

# PSYCHOLOGIE HEUTE



**Jetzt Newsletter abonnieren**

und Dossier mit dem Thema „Zwischen 15 und 25“ gratis erhalten




LEBEN

## Äh, sorry!

Psychologie nach Zahlen: 5 Gründe, warum es so schwerfällt, sich zu entschuldigen.

VON ANNA GIELAS

 05. NOV 2021

Im Jahr 1980 richtete der amerikanische Künstler Allan Bridge die *Apology Line* ein – eine Hotline, bei der jede und jeder anrufen und sich anonym für sein oder ihr Verhalten gegenüber den Mitmenschen entschuldigen konnte. Was als Kunstprojekt begann, wurde rasch Ernst und gipfelte in über 1000 Stunden von Telefonaten, in denen die namenlosen Anruferinnen und Anrufer um Verzeihung baten.

Bridges *Apology Line* bestätigte, was die meisten von uns wissen: Eine Entschuldigung kann große Erleichterung verschaffen und sich sehr gut anfühlen. Dennoch tun sich viele Menschen überraschend schwer mit ihr. Dafür gibt es mindestens fünf Gründe, wie die amerikanische Psychologin Molly Howes in ihrem Buch *A Good Apology* darlegt.

## 1. Problematische Fehlerkultur

Noch unangenehmer, als Fehler zu machen, ist, sie zuzugeben. „Dafür gibt es unter anderem kulturelle Gründe“, schreibt Howes. „Ein nachsichtiger und konstruktiver Umgang mit Fehlern ist keine Selbstverständlichkeit in unserer Gesellschaft.“ Deshalb kann eine Bitte um Verzeihung gerade Menschen in hohen beruflichen Positionen sowie leistungsorientierten und perfektionistischen Personen nur schwer über die Lippen kommen.

Sie haben kulturelle Erwartungen verinnerlicht und nehmen Fehler häufig als Schwäche und Niederlage wahr. Eine Entschuldigung empfinden sie als Eingeständnis eigener Unzulänglichkeit. Sie fürchten, als Versager dazustehen. Zwar wissen sie, dass jeder Mensch sowohl kleine als auch große Fehler begeht. Aber aufgrund ihrer verinnerlichten hohen Ansprüche gegenüber sich selbst wühlen die eigenen Fehlgriffe sie emotional stark auf.

## **2. Die Lust des Rechthabens**

„Die meisten von uns nehmen Fehler und Schuld nicht gerne auf sich“, schreibt Howes. „Ein elementarer Grund hierfür ist die Funktionsweise des menschlichen Gehirns.“ Sind wir im Recht und machen alles richtig, schüttet das Gehirn belohnende Botenstoffe wie Dopamin aus. Sie sind ein Grund, weshalb wir uns wunderbar fühlen, wenn wir bei einem Streitgespräch die Oberhand behalten. „Das Gehirn ist süchtig danach, recht zu behalten“, so die Psychologin. Aus evolutionärer Perspektive sei eine Abbitte ein indirektes Eingeständnis, dass man sich in seiner Umwelt nicht zurechtgefunden und falsch reagiert hat.

Solche Fehlreaktionen hätten unsere fernen Vorfahren ihr Leben kosten können. Sie fühlen sich so unschön an, damit der Mensch sie grundsätzlich meidet. „Aber auch die gängigen kognitiven Verzerrungen, zu denen wir alle neigen, können der Entschuldigung im Wege stehen“, erklärt Molly Howes. Dazu gehört beispielsweise der sogenannte

Bestätigungsfehler. „Wir legen uns Informationen und Details so zurecht, dass am Ende alles darauf hindeutet, andere – und nicht wir – seien im Irrtum und sollten um Verzeihung bitten“, so die Psychologin.

### **3. Zu viel oder zu wenig Scham**

Selbstkritische und unsichere Menschen tun sich häufig mit Entschuldigungen schwer. Der Mangel an Nachsicht mit sich selbst und die negative Selbstwahrnehmung können dazu führen, dass sie besonders starke Schuld und Scham empfinden. Statt diese Gefühle zu artikulieren und sie in ihre Entschuldigung einzubeziehen, ziehen sie sich zurück und schweigen. Im Gegensatz zu diesen Menschen können Betroffene von bestimmten psychischen Störungen keine Scham, Schuld oder Reue empfinden, beispielsweise manche Personen mit einer narzisstischen Persönlichkeitsstörung.

Sie sind sich ihrer Fehler und Vergehen häufig nicht bewusst – und haben kein gesundes Gespür dafür, wann „Es tut mir leid“ angebracht ist. „Die Empathie spielt eine sehr wichtige Rolle für die Wahrnehmung eigener Fehlritte und die darauffolgende Entschuldigung“, so Psychologin Howes. Menschen, die aufgrund krankhafter psychischer Veränderungen oder charakterlicher Eigenarten weniger mitfühlend sind, fallen Entschuldigungen schwer.

### **4. Verletzt sein und verletzen**

„Viele von uns sind sich eines falschen Handelns sehr wohl bewusst, und doch wollen sie sich partout nicht entschuldigen – weil sie zu verletzt sind“, schreibt Molly Howes. Der eigene Schmerz ist einer der häufigsten Gründe, weshalb eine Abbitte nur schwer über die Lippen kommt. Der Leidensdruck kann dazu verleiten, dass die oder der Betroffene eine Entschuldigung vom Gegenüber fordert, jedoch nicht bereit ist, sie zu erwidern.

Andere Personen wiederum wollen nicht um Verzeihung bitten, weil sie Angst haben, einen nahestehenden Menschen zu verletzen – etwa durch das Eingeständnis eines Seitensprungs. Sie fürchten auch andere Folgen, die ihre Entschuldigung haben könnte. Denn wer sich entschuldigt, übernimmt die Verantwortung für seine Fehler. So wünschenswert das ist, so schwerwiegend können in einigen Fällen die Konsequenzen sein. Statt eine Beziehung zu retten, kann eine Abbitte auch ihr Ende bewirken. Verlustängste können so stark sein, dass man vor der Offenbarung zurückschreckt.

## **5. Erlebnisse von früher**

Wer bereits in der Kindheit vorwiegend schlechte Erfahrungen mit dem Entschuldigen gemacht hat, dem wird „Es tut mir leid“ im Erwachsenenalter eher schwerfallen. Das kann beispielsweise passieren, wenn die Eltern das Kind wiederholt zu Entschuldigungen gezwungen haben – selbst in Situationen, in denen es sich im Recht fühlte und sich keines Fehlers bewusst war. Diese unschönen, in einigen Fällen traumatischen Erfahrungen können im Erwachsenenalter heraufbeschworen werden, wenn es sich zu entschuldigen gilt.

Auch wer als Kind verinnerlicht hat, dass körperliche Züchtigung oder eine andere Form der Bestrafung droht, wenn man einen Fehler bekennt und um Verzeihung bittet, wird solche Situationen als erwachsener Mensch vielleicht meiden – womöglich ohne dass ihm oder ihr das bewusst wird. „Manche Menschen wiederum wollen nicht um Verzeihung bitten, weil sie das Gefühl haben, sie könnten damit nichts ausrichten“, schreibt Howes.

Diese Personen haben in ihrer Biografie die Erfahrung gemacht, dass eine Entschuldigung nichts an einer verfahrenen Situation ändern kann, weder für sie selbst noch für ihr Gegenüber. Sie leiden und schweigen, weil sie sich machtlos fühlen – und die generell positive Wirkung einer Entschuldigung unterschätzen.

## Literatur

Molly Howes: A Good Apology. Four Steps to Make Things Right.  
Piatkus, London 2020

---

---

---

# DIE REDAKTION EMPFIEHLT

---

LEBEN

## Ruhe im Kopf

Sorgenschleifen können sich verselbstständigen und großen Einfluss auf unser Leben haben.

BEZIEHUNG

## Und wenn ich ihn nun doch nicht liebe?

Zweifel an der eigenen Beziehung sind eine große Belastung – für den Partner und insbesondere den Betroffenen.

LEBEN

## Zeit finden

Warum sind wir so gehetzt? Wir haben ein Gespür für den Geldwert, nicht aber für den Zeitwert unseres Tuns. Wie wir unseren Zeitwohlstand mehren.

# MEISTGELESEN

## **1** GESELLSCHAFT

### **Passiv-aggressiv?**

Psychologie nach Zahlen: Fünf Erkenntnisse über passiv-aggressives Verhalten – und wie man ihm begegnen kann.

## **2** LEBEN

### **Übungsplatz: Gewaltfreie Kommunikation**

Die Gewaltfreie Kommunikation ist ein Klassiker. Diese vier Grundregeln helfen, um in verschiedensten Situationen besser mit anderen zu sprechen.

## **3** LEBEN

### **Resilienz lässt sich lernen**

Resilienz ist eine Frage des Bewertungsstils. Krisen standzuhalten lässt sich lernen, erklärt der Forscher Raffael Kalisch in einem Buch.