

OBSAH

Varování 10

I. ÚVOD DO PSYCHOLOGIE ANEB BEZ VZÁJEMNÉHO POROZUMĚNÍ TO NEPŮJDE

1. Předmět psychologie aneb co je vlastně ta psychologie zač? 11
2. Význam psychologie aneb slyšel už někdo o dotekových povoláních? 13
3. Význam psychologicky zvládnutých přístupů ke klientovi 16

II. NĚCO MÁLO Z PSYCHOLOGIE OSOBNOSTI A OBECNÉ PSYCHOLOGIE

4. Připomenutí běžně užívaných termínů a pojmů, které budeme ve své práci často používat 20
 - a) motivace 20
 - b) potřeby 22
 - c) vůle (volní jednání) a vztah k motivaci 23
 - d) sociální učení 25
 - e) něco málo o vrstvách osobnosti 28
 - f) ještě pár drobností a tak vůbec 31

5. Shrnutí nejznámějších typologií člověka	32
a) Hippokratés (5. století př. n. l.) ve znění Galéna (2. století n. l.)	34
b) Ivan Petrovič Pavlov (1849–1936)	36
c) Hans Jürgen Eysenck (1916–1997)	38
6. Typologie osobnosti podle psychologie poskytování služeb aneb co je vlastně ten zákazník zač?	39
a) jakpak budeme na klienta pohlížet a co nechce náš klient vůbec slyšet	41
b) sociabil	44
c) byrokrat	47
d) diktátor	50
e) lídr čili výkonný typ	53

III. PROKLETÍ PSYCHOPATOLOGIE VŠEDNÍHO DNE

7. Příšera stres a některé pověry o ní	57
a) eustres / distres	59
b) stresory	62
c) užitečnost přiměřeného zvýšení adrenalinu v krvi aneb takřka se vším se dá rozumně žít	66
d) mýty a pověry (o stresu) versus vyzkoušená pravidla soužití (se stresem)	70
8. Konflikty	72
a) co to je?	72
b) trocha boje proti pověrám	74
c) druhy konfliktů	77
d) řešení vzniklých konfliktů – v dotekových povoláních	79
e) není nad prevenci, aspoň v dotekových povoláních	101

IV. VYBRANÉ KAPITOLY ZE SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE ANEK BEZ PRÁCE NA SOBĚ TO NEPŮJDE

9. Sklony osobnosti	103
a) odlišnost sklonů od charakterových vlastností osobnosti	104
b) význam znalostí o sklonech v zacházení s klientem	105
c) první sklon – člověk potřebuje přítomnost druhých lidí	107
d) člověk má přirozený sklon napodobovat druhé jedince	111
e) sklon pomáhat druhým	114
f) sklony další aneb naši předkové	118
10. Konformita – prokletí či požehnání?	119
a) konformita ve skupině	120
b) vůdce skupiny a jeho vliv na skupinu	122
c) k povaze vůdčích rolí mužů a žen	125
d) vůdčí činnosti a míra konformního jednání	126
e) vliv trvale nonkonformních postojů na profil osobnosti a rodinné zázemí	128
11. Řeč těla jako forma komunikace – nonverbální komunikace	130
a) mimika (výraz obličeje)	131
b) proxemika (sdělení přiblížením se či odstoupením)	132
c) haptika čili komunikace dotekem	134
d) posturologie čili řeč našich postojů (fyzických)	136
e) gestika čili bez rukou se nedomluvíme	137
f) „řeč očí“	140
g) paralingvistika (svrchní tóny řeči)	142
12. Asertivita a jak ji chápat	144
a) umění být sám sebou	144
b) „mám právo“ aneb nechte mě být takovým, jakým jsem	146
c) já sám se rozhodnu, zda budu jednat asertivně či nikoliv; i to je moje právo (!)	156

13. Prokletí reklamy a násilí na profilu osobnosti aneb mluvíme-li, říkáme vždy to, co chceme?	158
a) odlišnosti ve vnímání významu pojmů	160
b) výběr slov pro odborníka v dotekových povoláních	162
c) hovořící osobnost aneb nenechte se unést – přijdete o posluchače čili o klienta	165
Několik slov na závěr aneb každý máte v torbě maršálskou hůl	167
Malý inspiromat chytrých zdrojů	168