

# OBSAH

Úvod . . . . .	5
<b>1. Komunikace . . . . .</b>	<b>7</b>
1.1 Pojetí, úloha a funkce komunikace . . . . .	8
1.2 Teorie komunikace . . . . .	14
1.3 Verbální komunikace . . . . .	23
1.4 Neverbální komunikace . . . . .	25
1.5 Struktura komunikačního aktu . . . . .	31
1.6 Sociálně psychologické faktory ovlivňující komunikaci . . . . .	34
1.7 Poruchy v komunikaci . . . . .	35
<b>2. Situační přístup ke komunikaci . . . . .</b>	<b>42</b>
2.1 Pojetí situace v psychologii . . . . .	42
2.2 Model komunikační situace v policejní praxi . . . . .	45
2.3 Zvláštnosti komunikace policista – občan . . . . .	47
2.4 Obsah, průběh, výsledek komunikace policista – občan . . . . .	48
2.5 Rolový charakter komunikace policista – občan . . . . .	50
2.6 Právní regulace interakce policista – občan . . . . .	56
2.7 Psychická zátěž při komunikaci policista - občan . . . . .	59
<b>3. Průběh komunikace policista – občan . . . . .</b>	<b>66</b>
3.1 Percepce komunikačního partnera policistou . . . . .	66
3.2 Zahájení (iniciace) komunikačního aktu policistou . . . . .	73
3.3 Vlastní komunikace policista – občan . . . . .	77
3.4 Závěr komunikačního aktu . . . . .	87
<b>4. Prostředky komunikace policista – občan . . . . .</b>	<b>89</b>
4.1 Zdroje psychologicky významných informací pro odhad osobnosti komunikačního partnera policistou . . . . .	91
4.2 Psychologické prostředky ovlivňování interakce policista – občan . . . . .	93
4.2.1 Metody ovlivňování a přesvědčování . . . . .	93
4.2.2 Sociální postoje usnadňující interakci policista – občan . . . . .	98
<b>5. Komunikačně náročné policejní situace . . . . .</b>	<b>103</b>
5.1 Psychologická podstata komunikačně náročných situací . . . . .	103
5.2 Typologie komunikačně náročných situací . . . . .	104

5.3	Komunikace s problémovými jedinci . . . . .	108
5.3.1	Komunikace policistů s problémovými jedinci při výslechu . . . . .	112
5.4	Komunikace při řešení konfliktů mezi občany . . . . .	117
5.4.1	Komunikace policistů při řešení rodinných rozepří . . . . .	119
5.4.2	Komunikace policistů s obětí domácího násilí . . . . .	121
5.5	Komunikace policistů s jedinci nacházejícími se v extrémní životní situaci . . . . .	123
5.5.1	Sdělování tragické zprávy . . . . .	128
5.5.2	Komunikace policistů se sebevrahem . . . . .	129
5.5.3	Vyjednávání policistů s pachatelem zadržujícím rukojmí . . . . .	131
5.5.4	Komunikace policistů s jedincem, který je pod vlivem návykové látky . . . . .	133
5.6	Komunikace policistů s účastníky hromadných uskupení . . . . .	135
<b>6.</b>	<b>Způsoby vyrovnávání se policistů s následky komunikačně náročných situací . . . . .</b>	<b>139</b>
	<b>Otázky a problémy k řešení . . . . .</b>	<b>143</b>
	<b>Literatura . . . . .</b>	<b>147</b>
	<b>Věcný rejstřík . . . . .</b>	<b>153</b>