

Obsah

Předmluva	7
1 Vymezení pojmu komunikace	8
1.1 Účel lidského komunikování	10
1.1.1 Komunikační styly	11
1.2 Motivace v komunikaci	14
1.3 Komunikační modely a komunikační proces	16
1.3.1 Komunikační modely	16
1.3.2 Komunikační proces	18
1.4 Interpersonální vztahy	24
2 Formy komunikace	29
2.1 Verbální komunikace	29
2.2 Verbální komunikace ve zdravotnictví	31
2.2.1 Rozhovor – základ psychosociální komunikace	35
2.2.2 Typy rozhovoru v klinické praxi	45
2.2.3 Nedirektivní empatický rozhovor	47
2.2.4 Typy odpovědí a jejich význam v praxi	49
2.2.5 Navázání rozhovoru	51
2.3 Neverbální komunikace	54
2.4 Neverbální komunikace ve zdravotnictví	56
2.5 Paralingvistická komunikace	65
3 Sociální komunikace	68
3.1 Empatie	70
3.2 Interakce ve zdravotnictví	75
3.3 Sestra a pacient jako vykonavatelé sociálních rolí	81
4 Způsoby chování	85
4.1 Pasivní chování	85
4.2 Agresivní chování	87
4.3 Asertivní chování	87
4.4 Manipulativní chování	94
5 Komunikace v ošetrovatelské péči	97
5.1 Sestra a pacient – aktivní účastníci komunikačního procesu	101

5.2	Překážky v komunikaci mezi sestrou a pacientem	102
5.3	Komunikační chyby a omyly v klinické praxi	104
Závěr	109
Literatura	110
Rejstřík	115
Souhrn	119
Summary	121