**МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ**

**В МЕДИЦИНСКОЙ ПРАКТИКЕ**

Межличностное общение или общение лицом к лицу является самым основным и, возможно, наиболее эффективным путем обмена информацией, мнением или чувствами с другим человеком или людьми. Межличностное общение представляет собой прямой и сиюминутный процесс. Оно увеличивает значимость использования тщательно разработанных материалов. Межличностное общение является важным моментом, способствующим изменению поведения или принятию новой практики общения.

Межличностное общение используется во всех сферах оказания медицинской помощи. Весь медицинский персонал, будь то в клинике или в сообществе, полагается на общение непосредственно с людьми. По этой причине хорошие навыки межличностного общения могут способствовать достижению успеха при осуществлении программ первичной медико-санитарной помощи.

Межличностное общение - это общение лицом к лицу, вербальный и невербальный обмен информацией мнением или чувствами между людьми или группами. Межличностное общение может включать в себя мотивацию, обучение и консультирование.

 Мотивация должна быть направлена на поощрение пациента обращаться за дополнительной информацией в медицинское учреждение, индивидуальное или групповое обучение – на предоставление специфической медицинской информации, а индивидуальное консультирование – на оказание пациенту помощи в принятии информированного решения относительно поведения или стиля жизни.

В ходе обучения (просвещения) предоставляется дополнительная, непредвзятая информация кому-либо, кто уже мотивирован обращаться за дополнительной информацией. Информация способствует повышению уровня осведомленности, а методы ее предоставления (процесс обучения) могут мотивировать пациента изменить практику общения. Консультирование – это прямое взаимодействие между людьми лицом к лицу, когда медицинский работник предоставляет точную и полную информацию, помогающую пациенту определять имеющиеся у него проблемы со здоровьем, и справляться с ними.

Ниже приведены некоторые высказывания о межличностном общении, схожие с законом Мёрфи:

* Если общение может потерпеть неудачу, так оно и будет.
* Если информация может быть понята по-разному, она будет понята таким образом, что это принесет наибольший вред.
* Всегда есть кто-то, кто знает лучше вас то, что вы хотели сказать.
* Чем больше общения, тем сложнее общаться.

Эти ироничные высказывания не являются действительными принципами, но с долей юмора напоминают нам о сложности правильного общения.

Этапами межличностного общения являются:

* Оценка – медицинский работник собирает информацию о культуре пациентов, опыте и истории болезни, отношениях и знаниях.
* Анализ – медицинский работник интерпретирует собранную информацию о пациентах или группах пациентов для определения их потребностей.
* Дизайн – медицинский работник определяет потребности пациентов и необходимую информацию, а также решает, когда и где предоставлять информацию – разрабатывает планы.
* Общение – планы приводятся в действие.
* Оценка – медицинский работник оценивает эффективность своего общения и использует результаты для улучшения общения с другими – Был ли пациент заинтересован? Была ли понята информация? Будет ли пациент действовать, основываясь на предоставленной информации?

Этот процесс цикличен и непрерывен. Этапы оценки и анализа являются важными моментами в процессе общения, но часто об этом забывают. По причине цикличности процесса оценка должна проводиться непрерывно при каждом опыте общения