

Wstęp

W sidłach konsumpcji, rewolucji technologiczno-medialnej i permanentnego lęku

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

Stres oraz sposoby przeciwdziałania jego negatywnym skutkom

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

Efektywne komunikowanie się i współpraca z ludźmi

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

Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami i w trudnych sytuacjach

- 4.1. Osoby ze szczególnymi potrzebami
- 4.2. Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami
 - 4.2.1. Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością wzrokową
 - 4.2.2. Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością słuchową
 - 4.2.3. Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością ruchową
 - 4.2.4. Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością intelektualną
 - 4.2.5. Komunikacja z osobami z zaburzeniami ze spektrum autyzmu

4.2.6. Komunikacja z osobami z zaburzeniami i problemami natury psychicznej

4.2.7. Komunikacja z osobami ze specyficznymi trudnościami w czytaniu i pisaniu oraz przyswajaniu informacji

4.2.8. Komunikacja z osobami z zaburzeniami mowy

4.3. Typologia trudnych klientów

4.4. Bardzo trudne sytuacje i sposoby reagowania na nie

Zakończenie

Bibliografia

Spis tabel

Polecana literatura

Indeks przedmiotowy