

OBSAH

Úvod.....	6
1 Komunikace a komunikační proces v ošetrovatelství	8
1.1 Způsoby komunikace	9
1.1.1 Verbální komunikace	9
1.1.2 Neverbální komunikace.....	10
2 Komunikace (Veronika Blažková).....	12
2.1 Obecné podmínky komunikace - chtít, umět, moci	12
2.2 Druhy komunikace v ošetrovatelství.....	14
2.3 Podmínky efektivní komunikace.....	15
2.4 Komunikační překážky bránící navázání prvního kontaktu.....	15
2.4.1 Změněné vnímání a poruchy řeči	16
2.4.2 Nesoustředěnost, rozptýlenost	16
2.4.3 Nevědomé příčiny chování a jednání	17
2.4.4 Neslučitelné životní styly a systémy hodnot.....	18
2.4.5 Komunikační neobratnost a necitlivost.....	18
2.5 Shoda v komunikaci (kongruentnost)	19
2.6 Specifické komunikační techniky a dovednosti	19
3 Rozhovor	21
3.1 Druhy rozhovoru	21
3.2 Fáze rozhovoru.....	22
4 Vztah zdravotník a pacient.....	24
4.1 Komunikace s pacientem	24
4.2 Typy komunikace ve zdravotnickém prostředí	25
4.3 Deset falešných představ o sociální komunikaci.....	26
5 Interaktivní procesy v ošetrovatelství	28
5.1 Fáze vztahu při poskytování pomoci.....	28
5.2 Vývoj vztahu při poskytování pomoci	32
6 Potřeba asertivní komunikace.....	34
6.1 Asertivita jako strategie jednání.....	34
6.2 Asertivita	35

7 Osobnost sestry	42
7.1 Profese sestry.....	43
7.2 Požadavky na práci.....	44
7.3 Ošetřovatelství.....	48
7.4 Role sestry	51
7.4.1 Profesní role sestry	52
7.4.2 Společenské role sestry	54
7.4.3 Konflikt rolí.....	55
7.5 Náplň práce sestry	57
7.6 Týmové ošetřovatelství	59
7.7 Prosociální chování	61
7.8 Sociologické aspekty profese	63
8 Zátěž v práci sestry	67
8.1 Fyzická pracovní zátěž.....	67
8.2 Toxické látky a biologický materiál.....	68
8.3 Psychická pracovní zátěž	69
8.4 Hodnocení zátěže sestrami v zahraničí	70
8.5 Specifické formy zátěže podle diferencované ošetřovatelské péče	71
8.6 Profesní adaptace – maladaptace.....	72
9 Syndrom vyhoření (Ivanka Kohoutová)	73
9.1 Definice syndromu vyhoření.....	73
9.2 Znaky syndromu vyhoření	74
9.3 Riziková faktory syndromu vyhoření.....	75
9.3.1 Vnější a vnitřní rizikové faktory syndromu vyhoření	75
9.4 Vývoj syndromu vyhoření.....	78
9.5 Prožívání vyhoření	81
9.5.1 Prožívání podle jednotlivých oblastí	81
9.5.2 Prožívání podle typu osobnosti	83
9.6 Diagnostika syndromu vyhoření	83
9.7 Léčba syndromu vyhoření.....	84
9.8 Prevence syndromu vyhoření	85

9.8.1	Prevence na úrovni jednotlivce	86
9.8.2	Prevence na úrovni organizace a vedoucích pracovníků	87
9.8.3	Péče o psychiku sester	90
9.8.4	Prevence na úrovni vrcholných manažerů ošetrovatelství	90
10	Psychická zátěž na klinickém pracovišti (Lidmila Hamplová)	93
10.1	Psychická zátěž na klinickém pracovišti	93
10.2	Základní typy zátěžových situací	93
10.2.1	Frustrace	94
10.2.2	Deprivace	94
10.2.3	Stres	95
11	Odolnost k náročným životním situacím (Lidmila Hamplová)	98
11.1	Další obranné mechanismy	98
11.2	Neefektivní strategie prevence profesionálního stresu	102
11.3	Prevence profesionálního stresu na úrovni jednotlivce	102
11.4	Prevence profesionálního stresu na úrovni organizace	104
12	Konflikt (Zuzana Gerneková)	106
12.1	Typy konfliktů	106
12.2	Konflikt ve zdravotnické organizaci	107
12.3	Konflikty skryté a otevřené	109
12.4	Řešení konfliktů	112
13	Nemoc jako náročná životní situace (Zuzana Gerneková)	115
13.1	Léčba nemoci	115
13.2	Autoplastický obraz nemoci	116
13.3	Postoje člověka k nemoci	116
14	Neklidný a agresivní pacient v ošetrovatelství (Eva Kymrová)	119
14.1	Agresivní, obtížný pacient, možnost zvládnání psych. prostředky ...	121
14.2	Psychoterapie a socioterapie agresivity	123
15	Cvičení a trénink	124
	Literatura	160