

Obsah

Úvod	9
1 Umění komunikace a jednání s lidmi	11
1.1 Verbální komunikace	11
1.1.1 Vymezení pojmu	11
1.1.2 Typy komunikace	12
1.1.3 Formy komunikace	12
1.1.4 Profesionální komunikace v práci zdravotnického asistenta	15
1.1.5 Činitelé verbální komunikace	16
1.1.6 Úspěšnost verbální komunikace	16
1.2 Neverbální komunikace	18
1.2.1 Vymezení pojmu	18
1.2.2 Funkce neverbální komunikace	18
1.2.3 Členění neverbální komunikace	18
1.3 Evalvace a deevalvace	19
1.3.1 Evalvace	19
1.3.2 Deevalvace	20
1.4 Produktivní a neproduktivní chování zdravotnického asistenta k pacientovi	21
1.4.1 Produktivní chování	21
1.4.2 Neproduktivní chování	22
1.5 Identifikace s rolí zdravotnického asistenta	23
1.6 Komunikace s nemocným dítětem, dospělým pacientem a s rodinnými příslušníky	26
1.6.1 Komunikace s nemocným dítětem	26
1.6.2 Komunikace s dospělým pacientem	27
1.6.3 Komunikace s rodinnými příslušníky	28
1.7 Konfliktní situace na pracovišti	29
1.7.1 Druhy konfliktů	29
1.7.2 Příčiny konfliktů	29
1.7.3 Řešení konfliktních situací	30
Kontrolní otázky	30

2	Komunikace s pacientem	31
2.1	Komunikace s agresivním pacientem	31
2.1.1	Projevy agresivního chování	32
2.1.2	Neverbální projevy agresivního pacienta	32
2.1.3	Zásady komunikace	33
2.2	Komunikace s depresivním pacientem	34
2.2.1	Zásady komunikace	34
2.2.2	Chyby při komunikaci	35
2.2.3	Prevence deprese	35
2.3	Komunikace s úzkostným pacientem	36
2.3.1	Zásady komunikace	36
2.3.2	Chyby při komunikaci	37
2.4	Komunikace s neurotickým pacientem	37
2.4.1	Zásady komunikace	38
2.4.2	Chyby při komunikaci	38
2.5	Komunikace s narcistním pacientem	39
2.5.1	Zásady komunikace	39
2.5.2	Chyby při komunikaci	40
2.6	Komunikace s pacientem pod vlivem alkoholu a drog	40
2.6.1	Zásady komunikace	40
2.6.2	Chyby při komunikaci	41
2.7	Komunikace s osobami s narušenou komunikační schopností	41
2.7.1	Kategorie narušené komunikační schopnosti podle Lechty	42
2.7.2	Vývojová nemluvnost – dysfázie	42
2.7.3	Získaná orgánová nemluvnost – afázie	42
2.7.4	Získaná psychogenní nemluvnost – mutismus	43
2.7.5	Narušení zvuku řeči – rinolálie, palatolálie	44
2.7.6	Narušení plynulosti řeči – tumultus sermonis, balbuties	45
2.7.7	Narušení článkování řeči – dyslálie, dysartrie	45
2.7.8	Symptomatické poruchy řeči	46
2.7.9	Augmentativní a alternativní komunikace	51
2.8	Komunikace s umírajícím pacientem	52
2.8.1	Zásady komunikace	55
2.8.2	Chyby při komunikaci	56
	Kontrolní otázky	56

3	Vliv civilizace na psychiku člověka	57
3.1	Náročné životní situace a jejich vliv na člověka	57
3.1.1	Stres	57
3.1.2	Frustrace	59
3.1.3	Deprivace	60
3.1.4	Trauma	62
3.1.5	Krize	63
3.1.6	Syndrom vyhoření	64
3.1.7	Psychoterapie	65
3.2	Domácí násilí	67
3.2.1	Typy domácího násilí	68
3.2.2	Nejčastější chyby obětí	72
3.3	Diskriminace	73
3.3.1	Druhy diskriminace	74
3.4	Problematika závislostí	76
3.4.1	Patologické hráčství	76
3.4.2	Abúzus látek nevyvolávajících závislost	77
3.4.3	Počítačové hry a internet	77
3.4.4	Závislost na sexu	77
3.4.5	Závislost na práci	77
3.4.6	Patologické nakupování	78
3.4.7	Poruchy příjmu potravy	78
	Kontrolní otázky	79
4	Psychologický přístup k menšinám	80
4.1	Romové	80
4.1.1	Psychosociální odlišnosti	82
4.1.2	Hodnotový systém	82
4.1.3	Další zvláštnosti Romů	84
4.1.4	Ošetřovatelské přístupy k romskému etniku	84
4.1.5	Zásady komunikace	85
4.2	Vietnamci	86
4.2.1	Hodnotový systém	86
4.2.2	Zásady komunikace	88
4.3	Ukrajinci	88
4.3.1	Hodnotový systém	89
4.3.2	Zásady komunikace	90
4.4	Židé	90
4.4.1	Hodnotový systém	90
4.4.2	Zásady komunikace	93

4.5	Rusové	93
4.5.1	Hodnotový systém	93
4.5.2	Zásady komunikace	94
	Kontrolní otázky.	94
5	Relaxační techniky	95
5.1	Relaxace na bázi dechových cvičení	96
5.1.1	Dechová relaxace	96
5.2	Relaxačně-koncentrační metody	98
5.2.1	Meditace	98
5.2.2	Autogenní trénink	99
5.2.3	Jackobsonova progresivní relaxace	100
5.3	Relaxačně-imaginativní metody	101
5.3.1	Mentální trénink	101
5.4	Relaxace na bázi pohybu	101
5.4.1	Jóga	101
5.5	Další přístupy k relaxaci	102
5.5.1	Muzikoterapie.	102
5.5.2	Aromaterapie	106
5.5.3	Arteterapie.	110
5.5.4	Bazální hlazení – „Baby masáž“	111
	Kontrolní otázky.	113
6	Duševní zdraví a duševní hygiena	114
6.1	Duševní zdraví	114
6.2	Psychika a zdraví	115
6.3	Duševní hygiena – psychohygiena	116
	Kontrolní otázky.	118
	Přílohy	119
	Psychologická problematika žen s nádorovým onemocněním prsu	119
	Práva pacientů	124
	Listina základních práv a svobod	125
	Cvičení	137
	Literatura	139
	Rejstřík	143