

SADRŽAJ

SADRŽAJ	3
UMESTO PREDGOVORA	7
Glava I.....	11
1.UVOD U KOMUNIKOLOGIJU	11
1.1. ŠTA JE KOMUNIKACIJA?	13
1.2. PROCES KOMUNIKACIJE.....	21
1.2.1. Elementi procesa komunikacije.....	23
1.2.2. Faze procesa komunikacije	26
1.3. KARAKTERISTIKE KOMUNIKACIJE	31
1.4. FUNKCIJE KOMUNIKACIJE.....	32
1.5. KOMUNIKOLOŠKI POJMOVI	35
1.6. SREDSTVA I KANALI KOMUNIKACIJE	37
1.7. KOMUNIKACIJSKI KODOVI	39
1.8. IZ ISTORIJE PROUČAVANJA KOMUNIKACIJE	42
Glava II	45
2.VRSTE KOMUNIKACIJE.....	45
2.1. VERBALNA KOMUNIKACIJA	45
2.1.1. Kultura govora. Osobnosti monološkog i dijaloškog govora	52
2.1.1.1. Karakteristike usmenog govora	52
2.1.1.2. Umetnost usmenog govora	54
2.1.1.3. Razgovorni i usmeni jezik	56
2.1.1.4. Stilovi govora.....	58
2.1.1.5. Tipovi kulture govora	68
2.1.1.6. Supstandardna leksika usmenog govora.	71

2.1.1.7. Podsticaji u oblikovanju usmenog govora	72
2.1.1.8. Umetnost usmenog nastupa	75
2.1.1.9. Osobenosti monološkog i dijaloškog usmenog govora	81
2.2. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	83
2.2.1. Kinezička komunikacija ili "govor tela"	89
2.2.2. Proksemička komunikacija	91
2.2.3. Vizuelna komunikacija	96
2.2.4. Boje u komunikaciji	98
2.2.5. Imidž	102
2.2.6. Facijalna komunikacija	106
2.3. PERFORMANSNA KOMUNIKACIJA	108
2.3.1. Efikasna prezentacija	115
2.3.2. Pisana prezentacija	116
2.3.3. Govorna prezentacija	117
2.3.4. Vizuelna prezentacija	119
Glava III	123
3. MODELI KOMUNIKACIJE	123
3.1. SEMIOTIČKI MODEL KOMUNIKACIJE	123
3.2. SOCIOLOŠKI MODEL KOMUNIKACIJE	129
3.3. PSIHOLOŠKI MODEL KOMUNIKACIJE	143
3.4. KULTUROLOŠKI MODEL KOMUNIKACIJE	148
3.5. KONFESIONALNI MODEL KOMUNIKACIJE	161
3.6. MITOLOŠKI MODEL KOMUNIKACIJE	167
Glava IV	177
4. POSLOVNA KOMUNIKACIJA	177
4.1. TIPOLOGIJA POSLOVNE KOMUNIKACIJE	179
4.2. OBLICI POSLOVNE KOMUNIKACIJE	182
4.2.1. Formalna i neformalna komunikacija	182
4.2.2. Jednosmerna i dvosmerna komunikacija	183

4.2.3. Nadole, nagore i lateralna komunikacija.....	184
4.2.4. Posredna i neposredna komunikacija	185
4.3. VRSTE POSLOVNE KOMUNIKACIJE.....	187
4.3.1. Smernice za izbor forme verbalne poslovne komunikacije	189
4.3.2. Govor tela u poslovnoj komunikaciji.....	191
4.3.3. Tehnike neverbalne poslovne komunikacije	193
4.3.4. Multikulturalne razlike u poslovnoj komunikaciji	195
4.4. KOMUNIKACIJA U ORGANIZACIJI	196
4.4.1.Oblici i tehnike komunikacije u organizaciji	197
4.4.1.1. Formalna posredna komunikacija	198
4.4.1.2. Formalna neposredna komunikacija	202
4.4.1.3. Neformalna posredna komunikacija.....	204
4.4.1.4. Neformalna neposredna komunikacija.....	205
4.4.2. Komunikacijski tok u organizaciji	206
4.4.2.1. Verbalna komunikacija u organizaciji	207
4.4.2.2. Pismena i usmena verbalna komunikacija u organizaciji	209
4.4.2.3. Neverbalna komunikacija u organizaciji.....	210
4.4.3. Stilovi komunikacije u organizaciji.....	211
4.4.4. Šeme komunikacije u organizaciji.....	213
4.4.5. Prepreke, prekidi i konflikti u komunikaciji.....	217
4.4.6. Kako obezbediti uspešnu komunikaciju?	234
4.4.7. Poslovno pregovaranje	246
4.4.7.1. Smernice za uspešno vođenje poslovnih pregovora	248
4.4.7.2. Neverbalna komunikacija u pregovorima ...	250
4.4.7.3. Faze vođenja poslovnog pregovaranja.....	252
4.4.7.4. Taktike poslovnog pregovaranja.....	263
4.4.8. Vrste vođa i članova tima	266
4.4.9. Značaj poslovne komunikacije	274

POST SCRIPTUM	275
BIBLIOGRAFIJA	276
Indeks pojmova	283
Prilog 1. Poslovna prepiska i pisma	284
Pisanje poslovnih pisama	284
Prilog 2 .Teme za seminarske radove iz Komunikologije ...	327