

Need help in making a complaint?
Information about support persons and advocates



ត្រូវការជំនួយក្នុងការធ្វើបណ្តឹងទេ?

ព័ត៌មានអំពីមនុស្សគាំទ្រ និងអ្នកតស៊ូមតិ

មនុស្សខ្លះមានការលំបាកច្រើនជាងអ្នកដទៃក្នុងការធ្វើបណ្តឹង ឬចូលរួមក្នុងដំណើរការបណ្តឹង។ មនុស្សគាំទ្រ និងអ្នកតស៊ូមតិ ឱ្យយល់ដឹងពីតួនាទីរបស់មនុស្សគាំទ្រ និងអ្នកតស៊ូមតិ និងវិធីដែលពួកគេអាចជួយក្នុងដំណើរការធ្វើបណ្តឹង។

មនុស្សខ្លះមានការលំបាកច្រើនជាងអ្នកដទៃក្នុងការធ្វើបណ្តឹង ឬចូលរួមក្នុងដំណើរការបណ្តឹង។

ខណៈពេលដែលក្រុមគ្រួសារមិនត្រូវការមនុស្សគាំទ្រ ឬអ្នកតស៊ូមតិ វាអាចមានប្រយោជន៍ក្នុងការស្នើសុំនរណាម្នាក់ផ្សេងទៀតឱ្យជួយ។ នៅពេលធ្វើបណ្តឹង មនុស្សម្នាក់ ឬទីភ្នាក់ងារផ្សេងទៀតអាចជួយធ្វើ និងចាត់ចែងបណ្តឹងឱ្យមានដំណើរការទៅមុខ។

នរណាម្នាក់ដែលមានអាយុចាប់ពី 18 ឆ្នាំឡើងទៅអាចជាមនុស្សគាំទ្រ ឬអ្នកតស៊ូមតិសម្រាប់ឪពុកម្តាយ អ្នកថែទាំ សិស្ស ឬសមាជិកគ្រួសារដែលធ្វើបណ្តឹង។

តួនាទីរបស់មនុស្សគាំទ្រ ឬអ្នកតស៊ូមតិ គឺដើម្បីជួយធ្វើឱ្យដំណើរការបណ្តឹងមានភាពងាយស្រួល សម្រាប់អ្នកធ្វើបណ្តឹង។ នេះរួមបញ្ចូលទាំងជំនួយ និងការគាំទ្រសមហេតុផលដើម្បីយល់ដឹងពី៖

- ដំណើរការដែលនឹងត្រូវអនុវត្តតាមដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹង
- ពេលវេលាទំនងដែលវានឹងត្រូវការដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹង
- អ្វីនឹងកើតមានឡើងនៅពេលបន្ទាប់ និងពេលណា
- បុគ្គលដើម្បីទាក់ទងជាមួយប្រសិនបើមានសំណួរ ឬកង្វល់ណាមួយ
- អ្វីដែលត្រូវ ធ្វើប្រសិនបើអ្នកធ្វើបណ្តឹងមិនពេញចិត្តនឹងវិធីដោះស្រាយបណ្តឹង ឬលទ្ធផលនៃបណ្តឹង។

មិនគួរប្រើមនុស្សគាំទ្រ ឬអ្នកតស៊ូមតិជាអ្នកបកប្រែទេ។ ប្រសិនបើត្រូវការអ្នកបកប្រែភាសា អ្នកគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអាចរៀបចំឱ្យមានការបកប្រែនៅនឹងកន្លែងតាមអនឡាញ តាមទូរស័ព្ទ ប្រសិនបើអាចមានសម្រាប់ការប្រជុំ ឬសម្ភាសន៍ - សូមគ្រាន់តែស្នើសុំជាមុនប៉ុណ្ណោះ។

មុនពេលដែលមនុស្សគាំទ្រ ឬអ្នកតស៊ូមតិធ្វើការទាក់ទិន អាចមានប្រយោជន៍ក្នុងការគិតអំពីតួនាទីរបស់ពួកគេ - តើពួកគេនៅទីនោះគ្រាន់តែដើម្បីផ្តល់ការគាំទ្រ និងជំនួយដល់អ្នកធ្វើបណ្តឹង ឬពួកគេនៅទីនោះដើម្បីជួយដោះស្រាយបញ្ហាបណ្តឹង?



តួនាទីរបស់មនុស្សគាំទ្រ

មនុស្សគាំទ្រគឺជានរណាម្នាក់ដែលមានអាយុចាប់ពី 18 ឆ្នាំឡើងទៅ ដែលជួយដោះស្រាយបណ្តឹង ដោយផ្តល់ការគាំទ្រជាក់ស្តែង និងអារម្មណ៍ដល់អ្នកធ្វើបណ្តឹង។ មនុស្សគាំទ្រអាច៖

- ចូលរួមការប្រជុំ
- និយាយនៅក្នុងការប្រជុំ ប្រសិនបើពួកគេមានព័ត៌មានដែលទាក់ទងនឹងស្ថានភាព
- ផ្តល់ជំនួយដល់អ្នកធ្វើបណ្តឹងអំពីសិទ្ធិ និងសិទ្ធិទទួលបាន
- បញ្ជាក់ពីដំណើរការ ឬនីតិវិធី
- ស្នើសុំការផ្អាកមួយរយៈក្នុងអំឡុងពេលប្រជុំ ដើម្បីគាំទ្រដល់អ្នកធ្វើបណ្តឹង និងផ្តល់ជំនួយ ឬជំនួយ
- តាមសំណូមពររបស់អ្នកធ្វើបណ្តឹង រៀបចំការសន្ទនាជាលក្ខណៈឯកជនមួយជាមួយពួកគេក្នុងអំឡុងពេលប្រជុំ
- ធ្វើកំណត់ហេតុ
- ជួយក្នុងការអនុវត្តលទ្ធផល។

មនុស្សគាំទ្រអាចសួរសំណួរ និងផ្តល់ព័ត៌មាន។ ឧទាហរណ៍ ប្រសិនបើពួកគេបានចូលរួមដោយផ្ទាល់នៅក្នុងស្ថានភាពមួយ ហើយមានព័ត៌មានអំពីអ្វីដែលបានកើតឡើង ឬប្រសិនបើពួកគេមានគំនិតអំពីដំណោះស្រាយ។

វាមិនសមរម្យទេដែលមនុស្សគាំទ្រ ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីអ្វីដែលអ្នកធ្វើបណ្តឹងបានប្រាប់ដល់ពួកគេ - តួនាទីរបស់មនុស្សគាំទ្រ គឺជួយអ្នកធ្វើបណ្តឹងដើម្បីប្រាប់ពីរឿងរ៉ាវផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេ។





តួនាទីរបស់អ្នកតស៊ូមតិ

អ្នកតស៊ូមតិគឺជាជនណាម្នាក់ដែលមានអាយុចាប់ពី 18 ឆ្នាំឡើងទៅ ដែលបានអនុញ្ញាតឱ្យនិយាយក្នុងនាមអ្នកធ្វើបណ្តឹង ដើម្បីឈានដល់ ដំណោះស្រាយមួយ។ ក្នុងករណីភាគច្រើន វានឹងកើតឡើងនៅពេលដែលអ្នកធ្វើ បណ្តឹង មិនមានសមត្ថភាពនិយាយដោយមានប្រសិទ្ធភាព ឬយល់ដឹងច្បាស់ពី សកម្មភាពដែលកើតឡើងពីការប្រជុំ។ បន្ថែមលើការផ្តល់ជំនួយដូចគ្នានឹងមនុស្ស គាំទ្រដែរនោះ អ្នកតស៊ូមតិក៏អាច៖

- ផ្តល់មតិយោបល់ណាមួយនៅក្នុងការពិភាក្សា ទាក់ទងនឹងបណ្តឹង ហើយ
- យល់ស្របនឹងសកម្មភាពដែលកំពុងត្រូវបានអនុវត្ត ឬមិនបានអនុវត្ត។



សហការជាមួយសាលារៀន - គន្លឹះជំនួយខ្លះៗ

សាលារៀនចង់ដោះស្រាយបញ្ហាយ៉ាងឆាប់រហ័ស ហើយនៅកម្រិតតំបន់។ យើងសូមលើកទឹកចិត្តឱ្យពួកគេ អ្នកថែទាំ សមាជិកគ្រួសារ មនុស្សគាំទ្រ និងអ្នកតស៊ូមតិ ឱ្យធ្វើសហការជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រងបណ្តឹង និងតំណាង សាលារៀនដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹង។ គន្លឹះជំនួយ និងដំបូន្មានរបស់យើង សម្រាប់ការធ្វើបណ្តឹងដែលមានប្រសិទ្ធភាព អាចជាកន្លែងល្អមួយដើម្បី ចាប់ផ្តើម។

- វាអាចជួយដែលផ្តោតលើអង្គហេតុពាក់ព័ន្ធនឹងបញ្ហា និងលទ្ធផល សម្រាប់សិស្ស
- ប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយសមហេតុផល ជាជាងការប្រើភាសាគ្រាត ឬប្រមាថ
- ខណៈនរណាម្នាក់ដែលមានអាយុចាប់ពី 18 ឆ្នាំឡើង អាចជាមនុស្ស គាំទ្រ ឬអ្នកតស៊ូមតិសម្រាប់អ្នកធ្វើបណ្តឹង អ្នកគ្រប់គ្រងបណ្តឹង អាច សម្រេចចិត្តមិនឱ្យទាក់ទងជាមួយអ្នកដែលត្រូវបានតែងតាំងដោយ អ្នកធ្វើបណ្តឹង ប្រសិនបើពួកគេមានហេតុផលសមរម្យ។ ឧទាហរណ៍ ប្រសិនបើគេយល់ឃើញដោយសមរម្យថា បុគ្គលនោះអាចបង្ក ហានិភ័យដល់សុខភាព ឬសុវត្ថិភាពរបស់អ្នកដទៃ ឬក៏នឹងណាដែល សិទ្ធិទទួលបានពីតំណែងអំពីកុមារ ត្រូវបានកំណត់ដោយច្បាប់
- ប្រសិនបើអ្នកតំណាងផ្នែកច្បាប់កំពុងដើរតួជាមនុស្សគាំទ្រ វាជា ការសំខាន់ដែលពួកគេអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកធ្វើបណ្តឹង បញ្ជាក់មតិយោបល់ របស់ពួកគេផ្ទាល់ ហើយមិនត្រូវត្រាដំណើរការបណ្តឹងទេ។ សូមចងចាំ ថាតួនាទីរបស់មនុស្សគាំទ្រគឺជាសាក្សី ឬទីប្រឹក្សា មិនមែនជាអ្នកតស៊ូ មតិទេ
- ជាទូទៅ មនុស្សម្នាក់នឹងត្រូវបានតែងតាំងដើម្បីគ្រប់គ្រងដំណើរការ បណ្តឹង។ នៅសាលារៀន អ្នកគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអាចជានាយកសាលា ឬសមាជិកម្នាក់ទៀតនៃបុគ្គលិកសាលា។

- អ្នកគ្រប់គ្រងបណ្តឹងអាចសម្រេចចិត្ត ឱ្យមានមនុស្សម្នាក់ផ្សេងទៀត នៅក្នុងកិច្ចប្រជុំ - ដើម្បីគាំទ្រពួកគេ ផ្តល់ដំបូន្មានអ្នកជំនាញក្នុង ការពិភាក្សាណាមួយ សង្កេត ឬកត់សម្គាល់
- លុះត្រាតែមានការយល់ព្រមផ្សេងពីនេះ រាល់ព័ត៌មានលម្អិតនៃបណ្តឹង និងដំណោះស្រាយរបស់វា គួរតែត្រូវបានរក្សាការសម្ងាត់

មានពេលខ្លះដែលអ្នកដែលត្រូវបានតែងតាំងជាមនុស្សគាំទ្រ ឬអ្នកតស៊ូមតិ អាចមិនមែនជាមនុស្សល្អបំផុត ដែលត្រូវចូលរួមក្នុងដំណើរការដោះស្រាយ បណ្តឹងទេ។ ឧទាហរណ៍៖

- នៅពេលមនុស្សគាំទ្រ ឬអ្នកតស៊ូមតិបានទាក់ទិនដោយផ្ទាល់ នៅក្នុងស្ថានភាព ហើយប្រហែលជាមិនអាចបំពេញមុខការ ដែលជា ផលប្រយោជន៍ល្អបំផុតរបស់អ្នកធ្វើបណ្តឹងនោះទេ
- សមាជិកគ្រួសារផ្សេងទៀត ឬមនុស្សសំខាន់ៗអាចត្រូវបានដាក់បញ្ចូល ទៅក្នុងដំណើរការបណ្តឹង កន្លែងណាដែលសមរម្យ។ ប្រសិនបើដៃគូ ឬសមាជិកគ្រួសារត្រូវបានចាត់ទុកថាជាមនុស្សគាំទ្រ សូមចងចាំថា ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនអាចត្រូវបានលាតត្រដាងនៅក្នុងកិច្ចប្រជុំ ដែលបុគ្គល នោះប្រហែលជាមិនធ្លាប់បានដឹងពីមុន។

ការប្រជុំ ឬការពិភាក្សាអាចត្រូវបានបញ្ចប់ ប្រសិនបើមនុស្សម្នាក់មាន អាកប្បកិរិយាមិនសមហេតុផល ឬមិនអាចទទួលយកបាន។ អាកប្បកិរិយា ដែលមិនអាចទទួលយកបាន អាចរាប់បញ្ចូល ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖

- សកម្មភាព និងភាសាដែលគេឃើញ ឬបំភិតបំភ័យ ដូចជាអំពើហិង្សា កាយវិការគំរាមគំហែង ការប្រើភាពអាសអាភាស និងការធ្វើអត្ថា ធិប្បាយប្រកាន់ភេទ ប្រកាន់ពូជសាសន៍ ឬប្រមាថមើលងាយ។
- បង្វែរការប្រជុំទៅឆ្ងាយពីគោលបំណងដែលបានគ្រោង
- ការប្រាស្រ័យទាក់ទងមិនសមរម្យ និងខ្លះខ្លាយពេលវេលា
- ថតសម្លេងអេឡិចត្រូនិចនៃការប្រជុំ ឬការពិភាក្សាតាមទូរស័ព្ទ ដោយគ្មានការយល់ព្រមពីមនុស្សទាំងអស់ដែលចូលរួមក្នុងការប្រជុំ ឬការពិភាក្សាតាមទូរស័ព្ទ។

ព័ត៌មានបន្ថែម

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមមើល

[គន្លឹះជំនួយ និងដំបូន្មានសម្រាប់ការធ្វើបណ្តឹងដែលមានប្រសិទ្ធភាព \(Tips and advice for effective complaining\)](#) ៧ និងការធ្វើបណ្តឹងអំពីសាលារៀនរបស់យើង (Making a complaint about our schools)

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការ និយាយទៅកាន់សាលារៀន សូមទូរស័ព្ទទៅសេវាកម្មអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ លេខ 131 450 ហើយស្នើសុំអ្នកបកប្រែភាសារបស់អ្នក។ សូមប្រាប់ ប្រតិបត្តិករនូវលេខទូរស័ព្ទដែលអ្នកចង់ហៅ ហើយពួកគេនឹងរៀបចំ អ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ម្នាក់ ដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការសន្ទនារបស់អ្នក។ អ្នកនឹង មិនត្រូវគេគិតថ្លៃសម្រាប់សេវាកម្មនេះទេ។

