

OBSAH

Úvod	7
1 Pojetí komunikace	9
1.1 Výběr sdělovacího prostředku	10
1.2 Úrovně komunikace	11
1.3 Obecné zásady komunikace – Pravda o komunikaci	13
1.4 Poselství komunikace	14
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	27
2.6 Proxemika	28
2.7 Posturologie	30
2.8 Paralíngvistika	31
2.9 Komunikace prostřednictvím předmětů	32
2.10 Neverbální klíče v komunikaci	33
3 Efektivní komunikace	35
3.1 Charakteristika efektivní komunikace	35
3.2 Fáze průběhu aktivního naslouchání	38
3.3 Techniky aktivního naslouchání	38
3.3.1 Druhy technik aktivního naslouchání	39
3.3.2 Účelné rady pro efektivnější naslouchání	41
4 Kontraproduktivní komunikace	43
4.1 Bariéry komunikace	43
4.2 Další komunikační bariéry	44
4.3 Typy jednání a chování v komunikaci – styly komunikačního chování	47

5	Přístup k nemocným podle typu osobnosti	51
5.1	Determinanty autoplastického obrazu nemoci	51
5.2	Poměr pacienta k nemoci	54
5.3	Typy vnitřního obrazu nemoci	54
5.4	Hledání komunikačního klíče	57
6	Specifika přístupu k osobám se znevýhodněním	58
6.1	Komunikace se sluchově postiženými	59
6.1.1	Komunikace s osobami s vrozenou sluchovou vadou	60
6.1.2	Komunikace s osobami se získanou sluchovou vadou	61
6.1.3	Doporučení v přístupu k osobám s poruchou sluchu/neslyšícím	62
6.1.4	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s poruchou sluchu	65
6.2	Komunikace se zrakově postiženými	66
6.2.1	Doporučení v přístupu k osobám s poruchou zraku/nevidomými	67
6.2.2	Nejčastější chyby v komunikaci s osobami s poruchou zraku	69
6.3	Komunikace s hluchoslepými	71
6.3.1	Doporučení v přístupu k hluchoslepým osobám	71
6.4	Komunikace s osobami s tělesným znevýhodněním	74
6.4.1	Doporučení v přístupu k tělesně znevýhodněným	74
6.4.2	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s tělesným znevýhodněním	75
6.5	Komunikace s osobami s mentálním znevýhodněním	76
6.5.1	Doporučení v přístupu k mentálně znevýhodněným	76
6.5.2	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s mentálním znevýhodněním	77
7	Determinanty komunikace se seniory	79
7.1	Hledání postoje ke stáří	79
7.2	Faktory ovlivňující komunikaci se seniory	81
7.3	Reálné projevy změn v komunikačních dovednostech seniorů	84
7.4	Nejčastější chyby v komunikaci se seniory	86

7.5 Zásady pro jednání se seniory	90
7.5.1. Manuál postupu péče o seniory	92
7.5.2. Čeho se vyvarovat v komunikaci se seniory	93
7.5.3. Jak správně identifikovat emoce seniora	93
7.6 Komunikace s příbuznými seniorů	95
Seznam literatury	101

si však tvrdit, že při poskytování péče osobám nemocným i jejich blízkým není nepříliš, je potřeba hovořit a komunikovat obecně v takovém rozsahu, jak je to jen možné. Dostatek správně načasovaných a dávkovaných informací spolu s dostatečným vyjádřením úcty a zájmu, vyvolá vhodnou základnu pro budování dobrého vztahu s nemocným a podporou jeho compliance s tím významně ovlivní průběh i výsledky procesu terapie. V souvislosti s tím je nezbytné zmínit, že člověk jako sociální bytost nemůže nekomunikovat a schopnost komunikace tak má také zásadní vliv na kvalitu jeho života.

Správně vedená komunikace, efektivní komunikace, přispívá ke zlepšení vztahu mezi komunikujícími subjekty. Tímto důležitě vydání této publikace by vám mělo usnadnit přístup ke zábavným i seriózním osobám, s nimiž přijdete do styku v souvislosti se svou prací a výkonem povolání.

Jednotlivé kapitoly jsou proto řazeny v logickém sledu. Nejprve budete seznámeni se základními pojmy z oblasti komunikace a možností využití komunikativních dovedností. Další kapitoly jsou zaměřeny na specifické pojmy lidí a poznatky exprese, s nimiž se ve své práci setkáte. Tímto vydání teoretických komunikačních technik je rozšířeno zejména v oblasti zaměřené na obecné podmínky komunikačního procesu a také na komunikaci se seniory, jejichž množství i so v současné populaci stále zvyšuje nejen v souvislosti s prodloužením se délky života. V oblasti komunikace se seniory budou uvedeny například poznatky o involučních změnách u seniorů v souvislosti s komunikačními schopnostmi a jejich individuálním omezením u osob ve vyšším věku.

Uvedené informace by vám měly pomoci našít času k dalšímu zkoumání a praktickým záležitostem se otázkami komunikace a zároveň vás motivovat ke snaze zlepšit komunikaci nejen ve svých profesích, ale také osobním životě.

V závěru případně není možno vyčerpatelným způsobem obsáhnout celou oblast komunikace v rámci této publikace. Připomíná je, posloužit jako zdroj do problematiky, který vám, dle potřeby, usnadní rozhodování o dalším postupu, prozradí obsahy komunikačního kříže a komunikačních technik vedoucích