

Es regnete, ein kalter Wind blies mir ins Gesicht, und ich war in großer Eile. Aber ich wurde dieses Carsharing-Auto nicht los. Die Miete ließ sich nicht beenden, obwohl der Wagen auf einem ordentlichen Parkplatz stand. "Nehmen Sie mit uns Kontakt auf", verlangte die App. Ich musste lange auf mein Smartphone tippen, bis ich eine Telefonnummer fand. Dann hieß es: "Voraussichtliche Wartezeit mehr als 30 Minuten." Die Gebühren liefen weiter. Ich war, wie man so sadt, total genervt.

Als Ausweg bot sich an: "For English press two." Es meldete sich ein Mann mit indischem Tonfall. Auf ihn lud ich meine Gereiztheit und meine Verzweiflung ab, wissend, dass ich den Falschen traf. Da sagte er einen Satz, der alle Wut in sich zusammenfallen ließ. Dieser Satz lautete: "Ich verstehe Sie." Der Mann hörte mir ruhig zu und versprach mit sanfter Stimme: "Wir werden das Problem lösen."

Was ich zu spüren bekam, war etwas Unerwartetes. Etwas Entwaffnendes. Es war die Macht der Freundlichkeit.

Zugewandt, wohlwollend und hilfsbereit sein. Könnte das nicht als Prinzip unseres Zusammenlebens gelten? Wäre unser Dasein nicht leichter und auch schöner, wenn wir netter zueinander wären und die Freundlichkeit regieren würde? Doch wie mag sie gelingen? Lässt sie sich erlernen? Warum begegnet uns so viel Garstigkeit? Und wie sollen wir mit der eigenen schlechten Laune umgehen?

Die Freundlichkeit hat viele Feinde

Bei meiner Suche nach Antworten auf diese Fragen spreche ich eine Reihe äußerst achtsamer Menschen aus sehr verschiedenen Welten. Ich erfahre, wie verblüffend positiv Freundlichkeit auf Körper und Psyche wirkt und wie sie selbst beim Anlegen von Handschellen die Gemüter zu beruhigen vermag. Aber auch, welche Fallstricke sie spannen kann und welche Hindernisse sich ihr in den Weg stellen. Die Freundlichkeit hat viele Feinde.

Deutsche Forscher fremdeln ein wenig mit dem Begriff "Freundlichkeit". Während



steckt an.
Der Effekt
verstärkt

sich selbst"

viele amerikanische und britische Wissenschaftler wie selbstverständlich von "kindness" sprechen und ihre Institute dieses Wort auch im Namen tragen, publizieren Psychologen hierzulande lieber über "prosoziales Verhalten". Ihnen erscheint die Formulierung präziser.

Auch die 34-jährige Psychologin Isabel Thielmann erkundet das Prosoziale. Sie ist eine wichtige Expertin auf dem Gebiet. Kurioserweise arbeitet sie am Freiburger Max-Planck-Institut zur Erforschung von Kriminalität, Sicherheit und Recht, wo sich die meisten ihrer Kollegen eher dem Antisozialen widmen. Dort hat man offenbar erkannt: Der Blick auf die hellen Seiten unseres Wesens könnte helfen, auch seine dunklen Aspekte besser zu verstehen.

Thielmann und ihr Team nutzen Methoden aus der Spieltheorie der Ökonomie.

Mechanismen ergründen

Im Max-Planck-Institut zur Erforschung der Kriminalität in Freiburg arbeiten viele Experten für menschliche Abgründe – und die Freundlichkeitsforscherin Isabel Thielmann. Mit ihren Experimenten erkundet die Psychologin: Was fördert und was behindert "prosoziales Verhalten"?

Sie konfrontieren Probanden in ihrem Labor oder in Onlinepanels etwa mit dem "Gefangenendilemma" oder dem "Diktatorspiel". Dabei geht es stets darum, abzuwägen zwischen kooperativem oder egoistischem Handeln, Geld zu teilen oder für sich zu behalten.

In solchen Experimenten zeichnet sich ab, was uns auch im Alltag begegnen kann: Freundlichkeit oder prosoziales Verhalten steckt an. Sind die Mitspieler großzügig, dann bin ich es auch. Die Bereitschaft dazu hängt weder vom Alter noch vom Einkommen ab, nicht von der Religionszugehörigkeit und auch nicht vom Intelligenzquotienten. Nett hat also nichts mit doof zu tun. Beim Geschlecht allerdings wird ein kleiner Unterschied deutlich. "Männer sind gegenüber Frauen freigiebiger als gegenüber Männern", sagt Thielmann. "Offenbar herrscht bei ihnen untereinander eine stärkere Rivalität." Frauen verhielten sich gleichbleibend prosozial.

Das Wohlbefinden steigt

Gene, Erziehung und soziale Normen beeinflussen unsere Großherzigkeit. Und auch die Umstände. Das zeigt ein berühmtes Experiment des Sozialpsychologen John Darley an der Princeton University. Auf dem Weg, den Theologiestudenten zu ihrem Seminar nahmen, mimte ein Schauspieler einen am Boden liegenden Verletzten. Einen Teil der Studenten hatte Darley unter Zeitdruck gesetzt. Sie sollten einen Vortrag halten. Thema: der barmherzige Samariter. Von ihnen halfen nur zehn Prozent. Ohne Eile sprangen 63 Prozent bei.

Bei einem anderen Typ von Versuchen lassen Forscher ihre Teilnehmer Übungen in Sachen Freundlichkeit absolvieren. Die eigene Großmutter anrufen etwa, einem Obdachlosen einen Kaffee spendieren, einer Fremden ein Kompliment zu einem eleganten Kleidungsstück machen. Wenn die Wissenschaftler anschließend Spender wie Empfänger dieser Wohltaten befragen, so registrieren sie bei beiden einen deutlichen Anstieg des Wohlbefindens.

Die US-amerikanische Stiftung "Random Acts of Kindness" (Kleine Gesten der Freundlichkeit) hat auf ihrer Webseite Studien über die enormen Gesundheitseffekte des Freundlichseins zusammengestellt. Es lässt den Blutdruck und den Pegel des Stresshormons Cortisol sinken, löst Ängste, erhöht das Selbstwertgefühl, steigert die Lebenserwartung und flutet uns mit Glückshormonen, mit Endorphinen, Oxytocin und Serotonin. Unser Gehirn belohnt uns für Freundlichkeit.

Mehrere Fehleinschätzungen erschweren uns jedoch, in den Genuss dieses Glücks zu kommen. Zum einen hält sich die große Mehrheit bereits für überdurchschnittlich nett und rücksichtsvoll. Muffig sind immer nur die anderen. "Selbstüberhöhung im moralischen Spektrum" nennt Thielmann das. "Wir wollen von uns selbst denken, dass wir gute Menschen sind." Bei ihren Befragungen fand die Psychologin heraus: "Die allermeisten sehen keinen Anlass, sich prosozialer zu verhalten." Ändern wollen sie sich allenfalls, wenn sich Freunde oder Bekannte bei ihnen über ihr unwirsches Auftreten beklagen.

Ein zweites Hindernis für mehr Freundlichkeit ist falsche Scheu. Uns plagt die meist unberechtigte Sorge, abgewiesen

oder missverstanden zu werden. Fahrgäste der Londoner U-Bahn berichteten zugleich von großer Schüchternheit und der Freude,
angesprochen zu werden.
Kürzlich zeigte eine Studie
der Uni Pittsburgh, dass wir
deutlich unterschätzen, wie
sehr sich andere über einen
spontanen Gruß per SMS
oder E-Mail freuen.

Ein drittes Hemmnis für die Freundlichkeit ist ein Erbe der Kirchenväter – das Konzept der Selbstlosigkeit. Die Bibel fordert Nächstenliebe. Sie formuliert es als strenges Gebot. Doch Liebe ist viel verlangt. Und dass alle Barmherzigkeit obendrein uneigennützig zu erfolgen habe, aufopfernd oder gar märtyrerhaft, errichtet eine Hürde der Heiligkeit, die wir sündhaften Menschen kaum nehmen können. Sie macht es Spöttern leicht, einen Wohltiter abzuwerten als heuchlerischen Gutmenschen oder heimlichen Egoisten.

Warum darf es mir nicht selbst guttun, wenn ich Gutes tue? Warum sollten wir die Freuden der Freundlichkeit nicht teilen?

"Der Dualismus zwischen Altruismus und Egoismus ist oft kontraproduktiv", sagt Christian Uhle, 34. Uhle ist Philosoph, er hat einen Lehrauftrag in Karlsruhe und kürzlich ein Buch über den Sinn des Lebens veröffentlicht. Es heißt "Wozu das alles?"

Wir treffen uns im "Schwarzen Café" in der Berliner Kantstraße, das seit 1978 bis spätnachts Frühstück serviert. Die Freundlichkeit des Lokals besteht auch darin, einen freien Denker wie Uhle den ganzen Nachmittag bei einer Tasse Tee lesen und arbeiten zu lassen.

"Im Berufsleben macht die Freundlichkeit Fortschritte"



Mareen Ilgner (I.) und Gesche Gaudszuhn sind Beraterinnen bei der Kölner "Agentur für Freundlichkeit". Mal eben die Mitarbeiter das Lächeln elbren können und wollen sie nicht. Lieber helfen sie, freundliche Bedingungen im gesamten Unternehmen zu gestaltlen



58 FOCUS 14/2023 FOCUS 14/2023 55

Schritte zu einem netteren Ich

Wie wir es schaffen, uns selbst, anderen und der Welt gegenüber behutsamer und rücksichtsvoller zu sein



Diese Anregungen gibt **Claudia Hammond.**Sie lehrt Psychologie an der Boston University in London und ist BBC-Moderatorin

Folgen Sie der Fährte der Freundlichkeit

Ein guter Start, um die Welt freundlicher zu machen, besteht in der Erkenntnis, dass die Menschen bereits meist nett zueinander sind. Halten Sie nach Beispielen Ausschau, sowohl bei anderen als auch bei sich selbst, und notieren Sie Ihre Beobachtungen. Ein Tagebuch der positiven Momente steigert Ihr psychisches Wohlbefinden.

Genießen Sie die Herzenswärme guter Taten

Von unserem freundlichen Verhalten profitieren wir auch selbst. Es reduziert das Burnout-Risiko, Stress und soziale Ängste. Haben Sie keine Schuldgefühle, wenn Sie sich nach einer guten Tat gut fühlen. Bei Freundlichkeit geht es nicht um heilige Selbstaufopferung, sondern darum, ein anständiger, kooperativer Mensch zu sein, der sowohl gibt als auch nimmt.

Holen Sie sich mit einem Ehrenamt eine Extraportion Glück

Freiwilligenarbeit nützt den Menschen, die sie leisten, ebenso wie den Menschen, denen sie zugutekommt. Sie stärkt Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen, förderd tie Verbindung zu anderen und macht glücklich. Eine klassische Win-win-Situation.

Praktizieren Sie aktive Empathie

Empathie ist eine Fähigkeit, die man erlernen kann wie das Gärtnern oder Klavierspielen, etwa mithilfe eines Mitgefühlstrainings oder den Techniken der Freundlichkeitsmeditation. Menschen sind nach einem solchen Training stärker motiviert, das Leid anderer zu lindern.

Machen Sie Freundlichkeit nicht zu einer weiteren Aufgabe auf Ihrer To-do-Liste

Nehmen Sie Ihr Vorhaben, freundlich zu sein, nicht so ernst, dass Sie sich erdrückt fühlen. Sie brauchen dafür nicht viel Zeit. Schon ein paar wohlmeinende Worte können Ihren Mitmenschen viel bedeuten.

Lesen Sie Romane

Beim Lesen können wir uns in Gedanken und Gefühle anderer Menschen versetzen. Es lehrt uns Mitgefühl, was wiederum Freundlichkeit fördert.

Hören Sie zu, hören Sie gut zu Kaum etwas ist wichtiger.

Beginnen Sie Gespräche mit Fremden Die Leute werden sich freuen.

Üben Sie Ehrfurcht

Unternehmen Sie Spaziergänge, auf denen Sie nach Dingen Ausschau halten, die Ihnen Ehrfurcht einflößen. Das kann ein Gebäude sein oder ein Herbstblatt – alles, was Sie daran erinnert, wie wunderbar die Welt ist.

Denken Sie nach, bevor Sie etwas posten

Sie sollten innehalten, bevor Sie wütend auf einen Post antworten, mit dem Sie nicht einverstanden sind. Mäßigen Sie Ihren Ton oder folgen Sie dem alten Ratschlag: Falls du nichts Nettes sagen kannst, sag lieber gar nichts. Ignorieren Sie Tastenkrieger und teilen Sie lieber positive Beiträge.

Stellen Sie sich auf eine Heldentat ein

Um in einem Notfall sicher und erfolgreich eingreifen zu können, sollten Sie im Voraus verschiedene Szenarien durchdenken. Absolvieren Sie einen Erste-Hilfe-Kurs.

Seien Sie freundlich zu sich selbst

Wenn Sie Ihr Wohlbefinden vernachlässigen, riskieren Sie auszubrennen. Selbstfürsorge ist nicht egoistisch, sondern nötig, um sich um andere kümmern zu können.



Claudia Hammonds neues Buch heißt

"The Keys to Kindness". Am 18. April erscheint es unter dem Titel "Miteinander" auf Deutsch (Dumont, 304 Seiten, 24 Euro)

Beamte schulen

Seine Schüler üben, auch unter erschwerten Bedingungen freundlich zu bleiben: Der Bayer Andreas Dietl unterrichtet angehende Polizistinnen und Polizisten im Fach "Kommunikation und Konfliktbewältigung". Mit Straftätern stets im Dialog zu bleiben dient auch der eigenen Sicherheit

Freundlichkeit hat für Uhle etwas Tiefes, Stabiles, Ganzheitliches. "Sie ist kein Verhalten", sagt er, "sondern eine Haltung." Sie komme von Herzen, umfasse Überzeugungen und Emotionsdispositionen. In der Antike sei sie wichtiger Teil eines ganzen Katalogs von Tugenden gewesen, zu dem auch Mut und Gerechtigkeit gehörten. In der Fürsorge für andere entstehe ein spürbarer, wahrhaftiger Sinn: "Wenn ich die Welt bejahe und mich umgeben sehe von wertvollen Wesen, dann lebe ich selbst in einer reicheren und lebenswerteren Welt."

Für die berüchtigte Berliner Schnauze hat der Mann aus NRW wenig Verständnis. Der Begriff sei ein fragwürdiger Versuch, "Unhöflichkeit als coole Marke zu konzeptualisieren". Diese Schnauze behauptet: "Freundlichkeit ist eine Zier, doch weiter kommt man ohne ihr." Dahinter steht ein negatives Bild von der Welt und vom Menschen. Es ist womöglich das größte aller Hindernisse, um anderen wohlmeinend zu begegnen.

"Der Mensch ist dem Menschen ein Wolf" lautet ein Satz, den der englische Staatstheoretiker Thomas Hobbes Mitte des 17. Jahrhunderts populär machte. Er wurde zum Leitmotiv eines ruchlosen Kapitalismus, in dem jeder gegen jeden kämpft, Geiz geil und Gier gut ist. Ein falsches Verständnis der Evolutionslehre von Charles Darwin und der Formulierung "Survival of the Fittest" lieferte dazu eine biologistische Rechtfertigung für alle ungezügelte Selbstsucht.

Mögen auch Tierdokus, in denen Löwen Antilopen reißen, unsere Vorstellung der Wildnis prägen: Tatsächlich sind die Ökosysteme der Erde weniger der Schauplatz eines großen Gegen- als vielmehr eines großen Miteinanders, einer Megasymbiose von Pflanzen, Flechten, Pilzen, Tieren und Bakterien. Im Kosmos der Kreaturen ermöglicht sich das Leben gegenseitig.

Das sozialste aller Wesen aber ist der Mensch. Er vermag einzigartige Verbünde mit engem Zusammenhalt und komplexer Arbeitsteilung zu schaffen. Auch Charles Darwin sah in unserer Fähigkeit zu Mitgefühl und Kooperation den Schlüssel zu unserem evolutionären Erfolg. "Survival of the Friendliest" lautet der Titel eines Buches der Anthropologen Brian Hare und Vanessa Woods, der daran erinnert. Ohne die tief in uns verwurzelte Veranlagung, zueinander freundlich zu sein, hätten wir Menschen als Spezies nicht überlebt. Nicht umsonst benutzen wir die Worte "menschlich" und "freundlich" wie Synonyme.

Weder schwach noch naiv

Dass das Prinzip der Kooperation mittlerweile in vielen deutschen Unternehmen und ihren Chefetagen ankommt, bestätigen Mareen Ilgner, 42, und Gesche Gaudszuhn, 41. Die Geisteswissenschaftlerinnen sind zwei von acht Mitarbeiterinnen der "Agentur für Freundlichkeit". Die Beraterfirma hat ihr Büro in einem kleinen Haus mit großen Fenstern und weißen Wänden am Stadtrand von Köln. Gegründet wurde sie, als Deutschland noch als Servicewüste galt. Anfangs schulten die Trainerinnen vor allem Verkäuferinnen und Verkäufer, heute zählen Kliniken, kirchliche Einrichtungen oder Pharmakonzerne zu ihren Kunden. Den Begriff "Schulung" vermeiden sie inzwischen allerdings.

vermeiden sie mzwischen allerdings.
"Wir können und wollen nicht kommen,
um mal eben die Pflegekräfte freundlicher
zu machen", sagt Ilgner. "Es darf nicht darum gehen, Make-up aufzutragen." Wenn
es die Leitung und das Budget zulassen,
tragen die Coaches ihren "Freundlichkeitsgedanken" in das ganze Haus und

Unsere Ausbildung dauert zweieinhalb Jahre"

"Freund-

lichkeit ist ein

Prozess.

versuchen, auf allen Ebenen tiefer liegende Bedürfnisse zu ergründen. "Wir machen Kulturarbeit", sagt Gaudszuhn. Freundlich sein fällt leichter, wenn der Job Spaß macht.

Längst gehöre Selbstreflexion zum Repertoire einer Führungskraft, versichern Ilgner und Gaudszuhn, "Patriarchale Wasserfallkonstrukte" würden verschwinden. "Servant Leadership" sei angesagt, eine dienende Führung. Themen wie Fachkräftemangel, Burnout und mentale Gesundheit würden die Manager beschäftigen. Auch deshalb achteten sie heute auf Wertschätzung und Respekt. Und sie würden mit dem Vorurteil aufräumen, dass Freundlichkeit ein Zeichen von Schwäche oder Naivität ist. Sie sei vielmehr eine Stärke und der Weg zum Erfolg, bringe persönliche Karrieren ebenso voran wie die Firmen als Ganzes. Auch schwierige Entscheidungen ließen sich verbindlich treffen. Freundlich, aber bestimmt.

Eine gewaltige Aufgabe gäbe es für die "Agentur für Freundlichkeit" in Eichstätt an der Altmühl zu lösen. Dort erlernen auf dem Gelände einer ehemaligen Kaserne des königlich-bayerischen Heeres knapp 700 junge Frauen und Männer den Beruf des Polizisten. Sie trainieren, auch unter verschärften Bedingungen freundlich und gelassen zu bleiben. Denn in ihrem künftigen Job schlagen ihnen oft Ablehnung, Provokation und auch Gewalt entgegen.

Offener kommunizieren

Die Persönlichkeit der Beamten auszubilden ist eines der wichtigsten Ziele für die Lehrkräfte der Bereitschaftspolizei. Mitverantwortlich dafür ist Andreas Dietl, 31, Leiter des Fachs "KK" – Kommunikation und Konfliktbewältigung. Er hat Polizeiliches Management studiert, trägt auf der Schulterklappe drei silberne Sterne, die ihn als Hauptkommissar ausweisen, und um Lippe und Kinn einen Dreitagebart.

"Man will diese bürgerfreundliche Polizei", sagt er. "Und da passiert viel." Nach dem Krieg habe man Ordnungshüter noch paramilitärisch gedrillt. Wackersdorf sei jedoch ein Weckruf gewesen. Gerüstet mit Schild, Helm und Schlagstock lieferten sich die Einsatzkräfte in den 80er Jahren Schlachten mit den Gegnern der geplanten Wiederaufbereitungsanlage. Heute würden die Bereitschaftspolizisten ohne Schild und somit ohne optische Barriere auftreten: "Sie haben die Arme frei und können offener kommunizieren." Armund Beinschutz tragen sie unter der Uniform, um weniger martialisch zu wirken.

Seine Schüler macht Dietl mit vielerlei Methoden vertraut, mit denen sie Stress abbauen und ihre seelische Widerstandsfähigkeit stärken können. Atemtechniken gehören dazu, mentale Übungen, Verfahren der Selbstwahrnehmung sowie der Ratschlag, "kurz aus Situationen rauszugehen", oder große Muskelgruppen anzuspannen und wieder zu lösen. All das hilft, besonnen zu bleiben.

Das Highlight seines "KK"-Unterrichts seien die Rollenspiele, sagt der Ausbilder, etwa zu den Modulen "Ladendieb" oder "häusliche Gewalt". Schüler in Zivil geben sich als "Störer" aus. Kollegen mit Uniform und Einsatzgurt übernehmen den Part der "Einschreiter". Zunächst müssen sie elementare Dinge beachten. Höflich grüßen, sich mit Namen vorstellen, in ganzen Sätzen sprechen, "bitte" und "danke" sagen, zuhören und Fragen stellen. Die Ruhe gilt es möglichst auch zu bewahren, sollten sie den Widerstand eines Störers "körperlich abarbeiten" müssen.

60 FOCUS 14/2023 FOCUS 14/2023

"Mit Metta holen wir mehr Freundlichkeit in unser Leben"

Jede Maßnahme ist zu benennen und der Dialog stets fortzusetzen, auch zur eigenen Sicherheit.

Bei einem Rollenspiel bin ich dabei als Beifahrer eines Wagens, den ein junger Polizist und eine junge Polizistin herauswinken zu einer "verdachtsunabhängigen Verkehrskontrolle". Dabei setzen sie eines der wichtigsten und mächtigsten Mittel menschlicher Kommunikation ein, das Signal der Freundlichkeit: Sie lächeln die Fahrerin und mich strahlend an. Gar nicht einfach, sich da so renitent zu verhalten, wie es die Regieanweisung verlangt.

Ich erfahre aber auch: Sollte ein Fahrer solchem Charme nicht erliegen und einfach wieder losbrausen wollen, so würden die eben noch so liebenswerten Beamten die Scheibe seines Wagens einschlagen. Auch das gilt ihnen als vergleichsweise "mildes Mittel".

Eine mehr als 2500 Jahre alte Übung

Einige der mentalen Praktiken, wie sie die angehenden Polizisten aus Eichstätt mit ihren Coaches einüben, erwiesen sich in Studien von Psychologen und Neurowissenschaftlern tatsächlich als ein Weg zu mehr Freundlichkeit. In MRT-Scans zeigte sich, dass bestimmte Techniken der Versenkung Hirnregionen verdickten, die bei Mitgefühl aktiv sind. Offenbar können wir lernen, sozialer zu werden und uns inniger mit anderen Menschen zu verbinden. Wir können positive Emotionen kultivieren und eine fürsorgliche Haltung einstudieren wie ein Instrument oder den Tangotanz.

Eine Form dieser Übungen ist mehr als 2500 Jahre alt und geht auf den Inder Siddhartha Gautama zurück, der den Ehrennamen Buddha trägt. Asiatische Mönche haben sie fortentwickelt. Sie nennt sich Metta-Meditation, die Meditation der liebenden Güte.

In Berlin lädt Angelika Baur, 63, zu Metta-Abenden. In einer therapeutischen Praxis in Wilmersdorf haben sich sieben Frauen und ein Mann um eine Vase mit gelben Tulpen und eine brennende Kerze versammelt. Sie nehmen ihren "ganzen Körper in die Aufmerksamkeit" und öffnen ihren

"Herz-Geist-Raum". Sie meditieren über den Satz "Möge ich glücklich sein" und konzentrieren sich auf universelle Wünsche nach Sicherheit, Geborgenheit und Unbeschwertheit. Zunächst für sich, dann für Freunde und Verwandte und schließlich auch für Menschen, die ihnen womöglich nicht wohlgesonnen sind. Sie wollen sich so in einen "heilsamen Geisteszustand" versetzen und darin Freude, Dank-

Einige der Teilnehmenden praktizieren Metta schon seit Jahren. Sie sagen Sätze wie: "Mein Leben ist leichter und lichter geworden. " - "Ich bin wohlwollender mit mir selbst." - "Ich trage schwierige Situationen besser." - "Meine Freundschaften haben sich vertieft." - "Ich urteile nicht mehr so streng."

barkeit, Offenheit und Harmonie spüren.

Mit Metta, so sagt Angelika Baur, lernen wir, freundlich zu uns selbst und zu unsere Launen zu bändigen. Wenn wir uns provoziert fühlen, können wir untersuchen, welche Gefühle bei uns und beim anderen dahinterstecken. Was der andere triggert. Wir können uns für verschiedene Sichtweisen entscheiden.

Mir fällt dazu eine Weisheit des verstorbenen Wiener Psychiaters Viktor Frankl ein. "Zwischen Reiz und Reaktion liegt ein Raum", schrieb er. "In diesem Raum liegt unsere Macht zur Wahl unserer Reaktion. In unserer Reaktion liegen unsere Entwicklung und unsere Freiheit." Wir haben die Freiheit, freundlich zu sein.

Und da Freundlichkeit ansteckend ist, uns selbst guttut und fröhlicher macht. kommen womöglich Wechselwirkungen in Gang, die sich gegenseitig verstärken. Dominoeffekte der guten Laune. Wir bräuchten nur die vielen täglichen Chansichtsvoll oder zuvorkommend zu sein.

Die Welt könnte ein noch vergnüglicherer Ort werden, bliebe Freundlichkeit nicht nur ein individuelles Projekt. Wir könnten uns in Städten bewegen, die nicht für Autos, sondern für Menschen geplant sind, und in Wohnhäusern leben, die Raum für Gemeinschaft lassen. Schulen könnten neben der individuellen Leistung vermehrt den Gemeinsinn stärken. Und Behörden könnten sich eher als Servicestellen denn als Ämter begreifen. Unsere Freundlichkeit könnte unsere natürliche Umwelt mit einschließen, den geschundenen Planeten und seine vom Aussterben bedrohten Bewohner

Vor den Tücken der Freundlichkeit müssen wir uns wohl nicht fürchten. Wir besitzen ein feines Sensorium. Es hilft uns zu erkennen, ob eine übertriebene, manipulative oder gar falsche Herzlichkeit am Werk ist oder ob unter einer dünnen Hülle der Höflichkeit Hass und Verachtung brodeln. Auch die Berliner Schnauze können wir dechiffrieren. Hinter mancher Ruppigkeit verbirgt sich ein Kompliment oder zumindest ein Angebot zur Kommunikation.

Kehrseite Feindlichkeit

Zum Zwang aber sollte die Freundlichkeit nicht werden. Wer immer nur lächeln muss, auch wenn ihm nicht danach ist, gerät in seelischen Stress. "Toxic positivity" ist der moderne Begriff dafür. Hüten sollten wir uns auch vor dem Hochmut der Gütigen. Gute Taten zu vollbringen macht uns nicht zu auten Menschen.

Der Mensch ist zu einzigartiger Freundlichkeit fähig, und Kooperationsbereitschaft mag seine erfolgreiche Grundhaltung sein. Doch es gibt auch ihre

Kehrseite - die Feindlichkeit. "Wir sind die toleranteste und zugleich gnadenloseste Spezies auf Erden", sagt der Anthropologe Brian Hare. "Fähig zu unfassbarer Brutalität, " Hinter Grausamkeiten, Kriegen und Genoziden stehe meist ein perfider mentaler Mechanismus: Wir dehumanisieren unsere Opfer. Die Nazis erklärten Nichtarier zu Untermenschen. Die Hutu in Ruanda diffamierten die Angehörigen der Tutsi als Schlangen und Kakerlaken. Und Russlands Propaganda schmäht die Ukrainer als Nazis.

"Der Mensch ist dem Menschen ein Wolf." Thomas Hobbes hatte die Formulierung von dem römischen Komödiendichter Titus Plautus übernommen. Interessanterweise geht der Satz im Original aber weiter. Dort heißt es: "Denn der Mensch ist dem Menschen ein Wolf, kein Mensch. Das gilt zum Mindesten so lange, als man sich nicht kennt." Begegnungen ermöglichen es uns, die Gräben der Entmenschlichung zu überwinden.

Wie schnell der Mensch die Schemata "wir" und "die anderen" aufbaut, zeigen auch die Experimente Isabel Thielmanns in Freiburg. Minimale Merkmale wie farbige Armbänder oder Kappen reichen, um "In-Groups" und "Out-Groups" entstehen zu lassen. Das geschieht selbst dann, wenn Probanden danach eingeteilt werden, ob sie Gemälde von Paul Klee oder Wassily Kandinsky lieber mögen. Auch anhand dieses absurden Kriteriums entscheiden sie, ob sie einander helfen oder nicht. Ein allgemeines Phänomen macht sich bemerkbar, sagt die Forscherin: "Die meisten Menschen sind in ihrer Prosozialität selektiv und diskriminierend."

Für Flüchtlinge aus Syrien oder Afghanistan wurde das schmerzlich sichtbar, als viele Deutsche die Frauen und Kinder aus der Ukraine bei sich aufnahmen. Empathie und Mitgefühl zeigen wir eher mit Menschen, die uns nahestehen und ähnlich sind, etwa weil wir ein Wertesystem teilen.

Im Wort Freundlichkeit steckt das Wort Freund. Dem Fremden machen wir es oft schwer. Ihn als Gast willkommen zu heißen könnte eine Übung sein in der Freundlichkeit für Fortgeschrittene.

Der unbekannte Mann aus dem Callcenter der Carsharing-Agentur erließ mir die verstrichenen Minuten und gab einem Serviceteam Bescheid, sich den Wagen anzusehen. Seine souveräne Art hat mich ein wenig beschämt und nachdenklich gemacht.

Ich bedankte mich bei ihm dafür, dass er so ruhig geblieben war. Er sagte: "Gern geschehen. Das ist mein Job."



62 63 FOCUS 14/2023 FOCUS 14/2023