

sorry zeggen, een teken van kracht!

1. Omschrijf duidelijk de situatie waarin de fout is gemaakt.

“Ik heb je gisteren aan het station een half uur laten wachten...”

2. Erken de veroorzaakte pijn en / of schade. Leef je in de situatie van de ander in, vraag je af hoe jij je zou voelen als je in zijn schoenen zou staan.

“Ik kan begrijpen dat je ontgoocheld bent omdat ik zelfs geen bericht stuurde.

3. Verantwoordelijkheid nemen voor de situatie en aandeel erkennen

“Het is volledig mijn verantwoordelijkheid dat ik dit heb nagelaten”

4. Uiting van gevoel (spijt, schaamte, ...).

“Het spijt me zeer en ik wil je daarvoor mijn verontschuldigingen aanbieden.

5. Herstellen.

“Hoe kan ik dit goedmaken?”

“Het spijt me dat ik je gekwetst heb.”

“ik ga in 't vervolg op tijd komen of je verwittigen als ik te laat zal zijn...”

6. Als de ander je excuses aanvaardt, bedank hem en laat het er verder bij.

“Ik begrijp dat je nog boos bent, dank dat je even naar me wilde luisteren en als je er nog een keer op terug wilt komen, graag, mijn deur staat open.”

Hou je in als je merkt dat je wilt gaan zeggen:



“ja MAAR...” of “dat kwam omdat...”