

ARBEITSBLATT

So geben Sie Fehler zu – und gewinnen Vertrauen

Aufgabe 1

a) Wann hat sich das letzte Mal jemand bei Ihnen ehrlich entschuldigt?

b) Wie genau hat er das gemacht?

c) Welches Gefühl hat die Entschuldigung bei Ihnen hinterlassen?

d) Inwieweit hat sich diese Entschuldigung auf Ihre Beziehung zu der betreffenden Person ausgewirkt?

e) Was wäre passiert, hätte sich diese Person nicht entschuldigt?

Aufgabe 2

Erinnern Sie sich bitte an eine Situation, in der Sie sich aus heutiger Sicht gerne entschuldigt hätten, aber es damals nicht getan haben. Möglicherweise finden Sie sogar eine Situation im beruflichen Kontext. Nun drehen wir die Zeit bis zu genau diesem Moment zurück.

Mit dem Wissen von heute:

- a) Welche Sache würden Sie heute anders machen?
- b) Warum würden Sie heute anders handeln?

Aufgabe 3

Nun lade ich Sie ein, diese Geschichte neu zu schreiben. Sie können die Vergangenheit zwar nicht ändern, aber sehr gut aus ihr lernen. Denn Fehler zu machen kostet uns noch kein Vertrauen. Der falsche Umgang mit ihnen schon. Deshalb kann eine ehrliche Entschuldigung manchmal Gold wert sein.

Eine gelungene Entschuldigung enthält 4 konkrete Schritte. Am besten gehen Sie die Punkte der Reihenfolge nach durch. So haben Sie direkt eine klare Struktur und behalten leicht den Überblick.

Die 4 Schritte für eine gute Entschuldigung

- 1. Gestehen Sie Ihren Fehler ein.**

- 2. Sagen Sie, dass es Ihnen leidtut.**

- 3. Begründen Sie, warum es Ihnen leidtut.**

- 4. Machen Sie eine Zusage, wie Sie in Zukunft handeln werden.**

Eine Anmerkung zum Schluss: Die beste Absicht wird wirkungslos, wenn Sie ein reines Lippenbekenntnis bleibt. Gerade bei einer Entschuldigung ist es besonders wichtig, Ihre Zusagen zu halten und Ihren Worten Taten folgen zu lassen. Hier gilt: Versprechen Sie nur Dinge, die Sie halten können und wollen. Dann verzeiht Ihnen Ihr Gegenüber gerne, denn er weiß, dass Sie es wirklich ernst meinen.