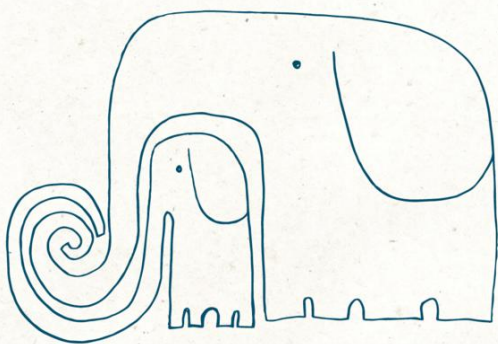


RENÉ BORBONUS



ÜBER DIE KUNST,
EIN FREUNDLICHER
MENSCH ZU SEIN

95 einfache Wege, um
Respekt, Zuneigung
und Wohlwollen
in die Welt zu tragen

Econ

SPIEGEL
Bestseller-
Autor

René Borbonus
Die Kunst,
ein freundlicher Mensch
zu sein

RENÉ BORBONUS ist Spezialist für Rhetorik und Kommunikation. Topmanager und Politiker lassen sich von ihm ausbilden und auf schwierige Gespräche vorbereiten.

René Borbonus

DIE KUNST, EIN FREUNDLICHER MENSCH ZU SEIN

95 einfache Wege, um Respekt,
Zuwendung und Wohlwollen
in die Welt zu tragen

Econ

Wir verpflichten uns zu Nachhaltigkeit



- Papiere aus nachhaltiger Waldwirtschaft und anderen kontrollierten Quellen
- Druckfarben auf pflanzlicher Basis
- ullstein.de/nachhaltigkeit

Besuchen Sie uns im Internet:

www.ullstein.de



Econ ist ein Verlag
der Ullstein Buchverlage GmbH

1. Auflage 2024

ISBN: 978-3-430-21124-6

© der deutschsprachigen Ausgabe

Ullstein Buchverlage GmbH, Berlin 2024

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere und ausdrücklich die Nutzung
unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne von § 44b UrhG.

Alle Illustrationen im Innenteil © Olesja Reiser

Umschlaggestaltung: Brian Barth, Berlin

Redaktion: Dr. Annalisa Viviani, München

Satz und Gestaltung: LVD GmbH, Berlin

Gesetzt aus der Adobe Garamond Pro

Satz: LVD GmbH, Berlin

Druck und Bindearbeiten: GGP Media GmbH, Pößneck

Inhalt

Einleitung

Wer freundlich lebt, lebt besser	9
1. Der Klügere ist freundlich	14
2. Freundliche Haltung und freundliches Verhalten unterscheiden	16
3. Perfektion aufgeben	17
4. Präsent sein	19
5. Flexibel bleiben	22
6. Freundliche Worte wählen	24
7. Reizworte meiden	26
8. Komplimente machen	29
9. Dankbarkeit zeigen	32
10. Wertschätzung zeigen	35
11. Versprechen halten	37
12. Vergeben lernen	39
13. Höflich bitten	41
14. Demut üben	44
15. Hilfe anbieten – Hilfe in Anspruch nehmen	45
16. Freundlich Nein sagen – freundlich Ja sagen	49
17. Begründet loben – begründet kritisieren	51
18. Awareness praktizieren	54
19. Sich großzügig zeigen	56
20. Meinung ändern und ändern lassen	58
21. Aufrichtig um Entschuldigung bitten	60
22. Die Zeit anderer angemessen nutzen	63
23. Timing beachten	65
24. Fehler feiern	67
25. Duzen statt siezen – oder umgekehrt?	69
26. Sich Zeit für Feedback nehmen	71

27. Unsicherheit auffangen	74
28. Überraschungsbereit bleiben	76
29. Gemeinsamkeiten suchen und nutzen	79
30. Weniger hartnäckig sein	81
31. Auf Bezeichnungen und Etikettierungen verzichten	84
32. Erst fragen, dann schlussfolgern	86
33. Sprachlich Verantwortung übernehmen	89
34. Emotionale Filter ausschalten	91
35. Zwischen Absicht und Wirkung unterscheiden	94
36. Differenzieren können und wollen	96
37. Emotionstoleranz	99
38. Verantwortung für Schwierigkeiten im Gespräch übernehmen	102
39. Mit Freunden wie mit Fremden reden	104
40. Unangenehme Wahrheiten aussprechen	106
41. Wer hört Ihnen zu?	108
42. Zwischen den Zeilen hören	110
43. Nicht-direktiv zuhören	112
44. Schweigen können	114
45. Nicht bagatellisieren und nicht verschlimmern	117
46. Sich ein Beispiel an weiblicher Gesprächsführung nehmen	119
47. Aufmerksamkeit nicht vortäuschen	121
48. Nicht ungefragt die Welt erklären	123
49. Konversationellen Narzissmus vermeiden	124
50. Den Raum lesen	127
51. Emotionen artikulieren, nicht aufstauen	128
52. Kontakt etablieren	130
53. Lächeln	133
54. Sich verbal und nonverbal aufmerksam zeigen	135
55. Selbstironie demonstrieren	138
56. Metakommunikation etablieren	139
57. Störungen freundlich ansprechen	142

58. Eigene Störungen ankündigen	144
59. Begegnen statt abonnieren	145
60. Distanz zulassen – Nähe zulassen	147
61. Verständnis statt Strafe	149
62. Wegschauen können	152
63. Beziehungen nicht vorschnell aufgeben	154
64. Weltsicht vs. Innensicht unterscheiden	156
65. Aufrichtiges Interesse zeigen	159
66. Den ersten Schritt machen	161
67. In die fremde Komfortzone gehen	163
68. Menschen einladen statt ausgrenzen	166
69. Zusammen essen	168
70. Danke sagen in fremden Sprachen	170
71. Erfragen, was man nicht versteht	172
72. Kulturelle Unterschiede achten	174
73. Differenzen aushalten	176
74. Tabus hinnehmen	179
75. Sprache dekolonialisieren	181
76. Othering vermeiden	184
77. Respektieren statt stigmatisieren	186
78. Formulieren statt korrigieren	189
79. Demonstrative Höflichkeit praktizieren	191
80. Kommunikationskanäle variieren	193
81. Widerstände konstruktiv nutzen	196
82. An Netiquette halten	198
83. Nicht alles unhinterfragt teilen	201
84. Den Diskurs nicht vorschnell aufgeben	204
85. Die richtigen Vorbilder auf den Schild heben	205
86. Unachtsamkeiten auch mal runterschlucken	208
87. Sich emotional abgrenzen	211
88. Stille aushalten	212
89. Schlechte Kommunikation bereuen	215
90. Sich zufriedengeben können	216

91. Unrecht behalten	219
92. Zeit für Menschen nehmen	221
93. Aufrichtig ist wichtiger als richtig	223
94. Einfach mal gehen	225
95. Freundlichkeit ist ansteckend	226
Anmerkungen	229

Einleitung

Wer freundlich lebt, lebt besser

Was ist der einfachste Weg, von anderen so behandelt zu werden, wie man es sich wünscht – und gleichzeitig weniger von dem aushalten zu müssen, was man schwer erträgt?

Die Antwort lässt sich in ein einziges Wort fassen: Freundlichkeit.

Im Grunde lernen wir von Kindesbeinen an, dass freundliches Verhalten anderen Menschen gegenüber erwünscht ist. Leider gehört dieser Grundsatz aus dem Einmaleins der guten Erziehung eher zum Pflichtkatalog des menschlichen Miteinanders. Unsere Eltern legen großen Wert darauf, dass wir zum Beispiel höflich Danke sagen, wenn wir etwas bekommen, und dass man Nachbarn im Treppenhaus grüßt. Freundlichkeit wird uns als eine Art Gebot vermittelt, gegen das man nicht verstoßen sollte.

Wie sinnvoll und klug es ist, der Welt freundlich zu begegnen, verstehen viele von uns dagegen erst, wenn sie gemerkt haben, dass man manches im Leben nicht erzwingen und schon gar nicht alles kaufen kann, was man sich wünscht. Die Macht der Freundlichkeit umgibt uns jeden Tag, wenn wir sie nur sehen wollen. Ein gutes Wort kann aus Nachbarn Freunde machen, erschöpfte Menschen wieder aufrichten und Ladenöffnungszeiten aushebeln.

Freundlichkeit ist eine Voraussetzung für gelingende soziale Kontakte. Beziehungen gestalten Lebensqualität – und Kommunikation gestaltet Beziehungen. Wer sich warmher-

zig und zuvorkommend zeigt, wirkt sympathisch und ist beliebter als Menschen, die sich übermäßig selbstbewusst verhalten und andere ihre Unabhängigkeit spüren lassen. Das hat ein Experiment der Universitäten Leipzig und Witten-Herdecke gezeigt.¹

Zum anderen wird durch freundliche Handlungen ein Hormoncocktail von Glückmachern ausgeschüttet: Oxytocin, Serotonin und Dopamin heben unsere Stimmung, erhöhen Belohnungsreize und reduzieren Stress. Freundliches Verhalten hilft also nicht nur anderen – es hat auch extrem positive Auswirkungen auf uns selbst.²

Folgt man den Thesen der Epigenetik – einem Forschungsfeld, das noch in den Kinderschuhen steckt –, werden positive wie negative seelische Erfahrungen in Form molekularer Veränderungen in unseren Zellkernen gespeichert und nehmen von dort aus Einfluss auf unsere körperliche Entwicklung, etwa in Form der Entstehung oder Überwindung von Krankheiten. Stimmen die Vermutungen der Forscher, würde das bedeuten, dass wir mit unserem Verhalten direkten Einfluss auf unsere körperliche Gesundheit nehmen – eine faszinierende Vorstellung.³

Außer Frage steht, dass es uns subjektiv besser geht, wenn wir freundliche Interaktion mit anderen erleben. Sogenannte »Random Acts of Kindness« – »spontane Akte der Freundlichkeit« – sind deshalb genauso klug wie beliebt: Wir mögen Menschen, die freundlich zu anderen sind, und wir sind eher bereit, sie im Gegenzug zu unterstützen.

Gelegenheit für Freundlichkeit finden wir in unseren Gesprächen mit Familie, Freunden, Fremden, Kolleginnen und in Zufallsbegegnungen. Bevor ich Ihnen 95 Wege zeige, in Ihren täglichen Begegnungen freundlich zu sein, möchte ich einen weiteren gern vorwegnehmen: Wer anerkennt, dass unterschiedliche Menschen unterschiedliche Vorstellungen

haben, wird stets als freundlich wahrgenommen werden. So gibt es Menschen, die sich von komplizierten Sprachnormen gestört fühlen, und Menschen, die Wert auf die richtige Ansprache legen. Ich habe Verständnis für beide Seiten. Deshalb gendere ich in diesem Buch auf eine unkonventionelle Art, die sich in meinem Alltag als Kommunikationstrainer bewährt hat: Ich verwende mal die weibliche und mal die männliche Form. Damit ist jedem gedient und niemandem geschadet. Ein freundlicher Kompromiss ist manchmal alles, was es braucht, um eine Annäherung zu erreichen.

In diesem Geiste schreibe ich in diesem Buch über Kommunikation – in der Hoffnung, dass es Sie gleichzeitig inspiriert und unterstützt. 95 Wege, ein freundlicher Mensch zu sein, ist Alltagsbetrachtung und Alltagshilfe zugleich. Der größte Wunsch, den ich mit dieser Veröffentlichung verbinde, ist jedoch noch eine Nummer größer: Freundliche Kommunikation funktioniert, weil sie Freude macht. Ich habe dieses Buch geschrieben, damit auch Sie die Kraft der Freundlichkeit an Leib und Seele erfahren können – durch tiefere Begegnungen, wachsende Beziehungen und unvergessliche Momente im Zusammenleben mit anderen Menschen.

Schön, sympathisch und klug: Wenn es hier um einen Menschen gehen würde und nicht um eine Haltung, müsste ich niemanden von einem Date mit der Freundlichkeit überzeugen.

Kommen Sie gut an!

Ihr

René Borbonus

95

einfache Wege,
freundlich zu sein

1. Der Klügere ist freundlich

Wie viel Wärme von ein klein wenig Freundlichkeit abstrahlen kann, habe ich früh im Leben erfahren. Dafür bin ich bis heute dankbar. Als junger Mann habe ich in einem Pflegeheim gearbeitet, zunächst als Zivildienstleistender, später als Aushilfe. Von 7 bis 14 Uhr habe ich mit den alten Menschen nicht gearbeitet, sondern gelebt.

Jeden Morgen habe ich sie gewaschen, angezogen und gefüttert, aber nicht nur das: Ich habe sie begleitet. Einmal in mein Leben getreten, konnte ich sie nach Feierabend nicht einfach abschütteln. An Weihnachten habe ich sie besucht, um einen Tee mit ihnen zu trinken, ein kleines Präsent zu besorgen, einen Spaziergang zu machen. Einer Bewohnerin habe ich einen alten Kassettenrekorder geschenkt, den ich nicht mehr brauchte. Monatelang sprach sie von nichts anderem mehr, lieh sich überall Kassetten aus, erzählte mir von Hörspielen.

In dieser Zeit mit »meinen Alten« habe ich gelernt, wie weit ein kleines bisschen Freundlichkeit tragen kann. Ich durfte spüren, wie wenig es braucht, um Menschen glücklich zu machen. Und damit meine ich eben nicht nur die alten Menschen, denen ich schon mit einer kleinen Geste oder einem freundlichen Wort einen der wenigen Tage versüßen konnte, die ihnen noch blieben. Ich meine damit auch mich selbst. Denn am meisten, das habe ich Jahre später im Rückblick auf diesen wichtigen Lebensabschnitt erkannt, habe ich selbst von dieser Erfahrung profitiert. Denn da habe ich zum ersten Mal verstanden, dass Kommunikation nie eine Einbahnstraße ist.

Ich habe damals keine Reden vor großem Publikum gehalten, keine Weltstars oder Politiker auf große Auftritte

vorbereitet und keine Gruppen von hochkarätigen Entscheidungsträgern trainiert. Ich habe mit alten Menschen, die vom Leben entwöhnt waren, über alltägliche Banalitäten gesprochen und ihnen bei den grundlegendsten Verrichtungen geholfen. Und zurück bekam ich von diesen alten Menschen Dankbarkeit, Anerkennung, Hoffnung, geteilte Freude über schöne Momente und Freundlichkeit im täglichen Miteinander, die natürlich auch mir die Arbeit schöner und das Leben leichter machte.

Oft heißt es, Geben sei seliger als Nehmen. Meine Erfahrung ist: Wer gibt, dem wird gegeben – eine Nusschale Freundlichkeit, eine Wagenladung Dankbarkeit. In unserem Stationszimmer hing ein Bild mit dem Satz: »Helfen macht froh.« Ich habe in meinem Leben wenige Wahrheiten tiefer empfunden als diese. Nur im Spiegel anderer Menschen erkennen wir, dass wir wirken und Spuren hinterlassen. Das ist nicht nur ein Erfahrungswert, sondern auch wissenschaftlich überprüft. Eine sozialpsychologische Studie aus dem Jahr 2018 hat bewiesen, dass freiwilliges Helfen ein »Helper's High« erzeugt, von dem die Helfenden psychologisch profitieren.⁴ Sogar der Körper reagiert positiv – mit niedrigerem Blutdruck, höherem Selbstwertgefühl, geringerem Stressempfinden und sogar höherer Lebenserwartung. Häufigste Nebenwirkung: größere Zufriedenheit.

Wer besser leben will, der gebe mehr. Das Prinzip Freundlichkeit ist am Ende nichts anderes als die Anwendung dieses Erkenntnis auf die Kommunikation.

Freundlichkeit ist nicht nur schön – sie ist auch sehr klug.

2. Freundliche Haltung und freundliches Verhalten unterscheiden

Vor Jahren habe ich mit meinen Kindern, die damals noch klein waren, eine Eselstour durch die Uckermark gemacht. Bei dieser Gelegenheit habe ich gelernt: Die Frage, an welchem Ende vom Strick der Esel läuft, bleibt in der Kommunikation oft bis zum Schluss spannend.

Wir kamen an diesem Tag durch eine ganze Reihe von verwunschenen, kleinen Dörfchen. In diesen Ortschaften, tief im Herzen von Mecklenburg verkapselt, schien die Zeit stillzustehen: von modernen Innenstädten keine Spur. Oft kreuzte von einem Ende des Ortes zum anderen kaum eine Menschenseele unseren Weg. In einem solchen Umfeld wird jedes Gespräch gefühlt gleich noch bedeutungsvoller: Wo wenig gesprochen wird, bedeutet das einzelne Wort noch mehr.

In einem Dorf machten wir vor einem winzigen Tante-Emma-Laden Station – dem einzigen Geschäft am Ort. In den Regalen zwei Tüten Mehl, drei Packungen H-Milch, ein Stück Seife. Aber eine Kühltruhe gab es. Ich kaufte drei Eis für mich und meine Kinder, Kosten: 1,50 Euro.

Die Ladenbetreiberin war um die 80 – eine alte Frau, die ihr kleines Reich ungeachtet ihres fortgeschrittenen Alters mit Stolz führte. Wahrscheinlich kannte sie, tourende Esel und ihre Begleiter ausgenommen, all ihre Kunden persönlich.

Ich legte eine 2-Euro-Münze auf die Theke und sagte: »Stimmt so.«

Sie sah mich an, lächelte verlegen und antwortete: »Jetzt beschämen Sie mich.«

An diesem Tag habe ich verstanden, dass freundlich sein

zu wollen und sich tatsächlich freundlich zu verhalten zwei verschiedene Dinge sind.

Mit meinem kleinen Trinkgeld wollte ich einen freundlichen Impuls setzen: Wenigstens weiß der Fremde sich zu benehmen, wenn er schon mit zwei aufgedrehten Kindern und einem protestierenden Esel durch die Dorfidylle zieht. Doch die alte Dame war nicht erfreut, sie war unangenehm berührt. Von meinem überzogenen Trinkgeld fühlte sie sich herabgesetzt. Freundlichkeit hat wie jede Form der zwischenmenschlichen Interaktion eine Absenderin und eine Empfängerin – und der Erfolg der Kommunikation entscheidet sich letztlich immer bei Letzterer. Das Beispiel zeigt deutlich: Ich wollte Freundlichkeit senden, die Empfängerin spürte Herablassung.

Was ich für freundliches Verhalten halte, müssen andere noch längst nicht so empfinden. »Der Wille zählt«, lautet ein altes Sprichwort – und es stimmt oft einfach nicht. Wirklich freundlich zu sein hört nicht bei der Haltung auf, sondern muss bis in die Verhaltensebene reichen und vor dem Sprechen bedenken, wie die Worte oder die Geste auf das Gegenüber wirken mögen.

Nicht das, was wir senden wollen, ist Freundlichkeit, sondern das, was ankommt.

3. Perfektion aufgeben

Menschen sind fehlbar – auch und gerade in der Begegnung mit anderen. Gerade wenn ein Mensch oder ein Gespräch uns besonders wichtig ist, setzen wir oft zu hohe Erwartun-

gen in die Beziehung und unsere Interaktion. Das führt immer wieder dazu, dass wir nicht unser bestes Selbst zeigen, wenn wir es darauf anlegen – weil der Anspruch an das sendende Ich einfach zu hoch ist.

Bedauerlich ist daran, dass wir damit genau das Gegenteil von dem erreichen, was wir bezwecken: Perfektion verbindet nicht, Perfektion trennt. Besonders in der Kommunikation. Eine Verbindung entsteht, wenn es menschelt. Da sind Macken und Makel eher hilfreich als hinderlich. Andere sind uns ja auch sympathischer, wenn sie sich als Mensch mit Ecken und Kanten zeigen und nicht als fehlerfreier Interaktionsroboter. Der würde auf uns nämlich genauso wirken wie die sogenannte Kundenerfahrung bei einer vollständig automatisierten Service-Hotline: unzugänglich, distanziert und lieblos.

Wozu also all unsere Energie darauf verschwenden, uns als perfekt zeigen zu wollen? Abgesehen davon, dass das in der Regel sowieso nicht funktionieren wird, weil menschliche Interaktion eben nicht vorprogrammiert werden kann wie eine künstliche Intelligenz.

Ein gutes Beispiel für den Unterschied zwischen Makellosigkeit und Zugänglichkeit sind die sogenannten Outtakes, also Ausschnitte von Patzern und Pannen, welche die Kamera bei Fernsehsendungen, YouTube-Videos oder bei den Dreharbeiten von Filmen und Serien eingefangen hat. Besonders beliebt sind in den sozialen Medien Outtakes von Sendungen, die sich normalerweise durch ihre nüchterne Perfektion auszeichnen – wie etwa die Tagesschau. Aus diesem Grund hat etwa ein Clip von Tagesschau-Moderatorin Susanne Daubner Millionen von Klicks, in dem die normalerweise perfekt stimmungsniellierte Sprecherin mitten in der Moderation einen massiven Lachanfall bekommt und sich derart lange nicht wieder in den Griff bekommt, dass

sie sich am Ende selbst mit einem »och, menno« kommentiert und sich eine Träne aus dem kameraoptimierten Make-up wischt.

Professionell sind die Nachrichten immer. Freundlich sind sie in diesen Zeiten nur selten. Susanne Daubner, das Gesicht der Nachrichten, wird in diesem Moment für uns Zuschauer zu einem freundlichen Gesicht – zu einem Menschen aus Fleisch und Blut.

Freundlichkeit kann das ganze Beziehungsgefüge entzerren, indem man sich einfach als Mensch unter Menschen versteht. Was auch immer es zu besprechen, auszuhandeln und zu verkünden gibt: Der eigene Anspruch sollte uns dabei nicht im Weg stehen. Es ist befreiend, sich vom Perfektionszwang zu lösen. Andere sind genauso wenig vollkommen – darauf können wir uns stets verlassen. Wer sich locker macht, erleichtert es auch anderen, sich als Mensch zu zeigen.

Wer auf Perfektion verzichtet, kommt anderen näher.



4. Präsent sein

Keine Erfahrung in meinem Leben hat mich die Bedeutung von Präsenz eindrucksvoller gelehrt als eine Episode mit meinen Kindern vor einigen Jahren. Während sie im Spiel

um mich herumtobten, war ich auf dem Sofa sitzend in mein Smartphone vertieft. Schon mehrfach hatten die beiden mich aufgefordert, mitzumachen, doch ich war zu abgelenkt.

Natürlich habe ich immer gute Gründe, warum ich meine Mails checken muss – irgendwie kann man sich seine geistige Abwesenheit schönreden: Es ist meine Arbeit, es ist mein Unternehmen, ich verdiene damit unser Geld, ich trage auch für meine Mitarbeitenden und Kunden Verantwortung und so weiter, und so fort.

Was ist also wichtiger: Zu allen Menschen gleichzeitig freundlich zu sein oder nur zu denen, die man gerade um sich hat? Kann man Freundlichkeit aufteilen wie einen Kuchen? Und wenn ja, wer verdient das größte Stück?

Natürlich ist Freundlichkeit situationsgebunden: Man kann nicht immer für alle Menschen gleichzeitig im selben Maße achtsam sein. Doch in der Regel ist es nicht schwierig, seine Aufmerksamkeit situativ angemessen zu verteilen. Präsent sein heißt, den Augenblick bewusst zu erleben.

An jenem Tag brauchte mein jüngerer Sohn genau einen Satz, um mir zu demonstrieren: All die Ausreden für permanente Erreichbarkeit verblassen, wenn man sie in Kontrast zu dem setzt, was wirklich zählt. Johann kam zu mir gelaufen, fasste mich am Arm und wartete auf Blickkontakt – wie er das häufig tut, wenn er etwas Wichtiges zu verkünden hat. Und dann sagte er mit glühenden Augen: »Papa, wenn ich groß bin, will ich auch mal ein Handy haben!«

In diesem Moment war ich so entsetzt, so angewidert von mir selbst, dass ich erst einmal kurz aus dem Raum gehen musste. Wie unfreundlich, ja kontaktfeindlich zeigte ich mich meinen Söhnen, obwohl ich körperlich anwesend war?

Bevor ich mich ihnen wieder zeigen und endlich in ihr Spiel einsteigen konnte, musste ich emotional erst einmal mit mir selbst wieder klarkommen.

Oft braucht es unseren Nachwuchs als Stimme der Vernunft, um uns als Erwachsene wieder zur Raison zu rufen. Es ist schon absurd: Wir haben Angst, dass unsere Kinder zu viel Zeit mit dem Smartphone verbringen. Und warum? Weil wir wollen, dass sie im Moment präsent sind und am Familienleben teilnehmen. Damit sie von uns lernen und mit uns leben können, anstatt sich schlechte Gewohnheiten bei Fremden abzuschauen. Und was leben wir ihnen vor?

Auch wenn der Begriff besonders in diesem Zusammenhang viel strapaziert wird: Präsenz ist nicht einfach eine trendige Achtsamkeitsübung für gestresste Führungskräfte mit dem Ziel der innerbetrieblichen Leistungsoptimierung. Präsenz ist auch mehr als eine Empfehlung in der Paartherapie, um einander wieder näherzukommen und die Bedürfnisse des anderen besser wahrzunehmen. Und Präsenz ist ganz sicher mehr als eine antrainierte Bühnenkompetenz, denn mehr als die Wirkung zählt dabei die Bereitschaft zu einer tieferen Verbindung.

Präsenz ist die Voraussetzung für geteiltes Leben.



5. Flexibel bleiben

Zu den Angewohnheiten, die uns in der Kommunikation unfreundlich erscheinen lassen, gehört die Unflexibilität, die wir im Laufe unseres Lebens verstärkt einnehmen – sowohl Menschen als auch Themen gegenüber. Sie kann sich als Ungeduld, Desinteresse oder sogar Abneigung ausdrücken.

Es gibt verschiedene Gründe dafür, warum wir das tun. Einer ist der »Fluch des Wissens«: Wir vergessen mit der Zeit, wie es früher ohne all das Wissen war, das wir im Laufe der Zeit angesammelt haben. Kommen wir mit Menschen ins Gespräch, die eine andere Vorgeschichte haben und mit unseren Interessen und nicht zuletzt auch unserem Jargon nichts anfangen können, sind wir schnell versucht zu urteilen: Dieser Mensch spricht nicht dieselbe Sprache, also nehme ich lieber Abstand.

In manchen Umfeldern hat man regelrecht das Gefühl, man habe es mit einer Geheimsprache zu tun. Als ich einmal ein Training in Karlsruhe durchführte, hatte ich es mit einer Gruppe von Mitarbeitern eines Mobilfunkanbieters zu tun, die sich den ganzen Tag technische Abkürzungen an den Kopf warfen. Weil das bei ihnen so üblich war, kürzten sie allerdings auch alles andere ab – eine Angewohnheit, die für mich als Außenstehenden sehr befremdlich war. Als einer der Teilnehmer sich frühzeitig aus dem Training verabschiedete, entschuldigte er sich mit den Worten: »Tut mir leid, ich muss noch in die EFS.« Ich dachte schon, der hat etwas Schlimmes. Wie sich später herausstellte, war mit »EFS« einfach nur die Ernst-Frey-Straße gemeint.

Auch der Kommunikationsstil eines Menschen kann ein Auslöser sein, warum wir aufhören, zuzuhören – und damit vielleicht den Zugang zu einem interessanten Kontakt ver-

lieren oder sogar eine Chance verpassen. So gibt es Vorgesetzte, die sehr minimalistisch kommunizieren. Das kann sich etwa darin äußern, dass sie nicht oder wenig loben. Das muss aber nicht heißen, dass sie trotzdem nicht von der Leistung ihrer Mitarbeitenden überzeugt oder sogar begeistert sind und ihnen bereitwillig die Tür öffnen, wenn die nächste Runde Beförderungen ansteht.

Ich bin seit vielen Jahren mit Christian Bischoff befreundet – einem Redner und Trainerkollegen, der ganz anders lebt, arbeitet und spricht als ich selbst. Manch einer wundert sich sogar über unsere Verbindung, so groß sind die äußerlichen Differenzen. Doch gerade deshalb fühle ich mich von dieser Freundschaft auf positive Weise gefordert, erfüllt und inspiriert.

Menschen kommunizieren auf unterschiedliche Weise. Sich dessen bewusst zu sein, kann viele Missverständnisse vermeiden, aber auch eine respektvolle Haltung gegenüber Unterschiedlichkeiten fördern. Wer sich immer nur mit Menschen austauscht, die gleich ticken, engt seinen Horizont und seine Möglichkeiten im Leben stark ein.

Schließlich neigen wir aufgrund unserer übertakteten Lebensentwürfe und unseres chronischen Zeitmangels heute dazu, Themen voreilig als uninteressant abzustempeln. Diese schlechte Angewohnheit lässt sich – ebenso wie die vorgenannten – ablegen, indem man sich bewusst vornimmt, allen Arten von Themen und auch Menschen mit verschiedenen Kommunikationsstilen zuzuhören. So etwas wie belanglose Themen oder langweilige Absender gibt es nicht – nur desinteressierte Empfänger.

Ob etwas oder jemand interessant ist, entscheidet sich beim Zuhörenden.

6. Freundliche Worte wählen

Die kleinteiligste Ebene der freundlichen Kommunikation ist die Wortwahl. Eigentlich ist das offensichtlich: Wenn wir freundliche Worte an jemanden richten wollen, kommt es in hohem Maße auf das einzelne Wort an. Und doch haben wir manchmal Schwierigkeiten, die richtigen Worte für eine bestimmte Situation zu wählen – auch wenn wir gerade besonders nett zu jemandem sein möchten.

Für dieses Paradoxon gibt es mehrere Gründe. Einer besteht darin, dass unsere Muttersprache so reich an Auswahlmöglichkeiten ist. Oft gibt es eine ganze Reihe von Möglichkeiten, ein und dieselbe Aussage zu tätigen. Darauf werden wir im Deutschunterricht hingewiesen ebenso wie darauf, dass wir in aufeinanderfolgenden Sätzen nicht ständig dasselbe Wort wählen mögen. Auf diese Weise lernen wir, unsere Wortwahl ein Stück weit zu variieren. Was uns jedoch niemand nahebringt, ist, wie unterschiedlich verschiedene Wörter wirken können, auch wenn sie per Definition ungefähr auf dasselbe hinauslaufen. Es macht einen großen Unterschied, ob ich sage: »Das hast du gut gemacht!« oder »Das hast du nicht schlecht gemacht!«. Im Grunde bedeuten beide Komplimente dasselbe, aber sie wirken sehr unterschiedlich.

Diese Bedeutungsnuancen sind zudem, und das ist der zweite Grund, äußerst individuell: Wer selten ein Kompliment bekommt, mag sich über jede dieser Aussagen mehr freuen als jemand, der regelmäßig über den grünen Klee gelobt wird. Was der eine als freundlich betrachtet, mag dem anderen regelrecht unfreundlich erscheinen: Was heißt hier »nicht schlecht«?

Ein dritter Grund für unsere Schwierigkeiten mit der richtigen Wortwahl ist die Tatsache, dass wir für bestimmte