
Inhaltsverzeichnis

Vorwort von Prof. Götz W. Werner	9
Einleitung	11
Respekt im Job: Bestandsaufnahme	13
Teil I: Respekt sich selbst gegenüber	21
1 Aus der Praxis: Sechs Schritte zu mehr Respekt vor sich selbst	25
1.1 Nehmen Sie sich Zeit für sich	25
1.2 Respekt vor den eigenen Bedürfnissen	27
1.3 Respektvoller Umgang mit den eigenen Stärken	31
1.4 Schwächen respektieren?	35
1.5 Das große »JA« zu sich selbst	40
1.6 Ihr persönlicher Entwicklungsplan	42
TEIL II: Respekt anderen gegenüber	43
2 Gelassenheit und Akzeptanz im Umgang mit anderen: Grundvoraussetzungen	47
3 Aus der Praxis: Sechs Schritte zum gegenseitigen Respekt	53
3.1 Auf der Suche nach dem verloren gegangenen Respekt	53
3.2 Mal eine andere Brille aufsetzen – die Kunst des Perspektivenwechsels	56
3.3 Chancen erkennen: Vom Denken in Möglichkeiten	59
3.4 Auf den anderen zugehen: Machen Sie Geschenke	64
3.5 Mit dem richtigen Ton Respekt bekunden	70
3.6 Den respektvollen Dialog suchen	74
4 Härtefälle	77
4.1 Wenn Sie einen Kollegen einfach nicht respektieren können	77
4.2 Wenn ich selbst nicht respektiert werde	81
4.2.1 Umgang mit persönlichen Angriffen und Killerphrasen	82
4.2.2 Wenn gar nichts mehr hilft	85
4.2.3 Beugen Sie vor!	86

Teil III: Respekt im Umgang mit Kunden	87
5 Ein Beispiel aus der Praxis	89
6 So gelingt Respekt im Umgang mit Kunden	93
6.1 Kunden wie Partner behandeln – nicht wie Könige	93
6.2 Seien Sie ein guter Gastgeber	94
6.3 Mitarbeiter/innen wie Kunden behandeln!	95
6.4 Auch Dienstleister sind Kunden	95
6.5 Kunden schätzen ein gutes Betriebsklima	96
6.6 Bewusstsein im Unternehmen schaffen	97
6.7 Zum Thema Respekt im Dialog bleiben	98
Teil IV: Führen mit Respekt	101
7 Sich selbst mit Respekt führen	103
8 Möglichkeiten, um andere respektvoll zu führen	109
8.1 Integrität	109
8.2 Gutes Benehmen	111
8.3 Unternehmenskultur leben	113
8.4 Balance zwischen Stabilität und Instabilität	115
8.5 Stärken stärken	117
8.6 Vertrauen ist gut – oder ist Kontrolle besser?	121
8.7 Lob und Kritik – Zeichen von Respekt	123
8.8 In Beziehung gehen	127
9 Erfolgsfaktoren für eine respektvolle Unternehmenskultur	131
Nachwort	139
Literatur und Webadressen	141
Stichwortverzeichnis	143