

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

Майстерність деескалації.

Професійна комунікація та взаємодія в конфлікті

Тема заходу: Майстерність деескалації. Професійна комунікація та взаємодія в конфлікті

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 розвиток професійних компетентностей фармацевтичних працівників щодо ефективного управління конфліктними ситуаціями в аптеці. Захід спрямований на опанування технік деескалації, розвиток навичок «мовної гігієни», вивчення психологічних основ виникнення конфліктів та впровадження алгоритмів професійного реагування для підвищення якості фармацевтичної допомоги та збереження емоційного ресурсу фахівця.

Перелік компетентностей.

Загальні компетентності:

- **Здатність діяти соціально відповідально та свідомо:** дотримання етичних принципів при взаємодії з конфліктними відвідувачами.
- **Здатність до адаптації та дії в новій ситуації:** вміння швидко орієнтуватися в нестандартних комунікативних ситуаціях та стресових умовах.
- **Здатність до міжособистісної взаємодії:** ефективне спілкування з клієнтами та колегами для досягнення спільних цілей охорони здоров'я.

Професійні компетентності:

- **Здатність здійснювати фармацевтичне консультування:** надання інформації про ліки у доступній та безконфліктній формі, враховуючи емоційний стан пацієнта.
- **Здатність дотримуватися норм деонтології та професійної етики:** професійна поведінка при вирішенні суперечливих питань (ціноутворення, рецептурний відпуск, повернення товару).
- **Здатність управляти власним емоційним станом:** застосування технік саморегуляції та «емоційної гігієни» для запобігання професійному вигоранню.
- **Здатність вирішувати конфліктні ситуації:** використання алгоритмів деескалації та нейтралізації «фраз-тригерів» у професійній діяльності.

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: 1:30

Кількість академічних годин: 2

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 дозованих спроб: 5