

OBSAH

Úvod	7
1 Pojetí komunikace	9
1.1 Výběr sdělovacího prostředku	10
1.2 Úrovně komunikace	11
1.3 Obecné zásady komunikace	12
1.4 Poselství komunikace	13
1.5 Podoby komunikace	14
2 Neverbální komunikace	17
2.1 Vizika	18
2.2 Mimika	19
2.3 Gestika	21
2.4 Haptika	24
2.5 Chronemika	26
2.6 Proxemika	27
2.7 Posturologie	29
2.8 Paralingvistika	29
2.9 Komunikace prostřednictvím předmětů	31
2.10 Neverbální klíče v komunikaci	32
3 Efektivní komunikace	33
3.1 Charakteristika efektivní komunikace	33
3.2 Fáze průběhu aktivního naslouchání	36
3.3 Techniky aktivního naslouchání	36
3.3.1 Druhy technik aktivního naslouchání	37
3.3.2 Účelné rady pro efektivnější naslouchání	39
4 Kontraproduktivní komunikace	41
4.1 Bariéry komunikace	41
4.2 Další komunikační bariéry	42
4.3 Typy jednání a chování v komunikaci – styly komunikačního chování	45

5	Přístup k nemocným podle typu osobnosti	49
5.1	Determinanty autoplastického obrazu nemoci	50
5.2	Poměr pacienta k nemoci	52
5.3	Typy vnitřního obrazu nemoci	52
5.4	Hledání komunikačního klíče	55
6	Specifika přístupu k osobám se znevýhodněním	57
6.1	Komunikace se sluchově postiženými	58
6.1.1	Komunikace s osobami s vrozenou sluchovou vadou	59
6.1.2	Komunikace s osobami se získanou sluchovou vadou	60
6.1.3	Doporučení v přístupu k osobám s poruchou sluchu/neslyšícím	61
6.1.4	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s poruchou sluchu	64
6.2	Komunikace se zrakově postiženými	66
6.2.1	Doporučení v přístupu k osobám s poruchou zraku/nevidomými	66
6.2.2	Nejčastější chyby v komunikaci s osobami s poruchou zraku	68
6.3	Komunikace s hluchoslepými	72
6.3.1	Doporučení v přístupu k hluchoslepým osobám	72
6.4	Komunikace s osobami s tělesným znevýhodněním	75
6.4.1	Doporučení v přístupu k tělesně znevýhodněným	76
6.4.2	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s tělesným znevýhodněním	76
6.5	Komunikace s osobami s mentálním znevýhodněním	77
6.5.1	Doporučení v přístupu k mentálně znevýhodněným	77
6.5.2	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s mentálním znevýhodněním	78
7	Determinanty komunikace se seniory	81
7.1	Hledání postoje ke stáří	81
7.2	Faktory ovlivňující komunikaci se seniory	83
7.3	Nejčastější chyby v komunikaci se seniory	84
7.4	Zásady pro jednání se seniory	88
7.4.1	Manuál postupu péče o seniory	90

7.4.2. Čeho se vyvarovat v komunikaci se seniory	91
7.4.3. Jak správně identifikovat emoce seniora	92
7.5 Komunikace s příbuznými seniorů	94
Seznam literatury	97