



Zásady efektivní komunikace v lékárně

Dana Mazánková, Filip Kňážek, Jana Mečiaková

Ústav aplikované farmacie, Farmaceutická fakulta Masarykovy univerzity, Brno

Farmaceuti i farmaceutičtí asistenti mají po dokončení studia bohaté odborné znalosti, které i nadále rozšiřují v rámci celoživotního vzdělávání. Občas se ale při výdeji léčiva v lékárně může stát, že nedokážou tyto poznatky převést do laické řeči, které porozumí i pacient. V rámci zlepšování compliance pacienta s léčbou je nutné při výdeji léčiva využívat techniky tzv. efektivní komunikace. Jejich součástí je především předávání nejpodstatnějších informací, bez zbytečného balastu, ve srozumitelné formě a za využívání aktivního naslouchání.

Klíčová slova: efektivní komunikace, lékárna, zpětná vazba, aktivní naslouchání, verbální komunikace, neverbální komunikace.

Principles of effective communication in the pharmacy

Pharmacists and pharmacy assistants have extensive expertise in the field after graduation, and they continue to expand this through lifelong education. However, sometimes, during dispensing of drugs in the pharmacy, they may not be able to translate this expert knowledge into a language the patient can understand. In order to improve patients' compliance to treatment, it is necessary to use so-called effective communication techniques during the dispensing of drugs. It mainly involves passing on essential information without unnecessary ballast in a comprehensible form together with using active listening.

Key words: effective communication, pharmacy, feedback, active listening, verbal communication, non-verbal communication.

KORESPONDENČNÍ ADRESA AUTORKY: PharmDr. Bc. Dana Mazánková, Ph.D., mazankovad@pharm.muni.cz
Ústav aplikované farmacie, Farmaceutická fakulta Masarykovy univerzity
Palackého tř. 1946/1, 612 00 Brno

Cit. zkr: Prakt. lékáren. 2022;18(2):e11-e17
Článek přijat redakcí: 7. 2. 2022
Článek přijat k publikaci: 24. 5. 2022