



# Chapter- 4 | Part - 1

## Communication skills

जुड़िए हमारे साथ Type- DPINDIA और भेज दीजिए 9389516306

# Content

- Definition, types of communication skills
- Interactions with professionals and patients
- Verbal communication skills (one-to-one, over the telephone),



# Communication skills संचार कौशल



Face-to-face  
interactions  
आमने-सामने की बातचीत

Digital  
communications  
डिजिटल संचार

Phone conversations  
फ़ोन पर बातचीत



- These can include but are not limited to effectively communicating ideas to others, actively listening in conversations, giving and receiving critical feedback and public speaking.

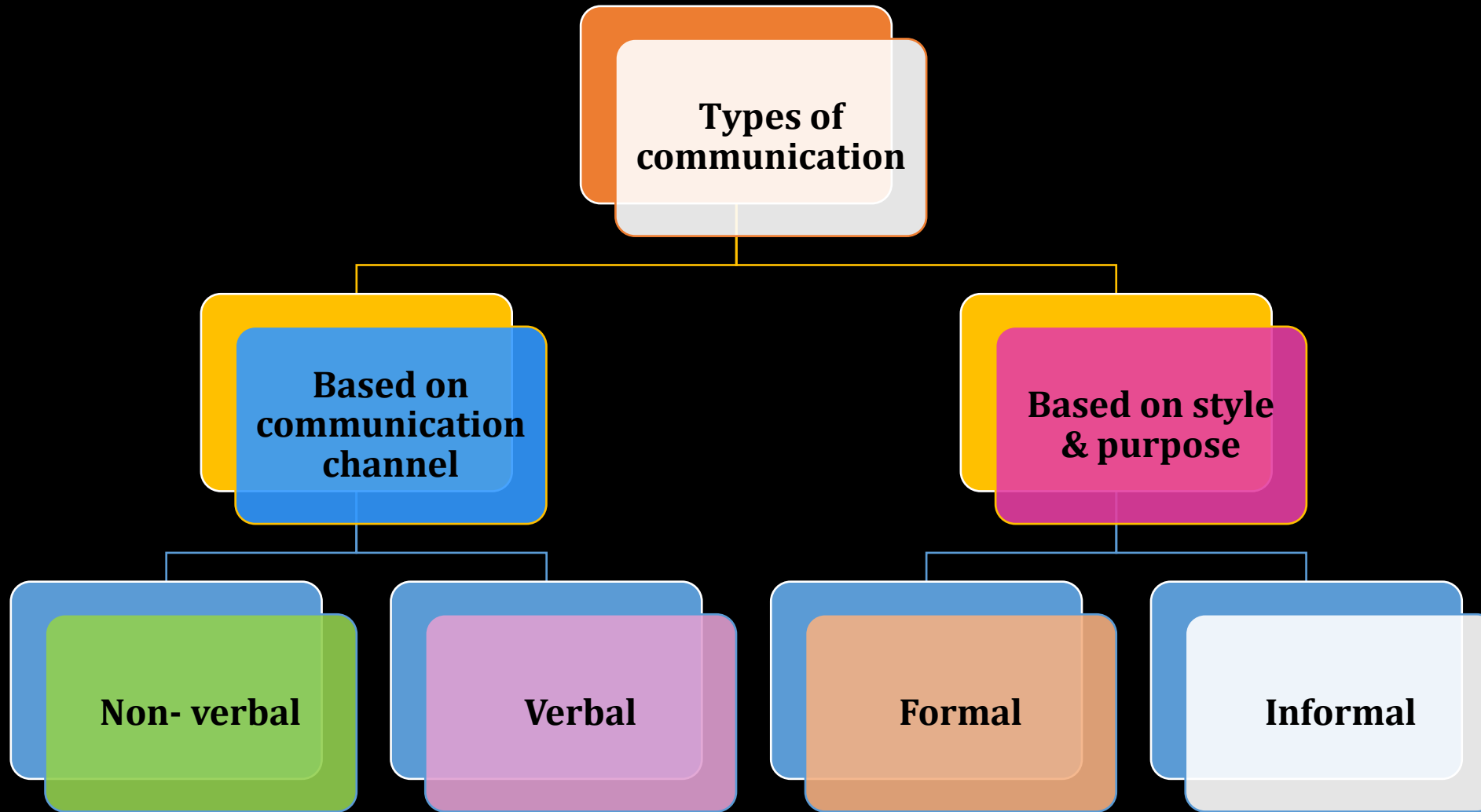
इनमें दूसरों तक विचारों को प्रभावी ढंग से संप्रेषित करना, बातचीत में सक्रिय रूप से सुनना, आलोचनात्मक प्रतिक्रिया देना और प्राप्त करना और सार्वजनिक रूप से बोलना शामिल हो सकता है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।

- Communication skills are the abilities you use when giving and receiving different kinds of information.

संचार कौशल वे क्षमताएँ हैं जिनका उपयोग आप विभिन्न प्रकार की जानकारी देते और प्राप्त करते समय करते हैं।



जुड़िए हमारे साथ Type- DPINDIA और भेज दीजिए 9389516306



## □ Importance of communication and communication skills

संचार एवं संचार कौशल का महत्व

- It reduces unnecessary competition and help employees to work together in a team

यह अनावश्यक प्रतिस्पर्धा को कम करता है और कर्मचारियों को एक टीम में एक साथ काम करने में मदद करता है

- Help in team work which in turn increases productivity

टीम वर्क में मदद करें जिससे उत्पादकता बढ़ती है

- It help to build a strong relationship

यह एक मजबूत रिश्ता बनाने में मदद करता है

- It helps to present in a better way

यह बेहतर तरीके से प्रस्तुत करने में मदद करता है

- It is essential for job success.

नौकरी में सफलता के लिए यह जरूरी है।

- It helps to impart education and improve discipline.

यह शिक्षा प्रदान करने और अनुशासन में सुधार करने में मदद करता है।

- It makes the transfer of information easier.

यह सूचना के हस्तांतरण को आसान बनाता है।

- It helps to deal with growing diversity of the business world

यह व्यापार जगत की बढ़ती विविधता से निपटने में मदद करता है।

## ❑ Interactions with professionals and Patients पेशेवरों और मरीजों के साथ बातचीत

- Effective communication between pharmacist and physicians, nurses and other pharmacists is essential.

फार्मासिस्ट और चिकित्सकों, नर्सों और अन्य फार्मासिस्टों के बीच प्रभावी संचार आवश्यक है।



## ❑ Communication with professionals पेशेवरों के साथ संचार

- To develop a good inter-personal relation with professionals, **good communication skills and knowledge is most important component.**

पेशेवरों के साथ अच्छे अंतर-वैयक्तिक संबंध विकसित करने के लिए अच्छा संचार कौशल और ज्ञान सबसे महत्वपूर्ण घटक है

- Once these relationships were developed and accepted pharmacist **has to prove his credibility** Pharmacist can be treated as a threat by **medical professionals in their position and supremacy.**

एक बार जब ये रिश्ते विकसित हो गए और स्वीकार कर लिए गए तो फार्मासिस्ट को अपनी विश्वसनीयता साबित करनी होगी फार्मासिस्ट को चिकित्सा पेशेवरों द्वारा उनकी स्थिति और सर्वोच्चता में एक खतरे के रूप में माना जा सकता है।



- Short and clear statement should provide necessary information without creating any confusion

संक्षिप्त और स्पष्ट विवरण में कोई भ्रम पैदा किए बिना आवश्यक जानकारी प्रदान की जानी चाहिए

- Pharmacist should avoid all possible distractions to gather irrelevant and unnecessary information.

फार्मासिस्ट को अप्रासंगिक और अनावश्यक जानकारी इकट्ठा करने के लिए सभी संभावित विकर्षणों से बचना चाहिए।

- For the Communication, pharmacist may use various modes of communication.

संचार के लिए, फार्मासिस्ट संचार के विभिन्न तरीकों का उपयोग कर सकता है।



# MASTER NOTES FOR D.PHARMA

**2<sup>ND</sup> YEAR  
STUDENTS**

LINK IS  
GIVEN IN  
DESCRIPTION

**SET OF 6 MODULES  
FOR 2<sup>ND</sup> YEAR STUDENTS**



**CLICK TO  
JOIN NOW**



**CALL US NOW**  
6395596959, 8006781759

## ❑ Communication with Patients मरीजों के साथ संचार



❑ Communication with patients is required for two purposes either for information gathering or for giving information.

मरीजों के साथ संचार दो उद्देश्यों के लिए आवश्यक है या तो जानकारी एकत्र करने के लिए या जानकारी देने के लिए।

❑ Information gathering is done during taking medical history. Information gathering is required to current medication treatment, for identification of suitable treatment, and for taking reliable medical history of patient.

मेडिकल हिस्ट्री लेने के दौरान जानकारी एकत्रित की जाती है। वर्तमान दवा उपचार, उपयुक्त उपचार की पहचान और रोगी का विश्वसनीय चिकित्सा इतिहास लेने के लिए जानकारी एकत्र करना आवश्यक है।



जुड़िए हमारे साथ Type- DPINDIA और भेज दीजिए 9389516306



□ Frequent interaction of pharmacist with patient provides an opportunity to strengthen pharmacist patient professional relationship.

रोगी के साथ फार्मासिस्ट की बार-बार बातचीत फार्मासिस्ट रोगी के व्यावसायिक संबंध को मजबूत करने का अवसर प्रदान करती है।

जुड़िए हमारे साथ Type- DPINDIA और भेज दीजिए 9389516306

## □ Verbal Communication **मौखिक संवाद**

- It is the most basic type of communication skill.

यह संचार कौशल का सबसे बुनियादी प्रकार है।

- Verbal communication therefore requires both a speaker (or writer) to transmit the message, and a listener (or reader) to make sense of the message.

इसलिए मौखिक संचार के लिए संदेश को प्रसारित करने के लिए वक्ता (या लेखक) और संदेश को समझने के लिए श्रोता (या पाठक) दोनों की आवश्यकता होती है।

- Everyone uses this type to convey their message to other people even you also use this communication skill.

हर कोई अपनी बात दूसरे लोगों तक पहुंचाने के लिए इस प्रकार का उपयोग करता है यहां तक कि आप भी इस संचार कौशल का उपयोग करते हैं।

- Verbal communication is known as the communication which we do with the help of words.

मौखिक संचार को उस संचार के रूप में जाना जाता है जो हम शब्दों की सहायता से करते हैं।



## □ One to One Communication एक से एक संचार

- One-to-one communication occurs when one person speaks with or writes to another individual.

एक-से-एक संचार तब होता है जब एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति से बात करता है या लिखता है।

- This happens when a healthcare professional meets with a person who has health worries or personal concerns.

ऐसा तब होता है जब एक स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर किसी ऐसे व्यक्ति से मिलता है जिसे स्वास्थ्य संबंधी चिंताएँ या व्यक्तिगत चिंताएँ हैं।





- One-to-one communication also occurs when care professionals meet with and talk to each other or with partners, relatives or friends of people receiving care

एक-से-एक संचार तब भी होता है जब देखभाल पेशेवर एक-दूसरे से मिलते हैं और बात करते हैं या देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के भागीदारों, रिश्तेदारों या दोस्तों के साथ बात करते हैं

## ❑ Over the Telephone Communication

टेलीफोन संचार पर

- Telephone is an important communication tool used to communicate with patients, patient family members, and other health care professionals.

टेलीफोन एक महत्वपूर्ण संचार उपकरण है जिसका उपयोग रोगियों, रोगी के परिवार के सदस्यों और अन्य स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों के साथ संवाद करने के लिए किया जाता है।

- Speak clearly, listen carefully, be organized, and say facts clearly and calmly.

स्पष्ट बोलें, ध्यान से सुनें, व्यवस्थित रहें, और तथ्यों को स्पष्ट और शांति से कहें।

- Those initiating the telephone conversation should identify themselves by name and speak the purpose of the call.

टेलीफोन पर बातचीत शुरू करने वालों को नाम से अपनी पहचान बतानी चाहिए और कॉल का उद्देश्य बताना चाहिए।

- When answering telephone calls, first ask for the caller's identity.

टेलीफोन कॉल का उत्तर देते समय, पहले कॉल करने वाले की पहचान पूछें।

- The best way to deal with the calls from angry and upset patients, their family members, nurses, physicians, and other health care professionals is to stay calm, listen to what the person has to say, clarify the issue, and then handle the problem as professionally as possible

क्रोधित और परेशान रोगियों, उनके परिवार के सदस्यों, नर्सों, चिकित्सकों और अन्य स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों के कॉल से निपटने का सबसे अच्छा तरीका शांत रहना है, व्यक्ति क्या कहना चाहता है उसे सुनें, मुद्दे को स्पष्ट करें और फिर समस्या को संभालें। यथासंभव व्यावसायिक रूप से



जुड़िए हमारे साथ Type- DPINDIA और भेज दीजिए 9389516306

## □ Important question

- 1) What is communication skills. [ pharmacy India live module-5 page no.22]
- 2) Write the importance of communication skills.[pharmacy India live module-5 page no. 22]
- 3) Write down the type of communication skills [pharmacy India live module-5 page no. 22 ]
- 4) What do you mean by one to one communication.[pharmacy India live module-5 page no. 27]
- 5) Give the difference between communication with professionals & patients. [pharmacy India live module-5 page no. 26]



जुड़िए हमारे साथ **Type- DPINDIA** और भेज दीजिए **9389516306**

**FOR LATEST D PHARMA**



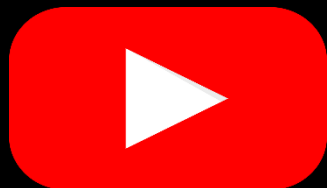
**UPDATES**

**जुड़िए PHARMACY INDIA**

**के साथ**

**Subscribe करें**

**PHARMACY INDIA LIVE**



**9389516306**

