

Předmluva	7
O autorce	8
Sebeocení	9
1. Problematická situace	12
Běžné problémy	13
Identifikace: První rozhodující krok	18
Čtyři zásady řešení problému	21
2. Pět základních kroků při řešení problému	25
Zaměstnancův pohled	27
Pohled nadřízeného	28
Kárný pohovor	29
Dopad problému	34
3. Hledání faktů	37
Rozhodnutí se pro formální řešení	37
Záznam incidentu	40
Řízení vyšetřování	45
4. Progresivní disciplinární proces	49
Disciplinární řízení	50
Na samé jedničky	58
5. Psaní přesné dokumentace	60
Osm pravidel dokumentace	61
Procvičování vede k dokonalosti	63
6. Získání závazku	70
Vaše cíle	70
Manažerova role	71
Zaměstnancova role	73

Vylepšete své schopnosti řešit problémy	75
Vysvětlování důsledků	77
Další sledování a podpora	78
7. Běžné problémy	80
Uvedení vašich dovedností do praxe	80
8. Disciplinární pohovor a sledování vývoje	93
Disciplinární pohovor: Klíč k úspěchu	93
Reakce zaměstnanců	98
Jak do toho zapadáte vy?	100
Důslednost se počítá	101