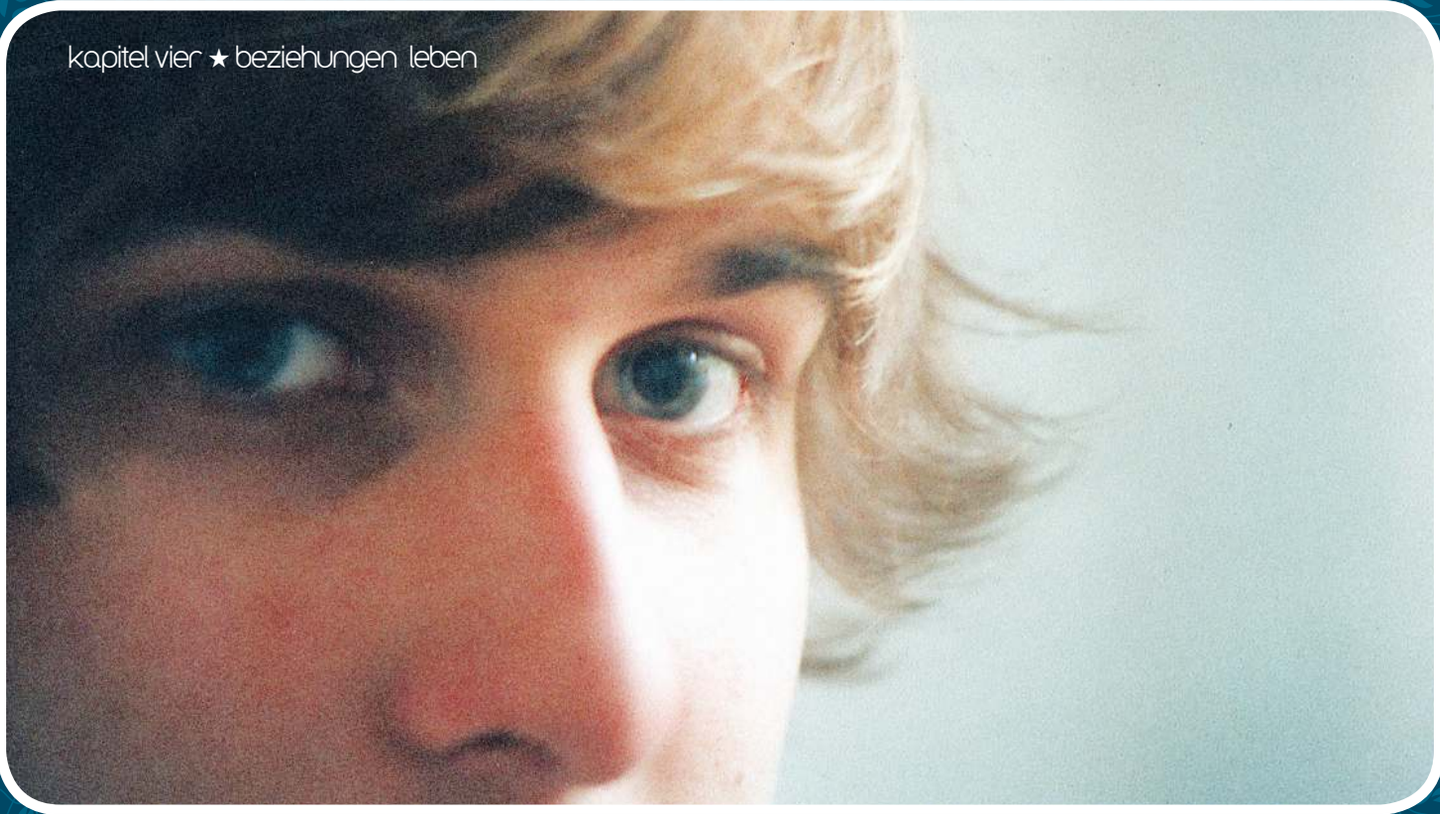

»Hey, sorry ...«

Richtig entschuldigen – wie geht das?

Toby knallt die Tür zu. Lisa verdreht die Augen: Brüder! Typisch! Dabei wollte sie sich doch eigentlich nur entschuldigen. Aber Toby muss ja immer alles falsch verstehen ...

▶ Sich zu entschuldigen ist nicht immer einfach. Es kann ganz schön schwierig sein, nach Zoff und Streit aufeinander zuzugehen. Und weil das keine einfache Sache ist, haben sich der Autor Gary Chapman und Co-Autorin Jennifer Thomas mit diesem Thema beschäftigt. Herausgekommen ist das Buch »Die fünf Sprachen des Verzeihens«. Eins wird dabei klar: Wir alle haben unterschiedliche Meinungen und Vorstellungen, wie man sich überhaupt entschuldigen sollte – und wie eben nicht. Was also tun, wenn eine Entschuldigung fällig ist? Hilfreich ist herauszufinden, wie der andere in Sachen Entschuldigung tickt. Das heißt, sich fragen, welche Worte und Taten ihm oder ihr wohl wichtig sind. Chapman und Thomas fanden heraus, dass sich die Antworten in fünf Kategorien einteilen lassen.

Das Eingeständnis – »Es tut mir leid.«

Zugeben, dass einem etwas wirklich leid tut, ist für viele ein grundlegender Schritt. Wichtig ist, Schuld klar auszusprechen. Ausreden à la »Sorry, aber ...« sind fehl am Platz. Vielmehr sollte man sein Bedauern klar und deutlich rüberbringen. Ein Beispiel: Melli kann nicht glauben, dass ihre Freundin Anna ihren Geburtstag vergessen hat! Sie ist ganz schön enttäuscht. Anna sollte etwa sagen: »Melli, es tut mir so leid. Ich kann verstehen, wenn du sauer bist. Es tut mir schrecklich leid, dass ich das vergessen habe!«

Die Verantwortung – »Es war mein Fehler.«

Markos Vater hat versprochen, ihn zum Fußballtraining zu fahren, ist aber nicht rechtzeitig nach Hause gekommen. Er sollte zum Beispiel sagen: »Es ist allein meine Schuld, dass du heute das Training verpasst. Es tut mir wirklich sehr leid.« Hier ist es dem anderen wichtig zu hören, dass man Verantwortung für sein Fehlverhalten übernimmt. Das erfordert Ehrlichkeit und Mut. So zeigt man, dass es einem wirklich leid tut.

Die Wiedergutmachung – »Wie kann ich das wiedergutmachen?«

Kathi ist sauer: Chrissie hat ihre Lieblings-CD geschrottet. Kathi möchte von Chrissie gerne hören: »Es tut mir Leid, dass ich die CD kaputt gemacht habe. Ich werde dir eine neue kaufen, okay?!« Ein Schadensausgleich ist vielleicht nicht immer möglich, trotzdem besteht im Zusammenhang mit einer Entschuldigung häufig das Bedürfnis, die Sache wieder gutmachen zu wollen. Bei dieser Sprache ist es ein wichtiges Zeichen, dass angerichteter Schaden – wo möglich – gelindert wird.

Der Sinneswandel – »Es soll nicht wieder vorkommen.«

Timo hat sich zum wiederholten Mal zur Bandprobe verspätet. Alle sind genervt, als er endlich kommt. Er sollte sagen: »Leute, das soll wirklich ein Ende haben. Ich will in Zukunft pünktlicher sein und werde mein Handy so einstellen, dass es mich daran erinnert.« Erst durch eine Zusage wie »Ich will das nicht wieder tun« sind manche Menschen überzeugt, dass es der andere ernst meint. Es kann helfen, konkrete Pläne zu machen oder um Unterstützung zu bitten.

Die Frage nach der Vergebung – »Kannst du mir verzeihen«

Sabrina hat in der Pause eine Story weitererzählt, die ihr Hanna im Vertrauen berichtet hat. Als Hanna davon erfährt, ist sie enttäuscht. Sabrina könnte sagen: »Das war wirklich unüberlegt von mir. Es tut mir sehr leid. Kannst du mir bitte verzeihen?« Die konkrete Bitte um Vergebung ist für manche ein wichtiger Bestandteil einer guten Entschuldigung. Derjenige, der sich entschuldigt, zeigt so, dass er durch sein Fehlverhalten in der Schuld des anderen steht. Nun ist es dessen Entscheidung, die Entschuldigung anzunehmen.

Um Entschuldigung zu bitten ist zugegebenermaßen selten einfach. Das Coole ist aber: Man kann es lernen. Gerade dann, wenn man die »richtige Sprache« kennt, stehen die Chancen nicht schlecht, dass man nach einem Streit gut aufeinander zugehen und sich dann auch entsprechend entschuldigen kann. ■

Text_Julia Obergfell studiert Psychologie in Heidelberg.

Foto: photocase.com - sporen