

## **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 przedmiotów**