

# Obsah

Předmluva .....	9
Úvod: Ze stromů do kancelářů .....	11
<b>1. Malé dějiny psychologie .....</b>	<b>15</b>
1.1 Co je to psychologie? .....	17
1.2 Jak to začalo? .....	17
1.3 Od Freuda až k dnešku – školy a směry v psychologii a terapii .....	18
1.3.1 <i>Hlubinná psychologie a psychodynamický model</i> .....	19
1.3.2 <i>Psychologie chování</i> .....	20
1.3.3 <i>Kognitivní psychologie</i> .....	20
1.3.4 <i>Humanistická psychologie</i> .....	21
1.3.5 <i>Systemická psychologie</i> .....	21
1.3.6 <i>Neuropsychologie aneb Vítejte v pravěku</i> .....	22
<b>2. Psychologie osobnosti .....</b>	<b>29</b>
2.1 Freud a ledovec .....	31
2.2 Konflikt – frustrace – neuróza .....	31
2.2.1 <i>Každý člověk je trochu psycholog</i> .....	31
2.2.2 <i>Agrese a frustrace</i> .....	32
2.2.3 <i>Motivace a motiv</i> .....	33
2.3 Exkurz: Jak prodává reklama přírodní řízek aneb Žaludek psychologického stvoření .....	36
2.4 Obraz sebe sama – koncept sebe sama – vlastní ideál .....	37
2.5 Emoční inteligence a její význam v pracovním životě .....	42
2.6 Modely osobnosti a nauka o typech .....	43
<b>3. Psychologie úspěchu .....</b>	<b>45</b>
3.1 Chrám úspěchu .....	47
3.2 Psychická kompetence a pozitivní myšlení aneb Černé, nebo růžové brýle? .....	49
3.3 Postavte se neúspěchu .....	50

3.4	Rozdíl spočívá v cíli – plánování cílů jako psychologický faktor úspěchu . . . . .	52
3.5	Plánování kariéry aneb Nenechte nic náhodě . . . . .	57
<b>4.</b>	<b>Psychologie komunikace . . . . .</b>	<b>59</b>
4.1	Život je shluk nedorozumění . . . . .	61
4.2	Základní pravidla komunikace . . . . .	63
4.3	Roviny komunikace aneb To rozhodující se odehrává mezi řádky . . .	64
4.3.1	<i>Člověk se čtyřma ušima . . . . .</i>	65
4.3.2	<i>Rovina procedurální: Jakým pravidlům podléhá komunikace? . . .</i>	68
4.3.3	<i>Psychologicky účinná komunikace – žonglování ve všech rovinách . . . . .</i>	68
4.4	Slova jsou samý klam – záleží na jejich účinku . . . . .	70
4.5	Účinné techniky rozhovoru . . . . .	71
4.5.1	<i>Kdo se ptá, ten vede . . . . .</i>	71
4.5.2	<i>Psychologie informace aneb Jak se vyhnout nedorozumění . . . . .</i>	74
4.5.3	<i>Aktivní naslouchání a zacházení s komunikačními bloky . . . . .</i>	76
4.5.4	<i>Zrcadlení . . . . .</i>	79
4.6	Řeč těla – každý ji používá, ale málokdo jí rozumí . . . . .	82
4.6.1	<i>Interpretace řeči těla . . . . .</i>	84
4.6.2	<i>Co nám prozrazují podvědomé signály . . . . .</i>	88
4.7	Uznání vás dovede dál . . . . .	92
4.8	Rozpoznání tajných komunikačních vzorců . . . . .	94
4.8.1	<i>Oslovte nejoblíbenější komunikační kanál svého partnera . . . . .</i>	94
4.8.2	<i>Vzorce pohybu očí aneb Ukaž mi, kam se díváš, a já ti řeknu, co si myslíš . . . . .</i>	96
4.9	Psychologicky úspěšné vedení rozhovoru . . . . .	97
<b>5.</b>	<b>Psychologie prodeje . . . . .</b>	<b>101</b>
5.1	Umění ovlivňovat . . . . .	103
5.1.1	<i>Zákon odplaty: Ruka ruku myje . . . . .</i>	103
5.1.2	<i>Zákon důslednosti: Co říká A, musí říct i B . . . . .</i>	104
5.1.3	<i>Zákon kontrastu: Všechno je relativní . . . . .</i>	105
5.1.4	<i>Zákon davu: Využití stádního pudu . . . . .</i>	106
5.1.5	<i>Zákon atraktivity: Kdo se neumí usmívat, neměl by si otevírat firmu . . . . .</i>	107
5.1.6	<i>Zákon autority: Odborná a úřední autorita znamenají mnoho . .</i>	107
5.1.7	<i>Zákon nedostatku: Zvláštní poptávka je po zboží množstevně omezeném nebo nedostatkovém . . . . .</i>	108

5.2	Typologie charakteru zákazníka aneb Pan zákazník na pohovce . . . .	109
5.2.1	<i>Clientulus hippus</i> – racionální kůň . . . . .	111
5.2.2	<i>Clientulus capreolus</i> – zdrženlivá srna . . . . .	112
5.2.3	<i>Clientulus canis</i> – výbušný pes . . . . .	115
5.2.4	<i>Clientulus hippopotamus</i> – rozvážný broch . . . . .	116
5.2.5	<i>Clientulus camelopardalis</i> – do sebe zahleděná žirafa . . . . .	117
5.2.6	<i>Clientulus simia</i> – opičák všeználek . . . . .	120
5.2.7	<i>Clientulus rana</i> – užvaněná žába . . . . .	121
5.2.8	<i>Clientulus vulpes</i> – záłudný lišák . . . . .	123
5.3	Nemoci zákazníků aneb Jak čelit způsobům chování, které brzdí prodej . . . . .	125
5.3.1	<i>Diagnóza: Syndrom tlaku na cenu (levně za každou cenu)</i> . . . .	125
5.3.2	<i>Diagnóza: Multiplikovaná interpretace pravdy (když zákazníci lžou a blafují)</i> . . . . .	127
5.3.3	<i>Diagnóza: Latentní rozhodovací kompetence (partner v jednání není tím, kdo o nákupu rozhoduje)</i> . . . . .	128
5.3.4	<i>Diagnóza: Manicko-letargická euforie (zákazník vypadá nadšeně, ale nic si nekoupí)</i> . . . . .	129
5.3.5	<i>Diagnóza: Depresivní negativismus (zákazník si stěžuje a všechno vidí černě)</i> . . . . .	130
5.3.6	<i>Diagnóza: Akutní stornománie (nutkání rušit udělené zakázky)</i> . . . . .	131
5.3.7	<i>Diagnóza: Morbus odkladatoris (chronická nerozhodnost)</i> . . . .	132
5.3.8	<i>Diagnóza: Extraintzultativní komplex (zákazník vás uráží a ponižuje)</i> . . . . .	134
5.3.9	<i>Diagnóza: Introinzultativní komplex (zákazník reaguje uraženě)</i> . . . . .	136
6.	Psychologie vedení lidí . . . . .	139
6.1	Zvláštní živočišný druh – vedoucí pracovník . . . . .	141
6.2	Je všechno věcí přístupu? Vedení lidí a obraz člověka . . . . .	143
6.3	Když není výsledek v pořádku . . . . .	146
6.4	Vedení prostřednictvím zpětné vazby . . . . .	147
6.5	Psychologické chyby při rozhovorech se spolupracovníky . . . . .	151
6.5.1	<i>Pozor na běžnou konverzaci</i> . . . . .	151
6.5.2	<i>Oznámení rozhovoru</i> . . . . .	151
6.5.3	<i>Minové pole hodnotícího pohovoru</i> . . . . .	152
6.6	Úkoly delegujte promyšleně . . . . .	153

6.7	Vedení lidí a tým – psychologie skupiny . . . . .	155
6.7.1	<i>Fáze týmové spolupráce</i> . . . . .	155
6.7.2	<i>Usměrnování skupinových procesů a porad</i> . . . . .	157
6.7.3	<i>Interakce zaměřená na téma (TCI)</i> . . . . .	157
6.8	Vedení a změna . . . . .	159
6.8.1	<i>Logické roviny</i> . . . . .	160
6.8.2	<i>Logické roviny při analýze konfliktu</i> . . . . .	162
<b>7.</b>	<b>Psychologie konfliktu</b> . . . . .	<b>163</b>
7.1	Život je sled konfliktů . . . . .	165
7.2	Zpracování konfliktu . . . . .	165
7.3	Naše osobnost se skládá z různých aspektů . . . . .	167
7.4	Transakční analýza (TA) . . . . .	167
7.4.1	<i>Podrobněji o modelu</i> . . . . .	168
7.4.2	<i>Analýza rozhovoru pomocí TA</i> . . . . .	170
7.4.3	<i>Apel na dospělé ego</i> . . . . .	173
7.4.4	<i>Transakční analýza a styly vedení</i> . . . . .	174
7.4.5	<i>Transakční analýza a analýza her</i> . . . . .	174
7.4.6	<i>Transakční analýza a analýza scénářů</i> . . . . .	176
7.4.7	<i>Transakční analýza v běžném pracovním dni</i> . . . . .	178
7.5	Vnitřní tým . . . . .	178
7.6	Shrnutí . . . . .	180
7.7	Praktický příklad . . . . .	181
	<b>Závěr: Terapeut v práci aneb Sám sobě koučem</b> . . . . .	<b>185</b>