មគ្គុទ្ទេសក៍ក្នុង
ការទប់ស្កាត់ទំនាស់ប្រកប
ដោយប្រសិទ្ធភាព

A Guide to An Effective Conflict Prevention

មេត្តាធមិ-កម្មវិធីកែប្រែទំនាស់

អង្គការ **សីលការ**

ខែ ធ្នូ ២០០៤

រៀបចំ និងចងក្រងដោយៈ

លោក ដួង វីរ័ត្ន

លោកស្រី សាន់ ផានិត

លោក សាក់ សុធា

គូររូបភាពដោយ

លោក ឡុង សុវណ្ណា

បោះពុម្ពនៅរោងពុម្ព គីម ឡុង

បោះពុម្ពលើកទី ១ ចំនួន ៥០០០ ក្បាល

ឧបត្ថម្ភថវិការដោយៈ

សេវាកម្មអភិវឌ្ឍន៍ប្រទេសអាល្លឺមង់

ភ្នាក់ងារអភិវឌ្ឍន៍អន្តរជាតិប្រទេសកាណាដា

Supported by: **ded and CIDA**

អង្គការ សិលការ

ផ្ទះលេខ ៦ អេស ផ្លូវ លេខ ២១ សង្កាត់ទន្លេបាសាក់ ខណ្ឌចំការមន ក្រុងភ្នំពេញ

Tel: (855) 23 217 872/210 902

Fax: (855) 23 213 108

Email: silaka@silaka.org

Website: www.silaka.org

មគ្គុទ្ទេសក៍ក្នុងការទប់ស្កាត់ ទំនាស់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព

A Guide to An Effective Conflict Prevention

ចងក្រងដោយៈ

មេត្តាធម៌-កម្មវិធីកែប្រែទំនាស់

អង្គការ **សីលការ**

Metathor-Conflict Transformation Programme

SILAKA

December, 2004

មាតិការឿង

	ទំព័រ
មាតិការឿង	**១**
បុព្វកថា	**២**
១. ការស្វែងយល់ពីទំនាស់	**៤**
១.១ ការយល់ឃើញ	៦
១.២ ការរើសអើង	៨
១.៣ អត្តសញ្ញាណ	១០
១.៤ ការស្មានទុក	១២
១.៥ លោភៈ ទោសៈ មោហៈ	១៣
២. យុទ្ធសាស្ត្រក្នុងការដោះស្រាយទំនាស់	**១៥**
២.១ ចរិតបុគ្គលក្នុងទំនាស់	១៥
២.២ ជំហរផលប្រយោជន៍ និង សេចក្តីត្រូវការ	១៦
២.៣ ទំនាក់ទំនង	២១
២.៤ ការផ្តល់ព័តិមានកែលំអ	២៣
២.៥ ការវិភាគទំនាស់	២៤
២.៦ វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយទំនាស់	២៧
២.៧ ដំណើរការដោះស្រាយបញ្ហា	២៩
២.៨ ដំណើរការដោះស្រាយទំនាស់	៣២
២.៩ កម្មវិធីរបស់អង្គការសីលការ	៣៤

បុព្វកថា

ក្នុងសង្គមរស់នៅទាមទារត្រូវតែឱ្យមានភាពសុខដុមរមនា ហើយមានភាពសុខដុមរមនា ទើបកាត់បន្ថយ បាននូវភាពក្រីក្រ ។ ក្នុងការរស់នៅ តើមានសង្គមណា ប្រទេសណា ក្រុមណា គ្រួសារណា ឬអ្នកណា ជៀសផុត ពីទំនាស់បានឬទេ? -យើងមានឆន្ទៈនឹងឆ្លើយថា គ្មានថាមិនមានទំនាស់សោះនោះទេ ប៉ុន្តែសំខាន់គឺថាតើ **មាន ការដោះស្រាយទំនាស់** នោះឬទេ? ឬក៏ថា **ការដោះស្រាយនោះមានប្រសិទ្ធភាព** ឬទេ?

ការដោះស្រាយទំនាស់មានប្រសិទ្ធភាពទៅបាន តើគួរមានអ្វីខ្លះជាកត្តាសំខាន់ ? យើងគិតថា ការ ដោះស្រាយទំនាស់ ថ្វីត្បិតតែជាការងារសំរាប់សង្គមមនុស្សតាំងពីយូរយារណាស់មកហើយ ក្នុងនោះយើងពិនិត្យឃើញថា វិធីសាស្ត្រមានប្លែក១គ្នា ហើយនៅមិនទាន់មានក្បួនខ្នាតជាក់លាក់នៅឡើយ ។ ការងារដោះស្រាយទំនាស់នៅមូលដ្ឋានភាគច្រើនធ្វើទៅតាមសភាពជាក់ស្តែង ជាពិសេសផ្អែកលើការសំរុះសំរួលការផ្សះផ្សា ដោយមិនបានយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះការស្វែងយល់ឱ្យ បាន ស៊ីជំរៅពី មូលហេតុឬអ្នកពាក់ព័ន្ធនឹង ទំនាស់នោះ ឬក៏ថាបានធ្វើដែរ តែមិនទាន់មានបែបបទការងារបានត្រឹមត្រូវ ។ កម្ពុជាដែលទើបនឹងមានពន្លកប្រជាធិបតេយ្យការងារដោះស្រាយទំនាស់ជាជំនាញថ្មី ដែលសកម្មភាព មានស្របគ្នានឹងការអនុវត្តន៍គោលនយោបាយកាត់បន្ថយភាពក្រីក្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាល ។ការដោះស្រាយទំនាស់មានប្រសិទ្ធភាព លុះត្រាណាតែ គូភាគីនៃទំនាស់ទាំងឡាយមានការឯកភាពទទួលយកការដោះស្រាយនោះ ដោយមិនមានការបង្ខិតបង្ខំពីអ្នក ណាម្នាក់ឡើយ ដែលក្នុងភាសា ឬពាក្យពេចន៏ នៃការដោះស្រាយទំនាស់និយាយ ថា " **ការដោះស្រាយតាមវិធីសាស្ត្រឈ្នះ-ឈ្នះ** " ចង់បានការដោះស្រាយមានប្រសិទ្ធភាពជាការពិត វាទាមទារនូវក្បួនខ្នាតមួយជាក់លាក់ ។សិលការដែលជាអង្គការមានកម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាល ក៏មានផ្នែកបណ្តុះបណ្តាល ការដោះស្រាយទំនាស់នេះផងដែរ ។ វាជាការរៀនសូត្រពីការដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការដែលមានន័យថា ឱ្យប្រជាពលរដ្ឋរៀន សូត្រអំពីជំនាញថ្មីនេះហើយរៀបចំជាក្រុមធ្វើការដោះស្រាយបញ្ហានៅក្នុងភូមិ-ឃុំជូនប្រជាពលរដ្ឋ ដោយមិនគិតពីផលកំរៃអ្វីទាំងអស់ ។ សៀវភៅដែលមានឈ្មោះថា " មគ្គុទេសក៏ក្នុងការទប់ស្កាត់ទំនាស់ប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធភាព "

នេះកើតចេញពីការចងក្រងដោយគួបផ្សំគំនិតទាំងឡាយពីប្រទេសនានា និងបទពិសោធន៍ដែលយើងទទួលបានពី ការបណ្តុះបណ្តាល នៅតាម វគ្គក្នុងខេត្តស្វាយរៀង និងខេត្តកំពង់ធំ ពីឆ្នាំ ២០០៣ មក ២០០៤ កន្លងមកនេះ ។ សៀវភៅនេះ ជាសមិទ្ធផលមួយរបស់យើងជា សង្គមស៊ីវិល សំរាប់ការជួយក្នុងជីវភាពរស់នៅរបស់ប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរ ដែលយើងមានជំនឿជឿជាក់ថា តាមរយៈ ការជ្រួតជ្រាបអំពីគំនិត ក្នុងសៀវភៅនេះវានឹងនាំមកនូវឥទ្ធិពលមួយផ្នែកធំ ក្នុងការកាត់បន្ថយនូវភាពក្រីក្រ របស់ប្រជាពលរដ្ឋកម្ពុជា។យើងសូមទទួលនូវគំនិត យោបល់ ទិតៀនស្ថាបនាទាំងឡាយពីលោក-អ្នកដើម្បីកែលំអស្នាដៃនេះ និងសូមឧទ្ទិសជូនពរដល់ប្រជាពលរដ្ឋកម្ពុជាគ្រប់រូបឱ្យទទួលបាននូវវឌ្ឍនភាពដោយបានជៀសផុតជាអតិបរិមា ពីវិបត្តិនៃទំនាស់ទាំងឡាយ ដែលជាចំណុចអវិជ្ជមានរារាំងក្នុងជីវិតរបស់ខ្លួន ។

នាយិកាប្រតិបត្តិអង្គការសីលការ

ធីដា ឃិះ

ការស្វែងយល់ពីទំនាស់

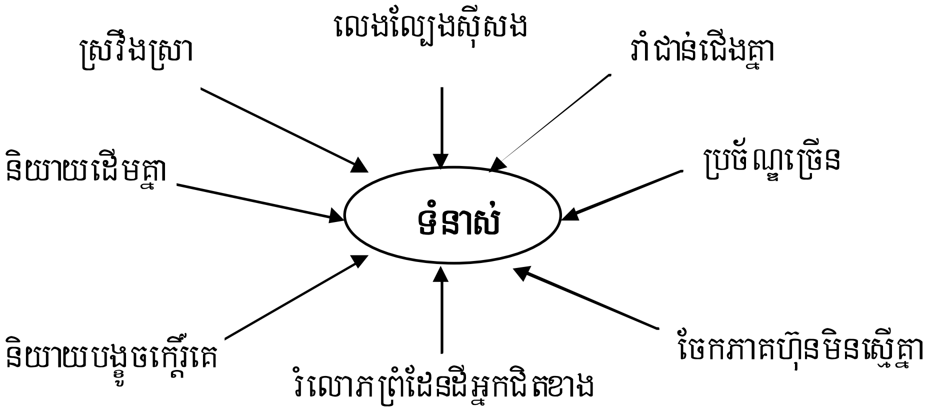
អ្វីទៅហៅថាទំនាស់ ?

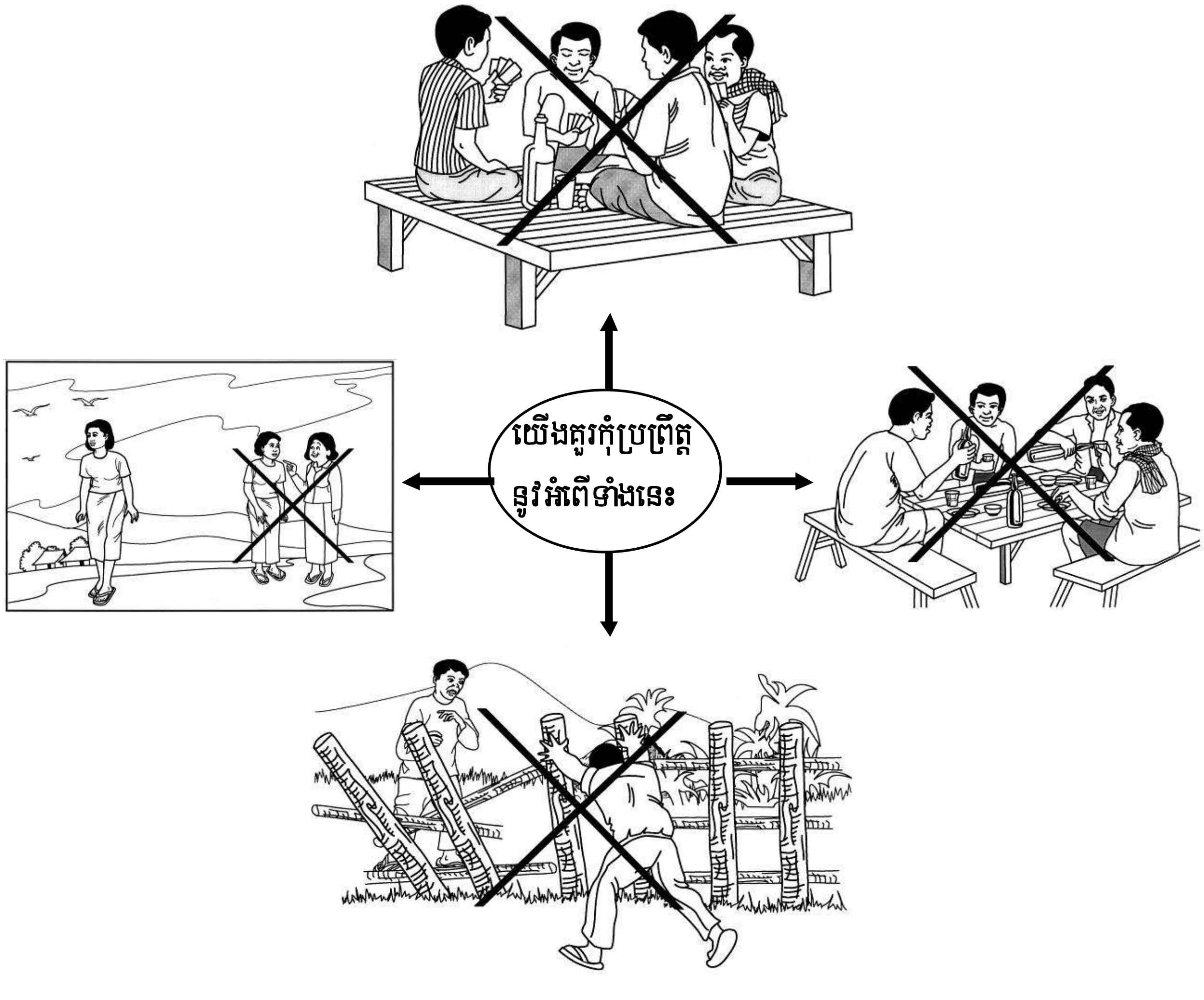
ទំនាស់កើតឡើងដោយសារមនុស្សពីរនាក់ ឬក្រុមពីរដែលមិនយល់ព្រមស្របគ្នា

ឬមិនចុះសំរុងគ្នា ឬប្រកាន់បក្សពួកគ្នា ឬប្រកួតប្រជែងគ្នា ។

រាល់ទំនាស់តែងមានគន្លឹះសំរាប់ដោះស្រាយ

តើទំនាស់កើតឡើងដោយសារមូលហេតុអ្វី ?

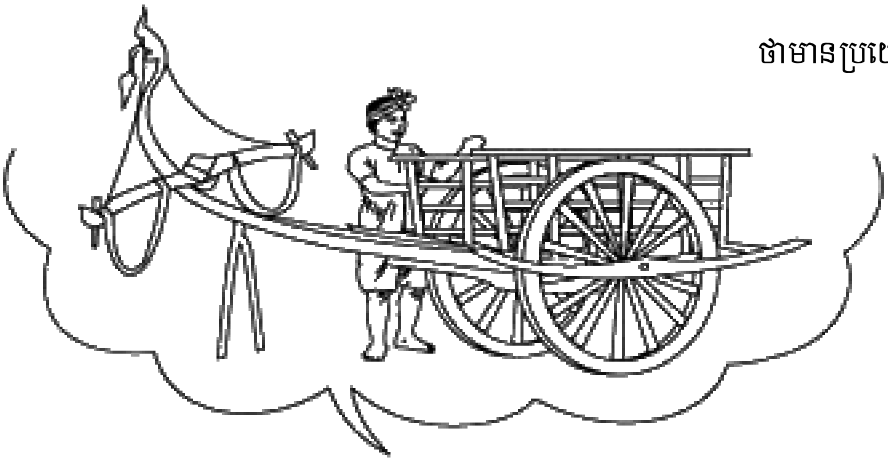




ការយល់ឃើញ

តើអ្វីទៅហៅថា ការយល់ឃើញ ? គឺជា ការកំណត់នូវអ្វីមួយតាមរយៈការមើលឃើញ ឬស្តាប់ឮ ។

ជាងឈើមើលឃើញដុំឈើ-
ថាមានប្រយោជន៍សំរាប់ធ្វើរទេះ



គ្រូផ្សំថ្នាំខ្មែរពេលមើលឃើញដុំឈើ នោះនឹកគិតថាដុំឈើនោះមានសារប្រយោជន៍ សំរាប់ផ្សំធ្វើថ្នាំព្យាបាលជំងឺផ្សេងៗ ។

ស្ត្រីជាមេផ្ទះមើលឃើញដុំឈើ
មានប្រយោជន៍ សំរាប់ធ្វើអុស ដាំបាយនិងដុតចំអិនម្ហូបអាហារ ។

តើការយល់ឃើញរបស់មនុស្សម្នាក់ៗដូចគ្នា រឺទេ?

ការយល់ឃើញរបស់មនុស្សម្នាក់ៗមានលក្ខណះខុសៗគ្នា ។ ការមើលឃើញវត្ថុមួយហើយយល់ខុសៗគ្នាមក ពីតំរងរបស់យើងម្នាក់ៗមានលក្ខណះខុសៗគ្នា ។ ការយល់ឃើញខុសៗគ្នា នេះគឺនាំទៅ រកការខ្វែងគំនិត និងជំលោះ ។

វិធីសាស្ត្រ ទប់ស្កាត់កុំអោយមានទំនាស់ :

- ត្រូវចេះសាកសួរគ្នា
- ត្រូវចេះអោយតំលៃការយល់ឃើញរបស់ខ្លួន និងអ្នកដទៃ
- ត្រូវទទួលស្គាល់ថាមនុស្សអាចទស្សនះខុសពីយើង មិនមែនគេខុសទេ
- ត្រូវចេះយោគយល់ និងអធ្យាស្រ័យ

ការរើសអើង

- **តើការរើសអើងបណ្តាលអោយមានទំនាស់ទេ ?**

ការរើសអើងរឺការប្រកាន់ជាតិសាស្ត្រ ពណ៌សំបុរ យេនឌ័រ ឋានៈ តួនាទី គឺជាប្រភពដែលនាំអោយមានទំនាស់យ៉ាងស្រួចស្រាវ ។

តើធ្វើដូចម្តេចដើម្បីកុំអោយមានទំនាស់ដោយសារការរើសអើង ?

ដើម្បីកុំអោយមានទំនាស់ដោយសារតែការរើសអើងនេះ

យើងត្រូវ:

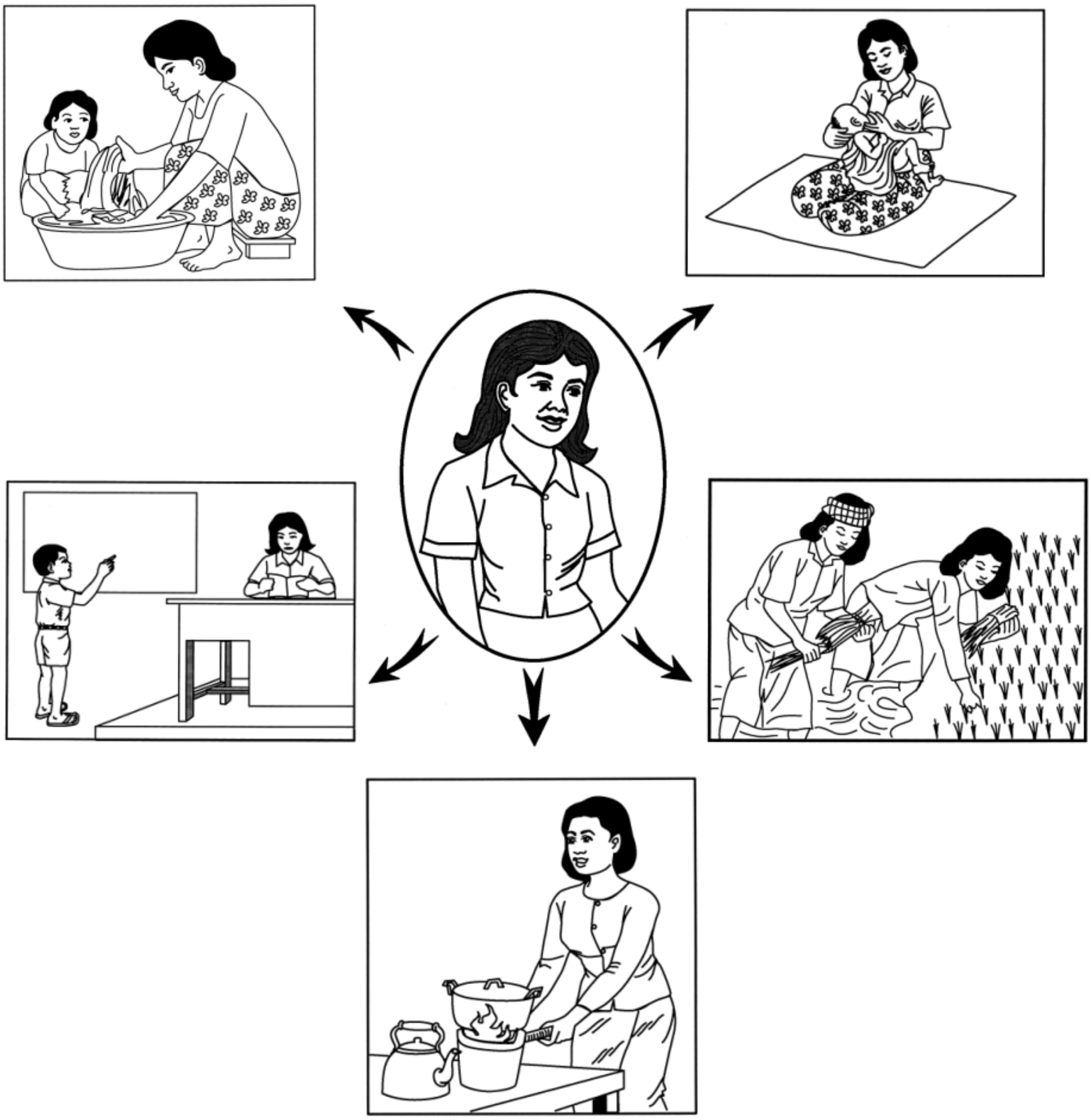
- យើងគ្រប់រូបគួរតែបង្កើតបរិយាកាសយល់ចិត្តគ្នា
- ធ្វើការរួមគ្នារវាងក្រុម
- យល់ដឹងពីច្បាប់ ការគោរពសិទ្ធិ
- ត្រូវចេះអត់ធ្មត់ ចេះស្តាប់ និងការចូលរួមពិភាក្សាគ
- លើកទឹកចិត្តអោយមានការចូលរួម និងស្រឡាញ់រាប់អានគ្នា

⊗ អ្នកមិនអាចកែប្រែ ឬផ្លាស់ប្តូរសង្គមបានឡើយ ប្រសិនបើអ្នកមិនកែប្រែ ឬផ្លាស់ប្តូរខ្លួនឯងជាមុនសិន ។

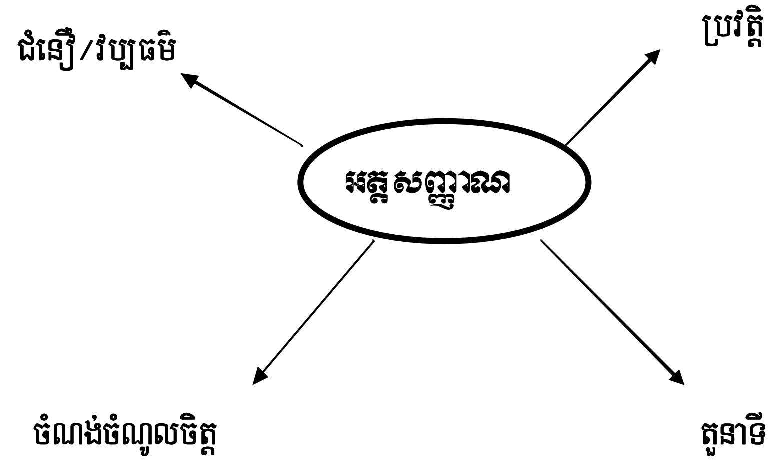
⊗ បញ្ឈប់អំពើរើសអើងក្នុងសង្គម នឹងនាំអោយយើងមានសន្តិភាព ។

អត្តសញ្ញាណ

តើអ្វីជាអត្តសញ្ញាណ ?



អត្តសញ្ញាណ គឺជាសញ្ញាសំគាល់នូវអ្វីមួយដែលមនុស្សគ្រប់រូបប្រកាន់យក គោរពស្រឡាញ់ពេញចិត្ត និងការពារ ។



តើមានរឿងអ្វីកើតឡើង ប្រសិនបើយើងមើលងាយអត្តញ្ញាណគ្នា ទៅវិញទៅមក ?

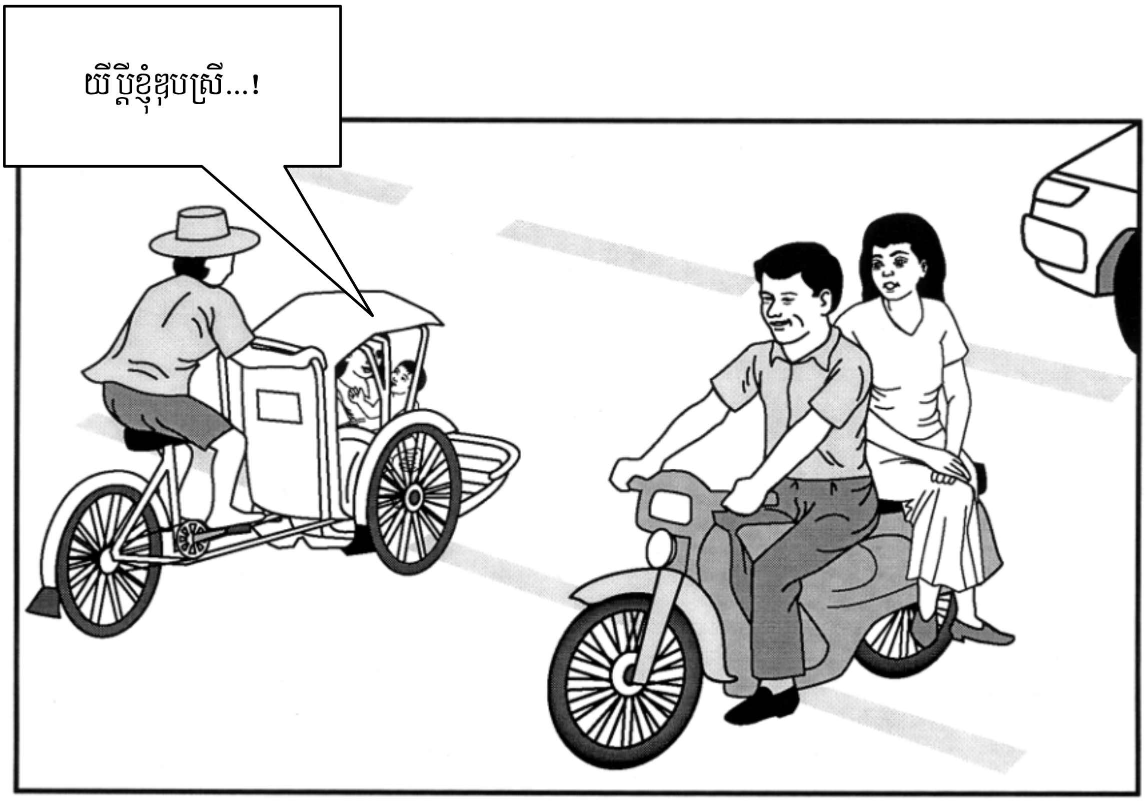
តើយើងត្រូវធ្វើដូចម្តេចដើម្បីកុំឱ្យ មានទំនាស់ ដោយសារការមើលងាយអត្តសញ្ញាណ ?

⊗ កុំមើលងាយអត្តសញ្ញាណ

⊗ ចេះគោរព និងអោយតំលៃគ្នាទៅវិញទៅមក

ការវាយស្មានទុក

ការវាយស្មានទុក គឺជាគំនិតដែលកើតឡើងដោយការវាយស្មានទុកជាមុនទៅលើរបស់អ្វីមួយ ឬក៏ក្រុមមួយ ដោយពុំមានន័យល្អ ឺរហេតុផលល្អ ត្រឹមត្រូវទេ ។ការវាយស្មានទុក ជាមុនមិនមែនកើតចេញពីអ្វី ដែលយើងបានឮ និងបានឃើញទេ ប៉ុន្តែផ្ទុយទៅវិញវាកើតឡើងពីការយល់ឃើញហើយនិយាយចេញមកតែម្តង ។ ដូច្នេះទំនាស់តែងតែ កើតឡើងពេល ដែលការវាយស្មានទុកដោយពុំសមហេតុផល ដែលខុសពី ការពិត-ទាំងស្រុង ។



តើការវាយស្មានដោយគ្មានសួរមូលហេតុអាចនាំអោយមានផលអ្វីខ្លះ ?

- ⊗ អាចអោយមានកំហឹងដាក់គ្នា ទៅវិញទៅមក
- ⊗ អាចនាំអោយមានទំនាស់ជាមួយគ្នា

តើយើងគួរធ្វើដូចម្តេចដើម្បីជៀសវាងទំនាសដោយសារការវាយស្មានទុកជាមុន ?

- ⊗ ចេះសួររកហេតុផល អោយបានច្បាស់
- ⊗ ចេះស្តាប់ និងផ្តល់ឱកាសអោយគេពន្យល់

លោភៈ ទោសៈ មោហៈ

លោភៈ (ភាពលោភលន់)

ទោសៈ (ការស្អប់)

មោហៈ (សេចក្តីវង្វេង)

ទាំងអស់នេះជាប្រភពនៃទំនាស់

ដើម្បីជៀសវាងទំនាស់កើតឡើងដោយសារ ទោសៈ មោហៈ លោភៈ យើងត្រូវ :

⊗ អោយតំលៃ គោរពស្តាប់គ្នាទៅវិញទៅមក

⊗ គិតពិចារណា ស្គាល់ហេតុផល ខុសត្រូវ

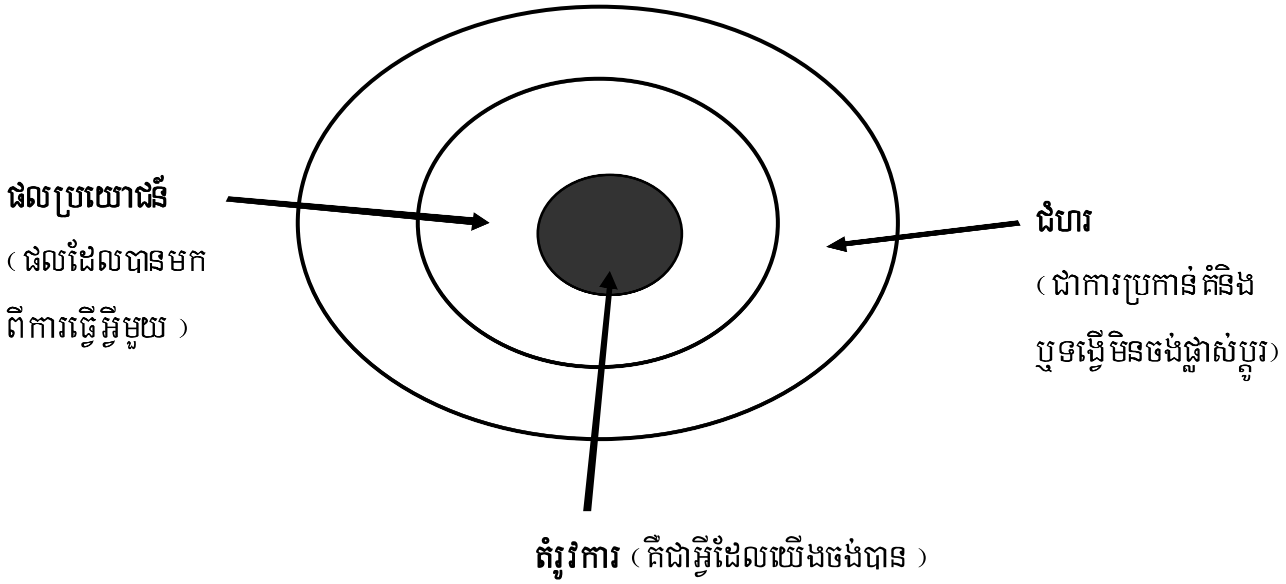
⊗ ពិភាក្សារគ្នារកដំណោះស្រាយរួម

⊗ យោគយល់អធ្យាស្រយ័គ្នា

យុទ្ធសាស្ត្រក្នុងការដោះស្រាយទំនាស់

ចរិតបុគ្គលក្នុងទំនាស់

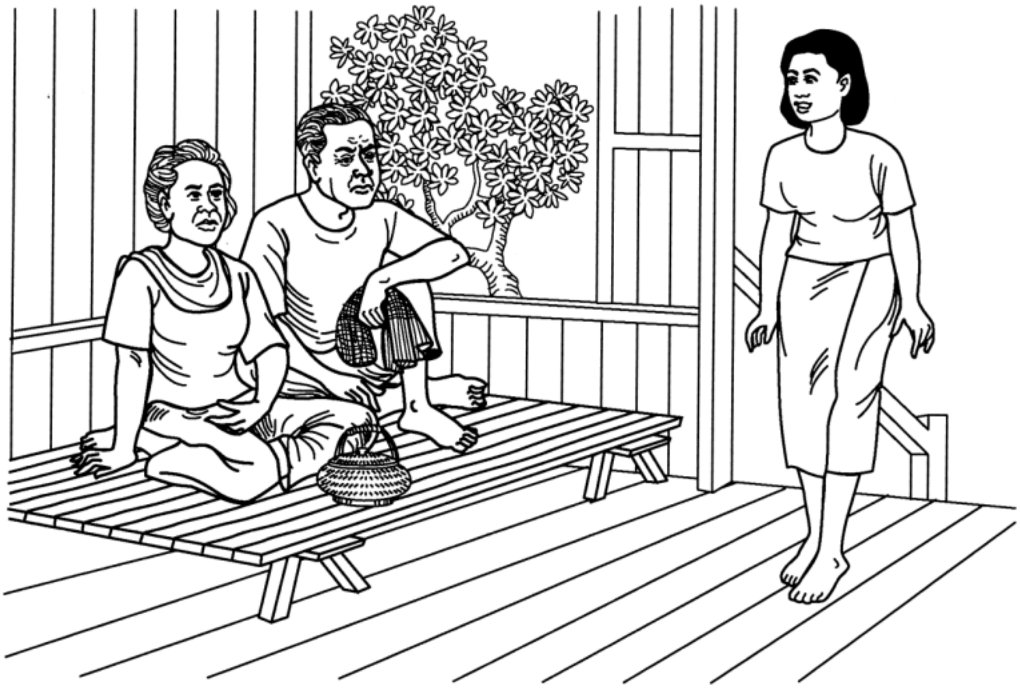
ជំហរ ផលប្រយោជន៍ និងសេចក្តីត្រូវការ



⇨ មនុស្សគ្រប់រូប ពេលមានទំនាស់តែងតែប្រកាន់យក **ជំហរ** ជានិច្ច។ តែការដោះស្រាយទំនាស់តំរូវអោយភាគីទំនាស់ គិតទៅលើ **តំរូវការ** និង **ផលប្រយោជន៍** ទើបអាចរកដំណោះស្រាយបាន ។

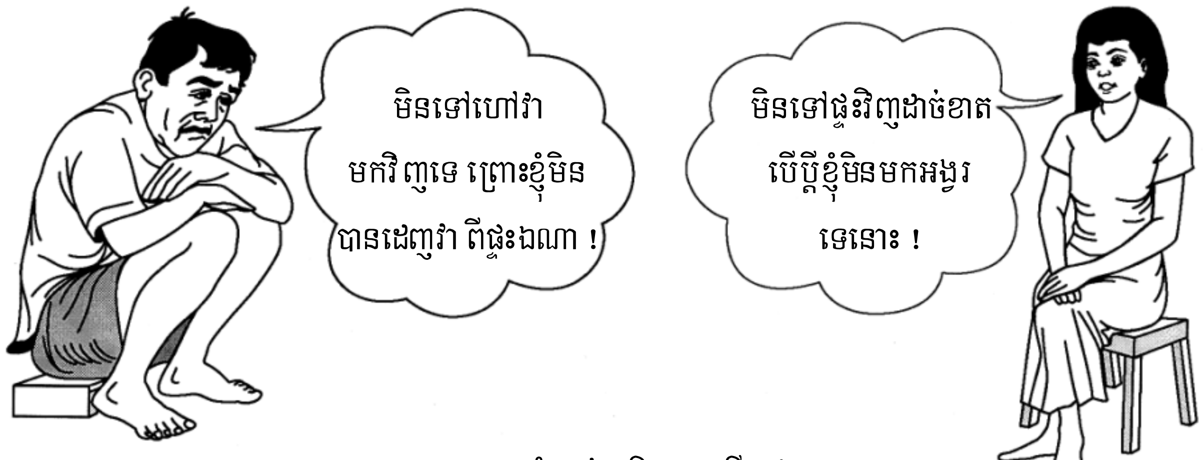
ឧទាហរណ៍ :

អំពើហិង្សាក្នុងគ្រួសារមួយបានកើតឡើង មានការវាយតប់ស្ត្រីជាប្រពន្ធ ព្រមទាំងជេរត្មះ តិះដៀលដល់ពូជអំបូរ ។



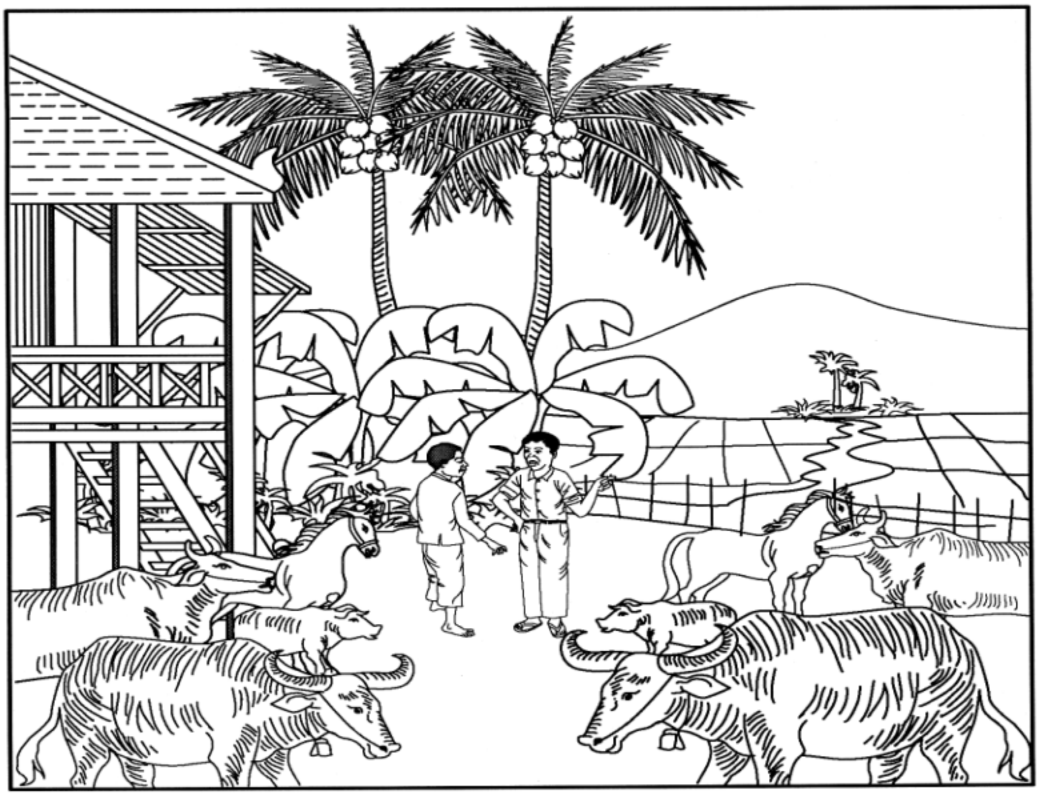
ស្ត្រីជាប្រពន្ធ បានចាកចេញពីផ្ទះខ្លួនឯង ទៅរស់នៅផ្ទះឪពុកម្តាយ សូម្បីឪពុកម្តាយអោយទៅរស់នៅជាមួយប្តី និងកូនវិញ ក៏ស្ត្រីនេះមិនព្រមដែរ ។

ជំហរ



ក្នុងការដោះស្រាយទំនាស់ មិនអាចធ្វើទៅបានទេ ប្រសិនណា ភាគីទំនាស់ទាំងសង្ខាងប្រកាន់នូវជំហររៀងៗខ្លួនបែបនេះ ។ ដើម្បីដោះស្រាយទំនាស់បាន ភាគីទំនាស់ មិនត្រូវបញ្ឈប់ត្រឹមនេះទេ គឺត្រូវតែបន្តគិតដល់ចំណុច ផលប្រយោជន៍ និងតំរូវការ

ផលប្រយោជន៍



ប្ដីប្រពន្ធដែលជាភាគីទំនាស់ ត្រូវគិតពីផលប្រយោជន៍រួមដូចជា គោ ក្របី សេះ ជ្រូក ផ្ទះសំបែង ស្រែ ក្ដី ឈ្មោះការរៀនសូត្ររបស់កូនៗ ...។ ប្រសិនបើភាគីទំនាស់គិតឃើញពីផលប្រយោជន៍នេះ អាចនាំទៅរក ដំណោះស្រាយបាន

តំរូវការ

តំរូវការរបស់ប្រពន្ធ :

ប្រពន្ធចង់ឱ្យប្ដី ឈប់ផឹកស្រា ឈប់ដើរស្រវឹង អាឡេ អាឡូ ឈប់វាយប្រពន្ធ កូន មើលការរៀនសូត្ររបស់កូន រកលុយបានត្រូវឱ្យប្រពន្ធទុកដាក់ ខិតខំរកស៊ី ចិញ្ចឹមគ្រួសារ ជួយថែទាំគោ ក្របី ដាំដំណាំ ។

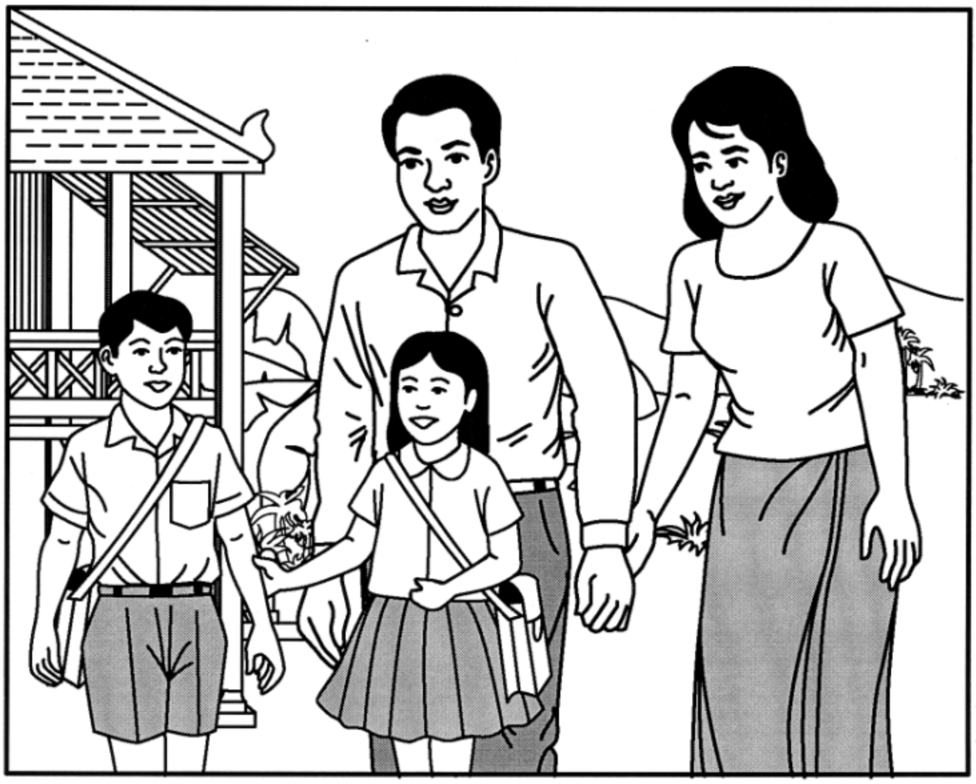
គំរូចការរបស់ប្ដី :

មិនចង់អោយប្រពន្ធដើរលេងផ្ទះគេ មិនចង់អោយនិយាយដើមគេ មិនចង់អោយនាំរឿងពីខាងក្រៅផ្ទះ ចូលមកក្នុងផ្ទះ ។ ម្យ៉ាងទៀតមិនចង់អោយដើរខ្ចី ចាន ឆ្នាំងគេមកប្រើទេ ។

គំរូចការរបស់ប្ដី :

ចង់ឱ្យប្រពន្ធ នៅផ្ទះ មើលការខុសត្រូវ ដាំស្ល ទាន់ពេលវេលាកូនទៅរៀន ។

ជីវភាពគ្រួសារដែលគ្មានទំនាស់ និងគ្មានអំពើហិង្សាក្នុងគ្រួសារ



ក្រុមគ្រួសារ យល់ចិត្តគ្នាវិញ ហើយចាប់ដៃគ្នាកសាងសុភមង្គលដោយសន្យាថា ឈប់ប្រព្រឹត្តហិង្សា

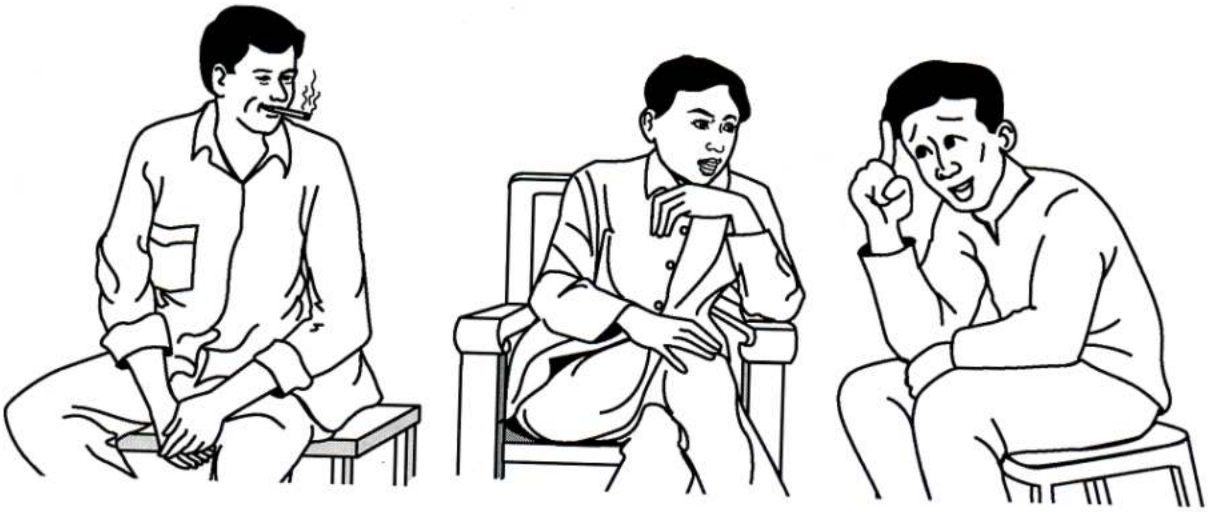
ការពិភាក្សា គឺជាមធ្យោបាយដ៏ប្រសើរបំផុតក្នុងការ ដោះស្រាយទំនាស់ក្នុងគ្រួសារ

ទំនាក់ទំនង

ទំនាក់ទំនងល្អ

ទំនាក់ទំនងល្អ អាចធ្វើអោយយើងជៀសវាងពីទំនាស់ និងបង្កើតអោយមានភាពស្និទ្ធស្នាល និងជឿទុកចិត្តគ្នា។

ទំនាក់ទំនងមិនល្អ



ទំនាក់ទំនងមិនល្អ បង្ហាញតាមរយៈកាយវិការដូចជា ជក់បារី អង្គុយគងអន្ទាក់ខ្លា បែរខ្នងដាក់ និយាយកាត់ និយាយងាកមុខចេញ និយាយចាកពីប្រធានបទ និយាយតែឯង...។

របៀបខ្លះៗដែលធ្វើអោយមានទំនាក់ទំនងល្អ

- ប្រើវិធីសាស្ត្រច្រើនយ៉ាងដើម្បីបញ្ជាក់ពីព័ត៌មាន
- បង្កើនជំនាញស្ដាប់អោយបានល្អ
- ប្រើពាក្យសាមញ្ញស្រួលស្ដាប់
- ជ្រើសរើសពេលវេលាអោយសមស្រប
- ការយល់ចិត្តអ្នកដែលទទួលព័ត៌មាន

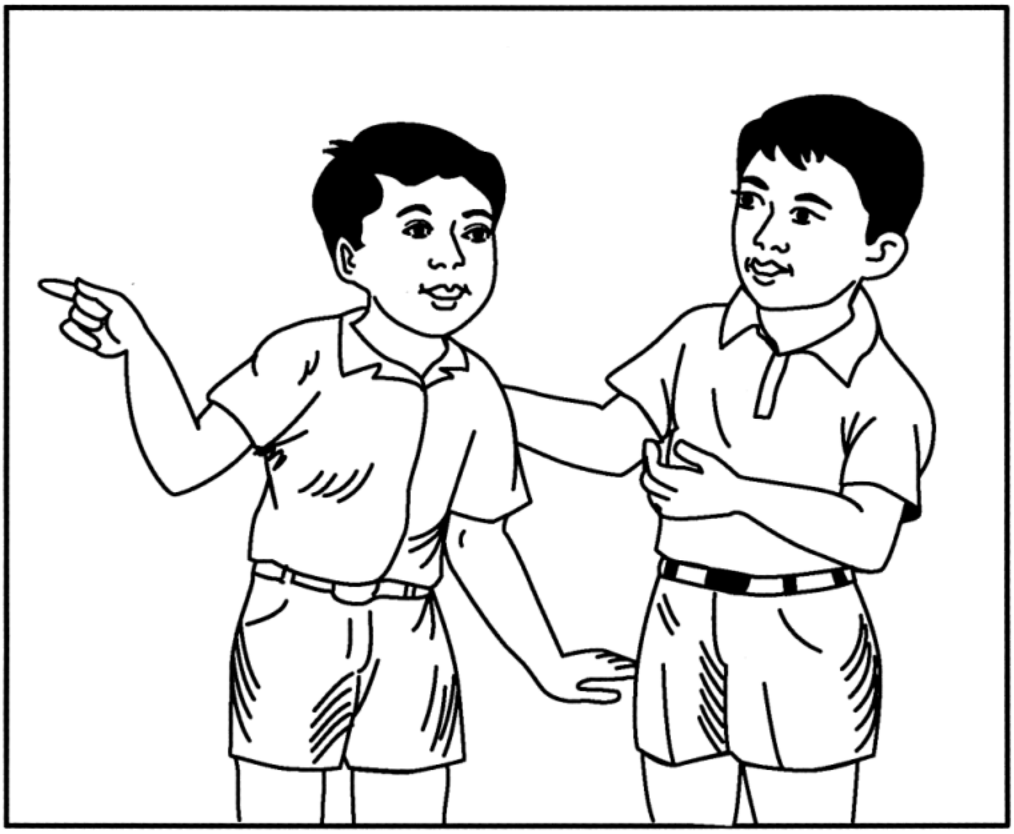
ប្រើព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ ឬសាកសួរ

ការនិយាយសំរាលបញ្ហា

ការផ្ដល់ព័ត៌មានកែលំអ

ការផ្ដល់ព័តិមានកែលំអគឺជា ការផ្ដល់គំនិតស្ថាបនាទៅអ្នកដទៃ ដើម្បីអោយអ្នកនោះមានការរីកចំរើន

ឧទាហរណ៍ ៖



ក្មេងប្រុសម្នាក់កំពុងផ្ដល់ការលៃលំអទៅក្មេងប្រុសម្នាក់ទៀត ដោយលើកសរសើរ ហើយបាន រៀបរាប់ពីបញ្ហា ឥទ្ធិពលនៃបញ្ហា ព្រមទាំងផ្ដល់វិធីសាស្ត្រសំរាប់ធ្វើការកែលំអខ្លួន ។

វិធីសាស្ត្រកែលំអអ្នកដទៃ

⊗ លើកសរសើរសិន កែលំអអ្នកដទៃ

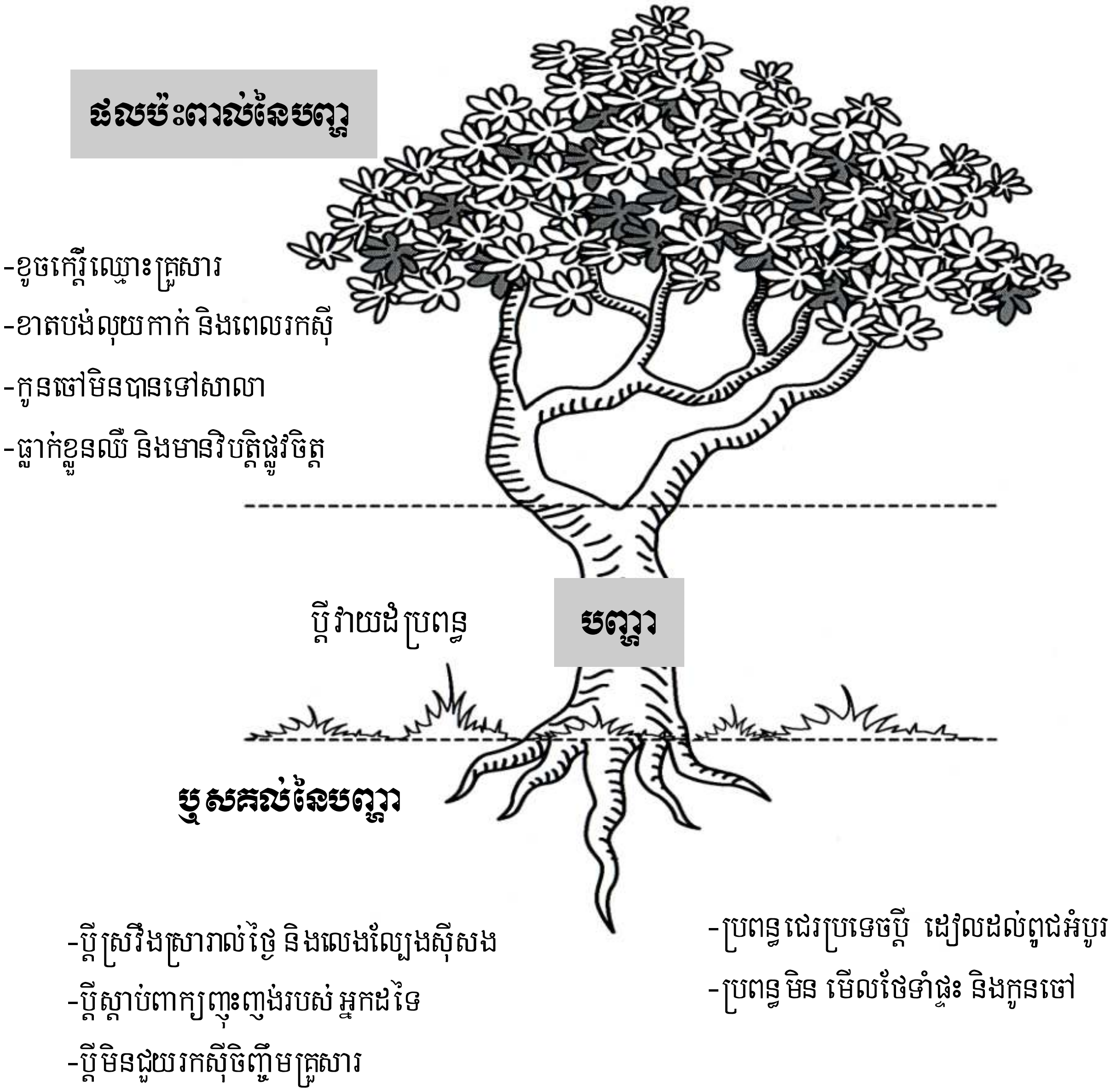
⊗ ប្រាប់ពីបញ្ហា ឬចំណុចខ្វះខាត

⊗ ប្រាប់ពី ផលប៉ះពាល់ នៃបញ្ហា

⊗ ប្រាប់ពី យុទ្ធសាស្ត្រ និងជំរើសផ្សេងៗ

ការវិភាគទំនាស់

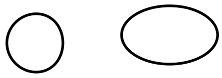
ការវិភាគទំនាស់តាមដើមឈើ



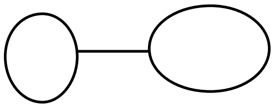
ការវិភាគទំនាស់តាមដើមឈើគឺ វិភាគដើម្បីរកមូលហេតុ និងផលប៉ះពាល់នៃបញ្ហា ។ ហើយការវិភាគទំនាស់តាមដើមឈើនេះ ជាវិធីសាស្ត្រមួយសំរាប់ធ្វើការវិភាគជាក្រុម ជាស្ថាប័នអង្គការ ឬសហគមន៍ ដើម្បីកំណត់បញ្ហាដែលគ្រប់ៗគ្នាយល់ថា មានសារសំខាន់ ។ កាលណាយើងចង់ដឹងពីឬសគល់ និងឥទ្ធិពលមិនល្អនៃទំនាស់ យើងតោងតែ ធ្វើការវិភាគតាមវិធីសាស្ត្រដើមឈើនេះ ។ យើងប្រើសំណួរចំនួន ៣ សំរាប់សួរនៅពេលយើងធ្វើការវិភាគគឺ : ១-តើអ្វីជាបញ្ហាចំបង ? ២-តើទំនាស់នេះមានឬសគល់ ឬមូលហេតុអ្វីខ្លះ ? ៣-តើបញ្ហាសំខាន់ទាំងនេះបណ្តាលអោយកើតមានផលវិបាកអ្វីខ្លះ ? ។

ការវិភាគទំនាស់តាមផែនទី

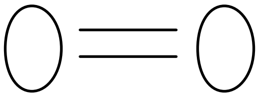
៣គន្លងនៅក្នុងផែនទីយើងអាចប្រើការសន្ទត់ ពិ-
សេសមួយដែលអ្នកអាចប្រឌិតដោយខ្លួនឯង ។



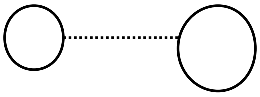
រង្វង់មូលនេះបង្ហាញអំពីភាគីនៅក្នុងស្ថានភាព
ទំនាក់ទំនងទំហំ=អំណាចដែលទាក់ទិនក្នុងបញ្ហា។



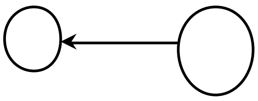
ខ្សែត្រង់បង្ហាញអំពីដំដែលតភ្ជាប់ នូវភាពទំនាក់
ទំនងជាអចិន្ត្រៃ មានរយៈពេលយូរមកហើយ ។



ខ្សែគូដែលតភ្ជាប់ បង្ហាញអំពីសម្ព័ន្ធមិត្ត

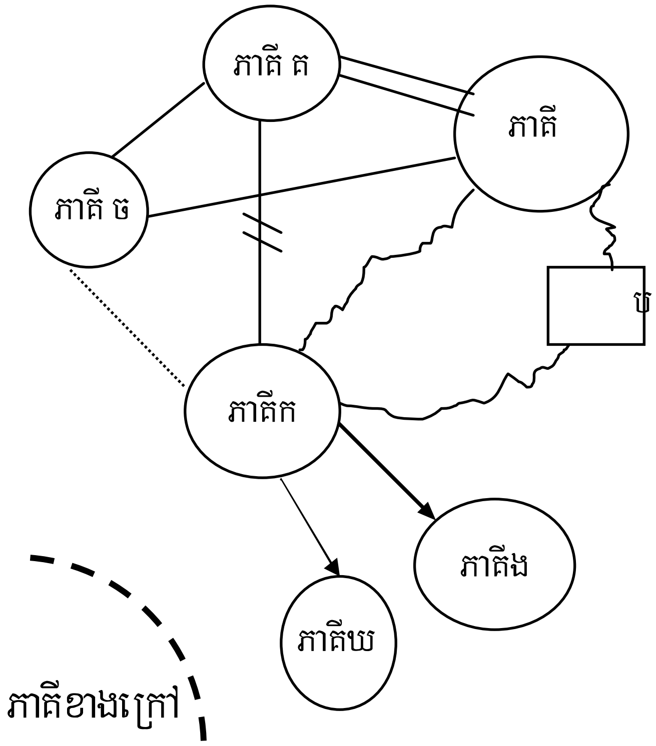


ខ្សែចុចៗ បង្ហាញអំពីទំនាក់ទំនងមិន
ផ្លូវការ មិនចានិច្ចកាល ឬមិនប្រក្រតី



ខ្សែសញ្ញាព្រួញ បង្ហាញអំពីទិសដៅសកម្ម
ភាព ឬ មានឥទ្ធិពលលើភាគីម្ខាងទៀត

ការគូរផែនទីជាឧទាហរណ៍

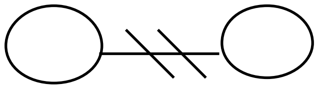


ខាងលើនេះគឺជាឧទាហរណ៍ទ្រង់ទ្រាយផែនទីជំលោះ
ព្យាយាមធ្វើផែនទីជំលោះនៃស្ថានការណ៍ មួយ
ដែលអ្នកកំពុង

សំណួរខ្លះៗដែលអ្នកត្រូវសួរមាន ៈ

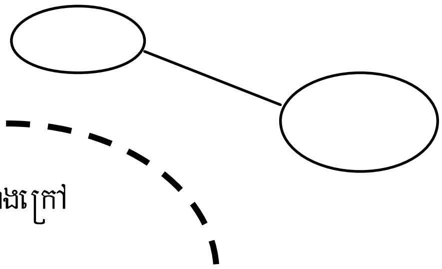
- ⊗ អ្នកណាគឺជា ភាគីសំខាន់នៅក្នុងជំលោះនេះ ?
- ⊗ តើភាគីផ្សេងៗណាខ្លះដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងនោះ រួមបញ្ចូលទាំងក្រុមដែលគេជិះជាន់ និងភាគីទៀតៗ ដែលនៅខាងក្រៅ?
- ⊗ តើមានទំនាក់ទំនងយ៉ាងណាខ្លះរវាងភាគីទាំងអស់ហើយ តើភាគីទាំងអស់នេះអាចជា តំណាងនៅក្នុង ផែនទីនេះយ៉ាងដូម្តេច? សម្ព័ន្ធមិត្ត?
- ⊗ តើមានបុគ្គលរវាងភាគីទាំងអស់ដែលត្រូវបង្ហាញក្នុងផែនទីនេះ?
- ⊗ តើមានបញ្ហាគន្លឹះអ្វីខ្លះ រវាងភាគីទាំងអស់ ដែលត្រូវបង្ហាញក្នុងផែនទីនេះ ?
- ⊗ តើខ្លួនអ្នកនិងអង្គការ/ស្ថាប័នរបស់អ្នកនៅកន្លែងណាក្នុង ទំនាក់ទំនងជាមួយភាគីទាំងអស់នោះ ?
- ⊗ តើអ្នកមានទំនាក់ទំនងពិសេសដែលអាចបើកចំហរ សំរាប់ ធ្វើការងារក្នុងស្ថានភាពជំលោះនេះទេ ?

ខ្សែរាងអង្កាញ់ៗដូចផ្លេកបន្ទោលបង្ហាញអំពីភាពមិនចុះសំរុង ឬមានជំលោះនឹងគ្នា



ខ្សែដែលមានគំនូសគូសកាត់ដូចជញ្ជាំង បង្ហាញអំពី ទំនាក់ទំនងមានការបែកបាក់ ឬត្រូវបានកាត់ផ្តាច់

សញ្ញាប្រអប់បួនជ្រុង /ទ្រវែងបង្ហាញអំពីបញ្ហាឬប្រធាននៃជំលោះ ហើយមិនមែនជាមនុស្សទេ។

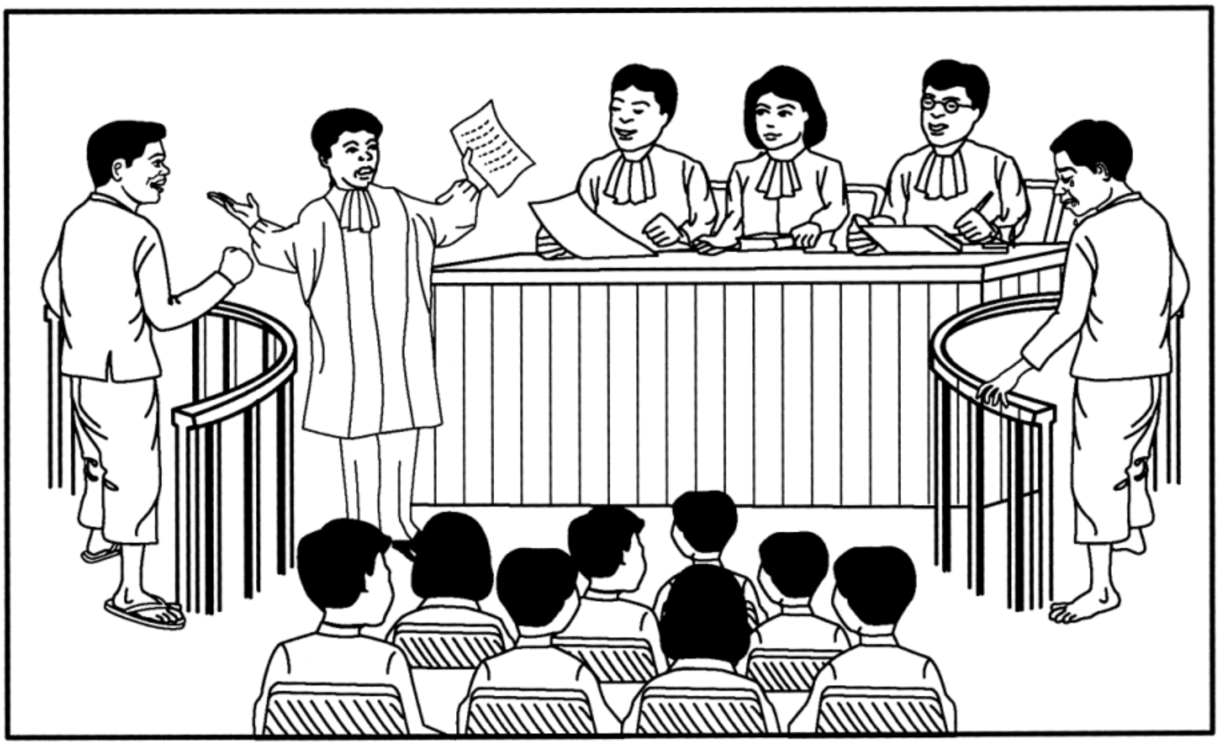


ភាគីខាងក្រៅ

សញ្ញាស្រមោល ឬទារេកោង បង្ហាញអំពីភាគីខាងក្រៅដែលមានឥទ្ធិពលលើភាគីទំនាស់ ប៉ុន្តែមិនចូលរួមក្នុងជំលោះដោយផ្ទាល់ទេ ។

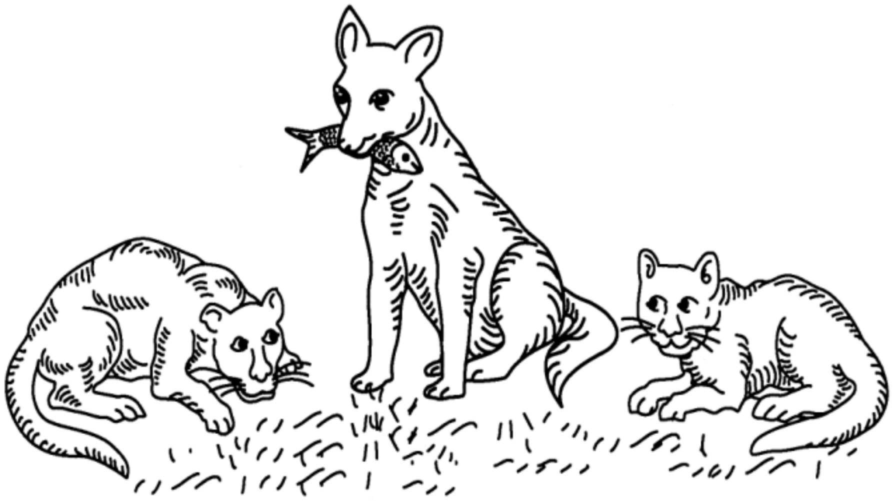
វិធីសាស្ត្រ ដោះស្រាយទំនាស់

ការដោះស្រាយទំនាស់តាមបែបចាញ់-ឈ្នះ



ការដោះស្រាយទំនាស់តាមបែប**ចាញ់-ឈ្នះ**គឺមានន័យថា ជាការដោះស្រាយដោយមានអ្នកទីពាងករាជ្យចូលរួម ដែលហៅថា" **អាជ្ញាកណ្តាល** "។អាជ្ញាកណ្តាលផ្តល់ដំណោះស្រាយបន្ទាប់ពីការសួរនាំពីភាគីទាំងពីររួច ហើយពិចារណាទៅលើអ្វី ដែល ត្រឹមត្រូវ និងមិនត្រឹមត្រូវ និងដោយផ្អែកលើផ្លូវច្បាប់ ។ អាជ្ញាកណ្តាលតែងតាំងជាផ្លូវការ និងលទ្ធផលការដោះស្រាយដោយផ្លូវច្បាប់ ហើយដំណើរការនេះធ្វើឡើងដោយមិនមានការស្ម័គ្រចិត្តទេ ។យើងឃើញថា លទ្ធផលចុងក្រោយនៃការដោះស្រាយទំនាស់គឺមានអ្នកសប្បាយ និងអ្នកកើតទុក្ខមានន័យថាភាគីម្ខាង " ចាញ់ " និងភាគីម្ខាងទៀត " ឈ្នះ " ។

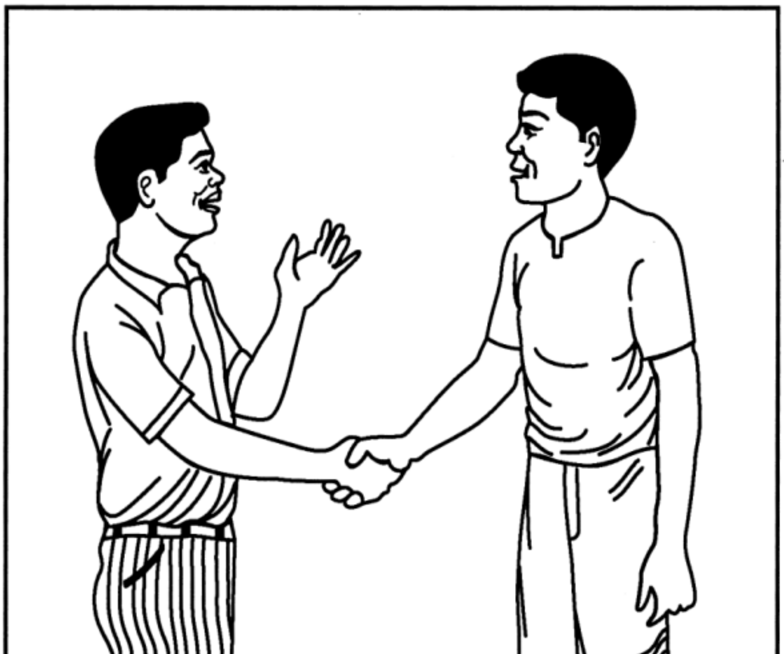
ការដោះស្រាយទំនាស់តាមបែបចាញ់-ចាញ់



ការដោះស្រាយទំនាស់តាមបែបចាញ់-ចាញ់ មានន័យថា គូភាគីទំនាស់ទទួលបានលទ្ធផលមួយដែលបរាជ័យទាំងអស់គ្នា ករណីដូចរឿងនិទានមួយដែលតំណាលអំពី សត្វភេទឹករាក់ និងភេទឹកជ្រៅដែលចាប់បានត្រីមួយ ហើយមិនចេះយោគយល់គ្នាក្នុងការបែងចែក ហើយក៏នាំគ្នាទៅពឹងពាក់សត្វចចកឱ្យជួយបែងចែក ទីបំផុតសត្វចចកនោះស៊ីស្ទើរត្រីអស់ ដែលសល់តែប៉ុនមេដៃពីរដុំ សំរាប់ភេនីមួយៗ ។

ការដោះស្រាយទំនាស់តាមបែបឈ្នះ-ឈ្នះ

ការដោះស្រាយទំនាស់តាមបែបឈ្នះឈ្នះ គឺភាគីទំនាស់ទទួលបាន ជោគជ័យទាំងអស់គ្នា ដោយគ្មានអ្នកចាញ់ មានន័យថា ភាគីទំនាស់ ពិភាក្សាគ្នាយល់ព្រមទទួលជំរើសមួយ ដែលពួកគេ ពេញចិត្តដោយលក្ខណៈ យោគយល់ អធ្យាស្រ័យឱ្យគ្នា ។ចុងក្រោយនៃការដោះស្រាយទំនាស់ភាគីទំនាស់ ចាប់ផ្ដើមរាប់អានគ្នា ជាធម្មតាឡើងវិញ ។



ដំណើរការដោះស្រាយបញ្ហា

ការចរចារ

ការចរចារកើតឡើង រវាងគូភាគីទំនាស់ទាំងសង្ខាង ដើម្បីរកដំណោះស្រាយ រួមអោយមានការឯកភាពគ្នា

វិធីចរចារតាមបែបឈ្នះ

- ⊗ បង្កើតវិន័យរួម
- ⊗ កុំវាយប្រហារលើបុគ្គល
- ⊗ ផ្តោតលើបញ្ហា
- ⊗ លើកយកផលប្រយោជន៍រួម និងតំរូវការ
- ⊗ បង្កើតជំរើសអោយបានច្រើន
- ⊗ ធ្វើកិច្ចសន្យានៅពេលមានការយល់ព្រម

ការផ្សះផ្សា

⟹ ជាដំណើរការដោះស្រាយរវាងគូភាគីទំនាស់ សង្ខាងដោយមានភាគីឯករាជ្យ ផ្តល់យោបល់ ឬ រកដំណោះស្រាយ ។ ភាគីទីបី មិនអាចសំរេច ឬបង្ខំគេអោយយក ដំណោះស្រាយណាមួយឡើយ ។

⟹ **ដំណើរការនៃការផ្សះផ្សា :**

១.ដំណាក់កាលរៀបចំ : (ទីកន្លែងដែលមានបរិយាកាសល្អ កំណត់ពេលវេលា ត្រៀមសៀវភៅ ប៊ិចប្រឹតសំរាប់កត់ត្រា និងមាន ទឹកតែ កាហ្វេ នំ សំាប់ពេលចាប់ ផ្តើមការផ្សះផ្សា ។)

២.ដំណាក់កាលចាប់ផ្តើម : (ធ្វើការស្វាគមន៍ បង្ហាញគោលបំណង និង តួនាទីអ្នកផ្សះផ្សា បង្កើតបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុង រក្សាការសំងាត់ កត់ត្រាទុក ។)

៣.ពេលមិនត្រូវរំខាន : (ឱ្យភាគីទាំងអស់យល់ព្រម ស្តាប់គ្នា-គ្រប់គ្នានឹង ប្រាប់ពីទស្សនៈរបស់ខ្លួនដោយគ្មានការរំខាន តែមិនត្រូវវាយប្រហារគ្នាទេ ។ឱ្យមានការ បង្ហាញពីអារម្មណ៍របស់ខ្លួនចំពោះស្ថានការណ៍ និងថាតើស្ថានការណ៍ នោះប៉ះពាល់ដល់ពួកគេក៏រិតណា ?)

៤_ផ្លាស់ប្តូរយោបល់ ៖ (ភាគីទំនាស់សួរឆ្លើយគ្នាទៅវិញទៅមក តែត្រូវរក្សាការស្ងៀមស្ងាត់។ ប្រសិនបើអ្នកផ្សះផ្សាឃើញថាមានការតឹងតែងគួរបំបែកភាគីទំនាស់សិន ឬឱ្យសំរាកពិសារទឹកតែសិន។អ្នកផ្សះផ្សា យកល្អគួរតែ មានគ្នាពីរនាក់សំរាប់ជួយគ្នា ។)

៥_បង្កើតកិច្ចសន្យា និងបិទការប្រជុំ ៖ (បង្ហាញភាគីទំនាស់នូវកិច្ចព្រមព្រៀងជាក់លាក់ ណាមួយ សំរាប់អនុវត្ត និងជួយក្នុងការសំរេចចិត្តលើកិច្ច ព្រមព្រៀងដែលត្រឹមត្រូវ ។ កិច្ចព្រមព្រៀងត្រូវសរសេរជាលាក់អក្សរ ហើយឱ្យភាគីទំនាស់ចុះហត្ថលេខា ។ ចុងក្រោយត្រូវថ្លែងអំណរគុណដល់ភាគីទំនាស់ ចំពោះកិច្ចសហការរបស់ពួកគេ ។)

⊗ **ការស្តាប់ជាជំនាញសំខាន់ ណាស់ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា**

⊗ **សូមកុំមើលឃើញតែបញ្ហា សូមមើល_ ពីមូលហេតុរបស់វាផង ទើបធ្វើអោយយើងមាន ដំណោះស្រាយ ឈ្នះ_ឈ្នះ**

សង្ខេបដំណើរការដោះស្រាយទំនាស់

១- ទំនាស់កើតឡើងហើយមានភាគីម្ខាងទៅពឹងពាក់អ្នកទីបី អោយជួយអន្តរាគមន៍

២- អ្នកទីបីសិក្សាពីទំនាស់នោះដោយសាកសួរ ពីឬគល់ និងបញ្ហា ដែលពាក់ព័ន្ធ អោយ បានច្បាស់

៣- ពិនិត្យលទ្ធភាពថាតើ អាចចូលដោះស្រាយបានដែរឬទេ?

៤- បើឃើញថាអាច អ្នកទីបីរៀបចំផែនការ ចុះទៅដោះស្រាយដោយឆ្លងតាមដំណាក់កាលដូចខាងក្រោមៈ

- វិភាគបញ្ហា ទំនាស់អោយបានច្បាស់លាស់ ដោយពិនិត្យ ទាំងមូលហេតុ ផលប៉ះពាល់ និងភាគីដែលពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយ ។
- សិក្សាពីតំរូវការ ផលប្រយោជន៍ របស់ភាគីទំនាស់និមួយៗ
- រៀបចំពេលវេលា ទីកន្លែង សំរាប់ជួបជុំគ្នាដោះស្រាយទំនាស់នេះ
- បង្កើតវិនយ័សំរាប់ពេលដោះស្រាយ
- ក្នុងពេលដំណើការពិភាក្សា រកដំណោះស្រាយ អ្នកផ្សះផ្សារធ្វើយ៉ាងណា រក្សាអ-ព្យាក្រិតភាព និងរៀបចំបរិយាកាសកុំអោយមានបញ្ហា កើតឡើង ។ បើអាចធ្វើបាន គួជួយផ្តល់ជាគំនិត យោបល់ ឬដំណោះស្រាយដើម្បី អោយ ភាគីទំនាស់ សំរេច ជ្រើសរើសយក ។

⟹ សង្ខេបចំណាំ

- អ្នកផ្សះផ្សា មិនសំរេច ជ្រើសរើសយកដំណោះស្រាយដែលខ្លួនផ្តល់ អោយ ឡើយ ឬបង្ខំអោយគេទទួលយកឡើយ ។ ដំណោះស្រាយដែលសមស្រប គឺជាដំណោះស្រាយ ដែលភាគីទាំងសងខាងពេញចិត្តទទួលយក-ករៀងៗខ្លួនដោយមិនបង្ខំហើយឆ្លើយតប ទៅនិងតំរូវការ និងផលប្រយោជន៍ របស់ខ្លួន ។
- ពេលភាគីទាំងពីរយល់ព្រមលើដំណោះស្រាយហើយអ្នកផ្សះផ្សា ត្រូវជួយ សំរបសំរួល ធ្វើកិច្ច សន្យា។ កិច្ចសន្យាត្រូវតែបញ្ជាក់អោយច្បាស់ ពីបញ្ហា ដែលត្រូវដោះស្រាយ និងផែនការ សកម្មភាពពេលអនាគត។

កម្មវិធីរបស់អង្គការសីលការ ៖

អង្គការសីលការមានកម្មវិធីដូចតទៅ ៖

បង្កើនសមត្ថភាពជាការត្រួសត្រាយផ្លូវសំរាប់អនាគត!

សីលការមានសេវា៖

ការពិគ្រោះយោបល់

ការកសាងសាមគ្គីភាព

ការដោះស្រាយទំនាស់ និងការ

ស្រាវជ្រាវការអភិវឌ្ឍន៍ ។ល។

សីលការមានវគ្គអ្វីខ្លះ?

- គ្រូបង្គោល
- ដឹកនាំ គ្រប់គ្រង
- គ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុ
- សរសេរគំរោងសំណើ
- សរសេររបាយការណ៍
- ធ្វើផែនការ
- ទំនាក់ទំនង
- ត្រួតពិនិត្យ និង វាយតំលៃ
- ដោះស្រាយទំនាស់
- ជំនាញកិច្ចការ ការិយាល័យ
- ម៉ាឃីធីង................

និងវគ្គជាច្រើនទៀត ទៅ
តាមសេចក្តីត្រូវការរបស់លោកអ្នក ។ល។

សូមលោក-អ្នកស្វែងរកការបង្កើនសមត្ថភាពជាមួយ

អង្គការសីលការ !

អាសយដ្ឋាន ៖

ប្រអប់សំបុត្រ លេខ ៨២១

ផ្ទះលេខ 6 S ផ្លូវលេខ 21 សង្កាត់ទន្លេបាសាក់

ខណ្ឌចំការមន ក្រុងភ្នំពេញ

ទូរស័ព្ទលេខ : 023 217 872

E-mail : silaka@silaka.org

Fax : (855) 23 213 108

សីលការ

ទស្សនវិស័យ

អង្គការសីលាការមានទស្សនវិស័យដូចតទៅ :

- សង្គមកម្ពុជាផ្តោតទៅលើការរៀនសូត្រជាចំហ និងការអភិវឌ្ឍន៏ធនធានមនុស្ស ដើម្បីធ្វើអោយកាន់តែប្រសើរឡើងនូវស្នាដៃ អង្គការ និង ស្ថាប័នខ្លួន ។
- អង្គការ និងស្ថាប័នកម្ពុជាក្នុងការធ្វើការងារ ដើម្បីបំរើ និង ការពារផលប្រយោជន៏រួមរបស់ប្រជាជនកម្ពុជា ដោយមិនរើសអើងពីយេនឌ័រ អាយុ ពូជសាសន៏ សាសនា ជនជាតិភាគតិច និងពិការភាព ។
- ប្រជាជនកម្ពុជាប្រឹងប្រែងរួមគ្នាដើម្បីនាំមកនូវការផ្លាស់ប្តូរសង្គមជាវិជ្ជមាន ដែលលើកតម្កើងការអភិវឌ្ឍន៏ ដែលមាននិរន្តភាព និងធ្វើកាន់តែប្រសើរឡើង នូវជីវភាពប្រជាជន។
- ប្រជាជនកម្ពុជាប្រឹងប្រែងយ៉ាងខ្លាំងក្លា ដើម្បីសង្គមមួយដែលឈរលើការគោរពសិទ្ធិមនុស្ស ដើម្បីលើតម្កើង ប្រជាធិតេយ្យ និងការផ្សះផ្សាដើម្បីសន្តិភាព និងសុភមង្គលនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ក្នុងតំបន់ និង ក្នុងពិភពលោក ។

បេសកកម្ម

- ជួយអប់រំ និងរៀបចំប្រជាជនកម្ពុជាដើម្បី បង្កើត អភិវឌ្ឍ និងពង្រឹងអង្គការ និងស្ថាប័ន
- ធ្វើការជាមួយបុគ្គល អង្គការនិងស្ថាប័ន ដែលទាក់ទិនយ៉ាងខ្លាំង ជាមួយការកសាង សមត្ថភាព ដល់ប្រជាជនកម្ពុជា
- ចូលរួមចំណែកក្នុងការកសាងសន្តិភាពនៅកម្ពុជា ដោះស្រាយទំនាស់ដោយស្ថាបនា និងការដោះស្រាយ បញ្ហាអោយមានប្រសិទ្ធភាព ។

កម្មវិធី

អង្គការសីលការមានកម្មវិធីដូចតទៅ :

- ការពិគ្រោះយោបល់
- ការកសាងសាមគ្គីភាព
- វគ្គហ្វឹកហ្វឺន
- ការដោះស្រាយទំនាស់ និង ការស្រាវជ្រាវ/ការអភិវឌ្ឍន៏ ។

មេត្តាធម៌_កម្មវិធីកែប្រែទំនាស់

គោលបំណង និងគោលដៅ

មេត្តាធម៌_កម្មវិធីកែប្រែទំនាស់ (Metathor-CTP) របស់អង្គការសីលការ ត្រូវបានបង្កើតឡើង ដើម្បីចូលរួមចំណែកក្នុងការកសាងសន្តិភាពនៅកម្ពុជា ការដោះស្រាយទំនាស់ក្នុងន័យស្ថាបនា និងការដោះស្រាយទំនាស់មានប្រសិទ្ធភាពតាមរយៈការកសាងសមត្ថភាព ការបណ្តុះបណ្តាល ការគាំទ្របណ្តាញ និង សេវាពិគ្រោះយោបល់ ។ ដើម្បីសំរេចបាននូវគោលបំណងនេះ អ្នកចូលរួមទាំងឡាយ ត្រូវបានអញ្ជើញអោយចូលសិក្សាដោយរួមសហការជាមួយដៃគូគំរោងដែលពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីសិក្សាអំពីតួនាទីទំនាស់ ផលប៉ះពាល់នៃទំនាស់ទៅលើសង្គម និងវិធីសាស្ត្រដែលអាចកែប្រែទំនាស់អោយឈានទៅរកការអភិវឌ្ឍន៍ និង ការរីកចំរើន ។

ប្រវត្តិ

សង្គ្រាមស៊ីវិលជាច្រើនទសវត្សរ៍ បានបំផ្លាញការចេះដឹងរបស់មនុស្សក្នុងការដោះស្រាយ ទំនាស់ជាមួយគ្នា ដោយសន្តិវិធីទាំងសីលធម៌របស់ប្រជាជន និងយន្តការសង្គម ក្នុងការគ្រប់គ្រងទំនាស់ផងដែរ ។ ចាប់តាំងពីឆ្នាំ១៩៩៧ សីលការជាអង្គការមួយដែលធ្វើការលើផ្នែកបង្កើនសមត្ថភាព និងការបណ្តុះបណ្តាលនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ។ ការបង្កើតនូវមេត្តាធម៌-កម្មវិធីកែប្រែទំនាស់ និងការកសាងសន្តិភាពក្នុងអង្គការ សីលការនៅខែវិច្ឆិកា ២០០១ ផ្តើមចេញពីបទពិសោធន៍លើការដោះស្រាយទំនាស់ ហិង្សា និងវិបត្តិនយោបាយ នៅក្នុងឆ្នាំ ១៩៩៧-១៩៩៨ ជាពិសេសការចូលរួមចលនាធម្មយាត្រា នៅក្នុងយុទ្ធនាការបោះឆ្នោតឆ្នាំ ១៩៩៨ ដោយបានសហប្រតិបត្តិការជាមួយ បណ្តាអង្គការសង្គមស៊ីវិលចំនួន ៧០ អង្គការ ។ កម្មវិធីនេះទទួលបានការឧបត្ថម្ភគាំទ្រពីសេវាអភិវឌ្ឍន៍ អាឡឺម៉ង់ (DED) ក្រោមកម្មវិធីទប់ស្កាត់វិបត្តិកែប្រែទំនាស់ និងការកសាងសន្តិភាពរបស់អាឡឺម៉ង់ (Gernab ZFD Program) ។

សកម្មភាព

មេត្តាធម៌_កម្មវិធីកែប្រែទំនាស់ ផ្តល់នូវការបណ្តុះបណ្តាលលើផ្នែក

- ការវិភាគទំនាស់
- ជំនាញទំនាក់ទំនង
- យុទ្ធសាស្ត្រដោះស្រាយទំនាស់ (ដូចជាការចរចារ ការផ្សះផ្សា និង ការសំរបសំរួល)
- អហិង្សាសកម្ម និងការតស៊ូមតិ
- ច្បាប់ដែលទាក់ទង (ដូចជា ដីធ្លី ព្រៃឈើ ជលផល)
- ប្រពន្ធ័វិមជ្ឈការ

ក្រៅពីវគ្គបណ្តុះបណ្តាលខាងលើ មេត្តាធម៌-កម្មវិធីកែប្រែទំនាស់ ក៏ផ្តល់ជូនបន្ថែមផងដែរនូវៈ

- ការគាំទ្រក្នុងការតាមដានចំពោះសិក្ខាកាមដែលបានចូលរួមក្នុងការបណ្តុះបណ្តាល ។

- ការគាំទ្របណ្តាញដល់អង្គការ និងស្ថាប័នអង្គ និងស្ថាប័ននានានៅក្នុងការដោះស្រាយទំនាស់ និងការកសាងសន្តិភាព

ក្រុមគោលដៅ

មេត្តាធម៌_កម្មវិធីកែប្រែទំនាស់ ផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលដល់អ្នកចូលសិក្សាមកពីបណ្តាគ្រប់អង្គការ និងស្ថាប័នផ្សេងៗ ដែល មានសកម្មភាពពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការដោះស្រាយទំនាស់ និងការកសាងសន្តិភាពដូចជា :

- អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា និងអង្គការអន្តរជាតិ
- ស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាលថ្នាក់ខេត្ត
- ក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់
- មន្ត្រីថ្នាក់ស្រុក
- គណៈកម្មការវត្តអារាម
- មេភូមិ