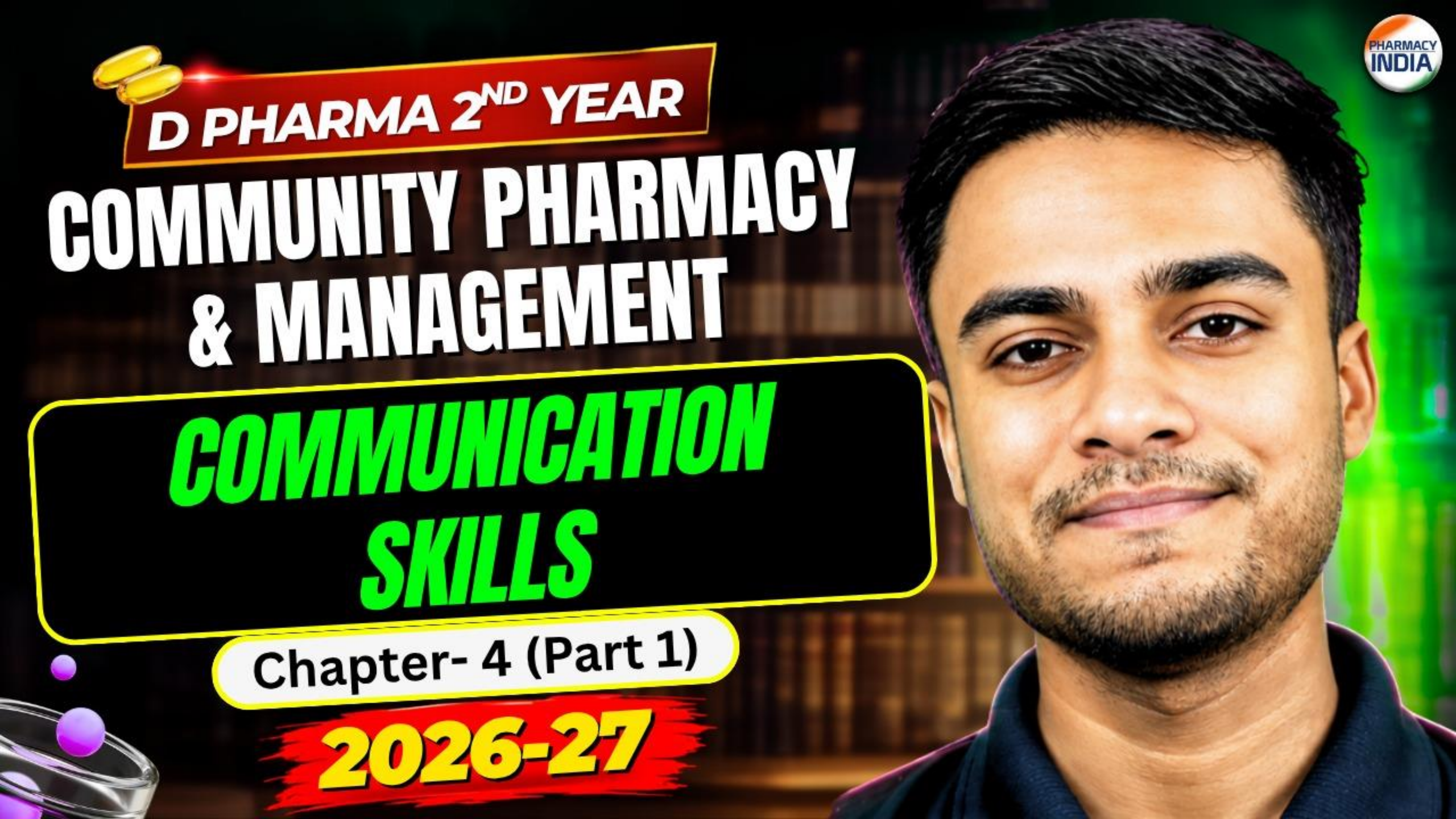

PHARMACY INDIA
D PHARMA 2ND YEAR
COMMUNITY PHARMACY & MANAGEMENT
COMMUNICATION SKILLS
Chapter- 4 (Part 1)
2026-27

Introduction to Communication / संचार का परिचय

Introduction to Communication

Communication is the **dynamic, two-way process** of sending or receiving **ideas, thoughts, feelings**, and **information** from one person to one or more persons. Effective communication is achieved only when the person receiving the message **understands it in the exact same way** the sender intended. The term **'communication'** is derived from the Latin term **'CommuniCare'**. In the professional practice of pharmacy, communication skills are **not merely 'soft skills'** but a **core clinical competency.** They are extremely important as they equip the medicine specialist (pharmacist) with the necessary **knowledge, skills, and attitude** to interact **effectively and safely** with patients, caregivers, and other healthcare professionals.

संचार का परिचय

संचार एक **गतिशील, द्वि-मार्गी प्रक्रिया** है जिसमें **विचारों, भावों, भावनाओं और सूचनाओं** को एक व्यक्ति से एक या एक से अधिक व्यक्तितयों तक भेजा या प्राप्त किया जाता है। प्रभावी संचार केवल तभी प्राप्त होता है जब **संदेश प्राप्त करने वाला व्यक्ति उसे ठीक उसी तरह समझता है** जैसा भेजने वाले का आशय था। **'संचार'** शब्द लैटिन भाषा के **'कम्युनिकेयर'** शब्द से लिया गया है। भेषजी के पेशेवर अभ्यास में, संचार कौशल केवल **'सॉफ्ट स्किल्स'** नहीं, बल्कि एक **मुख्य नैदानिक योग्यता** हैं। वे **अत्यंत महत्वपूर्ण** हैं क्योंकि वे औषध विशेषज्ञ को रोगियों, देखभाल करने वालों और अन्य स्वास्थ्य पेशेवरों के साथ प्रभावी और सुरक्षित रूप से संवाद करने के लिए आवश्यक **ज्ञान, कौशल और दृष्टिकोण** से लैस करते हैं।

Role of a **Pharmacist** & **Communication**

औषध विशेषज्ञ की भूमिका और **संचार**

The role of a **pharmacist** extends **far beyond** simply dispensing medicines; they are **educators and advisors** who use communication to promote

- promote **good health,**
- reduce the incidence of **illness,**
- ensure **patient safety,**
- build **trust,**
- and ultimately, **improve therapeutic outcomes.**

Effective communication is the foundation of **patient counseling, medication therapy management,** and **interprofessional collaboration.**

एक **औषध विशेषज्ञ** की भूमिका केवल दवा वितरण से परे है; वे **शिक्षक और सलाहकार** हैं जो अच्छे स्वास्थ्य को बढ़ावा देने, बीमारी की घटनाओं को कम करने, रोगी सुरक्षा सुनिश्चित करने, विश्वास बनाने और अंततः चिकित्सीय परिणामों में सुधार करने के लिए **संचार** का उपयोग करते हैं।

- **अच्छे स्वास्थ्य को बढ़ावा देने,**
- बीमारी की घटनाओं को **कम करने,**
- रोगी सुरक्षा **सुनिश्चित करने,**
- **विश्वास बनाने,**
- और अंततः **चिकित्सीय परिणामों में सुधार** करने के लिए

प्रभावी संचार रोगी परामर्श, औषधि उपचार प्रबंधन और **अंतर-व्यावसायिक सहयोग** का आधार है।

The Communication Process

संचार की प्रक्रिया

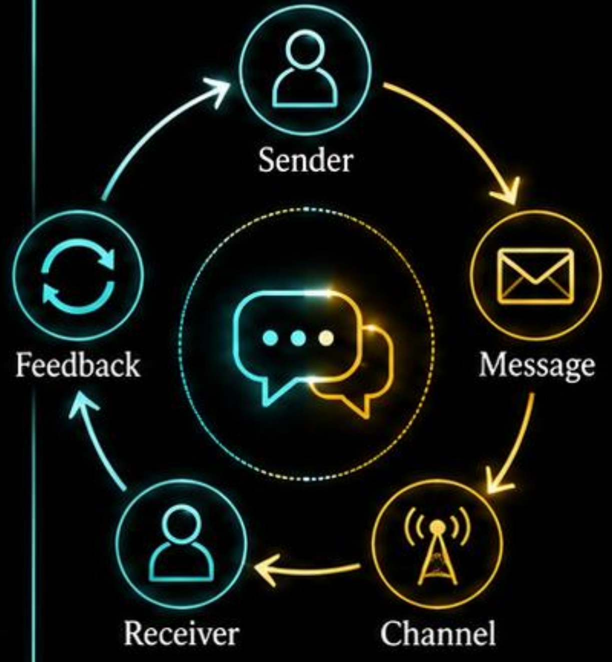
The Communication Process

1 The communication process is a **cycle** involving several **key elements** that must **work together** seamlessly to ensure a message is succesfully **transmitted, received**, and **accurately understood**.

2 A **failure** or **disruption** at any point in this process can lead to **misunderstanding** or a complete **breakdown** of communication.

3 Effective communication takes place when the sender formulates a **clear message**, uses the **correct channel**, understands the **receiver's context**, and finally gets the **desired response** or **feedback**.

Cycle of **key elements**	Message **transmitted, received**, and **accurately understood**	**Failure** or **disruption** can cause **misunderstanding** or **breakdown**	**Clear message** • **Correct channel** • **Receiver's context** • **Response / feedback**



संचार की प्रक्रिया

1 संचार प्रक्रिया एक **चक्र** है जिसमें कई **प्रमुख तत्व** शामिल होते हैं, जिन्हें एक संदेश को **सफलतापूर्वक प्रेषित करने, प्राप्त** करने और **सटीक रूप से समझने** के लिए एक साथ मिलकर काम करना चाहिए।

2 इस प्रक्रिया में किसी भी बिंदु पर **विफलता** या **व्यवधान गलतफहमी** या संचार के पूरी तरह से **टूटने** का कारण बन सकता है।

3 प्रभावी संचार तब होता है जब प्रेषक एक **स्पष्ट संदेश** बनाता है, **सही माध्यम** का उपयोग करता है, **प्राप्तकर्ता के संदर्भ** को समझता है, और अंत में वांछित **प्रतिक्रिया** या **प्रतिपुष्टि** प्राप्त करता है।

प्रमुख तत्वों का चक्र	**संदेश का सफल प्रेषण, प्राप्ति और सटीक समझ**	**विफलता या व्यवधान से गलतफहमी या संचार में टूटन**	**स्पष्ट संदेश • सही माध्यम • प्राप्तकर्ता का संदर्भ • प्रतिक्रिया / प्रतिपुष्टि**

THE KEY ELEMENTS OF THE COMMUNICATION PROCESS ARE:

1

Sender:

The person who initiates the communication process. The sender has an idea, intent, or feeling that they wish to convey.

2

Message:

The information, idea, or feeling itself that is being conveyed. The message is the core content of the communication and can be verbal or non-verbal.

3

Encoding:

This is the process of converting the sender's thoughts or ideas into a transmittable format, such as spoken or written words, symbols, or gestures. The choice of words and actions is part of encoding.

4

Channel:

The medium or pathway through which the encoded message is sent to the receiver. Channels can include face-to-face conversation, telephone calls, written letters, email, or visual media.

संचार प्रक्रिया के मुख्य तत्व हैं:

1. प्रेषक:

वह व्यक्ति जो संचार प्रक्रिया शुरू करता है। प्रेषक के पास एक विचार, इरादा या भावना होती है जिसे वह व्यक्त करना चाहता है।

2. संदेश:

वह जानकारी, विचार या भावना जिसे व्यक्त किया जा रहा है। संदेश संचार की मुख्य सामग्री है और यह मौखिक या गैर-मौखिक हो सकता है।

3. संकेत-रूपण (एन्कोडिंग):

यह प्रेषक के विचारों या भावों को एक ऐसे प्रारूप में बदलने की प्रक्रिया है जिसे भेजा जा सके, जैसे कि बोले गए या लिखे गए शब्द, प्रतीक या हाव-भाव। शब्दों और क्रियाओं का चुनाव संकेत-रूपण का हिस्सा है।

4. माध्यम (चैनल):

वह माध्यम या मार्ग जिसके द्वारा संकेत-रूपित संदेश प्राप्तकर्ता तक भेजा जाता है। माध्यमों में आमने-सामने की बातचीत, दूरभाष वार्ता, लिखित पत्र, ईमेल या दृश्य मीडिया शामिल हो सकते हैं।

5 Receiver:

The person who receives the message from the sender. The receiver is the intended audience and must perceive the message for communication to occur.

5. प्राप्तकर्ता:

वह व्यक्ति जो प्रेषक से संदेश प्राप्त करता है। प्राप्तकर्ता संचार का इच्छित श्रोता होता है और संचार होने के लिए संदेश को समझना आवश्यक है।

6 Decoding:

This is the process of interpreting and understanding the message by the receiver. The receiver translates the symbols, language, and non-verbal cues back into their own thoughts to understand the sender's original idea.

6. संकेत-वाचन (डिकोडिंग):

यह प्राप्तकर्ता द्वारा संदेश की व्याख्या करने और उसे समझने की प्रक्रिया है। प्राप्तकर्ता प्रेषक के मूल विचार को समझने के लिए प्रतीकों, भाषा और गैर-मौखिक संकेतों को वापस अपने विचारों में परिवर्तित करता है।

7 Feedback:

The response or reaction that the receiver gives back to the sender after interpreting the message. Feedback, which can be verbal or non-verbal, is crucial because it confirms whether the message was understood correctly and completes the communication loop.

7. प्रतिक्रिया (फीडबैक):

संदेश की व्याख्या करने के बाद प्राप्तकर्ता द्वारा प्रेषक उसे वापस दी गई प्रतिक्रिया या जवाब। प्रतिक्रिया, जो मौखिक या गैर-मौखिक हो सकती है, महत्वपूर्ण है क्योंकि यह पुष्टि करती है कि संदेश सही ढंग से समझा गया था और यह संचार चक्र को पूरा करती है।

8 Noise:

Any barrier, disturbance, or interference that affects the clarity and fidelity of the communication at any stage. This can be external physical noise (e.g., a loud environment), physiological noise (e.g., hearing impairment), or psychological noise (e.g., stress, personal biases, or anxiety).

8. अवरोध (शोर):

कोई भी बाधा, गड़बड़ी या हस्तक्षेप जो किसी भी स्तर पर संचार की स्पष्टता और निष्ठा को प्रभावित करता है। यह बाहरी भौतिक शोर (जैसे, शोरगुल वाला वातावरण), शारीरिक शोर (जैसे, सुनने में कठिनाई), या मनोवैज्ञानिक शोर (जैसे, तनाव, व्यक्तिगत पूर्वाग्रह, या चिंता) हो सकता है।

TYPES OF COMMUNICATION SKILLS

There are two primary types of communication skills: **Verbal Communication** and **Non-Verbal Communication**. Both types are essential for a pharmacist to master, as they often occur simultaneously and work together to convey a complete message.

VERBAL COMMUNICATION

NON-VERBAL COMMUNICATION

संचार कौशल के प्रकार

संचार कौशल के मुख्य रूप से दो प्रकार होते हैं: **मौखिक संचार** और **गैर-मौखिक संचार**। एक औषध विशेषज्ञ के लिए इन दोनों प्रकारों में महारत हासिल करना आवश्यक है, क्योंक़ि वे अक्सर एक साथ होते हैं और एक पूर्ण संदेश देने के लिए मिलकर काम्म करते हैं।

मौखिक संचार

गैर-मौखिक संचार

VERBAL COMMUNICATION

Verbal communication is the use of **spoken** or **written** words to share information, ideas, and feelings.
It is the **most common form** of communication in a pharmacy setting, used during patient counseling, when taking prescription orders over the phone, and when collaborating with physicians.

FOR VERBAL COMMUNICATION TO BE EFFECTIVE:

- It is crucial that the words used have a clear and **shared meaning** between the sender and the receiver.
- If the sender and receiver apply **different meanings** to the same words, or if the language is **too complex**, the message can be easily misunderstood.
- Therefore, any spoken or written word must be understood by **all parties involved** for the communication to be **successful**.

मौखिक संचार

मौखिक संचार सूचना, विचारों और भावनाओं को साझा करने के लिए **बोले गए या लिखे गए** शब्दों का उपयोग हैं। यह भेषजी में संचार का **सबसे सामान्य रूप** हैं, जिसका उपयोग रोगी परामर्श के दौरान, दूरभाष पर पर्ची के आंदेश लेते समय और चिकित्सकों के साथ सहयोग करते समय किया जाता है।

मौखिक संचार के प्रभावी होने के लिए:

- यह महत्वूर्ण है कि उपयोग किए गए शब्दों का प्रेषक और प्राप्तकर्ता के बीच एक **स्पष्ट और साझा अर्थ** हो।
- यदि प्रेषक और प्राप्तकर्ता एक ही शब्द के **अलग-अलग अर्थ** लगाते हैं, या यदि भाषा **बहुत जटिल** है, तो संदेश को आसामी से गलत समझा जा सकता है।
- इसलिए, संचार के सफल होने के लिए बोले गए या लिखे गए शब्द को इसमें शामिल **सभी पक्षों** द्वारा समझा जाना चाहिए।

THE FIVE C's OF EFFECTIVE VERBAL COMMUNICATION

The basic principles of effective verbal communication can be summarized by the **"Five C's,"** a set of guidelines that help to **reduce misunderstanding** and ensure the message is **clear, credible, and impactful.** Adhering to these principles is essential for clear communication in a professional healthcare setting.

1. CLEAR
Be clear and specific in your message.

2. CONCISE
Be brief and to the point.

3. CORRECT
Use accurate and appropriate language.

4. COMPLETE
Provide all necessary information.

5. COURTEOUS
Be polite, respectful, and considerate in your communication.

प्रभावी मौखिक संचार के पाँच 'C'

प्रभावी मौखिक संचार के मूल सिद्धांतों को **"पांच C's"** के रूप में सारांशित किया जा सकता है, जो दिशानिर्देशों का एक समूह है जो **गलतफहमी को कम करने** और यह सुनिश्चित करने में मदद करता है कि संदेश **स्पष्ट, विश्वसनीय और प्रभावशाली** हो। एक पेशेवर स्वास्थ्य सेवा परिवेश में स्पष्ट संचार के लिए इन सिद्धांतों का पालन करना आवश्यक है।

1. स्पष्ट
अपने संदेश में स्पष्ट और विशिष्ट रहें।

2. संक्षिप्त
संक्षिप्त और सारगर्भित रहें।

3. सही
सही और उपयुक्त भाषा का उपयोग करें।

4. पूर्ण
सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करें।

5. शिष्ट
विनम्र, सम्मानजनक और विचारशील रहें।

01 Clear Purpose:

The purpose and expression of the message should be clear and directed to the specific needs of the listener. Before speaking, the sender should know what they want to communicate and what outcome they expect. The message should be easy to understand, avoiding ambiguity.

1. स्पष्ट उद्देश्य:

संदेश का उद्देश्य और अभिव्यक्ति स्पष्ट होनी चाहिए और श्रोता की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरुप होनी चाहिए। बोलने से पहले, प्रेषक को यह पता होना चाहिए कि वे क्या संवाद करना चाहते हैं और वे क्या परिणाम चाहते हैं। संदेश समझने में आसान होना चाहिए और अस्पष्टता से बचना चाहिए।

02 Concise Expression:

The message should be brief, to the point, and free of unnecessary words or jargon. Conciseness respects the listener's time and attention span, making the key points of the message easier to absorb and remember.

2. संक्षिप्त अभिव्यक्ति:

संदेश संक्षिप्त, सारगर्भित और अनावश्यक शब्दों या तकनीकी शब्दों से मुक्त होना चाहिए। संक्षिप्तता श्रोता के समय और ध्यान का सम्मान करती है, जिससे संदेश के मुख्य बिंदुओं को ग्रहण करना और याद रखना आसान हो जाता है।

3. Coherent

There should be a logical and organized flow of ideas within the message. The points should connect with each other in a way that is easy to follow. A coherent message is structured, which prevents confusion and helps the listener understand the relationship between different parts of the information.

3. सुसंगत

संदेश के भीतर विचारों का एक तार्किक और व्यवस्थित प्रवाह होना चाहिए। बिंदुओं को एक दूसरे से इस तरह से जोड़ा जाना चाहिए कि उनका पालन करना आसान हो। एक सुसंगत संदेश संरचित होता है, जो भ्रम को रोकता है और श्रोता को जानकारी के विभिन्न हिस्सों के बीच संबंध समझने में मदद करता है।

4. Controlling

The flow of words and ideas should be controlled and organized. This involves managing the pace of speech, volume, and tone of voice to match the message and the context. Controlling the communication also means staying on topic and guiding the conversation effectively.

4. नियंत्रण

शब्दों और विचारों के प्रवाह को नियंत्रित और व्यवस्थित किया जाना चाहिए। इसमें संदेश और संदर्भ से मेल खाने के लिए बोलने की गति, आवाज़ के उतार-चढ़ाव और लहज़े का प्रबंधन करना शामिल है। संचार को नियंत्रित करने का अर्थ विषय पर बने रहना और बातचीत को प्रभावी ढंग से निर्देशित करना भी है।

5. Concise Grammar

Correct grammar and spelling (for written communication) must always be used.

Grammatical errors can make a message **confusing, difficult to understand,** and can damage the sender's **professional credibility.**

5. संक्षिप्त व्याकरण

हमेशा **सही व्याकरण और वर्तनी** (लिखित संचार के लिए) का उपयोग किया जाना चाहिए।

व्याकरण संबंधी त्रुटियाँ एक संदेश को **भ्रामक, समझने में कठिन** बना सकती हैं और प्रेषक की **व्यावसायिक विश्वसनीयता** को नुकसान पहुँचा सकती हैं।

Clear Writing • Clear Thinking • Stronger Professional Impact

Non-Verbal Communication / गैर-मौखिक संचार

Non-Verbal Communication

Non-verbal communication, often referred to as **body language**, includes all the messages transmitted between people through unconscious or conscious **body movements**, **gestures**, **posture**, and **facial expressions** that accompany speech. The study of body language is known as **kinesics.**

Non-verbal cues can often communicate **more powerfully** than spoken words; they can **amplify**, **contradict**, or **substitute** for the verbal message.

For a pharmacist, understanding these cues is critical for **interpreting the true meaning** behind a patient's words and for conveying **empathy**, **confidence**, and **care**.

गैर-मौखिक संचार

गैर-मौखिक संचार, जिसे अक्सर **शारीरिक भाषा (बॉडी लैंग्वेज)** कहा जाता है, में भाषण के साथ होने वाली अचेतन या सचेत **शारीरिक हलचलें, हाव-भाव, मुद्रा** और **चेहरे की अभिव्यक्तियाँ** शानिल होती हैं। शारीरिक भाषा के अध्ययन को **काइनेसिक्स** के रूप में जाना जाता है।

गैर-मौखिक संकेत अक्सर बोले गए शब्दों से **अधिक शक्तिशाली** रूप से संवाद कर सकते हैं; वे मौखिक संदेश को **बढ़ा सकते हैं**, उसका **खंडन** कर सकते हैं या उसका **स्थान** ले सकते हैं।

एक औषध विशेषज्ञ के लिए, रोगी के शब्दों के पीछे के **सही अर्थ** की व्याख्या करने और **सहानुभूति, आत्मविश्वास** और **देखभाल** व्यक्त करने के लिए इन संकेतों को समझना महत्वपूर्ण है।

KEY ELEMENTS OF BODY LANGUAGE (NON-VERBAL COMMUNICATION)

Key elements of non-verbal communication include a variety of **physical signals and cues** that provide additional layers of meaning to a verbal conversation. A pharmacist must be skilled at both **reading these cues from patients** and **controlling their own non-verbal signals** to foster a therapeutic and trusting relationship.

शारीरिक भाषा के मुख्य तत्व (गैर-मौखिक संचार)

गैर-मौखिक संचार के मुख्य तत्वों में विभिन्न प्रकार के **शारीरिक संकेत और इशारे** शामिल होते हैं जो मौखिक बातचीत को अर्थ की अविरिक्त परतें प्रदान करते हैं। एक औषध विशेषज्ञ को **रोगियों से इन संकेतों को पढ़ने** और एक चिकित्सीय और भरोसेमंद संबंध को बढ़ावा देने के लिए **अपने स्वयं के गैर-मौखिक संकेतों को नियंत्रित करने** में कुशल होना चाहिए।

Facial Expressions:

The face is one of the most important and frequently observed aspects of non-verbal communication. Expressions of joy, sorrow, grief, confusion, and understanding are often reflected through the eyes and mouth. For a pharmacist, a warm and empathetic facial expression can make a patient feel more comfortable and willing to share information.

चेहरे की अभिव्यक्तियाँ:

चेहरा गैर-मौखिक संचार के सबसे महत्वपूर्ण और अक्सर देखे जाने वाले पहलुओं में से एक हैं। खुशी, दुःख, शोक, भ्रम और समझ की अभिव्यक्तियाँ अक्सर आँखों और मुँह से झलकती हैं। एक औषध विशेषज्ञ के लिए, एक गर्म और सहानुभूतिपूर्ण चेहरे की अभिव्यक्ति एक रोगी को अधिक आरामदायक और जानकारी साझा करने के लिए तैयार महसूस करा सकती हैं।

POSTURE AND POSITION

This relates to the position of the body and its parts. **A positive, open, and comfortable posture** (e.g., sitting upright, leaning slightly forward, keeping arms uncrossed) encourages therapeutic communication and shows engagement.

Conversely, a **slouched posture** or **crossed arms** can signal disinterest or a defensive attitude.

KEY TAKEAWAYS

- Sit upright
- Lean slightly forward
- Keep arms uncrossed
- Show engagement and openness

आसन और स्थिति

यह शरीर और उसके अंगों की स्थिति से संबंधित है। एक **सकारात्मक, खुली और आरामदायक मुद्रा** (जैसे, सीधा बैठना, **थोड़ा आगे झुकना, हाथों को खुला रखना**) चिकित्सीय संचार को प्रोत्साहित करती है और जुड़ाव दिखाती है।

इसके विपरीत, **झुकी हुई मुद्रा या बंधे हुए हाथ** उदासीनता या रक्षात्मक रवैये का संकेत दे सकते हैं।

मुख्य बातें

- सीधा बैठें
- थोड़ा आगे झुके
- हाथों को खुला रखें
- जुड़ाव और खुलापन दिखाएं

Gestures and Mannerisms:

Using hands while "talking" can emphasize ideas, provide clarity, and hold the attention of others. Simple gestures like nodding can show agreement and encourage the patient to continue speaking. However, negative mannerisms like fidgeting or tapping fingers can convey impatience or nervousness.

POSITIVE GESTURES

NODDING
Shows agreement

OPEN HANDS
Emphasizes ideas and provides clarity

ENGAGING GESTURES
Holds attention and encourages speaking

NEGATIVE MANNERISMS

FIDGETING / TAPPING FINGERS
Conveys impatience or nervousness

RESTLESS MOVEMENTS
Can indicate impatience or nervousness

हाव-भाव और तौर-तरीके:

"बात" करते समय हाथों का उपयोग करने से विचारों पर जोर दिया जा सकता है, स्पष्टता प्रदान की जा सकती है और दूसरों का ध्यान आकर्षित किया जा सकता है। सिर हिलाने जैसे सरल हाव-भाव सहमति दिखा सकते हैं और रोगी को बोलना जारी रखने के लिए प्रोत्साहित कर सकते हैं। हालांकि, बेचैनी से हिलना या उंगलियां थपथपाना जैसी नकारात्मक आदतें अधीरता या घबराहट का संकेत दे सकती हैं।

सकारात्मक हाव-भाव

सिर हिलाना
सहमति दिखाता है

खुले हाथ
विचारों पर जोर देता है और स्पष्टता प्रदान करता है

सक्रिय हाव-भाव
ध्यान आकर्षित करता है और बोलना जारी रखने के लिए प्रोत्साहित करता है

नकारात्मक तौर-तरीके

बेचैनी से हिलना / उंगलियां थपथपाना
अधीरता या घबराहट का संकेत देता हैं

बेचैन हरकतें
अधीरता या घबराहट दर्शा सकती हैं

TOUCH

Touch is a powerful tool that can communicate **caring, sincerity, and reassurance** where words may fail.

However, its use is highly dependent on **cultural norms and individual comfort.**

Touch should only be used when the **patient is comfortable** with it, and **permission** should always be sought if there is any doubt to avoid making the patient feel uneasy.

KEY POINTS

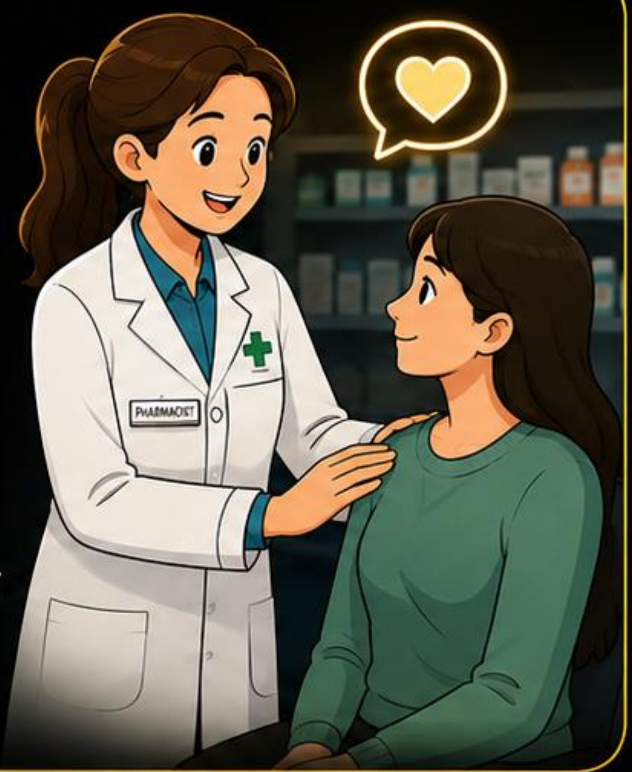
- Communicates care and reassurance
- Builds trust and comfort
- Respect cultural norms
- Ensure patient comfort
- Always seek permission if in doubt

स्पर्श

स्पर्श एक शतितिशाली उपकरण है जो **देखभाल, ईमानदारी और आश्वासन** को उन स्थितियों में संप्रेषित कर सकता है जहाँ शब्द विफल हो सकते हैं।

हालाँकि, इसका उपयोग **सांस्कृतिक मानदंडों और व्यक्तिगत आराम** पर बहुत अधिक निर्भर करता है।

स्पर्श का उपयोग केवल तभी किया जाना चाहिए जब रोगी इसके साथ **सहज हो**, और रोगी को असहज महसूस कराने से बचने के लिए किसी भी संदेह की स्थिति में हमेशा **अनुमति मांगी जानी चाहिए**।



मुख्य बातें

- देखभाल और आश्वासन को संप्रेषित करता है
- विश्वास और आराम बनाता है
- सांस्कृतिक मानदंडों का सम्मान करें
- रोगी के आराम को सुनिश्चित करें
- किसी भी संदेह में हमेशा अनुमति मांगे

Territoriality (Proxemics):

This refers to the physical distance we maintain with others during communication. The appropriate distance affects comfort levels. In a professional setting, a pharmacist should maintain a distance that is close enough to show engagement and ensure privacy, but not so close as to invade the patient's personal space.

क्षेत्रीयता (प्रोक्सेमिक्स):

यह उस भौतिक दूरी को संदर्भित करता है जिसे हम संचार के दौरान दूसरों के साथ बनाए रखते हैं। उचित दूरी आराम के स्तर को प्रभावित करती हैं। एक पेशेवर परिवेश में, एक औषध विशेषज्ञ को इतनी दूरी बनाए रखनी चाहिए जो जुड़ाव दिखाने और गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त हो, लेकिन इतनी करीब न हो कि वह रोगी के व्यक्तिगत स्थान का उल्लंघन करे।

SHOW ENGAGEMENT
Be close enough to connect

ENSURE PRIVACY
Maintain confidentiality and comfort

RESPECT PERSONAL SPACE
Not so close as to cause discomfort

APPROPRIATE DISTANCE

Close enough to engage and ensure privacy, but not so close as to invade personal space.

जुड़ाव दिखाएँ
जुड़ने के लिए पर्याप्त करीब रहें

गोपनीयता सुनिश्चित करें
गोपनीयता और आराम बनाए रखें

व्यक्तिगत स्थान का सम्मान करें
इतनी करीब न आएँ कि असुविधा हो

OTHER ELEMENTS
OF NON-VERBAL COMMUNICATION

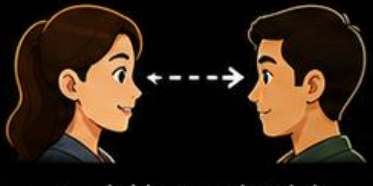
Other forms of non-verbal communication include **sounds** (e.g., laughing, sighing), **eye movement** (e.g., winking, maintaining steady eye contact to show attention), and **appearance** (e.g., professional attire versus untidiness). Maintaining **good eye contact** demonstrates that the pharmacist is paying attention and is actively engaged in the conversation.

FORMS OF NON-VERBAL COMMUNICATION

1. SOUNDS

e.g., laughing, sighing

2. EYE MOVEMENT



e.g., winking, maintaining steady eye contact to show attention

3. APPEARANCE

e.g., professional attire versus untidiness

GOOD EYE CONTACT demonstrates that the pharmacist is paying attention and is actively engaged in the conversation.

अन्य तत्व
गैर-मौखिक संचार के

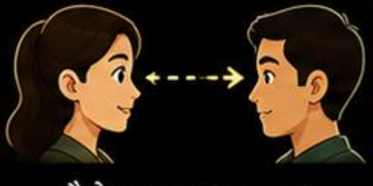
गैर-मौखिक संचार के अन्य रूपों में **ध्वनियाँ** (जैसे, हँसना, आह भरना), **आँखों की गति** (जैसे, पलक झपकना, ध्यान दिखाने के लिए स्थिर आँख से संपर्क बनाए रखना), और **उपस्थिति** (जैसे, पेशेवर पोशाक बनाम अस्त-व्यस्तता) शामिल हैं। **अच्छा आँख से संपर्क बनाए रखना** यह दर्शाता है कि औषध विशेषज्ञ ध्यान दे रहा है और बातचीत में सक्रिय रूप से लगा हुआ है।

गैर-मौखिक संचार के रूप

1. ध्वनियाँ

जैसे, हँसना, आह भरना

2. आँखों की गति



जैसे, पलक झपकना, ध्यान दिखाने के लिए स्थिर आँख से संपर्क बनाए रखना

3. उपस्थिति

जैसे, पेशेवर पोशाक बनाम अस्त-व्यस्तता

अच्छा आँख से संपर्क बनाए रखना यह दर्शाता है कि औषध विशेषज्ञ ध्यान दे रहा है और बातचीत में सक्रिय रूप से लगा हुआ है।

INTERACTIONS
WITH PROFESSIONALS AND PATIENTS

पेशेवरों और रोगियों के साथ संवाद

COMPLEMENTARY & SUPPORTIVE RESPONSIBILITIES
Physicians and pharmacist have complementary and supportive responsibilities in providing optimal pharmacological treatment.

OPEN COMMUNICATION
This professional relationship requires open communication, mutual respect, trust, and recognition of each other's professional competence.

MUTUAL RESPECT & TRUST
Built on mutual respect, trust, and recognition of each other's professional competence.

PROFESSIONAL COMPETENCE
Recognition of each other's professional competence strengthens collaboration and patient care.

SAFE & APPROPRIATE USE OF MEDICINES
The primary goal is to ensure that medicines are used safely and appropriately.

BEST POSSIBLE PATIENT OUTCOME
To achieve the best possible patient outcome.

Patients are best served when **PHARMACISTS AND PHYSICIANS COLLABORATE EFFECTIVELY AS A TEAM.**

TOGETHER FOR BETTER HEALTH OUTCOMES

पूरक और सहायक जिम्मेदारियों
चिकित्सकों और औषध विशेषज्ञों की इष्टतम औषधीय उपचार प्रदान करने में पूरक और सहायक जिम्मेदारियों होती हैं।

खुले संचार
इस पेशेवर संबंध के लिए खुले संचार, आपसी सम्मान, विश्वास और एक-दूसरे की पेशेवर क्षमता की पारस्परिक मान्यता की आवश्यकता होती हैं।

आपसी सम्मान और विश्वास
यह आपसी सम्मान, विश्वास और एक-दुसरे की पेशेवर क्षमता की पारस्परिक मान्यता पर आधारित हैं।

पेशेवर क्षमता
एक-दूसरे की पेशेवर क्षमता की मान्यता सहयोग और रोगी देखभाल को सुदृढ़ बनाती है।

दवाओं का सुरक्षित और उचित उपयोग
प्राथमिक लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि दवाओं का सुरक्षित और उचित रूप से उपयोग किया जाए।

सर्वोत्तम संभव परिणाम
ताकि रोगी को सर्वोत्तम संभव परिणाम मिल सके।

जब औषध विशेषज्ञ और चिकित्सक **एक टीम के रूप में प्रभावी ढंग से सहयोग करते हैं** तो रोगियों को सर्वोत्तम सेवा मिलती हैं।

The Physician's Responsibilities / चिकित्सक की जिम्मेदारियाँ

The Physician's Responsibilities

The physician holds the **primary responsibility** for **diagnosing disease** and **initiating treatment**. Their role in the therapeutic partnership involves several key duties that rely on their **specialized education** and **clinical skills**.

4.3.1 चिकित्सक की जिम्मेदारियाँ

रोग का निदान करने और उपचार शुरू करने की **प्राथमिक जिम्मेदारी** चिकित्सक की होती है। चिकित्सीय साझेदारी में उनकी भूमिका में कई प्रमुख कर्तव्य शामिल होते हैं जो उनकी **विशेष शिक्षा** और **नैदानिक कौशल** पर निर्भर करते हैं।

The Physician's Responsibilities / चिकित्सक की जिम्मेदारियाँ

The Physician's Responsibilities

1

1. Diagnosing Diseases:

The physician is responsible for diagnosing diseases based on their **education**, **specialized skills**, **clinical examination**, and **interpretation of diagnostic tests**.

2

2. Prescribing Medicines:

This involves **assessing the need** for pharmacological treatment and prescribing the **appropriate medicines**. This decision should be made **in consultation** with the patient and, when appropriate, with **pharmacists** or **other healthcare professionals**.

3

3. Providing Information to Patients:

The physician must provide **comprehensive information** to patients about their **diagnosis**, the **goals** of the treatment, the **benefits** of the medication, and any potential **risks or side effects**. In the case of **off-label** prescriptions (using a drug for an unapproved purpose), the patient must be **explicitly informed** about the nature of the prescription.

चिकित्सक की जिम्मेदारियाँ

1

1. रोगों का निदान करना:

चिकित्सक अपनी **शिक्षा**, **विशेष कौशल**, **नैदानिक परीक्षा** और **नैदानिक परीक्षणों** की व्याख्या के आधार पर रोगों का निदान करने के लिए जिमेदार है।

2

2. दवाएं लिखना:

इसमें **औषधीय उपचार की आवश्यकता** का आकलन करना और **उचित दवाएं लिखना** शामिल है। यह निर्णय **रोगी के परामर्श** से और, जब उपयुक्त हो, **औषध विशेषज्ञाँ** या अन्य **स्वास्थ्य पेशेवरों** के साथ मिलकर किया जाना चाहिए।

3

3. रोगियों को जानकारी प्रदान करना:

चिकित्सक को रोगियों को उनके **निदान**, **उपचार के लक्ष्यों**, दवा के **लाभों** और किसी भी संभावित **जोखिम या दुष्प्रभावों** के बारे में व्यापक जानकारी प्रदान करनी चाहिए। **ऑफ-लेबल पर्चे** (एक दवा का गैर-अनुमोदित उद्देश्य के लिए उपयोग) के मामले में, रोगी को पर्चे की प्रकृति के बारे में **स्पष्ट रूप से सूचित** किया जाना चाहिए।

THE PHARMACIST'S RESPONSIBILITIES

The pharmacist's responsibilities are centered on ensuring the **safe, effective, and appropriate use of medications**. They act as a crucial final checkpoint in the medication use process and as an accessible resource for both patients and other healthcare providers.

SAFE USE
Ensuring patient safety with every medication.

EFFECTIVE USE
Promoting the best therapeutic outcomes for patients.

APPROPRIATE USE
Right medication, right patient, right time, right dose.

फार्मासिस्ट (औषध विशेषज्ञ) की जिम्मेदारियाँ

औषध विशेषज्ञ की जिम्मेदारियाँ दवाओं के **सुरक्षित, प्रभावी और उचित उपयोग** को सुनिश्चित करने पर केंद्रित होती हैं। वे दवा उपयोग प्रक्रिया में एक महत्वपूर्ण अंतिम जांच बिंदु के रूप में और रोगियों तथा अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं दोनों के लिए एक सुलभ संसाधन के रूप में कार्य करते हैं।

सुरक्षित उपयोग
हर दवा के साथ रोगी की सुरक्षा सुनिश्चित करना।

प्रभावी उपयोग
रोगियों के लिए सर्वोत्तम चिकित्सीय परिणामों को बढ़ावा देना।

उचित उपयोग
सही दवा, सही रोगी, सही समय, सही मात्रा, सही खुराक।

PHARMACIST'S KEY RESPONSIBILITIES

औषध विशेषज्ञ की मुख्य ज़िम्मेदारियाँ

1 SAFE PROCUREMENT, STORAGE, AND DISPENSING:

- The pharmacist must ensure the **safe procurement** of **genuine medicines**.
- Maintain adequate and proper **storage conditions** (e.g., temperature control).
- Dispense all medications in compliance with relevant **laws and regulations**.

- QUALITY ASSURED
- PROPER STORAGE
- COMPLIANT DISPENSING

1 सुरक्षित खरीद, भंडारण और वितरण:

- औषध विशेषज्ञ को वास्तविक दवाओं की **सुरक्षित खरीद** सुनिश्चित करनी चाहिए।
- पर्याप्त और उचित **भंडारण की स्थिति** (जैसे, तापमान नियंत्रण) बनाए रखनी चाहिए।
- सभी दवाओं को प्रासंगिक **कानूनों और विनियमों** के अनुपालन में वितरित करना चाहिए।

- गुणवत्ता सुनिश्चित
- उचित भंडारण
- कानूनी अनुपालन के साथ वितरण

2 REVIEWING PRESCRIPTION ORDERS:

- Before dispensing, the pharmacist must **meticulously review** every prescription order to identify potential problems.
- This includes checking for **drug interactions**, potential **allergic reactions**, **contraindications** (conditions where the drug should not be used), and **therapeutic duplications** (taking two drugs for the same purpose).
- Any concerns should be **discussed with the prescribing physician** before dispensing.

2 पर्ची के आदेशों की समीक्षा करना:

- दवा वितरित करने से पहले, औषध विशेषज्ञ को संभावित समस्याओं की पहचान करने के लिए प्रत्येक पर्ची के आदेश की **सावधानीपूर्वक समीक्षा** करनी चाहिए।
- इसमें **दवा परस्पर क्रिया**, संभावित **एलर्जी प्रतिक्रियाओं**, **मतभेदों** (जिन स्थितियों में दवा का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए), और **चिकित्सीय दोहराव** (एक ही उद्देश्य के लिए दो दवाओं का सेवन) की जांच करना शामिल है।
- किसी भी चिंता पर दवा वितरित करने से पहले पर्ची लिखने वाले चिकित्सक से **चर्चा की जानी चाहिए**।

PHARMACIST'S KEY RESPONSIBILITIES

1 PROVIDING INFORMATION AND COUNSELLING TO PATIENTS:

The pharmacist is responsible for providing clear information to patients. This includes the name of the medicine, its purpose, instructions for correct usage and storage, potential interactions, and common side effects. This process, known as patient counseling, is vital for ensuring medication adherence and safety.

- NAME OF THE MEDICINE
- PURPOSE
- CORRECT USAGE & STORAGE
- POTENTIAL INTERACTIONS
- COMMON SIDE EFFECTS

Patient counseling is vital for ensuring medication adherence and safety.

2 ADVISING ON NON-PRESCRIPTION (OTC) MEDICINES:

Pharmacists advise patients on the appropriate selection and use of non-prescription (Over-the-Counter or OTC) medicines for minor symptoms and ailments.

Importantly, if self-medication is not appropriate, the pharmacist must advise the patient to consult their physician for a proper diagnosis and treatment.

- APPROPRIATE SELECTION
- CORRECT USE
- FOR MINOR SYMPTOMS & AILMENTS
- CONSULT PHYSICIAN IF SELF-MEDICATION NOT APPROPRIATE

औषध विशेषज्ञ की मुख्य जिम्मेदारियाँ

1 रोगियों को जानकारी और परामर्श प्रदान करना:

औषध विशेषज्ञ रोगियों को स्पष्ट जानकारी प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। इसमें दवा का नाम, उसका उद्देश्य, सही उपयोग और भंडारण के लिए निर्देश, संभावित परस्पर क्रिया और सामान्य दुष्प्रभाव शामिल हैं। यह प्रक्रिया, जिसे रोगी परामर्श कहा जाता है, दवा के पालन और सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है।

- दवा का नाम
- उद्देश्य
- सही उपयोग और भंडारण के निर्देश
- संभावित परस्पर क्रिया
- सामान्य दुष्प्रभाव

रोगी परामर्श दवा के पालन और सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है।

2 गैर-पर्ची वाली (ओटीसी) दवाओं पर सलाह देना:

औषध विशेषज्ञ रोगियों को मामूली लक्षणों और बीमारियों के लिए गैर-पर्ची (ओवर-द-काउंटर या ओटीसी) दवाओं के उचित चयन और उपयोग पर सलाह देते हैं।

महत्वपूर्ण रूप से, यदि स्व-दवा उचित नहीं है, तो औषध विशेषज्ञ को रोगी को उचित निदान और उपचार के लिए अपने चिकित्सक से परामर्श करने की सलाह देनी चाहिए।

- उचित चयन
- सही उपयोग
- मामूली लक्षणों और बीमारियों के लिए
- यदि स्व-दवा उचित नहीं है, तो चिकित्सक से परामर्श करें

01 Reporting Adverse Drug Reactions:

The pharmacist plays a key role in pharmacovigilance by reporting adverse drug reactions to the prescribing physician and to the relevant health authorities, in accordance with national legislation.

02 Participating in Multi-disciplinary Teams:

Pharmacists often participate in multi-disciplinary healthcare teams, especially in hospital settings, concerning complex pharmacological treatments. They collaborate with physicians and other providers to optimize patient care.

01 प्रतिकूल दवा प्रतिक्रियाओं की रिपोर्टिंग करना:

औषध विशेषज्ञ फार्माकोविजिलेंस में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, जिसके तहत वह प्रतिकूल दवा प्रतिक्रियाओं की रिपोर्ट पर्ची लिखने वाले चिकित्सक और संबंधित स्वास्थ्य अधिकारियों को राष्ट्रीय कानून के अनुसार करता हैं।

02 बहु-विषयक टीमों में भाग लेना:

औषध विशेषज्ञ अक्सर जटिल औषधीय उपचारों से संबंधित बहु-विषयक स्वास्थ्य सेवा टीमों में भाग लेते हैं, विशेष रूप से अस्पताल की सेटिंग्स में। वे रोगी की देखभाल को अनुकूलित करने के लिए चिकित्सकों और अन्य प्रदाताओं के साथ सहयोग करते हैं।

@PharmacyIndiaLive

Long Answer Questions –

Ques1: Define communication skills. Explain their importance in pharmacy practice.

प्रश्न1: संचार कौशल को परिभाषित कीजिए। फार्मेसी प्रैक्टिस में इसके महत्व को समझाइए।।

Download PHARMACY INDIA App from play store

Download Pharmacy India Mobile App from Play Store

@PharmacyIndiaLive

Long Answer Questions –

Ques2: Describe the different types of communication skills.

प्रश्न2: संचार कौशल के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए।

Download Pharmacy India Mobile App from Play Store

@PharmacyIndiaLive

Long Answer Questions –

Ques3: What are the essential communication skills required for a pharmacist?.

प्रश्न3: फार्मासिस्ट के लिए आवश्यक संचार कौशल कौन-कौन से हैं?।

Download Pharmacy India Mobile App from Play Store

@PharmacyIndiaLive

Long Answer Questions –

Ques4: Explain the importance of effective interaction between a pharmacist and other healthcare professionals

प्रश्न4: फार्मासिस्ट और अन्य स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों के बीच प्रभावी संवाद के महत्व को समझाइए।

Download PHARMACY INDIA App from play store

Download Pharmacy India Mobile App from Play Store

@PharmacyIndiaLive

Long Answer Questions –

Ques5: Explain how a pharmacist should interact and communicate effectively with patients

प्रश्न5: फार्मासिस्ट को मरीजों के साथ प्रभावी रूप से कैसे संवाद और व्यवहार करना चाहिए, समझाइए।

Download Pharmacy India Mobile App from Play Store

PHARMACY INDIA
STAR BTEUP
2ND YEAR CHAPTER WISE QUESTION BANK & SOLVED PAPERS
ORDER NOW!
CASH ON DELIVERY
AVAILABLE ON
amazon
Flipkart
meesho
6395596959
8006781759

PHARMACY INDIA

COD AVAILABLE ON

Flipkart amazon meesho

Contact for any Query - 6395596959

GET IT ON Google Play

PHARMACY INDIA
www.pharmacyindia.co.in

PHARMACY INDIA

COD AVAILABLE ON

Flipkart amazon meesho

Contact for any Query - 6395596959

GET IT ON Google Play

PHARMACY INDIA
www.pharmacyindia.co.in

D.Pharma 2nd year
Bilingual Book (द्विभाषी पुस्तक)
As per the PCI Syllabus
पी.सी.आई. पाठ्यक्रम के अनुसार
PHARMACOLOGY
फार्माकोलॉजी
ER20-21T
COMMUNITY PHARMACY & MANAGEMENT
सामुदायिक फार्मेसी और प्रबंधन
ER20-22T
BIOCHEMISTRY & CLINICAL PATHOLOGY
जैवरसायन और नैदानिक विकृति विज्ञान
ER20-23T
HOSPITAL & CLINICAL PHARMACY
अस्पताल और नैदानिक फार्मेसी
ER20-25T
PHARMACOTHERAPEUTICS
फार्माकोथेरेप्यूटिक्स
ER20-24T
PHARMACY LAW & ETHICS
फार्मेसी कानून और नीतिशास्त्र
ER20-26T
As per latest PCI Syllabus
Diploma in Pharmacy
द्विभाषी पुस्तक
(English & Hindi)
D.Pharma 2nd Year
Author
CASH ON DELIVERY
AVAILABLE ON
amazon
Flipkart
meesho

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!