

สรุป KM หัวหน้างาน ครั้งที่ 6 / 2553

เรื่อง บริหารความขัดแย้ง

วันที่ 7 ก.ค. 53 เวลา 13.30-16.00 น.

ณ. ห้องประชุมหน่วยตรวจเวชศาสตร์ทั่วไป อาคารดุสิตภคัย

การปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยหลายหน่วยงาน มีบุคลากรจำนวนมากและหลาย งานที่รับผิดชอบ ต้องประสานกันทุกหน่วยงานของโรงพยาบาล และมีความเครียดในงาน ดังนั้นความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นเป็นธรรมดา ดังนั้น ไม่มีแนวทางในการบริหารจัดการความขัดแย้ง ในหน่วยงานของตนเอง

ตามหลักของทฤษฎีความขัดแย้ง มีการแบ่งระดับความขัดแย้งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความขัดแย้งในบุคคล
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร

แนวทางความการบริหารความขัดแย้ง

- สร้างแรงจูงใจและมีแนวทางเชิงบวก
- เปิดประเด็นคุยกัน และไม่เอาความคิดของตนเองมาตัดสิน
- พุดคุยกันและหาแนวทางมาแก้ปัญหาที่ถูกต้อง
- วิเคราะห์ปัญหาให้ถูก เพื่อนำมาแก้ปัญหาที่ถูกต้อง
- ใจเย็น หาผู้อาวุโสมาช่วยกันแก้ปัญหา
- พุดคำว่า ขอโทษ หรือเสียใจ
- ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ควรนำเข้าไปประชุม
- ปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน ควรให้หัวหน้าเป็นผู้ประสาน
- ใช้หลักกรรมมาช่วย
- บุคลากรสั่งสมประสบการณ์ โดยการสังเกตจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งของหัวหน้า/ผู้มีประสบการณ์มากกว่า
- ความแตกต่างของบุคคล มีวิธีการแก้ที่แตกต่างกัน
- หลีกเลี่ยงการกล่าวโทษและประณาม
- เมื่อมีการบริหาร ความขัดแย้งเสร็จแล้ว ควรกล่าว คำว่า ขอขอบคุณหรือขอโทษ ตามสถานการณ์ และให้อภัยตามสถานการณ์

- เวลาเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความขัดแย้งได้
ควรนำความคิดต่างมุมมอง มาวิเคราะห์ในเชิงบวก เพื่อลดความขัดแย้ง
ใช้วิธี Dialogue มาช่วยการบริหารความขัดแย้ง