

D PHARMA 2ND YEAR

**COMMUNITY PHARMACY
& MANAGEMENT**

***COMMUNICATION
SKILLS***

Chapter- 4 (Part 2)

2026-27





COMMUNICATION TECHNIQUES IN PHARMACY



To fulfill their professional responsibilities, **pharmacists** must master a variety of **communication techniques** tailored to different situations, whether interacting with a patient **face-to-face**, speaking **over the phone**, or **documenting** information in writing.



FACE-TO-FACE



OVER THE PHONE



IN WRITING



संचार तकनीके फार्मसी में



अपने पेशेवर दायित्वों को पूरा करने के लिए, **फार्मासिस्ट** को विभिन्न स्थितियों के अनुरूप विभिन्न **संचार तकनीकों** में प्रवीणता हासिल करनी चाहिए, चाहे वह रोगी के साथ **आमने-सामने** बानचीत करना हो, **फोन पर बात करना** हो, या **लिखित रूप में** जानकारी का दस्तावेजीकरण करना हो।





ONE-TO-ONE COMMUNICATION SKILLS

One-to-one communication, happening between two individuals, is the **cornerstone** of patient interaction in a **pharmacy**. The effectiveness of this **direct communication** determines the **quality of patient counseling** and the level of **trust** established. Improving this skill requires a **conscious effort** in several key areas.



वन-टू-वन संचार कौशल



वन-टू-वन संचार, जो दो व्यक्तियों के बीच होता है, फार्मसी में **रोगी** के साथ बावत्ती की **आधारशिला** है। इस **प्रत्यक्ष संचार** की प्रभावशीलता रोगी परामर्श की **गुणवत्ता** और स्थापित **विश्वास** के स्तर को निर्धारित करती है। इस कौशल में **सुधार** के लिए कई महत्वपूर्ण क्षेत्रों में **सचेत प्रयास** की आवश्यकता होती है।





START BY LISTENING



Listen **actively** and give the patient **full attention**.



Understand both **verbal** and **non-verbal** communication.



Ask **clarifying questions** to prevent misunderstanding.



Avoid **multiple conversations** at the same time.



Make the patient feel **heard** and **understood**.



शुरूआत करें ध्यान से सुनकर



सक्रिय रूप से सुनें और रोगी को पूरा ध्यान दें।



मौखिक और गैर-मौखिक दोनों संचार को समझें।



गलतफहमी से बचने के लिए **स्पष्टिकरण प्रश्न** पूछें।



एक ही समय में **कई बातचीत** करने से बचें।



रोगी को यह महसूस कराएं कि उसे **सुना** और **समझा** गया है।

TALK KEEPING THE PATIENT IN MIND



Adapt **language** and **tone** to the patient.



Avoid **medical jargon** and **acronyms**.



Consider the patient's **understanding**, background, and **health literacy**.



Use **simple** and **clear words**.



Ensure the patient **understands** the message **confidently**.



रोगी को ध्यान में रखकर बात करें



रोगी के अनुसार **भाषा** और **स्वर** बदलें।



चिकित्सा संबंधी **कठिन शब्दों** और **संक्षेपों** से बचें।



रोगी की **समझ**, **पृष्ठभूमि** और **स्वास्थ्य साक्षरता** को ध्यान में रखें।



सरल और **स्पष्ट** शब्दों का उपयोग करें।



यह सुनिश्चित करें कि रोगी संदेश को **आत्मविश्वास** के साथ **समझ** जाए।



BE MINDFUL OF BODY LANGUAGE:



As discussed,
non-verbal cues are powerful.
In one-to-one interactions,
a pharmacist should
maintain an **open posture**
(e.g., avoid crossing arms)
and keep consistent, friendly
eye contact to show they
are paying attention
and are engaged.
This non-verbal feedback
reassures the patient
and encourages them to
speak openly.



शरीर भाषा के प्रति सचेत रहें:



जैसा कि चर्चा की गई है, **गैर-मौखिक संकेत**
बहुत प्रभावशाली होते हैं।

एक-से-एक बानचर्चित में,
फार्मासिस्ट को खुला आसन चाहिए
(जैसे, हाथों को क्रॉस करने से बचें)
और यह दिखाने के लिए निरंतर,
मैत्रीपूर्ण नेत्र संपर्क बनाए रखना चाहिए
कि वे ध्यान दे रहे हैं और संलग्न हैं।
यह गैर-मौखिक प्रतिक्रिया मरीज को
आश्वस्त करती हैं और उन्हें खुलकर
बात करने के लिए प्रोत्साहित करती हैं।





1 BE BRIEF, BUT SPECIFIC:

Communication should be **concise** but also provide all **necessary** information. It is a skill to learn how **not to ramble** or provide excessive, **overwhelming information**. The pharmacist should focus on delivering the **most critical points** in a **clear and memorable** way.



1 संक्षिप्त रहें, परंतु विशिष्ट:



संचार **संक्षिप्त** होना चाहिए लेकिन सभी **आवश्यक जानकारी** भी प्रदान करे। **अनावश्यक बातें** करने या अत्यधिक, **भारी-भरकम जानकारी** देने से बचना सीखने की एक कला है। फार्मासिस्ट को सबसे **महत्वपूर्ण बिंदुओं** को **स्पष्ट और यादगार तरीके** से बताना चाहिए।



2 THINK BEFORE SPEAKING:

It is always helpful to **pause** for a moment before communicating. Taking a moment to **think** about what to say and how to say it can prevent **misunderstandings**, **misstatements**, and **potential embarrassment**. This allows for more **thoughtful** and **effective** responses.



2 बोलने से पहले सोचें:



संचार करने से पहले एक **क्षण रुकना** हमेशा उपयोगी होता है। क्या कहना है और कैसे कहना है, यह **सोचने** के लिए एक क्षण लेने से **गलतफहमियों**, **गलत बयान** और **संभावित शर्मिंदगी** से बचा जा सकता है। इससे अधिक **विचारशील** और **प्रभावी** उत्तर मिलते हैं।

MAINTAIN A POSITIVE ATTITUDE AND SMILE:



Whether communicating face-to-face or on the phone, a smile and a positive attitude can dramatically change the tone of the interaction.

A smile shows a positive mindset, which can lead to a more positive reaction from the patient, making them more receptive to information and advice.



सकारात्मक रवैया बनाए रखें और मुस्कुराएँ:

चाहे आमने-सामने बात करें या फोन पर, मुस्कान और सकारात्मक रवैया बातचीत के माहौल को पूरी तरह बदल सकते हैं।

मुस्कान एक सकारात्मक सोच को दर्शाती है, जो मरीज की ओर से सकारात्मक प्रतिक्रिया दिलाती है, जिससे वे जानकारी और सलाह को अधिक ग्रहणशीलता से स्वीकार करते हैं।





TELEPHONIC COMMUNICATION SKILLS

Talking with a **patient** or another **healthcare professional** on the phone presents **unique challenges** because **non-verbal cues** are absent.

Therefore, **vocal tone** and **clarity** become **extremely important**.



टेलीफोनिक संवाद कौशल



फोन पर **रोगी** या किसी अन्य **स्वास्थ्य सेवा पेशेवर** से बात करना अनूठी **चुनौतियाँ** प्रस्तुत करता है क्योंकि **अशाब्दिक संकेत** उपस्थित नहीं होते।

इसलिए, **स्वर की गुणवत्ता** और **स्पष्टता** बहुत ही **महत्वपूर्ण** हो जाते हैं।



1 ADOPT A POSITIVE TONE:



The pharmacist should project an **enthusiastic**, **natural**, and **attentive** tone. A smile can genuinely be "heard" through the telephone, as it changes the **timbre** of the voice, making it sound **warmer** and more **approachable**.

1 सकारात्मक स्वर अपनाएँ:



फार्मासिस्ट को **उत्साही**, **स्वाभाविक** और **ध्यानपूर्वक** स्वर अपनाना चाहिए। मुस्कान फोन पर वास्तव में "सुनी" जा सकती है, क्योंकि यह आवाज़ के स्वर को बदलकर इसे अधिक **गर्मजोशी** भरा और अधिक **अपनत्वपूर्ण** बनाती है।

2 SPEAK CLEARLY (CLEAR ENUNCIATION):



The ability to be **understood** is paramount. The pharmacist should speak at a normal, **steady pace** (around 130–150 words per minute), **enunciate** words clearly, and use **simple language**. Overly complex vocabulary, slang, and filler words (like "um" or "like") should be avoided as they detract from **professionalism** and **clarity**.



2 स्पष्ट रूप से बोलें (स्पष्ट उच्चारण):



समझे जाना सर्वोपरि है। फार्मासिस्ट को सामान्य, **स्थिर गति** (लगभग 130–150 शब्द प्रति मिनट) से बोलना चाहिए, शब्दों का **स्पष्ट उच्चारण** करना चाहिए और **सरल भाषा** का उपयोग करना चाहिए। बहुत अधिक जटिल शब्दावली, स्लैंग और भराव वाले शब्द (जैसे "उम" या "मतलब") से बचना चाहिए, क्योंकि ये **पेशेवरिता** और **स्पष्टता** को कम करते हैं।

3

BE SINCERE:



Scripted greetings often sound **artificial**, and **inauthentic**. It is better to be **genuine**. Using the **caller's name** as soon as it is known helps to **personalize** the call and shows **respect**.

4

AVOID NEGATIVE PHRASES:



The pharmacist should avoid using **negative** or **unhelpful** phrases like "I **don't know**" or "I **can't do that**." Instead, they should focus on "can do.". For example, instead of "I **don't know**," say "That's a great question, let me find out for you." State what actions can be taken and provide an **estimated time** for a task.



3

ईमानदार बनें:



तैयार किए गए अभिवादन अक्सर **कृत्रिम** और **असली** नहीं लगते हैं। **ईमानदार** होना बेहतर है। कॉलर का नाम जानते ही उपयोग करने से कॉल व्यक्तिमात होती है और **सम्मान** दिखता है।

4

नकारात्मक वाक्यों से बचें:



फार्मासिस्ट को "मुझे नहीं पता" या "मैं यह नहीं कर सकता" जैसे **नकारात्मक** या अनुपयोगी वाक्यों से बचना चाहिए। इसके बजाय, उन चीजों पर ध्यान दें जो आप कर सकते हैं। जैसे, "मुझे नहीं पता" कहने के बजाय, कहें "बहुत अच्छा प्रश्न है, मैं आपके लिए पता लगाता हूँ।" क्या कार्रवाई की जा सकती है यह बताएं और कार्य के लिए **अनुमानित समय** भी दें।

5 LEAVE THE CUSTOMER SATISFIED:



Before ending the call, ensure the caller's questions have been fully answered.



Ask, "Is there anything else I can help you with today?"



This ensures complete comprehension and satisfaction.



End the call in a professional and polite manner, such as "Thank you for calling" or "Have a nice day."



5 ग्राहक को संतुष्ट छोड़ें:



कॉल समाप्त करने से पहले, सुनिश्चित करें कि कॉल करने वाले के सभी प्रश्नों के उत्तर पूरी तरह दे दिए गए हैं।



पूछें, "क्या आज मैं आपकी और किसी भी प्रकार से सहायता कर सकता हूँ?"



यह पूर्ण समझ और संतुष्टि सुनिश्चित करता है।



कॉल का अंत पेशेवर और विनम्र तरीके से करें, जैसे "आपका कॉल करने के लिए धन्यवाद" या "आपका दिन शुभ हो।"

WRITTEN COMMUNICATION SKILLS



- ① Writing is **essential** and **formal** in pharmacy practice.



- ② Used for **patient records**, **reports**, **letters**, **articles**, and **proposals**.



- ③ Written records provide **stronger legal evidence** than verbal communication.



- ④ Clear and concise writing supports **legal compliance**.



- ⑤ Effective documentation ensures **patient safety** and **professionalism**.



लिखित संचार कौशल



- ① लेखन फार्मैसी अभ्यास में **आवश्यक** और **औपचारिक** है।



- ② उपयोग रोगी अभिलेख, रिपोर्ट, पत्र, लेख, और प्रस्ताव के लिए किया जाता है।



- ③ लिखित रिकॉर्ड मौखिक संचार की तुलना में **अधिक मजबूत कानूनी प्रमाण** प्रदान करते हैं।



- ④ स्पष्ट और संक्षिप्त लेखन **कानूनी अनुपालन** का समर्थन करता है।



- ⑤ प्रभावी दस्तावेजीकरण **रोगी सुरक्षा** और **व्यावसायिकता** सुनिश्चित करता है।

PATIENT INTERVIEW TECHNIQUES



1 A **planned** and **structured** pharmacist–patient interaction.



2 Collects details about **health, medicines, allergies, lifestyle,** and complaints.



3 Supports accurate **diagnosis** and **treatment planning**.



4 Helps provide effective **pharmaceutical care**.



5 Ensures appropriate patient **counselling** and **education**.



रोगी साक्षात्कार तकनीकें



1 एक **नियोजित** और **संरचित** फार्मासिस्ट–रोगी बातचीत।



2 रोगी के **स्वास्थ्य, दवाओं, एलर्जी, जीवनशैली** और शिकायतों के बारे में जानकारी एकत्र करता है।



3 सही **निदान** और **उपचार योजना** में सहायता करता है।



4 प्रभावी **औषधीय देखभाल** प्रदान करने में मदद करता है।



5 उपयुक्त रोगी **परामर्श** और **शिक्षा** सुनिश्चित करता है।



PATIENT INTERVIEW FLOWCHART | रोगी साक्षात्कार प्रवाह चार्ट



Chief Complaint: "What brings you here today?"

मुख्य शिकायत: "आप आज यहाँ किस कारण आए हैं?"



History of Present Illness

वर्तमान बीमारी का इतिहास



Timing
समय



Quality
गुणवत्ता



Severity
गंभीरता



Triggers
कारक/उत्प्रेरक



Alleviating Factors
राहत देने वाले कारक



Past Medical History (Illnesses, Surgeries, Hospitalizations)

पूर्व चिकित्सीय इतिहास (बीमारियाँ, सर्जरी, अस्पताल में भर्ती)



Allergies (Medication, Environmental, Food)

एलर्जी (दवाएँ, पर्यावरणीय, भोजन संबंधी)



Current Medications (Prescribed, OTC, Herbals – focus on dose, frequency, reason, and compliance)

वर्तमान दवाएँ (नुस्खे वाली, OTC, हर्बल – खुराक, आवृत्ति, कारण और अनुपालन पर ध्यान दें)



Family & Social History (Use judgment for relevance)

पारिवारिक एवं सामाजिक इतिहास (प्रासंगिकता के अनुसार गिर्णय लें)



Review of Systems

शरीर के विभिन्न तंत्रों की समीक्षा



STRUCTURE OF A PATIENT INTERVIEW



An effective patient interview follows a **logical structure** to ensure all necessary information is gathered **systematically**.



रोगी साक्षात्कार की संरचना



एक प्रभावी रोगी साक्षात्कार सभी आवश्यक जानकारी को **तार्किक संरचना** के अनुसार **व्यवस्थित रूप से** एकत्र करने के लिए किया जाता है।

KEY AREAS OF PATIENT INTERVIEW

1

Chief Complaint (मुख्य शिकायत)

Main reason for the patient's visit.



2

History of Present Illness (वर्तमान बीमारी का इतिहास)

Location, onset, duration, severity, nature, and relieving/ aggravating factors.



3

Past Medical History (पिछला चिकित्सा इतिहास)

Previous illnesses, surgeries, and hospitalizations.



LISTEN
ध्यान से सुनें



UNDERSTAND
समझें



ASK
पूछें



CARE
देखभाल करें



रोगी साक्षात्कार के मुख्य क्षेत्र

1

मुख्य शिकायत: रोगी के आने का मुख्य कारण।



2

वर्तमान बीमारी का इतिहास: समस्या का स्थान, शुरुआत, अवधि, गंभीरता, प्रकृति तथा घटाने/बढ़ाने वाले कारक।



3

पिछला चिकित्सा इतिहास: पिछली बीमारियाँ, सर्जरी और अस्पताल में भर्ती होने का विवरण।



A well-structured interview leads to **accurate information**, **better diagnosis**, and **effective patient care**.

एक सुव्यवस्थित साक्षात्कार **सटीक जानकारी**,
बेहतर निदान और **प्रभावी रोगी देखभाल** की ओर ले जाता है।



OPEN vs. CLOSED TYPE QUESTIONS



खुले vs. बंद प्रकार के प्रश्न



The type of questions used during an interview significantly impacts the **quality** and **amount** of information obtained.



साक्षात्कार के दौरान पूछे गए प्रश्नों का प्रकार प्राप्त जानकारी की **गुणवत्ता** और **मात्रा** पर महत्वपूर्ण प्रभाव डालता है।



OPEN-TYPE QUESTIONS:

These questions are designed to encourage a **detailed, narrative** answer from the patient. They do not have a simple **"yes/no"** answer and allow people to respond in their **own way**, which helps the pharmacist obtain more **detailed** and **nuanced information**.

Examples:

- "Tell me about the problems you are having."
- "What medicines were you taking before you came here?"



LISTEN
ध्यान से सुनें



UNDERSTAND
समझें



**GATHER
INFORMATION**
जानकारी जुटाएँ



**PROVIDE
BETTER CARE**
बेहतर देखभाल दें



खुले प्रकार के प्रश्न:

ये प्रश्न रोगी को **विस्तार** से और **कथात्मक** उत्तर देने के लिए प्रेरित करते हैं। इनका सरल **"हाँ/नहीं"** उत्तर नहीं होता और ये व्यक्ति को अपने तरीके से उत्तर देने की **स्वतंत्रता** देते हैं, जिससे फार्मासिस्ट को अधिक **विस्तृत** और **सूक्ष्म जानकारी** मिलती है।

उदाहरण:

- "मुझे बताइए कि आपको कौन सी समस्याएँ हो रही हैं।"
- "आप यहाँ आने से पहले कौन-कौन सी दवाएँ ले रहे थे?"



Good questions lead to **better answers** and **better patient care**.

अच्छे प्रश्न **बेहतर उत्तर** और **बेहतर मरीज देखभाल** की ओर ले जाते हैं।



CLOSED-TYPE QUESTIONS



These are **direct, close-ended** questions that are typically answered with a simple “yes,” or “no” or a very short, specific piece of information.



They are useful for **confirming details** or **narrowing down** facts.

Examples:



“Are you taking any medicine at present?”



“Do you know how to take it?”



CLEAR
स्पष्ट



PRECISE
सटीक



CONFIRM
पुष्टि करें



NARROW DOWN
सीमित करें



बंद प्रकार के प्रश्न



ये **प्रत्यक्ष, बंद प्रकार** के प्रश्न होते हैं जिनका उत्तर आमतौर पर “हाँ” या “नहीं” या बहुत छोटा, विशिष्ट जानकारी देकर दिया जाता है।



ये **विवरण की पुष्टि** करने या **तथ्यों को सीमित करने** में उपयोगी होते हैं।

उदाहरण:



“क्या आप वर्तमान में कोई दवा ले रहे हैं?”



“क्या आपकी पता है कि इसे कैसे लेना है?”



Closed questions bring **clarity**, **confirmation**, and **focus**.

बंद प्रश्न **स्पष्टता**, **पुष्टि** और **फोकस** प्रदान करते हैं।





BARRIERS TO EFFECTIVE COMMUNICATION

Barriers are **obstacles** that can **interfere** with the **clarity** of a message, leading to **misunderstanding** or a **failure** in communication. It is crucial for a pharmacist to **recognize** and **overcome** these barriers.



Barriers Create:



Confusion
भ्रम



Breakdown in Understanding
समझ में कमी



Misinterpretation
गलत व्याख्या



Communication Failure
संचार में विफलता



प्रभावी संचार में बाधाएँ



बाधाएँ वे **अवरोध** हैं जो संदेश की **स्पष्टता** में हस्तक्षेप कर सकते हैं, जिससे **गलतफहमी** या संचार में **विफलता** हो सकती है। एक फार्मासिस्ट के लिए इन बाधाओं को **पहचानना** और **दूर करना** अत्यंत आवश्यक है।

बाधाएँ उत्पन्न करती हैं:



भ्रम



समझ में कमी



गलत व्याख्या



संचार में विफलता



Recognizing and **overcoming** barriers ensures **clear**, **effective** and **meaningful** communication.

बाधाओं को **पहचानना** और **दूर करना स्पष्ट**, **प्रभावी** और **सार्थक** संचार सुनिश्चित करता है।



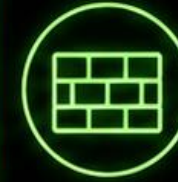
COMMON BARRIERS IN A PHARMACY SETTING INCLUDE:

फार्मैसी सेटिंग में सामान्य बाधाएँ शामिल हैं:



PHYSICAL BARRIERS:

Environmental and physical factors that get in the way of communication. Examples include loud background noise in the pharmacy, a large physical distance between the pharmacist and the patient (e.g., a high counter), or a poor telephone connection.



भौतिक बाधाएँ:

पर्यावरणीय और भौतिक कारक जो संचार में बाधा डालते हैं। उदाहरण में फार्मैसी में तेज पूष्ठभूमि शोर, फार्मासिस्ट और रोगी के बीच अधिक भौतिक दूरी (जैसे ऊँची काउंटर/टेबल), या खराब टेलीफोन कनेक्शन शामिल हैं।



LOUD BACKGROUND NOISE

Distracts and makes it difficult to hear and understand.



LARGE PHYSICAL DISTANCE

Creates a gap and reduces comfort, making patients hesitant to share.



POOR TELEPHONE CONNECTION

Causes unclear conversations and can lead to mistakes or misunderstandings.



तेज पूष्ठभूमि शोर ध्यान भटकाता है और सुनने व समझने में परेशानी होती है।



अधिक भौतिक दूरी

दूरी और झिझक पैदा करती है, जिससे रोगी जानकारी साझा करने में हिचकिचाते हैं।



खराब टेलीफोन कनेक्शन बातचीत स्पष्ट नहीं होती और गलतियों या गलत फहमियों का कारण बन सकती है।



Recognizing and overcoming physical barriers ensures clear communication and better patient care.

भौतिक बाधाओं को पहचानना और दूर करना स्पष्ट संचार और बेहतर रोगी देखभाल सुनिश्चित करता है।



COMMON BARRIERS IN A PHARMACY SETTING INCLUDE:



फार्मसी सेटिंग में सामान्य बाधाएँ शामिल हैं:



1. PHYSICAL BARRIERS:

Environmental and physical factors that get in the way of communication. Examples include **loud background noise** in the pharmacy, a **large physical distance** between the pharmacist and the patient (e.g., a **high counter**), or a **poor telephone connection**.



1. भौतिक बाधाएं:

पर्यावरणीय और भौतिक कारक जो संचार में बाधा डालते हैं। उदाहरण में फार्मसी में **तेज पृष्ठभूमि शोर**, फार्मासिस्ट और रोगी के बीच **अधिक भौतिक दूरी** (जैसे **ऊँची काउंटर/टेबल**), या **खराब टेलीफोन कनेक्शन** शामिल हैं।



2. PSYCHOLOGICAL BARRIERS:

Internal factors related to an individual's state of mind. Factors like **stress**, **fear**, **anxiety**, **low confidence**, or a **lack of trust** can prevent a person from listening effectively or expressing themselves clearly.



2. मनोवैज्ञानिक बाधाएं:

व्यक्ति की मानसिक स्थिति से संबंधित आंतरिक कारक। जैसे **तनाव**, **डर**, **चिंता**, **कम आत्मविश्वास** या **अविश्वास** की **कमी** व्यक्ति को प्रभावी ढंग से सुनने या खुद को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने से रोक सकते हैं।



3. LANGUAGE BARRIERS:

Difficulties in communication that arise from differences in language. This includes the use of **complex medical jargon** that the patient does not understand, **unfamiliar accents**, or speaking a **language** the patient does not know well.



3. भाषा संबंधी बाधाएं:

भाषा में भिन्नता के कारण संचार में होने वाली कठिनाइयाँ। इसमें **जटिल मेडिकल जार्गन** का उपयोग, **अपरिचित उच्चारण**, या वह **भाषा बोलना** जिसे रोगी अच्छी तरह नहीं जानता, शामिल हैं।



4. CULTURAL BARRIERS:

Differences in **customs**, **beliefs**, **values**, and **social norms** between the pharmacist and the patient can lead to misunderstanding of both verbal and non-verbal cues.



4. सांस्कृतिक बाधाएं:

फार्मासिस्ट और रोगी के बीच **रीति-रिवाज**, **मान्यताओं**, **मूल्यों** और **सामाजिक मानदंडों** में भिन्नता के कारण मौखिक और अमौखिक संकेतों की गलतफहमी हो सकती है।



Recognizing these **barriers** helps pharmacists communicate **better** and provide **effective patient care**.



इन **बाधाओं** को पहचानना फार्मासिस्ट को **बेहतर संचार** करने और **प्रभावी रोगी देखभाल** प्रदान करने में मदद करता है।





PERCEPTUAL BARRIERS IN PHARMACY SETTING



फार्मसी सेटिंग में धारणा संबंधी बाधाएँ



WHAT ARE PERCEPTUAL BARRIERS?

Misinterpretation of messages that arise from one's own **perceptions**, **assumptions**, and **biases**. People often see or hear what they expect to, rather than what is actually being communicated.

HOW THEY OCCUR



We filter information based on our **past experiences** and **beliefs**.



We make **assumptions** without clarifying the message.



Our personal **biases** influence how we understand others.



We tend to hear what we **expect**, not what is actually said.



RESULT

Leads to **misunderstanding**,
wrong conclusions and
poor patient care.



धारणा संबंधी बाधाएँ क्या हैं?

संदेशों की गलत व्याख्या जो हमारी अपनी धारणाओं, मान्यताओं और पूर्वाग्रहों से उत्पन्न होती है। लोग अक्सर वही देखते या सुनते हैं जिसकी उन्हें अपेक्षा होती है, न कि जो वास्तव में संचारित किया जा रहा होता है।

ये कैसे उत्पन्न होती हैं



हम अपनी पिछली **अनुभवों** और **मान्यताओं** के आधार पर जानकारी को छाँटते हैं।



हम संदेश को स्पष्ट किए बिना **अनुमान** लगा लेते हैं।



हमारे व्यक्तिगत **पूर्वाग्रह** यह निर्धारित करते हैं कि हम दूसरों को कैसे समझते हैं।



हम वही सुनते हैं जिसकी हमें **अपेक्षा** होती है, न कि जो वास्तव में कहा गया होता है।



Recognizing and overcoming **perceptual barriers** helps pharmacists listen better, avoid assumptions, and build trust for **effective communication**.

धारणा संबंधी बाधाओं को **पहचानना** और **दूर करना** फार्मासिस्ट को बेहतर सुनने, अनुमान से बचने और **प्रभावी संचार** के लिए विश्वास बनाने में मदद करता है।





STAR BTEUP

2ND YEAR CHAPTER WISE QUESTION
BANK & SOLVED PAPERS



ORDER
NOW!



CASH ON
DELIVERY

AVAILABLE ON

amazon Flipkart



6395596959
8006781759



COD AVAILABLE ON



COD AVAILABLE ON



D.Pharma 1st Year

MISSION BIEUP

Bilingual (Hindi + English)

1 BOOK किताब | **2** LANGUAGE भाषाएं | **5** SUBJECT विषय

FULLY COLOURED BOOK | **255** THEORY QUESTIONS WITH TRICKS | **1050** ONE MARKS QUESTIONS | **FREE** PRACTICE QUESTIONS

Subjects Covered

- PHARMACEUTICS (ER20-11T)
- PHARMACEUTICAL (ER20-11T)
- PHARMACOGNOSY (ER20-11T)
- HUMAN ANATOMY & PHYSIOLOGY (ER20-11T)
- SOCIAL PHARMACY (ER20-11T)



Contact for any Query - 6395596959



PHARMACY INDIA
www.pharmacyindia.co.in



D.Pharma 2nd Year

MISSION BIEUP

Bilingual (Hindi + English)

1 BOOK किताब | **2** LANGUAGE भाषाएं | **6** SUBJECT विषय

FULLY COLOURED BOOK | **306** THEORY QUESTIONS WITH TRICKS | **1260** ONE MARKS QUESTIONS | **FREE** PRACTICE QUESTIONS

Subjects Covered

- PHARMACOLOGY
- COMMUNITY PHARMACY & MANAGEMENT
- BIOCHEMISTRY & CLINICAL PATHOLOGY
- PHARMACOTHERAPEUTICS
- HOSPITAL & CLINICAL PHARMACY
- PHARMACY LAW & ETHICS



Contact for any Query - 6395596959



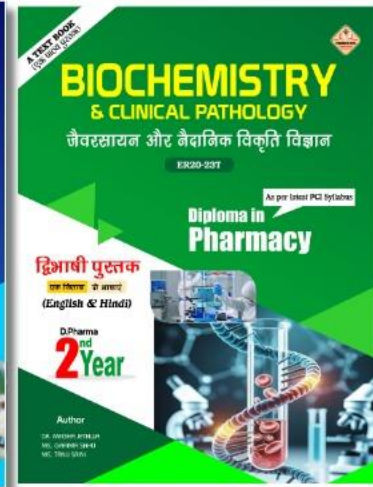
PHARMACY INDIA
www.pharmacyindia.co.in



D.Pharma 2nd year

Bilingual Book (द्विभाषी पुस्तक)

As per the
PCI Syllabus
ज.सी.आई. पाठ्यक्रम के
अनुसार



CASH ON

DELIVERY

AVAILABLE ON

amazon

Flipkart





DOWNLOAD PHARMACY INDIA
MOBILE APP
FROM PLAY STORE

DAILY UPDATES
जुड़िए PHARMACY INDIA
के साथ.....

WHATSAPP & TELEGRAM SE JUDNE KE
LIYE QR CODE KO SCAN KAREIN



THANK

YOU!

