

SADRŽAJ

Poslovna kultura	5
Značenje izraza <i>poslovna kultura</i>	5
Nastanak kulture	6
Civilizacijski kontekst poslovne kulture	17
Civilizacije na kraju XX vijeka	17
Globalizacija i poslovna kultura	23
Dvije civilizacijske poslovne kulture	28
Tejlorov sistem	28
Japanska perspektiva	30
Nenasilna poslovna komunikacija	38
Struktura poslovne komunikacije	38
Nenasilna poslovna komunikacija	40
Opažanje bez atribucije	41
Preuzimanje odgovornosti za svoja osjećanja	45
Kako da izrazimo svoje potrebe	47
Izražavanje zahtjeva	50
Rješavanje konflikata i poslovna kultura	54
Unutrašnji konflikti	55
Interpersonalni konflikti	64
Konflikti na relaciji menadžer–radnik	66
Konflikti sa strancima	72
Rješavanje konflikata u malim grupama	77
Kulturološke razlike	77
Definicija konflikata u malim grupama	79
Prednosti konflikata	80
Negativni efekti konflikata	82
Tipovi konflikata u grupi	84
Stilovi razrješavanja konflikata u malim grupama	86
Neslaganje na prihvatljiv način	89
Vođenje pregovora	92
Deset procedura ako pregovori ne uspiju	94

Kultura uspostavljanja poslovnih kontakata	99
Pozdravljanje i upoznavanje	99
Tumačenje neverbalnih gestova	100
Pismeni kontakti	103
Čarobna moć kulturno složenog poslovnog pisma	104
Zapisnik ili pisani protokol	106
Konferencija za štampu i saopštenje	108
Tačnost i poslovna kultura	109
Način odijevanja poslovnih ljudi	111
Gostoprimstvo	113
Poslovanje u stranim zemljama	114
Poslovna diplomatija	118
Razne forme diplomatije	118
Diplomatski pregovori	120
Rukovođenje putem pohvale	123
Liderska poslovna kultura	123
Tipovi rukovođenja i poslovna kultura	124
Šta znači biti lider	127
Pohvala kao stil rukovođenja	128
Razlozi za pohvalu	130
Istraživanja pohvale	133
Ciljevi ljudi i poslovna kultura	136
Vrste ciljeva	136
Svojstva ličnosti u odnosu na ciljne orijentacije	145
Pitanja za samoevaluaciju	153
Literatura	161
Indeks imena	167
Indeks pojmova	170
Prilozi	173