

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