

Spis treści

Przedmowa	9
Wprowadzenie – Thomas Gordon	13
Wprowadzenie – W. Sterling Edwards	17
 Rozdział 1	
Niezadowolenie z relacji lekarz–pacjent	21
Niezadowolenie pacjentów	23
Dostrzeżenie problemów przez pracowników służby zdrowia	24
Niektóre istotne wnioski z badań	26
Nauka przeprowadzania wywiadu lekarskiego a umiejętności komunikacji interpersonalnej	28
Korzyści płynące ze skutecznej komunikacji interpersonalnej	29
Różne koncepcje idealnych relacji z pacjentami	30
Jak abstrakcyjne pojęcia przekształcić w konkretne zachowania	31
Podsumowanie	33
 Rozdział 2	
Model relacji z pacjentem oparty na współpracy	35
Proponowane wzorce relacji z pacjentami	36
Podstawowe elementy idealnych relacji z pacjentami	40
Konsultant–klient – model relacji z pacjentami	43
Znaczenie zaangażowania się pacjentów	45
Jak ustanowić oparte na współpracy relacje z pacjentami	50
Wspólne rozwiązywanie problemów: metoda sześciu kroków	52
Korzyści z metody sześciu kroków w rozwiązywaniu problemów	56
Podsumowanie	57

Rozdział 3

Empatyczne słuchanie: stosowanie i korzyści	59
Rozmowa wstępna	60
Rozpoczęcie wywiadu lekarskiego	61
Ważna umiejętność słuchania	62
Problemy związane z aktywnym słuchaniem	71
Inne zastosowania aktywnego słuchania	74
Sprawdzone korzyści z aktywnego słuchania	80
Jak korzystać z aktywnego słuchania?	89
Podsumowanie	90

Rozdział 4

Blokady w komunikacji z pacjentem	93
Dwanaście blokad komunikacji interpersonalnej	95
Przerywanie	107
Podsumowanie	107

Rozdział 5

Umiejętność samootwarcia się pracowników służby zdrowia	111
Dlaczego trzeba otwierać się przed pacjentami?	112
Skuteczne otwarcie się	115
Prostokąt zachowań: kto ma problem?	119
Ryzykowne sposoby konfrontacji z pacjentami	124
Trzyczęściowy konfrontacyjny komunikat „ja”	128
„Zmiana biegów” dzięki aktywnemu słuchaniu	134
Podsumowanie	135

Rozdział 6

Skuteczne rozwiązywanie konfliktów	137
Konflikty w relacjach z pacjentem	138
Przygotowanie	142
Metoda sześciu kroków	143
Analiza pewnego przypadku	145
Przestrzeń wolności pracownika służby zdrowia	149
Gdy porozumienia nie są realizowane	150
Podsumowanie	150

Rozdział 7

Jak pomóc pacjentom pogodzić się z niepomyslną diagnozą?	153
--	-----

Rozdział 8

Szczególne problemy dotyczące pacjentów chorych na AIDS 165

Rozdział 9

Jak podtrzymywać w pacjentach nadzieję? 175

Rozdział 10

Jak pomóc pacjentom odnaleźć sens życia? 183

Odkrycie siebie 187

Sens w wyborze 187

Niepowtarzalność 189

Wyjście poza siebie 190

Rozdział 11

Jak pomóc pacjentom nieuleczalnie chorym? 195

Rozdział 12

Inne zastosowania umiejętności komunikacji interpersonalnej 203

Pracownicy służby zdrowia jako kierownicy grup 203

Członkowie rodzin jako opiekujący się chorymi 207

Książki zalecane 213

Bibliografia 215