

PŘEDMLUVA	4
1. VYMEZENÍ POJMU	5
1.1 ÚČEL LIDSKÉHO KOMUNIKOVÁNÍ	7
1.1.1 Komunikační styly.....	9
1.2 MOTIVACE V KOMUNIKACI.....	11
1.3 KOMUNIKAČNÍ MODELY A KOMUNIKAČNÍ PROCES	14
1.3.1 Komunikační modely.....	14
1.3.2 Komunikační proces.....	17
1.4 INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY.....	23
2. FORMY KOMUNIKACE	29
2.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	29
2.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE VE ZDRAVOTNICTVÍ	31
2.2.1 Rozhovor – základ psychosociální komunikace	38
2.2.2 Typy rozhovoru v klinické praxi.....	48
2.2.3 Nedirektivní empatický rozhovor	51
2.2.4 Typy odpovědi a jejich význam v praxi.....	54
2.2.5 Navázání rozhovoru.....	57
2.3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	60
2.4 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE VE ZDRAVOTNICTVÍ.....	62
2.5 PARALINGVISTICKÁ KOMUNIKACE	73
3. SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE	76
3.1 EMPATIE.....	79
3.2 INTERAKCE VE ZDRAVOTNICTVÍ	84
3.3 SESTRA A PACIENT JAKO VYKONAVATELĚ SOCIÁLNÍCH ROLÍ	90
4. ZPŮSOBY CHOVÁNÍ	96
4.1 PASIVNÍ CHOVÁNÍ.....	97
4.2 AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ	97
4.3 ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ	98
4.4 MANIPULATIVNÍ CHOVÁNÍ	107
5. KOMUNIKACE V OŠETŘOVATELSKÉ PĚČI	110
5.1 SESTRA A PACIENT – AKTIVNÍ ÚČASTNÍCI KOMUNIKAČNÍHO PROCESU	114
5.2 PŘEKÁŽKY V KOMUNIKACI MEZI SESTROU A PACIENTEM	116
5.3 KOMUNIKAČNÍ CHYBY A OMYLY V KLINICKÉ PRAXI.....	117
ZÁVĚR	124
LITERATURA	125