

VECKANS COACHTIPS MED



KENTH ÅKERMAN
do CHANGE concrete



Veckans Coachtips #243, 27 april 2016

Misstag föder misstag

- "Här är det högt till tak!", det är säkert något du hört på arbetsplatsen någon gång. Vad menar man då? Att det är tillåtet att säga vad som helst till vem som helst? Att alla får lägga sig i varandras arbete? Eller, med ironi i tonen kanske det i stället innebär: högt till tak, inte så konstigt för alla "går på knäna"...

Jag tror att oftare handlar det säkert om att det är en trygg miljö och att man inte behöver vara felfri, det är okej att göra misstag.

Men misstag föder misstag, eller?

Amy Edmondson bad personal på åtta olika sjukhusavdelningar att betygsätta graden av psykologisk trygghet, samt uppge antal misstag man gjort med patienternas medicinering.

Resultat: ju större psykologisk trygghet, desto fler misstag! Större tolerans ger mindre vaksamhet för att göra fel, ganska logiskt. Man kände att man "blev förlåten". Stämmer detta verkligen? Då Edmondson inte var övertygad, gick hon vidare i studien. Tesen var: större psykologisk trygghet, då vågade man rapportera felen. Granskning av objektiva och oberoende uppgifter om medicineringsfel visade dock att avdelningarna med hög psykologisk trygghet inte begick fler misstag än andra. **Utan istället färre!**

Varför? På avdelningar utan psykologisk trygghet dolde personalen sina misstag av rädsla för bestraffning. De fick inte heller då möjlighet att lära av sina misstag.

Så hög psykologisk trygghet, högt till tak avseende "att göra misstag", innebär att man får:

- rapport på misstag
- möjlighet att åtgärda felen
- lära sig av misstagen
- och blir bättre!

Man lär sig alltså av misstagen! Men endast om dessa lyfts upp och åtgärdas för att undvika att samma misstag händer igen. Det får inte heller skapas någon syndabockskultur.

- Hur är den psykologiska trygghet på ditt jobb?
- Är det okej att göra misstag?
- Följer ni upp och åtgärdar?
- Kanske till och med belönar "Veckans misstag"?

(Amy Edmondson, *Psykologisk trygghet*, Journal of Applied Behavioral Science, 1996)

Tipset är från **Veckans Coachtips** med Kenth Åkerman.

www.kenthakerman.com - do CHANGE concrete.

Kopiera gärna och sprid så länge källan kvarstår.

(c) Kenth Åkerman, 2016