

# 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
  - Sifozreni oblici upotrebe jezika 15
- Čovekova potreba za dijalogom 17
- Komunikasijsko-informacijska kultura 24

### Repetitorij opšte teorije ličnosti

29

- Determinisanje pojmova čovek i ličnost 29
- Osnovne psihičke funkcije ličnosti 31
  - Kognitivne psihičke funkcije 32
  - Konativne psihičke funkcije 33
  - Emocionalne psihičke funkcije 33
  - Objašnjenje koncepta emocionalna inteligencija 34
- 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

## **Komunikacija kao pretpostavka dijaloga, upravljanja i vođenje (66)**

<b>●</b>	<b>Komunikacijski procesi u organizaciji i vođenju</b>	69
▪	Proces komunikacije u procesu upravljanja marketingom	69
▪	Objašnjenje pojmova supstanca znaka i značenje	72
▪	Objašnjenje pojma forma znaka	74
▪	Objašnjenje oblika opštenja	75
▪	Objašnjenje pojma smisao: kodovi i hermeneutika	76
<b>●</b>	<b>Komunikacioni kanali i tokovi</b>	77
◆	<b>Komunikacijski kodovi</b>	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	
◆	<b>Komunikacijski kanali i tokovi</b>	86
<b>●</b>	<b>Komunikacijske veze i putevi</b>	90
◆	Poboljšanje slanja poruka	90
◆	Obezbeđivanje ponavljanja i povratne sprege	91
<b>●</b>	<b>Istraživanje psihičkih motivacionih procesa</b>	94
◆	Teorija pojačavanja	94
◆	Teorija očekivanja	96
◆	Teorija pravičnosti	97
◆	Teorija postavljanje ciljeva	98
◆	Savremene teorije motivacije	99
◆	Teorije timskog rada	101
<b>●</b>	<b>Problemi vođenja ljudi i organizacije</b>	104
◆	<b>Analiza vrsta vođa</b>	106
◇	Veliki diktator 106	
◇	Veliki tata 107	
◇	Hodajući računar 107	
◇	Tatin (vođin) sin 108	

◇	Originalni kreator	108	
◇	Hijerarhijsko-Partijsko-državno stvorenje	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	119	
◇	Stil vođenja prema kriteriju uključenosti podređenih	120	
◇	Stilovi vođenja u budućnosti	121	
◆	Proces izbora tima		123
◇	Mendižment i vrste članova timova	124	
•	Dobar saradnik	125	
•	Izazivač	125	
•	Istraživač	125	
•	Dobra vila	126	
•	Buntovnik	127	
•	Žrtveni jarac	128	
◇	Biranje članova i razvoj tima	132	
◇	Ocenjivanje članova tima	133	
◆	Problem profesionalnog sagorevanja osoblja		137
◆	<b>Problemi psihopatologije sistema</b>		138
◆	Psihoneuroze kao uzročnici psihopatologije sistema		138
◇	Problem straha	138	
◇	Problem neuroza	141	
•	Psihoanalitičko i objektivističko shvatanje neuroza	141	
•	Egzistencijalistički prilaz neurozama	142	
•	Geštalt shvatanje neuroza	142	
•	Neurasternije	143	
•	Histerija	143	
•	Opsesija	144	
•	Kompulzija	144	
•	Anksioznost	145	
•	Fobije	145	
◇	Problemi kompleksa kod ljudi	146	
◆	Psihopatski faktori kao uzročnici psihopatologije sistema		147
◆	Psihosomatski poremećaji- uzročnici psihopatologije sistema		149
◆	Stresovi - savremene bolesti savremenog poslovnog čoveka		150
◆	Procesi rešavanja psihopatologije sistema		151

## Vođenje dijaloga, pregovora, prepirki i strategije manipulisanja ljudima (156)

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pretpostavke efikasne komunikacije</b></li> <li>◆ Značenje neverbalne komunikacije</li> <li>◆ Dimenzije neverbalnog ponašanja</li> <li>◆ Aspekti neverbalne komunikacije               <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Vokalna ekspresija</li> <li>◇ Facijalna ekspresija</li> <li>◇ Gestovna ekspresija</li> <li>◇ Posturalna ekspresija</li> <li>◇ Proksemička ekspresija</li> </ul> </li> </ul>	157 159 161 162 162 163 165 165
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pristup vođenju dijaloga</b></li> <li>◆ Definisane pojmove</li> <li>◆ Faze vođenja dijaloga               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faza zagrevanja</li> <li>• Faza zapleta                   <ul style="list-style-type: none"> <li>* Upoznavanje</li> <li>* Stvaranje odnosa</li> <li>* Postavljanje pitanja i slušanje sagovornika</li> <li>* Davanje sagovorniku informacija</li> <li>* Poentiranje</li> <li>* Izgrađivanje mostova</li> </ul> </li> <li>• Faza klimaksa</li> <li>• Faza katastrofe                   <ul style="list-style-type: none"> <li>* Konfrontacija</li> <li>* Interpretacija</li> <li>* Objašnjenje</li> </ul> </li> <li>• Faza raspleta</li> <li>• Faza epiloga</li> </ul> </li> </ul>	166 166 167 167 169 169 170 171 172 172 173 174 174 174 175 176 177
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pristup organizovanju i vođenju poslovnog razgovora</b></li> <li>◆ Definisane pojmove</li> <li>◆ Pretpostavke za uspešno razgovaranje</li> <li>◆ Priprema za pregovore               <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Definisane sadržaja izlaganja</li> <li>◇ Kreiranje retoričkih sredstava izražavanja</li> <li>◇ Tehnička priprema razgovora</li> </ul> </li> <li>◆ Započinjanje razgovora               <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Slučajevi kada razgovori na početku zapadnu u krizu</li> <li>◇ Tehnike započinjanja razgovora</li> <li>◇ Preporuke za započinjanje razgovora</li> </ul> </li> <li>◆ Prikupljanje informacija za potrebe razgovora               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ciljevi informisanja</li> </ul> </li> </ul>	178 179 180 183 186 188 191 193 193 194 195 197

- ◊ Tehnika postavljanja pitanja sagovorniku 199
  - Postavljanje zatvornih pitanja sagovorniku 199
  - Postavljanje otvorenih pitanja sagovorniku 200
  - Postavljanje retoričkih pitanja sagovorniku 201
  - Postavljanje prelomnih pitanja sagovorniku 201
  - Postavljanje meditirajućih pitanja sagovorniku 201
  - Logički redosled postavljanja pitanja 201
- ◊ Tehnika slušanja sagovornika 202
- ◊ Tehnika informisanja sagovornika 204
  - Kontrolisanje sagovornikovih reakcija 204
  - Psihološke osnove reakcije sagovornika 205
  - Problemi kod informisanja sagovornika 206
- ◆ Selekcija argumenata za razgovore 207
  - ◊ Ciljevi i metode argumentisanja 208
  - ◊ Pomoćni elementi argumentisanja 210
  - ◊ Retoričke metode, spekulativne tehnike, taktika argumentisanja 212
    - Metode argumentisanja 213
      - \* Fundamentalna metoda 213
      - \* Metoda protivurečnosti 213
      - \* Metoda izvođenja zaključaka 213
      - \* Metoda poređenja 213
      - \* Metoda „da - ali,, 214
      - \* Metoda „rezanaca,, 214
      - \* Bumerang metoda 214
      - \* Metoda ignorisanja 214
      - \* Metoda potenciranja 215
      - \* Metoda izvođenja 215
      - \* Metoda ispitivanja 215
      - \* Metoda prividne podrške 215
    - Spekulativne tehnike argumentisanja 216
      - \* Tehnika preterivanja 216
      - \* „Vic,, tehnika omalovažavanja 216
      - \* Tehnika korišćenja autoriteta 216
      - \* Tehnika diskreditovanja 216
      - \* Tehnika izolacije 217
      - \* Tehnika skretanja s teme 217
      - \* Tehnika potiskivanja 217
      - \* Tehnika zaludivanja 217
      - \* Tehnika odugovlačenja 217
      - \* Tehnika apelovanja 218
      - \* Tehnika izvitoperavanja 218
      - \* Tehnika pitanja - zamki 218
    - Taktika argumentisanja 219
      - \* Pristup taktici argumentisanja 219
      - \* Forme taktika argumentisanja 221
  - ◊ Kontrola upotrebljenih argumenata 222
- ◆ Načini neutralisanja prigovora sagovornika 223
  - ◊ Ciljevi i filosofija neutralisanja prigovora 224

◇	Vrste prigovora i pristupi njihovom neutralisanju	226
◇	Metode, tehnike i taktika neutralisanja prigovora	228
◆	Zaključivanje i privođenje kraju poslovnog razgovora	233
●	<b>Metode vođenja prepirki, rasprava, diskusija i dijaloga</b>	235
◆	Pravila prepirki	235
◆	Umeće vođenja prepirke - da se uvek bude u pravu	236
●	<b>Upravljanje sastanicima</b>	242
●	<b>Skica za ciljno vođeno pregovaranje s poslovnim partnerima</b>	246
◆	Definisanje problema	246
◆	Pretpostavke za uspešno pregovaranje	247
◆	Pregovaranje kao razmena ideja	248
◆	Tok pregovora	249
●	<b>Kako manipulirati ljudima</b>	252
	Literatura	257