

## Freundlichkeit – Eine unterschätzte Kraft

Warum sind Menschen oft unfreundlich? Diese Frage beschäftigte bereits den britischen Kinderarzt Donald Winnicott in den 1940er-Jahren. Er behandelte Kriegskinder und erkannte, dass unfreundliches Verhalten oft aus eigenen Verletzungen und negativen Erfahrungen resultiert. Sein Konzept des „gut genug Seins“ betonte, dass Kinder keine perfekten Eltern brauchen, sondern ein Umfeld, das ihnen Halt gibt. Freundlichkeit beginnt demnach in der Kindheit: Kinder, die mit Empathie und Verständnis aufwachsen, entwickeln eine stabile Persönlichkeit und können als Erwachsene freundlich mit anderen umgehen.

Diese Erkenntnisse lassen sich auf das gesamte gesellschaftliche Leben übertragen. Tobias Lindner, Chefconcierge eines Münchener Luxushotels, hat Freundlichkeit zu seiner Berufung gemacht. Sein Job besteht darin, Gästen nahezu jeden Wunsch zu erfüllen, von einfachen Restaurantreservierungen bis hin zu komplizierten Sonderwünschen. Doch wahre Freundlichkeit zeigt sich für ihn nicht nur im Erfüllen von Erwartungen, sondern besonders in schwierigen Momenten. Lindner bleibt freundlich, auch wenn Gäste fordernd oder unhöflich sind. Er glaubt, dass echtes Zuhören Konflikte entschärfen kann: „Irgendwann kommt der Punkt, an dem der andere sich selbst zuhört.“

Freundlichkeit ist jedoch nicht nur eine persönliche Haltung, sondern auch ein wirtschaftlicher Faktor. In Dienstleistungsbranchen wie der Hotellerie, Gastronomie oder Pflege wird sie aktiv geschult. Mitarbeitende lernen, wie sie freundlich mit Kunden und Patienten umgehen, selbst wenn sie unter Stress stehen. Auch Unternehmen setzen zunehmend auf „Kindness-Training“, um das Arbeitsklima und die Kundenbeziehungen zu verbessern. Doch diese trainierte Höflichkeit reicht nicht aus, um wahre Freundlichkeit zu fördern. Freundlichkeit sollte authentisch sein, nicht nur eine Technik zur Konfliktvermeidung.

Psychologische Studien zeigen, dass Menschen, die als freundlich und kooperativ wahrgenommen werden (sogenannte *communion*), oft sympathischer wirken als solche, die dominant und selbstbewusst auftreten (*agency*). Dennoch gibt es ein Paradox: Freundliche Menschen gewinnen oft an Einfluss, doch mit wachsender Macht werden sie häufig misstrauischer und zynischer. Die Wirtschaftspsychologin Ena Inesi fand heraus, dass mächtige Menschen dazu neigen, die Freundlichkeit anderer als Manipulation zu interpretieren. Das sogenannte „Machtparadox“ beschreibt diesen Wandel: Menschen, die durch ihre freundliche Art in Führungspositionen aufsteigen, verlieren oft die Eigenschaften, die sie dorthin gebracht haben.

Diese Mechanismen sind auch im gesellschaftlichen Diskurs sichtbar. Die ehemalige Talkshow-Moderatorin Birte Karalus beschreibt, wie Streitkultur und öffentliche Debatten von Aggression geprägt sind. In ihrer eigenen Talkshow, die für provokante Themen und hitzige Diskussionen bekannt war, stellte sie fest, dass verbaler Krawall selten zu einer Lösung führt. Heute plädiert sie für einen bewussten Umgang mit Konflikten: „Gutes Streiten setzt wohlwollendes Interesse am Gegenüber voraus.“ Wer wirklich zuhört, kann mehr erreichen als jemand, der einfach nur lautstark seine Meinung durchsetzt. Freundlichkeit bedeutet nicht, Konflikten aus dem Weg zu gehen, sondern respektvoll zu bleiben – selbst wenn der Gesprächspartner anderer Meinung ist.

Auch in sozialen Medien gibt es Initiativen, um Freundlichkeit zu fördern. Die Random Acts of Kindness Foundation ermutigt Menschen, bewusst freundliche Gesten in den Alltag zu integrieren. Challenges in sozialen Netzwerken fordern Nutzer auf, einen Monat lang täglich

eine gute Tat zu vollbringen. Solche Aktionen können helfen, ein positiveres Umfeld zu schaffen, bergen aber auch das Risiko, Freundlichkeit als bloße Übung oder Inszenierung zu betrachten. Wahre Freundlichkeit geht über gelegentliche gute Taten hinaus – sie ist eine Grundhaltung, die sich in der Art zeigt, wie man andere behandelt, insbesondere in schwierigen Momenten.

Letztendlich ist Freundlichkeit nicht nur ein sozialer Vorteil, sondern auch ein Schlüssel zu einem erfüllten Leben. Wer freundlich mit anderen umgeht, erfährt oft selbst mehr Freundlichkeit zurück. Freundlichkeit kann helfen, Konflikte zu entschärfen, Brücken zwischen Menschen zu bauen und sogar gesellschaftliche Spaltungen zu überwinden. Es ist eine der stärksten, aber oft unterschätzten Kräfte unserer Zeit.

**Beantworten Sie folgende Fragen zu dem Artikel.**

1. Warum spielt laut Donald Winnicott die Kindheit eine wichtige Rolle für die Entwicklung von Freundlichkeit?
2. Wie definiert Tobias Lindner wahre Freundlichkeit, und warum ist sie besonders in schwierigen Situationen wichtig?
3. Welche Branchen profitieren wirtschaftlich von Freundlichkeit, und wie wird sie dort gefördert?
4. Was versteht man unter *communion* und *agency*, und welche Auswirkungen haben sie auf zwischenmenschliche Beziehungen?
5. Was besagt das „Machtparadox“, und welche Konsequenzen hat es für Menschen in Führungspositionen?
6. Warum kann das Streben nach verbaler Dominanz in Diskussionen kontraproduktiv sein?
7. Welche Rolle spielen soziale Medien bei der Förderung von Freundlichkeit, und welche Risiken sind damit verbunden?