

Studie: gewoon sorry zeggen het beste bij ruzie

Een conflict bijleggen lukt beter met een eenvoudig sorry dan met een cadeau. Dat concludeert onderzoekster Laura Straeter van de Rotterdam School of Management van de Erasmus Universiteit.

Leon van Heel
Rotterdam

Zelfs dure cadeaus als een diner halen het niet bij een excuus. Mensen geven na conflicten cadeaus, zegt Straeter, om de ongelijkheid in een relatie op te heffen die is ontstaan omdat zij iemand hebben gekwetst. Degenen die de goedmaakcadeaus geven, verwachten er veel van. De ontvangers zijn minder positief.

Straeter legde haar vragen voor



▲ Bloemen laten boosheid maar een beetje zakken. FOTO: AD

aan 153 mensen. Die moesten zeggen of een iPod, bloemen, een prijzig diner of een excuus de boosheid over het conflict wegnemen. Wat bleek: hoe duurder het cadeau, hoe meer de boosheid zakte. Maar het effectiefst blijft het aanbieden van excuses.

Volgens Straeter doet het cadeau de ontvanger steeds aan het con-

flict denken, waardoor de gift onaanrekkelijker wordt ten opzichte van het oprecht uitgesproken 'sorry'. In het geval van goedmaakcadeaus onderschat de gever de invloed van de boosheid van de ander, zegt zij.

Slecht nieuws voor verkopers van goedmaakcadeaus als ansichtkaarten met 'I am sorry', knuffelberen met excuusteksten en chocolade met dezelfde boodschap, zegt Straeter. Zij kunnen hun waar beter niet als excuuspresentjes in de markt zetten, vindt zij.

Straeter is pas gepromoveerd op haar onderzoek bij de internationale bedrijfskunde-opleiding Rotterdam School of Management van de Erasmus Universiteit. Haar proefschrift is getiteld 'Interpersonal Consumer Decision making'.

