

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวคิดเชิงปรากฏการณ์วิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมายและประสบการณ์การจัดการความขัดแย้งในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้ง ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการบันทึกเทป วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของ Colaizzi (1978)

ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้ความหมายของการจัดการความขัดแย้งในการทำงานเป็น 2 ประเด็นคือ การทำให้เรื่องยุติลง และการลดระดับความรุนแรงของปัญหาให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ ส่วนประสบการณ์การจัดการความขัดแย้งในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่า สภาพการณ์ของความขัดแย้งในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดขึ้นระหว่างพยาบาลกับแพทย์ พยาบาลกับพยาบาลด้วยกัน พยาบาลกับผู้ป่วยเหลือคนไข้ และพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ ซึ่งความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับพยาบาลมีเกิดขึ้นมากที่สุดสาเหตุของความขัดแย้ง คือ ความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ การมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์แตกต่างกัน ผลประโยชน์ไม่ลงตัว ตลอดจนความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถรับรู้ความขัดแย้งได้จากการเดินตรวจเยี่ยมซักถามจากผู้รับบริการ คำบอกเล่าของบุคลากรในทีมการพยาบาลและการสังเกตพฤติกรรม ตลอดจนบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เป็นมิตร โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยได้เลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งหลากหลายวิธี ประกอบด้วย การประนีประนอมโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย การแก้ไขปัญหาโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม การโน้มน้าวให้เกิดการยอมรับ การขอร้องให้ยอมเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน รวมทั้งการหลีกเลี่ยงการปะทะความขัดแย้ง

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่าจากประสบการณ์สอนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเรียนรู้ว่า ควรป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งจะดีกว่า โดยการจัดระบบงานและแนวทางปฏิบัติงานให้ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง มีการสร้างบรรยากาศในที่ทำงานเชิงสร้างสรรค์ การสร้างความน่าเชื่อถือให้ตนเอง และฝึกอบรมเพิ่มทักษะในการจัดการความขัดแย้ง

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการป้องกันและจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เข้ารับตำแหน่งใหม่สามารถประยุกต์ใช้ในการจัดการความขัดแย้งในการทำงานได้อย่างเหมาะสม และผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลให้มีทักษะเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน ทำให้หน่วยงานมีความก้าวหน้า รวมทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ

The purposes of this qualitative study were to explore meaning and experiences regarding the conflict management at work. All of 15 key informants were head nurses from Department of Medical Science in a hospital in Bangkok and had the experiences in nursing more than 3 years. The data was collected by in-depth interview with tape recording. Data analysis was done with the method of Colaizzi (1978).

The results showed that the meaning of conflict management of the head nurses as defined into two categories. Firstly, to stop the event. Secondly, to reduce the severity of conflict to the level that can be tolerated. In conflict management styles, we found that most of them occurred among the nurses; conflicts were between nurses and doctors, nurses and nurse aids, nurses and patients including their family. The causes of conflict were difference in expectations of other personnel's roles, poor communication, conflict of interest, and difference in knowledge, competency, experience and personality. The head nurses could recognize the conflict by gathering data from ward rounds and observe behavior working and environment. The methods for conflict resolution consisted of compromise, collaboration, persuasion, obligation and avoidance.

However, head nurses suggested that it was better to prevent the conflict which could occur by establishing clear job descriptions and working system, good communication among personal, creative environment, self-trust in worker, and training in conflict management.

The results would play a role in making creative strategies for conflict prevention and management. Especially, the new promoted head nurses and nurse managers may apply the understanding of human resource development in improvement of the quality of service and in training programs.