

Gitte Härter

Sorry!



Entschuldigungen
aussprechen,
annehmen,
ablehnen

GABAL

Gitte Härter

Sorry!

Entschuldigungen aussprechen, annehmen, ablehnen

Gitte Härter

Sorry!

Entschuldigungen aussprechen,
annehmen, ablehnen

GABAL

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86936-246-5

Lektorat: Friederike Mannsperger

Umschlaggestaltung: Martin Zech Design, Bremen | www.martinzech.de

Umschlagfoto: Somenski/Fotolia.com

Satz und Layout: Lohse Design, Heppenheim | www.lohse-design.de

Druck und Bindung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2011 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise,
nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

www.gabal-verlag.de

Abonnieren Sie unseren Newsletter unter:
newsletter@gabal-verlag.de

Inhalt

Warum haben Entschuldigungen einen so hohen Stellenwert?	7
---	----------

1. Es tut mir leid. Warum Entschuldigen

tatsächlich eine Kunst ist und wie Sie Ihr Leben damit leichter machen	9
10 gute Gründe, sich zu entschuldigen	12
7 triftige Gründe, sich nicht zu entschuldigen	16
Selbst-Check: Können Sie sich entschuldigen?	19

2. Sorry seems to be the hardest word. Warum uns

entschuldigen so schwerfällt	27
„Ich möchte mich eigentlich entschuldigen, aber ...“: Wie Sie mit dem schlechten Gewissen umgehen	29
„Ich habe Angst ...“: Angst als Entschuldigungsverhinderer	40
„Da beiße ich mir lieber die Zunge ab!“: Wenn Sie sich nicht entschuldigen wollen – und warum Sie es trotzdem tun sollten	50
Schnellkurs: So stellen Sie bei Vorbehalten und Befürchtungen Ihre Entschuldigungs- bereitschaft her	58

3. Sorry. Entschuldigung. Verzeih mir! Wie Sie sich

souverän, aufrichtig und vor allem richtig entschuldigen	61
10 Gründe, warum eine Entschuldigung nicht oder falsch ankommt ... oder alles noch schlimmer macht	63
Die Erfolgsfaktoren für eine aufrichtige Entschuldigung im Überblick	71
Werden Sie sich über Ihre Motive klar	72

Versetzen Sie sich in den anderen	74
Wählen Sie einen günstigen Zeitpunkt, Ort und Weg	77
Schenken Sie der Entschuldigung und dem Gegenüber Ihre volle Aufmerksamkeit	89
Gehen Sie die Entschuldigung mit dem gebührenden Ernst an	91
Beachten Sie Wortwahl und Formulierungen	93
Achten Sie auf Kongruenz	104
Achten Sie auf den freien Willen	108
Stellen Sie sich der Sache, aber verfolgen Sie auch Ihre Interessen	110
Steuern Sie das Gespräch	112
Lassen Sie Taten folgen	114
Was tun, wenn eine Entschuldigung zurückgewiesen wird?	116

4. Ich erwarte eine Entschuldigung!

Entschuldigungen annehmen – oder auch nicht	119
Vermissen Sie eine Entschuldigung?	121
Jemand entschuldigt sich bei Ihnen: Wie nehmen Sie die Entschuldigung richtig an?	140
Gute Gründe, eine Entschuldigung nicht anzunehmen	150

Verlange ich zu viel?	156
------------------------------------	-----

Buchtipps	158
------------------------	-----

Stichwortverzeichnis	159
-----------------------------------	-----

Über die Autorin	160
-------------------------------	-----

Warum haben Entschuldigungen einen so hohen Stellenwert?

Wann immer etwas geschieht, das wir als falsch, ungerecht, unfair oder verletzend ansehen, wünschen wir uns eine Entschuldigung. Dabei ist den meisten Menschen eine aufrichtige Entschuldigung sehr viel wichtiger als jede Wiedergutmachung. Das kennen Sie selbst, wenn jemand zwar einlenkt oder Ihnen Ihren Willen lässt, die Angelegenheit aber für Sie dennoch nicht erledigt ist ...

**Mehr als
eine Floskel**

Warum aber ist uns das so wichtig? Weil es eben nicht nur um eine Floskel geht, sondern weil eine ehrliche Entschuldigung bedeutet:

- Jemand übernimmt die Verantwortung.
- Wir – und unser Schmerz, die Enttäuschung, Empörung oder Verletzung – werden ernst genommen.
- Die andere Person sieht ihr Fehlverhalten ein und bedauert es.

Alles wieder gut!

Selbstverantwortung **Um Verzeihung bitten**

Grenzen ziehen **Verständnis**

Bedauern **Fehler wiedergutmachen** **Beziehungen kitten**

Situationen deeskalieren **Ehrenrettung**

Harmonie **Schwamm drüber** **Einsicht**

Gegenbeweis **Fettnäpfchen ausbügeln**

Größe zeigen **Mitleid** **Selbstanklage**

Nachsicht **Missverständnisse klären**

vergeben **Rehabilitierung**

Reue **Wohlwollen** **versöhnen**

1.

Es tut mir leid

Warum Entschuldigen tatsächlich
eine Kunst ist und wie Sie Ihr Leben
damit leichter machen

Selbstbestimmt leben Spricht man von einer Entschuldigung, steht meistens eine Form der Vergebung im Vordergrund: Jemand hat etwas falsch gemacht, steht nun dafür gerade und bittet den anderen um Verzeihung. Doch das ist eine zu kurzsichtige Sichtweise. Tatsächlich geht es beim Entschuldigen um sehr viel mehr. Wenn Sie mich fragen, gibt es vier wichtige Faktoren, mit denen Sie Ihr Leben – ja, Ihr ganzes Leben! – leichter und selbstbestimmter führen können:

**4 Faktoren für
ein leichteres
Leben**

1. Ein differenzierter Blick

Alles im Leben hat viele Facetten. Das buchstäbliche Schwarz und Weiß gibt es nicht, ganz besonders nicht, wenn Menschen miteinander zu tun haben.

Das Bewusstsein, dass alles sehr viel komplexer ist, als es auf den ersten Blick aussieht, macht Sie lösungsorientierter. Voraussetzung dafür ist natürlich auch Einfühlungsvermögen.

→ Wer differenziert hinsieht, sieht mehr.

2. Aktiv sein

Sie können Ihr Leben reaktiv und abwartend führen, Sie können aber auch Ihre Handlungsspielräume ausschöpfen. Wenn Sie sich darauf konzentrieren zu fragen: „Was kann ich in dieser Situation tun?“ oder auch „Wie kann ich dafür sorgen, mich meinem Vorhaben zu nähern?“, gestalten Sie Ihr Leben selbst und nehmen Abkürzungen zu Ihren Zielen.

→ Wer aktiv ist, schöpft Spielräume aus.

3. Klartext reden

Der dritte Faktor besteht darin, klar und deutlich zu sagen, was Sie möchten beziehungsweise was Sie nicht möchten. Ob es also Wünsche, Bedürfnisse, Ziele oder Grenzen sind: Sie alleine können dafür sorgen, dass man diese hört und ernst nimmt. Die Fähigkeit, Klartext zu reden, hat sehr viel damit zu tun, wie andere Sie wahrnehmen.

→ Wer Klartext redet, steuert.

4. Sich entschuldigen können

Empathisch zu sein, sich selbst und Situationen analysieren zu können, zu erkennen, wenn Sie jemanden verletzt, einen Fehler gemacht haben oder es darum geht, ein Missverständnis zu klären: All das erfordert die Fähigkeit, offen auf andere zuzugehen, gerade wenn es schwierig wird.

→ Wer sich entschuldigt, handelt verantwortlich.

Diese vier Faktoren

- bestimmen Ihr Image positiv.
- ermächtigen Sie, stets souverän und stark zu handeln.
- machen Sie unabhängiger.
- sorgen dafür, dass Sie anerkannt und geschätzt werden.
- erleichtern Ihr Leben, weil Sie unschöne Situationen sofort anpacken beziehungsweise sie dadurch von vornherein vermeiden.

Sie sehen: Entschuldigungen haben eine riesengroße Auswirkung auf Ihr gesamtes Leben. Beruflich und privat. Wie weitreichend die Fähigkeit, mit Entschuldigungen richtig umzugehen, tatsächlich ist – und wie schwierig der Umgang damit ist –, darauf kommen wir in den folgenden Kapiteln.

10 gute Gründe, sich zu entschuldigen

Gerade weil es manchmal so schwerfällt, auf den anderen zuzugehen, ist es so wichtig, sich einige handfeste Gründe vor Augen zu führen, warum man sich entschuldigen sollte.

1. Sie beweisen Selbstverantwortung

Stärke zeigen Selbstverantwortlich zu handeln, macht Sie stark. Andere erkennen es an, wenn man zu sich steht, ganz besonders wenn man zugeben kann, dass man sich unglücklich verhalten oder einen Fehler gemacht hat. Selbstverantwortung bedeutet auch, etwas offen bereuen zu können oder eine frühere Meinung zu korrigieren. Sich entschuldigen zu können ist daher die Königsklasse der Selbstverantwortung, denn das ist in manchen Situationen alles andere als leicht. Selbstverantwortliches Handeln macht Sie unabhängig.

2. Sie handeln souverän

Der Grund, warum sich die meisten Menschen so enorm schwer mit Entschuldigungen tun, ist, dass wir die Emotionen in den Vordergrund stellen: wir fühlen uns im Recht oder wollen Recht bekommen. Daraus leiten wir allzu oft ab, dass es nicht unsere Aufgabe ist, uns zu entschuldigen, dass es vielleicht sogar ein Zeichen von Schwäche sei. Doch das Gegenteil ist der Fall! Nicht umsonst ist „Überlegenheit“ ein Synonym von Souveränität.

3. Sie gehen respektvoll mit sich und anderen um

Offenheit ist Trumpf Wir wünschen uns, von anderen mit Respekt behandelt zu werden. Ganz oben auf der Liste steht dabei das direkte Gespräch: besonders, wenn jemanden etwas an einem stört, soll er doch bitteschön etwas

sagen, anstatt mit Dritten zu sprechen oder vor sich hin zu grollen. Das ist nur fair und gibt uns die Gelegenheit, uns dazu zu äußern. Es bedeutet aber auch, dass Missverständnisse erst gar nicht entstehen, sich zumindest sehr schnell aus dem Weg räumen lassen. Das gilt natürlich auch umgekehrt!

4. Sie sorgen für ein gutes Miteinander

„Kein Mensch ist eine Insel“, heißt es so schön: Wir haben immer Bezug zu anderen, und darum gehört zu einem selbstbestimmten und zufriedenen Leben auch, sich aktiv um ein gutes Miteinander zu kümmern. Das bedeutet nicht, dass Sie mit jedem gut auskommen müssen. Und es heißt nicht, dass Sie alle Leute mögen sollen. Vielmehr geht es darum, dass Sie in Ihrem eigenen Interesse einen professionellen und konstruktiven Umgang miteinander pflegen.

5. Sie stellen die Harmonie wieder her

Das Ideal aller Menschen ist Harmonie. Damit meine ich nicht Harmoniesucht. Wir möchten mit anderen gut auskommen und idealerweise gemocht werden. Ich habe noch nie Menschen getroffen, die Freude an Konflikten haben (auch wenn das bei manchen Zeitgenossen so erscheint). Wenn Sie sich schlecht fühlen, weil Sie das Gefühl haben, sich falsch verhalten zu haben, oder wenn jemand anderer sich verletzt fühlt, gibt es eine Störung zwischen Ihnen. Eine Entschuldigung ermöglicht es, wieder miteinander ins Gespräch zu kommen und die Luft zu klären.

**Niemand
mag Streit**

6. Sie zeigen Größe

„Der Klügere gibt nach“ bedeutet nicht, dass Sie klein begeben, sondern es heißt in diesem Zusammenhang, dass Sie stark genug sind, ein Fehlverhalten oder ein Missverständnis aufklären zu wollen. Vor allen Dingen heißt es aber, dass Sie über kindischem Trotzverhalten

stehen und wissen: Rückzug jeder Art ist bei Schwierigkeiten immer der falsche Weg. Je schwerer es Ihnen fällt, auf den anderen zuzugehen, desto mehr ist es angezeigt, das doch zu tun. Größe beweist, wer seine eigene Befindlichkeit der Klärung einer Situation unterordnet.

7. Sie übernehmen die Führung

Das Gespräch lenken

Wenn Sie sich entschuldigen können, steuern Sie das Geschehen: Sie schlagen den Weg zur Klärung ein, Sie steuern das Gespräch und können aufgeheizte Situationen deeskalieren. Sehen Sie, wie falsch die Annahme ist, dass Entschuldigungen gleichbedeutend mit nachgeben oder einknicken ist? Der Aktive ist immer der, der das Gespräch steuert. Die Entschuldigung ist der erste Schritt dazu.

8. Sie ziehen klare Grenzen

Erstaunlich, aber wahr: Wer sich entschuldigt, zieht auch Grenzen. Das ist ein Teil der eben angesprochenen Führungsrolle. Was Sie zum Gegenstand Ihrer Entschuldigung machen und wie Sie sich entschuldigen, bestimmt die Grenze: entweder, indem Sie sich explizit für einen Teil einer Meinungsverschiedenheit entschuldigen – um den anderen Teil zu betonen und erst noch zu klären. Oder, indem Sie ein bestimmtes Verhalten eindämmen oder zurückweisen.

9. Sie werden angesehener und geschätzter

Offenheit ist Trumpf

Andere Menschen schätzen es sehr, wenn sie merken: Da ist jemand echt, kann eine Meinung ändern, kann Fehler zugeben und hat die Antennen ausgefahren, um sich auch um sein Umfeld zu kümmern. Die Fähigkeit ganz offen sagen zu können: „Es tut mir leid! Ich habe mich nicht gut verhalten“, „Bitte verzeihen Sie mir, ich wollte Sie nicht verletzen“ oder „Bitte entschuldigen Sie. Das war nachlässig von mir“, wird auch in der verfahrensten Situation enorm wertgeschätzt.

10. Sie gestalten Ihr Umfeld und Ihr Leben aktiv

Wer sich nicht entschuldigen kann, wird reaktiv: Er lässt Animositäten bestehen, er macht sich davon abhängig, dass andere auf ihn zukommen, oder nimmt es hin, wenn dem nicht so ist. Sie möchten aber doch sicher viel lieber derjenige sein, der die Zügel in seinem Leben in der Hand hält, oder?

Hätten Sie gedacht, dass so viel an einer Entschuldigung hängen kann? Mit diesen 10 guten Gründen können Sie sich gerade in Situationen, in denen Sie für ein „Verzeihung“ regelrecht über Ihren Schatten springen müssen, dazu motivieren, den ersten Schritt zu tun. Was Ihnen alles dabei hilft, sich zu entschuldigen und dabei selbstverständlich auch Ihre eigenen Interessen zu verfolgen, dazu kommen wir in den folgenden Kapiteln. Zuvor sollten wir uns aber noch die Kehrseite der Medaille ansehen.

7 triftige Gründe, sich nicht zu entschuldigen

Ja, Sie haben richtig gelesen! Es gibt durchaus einige sehr gute Gründe, warum Sie sich nicht entschuldigen sollten.

1. Es gibt keinen Anlass

**Inflationäre
Entschuldigungen
sind nichts wert**

Erstaunlich viele Leute entschuldigen sich gewohnheitsmäßig. Meist steckt dahinter eine übertriebene Konfliktscheue oder antrainierte Unterlegenheitsgesten: „Tu mir nichts“, „Sei gnädig“, „Seien Sie nicht so streng mit mir“. Ständig vor sich hergetragene Entschuldigungen oder die Angewohnheit, sich automatisch an allem schuldig zu fühlen, sind ein Zeichen für mangelndes Selbstbewusstsein. Anstatt sich zu entschuldigen, ist es wichtiger, an Stärke und Selbstvertrauen zu arbeiten.

Wer sich andauernd duckt und vorseilend entschuldigt, schadet seinem Image und macht andere oft sogar aggressiv. Es provoziert im Extremfall das, was eigentlich vermieden werden soll.

2. Sie meinen es nicht

Eine Entschuldigung sollte aufrichtig sein. Abgesehen davon, dass man es in der Regel merkt, wenn das nicht so ist, bitte ich Sie, hier einfach ehrlich zu sein. Sich floskelhaft zu entschuldigen, geht in der Regel schief. Sich als Taktik zu entschuldigen, finde ich nicht nur schade, sondern sogar moralisch verwerflich. Denn der Grund der Entschuldigung ist ja gerade die Einsicht und das Bestreben, einen Fehler oder eine Verletzung wiedergutzumachen.