



Aanleiding

EXCUSES: EEN UITDAGEND DIALOGISCH PROCES

Al samenlevend met elkaar overkomt het ons allemaal weleens dat we een misstap begaan ten opzichte van iemand anders, iemand kwetsen in wat we zeggen of beschadigen in wat we doen, bijvoorbeeld. Zo'n situatie kan een aanleiding zijn om dan aan die persoon excuses aan te bieden. Wanneer dit gebeurt op een manier waarmee beide personen instemmen, dan hoeft die misstap niet langer een obstakel te vormen voor hun relatie of samenwerking. Ook al behoort zo'n situatie dus tot het normale samenleven, toch blijkt het niet zo makkelijk om tot ieders tevredenheid excuses aan te bieden en te ontvangen. Waarom gaat dit toch zo vaak mis?

Halfslachtige excuses

Neem nu de volgende, regelmatig voorkomende manier waarop excuses worden aangeboden: *"Sorry, het spijt me als mijn woorden je gekwetst hebben."* Hoewel dit op het eerste gezicht op een excuus lijkt - 'sorry' - blijkt het bij nader inzien eerder een beschuldiging. Immers, de excuus-brenger zegt niet dat hij spijt heeft van wat hij heeft gezegd, of de excuus-ontvanger zich daar nu door gekwetst zou voelen of niet. Integendeel, het is eerder zo dat hij de excuus-ontvanger verwijt al te lichtgeraakt te zijn en eigenlijk geen reden heeft om zich gekwetst te voelen. In plaats van dat de excuus-brenger tot het inzicht is gekomen dat hij iets onbehoorlijks heeft gezegd en dat hij met berouw zijn spijt komt betuigen, veroordeelt hij geenszins zijn eigen woorden maar eerder de reactie van de ander. Zulke halfslachtige excuses slagen er dan natuurlijk niet in om de betrokkenen nader tot elkaar te brengen, waardoor zij deze episode achter zich zouden kunnen laten, integendeel: zo'n 'sorry' vormt dan feitelijk een nieuwe misstap en obstakel voor de relatie.

Oprechte excuus

Uit dit simpele voorbeeld blijkt al dat het aanbieden van excuses helemaal niet zo simpel is als het lijkt. Vaak is er zelfs een dialoog tussen de excuses-partners nodig om het eens te

worden over de verschillende aspecten van het excuus. Daarbij gaat het er allereerst om dat beide partijen het eens moeten worden over de aanleiding voor de excuses: wat werd er gezegd of gedaan? Vervolgens is het van belang dat de excuus-brenger zichzelf persoonlijke verantwoordelijk houdt voor de kwetsuur en dus niet stilletjes de ander lichtgevoeligheid verwijt.

Ook moeten beiden het erover eens zijn welke norm hij daarbij overschreden heeft, die begrijpelijk maakt dat de ander zich gekwetst kan voelen. Vanzelfsprekend moet de excuus-brenger ook oprechte spijt betuigen over deze norm-overschrijdende gebeurtenis, waarmee de uitzonderlijkheid van die gebeurtenis voor hemzelf ook onderstreept wordt. Tenslotte past een toezegging dat de excuusbrenger de eventuele schade zal herstellen en zo iets niet weer zal veroorzaken. Als de twee het hierover eens geworden zijn dan zal ook de ontvanger bereidheid moeten tonen om de excuses te aanvaarden en de relatie een verdere kans te geven.

Relatie herstellen

Oprechte excuses zijn dus heel wat lastiger dan eenvoudigweg 'sorry' roepen. Nog complexer is dit wanneer het onrecht of de kwetsuur stamt uit een verleden dat nog steeds gevolgen heeft voor verschillende groepen in de samenleving, ook al zijn de direct betrokkenen - daders en slachtoffers - reeds lang overleden. Als er bovendien gesproken wordt van schadeloosstelling in zo'n situatie dan wordt de kans op een constructieve dialoog die leidt tot adequate excuses nog kleiner. Hetzelfde geldt wanneer die situatie onderwerp van strategisch opererende politici wordt. Excuses vormen dus geen eenvoudige opdracht terwijl zij zo'n belangrijk onderdeel van het menselijk samenleven vormen.

Vandaar dat de stichting Keti Koti Tafel oproept om jaarlijks gedurende een week aandacht aan excuses te schenken. Niet alleen door dan met elkaar te reflecteren op het proces van excuses, maar ook door die week aan te grijpen om een gekwetste relatie te herstellen.



volg ons op facebook
[ketikotidialoogtafel](#)

contact
info@ketikotitafel.nl

website
ketikotitafel.nl