

U komt niet weg met alleen maar 'sorry'

Uit onderzoek van de Rotterdam School of Management blijkt dat werknemers niet zo vergevingsgezind zijn als het gaat om hun leidinggevenden. Omdat een leidinggevende en zijn werknemer niet gelijkwaardig zijn en de leidinggevende meer macht heeft en vaak dominant overkomt, vermoeden veel werknemers een dubbele agenda als een manager na een fout zijn excuses aanbiedt. Heeft u een fout gemaakt, dan zult u dus meer moeten doen dan alleen 'sorry' zeggen om het vertrouwen van uw medewerkers terug te winnen. In een conflictsituatie is het van belang dat u sorry zegt én uitlegt wat er precies is

misgegaan. Geef ook duidelijk aan wat u eraan gaat doen om het goed te maken en om herhaling te voorkomen.

Macht

Hoe meer macht degene die zijn excuses maakt heeft, hoe minder bereidheid er is tot vergeving. Hoe meer medewerkers vinden dat u terecht op uw plek zit, hoe sneller ze geneigd zijn u te vergeven voor eventuele fouten.

! Laat ook altijd duidelijk blijken dat u het beste voorheeft met uw medewerkers en dat u niet handelt uit eigenbelang.

