

[Home](#) - [Info](#) - [MagEzine](#) ◀ Je bent hier

## [Home](#)

### MagEzine

#### Nummer 58

Januari 2005

[Recentste editie](#)

[Andere nummers](#)

Contact: [redactie](#)

[Abonneer je gratis](#)



## Fouten maken mag



**Sarah kreeg van haar baas een mail van een klant doorgestuurd waar ze snel en vertrouwelijk op reageerde. Alleen stuurde ze de mail per ongeluk naar de klant in plaats van naar haar baas... Iedereen maakt fouten, maar soms zijn de consequenties zo vervelend dat je ze liever zou verzwijgen. En dat is pas fout!**

"Mijn grootste **miskleun** dateert van enkele jaren geleden. We gaven een mooi geïllustreerd en vrij duur kinderboek uit," vertelt Sam (33), prepressverantwoordelijke in een drukkerij. "Een oplage van minstens 30.000 stuks bij de eerste druk. Het boek zou in een vijftal talen verschijnen. Nadat de laatste exemplaren van de pers rolden, bleek de cover niet de juiste cover te zijn. Ik had per ongeluk opdracht gegeven om de omslag van een totaal ander boek om het binnenwerk te wikkelen. We drukten toen in India en vermits een doorsnee Indische arbeider geen Nederlands, Frans of Duits kan lezen, gebeurt zo'n fout onopgemerkt. En uiteraard wachten de klanten, zijn de afspraken met de expediteurs gemaakt, is het kostenplaatje berekend,... "Sorry, baas", was in dat geval niet echt voldoende."

### Zonder fout

Vroeg of laat overkomt het ons allemaal: een fout op het werk. Vaak gaat het -op het eerste gezicht- om iets onbenulligs: een tikfout, een vergeten afspraak... Alleen heeft zo'n **nietszeggende** fout vaak serieuze gevolgen.

Dr. Cathy van Dyck van de Vrije Universiteit, Amsterdam doet onderzoek naar fouten en hoe we daarmee omgaan. Zij legt uit: "Er bestaan geen ernstige fouten. Een fout kan iets heel " knulligs" zijn, zoals het indrukken van een verkeerd knopje, maar kan wél **ernstige gevolgen** hebben. Een voorbeeld: een zuurstofregulator de verkeerde kant opdraaien als je de Mount Everest aan het beklimmen bent, kan ernstige gevolgen hebben. De verwarmingsregulator de verkeerde kant opdraaien bezorgt je hooguit een onbehaaglijk warm of koud gevoel."

### Angsthaas

Hoe je een probleem aanpakt, heeft veel te maken met je **persoonlijkheid**. "Ik ben een enorme angsthaas, als het op fouten aankomt," bekennt Sam. "De aard van een perfectionistisch beestje. Ik kan mezelf een professionele fout heel moeilijk vergeven. Als het gebeurt, zwijg ik in alle talen en probeer ik zo gauw mogelijk -nadat het schaamrood is weggetrokken en mijn bloeddruk is gezakt- alles op een discrete manier recht te zetten. Tegen beter weten in."

Daarnaast speelt ook je **werkomgeving** een belangrijke rol in hoe je een fout benadert. Dr. Van Dyck: "Sommige bedrijven hebben een open foutencultuur. Je baas gaat ervan uit dat fouten maken menselijk is, en richt zijn energie op het herstellen ervan. Andere bedrijven vinden fouten een taboe. In zo'n omgeving heb je sneller de neiging je fout te verdoezelen."

### Missen is menselijk

Toch blijkt uit het onderzoek van Dr. Van Dyck dat fouten toegeven loont. Ze gaf twee groepen proefpersonen verschillende instructies voor een moeilijke taak. De ene groep kreeg te horen dat fouten maken menselijk is. Op zich geen ramp, zolang ze tijdig hersteld worden. De andere groep werd verteld dat fouten maken uit den boze was. Fouten zouden immers enkel tot nog meer fouten leiden. Wat bleek: het eerste groepje maakte iets meer fouten, maar wist 90% daarvan wel te

**herstellen**, terwijl dat bij het tweede groepje maar 50% was. Kortom: als je verantwoordelijkheid neemt en leert van je fouten, dan heeft dat een positief effect op je prestaties in de toekomst.

Een werkgever verwoordt het als volgt: "Toen ik begon als leidinggevende werd ik boos als mensen een fout maakten. Ik leerde al snel dat het zo niet werkt. Mensen raken gefrustreerd en angstig. Ze zijn minder eerlijk over fouten die ze maken, waardoor die ook later ontdekt worden. Nu probeer ik een **open atmosfeer** te creëren waarin mijn werknemers over fouten kunnen praten. Enkel op die manier kan je de schade beperken."

Elke Duprez

 E-mail Dr. Cathy Van Dyck: [C.van.Dyck@psy.vu.nl](mailto:C.van.Dyck@psy.vu.nl)

#### Verder in dit e-zine:

##### **Een zuinig 2005**

Is besparen één van je voornemens voor 2005? Opmerkelijke tips en een bespaartest met persoonlijk advies, helpen je op weg.

##### **Schaapjes tellen**

Onderzoek wijst uit dat 43% van de Belgen kampt met slaapproblemen. Je zou van minder wakker liggen.

##### **Jij bent lelijk? Pech**

Werkgevers discrimineren er behoorlijk op los, al vanaf de behandeling van sollicitatiebrieven, zo blijkt uit een Franse studie.

##### **Leven met een baas**

Een nieuwe werkweek. Weer 5 dagen waarin je je baas vaker onder ogen zal komen dan je partner... En dat kan lastig zijn.

##### **Depressieve West-Europeanen**

De economie die in het slop zit, milieuproblemen... West-Europeanen zien de toekomst niet al te rooskleurig tegemoet.

##### **Geen diploma, wel carrière**


Carrière maken is niet simpel. Tenzij je als 27-jarige minstens 2 universitaire diploma's hebt en vijftalig bent. En toch kan het anders.

##### **Communicatie bepaalt winst**

Bedrijfswinst hangt vooral af van een goede communicatie tussen de leiding en de werknemers, blijkt uit recent Amerikaans onderzoek.

##### **Wonen en werken in het buitenland: Benin**

Benin, waar 'poulet bicyclette' het streekgerecht is en iedereen, naast Moslim of Christen, gewoon voodoo is. Liesbeth vertelt.

©2006  [Disclaimer](#) - info: 0800 30700 (ma-vr 8 tot 20 uur), of [info@vdab.be](mailto:info@vdab.be)