

Казакевич Е.А., Титко В.В.

**РОЛЬ ВЕРБАЛЬНЫХ И НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ КОММУНИКАЦИИ
В ФОРМИРОВАНИИ ДОВЕРИЯ К ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОМУ РАБОТНИКУ**

Научные руководители: кандидат педагогических наук, доц. Фоменко А.А.

*Кафедра педагогики, психологии и клинического моделирования с курсом повышения
квалификации и переподготовки*

Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

Актуальность. Отсутствие доверия между посетителем аптеки и фармацевтом приводит к серьёзным последствиям: пациент не следует рекомендациям, отказывается от покупки или уходит в другую аптеку. В условиях, когда аптека часто становится первым звеном получения медицинской помощи, умение установить доверительный контакт приобретает особую значимость.

Цель: выявить проблемы при дефиците доверия в фармацевтической коммуникации и определить роль вербальных и невербальных средств в его установлении.

Материалы и методы. Проведено анонимное анкетирование 20 посетителей аптек (средний возраст 46 лет) и 15 студентов фармацевтического факультета (2–4 курсы). Обработка выполнена с подсчётом процентных долей.

Результаты и их обсуждение. На вопрос о возникновении недоверия к фармацевту 65% посетителей ответили утвердительно. Последствия: 40% изменяли схему приёма препарата, 50% покидали аптеку без покупки, 75% испытывали тревогу. Среди факторов, мешающих доверию: отсутствие зрительного контакта (70%), сложные термины без пояснений (60%), формальный тон (55%), несоответствие слов и поведения (50%). Наиболее важными для доверия посетители считают доступное объяснение (90%), зрительный контакт (85%), доброжелательную интонацию (80%). Студенты в качестве приоритетов выделяли профессиональную уверенность (85%) и чёткость инструкций (80%), что указывает на расхождение ожиданий. Дефицит доверия ведёт к медицинским рискам, экономическим потерям и психологическому дискомфорту.

Выводы. Дефицит доверия в общении с фармацевтом приводит к медицинским рискам, экономическим потерям и психологическому дискомфорту, поэтому ключевую роль играет согласованное использование вербальных и невербальных средств: понятная речь, зрительный контакт, доброжелательный тон и открытая поза помогают посетителю почувствовать компетентность и заинтересованность специалиста. Поскольку выявлено расхождение в оценках студентов и посетителей, развивать коммуникативные навыки (активное слушание, эмпатия, контроль невербального поведения) необходимо уже на этапе обучения.