

	<p align="center">Комунальний заклад «Міжгірський медичний фаховий коледж» Закарпатської обласної ради</p>
	<p>ПРЕЗЕНТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</p>
	<p>Загальна інформація</p>
	<p>Основи конфліктології та медіація (вибіркова)</p>
	<p><i>Освітньо-кваліфікаційний рівень:</i> фаховий молодший бакалавр</p>
<p><i>Спеціальність:</i></p>	<p>I8 Фармація</p>
<p><i>Освітньо-професійна програма:</i></p>	<p>Фармація</p>
<p><i>Рік та семестр вивчення:</i></p>	<p>1 (2) рік, I (III) семестр</p>
<p><i>Форма навчання:</i></p>	<p>очна</p>
<p><i>Обсяг:</i></p>	<p>3,0 кредити ЄКТС</p>
<p><i>Мова викладання:</i></p>	<p>українська</p>
<p><i>Форма підсумкового контролю</i></p>	<p>Диф.залік</p>
<p>Автор ВК</p>	<p>Михайлина Людмила Михайлівна, спеціаліст першої кваліфікаційної категорії.</p>
<p><i>Короткий опис</i></p>	
<p>Вимоги до початку вивчення</p>	<p>Загальні знання з анатомії людини, що є складовими розділами біології в межах шкільної програми.</p>
<p>Що буде вивчатися</p>	<p>Конфліктологія : це теоретичний фундамент. Вона досліджує:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Причини конфліктів: чому виникла суперечка? ✓ Динаміку: як конфлікт проходить шлях від «прихованого незадоволення» до «відкритого протистояння» (інциденту). ✓ Типологію: конфлікти бувають внутрішніми (у самого студента чи пацієнта), міжособистісними (медсестра – лікар) або груповими. ✓ Стратегії поведінки: знаменита сітка Томаса-Кілманна (суперництво, пристосування, уникання, компроміс, співпраця). <p>Медіація: це практична технологія мирного врегулювання. Ключові принципи медіації:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добровільність: нікого не можна змусити миритися. • Конфіденційність: усе, що сказано під час переговорів, залишається в кімнаті. • Нейтральність: медіатор не стає ні на чий бік (наприклад, завідувач відділенням не завжди може бути медіатором, бо він є керівником).

	<p>✓ Прийняття рішень сторонами: медіатор не дає порад і не каже, хто правий. Рішення приймають самі учасники конфлікту.</p>
<p>Чому це цікаво/ треба вивчати</p>	<p>Для майбутніх помічників фармацевтів конфліктологія та медіація – це не просто «гуманітарний додаток», а інструмент професійного виживання та успішних продажів. Аптека – це місце, де зустрічаються хвороба, фінансова скрута та роздратування:</p> <p>1. Робота з «важким» клієнтом за першою стійкою Фармацевт часто стає першою особою, на яку виливається гнів пацієнта через високі ціни, відсутність ліків або необхідність рецепта. Ви вчитеся не приймати агресію на свій рахунок. Конфліктологія дає алгоритм: як перевести розмову з емоцій («Ви наживаєтеся на хворих!») у конструктив («Я розумію, що ціна висока, давайте підберемо аналог з тією ж діючою речовиною»).</p> <p>2. Медіація у тріаді «Лікар – Пацієнт – Фармацевт» Часто виникають ситуації, коли клієнт приходить із незрозумілим рецептом або лікар призначив препарат, якого немає в наявності. Фармацевт виступає посередником. Знання медіації допомагають м'яко владнати непорозуміння, не дискредитуючи лікаря в очах пацієнта і водночас захищаючи інтереси аптеки та здоров'я хворого.</p> <p>3. Психологія впливу та деескалація Фармацевти вивчають типи конфліктних особистостей (скаржники, агресори, «всезнайки»). Ви опановуєте техніку «Амортизації» – вміння погодитися з правом людини на емоцію («Так, це дійсно прикра ситуація...»), щоб збити напругу і перейти до вирішення проблеми.</p> <p>4. Внутрішньокмандні конфлікти в аптеці Аптечний колектив зазвичай невеликий і працює у високому темпі. Конфлікти щодо графіків чергувань або прийому товару можуть паралізувати роботу. Медіаційні навички допомагають фармацевту стати «неформальним лідером», який вміє гасити суперечки між колегами ще до того, як вони дійдуть до завідувача аптеки.</p>
<p>Як можна користуватися набутими знаннями й уміннями</p>	<p>1. Аналітичні компетентності</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Здатність до діагностики конфлікту: вміння розрізняти причини (чому виник?), предмет (через що?) та об'єкти конфлікту. ✓ Прогнозування ескалації: здатність бачити ознаки того, що напруження зростає, і вчасно втрутитися,

поки ситуація не стала некерованою.

- ✓ Аналіз власної поведінки: розуміння свого домінуючого стилю поведінки в конфлікті (за сіткою Томаса-Кілманна: конкуренція, пристосування, компроміс, уникання чи співпраця).

2. Комунікативні компетентності

- ✓ Володіння техніками «активного слухання»: вміння чути не лише слова, а й емоції та приховані потреби співрозмовника.
- ✓ Навичка «Я-повідомлення»: здатність висловлювати своє незадоволення чи позицію без звинувачень та агресії на адресу іншої сторони.
- ✓ Управління емоційним станом: навички саморегуляції для збереження спокою під час спілкування з «важкими» клієнтами або колегами.

3. Медіаційні компетентності (Навички посередництва)

- ✓ Розуміння принципів медіації: нейтральність, добровільність, конфіденційність та рівноправність сторін.
- ✓ Здатність бути нейтральною стороною: вміння допомагати двом колегам або пацієнтам знайти рішення, не приймаючи чийсь бік.
- ✓ Фасилітація діалогу: навичка структурувати переговори так, щоб сторони перейшли від взаємних образ до пошуку спільних інтересів.

4. Соціально-психологічні компетентності

- ✓ Стресостійкість та запобігання вигоранню: розуміння того, як конструктивно виходити з конфліктних ситуацій, не накопичуючи психологічну втому.
- ✓ Толерантність та емпатія: здатність приймати відмінності в поглядах, культурних чи релігійних особливостях відвідувачів аптеки або пацієнтів лікарні.
- ✓ Командна взаємодія: вміння створювати сприятливий мікроклімат у колективі та перетворювати деструктивні конфлікти на конструктивні дискусії.