



## **Sinopse**

### **A Comunicação Interpessoal em Farmácia**

A comunicação está presente em todos os momentos e atividades humanas. É através da possibilidade de comunicar com o que nos rodeia que percebemos o mundo e agimos sobre ele.

Embora a comunicação humana interpessoal seja uma ferramenta que usamos de forma natural e espontânea desde que nascemos, existem aspectos práticos que podem ser aperfeiçoados, em especial quando queremos obter um determinado resultado. São bem conhecidas as dificuldades em influenciar positivamente um colaborador menos motivado ou um doente com baixa adesão à terapêutica. Contudo, só se consegue modificar de forma efetiva aquilo que se compreende, e isso depende da comunicação com os outros.

No exercício profissional em farmácia comunitária, existem processos permanentes de interação humana, dos quais decorrem implicações para o bom funcionamento da empresa, quer nas dinâmicas internas, quer na relação com fornecedores e clientes. As capacidades individuais de comunicação e relação regulam o clima interno, condicionam o funcionamento custo-efetivo, as relações externas e a notoriedade da empresa. Podem ditar o sucesso ou insucesso dos investimentos nas atuais condições o mercado farmacêutico.

Por exemplo, um dos aspectos mais relevantes na retenção de utentes na farmácia é a possibilidade de responder às suas expectativas iniciais e mesmo de as superar, criando novas oportunidades de intervenção profissional. Os conhecidos “Cuidados Farmacêuticos” ou as intervenções de “Seguimento Farmacoterapêutico” têm obtido um sucesso variável em Portugal e no mundo. Existem programas cujos resultados são assinaláveis na redução e/ou controlo de patologias e co-morbilidades, mas são também bem conhecidas as dificuldades de implementação destes



serviços, muitas vezes justificados por uma procura insuficiente ou por falta de recursos.

Frequentemente, os utentes fidelizados não sentem necessidade de serem acompanhados na farmácia no que respeita ao tratamento das suas doenças crónicas, mesmo quando têm dúvidas sobre a utilização dos seus medicamentos ou sobre o que devem esperar dessa mesma utilização.

Existem aqui limitações ao trabalho do farmacêutico que resultam não da falta de competências técnicas, mas do menor domínio das competências humanísticas e de comunicação com o doente.

A comunicação humana recorre a ferramentas que, embora sejam de utilização comum e quotidiana, se manejadas com destreza permitem obter resultados perfeiçoados e ajustados aos nossos objectivos. São capacidades individuais que devem ser bem conhecidas, desenvolvidas e dominadas. São competências que podem ser complementadas com modelos e estratégias adaptadas a situações específicas, como por exemplo quando existe um elevado conteúdo emocional, de que são caso os conflitos declarados ou a comunicação de notícias difíceis.