D.PHARM • SECOND YEAR

सामुदायिक फार्मेसी एवं प्रबंधन

अध्याय 4

संचार कौशल



हिंदी अध्याय नोट्स

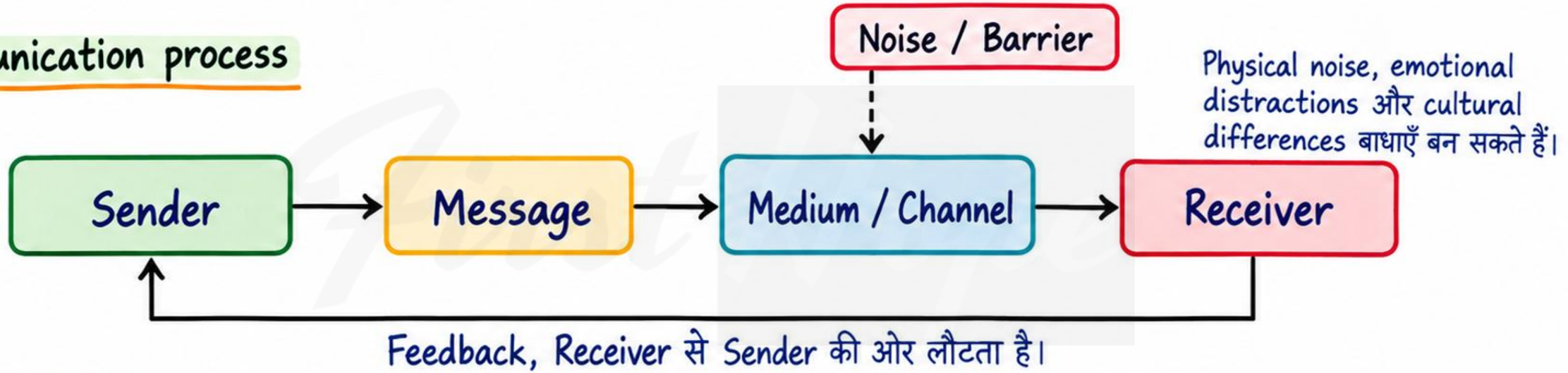
DIPLOMA IN PHARMACY

COMMUNICATION SKILLS

Definition

Communication Skills वे क्षमताएँ हैं जिनसे ideas, feelings, thoughts और information स्पष्ट तथा प्रभावी तरीके से साझा की जाती हैं। ये healthcare, education, business और public services में अच्छे मानवीय संबंध बनाने में मदद करती हैं।

Communication process



Key Aspects

1. Sender — Communication शुरू करने वाला व्यक्ति।
2. Message — साझा की जाने वाली information।
3. Medium / Channel — Message पहुँचाने का तरीका: speech, writing या gestures।
4. Receiver — वह व्यक्ति या समूह जिसके लिए message है।
5. Feedback — Receiver का response; इससे sender समझ की पुष्टि करता है।
6. Noise / Barrier — Message को बाधित या बदलने वाली कोई भी चीज।

TYPES OF COMMUNICATION SKILLS

A. Verbal Communication



इसमें बोले गए शब्दों का उपयोग होता है।
उदाहरण: face-to-face discussion, telephone conversation और video calls।

B. Non-verbal Communication



इसमें बोले गए शब्दों के बजाय body language काम आती है।
उदाहरण: facial expressions, gestures, posture और eye contact।

C. Written Communication



इसमें लिखे गए शब्दों या symbols का उपयोग होता है।
उदाहरण: letters, emails, reports और digital text।
Clarity, सही grammar और उचित tone जरूरी हैं।

D. Visual Communication



इसमें visual material से information समझाई जाती है।
उदाहरण: images, diagrams, charts, signs और symbols।

E. Listening Skills



Listening, communication का सक्रिय भाग है; केवल आबाज सुनना नहीं।
Active listening में पूरा ध्यान देकर message समझना और सोचकर response देना शामिल है।
एक बातचीत में speech, body language, visual support और active listening साथ काम कर सकते हैं।

INTERACTIONS WITH PROFESSIONALS AND PATIENTS

Interactions with Professionals

Colleagues • Supervisors • Team members

Purpose

मिलकर काम करना, tasks का समन्वय करना, problems सुलझाना तथा safety और professionalism बनाए रखना।

- सम्मानपूर्ण professional language अपनाएँ।
- Assertive बनें: अपनी बात स्पष्ट और सम्मान से कहें, आक्रामक ढंग से नहीं।
- Feedback और अलग viewpoints स्वीकार करें।
- Tasks, expectations और responsibilities स्पष्ट करें।
- Conflict शांत और रचनात्मक ढंग से सुलझाएँ।
- Confidentiality और ethics बनाए रखें।

Interactions with Patients

Purpose

Trust बनाना, सही health information लेना, समझाना और emotional support देना।

- Empathetic language अपनाएँ।
- स्पष्ट बोलें; medical terminology का सरल अर्थ समझाएँ।
- Open-ended questions से patient को खुलकर बोलने दें।
- Calm tone और सहज eye contact रखें।
- खासकर older, anxious या distressed patients को समय दें।
- Cultural, emotional और social backgrounds का सम्मान करें।

अच्छी communication में सही information और व्यक्ति के प्रति सम्मान दोनों जरूरी हैं।

VERBAL COMMUNICATION SKILLS

One-to-One Communication

दो व्यक्तियों के बीच सीधी बातचीत।

उदाहरण: doctor-patient, nurse-family और pharmacist-patient।

Skills needed

- स्पष्ट और सरल भाषा में बोलें।
- Slang से बचें; अनजान medical terms समझाएँ।
- विनम्र और सम्मानपूर्ण tone रखें।
- Two-way discussion को बढ़ावा दें।
- Active listening करें: उचित nod दें और सार बताएँ।

Over the Telephone

Visual cues नहीं मिलते, इसलिए voice, tone और clarity विशेष रूप से जरूरी हैं।

- स्पष्ट और धीरे बोलें।
- बात संक्षिप्त रखें, लेकिन जरूरी details पूरी दें।
- Background noise और distractions कम करें।
- जरूरी information दोहराकर समझ की पुष्टि करें।
- अंत में summary और तय next steps बताएँ।

Repeat-back example

"मैं आपकी बात दोहरा दूँ, ताकि पक्का हो कि मैंने सही समझा है।"

Call sequence

Listen → Clarify → Repeat back → Summarize → Confirm next steps

First Hope

FREE PREVIEW

Click here to visit our website

PHARMACY PREMIUM NOTES

Complete subject and semesters are available on FirstHope app only.

Scan or click here

Click here to get the app >

Available on Google Play

JOIN THE FIRSTHOPE COMMUNITY

Join our Telegram channel

Click here to join Telegram >

Scan or click here

@FirstHopeNotes

Instagram

@firsthope.official

Click here to follow >

YouTube channel

FirstHope-Pharmacy / Live streams

Click here to watch >

WhatsApp channel

Follow FirstHope on WhatsApp

Click here to join >

FirstHope website

firsthope.co.in

Click here to visit >

B.Pharm / D.Pharm / M.Pharm / Pharm.D

Preview notes. Complete subjects and semesters in the FirstHope app.