

Úvod 5

Část I

Diskuse 6

- Rozzlobení zákazníci mají vždy pravdu 8
- Jen několik slov – to všichni známe! 12
- Výslechové pohovory 18
- Strach z AIDS 23
- Dopravíme to včas 26

Část II

Aktivity 30

- Prodiskutováno 32
- Opět je pryč 35
- Rád bych pomohl, ale... 37
- Pracovní příležitosti 42
- Významný projekt 44

Část III

Hrané scény 46

- Problémy se zákazníky 48
- Už aby to bylo za mnou 51
- Podezřelá pracovní neschopnost 59
- Kritika nadřízeného 62
- Hromadné propouštění 67
- Můj skvělý nápad! 72
- Musíme vás propustit 76
- Podprůměrný Pavel 84

Část IV

Případové studie 88

Dobrá rada nad zlato	90
Čas dovolených	94
Time management	98
Nový ředitel	103
Bezvýchodné situace	107
Proč u nás nikdo nevydrží?	116
Plánované propouštění	121
Budu si stěžovat	125
Problémy s kolegy	128
Báječný život	133
Problematické osobnosti týmů	136

Část V

Prolomení ledů 144

Stres	146
Chci si to promyslet	148
Zasedání	151
ABlinie	152

Část VI.

Dotazníky 154

Sexuální diskriminace	156
Musíte odpovědět na otázku	161
Velký neurvalec	164
Žádná změna, dobrá změna	169

Část VII.

Simulace 178

Nepotřebuji pomoc	180
Dluhy – těžká rozhodnutí	184
Noviny se šíří rychlostí blesku	186