

Obsah

Poděkování	9
Předmluva	11
1 Obecné základy komunikace a interakce	13
1. OTÁZKA: Co je sociální interakce?	13
2. OTÁZKA: Proč spolu lidé komunikují?	14
3. OTÁZKA: Co se vlastně děje, když se spolu dva lidé dostanou do kontaktu?	14
4. OTÁZKA: Jak vypadá zdařilá komunikace?	16
5. OTÁZKA: Jaká je role jazyka v komunikačním procesu?	17
6. OTÁZKA: Co je řeč těla?	18
7. OTÁZKA: Co je komunikační teorie podle Watzlawicka?	18
8. OTÁZKA: V čem je prospěšný Rogersův přístup?	19
2 Demence a její důsledky pro proces komunikace	21
9. OTÁZKA: Jaké formy demence existují?	21
10. OTÁZKA: Liší se komunikační kompetence v jednotlivých stádiích demence?	23
11. OTÁZKA: Jaký význam má komunikace pro klienty s demencí?	24
12. OTÁZKA: Existuje spojení mezi komunikací a vztahem?	25
13. OTÁZKA: Co je grooming?	26

14. OTÁZKA: Projevuje se neschopnost mluvit v chování klienta s demencí?	27
15. OTÁZKA: Co pro člověka s demencí znamenají otázky?	27
16. OTÁZKA: Jakou roli hraje tělesný kontakt?	30
17. OTÁZKA: Existuje nějaký speciální styl komunikace s klienty s demencí?	30
18. OTÁZKA: Může být komunikace s klienty s demencí přesto rozmanitá?	31
19. OTÁZKA: Které komunikační obtíže jsou nejčastější?	32
3 Komunikace podle různých modelů péče	33
20. OTÁZKA: Co je validace podle Feilové?	33
21. OTÁZKA: Co je maieutika podle van der Kooijové?	34
22. OTÁZKA: Co je integrativní validace®?	35
23. OTÁZKA: Co je komunikace podle Kitwooda?	35
24. OTÁZKA: Jaký je vztah mezi „terapií prostředím“ a komunikací?	36
25. OTÁZKA: Která komunikační metoda je nejlepší?	37
4 Komunikace v sociální péči	39
26. OTÁZKA: Může jazyk diskriminovat?	39
27. OTÁZKA: Jak vypadá obyčejný den v pečovatelské praxi?	40
28. OTÁZKA: Jaký význam má časový faktor v péči o lidi s demencí?	42
29. OTÁZKA: Existují v sociální péči typické konfliktní zóny?	43
30. OTÁZKA: Jak spolu souvisí komunikace a obyčejný pracovní den pečovatele?	43
31. OTÁZKA: Jak spolu souvisí biografie a komunikace?	45
32. OTÁZKA: Jak ovlivňuje momentální stav nemocného sociální péči?	46
33. OTÁZKA: Jak péči ovlivňuje prostředí?	47
34. OTÁZKA: Může komunikace někdy i rušit?	47
35. OTÁZKA: Smí se pečovatelský proces přerušit?	48
36. OTÁZKA: Řekne pohled víc než slova?	49

37. OTÁZKA: Jak funguje profesionální blízkost a profesionální distancovanost?	49
38. OTÁZKA: Jak důležitá je autenticita?	50
39. OTÁZKA: Jaké požadavky klade na pečovatele starost o klienta s demencí?	50
40. OTÁZKA: Co je důležitější: ošetřování, nebo péče?	51
41. OTÁZKA: Dají se neverbálními prostředky sdělit emoce?	52
42. OTÁZKA: Jaké možnosti k vybudování vztahu mají pečovatelé při každodenní práci?	53
43. OTÁZKA: Jak najít téma rozhovoru?	53
44. OTÁZKA: Jak zahájit kontakt?	54
45. OTÁZKA: Jaké verbální a neverbální formy kontaktu existují?	55
46. OTÁZKA: Jaké pomůcky můžeme využít při komunikaci?	56
47. OTÁZKA: Jak vypadá komunikace v paliativní fázi?	58
48. OTÁZKA: Jak vypadá komunikace v konkrétních pečovatelských situacích?	59
49. OTÁZKA: Co je aktivní naslouchání?	60
50. OTÁZKA: Co všechno patří ke komunikačním kompetencím?	61
51. OTÁZKA: Co je z hlediska komunikace bazální stimulace®?	61
52. OTÁZKA: Jak se dají nastavit komunikační podmínky v nemocnici?	62

5 Každodenní péče a demence 65

53. OTÁZKA: Jak spolu souvisí komunikace a emoce?	65
54. OTÁZKA: Co je podmínkou příjemné interakce?	65
55. OTÁZKA: Proč jsou důležité tzv. ideální situace?	66
56. OTÁZKA: Co je vstřícná komunikace?	66
57. OTÁZKA: Co přesně znamená flexibilita, autenticita a otevřenost při komunikaci?	67
58. OTÁZKA: Co dělat, když nerozumíte?	68
59. OTÁZKA: Jak funguje komunikace v sociálních službách?	68
60. OTÁZKA: Čeho se v komunikaci musíte v každém případě vyvarovat?	69
61. OTÁZKA: Co dělat, když se komunikace nedaří?	70

62. OTÁZKA: Jak se ukončuje interakce?	70
63. OTÁZKA: Jak se dá definovat jedincova pohoda?	71
64. OTÁZKA: Co znamená komunikovat přiměřeně demencí?	72
65. OTÁZKA: Hraje při komunikaci roli klientovo pohlaví?	73

6 Náročné chování u jedinců s demencí 75

66. OTÁZKA: Jakou úlohu má komunikace v obtížných situacích?	75
67. OTÁZKA: Existují zaručeně správné postupy?	77
68. OTÁZKA: Jak zacházet s konflikty?	78
69. OTÁZKA: Může nadměrné množství vjemů působit na chování?	79
70. OTÁZKA: Jakou roli hraje při péči rutina?	79
71. OTÁZKA: Jak na lidi s demencí působí kritika?	80
72. OTÁZKA: Můžeme jednat i proti vůli člověka s demencí?	81
73. OTÁZKA: Je i křik formou komunikace?	82
74. OTÁZKA: Jak zacházet s pocitem studu?	83
75. OTÁZKA: Kulturně přizpůsobená péče – prostě jen jiný jazyk?	84
76. OTÁZKA: Jak zacházet se záměnami?	85
77. OTÁZKA: Jak komunikovat s „cestovateli“?	85
78. OTÁZKA: Jak reagovat na sexuálně motivované chování?	86
79. OTÁZKA: Jak reagovat na stálé opakování?	88
80. OTÁZKA: Jak zacházet s agresivitou?	88
81. OTÁZKA: Jak zacházet s bludy a halucinacemi?	90
82. OTÁZKA: Co dělat, když klient odmítá být ošetřen?	92
83. OTÁZKA: Jak řešit náročné chování?	92

7 Komunikace pro potřeby pracovníků 93

84. OTÁZKA: Jak by měla fungovat výměna informací mezi kolegy v týmu?	93
85. OTÁZKA: Jak důležitá je komunikace v týmu?	94
86. OTÁZKA: Jak důležitá je supervize?	94
87. OTÁZKA: Jak důležitá je reflexe vlastního jednání?	95
88. OTÁZKA: Jak mluvit o klientech s demencí?	95

89. OTÁZKA: Je důležité odměňovat se?	96
90. OTÁZKA: Jak vyvinout vlastní komunikační styl?	96
8 Etika a komunikace	99
91. OTÁZKA: Proč je definice základního etického postoje tak důležitá?	99
92. OTÁZKA: Co o pečovateliích a jejich svěřencích říká pečovatelská charta?	100
93. OTÁZKA: Je pečovatel zodpovědný za komunikační proces?	101
94. OTÁZKA: Existuje vztah mezi komunikací a mocí?	101
95. OTÁZKA: Jak reagovat na nebezpečí zneužití moci?	102
96. OTÁZKA: Jak zacházet s chybami?	103
97. OTÁZKA: Do jaké míry mluvit s lidmi s demencí upřímně?	103
98. OTÁZKA: Humor v sociální péči – jde to dohromady?	106
99. OTÁZKA: My, vy, nebo ty?	107
100. OTÁZKA: Jak se cítí člověk odkázaný na péči druhých a jak na něj působíte?	107
Literatura	109