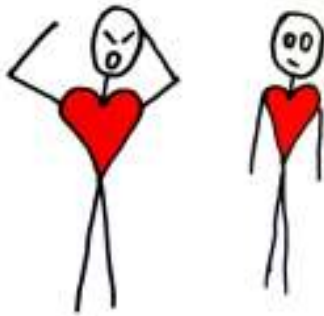


50. Fouten maken



Een betere communicatie draagt bij aan een betere zorg. Communiceren is verbinden, tweerichting verkeer, waarbij de zorgprofessional en de cliënt meer gaan samenwerken, meer gaan delen en meer van elkaar gaan leren.

Cécile Renard tijdens Open Space Family Centered IC

Ondanks de beste intenties, een enorme inzet en betrokkenheid maken zorgverleners fouten. De zorgvrager is het voornaamste slachtoffer, maar ook de zorgverlener kan diep geraakt worden. Zo erg zelfs dat sommigen helaas het vak verlaten. Zorg verlenen is mensenwerk en we zullen moeten accepteren dat we fouten maken, hoe goed onze intenties zijn en hoe perfect een systeem ook ontworpen is. Belangrijk is daarbij te focussen op de cliënt en de leerervaring. Dus niet de vraag centraal stellen wie het gedaan heeft, maar: *Wat ging er mis?* De KNMG heeft er een [aanbeveling](#) over geschreven. Na een gemaakte fout is het belangrijk goed te communiceren. Weten we hoe we dat gesprek met een cliënt gaan voeren? Wie doet dat en wanneer? Bieden we zelf excuses aan met of laten we het een ander doen? Geven we uitleg over hoe die fout tot stand kwam? Hoe gaan we om met een collega die een fout maakt? Hoe open is de cultuur om dit te kunnen bespreken met elkaar? Is er angst voor klikken? Hoe kunnen we wijs en met compassie voor onszelf en de ander omgaan met een fout?

We zien onze eigen fouten niet makkelijk. Ons brein zoekt onbewust en automatisch naar zelfrechtvaardiging. We denken onbewust: 'Er is iets misgegaan, ik deug, ik heb dus niets fout gedaan'. Fouten maken botst dan met ons zelfbeeld. Bij een ander zien we de fout meteen. Elkaar aanspreken is dus echt nodig, alleen al door de werking van onze hersenen. Een andere veel voorkomende reactie is zelfbeschuldiging: 'Er is iets misgegaan, het is mijn schuld, ik deug niet.' Beide reacties zijn niet adequaat. Wanneer we willen leren, dan blijven we weg van verwijten en zelfrechtvaardiging. Een zorgverlener die een fout heeft gemaakt en zijn verhaal niet kwijt kan komt in een zeer eenzame positie terecht. Dat heeft nog meer nadelige consequenties, want de communicatie verslechtert. Welke hulpverlening is er voor de zorgprofessional georganiseerd? Hoe waarborgen we dat we van onze fout kunnen leren? Kunnen we anderen laten delen in ons leerproces? Het bespreken van fouten is helaas nog vaak een taboe. Cliënten begrijpen meestal wel dat er fouten gemaakt kunnen worden. Het is vaak de onhandige communicatie hierover die hen boos maakt. De kunst is om eerlijk te communiceren, excuses maken en ons niet te gaan verdedigen. En daar is best wat lef voor nodig.

Compassie Concreet

1. Reflectie 1: Mag jij fouten maken? Wat is jouw ervaring hiermee? Hoe ga jij om met een door jouw gemaakte fout richting je zorgvrager? Hoe zorg je voor jezelf? Hoe vaak vraag jij feedback aan collega's? Wat heb jij nodig om het vaker te doen?

2. Reflectie 2: Kan een fout ook de betekenis hebben dat je nog iets kan leren of dat je zaken anders aan gaat pakken? In hoeverre ben jij er van overtuigd dat je een bepaalde vaardigheid nog kunt verbeteren en dus wel eens een fout zal maken? In hoeverre sta je jezelf dat toe? Hoe kun je oefenen? Wat leer je van een fout, wat zou je de volgende keer anders doen? Hoe ga je om met de schuldvraag? Kun je nog vriendelijk en mild naar jezelf blijven kijken? Deug jij als je fouten maakt? En deugt een ander wanneer hij een fout maakt? Is er een verschil tussen jou en die ander? Hebben jullie het hier wel eens over? Wat leer je hier van?
3. Schrijfoefening om uit de zelfbeschuldiging of zelfrechtvaardiging komen: Neem een blaadje en verdeel het in twee kolommen. Links staat: het ligt aan de ander. Rechts staat: het ligt aan mij. Start met je hart te luchten in de kolom die het meest dichtbij voelt. Doe dit totdat er een ja-maar opkomt en steek over naar de andere kolom. Censureer niks totdat je je hart hebt gelucht.
Bron: [De kunst van het fouten maken](#)
4. Uitwisseling: Van welke collega's uit andere zorgorganisaties kun je leren? Kijk eens over de schutting en organiseer een uitwisseling met collega's uit een andere zorgorganisatie. Hoe open durven je te zijn? Wat heb je nodig? Hoe ga je dat organiseren?
5. Weetje: Met mindfulness neem je jezelf waar zonder oordeel. Kijktip: [TED-talk](#).
6. Boekentip: [Een hart gelach](#), Cécile Renard, kijktip: [Miscommunicatie](#) ;-).