



МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ - СОФИЯ

КУРСОВА РАБОТА

ПО ФАРМАЦЕВТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ И КОНСУЛТИРАНЕ НА ПАЦИЕНТИ

СПЕЦИАЛНОСТ „СТРАТЕГИЧЕСКИ МЕНИДЖМЪНТ НА ФАРМАЦЕВТИЧНАТА ДЕЙНОСТ”
– СТЕПЕН МАГИСТЪР

НА ТЕМА:

**УМЕНИЯ ЗА ОБЩУВАНЕ В АПТЕЧНАТА ПРАКТИКА –
ФАРМАЦЕВТ – БОЛЕН**

Изготвил:

Проверил:

София, 2016

ВЪВЕДЕНИЕ

Общуването

Умението да общуваш и това да си ефективен комуникатор са различни неща. Важно е да разбираш как се общува, за да бъдеш ефективен комуникатор. Тази курсова работа ще предостави информацията относно теорията на комуникацията, наред с това доколко и защо е важна тя. Също както е необходимо да разбираме правилата в голфа или тениса преди да можем да играем, така трябва и да преценяваме елементите на комуникацията. Също както когато се учим да играем тенис или голф, да бъдеш ефективен комуникатор изисква практика и съзнателни усилия, за да се справяме в отношенията си с околните.

Умение, на което можем да се научим

Всички ние можем да се научим как да станем по-успешни комуникатори. В тази курсова работа ще се сблъскаме с рефлексивни упражнения, които ще дадат възможност да се помисли върху това как да се приложи информацията, за да увеличи своята ефикасност като комуникатор.

Как комуникираме

Комуникацията включва няколко дейности - вербално (чрез думи), визуално (чрез използване на снимки или печатни материали, кинестетично (чрез езика на тялото), интерперсонално (чрез социално взаимодействие) и интраперсонално (със самите себе си). Структурата на комуникацията може да бъде описана като система, изградена от няколко елемента. Вложеният в съобщението смисъл бива описан с думи от подателя и предаден (чрез говор или писане) на получателя, който трябва след това да дешифрира съобщението, за да разбере вложения в него смисъл. По пътя съществуват няколко възможности комуникаторът да се провали и така задачата на фармацевта става двойна. Когато общуват с пациенти и с други здравни работници, фармацевтите могат да се справят с предаването на съобщението, използвайки вербална и невербална комуникация. Трябва също и да се внимава за вербалните и невербални отговори на получателя, така че фармацевтът да може да установи кога е настъпило объркване или недоразумение и да вземе мерки да го изясни¹.

1. СТИЛОВЕ НА КОМУНИКАЦИЯ

¹ Quintrell, N. Communication Skills: A Handbook for Pharmacists. 1st ed. 1994: Pharmaceutical Society of Australia. 95.

Да разбираме себе си като комуникатори

Да бъдеш самоосъзнат е от съществено значение за ефективната комуникация. Необходимо е да преценим широтата на стиловете по отношение на това как се учим, както и във взаимоотношенията си със света, за да можем да приспособим грижите си, така че да посрещнем най-добре нуждите на пациентите. Списъкът със стилове на учене на Kolb и Индикаторът за типове на Myers-Briggs са два теста, които могат да ни помогнат да преценим силите си относно това как се учим и как взаимодействаме със света. Веднъж разбрали и преценили как да откликвате естествено на останалите, можете да се научите съзнателно да управлявате тези взаимодействия².

Рефлексивно упражнение:

Кой стил на учене най-много се отнася за вас? Как бихте пригостили начина, по който учите другите относно тяхното лечение или здравословно състояние, когато предпочитанията им за учене могат да се различават от вашите собствени?

Рефлексивно упражнение:

Кои от личностните характеристики във всяка от двойките предпочитания най-много се отнася за вас? Как бихте комуникирали с пациент, който може да има различни от вашите предпочитания относно събирането на данни и взимането на решение?

1.1. Приспособяване на стила ни на комуникация, за да отговорим на нуждите на пациента

Независимо от индивидуалните предпочитания за учене или взаимодействие с останалите, за да осигурим здравна грижа, фокусирана върху пациента, е необходимо усилие да пригостим съобщенията и отговорите, за да дадем възможност на пациентите да разберат и приемат доставената информация. Силовете на учене и предпочитанията на различните типове хора са гъвкави. В зависимост от ситуацията, човек може да се включи в учебни дейности, различни от предпочитаните от него (конвергент може да посети лекции за експерти или асимилатор да участва в практически дейности), или ако използваме предпочитанията на Myers-Briggs (интровертна личност може да се научи да се държи по по-екстровертен начин, когато общува с пациенти). Тази гъвкавост означава, че докато фармацевтите изпитват комфорт и увереност от това как предпочитат да учат или преподават и кои са самите те, могат да увеличат

² Davis, C. Patient Practitioner Interaction: An Experiential Manual for Developing the Art of Health Care. Third ed. 1998: SLACK Incorporated. 305.