



Z proběhlých výzkumů vyplývá závěr, že se verbálně přenesou jenom 7 % předávané informace, proto je nutné vnímat také neverbální způsoby komunikace, které nesou zbylých 93 % informace (13). Mezi neverbální znaky se řadí např. například tón hlasu, intonace, melodie, pauza (38 %); dále řeč těla, jako je mimika, pohyby, pohledy (55 %); ale i emoce, které se často neverbálně projevují. Plná pozornost expedienta by měla být při aktivním naslouchání zacílena na pacienta. Díky tomu lze získat nevyřčené informace, například o pacientově zdravotním a duševním stavu nebo jeho přístupu k léčbě (14).

Součástí efektivní komunikace v lékárně je tedy nejen předávání informací o léčbě pacientovi, ale také získávání informací od něj. Na jejich základě je následně vhodné upravit obsah předávaného sdělení (12). Velmi důležitý je také sociální aspekt této interakce, tedy to, aby farmaceut či farmaceutický asistent nezněl jako učitel nebo rodič, ale používal k pacientům partnerský přístup (založený na faktu, že jsme si navzájem lidsky rovni, expedient se lidsky nad pacienta nepovyšuje a nezneužívá tak svého postavení). Většina pacientů si ráda nechá poradit, ale pokud se komunikace bude podobat frontálnímu výkladu učitele na základní škole, kárání nebo poučování od rodiče, pacienta to spíše odradí. Proto je důležité pacienta do komunikace co nejvíce zahrnout a dát mu najevo, že jeho názor je důležitý a že je mu nasloucháno (15).

Farmaceut nebo farmaceutický asistent je většinou posledním odborníkem, který s pacientem před zahájením farmakoterapie komunikuje. Zároveň je to zdravotnický odborník, který může s pacientem přicházet do kontaktu nejčastěji, není třeba se k němu objednávat, jako je tomu nutno například u lékaře (16). Proto je velice podstatný nejen vztah farmaceuta s pacientem, ale i schopnost předání odborných informací pacientovi tak, aby jim porozu-

měl. Jinými slovy lze říct, že by farmaceut nebo farmaceutický asistent měl být schopen mluvit řečí pacienta. Předání informací vedoucích k úspěšné farmakoterapii by mělo být jasné, s co nejméně nebo úplně bez odborných pojmů, za pomoci krátkých vět, které komunikaci zjednodušují a měly by být pro pacienta srozumitelnější. Srozumitelnost je jedním z podstatných předpokladů dobré compliance neboli správného dodržování léčby pacientem. Správná compliance pacienta s léčbou znamená, že pacient dodržuje užívání léčiva, užívá ho ve správném čase, správné dávce a v doporučené délce (17). Dalším důvodem nutnosti využívání efektivní komunikace a vhodného psychologického přístupu k pacientům může být to, že pacienti na základě těchto dovedností následně expedienta a tím i celou lékárnou hodnotí, a volí či nevolí si ji pro svou další návštěvu. Vhodným přístupem k pacientům se takto může pro lékárnou budovat stálá klientela (18).

Efektivní komunikace ve vztahu k průběhu výdeje léčiva

Při každém výdeji léčivého přípravku v lékárně (jehož výdej je vázán na lékařský předpis nebo je volně prodejný) začíná celé setkání farmaceuta či farmaceutického asistenta a pacienta neverbálně. Již z dálky expedient udělá na pacienta určitý první dojem, při němž hraje velkou roli jeho vnější fyzický vzhled, ale taktéž prostředí lékárny (vzhled oficíny, uspořádání sortimentu v oficíně, přítomná vůně atd). Dojde k navázání očního kontaktu, pozdravu a vyjádření emocí nebo empatie, např. vlídným úsměvem. Během prvních momentů setkání s dalším člověkem vždy dochází k vytváření vzájemného prvního dojmu. Ten je nesmírně důležitý, jelikož může následně ovlivnit celý průběh komunikace. Po neverbálním zahájení komunikace následuje započetí rozhovoru, v rámci něhož lze používat uzavřené, otevřené nebo alternativní (složené) otázky.