

កំណត់សម្គាល់ទី ២ សម្រាប់ការអនុវត្ត ៖ យន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខ

កំណត់សម្គាល់សម្រាប់ការអនុវត្តនេះ មានបំណងគាំទ្រដល់ការបង្កើតយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខដែលមានប្រសិទ្ធភាពដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងអំពើហិង្សា និង ការបៀតបៀនផ្អែកលើយេនឌ័រ (GBVH) នៅក្នុងពិភពការងារ។ យន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខគឺជាវិធីមួយដែលអាចទស្សន៍ទាយជាមុនបាននិងមានចនាសម្ព័ន្ធត្រឹមត្រូវនៅក្នុងការលើកឡើងនិងដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងនានា។



ដោយសារតែមានធនធានសំខាន់ៗនៅក្នុងការអភិវឌ្ឍយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខសម្រាប់បញ្ហាដទៃទៀត កំណត់សម្គាល់នេះផ្តោតលើការធានាថា យន្តការទាំងនោះនឹងគិតគូរ និង ឆ្លើយតបទៅនឹង GBVH រួមទាំងការបៀតបៀនផ្លូវភេទផងដែរ។ វាមានសារសំខាន់ដែលយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខសម្រាប់ពាក្យបណ្តឹង GBVH ត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយមានការគិតគូរអំពីពាក្យបណ្តឹងជាចំណុចសំខាន់ជាពិសេសនៅកន្លែងដែលការបំពានផ្លូវភេទបានកើតឡើងពេលគឺ យន្តការទាំងនេះចាំបាច់ត្រូវតែទទួលស្គាល់អំពីឧបសគ្គក្នុងការរារាំងជាពិសេសផ្នែកតាមយេនឌ័រដោយសារនិយាមវប្បធម៌ និង សង្គម។

ផ្អែកតាមគោលការណ៍ណែនាំរបស់អង្គការសហប្រជាជាតិ (UNGP) ស្តីពីធុរកិច្ច និង សិទ្ធិមនុស្ស ដែលផ្តល់ជូននូវទិដ្ឋភាពទូទៅអំពីយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខនៃប្រតិបត្តិការល្អៗ និង សេចក្តីណែនាំអំពីកញ្ចក់យេនឌ័រចំពោះ UNGP ដែលអមមកជាមួយដែលមានភាពចាំបាច់នៅក្នុងការទទួលបានលើបណ្តឹងសារទុក្ខដែលមានភាពរលីប ដែលទាក់ទងនឹង GBVH នោះយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខនៅកន្លែងការងារគួរតែគោរពតាមគោលការណ៍ដូចខាងក្រោម ទើបចាត់ទុកថាមានប្រសិទ្ធភាព៖

•ស្របច្បាប់៖ មានបណ្តាញពាក្យបណ្តឹងច្បាស់លាស់ ឯករាជ្យ និង មានតម្លាភាព ដែលធានាថាគ្រប់សំណុំរឿងទាំងអស់ត្រូវបានទទួលបានដោយសុក្រឹត និង ដោយគ្មានការជ្រៀតជ្រែក។ ដើម្បីធានាថាយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខនឹងត្រូវគេយល់ឃើញថាមានភាពស្របច្បាប់នោះ ការរចនា ការកែសម្រួល និង ការត្រួតពិនិត្យយន្តការនោះគួរតែត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមានការប្រឹក្សាយោបល់ទាំងផ្នែកខាងក្នុង និង ខាងក្រៅ។ នៅផ្នែកខាងក្នុងការប្រឹក្សាយោបល់គួរតែធ្វើឡើងជាមួយបុគ្គលិក និង តំណាងរបស់ពួកគេ ព្រមទាំងក្រុមនិយោជិតណាមួយដែលមានហានិភ័យក្នុងការឆ្លងកាត់ GBVH មិនស្មើគ្នា ដោយសារយេនឌ័រ ទំនោរផ្លូវភេទ អាយុ ជាតិពន្ធុ ឋានៈ ជាជនចំណាកស្រុក សមត្ថភាព ឬ ឋានៈដទៃទៀត។ ភាគីពាក់ព័ន្ធនៅខាងក្រៅ ដូចជា អង្គការមិនស្វែងរកប្រាក់ចំណេញ អង្គការស្ត្រី និង អ្នកជំនាញ GBVH ដទៃទៀត ជាដើម គួរតែទទួលបានការប្រឹក្សាយោបល់ ប្រសិនបើពាក់ព័ន្ធ។

•អាចប្រើប្រាស់បាន៖ អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងទទួលបានជំនួយគ្រប់គ្រាន់នៅក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង។ ឧបសគ្គចំពោះការរាយការណ៍ ដោយសារនិយាមវប្បធម៌ យេនឌ័រ និង សង្គម ភាពភ័យខ្លាចចំពោះការសងសឹក ភាសា អក្ខរកម្ម ការយល់ដឹងអំពីដំណើរការ និង ឧបសគ្គដទៃទៀត ត្រូវបានដោះស្រាយ។ ជាពិសេសនៅក្នុងករណី GBVH កន្លែងការងារអនុវត្តការប្រុងប្រយ័ត្នជាមុនជាពិសេស ពីព្រោះនិយោជិត ជាពិសេសស្ត្រី និង ជនដែលមិនអនុលោមតាមយេនឌ័រ អាចមានភាពស្ទាក់ស្ទើរនៅក្នុងការដាក់

ពាក្យបណ្តឹងដោយសារវប្បធម៌នៃការបន្ទោសជនរងគ្រោះនៅខាងក្នុង និង នៅខាងក្រៅកន្លែងការងារ។

•អាចទស្សន៍ទាយទុកមុនបាន៖ បណ្តឹងត្រូវបានដោះស្រាយបានយ៉ាងទាន់ពេលវេលា។ ពេលវេលាជាក់លាក់មួយត្រូវបានកំណត់សម្រាប់ជំហាននីមួយៗនៃដំណើរការនេះចាប់ពីការទទួលបានពាក្យបណ្តឹងរហូតដល់ការស៊ើបអង្កេត និង ចាប់ពីដំណោះស្រាយរហូតដល់ការសិក្សាស្វែងយល់ជាបន្តបន្ទាប់។

•សមធម៌៖ បុគ្គលដែលរងផលប៉ះពាល់គ្រប់រូបនៅក្នុងដំណើរការពាក្យបណ្តឹងនោះទទួលបានព័ត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធតាមវិធីដែលងាយយល់។

•តម្លាភាព៖ ធាតុចេញនៃដំណើរការពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានពន្យល់យ៉ាងច្បាស់ និង តាមវិធីដែលអាចទទួលបានដោយគ្រប់ភាគីដែលពាក់ព័ន្ធ។ អត្តសញ្ញាណនិងព័ត៌មានអត្តសញ្ញាណកម្មនឹងត្រូវបានរក្សាការសម្ងាត់និងឯកជនភាពលើកលែងតែត្រូវបានព្រមព្រៀងដោយស្ម័គ្រចិត្តផ្សេងពីនេះហើយបណ្តាញរាយការណ៍យ៉ាងតិចមួយនឹងមានអនាមិកភាពយ៉ាងពេញលេញ។

•ការចុះសម្រុងនិងសិទ្ធិនានា៖ ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងពាក្យបណ្តឹងណាមួយនោះ ធាតុចេញ ឧបស្រ័យ និង ទណ្ឌកម្មត្រូវមានលក្ខណៈស្របនឹងសិទ្ធិមនុស្សដែលត្រូវបានទទួលស្គាល់ជាអន្តរជាតិ។ កន្លែងការងារគួរតែធ្វើការវាយតម្លៃអំពីផលវិបាកដែល ពាក្យបណ្តឹងនោះអាចមាន ចំពោះសិទ្ធិមនុស្ស ជាពិសេសចំពោះជនរងគ្រោះ ដោយចាត់ទុកសិទ្ធិ តម្រូវការ និង បំណងប្រាថ្នារបស់ជនរងគ្រោះ ឧត្តរជីវី ឬ អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាចំណុច សំខាន់នៃការសម្រេចចិត្ត។ គេរំពឹងទុកថាកន្លែងការងារនឹងអនុម័ត**អភិក្រមមិនបង្កគ្រោះថ្នាក់**តាមការចាត់វិធានសមស្របដើម្បីធានាចំពោះសុវត្ថិភាពភ្លាមៗ និង រារាំងសកម្មភាពនានាដែលអាចបង្កគ្រោះថ្នាក់នាពេលអនាគត។ ការយល់ព្រមដោយមានព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់របស់ជនរងគ្រោះ និង ឧត្តរជីវី នឹងទទួលបានដោយស្ម័គ្រចិត្តមុនពេលអនុវត្តចំណាត់ការណាមួយ។

•ការសិក្សាស្វែងយល់ជាបន្តបន្ទាប់៖ កន្លែងការងារលះបង់ពេលវេលាធ្វើការសិក្សាស្វែងយល់ និង កែលម្អការទប់ស្កាត់ និង ការដោះស្រាយ GBVH តាមរយៈការរួមបញ្ចូលគំហើញ និង ការសិក្សាស្វែងយល់នានា តាមរយៈការត្រួតពិនិត្យ និង តាមដានចំនួនពាក្យបណ្តឹង និង ធាតុចេញនៃដំណើរការយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខ។

•ផ្អែកតាមការចូលរួម និង កិច្ចសន្ទនា៖ មានការប្រមូលមតិ ត្រឡប់ដើម្បីធ្វើការវាយតម្លៃអំពីប្រសិទ្ធភាពនៃយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខដែលមានស្រាប់ចំពោះ GBVH ដោយផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់ជាពិសេសលើគ្រប់ក្រុម និយោជិតទាំងអស់ផ្អែកតាម

អត្តសញ្ញាណ និង ឋានៈនៅក្នុងសង្គមរបស់ពួកគេ។ ទិន្នន័យ និង មេរៀនដែលទទួលបាននឹងយកមកប្រើប្រាស់ដើម្បីជូនដំណឹងអំពីការកែប្រែ ឬ ការកែលម្អណាមួយចំពោះយន្តការនានា និង គាំទ្រដល់វិធានការទប់ស្កាត់នាពេលអនាគត។

នៅក្នុងអនុវត្តយន្តការពាក្យបណ្តឹងទំនុកចិត្តនៅក្នុងចំណោមអ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង និង អ្នកដែលអាចជាកម្មវត្ថុនៃពាក្យបណ្តឹង គឺជាចំណុចសំខាន់។ យន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខដែលគេយល់ឃើញថា មិនគួរឲ្យទុកចិត្ត ឬ មិនអាចទស្សន៍ទាយទុកមុនបានអាចបំផ្លាញចំណាត់ការផ្សេងទៀតទាំងអស់ចំពោះGBVHនៅកន្លែងការងារ ដែលធ្វើឲ្យគោលដៅនៃ GBVH មិនសូវទំនងជានឹងរាយការណ៍នោះទេ ហើយអ្នកដែលត្រូវគេស៊ើបអង្កេតមិនទំនងជានឹងអនុលោមតាមគំហើញនៃការស៊ើបអង្កេតណាមួយនោះទេ និង បង្អាក់កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងរារាំងហេតុការណ៍នាថ្ងៃអនាគត។ ការពិចារណាបន្ថែមគួរតែត្រូវបានអនុម័តដោយកន្លែងការងារដើម្បីលើកកម្ពស់ការប្រើប្រាស់បណ្តាញបណ្តឹងសារទុក្ខ៖

•បណ្តាញរាយការណ៍ជាច្រើន៖ ទទួលស្គាល់ថា បុគ្គលគ្រប់រូបអាចជាឧក្រិដ្ឋជននៃ GBVH ហើយបុគ្គលគ្រប់រូបក៏អាចជាគោលដៅដែរគួរតែមានវិធីជាច្រើនសម្រាប់រាយការណ៍ ដែលអនុញ្ញាតឲ្យបុគ្គលទាំងឡាយចូលទៅក្នុង ក្រុមហ៊ុន និង អនុវត្តយន្តការពាក្យបណ្តឹង ដោយមិនចាំបាច់ឆ្លងកាត់អ្នកគ្រប់គ្រងផ្ទាល់ និង/ឬ តំណាងផ្នែក HR របស់ពួកគេនោះទេ។ កន្លែងការងារគួរតែបណ្តុះបណ្តាលឲ្យមានអ្នកត្រួតពិនិត្យការងារប្រធានក្រុម តំណាងផ្នែក HR អ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែក ឬ មន្ត្រីជាច្រើននាក់ទៀតនៅកន្លែងការងារ បន្ថែមពីលើតំណាងរបស់សហជីពពាណិជ្ជកម្ម តំណាងបុគ្គលិក ឬ សមាជិកគណៈកម្មការបុគ្គលិកដើម្បីអនុញ្ញាតឲ្យជនរងគ្រោះ និង សាក្សីជាសក្តានុពលអាចទៅកាន់កន្លែងទំនាក់ទំនងជាច្រើនកន្លែង ដើម្បីប្រើប្រាស់បណ្តាញបណ្តឹងសារទុក្ខ។ ក្រៅពីបណ្តាញបណ្តឹងសារទុក្ខផ្លូវការទៀតនោះ ជនរងគ្រោះ និង សាក្សីគួរតែអាចប្រើប្រាស់បណ្តាញជាច្រើនទៀត ដើម្បីដាក់ពាក្យបណ្តឹង ឧទាហរណ៍៖ តាមរយៈទូរស័ព្ទសារជាអក្សរ អ៊ីមែល បណ្តាញទូរសព្ទទាន់ហេតុការណ៍អនឡាញ ឬ កម្មវិធី ទូរសព្ទចល័ត ដើម្បីផ្តល់គន្លឹះអំពីការកើតឡើងនៃការបៀតបៀនជាសក្តានុពលជាលក្ខណៈអនាមិក។ វាមានសារសំខាន់ស្មើគ្នា នៅក្នុងការធានាថា អនាមិកភាពត្រូវបានថែរក្សាតាមរយៈយន្តការមិនផ្លូវការទាំងនេះ ឧទាហរណ៍៖ ប្រអប់សំណូមពរគួរតែត្រូវបានដាក់នៅកន្លែងឯកជន និង មានសុវត្ថិភាព ដែលអាចប្រើប្រាស់បានយ៉ាងងាយស្រួល។ បណ្តាញរាយការណ៍មួយផ្សេងទៀតអាចត្រូវបានសម្របសម្រួលតាមរយៈកិច្ចសន្ទនានៅក្នុងសង្គម និង កិច្ចពិភាក្សារបស់គណៈកម្មការទ្វេភាគី។

•គន្លងនៃការបញ្ជូនបន្ត៖ GBVHអាចមានផលប៉ះពាល់ចំពោះជនរងគ្រោះ និង សាក្សីខុសៗគ្នា និង យ៉ាងខ្លាំងក្លា។ ប្រព័ន្ធបញ្ជូនបន្តមួយគួរតែត្រូវបានដាក់ឲ្យអនុវត្តដើម្បីណែនាំជនរងគ្រោះ និង សាក្សីទៅទទួលសេវាផ្នែក និង នៅខាងក្រៅ ដើម្បីទទួលបានការគាំទ្រផ្នែកពិគ្រោះយោបល់ ផ្នែកច្បាប់ ផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រ និង/ឬ ផ្នែកសង្គម។

•ដំណើរការពាក្យបណ្តឹងដែលមានភាពបត់បែន៖ ដំណើរការពាក្យបណ្តឹងគួរតែអនុវត្តតាមបំណងប្រាថ្នារបស់ជនរងគ្រោះ ឬ ខ្លួនជីវី ទោះបីជាពាក្យបណ្តឹងទាំងនោះត្រូវបានដោះស្រាយដោយផ្លូវការ ឬ មិនផ្លូវការក្តី។ ក្រុមហ៊ុនចាំបាច់ត្រូវតែដឹងអំពីកាតព្វកិច្ចក្នុងការរាយការណ៍ជាចាំបាច់ណាមួយនៅក្នុងទីតាំងរបស់ពួកគេ និង ផ្តល់ដំបូន្មានដល់បុគ្គលទាំងឡាយអំពីអ្វីដែលនឹងកើតឡើង ប្រសិនបើមានករណីណាមួយបានបំពេញតាមលក្ខខណ្ឌតម្រូវក្នុងការរាយការណ៍ជាចាំបាច់ (នេះអាចជាករណីការបំពានផ្លូវភេទ ឬ ចំណាត់ការផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌ)

•ដំណោះស្រាយទាន់ពេលវេលា៖ ការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងបានទាន់ពេលវេលាគឺមានសារសំខាន់ចំពោះជនរងគ្រោះឬខ្លួនជីវីដើម្បីធានាថានឹងគ្មានបង្កគ្រោះថ្នាក់បន្តទៀតនោះទេ និង ដើម្បីឲ្យជនជាប់ចោទទទួលបានធាតុចេញដីច្បាស់លាស់មួយនៃការស៊ើបអង្កេតនិងលទ្ធផល។ ដំណើរការពាក្យបណ្តឹងដែលមានរយៈពេលវែង និង យឺតយ៉ាវ កាត់បន្ថយទំនុកចិត្តលើប្រព័ន្ធ និង អាចមានផលដោះស្រាយដល់រូបបំណងរបស់កន្លែងការងារជុំវិញការទប់ស្កាត់ និង ឆ្លើយតបទៅនឹង GBVH។ ការថែរក្សាកំណត់ត្រាអំពីការស៊ើបអង្កេតដោយសម្ងាត់គួរតែគាំទ្រដល់ការត្រួតពិនិត្យភាពទាន់ពេលវេលា។

•បានជូនដំណឹងជាទៀងទាត់៖ ជនដែលពាក់ព័ន្ធនឹងពាក្យបណ្តឹង និង ការស៊ើបអង្កេតគួរតែទទួលបានបច្ចុប្បន្នភាពអំពីដំណើរការនៃការស៊ើបអង្កេតជាទៀងទាត់។ បច្ចុប្បន្នភាពទាំងនេះគួរតែត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយមិនបំពានលើការរក្សាការសម្ងាត់ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងខ្លឹមសារនៃការស៊ើបអង្កេតនោះទេ ផ្ទុយមកវិញវាគួរតែផ្តោតលើដំណើរការ ពេលវេលា និង ដំណាក់កាលនានាដែលនឹងត្រូវអនុវត្ត។

•ការគោរពបំណងប្រាថ្នារបស់ជនរងគ្រោះ និង ខ្លួនជីវី៖ ជនរងគ្រោះ និង ខ្លួនជីវីគួរតែរក្សាសិទ្ធិដកពាក្យបណ្តឹងរបស់ពួកគេវិញជាពិសេសក្នុងអំឡុងពេលនៃដំណើរការផ្លូវការ។ កន្លែងការងារគួរតែទទួលស្គាល់ថាកន្លែងការងារគួរតែបន្តផ្តល់ការគាំទ្រដល់ជនរងគ្រោះ និង ខ្លួនជីវី ដើម្បីធានាថាពួកគេអាចត្រឡប់មកកាន់មជ្ឈដ្ឋានការងារដែលមានការគោរព និង មានសុវត្ថិភាពវិញបាន។

• ទណ្ឌកម្ម និង វិធានការវិន័យដែលសមរម្យ: ទណ្ឌកម្ម និង វិធានការវិន័យធ្ងន់ធ្ងរពេកអាចកាត់បន្ថយឆន្ទៈរបស់ប្រជាជននៅក្នុងការរាយការណ៍អំពី GBVH។ ស្រដៀងគ្នានេះដែរ ទណ្ឌកម្ម ឬ ការដាក់វិន័យតិចតួចចំពោះការបំពានលើគោលនយោបាយយ៉ាងធ្ងន់ធ្ងរអាចបំផ្លាញសាររបស់កន្លែងការងារស្តីពីការទប់ស្កាត់ GBVH។ វាមានភាពចាំបាច់ដែល ទណ្ឌកម្ម និង វិន័យមានភាពសមរម្យនឹងទង្វើខុសឆ្គងដែលត្រូវបានសម្គាល់ឃើញ។

នៅខាងក្រៅដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ទំនុកចិត្តលើយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខអាចត្រូវបានបង្កើតឡើងតាមរយៈ៖

- ការរាយការណ៍ជាទៀងទាត់អំពីពាក្យបណ្តឹងដែលបានដោះស្រាយរួចរាល់ហើយ (ដោយមិនធ្វើអត្តសញ្ញាណកម្មបុគ្គលទាំងឡាយ)
- ការជូនដំណឹងអំពីសេចក្តីណែនាំនានាស្តីពីរបៀបប្រើប្រាស់យន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខ
- ប្រមូលមតិត្រឡប់ពីជនដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងការអនុវត្តយន្តការបណ្តឹងសារទុក្ខ
- ធានាថា មន្ត្រីទទួលខុសត្រូវលើការទទួល ការស៊ើបអង្កេត និង ការរាយការណ៍អំពីសំណុំរឿង GBVH ទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលស្តីពីសមភាពយេនឌ័រ និង ជំនាញស៊ើបអង្កេត។