បទពិសោធន៍ជាមួយនឹងមណ្ឌលថែទាំ

ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះដែលចូលរួមនៅក្នុង ការស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង

គម្រោងស្រាវជ្រាវរបស់អង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃអំពីសមាហរណកម្ម

សិក្សាស្រាវជ្រាវទៅលើវដ្តជីវិតនៃជនដែលត្រូវបានគេ
កេងប្រវ័ញ្ច និងជួញដូរផ្លូវភេទនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

២០១៨
របាយការណ៍សង្ខេប

សម្ព័ន្ធចាប់ដៃ
CHAB DAI COALITION

បណ្ឌិត ឡូរ៉ា ខឌីស្គូ ត្សាយ៍ . លឹម វណ្ណធារី . ញ៉ាញ់ ចន្ថា

បទពិសោធន៍ជាមួយនឹងកម្មវិធីមណ្ឌល

ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះដែលចូលរួមនៅក្នុងគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង

២០១៨

អ្នកនិពន្ធ៖

បណ្ឌិត ឡូរ៉ា ខឌីស្កូ ត្យាយ៍

លឹម វណ្ណធារី

ញ៉ាញ់ ចន្ថា

អ្នកកែសម្រួល៖

ជេមស៍ ហាវេយ៍

ក្រុមការងារគម្រោងមេអំបៅ៖

ស្រៀង ផល្លី

ភឿក ផលទ្បៀន

អ៊ូ សុភារ៉ា

កាំង ជីម៉ី

យើងសូមឧទ្ទិសរបាយការណ៍នេះ
ជាកិត្តិយសដល់លោកស្រី ស៊ីវ៉ន ម៉ាលយ៍ ដែលជាស្ថាបនិកា
នៃគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំពៅរយៈពេលវែង។ គ្រប់ទាំងលទ្ធ
ផលការងារទាំងអស់នេះ នឹងមិនអាចសម្រេចបានឡើយ បើ
សិនជាមិនមាននូវសេចក្តីស្រលាញ់ និងការយកចិត្តទុកដាក់
យ៉ាងខ្លាំងក្លារបស់លោកស្រីចំពោះកុមារនៅកម្ពុជា។

CHAB DAI

SIOBHAN MILES
Memorial Library & Resource Centre

មាតិកា

មាតិកា..2

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ..5

គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង...6

ប្រវត្តិអ្នកសរសេររបាយការណ៍..7

ប្រវត្តិសមាជិកក្រុមការងារស្រាវជ្រាវមេអំបៅ...8

ខ្លឹមសារសង្ខេប..10

សេចក្តីផ្តើម...10

វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ..11

លទ្ធផលនៃការសិក្សា៖ តើប្រធានបទរួមណាខ្លះ ដែលអតិថិជនបានលើកឡើងច្រើនបំផុត?...13

តារាងទី1៖ ភាពញឹកញាប់ ដែលប្រធានបទត្រូវបានលើកឡើងដោយអតិថិជន..............................13

លទ្ធផលនៃការសិក្សា-ចំពោះក្រុមអតិថិជនភេទប្រុស និងអតិថិជនភេទស្រីភាគច្រើន 15

ភាពមិនស្របគ្នាអំពីប្រវត្តិនៃការកេងប្រវ័ញ្ច ការជួញដូរ និង/ឬការបំពានរបស់អតិថិជន 15

1. ការជ្រើសរើសចូលទៅស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល...15

មានអារម្មណ៍ព្រួយបារម្ភអំពីការចូលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលនៅពេលទើបមកដល់ថ្មីៗ 16

ការសម្របខ្លួនទៅនឹងបរិយាកាសមណ្ឌលបន្ទាប់ពីស្នាក់នៅបានមួយរយៈ 17

ការសម្រេចចិត្តទាក់ទងនឹងការផ្ទេរមណ្ឌល.. 17

2. ជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌល...18

តារាងទី2៖ ជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌល..18

ការសរសើរ អរគុណចំពោះសេវាអប់រំ និងការផ្គត់ផ្គង់ចំពោះតម្រូវការមូលដ្ឋាន 19

មានអារម្មណ៍ឯកសិទ្ធិក្នុងការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល.. 19

ការអភិវឌ្ឍន៍ខ្លួន និងភាពចាស់ទុំ.. 19

សារៈសំខាន់នៃការមើលថែ និងការគាំទ្រខាងផ្លូវអារម្មណ៍ 20
បុគ្គលិកនិយាយពាក្យសំដីគំរោះគំរើយ និងប្រមាថមើលងាយអតិថិជន 20
មិនជឿលើអតិថិជន 21
កង្វះសេរីភាព និងមានអារម្មណ៍ថា ខ្លួនត្រូវហ៊ុំព័ទ្ធដោយច្បាប់ជាច្រើននៅក្នុងមណ្ឌល 22
ទំនាក់ទំនងមានកម្រិតជាមួយគ្រួសារ អំឡុងពេលរស់នៅក្នុងមណ្ឌល 22
បទពិសោធន៍ផ្សេងៗចម្រុះគ្នាទាក់ទងនឹងសេវាប្រឹក្សាយោបល់នៅក្នុងមណ្ឌល 23
ការចូលរួមរបស់អតិថិជននៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត ទាក់ទងនឹងវគ្គការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញ 24
ការពន្យារពេលក្នុងការផ្តល់សេវាថែទាំសុខភាព 24
ការល្មើសក្នុងការរក្សាការសម្ងាត់អតិថិជន និងកង្វះសេចក្តីទុកចិត្ត 25
អំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌល (ខាងផ្លូវអារម្មណ៍ ផ្លូវកាយ និង/ឬផ្លូវភេទ) 26
ការលំបាករបស់បុគ្គលិកក្នុងការគ្រប់គ្រងឥរិយាបថរបស់ក្មេងប្រុស និងការឆ្លើយតបចំពោះអំពើហិង្សា 26
ឥទ្ធិពលរបស់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងទៅលើបទពិសោធន៍អតិថិជន 27
ការជះឥទ្ធិពលនៃធនធានហិរញ្ញវត្ថុទៅលើបទពិសោធន៍រស់នៅក្នុងមណ្ឌល 27

3. ការបណ្តេញចេញ/ការចាកចេញពីមណ្ឌល 28

តារាងទី3៖ការបណ្តេញចេញ / ការចាកចេញពីមណ្ឌល 28

ភាពមិនច្បាស់លាស់អំពីការត្រៀមខ្លួនក្នុងការរស់នៅក្នុងសហគមន៍ 28
ការចូលរួមតិចតួចនៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត និងការរៀបចំផែនការអំពីការធ្វើសមាហរណកម្ម 29
ការស្នើសុំចាកចេញពីមណ្ឌល 30
ការរត់ចេញពីមណ្ឌល 30

4. ជីវិតរស់នៅក្នុងសហគមន៍ និងសេវាតាមសហគមន៍ 31

តារាងទី4៖ ជីវិតរស់នៅក្នុងសហគមន៍ និងការផ្តត់ផ្គង់សេវាសហគមន៍របស់មណ្ឌល 31

អារម្មណ៍ប្រទាញប្រទង់អំពីជីវិតនៅក្នុងសហគមន៍ ទៅនឹងជីវិតនៅក្នុងមណ្ឌល 31
ការលំបាកក្នុងការបញ្ចប់ការសិក្សា និងការរក្សាការងារឲ្យមានលំនឹងបន្ទាប់ពីចាកចេញពីមណ្ឌល 32
អំពើហិង្សាក្នុងសហគមន៍ 32
សេវាតាមដាន និងសេវាគាំពារក្នុងសហគមន៍នៅមានកម្រិត 33
ការរំពឹងទុកមិនបានបំពេញ 33
មានអារម្មណ៍ថាគេស្រឡាញ់ខ្លួនដូចជាសមាជិកគ្រួសារពេលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ប៉ុន្តែមានអារម្មណ៍ត្រូវគេបោះបង់ចោលពេលត្រលប់ទៅសហគមន៍វិញ 34
ភាពងាយរងគ្រោះនៅក្នុងសហគមន៍ ដោយសារតែភាពខុសគ្នាខ្លាំងពេករវាងការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល និងក្នុងសហគមន៍ 35
បំណងចង់ត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌលវិញ 35
បទពិសោធន៍ផ្សេងៗគ្នាទាក់ទងជាមួយនឹងការបិទករណី 36

លទ្ធផលនៃការសិក្សា-ករណីសិក្សាក្រុមអតិថិជនជាស្ត្រីពេញវ័យ 37
តារាងទី5៖ លទ្ធផលរបស់ករណីសិក្សា 37
មានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានបង្ខំឲ្យរស់នៅក្នុងមណ្ឌល 37
ការមិនផ្តល់អំណាចនៅក្នុងបរិយាកាសមណ្ឌល 38
កង្វះជំនាញវិជ្ជាជីវៈការងារនៅក្នុងចំណោមបុគ្គលិកមណ្ឌល 38
ដែនកម្រិតនៅក្នុងការបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ និងសេវាអភិវឌ្ឍអាជីវកម្ម 39
បំណងចង់ចាកចេញពីមណ្ឌល 39
សេវាតាមដាននៅមានកម្រិត និងកង្វះចំណាប់អារម្មណ៍ក្នុងការទាក់ទងជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌលនៅក្នុងសហគមន៍ 40

អនុសាសន៍ពីអតិថិជនដែលចូលរួមក្នុងការសិក្សា 41
ប្រធានបទរួមក្រុមទី១៖ លើកកម្ពស់ដល់អង្គការ/ភ្នាក់ងារដែលជួយដល់អតិថិជន និងការប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រផ្តោតលើការផ្តល់អំណាច 41
ប្រធានបទរួមក្រុមទី២៖ ត្រូវធានាថា បរិយាកាសមណ្ឌលឆ្លើយតបចំពោះតម្រូវការ និងអាទិភាពរបស់អតិថិជន 42
ប្រធានបទរួមក្រុមទី៣៖ បង្កើតទំនាក់ទំនងដែលមានសុខភាពល្អ រវាងបុគ្គលិកនឹងអតិថិជន 43
ប្រធានបទរួមក្រុមទី៤ ៖ពង្រឹងជំនួយគាំទ្រនៃការធ្វើសមាហរណកម្ម និងសេវាតាមសហគមន៍ 44

អនុសាសន៍បន្ថែម 46

សេចក្តីសន្និដ្ឋាន...48

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

ការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះមានដំណើរការទៅបានដោយសារមានការគាំទ្រ និងសហការជាមួយនឹងដៃគូពាក់ព័ន្ធជាច្រើន។ យើងសូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះបុគ្គលមួយចំនួន និងបណ្តាអង្គការជាច្រើនដែលបានចូលរួមចំណែកនៅក្នុងការសិក្សារបស់គម្រោងមេអំបៅ។ ជាបឋម យើងសូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះអតិថិជនដែលបានចូលរួមនៅក្នុងគម្រោង ដែលពួកគេបានចែករំលែកបទពិសោធន៍ និងរឿងរ៉ាវពីជីវិតរបស់គេជាមួយនឹងការសិក្សានេះ។ យើងក៏សូមអរគុណយ៉ាងខ្លាំងផងដែរ ចំពោះក្រុមការងារស្រាវជ្រាវមេអំបៅ មានដូចជា លោក ស្រៀង ផល្លី លោកស្រី គឿក ផលឡែន លោក អ៊ូ សុភារ៉ា និងកញ្ញា កាំង ជីម៉ី សម្រាប់ការលះបង់ និងការខិតខំប្រឹងប្រែង ដោយមិនគិតពីការនឿយហត់ ក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យ រួមទាំងចម្លងពីទិន្នន័យជាសំឡេងឱ្យទៅជាអត្ថបទភាសាខ្មែរ និងបកប្រែទៅជាភាសាអង់គ្លេស។ អរគុណផងដែរដល់លោកជេមស៍ ហាវេយ៍ ជាអ្នកកែសម្រួលអត្ថបទដ៏សំខាន់នៅក្នុងការសិក្សានេះ និងការចូលរួមចំណែកគាំទ្រការសិក្សារបស់គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែងជាបន្តបន្ទាប់។

យើងក៏សូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅដល់អ៊ីឃ្វីតាស់ (Equitas) ដែលជាម្ចាស់ជំនួយដើមដំបូងបំផុតរបស់គម្រោង ចំពោះការជឿជាក់ទៅលើការសិក្សារបស់គម្រោង។ យើងក៏សូមអរគុណចំពោះ Imago Dei Fund, Love 146, Stronger Together, Tenth Church, Karakin Foundation, Change of Path, ACCI និងបណ្តាម្ចាស់ជំនួយដទៃទៀត ដែលបានគាំទ្រផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។

យើងសូមអរគុណចំពោះអង្គការដែលបានធ្វើការសហការជាដៃគូជាមួយអង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃ ដោយផ្តល់អតិថិជនក្នុងគម្រោងរបស់គេឲ្យមកចូលរួមនៅក្នុងការសិក្សានេះ។ អរគុណផងដែរ ដល់អង្គការដៃគូរបស់គម្រោងចំពោះការផ្តល់នូវមតិចូលរួមទៅលើលទ្ធផលនៃការសិក្សា និងអនុសាសន៍នានានៅក្នុងការបាយការណ៍សិក្សានេះ។

មានដូចជា៖ អង្គការ Agape (AIM), អង្គការ អេ.អ.អិម (ARM), អង្គការបួមអាស៊ី, អង្គការក្តីសង្ឃឹមកម្ពុជា (CHO), អង្គការ Citipointe International Care and Aids - SHE Rescue Home, អង្គការកូនស្រីកម្ពុជា, អង្គការសង្គ្រោះជោគវាសនា, អង្គការសួននៃក្តីសង្ឃឹមកម្ពុជា, អង្គការហាការកម្ពុជា, អង្គការថែទាំសុខភាពកុមារកម្ពុជា (HCC), អង្គការសង្ឃឹមដើម្បីយុត្តិធម៌, អង្គការបេសកម្មយុត្តិធម៌អន្តរជាតិ (IJM), Pleroma Home for Girls, អង្គការរតនៈអន្តរជាតិ, អង្គការ World Hope និងអង្គការទស្សនៈពិភពលោកកម្ពុជា។

លើសពីនេះទៅទៀត យើងក៏សូមអរគុណចំពោះលោកស្រី ហេឡេន ស្វ៊ិន ជាស្ថាបនិកា និងនាយិកាអន្តរជាតិនៃអង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃ សម្រាប់ទស្សនៈវិស័យ ការណែនាំ និងទឹកចិត្តដ៏មុតមាំចំពោះការស្រាវជ្រាវនេះ។ លោក រស់ យ៉េង ប្រធានប្រចាំប្រទេសអង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃ ចំពោះការគាំទ្រ និងលើកទឹកចិត្ត។ លោក ខ្វង់ គឹមហេង ប្រធានជាន់ខ្ពស់ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុអង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃ ចំពោះការខិតខំប្រឹងប្រែងមិនគិតពីការនឿយហត់ក្នុងការរៀបចំខ្ទង់ចំណាយ និងរបាយការណ៍ហិរញ្ញវត្ថុដល់ម្ចាស់ជំនួយ។

ថតរូបទំព័រមុខដោយ៖លោក ស្រៀង ផល្លី
រចនាទំព័រមុខដោយ៖ លោក ស្រៀង ផល្លី និងលោក ប៉ូល អូស្រាទ្រី

គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង

ចាប់តាំងពីឆ្នាំ២០១០ គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង (BLR) នៃអង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃបានធ្វើការតាមដានជីវិតកុមារ និងមនុស្សពេញវ័យដែលជាជនរួចពីរងគ្រោះពីអំពើជួញដូរមនុស្ស ការកេងប្រវ័ញ្ច និង/ឬរំលោភបំពានផ្លូវភេទចំនួន១២៨នាក់។ ការសិក្សានេះចាប់ផ្តើមឡើងក្នុងគោលបំណងស្វែងយល់ថា "តើមានអ្វីខ្លះកើតឡើងចំពោះជនរួចពីរងគ្រោះពីអំពើជួញដូរមនុស្ស ការកេងប្រវ័ញ្ច និង/ឬការរំលោភបំពានបន្ទាប់ពីពួកគេត្រូវបានអង្គការយកទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌល (ក្នុងករណីភាគច្រើន) និងក្រោយពីបានធ្វើសមាហរណ៍កម្មទៅក្នុងសហគមន៍វិញ? តើពួកគេពិតជាមានសេរីភាពដែរ ឬទេ?" ដោយក្រុមការងារគម្រោងមានការប្តេជ្ញាចិត្តខ្ពស់ក្នុងការផ្តល់នូវកន្លែងសុវត្ថិភាពសម្រាប់ជនរួចពីរងគ្រោះក្នុងការចែករំលែកសំឡេង និងការយល់ឃើញរបស់ពួកគេយ៉ាងជាប់លាប់ ពួកយើងទទួលបានការយល់ដឹងយ៉ាងស៊ីជម្រៅពីតថភាពប្រចាំថ្ងៃរបស់អតិថិជនម្នាក់ៗ ដែលជាអ្នកចូលរួមក្នុងគម្រោងសិក្សានេះ។ វាជាការប្តេជ្ញារបស់ក្រុមការងារ ក្នុងការផ្តល់នូវបទពិសោធន៍ទាំងនេះជូនដល់អ្នកសិក្សា និងមិត្តអ្នកអាន។

ដូច្នេះ យើងសូមលើកទឹកចិត្តដល់ដៃគូពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ សូមប្រើប្រាស់របាយការណ៍ដែលយើងមានជាច្រើននេះដើម្បីសិក្សាស្វែងយល់ឲ្យបានទូលំទូលាយថែមទៀត។ រហូតមកដល់ពេលនេះ គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែងបានសរសេររបាយការណ៍ចំនួន១០ ដែលរបាយការណ៍ទាំងនោះនិយាយអំពី ការឆាប់វិលត្រឡប់មកភាពធម្មតាវិញ ការមាក់ងាយ ប្រធានបទពីបទពិសោធន៍ជនរួចពីរងគ្រោះភេទប្រុស ការតបស្នងសងគុណ និងរបាយការណ៍ផ្សេងៗមួយចំនួនទៀត។ សូមចូលទៅស្វែងរកនូវរបាយការណ៍ដែលយើងបានបោះពុម្ព និងរបាយការណ៍ដែលយើងនឹងបោះពុម្ពផ្សាយនៅពេលអនាគតឆាប់ៗតាមរយៈអាស្រ័យដ្ឋាន៖ Siobhan Miles Memorial Library & Resource Centre ហើយសម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម វីដេអូ និងព័ត៌មានថ្មីៗអំពីគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅ សូមចូលទៅមើលនៅលើគេហទំព័រ www.chabdai.org/butterfly

យើងសូមអរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅសម្រាប់ការចំណាយពេលស្តាប់ និងការសិក្សារៀនសូត្រជាមួយពួកយើង។ ក្រុមការងាររបស់យើងសូមស្វាគមន៍រាល់សំណួរ ការផ្តល់មតិយោបល់ និងការផ្តល់មតិត្រឡប់នានាដោយក្តីរីករាយ។

ទំនាក់ទំនងតាមរយៈ៖

- កញ្ញា លឹម វណ្ណធារី ប្រធានគ្រប់គ្រងគម្រោង
  lim.vanntheary@chabdai.org
- លោក ជែមស៍ ហាវេយ៍ ទីប្រឹក្សាគម្រោង
  james.havey@chabdai.org

ប្រវត្តិអ្នកសរសេររបាយការណ៍

បណ្ឌិត ឡូរ៉ា ខឌីស្ត ត្យាយ៍

អ្នកប្រឹក្សាគម្រោង និងទីប្រឹក្សាផ្នែក Academic

លោកស្រី ឡូរ៉ា ខឌីស្ត ត្យាយ៍ គឺជាអ្នកអនុវត្តការងារសង្គម និងជាអ្នកស្រាវជ្រាវឯកទេសលើបញ្ហាការជួញដូរ និងអំពើហិង្សាផ្នែកយេនឌ័រ។ សព្វថ្ងៃ លោកស្រីជាសមាជិករបស់មជ្ឈមណ្ឌលស្រាវជ្រាវ ខារ៍ សេនធ័រ ដែលធ្វើការលើគោលនយោបាយស្តីអំពីសិទ្ធិមនុស្ស នៅសាកលវិទ្យាល័យ ហាវ៉ដ។ លោកស្រីមានបទពិសោធន៍ធ្វើការនៅប្រទេសក្នុងតំបន់អាស៊ីអាគ្នេយ៍ ច្រើនជាង១៥ឆ្នាំ។ លោកស្រីមានបទពិសោធន៍ទាំងការធ្វើការដោយផ្ទាល់ផង និងធ្វើជាអ្នកប្រឹក្សាដល់អង្គការនានា ដែលផ្តល់សេវាបម្រើដល់ជនរួចពីរងគ្រោះដោយអំពើហិង្សា និងកេងប្រវ័ញ្ចផងដែរ។ ចំពោះការងារជាអ្នកស្រាវជ្រាវ លោកស្រីបានធ្វើការស្រាវជ្រាវដោយប្រើវិធីសាស្ត្រចម្រុះដូចជា ការស្រាវជ្រាវបែបការចូលរួម បែបបរិមាណវិស័យ និងបែបគុណវិស័យជាដើម ហើយភាគច្រើនជាការសិក្សាស្រាវជ្រាវដែលផ្តោតទៅលើការងារអភិវឌ្ឍន៍ដើម្បីពង្រឹងអំណាច និងផ្តល់សេវាឲ្យមានប្រសិទ្ធិភាពថែមទៀត ដល់អ្នករងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរ។ លោកស្រី បានចូលរួមចំណែកជាមួយគម្រោងមេអំបៅរយៈពេលវែង តាំងពីឆ្នាំ២០១៥មកម្ល៉េះ ក្នុងតួនាទីជាទីប្រឹក្សាផ្នែកអាខាឌីមិក (Academic Advisor)។ លោកស្រីបានបញ្ចប់ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រពីសាកលវិទ្យាល័យ ប្រោន ថ្នាក់អនុបណ្ឌិត និងបណ្ឌិតផ្នែកសង្គមកិច្ចពីសាកលវិទ្យាល័យ កូឡុមបៀ។

កញ្ញា លឹម វណ្ណធារី

ប្រធានគម្រោងស្រាវជ្រាវ

lim.vanntheary@chabdai.org

គាត់ជាអ្នកស្រាវជ្រាវម្នាក់ក្នុងចំណោមអ្នកស្រាវជ្រាវដំបូងគេ ដែលបានចាប់ផ្តើមការងារនៅក្នុងគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង នៅឆ្នាំ២០១១។ កញ្ញា វណ្ណធារី បានចំណាយពេលវេលាជិត៨ឆ្នាំក្នុងការធ្វើការសម្ភាសន៍ វិភាគទិន្នន័យ សរសេររបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវ និងធ្វើបទបង្ហាញពីលទ្ធផលនៃការសិក្សាស្រាវជ្រាវ។ នៅក្នុងឆ្នាំ២០១៥ កញ្ញា វណ្ណធារី បានក្លាយជាប្រធានគម្រោងស្រាវជ្រាវ។ កញ្ញាបានបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រចំនួន២ គឺបរិញ្ញាបត្រ សង្គមវិទ្យា និងអក្សរសាស្ត្រអង់គ្លេស និងបញ្ចប់ថ្នាក់អនុបណ្ឌិតផ្នែកសិក្សាអភិវឌ្ឍន៍ ពីសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ។

លោកស្រី ញ៉ាញ់ ចន្ថា

ជំនួយការប្រធានគម្រោង/អ្នកស្រាវជ្រាវ

nhanh.channtha@chabdai.org

លោកស្រី ចន្ថា ចាប់ផ្តើមការងារជាមួយគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង នៅខែមករា ឆ្នាំ២០១៤។ លោកស្រីបានបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ផ្នែកសង្គមវិទ្យា ពីសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ។ ក្រៅពីតួនាទីចម្បងជាជំនួយការដឹកនាំនៅក្នុងគម្រោងស្រាវជ្រាវនេះ លោកស្រីក៏ជានិស្សិតសិក្សាថ្នាក់អនុបណ្ឌិតផ្នែកកិច្ចអភិវឌ្ឍន៍គ្រប់ជ្រុងជ្រោយរបស់កុមារ (HCD) នៅវិទ្យាស្ថានសិក្សា អឹម.ប៊ី.ធី.អេស ប្រទេសម៉ាឡេស៊ី។ ការសិក្សារបស់គាត់ផ្តោតភាគច្រើនទៅលើ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវជាមួយកុមារងាយរងគ្រោះ ការការពារ និងការចូលរួមរបស់កុមារ ព្រមទាំងការអភិវឌ្ឍន៍របស់កុមារ ជាពិសេសផ្នែកព្រលឹងវិញ្ញាណ។

ប្រវត្តិសមាជិកក្រុមការងារស្រាវជ្រាវមេអំបៅ

លោក ស្រៀង ផល្លី

រដ្ឋបាល/អ្នកស្រាជ្រាវ

sreang.phally@chabdai.org

លោក ផល្លី ចាប់ផ្តើមការងារជាមួយគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង នៅថ្ងៃទី ៣០ ខែមករា ឆ្នាំ២០១៣។ តួនាទីមួយចំនួនដែលលោកធ្វើ រួមមាន៖ ការសម្ភាសន៍អតិថិជន ដឹកនាំការតាមដានអតិថិជនភេទប្រុស ចូលរួមការវិភាគ និងជាសហការីក្នុងការសរសេររបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវ ព្រមទាំងជាអ្នកសម្របសម្រួលក្នុងការគ្រប់គ្រងប្រព័ន្ធទិន្នន័យទាំងមូលរបស់គម្រោង ដែលមានចំនួនជាង៤,៥០០ ទិន្នន័យ។ លោក បានបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ផ្នែកសង្គមវិទ្យា ពីសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ។

ភឿក ផលឡែន

អ្នកស្រាវជ្រាវគម្រោង

phoeuk.phallen@chabdai.org

លោកស្រី ផលឡែន បានបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ផ្នែកសង្គមវិទ្យា ពីសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ។ លោកស្រីចាប់ផ្តើមការងារជាមួយគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង នៅខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៥។ នៅពេលចុះទៅសហគមន៍ លោកស្រីជាសមាជិកក្រុមស្រាវជ្រាវម្នាក់ ដែលមានតួនាទីចម្បងក្នុងការប្រមូលទិន្នន័យទាំងបែបគុណវិស័យ និងបរិមាណវិស័យ ក្រៅពីនោះ លោកស្រីក៏មានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការតាមដានករណី ផ្តល់ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងសេវាជំនួយផ្សេងៗ ក៏ដូចជាកត់ត្រានូវរាល់លេខទំនាក់ទំនងរបស់អតិថិជនដែលចូលរូមនៅក្នុងការសិក្សារបស់គម្រោង។ គាត់ក៏បានធ្វើការជាមួយទិន្នន័យបែបគុណភាព ដោយចម្លងពីទិន្ន័យជាសំឡេងឱ្យទៅជាអត្ថបទភាសាខ្មែរ និងបកប្រែទៅជាភាសាអង់គ្លេស រួមទាំងបញ្ចូល និងសម្អាតទិន្នន័យបែបបរិមាណវិស័យ ហើយគាត់ក៏បានចូលរួមក្នុងការវិភាគទិន្នន័យផងដែរ។

លោក អ៊ូ សុភារ៉ា

អ្នកស្រាវជ្រាវគម្រោង

ou.sopheara@chabdai.org

លោក សុភារ៉ា ចាប់ផ្តើមការងារជាមួយគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង នៅខែមិនា ឆ្នាំ២០១៦។ ការងារចម្បងរបស់គាត់ផ្តោតលើ ការសម្ភាសន៍អតិថិជន ការចងក្រងកម្រងសំនួរ និងការធ្វើការងារជាមួយទិន្នន័យ ដូចជាចម្លងពីទិន្ន័យជាសំឡេងឱ្យទៅជាអត្ថបទភាសាខ្មែរ និងបកប្រែទៅជាភាសាអង់គ្លេស និងការចូលរួមវិភាគទិន្នន័យ។ នៅក្នុងឆ្នាំ២០១៥ លោក បានបញ្ចប់ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ផ្នែកសង្គមវិទ្យា ពីសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ។ ក្រៅពីការស្រាវជ្រាវ ការធ្វើដំណើរក៏ជាសកម្មភាពមួយ ដែលគាត់ចូលចិត្តធ្វើផងដែរ។

កញ្ញា កាំង ជីម៉ី

អ្នកស្រាវជ្រាវគម្រោង

kang.chimey@chabdai.org

បន្ទាប់ពីបញ្ចប់ការសិក្សាថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ផ្នែកចិត្តវិទ្យាពីសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ នៅខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៧។ កញ្ញាបានចាប់ផ្តើមការងារជាអ្នកហាត់ការងារជាមួយគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង នៅខែតុលា ហើយគាត់បានក្លាយជាបុគ្គលិកពេញសិទ្ធិ នៅខែមករា ឆ្នាំ២០១៨។ គាត់ធ្វើការជាមួយក្រុមស្រាវជ្រាវ ដោយចុះទៅប្រមូលទិន្នន័យ និងចម្លងពីទិន្ន័យជាសំឡេងឱ្យទៅជាអត្ថបទភាសាខ្មែរ ព្រមទាំងចូលរួមក្នុងការវិភាគទិន្នន័យផងដែរ។

លោក ជេមស៍ ហាវេយ៍

ទីប្រឹក្សាគម្រោងស្រាវជ្រាវ

james.havey@chabdai.org

លោក ជេមស៍ ធ្វើការជាមួយ Maryknoll Lay Missioner បានបញ្ចប់ថ្នាក់បរិញ្ញាបត្រ ផ្នែកកិច្ចការបរទេស៖ សិក្សាពីលោកទី៣ ពីសាកលវិទ្យាល័យ Marquette University ។ ការចាប់ផ្តើមការងារជាមួយគម្រោងស្រាវជ្រាវជាលើកដំបូង គឺលោកជួយសរសេររបាយការណ៍អំពី "ក្រុមដែលមិនសូវទទួលបានការគាំទ្រ" ក្នុងឆ្នាំ២០១៦។ ចាប់ពីពេលនោះមក លោកចាប់ផ្តើមជួយក្រុមស្រាវជ្រាវលើផ្នែកមួយចំនួនដូចជា បង្កើតកម្រងសំនួរ គ្រប់គ្រង និងវិភាគទិន្នន័យ សរសេររបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវ ជួយពង្រឹងសមត្ថភាពបុគ្គលិក និងធ្វើការទំនាក់ទំនងជាមួយដៃគូ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងគម្រោង។ លោកនឹងបន្តធ្វើការជាមួយគម្រោងស្រាវជ្រាវរហូតដល់ពេលបញ្ចប់គម្រោង នៅឆ្នាំ២០១៩ និងបន្តធ្វើការជាមួយគម្រោងស្រាវជ្រាវថ្មីដែលនឹងចាប់ផ្តើមនៅឆ្នាំ២០២០។

ខ្លឹមសារសង្ខេប

សេចក្តីផ្តើម

ការមើលថែក្នុងមណ្ឌល គឺជាផ្នែកមួយដ៏ធំនៃប្រព័ន្ធផ្តល់សេវាថែទាំនាពេលបច្ចុប្បន្នដល់ជនរួចពីរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្ស និងការកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទលើកុមារនៅក្នុងមហាអនុតំបន់ទន្លេមេគង្គ (GMS)។ ទោះបីជាសេវាកម្មទាំងនោះមានការកើនឡើងក្តី ប៉ុន្តែសេវាសម្រាប់ជនរួចពីរងគ្រោះនៅក្នុងសហគមន៍ នៅតែស្ថិតនៅក្រោមការអភិវឌ្ឍន៍ (Brunovskis & Surtees, 2012; Huguet & Ramangkura, 2007; Surtees, 2013)។ ការឆ្លុះបញ្ចាំង និងការវាយតម្លៃជាប្រចាំអំពីគុណភាពនៃការមើលថែក្នុងមណ្ឌល ពិតជាសំខាន់ណាស់ ដើម្បីធានាឲ្យបានថា សេវាត្រូវបានផ្តល់ជូនក្នុងរបៀបមួយដែលមានប្រសិទ្ធភាព។ គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង (BLR) គឺជាការសិក្សាស្រាវជ្រាវរយៈពេលដប់ឆ្នាំ ដែលអង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃដឹកនាំរៀបចំឡើង ដើម្បីសិក្សាស្វែងយល់អំពីការធ្វើ សមាហរណកម្ម[1] របស់ជនរួចពីរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្ស និងការកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទទៅលើជនរួចពីរងគ្រោះទាំងភេទប្រុស និងភេទស្រី។ ការសិក្សានេះ មានគោលបំណងស្វែងយល់អំពីទស្សនៈយល់ឃើញ និងបទពិសោធន៍របស់ជនរួចពីរងគ្រោះ នៅពេលដែលពួកគេចាប់ផ្តើមកសាងជីវិតសាជាថ្មី។ គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង (BLR) បានចាប់ផ្តើមនៅក្នុងឆ្នាំ២០១១ នៅពេលដែលអតិថិជនជាច្រើនបានរស់នៅក្រោមការមើលថែក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌល។ បទសម្ភាសន៍ជាច្រើន ត្រូវបានធ្វើឡើងជាមួយជនរួចពីរងគ្រោះនៅតាមឆ្នាំនីមួយៗ ចាប់តាំងពីឆ្នាំ ២០១១ គឺចាប់ពីពេលដែលអតិថិជនបានស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល និងរហូតដល់ពួកគេបានផ្លាស់ប្តូរមករស់នៅក្នុងក្នុងសហគមន៍។ ដោយសារតែបុព្វហេតុនេះ កម្រងទិន្នន័យរបស់គម្រោងនេះ (BLR) មានពោរពេញដោយទិន្នន័យដ៏សំបូរបែបអំពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះ ទាក់ទងនឹងបទពិសោធន៍របស់គេផ្ទាល់ពេលពួកគេរស់នៅក្រោមការមើលថែរបស់កម្មវិធីមណ្ឌល ដោយឆ្លងកាត់ដំណាក់កាលនីមួយៗទាំងអស់ គឺចាប់តាំងពីដំណាក់នៃការជ្រើសរើសឲ្យចូលស្នាក់នៅក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌល រហូតដល់ដំណាក់កាលនៃការធ្វើសមាហរណកម្មទៅក្នុងសហគមន៍វិញ។

គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង (BLR) ផ្តល់នូវឱកាសដ៏ពិសេសមួយ ដើម្បីស្វែងយល់អំពីការមើលថែក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌលដោយប្រើប្រាស់*ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះដោយផ្ទាល់។* ទោះបីជាការស្រាវជ្រាវអំពីការជួញដូរមនុស្ស និងការកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទលើកុមារ កំពុងតែមានចំនួនកើនឡើងក៏ដោយ ប៉ុន្តែការស្រាវជ្រាវដែលចេញពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះ នៅមានភាពខ្វះខាតនៅឡើយ (Curran, Naidoo, & Mchunu, 2017; Marcus, Horning, & Curtis, 2014; Richardson, Poudel, & Laurie, 2009; Russell, 2017)។ ការស្រាវជ្រាវភាគច្រើនអំពីការមើលថែក្នុងមណ្ឌល ក៏បង្ហាញពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់បុគ្គលិកសង្គមកិច្ច និង/ឬឪពុកម្តាយចិញ្ចឹមផងដែរ ប៉ុន្តែមានការស្រាវជ្រាវតិចតួចណាស់ ដែលបង្ហាញពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អតិថិជនទៅលើបទពិសោធន៍របស់ពួកគេនៅក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌល (Leathers, 2003; Whiting & Lee, 2003)។ ទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ការយល់ដឹងអំពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អតិថិជន ពិតជាសំខាន់ចំពោះដំណើរការនៃការកែលម្អការមើលថែក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌលឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។ វាបញ្ជាក់អំពីភាពថ្លៃថ្នូរ និងសិទ្ធិរបស់អតិថិជន ហើយធានាថា

[1] ពាក្យ “ការធ្វើសមាហរណកម្ម” ត្រូវបានប្រើសម្រាប់ពាក្យថា “ការធ្វើសមារណកម្មឡើងវិញ” ដើម្បីបង្ហាញថា ជនរងគ្រោះអាចជ្រើសរើសត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍ គ្រួសាររបស់គេវិញ ឬកសាងគ្រួសារនៅក្នុងសហគមន៍ថ្មី តាមជម្រើសរបស់គេ (Surtees, 2010)។

ចំណេះដឹងរបស់អតិថិជន អាចត្រូវបានប្រើប្រាស់ ដើម្បីពង្រឹងទៅលើការផ្ដល់សេវា (Cordisco Tsai, Seballos-Llena, & Castellano-Datta, 2017; Foot, 2016; Mitchell, Kuczynski, Tubbs, & Ross, 2009; UNIAP, 2008)។

របាយការណ៍សិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ បង្ហាញពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អ្នកចូលរួមនៅក្នុងការសិក្សារបស់គម្រោង (BLR) ទៅលើបទពិសោធន៍របស់គេស្ដីពីការមើលថែក្នុងមណ្ឌល រួមជាមួយ***អនុសាសន៍របស់គេផ្ទាល់*** សម្រាប់ការធ្វើឲ្យការមើលថែក្នុងមណ្ឌលកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើង។ នៅក្នុងឯកសារទាំងមូល យើងព្យាយាមរក្សាគោលជំហរស្មោះត្រង់តាមដែលយើងអាចធ្វើទៅតាម ចំពោះអនុសាសន៍ ទស្សនៈ និងទស្សនទាន ដែលជនរួចពីរងគ្រោះបានចែកចាយដោយផ្ទាល់។ របាយការណ៍នេះ មិនបង្ហាញពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃ នោះឡើយ។ ផ្ទុយទៅវិញ គោលដៅរបស់យើង គឺដើម្បីចែករំលែកសំឡេងរបស់អតិថិជន ដែលបានចូលរួមនៅក្នុងប្រព័ន្ធមើលថែក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌល។ យើងព្យាយាមឈរតំណាងឲ្យទស្សនៈយល់ឃើញ និងបទពិសោធន៍របស់ជនរួចពីរងគ្រោះ ដោយភាពទៀងត្រង់ និងសុក្រឹតភាព ដោយសារតែវាជាទំនួលខុសត្រូវប្រកបដោយក្រមសីលធម៌របស់យើង និងដើម្បីជាអត្ថប្រយោជន៍ដល់ជនរួចពីរងគ្រោះ ក៏ដូចជាចលនាប្រយុទ្ធប្រឆាំងនឹងអំពើជួញដូរមនុស្សទាំងមូល។

ជាច្រើនឆ្នាំកន្លងមកនេះ មានអង្គការផ្សេងៗដែលបានសហការជាមួយអង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃ បានចែករំលែកនូវបំណងប្រាថ្នាចង់រៀនសូត្រអំពីចំណុចខ្លាំង និងចំណុចខ្សោយនៃកម្មវិធីរបស់គេ និងដើម្បីស្វែងយល់អំពីដំណើរនៃការធ្វើសមាហរណកម្មរយៈពេលវែងរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះ (Miles, Heang, Lim, Nhanh & Sreang, 2014)។ យើងបានសរសេររបាយការណ៍ស្រាវជ្រាវនេះ ក្នុងគោលបំណងដើម្បីឆ្លើយតបដោយផ្ទាល់ចំពោះសំណូមពររបស់អង្គការដែលជាដៃគូរបស់អង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃយើង។

ការផ្ដល់សេវាស្នាក់នៅក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌលសម្រាប់បុគ្គលដែលត្រូវបានគេជួញដូរ និងកេងប្រវ័ញ្ច គឺជារឿងមួយដែលស្មុគស្មាញបំផុត។ អ្នកផ្ដល់សេវាដែលធ្វើការជាមួយជនរួចពីរងគ្រោះ ត្រូវប្រឈមនឹងបញ្ហាប្រឈមជាច្រើន។ យើងសង្ឃឹមថា លទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវនេះ អាចត្រូវបានប្រើនៅក្នុងរបៀបវិជ្ជមានមួយ ដើម្បីបង្កើនសំឡេងរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះ និងកែលម្អបទពិសោធន៍នៃការមើលថែក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌលសម្រាប់មនុស្សគ្រប់គ្នា រួមទាំងអតិថិជន និងបុគ្គលិកធ្វើការនៅក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌលផងដែរ។

វិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវ

ជាសរុបមានអង្គការចំនួន១៤ ជាប្រភេទកម្មវិធីមណ្ឌល និង៣អង្គការទៀតជាប្រភេទអង្គការផ្ដល់សេវា ពួកគេបានផ្ដល់អតិថិជននៅក្នុងកម្មវិធីរបស់គេឲ្យបានចូលរួមនៅក្នុងការសិក្សាស្រាវជ្រាវរបស់គម្រោងនេះ។ អង្គការដៃគូដែលបានផ្ដល់អតិថិជនឲ្យគម្រោងស្រាវជ្រាវ បានធ្វើការប៉ាន់ប្រមាណចាត់ថ្នាក់ថាតើអតិថិជនដែលយើងយកមកសិក្សាជាជនរួចពីរងគ្រោះនៃការជួញដូរមនុស្ស និង/ឬការកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទបានដែរ ឬអត់។ ទោះបីជាការសិក្សារបស់គម្រោងមេអំបៅរយៈពេលវែង (BLR) មានអតិថិជនសរុបចំនួន១២៨នាក់ក៏ដោយ ប៉ុន្តែការសិក្សាវិភាគសម្រាប់របាយការណ៍សិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ បានផ្ដោតទៅលើបទពិសោធន៍របស់អតិថិជនចំនួន១១១នាក់ ដែលធ្លាប់បានស្នាក់នៅក្នុងការមើលថែក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌលតែប៉ុណ្ណោះ។

ការវិភាគសម្រាប់របាយការណ៍សិក្សាស្រាវជ្រាវនេះ បានផ្ដោតទៅលើសំណួរស្រាវជ្រាវថា៖ ***តើជនរួចពីរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្ស និងការកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទមានទស្សនៈយល់ឃើញអ្វីខ្លះទៅលើបទពិសោធន៍របស់គេចំពោះ***

ការមើលថែក្នុងមណ្ឌលនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា? សំណួរស្រាវជ្រាវនេះ ត្រូវបានរៀបចំឲ្យមានលក្ខណៈទូលាយ ដើម្បីឲ្យយើងអាចយល់ដឹងអំពីបទពិសោធន៍ទូទៅទាំងមូលរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះ នៅក្នុងការមើលថែក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌល គឺចាប់តាំងពីការចូលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលដំបូង រហូតដល់ដំណើរការនៃការធ្វើសមាហរណកម្មទៅសហគមន៍វិញ។ គោលបំណងគឺ ដើម្បីស្វែងយល់ឲ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយអំពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អតិថិជនទៅលើបទពិសោធន៍របស់គេចំពោះការមើលថែក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌល។ ដូច្នេះហើយ ទិន្នន័យដែលបានប្រមូលប៉ុន្មានឆ្នាំជាប់គ្នាត្រូវបានយកមកវិភាគសម្រាប់របាយការណ៍សិក្សាស្រាវជ្រាវមួយនេះ។ ការវិភាគសម្រាប់ឯកសារនេះ គឺមើលផ្តោតទៅលើអតិថិជនដែលចូលរួមនៅក្នុងគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង (BLR) ចំនួន១១១នាក់ ដែលធ្លាប់បានរស់នៅក្នុងកម្មវិធីមណ្ឌលនៅពេលមួយ ក្នុងអំឡុងពេលនៃកម្មវិធីរមើលថែជំនួសរបស់ពួកគេ។ សម្រាប់អ្នកចូលរួមនៅក្នុងការសិក្សាទាំង១១១នាក់នេះ យើងបានវិភាគទៅលើសេចក្តីសង្ខេបនៃគ្រប់ទិន្នន័យដែលប្រមូលបាននៅចន្លោះឆ្នាំ ២០១១ និង២០១៤។ យើងក៏បានវិភាគទិន្នន័យបែបគុណភាពចេញពីបទសម្ភាសន៍បែបស៊ីជម្រៅចំនួន២៥១ ដែលបានសម្ភាសន៍ជាមួយពួកគេកាលពីឆ្នាំ២០១៤ ឆ្នាំ២០១៥ និងឆ្នាំ២០១៦ ផងដែរ។ ទិន្នន័យទាំងនេះត្រូវបានយកមកវិភាគ ដោយប្រើវិធីសាស្ត្រស្រាវជ្រាវបែបគុណភាព។ វិធីសាស្ត្រត្រូវបានហៅថា បាតុភូតវិទ្យា (Phenomenology)។ យើងជ្រើសរើសយកវិធីសាស្ត្រវិភាគនេះ ក្នុងគោលបំណងចង់ស្វែងយល់អំពី ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់មនុស្សទៅលើបទពិសោធន៍ផ្ទាល់ខ្លួនរបស់គេ។

នៅពេលដែលធ្វើការវិភាគទិន្នន័យ យើងបានរកឃើញគំរូខុសៗគ្នាពីក្រុមអតិថិជនផ្សេងៗគ្នា។ ជាដំបូង ប្រធានបទពិសេសមួយត្រូវបានកំណត់ឡើងសម្រាប់ក្រុមតូចមួយនៃអតិថិជនភេទស្រី ដែលមានចំនួន១០នាក់ ដែលពួកគេត្រូវបានដាក់ឲ្យស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលមួយសម្រាប់ស្ត្រីពេញវ័យ។ បទពិសោធន៍របស់អតិថិជនទាំងនេះ មានភាពខុសប្លែកខ្លាំងពីអតិថិជនផ្សេងទៀត ដែលបានចូលរួមនៅក្នុងគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅរយៈពេលវែង (BLR)។ ដូច្នេះហើយបានជាយើងបានសម្រេចចិត្តធ្វើការវិភាគទិន្នន័យសម្រាប់ស្ត្រីទាំង១០នាក់នេះ ដាច់ដោយឡែកពីគេ។ ដោយសារតែហេតុនេះ យើងបង្ហាញនូវលទ្ធផលរកឃើញចេញពីក្រុមតូចនេះ ជាករណីសិក្សាដាច់ដោយឡែកមួយនៅក្នុងរបាយការណ៍សិក្សានេះ។

លើសពីនេះទៅទៀត នៅក្នុងចំណោមអតិថិជន ដែលនៅសល់ពីក្រុមតូចនេះ យើងក៏បានកត់សម្គាល់ឃើញពីភាពខុសគ្នាមួយចំនួនរវាងបទពិសោធន៍របស់អតិថិជនភេទប្រុស (n=22) និងអតិថិជនភេទស្រី (n=79)។ ជាលទ្ធផលការវិភាគទិន្នន័យ ក៏ត្រូវបានធ្វើដាច់ដោយឡែកពីគ្នាសម្រាប់ក្រុមទាំងពីរផងដែរ។ ទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ដោយសារតែភាពស្រដៀងគ្នាមួយចំនួនទាក់ទងនឹងបទពិសោធន៍របស់អតិថិជនជាបុរស/ក្មេងប្រុស និងអតិថិជនភេទស្រីភាគច្រើន។ ដូច្នេះ នៅផ្នែកទីមួយ លទ្ធផលរកឃើញចេញពីក្រុមទាំងពីរនេះ ត្រូវបានបង្ហាញរួមជាមួយគ្នាតែម្តង។ សម្រាប់ក្រុមនេះ យើងបានបែងចែកលទ្ធផលនៃការសិក្សាដែលបានរកឃើញទៅជាបួនដំណាក់កាលខុសៗគ្នា៖ (១) ការជ្រើសរើសចូលទៅស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល, (២) ជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌល, (៣) ការបញ្ឈប់/ការចាកចេញពីមណ្ឌល និង (៤) ជីវិតនៅក្នុងសហគមន៍ និងការផ្តល់ជូនសេវាតាមសហគមន៍ ដោយកម្មវិធីមណ្ឌល។

លទ្ធផលនៃការសិក្សា៖ តើប្រធានបទរួមណាខ្លះ ដែលអតិថិជនបាន លើកឡើងច្រើនបំផុត?

តារាងទី១ គឺជាបញ្ជីនៃប្រធានបទរួមទាំងអស់ ដែលត្រូវបានលើកឡើង ដោយអតិថិជនដែលចូលរួមក្នុងគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅ (BLR)។ ប្រធានបទទាំងនេះត្រូវបានរៀបចំទៅតាមភាពញឹកញាប់ ដែលវាត្រូវបានលើកឡើងនៅក្នុងបទសម្ភាសន៍ទាំងអស់ក្នុងពេលប៉ុន្មានឆ្នាំនេះ។ កម្រិតនៃភាពញឹកញាប់នេះត្រូវបានបែងចែកជា៣កម្រិតផ្សេងៗគ្នា៖ ខ្ពស់ មធ្យម និងទាប។ គ្រប់ប្រធានបទទាំងអស់ដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងផ្នែក "ខ្ពស់" ត្រូវបានពណ៌នាថាមានភាពសំខាន់ខ្លាំងសម្រាប់អតិថិជនដែលបានចូលរួមក្នុងការសិក្សា (សូមមើលតារាងទី១)។ នៅខាងក្រោមតារាងទី១ យើងនឹងសង្ខេបប្រធានបទនីមួយៗ ដោយរួមជាមួយសម្រង់សំដីដោយផ្ទាល់របស់អតិថិជន។

តារាងទី1៖ ភាពញឹកញាប់ ដែលប្រធានបទត្រូវបានលើកឡើងដោយអតិថិជន

កម្រិតខ្ពស់
• ការសរសើរពីការផ្ដល់នូវសេវាការអប់រំ និងការផ្គត់ផ្គង់តម្រូវការមូលដ្ឋាន • សារៈសំខាន់នៃការមើលថែ និងការគាំទ្រខាងអារម្មណ៍ • កង្វះសេរីភាព និងមានអារម្មណ៍ថា ខ្លួនត្រូវហ៊ុំព័ទ្ធដោយច្បាប់ជាច្រើននៅក្នុងមណ្ឌល • ទំនាក់ទំនងមានកម្រិតជាមួយគ្រួសារ អំឡុងពេលស្ថិតនៅក្នុងមណ្ឌល • ភាពមិនច្បាស់លាស់អំពីការត្រៀមខ្លួនចូលទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍ • ការចូលរួមតិចបំផុតនៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត និងការរៀបចំផែនការទាក់ទងនឹងការធ្វើសមាហរណកម្ម • អារម្មណ៍ប្រទាញប្រទង់អំពីជីវិតរស់នៅក្នុងសហគមន៍ បើធៀបនឹងជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌល • សេវាថែបំប៉ន និងគាំទ្រនៅក្នុងសហគមន៍ នៅមានកម្រិត • មានអារម្មណ៍ថា ខ្លួនត្រូវបានគេស្រឡាញ់ដូចជាសមាជិកគ្រួសារពេលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ប៉ុន្តែមានអារម្មណ៍ត្រូវគេបោះបង់ចោល ពេលត្រលប់ចូលទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍វិញ • ភាពងាយរងគ្រោះនៅក្នុងសហគមន៍ ដោយសារតែភាពខុសគ្នាដ៏ខ្លាំងរវាងជីវិតក្នុងមណ្ឌលនឹងជីវិតក្នុងសហគមន៍
កម្រិតមធ្យម
• ការសម្របខ្លួនទៅនឹងបរិយាកាសមណ្ឌលបន្ទាប់ពីស្នាក់នៅបានមួយរយៈ • ការសម្រេចចិត្ត ទាក់ទងនឹងការប្ដូរមណ្ឌល • បុគ្គលិកនិយាយគំរោះគំរើយ និងប្រមាថមើលងាយអតិថិជន • មិនជឿលើអតិថិជន • ការលំបាកក្នុងការបញ្ចប់ការសិក្សា ក្រោយពេលចាកចេញពីមណ្ឌល • ដែនកម្រិតនៅក្នុងការបណ្ដុះបណ្ដាលវិជ្ជាជីវៈ និងសេវាអភិវឌ្ឍអាជីវកម្ម • ការចូលរួមរបស់អតិថិជននៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត ទាក់ទងនឹងការបណ្ដុះបណ្ដាលជំនាញ • អំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌល (ខាងផ្លូវអារម្មណ៍ ផ្លូវកាយ និង/ឬខាងផ្លូវភេទ) • ការលំបាករបស់បុគ្គលិកក្នុងការគ្រប់គ្រងឥរិយាបថរបស់ក្មេងប្រុស និងការឆ្លើយតបចំពោះអំពើហិង្សា • ការស្នើ/បំណងចង់ចាកចេញពីមណ្ឌល

- អំពើហិង្សានៅក្នុងសហគមន៍
- ការរំពឹងទុកមិនត្រូវបានបំពេញ

កម្រិតទាប

- ការអភិវឌ្ឍន៍ខ្លួន និងភាពចាស់ទុំ
- មានអារម្មណ៍ឯកសិទ្ធិក្នុងការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល
- ពន្យារពេលនៅក្នុងការផ្តត់ផ្គង់ការមើលថែសុខភាព
- កង្វះវិជ្ជាជីវៈការងារនៅក្នុងចំណោមបុគ្គលិកមណ្ឌល
- ការមិនផ្តល់អំណាចនៅក្នុងបរិយាកាសមណ្ឌល
- បទពិសោធន៍ចម្រុះជាមួយការប្រឹក្សាយោបល់នៅក្នុងមណ្ឌល
- ការបំពានលើការរក្សាការសម្ងាត់របស់អតិថិជន និងកង្វះការទុកចិត្ត
- ឥទ្ធិពលរបស់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងទៅលើបទពិសោធន៍របស់អតិថិជន
- ការជះឥទ្ធិពលនៃធនធានហិរញ្ញវត្ថុទៅលើបទពិសោធន៍នៃមណ្ឌល
- ការរត់ចេញពីមណ្ឌល
- បំណងចង់ត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌល
- បទពិសោធន៍ខុសៗគ្នាជាមួយការបិទករណី

លទ្ធផលនៃការសិក្សា-ចំពោះក្រុមអតិថិជនភេទប្រុស និងអតិថិជនភេទស្រីភាគច្រើន

ភាពមិនស្របគ្នាអំពីប្រវត្តិនៃការកេងប្រវ័ញ្ច ការជួញដូរ និង/ឬការបំពានរបស់អតិថិជន

បទសម្ភាសន៍ជាមួយអតិថិជននៃគម្រោង BLR បានបង្ហាញឲ្យឃើញនូវគំរូដ៏គួរឲ្យចាប់អារម្មណ៍មួយចំនួន ទាក់ទងនឹងប្រវត្តិនៃការកេងប្រវ័ញ្ចរបស់អតិថិជន។ ទោះបីជាអតិថិជនភាគច្រើន បានរាយការណ៍ថាត្រូវបានគេជួញដូរ ឬកេងប្រវ័ញ្ចក៏ដោយ ប៉ុន្តែអតិថិជនមួយចំនួនបានប្រកាន់ជំហរថា ពួកគេមិនធ្លាប់ត្រូវគេបំពាន មុនពេលចូលក្នុងមណ្ឌលឡើយ។ នៅក្នុងករណីមួយចំនួន អតិថិជនបាននិយាយថា សំណុំរឿងរបស់គេ បានបញ្ជាក់ថា ពួកគេត្រូវបានគេកេងប្រវ័ញ្ច ទោះបីជាពួកគេបាននិយាយថា នេះមិនមែនជាការពិតក៏ដោយ។ ការនេះអាចមានករណីពីរកើតឡើងនៅក្នុងសេណារីយ៉ូមួយក្នុងចំណោមពីរ។ ករណីទីមួយ ពេលខ្លះ បងប្អូនបង្កើត២នាក់ ត្រូវបានទទួលឲ្យរស់នៅក្នុងមណ្ឌល នៅពេលដែលបងប្អូនរបស់គេម្នាក់ ត្រូវបានកេងប្រវ័ញ្ច។ នៅក្នុងករណីមួយទៀត បុគ្គលិកបានស្គាល់ក្មេងជំទង់ម្នាក់ ដែលមានជីវភាពក្រីក្រ។ វាបង្ហាញឲ្យឃើញថា បុគ្គលិកមានអារម្មណ៍ថា យុវជននេះ ពិតជាត្រូវការសេវា។ ដូច្នេះ យុវជនទាំងនេះ ត្រូវបានអញ្ជើញឲ្យមករស់នៅក្នុងមណ្ឌល។ តែទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ អតិថិជនទាំងអស់ នៅក្នុងការសិក្សារបស់គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅ (BLR) នេះត្រូវបានហៅថា ជាអតិថិជនដែលធ្លាប់ជួបករណីជួញដូរ ឬកេងប្រវ័ញ្ច។

> *"ពួកគេបាននាំទៅមន្ទីរពេទ្យ ដើម្បីពិនិត្យសុខភាព (ព្រហ្មចារី)។ បន្ទាប់មក ពួកគេបានប្រាប់ឲ្យកត់ត្រាករណីខ្ញុំ ដូចគ្នាទៅនឹងករណីរបស់ប្អូនស្រីខ្ញុំដែរ ដោយសារតែគេចង់ដាក់បន្ទុកបទឧក្រិដ្ឋកាន់តែច្រើនទៅលើជនល្មើស ដើម្បីឲ្យប្អូនស្រីរបស់ខ្ញុំ អាចទទួលបានលុយជាសំណងពីតុលាការ។ ប៉ុន្តែ អ្នកដឹងទេ ខ្ញុំជាមនុស្សទៀងត្រង់ម្នាក់។ បើគ្មានអ្វីកើតឡើងចំពោះខ្ញុំ ខ្ញុំនឹងនិយាយថា "អត់មាន"។ ខ្ញុំតែងតែរាយការណ៍ថា "អត់មាន" (ទោះបីជាគេប្រាប់ខ្ញុំឲ្យនិយាយថា "មាន" ក៏ដោយ)... គេបាននាំខ្ញុំទៅទីនោះ ដើម្បីមើលថាតើខ្ញុំនៅមានព្រហ្មចារី ដែរឬក៏អត់... ដោយសារតែខ្ញុំមានវ័យក្មេងពេក ខ្ញុំមិនយល់ពីអត្ថន័យរបស់វាឡើយ។ ខ្ញុំគ្រាន់តែធ្វើតាមអ្វីដែលគេបានប្រាប់ខ្ញុំឲ្យធ្វើ... ក្រោយមក គ្រូពេទ្យបានរាយការណ៍ថា ខ្ញុំនៅតែជាស្ត្រីព្រហ្មចារី។ ទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ មេធាវីខ្ញុំបានប្រាប់ទៅកាន់អ្នកកត់ត្រាថា "មិនចាំបាច់កត់ត្រាថាខ្ញុំនៅព្រហ្មចារីឡើយ។" នោះជាអ្វីដែលខ្ញុំបានឮ។ នេះជាការចងចាំមួយ ដែលខ្ញុំចាំបំផុត ក្នុងពេលនោះ។"*
>
> *(តារ៉ា[2] ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)*

1. ការជ្រើសរើសចូលទៅស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល

នៅពេលដែលពណ៌នាអំពីការចូលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល អតិថិជនបានចែករំលែកនូវប្រធានបទសំខាន់ៗបី ដែលត្រូវបានបង្ហាញខាងក្រោម៖

- មានអារម្មណ៍ព្រួយបារម្ភអំពីការចូលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលនៅពេលទើបមកដល់ថ្មីៗ

[2] គ្រប់ឈ្មោះអតិថិជនទាំងអស់នៅក្នុងរបាយការណ៍នេះ ត្រូវបានប្តូរឈ្មោះ។ វាត្រូវបានធ្វើបែបនេះ ដោយសារតែការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់គម្រោង BLR ដើម្បីរក្សាការសម្ងាត់ ភាពអនាមិក និងសេចក្តីទុកចិត្តរបស់អ្នកផ្តល់ចម្លើយរបស់យើង។

- ការសម្របខ្លួនទៅនឹងបរិយាកាសក្នុងមណ្ឌល
- ការសម្រេចចិត្ត ទាក់ទងនឹងការផ្ទេរមណ្ឌល

មានអារម្មណ៍ព្រួយបារម្ភអំពីការចូលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលនៅពេលទើបមកដល់ថ្មីៗ

ជាដំបូង អតិថិជនបានពណ៌នាជាញឹកញាប់អំពីការប្តូរទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌល ថាជាដំណើរការដ៏លំបាកមួយ ដែលមានទាំងអារម្មណ៍ភ័យខ្លាច ការថប់បារម្ភ កំហឹង និងភាពមិនច្បាស់លាស់។ អតិថិជនជាច្រើនបានរាយការណ៍ថា ពួកគេមានការព្រួយបារម្ភខ្លាំង។ អតិថិជនដែលបានមកពីការវាយឆ្មក់របស់ប៉ូលីស បានរកឃើញថា ការយកពួកគេមកដាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ធ្វើឲ្យគេមានការខកចិត្តយ៉ាងខ្លាំង។ អ្នកខ្លះបានមានអារម្មណ៍ថា ពួកគេត្រូវបានគេនាំមកកន្លែងខុស និងត្រូវគេកុហកអំពីការមកស្នាក់នៅរបស់គេ។ អតិថិជនខ្លះ ក៏បានពណ៌នាអំពីអារម្មណ៍ឈឺចាប់របស់ឪពុកម្តាយរបស់ពួកគេ នៅពេលដែលឮដំណឹងថា កូនរបស់ខ្លួនត្រូវបានប្រមូលមកនៅក្នុងការវាយឆ្មក់របស់ប៉ូលីស ហើយត្រូវបានដាក់នៅក្នុងមណ្ឌល។ អតិថិជន ជាពិសេស អ្នកដែលនៅវ័យក្មេងនៅឡើយ បានរាយការណ៍ជាញឹកញាប់ថា ហេតុផលដ៏សំខាន់មួយទៀតចំពោះអារម្មណ៍តានតឹងរបស់គេ ក្នុងការមកស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល គឺថាការនឹកគ្រួសាររបស់គេ។

> *"ពួកគេ (ប៉ូលីស) បានតែហៅអង្គការឲ្យមកនៅពេលនោះ ហើយយើងបានទៅជាមួយពួកគេ ហើយខ្ញុំមានគម្រោងលោតចេញពីឡាននៅពេលនោះ។ ខ្ញុំមានគម្រោងលោតចេញពីឡាន បន្ទាប់មក ខ្ញុំតែហៅគ្រួសាររបស់ខ្ញុំ។ គ្រួសាររបស់ខ្ញុំបានជិះម៉ូតូដើររកខ្ញុំ ដោយសារតែពួកគេបានឮថា ខ្ញុំត្រូវបានចាប់ខ្លួន។ ពួកគេបានតែមកខ្ញុំ ហើយម្តាយខ្ញុំបានយំ ហើយរហូតដល់ពេលល្ងាច ពួកគេបានជិះមករកខ្ញុំនៅឯមណ្ឌល...បន្ទាប់មក ខ្ញុំបានប្រាប់ពួកគេ (បុគ្គលិកមណ្ឌល) ថា ខ្ញុំចង់ត្រលប់ទៅផ្ទះវិញ។ ពួកគេ (បុគ្គលិកមណ្ឌល) បាននិយាយថា "តើប្អូនអាចត្រលប់ទៅផ្ទះយ៉ាងម៉េចទៅ ដោយសារតែប៉ូលីសបានបញ្ជូនប្អូនមកទីនេះហើយនោះ? បើយើងឲ្យប្អូនទៅ នោះយើងនឹងធ្វើខុសមិនខាន។" បើអនុញ្ញាតឲ្យប្អូនៗត្រលប់ទៅផ្ទះ ប្អូននឹងត្រលប់ទៅធ្វើការងារនោះទៀត។ បន្ទាប់មក ពួកគេបានពន្យល់ខ្ញុំថា "គ្រាន់តែស្នាក់នៅទីនេះហើយ នៅទីនេះប្អូនមានអាហារសម្រន់ពីរដង មួយនៅពេលព្រឹក និងមួយទៀតនៅពេលល្ងាច។ ប្អូននឹងទទួលបានអាហារបីពេល នៅពេលព្រឹក ពេលថ្ងៃ និងពេលល្ងាច។" ពួកគេនឹងផ្តល់ខោអាវដល់យើង ហើយយើងត្រូវស្នាក់នៅទីនេះរយៈពេល២ខែ។ បន្ទាប់មកពួកគេអាចនឹងអនុញ្ញាតឱ្យយើងផ្ទេរទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌលមួយទៀត ពួកគេអាចប្តូរវាសម្រាប់យើង ប៉ុន្តែយើងត្រូវតែស្នាក់នៅទីនេះរយៈពេល២ខែសិន។ ខ្ញុំបាននិយាយថា "ខ្ញុំមិនចង់ទៅឡើយ។" គ្នាយើងបីនាក់ (អតិថិជន) បានយំ ហើយយើងបានតែទៅគ្រួសារ និងបងប្អូន ហើយម្តាយខ្ញុំបានជិះម៉ូតូ ដើម្បីស្វែងរកខ្ញុំ ហើយគាត់បានសួរថា "តើកូននៅឯណាឥឡូវ?" ហើយខ្ញុំបាននិយាយថា "ខ្ញុំមិនដឹងថាខ្ញុំនៅឯណាឡើយ។ ខ្ញុំស្នាក់នៅក្នុងអង្គការ។" បន្ទាប់មកម្តាយខ្ញុំបានឮថា ការស្នាក់នៅក្នុងអង្គការ មានន័យថា ពួកគេនឹងលក់យើងទៅក្រៅប្រទេស បន្ទាប់មកម្តាយខ្ញុំបានយំ។ ម្តាយខ្ញុំមានអារម្មណ៍ភ័យខ្លាចយ៉ាងខ្លាំង ហើយគាត់បានយំ។ នៅពេលដែលគាត់បត់ខោអាវ ហើយគាត់មិនបានឃើញខ្ញុំ គាត់យំ។ គាត់ធ្លាប់ឃើញខ្ញុំនៅផ្ទះ និងឮសំឡេងខ្ញុំឡូឡានៅផ្ទះ ប៉ុន្តែនៅពេលដែលខ្ញុំត្រូវបានចាប់ខ្លួន នៅផ្ទះមានភាពស្ងប់ស្ងាត់ ហើយគាត់បានយំ នៅពេលដែលគាត់បត់ខោអាវ ឬបត់កន្សែងងូតទឹករបស់ខ្ញុំ គាត់បានយំ។ ខ្ញុំបានប្រាប់គាត់ថា "កូនមិនអីទេម៉ែ! កូនរស់នៅទីនេះមិនអីឡើយ។ កូននឹងតេទៅម៉ែម្តងទៀតនៅថ្ងៃស្អែក។ ឥឡូវ គេត្រូវដកទូរស័ព្ទទុកហើយ ដោយសារតែគេមិនអនុញ្ញាតឲ្យយើងប្រើទូរស័ព្ទនៅក្នុងអង្គការឡើយ។'"*

(សុធី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

ការសម្របខ្លួនទៅនឹងបរិយាកាសមណ្ឌលបន្ទាប់ពីស្នាក់នៅបានមួយរយៈ

អតិថិជនជាច្រើនបានចែកចាយថា នៅទីបំផុត ពួកគេបានសម្របខ្លួនទៅនឹងការរស់នៅក្នុងបរិយាកាសមណ្ឌលបាន។ អ្នកខ្លះបានពណ៌នាថា អារម្មណ៍ភ័យខ្លាចរបស់គេបានថយចុះ នៅពេលដែលពួកគេដឹងថា មនុស្សនៅក្នុងមណ្ឌលមិនមានគម្រោងធ្វើបាបពួកគេឡើយ។ អ្នកខ្លះទៀតបាននិយាយថា ពេលដែលគ្រួសាររបស់គេមានឱកាសមកលេងសួរសុខទុក្ខពួកគេនៅក្នុងមណ្ឌល ភាពភ័យខ្លាចរបស់ក្រុមគ្រួសាររបស់គេ ក៏បានថយចុះផងដែរ។ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយគ្រួសាររបស់គេ បានជួយឲ្យអតិថិជនខ្លះមានអារម្មណ៍កាន់តែស្រួលចិត្ត។ ក្រោយពេលអតិថិជនមានពេលសម្របខ្លួនទៅនឹងបរិយាកាសមណ្ឌល អ្នកខ្លះបានទៅដល់ចំណុចមួយ ដែលពួកគេមិនចង់ចាកចេញពីមណ្ឌលឡើយ។

ការសម្រេចចិត្តទាក់ទងនឹងការផ្ទេរមណ្ឌល

> "ខ្ញុំមានអារម្មណ៍ខ្លាច (ពេលទៅដល់មណ្ឌលជាលើកដំបូង) នៅពេលដែលខ្ញុំឮមនុស្សនិយាយពីមាត់មួយទៅមាត់មួយថា បុគ្គលិកអង្គការ គ្រាន់តែធ្វើល្អនៅមុខយើងប៉ុណ្ណោះ ប៉ុន្តែពួកគេនឹងធ្វើបាបយើង។ ខ្ញុំចង់មានន័យថា ពួកគេនឹងកេងប្រវ័ញ្ចសិទ្ធិរបស់យើង ក្នុងនាមជាកុមារ... អ្វីដែលគេនិយាយនោះមិនពិតឡើយ នៅពេលដែលខ្ញុំបានមកដល់ទីនោះ។ ជាដំបូង ម្ដាយខ្ញុំមានក្ដីបារម្ភយ៉ាងខ្លាំងអំពីខ្ញុំ នៅពេលដែលគាត់បានឮមនុស្សប្រាប់គាត់បែបនេះ ដោយសារតែគាត់ខ្លាចថា បុគ្គលិកមណ្ឌលនឹងធ្វើបាបខ្ញុំ។ ទោះបីជាយ៉ាងណា គាត់មានអារម្មណ៍ធូរចិត្ត នៅពេលដែលគាត់បានមកលេងខ្ញុំនៅក្នុងមណ្ឌល។ គាត់បានឃើញខ្ញុំមានទឹកមុខស្រស់ស្អាត និងសប្បាយជាងពេលមុន។ បន្ទាប់មក គាត់បានដឹងថា ពាក្យសំដីទាំងនោះមិនពិតឡើយ ហើយគាត់បានបន្តឲ្យខ្ញុំស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល។"
>
> (ខេមា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

អតិថិជនភាគច្រើនបានរាយការណ៍ថា ពួកគេបានចូលរួមតិចតួច ឬគ្មានសោះនៅក្នុងការសម្រេចចិត្តមុនពេលដាក់ពួកគេឲ្យស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ជាពិសេស បន្ទាប់ពីប្រមូលពួកគេបានពីការចុះបង្ក្រាបរបស់ប៉ូលីស។ អ្នកខ្លះបានរាយការណ៍ថា ពួកគេបានទទួលការពិគ្រោះយោបល់ នៅពេលដែលពួកគេត្រូវបានបញ្ជូនពីមណ្ឌលរយៈពេលខ្លីទៅកាន់មណ្ឌលរយៈពេលវែង។ ទោះបីជាយ៉ាងណា អតិថិជនក៏បានចែកចាយថា បុគ្គលិកមណ្ឌលបានព្យាយាមបញ្ចុះបញ្ចូលពួកគេឲ្យផ្ទេរទៅកាន់មណ្ឌលរយៈពេលវែង ដោយរៀបរាប់ប្រាប់ពីអត្ថប្រយោជន៍ ដែលពួកគេនឹងទទួលបាននៅពេលពួកគេស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល។ អត្ថប្រយោជន៍ទាំងនោះរួមមាន ការទទួលបាននូវសេវាអប់រំ អាហារ សម្លៀកបំពាក់ និងសន្តិសុខសុវត្ថិភាពល្អប្រសើរ។ អតិថិជនបាននិយាយថា នៅពេលដែលជម្រើសត្រូវបានបង្ហាញបែបនេះជារឿយៗ មណ្ឌលបានគូសបញ្ជាក់ពីភាពខុសគ្នានៅក្នុងកម្រិតនៃសេវា ដែលពួកគេនឹងទទួលបាននៅក្នុងមណ្ឌល ប្រៀបធៀបទៅនឹងសេវាដែលគេនឹងទទួលបានពេលនៅផ្ទះ។ ចំនុចនេះជារឿយៗ បានជំរុញឲ្យពួកគេសុខចិត្តសម្រេចផ្ទេរទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌលមួយទៀត។ គ្មានអតិថិជនណាម្នាក់ បានចែកចាយនូវករណីថា បុគ្គលិកមណ្ឌលបានជួយពួកគេធ្វើការវាយតម្លៃទៅលើគុណវិបត្តិសំខាន់ៗ ដែលអាចកើតមានចំពោះការទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌល ឬគុណសម្បត្តិនៃសម្រេចចិត្តត្រលប់ទៅផ្ទះ ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍ មុនពេលបញ្ជូនទៅកាន់មណ្ឌលស្នាក់នៅរយៈពេលវែងនោះឡើយ។

"គេបាននិយាយថា វាអាស្រ័យលើខ្ញុំ។ បើខ្ញុំស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ខ្ញុំនឹងមានឱកាសរៀន ហើយអ្វីៗនឹងងាយស្រួល។ គ្រូបាននិយាយតែបែបហ្នឹង។ ហើយម៉ាក់មើលថែក្នុងមណ្ឌល ក៏បានលើកទឹកចិត្តខ្ញុំ... គាត់បានប្រាប់ខ្ញុំថា មានសម្លៀកបំពាក់ល្អៗ និងមានបាយ រៀបចំទុកជាស្រេចសម្រាប់ខ្ញុំ។ គាត់បាននិយាយថា ការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល មានភាពងាយស្រួល ហើយកូនមានឱកាសទៅរៀនទៀត។ គាត់បាននិយាយថា៖ "បើកូនរស់នៅជាមួយគ្រួសារកូន កូនមិនអាចរៀនបានឡើយ ដូចជាកូនបានឃើញស្រាប់ហើយ។ កូនត្រូវគេចាប់រំលោភសេពសន្ថវៈពីរដងហើយ នៅពេលដែលកូនដើររើសអេតចាយ។ វាអាចកើតឡើងម្តងទៀត (ជាលើកទីបី) បើសិនកូនត្រលប់ទៅផ្ទះ។" បន្ទាប់មក ខ្ញុំបានសម្រេចចិត្តស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល។ ឪពុកម្តាយខ្ញុំបានសួរខ្ញុំថា៖ "តើកូនព្រមទៅអត់?" ខ្ញុំបាននិយាយថា "ចាស! ខ្ញុំព្រម។" ខ្ញុំបាននិយាយថា ខ្ញុំចង់ទៅ។ ខ្ញុំមិនចង់ស្នាក់នៅផ្ទះឡើយ។ ខ្ញុំចង់ទៅរៀន បន្ទាប់មក ពួកគាត់បានយល់ព្រមជាមួយខ្ញុំ។ ពួកគាត់បានគោរពតាមការសម្រេចចិត្តរបស់ខ្ញុំ។"

(វេទនា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

2. ជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌល

នៅពេលដែលពណ៌នាអំពីជីវិតរបស់គេនៅក្នុងមណ្ឌល អតិថិជនបានចែកចាយប្រធានបទចំនួន១៧ ដូចបានបង្ហាញនៅក្នុងតារាងទី២។

តារាងទី2៖ ជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌល

ការសរសើរ អរគុណចំពោះសេវាអប់រំ និងការផ្គត់ផ្គង់ចំពោះតម្រូវការមូលដ្ឋាន	មានបទពិសោធន៍ចម្រុះផ្សេងៗគ្នាចំពោះសេវាប្រឹក្សាយោបល់នៅក្នុងមណ្ឌល
មានអារម្មណ៍ឯកសិទ្ធិក្នុងការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល	ការចូលរួមរបស់អតិថិជននៅក្នុងការសម្រេចចិត្តទាក់ទងនឹងការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញ
ការអភិវឌ្ឍន៍ខ្លួន និងភាពចាស់ទុំ	ពន្យារពេលនៅក្នុងការផ្តល់សេវាថែទាំសុខភាព
សារៈសំខាន់នៃការមើលថែ និងការគាំទ្រផ្លូវអារម្មណ៍	ការបំពានលើការរក្សាការសម្ងាត់របស់អតិថិជន និងការមិនទុកចិត្ត
បុគ្គលិកនិយាយពាក្យគំរោះគំរើយ និងប្រមាថមើលងាយអតិថិជន	អំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌល (ខាងផ្លូវអារម្មណ៍ ផ្លូវកាយ និង/ឬផ្លូវភេទ)
មិនជឿលើអតិថិជន	ការលំបាករបស់បុគ្គលិកក្នុងការគ្រប់គ្រងឥរិយាបថរបស់ក្មេងប្រុស និងការឆ្លើយតបចំពោះអំពើហិង្សា
ខ្វះសេរីភាព និងមានអារម្មណ៍ថា ខ្លួនត្រូវហ៊ុំព័ទ្ធដោយច្បាប់ជាច្រើននៅក្នុងមណ្ឌល	ឥទ្ធិពលរបស់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងទៅលើបទពិសោធន៍អតិថិជន
ទំនាក់ទំនងជាមួយគ្រួសារនៅមានកម្រិត អំឡុងពេលរស់នៅក្នុងមណ្ឌល	ការជះឥទ្ធិពលនៃធនធានហិរញ្ញវត្ថុទៅលើបទពិសោធន៍នៅមណ្ឌល

ការសរសើរ អរគុណចំពោះសេវាអប់រំ និងការផ្តត់ផ្គង់ចំពោះតម្រូវការមូលដ្ឋាន

អតិថិជនជាច្រើនបានបង្ហាញពីការសរសើចំពោះឱកាសជាច្រើន ដែលពួកគេទទួលបានពេលរស់នៅក្នុងមណ្ឌល។ នៅពេលដែលអតិថិជនត្រូវបានគេសួរថា សេវាមណ្ឌលណាខ្លះដែលមានប្រយោជន៍បំផុត អតិថិជនភាគច្រើនបាននិយាយថា ពួកគេបានឲ្យតម្លៃទៅលើជំនួយនៅក្នុងផ្នែកពីរសំខាន់ៗ៖ (១) ឱកាសទទួលបានការអប់រំ និង (២) ការផ្គត់ផ្គង់របស់មណ្ឌលទៅលើតម្រូវការមូលដ្ឋានផ្នែកសម្ភារៈ។

> *"សេវារបស់គេ ល្អ! ពួកគេបានផ្តល់ឱកាសឲ្យយើងរៀនបានច្រើន។ ពួកគេបានរៀបចំខួបកំណើតសម្រាប់យើង ហើយពួកគេបានទិញសម្លៀកបំពាក់សម្រាប់យើង មុនថ្ងៃបុណ្យចូលឆ្នាំខ្មែរ និងបុណ្យភ្ជុំបិណ្ឌ ហើយបានផ្គត់ផ្គង់សម្ភារៈងូតទឹកដល់យើង...កន្លែងស្នាក់នៅ និងអាហារ ក៏ល្អគ្រប់គ្រាន់ដែរ! សេវាអប់រំកាន់តែប្រសើរ"*

(វេហា ភេទប្រុស ឆ្នាំ២០១៦)

មានអារម្មណ៍ឯកសិទ្ធិក្នុងការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល

អតិថិជនភេទស្រីមួយចំនួនបានចែករំលែកថា មណ្ឌលបានផ្តល់នូវស្តង់ដារស់នៅមួយ ដែលធ្វើឲ្យពួកគេមានអារម្មណ៍ឯកសិទ្ធិពិសេស បើប្រៀបធៀបទៅនឹងគ្រួសារ និងអ្នកភូមិរបស់ពួកគេ។ អតិថិជនខ្លះ បានចែកចាយថា គុណភាពជីវិតដែលពួកគេទទួលបាននៅក្នុងមណ្ឌល ស្មើទៅនឹងកូនអ្នកមាននៅក្នុងសហគមន៍ ដោយចង់មានន័យថា ពួកគេមានអាហារច្រើនសម្រាប់បរិភោគ និងមានឱកាសរៀនច្រើនជាងកុមារជាច្រើនទៀតនៅក្នុងសហគមន៍។ អតិថិជនជាច្រើនថែមទាំងបង្ហាញថា ការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល បានធ្វើឲ្យពួកគេមានអារម្មណ៍ដូចជា "ព្រះនាង" ដោយសារតែកម្រិតនៃភាពសុខស្រួល ដែលពួកគេទទួលបាននៅក្នុងមណ្ឌល។ អតិថិជនបានពណ៌នាជីវិតនៅក្នុងមណ្ឌលថា "ស្រួល"។

> *"(ខ្ញុំ) ដូចជាព្រះនាង។ ខ្ញុំមិនធ្វើអ្វីឡើយ (នៅឯមណ្ឌល)។ បន្ទាប់ពីបរិភោគអាហារហើយ ខ្ញុំគ្រាន់តែទៅចូលគេង។ វាងាយស្រួលសម្រាប់ខ្ញុំ ហើយវាមិនដូចកន្លែងផ្សេង ដែលមនុស្សត្រូវតែខំប្រឹងធ្វើការ ហើយពួកគេនៅតែមិនមានអាហារបរិភោគគ្រប់គ្រាន់នោះឡើយ។"*

(ស៊ីម ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

ការអភិវឌ្ឍន៍ខ្លួន និងភាពចាស់ទុំ

អតិថិជនភេទស្រីមួយចំនួនបានចែកចាយថា ការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល បានជួយឲ្យពួកគេមានភាពចាស់ទុំ និងទទួលបានការអភិវឌ្ឍន៍ខ្លួន។ អតិថិជនខ្លះបានសម្តែងអារម្មណ៍ថា ការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល បានជួយឲ្យពួកគេអាចកសាងទំនុកចិត្ត អភិវឌ្ឍជំនាញនៃការត្រិះរិះពិចារណា និងរៀនពីរបៀបគ្រប់គ្រងអារម្មណ៍របស់គេ។ ទោះបីជាអតិថិជនខ្លះមិនបានយល់ពីដំបូងអំពីសារៈសំខាន់នៃជំនួយ និងការបណ្តុះបណ្តាលដែលពួកគេបានទទួលក៏ដោយ ប៉ុន្តែក្រោយមក ពួកគេបានដឹងថា គេបានរៀនជាច្រើនអំពីការដោះស្រាយបញ្ហា ការពឹងផ្អែកលើខ្លួនឯង ការស្តាប់ ការតស៊ូ និងការកសាងចិត្តអត់ធ្មត់។

> *"ជាដំបូង ខ្ញុំទទួលការបណ្តុះបណ្តាលវគ្គខ្លី ហើយខ្ញុំបានគិតថា វគ្គទាំងនេះស្រួលពេកហើយ។ ខ្ញុំមិនបានឃើញគុណប្រយោជន៍របស់វាឡើយ។ ខ្ញុំរៀនគ្រប់ពេល ហើយខ្ញុំមិនបានឃើញការរីកចម្រើននៅក្នុងខ្លួន*

ខ្ញុំឡើយ។ តាមពិតទៅ ខ្ញុំបានគិតខុស។ ការបណ្តុះបណ្តាលវគ្គខ្លីទាំងនោះ បានធ្វើឲ្យខ្ញុំរឹងមាំដូចសព្វថ្ងៃ។ ខ្ញុំអាចរៀនអំពីបុគ្គលិកលក្ខណៈនៃភាពជាអ្នកដឹកនាំ។ គ្រូបណ្តុះបណ្តាល បានបង្រៀនខ្ញុំអំពីគន្លឹះនៃភាពជោគជ័យ ហើយខ្ញុំបានប្រើវានៅក្នុងការងាររបស់ខ្ញុំ។ ខ្ញុំពិតជាស្ញប់ស្ញែងចំពោះកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងរបស់មណ្ឌល ហើយនោះជាហេតុផលដែលខ្ញុំរៀនពីពួកគេ...ខ្ញុំបានរៀនពីរបៀបប្រឈមមុខជាមួយបញ្ហា និងចូលរួមនៅក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា។ ខ្ញុំរៀនប្រឈមបញ្ហា និងដោះស្រាយបញ្ហាដោយខ្លួនឯង។ រៀនកំណត់ផែនការជាក់លាក់។ រៀនអំពីការទុកចិត្តលើខ្លួនឯង។ ទោះបីជាយើងមានក្តីសង្ឃឹមតិចតួច ក៏យើងត្រូវតែទុកចិត្តខ្លួនយើងដែរ។ យើងត្រូវខំប្រឹងធ្វើការ។ ទោះបីជាយើងមិនដឹងថាតើយើងនឹងជោគជ័យ ឬយ៉ាងណា ក៏យើងត្រូវតែព្យាយាមយកឈ្នះវា ហើយក្តក់រស់ជាតិរបស់វា។"

(ដារី គេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

សារៈសំខាន់នៃការមើលថែ និងការគាំទ្រខាងផ្លូវអារម្មណ៍

អតិថិជនបានលើកឡើងអំពីសារៈសំខាន់នៃការគាំទ្រខាងផ្លូវអារម្មណ៍នៅក្នុងមណ្ឌល។ អតិថិជនខ្លះបានពណ៌នាថា មណ្ឌល គឺជាកន្លែងដែលមានបរិយាកាសកក់ក្តៅ និងពោរពេញដោយសេចក្តីស្រឡាញ់។ ការនិយាយបែបនេះ ពួកគេបានស្ញប់ស្ញែង នៅពេលដែលបុគ្គលិកនិយាយពាក្យសម្តីសុភាពរាបសា យកចិត្តទុកដាក់ និងប្រព្រឹត្តិដោយស្មើភាពជាមួយពួកគេ។ អ្នកខ្លះបានចែករំលែកថា បុគ្គលិកបានលើកទឹកចិត្តនៅពេលដែលពួកគេជួបស្ថានភាពលំបាក និងបាក់ទឹកចិត្ត។ អតិថិជនជាច្រើននាក់បានពណ៌នាអំពីទំនាក់ទំនងរបស់គេជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌលថា ពួកគេមានទំនាក់ទំនងស្និទស្នាលដូចជាគ្រួសារ។ សម្រាប់អ្នកខ្លះ ភាពកក់ក្តៅ និងការលើកទឹកចិត្ត ដែលពួកគេទទួលបាននៅក្នុងមណ្ឌល លើសពីអ្វីដែលពួកគេធ្លាប់ទទួលបានពីសំណាក់ក្រុមគ្រួសាររបស់គេផ្ទាល់ទៅទៀត។ ទោះបីជាយ៉ាងណា ក៏មានករណីលើកលែងខ្លះដែរ។ អតិថិជនខ្លះ បានចែកចាយថា ពួកគេបានទទួលភាពកក់ក្តៅ និងការបីបាច់ថែរក្សាពីបុគ្គលិកមួយ ឬពីនាក់ប៉ុណ្ណោះ។ នៅក្នុងករណីទាំងនេះ អតិថិជនមានអារម្មណ៍ជាប់ចិត្តជាមួយបុគ្គលិក ដែលធ្វើឲ្យពួកគេមានអារម្មណ៍សុវត្ថិភាព។ ក្មេងប្រុសខ្លះ បានគូសបញ្ជាក់ថា ការមើលថែដែលពួកគេទទួលបានពីម៉ាក់ថែរក្សានៅមណ្ឌល មានភាពខុសគ្នាពីការមើលថែ ដែលឪពុកម្តាយចិញ្ចឹមបានផ្តល់ឱ្យ។ ហើយក្មេងប្រុសទាំងនេះបានចែករំលែកពីក្តីកង្វល់មួយចំនួនអំពីការប្រព្រឹត្តិរបស់ឪពុកម្តាយចិញ្ចឹមមួយចំនួន។

"ខ្ញុំយកបុគ្គលិកមណ្ឌលម្នាក់ ធ្វើជាគំរូរបស់ខ្ញុំ។ ទោះបីជាបុគ្គលិកនោះ ជាស្ត្រីក៏ដោយ ប៉ុន្តែគាត់មិនមានភាពទន់ជ្រាយឡើយ ផ្ទុយទៅវិញ គាត់មានភាពរឹងមាំ។ ខ្ញុំបានសង្កេតឃើញការងាររបស់គាត់។ ខ្ញុំបានឃើញថា គាត់មិនធ្វើការសម្រាប់តែលុយប៉ុណ្ណោះទេ ប៉ុន្តែគាត់ធ្វើ ដោយសារតែគាត់ស្រឡាញ់ក្មេងៗ។ គាត់បានប្រឹងប្រែងធ្វើការជាមួយខ្ញុំ។ ខ្ញុំជាក្មេងម្នាក់ ដែលមានបញ្ហាផ្លូវអារម្មណ៍ធ្ងន់ធ្ងរជាងក្មេងផ្សេងទៀត ហើយខ្ញុំបានធ្លាក់ទឹកចិត្តយ៉ាងខ្លាំង ប៉ុន្តែ គាត់បានប្រឹងប្រែងធ្វើការយ៉ាងខ្លាំងជាមួយខ្ញុំ។ ទោះបីជាខ្ញុំមានបញ្ហានៅពេលយប់ ក៏គាត់បានមកជួបខ្ញុំដែរ។ ខ្ញុំពិតជាស្រឡាញ់គាត់ណាស់។"

(ដារី គេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

បុគ្គលិកនិយាយពាក្យសំដីគំរោះគំរើយ និងប្រមាថមើលងាយអតិថិជន

ទោះបីអតិថិជនមានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកភាគច្រើនបាននិយាយជាមួយពួកគេ ដោយពាក្យសំដីសមរម្យក៏ដោយ ប៉ុន្តែ អតិថិជនក៏បាននិយាយថា មានបុគ្គលិកមួយចំនួនក៏បានប្រើពាក្យសំដីគំរោះគំរើយ ស្រែកដាក់ពួកគេ បញ្ឆេញ/ជះកំហឹងដាក់ពួកគេ និងប្រព្រឹត្តិដាក់អតិថិជនក្នុងរបៀបមិនសមរម្យ។ អតិថិជនបាននិយាយថា បុគ្គលិកខ្លះបាន

និយាយពាក្យគំរោះគំរើយខ្លាំងដាក់ពួកគេ នៅពេលដែលពួកគេបានធ្វើខុស ស្តីបន្ទោស/វិនិច្ឆ័យពួកគេ និងដាក់ពិន័យពួកគេដើម្បីឲ្យមានការផ្លាស់ប្តូរឥរិយាបថ ជាជាងការលើកទឹកចិត្តពួកគេទៅវិញ។ អ្នកខ្លះបាននិយាយថា បុគ្គលិកនឹងរអ៊ូរទាំអំពីពួកគេ ហើយប្រមាថមើលងាយពួកគេនៅពីក្រោយខ្នង។ អតិថិជនបានចែកចាយថា បុគ្គលិកខ្លះបាននិយាយបែបមើលងាយពួកគេ ដោយនិយាយថាឲ្យពួកគេថា ពួកគេនឹងមិនអាចធ្វើអ្វីបានឡើយ ក្រៅពីធ្វើជាអ្នកបម្រើសេវាផ្លូវភេទ។ អតិថិជនខ្លះ មានអារម្មណ៍ឈឺចាប់ក្នុងចិត្ត។ អតិថិជនដែលបានចូលរួមនៅក្នុងការសិក្សានេះ បាននិយាយថា ពួកគេមិនមានអារម្មណ៍សុខស្រួលក្នុងការរាយការណ៍ពីឥរិយាបថទាំងនេះទៅកាន់បុគ្គលិកផ្សេងទៀតទេ ដ្បិតពួកគេជឿថា វាគ្មានដំណោះស្រាយអ្វីចំពោះបញ្ហានេះឡើយ។

> *"(បុគ្គល ក) គឺជាបុគ្គលិកដែលកាន់ករណីខ្ញុំ ហើយខ្ញុំត្រូវជួបគាត់ម្តងក្នុងមួយសប្តាហ៍។ សព្វថ្ងៃនេះ ខ្ញុំលែងជួបគាត់តទៅទៀតហើយ។ តាមពិតទៅ គាត់បានធ្វើការ តាមអារម្មណ៍របស់គាត់។ បើគាត់មានអារម្មណ៍ល្អ គាត់ប្រើពាក្យសមរម្យនិយាយមកកាន់ខ្ញុំ។ ប៉ុន្តែ បើគាត់មានអារម្មណ៍មិនល្អ គាត់ជះកំហឹងរបស់គាត់ដាក់ខ្ញុំ។ គ្រប់ពេលដែលខ្ញុំជួបគាត់ ខ្ញុំតែងតែយំ។ ផ្ទុយទៅវិញ ខ្ញុំមិនដែលយំឡើយ នៅពេលដែលខ្ញុំជួបម៉ាក់មើលថែផ្សេងទៀត។ ខ្ញុំមានអារម្មណ៍ធម្មតាក្នុងការជួបពួកគេ។"*

(ណារី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

មិនជឿលើអតិថិជន

អ្នកខ្លះបានពណ៌នាពីបុគ្គលិកមណ្ឌលថាមានភាពលម្អៀងចំពោះអតិថិជន។ អតិថិជនជាច្រើននាក់បាននិយាយថា នៅពេលដែលមានការឈ្លោះប្រកែកកើតឡើងរវាងអ្នកម្តាយមើលថែ និងអតិថិជន បុគ្គលិកមណ្ឌលមានទំនោរកាន់ជើងខាងអ្នកម្តាយមើលថែ។ អតិថិជនមានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកមណ្ឌលមិនបានព្យាយាមស្វែងយល់ពីគំនិតរបស់អតិថិជនឡើយ ប៉ុន្តែ ពួកគេបែរជាសន្មតថា បុគ្គលិកគ្នាគេជាអ្នកត្រូវទៅវិញ។ អតិថិជនបានសម្តែងក្តីបារម្ភថា ពេលខ្លះ បុគ្គលិកមណ្ឌលមានភាពលម្អៀងក្នុងការជឿលើអតិថិជនមួយចំនួន ជាងអតិថិជនផ្សេងទៀត។ អ្នកផ្សេងទៀតបានពណ៌នាអំពីករណីផ្សេងៗ ដែលពួកគេមានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកបានធ្វើសេចក្តីសន្និដ្ឋានខុសអំពីពួកគេ។ ឧទាហរណ៍ នៅពេលដែលអតិថិជនខ្លះបានល្មើសច្បាប់ បុគ្គលិកនឹងធ្វើសេចក្តីសន្មតថា អតិថិជនទាំងអស់ទំនងជាមានឥរិយាបថស្រដៀងគ្នាដែរ។ ទោះបីជាអតិថិជនបានទទួលស្គាល់ថា បុគ្គលិកមណ្ឌលបានប្រឹងប្រែងធ្វើការដើម្បីផ្តល់ឱកាសដល់ពួកគេក៏ដោយ ប៉ុន្តែពួកគេជាច្រើននាក់មានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកមណ្ឌលមិនបានទុកចិត្តពួកគេ ដែលជាហេតុនាំឲ្យពួកគេមានអារម្មណ៍តានតឹង។

> *"លើកមុន បុគ្គលិកមណ្ឌលបាននិយាយថា... ពួកគេមិនជឿពាក្យសម្តីរបស់យើង (អតិថិជន) ឡើយ។ ពួកគេជឿតែពាក្យសម្តីម៉ាក់មើលថែប៉ុណ្ណោះ។ ក្រោយពេលឮបែបនេះ វាបានធ្វើឲ្យខ្ញុំមានអារម្មណ៍មិនល្អ ហើយខ្ញុំមិនដឹងថា គេកំពុងតែជួយកុមារ ឬក៏ជួយម៉ាក់មើលថែឡើយ។ យើងបាននិយាយនៅក្នុងចំណោមគ្នាយើងអំពីបញ្ហានេះ។ យើងបានគិតថា ក្មេងៗដែលមករស់នៅទីនេះ ត្រូវការជំនួយរបស់បុគ្គលិក ដូច្នេះ បើបុគ្គលិកមិនទុកចិត្តក្មេងៗ ហើយទុកចិត្តតែបុគ្គលិកមណ្ឌល ដូច្នេះ យើងមានអារម្មណ៍ខកចិត្តខ្លាំងណាស់។"*

(ណារី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

កង្វះសេរីភាព និងមានអារម្មណ៍ថា ខ្លួនត្រូវហ៊ុំព័ទ្ធដោយច្បាប់ជាច្រើននៅក្នុងមណ្ឌល

> *"ពួកគេបានបង្ខាំងយើងទុក។ សូម្បីតែបង្អួចដ៏តូចមួយ ក៏ត្រូវបិទបាំងដែរ។ ជារួមមក ពួកគេព្យាយាមទប់ស្កាត់យើង។ ខ្ញុំដឹងថា ពួកគេព្យាយាមការពារឲ្យយើងមានសុវត្ថិភាព ប៉ុន្តែ វាដូចជាជ្រុលពេកហើយ... ពួកគេមានច្បាប់ជាច្រើន។ ខ្ញុំថែមទាំងមិនអាចជួបមនុស្សខាងក្រៅ នៅពេលដែលខ្ញុំចេញក្រៅ។ មានពេលមួយនោះ នៅពេលដែលខ្ញុំបានចេញទៅរៀនវគ្គបណ្តុះបណ្តាលមួយ ដែលត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយមណ្ឌល ខ្ញុំបានឃើញបុរសម្នាក់ ហើយគាត់បានសម្លឹងមកកាន់ខ្ញុំផងដែរ។ ខ្ញុំត្រូវជួបពួកគេនៅក្នុងការិយាល័យ ដោយសារតែរឿងនេះ។ វាមិនធ្ងន់ធ្ងរឡើយ ខ្ញុំគ្រាន់តែមើលមុខគាត់ប៉ុណ្ណោះ... (យើងត្រូវបានគេតាមដាន) ២៤ ម៉ោង លើកលែងតែពេលដែលខ្ញុំចូលបន្ទប់ទឹកប៉ុណ្ណោះ។ រឿងនេះជាការពិតដែលខ្ញុំចង់ប្រាប់អ្នកគ្រូ។"*
>
> (សុខជា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

ប្រធានបទ ដែលអតិថិជនបានលើកឡើងមកនិយាយជាញឹកញាប់បំផុតនោះ គឺការមានច្បាប់ច្រើនជ្រុលពេក និងកង្វះសេរីភាពនៅក្នុងមណ្ឌល។ ទោះបីជាអតិថិជនបាននិយាយថា ពួកគេបានស្ងប់ស្ងែងចំពោះឱកាស ដែលពួកគេមាននៅក្នុងមណ្ឌលក្តី ប៉ុន្តែ អតិថិជនស្ទើរតែទាំងអស់បាននិយាយថា "មណ្ឌលមានច្បាប់ច្រើនពេក" និងខ្វះនូវសេរីភាព។ អតិថិជនបានគិតថា ច្បាប់ជាច្រើននៅក្នុងមណ្ឌល បានធ្វើឲ្យពួកគេមានអារម្មណ៍ស្រេ្តសយ៉ាងខ្លាំង។ អតិថិជនបានទទួលស្គាល់ថា ច្បាប់ជាច្រើន និងនីតិវិធីសន្តិសុខនៅក្នុងមណ្ឌល ត្រូវបានបង្កើតឡើង ដោយមានគោលដៅថែរក្សាឲ្យអតិថិជនមានសុវត្ថិភាព និងដោយមានចេតនាល្អ។ ទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ អតិថិជនភាគច្រើនមានអារម្មណ៍ថា ច្បាប់មិនស៊ីគ្នាទៅនឹងកម្រិតជាក់ស្តែងនៃហានិភ័យឡើយ។ ជារឿយៗ ពួកគេមានអារម្មណ៍ធុញទ្រាន់នៅក្នុងមណ្ឌល។ អតិថិជនស្រីៗបាននិយាយអំពីបញ្ហានេះ ទាក់ទងនឹងការចង់បានសេរីភាពថែមទៀតនៅក្នុងស្ថានភាពជាទូទៅ ចំណែកឯក្មេងប្រុសវិញ បានសង្កត់ធ្ងន់អំពីសារៈសំខាន់នៃសកម្មភាពបន្ថែមពីលើកម្មវិធីសិក្សា ដែលនៅខាងក្រៅមណ្ឌល។ អតិថិជនខ្លះបាននិយាយថា ពួកគេមានអារម្មណ៍ថា ការរស់នៅក្នុងមណ្ឌលប្រៀបដូចជា សត្វដែលជាប់ក្នុងទ្រុងអញ្ចឹង។ អតិថិជនបានទទួលស្គាល់ថា ការរឹតត្បិតខុសៗគ្នា ត្រូវបានអនុវត្តចំពោះអតិថិជន ស្របតាមការកាន់តាមច្បាប់មណ្ឌលរបស់គេ ប៉ុន្តែ ពួកគេមានអារម្មណ៍ថា ភាពខុសគ្នាទាំងនេះមិនត្រូវបានអនុវត្តយ៉ាងជាប់លាប់ទៅកាន់គ្រប់អតិថិជនឡើយ។ អតិថិជនបានចែកចាយថា អតិថិជនជាច្រើនបានធ្វើល្មើសនឹងច្បាប់មណ្ឌល ប៉ុន្តែ ពួកគេបានលាក់បាំងពីបុគ្គលិកមណ្ឌល។

ទំនាក់ទំនងមានកម្រិតជាមួយគ្រួសារ អំឡុងពេលរស់នៅក្នុងមណ្ឌល

អតិថិជនជាច្រើនបានសម្តែងចេញនូវបំណងចង់មានទំនាក់ទំនងឲ្យបានច្រើនជាមួយគ្រួសាររបស់គេ ខណៈពេលកំពុងរស់នៅក្នុងមណ្ឌល។ អតិថិជនភាគច្រើនបានចែកចាយថា មណ្ឌលមានភាពរឹតត្បិតក្នុងការអនុញ្ញាតឲ្យអតិថិជនជួបជាមួយគ្រួសាររបស់គេជាលក្ខណៈបុគ្គល ឬនិយាយជាមួយគ្រួសារគេតាមទូរស័ព្ទ។ អតិថិជនជាច្រើននាក់បាននិយាយថា ពួកគេត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យទៅលេងផ្ទះបានតែពីរ ឬបីដងប៉ុណ្ណោះក្នុងមួយឆ្នាំ គឺនៅថ្ងៃឈប់សម្រាកបុណ្យធំៗ ហើយសមាជិកគ្រួសាររបស់គេ មិនត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យមកសួរសុខទុក្ខអតិថិជននៅមណ្ឌលឡើយ។ លើសពីនេះទៅទៀត ជាទូទៅ មណ្ឌលបានដាក់កម្រិតទាក់ទងនឹងចំនួនដងដែលអតិថិជនអាចប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយសមាជិកគ្រួសាររបស់គេតាមទូរស័ព្ទ។ អ្នកខ្លះ បានរៀបរាប់ថា ការមិនអាចនិយាយជាមួយសមាជិកគ្រួសាររបស់គេ បាននាំឲ្យអតិថិជនមានអារម្មណ៍សោកសៅយ៉ាងខ្លាំង ដែលពួកគេមិនអាចសម្តែងចេញយ៉ាងបើក

ចំហ។ ពេលខ្លះ បុគ្គលិកមណ្ឌលមានអារម្មណ៍មួម៉ៅជាមួយអតិថិជន ដែលព្យាយាមល្មើសច្បាប់មណ្ឌល ពាក់ព័ន្ធនឹងការទាក់ទងជាមួយសមាជិកគ្រួសារ ប៉ុន្តែ អ្នកខ្លះបានបង្ហាញអារម្មណ៍ថា វាដោយសារតែភាពតឹងរឹងនៃច្បាប់ និងភាពសោកសៅរបស់អតិថិជនដែលដាច់ចេញពីគ្រួសាររបស់គេ ទើបនាំឲ្យពួកគេធ្វើបែបនេះ។ ទោះបីជាគេស្ងប់ស្ងៀមចំពោះគ្រប់ទាំងអត្ថប្រយោជន៍ក្នុងការរស់នៅក្នុងមណ្ឌលក៏ដោយ ប៉ុន្តែ ពួកគេមានក្តីបារម្ភអំពីសុខទុក្ខរបស់សមាជិកគ្រួសារ ដែលមិនបានទទួលគ្រប់ទាំងធនធាន ដែលអតិថិជនផ្ទាល់បានទទួល។ សមាជិកគ្រួសារខ្លះ បានបារម្ភអំពីកូនរបស់ខ្លួន ខណៈពេលដែលពួកគេកំពុងរស់នៅក្នុងមណ្ឌល ហើយអតិថិជនផ្ទាល់បាននិយាយបញ្ជាក់សាជាថ្មីអំពីសុខទុក្ខរបស់គេទៅកាន់ឪពុកម្តាយ។ ចេញពីទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អតិថិជន គោលនយោបាយរបស់មណ្ឌល ទាក់ទងនឹងទំនាក់ទំនងជាមួយសមាជិកគ្រួសារ បានផ្តោតសំខាន់ទៅលើក្តីបារម្ភទាក់ទងនឹងសុវត្ថិភាពរបស់អតិថិជន ជាជាងការជួយសម្របសម្រួលឲ្យមានទំនាក់ទំនងល្អទៅកាន់គ្រួសារ ឬក៏រៀបចំអតិថិជនសម្រាប់ការវិលត្រលប់ទៅរស់នៅជាមួយគ្រួសាររបស់គេវិញ។

> *"ខ្ញុំចាប់ផ្តើមមានក្តីសង្ឃឹមកាន់តែច្រើន នៅពេលដែលខ្ញុំបានចាកចេញ (មណ្ឌល ក) ទៅស្នាក់នៅក្នុង (មណ្ឌល ខ)។ វាប្រៀបបីដូចជា ខ្ញុំចាប់ផ្តើមចេះអាន ចេះសរសេរអញ្ចឹង។ លើសពីនេះទៅទៀត ការស្នាក់នៅក្នុង (មណ្ឌល ខ) ខ្ញុំមានឱកាសកាន់តែច្រើន ដើម្បីជួបម្តាយរបស់ខ្ញុំ។ ខ្ញុំបានជួបគាត់ជាញឹកញាប់... ពួកគេបាននាំខ្ញុំទៅជួបគ្រួសារខ្ញុំនៅឯផ្ទះ ដូច្នេះ វាបានធ្វើឲ្យខ្ញុំមិននឹកម្តាយខ្ញុំច្រើនឡើយ។ ខ្ញុំចាប់ផ្តើមកាត់បន្ថយក្តីបារម្ភរបស់ខ្ញុំចំពោះម្តាយខ្ញុំ។ បន្ទាប់មក ខ្ញុំបានដឹងថា ខ្ញុំអាចផ្តោតអារម្មណ៍កាន់តែច្រើនទៅលើការសិក្សា។"*

(តារា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

បទពិសោធន៍ផ្សេងៗចម្រុះគ្នាទាក់ទងនឹងសេវាប្រឹក្សាយោបល់នៅក្នុងមណ្ឌល

អតិថិជនបានចែកចាយនូវបទពិសោធន៍ខុសៗគ្នាជាមួយនឹងការប្រឹក្សាយោបល់នៅក្នុងមណ្ឌល។ អ្នកខ្លះបានចែកចាយថា ពួកគេមានអារម្មណ៍សប្បាយ សុវត្ថិភាព និងកក់ក្តៅ នៅពេលដែលពួកគេបាននិយាយជាមួយនឹងអ្នកផ្តល់ប្រឹក្សា។ អ្នកខ្លះបានសម្តែងអារម្មណ៍ថា ពួកគេគិតថា ការប្រឹក្សាយោបល់មានប្រយោជន៍ក្នុងការរៀនពីរបៀបនិយាយអំពីអារម្មណ៍របស់គេ និងបទពិសោធន៍ប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តកាលពីអតីតកាលរបស់គេ។ ឯអ្នកផ្សេងទៀត បានចែកចាយមតិត្រលប់បែបអព្យាក្រឹត្យអំពីការប្រឹក្សាយោបល់ ដោយលើកឡើងថា វាអាចមានប្រយោជន៍ផង និងគ្រោះថ្នាក់ផង។ អតិថិជនទាំងនេះ បានពណ៌នាអំពីទំនាក់ទំនងរបស់គេជាមួយអ្នកផ្តល់ប្រឹក្សា ដូចជាទំនាក់ទំនងធម្មតាជាមួយអ្នកផ្សេងទៀតដែរ ដោយចង់មានន័យថា ពួកគេមិនបានធ្វើអ្វីច្រើនឡើយនៅក្នុងវគ្គប្រឹក្សានោះ។ អ្នកឯទៀតបានបង្ហាញពីចំណុចអវិជ្ជមាននៃបទពិសោធន៍របស់គេជាមួយការប្រឹក្សាយោបល់ ដោយនិយាយថា ពួកគេមិនទុកចិត្តអ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាឡើយ។ អតិថិជនខ្លះមានអារម្មណ៍ថា អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាបានល្មើសច្បាប់រក្សាការសម្ងាត់។ អ្នកផ្សេងមានអារម្មណ៍ថា អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាបង្ខំពួកគេឲ្យឆ្លើយសំណួរ ដែលពួកគេមិនមានអារម្មណ៍សុខស្រួលក្នុងការឆ្លើយ។

> *"ការប្រឹក្សាយោបល់ ជួយព្យាបាលខ្ញុំពីស្លាកស្នាមរបួសពីអតីតកាល។ ខ្ញុំអាចឈរដោយខ្លួនឯង ដោយមិនរំលឹកខ្លួនឯងពីបទពិសោធន៍អតីតកាលរបស់ខ្ញុំ... ទោះបីជាវារំលឹកខ្ញុំពីរឿងនោះ ប៉ុន្តែ ខ្ញុំមិនមានអារម្មណ៍ឈឺចាប់ខ្លាំងទៀតឡើយ។ មណ្ឌលបានព្យាបាលខ្ញុំ។"*

(ដានី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

"ខ្ញុំមិនមានពេលច្រើន ដើម្បីជួបជាមួយអ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាឡើយ ដោយសារតែខ្ញុំជាប់រវល់រៀននៅខាងក្រៅពេញពេល។ ទោះបីជាយ៉ាងណា ខ្ញុំបានជួបជាមួយពួកគេ ប៉ុន្តែ យើងមិនមានអ្វីនិយាយច្រើនឡើយ។ អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាបានសួរខ្ញុំអំពីសុខភាពរបស់ខ្ញុំ ហើយគេបាននាំខ្ញុំលេងហ្គេម។ ខ្ញុំមានបញ្ហា ខ្ញុំនៅតែទុកវាក្នុងចិត្តខ្ញុំប៉ុណ្ណោះ។ ខ្ញុំមិនចង់និយាយជាមួយអ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាឡើយ ដោយសារតែខ្ញុំមិនទុកចិត្តគាត់។ ខ្ញុំខ្លាចថា ពួកគេនឹងមិនរក្សាការសម្ងាត់របស់ខ្ញុំ ព្រោះខ្ញុំធ្លាប់មានបទពិសោធន៍ពីលើកមុន ដែលអ្នកផ្តល់ប្រឹក្សារបស់ខ្ញុំ បាននិយាយបញ្ហារបស់ខ្ញុំទៅប្រាប់អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាមួយទៀត។ ប៉ុន្តែ ខ្ញុំតែងតែពិភាក្សាជាមួយមិត្តភក្តិជិតស្និទ្ធរបស់ខ្ញុំ នៅពេលដែលខ្ញុំមានបញ្ហា។"

(កេសរ ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

ការចូលរួមរបស់អតិថិជននៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត ទាក់ទងនឹងវគ្គការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញ

អតិថិជនជាច្រើនបានរាយការណ៍ថា ពួកគេបានចូលរៀននៅក្នុងការបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ ខណៈពេលរស់នៅក្នុងបរិបទមណ្ឌល។ ជារឿយៗ អតិថិជនបានពណ៌នាអំពីការសម្រេចចិត្ត ទាក់ទងនឹងការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញ ជាការសម្រេចចិត្តរួមគ្នា រវាងបុគ្គលិកមណ្ឌលនឹងអតិថិជន។ អតិថិជនបាននិយាយថា ជារឿយៗពួកគេត្រូវបានសួរនាំអំពីចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់គេពីប្រភេទនៃជំនាញ ដែលពួកគេចង់រៀន មុនពេលទទួលការបណ្តុះបណ្តាល។ សម្រាប់អតិថិជនខ្លះ ដំណើរការនេះ មានភាពវិជ្ជមានខ្លាំង។ ខណៈពេលដែលអ្នកផ្សេងទៀតយល់ឃើញថា ដំណើរការនៃការសម្រេចចិត្តនេះហាក់ដូចជាមានការលំបាក ដោយសារតែពួកគេមានការលំបាកក្នុងការយល់អំពីគោលដៅនៃជំនាញវិជ្ជាជីវៈរបស់គេ ហើយពួកគេមានទំនោរបាត់បង់ចំណាប់អារម្មណ៍ពីការរៀនវគ្គបណ្តុះបណ្តាល។ អតិថិជនខ្លះបានឃើញបុគ្គលិកមណ្ឌលខំប្រឹងលើកទឹកចិត្តអតិថិជនឲ្យបោះជំហានចូលរៀនវគ្គការបណ្តុះបណ្តាល ដែលអតិថិជនផ្ទាល់ គ្មានបំណងចង់រៀនទេ។ ដូច្នេះ បើស្របតាមអតិថិជន ទោះបីជាបុគ្គលិកមានបំណងចង់ជួយឲ្យ អតិថិជនទទួលជោគជ័យនៅក្នុងការដេញតាមការងារវិជ្ជាជីវៈរបស់គេក៏ដោយ ប៉ុន្តែកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងរបស់គេចុងបញ្ចប់ មិនបានទទួលជោគជ័យឡើយ បើអតិថិជនផ្ទាល់ មិនច្បាស់អំពីគោលដៅផ្ទាល់ខ្លួន ឬបើអាទិភាពអតិថិជន មានភាពខុសគ្នាពីអាទិភាពរបស់បុគ្គលិក។

"ខ្ញុំបានសុំបុគ្គលិកដែលកាន់ករណីខ្ញុំ ប្តូរជំនាញខ្ញុំយូរមកហើយ ប៉ុន្តែគាត់បាននិយាយថា គ្មានជំនាញណាផ្សេងទៀតមានសម្រាប់ខ្ញុំទេ ក្រៅពីជំនាញកាត់ដេរនេះឡើយ។ ខ្ញុំមានជម្រើសតែពីរប៉ុណ្ណោះ៖ កាត់ដេរ និងសាឡន។ ខ្ញុំបានប្រាប់គាត់ថា ខ្ញុំមិនចូលចិត្តជំនាញកាត់ដេរ និងសាឡនឡើយ។ គាត់បានសួរខ្ញុំអំពីអ្វីដែលខ្ញុំចង់ធ្វើ។ ខ្ញុំបានតបវិញថា ខ្ញុំចូលចិត្តការបណ្តុះបណ្តាលខាងវិជ្ជាពេទ្យនៅសាលារដ្ឋ។ នោះជាហេតុផលដែលគាត់ចាប់ផ្តើមស្វែងរកមើលការបណ្តុះបណ្តាលនៅផ្នែកនេះ ហើយគាត់បានបញ្ជូនខ្ញុំឲ្យទៅសិក្សាការបណ្តុះបណ្តាលខាងវិជ្ជាពេទ្យនៅសាលារដ្ឋ។"

(ណារ៉ាវី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

ការពន្យារពេលក្នុងការផ្តល់សេវាថែទាំសុខភាព

នៅពេលដែលសុំឲ្យផ្តល់មតិត្រលប់អំពីបទពិសោធន៍របស់គេនៅក្នុងការមើលថែក្នុងមណ្ឌល អតិថិជនភេទស្រីមួយចំនួន បានលើកឡើងអំពីក្តីកង្វល់ទាក់ទងនឹងការពន្យារពេលនៅក្នុងការផ្តល់សេវាថែទាំសុខភាព ខណៈពេលរស់នៅក្នុងមណ្ឌល។ អតិថិជនបានគូសបញ្ជាក់ថា នៅពេលដែលពួកគេឈឺ ពួកគេបានជូនដំណឹងដល់បុគ្គលិក និងបានស្នើសុំទៅជួបគ្រូពេទ្យ។ ទោះបីជាយ៉ាងណា អតិថិជនជាច្រើនមានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកមិនបានឆ្លើយតបទាន់

ពេល ហើយពេលខ្លះ បានពន្យារពេលជាច្រើនខែ មុនពេលពួកគេអាចទទួលបានចំណាប់អារម្មណ៍ផ្នែកថែទាំសុខភាព។ អតិថិជនបានពន្យល់ថា ការទទួលបានចំណាប់អារម្មណ៍តំហែទាំសុខភាពសមរម្យ ពិតជាសំខាន់ មិនគ្រាន់តែសុខភាពផ្លូវកាយរបស់គេប៉ុណ្ណោះទេ ប៉ុន្តែ ក៏សម្រាប់សុខភាពផ្លូវចិត្តរបស់គេផងដែរ ដ្បិតការមានជម្ងឺរ៉ាំរ៉ៃដែលមិនបានធ្វើរោគវិនិច្ឆ័យ អាចនាំឲ្យពួកគេកាន់តែមានអារម្មណ៍ស្រ្តេស និងអារម្មណ៍តប់ប្រមល់។

"ខ្ញុំបានឈឺ ហើយខ្ញុំបានប្រាប់ពួកគេ។ ពួកគេហាក់ដូចជាមិនយកចិត្តទុកដាក់ និងខ្វល់ខ្វាយចំពោះខ្ញុំឡើយ... ខ្ញុំបានប្រាប់ពួកគេឲ្យយកព័ត៌មានខ្ញុំទៅប្រាប់អ្នកដឹកនាំ/អ្នកគ្រប់គ្រង ប៉ុន្តែ ពួកគេមិនបានធ្វើឡើយ។ ពួកគេបានពន្យារពេល៣-៤ខែក្នុងការជូនដំណឹង បន្ទាប់ពីខ្ញុំបានប្រាប់ពួកគេ។"

(*កេសរ ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦*)

ការល្មើសក្នុងការរក្សាការសម្ងាត់អតិថិជន និងកង្វះសេចក្តីទុកចិត្ត

ទោះបីជាអតិថិជនបានចែកចាយថា មណ្ឌលមានគោលការណ៍ណែនាំទាក់ទងនឹងការរក្សាការសម្ងាត់អតិថិជនក៏ដោយ ប៉ុន្តែគេបានបង្ហាញអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកខ្លះ មិនបានគោរពតាមគោលការណ៍ណែនាំទាំងនោះឡើយ។ អតិថិជនជាច្រើនបានពណ៌នាអំពីហេតុការណ៍ ដែលជាការសម្ងាត់របស់គេ ត្រូវបានបំពាន ជាហេតុនាំឲ្យអតិថិជនបាត់បង់សេចក្តីទុកចិត្តទៅលើបុគ្គលិក។ ឧទាហរណ៍រួមមាន ការបើកបង្ហាញប្រវត្តិករណីអតិថិជន ទៅកាន់អតិថិជនផ្សេងទៀតនៅក្នុងមណ្ឌល ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានលម្អិតនៃសាច់រឿងអតិថិជនទៅកាន់សមាជិកគ្រួសាររបស់បុគ្គលិក និងការនិយាយអំពីប្រវត្តិរបស់អតិថិជននៅក្នុងព្រឹត្តិការណ៍រៃអង្គាសប្រមូលថវិកាជាសាធារណៈ។ វាបង្ហាញឲ្យឃើញថា ប្រហែលជាមានការបកស្រាយខុសគ្នាអំពីការរក្សាការសម្ងាត់ រវាងអតិថិជននឹងបុគ្គលិក ដោយសារតែអតិថិជនខ្លះមានអារម្មណ៍ថា ការសម្ងាត់របស់គេត្រូវបានបំពាន នៅពេលដែលបុគ្គលិកបានចែកចាយអំពីបទពិសោធន៍របស់អតិថិជនជាមួយបុគ្គលិកដទៃទៀត។ ការនេះលើកឡើងពីសារៈសំខាន់នៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងដ៏ច្បាស់លាស់ ទាក់ទងនឹងអត្ថន័យនៃការរក្សាការសម្ងាត់។

"ខ្ញុំធ្លាប់ប្រាប់លោកគ្រូ... ហើយបន្ទាប់មក ពួកគេហាក់ដូចជាចែកចាយ (រឿងខ្ញុំ) ជាមួយគ្នា។ តាំងពីពេលនោះមក ខ្ញុំលែងទុកចិត្តនរណាទៀតហើយ។ អ្វីដែលខ្ញុំនិយាយនេះជាការពិត លោកគ្រូ... [អតិថិជនមិនបាននិយាយឈ្មោះលោកគ្រូនោះឡើយ]... ក្នុងអំឡុងពេលខ្ញុំទទួលការបណ្តុះបណ្តាលនៅក្នុង[ជំនាញ A] ខ្ញុំបានទៅរៀនទីនោះជាមួយបុគ្គលិក។ មានមនុស្សជាច្រើន ហើយពួកគេបាននិយាយអំពីវានៅតាមមីក្រូហ្វូន។ គាត់បាននិយាយអំពីបញ្ហារបស់ក្មេងៗចេញពីអង្គការ។ គាត់បាននិយាយថា ក្មេងភាគច្រើនមកពីអង្គការ ធ្លាប់ជួបប្រទះបទពិសោធន៍អាក្រក់ៗពីអតីតកាល ។ល។ គាត់បាននិយាយអំពីបញ្ហាផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេ ហើយគាត់បាននិយាយថា សិស្សមួយចំនួនមានបញ្ហា ដោយឪពុករបស់គេបានបំពានពួកគេ ហើយអ្នកខ្លះទៀត មានបញ្ហា ដោយឪពុកចុង បានបំពានពួកគេ ជាដើម។ ប៉ុន្តែនៅពេល ដែលគាត់និយាយរឿងនេះ វាក៏ទាក់ទងនឹងបញ្ហារបស់ខ្ញុំផងដែរ។ គាត់បាននិយាយថា មានក្មេងស្រីម្នាក់ ដែលបានមកប្រាប់ខ្ញុំអំពីបញ្ហានៅក្នុងគ្រួសាររបស់នាង ហើយពូរបស់នាងបានបំពាននាង។ នោះជាអ្វីដែលគាត់បាននិយាយ ហើយដឹងច្បាស់ថា វាជាសាច់រឿងរបស់ខ្ញុំ...ចាប់តាំងពីពេលនោះមក ខ្ញុំលែងទុកចិត្តគ្រូណាមួយហើយ សូម្បីតែអ្នកផ្តល់ប្រឹក្សារបស់ខ្ញុំ។ ខ្ញុំលែងប្រាប់អ្វីៗទាំងអស់ដល់គាត់ទៀតហើយ។ ខ្ញុំលែងទុកចិត្តពួកគេហើយ...អ្នកគ្រូ (ក្រុមស្រាវជ្រាវ) និយាយតាមត្រង់ ខ្ញុំលែងទុកចិត្តពួកគេហើយ។ សូម្បីតែគ្រូៗនៅឯមណ្ឌល ក៏បានសួរខ្ញុំដែរ ប៉ុន្តែ ខ្ញុំមិនដែលប្រាប់ពួកគេគ្រប់ទាំងការពិតឡើយ ទោះបីជាយើង

ស្នាក់នៅជាមួយគ្នាអស់រយៈពេល៥ឆ្នាំក្តី ។ ខ្ញុំមិនទុកចិត្តពួកគេឡើយ។ ខ្ញុំខ្លាចថា ពួកគេនឹងចែកចាយជាមួយអ្នកដទៃ។"

(ណារ៉ាវី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

អំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌល (ខាងផ្លូវអារម្មណ៍ ផ្លូវកាយ និង/ឬផ្លូវភេទ)

អតិថិជនខ្លះ បានប្រាប់អ្នកសម្ភាសន៍ថា ពួកគេធ្លាប់មានអំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌល។ ប្រធានបទ មួយតែងតែត្រូវបានលើកមកនិយាយច្រើនជាងគេបំផុតនៅក្នុងបទសម្ភាសន៍ជាមួយក្មេងប្រុស ដែលរៀបរាប់ការមើលថែក្នុងមណ្ឌល គឺជាទូទៅ មានអំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌល ដែលអំពើហិង្សាទាំងនោះកើតឡើងក្នុងទម្រង់អំពើហិង្សាផ្លូវកាយ និងផ្លូវអារម្មណ៍។ ក្មេងប្រុសៗបាននិយាយអំពីអំពើហិង្សា ដែលភាគច្រើនត្រូវបានបង្កឡើង ដោយក្មេងប្រុសៗផ្សេងទៀត ដែលរស់នៅក្នុងមណ្ឌលជាមួយគ្នា។ ក្មេងប្រុសៗបានពន្យល់ថា ក្មេងប្រុសធំៗនៅក្នុងមណ្ឌល បានប្រើអំពើហិង្សាទៅលើក្មេងប្រុស តូចជាង/ក្មេងជាង។ បទពិសោធន៍នៃអំពើហិង្សារបស់គេនៅក្នុងមណ្ឌល បានធ្វើឲ្យក្មេងប្រុសខ្លះ លែងចង់រស់នៅក្នុងមណ្ឌល។ ការនេះបាននាំឲ្យក្មេងប្រុសខ្លះ ព្យាយាមរត់ចេញពីមណ្ឌល។ ទោះបីជាអំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌលភាគច្រើនបង្កឡើងដោយអតិថិជន/ក្មេងប្រុសផ្សេងៗទៀតក្តី ក៏មានអតិថិជន/ក្មេងប្រុសពីរបីនាក់ បានចែកចាយអំពីអំពើហិង្សា ដែលបានប្រព្រឹត្តិដោយបុគ្គលិកដែរ។

"មិត្តភក្តិខ្ញុំនៅក្នុងមណ្ឌល ពួកគេមិនចង់លេងជាមួយខ្ញុំទៀតហើយ។ ខ្ញុំគិតថា វាដោយសារតែពួកគេខឹងខ្ញុំព្រោះខ្ញុំបានចាប់ប្រដាប់ភេទគេ នៅពេលដែលយើងលេងជាមួយគ្នា។ មិត្តក្នុងមណ្ឌលរបស់ខ្ញុំ បានប្រើអំពើហិង្សាលើរាងកាយខ្ញុំ ហើយពួកគេក៏ធ្វើឲ្យខ្ញុំឈឺចាប់ខាងផ្លូវអារម្មណ៍ផងដែរ។"

(វេហា ភេទប្រុស ពីអត្ថបទសាច់រឿងសង្ខេប ឆ្នាំ២០១១)

ការលំបាករបស់បុគ្គលិកក្នុងការគ្រប់គ្រងឥរិយាបថរបស់ក្មេងប្រុស និងការឆ្លើយតបចំពោះអំពើហិង្សា

ក្មេងប្រុសជាច្រើននាក់ បាននិយាយអំពីបុគ្គលិកមណ្ឌលមានការលំបាកក្នុងការគ្រប់គ្រងលើឥរិយាបថរបស់ក្មេងប្រុសៗ។ អតិថិជនបានពណ៌នាអំពីឥរិយាបថរបស់ក្មេងប្រុសផ្សេងទៀតនៅក្នុងមណ្ឌលថា "អាក្រក់" "ឈ្លើយ" និង "ធ្វើអីដោយសេរី" ហើយគេនិយាយថា ក្មេងប្រុសវ៉ៃគ្នា ហើយបំផ្លាញទ្រព្យសម្បត្តិរបស់មណ្ឌល។ ក្មេងប្រុសបានបង្ហាញថា បុគ្គលិកមណ្ឌលខ្លះ មានការលំបាកក្នុងការគ្រប់គ្រងឥរិយាបថរបស់អតិថិជន។ យោងតាមការនិយាយរបស់អតិថិជន អ្នកម្តាយមើលថែបានជួបការលំបាកក្នុងការគ្រប់គ្រងកំហឹងរបស់ក្មេងប្រុស ហើយមើលទៅហាក់ដូចជាស្ទាក់ស្ទើរ ឬភិតភ័យក្នុងការនិយាយទៅកាន់ក្មេងប្រុស ដែលកំពុងប្រព្រឹត្តិអំពើហិង្សា។ ក្មេងប្រុសខ្លះ មានអារម្មណ៍ថា គ្មាននរណាម្នាក់ដែលគេអាចទៅរកសុំជំនួយនៅក្នុងមណ្ឌលបានឡើយ នៅពេលដែលគេជួបការបំពាន និងការធ្វើបាប ដ្បិតគេសង្ស័យថាតើបុគ្គលិកមណ្ឌលនឹងជ្រៀតជ្រែកការពារពួកគេឲ្យមានសុវត្ថិភាព ឬក៏អត់។ កង្វះសេចក្តីទុកចិត្ត បង្កើតឲ្យមានទំលាប់នៃការលាក់ទុកមិននិយាយ ទាក់ទងនឹងបទពិសោធន៍របស់ក្មេងប្រុស នៅតែបន្តមាន។

"សម្រាប់ខ្ញុំ នៅពេលដែលខ្ញុំបានស្នាក់នៅទីនោះ (នៅក្នុងមណ្ឌល) វាល្អ ប៉ុន្តែ បញ្ហាតែមួយគត់ កើតឡើងដោយក្មេងប្រុសៗនៅក្នុងមណ្ឌល... ខ្ញុំគិតថា ច្បាប់នៅក្នុងមណ្ឌលមិនទាន់រឹងមាំនៅឡើយ។ ក្មេងប្រុសលេងច្រើនណាស់។ ដូចនៅពេលដែលខ្ញុំបានស្នាក់នៅទីនោះ ក្មេងប្រុសជាច្រើន តែងតែវ៉ៃគ្នា ជាពិសេសបងលៀប[ឈ្មោះតំណាង]។ គាត់បានវ៉ៃក្មេងដទៃទៀតជាច្រើននាក់... ពួកគេ (ម៉ាក់មើលថែ) ចូលចិត្តកាន់ជើងខាងក្មេងឈ្លើយ។ ខ្ញុំគិតថា ម៉ាក់មើលថែ បានយល់ស្របជាមួយទង្វើរបស់ក្មេងប្រុស ដោយសារ

តែពួកគេមិនចង់ឲ្យក្មេងប្រុសទាំងនោះបង្កបញ្ហាដល់ពួកគេ។ វាដូចជាម៉ាក់មើលថៃ លួងលោមពួកគេ។ ខ្ញុំមានអារម្មណ៍មិនល្អឡើយ (ដែលពួកគេ) បានលួងលោមអ្នកដែលវ៉ៃយើង...ខ្ញុំគិតថា ពួកគេគួរតែធ្វើឲ្យស្មើគ្នា។ ដូចជាពេលដែលក្មេងប្រុសឈ្លោះប្រកែកគ្នា ពួកគេគួរតែហៅក្មេងប្រុសមកនិយាយសុំទោសទៅកាន់គ្នា។ មានពេលមួយ ក្មេងប្រុសម្នាក់បានវ៉ៃក្មេងប្រុសម្នាក់ទៀត ប៉ុន្តែ គាត់មិនបានទទួលទោសឡើយ ជាហេតុនាំឲ្យក្មេងប្រុសដែលត្រូវគេវ៉ៃ មានអារម្មណ៍សោកសៅ។ ក្មេងប្រុសនេះ បានគិតច្រើនអំពីរឿងនេះ។ ខ្ញុំធ្លាប់ស្នាក់នៅទីនោះ ហើយខ្ញុំក៏មានអារម្មណ៍បែបនេះផងដែរ។"

(ភារម្យ ភេទប្រុស ឆ្នាំ២០១៥)

ឥទ្ធិពលរបស់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងទៅលើបទពិសោធន៍អតិថិជន

អតិថិជនបានលើកឡើងពីតួនាទីដ៏សំខាន់ ដែលថ្នាក់គ្រប់គ្រងមណ្ឌលមាន នៅក្នុងការកែខៃបទពិសោធន៍របស់អ្នកស្នាក់នៅ ជាពិសេសក្នុងអំឡុងពេលនៃការផ្លាស់ប្តូរថ្នាក់ដឹកនាំ។ អតិថិជនដែលបានរស់នៅក្នុងមណ្ឌល ក្នុងអំឡុងពេលនៃការផ្លាស់ប្តូរថ្នាក់គ្រប់គ្រង បានសង្កេតឃើញពីភាពខុសគ្នាទាក់ទងនឹងរបៀបដែលបុគ្គលិកមណ្ឌលមានទំនាក់ទំនងទៅមកជាមួយអតិថិជន មុនពេល និងក្រោយពេលនៃការផ្លាស់ប្តូរថ្នាក់គ្រប់គ្រង។ នៅពេលដែលអតិថិជនបានពណ៌នាអំពីការផ្លាស់ប្តូរទាំងនោះ ការផ្លាស់ប្តូរភាគច្រើនកើតឡើងនៅក្នុងច្បាប់នៃមណ្ឌល និង/ឬការដាក់កម្រិតនៃរចនាសម្ព័ន្ធកាន់តែច្រើន ដែលពួកគេមានអារម្មណ៍ថា វាបានបង្កការលំបាកដល់អតិថិជន នៅពេលដែលពួកគេបានប្តូរទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍។ អតិថិជនខ្លះ មានអារម្មណ៍ថា ថ្នាក់គ្រប់គ្រងខ្លះ មានភាពលម្អៀងកាន់ជើងខាងបុគ្គលិក នៅពេលដែលមានជម្លោះកើតឡើង រវាងបុគ្គលិកនឹងអតិថិជន។

"បុគ្គលិកកាលពីមុន ជាមនុស្សល្អ ហើយគាត់យល់ពីក្មេងៗ មិនដូចម៉ាក់មើលថៃឡើយ។ ពួកគេនៅខាងខ្ញុំ។ នៅពេលដែលយើងវ៉ៃតប់គ្នា ឬខឹងគ្នា ពួកគេបានមកលួងលោមយើង បង្រៀនយើង ហើយយើងមានអាហារគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីបរិភោគផងដែរ។ ទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ នៅពេលដែលយើងប្តូរទៅកាន់មណ្ឌលថ្មី មានបុគ្គលិកថ្មី និងម៉ាក់មើលថៃថ្មីផងដែរ ដូច្នេះ វាពិតជាស្អុតស្អាញណាស់។ និយាយតាមត្រង់ បើបុគ្គលិកនៅតែប្រព្រឹត្តិបែបនេះ វាធ្វើឲ្យខ្ញុំពិបាករស់នៅក្នុងមណ្ឌលណាស់។ តាំងពីនាយកបរទេសមកគ្រប់គ្រងមណ្ឌល ពួកគេបានធ្វើអ្វីៗ ដើម្បីបំពេញតម្រូវការរបស់ម៉ាក់មើលថៃ។ ខ្ញុំមានន័យថា ពួកគេជឿម៉ាក់មើលថៃ ជាងជឿលើក្មេងៗ ទោះបីជាមានរឿងអ្វីកើតឡើងក៏ដោយ។ មិនថាក្មេងៗបានធ្វើខុស ឬត្រូវក៏ដោយ បុគ្គលិកមណ្ឌលនៅតែជឿលើម៉ាក់មើលថៃ ហើយសន្មត់ថា ពួកគេត្រឹមត្រូវ។ ដូច្នេះ ក្មេងៗ ត្រូវតែទៅសុំទោសគេ! យើងមានអារម្មណ៍ថា យើងទទួលរងសម្ពាធណាស់! មិនថាវាជាកំហុសយើង ឬអត់នោះឡើយ ប៉ុន្តែ យើងត្រូវតែសុំទោស ហើយវាមើលទៅដូចគ្នានឹងពេលដែលយើងបានរស់នៅក្នុងផ្ទះដែរ។ ការនេះបានធ្វើឲ្យយើងនឹកគ្រួសារខ្ញុំកាន់តែខ្លាំង! ខ្ញុំបាននឹកគ្រួសារខ្ញុំខ្លាំងណាស់។ ខ្ញុំមិនសប្បាយចិត្ត ហើយវាធ្វើឲ្យខ្ញុំមានអារម្មណ៍តានតឹង។"

(សៀន ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

ការជះឥទ្ធិពលនៃធនធានហិរញ្ញវត្ថុទៅលើបទពិសោធន៍រស់នៅក្នុងមណ្ឌល

អតិថិជនបានពិភាក្សាអំពីការជះឥទ្ធិពលដែលធនធានហិរញ្ញវត្ថុរបស់មណ្ឌល មានទៅលើបទពិសោធន៍រស់នៅក្នុងមណ្ឌលរបស់គេ។ អតិថិជនដែលបានរស់នៅក្នុងមណ្ឌលជាច្រើន បានពណ៌នាពីភាពខុសគ្នានៅក្នុងចំនួននៃធនធាន និងគុណភាពនៃមណ្ឌលនៅតាមមណ្ឌលខុសៗគ្នា។ អតិថិជនក៏បានកត់សម្គាល់ឃើញពី របៀបដែល

ធនធានហិរញ្ញវត្ថុរបស់មណ្ឌលមួយ បានផ្លាស់ប្ដូរពីពេលមួយទៅពេលមួយ ហើយវាបានជះឥទ្ធិពលលើបទពិសោធន៍របស់អតិថិជនរស់នៅក្នុងមណ្ឌលនោះ។ នៅពេលដែលមណ្ឌលជួបការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ការនេះបាននាំឲ្យអតិថិជនមានអារម្មណ៍តានតឹង ដោយសារតែគេខ្លាចថា មណ្ឌលត្រូវបិទទ្វារ។

"នៅពេលដែលខ្ញុំរស់នៅក្នុងមណ្ឌលមួយនៅក្នុង (ខេត្ត ក) យើងបរិភោគអាហារជាមួយគ្នា ហើយយើងបរិភោគទៅតាមក្រុមរបស់យើង។ វាខុសគ្នា នៅទីនេះយើងមានអាហារតិចតួចជាងនៅទីនោះ ហើយគ្រប់គ្នាបរិភោគអាហារដោយដៃ... កន្លែងរស់នៅ (មណ្ឌល) របស់មណ្ឌលក្នុង (ខេត្ត ខ) មានការលំបាកក្នុងការរស់នៅ... ឥដ្ឋជ្រាបទឹក ហើយនៅកន្លែងយើងតែងមានទឹកជ្រាបចូល។ ទឹកជ្រាបពីបន្ទប់ទឹក ហើយហូរចូលកន្លែងដែលយើងដេក ព្រោះយើងដេកនៅលើឥដ្ឋការូ។ ផ្ទះនោះចាស់ហើយ ដូច្នេះ បន្ទប់ទឹកតែងតែលិចទឹកនៅរដូវវស្សា។"

(សួន ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

3. ការបណ្ដេញចេញ/ការចាកចេញពីមណ្ឌល

នៅពេលដែលនិយាយអំពីការចាកចេញពីមណ្ឌល អតិថិជនបានចែកចាយនូវប្រធានបទចំនួន៤ (សូមមើលតារាងទី៣)។

តារាងទី3៖ការបណ្ដេញចេញ / ការចាកចេញពីមណ្ឌល

ភាពមិនច្បាស់លាស់អំពីការត្រៀមខ្លួនក្នុងការរស់នៅក្នុងសហគមន៍	ការស្នើសុំចាកចេញពីមណ្ឌល
ការចូលរួមតិចតួចនៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត និងការរៀបចំផែនការអំពីការធ្វើសមាហរណកម្ម	ការរត់ចេញពីមណ្ឌល

ភាពមិនច្បាស់លាស់អំពីការត្រៀមខ្លួនក្នុងការរស់នៅក្នុងសហគមន៍

អតិថិជនជាច្រើនបានសម្ដែងនូវអារម្មណ៍ចម្រុះផ្សេងៗគ្នាអំពីការចាកចេញពីការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល ហើយត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍។ អ្នកខ្លះបាននិយាយអំពីក្ដីព្រួយបារម្ភ ក្នុងពេលកំពុងរស់នៅក្នុងមណ្ឌលអំពីការត្រៀមខ្លួនរបស់គេក្នុងការរស់នៅដោយឯករាជ្យ (ដោយខ្លួនឯង) នៅក្នុងសហគមន៍ ការសម្ដែងចេញពីភាពមិនច្បាស់លាស់របស់គេជុំវិញរបៀបរកស៊ី ឬធ្វើការចិញ្ចឹមខ្លួនឯង និងថាតើពួកគេនឹងអាចមានការងារល្អមួយនៅក្នុងសហគមន៍ដែរ ឬយ៉ាងណា។ ក្ដីបារម្ភដ៏ធំមួយទៀត ដែលអតិថិជនបានចែករំលែក គឺជាអារម្មណ៍ភ័យខ្លាចថា គេមិនអាចបន្តការសិក្សារបស់គេ នៅពេលដែលគេត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍ ដោយសារតែភាពអសន្តិសុខផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។ អតិថិជនខ្លះ បានចែករំលែកថា ពួកគេបានព្យាយាមពន្យល់ក្ដីកង្វល់របស់គេទៅកាន់បុគ្គលិកមណ្ឌល ប៉ុន្តែពួកគេមានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកទាំងនោះមិនបានយកចិត្តទុកដាក់ស្ដាប់នោះឡើយ។

"វា (ថ្លៃសាលា) មានចំនួនតិចណាស់ឥឡូវ។ បើអង្គការបង់ថ្លៃសាលា នោះនាយកសាលា នឹងបញ្ចុះភាគរយឲ្យខ្លះ។ វាជាថ្លៃសាលាដែលយើងត្រូវបង់។ ប៉ុន្តែ បើខ្ញុំជាអ្នកបង់ថ្លៃសាលាដោយខ្លួនឯង នោះថ្លៃសាលា នឹងកើនឡើងយ៉ាងច្រើន។ វាពិតជាពិបាកសម្រាប់ខ្ញុំព្រោះតែខ្ញុំគ្មានលទ្ធភាពបង់ឡើយ... បើតាម

ខ្ញុំដឹង ករណីរបស់ខ្ញុំ នឹងត្រូវបិទ។ ដូច្នេះ ពួកគេមិនជួយខ្ញុំតទៅទៀតទេ បន្ទាប់ពីខ្ញុំបានធ្វើសមាហរណកម្មចូលទៅក្នុងសហគមន៍នោះ។ ដូច្នេះ គ្រួសារខ្ញុំត្រូវតែផ្គត់ផ្គង់បង់ថ្លៃសាលាឲ្យខ្ញុំ។ តែទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ពួកគេនឹងពិចារណាទៅលើស្ថានភាពគ្រួសារខ្ញុំដែរ។ បើអង្គការលែងផ្គត់ផ្គង់ខ្ញុំតទៅទៀត ខ្ញុំនឹងឈប់រៀន ដោយសារតែគ្រួសារខ្ញុំ មិនអាចផ្គត់ផ្គង់ខ្ញុំបានឡើយ។ សរុបទៅ វាអាស្រ័យលើស្ថានភាពរបស់ខ្ញុំ។ ពួកគេនឹងមិនសប្បាយចិត្តឡើយ បើខ្ញុំបោះបង់ចោលការសិក្សា ដោយសារតែពួកគេបានផ្គត់ផ្គង់ខ្ញុំយូរមកហើយ។ គ្រូរបស់ខ្ញុំបានព្យាយាមប្រាប់ពួកគេថា បើមណ្ឌលមិនជួយខ្ញុំទេ នោះខ្ញុំនឹងបោះបង់ការសិក្សា ដោយសារតែចំណូលគ្រួសារខ្ញុំ បានតែមួយគ្រប់សម្រាប់តែមួយថ្ងៃប៉ុណ្ណោះ។ វាហាក់ដូចជា ពួកគេកំពុងតែព្យាយាមជួយខ្ញុំ។ ពួកគេជួយខ្ញុំបានច្រើនណាស់ទៅតាមអ្វីដែលគេអាចធ្វើទៅបាន។ ខ្ញុំដឹងថា ពួកគេនឹងមិនឲ្យខ្ញុំដឹងឥឡូវនេះឡើយ ប៉ុន្តែគ្រូ (សាលារៀន) ក៏ព្យាយាមជួយខ្ញុំណាស់ដែរ។ គាត់បានព្យាយាមបញ្ចុះបញ្ចូលពួកគេ។"

(ក្រវ៉ាន់ ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៤)

ការចូលរួមតិចតួចនៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត និងការរៀបចំផែនការអំពីការធ្វើសមាហរណកម្ម

ទោះបីជាបទពិសោធន៍អតិថិជនម្នាក់ៗខុសៗគ្នាក៏ដោយ ប៉ុន្តែ អតិថិជនភាគច្រើន ទាំងបុរស និងស្ត្រី បានរាយការណ៍ថា ពួកគេបានចូលរួមតិចតួចនៅក្នុងការរៀបចំសម្រាប់ការធ្វើសមាហរណកម្មនៅក្នុងមណ្ឌល និងការចូលរួមតិចតួចនៅក្នុងដំណើរការនៃការធ្វើសេចក្ដីសម្រេចចិត្ត។ នៅពេលដែលក្រុមការងារស្រាវជ្រាវរបស់គម្រោង (BLR) បានសួរអតិថិជនអំពីផែនការរបស់គេសម្រាប់ការធ្វើសមាហរណកម្ម ក្នុងពេលដែលគេកំពុងរស់នៅក្នុងមណ្ឌល អតិថិជនភាគច្រើនបានចែកចាយថា ពួកគេមិនដឹងឡើយ ហើយពួកគេមិនបានត្រៀមខ្លួនអ្វីសម្រាប់ការវិលត្រលប់ទៅកាន់សហគមន៍វិញទេ។ អតិថិជនជាច្រើន មិនច្បាស់ឡើយថា ពួកគេនឹងត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលសម្រាប់រយៈពេលប៉ុណ្ណា។ នៅពេលដែលអតិថិជនចាប់ផ្ដើមពិភាក្សាអំពីការធ្វើសមាហរណកម្មជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌល ភាគច្រើនបានរាយការណ៍ថា មណ្ឌលធ្វើការសម្រេចចិត្តអំពីពេលដ៏ល្អសម្រាប់អតិថិជន ដើម្បីចាកចេញ ហើយបានជូនដំណឹងដល់អតិថិជនថា គាត់/នាងត្រូវត្រលប់ទៅផ្ទះវិញ។ បើតាមទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អតិថិជន ការសម្រេចចិត្ត ទាក់ទងនឹងការធ្វើសមាហរណកម្មរបស់អតិថិជន ហាក់ដូចជាត្រូវបានជះឥទ្ធិពល ដោយកត្តាខាងក្រៅ ដូចជា ពេលកំណត់ផ្ទៃក្នុងរបស់មណ្ឌលទាក់ទងនឹងរយៈពេលដែលអតិថិជនត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល និង/ឬភាពរឹតត្បិតផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។ កង្វះការត្រៀមខ្លួន និងកង្វះការរៀបចំផែនការជាមុន បានបង្ករឲ្យមានអារម្មណ៍ភ័យខ្លាច ការព្រួយបារម្ភ និងការភាន់ច្រឡំនៅក្នុងចំណោមអតិថិជន។

"ខ្ញុំមិនទាន់ចង់ចាកចេញពីមណ្ឌលទេ តែបងស្រីខ្ញុំចង់ធ្វើសមាហរណកម្ម។ ខ្ញុំមិនដឹងថាហេតុអ្វីបានជាគាត់ចង់ចេញពីមណ្ឌលឡើយ។ នៅពេលដែលគាត់បានឈប់រៀន គាត់ចង់ចាកចេញពីមណ្ឌលភ្លាមៗ។ លើសពីនេះទៅទៀត ឪពុកចុងរបស់ខ្ញុំ បានទទួលមរណភាព ដូច្នេះ គាត់ចង់ទៅរស់នៅជាមួយម្ដាយខ្ញុំ... ពួកគេបាននិយាយថា បើបងស្រីចង់រើចេញ នោះខ្ញុំ ដែលជាប្អូនស្រី ត្រូវតែធ្វើសមាហរណកម្មផងដែរ។"

(*អាចរិយា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥*)

ការស្នើសុំចាកចេញពីមណ្ឌល

អតិថិជនខ្លះ បានសុំការអនុញ្ញាតចាកចេញពីមណ្ឌល។ គ្រួសារដាក់សម្ពាធឲ្យត្រលប់ទៅផ្ទះវិញ ទុក្ខលំបាកផ្សេងៗនៅក្នុងគ្រួសារ និងការអាណិតឪពុកម្តាយ គឺជាហេតុផលដែលត្រូវបានលើកឡើងច្រើនបំផុតសម្រាប់អតិថិជនដែលសម្រេចចិត្តចាកចេញពីមណ្ឌល។ អតិថិជនបានចែករំលែកថា ដំណើរការនៃការទទួលបានការអនុញ្ញាតឲ្យចាកចេញពីមណ្ឌល ត្រូវការពេលយូរ ហើយពេលខ្លះ វាបាននាំឲ្យមានជម្លោះជាមួយបុគ្គលិកទៀតផង។

"ខ្ញុំបានសុំចាកចេញ ប៉ុន្តែ រយៈពេលនៃការសម្រេចអនុញ្ញាតឲ្យចេញ វាយូរពេក។ វាត្រូវការពេលជាងកន្លះឆ្នាំ មុនពេលខ្ញុំអាចចាកចេញបាន... គេនៅតែសួរនាំបញ្ជាក់ហេតុផលពីខ្ញុំម្តងហើយម្តង ទៀត។ វាមិនមែនគ្រាន់តែ ខ្ញុំស្នើសុំចាកចេញ ហើយខ្ញុំបានទទួលការអនុញ្ញាតឲ្យចាកចេញភ្លាមៗនោះទេ។ គេសួរខ្ញុំក្រែងលោខ្ញុំផ្លាស់ប្តូរគំនិតឈប់ចង់ចាកចេញពីមណ្ឌល ឬក៏អី។ ប៉ុន្តែ វានៅតែពិបាកសម្រាប់ខ្ញុំ។ វាមិនងាយស្រួល ដូចអ្វីដែលគេបាននិយាយឡើយ។ វាពិបាកណាស់នៅក្នុងគ្រួសារខ្ញុំ ដូចជាអ្វីដែលខ្ញុំបានប្រាប់បង (អ្នកស្រាវជ្រាវ)... វាប្រៀបបីដូចជា ពួកគេ (បុគ្គលិក) លែងមានចិត្តអត់ធ្មត់ចំពោះខ្ញុំ ដោយសារតែខ្ញុំបានសុំគេចាកចេញញឹកញាប់ពេក។ ពួកគេលែងមានចិត្តអត់ធ្មត់ជាមួយខ្ញុំទៀតហើយ។ អញ្ចឹងខ្ញុំក៏តែប្រាប់ម៉ាក់ខ្ញុំឲ្យមកយកខ្ញុំពីមណ្ឌល ហើយពួកគេនឹងឲ្យលុយយើងវិញសម្រាប់ការចំណាយផ្សេងៗ។"

(ឡេង ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

ការរត់ចេញពីមណ្ឌល

អតិថិជនមួយចំនួនតូចបានរាយការណ៍អំពីការរត់ចេញពីមណ្ឌល។ ការខ្វែងគំនិតគ្នាជាមួយបុគ្គលិក និងការមើលឃើញនូវការប្រព្រឹត្តិមិនសមរម្យពីសំណាក់បុគ្គលិក គឺជាមូលហេតុរួមចម្បងៗបំផុត ដែលត្រូវបាននិយាយបញ្ជាក់សម្រាប់ករណីរត់ចេញពីមណ្ឌលនេះ។ ការសម្រេចចិត្តរត់ចេញពីមណ្ឌល ជាញឹកញាប់ៗ ត្រូវបានរៀបរាប់ថា ជាការសម្រេចចិត្តភ្លាមៗ។ ជាធម្មតា វាជាការឆ្លើយតបទៅនឹងជម្លោះដែលកើតមាននៅក្នុងមណ្ឌល។ ប៉ុន្តែ អតិថិជនខ្លះ ក៏បានចែករំលែកថា ប្រវត្តិនៃការមិនសុខស្រួល ការខ្វែងគំនិតគ្នាជាមួយបុគ្គលិកនិងជាមួយនឹងអ្នកស្នាក់នៅផ្សេងទៀត និងកត្តាមិនមានសុខភាពល្អ ជាចំនុចដែលបានរំខានពួកគេពីពេលមួយទៅពេលមួយ ហើយវាគឺជាដើមហេតុដែលនាំឲ្យពួកគេរត់ចេញពីមណ្ឌល។ បន្ទាប់ពី អតិថិជនរត់ចេញពីមណ្ឌលហើយ ពួកគេបានបង្ហាញញឹកញាប់ថា ពួកគេមិនដែលបានជួបនិយាយជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌលម្តងទៀតឡើយ ដោយសារតែកត្តាផ្សេងៗដូចជាវិប្បដិសារី កំហឹង ឬការភ័យខ្លាចមិនហ៊ានទាក់ទងទៅបុគ្គលិកទៀត។

"ពួកគេ (អតិថិជននៅក្នុងមណ្ឌល) ត្រូវបានចាត់ទុក (ដោយបុគ្គលិក) ជាមនុស្សមិនស្តាប់បង្គាប់ ដូច្នេះបុគ្គលិកខឹងនឹងពួកគេ... បុគ្គលិកបានឆ្លើយតបអាក្រក់ផងដែរ... បុគ្គលិកនឹងសួរថា "បានទៅរៀនអត់ហ្នឹង?" ក្មេងៗមិនបានដឹងថា បុគ្គលិកបានសួរក្នុងរបៀបធ្វើពើនោះឡើយ។ ពួកគេគ្រាន់តែឆ្លើយថា "ខ្ញុំមិនដែលទៅរៀទេ...។" វាដូចជាចម្លែក... ខ្ញុំមិនចូលចិត្តរបៀបដែលគេធ្វើបែបនេះឡើយ។ ខ្ញុំបានរត់ចេញពីមណ្ឌលទៅផ្ទះរបស់ខ្ញុំ ហើយខ្ញុំមិនហ៊ានត្រលប់ទៅវិញឡើយ។ ខ្ញុំបានលួចរត់ចេញស្ងាត់ៗ។ ខ្ញុំធ្លាប់បានសុំពួកគេចាកចេញតាមនីតិវិធីមណ្ឌលដែរ ប៉ុន្តែបុគ្គលិកបានចំអកខ្ញុំបែបលេងសើចដាក់ខ្ញុំ ដែលធ្វើឲ្យខ្ញុំខឹង ដូច្នេះ ខ្ញុំបានរត់ចេញពីទីនោះ... ពួកគេបាននិយាយថា នៅពេលដែលមានបញ្ហាអ្វីមួយកើតឡើង គិតតែពីចង់រត់ចេញ។ បន្ទាប់មក ខ្ញុំបានរត់ចេញទៅ ហើយពេលនោះខ្ញុំមានតែខោអាវពីរបីសម្រាប់តែប៉ុណ្ណោះ។"

(កក្កដា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

4. ជីវិតរស់នៅក្នុងសហគមន៍ និងសេវាតាមសហគមន៍

នៅពេលដែលនិយាយអំពីជីវិតរបស់ពួកគេ បន្ទាប់ពីការចាកចេញពីមណ្ឌល អតិថិជនបានចែកចាយប្រធានបទរួមចំនួន១០ ដូចបង្ហាញនៅក្នុងតារាងទី៤។

តារាងទី4 ៖ ជីវិតរស់នៅក្នុងសហគមន៍ និងការផ្គត់ផ្គង់សេវាសហគមន៍របស់មណ្ឌល

អារម្មណ៍ប្រទាញប្រទង់អំពីជីវិតនៅក្នុងសហគមន៍ទៅនឹងជីវិតក្នុងមណ្ឌល	មានអារម្មណ៍ថា គេស្រឡាញ់ខ្លួនដូចជាសមាជិកគ្រួសារពេលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ប៉ុន្តែ មានអារម្មណ៍ត្រូវគេបោះបង់ចោលត្រលប់ទៅសហគមន៍
ការលំបាកក្នុងការបញ្ចប់ការសិក្សា និងការរក្សាលំនឹងការងារបន្ទាប់ពីចាកចេញពីមណ្ឌល	ភាពងាយរងគ្រោះនៅក្នុងសហគមន៍ ដោយសារតែភាពខុសគ្នាខ្លាំងពេករវាងជីវិតនៅក្នុងមណ្ឌលនឹងជីវិតក្នុងសហគមន៍
អំពើហិង្សានៅក្នុងសហគមន៍	បំណងចង់ត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌលវិញ
សេវាតាមដាន និងសេវាគាំពារក្នុងសហគមន៍មានមានកម្រិត	បទពិសោធន៍ផ្សេងៗជាមួយការបិទករណី
ការរំពឹងទុកមិនបានបំពេញ	

អារម្មណ៍ប្រទាញប្រទង់អំពីជីវិតនៅក្នុងសហគមន៍ ទៅនឹងជីវិតនៅក្នុងមណ្ឌល

នៅពេលដែលប្រៀបធៀបជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌលទៅនឹងជីវិតនៅក្នុងសហគមន៍ អតិថិជនបានចែកចាយអារម្មណ៍ផ្សេងៗចំរុះគ្នា។ ចំពោះការនៅក្នុងមណ្ឌល អតិថិជនអារម្មណ៍ថា ខ្លួនត្រូវហ៊ុំព័ន្ធដោយច្បាប់វិន័យច្រើន និងខ្វះនូវភាពម្ចាស់ការលើជីវិតខ្លួនឯង។ អតិថិជនបានរាយការណ៍ថា ពួកគេមិនមានអារម្មណ៍ថាត្រូវប្រឹងប្រែងដើម្បីធ្វើឲ្យខ្លួនគេមានភាពរីកចម្រើនឡើយពេលគេរស់នៅក្នុងមណ្ឌល ដោយសារតែជាមណ្ឌលអ្នកមើលខុសត្រូវលើគ្រប់ទាំងតម្រូវការរបស់គេទាំងអស់។ តែទោះបីជាយ៉ាងណា ជីវិតនៅក្នុងមណ្ឌល មានភាពងាយស្រួលជាង ដោយសារតែពួកគេមិនចាំបាច់បារម្ភអំពីការបំពេញតម្រូវការមូលដ្ឋានខាងសម្ភារៈឡើយ។ នៅក្នុងសហគមន៍វិញ អតិថិជនបានរាយការណ៍ថា ពួកគេរីករាយជាមួយនឹងសេរីភាព និងភាពឯករាជ្យដែលគេមានច្រើនជាងមុន។ អតិថិជនបានរៀបរាប់ថា ពួកគេមានភាពពេញចិត្ត ដែលគេមិនត្រូវបានកម្រិត ដោយច្បាប់វិន័យរបស់មណ្ឌល និងមានមោទនភាព ដែលអាចបំពេញតម្រូវការរបស់ខ្លួនឯងបាន។ ទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ពួកគេក៏បានជួបនូវការលំបាកក្នុងការផ្គត់ផ្គង់តម្រូវការប្រចាំថ្ងៃចំពោះការរស់នៅក្នុងសហគមន៍ ហើយជីវិតរស់នៅក្នុងសហគមន៍គឺមានការលំបាកជាង។

"ការរស់នៅក្នុងសហគមន៍ មានការលំបាក ប៉ុន្តែ ខ្ញុំមានសេរីភាពជាងការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល។ ខ្ញុំមានសេរីភាព ដូច្នេះ ខ្ញុំអាចទៅកន្លែងណាដែលខ្ញុំចង់ទៅក៏បាន។ គ្មាននរណាឃាត់ឃាំងខ្ញុំឡើយ។ គ្មាននរណាទៅជាមួយខ្ញុំ ឬដាក់កំណត់ម៉ោងចេញក្រៅរបស់ខ្ញុំដែរ។ ខ្ញុំមិនបាច់ភ័យខ្លាចថា ខ្ញុំមកវិញយឺត និងទទួលការស្តីបន្ទោសឡើយ! ប៉ុន្តែ ការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល ខ្ញុំមានអាហារបរិភោគគ្រប់គ្រាន់។ មានអ្នកចម្អិន

អាហារឲ្យខ្ញុំ ដូច្នេះ ខ្ញុំមិនបាច់បារម្ភអំពីអាហារទេ។ ការរស់នៅខាងក្រៅ មានសេរីភាព ប៉ុន្តែ (ខ្ញុំ) ដូចជាវាហត់នឿយបន្តិច ហើយមានរឿងជាច្រើន ដែលត្រូវបារម្ភ... ខ្ញុំរស់នៅក្នុងសហគមន៍ ហើយខ្ញុំមានការងារដែលត្រូវធ្វើ។ ខ្ញុំចាប់ផ្តើមមានអារម្មណ៍ថា ខ្ញុំធំហើយ... ខ្ញុំគិតពីការចំណាយប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់អាហារ និងប្រាក់ត្រូវសន្សំទៀត។ ខ្ញុំគិតអំពីអនាគតខ្ញុំ។ បន្ទុកដ៏ធំបំផុតសម្រាប់ខ្ញុំ គឺ... ខ្ញុំត្រូវផ្គត់ផ្គង់គ្រួសារខ្ញុំច្រើន។"

(ដារី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

ការលំបាកក្នុងការបញ្ចប់ការសិក្សា និងការរក្សាការងារឲ្យមានលំនឹងបន្ទាប់ពីចាកចេញពីមណ្ឌល

ទោះបីជាអតិថិជនមួយចំនួនបានចែករំលែកថា ពួកគេមានជោគជ័យនៅក្នុងការសិក្សា ខណៈពេលរស់នៅក្នុងមណ្ឌលក៏ដោយ ប៉ុន្តែ មានអតិថិជនជាច្រើននាក់និយាយពីការលំបាកក្នុងការបន្តការសិក្សាក្រោយពេលពួកគេធ្វើសមាហរណកម្ម។ អតិថិជនខ្លះ មានការលំបាកក្នុងការផ្តោតទៅលើការសិក្សារបស់គេនៅពេលគ្មានការរៀបចំគាំទ្ររបស់មណ្ឌល។ សមាជិកគ្រួសាររបស់អតិថិជនខ្លះ បានដាក់សម្ពាធដល់ពួកគេឲ្យបោះបង់ចោលការសិក្សា។ ការលំបាកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុរបស់គ្រួសារ បាននាំឲ្យអតិថិជនបោះបង់ចោលការសិក្សា ដើម្បីទៅស្វែងរកការងារធ្វើ។ ទោះបីជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ក៏មានអតិថិជនជាច្រើននាក់ ជួបការលំបាកក្នុងការទទួលបានការងារដែលមានលំនឹងស្ថិតស្ថេរ និង/ឬការមានមុខរបរដែលមានជោគជ័យនៅក្នុងសហគមន៍ផងដែរ។

"ខ្ញុំអត់មានលុយគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ការចំណាយរបស់គ្រួសារឡើយ៖ គ្មានម្ហូបអាហារ អត់មានអីហូបទាំងអាហារពេលព្រឹក និងពេលល្ងាច។ ដូច្នេះ ខ្ញុំខស្សាហ៍អវត្តមានពីសាលាណាស់។ ខ្ញុំទៅរៀនបានប្រហែលតែ២ដងក្នុងមួយសប្តាហ៍ប៉ុណ្ណោះ។ អីចឹងហើយ ខ្ញុំបានប្រាប់លោកគ្រូថា ខ្ញុំនឹងឈប់រៀន។ ខ្ញុំមិនអាចបន្តទៅរៀនទៀតទេ។"

(ជីវី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

អំពើហិង្សាក្នុងសហគមន៍

អតិថិជនមួយចំនួនបានរៀបរាប់ប្រាប់ថា ធ្លាប់មានបទពិសោធន៍មានអំពើហិង្សា និងការបំពាន បន្ទាប់ពីត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍វិញ ហើយបទពិសោធន៍ទាំងនោះកើតឡើងភាគច្រើនជាមួយនឹងសមាជិកគ្រួសារ និងដៃគូស្និទ្ធស្នាលរបស់ពួកគេ។ អតិថិជនបានពណ៌នាថា គេបានជួបការបំពានខាងផ្លូវអារម្មណ៍ និងរាងកាយពីសំណាក់ឪពុកម្តាយរបស់គេ ហើយនៅក្នុងនោះមានអ្នកខ្លះទៀតប្រាប់ថា ជាការបំពានមានលក្ខណៈធ្ងន់ធ្ងរទៀតផង។ អតិថិជនខ្លះ បានរៀបរាប់ថា ពួកគេបានឃើញអំពើហិង្សាកើតឡើងនៅក្នុងគ្រួសារ និងសហគមន៍របស់ពួកគេក្រោយពេលពួកគេបានត្រលប់ទៅរស់ជាមួយគ្រួសារវិញ។ ពួកគេបានចែករំលែកថា ជាញឹកញាប់ៗ ពួកគេមានអារម្មណ៍ ឯកោក្នុងការដោះស្រាយជាមួយការបំពាន ព្រោះពួកគេមានទំនាក់ទំនងតិចតួចប៉ុណ្ណោះជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌលនៅពេលរស់នៅក្នុងសហគមន៍។

"នៅពេលដែលម្តាយខ្ញុំបានជេរខ្ញុំ គាត់ជេរថា "បើនាងឯងចង់ក្លាយជាស្រីខូច ឬចង់លក់ខ្លួនអី សូមអញ្ជើញទៅចុះ!។" ប៉ុន្តែ ទោះបីជាខ្ញុំមិនបានធ្វើអីចឹងក៏ដោយ ក៏ពួកគេ (អ្នកជិតខាង) នៅតែគិតថា ខ្ញុំធ្វើវាដដែល ដោយសារតែម្តាយខ្ញុំតែងតែជេរខ្ញុំអាក្រក់ៗបែបនេះជារៀងរាល់ថ្ងៃ។ "បើនាងឯងចង់លក់ខ្លួននាងឯងទៅចុះ! ចេញពីផ្ទះអញទៅ។" ខ្ញុំពិបាកណាស់... ផ្ទះយើងនៅមុខរោងចក្រ ហើយគាត់បានជេរខ្ញុំបែបនេះ តែខ្ញុំមិនដឹងជាត្រូវធ្វើយ៉ាងម៉េច ដើម្បីកុំឲ្យម្តាយខ្ញុំជេរខ្ញុំទេ។ មេភូមិធ្លាប់បានមកអប់រំគាត់ម្តងដែរ ប៉ុន្តែគាត់មិនស្តាប់គេឡើយ។ គាត់បានបន្តជេរខ្ញុំ...កាលមុន ពេលដែលគ្រូមកពីមណ្ឌលបានមកសួរសុខ

ទុក្ខ ពួកគាត់បានប្រាប់គាត់ កុំឲ្យជេរខ្ញុំបែបនេះទៀត វាធ្វើឲ្យយើងខ្មាស់គេណាស់។ ហើយបើគាត់នៅតែជេរខ្ញុំបែបនេះ ពួកគាត់នឹងព្រមាន/ពិន័យដល់គាត់។ ហើយក្រោយមក បន្ទាប់ពីប្រធានភូមិមកបីបួនថ្ងៃ គាត់បានវ៉ៃយើង (បុទុម និងប្អូនស្រីរបស់នាង) ទៀត។ គាត់វ៉ៃយើងរហូត ទើបតែឥឡូវ ប្រហែលជា៣ទៅ៥ខែនេះទេ ដែលម្ដាយខ្ញុំអត់សូវវ៉ៃខ្ញុំ ។"

(បុទុម ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

សេវាតាមដាន និងសេវាគាំពារក្នុងសហគមន៍នៅមានកម្រិត

អតិថិជនបានចែករំលែកថា ជំនួយភាគច្រើនដែលពួកគេបានទទួលពីមណ្ឌល បន្ទាប់ពីត្រលប់មករស់នៅក្នុងសហគមន៍វិញ មានដូចជា ជំនួយផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ (ជាសាច់ប្រាក់ និងការចំណាយលើថ្លៃសិក្សា) និងជំនួយបំពេញតម្រូវការខាងសម្ភារៈតែម្ដងគត់។ អ្នកខ្លះបានរៀបរាប់ពីជំនួយហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់តម្រូវការបន្ទាន់ផ្សេងទៀត ដែលពួកគេធ្លាប់បានទទួល។ អតិថិជនខ្លះ បានទទួលសេវាជាការសួរសុខទុក្ខពីបុគ្គលិក ប៉ុន្តែចំនួននៃការសួរសុខទុក្ខតាមផ្ទះមានភាពខុសគ្នាទៅតាមអតិថិជនម្នាក់ៗ។ នៅពេលពួកគបានរៀបរាប់អត្ថប្រយោជន៍នៃការសួរសុខទុក្ខតាមផ្ទះទាំងនោះ ក្នុងករណីខ្លះភាពខុសគ្នាដែលអតិថិជនទទួលបានសេវាទាំងនេះ ក៏កើតឡើងដោយសារតែអតិថិជនខ្លះរស់នៅឆ្ងាយពីតំបន់ប្រជុំជនដែរ។ ទោះបីជាមានអ្នកខ្លះបានប្រាប់ថាពួកគេបានទទួលជំនួយគាំទ្រខាងផ្លូវអារម្មណ៍ ប៉ុន្តែមានអតិថិជនភាគច្រើនបាននិយាយថា ជំនួយដែលគេទទួលនៅក្នុងសហគមន៍ បានពីមណ្ឌល គឺមានដែនកម្រិតណាស់ ហើយពួកគេបានទទួលសេវាថៃតាមដានតិចតួចបំផុត។ ជាទូទៅ អតិថិជនមានអារម្មណ៍បាក់ទឹកចិត្ត/ខកចិត្ត ដោយសារតែកង្វះជំនួយ និងសេវាតាមដាននៅក្នុងសហគមន៍។ ពេលត្រលប់មកផ្ទះវិញ អ្នកខ្លះមានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកមណ្ឌលលែងយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះគេទៀតហើយ។ មានអតិថិជនតិចតួចប៉ុណ្ណោះ ដែលបាននិយាយថា គេនៅបន្តមានទំនាក់ទំនងល្អជាងជាមួយបុគ្គលិកមកពីអង្គការផ្សេងៗ ក្រៅពីបុគ្គលិកមណ្ឌលទៅវិញ។

"មិត្តភក្តិខ្ញុំដែលធ្លាប់រស់នៅមណ្ឌលជាមួយគ្នា ក៏រអ៊ូអំពីរឿងនេះដែរ... ពួកគេបាននិយាយថា មណ្ឌលបានប្រាប់ថា ពួកគេនឹងបន្តជួបយើង ក្រោយពេលយើងបានចាកចេញ។ ពួកគេបាននិយាយថា ពួកគេនឹងតែមកយើងម្ដងក្នុងមួយខែ ហើយបើយើងស្នើសុំជំនួយ នោះពួកគេនឹងជួយយើង។ ប៉ុន្តែ កន្លងមក ពួកគេមិនបានតែមកយើងឡើយ... ជារួមមក ពួកគេយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះយើងតែពីដំបូងប៉ុណ្ណោះ ប៉ុន្តែ ប៉ុន្មានខែចុងក្រោយនេះ គេមិនបានខ្វល់ខ្វាយពីយើងឡើយ។"

(សៀន ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

ការរំពឹងទុកមិនបានបំពេញ

អតិថិជនខ្លះបានរៀបរាប់ពីភាពខុសគ្នារវាង អ្វីដែលគេជឿចំពោះអ្វីដែលបុគ្គលិកមណ្ឌលបានសន្យា និងអ្វីដែលពួកគេបានទទួលជាក់ស្តែង ក្រោយពេលគេត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍។ អតិថិជនទាំងភេទប្រុសទាំងស្ត្រី បានចែករំលែកនូវអារម្មណ៍ខកចិត្តនៅពេលដែលសេវាដែលផ្តល់ជូននៅក្នុងសហគមន៍ មិនបានដូចតាមការរំពឹងទុករបស់ពួកគេ។ អតិថិជនបានចែកចាយថា ពួកគេបានឃើញពីភាពខុសគ្នាទាំងចំនួន និងប្រភេទជំនួយ ដែលមណ្ឌលតែមួយ បានផ្តល់ជូនដល់អតិថិជន។ ភាពខុសគ្នានេះបានធ្វើឲ្យគេមានភាពភាន់ច្រឡំ និងការខកចិត្តក្នុងចំណោមអតិថិជន។

"ពួកគេ (បុគ្គលិកមណ្ឌល) បាននាំខ្ញុំទៅ (ខេត្ត........) ប៉ុន្តែ ពួកគេមិនបានឲ្យលុយខ្ញុំឡើយ។ ពួកគេបានទិញកង់មួយ ដែលមានតម្លៃ៥០ដុល្លារ និងកាតាបមួយដែលមានតម្លៃ ៥ដុល្លារ។ សរុបមក វាមានតម្លៃ

៥៥ដុល្លារ ប៉ុន្តែ ពួកគេបានសរសេរនៅក្នុងវិក័យប័ត្រនូវការចំណាយជាង៣០០ដុល្លារ។ ខ្ញុំពិតជាខឹង និងខកចិត្តយ៉ាងខ្លាំង!... គាត់បានទុកខ្ញុំនៅទីនោះអស់មួយសប្តាហ៍សម្រាប់តាមដាន ដោយគ្រាន់តែតែសួរនាំខ្ញុំតាមទូរស័ព្ទតែម្តងគត់។ គាត់បានសួរថា តើខ្ញុំធ្វើការអ្វី? តាំងពីពេលនោះមក ខ្ញុំមិនបានឮដំណឹងអ្វីពីពួកគាត់ឡើយ។ ទោះបីជាគាត់បានមក (ខេត្ត....) ក៏ពួកគាត់មិនមកលេងខ្ញុំដែរ... ពួកគាត់បានធ្វើបែបនេះទៅកាន់អតិថិជនគ្រប់ៗគ្នា! មិនមែនចំពោះតែខ្ញុំម្នាក់ឡើយ!... មុនពេលគាត់បាននាំខ្ញុំត្រលប់ទៅផ្ទះវិញ គាត់បានប្រាប់ខ្ញុំថា គាត់នឹងទិញម៉ាស៊ីនដេរមួយគ្រឿងឲ្យខ្ញុំ។ ក្រោយពេលខ្ញុំបានមកដល់ផ្ទះ គាត់បានប្រាប់ម្តាយខ្ញុំថា គាត់លែងមានទំនួសខុសត្រូវចំពោះបញ្ហាដែលខ្ញុំមានទៀតហើយ។ ហើយខ្ញុំមិនទទួលបានអ្វីទាំងអស់ពីគាត់ ។"

(កែវ ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

មានអារម្មណ៍ថាគេស្រឡាញ់ខ្លួនដូចជាសមាជិកគ្រួសារពេលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ប៉ុន្តែមានអារម្មណ៍ត្រូវគេបោះបង់ចោលពេលត្រលប់ទៅសហគមន៍វិញ

អតិថិជនជាច្រើនបានពណ៌នាអំពីទំនាក់ទំនងពួកគេជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌល ថារឹងមាំដូចជាទំនាក់ទំនងគ្រួសារ ជាជាងទំនាក់ទំនងបែបការងារ។ ខណៈពេលដែលអតិថិជនបានផ្តល់តម្លៃខ្ពស់ចំពោះសេចក្តីស្រឡាញ់ ដែលគេបានទទួលពីបុគ្គលិកនៅពេលពួកគេកំពុងស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ប៉ុន្តែពេលដែលគេត្រលប់ទៅផ្ទះរស់នៅក្នុងសហគមន៍វិញ ពួកគេមានអារម្មណ៍ថាគេហាក់ដូចជាបានបាត់បង់សមាជិកគ្រួសារអញ្ចឹងដែរ។ អតិថិជនបានរំពឹងថា ទំនាក់ទំនងរបស់គេជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌលនៅតែបន្តដដែល ក្រោយពេលគេត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍។ ជាក់ស្តែង អតិថិជនបានចែករំលែកថា បុគ្គលិកមណ្ឌលកម្រមកលេងពួកគេនៅក្នុងសហគមន៍ណាស់។ ចំនុចនេះបានធ្វើឲ្យអតិថិជនមានអារម្មណ៍ថា មនុស្សដែលពួកគេធ្លាប់ចាត់ទុកដូចជាសមាជិកគ្រួសារ បានបោះបង់ចោលពួកគេហើយ។ អតិថិជនបានរៀបរាប់ពីការផ្លាស់ប្តូរទាំងនេះចំពោះទំនាក់ទំនងរបស់គេជាមួយបុគ្គលិក ថាជាអារម្មណ៍ឈឺចាប់។ នេះចង់មានន័យថា វាបានធ្វើឲ្យពួកគេមានមន្ទិលសង្ស័យថាតើបុគ្គលិកពិតជាយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះពួកគេដែរ ឬយ៉ាងណា។

"ពេលខ្លះ ខ្ញុំមានអារម្មណ៍កក់ក្តៅ ហើយពេលខ្លះទៀត នៅពេលដែលយើងរស់នៅក្នុងអង្គការបែបនេះ យើងរស់នៅជាមួយគ្នា ប្រៀបដូចជាបងប្អូន ឪពុកម្តាយ និងកូន។ ប៉ុន្តែនៅពេលដែលខ្ញុំចាកចេញពីអង្គការ គ្មាននរណាតេមកលេងខ្ញុំឡើយ។ មានពេលមួយនោះ ម្តាយថែរក្សាម្នាក់បានតេមកលេងខ្ញុំ ខ្ញុំមិនចាំថាគាត់ជានរណាទេ តែខ្ញុំបានប្រាប់គាត់ថា "ម៉ាក់! ខ្ញុំមានអារម្មណ៍ថា ម៉ាក់ដូចជាបោះបង់ខ្ញុំចោល ហើយម៉ាក់មិនដែលតេមកលេងខ្ញុំសោះ" ដោយសារតែខ្ញុំក៏នឹកពួកគេដែរ។ ខ្ញុំតែងតែតេទៅលេងពួកគេ ប៉ុន្តែពួកគេមិនដែលតេមកលេងខ្ញុំវិញឡើយ... ប្រហែល ពេលហ្នឹងពួកគេនៅតែតាមដានជាមួយខ្ញុំនៅឡើយ ពួកគេមិនទាន់បិទករណីរបស់ខ្ញុំទេ ប៉ុន្តែពួកគេហាក់ដូចជាមិនសូវទាក់ទងជាមួយខ្ញុំច្រើនឡើយ... ពេលនោះ ខ្ញុំមានអារម្មណ៍ខ្វះភាពកក់ក្តៅយ៉ាងខ្លាំងពីពួកគេ។"

(បូរមី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

ភាពងាយរងគ្រោះនៅក្នុងសហគមន៍ ដោយសារតែភាពខុសគ្នាខ្លាំងពេករវាងការរស់នៅក្នុងមណ្ឌល និងក្នុងសហគមន៍

ការផ្លាស់ប្តូរពីជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌល ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍ គឺជាការផ្លាស់ប្តូរដ៏ធំមួយ ដែលវាពិតជាពិបាកខ្លាំងសម្រាប់អតិថិជន។ អតិថិជនបានពណ៌នាអំពីការរស់នៅមណ្ឌលរយៈពេលវែង ជាបរិយាកាសមួយ ដែលមណ្ឌលជាអ្នកបំពេញនូវតម្រូវការនានារបស់គេ និងការធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្តក៏ត្រូវបានធ្វើជំនួសពួកគេដែរ។ ប៉ុន្តែនៅពេលដែលអតិថិជនបានប្តូរទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍ ស្តង់ដានៃការរស់នៅ និងចំនួននៃអន្តរាគមន៍ជំនួយ ដែលពួកគេធ្លាប់ទទួលបាននៅក្នុងមណ្ឌល លែងមានទៀតហើយ។ ហេតុដូច្នេះហើយ ជាលទ្ធផល អតិថិជនមានការលំបាកក្នុងការស្វែងរកវិធី ដើម្បីបំពេញនូវតម្រូវការរបស់ខ្លួន និងមានជម្លោះជាមួយគ្រួសាររបស់គេ។ ខណៈពេលដែលមានអតិថិជនជាច្រើនបានសម្តែងពីការស្ងប់ស្ងែង អរគុណចំពោះការមើលថែយកចិត្តទុកដាក់ដែលពួកគេបានទទួលអំឡុងពេលកំពុងស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល ប៉ុន្តែការរៀបរាប់របស់អតិថិជនក៏បានបង្ហាញឲ្យឃើញថា ការដាច់ចេញរបស់គេពីសហគមន៍នៅពេលកំពុងរស់នៅក្រោមការមើលថែក្នុងមណ្ឌល ក៏បានរារាំងពួកគេពីការទ្រទ្រង់ ការអភិវឌ្ឍ និងការពង្រឹងជំនាញដែលពួកគេត្រូវការ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាប្រឈមខាងហិរញ្ញវត្ថុ និងខាងទំនាក់ទំនងដែលពួកគេនឹងជួបប្រទះនៅក្នុងសហគមន៍ផងដែរ។

> *"ជនរួចពីរងគ្រោះភាគច្រើន ដែលធ្លាប់ស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល មិនទទួលបានជោគជ័យឡើយ។ មានតែ៣ទៅ៤នាក់ប៉ុណ្ណោះដែលបានជោគជ័យក្នុងចំណោមពួកគេ។ មានអ្នកខ្លះកំពុងតែធ្វើការនៅក្នុង អង្គការ ហើយអ្នកខ្លះទៀតបានធ្វើការនៅកន្លែងផ្សេងៗទៀត... ពេលខ្លះ ពួកគេបាននិយាយថា វាស្រួលមែនទែននៅពេលពួកគេរស់នៅក្នុងអង្គការ ហើយពួកគេមិនចាំបាច់ធ្វើអ្វីឡើយ។ ពួកគេមានអ្នកចាំមើលថែពួកគេ។ ពួកគេមានអាហារបរិភោគ។ មានអ្នកយកអាហារឲ្យពួកគេបរិភោគ ហើយពួកគេអាចគេងលក់យ៉ាងស្រួល។ ពួកគេអាចរៀន និងធ្វើអីផ្សេងៗ ជាដើម។ ពួកគេបានគិតថា វាស្រួលសម្រាប់ពួកគេ តែនៅពេលដែលពួកគេត្រលប់ទៅផ្ទះវិញ ពួកគេបានគិតថា ការងារនៅផ្ទះមានការពិបាកណាស់សម្រាប់គេ។ ពួកគេនិយាយពាក្យមិនល្អទៅកាន់សមាជិកគ្រួសាររបស់គេ។"*

(និមល ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

បំណងចង់ត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌលវិញ

ទោះបីជាមានអតិថិជនជាច្រើនបានសម្តែងនូវអារម្មណ៍ផ្សេងៗចម្រុះគ្នាអំពីជីវិតរស់នៅក្នុងសហគមន៍ ធៀបជាមួយនឹងជីវិតរស់នៅក្នុងមណ្ឌលក៏ដោយ ក៏មានអ្នកខ្លះបានចែករំលែកថា ពួកគេចង់ត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌលម្តងទៀត។ ជាពិសេស អតិថិជនជាបុរស/ក្មេងប្រុស បានបង្ហាញអារម្មណ៍ថា ពួកគេចង់ត្រលប់ទៅមណ្ឌលវិញដោយសារតែអំពើហិង្សាក្នុងគ្រួសារ និង/ឬកង្វះជំនួយផ្នែកខាងសង្គម និងផ្លូវអារម្មណ៍នៅក្នុងសហគមន៍។

> *"នៅពេលដែលពួកគេបាននាំខ្ញុំទៅភ្នំពេញ ខ្ញុំយំ ដោយសារតែខ្ញុំមិនចង់រស់នៅទីនោះឡើយ។ ខ្ញុំយំ ហើយបានសុំពួកគេបញ្ជូនខ្ញុំឲ្យត្រលប់មកផ្ទះវិញ រហូតដល់ខ្ញុំបានរស់នៅទីនោះបាន១ខែ ឬកន្លះខែ ខ្ញុំចាប់ផ្តើមមានអារម្មណ៍សប្បាយក្នុងការរស់នៅទីនោះ។ បន្ទាប់មក ខ្ញុំមិនចង់ត្រលប់ទៅផ្ទះវិញទេ។ ឥឡូវខ្ញុំត្រូវបានធ្វើសមាហរណកម្មមកផ្ទះវិញ តែនៅពេលដែលខ្ញុំជួបបញ្ហា ខ្ញុំចង់ត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងមណ្ឌលវិញណាស់។"*

(អាទិត្យ ភេទប្រុស ឆ្នាំ២០១៥)

បទពិសោធន៍ផ្សេងៗគ្នាទាក់ទងជាមួយនឹងការបិទករណី

ដំណើរការនៃការបិទករណីអតិថិជន មានលក្ខណៈខុសៗគ្នាតាមករណីនីមួយៗ។ អ្នកខ្លះបានរៀបរាប់ថា ពួកគេបានបាត់បង់ទំនាក់ទំនងជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌល ដោយមិនមានការពិភាក្សាអំពីការបិទករណីជាផ្លូវការឡើយ។ អ្នកខ្លះបានចែកចាយថា មណ្ឌលបានបិទករណីរបស់គេជាផ្លូវការ ក្រោយពេលគេបានត្រលប់ទៅសហគមន៍វិញ ខណៈអ្នកផ្សេងទៀតបានទទួលជំនួយសេវាតាមដាន ក្នុងសហគមន៍ពីបុគ្គលិកមណ្ឌលមុនពេលបិទករណី។ លើសពីនេះទៅទៀត អតិថិជនបានចែកចាយថា ពួកគេមានភាពភាន់ច្រឡំអំពីហេតុផលសម្រាប់ការបិទករណី ជាពិសេស នៅពេលដែលហេតុផលសម្រាប់ការបិទករណី ហាក់ដូចជាខុសប្លែករវាងអតិថិជនមួយទៅអតិថិជនមួយទៀត ដែលចេញពីអង្គការតែមួយដូចគ្នា។ ជាទូទៅ អតិថិជនបានពណ៌នាពីការបិទករណីថា ជាការបញ្ចប់នូវទំនាក់ទំនង និង/ឬអារម្មណ៍មួយដែលហាក់ដូចជាត្រូវគេបោះបង់ចោល។ អ្នកខ្លះមានអារម្មណ៍ឈឺចាប់ដោយសារតែដំណើរការនៃការបិទករណី ហើយអ្នកខ្លះទៀតមានការព្រួយបារម្ភអំពីសមត្ថភាពរបស់គេក្នុងការរស់នៅដោយខ្លួនឯង។

> មណ្ឌលបានមក...ដើម្បីបិទករណីខ្ញុំ។ ពួកគេបាននិយាយថា ពួកគេនឹងឈប់មកសួរសុខទុក្ខខ្ញុំទៀតហើយ។ យូរៗម្តង ពួកគេនឹងមកសួរសុខទុក្ខខ្ញុំ។ ពួកគេបាននិយាយថា ឥឡូវ ខ្ញុំមានសិទ្ធិទៅកន្លែងណាដែលខ្ញុំចង់ទៅ។ ពួកគេបាននិយាយថា ពួកគេនឹងឈប់មកលេង ហើយពេលវេលានៃការតាមដានក៏បានបញ្ចប់ដែរ...ខ្ញុំមិនដឹងជាត្រូវគិតយ៉ាងម៉េចចំពោះពួកគេទេ។ ខ្ញុំក៏បានសួរពួកគេថា ចុះបើខ្ញុំមានអំពើហិង្សាច្រើននៅក្នុងគ្រួសារខ្ញុំ។ ពួកគេបាននិយាយថា គ្រាន់តែរាយការណ៍ទៅកាន់អាជ្ញាធរមូលដ្ឋានឲ្យជួយដោះស្រាយទៅ។ ខ្ញុំគិតថា វាជាការល្អដែលខ្ញុំនៅមានអង្គការរបស់បង(ក្រុមការងារស្រាវជ្រាវមេអំបៅ) ចាំជួយខ្ញុំ។ ចុះបើដល់ពេលកំណត់ ហើយបងក៏ត្រូវបញ្ចប់ជាមួយដែរ? ខ្ញុំមិនដឹងថា... ខ្ញុំអាចជួបជាមួយនរណាឡើយ... ខ្ញុំបារម្ភខ្លាចថា ខ្ញុំនឹងជួបករណីដូចពីមុនម្តងទៀត។ ខ្ញុំខ្លាចត្រូវគេធ្វើបាប ហើយត្រូវម្តាយខ្ញុំវ៉ៃ។ ហើយបើសិនជា គាត់ដឹងថា អង្គការបានឈប់ធ្វើការជាមួយខ្ញុំហើយនោះគាត់អាចធ្វើអ្វីគ្រប់យ៉ាងដែលគាត់ចង់ធ្វើមកលើខ្ញុំ។ ហ្នឹងហើយ បានជាខ្ញុំថា បើសិនជាបងឈប់ជួបជាមួយខ្ញុំដែរនោះ ខ្ញុំមិនដឹងថា ខ្ញុំអាចរាយការណ៍ប្រាប់នរណាឡើយ។ ខ្ញុំមានតែលេខទូរស័ព្ទមួយប៉ុណ្ណោះ ហើយបើពួកគេឈប់ទាក់ទងខ្ញុំ នោះខ្ញុំមិនដឹងជាត្រូវធ្វើអ្វីឡើយ។ នេះជាហេតុផលដែលខ្ញុំមិនចង់ឲ្យបងឈប់ជួបជាមួយខ្ញុំឡើយ ... ខ្ញុំនៅតែចង់បន្តជួបជាមួយបង ដោយសារតែមណ្ឌលបានបញ្ចប់ករណីរបស់ខ្ញុំជាមួយគេ ដូច្នេះ សូមកុំឈប់ជួបជាមួយខ្ញុំអី។”
>
> *(ស្លួន ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)*

លទ្ធផលនៃការសិក្សា-ករណីសិក្សាក្រុមអតិថិជនជាស្ត្រីពេញវ័យ

ដូចបានលើកឡើងខាងលើ បទពិសោធន៍របស់ស្ត្រីពេញវ័យទាំង១០នាក់ដែលស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលគឺក្រុមនេះមានលក្ខណៈពិសេសខុសប្លែកពីអតិថិជនក្រុមផ្សេងៗទៀត ដែលបទពិសោធន៍របស់ស្ត្រីទាំងនេះ ត្រូវបានយកមកពិភាក្សាដាច់ដោយឡែកនៅក្នុងករណីសិក្សាផ្ទាល់របស់ពួកគេ។ ក្រុមស្ត្រីនេះ បានរៀបរាប់ពីបទពិសោធន៍របស់គេដោយបង្ហាញជាប្រធានបទរួមចំនួន៦ (សូមមើលតារាងទី៥)។

តារាងទី៥៖ លទ្ធផលរបស់ករណីសិក្សា

មានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានបង្ខំឲ្យរស់នៅក្នុងមណ្ឌល	ដែនកម្រិតនៅក្នុងការបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ និងសេវាអភិវឌ្ឍអាជីវកម្ម
ការមិនផ្តល់អំណាចនៅក្នុងបរិយាកាសមណ្ឌល	បំណងចង់ចាកចេញពីមណ្ឌល
កង្វះជំនាញវិជ្ជាជីវៈការងារនៅក្នុងចំណោមបុគ្គលិកមណ្ឌល	សេវាតាមដានមានកម្រិត និងកង្វះចំណាប់អារម្មណ៍នៅក្នុងការទាក់ទងជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌលនៅក្នុងសហគមន៍

មានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានបង្ខំឲ្យរស់នៅក្នុងមណ្ឌល

ស្ត្រីដែលស្ថិតនៅក្នុងក្រុមនេះ បានជំទាស់យ៉ាងខ្លាំងចំពោះការចាត់ថ្នាក់របស់ប៉ូលីស និងមណ្ឌលថាពួកគេជា "ជនរងគ្រោះ"។ ស្ត្រីពេញវ័យដែលមិនត្រូវបានជួញដូរ បានបង្ហាញពីក្តីបារម្ភយ៉ាងខ្លាំងអំពីការដែលត្រូវគេយកមកដាក់នៅក្នុងមណ្ឌលសម្រាប់ជនដែលត្រូវគេកេងប្រវ័ញ្ច ដោយរៀបរាប់ថា ពួកគេត្រូវបានបង្ខំឲ្យស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលដែលការនេះវាផ្ទុយពីឆន្ទៈរបស់គេ។ អតិថិជនមានអារម្មណ៍ថា ពួកគេត្រូវបាននាំមករស់នៅក្នុងមណ្ឌល ដើម្បី "អប់រំកែតម្រូវ" ឥរិយាបថរបស់គេ។ ការសម្រេចចិត្តក្នុងការដាក់ស្ត្រីនៅក្នុងមណ្ឌល ទាស់នឹងបំណងរបស់គេ បានបង្កជាអារម្មណ៍តានតឹងសម្រាប់ស្ត្រីៗ ហើយបានរារាំងដល់ពួកគេក្នុងការមើលថែមនុស្សក្រោមបន្ទុករបស់គេផងដែរ ដូចជា កូនៗរបស់ពួកគេ។ បទពិសោធន៍របស់ស្ត្រីដែលត្រូវបានបង្ខំឲ្យស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល បាននាំឲ្យពួកគេលែងទុកចិត្តមណ្ឌល និងអ្នកផ្តល់សេវាផ្សេងៗទៀត ដោយសារតែពួកគេមានអារម្មណ៍ថា ពួកគេត្រូវបានគេបោកបញ្ឆោត ហើយបុគ្គលិកមិនបានស្តាប់ពួកគេឡើយ។

> *"គ្មានការស្ម័គ្រចិត្តអីទេ។ ពួកគេបានបង្ខំយើង។ ទាំងម៉ាក់របស់សេដា និងដា (ឈ្មោះតំណាង) បានតេមក ហើយពួកគាត់យំ រហូតដល់សន្លប់បាត់ស្មារតី ប៉ុន្តែពួកគេ (បុគ្គលិកមណ្ឌល) អត់ខ្វល់ខ្វាយទេ។ ពួកគេមិនបានយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះឪពុកម្តាយរបស់គេឡើយ។ ឪពុកម្តាយរបស់គេយំរហូតដល់សន្លប់បាត់ស្មារតី។ កូនស្រីរបស់គេក៏យំ ហើយចង់លោតចេញ។ ប៉ុន្តែពួកគេអត់ខ្វល់ មិនស្តាប់ ឬដឹងអ្វី ក្រៅពីនាំយើងមកភ្នំពេញឡើយ។ ខ្ញុំមិនដឹងថាមូលហេតុអ្វីបានគេនាំយើងមកឡើយ។ ខ្ញុំបានគិតថា ប្រហែល ពួកគេនាំយើងយកមកលក់ ដោយសារតែវាមើលទៅដូចជាការចាប់ជំរិត។ ពួកគេមិនបានខ្វល់ឡើយ ហើយពួកគេថែមទាំងមិនបានគេប្រាប់ម្តាយរបស់យើងថា យើងមិនអី ហើយសុខសប្បាយទេ ដូច្នេះ សូមកុំបារម្ភ*

ពីពួកយើងឡើយ។ ពួកគេបានដកទូរស័ព្ទចេញពីយើង ហើយពួកគេមិនបានអនុញ្ញាតឲ្យយើងនិយាយ ទោះបីជាពួកគេ (ឪពុកម្តាយរបស់យើង) មានក្តីបារម្ភពីយើងក៏ដោយ។"

(ដា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

ការមិនផ្តល់អំណាចនៅក្នុងបរិយាកាសមណ្ឌល

ស្ត្រីបានពណ៌នាពីបរិយាកាសមណ្ឌលថា គ្មានការផ្តល់អំណាចក្នុងរូបភាពផ្សេងៗគ្នា។ ស្ត្រីៗបាននិយាយថា បុគ្គលិកបាននិយាយមើលងាយពួកគេ ហើយបាននិយាយទៅកាន់ពួកគេក្នុងឥរិយាបថបែបវិនិច្ឆ័យ និងវាយឫកធំ។ ស្ត្រីៗបានបង្ហាញអារម្មណ៍ថា អាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គលិកចំពោះអតិថិជន បានបង្កើតជាបរិយាកាសមួយដែលនាំឲ្យអតិថិជនមិនអាចនិយាយដោយបើកចំហអំពីក្តីកង្វល់របស់ពួកគេបានឡើយ។ ស្ត្រីៗបាននិយាយថា ទោះបីជាបុគ្គលិកបានអះអាងថា ស្ត្រីបានធ្វើការសម្រេចចិត្តដោយខ្លួនឯងនៅក្នុងមណ្ឌលក៏ដោយ ប៉ុន្តែអតិថិជនមានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកមណ្ឌលបានបង្ខំឲ្យអតិថិជនធ្វើតាមបំណងរបស់គេ។

"ខ្ញុំគិតថា វា (ការបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ) អត់សូវមានប្រយោជន៍អ្វីឡើយ ដោយសារតែខ្ញុំមានអារម្មណ៍ថា ពួកគេបានបង្ខំខ្ញុំឲ្យរៀនជំនាញនោះ ក្នុងពេលដែលខ្ញុំចង់រៀនជំនាញផ្សេង... ខ្ញុំចង់រៀនកុំព្យូទ័រ និងអង់គ្លេស។ ពួកគេបាននិយាយថា ខ្ញុំមិនបានបញ្ចប់ការសិក្សា ហើយគ្មានសញ្ញាប័ត្របាក់ឌុប មិនបានរៀនចប់ថ្នាក់ទី១២។ ពួកគេបាននិយាយថា ស្ត្រីៗដូចជារូបខ្ញុំ គួរតែរៀនជំនាញ ដែលពួកគេរៀបចំចាត់ចែងដាក់ឲ្យរៀន។ អ្នកផ្សេងទៀតបានយកជំនាញនោះ ដូច្នេះ ខ្ញុំគិតថាគួរតែរៀនតាមគេទៅ... និយាយឲ្យងាយយល់ អង្គការហ្នឹងដូចជាមណ្ឌលម្តេចទេ? មុនពេលគេឲ្យយើងអ្វីមួយ គេបញ្ជាយើងឲ្យធ្វើអ្វីដែលពួកគេចង់បានជាមុនសិន... មណ្ឌលបាននិយាយថា ខ្ញុំបានធ្វើការសម្រេចចិត្តដោយខ្លួនឯង។ ខ្ញុំបានរៀនផាត់មុខ ធ្វើសក់, និងកាត់ដេរនៅក្នុងមណ្ឌល ប៉ុន្តែខ្ញុំស្អប់ការកាត់ដេរណាស់។"

(ដា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៤)

កង្វះជំនាញវិជ្ជាជីវៈការងារនៅក្នុងចំណោមបុគ្គលិកមណ្ឌល

អតិថិជនបានលើកឡើងនូវការរអ៊ូរទាំមួយចំនួនអំពីវិជ្ជាជីវៈការងាររបស់បុគ្គលិក រួមទាំង ក្តីកង្វល់អំពីបុគ្គលិកដែលមានភាពលម្អៀងទាស់នឹងអតិថិជនណាមួយ ការមិនធ្វើតាមពាក្យសន្យា និងពាក្យសម្តីគ្មានវិជ្ជាជីវៈ។ អតិថិជនបានសម្តែងក្តីបារម្ភថា បុគ្គលិកមិនបានធ្វើតាមពាក្យសន្យារបស់គេ ហើយគេបានចែករំលែកថា ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌល មានការភាន់ច្រឡំ។ អ្នកខ្លះបាននិយាយថា គេមានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកមិនមានបំណងស្មោះត្រង់ក្នុងការជួយអតិថិជនឡើយ ប៉ុន្តែគេគ្រាន់តែធ្វើការងារនេះដោយគិតពីផលប្រយោជន៍ផ្ទាល់ខ្លួនប៉ុណ្ណោះ។ ពួកគេបានស្នើឡើងថា មណ្ឌលគួរតែជួលបុគ្គលិកដែលមានវិជ្ជាជីវៈជាងនេះ។

"ខ្ញុំគិតថា សេវា (សេវាដែលអង្គការបានផ្តល់ឱ្យ) គឺសុទ្ធតែល្អទាំងអស់ ប៉ុន្តែទាក់ទងនឹងបុគ្គលិក ពួកគេខ្សោយណាស់...ដោយសារតែពួកគេតែងតែស្តាប់ភាគីតែម្ខាងៗ នៅពេលដែលមានបញ្ហា។ ពួកគេមិនបានស្តាប់ពីហេតុផលរបស់ភាគីម្ខាងទៀតឡើយ ហើយគិតតែពីខឹងនឹងពួកគេ... ឧទាហរណ៍ ខ្ញុំប្រាប់បងថា វាល្អ ដូច្នេះ បងគិតថា វាល្អតែម្តង តែបងមិនបានទៅសួរនាំរកហេតុផលឡើយ... នៅពេលដែលគេហៅយើងទៅសួររកហេតុផល ពួកគេបានធ្វើដូចជាមិនពេញចិត្ត។ លើសពីនេះទៅទៀត ពួកគេមិនយកចិត្តទុកដាក់ ឬចង់ស្តាប់យើងនិយាយឡើយ។ បើគេចូលចិត្តអ្នកណាម្នាក់ ពួកគេផ្តោតទៅលើតែបុគ្គលនោះតែប៉ុណ្ណោះ។"

(កាន់យា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

ដែនកម្រិតនៅក្នុងការបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ និងសេវាអភិវឌ្ឍអាជីវកម្ម

សេវាកម្ម/ជំនួយបានផ្តោតខ្លាំងទៅលើការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញវិជ្ជាជីវៈ (VT) និងការអភិវឌ្ឍន៍អាជីវកម្ម។ ស្ត្រីៗបានសួរអំពីអត្ថប្រយោជន៍នៃការសុំឲ្យធ្វើការនៅក្នុងមណ្ឌលជាអាជីវកម្មជួយសង្គម ដោយសារស្ត្រីទាំងនោះបានគិតថា ការងារនោះ មិនមានអីបានពាក់ព័ន្ធនឹងជំនាញវិជ្ជាជីវៈដែលគេកំពុងរៀននោះទេ ហើយការងារហ្នឹង វាមិនអាចយកទៅប្រើ ដើម្បីបំពេញតម្រូវការទីផ្សារនៅក្នុងសហគមន៍របស់គេទេ។ ស្ត្រីៗបានបង្ហាញពីក្តីកង្វល់ ទាក់ទងនឹងគុណភាពនៃការបង្រៀន ដែលពួកគេបានទទួលនៅក្នុងកម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាលជំនាញវិជ្ជាជីវៈ និងកម្រិតចំណេះដឹងលើជំនាញរបស់គ្រូបណ្តុះបណ្តាល។ ក្រោយពេលបញ្ចប់ការបណ្តុះបណ្តាល ស្ត្រីៗមានអារម្មណ៍ថា ខ្លួនមិនបានត្រៀមខ្លួនរួចរាល់ ដើម្បីចេញទៅរកស៊ីនៅក្នុងសហគមន៍ដោយខ្លួនឯងឡើយ ដោយនិយាយថា ពួកគេមិនទាន់បានអភិវឌ្ឍឲ្យមានជំនាញគ្រប់គ្រាន់នៅឡើយ។ ទោះបីជាគេបានស្ញប់ស្ញែងថា ពួកគេបានទទួលជំនួយផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍអាជីវកម្មក៏ដោយ ប៉ុន្តែពួកគេបានឃើញមិត្តភក្តិរបស់គេជាច្រើននាក់បរាជ័យនៅក្នុងការខិតខំរកស៊ីរបស់គេ។ ស្ត្រីៗបានស្នើឡើងថា ការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញ គួរតែត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយអ្នកជំនាញក្នុងវិស័យនោះ ហើយការបណ្តុះបណ្តាល គួរតែមានការអនុវត្តន៍ផ្ទាល់ឲ្យបានច្រើនជាងនេះ។

"វាដោយសារតែខ្ញុំឃើញមិត្តភក្តិខ្ញុំភាគច្រើន បានបរាជ័យជាមួយអាជីវកម្មរបស់គេ (សើច)។ ពួកគេភាគច្រើនបានបិទហាង ហើយនៅផ្ទះ។ ពួកគេបានសម្រេចចិត្តបិទហាង ឬសេងហាងឲ្យអ្នកផ្សេង ហើយនៅផ្ទះវិញ... នៅពេលដែលខ្ញុំបានសួរពួកគេ ពួកគេបាននិយាយថា ចំណូលដែលរកបាន មិនអាចទប់ទល់នឹងចំណាយសម្រាប់ការជួលហាង និងថ្លៃភ្លើងឡើយ។ ពួកគេចង់ប្តូរការងារ! នៅពេលដែលខ្ញុំឮបែបនេះ ខ្ញុំមានអារម្មណ៍អស់សង្ឃឹម ហើយមិនចង់ធ្វើវាទៀតឡើយ... នៅពេលដែលអតិថិជនមកប្រើសេវាយើងលើកទីមួយ ហើយគេឃើញថា យើងធ្វើការងារមិនបានល្អ នោះគេនឹងមិនមកលើកក្រោយទៀតទេ។"

(ជា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៥)

បំណងចង់ចាកចេញពីមណ្ឌល

អតិថិជនបានបង្ហាញពីអារម្មណ៍ចង់ចាកចេញពីបរិយាកាសមណ្ឌល ក្នុងនោះមានស្ត្រីជាច្រើននាក់បាននិយាយថា ពួកគេចង់ចាកចេញឲ្យបានលឿនតាមតែអាចធ្វើទៅបាន។ នៅពេលដែលស្ត្រីមានអារម្មណ៍ថា ពួកគេត្រូវបានបង្ខំឲ្យមករស់នៅក្នុងមណ្ឌល តាមធម្មតា ពួកគេបានរៀបរាប់ថា ពួកគេមិនចង់ស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលឡើយ។ ទោះបីជាយ៉ាងណា ស្ត្រីដែលបានរត់ចេញពីមណ្ឌល បានបង្ហាញពីអារម្មណ៍សោកស្តាយ ដែលពួកគេបានខកខានឱកាសដើម្បីរៀន។ ពួកគេមានបំណងចង់ទទួលវគ្គបណ្តុះបណ្តាល/រៀនសូត្រនៅមណ្ឌល ហើយអាចទៅរស់នៅផ្ទះរបស់គេដែរ។

"នៅពេលដែលគេបាននាំយើង (ទៅកាន់មណ្ឌលទីមួយ) បន្ទាប់ពីចេញពីប៉ុស្តិ៍ប៉ូលីស... ពួកគេប្រាប់យើងថា ពួកគេនឹងនាំយើងទៅគេងនៅកន្លែងមួយតែមួយយប់ទេ ហើយពួកគេនឹងឲ្យយើងត្រលប់ទៅផ្ទះវិញនៅព្រឹកថ្ងៃស្អែក។ យើងបានស្នាក់នៅទីនោះ តាំងពីពេលដែលយើងបានមកដល់... ខ្ញុំមិនចាំអំពីរយៈពេលដែលខ្ញុំបានស្នាក់នៅទីនោះឡើយ... ខ្ញុំគិតថា វាប្រហែលជា១-២ខែ បើតាមខ្ញុំចាំ។ ក្រោយមក ពួកគេបានអនុញ្ញាតឲ្យស្ត្រីពេញវ័យជ្រើសរើស ថាតើគេចង់ប្តូរការងារ/អាជីពរបស់គេ ឬយ៉ាងណា។ បើយើង

ចង់ប្តូរ ពួកគេបញ្ជូនយើងទៅមណ្ឌល ដើម្បីចូលរួមការបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ។ នៅពេលដែលខ្ញុំបានមកដល់មណ្ឌលបាន២យប់ យើងបានរត់ចេញ។ យើងបានរៀបគម្រោងដោយលួចលាក់ ហើយបានរត់ចេញពីមណ្ឌល... នៅទីនោះ ខ្ញុំមានឱកាសរៀនជំនាញមួយ ហើយខ្ញុំក៏បានទទួលប្រាក់ខែដែរ។ តែនៅពេលដែលខ្ញុំលឺថាមិត្តភក្តិសុំឲ្យខ្ញុំរត់ចេញជាមួយពួកគេ ខ្ញុំបានធ្វើតាមគេ... ពួកគេ (អ្នកស្នាក់នៅផ្សេងទៀត) មិនចូលចិត្តស្នាក់នៅទីនោះឡើយ។ សម្រាប់ខ្ញុំ វាមិនអីទេចំពោះការស្នាក់នៅទីនោះ ដោយសារតែខ្ញុំចង់រៀនជំនាញ ប៉ុន្តែនៅពេលដែលមិត្តខ្ញុំបានរត់ចេញពីទីនោះ ខ្ញុំនឹងនៅឯកោម្នាក់ឯង។ ដូច្នេះ ខ្ញុំបានសម្រេចចិត្តចាកចេញជាមួយពួកគេ។ បើខ្ញុំបន្តស្នាក់នៅទីនោះ ខ្ញុំនឹងទទួលបានប្រាក់ខែ ហើយខ្ញុំនឹងអាចរៀនជំនាញមួយបានផងដែរ ខ្ញុំមានអារម្មណ៍សោកស្តាយណាស់អំពីរឿងនេះ។"

(និរតី ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

សេវាតាមដាននៅមានកម្រិត និងកង្វះចំណាប់អារម្មណ៍ក្នុងការទាក់ទងជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌលនៅក្នុងសហគមន៍

ស្ត្រីនៅក្នុងក្រុមនេះ បានផ្តល់នូវមតិត្រលប់តិចតួចណាស់អំពីរបៀបដែលមណ្ឌលបានសម្របសម្រួលដំណើរការធ្វើសមាហរណកម្មសហគមន៍។ ស្ត្រីជាច្រើននាក់បាននិយាយថា ពួកគេមិនចង់ទាក់ទងជាមួយមណ្ឌលឡើយ ក្រោយពេលបានត្រលប់មករស់នៅផ្ទះវិញ។ ស្ត្រីបានចែករំលែកក្តីបារម្ភថា បើបុគ្គលិកមណ្ឌលអមដំណើរជាមួយគេទៅផ្ទះនោះសមាជិកសហគមន៍នឹងវិនិច្ឆ័យពួកគេថាជាប់ពាក់ព័ន្ធជាមួយអង្គការប្រឆាំងការជួញដូរមនុស្ស។ ទោះបីជាមានអតិថិជនពីរបីនាក់បានលើកឡើងថា គេបានទទួលជំនួយច្រើនផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុតាមសហគមន៍ក៏ដោយ ក៏មានអតិថិជនភាគច្រើននៅក្នុងក្រុមនេះ បានចែកចាយថា ក្រោយពេលពួកគេត្រលប់ទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍វិញមណ្ឌលបានផ្តល់ជំនួយ/សេវាតាមដានតិចតួចបំផុត ឬសូម្បីតែគ្មានសោះក៏មាន។

"ខ្ញុំមិនចង់ឲ្យខូចកេរ្តិ៍ឈ្មោះខ្ញុំឡើយ ដោយសារតែមានអង្គការមួយបានបញ្ជូនខ្ញុំទៅផ្ទះ។ ពាក្យថាអង្គការមានន័យថា ពួកគេត្រូវជួយអីដល់យើង ហើយយើងហ្នឹងមានធ្វើអីខុសអីចឹង? ស្ត្រីបាននិយាយថា ពួកគេបាននាំខ្ញុំទៅផ្ទះខ្ញុំ ដូច្នេះអ្នកជិតខាងខ្ញុំនឹងសួរថា ខ្ញុំមានបញ្ហាអ្វី? ហេតុអ្វីបានជាអង្គការបញ្ជូនខ្ញុំមកទីនោះ ... ខ្ញុំមានអារម្មណ៍ខ្មាស់គេណាស់។ ទោះបីជាបានទៅរស់នៅជាមួយអង្គការដោយសារតែខ្ញុំគ្មានឪពុកហើយខ្ញុំក្រក៏ដោយ... ពួកគេ (អ្នកជិតខាង) មិននិយាយអាក្រក់អំពីខ្ញុំឡើយ ប៉ុន្តែនៅពេលគេបានឃើញថាអង្គការបានបញ្ជូនខ្ញុំទៅទីនោះ ពួកគេបានដឹងថា ខ្ញុំបានធ្វើការនៅកន្លែងមិនល្អ។"

(ដា ភេទស្រី ឆ្នាំ២០១៦)

អនុសាសន៍ពីអតិថិជនដែលចូលរួមក្នុងការសិក្សា

ក្នុងអំឡុងពេលនៃការសិក្សា ក្រុមការងារស្រាវជ្រាវគម្រោងមេអំបៅ(BLR) បានសុំឲ្យអតិថិជនផ្ដល់គំនិតយោបល់ជាអនុសាសន៍ ដើម្បីធ្វើការកែលម្អសេវានានាឲ្យមានភាពប្រសើរឡើង រួមទាំងការមើលថែក្នុងមណ្ឌលជាដើម។ នៅទីនេះ យើងបង្ហាញនូវអនុសាសន៍ ដែលអតិថិជនផ្ទាល់បានផ្ដល់ដើម្បីលើកកម្ពស់សេវារបស់មណ្ឌល។ អតិថិជននៅក្នុងការសិក្សានេះ បានចែករំលែកអនុសាសន៍ទាំងអស់ចំនួន២០ ដើម្បីពង្រឹងសេវាមណ្ឌល។ អនុសាសន៍ទាំង២០នោះ អាចចាត់ជាបួនក្រុម៖ (១) លើកកម្ពស់អង្គការ/ភ្នាក់ងារជួយអតិថិជន និងប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រដែលផ្ដោតលើការផ្ដល់អំណាច (២) ធានាឲ្យបានថា បរិយាកាសមណ្ឌលឆ្លើយតបចំពោះតម្រូវការ និងអាទិភាពរបស់អតិថិជន (៣) បង្កើតឲ្យមានទំនាក់ទំនងដែលមានសុខភាពល្អរវាងអតិថិជននឹងបុគ្គលិក និង (៤) ពង្រឹងជំនួយសមាហរណកម្ម និងសេវាតាមសហគមន៍។ អនុសាសន៍នីមួយៗ ត្រូវបានពណ៌នាដាច់ដោយឡែកពីគ្នានៅខាងក្រោមខាងក្រោមនេះ។

គួរឲ្យចាប់អារម្មណ៍ អតិថិជនភេទប្រុស ដែលចូលរួមនៅក្នុងសិក្សាបានផ្ដល់អនុសាសន៍តែមួយប៉ុណ្ណោះ (អនុសាសន៍ទី៩) ចំពោះការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវបទពិសោធន៍រស់នៅក្នុងមណ្ឌល ឧទា. បំបែកក្មេងប្រុសជាក្រុមតូចៗ ដើម្បីការពារក្មេងប្រុសដែលងាយរងគ្រោះបំផុតនៅក្នុងមណ្ឌល។ អតិថិជនដែលបានចូលរួមនៅក្នុងករណីសិក្សានៃមណ្ឌលសម្រាប់ស្ត្រីពេញវ័យ បានផ្ដល់នូវអនុសាសន៍ចំនួនពីរ៖ កុំបង្ខំអតិថិជនឲ្យស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល (អនុសាសន៍ទី៤) និងពង្រឹងសេវាបណ្ដុះបណ្ដាលជំនាញវិជ្ជាជីវៈនៅក្នុងមណ្ឌល (អនុសាសន៍ទី២០)។ អនុសាសន៍ផ្សេងៗ ក្រៅពីនេះ គឺជាអនុសាសន៍ដែលបានលើកឡើងដោយអតិថិជនភេទស្រីផ្សេងទៀត (អ្នកដែលមិនស្ថិតនៅក្នុងករណីសិក្សា)។

អនុសាសន៍ដែលបានផ្ដល់ជូន ដោយអតិថិជន គ្មានភាពលំអៀងឡើយ។ អនុសាសន៍ទាំងនេះគឺវាមានលក្ខណៈស្របតាមវិធីសាស្ត្រផ្ដោតលើសិទ្ធិមនុស្ស វិធីសាស្ត្រផ្ដោតលើការមើលថែដែលគិតដល់ការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្ត ក្រមសីលធម៌ការងារសង្គម និងគោលការណ៍នៃការអនុវត្តន៍ ដែលបានចេញផ្សាយ ដោយស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធផ្សេងនៅក្នុងវិស័យប្រឆាំងការជួញដូរមនុស្ស (Andreatta, Witkin, & Robjant, 2015; NASW, 2018; Rende Tayor & Latonero, 2018; Safe Horizon, 2018; United Nations General Assembly, 1948; 1989)។ ភាពស្របគ្នារវាងអនុសាសន៍របស់ជនរួចពីរងគ្រោះ និងការអនុវត្តន៍ដ៏ប្រសើរបំផុត មានន័យថា អតិថិជនផ្ទាល់ ដឹងអំពីសិទ្ធិរបស់ពួកគេ។ ខាងក្រោមនេះ យើងសង្ខេបអនុសាសន៍ទាំង២០ ទៅជា ៤ផ្នែក។

ប្រធានបទរួមក្រុមទី១៖ លើកកម្ពស់ដល់អង្គការភ្នាក់ងារ/ដែលជួយដល់អតិថិជន និងការប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រផ្ដោតលើការផ្ដល់អំណាច

1. *ស្ដាប់អតិថិជន ហើយទទួលយកគំនិតរបស់គេ។ សុំយោបល់របស់គេ ហើយធ្វើតាមយោបល់ទាំងនោះ ៖* អតិថិជនចង់និយាយដោយបើកចំហជាងនេះជាមួយបុគ្គលិកមណ្ឌល ទាក់ទងនឹងបទពិសោធន៍ ក្ដីកង្វល់ និងការផ្ដល់យោបល់របស់គេ ដើម្បីកែលម្អការមើលថែ។ ពួកគេចង់ឲ្យបុគ្គលិកមណ្ឌលយល់ថា ទស្សនៈយល់ឃើញរបស់គេ ក៏មានប្រយោជន៍ ហើយសូមយកគំនិតរបស់គេទៅអនុវត្តផង។

2. *សម្របសម្រួលឲ្យអតិថិជនចូលរួមនៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត និងការធ្វើផែនការអំពីជីវិតរបស់គេផ្ទាល់៖* អតិថិជនដែលបានចូលរួមក្នុងការសិក្សារបស់គម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅ (BLR) បានចែករំលែកថា ពួកគេចង់ចូលរួមនៅក្នុងសេចក្តីសម្រេចចិត្តអំពីបទពិសោធន៍របស់គេនៅក្នុងមណ្ឌល។ ពួកគេបាននិយាយថា អតិថិជនមានតម្រូវការ អាទិភាព និងចំណាប់អារម្មណ៍ខុសៗគ្នា ហើយអតិថិជន គួរតែមានឱកាសធ្វើការសម្រេចចិត្តអំពីអ្វីដែលល្អបំផុតសម្រាប់ពួកគេ។

3. *សូមប្រយ័ត្នអំពីការចាត់ថ្នាក់អតិថិជនជា "ជនត្រូវបានជួញដូរ" ឬ "ជនត្រូវបានកេងប្រវ័ញ្ច" បើ អតិថិជនបញ្ជាក់អះអាងថា ពួកគេមិនត្រូវបានកេងប្រវ័ញ្ចទេ៖* អតិថិជនបានស្នើឡើងថា បុគ្គលិកគួរតែស្តាប់អតិថិជន ទាក់ទងនឹងការចាត់ថ្នាក់ពីបទពិសោធន៍របស់គេ ហើយមិនត្រូវអនុញ្ញាតឲ្យសេចក្តីសន្និដ្ឋានរបស់គេទាក់ទងនឹងស្ថានភាពរបស់អតិថិជន មានភាពលំអៀងចំពោះការបកស្រាយបទពិសោធន៍អតិថិជន ដែលអាចមិនមានភាពសុក្រឹត្យត្រឹមត្រូវនោះឡើយ។

4. *កុំបង្ខំអតិថិជនឲ្យស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌល៖* អតិថិជនបានចែករំលែកថា ពួកគេជឿថា មណ្ឌលមិនគួរបង្ខំអតិថិជនឲ្យស្នាក់នៅ ដោយប្រឆាំងនឹងឆន្ទៈរបស់គេឡើយ។ បើអតិថិជនចង់ចាកចេញ ពួកគេគួរតែអនុញ្ញាតឲ្យពួកគេចេញ។ ការធ្វើបែបនេះ វាក៏អាចទុកកន្លែងនៅក្នុងមណ្ឌលសម្រាប់អស់អ្នកដែលពិតជាចង់ស្នាក់នៅទីនោះដែរ។

5. *ផ្តល់សេវាទៅតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជនម្នាក់ៗ៖* អតិថិជនចង់បានសេវាដែលបំពេញតាមចំណាប់អារម្មណ៍ សមត្ថភាព និងគោលដៅរបស់អតិថិជនម្នាក់ៗ។ អតិថិជនមិនចង់ឲ្យគេសន្និដ្ឋានជំនួសសម្រាប់ជម្រើសអ្វីដែលល្អប្រសើរសម្រាប់គេនោះឡើយ។ ពួកគេចង់បានសេវាណាដែលស្របតាមបំណង និងអាទិភាពរបស់គេផ្ទាល់។

ប្រធានបទរួមក្រុមទី២៖ ត្រូវធានាថា បរិយាកាសមណ្ឌលឆ្លើយតបចំពោះតម្រូវការ និងអាទិភាពរបស់អតិថិជន

6. *បំពេញគម្លាតខុសគ្នារវាងមណ្ឌលនឹងពិភពសង្គមខាងក្រៅ។ ត្រូវធានាថា អតិថិជនដែលស្ថិតនៅក្រោមការមើលថែ ទទួលបានការបំពាក់បំប៉នជាមួយជំនាញ ដែលចាំបាច់សម្រាប់ការរស់នៅខាងក្រៅមណ្ឌល៖* អតិថិជនបានផ្តល់អនុសាសន៍ថា មណ្ឌលគួរតែផ្តោតអារម្មណ៍ខ្លាំងជាងនេះទៅលើការរៀបចំពួកគេសម្រាប់ត្រលប់មករស់នៅក្នុងសហគមន៍វិញ។ អ្នកខ្លះបានផ្តល់អនុសាសន៍ថា ជីវិតនៅក្នុងមណ្ឌល មិនគួរណា "ស្រួល" ពេកសម្រាប់អតិថិជននោះទេ ឧទា. វាគួរតែមានស្ថានភាពដូចជីវិតពិតច្រើនជាង។ អតិថិជនបានស្នើឡើងថា បុគ្គលិក គួរតែបំពាក់បំប៉នអតិថិជនជាមួយចំណេះដឹង/ជំនាញ ដែលពួកគេនឹងត្រូវការ ដើម្បីផ្សារភ្ជាប់នៅក្នុងស្ថានភាពសង្គមពិតជាក់ស្តែង ហើយផែនការនៃការធ្វើសមាហរណកម្ម គួរតែចាប់ផ្តើមតាំងពីដើមដំបូងមកម្ល៉េះ។ អតិថិជនបានស្នើឡើងថា គួរតែមានមណ្ឌលចម្លងឲ្យបានច្រើនជាងនេះ។

7. *ពង្រឹងទំនាក់ទំនងជាមួយគ្រួសារ ខណៈពេលអតិថិជន ស្ថិតនៅក្រោមការមើលថែក្នុងមណ្ឌល៖* អតិថិជនបានស្នើថា អតិថិជនគួរតែអាចបន្តមានទំនាក់ទំនងជាមួយសមាជិកគ្រួសាររបស់គេ ក្នុងពេលគេស្ថិតនៅក្នុងមណ្ឌល។ អតិថិជនចង់មានអារម្មណ៍ថា បុគ្គលិកមណ្ឌលពិតជាខ្វល់ខ្វាយអំពីគ្រួសាររបស់គេ និងបំណងប្រាថ្នារបស់អតិថិជនដែលចង់មានទំនាក់ទំនងឲ្យបានច្រើនជាមួយគ្រួសាររបស់គេ។ នៅពេលដែល

គោលដៅចុងក្រោយគឺជាការរួបរួមជាមួយគ្រួសារវិញ នោះការផ្សារភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយគ្រួសារឲ្យបានច្រើននៅគ្រប់ដំណាក់កាលនីមួយៗ និងការផ្តល់ជំនួយគាំទ្រក្នុងសហគមន៍ឲ្យបានល្អប្រសើរជាងនេះ គឺជាតម្រូវការដែលត្រូវតែមាន។

8. *ពិចារណាឡើងវិញអំពីច្បាប់វិន័យនៅក្នុងមណ្ឌល៖* ដោយគិតអំពីផលប៉ះពាល់ចំពោះជនរួចពីរងគ្រោះ អតិថិជនចង់ឲ្យមណ្ឌលធ្វើការវាយតម្លៃឡើងវិញទៅលើភាពចាំបាច់នៃច្បាប់មួយចំនួន។ គេបានស្នើឡើងថា មណ្ឌលគួរតែឆ្លុះបញ្ចាំងអំពីច្បាប់ណាខ្លះ ដែលមានប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីជួយឲ្យមានការស្តារឡើងវិញ និងការធ្វើសមាហរណកម្មដែលមានសុខភាពល្អ ហើយច្បាប់ណាដែលធ្វើឲ្យអន្តរាយដល់ស្វ័យភាពរបស់ជនត្រូវជួញដូរ ហើយវារាំងដល់ដំណើរការនៃការស្តារឡើងវិញ។ អតិថិជនចង់បានឱកាស ដើម្បីចូលរួមនៅក្នុងការបង្កើតច្បាប់ និងប្រព័ន្ធនៅក្នុងស្ថាប័នដែលពួកគេកំពុងតែរស់នៅ។

9. *បំបែកក្មេងប្រុសទៅតាមក្រុមតូចៗ ដើម្បីការពារដល់ជនងាយរងគ្រោះ៖* គួរឲ្យចាប់អារម្មណ៍ ព្រោះក្មេងប្រុសបានផ្តល់អនុសាសន៍តែមួយប៉ុណ្ណោះ។ ក្មេងប្រុសបានស្នើឡើងថា មណ្ឌលគួរតែបំបែកក្មេងប្រុសទៅតាមក្រុមតូចៗ ដើម្បីការពារក្មេងប្រុសដែលងាយរងគ្រោះបំផុតនៅក្នុងមណ្ឌល។ នៅពេលដែលក្មេងប្រុសទាំងអស់ត្រូវបានដាក់ឲ្យរស់នៅជុំគ្នា អតិថិជនមានអារម្មណ៍ថា ក្មេងប្រុសតូចៗ និងក្មេងដែលមិនអាចការពារខ្លួនបានក្លាយជាជនរងគ្រោះពីសំណាក់ក្មេងធំៗនៅក្នុងមណ្ឌល។ ពួកគេចង់ឲ្យបុគ្គលិកគិតដោយយកចិត្តទុកដាក់អំពីក្មេងប្រុសណា ដែលអាចរស់នៅជុំគ្នានៅក្នុងរបៀបដែលមានជាសុខភាពល្អ ហើយពួកគេចង់ឲ្យបុគ្គលិកការពារពួកគេពីអំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌល។

ប្រធានបទរួមក្រុមទី៣៖ បង្កើតទំនាក់ទំនងដែលមានសុខភាពល្អ រវាងបុគ្គលិកនឹងអតិថិជន

10. *ទុកចិត្តអតិថិជនឲ្យបានច្រើនថែមទៀត៖* អ្នកចូលរួមបានបង្ហាញអារម្មណ៍ថា វាជាការសំខាន់សម្រាប់ពួកគេដែលត្រូវទុកចិត្តបុគ្គលិក ប៉ុន្តែ ពួកគេបាននិយាយដែរថា ពួកគេចង់ឲ្យបុគ្គលិកបង្ហាញការទុកចិត្តមកលើពួកគេឲ្យបានកាន់តែច្រើនផងដែរ។ អ្នកចូលរួមចង់ដឹងថា បុគ្គលិកមណ្ឌលជឿលើពួកគេ និងជឿលើពាក្យសំដីរបស់គេ។ អតិថិជនមិនចង់ឲ្យបុគ្គលិកមិនទុកចិត្តលើអតិថិជនឡើយ ដែលនាំឲ្យមណ្ឌលបង្កើតច្បាប់វិន័យ ដែលមិនសមស្របទៅនឹងកម្រិតនៃហានិភ័យជាក់ស្តែង។

11. *កុំនិយាយគំរោះគំរើយ ឬនិយាយមើលងាយអតិថិជន៖* អតិថិជនបានបង្ហាញអារម្មណ៍ថា ពួកគេចង់ឲ្យបុគ្គលិកនិយាយទន់ភ្លន់ និងល្អទៅកាន់ពួកគេ ហើយចង់ឲ្យបុគ្គលិកធ្វើជាគំរូល្អ ជាជាងនិយាយ ឬធ្វើទង្វើដែលបំផ្លាញដល់ពួកគេ។ ពួកគេចង់ឲ្យបុគ្គលិកកុំបំភិតបំភ័យ ឬធ្វើឲ្យពួកគេអាម៉ាស់។

12. *កុំបញ្ចេញអារម្មណ៍តានតឹង ឬអារម្មណ៍អវិជ្ជមានរបស់អ្នកមកលើអតិថិជន៖* ទោះបីជាអតិថិជនមិនបានធ្វើឲ្យបុគ្គលិកមានសម្ពាធការងារក៏ដោយ ប៉ុន្តែពួកគេបានស្នើសុំថា បុគ្គលិកមណ្ឌលគួរតែបញ្ឈប់ការដាក់បញ្ហារបស់គេមកលើអតិថិជន ដូចជាការបញ្ចេញកំហឹង/អារម្មណ៍មួម៉ៅទៅលើអតិថិជន ឬការស្តីបន្ទោសអតិថិជនចំពោះបញ្ហានានា។

13. *កុំដាក់ទោស ឬគំរាមកំហែងអតិថិជន នៅពេលដែលពួកគេធ្វើខុស៖* ទោះបីជាអតិថិជនបានសារភាពថា អតិថិជនបានធ្វើខុសក៏ដោយ ប៉ុន្តែពួកគេចង់ឲ្យបុគ្គលិកជួយលើកទឹកចិត្តពួកគេឲ្យកែខ្លួន ដោយមិនគំរាម

កំហែងពួកគេ ឬដាក់ទោសពួកគេយ៉ាងឃោរឃៅសម្រាប់កំហុសរបស់គេឡើយ។ ពួកគេមានអារម្មណ៍ថា ការដាក់ទោសយ៉ាងឃោរឃៅ មានតែបំបាក់ទឹកចិត្ត និងធ្វើឲ្យអតិថិជនឈឺចាប់ ជាជាងជួយពួកគេឲ្យរីកចម្រើនឡើង។

14. ***ចេះគិតគូរអំពីប្រវត្តិប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តរបស់អតិថិជន ហើយមានទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជននៅក្នុងឥរិយាបថដែលគិតពីការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្ត៖*** អតិថិជនចង់ឲ្យបុគ្គលិកចេះគិតគូរអំពីប្រវត្តិប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តរបស់អតិថិជន និងអតីតកាល "ដ៏លំបាក" របស់គេ។ ពួកគេចង់ឲ្យបុគ្គលិកយល់ពីប្រវត្តិរបស់គេ ហើយប្រើវិធីសាស្ត្រក្នុងការធ្វើការជាមួយអតិថិជន ដែលបង្ហាញការប្រុងប្រយ័ត្នបន្ថែម នៅពេលដែលមានទំនាក់ទំនងទៅវិញទៅមកជាមួយពួកគេ។ ការបណ្ដុះបណ្ដាលបន្ថែម និងការមើលខុសត្រូវយ៉ាងល្អិតល្អន់ ទាក់ទងនឹងជម្ងឺប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្ត និងវិធីសាស្ត្រគិតគូរពីការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តចំពោះអតិថិជន ត្រូវផ្ដល់ជាអនុសាសន៍។

15. ***ផ្ដល់សេវានៅក្នុងឥរិយាបថជាប់លាប់ និងយុត្តិធម៌ដល់គ្រប់អតិថិជន៖*** អ្នកចូលរួមបានស្នើឡើងថា បុគ្គលិកមណ្ឌល គួរតែមានភាពជាប់លាប់ ក្នុងការផ្ដល់សេវាដោយភាពស្មើគ្នាជាមួយអតិថិជនទាំងអស់។ អតិថិជនបានស្នើឡើងថា ការកាន់ជើងម្ខាងៗ នាំឲ្យមានការប្រព្រឹត្តិខុសៗគ្នានៅក្នុងចំណោមអតិថិជន។ ការបណ្ដុះបណ្ដាល ការត្រួតពិនិត្យ និងការមើលខុសត្រូវយ៉ាងល្អិតល្អន់ គឺជាអ្វីដែលត្រូវបានផ្ដល់ជាអនុសាសន៍ ដើម្បីធានាឲ្យបានចំពោះការកាន់តាមស្ដង់ដាមណ្ឌល។

ប្រធានបទរួមក្រុមទី៤ ៖ពង្រឹងជំនួយគាំទ្រនៃការធ្វើសមាហរណកម្ម និងសេវាតាមសហគមន៍

16. ***ផ្ដល់ជំនួយ និងសេវាគាំទ្រដល់សមាជិកគ្រួសារ៖*** ជាអនុសាសន៍មួយ ដែលអ្នកចូលរួមបានលើកឡើងច្រើនជាងគេបំផុត គឺថា អតិថិជនចង់ឲ្យមណ្ឌលផ្ដល់សេវាគាំទ្រ និងជំនួយដល់គ្រួសាររបស់គេដោយផ្ទាល់ គឺមិនមែនគ្រាន់តែជួយដល់អតិថិជនប៉ុណ្ណោះនោះទេ។ អតិថិជនបានបង្ហាញអារម្មណ៍ថា ការផ្ដល់សេវានៅតាមសហគមន៍សម្រាប់គ្រួសាររបស់គេ នឹងផ្ដល់ជាប្រយោជន៍ដល់គ្រួសារ ហើយវាក៏ជាប្រយោជន៍ដល់ការស្ដារឡើងវិញ និងដំណើរការនៃការធ្វើសមាហរណកម្មរបស់អតិថិជនផងដែរ។

17. ***ផ្ដាច់ការផ្ដល់ជំនួយ ដោយគិតគូរយ៉ាងម៉ត់ចត់៖*** ទោះបីជាអតិថិជនបានស្ញប់ស្ញែងចំពោះការមើលថែដែលពួកគេទទួលបាននៅក្នុងមណ្ឌលក៏ដោយ ក៏មានអតិថិជនជាច្រើននាក់បានរៀបរាប់អំពីការធ្វើសមាហរណកម្ម និង/ឬដំណើរការមាតុភូមិនិវត្តន៍ ថាមានភាពប្រញាប់ប្រញាល់ និងគិតគូរមិនបានម៉ត់ចត់។ អតិថិជនជាច្រើននាក់បាននិយាយថា ពួកគេមិនបានចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការនៃការរៀបចំផែនការធ្វើសមាហរណកម្ម ហើយមណ្ឌលធ្វើការសម្រេចចិត្តជំនួសពួកគេ។ ពួកគេបានពណ៌នាជីវិតនៅក្នុងមណ្ឌល ថាមានភាពងាយស្រួល ហើយគេបាននិយាយថា ទំនាក់ទំនងរបស់ពួកគេជាមួយគ្រួសារនៅមានកម្រិតអំឡុងពេលកំពុងរស់នៅក្នុងមណ្ឌល។ ការផ្លាស់ប្ដូរត្រលប់ទៅរស់នៅ "ផ្ទះ" មានភាពប្រញ៉ាប់ពេកសម្រាប់ជនរួចពីរងគ្រោះជាច្រើន។ គេបានផ្ដល់ជាអនុសាសន៍ថា មណ្ឌលគួរតែបញ្ចប់ការផ្ដល់សេវារបស់គេ បន្តិចម្ដងៗ។ អតិថិជនត្រូវការជំនួយកាន់តែច្រើន នៅគ្រប់ទាំងដំណើរការនៃការចូលទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍វិញ ហើយជំនួយទាំងនោះគួរតែកាត់បន្ថយទៅបន្តិចម្ដងៗតាមដំណាក់កាល។

18. ***ឈប់ផ្តល់ជំនួយផ្លូវអារម្មណ៍ដល់អតិថិជន និងគ្រួសាររបស់គេ តាមរយៈការផ្លាស់ប្តូររបស់គេចូលទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍៖*** ចំណុចនៃការផ្តល់មតិត្រលប់មួយទៀតពីអតិថិជន គឺនិយាយអំពីសារៈសំខាន់នៃការគាំទ្រខាងផ្នែកផ្លូវអារម្មណ៍ ក្នុងអំឡុងពេលនៃដំណើរការនៃការផ្លាស់ប្តូរជីវិតទៅរស់នៅក្នុងសហគមន៍វិញ។ នៅពេលដែលកម្រិតនៃការគាំទ្រខាងផ្លូវអារម្មណ៍បានធ្លាក់ចុះយ៉ាងឆាប់រហ័ស នៅពេលធ្វើសមាហរណកម្ម វាដូចជាលឿនពេកសម្រាប់អតិថិជនក្នុងការទទួលយក។ ការគាំទ្រខាងសង្គម និងផ្លូវអារម្មណ៍ ត្រូវតែផ្តល់ជូនទៅកាន់ទាំងអតិថិជន និងគ្រួសាររបស់គេ ដ្បិតការចូលរស់នៅក្នុងសហគមន៍ឡើងវិញ គឺជាការសម្របខ្លួនដ៏ធំសម្រាប់ក្រុមគ្រួសារទាំងមូល។

19. ***ផ្តល់សេវាតាមសហគមន៍ឲ្យបានច្រើន៖*** អតិថិជនបានផ្តល់អនុសាសន៍ថា សេវាគួរតែផ្តល់ឲ្យបានច្រើនជាងនេះទៅដល់អតិថិជននៅក្នុងសហគមន៍។ អតិថិជនទទួលផលប្រយោជន៍ជាច្រើនពីប្រព័ន្ធសេវាគាំទ្រ ដូចជាការមើលថែក្នុងមណ្ឌល ប៉ុន្តែវាក៏គួរតែមានបញ្ចូលនូវគំរូ និងយន្តការផ្សេងៗទៀត ដើម្បីឲ្យអតិថិជនម្នាក់ៗអាចទទួលបានសេវានានាក្នុងការបំពេញតាមតម្រូវការ និងទៅតាមស្ថានភាពករណីរបស់គេរៀងៗខ្លួន ។ ការតស៊ូមតិនឹងទំនងជាតម្រូវឲ្យមានជាមួយម្ចាស់ជំនួយ ដើម្បីបង្កើនធនធានសម្រាប់ការមើលថែតាមមូលដ្ឋាន។

20. ***ធានាថា កម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាលផ្តល់ការបំពាក់បំប៉នដល់អតិថិជននូវជំនាញស្របតាមទីផ្សារការងារ ដើម្បីឲ្យគេទទួលបានការងារ។ ចាត់អាទិភាពនៃការផ្តល់ជំនួយទាក់ទងនឹងការងារដល់អតិថិជន៖*** ការទទួលបានការងារមានលំនឹង គឺជាអាទិភាពដ៏ខ្ពស់សម្រាប់អតិថិជន។ អតិថិជនបានស្នើសុំឲ្យមានការកែលម្អឲ្យប្រសើរនូវសេវាជំនាញវិជ្ជាជីវៈ ឧទា. មិនបង្ខំឲ្យអតិថិជនទទួលការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញណា ដែលមិនមានប្រយោជន៍/មិនចាប់អារម្មណ៍ចូលចិត្ត លើកកម្ពស់គុណភាពនៃការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញ និងធានាឲ្យបានថា រាល់ការបណ្តុះបណ្តាលជួយបំពាក់បំប៉នពួកគេនូវជំនាញដែលបំពេញតម្រូវការទីផ្សារ ហើយផ្សារភ្ជាប់ពួកគេទៅនឹងឱកាសនៅក្នុងទីផ្សារការងារ។ អតិថិជនចង់ឲ្យពិចារណាពីគោលដៅ ចំណាប់អារម្មណ៍ ចំណង់ចំណូលចិត្ត និងទេពកោសល្យរបស់គេ ក្នុងការកំណត់ជាផែនការសម្រាប់អតិថិជន/បុគ្គលម្នាក់ៗ ដើម្បីពង្រឹងជំនាញការងាររបស់គេ ហើយចង់បានការគាំទ្រពីបុគ្គលិកដែលមានជំនាញឯកទេសនៅក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍ជំនាញវិជ្ជាជីវៈផងដែរ។

អនុសាសន៍បន្ថែម

បន្ថែមពីលើសំណើរ ដែលបានផ្តល់ជូនដោយអតិថិជនដែលចូលរួមក្នុងការសិក្សារបស់គម្រោងមេអំបៅរយៈពេលវែង (BLR) មានអនុសាសន៍ផ្សេងទៀត ដែលត្រូវបានកំណត់ ដោយផ្អែកចេញពីបទពិសោធន៍របស់អតិថិជននៅក្នុងគម្រោងនេះ (BLR)។ ទោះបីជាជនរួចពីរងគ្រោះមិនបានផ្តល់អនុសាសន៍ទាំងនេះដោយផ្ទាល់ក៏ដោយ ប៉ុន្តែអនុសាសន៍ទាំងនេះ ត្រូវបានផ្តល់ជូនក្នុងស្មារតីឆ្លុះបញ្ចាំងពីបទពិសោធន៍ និងសាច់រឿង ដែលត្រូវបានចែកចាយដោយជនរួចពីរងគ្រោះផ្ទាល់ (សូមមើលខាងក្រោម)។

21. ***ផ្តល់ការគាំទ្រ និងការបណ្តុះបណ្តាលសម្រាប់បុគ្គលិកមណ្ឌល ដែលទទួលរងការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តដោយប្រយោល និងបន្ទាប់បន្សំ៖*** អ្នកផ្តល់សេវា ដែលធ្វើការជាមួយជនរួចពីរងគ្រោះពីការជួញដូរមនុស្ស និងការកេងប្រវ័ញ្ច ងាយប្រឈមនឹងមានអារម្មណ៍អស់កម្លាំងកាយចិត្ត និងការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តដោយប្រយោល។ ការស្រាវជ្រាវស្នើឡើងថា ការមើលខុសត្រូវសុខភាពជាទៀងទាត់ ប្រព័ន្ធគាំពារពីមិត្តភក្តិ ការបន្តការសិក្សា/ការអភិវឌ្ឍន៍វិជ្ជាជីវៈ ការគ្រប់គ្រងករណីច្រើនពេក ការបែងចែកទំនួលខុសត្រូវបុគ្គលិក ដើម្បីកាត់បន្ថយការប្រឈមនឹងការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្ត និងការទទួលបានធនធានសុខភាពផ្លូវចិត្ត គឺជាយុទ្ធសាស្ត្រដ៏សំខាន់ ដើម្បីដោះស្រាយជាមួយការនឿយហត់អស់កម្លាំងកាយចិត្ត និងការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តនៅក្នុងចំណោមបុគ្គលិក។ បរិយាកាសការងារដែលមានផាសុខភាពល្អ និងមានការគាំពារ នាំឲ្យមានការពេញចិត្តកាន់តែច្រើន និងសុខភាពល្អនៅក្នុងចំណោមបុគ្គលិក ហើយបង្កើនការផ្តល់សេវាដល់អតិថិជន។

22. ***ដាក់បញ្ចូលសេវាចំពោះជនដែលត្រូវបានគេជួញដូរ និងកេងប្រវ័ញ្ចជាមួយសុខុមាលភាពសង្គមកាន់តែធំទូលាយ និងប្រព័ន្ធការពារកុមារ។ ធានាឲ្យបានការគោរពតាមស្តង់ដានៃការមើលថែ៖*** ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា បានចេញបទដ្ឋានជាច្រើនសម្រាប់ការមើលថែក្នុងមណ្ឌល រួមទាំង ការអនុគ្រោះសម្រាប់គ្រួសារ និងការមើលថែតាមសហគមន៍។ ការអភិវឌ្ឍន៍ និងការអនុវត្តន៍តាមបទដ្ឋាននៃការមើលថែ ការទទួលស្គាល់មណ្ឌលមើលថែទាំងអស់ជាផ្លូវការ ការធ្វើអធិការកិច្ចតាមផែនការ និងតាមការចុចនឹងប្រព័ន្ធសម្រាប់ត្រួតពិនិត្យគុណភាពនៃការមើលថែ គឺជាមូលដ្ឋានក្នុងការមើលថែ។ ការគោរពតាមបទដ្ឋាននឹងទាមទារឲ្យមានការសម្របសម្រួល និងកិច្ចសហប្រតិបត្តិការរវាងមណ្ឌលនឹងប្រព័ន្ធសុខុមាលភាពសង្គម ដែលមានស្រាប់។

23. ***បន្តវាយតម្លៃ និងកែសម្រួលសេវា ដើម្បីធានាថា តម្រូវការមើលថែក្មេងប្រុស ត្រូវបានបំពេញ៖*** លទ្ធផលនៃការសិក្សា បានបង្ហាញទាំងភាពស្រដៀងគ្នា និងភាពខុសគ្នានៅក្នុងបទពិសោធន៍របស់ក្មេងប្រុស និងក្មេងស្រីនៅក្នុងការមើលថែក្នុងមណ្ឌល។ ទោះបីជាយ៉ាងណា សេវាតិចតួច ត្រូវបានផ្តល់ជូនដល់ជនរួចពីរងគ្រោះជាបុរសពីការជួញដូរមនុស្ស/ការកេងប្រវ័ញ្ច ការស្រាវជ្រាវតិចតួចមានទាក់ទងនឹងសេវាសម្រាប់បុរស និងក្មេងប្រុសដែលត្រូវគេជួញដូរ ហើយការស្រាវជ្រាវបានបង្ហាញពីក្តីបារម្ភអំពីភាពលំអៀងខាងយែនឌ័រនៅក្នុងការមើលថែ។ ការយកចិត្តទុកដាក់កាន់តែច្រើន គួរតែត្រូវបានផ្តោតទៅលើតម្រូវការ និងអាទិភាពជាក់លាក់សម្រាប់ក្មេងប្រុសដែលត្រូវគេកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទ ក៏ដូចជា ការអភិវឌ្ឍន៍គំរូគិតពីយែនឌ័រសម្រាប់ផ្តល់ជូននូវ សេវាសម្រាប់ក្មេងប្រុស ដែលត្រូវគេជួញដូរ និងកេងប្រវ័ញ្ច។

24. ***ពង្រឹងប្រព័ន្ធទំនាក់ទំនង ទាក់ទងនឹងការសម្ងាត់ និងការបន្តរក្សាការសម្ងាត់៖*** អតិថិជនដែលចូលរួមនៅក្នុងគម្រោងស្រាវជ្រាវមេអំបៅ (BLR) បានលើកឡើងពីក្តីកង្វល់ទាក់ទងនឹងការរក្សាការសម្ងាត់ រួមទាំងការបំពានការរក្សាការសម្ងាត់ ក៏ដូចជាការភាន់ច្រឡំនៅក្នុងចំណោមអតិថិជនអំពីអត្ថន័យនៃការរក្សាការសម្ងាត់។

ការប្រាស្រ័យទាក់ទងលម្អិត និងប្រុងប្រយ័ត្ន ត្រូវតែមាន រវាងអ្នកផ្តល់សេវា និងអតិថិជន ទាក់ទងនឹងអត្ថន័យ និងដែនកំណត់ចំពោះការរក្សាការសម្ងាត់។ គេបានផ្តល់ជាអនុសាសន៍ថា បុគ្គលិកគួរតែត្រលប់ទៅមើលរបៀប និងដែនកំណត់នៃការរក្សាការសម្ងាត់ឲ្យបានញឹកញាប់ក្នុងពេលដែលមានទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន ហើយ អតិថិជនគួរតែទទួលបានឱកាស ដើម្បីសួរនូវសំណួរអំពីដែនកំណត់នៃការរក្សាការសម្ងាត់នេះ បើពួកគេមានក្តីកង្វល់ពីវា។

25. ***ពង្រឹងប្រព័ន្ធទាក់ទងនឹងការពិនិត្យមើល ការទប់ស្កាត់ ការរាយការណ៍ និងការឆ្លើយតបចំពោះការបំពាននៅក្នុងមណ្ឌល៖*** ប្រព័ន្ធ និងការបណ្តុះបណ្តាលសមរម្យ គួរតែមាន ដើម្បីទប់ស្កាត់ ត្រួតពិនិត្យ ប្រមូលរបាយការណ៍/ពាក្យបណ្តឹង និងឆ្លើយតបចំពោះអំពើហិង្សានៅក្នុងមណ្ឌល។ ការបណ្តុះបណ្តាលឯកទេស គួរតែត្រូវបានធ្វើឡើងសម្រាប់បុគ្គលិក ទាក់ទងនឹងប្រវត្តិ និងបទពិសោធន៍របស់អតិថិជន ដែលចូលក្នុងមណ្ឌលហានិភ័យចំពោះការបំពាន សញ្ញាព្រមាន ការវាយតម្លៃហានិភ័យ ការស្រាវជ្រាវការបំពាន និងការឆ្លើយតបក្នុងរបៀបសមរម្យចំពោះការចោទប្រកាន់លើករណីសង្ស័យ។ គោលនយោបាយការពារអតិថិជនដ៏រឹងមាំ គួរតែមានរៀបចំជាស្រេច។ ប្រព័ន្ធដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាផ្លូវការ នៅក្នុងករណីដែលគេអាចរាយការណ៍ហេតុការណ៍បែបអនាមិក ទៅកាន់បុគ្គលឯករាជ្យនៅខាងក្រៅអង្គការ ត្រូវបានដាក់ជូនជាអនុសាសន៍។ អតិថិជន គួរតែទទួលដំណឹងអំពីសិទ្ធិរបស់គេ និងដឹងអំពីយន្តការក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង។ ប្រព័ន្ធត្រួតពិនិត្យជាបន្តបន្ទាប់នឹងត្រូវការ ដើម្បីធានាថា ការវាស់វែងការពារអតិថិជនពីអំពើហិង្សា មានប្រសិទ្ធភាព។

26. ***ពង្រឹងគំរូផ្តល់ភស្តុតាងសម្រាប់ផ្តល់នូវសេវាសុខភាពផ្លូវចិត្តនៅក្នុងបរិបទវប្បធម៌ខ្មែរ៖*** ការបណ្តុះបណ្តាលផ្តល់ប្រឹក្សាយោបល់បែបវិជ្ជាជីវៈ ត្រូវបានផ្តល់ជាអនុសាសន៍សម្រាប់បុគ្គលិក។ ទោះបីជាគំរូបែបប្រទេសលោកខាងលិចនៃការប្រឹក្សាយោបល់ ត្រូវបានបង្រៀនកាន់តែច្រើននៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាក៏ដោយ ប៉ុន្តែ ការវាយតម្លៃនៃអន្តរាគមន៍សុខភាពផ្លូវចិត្តដែលរងឥទ្ធិពលបែបលោកខាងលិច បានបង្ហាញចេញនូវលទ្ធផលចម្រុះ។ ចំណាប់អារម្មណ៍បន្ថែម គួរតែត្រូវបានធ្វើតាមគំរូស្របតាមវប្បធម៌ក្នុងការផ្តល់ជូនសេវាសុខភាពផ្លូវចិត្តនៅក្នុងបរិបទខ្មែរ។ ទាក់ទងនឹងការផ្តល់មតិត្រលប់ចម្រុះផ្សេងៗគ្នារបស់អតិថិជនអំពីបទពិសោធន៍របស់គេនៅក្នុងការប្រឹក្សាយោបល់ ការស្រាវជ្រាវបន្ថែម គួរតែត្រូវបានធ្វើ ដើម្បីស្វែងយល់ពីបែបបទនៃការព្យាបាល ដែលជនរួចពីរងគ្រោះបានឆ្លើយតបដោយវិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមាន។

27. ***អនុវត្តវិធីសាស្រ្តដែលផ្អែកលើសិទ្ធិ និងផ្តោតលើអតិថិជនដែលស្របតាមវប្បធម៌ ដើម្បីបម្រើដល់អតិថិជន៖*** សេចក្តីណែនាំរបស់ក្រសួងសង្គមកិច្ច (MoSYV) ចែងថា វិធីសាស្រ្តផ្តោតលើជនរួចពីរងគ្រោះ និងផ្អែកលើសិទ្ធិមនុស្ស គួរតែត្រូវបានប្រើប្រាស់ នៅពេលដែលបម្រើដល់ជនរួចពីរងគ្រោះពីការជួញដូរ។ ការអនុវត្តន៍តាមវិធីសាស្រ្តផ្តោតលើអតិថិជន និងផ្អែកលើសិទ្ធិមនុស្ស ពាក់ព័ន្ធនឹងការដាក់ជនរួចពីរងគ្រោះនៅចំណុចកណ្តាលនៃការសម្រេចចិត្តអំពីជីវិតរបស់គេ ហើយគោរពដល់សំឡេង និងជម្រើសរបស់អតិថិជន។ ទោះបីជាយ៉ាងណា សំណួរនៅតែចោទសួរថាតើគេត្រូវអនុវត្តតាមវិធីសាស្រ្តផ្អែកលើសិទ្ធិមនុស្សនៅក្នុងបរិបទខ្មែរតាមរបៀបណា។ ចំណាប់អារម្មណ៍បន្ថែម គួរតែផ្តោតទៅលើការសិក្សាអំពីរបៀបអនុវត្តតាមវិធីសាស្រ្តផ្តោតលើអតិថិជន និងផ្អែកលើសិទ្ធិមនុស្សនៅក្នុងបរិបទវប្បធម៌ខ្មែរ ជាមួយថ្នាក់ដឹកនាំខ្មែរ។

សេចក្ដីសន្និដ្ឋាន

ការផ្ដល់សេវាតាមមណ្ឌល គឺជាកិច្ចខិតខំដែលមានភាពស្មុគស្មាញ និងជួបបញ្ហាប្រឈមខ្លាំង។ ភស្តុតាងស្រាវជ្រាវទាក់ទងនឹងគំរូនៃការមើលថែដែលមានប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់ជនត្រូវគេជួញដូរ និងកេងប្រវ័ញ្ច នៅតែមានភាពខ្វះខាត (Hacker et al., 2015)។ អ្នកផ្ដល់សេវា ដែលបានចូលរួមជាមួយកិច្ចសហប្រតិបត្តិការរបស់អង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃ បានបង្ហាញពីបំណងចង់រៀនអំពីរបៀបពង្រឹងកម្មវិធីរបស់គេ និងនាំអតិថិជនរបស់គេឲ្យទទួលបានជោគជ័យរយៈពេលវែង (Miles et al., 2014)។ ការវិភាគសម្រាប់ឯកសារស្រាវជ្រាវនេះ ត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយ ជាការឆ្លើយតបដោយផ្ទាល់ទៅនឹងការផ្ដល់មតិត្រលប់នេះចេញពីអង្គការដៃគូ។ ដូចជាបានលើកឡើងខាងលើ គោលដៅរបស់យើងនៅក្នុងរបាយការណ៍នេះ គឺដើម្បីបញ្ចេញសំឡេងរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះអំពីបទពិសោធន៍របស់គេ ជាជាងតំណាងនូវទស្សនៈយល់ឃើញរបស់អង្គការសម្ព័ន្ធចាប់ដៃ។ យើងចង់ឃើញលទ្ធផលនៃការរកឃើញចេញពីការវិភាគនេះ ជួយក្នុងការលើកកម្ពស់នូវការឆ្លុះបញ្ចាំង និងកិច្ចសន្ទនានៅក្នុងសហគមន៍ប្រឆាំងការជួញដូរមនុស្សនៅជុំវិញកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែង ដើម្បីពង្រឹងនូវប្រព័ន្ធសេវាសង្គមសម្រាប់ជន ដែលត្រូវគេជួញដូរ និងកេងប្រវ័ញ្ច រួមទាំងការមើលថែនៅក្នុងមណ្ឌល។ ចុងបញ្ចប់ យើងសង្ឃឹមថា លទ្ធផលនៃការសិក្សានេះ អាចត្រូវបានប្រើក្នុងន័យស្ថាបនា ដើម្បីលើកកម្ពស់សំឡេងរបស់ជនរួចពីរងគ្រោះ និងពង្រីកបទពិសោធន៍ការមើលថែក្នុងមណ្ឌលសម្រាប់ទាំងអតិថិជន និងបុគ្គលិកមណ្ឌល។