



Kap. 2.4

Dos & Don'ts beim Entschuldigen

Wenn Sie sich dazu entschieden haben, sich zu entschuldigen, ist der erste Schritt gemacht. Nun gilt „Immer langsam mit den jungen Pferden“. Eine vorschnelle Entschuldigung richtet oft noch mehr an!



es nicht meinen

Jemand fordert eine Entschuldigung, Sie haben ein Ja-Aber-Gefühl, das heißt, selbst wenn Sie eigentlich den Grund dafür sehen, gibt es gleichzeitig Vorbehalte, warum Sie sich für diese Sache oder bei dieser Person *eigentlich* gar nicht entschuldigen wollen. Oder dass Sie sich eher dazu gedrängt fühlen, weil andere Menschen – oder ein möglicher Imageschaden – Sie dazu auffordern.



meine Motive kennen

Vor einer Entschuldigung ist es immer wichtig, konkret auszuloten: „Warum habe ich das Bedürfnis, mich zu entschuldigen?“ – Worum geht es genau? Es lohnt sich, differenziert hinzusehen! So erkennen Sie rechtzeitig, was eventuell dagegensteht oder kontraproduktiv ist. Notieren Sie Ihre Motive ungefiltert, dann erkennen Sie darin auch Ihre Gefühlslage. Siehe: Checkliste „gute Entschuldigung“



aufrechnen

Mitunter sind Sachverhalte komplexer und alle Personen haben etwas beigetragen. Oder Sie haben das Gefühl, dass sich das Gegenüber auch nicht immer einwandfrei verhält. Was immer es ist: Rechnen Sie nicht gegeneinander auf! Weder in Gedanken, noch in Ihrer Entschuldigung.



bei sich bleiben

Sie haben sich in Ihren Augen ungünstig Verhalten – vielleicht, weil Sie eigenen Ansprüchen an sich nicht entsprochen haben: Bleiben Sie bei sich und bei dem Grund Ihrer Entschuldigung! Wenn es mit dem Gegenüber sonst etwas zu klären gibt, sprechen Sie es separat an.



Sensibilität unterstellen

Die klassische Nonpology wird so formuliert, dass etwas einfach „falsch verstanden“ wurde oder „nicht so gemeint war“: *Ich entschuldige mich, wenn sich jemand diskriminiert gefühlt hat./Es tut mir leid, dass du das so aufgefasst hast.* Bitte nicht relativieren oder in Abrede stellen!



es gilt, wie es empfangen wird

Unabhängig davon, wie wir etwas gemeint haben oder selbst mit einer ähnlichen Situation umgehen würden: Sobald jemand getroffen/enttäuscht/verletzt/wütend ... wegen etwas ist, das wir ausgelöst haben, zählt das Empfinden dieser Person.



vage sein

Ein bloßes „Entschuldigung“, ein „Sorry“ oder ein „Verzeih mir bitte“ alleine ist nicht glaubwürdig. Selbst wenn es von ganzem Herzen gemeint ist, möchte man als betroffene Person gerne hören, was dem anderen denn jetzt genau Leid tut – unter anderem, um zu sehen, ob die Person verstanden hat, worum es einem geht, und wie ernst es ihr ist. Je vager, desto dahingesagt wirkt es.



konkret werden

Je konkreter Sie aussprechen, wofür Sie sich entschuldigen, desto aufrichtiger kommt Ihre Entschuldigung an. Ein weiterer Grund fürs Konkretwerden: Sie können sich in komplexeren Situationen gezielt entschuldigen, beispielsweise für Teilaspekte, wenn Sie sich nicht pauschal entschuldigen wollen. Das steigert die generelle Entschuldigungsbereitschaft, die wichtig ist, um zu deeskalieren.



davon ausgehen, dass es jetzt ok ist

Sich zu entschuldigen ist keine Einbahnstraße: Indem Sie auf die betroffene Person zugehen, haben Sie einen wichtigen Schritt gemacht und wenn Sie überzeugend vermittelt haben, dass Sie es ernst meinen, haben Sie von Ihrer Seite getan, was Sie gerade tun können. Erwarten Sie bitte nicht, dass jetzt alles bereinigt ist und fordern Sie nicht ein, dass Ihre Entschuldigung angenommen wird.



das Gegenüber entscheidet

... ob es die Entschuldigung annimmt, sie zur Kenntnis nimmt, darüber nachdenken möchte oder zurückweist. Es kann sein, dass Ihre Entschuldigung in den Augen des Gegenübers nicht ausreicht oder zu spät kommt. Je nachdem, was vorgefallen ist, kann es sogar sein, dass die andere Person es als unentschuldigbar wertet und die Beziehung irreparabel beschädigt ist (z. B. angelogen worden zu sein).

➔ siehe auch den Download „Was zu einer guten Entschuldigung gehört“ (Kap. 4)