

Zo bied je oprecht excuses aan: 'Moet ego opzij durven zetten en toegeven dat je ernaast zat'

Eindejaartijd, terugbliktijd. Een goed moment voor verzoening. Maar toegeven dat je iets verkeerd hebt gedaan, vinden we moeilijk. Een psycholoog, pedagoog en een antropoloog over de kunst van het excuus maken. 'De gouden regel bij sorry zeggen is dat je je echt probeert in te leven in de ander.'

'Bij een volledige spijtbetuiging zet je vier stappen'

Paul van Lange (61) is hoogleraar sociale psychologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij doet onderzoek naar conflicten, vertrouwen en samenwerking tussen mensen.

Hoe zeg je op een goede manier sorry?

Paul van Lange: 'Er is verschil tussen een echte spijtbetuiging en gewoon sorry zeggen. Dat laatste kunnen we wel, maar is vaak niet genoeg. Bij een volledige spijtbetuiging zet je vier stappen: eerst neem je verantwoordelijkheid voor wat je fout hebt gedaan. Daarna word je specifiek en concreet over wát je precies hebt gedaan. Het derde onderdeel is dat je het perspectief van de ander probeert in te nemen en dat ook benoemt. Tenslotte maak je de ander duidelijk dat je het nooit meer zal doen. Dat is nogal wat. Mensen vinden het namelijk niet makkelijk toe te geven dat ze iets verkeerd hebben gedaan, en dan moeten ze ook nog beloven dat ze het nooit meer zullen doen.'



Hoogleraar sociale psychologie Paul van Lange.

Wat kan sorry zeggen je opleveren?

‘Uit onderzoek blijkt dat een volledige spijtbetuiging een belangrijke stap is tot vergeving. Als je makkelijk excuses kunt maken, dan helpt dat om relaties en vriendschappen goed te houden. Uiteraard moet het geen trucje worden. Je moet geen sorry zeggen in de hoop iets voor elkaar te krijgen, dat is manipulatief. Het is belangrijk dat je het echt meent en dat je dat ook laat zien, bijvoorbeeld door precies te benoemen wat je fout hebt gedaan.’

Maakt sorry zeggen je kwetsbaar?

‘Ja. En dat vinden mensen niet prettig. Mensen hebben vaak een gunstiger beeld van zichzelf dan van de ander, is uit onderzoek gebleken. Als jij jezelf iets beter vindt dan de rest, dan moet je dus een grotere stap zetten om toe te geven dat je iets fout hebt gedaan. Hoewel er steeds meer gesproken wordt over de kracht van kwetsbaarheid, vinden veel mensen het nog moeilijk zwakheden te laten zien. We willen allemaal graag overkomen als betrouwbare, sterke mensen. Tegelijk zie ik steeds meer dat mensen het ook krachtig vinden als iemand kan toegeven dat hij een fout heeft gemaakt. Overheden, bedrijven en politici betuigen veel vaker spijt dan vroeger. Kijk naar Rutte, die maakt vaak, snel en goed zijn excuses. Hoewel het altijd beter kan. Denk aan de toeslagenaffaire en aan de gaswinning in Groningen, daar heeft het veel te lang geduurd voordat de mensen zich gezien en gehoord voelden. Politici durven ook vaak geen sorry te zeggen omdat ze bang zijn voor schadeclaims, zoals bij het slavernijverleden. Eigenlijk zou de emotionele sorry losgekoppeld moeten worden van de praktische sorry. Dan kan je spijt betuigen zonder meteen vast te zitten aan het betalen van allerlei vergoedingen.’

De verklaring van Matthijs van Nieuwkerk voldeed niet aan de vier criteria voor een volledige spijtbetuiging

Heb je voorbeelden van goed sorry zeggen?

‘Femke Halsema, de burgemeester van Amsterdam, heeft een schuldbekentenis gedaan voor de betrokkenheid van het stadsbestuur bij het slavernijverleden. Historisch gezien ligt dat moeilijk, het waren immers andere tijden, maar het is belangrijk ergens een streep onder te zetten, je verantwoordelijkheid te nemen en die te erkennen. Zo’n sorry brengt bewustzijn teweeg. Toen de koning met zijn gezin tijdens de coronacrisis naar Griekenland met vakantie ging en daar publiekelijk excuses voor maakte – nog nooit eerder vertoond trouwens – werkte het minder. Het voelde meer als een reactie op de kritische berichtgeving uit de media dan dat het oprecht uit hemzelf kwam. Hetzelfde zag je met Matthijs van Nieuwkerk gebeuren. Maar wat je er ook van vindt: zijn verklaring voldeed niet aan de vier criteria voor een volledige spijtbetuiging. Hij benoemt niet specifiek wat hij fout heeft gedaan en geeft ook niet aan dat hij het nooit meer zal doen. Als hij dat wel had gedaan, zouden de mensen misschien milder op hem hebben gereageerd.’



© Anna Bay

'Je kunt een kind ook vragen: hoe zou je het de volgende keer anders doen?'

Jillian Emanuels (32) is als De Instant Pedagoog gespecialiseerd in het trainen en coachen van kinderen en ouders. Ook geeft zij workshops.

Hoe zeg je op een goede manier sorry?

Jillian Emanuels: 'Het probleem is dat we veel sorry zeggen, maar niet op de juiste manier. De gouden regel bij sorry zeggen is dat je je echt probeert in te leven in de ander. Dat doen we vaak niet goed genoeg en daarom leren we het onze kinderen ook verkeerd.'



Jillian Emanuels.

Stel, je kind slaat een ander kind. Dan moet je proberen jouw kind inzicht te geven in wat die klap met de ander doet. De ander heeft pijn. Dus dan zeg je: 'Zie je dat dat kind nu pijn heeft?' Als je alleen maar zegt: 'Zeg sorry!' dan is zo'n excuus niet meer dan een lege huls. Op die manier leer je je kind niet om verantwoordelijkheid te nemen voor zijn gedrag. Je kunt dus pas sorry zeggen als je écht voelt wat jouw gedrag met de ander doet.'

Wat kan sorry zeggen je opleveren?

'Wij hebben de neiging de nadruk te leggen op het sociaal wenselijke aspect van sorry zeggen. Als je sorry hebt gezegd, dan is het weer goed. Dan moet de ander accepteren wat jij hebt misdaan. De bedoeling van sorry zeggen is echter veel meer dat jij zelf tot inzicht komt en niet dat de ander je vergeeft.'

Maakt sorry zeggen je kwetsbaar?

'Dat voelen we wel zo. Ouders en leraren zeggen bijna nooit sorry, terwijl ze het wel van kinderen verwachten. Dat vind ik een gemiste kans omdat je nu eenmaal het beste leert van een goed voorbeeld. Sorry zeggen voelt voor velen kwetsbaar, je moet je ego opzij kunnen zetten, maar het zou zo mooi zijn als we konden ervaren dat sorry zeggen je alleen maar kracht geeft. Dat we kunnen groeien van fouten maken. Het goede nieuws is dat je echt beter kunt worden in sorry zeggen als je ermee oefent.'

Stel, je kind zegt niet uit zichzelf sorry, dan moet je het als ouder voordoen

Hoe komt het dat we er niet zo goed in zijn?

'Ik bekijk het vaak vanuit het perspectief van de ouders. Als een kind iets heeft misdaan, kan het proces van sorry zeggen bij de ouders ook beschamende gevoelens oproepen. Daar wil je als opvoeder liever van wegblijven. Als ouder heb je het idee dat het gedrag van je kind wat over jou zegt. Daarom gaan ouders vaak sociaal wenselijk gedrag vertonen. 'Zeg sorry, Joey.' En als Joey dan schoorvoetend 'sorry' mompelt, is het al snel klaar. 'Hij zei toch sorry?''

Kun je een voorbeeld geven van hoe je een kind leert goed sorry te zeggen?

'Laten we weer het voorbeeld nemen dat Joey iemand heeft geslagen. De eerste stap is om je eigen boosheid of teleurstelling even te voelen en te erkennen. Stel, je kind zegt niet uit zichzelf sorry, dan moet je het als ouder voordoen. Dan zeg je: 'Ik zie dat je dit jongetje geslagen hebt. Ik ga nu vragen hoe het hem gaat, want hij heeft pijn en dat is naar.' Je laat als ouder dan zien hoe je je in iemand inleeft. Je doel is te achterhalen wat er gebeurd is, duidelijk maken wat het veroorzaakt heeft bij het slachtoffer, dit gevolg erkennen bij het slachtoffer en aansturen op verandering bij degene die de pijn heeft veroorzaakt. Vervolgens vraag je of Joey er al aan toe is om sorry te zeggen. Kan hij dat nog niet, dan zeg je tegen het andere kind dat Joey nog wat tijd nodig heeft en dat jullie er later op terugkomen. Dan haal je de druk eraf en kun je inzetten op begrip bij Joey. Ik snap dat dit hogere sorry-zeg-kunde is, maar waar het in kort bestek op neerkomt is dat je een kind niet moet dwingen sorry te zeggen, want dat leidt nooit tot gedragsverandering. Je kunt een kind ook vragen: hoe zou je het de volgende keer anders doen?'

'Als je een relatie wilt redden, moet je je ego opzij durven zetten'

Danielle Braun (54) is antropoloog en directeur van de Academie voor Organisatiecultuur. Ze doet onderzoek naar en spreekt en schrijft over cultuur in organisaties en de samenleving.

Waarom is sorry zeggen zo moeilijk?

Danielle Braun: 'Omdat mensen denken dat excuses maken een verkapte vorm van schuld bekennen

is. Maar zo zit het niet. Sorry zeggen gaat over het je kunnen verplaatsen in de ander. De afgelopen jaren zijn we steeds meer opgeschoven naar een maatschappij waarin we geen fouten meer mogen maken. Excuses worden gevoeld als persoonlijk falen. Het voordeel van nooit sorry zeggen is trouwens dat je kunt doen alsof iets vervelends niet gebeurd is. *Never apologise, never explain* is niet voor niets een Engelse uitdrukking.'



Danielle Braun.

Wat kan sorry zeggen je opleveren?

'Alleen al deze vraag zegt iets over onze cultuur. In onze individualistische maatschappij vinden we

dat degene die sorry zegt er zelf ook wat aan moet hebben. Die is dan vooral bezig met de vraag: hoe herstel ik mijn eigen positie? En minder met de pijn van de ander. Terwijl in een collectivistische cultuur, zoals in Japan, mensen zich veel vaker afvragen: hoe zorg ik ervoor dat de ander geen gezichtsverlies lijdt? Denk aan de oude samoerai die van het slagveld terugkwamen. Als zij een nederlaag hadden geleden, pleegden zij harakiri, suïcide in het openbaar. Dat zie je nog steeds terug in de cultuur van de Japanners. CEO's van grote bedrijven of politici die falen, zeggen daar tot in extrema sorry voor. Soms resulteert dat ook nu nog in een zelfmoord. Er zijn ook culturen waarin de groep je steunt als je een fout hebt gemaakt. De Masai in Kenia bijvoorbeeld. Daar gaan ze letterlijk om je heen staan als je een fout hebt gemaakt. Zij vragen zich af wat de groep niet goed heeft gedaan dat een van de leden zo van het pad kan raken. Als je in zo'n omgeving leeft, is sorry zeggen eenvoudiger, omdat je weet dat de groep je altijd opvangt. Die veiligheid voelen we hier in het Westen niet.'

Maakt sorry zeggen je kwetsbaar?

'Ja en nee. Mensen zijn vaak bang dat sorry zeggen ze 'kleiner' maakt, maar het tegenovergestelde is waar: we groeien juist van sorry zeggen. Het maakt ons menselijk, benaderbaarder, liever en persoonlijker. Eigenlijk is sorry zeggen een superkracht waar veel te weinig mensen zich van bedienen.'

Als je echt een relatie wilt redden, dan moet je je eigen ego opzij durven zetten en toegeven dat je ernaast zat

Hoe komt het dat we er niet zo goed in zijn?

'We leven in een tijd waarin je, als je iets fout doet, meteen de maat wordt genomen of aan de hoogste boom wordt gehangen. Daardoor schieten mensen snel in de verdediging en leren ze niet om zich te verplaatsen in de gevoelens van de ander. Wat ik ook vaak zie is dat mensen halfslachtig sorry zeggen, zo van: 'het spijt me dat jij je zo voelt.' Dat klinkt wel aardig, maar het is geen excuus. Het zegt eigenlijk dat de schuld bij de gekwetste ligt. Jij voelt je zo, en ik wil daar best over zeggen dat ik het vervelend vind. Angst en schaamte zitten sorry zeggen vaak in de weg. Maar als je echt een relatie wilt redden, dan moet je je eigen ego opzij durven zetten en toegeven dat je ernaast zat. Pas dan kan de ander de pijn achter zich laten.'

Heb je een voorbeeld van goed sorry zeggen?

'Mandela heeft aan het eind van zijn leven sorry gezegd voor al het geweld dat is gepleegd door het ANC en door zijn vrouw Winnie. Hij heeft toegegeven dat zijn vrijheidsstrijd ook veel leed heeft veroorzaakt. Dat vind ik enorm krachtig. Een goede spijtbetuiging is eigenlijk alleen maar mooi.'