

Sadržaj

Prvi deo

Kulturno-civilizacijske i psihološke paradigme dijaloga (1)

●	Stvaralaštvo, marketing i menadžment	2
▪	Stvaralaštvo i marketing	2
▪	Marketing i menadžment	5
▪	Filosofija jezika i problem jezične proizvodnje	12
○	Teorije o jeziku	12
○	Jezik komunikacije među ljudima	13
○	Sizofreni oblici upotrebe jezika	16
▪	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	31
○	Konativne psihičke funkcije	32
○	Emocionalne psihičke funkcije	34
○	Objašnjenje koncepta emocionalna inteligencija	38
▪	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)

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
♦ Pобоljšanje 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	

◊	Originalni kreator	108	
◊	Hijerarhijsko-Partijsko-državno stvorenje	109	
◆	Problemi autoriteta i vođenja		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	120	
◊	Stil vođenja prema kriteriju uključenosti podređenih	121	
◊	Stilovi vođenja u budućnosti	122	
◆	Proces izbora tima		124
◊	Mendižment i vrste članova timova	125	
•	Dobar saradnik	126	
•	Izazivač	126	
•	Istraživač	126	
•	Dobra vila	127	
•	Buntovnik	127	
•	Žrtveni jarac	128	
◊	Biranje članova irazvoj tima	129	
◊	Ocenjivanje članova tima	133	
◆	Problem profesionalnog sagorevanja osoblja		134
	Problemi psihopatologije sistema		138
◆	Psihoneuroze kao uzročnici psihopatologije sistema		139
◊	Problem straha	139	
◊	Problem neuroza	142	
•	Psihoanalitičko i objektivističko shvatanje neuroza	142	
•	Egzistencijalistički prilaz neurozama	143	
•	Geštalt shvatanje neuroza	143	
•	Neurasternije	144	
•	Histerija	144	
•	Opsesija	145	
•	Kompulzija	145	
•	Anksioznost	146	
•	Fobije	146	
◊	Problemi kompleksa kod ljudi	147	
◆	Psihopatski faktori kao uzročnici psihopatologije sistema		150
◆	Psihosomatski poremećaji- uzročnici psihopatologije sistema		151
◆	Stresovi - savremene bolesti savremenog poslovnog čoveka		152
◆	Procesi rešavanja psihopatologije sistema		153

Vođenje dijaloga, pregovora, prepirki i strategije manipulisanja ljudima (158)

Pretpostavke efikasne komunikacije	158
• Značenje neverbalne komunikacije	158
• Dimenzije neverbalnog ponašanja	161
• Aspekti neverbalne komunikacije	163
◊ Vokalna ekspresija	164
◊ Facijalna ekspresija	164
◊ Gestovna ekspresija	165
◊ Posturalna ekspresija	166
◊ Proksemička ekspresija	166
Pristup vođenju dijaloga	168
• Definisane pojmove	168
• Faze vođenja dijaloga	169
• Faza zagrevanja	169
• Faza zapleta	170
• Upoznavanje	171
• Stvaranje odnosa	172
• Postavljanje pitanja i slušanje sagovornika	172
• Davanje sagovorniku informacija	173
• Poentiranje	174
• Izgrađivanje mostova	174
• Faza klimaksa	175
• Faza katastrofe	176
• Konfrontacija	176
• Interpretacija	177
• Objašnjenje	177
• Faza raspleta	178
• Faza epiloga	179
Pristup organizovanju i vođenju poslovnog razgovora	180
• Definisane pojmove	181
• Pretpostavke za uspešno razgovaranje	182
• Prepreke za pregovore	185
◊ Definisane sadržaja izlaganja	188
◊ Kreiranje retoričkih sredstava izražavanja	190
◊ Tehnička priprema razgovora	193
• Započinjanje razgovora	195
◊ Slučajevi kada razgovori na početku zapadnu u krizu	195
◊ Tehnike započinjanja razgovora	196
◊ Preporuke za započinjanje razgovora	197
• Prikupljanje informacija za potrebe razgovora	199
• Ciljevi informisanja	199



- ◊ Tehnika postavljanja pitanja sagovorniku 201
 - Postavljanje zatvornih pitanja sagovorniku 201
 - Postavljanje otvorenih pitanja sagovorniku 202
 - Postavljanje retoričkih pitanja sagovorniku 203
 - Postavljanje prelomnih pitanja sagovorniku 203
 - Postavljanje meditirajućih pitanja sagovorniku 203
 - Logički redosled postavljanja pitanja 203
- ◊ Tehnika slušanja sagovornika 204
- ◊ Tehnika informisanja sagovornika 206
 - Kontrolisanje sagovornikovih reakcija 206
 - Psihološke osnove reakcije sagovornika 207
 - Problemi kod informisanja sagovornika 208
- ◆ **Selekcija argumenata za razgovore** 209
 - ◊ Ciljevi i metode argumentisanja 210
 - ◊ Pomoćni elementi argumentisanja 212
 - ◊ Retoričke metode, spekulativne tehnike, taktika argumentisanja 214
 - Metode argumentisanja 215
 - * Fundamentalna metoda 215
 - * Metoda protivurečnosti 215
 - * Metoda izvođenja zaključaka 215
 - * Metoda poređenja 215
 - * Metoda „da - ali,, 216
 - * Metoda „rezanaca,, 216
 - * Bumerang metoda 216
 - * Metoda ignorisanja 216
 - * Metoda potenciranja 217
 - * Metoda izvođenja 217
 - * Metoda ispitivanja 217
 - * Metoda prividne podrške 217
 - Spekulativne tehnike argumentisanja 217
 - * Tehnika preterivanja 218
 - * „Vic,, tehnika omalovažavanja 218
 - * Tehnika korišćenja autoriteta 218
 - * Tehnika diskreditovanja 218
 - * Tehnika izolacije 218
 - * Tehnika skretanja s teme 219
 - * Tehnika potiskivanja 219
 - * Tehnika zaludivanja 219
 - * Tehnika odugovlačenja 219
 - * Tehnika apelovanja 220
 - * Tehnika izvitoperavanja 220
 - * Tehnika pitanja - zamki 220
 - Taktika argumentisanja 221
 - * Pristup taktici argumentisanja 221
 - * Forme taktika argumentisanja 221
 - ◊ Kontrola upotrebljenih argumenata 221
- ◆ **Načini neutralisanja prigovora sagovornika** 222
 - ◊ Ciljevi i filozofija neutralisanja prigovora 222

○	Vrste prigovora i pristupi njihovom neutralisanju	224
○	Metode, tehnike i taktika neutralisanja prigovora	227
•	Zaključivanje i privođenje kraju poslovnog razgovora	232
○	Metode vođenja prepirki, rasprava, diskusija i dijaloga	233
•	Pravila prepirki	233
•	Umeće vođenja prepirke - da se uvek bude u pravu	234
○	Upravljanje sastanicima	240
○	Skica za ciljno vođeno pregovaranje s poslovnim partnerima	244
•	Definisanje problema	244
•	Pretpostavke za uspešno pregovaranje	245
•	Pregovaranje kao razmena ideja	246
•	Tok pregovora	247
○	Kako manipulirati ljudima	250
	Literatura	255