

OBSAH

Úvod	7
1 KOMUNIKACE	8
1.1 Vymezení základních pojmů	8
1.2 Komunikační model	10
1.2.1 Vývoj komunikačních modelů	11
1.3 Charakteristika komunikace	14
1.3.1 Funkce komunikace	15
1.3.2 Obsahová (denotativní) a vztahová (konotativní) rovina komunikace	15
1.4 Bezpečná komunikace	16
2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	18
2.1 Charakteristika verbální komunikace	18
2.1.1 Vokální (slovní, mluvená) komunikace	18
2.1.2 Nevokální (písemná, grafická) komunikace	20
2.2 Rozhovor	20
2.2.1 Struktura rozhovoru	21
2.2.2 Otázky v rozhovoru	21
2.2.3 Typy rozhovorů	22
2.3 Evalvace a devalvace v komunikaci	22
2.4 Paralingvistické znaky	23
3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	24
3.1 Charakteristika neverbální komunikace	24
3.1.1 Způsoby neverbální komunikace	24
3.1.2 Funkce neverbální komunikace	25
3.2 Mimika	26
3.3 Haptika	27
3.4 Gestika	27
3.5 Kinezika	28
3.6 Proxemika	28
3.7 Teritorialita	29
3.8 Posturika	30
3.9 Vizika	30
4 TERAPEUTICKÁ KOMUNIKACE	32
4.1 Vymezení pojmu terapeutická komunikace	32
4.1.1 Terapeutické komunikační techniky	32
4.1.2 Neterapeutické komunikační techniky	33
4.2 Aktivní naslouchání	33
4.3 Empatie	34
4.4 Ticho, mlčení	35
4.5 Projevování respektu	36
4.6 Humor	36
4.7 Další techniky terapeutické komunikace	37
4.7.1 Konfrontace	37
4.7.2 Parafrázování	37
4.7.3 Objasnění	38
4.7.4 Vyjednávání	38
4.7.5 Reflexe	38
4.7.6 Sumarizace	39
4.7.7 Srdečnost	39
4.7.8 Povzbuzení	39
4.8 Zpětná vazba	39
4.9 Blokování vyjádření myšlenek a pocitů	40
5 KOMUNIKACE V MULTIDISCIPLINÁRNÍM TÝMU	42
5.1 Komunikace s kolegy a členy multidisciplinárního týmu	42
5.1.1 Používání odborné terminologie při komunikaci s členy týmu	42
5.2 Telefonická komunikace	45
5.2.1 Bezpečná telefonická komunikace	46
5.2.2 Pravidla telefonické komunikace	46

5.2.3	Rady pro telefonování	48
5.2.4	Etiketa posílání SMS	49
5.3	E-mailová komunikace	49
5.4	Komunikace v akademickém prostředí	50
5.4.1	Etiketa v akademickém prostředí.....	51
5.4.2	Oslovování.....	51
5.4.3	Prezentace.....	52
5.5	Asertivita	52
6	KOMUNIKACE S PACIENTEM A JEHO RODINOU	55
6.1	Komunikace s pacientem	55
6.2	Komunikace s rodinou pacienta.....	56
7	KOMUNIKACE S VYBRANÝMI SKUPINAMI PACIENTŮ.....	58
7.1	Komunikace s nemocnými dětmi	58
7.2	Komunikace se seniory.....	58
7.3	Komunikace s pacienty s demencí.....	59
7.4	Komunikace s pacienty v intenzivní péči	61
7.4.1	Narušení schopnosti komunikace u pacientů v intenzivní péči	61
7.4.2	Posouzení schopnosti komunikace	61
7.4.3	Možnosti komunikace u pacientů v intenzivní péči.....	61
7.5	Komunikace s rozzlobeným pacientem	63
7.6	Komunikace s pacientem s depresemi	65
7.7	Komunikace s agresivním pacientem	66
7.8	Komunikace s umírajícím pacientem a jeho rodinou	67
7.8.1	Komunikace s umírajícími.....	68
7.8.2	Komunikace s pozůstalými.....	69
7.9	Komunikace s pacientem se smyslovým postižením.....	71
7.9.1	Komunikace s pacienty se zrakovým postižením	71
7.9.2	Komunikace s pacienty se sluchovým postižením.....	72
	LITERATURA	75