

'SORRY' ZEGGEN LEVERT EEN MANAGER NIET METEEN VERGIFFENIS OP

Managers die excuses maken aan ondergeschikten zullen zich moeten realiseren dat enkel 'sorry' zeggen niet voldoende zal zijn om de goede werkrelatie te herstellen. Ze zullen ook moeten proberen het onderliggende cynisme in het team weg te nemen, namelijk door een ondersteunende, veilige werkomgeving te creëren waarin open communicatie mogelijk is. Dat blijkt uit onderzoek van een team van wetenschappers van RSM. Vergiffenis is erg belangrijk in werksituaties, zegt onderzoekster Laura Giurge. Zonder vergiffenis wordt verzoening na conflicten een betekenisloos ritueel. De rancune die vaak gepaard gaat met zulke 'verzoeningen zonder vergiffenis', kan stress veroorzaken bij werknemers. Op den duur kunnen deze 'niet-vergeven daden' de samenwerking in teams aantasten en zelfs leiden tot lagere productiviteit in een bedrijf, zegt ze. Dat een simpel excuus niet voldoende is voor vergiffenis, verklaren Giurge en haar collega's uit de effecten van machtsverschillen. Ondergeschikten zien dat de meerdere 'harde' macht kan uitoefenen over hun beloning of taken. Bovendien vermoeden ze dat de meerdere een verborgen agenda heeft. Daardoor twijfelen ze aan de goede bedoelingen van een meerdere en reageren ze met cynisme op zijn of haar excuses.

