

Obsah

Obsah.....	1
Úvod.....	3
Orientační dotazník " Y - Q ".....	5
Konflikt a emoční rovnováha	10
Empatie.....	12
Emoce.....	12
Strach (až úzkost)	13
Bolest.....	14
Dělení bolesti:.....	14
Snášlivost bolesti:.....	15
Projevy bolesti na základě odezvy a doporučení:.....	16
Práce s dětmi a problémovými klienty	17
Zdravotní sestra a dítě.....	17
Zdravotní sestra a klienti s psychickými problémy.....	18
Zdravotní sestra a psychiatričtí klienti:.....	20
Zdravotní sestra a vážně či chronicky nemocní klienti:.....	20
Spouštěče krizí	21
Spouštěče krizí ze životních a traumatizujících změn	22
Spouštěče intrapersonální (vnitřní).....	23
Spouštěče interpersonální (vnější)	25
Fáze a stupně vývoje konfliktu.....	28
Stupně přerůstání do konfliktu	28
Průběh a řešení krizí	30
Přijetí špatné zprávy	32

Pět fází, kterými prochází příjemce špatné zprávy.....	32
Asertivita	34
Grafické znázornění jemné hranice či prolínání mezi jednotlivými styly chování a výskyt manipulace	36
Charakteristiky jednotlivých stylů chování	37
Asertivní techniky	38
Manipulátoři podle Shostorma:	39
Asertivní desatero	41
Reakce na kritiku	42
Metoda částečného souhlasu, dle asertivity "otevřené dveře":	42
Metoda parafrázování:	42
Jak čelit negativním taktikám? OTEVŘENĚ!	43
Grafické znázornění vývoje konfliktu.....	44
Pět základních přístupů k vyjednávání a zvládnání konfliktů	45
Zásady zvládnání konfliktu.....	46
Vyhoření a duševní hygiena zdravotní sestry	47
Sedm zásad duševní hygieny:.....	47
Použitá a doporučená literatura:.....	48