

Haben
Sie mal
1 Minute?

Verhaltenstrainer
Elmar Egold



Es tut mir leid

Kein Mensch kommt ohne Karambolagen durchs Leben. Wenn Sie einen Fehler begangen oder jemanden verletzt haben, gehen Sie möglichst umgehend auf die Person zu, um sich zu entschuldigen. Rechtfertigen Sie sich dabei nicht, sondern nehmen Sie Ihre Schuld auf sich. Zeigen Sie durch Ihr Mitgefühl, dass es Ihnen wichtig ist, wie es dem Betroffenen geht. Am besten von Angesicht zu Angesicht, nicht per Brief, E-Mail oder SMS, wenn das möglich ist. Überlegen Sie, wie Sie den Schaden beheben oder dem Anderen etwas Gutes tun können. Sagen Sie, dass Sie aus Ihrem Fehler gelernt haben und dass Sie ihn nicht noch einmal machen werden. Bei einer Entschuldigung kommt es jedoch nicht nur auf die Worte an, sondern auf die Art und Weise, wie Sie es tun. Bleiben Sie aufrichtig, nur eine ehrliche Entschuldigung wird auch als solche wahrgenommen. Sie müssen sich auch nicht kübelweise Asche über Ihr Haupt schütten, die schlichten Worte „Es tut mir leid“ können Wunder wirken, vorausgesetzt, es tut Ihnen wirklich leid.

Was geschehen ist, ist geschehen. Spielen Sie den begangenen Fehler nicht herunter. Sorgen Sie vielmehr dafür, dass Sie ihn nicht ein zweites Mal begehen. Denn: Irgendwann verliert jede Entschuldigung an Wirkung. Nämlich dann, wenn Sie die gleiche Person ein weiteres Mal auf dieselbe oder ähnliche Art verletzen, geht jede Glaubwürdigkeit verloren.