

**ขอเชิญผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาลและการผดุงครรภ์**  
**เข้าร่วมประชุมวิชาการออนไลน์ (Zoom Online)**  
**"แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสภาการพยาบาล" ครั้งที่ 7**

**เรื่อง "สื่ออย่างไรให้ได้ใจ ไร้ร้องเรียน"**

วันที่ 26 กรกฎาคม 2566 เวลา 13.30 -16.30 น.  
 เปิดลงทะเบียนในวันที่ 26 กรกฎาคม 2566 เวลา 12.30 - 13.30 น.  
 ระบุชื่อ Zoom online Meeting

ID : 947 8358 3121  
 Passcode : 879005

ไม่มีค่าลงทะเบียน  
 CNEU 3 หน่วยสะสม  
 รับจำนวนจำกัด 1,000 คน

QR Code:   


วิทยากร : **พิมพ์วิภา อัครเชียรลีน**  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ชำราชกรณานายู กระทรวงสาธารณสุข  
 นักสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล  
 ชำราชกรณานายู โรงพยาบาลขอนแก่น  
 pimakara9363@gmail.com  
 0834009363



**การประชุมออนไลน์**  
**"แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสภาการพยาบาล" ครั้งที่ ๗**  
**....สื่ออย่างไรให้ได้ใจ ไร้ร้องเรียน....**

ความสำคัญของการสื่อสารกับผู้บริหารบริการ  
 แนวทางการสื่อสารข้อมูลกับผู้บริหารบริการ  
**และทีมผู้ให้บริการ เมื่อมีเหตุที่ไม่พึงประสงค์**  
**จะสื่อสารอย่างไรให้เรื่องจบ**  
 เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย

**พิมพ์วิภา อัครเชียรลีน**  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
 นักสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล  
 ชำราชกรณานายู โรงพยาบาลขอนแก่น  
 pimakara9363@gmail.com  
 0834009363



**พิมพ์วิภา อัครเชียรลีน**  
 นักสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ชำราชกรณานายู กระทรวงสาธารณสุข  
 pimakara9363@gmail.com FB: Pim Akara Tel : 083-4009363

**รางวัลศิษย์เก่าดีเด่น สาขาวิจัยทางการแพทย์ วท.ม.ส.ระวี ๒2549**  
**รางวัลข้าราชการพลเรือนดีเด่นระดับประเทศ ครุฑทองคำ ๒2552**  
**รางวัลบุคคลต้นแบบคนดีศรีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๒2553**  
**รางวัลพยาบาลดีเด่น สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ**  
**สาขาคณะทันตกรรมเชียงใหม่ สาขาวิชาเชิงบูรณาการ ๒2560**  
**รางวัล คำของแผ่นดิน คณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ๒2564**

**ประภคกรณัมกฏุโณ**  
**ประวัติการศึกษาศาสตร์และพฤติกรรมสูง วท.ม.ส.ระวี ๒2525**  
**\* กศม.สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มธส.๒2545**  
**\* ผู้บริหารการสาธารณสุขระดับกลาง รุ่นที่16**  
**โรงพยาบาลบริหารสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข**  
**ประจวบ ๒2549**

**หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการพัฒนาศักยภาพนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง**  
**ด้านสาธารณสุข ศูนย์สันติวิธี**  
**กระทรวงสาธารณสุข ๒2551**

**ผลงานเด่น**  
**รางวัลผลงานวิจัยดีเด่น ภาชประชม**  
**วิชาการ กระทรวงสาธารณสุข**  
**3 ครั้ง ปี 2547 ๒2552 และ ๒2553**

**๒2547 MRSA**

**๒2552เจรจาไกล่เกลี่ยร้อยต่อ**

**๒2553ทำโรคติดต่อกระทรวง.ช.ข.**


**๒256 นำเสนอผลงานวิชาการ**  
**ที่ประเทศญี่ปุ่น**  
**PAR D/C Planning STBI Model**

**\* รางวัลผลงานวิจัยยอดเยี่ยม การประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข**  
**๒2553 เรื่อง นำวิกฤตชาติเชื่อมฝ่าฝืนต่อกระทรวง โรงพยาบาลขอนแก่น**



**ขออนุญาตนำเสนอ ....**  
**"ภาพ" "ชื่อ" "หน่วยงาน" ของผู้เกี่ยวข้อง**  
**ในเหตุการณ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน**  
**เชิงวิชาการเท่านั้น**  
**....ในโอกาสนี้ขอขอบคุณทุกท่าน**  
**ที่กรุณาให้เกียรติ.....**

**พิมพ์วิภา อัครเชียรลีน**  
 นักสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล  
 โรงพยาบาลขอนแก่น



**ปัญหาในปัจจุบัน : ผลกระทบของการบริการ**

**การฟ้องร้องแพทย์/สถานพยาบาลมีเพิ่มขึ้น**

**ฟ้องร้อง**

- ยุงยาก/ล่าช้า
- เสียค่าใช้จ่ายสูง
- ไม่ปลอดภัย

**ผู้ป่วย**

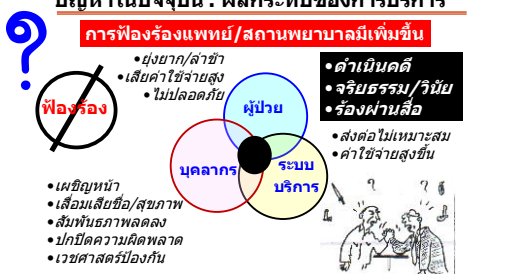
- ต่ำเป็นคดี
- จริยธรรม/วินัย
- ร้องผ่านสื่อ

**บุคลากร บริการ**

- ส่งต่อไม่เหมาะสม
- ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

**เผชิญหน้า**

- เสื่อมเสียชื่อ/สุขภาพ
- สัมพันธภาพลดลง
- ปกปิดความผิดพลาด
- เวชศาสตร์ป้องกัน



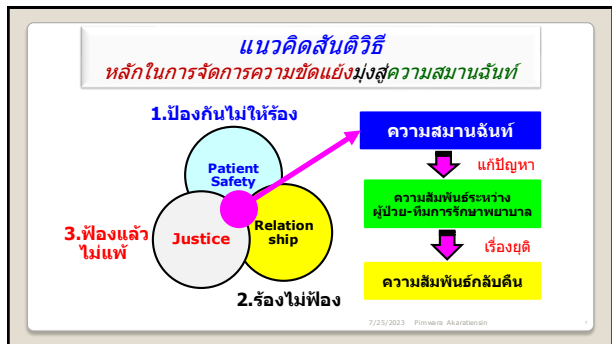
**นโยบายปลัดกระทรวงสาธารณสุข**  
**2P Safety และ การเจรจาไกล่เกลี่ย**  
**ระดับกระทรวง ระดับเขต ระดับจังหวัด และ ระดับโรงพยาบาล**

**2P Safety & Mediation**

**วันที่ตั้ง(๒021) 3๒6๒ ลงวันที่ 24 ต.ค.๒๑**  
**คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ๕ ๑409**  
**สั่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดี**  
**แพ่งและอาญาของกระทรวงสาธารณสุข**  
**เลข ๒0410 ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑**  
**AD ICE MEDIATION TEAM**

ประธาน พ.ศ. ๒๕๖๑ และตน  
 ปลัดกระทรวงสาธารณสุข





**นโยบายกระทรวงสาธารณสุข**

**\*\*\*เป้าหมาย : ลดคดีฟ้องร้อง**

โดยจัดระบบบริหารจัดการ 3 เรื่อง

- ❖ การป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียน : สปรส. และ สรพ.
- ❖ โกล่เกลี่ย/ไม่ฟ้อง : ศูนย์สันติวิธี
- ❖ ฟ้องแล้วไม่แพ้ : กลุ่มกฎหมาย สป.สธ.

7/25/2023 Pimwara Akarabonin

**การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา**

**ดำเนินการ 3 ระบบ ในโรงพยาบาล**

- ❖ การป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียน  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : PCT PST Ward RMC
- ❖ การบริหารจัดการเมื่อเกิดการร้องเรียน (ไกล่เกลี่ย/ไม่ฟ้อง)  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์สันติวิธีรพ.
- ❖ การบริหารจัดการเมื่อเป็นคดีในศาล : (ฟ้องแล้วไม่แพ้) หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มกฎหมายรพ. สสจ.

7/25/2023 Pimwara Akarabonin



**วงเกลียวแห่งความขัดแย้ง : SPIRAL CONFLICT**

ไม่สะดวก

ไม่สบายใจ

ความอึดอัด

การกระทบกระทั่ง

เล็กน้อยๆ

เข้าใจผิด

ตั้งเครียด

วิกฤติการณ์

ความไม่พอใจที่มากขึ้นๆ จนถึงจุดระเบิดของความขัดแย้ง

เกิดข้อขัดแย้ง

7/25/2023 Pimwara Akarabonin

**ความขัดแย้งคือ.....**

> การกระทำที่ **ไม่ลงรอยกัน** **ขัดกัน** หรือ **ต่อต้านกัน** ตั้งแต่ 2 คนหรือ 2 กลุ่มขึ้นไป

> **เป้าหมายไม่ตรงกัน**

7/25/2023 Pimwara Akarabonin

“สวัสดีค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหมคะ”

**× มีปัญหา?**

สวัสดีค่ะ

7/25/2023 Pimwara Akarabonch

### Conflict Management Option

ข้อพิพาทฟ้องร้อง (Dispute).  
ความขัดแย้งปรากฏชัด (Manifest conflict)  
ความขัดแย้งเริ่มปรากฏ (Emerging conflict)  
ความขัดแย้งแฝง (Latent conflict)  
ระยะป้องกัน Conflict prevention  
ระยะแก้ไข Conflict mediation and resolution

7/25/2023 Pimwara Akarabonch

### ความเชื่อที่แตกต่างกัน

ผู้ป่วย      สาธารณสุข

➢ ผลที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในรพ. นำเกิดจากความผิดพลาดของหมอ พยาบาล/ รพ.  
➢ โรคหมอล่า (malpractice) มีจริง  
➢ ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของคนไข้ (patient safety)

➢ ทำดีที่สวดแล้ว  
➢ ไม่ได้ประมาท  
➢ ไม่ได้ละเลย  
➢ เป็นเรื่องสุดวิสัย

เป็นสิทธิ      ฟ้องร้อง      ถูกกระทำรุนแรง

7/25/2023 Pimwara Akarabonch

### การวิเคราะห์ความขัดแย้ง

คริสโตเฟอร์ มัวร์ (Christopher Moore)

บริบทอื่น Contexts  
ประวัติศาสตร์, วัฒนธรรม, การเมือง, ชนกลุ่มน้อย  
มากต่อ การเจรจา

1. ข้อมูล และ ความจริง Data, Information, Factual  
2. ผลประโยชน์และข้อจำกัด Interests and Limitation  
3. ความสัมพันธ์ Relationships  
4. โครงสร้าง Structures  
5. ค่านิยม Values

เจจจา ไม่มาก  
ประเด็น Issues

7/25/2023 Pimwara Akarabonch  
Catherine Morris - PeaceMaker Trust Victoria - CANADA

### ประเด็นที่ถูกฟ้องร้องบ่อยๆ

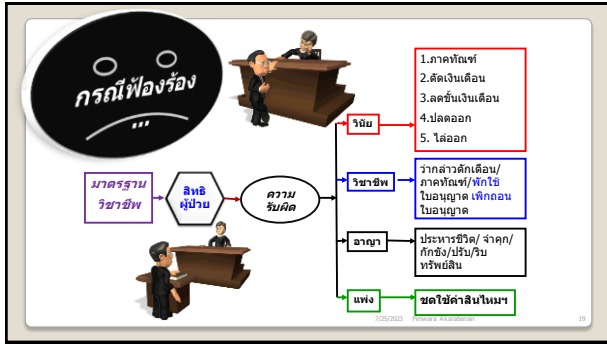
1. การผิดพลาดในการดูแล เกิดอันตรายหรือเสียชีวิต
2. การขาดความระมัดระวัง ประมาท การกระทำต่ำกว่ามาตรฐาน
3. ปัญหาสื่อสาร การไม่ขอมูล
4. การพูดจาไม่สุภาพ ขาดความเอาใจใส่ พฤติกรรมบริการไม่ดี
5. ขาดความรู้ การประเมินอาการ และ ความรุนแรงของโรค ประเมินผิดกรอง ผิดพลาด (ไม่รายงานรายงานซ้ำ)
6. อุปกรณ์ไม่พร้อม
7. การรักษาพยาบาลล่าช้า เกิดอันตรายกับผู้ป่วย (การประสานแพทย์???)

7/25/2023 Pimwara Akarabonch

### สิ่งที่ต้องตระหนักในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม

- ❑ ต้องปฏิบัติงานโดยอาศัยหลักการทางวิทยาศาสตร์ มีความรู้ความชำนาญ ผ่านการฝึกฝน
- ❑ คำนึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ
- ❑ หากผู้ป่วยได้รับอันตราย ต้องมีส่วนร่วมโทษทางกฎหมายในฐานะผู้กระทำ (ได้รับมอบหมาย)

7/25/2023 Pimwara Akarabonch



- ❑ การไม่ช่วยเหลือ หรือปฏิเสธการประกอบวิชาชีพ กรณีเห็นผู้อื่นตกอยู่ในภยันตรายต่อชีวิต
- ❑ การพยายาม โดยผู้ป่วยไม่ยินยอม ทอดทิ้ง หรือปล่อยให้พลละเลยผู้ป่วย
- ❑ เปิดเผยความลับ
- ❑ ประมาทในการประกอบวิชาชีพ
- ❑ ปลอมเอกสาร
- ❑ ทำแท้ง

**ความผิดอาญา**

- ❑ ความรับผิดชอบทางละเมิด
- ❑ จงใจหรือประมาทเลินเล่อ
- ❑ โดยผิดกฎหมายต่อบุคคลอื่น

เป็นเหตุให้เขาเสียหายแก่

- ชีวิต /ร่างกาย /อนามัย
- เสรีภาพ /ทรัพย์สิน /หรือชื่อเสียง

❑ ผลต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามความร้ายแรงแห่งละเมิด

**ความผิดทางแพ่ง**

- ❑ ความรับผิดชอบทางละเมิด
- ❑ จงใจหรือประมาทเลินเล่อ
- ❑ โดยผิดกฎหมายต่อบุคคลอื่น

เป็นเหตุให้เขาเสียหายแก่

- ชีวิต /ร่างกาย /อนามัย

การผ่าตัด การทำหัตถการ ผิดกฎหมาย? (ต้องได้รับความยินยอม)

❑ ผลต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามความร้ายแรงแห่งละเมิด

**ความผิดทางแพ่ง**

คดีแพ่ง หมายเลขดำ พ.8964/2550 กรณีละเมิด เรียกค่าเสียหาย

**390,966,293บาท**

20 กันยายน 2550

คุณวอลเตอร์ ลี ภรรยาตั้งครรภ์ อัลตราซาวด์ หมอบอกเด็กร่างกายปกติดี แต่แล้ว ณ วันที่น้องคลอดออกมา ลูกชายมีแขนแค่ข้างเดียว ส่วนขาอีกไม่มี

ศาลชั้นต้น ศาลตัดสินรพ. จ่าย12. วอลเตอร์ลี ปมกรรยาคลอดบุตรพิการ

สู่ 11 ปี ได้ 1 ล้าน บาท

ศาลฎีกา : มีคำพิพากษาชั้นศาลสองครั้ง ใน โรงพยาบาล ..... ผู้ได้รับแพทย์ และ แพทย์รังสีวิทยา ร่วมกันชดเชยเงินค่าเสียหาย รวม 1 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 นับแต่วันฟ้อง 20 กันยายน 2550

“ที่ผ่านมาคู่กรณีไม่เคยถามไถ่แสดงความเป็นห่วง กลับยื่นข้อเสนอให้เงินจัดการให้เรื่องเงียบ”

16 มี.ค. 61 ก่อนที่คดีจะหมดอายุความเพียงไม่กี่วัน จึงตัดสินใจฟ้องร้อง โรงพยาบาลและคุณหมอเจ้าของไข้

เปิดใจวอลเตอร์ ลี หลังชนะคดีให้รพ.ชดเชยอีก พิจารณาขอ : ไม่มีอาชีพใดจะอยู่เหนือกฎหมาย

ถ้าคิดในแง่ของการลงทุนก็คงจะขาดทุน แต่ในฐานะของคนเป็นพ่อแม่ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับลูกคงไม่สามารถคิดค่าเป็นเงินได้

# ไม่เสี่ยงต่อ การถูกฟ้อง... ต้องทำอะไร?

สมรรถา, พยาบาลดูแลผู้ป่วย Covid-19 จนผู้ป่วยถึงห้องฉุกเฉิน

**แสนระอา... พยาบาลยุคออนไลน์?**  
ติดหน้าจอจน(ผู้ป่วย)ต้องร้องขอชีวิต

กรณีเข้าเป็นการดูแลผู้ป่วย ถ้าหากมีแต่เล่นโทรศัพท์ **ไม่ดูแลผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยถึงแก่ความตาย อาจมีความผิดข้อหาประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย มีโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี และปรับไม่เกิน 200,000 บาท ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 291**

หน่วยงานเอกชน ถ้าลูกจ้างแชตในเวลางาน ซึ่งทำให้นายจ้างเสียหายนั้น นายจ้างสามารถได้ออกได้โดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย แต่ถ้าเป็นหน่วยงานราชการ ก็อาจจะมีคามผิดทางวินัยได้

กำลังใช้โทรศัพท์ทำงานจนพายุจะ

**PDPA**

**Personal Data Protection Act B.E.2562**  
พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

**สรุปมาให้แล้ว**  
**กฎหมายใหม่ PDPA บังคับใช้ 1 มิ.ย. 65**  
ไม่อยากทำผิดกฎหมาย ต้องอ่าน!

1. ถ่ายรูป-ถ่ายคลิปที่ติดหน้าคนอื่น โดยไม่ขออนุญาต ถือว่าผิดกฎหมาย
2. ไม่สตอป-ไลฟี่ แล้วติดหน้าคนอื่น โดยไม่ขออนุญาต ถือว่าผิดกฎหมาย
3. ติดกล้องวงจรปิดนอกบริเวณบ้านโดยไม่ขออนุญาต ถือว่าผิดกฎหมาย
4. เก็บ-กระจัดกระจายข้อมูลของตนเองโดยไม่ขออนุญาต ถือว่าผิดกฎหมาย

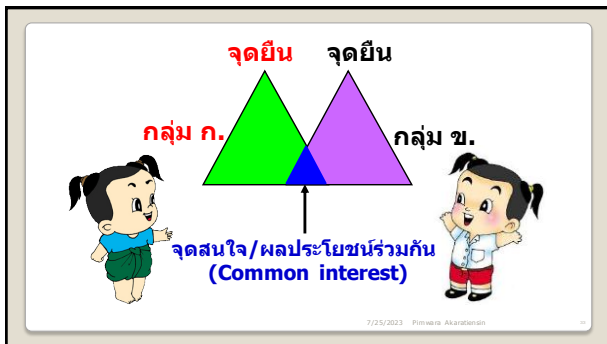
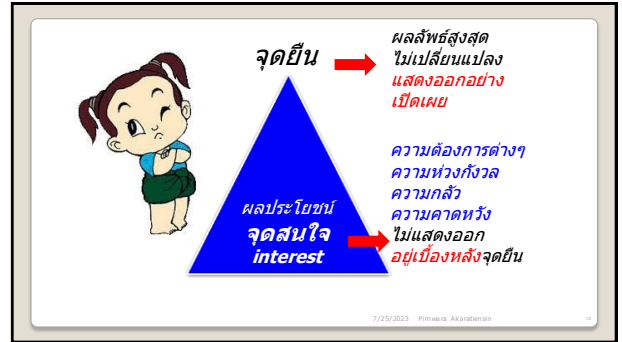
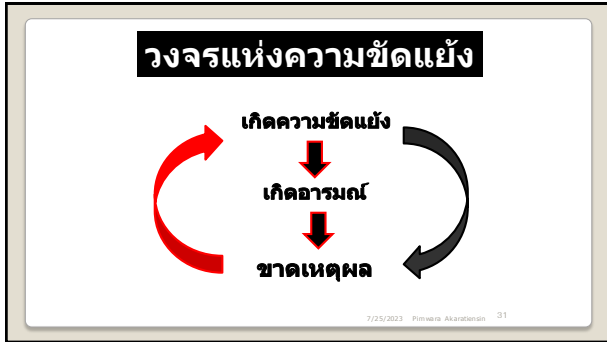
**จะอย่างไร?**  
เมื่อมีประเด็นที่ต้องตัดสินใจทางจริยธรรมและกฎหมาย

**ให้ถามตนเองว่า...**

- ✓ ทำแล้วถูกต้องหรือไม่
- ✓ ทำแล้วรู้สึกสบายใจหรือไม่
- ✓ ทำแล้วต้องการเปิดเผยต่อสาธารณชนหรือไม่

**แนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาทางกฎหมายและจริยธรรม**

- การปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่ปลอดภัย คนสถานที่ อุปกรณ์ ระบบบริหารจัดการที่ดี
- การสื่อสารกับทีมสุขภาพ
- การปฏิบัติตามมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะปฏิบัติที่ดี
- การสร้างเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บริหาร



- ### เหตุของการฟ้องร้อง???
- ทวงสิทธิ...
  - ทวงแค้น... เอาคืน
  - ไม่มีอะไรต้องเสีย
- 7/25/2023 Pimwara Akarabonin 34

### เหตุของการฟ้องร้อง???

การรักษา .....  
สัมพันธ์ภาพ... ?

7/25/2023 Pimwara Akarabonin 35

### ทำไมต้องมาเรียนรู้ เรื่องความขัดแย้งในระบบ สาธารณสุข

7/25/2023 Pimwara Akarabonin 36

**อัตลักษณ์ของ....วิชาชีพสาธารณสุข**

- การสื่อสาร
- การป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- การหน่วงการรับฟังผู้อื่นในสถานการณ์ที่สับสนวุ่นวาย




**ยึดมาตรฐานวิชาการมากกว่าการถูกฟ้องร้อง**

**ทัศนคติ ความเชื่อ**

7/25/2023 Pimwara Akarabonin

**Leader Skill**

- ✓ การสื่อสาร **Communication**
- ✓ การตัดสินใจ **Decision**
- ✓ การเจรจาไกล่เกลี่ย **Mediation**



7/25/2023 Pimwara Akarabonin

**ความสำคัญของการสื่อสาร กับ ผู้รับบริการ**




**สวัสดีค่ะ**

7/25/2023 Pimwara Akarabonin

**ทักษะการสื่อสาร**

- การพูด/การนำเสนอ
- การฟังอย่างตั้งใจ
- การตั้งคำถาม : ปลายเปิด : ปลายปิด
- การกล่าวทวน
- การปรับปรุงคำพูดใหม่
- หน้าที่ : การรักษาน้ำ : การกั้นน้ำ : ภาษาท่าทาง



7/25/2023 Pimwara Akarabonin

- "การสวมกอด" ครั้งเดียว ทำให้ความโดดเดี่ยวหายไป
- "คำขอโทษ" คำเดียว ยุติการทะเลาะที่ยาวนานได้
- "มือที่ตบไหล่" ครั้งเดียว ทำให้มีกำลังใจสุดไป



7/25/2023 Pimwara Akarabonin

**ฟังอย่างตั้งใจ**

**จงได้ยินใจเร็ว**

**อย่ารีบร้อนพูด (รู้ปัญหา)**

**อย่ารีบร้อนทำ (เสนอทางออก)**



7/25/2023 Pimwara Akarabonin

### ฟังอย่างตั้งใจ



1. ไม่พูดขณะฟัง
2. สบตา
3. พยักหน้า, ส่งเสียง "เออ, ออ"
4. การกล่าวทวน
5. การถามคำถาม-ตอบคำถาม

7/25/2023 Pimwara Akarabonin

### ฟัง จนได้ยิน.....

..... เสียงความทุกข์  
 ..... เสียงความกังวล  
 ..... เสียงความกลัว  
 ..... เสียงความเศร้า


7/25/2023 Pimwara Akarabonin

### โมโม

โมโม เป็นเด็กหญิงพเนจรไร้บ้านอายุ 10 ปี ที่โรงละครโบราณร้างแห่งหนึ่ง ในนามนักร้องเด็กเสียงพูดกันว่า "ไปหาโมโมสิ"

□ \*\*\*\*ความสวยงามพิเศษของโมโม คือ การฟังเป็นพอ ใจดีพูดต่อหน้า โมโม

- @ คนโง่กลับมีความคิดดีๆ ขึ้นมาได้
- @ เรอเพียงแต่ฟังผู้หนึ่งพูดด้วยความตั้งใจและอย่างไร้ใจใส่ ขณะที่เรอเองเขาด้วยใจโดยดาดกลับ
- @ คนพูดก็จับความคิดขึ้นมาได้ ซึ่งเขาก็ไม่เคยว่ามันมีอยู่ในหัวสมองของเขา
- @ เมื่อเธอฟังคนที่ดูเหมือนหมดปัญญาหรือว่าล้มใจ
- @ เขาก็คิดขึ้นมาได้ว่าควรทำอะไรแล้วตัดสินใจได้ในทันที
- @ แม้มันชั่วร้ายกลายเป็นคนกล้า
- @ คนไหนเป็นทุกข์กลับรู้สึกสุขใจถ้าได้พูดให้เธอฟัง
- @ คนที่น้อยเนื้อต่ำใจว่าตัวเองไม่มีความสามารถ ก็เกิดมีกำลังใจและรู้สึกได้ว่าเขาก็มีเอกลักษณ์ มีความสำคัญ



วรรณกรรม Momo ; Michael Ende

7/25/2023 Pimwara Akarabonin

### การปรับปรุงคำพูดใหม่ Reframe

=

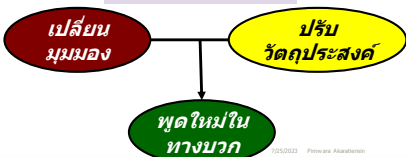
การปรับกรอบความคิด  
 การปรับคำพูดที่ดูรุนแรง  
 ให้ออกมาเป็นภาษาในเชิงสร้างสรรค์

7/25/2023 Pimwara Akarabonin

### การปรับปรุงคำพูดใหม่ : Reframe

ปรับจุดประสงค์ของคำพูดใหม่ โดยเปลี่ยนมุมมอง (Refocus)

มาเข้าไป.....  
 มาอีกแล้ว.....



7/25/2023 Pimwara Akarabonin

| คำพูดที่สร้างความขัดแย้ง/ไม่พอใจ            | ปรับปรุงคำพูดแบบ Refocus  |
|---|---|
| □ ทำไมไม่รอให้เป็นมากกว่านี้ก่อนมา          | > คนใช้อากรหนักมาก ผมจะพยายามรักษาให้ดีที่สุด                             |
| □ คอนซิ่งละไม่กลัว เห็นแผลแค่ซี่ร็องอยู่ได้ | > รีบรถเร็วอันตราย โชคดีที่คราวนี้ไม่เป็นอะไรมาก ทนเจ็บทนเอียนละคะ        |
| □ ญาติไม่มีหรือใจ 3 วันแล้วไม่เห็นญาติเลย   | > ไม่ทราบว่าคุณดิทราบหรือยังคะ > วันญาติมาเยี่ยมหรือยังคะ                 |
| □ รอก่อนยังไม่ถึงคิว                        | > จันท.เรียกตามลำดับก่อนหลังนะคะ  |
| □ เวลาเรียกไปอยู่ไหนมา                      | > กรุณาเรียกสักครู่ละ จะเรียกเป็นลำดับต่อไป เหน้เรียกท่านไปครั้งหนึ่งแล้ว |

25 July 2023 Pimwara Akarabonin



## Reframe

| คำพูดที่สร้างความขัดแย้ง/ไม่พอใจ          | ปรับปรุงคำพูดแบบ Refocus   |
|---|--|
| ❑ ทำอะไรในเอาปตธมา                        | ➢ กรุณาเขียนชื่อ-สกุลที่เคยแจ้งไว้กับทางโรงพยาบาลด้วยนะค่ะ                             |
| ❑ นั่งรอไปก่อน เดี่ยวเรียกเองแหละ         | ➢ กรุณานั่งรอสักครู่ก่อนนะค่ะ จะเรียกตามลำดับบัตรคิว หากมีอาการผิดปกติแจ้งพยาบาลได้ค่ะ |
| ❑ ยี่ แม่จะให้อาหารหรือจะให้ลูกชก เลอกเอา | ➢ คุณแม่คะ ตอนขีดคิว อาจทำให้ลูกร้องได้ แต่การขีดคิวเป็นการลดใช้มือป้องกันการชกได้ค่ะ  |
| ❑ ที่นี่ไม่ใช่ 7 eleven นะ จะมาชื้อเอาๆ   | ➢ กรุณานำออกอาการด้วยนะค่ะ หมอจะได้ตรวจรักษาและสั่งยาได้ตรงกับอาการเจ็บป่วย            |

25 July 2023 Pimwara Akarabandit

## Reframe

| คำพูดที่สร้างความขัดแย้ง/ไม่พอใจ              | ปรับปรุงคำพูดแบบ Refocus   |
|---|--|
| ❑ มาอีกแล้ว                                   | ➢ วันนี้คุณมีอาการผิดปกติอะไร จากครั้งที่แล้วบ้างคะ                              |
| ❑ ทำแบบนี้ได้ใจเดียวก็ตายหรอกไม่เคยตาย หรือใจ | ➢ อย่าดึงท่อออกนะค่ะ จะเป็นอันตรายต่อชีวิตถ้าช่วยไม่ทัน                          |
| ❑ ถ้าไม่ยอมผ่าก็กลับไปเลย                     | ➢ คุณกังวลกับการผ่าตัดใช่ไหม   |
| ❑ หมอนัดแล้วทำไมไม่มาตามนัด                   | ➢ คุณไม่ได้มาตามนัดใช่ไหมคะ คราวหน้าหากติดธุระ คุณสามารถโทรแจ้งเลื่อนนัดได้นะค่ะ |
| ❑ จะเอาอะไรอีก ยังจ้ง                         | ➢ คุณต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือเปล่านั้น                                  |

25 July 2023 Pimwara Akarabandit

TRUST

"ความไว้วางใจ  
ในความเป็น เรา ไม่ใช่ เขา"



เขาใจเรา เราใจเขา



ไว้วางใจ เพราะเป็นพวกเดียวกัน  
ไว้วางใจ เพราะมีหลักประกัน

7/25/2023 Pimwara Akarabandit

### การใกล้ชิดของหน่วยบริการ

ผู้รับบริการเข้าใจผิด

➔

ทำความเข้าใจ

ผิดพลาดโดยไม่เจตนา/เหตุสุดวิสัย/ไม่ชัดเจน

➔

ใกล้ชิด

ผิดโดยชัดเจน เช่น ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ทำผิดมาตรฐานอย่างชัดเจน ละเลยเพิกเฉย จนเกิดอันตรายเสียชีวิต หรือ พิการ

➔

ไม่  
ใกล้ชิด ?

7/25/2023 Pimwara Akarabandit



WIN  
:  
WIN

Conflict management

7/25/2023 Pimwara Akarabandit

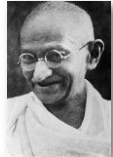
AN EYE FOR AN EYE AND WE ARE GO BLIND

"ตาต่อตา ฟันต่อฟัน ผันทุกคน สู่ ความพ่ายแพ้"

GETTING PAST NO

NEGOTIATING IN DIFFICULT SITUATIONS

WILLIAM URY



มหาตมาคานธี  
ใน Getting Past No /W.Ury.  
"เอาชนะกับปฏิเสธ" ศ.พ. วินัย วิมลศัพท์ แปล

7/25/2023 Pimwara Akarabandit

**"การไม่ใช่อารมณ์"**  
ในการจัดการความขัดแย้ง

- ✓ ไม่โต้ตอบทันที – go to the balcony
- ✓ ไม่เถียง – step to their side
- ✓ ไม่ปฏิเสธ – reframe
- ✓ ไม่ผลึกตัน – build them to educate
- ✓ ไม่มองเห็นเป็นศัตรู – from adversary to parterres



**William Ury, Getting Pass No**

7/25/2023 Pimwara Akaratenin 55

**ความคาดหวัง (Hope/Expectation)**

**ความกลัว (Fear)**

7/25/2023 Pimwara Akaratenin 56

**ความคาดหวัง Hope/Expectation**

- ข้อมูลเชิงวิชาการทางการแพทย์
- ข้อเท็จจริงในเหตุการณ์



**มีความต่าง....**

7/25/2023 Pimwara Akaratenin 57

**ความกลัว (Fear)**

- อย่ากลัวการเจรจา
- อย่าเจรจาด้วยความกลัว



7/25/2023 Pimwara Akaratenin 58

**ข้อร้องเรียน**

- มาด้วยตัวเอง
- โทรศัพท์
- 1330 สปสช.
- 1111 สำนักนายกรัฐมนตรี
- website: Khonkaen Link, Face book, Thai clinic.com
- Intranet: Khon Kaen Hospital
- หนังสือร้องเรียน จากผู้ใช้บริการ
- ศูนย์ดำรงธรรม, ผู้ว่าราชการจังหวัด
- สป.กระทรวงฯ แพทย์สภา
- สภายาบาล, ผู้ตรวจการแผ่นดิน
- นายความ คำสั่งศาล, คดีแพ่ง, คดีอาญา




**คดีผู้บริโภค**

7/25/2023 Pimwara Akaratenin 59

เมื่อมีเหตุที่ไม่พึงประสงค์ จะสื่อสารอย่างไรให้เรื่องจบ

แนวทางการสื่อสารข้อมูล กับผู้รับบริการ และทีมผู้ให้บริการ



7/25/2023 Pimwara Akaratenin 60

### Service Mind

7/25/2023 Pimwara Akarabodin

### Service Mind

- S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม
- E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
- R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
- V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
- I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ
- C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
- E = Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์
- M = Make Believe มีความเชื่อ
- I = Insist การยอมรับ
- N = Necessitate การให้ความสำคัญ
- D = Devote การอุทิศตน

7/25/2023 Pimwara Akarabodin

### การเจรจาไกลเกลี่ยไร้รอยต่อ

**กลเม็ด เคล็ด(ไม่)ลับ**  
การจัดการความขัดแย้ง

7/25/2023 Pimwara Akarabodin

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ประมวลกฎหมายอาญา

พรบ. ละเมิดฯ

พรบ. หลักประกันสุขภาพฯ

พรบ. สุขภาพแห่งชาติ

พรบ.คุ้มครองผู้เสียหายฯ

พรบ.วิชาชีพ

กฎกระทรวง

ข้อบังคับ

ประกาศ

CPG

คู่มือต่างๆ

**ความขัดแย้ง**

7/25/2023 Pimwara Akarabodin

○ความไม่ไว้วางใจกัน  
○ไม่ได้รับความเป็นธรรม  
○การใช้อำนาจของผู้บริหาร  
○ปัญหาการสื่อสาร

**สาเหตุหลักของ ความขัดแย้ง**

7/25/2023 Pimwara Akarabodin

**รู้รอบ รู้รอบ ฟิวรอบ**

**ฟิวรอบ ฟิวรอบ รู้รอบ**

**รู้รอบ รู้รอบ ฟิวรอบ**

7/25/2023 Pimwara Akarabodin

**ปี2552**

**กลวิธีที่เหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งควรเป็นอย่างไร????**

**งานวิจัย**  
**"รูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบไร้รอยต่อโรงพยาบาลขอนแก่น"**

**การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)**

7/25/2023 Pimwara Akarabandien

**Strategy of Seamless mediation**

**รูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบไร้รอยต่อโรงพยาบาลขอนแก่น**

1. ค้นหา Key player

2. เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงาน ติดตั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่

**คุณสมบัติเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ผู้ประสานงาน มีใจบริการ โดยปราศจากเงินไข**

โทรศัพท์สำนักงาน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์เคลื่อนที่สายตรง Hotline 24 ชม. ติดป้ายประชาสัมพันธ์

7/25/2023 Pimwara Akarabandien

**เรียน ผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่นทุกท่าน**  
**หากไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ หรือมีเรื่องร้องเรียน**

**กรุณาแจ้งที่**

**08-3400-9363** คุณพิพพวง อัครเชษฐชัย ทีมทักแฉอุยฮับทีวี  
**08-5251-5155** คุณเชษฐศิริ พงษ์พันธ์ ทีมทักแฉอุยฮับเรื่องร้องเรียน

**ติดต่อสายตรงตลอด 24 ชั่วโมง**

7/25/2023 Pimwara Akarabandien

**3. บทบาท Key player เจรจากรไกล่เกลี่ยทางโทรศัพท์**

**เจรจากรไกล่เกลี่ยโดยติดต่อผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์**  
**คาดว่าจะมีการร้องเรียน หรือทันทีที่มีการร้องเรียน**

7/25/2023 Pimwara Akarabandien

**4.เจรจากรไกล่เกลี่ยทางโทรศัพท์**

- ☐เจรจากรไกล่เกลี่ยโดยติดต่อผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ คาดว่าจะมีการร้องเรียน หรือทันทีที่มีการร้องเรียน
- ☐รายงานความก้าวหน้าในการบริหารจัดการ ตามข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ
- ☐รายงานผู้บริหารทันที ผู้บริหารจะได้มีข้อมูลในการตัดสินใจสั่งการ
- ☐ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน

7/25/2023 Pimwara Akarabandien

**5. ทีมมาเร็ว**

**เยี่ยมผู้ป่วยและญาติ เยี่ยมยา ช่วยเหลือเบื้องต้น**

7/25/2023 Pimwara Akarabandien

### 6. จัดเข้าสู่วิธีเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

- เน้นการสร้างสัมพันธภาพ
- แสวงจุดร่วม สงวนจุดต่าง
- เปลี่ยนจุดยืน เป็นผลประโยชน์

7/25/2023 Pimwara Akaratiensin

### 7. เชื่อมโยงชุมชน เครือข่ายองค์กรต่างๆ

ประสาน สหวิชาชีพในและนอก ร.พ. องค์กรที่เกี่ยวข้อง สสจ. สบ. สปสช. เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ตัวแทนภาคประชาชน และอื่นๆ แบบไร้ขอบเขต

เชื่อมบ้านผู้ป่วยและญาติ สร้างสัมพันธภาพ

7/25/2023 Pimwara Akaratiensin

### 8. ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

บันทึกข้อตกลง

ไม่เอาความทั้งทางแพ่งและอาญาต่อกัน

7/25/2023 Pimwara Akaratiensin

### รูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบไร้รอยต่อ โรงพยาบาลขอนแก่น

กล่าวหา "ทอไทย"

บทบาทที่แตกต่าง ผู้ร้องเรียน

เพิ่มช่องทาง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 24 ชม.

เชื่อมโยง สหวิชาชีพในรพ. เครือข่าย เชื่อมบ้าน

เจรจาไกล่เกลี่ยทางโทรศัพท์

ทีมรวดเร็ว เชิญผู้ป่วย ผู้ญาติ เข้ามาร่วมหารือเบื้องต้น

รายงานผู้บริหารทันที

มีโต๊ะเจรจา ไกล่เกลี่ย คนกลาง

Key Players

"ลดระดับคอนที่ยุ่งยาก ชิบช้อน"

7/25/2023 Pimwara Akaratiensin

### รูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบไร้รอยต่อ โรงพยาบาลขอนแก่น

SEAMLESS MEDIATION MODEL  
A CASE STUDY AT KHON KAEN HOSPITAL

ทีมทอว่า อัครเกียรติสิน  
วิภาดา ชัยกัญญาชัย\*\*\*

\* ศึกษารายละเอียดผู้ป่วย/ญาติ/กรณีพิพาท  
\*\* ผู้ป่วย/ญาติรับทราบและยินยอม  
\*\*\* ผู้ป่วย/ญาติรับทราบและยินยอม  
โรงพยาบาลขอนแก่น

ผลงานวิชาการดีเด่น กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี 2552

7/25/2023 Pimwara Akaratiensin

### การจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขอนแก่น

1. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์

2. กรณีข้อพิพาท

3. การเยียวยา

4. ติดตามผล

5. ประเมินผล

6. รายงานผู้บริหาร

7. รายงานคณะกรรมการบริหาร

8. รายงานผู้บริหาร

9. รายงานผู้บริหาร

10. รายงานผู้บริหาร

11. รายงานผู้บริหาร

12. รายงานผู้บริหาร

13. รายงานผู้บริหาร

14. รายงานผู้บริหาร

15. รายงานผู้บริหาร

16. รายงานผู้บริหาร

17. รายงานผู้บริหาร

18. รายงานผู้บริหาร

19. รายงานผู้บริหาร

20. รายงานผู้บริหาร

21. รายงานผู้บริหาร

22. รายงานผู้บริหาร

23. รายงานผู้บริหาร

24. รายงานผู้บริหาร

25. รายงานผู้บริหาร

26. รายงานผู้บริหาร

27. รายงานผู้บริหาร

28. รายงานผู้บริหาร

29. รายงานผู้บริหาร

30. รายงานผู้บริหาร

31. รายงานผู้บริหาร

32. รายงานผู้บริหาร

33. รายงานผู้บริหาร

34. รายงานผู้บริหาร

35. รายงานผู้บริหาร

36. รายงานผู้บริหาร

37. รายงานผู้บริหาร

38. รายงานผู้บริหาร

39. รายงานผู้บริหาร

40. รายงานผู้บริหาร

41. รายงานผู้บริหาร

42. รายงานผู้บริหาร

43. รายงานผู้บริหาร

44. รายงานผู้บริหาร

45. รายงานผู้บริหาร

46. รายงานผู้บริหาร

47. รายงานผู้บริหาร

48. รายงานผู้บริหาร

49. รายงานผู้บริหาร

50. รายงานผู้บริหาร

51. รายงานผู้บริหาร

52. รายงานผู้บริหาร

53. รายงานผู้บริหาร

54. รายงานผู้บริหาร

55. รายงานผู้บริหาร

56. รายงานผู้บริหาร

57. รายงานผู้บริหาร

58. รายงานผู้บริหาร

59. รายงานผู้บริหาร

60. รายงานผู้บริหาร

61. รายงานผู้บริหาร

62. รายงานผู้บริหาร

63. รายงานผู้บริหาร

64. รายงานผู้บริหาร

65. รายงานผู้บริหาร

66. รายงานผู้บริหาร

67. รายงานผู้บริหาร

68. รายงานผู้บริหาร

69. รายงานผู้บริหาร

70. รายงานผู้บริหาร

71. รายงานผู้บริหาร

72. รายงานผู้บริหาร

73. รายงานผู้บริหาร

74. รายงานผู้บริหาร

75. รายงานผู้บริหาร

76. รายงานผู้บริหาร

77. รายงานผู้บริหาร

78. รายงานผู้บริหาร

79. รายงานผู้บริหาร

80. รายงานผู้บริหาร

81. รายงานผู้บริหาร

82. รายงานผู้บริหาร

83. รายงานผู้บริหาร

84. รายงานผู้บริหาร

85. รายงานผู้บริหาร

86. รายงานผู้บริหาร

87. รายงานผู้บริหาร

88. รายงานผู้บริหาร

89. รายงานผู้บริหาร

90. รายงานผู้บริหาร

91. รายงานผู้บริหาร

92. รายงานผู้บริหาร

93. รายงานผู้บริหาร

94. รายงานผู้บริหาร

95. รายงานผู้บริหาร

96. รายงานผู้บริหาร

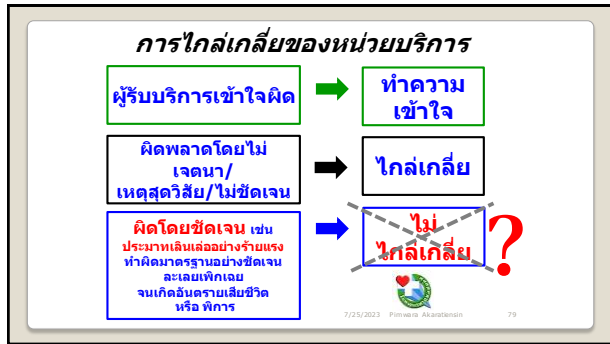
97. รายงานผู้บริหาร

98. รายงานผู้บริหาร

99. รายงานผู้บริหาร

100. รายงานผู้บริหาร

7/25/2023 Pimwara Akaratiensin



### การเจรจาไกล่เกลี่ย

- ◇ **ไกล่เกลี่ย ไม่ใช่ การเกลี้ยกล่อม** (Mediation not Lobby)
- ◇ **ไกล่เกลี่ย ไม่ใช่ การต่อรอง** (Mediation not Bargaining)

**วัตถุประสงค์ "เพื่อ... สร้างสัมพันธภาพ"**

7/25/2023 Pimwara Akarabandini 81

### การเจรจาไกล่เกลี่ย Negotiation คือ...

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคือ.....**  
กระบวนการแก้ปัญหาระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งสมัครใจมาเจรจาในเรื่องความแตกต่าง เพื่อพยายามที่จะนำไปสู่การตัดสินใจร่วมกัน ในประเด็นที่มีความกังวลด้วยกัน

7/25/2023 Pimwara Akarabandini 82

### การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง "Mediation"

- การแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างคู่กรณีด้วยความสมัครใจ
- โดยมีบุคคลที่สามที่เป็นกลาง (Mediator) เป็นผู้ช่วยและให้ข้อคิดเห็นเพื่อให้คู่กรณีบรรลุข้อตกลง โดยเป็นการตัดสินใจของคู่กรณีเอง
- และกระบวนการถือเป็นการลับ
- เลิกเมื่อไรก็ได้ แม้ไม่บรรลุข้อตกลง

7/25/2023 Pimwara Akarabandini 83

□ **การไกล่เกลี่ย สอนกันได้**

**แต่ .....**

□ **ความเป็นกลาง ความเป็นธรรม สอนกันได้? (ไม่ได้)**


**ต้อง .....**  
**สร้าง...และสั่งสมด้วยตนเอง**

รศ.ดร.ชัยวัฒน์ สภาอานันท์

7/25/2023 Pimwara Akarabandini 84

### ถ้าไกลเกลี่ยไม่สำเร็จ (ไม่บรรลุข้อตกลง)

- ❑ ไม่ได้แปลว่าล้มเหลว
- ❑ อย่างน้อยได้สัมพันธ์ภาพ ทำให้เกิด  
ความเข้าใจ ลดความรุนแรงได้ระดับหนึ่ง



7/25/2023 Pimwara Akarabandit

### ทำไม การเจรจาจึงล้มเหลว?



- ☑ คู่เจรจา บิดจุดยืน สุดโต่ง
- ☑ ขาดทรัพยากร/ปัจจัยที่จะเข้าร่วม
- ☑ ขาดแรงจูงใจของคู่เจรจากางกลุ่ม
- ☑ ขาดข้อมูลสำคัญ
- ☑ การสื่อสารที่ไม่ดี
- ☑ ไม่ได้ตระหนักถึงทางออก.....  
.....ที่อาจเป็นไปได้
- ☑ ขาดความรู้ที่จะดำเนินต่อไปอย่างไร



7/25/2023 Pimwara Akarabandit

### ขั้นตอนกระบวนการไกลเกลี่ย


- ❑ แนะนำตัว อธิบายวิธีการ กติกา
- ❑ ไกลเกลี่ยรวม ต้นหาปัญหา
- ❑ แยกไกลเกลี่ย(Caucus)ระบุปัญหาความต้องการส่วนลึก
- ❑ กลับมาไกลเกลี่ยรวม นำทางออกร่วมกัน
- ❑ เลือกทางออก สร้างให้เห็นทางเลือก
- ❑ บรรลุข้อตกลง ..... จากทางเลือก
  - เป็นธรรม ทุกฝ่ายพึงพอใจ
  - ปฏิบัติได้ ไม่ผิดกฎหมาย
  - ไม่กระทบบุคคลภายนอก
- ❑ ร่วมกันนำผลสู่การปฏิบัติ
- ❑ ติดตามผลกระทบ



7/25/2023 Pimwara Akarabandit

### หลักการสำคัญของ "การเจรจาไกลเกลี่ย"

- ใช้พื้นฐานความผูกพันทางสังคม และความรู้สึก  
ของมนุษย์
- หลีกเลี่ยงการโต้แย้งทางตรรกศาสตร์
- ไม่ใช่ภาษาที่เป็นทางการ หรือไม่ได้เพียงเรื่อง  
สิทธิและหน้าที่
- อย่าไขข้อโต้แย้งทางกฎหมายอันไร้สาระ
- เมื่อบรรลุข้อตกลง อย่าชี้ว่า  
อะไรคือดี อะไรคือชั่ว



7/25/2023 Pimwara Akarabandit

### สิ่งจำเป็นในการจัดการความขัดแย้ง ที่ต้องคำนึง .....

- ❑ ความไว้วางใจ คือ กาวใจ
- ❑ การสื่อสารและสัมพันธ์ภาพ  
เป็นเครื่องปรุงของกาวใจ
- ❑ ความคิดสร้างสรรค์ คือ  
สูตรตำรับของกาวใจ
- ❑ อารมณ์ขัน เป็น  
เครื่องหล่อลื่น  
การเจรจาไกลเกลี่ย



7/25/2023 Pimwara Akarabandit


### เครื่องมือฟ้าแหวดด้าน



7/25/2023 Pimwara Akarabandit

๐เครื่องมือฝ่าแนวด้าน

## การแยกคนออกจากปัญหา สำหรับผู้ไกลเกลี่ย.....



- ❑ อย่าตำหนิคู่กรณี
- ❑ มองปัญหาจากมุมมองของคู่กรณี  
อย่าไปเดาเอาเองว่าเขาคิดอะไร
- ❑ คู่กรณีต้องมีส่วนร่วม  
ในการหาข้อตกลง

(Roger Fisher ใน Getting to Yes)

7/25/2023 Pimwara Akarabandien

๐เครื่องมือฝ่าแนวด้าน




**Conciliation**  
"การดับ  
อารมณ์"  
สัมพันธ์ภาพเกิด  
ทุกปัญหาแก้ไขได้



7/25/2023 Pimwara Akarabandien

๐เครื่องมือฝ่าแนวด้าน

### Conciliation

(การดับอารมณ์ การคืนดี สมานฉันท์ ผูกไมตรี)

- ✓ การรับฟัง ความรู้สึกที่ไม่สมหวังที่รุนแรงด้วยอารมณ์  
อย่างตั้งใจ (Active Listening)
- ✓ เห็นอกเห็นใจ (Empathy)
- ✓ ทวนคำ (Paraphrasing)




- ❑ เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่ง อารมณ์สงบลง แม้ต้องใช้เวลา
- ❑ เพื่อความพร้อมในการเจรจาไกลเกลี่ยต่อไป

7/25/2023 Pimwara Akarabandien

๐เครื่องมือฝ่าแนวด้าน

### Step to their side

ก้าวไปเคียงคู่เขา/  
รับฟังและรับรู้อารมณ์

- ✓ การฟังอย่างตั้งใจ
- ✓ สิ่งที่เขาอยากได้ยินคือ "คำขอโทษ"
- ✓ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- ✓ **Paraphrasing / Reframing**



7/25/2023 Pimwara Akarabandien


๐เครื่องมือฝ่าทางตัน

## คำ"ขอโทษ" อย่าคิดว่าไม่สำคัญ....



7/25/2023 Pimwara Akarabandien

### พลังอำนาจ การขอโทษ (Power of Apology)



- เป็นเครื่องมือสำคัญ ไขฝ่าทางตัน
- ปัญหาการลังเลที่จะขอโทษ คือ  
กลัวว่าเป็นการรับผิด  
**Apology Phobia**
- แนวคิดที่ควรเป็น คือ แสดงความ  
รับผิดชอบต่อปัญหา
- วลีคำว่าคำขอโทษ  
เป็นเรื่องสำคัญ

7/25/2023 Pimwara Akarabandien



**พลังอำนาจการขอโทษ**

**True Apology**



**I'm sorry** ฉันรู้สึกเสียใจ  
**I did it** ฉันขอสารภาพ  
**It harmed you** มันทำให้คุณเจ็บปวด  
**I'm responsibility** ฉันขอรับผิดชอบ

7/25/2023 Pimwara Akarabandit

**“อย่ากลัวที่จะพูด คำว่าขอโทษ เพราะอีกฝ่ายอาจกำลังรอใช้สิทธิ์ คำว่าให้อภัยอยู่ก็ได้”**

7/25/2023 Pimwara Akarabandit




**พลังอำนาจของ "คำขอโทษ"**  
**Power of Apology**

ออกมาใช้คำว่า "ขอโทษ" จากแพทย์และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว แต่... ได้ยินจากผู้ประสานงาน ขออภัยว่ารู้สึก... ที่เข้าใจความรู้สึก

**เจรจาไกล่เกลี่ย**  
**แสวงจุดร่วม สงวนจุดต่าง**  
**เน้นสร้างสัมพันธ์ภาพ**

7/25/2023 Pimwara Akarabandit

❖กรณี ภาวะแทรกซ้อนหลังผ่าตัด เสียชีวิตโดยไม่คาดหมาย

**สัมพันธ์ภาพเกิด ทุกปัญหาแก้ไขได้**



7/25/2023 Pimwara Akarabandit

**นกนางแอ่นตัวเดียวบินมา อย่าคิดว่าเป็นตุ๊กตร้อน**

**"อย่าด่วนสรุปความ"**



7/25/2023 Pimwara Akarabandit

**บททวนเหตุการณ์**

**รู้เขา รู้เรา**



◦เครื่องมือฝ่ายแนวต้าน

7/25/2023 Pimwara Akarabandit

## แยกคนออกจากปัญหา

เปลี่ยนมุมมองเพื่อ.....

- เปลี่ยนการเผชิญหน้า
- เป็นความร่วมมือปัญหา

✓ มุ่งมอง ใน "คน"  
✓ แข็ง ในประเด็น "ปัญหา"

7/25/2023 Pimwara Akarabensin

✓ ไม่กล่าวโทษ, ไม่ตามหาคนผิด

มุ่งมอง ในประเด็น "คน"  
แข็ง ในประเด็น "ปัญหา"

✓ สร้างความปลอดภัย  
ป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ  
✓ จัดการเชิงระบบ

7/25/2023 Pimwara Akarabensin



## วัฒนธรรมความปลอดภัย

- การดูแลไม่ทอดทิ้งคนไข้
  - ช่วยกันเฝ้าระวังตักจับ  
ความขัดแย้ง
- จัดการป้องกันแก้ไขเสีย  
แต่เนิ่นๆโดยมีระบบที่ชัดเจน
- ทำงานเป็นที่รับผิดชอบ  
ร่วมกันระหว่างวิชาชีพ
- ให้เกียรติและไว้วางใจกัน
- ให้กำลังใจกัน ไม่ซ้ำเติม เมื่อ  
มีความขัดแย้งเกิดขึ้น

7/25/2023 Pimwara Akarabensin

Thank you for your attentions

#ToonMe  
toonme.com

พิมพ์วิภา อัครเกียรติ  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
สำนักส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ  
บริการคนไข้ โรงพยาบาลปิยะเวท  
จังหวัดนนทบุรี โทร: 02-010-6000  
pimwara@piyavech.com  
083-4009363

7/25/2023 Pimwara Akarabensin