

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
 - Sizofreni oblici upotrebe jezika 15
- Čovekova potreba za dijalogom 17
- Komunikacijsko-informacijska kultura 24

Repetitorij opšte teorije ličnosti

- Determnisanje 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

- 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 vođenja (66)

●	Komunikacijski procesi u organizaciji i vođenju	69
	▪ Proces komunikacije u procesu upravljanja marketingom	69
	▪ Objašnjenje pojmova supstancija znakova i značenje	72
	▪ Objašnjenje pojma forma znakova	74
	▪ Objašnjenje oblika opštenja	75
	▪ Objašnjenje pojma smisla: 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 postavljanja 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 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
	Problemi psihopatologije sistema	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
•	Opesija	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)

077

Pretpostavke efikasne komunikacije

- | | | |
|---|----------------------------------|-----|
| ◆ | 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 vođenju dijaloga

- | | | |
|---|--|-----|
| ◆ | Definisanje pojmova | 166 |
| ◆ | Faze vođenja dijaloga | 167 |
| • | Faza zagrevanja | 167 |
| • | Faza zapleta | 168 |
| * | Upoznavanje | 169 |
| * | Stvaranje odnosa | 169 |
| * | Postavljanje pitanja i slušavnje 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 vođenju poslovnog razgovora

- | | | |
|---|---|-----|
| ◆ | Definisanje pojmova | 179 |
| ◆ | Pretpostavke za uspešno razgovaranje | 180 |
| ◆ | Preprema za pregovore | 183 |
| ◇ | Definisanje 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** 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
●	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

4	Definisanje pojmova	175
4	Pretpostavka za uspešno pregovaranje	183
4	Preparati za pregovore	183
6	Definisanje sadržaja	183
6	Kreiranje retoričkih argumenata	183
6	Tehnička priprema	183
4	Započinjanje razgovora	183
6	Dozajmi razgovora	183
6	Tehnika započinjanja razgovora	183
6	Pretpostavke za uspešno pregovaranje	183
6	Praktična primena	183
6	Ciljni informisanje	183