

# Sadržaj

Prvi deo

## Kulturno-civilizacijske i psihološke paradigme dijaloga (1)

<b>Stvaralaštvo, marketing i menadžment</b>	2
▪ Stvaralaštvo i marketing	2
▪ Marketing i menadžment	6
▪ Filozofija jezika i problem jezične proizvodnje	14
o Teorije o jeziku	14
o Jezik komunikacije među ljudima	16
o Sifreni oblici upotrebe jezika	19
▪ Čovekova potreba za dijalogom	21
▪ Komunikasijsko-informacijska kultura	29
<b>Repetitorij opšte teorije ličnosti</b>	30
▪ Determinisanje pojmova čovek i ličnost	34
▪ Osnovne psihičke funkcije ličnosti	36
o Kognitivne psihičke funkcije	36
o Konativne psihičke funkcije	38
o Emocionalne psihičke funkcije	39
o Objašnjenje koncepta emocionalna inteligencija	41
▪ Struktura čovekove ličnosti	44
o Temperament kao osobina ličnosti	46
o Karakter i karakterne osobine ličnosti	49
o Običaji ljudi i njihova ličnost	53
o Motivi ličnosti i njihovi izvori	54
o Ljudske potrebe i njihova ličnost	55
<b>Kulturno-civilizacijski aspekti ponašanja ljudi</b>	59
▪ Uticaj kulturne na ponašanje ljudi	59
▪ Uticaj 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
o Proces izgrađivanja vođe	71
o Svojstva uspešnog ubeđivača	72
o Uloga autoriteta kod ljudi	73
o Proces vođenja marketing kadrova	74
▪ Tehnika podržavanja kadrova	75
▪ MBO-ABR metoda ocenjivanja uspešnosti	76

## **Komunikacija kao pretpostavka dijaloga, upravljanja i vođenje (78)**

<b>●</b>	<b>Komunikacijski procesi u organizaciji i vođenju</b>	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
<b>●</b>	<b>Komunikacioni kanali i tokovi</b>	91
◆	<b>Komunikacijski kodovi</b>	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	
◆	<b>Komunikacijski kanali i tokovi</b>	102
<b>●</b>	<b>Komunikacijske veze i putevi</b>	106
◆	Poboljšanje slanja poruka	106
◆	Obezbeđivanje ponavljanja i povratne sprege	108
<b>●</b>	<b>Istraživanje psihičkih motivacionih procesa</b>	111
◆	Teorija pojačavanja	111
◆	Teorija očekivanja	113
◆	Teorija pravičnosti	115
◆	Teorija postavljanje ciljeva	115
◆	Savremene teorije motivacije	117
◆	Teorije timskog rada	119
<b>●</b>	<b>Problemi vođenja ljudi i organizacije</b>	123
◆	<b>Analiza vrsta vođa</b>	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 i razvoj tima	151	
◊	Ocenjivanje članova tima	155	
◆	Problem profesionalnog sagorevanja osoblja		157
	<b>Problemi psihopatologije sistema</b>		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)

<b>Pretpostavke efikasne komunikacije</b>	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
 <b>Pristup vođenju dijaloga</b>	 198
◆ Definisane pojmove	198
◆ Faze vođenja dijaloga	200
• Faza zagrevanja	200
• Faza zapleta	201
* Upoznavanje	201
* Stvaranje odnosa	201
* Postavljanje pitanja i slušanje 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
 <b>Pristup organizovanju i vođenju poslovnog razgovora</b>	 212
◆ Definisane pojmove	213
◆ Pretpostavke za uspešno razgovaranje	214
◆ Preprema za pregovore	217
◇ Definisane 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 zaludivanja 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**
  - ◊ 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
●	<b>Metode vođenja prepirki, rasprava, diskusija i dijaloga</b>	277
◇	Pravila prepirki	277
◇	Umeće vođenja prepirke - da se uvek bude u pravu	279
●	<b>Upravljanje sastanicima</b>	285
●	<b>Skica za ciljno vođeno pregovaranje s poslovnim partnerima</b>	289
◇	Definisanje problema	289
◇	Pretpostavke za uspešno pregovaranje	291
◇	Pregovaranje kao razmena ideja	292
◇	Tok pregovora	293
●	<b>Kako manipulirati ljudima</b>	296
	Literatura	302