

Obsah

Předmluva — 5

Oddíl I

Vztah lékař–pacient — 9

Proměna paternalistického přístupu v partnerský — 9

Informovaný souhlas — 18

Úspěch přinese komunikace a etiketa — 20

Druhý názor — 28

Prof. MUDr. Richard Češka, CSc., FACP, FEFIM — 35

Základní potřeby pacienta — 43

První potřeba: být vítán — 43

Druhá potřeba: cítit se důležitý — 43

Třetí potřeba: najít porozumění — 45

Jak si klienta/pacienta udržet — 49

Vztah se utváří a udržuje komunikací — 51

Vnitřní kultura společnosti a její image — 52

Prof. MUDr. Jan Pirk, DrSc. — 57

Prof. MUDr. Pavel Pafko, DrSc. — 63

Jak správně komunikovat — 69

Požadavky na lékaře — 69

Požadavky na pacienty — 69

Zásady komunikace s pacientem — 75

Důvěryhodnost a srozumitelnost — 75

Jak komunikovat fatální diagnózy — 77

Komunikační prostředí — 83

Pracovní oblečení je součástí etikety — 84

Prof. MUDr. Cyril Höschl, DrSc. — 87

Návštěva u pacienta doma — 93

Komunikační dovednosti — 97

Pozorování a naslouchání — 97

Kladení otázek — 99

Praktické rady pro jednání s pacientem — 99

Další tipy pro vzájemnou efektivní komunikaci — 100

Nestěžujme si — 100

Nešetřeme chválou — 101

Úsměv léčí, navíc sluší každému — 101

Projevme zájem o druhého — 102

Neříkejme nikdy „ne“ — 103

Šetřeme důstojnost druhého — 103

Pamatujme si pacientovo jméno — 104

Různé pověry a mýty — 105

Komunikace elektronická (sms, e-mail) a mediální, sociální sítě — 106

Ing. Jaromír Gajdáček — 115

Etiketa v práci všeobecné sestry a pomáhajících profesí — 123

Všeobecná sestra — 123

Pomáhající profese — 125

Ing. Daniela Lusková, MPA — 131

Etiketa lékaře a sestry ve společenském a osobním životě — 139

Kongresová etiketa a doporučený dress code — 143

MUDr. Jiří Štefan, MBA — 149

Oddíl II

Společenská významnost — 155

Představování — 156

Podávání ruky — 157

Oslovování — 161

Vykání a tykání — 161

Vizitky — 162

Mobil — 164

Etiketa „všedního dne“ — 169

Chůze po ulici — 169

Deštník — 171

Schody — 171

Kino, divadlo — 174

Výtah — 174

Toaleta — 176

V autě — 176

Schůzka v restauraci a kavárně — 179

Schůzka v kavárně — 179

Pracovní snídani a brunch — 183

Pracovní oběd (business lunch) a pracovní večeře (business dinner) — 184

Etiketa u stolu — 195

Usazení hosta — 195

Jak sedět u stolu — 196

Látkový ubrousek patří na klín — 197

Prostřený stůl — 199

Chování u stolu — 203

Budme příjemnými a zábavnými společníky — 211

Společenské akce — 215

Pozvánka — 215

Večírek s klienty — 216

Raut — 222

Společenská večeře — 224

Další typy společenských akcí — 227

Buffet lunch — 227

Číše vína — 227

Garden party — 227

Čaj o páté — 228

Koktejl — 228

Vernisáž, křest — 228

Ples — 228

Small talk, běžný společenský rozhovor — 229

Konverzační dovednosti — 231

Firemní akce — 233

Společenská návštěva — 234

Etiketa oblékání – Dress code — 239

Outfit — 239

Pánské oblečení — 240

Oblek — 240

Košile a kravata, motýlek — 246

Boty a ponožky — 251

Kapesníčky a kapesníky — 253

Rukavice — 253

Opasek — 254

Batůžek — 254

Stříbrné a zlaté doplňky — 255

Svrchník — 255

Dámské oblečení — 256

Šaty a sukně — 256

Kostým, sako — 259

Kalhoty — 260

Halenky, blůzy, topy — 261

Boty — 261

Doplňky — 263

Firemní dress code — 266

Literatura — 268

O autorovi — 269

Poděkování — 271

Obsah — 273



EEZY Publishing, s.r.o.

Výhled Garden, Na Pankraci 372/26, 140 00 Praha 4

e-mail: info@eezy.cz

www.eezy.cz

ISBN 978-82-003791-7-5