

Prevenirea comunicării violente în farmacie

Farm. Tiță Ioana Daniela

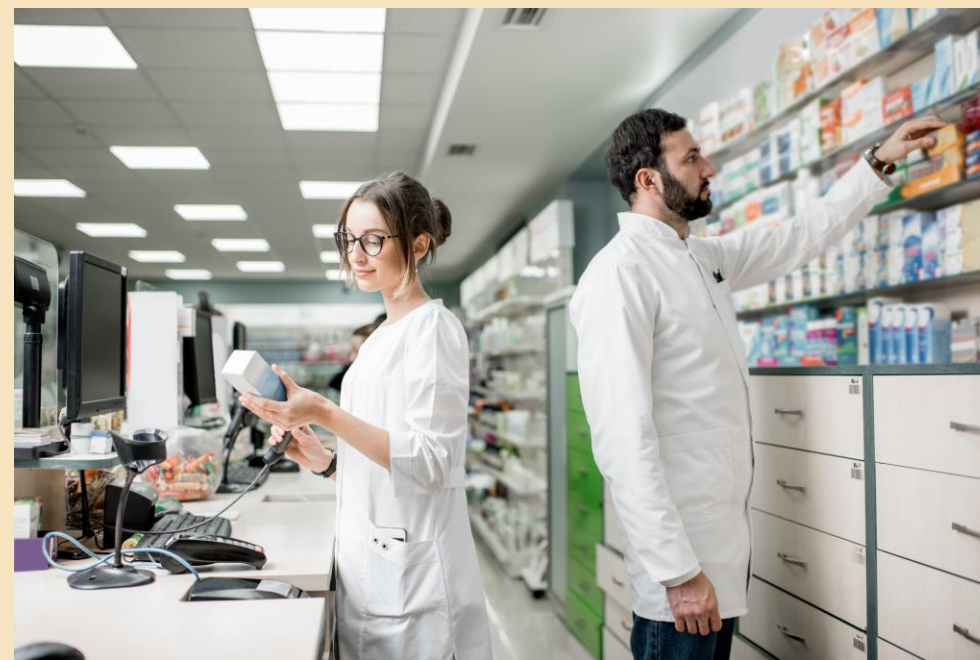
**“Voi fi răbdător și înțelegător față de cel care, datorită bolii, nu
îmi acordă respectul cuvenit”**
Jurământul farmacistului

- De ce pacientul nu acordă respectul cuvenit?
- De ce ne e greu să comunicăm cu pacienții la începutul carierei?
- Energia transmisă de pacientul supărat și nervos.



Comportamentul pacienților este influențat de boala de care suferă, el sau aparținătorul

- Cât de mult ne influențează acest comportament?
- Ce energie, reacție, impresie transmit eu, ca farmacist sau asistent de farmacie?
- Cât de mult putem influența starea pacientului.



Comunicarea violentă în farmacie poate fi prevenită prin creșterea încrederii în noi și a stimei de sine

- Încrederea în noi poate fi crescută și prin dobândirea de cunoștințe noi și actuale.
- Un pacient rece îl poți apropia prin oferirea unei informații importante
- În situații excepționale, pacienților extrem de dominanți, cel mai bine e să nu le oferim informații, decât dacă ne sunt cerute



Prima lege a persuasiunii este Reciprocitatea, aici Robert Cialdini spune: Noi, ființele umane, suntem construiți pentru a ne întoarce favorurile și a ne plăti datoriile.

- Legea reciprocității aplicată în farmacie.
- Reciprocitate: oferirea unei informații (extrem de) importante în plus.
- Informațiile medicale și farmaceutice se actualizează mereu.



Cum putem lua zilnic informații medicale/farmaceutice?

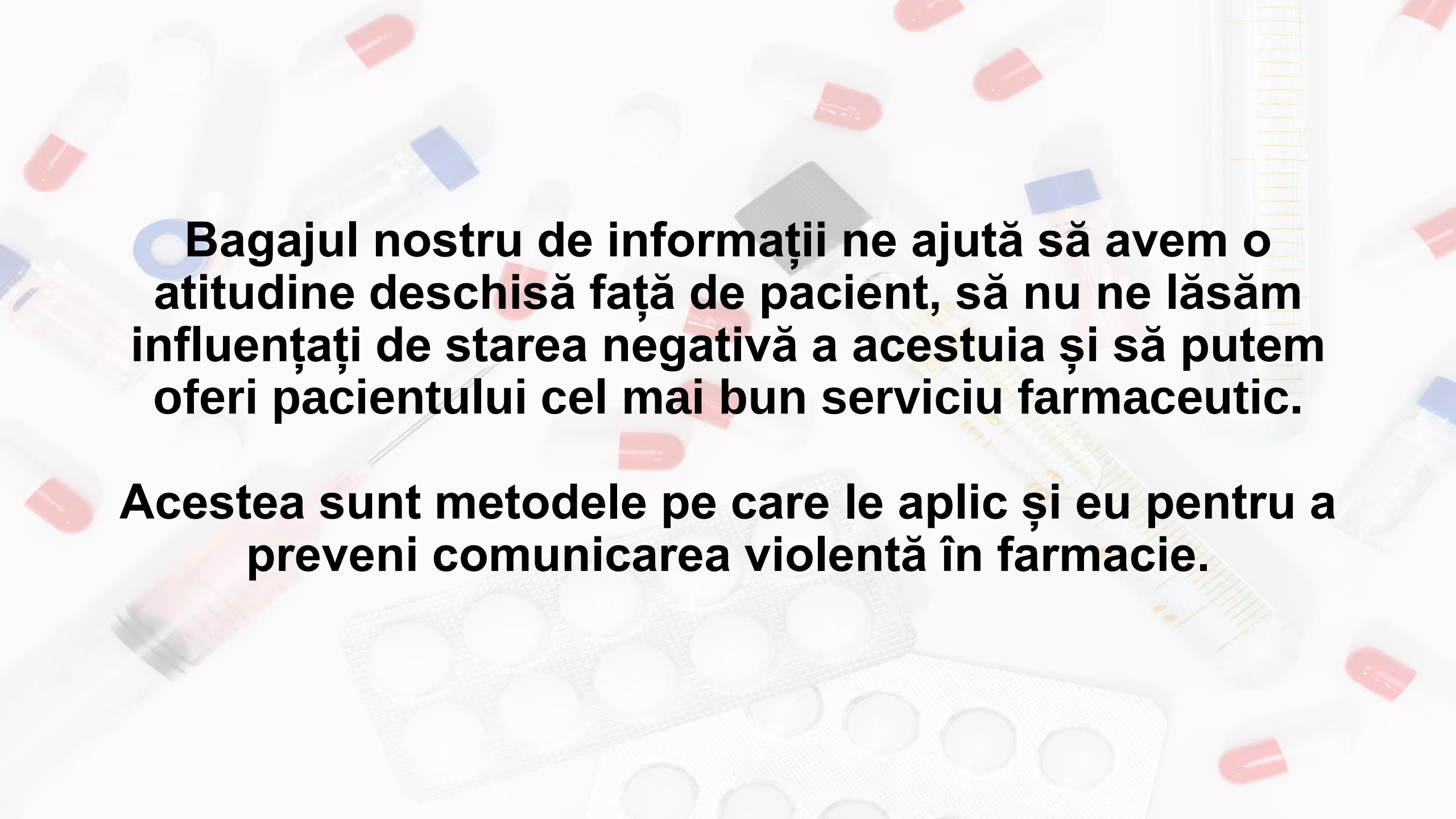
- Prospectele medicamentelor/Mediately/MemoMed
- Consultarea cu alți colegi farmaciști și medici
- Videoclipuri pe rețelele de socializare



Impactul rețelelor de socializare asupra procesului de învățare

- Rețelele de socializare: între învățare și divertisment
- Crearea unui mediu prielnic de învățare
- Conturile mele de pe social media - Farmacist Tiță Ioana Daniela





Bagajul nostru de informații ne ajută să avem o atitudine deschisă față de pacient, să nu ne lăsăm influențați de starea negativă a acestuia și să putem oferi pacientului cel mai bun serviciu farmaceutic.

Acestea sunt metodele pe care le aplic și eu pentru a preveni comunicarea violentă în farmacie.

Vă mulțumesc pentru atenție!