

Het spijt mij

Op grote schaal wordt tegenwoordig spijt betuigd. Een tijdje geleden toonde een bankdirecteur spijt over de financiële crisis en de rol van banken daarbij, en hij werd daarvoor zeer geprezen. Waarom die lof werd geuit, ontging mij enigszins, want hij trad verder niet af en leverde niet zijn salaris in. Maar niettemin: geweldige man, want hij heeft spijt. Spijt betuigen, sorry zeggen, excuus aanbieden: het hoort er bij. Het wordt de bankdirecteuren kwalijk genomen dat ze niet allen zeggen spijt te hebben. Ministers van Financiën hebben heel veel spijt. Voetbaltrainers hebben ook regelmatig spijt, en voetballers zelf helemaal. Burgemeesters hebben spijt als ze een te hoge woonvergoeding gekregen hebben of een huis-aan-huisblaadje kapittelen. Een enkeling valt uit de toon zoals de burgemeester van Amsterdam die geen sorry wilde zeggen over de aanhouding van een zevental Marokkanen die ten onrechte van een terreurvoornemen werden verdacht. Dat kwam hem onmiddellijk op een standje te staan van Ombudsman Brenninkmeijer, die vond dat de burgemeester excuus had moeten aanbieden. Mijn oud-collega Rudy Kor schreef er over in zijn weblog en behandelde de vraag waarom het soms zo moeilijk is om te zeggen dat het je spijt. Hij verwees naar een boek van Marshal Goldsmith, *Tot hier en nu verder*. Goldsmith is consultant met als specialisatie: spijt betuigen en excuus aanbieden. *Apologizing is the Magic Word*. Zijn advies is eenvoudig: zeg als er iets mis gegaan is: het spijt mij, en voeg er aan toe dat je het in de toekomst beter zult doen. Zeg dan verder niks meer, leg het verder niet uit en maak het niet ingewikkelder. Dat vind ik nu geweldig! Een consultant verzint dat je als specialisatie kunt ontwikkelen om mensen te trainen in het betuigen van spijt. Voor degenen die soms een heel klein beetje twifelen aan het nut van consultants, moet dit een openbaring zijn. Het is iets dat alle Nederlands consultants ook onmiddellijk in hun product-marktcombinaties moeten opnemen. Eventueel aangevuld met speciale interim-managers die namens iemand spijt kunnen betuigen zodat het voor betrokkenen wat minder vervelend is. Een groeimarkt, dat kan niet anders, want er gaat natuurlijk buitengewoon veel mis, zowel bij de overheid als het bedrijfsleven. Weer eens volledig misgekleund bij het ontwikkelen van nieuwe producten of markten, waardoor aandelen niets meer waard zijn en mensen op straat komen: uw consultant geeft u advies om direct spijt te betuigen. Overheidsbeleid ontwikkeld waar vervolgens veel fraude door wordt veroorzaakt? Een bouwvergunning afgeven zonder goed te controleren met als gevolg dat de balkonnen van het pand afvallen: excuus aanbieden! Het mooiste lijkt mij als consultants voor hun eigen beroepsgroep een systeem van spijtbetuigingen en excuses gaan maken. Het spijt mij zeer dat ik geadviseerd heb dit of dat te doen, excuus. Of wellicht is het mogelijk in de ROA-voorwaarden standaard een spijtbetuiging op te nemen. “Op voorhand betuigen wij spijt voor het geval ons advies verkeerd uitpakt.” Dat zou ook standaard kunnen worden opgenomen in rapporten, zoals menig consultant ook op zijn e-mail een aantal standaardzinnen opneemt waarmee hij zijn aansprakelijkheid inperkt. Misschien moet ook het jaarlijkse ROA-congres in het teken worden geplaatst van de spijt, waarbij de adviseurs gezamenlijk en publiek hun spijt betuigen over alle adviezen die ze hebben gegeven. NS, Nationale Spijt, je moet dan ook een beetje royaal zijn. Ik zie dat helemaal voor me, zo’n dag met de Grote Spijtrede van de voorzitter en dan workshops, waarbij de communicatieconsultants training geven in spijtbetuigingen (tranen!), de financial consultants uitrekenen voor welk fout-excuus-combinatie (FEC) je welk tarief kunt vragen, HRM-consultants oefeningen geven in spijt betuigen tegenover medewerkers etc. Het is een geweldige markt, temeer daar er natuurlijk voldoende fout gaat om jaren vooruit te kunnen. Kortom: weg met al die goeroe-verhalen uit het verleden over leadership en zo, alle aandacht richten op “*Apologizing*”, een groeimarkt. De consultancy zal de eerste branche worden waar het economische herstel merkbaar wordt! En voor het geval iemand zich aan deze column gestoord heeft: excuus natuurlijk!