

Probieren sie es mit *Freundlichkeit*

Freundlichkeit kostet nichts, hat eine positive, ansteckende Wirkung und verdoppelt sich, wenn wir sie teilen.

«Früher grüsste man sich noch auf der Strasse mit einem freundlichen «Grüezi.» Und heute? Wo ist die Freundlichkeit geblieben?», fragt mich meine Nachbarin manchmal, wenn wir uns über Gott und die Welt unterhalten. Meine Antwort lautet: «Ich glaube, Freundlichkeit gibt es heute mehr denn je. Sie zeigt sich nur anders, und wir übersehen sie, weil wir nach den traditionellen Merkmalen der Freundlichkeit suchen.»

Frischer Wind

Allen Unkenrufen zum Trotz erlebe ich vor allem im Umgang mit jungen Menschen viel Freundlichkeit im Alltag. Statt mich höflich und korrekt mit «Sehr geehrte Frau Angelone» anzuschreiben, wählen sie oft ein frisches und herzliches «Hoi, liebe Rita» an. Wenn ich mit meinem Namen angesprochen werde, geht mir das Herz auf. Wenn ich in ein Sportgeschäft in der Stadt gehe, um für meine Jungs etwas zu kaufen, begrüßen mich die jungen Verkäuferinnen und Verkäufer mit einem kollegialen «Hallo». Sie beraten mich kompetent, mit einer Prise Witz und jugendlichem Charme. Besonders schön finde ich, dass meine Kinder in der Schule einen selbstverständlichen Umgang mit Komplimenten lernen dürfen und mir ganz ungekünstelt sagen können: «Mama, dein Kleid gefällt mir.» Das ist Balsam für meine Seele.

Freundlichkeit liegt im Trend

Die Freundlichkeit ist nicht verschwunden – im Gegenteil: Laut dem «World Happiness Report» hat die Pandemie den netten Umgang miteinander weltweit sogar gesteigert, sie liegt um rund 25 Prozent höher als vor der Pandemie. In jüngster Zeit ist Freundlichkeit sogar zum Trend geworden. Immer mehr Forschungsinstitute beschäftigen sich mit dem Thema und seinen Auswirkungen auf die Gesellschaft. An Schulen wird nun vermehrt Empathie und Freundlichkeit unterrichtet. Die Social-Media-Plattform TikTok ermutigt ihre Nutzerinnen und Nutzer, an der Hashtag-Challenge #Create-Kindness teilzunehmen, indem sie herzerwärmende Videos teilen, die zur Verbreitung von Freundlichkeit anregen.

Von der Höflichkeit zur Herzlichkeit

Freundlichkeit hat in unserer Gesellschaft also nach wie vor einen hohen Stellenwert. Umfragen zeigen, dass sie zu den meistgeschätzten Eigenschaften zählt. Der Eindruck, dass sie manchmal fehlt, liegt an ihrem Wandel. Freundlichkeit hat sich entwickelt und zeigt sich heute moderner, frischer und spontaner. Nach heutigem Verständnis umfasst Freundlichkeit nicht mehr nur höfliches, respektvolles und hilfsbereites Verhalten gegenüber anderen, sondern vor allem auch Herzlichkeit.

Der englische Begriff «Kindness» trifft es besser, denn Freundlichkeit umfasst mehr als nur Höflichkeit und Hilfsbereitschaft. Sie schliesst auch Liebenswürdigkeit, Güte, Fürsorge und Achtsamkeit gegenüber Tieren, Pflanzen, der Umwelt und uns selbst ein. Freundlichkeit zeigt sich daher in Gesten wie dem behutsamen Entfernen einer Spinne aus

dem Haus, dem Aufheben von Abfällen zur ordnungsgemässen Entsorgung oder dem achtsamen Umgang mit sich selbst.

Ein weiteres wesentliches Merkmal wahrer Freundlichkeit ist, dass sie ohne Erwartung einer Gegenleistung praktiziert wird. Freundlichkeit hat nichts Berechnendes oder Manipulatives, sondern ist eine innere Haltung. Wer freundlich ist, sät Positivität und erntet auf natürliche Weise vielfältige Formen von Glück. Dies lebte auch Prinzessin Diana vor, die als Vorbild für Freundlichkeit galt: «Führen Sie eine zufällige Geste der Freundlichkeit aus, ohne eine Belohnung zu erwarten, in der Gewissheit, dass eines Tages jemand dasselbe für Sie tun könnte.»

Andere Länder, andere Sitten

Amerikaner sind Profis in Sachen Freundlichkeit und Künstler der kleinen Gesten. Davon können wir uns eine Scheibe abschneiden. Mit einem fröhlichen «Hi, I like your style» beim Vorbeigehen auf der Strasse oder einem sympathischen «You look great today» beim Bedienen an der Bar schaffen sie sofort eine positive Atmosphäre. Im Gespräch mit Fremden fühlt man sich in den USA schnell wie unter Freunden.

Unsere Schweizer Kultur hingegen tut sich schwer mit solch spontanen und herzlichen Gesten der Freundlichkeit. Deshalb bleiben wir Schweizer lieber bei der höflich-distanzierten Interpretation von Freundlichkeit. Dafür gibt es eine wissenschaftliche Erklärung in Form der «Höflichkeitstheorie»: Während Amerikaner die sogenannte positive Höflichkeit leben und Kommunikationsstrategien anwenden, die Freundlichkeit und gegenseitige Sympathie signalisieren, herrscht in der Schweiz die negative Höflichkeit vor, bei der man sich gegenseitig nicht unnötig stören will und deshalb eine zurückhaltende Gesprächskultur pflegt. Dies bestätigen auch verschiedene Umfragen, wonach ausländische Besucherinnen und Besucher uns Schweizerinnen und Schweizer als zurückhaltend, aber dennoch höflich und hilfsbereit erleben. Für Schweizer Spitzenplätze in den Freundlichkeitsrankings bräuchte es allerdings noch eine Prise mehr Spontaneität und Herzlichkeit.

Spontane Gesten mit grosser Wirkung

Die angelsächsische, aber auch die japanische Kultur sind bevorzugte Vorbilder für gelebte Freundlichkeit. Amerikaner, Briten, Neuseeländer oder Japaner praktizieren routiniert «Random Acts of Kindness». Diese «spontanen Gesten der Freundlichkeit» gegenüber anderen und sich selbst lassen sich leicht in den Alltag integrieren. Dabei geht es nicht um grosse Taten, sondern um viele kleine Dinge, die man ohne grossen Aufwand für andere und sich selbst tun kann. Und weil Freundlichkeit ansteckend ist, entsteht eine positive Kettenreaktion: Menschen, die eine spontane Geste der Freundlichkeit erfahren, werden diese ihrerseits weitergeben. So machen auch die kleinsten netten Taten einen Unterschied und tragen dazu bei, die Welt zu einem besseren Ort zu machen.

5 Traditionen aus aller Welt

15 STARTER-IDEEN FÜR SPONTANE GESTEN DER FREUNDLICHKEIT

- Sprechen Sie Menschen mit Namen an.
- Sprechen Sie positive Gedanken aus.
- Sparen Sie nicht mit Komplimenten.
- Grüßen Sie die Menschen, denen Sie begegnen.
- Rufen Sie eine Person an, die Sie mögen.
- Lassen Sie jemanden in der Warteschlange vor.
- Nehmen Sie sich Zeit für ein Gespräch.
- Freuen Sie sich für andere.
- Lächeln Sie spontan eine fremde Person an.
- Halten Sie einer Person die Tür auf.
- Schreiben Sie jemandem eine Karte.
- Gewähren Sie jemandem den Vortritt im Strassenverkehr.
- Heben Sie ein Stück Abfall von der Strasse auf.
- Behandeln Sie Fremde wie Freunde.
- Achten Sie auf sich selbst.

Fangen Sie klein an. Steigern Sie sich schrittweise, bis spontane freundliche Gesten zu Ihrer täglichen Routine werden. Ein Freundlichkeits-Journal, in dem Sie täglich festhalten, welche freundlichen Handlungen Sie ausgeführt haben und wie Sie sich dabei gefühlt haben, schärft Ihr Bewusstsein und erhöht Ihre Motivation, diese Routine beizubehalten. Lassen Sie sich dabei von Unhöflichkeiten anderer nicht entmutigen.

Tee trinken als Fundament der Freundlichkeit

Japan ist eines der freundlichsten Länder der Welt. Die Japaner leben nach dem Prinzip des «Omotenashi» – Gesten, die aus vollem Herzen kommen, ohne eine Gegenleistung zu erwarten. Dieses Prinzip hat seine Wurzeln in der jahrhundertalten Tradition der japanischen Teezeremonie. So ist es in Japan üblich, dass Buschauffeure ihre Fahrgäste vor jeder Abbiegung und Weiterfahrt vor einer roten Ampel warnen, damit niemand stürzt. Oder dass Bauherren ihren Nachbarn Waschmittel schenken, damit diese ihre verstaubten Kleider waschen können. Ein Dankeschön oder ein Trinkgeld erwarten die Japaner dafür selbstverständlich nicht.

Freundlichkeit entlang einer Mauer

Vor einigen Jahren hat eine anonyme Person im Iran die «Mauer der Freundlichkeit» ins Leben gerufen – einen öffentlichen Ort, an dem Menschen Kleidung, Essen oder andere Dinge des täglichen Bedarfs spenden können. Bedürftige Passanten können diese Dinge kostenlos mitnehmen. Diese inspirierende Bewegung hat ihre Wurzeln in der persischen Kultur und wurde inzwischen auch in verschiedenen Städten weltweit erfolgreich umgesetzt.

Ein Kaffee für die Seele

Der «Caffè sospeso», der «aufgehobene Kaffee», ist eine uralte Tradition aus Neapel. Wer etwas Gutes tun will, bestellt und bezahlt zwei Kaffees, trinkt aber nur einen. Der zweite bleibt «aufgehoben» und wird jemandem spendiert, der gerade etwas Freundlichkeit braucht.

Seid nett zur Erde

In der neuseeländischen Kultur gibt es drei Arten von Freundlichkeit: gegenüber

anderen, gegenüber sich selbst und gegenüber der Welt. Ein wichtiges Konzept ist «Kaitiakitanga», das die Vormundschaft über den Himmel, das Meer und das Land umfasst. Die Māori ernennen Personen zu Vormündern über Seen, Wälder oder Flüsse, um einen freundlichen Umgang mit der Umwelt zu gewährleisten. Im Jahr 2017 hat die neuseeländische Regierung dem Fluss Whanganui die gleichen Rechte wie den Menschen zuerkannt. Das bedeutet, dass Umweltschäden am Fluss genauso geahndet werden wie Verletzungen von Menschen.

Sharing is Caring

In vielen afrikanischen Kulturen wird die Philosophie «Ubuntu» gelebt. Sie ermutigt zu selbstlosem Handeln zum Wohle der Gemeinschaft. Im Mittelpunkt stehen Freundlichkeit und Mitgefühl – sei es durch das Teilen von Ressourcen oder durch die fürsorgliche Betreuung anderer, insbesondere der Kinder innerhalb einer Gemeinschaft. Es ist kein Zufall, dass das Sprichwort «Es braucht ein Dorf, um ein Kind grosszuziehen» aus Afrika stammt.

Fun Fact – immer schön lächeln!



Aufgrund ihrer besonderen Kieferstellung haben Quokkas einen überaus freundlichen Gesichtsausdruck und scheinen immer zu lachen. Das Kurzschwanzkänguru gilt daher als das freundlichste Tier der Welt.

INTERVIEW

«Freundlichkeit kann Begegnungen in Freundschaften verwandeln»

Die Psychologin und ehemalige Präsidentin des «World Kindness Movement», Cristina Milani, ist davon überzeugt, dass Freundlichkeit in vielen Gesten zum Ausdruck kommen kann.

Glauben Sie, dass Freundlichkeit eine natürliche Eigenschaft des Menschen ist?

Die Basis für Freundlichkeit ist angeboren. Das hat die Entdeckung der Spiegelneuronen durch Professor Giacomo Rizzolatti bestätigt. Diese speziellen Nervenzellen ermöglichen es uns, die Gefühle anderer zu spüren und ihr Verhalten intuitiv zu spiegeln. So lächeln wir automatisch zurück, wenn uns jemand anlächelt, oder wir fühlen uns inspiriert, freundlich zu sein, wenn wir Freundlichkeit bei anderen erleben. Freundlichkeit ist ansteckend.

Dennoch sind nicht alle Menschen automatisch freundlich – warum?

Die Gründe dafür sind vielschichtig und nicht einfach zu erklären. Manche Menschen haben Schwierigkeiten, mit dem täglichen Druck umzugehen, dem sie ausgesetzt sind, und neigen deshalb zu unfreundlichem Verhalten. Es ist eine Frage der persönlichen Bewältigungsmechanismen und Erfahrungen, die jeder Mensch im Laufe seines Lebens sammelt.

Welche Faktoren beeinflussen die Bereitschaft zur Freundlichkeit?

Zum Beispiel der Lebensraum. In der Stadt können Menschen aufgrund der Anonymität und des schnellen Lebens tempos weniger freundlich erscheinen oder weniger Zeit für zwischenmenschliche Interaktionen haben. Auf dem Land hingegen ist die Gemeinschaft häufig enger, was dazu führen kann, dass mehr Wert auf Freundlichkeit und zwischenmenschliche Beziehungen gelegt wird. Kulturelle Unterschiede spielen ebenfalls eine Rolle, da Höflichkeit und Hilfsbereitschaft in einigen Kulturen mehr geschätzt werden als in anderen. Und wie bereits angetönt, spielen auch persönliche Er-

fahrungen eine Rolle bei der Entwicklung der Bereitschaft, freundlich zu sein. Positive Erfahrungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass Menschen freundlich sind, negative Erfahrungen führen dazu, dass sie eher zurückhaltend sind.

Was sind die Vorteile von Freundlichkeit?

Abgesehen davon, dass sich Freundlichkeit positiv auf den Empfänger auswirkt, zeigen Studien, dass sich regelmässige freundliche Handlungen ebenso positiv auf die körperliche und geistige Gesundheit des Senders auswirken können. Freundlichkeit verbessert Beziehungen und fördert das allgemeine Wohlbefinden. Auf gesellschaftlicher Ebene ist Freundlichkeit sehr wichtig für die Zukunft der Menschheit. Komponenten wie Solidarität, Teilen und Altruismus (Uneigennützigkeit) sind notwendig, um unser Zusammenleben zu sichern. Die Bedeutung von Freundlichkeit in der modernen Leistungsgesellschaft ist in den letzten Jahren verstärkt in den Fokus der Wissenschaft gerückt. Das «Bedari Kindness Institute» an der University of California in Los Angeles beschäftigt sich damit und untersucht unter anderem, ob freundliche Kulturen – wie zum Beispiel die japanische – erfolgreicher sind als andere.

Was ist das Ziel von «The World Kindness Movement»?

Die Bewegung «The World Kindness Movement» wurde gegründet, um Menschen und Nationen zu ermutigen, einander mit Respekt, Empathie und Wertschätzung zu begegnen und eine freundlichere Welt zu schaffen. Sie unterstützt damit die «17 Ziele für nachhaltige Entwicklung» der UNO und setzt sich mit Bildungsprogrammen und Projekten für eine Kultur der Freundlichkeit ein. Seit



der Gründung am 13. November 1996 gilt dieser Tag als «World Kindness Day».

Wie setzen Sie sich als Botschafterin für Freundlichkeit ein?

Um das Bewusstsein für Freundlichkeit in der Gesellschaft zu fördern und eine Kultur der Freundlichkeit zu schaffen, habe ich den gemeinnützigen Verein «Gentlitude» gegründet. Derzeit arbeiten wir an einem Bildungsprogramm für Schulen. Wir bieten Aktivitäten an, die im Unterricht oder zu Hause durchgeführt werden können, um Kinder an Freundlichkeit heranzuführen und so Mobbing oder Cybermobbing zu verhindern. Zudem haben wir die «Sitzbank der Freundschaft» ins Leben gerufen. In verschiedenen Parks im Tessin werden Bänke aufgestellt. Wer darauf Platz nimmt, soll miteinander in Kontakt kommen. Ein Lächeln und ein Gespräch können der Beginn einer Freundschaft sein.

Rita Angelone
www.dieangelones.ch

Von den **Besten** lernen

In Sachen Freundlichkeit können wir viel von Profis in Berufen mit Menschenkontakt lernen. Ihre Fähigkeit, durch freundliche Gesten eine positive Atmosphäre zu schaffen und Konflikte zu vermeiden oder respektvoll zu lösen, ist auf unser Privatleben übertragbar.



© FOTO: Z.V.G.

Als Leiterin Weiterbildung bei GastroSuisse führt **ZITA LANGENSTEIN** Berufsleute aus der Gastronomie in die Kunst der Freundlichkeit ein. Als Butlerin praktiziert sie diese Kunst selber. Beide Tätigkeiten übt sie seit vielen Jahren mit Leib und Seele aus und setzt dabei Freundlichkeit bewusst ein.

«Freundlich zu sein, bedeutet in meinem Beruf nicht nur nett zu sein und zu lächeln, sondern auf die Gäste einzugehen, ihre Bedürfnisse zu erkennen und, wenn etwas nicht nach ihren Wünschen läuft, Verantwortung zu übernehmen und Lösungen anzubieten. In meiner Branche ist Freundlichkeit ein Teil des Jobs und damit eine professionelle, aktive Tätigkeit, die man ganz bewusst ausübt. Was Freundlichkeit ausmacht, ist auch kulturell bedingt. Jede Kultur hat ihre eigenen Massstäbe. Diese zu kennen und zu respektieren, gehört zum Freundlichsein dazu. Wie man in den Wald ruft, so tönt es heraus.»



© FOTO: Z.V.G.



© FOTO: Z.V.G.

PHILIPPE MOSER ALIAS GARFIELD UND CHRISTINA EGLI ALIAS BAIXA sind seit ihrer Kindheit Pfadis. Zusammen bilden sie das Co-Präsidium der Pfadibewegung Schweiz. Getreu dem Pfadigesetz wollen sie Freude im Alltag suchen und weitergeben. Dazu gehört auch der freundliche Umgang miteinander.

Garfield/Philippe Moser: «Es fällt mir mal leichter und mal schwerer, freundlich zu sein. Aber ich mag andere Menschen und weiss, dass man mit Freundlichkeit oft weiterkommt. Sie macht mich nicht nur selbst zufriedener, sondern sie kommt auch zurück. Ein kleines Lächeln, ein paar aufmunternde Worte, eine Geste der Dankbarkeit können so manches Herz öffnen. Ich finde, wir sollten nie aufhören, freundlich zu sein.»

Baixa/Christina Egli: «Natürlich gibt es auch Tage, an denen ich schlecht gelaunt bin und anderen Menschen nicht mit der sonst für mich üblichen Freundlichkeit begegnen kann. Solche Tage kenne ich sowohl von mir als auch von anderen Menschen. Anstatt mich über die Unfreundlichkeit zu ärgern, versuche ich herauszufinden, wie ich meinem Gegenüber helfen und die Freude zurückgeben kann. Das gelingt mir nicht immer, aber zum Glück doch oft.»



© FOTO: Z.V.G.

CHRISTOF GRIESSER ist seit 14 Jahren als Chef Kundenbegleiter in den Zügen der SBB in der ganzen Schweiz unterwegs. Dabei muss er auch manchmal für Ruhe und Ordnung sorgen – oder bei fehlenden Billetten entsprechende Massnahmen ergreifen. Heikle Situationen löst er mit Freundlichkeit und Respekt.

«Mein Rezept für einen guten Umgang mit allen Fahrgästen ist ein positiver und unvoreingenommener Erstkontakt. Ich gehe ohne Vorurteile und respektvoll auf die Kunden zu und habe damit eigentlich immer Erfolg. In Fällen, in denen ich etwas einfordern muss, gehe ich diskret und respektvoll vor. Mit ernstgemeinten Erklärungen und Ratschlägen helfe ich den Kundinnen und Kunden weiter, um ähnliche Situationen künftig zu verhindern. Wenn ich freundlich mit den Fahrgästen umgehe, sind sie zufrieden und geben mir schöne Rückmeldungen. Eine klassische Win-win-Situation also.»



© FOTO: Z.V.G.

LUKA MUTAVCIC sorgt als Postauto-Fahrer dafür, dass die Menschen sicher ihr Ziel erreichen. Dabei zeigt er nicht nur täglich sein fahrerisches Geschick, sondern beeindruckt auch mit seiner ansteckenden Freundlichkeit im Umgang mit allen Fahrgästen.

«Meine Fahrgäste begrüsse ich ganz selbstverständlich mit einem ehrlichen und freundlichen «Grüezi» und verabschiede sie mit «Uf Wiederluege». Ich begegne allen mit Respekt – auch bei Nachtbusfahrten, wo es zu herausfordernden Situationen kommen kann. Ich versuche, die Fahrt in meinem Postauto zu einem positiven Erlebnis zu machen. Das kommt bei den Fahrgästen sehr gut an und ich bekomme viel Freundlichkeit zurück. Die Fahrgäste bedanken sich bei mir für die angenehme Fahrt oder wünschen mir ebenso freundlich einen schönen Tag oder eine gute Nacht. Freundlich zu sein, bringt so viel, und sie kostet nichts.»



© FOTO: Z.V.G.

FRANZISKA QUARTARARO arbeitet seit 26 Jahren bei der Stadtpolizei Zürich. Als Wachtmeisterin mit Spezialaufgaben ist sie meist zu Fuss im Revier unterwegs. Zudem leistet die Revierpolizistin Anzeigendienst auf der Quartierwache. In ihrer Funktion sorgt sie für Sicherheit und Ordnung und setzt auch unliebsame Massnahmen respektvoll und freundlich durch.

«Mein Motto ist: Mit Freundlichkeit kommt man immer am weitesten. Wenn ich eine Busse aussprechen muss, dann tue ich das bestimmt, aber freundlich. Ich erkläre den Sachverhalt und wenn ich mit der Busse auch den Ausweis zurückgebe, wünsche ich trotzdem noch einen schönen Tag. Die meisten Menschen reagieren auf meine respektvolle Art und reagieren – auch nach anfänglichem Unmut – ebenso anständig und freundlich. Freundlichkeit beruht auf Gegenseitigkeit. Sie ist für mich bedingungslos. Man gibt sie, ohne etwas dafür zu erwarten.»