

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 sítě	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