

# 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
o 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. Osobnosti 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
2 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

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