

Entschuldigungen ausdrücken

KOMMUNIKATION

NIVEAU
Fortgeschritten

NUMMER
C1_1022X_DE

SPRACHE
Deutsch



lingoda



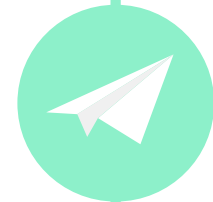


Lernziele

- Kann eine große Auswahl an Redemitteln verwenden, um Fehler zuzugeben und mich zu entschuldigen.
- Kann Entschuldigungen angemessen formulieren.



Liebe Kolleginnen und Kollegen,
ich denke, dass ich **mich** für mein
gestriges Verhalten **entschuldigen**
muss. Ich muss **zugeben**, dass es
meinerseits absolut unverantwortlich
war und ich **nehme die Schuld** auf
mich. Ich **bedauere** den Vorfall
aufrichtig und hoffe, dass Sie meine
Entschuldigung annehmen.





Entschuldigung

Petra: Andreas, das ist schon das dritte Mal, dass du diese Woche zu spät gekommen bist. Langsam ist es aus meiner Sicht unverzeihlich.

Andreas: Ich muss mich wirklich entschuldigen. Die Straße vor meinem Haus ist gesperrt und die Busse fahren jeden Tag sehr unregelmäßig.

Petra: Okay das verstehe ich, das könnte ich als Entschuldigung akzeptieren. Aber drei Tage nacheinander? Dann musst du die Unregelmäßigkeiten einplanen.

Andreas: Ich weiß. Ich übernehme die ganze Verantwortung. Morgen werde ich das Haus eine Viertelstunde früher verlassen. Ich bitte nochmals um Verzeihung!



Wie viele Entschuldigungsmöglichkeiten gibt es hier? Kannst du mehr nennen?





Entschuldigung

Wann hast du dich zuletzt im
beruflichen Kontext bei jemandem
entschuldigt?
In welchen Situationen ist eine
Entschuldigung notwendig?

meine Schuld

etwas bedauern

Man kann sich selbst **die Schuld** für etwas zuweisen.
Etwas bedauern bedeutet, Mitgefühl mit jemandem zu haben oder etwas als schade zu empfinden.
→ Beides sind Ausdrucksformen der Entschuldigung.



Meine Schuld. Ich habe vergessen, dir das Dokument zu schicken.



Wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen, dass dieser Mitarbeiter die Firma verlassen hat.



Phrasen für Entschuldigungen

Hier sind einige Ausdrücke aufgelistet, mit denen man **sich entschuldigen** kann.

- Ich möchte **mein Bedauern** darüber **zum Ausdruck bringen**.
- Bitte **nehmen** Sie meine **Entschuldigung an**.
- Ich kann mich nur **ausdrücklich** bei Ihnen **entschuldigen**.
- Es ist **meine Schuld**.
- Ich **nehme die Schuld** dieses Schadens auf **mich**.
- Es gibt **keine Entschuldigung** dafür.
- Ich möchte mich hiermit **ehrlich** bei dir/Ihnen **entschuldigen**.



Denke dir passende Entschuldigungen für jede Situation aus!

1. Du bist einem Mitarbeiter mit deinem Standpunkt zu nahe getreten.



Es tut mir wirklich leid, dass ich Sie mit meinen Worten verletzt habe.

2. Du bist zum wiederholten Mal unpünktlich.



3. Du hast ein wichtiges Meeting verpasst.



4. Du solltest ein Dokument vorbereiten, doch es enthält viele Fehler.



5. Du musst jemanden bitten, etwas zum dritten Mal zu wiederholen.





Ein Szenario ausdenken



Was könnte hier passiert sein?
Wer muss sich entschuldigen
und bei wem?
Wie könnte eine Entschuldigung
aussehen?



Missverständnisse vermeiden



Höre dir einen kurzen Text an.

Klingt die Entschuldigung aufrichtig?
Warum (nicht)? Begründe!



Missverständnisse bei Entschuldigungen vermeiden

Entschuldigungen können leicht als **unaufrichtig** angesehen oder missverstanden werden, wenn sie nicht richtig konstruiert oder intoniert werden.

Intonation kann die Bedeutung auch auf der Satzebene beeinflussen. Zu viel Wortbetonung (oder zu wenig!) kann dazu führen, dass der Satz unaufrichtig klingt.

Versuche, die folgenden Sätze mit der Betonung der blau markierten Wörter auszusprechen. Dann versuche es erneut, ohne sie zu betonen.



Kunde: Ich warte hier schon eine ganze Stunde!
Mitarbeiter: Es tut mir **so** leid.



Jochen: Ernsthaft? Das war mein neuer Anzug!
Pia: Oh nein, das ist allein **meine** Schuld!



Sich entschuldigen und seine Fehler zugeben können

Sehr geehrte Frau Müller,

vielen Dank für Ihren Brief, in dem Sie uns mitteilen, dass unsere Fluggesellschaft für den Verlust Ihres Gepäcks während eines Fluges aus Glasgow verantwortlich ist.

Wir schätzen es sehr, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns mitzuteilen, dass wir unsere Ziele für einen gleichbleibend hohen Service in diesem speziellen Fall anscheinend nicht erreicht haben. Ich versichere Ihnen, dass es sich hierbei nicht um den Regelfall handelt und nicht dem üblichen Servicestandard unserer Fluggesellschaft entspricht. Ich habe eine Anfrage an einen meiner Kollegen, der die Situation weiter untersuchen und sich mit einem Beschluss an Sie wenden wird, weitergeleitet.

Es tut uns leid, dass Sie mit dem Service unzufrieden waren und wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen konnten. Wir hoffen trotzdem darauf, Sie bald wieder an Bord begrüßen zu können.

Mit freundlichen Grüßen
Sally Haversham
Kundendienstbetreuerin

Lies den Text und
beantworte die
folgenden Fragen!





Seinen Fehler zugeben

Beantworte die folgenden Fragen:

1. Was war das Problem?
2. Wie hat die Fluggesellschaft ihre Entschuldigung geäußert?
3. Hast du das Gefühl, dass dies eine aufrichtige Entschuldigung war?
4. Was könnte die Fluggesellschaft tun, um Frau Müller das Gefühl zu geben, ihr Problem sei ernst genommen worden?
5. Hast du jemals einen ähnlichen Brief von einer Firma erhalten? Wie hast du dich gefühlt?





Kundenservice

Frau Müller hat sich über das Entschuldigungsschreiben geärgert und die Kundendienstabteilung angerufen, um eine angemessenere Entschuldigung zu erhalten.

**Spielt die Situation und tauscht die Rollen aus.
Setzt euch ähnliche Ziele wie sie unten stehen!**

eine echte
Entschuldigung
hören

sich
entschuldigen,
ohne seine Schuld
zuzugeben

Vergütung
bekommen

das Gespräch so
schnell wie
möglich beenden

Eine Entschuldigung annehmen

Wenn sich jemand bei dir entschuldigt, solltest du die **Entschuldigung anerkennen** und **akzeptieren**.

Das Nichtanerkennen einer Entschuldigung könnte beleidigend sein und zu sehr frostigen Gesprächen zwischen dir und deinem Gesprächspartner führen.



Entschuldigung, ich habe den Termin total vergessen!



Kein Problem! Das ist mir auch schon einmal passiert.



Eine Entschuldigung annehmen

Hier sind einige Beispiele dafür, wie man **Entschuldigungen annehmen** kann.

- Es tut mir so leid, ich bitte um Verzeihung.

- Kein Problem!
- Es ist nichts Schlimmes passiert!
- Nicht schlimm!
- Kein Ding!
- Das kann doch jedem passieren!
- Das kann jeden treffen!

Eine Entschuldigung annehmen

Einige Antworten klingen sehr **formell**, während andere sehr **informell** sind. Man muss darauf achten, in einer formellen Situation nicht zu informelle Sprache zu verwenden. Ansonsten kann der Gesprächspartner denken, dass er nicht ernst genommen wird.



- Alles gut!
- Kein Ding!
- Kein Problem!



- Nichts passiert!
- Ich nehme deine Entschuldigung an!



Reagiere, indem du die Entschuldigung annimmst.

Entschuldigung, aber ich glaube, es gab eine Verwechslung. Ich scheine dir das falsche Dokument geschickt zu haben.



Es tut mir so schrecklich leid, dass ich deinen Computer kaputt gemacht habe!



Hoppla, habe ich dich getreten? Mein Fehler!



Ich bedauere Ihnen mitteilen zu müssen, dass Ihr Flug gestrichen wurde.



Ich befürchte, wir haben keinen Kaffee mehr. Kann ich Ihnen etwas anderes anbieten?





Sich entschuldigen und seine Fehler zugeben

**Verwendet diese Ideen, um Entschuldigungen zu formulieren.
Der Gesprächspartner sollte die Entschuldigung annehmen
(jedoch widerwillig!).**



bei der Arbeit vier Stunden zu spät
kommen

den Geburtstag
vergessen

ein Dokument
verloren

Alle E-Mails aus
Versehen
gelöscht

eine wichtige
Präsentation
vergessen
vorzubereiten



Es ist nicht so, wie es aussieht!

Befolge die nachstehenden Anweisungen, um diese Aufgabe zu lösen.



1

Denke an drei unentschuld bare Situationen.

Zum Beispiel: Du wurdest erwischt, als du versucht hast, das Passwort deines Chefs zu hacken. Schreib sie für dich auf!



Es ist nicht so, wie es aussieht!

Bearbeite die folgenden Aufgaben:



1

Denke an drei unentschuld bare Situationen.

Zum Beispiel: Du wurdest erwischt, als du versucht hast, das Passwort deines Chefs zu hacken. Schreib sie für dich auf!



2

Finde für jede dieser Situationen an eine Entschuldigung, die die Situation erklärt - egal wie unglaublich sie auch scheinen mag! Zum Beispiel: Du brauchtest ganz dringend wichtige Informationen von seinem Computer.



Es ist nicht so, wie es aussieht!

Bearbeite die folgenden Aufgaben:



1

Denke an drei unentschuld bare Situationen.

Zum Beispiel: Du wurdest erwischt, als du versucht hast, das Passwort deines Chefs zu hacken. Schreib sie für dich auf!



2

Finde für jede dieser Situationen an eine Entschuldigung, die die Situation erklärt - egal wie unglaublich sie auch scheinen mag! Zum Beispiel: Du brauchtest ganz dringend wichtige Informationen von seinem Computer.



3

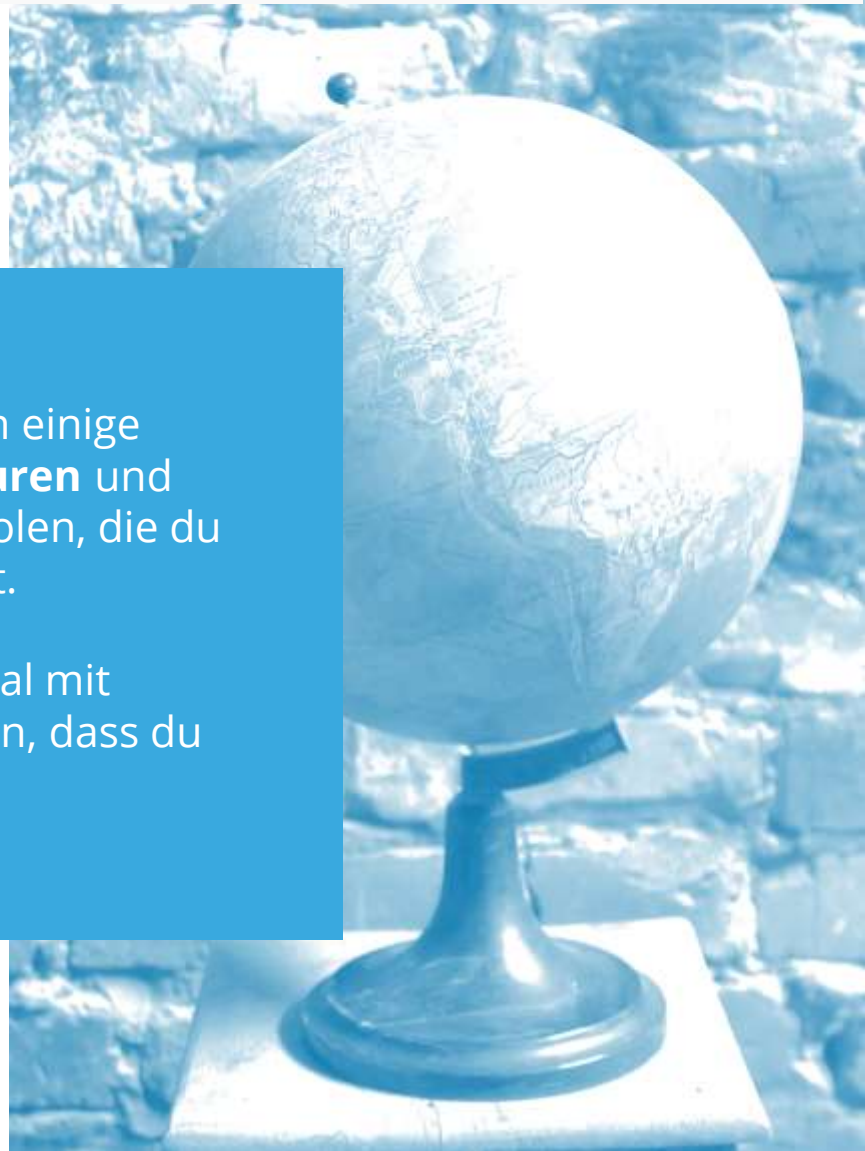
Beschuldige einen deiner Mitschüler/deinen Lehrer einer deiner unentschuld baren Situationen. Höre dir ihre Entschuldigung an und entscheide, ob du sie akzeptieren wirst. Vergleiche eure ausgedachten Situationen in der Gruppe!



Über diese Lektion nachdenken

Nimm dir einen Moment Zeit, um einige **Vokabeln, Sätze, Sprachstrukturen** und **Grammatikthemen** zu wiederholen, die du in dieser Stunde neu gelernt hast.

Überprüfe diese auch noch einmal mit deinem Lehrer, um sicherzugehen, dass du sie nicht vergisst!





Transkription

Text für Folie 11:

[Lies das mit einer defensiven Stimme, als ob es dir nicht wirklich
leid tut!]

Hey, es tut mir so leid, ich meine letzte Woche. Es war nicht
beabsichtigt und ich kann mich nur entschuldigen. Ich hab es
bereits in dem Moment bedauert, als ich es getan habe. Aber
solche Dinge passieren nun mal, weißt du? Lass es uns einfach
vergessen.



Lösungen

S. 8:

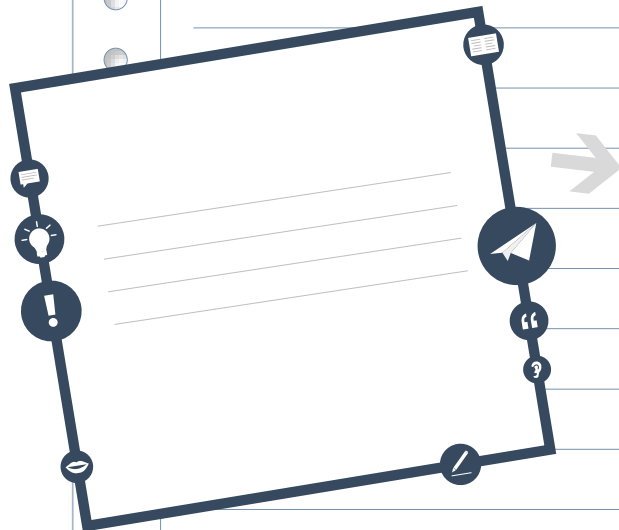
Formell: Ich möchte mein Bedauern darüber zum Ausdruck bringen; Bitte nehmen Sie meine Entschuldigung an; Ich kann mich nur ausdrücklich bei Ihnen entschuldigen
Neutral: Ich nehme die Schuld dieses Schadens auf mich; Es gibt keine Entschuldigung dafür; Ich möchte mich hiermit ehrlich bei dir/ihnen entschuldigen
Informell: Es ist meine Schuld! Tut mir wirklich leid!





Verzeihen und vergessen

**Finde alle auf der Folie 3 verwendeten Entschuldigungsmittel.
Wie würdest du auf diese Entschuldigungen reagieren?**





Überlege!

Was sind gute Redemittel, um sich zu entschuldigen, was eher schlechte?



A vertical spiral-bound notebook with lined pages, intended for taking notes.



Über dieses Material

Mehr entdecken:
www.lingoda.com



Dieses Lehrmaterial wurde von

lingoda

erstellt.

lingoda Wer sind wir?



Warum Deutsch online lernen?



Was für Deutschkurse bieten wir an?



Wer sind unsere Deutschlehrer?



Wie kann man ein Deutsch-Zertifikat erhalten?



Wir haben auch ein Sprachen-Blog!