

SADRŽAJ

SADRŽAJ	3
PREDGOVOR DRUGOM IZDANJU	7
PREDGOVOR PRVOM IZDANJU	13
Glava I	17
1. UVOD U KOMUNIKOLOGIJU	17
1.1. ŠTA JE KOMUNIKACIJA?	19
1.2. PROCES KOMUNIKACIJE	26
1.2.1. Elementi procesa komunikacije	29
1.2.2. Faze procesa komunikacije	32
1.3. KARAKTERISTIKE KOMUNIKACIJE	37
1.4. FUNKCIJE KOMUNIKACIJE	37
1.5. KOMUNIKOLOŠKI POJMOVI	41
1.6. SREDSTVA I KANALI KOMUNIKACIJE	43
1.7. KOMUNIKACIJSKI KODOVI	45
1.8. IZ ISTORIJE PROUČAVANJA KOMUNIKACIJE	47
Glava II	51
2. VRSTE KOMUNIKACIJE	51
2.1. VERBALNA KOMUNIKACIJA	51
2.1.1. Kultura govora. Osobnosti monol. i dijal. govora... ..	59
2.1.1.1. Karakteristike usmenog govora	59
2.1.1.2. Umetnost usmenog govora	61
2.1.1.3. Razgovorni i usmeni jezik	63
2.1.1.4. Stilovi govora.....	65
2.1.1.5. Tipovi kulture govora	74
2.1.1.6. Supstandardna leksika usmenog govora.	77
2.1.1.7. Podsticaji u oblikovanju usmenog govora	87
2.1.1.8. Umetnost usmenog nastupa	91
2.1.1.9. Osobnosti monol. i dijal. usmenog govora.....	96
2.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA.....	98
2.2.1. Kinezička komunikacija ili "govor tela"	114

2.2.2. Proksemička komunikacija	116
2.2.3. Vizuelna komunikacija	121
2.2.4. Boje u komunikaciji	123
2.2.5. Imidž	126
2.2.6. Facijalna komunikacija	130
2.3. PERFORMANSNA KOMUNIKACIJA	132
2.3.1. Efikasna prezentacija	139
2.3.2. Pisana prezentacija	140
2.3.3. Govorna prezentacija	141
2.3.4. Vizuelna prezentacija	143
Glava III	145
3. MODELI KOMUNIKACIJE	145
3.1. SEMIOTIČKI MODEL KOMUNIKACIJE	145
3.2. SOCIOLOŠKI MODEL KOMUNIKACIJE	151
3.3. PSIHOLOŠKI MODEL KOMUNIKACIJE	164
3.4. KULTUROLOŠKI MODEL KOMUNIKACIJE	169
3.5. KONFESIONALNI MODEL KOMUNIKACIJE	184
3.6. MITOLOŠKI MODEL KOMUNIKACIJE	206
Glava IV	215
4. POSLOVNA KOMUNIKACIJA	215
4.1. TIPOLOGIJA POSLOVNE KOMUNIKACIJE	217
4.2. OBLICI POSLOVNE KOMUNIKACIJE	220
4.2.1. Formalna i neformalna komunikacija	220
4.2.2. Jednosmerna i dvosmerna komunikacija	221
4.2.3. Nadole, nagore i lateralna komunikacija	221
4.2.4. Posredna i neposredna komunikacija	222
4.3. VRSTE POSLOVNE KOMUNIKACIJE	225
4.3.1. Smernice za izbor forme verbalne poslovne komunikacije	227
4.3.2. Govor tela u poslovnoj komunikaciji	229
4.3.3. Tehnike neverbalne poslovne komunikacije	231
4.3.4. Multikulturalne razlike u poslovnoj komunikaciji ..	233
4.3.5. Odnos muško-žensko u poslovnoj komunikaciji	234

4.3.5.1. Načini za pridobijanje ženske naklonosti	235
4.3.5.2. Načini za pridobijanje muške naklonosti	240
4.4. KOMUNIKACIJA U ORGANIZACIJI	245
4.4.1. Oblici i tehnike komunikacije u organizaciji	246
4.4.1.1. Formalna posredna komunikacija	247
4.4.1.2. Formalna neposredna komunikacija	251
4.4.1.3. Neformalna posredna komunikacija	253
4.4.1.4. Neformalna neposredna komunikacija	254
4.4.2. Komunikacijski tok u organizaciji	255
4.4.2.1. Verbalna komunikacija u organizaciji	256
4.4.2.2. Pismena i usmena verbalna kom. u organ.	259
4.4.2.3. Neverbalna komunikacija u organizaciji	259
4.4.3. Stilovi komunikacije u organizaciji	260
4.4.4. Šeme komunikacije u organizaciji	262
4.4.5. Prepreke, prekidi i konflikti u komunikaciji	266
4.4.6. Kako obezbediti uspešnu komunikaciju?	283
4.4.7. Poslovno pregovaranje	295
4.4.7.1. Smernice za uspešno vođenje posl. pregovora	297
4.4.7.2. Neverbalna komunikacija u pregovorima	299
4.4.7.3. Faze vođenja poslovnog pregovaranja	301
4.4.7.4. Taktike poslovnog pregovaranja	310
4.4.8. Vrste vođa i članova tima	313
4.4.9. Značaj poslovne komunikacije	321
Glava V	323
5. VIDOVI PROFESIONALNE KOMUNIKACIJE	323
5.1. KOMUNIKACIJA U PRAVNOM SISTEMU KAO FENOMEN PRAVA I KOMUNIKACIJE	323
5.1.1. Kratak osvrt na dosadašnja istraživanja	323
Pravna teritorija sa komunikološkog aspekta	330
5.2. OSOBENOSTI KOMUN. U ZDRAVSTVU	341
5.2.1. Uvodne napomene	341
5.2.2. Kako uspostaviti efikasnu kom. sa pacijentom	347
5.2.3. Kako efikasno slušati	352
5.2.4. Kako postavljati pitanja	353

5.2.5. Kako komunicirati sa «teškim» sagovornicima.....	353
5.2.6. Načini usavršavanja tehnike komunikacije.....	354
5.2.7. Moć komunikacije	357
5.2.8. Unapređenje kom. pacijent – medicinski tim	360
5.2.9. Iz medicinskog kodeksa.....	361
5.3. OSNOVNI ASPEKTI KOM. U SPORTU.....	362
5.3.1. Uvodne opaske.....	362
5.3.2. Specifičnosti sportske komunikacije.....	364
5.3.3. Vrste komunikacije u sportu	366
5.3.4. Osnovni princip kom. između sportiste i trenera	371
5.3.5. Tipovi ličnosti i motivacija u sportu	374
POST SCRIPTUM.....	377
BIBLIOGRAFIJA.....	378
Indeks pojmova.....	388
Prilog 1. Poslovna prepiska i pisma.....	389
Pisanje poslovnih pisama.....	389
Prilog 2. Teme za eseje iz <i>Komunikologije</i>	430
Prilog 3. Mape uma iz <i>Komunikologije</i>	433