

Sorry!

Wie man um Verzeihung bittet

Von ANDREA KAHLMEIER

Es geht um vier kurze Silben, die die Fußballnation bewegen: „Ent-schul-di-gung!“ Michael Ballack, der vergangenen Woche die Personalentscheidungen des Bundestrainers kritisierte, hat zwar klein beigegeben, tut sich aber schwer mit einer richtigen Ent-

schuldigung. Bisher schickte er nur ein Fax an seinen Chef Jogi Löw. Der Bundestrainer lässt keinen Zweifel daran, dass für ihn das persönliche Gespräch vonnöten ist, um zu verzeihen. Immerhin: Am Telefon willigte Ballack ein, sich zeitnah in Deutschland mit ihm zu treffen (siehe Sport-Teil). Erst gestern stellte Löw klar: „Auch wenn einige das

offenbar anders sehen: Ich wäre niemals nach London geflogen.“ Ob er sich an den Gang nach Canossa erinnerte? Schließlich musste 1077 Heinrich IV. zu Papst Gregor VII. reisen, um um Vergebung zu bitten. Und nicht umgekehrt. Die formvollendete Entschuldigung. Gar nicht so einfach.

Chef kritisiert?

„In dem Moment, wo man den Chef in der Öffentlichkeit kritisiert, bewegen wir uns auf einem arbeitsrechtlichen Feld. Das kann im Wiederholungsfall zu Abmahnung oder Kündigung führen, insbesondere bei ehrschneidender Kritik. Ich rate Mitarbeitern, in solchen Fällen sofort das persönliche Gespräch zu suchen und zu erklären, warum man ausfallend geworden ist. Bei einer Entschuldigung muss man sich in die Augen sehen, deshalb ist die schriftliche Form der falsche Weg.“ **Bernd Roller, externer Personalchef.**

Fies abgelästert?

„Es ist einem Kollegen zu Ohren gekommen, dass Sie über ihn getratscht haben? Vermeiden Sie den Weg der direkten Entschuldigung - das würde Ihr Gegenüber unter Umständen noch mehr kränken. Holen Sie lieber denjenigen, der die Indiskretion verbreitet hat, in ihr Boot und erklären ihm, dass er sie wohl falsch verstanden habe und erwähnen nur noch Positives über

Ihr Tratsch-Opfer. Das wird ihm sicherlich auch zu Ohren kommen und ist wenig kompromittierend für beide als eine direkte Entschuldigung.“ **Benimm-Expertin Dagmar von Kramm.**

Beim Seitensprung ertappt?

„Blumen und Brillanten bringen als Entschuldigung wenig, wenn Sie nicht absolut ehrlich sind und dem Partner oder der Partnerin klar machen können, warum sie bei ihm/ihr bleiben wollen. Nach dem Schuldeingeständnis ist es wichtiger, Zeit in die Partnerschaft als in kostbare Geschenke zu investieren.“ **Paartherapeutin Uta Himmelmann vom Stimmigsein-Institut.**

Porzellan zerschlagen?

„Wenn Sie auf einer Party versehentlich etwas Kostbares umgeworfen haben, bieten sie selbstverständlich sofort an, Ersatz zu leisten. Und sollte der Gastgeber in dem Moment aus Höflichkeit ablehnen, bieten sie ihm an, sich in den nächsten Tagen noch mal zu melden. Sollte es sich etwa um ein Glas

aus einer bekannten Kollektion handeln, entschuldigen sie sich am wirkungsvollsten, indem sie persönlich Ersatz beschaffen.“ **Benimmexpertin Dagmar von Kramm**

Zu spät gekommen?

„Bloß keine Ausreden oder Lügen erfinden. Die können schnell eine verhaltensbedingte Kündigung nach sich ziehen. Besser: Sofort Kollegen und Chef anbieten, die versäumte Zeit hinten anzuhängen.“ **Personalchef Bernd Roller**

Hochzeitstag vergessen?

„Wenn man eine intakte Beziehung hat, dürfte es nicht so ins Gewicht fallen, sollte man aus Stress dieses eine Datum verschwitzt haben. Als Entschuldigung bietet sich ein Geschenk mit einem persönlichen Touch an, zum Beispiel ein Konzertbesuch der Lieblingsgruppe.“ **Paartherapeutin Uta Himmelmann.**

res Wort geschätzt. In China zum Beispiel gilt eine Entschuldigung als etwas ganz Schlimmes, als eine fürchterliche Demütigung, die man sich besser ersparen sollte. Statt dessen wird alles durch die Blume gesagt. In Japan hingegen wird von Politikern oder Top-Managern erwartet, dass sie sich selbst nach persönlichen Verfehlungen, begleitet von tiefen Verbeugungen, im Fernsehen entschuldigen.

