

## การประชุมที่ได้ผล

ในการประชุมทุกระดับ โดยเฉพาะการประชุมเพื่อแก้ปัญหา การทำ PEER REVIEW บ่อยครั้งพบว่าไม่สามารถสรุปอะไรได้ และจบด้วยความรู้สึกที่ว่าปัญหาไม่ถูกแก้ บางครั้งอาจมีการถกเถียงกันในลักษณะที่รุนแรงเอาเป็นเอาตาย ยังไม่พออาจต้องไปนอกการประชุมอีก สาเหตุที่พบว่าทำไมการประชุมไม่ได้ผลมีดังนี้

1. การประชุมไม่มีวาระล่วงหน้าชัดเจนพอให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบเพื่อเตรียมข้อมูล
2. ผู้เข้าร่วมประชุมขาดความรู้ในเรื่องนั้นๆจริง ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการประเมิน( Subjective feeling)มากเกินไปโดยขาดการมองความจริงที่ควรเป็น หรือที่เกิดขึ้น(Objective feeling)
3. มีผลประโยชน์แอบแฝง กลัวความจริงปรากฏ กลัวสูญเสีย อยากรได้ โกรธแค้น ไม่ชอบจี้หน้า จึงพยายามเบี่ยงประเด็นและยกเหตุเข้าข้างตน โน้มนำผู้อื่นเห็นด้วย
4. ขาดการเปิดใจรับฟัง ยึดตนเป็นที่ตั้ง ไม่คำนึงผลลัพธ์ มุ่งชนะ-แพ้
5. ไม่มองและยอมรับความเป็นจริง แต่พยายามชี้ให้เห็นสิ่งที่อยากให้เป็น
6. เน้นการบรรยายเหตุการณ์(ซึ่งมักไปกระทบความรู้สึกของผู้ถูกพาดพิง และเป็นเหตุให้เกิดแรงต้าน) ไม่สามารถสรุปประเด็นได้ และใช้เวลาในการสรุปแนวทางแก้ปัญหาสั้นไป
7. ประธานที่ประชุมขาดความสามารถในการนำประชุม

แนวทางในการควบคุมการประชุมให้ได้ผล จึงเน้นไปในด้านการมองตนเองของสมาชิกการประชุมเพื่อควบคุมการแสดงออกของแต่ละคนด้วยการมองตนเองตลอดเวลาในการแสดงออก เทคนิคที่มีผู้นำมาใช้และได้ผลดีคือ “เกม หมวก 6 ใบ” เพื่อสะท้อนการแสดงออกของสมาชิกแต่ละคนว่าเป็นอย่างไรและองค์ประกอบการประชุมที่ได้ผลต้องมีทุกบทบาท ไม่ใช่การเน้นไปในลักษณะหมวกสีใดสีหนึ่งมากเกินไป

### ความหมาย ประเด็นพิจารณา

	ความหมาย	ประเด็นพิจารณา
สีแดง	อารมณ์ความรู้สึก	• ผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้จะมามีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร ทั้งด้านผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
สีขาว	ข้อเท็จจริง เหตุผล	• มีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงอะไรที่เราควรพยายามค้นหา • สาเหตุของปัญหาคืออะไร
สีดำ	อุปสรรค	• การแก้ปัญหาเรื่องนี้มีปัญหาอุปสรรคอะไร
สีเหลือง	คิดเชิงบวก	• จะเปลี่ยนปัญหาให้เป็นโอกาสอย่างไร
สีเขียว	ความคิดสร้างสรรค์	• จะใช้ความคิดสร้างสรรค์มาแก้ปัญหาอย่างไร
สีฟ้า	ความคิดรวบยอด	• สรุปแผนปฏิบัติการ ผู้รับผิดชอบ และการติดตามผล

ดังนั้นในการประชุม ประธานต้องรักษาความสมดุลย์ โดยเริ่มที่ สีแดง สีขาว สีดำ สีเหลือง สีเขียวและต้องจบที่สีฟ้าให้ได้

ที่มา : น.พ.สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์