

OBSAH

| | |
|--|----|
| Predhovor | 9 |
| 1 Sociálna komunikácia | 11 |
| 1.1 Motivácia v sociálnej komunikácii | 12 |
| 1.2 Štruktúra sociálnej komunikácie | 13 |
| 1.3 Druhy sociálnej komunikácie | 16 |
| 1.4 Typy sociálnej komunikácie | 18 |
| 2 Neverbálna komunikácia | 21 |
| 2.1 Význam neverbálnych prejavov v práci sestry | 25 |
| 2.2 Kategorizácia neverbálnych prejavov | 25 |
| 2.2.1 Proxemika a teritorialita | 26 |
| 2.2.2 Mimika | 30 |
| 2.2.3 Pohľady | 33 |
| 2.2.4 Gestika | 40 |
| 2.2.5 Haptika | 45 |
| 2.2.6 Posturika | 49 |
| 2.2.7 Kinetika | 52 |
| 2.2.8 Vzhľad a úprava zovňajška | 53 |
| 3 Verbálna komunikácia | 56 |
| 3.1 Funkcie reči | 60 |
| 3.2 Slovné prejavy | 60 |
| 3.3 Extraslovné prostriedky reči | 61 |
| 3.4 Plač | 63 |
| 4 Profesionálna komunikácia | 66 |
| 4.1 Východiská profesionálnej komunikácie | 66 |
| 4.2 Zásady efektívnej profesionálnej komunikácie | 70 |
| 4.3 Komunikačné zručnosti | 71 |
| 4.4 Modely komunikácie | 86 |
| 4.5 Potreba informovanosti pacienta | 87 |
| 4.6 Cyklus sebauvedomovania sestry | 90 |
| 4.7 Obsah komunikácie medzi sestrou a pacientom | 90 |

| | |
|--|------------|
| 4.8 Komunikačné štýly sestry | 91 |
| 4.9 Základné komunikačné princípy | 92 |
| 4.10 Situácie nadviazania rozhovorom | 93 |
| 4.11 Prekážky v profesionálnej komunikácii | 93 |
| 5 Rozhovor medzi sestrou a pacientom | 100 |
| 5.1 Prípravná a plánovacia fáza rozhovoru | 101 |
| 5.2 Otvorenie rozhovoru | 102 |
| 5.3 Priebeh (jadro) rozhovoru | 103 |
| 5.3.1 Zásady realizácie rozhovoru | 103 |
| 5.3.2 Otázky v komunikácii | 104 |
| 5.3.3 Komunikačné odpovede | 107 |
| 5.3.4 Ticho v rozhovore | 109 |
| 5.4 Ukončenie a záznam rozhovoru | 110 |
| 5.5 Typy rozhovorov | 111 |
| 5.6 Klasifikácia pacientov v závislosti od prevažujúceho prvku v správani | 112 |
| 6 Empatia | 115 |
| 6.1 Vplyv empatie na psychiku pacienta | 117 |
| 6.2 Činitele ovplyvňujúce empatiu | 118 |
| 7 Komunikácia vo vzťahu k ošetrovateľskému procesu | 120 |
| 7.1 Posudzovanie úrovne komunikácie | 120 |
| 7.2 Diagnostika komunikačných problémov | 121 |
| 7.3 Plánovanie efektívnej komunikácie | 123 |
| 7.4 Realizácia komunikácie | 124 |
| 7.5 Vyhodnotenie komunikácie | 126 |
| 8 Komunikácia s hendikepovaným pacientom | 130 |
| 8.1 Komunikácia s pacientom so sluchovým postihnutím | 130 |
| 8.2 Komunikácia s pacientom so zrakovým postihnutím | 132 |
| 8.3 Komunikácia s pacientom s rečovou/fatickou poruchou | 134 |
| 8.4 Komunikácia s pacientom s telesným postihnutím | 136 |
| 8.5 Komunikácia s pacientom s mentálnym postihnutím | 138 |
| 9 Komunikácia s pacientom s problémovým správaním | 140 |
| 9.1 Komunikácia s agresívnym pacientom | 140 |
| 9.2 Komunikácia s depresívnym pacientom | 142 |
| 9.3 Komunikácia s introvertným/mlčanlivým pacientom | 144 |
| 9.4 Komunikácia s úzkostlivým pacientom | 145 |
| 9.5 Komunikácia s narcisticky orientovaným pacientom | 147 |
| 9.6 Komunikácia s pacientom s pedantérskymi sklonmi | 148 |
| 9.7 Komunikácia s histriónskym pacientom | 149 |
| 10 Komunikácia s detským pacientom | 152 |
| 10.1 Komunikácia s detským pacientom pri prijme | 152 |
| 10.2 Komunikačné princípy v interakcii s detským pacientom | 153 |

| | |
|---|-----|
| 11 Komunikácia s geriatrickým pacientom | 156 |
| 11.1 Osobitosti v komunikácii geriatrického pacienta | 157 |
| 11.2 Zásady komunikácie s geriatrickým pacientom | 158 |
| 11.3 Komunikačné bariéry medzi sestrou a geriatrickým pacientom .. | 160 |
| 12 Komunikácia v ambulancii | 162 |
| 12.1 Komunikácia s pacientom v čakárni | 162 |
| 12.2 Komunikácia s pacientom v ambulancii | 164 |
| 13 Komunikácia s návštevami pacienta | 166 |
| 14 Komunikácia s umierajúcim pacientom | 169 |
| 15 Hodnotová stránka správanie sestry | 172 |
| 15.1 Evalvačné prvky v komunikácii | 172 |
| 15.2 Devalvačné prvky v komunikácii | 173 |
| 16 Asertívne správanie sestry | 176 |
| 16.1 Spôsoby správania | 176 |
| 16.2 Druhy asertivity | 179 |
| 16.3 Základné oblasti asertívneho správania | 182 |
| 16.4 Asertívne práva | 186 |
| 16.5 Techniky asertívneho sebaapresadzovania | 190 |
| 17 Aspekty psychoterapeutického vzťahu a komunikácie | 194 |
| 17.1 Obsahové zameranie psychoterapeutického prístupu | 195 |
| 17.1.1 Psychologické prostriedky | 195 |
| 17.1.2 Psychoterapeutický zámer | 197 |
| 17.1.3 Dosiahnutie pozitívnych zmien | 197 |
| 17.1.4 Prežívanie pacienta | 197 |
| 17.2 Ovplyvňovanie osobnosti pacienta | 198 |
| 17.3 Komponenty psychoterapeutického pôsobenia | 199 |
| 17.4 Psychoterapeutické komunikačné stratégie | 202 |
| 17.5 Výbrané psychoterapeutické metódy v práci sestry | 203 |
| 18 Multikultúrna komunikácia | 206 |
| 18.1 Alternatívna komunikácia s pacientom z inej kultúry | 207 |
| 18.2 Komunikačné osobitosti s pacientom z rómskej kultúry | 208 |
| 18.3 Komunikačné osobitosti s pacientom z vietnamskej kultúry | 210 |
| 18.4 Komunikačné osobitosti s pacientom z moslimskej kultúry | 212 |
| Literatúra | 214 |