

Sadržaj

Prvi deo

Kulturno-civilizacijske i psihološke paradigme dijaloga (1)

● Stvaralaštvo, marketing i menadžment	2
▪ Stvaralaštvo i marketing	2
▪ Marketing i menadžment	5
▪ Filozofija jezika i problem jezične proizvodnje	12
○ Teorije o jeziku	12
○ Jezik komunikacije među ljudima	13
○ Sizofreni oblici upotrebe jezika	16
▪ Čovekova potreba za dijalogom	17
▪ Komunikasijsko-informacijska kultura	24
● Repetitorij opšte teorije ličnosti	29
▪ Determnisanje pojmova čovek i ličnost	29
▪ Osnovne psihičke funkcije ličnosti	31
○ Kognitivne psihičke funkcije	31
○ Konativne psihičke funkcije	32
○ Emocionalne psihičke funkcije	34
○ Objašnjenje koncepta emocionalna inteligencija	38
▪ Struktura čovekove ličnosti	38
○ Temperament kao osobina ličnosti	39
○ Karakter i karakterne osobine ličnosti	42
○ Običaji ljudi i njihova ličnost	45
○ Motivi ličnosti i njihovi izvori	46
○ Ljudske potrebe i njihova ličnost	47
● Kulturno-civilizacijski aspekti ponašanja ljudi	50
▪ Uticaj kulturne na ponašanje ljudi	50
▪ Uticaj civilizacije na ponašanje građana	52
▪ Vrednosne orijentacija i motivacija kao ishodišta ponašanja ljudi	54
▪ Uticaj klasa i socijalnih grupa na ponašanje građana	55
▪ Uticaj relevantnih i referentnih grupa na ponašanje građana	57
▪ Uticaj vođe mišljenja na ponašanje i odlučivanje građana	59
○ Proces izgrađivanja vođe	60
○ Svojstva uspešnog ubeđivača	60
○ Uloga autoriteta kod ljudi	61
○ Proces vođenja marketing kadrova	63
▪ Tehnika podržavanja kadrova	63
▪ MBO-ABR metoda ocenjivanja uspešnosti	64

Drugi deo

Komunikacija kao pretpostavka dijaloga, upravljanja i vođenje (66)

● Komunikacijski procesi u organizaciji i vođenju	69
▪ Proces komunikacije u procesu upravljanja marketingom	69
▪ Objašnjenje pojmova supstancija znaka i značenje	72
▪ Objašnjenje pojma forma znaka	74
▪ Objašnjenje oblika opštenja	75
▪ Objašnjenje pojma smisao: kodovi i hermeneutika	76
● Komunikacioni kanali i tokovi	77
♦ Komunikacijski kodovi	77
◇ Logički kodovi	77
• Paralingvistički kodovi	77
• Praktični kodovi	78
• Epistemološki kodovi	78
• Mantike	79
◇ Estetski kodovi	80
• Umetnost	81
• Simbolika i tematika	82
• Morfologija	82
◇ Društveni kodovi	82
• Društveni znakovi	83
• Društveni kodovi	85
♦ Komunikacijski kanali i tokovi	86
● Komunikacijske veze i putevi	90
♦ Pобоljšanje slanja poruka	90
♦ Obezbeđivanje ponavljanja i povratne sprege	91
● Istraživanje psihičkih motivacionih procesa	94
♦ Teorija pojačavanja	94
♦ Teorija očekivanja	96
♦ Teorija pravičnosti	97
♦ Teorija postavljanje ciljeva	98
♦ Savremene teorije motivacije	99
♦ Teorije timskog rada	101
● Problemi vođenja ljudi i organizacije	104
♦ Analiza vrsta vođa	106
◇ Veliki diktator	106
◇ Veliki tata	107
◇ Hodajući računar	107
◇ Tatin (vođin) sin	108

◊ Originalni kreator	108
◊ Hijerarhijsko-Partijsko-državno stvaranje	109
◆ Problemi autoriteta i vođenje	110
◊ Zvanični autoritet	111
◊ Nezvanični autoritet	111
◊ Prihvaćeni autoritet	112
◊ Autoritet znanja	112
◊ Autoritet rasta	113
◆ Analiza karakteristika i stilova vođenja	113
◊ Stilovi vođenja prilagođeni prema konkretnoj situaciji	117
◊ Stil vođenja prema kriteriju put-cilj	120
◊ Stil vođenja prema kriteriju uključenosti podređenih	121
◊ Stilovi vođenja u budućnosti	122
◆ Proces izbora tima	124
◊ Mendižment i vrste članova timova	125
• Dobar saradnik	126
• Izazivač	126
• Istraživač	126
• Dobra vila	127
• Buntovnik	127
• Žrtveni jarac	128
◊ Biranje članova i razvoj tima	129
◊ Ocenjivanje članova tima	133
◆ Problem profesionalnog sagorevanja osoblja	134
● Problemi psihopatologije sistema	138
◆ Psihoneuroze kao uzročnici psihopatologije sistema	139
◊ Problem straha	139
◊ Problem neuroza	142
• Psihoanalitičko i objektivističko shvatanje neuroza	142
• Egzistencijalistički prilaz neurozama	143
• Geštalt shvatanje neuroza	143
• Neurasternije	144
• Histerija	144
• Opsesija	145
• Kompulzija	145
• Anksioznost	146
• Fobije	146
◊ Problemi kompleksa kod ljudi	147
◆ Psihopatski faktori kao uzročnici psihopatologije sistema	150
◆ Psihosomatski poremećaji- uzročnici psihopatologije sistema	151
◆ Stresovi - savremene bolesti savremenog poslovnog čoveka	152
◆ Procesi rešavanja psihopatologije sistema	153

Treći deo

Vođenje dijaloga, pregovora, prepirki i strategije manipulisanja ljudima (158)

● Pretpostavke efikasne komunikacije	158
◆ Značenje neverbalne komunikacije	158
◆ Dimenzije neverbalnog ponašanja	161
◆ Aspekti neverbalne komunikacije	163
◊ Vokalna ekspresija	164
◊ Facijalna ekspresija	164
◊ Gestovna ekspresija	165
◊ Posturalna ekspresija	166
◊ Proksemička ekspresija	166
● Pristup vođenje dijaloga	168
◆ Definisane pojmove	168
◆ Faze vođenja dijaloga	169
• Faza zagrevanja	169
• Faza zapleta	170
• Upoznavanje	171
• Stvaranje odnosa	172
• Postavljanje pitanja i slušavanje sagovornika	172
• Davanje sagovorniku informacija	173
• Poentiranje	174
• Izgrađivanje mostova	174
• Faza klimaksa	175
• Faza katastrofe	176
• Konfrontacija	176
• Interpretacija	177
• Objašnjenje	177
• Faza raspleta	178
• Faza epiloga	179
● Pristup organizovanju i vođenje poslovnog razgovora	180
◆ Definisane pojmove	181
◆ Pretpostavke za uspešno razgovaranje	182
◆ Preprema za pregovore	185
◊ Definisane sadržaja izlaganja	188
◊ Kreiranje retoričkih sredstava izražavanja	190
◊ Tehnička priprema razgovora	193
◆ Započinjanje razgovora	195
◊ Slučajevi kada razgovori na početku zapadnu u krizu	195
◊ Tehnike započinjanja razgovora	196
◊ Preporuke za započinjanje razgovora	197
◆ Prikupljanje informacija za potrebe razgovora	199
• Ciljevi informisanja	199

◊ Tehnika postavljanja pitanja sagovorniku 201			
• Postavljanje zatvornih pitanja sagovorniku 201			
• Postavljanje otvorenih pitanja sagovorniku 202			
• Postavljanje retoričkih pitanja sagovorniku 203			
• Postavljanje prelomnih pitanja sagovorniku 203			
• Postavljanje meditirajućih pitanja sagovorniku 203			
• Logički redosled postavljanja pitanja 203			
◊ Tehnika slušanja sagovornika 204			
◊ Tehnika informisanja sagovornika 206			
• Kontrolisanje sagovornikovih reakcija 206			
• Psihološke osnove reakcije sagovornika 207			
• Problemi kod informisanja sagovornika 208			
◆ Selekcija argumenata za razgovore	209		
◊ Ciljevi i metode argumentisanja 210			
◊ Pomoćni elementi argumentisanja 212			
◊ Retoričke metode, spekulativne tehnike, taktika argumentisanja 214			
• Metode argumentisanja 215			
• Fundamentalna metoda 215			
• Metoda protivrečnosti 215			
• Metoda izvođenja zaključaka 215			
• Metoda poređenja 215			
• Metoda „da - ali,“ 216			
• Metoda „režanaca,“ 216			
• Bumerang metoda 216			
• Metoda ignorisanja 216			
• Metoda potenciranja 217			
• Metoda izvođenja 217			
• Metoda ispitivanja 217			
• Metoda prividne podrške 217			
• Spekulativne tehnike argumentisanja 217			
• Tehnika preterivanja 218			
• „Vic,“ tehnika omalovažavanja 218			
• Tehnika korišćenja autoriteta 218			
• Tehnika diskreditovanja 218			
• Tehnika izolacije 218			
• Tehnika skretanja s teme 219			
• Tehnika potiskivanja 219			
• Tehnika zaludivanja 219			
• Tehnika odugovlačenja 219			
• Tehnika apelovanja 220			
• Tehnika izvitoperavanja 220			
• Tehnika pitanja - zamki 220			
• Taktika argumentisanja 221			
• Pristup taktici argumentisanja 221			
• Forme taktika argumentisanja 221			
◊ Kontrola upotrebljenih argumenata 221			
◆ Načini neutralisanja prigovora sagovornika	222		
◊ Ciljevi i filosofija neutralisanja prigovora 222			
		◊ Vrste prigovora i pristupi njihovom neutralisanju 224	
		◊ Metode, tehnike i taktika neutralisanja prigovora 227	
		◆ Zaključivanje i privođenje kraju poslovnog razgovora	232
		● Metode vođenja prepirki, rasprava, diskusija i dijaloga	233
		◆ Pravila prepirki	233
		◆ Umeće vođenja prepirke - da se uvek bude u pravu	234
		● Upravljanje sastancima	240
		● Skica za ciljno vođeno pregovaranje s poslovnim partnerima	244
		◆ Definisanje problema	244
		◆ Pretpostavke za uspešno pregovaranje	245
		◆ Pregovaranje kao razmena ideja	246
		◆ Tok pregovora	247
		● Kako manipulirati ljudima	250
		Literatura	255