



Fouten maken

Een fout maken is menselijk, zegt men. Onlangs maakte ik een fout (ja, ik ben menselijk, maar toch verschrikkelijk als het gebeurt). Gelukkig bleef de schade beperkt, maar het had heel anders kunnen aflopen.

Of het nu gaat om stoppen voor het rode licht of iets anders, het eerste wat mensen doen wanneer ze een fout maken, is ontkennen: (*“het is niet mijn schuld”, “het komt door de ander”, “het ligt aan de apparatuur”, etc.*). Ik kon deze neiging om smoezen te verzinnen onderdrukken en heb verantwoordelijkheid genomen voor mijn fout. Ik voelde me ellendig, heb er buikpijn van gehad, hoewel de meeste mensen begrip hadden voor mijn vergissing.

Je ziet hetzelfde fenomeen op allerlei gebieden: politici die zich verschuilen, of de verantwoordelijkheid niet willen nemen. Ook op medisch gebied komt het nogal eens voor: arts die fouten afschuiven (of ziekenhuizen die verbieden verantwoordelijkheid te erkennen). Een fout wordt een dubbele fout als je de verantwoordelijkheid niet neemt.

Gelukkig begint er in de medische wereld een andere wind te waaien. Men ontdekt dat slachtoffers die een oprechte schuldbekenenis krijgen veel milder zijn naar daders. Denk aan een ongeluk waarbij de veroorzaker praat met het slachtoffer. Dit soort gesprekken nemen veel leed bij het slachtoffer weg, mits het goed wordt aangepakt.

Slachtoffers worden boos bij ontkenning. In de politiek is het de achterban die zich belazerd voelt, bij de arts de verkeerd behandelde patiënt. En natuurlijk hebben fouten soms ernstige gevolgen, dat is al genoeg om boos over te zijn. Maar als het dan ook nog ontkend of afgeschoven wordt, dan wordt de boosheid alleen maar erger.

Maar het is niet gemakkelijk om fouten te erkennen, we mogen geen fouten maken en gaan onmiddellijk in de verdediging. Eerlijkheid maakt de kans op begrip groter. Maar alleen “sorry” zeggen is niet genoeg, je moet ook maatregelen nemen om problemen in de toekomst te voorkomen.

Maak van uw fout geen dubbele fout, het is al erg genoeg!

Mw. N. Timmermans-van de Kamp
Interpunctie, Smientdonk 2, 5467 CA Veghel
Privé ☎ 0413-310795 of 06-21.59.24.35. www.interpunctie.nl