

KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT GIỮA NHÂN VIÊN Y TẾ

BS. Phạm Ngọc Thanh



Good communication is as stimulating as black coffee, and just as hard to sleep after.

Anne Morrow Lindbergh



Xung đột là gì?
Trả lời trên
mentimeter

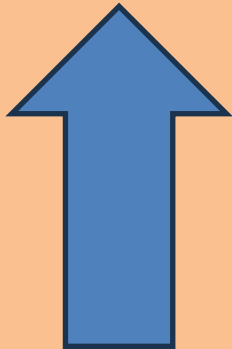


Xung đột là...

- “Quá trình khởi đầu khi một cá thể / nhóm cảm nhận sự khác biệt và mâu thuẫn giữa bản thân và cá thể/nhóm về lợi ích, niềm tin hay giá trị”

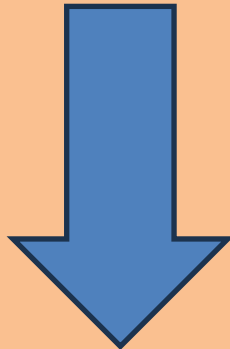
(De Dreu, Harinck 1999)

UPWARD



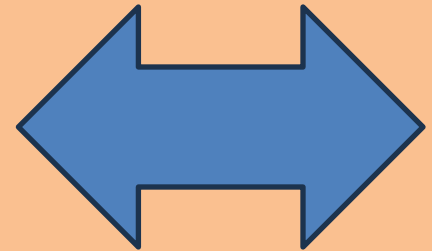
INFORMATION

DOWNWARD



**INSTRUCTIONS
DIRECTIVES**

HORIZONTAL



COORDINATION

Mức độ xung đột

Nguyên nhân gây xung đột?

Trả lời trên mentimeter



Nguyên nhân xung đột

- Nguồn lực
- Phong cách
- Cảm nhận
- Mục tiêu
- Áp lực
- Vai trò
- Giá trị cá nhân
- Chính sách thay đổi đột xuất





Xem video

**TIỂU PHẨM GIAO TIẾP VỚI ĐỒNG NGHIỆP
- Y Dược Bắc Ninh -**

<https://www.youtube.com/watch?v=t7sbYJZv6p0>

A close-up photograph of a single computer keyboard key, likely a spacebar, with a metallic finish. The key is illuminated from above, creating a bright highlight on its top surface and casting a soft shadow on the keyboard below. The background is a blurred, warm-toned gradient.

Thảo luận sau khi xem video

Dấu hiệu xung đột là gì?

Trả lời trực tiếp qua mic hay trên mentimeter

Triệu chứng xung đột

- Giảm năng suất làm việc
- Vắng mặt
- Kinh phí điều trị gia tăng
- Tinh thần nhân viên sa sút
- Giao tiếp kém
- Cải vã trong buổi họp
- Dễ nổi giận
- Bất đồng ý kiến



Hậu quả tiêu cực của xung đột

Căng thẳng
trong công
việc

Muốn nghỉ
việc

Sai sót chuyên
môn

Người bệnh
không được
an toàn

Không hài lòng
trong công
việc

Hiệu quả tích cực của xung đột?

Trả lời trên mentimeter

Hiệu quả tích cực

Mở mắt với
những ý tưởng
mới

Cơ hội nói ra
những nhu
cầu cá nhân

Dạy sự linh
động

Dạy kỹ năng
lắng nghe

Dạy các cách
ứng xử

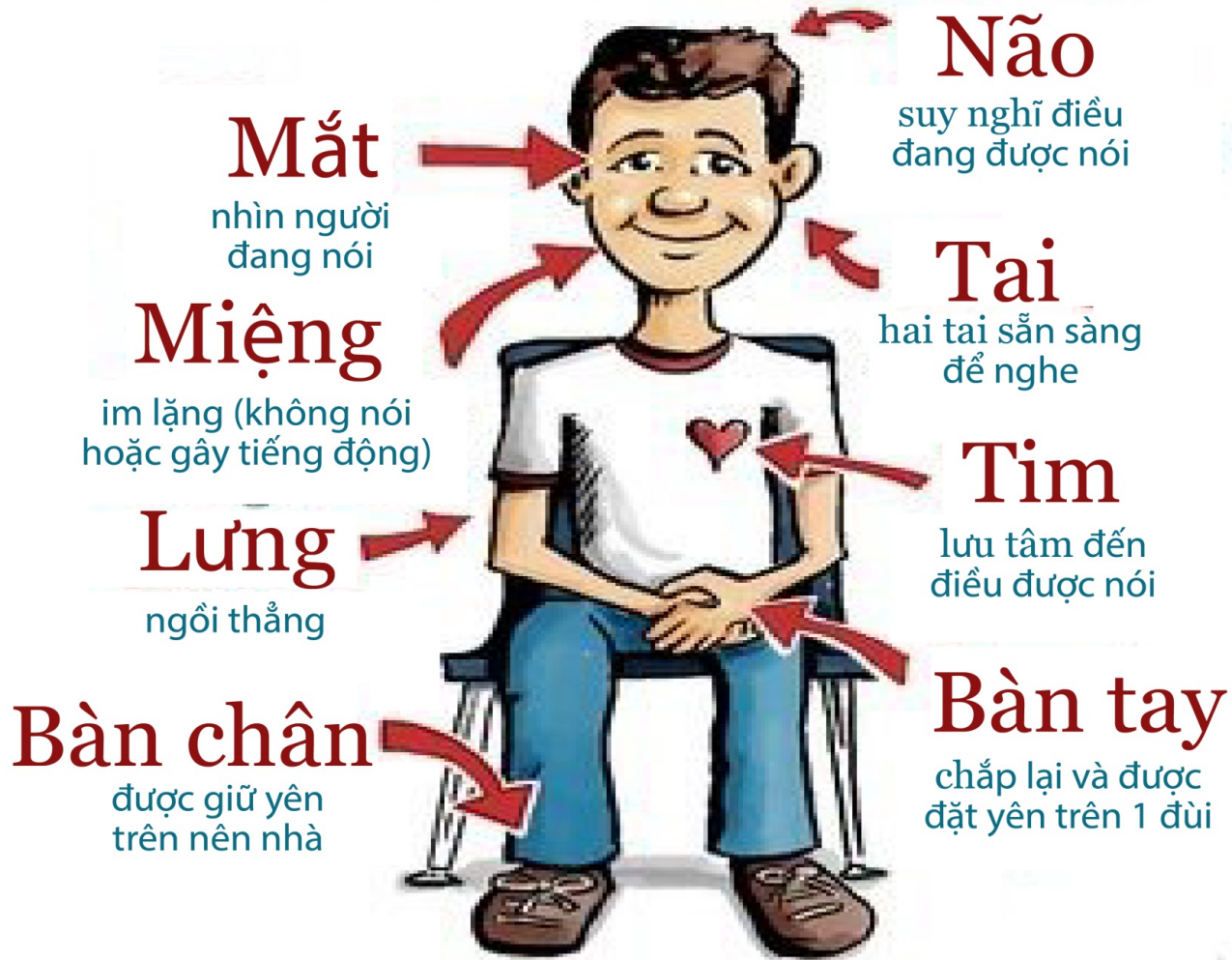
Nghệ thuật Lắng nghe



“Giả sử chúng ta nói nhiều hơn
lắng nghe , thì chúng ta phải có
được 2 miệng và 1 tai ”.

- Mark Twain -

LẮNG NGHE VỚI CẢ CƠ THỂ



Xử lý xung đột

Các bước xử lý xung đột:

- Ghi nhận xung đột
- Khởi đầu cách không phán xét
- Lắng nghe câu chuyện
- Xác định xung đột
- Động não để chọn lựa
- Chọn lựa điều có lợi cho mọi người
- Hãy nhớ vài xung đột không thể được giải quyết

(VitalTalk 2019)



**Một người khôn
ngoan tự thích nghi
với hoàn cảnh, như
nước theo hình
dạng của vật chứa.**

Tục ngữ Trung Quốc

KẾT LUẬN

Muốn thành công nơi làm việc....bạn cần có nghệ thuật giao tiếp tuyệt vời!



Trân trọng cảm ơn!



Tài liệu tham khảo

1. Trường Đại học Y Hà Nội. Xung đột và kỹ năng giải quyết xung đột. Giáo trình kỹ năng giao tiếp dành cho cán bộ y tế 2020 tr.91-95. Nhà Xuất bản Y học
2. Laurie K.M, Jeff M.Communication with other members of the healthcare Team-Your colleagues.Communication Skills for the Healthcare Professional.2011;4:73-76.