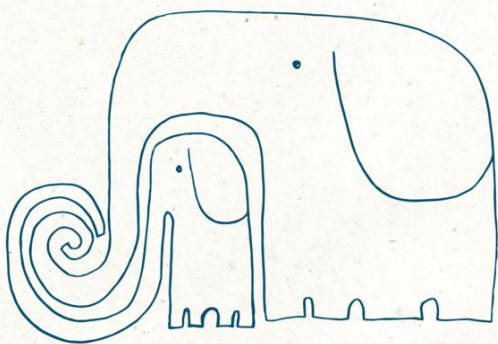


RENÉ BORBONUS



**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 Kommunikations-trainer 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

