

# 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 pridobivanje ženske naklonosti .....	235
4.3.5.2. Načini za pridobivanje 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 usaveršavanja 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