



# BIJ JANSEN

...aan de keukentafel

## ***Ik kan niemand iets leren...***

(ik kan hooguit iemand helpen het in zichzelf te vinden) Galileo Galilei

nr 01/2019

### Schuld

Stel: de klant heeft een verkeerde order geleverd gekregen en is boos. Hij had anders van uw organisatie verwacht. Of stel: de medewerker is teleurgesteld, omdat zijn beoordelingsgesprek niet voor het einde van het jaar heeft plaatsgevonden.

Wat nu?

Het lijkt er vaak op dat de vraag wie er schuld heeft belangrijker is dan de oplossing vinden voor wat er niet goed is gegaan. Terwijl de klant of medewerker pas geholpen is als de fout wordt hersteld. Het is echter alsof we alleen iemand aan willen wijzen, die ervoor verantwoordelijk is en die zijn of haar verantwoordelijkheid niet heeft gedragen. Alsof daarmee de kous dan af is.

Gevolg?

Als het daarbij blijft, zijn de gevolgen niet zo groot. Of toch wel? Uw medewerkers zullen in de toekomst minder snel een fout toegeven en er dus ook minder van leren. In het ergste geval ontstaat er een angstcultuur.

### Fout?

Wat is (een) fout?

Dat hangt natuurlijk af van de standaard die u hanteert. U heeft iets fout gedaan als u dat vindt. Dat geldt uiteraard ook voor iets dat u goed heeft gedaan. Dat is het alleen als u dat vindt.

Eens?

Als u het namelijk goed vindt, en u vindt dat echt, dan maakt het niet uit wat een ander daarvan vindt. Uiteraard hoort u ook liever applaus dan boe-geroep, maar u heeft het applaus niet nodig als bevestiging van uw eigen oordeel.

Dit geldt andersom ook: als u vindt dat u iets fout heeft gedaan, dan kan dat besef niet worden weggenomen met het positieve oordeel van anderen. Het helpt wel, maar er blijft toch iets knagen.

### Vergeven

Met vergeven werkt het ook ongeveer zoals beschreven in het vorige stukje. Als u iets kunt vergeven, aan u zelf of aan anderen, dan is het daarmee klaar. Ook al zijn anderen nog bezig met de schuldvraag.

Als u het zichzelf niet kunt vergeven wat u heeft fout gedaan, dan blijft die fout iedere keer aandacht vragen. U wordt eraan herinnert als u die klant of medewerker, dat dossier of die factuur ziet. Het is alsof die fout elke keer opnieuw wordt begaan. Hij wordt althans iedere keer opnieuw beleefd.

Herkent u het?

Dan weet u ook dat het niet productief is om uzelf of een ander telkens te confronteren met wat er fout is gegaan. Het is beter het te laten waar het hoort: in het verleden.

## BEHOEFTE AAN MEER?

Bel of mail me.

## CONTACT

klik: [mail@janwillemjansen.com](mailto:mail@janwillemjansen.com)

klik: [www.janwillemjansen.com](http://www.janwillemjansen.com)

bel : +31 6 51 81 83 37

JAN WILLEM JANSEN

