



Voorwoord.	3
Inleiding	4
Hoe dit boek te gebruiken.	5
1. Menselijke fouten.	6
1.1 Test je kennis over menselijke fouten en eigenschappen.	6
1.2 Een overzicht van menselijke fouten.	11
1.3 De beperking van ons werkgeheugen is een hoofdoorzaak van fouten.	13
Literatuurtips.	14
2. Communicatiefouten.	15
2.1 Slecht luisteren.	15
Remmen in plaats van gas geven!	17
Hoe feedback over gemaakte fouten te geven of in ontvangst te nemen.	18
2.2 Ongelukkige bedieningsvoorschriften.	18
Lezen of zoeken we?	19
2.3 De gevolgen van verkeerd lezen of schrijven.	21
Suggesties voor een groepsbijeenkomst.	
3. Geheugen.	23
3.1 Yuppen-Alzheimer.	24
3.2 Zich iets alleen op een bepaalde plaats herinneren.	25
3.3 Onder spanning iets niet meer weten.	26
3.4 Waar was ik ook al weer gebleven?	26
Suggesties voor een groepsbijeenkomst.	26
Literatuurtip.	27
4. Fouten bij routinehandelingen.	28
4.1 Concentratie	28
Concentratieoefening.	29
Concentratieoefening, geschikt voor een groep.	30
Hoe leren we beter op te letten?	30
4.2 In vertrouwde situaties veranderingen niet opmerken.	31
4.3 Bij routinewerk de aandacht verliezen.	36
Oefening met een groep.	36
4.4 Een handeling overslaan in een reeks.	40
4.5 Onbedoeld een verkeerde handeling uitvoeren.	41
4.6 Procedures niet volgen.	41
Oefening vertrouwensval.	41
Waarom procedures overtreden worden.	44
Suggesties voor groepsbijeenkomsten.	46
5. Fouten bij het oplossen van problemen.	48
5.1 Denkfouten.	48
5.2 Risico's verkeerd inschatten.	51
Ongevalkans en subjectieve risicobeleving.	52



5.3 De minst en de meest ervaren mensen lopen de risico's.....	54
Het verminderen van die risico's in organisaties.	55
5.4 Te snel een probleem willen oplossen.....	57
De vaten-oefening.	59
5.5 Voldoende is ook goed. Waarom we niet altijd de beste oplossing kiezen.	61
Suggesties voor groepsbijeenkomsten.	62
6. Constructief reageren op eigen en andermans fouten.	63
6.1 Onderken hoe je nu op fouten van jezelf reageert.....	63
Pas op voor de betekenis die het woord fout voor je kan hebben.	64
Wees je bewust van de manier waarop je fouten verklaart.	65
Pak de verantwoordelijkheid voor je fouten!	69
6.2 Het reageren op fouten van anderen.....	70
Wat gij niet wilt dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet.....	70
Een valkuil voor doelgerichte, ambitieuze mensen.....	71
Zorg dat het onderwerp niet te snel van tafel verdwijnt !	71
Fouten? KOM! DOE er wat aan en maak je niet langer druk!.....	72
Praat eens met anderen over de manier waarop jij op hun fouten reageert.....	74
Literatuurtip.....	74
7. Met je medewerkers het gesprek aangaan over het leren van fouten.....	75
Een oefening.....	75
Het evalueren van de oefening.	76
Met de groep bespreken hoe de vier stappen in de praktijk verlopen.	77
Waarom mensen moeilijk van andermans fouten leren: blame the victim.	78
<i>Discover your nature</i>	79
Gebruikte literatuur	80