

Sadržaj

Prvi deo

Kulturno-civilizacijske i psihološke paradigme dijaloga (1)

●	Stvaralaštvo, marketing i menadžment	2
▪	Stvaralaštvo i marketing	2
▪	Marketing i menadžment	6
▪	Filosofija jezika i problem jezične proizvodnje	14
○	Teorije o jeziku	14
○	Jezik komunikacije među ljudima	16
○	Sizofreni oblici upotrebe jezika	19
▪	Čovekova potreba za dijalogom	21
▪	Komunikasijsko-informacijska kultura	29
●	Repetitorij opšte teorije ličnosti	30
▪	Determinisanje pojmova čovek i ličnost	34
▪	Osnovne psihičke funkcije ličnosti	36
○	Kognitivne psihičke funkcije	36
○	Konativne psihičke funkcije	38
○	Emocionalne psihičke funkcije	39
○	Objašnjenje koncepta emocionalna inteligencija	41
▪	Struktura čovekove ličnosti	44
○	Temperament kao osobina ličnosti	46
○	Karakter i karakterne osobine ličnosti	49
○	Običaji ljudi i njihova ličnost	53
○	Motivi ličnosti i njihovi izvori	54
○	Ljudske potrebe i njihova ličnost	55
●	Kulturno-civilizacijski aspekti ponašanja ljudi	59
▪	Utičaj kulturne na ponašanje ljudi	59
▪	Utičaj civilizacije na ponašanje građana	62
▪	Vrednosne orijentacija i motivacija kao ishodišta ponašanja ljudi	64
▪	Uticaj klasa i socijalnih grupa na ponašanje građana	66
▪	Uticaj relevantnih i referentnih grupa na ponašanje građana	68
▪	Uticaj vođe mišljenja na ponašanje i odlučivanje građana	70
○	Proces izgrađivanja vođe	71
○	Svojstva uspešnog ubeđivača	72
○	Uloga autoriteta kod ljudi	73
○	Proces vođenja marketing kadrova	74
▪	Tehnika podržavanja kadrova	75
▪	MBO-ABR metoda ocenjivanja uspešnosti	76

Komunikacija kao pretpostavka dijaloga, upravljanja i vođenje (78)

●	Komunikacijski procesi u organizaciji i vođenju	81
▪	Proces komunikacije u procesu upravljanja marketingom	81
▪	Objašnjenje pojmova supstanca znaka i značenje	85
▪	Objašnjenje pojma forma znaka	87
▪	Objašnjenje oblika opštenja	88
▪	Objašnjenje pojma smisao: kodovi i hermeneutika	89
●	Komunikacioni kanali i tokovi	91
◆	Komunikacijski kodovi	91
◇	Logički kodovi 91	
•	Paralingvistički kodovi 91	
•	Praktični kodovi 92	
•	Epistemološki kodovi 93	
•	Mantike 94	
◇	Estetski kodovi 95	
•	Umetnost 96	
•	Simbolika i tematika 97	
•	Morfologija 97	
◇	Društveni kodovi 98	
•	Društveni znakovi 98	
•	Društveni kodovi 101	
◆	Komunikacijski kanali i tokovi	102
●	Komunikacijske veze i putevi	106
◆	Poboljšanje slanja poruka	106
◆	Obezbeđivanje ponavljanja i povratne sprege	108
●	Istraživanje psihičkih motivacionih procesa	111
◆	Teorija pojačavanja	111
◆	Teorija očekivanja	113
◆	Teorija pravičnosti	115
◆	Teorija postavljanje ciljeva	115
◆	Savremene teorije motivacije	117
◆	Teorije timskog rada	119
●	Problemi vođenja ljudi i organizacije	123
◆	Analiza vrsta vođa	125
◇	Veliki diktator 125	
◇	Veliki tata 126	
◇	Hodajući računar 127	
◇	Tatin (vođin) sin 128	

◇	Originalni kreator	128	
◇	Hijerarhijsko-Partijsko-državno stvorenje	129	
◆	Problemi autoriteta i vođenje		131
◇	Zvanični autoritet	131	
◇	Nezvanični autoritet	132	
◇	Prihvaćeni autoritet	132	
◇	Autoritet znanja	133	
◇	Autoritet rasta	133	
◆	Analiza karakteristika i stilova vođenja		134
◇	Stilovi vođenja prilagođeni prema konkretnoj situaciji	139	
◇	Stil vođenja prema kriteriju put-cilj	141	
◇	Stil vođenja prema kriteriju uključenosti podređenih	142	
◇	Stilovi vođenja u budućnosti	143	
◆	Proces izbora tima		145
◇	Mendižment i vrste članova timova	145	
•	Dobar saradnik	147	
•	Izazivač	147	
•	Istraživač	148	
•	Dobra vila	148	
•	Buntovnik	149	
•	Žrtveni jarac	150	
◇	Biranje članova irazvoj tima	151	
◇	Ocenjivanje članova tima	155	
◆	Problem profesionalnog sagorevanja osoblja		157
	Problemi psihopatologije sistema		162
◆	Psihoneuroze kao uzročnici psihopatologije sistema		64
◇	Problem straha	164	
◇	Problem neuroza	167	
•	Psihoanalitičko i objektivističko shvatanje neuroza	167	
•	Egzistencijalistički prilaz neurozama	168	
•	Geštalt shvatanje neuroza	169	
•	Neurasternije	169	
•	Histerija	170	
•	Opsesija	171	
•	Kompulzija	171	
•	Anksioznost	172	
•	Fobije	172	
◇	Problemi kompleksa kod ljudi	173	
◆	Psihopatski faktori kao uzročnici psihopatologije sistema		174
◆	Psihosomatski poremećaji- uzročnici psihopatologije sistema		177
◆	Stresovi - savremene bolesti savremenog poslovnog čoveka		178
◆	Procesi rešavanja psihopatologije sistema		180

Vođenje dijaloga, pregovora, prepirki i strategije manipulisanja ljudima (186)

Pretpostavke efikasne komunikacije

- | | | |
|---|---|-----|
| | Pretpostavke efikasne komunikacije | 187 |
| ◆ | Značenje neverbalne komunikacije | 188 |
| ◆ | Dimenzije neverbalnog ponašanja | 190 |
| ◆ | Aspekti neverbalne komunikacije | 193 |
| ◇ | Vokalna ekspresija | 193 |
| ◇ | Facijalna ekspresija | 193 |
| ◇ | Gestovna ekspresija | 195 |
| ◇ | Posturalna ekspresija | 196 |
| ◇ | Proksemička ekspresija | 196 |

Pristup vođenju dijaloga

- | | | |
|---|--|-----|
| | Pristup vođenju dijaloga | 198 |
| ◆ | Definisanje pojmova | 198 |
| ◆ | Faze vođenja dijaloga | 200 |
| • | Faza zagrevanja | 200 |
| • | Faza zapleta | 201 |
| * | Upoznavanje | 201 |
| * | Stvaranje odnosa | 201 |
| * | Postavljanje pitanja i slušavnje sagovornika | 203 |
| * | Davanje sagovorniku informacija | 204 |
| * | Poentiranje | 205 |
| * | Izgrađivanje mostova | 206 |
| • | Faza klimaksa | 206 |
| • | Faza katastrofe | 207 |
| * | Konfrontacija | 208 |
| * | Interpretacija | 208 |
| * | Objašnjenje | 209 |
| • | Faza raspleta | 210 |
| • | Faza epiloga | 211 |

Pristup organizovanju i vođenju poslovnog razgovora

- | | | |
|---|--|-----|
| | Pristup organizovanju i vođenju poslovnog razgovora | 212 |
| ◆ | Definisanje pojmova | 213 |
| ◆ | Pretpostavke za uspešno razgovaranje | 214 |
| ◆ | Preprema za pregovore | 217 |
| ◇ | Definisanje sadržaja izlaganja | 222 |
| ◇ | Kreiranje retoričkih sredstava izražavanja | 223 |
| ◇ | Tehnička priprema razgovora | 228 |
| ◆ | Započinjanje razgovora | 229 |
| ◇ | Slučajevi kada razgovori na početku zapadnu u krizu | 230 |
| ◇ | Tehnike započinjanja razgovora | 231 |
| ◇ | Preporuke za započinjanje razgovora | 231 |
| ◆ | Prikupljanje informacija za potrebe razgovora | 234 |
| ◆ | Ciljevi informisanja | 234 |

- ◊ Tehnika postavljanja pitanja sagovorniku 236
 - Postavljanje zatvornih pitanja sagovorniku 236
 - Postavljanje otvorenih pitanja sagovorniku 237
 - Postavljanje retoričkih pitanja sagovorniku 238
 - Postavljanje prelomnih pitanja sagovorniku 238
 - Postavljanje meditirajućih pitanja sagovorniku 239
 - Logički redosled postavljanja pitanja 239
- ◊ Tehnika slušanja sagovornika 240
- ◊ Tehnika informisanja sagovornika 242
 - Kontrolisanje sagovornikovih reakcija 242
 - Psihološke osnove reakcije sagovornika 243
 - Problemi kod informisanja sagovornika 244
- ◆ Selekcija argumenata za razgovore 246
 - ◊ Ciljevi i metode argumentisanja 246
 - ◊ Pomoćni elementi argumentisanja 248
 - ◊ Retoričke metode, spekulativne tehnike, taktika argumentisanja 251
 - Metode argumentisanja 251
 - * Fundamentalna metoda 251
 - * Metoda protivurečnosti 251
 - * Metoda izvođenja zaključaka 252
 - * Metoda poređenja 252
 - * Metoda „da - ali,, 252
 - * Metoda „rezanaca,, 252
 - * Bumerang metoda 253
 - * Metoda ignorisanja 253
 - * Metoda potenciranja 253
 - * Metoda izvođenja 253
 - * Metoda ispitivanja 254
 - * Metoda prividne podrške 254
 - Spekulativne tehnike argumentisanja 254
 - * Tehnika preterivanja 254
 - * „Vic,, tehnika omalovažavanja 255
 - * Tehnika korišćenja autoriteta 255
 - * Tehnika diskreditovanja 255
 - * Tehnika izolacije 255
 - * Tehnika skretanja s teme 256
 - * Tehnika potiskivanja 256
 - * Tehnika zaluđivanja 256
 - * Tehnika odugovlačenja 256
 - * Tehnika apelovanja 257
 - * Tehnika izvitoperavanja 257
 - * Tehnika pitanja - zamki 257
 - Taktika argumentisanja 258
 - * Pristup taktici argumentisanja 258
 - * Forme taktika argumentisanja 260
 - ◊ Kontrola upotrebljenih argumenata 262
- ◆ Načini neutralisanja prigovora sagovornika 263
 - ◊ Ciljevi i filosofija neutralisanja prigovora 264

◇	Vrste prigovora i pristupi njihovom neutralisanju	266
◇	Metode, tehnike i taktika neutralisanja prigovora	269
◆	Zaključivanje i privođenje kraju poslovnog razgovora	275
●	Metode vođenja prepirki, rasprava, diskusija i dijaloga	277
◆	Pravila prepirki	277
◆	Umeće vođenja prepirke - da se uvek bude u pravu	279
●	Upravljanje sastanicima	285
●	Skica za ciljno vođeno pregovaranje s poslovnim partnerima	289
◆	Definisanje problema	289
◆	Pretpostavke za uspešno pregovaranje	291
◆	Pregovaranje kao razmena ideja	292
◆	Tok pregovora	293
●	Kako manipulirati ljudima	296
	Literatura	302