

Програма проведення заходу

Майстерність деескалації. Професійна комунікація та взаємодія в конфлікті.

Вид заходу: майстер клас

Дата проведення: 22 вересня 2026 р.

Час початку: 15:00

ПІБ та номер телефону контактної особи: Сурікова Ірина
Олександрівна, +380635882772, upтека.bpr@gmail.com

Кількість астрономічних годин: 1.30 години

Кількість академічних годин: 2 години

Викладач: Павленко Катерина Володимирівна, фармацевт,
сертифікована тренерка, коучиня акредитована за міжнародними
стандартами ICF

Час	Зміст активності
15:00–15:05	Вітальне слово. Ознайомлення з регламентом заходу. Актуалізація теми.
15:05–15:20	Психологія конфлікту в аптеці. Чому клієнт «вибухає» (біль, страх, стрес). Біологія емоцій: чому лімбічна система перемагає рацію.
15:20–15:40	Мовна гігієна та «Червона зона». Аналіз конфліктогенів. Практикум: перетворення фраз-тригерів на професійні відповіді.
15:40–16:00	Алгоритм LAST: Швидка допомога в конфлікті. Покрокова робота зі скаргами.
16:00–16:15	Складні ситуації та аргументація.
16:15–16:25	Емоційна стійкість фармацевта. Техніки швидкого відновлення: «Скляна стіна», дихальні вправи. Як не приносити конфлікт додому.
16:25–16:30	Підведення підсумків. Формування висновків.
16:30–23:59	Тестування.