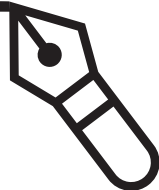


MENSCH

MOMENTE



**DAS TAGEBUCH FÜR
BESONDERE BEGEGNUNGEN**

Sabine Hübner

MENSCHMOMENTE

Das Tagebuch für besondere Begegnungen

ISBN 978-3-9821246-1-2 (Version Blau)

ISBN 978-3-9821246-2-9 (Version Rot)

ISBN 978-3-9821246-3-6 (Version Grau)

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung von Sabine Hübner unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Copyright © 2019 Sabine Hübner, Düsseldorf

Buch- und Umschlaggestaltung:

artcore kommunikationsdesign, München

Porträt: Martin Steiger, Wien

Satz und Druck: Stulz Druck & Medien GmbH, München

Gesetzt aus der Montserrat und Open Sans

Printed in Germany



Sabine Hübner ist eine der profiliertesten Service-Expertinnen im deutschsprachigen Raum. Als Beraterin, Buchautorin und Bloggerin, gefragte Keynotespeakerin und Hochschuldozentin lotet sie seit 20 Jahren das spannende Feld zwischen Serviceglück und Servicewüste aus. Schon als Kind hatte sie im österreichischen Gasthof ihrer Großmutter hautnah erlebt, dass sich der Erfolg eines ganzen Unternehmens aus einzelnen Menschmomenten zusammensetzt. Seitdem ist Sabine Hübner dem Geheimnis der Menschmomente auf der Spur. Dieses Tagebuch führt ihre Gedanken aus ihren Büchern „*Empathie*“ und „*Serviceglück*“ weiter. Es lädt Sie ein zur Selbstreflexion und zum bewussten Erleben glücklicher Menschmomente – jeden Tag!

www.sabinehuebner.de
mm@sabinehuebner.de

INHALT

Menschmomente	8
Jeden Tag Glück	10
Empathie wirkt	14
Sei ein Held	16
Hallo, Du!	18
1 Mein Tagebuch für besondere Menschmomente	21
Und so geht's	22
2 Mein Tagebuch für besondere Menschmomente	41
Ein Moment für Wünsche	42
3 Mein Tagebuch für besondere Menschmomente	61
Ein Moment für ein Dankeschön	62
4 Mein Tagebuch für besondere Menschmomente	81
Ein Moment für Hilfsbereitschaft	82
5 Mein Tagebuch für besondere Menschmomente	101
Ein Moment für Komplimente	102
6 Mein Tagebuch für besondere Menschmomente	121
Ein Moment für Humor	122
Ein Moment für Liebe	140
Ein Moment für mich	142
Wann, wenn nicht jetzt?	144
Meine Notizen	146
Literatur	152

MENSCHMOMENTE

Warum Ihr Tagebuch ein Glücksbringer ist

Es ist stockdunkel auf dem leeren Parkplatz. Durch den Schneeregen lässt sich der Hoteleingang nur erahnen. Ich schalte den Motor ab, öffne die Tür, gleite in die Kälte, haste durch Pfützen um den Wagen herum zur Heckklappe, zerre meinen Koffer heraus. Schneematsch klatscht auf meine Brille. Nach der Höllenfahrt auf eisglatter Autobahn fühlt sich mein Nacken bretthart an, mein Magen knurrt. Was mir jetzt noch fehlt, ist ein mürrischer Rezeptionist und ein kaltfeuchtes Zimmer...

„SEI DU SELBST
die Veränderung, die
du dir wünschst für
diese Welt.“
(Mahatma Gandhi)

„Guten Abend, liebe Frau Hübner!“, erstaunt schaue ich auf. „Wie gut, dass Sie sicher angekommen sind. Ich habe Ihnen eine heiße Suppe vorbereiten lassen.“ Ein über das ganze, faltige Gesicht lächelnder Herr hält einen riesigen Regenschirm über mich und nimmt mir den Koffer aus der Hand. In meinem Herzen geht die Sonne auf. Ich hätte ihn küssen können...

Von der Magie der Begegnung

Ein Schirm, ein freundlicher Gruß, eine heiße Suppe. Mehr braucht es oft nicht, um einen Menschen glücklich zu machen. Und, ganz ehrlich? Ich war sicher, dass sich der Hotelmitarbeiter über unseren schönen Menschmoment auf dem Parkplatz genau so gefreut hat wie ich. Vielleicht sogar noch mehr.

Genau das macht den Zauber der Begegnung zwischen zwei Menschen aus: Ein Menschmoment verwandelt die Welt für einen Augenblick in einen besseren Ort. In ein magisches Jetzt. Auf das Sie, und das ist die gute Nachricht, gar nicht warten müssen. Machen Sie sich Ihre glücklichen Menschmomente einfach selbst!

Mit diesem kleinen Tagebuch gebe ich Ihnen ein passendes Werkzeug an die Hand. Wie es funktioniert? Mit Ihren Notizen steuern Sie Ihre Aufmerksamkeit. Je mehr Sie Ihren Fokus auf

besondere Menschmomente richten, desto mehr werden Sie im Alltag entdecken. „Energy flows, where attention goes“, heißt es in der Hawaiianischen Huna-Tradition. Unsere Energie fließt dort hin, worauf sich unsere Gedanken richten.

Glück, Motivation, Inspiration – wir meinen oft, dass wir das alles mit mehr Konzentration auf uns selbst finden. Und wundern uns, wenn es nicht funktioniert.

Jeder Menschmoment bringt Glück zurück

Meine Erfahrung: Das Ich wächst am Du. Wer einen guten Sinn für besondere Menschmomente hat und diese bewusst erlebt, dem erschließt sich die größte Kraftquelle überhaupt. Nennen Sie es Energie oder Glück, Lebenslust oder Liebe... Wahrscheinlich ist es alles auf einmal.

Und ganz gleich, ob Sie Ihren Schirm teilen, dem jung-verliebten Paar am Nebentisch heimlich den Cappuccino spendieren oder freundlich zwinkern, wenn sich jemand im Straßenverkehr mal wieder nicht ganz so geschickt anstellt: Jeder kleine Menschmoment bringt großes Glück zurück. Für Sie.

Dieses Gefühl, liebe Leserinnen und liebe Leser, möchte ich mit Ihnen teilen. Und wenn Sie es auch mit mir teilen möchten, schreiben Sie mir Ihre schönsten Menschmomente gerne an mm@sabinehuebner.de

Ich wünsche Ihnen von Herzen viele magische Menschmomente!
Ihre



**„ALLES, WAS WIR
sind, ist ein Resultat
dessen, was wir
gedacht haben.“
(Buddha)**

JEDEN TAG GLÜCK

Lassen Sie Ihre Sonne aufgehen – jeden Tag

Montag: Der Morgen liegt auf dem Schreibtisch wie Blei. Die Kreativität versteckt sich irgendwo in der Schublade, die Motivation steckt noch im Stau und der erste Kundenanruf ver stolpert sich schon bei der Grußformel...

Kennen Sie das? Als neulich mein Montagmorgen so gar nicht in Schwung kam, fiel mein Blick auf ein ungenutztes Tagebuch. Ich nahm es zur Hand, fing an zu schreiben und hörte nicht mehr auf, mich zu wundern. So viele Gedanken hatte ich im Kopf? Gleichzeitig? Das wurde mir erst beim Aufschreiben klar, und auch, dass in diesen Gedanken einigen Knoten zu lösen waren.

AUFSCHREIBEN

Schreiben ist eines der einfachsten Denkwerkzeuge – und eines der wirkungsvollsten.

Eine Stunde lang schrieb ich mir alles von der Seele. Und nach dieser Stunde ging es mir so viel besser, dass ich überlegte: Wäre es nicht wunderbar, wenn ich dieses Erlebnis Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, weiterschicken könnte? So ist die Idee zu diesem Buch entstanden.

Rituale machen uns stärker – jeden Tag

Seit jenem Montag starte ich in jeden Tag mit einem Cappuccino, extra groß, extra stark, und mit meinem Tagebuch. Ich freue mich schon in der Früh auf schöne Menschmomente und besinne mich auf das, was mir im Job und im Leben wirklich wichtig ist und was mich trägt. Und schon geht die Sonne in meinem Herzen auf.

RITUALE

Rituale sind Rettungsinseln im täglichen Chaos.

Der Moment mit Kaffee und Tagebuch ist für mich zu einem Ritual geworden. Es gibt mir Struktur und Energie, erdet mich und macht mich glücklich. Es ist wie ein Zuhause – was umso wichtiger wird, je turbulenter das Leben läuft. Und meins läuft immer turbulent... Am Abend wiederhole ich das Ganze mit Tagebuch plus Tee. Ich überlege, wem ich im Laufe des Tages eine Freude machen konnte, wem ich begegnet bin, was mich überrascht hat und für welche Momente ich dankbar bin.

Rituale sind etwas anderes als Routinen. Sie dienen nicht dazu, Dinge effektiv zu erledigen, sondern dazu, dem Leben Intensität zu geben. Es geht nicht darum, Gedanken schneller zu denken, sondern darum, sie reifen zu lassen. Es geht nicht um den ultimativen Powerknopf für den Alltag, sondern darum, den Alltag für einen Moment zu verlassen. Größer zu denken. Weiter.

Inseln schaffen – und die Landkarte ändern

Schreiben? Früh am Morgen? Wie soll ich das denn noch schaffen? Wenn Sie sich das gerade fragen: Ja. Klar. Es ist nicht leicht, im ohnehin schon vollgestopften Alltag noch einen Moment zu finden. Nur: Man *findet* nie Zeit für irgendetwas. Weil man Zeit nicht *finden* kann, nur *nehmen*. Immer wieder. Sie ist ja da.

Also fangen Sie einfach an. Warum nicht jetzt sofort? Den absolut richtigen Moment gibt es sowieso nicht, und für alltägliche Dinge braucht es nicht einmal den absolut richtigen Moment. Deshalb Ihr Ritual. Es setzt den Moment. Und wenn Sie es mal nicht schaffen? Na und? Das Sinnvolle *immer wieder versuchen* ist nicht nur *notwendig für* ein gelungenes Leben, es *ist* das Leben. Und wer sich kleine Inseln im Alltag schafft, der verändert auf lange Sicht seine ganze Lebenslandkarte. Sogar die Welt.

Menschmomente verändern die Welt

„Die besten Reformer, die die Welt je gesehen hat, sind die, die bei sich selbst anfangen“, hat George Bernard Shaw gesagt. Mit dem Tagebuch fangen Sie bei sich selbst an. Sie nehmen sich am Morgen einen Tagebuchmoment für sich, damit Sie tagsüber mit anderen gemeinsam Menschmomente feiern können.

Zugegeben: Diese Sicht ist ungewöhnlich in einer Zeit, in der wir uns von morgens bis abends selbst optimieren – Schrittzähler, Fitness-Training, Sixpack-App. Doch diese Sicht ist notwendig, weil wir bei aller Optimierung das aus dem Fokus verlieren, was uns das Leben ganz besonders intensiv spüren lässt. Unser Gegenüber. Der Mensch ist keine Insel! Unsere größte Herausforderung ist,

GUTE GEWOHNHEIT

Entscheidend ist nicht,
was wir manchmal
tun. Entscheidend ist,
was wir meistens tun.

statt noch besser zu arbeiten oder auszusehen, unsere besten Momente zu teilen. Lebensfreude hat ihren Ursprung genau hier! Und selbst wenn unser Gegenüber ein Kunde ist, kann die Begegnung so schön sein wie ein Treffen mit Freunden.

Lebensfreude braucht Menschmomente

WEITER WACHSEN

„Der Mensch wird
am Du zum Ich.“
(Martin Buber)

Ob wir unser Gegenüber schon lange kennen oder erst seit fünf Minuten? Das macht keinen Unterschied, wenn wir durch den einzelnen Menschen hindurch das Ganze in den Blick nehmen – Menschlichkeit, das Leben, die Liebe. Ein im Grunde sehr unwahrscheinlicher Zufall in diesem Universum und ein wunderbarer Grund, jeden Menschmoment zu feiern. Oder?

Beginnen Sie also jeden Tag mit guten Gedanken. Schlafen Sie jeden Tag mit guten Gedanken ein. Und mit Dankbarkeit – eine gute Idee nicht zuletzt deshalb, weil Dankbarkeit Ihre Gesundheit messbar verbessert – in vielen Studien bewiesen.

Aufschreiben macht den Unterschied

HALTUNG
Unsere Haltung
zeigt sich in
unserem Handeln.

Warum Sie statt nur ein bisschen nachzudenken Ihre Gedanken wirklich *aufschreiben* sollten? Einen Gedanken aufschreiben ist, wie ein neues Kleidungsstück vor einem Spiegel testen. Man probiert, ob der Gedanke passt. Man wählt eine andere Größe, eine andere Farbe. Und wenn man die richtigen Worte gefunden hat, geht man in den Tag mit einer starken inneren Haltung.

Und Aufschreiben ist viel mehr als nur einen Gedanken festhalten. Schreiben ist verändern. Wenn Sie schreiben, verwandeln Sie vage Ideen in klare Worte. Sie verwandeln Erfahrung in Erkenntnis. Und manchmal ist es beim Schreiben so, dass Sie Ihren eigenen Gedanken beim Wachsen zuschauen können. Und damit auch Ihrer Entwicklung zu einer einzigartigen Persönlichkeit.

Worauf es ankommt

Ich möchte Sie mit diesem Buch zu einem Experiment ermutigen: Suchen Sie Blickkontakt. Wagen Sie Offenheit. Gehen Sie in den

Dialog. Geben Sie Menschmomenten eine Chance. Ein bisschen Mut brauchen Sie schon dazu: Jeder Menschmoment ist einzigartig, jeder ist eine Überraschung, keiner lässt sich bis ins Detail planen. Warum sich das Risiko lohnt? Da folge ich dem Denker Martin Buber: „*Alles wirkliche Leben ist Begegnung.*“

Und noch etwas: Tagebuch schreiben ist leicht. Sie brauchen niemandem etwas zu erklären, Sie brauchen nichts zu rechtfertigen. Es geht darum, zu verstehen. Und jeden Tag eine einzige Frage zu stellen:

Wie mache ich die Welt heute für mich und für andere zu einem besseren Ort?

Ob und wie Ihnen das gelungen ist, darüber dürfen Sie jeden Abend staunen. Und es an jedem neuen Tag neu versuchen.

Bevor es nun richtig losgeht mit Ihrem Tagebuch, möchte ich noch diese Gedanken mit Ihnen teilen: Wie Empathie glücklich macht, warum wir für andere Sterne vom Himmel holen und Glücksmomente unbedingt teilen sollten.

MENSCHMOMENT

Wir haben die Macht, jeden Moment unseres Lebens in einen schöneren Moment zu verwandeln.

Glücklich machen ist das höchste Glück!