



NORA BLUM

RADIKALE FREUND LICHKEIT

Wie sie unser 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.

Sollte diese Publikation Links auf Webseiten Dritter enthalten, so übernehmen wir für deren Inhalte keine Haftung, da wir uns diese nicht zu eigen machen, sondern lediglich auf deren Stand zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung verweisen.

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



Penguin Random House Verlagsgruppe FSC® N001967

1. Auflage

Originalausgabe

© 2024 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 Handlungsgang gewinnen können	62
RADIKAL FREUNDLICH bleiben – trotz Smartphone.	63

KAPITEL 4

Die Kraft freundlicher Gesten. Kleine Signale mit großer Wirkung.

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.

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.

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 . . .

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

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

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 herausrückt: »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 einzig 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-

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

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, kämpfte der Mensch einen Krieg »jeder gegen jeden«.¹⁴