

Das Wissen

Entschuldigung in der Öffentlichkeit – Vom Kniefall zur Social Media-Floskel (1/2)

Von Tassilo Hummel

Sendung vom: Freitag, 1. November 2024, 8:30 Uhr
(Erst-Sendung vom: Mittwoch, 27. März 2024, 8:30 Uhr)

Redaktion: Sonja Striegl

Regie: Andrea Leclerque

Produktion: SWR 2024

Politiker und Influencerinnen entschuldigen sich ständig. Stehen diese öffentlichen Abbitten für eine neue Art sich Fehlern zu stellen, Reue zu zeigen? Oder herrscht Entschuldigungsinflation

Das Wissen können Sie auch im **Webradio** unter [swrkultur.de](https://www.swr.de/swrkultur) und auf Mobilgeräten in der **SWR Kultur App** hören – oder als **Podcast** nachhören:
<https://www.swr.de/swrkultur/programm/podcast-swr-das-wissen-102.html>

Bitte beachten Sie:

Das Manuskript ist ausschließlich zum persönlichen, privaten Gebrauch bestimmt. Jede weitere Vervielfältigung und Verbreitung bedarf der ausdrücklichen Genehmigung des Urhebers bzw. des SWR.

Die SWR Kultur App für Android und iOS

Hören Sie das Programm von SWR Kultur, wann und wo Sie wollen. Jederzeit live oder zeitversetzt, online oder offline. Alle Sendung stehen mindestens sieben Tage lang zum Nachhören bereit. Nutzen Sie die neuen Funktionen der SWR Kultur App: abonnieren, offline hören, stöbern, meistgehört, Themenbereiche, Empfehlungen, Entdeckungen ...
Kostenlos herunterladen: <https://www.swr.de/swrkultur/swrkultur-radioapp-100.html>

MANUSKRIFT

Musik 1: „Sorry seems to be the hardest word“

O-Ton 01 Margot Käßmann (Theologin, Pfarrerin):

Am vergangenen Samstag habe ich einen schweren Fehler gemacht, den ich zutiefst bereue.

O-Ton 02 Xavier Naidoo (Sänger, Komponist, Musikproduzent):

Ich habe erkannt, auf welchen Irrwegen ich mich teilweise befunden habe, und dass ich in den letzten Jahren viele Fehler gemacht habe.

Autor:

Alle scheinen sich zu entschuldigen. Prominente wie die Theologin Margot Käßmann und der Sänger Xavier Naidoo, Politiker wie Friedrich Merz und Anne Spiegel. Öffentlich stellen sie ihre Reue zur Schau. Im Fernsehen, auf Social Media.

O-Ton 03 Friedrich Merz (Politiker CDU, Rechtsanwalt):

Wenn ich dadurch jemanden verletzt habe, dann bedaure ich das sehr.

O-Ton 04 Anne Spiegel:

Und ich bitte für diesen Fehler um Entschuldigung.

Autor:

Stehen diese öffentlichen Abbitten für eine neue Art sich seinen Fehlern zu stellen, Reue zu zeigen? Oder herrscht Entschuldigungsinfation?

O-Ton 05 Prof. Dr. Jörg Zirfas (Professor für Allgemeine Erziehungswissenschaft mit Schwerpunkt Pädagogische Anthropologie, Universität zu Köln):

Wie viel Theater wird da eigentlich gespielt?

Autor:

Für zwei Folgen von Das Wissen gehe ich dem Phänomen der Entschuldigung auf den Grund. Im ersten Teil will ich verstehen: Welche Funktion erfüllen Entschuldigungen in Gesellschaft und Politik?

O-Ton 06 Angela Merkel (ehem. Bundeskanzlerin, Physikerin):

Das bedaure ich zutiefst, und dafür bitte ich alle Mitbürgerinnen und Mitbürger um Verzeihung.

Sprecherin Ansage:

„Entschuldigung in der Öffentlichkeit – Vom Kniefall zur Social Media-Floskel“. Teil eins von zwei. Von Tassilo Hummel.

Autor:

Das Phänomen ist omnipräsent. Der Fußballpräsident Luis Rubiales entschuldigt sich dafür, weil er eine Spielerin ungebeten auf den Mund geküsst hat. Die Familienministerin Anne Spiegel dafür, dass sie während der Ahrtal-Flutkatastrophe im Urlaub war. Musiker Xavier Naidoo bereut sein rechtes Geschwurbel. Die Influencerin Cathy Hummels, dass sie das Thema Depression für ihr Marketing missbraucht hat. Der kroatische Außenminister, dass er sich bei einem EU-Familienfoto an Annalena Baerbock herangewandt hat. Präsidenten reicher Staaten entschuldigen sich für Kolonialherrschaft und Sklaverei, und Prinz Harry gleich für den Rassismus in der ganzen Welt. Doch warum verspüren so viele den Drang, sich öffentlich zu entschuldigen und vor allem: Wie machen sie das? Mit diesen Fragen habe ich mich auf die Suche nach Experten und Erkenntnissen gemacht.

Musik 2:**Atmo 01 aus PK:**

„Ich begrüße Sie herzlich zur Erklärung von Staatsminister Hubert Aiwanger...

Autor:

Dann liefert mir der bayrische Landtagswahlkampf 2023 ein Paradebeispiel – wie man es *nicht* tun sollte.

Atmo 02 aus PK:

Wir bitten um Verständnis, dass Fragen heute nicht zugelassen sind...

O-Ton 07 Hubert Aiwanger (Politiker der Freien Wähler):

Ich habe als Jugendlicher auch Fehler gemacht. Ich bereue zutiefst, wenn ich durch mein Verhalten in Bezug auf das in Rede stehende Pamphlet oder weitere Vorwürfe gegen mich aus der Jugendzeit Gefühle verletzt habe. Meine aufrichtige Entschuldigung gilt zuvorderst allen Opfern des NS-Regimes, deren Hinterbliebenen und den Beteiligten an der wertvollen Erinnerungsarbeit.

Autor:

Der Herr, der sich hier wortreich entschuldigt, ist Hubert Aiwanger von der Partei Freie Wähler, seit vielen Jahren Wirtschaftsminister von Bayern. Die Süddeutsche Zeitung hatte kurz vor der Landtagswahl im Herbst 2023 berichtet, dass Aiwanger als Jugendlicher ein antisemitisches Schriftstück verfasst haben soll. Er habe als junger Bursche Nazi-Witze gerissen und die Opfer des Holocaust verunglimpft. Aiwanger bestritt die Vorwürfe, aber präsentierte widersprüchliche Versionen, wie das Pamphlet entstanden ist. Und kam nie so richtig auf den Punkt:

O-Ton 08 Hubert Aiwanger:

Ich war nie ein Antisemit, ich war nie ein Menschenfeind. Ich kann mich nicht erinnern jemals einen Hitlergruß gezeigt zu haben, ich hab keine Hitlerreden vor dem Spiegel einstudiert. Weitere Vorwürfe, wie menschenfeindliche Witze, kann ich aus meiner Erinnerung weder vollständig dementieren noch bestätigen. Sollte dies geschehen sein, so entschuldige ich mich dafür in aller Form. Es ist jedoch nicht akzeptabel...

O-Ton 09 Prof. Arnd Pollmann (Philosoph und Professor für Ethik und Sozialphilosophie an der Alice Salomon Hochschule in Berlin):

Wenn man studieren will, wie ein Mensch bei dem Versuch, um Entschuldigung zu bitten, alles falsch machen kann, ja dann kann man sich dieses Beispiel vor Augen führen.

Autor:

Das ist Arnd Pollmann, Philosoph und Professor für Ethik und Sozialphilosophie an der Alice Salomon Hochschule in Berlin. Er ist spezialisiert auf die moralphilosophische Analyse von Alltagsphänomenen. Wie Aiwanger im Nachgang mit dem Skandal umgegangen ist, findet Pollmann unsäglich. Das sei der Inbegriff von dem, was man Neudeutsch eine „Nopology“ nennt.

O-Ton 10 Prof. Arnd Pollmann:

Das ist das Paradebeispiel einer „Nopology“, wie man sagt. Eine Nichtentschuldigung im Gewande einer Entschuldigung, die, wenn man so will, die Sache im Grunde noch schlimmer macht und an der man auch studieren kann, wie es einem Menschen gelingt, sämtliche Bedingungen, die eine Entschuldigung mit sich bringt, nicht zu erfüllen.

Autor:

Für Arnd Pollmann erfüllt Aiwanger die drei wichtigsten Bedingungen für eine glaubhafte Entschuldigung nicht:

O-Ton 11 Prof. Arnd Pollmann:

Erstens ist diese Bitte um Entschuldigung gar keine aufrichtige, also es wird ja gar keine Schuld eingestanden, sondern nur im Konjunktiv. Zweitens erfolgt sie überhaupt nicht freiwillig, sondern, auf öffentlichen Druck hin. Und sie ist auch überhaupt nicht bedingungslos in dem Sinne, dass kein „Aber“ folgen würde. Es folgt gewissermaßen ein „Aber“, mit dem die Entschuldigung gleichzeitig auch wieder gefühlt auch zurückgenommen wird.

Autor:

Politisch funktioniert das. Aiwanger stellte sich in der Tat vor allem als Opfer einer Hetzkampagne dar. Bei den Landtagswahlen 2023 schnitten seine Freien Wähler gut ab, den Posten als Wirtschaftsminister und Vize-Ministerpräsident in Bayern, behielt er.

Musik 3: Mittelalter Musik

Autor:

Aufrichtigkeit, Freiwilligkeit, Unbedingtheit – die drei wesentlichen Kriterien, auf die Arnd Pollmann Bezug nimmt, finde ich in zahlreichen Essays zum Thema Entschuldigung. Das Konzept scheint die Philosophie seit langem zu beschäftigen. Die Wurzeln sind alt. Der vor 20 Jahren verstorbene französische Denker Jacques Derrida hat formuliert, dass die Ursprungsidee vom Verzeihen und dem Bitten um Entschuldigung auf die abrahamitischen Religionen zurückgeht: Judentum, Christentum und Islam. Hier spielt die Verhandlung von Schuldfragen eine zentrale

Rolle. Ich lese, dass die Christen des Mittelalters eine sogenannte „Theologie des Trostes“ praktizierten, die aus vier Elementen bestand – Reue, Beichte, Buße und Absolution. Zeit, einen Theologen aufzusuchen.

Atmo 03: Weg durch Heidelberg, Treppen, Begrüßung

O-Ton 12 Prof. Thorsten Moos (Professor für evangelische Theologie mit Schwerpunkt Ethik an der Ruprecht Karls Universität Heidelberg):

Ja, als Theologe kommt man um die Schuld kaum herum.

Autor:

Thorsten Moos ist Professor für evangelische Theologie mit Schwerpunkt Ethik an der Ruprecht Karls Universität. Ich bin nach Heidelberg gefahren, jetzt sitzen wir in seinem Büro in der Heidelberger Altstadt und trinken Kaffee.

O-Ton 13 Prof. Thorsten Moos:

Religion ist nicht nur die Kulturtechnik, dass andere Leute mit Schuld überladen sind und sich durch Beichte oder irgendwelche Rituale wieder von der Schuld entledigen, sondern es ist eigentlich ein im positiven Sinne gesprochen rationaler Umgang mit diesem urmenschlichen Phänomen von Schuld.

Autor:

Moos erklärt mir:

Die Theologie ist heute natürlich nicht mehr der universelle Maßstab in unserer diversen, modernen Gesellschaft. Aber über die Jahrhunderte hat die christliche Tradition unsere Erwartungshaltung geprägt, liefert gewissermaßen die unbewusste Blaupause für das, was wir für eine glaubwürdige Bitte um Entschuldigung halten. Ähnlich wie der Philosoph Arnd Pollmann nennt auch der Theologe drei Teile für eine gelingende Entschuldigung.

O-Ton 14 Prof. Thorsten Moos:

Wenn Sie sich den alten kirchlichen Schuldumgang angucken, das Sakrament der Buße, dann besteht das aus drei Teilen, die immer noch relevant sind für sowas, was wir heute als Entschuldigung begreifen. Eine Buße besteht nach klassischer lateinischer Dogmatik zunächst aus der *Contrictio Cordis* also der Zerknirschung des Herzens. Eine echte, aufrichtige Reue, eine innere Bewegung, die nicht nur simuliert ist. Es geht also modern gesprochen um Glaubwürdigkeit einer Entschuldigung.

Autor:

Und zweitens:

O-Ton 15 Prof. Thorsten Moos:

Das Zweite ist die *Confessio Oris*, das Bekenntnis, das Ohrenbekenntnis, das heißt die Benennung dessen, was falsch gelaufen ist. Und das Dritte ist dann, nicht minder wichtig, *Satisfactio Operum*, die Genugtuung durch Werke, das heißt die Anstrengung, etwas nicht nur verbal anzuerkennen, sondern auch am eigenen Verhalten etwas zu ändern, auch etwas zur Wiedergutmachung, zur Sühne zu machen.

Autor:

Nur dann, so Moos, gelingt aus theologischer Sicht der Hauptzweck einer Bitte um Entschuldigung, nämlich eine durch einen menschlichen Fehler in Schiefelage geratene Beziehung wiederherzustellen.

Die Philosophin Hanna Arendt hat 1960 deutlich gemacht, dass man überhaupt nicht religiös sein muss, um sich an der biblischen Geste des Um-Entschuldigung-Bittens und Verzeihens zu orientieren.

Zitatorin:

„Was das Verzeihen innerhalb des Bereiches menschlicher Angelegenheiten vermag, hat wohl Jesus von Nazareth zuerst gesehen und entdeckt. Dass diese Entdeckung in einem religiösen Zusammenhang gemacht und ausgesprochen ist, ist noch kein Grund, sie nicht auch in einem durchaus diesseitigen Sinne so ernst zu nehmen, wie sie es verdient.“

O-Ton 16 Prof. Thorsten Moos:

Ihre Frage ist, wie könnten wir handeln, überhaupt, wenn es kein Verzeihen gäbe?

Autor:

Gemeint ist zum Beispiel: Wir fahren morgens mit dem Auto los. Ignorieren einen Obdachlosen. Treffen im Job alle möglichen Entscheidungen. Knüpfen Beziehungen, andere nicht, setzen Kinder in die Welt – da kann eine Menge schiefgehen. Die Folgen unseres Tuns könnten schrecklich sein.

O-Ton 17 Prof. Thorsten Moos:

Potenziell, wenn ich irgendetwas tue, verschulde ich mich an allem Möglichen, was daraus wird, aus der ganzen umgekehrten Pyramide, die da rauskommt, sozusagen. Und das heißt, um überhaupt handeln zu können, handlungsfähig zu sein, muss ich darauf rechnen können, dass es sowas wie Verzeihen gibt.

Autor:

Da ist es ja fast komisch, dass keines der zehn Gebote lautet: Du sollst dich für deine Fehler entschuldigen. Oder: Du sollst deinem Nächsten verzeihen. Thorsten Moos erklärt mir, dass es eine derart klare moralische Pflicht in der Bibel in der Tat nicht gibt. Besonders in der evangelischen Theologie spielt jedoch der Begriff des Gewissens eine zentrale Rolle. Es ist für gläubige Menschen der Antrieb, andere um Entschuldigung zu bitten. Ein starkes Beispiel dafür lieferte Margot Käßmann, als sie 2010 als Ratsvorsitzende der Evangelischen Kirche und Bischöfin zurücktrat, nachdem sie mit 1,54 Promille Alkohol im Blut mit dem Auto bei rot über die Ampel gefahren war.

O-Ton 18 Margot Käßmann bei Pressekonferenz:

Bleibe bei dem, was dir dein Herz rät. Und mein Herz sagt mir ganz klar, ich kann nicht mit der nötigen Autorität im Amt bleiben. (...) Aber mir geht es neben dem Amt auch um Respekt und um Achtung vor mir selbst und um meine eigene Geradlinigkeit, die mir viel bedeutet. (...) Es tut mir leid, dass ich viele enttäusche, die mich dringend gebeten haben im Amt zu bleiben.

O-Ton 19 Prof. Thorsten Moos:

Ich glaube, dass für Frau Käßmann dieses christliche Traditionswissen um eine Entschuldigung, einschließlich der Frage individueller Glaubwürdigkeit, einer vorbehaltlosen Anerkennung und dann vor allem auch einer tathaften Handlung. – Sie ist ja dann zurückgetreten von ihren Ämtern also hat sehr persönliche Konsequenzen gezogen – dass sie wusste, dass das sozusagen nicht nur medial zur Glaubwürdigkeit ihrer Entschuldigungen beiträgt, sondern auch ihr entsprach, in ihrem theologischen Verständnis von Entschuldigung.

Autor:

Mir scheint, dass es gerade diese Konsequenz ist, die viele Bürgerinnen und Bürger bei Entschuldigungen von Politikern vermissen.

O-Ton 20 Anne Spiegel, Presse-Statement (ehem. Bundesfamilienministerin):

Das war ein Fehler, dass wir auch so lange in den Urlaub gefahren sind, und dass wir in den Urlaub gefahren sind, und ich bitte für diesen Fehler um Entschuldigung.

Autor:

Das hier ist die sehr bewegende Erklärung der ehemaligen Bundesfamilienministerin Anne Spiegel. Man hört die *Contrictio Cordis*, die Bewegung des Herzens – also wie nahe ihr die Sache geht, wie sehr sie leidet – als sie erklärt, sie sei inmitten der Ahrtal-Flutkatastrophe im Sommer 2021 als damalige Landesministerin in Rheinland-Pfalz deswegen in den Urlaub nach Frankreich gefahren, weil sie ihrer Verantwortung als Mutter von vier Kindern und Ehefrau eines kranken Mannes gerecht werden wollte.

O-Ton 21 Anne Spiegel:

... und es war wirklich an einem Punkt für uns als Familie, wo wir Urlaub gebraucht haben, weil mein Mann nicht mehr konnte. Und es war für mich eine sehr schwere Abwägung, die ich mir auch nicht leicht gemacht hatte zwischen meiner Verantwortung als Ministerin und als Mutter mit vier Kindern ...

Autor:

Spiegel ringt mit der Fassung, sie erklärt sich umfassend, mit intimen Details und benennt ihre Fehler. Sogar den Kanzler Olaf Scholz soll das Statement sehr „bewegt und betroffen“ gemacht haben. Doch es half nichts. Der Druck war zu groß, Spiegel trat wenige Stunden später zurück. Warum hat die Entschuldigung die Ministerin nicht gerettet?

O-Ton 22 Karina Strübbe (Wissenschaftlerin an der Universität Dortmund , Lobbyistin für einen Wirtschaftsverband):

Wenn der politische Sachverhalt ein anderer gewesen wäre, wäre die Entschuldigung angenommen worden. Dadurch, dass es aber jetzt zufällig die Flutkatastrophe war, die so massive Wirkung hatte und so auch tragisch war und so katastrophal war, ist eigentlich ein total entschuldbares Verhalten in dem Moment nicht akzeptabel, nicht entschuldbar. Da kann die Entschuldigung so gut sein, wie sie will, die funktioniert da nicht.

Autor:

Das ist Karina Strübbe. Heute arbeitet sie als Lobbyistin für einen Wirtschaftsverband. Doch zuvor war sie als Wissenschaftlerin an der Universität Dortmund dem Phänomen der politischen Entschuldigung aus politik- und sprachwissenschaftlicher Sicht auf der Spur. Für Das Wissen hat sie ihre Doktorarbeit von 2016 wieder herausgekratzt.

O-Ton 23 Karina Strübbe:

Ich habe einen Zeitraum betrachtet über sechs Jahre hinweg, anderthalb Legislaturperioden des Bundestages und habe mir quasi einen Datensatz zusammengebastelt aus Bundestagsprotokollen, aus Parteitagsprotokollen. Und ich habe einen Google-Alert laufen lassen über alles, was Entschuldigungen oder andere sprachliche Marker sind, und das sind dann ein paar Tausend Fälle gewesen.

Autor:

Sobald irgendein deutscher Politiker oder eine Politikerin zwischen 2009 und 2015 einen sprachlichen Marker, wie „Entschuldigung, tut mir leid, sorry, Verzeihung“ öffentlich benutzte, ging das direkt in Karina Strübbes große Liste ein. Das Ergebnis von Strübbes Studie verblüfft mich: Je schwerer das Vergehen desto seltener wurde um Entschuldigung gebeten!

O-Ton 24 Karina Strübbe:

Ich meine, es gibt ja relativ langweilige Sachen, wie zum Beispiel, man entschuldigt sich für eine Überschreitung der Redezeit oder irgendwie für einen unangemessenen Ausdruck im Bundestag. Und auf der anderen Seite kann man aber schon feststellen, dass wenn es um wirklich krassere Vorwürfe geht, also die jetzt wirklich ein persönliches tiefergehendes Fehlverhalten beinhalten könnten, dass dann schon festzustellen ist, dass nach Möglichkeit keine Entschuldigungen ausgesprochen werden.

Autor:

Meistens, so die Politologin, entschuldigen sich Politiker wortreich für Lappalien. In dem von Strübbe untersuchten Zeitraum fielen aber zum Beispiel auch zwei Skandale – die Plagiatsaffäre um die Doktorarbeit des Verteidigungsministers Karl Theodor zu Guttenberg und die Aufregung um den damaligen Entwicklungsminister Dirk Niebel, der über dienstliche Kanäle einen wertvollen afghanischen Teppich aus Kabul am Zoll vorbei direkt in seine Wohnung liefern ließ. In beiden Fällen, so Strübbe, sind klare Worte der Entschuldigung wie „Es tut mir leid“ oder „Ich bitte um Verzeihung“ ausgeblieben. Die Wahrheit kam scheinbarweise ans Licht. Guttenberg sprach von eigenen Fehlern und seiner Überlastung als Politikstar und junger Vater, hat auf gut Deutsch „herumgeeiert“.

O-Ton 25 Karina Strübbe:

Weil Guttenberg auch immer behauptet hat, er hätte sich entschuldigt, aber ich habe nie lustigerweise die Entschuldigung eigentlich gefunden. Er hat immer nur darüber gesprochen.

Autor:

Der adelige Ex-Minister soll sich laut Spiegel bei den Wissenschaftlern persönlich per Brief für die Plagiate entschuldigt haben. Niebel dagegen argumentierte eher in Richtung „Missverständnis“ und „unglückliche Umstände“.

Entschuldigungen, die Arnd Pollmanns Kriterien gerecht werden, also aus freien Stücken geschehen, den Fehler klar benennen und Konsequenzen daraus ziehen, sind in der Politik selten. Stattdessen ist oft davon die Rede, man bedaure Dinge nicht ausreichend erklärt zu haben. Oder – ein Klassiker – Gefühle verletzt zu haben.

Musik: etwas leicht Ironisches, Lustiges**Autor:**

So wie es der CDU-Parteivorsitzende Friedrich Merz dargeboten hat, nachdem er im Sommer 2022 Geflüchteten aus der Ukraine „Sozialtourismus“ vorgeworfen hatte.

O-Ton 26 Friedrich Merz:

Ich würde gerne heute mit einer kurzen persönlichen Erklärung beginnen... Ich habe dieses Wort Sozialtourismus verwendet nicht in der Absicht irgendjemandem damit zu nahe zu treten oder auch persönlich etwas vorzuwerfen, (...) Wenn ich damit jemanden verletzt habe, dann bedaure ich das sehr. Ich bleibe allerdings dabei, darauf hinzuweisen, dass wir ein Problem haben.

O-Ton 27 Prof. Thorsten Moos:

Es ist so eine Art kalkulierter Tabubruch, damit mache ich Punkte bei den einen und dann entschuldige ich mich dafür, und damit hole ich die anderen wieder mit ins Boot, die ich dadurch potenziell zu verlieren drohe. Was mir an der Merz-Entschuldigung aufgefallen ist, was ich da interessant finde, ist, dass der ja sowas sagt wie, ja wenn sich da durch meine Wortwahl jemand verletzt gefühlt hat, dann entschuldige ich mich. Das gehört zu einer bestimmten Psychologisierung sozusagen des Schuldbegriffs, dass man sagt, es geht nicht mehr darum, dass ich was Unrechtes getan habe, und dafür entschuldige ich mich, sondern es geht um eine mögliche psychologische, psychische Wirkung auf Opfer.

Autor:

Lange gedauert hat es nicht, bis Merz nachlegte. Ein Jahr später wettete der Politiker gegen Asylbewerber, die sich angeblich reihenweise in Deutschland neue Zähne machen lassen und den Einheimischen die Zahnarzttermine wegnehmen. Er musste erneut zurückrudern, rechtfertigte sich wieder. („Cheap Talk“ nennt das die Verhaltensökonomin Prof. Verena Utikal von der Universität Ulm. In einem Experiment ließ sie Versuchspersonen ein Rollenspiel spielen, bei dem Spieler einander absichtlich oder versehentlich schaden konnten und anschließend die Wahl hatten, ob sie sich dafür entschuldigen wollen. Sie gelangte zu dem Befund: Wenn Schädigungen absichtlich passiert sind, bringt eine Entschuldigung so gut wie nichts, um das Verhältnis zwischen den Mitspielern zu reparieren.)

Musik

Autor:

In Sozialen Medien wimmelt es nur so von Entschuldigungsstatements. Oft folgen sie auf Shitstorms, weil andere User sich über echte oder vermeintliche Fehlritte beschweren. Die Grenzen zwischen einer echten Entschuldigung und einer hohlen Floskel verschwimmen. So wie bei der Influencerin Cathy Hummels. Auf sie hagelte Ende 2022 Kritik, weil sie eine Instagram-Aktion machte, um das Bewusstsein für das Thema Depression zu stärken. Doch viele hielten die Aktion in erster Linie für Werbung für ihre eigene Wellness-Firma und zahlreiche Produkte. Hummels reagierte prompt. Doch auch sie beging dabei so gut wie alle Fehler, über die ich inzwischen dank meiner Gespräche mit dem Philosophen Arnd Pollmann, dem Theologen Thorsten Moos und der Politologin Karina Strübbe Bescheid weiß: Hummels spricht von „Missverständnissen“ und „verletzten Gefühlen“ und benutzt sogar den Entschuldigungs-Killer schlechthin, das Wörtchen „wenn“.

Zitatorin:

„Ich habe als Jugendliche unterschweren Depression gelitten und möchte von Herzen einfach nur eines: Auf das Thema aufmerksam machen. Im Nachhinein betrachtet ist mir bewusst, dass mir dies in der Kommunikation, nicht immer gelungen ist. Vielmehr waren manche Darstellungen unglücklich und missverständlich formuliert. Wenn sich dadurch Menschen, vor allem Betroffene von Depression, oder anderen psychischen Erkrankungen, nicht ernst genommen oder verletzt gefühlt haben, tut mir das leid, und ich entschuldige mich dafür.“

Autor:

Ich frage mich:

Warum geben Prominente und auch Unternehmen offenbar lieber solche floskelhaften „Nopologies“ ab, als die Sache einfach auszusitzen? Ich frage einen Profi.

O-Ton 28 Marcus Schult (Journalist, Kommunikationsberater in der Finanzbranche):

Am Ende des Tages ist es wichtig, dass ich tatsächlich auch reagiere, ja, ich muss auch auf Skandälchen reagieren (weil) Schweigen ist immer Zustimmung und damit überlasse ich den anderen den kommunikativen Raum.

Autor:

In diesem kommunikativen Raum ist Marcus Schult zu Hause. Er war früher mal Journalist und ist heute Kommunikationsberater in der Finanzbranche, für Banken und Fonds – also Unternehmen, die sich ihre Krisenkommunikation ordentlich was kosten lassen.

O-Ton 29 Marcus Schult:

Im worst case haben wir es mit Entschuldigungen zu tun, weil Entschuldigung, wann fallen sie an? Wann sind sie fällig? Immer dann, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist, wenn die Unternehmen, wie man so schön sagt, ja „gekriegt“ worden sind. „When they were caught“, wie die Engländer sagen.

Autor:

Schult hat ein pragmatisches Verhältnis zum Thema.

O-Ton 30 Marcus Schult:

Es geht den Unternehmen so wie uns im Privaten, auch wenn wir einen Fehltritt hatten, der fällt nicht auf, dann schicken wir ein Stoßgebet zum Himmel und sagen „Gott sei Dank“ und versuchen irgendwie ganz dezent zu kaschieren, was wir da gemacht haben, um dann elegant rauszukommen. Man wartet, kommt man damit durch, und wenn man da nicht durchgekommen ist, dann steht ne Entschuldigung an.

Autor:

Durch die Medien und Sozialen Netzwerke werden Skandale, Nachlässigkeiten und vermeintliche Fehltritte oft schnell aufgedeckt – und aufgeblasen zum Shitstorm. Viel Arbeit also für Leute wie Schult.

O-Ton 31 Marcus Schult:

Gerade Unternehmen geben viel, viel Geld aus an Menschen, die mit Worten umgehen können, um dort die richtigen Formulierungen zu finden, wie man sich entschuldigt. Wenn diese Leute schnell geheuert werden, sind die richtigen Worte möglicherweise schnell gesagt. Aber sie wirken dann nicht überzeugend, weil sie nicht von Herzen kommen. Ich brauche diesen klaren Fokus auf die Opfer. VW hat das bemerkenswerterweise brilliant gegen die Wand gefahren.

Autor:

Der Volkswagen-Konzern hat nach dem Bekanntwerden des Diesel-Skandals große Anzeigen geschaltet, in denen er das Versprechen abgab, alles dafür zu tun, „um das Vertrauen in die Marke Volkswagen wieder herzustellen“.

O-Ton 32 Marcus Schult:

Das ist so ziemlich das Unproduktivste, was man tun kann vor dem Hintergrund, dass erstmal die Opfer überhaupt keine Rolle gespielt haben und das, was eine Rolle gespielt hat, war das Vertrauen in die Marke. Ja, super. Ich komme jetzt mit meinem Auto nicht in die Innenstadt. Ich muss mir eventuell ein neues Auto kaufen, ich weiß nicht, wie ich es bezahlen soll, und die haben Sorge um ihre Marke. Geht's noch?

O-Ton 33 Prof. Jörg Zirfas:

Ich würde das genauso sehen, dass im Grunde genommen mit einer Entschuldigungsgeste signalisiert wird: So, du der andere, du hast jetzt die Gelegenheit zu dem Ereignis Stellung zu nehmen. Und du bist derjenige, der dieses Ereignis aus der Welt schaffen kann.

Autor:

Das ist Prof. Jörg Zirfas, Erziehungswissenschaftler und Anthropologe von der Uni Köln, ein Experte für Rituale und Alltagsgesten. Ihn habe ich über Zoom angefunkelt, weil ich einen alten Aufsatz von ihm gefunden hatte, den ich interessant fand. Darin sieht Zirfas die Geste des Um-Entschuldigung-Bittens in erster Linie als performativen Akt, als Spektakel.

O-Ton 34 Prof. Jörg Zirfas:

Ich fand diesen Begriff den Jacques Derrida, der französische Philosoph, mal verwendet hat, ganz hilfreich, nämlich das Theatre of Forgiveness. Also wieviel Theater wird da eigentlich gespielt? Wenn ich das vergleiche mit dem, was die Theologen jetzt als Voraussetzung mit sich bringen, bin ich nicht sicher, ob man immer sagen kann, ob da so eine Zerknirschung, eine Reue oder auch eine Bereitschaft zur Veränderung erkennbar ist. Wichtig ist, also wieder mit Derrida gesprochen, dass man eben das Theater mitspielt, und zwar von beiden Seiten.

Autor:

Die Entschuldigung als Theater. Klingt erstmal flapsig. Ist so aber nicht gemeint. Derrida entfaltete seine Theorie in einem Essay über die Frage, ob man auch schreckliche Menschheitsverbrechen, Massaker, Völkermord – das eigentlich Unentschuldbare – vergeben kann. Seine Antwort lautet: Ja. Wenn die Geste stimmt, die Sprache angemessen ist, der Rahmen des Theaterstücks verstanden wird.

Zitator:

Vergebung sollte nicht normal, normativ, normalisierend sein. Sie sollte im Angesicht des Unmöglichen eine Ausnahme und etwas Außergewöhnliches bleiben: als ob sie den normalen Ablauf der historischen Zeitlichkeit unterbrechen würde.

Musik

Autor:

Eine enorme Kraft, die den Ablauf der Geschichte unterbrach, entfaltete der Kniefall des deutschen Bundeskanzlers Willi Brandt. Am 7. Dezember 1970 sank Brandt am Ehrenmal für die Toten des Warschauer Ghettos plötzlich auf die Knie. Er verharrte, faltete die Hände vor dem Bauch, hielt den Blick gesenkt. Dieser Moment wird oft als Auftakt für unser „Age of Apology“, der Entschuldigungen für historisches Unrecht, genannt. Im offiziellen Protokoll war er nicht vorgesehen.

Autor:

Gar keine gute Figur gemacht hat Deutschland bei der Aufarbeitung des Völkermords an den Herero und Nama in Namibia, einer ehemaligen deutschen Kolonie. Erst vor kurzem, 2021, erkannten die offiziellen Stellen in Berlin das an, was Historiker und Vertreter der Volksgruppe schon lange sagen: Im sogenannten Deutsch-Südwestafrika verübten deutsche Truppen zu Beginn des 20. Jahrhunderts ein grausames Massaker an bis zu 100.000 Menschen. Bis Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier das so klipp und klar formulierte, gab es ein jahrzehntelanges Ringen, in dem Deutschland stets jede Benennung der Untaten vermied, darauf achtete, dass Entwicklungsgelder bloß nicht als Reparationen zu sehen sind, weil sich daraus womöglich juristische Ansprüche hätten ableiten lassen können. Das Auswärtige Amt sagte zuletzt, man werde „Namibia und die Nachkommen der Opfer um Vergebung bitten“. Trotzdem sind die Vertreter der Herero und Nama nicht zufrieden. Sie verlangen Wiedergutmachung – und Deutschland sträubt sich weiterhin dagegen.

O-Ton 35 Prof. Thorsten Moos:

Da haben wir genau das Problem zwischen der verbalen Anerkennung von Unrecht auf der einen Seite und dem, was es eigentlich zu einer vollständigen Entschuldigung macht. Nämlich glaubwürdig Anstrengungen zu unternehmen, das gestörte und dadurch auch asymmetrisch gewordene Beziehungsgefüge irgendwie zu reparieren.

Autor:

Denn zu einer glaubhaften Entschuldigung gehört immer auch der letzte Schritt: die Wiedergutmachung. Das ist wichtig, nicht nur für die öffentliche Entschuldigung, sondern auch für die Entschuldigung in einer Beziehung zwischen zwei Menschen, ganz privat oder sogar intim. Wie kann man sich entschuldigen, wenn man gelogen, betrogen, geschlagen, geraubt, gemordet hat?

[Abspann Das Wissen über Musik-Bett:

„Entschuldigung in der Öffentlichkeit – Vom Kniefall zur Social Media-Floskel“. Teil 1 von 2. Autor und Sprecher: Tassilo Hummel. Redaktion: Sonja Striegl. Regie: Andrea Leclerque. SWR März 2024]

* * * * *