

OBSAH

Úvod	5
1. Komunikace	7
1.1 Co je to komunikace	7
1.2 Komunikační akt	8
2. Neverbální komunikace	13
2.1 Neverbální komunikace	13
2.2 Podoby neverbální komunikace	15
3. Verbální komunikace	19
3.1 Verbální komunikace	19
3.2 Komunikační styly	20
3.3 Paralingvistika	21
3.4 Rozhovor	22
3.5 Příprava na rozhovor	23
3.6 Průběh rozhovoru	25
3.7 Specifické druhy rozhovoru	26
4. Poslouchání	29
4.1 Poslouchání	29
4.2 Fáze poslouchání	30
4.3 Způsoby poslouchání	31
4.4 Kategorie posluchačů aneb jak kdo poslouchá	32
5. Indikátory osobní kvality	35
5.1 Indikátory osobní kvality	35
5.2 Předpoklady osobní kvality personalisty	36
5.3 Image, důležitá součást osobní kvality	38
5.4 Jak využít indikátory osobní kvality	40
6. Výběr nových zaměstnanců	43
6.1 Příjímací pohovor	43
6.2 Fáze přijímacího pohovoru	44
6.3 Jak vést přijímací pohovor	45

7.	Techniky předávání špatných zpráv	47
7.1	Kritika	47
7.2	Pravidla pro kritický rozhovor	48
7.3	Kritický rozhovor v bodech	49
7.4	Rozhovor o výpovědi	49
8.	Řešení konfliktů	53
8.1	Konflikt	53
8.2	Postup řešení konfliktu	54
8.3	Strategie řešení konfliktů	55
9.	Řešení deliktů	57
9.1	Pracovní delikty	57
9.2	Přehled pracovních deliktů	58
9.3	Postup při řešení pracovních deliktů	59
9.4	Disciplinární rozhovor	60
9.5	Specifické nevhodné chování	61
10.	Navození správného klimatu ve firmě	65
10.1	Komunikace v rámci podniku	65
10.2	Pravidla komunikace ve firmě	66
10.3	Komunikační kanály	67
11.	Etický kodex	71
11.1	Co je to etika	71
11.2	Etické chování podniku	72
11.3	Etický kodex	73
11.4	Tvorba etického kodexu	74
	Závěr	77
	Vysvětlivky	78
	Literatura a ostatní použité materiály a zdroje informací	79