

PŘEDMLUVA .....	1
ÚVOD.....	7
1 CHARAKTERISTIKA KOMUNIKACE .....	9
1.1 Sociální komunikace .....	10
1.2 Funkce komunikace .....	15
1.2.1 Informační funkce .....	16
1.2.2 Instruktažní funkce .....	16
1.2.3 Persuázní funkce.....	16
1.2.4 Zábavní funkce .....	16
1.2.5 Sbližovací a posilovací funkce .....	17
1.3 Typy sociální komunikace .....	17
1.3.1 Jednosměrná komunikace.....	17
1.3.2 Obousměrná komunikace .....	18
1.3.3 Kruhová komunikace .....	18
1.3.4 Řetězová komunikace.....	18
1.3.5 Ohnisková komunikace .....	18
1.3.6 Vícekanálová komunikace .....	19
1.3.7 Vertikální komunikace .....	19
1.3.8 Horizontální komunikace .....	19
1.4 Struktura sociální komunikace.....	20
1.5 Komunikační styly .....	20
1.6 Překážky v komunikaci.....	24
1.6.1 Překážky praktické .....	24
1.6.2 Překážky jazykové.....	25
1.6.3 Překážky v pochopení .....	25
1.6.4 Překážky emotivní.....	25
1.6.5 Překážky intelektuální .....	26
2 VÝZNAM A FUNKCE ŘEČI V KOMUNIKACI .....	27
2.1 Faktory ovlivňující řečový projev.....	28

3 ZNAKY A SYMBOLY V KOMUNIKACI .....	29
3.1 Charakteristika znaku .....	29
3.2 Podstata znaku .....	29
3.3 Klasifikace znaku.....	30
3.4 Symbol .....	30
3.5 Extraslovní prostředky řeči.....	30
4 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	32
4.1 Zóny výrazu tváře .....	32
4.2 Pohledy.....	33
4.3 Podání ruky .....	33
4.4 Signály komunikace osobnosti .....	34
5. KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY .....	36
5.1 Asertivita.....	36
5.1.1 Asertivní práva .....	37
5.2 Asertivní techniky .....	37
5.3 Využití kreativity v komunikaci .....	38
5.4 Komunikační pohotovost.....	39
5.5 Spolupráce.....	40
5.6 Akceptace a hodnocení.....	41
5.7 Aktivní naslouchání a jeho fáze.....	43
5.7.1 Úrovně naslouchání.....	44
5.7.2 Zlepšení úrovně naslouchání.....	46
5.8 Manipulativní techniky .....	46
5.9 Konflikty a jejich řešení.....	48
6 KOMUNIKACE S EMOCIONÁLNĚ NARUŠENÝM DÍTĚTEM.....	51
6. 1 Charakteristické črty emocionálně narušených dětí .....	51
6.2 Příčiny emocionální narušenosti.....	55
6.3 Komunikace s emočně narušeným dítětem .....	56
6.3.1 Empatie.....	56

6.3.2 Akceptace .....	57
6.3.3 Entuziasmus.....	57
6.4. Zásady komunikace s dítětem.....	57
7 KOMUNIKACE S KLIENTY SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI .....	59
7.1 Psychicky labilní klienti.....	59
7.2 Agresivní klienti.....	59
7.3 Úzkostní klienti.....	63
7.4 Úzkostní pedanti .....	64
7.5 Komunikace s depresivním klientem.....	64
7.6 Sociálně znevýhodnění klienti.....	65
7.7 Klienti s těžkým zdravotním postižením .....	65
7.7.1 Komunikace se zrakově postiženým klientem .....	66
7.7.2 Komunikace s klientem s poruchou řeči .....	71
7.7.3 Komunikace se sluchově postiženým klientem .....	72
8 KOMUNIKACE S GERIATRICKÝM KLIENTEM.....	78
8.1 Nejčastější komunikační bariéry u geriatrických pacientů.....	81
8.2 Specifika komunikace s dementním geriatrickým klientem .....	85
9 KOMUNIKACE PŘI POSKYTOVÁNÍ PALIATIVNÍ PÉČE .....	89
9.1 Hospicová péče .....	89
9.2 Paliativní ošetrovatelská péče.....	90
9.3 Respitní péče.....	90
9.4 Terminální péče .....	90
9.5 Klienti paliativní péče .....	90
9.6 Komunikace v paliativním ošetrovatelství .....	91
9.6.1 Zásady komunikace.....	93
9.7 Komunikace s rodinou pacienta v paliativní péči.....	95
9.8 Oznamování špatných zpráv.....	95
10 KOMUNIKACE S UMÍRAJÍCÍM KLIENTEM.....	96
10.1 Podmínky efektivní komunikace s klientem v paliativní péči.....	97

10.2 Typologie vzájemné komunikace v paliativní péči .....	99
10.3 Komunikační bariéry ze strany členů pomáhajících profesí v paliativní péči .....	102
10.4 Komunikační bariéry ze strany klienta v paliativní péči .....	105
10.5 Komunikace s pozůstalými .....	107
11 PSYCHOTERAPEUTICKÉ PŘÍSTUPY V KOMUNIKACI .....	110
11.1 Racionální psychoterapeutický přístup .....	110
11.2 Indirektivní psychoterapeutický přístup .....	111
11.3 Empatický psychoterapeutický přístup .....	111
11.4 Odreagování – abreakce .....	112
11.5 Využití emoční inteligence při komunikaci .....	113
ZÁVĚR .....	115
POUŽITÁ LITERATURA .....	116