

ZEG GEWOON SORRY...

Zo moeilijk is het niet!

Uitvluchten verzinnen, verklaringen zoeken of gelijk willen krijgen: alles liever dan spijt betuigen als er eens wat fout gaat. Soms komen we zelfs niet eens op de gedachte dat een welgemeend 'sorry' gewoon de beste oplossing is. Maar waarom is het dan zo lastig?

Stel: voor een afspraak met een vriendin komt u tien minuten te laat. De beruchte brug die nét openging, is dan natuurlijk een optie. Of de stoplichten die op rood stonden. Of die nicht die precies belde toen u op het punt stond de deur uit te gaan. Het kán allemaal, maar beter is het in een dergelijk geval om oprechte excuses aan te bieden. Zélf als u er niets aan kon doen. Psycholoog en mediator Anneke den Hertog: "Het geven van verklaringen heeft hetzelfde effect als 'Ja, maar' zeggen. Een uitvoerige uitleg over het hoe en waarom

doet het effect van een spijtbetuiging met een weer teniet. Want u vestigt daarmee de aandacht op uzelf, of op de gebeurtenissen, in plaats van op de ander, in dit geval de vriendin. Zij heeft net tien minuten in haar eentje op u staan wachten. Dus zij heeft in de eerste plaats recht op aandacht en begrip. Door haar excuses aan te bieden, krijgt zij erkenning voor hoe zij de situatie beleefd heeft. En indirect is dat ook erkenning voor haar als persoon. En dat respect is nou net waar het bij een excuus om gaat!"

Waarom het zo moeilijk is
Toch is het best moeilijk om sorry te zeggen. "We zijn namelijk bang om ons kwetsbaar op te stellen", zegt Den Hertog. "Wanneer we onze excuses aanbieden, erkennen we dat we een aandeel in de situatie hebben." Dat maakt het soms ook zo lastig om excuses aan te bieden op het werk. Want wie zich verontschuldigt voor het te laat inleveren van een verslag, zegt eigenlijk zoveel als: "Ik ben het vergeten" of: "Ik ben er te laat aan begonnen", waarmee we het risico lopen om onbetrouw-

baar over te komen. In Amerika raden advocaten het aanbieden van excuses zelfs af, omdat het geld kan kosten! Een verzekeraar kan de verontschuldiging namelijk opvatten als een erkenning van aansprakelijkheid en op die grond besluiten geen cent uit te keren.

Het ligt aan de héle wereld, behalve aan u. Een tweede reden waarom we ons liever achter een verklaring verschuilen dan onze excuses aan te bieden, is dat we op die manier geen gezichtsverlies lijden. Want als de kapotte computer er de oorzaak van is dat het geleende geld nog niet is overgemaakt naar de ander, valt u persoonlijk

"We willen allemaal het liefst perfect zijn – dat maakt sorry zeggen lastig"

niets te verwijten. Den Hertog: "Door sorry te zeggen, geef je toe niet volmaakt te zijn. Het zou bijvoorbeeld kunnen uitkomen dat plannen niet uw sterkste kant is of dat u moeite hebt met prioriteiten stellen.

En aangezien we allemaal het liefst perfect zouden willen zijn, vestigen we de aandacht liever niet op onze mindere kanten." Gebrek aan zelfkennis is een derde obstakel voor het aanbieden van verontschuldiging. Een voorbeeld: in gesprekken met familie en vriendinnen – maar ook in vergaderingen – kan geen verhaal verteld worden of u neemt het woord over omdat u óók een leuke anekdote weet. Het gevolg van uw gedrag is dat niemand toekomt aan zijn verhaal. Natuurlijk gebeurt dat niet met slechte bedoelingen, u hebt het zelf niet door. Maar op een gegeven moment is een gesprekspartner het zat en zegt er iets van. Een spijtbetuiging is in dit geval op zijn plaats, maar omdat u zich van geen kwaad bewust bent, kan de ander naar excuses fluiten. Den Hertog: "Veel mensen richten zich liever op de fouten van anderen dan dat ze het eigen gedrag onder ogen zien. Door je bewust te zijn

MAAK HET GEMAKKELIJKER!

- Wees niet te streng voor uzelf: niemand is perfect en niemand verwacht dat u dat wel bent. Een verjaardag vergeten, maakt u niet tot een slecht mens. Het kan een keer gebeuren. Erken dat u een mens bent. U maakt fouten en mag daarvan leren.
- Leef u in de situatie van de ander in. Hoe zou u het vinden om een kwartier alleen in een restaurant te moeten wachten?
- Richt uw aandacht op de ander.
- Besef dat u het niet eens hoeft te zijn met het verwijt, maar probeer wel de beleving van de ander te begrijpen. Excuus aanbieden voor een gevolg dat vervelend was voor de ander kan ook, zoals: "Het spijt me dat je niet van me op aan kon."
- Neem kritiek serieus en denk er nog eens rustig over na. Door u bewust te

zijn van het gedrag dat anderen niet prettig vinden, kunt u er iets aan doen. Dit bewustzijn maakt het bovendien gemakkelijker een excuus aan te bieden, omdat u begrijpt waar het verwijt over gaat.

- Neem iemand even apart, als u uw excuses wilt aanbieden. Met zijn tweeën praat het gemakkelijker dan met meeluisterend publiek.
- Denk aan alle voordelen van het aanbieden van uw excuses: het versterkt de relatie, het maakt een einde aan de vervelende spanning en het laat zien dat u ook gewoon een mens bent (bijkomend voordeel: de ander beseft dat-ie ook niet perfect hoeft te zijn).
- Doe het zo snel mogelijk. Dat komt geloofwaardig en oprecht over én voorkomt dat u lang rondloopt met een schuldgevoel.

van je eigen gebruiksaanwijzing, met alle kwaliteiten en tekortkomingen, is kritiek sneller te plaatsen. En een excuus sneller gemaakt."

Het is nooit te laat

Durft u die vriendin nog steeds niet te bellen, omdat u weken geleden vergeten bent haar een verjaardagskaart te sturen? Voelt u zich nog altijd opgelaten omdat u op een feestje twee maanden terug te veel aandacht hebt opgeëist? Zeg sorry! "Het is nooit te laat om excuses aan te bieden", meent Den Hertog. "In principe geldt wel: hoe eerder, hoe beter, maar dat wil niet zeggen dat excuses geen waarde meer hebben wanneer ze pas veel later worden aangeboden. Of ze worden aanvaard, hangt helemaal af van hoe de ontvanger de situatie ziet." Wanneer na een familieruzie de ene zus vijf jaar lang koppig geen contact wil en de andere zus daar vijf jaar van wakker heeft gelegen, is het de vraag of sorry zeggen de lucht meteen klaart. Maar in zo'n geval kan sorry zeggen wél fungeren als een manier om de communicatielijnen opnieuw te openen. Het geeft aan

dat de sorryzegger de relatie de moeite waard vindt om energie in te stoppen. In andere, minder serieuze gevallen, zoals het vergeten van een eetafspraak of het laten afsterven van planten die u water zou geven, doet 'het spijt me' vaak wonderen en is de kwestie snel vergeten. Den Hertog: "Voorwaarde is wél dat u uw gedrag na het sorry zeggen echt aanpast, anders treedt er 'sorry-inflatie' op en bent u niet geloofwaardig meer." □

B

Etiquettedeskundige Beatrijs Ritsema: "Sorry zeggen is niet moeilijk. Niet wanneer het een gemeend excuus is. En een niet oprecht 'sorry' heeft helemaal geen waarde. De ander heeft waarschijnlijk haarscherp door dat er geen sprake is van spijt. In rechtszaken worden nog wel eens excuses afgedwongen. Dat gaat nergens over, want een goed excuus komt uit het hart."