

Inhalt

Warum haben Entschuldigungen einen so hohen Stellenwert?	7
1. Es tut mir leid. Warum Entschuldigen tatsächlich eine Kunst ist und wie Sie Ihr Leben damit leichter machen	9
10 gute Gründe, sich zu entschuldigen	12
7 triftige Gründe, sich nicht zu entschuldigen	16
Selbst-Check: Können Sie sich entschuldigen?	19
2. Sorry seems to be the hardest word. Warum uns entschuldigen so schwerfällt	27
„Ich möchte mich eigentlich entschuldigen, aber ...“: Wie Sie mit dem schlechten Gewissen umgehen	29
„Ich habe Angst ...“: Angst als Entschuldigungsverhinderer	40
„Da beiße ich mir lieber die Zunge ab!“: Wenn Sie sich nicht entschuldigen wollen – und warum Sie es trotzdem tun sollten	50
Schnellkurs: So stellen Sie bei Vorbehalten und Befürchtungen Ihre Entschuldigungs- bereitschaft her	58
3. Sorry. Entschuldigung. Verzeih mir! Wie Sie sich souverän, aufrichtig und vor allem richtig entschuldigen	61
10 Gründe, warum eine Entschuldigung nicht oder falsch ankommt ... oder alles noch schlimmer macht	63
Die Erfolgsfaktoren für eine aufrichtige Entschuldigung im Überblick	71
Werden Sie sich über Ihre Motive klar	72

Versetzen Sie sich in den anderen	74
Wählen Sie einen günstigen Zeitpunkt, Ort und Weg	77
Schenken Sie der Entschuldigung und dem Gegenüber Ihre volle Aufmerksamkeit	89
Gehen Sie die Entschuldigung mit dem gebührenden Ernst an	91
Beachten Sie Wortwahl und Formulierungen	93
Achten Sie auf Kongruenz	104
Achten Sie auf den freien Willen	108
Stellen Sie sich der Sache, aber verfolgen Sie auch Ihre Interessen	110
Steuern Sie das Gespräch	112
Lassen Sie Taten folgen	114
Was tun, wenn eine Entschuldigung zurückgewiesen wird?	116
 4. Ich erwarte eine Entschuldigung!	
Entschuldigungen annehmen – oder auch nicht	119
Vermissen Sie eine Entschuldigung?	121
Jemand entschuldigt sich bei Ihnen: Wie nehmen Sie die Entschuldigung richtig an?	140
Gute Gründe, eine Entschuldigung nicht anzunehmen	150
 Verlange ich zu viel?	156
Buchtipps	158
Stichwortverzeichnis	159
Über die Autorin	160