



kailash

NORA BLUM

RADIKALE FREUND LICHKEIT

Wie sie dein Leben revolutioniert



Die Informationen in diesem Buch sind vom Autor und Verlag sorgfältig erwogen und geprüft, dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden.

Eine Haftung des Autors bzw. des Verlags und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

Der Verlag behält sich die Verwertung der urheberrechtlich geschützten Inhalte dieses Werkes für Zwecke des Text- und Data Mining nach § 44b UrhG ausdrücklich vor.
Jegliche unbefugte Nutzung ist hiermit ausgeschlossen.



Penguin Random House Verlagsgruppe FSC® N001967

3. Auflage
Originalausgabe
© 2025 Kailash Verlag, München
in der Penguin Random House Verlagsgruppe GmbH
Neumarkter Str. 28, 81673 München
produktsicherheit@penguinrandomhouse.de
(Vorstehende Angaben sind zugleich
Pflichtinformationen nach GPSR)

Lektorat: Caroline Kaum
Umschlaggestaltung: ki 36, Editorial Design, München
Satz: Satzwerk Huber, Germering
Druck und Bindung: GGP Media GmbH, Pößneck
Printed in Germany
ISBN 978-3-424-63273-6

www.kailash-verlag.de

Für Berlin

INHALT

PROLOG

Auf dem Weg zu radikaler Freundlichkeit	11
Zurück zu mehr Freundlichkeit	15

KAPITEL 1

Was ich meine, wenn ich von Freundlichkeit spreche	19
Ist Freundlichkeit angeboren oder müssen wir sie erst erlernen?	19
Gibt es die eine Definition von Freundlichkeit?	22
Mach den Freundlichkeits-Selbstcheck	27
Deine wichtigsten Werkzeuge auf dem Weg zu mehr Freundlichkeit	28

KAPITEL 2

Auf Unfreundlichkeit freundlich reagieren.	
Macht unabhängig	35
Warum uns Unfreundlichkeit so stark triggert.	38
Was du gewinnst, wenn du freundlich bleibst	41
RADIKAL FREUNDLICH mit Unfreundlichkeit umgehen	45

KAPITEL 3

Endgegner Freundlichkeit. Dein Smartphone	53
Wie Smartphones unsere Beziehung auf die Probe stellen	56
Warum Smartphones uns kleine Alltagsbegegnungen rauben	59

Was wir durch einen anderen Handyumgang gewinnen können	62
RADIKAL FREUNDLICH bleiben – trotz Smartphone	63
KAPITEL 4	
Die Kraft freundlicher Gesten. Kleine Signale mit großer Wirkung.	69
Freundliches Handeln macht glücklich	72
Aktive Freundlichkeit stärkt unsere Gesundheit.....	74
Warum wir uns nicht häufiger unterstützen	75
RADIKAL FREUNDLICH handeln	78
KAPITEL 5	
Bewusst freundlich engagiert. Anderen und dir selbst Gutes tun.....	85
Freiwilliges Engagement, das dich selbst stärkt.....	89
Anderen helfen und länger leben	92
RADIKAL FREUNDLICH für andere aktiv werden	92
KAPITEL 6	
Freundlich Nein sagen. Schafft Freiräume.....	99
Warum ein Nein so schwerfällt	102
Wieso ein ehrliches Nein freundlicher ist.....	104
RADIKAL FREUNDLICH Grenzen setzen	108
KAPITEL 7	
Konflikte freundlich austragen. Öffnet Türen ...	115
Verschiedene Konfliktstile: Wo stehst du?.....	118
Wie wir welcher Konflikttyp werden	120
Unser Konfliktverhalten und die Freundlichkeit.....	122
RADIKAL FREUNDLICH streiten lernen	125

KAPITEL 8	
Freundlich mit dir selbst sein. Die Essenz	131
Warum wir uns selbst so kritisch sehen.	135
Die große Chance, die Selbstmitgefühl bietet	137
Was dein Selbstmitgefühl für deine Mitmenschen bedeutet	139
RADIKAL FREUNDLICH mit dir selbst umgehen	141
KAPITEL 9	
Freundlich im Job? It works	147
Warum es uns in der Arbeitswelt so schwerfällt, freundlich zu sein	150
Ein paar gute Gründe für Freundlichkeit im Job	152
Warum Unternehmen in eine freundliche Arbeitskultur investieren sollten	156
RADIKAL FREUNDLICH im Job	159
KAPITEL 10	
Königsdisziplin: Freundlich bleiben trotz Stress	165
Stress macht (leider) oft antisozial	167
Wieso wir im Stress ungenießbar werden (können)	169
Freundlich bei Stress? Das sind die Vorteile.	171
RADIKAL FREUNDLICH auf Stress reagieren	173
KAPITEL 11	
Politische Diskussionen freundlich führen. Und dazulernen	179
Warum wir bei manchen Themen so schnell an die Decke gehen	182
Wie die Digitalisierung unsere Gemüter weiter erhitzt	184
Warum wir anfangen sollten, freundlicher zu diskutieren	185
RADIKAL FREUNDLICH im politischen Diskurs	188

KAPITEL 12	
Freundlich mit Neid umgehen. Vervielfacht	
Lebensfreude	197
Warum wir andere beneiden.....	200
Erschwert die Sache: Neidgesellschaft Deutschland	202
Wie Neid unser Miteinander vergiftet	204
Wie Neid dich selbst unglücklich macht	205
RADIKAL FREUNDLICH den Neid hinter dir lassen	207
KAPITEL 13	
Geld spenden. Eine Quelle von Glück	213
Geben macht glücklich	216
Was uns zum Spenden motiviert und was uns davon abhält	218
RADIKAL FREUNDLICH spenden.	222
KAPITEL 14	
In Freundlichkeit verzeihen. Befreit von altem Schmerz	229
Was es bedeutet, zu verzeihen	232
Wann wir verzeihen.	234
Warum wir öfter verzeihen dürfen	237
RADIKAL FREUNDLICH vergeben lernen.	242
BLICK NACH VORN	
Freundlich(er) werden. Fangen wir heute damit an	245
Danksagung	249
Register.....	251
Anmerkungen	263

PROLOG

Auf dem Weg zu radikaler Freundlichkeit

Ich betrete den Raum. Am Tisch gegenüber sitzen fünf Finanzinvestoren. Ich bin eingeladen, um meine Pläne für die Erweiterung unseres Unternehmens zu präsentieren und dafür Geld einzuwerben. Ich brauche zwei Millionen Euro. Ich fühle mich gut und bin zuversichtlich, dass mir die Präsentation gelingen wird. Ich lächle in den Raum und begrüße die Runde. Die Anwesenden schauen mit ernster Miene zurück. Ich stelle mich vor und gebe den Investoren einem nach dem anderen freundlich die Hand. Ich setze mich und mache wie gewohnt etwas Small Talk, um die Stimmung aufzulockern. Einsilbig antwortet man mir, es solle losgehen.

Ich nicke und starte mit der Präsentation meines Unternehmens. Vor einigen Jahren habe ich als Psychologin ein Gesundheitsunternehmen gegründet, das mithilfe einer Therapie-App die lange Wartezeit auf einen Psychotherapieplatz überbrücken soll. Das Unternehmen entwickelt sich gut, erst kürzlich konnten wir im Rahmen einer großen klinischen Studie zeigen, dass unsere App die Symptomatik einer Depression signifikant reduziert. In einigen Monaten könnte es so weit sein, dass alle gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland die Kosten unserer App übernehmen. Das wäre für uns der Durchbruch. Aber für diesen Schritt benötigen wir Geld.

Die Präsentation bei den Investoren läuft aus meiner Sicht gut. Die Nutzerzahlen wachsen, die Umsätze steigen jeden Monat. Ich bin stolz

auf das, was wir aufgebaut haben. Zuversichtlich gestimmt gehe ich durch die einzelnen Folien. Am Ende schaue ich lächelnd in den Raum und erkundige mich, ob es noch Fragen gibt. Die meisten der Investoren tippen nur stumm auf ihren Laptops herum, ohne mich anzusehen. Einer von ihnen fragt etwas, ich antworte, dann herrscht wieder Stille. »Gut«, sage ich freundlich, »wenn Sie noch etwas brauchen, können Sie sich jederzeit melden.« Ich verabschiede mich leicht irritiert und schließe die Tür hinter mir.

Drei Tage später kommt der Anruf: Wir werden das Investment nicht bekommen. Woran es liegt, frage ich. Kurze Stille. Am anderen Ende der Leitung spüre ich Unbehagen: »Verschiedenes«, antwortet mein Gesprächspartner. Ich merke, wie er mir ausweicht. Noch dreimal muss ich nachfragen, bevor er endlich mit der Sprache heraustrückt: »Wir wissen nicht, ob du die richtige Ellenbogenmentalität mitbringst, die es in der Unternehmenswelt braucht«, sagt er. »Du warst zu freundlich.«

»Du warst zu freundlich.« Ich habe mit 24 Jahren ein Unternehmen gegründet und zu jenem Zeitpunkt knapp 100 Mitarbeitende geführt. Und mein Problem ist, dass ich freundlich war? An dem Punkt fragte ich mich das erste Mal, was eigentlich verkehrt ist mit unserer Welt. Wie sind wir dahin gekommen, dass Freundlichkeit sofort mit Schwäche gleichgesetzt wird? Seit wann sind Rücksichtslosigkeit und Härte etwas Erstrebenswertes? Sind wir nicht viel erfolgreicher, wenn wir respektvoll miteinander umgehen und kooperieren? Ich hätte mich an dieser Stelle anpassen können. Weniger lächeln, mehr Härte zeigen, bloß kein freundliches »Guten Morgen« mehr. Aber ich habe ehrlicherweise keine Lust, dass wir als Gesellschaft so weitermachen. Denn dieses Thema begegnet mir längst nicht mehr nur im Unternehmenskontext.

Ich lebe in Berlin. Hier muss man nicht lange suchen, um Unfreundlichkeit zu begegnen. Mehr noch: In dieser Stadt ist es beinahe ein

Markenzeichen, *nicht* freundlich zu sein. Wir feiern die »Berliner Schnauze«, nutzen Sprichwörter wie »Nett ist die kleine Schwester von Scheiße« und lesen Unternehmensratgeber mit Titeln wie *Den Netten beißen die Hunde*.

Freundlich sein ist out. Und so verhalten wir uns auch. Sei es im Verkehr, wo ich fast täglich Autofahrende sehe, die ohne Rücksicht auf Verluste noch schnell über die rote Ampel fahren. Oder in der vollen U-Bahn, in der wir uns aneinander vorbeizwängen, die Nasen über den Handys, sodass wir nicht einmal mitbekämen, wenn jemand unsere Hilfe benötigen würde.

Und nicht nur zwischen Fremden, auch unter Bekannten begegnet mir immer wieder diese neue Kühle. Neulich sah ich zwei Jugendliche, die, während sie miteinander sprachen, die Stöpsel ihrer Kopfhörer im Ohr behielten. Sie sahen sich nicht an, weil sie während des Gesprächs auf die kleinen Bildschirme ihrer Handys schauten. Dort liefen TikTok-Videos, die auf eine Aufmerksamkeitsspanne von wenigen Sekunden ausgelegt sind. Da wundert es nicht, dass es vielen von uns schwerfällt, unserem Gegenüber die volle Aufmerksamkeit für ein ganzes Gespräch zu schenken. Und wenn wir es doch tun, dann missverstehen wir uns oft und nehmen Dinge schnell persönlich. »Das macht er nur, um mir eins auszuwischen. Da soll er morgen mal sehen, was er davon hat!«, sagte ein Freund kürzlich über seinen Arbeitskollegen, mit dem es bei einem Projekt zu Unstimmigkeiten kam. Statt einander mit Empathie zu begegnen, fühlen wir uns schnell gekränkt und gehen in den Gegenangriff über.

Noch drastischer erscheint mir die Situation, wenn ich in die sozialen Medien schaue. Insbesondere hier fällt es mir schwer, der Unfreundlichkeit unserer Zeit zu entfliehen. Laut Angabe von Statista haben 61 Prozent der Jugendlichen in Deutschland bereits auf irgendeine Art und Weise Erfahrungen mit Cybermobbing gemacht.¹ Auch auf Accounts von Menschen, denen ich in sozialen Medien

folge, springt mir schnell Gehässigkeit ins Auge. »Du willst ja nur Aufmerksamkeit!«, kommentierten Menschen den Beitrag der Moderatorin Louisa Dellert auf Instagram, als sie kürzlich über ihre depressive Phase sprach. »Die Idee war von vorneherein schlecht«, war einer der Kommentare, als ein befreundeter Unternehmer auf LinkedIn von der Insolvenz seines Start-ups berichtete. Die Anonymität des Netzes gibt uns die Berechtigung, andere zu beleidigen. Und gleichzeitig scheint diese Härte mehr und mehr in der richtigen Welt anzukommen.

Laut einer aktuellen Forsa-Umfrage der DAK gaben 70 Prozent der Bevölkerung an, das soziale Miteinander habe sich ihrer Wahrnehmung nach in den letzten drei Jahren verschlechtert.² 67 Prozent der Befragten berichteten, eine Zunahme von Beleidigungen und Respektlosigkeit zu erleben. Andere nannten Egoismus, Ausgrenzung und Gleichgültigkeit.

Wie kommen diese Veränderungen zustande? Aus meiner Sicht tragen viele der aktuellen Entwicklungen im öffentlichen Leben nicht zu einem freundlicheren Miteinander bei. Wir befinden uns in einem gesellschaftlichen Wandel, der durch die zunehmende Digitalisierung, die Urbanisierung, den Rückgang von sozialen Strukturen wie Familie, Kirche und Nachbarschaft und den wachsenden Fokus auf Individualismus und Effizienz geprägt ist³. Statt uns zu verabreden, chatten wir online. Statt uns zu helfen, kennen wir unsere Nachbarn nicht einmal mehr beim Namen. Statt uns für gemeinsame Werte starkzumachen, streben wir nach individuellem Erfolg.

Auch der raue Ton der Medien hilft aus meiner Sicht nicht. Wenn ich manche Zeitungen aufschlage, springen mir Überschriften ins Auge, die teils klar unter der Gürtellinie die Unfähigkeit von Politikerinnen und Politikern anprangern. Daneben die täglichen Krisenmeldungen von Gewalt und Katastrophen auf der Welt, an die man sich fast schon gewöhnt hat. Ich stehe hinter kritischem Journalismus. Gleichzeitig frage ich mich, welches Menschenbild uns über

diese negative Art der Berichterstattung vermittelt wird. Wie soll man bei all der Negativität noch an das Gute im Menschen glauben? Wirkt Feindseligkeit wie die einzige logische Konsequenz, schließlich wissen wir nie, wem wir vertrauen können?

Dass diese Verschlechterung des Miteinanders nicht spurlos an uns vorübergeht, zeigen steigende Werte von Stress, Depressionen und Einsamkeit in der Gesellschaft.^{4, 5, 6} »Ich fühlte mich so allein auf der Welt, ich konnte kaum atmen«, beschrieb mir eine junge Frau im Rahmen meiner psychologischen Arbeit ihren Kummer. Auch eine im Jahr 2024 veröffentlichte Studie des Bundesinstituts für Bevölkerungsforschung belegt dies.⁷ Während im Jahr 2017 noch rund 15 Prozent der Erwachsenen angaben, sich mehr als mindestens teilweise einsam zu fühlen, stieg dieser Anteil im Jahr 2022 auf 36 Prozent.⁸

Zurück zu mehr Freundlichkeit

Ich glaube, es ist an der Zeit, dass wir eine andere Richtung einschlagen. Dass wir erkennen, dass mehr Unfreundlichkeit und ein weiteres Sich-voneinander-Abwenden nicht der richtige Weg sind. Dass es nicht an der Zeit ist, die Ellenbogen auszufahren, sondern sich die Hände zu reichen.

Auch nach meiner Präsentation vor den Investoren habe ich mich in dieser Hinsicht nicht angepasst. Freundlichkeit war in unserem Unternehmen immer einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren. Wir haben Geschäftspartnerinnen und -partner gewonnen, da sie gerne mit uns zusammenarbeiten wollten. Wir konnten Mitarbeitende auch in schwierigen Zeiten an uns binden, weil sie unsere Kultur schätzten. Und auch die Investorinnen und Investoren, die am Ende Geld in unserer Firma anlegten, wussten um unseren Wert der Freundlichkeit. Im Jahr 2023 habe ich meine Rolle als Geschäftsführerin abge-

Prolog

geben und bin in den Beirat des Unternehmens gewechselt. Seitdem beschäftige ich mich damit, wie wir zurück in ein freundliches Mit-einander kommen.

Dafür habe ich mich intensiv mit der Forschungslage zum Thema auseinandergesetzt und festgestellt, dass die Erkenntnisse eine eindeutige Sprache sprechen: Freundlichkeit ist gut für uns. Nicht nur für unsere Mitmenschen, sondern auch für uns selbst. Es macht uns glücklich, anderen eine Freude zu machen. Es hat eine positive Wirkung, wohlwollend auf unser Gegenüber zu schauen, weniger zu neiden und öfter zu verzeihen. Es stärkt unser Gemeinschaftsgefühl, unsere Selbstwirksamkeit und unsere Zufriedenheit, wenn wir uns ehrenamtlich betätigen oder Geld spenden. Und auch unsere körperliche Gesundheit verbessert sich: Sind wir freundlich zu anderen, werden Glückshormone ausgeschüttet, unser Stresserleben wird reduziert, das Immunsystem gestärkt. Am Ende leben wir dadurch länger.

Ich erfahre diese positiven Effekte am eigenen Leib. Seit dem Ausstieg aus meinem Unternehmen habe ich einen Weg eingeschlagen, den ich als »radikale Freundlichkeit« bezeichne. Ich war noch nie ein besonders unfreundlicher Mensch. Doch ab diesem Zeitpunkt habe ich mich aktiv dafür entschieden, mehr Freundlichkeit in meinem Leben zu praktizieren. Damit meine ich, eine wohlwollende und empathische Grundhaltung gegenüber anderen Menschen bewusst zu pflegen. Ich meine nicht, keine Grenzen zu setzen und Konflikten oder Kritik aus dem Weg zu gehen.

Ich habe der Person an der Supermarktkasse bewusst in die Augen geschaut und sie angelächelt, anstatt auf mein Smartphone zu starren. Ich bin aktiv aus Gesprächen ausgestiegen, in denen über andere Personen schlecht gesprochen wurde. Wenn Menschen auf der Straße unfreundlich zu mir waren, habe ich nicht impulsiv zurück-

geschimpft, sondern versucht, die Situation mit Empathie zu lösen. Sobald ich mich über eine Freundin geärgert habe, bin ich ins Gespräch gegangen, anstatt den Konflikt zu scheuen. Zudem habe ich eine ehrenamtliche Tätigkeit begonnen und engagiere mich seitdem zwei Stunden die Woche als Sterbebegleiterin im Hospiz.

Mein Leben fühlt sich durch diese radikale Freundlichkeit erfüllter an. Ich bin weniger gestresst und stecke seltener in negativen Gedankenschleifen. Zudem merke ich den positiven Effekt auf die Menschen in meinem Umfeld. Denn wenig ist so ansteckend wie Freundlichkeit.

Im Rahmen dieses Buches möchte ich dir von meinem Weg dahin erzählen. Dafür werde ich dir in 13 Kapiteln 13 verschiedene Wege vorstellen, wie du freundlicher mit dir selbst und anderen umgehen kannst. In manchen Kapiteln geht es darum, aktiv freundlicher zu sein, beispielsweise indem du anderen häufiger eine Freude machst, dich ehrenamtlich betätigst oder an eine gemeinnützige Organisation spendest. Andere legen den Fokus darauf, in schwierigen Situationen nicht unfreundlich zu werden – sei es im akuten Stress, in politischen Diskussionen, in Momenten des Neids oder wenn jemand unfreundlich zu dir ist. Ich werde in diesem Buch eine Reihe persönlicher Erfahrungen mit dir teilen. Darüber hinaus bekommst du in jedem Kapitel die aktuelle Forschungslage zum jeweiligen Thema in Kurzfassung präsentiert. Mit dem Ziel, dass du daraus auch für dich selbst ganz praktische Impulse ziehen kannst. Solltest du mit der konkreten Umsetzung starten wollen, findest du am Ende jedes Kapitels konkrete Tipps und Übungen, die dich dabei unterstützen.

Das erste Kapitel liefert dir einige generelle Informationen zur Geschichte und Definition von Freundlichkeit und den wichtigsten Werkzeugen, die du für ein freundliches Leben brauchst. Die Folgekapitel wiederum bauen nicht streng aufeinander auf. Du kannst

Prolog

dir also je nach Belieben die Themen aussuchen, die dich gerade am meisten interessieren.

Dieses Buch wird nicht dazu führen, dass andere Menschen nicht mehr unfreundlich zu dir sind. Es wird dich auch nicht vor den Ungerechtigkeiten dieser Welt beschützen. Es kann dir jedoch in Zeiten diverser Krisen mehr innere Ruhe und Zufriedenheit schenken. Ich kann dir jedenfalls versichern, dass sich mein Leben durch radikale Freundlichkeit nachhaltig verändert hat. Ich habe ein Gefühl von Selbstwirksamkeit zurückbekommen, führe erfülltere Beziehungen und bin glücklicher. Wenn alle Menschen freundlicher wären – da bin ich mir sicher –, würden wir alle gemeinsam ein besseres Leben führen.

KAPITEL 1

Was ich meine, wenn ich von Freundlichkeit spreche

Ist Freundlichkeit angeboren oder müssen wir sie erst erlernen?

Die Frage nach der Natur der Freundlichkeit ist in etwa so alt wie die Freundlichkeit selbst. Seit Hunderten von Jahren beschäftigen sich Menschen aus Psychologie, Soziologie und Wissenschaft mit der Frage, ob freundliches Verhalten in unserem menschlichen Wesen liegt oder ob es etwas ist, zu dem wir uns aufgrund von sozialen Normen zwingen müssen.⁹ Die Meinungen dazu variieren stark, und die Diskussionen rund um das Thema wurden und werden gestern und heute hitzig geführt. In der Vergangenheit haben sich eine Reihe von Denkern zu diesem Thema geäußert, darunter Sigmund Freud, Immanuel Kant oder Richard Dawkins.^{10, 11, 12}

Zwei der wohl prägendsten Stimmen aber waren die der Philosophen Thomas Hobbes und Jean-Jacques Rousseau. Thomas Hobbes argumentiert in seinem Werk *Leviathan* von 1651, dass der Mensch von Natur aus egoistisch, gewalttätig und selbstsüchtig sei.¹³ Freundlichkeit und Kooperation existierten ihm zufolge nur im gesellschaftlichen Rahmen, vor allem wenn der Mensch dadurch Vorteile für sich selbst ableiten könne. In seinem Urzustand aber, vor dem Aufbau jeglicher Zivilisation, kämpfe der Mensch einen Krieg »jeder gegen jeden«.¹⁴

Lange galt Hobbes' Weltbild als richtig, bis rund 100 Jahre später der Philosoph Jean-Jacques Rousseau eine gegenteilige Position publizierte. In seinem Werk *Der zweite Diskurs* aus dem Jahr 1755 argumentiert er, dass der Mensch von Natur aus freundlich und mitfühlend sei, aber die Entwicklung der Zivilisation ihn dazu brächte, Gräueltaten zu begehen.¹⁵ Schuld hieran sei aus seiner Sicht die Entstehung von Privateigentum, das mit negativen Eigenschaften wie Konkurrenzdruck, Egoismus, Habgier und Neid verbunden sei. In der Folge würde der Mensch seinen ursprünglich friedvollen Zustand verlassen, Konflikte und Gewalt wären an der Tagesordnung.

Erst kürzlich nahm die Debatte rund um die Frage nach der Natur des Menschen erneut Fahrt auf, als der niederländische Historiker Rutger Bregman im Jahr 2019 seinen Bestseller *Im Grunde gut* veröffentlichte.¹⁶ In seinem Buch kommt der Autor zum Ergebnis, dass der Mensch, wie der Titel schon sagt, in seinem Urzustand eben doch »im Grunde gut« sei. Bregman stützt sich dabei auf zahlreiche wissenschaftliche Studien und historische Befunde. Zudem kritisiert er eine Vielzahl an Forschungsarbeiten, die zuvor als Beweise für die menschliche Grausamkeit dienten und die selbst ich noch aus meinem Psychologiestudium kenne.

Ein prominentes Beispiel an der Stelle ist das sogenannte Stanford-Prison-Experiment, das der Psychologe Philip Zimbardo in den 1970er-Jahren durchführte. Es gilt als eines der berühmtesten Experimente der Psychologie.¹⁷ Man simulierte eine Gefängnissituation, in der Studienteilnehmende die Rollen von Gefängniswärtern und Gefangenen einnahmen. Den Ergebnissen zufolge wurden die Teilnehmenden in der Rolle der Wärter bereits nach kürzester Zeit so brutal, dass das Experiment frühzeitig abgebrochen werden musste. Seither dient es als Beispiel für die düstere Natur des Menschen.¹⁸ Bregman kritisiert in seinem Buch, dass der Versuch stark manipuliert worden sei. So hatte man viele der »Wärter« aktiv dazu ange-

stiftet, grausam zu agieren. Ohne diese Beeinflussung, so Bregman, hätten sich die Menschen anders verhalten.

Ein wiederkehrendes Gegenargument zu Bregmans These des freundlichen Menschen ist die evidente Gewalt in Form von Kriegen, die wir historisch und aktuell auf der Welt sehen.¹⁹ Bregman entgegnet, dass Kriege und Gewalt – auch wenn es anders wirken mag – in unserer Welt nach wie vor die Ausnahme sind und nicht die Regel. Wenn es Gewalt gibt, so ist diese meistens das Ergebnis von besonderen politischen und wirtschaftlichen Umständen, nicht jedoch die Norm. Die große Mehrheit der Menschen verhalte sich demnach freundlich. Auch kritisiert Bregman in diesem Zuge die negativ verzerrte Berichterstattung der Medien und das permanent postulierte Bild des aggressiven Menschen. Wir müssten achtgeben, nicht eine selbst erfüllende Prophezeiung zu kreieren, in der der Mensch irgendwann schlecht wird, nur weil er glaubt, dass er es sei.²⁰

Im Rahmen der Recherche für dieses Buch habe ich mich mit vielen Büchern und Studien auseinandergesetzt, die sich ebenfalls indirekt mit der Natur des Menschen beschäftigen. Dabei musste ich feststellen, dass die meisten Befunde mit Bregmans These übereinstimmen. Neuropsychologische Studien zum Thema zeigen beispielsweise, dass verschiedene Arten von Freundlichkeit – wie wohlwollende Gesten oder ein ehrenamtliches Engagement – Bereiche in unserem Gehirn aktivieren, die auch Belohnungszentren genannt werden.²¹ Diese Zentren befinden sich im sogenannten mesolimbischen System und werden aktiviert, wenn wir evolutionär gesehen »gutes« Verhalten ausführen, wie etwas Leckeres essen oder Sex haben.²² Unser Gehirn schüttet bei Aktivierung dieser Belohnungszentren Glückshormone aus, mit denen es uns motivieren will, das Verhalten öfter auszuführen.²³ Essen? Super! Sex? Mehr davon! Dass das Ausführen freundlicher Gesten die gleichen Belohnungszentren aktiviert, lässt Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler vermuten,

dass freundliches Verhalten etwas Urmenschliches ist, das evolutionär gesehen wichtig war und daher belohnt wurde.²⁴ Würde Freundlichkeit gegen unsere Natur gehen, würde sie sich schlichtweg weniger gut anfühlen.

Am Ende wird es wahrscheinlich keine Schwarz-Weiß-Antwort auf die große Frage nach der Natur des Menschen geben. Gewiss sind wir in der Lage, unter bestimmten Umständen erschreckende Gräueltaten zu begehen. Gleichzeitig bin ich davon überzeugt, dass es mindestens ebenso in unserer Natur liegt, anderen wohlwollend und freundlich zu begegnen.

Gibt es die eine Definition von Freundlichkeit?

Ich gehe gerade vom Büro nach Hause, als mein Handy klingelt. Es ist kurz nach 18 Uhr und ich bin eigentlich ganz zufrieden mit dem, was ich heute geschafft habe. Auf dem Bildschirm sehe ich, dass meine Freundin anruft. Ich krame in meiner Tasche nach meinen Kopfhörern und gehe dran. »Nora!«, schallt es mir aus meinem Telefon entgegen. Den Geräuschen im Hintergrund ist zu entnehmen, dass meine Freundin gerade selbst unterwegs ist. Ich kann den Straßenlärm hören, irgendwo in der Ferne läutet eine Sirene und ihre Stimme ist lauter als sonst. Ich stelle mir vor, wie sie in kleinen, energischen Schritten von ihrem Büro nach Hause zur U-Bahn läuft.

»Ich habe da mal eine Frage zum Thema Freundlichkeit!« Seit ich angefangen habe, an diesem Buch zu arbeiten, beginnen plötzlich viele meiner Gespräche mit diesem Satz. »Du kennst doch diesen Kumpel von mir aus Köln, oder?«, fährt sie fort. »Der vor zwei Monaten schon mal das Wochenende bei mir geschlafen hat. Der vom Festival, letztes Jahr, weißt du?« Ich erinnere mich grob. Meine Freundin ist viel unterwegs und hat einen großen Bekanntenkreis, von dem sie immer wie-

der einmal jemand in Berlin besuchen kommt. »Na ja, egal«, fährt sie fort, noch bevor ich antworten kann. »Auf jeden Fall kenne ich den so flüchtig. Und jetzt hat der mir gerade geschrieben und gefragt, ob er mit seiner Freundin nächste Woche für vier Tage bei uns übernachten kann!«, es folgt eine kurze Pause, bevor es aus dem Handy brüllt: »Für VIER Tage. Ich meine, ich kenne seine Freundin ja nicht einmal! Und ich hab nächste Woche auch für die Arbeit superviel zu tun und mir passt es ehrlicherweise gar nicht. Ich verstehe auch nicht, warum er sich nicht einfach ein Hotelzimmer nehmen kann. Aber ich will auch nicht unfreundlich sein. Er ist sonst auch immer so nett zu mir. Muss ich da jetzt zusagen? Ich möchte nicht. Was denkst du?«

Tja, was denke ich? Und was denkst du? Ist es unfreundlich, wenn man seinem Bekannten die Gastfreundschaft verwehrt, obwohl man theoretisch ein Gästezimmer hat? Oder wäre es nicht vielleicht sogar viel unfreundlicher, Ja zu sagen, obwohl man eigentlich gar nicht will? Bedeutet Freundlichkeit, dass man immer zu allen nett sein muss, oder gibt es auch Grenzen? Was ist mit dem einen Kollegen, der auf der Arbeit so unhöflich ist? Oder mit der einen Nachbarin, die nie zurückgrüßt? Bei wie vielen Umzügen muss man helfen, bevor man Nein sagen darf? Wo hört Höflichkeit auf und wo fängt Unehrlichkeit an? Und ist aufgesetzte Freundlichkeit nicht eigentlich noch viel schlimmer als Unfreundlichkeit?

In den letzten Monaten habe ich probiert, Antworten auf diese Frage zu finden. Und leider muss ich dich an dieser Stelle enttäuschen. Auch nach intensiver Recherche habe ich festgestellt: Eine einheitliche Definition von Freundlichkeit, gepaart mit einem zugehörigen Verhaltenskodex für jede erdenkliche zwischenmenschliche Situation, gibt es leider nicht. Wie bei vielen psychologischen Konstrukten, die sowohl im normalen Sprachgebrauch als auch in der Forschung verwendet werden, gibt es auch beim Thema Freundlichkeit verschiedene Definitionen und Ansichten, auf die man sich beziehen kann.

Geht man dem Ursprung des Begriffs nach, so lässt er sich in mehreren Sprachen auf den Wortstamm »friunt« bzw. »frijönd« zurückführen, was so viel wie »Geliebter« oder »Verwandter« bedeutet.²⁵ Interessanterweise war das Konzept »Freundlichkeit« ursprünglich also eher mit einem Verhalten verbunden, das man primär seinen engsten Vertrauten und Verwandten entgegenbrachte. Mittlerweile hat es sich erfreulicherweise weiterentwickelt.

Frage man die Bevölkerung, was sie unter Freundlichkeit versteht, so werden meistens eine Reihe alltäglicher Gesten genannt. In einer der bisher größten Studien zum Thema haben mehr als 60 000 Teilnehmende aus 144 Ländern angegeben, was sie unter Freundlichkeit verstehen. Die am häufigsten genannten Sätze waren »Ich helfe anderen, wenn sie darum bitten«, »Ich habe nichts dagegen, Freundinnen oder Freunden einen Gefallen zu tun« und »Ich halte anderen die Tür auf«.²⁶ Für viele von uns ist Freundlichkeit also etwas Alltägliches, das jedem zuteilwerden kann und sich nicht nur auf uns nahestehende Personen beschränkt.

Blickt man in die Welt der Wissenschaft, ist die Sache etwas komplexer. Hier existieren verschiedene Definitionsansätze, die sich alle hinsichtlich ihres Fokus und der Breite ihrer Definition unterscheiden. Der englische Psychologe David Canter liefert einen Ansatz,²⁷ der folgende drei Elemente als »Essenz« von Freundlichkeit ausmacht: wohlwollende Toleranz, Empathie und proaktives Handeln. Wohlwollende Toleranz beschreibt die kognitive Ebene von Freundlichkeit. Hierbei geht es um eine respektvolle Grundeinstellung, die wir gegenüber allen Menschen pflegen sollten. Dazu gehört auch, dass wir jeden und jede fair behandeln, unabhängig davon, ob wir ihn oder sie mögen. Empathie beschreibt die emotionale Komponente von Freundlichkeit. An der Stelle geht es darum, uns in unser Gegenüber hineinzufühlen und Entscheidungen auf Basis dieses Einfühlungsvermögens zu treffen. Proaktives Handeln liegt auf der Verhaltensebene. Zur Freundlichkeit gehört es demnach, be-

wusst freundliche Gesten an den Tag zu legen, die anderen etwas Gutes tun, wie beispielsweise jemanden bewusst anzulächeln oder für wohltätige Zwecke zu spenden.

Der Ansatz von David Canter wurde seither vielfach weiterentwickelt und verfeinert.²⁸ Aus meiner Sicht bietet er einen guten Ausgangspunkt, um über Freundlichkeit nachzudenken, da er sowohl die kognitiven, die emotionalen als auch die verhaltensbezogenen Aspekte der Thematik umfasst. Zudem lassen sich von seiner Theorie einige wichtige Antworten auf unsere Fragen zum Kapitelstart ableiten (du erinnerst dich: das Übernachtungsproblem).

Canters Ansatz zeigt zum einen, dass Freundlichkeit über das Konzept der Höflichkeit hinausgeht. Während sich Höflichkeit als Benimmkodex primär auf die kognitive und die Verhaltensebene bezieht, inkludiert Freundlichkeit die Empathie, also die herzliche Verbindung mit dem Gegenüber. Außerdem bewahrt uns seine Definition davor, Freundlichkeit mit toxischer Positivität zu verwechseln, sprich einer Haltung, die einen übersteigerten Fokus auf positive Gedanken und Gefühle legt, während Unangenehmes ausgeblendet wird.²⁹ Eine solche Haltung wäre unvereinbar mit dem Kernelement der Empathie. Empathie bedeutet, seine eigenen Emotionen und die der anderen auf authentische und einfühlsame Weise zu berücksichtigen. Dies können wir nur, wenn auch unangenehme Gefühle und das Durchleben schwieriger Phasen ihren Raum erhalten.

Zudem macht Canter klar, dass Freundlichkeit nicht bedeuten kann, zu allem lieb Ja zu sagen. Die Annahme, unfreundlich zu sein, wenn man seine eigenen Grenzen kommuniziert, ist weitverbreitet. Das betrifft auch die Frage meiner Freundin in unserem Telefonat. Falls das auch deine Befürchtung war, als du dieses Buch gekauft hast, kann ich dich beruhigen: Dem ist nicht so. Canters Begriffsverständnis basiert auf einer respektvollen Grundeinstellung sich selbst und anderen gegenüber. Respekt bedeutet, ehrlich und wohl-

wollend mit seinen eigenen Bedürfnissen und denen seiner Mitmenschen umzugehen. Wer ständig über seine eigenen Grenzen geht und Konflikte meidet, ist weder ehrlich zu anderen noch zu sich selbst. Freundlichkeit bedeutet daher nicht, dass wir uns alles gefallen lassen und uns in jeder Situation zurücknehmen sollten.

Was uns wiederum die Komplexität von Freundlichkeit vor Augen führt, denn oftmals bedeutet sie, dass wir abwägen müssen: Was will ich, was will mein Gegenüber. Freundlich sein bedeutet dabei nicht, dass wir uns immer für die Bedürfnisse der anderen Person entscheiden müssen. Wichtig aber ist, ihre Bedürfnisse bei unserer Abwägung zu berücksichtigen und das Ergebnis am Ende konstruktiv und freundlich zu kommunizieren.

Was heißt das im Hinblick auf die Frage meiner Freundin? Ich habe ihr in unserem Gespräch geraten, die Bitte ihres Freundes abzulehnen. Als integraler Bestandteil von Freundlichkeit ist an dieser Stelle die Ehrlichkeit gefragt. Sie kann einerseits empathisch mit dem Wunsch ihres Freundes umgehen und trotzdem ehrlich ihre eigenen Bedürfnisse zum Ausdruck bringen. Zum Beispiel so: »Ich weiß es zu schätzen, dass du und deine Freundin gerne bei mir übernachten möchtest. Momentan habe ich allerdings sehr viel für die Arbeit zu tun und ich merke, dass ich diese Zeit für mich brauche. Ich hoffe, du verstehst das.« Alles ist besser, als Ja zu sagen und sich danach hinter dem Rücken des anderen über ihn zu ärgern. Vielleicht findet sich mit dieser offenen Haltung am Ende ja noch eine ganz andere Lösung.

Mach den Freundlichkeits-Selbstcheck

Hast du Lust, deine eigene Freundlichkeit zu testen? Unten stehend findest du einige Fragen aus dem Selbsttest, der auf David Canters Modell zurückgeht.³⁰ Teilnehmende werden gebeten, die Häufigkeit von 40 Einstellungen und Verhaltensweisen auf einer Skala von 1 (nie) über 3 (manchmal) bis 7 (fast immer) anzugeben. Wo landest du, wenn du deine eigenen Werte notierst?

- Es fällt mir leicht, zu vergeben.
- Ich finde, dass jede und jeder eine Chance verdient hat.
- Ich behandle Menschen fair, auch wenn ich sie nicht mag.
- Ich versuche, die Dinge aus der Sicht meiner Freundinnen und Freunde zu sehen.
- Ich verspüre den Drang, Menschen zu schützen, die ausgenutzt werden.
- Ich mache Geschenke ohne besonderen Grund.
- Ich spende an Wohltätigkeitsorganisationen.
- Ich lächle Fremde an.

Und, zu welchem Mittelwert von Freundlichkeit würdest du kommen? In der Studie waren es 3,5 von 7 Punkten, was zwischen den Antworten 3 (manchmal) und 4 (eher häufig) liegt.³¹ Im Schnitt zeigten die Menschen also ein mittleres Maß an Freundlichkeit. Falls du übrigens Lust hast, den gesamten Test zu machen, dann findest du ihn in digitaler Form zum Durchklicken neben vielen anderen Selbsttests auf meiner Website www.norablum.com.

Deine wichtigsten Werkzeuge auf dem Weg zu mehr Freundlichkeit

Während die Kernfähigkeit zur Freundlichkeit wohl angeboren zu sein scheint, zeigen sich in der Bevölkerung trotzdem grundsätzliche Unterschiede in der jeweiligen Ausprägung. Ältere Menschen erzielen in Freundlichkeitstests tendenziell höhere Werte als jüngere Personen³² und durchschnittlich schneiden Frauen besser ab als Männer.³³ Jedoch lassen einige Studien vermuten, dass der Unterschied in Bezug auf das Geschlecht primär auf soziale Normen und verschiedene Erziehungsstile zurückzuführen ist, da Frauen traditionell mehr zur Fürsorglichkeit erzogen werden.³⁴ Neben Alter und Geschlecht scheint auch unsere teils angeborene Persönlichkeit einen Einfluss darauf zu haben, wie freundlich wir zu anderen sind.³⁵ Menschen mit den Eigenschaften Extraversion, Offenheit und Verträglichkeit neigen dazu, in Freundlichkeitstests höhere Werte zu erzielen als introvertierte, verschlossene und unverträglichere Menschen.³⁶

Obwohl es diese grundsätzlichen Unterschiede in Bezug auf Alter, Geschlecht und Persönlichkeit also gibt, gelten diese jedoch als relativ klein.³⁷ Grundsätzlich geht die Wissenschaft davon aus, dass Freundlichkeit keine feste Eigenschaft ist, die man entweder hat oder nicht hat. Vielmehr ist sie eine Fähigkeit, die durch unsere Erfahrungen, unsere Erziehung und unsere Werte geformt und beeinflusst werden kann und stark situationsabhängig ist.³⁸ Das Gute daran: Wir können Freundlichkeit lernen. Im Rahmen dieses Buches werde ich dir in jedem Kapitel einige Wege dahin aufzeigen. Da wir dabei einige Werkzeuge immer wieder benötigen werden, möchte ich sie dir hier bereits einmal vorstellen.

1. Selbstreflexion

Selbstreflexion beschreibt die Fähigkeit, unser eigenes Denken, Fühlen und Handeln zu hinterfragen und zu verstehen.³⁹ Daher dient sie als wichtiges Werkzeug dafür, sich persönlich weiterzuentwickeln. Gleichzeitig ist sie aber auch ein wichtiges Tool für einen freundlichen Umgang mit anderen. Denn nur wenn wir uns selbst besser kennenlernen, können wir auch unsere Reaktionen gegenüber anderen Menschen verstehen und diese, wenn nötig, anpassen.

Denk zum Beispiel einmal über eine Person nach, bei der es dir schwerfällt, freundlich zu bleiben. Warum, glaubst du, löst diese Person so viel Ärger in dir aus? Ein Teil liegt bestimmt am Verhalten der Person. Oftmals ist das aber nicht alles. Reagieren wir in gewissen Situationen besonders stark, so ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass unsere eigenen Themen einen Teil dazu beitragen.

Die *kognitive Bewertungstheorie* des Psychologen Richard Lazarus aus den 1960er-Jahren besagt, dass jeder externe Reiz zunächst von uns bewertet wird.⁴⁰ Diese Bewertung beeinflusst unsere emotionale Reaktion und unser Handeln. Einfacher gesagt: Es ist nicht das Verhalten unseres Gegenübers, das uns nervt, sondern immer unsere – oftmals unbewusste – Interpretation desselben. Diese wird durch eine Reihe von Faktoren beeinflusst, wie zum Beispiel unsere individuellen Erfahrungen als Kind und als Erwachsener, unsere Grundüberzeugungen (in der Psychologie oft »Glaubenssätze« genannt)⁴¹, unsere persönlichen Werte und die kulturellen Normen, mit denen wir groß geworden sind. All diese Erfahrungen prägen, wie wir die Welt sehen und auf sie reagieren. Werden wir zum Beispiel schnell wütend, wenn uns jemand ins Wort fällt, kann es sein, dass wir als Kind oft übergangen wurden und daher besonders sensibel auf dieses Verhalten ansprechen. Wenn jemand unpünktlich ist, könnte das darauf zurückzuführen sein, dass wir selbst hohe Ansprüche an Zuverlässigkeit haben und Verspätungen als respektlos empfinden.