ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា

គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋាន សម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គមនៅកម្ពុជា

ភ្នំពេញ ឆ្នាំ២០១៩

Supported by:

Through:

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា

លេខ ៤៤៣ ស.អ.យ.ប្រ.ក

ថ្ងៃសុក្រ ៣កើត ខែមិគសិរ ឆ្នាំកុរ ព.ស ២៥៦៣

រាជធានីភ្នំពេញ, ថ្ងៃទី ២៩ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩

ប្រកាស
ស្តីពី
ការដាក់ឱ្យអនុវត្តគោលការណ៍ណែនាំស្តីពី សមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គមនៅកម្ពុជា

រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩១៨/៩២៥ ចុះថ្ងៃទី០៦ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១៨ ស្តីពីការតែងតាំងរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១៨/០១២ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១០៥/០០១ ចុះថ្ងៃទី១៧ ខែមករា ឆ្នាំ២០០៥ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២០៧/០៣០ ចុះថ្ងៃទី០៨ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០០៧ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើក្រមរដ្ឋប្បវេណី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២០៩/០២៤ ចុះថ្ងៃទី០៣ ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០០៩ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីសុំកូនអន្តរប្រទេស
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៧០៩/០១០ ចុះថ្ងៃទី០៣ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០០៩ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារ និងលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនពិការ
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៧១៦/០០៩ ចុះថ្ងៃទី១៤ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០១៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីយុត្តិធម៌អនីតិជន
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០២០៨/០០៥ ចុះថ្ងៃទី១៥ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០០៨ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្រ្កាបអំពើជួញដូរមនុស្ស និងអំពើធ្វើអាជីវកម្មផ្លូវភេទ
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៥៤ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០១១ ស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ១៥៣ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមីនា ឆ្នាំ២០១៤ ស្តីពីក្របខ័ណ្ឌគុណវុឌ្ឍិជាតិកម្ពុជា
- យោងតាមការចាំបាច់របស់ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា

សម្រេច

ប្រការ ១.-

ត្រូវបានដាក់ឱ្យអនុវត្តគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គមនៅកម្ពុជា។

ប្រការ ២.-

ប្រកាសនេះមានគោលដៅធានាថា អ្នកផ្តល់សេវាសង្គមគ្រប់ៗរូប ទាំងអ្នកមាន និងអ្នកមិនទាន់មានសញ្ញាបត្រសង្គមកិច្ចវិទ្យាដែលធ្វើការជាមួយអតិថិជន(បុគ្គល គ្រួសារ និងក្រុម) នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ត្រូវប្រតិបត្តិតាមគុណតម្លៃនិងក្រមសីលធម៌ ចំណេះដឹង និងជំនាញ ដូចដែលបានបញ្ជាក់នៅក្នុងគោលការណ៍ណែនាំនេះ។

ប្រការ ៣.-

ប្រកាសនេះមានវិសាលភាពអនុវត្តចំពោះស្ថាប័នរាជរដ្ឋាភិបាល អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល និងវិស័យឯកជនដែលផ្តល់សេវាសង្គមនិងអ្នកផ្តល់សេវាសង្គមគ្រប់ៗរូប ដែលធ្វើការផ្ទាល់ជាមួយអតិថិជន(បុគ្គល គ្រួសារ និងក្រុម) នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។

ប្រការ ៤.-

អ្នកផ្តល់សេវាសង្គមគ្រប់ៗរូប ដែលធ្វើការផ្ទាល់ជាមួយអតិថិជន(បុគ្គល គ្រួសារ និងក្រុម) នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ហើយមិនទាន់មានគុណវុឌ្ឍិសមស្របតាមគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គមនៅកម្ពុជានេះ ត្រូវមកទទួលការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញវិជ្ជាជីវៈសង្គមកិច្ចពីស្ថាប័នជំនាញ និងអភិវឌ្ឍន៍សមត្ថភាពស្របតាមតម្រូវការនៃស្ថាប័នរបស់ខ្លួន។

ប្រការ ៥.-

ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដែលផ្តល់សេវាសង្គម ត្រូវធ្វើការកែសម្រួលនីតិវិធីនៃការជ្រើសរើសបុគ្គលិកមកបម្រើការងារដើម្បីឱ្យប្រាកដថា ពួកគេមានគុណវុឌ្ឍិសមស្របតាមគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គមនៅកម្ពុជា និងជ្រើសរើសអ្នកដែលមានសញ្ញាបត្រសង្គមកិច្ចវិទ្យា ចិត្តវិទ្យា សង្គមវិទ្យា កិច្ចគាំពារសង្គម ឬសញ្ញាបត្រ ឬវិញ្ញាបនបត្រពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត។

ប្រការ ៦.-

បទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយណាដែលមានខ្លឹមសារផ្ទុយនឹងប្រកាសនេះត្រូវទុកជានិរាករណ៍។

ប្រការ ៧ .-

នាយកខុទ្ទកាល័យ អគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានកិច្ចការរដ្ឋបាល និងហិរញ្ញវត្ថុ អគ្គនាយកនៃអគ្គនាយកដ្ឋានបច្ចេកទេស អគ្គាធិការនៃអគ្គាធិការដ្ឋាន វិទ្យាស្ថានជាតិសង្គមកិច្ច មន្ទីរសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា រាជធានី-ខេត្ត អង្គភាពក្រោមឱវាទក្រសួង និងក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល និងអ្នកពាក់ព័ន្ធដែលផ្តល់សេវាសង្គមគ្រប់រូបត្រូវទទួលបន្ទុកអនុវត្តប្រកាសនេះឱ្យមានប្រសិទ្ធភាពចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខាតទៅ។

រដ្ឋមន្ត្រី

វង សូត

ចម្លងជូន៖

- ក្រសួងព្រះបរមរាជវាំង
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានព្រឹទ្ធសភា
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានរដ្ឋសភា
- ទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- ខុទ្ទកាល័យសម្តេចនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ខុទ្ទកាល័យឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រីប្រចាំការ
- គ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន អង្គការពាក់ពន្ធ
- រាជកិច្ច
- ឯកសារ-កាលប្បវត្តិ

អារម្ភកថា

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា ក្រោមការដឹកនាំប្រកបដោយគតិបណ្ឌិតរបស់**សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន នាយករដ្ឋមន្រ្តីនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា** បានដាក់ចេញនូវយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណ ដំណាក់កាលទី៤ និងកម្មវិធីនយោបាយ ដែលជាការប្តេជ្ញាចិត្តយ៉ាងម៉ឺងម៉ាត់ ក្នុងការធានាចីរភាពនៃការអភិវឌ្ឍ និងការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ រួមទាំងការប្តេជ្ញាចិត្តក្នុងការសម្រេចបាននូវគោលដៅ "**គ្មាននរណាម្នាក់ត្រូវបានបំភ្លេចចោល**" សម្រាប់អាណត្តិទី៦នេះ។

ដើម្បីចូលរួមអនុវត្តគោលនយោបាយជាតិ និងយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាលឱ្យកាន់តែប្រសើរ ជាពិសេសក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយជាតិគាំពារសង្គម ២០១៦-២០២៥ ដែលជាត្រីវិស័យដ៏សំខាន់ក្នុងការតម្រង់ការអនុវត្តសំដៅបង្កើនលទ្ធភាពលើការផ្តល់សេវាជំនួយសង្គម និងសន្តិសុខសង្គមសម្រាប់មន្ត្រីសាធារណៈ និងវិស័យឯកជនឱ្យកាន់តែល្អប្រសើរឡើងនោះ ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា ក្រោមកិច្ចសហការជាមួយអង្គការ Save the Children ដែលកំពុងអនុវត្ត"គម្រោងថែទាំកុមារក្នុងគ្រួសារជាអាទិភាពចម្បង និងឆ្លើយតបដោយប្រសិទ្ធភាពលើប្រព័ន្ធសុខុមាលភាពកុមារ (FCF|REACT)" បានរៀបចំ "គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម" នេះឡើង ក្នុងគោលបំណងដើម្បីពង្រឹងសមត្ថភាពកម្លាំងសេវាសង្គមក្នុងក្របខ័ណ្ឌជាតិ អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល និងវិស័យឯកជនស្របនឹងការអភិវឌ្ឍនៃស្ថានភាពសេដ្ឋកិច្ច-សង្គមនាពេលបច្ចុប្បន្ន សំដៅលើកកម្ពស់ការផ្តល់សេវាសង្គមប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងគុណភាព។

"គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម" គឺជាឯកសារដ៏សំខាន់ដែលចងក្រងឡើងសម្រាប់ជាជំនួយស្មារតីដល់បុគ្គលិកសង្គម ឱ្យបានយល់ដឹងនូវគោលការណ៍ក្នុងការបំពេញការងារ ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងការផ្តល់សេវាសង្គមដល់អ្នកទទួលផលគ្រប់ៗរូប។ ឯកសារនេះមានបីផ្នែកធំៗគឺ ទីមួយៈ គុណតម្លៃនិងក្រម-សីលធម៌ ទីពីរៈ កម្រិតចំណេះដឹង និង ទីបីៈ កម្រិតជំនាញ ។

ឯកសារនេះ ត្រូវបានរៀបចំឡើងតាមវិធីសាស្ត្របែបចូលរួម ដោយមានការពិនិត្យ និងស្រាវជ្រាវលើឯកសារនានាដែលមានស្រាប់នៅថ្នាក់សកល ថ្នាក់តំបន់ និងថ្នាក់ជាតិ ហើយមានការចូលរួមផ្តល់យោបល់ពីអ្នកអនុវត្តការងារផ្ទាល់ក្នុងវិស័យនេះ និងពីក្រុមការងារពិគ្រោះយោបល់ពហុវិស័យ ដែលក្នុងនោះរួមមានតំណាងក្រសួងមហាផ្ទៃ ក្រសួងកិច្ចការនារី សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ វិទ្យាស្ថានជាតិសង្គមកិច្ច អង្គការ Save the Children និងអង្គការដៃគូនៃ"គម្រោងថែទាំកុមារក្នុងគ្រួសារជាអាទិភាពចម្បង និងឆ្លើយតបដោយប្រសិទ្ធភាពលើប្រព័ន្ធសុខុមាលភាពកុមារ"។ ទន្ទឹមនឹងនេះ គោលការណ៍ណែនាំនេះ ក៏ត្រូវបានចូលរួមពិនិត្យ និងផ្តល់យោបល់បន្ថែមលើជាតុចូលពីក្រុមការងារពិគ្រោះយោបល់លើការអនុវត្តផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ និងគោលនយោបាយរបស់ក្រសួង ដើម្បីឱ្យកាន់តែមានអត្ថន័យគ្រប់ជ្រុងជ្រោយថែមទៀត ជាពិសេសឱ្យស្របនឹងបរិបទរបស់កម្ពុជា។

ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា សូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះកិច្ចសហការ និងសហប្រតិបត្តិការ ក្នុងភាពជាដៃគូពីសំណាក់ក្រសួង ស្ថាប័ន អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលជាតិ និងអន្តរជាតិនានា ជាពិសេសអង្គការ Save the Children និង UNICEF ដែលបានចូលរួមរៀបចំចងក្រង"គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម" នេះឡើង។

ខ្ញុំមានសេចក្តីសោមនស្សរីករាយ ដោយបានដាក់ឱ្យអនុវត្ត"គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម" ដែលខ្ញុំចាត់ទុកជាឯកសារដ៏មានសារៈសំខាន់សម្រាប់លើកកម្ពស់ការផ្តល់សេវាសង្គមឱ្យមានលក្ខណៈទូលំទូលាយ និងមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ ដើម្បីឧត្តមប្រយោជន៍ដល់ជនរងគ្រោះ និងងាយរងគ្រោះ។

ខ្ញុំសូមជំរុញដល់ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ត្រូវចូលរួមអនុវត្តគោលការណ៍ណែនាំនេះប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់។

ថ្ងៃអង្គារ ១៥កើត ខែកត្តិក ឆ្នាំកុរ ឯកស័ក ព.ស. ២៥៦៣

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី១២ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៩

រដ្ឋមន្ត្រី

វង សូត

មាតិកា

អារម្ភកថា i
មាតិកា iii
I. សេចក្ដីផ្ដើម ១
II. គោលបំណង ១
III. វាក្យសព្ទបច្ចេកទេស ១
IV. គោលការណ៍ណែនាំស្ដីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម ៣
ផ្នែកទី១៖ គុណតម្លៃ និងក្រមសីលធម៌ ៤
១. សេចក្ដីថ្លៃថ្នូរ និងសិទ្ធិឯកជនភាព ៤
២. ភាពជាបុគ្គល ៤
៣. ការមិនរើសអើង ៤
៤. ការយល់ដឹងពីវប្បធម៌ ៥
៥. សេវាកម្ម ៥
៦. យុត្តិធម៌សង្គម ៥
៧. ការចូលរួមរបស់អតិថិជន ៦
៨. ការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាច ៦
៩. សមត្ថភាព ៦
១០. សុចរិតភាព និងគណនេយ្យភាព ៦
១១. ការប្ដេជ្ញាចិត្ត និងការលះបង់ ៧
ផ្នែកទី ២៖ កម្រិតចំណេះដឹង ៨
ក. ចំណេះដឹងអំពីទ្រឹស្ដីមួយចំនួនដែលជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃការងារសង្គម ៨
១. ទ្រឹស្ដីអំពីប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ី ឬប្រព័ន្ធបរិស្ថានវិទ្យា ៨
២. ទ្រឹស្ដីអំពីភាពក្រីក្រ ៨
៣. ទ្រឹស្ដីអំពីការអភិវឌ្ឍរបស់មនុស្ស ៨
៤. ទ្រឹស្ដីអំពីការជំពាក់ចិត្ត និងការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរ ៩
៥. ទ្រឹស្ដីអំពីការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាច ៩
៦. ទ្រឹស្ដីអំពីការគាំទ្រផ្នែកសង្គម ៩
៧. ទ្រឹស្ដីអំពីសិទ្ធិមនុស្ស និងសិទ្ធិកុមារ ១០
៨. ទ្រឹស្ដីអំពីភាពខ្លាំង ១០
៩. ទ្រឹស្ដីអំពីអំពើហិង្សា ១០
១០. ទ្រឹស្ដីអំពីការរៀន ១១
ខ. ចំណេះដឹងអំពីគំរូនៃការអនុវត្ត ១១
១. ការគ្រប់គ្រងករណី ១១
២. ការផ្ដល់ប្រឹក្សាយោបល់កម្រិតមូលដ្ឋាន ១២
៣. គំរូនៃរបៀបធ្វើការងារជាក្រុម (កម្រិតមូលដ្ឋាន) ១២
៤. ការគ្រប់គ្រងវិបត្តិ ១៣
៥. ការងារសង្គមក្នុងតំបន់ដែលមានជម្លោះ និង/ឬ ស្ថានភាពការងារមនុស្សធម៌ ១៣
៦. ការរៀបចំសហគមន៍ ១៤

គ. ចំណេះដឹងស្តីពីអនុសញ្ញាអន្តរជាតិ ច្បាប់ លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត និងគោលនយោបាយជាតិសំខាន់ៗ
ពាក់ព័ន្ធវិស័យសង្គមកិច្ច ១៤
១. អនុសញ្ញាអន្តរជាតិសំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធ ១៤
ក. អនុសញ្ញាអង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីសិទ្ធិកុមារ........ ១៤
ខ. ពិធីសារបន្ថែមពាក់ព័ន្ធនៃអនុសញ្ញាអង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីសិទ្ធិកុមារ ១៥
គ. អនុសញ្ញាស្តីពីការលុបបំបាត់រាល់ទម្រង់នៃការរើសអើងប្រឆាំងនឹងស្ត្រីភេទ........ ១៥
និងពិធីស្លារបន្ថែមពាក់ព័ន្ធ........ ១៥
ឃ. អនុសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ ១៥
ង. អនុសញ្ញាសំខាន់ៗខាងផ្នែកការងារ ១៥
២. ច្បាប់ និងបទដ្ឋានគតិយុត្តសំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធ........ ១៥
ក. ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារ និងលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនពិការ ១៥
ខ ច្បាប់ស្តីពីសុំកូនអន្តរប្រទេស ១៦
គ. ច្បាប់ស្តីពីយុត្តិធម៌អនីតិជន ១៦
ឃ. ច្បាប់ស្តីពីការបង្ក្រាបអំពើជួញដូរមនុស្ស និងអំពើធ្វើអាជីវកម្មផ្លូវភេទ........ ១៦
ង. ច្បាប់ស្តីពីការងារ........ ១៦
ច. ប្រកាសស្តីពីនីតិវិធីអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការថែទាំជំនួសចំពោះកុមារ ១៧
ឆ. ក្រមព្រហ្មទណ្ឌ........ ១៧
ជ. សេចក្តីពន្យល់អំពីសុំកូនក្នុងប្រទេស និងក្រមរដ្ឋប្បវេណី........ ១៧
ឈ. បទដ្ឋានអប្បបរមាស្តីពីការថែទាំជំនួសចំពោះកុមារ ១៨
ញ.គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីនិតិវិធី នៃការកំណត់អត្តសញ្ញាណជនរងគ្រោះ........ ១៨
ដ.គោលនយោបាយ និងបទដ្ឋានអប្បបរមាស្តីពីកិច្ចការពារសិទ្ធិជនរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរ
មនុស្ស ១៨
៣. គោលនយោបាយជាតិ សំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធ ១៨
ក. ក្របខ័ណ្ឌគោលដៅអភិវឌ្ឍប្រកបដោយចីរភាពកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៦-២០៣០........ ១៨
ខ. គោលនយោបាយស្តីពីការថែទាំជំនួសចំពោះកុមារ ១៨
គ. ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយជាតិគាំពារសង្គម ១៩
ផ្នែកទី៣៖ កម្រិតជំនាញ ២ ០
១. ជំនាញផ្សារភ្ជាប់ទំនាក់ទំនង ២០
២. ជំនាញប៉ាន់ប្រមាណ........ ២០
៣. ជំនាញកសាងផែនការសម្រាប់ផ្តល់សេវា ២០
៤. ជំនាញអនុវត្តន៍ និងតាមដានបន្ត........ ២០
៥. ជំនាញចងក្រងឯកសារ និងពិនិត្យតាមដាន........ ២១
៦. ជំនាញប្រាស្រ័យទាក់ទង........ ២១
៧. ជំនាញអន្តរបុគ្គល........ ២១
៨. ជំនាញចងក្រងបណ្តាញ និងស្វែងរកការគាំទ្រ ២១
៩. ជំនាញវិភាគ ២២
១០. ជំនាញឆ្លុះបញ្ចាំង និងថែទាំខ្លួនឯង........ ២២

I. សេចក្តីផ្តើម

សេវាសង្គម គឺជាដំណើរការវិជ្ជាជីវៈក្នុងការជួយជនរងគ្រោះ និងងាយរងគ្រោះ ជាបុគ្គល គ្រួសារ និងសហគមន៍ ដើម្បីជួយដោះស្រាយបញ្ហារបស់ពួកគេ។ ម្យ៉ាងទៀត អ្នកប្រកបវិជ្ជាជីវៈសង្គមកិច្ច ក៏ជួយដោះស្រាយបញ្ហាវិសមភាព ដែលកើតមាននៅក្នុងសង្គម និងលើកកម្ពស់យុត្តិធម៌សង្គមផងដែរ។ សេវាសង្គមគឺជាវិជ្ជាជីវៈថ្មីនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ប៉ុន្តែការងារនេះត្រូវបានទទួលស្គាល់យ៉ាងទូលំទូលាយ តាមរយៈសេវាសង្គមដែលបានកំពុងបម្រើ និងផ្តល់ឱ្យជនរងគ្រោះ និងងាយរងគ្រោះ ដែលកំពុងជួបការលំបាកផ្សេងៗរួមទាំងការលំបាកផ្លូវកាយ ផ្លូវចិត្ត និងផ្នែកសេដ្ឋកិច្ចជាដើម។

គោលការណ៍ណែនាំនេះត្រូវបានរៀបចំឡើង ដើម្បីជាឧបករណ៍វាស់វែងកម្រិតសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម លើផ្នែកគុណតម្លៃនិងក្រមសីលធម៌ ចំណេះដឹង និងជំនាញ ដែលជាតម្រូវការចាំបាច់ក្នុងការអនុវត្តការងារសង្គមកិច្ចគ្រប់កម្រិត។ អ្នកដែលមានអាជីពអនុវត្តការងារសង្គមគ្រប់ៗរូបនៅកម្ពុជា ត្រូវប្រតិបត្តិតាមគោលការណ៍ណែនាំទាំងនេះ ដែលជាឧបករណ៍សម្រាប់វាស់វែងការអនុវត្តល្អៗ និងជាកិច្ចគាំពារសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ និងអ្នកផ្តល់សេវា។ គោលការណ៍ណែនាំនេះមានវិសាលភាពអនុវត្តចំពោះអង្គភាព ឬស្ថាប័ន ដែលផ្តល់សេវាសង្គម និងអ្នកផ្តល់សេវាសង្គមគ្រប់រូប ទាំងអ្នកមាន និងអ្នកមិនទាន់មានសញ្ញាបត្រសង្គមកិច្ចវិទ្យា ដែលធ្វើការផ្ទាល់ជាមួយអតិថិជន(បុគ្គល គ្រួសារ និងក្រុម) នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។

II. គោលបំណង

គោលការណ៍ណែនាំនេះមានគោលបំណង និងវិសាលភាពក្នុងការកំណត់នូវវិធានសម្រាប់អ្នកដែលមានអាជីពផ្តល់សេវាសង្គម និងប្រើជាឧបករណ៍ដើម្បី៖

- ជាមូលដ្ឋានអប្បបរមាសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម ឬអ្នកអនុវត្តការងារសង្គម
- អភិវឌ្ឍសមត្ថភាព និងការបណ្តុះបណ្តាលវិស័យសង្គមកិច្ចវិទ្យាដល់កម្លាំងសេវាសង្គម
- ជាគោលការណ៍ណែនាំសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម នៃស្ថាប័នរាជរដ្ឋាភិបាល អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល និងវិស័យឯកជនដែលពាក់ព័ន្ធក្នុងការបណ្តុះបណ្តាល និងកសាងសមត្ថភាពស្របតាមតម្រូវការនៃស្ថាប័នរបស់ខ្លួន
- ប្រើប្រាស់ជាវិធានមូលដ្ឋានសម្រាប់ផ្តល់អាជ្ញាប័ណ្ណដល់អ្នកផ្តល់សេវាសង្គម។

III. វាក្យសព្ទបច្ចេកទេស

កម្លាំងសេវាសង្គម៖ សំដៅដល់អ្នកទាំងឡាយណាដែលធ្វើការដើម្បីធានាបាននូវការអភិវឌ្ឍសុខុមាលភាពរបស់ជនរងគ្រោះ និងជនងាយរងគ្រោះ ទាំងមន្ត្រីរដ្ឋាភិបាល ទាំងបុគ្គលិកអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល ទោះជាអ្នកទាំងនោះមានអាជីព ឬគ្មានអាជីព ហើយធ្វើការដោយយកកម្រៃ ឬមិនយកកម្រៃក៏ដោយ។ កម្លាំងសេវាសង្គម ផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើកម្មវិធីបង្ការ ឆ្លើយតប និងកម្មវិធីលើកកម្ពស់កិច្ចគាំទ្រដល់ជនរងគ្រោះ និងជនងាយរងគ្រោះនៅក្នុងសហគមន៍ តាមរយៈការលុបបំបាត់ភាពក្រីក្រ ការកាត់បន្ថយការរើសអើង ការសម្របសម្រួលឱ្យទទួលបានសេវា ការលើកកម្ពស់យុត្តិធម៌សង្គម ព្រមទាំងការបង្ការនិងឆ្លើយតបចំពោះអំពើហិង្សា ការរំលោភបំពាន ការកេងប្រវ័ញ្ច ការមិនអើពើ និងការបំបែកពីគ្រួសារ។

ការគាំទ្រផ្នែកសង្គម៖ សំដៅដល់ការគាំទ្រដែលជាបណ្តាញការងារជួយមនុស្សឱ្យអាចប្រឈមទប់ទល់នឹងហេតុការណ៍តានតឹង។ ការគាំទ្រផ្នែកសង្គមទាំង ៤ប្រភេទ ដែលត្រូវបានទទួលស្គាល់រួមមាន៖

- ការគាំទ្រផ្លូវចិត្ត៖ ផ្ដល់នូវការយល់ចិត្ត ក្ដីស្រលាញ់ ទំនុកចិត្ត និងការយកចិត្តទុកដាក់
- ការគាំទ្រចាំបាច់៖ ជំនួយ និងសេវាដែលផ្ដល់ឱ្យដោយមិត្តភក្ដិជិតស្និទ្ធ សហការី និងអ្នកជិតខាង
- ការគាំទ្រផ្នែកព័ត៌មាន៖ ការផ្ដល់ដំបូន្មាន ការផ្ដល់យោបល់ និងព័ត៌មានដែលមនុស្សម្នាក់អាចយកទៅប្រើដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហា។
- ការគាំទ្របែបវាយតម្លៃ៖ ការផ្ដល់នូវព័ត៌មានសម្រាប់ប្រើដើម្បីវាយតម្លៃខ្លួនឯង។

ក្រមសីលធម៌៖ សំដៅដល់សំណុំអាកប្បកិរិយាដែលតម្រូវឱ្យបុគ្គលម្នាក់ត្រូវអនុលោមតាម ឬក៏ជាសំណុំអាកប្បកិរិយាដែល "ត្រូវធ្វើ" និង "មិនត្រូវធ្វើ" ក្នុងការអនុវត្តការងារសង្គម។

គុណតម្លៃ៖ សំដៅដល់គោលការណ៍ និងគោលគំនិត ដែលអ្នកអនុវត្តការងារសង្គមទាំងអស់ប្រាថ្នាចង់បាន។ រួមបញ្ចូលនឹងចំណេះដឹងនិងជំនាញ គុណតម្លៃទាំងនេះ គឺជាលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យវិជ្ជាជីវៈសម្រាប់វាស់ស្ទង់សមត្ថភាពក្នុងការអនុវត្ត។

ចំណេះដឹង៖ សំដៅដល់អ្នកអនុវត្តការងារសង្គមមានចំណេះដឹងស្ដីពីស្ថានភាព និងបញ្ហាសង្គម គោលនយោបាយសង្គមនិងកម្មវិធីនានា បាតុភូតសង្គម អាជីពសង្គមកិច្ចវិទ្យា និងចំណេះដឹងអំពីទ្រឹស្ដីពាក់ព័ន្ធនានាសម្រាប់អនុវត្តការងារ ក្នុងគោលបំណងសម្រួលដំណើរការនៃការផ្លាស់ប្ដូរ។

ជំនាញ៖ សំដៅដល់សមត្ថភាពធ្វើអ្វីមួយបានយ៉ាងល្អដើម្បីផ្ដល់សេវាសង្គម ដូចជាការអនុវត្តវិធីសាស្ត្រអន្តរាគមន៍នានាដែលមានការទទួលស្គាល់ទូលំទូលាយថាមានប្រសិទ្ធភាព ស្របតាមបរិបទ និងវប្បធម៌សង្គមរបស់អតិថិជន។

គោលការណ៍ណែនាំស្ដីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម៖ សំដៅដល់សំណុំនៃសូចនាករដែលបង្កើតឡើងដោយផ្អែកលើគុណតម្លៃនិងក្រមសីលធម៌ ចំណេះដឹង និងជំនាញចាំបាច់ ដើម្បីធ្វើផែនទីចង្អុលផ្លូវសម្រាប់អ្នកផ្ដល់សេវាសង្គម ក្នុងការបំពេញការងាររបស់ខ្លួនឱ្យបានល្អ និងសម្រាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់សេវា និងអ្នកផ្ដល់សេវា។

ភ្នាក់ងារសង្គមកិច្ច៖ សំដៅដល់មន្ត្រីរបស់ក្រសួង មន្ទីរ ការិយាល័យទទួលបន្ទុកវិស័យសង្គមកិច្ច រាជធានី ខេត្ត ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ឬបុគ្គលផ្សេងទៀត ដែលទទួលបានការបណ្ដុះបណ្ដាលជំនាញ ហើយត្រូវទទួលបានការតែងតាំង ឬទទួលស្គាល់ពីរដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងទទួលបន្ទុកវិស័យសង្គមកិច្ច។

វិញ្ញាបនបត្រ ឬលិខិតបញ្ជាក់វិញ្ញាបនបត្រ៖ សំដៅដល់សមិទ្ធផល ឬដំណើរការនៃលទ្ធផលទទួលបាន និងជាភស្តុតាងជាក់ស្ដែងដែលបញ្ជាក់ថា បុគ្គលម្នាក់បានបំពេញតាមលក្ខខណ្ឌតម្រូវ ដោយទទួលស្គាល់ថា មានគុណវុឌ្ឍិលើជំនាញឯកទេសណាមួយ។

ការងារសង្គមកិច្ច ៖ ត្រូវបានឱ្យនិយមន័យខុសៗគ្នាតាមប្រទេសជាច្រើន ប៉ុន្តែជាទូទៅ វិជ្ជាជីវៈសង្គមកិច្ច ឬសង្គមកិច្ចវិទ្យា គឺជាដំណើរការនៃការជួយបុគ្គល គ្រួសារ និងសហគមន៍ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហារបស់ពួកគេ ដោយធ្វើការដោះស្រាយបញ្ហាវិសមភាពដែលកើតមានក្នុងសង្គម និងលើកកម្ពស់យុត្តិធម៌ក្នុងសង្គម។

សេវាសង្គម៖ គឺជាប្រព័ន្ធរៀបរយមួយនៃសេវាកម្ម រាប់បញ្ចូលទាំងកម្មវិធីនានារបស់រាជរដ្ឋាភិបាល អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល និងវិស័យឯកជន ដើម្បីធ្វើការទប់ស្កាត់ កាត់បន្ថយ ឬដោះស្រាយហានីភ័យផ្នែកសង្គម និងបញ្ហាសង្គម ដោយធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវសុខុមាលភាពរបស់បុគ្គល គ្រួសារ និងក្រុម។ អត្ថប្រយោជន៍ដែលផ្ដល់ឱ្យ

ត្រូវផ្អែកលើទស្សនៈវិស័យ ឬជម្រើសមួយស្ដីពីសិទ្ធិ ឧទាហរណ៍ ផ្អែកលើមូលដ្ឋាននៃលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ឬលក្ខខណ្ឌតម្រូវជាក់លាក់មួយចំនួន។

អតិថិជន៖ សំដៅដល់អ្នកដែលទទួលផល ឬប្រយោជន៍ ឬទទួលសេវាកម្មពីអ្នកផ្ដល់សេវាសង្គម ដោយការផ្ដល់សេវានេះមិនដើម្បីប្ដូរជាប្រាក់ឡើយ។

អ្នកជំនាញវិជ្ជាជីវៈ៖ ជាពាក្យមួយដែលត្រូវបានប្រើប្រាស់ដើម្បីសម្គាល់ថា បុគ្គលណាម្នាក់ដែលបានបំពេញលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យផ្លូវច្បាប់សម្រាប់ការងាររបស់គាត់ ហើយអាចឱ្យសាធារណជនមានទំនុកចិត្តលើសមត្ថភាពបំពេញការងារនោះ។

អ្នកផ្ដល់សេវាសង្គម៖ សំដៅដល់អ្នកផ្ដល់សេវាពាក់ព័ន្ធនឹងសុខុមាលភាពសង្គម និងសេដ្ឋកិច្ចដល់បុគ្គលម្នាក់ ឬគ្រួសារមួយ ឬក្រុមមួយ។ ការងារសង្គម គឺជាអាជីពវិជ្ជាជីវៈមួយពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្ដល់សេវា សង្គម។ ឧទាហរណ៍ អ្នកចិត្តសាស្ត្រ អ្នកផ្ដល់ប្រឹក្សាផ្លូវចិត្ត បុគ្គលិកផ្នែកផ្ទេរថវិកា អ្នកធ្វើការតាមសហគមន៍ ។ល។

អ្នកសង្គមកិច្ចវិទ្យា៖ សំដៅដល់អ្នកដែលបានបញ្ចប់ការសិក្សាដោយជោគជ័យពីសាលាសង្គមកិច្ចវិទ្យាណាមួយ ហើយប្រើប្រាស់ចំណេះដឹង និងជំនាញរបស់ខ្លួន ដើម្បីផ្ដល់សេវាសង្គមជូនអតិថិជន (អាចជាបុគ្គល គ្រួសារ ក្រុមសហគមន៍ ឬមួយសង្គមជារួម)។ អ្នកសង្គមកិច្ច ជួយប្រជាពលរដ្ឋបង្កើនសមត្ថភាពរបស់គាត់សម្រាប់ដោះស្រាយ និងទប់ទល់ជាមួយបញ្ហា ជួយឱ្យប្រជាពលរដ្ឋទទួលបានប្រភពធនធានចាំបាច់ សម្របសម្រួលអន្តរកម្មរវាងបុគ្គល និងបុគ្គល និងរវាងប្រជាពលរដ្ឋជាមួយបរិស្ថាន ធ្វើឱ្យស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធឆ្លើយតបចំពោះប្រជាពលរដ្ឋ ហើយរួមចំណែកក្នុងការបង្កើត អនុវត្ត និងវាយតម្លៃគោលនយោបាយសង្គម។ អ្នកសង្គមកិច្ច អាចធ្វើការជាមួយអតិថិជនផ្ទាល់ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាបុគ្គល បញ្ហាគ្រួសារ និងបញ្ហាសហគមន៍។ ម៉្យាងទៀត អ្នកសង្គមកិច្ចវិទ្យា អាចធ្វើការកម្រិតជាប្រព័ន្ធដោយផ្ដោតទៅលើការអភិវឌ្ឍក្របខ័ណ្ឌច្បាប់ និងគោលនយោបាយ ឬមួយជាអ្នករដ្ឋបាល ឬជាអ្នកកសាងផែនការក្នុងប្រព័ន្ធសេវាសង្គមទាំងមូល។

IV. គោលការណ៍ណែនាំស្ដីពីសមត្ថភាពមូលដ្ឋានសម្រាប់កម្លាំងសេវាសង្គម

គោលការណ៍ណែនាំនេះបានកំណត់បីផ្នែកធំៗ គឺ៖ ១.គុណតម្លៃនិងក្រមសីលធម៌ ២.កម្រិតចំណេះដឹង និង ៣.កម្រិតជំនាញ។ ផ្នែកសំខាន់ៗនៃគោលការណ៍ណែនាំនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងស្របតាមបរិបទ និងគោលការណ៍សកល និងថ្នាក់តំបន់ ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងការអនុវត្តការងារស្របតាមបរិបទសង្គមនៅកម្ពុជា ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

ផ្នែកទី១៖ គុណតម្លៃ និងក្រមសីលធម៌

អ្នកផ្ដល់សេវាសង្គម ត្រូវមានចំណេះដឹងក្នុងការវិភាគ ការកំណត់តម្រូវការ ការកំណត់បញ្ហា និងជួយដោះស្រាយបញ្ហានៅកម្រិតបុគ្គល គ្រួសារ សហគមន៍មូលដ្ឋាន និងសង្គម ដោយប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណតម្លៃ ក្រមសីលធម៌ ភាពស្មោះត្រង់ និងការទទួលខុសត្រូវ។ អ្នកផ្ដល់សេវាសង្គម គ្រប់ៗរូបត្រូវប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគុណតម្លៃ និងក្រមសីលធម៌ដូចខាងក្រោម ៖

១. សេចក្ដីថ្លៃថ្នូរ និងសិទ្ធិឯកជនភាព

- ត្រូវគោរពសិទ្ធិជាមូលដ្ឋាន និងសេចក្ដីថ្លៃថ្នូរពីកំណើតរបស់បុគ្គលគ្រប់រូប ហើយបង្ហាញនូវការទទួលយកដោយឥតលក្ខខណ្ឌ
- ត្រូវចាត់ទុកអតិថិជនជាមនុស្សដែលមានតម្លៃ ដោយមិនគិតពីប្រវត្តិ ឬបញ្ហារបស់ពួកគាត់
- ត្រូវរក្សាការសម្ងាត់ និងការពារសិទ្ធិឯកជនភាពរបស់អតិថិជន ទាំងអត្តសញ្ញាណ និងកំណត់ត្រាផ្ទាល់ខ្លួនជាការសម្ងាត់ (រួមទាំងតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក) លើកលែងតែក្នុងករណីចាំបាច់ ដើម្បីឧត្តមប្រយោជន៍អតិថិជន និងសុវត្ថិភាពសាធារណៈតែប៉ុណ្ណោះដូចជា៖
  - ➢ ការផ្ដល់កិច្ចគាំទ្របច្ចេកទេស ឬការពិគ្រោះយោបល់
  - ➢ ការរាយការណ៍រាល់ការរំលោភបំពានតាមការតម្រូវផ្នែកច្បាប់
  - ➢ ក្នុងករណីបន្ទាន់ ដើម្បីការពារអតិថិជន ឬអ្នកផ្សេងទៀតពីគ្រោះថ្នាក់ធ្ងន់ធ្ងរ ឬពីការស្លាប់
  - ➢ បទឧក្រិដ្ឋធ្ងន់ធ្ងរបានកើតឡើង ដូចមានចែងក្នុងក្រមព្រហ្មទណ្ឌ
- ត្រូវរក្សាការសម្ងាត់របស់អតិថិជននៅតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច និងតាមបណ្ដាញសង្គមនានា ដូចជាសារព័ត៌មានជាដើម
- ត្រូវប្រកាន់ខ្ជាប់តាមកិច្ចសន្យាក្នុងការរក្សាការសម្ងាត់របស់ស្ថាប័នដែលខ្លួនបម្រើការ និងគោលការណ៍រក្សាការសម្ងាត់របស់ស្ថាប័ន។

២. ភាពជាបុគ្គល

- ត្រូវចាត់ទុកមនុស្សម្នាក់ៗថា មានលក្ខណៈពិសេសប្លែកៗគ្នា រៀងៗខ្លួន ហើយខិតខំស្វែងយល់ពីភាពខ្លាំង និងបញ្ហាប្រឈម (អតិថិជន)
- ត្រូវបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដល់អតិថិជន ក្នុងការទទួលយកសេវាទៅតាមតម្រូវការរបស់អតិថិជនម្នាក់ៗ ដោយផ្អែកតាមកាលៈទេសៈ ភាពខ្លាំង និងតម្រូវការជាក់ស្ដែង
- ត្រូវចៀសវាងការធ្វើបុរេវិនិច្ឆ័យលើបុគ្គល ឬក្រុមមនុស្សណាមួយ ដោយផ្អែកលើកត្តាមួយចំនួន ដូចជាជាតិសាសន៍ យេនឌ័រ ជាតិពន្ធុ វប្បធម៌ ស្ថានភាពវង្វេងគ្រោះ ភាពក្រីក្រ សាសនា អត្តសញ្ញាណ ភេទ ពិការភាព កម្រិតវប្បធម៌ ឬមុខរបររបស់អតិថិជន។

៣. ការមិនរើសអើង

- ត្រូវទទួលស្គាល់នូវភាពលម្អៀង និងបុរេវិនិច្ឆ័យរបស់ខ្លួន ហើយព្យាយាមជំនះឱ្យបាន ដើម្បីកុំឱ្យជះឥទ្ធិពលមិនល្អដល់ការអនុវត្តសេវាសង្គម

- ត្រូវបង្ហាញការគោរព និងក្តីសណ្តោសចំពោះមនុស្សគ្រប់រូប ដើម្បីឱ្យពួកគេមានអារម្មណ៍កក់ក្តៅ និងយល់ថាខ្លួនមានតម្លៃ
- មិនត្រូវផ្តល់នូវសេវាដែលមានគុណភាពខុសគ្នា ឬបរិមាណខុសគ្នាដល់អតិថិជន ដោយសារតែកត្តាជាតិ-សាសន៍ យេនឌ័រ ជាតិពន្ធុ វប្បធម៌ ស្ថានភាពរងគ្រោះ ភាពក្រីក្រ សាសនា អត្តសញ្ញាណ ភេទ ពិការភាព កម្រិតវប្បធម៌ ឬមុខរបរនោះឡើយ
- ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ និងស្មោះត្រង់ក្នុងការបំពេញការងារដោយមិនប្រកាន់ថាអតិថិជនមានស្ថានភាពបែបណាឡើយ។

៤. ការយល់ដឹងពីវប្បធម៌

- ត្រូវទទួលស្គាល់ថា ខ្លួនឯងមិនអាចយល់ច្បាស់ពីស្ថានភាពទាំងអស់របស់អ្នកដទៃបានទេ ជាពិសេសប្រសិនបើបុគ្គលម្នាក់ៗមានវប្បធម៌ សាសនា ឬតំបន់ និងភូមិសាស្ត្រខុសគ្នា
- ឈ្វេងយល់ពីស្ថានភាពជីវិតរបស់អតិថិជនតាំងពីពេលចាប់កំណើតរហូតមកដល់បច្ចុប្បន្ន និងក្តីសង្ឃឹមរបស់អតិថិជននាពេលអនាគត
- ត្រូវចង់ចេះចង់ដឹងពីក្រុមមនុស្សដែលមានប្រភពផ្សេងៗគ្នា ដោយប្រកាន់យកនូវឥរិយាបថសុភាពរាបសារស្រគត់ស្រគំ មិនក្រអឺតក្រទម និងមានសណ្តានបើកចិត្តទូលាយ
- ត្រូវឈ្វេងយល់ពីទស្សនៈរបស់បុគ្គលម្នាក់ៗចំពោះស្ថានភាពជីវិតខ្លួនគេ ដែលជារឿយៗច្រើនមានការយល់ឃើញខុសពីខ្លួនយើងជាអ្នកផ្តល់សេវា។

៥. សេវាកម្ម

- ត្រូវប្រកាន់ខ្ជាប់នូវឧត្តមប្រយោជន៍របស់អតិថិជនធំជាងផលប្រយោជន៍ផ្ទាល់ខ្លួន
- ត្រូវទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់នូវសេវាសមស្រប និងមិនគិតពីឥរិយាបថរបស់អតិថិជនដែលធ្វើចំពោះខ្លួន
- ត្រូវកំណត់ព្រំដែនឱ្យបានច្បាស់រវាងការផ្តល់សេវាជូនអតិថិជន និងការធ្វើសកម្មភាពជំនួសអតិថិជន
- ត្រូវកំណត់ភាពចន្លោះប្រហោង ឬភាពខ្វះខាតលើផ្នែកសេវាកម្ម ទាំងថ្នាក់ជាតិ និងថ្នាក់ក្រោមជាតិ ហើយត្រូវសហការជាមួយអ្នកពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីកែលម្អសេវាកម្មទាំងនោះតាមការចាំបាច់។

៦. យុត្តិធម៌សង្គម

- ត្រូវទទួលស្គាល់ថា មានក្រុមជនដែលទទួលរងការរើសអើង មាក់ងាយ ឬមានស្លាកស្នាមជិតដាម និងមិនទទួលបាននូវឱកាសស្មើគ្នា
- អាចពន្យល់អំពីស្ថានភាពនៃយុត្តិធម៌សង្គម និងខិតខំលុបបំបាត់ការរើសអើង នៅតាមសហគមន៍ ក្នុងកន្លែងធ្វើការ និងនៅក្នុងអង្គភាពស្ថាប័ននានា
- ត្រូវផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់ជាពិសេសទៅលើអ្នកដែលមានភាពងាយរងគ្រោះ ដូចជា កុមារ ជនមានពិការភាព យេនឌ័រ វ័យចាស់ និងអ្នកដែលមានតម្រូវការពិសេសផ្សេងទៀត
- ត្រូវស្វែងរកការគាំទ្រ និងការលើកកម្ពស់សិទ្ធិរបស់ជនរងគ្រោះដោយការរើសអើង និងបង្កើនឱកាសសម្រាប់អ្នកដែលជួបការលំបាកទាំងនោះ។

៧. ការចូលរួមរបស់អតិថិជន

- ត្រូវលើកទឹកចិត្ត និងផ្តល់ឱកាសឱ្យអតិថិជនចូលរួមដោយពេញលេញនៅគ្រប់ដំណាក់កាលនៃទំនាក់ទំនងការងារ
- ត្រូវគោរពមតិយោបល់របស់អតិថិជន ជាពិសេសអ្នកដែលងាយរងគ្រោះបំផុត ដូចជា កុមារ យុវជន ស្ត្រី ជនមានពិការភាព ក្រុមមនុស្សស្រលាញ់ភេទដូចគ្នា និងក្រុមមនុស្សដែលមានចំណេះដឹងតិចតួច ជាដើម។ល។
- ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានអំពីលទ្ធផលដែលអាចកើតពីការសម្រេចចិត្តរបស់គាត់ ហើយគោរពតាមការសម្រេចចិត្តរបស់អតិថិជនពាក់ព័ន្ធនឹងគោលដៅផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេ ដរាបណាវាមិនបង្កគ្រោះថ្នាក់ដល់អតិថិជន ឬអ្នកដទៃ។

៨. ការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាច

- ត្រូវជួយអតិថិជនឱ្យយល់ថា គាត់អាចដោះស្រាយបញ្ហាផ្ទាល់ខ្លួនបានតាមរយៈការប្រើប្រាស់គុណតម្លៃ និងក្រមសីលធម៌សេវាសង្គម
- ត្រូវមានការលើកទឹកចិត្ត សរសើរដល់អតិថិជន ចំពោះការខិតខំធ្វើឱ្យស្ថានភាពរបស់ពួកគាត់មានភាពរីកចម្រើនល្អប្រសើរឡើង ដោយមិនលើកសរសើរខ្លួនឯង
- ត្រូវពន្យល់ពីដំណើរការនៃការជួយដល់អតិថិជនជាបន្តបន្ទាប់ ធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអតិថិជនមានភាពម្ចាស់ការ និង មិនពឹងផ្អែកលើអ្នកផ្តល់ជំនួយ
- ត្រូវជួយឱ្យអតិថិជនយល់ថា អ្នកផ្តល់សេវា គឺជាអ្នកសហការដែលមានជំនាញវិជ្ជាជីវៈ មិនមែនជាអ្នកមានអំណាចលើអតិថិជននោះទេ។

៩. សមត្ថភាព

- ត្រូវចូលរួមចំណែកតែក្នុងការងារណាដែលខ្លួនមានចំណេះដឹង បទពិសោធន៍ និងជំនាញគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការបំពេញកិច្ចការប្រកបដោយគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពប៉ុណ្ណោះ
- ត្រូវខិតខំអភិវឌ្ឍ និងពង្រឹងសមត្ថភាពជំនាញ ឬចំណេះដឹងអំពីការងារណាមួយបន្ថែមទៀត ដែលខ្វះខាតមុនពេលបំពេញការងារ
- ត្រូវបន្តកសាងសមត្ថភាព និងជំនាញឱ្យបានលើសពីចំណេះដឹង និងជំនាញដែលមាន
- ត្រូវបំពេញការងារដោយប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រ ដែលវិជ្ជាជីវៈទទួលស្គាល់។

១០. សុចរិតភាព និងគណនេយ្យភាព

- ត្រូវមានភាពស្មោះត្រង់ និងទទួលស្គាល់កំហុសឆ្គងរបស់ខ្លួនក្នុងការបំពេញការងារ ហើយខិតខំរិះរកវិធីកែលម្អ ដើម្បីធានានូវការមិនបង្កការឈឺចាប់ដល់អតិថិជន ឬអ្នកដទៃ
- ត្រូវដឹងពីស្ថានភាពនៃទំនាស់ផលប្រយោជន៍ និងត្រូវចៀសវាងពីទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ឬត្រូវចូលរួមដោះស្រាយទំនាស់នោះ តាមរយៈការឆ្លុះបញ្ចាំងផ្ទាល់ខ្លួន និងជំនួយគាំទ្របច្ចេកទេស
- ត្រូវប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នាដោយតម្លាភាពជាមួយអតិថិជន និងសហការី ស្របតាមបរិបទការងាររបស់ខ្លួន។

១១. ការប្តេជ្ញាចិត្ត និងការលះបង់

- ត្រូវប្តេជ្ញាចិត្ត និងមានឆន្ទៈក្នុងការផ្តល់សេវាជូនអតិថិជន តាមរយៈការចុះជួបជាទៀងទាត់ និងបន្តតាមដានជាប្រចាំគ្រប់ករណី
- ត្រូវចាត់ទុកតម្រូវការរបស់អតិថិជនជាអាទិភាព ឱ្យខ្ពស់ជាងការងារដែលជាចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់ខ្លួន
- ត្រូវជួយឱ្យអតិថិជនមានជំនឿជឿជាក់ថា គាត់គឺជាអ្នកសហការពិតប្រាកដ ក្នុងការធ្វើឱ្យមានការផ្លាស់ប្តូរក្នុងជីវិត
- ត្រូវគោរពពេលវេលា ផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើអតិថិជន និងធ្វើតាមអ្វីដែលខ្លួនបានប្តេជ្ញាចិត្តជាមួយគាត់។

ផ្នែកទី ២៖ កម្រិតចំណេះដឹង

មូលដ្ឋានគ្រឹះនៃសេវាសង្គមត្រូវពឹងផ្អែកលើភស្តុតាងតាមបែបវិទ្យាសាស្ត្រ ទ្រឹស្តី និងវិធីសាស្ត្រអនុវត្តល្អៗ ក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយ លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត និងអនុសញ្ញាអន្តរជាតិនានា ដើម្បីយកទៅអនុវត្តឱ្យបានសមស្របតាមបរិបទសង្គម និងស្ថានភាពនីមួយៗ។ ទ្រឹស្តី គោលនយោបាយ លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត និងអនុសញ្ញាអន្តរជាតិសំខាន់ៗដែលបានរៀបរាប់ខាងក្រោម គឺជាចំណេះដឹងមូលដ្ឋាន ដែលអ្នកផ្តល់សេវាសង្គមត្រូវយល់ដឹង និងយកជាឧបករណ៍ក្នុងការអនុវត្តការងារ៖

ក. ចំណេះដឹងអំពីទ្រឹស្តីមួយចំនួនដែលជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃការងារសង្គម

១. ទ្រឹស្តីអំពីប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ី ឬប្រព័ន្ធបរិស្ថានវិទ្យា

- ស្វែងយល់ពីកម្រិតប្រព័ន្ធផ្សេងៗក្នុងគំរូប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ី រាប់បញ្ចូលទាំងបុគ្គល គ្រួសារ សាច់ញាតិ សហគមន៍ និងបរិស្ថានទូទៅ
- កំណត់រកភាពខ្លាំង និងបញ្ហាប្រឈមនៃប្រព័ន្ធបរិស្ថានអតិថិជននៅគ្រប់កម្រិតនីមួយៗនៃប្រព័ន្ធទាំងនោះ
- ស្វែងរកភាពពាក់ព័ន្ធគ្នារវាងបញ្ហារបស់អតិថិជន និងធនធានដែលមានទៅតាមកម្រិតនីមួយៗនៃប្រព័ន្ធទាំងនោះ
- ជួយឱ្យអតិថិជនមើលឃើញពីភាពខ្លាំង និងបញ្ហាប្រឈមរបស់គាត់ទៅតាមកម្រិតផ្សេងៗនៃប្រព័ន្ធទាំងនោះ។

២. ទ្រឹស្តីអំពីភាពក្រីក្រ

- ពន្យល់ពីមូលហេតុដែលបណ្តាលឱ្យមានភាពក្រីក្រ ដោយផ្អែកលើទស្សនៈប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ី និងការយល់ឃើញបែបយុត្តិធម៌សង្គម
- វាយតម្លៃអំពីកត្តានានា ពាក់ព័ន្ធនឹងភាពក្រីក្ររបស់អតិថិជនទៅតាមកម្រិតនីមួយៗនៃប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ី តាមភាពជាក់ស្តែងឥតលម្អៀង និងប្រកបដោយក្តីមេត្តា
- ប៉ាន់ប្រមាណអំពីភាពខ្លាំង និងបញ្ហាដែលអតិថិជនកំពុងប្រឈមក្នុងជីវភាពក្រីក្រ ឬក្នុងការពុះពារនឹងភាពក្រីក្រ
- កំណត់រកប្រភពធនធាននានាដើម្បីផ្សាភ្ជាប់ការឆ្លើយតបចំពោះតម្រូវការភ្លាមៗ និងតម្រូវការរយៈពេលវែងរបស់អតិថិជន។

៣. ទ្រឹស្តីអំពីការអភិវឌ្ឍរបស់មនុស្ស

- ទទួលស្គាល់អំពីកិច្ចការដែលត្រូវធ្វើពាក់ព័ន្ធទៅនឹងដំណាក់កាលនីមួយៗនៃការអភិវឌ្ឍជីវិត ដូចជាការអភិវឌ្ឍផ្នែករាងកាយ ផ្លូវចិត្ត បញ្ញាស្មារតី និងការអភិវឌ្ឍផ្នែកសីលធម៌
- កំណត់បញ្ហានានាដែលអាចកើតឡើង នៅពេលដែលគោលដៅបានកំណត់មិនអាចសម្រេចទៅបានជោគជ័យ ដោយសារការរំលោភបំពាន ការមិនអើពើ ឬការប៉ះពាល់ផ្លូវចិត្ត
- ពន្យល់បកស្រាយអំពីសារៈសំខាន់នៃការអប់រំកុមារតូច និងការជួយទំនុកបម្រុងដល់ការអភិវឌ្ឍរបស់កុមារ
- ពន្យល់បកស្រាយអំពីទំនាក់ទំនងរវាងបរិយាកាសសង្គម និងការអភិវឌ្ឍរបស់កុមារា និងកុមារី មុននឹងក្លាយខ្លួនជាមនុស្សធំ

- ពន្យល់អំពីមុខងារនៃការអភិវឌ្ឍដំបូងរបស់ខួរក្បាល និងអំពីសារៈសំខាន់នៃអន្តរកម្មរបស់មនុស្ស និងការជំពាក់ចិត្ត។

៤. ទ្រឹស្តីអំពីការជំពាក់ចិត្ត និងការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរ

- កត់សម្គាល់សញ្ញានៃអាកប្បកិរិយារបស់កុមារដែលមាន "ការជំពាក់ចិត្តដោយសុវត្ថិភាព" ធៀបនឹងកុមារដែល "គ្មានការជំពាក់ចិត្ត" ឬ "មានការជំពាក់ចិត្តគ្មានសុវត្ថិភាព"
- ពន្យល់ពីកត្តានានាដែលជួយពង្រឹងការជំពាក់ចិត្ត និងកត្តានានាដែលរំខាន ឬរារាំងដល់ការជំពាក់ចិត្ត
- ពន្យល់អំពីផលប៉ះពាល់ ឬផលវិបាកនានានៃការជំពាក់ចិត្តដោយសុវត្ថិភាព និងការជំពាក់ចិត្តគ្មានសុវត្ថិភាពទៅលើផ្លូវកាយ ផ្លូវចិត្ត និងសង្គម
- ពន្យល់អំពីភាពទំនាក់ទំនងរវាងការជំពាក់ចិត្ត និងការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរ
- ពន្យល់ពីហេតុការណ៍សំខាន់ៗ ដែលអាចបង្កឱ្យមានការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរដល់កុមារ យុវវ័យ និងមនុស្សធំ
- កត់សម្គាល់ និងពន្យល់បកស្រាយអំពីការចម្លងនៃការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរទៅសមាជិកគ្រួសារ និងផលវិបាកចំពោះពួកគេ
- កត់សម្គាល់ និងពន្យល់បកស្រាយអំពីវិធីដែលកុមារ និងមនុស្សពេញវ័យទប់ទល់ និងឆ្លើយតបចំពោះការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរ។

៥. ទ្រឹស្តីអំពីការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាច

- បែងចែកភាពខុសគ្នារវាងពាក្យថា "ការបង្កលទ្ធភាព" និង "ការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាច" ហើយត្រូវដឹងថាតើពេលណាដែលត្រូវប្រើប្រាស់ពាក្យមួយណា
- ពន្យល់បកស្រាយឱ្យឃើញថាតើគុណតម្លៃ ចំណេះដឹង ជំនាញ និងលទ្ធផលរំពឹងទុក ពាក់ព័ន្ធជាមួយការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាចដូចម្តេចខ្លះ ហើយធ្វើការប្រៀបធៀបជាមួយការធ្វើឱ្យមានការពឹងផ្អែក
- ទទួលស្គាល់ថាការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាច គឺផ្តើមចេញពីឥរិយាបថរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសង្គមកិច្ចចំពោះអតិថិជនដែលជាចំនុចផ្តើមនៃការកសាងទំនាក់ទំនងការងារ
- ពន្យល់ឱ្យឃើញថា ការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាច គឺមិនត្រឹមតែទាមទារនូវអន្តរកម្មរវាងអតិថិជនជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាសង្គមប៉ុណ្ណោះទេ តែក៏ទាមទារនូវអន្តរកម្មរវាងអតិថិជនជាមួយសហគមន៍មូលដ្ឋាន និងសង្គមទាំងមូលផងដែរ
- ពន្យល់ឱ្យឃើញថា ជារឿយៗ ការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាចដល់ជនងាយរងគ្រោះរមែងទាមទារឱ្យមានការស្វែងរកកិច្ចគាំទ្រ និងកិច្ចសហការជាប្រព័ន្ធឱ្យបានទូលំទូលាយ។

៦. ទ្រឹស្តីអំពីការគាំទ្រផ្នែកសង្គម

- កំណត់ឱ្យបានអំពីថាមវន្តនៃការទំនាក់ទំនង (ឧទាហរណ៍ ការជួយគ្នាទៅវិញទៅមក) នៃបណ្តាញការងារសង្គមដែលផ្តល់នូវការគាំទ្រផ្នែកសង្គម ប៉ុន្តែក៏មានយល់ដឹងអំពីថាមវន្តនានាដែលអាចបង្កភាពគ្រោះថ្នាក់ផងដែរ
- បញ្ជាក់អំពីប្រភេទខុសគ្នាទាំងបួននៃការគាំទ្រផ្នែកសង្គម (ការគាំទ្រផ្នែកផ្លូវចិត្ត ការគាំទ្រផ្នែកឧបករណ៍សម្ភារ ការគាំទ្រផ្នែកព័ត៌មាន និងការគាំទ្រផ្នែកវាយតម្លៃការងារ)

- ពន្យល់បកស្រាយអំពីរបៀបជួយអតិថិជន បង្កើនការគាំទ្រនៅក្នុងបណ្តាញសង្គម ដោយគ្មានការពឹងផ្អែកក្នុងរយៈពេលវែង
- អាចវាយតម្លៃដល់បណ្តាញសង្គមរបស់អតិថិជន ដើម្បីបញ្ចូលទៅក្នុងយន្តការគាំទ្រដែលមានផលប្រយោជន៍ និងជួយអតិថិជនចៀសវាងយន្តការណាដែលបង្កគ្រោះថ្នាក់។

៧. ទ្រឹស្តីអំពីសិទ្ធិមនុស្ស និងសិទ្ធិកុមារ

- ពន្យល់គោលការណ៍ និងផ្នែកសំខាន់ៗរបស់សិទ្ធិមនុស្ស
- ទទួលស្គាល់ថា កុមារត្រូវទទួលបានសិទ្ធិពិសេសរបស់ខ្លួន(ឧទាហរណ៍ និយមន័យកុមារ)
- ពន្យល់ពីមូលហេតុដែលកុមារត្រូវទទួលបានសិទ្ធិរបស់ខ្លួន
- រៀបរាប់ពីសិទ្ធិកុមារមូលដ្ឋានទាំងបួន(៤) ធំៗរបស់កុមារ ដូចមានចែងនៅក្នុងអនុសញ្ញាស្តីពីសិទ្ធិកុមារ
- ពន្យល់អំពីគោលការណ៍ស្តីពីឧត្តមប្រយោជន៍របស់កុមារ
- ពន្យល់ពី"សិទ្ធិពីកំណើតរបស់មនុស្ស" ដោយប្រើប្រាស់ពាក្យពេចន៍របស់ខ្លួន និងទំនាក់ទំនងនៃសិទ្ធិទាំងនេះទៅនឹងសុខុមាលភាពសង្គម
- កំណត់អំពីសិទ្ធិ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ឪពុកម្តាយ សហគមន៍ និងរដ្ឋាភិបាល ក្នុងការការពារ ទំនុកបម្រុង និងអប់រំកុមារ
- ពន្យល់អំពីរបៀបអនុវត្តការងារជាមួយកុមារ និងគ្រួសារដោយប្រើវិធីសាស្ត្រផ្អែកលើសិទ្ធិ
- កំណត់បានអំពីបញ្ហាសិទ្ធិមនុស្សដែលកើតមានចំពោះក្រុមមនុស្សដែលត្រូវបាន "សង្គមមិនអើពើ" ឬក្រុមជនងាយរងគ្រោះនៅក្នុងសង្គម ឧទាហរណ៍៖ ស្ត្រី កុមារ ចាស់ជរាគ្មានទីពឹង និងជនពិការ។

៨. ទ្រឹស្តីអំពីភាពខ្លាំង

- ពន្យល់អំពីរបៀបប្រើប្រាស់ទ្រឹស្តីអំពីភាពខ្លាំងក្នុងការប៉ាន់ប្រមាណបុគ្គល គ្រួសារ ឬសហគមន៍
- បញ្ចូលភាពខ្លាំងរបស់អតិថិជនក្នុងផែនការអន្តរាគមន៍
- ពន្យល់អំពីហេតុផលដែលការងារផ្តោតតែលើបញ្ហាមិនសូវមានប្រសិទ្ធភាព និងមិនសូវមាននិរន្តរភាព ដូចការផ្តោតលើភាពខ្លាំងនោះទេ
- ផ្សារភ្ជាប់ភាពខ្លាំងរបស់អតិថិជនជាមួយការដោះស្រាយបញ្ហារបស់ពួកគាត់។

៩. ទ្រឹស្តីអំពីអំពើហិង្សា

- ពន្យល់អំពីទ្រឹស្តីសំខាន់ៗស្តីពីហិង្សាក្នុងទំនាក់ទំនងជាមួយដៃគូស្និទ្ធស្នាល និងកត្តាផ្សេងៗដែលបង្កឱ្យមានហិង្សា រួមទាំងកត្តាបុគ្គល គ្រួសារ និងកត្តាសហគមន៍ ឬសង្គម
- ពន្យល់បកស្រាយអំពីប្រភេទខុសគ្នានៃអំពើហិង្សា
- ចេះកំណត់សញ្ញាណសំខាន់ៗជនរងគ្រោះនៃអំពើហិង្សា
- កំណត់ និងពន្យល់នូវផលប៉ះពាល់នៃអំពើហិង្សាក្នុងគ្រួសារទៅលើកុមារ ដោយប្រើប្រាស់ទ្រឹស្តីអំពីការរៀនសូត្រពីសង្គម ទ្រឹស្តីអន្តរជំនាន់ និងទ្រឹស្តីអំពីការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរ
- កំណត់នូវថាមវន្តនៃអំពើហិង្សារវាងបុគ្គលនិងបុគ្គល រួមទាំងការសម្លុតគម្រាមគំហែង ចំអក ការរំលោភបំពានផ្នែករាងកាយ ផ្លូវចិត្ត និងផ្លូវភេទ
- ប្រើប្រាស់ចំណេះដឹងល្អៗអំពីរបៀបបង្ការ និងអន្តរាគមន៍គ្រប់ទម្រង់ទាំងអស់នៃករណីអំពើហិង្សាក្នុងគ្រួសារ។

១០. ទ្រឹស្ដីអំពីការញៀន

- ធ្វើបញ្ជី និងពន្យល់ពីទ្រឹស្ដីសំខាន់ៗស្ដីពីការប្រើប្រាស់ខុស ឬការបំពានសារធាតុញៀន ដូចជាគ្រឿងស្រវឹង គ្រឿងញៀន និងទម្រង់នៃការញៀនផ្សេងៗទៀត
- ពន្យល់អំពីច្បាប់ និងគោលនយោបាយនានាពាក់ព័ន្ធនឹងការសេពគ្រឿងស្រវឹង និងការប្រើប្រាស់គ្រឿងញៀនខុសច្បាប់ទៅក្នុងការអនុវត្តជាក់ស្ដែង
- ពន្យល់អំពីផលប៉ះពាល់នៃការញៀនទៅលើបុគ្គល គ្រួសារ សហគមន៍ និងសង្គមជាតិ
- រៀបរាប់អំពីវិធីសាស្ត្រអន្តរាគមន៍ និងយន្តការដោះស្រាយសំខាន់ៗនៅកម្រិតបុគ្គល គ្រួសារ សហគមន៍ និងសង្គមទាំងមូល។

ខ. ចំណេះដឹងអំពីគំរូនៃការអនុវត្ត

អ្នកផ្ដល់សេវាសង្គម ត្រូវមានចំណេះដឹងអំពីវិធីសាស្ត្រមូលដ្ឋានដែលមានលក្ខណៈជាអន្តរវិស័យ រួមមានចំណេះដឹងស្ដីពីវិធីសាស្ត្រនៃការអនុវត្ត មានដូចជា៖ ការគ្រប់គ្រងករណី ការផ្ដល់ប្រឹក្សាយោបល់ ការងារជាក្រុម ការគ្រប់គ្រងវិបត្តិការរៀបចំសហគមន៍ និងគំរូការងារសង្គមក្នុងស្ថានភាពមានជម្លោះនិងមនុស្សធម៌។

១. ការគ្រប់គ្រងករណី

- ពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់លាស់លក្ខណវិនិច្ឆ័យនៃស្ថាប័នក្នុងការទទួលយក "អតិថិជន" ណាម្នាក់ជា "ករណី"
- ពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីហេតុផល ដែលស្ថាប័ននោះមិនអាចទទួលយកករណីខ្លះជាអតិថិជនបាន
- រៀបរាប់អំពីអ្វីដែលជាតម្រូវការចាំបាច់ ក្នុងអំឡុងពេលទទួលយកករណីដំបូង និងអ្វីខ្លះជាគោលដៅ
- បកស្រាយអំពីរបៀបប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជនប្រកបដោយក្ដីមេត្តា ការយល់ចិត្ត និងការគោរព
- ពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់លាស់ដល់អតិថិជន អំពីដែនកំណត់នៃការរក្សាការសម្ងាត់ និងករណីលើកលែងចំពោះការរក្សាការសម្ងាត់
- ពន្យល់ពីរបៀបរក្សាការសម្ងាត់របស់អតិថិជន តាមរយៈការរក្សាទុកកំណត់ត្រា ការពិភាក្សាករណី និងការស្វែងរកកិច្ចសហការ និងការពិគ្រោះយោបល់ជាមួយស្ថាប័នខាងក្រៅ
- ពន្យល់ និងរៀបរាប់អំពីដំណើរការនៃការប៉ាន់ប្រមាណករណី គោលដៅ និងរបៀបធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពទៅតាមការវិវឌ្ឍជាក់ស្ដែងរបស់ករណី
- ពន្យល់ពីរបៀបរៀបចំផែនការករណីដោយប្រើប្រាស់ ឧបករណ៍ វិធីសាស្ត្រ SMART[1] (SMART មានន័យថា ជាក់លាក់ អាចវាស់វែងបាន អាចសម្រេចបាន អាចធ្វើបានជាក់ស្ដែង និងមានពេលវេលាកំណត់)
- រៀបរាប់ពីនិតិវិធីនៃការបញ្ជូនករណីទៅកេសេវាផ្សេងៗតាមតម្រូវការជាក់ស្ដែង ឧទាហរណ៍សេវាសុខភាព អាហារូបត្ថម្ភ ការសិក្សាអប់រំ ការប្រឹក្សាយោបល់។ល។
- ពន្យល់បកស្រាយអំពីឧបសគ្គចម្បងដែលនាំឱ្យអតិថិជនពិបាកទទួលបានសេវា និងនីតិវិធីជួយពួកគាត់ក្នុងការដោះស្រាយឧបសគ្គទាំងនោះ
- គ្រប់គ្រងយន្តការពិនិត្យតាមដានភាពរីកចម្រើនរបស់អតិថិជន តាមរយៈវិធីសាស្ត្រដែលមានលក្ខណៈជាប្រព័ន្ធ និងអាចទុកចិត្តបាន
- រៀបចំកិច្ចប្រជុំពិភាក្សាករណី នៅក្នុងស្ថាប័ន ឬដោយមានការចូលរួមពីពហុវិស័យឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព
- រក្សាកំណត់ត្រាករណីឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងជាក់លាក់
- មានការបន្តពិនិត្យតាមដានករណី និងវាយតម្លៃជាប្រចាំ

---

[1] Generally SMART mean "Specific, Measurable, Achievable (or attainable), Realistic, and Time-bound"

- ធ្វើការពិនិត្យករណីឡើងវិញឱ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយជាមួយអ្នកគ្រប់គ្រង និងអតិថិជន
- ពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់លាស់ពីរយៈពេល (ថេរវេលា) និងនិតិវិធីបិទករណី
- រៀបរាប់អំពីមូលហេតុ និងរបៀបទទួលព័ត៌មានត្រឡប់ពីអតិថិជន ក្នុងអំឡុងពេលធ្វើការងារលើករណី និងក្រោយពេលបិទករណី។

២. ការផ្តល់ប្រឹក្សាយោបល់កម្រិតមូលដ្ឋាន

- កំណត់រកភាពលម្អៀង បញ្ហាផ្ទាល់ខ្លួនដែលមិនទាន់បានដោះស្រាយ និងការធ្វើបុរេវិនិច្ឆ័យរបស់ខ្លួន ចំពោះក្រុមមនុស្សដែលអាចប៉ះពាល់ដល់អតិថិជន
- បង្កើតទំនាក់ទំនងប្រកបដោយទំនុកចិត្ត មានភាពកក់ក្តៅ ការយល់ចិត្ត និងមានការចូលរួមពីអតិថិជន
- ប្រើប្រាស់ជំនាញក្នុងការស្តាប់ដោយយកចិត្តទុកដាក់ ដើម្បីសួរបញ្ជាក់ បង្ហាញការយល់ចិត្ត ការកសាងទំនុកចិត្ត និងដើម្បីឆ្ពោះទៅរកការដោះស្រាយបញ្ហាជាមួយអតិថិជន
- ប៉ាន់ប្រមាណភាពខ្លាំង និងសមត្ថភាពរបស់អតិថិជន រួមទាំងធនធានដែលអាចរកបានជុំវិញបញ្ហាដែលគាត់បានលើកឡើង
- ពន្យល់អំពីរបៀបប៉ាន់ប្រមាណ បញ្ហា និងការប្រឈមរបស់អតិថិជន រួមទាំងកត្តាបរិស្ថានជុំវិញខ្លួនគាត់ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព
- ជួយអតិថិជនក្នុងការកំណត់គោលដៅតាមភាពជាក់ស្តែង និងអាចសម្រេចទៅបានដោយផ្អែកលើប្រភពធនធានដែលអាចរកបាន ភាពខ្លាំង សមត្ថភាពរបស់គាត់ ព្រមទាំងដែនកំណត់ និងឧបសគ្គផ្សេងៗ
- អាចពន្យល់ពីតួនាទីរបស់អ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាយោបល់ និងតួនាទីរបស់អតិថិជនក្នុងការសម្រេចគោលដៅទាំងនោះ
- ពិភាក្សាជាមួយអតិថិជនអំពីប្រភពធនធានដែលគាត់ (អតិថិជន) អាចរកបាន ដើម្បីសម្រេចគោលដៅ
- រៀបរាប់ពីរបៀបសហការជាមួយអតិថិជនក្នុងការកៀរគរធនធាននានា
- រៀបរាប់ និងពន្យល់ពីសញ្ញារបស់អតិថិជនមិនចង់បានការផ្លាស់ប្តូរ
- អាចពិភាក្សាដោយបើកទូលាយ និងដោយការគោរព ពីមូលហេតុដែលអតិថិជនស្ទាក់ស្ទើរមិនហ៊ានផ្លាស់ប្តូរ ដោយព្យាយាមឈ្វេងយល់ ជាជាងទទួលយកវាមកធ្វើជាបញ្ហាផ្ទាល់ខ្លួន។
- ធ្វើកំណត់ត្រាអំពីភាពរីកចម្រើនរបស់អតិថិជនក្នុងការសម្រេចបាននូវគោលដៅរបស់គាត់
- កំណត់រយៈពេល និងរបៀបបញ្ចប់ការទំនាក់ទំនងប្រឹក្សាយោបល់ ដោយមានការពិចារណាខ្ពស់លើការបិទករណី
- ត្រូវកំណត់ពីរោគសញ្ញានៃបញ្ហាសុខភាពផ្លូវចិត្ត និងត្រូវដឹងថា តើត្រូវបញ្ជូនករណីទៅអ្នកជំនាញខាងសុខភាពផ្លូវចិត្ត ឬអ្នកផ្តល់សេវាសង្គមជាន់ខ្ពស់ផ្នែកគ្លីនិកនៅពេលណា និងដោយរបៀបណា។

៣. គំរូនៃរបៀបធ្វើការងារជាក្រុម (កម្រិតមូលដ្ឋាន)

- ពន្យល់ពីអត្ថន័យ និងគោលបំណងនៃការធ្វើការងារជាក្រុម ដែលជាវិធីមួយក្នុងការបំពេញការងារសង្គម
- អាចប្រៀបធៀបអំពីគុណសម្បត្តិនៃការធ្វើការងារជាក្រុម និងការផ្តល់ប្រឹក្សាជាលក្ខណៈបុគ្គល
- អាចរៀបរាប់ពីប្រភេទនៃការងារជាក្រុម ដែលពួកគាត់អាចសម្របសម្រួលបាននៅក្នុងមជ្ឈដ្ឋានផ្សេងៗ ដូចជា ស្ថាប័ន សហគមន៍ កិច្ចប្រជុំពហុវិស័យ។ល។
- ពន្យល់បកស្រាយ និងអនុវត្តជំនាញក្នុងការកសាងទំនុកចិត្ត និងមិត្តភាពក្នុងចំណោមសមាជិកក្រុម
- រៀបរាប់ អនុវត្តបង្ហាញពីរបៀបជួយក្រុមក្នុងការកំណត់គោលដៅ និងគោលបំណងរបស់ក្រុម
- ជួយសម្របសម្រួលក្រុមក្នុងការកំណត់វិន័យ និងនីតិវិធីនានា ដោយមានការចូលរួមពីសមាជិក

- ជួយសម្របសម្រួលឱ្យសមាជិកក្រុមយល់ពីសារៈសំខាន់នៃការរក្សាការសម្ងាត់ និងទទួលបានការប្ដេជ្ញាចិត្តក្នុងការរក្សាការសម្ងាត់
- អាចរៀបរាប់ពីឧបសគ្គនៃអន្តរកម្មក្នុងការងារជាក្រុម និងរបៀបដោះស្រាយជាមួយគ្នារបស់សមាជិកក្រុមម្នាក់ៗ
- កំណត់ភាពជាអ្នកដឹកនាំដែលផុសចេញពីក្រុម និងភាពប្រឈមដែលត្រូវធ្វើជាអ្នកដឹកនាំ (ប្រសិនបើមាន)
- រៀបរាប់អំពីលក្ខណៈភាពជាអ្នកដឹកនាំដ៏ប៉ិនប្រសព្វ ដើម្បីពង្រឹងសមត្ថភាពរបស់ក្រុម និងសមាជិកក្រុម
- រៀបរាប់ និងពន្យល់អំពីវដ្តនៃក្រុម ដំណាក់កាលសំខាន់ៗ និងជំហាននានាដែលត្រូវធ្វើ
- ពន្យល់អំពីរបៀបអនុវត្តដំណើរការជាបន្តបន្ទាប់ជាមួយសមាជិកក្រុម ដើម្បីធ្វើឱ្យក្រុមបំពេញមុខងារបានល្អប្រសើរ។

៤. ការគ្រប់គ្រងវិបត្តិ

- ពន្យល់ និងកំណត់និយមន័យនៃពាក្យ "វិបត្តិ" ហើយត្រូវកំណត់ថា តើពេលណាគួរប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រពិសេសនៃ "ការគ្រប់គ្រងវិបត្តិ"
- ពន្យល់អំពីរបៀបធ្វើ "ការប៉ាន់ប្រមាណរហ័ស" (Rapid Assessment) អំពីគ្រោះថ្នាក់ភ្លាមៗដែលអាចនឹងកើតមានចំពោះអតិថិជន ឬអ្នកដទៃផ្សេងទៀត
- បង្កើតទំនាក់ទំនងក្នុងការធ្វើការបានឆាប់ ជាលក្ខណៈបុគ្គល ឬជាក្រុម ក្នុងស្ថានភាពមានវិបត្តិ
- ប៉ាន់ប្រមាណអំពីបញ្ហាសំខាន់ៗឱ្យរហ័ស ជាលក្ខណៈបុគ្គល គ្រួសារ ក្រុម ឬសហគមន៍ រួមទាំងបញ្ហានានាដែលកំពុងបង្កឱ្យមានវិបត្តិ
- រៀបចំអនុវត្តដំណើរការកាត់បន្ថយភាពតានតឹង ដោយលើកទឹកចិត្តឱ្យមានការបញ្ចេញអារម្មណ៍ទាំងសេចក្ដីសប្បាយរីករាយ និងក្ដីព្រួយបារម្ភផ្សេងៗ
- មានសមត្ថភាពជួយដល់អ្នកមានវិបត្តិឱ្យស្វែងរកជម្រើសនានា និងយុទ្ធសាស្ត្រផ្សេងៗសម្រាប់ទប់ស្កាត់វិបត្តិ និងបង្កើតផែនការសកម្មភាពនានាសម្រាប់ការអនុវត្តបន្ត
- ជួយអតិថិជនក្នុងការអនុវត្តផែនការសកម្មភាព (ឧទាហរណ៍ ការទទួលបានសេវា ឬធនធាន) ដែលនឹងធ្វើឱ្យមានការផ្លាស់ប្ដូរជាវិជ្ជមានបានយ៉ាងឆាប់រហ័ស)
- តាមដានបន្ត និងធ្វើការបញ្ជូនករណីទៅរកសេវារយៈពេលវែង ក្នុងករណីសមស្រប។

៥. ការងារសង្គមក្នុងតំបន់ដែលមានជម្លោះ និង/ឬ ស្ថានភាពការងារមនុស្សធម៌

- កំណត់ពីផលប៉ះពាល់នៃស្ថានភាពជម្លោះ គ្រោះមហន្តរាយធម្មជាតិ ការរីករាលដាលជំងឺឆ្លង និងទំនាស់ហិង្សាទៅលើប្រជាពលរដ្ឋ ជាពិសេសផលប៉ះពាល់លើជនងាយរងគ្រោះនៅក្នុងសហគមន៍ ឬក្នុងសង្គម
- បន្តតាមដាន ឬបង្កើតពិធីសារ និងនីតិវិធីប្រតិបត្តិចាំបាច់នានា សម្រាប់មជ្ឈដ្ឋានជាក់លាក់មួយចំនួន
- មានជំនាញយ៉ាងស្ទាត់លើវិធីសាស្ត្រ បង្ការការបែកបាក់គ្រួសារ និងវិធីសាស្ត្រក្នុងការបង្រួបបង្រួមគ្រួសារ
- កំណត់រោគសញ្ញានៃការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរ និងរបៀបជួយជនរងគ្រោះឱ្យមានលំនឹងរហូតដល់មានជំនួយរយៈពេលវែងបើអាចទៅរួច
- មានចំណេះដឹង និងសម្ភារគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីផ្សារភ្ជាប់អតិថិជនជាមួយធនធានឱ្យបានឆាប់រហ័ស ដើម្បីកៀរគរធនធាននានាបន្ថែមទៀត
- ពន្យល់ពីរបៀបកែសម្រួលការគ្រប់គ្រងករណីតាមទម្លាប់ចាស់បុរាណ និងឧបករណ៍គ្រប់គ្រងករណីវិបត្តិដើម្បីអនុវត្តនៅក្នុងស្ថានភាពសង្គ្រោះបន្ទាន់ ។

៦. ការរៀបចំសហគមន៍

- កំណត់និយមន័យស្តីពីការរៀបចំសហគមន៍
- កំណត់វិធីសាស្ត្រសមស្របសម្រាប់ការរៀបចំសហគមន៍ និងរបៀបលើកទឹកចិត្តឱ្យសមាជិកសម្រេចបាននូវការផ្លាស់ប្តូរ
- ពន្យល់ពីជំហាននីមួយៗ ដែលត្រូវអនុវត្តពាក់ព័ន្ធក្នុងការរៀបចំសហគមន៍ ចាប់តាំងពីការធ្វើឱ្យមានការចូលរួមរហូតដល់ការសម្រេចគោលដៅ
- ពន្យល់អំពីរបៀបប៉ាន់ប្រមាណសហគមន៍ រួមបញ្ចូលទាំងបញ្ហាប្រឈមនានា ដូចជា ប្រភពធនធាន រចនាសម្ព័ន្ធអំណាច និងភាពងាយរងគ្រោះរបស់អ្នកគ្មានអំណាច ឬអ្នកដែលសង្គមគិតមិនដល់
- កំណត់អំពីវិធីសាស្ត្រកសាងសម្ព័ន្ធភាព ដែលជាមធ្យោបាយចម្បងនៃការរៀបចំសហគមន៍
- ប្រើប្រាស់ដំណើរការដែលមានការចូលរួមពីអ្នកពាក់ព័ន្ធសំខាន់ៗ និងអ្នកដែលងាយរងទទួលផលប៉ះពាល់ដោយផ្ទាល់បំផុតក្នុងការកំណត់គោលដៅ ដែលអាចអនុវត្តបានតាមភាពជាក់ស្តែង អាចសម្រេចបាន និងអាចវាស់វែងបាន
- ពន្យល់ពីវិធីសាស្ត្រសហការដើម្បីពង្រីកប្រភពធនធានសហគមន៍ ក្នុងការសម្រេចគោលដៅដែលបានកំណត់
- កសាងផែនការ ដើម្បីអភិវឌ្ឍ និងគាំទ្រការដឹកនាំដែលមាននិរន្តរភាព ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាដែលជាចំណុចផ្តោតនៃការរៀបចំសហគមន៍។

គ. ចំណេះដឹងស្តីពីអនុសញ្ញាអន្តរជាតិ ច្បាប់ លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត និងគោលនយោបាយជាតិសំខាន់ៗពាក់ព័ន្ធវិស័យសង្គមកិច្ច

អ្នកផ្តល់សេវាសង្គមត្រូវមានចំណេះដឹងអំពីច្បាប់ លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត គោលនយោបាយជាតិ អន្តរជាតិ និងអនុសញ្ញាអន្តរជាតិពាក់ព័ន្ធវិស័យសេវាសង្គមកិច្ច។

ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយជាតិគាំពារសង្គមរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា គឺជាគោលនយោបាយគ្រឹះនៃប្រព័ន្ធសុខុមាលភាពសង្គម ដែលមានឥទ្ធិពលលើប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់ៗរូប ជាពិសេសជួយដល់ជនរងគ្រោះ ជនងាយរងគ្រោះ និងជនដែលមិនត្រូវបានគេយកចិត្តទុកដាក់។ ដើម្បីបំពេញតួនាទីស្នូលក្នុងការផ្តល់សេវាសង្គមកិច្ចទាន់ពេលវេលា និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ន អ្នកផ្តល់សេវាសង្គមត្រូវមានចំណេះដឹងអំពីច្បាប់ បទដ្ឋានគតិយុត្ត និងគោលនយោបាយជាតិ អន្តរជាតិពាក់ព័ន្ធ រួមមាន៖

១. អនុសញ្ញាអន្តរជាតិសំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធ

ក. អនុសញ្ញាអង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីសិទ្ធិកុមារ

- កំណត់បាននូវទំនាក់ទំនងគ្នារវាងរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា និងអនុសញ្ញាអង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីសិទ្ធិកុមារ
- ពន្យល់បកស្រាយអំពីសិទ្ធិមូលដ្ឋានសំខាន់ៗរបស់កុមារ ដូចជា សិទ្ធិរស់រានមានជីវិត សិទ្ធិទទួលបានអាហារូបត្ថម្ភ ការអប់រំ និងសិទ្ធិទទួលបានកិច្ចការពារ ។ល។
- រៀបរាប់អំពីសិទ្ធិរបស់កុមារក្នុងការរស់នៅក្នុងគ្រួសារ ជាពិសេសការរស់នៅជាមួយឪពុកម្តាយ ឬសាច់ញាតិ
- ពន្យល់បកស្រាយឱ្យដឹងថាតើពេលវេលាណាទើបជាពេលសមស្រប ក្នុងការដកហូតកុមារចេញពីគ្រួសារ
- រៀបរាប់អំពីសិទ្ធិរបស់កុមារ ប្រសិនបើពួកគាត់ត្រូវបានបំបែក ឬដកហូតចេញពីគ្រួសារ

- ទទួលស្គាល់ពីសិទ្ធិរបស់កុមារក្នុងការទទួលបានភាពឯកជន សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មាន សេរីភាពក្នុងការបញ្ចេញមតិ សេរីភាពខាងជំនឿសាសនា និងសេរីភាពបង្កើត ឬចូលរួមសមាគម
- រៀបរាប់អំពីសិទ្ធិរបស់កុមារពាក់ព័ន្ធនឹងពលកម្មកុមារដែលបង្កគ្រោះថ្នាក់ និងការជួញដូរកុមារ។

ខ. ពិធីសារបន្ថែមពាក់ព័ន្ធនៃអនុសញ្ញាអង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីសិទ្ធិកុមារ

- កំណត់បានអំពីស្ថានភាពផ្សេងៗដែលត្រូវអនុវត្តគោលនយោបាយនេះ
- ដឹងពីចំនួនតួលេខកុមារកម្ពុជាដែលកំពុងត្រូវបានកេងប្រវ័ញ្ចកម្លាំងពលកម្ម ជាពិសេសការជួញដូរផ្លូវភេទកុមារ
- កំណត់បាននូវច្បាប់កម្ពុជា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រាក់ឈ្នួលអប្បបរមាសម្រាប់ការងារកុមារ កុមារដែលធ្វើការជាអ្នកបម្រើតាមផ្ទះ និងទម្រង់គ្រោះថ្នាក់នៃពលកម្មកុមារ។

គ. អនុសញ្ញាស្តីពីការលុបបំបាត់រាល់ទម្រង់នៃការរើសអើងប្រឆាំងនឹងស្ត្រីភេទ និងពិធីសារបន្ថែមពាក់ព័ន្ធ

- ពន្យល់បកស្រាយអំពីខ្លឹមសារនៅក្នុងឯកសារនេះស្តីពីតួនាទី និងសិទ្ធិរបស់បុរស និងស្ត្រីក្នុងការចិញ្ចឹមបីបាច់កុមារ
- កំណត់បាននូវខ្លឹមសារក្នុងឯកសារនេះ ស្តីពីការទទួលខុសត្រូវរបស់រដ្ឋក្នុងការផ្តល់កិច្ចគាំទ្រដល់គ្រួសារក្នុងការចិញ្ចឹមបីបាច់កុមារ
- ពន្យល់ខ្លឹមសារក្នុងឯកសារនេះស្តីពីការគាំពារស្ត្រីក្នុងអំឡុងពេលមានផ្ទៃពោះ និងពេលសម្រាលកូន
- បកស្រាយខ្លឹមសារក្នុងឯកសារនេះស្តីពីការថែទាំស្ត្រី និងកុមារ
- កំណត់បាននូវអាយុអប្បបរមាក្នុងការរៀបការ តាមខ្លឹមសារក្នុងឯកសារនេះ។

ឃ. អនុសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ

- ពន្យល់ និងរៀបរាប់អំពីសិទ្ធិជាមូលដ្ឋានរបស់ជនមានពិការភាព រួមទាំងកុមារ
- កំណត់បាននូវកាតព្វកិច្ចទូទៅរបស់រដ្ឋភាគី
- ពន្យល់ពីភាពចាំបាច់នៃការចូលរួមរបស់ជនមានពិការភាពក្នុងគ្រប់វិស័យ ដូចជាការសម្តែងមតិ សិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មាន ការអប់រំ ការថែទាំសុខភាព ការស្តារពលកម្ម ចូលរួមធ្វើនយោបាយ កីឡា ការងារ និងសកម្មភាពផ្សេងៗទៀត។

ង. អនុសញ្ញាសំខាន់ៗខាងផ្នែកការងារ

- ពន្យល់បកស្រាយចំណុចសំខាន់ៗស្តីពីអនុសញ្ញាលេខ ២៩ ស្តីពីការងារដោយបង្ខំ ទាក់ទងនឹងកុមារ
- ពន្យល់បកស្រាយចំណុចសំខាន់ៗនៃអនុសញ្ញាលេខ១៣៨ ស្តីពីការកម្រិតអាយុអប្បរមាសម្រាប់ចូលធ្វើការ
- ពន្យល់បកស្រាយចំណុចសំខាន់ៗស្តីពីអនុសញ្ញាលេខ១៨២ ស្តីពីការហាមប្រាម និងសកម្មភាពបន្ទាន់សម្រាប់ការលុបបំបាត់ទម្រង់ធ្ងន់ធ្ងរនៃពលកម្មកុមារ
- ពន្យល់បកស្រាយចំណុចសំខាន់ៗស្តីពីអនុសញ្ញាលេខ ១៨៩ ស្តីពីការងារបំរើតាមផ្ទះ។

២. ច្បាប់ និងបទដ្ឋានគតិយុត្តសំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធ

ក. ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារ និងលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនពិការ

- កំណត់និយមន័យ“ជនពិការ”

- ពន្យល់រៀបរាប់អំពីគោលបំណងនៃច្បាប់នេះ
- រៀបរាប់ពីយន្តការជាតិសំខាន់ៗ និងប្រភពធនធានសម្រាប់ទប់ស្កាត់ កាត់បន្ថយ និងលុបបំបាត់ការរើសអើងជនមានពិការភាព រួមទាំងការឆ្លើយតបចំពោះតម្រូវការរបស់ជនមានពិការភាព
- កំណត់ភាពប្រឈមរបស់អតិថិជនជាជនមានពិការភាព តម្រូវការរបស់ពួកគេ ការផ្តល់សេវាសមស្រប និងការបញ្ជូនពួកគាត់ទៅរកសេវាបន្ថែម។

ខ ច្បាប់ស្តីពីសុំកូនអន្តរប្រទេស

- កំណត់វិសាលភាព និងគោលការណ៍សំខាន់ៗនៃច្បាប់នេះ
- រៀបរាប់អំពីលក្ខណវិនិច្ឆ័យសម្រាប់កុមារ ដែលជាកម្មវត្ថុនៃសុំកូនអន្តរប្រទេស
- ពន្យល់រៀបរាប់ពីដំណើរការ និងនីតិវិធីនៃសុំកូនអន្តរប្រទេស
- កំណត់បញ្ហាក្រមសីលធម៌នានាដែលអាចកើតមានពាក់ព័ន្ធនឹងដំណើរការនៃការលាឈប់ពីអ្នកមានអំណាចមេបា ឬបោះបង់កុមារ ការទុកដាក់ និងដំណើរការសុំកូនអន្តរប្រទេស។

គ. ច្បាប់ស្តីពីយុត្តិធម៌អនីតិជន

- ពន្យល់ហេតុផលពីការឃុំខ្លួនគឺជាវិធានការចុងក្រោយ និងការអនុវត្តសម្រាប់រយៈពេលខ្លីបំផុតតាមដែលអាចធ្វើទៅបានចំពោះកុមារ
- កំណត់ចំនួនកុមារជាប់នៅក្នុងពន្ធនាគារនៅកម្ពុជា និងប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌បែបកុមារមេត្រី ព្រមទាំងសេវាជំនួយផ្នែកច្បាប់ និងការស្តារនីតិសម្បទាដល់កុមារ
- ពន្យល់រៀបរាប់ពីមូលហេតុបណ្តាលឱ្យកុមារ និងយុវជនដែលជាប់ចោទពីបទទំនាស់ផ្លូវច្បាប់ ក្លាយជាជនងាយរងគ្រោះនៅកម្ពុជា
- ទទួលស្គាល់នូវការជាប់ឈ្មោះមិនល្អ និងទុក្ខលំបាក ដែលកុមារមានទំនាស់នឹងច្បាប់ជួបប្រទះ
- ពន្យល់រៀបរាប់ពីសារៈសំខាន់នៃសេវា ឬកម្មវិធី "ការបង្វែរ" និងសមាហរណកម្ម ក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាកុមារ និងយុវជនទាំងនោះ ដោយបញ្ជាក់ពីគុណសម្បត្តិ និងគុណវិបត្តិនៃវិធីសាស្ត្របែបនេះ
- ពន្យល់ពីការបែងចែកពីតួនាទី និងភារកិច្ច រវាងកម្លាំងសេវាសង្គម និងអ្នកអនុវត្តច្បាប់
- ពន្យល់រៀបរាប់អំពីសិទ្ធិរបស់ជនរងគ្រោះនៃបទឧក្រិដ្ឋ ក្នុងដំណើរការផ្លូវច្បាប់ និងតុលាការ និងប្រាប់អំពីអាយុនៃការទទួលខុសត្រូវព្រហ្មទណ្ឌរបស់អនីតិជន និងរបៀបនៃការកំណត់អាយុ។

ឃ. ច្បាប់ស្តីពីការបង្ក្រាបអំពើជួញដូរមនុស្ស និងអំពើធ្វើអាជីវកម្មផ្លូវភេទ

- ពន្យល់ពីសកម្មភាព និងស្ថានភាពអំពើជួញដូរមនុស្ស និងអំពើធ្វើអាជីវកម្មផ្លូវភេទ
- អាចពន្យល់អំពីការឆ្លើយតបសមស្របនានាក្រោមការអនុវត្តច្បាប់នេះ ដោយផ្អែកលើឧត្តមប្រយោជន៍ជនរងគ្រោះ
- ដឹងអំពីស្ថិតិ ចំនួនតួលេខកុមារ និងមនុស្សពេញវ័យកម្ពុជា ដែលរងការកេងប្រវ័ញ្ច ជាពិសេសការជួញដូរផ្លូវភេទ (បញ្ជាក់ ភេទ ប្រុស ស្រី បើអាច)
- រៀបរាប់អំពីរបៀបកត់សម្គាល់កុមារ និងមនុស្សពេញវ័យ ដែលជាជនរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្សគ្រប់រូបភាព និងយន្តការគាំទ្រសម្រាប់ពួកគាត់។

ង. ច្បាប់ស្តីពីការងារ

- ពន្យល់ពីវិសាលភាពនៃច្បាប់ និងមាត្រា នានាដែលពាក់ព័ន្ធកុមារ

- ពន្យល់បកស្រាយពីនិយមន័យ "ការងារកុមារ" និង "ពលកម្មកុមារ"
- ពន្យល់ពីស្ថានភាព និងផលប៉ះពាល់នៃពលកម្មកុមារ
- រៀបរាប់អំពីវិស័យឧស្សាហកម្មសំខាន់ៗ និងស្ថានភាពនានាដែលកុមារបាននិងកំពុងធ្វើការក្នុងទម្រង់ពលកម្មកុមារ និងទម្រង់ធ្ងន់ធ្ងរនៃពលកម្មកុមារ
- ពន្យល់ពីគ្រោះថ្នាក់ការងារ និងការទទួលបានរបបសន្តិសុខសង្គម

ច. ប្រកាសស្តីពីនីតិវិធីអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការថែទាំជំនួសចំពោះកុមារ

- កំណត់បានអំពី "ស្ថានភាព" ហានិភ័យផ្សេងៗដែលអាចបណ្តាលឱ្យកុមារបែកពីគ្រួសាររួមបញ្ចូលទាំងការរំលោភបំពាន ការមិនយកចិត្តទុកដាក់ ឬមិនអើពើ ការបោះបង់ចោល និងការកេងប្រវ័ញ្ចកុមារ
- រៀបរាប់អំពីផលប៉ះពាល់នៃការរស់នៅក្នុងមណ្ឌលថែទាំកុមាររយៈពេលយូរ និងរៀបរាប់អំពីការទប់ស្កាត់ការទុកដាក់កុមារក្នុងមណ្ឌលដោយមិនចាំបាច់ តាមរយៈការថែទាំកុមារតាមគ្រួសារ
- ញែកដាច់ពីគ្នារវាងតួនាទីរបស់អង្គភាពពាក់ព័ន្ធនៅកម្រិតឃុំ សង្កាត់ ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌនិងកម្រិតរាជធានី ខេត្ត
- ពន្យល់បកស្រាយអំពី "ប្រភេទនៃការថែទាំផ្សេងៗទៀត" ដែលបានកំណត់ក្នុងប្រកាសនេះ ជាពិសេសអំពីសារៈសំខាន់នៃការថែទាំកុមារនៅតាមគ្រួសារ និងសហគមន៍
- ដឹងអំពីតួនាទីរបស់ខ្លួន ដែលមានចែងនៅក្នុងប្រកាសនេះ និងរបៀបផ្សារភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយសមត្ថកិច្ចផ្សេងទៀត ដើម្បីធានា និងគាំពារការថែទាំកុមារតាមគ្រួសារ។

ឆ. ក្រមព្រហ្មទណ្ឌ

- កំណត់បាននូវការអនុវត្តមាត្រានានា ក្នុងប្រព័ន្ធព្រហ្មទណ្ឌពាក់ព័ន្ធជាមួយកុមារ និងគ្រួសារ រួមបញ្ចូលទាំងបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រព្រឹត្តមិនគប្បីចំពោះអ្នកដែលមានពិការភាព ការរំលោភបំពានផ្លូវភេទ និងការរុកកួនផ្លូវភេទ
- អាចពន្យល់បកស្រាយជាក់លាក់អំពីបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនឹងកុមារ និងគ្រួសារ ដូចជា ការបោះបង់កូនចោល ការរំលោភបំពានកុមារ អាយុទទួលខុសត្រូវផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌ រយៈពេលនៃការឃុំខ្លួនបណ្តោះអាសន្ន សិទ្ធិរបស់ជនជាប់ចោទ ។ល។
- កំណត់បានពីជំហានដែលត្រូវអនុវត្តក្នុងនីតិវិធីនៃក្រមព្រហ្មទណ្ឌ និងពេលណា ដែលអ្នកអនុវត្តការងារសង្គមអាចផ្តល់ជាតុចូលរបស់ខ្លួនបាន ដើម្បីការពារកុមារដែលជាជនរងគ្រោះ ឬជាសាក្សី។

ជ. សេចក្តីពន្យល់អំពីសុំកូនក្នុងប្រទេស និងក្រមរដ្ឋប្បវេណី

- អាចពន្យល់រៀបរាប់មាត្រាពាក់ព័ន្ធក្នុងក្រមរដ្ឋប្បវេណី និងបទប្បញ្ញត្តិស្តីពីនីតិវិធីរឿងក្តីរដ្ឋប្បវេណីមិនមែនជាបណ្តឹង ដូចជា លក្ខខណ្ឌ និងអានុភាពនៃអាពាហ៍ពិពាហ៍ និងការលែងលះគ្នា ទំនាក់ទំនងរវាងឪពុកឬម្តាយជាមួយកូន សិទ្ធិមើលថែកុមារ ការដកហូតអំណាចមេបានិងការតែងតាំងមេបា សិទ្ធិអំណាចនៃការគ្រប់គ្រងទ្រព្យសម្បត្តិរបស់កូន ការគាំទ្រកុមារ និងការទទួលមរតក
- អាចពន្យល់អំពីសារៈសំខាន់ នៃការលើកកម្ពស់ការទុកដាក់កុមារតាមជម្រើសនានាក្នុងប្រទេស
- រៀបរាប់អំពីនីតិវិធីលក្ខខណ្ឌមូលដ្ឋាននៃការវិនិច្ឆ័យ និងអានុភាពនៃសុំកូន (ទាំងសុំកូនពេញលេញ និងសុំកូនធម្មតា) អាណាព្យាបាលសម្រាប់អនីតិជន
- កំណត់បាននូវករណីកុមារដែលត្រូវធ្វើផែនការអចិន្ត្រៃយ៍ និងទម្រង់ឯកសារ ក៏ដូចជាធាតុចូលដែលមានប្រយោជន៍ក្នុងនីតិវិធីនៃក្រមរដ្ឋប្បវេណី។

ឈ. បទដ្ឋានអប្បបរមាស្តីពីការថែទាំជំនួសចំពោះកុមារ

- ពន្យល់បកស្រាយអំពីសិទ្ធិ និងសេវាជាមូលដ្ឋាន ដែលកុមារត្រូវទទួលបានក្នុងពេលកំពុងស្នាក់នៅក្នុងមណ្ឌលថែទាំ
- កំណត់បាននូវសិទ្ធិ និងសេវាជាមូលដ្ឋានដែលកុមារត្រូវទទួលបានក្នុងពេលរស់នៅក្នុងកន្លែងថែទាំកុមារតាមសហគមន៍
- ពន្យល់រៀបរាប់ពីរបៀបពិនិត្យតាមដានគ្រប់កន្លែងថែទាំជំនួសចំពោះកុមារ ដូចជា ថាតើនរណាខ្លះជាអ្នកមានសិទ្ធិអំណាចក្នុងការត្រួតពិនិត្យ និងអ្វីខ្លះដែលពួកគេត្រូវពិនិត្យ
- ពន្យល់រៀបរាប់ពីផលវិបាកដែលអាចកើតមាន នៅពេលដែលដំណើរការនៃការត្រួតពិនិត្យ រកឃើញថាកុមារណាម្នាក់មិនបានទទួលនូវឧត្តមប្រយោជន៍របស់ខ្លួន។

ញ.គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីនិតិវិធី នៃការកំណត់អត្តសញ្ញាណជនរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្សដើម្បីផ្តល់សេវាសមស្រប

- ពន្យល់បកស្រាយការកំណត់ធាតុផ្សំនៃបទល្មើសពាក់ព័ន្ធនិងអំពើជួញដូរមុស្ស និងធ្វើអាជីវកម្មផ្លូវភេទ
- ពន្យល់បកស្រាយពីលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យសម្រាប់កំណត់សម្គាល់ជនរងគ្រោះ
- ពន្យល់បកស្រាយពីបែបបទ និតីវិធីនៃការសម្ភាសន៍ដើម្បីកំណត់អត្តសញ្ញាណជនរងគ្រោះ
- ពន្យល់បកស្រាយពីនីតិវិធីនៃការបញ្ជូន និងការបន្តតាមដាន

ដ.គោលនយោបាយ និងបទដ្ឋានអប្បបរមាស្តីពីកិច្ចការពារសិទ្ធិជនរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្ស

- ពន្យល់បកស្រាយអំពីទស្សនៈទានអំពីកិច្ចការពារសិទ្ធិជនរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្ស
- ពន្យល់បកស្រាយអំពីគំរូនៃកិច្ចការពារសិទ្ធិជនរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្ស
- ពន្យល់បកស្រាយអំពីគោលការណ៍ស្តីពីកិច្ចការពារសិទ្ធិជនរងគ្រោះដោយអំពើជួញដូរមនុស្ស
- ពន្យល់បកស្រាយអំពីការទទួលខុសត្រូវរបស់ក្រសួងស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចនៃរាជរដ្ឋាភិបាល និងការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់មន្ត្រី និងភ្នាក់ងារផ្តល់កិច្ចការពារសិទ្ធិជនរងគ្រោះ

៣. គោលនយោបាយជាតិ សំខាន់ៗដែលពាក់ព័ន្ធ

ក. ក្របខ័ណ្ឌគោលដៅអភិវឌ្ឍប្រកបដោយចីរភាពកម្ពុជា ឆ្នាំ២០១៦-២០៣០

- រៀបរាប់ឱ្យដឹងថា តើគោលដៅអភិវឌ្ឍន៍ប្រកបដោយនិរន្តរភាពពាក់ព័ន្ធគ្នាដូចម្តេចជាមួយកុមារ និងគ្រួសារនៅកម្ពុជា ចន្លោះពីឆ្នាំ២០១៥ ដល់ឆ្នាំ២០៣០ «គ្មាននរណាម្នាក់ត្រូវបានបំភ្លេចចោល»
- អាចកំណត់បាននូវផ្នែកពាក់ព័ន្ធខ្លាំងបំផុតនៃគោលដៅអភិវឌ្ឍន៍ប្រកបដោយចីរភាព ឧទាហរណ៍ដូចជាគោលដៅដែលពាក់ព័ន្ធនឹងអំពើហិង្សាលើកុមារ និងបញ្ហាផ្អែកលើយេនឌ័រ
- ពន្យល់អំពីរបៀបស្វែងរកមតិគាំទ្រ ដើម្បីឱ្យរដ្ឋាភិបាល និងសង្គមស៊ីវិលផ្តោតលើចំណុចសំខាន់ៗ នៃគោលដៅអភិវឌ្ឍន៍ប្រកបដោយចីរភាព ព្រមទាំងពង្រឹងគ្រួសារ និងកុមារ។

ខ. គោលនយោបាយស្តីពីការថែទាំជំនួសចំពោះកុមារ

- ពន្យល់បកស្រាយអំពីមូលហេតុដែលការថែទាំកុមារតាមគ្រួសារ និងការបង្ការកុមារមិនឱ្យបែកពីគ្រួសារគឺជាជម្រើសអាទិភាពសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍរបស់កុមារ

- ពន្យល់រៀបរាប់ពីដំណើរការដែលត្រូវអនុវត្តនៅពេលដែលគ្រួសារមិនអាច ឬគ្មានធនធានផ្ដល់ការថែទាំគ្រប់គ្រាន់ដល់កុមារ
- កំណត់ប្រភេទនៃការថែទាំជំនួសចំពោះកុមារ ព្រមទាំងគុណសម្បត្តិ និងគុណវិបត្តិនៃជម្រើសនីមួយៗ
- ពន្យល់ពីតួនាទីរបស់ខ្លួនក្នុងការធ្វើសមាហរណកម្មកុមារ ដែលត្រូវបានទុកដាក់តាមរយៈការថែទាំជំនួស។

គ. ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយជាតិគាំពារសង្គម

- ពន្យល់ពីផ្នែកសំខាន់ៗ នៃក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយជាតិគាំពារសង្គម ដែលមានភាពស៊ីគ្នាចង្វាក់គ្នាជាមួយការងារសង្គមសម្រាប់ជនក្រីក្រ ជនរងគ្រោះ និងជនងាយរងគ្រោះ
- ឆ្លុះបញ្ចាំង និងកំណត់ពីផលប៉ះពាល់ ឬឥទ្ធិពលនៃការអនុវត្តគោលនយោបាយនេះចំពោះក្រុមងាយរងគ្រោះ ដូចជាកុមារកំព្រា ជនចាស់ជរា ស្ត្រីដែលចិញ្ចឹមកូនម្នាក់ឯង ជនពិការ អ្នកផ្ទុកមេរោគអេដស៍ និងអ្នកមានជំងឺរ៉ាំរ៉ៃផ្សេងៗទៀត
- កំណត់ការឧបត្ថម្ភគាំទ្រគ្រប់ប្រភេទ ដែលត្រូវផ្ដល់ឱ្យក្រុមងាយរងគ្រោះ ដូចមានចែងនៅក្នុងគោលនយោបាយនេះ ទោះជាក្នុងទម្រង់ជាថវិកា សម្ភារ គ្រឿងឧបភោគបរិភោគ ឬក៏ជាការថែទាំផ្លូវចិត្តសង្គម ជាដើម។

បញ្ជាក់៖ សុពលភាពនៃច្បាប់ លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត និងគោលនយោបាយជាតិមួយចំនួន អាចមានដែនកំណត់របស់វា ដោយសារកត្តាផ្សេងៗដូចជា៖ ក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាមានកំណត់ (គោលនយោបាយត្រូវបញ្ចប់តាមអាណត្តិ) ការធ្វើបច្ចុប្បន្នកម្ម ការផ្លាស់ប្ដូរស្ថានភាពជីវភាពរស់នៅរបស់ប្រជាជន ការផ្លាស់ប្ដូរឥរិយាបទសង្គមជាដើម។ល។

ផ្នែកទី៣៖ កម្រិតជំនាញ

កម្លាំងសេវាសង្គម ឬអ្នកផ្តល់សេវាសង្គម មិនត្រឹមតែមានគុណតម្លៃនិងចំណេះដឹងចាំបាច់ប៉ុណ្ណោះទេ តែត្រូវមានសមត្ថភាពអនុវត្តនូវជំនាញពាក់ព័ន្ធសំខាន់ៗដូចខាងក្រោម៖

១. ជំនាញផ្សារភ្ជាប់ទំនាក់ទំនង

- ស្តាប់ដោយយកចិត្តទុកដាក់ ហើយបង្ហាញនូវការយល់ចិត្ត និងយល់ពីស្ថានភាពរបស់អ្នកដទៃ
- ប្រើប្រាស់ពាក្យពេចន៍ ឫកពា និងអាកប្បកិរិយាសមរម្យស្របតាមវប្បធម៌ ដើម្បីធ្វើឱ្យមានការចូលរួមដោយរីករាយ និងទទួលបាននូវទំនុកចិត្ត
- ចែករំលែកនូវបទពិសោធន៍ ចំណេះដឹង ការសង្កេត និងយោបល់ត្រឡប់របស់ខ្លួនក្នុងន័យគាំទ្រ និងគោរពមតិយោបល់គ្នាទៅវិញទៅមក
- សុំយោបល់ត្រឡប់ និងមតិចូលរួមរបស់អតិថិជន និងអ្នកដទៃទៀត ក្នុងគោលបំណងលើកទឹកចិត្តឱ្យពួកគាត់ចូលរួមក្នុងការដោះស្រាយករណី អនុវត្តគម្រោងកម្មវិធី និង/ឬចូលរួមដោះស្រាយបញ្ហា។

២. ជំនាញប៉ាន់ប្រមាណ

- ប៉ាន់ប្រមាណពីបញ្ហា និងអ្នកពាក់ព័ន្ធតាមស្ថានភាពជាក់ស្តែង មិនត្រូវធ្វើបុរេវិនិច្ឆ័យបញ្ហាដោយមិនបានឃើញស្ថានភាពជាក់ស្តែង
- មានវិធីសាស្ត្រច្បាស់លាស់ និងអាចទុកចិត្តបានក្នុងការកំណត់ការពិតលើការសន្មត់ ឬជំនឿដែលខ្លួនយល់ថាត្រូវ
- ប៉ាន់ប្រមាណពីភាពខ្លាំង និងបញ្ហាប្រឈមនៅគ្រប់កម្រិតតាមប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ី
- ស្វែងរក ឬកៀរគរប្រភពធនធានសង្គ្រោះបន្ទាន់ ដើម្បីការពារជនរងគ្រោះនិងងាយរងគ្រោះ ក្នុងករណីមានការរំលោភបំពាន ឬអំពើហិង្សាភ្លាមៗ។

៣. ជំនាញកសាងផែនការសម្រាប់ផ្តល់សេវា

- ធ្វើការជាមួយអតិថិជន ដើម្បីកំណត់អាទិភាព គោលដៅដែលសំខាន់របស់អតិថិជន
- រៀបចំបញ្ហាប្រឈមដែលត្រូវដោះស្រាយ និងកំណត់រកភាពខ្លាំងដែលមាននាពេលបច្ចុប្បន្ន និងធនធានបន្ថែមដែលជាតម្រូវការសម្រាប់អតិថិជន ឬក្រុម
- ប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រ SMART សម្រាប់ការកសាងផែនការ (ដែលផែនត្រូវតែមានភាពជាក់លាក់ អាចវាស់វែងបាន អាចសម្រេចបាន អាចធ្វើបានជាក់ស្តែង និងមានពេលវេលាកំណត់)
- គ្រប់គ្រងអាទិភាពការងាររបស់ខ្លួន ការប្រើប្រាស់ពេលវេលា និងការរៀបចំប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

៤. ជំនាញអនុវត្តន៍ និងតាមដានបន្ត

- ប្រភពធនធានដែលអតិថិជនត្រូវការ ដើម្បីជួយគាត់ឱ្យទទួលបានសេវាចាំបាច់
- ពន្យល់អំពីរបៀបធ្វើការបញ្ជូនករណីជាលើកដំបូង និងយន្តការនានា ដែលអាចទុកចិត្តបានសម្រាប់ការតាមដានបន្តជាទៀងទាត់
- ពន្យល់ពីឧបសគ្គដែលអតិថិជនជួបប្រទះក្នុងការទទួលបានសេវាចាំបាច់ផ្សេងៗ និងអាចតស៊ូមតិឱ្យមានការដោះស្រាយចំពោះឧបសគ្គទាំងនោះ

- ពិនិត្យឡើងវិញលើគោលដៅរបស់អតិថិជន និងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព ឬកែតម្រូវគោលដៅទាំងនោះទៅតាមសេចក្តីត្រូវការជាក់ស្តែង។

៥. ជំនាញចងក្រងឯកសារ និងពិនិត្យតាមដាន

- ត្រូវពន្យល់ពីលក្ខខណ្ឌតម្រូវរបស់ស្ថាប័នសម្រាប់ការចងក្រងឯកសារ និងនីតិវិធីក្នុងការធ្វើកំណត់ត្រា
- ត្រូវកត់ត្រាជាប្រចាំ និងរក្សាទុកឯកសារនានារាល់ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជន ឬក៏វិធានការផ្សេងៗដែលបានអនុវត្តជាមួយអតិថិជនឱ្យជាក់លាក់
- ត្រូវរក្សាការសម្ងាត់នៃសំណុំឯកសាររបស់អតិថិជនដែលកំពុងមានក្នុងដៃ និងនៅពេលរក្សាទុកសំណុំឯកសារទាំងនោះ ហើយអនុវត្តការរក្សាការសម្ងាត់ទាំងក្នុងប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយសង្គម និងរាល់អន្តរកម្មទាំងអស់
- ត្រូវពន្យល់បកស្រាយអំពីទំនាក់ទំនងរវាងការចងក្រងឯកសារ គណនេយ្យភាព និងការវាយតម្លៃនៅកម្រិតករណីនីមួយៗ និងកម្រិតស្ថាប័ន
- ត្រូវមានជំនាញមូលដ្ឋានអំពីបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន
- ត្រូវពន្យល់បកស្រាយដោយប្រើភាសា ឬប្រើប្រាស់ចំនួនតួលេខ ស្ថិតិសាមញ្ញៗ ដូចជា ហ្រ្វេកង់ចំនួនភាគរយ ការគិតជាភាគរយមធ្យម និងគម្លាតស្តង់ដារជាដើម។

៦. ជំនាញប្រាស្រ័យទាក់ទង

- ត្រូវស្តាប់យ៉ាងយកចិត្តទុកដាក់ ដោយមិននិយាយកាត់អតិថិជន ត្រូវប្រើប្រាស់ "ជំនាញក្នុងការស្តាប់យ៉ាងសកម្ម" ឧទាហរណ៍៖ ការលើកទឹកចិត្ត និងបង្ហាញថាខ្លួនយល់ពីអ្វីដែលអតិថិជននិយាយ
- ត្រូវសង្កេត និងយល់ដឹងពីភាសាកាយវិការរបស់អ្នកដទៃ ជាពិសេសភាសាកាយវិការរបស់កុមារ
- ត្រូវបង្កើតទម្លាប់ផ្ទៀងផ្ទាត់ការយល់ដឹងរបស់ខ្លួនអំពីពាក្យសំដី ដែលអ្នកដទៃបាននិយាយមុនពេលទាញសេចក្តីសន្និដ្ឋានធំៗ
- ត្រូវឆ្លើយតបប្រកបដោយការយល់ចិត្ត គោរព និងកង្វល់ពិតប្រាកដចំពោះអ្នកដទៃ
- ត្រូវគ្រប់គ្រងអារម្មណ៍ និងភាពតានតឹងរបស់ខ្លួននៅពេលប្រាស្រ័យទាក់ទង ដើម្បីឱ្យការទំនាក់ទំនងគ្នាប្រព្រឹត្តទៅជាវិជ្ជមាន និងក្នុងន័យស្ថាបនា
- ត្រូវមានជំនាញក្នុងការសម្ភាសន៍ ជាពិសេសការសម្ភាសន៍អតិថិជនដែលមានការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តធ្ងន់ធ្ងរ ដូចជា ជនរងគ្រោះនៃការរំលោភបំពាន ឧក្រិដ្ឋកម្ម ឬអំពើហិង្សាជាដើម។

៧. ជំនាញអន្តរបុគ្គល

- ត្រូវបង្ហាញពីការគោរព និងសុជន្ទៈ តាមរយៈពាក្យសម្តី និងកាយវិការ
- ត្រូវគោរពទស្សនៈផ្សេងៗដោយមិនចាប់កំហុសបុគ្គល នៅពេលដែលនរណាម្នាក់មិនយល់ស្រប
- ត្រូវចេះធ្វើការដោយឯករាជ្យ ម្ចាស់ការ និងធ្វើការជាក្រុមប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព
- ត្រូវចៀសវាងការនិយាយខ្សឹបខ្សៀវ និងការនិយាយមិនល្អអំពីសហការី ឬពីអតិថិជន
- ត្រូវទទួលខុសត្រូវនូវកំហុសដែលខ្លួនបានប្រព្រឹត្ត ហើយត្រូវរកដំណោះស្រាយឱ្យបានទាន់ពេលវេលា។

៨. ជំនាញចងក្រងបណ្តាញ និងស្វែងរកការគាំទ្រ

- ធ្វើការជាមួយផ្នែកពាក់ព័ន្ធពហុវិស័យ និងសហការជាមួយតួអង្គមកពីស្ថាប័នផ្សេងៗគ្នា

- ស្វែងរកការគាំទ្រគោលជំហររបស់ខ្លួន ដោយបានគិតទុកជាមុន និងឆ្លើយតបចំពោះការជំទាស់ផ្សេងៗដោយការគោរព
- មានជំនាញសម្របសម្រួលចំពោះករណីដែលមានភាពស្មុគស្មាញ និងពិបាក
- បញ្ចេញមតិដោយក្លាហានក្នុងការការពារអតិថិជន ដោយរក្សាជំហរ ទប់អារម្មណ៍ និងមានទំនុកចិត្តលើខ្លួនឯង
- កំណត់បានអំពីឥទ្ធិពល និងរបៀបប្រើប្រាស់បណ្តាញផ្សព្វផ្សាយសង្គម និងរបៀបផ្សព្វផ្សាយផ្សេងទៀត។

៩. ជំនាញវិភាគ

- វិភាគបញ្ហា ឬស្ថានភាពណាមួយបានស៊ីជម្រៅ ក្នុងគោលដៅសំយោគព័ត៌មានជាច្រើនទៅជាគោលគំនិតរួមមួយដែលអាចជាមូលដ្ឋានសម្រាប់ការអនុវត្តសកម្មភាព
- វិភាគស៊ីជម្រៅពីគោលនយោបាយ បញ្ហា ឬស្ថានភាពណាមួយ ដោយមានការថ្លឹងថ្លែងគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ហើយអាចពន្យល់បានច្បាស់លាស់ពីគោលជំហររឹងមាំមួយដែលបម្រើឧត្តមប្រយោជន៍របស់អតិថិជន។

១០. ជំនាញឆ្លុះបញ្ចាំង និងថែទាំខ្លួនឯង

- ឆ្លុះបញ្ចាំងអំពីអារម្មណ៍ គំនិត និងការឆ្លើយតបរបស់ខ្លួនចំពោះអតិថិជន និងសហការី នៅក្នុងស្ថានភាពជាក់ស្តែងផ្សេងៗ
- ត្រូវកំណត់ច្បាស់លាស់រវាងការងារវិជ្ជាជីវៈ និងជីវិតឯកជនផ្ទាល់ខ្លួន រួមទាំងការប្រើប្រាស់បណ្តាញព័ត៌មានសង្គមផងដែរ
- ស្វែងរកឱកាស និងព័ត៌មានផ្សេងៗ ដើម្បីកែលម្អ ការអនុវត្ត និងកែតម្រូវបញ្ហានានា
- កត់សម្គាល់អំពីរោគសញ្ញានៃការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្ត និងសញ្ញាផ្សេងៗទៀតនៃភាពតានតឹងផ្លូវចិត្តពាក់ព័ន្ធនឹងការងារ
- មានជំនាញក្នុងការទប់ទល់ភាពតានតឹងផ្លូវចិត្តពាក់ព័ន្ធនឹងការងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព
- មានទំនាក់ទំនងបុគ្គលល្អប្រសើរ និងមានជំនឿចិត្តច្បាស់លាស់មួយក្នុងការថែទាំខ្លួនឯង និងគាំទ្រអ្នកដទៃ។