

SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. KOMUNIKACIJA	4
2.1. Pojam i funkcija komunikacije	4
2.2. Proces komunikacije	5
2.2.1. Elementi procesa komunikacije	5
2.2.2. Faze procesa komunikacije	6
2.3. Vrste komunikacije	7
2.3.1. Verbalna komunikacija	7
2.3.2. Neverbalna komunikacija	8
3. KONFLIKTI	10
3.1. Uzroci konflikta	10
3.2. Vrste konflikata	12
3.3. Posledice konflikata	14
3.4. Upravljanje konfliktima	15
4. MOTIVACIJA	17
4.1. Šta je motivacija	17
4.2. Tipovi motivacije	18
4.3. Faktori koji utiču na motivaciju	18
4.4. Strategije radne motivacije	19
4.5. Komuniciranje u funkciji motivisanja zaposlenih	20
5. INTERNO KOMUNICIRANJE I ZNAČAJ INTERNIH KOMUNIKACIJA ZA USPEŠNOST KOMPANIJE	22
5.1. Tipologija poslovne komunikacije	22
5.2. Interna komunikacija	23
5.2.1. Formalna interna komunikacija	24
5.2.2. Neformalna interna komunikacija	29
5.3. Medijumi za komuniciranje: govor ili pisana reč	29
5.4. Uticaj elektronske tehnologije na komunikacije u organizaciji	30
5.5. Interpersonalno komuniciranje	31
5.5.1. Dinamički faktori interpersonalnog komuniciranja	31
5.5.2. Statički faktori interpersonalnog komuniciranja	32
5.6. Prepreke u organizacijskom komuniciranju	32
5.6.1. Prevazilaženje barijera	34
5.7. Karakteristike menadžera značajne za dobru komunikaciju	34
6. ZAKLJUČAK	37
7. LITERATURA	38