

Obsah

Předmluva — 5

MUDr. Martin Kuncek, člen vedení Skupiny B. Braun CZ/SK

Oddíl I

Vztah lékař–pacient — 11

Proměna paternalistického přístupu v partnerský — 11

Informovaný souhlas — 20

Úspěch přinese komunikace a etiketa — 22

Druhý názor — 30

Prof. MUDr. Richard Češka, CSc., FACP, FEFIM — 37

Základní potřeby pacienta — 43

První potřeba: být vítán — 43

Druhá potřeba: cítit se důležitý — 43

Třetí potřeba: najít porozumění — 45

Jak si klienta/pacienta udržet — 51

Vztah se utváří a udržuje komunikací — 53

Vnitřní kultura společnosti a její image — 54

Prof. MUDr. Jan Pirk, DrSc. — 59

Prof. MUDr. Pavel Pafko, DrSc. — 65

Jak správně komunikovat — 71

Požadavky na lékaře — 71

Požadavky na pacienty — 71

Zásady komunikace s pacientem — 77

Důvěryhodnost a srozumitelnost — 77

Jak komunikovat fatální diagnózy — 79

Komunikační prostředí — 85

Pracovní oblečení je součástí etikety — 86

Prof. MUDr. Cyril Höschl, DrSc. — 89

Návštěva u pacienta doma — 95

Komunikační dovednosti — 99

Pozorování a naslouchání — 99

Kladení otázek — 101

Praktické rady pro jednání s pacientem — 101

Další tipy pro vzájemnou efektivní komunikaci — 102

Nestěžujme si — 102

Nešetřeme chválou — 103

Úsměv léčí, navíc sluší každému — 103

Projevme zájem o druhého — 104

Neříkejme nikdy „ne“ — 105

Šetřeme důstojnost druhého — 105

Pamatujme si pacientovo jméno — 106

Různé pověry a mýty — 107

Komunikace elektronická (sms, e-mail) a mediální, sociální sítě — 108

Ing. Jaromír Gajdáček — 115

Etiketa v práci všeobecné sestry a pomáhajících profesí — 121

Všeobecná sestra — 121

Pomáhající profese — 123

Ing. Daniela Lusková, MPA — 129

Etiketa lékaře a sestry ve společenském a osobním životě — 137

Kongresová etiketa a doporučený dress code — 139

MUDr. Petr Žáček, MBA — 145

Oddíl II

Společenská významnost — 155

Představování — 156

Podávání ruky — 157

Oslovování — 161

Vykání a tykání — 161

Vizitky — 162

Mobil — 164

Etiketa „všedního dne“ — 169

Chůze po ulici — 169

Deštník — 171

Schody — 171

Kino, divadlo — 174

Výtah — 174

Toaleta — 176

V autě — 176

Schůzka v restauraci a kavárně — 179

Schůzka v kavárně — 179

Pracovní snídani a brunch — 183

Pracovní oběd (business lunch) a pracovní večeře (business dinner) — 184

Etiketa u stolu — 195

Usazení hosta — 195
Jak sedět u stolu — 196
Látkový ubrousek patří na klín — 197
Prostřený stůl — 199

Chování u stolu — 203

Buďme příjemnými a zábavnými společníky — 211

Společenské akce — 215

Pozvánka — 215

Večírek s klienty — 216

Raut — 222

Společenská večeře — 224

Další typy společenských akcí — 227

Buffet lunch — 227

Číše vína — 227

Garden party — 227

Čaj o páté — 228

Koktejl — 228

Vernisáž, křest — 228

Ples — 228

Small talk, běžný společenský rozhovor — 229

Konverzační dovednosti — 231

Firemní akce — 233

Společenská návštěva — 234

Etiketa oblékání – Dress code — 239

Outfit — 239

Pánské oblečení — 240

Oblek — 240

Košile a kravata, motýlek — 246

Boty a ponožky — 251

Kapesníčky a kapesníky — 253

Rukavice — 253

Opasek — 254

Batůžek — 254

Stříbrné a zlaté doplňky — 255

Svrchník — 255

Dámské oblečení — 256

Šaty a sukně — 256

Kostým, sako — 259

Kalhoty — 260

Halenky, blůzy, topy — 261

Boty — 261

Doplňky — 263

Firemní dress code — 266

Literatura — 269

O autorovi — 271

Poděkování — 273