

GOED FOUT

Een fout maken is niet het einde van de wereld



Helaas, uitglijders maken we vaker dan ons lief is.
Gaat het om een grote fout, dan mag de aarde ons verzwelgen – graag zelfs.

Maar a) dat gebeurt niet en b) het helpt niet.

De fout erkennen helpt wél, weet journalist Miloe van Beek.

Ik denk dat ik drie kwartier rondjes door mijn werkkamer heb gelopen voor ik eindelijk het nummer in durfde te toetsen. Het duurde nog eens een kwartier tot mijn vinger op het telefoontje drukte en hij overging. Mijn hart bonkte zo hard dat ik vermoedde dat ze het aan de andere kant van de lijn kon horen. Al ijsberend had ik tientallen keren gerepeteerd wat ik ging zeggen, hoe ik de fout kon uitleggen. Een uur eerder had ze mij gebeld. Boos. Want er stond een fout in het artikel waarvoor ik haar had geïnterviewd. “Mijn vader is helemaal niet overleden en dat staat er

Angst en schaamte zorgen ervoor dat we het liefst in een hoekje gaan zitten

wel, zwart op wit!”, zei ze verontwaardigd. Mijn hartslag schoot direct omhoog. “Dat is inderdaad heel gek”, antwoordde ik nerveus terwijl ik koortsachtig terugdacht aan het interview. “Je hebt me verteld dat jij en je vader samen het familiebedrijf runnen. Er is vast iets geeks gebeurd nadat ik het verhaal heb ingeleverd. Ik ga het uitzoeken.” Toen ik ophing, was ik mijn eigen verklaring gaan geloven en zocht vol vertrouwen in de verzonden items van mijn mailbox naar het verhaal. Ik opende het document en daar stond tot mijn grote schrik zwart op wit: ‘Toen mijn vader overleed, nam ik het familiebedrijf over.’

Er volgde een reeks tamelijk onaangename lichamelijke sensaties, variërend van rode wangen, prikkende oksels, het gevoel dat mijn ontbijt naar boven kwam en die veel te snelle, te luide hartslag. De adrenaline zorgde ervoor dat ik direct mijn redacteur belde, ik wist dat de fout in de online versie zo snel mogelijk moest worden aangepast. “Joh”, zei ze vrolijk. “De beste man is dus nog springlevend! Dat is toch goed nieuws? Stel je voor dat je had geschreven dat hij nog leefde terwijl hij was overleden!” Ik lachte zonder dat ik het een leuke grap vond, maar haar woorden kalmeerde me wel. Gelukkig waren er geen twee mensen boos op me.

“Het is heel vervelend”, zei ik toen de geïnterviewde de telefoon opnam. “Ik heb een fout gemaakt en ik wil je daar mijn oprechte excuses voor aanbieden.” “Wat fijn dat je het eerlijk zegt”, reageerde ze vriendelijk. ▷

Lonneke (42): “Ik was net in dienst bij een groot advocatenkantoor toen mijn man en ik uit elkaar gingen. Ik had er veel verdriet van en maakte een aantal domme fouten. In brieven schreef ik niet de goede aanhef, voor een van de partners reserveerde ik een verkeerd hotel en ik boekte een bedrag over naar een verkeerde rekening. Mijn leidinggevende sprak me erop aan, die fouten konden echt niet en het was reden om mijn contract niet te verlengen. Ze zag dat ik het moeilijk had en drukte me op het hart met iemand te gaan praten. Daardoor voelde ik me, ondanks mijn ontslag, niet afgewezen.”

“Een open houding oogst waardering en haalt de kou uit de lucht”

Myrthe (43): “Tijdens een gezellige verjaardag kraakte ik uitgebreid het fenomeen ‘laven die je bij de Blokker koopt’ af. Na een paar minuten stootte ik mijn zijgende buurvrouw aan en vroeg haar wat zij van die monsterlijke wezentjes vond. ‘Ik spaar ze’, was haar antwoord. Ik denk dat ik nog nooit zo graag door de grond heb willen zakken.”

Judith (40): “Toen ik bij een bemiddelingsbureau in de techniekbranche werkte had ik met zes mannen een overleg over het aannemen van meer vrouwen in de techniek. Toen ik een pen uit mijn tasje pakte en die op tafel legde, zag ik tot mijn grote schrik dat er een inlegkruisje aan vastgeplakt zat. Ik werd vuurrood en wist niet waar ik kijken moest. ‘Dat kun je verwachten als je meer vrouwen in de techniek wilt’, stamelde ik uiteindelijk.”

“En dat je me belt in plaats van een mailtje te sturen om ervan af te zijn. Zoiets kan gebeuren. Je bent ook maar een mens.”

Niet wijzen!

De gebeurtenis leerde me dat een fout maken niet per se heel erg hoeft te zijn, het gaat er vooral om hoe je er daarna mee omgaat. De angst dat iemand boos wordt en de schaamte voor mijn stomiteit, maakte dat ik het liefst in een hoekje was gaan zitten huilen. Het tegenovergestelde is een stuk effectiever: erover praten met de betrokkenen en oprecht sorry zeggen. Ja dat geeft buikpijn en hartkloppingen, maar daarna kun je er vaak een streep onder zetten en er een les uit leren (in mijn geval: altijd nog een keer de tekst doorlezen voor ik op send druk!).

Dit was niet mijn laatste fout. Een jaar later maakte ik een grotere en deze keer wachtte ik (te) lang met het maken van excuses, en wat nog erger was: ik wees daarna naar anderen. Ik vond dat het niet alleen mijn schuld was, dat er meer mensen bij betrokken waren, dat er sprake was van een verschil in inzicht. Terugkijkend vond ik de fout zo erg dat, daar is-ie weer, schaamte me in zijn greep hield en ik mijn gelijk wilde halen. Toegeven dat ik het verkeerd had aangepakt, stond voor mij gelijk aan falen. Het maakte de situatie uiteindelijk vele malen erger.

Psychologe Carien Karsten adviseert daarom altijd om eerst excuses aan te bieden en daarna pas uit te zoeken of het inderdaad jouw verantwoordelijkheid is. “Om relaties goed te houden of te herstellen, kun je beter te veel en te ruimhartig je excuses aanbieden dan niet of te weinig. Een open houding oogst waardering en haalt de kou uit de lucht.” Zo trok ze zelf onlangs onmiddellijk het boetekleed aan

toen een cliënt boos op haar werd vanwege een dubbele nota. Daarna zocht ze pas uit wat er was gebeurd. Ook maakte ze excuses nadat ze iemand tijdens een vergadering in verlegenheid had gebracht. “Hij vroeg om feedback, maar vond mijn woorden duidelijk onplezierig. Daarom stuurde ik een dag later een excuusmail, ik had die feedback niet in een groep moeten geven.” Als je sorry hebt gezegd, maar later blijkt dat een fout niet jouw schuld was, leg je uit hoe het heeft kunnen gebeuren, adviseert de psychologe. “Aan een fout ligt vaak een keten van gebeurtenissen ten grondslag. Een open, nieuwsgierige houding voorkomt wijzen naar elkaar en zorgt dat iedereen ervan kan leren.”

Een fout maken hoeft niet per se heel erg te zijn, het gaat er vooral om hoe je er daarna mee omgaat

Verscheurde tekening

Ik ben niet de enige die zich schaamt voor haar fouten en ze daardoor wel eens ontkent. De vraag is waar dat gevoel vandaan komt – we weten immers allemaal dat fouten maken menselijk is. We zijn geen robots en leren door de dingen die misgaan. “We willen allemaal graag gezien worden als betrouwbaar mens. Een fout beschadigt dat imago: we zijn bang dat anderen ons daardoor zullen afwijzen”, verklaarde schrijfster Oset Babür onlangs in *The New York Times*. “Fouten geven een rotgevoel”, zegt ook psycholoog Nicole Honneff, “omdat ons ego bang is voor een negatief oordeel van anderen.” Volgens Honneff >

Shirin Bemelmans-Lalezari (44) is hartchirurg in het UMC en coacht medici. Toen ze tien jaar geleden net klaar was met haar opleiding, maakte ze in een ander ziekenhuis een medische fout waardoor de patiënt overleed.

“Tijdens de operatie bracht ik een slangetje aan in het hart van de patiënt. Dat hoort te zuigen en voor je het plaatst, moet het daarop worden getest. Dat had ik niet gedaan. Toen er via andere slangen lucht naar buiten kwam, kreeg ik direct buikpijn. Vervolgens verdween alle hersenactiviteit bij de patiënt en ontdekten we dat het door mij geplaatste slangetje geen lucht wegzoog, maar lucht in het hart blies. De patiënt liep daardoor zo veel hersenschade op dat ze een paar dagen later is overleden.

Na de operatie heb ik meteen met mijn collega's proberen te achterhalen waarom de slang niet zoog en ik heb hen gevraagd wat ik anders had kunnen doen. Bij een fout wordt vaak naar een schuldige gezocht, maar ik was als specialist eindverantwoordelijk en had dit kunnen en moeten voorkomen. Zo eerlijk ben ik ook in het gesprek met de familie geweest, al nam dat hun pijn natuurlijk niet weg. Ze waren – volkomen begrijpelijk – ontzettend boos: ‘Je hebt mijn moeder vermoord, ik hoop dat je er slecht van slaapt!’, riepen ze. Ik voelde me zo rot en leefde zo mee met hun verdriet dat ik aan het einde van het gesprek mijn tranen niet kon bedwingen. Ik voelde me toen overigens wel heel erg gesteund door mijn oudste, meest ervaren collega die mee was gegaan naar het gesprek. Nog weken heb ik slapeloze nachten gehad en ben ik me-

zelf eindeloos blijven afvragen waarom ik het niet anders had gedaan. Ik heb er veel over gepraat, met collega's, vriendinnen en mijn partner, en stond relatief snel weer in de operatiekamer. De lijn tussen mezelf een schop onder m'n kont geven omdat ik er weer durven uit angst voor weer een fout is heel dun. Wat mij hielp, was hulp vragen als ik ergens over twijfelde, twee paar ogen zien meer dan een. Artsen worden getraind om het zelf te kunnen en zelf op te lossen. Hulp vragen zien ze soms als een teken van zwakte. Ik zie het juist als kracht.

Ik heb de afgelopen jaren, net als iedere andere arts, opnieuw fouten gemaakt. Tijdens gesprekken met familie en hun naasten heb ik me altijd kwetsbaar en transparant opgesteld. Ook als ik iets niet heb kunnen voorkomen, leef ik met de patiënt mee. Open communicatie zorgt dat iemand zich gehoord en gezien voelt en zich meestal sneller neer kan leggen bij een situatie. Voor elke operatie test ik altijd uitgebreid de slangetjes. Als er even iets hapert, ben ik in mijn hoofd meteen weer terug bij deze fout. Sowieso denk ik elk jaar rond de datum dat het gebeurd is weer terug aan deze patiënt.”

“Je hebt mijn moeder vermoord”, riepen familieleden”

Marion (55): “Na een drukke ochtendspits met mijn vier kinderen had ik een belangrijke vergadering. Terwijl ik praatte tegen mijn team van 25 mensen, keek ik naar beneden en zag tot mijn schrik dat ik een bruine en een zwarte laars aan had. Ik viel abrupt stil. Na een paar minuten stamelde ik met een vuurrood hoofd: ‘Ik heb twee verschillende laarzen aan’, waarop iedereen in lachen uitbarstte. Ik schaamde me ontzettend, wat moesten ze wel niet van me denken? Dat ik een ultieme chaoot was? Ik heb uitgelegd hoe ik gehaast, in het donker, twee laarzen uit de kast had getrokken. Als ik dat niet had uitgesproken, was ik de rest van de dag met die laarzen bezig geweest. Onlangs kwam ik een van de medewerkers van toen tegen. Ze begon er meteen over, ze was nu zelf moeder en snapte hoe het mij had kunnen gebeuren. Het is het lot van werkende moeders die alle ballen hoog willen houden: soms valt er een.”

worden schaamtegevoelens al tijdens onze kindertijd gecreëerd, als het goede wordt beloond en het foute afgestraft. Een rode streep door een fout antwoord, een boze juf als je in je broek hebt geplast, op de knie van Sinterklaas geen liedje durven zingen terwijl je moeder dat zo graag wilde. Voorvallen die in het systeem gegroefd kunnen raken en je een innerlijke overtuiging geven dat anderen 'slecht' over je denken als je een fout maakt. "Ik had eens iemand in therapie wiens moeder een tekening had verscheurd omdat ze zich niet aan de opdracht had gehouden", vertelt Carien Karsten. "Ze had een regenboog getekend in plaats van hun huis. Zo'n afwijzing van je ouders kan ervoor zorgen dat je gaat geloven dat je niet goed genoeg bent. Ze kreeg als volwassen vrouw veel bewijsdrang, eiste veel van zichzelf, alles moest altijd perfect."

Peggy (38): "Ik was boodschappen aan het doen toen een appje binnenkwam over een feestje van een goede vriendin. Terwijl ik de bananen afwoog, noteerde ik de datum in de agenda op mijn telefoon. Een paar weken later had ik op zaterdagochtend tien gemiste oproepen en nog meer appjes. Het feestje dat volgens mijn agenda een week later was, had ik gemist. Het leerde me dat ik voortaan één ding tegelijk moet doen."

EMDR

Karsten zelf kan makkelijker met haar fouten omgaan sinds ze een ervaring uit haar jeugd verwerkte. "Als kind ben ik met mijn broer en zus op een rij gezet omdat mijn vader wilde achterhalen wie van ons de zonnebril van onze moeder kapot had gemaakt. Ik voelde me als oudste verantwoordelijk en kreeg van de spanning een kleur, terwijl ik het niet had gedaan. Mijn vader gaf mij de schuld, waardoor ik het gevoel kreeg dat ik niet deugde en mijn wangen nog roder kleurde." Die fysieke reactie na het maken van een fout komt doordat een fout ons angststelsel ac-

"Mijn vader gaf mij de schuld, waardoor ik het gevoel kreeg dat ik niet deugde"

tiveert en het oudste deel van ons brein, het reptielenbrein, alarm slaat en bloed naar ons gezicht stuwt. Diezelfde angst zorgt er ook voor dat we willen verdwijnen, vluchten, onze handen voor ons gezicht slaan of hartkloppingen krijgen. Sinds Karsten door middel van een EMDR-sessie de gebeurtenis rondom de zonnebril herbeleefde, geven fouten haar niet langer een dreigend gevoel en zorgen ze niet voor rode wangen. Zelf merk ik dat jezelf toestaan om fouten te maken lucht geeft, en uiteindelijk ook meer vertrouwen. Laatst constateerde ik na een interview dat slechts de helft van het gesprek was opgenomen. Ik was vergeten mijn telefoon op vliegtuigstand te zetten waardoor hij was gestopt met opnemen toen ik werd gebeld. Even hapte ik naar adem en vervloekte ik mijn eigen stommititeit, maar daarna besloot ik alles wat ik nog wist van het gesprek in te spreken op mijn dictafoon. Het werd een prima verhaal, en ik leerde dat fouten op te lossen zijn als je jezelf er niet mee om de oren blijft slaan. □

WEL DOEN

- Hulp vragen.
- Heb je er iets stoms uitgeflapt, benoem dat dan en bied je excuses aan. Het is nooit te laat, beter kortstondig buikpijn dan jaren een akelig gevoel.
- Neem je verantwoordelijkheid, ook al doet het pijn. Erken de fout en zeg dat je ervan wilt leren.
- Vraag je af of jij zelf iets fout vindt of dat je hebt aangeleerd dat het fout is.
- Sta stil bij de oorzaak van de fout, hierdoor kan het in de toekomst worden voorkomen.
- Flap eruit wat je denkt. En kijk dan of dat waar je bang voor bent werkelijk gebeurt.
 - Schreeuw, zing, praat, schrijf erover. Dit helpt bij de verwerking.
- Vraag iemand die een fout maakt wat dit met hem of haar doet. Zo besteed je aandacht aan de emotionele kant.

NIET DOEN

- De fout afschuiven op een ander, dat dwingt geen respect af.
- In de verdediging schieten en excuses bedenken.
 - Jezelf veroordelen. Je bent niet je fout.
- Jezelf blijven afvragen hoe het kon gebeuren (dit doen vrouwen vaker dan mannen!). Dit helpt niet bij het oplossen en vergroot het risico op depressieve gevoelens.
- Iemand die een fout maakt ongevraagd advies geven.