

Kunsten å gjøre feil

Sissel Heggdalsvik er overtannlege og oralkirurg ved Molde sykehus. Hun kom til NTFs landsmøte for å snakke om hvordan vi best håndterer de feilene vi gjør. For feil, det gjør vi, alle sammen.

 ELLEN BEATE DYVI
 TONJE CAMACHO

Det er menneskelig å feile. Og vi bruker sannsynligvis altfor mye krefter på å unngå å gjøre feil, og på å lete etter egne og andres feil, og på å klandre oss selv og andre for feilene som er begått. Dette gjelder både privat og i arbeidslivet.

Kunsten må være å leve godt med feilene, og å kunne skille mellom det som er viktig å rette opp i, og det som ikke er verdt å bruke tid og krefter på.

Heggdalsvik fortalte om og viste flere eksempler på egne feil, begått som tannlege og kirurg, og forklarte hvordan hun hadde tenkt og hva hun hadde gjort, i etterkant, for å minimalisere skade, og for å rette opp overfor dem som ble rammet av feilene.

Heggdalsvik viste også til Arild Hoksnes' bok *Kunsten å ta feil*, som en viktig inspirasjonskilde.

Hoksnes har to hovedregler. Den ene er at vi må innse at vi er feilbarlige, og at det er menneskelig å feile. Den andre hovedregelen er at vi må lære oss å leve med at feil alltid vil skje. Hvis vi skal kunne leve med feilene må vi skille mellom viktige og uviktige feil. De fleste feilene vi kan komme på å gjøre er nemlig ikke viktige.

Banale, vitale og fatale feil

Hoksnes, og Heggdalsvik, skiller mellom banale, vitale og fatale feil. Banale feil er ofte pussige eller morsomme, mens vitale feil kan være viktige feil i livet vårt. Hvor viktig eller

farlig en vital feil er, avhenger av situasjonen den oppstår i. En vital feil er altså potensielt både harmløs og farlig. Fatale feil er til stor skade, eller dødelige – i ordets rette forstand.

Aksept, reager, korrigere

De fundamentale stegene i kunsten å ta feil, ifølge Hoksnes, er: 1) Å akseptere at feil skjer, 2) Å definere hva som er viktige og uviktige feil, for deg eller på jobben og 3) Å øve inn en reaksjonsmåte når feil oppstår. Reaksjonsmåten kaller han ARK, som står for Aksept, Reager og Korrigere. Heggdalsvik har lagt til en siste A, som hun kaller Arkiver. Det siste, sier Heggdalsvik, betyr slipp tak i hendelsen, men ikke glem. Med andre ord: Arkiver.

Å akseptere vil si å godta at feilen er skjedd. Hold hodet kaldt. Ikke bortforklar, hverken for deg selv eller andre. Ikke bli fristet til å nekte, diskutere faktum, motsi eller forsvare. Skyldfordeling har ingenting her å gjøre. Klandre ingen for feilen. Skaff mest mulig nøkterne fakta om hva feilen går ut på. Kategoriser feilen som banal, vital eller fatal, ved å stille kontrollspørsmålet: Hva er det verste som kan skje nå? Hvis det verste som kan skje er at feilen rammer liv, helse, fundamentale samfunnsoppgaver, økonomi eller miljø, bør du reagere og korrigere som om det er en fatal feil.

Å reagere vil først og fremst si å bestemme deg for at du skal gjøre noe med det som er skjedd, og så omgjøre avgjørelsen til konkrete handlinger – for snarest mulig, og

på en gjennomtenkt måte, å komme deg over i opprettingsfasen.

Å korrigere vil si å gjennomføre det som skal til for at feilen blir korrigert, og å rette opp feilen – så langt det står i din makt. Be om hjelp hvis det er noe du ikke får til – og når den akutte situasjonen er over, korriger systemfeil, prosedyrer eller kunnskapsmangel, som kan ha medvirket til at feilen oppsto. En feil er ikke over før den er korrigert, og du har tatt konsekvensene. Nå er det handling som gjelder.

Det er feilene vi lærer av

Det er menneskelig å feile, og vi sier at det er våre feil vi lærer av. Likevel bruker vi krefter på å unngå dem, og ikke minst skjule dem, og vi finner det ofte vanskelig å leve med dem.

Enkeltmennesker, bedrifter og organisasjoner tapes for energi ved at det blir pirket på alle slags feil, og brukt unødige ressurser på å unngå uviktige feil. Perfeksjonismen ligger på oss som en tung hemske, skriver Arild Hoksnes i boken *Kunsten å ta feil*.

Feil blir til suksess

Vi koster på oss et eksempel og historien om en feil som ble til en stor suksess:

Feilen ble begått av Spencer Silver i 3M. Han forsket på nye typer lim, og i 1968 kom han opp med et lim som ikke var særlig sterkt, og som ble regnet som ubrukelig.

I 1974 fikk en annen 3M-ansatt, produktutvikleren Art Fry, høre om dette limet og fikk det presentert, av Silver selv. Heller ikke Fry så hvordan limet kunne dekke noe behov. Helt til han gikk på korøvelse. Fry sang i kirkekoret. Han hadde en bunke noteark, og la inn lapper i notene for å vite når han skulle inn, med sin stemme. Problemet var at lappene datt ut hele tiden. Da kom han til å tenke på Frys fiaskolim. Limet var akkurat sterkt nok til at lappene holdt seg på plass, og var lette å fjerne uten at de skadet papiret. Suksessen var et faktum. Gule lapper. Post-it. De trenger ingen nærmere forklaring eller presentasjon.

Så feil i vei, folkens. Det er da det skjer. Eller kan skje. Vi trenger i hvert fall ikke bry oss så mye om det som ikke har konsekvenser det er verdt å bry seg med. Vi får heller gjøre noe med det vi kan gjøre noe med. Og med det som har konsekvenser som det er viktig å unngå eller minimalisere. Når vi er i stand til å finne konsekvensene, er det ikke vanskelig å avgjøre hva vi skal bry oss med, sier Arild Hoksnes i sin bok.



Sissel Heggdalsvik delte sjenerøst historier om egne feil, og om hvordan hun hadde håndtert dem.