

OBSAH

Úvod.....	5
1 ZÁKLADY KOMUNIKACE.....	6
1.1 Komunikační proces.....	7
1.2 Druhy komunikace.....	10
2 ZDRAVOTNICKÁ KOMUNIKACE	20
2.1 Komunikace.....	20
2.2 Empatie.....	20
2.1 Struktura doporučeného rozhovoru s ženou	21
3 ASERTIVNÍ KOMUNIKACE	27
4 KOMUNIKACE S HANDICAPOVANÝMI ŽENAMI.....	32
4.1 Vymezení pojmu handicap, postižení, normalita, abnormalita.....	32
4.2 Zrakové postižení	33
4.3 Postižení sluchu	35
4.3 Tělesné postižení	39
4.4 Mentální postižení	40
5 PROBLÉMOVÁ KOMUNIKACE.....	42
5.1 Přesvědčování a vyjednávání.....	42
5.2 Agresivita a pasivita	43
5.3 Komunikace s problémovými lidmi	43
6 STRES V KOMUNIKACI	48
6.1 Pojem stres, základní teoretická východiska	48
6.2 Eustres, distres.....	49
6.3 Charakteristické znaky stresových situací	49
6.4 Fáze reakce na stres	50
6.5 Psychické reakce na stres.....	50
6.6 Zvládání (coping)	51
6.8 Syndrom vyhoření – Burnout.....	53
6.9 Krize a možnosti řešení krizových situací	55
7 KOMUNIKACE S CIZINKAMI	61
7.1 Mezikulturní komunikace	61
7.2 Neverbální komunikace s cizinci.....	62
LITERATURA KE STUDIJNÍ OPOŘE.....	68