

	<p align="center"><b>Комунальний заклад «Міжгірський медичний фаховий коледж» Закарпатської обласної ради</b></p>
	<p><b>ПРЕЗЕНТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</b></p>
	<p><b>Загальна інформація</b></p>
	<p>Психологія спілкування (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><b><i>Короткий опис</i></b></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><b>1. Комунікативна сторона</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Вербальне спілкування: роль слів, інтонації, темпу мовлення.</li> <li>✓ Невербальне спілкування: мова тіла (жести, міміка, пози, погляд) та дистанція між співрозмовниками (проксемика).</li> <li>✓ Бар'єри спілкування: чому виникає нерозуміння (фонетичні, семантичні, стилістичні або психологічні перепони).</li> </ul> <p><b>2. Перцептивна сторона</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ідентифікація та емпатія: здатність поставити себе на місце іншого, відчути його стан (критично важливо для медичної деонтології).</li> <li>✓ Ефекти сприйняття: наприклад, «ефект першого враження» або «ефект ореола» (коли одна позитивна риса змушує нас вважати людину хорошою в усьому).</li> <li>✓ Стереотипізація: як наші упередження заважають бачити реальну особистість.</li> </ul> <p><b>3. Інтерактивна сторона</b></p> <p>Спілкування – це завжди дія. Психологія аналізує</p>

	<p>стратегії поведінки в групі:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Співпраця (кооперація) та суперництво (конкуренція).</li> <li>✓ Конфліктологія: причини виникнення сварок та методи їх конструктивного розв'язання.</li> <li>✓ Маніпуляції: як розпізнати прихований вплив та захиститися від нього.</li> </ul> <p><b>4. Види та рівні спілкування</b></p> <p>Предмет вивчення також включає класифікацію контактів:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Інтимно-особистісне: глибоке, довірливе спілкування.</li> <li>✓ Ділове (професійне): де головне – результат та дотримання етикету.</li> <li>✓ Світське та <b>формальне</b>: «спілкування масок», де панують ритуали.</li> </ul>
<p>Чому це цікаво/ треба вивчати</p>	<p>Для помічника фармацевта психологія спілкування є не просто додатковою навичкою, а професійним інструментом, який безпосередньо впливає на безпеку пацієнта та успішність роботи аптеки.</p> <p><b>1. Ефективне з'ясування потреб</b></p> <p>Помічник фармацевта часто є першою особою, до якої звертається хвора людина. Знання психології допомагає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ставити правильні запитання: Відрізнити звичайний нежить від симптомів, що потребують негайного звернення до лікаря.</li> <li>✓ Активне слухання: Дозволяє почути не лише те, що пацієнт говорить, а й те, про що він мовчить (наприклад, приховує симптоми через сором).</li> </ul> <p><b>2. Подолання комунікативних бар'єрів</b></p> <p>В аптеку приходять люди в різних станах. Психологічна підготовка допомагає знайти підхід до специфічних груп:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Люди похилого віку: Потребують терпіння, чіткої дикції та багаторазового повторення схеми прийому ліків.</li> <li>✓ Стривожені пацієнти: Знання технік заспокоєння допомагає зняти паніку та зосередити увагу людини на лікуванні.</li> <li>✓ Батьки хворих дітей: Часто перебувають у стресі та потребують емпатії та чітких, впевнених інструкцій.</li> </ul> <p><b>3. Запобігання конфліктам та робота з претензіями</b></p> <p>Аптека – це місце високої емоційної напруги. Психологія спілкування вчить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Технікам деескалації: Як загасити гнів клієнта, якщо потрібного препарату немає в наявності або його</li> </ul>

	<p>ціна зросла.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Роботі з запереченнями: Аргументовано пояснювати різницю між оригінальним препаратом та дженериком, не викликаючи недовіри.</li> </ul> <p><b>4. Забезпечення прихильності до лікування</b></p> <p>Мало просто продати ліки – важливо, щоб пацієнт їх правильно приймав.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Довіра: Якщо пацієнт довіряє фармацевту як фахівцю, він з більшою ймовірністю буде дотримуватися графіку прийому.</li> <li>✓ Переконливість: Вміння лаконічно та доступно пояснити складні медичні терміни звичайною мовою.</li> </ul> <p><b>5. Психологічна стійкість самого фахівця</b></p> <p>Постійна робота з людьми, які страждають, призводить до емоційного вигорання. Психологія спілкування вчить професійним кордонам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Як проявляти емпатію, але не «пропускати» весь біль пацієнта крізь себе.</li> <li>✓ Як відновлюватися після важких розмов з конфліктними клієнтами.</li> </ul> <p><b>6. Етичний аспект та конфіденційність</b></p> <p>Помічник фармацевта має володіти тактом. Психологічна грамотність підкаже, як обговорити делікатну проблему з пацієнтом так, щоб це не чула вся черга в аптеці.</p>
<p>Як можна користуватися набутими знаннями й уміннями</p>	<p>Дисципліна «Психологія спілкування» для майбутніх фармацевтів є однією з найважливіших «м'яких навичок» (soft skills). Вона перетворює знання про ліки на вміння правильно донести ці знання до пацієнта, враховуючи його емоційний стан.</p> <p>Після успішного вивчення курсу здобувач освіти набуває таких ключових компетентностей:</p> <p><b>1. Комунікативні компетентності</b></p> <p>Це основа професійної діяльності в системі «людина — людина»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Вміння встановлювати контакт: навичка швидкого створення довірливої атмосфери з перших секунд спілкування з відвідувачем аптеки.</li> <li>✓ Володіння техніками активного слухання: здатність не просто чути, а розуміти справжній запит клієнта, використовуючи прийоми перефразування, уточнення та резюмування.</li> <li>✓ Навички невербальної комунікації: розуміння мови тіла, міміки та жестів (як своїх, так і співрозмовника)</li> </ul>

для коректної інтерпретації емоційного стану пацієнта.

## **2. Соціально-психологічні компетентності**

Допомагають адаптуватися до різних типів особистостей:

- ✓ Типологія клієнтів: здатність розпізнавати різні психотипи відвідувачів (тривожний, агресивний, педантичний тощо) та обирати відповідну стратегію спілкування з кожним із них.
- ✓ Емпатія та толерантність: сформована здатність співчувати хворому, виявляти терпіння до літніх людей або осіб з особливими потребами.
- ✓ Протидія маніпуляціям: вміння ввічливо, але впевнено захищати власні професійні кордони та не піддаватися на провокації чи психологічний тиск.

## **3. Конфліктологічні компетентності**

Критично важливі для роботи в аптеці, де часто виникають стресові ситуації:

- ✓ Керування конфліктами: навичка застосування технік деескалації (зниження напруги) у спілкуванні з роздратованими клієнтами.
- ✓ Стресостійкість та саморегуляція: володіння методами емоційного відновлення після важких діалогів, що допомагає запобігти професійному вигоранню.
- ✓ Вміння вести переговори: здатність знаходити компромісні рішення в суперечливих ситуаціях (наприклад, при поверненні товару чи відсутності потрібного препарату).

## **4. Етико-деонтологічні компетентності**

Поєднання психології з нормами професійної поведінки:

- ✓ Дотримання фармацевтичної етики: розуміння меж допустимого при обговоренні інтимних або делікатних проблем зі здоров'ям пацієнта.
- ✓ Надання психологічної підтримки: вміння знайти правильні слова для пацієнтів, які отримали складні діагнози або перебувають у стані горя/шоку.