

Obsah

Úvod	9
1 Umění komunikace a jednání s lidmi	11
1.1 Verbální komunikace	11
1.1.1 Verbální komunikace – vymezení pojmu	11
1.1.2 Typy komunikace	12
1.1.3 Komunikační formy	12
1.1.4 Profesionální komunikace v práci zdravotního asistenta	15
1.1.5 Činitelé verbální komunikace	16
1.1.6 Úspěšnost verbální komunikace	17
1.2 Neverbální komunikace	18
1.2.1 Neverbální komunikace – vymezení pojmu	18
1.2.2 Funkce neverbální komunikace	18
1.2.3 Členění neverbální komunikace	19
1.3 Evalvace a devalvace	19
1.3.1 Evalvace	20
1.3.2 Devalvace	20
1.4 Produktivní a neproduktivní chování zdravotnického asistenta	21
1.4.1 Produktivní chování zdravotnického asistenta k nemocnému	21
1.4.2 Neproduktivní chování zdravotnického asistenta k nemocnému	22
1.5 Identifikace s rolí zdravotnického asistenta	23
1.6 Komunikace s nemocným dítětem, dospělým, rodinnými příslušníky	26
1.6.1 Komunikace s nemocným dítětem	26
1.6.2 Komunikace s dospělým	28
1.6.3 Komunikace s rodinnými příslušníky	29
1.7 Řešení konfliktních situací	29
1.7.1 Druhy konfliktů	30
1.7.2 Příčiny konfliktů na pracovišti	30
1.7.3 Řešení konfliktních situací	30
Kontrolní otázky	31

2	Komunikace s nemocným	32
2.1	Komunikace s agresivním pacientem	32
2.1.1	Projevy agresivního chování	33
2.1.2	Neverbální projevy agresivního pacienta	33
2.1.3	Zásady komunikace	34
2.2	Komunikace s depresivním pacientem	35
2.2.1	Zásady komunikace	35
2.2.2	Chyby při komunikaci	36
2.2.3	Prevence deprese	36
2.3	Komunikace s úzkostným pacientem	37
2.3.1	Zásady komunikace	37
2.3.2	Chyby při komunikaci	38
2.4	Komunikace s neurotickým pacientem	38
2.4.1	Zásady komunikace	39
2.4.2	Chyby při komunikaci	39
2.5	Komunikace s narcistním pacientem	40
2.5.1	Zásady komunikace	41
2.5.2	Chyby při komunikaci	41
2.6	Komunikace s pacientem pod vlivem alkoholu a drog	41
2.6.1	Zásady komunikace	42
2.6.2	Chyby při komunikaci	42
2.7	Komunikace s osobami s narušenou komunikační schopností	42
2.7.1	Kategorie narušené komunikační schopnosti dle Lechty	43
2.7.2	Vývojová nemluvnost – dysfázie	43
2.7.3	Získaná orgánová nemluvnost – afázie	44
2.7.4	Získaná psychogenní nemluvnost – mutismus	45
2.7.5	Narušení zvuku řeči – rinolálie, palatolálie	45
2.7.6	Narušení fluence řeči – tumultus sermonis, balbuties	46
2.7.7	Narušení článkování řeči – dyslálie, dysartrie	47
2.7.8	Symptomatické poruchy řeči	48
2.7.9	Alternativní a augmentativní komunikace	53
2.8	Komunikace s umírajícím	54
2.8.1	Deprese	56
2.8.2	Akceptace, smíření	57
2.8.3	Zásady komunikace	57
2.8.4	Chyby při komunikaci	57
	Kontrolní otázky	58

3	Vliv civilizace na psychiku člověka	59
3.1	Náročné životní situace a jejich vliv na člověka	59
3.1.1	Stres	59
3.1.2	Příznaky stresu	59
3.1.3	Stresory – příčiny stresu	60
3.1.4	Strategie zvládnání stresu	60
3.1.5	Cíle zvládnání stresu.	60
3.1.6	Prevence stresu	61
3.1.7	Frustrace.	61
3.1.8	Specifické reakce při frustraci.	61
3.1.9	Obranné frustrační mechanismy.	61
3.1.10	Zásady vedení rozhovoru s frustrovaným člověkem.	62
3.1.11	Chyby při komunikaci	62
3.1.12	Prevence frustrace	62
3.1.13	Syndrom vyhoření	63
3.2	Domácí násilí	64
3.2.1	Typy domácího násilí	65
3.2.2	Nejčastější chyby obětí.	69
3.3	Diskriminace	70
3.3.1	Druhy diskriminace	71
3.4	Problematika závislostí.	73
3.4.1	Patologické hráčství	73
3.4.2	Abúzus látek nevyvolávajících závislost	74
3.4.3	Počítačové hry a internet	74
3.4.4	Závislost na sexu	74
3.4.5	Závislost na práci	74
3.4.6	Patologické nakupování	75
3.4.7	Poruchy příjmu potravy	75
	Kontrolní otázky	76
4	Psychologický přístup k menšinám	77
4.1	Romové.	77
4.1.1	Psychosociální odlišnosti	79
4.1.2	Hodnotový systém	79
4.1.3	Další zvláštnosti Romů.	81
4.1.4	Ošetrovatelské přístupy k romskému etniku	81
4.1.5	Zásady komunikace	82
4.2	Vietnamci	83
4.2.1	Hodnotový systém	83
4.2.2	Zásady komunikace	85

4.3	Ukrajinci	85
4.3.1	Hodnotový systém	86
4.3.2	Zásady komunikace	87
4.4	Židé	87
4.4.1	Hodnotový systém	87
4.4.2	Zásady komunikace	90
4.5	Rusové	90
4.5.1	Hodnotový systém	90
4.5.2	Zásady komunikace	91
	Kontrolní otázky	91
5	Relaxační techniky	92
5.1	Meditace	92
5.1.1	Proces meditace	92
5.2	Dechová relaxace	94
5.3	Autogenní trénink	95
5.4	Muzikoterapie	96
5.5	Aromaterapie	99
5.5.1	Formy aromaterapie	100
5.5.2	Metody aromaterapie	101
5.5.3	Přípravky pro aromaterapii	102
5.5.4	Kontraindikace aromaterapie	102
5.6	Arteterapie	104
5.7	Jóga	105
5.8	Bazální hlazení – „Baby masáž“	106
	Kontrolní otázky	108
	Přílohy	109
	Psychologická problematika nemocných	
	s nádorovým onemocněním prsu	109
	Práva pacientů	114
	Listina základních práv a svobod	116
	Cvičení	128
	Literatura	130
	Rejstřík	134