

# Obsah

Varování.....	11
---------------	----

## **1. díl**

### **Psychologie pro doteková povolání aneb bez vzájemného porozumění to nepůjde**

<b>Úvodní kapitoly .....</b>	<b>14</b>
1. Co je vlastně ta psychologie zač? .....	14
2. Slyšel už někdo o dotekových povoláních?.....	17
3. Stály zákazník, aneb význam psychologicky zvládnutých přístupů ke klientovi.....	20
<b>I. část .....</b>	<b>24</b>
4. Připomenutí běžně užívaných termínů a pojmu, 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
<b>II. část.....</b>	<b>38</b>
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
<b>III. část .....</b>	<b>65</b>
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
<b>IV. část .....</b>	<b>83</b>
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
<b>V. část .....</b>	<b>97</b>
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**

<b>Úvodní kapitola</b> .....	114
<b>I. část</b> .....	116
1. Konflikty .....	116
a) Co to je? .....	116
b) Trocha boje proti pověram .....	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
<b>II. část</b> .....	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
<b>III. část</b> .....	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
<b>IV. část .....</b>	<b>190</b>
6. Mluvíme-li, říkáme vždy to, co chceme? .....	190
a) Odlišnosti ve vnímání významu pojmu.....	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