

## **„Айсберг на конфликтите“**

Развиващите се взаимоотношения в работната среда на фармацевта като предпоставка за подобряване на качеството и удовлетвореността на потребителите.

### **Структура на интерактивния уъркшоп:**

- Запознанство и целеполагане. Изграждане на подходяща за обучение атмосфера.
- Въвеждане в основните понятия. Измерване на нагласите към конфликтите - когнитивните (групово упражнение) и емоционалните (тест за самооценка).
- Ролева игра за идентифициране, адресиране и оценка на поведенията на въвличените в конфликта страни.

### **Почивка**

- Основни стратегии за справяне с конфликти. Предпочитани стилове за справяне с конфликти (тест за самооценка и интерпретация на резултатите).
- Обобщение, дискусия, оценка на постигнатите резултати и препоръки за подобрене (обратна връзка).