

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

Особливості ефективної комунікації з різними типами відвідувачів аптеки.

Тема заходу: Особливості ефективної комунікації з різними типами відвідувачів аптеки.

Вид заходу: майстер-клас

Цільова аудиторія:

Усі фармацевтичні спеціальності: Аналітично-контрольна фармація, клінічна фармація, організація і управління фармацією, промислова фармація, фармацевтична косметологія, фармацевтична токсикологія, фармація
Спеціальності фахівців у сфері охорони здоров'я: Фармація

Мета заходу: Формування та вдосконалення професійних компетентностей фармацевтичних працівників у сфері ефективної комунікації та конфліктології за допомогою моделі DISC для забезпечення високої якості фармацевтичної опіки та дотримання принципів деонтології.

Перелік компетентностей.

Загальні компетентності:

- Здатність інтегрувати та застосовувати психологічні знання про типологію особистості для розв'язання складних комунікативних завдань в аптечній практиці;
- Здатність аналізувати та приймати обґрунтовані професійні рішення в умовах конфліктних ситуацій з урахуванням етичної та деонтологічної відповідальності фармацевта;
- Здатність до саморегуляції та збереження психоемоційного ресурсу при роботі в умовах високого комунікативного навантаження та взаємодії з різними типами відвідувачів.

Професійні компетентності:

- Здатність здійснювати експрес-діагностику психотипу відвідувача аптеки за моделлю DISC для вибору ефективної стратегії спілкування;

- Здатність реалізовувати фармацевтичну опіку та консультування із застосуванням технік адаптації професійної інформації до індивідуальних особливостей сприйняття пацієнта;
- Здатність ідентифікувати вербальні та невербальні маркери поведінки відвідувачів для попередження та конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій за першим столом;
- Здатність формувати прихильність пацієнтів до лікування (комплаєнс) шляхом побудови довірливих відносин, базуючись на психологічному профілі клієнта;
- Здатність дотримуватися норм професійної етики та деонтології під час взаємодії з «важкими» клієнтами, забезпечуючи високу якість надання фармацевтичної допомоги.

Структура заходу

1. Вступ: привітання, ознайомлення з регламентом та очікуваннями
2. Теоретичний блок: презентація
3. Підведення підсумків: відповіді на питання аудиторії
4. Оцінювання набутих знань

Загальний обсяг навчального навантаження

Кількість астрономічних годин: 2:15

Кількість академічних годин: 3

Форми організації та проведення заходу: лекція

Методи організації та проведення заходу: пояснювальний (інформаційно-репродуктивний) метод

Матеріально-технічне забезпечення заходу:

Комп'ютерна техніка з доступом до мережі інтернет

Методичні матеріали комп'ютерних презентацій лекцій

Форма підсумкового контролю: тестування

Кількість тестових завдань – 10.

Мінімальний відсоток правильних відповідей: 60%

Кількість дозволених спроб: 5