

OBSAH

Predhovor	9
1 Sociálna komunikácia	11
1.1 Motivácia v sociálnej komunikácii	12
1.2 Štruktúra sociálnej komunikácie	13
1.3 Druhy sociálnej komunikácie	16
1.4 Typy sociálnej komunikácie	18
2 Neverbálna komunikácia	21
2.1 Význam neverbálnych prejavov v práci sestry	25
2.2 Kategorizácia neverbálnych prejavov	25
2.2.1 Proxemika a teritorialita	26
2.2.2 Mimika	30
2.2.3 Pohľady	33
2.2.4 Gestika	40
2.2.5 Haptika	45
2.2.6 Posturika	49
2.2.7 Kinetika	52
2.2.8 Vzhľad a úprava zovňajška	53
3 Verbálna komunikácia	56
3.1 Funkcie reči	60
3.2 Slovné prejavy	60
3.3 Extraslovné prostriedky reči	61
3.4 Plač	63
4 Profesionálna komunikácia	66
4.1 Východiská profesionálnej komunikácie	66
4.2 Zásady efektívnej profesionálnej komunikácie	70
4.3 Komunikačné zručnosti	71
4.4 Modely komunikácie	86
4.5 Potreba informovanosti pacienta	87
4.6 Cyklus sebauvedomovania sestry	90
4.7 Obsah komunikácie medzi sestrou a pacientom	90

4.8 Komunikačné štýly sestry	91
4.9 Základné komunikačné princípy	92
4.10 Situácie nadviazania rozhovorom	93
4.11 Prekážky v profesionálnej komunikácii	93
5 Rozhovor medzi sestrou a pacientom	100
5.1 Prípravná a plánovacia fáza rozhovoru	101
5.2 Otvorenie rozhovoru	102
5.3 Priebeh (jadro) rozhovoru	103
5.3.1 Zásady realizácie rozhovoru	103
5.3.2 Otázky v komunikácii	104
5.3.3 Komunikačné odpovede	107
5.3.4 Ticho v rozhovore	109
5.4 Ukončenie a záznam rozhovoru	110
5.5 Typy rozhovorov	111
5.6 Klasifikácia pacientov v závislosti od prevažujúceho prvku v správaní	112
6 Empatia	115
6.1 Vplyv empatie na psychiku pacienta	117
6.2 Činitele ovplyvňujúce empatiu	118
7 Komunikácia vo vzťahu k ošetrovateľskému procesu	120
7.1 Posudzovanie úrovne komunikácie	120
7.2 Diagnostika komunikačných problémov	121
7.3 Plánovanie efektívnej komunikácie	123
7.4 Realizácia komunikácie	124
7.5 Vyhodnotenie komunikácie	126
8 Komunikácia s hendikepovaným pacientom	130
8.1 Komunikácia s pacientom so sluchovým postihnutím	130
8.2 Komunikácia s pacientom so zrakovým postihnutím	132
8.3 Komunikácia s pacientom s rečovou/fatickou poruchou	134
8.4 Komunikácia s pacientom s telesným postihnutím	136
8.5 Komunikácia s pacientom s mentálnym postihnutím	138
9 Komunikácia s pacientom s problémovým správaním	140
9.1 Komunikácia s agresívnym pacientom	140
9.2 Komunikácia s depresívnym pacientom	142
9.3 Komunikácia s introvertným/mlčanlivým pacientom	144
9.4 Komunikácia s úzkostlivým pacientom	145
9.5 Komunikácia s narcisticky orientovaným pacientom	147
9.6 Komunikácia s pacientom s pedantérskymi sklonmi	148
9.7 Komunikácia s histriónskym pacientom	149
10 Komunikácia s detským pacientom	152
10.1 Komunikácia s detským pacientom pri prijíme	152
10.2 Komunikačné princípy v interakcii s detským pacientom	153

11 Komunikácia s geriatrickým pacientom	156
11.1 Osobitosti v komunikácii geriatrického pacienta	157
11.2 Zásady komunikácie s geriatrickým pacientom	158
11.3 Komunikačné bariéry medzi sestrou a geriatrickým pacientom ..	160
12 Komunikácia v ambulancii	162
12.1 Komunikácia s pacientom v čakárni	162
12.2 Komunikácia s pacientom v ambulancii	164
13 Komunikácia s návštevami pacienta	166
14 Komunikácia s umierajúcim pacientom	169
15 Hodnotová stránka správania sestry	172
15.1 Evalvačné prvky v komunikácii	172
15.2 Devalvačné prvky v komunikácii	173
16 Asertívne správanie sestry	176
16.1 Spôsoby správania	176
16.2 Druhy asertivity	179
16.3 Základné oblasti asertívneho správania	182
16.4 Asertívne práva	186
16.5 Techniky asertívneho sebahpresadzovania	190
17 Aspekty psychoterapeutického vzťahu a komunikácie	194
17.1 Obsahové zameranie psychoterapeutického prístupu	195
17.1.1 Psychologické prostriedky	195
17.1.2 Psychoterapeutický zámer	197
17.1.3 Dosiahnutie pozitívnych zmien	197
17.1.4 Prežívanie pacienta	197
17.2 Oplyvňovanie osobnosti pacienta	198
17.3 Komponenty psychoterapeutického pôsobenia	199
17.4 Psychoterapeutické komunikačné stratégie	202
17.5 Vybrané psychoterapeutické metódy v práci sestry	203
18 Multikultúrna komunikácia	206
18.1 Alternatívna komunikácia s pacientom z inej kultúry	207
18.2 Komunikačné osobitosti s pacientom z rómskej kultúry	208
18.3 Komunikačné osobitosti s pacientom z vietnamskej kultúry	210
18.4 Komunikačné osobitosti s pacientom z moslimskej kultúry	212
Literatúra	214