

OBSAH

Úvod	5
1 Pojetí komunikace	7
1.1 Výběr sdělovacího prostředku	8
1.2 Úrovně komunikace	9
1.3 Obecné zásady komunikace	10
1.4 Poselství komunikace	11
1.5 Podoby komunikace	11
2 Neverbální komunikace	13
2.1 Vizika	14
2.2 Mimika	15
2.3 Gestika	17
2.4 Haptika	19
2.5 Chronemika	21
2.6 Proxemika	22
2.7 Posturologie	24
2.8 Paralingvistika	24
2.9 Komunikace prostřednictvím předmětů	26
2.10 Neverbální klíče v komunikaci	27
3 Efektivní komunikace	29
3.1 Fáze průběhu aktivního naslouchání	31
3.2 Techniky aktivního naslouchání	32
3.2.1 Druhy technik aktivního naslouchání	32
3.2.2 Účelné rady pro efektivnější naslouchání	35
4 Kontraproduktivní komunikace	37
4.1 Bariéry komunikace	37
4.2 Další komunikační bariéry	38
4.3 Typy jednání a chování v komunikaci – styly komunikačního chování	41

5	Přístup k nemocným podle typu osobnosti	45
5.1	Determinanty autoplastického obrazu nemoci	46
5.2	Poměr pacienta k nemoci	48
5.3	Typy vnitřního obrazu nemoci	48
5.4	Hledání komunikačního klíče	51
6	Specifika přístupu k osobám se znevýhodněním	53
6.1	Komunikace se sluchově postiženými	54
6.1.1	Komunikace s osobami s vrozenou sluchovou vadou	55
6.1.2	Komunikace s osobami se získanou sluchovou vadou	56
6.1.3	Doporučení v přístupu k osobám s poruchou sluchu/neslyšícím	57
6.1.4	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s poruchou zraku	60
6.2	Komunikace se zrakově postiženými	61
6.2.1	Doporučení v přístupu k osobám s poruchou zraku/nevidomým	62
6.2.2	Nejčastější chyby v komunikaci s osobami s poruchou zraku	64
6.3	Komunikace s hluchoslepými	67
6.3.1	Doporučení v přístupu k hluchoslepým osobám	67
6.4	Komunikace s osobami s tělesným znevýhodněním	70
6.4.1	Doporučení v přístupu k tělesně znevýhodněným	71
6.4.2	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s tělesným znevýhodněním	71
6.5	Komunikace s osobami s mentálním znevýhodněním	72
6.5.1	Doporučení v přístupu k mentálně znevýhodněným	72
6.5.2	Nejčastější chyby při komunikaci s osobami s mentálním znevýhodněním	73
7	Determinanty komunikace se seniory	75
7.1	Hledání postoje ke stáří	75
7.2	Faktory ovlivňující komunikaci se seniory	77
7.3	Nejčastější chyby v komunikaci se seniory	78
7.4	Zásady pro jednání se seniory	80
7.5	Komunikace s příbuznými seniorů	81