



## 1. Kommunikáció

### A hatékony gyógyszerészi tanácsadás alapvető kommunikációs elemei:

#### 1. Hatékony információátadás

A szükséges információt megfelelő struktúrában és a lehető legrövidebben kell közölni a beteggel! Fontos a szóbeli információ áradat megfelelő tagolása, szünetek tartása is, ennek megfelelően a legfontosabb információk írásban is rögzíthetők. A kialakult beszélgetés során nem szabad megfeledkezni a legfontosabb tartalmi elemek nyomatékosításáról, megismétléséről és a visszakérdezésről sem! A szóbeli kommunikáció kiegészíthető írásos tájékoztatással. Ebben az esetben mindenképpen hiteles, szakmai anyagokat kell használni!

#### 2. Aktív, értő figyelem – a beteg meghallgatása

Törekedni kell a figyelmet tükröző visszajelzésekre! Ezek lehetnek non-verbális elemek pl. mimika, tekintet, testtartás, de lehetnek verbális elemek is, mint a parafrázis. (A parafrázis a beteg egy-egy mondatának elismétlése, átfogalmazása az aktív figyelem részeként.)

#### 3. Empátia

Az empátia kifejezésének gyakorlati technikái a következők.

- Érzelmi visszatükrözés: a beteg által igazából ki nem mondott, de az ő szavaiból kirajzolódó érzelmek megfogalmazása a gyógyszerész által.
- Normalizálás: annak a kifejezése, hogy a beteg által elmondottak az ő szemszögéből nézve teljesen érthetőek, de szakemberként igyekezni kell más nézőpontokat megnyitni előtte és segíteni neki.
- Átkeretezés: a betegünk által elmondott tartalom értelmezési lehetőségei közül a pozitív jelentéstartalom kihangsúlyozása, megerősítése, illetve visszajelzése a számára.

#### 4. Meggyőző kommunikáció

A meggyőzés fő útvonala a racionális érvelés, és csak másodlagosan, lehetőleg mellékútként használható az érzelmekre való ráhatás. Érdeemes a beteg elé valamilyen pozitív példát is állítani, amelyet követhet a terápiája során. Fontos a motiválás, itt azonban a motivációs interjúk technikájához hasonlóan, nem utasítani kell a beteget, hanem el kell érni, hogy a belső motivációját, a változtatási hajlandóságát önmaga teljesítse.

Melléklet 1/1.

## A gyógyszerértári kommunikáció 10 szabálya:

1. A bizalom alapja a szemkontaktus, a barátságos köszönés és megszólítás!
2. Használjon egyszerű és érthető nyelvezetet!
3. Emelje ki a legfontosabb információkat! Szóban érzelmi nyomatékosítással (pl. „Nagyon fontos azt tudnia, hogy...”), írásban a gyógyszeres dobozon jelezve (pl. bekarikázás, aláhúzás stb.).
4. Ne használjon szinonimákat ugyanarra a dologra, az a beteget csak megzavarja!
5. A gyógyszerek adagolásánál a napi teljes mennyiséget napszakokra osztva ismertesse!
  - Pl. „Ebből a gyógyszerből naponta összesen kettőt vegyen be, egyet reggel és egyet este.” (R:1 és E:1 jelzések a dobozon!)
  - Nem javasolt megfogalmazás és jelzés: „Ezt a gyógyszert 2x1-es adagban kell szedni.”
6. Szóban csak a legszükségesebbeket mondja el! A rövidtávú memória befogadóképessége korlátozott, ezért egy beszélgetésben lehetőleg ne legyen négynél több információ!
7. Adjon át szakmai evidenciákon alapuló betegtájékoztató anyagot, vagy ajánljon szakmailag megbízható, a betegek számára is érthető és hiteles internetes forrásokat!
8. Ajánlja fel segítségét a gyógyszer elkészítésében (pl. por/granulátum szuszpenzióhoz)!
9. Amikor a páciens valamilyen eszközt vásárol (pl. vérnyomásmérőt, vércukorszint mérőt, inhalátort stb.), mutassa meg, hogyan kell használni!
10. Bátorítsa a páciens a kérdésre! Kerülje a „Van valamilyen kérdése?” megfogalmazást, mert erre általában „Nincs!” a válasz!