

Předmluva

V mládí jsem si myslel, že stojím na vlastních nohou. Čím jsem starší, tím víc si uvědomuji, že stojím na ramenou společnosti. Bez toho, co dokázaly předchozí generace – bez znalostí a metod, které nám naši předci předávají –, a bez činnosti lidí okolo, bych nemohl odvádět svůj přínos společnosti. Práci vykonáváme společně s ostatními a pro ostatní.

Současně mi to, co si udělám sám, nestačí k životu. Jsem odkázaný na práci lidí z celého světa, bez níž bych si nemohl ani vypít hrnek kávy. V dnešní době jsme závislí na práci jiných lidí.

Má-li mít moje práce za těchto okolností, kdy práci odvádíme vždy spolu s ostatními a pro ostatní, smysl, musím skloubit dvě věci.

V první řadě musím být ochoten tuto práci odvádět, úkoly pro mě musí být smysluplné. Každý člověk by měl plnit úkoly, při nichž se autenticky prožívá, protože práce mu umožňuje vyvíjet se a utvářet si vlastní biografii.

Avšak neméně důležité je, aby mou práci považovali za smysluplnou moji zákazníci; přitom můj nejbližší spolupracovník je mým nejlepším zákazníkem, protože pracuji, abych si získal úctu a respekt. Vědomí, že zákazníci si váží mé práce, jí dává smysl a přispívá k tomu, že ji chci vykonávat ještě lépe. Respekt podporuje schopnost sebedůvěry.

Dnešní společnost nedokáže dostatečně ocenit spoustu věcí, které pro nás jiní lidé dělají. Jedním z projevů této tendence je, že manažeři považují zaměstnance společnosti za nákladový faktor. To je omyl, protože společnost dosahuje výsledků právě díky členům pracovního týmu.

Bez tohoto poznatku by se společnost dm-drogerie markt nemohla vyvíjet tak konstantně a pozitivně. Pracovní tým pracuje tím lépe, čím víc uznání a respektu se dostane práci každého jednotlivce.

Aby lidé svou práci mohli odvádět s pocitem, že dělají smysluplnou činnost, je třeba posilovat vědomí o potřebě respektu. Tato kniha je cenným přínosem a všem zájemcům odhaluje rozličné tváře tohoto tématu a nejrůznější přístupy k němu. Je zde názorně popsán jak první potřebný krok, tedy že každý musí začít u sebe, tak i ten další zahrnující i ostatní – ať už se jedná o běžné soužití, nebo vztah vedoucího pracovníka se zaměstnanci.

Tuto knihu bych chtěl doporučit všem, aby si každý uvědomil a vzal k srdci, že nová společenská realita trpí nedostatkem vzájemné úcty.

*Prof. Götz W. Werner
zakladatel a člen dozorčí rady dm-drogerie markt*

Úvod

Respekt by chtěl mít každý. Není divu! Vždyť jedině v atmosféře vzájemného uznání vás může práce těšit a může být zdrojem spokojenosti a štěstí. Otázka tak zní: Jak takové atmosféry dosáhnout?

Již mnoho let pracuji s lidmi, kteří se chtějí rozvíjet. Tito lidé ke mně přicházejí z nejrůznějších oborů a čelí rozličným výzvám. Přicházejí z řad vedoucích pracovníků, zaměstnanců i podnikatelů. Tak, jak se jen od sebe liší světy těchto lidí, jsou různorodé i otázky, s nimiž se na mě obracejí a jimiž se zabývají. Téma „respekt“ přitom hraje ústřední roli. Je východiskem a stěžejním faktorem spokojenosti a úspěchu v povolání.

Vždyť kdo by nechtěl být respektován a ctěn svým okolím? Kdo by nechtěl, aby se s ním v práci jednalo ohleduplně a s uznáním? Ať už se jedná o spolupráci se zaměstnanci, vedoucími pracovníky, kolegy, nebo zákazníky – řada potíží v profesním životě má prvotní původ v nedostatku vzájemného respektu.

Uvědomovat si význam respektu je jedna věc. *Praktikovat* ho v každodenním životě a učinit ho součástí svého života je věc druhá a obtížnější! Tuto knihu jsem napsala s cílem podat vám pomocnou ruku právě v takových situacích. Je výsledkem mých dlouholetých zkušeností s problematikou respektu.

Mnohým lidem chybí respekt vůči sobě samým. Nevědí si rady se svými slabiny nebo s tím, jak by mohli optimálně využít své silné stránky... Nebo nevědí *co* se svými různorodými – někdy značně protichůdnými – potřebami. Těmto lidem bych chtěla v první části knihy pomoci najít velké ANO plné respektu k sobě samým.

Druhá část je věnována respektu, který cítíme vůči ostatním, nebo se nám ho od nich dostává. Řada lidí neví, jak přiměřeně jednat se svými kolegy; mají pocit, že v práci nejsou bráni vážně. Těmto lidem je určena druhá kapitola. Najdete zde základní body cvičení schopnosti měnit perspektivu, uvažování v možnostech; dozvíte se tu, jak se vyrovnávat s nepříjemnými pocity, přiměřeným tónem si zajistit respekt nebo realisticky řešit konflikty – vše krok za krokem.

Třetí část je určena vedoucím pracovníkům, protože pro ně platí ohledně respektu zvláštní pravidla. Pokud jste vedoucí pracovník, čelíte dvojité výzvě: získat si respekt svých zaměstnanců a zároveň udržovat vzájemný respekt v rámci oddělení nebo týmu, jež řídíte. Tady se dozvíte, jak na to.

Pro společnosti má respekt kromě etického aspektu také podstatný ekonomický význam. Z aktuálních průzkumů vyplývá, že kde vládne respekt, daří se všem zúčastněným dobře. Nejen z hlediska atmosféry, ale i ročního obrátu. Respekt má cenu zlata – doslova! Proto ve třetí části naleznete pod heslem „faktory úspěchu“ řadu odkazů na to, jak můžete ve společnosti respekt vyžadovat a řídit se jím.

Vzhledem k tomu, že se s tématem respektu setkávám opakovaně, ať už při seminářích, koučinku, nebo při team-buildingových akcích, nechtěla jsem napsat teoretickou knihu. Naopak. Bylo pro mě důležité zpracovat téma „respekt“ s ohledem na konkrétní situace a praxi. Ani ty nejlepší úvahy nejsou k ničemu, pokud je nelze aplikovat v praxi. Proto zde naleznete nespočet jednoduchých, snadno realizovatelných a také zábavných příkladů a cvičení. V praxi se mi všechny již mnohokrát osvědčily.

K životu naplněnému respektem vede mnoho cest. Zkuste si najít tu svou!

Vaše Andrea Lienhartová



Respekt v práci: inventura

Možná že jste po této knize sáhli hlavně proto, že hledáte odpověď na otázku, jak si můžete v práci získat respekt. „On mě vůbec nerespektuje!“ nebo „Kdyby si tak *jednou* zkusil, jaké to je být v mé situaci!“ nebo „Nechce se mi věřit, jak se mnou moje šéfová jedná! Co si vůbec myslí...!“, je to i váš případ?

Jste ve vaší pracovní skupině terčem posměchu nebo ponižujících poznámek? „Zasedli si“ vaši kolegové na vás? Nebo si občas říkáte: „Ach, kdybych tak mohl/a své nadřizené nebo kolegy nebo toho problematického zákazníka alespoň trošičku změnit – jak snadno a příjemně by nám šla práce od ruky!“

Možná jste ale po této knize sáhli, protože se respekt ve vašem osobním žebříčku hodnot nachází již dlouho hodně vysoko a hledáte nápady, jak byste ho mohli na pracovišti, resp. u vás ve společnosti ještě intenzivněji prosadit – jako zaměstnanec nebo jako vedoucí pracovník.

At' už je to jakkoli, všichni velmi dobře víme, jak příjemné je být respektován. Jen málokterá hodnota se těší tak širokému uznání jako respekt. At' už mezi nadřízenými a zaměstnanci, kolegy a kolegyněmi, muži a ženami, mladšími a staršími, mezi jednotlivými odděleními, zaměstnanci a zákazníky, interními a externími poskytovateli, prodejci a kupujícími...

Zaměstnanci chtějí být respektováni

Věděli jste, že pracovat pro nadřízeného, který projevuje zaměstnancům respekt, je po celém světě považováno za ideální pracovní pozici? Toto přání převyšuje už jen přání pokud možno zajímavého zaměstnání a má výrazný náskok před faktory jako plat, jistota pracovního místa, možnost postupu nebo volný čas. Avšak nadřízených prokazujících respekt je málo. V jednom z průzkumů měli zaměstnanci zhodnotit svou *skutečnou* situaci v práci a ukázalo se, že vedoucí pracovníci vyjadřují své uznání spíš zřídka.¹⁾

Průzkum mezinárodní poradenské společnosti *Mercer* ve 22 státech dokazuje prioritní postavení respektu na pracovišti i daleko za hranicemi Německa a Evropy. Respekt patří celosvětově k nejdůležitějším faktorům s vlivem na zapálení pro práci vůbec.

¹⁾ Srov. van Quaquebeke, N., Zenker, S., Eckloff, T. Who cares? The importance of interpersonal respect in employees' work values and organizational practices. *Hamburger Forschungsbericht zur Sozialpsychologie*. 2006, Nr. 71.