

Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования Московская медицинская академия имени И.М.Сеченова Росздрава
Программа формирования инновационного образовательного пространства ГОУ ВПО ММА им.И.М.Сеченова Росздрава.
Фармацевтический факультет ГОУ ВПО ММА им.И.М.Сеченова Росздрава
Кафедра фармакологии (зав.кафедрой – д.м.н., профессор Р.Н. Аляутдин)

Элективный курс «**Молекулярные основы действия лекарственных средств. Фармацевтическая информация**» для уровня высшего профессионального образования - студентов фармацевтических вузов (факультетов) в рамках выполнения работ по созданию **УМК для медиатеки по фармации** (контент УМК) в рамках реализации «Программы формирования инновационного образовательного пространства Московской медицинской академии имени И.М. Сеченова». Специальность 04.05.00 – Фармация

ТЕМА ЭЛЕКТИВА:

Эффективные коммуникации

Составители:

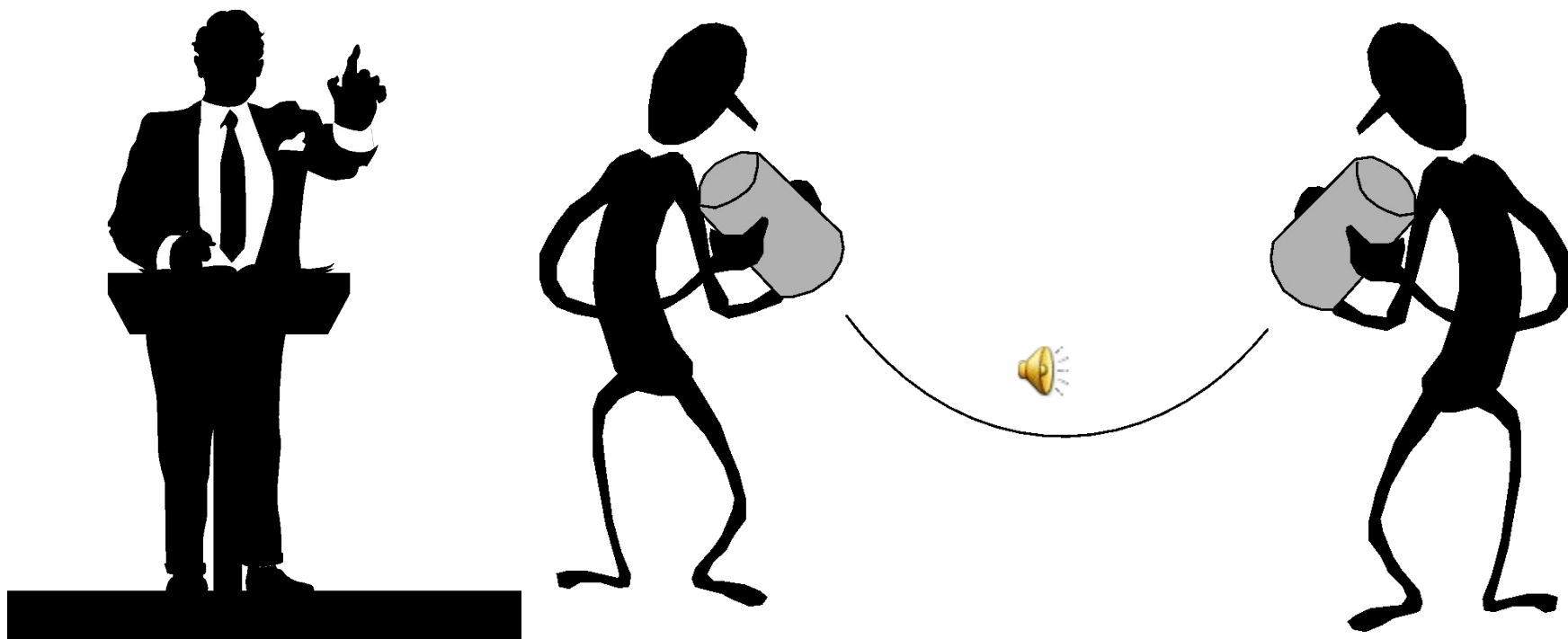
Заведующий кафедрой фармакологии фарм. факультета ГОУ ВПО ММА им. И.М.Сеченова, д.м.н., профессор Аляутдин Р.Н.
Профессор кафедры фармакологии фарм. факультета ГОУ ВПО ММА им. И.М.Сеченова, д.м.н., доцент Романов Б.К.
Доцент кафедры фармакологии фарм. факультета ГОУ ВПО ММА им. И.М.Сеченова, к.м.н., доцент Давыдова О.Н.
Доцент кафедры фармакологии фарм. факультета ГОУ ВПО ММА им. И.М.Сеченова, к.б.н., доцент Чубарев В.Н.

© ГОУ ВПО ММА им.И.М.Сеченова Росздрава, 2006

© Составители, 2006

ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ

PRESENTATION and COMMUNICATION SKILLS



ОБЩЕНИЕ

Communication

Общение - процесс передачи и получения понятной информации.

В процессе общения:

медицинский представитель формирует определенное сообщение и посылает его слушателю через некоторую среду.

Слушатель получает сообщение и обрабатывает его, при этом информируя по обратной связи представителя.

Успешное общение – это процесс взаимопонимания представителя и слушателя.

Оба они - активные участники процесса общения.

ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

- **Вербальное - речью**
обеспечивается восприятие:
речь (7%) + тональность (35%)
- **Невербальное**
визуальное - 58%



ВЫВОД -

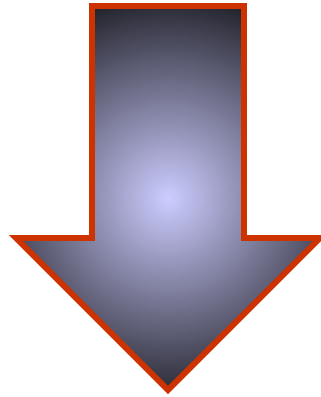
Эффективное
общение должно
совмещать
вербальные и
невербальные формы

ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

Эффективное общение
обязательно должно проходить:

- в обстановке симпатии,
- принятия критики, и
- с преодолением «барьеров»
в общении

Барьеры для общения



- Личные факторы
- Интеллектуальные факторы
- Ситуационные факторы
- Физические барьеры

•Vertae !

«Барьеры» для слушания:

- потеря интереса к презентации,
- низкое качество информации у представителя,
- использование жаргона,
- шум, плохая акустика,
- плохое качество и видимость слайдов,
- неудачное расположение представителя во время презентации,
- отсутствие эмпатии к представителю

Для хорошего общения необходимо уметь слушать своего собеседника !

Ключевые принципы общения

- Необходимо избегать конфронтации
- Необходимо применять активное слушание
- Общение должно носить позитивный характер
- Общение должно быть взаимовыгодным
- Общение должно поддерживаться на рациональном уровне

Что нужно делать для эффективного общения:

- При общении придерживайтесь своего плана**
- Предусмотрите возможность изменения повестки дня**
- Хорошо готовьтесь к встрече**
- Приходите на место встречи вовремя**
- Проверьте функционирование оборудования**
- Позаботьтесь об освещении и акустике в зале**
- Раздайте материалы перед началом встречи**

Чего НЕЛЬЗЯ делать:

- Спорьте с клиентом
- Давайте необдуманные ответы
- Давайте неправильные ответа
- Уклоняйтесь от ответа
- Уклоняйтесь от цели вашего визита
- Примите, что участники поняли все
- Будьте слишком быстры или медлительны
- Выражайте личную неприязнь к собеседнику
- Делайте больших пауз
- Обсуждайте только то, что уже известно
- Теряйте управление встречей
- Заключивайте встречу, пока не получили всю необходимую Вам информацию

Презентация

**- ЭТО ВЫСТУПЛЕНИЕ ПЕРЕД
АУДИТОРИЕЙ, КОТОРУЮ НАДО В
ЧЕМ-ТО УБЕДИТЬ.**

(выступление мед.
представителя для одного
врача, или для многих -
например, на конференции)



ЦЕЛЬ ПРЕЗЕНТАЦИИ -

убедить человека или группу людей:

- принять или пересмотреть свою позицию, мнение;
- предпринять или воздержаться от какого-либо действия или решения.



Ведущего презентацию представителя можно сравнить с адвокатом на судебном процессе

(при отсутствии или слабом вменяемости обвинителя),

менее уместно сравнение -
с учителем или с лектором.



Отношения представителя с аудиторией

- **Представитель обращается к аудитории с уважением подчиненного к людям более высокого положения.**
- **Представитель не может потребовать их внимания, самое большее, что он может, – это заслужить его.**

Продолжительность презентации всегда ограничена.

Первый вопрос представителя, ведущего презентацию, обычно такой: “Сколько времени может уделить этому аудитория ?”

**Ведущий презентацию должен
использовать время с
максимальной выгодой.**

Главное следствие дефицита времени -
потребность в аудиовизуальных помощниках:

Звук и зрение !

Вы не можете сжать слова до определенного предела без того, чтобы не утратить понимание и интерес вашей аудитории.

Разумное использование иллюстраций может передать эту же информацию намного лучше.

ИЛЛЮСТРАЦИИ МОГУТ БЫТЬ ЛУЧШЕ СЛОВ

- Быстрее
- Эффектнее
- Легче запоминающиеся

**Презентация бывает успешной, если она
разжигает любопытство и стимулирует
желание получить больше информации**
(это желание может быть удовлетворено
другими способами и в другое время).



ПОДГОТОВКА УСПЕШНОЙ **ПРЕЗЕНТАЦИИ**

Начните с определения приоритетов

1. ТОЧНО СФОРМУЛИРУЙТЕ ЦЕЛЬ **ПРЕЗЕНТАЦИИ**

Первый вопрос, который стоит себе задать, – это
“Почему я вообще собираюсь устроить
презентацию?”

“Что я хочу сообщить?”,

Пример цели презентации, которую можно сформулировать одним предложением:

«Убедить большее число врачей, выписывающих рецепты на определенные лекарственные препараты, что применение наших препаратов поможет решить максимальное число проблем самих врачей и их пациентов».

Эта цель должна стать критерием, по которому вы и будете проверять все, что заслуживает или не заслуживает включения в вашу презентацию.

2. ТОЧНО ОПРЕДЕЛИТЕСЬ С АУДИТОРИЕЙ

“Кому я хочу это сообщить?”

Для этого вы должны понять вашу аудиторию.



ПОСТАВЬТЕ СЕБЯ НА МЕСТО АУДИТОРИИ

- Что они думают относительно препарата?
- Как много они уже знают о нашем препарате?
- Часто ли они пользовались подобными препаратами в прошлом?
- Каков уровень интереса к новым препаратам и медицинских знаний слушателей?
- Насколько они осведомлены о новинках в лекарственном обеспечении?
- На самом ли деле они сомневаются в целесообразности применения нашего препарата или просто делают выбор между нами и нашими конкурентами?

3. Вы должны уметь **сформулировать** **ключевую фразу**, которую, по вашему замыслу, должны запомнить слушатели, когда презентация закончится.

“Сегодня же начну выписывать ваш препарат”, или

“Возможно, что этот препарат стоит попробовать выписывать – я должен хорошенько обдумать это”

- 4. Определитесь с местом проведения презентации, временем ее проведения и регламентом.**
- 5. Определитесь с формой проведения презентации (ВЕВ, стенд, слайды, пленки).**



**6. Необходимо хорошее знание
имеющихся материалов
фирмы**

**7. Подготовьте графический
материал**

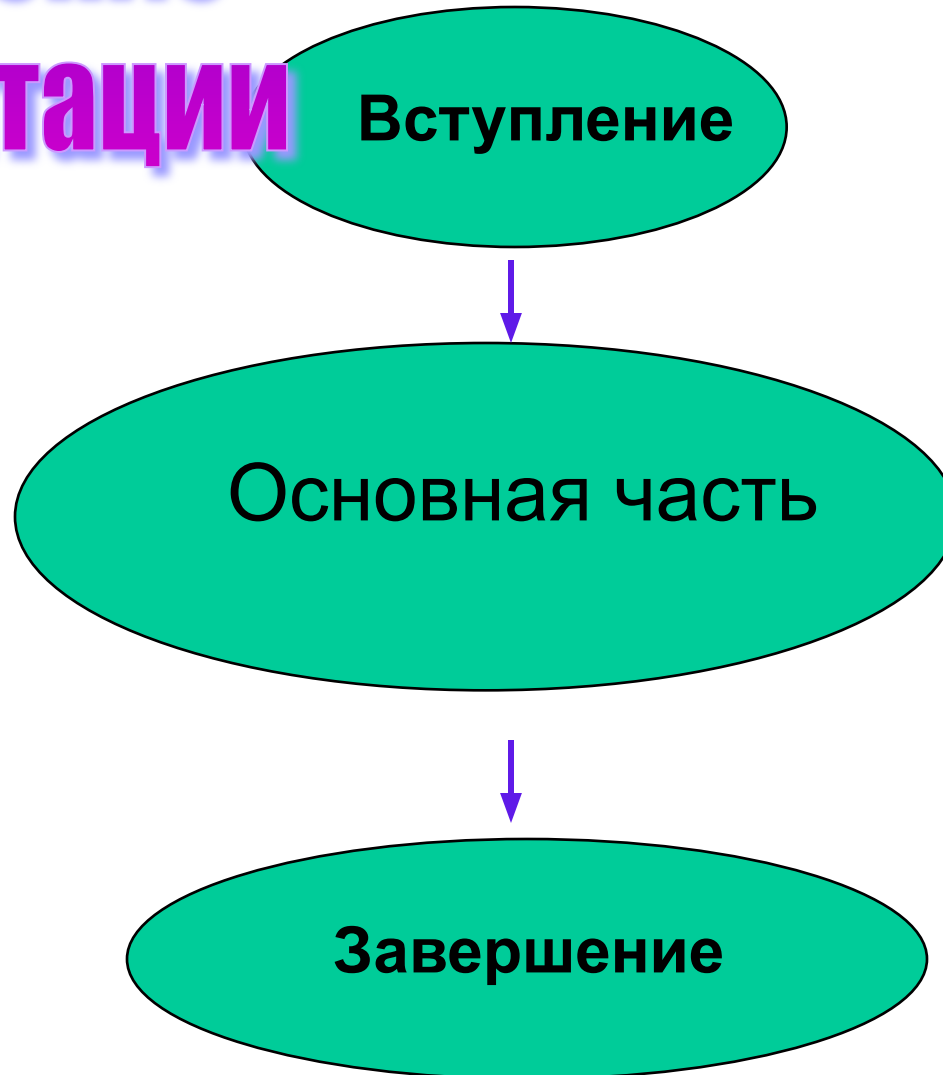
**8. Необходимо знание
конкурентов**

Контрольный список успешной встречи

1. Повестка дня
2. Место встречи
3. Размещение приезжих
4. Оборудование: Проектор, Слайды, Экран, Маркеры, Указка
5. Сопутствующие атрибуты: VAV, Подарки, Проспекты, Заголовки, Плакаты, демонстративный материал
6. Список участников
7. Бумага для записи
8. Документ, который будет выдан
9. Фотосъемка

Правильное построение презентации

Структура презентации



ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ **ПРЕЗЕНТАЦИИ**

I. ВСТУПЛЕНИЕ

Полное вступление состоит из пяти элементов

(на каждый из них достаточно и одного предложения).

1. Приветственные любезности – просто поблагодарите людей за то, что они нашли время прийти на презентацию, и выразите надежду, что они не пожалеют о том, как его провели.

2. Представление – ваше имя и должность, ваш опыт, если это существенно (Я работал в области ревматологии в течение двух лет, хотя, конечно же, не достиг такого высокого уровня, как вы...), а также добавьте некоторые детали о коллегах, которые здесь присутствуют.

3. Формулировка цели – это то, что вы предполагаете объяснить, предложить или продемонстрировать на презентации.

Все должно быть представлено с уклоном к их интересам, а не вашим: не “Что я собираюсь вам рассказать”, а **“То, что, как мне кажется, вы бы хотели узнать”**.

Не говорите “Мы расскажем вам о нашем новом препарате”, а скажите:

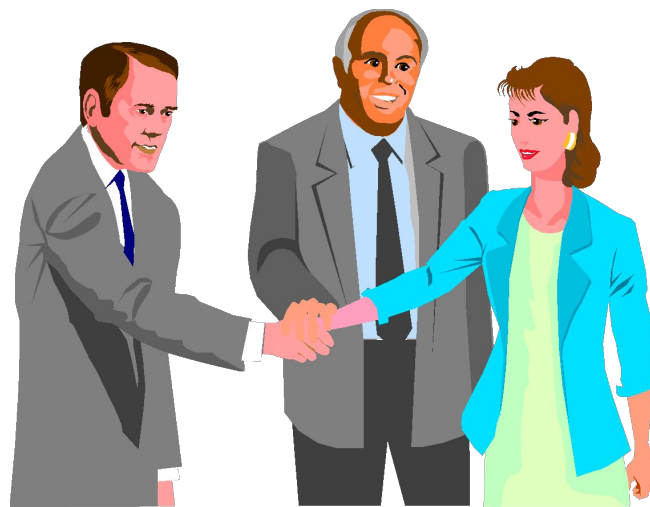
“Я покажу Вам, как наш препарат может обеспечить более эффективное и более безопасное...”

4. **Регламент** – как долго продлится презентация, будет ли она разбита на части, будет полностью проходить здесь или переместится в другую часть здания, включает ли она видео, будет ли перерыв на кофе?

5. «**Правила поведения**» – хотите ли вы, чтобы люди прерывали вас, если у них есть вопросы, ждали конца раздела или оставляли все вопросы до конца презентации? Прежде чем начать, объясните им порядок работы.

Первые несколько минут презентации крайне важны, необходимо, чтобы слушатели заинтересовались;

Если вы дадите понять, что у вас с аудиторией много общего, то вас выслушают с гораздо большим интересом.



Способы

расположить к себе слушателя:

- любое выражение ваших искренних чувств;
- возражение собственным доводам во время презентации.
- какое-нибудь откровение о себе;

Эти способы применимы для начала презентации, и для начала выступления каждого нового участника.

Хорошая неназойливая шутка – отличный способ наладить общение. Но - неудачная шутка имеет прямо противоположный эффект, от которого потом очень трудно оправиться. Шутливое начало может оказаться довольно опасным с очень маленькой или незнакомой аудиторией.

ВНУТРЕННЯЯ СТРУКТУРА

- это схема с переходом от одного тезиса к другому.

Не отказывайтесь от четкой схемы !

ИМПРОВИЗАЦИЯ БЫВАЕТ ОПАСНА !

**(ОНА ВОЗМОЖНА ТОЛЬКО НА ОСНОВЕ ПОЛНОГО
ВЛАДЕНИЯ МАТЕРИАЛОМ И ХОРОШИХ КОММУНИ-
КАТИВНЫХ НАВЫКАХ)**

ВНУТРЕННЯЯ СТРУКТУРА

- **Напомнить о предыдущей презентации**
- **Представление разделов текущей презентации**
- **Контроль активного слушания**
- **Управление презентацией**

Основные презентационные навыки

- Иметь продуманный план презентации
- Быть соответственным образом одетым
- Быть естественным
- Эффективно использовать речь, жестикуляцию.
- Поддерживать визуальный контакт
- Быть оптимистичным
- Не быть напряженным

- Улыбайтесь
- Будьте уверенным, что вас слышат
- Поддерживайте контакт с аудиторией
- Говорите понятно
- Используйте уместный юмор
- Репетируйте
- Говорите уверенно
- Правильно отвечайте на вопросы

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

- Подвести итог своего выступления
- Спросить - “Есть ли у Вас какие-нибудь вопросы?”
- Поблагодарить за вопрос и ответить на него
- Уточнить дату и содержание следующего визита
- Создать ощущение достижения своей цели
- Поблагодарить за внимание

