

การเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข

นางชนิษฐ์นาฏ จุรีมาต
หัวหน้าพยาบาล

กฎกติกาพื้นฐาน (Ground Rules)

พฤติกรรมมนุษย์ & ความคาดหวัง

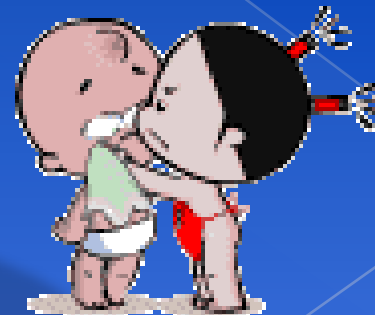
(BEHAVIOR & EXPECTATION)

..... ก่อให้เกิดความไว้วางใจและไม่ไว้วางใจ

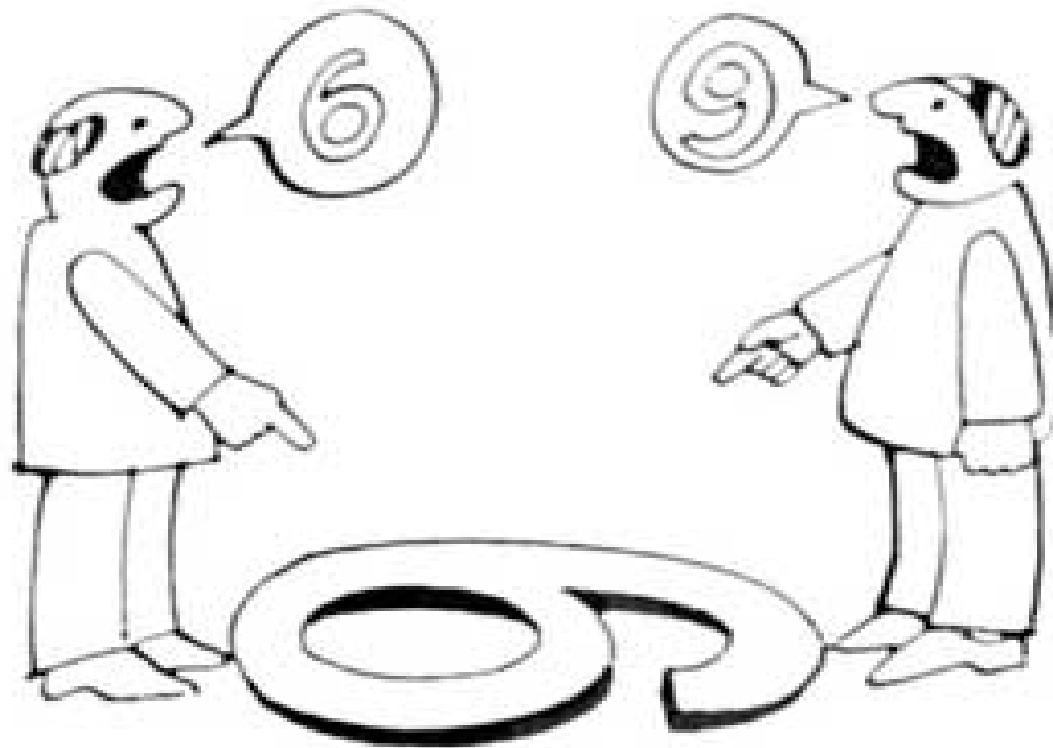
ความไว้วางใจ(Trust)

◎ความไว้วางใจ
เพราะเป็นพวก
เดียวกัน

◎ความไว้วางใจ
เพราะมีหลักประกัน



มุมมองคนละด้าน



มูมมองคนละด้าน



ความขัดแย้ง





เป็นเรื่องธรรมดา

เป็นธรรมชาติ

เมื่อสังคมหลักเลียงไม่ได้ ต้องหา
วิธีการจัดการ

เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข

กระบวนการตัดสินใจ

<u>กระบวนการที่ใช้</u>	<u>ผู้ตัดสินใจ</u>	<u>ผลการตัดสินใจ</u>
- ใช้ความรุนแรง	- ผู้ชนะ	- แพ้ - ชนะ
- ใช้การเผชิญหน้าประท้วงอย่างสันติ	- ผู้ชนะ	- แพ้ - ชนะ
- ใช้การบัญญัติกฎหมาย	- สภานิติบัญญัติ	- แพ้ - ชนะ
- ใช้การฟ้องร้อง	- ศาล	- แพ้ - ชนะ
- ใช้อนุญาโตตุลาการตัดสิน-	อนุญาโตตุลาการ	- แพ้ - ชนะ
- ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง	- คู่กรณี	- ชนะ - ชนะ
- ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย	- คู่กรณี	- ชนะ - ชนะ
- ใช้การหลีกเลี่ยงปัญหา	---	- คงสภาพเดิม

ประเภทของความขัดแย้ง

ข้อมูล  เจรจาได้

ความสัมพันธ์

โครงสร้าง

ผลประโยชน์  ยากต่อการเจรจา

ค่านิยม(ความเชื่อ)

การจัดการความขัดแย้ง

1. ใช้ความรุนแรง

2. สันติวิธี สันติวิธี หมายถึง..วิธีที่จะก่อให้เกิดความสงบ

- การเจรจาต่อรอง
- การไกล่เกลี่ยคนกลาง
- อนุญาโตตุลาการ

ความรุนแรง ทำให้เกิดการแพ้ว - ชนะ
สันติวิธี ทำให้เกิด ความสงบ ความสามานฉันท
และเกิด ความพอใจร่วมกัน

หากความขัดแย้งไม่ได้รับการแก้ไข
จะนำไปสู่ข้อพิพาท ซึ่งจะทำให้มีฝ่ายที่แพ้
และฝ่ายชนะ (Win-Lose Situation)

ความรุนแรง.....ทำให้เกิดการ แพ้- ชนะ

สันติวิธีมีทางออก คือ การเจรจาไกล่เกลี่ย

การเจรจา (Negotiation)

“การหาวิธีระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง
กับข้อพิพาทเพื่อหาหนทางยุติข้อพิพาท
ระหว่างกัน”

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท(Mediation)

“การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทในการพยายามเจรจาต่อรองเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน”

คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย

- เป็นกลาง
- มีความเมตตาที่จะช่วยให้คู่พิพาท
- มีทักษะในการสื่อสารที่ดี
- เป็นผู้ฟังที่ดีและพร้อมจะทำความเข้าใจผู้อื่น
- มีความอดทนอดกลั้น
- มีความรอบรู้พอสมควร
- มีความคิดสร้างสรรค์

MY

แข่งขัน

COMPETE

(MY WAY)

ร่วมมือ

COOPERATION

(OUR WAY)

ประนีประนอม

COMPROMISE

(HALF WAY)

หลีกเลี่ยง

AVOID

(NO WAY)

ยอมตาม

COMPLIANCE

(YOUR WAY)

YOUR

จริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย

- ◎ การไม่เป็นผู้ตัดสิน
- ◎ การเป็นกลาง
- ◎ การรักษาความลับ

หลักของการเจรจา

- ◎ **จุดสนใจหรือความต้องการ** คือ สิ่งที่กลุ่มต้องการ หรือ มีความจำเป็นต้องได้จริง ๆ จากการเจรจา จุดสนใจหรือความต้องการ คือ ความจำเป็น ความหวัง ความกลัว ความห่วงกังวล ความปรารถนาที่อยู่เบื้องหลังจุดยืน
- ◎ **จุดยืน** คือทางออกที่เหมาะสมของข้อพิพาทในสายตาของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

หลักการเจรจาอย่างสันติวิธี

- เข้าใจจุดยืน มุมมอง และเหตุผลของคู่กรณี
- เห็นส่วนดีของคู่เจรจาไม่ว่าจะเป็นทัศนคติหรือพฤติกรรม ลดอคติ ทำให้คู่กรณีตระหนักว่าได้รับการเคารพ
- มองคู่เจรจาเป็นผู้ที่สามารถเป็นฝ่ายเดียวกับเราได้ หรือจะตกลงกันได้ โดยได้รับประโยชน์ร่วมกัน เจรจากับคู่เจรจาอย่างสุภาพเปิดเผย แม้การเจรจาจะไม่ประสบผลสำเร็จ แต่จะทำให้การเจรจาครั้งต่อไปเกิดความร่วมมือกันได้ในอนาคต
- ไม่ดูถูกหรือก้าวร้าว ด้วยสำคัญตนว่าเป็นฝ่ายถูกต้องตลอดเวลา

เทคนิควิธีการเจรจาใกล้เกลี่ย

การฟังอย่างตั้งใจ (ACTIVE LISTENING)

- ◎ การเป็นผู้ฟังที่ดี นั่นคือ จะต้องมองตาผู้พูด
- ◎ ฟังมากกว่าพูด
- ◎ แสดงความเข้าใจด้วยการพยักหน้า ส่งเสียงอือ..ออ

การพูดทวนข้อความของคู่สนทนา

- ◎ การตั้งคำถามที่ดี ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนจากการยึดมั่นในจุดยืนของคู่กรณี ไปสู่จุดสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมกันของคู่กรณี