

# Zeit für Wertschätzung

Wie ein glückliches und  
erfülltes Leben gelingt

Betül Hanisch

## IMPRESSUM

1. Auflage

Ophelis Verlag GbR, Hartmann & Zahrte,  
vertreten durch die Gesellschafterinnen  
Nina Hartmann und Myriam Zahrte  
Auf der Dürrenweid 8, 79650 Schopfheim  
[www.ophelis-verlag.de](http://www.ophelis-verlag.de)

Gestaltung und Druck:  
Gutenbergdruckerei Benedikt Oberkirch  
Ensisheimer Straße 10, 79110 Freiburg  
[www.gutenbergdruckerei.de](http://www.gutenbergdruckerei.de)

© 2024 – Urheberrechtshinweis  
Alle Inhalte dieses Buches sind  
urheberrechtlich geschützt.  
Das Urheberrecht liegt, soweit  
nicht ausdrücklich anders gekenn-  
zeichnet, bei der Buchautorin  
Betül Hanisch.

Name des Fotografen: Rainer Muranyi

EAN-Nr. 41262385015260

Design and print in Germany

*Eine Teilnehmerin kam nach einem meiner  
Seminare ganz beseelt mit den beflügelten Worten:  
„Frau Hanisch, über Ihrer Tätigkeit liegt ein Segen.“  
Dieses Buch widme ich allen liebenden Menschen,  
die jeden Tag unermüdlich in ihren Begegnungen  
mit anderen Menschen ihre Wertschätzung sichtbar  
werden lassen und achtsam mit der Natur und unserem  
Planeten umgehen. Sie sind es, die unser Leben so  
glücklich, erfüllt und lebenswert machen. Mit ihnen wird  
die Liebe als Quelle der Menschlichkeit niemals versiegen.*

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	
Wollen wir uns duzen	9
<b>Einleitung</b>	<b>13</b>
<b>Erstes Kapitel – Wertschätzung</b>	
Wer anderen eine Blume sät, blüht selber auf	21
Das Geheimnis glücklicher Beziehungen	27
Ich könnte mich auch täuschen	28
Die schönste Form der Liebe	30
Ich - Du - Wir	30
Mach du den ersten Schritt	32
Die fünf-Finger-Regel	34
Dauerhaft motiviert bleiben	35
Höflichkeit verlangt Aktivität	37
Ein tragisches Experiment	41
Hilfe erfragen	44
Lehrers Liebling aus der Schulzeit - der „Schleimer“	45
Freundlichkeit als Geschenk statt als Leihgabe	49
Ansehen schenken	50
<b>Zweites Kapitel – Selbstliebe</b>	
Ohne Egoismus kein Erfolg	55
Honig macht schön	58
Auf die Beziehungen kommt es an	60
Freunde fürs Leben oder Zeitfresser	62
Energievampire	65
Wahre Freunde	68
Loslassen bringt neue Energie	71
Eine Umarmung ist wie Therapie	75
Einfach die Münze werfen	78
Reichster Mann auf dem Friedhof	79
Wie geht es nach dem Tod weiter?	80
Heute ist der richtige Moment	84
In der Vase steckt die Wahrheit	86
Deine Verwandlung	87
Me-Time	89

### **Drittes Kapitel – Unsere Körpersprache**

Bitte Lächeln	92
Der Stift-Trick	95
Lach-Seminar	98
Schön ist, wer lacht	100
Der Blick und seine Folgen	104
Missverständnis zwischen Mann und Frau	105
Beeindruckender erster Eindruck	106
Keines Blickes gewürdigt	108
Das Eis zum Schmelzen bringen	110
Der Blick über den Brillenrand	112
Sofort sympathisch ohne Worte	115
Haltung einnehmen	121
Deine Engelsflügel	125
Das Alphanter in der Gruppe	126
Sich gehen lassen	133
Unser Bauchgefühl	134
Kleider machen Leute	136

### **Viertes Kapitel – Unsere Sprache**

Ganze Sätze statt Wortfetzen	144
„Alles gut“	145
„Das kann ich nicht“	148
„Ich muss“ - Sprache erzeugt Gefühle	149
„Warum?“	151
Ratschläge sind auch Schläge	152
Glückliche Menschen diskutieren weniger	157
„Fellpflege“ unter Menschen	160
Der Erbsenzähler	164
Was hört der Mensch am liebsten?	166
Heimataffekt	168
Streicheleinheiten	169
Dank ernten	172
Irrglaube über Komplimente	173
Jeder bekommt die „Quittung“ für sein Verhalten	175
„Wie geht es dir?“	176
Notlügen sind erlaubt, um die Not zu wenden	178

Stille aushalten	181
Der Smalltalk-Killer	182

### **Fünftes Kapitel – Respekt**

War nicht so gemeint	184
Worte erwecken Gefühle	185
Über den Tellerrand hinaus	187
Kluges Beschwerdemanagement	188
Wohin mit der Wut?	190
Entschuldigung geht immer	192
Sprachenwechsel	194
Deine Gesundheit liebt Harmonie	196
Besuch von einer Taube	197
Der Blick auf einen Würfel	199
Ortswechsel	201
Keine Zeit für Ärger?	202
Ist ja interessant!	203
Ich feiere mich!	206
Der Wein hat Kork	207
Teamarbeit	209
Nie wieder sprachlos	211
Niemals Kunden belehren	214
Umgang mit schwierigen Menschen	218
„Aber“ ist der Sympathie-Killer Nr. 1	220
Den Sprach-Code knacken	222

### **Sechstes Kapitel – Das kleine Knigge 1x1**

Entdecke den verborgenen Schatz	225
Verdienen kommt von Dienen	227
„Zeit ist Geld“	228
Das Grüßen	230
Das Begrüßen	231
Das Vorstellen	231
Duzen oder Siezen?	232
Gähnen, Husten und Niesen	233
Restaurantbesuch	234

## Siebtes Kapitel – Unsere Gedanken

Bewahre deine größten Geheimnisse für dich	238
Aufgeben ist keine Option	241
Eine neue Ära bricht an	247
Was unser Gehirn dazu meint	250
Gedanken - die stille Stimme in dir	252
Die Geschichte vom Zen-Mönch	254
Box-Atmung	255
Erwartung bringt Enttäuschung	257
Enttäuschungen - freue dich darüber	258
Die Wolfsstunde	259
Unser machtvolles Unterbewusstsein	260
Der Vergleich mit anderen	261
Lästern	263
Du bist die Sonne	265
Nachtragend sein	268
Wut ist wie Gift	269
Lieben oder Lassen	272
Dein größter Gegner bist du selbst	274
Dankbarkeit	276
Vergebung	277
Mitleid	280
Achtung vor negativen Gedanken	283
Kultiviere das positive Denken	284
Ein Nein zu anderen ist manchmal ein Ja zu dir selbst	285
Selbstverantwortung	286
Nur ein Gefühl	287
Bleib immer im Handeln	289
Abschied	290
<b>Schlusswort</b>	
Das Glück als Dauergast	294
<b>Anmerkungen</b>	<b>297</b>

# Vorwort

## Wollen wir uns duzen

Neulich stehe ich in der Bäckerei und bestelle für mich und meine Freundin Karin zwei Cappuccino „zum-hier-trinken“. Wir hatten uns lange nicht gesehen. Es ist sehr wertvoll, sich Zeit für die Menschen zu nehmen, die einem wichtig sind und Karin ist sehr wichtig für mich. Wir freuen uns, dass wir endlich Zeit für ein bisschen Gemütlichkeit bei einem Kaffeepausch gefunden haben. In diesem Café gilt Selbstbedienung. Ich stelle mich schon einmal in die Warteschlange, während Karin für uns ein gemütliches Plätzchen aussucht. Bald komme ich an die Reihe und die Frau hinter der Theke nimmt meine Bestellung auf. Dann dreht sie sich von mir weg in Richtung der Kaffeemaschine. Ich blicke auf Ihren Rücken und kann ihr zusehen, wie sie sich liebevoll bemüht, unsere beiden Cappuccinos mit einem Milchschaum-Herz zu verzieren (der italienische Plural von Cappuccino heißt übrigens Cappuccini, doch im deutschen Sprachgebrauch ist das nicht so geläufig). Das Werk ist vollendet und jetzt dreht sie sich um und stellt mir die Frage: „Möchtest du Schokopulver auf die Cappuccinos haben?“ Ich komme ins Stocken und kann im ersten Moment gar nicht die gewünschte Antwort geben – nicht, weil ich nicht weiß, wie meine Freundin ihren Cappuccino möchte, das weiß ich längst, weil ich sie schon so gut kenne. Sie mag sehr gerne Kakaopulver auf ihren Milchschaum. Meine Sprachlosigkeit rührt daher, dass mich die Frau hinter der Theke einfach so duzt. Ich kenne sie nicht und schlussfolgere daraus, dass sie mich ja auch nicht kennen kann. Dann rattert es in meinem Gehirn. In der

Kommandozentrale meines Kopfes lege ich nun zu meinem bisherigen Wissensschatz einen neuen „Aktenordner“ an. Die Aufschrift des neuen Aktenordners lautet: „DUZEN“. Der Textinhalt klingt wie folgt: „Heute eine übliche Art in der Gesellschaft, im Alltag miteinander zu kommunizieren, auch wenn man sich nicht kennt. Kommt mir aus früheren Zeiten bekannt vor, wenn ich als längst Volljährige ab und an noch für minderjährig gehalten wurde und neben dem Geduzt-werden auch noch meinen Ausweis vorzeigen musste. Löst im ersten Moment ein irritierendes Gefühl aus. Das ändert sich aber schnell, wenn die Person, die einen ungefragt duzt, zuvor einen sympathischen ersten Eindruck hinterlassen hat.“ Das hatte die Frau hinter der Theke geschafft und siehe da...ich empfand ihre Art der Kommunikation als kundenfreundlich und fühlte mich als Gast herzlich willkommen.

Schnell wird klar: Je vertrauter unsere Beziehung zu einem Menschen ist, desto selbstverständlicher wird auch das Du in unserer Sprache eingesetzt und nicht nur das: Je vertrauter unsere Beziehung zu einem Menschen wird, desto mehr steigt unsere Toleranzgrenze für fast alles, was vielleicht aus unserer Sicht ein „No-go“ wäre. Das geht sogar so weit, dass wir Menschen, denen wir unser Vertrauen geschenkt haben, sogar den Rücken decken, obwohl uns die Defizite im Verhalten der Person absolut bewusst sind.

Mein Herzensthema Wertschätzung ist ein zentrales Thema in zwischenmenschlichen Beziehungen, bei denen das Vertrauen eine entscheidende Rolle spielt und sogar das Fundament dafür bildet, ob Menschen respektvoll miteinander umgehen oder nicht. Vertrauen des anderen fällt einem allerdings nicht einfach so in den

Schoß. Das Vertrauen meines Gegenübers will verdient werden. Der Aufbau zu einer vertrauensvollen Beziehung zu einem anderen Menschen kann manchmal außergewöhnlich lange dauern und das mitunter auch zu Recht. Denn wir alle wurden in unserem Leben auch schon enttäuscht und danach sind wir verständlicherweise vorsichtiger als davor. Viele von uns tasten sich erst einmal zögerlich an fremde Menschen heran und warten lieber ab, bevor sie sich überstürzt auf jemanden einlassen, der sie womöglich erneut dem Gefühl der Enttäuschung ausliefert.

Der wertvollste Weg, Vertrauen zu einem Menschen aufzubauen ist, die eigene Wertschätzung ihm gegenüber sichtbar werden zu lassen. Schnell wird klar, dass Vertrauen nur entstehen kann, wenn wir selbst aktiv werden. Deshalb mache ich an dieser Stelle herzlich gerne den ersten Schritt in unsere noch taufrische Begegnung, auch wenn mir natürlich bewusst ist, dass wir uns nicht persönlich kennen. Eine Sache haben wir jedoch auf jeden Fall schon einmal gemeinsam, nämlich, dass uns das Thema Wertschätzung sehr am Herzen liegt. Deshalb an dieser Stelle gleich zu Beginn des Buches, liebe Leserin und lieber Leser:

Wollen wir uns duzen?

Ich würde mich sehr freuen, wenn du zu den unkomplizierten Menschen gehörst und dieses Du-Angebot als Geste der Wertschätzung ansiehst. Denn mal ganz ehrlich unter uns: Wir bieten doch nur Menschen das du an, wenn sie uns sympathisch sind, oder nicht? Schön, wenn du das genauso siehst wie ich. Vielen Dank an dieser Stelle für deinen Vertrauensvorschuss.

*Ich nehme größten Abstand von jeglicher Art der Diskriminierung, welche die ethnische Zugehörigkeit, Religion, Weltanschauung, sexuelle Orientierung, das Geschlecht, Alter oder Behinderung eines Menschen betreffen. Wenn ich mich an manchen Stellen in diesem Buch für eine Anredeform statt für mehrere entscheide oder auf die weibliche Form verzichte (und, an anderer Stelle manchmal umgekehrt, auf die männliche Form verzichte) ist das ausschließlich der besseren Lesbarkeit geschuldet. Ich freue mich, wenn du das in den entsprechenden Passagen beim Lesen auch genauso verstehst.*

## Einleitung

Es gibt keinen Verkauf. Es gibt nur Beziehungen. Stell dir vor, du bist als Kunde auf einem Ersttermin bei einem Dienstleister. Er ist höflich zuvorkommend und fragt gleich zu Beginn, ob er dir einen Kaffee oder einen Tee anbieten darf. Du nimmst das Angebot gerne an und entscheidest dich für Kaffee. „Wie trinken Sie denn Ihren Kaffee? Mit Milch und Zucker?“, fragt dich der Gastgeber. Du antwortest: „Ich trinke ihn gerne mit Milch und ohne Zucker, bitte.“ Der Kaffee kommt schon bald, wie von dir bestellt, und er schmeckt dir gut. Du fühlst dich auch sonst während der Besprechung sehr wohl und genießt den herzlichen Aufenthalt bei diesem für dich noch unbekanntem Dienstleister. Nach drei Monaten hast du einen Folgetermin bei dem gleichen freundlichen Mitarbeiter. Gleich zu Beginn, direkt nach der Begrüßung, stellt er dir die Frage: „Darf ich Ihnen heute auch wieder einen Kaffee anbieten? Wie beim letzten Mal mit Milch und ohne Zucker?“ Dich haut es schier aus den Socken. Du bist einfach nur sprachlos! Wie konnte er sich merken, wie du deinen Kaffee vor drei Monaten getrunken hast? Überwältigt stellst du ihm genau diese Frage. Er antwortet dir mit einem strahlenden Lächeln zurück: „Bei wichtigen Kunden merke ich mir das eben.“ Wow! Solch eine vergleichbare Form der Wertschätzung ist dir bisher vermutlich noch nicht begegnet. Ich darf dir verraten: Diesen Dienstleister gibt es wirklich. Er arbeitet im Vertrieb eines großen Finanzdienstleisters. Ich habe ihn persönlich kennengelernt und durfte auch schon in den Genuss seiner herzlichen Gastfreundschaft kommen. Er ist, wie sollte es anders sein, sehr erfolgreich und ein absoluter Top-Seller in seiner Branche. Die Begeisterung,

die er für seine Arbeit hat, ist nicht zu übersehen. Doch wie schafft er es, sich bei so vielen Kunden über so einen langen Zeitraum hinweg solch ein nebensächliches Detail im Gedächtnis zu behalten? Wer von uns könnte sich so eine Banalität bitteschön merken? Die Floskel „Darf ich Ihnen einen Kaffee oder Tee anbieten?“ stellen wir selbst unseren Kunden Tag für Tag und die Frage wird uns auch oft genug als Einstieg in ein Gespräch gestellt, wenn wir irgendwo zu Gast sind. Eine Kleinigkeit, die bisher in unseren Augen nie Beachtung fand, wie denn jemand seinen Kaffee bevorzugt trinkt, wird von diesem Mitarbeiter auf so charmante Art in den Fokus gerückt. Das bleibt definitiv im Gedächtnis. Es kommt die Vermutung auf, dass der Dienstleister wirklich ein sagenhaft gutes Erinnerungsvermögen haben muss und so jemand ist ohne Zweifel in der Lage, unser Hauptanliegen klug und kompetent auszuführen. Während andere bei all der Informationsflut sogar teilweise sehr wichtige Dinge vergessen, scheint dieser Mitarbeiter definitiv nicht am Anschlag seiner Leistungskapazität zu sein. Wir trauen ihm ruhigen Gewissens zu, dass unser Anliegen bei ihm in besten Händen ist. So eine kleine Aufmerksamkeit des Gegenübers nimmt uns sofort die Zweifel, unsere Zurückhaltung und gleichzeitig auch die Entscheidung ab, wie es mit unserem Anliegen weitergehen sollte. Wir vertrauen unseren Instinkten: Wer uns das Gegenteil von Ignoranz vorlebt und seine Wertschätzung sichtbar werden lassen kann, schafft es in unsere sensible Zone des Vertrauens hinein. Dieser kluge, äußerst zufriedene Geschäftsmann hat mir in unserer Begegnung damals das Mysterium verraten, wie er sich die vielen „Bestellungen“ seiner Kunden merken kann. Für dich lüfte ich jetzt sein Geheimnis. Er macht sich schriftliche Notizen darüber, wie seine Kunden ihren Kaffee trinken oder welche Teesorten sie bevorzugen. Unmittelbar nachdem er seinen Kunden verabschiedet

hat, schreibt er sich dieses klitzekleine Detail in die Kundenkartei seines Smartphones - eigentlich sehr simpel und genial zugleich! Oft liegt im Einfachen das Geniale. Gewusst wie, sage ich da nur. Dieser erfolgreiche Geschäftsmann räumt sich jedes Mal aufs Neue das Zeitfenster ein und macht sich die winzige Notiz. Ein anderer an dieser Stelle macht diese Mini-Notiz über seinen Kunden eben nicht. Die Ausreden sind die üblichen: „Keine Zeit“, „Nicht wichtig genug“, „Vergessen“. Wer nur kleine Schritte macht, ist immer noch schneller als jemand, der auf der Stelle bleibt. Wer keinen Samen in die Erde sät, kann auch nicht mit einer ertragreichen Ernte rechnen. Schnell wird klar, nur wenn ich Einsatz bringe, kommt auch etwas zurück. An dieser Stelle werden vielleicht schon manche Leserinnen und Leser eine erste Notiz machen, um diese smarte Strategie des Geschäftsmannes auch für sich festzuhalten. Erfolgreiche Menschen denken nämlich „auf Papier“. Sie markieren Seiten, unterstreichen Zeilen, schreiben Stichpunkte auf, machen Screenshots, um das soeben aufgeschnappte Know-how bloß nicht wieder zu vergessen. Auch wenn heute „Papier“ viele Formen hat und es nicht entscheidend ist, ob du deine Notizen auf ein Blatt Papier oder auf deinem Smartphone machst, die Hauptsache ist, dass die Information festgehalten wird, damit sie nicht verloren geht.

Genauso ist dieses Buch entstanden. Es ist eine wertvolle Sammlung von beeindruckenden Erlebnissen, Geschichten und Erkenntnissen, die ich in meinem Leben gehört, gesehen, erlebt und gefühlt habe. Jede dieser Erzählungen trägt im Kern immer das Thema Wertschätzung in sich. Wir wissen alle, dass es nicht immer leicht ist, die eigenen Interessen mit dem Gemeinwohl der anderen in Einklang zu bringen. Für mich ist die größte Stärke in der zwischenmenschlichen Begegnung die Fähigkeit, erst recht in schwie-



rigen Momenten, sowohl fachlich kompetent als auch gleichzeitig menschlich vorbildlich zu handeln.

Auch wenn wir uns alle ein respektvolles Miteinander wünschen, ist vielen dabei zunächst nicht bewusst, dass der wichtige erste Schritt von uns ausgehen muss. Wenn du in den Spiegel blickst, würde dein Spiegelbild niemals zuerst lächeln. Erst wenn du lächelst, siehst du dein Spiegelbild „zurücklächeln“. Andersherum funktioniert es nicht und genauso verhält es sich auch mit der Wertschätzung. Wir können von unseren Mitmenschen nicht erwarten, dass sie uns wertschätzend behandeln, wenn wir es nicht zuerst tun. Das gilt selbstverständlich sowohl für unser Privat- als auch unser Berufsleben. Das Wort „Kundenfreundlichkeit“ wird in der Dienstleistung gerne deshalb auch missverstanden. „Der Kunde soll (gefälligst) erst mal freundlich sein, dann bin ich es auch.“ Doch so wird es leider mit dem Wunsch eines respektvollen Umgangs miteinander nicht funktionieren. Nur, wer bereit ist, aktiv zu werden und den ersten Schritt auf den anderen zugeht, kommt auch da an, wo er hinmöchte. Oder anders herum gesagt: Wer nicht hingehht, kommt nicht an.

Deine Arbeitszeit mit deinen Kollegen, deinem Team, deinen Kunden ist zugleich auch deine Lebenszeit. Deine Zeit mit deinem Partner oder deiner Partnerin, mit deinen Freunden, mit deinen Kindern, auch das alles ist ebenso deine Lebenszeit. Es scheint, als würde uns Menschen zeitlebens der Sinn des Lebens beschäftigen. Konfuzius<sup>1</sup> lässt uns begreifen: „Wir haben zwei Leben und das zweite beginnt, wenn wir erkennen, dass wir nur ein Leben haben.“ Es lohnt sich also, diese Lebenszeit so kostbar wie möglich zu gestalten. Abraham Lincoln<sup>2</sup> hat die Kernaussage des Lebens

in ein wunderbares Zitat gepackt: „Es sind nicht die Jahre deines Lebens, die zählen. Was zählt, ist das Leben innerhalb der Jahre.“ Wo der respektvolle Umgang nicht sichtbar oder spürbar für einen Menschen ist, entstehen Konflikte. Der Mangel an Wertschätzung zwischen Menschen kann verheerende Auswirkungen haben. Das zeigt die Geschichte der Menschheit immer und immer wieder. Diese Spannungen nehmen manchmal ein katastrophales Ausmaß an, womit vielleicht niemand zu Beginn gerechnet hätte, nicht einmal die Person selbst, die den Konflikt verursacht hat. So oder so – du siehst, das Thema Wertschätzung ist überall und immer allgegenwärtig. Dieser Weg der Wertschätzung verläuft nicht immer komfortabel. Wie bei einer echten Reise erfordert auch die Reise in die Welt der Wertschätzung das Überwinden vieler Hürden. Mit dem Begriff „Reise“ assoziieren die meisten von uns unmittelbar schönste Bilder im Kopf: „blauer Himmel“, „weißer Strand“, „türkisblaues Meer“ oder „prächtige Berge“, „unberührte Natur“ und die „pure Erholung“.

Bevor wir allerdings zu diesem Genuss kommen dürfen, bedarf es für das gute Gelingen unserer Reise vieler Vorbereitungen. Die Urlaubstage müssen zunächst beim Vorgesetzten beantragt und genehmigt werden. Es beginnt das ewige Recherchieren und Vergleichen von Reiseangeboten, Hotel und Mietwagen müssen gebucht und dabei die versteckten Kosten geprüft werden. Wenn die Reise näher rückt, beginnt das Packen der Koffer, das Aufräumen und Organisieren des Zuhauses. Am Abreisetag stehen wir frühzeitig auf, um pünktlich am Flughafen zu sein. Es stehen uns das Check-in Prozedere, lange Wartezeiten am Flughafen, Sicherheitskontrollen und der lange Flug bevor... die Liste der Unannehmlichkeiten könnte sich noch weiter so fortsetzen.

Auch auf dem Weg des wertschätzenden Umgangs miteinander tauchen Momente auf, die deine Toleranz, deine Nachsicht und dein Verständnis einfordern. Situationen bringen dich an deine Grenzen, lassen dich verzweifeln und stellen deine Geduld auf die Probe. Mal haben Kolleginnen oder Kollegen, die Partnerin oder der Partner eine andere Meinung als du, was du deutlich zu spüren bekommst. Es kann auch sein, dass der oder die Vorgesetzte deine Ansicht gar nicht hören möchte, die Kundin oder der Kunde sich bei dir beschwert und dabei vielleicht ausfällig wird. Nicht immer ist es leicht, den manchmal sehr holprigen Pfad im Blick zu behalten und dabei die Motivation nicht zu verlieren. Egal, wie mühsam dein Lebensweg sein wird, lohnt es sich doch, diesen Weg der Wertschätzung zu wählen. Mache heute den ersten Schritt, egal wie alt du bist, egal welche Umstände dich bis hierhergebracht haben, egal wie wenig du zunächst daran glauben magst. Es lohnt sich. Durchleuchte alle Bereiche, in denen du „Sand im Getriebe“ spürst. Du wirst die Antwort darauf in diesem Buch finden und dann liegt es an dir, aktiv zu werden und dein Leben in eine andere herzlichere und sinnerfülltere Richtung zu lenken. Deine innere Haltung beginnt sich in dem Moment positiv zu wandeln. Du erlangst eine neue Dimension der Zufriedenheit und Dankbarkeit. Die in deinem Inneren heranwachsende Kraft ist wie ein Leuchtfeuer. Dieses innere Licht wird unmittelbar auch im Außen sichtbar werden. Die Menschen, denen du nun begegnest, reagieren jetzt anders auf dich als bisher. Sie spüren deine besondere Energiequelle, die du plötzlich aus deinem unerschöpflichen Inneren ausstrahlst. Sie begegnen dir genau in der gleichen positiven Energie, die du selbst sendest. Wir alle kennen solche positiven Menschen. Es sind nicht viele, die diese Ausstrahlung besitzen. Wir sprechen dann von „Menschen mit Charisma“. Wenn du dir charismatische Menschen vor Augen führst - unab-

hängig davon, ob du sie persönlich kennst oder ob sie dir aus der digitalen Welt bekannt sind – wirst du sicherlich aus deinem Erfahrungsschatz schon festgestellt haben, dass alle Menschen, die diese magische Anziehung haben, optisch keiner Norm entsprechen und sich auch nicht irgendwelchen Eigenschaften wie Alter, Geschlecht, Herkunft und ähnlichem zuordnen lassen. Hochinteressant ist sogar die Erkenntnis, dass Persönlichkeiten, die uns in diesem Maße auffallen, nicht selten den vorgegebenen Schönheitsidealen nicht nur nicht entsprechen, sondern sogar genau umgekehrt, manchmal Erscheinungen sind, die genau das Gegenteil sind.

Sie können viele Falten haben oder ein ausladendes Becken; klein oder groß sein, eine üppige Statur oder lila gefärbte Haare oder eine auffällige Nase haben, blass oder knochig sein, Sommersprossen oder krumme Zähne haben oder eine zu hohe Stimme besitzen. Die Liste könnte endlos so weitergeführt werden und bei der einen oder anderen Aufzählung merkst du schon, dass die Eigenschaften sehr wohl auch attraktiv sein können, selbst wenn diese nicht dem von den Medien verbreiteten Schönheitsideal entsprechen. Und trotzdem – oder vielleicht erst recht deshalb – ziehen sie uns in den Bann. Egal, wie unterschiedlich sie im ersten Moment von außen betrachtet sein mögen, haben alle diese Menschen doch eine Gemeinsamkeit: Sie ruhen vollkommen in sich und strahlen eine absolute Zufriedenheit aus. Diese Persönlichkeiten scheinen eine Kraftquelle zu besitzen, welche ihnen eine einzigartige, positive Ausstrahlung verleiht und sie sehr selbstbewusst wirken lässt. Sie scheinen zudem um ihre Wirkung auf andere zu wissen, was nicht bedeutet, dass sie dem anderen gegenüber arrogant begegnen oder nur selbstverliebt durch ihre Welt laufen. Nein – im Gegenteil. Diese Persönlichkeiten stehen in einer wertschätzenden Beziehung zu ihren Mitmenschen. Es ist sogar weit mehr: Persönlichkeiten gäbe

es nicht ohne den Dialog zu deren Umwelt. Mit diesem Wissen begegnen sie den Menschen im Gegenzug respekt- und würdevoll. Unweigerlich führt dieses empathische Verhalten nicht selten zu großen Erfolgen. Der respektvolle Umgang mit deinen Mitmenschen und der wertschätzende Umgang mit dir selbst bringt vollkommene Balance in dein Leben. Die Kombination wird dich auf einzigartige Weise positiv erstrahlen lassen. Diese lebensbejahende Ausstrahlung wird übrigens ein unzufriedener Mensch niemals erreichen können. Mit anderen Worten heißt das: Sich von einer „gewöhnlichen“ Person zu einer charismatischen Persönlichkeit weiterzuentwickeln (oder von vornherein eine charismatische Persönlichkeit zu sein) steht in enger Verbindung mit der inneren würdevollen Haltung eines Menschen zu sich selbst und zu der wertschätzenden Begegnung mit seinen Mitmenschen.

Mit diesem Buch möchte ich dich auf eine wunderbare Reise entführen und gleichzeitig mit dir einen faszinierenden Exkurs in die Welt der Wertschätzung machen, die das spannende Feld der inneren Haltung und die damit verbundene Wirkung auf andere Menschen durchleuchtet. Danke, dass du mich dabei begleitest. Ich wünsche dir viel Freude, dieses Buch nicht nur zu lesen, sondern auch zu leben.

Herzlichst,

*Deine Betül*

## ERSTES KAPITEL

# Wertschätzung

### Wer anderen eine Blume sät, blüht selber auf

Ein Flug von Kopenhagen nach Basel vor vielen Jahren hat sich in mein Gedächtnis gebrannt, als wäre er erst gestern gewesen. Ich stehe als Flugbegleiterin im Flugzeug und begrüße freundlich die einsteigenden Passagiere an Bord. Unser Kopenhagen-Basel-Flug ist bis auf den letzten Platz komplett ausgebucht. In der Fliegerei-sprache sagen wir „full house“ zu einer vollbesetzten Maschine. Entsprechend rechnen wir mit großen Mengen an Handgepäck, welche verstaut werden müssen, bevor wir anschließend über die Wolken aufsteigen und in Richtung Basel fliegen dürfen. Wichtig zu erwähnen ist, dass damals die Maß- und Gewichtsvorgaben für das Handgepäck nicht so strickt limitiert waren, wie wir es heute von den Fluggesellschaften kennen. Demzufolge konnten Passagiere auch mit sperrigeren Gepäckstücken einsteigen, sofern es genügend Platz dafür an Bord gab. Die gesamte Flugbesatzung ist auch an jenem Tag äußerst bestrebt, das vorgegebene Zeitfenster für den Aufenthalt am Boden einzuhalten, denn das Verpassen solch eines Zeitslots hat zur Folge, dass Verspätungen entstehen können, für die vor allem der Passagier wenig Toleranz aufbringen wird, was nachvollziehbar ist. Wer mag schon Verspätungen? Als fast alle Passagiere bereits an Bord sind, steigt tatsächlich an diesem Tag ein Fluggast ein, der eine sperrige Holzkiste dabei hat. Diese kniehohe

Kiste stellt er vor mir ab und sagt: „Guten Tag. Hier ist ein frischer Hummer drin. Würden Sie den bitte während des Fluges kühlstellen?“ Mir verschlägt es kurz die Sprache. Der Passagier weiß offensichtlich nicht, dass es keinen Kühlschrank an Bord gibt. Wir haben für solch ein sperriges Handgepäckstück in der Kabine keine Verstaumöglichkeiten (erst recht nicht bei „full house“) und der Zeitdruck im Nacken, pünktlich starten zu wollen, macht die Situation nicht besser. Dem zusätzlich verursachten Aufwand des Passagiers mit einem: „Nein, das geht leider nicht.“ zu entkommen, ist der einfachste Weg. Das wissen wir alle. Doch was wäre das Leben, wenn es uns nicht immer wieder neue Chancen wie diese bietet, um ein Stückchen mehr über uns hinauswachsen zu können? Eine Stimme in mir flüstert mir in diesem Moment zu: „Nimm die Herausforderung an, Betül. Du bekommst das hin.“

Was ich jetzt dem Passagier antworte, hat mit dem, was ich gerade noch über ihn gedacht hatte, gar nichts mehr zu tun: „Guten Tag. Herzlich willkommen an Bord. Lassen Sie bitte die Kiste hier bei mir stehen. Sobald alle Passagiere eingestiegen sind, kümmere ich mich gerne um den Hummer, damit er gekühlt bleibt.“ Wer bereit ist zu helfen, wird auch einen Lösungsweg finden. Wir hatten in unserer Airline stets zwei Ziele. Das erste Ziel war, immer die Sicherheit an Bord zu gewährleisten. Das zweite Ziel hieß: „Schaut immer, dass der Passagier am Ende des Tages die Maschine zufrieden verlässt.“ Schon habe ich eine passende Idee gemäß dem zweiten Ziel. Ich räume einen unserer Servicewagen mit den gekühlten Softdrinks aus und stelle stattdessen die Holzkiste hinein. Mit Trockeneis, einer Art Kühlpad, die wir an Bord hatten, um Getränke und Speisen kühlhalten zu können, ummantele ich die mir anvertraute Hummerkiste. Anschließend sage ich zu meinen Kolleginnen, dass

wir für den Getränkesservice zunächst diese ausgeräumten Softdrinks ausschenken werden, solange sie noch schön gekühlt sind, denn die Servicequalität für die übrigen Passagiere darf natürlich nicht wegen der Hummeraktion beeinträchtigt werden. Es wird ein schöner Flug mit einem exklusiven High-Class Service und wir landen sicher in Basel. Die Passagiere sind alle sichtlich zufrieden und bedanken sich beim Verlassen der Maschine für den ausgezeichneten Aufenthalt und den erstklassigen Service an Bord. Der Fluggast mit dem originellen Souvenir aus Kopenhagen nähert sich dem Ausgang, bis er vor mir steht und mich mit erwartungsvollen Augen ansieht. Lächelnd überreiche ich ihm sein außergewöhnliches Gepäckstück und sage: „Hier ist Ihr Hummer – perfekt gekühlt, wie Sie gewünscht hatten. Wir würden uns freuen, wenn Sie beim Genießen des Hummers auch an den schönen Flug mit uns denken. Einen wunderbaren Abend wünsche ich Ihnen. Auf Wiedersehen.“

Dienstleistungsorientierte Menschen haben die Fähigkeit entwickelt, sich in die Situation des anderen hineinversetzen zu können. Wir nennen diese Fähigkeit „Empathie“. Manchen ist diese brillante Tugend in die Wiege gelegt worden. Andere erkennen die Schönheiten des Einfühlungsvermögens im Laufe ihres Lebens und trainieren sich dieses wertvolle Können an. Wer gerne reist, kennt das Bedürfnis, manchmal ein Stückchen „Urlaub“ mit nach Hause nehmen zu wollen. Ich stellte mir damals vor, wie dieser Fluggast vielleicht einen guten Freund in Kopenhagen besucht hat, sie in einem exklusiven Fischrestaurant einen köstlichen Hummer gespeist hatten und er jetzt dieses schöne Erlebnis zuhause mit seinem wertvollen Mitbringsel nochmal aufleben lassen wollte. Oder vielleicht war das ein Geschenk für einen besonderen Menschen, der ihm viel bedeutet, jedoch selbst nicht mehr reisen kann und dieser Mensch

liebt besonders Hummer sehr. Wer weiß? Die Spekulationen sind endlos viele. Ausschließen können wir von vornherein die Vermutung, dass der Passagier gar keinen Hummer mag und diesen nur mit an Bord gebracht hat, um das Flugpersonal zu provozieren. „Natürlich nicht - was für ein irrsinniger Gedanke“ höre ich manche Leserin und manchen Leser sagen und doch erlebt man als Kunde oder als Kundin oft Reaktionen von Mitarbeitenden, die das vermuten lassen könnten.

Sie reagieren sehr empört, als würden sie einen persönlichen Angriff abwehren. Ein klassisches Argument gegen den dienstleistungsorientierten Gedanken ist der Satz eines Dienstleisters: „Wenn das jeder machen würde!“ Darauf gibt es von mir eine eindeutige Antwort, welche ich auch mit meiner persönlichen Statistik zu 100% bestätigen kann: „Das macht nicht jeder.“ – und ja, wenn das jeder machen würde, müssten wir uns in der Tat ein neues Konzept ausdenken. Bei 180 Hummerkisten, die verstaubt werden müssten, käme auch ich an meine Grenzen. Diesen Schlagabtausch kannst du auf alle Bereiche in der Dienstleistung übertragen. Ohne den Versuch zu starten, dem Kunden entgegenzukommen und von vornherein das Totschlagargument „wenn das jeder machen würde“ zu bemühen, lässt bei mir die Vermutung aufkommen, dass bei dem „Boykottierenden“ ein Anteil an Bequemlichkeit, Lustlosigkeit, Desinteresse, Einfallslosigkeit, Angst oder ein Rachedanke mitschwingt.

Je mehr Aufwand du für jemanden betreibst, desto mehr zeigst du dieser Person deine Wertschätzung. Denn die wahre Höflichkeit erschöpft sich nicht darin, dass du Respektlosigkeiten vermeidest. Wahre Höflichkeit verlangt von dir stetige Aktivität. Jetzt weißt du

auch, wie du im Umkehrschluss jemanden zutiefst kränken könntest. Das Gegenteil von Wertschätzung zeigst du nämlich, indem du die Person ignorierst. Nachrichten und Anrufe gnadenlos unbeantwortet zu lassen, irritiert einen zunächst und macht, je nach eigenem Temperament, wütend oder traurig. Ignoranz ist die größte Strafe für den Menschen. Das ungeschriebene Gesetz zwischenmenschlicher Beziehungen lautet: Alle deine Handlungen, die in Richtung Ignoranz gehen, sind für den anderen kränkend und alle Aktionen, die deine Wertschätzung sichtbar werden lassen, sind die höchste Form der Anerkennung für dein Gegenüber, denn: „Wer anderen eine Blume sät, blüht selber auf.“ Das größte Glück erfahren wir somit nicht, wenn wir etwas bekommen, uns kaufen oder besitzen. Das größte Glück empfinden wir dann, wenn wir einen anderen Menschen glücklich machen.

Dieses Buch ist wie eine kleine Schatzkiste, die dir Wege und Möglichkeiten aufzeigt, wie du diesen höchsten Zustand der Glückseligkeit in der Begegnung mit anderen Menschen erreichen kannst. Dabei ermöglicht dir jedes einzelne Kapitel unterschiedliche, vielleicht ganz neue Blickwinkel auf einzelne Situationen in deinem Leben. Sehr spannend sind dabei die Kapitel „Unsere Sprache“ und „Unsere Körpersprache“, denn sie vermitteln deinem Gegenüber unmittelbar deine Wertschätzung durch die Worte, die du wählst und die nonverbalen Signale, die du dabei sendest. Das Buch wird den Fokus dabei nicht nur auf die anderen richten, die du mit deinem Dasein glücklicher machst, sondern vor allem auch auf dich selbst. Denn du weißt natürlich längst, dass eine erfüllte Verbindung zwischen dir und deinen Mitmenschen nur dann gelingen kann, wenn es dir gut geht und du ein glückliches Leben führst. Schönste Impulse findest du dazu in den Kapiteln „Selbstliebe“ und „Respekt“.

Richtig tiefgründig wird es dann bei dem Kapitel „Unsere Gedanken“, denn hier möchte ich dir aufzeigen, wie sehr unsere persönlichen Glaubenssätze unsere Entscheidungen beeinflussen können und die Selbstliebe schier unmöglich werden lassen. Längst haben wir erkannt, dass es große Unterschiede in den Wertevorstellungen verschiedener Menschen geben kann. Das hängt damit zusammen, woher jeder einzelne von uns kommt, was er oder sie in seiner oder ihrer Vergangenheit erlebt hat, woran er oder sie glaubt, was ihm oder ihr wichtig ist – schlussendlich – wer wir sind. Egal, wo du dich auf deinem Lebensweg befindest, während du gerade dieses Buch in deinen Händen hältst, vergiss dabei bitte nie, dass der Mensch an sich nicht vollkommen ist. Es gibt keine perfekten Menschen – zum Glück. Unsere Persönlichkeit ist so einzigartig, dass genau das uns zu so wundervollen Wesen macht, die wir alle sind. Und weil es – zum Glück - keine perfekten Menschen gibt, wird es schlussfolgernd auch keine perfekten Begegnungen geben und keine perfekten Dialoge und keine perfekten Auftritte und keine perfekten Handlungen und keine perfekten Fähigkeiten und keine perfekten Wertesysteme und so weiter und so fort. Stellen wir uns doch kurz einmal vor, es gäbe für alles und jeden „das Perfekte“. Dann gäbe es natürlich auch keine Varianten dazu. Somit wäre der einzelne perfekte Mensch eine identische Erscheinung wie jeder andere Mensch auch – in allem. Das ist eine gruselige Vorstellung, wie ich finde. Die Perfektion gibt es nicht. Deshalb habe ich mein Unternehmen von Beginn an „Knigge Schule Fast Perfekt“ genannt. Ein „fast perfekt“ finde ich erstrebenswert und menschlich sympathisch. Mehr noch: „Perfektion schürt Aggression.“, denn wenn wir jemandem begegnen, der in unseren Augen perfekt zu sein scheint, löst das in uns nach einer gewissen Zeit eine spürbare Aggression aus. Warum? Weil es uns meistens an unsere eigenen Schwachstellen erinnert.

Das macht schnell unglücklich (dazu mehr im Kapitel „Unsere Gedanken“). Sei liebevoll und nachsichtig mit dir selbst, wenn du an manchen Stellen im Buch merkst, dass du nicht so leicht umdenken kannst, dich nicht imstande siehst, deine bisherigen Muster neu einzustellen, in einer Umgebung bist, die du nicht so schnell zu verändern wünschst, dich noch nicht angekommen siehst, wo du gerne sein möchtest. „Der Weg ist das Ziel“ heißt es so schön. Ziele zu haben gibt unserem Leben erst einen tieferen Sinn, denn auf dem Weg zu deinen Zielen sammelst du wertvolle Erfahrungen. Gehe deinen ganz persönlichen Weg in deiner eigenen Geschwindigkeit und mit deinen ganz persönlichen Fähigkeiten, die dich ausmachen. Wähle deinen eigenen Weg, der deinem Wertesystem und deinen Bedürfnissen zum jetzigen Zeitpunkt entspricht und höre dabei am besten niemals auf, Neues dazuzulernen.

## Das Geheimnis glücklicher Beziehungen

Kennst du das Geheimnis glücklicher Beziehungen? Viele meinen, dass Paare nur dann glücklich miteinander sein können, wenn sie es vermeiden, negative Kritik zu äußern. Das stimmt nicht. Wenn man lange mit einer Person zusammen ist, gibt es zweifelsohne auch Bereiche, in denen man sich nicht einig ist. Darüber muss man in einer funktionierenden Beziehung sprechen können. Glückliche Paare machen das natürlich auch. Entscheidend ist dabei das Verhältnis von Dingen, die von ihnen kritisiert werden, in Relation zu Dingen, welche Lob und Anerkennung bekommen. Hier ist die richtige Mischung entscheidend. Bei glücklichen Beziehungen ist das Verhältnis 1:5. Das bedeutet, wenn der Partner Kritik erfährt, erhält er oder sie im Verhältnis dazu bei anderen Gelegenheiten fünf-