

# Sorry is the hardest word: Wie man Entschuldigungen nutzt, um Schamgefühle in Beziehungen zu mindern

Uri Weinblatt

## Zusammenfassung

Scham ist eine häufige und schmerzhaft emotionale Reaktion, die im alltäglichen Leben entsteht, wenn Menschen sich verletzt, herabgesetzt, nicht respektiert oder von anderen ignoriert fühlen. Obwohl Entschuldigungen eine der wirksamsten Interventionen sind, um Scham in Beziehungen zu reduzieren, werden sie nicht oft genug geäußert oder wenig effizient genutzt. In diesem Artikel werden die Hindernisse beschrieben, die Menschen davon abhalten, sich erfolgreich zu entschuldigen, und es wird untersucht, wie eine angemessene Entschuldigung die eigene Scham, Schamgefühle in einer Beziehung oder die anderer Personen regulieren kann. Um diese Ziele zu erreichen, sollten Therapeuten die Täter/Opfer-Unterscheidung überwinden und stattdessen auf Entschuldigungen als Mittel zur Schamregulierung fokussieren.

Vor einiger Zeit war ich bei meiner Zahnärztin. Bevor sie mit der Behandlung begann, unterhielten wir uns kurz: „Ich will mich schon vorweg für die Schmerzen entschuldigen, die Sie während der Zahnbehandlung spüren werden. Ich werde mich sehr bemühen, den Schmerz in Grenzen zu halten und möglichst vorsichtig zu sein.“ Während der Behandlung, entschuldigte sie sich immer dann, wenn sie Not auf meiner Seite bemerkte. Und obwohl die Behandlung doch ein bisschen weh tat, war es immerhin ein viel positiveres Erlebnis als vorherige Zahnarztbesuche. Während ich einigen körperlichen Schmerz empfand, litt ich nicht unter emotionalem, weil mir bewusst wurde, dass mein Wohlbefinden der Zahnärztin nicht egal war. Darüber hinaus schafften ihre Entschuldigungen Gleichheit in unserer Beziehung. Also empfand ich während der Behandlung keine Arzt-Patienten-Beziehung, sondern nahm uns vielmehr als ein Team wahr.

Eine Entschuldigung anbieten und annehmen gehört zu den bedeutungsvollsten sozialen Interaktionen, die man in Beziehungen erlebt. Entschuldigungen haben die Macht, Erniedrigungen und tiefgreifende ungelöste Missstände wiedergutzumachen. Aufseiten des Leidtragenden hilft die Entschuldigung, die mit ungerechter Behandlung verbundenen Schamgefühle zu beseitigen. Außerdem beseitigt sie den Wunsch nach Rache und schafft Versöhnung. Aufseiten des „Täters“ kann die Entschuldigung die Angst vor Vergeltung mindern und ihn der Schuld und der damit zusammenhängenden Schamgefühle entledigen (Lazare, 2004).

Bei solchen mächtigen Auswirkungen fragt man sich, warum es so schwierig ist sich zu entschuldigen. Wir alle wissen, dass Entschuldigungen wichtig sind. Deswegen bestehen wir als Erwachsene darauf, dass diese geäußert werden, und manchmal erzwingen wir sie sogar. Ein Beispiel:

Mutter: „Entschuldige dich bei deinem Bruder!“

Sohn: „Aber er war derjenige, der –“

Mutter (Ihre Stimme erhebend, besteht die Mama darauf): „Entschuldige dich!“

Sohn (rollt die Augen und sagt emotionslos): „Es tut mir leid.“

Mutter: „Sag es so, als ob es dir ernst damit wäre.“

Sohn: „Es tut mir leeeeiidd“ (wiederholt er möglichst geheuchelt)

Jetzt spricht die Mama den Bruder an –

Mutter: „Nun verzeihe ihm.“

Bruder: „Aber das hat er nicht mal im Ernst gemeint!“

Mutter: „Sag einfach, dass du seine Entschuldigung annimmst!“

Bruder: „Ich verzeihe dir“ (murt er herabschauend)

Mutter: „Nun seid nett zueinander.“

Dieses Beispiel illustriert, dass eine Entschuldigung nicht immer wirksam sein muss. Eigentlich ist es die Mutter oder irgendeine andere Autoritätsperson, die am meisten davon profitiert, weil sie sich zumindest so fühlt, als täte sie „etwas dagegen“, und somit kann sie einen Strich darunter ziehen. Jedoch weiß sie in ihrem Inneren, dass der Leidtragende sich immer noch verbittert fühlt, weil die Entschuldigung nicht ehrlich gemeint war. Und während es so scheint, als wäre der Übeltäter leicht davongekommen, indem er nicht einmal aufrichtige Reue zeigte oder es in einem ehrlichen Ton versuchte, ist er eigentlich derjenige, der das meiste versäumt. Er zieht nicht nur eine miserable Lehre daraus, dass er mit Lügen und dahingesagten Worten davonkommen kann, sondern versäumt auch die Gelegenheit, echte Versöhnung und den Wiederaufbau sozialer Beziehungen zu erleben.

Aber welche andere Alternative steht uns zur Verfügung? Was sollten wir sonst tun? Ich will dieses fast universelle Versöhnungsritual nicht aufgeben. Es muss ja irgendeinem Zweck dienen. Zwei solche Zwecke fallen mir ein: Der erste Zweck hat damit zu tun, dass Kinder (aber auch Erwachsene) sich mit Entschuldigungen schwer tun. Sich wahrhaftig zu entschuldigen ist schwierig und verlangt die Fähigkeit, verschiedene Emotionen regulieren zu können, vor allem Scham. Ohne diese Fähigkeit sind Kinder auf die Hilfe der Erwachsenen angewiesen. Ohne diese Hilfe kann es schwierig sein sich zu entschuldigen. Der zweite Zweck ist auf den ersten bezogen: wenn eine Autoritätsperson sie zwingt sich zu entschuldigen, hilft es allen dabei, das Gesicht nicht zu verlieren (auch den Kindern). Sich entschuldigen wird dadurch weniger erniedrigend und weniger peinlich.

Schamgefühle und Erniedrigung sind so tief verwurzelt in unserem Leben, dass wir sie nicht einmal bemerken (Tangney & Dearing, 2002). Wir erleiden alle emotionale Verletzungen und tragen Wunden davon – öfter als uns bewusst ist. Leichte Zurückweisungen, Ignoriertwerden, Geringschätzung, Abwertungen sind für jeden bekannte Erfahrungen. Sie sind die „emotionalen Schnitte und Narben des alltäglichen Lebens“ (Winch, 2013), die wir meistens heilen lassen, ohne dem große Aufmerksamkeit zu widmen. Jedoch kann man manche Verletzungen schlecht zur Seite legen. Die meisten Menschen, die Sie fragen, werden Ihnen Geschichten von Groll erzählen, der für sie wichtige Beziehungen zunichte gemacht und der in einigen Fällen Familien und Freunde entzweit hat. Eine rechtzeitige und wirksame Entschuldigung hätte Groll verhindert und eine nachträgliche Entschuldigung, ob Monate, Jahre oder sogar Jahrzehnte später, hätte vielleicht versöhnlich gewirkt. Nehmen wir als Beispiel diese Geschichte der Entschuldigung von Michael, einem Mann in seinen Vierzigern, der mit mir folgende Geschichte teilte:

*Vor drei Jahren wurde ich zu einem Klassentreffen 30 Jahre nach Schulabschluss eingeladen. Schon vor der Party hatte ich Angst, David, einen ehemaligen Mitschüler, anzutreffen, der in der gleichen Klasse war wie ich. Er war ein dünner Junge, der andere Kinder aus verschiedenen Gründen gebissen hat, was ich heute als Selbstverteidigung betrachte. Als ich 9 war, warf ich David zu Boden, nachdem er versucht hatte, ein schönes Mädchen, nämlich das beliebteste Mädchen unserer Klasse, zu beißen. Zu jener Zeit emtete ich viel Lob von meinen Schulkameraden. David war ein abgelehnter Schüler und alle meine Schulkameraden dachten, ich hätte richtig gehandelt. Obwohl ich das Lob sehr genoss, vor allem vom beliebtesten Mädchen, kann ich mich heute noch gut an Davids Gesicht erinnern, nachdem ich ihn zu Boden geworfen hatte. Er sah gedemütigt, verängstigt und einsam aus. Also, obwohl ich peinlich berührt war, trat ich während des Klassentreffens an David heran und sagte: „Es gibt etwas, was ich dir schon seit 35 Jahren sagen will“. David sah verblüfft aus, also fuhr ich fort: „Ich weiß nicht, ob du dich noch erinnern kannst, aber als wir in der vierten Klasse waren, warf ich dich ziemlich hart zu Boden“. „Ich kann mich sehr wohl daran erinnern“, erwiderte David. „Du hast mir dabei den Zahn gebrochen“. „Ich weiß“, sagte ich. „Es tut mir unheimlich leid, dies getan zu haben. Es war gemein und das hast du nicht verdient“. „Warum hast du es getan?“, fragte David. „Weil ich schwach und von den anderen Klassenkameraden leicht zu beeinflussen war“, antwortete ich. „Ich wollte beliebt sein und du hast den Preis dafür bezahlt. Es war falsch von mir.“ „Weißt du, was mir wirklich weh getan hat?“, fragte er. „Dass die ganze Klasse zugehaut und mich dabei unterstützt hat?“, fragte ich. „Nein. Das war es nicht. Daran war ich eigentlich schon gewöhnt. Ich habe mich wirklich getroffen gefühlt, weil du einer der Wenigen warst, die nett zu mir waren. Als du dich zu den anderen gesellt hast, habe ich mich betrogen gefühlt. Dieses Verhalten hatte ich doch von den Rabauken der Klasse erwartet, aber nicht von dir“. „Ich denke, mir ist es auch so gegangen. Ich habe dich ebenso wie mich selbst enttäuscht. Weißt du, hin und wieder denke ich drüber nach und schäme mich.“ „Mach dir keinen Kopf*

*darum. Wie du sehen kannst, bin ich gut im Leben vorangekommen. Jene Zeit war schmerzlich, aber vielleicht hat sie mir geholfen, härter zu werden“.*

*„Nachdem ich mich entschuldigt hatte, habe ich mich besser gefühlt“, sagte Michael. Einige Wochen darauf zeigte er mir einen Brief, den er von David erhalten hatte:*

*Lieber Michael,*

*obwohl ich das Klassentreffen als Enttäuschung empfand (ich denke, vielen ist es genauso gegangen), war es gut, dich dort zu sehen. Ich wollte mich bei dir dafür bedanken, was du mir erzählt hast. Du bist der Erste, der sich je bei mir entschuldigt hat. Ich will dir sagen, obwohl mich dein aggressives Verhalten in der vierten Klasse gekränkt hat, denke ich immer noch, dass du einer der netteren Jungen in der Klasse warst. Also, bitte, es ist unnötig dich weiter schuldig zu fühlen. Und wenn du mal in der Gegend bist, können wir gerne mal Kaffee zusammen trinken.*

*Alles Gute*

*David*

Diese Geschichte weist viele Merkmale der typischen Entschuldigungshandlung auf. Dazu gehören die Unvergänglichkeit des seelischen Schmerzes auf der Seite einer Person oder beider Personen, der anfängliche Widerwillen sich zu entschuldigen, die Einfachheit des Entschuldigungsaktes, die Befreiung des Täters von der Schuld, die spontane Großzügigkeit und Verzeihung vonseiten des Beleidigten und die Wiederherstellung der Beziehung.

### Wer sollte sich entschuldigen?

Wir denken oft, dass Entschuldigungen vor allem nach dramatischen Vergehen nötig werden. Jedoch hat mir meine Arbeit mit Jugendlichen, Familien und Schulen gezeigt, dass Entschuldigungen in gewöhnlichen Situationen wichtig sind, um positive Beziehungen beizubehalten. Leider verletzen wir uns viel öfter, als wir glauben.

*Jan (zum Schulberater): „Ich hasse meine Lehrerin. Sie ist so blöd.“*

*Schulberater: „Was ist passiert?“*

*Jan: „Alle haben während des Unterrichts geschwätzt, aber sie hat mir gesagt, ich sollte das Klassenzimmer verlassen.“*

*Schulberater: „Du hast dich sicherlich gedemütigt gefühlt.“*

*Jan: „Natürlich! Sie hat es absichtlich gemacht. Sie hasst mich doch.“*

*Hinterher spricht der Schulberater mit der Lehrerin.*

*Schulberater (zur Lehrerin): „Was ist passiert?“*

*Lehrerin: „Ich habe Jan mehrmals während des Unterrichts darauf hingewiesen, dass sein Verhalten die Klasse stört. Ich habe mich dabei sehr bemüht, respektvoll zu sein.“*

*Schulberater: „Und dann, als er nicht aufgehört hat zu schwätzen, haben Sie sich gefühlt, als wären Sie ihm egal.“*

*Lehrerin: „Ja! Und was noch schmerzhafter ist, ist, dass ich mich wirklich anstrengte ihm zu helfen. Ich habe ihm sogar vor zwei Wochen Nachhilfe gegeben und trotzdem stört er die Klasse immer noch.“*

Diese Art Geschichten höre ich Tag für Tag. Beide Parteien sind sich nicht bewusst, wie sich der/die Andere fühlt. Vielmehr fühlt sich jede der Parteien ungerecht behandelt, gering geschätzt und verletzt. In Kürze spürt jede Seite ein hohes Maß an Scham. Eine Entschuldigung ist hier also angebracht. Aber wer sollte wem verzeihen?

Als Therapeut, der mit Jugendlichen arbeitet, weiß ich, dass sie gerne mehr Entschuldigungen von ihren Lehrern hätten. Dies sei – so sagen sie mir – der einzige Weg, wie sie dem Lehrer oder der Lehrerin wieder Respekt erweisen könnten. Wenn ich ihnen stattdessen nahelege, sie sollten sich vielleicht auch beim Lehrer oder bei der Lehrerin entschuldigen, antworten sie auf verschiedene Weise:

„Ich bin doch das Kind hier. Ich darf Fehler machen. Warum sollte ich mich immer dann entschuldigen, wenn ich einmal einen Fehler mache?“

„Die Lehrerin hat mich als Erste verletzt.“

„Wenn ich mich als Erster entschuldige, wäre die Entschuldigung unehrlich. Wollen Sie etwa, dass ich lüge?“

Allgemein gesagt, bezieht sich das Wort „Entschuldigung“ auf eine Begegnung zwischen zwei Menschen, wobei einer von ihnen, nämlich der Täter, Verantwortung für die Tat oder Kränkung übernimmt und dem zweiten Menschen, nämlich dem Betroffenen gegenüber, seine Reue äußert. Die Entschuldigung darf privat oder öffentlich, mündlich oder schriftlich und manchmal sogar nonverbal sein. Jedoch, wie das Lehrer-Schüler-Beispiel zeigt, ist die Unterscheidung zwischen Täter und Opfer komplexer. In den meisten verletzenden Interaktionen fühlen sich beide als Opfer, halten damit ihre Handlungen für legitimiert und erwarten eine Entschuldigung von der Gegenseite. Meist beginnt dann eine Dynamik des Wartens, in welcher beide Seiten vom anderen den ersten Schritt im Aussöhnungsprozess erwarten. Während dieser Zeit wächst der Schmerz an, was die beiden in ihrer Position hält.

Die größte Hürde sich zu entschuldigen ist Rechthaberei: Wer ist Opfer, wer ist Täter? Wenn ich Klienten rate sich zu entschuldigen (z. B. in Paartherapie, im Elterntaining oder in Schulberatungen), ist eine typische Reaktion: „Ich mich entschuldigen? Sie/Er sollte sich bei mir entschuldigen!“

Wenn eine Person sich entschuldigt, dann gibt sie zu, dass sie einen Fehler gemacht hat, dass sie irgendetwas falsch gemacht hat, dass sie gescheitert ist oder Unrecht hatte – alles Trigger, die Scham befördern. Dies führt dazu, dass, wenigstens für eine Zeit lang, die Scham bei dem, der sich entschuldigt, noch stärker wird. Dieser Umstand stellt eine große Herausforderung für ihn dar. Das ist so, als würde man eine Person, die sowieso schon leidet, fragen, ob sie noch mehr leiden möchte oder sich noch ohnmächtiger oder noch wertloser fühlen möchte. Zudem kommt die Furcht, dass die Entschuldigung nicht angenommen wird oder sich die andere Seite gar überlegen fühlt – beides weitere Trigger für Scham. Zusammengefasst ist sich entschuldigen *risky business* und verlangt vom Therapeuten, Entschuldigungen so zu rahmen, dass der, der sich entschuldigen will, nicht riskiert, von Scham überflutet zu werden. Ich werde im nächsten Kapitel beschreiben, wie man das angehen könnte.

### Der Dreifach-Effekt von Scham im System

Wenn Menschen verletzt werden, dann empfinden sie Scham. Scham ist eine Emotion, die wir empfinden, wenn wir kleingeredet, heruntergemacht, ignoriert oder respektlos behandelt werden oder wenn wir nicht wertgeschätzt werden. Manche bezeichnen Scham als die schmerzhafteste aller Emotionen (Eisenberger, 2011) und es ist Schmerz, der dazu führt, dass Menschen sich schämen, sodass sie sich entweder wehren, indem sie attackieren, Rache nehmen an denen, die ihnen das zugefügt haben, oder indem sie sie meiden, sich vor ihnen verstecken oder sich von ihnen trennen (Kaufman, 1985). Nach Weinblatt (2016) geschieht Folgendes im System, wenn Menschen sich schämen:

- 1) Man verliert die Fähigkeit sich zu äußern: Scham mindert unsere Fähigkeit, unsere Gefühle auszudrücken, uns und anderen gegenüber. Das bedeutet nicht, dass man notwendigerweise verstummt (auch wenn das manchmal passiert). Im Gegenteil, man wird laut und eindimensional und drückt sich meist aus durch Anklagen, Kritisieren, Schreien und verliert die Fassung. Scham führt zu Schwierigkeiten, das auszudrücken, was eigentlich gerade am wichtigsten ist und ansteht – für das Opfer heißt es, Verletzbarkeit und Verletzungen zu äußern, und für den Täter, die falsche Tat einzugestehen und sich klarzumachen, dass man dem anderen Schaden zugefügt hat.
- 2) Das Beziehungsproblem ist der Verlust von Verbindung: Verbindung geschieht, wenn Menschen ihre Gefühle teilen und sich anderen öffnen und die andere Person das versteht. Unglücklicherweise führt Scham zu einem Wechsel von einem kollaborativen Modus zu einem feindlichen und abgetrennten. Auf der Beziehungsebene mindert Scham die Fähigkeit und den Willen, mit dem anderen zu kommunizieren, den anderen um Unterstützung zu bitten, zu kooperieren und zusammenzuarbeiten. Oft bedeutet das, jemanden zu verletzen oder sich von ihm zu trennen. Das führt zu einer andauern-

den konflikthaften Beziehung, die eskaliert und nur zu mehr Verletzungen, Schaden Schmerzen oder einer entfremdeten Beziehung führt, in der sich jeder als Opfer und gelähmt fühlt, den ersten und alleinigen Schritt zu tun.

- 3) Das Beobachter/Gruppen-Problem bedeutet den Verlust von Empathie: Wenn Menschen starke Scham empfinden, werden sie meistens nicht ihre Verletzungen und ihre Verletzbarkeit bloßlegen, sondern eher mit Aggression oder Vermeidung reagieren. Wenn dann Dritte dieses Verhalten und die Beziehungen einer sich schämenden Person wahrnehmen, führt das zu Distanzierung, Missbilligung und Vorwürfen. Dabei verlieren sie ihre Fähigkeit zur Empathie mit der Person, die diese intensive Scham empfindet. Scham ist ein öffentliches Phänomen, das zur Bewertung innerer und äußerer Kritiker einlädt, weil es schwierig ist, wertneutral zu bleiben, wenn eine andere Person andere attackiert oder sich zurückzieht. Tragischerweise verhindert der Verlust von Empathie durch die Gruppe jegliches beruhigende oder versöhnende Verhalten für die ohnehin schon Stigmatisierten, ein Fehlen von Dazugehörigkeit ist das Resultat, und das fördert wiederum den Glauben, dass man nichts mehr tun kann, um die Einstellung der anderen ihnen gegenüber zu ändern.

Die therapeutische Aufgabe besteht darin, die Scham auf beiden Seiten zu regulieren, indem man hilft sich von den drei Verlusten zu erholen. Entschuldigungen sind ein mächtiges Mittel, damit beide Seiten ihre Sprachlosigkeit überwinden, sie sind eine Alternative zu den feindlichen und trennenden Lösungen für Scham und sie lösen mitfühlende und unterstützende Reaktionen von anderen aus, die die Entscheidungshandlung beobachten. Obwohl Entschuldigungen ein hohes Potenzial haben, Scham zu regulieren, werden sie oftmals nicht ausgeübt, weil, wie oben schon gesagt, Menschen sich nicht gerne entschuldigen, wenn sie verletzt wurden. Meine Hauptstrategie, um einen solchen Widerstand zu brechen, ist, Schamreduzierung als Hauptziel der Entschuldigung zu bezeichnen. In Gesprächen mit meinen Klienten gehe ich über die Opfer/Täter-Unterscheidung hinaus und fange keine Gespräche an, die um Schuld oder Verantwortung kreisen. Stattdessen fokussiere ich auf der Fähigkeit jeder Person in der Familie oder im System, Scham zu reduzieren und zu regulieren. Wenn diese Gespräche fortschreiten, dann werden Entschuldigungen ein regulatorisches Mittel statt einer Handlung, die Machtstrukturen oder Hierarchien reflektiert.

### **Sich von der eigenen Sprachlosigkeit erholen – Entschuldigungen als Gelegenheit, ins Gespräch zu kommen**

Entschuldigungen sind nicht immer eine einseitige Botschaft vom Täter an das Opfer. Sie sind oft eine Art Dialogkommunikation, die in einigen Fällen vom Täter und in anderen Fällen von der gekränkten Person veranlasst wird. In einer solchen Dialogkommunikation

muss die gekränkte Person dem Täter, und manchmal sogar anderen Zeugen, ihre Sorgen ausdrücken – einschließlich Details, wie z. B. die Bedeutung der Sorgen und die Art und den Schweregrad des Leidens.

Durch diese Dialoge, bei denen beide Parteien ihre Handlungen und Schmerzen mitteilen, entwickeln sie „ihre eigene Stimme“, wie ich das nenne. Diese Dialoge betrachte ich als den befriedigendsten Teil einer Entschuldigung, weil sie die Beschränkungen des Verständnisses von uns selbst sowie anderer ans Licht bringen. Diese Dialoge öffnen uns die Augen und lassen uns Intimität entwickeln (Dearing & Tangney, 2011).

Manchmal instruiere ich Klienten sich zu entschuldigen, selbst wenn sie gar nicht so genau wissen, was sie falsch gemacht haben, einfach um der anderen Person eine Möglichkeit zu geben, ihre Sorgen in einer konstruktiven und angemessenen Weise zum Ausdruck zu bringen. Ein Beispiel:

*Lehrerin (will mit dem Schüler ins Gespräch kommen, nachdem er im Unterricht störte):*

*„Ich habe dich in mein Büro gerufen, um mich bei dir zu entschuldigen.“*

*Schüler (schaut verblüfft, weil er dachte, er würde kritisiert werden): „Sich entschuldigen?“*

*Lehrerin: „Ja, du hast mir heute das Leben im Unterricht schwer gemacht. Aus meiner Erfahrung weiß ich, dass, wenn Leute so mit mir umgehen wie du, ich wahrscheinlich ihre Gefühle verletzt habe.“*

*Schüler: „Sie haben meine Gefühle nicht verletzt und es war auch nicht persönlich gemeint, nur ich verstehe einfach nichts in Mathe.“*

*Lehrerin: „Es tut mir leid, dass du das zweimal in der Woche bei mir hast. Es muss sich scheußlich anfühlen im Unterricht zu sitzen und nichts zu verstehen.“*

*Schüler: „Ja, ich fühle mich blöd und ich hab einfach keine Lust, im Unterricht zu sein.“*

*Lehrerin: „Das macht Sinn. Ich werde alles daran setzen, damit du dich nicht mehr so unwohl fühlst.“*

Dieses Beispiel zeigt, wie die anfängliche Entschuldigung dem Schüler und seiner Lehrerin eine Gelegenheit für ein intimes und aufbauendes Gespräch eröffnet hat.

In anderen Situationen, in denen es klar ist, wie eine Seite die andere verletzt hat, lege ich meinen Klienten nahe sich zu entschuldigen, nicht nur um ihre eigene Sprachlosigkeit aufzugeben, die das Schamgefühl ihnen auferlegt hat, sondern auch, um den anderen vom lähmenden Effekt der Scham zu befreien. In meiner Arbeit mit Eltern etwa, nach einem Streit zwischen den Eltern und einer Pubertierenden, kann ich Folgendes anbieten: „Ihre Tochter hat sehr verletzendes Dinge gesagt. Ich weiß, dass Sie verletzt sind, und Sie haben eine Entschuldigung von ihr verdient. Ich weiß aber auch, dass die Wahrscheinlichkeit, dass



sie das tun wird, gering ist. Das Schamgefühl hat ihr sowohl die Fähigkeit genommen auszuweichen, wie sie von Ihnen verletzt wurde, als auch einzugestehen, dass sie etwas falsch gemacht hat. Eine der besten Möglichkeiten, ihr zu helfen, ist, sich zuerst zu entschuldigen. Wenn Sie das tun, kann sie sich wieder mit sich selbst verbinden und sagen, wie sie sich fühlt. Wenn Sie das tun, können Sie zudem auch Ihren eigenen Schmerz ausdrücken. Kurz, Sie können ein Gespräch haben, das Sie einfach brauchen, um die Sache aus dem Weg zu schaffen.

### **Erholung vom Bindungsverlust – Schmerzreduktion anvisieren, um sich wieder zu binden**

Verletzende Interaktionen, die durch Scham entstehen, führen zu noch mehr Scham – ein Verhalten, das letztendlich zur Trennung führt – als Ergebnis von Aggression oder Vermeidung oder Sichverstecken. Entschuldigungen können eine Verbindung wiederherstellen, aber sie müssen richtig ausgeübt werden.

Die Anerkennung eines Fehlverhaltens ist keine leichte Aufgabe. Tatsächlich basieren viele Entschuldigungen auf unzulänglichen Schuldeingeständnissen. Das Ergebnis ist nicht nur, dass sie der beschädigten Beziehung nicht nützen, sondern dass sie den Geschädigten noch weiter verletzen.

**„Es tut mir leid“** – Ein häufiger Grund, weshalb die Bitte um Entschuldigung scheitert, liegt darin, dass der Missetäter die Entschuldigung in undeutlicher und unvollständiger Weise ausspricht. Zum Beispiel sagt er: „Es tut mir leid“ oder „Ich entschuldige mich“, ohne darauf näher einzugehen. Beispiele für Entschuldigungen, die etwas mehr ins Detail gehen, wären Aussagen wie: „es tut mir leid für alles, was ich gemacht habe“, „es tut mir leid für das, was passiert ist“, „es tut mir leid, dass ich dich verstimmt habe“ oder „ich entschuldige mich für das, was gestern passiert ist“. Auch diese Entschuldigungen stellen die betroffenen Menschen nur selten zufrieden, weil sie wissen, die Täter begreifen die Kränkung gar nicht.

**„Wenn Sie getroffen wären“** – Ein anderer Weg, die Verantwortung für eine beleidigende Tat zu meiden, ist zu hinterfragen, ob das Opfer das Recht hätte, sich getroffen zu fühlen. Die häufigsten Formen der Schuldanerkennnisse sind „sollte ich dich getroffen haben ...“. In solchen Situationen kommuniziert der Täter, „nicht alle wären durch mein Verhalten getroffen“. Bedeutet: Es ist Ihr Problem, dass Sie zu empfindlich sind; ich entschuldige mich nur aufgrund Ihres Bedürfnisses (bzw. Ihrer Schwäche) und meiner Großzügigkeit. Diese Art der Entschuldigung wälzt die Verantwortung für die Tat auf das Opfer ab und verwandelt den Übeltäter in einen schuldlosen und großzügigen Wohltäter.

Einer der Hauptgründe dafür, dass Menschen sich nicht angemessen entschuldigen, ist m. M. nach, dass sie versuchen sich zu entschuldigen und dabei gleichzeitig danach streben, ihr Gefühl von Scham zu reduzieren. Das führt zu halbherzigen Entschuldigungen, die einen nicht näher bringen. Meine Hauptstrategie, um Menschen zu motivieren gute Entschuldigungen zu äußern ist, dass ich sie auf den Schmerz des anderen fokussieren lasse. Wenn ich etwa Familienmitglieder instruiere, wie man sich gut entschuldigt, dann sage ich, dass eine Entschuldigung wirkungsvoll Schmerzen lindern kann.

Hier zum Beispiel eine Situation, in der Eltern mit ihrem Sohn stritten: „Ich weiß, dass er sich wirklich schlecht verhalten hat, und ich weiß, dass Sie eine Entschuldigung verdient haben. Jedoch denke ich, dass sein Schamgefühl zu groß ist, um das Richtige tun zu können. Ich denke, dass Sie, wenn Sie sich dafür entschuldigen, was Sie getan haben, seine Scham verringern können und das kann dann sogar dazu führen, dass er sich bei Ihnen entschuldigt. Wenn er das tut, wird sich auch seine Scham reduzieren. So können Sie Ihren Sohn von seinen Schmerzen befreien. Diese Schmerzen sind auch die Ursache für sein verletzendes Verhalten anderen gegenüber. Dieser Schmerz ist zudem der Grund dafür, dass er sich nicht wieder mit Ihnen verbinden kann.“

Sich richtig zu entschuldigen bedeutet auch, sich auf die Reaktionen des anderen gut vorzubereiten, vor allem auf seinen Ärger. Ärger überrascht häufig den, der sich entschuldigt, verletzt ihn und lässt ihn denken, dass die Entschuldigung ein Fehler war. Ich helfe meinen Klienten, sich auf so etwas vorzubereiten, indem ich ihnen klar mache, dass eine Entschuldigung den anderen oft an seinen eigenen Schmerz und seine Verletzungen denken lässt. Gedanken daran lassen wiederum Scham hochkommen und dies wird dann schnell zu Ärger. Sich darauf vorzubereiten kann eine Bindung herstellen:

*Ehemann: „Es tut mir leid, dass ich mich gestern so gegenüber deinen Freunden verhalten habe. Ich war grob und das hast du nicht verdient.“*

*Ehefrau (die mit Ärger reagiert): „Warum musst du immer so grob zu ihnen sein!“*

*Ehemann: „Ich denke nicht, dass ich immer grob zu deinen Freunden bin, aber gestern, das war nicht nett und ich weiß, dass ich dich blamiert habe. Ich entschuldige mich dafür, dass ich dich und deine Freunde so verletzt habe.“*

*Ehefrau: „Ich weiß, dass du die nicht magst, aber ich wünschte mir, du könntest trotzdem netter sein.“*

*Ehemann: „Du hast recht, ich will es versuchen, das nächste Mal. Ich habe es auch gestern versucht, aber ich habe es irgendwann vergessen.“*

*Ehefrau: „Ich habe es beobachtet, deshalb war ich so überrascht, als du dann so geredet hast.“*

*Ehemann: „Ich versuche, es das nächste Mal besser zu machen.“*

*Ehefrau: „Das ist ok – ja, die waren auch tatsächlich unausstehlich; egal, ich danke dir, dass du dich entschuldigst hast.“*

### **Erholung vom Verlust der Empathie: Entschuldigungen als Mittel der Reduzierung von Ablehnung und um Akzeptanz durch Dritte zu erreichen.**

Dritte, die das Verhalten einer beschämten Person beobachten, reagieren oft mit einem Verlust an Empathie, was von Abwertung über Anklage oder Distanzierung bis hin zur Stigmatisierung reichen kann. Entschuldigungen haben die Macht, diese Prozesse zu reduzieren und die Integrität der Familie oder der Gemeinschaft wiederherzustellen. Durch Prozesse der Aussöhnung wie beispielsweise die „reintegrative Scham“ werden Täter dazu angehalten, sich beim Opfer öffentlich zu entschuldigen, wobei die Grundlage für diese Maßnahme die Idee ist, dass mit jedem verletzenden Verhalten die ganze Gemeinschaft verletzt wird. Damit Heilung eingeleitet und das Opfer reintegriert werden kann, muss es eine Entschuldigung hören (Ahmed et al., 2001). Im alltäglichen Leben sehen wir ähnliche Dynamiken auf einer kleineren Skala. Nehmen wir als Beispiel einen Vater, der einen Streit mit seinem Sohn hat. Der Sohn benimmt sich respektlos gegenüber dem Vater, was diesen beschämt. Die Reaktion des Vaters ist Herabwürdigung und Beschimpfung. Die Mutter, die das Ganze beobachtet, verliert ihr Mitgefühl gegenüber dem Vater, distanziert sich von ihm und steigert so das Risiko, dass er wieder explodiert. Eine Entschuldigung des Vaters würde nicht nur die Beziehung mit dem Sohn wiederherstellen, sondern der Mutter ermöglichen, ihre Empathie ihm gegenüber wiederzugewinnen, und so die Familie als Ganzes stärken.

Hier ist ein weiteres Beispiel zur Verdeutlichung:

*Der 10-jährige Eduardo kam aufgrund verschiedener Verhaltensprobleme zur Therapie. Seine Eltern beschrieben ihn als dickköpfigen Jungen, der, wenn die Dinge nicht nach seinem Willen gingen, gelegentlich physisch und verbal aggressiv wurde. Während unserer Sitzungen habe ich die Eltern trainiert, wie sie mit Eduardos hohem Maß an Scham fertig werden konnten, vor allem, indem sie sich gerade dann bei ihm entschuldigten, wenn er es nicht verdiente. Die Eltern schienen neugierig und hatten Zweifel – doch drei Tage später rief mich der Vater an und erzählte mir folgende Geschichte:*

*Eduardos Großeltern mütterlicherseits kamen aus Brasilien zu einem längeren Besuch nach Israel. Während des Wochenendes feierten sie Omas Geburtstag. Es war ein sehr besonderes Ereignis für die Familie, vor allem für Eduardos Mama, weil ihre Eltern Israel nur alle zwei Jahre besuchen konnten. Als die Party beginnen sollte, wollte Eduardo daran partout nicht teilnehmen und spielte stattdessen mit seinem Tablet. Nachdem sie ihn mehrere Male gebeten hatten, sich zu ihnen zu setzen, nahm ihm Eduardos Vater das Tablet weg. Daraufhin tobte Eduardo,*

*beschimpfte sie und versuchte sie zu schlagen. Die Mutter, wütend und zutiefst beschämt, begann zu weinen. Sie fühlte sich durch Eduardos Verhalten peinlich berührt und befürchtete, er zerstöre das schöne Fest. Der Vater hielt ihn fest und verhinderte, dass er jemanden angriff. Irgendwann schloss sich Eduardo auf der Toilette ein. An dieser Stelle fiel dem Vater die Entschuldigungsstrategie ein.*

*Vater (zum Sohn): „Ich weiß, dass du leidest. Es tut mir leid, dass du das alles durchmachen musst.“*

*Der Sohn schwieg.*

*Vater: „Ich weiß, dass ich dich verletzt habe, als ich dir das Tablet weggenommen habe, und ich bitte dich um Verzeihung.“*

*Eduardo: „Wenn du weißt, dass es mich verletzt, warum hast du es mir weggenommen? Ich war in meinem Zimmer und habe niemanden gestört.“*

*Vater: „Ich weiß. Es war nicht deine Schuld. Du weißt doch, dass du mir wichtig bist und ich mag es wirklich, wenn du zusammen mit uns an Feiern teilnimmst. Ich habe es nicht böse gemeint.“*

*Eduardo (kommt aus der Toilette und setzt sich neben seinen Vater): „Weißt du denn nicht, dass das Tablet mich gut draufbringt, wenn ich schlechte Laune habe?“*

*Vater: „Das weiß ich.“*

*Eduardo: „Und ich wollte damit spielen, weil ich mich unwohl gefühlt habe. Ich war wütend und wollte nicht, dass Oma mich so sieht. Und jetzt, wo du mir das Tablet weggenommen hast, hat sich alles nur noch verschlechtert. Oma wird mir nie verzeihen.“*

*Vater: „Oma liebt dich und will, dass du dich wohl fühlst. Ich denke, wir werden zwei Geburtstage feiern, einen feiern wir heute und den zweiten feiern wir in der kommenden Woche. Was meinst du?“*

*Eduardo: „Ok“*

*Dann redeten Vater und Sohn weitere 10 Minuten. Der Vater sagte später, er habe seinen Sohn nie auf diese Art und Weise über seine Probleme und seinen Schmerz sprechen gehört. Eduardo habe sich der Feier angeschlossen und sich bei seiner Mutter entschuldigt. Der Vater sagte, der Wandel sei dramatisch gewesen; Eduardo habe nachher mit allen anderen Familienangehörigen viel Spaß gehabt. Die Großmutter sagte später zu ihrer Tochter, dass sie über Eduardos Fähigkeit, Dinge zum Guten zu wenden, beeindruckt gewesen sei und dass er sich sehr entwickelt hätte, seit sie ihn das letzte Mal gesehen hätte.*

**Schlussfolgerung**

Yehuda Atlas ist einer der bekanntesten Kinderbuchautoren in Israel. Über Entschuldigungen hat er Folgendes geschrieben:

*Ich bin bereit  
keine Schokolade mehr zu essen*

*Ich bin bereit  
auf Spielzeuge zu verzichten*

*Ich bin bereit,  
dass man mich draußen nicht spielen lässt*

*Ich bin sogar bereit  
geschlagen zu werden  
Hauptsache ich muss mich nicht entschuldigen!*

*(aus: „Dieses Kind bin ich“ von Yehuda Atlas)*

Sich zu entschuldigen ist nicht einfach, weder für Kinder noch für Erwachsene. Obwohl Entschuldigungen eine der wirksamsten Mittel zur Wiederherstellung von Beziehungen sind, die von einer Seite, meist aber von beiden Seiten gefährdet wurden, gibt es eine allgemeine Zurückhaltung sich zu entschuldigen, wenn man Verletzungen und Scham spürt. Klienten fühlen sich jedoch gestärkt sich zu entschuldigen, ohne dass sie ihren Selbstwert gefährdet sehen, wenn Entschuldigungen als ein Katalysator für ein dringend nötiges Gespräch und als Mittel, um Schmerzen zu reduzieren oder um die Integrität der Familie oder der Gemeinschaft zu stärken, gesehen werden.

**Literatur**

- Ahmed, E., Harris, N., Braithwaite, J., Braithwaite, V. (2001). Shame management through reintegration. Melbourne, Australia: Cambridge University Press.
- Atlas, Y. (1979). Dieses Kind bin ich. Tel Aviv: Keter (Auf Hebräisch)
- Dearing, R. L., Tangney, J. P. (2011). Shame in the Therapy Hour. Washington, DC: American Psychological Association.
- Eisenberger, N. I. (2011). Why rejection hurts. In Brockman, M. (ed.), Future Science. New York: Vintage.
- Kaufman, G. (1985). Shame: The power of caring. Rochester, VT: Schenkman.
- Lazare, A. (2004). On Apology. New York: Oxford University Press.
- Tangney, J. P., Dearing, R. L. (2002). Shame and Guilt. New York, NY: Guilford Press.

- Weinblatt, U. (2013). Die Regulierung des Schamgefühls bei intensiven Eltern-Kind-Konflikten: Praktiken des gewaltlosen Widerstands, die die Öffentlichkeit einbeziehen. Familiendynamik: Systemische Praxis und Forschung, 38(1), S. 62-71.
- Weinblatt, U. (2016). Die Nähe ist ganz nah! Scham und Verletzungen in Beziehungen überwinden. Vandenhoeck & Ruprecht.
- Winch, G. (2013). Emotional First Aid. New York, NY: Hudson Street Press.

Teile des Artikels wurden von Jens Förster und Manfred Nussbaum aus dem Englischen übersetzt.

**Dr. Uri Weinblatt** (Israel) ist klinischer Psychologe, spezialisiert auf Elterncoaching, Behandlung von Jugendlichen und Paartherapie. Er ist Leiter des „Familien-Therapie-Zentrums Systemic Mirroring“. Seine neueste Veröffentlichung ist das Buch „Die Nähe ist ganz nah! Scham und Verletzungen in Beziehungen überwinden“.

[Uriweinblatt@gmail.com](mailto:Uriweinblatt@gmail.com)