

## *Met elkaar in gesprek gaan over menselijke feilbaarheden en fouten*

### Voorwoord.

---

In dit boekje staan verschillende mogelijkheden om met anderen in gesprek te gaan over het omgaan met en voorkomen van menselijke fouten. Je vindt er aanwijzingen om gesprekken over diverse onderwerpen te voeren en de nodige oefeningen om met een groep te doen.

Doel is eraan bij te dragen dat foutgevoelig gedrag voorkomen wordt, gedrag dat ons onvoldoende beschermt tegen de feilbaarheden die onlosmakelijk met de werking van ons brein verbonden zijn.

Een voorbeeld:

1. Feilbaarheid: het is niet vanzelfsprekend dat we in het geheugen opgeslagen informatie op het gewenste tijdstip en de gewenste plaats zullen reproduceren.
2. Foutgevoelig gedrag: op je geheugen vertrouwen en dan bijvoorbeeld geen gebruik maken van een agenda.
3. Fout: iets specifiek vergeten.

Door je vooral op feilbaarheden en foutgevoelig gedrag te richten kun je een heel scala aan mogelijke fouten voorkomen.

Bij gedragsverandering wordt vaak de volgende fases onderscheiden:

1. Mensen ontdooien om vraagtekens bij het huidige gedrag te gaan zetten.
2. Met hen nagaan hoe ander gedrag er uit kan zien en een keuze maken.
3. Maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat het nieuwe gedrag een gewoonte wordt.

Dit boekje helpt bij de eerste fase. Het boek 'Beter leren presteren met minder fouten en in minder tijd met fase 2 en 3. Dit boek is bewust op A4-formaat, zodat je voor de deelnemers gemakkelijk bepaalde pagina's kunt kopiëren. Liever geen heel boek kopiëren. Ik wil er graag ook iets aan verdienen.

Veel succes én plezier met de gesprekken.

Oldenzaal, februari 2021

John Vollenbroek

## Hoe de onderwerpen te bespreken.

---

De volgorde is telkens:

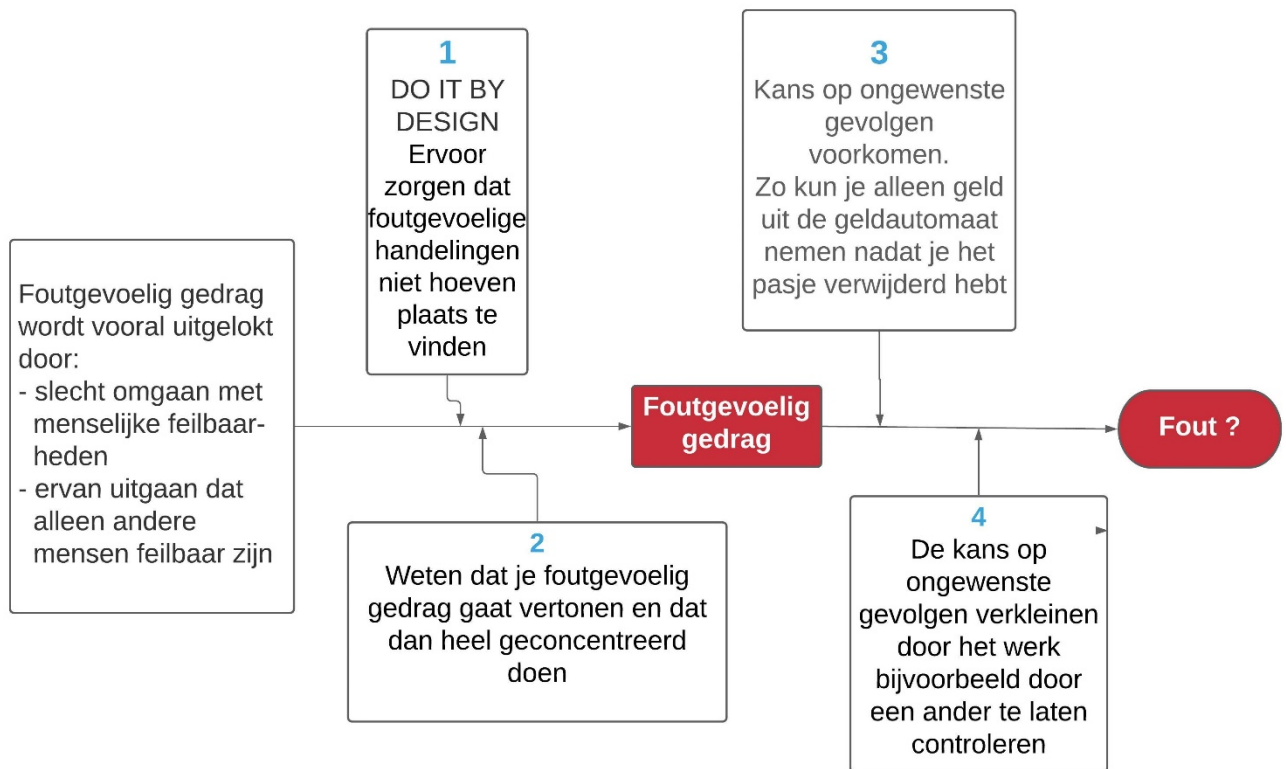
1. Het onderwerp inleiden met een korte oefening of een verhaal over een gemaakte fout.
2. In de discussie toewerken naar het punt dat veel fouten op dit terrein met normaal menselijk gedrag van doen hebben en niet het resultaat zijn van slechte motivatie.
3. De meer ervaren medewerkers hebben de neiging al snel met voorbeelden te komen uit hun eigen werkverleden. Wees op zulke momenten heel attent hoe de minder ervaren collega's daarop reageren. Die kunnen zich bijna niet voorstellen dat zij zo'n fout ook wel eens kunnen gaan maken en reageren dan bijvoorbeeld heel sarcastisch op de aangedragen voorbeelden. "Echt iets voor jou om zoiets stoms te doen !!" Bespreek op die momenten waarom men het nodig vindt om zo te reageren. De onderliggende reden is vrijwel altijd dat men zich niet kan voorstellen ook zo gevoelig te zijn voor fouten. "Je moet gewoon beter opletten!" is dan de reactie.

Bespreek per foutenkans wat je het best zou kunnen doen:

- De kosten van fouten accepteren en dus niets doen.
- De handeling overbodig maken, zodat de fout niet meer kan plaats vinden. Als dat niet kan nagaan of er beschermingsconstructies gemaakt kunnen worden.

## Vier strategieën om onbedoelde resultaten te voorkomen.

Ga telkens na welke van de volgende strategieën gebruikt kunnen worden om onbedoelde resultaten van foutgevoelig gedrag te voorkomen.



*Do it by design is altijd de voorkeursstrategie.*

Die kan een foutgevoelige handeling voorkomen door die handeling onnodig te maken door bijvoorbeeld te automatiseren.

Design kan zorgen voor een grotere foutentolerantie door te signaleren dat iets moet gebeuren om ongewenste gevolgen te voorkomen.

Een voorbeeld uit het boek.

## De herhaalttest introduceren.

---

Bekijk samen de PowerPointpresentatie ‘200 miljoen’ op de downloadpagina van dit boek op [www.beterlerenpresteren.nl](http://www.beterlerenpresteren.nl)

Daarin staat hoe in het BBC-journaal gesproken werd over een fout van een Japanse beurshandelaar. Die verwisselde twee vakjes.

Uit het commentaar uit die wereld blijkt dat iedereen ermee vertrouwd is dat een dergelijke fout regelmatig gemaakt wordt. En toch is er geen preventieve actie ondernomen.

De PowerPoint eindigt met de vraag “Kan het ook bij ons gebeuren dat twee vakjes verwisseld worden met de nodige kosten (tijd, geld) als gevolg?”

Daarop wordt altijd ja gezegd of geknikt. De meesten zeggen dat zoiets al eens gebeurd is. Vraag voorbeelden en stel de vraag of er ooit over gesproken is om herhaling te voorkomen. Waarom/ wanneer wel en waarom/ wanneer niet?

**Ondersteuning voor bovenstaande vind je in ‘Beter leren presteren met minder fouten en in minder tijd’, hoofdstuk 9.**