

## Spis treści

|            |   |
|------------|---|
| Wstęp..... | 7 |
|------------|---|

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. W siódlach konsumpcji, rewolucji technologiczno-medialnej i permanentnego lęku.....</b> | <b>15</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Płynna nowoczesność i jej konsumpcyjny charakter .....              | 17 |
| 1.2. Rozwój technologii oraz algorytmizacja życia ludzkiego .....        | 23 |
| 1.3. Nowe technologie i media a poczucie szczęścia człowieka .....       | 29 |
| 1.4. Pandemia, wojna i kryzys ekonomiczny – życie w lęku i chaosie ..... | 35 |

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2. Stres oraz sposoby przeciwdziałania jego negatywnym skutkom.....</b> | <b>53</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Wpływ lęku i stresu na funkcjonowanie człowieka .....                                      | 55 |
| 2.2. Radzenie sobie ze stresem i diagnoza jego poziomu .....                                    | 67 |
| 2.3. Sposoby pracy ze stresem.....                                                              | 75 |
| 2.4. Inteligencja emocjonalna i rezyliencja jako elementy wzmacniania odporności na stres ..... | 87 |

|                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3. Efektywne komunikowanie się i współpraca z ludźmi.....</b> | <b>101</b> |
|------------------------------------------------------------------|------------|

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.1. Metody zdrowej komunikacji.....                               | 103 |
| 3.2. Niedoceniana moc asertywnej postawy.....                      | 117 |
| 3.3. Sposoby rozwiązywania konfliktów.....                         | 128 |
| 3.4. Klimat psychologiczny i stosunki interpersonalne w pracy..... | 144 |

|                                                                                          |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4. Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami i w trudnych sytuacjach .....</b> | <b>155</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1. Osoby ze szczególnymi potrzebami.....                        | 157 |
| 4.2. Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami.....        | 160 |
| 4.2.1. Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością wzrokową.....  | 163 |
| 4.2.2. Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością słuchową ..... | 171 |
| 4.2.3. Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością ruchową .....  | 177 |

|                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.4. Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością intelektualną .....                                             | 182 |
| 4.2.5. Komunikacja z osobami z zaburzeniami ze spektrum autyzmu .....                                              | 189 |
| 4.2.6. Komunikacja z osobami z zaburzeniami i problemami natury psychicznej.....                                   | 198 |
| 4.2.7. Komunikacja z osobami ze specyficznymi trudnościami w czytaniu i pisaniu oraz przyswajaniu informacji ..... | 204 |
| 4.2.8. Komunikacja z osobami z zaburzeniami mowy .....                                                             | 209 |
| 4.3. Typologia trudnych klientów .....                                                                             | 215 |
| 4.4. Bardzo trudne sytuacje i sposoby reagowania na nie.....                                                       | 223 |
| <b>Zakończenie</b> .....                                                                                           | 230 |
| <b>Bibliografia</b> .....                                                                                          | 233 |
| <b>Spis tabel</b> .....                                                                                            | 254 |
| <b>Polecana literatura</b> .....                                                                                   | 255 |
| <b>Indeks przedmiotowy</b> .....                                                                                   | 261 |