

OBSAH

Predhovor	9
1. Charakteristika sociálnej komunikácie	11
1.1. Význam motivácie v sociálnej komunikácii	13
1.2. Štruktúra sociálnej komunikácie	14
1.3. Druhy sociálnej komunikácie	17
1.4. Typy sociálnej komunikácie	18
2. Neverbálna komunikácia	21
2.1. Charakteristika neverbálnej komunikácie	21
2.1.1. Význam neverbálnych prejavov v práci sestry	24
2.2. Kategorizácia neverbálnych prejavov	25
2.2.1. Proxemika a teritorialita	25
2.2.2. Mimika	28
2.2.3. Pohľady	31
2.2.4. Gestika	37
2.2.5. Haptika	41
2.2.6. Posturika	45
2.2.7. Kinetika	47
2.2.8. Vzhľad a úprava zovňajška	48
3. Verbálna komunikácia	50
3.1. Význam reči v komunikácii	50
3.2. Funkcie reči	52
3.3. Slovné prejavy	52
3.4. Extraslovné prostriedky reči	53
3.5. Plač	54
4. Rozhovor medzi sestrou a pacientom	56
4.1. Postavenie rozhovoru vo verbálnej komunikácii	56
4.2. Štruktúra rozhovoru	57
4.2.1. Prípravná a plánovacia fáza rozhovoru	57
4.2.2. Otvorenie rozhovoru	58

4.2.3. Priebeh (jadro) rozhovoru	59
4.2.4. Ukončenie rozhovoru	70
4.2.5. Záznam rozhovoru	70
4.3. Typy rozhovorov	71
4.4. Typológia sesterských odpovedí	72
4.5. Klasifikácia pacientov v závislosti od prevažujúceho prvku v správaní	73
5. Význam komunikácie v ošetrovatelstve	77
5.1. Profesionálna komunikácia sestry	78
5.2. Komunikačné zručnosti sestry	80
5.3. Spôsoby komunikácie v ošetrovatelstve	87
5.4. Potreba informovanosti pacienta	88
5.5. Cyklus sebauvedomovania sestry v komunikácii s pacientom	91
5.6. Obsah komunikácie medzi sestrou a pacientom	92
5.7. Komunikačné štýly sestry	93
5.8. Modely komunikácie	94
5.9. Základné komunikačné princípy	95
5.10. Všeobecné zásady efektívnej komunikácie sestry s pacientom	97
5.11. Situácie, pri ktorých môže sestra nadviazať s pacientom rozhovor	98
5.12. Prekážky v komunikácii vo vzťahu sestra – pacient	99
6. Empatia v plnení rolového správania sestry	105
6.1. Vymedzenie pojmu empatia	105
6.2. Konkrétne prvky empatie v prístupe k pacientovi	107
6.3. Činitele zvyšujúce a znižujúce schopnosť empatie	108
7. Komunikácia vo vzťahu k ošetrovateľskému procesu	110
7.1. Posudzovanie úrovne komunikácie	110
7.2. Diagnostika komunikačných problémov	111
7.3. Plánovanie efektívnej komunikácie	113
7.4. Realizácia komunikácie	114
7.5. Vyhodnotenie komunikácie	116
8. Komunikácia sestry s handicapovaným pacientom	121
8.1. Komunikácia s pacientom so sluchovým postihnutím	121
8.2. Komunikácia s pacientom so zrakovým postihnutím	123
8.3. Komunikácia s pacientom s rečovou/fatickou poruchou	126
8.4. Komunikácia s pacientom s telesným postihnutím	128
8.5. Komunikácia s pacientom s mentálnym postihnutím	130
9. Komunikácia sestry s vybranými skupinami pacientov s problémovým správaním	132
9.1. Komunikácia s agresívnym pacientom	132
9.2. Komunikácia s depresívnym pacientom	135

9.3. Komunikácia s introvertným/mlčanlivým pacientom	136
9.4. Komunikácia s úzkostlivým pacientom	138
9.5. Komunikácia s narcisticky orientovaným pacientom	139
9.6. Komunikácia s pacientom s pedantérskymi sklonmi	140
9.7. Komunikácia s histriónskym pacientom	142
10. Komunikácia sestry s detským pacientom	144
10.1. Komunikácia s detským pacientom pri prijíme na nemocničné oddelenie	144
10.2. Uplatňovanie komunikačných princípov v prístupe k detskému pacientovi	145
11. Komunikácia sestry s návštevami pacientov	148
12. Hodnotová stránka správania sestry pri plnení roly komunikátorky	151
12.1. Evalvačné prvky v komunikácii	151
12.2. Devalvačné prvky v komunikácii	153
13. Asertívne správanie v sesterskej profesii	155
13.1. Charakteristika asertivity	155
13.2. Spôsoby správania	156
13.3. Druhy asertivity	160
13.4. Základné oblasti asertívneho správania	161
13.5. Asertívne práva	165
13.6. Techniky asertívneho sebakpresadzovania	169
14. Aspekty psychoterapeutického vzťahu a komunikácie v prístupe sestry k pacientovi	173
14.1. Obsahové zameranie psychoterapeutického prístupu	174
14.1.1. Psychologické prostriedky	175
14.1.2. Psychoterapeutický zámer	176
14.1.3. Dosiahnutie pozitívnych zmien	176
14.1.4. Prežívanie pacienta	176
14.2. Ovplyvňovanie stránok pacientovej osobnosti psychoterapeutickým pôsobením	177
14.3. Komponenty psychoterapeutického pôsobenia	178
14.4. Psychoterapeutické komunikačné stratégie	181
14.5. Využitie vybraných psychoterapeutických metód v práci sestry	183
15. Komunikačné cvičenia	186
Literatúra	211