

Obsah

Úvod	9
1. Sociální komunikace.....	13
1.1 Modely komunikace.....	14
1.1.1 Obsahový a vztahový kontext sdělení	19
1.2 Sémiotická povaha komunikace.....	23
1.2.1 Denotace a konotace.....	25
1.3 Druhy komunikace	27
1.4 Verbální komunikace	31
1.4.1 Ústní a psané sdělení.....	35
1.5 Neverbální komunikace.....	36
2. Veřejná správa	39
2.1 Základní pojmy a vztahy	39
2.2 Od moci ke správě	42
2.3 Územní samospráva	47
2.3.1 Decentralizace a dekoncentrace správy	49
2.4 Komunikace jako prostředek vlády.....	51
3. Veřejný prostor.....	57
3.1 Definice, variace a konotace.....	57
3.2 Fyzický prostor.....	63
3.2.1 Časoprostorové vztahy.....	74
3.2.2 Venkov a město	76
3.3 Sociální prostor	84
3.4 Diskurzivní prostor	87

4. Komunikace uvnitř byrokratické organizace	93
4.1 Organizace	94
4.2 Zaměření byrokratické organizace	98
4.2.1 Autorita, pravomoc a kompetence	104
4.2.2 Neformální vztahy, stereotypy a rituály	109
4.2.3 Sociální filtry a membrány, privilegované skupiny	116
4.2.4 Konflikty a vyjednávání	120
4.2.5 Loajalita a konformita	127
4.2.6 Prostorové uspořádání úřadu	131
4.2.7 Jazyk byrokracie a politiky	134
4.3 Informační systém úřadu	137
5. Komunikace úřadu s občany	143
5.1 Vztahy s veřejností.....	143
5.1.1 Občané a klienti.....	145
5.2 Komunikační strategie.....	150
5.3 Davové působení a masová komunikace	154
5.4 Jednání na úřadech a participace občanů	161
5.4.1 Samospráva a přímá participace.....	168
5.5 Sociální síť.....	170
5.5.1 Wikiřád	177
6. Úřad a média	181
6.1 Působení médií a veřejný prostor.....	182
6.2 Organizace a média.....	187
6.2.1 Úřad jako médium.....	193
6.3 Ovlivňování a manipulace	195
6.4 Komunikace ve virtuálním prostředí.....	198
7. Budování mostů	201

Odkazy.....	209
Úvod	209
1. Sociální komunikace.....	209
2. Veřejná správa	213
3. Veřejný prostor.....	215
4. Komunikace uvnitř úřadu.....	219
5. Komunikace úřadu s občany	225
6. Úřad a média	228
7. Budování mostů.....	230
 Literatura.....	 233
 Seznam obrázků	 243
 Resumé.....	 245
 Summary	 249
 Rejstřík	 253