

ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО РАБОТНИКА С КЛИЕНТАМИ В АПТЕКЕ

Панин В. В., Аль-Шариф М.

Белорусский государственный медицинский университет
г. Минск, Республика Беларусь
Научный руководитель – Гладышева М. К.

Своеобразным мостом между медициной и пациентом является аптека. Важнейшую роль в ней играют фармацевты и провизоры, которые не только выступают в роли продавцов лекарств, но и являются незаменимыми консультантами. Именно поэтому вопрос о взаимоотношении между работниками аптеки и покупателями является для нас, будущих провизоров, особенно важным. От того, какой контакт установится у работника аптеки с клиентом, зависит настроение посетителя аптеки, эффективность его лечения и, что немаловажно, прибыль, которую получит данное учреждение при продаже лекарственных средств пациенту.

Фармацевту в силу специфики своей работы постоянно приходится общаться со множеством людей самых разных возрастов, социальных групп и т.д. Он выступает в роли помощника врача, однако не должен подменять собою специалиста и предлагать лекарства, полагаясь на свои знания и по своему усмотрению, что может нанести вред здоровью человека, однако он должен работать в тесном контакте с врачами, помня, что «врач и провизор служат одной гуманной цели – возвращению здоровья больному» (Клятва провизора) [1].

Основная задача сотрудника аптеки – помочь пациенту понять, как и когда принимать прописанные врачом лекарства. Но здесь фармацевту нужны не только знания препаратов, но и умение грамотно и доступно все объяснить клиенту. Для этого необходимо постоянное самосовершенствование и изучение новых подходов к работе с информацией.

Каждый клиент является уникальной личностью. Это означает, что подход к нему должен быть индивидуализирован. Достигнуть этого можно только через максимальное доверие и взаимопонимание. Клиенты не знают сложной структуры и действия препаратов, поэтому им приходится полагаться на советы и рекомендации фармацевта.

Кроме соответствующего образования и достаточного запаса знаний, фармацевту необходимо обладать рядом качеств, таких, как эмпатия, доброжелательность, уважительное отношение к пациенту, выдержка, концентрация внимания, нейтральность и открытость. Проявляются эти черты, например, во время консультаций, когда пациент может и должен говорить о своих проблемах со здоровьем. Фармацевту важно не только анализировать слова, но и улавливать настроенность пациента в целях наиболее эффективного выбора терапевтической стратегии.

Для общения с клиентами фармацевтическому работнику необходимо соблюдать ряд элементарных правил:

1. Когда к кассе подходит покупатель, надо первым поздороваться с ним, глядя в глаза, что сразу же располагает клиента к дальнейшему общению.

2. Если покупатель говорит, что ему нравятся определённые препараты, нужно поддержать его выбор, чтобы человек доверял медицине.

3. Если покупатель попросил, например, таблетки от головной боли, то нужно не загружать его названиями препаратов, а задать правильные вопросы о его самочувствии и подобрать для него нужное лекарственное средство. Словом, приложить максимум усилий, чтобы покупатель получил необходимый ему препарат.

4. Продавая лекарственное средство, фармацевтический работник должен рассказать покупателю о его особенностях, преимуществах, выгодах и способах применения. В разговоре с клиентом фармацевт должен подбирать понятные слова, объясняя ему правила приема лекарства. Вовсе не обязательно использовать научные термины, которые клиенту, особенно пожилому человеку или подростку, могут быть непонятны.

5. Работник аптеки должен быть со всеми одинаково вежлив и приветлив и строить правильно свою речь, чтобы убедить клиента в эффективности и надёжности лечения, назначенного врачом.

6. В случае конфликтных ситуаций работник аптеки должен сохранять хладнокровие и быть сдержанным, чтобы спокойно разрешить все спорные вопросы.

7. Не надо жалеть времени на разъяснение порядка и частоты приёма, а также хранения медикаментов. Если лекарство было назначено повторно врачом и фармацевтический работник уверен, что больной знает, как его применять, то достаточно ограничиться пожеланием скорейшего выздоровления [2].

Сегодня аптеки все больше превращаются в комплексные центры здоровья, где в одном месте доступна консультация и в то же время подбор медицинских препаратов и даже продуктов для здоровья. Поэтому фармацевт, работающий в аптеке, нуждается в широком спектре знаний, умении адаптироваться к новшествам и, что вполне естественно, хочет быть уверенным в своих рекомендациях покупателям.

Таким образом, несмотря на активное внедрение цифровых технологий и создание онлайн-аптек, по-прежнему важны доверительные отношения, которые складываются между работником аптеки и покупателем в процессе непосредственного их общения. При этом качественное профессиональное и эмпатическое общение может стать объединяющим звеном в цепи здравоохранительной системы, значительно облегчая задачу медицинского учреждения и способствуя улучшению здоровья каждого пациента и общества в целом.

Литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение / И. Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2018. – 524 с.
2. Основы фармацевтического консультирования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ismu.baikal.ru/>. – Дата доступа: 10.10.2023.

ОБЩЕНИЕ В МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЕ КАК ОСНОВА ЛЕЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Седакова В. С., Петраш К. Н.

Белорусский государственный медицинский университет
г. Минск, Республика Беларусь

Научный руководитель – к. филол. н., доцент Мельникова Т. Н.

«Общение – взаимные сношения, деловая или дружеская связь» [1, с. 440]. Толкование С.И. Ожеговым слова «общение» является совершенно точным. Общение также, как и цивилизация, является древним явлением. Первобытные люди общались жестами, понимали друг друга. В ходе эволюции развивался интеллект человека, общение приобретало все более сложные виды. Сейчас мы общаемся в вербальной и невербальной формах, разговариваем по телефону и печатаем сообщения в социальных сетях. Но нет ничего важнее, чем контакт в реальной жизни. В разговоре выстраиваются различные связи между людьми, формируются понимание, доверие, различные эмоции. Также коммуникация способствует установлению влияния одного человека над другим, манипулированию и пр. Общение важно в любой сфере деятельности человека, в т.ч. в медицинской отрасли. От типа, формы, структуры, стратегии общения между врачом и пациентом зависит эффективность диагностики заболевания и последующего лечения. Известный венгерский психиатр, невропатолог и психотерапевт, член редакционного совета журнала «Медицинская психология в России» Иштван Харди особое внимание уделяет общению в диалоге «Врач – пациент»: «Отношения между врачом и больным являются основой любой лечебной деятельности».

Во-первых, определить место общения в медицинском дискурсе. Во-вторых, выделить основные принципы деонтологии, необходимые для результативной коммуникации в плоскости «врач – пациент». В-третьих, определить проблемы общения между врачом и пациентом.

Показателем эффективности общения врача с пациентом является уровень доверия пациента. В рамках общения «врач – пациент» доктор занимает доминантную позицию, а пациент – пассивную [2]. Врач должен следить не только за физическим состоянием пациента, но и за психическим, помнить, что каждый человек – это субъект со сложным психическим миром, индивидуально реагирующий на болезнь и условия социальной среды. Нет никакого универсального метода общения с пациентами, к каждому пациенту