

Sadržaj

Prvi deo

Kulturno-civilizacijske i psihološke paradigme dijaloga (1)

Stvaralaštvo, marketing i menadžment

- Stvaralaštvo i marketing 2
- Marketing i menadžment 5
- Filozofija jezika i problem jezične proizvodnje 12
 - Teorije o jeziku 12
 - Jezik komunikacije među ljudima 13
 - Šizofreni oblici upotrebe jezika 15
- Čovekova potreba za dijalogom 17
- Komunikasijsko-informacijska kultura 24

Repetitorij opšte teorije ličnosti

- Determinisanje pojmovi 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

- 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)

●	Komunikacijski procesi u organizaciji i vođenju	69
▪	Proces komunikacije u procesu upravljanja marketingom	69
▪	Objašnjenje pojmova supstancija znakova i značenja	72
▪	Objašnjenje pojma forma znakova	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
♦	Poboljšanje 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 (vođa) sin 108	

Komunikacija kao pretpostavka dijaloga, upravljanja i vođenje (66)

Komunikacijski procesi u organizaciji i vođenju	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
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
♦ Poboljšanje 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	

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

Pretpostavke efikasne komunikacije	157
♦ Značenje neverbalne komunikacije	157
♦ Dimenzije neverbalnog ponašanja	159
♦ Aspekti neverbalne komunikacije	161
◊ Vokalna ekspresija	162
◊ Facijalna ekspresija	162
◊ Gestovna ekspresija	163
◊ Posturalna ekspresija	165
◊ Proksemička ekspresija	165
 Pristup vođenje dijaloga	 166
♦ Definisane pojmove	166
♦ Faze vođenja dijaloga	167
• Faza zagrevanja	167
• Faza zapleta	168
* Upoznavanje	169
* Stvaranje odnosa	169
* Postavljanje pitanja i slušanje sagovornika	170
* Davanje sagovorniku informacija	171
* Poentiranje	172
* Izgrađivanje mostova	172
• Faza klimaksa	173
• Faza katastrofe	174
* Konfrontacija	174
* Interpretacija	174
* Objašnjenje	175
• Faza raspleta	176
• Faza epiloga	177
 Pristup organizovanju i vođenje poslovnog razgovora	 178
♦ Definisane pojmove	179
♦ Pretpostavke za uspešno razgovaranje	180
♦ Preprema za pregovore	183
◊ Definisane sadržaja izlaganja	186
◊ Kreiranje retoričkih sredstava izražavanja	188
◊ Tehnička priprema razgovora	191
♦ Započinjanje razgovora	193
◊ Slučajevi kada razgovori na početku zapadnu u krizu	193
◊ Tehnike započinjanja razgovora	194
◊ Preporuke za započinjanje razgovora	195
♦ Prikupljanje informacija za potrebe razgovora	197
♦ Ciljevi informisanja	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
- ◊ Ciljevi i filosofija neutralisanja prigovora 224

223

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