

Spis treści

Wstęp	7
1. W sidłach konsumpcji, rewolucji technologiczno-medialnej i permanentnego lęku	15
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
2. Stres oraz sposoby przeciwdziałania jego negatywnym skutkom	53
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
3. Efektywne komunikowanie się i współpraca z ludźmi	101
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
4. Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami i w trudnych sytuacjach	155
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
Zakończenie	230
Bibliografia	233
Spis tabel	254
Polecana literatura	255
Indeks przedmiotowy	261