

Obsah

Varování.....	11
---------------	----

1. díl

Psychologie pro doteková povolání aneb bez vzájemného porozumění to nepůjde

Úvodní kapitoly	14
1. Co je vlastně ta psychologie zač?	14
2. Slyšel už někdo o dotekových povoláních?.....	17
3. Stálý zákazník, aneb význam psychologicky zvládnutých přístupů ke klientovi	20
I. část	24
4. Připomenutí běžně užívaných termínů a pojmů, které budeme ve své práci často používat	24
a) Motivace	24
b) Potřeby.....	26
c) Vůle (volní jednání).....	27
d) Sociální učení	30
e) Něco málo o vrstvách osobnosti.....	33
f) Ještě pár drobností a tak vůbec	36
II. část	38
5. Shrnutí nejznámějších typologií člověka.....	38
a) Hippokratés (V. stol. př. n. l.) ve znění Galéna (II. stol. př. n. l.)	40
b) Ivan Petrovič Pavlov.....	42
c) Hans J. Eysenck.....	44
6. Typologie osobnosti podle psychologie prodeje, aneb co je vlastně ten zákazník zač?	46
a) Jakpak budeme na klienta pohlížet a co nechce náš klient vůbec slyšet	47
b) „Sociabil“	50

c) Byrokrat	54
d) Diktátor	57
e) Lídr, čili výkonný typ	61
III. část	65
7. Sklony osobnosti	65
a) Odlišnost sklonů od charakterových vlastností osobnosti.....	65
b) Význam znalostí o sklonech v zacházení s klientem.....	67
c) První sklon – člověk potřebuje přítomnost druhých lidí	69
d) Člověk má přirozený sklon napodobovat druhé jedince.....	73
e) Sklon pomáhat druhým	77
f) Sklony další, aneb naši předkové	81
IV. část	83
8. Konformita – prokletí či požehnání	83
a) Konformita ve skupině.....	84
b) Vůdce skupiny a jeho vliv na skupinu	87
c) K povaze vůdčích rolí mužů a žen	90
9. Podnikání a míra konformního jednání.....	92
10. Vliv trvale nonkonformních postojů na profil osobnosti a rodinné zázemí (takřka kohokoliv).....	94
V. část	97
11. Řeč těla jako forma komunikace – nonverbální komunikace.....	97
a) Mimika (výraz obličeje).....	98
b) Proxemika (sdělení přiblížením se či odstoupením)	99
c) Haptika, čili komunikace dotekem.....	101
d) Posturologie, čili řeč našich postojů (fyzických).....	103
e) Gestika, čili bez rukou se nedomluvíme	105

f) „Řeč očí“	107
g) Paralingvistika (svrchní tóny řeči).....	110

2. díl

Dotkněte se sebe aneb bez práce na sobě to nepůjde

Úvodní kapitola	114
I. část	116
1. Konflikty	116
a) Co to je?	116
b) Trocha boje proti pověrám	118
2. Druhy konfliktů	123
3. Řešení vzniklých konfliktů – v dotekových povoláních	127
a) Nedorozumění	127
b) Spoutání	134
c) Vzdor.....	142
d) Vydírání.....	147
e) Není nad prevenci, alespoň v dotekových povoláních.....	151
II. část	154
4. Asertivita a jak ji chápat.....	154
a) Umění být sám sebou.....	155
b) „Mám právo“, aneb nechte mě být takovým, jakým jsem	157
c) Já sám se rozhodnu, zda budu jednat asertivně či nikoliv; i to je mé právo (!).....	168
III. část	172
5. Příšera stres a některé pověry o ní.....	172
a) Eustres / distres	174
b) Stresory	178

c) Užitečnost přiměřeného zvýšení adrenalinu v krvi, aneb takřka se vším se dá rozumně žít.....	182
d) Mýty a pověry (o stresu) versus vyzkoušená pravidla soužití (se stresem).....	187
IV. část	190
6. Mluvíme-li, říkáme vždy to, co chceme?.....	190
a) Odlišnosti ve vnímání významu pojmů.....	192
b) Výběr slov pro odborníka v dotekových povoláních.....	195
c) Hovořící osobnost	198
 Několik slov na závěr, aneb každý máte v torbě maršálskou hůl	 201
 Malý inspiromat chytrých zdrojů	 202