

Omgaan met fouten en mislukkingen

Perfectiestress kan juist tot fouten leiden

Hoe ga je om met fouten? En in hoeverre moet je fouten d rven maken. ‘Chief Failure Officer’ Paul Iske en ‘Faalkundige’ Remko van der Drift wijzen de weg.

TEKST: LEX VAN ALMELO \ BEELD: TRUUS VAN GOG

Een e-mail of akte sturen naar het verkeerde adres. Een akte passeren voor wat later een witwasser blijkt. Of een bedrijf opzetten voor veilige digitale identificatie en door gebrek aan updates gehackt worden. Je kunt met allerlei fouten en mislukkingen worden geconfronteerd als leidinggevende, notaris en ondernemer. In al die rollen is het de kunst er zo mee om te gaan dat je er iets van leert en niet te angstig reageert. Ook al kunnen sommige fouten grote gevolgen hebben – krampachtig streven naar

voldoende ruimte zijn om te innoveren, want het businessmodel van de notaris staat onder druk. Daarbij moet je acceptabele risico’s nemen, zegt Chief Failure Officer Paul Iske van het Instituut voor Brilljante Mislukkingen. Vijf tips uit de ‘foutologie’.

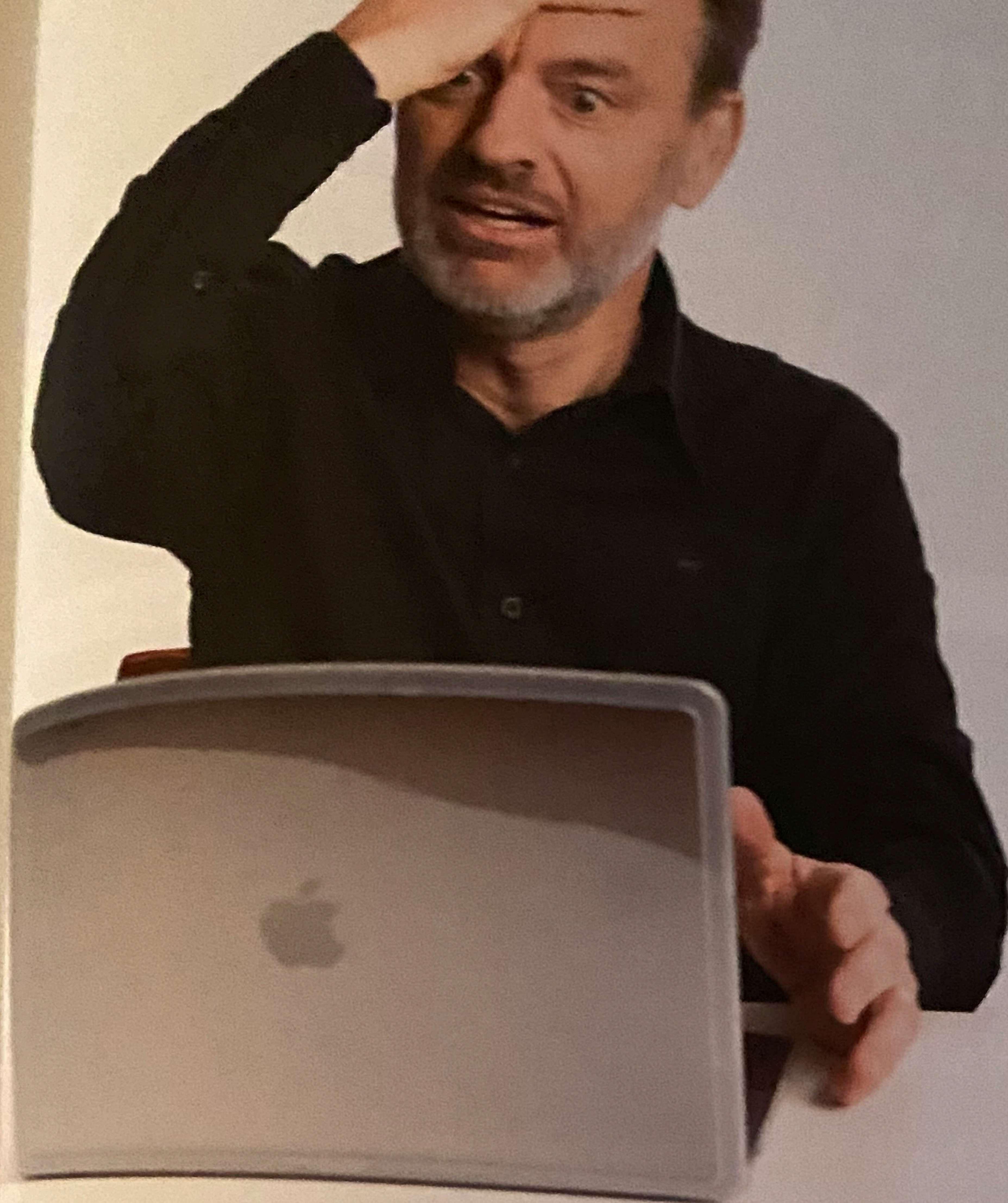
1 VERMINDER PERFECTIESTRESS

Gezond perfectionisme is de interne drang het zo goed mogelijk te willen doen. Perfectiestress is de ongezonde kant van perfectionisme en vaak gestoeld op de angst niet goed genoeg te zijn. Deze stress kan leiden tot verkramping, te hoge eisen aan jezelf en de angst fouten te maken. Van der Drift wijst op onderzoek waaruit blijkt dat millennials grote druk voelen om perfect te zijn, mede door social media. ‘Natuurlijk moet je je werk goed doen, maar die extra druk leidt – zeker in de leeftijdscategorie van twintig tot veertig – tot burn-outs en depressies. Een competitieve cultuur vergroot de toch al torenhoge druk nog meer. Als leidinggevende moet je ervoor zorgen dat je met elkaar praat over hoe je een perfect resultaat kunt afleveren, terwijl je aan de gezonde kant van perfectionisme blijft staan.’

In deze coronatijd missen thuiswerkende medewerkers verbinding, waardering en feedback. Dat kan er volgens Van der Drift toe leiden dat zij hun onzekerheid overcompenseren door nog harder te werken en minder pauzes te nemen. Met goede

‘Als iets mislukt, zorg dan voor faalopbrengsten’

100 procent perfectionisme werkt averechts en fouten in de hand, zegt directeur Remko van der Drift van het Faalkundig Instituut en auteur van boeken als Proberen lukt altijd. Bovendien moet er



feedback en complimenten kunnen leidinggevenden fouten voorkomen.

2 STRAF FOUTEN NIET AF

De leidinggevende moet zorgen voor een cultuur waarin openlijk over fouten kan worden gepraat. Van der Drift: 'Lukt het om ook positief te kijken naar tegenslag? Je moet een fout een beetje relativeren en onderzoeken, maar niet afstraffen. Kijk naar hoe de luchtvaart omgaat met fouten. Daar wordt falen niet bestraft, maar wordt juist veel geoefend met falen. Ze kijken terug om te leren en delen hun veiligheidsinformatie met derden.'

3 COMMUNICEER EROVER

Communiqueer niet alleen binnen kantoor over misers, maar deel de bevindingen ook met degene die het overkomen is en – zo nodig – met de buitenwereld. Iske: 'De gevolgen van een fout hangen af van de manier waarop je erover communiceert: zo is het gebeurd en dit hebben we gedaan om te voorkomen dat het nog een keer gebeurt; en daarbij hebben wij ook gekeken naar de context. Als je er goed mee omgaat, kun je juist nieuwe waarde creëren.'

4 ACCEPTEER FOUTENMARGE

Veel mensen kampen met een volle mailbox en verliezen soms het overzicht. Dus een mailtje naar de verkeerde persoon ligt op de loer. Als je abusievelijk vertrouwelijke stukken verspreidt, gaat dat een stap verder, zegt Iske. 'Maar aanvaard het als een risico in een complex bestaan. Begrijp dat het af en toe gebeurt. En probeer het te voorkomen. Mensen zeggen vaak: het zal niet meer gebeuren. Maar dan vraag ik wel: hoe weet je dat? Hoe zorg je daarvoor?' Paul Iske raakte – niet als erfgenaam – betrokken bij de erfenis van een tante. Haar partner was oud en dementerend en had geld toegezegd aan de huishoudster, die de weduwnaar onder druk zette steeds contant geld uit de automaat te halen. Iske zorgde ervoor dat het testament uiteindelijk deels werd teruggedraaid, maar neemt de notaris niets kwalijk. De situatie was moeilijk te overzien. Om met Rutte te spreken: de notaris moest 100 procent beslissingen nemen op basis van 15 procent informatie. Af en toe moet je dat accepteren en dat dit kan leiden tot verkeerde uitkomsten.' Van der Drift wijst in dit verband op zijn cardioloog, die een foutenmarge van 2 procent accepteert. 'Hij streeft natuurlijk naar 100 procent, maar weet dat het al heel goed is dat de diagnose en behandeling in 98 procent van de gevallen goed zijn.'

5 NEEM GECALCULEERDE RISICO'S

Van der Drift ziet vier soort fouten: slordigheidsfouten, fouten met grote gevolgen, fouten uit onwetendheid ('o ja-fouten') en probeerfouten. O ja- en probeerfouten zijn acceptabel als je met een trial and error-proces wilt vernieuwen. 'Maar je moet natuurlijk geen fouten met grote gevolgen gaan opzoeken.' Paul Iske: 'Bij ondernemen hoort risico nemen en innoveren. En omdat het businessmodel aan het veranderen is, moeten notarissen zich heruitvinden. Notarissen werken op basis van regels, maar voor innovatie ontbreken die. Innoveren bestaat uit stappen en je moet per stap beslissen of je wel doorgaat en of je daarbij aanpassingen doorvoert. Vaak weet je niet waar je uitkomt. Maar als het mislukt, zorg dan voor faalopbrengsten: vraag je af wat je ervan hebt geleerd en of je iets anders kunt verzinnen. Je moet als notaris natuurlijk niet al te veel risico's nemen. Je moet weten welke risico's er zijn en welke acceptabel zijn. Te weinig risico nemen is ook geen verstandige keus.'