

OBSAH

PŘEDMLUVA	3
ÚVOD	4
1. Komunikace	6
1.1 Vymezení pojmu komunikace a její techniky	6
1.2 Sociální komunikace a její rozdělení	10
1.2.1 Neverbální komunikace	10
1.2.2 Verbální komunikace	14
1.2.3 Komunikace činy	17
1.3 Komunikační proces	17
1.4 Komunikační model podle Schulze von Thuna	18
2 Pravidla efektivní komunikace	20
3 Pracovník pracující v pomáhajících profesích a jeho komunikace s klientem/ pacientem	23
3.1 Sociální, strukturovaná, terapeutická komunikace	26
3.2 Vedení rozhovoru s klientem / pacientem	27
4 Devalvace v komunikaci s klientem / pacientem	32
5 Validace	35
5.1 Validační techniky užívané pro validační terapii	38
5.1.1 Verbální validační techniky	38
5.1.2 Neverbální validační techniky	39
5.1.3 Validační technika se špatně orientovanými lidmi	40
5.1.4 Validační technika s dezorientovanými lidmi – individuální přístup	40
5.1.5. Pozitivní efekty validace	41
6 Sociální prostředí a jeho tlak na klienta/pacienta	43
7 Syndrom vyhoření ovlivňující efektivitu komunikace pracovníka v pomáhající profesi	44
8 Balintovské skupiny - odborná pomoc pracovníkům v pomáhajících profesích při syndromu vyhoření	46
9 Manažerské komunikační dovednosti pracovníků pomáhajících profesí	48
9.1 Asertivita	48
9.2 Empatie	50
9.3 Persuase	50

10 Status a role v komunikačním procesu řídicího pracovníka v pomáhajících profesích	
.....	52
10.1 Základní komunikační role a jejich význam	52
Závěr	57
Literatura	58