

Die Macht der Worte – vier Aspekte einer Entschuldigung

Vielen Menschen fällt es schwer, sich zu entschuldigen. Ihnen ist die Panne peinlich oder sie haben Angst, als Verlierer dazustehen. Also versuchen sie, die Situation zu überspielen. Denn wer sich entschuldigt, bekannte sich quasi schuldig. Schuld zuzugeben, fühlt sich im ersten Moment nicht gut an und nagt auch am Selbstbewusstsein. Aber Sie werden schnell merken: Eine Entschuldigung schwächt Ihre Position nicht, sondern kann sie sogar stärken.

So entschuldigen Sie sich richtig

Damit die Entschuldigung überzeugend wirkt, müssen Sie sich selbst erst den Fehler eingestehen. Schnell kann es passieren, dass man aus Scham die Schuld abstreitet. Oder es wird nach einer Erklärung gesucht, um einen Fehler zu legitimieren, und man entschuldigt sich nur halbherzig. Dies führt aber dazu, dass die Verantwortung für den Fehler nicht übernommen wird. Andererseits müssen Sie sich auch nicht sinnbildlich ein Büßergewand überstreifen. Eine ehrliche Entschuldigung reicht aus, um professionell und trotzdem glaubwürdig aufzutreten. Versuchen Sie, dabei möglichst die folgenden Aspekte zu berücksichtigen.

1 Fehler zugeben – was ist passiert?

Haben Sie jemanden vor den Kopf gestoßen oder ist durch ein Fehlverhalten jemandem ein Nachteil entstanden? Dann sollten Sie den Fehler klar benennen und Verantwortung übernehmen. Zwei Beispiele:

Ich bin zu spät! Mussten Sie lange warten?

Ich habe mir nicht die Zeit genommen, Ihnen richtig zuzuhören! Hat Sie das verärgert?

2 Entschuldigung aussprechen – es tut mir leid!

Sorry seems to be the hardest word lautet ein Liedtext von Elton John. Eine ernst gemeinte Entschuldigung beinhaltet, das eigene Bedauern laut zu äußern:

Es tut mir leid. Ich bitte um Verzeihung.

3 Verhalten erklären – was war der Auslöser?

Zu einer guten Entschuldigung gehört, den Auslöser oder die Gründe für das Fehlverhalten zu benennen. Achten Sie darauf, niemandem die Schuld zu geben bzw. sich nicht aus der Verantwortung zu stehlen. Vermeiden Sie langatmige Erklärungen, sie klingen schnell nach einer Ausrede. Eine kurze, sachliche Analyse wirkt professionell und souverän:

Ich habe die Verzögerung durch den Berufsverkehr unterschätzt und bin daher leider zu spät.

4 Aus Fehlern lernen – was kann ich in Zukunft ändern?

Meist reicht eine einfache Entschuldigung aus. Bei größeren Fehlern oder in schwierigen Beziehungen sollten Sie die Konsequenzen aus dem Fehler benennen. Äußern Sie, was Sie aus dem Fehler gelernt haben:

In Zukunft werde ich etwas mehr Zeitpuffer einplanen.

Ich schlage vor, dass wir bei sensiblen Themen besser einen separaten Termin vereinbaren.