះខ្សោយ** អ្នកត្រូវ**រិះ**រកមធ្យោបាយធ្វើការផ្លាស់ប្តូររចនាសម្ព័ន្ធនៃវណ្ណៈខាងសេដ្ឋកិច្ច ហើយមួយចំណែកទៀត ឬមួយកាត់បន្ថយឥទ្ធិពលនៃកំលាំងនានាខាងសេដ្ឋកិច្ច នយោបាយ និងកងទ័ព ឬមួយធ្វើអោយកំលាំង**ទាំងនេះ**ក្លាយជាមានឥទ្ធិពលវិជ្ជពល ឬដើម្បីកសាងប្រព័ន្ធមួយដែលមានលក្ខណៈយុត្តិធម៌ជាងមុន ។

តើជន្ទល់បញ្ហាជាអ្វី ?

វាជាក្រាហ្វិកដែលបញ្ហាពីធាតុ ឬកំលាំងដែលទ្រស្ថានការណ៍អស្ថេរភាព ។

គោលបំណង

ដើម្បីអោយដឹង ថាតើរចនាសម្ព័ន្ធមានស្ថេរភាពបែបណា ដើម្បីកំណត់កត្តាទាំងឡាយដែលធ្វើអោយស្ថានភាពមិនគាប់ប្រសើរ ដើម្បីកំណត់ពិចារណាទៅលើវិធីធ្វើអោយចុះទន់ខ្សោយ ឬដកយកចេញនូវកត្តាអវិជ្ជមាន ឬរកវិធីផ្លាស់ប្តូរទៅរកកំលាំងវិជ្ជមាន ។

ពេលដែលត្រូវប្រើប្រាស់

នៅពេលណាដែលស្ថានការណ៍មិនមានស្ថេរភាព មើលទៅហាក់បីដូចជា " ជាប់គាំងនៅក្នុងប្រភេទនៃរចនាសម្ព័ន្ធអយុត្តិធម៌ ។

ការប្រើប្រាស់ផ្សេងៗទៀត

គូរវាសនូវការផ្លាស់ប្តូរដែលកើតមានឡើងរួចមក ហើយអ្វីដែលអាចមានស្ថេរភាពទៅអនាគតដែលយើងសង្ឃឹមទុក ។

ការចរចា

<u>និយមន័យ:</u> តើការចរចាជាអ្វី ?

- **គឺជាដំណើរ**ការមួយនៃការបង្កើតការសំរេចចិត្តរួមមួយ នៅពេលដែលមនុស្សម្នាក់ ឬក្រុមបានទាក់ទិន ដែលមានការចូលចិត្តផ្សេងៗគ្នា ។ ការថ្លែងបញ្ជាក់ភាពផ្សេងគ្នាបន្តិចបន្តួចវាជាវិធីមួយឈានទៅដល់កិច្ចព្រមព្រៀង នៅពេលដែលការសំរេចចិត្តទាក់ទិនច្រើនជាងមនុស្សម្នាក់ ឬក្រុម ។

- ការចរចាគឺជាដំណើការមួយ ដែលមនុស្សពីរឬច្រើន ឬក៏ជាក្រុមមានគោលបំណង ដើម្បីឈានទៅដល់កិច្ចព្រមព្រៀងមួយ ដែលអាចទទួលយកបានចំពោះមនុស្សទាំងពីរ ឬក៏ក្រុមទាំងពីរ អំពីបញ្ហាទាំងឡាយដែលពួកគេបានប្រមើលមើលទំនងជាមិនយល់ព្រម ។

<u>គោលការណ៍នាំទន្សាយនៃការចរចា</u>

<u>ការណែនាំជាមូលដ្ឋានខ្លះសំរាប់ការចរចា</u> :

- **ស្តាប់ភាគីម្ខាងទៀតអោយកៀកមែនទែន** : ទោះបីជាអ្នកមិនយល់ស្របនឹងអ្វីដែលគេកំពុងនិយាយក៏ដោយ អ្នកអាចដឹងពីដំណឹងសំខាន់អំពីស្ថានភាពរបស់ភាគីម្ខាងទៀត និងអ្នកនឹងអាចស្ថិតនៅក្នុងស្ថានភាពប្រសើរមួយ ដើម្បីអាចរកដំណោះស្រាយវិវាទនោះ ។

- **ជៀសវាងការទិទៀនផ្ទាល់ខ្លួន** : ផ្តោតអារម្មណ៍ទៅលើរឿងរ៉ាវ និងបញ្ហាទាំងឡាយមិនមែនផ្តោតអារម្មណ៍ទៅលើបុគ្គលទេ ។ នៅពេលវិវាទកើតឡើងជាញឹកញាប់ មនុស្សខឹង និងស្មុកស្មាញ ។ ចូរព្យាយាមជៀសវាងការទិទៀនផ្ទាល់ខ្លួន ។

- **រកដំណោះស្រាយដែលមានផលប្រយោជន៍ទៅវិញទៅមក** : ព្យាយាមរកអោយឃើញគោលបំណងទាំងឡាយរបស់ភាគីម្ខាងទៀត និងបង្កើតដំណោះស្រាយទាំងឡាយដែលធ្វើអោយភាគីទាំងសងខាងសំរេចនូវគោលបំណងរបស់គេ ។

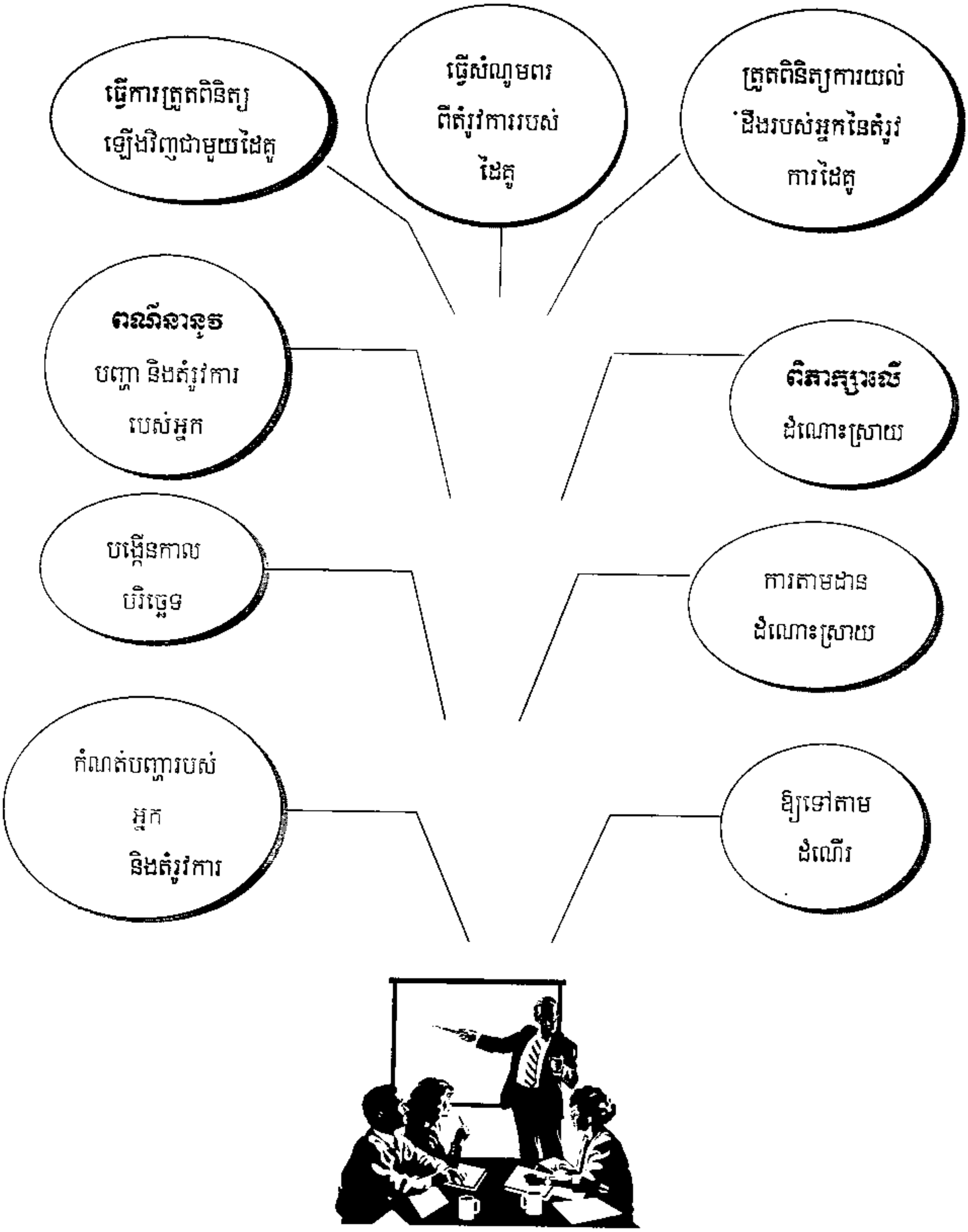
- **ប្រសិនបើអ្នកសំរេចនូវដំណោះស្រាយមួយ សូមអោយច្បាស់លាស់ថា ដំណោះស្រាយនោះច្បាស់ និងយល់បាន** : ជាញឹកញាប់វាអាចមានប្រយោជន៍ក្នុងការបញ្ចូល ការព្រមព្រៀងនោះនៅក្នុងកិច្ចសន្យា ឬយ៉ាងហោចណាស់សរសេរយ៉ាងលំអិតពីការដោះស្រាយ និងមានការចុះហត្ថលេខារបស់ភាគីនីមួយៗទៅលើដំណោះស្រាយនោះ ។

ការចរចាតាមរបៀប

ឈ្នះ-ឈ្នះ និង ឈ្នះ-ចាញ់

ឈ្នះ-ចាញ់ (ផ្អែកលើជំហរ)	ឈ្នះ-ឈ្នះ (ផ្អែកលើផលប្រយោជន៍)
❖ ខ្ញុំ និង អ្នកឯង ពួកយើង និង ពួកគេ	❖ យើងទាំងអស់គ្នាមានបញ្ហា
❖ បរិយាកាស : មានការប្រកួតប្រជែង និងគ្មានទំនុកចិត្ត	❖ បរិយាកាសនៃកិច្ចសហប្រតិបត្តិការ និងមានភាពបើកចំហរ
❖ សេចក្តីសំរេចចិត្តធ្វើដោយ : - ការប្រឈមមុខដោយអត់អៀនខ្មាស់ - ការគាបសង្កត់ - ការបង្ខិតបង្ខំ - ការញាក់បង្ខិល	❖ សេចក្តីសំរេចចិត្តធ្វើដោយផ្អែកទៅលើ : - ការស្វះស្វែងរកពតិមានជាក់ស្តែង - មានល័ក្ខខ័ណ្ឌទៅរកគោលដៅយុត្តិធម៌ - គិតពីផលប្រយោជន៍ទាំងសងខាង - រក្សានូវសេចក្តីត្រូវការរបស់គូភាគី
មានជំនោរទៅលើការរើបំរះ	**ទទួលបាននូវការគាំទ្រ**
❖ ភាពមិនមានប្រសិទ្ធិភាពនៃទំនាក់ទំនងការងារទៅអនាគត	❖ ភាពមានការរីកចំរើននៃទំនាក់ទំនងការងារ

ផ្តោតទៅលើបញ្ហា ប៉ុន្តែទន់ភ្លន់ជាមួយមនុស្ស



ជំហានក្នុងដំណោះស្រាយបញ្ហា

ឈ្នះ-ឈ្នះ

ការចរចា : ការរៀបចំ ឬត្រៀម

សេចក្តីត្រូវការ និងការព្រួយបារម្ភ

- តើអ្វីជាសេចក្តីត្រូវការ និងការព្រួយបារម្ភរបស់ខ្ញុំ ?
- តើខ្ញុំមានការប្តេជ្ញាទឹងប្រើប្រាសវិធីឈ្នះ ឈ្នះ ឬទេ ? តើវានឹងប៉ះពាល់ដល់គោលដៅ និងសកម្មភាពរបស់ខ្ញុំយ៉ាងដូចម្តេច ?
- តើអកប្បកិរិយាបែបណា ដែលខ្ញុំនឹងភាគីដទៃទៀតដែលកំពុងចូលរួមជ្រើសរើសយកមកប្រើ ?
- តើអ្វីទៅដែលជាសេចក្តីត្រូវការ និងការព្រួយបារម្ភរបស់ភាគីដទៃទៀតដែលកំពុងចូលរួម ?
- តើពតិមានរបៀបណាដែលខ្ញុំត្រូវការ និងរបៀបណាដែលគេត្រូវការ ?

ជំរើស

- តើមានរបៀបវារៈអ្វីខ្លះដែលខ្ញុំប្រាថ្នាចង់លើកឡើង ហើយតើអ្វីទៅជាលទ្ធផលដែលខ្ញុំពេញចិត្ត ?
- តើជំរើសអ្វីខ្លះទៀតដែលយកមកពិចារណាបាន ?
- តើអ្វីដែលជាផ្លូវល្អបំផុត សំរាប់ខ្ញុំធ្វើការចរចារកការព្រមព្រៀងគ្នាបាន ?
- តើអ្វីដែលជាផ្លូវអាក្រក់បំផុត សំរាប់ខ្ញុំក្នុងការចរចានេះ ? តើខ្ញុំអាចកាត់បន្ថយផលជាអវិជ្ជមានបានឬទេ ?
- តើខ្ញុំកំពុងធ្វើជំនួញដោយប្រើប្រាស់រូបិយប័ណ្ណអ្វី ? តើអ្វីជាការងាយស្រួលសំរាប់ខ្ញុំ ក្នុងការផ្តល់តំលៃដល់ភាគីជាអ្នកទទួល ?
- តើខ្ញុំស្នើរសុំអ្វីដែលអាចជួយដល់ខ្ញុំបាន ហើយវាមានតំលៃទាបសំរាប់គេ ។

ការធ្វើការប្រមើលចល់ការប្រជុំជាក់ស្តែង

- តើខ្ញុំចង់អោយការចរចាមានស្ថានភាពបែបណាកើតឡើង ?
- តើខ្ញុំត្រូវចាត់ចែងលើអារម្មណ៍របស់ខ្ញុំបែបណា ?
- តើអារម្មណ៍របស់អ្នកដទៃបែបណាដែលខ្ញុំត្រូវប្រឈម នឹងត្រូវឆ្លើយតប ?
- តើត្រូវចាត់ចែង និងឆ្លើយតបតាមរបៀបណាខ្លះទៅនឹងអារម្មណ៍ទាំងអស់នោះ ?

ការឆ្លើយតបទៅនឹងល្បិចយកប្រៀបរបស់គូភាគី

វិធីសាស្ត្រឈ្នះ-ឈ្នះរួមមានសមាសធាតុទាំងនេះ ។ ចូរប្រើប្រាស់វាក្នុងការដឹកនាំការចរចាទៅតាមទិសដៅវិជ្ជមាន និងជាពិសេសក្នុងពេលណាដែលមានការប្រើប្រាស់ល្បិចយកប្រៀបនៃគូភាគី ។

រៀបចំរោងនិយាយឡើងវិញ

សួរសំនួរដើម្បីរៀបចំរោងនិយាយឡើងវិញ

ស្នើពិនិត្យលើងវិញនូវការយល់ដឹង (សូមអ្នកប្រាប់ខ្ញុំមើល តើអ្វីដែលអ្នកបានឮពីខ្ញុំ/ពួកខ្ញុំនិយាយ)

ស្នើឡើងនូវអ្វីដែលគេបាននិយាយ ដើម្បីនិយាយឡើងវិញក្នុងន័យវិជ្ជមានជាង

បកស្រាយឡើងវិញនូវការវាយលុកលើបុគ្គលអោយទៅជាការលាយលុកលើបញ្ហា

ធ្វើការឆ្លើយតបមិនមែនមានប្រតិកម្មទេ

ប្រចូលផ្តុំអារម្មណ៍ -គ្រប់គ្រងអារម្មណ៍របស់អ្នក

ឱកាសសនៃការចោទប្រកាន់, ការវាយលុក, ការគំរាមកំហែង អោយឱសានវាទកន្លងផុតទៅ

បង្ករលក្ខណៈអោយភាគីដទៃឈប់ធ្វើការប្តឹងតវ៉ា ដោយមិនមានអារម្មណ៍ខ្មាស់អៀន (ឧទាហរណ៍ កំណត់កាលៈទេសៈ ដែល បានផ្លាស់ប្តូរ)

ផ្តោតឡើងវិញទៅលើបញ្ហា

រក្សាទំនាក់ទំនង និងប្រឹងប្រែងដោះស្រាយបញ្ហា

សង្ខេបតើអ្នកយល់យ៉ាងណា ។ រំលឹកឡើងវិញនូវកត្តារួម និងកិច្ចព្រមព្រៀង

ផ្តោតទៅលើការក្លាយជាដៃគូរដោះស្រាយបញ្ហា មិនមែនជាគូរប្រឆាំងទេ

បែងចែកបញ្ហាជាផ្នែក១

លើកឡើងពីភាពមិនជាលំបាកខ្លាំងក្លានៅពេលណាមានាករទាល់ច្រក

អញ្ជើញចូលរួមតថ្លៃ (ប្រសិនជាអ្នកធ្វើ .... ខ្ញុំនឹងធ្វើ............)

ប្រឹងប្រែងសំរេចអោយបានកិច្ចព្រមព្រៀងជាគោលការណ៍

ស្រាវជ្រាវរកចំណុចខ្លាំង និងខ្សោយ សំរាប់ការរៀបចំកិច្ចម ព្រមព្រៀង

កំណត់នូវល្បិចយកប្រៀប

អោយឈ្មោះការប្រព្រឹត្តិដូចជាល្បិច

បង្ហាញអោយឃើញអារម្មណ៍ថា ល្បិចទាំងនោះត្រូវបានដឹង

ប្រើប្រាស់ " ការថ្លែងដោយផ្ទាល់ "

ផ្តោតត្រង់ទៅលើការប្រើប្រាស់ល្បិចនោះ

សួរអំពីការកំណត់គោលការណ៍ និងការប្តេជ្ញាក្នុងការអនុវត្តន៏

ផ្លាស់ប្តូរទៅតាមកាលៈទេសៈជាក់ស្តែង

មានពេលសំរាក - ផ្លាស់ប្តូរទីកន្លែង-រៀបចំកន្លែងអង្គុយ........... ។ល ។

ចូលរួមក្នុងក្រុមតូច-ជួបដោយផ្ទាល់

ស្នើការប្រជុំសំរាក និងចាប់ផ្តើមបន្ត ហើយប្រហែលជាអាចផ្តល់ឱកាសក្នុងការមានចំណាប់អារម្មណ៍

គេពកោសល្យនៃការចរចា

១.ការប្រាស្រ័យទាក់ទង :

- អ្នកចរចាដ៏ប៉ិនប្រសប់ គឺស្តាប់ច្រើនជាជាងនិយាយ
- បើសិនជាអ្នកចង់អោយភាគីផ្សេងទៀតស្តាប់អ្នក១ ត្រូវទទួលស្គាល់ភាគីទាំងនោះជាមុនសិន
- បើសិនជាអ្នកចង់អោយភាគីផ្សេងទៀតទទួលស្គាល់នូវគំនិតរបស់អ្នក១ ត្រូវទទួលស្គាល់គំនិតភាគីទាំងនោះ
- ដើម្បីអោយភាគីផ្សេងទៀតព្រមព្រៀងជាមួយអ្នក១ ត្រូវចាប់ផ្តើមព្រមព្រៀងជាមួយភាគីនោះ តាមលទ្ធភាព ដែលអ្នកអាចធ្វើទៅបាន ។
- ត្រូវចាប់ផ្តើម ដោយទទួលស្គាល់ពីចំណុចរួមជានិច្ច
- ប្រើប្រាស់នូវយោបល់ត្រឡប់ជាវិជ្ជមានទៅរកភាគីផ្សេងទៀត
- កុំនិយាយ " ប៉ុន្តែ " និយាយ " ចាស ឬ បាទ "
- បង្ហាញទស្សនៈបន្ថែមរបស់អ្នកដែលជាទស្សនៈមិនប្រឆាំងទៅនឹងអ្វីដែលភាគីផ្សេងកំពុងនិយាយ
- ប្រើពាក្យខ្ញុំ-ក្នុងសេចក្តីថ្លែងការ កុំប្រើពាក្យអ្នក-នៅក្នុងសេចក្តីថ្លែងការ
- ទទួលស្គាល់នូវទស្សនៈរបស់ភាគីផ្សេងទៀត ក៏ដូចជាទស្សនៈផ្ទាល់របស់អ្នកដែលបានលើកឡើង
- សួរសំនួរ " បិទ " និងសំនួរបើក
- សួរយោបល់ពីភាគីផ្សេងទៀត
- គ្រោងនិយាយឡើងវិញពីពាក្យ " អ្នក " និង " ខ្ញុំ " អោយទៅជា " យើង "

២.ការកសាងទំនាក់ទំនង

- សាកល្បងកសាងទំនាក់ទំនងការងារល្អមុន១នឹងលើកបញ្ហាឡើង
- ថ្លឹងថ្លែងរវាងមនុស្ស និងឥរិយាបទរបស់គេ
- យើងអាចធ្វើអោយមានឥទ្ធិពលទៅលើឥរិយាបទរបស់មនុស្សផ្សេងទៀត ដោយធ្វើយ៉ាងណា យើងត្រូវមានដោយខ្លួនឯង ។ យើងមិនអាចធ្វើអោយអ្នកណាម្នាក់ធ្វើអ្វីមួយដែលគេមិនចង់ធ្វើលើកលែងដោយបង្ខំតាមរយៈហឹង្សា ។
- កសាងទំនុកចិត្តដោយសន្សឹម១
- សាកល្បងអង្គុយបន្តបន្ទាប់គ្នា ជាជាងអង្គុយទល់មុខគ្នា
- ការធានាទំនុកចិត្តនៃកិច្ចព្រមព្រៀងយូរអង្វែងមួយ គឺជាការងារទំនាក់ទំនងល្អមួយ

- គោលដៅរបស់អ្នកគឺមិនមែនដើម្បីឈ្នះ លើភាគីផ្សេងទៀតនោះទេ ប៉ុន្តែដើម្បីឈ្នះលើពួកគេ
- បំផ្លាញសត្រូវរបស់អ្នក ដោយធ្វើជាមិត្តរបស់ពួកគេ

៣.ការដោះស្រាយបញ្ហា :

- គោលដៅនៃការចរចាល្អ គឺដើម្បីផ្លាស់ប្តូរ " ល្បែង " ពីការប្រឈមមុខទល់នឹងមុខអោយទៅជាការដោះស្រាយបញ្ហាដោយអង្គុយជិតៗគ្នាវិញ ។
- តំលៃក្នុងការចរចាល្អ គឺជាការទទួលនូវផលប្រយោជន៍ដោយជោគជ័យរបស់អ្នកមិនមែនទទួលបាននូវមុខងារ ឬឋានៈទេ ។
- បើសិនអ្នកមានអារម្មណ៍ប្រឆាំងនិងគំនិតរបស់គូភាគី ហើយចង់ប្តូរគំនិតអ្វីមួយ ចូរសាកល្បងរៀបចំគំរោងនិយាយជាថ្មី និងសំនួរដើម្បីតភ្ជាប់ទៅនឹងការដោះស្រាយបញ្ហា ថែមទាំងអាចជួយយើងអោយបានដឹងអំពីកង្វល់របស់គេទៀតផង ។
- ពិភាក្សាលើសារធាតុ និងច្បាប់នៃការចរចា
- គ្រោងឡើងវិញ ការដកថយពីជំហររបស់ភាគីផ្សេងទៀត ដែលជាការជួយទៅរកដំណោះស្រាយដ៏ល្អមួយ
- រកតំលៃទាប មានចំណេញខ្ពស់
- ជួយភាគីម្ខាងទៀត ដើម្បីរក្សាមុខមាត់
- បើសិនភាគីផ្សេងទៀតវាយប្រហារ កុំវាយបកវិញ ប៉ុន្តែសាកល្បងទទួលគេ ដើម្បីបន្តធ្វើការសិក្សា
- កែប្រែភាពជាសត្រូវទៅជាដៃគូរ
- គោលបំណងសំរាប់ការបំពេញចិត្តទៅវិញទៅមក មិនមែនជ័យជំនះទេ

៤.បទបញ្ហាសំរាប់ការចរចាមួយដែលមានប្រសិទ្ធិភាព :

យើងអាចបំបែកតាមរយៈការចរចាទាំងឡាយដែលលំបាក ដោយទ្រាំទ្រការប៉ុនប៉ងធម្មតារបស់មនុស្ស ។ មានច្បាប់មូលដ្ឋាន ៥ ដើម្បីរក្សានៅក្នុងខួរក្បាល :

- ពេលណាអ្នកមានអារម្មណ៍ដូចជា វាយប្រហារបកមកវិញ ព្យួរ ប្រតិកម្មរបស់អ្នក
- ពេលណាអ្នកមានអារម្មណ៍ដូចជា និយាយបកមកវិញ ចូរស្តាប់
- ពេលណាអ្នកមានអារម្មណ៍ដូចជា ប្រាប់គេពីចំលើយ សួរសំនួរ
- ពេលណាអ្នកមានអារម្មណ៍ដូចជា មានការរុញច្រានសំរាប់ផ្លូវរបស់អ្នក ផ្សារភ្ជាប់ការខុសគ្នារបស់អ្នក
- ពេលណាអ្នកមានអារម្មណ៍ដូចជារិតតែខ្លាំងឡើង អប់រំ

ករណីសិក្សា : ស្ថានភាព

អាហារដ្ឋានមួយតែងតែបង្កសំលេងខ្លាំងៗ រៀងរាល់ពេលថ្ងៃត្រង់ និងយប់ ។ សំលេងនេះ ឮយ៉ាងតិចពីបួន ទៅប្រាំ ផ្ទះ ។ ប្រជាពលរដ្ឋដែលមានលំនៅដ្ឋានក្បែរអាហារដ្ឋាននោះ មានអារម្មណ៍មិនសប្បាយចិត្ត ដោយសារគេត្រូវការភាពស្ងប់ស្ងាត់សំរាប់ពេលសំរាកពីការងារ និង សំរាប់កូនៗរបស់គេរៀនសូត្រ ។ វាមានការលំបាកដល់ការផ្ចង់ស្មារតីទៅលើមេរៀនរបស់កូនៗគេ គេចង់ឱ្យបិទភ្លេង ។

ម្ចាស់ហាងទើបតែទិញបានហាងនេះពីឪពុកមារបស់គាត់ ។ គាត់ត្រូវខិតខំសន្សំប្រាក់ ដើម្បីសងតំលៃហាង ដែលឱ្យគេពុំទាន់គ្រប់ ។ បើហាងរបស់គាត់មិនចាក់ភ្លេង និងបើកទូរទស្សន៍កំដរភ្ញៀវទេនោះ វាមិនអាចទាក់ទាញអតិថិជនបានច្រើនឡើយ ម្យ៉ាងវិញទៀត ភ្លេង ឬសំឡេងទូរទស្សន៍ ត្រូវបើកឮខ្លាំងៗ ដើម្បីបំពេញចិត្តភ្ញៀវ ។

ការសំរុះសំរួល

<u>និយមន័យ</u>

❖ ការសំរុះសំរួលគឺជាទំរង់នៃបទអន្តរាគមន៍ជំនួយមួយដោយផ្ទាល់របស់ភាគីទីបី នៅក្នុងជំលោះដើម្បីរិះរកនូវកិច្ចព្រមព្រៀងទៅវិញទៅមកមួយ ។

❖ ថ្វីបើអ្នកសំរុះសំរួលអាចអនុវត្តពីអំណោចដែលជាមូលដ្ឋានពីខ្ពស់ឬទាបក្តីពួកគេមិនមែនមានអំណាច ធ្វើការសំរេចចិត្តយល់ព្រមតាមច្បាប់នោះឡើយ ។

❖ ប៉ុន្តែពួកគេជាអ្នកផ្តល់សិទ្ធិអំណាចក្នុងការសំរុះសំរួលរិះរកដោះស្រាយបញ្ហា **រយៈការប្រើប្រាស់នូវដំណើរការនៃការចរចា ។**

បញ្ហាក្នុងការសំរុះសំរួល

<u>និយមន័យនៃការសំរុះសំរួល</u>

ការសំរុះសំរួល គឺជាទំរង់នៃបទអន្តរាគមន៍ជាជំនួយមួយដោយផ្ទាល់របស់ភាគីទីបីនៅក្នុងជំលោះ ដើម្បីរិះរកនូវកិច្ចព្រមព្រៀងទៅវិញទៅមកមួយ ។ ថ្វីបើអ្នកសំរុះសំរួលអាចអនុវត្តពីអំណាចដែលជាមូលដ្ឋានពីខ្ពស់ ឬទាបក្តី ពួកគេមិនមែនមានអំណាចធ្វើការសំរេចចិត្តយល់ព្រមតាមច្បាប់នោះឡើយ ប៉ុន្តែពួកគេជាអ្នកផ្តល់សិទ្ធិអំណាចក្នុងការសំរុះសំរួលរិះរកដោះស្រាយបញ្ហាតាមរយៈការប្រើប្រាស់នូវដំណើរការនៃការចរចា ។

<u>គោលបំណងនៃការសំរុះសំរួល</u>

- អោយបានសំរេចនូវការដោះស្រាយ
- អោយបានសំរេចនូវចលនាគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីអនុញ្ញាតិអោយការចរចាបន្តដំណើរការដោយឯករាជ្យភាព
- បំភ្លឺនូវនិយមន័យរបស់បញ្ហាដែលគ្រោះថ្នាក់
- ដកចេញនូវឧបស័គ្គ ដើម្បីជជែកគ្នា
- រកមើលនូវចំលើយអោយធំទូលាយ
- ប៉ាន់ប្រមាណអោយពិតប្រាកដ
- ជំនួយការដោយប្រើប្រាស់ដំណើរការនៃការចរចា
- ទំនាក់ទំនងអោយបានប្រសើរ/ការយល់គ្នានៃគូរភាគី

ហេតុផលសំរាប់ជ្រើសរើស

ក). <u>ស្ថានភាពមិនសំខាន់</u> :

- តួនាទីក្នុងស្ថាប័ន (ភ្នាក់ងារ)
- កិត្តិយស/ទេពកោសល្យរបស់បុគ្គល/ភ្នាក់ងារ
- ឯកទេសខាងបញ្ហា
- ស្ថានភាពសង្គម
- តំណែងក្នុងទំនាក់ទំនងបណ្តាការងារ
- មានគំនិតអព្យាក្រិត
- មិនលំអៀង

ខ). ស្ថានភាពដែលសំខាន់ :

- អ្នកសំរុះសំរួលមានចំណង់ ដើម្បីពង្រីកនូវឥទ្ធិពល
- អ្នកសំរុះសំរួលមានចំណង់ដើម្បីបញ្ចប់ជំលោះដែលគំរាមកំហែងដល់ផលប្រយោជន៍ផ្ទាល់ខ្លួន
- ភាគី (គំនិត និងសមត្ថភាពរបស់អ្នកសំរុះសំរួលអាចផ្តល់បាននូវកិច្ចព្រមព្រៀង
- គំនិតរបស់អ្នកសំរុះសំរួលជាអ្នកធានាសំរាប់ដំណើរការ ក៏ដូចជាកាត់បន្ថយនូវការប្រថុយប្រថានក្នុងការទទួលស្គាល់
- គូរភាគីម្នាក់ ឬច្រើន មានចំណង់ដើម្បីកសាងទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកសំរុះសំរួលទៅអនាគត

ពេលវេលាសំរាប់ច្រកចូល

ក). ភាពយឺតយ៉ាវក្នុងការពិចារណារកច្រកចូល :

- ត្រៀមលក្ខណៈប្រើប្រាស់នូវដំណើរការជាចិត្តសាស្ត្ររបស់ភាគីដែលទាល់ច្រក
- ការទទួលស្គាល់នូវការអភិវឌ្ឍន៍របស់វដ្តនៃដំណើរការថាមពលទ័លច្រករបស់ដំណើរការជំលោះ
- ការអស់កំលាំងចិត្តក្នុងការជ្រើសរើសមធ្យោបាយផ្សេងៗ សំរាប់ផ្តល់កំលាំងចិត្តក្នុងការសំរបសំរួល

ខ). ភាពឆាប់រហ័សក្នុងការពិចារណារកច្រកចូល :

- ការពារចាំបាច់នូវការសាកល្បងអំណាចពិតប្រាកដ
- កាត់បន្ថយដំណើរការដែលតឹងរឹង
- កាត់បន្ថយអារម្មណ៍ភ័យព្រួយ/ភាពជំលោះ

ការសំរុះសំរួល

អ្វីទៅដែលហៅថាអ្នកសំរុះសំរួល ?

អ្វីទៅដែលមិនមែនជាអ្នកសំរុះសំរួល ?

ក្រុមការងារសំរុះសំរួលមិនមែនជាក្រុមមនុស្សដែលសាមញ្ញ ល្អមើល ហើយមិនមែនគ្រាន់តែមានបំណងល្អក្នុងការជួយសំរុះសំរួលប៉ុណ្ណោះទេ ពួកគេក៏ត្រូវមានជំនាញខាងហ្វឹកហ្វឺន ដើម្បីតទល់នឹងស្ថានភាពទំនាស់ដែលគេត្រូវប្រឈមមុខទៀតផង ។

ក្នុងនាមជាអ្នកសំរុះសំរួល ពួកគេក៏ត្រូវជាមនុស្សដែលប្តេជ្ញាក្នុងការហ្វឹកហ្វឺន និងការរៀនសូត្រនូវជំនាញសមស្របទាំងឡាយផងដែរ ។ ក្នុងពេលនោះដែរ ពួកគេត្រូវការជាចាំបាច់នូវឧបករណ៍ សំរាប់វាយតំលៃនូវប្រភេទ និងកំរិតនៃទំនាស់ ព្រមទាំងត្រូវជ្រើសរើសយុទ្ធសាស្ត្រ និងមធ្យោបាយសមស្របសំរាប់ស្ថានភាពពិសេសៗថែមទៀត ។

អ្នកសំរុះសំរួលត្រូវធ្វើអ្វីៗដែលគេអាចធ្វើបាន ហើយត្រូវដឹងថានៅពេលណាដែលត្រូវសួរសំនួរ សំរាប់ជាជំនួយបញ្ជាក់បន្ថែមទៀតនូវគំនិតរបស់គូរភាគីនៃទំនាស់ ។

អ្នកសំរុះសំរួលមិនមែនមានតួនាទីជាអ្នកវិនិច្ឆ័យ មិនមែនជាអ្នកអាជ្ញាកណ្តាល មិនមែនជាអ្នកសំរេចរកខុស រកត្រូវចំពោះគូរភាគីទំនាស់ទេ ឬក៏ជាអ្នករង់ចាំស្តាប់រឿងរ៉ាវផ្សេងៗ ដើម្បីបញ្ជាក់ថាអ្នកនេះត្រូវទទួលបាន ឬមិនបាននូវជ័យជំនះនោះឡើយ ។ បទពិសោធន៍របស់ពួកគេ គឺត្រូវបញ្ជាក់ពីអ្វីៗដែលជាដំណោះស្រាយទៅនឹងបញ្ហាទាំងឡាយ ឬមួយក៏បញ្ជាក់ការរកដំណោះស្រាយទៅនឹងទំនាស់ដែលខ្លួនឯង មិនមែនជាអ្នកជាប់ពាក់ព័ន្ធជាមួយទំនាស់ ហើយក៏មិនមែនជាអ្នកផ្តល់នូវដំបូន្មានដល់ភាគីទំនាស់នោះឡើយ ។ តាមពិតដំបូន្មានទាំងនោះជាញឹកញាប់អាចក្លាយទៅជាឧបករណ៍ សំរាប់បំបែកគ្នារវាងអ្នកឈ្នះនិងអ្នកចាញ់ទៅវិញ ។ អ្នកសំរុះសំរួលមិនមែនជាអ្នកកំណត់នូវគ្រប់បញ្ហារបស់ភាគីទំនាស់នោះទេ ។ អ្នកសំរុះសំរួលមិនមែនធ្វើជាអ្នកសំរេចចិត្តក្រៅពីការរំពឹងទុករបស់ភាគីទាំងឡាយនោះឡើយ ។

អ្នកសំរុះសំរួលមានតួនាទីជួយក្រុម ឬក៏បុគ្គលទាំងឡាយ ក្នុងការធ្វើការសំរេចចិត្តរបស់ពួកគេ ដើម្បីដោះស្រាយអោយបានល្អនូវភាពមិនស្របគ្នារបស់គេ ។ វិធីសាស្ត្រសំរាប់ដោះស្រាយទំនាស់ទាំងនេះត្រូវខំព្យាយាមប្រឹងប្រែងយ៉ាងច្រើនលើភាគីនីមួយៗ ហើយជានិច្ចជាកាលលទ្ធផលទទួល គឺការស្តារនូវទំនាសក់ទំនងរបស់ក្រុម ឬបុគ្គលទាំងនោះអោយបានល្អប្រសើរ និងរីកចំរើនជាលំដាប់ទៅអនាគត ។

អ្នកសំរបសំរួល ត្រូវជួយដល់គូរភាគីអាចធ្វើការសំរេចចិត្តបាន និងអោយពួកគេដើរឆ្ពោះទៅរកដំណើរការនៃការសំរេច

ចិត្តដោយខ្លួនឯង ។ មានតែភាគីទំនាស់ពាក់ព័ន្ធប៉ុណ្ណោះទេ ដែលអាចធ្វើការសំរេចចិត្តបាន ។ យ៉ាងណាមិញទំនាស់មិនអាចករកើតឡើងបាននៅក្នុងពេលដែមួយយប់ទេ ឯការដោះស្រាយក៏មិនអាចធ្វើទៅបានក្នុងពេលមួយយប់ដូចគ្នានោះដែរ ។

អ្នកសំរុះសំរួល អាចដើរតួជាអ្នកអប់រំយ៉ាងសំខាន់ដោយមានបំណងចែករំលែកពីការគ្រប់គ្រងទំនាស់ ទោះបីជានៅក្នុងស្ថានភាពដែលអារម្មណ៍ ហាក់ដូចជាមិនអាចគ្រប់គ្រងខ្លួនឯងបានក៏ដោយ ។ ការសំរុះសំរួលនេះធ្វើបានតាមរយៈជំនាញតំរូវទាំងឡាយ ដែលចាំបាច់ត្រូវតែចែករំលែកគ្នាដោយអញ្ជើញអ្នកដែលធ្លាប់មានបទពិសោធន៍ធ្លាប់ប្រើប្រាស់នូវជំនាញទាំងនោះ ហើយធ្លាប់បានទទួលនូវជោគជ័យដែលជាទីពេញចិត្ត ។

<u>សង្ខេប</u> :

អ្នកសំរុះសំរួល

- **មិនមែនគ្រាន់តែឈ្លមើលទេ**
- **មិនមែនគ្រាន់តែមានបំណងល្អជាមួយប្រជាជននោះទេ**
- **មិនមែនជាអ្នកវិនិច្ឆ័យទេ**
- **មិនមែនជាក្រុមប្រឹក្សាអង្គចៅក្រមទេ**
- **មិនមែនជាអាជ្ញាកណ្តាល**
- **មិនមែនជាអ្នកធ្វើការសំរេចចិត្ត ឬជាអ្នកធ្វើការកំណត់អ្វីមួយទេ**

អ្នកសំរុះសំរួល

- **ជាអ្នកដែលមានជំនាញច្រើន**
- **ជាអ្នកហ៊ឺកហ៊ើន**
- **ជាអ្នកជួយភាគីអោយបានយល់នូវការសំរេចចិត្ត**
- **ជាឆ្មបបង្កើតកូន**

ដំណើរការសំរុះសំរួលទល់មុខគ្នា

១- **ថ្លែងបើកដោយអ្នកសំរុះសំរួល**

ក- ស្វាគមន៍ សេចក្តីផ្តើម និងពាក្យសំដីលើកទឹកចិត្តដល់គូរបដិបក្ខ

ខ- ហេតុអ្វីយើងមកទីនេះ គោលបំណងសំរុះសំរួល

គ- តើនិងមានអ្វីកើតឡើង ការពិពណ៌នាដំណើរការសំរបសរួល និងតួនាទីរបស់អ្នកសំរុះសំរួលទាំងអស់

ឃ- សេចក្តីលំអិតនៃការអនុវត្តន៍ : អង្គុយ. ជក់. ផឹក. សំរាក. បន្ទប់ទឹក. បរិយាកាស ។ល។

២- **គូរភាគីសំរេចខ្លួនតាមដំណើរការ**

ក- បង្ហាញឆន្ទះរបស់គូរបដិបក្ខទាំងអស់អោយចូលរួម និងរកដំណោះស្រាយ

ខ- បង្កើតការដែលអាចទទួលយកបានរបស់អ្នកសំរុះសំរួលជាមួយនឹងភាគីទាំងអស់

គ- អនុវត្តតាមគោលការណ៍ : អាថ៌កំបាំង គ្មានការរំខាន មិនប្រើភាសារំលោភបំពាន

ឃ- បង្ហាញពីភាពចាំបាច់នៃពេលវេលា ដើម្បីបញ្ចប់ដំណើរការ ។

៣- **ថ្លើមថ្លែង (រឿង) ដែលមិនមានការរំខានផ្សេងៗអំពីទំនាស់ដោយមានគូរបដិបក្ខ**

ក- ភាគីនីមួយៗ និយាយម្តងម្នាក់ដោយមិនមានការរំខានពីភាគីម្ខាងទៀត

ខ- អ្នកសំរុះសំរួលត្រួតពិនិត្យដំណើរការ និងពេលវេលា សំរាប់ភាគីដែលនិយាយម្នាក់ៗទៅតាមវិធីដែលបានព្រមព្រៀង ។

គ- អ្នកសំរុះសំរួលលើកទឹកចិត្តភាគីទាំងសងខាងអោយពន្យល់ហេតុការណ៍ ដោយមិនវាយប្រហារអ្នកដទៃ

ឃ- អ្នកសំរុះសំរួលអាចនិយាយឡើងវិញ ឬសង្ខេបចំណុចសំខាន់រួមទាំងការបញ្ជាក់អំពីប្រត្យក្សភាព (ភាពត្រឹមត្រូវ) ជាមួយភាគី ព្រមទាំងបញ្ជាក់អោយច្បាស់ថា គូរភាគីម្ខាងទៀត បានដឹងពីចំណុចសំខាន់នោះ ។

ង- សូមស្នើថា ការថ្លែងដោយមានទឹកចិត្តខ្លាំងក្លា ត្រូវបាននាំទៅដល់ការចង់បានរបស់អ្នកសំរុះសំរួល មិនមែនដល់គូរភាគីផ្សេងទៀតទេ ។

៤- **បញ្ជាក់បញ្ហា និងរៀបចំរបៀបវារៈ**

ក- ផ្តើមចេញពីសេចក្តីថ្លែងដែលបានបង្កើតឡើង បង្ហាញនូវអ្វីដែលមិនបានព្រមព្រៀងបញ្ហា និងជំលោះផ្សេងៗ ។ល។

ខ- ចែកបញ្ហាតាមភាពចាំបាច់ និងកំរិតនៃការលំបាក

គ- ព្រមព្រៀងលើបញ្ជីរបៀបវារៈបញ្ហាទាំងអស់ ដើម្បីដោះស្រាយនៅក្នុងការសំរុះសំរួល

៥- ការផ្លោះប្តូរផ្ទាល់ និងបង្កើតជំរើស

ក- លើកទឹកចិត្តអោយមានការផ្លោះប្តូរផ្ទាល់រវាងគូរបដិបក្ខ អំពីសេចក្តីត្រូវការ និងការពេញចិត្តរបស់គេ អំពីបញ្ហានីមួយៗ ។

ខ- បើសិនជាចាំបាច់ អ្នកសំរុះសំរួលអាចបំបែកការប្រជុំជាមួយគូរបដិបក្ខទាំងឡាយ

គ- ស្នើអោយមានសំណូមពរបង្កើតជំរើស ដើម្បីបង្ហាញ ឬដោះស្រាយបញ្ហាទាំងនេះ

ឃ- ផ្តើមចុះបញ្ជីជំរើសច្បោលៗទាំងអស់ ដែលបានស្នើឡើង ។

៦- បង្កើតវិធីផ្សេងៗដែលភាគីទាំងសងខាង (ទាំងអស់) អាចទទួលយកបាន

ក- ទទួលដឹងឮ និងធ្វើអោយសាមញ្ញ ឬតំរូវការដែលចង់បាន និងការពេញចិត្ត

ខ- វាយតំលៃតាមវិធីផ្សេងៗ ដែលទាក់ទងនឹងតំរូវការរួមទាំងការពេញចិត្តរបស់ភាគីទាំងសងខាង (ទាំងអស់)

គ- កត់សំគាល់នូវការផ្តល់សម្បទាន ឬកាយវិការសំរុះសំរួលពីគូរភាគីនីមួយៗ

ឃ- លើកទឹកចិត្តដល់អ្វីដែលបានបង្កើតឡើងនៅក្នុងការបូកបញ្ចូលជំរើស និងស្វែងរកចំណុចរួម ។

៧- បញ្ចប់កិច្ចព្រមព្រៀង

ក- អ្នកសំរុះសំរួលបញ្ជាក់ជាមួយភាគីនីមួយៗ អំពីចំណុចព្រមព្រៀងទាំងឡាយ

ខ- លើកទឹកចិត្តដល់ការព្រមព្រៀងអំពីបំរែបំរួលសំខាន់ៗផ្នែកអាកប្បកិរិយា

គ- គូរបដិបក្ខសំរេចលើបែបបទនៃកិច្ចព្រមព្រៀង (ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬដោយផ្ទាល់មាត់)

ឃ- បញ្ចូលផែនការ និងកាលវិភាគដើម្បីត្រួតពិនិត្យកិច្ចព្រមព្រៀង ។

៨- ថ្លែងបិទដោយអ្នកសំរុះសំរួល

ក- រំលឹកឡើងវិញនូវអ្វីដែលគូរបដិបក្ខសំរេចបាន និងកិច្ចព្រមព្រៀងដែលបានបង្កើតឡើង

ខ- ផ្តល់នូវការអបអរសាទរដល់គូរបដិបក្ខ ចំពោះការដោះស្រាយបញ្ហាដោយជោគជ័យ

គ- បញ្ជាក់សេចក្តីត្រូវការ ដើម្បីតាមដានសកម្មភាព ការប្រជុំផ្សេងៗ ។ល។

អ្នកសំរុះសំរួលជាភាគីទីបី

គំនិតទាំងឡាយសំរាប់អ្នកសំរុះសំរួល

គំនិតទាំងអស់មានសារៈសំខាន់ណាស់ នៅពេលណាដែលអ្នកចង់ជួយ ឬត្រូវបានគេអញ្ជើញអោយចូលរួមជួយក្នុងជំលោះ ដែលមិនមែនជារឿងរបស់ខ្លួន ។ ប្រហែលជាមិត្តរបស់អ្នកនិយាយប្រាប់អ្នកតាមទូរស័ព្ទ តាមរយៈការនិយាយលេងជាមួយ មនុស្សទាំងសងខាងដែលមានជំលោះ និងតាមរយៈការរៀបចំពិធីសំរុះសំរួលមួយជាផ្លូវការ ។

⇨ **គួរមានគំនិតសច្ចាធម៌** - ទទួលយកភាគីទាំងសងខាង (ត្រូវទាំងពីរខាង) ទោះជាអ្នកពេញចិត្តគំនិតរបស់ភាគីណា មួយជាងក៏ដោយ ឬសូម្បីតែអ្នកជួបភាគីតែម្ខាងក៏ដោយ ។

⇨ **គួរមានចិត្តជួយជ្រោមជ្រែង** -ប្រើប្រាស់ភាសាដែលសំដែងការយកចិត្តទុកដាក់ - បង្កើតបរិយាកាស ដែលមិនមានការ គំរាមកំហែង. ជាកន្លែងដែលគេគិតថាមានសន្តិសុខ ហើយគេកាន់តែបើកចំហរច្រើនឡើងទៀត ។

⇨ **មិនគួរវិនិច្ឆ័យ/វាយតំលៃ** -ដោយសកម្មថា អ្នកនេះខុស អ្នកនោះត្រូវ កុំសួរសំនួរ " ហេតុអ្វីបានជាអ្នក " គួរសួរថា " មានអ្វីកើតឡើង " ហើយ " តើអ្នកមានអារម្មណ៍យ៉ាងដូចម្តេច ? "

⇨ **គួរប្រើសំនួរឈ្លាសវៃ** -ជួយជំរុញអោយមានការស្នើគំនិតផ្សេងៗពីអ្នកចូលរួម មិនគួរបង្គាប់ ឬទូន្មាន ប្រសិនបើចាំបាច់ ត្រូវផ្តល់ជាជំរើស កុំប្រាប់ត្រង់តែម្តង ។

⇨ **គួរប្រើវិធីឈ្នះ/ឈ្នះ** -ធ្វើអោយបានដល់ការឈ្នះទាំងសងខាង ប្តូរគូរប្រឆាំងអោយទៅជាដៃគូរដោះស្រាយបញ្ហា ។

✧ **វិធីសាស្ត្រសំរុះសំរួល**

- បង្កើតអោយមានបទបញ្ញាតិសាមញ្ញ : ស្តាប់ដោយប្រុងប្រយ័ត្ន និយាយពីគំនិតរបស់ខ្លួនអោយបានច្បាស់លាស់ធ្វើការ វាយប្រហារចំពោះបញ្ហា មិនមែនតំរង់ចំពោះបុគ្គលទេ រកមើលចំលើយណាដែលសំរេចបានតំរូវការរបស់ពួកគេ ។
- អោយនិយមន័យពីតួនាទីសំរុះសំរួលរបស់អ្នក គឺដើម្បីជួយអ្នកទាំងសងខាង អោយបានឈ្នះទាំងអស់គ្នា
- ចាប់យកការព្រមព្រៀងទាំងសងខាងចំពោះចេតនារម្មណ៍របស់គេក្នុងការជួសជុលបញ្ហារបស់ពួកគេ
- អនុញ្ញាតិអោយភាគីនិយាយពីបញ្ហារបស់គេ ហើយបញ្ជាក់ភាគីម្ខាងទៀត ដើម្បីបញ្ជាក់ថាគេបានយល់ច្បាស់
- ដឹកនាំការសន្ទនាឆ្ពោះទៅរកការដោះស្រាយបញ្ហារួមគ្នា និងចាកចេញពីការវាយប្រហារបុគ្គល
- ជួយជំរុញអោយពួកគេខិតខំរកមើលនូវចំលើយណាដែលធ្វើអោយពួកគេបាននូវអ្វីដែលពួកគេត្រូវការ

- ធ្វើការផ្លាស់ប្តូរ ពាក្យសំដី " មិនសមរម្យ " (ការហៅឈ្មោះដោយប្រមាថ. ចំអក. ការបន្ទោស. គំរាម. រំលើករឿងចាស់. ការសុំទោស. ការមិនស្តាប់ ....។ល។)

បើសិនជាចាំបាច់ អ្នកសំរុះសំរួលត្រូវធ្វើគំរោងនិយាយថ្មី ពីអវិជ្ជមានអោយទៅជាសំលេងអព្យាក្រិតស្របច្បាប់ទៅពេលវេលាដែលគិតគូរ ។

✧ ចំណាក់កាលនៃការសំរុះសំរួល

<u>ការបើក</u>

- ការចាប់ផ្តើម និងការព្រមព្រៀង : ធ្វើអោយមានការកក់ក្តៅ ដោយធ្វើការអធិប្បាយ. ការរៀបចំ. ពិភាក្សារកវិធីឈ្នះ/ឈ្នះ ។

<u>ការបង្កើត</u>

- ធ្វើការពិនិត្យត្រួស១លើអ្វីដែលជារឿងហេតុ ? ភាគីម្ខាង១បង្ហាញពីទស្សនៈរបស់ខ្លួនចំពោះបញ្ហាទំនាស់បញ្ហាផ្សេង១ និងអារម្មណ៍របស់គេ ។

<u>ធ្វើការលំអិត</u>

- ធ្វើការលំអិតលើ : តើអ្វីខ្លះដែលទាក់ទិនក្នុងជំលោះ ? ធ្វើអោយលំអិតលើសពីនេះថែមទៀត. ធ្វើផែនទី និងដាក់ខ្សែទំនាក់ទំនងអោយបានច្បាស់រវាងការព្រួយបារម្ភ និងសេចក្តីត្រូវការ ។ ធ្វើការបំភ្លឺឡើងវិញនូវអ្វីដែលយល់ខុស ហើយរករឿងរ៉ាវដែលជាចំណុចពិត ដោយប្រើប្រាស់ការឆ្លុះបញ្ចាំងផ្សេង១ ។

<u>រំកិលទៅមុខ</u>

- ពិនិត្យឡើងវិញ ថា:តើគេបានមកដល់ណាហើយ ? រកមើល ថាតើគេបានព្រមព្រៀងលើចំណុចអ្វីខ្លះមកទល់ពេលនេះ? ជួយជំរុញអោយគេបានបន្តរំកិលទៅមុខទៀត ។ បើចាំបាច់ត្រូវធ្វើការជួបដោយឡែក ។

<u>ការចរចា</u>

- ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើសកម្មភាពអនាគត ។ តើគេចង់បានអោយទៅជារបៀបណា ? តើចង់ធ្វើរបៀបណា ? បង្កើតជំរើស ដោយប្រើប្រាស់ការចរចា របៀបជួញដូរ ដើម្បីកសាងអោយបានឈ្នះទាំងអស់គ្នា ។

<u>បិទ</u>

- ការធ្វើអោយបានគ្រប់បរិបូរណ៍ : ធ្វើកិច្ចព្រមព្រៀង ធ្វើគំរោងសំរាប់អនាគត រួមទាំងការកំណត់នូវពេលវេលា សំរាប់ពិនិត្យឡើងវិញនូវកិច្ចព្រមព្រៀង និងធ្វើសេចក្តីថ្លែងការបញ្ចប់ ។

ដំណើរការសំរុះសំរួលទល់មុខគ្នា
សង្ខេបជំហានទាំង ៨

១. ថ្លែងបើកដោយអ្នកសំរុះសំរួល

២. គូរភាគីសំរបខ្លួនតាមដំណើរការ

៣. ផ្តើមថ្លែងរឿងដែលមិនមានការរំខានផ្សេងៗអំពីទំនាស់ដោយគូរភាគី

៤. បញ្ជាក់បញ្ហា និងរៀបចំរបៀបវារៈ

៥. ការផ្តោះប្តូរផ្លាស់ និងបង្កើតជំរើស

៦. បង្កើតវិធីផ្សេងៗដែលភាគីទាំងសងខាងអាចទទួលយកបាន

៧. បញ្ចប់កិច្ចព្រមព្រៀង

៨. ថ្លែងបិទដោយអ្នកសំរុះសំរួល

ករណីសិក្សា : ជំលោះរវាង លីណា និង តារា

លីណាជាស្ត្រីមេម៉ាយ ។ នាងមានកូនប្រុសម្នាក់ឈ្មោះ សុផាត អាយុ ១៦ឆ្នាំ ។ សុផាតបានដឹកក្របីញីរបស់គេទៅឱ្យស៊ីស្មៅនៅខាងជើងភូមិ ។ ប្អូនរបស់តារា បានដឹកក្របីឈ្មោលរបស់វាតំរង់ទៅវាលស្រែ ។ រំពេចនោះក្របីឈ្មោលក៏រត់តំរង់ទៅរកក្របីញី ។ វិចិត្រ ដែលជាប្អូនប្រុសរបស់តារា សាកល្បងទាញក្របីឈ្មោល តែមិនជាប់ ហើយក្របីនោះក៏រត់ចេញទៅ ។ វិចិត្រមានរបួសស្រាល ។ ក្របីឈ្មោលនោះរត់ទៅបុកក្របីញីដួលទៅនឹងដី ។ រួចក្របីឈ្មោលនោះ ក៏វែធក្របីញីរហូតដល់មានរបួសធ្ងន់នៅពោះ ។ បន្ទាប់មកក្របីឈ្មោលនោះត្រឡប់ទៅផ្ទះវិចិត្រវិញ ។

លីណា ចំណាយប្រាក់ ២០០០០រៀល ទិញថ្នាំព្យាបាលក្របីនោះ ប៉ុន្តែមិនជា ក្របីនោះក៏ស្លាប់ទៅ ។ នាងអញ្ជើញប្រធានភូមិ មកមើលក្របីនាងដែលស្លាប់ ហើយសុំប្រធានភូមិឱ្យជួយយ៉ាងណា ឱ្យតារាទូទាត់សោហ៊ុយរបស់នាង ។ លីណា អាចលក់សាច់ខ្លះដល់ប្រជាជននៅក្នុងភូមិ ។

តារា សង្កត់ថា ឧបទ្ទវហេតុនេះ គឺជាកំហុសរបស់សុផាត ។ តារា មិនព្រមសងអ្វីទាំងអស់ទៅ លីណា ។ លីណា សង្កត់ថា តារា ត្រូវទូទាត់ថ្លៃក្របីរបស់នាងដែលស្លាប់ ។ ក្របីញីដែលមានអាយុ និង លក្ខណៈដូចគ្នានេះ មានតំលៃ ៤០០.០០០រៀល នៅ ទីផ្សារ ។

លីណា និង តារា គឺជាអ្នកជិតខាង ដែលជាមិត្តភ័ក្តិល្អនឹងគ្នាជាច្រើនឆ្នាំមកហើយ ។ គ្មានគ្រួសារណាចង់ឡើងតុលាការទេ ។ ប្រធានភូមិបានណែនាំដល់ភាគីទាំងពីរ ឱ្យមានការសំរុះសំរួលគ្នា តាមរយៈអ្នកសំរុះសំរួលណាម្នាក់ ។ ឥឡូវភាគីទាំងពីរត្រូវបានសំរេចចិត្តថា តើជំណោះស្រាយជំលោះណាមួយ ដែលសមស្របបំផុតសំរាប់គេយកទៅប្រើប្រាស់ ។

<u>ចន្លៃនៃការដោះស្រាយជំលោះ</u>

វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយជំលោះ និងមូលដ្ឋាន អំណាចនីមួយៗ

វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយ	*អ្នកណាជាអ្នកសំរេច*
ហឹង្សា (ការប្រយុទ្ធ)	អ្នកឈ្នះ
អំពើអហឹង្សាផ្ទាល់	អ្នកឈ្នះ
និតិកម្ម	អង្គការនិតិបញ្ញាតិ
វិវាទ	តុលាការ
មជ្ឈត្តវិនិច្ឆ័យ	អាជ្ញាកណ្តាល
ការសំរុះសំរួល	ភាគី
ការចរចា	ភាគី
ការជៀសវាង (ការគេចចេញ)	គ្មាននរណាម្នាក់

គណៈកម្មការកម្ពុជាខាងសិទ្ធិមនុស្ស
សំភារៈហ្វឹកហ្វឺនការងារគ្រប់គ្រងលើទំនាស់
រៀបចំដោយ : ដំណោះស្រាយប៉ាស៊ីហ្វិក

Updated ២០០១

យុទ្ធសាស្ត្រនានាក្នុងការគ្រប់គ្រង ដោះស្រាយ និងទប់ស្កាត់ទំនាស់

- **ការការពារទំនាស់** -ជាការការពារទំនាស់មិនអោយមានការរីករាលដាលនៃអំពើហិង្សា
- ការផ្សះផ្សារទំនាស់ -ជាការបញ្ចប់អំពើហិង្សាដោយធ្វើអោយឈានដល់ការព្រមព្រៀងសន្តិភាព
- ការគ្រប់គ្រងទំនាស់ -ជាការកំណត់ និងជៀសវាងអំពើហិង្សានៅថ្ងៃអនាគត ដោយជំរុញអោយមានការផ្លាស់ប្តូរជាវិជ្ជមាននូវអកប្បកិរិយារបស់ភាគីក្នុងទំនាស់ ។
- ការដោះស្រាយទំនាស់ -ជាការឆ្លើយតបទៅនឹងមូលហេតុនៃទំនាស់
- ហើយស្វែងរកការកសាងទំនាក់ទំនងថ្មីមួយ ដែលមានភាពយូរអង្វែងរវាងភាគីក្នុងទំនាស់ ។

ការ កើន នៃ វិបាន ការ

ការកើនឡើងនៃអំពើហិង្សា

	ទំនាស់បង្កប់	ទំនាស់លើផ្ទៃរាប	ទំនាស់ចំហរ
ការការពារទំនាស់			
ការផ្សះផ្សារទំនាស់			
ការគ្រប់គ្រងទំនាស់			
ការដោះស្រាយទំនាស់			

យុទ្ធសាស្ត្រនានាក្នុងការគ្រប់គ្រង ដោះស្រាយ និងទប់ស្កាត់ទំនាស់

	ទំនាស់បង្កប់	ទំនាស់លើផ្ទៃរាប	ទំនាស់ចំហរ
ការការពារទំនាស់			
ការផ្សះផ្សារទំនាស់			
ការគ្រប់គ្រងទំនាស់			
ការដោះស្រាយទំនាស់			