

Lächle und sei freundlich

(Aus der Reihe „elementare Regeln des Lebens“)

Vor ein paar Monaten, kurz vor Weihnachten, auf einem Flughafen in Europa: wir stellen uns am Flugsteig an, um für den eh schon verspäteten Abflug an Bord zu kommen. Es wird nach Sitzreihen abgefertigt und, nachdem meine Reihe noch nicht dran ist, ich versuche, anderen nicht im Weg zu stehen. Trotzdem spricht mich von hinten ein englischsprachiger Mann mit ungeduldiger Stimme an, ihm und seiner Frau doch nicht im Weg zu stehen. Vielleicht hätte ich auf seine ungehaltene Stimme ebenso ungehalten reagiert, aber aus einem inneren Antrieb drehe ich mich um, lächle ganz freundlich, entschuldige mich und bitte auf Englisch, dass er sich doch beruhigen möge, weil wir sicher alle auf dem Flug mitkommen werden. Er drängt sich an mir vorbei und grummelt weiter. Ich wünsche ihm, immer noch ganz freundlich, einen guten Flug.

An unserem Ziel kommen wir zufällig im Bus, der uns vom Flugzeug zum Ankunftsgebäude bringt, nebeneinander zu stehen und ich sage, immer noch ganz freundlich „na bitte, da wären wir“. Er sagt zunächst nichts, aber als wir dann den Bus verlassen, dreht er sich mit einem strahlenden Lächeln zu mir um, schüttelt mir die Hand und wünscht mir frohe Weihnachten. Ich strahle genauso und wünsche ihnen dasselbe.

Diese Begebenheit hat mich innerlich total berührt. Könnte es sein, dass meine Freundlichkeit den Sinneswandel hervorgerufen hat?

Als wir vor ein paar Jahren in den USA auf Urlaub waren, ist uns aufgefallen, dass wir in praktisch allen Restaurants oder Geschäften vom Personal überaus freundlich willkommen geheißen wurden. Egal ob wir nur kurz dort waren, oder zB zu längeren Mahlzeiten, der Service war immer aufmerksam und mit einem Lächeln versehen. Zum Abschied, ganz egal ob nur nach 2 Minuten in einem Geschäft, oder nach Stunden im Restaurant, kam ein Danke für unser Kommen und ein „have a nice day“.

Ja natürlich, ich höre schon den Einwand „die wollen ja nur Geschäft oder Umsatz machen“. Genau richtig und wo lieber, als in einem freundlichen Umfeld? Wenn ich jemandes „Dienste“ oder Service in Anspruch nehme, dann doch eher dort, wo mir mit Freundlichkeit begegnet wird.

Bei vielen Gelegenheiten, wie den obigen, begegnen wir wildfremden Menschen, von manchen brauchen wir etwas oder umgekehrt, von anderen

nicht. Wir wissen nichts von ihnen, ob sie gut drauf sind oder nicht, ob sie Probleme haben oder nicht und das ist auch besser so. Aber so wie ich es aus meinem Empfinden her bevorzuge, nett behandelt zu werden, so haben es alle anderen verdient, dass ich ihnen freundlich, mit einem Lächeln begegne. Lächeln ist unser wichtigstes freundliches Signal und sorgt sofort für eine bessere Stimmung.

Im Lauf der Zeit wurde das für mich zu einer elementaren Regel meines Lebens:
lächle und sei freundlich zu den Menschen.