ISSN 2710–3056

ARTICLE

DOI 10.36074/grail-of-science.12.12.2025.150

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ФАРМАЦЕВТІВ ПРИ РОБОТІ З ПАЦІЄНТАМИ, ЯКІ МАЮТЬ ОЗНАКИ ПТСР: МОЖЛИВОСТІ СИМУЛЯЦІЙНОГО НАВЧАННЯ

НАУКОВО-ДОСЛІДНА ГРУПА:

Новикова Лариса Георгіївна
старший викладач кафедри фармакології та фармакотерапії
ПВНЗ «Київський медичний університет», Україна

Білан Ольга Анатоліївна
старший викладач кафедра фармацевтичної і біологічної хімії, фармакогнозії
ПВНЗ «Київський медичний університет», Україна

Анзіна Катерина Миколаївна
доктор філософії (PhD) з фармації
доцент кафедри хімії, технології ліків і фармацевтичного управління
декан факультету фармації, психології та менеджменту
ПВНЗ «Київський медичний університет», Україна

Кулик Юлія Миколаївна
студентка факультету фармації, психології та менеджменту
ПВНЗ «Київський медичний університет», Україна

Анотація. *Сучасні умови в Україні, зокрема зростання кількості пацієнтів з проявами посттравматичного стресового розладу (ПТСР), потребують від фармацевтів не лише високого рівня професійних знань, але й розвинених комунікативних навичок. Фармацевт часто є першим фахівцем, до якого звертається людина з симптомами емоційної напруги, тривоги чи стресу, тому вміння ефективно спілкуватися, виявляти емпатію та коректно реагувати на поведінкові прояви ПТСР є критично важливим. Метою роботи є аналіз можливостей симуляційного навчання як інструменту формування комунікативних компетентностей фармацевтів у роботі з такими пацієнтами. У статті розглянуто типові комунікативні виклики, з якими стикаються фармацевти, описано сучасні освітні підходи, що базуються на симульованих клінічних ситуаціях та стандартизованих пацієнтах. Показано, що симуляційне навчання дає можливість відпрацювати практичні навички в безпечному середовищі, удосконалити стратегії деескалації, навчитися розпізнавати тригерні стани та будувати діалог, спрямований на підтримку та зниження психоемоційної напруги. Запровадження таких тренінгів у*

 Авторські права захищені | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

підготовку фармацевтів сприяє підвищенню якості фармацевтичної опіки, формуванню психологічної стійкості фахівців та покращенню взаємодії з пацієнтами, які мають ознаки ПТСР. Результати підкреслюють необхідність інтеграції симуляційних методів у освітні програми фармацевтичних закладів вищої освіти.
Ключові слова: *фармацевт, комунікація, ПТСР, симуляційне навчання, стандартизований пацієнт, фармацевтична опіка.*

Постановка проблеми. Сучасний фармацевт — це не лише фахівець із глибокими знаннями про лікарські засоби (ЛЗ), їх механізми дії та шляхи застосування, але й комунікатор, який забезпечує ефективну та безпечну взаємодію з пацієнтом. В умовах зростання частки самолікування та широкого доступу населення до медичної інформації в інтернеті, саме комунікативні навички фармацевта визначають якість фармацевтичної опіки (ФО), рівень довіри до аптечного закладу та своєчасність отримання пацієнтом необхідної допомоги [1, 4]. Належна аптечна практика передбачає здатність фахівця чітко й доступно пояснити правила застосування ЛЗ, надати інформацію щодо можливих побічних ефектів, попередити про потенційні лікарські взаємодії та підтримати пацієнта у прийнятті зваженого рішення щодо лікування [5]. Формування таких компетентностей вимагає не лише професійних знань, а й розвитку *soft skills* — комунікації, емпатії, критичного мислення та стресостійкості. У цьому контексті використання симуляційної аптеки в підготовці фармацевтів набуває особливого значення. Актуальність проблеми посилюється з огляду на значне збільшення кількості пацієнтів із проявами посттравматичного стресового розладу (ПТСР) в Україні. Повномасштабна війна, хронічне стресове навантаження та травматичні події призводять до поширеності ПТСР серед цивільного населення, військовослужбовців, волонтерів і внутрішньо переміщених осіб. Аптека нерідко стає місцем первинного звернення людей зі скаргами на тривогу, безсоння, дратівливість, соматичні болі чи інші прояви, що можуть бути пов'язані з ПТСР. У таких ситуаціях фармацевт виступає важливою ланкою між пацієнтом та системою охорони здоров'я.

Робота з пацієнтами, які мають ознаки ПТСР, потребує від фармацевта особливої чутливості, уміння виявляти емпатію, застосовувати техніки деескалації, коректно реагувати на психоемоційні прояви та не провокувати додаткову напругу. Однак традиційні навчальні підходи не завжди дають змогу якісно відпрацювати такі складні комунікативні ситуації. Симуляційне навчання, що активно впроваджується у медичну та фармацевтичну освіту, відкриває широкі можливості для розвитку комунікативних навичок. Використання стандартизованих пацієнтів, рольових сценаріїв, змодельованих кризових ситуацій дозволяє студентам-фармацевтам і практикуючим фахівцям безпечно тренувати поведінкові стратегії, отримувати професійний зворотний зв'язок та формувати впевненість у взаємодії з пацієнтами різних психоемоційних станів. Тому дослідження потенціалу симуляційного навчання у формуванні комунікативних навичок фармацевтів є актуальним і своєчасним, дозволяє адаптувати освітні методики до сучасних викликів та сприяє підготовці компетентних фахівців, здатних ефективно працювати з різними пацієнтами, які в тому числі мають ознаки ПТСР, забезпечуючи високий рівень ФО.

All rights reserved | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Мета роботи. Метою дослідження є оцінка ефективності використання симуляційного навчання у формуванні комунікативних навичок фармацевтів при роботі з пацієнтами, які мають ознаки ПТСР, та визначення перспектив інтеграції таких методик у сучасну фармацевтичну освіту.

Завдання дослідження: 1) розробити сценарії симуляційних занять для роботи з пацієнтами з ознаками ПТСР, включаючи кризові ситуації, агресивну поведінку та інформаційне перевантаження; 2) вивчити особливості застосування рольових ігор та відео аналізу для оцінки комунікативних компетенцій студентів; 3) оцінити рівень сформованості навичок емпатії, активного слухання, структурування консультацій та стресостійкості після проходження симуляційних занять; 4) проаналізувати ефективність очних і дистанційних форматів навчання для розвитку комунікаційних навичок у складних психоемоційних ситуаціях.

Матеріали та методи дослідження. Об'єкт дослідження: практичні заняття студентів IV–V курсів факультету фармації, психології та менеджменту Приватного вищого навчального закладу «Київський медичний університет» (КМУ) у симуляційній аптеці «Pharmacy Training Center». Методи дослідження: розробка симуляційних кейсів, що відтворюють роботу з пацієнтами, які мають ознаки ПТСР; рольові ігри «фармацевт – пацієнт» із різними сценаріями (агресивний пацієнт, літня людина з сенсорними обмеженнями, дистанційна консультація, інформаційне перевантаження); відео фіксація занять із подальшим аналізом невербальної та вербальної комунікації; порівняльний аналіз очних та дистанційних консультацій з оцінкою ефективності різних форматів. Матеріали: типові інструкції з ФО, нормативні документи Міністерства Охорони Здоров'я України, клінічні рекомендації [2, 3], освітня платформа *G Suite for Education*.

Виклад основного матеріалу. Розробка і впровадження симуляційних кейсів при навчанні фармацевтів в КМУ було розпочато у 2020 році і продовжується до теперішнього часу [8, 9]. У цій статті акцентується увага на практичному аспекті формування професійних компетенцій студентів через використання навчальної аптеки «Pharmacy Training Center» КМУ як освітньої платформи. Розроблено блоки симуляційних кейсів: «конфлікти», «особливі групи пацієнтів», «дистанційні консультації», «робота з недостовірною інформацією» та ін., сценарії для взаємодії з різними групами пацієнтів (літні, вагітні, молоді батьки, пацієнти з хронічними захворюваннями, пацієнти з ознаками ПТРС). Відпрацювання консультування в умовах симуляційної аптеки дозволило студентам: покращити навички активного слухання та емпатії; навчитися будувати зрозумілі та чіткі інструкції; відпрацювати навички запобігання непорозумінням і конфліктним ситуаціям; сформувати впевненість у роботі з пацієнтами, які мають низьку прихильність до лікування. Відео аналіз занять (скріншот на рис. 1) показав, що студенти, які пройшли навчання у симуляційній аптеці, значно краще структурували консультації та демонстрували більш високий рівень невербальної комунікації (контакт очима, доброзичлива міміка, відкрита поза). Це підтверджує, що симуляційні заняття сприяють розвитку як вербальних, так і невербальних аспектів комунікативної компетентності.

2025 Авторські права захищені | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License



Рис. 1. Кадр з відео-ролику (IV курс, україномовні студенти)

— *Кейс 1. Робота з агресивним пацієнтом*

Ситуація: до аптеки звернувся пацієнт середнього віку з хронічним болем, який вимагав відпустити йому знеболювальний препарат без рецепта. Через відмову він почав підвищувати голос, виявляти агресію та емоційну напругу.

Завдання для студента: зберігати спокій і не провокувати конфлікт; використати техніку «деескалації» (спокійний тон, чіткі пояснення правил відпуску); запропонувати альтернативні безрецептурні препарати; порадити звернутися до лікаря.

Результат: студенти відпрацювали стратегії врегулювання конфліктних ситуацій і навчилися діяти професійно навіть під тиском.

— *Кейс 2. Консультація літньої пацієнтки з поганим слухом*

Ситуація: жінка 75 років звернулася за порадою щодо прийому антигіпертензивних препаратів. Через зниження слуху вона часто перепитувала й не одразу розуміла інструкції.

Завдання для студента: говорити повільно та чітко, уникаючи складних термінів; використовувати допоміжні матеріали (схеми прийому, написані великими літерами); перевіряти розуміння через повторення пацієнткою отриманої інформації.

Результат: студенти зрозуміли значення адаптації комунікації до індивідуальних особливостей пацієнта.

— *Кейс 3. Молоді батьки та «інформаційне перевантаження»*

Ситуація: молоді батьки дитини з гострою респіраторною вірусною інфекцією (ГРВІ) отримали різні поради від родичів та з інтернету, через що були дезорієнтовані. Вони вимагали від фармацевта підтвердження «народних методів» лікування.

Завдання для студента: виявити емпатію та вислухати батьків; пояснити ризики самолікування; надати доказові рекомендації щодо безпечних засобів; показати, як відрізнити надійні джерела медичної інформації від недостовірних.

All rights reserved | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Результат: студенти відпрацювали навички комунікації в умовах «інформаційного шуму» та навчилися аргументовано пояснювати важливість доказової медицини.

— *Кейс 4. Онлайн-консультація під час перебоїв зі зв'язком*

Ситуація: пацієнт із віддаленого населеного пункту звернувся по відео зв'язку з питанням про сумісність призначених лікарем препаратів. У процесі розмови кілька разів зникав інтернет-зв'язок.

Завдання для студента: навчитися структурувати відповіді максимально лаконічно, щоб передати головну інформацію навіть за короткий час; підготувати резервний канал зв'язку (наприклад, повідомлення в месенджері чи *SMS* із ключовими інструкціями); пересвідчитися, що пацієнт отримав та зрозумів критично важливу інформацію.

Результат: студенти відпрацювали навички кризової комунікації та побачили, наскільки важливо готуватися до технічних труднощів в онлайн-консультуванні.

— *Кейс 5. Дистанційна консультація*

Ситуація: до дистанційної консультації підключається пацієнтка 65 років із хронічною серцевою недостатністю, яка отримує комбіновану терапію. Вона скаржиться на набряки та підвищену втому. Пацієнтка забула повідомити лікаря про додатковий прийом діуретичного ЛЗ, який їй порадили знайомі.

Завдання студента: зібрати повний лікарський анамнез, уточнивши назви та дози ЛЗ; виявити проблему поліпрагмазії; пояснити ризики самостійного додавання діуретичного ЛЗ до схеми терапії; дати рекомендації щодо необхідності звернутися до лікаря та налаштувати прийом ліків відповідно до призначень; сформулювати поради зрозумілою мовою без медичних термінів.

Аналіз цього кейсу показав, що дистанційна форма консультування створює додаткові виклики: відсутність можливості оцінити невербальні сигнали, складність у перевірці розуміння пацієнтом інформації. Водночас такі сценарії вчать студентів працювати із запитаннями «зворотного зв'язку», максимально чітко структурувати пояснення та використовувати електронні інструменти для перевірки знань пацієнта (наприклад, прохання повторити інструкції своїми словами). З іншого боку, аналіз кейсу показав, що його опрацювання дозволяє студентам адаптуватися до сучасних викликів, включаючи умови воєнного стану та обмежений доступ до медичних послуг.

Визначені критерії і порівняння переваг і недоліків при очній консультації в симуляційній аптеці і при наданні дистанційної консультації представлені у таблиці 1.

Таблиця 1

Порівняння очних і дистанційних консультацій у підготовці студентів

Критерій	Очна консультація (симуляційна аптека)	Дистанційна консультація (телемедицина/онлайн)
Невербальна комунікація	Студенти відпрацьовують зоровий контакт, міміку, жести, відкриту позу.	Відсутня можливість спостерігати невербальні сигнали (особливо при телефонних консультаціях), що ускладнює розуміння емоцій пацієнта.

 Авторські права захищені | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Продовження табл. 1

Критерій	Очна консультація (симуляційна аптека)	Дистанційна консультація (телемедицина/онлайн)
Ясність пояснень	Легко оцінити за реакцією, мімікою, уточнювальними запитаннями.	Потрібно активно ставити контрольні питання, щоб упевнитися, що пацієнт усе зрозумів («Повторіть, будь ласка, як ви будете приймати препарат»).
Перевірка розуміння пацієнта	Легко оцінити за реакцією, мімікою, уточнювальними запитаннями.	Потрібно активно ставити контрольні питання, щоб упевнитися, що пацієнт усе зрозумів («Повторіть, будь ласка, як ви будете приймати препарат»).
Навчання запобіганню конфліктам	Відпрацьовується безпосередній контакт, важливо швидко реагувати на емоції.	Конфліктна ситуація може загострюватися через брак невербальної підтримки, студенти навчаються знижувати напругу лише словами.
Гнучкість та доступність	Обмежена фізичною присутністю пацієнта в аптеці.	Доступна навіть у надзвичайних умовах (воєнний стан, карантин, евакуація), що робить навички стратегічно важливими.
Рівень занурення у симуляцію	Створюється максимально реалістична атмосфера роботи в аптеці.	Вимагає уявної реконструкції ситуації, проте формує практичні компетенції для сучасних умов охорони здоров'я.

[авторська розробка]

Аналіз наведених даних свідчить, що очні та дистанційні консультації виконують взаємо-доповнювані функції. Очні сценарії є незамінними для розвитку невербальної комунікації та створення максимально реалістичних умов, які дозволяють студентам відчути себе у ролі майбутніх фахівців. Натомість дистанційні консультації формують у студентів навички чіткого структурування інформації та вміння працювати в умовах, коли контакт із пацієнтом ускладнений чи неможливий. Особливо важливою є здатність студентів під час дистанційних консультацій перевіряти правильність розуміння пацієнтом наданої інформації, адже це безпосередньо впливає на безпеку терапії. У поєднанні з традиційними очними формами навчання дистанційні сценарії забезпечують більш комплексний розвиток комунікативних компетенцій. Таким чином, інтеграція обох форматів у навчальний процес створює умови для формування універсальних навичок, необхідних майбутнім фармацевтам у сучасній системі охорони здоров'я.

Важливим завданням є розробка і опрацювання симуляійних кейсів в онлайн форматі із нестандартними ситуаціями, що доступно в освітньому процесі в КМУ при застосуванні освітньої платформи *G Suite for Education* (*formerly Google Apps for Education*). У зв'язку із впровадженням телемедицини і електронних платформ для системи охорони здоров'я такий вид навчання стає актуальним і для безперервного професійного фармацевтичного розвитку.

All rights reserved | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Для роботи з пацієнтами, що мають ознаки ПТСР, нами розроблено чотири ключові сценарії, адаптовані з реальних звернень до аптек у період воєнних дій (табл.2).

Таблиця 2

Ключові сценарії для консультування пацієнтів з ознаками ПТСР

Кейс	Ситуація	Завдання для студента	Результат
Кейс 1. Тривожний пацієнт, який не може зосередитись	пацієнт середнього віку звертається по препарат «щось для серця», проте не може згадати назву (видно ознаки тривоги та дезорієнтації)	- використовувати короткі фрази; - повторювати ключові інструкції; - уникати підвищення темпу розмови; - продемонструвати емоційну підтримку («Ви в безпеці, давайте розберемося разом»)	студенти навчилися структурувати інформацію, надавати емоційну підтримку та реагувати на тривожний стан пацієнта
Кейс 2. Агресивний пацієнт, що переживає тригерну реакцію	різкий звук за вікном викликає у пацієнта спалах гніву, він підвищує голос, вимагає препарат без рецепта	- деескалація: спокійний тон, валідація емоцій; - безпечна поведінка; - мінімізація конфлікту; - пояснення правил у ненасильницькій формі	студенти навчились застосовувати техніки деескалації, підтримувати спокійний тон, визнавати емоції пацієнта, мінімізувати конфлікт і пояснювати правила відпуску ліків у зрозумілій формі
Кейс 3. Пацієнт з ознаками уникання та емоційного вигорання	жінка просить «найсильніші заспокійливі» і відмовляється уточнювати симптоми	- застосування мотиваційного інтерв'ю; - вміння поставити відкриті питання без тиску; - пояснити межі компетенції фармацевта; - порадити звернення до лікаря або психологічної підтримки	студенти опанували навички ненав'язливого збору інформації, надання рекомендацій та спрямування пацієнта до відповідного фахівця
Кейс 4. Дистанційна консультація пацієнта з порушеннями пам'яті	при нестабільному зв'язку студент має передати ключові рекомендації у максимально стислому форматі («правило 3 пунктів»)	- чітка структура та стислий виклад інформації; - перевірка розуміння пацієнтом; - використання резервних каналів комунікації; - забезпечення безпеки та точності рекомендацій	студенти навчились адаптувати комунікацію під обмежені умови, передавати ключові інструкції, перевіряти розуміння пацієнтом та ефективно використовувати дистанційні канали

[авторська розробка]

Авторські права захищені | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Навчальні кейси показали, що симуляційне консультування пацієнтів з ознаками ПТСР ефективно формує у студентів-фармацевтів навички деескалації, емпатії та структурування інформації. Студенти навчилися адаптувати комунікацію до емоційного стану пацієнта та обмежених умов дистанційного консультування. Такий підхід підвищує готовність майбутніх фармацевтів до роботи з пацієнтами у складних психоемоційних ситуаціях.

Розроблені нами симуляційні кейси і отримані результати відповідають міжнародним практикам використання симуляційного навчання у фармацевтичній освіті. Наприклад, у США в університеті Вісконсин-Медісон впроваджено модулі для навчання телефонній комунікації та дистанційним консультаціям, де студенти проходять асинхронні курси з відео, інтерактивними завданнями та обговореннями, що дозволяє формувати навички телемедицини та ефективної дистанційної взаємодії з пацієнтами [10]. Практичні платформи, такі як *MyDispense* (Монашський університет, Австралія), дозволяють студентам відпрацьовувати консультування, перевірку рецептів та взаємодію з пацієнтами у віртуальному середовищі, а Центр симуляційної освіти *HICESC* (*Hertfordshire Intensive Care & Emergency Simulation Centre*) у Великій Британії надає можливість проходити сценарії з роботизованими пацієнтами, що імітують реальні аптечні ситуації [6, 7].

Висновки:

Результати проведеного дослідження підтверджують ефективність використання симуляційної аптеки як інноваційного освітнього інструменту для формування комунікативних навичок у майбутніх фармацевтів, особливо при роботі з пацієнтами, які мають ознаки ПТСР. Відпрацювання сценаріїв взаємодії з різними групами пацієнтів дало змогу студентам суттєво підвищити рівень володіння техніками активного слухання, емпатії, структурування консультацій та запобігання конфліктним ситуаціям. Особливе значення мала робота з пацієнтами з низькою прихильністю до лікування, де студенти опановували методи мотиваційного інтерв'ю, а також робота з пацієнтами, які мали ознаки ПТСР. Важливим результатом стало й покращення невербальної комунікації: відео аналіз продемонстрував, що після серії тренувань студенти частіше підтримували контакт очима, використовували відкриту позу та доброзичливу міміку, що позитивно впливало на якість взаємодії з пацієнтами. Опитування учасників підтвердило зростання їхньої впевненості у власних комунікативних компетенціях, а також усвідомлення ролі фармацевта як активного посередника між пацієнтом і системою охорони здоров'я.

Додатково показано, що впровадження дистанційних сценаріїв консультування забезпечує розвиток нових умінь, актуальних у сучасних умовах — уміння надавати поради онлайн, телефонним чи відео-зв'язком, працювати з електронними рецептами, формулювати інструкції максимально чітко та без використання невербальних підказок. Це особливо важливо в умовах воєнного стану та обмеженого доступу до медичних послуг, коли саме дистанційна підтримка може бути єдиним каналом комунікації між пацієнтом і фармацевтом.

Порівняльний аналіз очних і дистанційних консультацій (таблиця 1) показав, що обидва формати мають власні переваги та обмеження. Очні

All rights reserved | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

консультації забезпечують високу реалістичність і дають змогу відпрацьовувати невербальні аспекти спілкування. Дистанційні консультації, навпаки, вчать майбутніх фармацевтів чітко структурувати інформацію, активно перевіряти розуміння пацієнта та бути готовими до роботи в кризових ситуаціях. Поєднання цих двох форматів у підготовці студентів дозволяє сформувати комплексні комунікативні компетентності, які відповідають викликам сучасної фармацевтичної практики.

Майбутнім напрямком дослідження може бути вивчення передової світової практики застосування роботизованих систем для навчання фармацевтів у вищій та післядипломній освіті.

Список використаних джерел:

[1] Зупанець, І. А., & Черних, В. П. (Ред.). (2018). *Фармацевтична опіка. Фармацевт-практик*.
[2] Зупанець, І. А., Черних, В. П., Сахарова, Т. С., та ін. (2011). *Клінічна фармація (фармацевтична опіка): Підручник для студентів вищих медичних (фармацевтичних) навчальних закладів*. НФаУ: Золоті сторінки.
[3] Міністерство охорони здоров'я України. (2011). *Наказ № 1178 "Про затвердження інструкції з організації діяльності навчальної аптеки"*.
[4] Мнушко, З. М., Ляпунов, О. С., & Бойчук, Т. М. (2020). *Клінічна фармація*. НФаУ.
[5] Слободніченко, А. Т. (2021). *Основи фармацевтичної опіки*. Нова Книга.
[6] HICESC Simulated Learning Center. (2025). Режим доступу: https://www.herts.ac.uk/study/schools-of-study/life-and-medical-sciences/clinical-simulation-centre
[7] Khera, H. K., Mannix, E., Moussa, R., & others. (2023). MyDispense simulation in pharmacy education: A scoping review. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice, 16*, 110. https://doi.org/10.1186/s40545-023-00618-0
[8] Novykova, L., & Bilan, O. (2025). Development of pharmaceutical proficiency and stress resilience: The role of the training pharmacy in enhancing professional and communication skills in wartime conditions. In IX International Scientific and Practical Conference "Globalization of Scientific Knowledge: International Cooperation and Integration of Sciences" (pp. 846–854). Grail of Science: International Scientific Journal, No. 53. https://doi.org/10.36074/grail-of-science.20.06.2025.112. Режим доступу: https://archive.journal-grail.science/index.php/2710-3056/issue/view/20.06.2025/41
[9] Novykova, L. G., Bilan, O. A., & Kukhar, O. O. (2020). Usage of Modern Learning Material Embadding Methods for Development of the Communication Competencies and Consulting Skills. *World Science, 6*(58), Vol. 3, 45–50. https://doi.org/10.31435/rsglobal_ws/30062020/7117
[10] Patient Care Simulations Advance Students' Education and Development. (2025). Режим доступу: https://pharmacy.wisc.edu/2019/12/09/patient-care-simulations-advance-students-education-and-development/

ENHANCING PHARMACISTS' COMMUNICATION SKILLS FOR WORKING WITH PATIENTS EXHIBITING PTSD SYMPTOMS: THE ROLE OF SIMULATION TRAINING

 Авторські права захищені | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

SCIENTIFIC RESEARCH GROUP:
Larysa Novykova
Senior Lecturer at the Department of Pharmacology and Pharmacotherapy
PHEE "Kyiv Medical University", Ukraine
Olha Bilan
Senior Lecturer at the Department of Pharmaceutical and Biological Chemistry, Pharmacognosy
PHEE "Kyiv Medical University", Ukraine
Kateryna Anzina
PhD in Pharmacy
Associate Professor, Department of Chemistry, Drug Technology and Pharmaceutical Management
Dean, Faculty of Pharmacy, Psychology and Management
PHEE "Kyiv Medical University", Ukraine
Yuliia Kulyk
Student, Faculty of Pharmacy, Psychology and Management
PHEE "Kyiv Medical University", Ukraine

Summary. *The current situation in Ukraine, marked by a growing number of individuals exhibiting symptoms of post-traumatic stress disorder (PTSD), requires pharmacists to possess not only strong professional knowledge but also well-developed communication skills. Pharmacists are often the first healthcare providers whom emotionally distressed or anxious patients approach, making the ability to communicate effectively, demonstrate empathy, and respond appropriately to PTSD-related behaviours critically important. The aim of this article is to analyze the potential of simulation-based training as a tool for developing pharmacists' communication competencies when working with such patients. The paper examines the typical communication challenges pharmacists face and describes modern educational approaches involving simulated clinical scenarios and standardized patients. Simulation training provides a safe environment for practicing practical skills, improving de-escalation strategies, recognizing trigger states, and building supportive, calming communication. Integrating such training into pharmacy education enhances the quality of pharmaceutical care, strengthens the psychological resilience of pharmacists, and improves their interactions with patients experiencing PTSD symptoms. The findings emphasize the need for the systematic implementation of simulation-based methods in pharmacy curricula to better prepare future specialists for real-world clinical communication challenges.*

Keywords: *pharmacist, communication, PTSD, simulation-based training, standardized patient, pharmaceutical care.*

All rights reserved | Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License