

# flawsome je fouten als carrièreetroef

Miss Perfect heeft nooit en zal nooit bestaan. Helemaal niet nu blijkt dat een blunder op z'n tijd juist goed is voor je carrière. 'Flawsome' is het nieuwe toverwoord: want wie haar zwaktes toont, creëert goodwill.

tekst **Jonna ter Veer** illustratie **Petra Lunenburg**

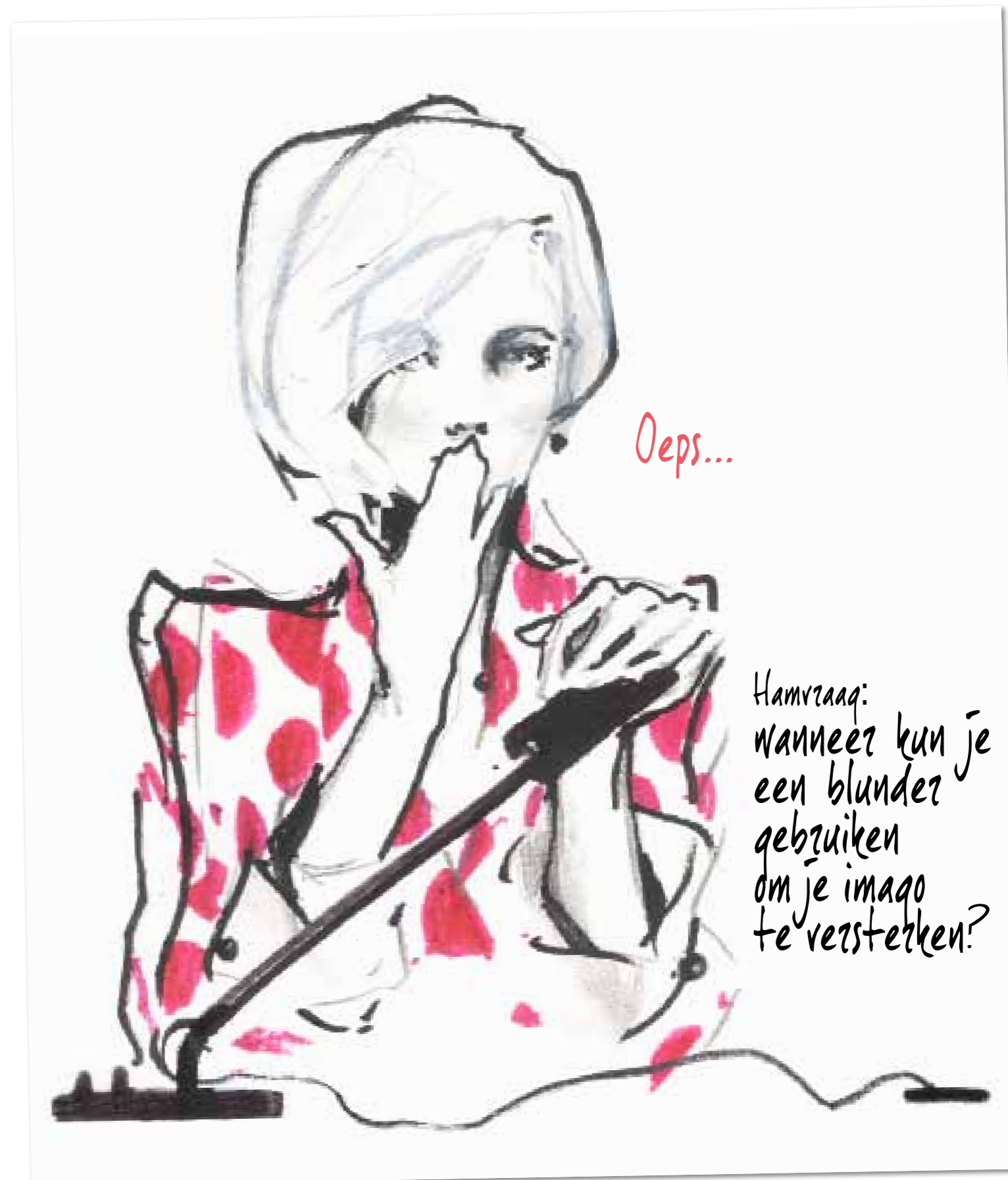
«Het gebeurde tijdens de middaguit-zending», vertelt **Eva Jinek**. «Om half tien 's avonds belde mijn hoofdredacteur: 'Zit je achter de computer?' Er is per ongeluk iets opgenomen in de studio. Ik drukte op *play* en voelde het bloed uit mijn gezicht wegtrekken. Maar het viel mee. Ik heb niet zitten schelden als een bootwerker, geen dierengeluiden nagedaan. Rustig ging ik slapen. Maar de volgende dag brak de hel los.» Het filmpje waarin Eva voor de uitzending haar *cleavage* besprak – 'boobiegate' – werd binnen 24 uur honderdduizend keer bekeken. Ze werd gevraagd langs te komen bij *De Wereld Draait Door*. Het werd de best bekeken uitzending van het seizoen.

Eva: «Met humor is bijna alles op te lossen. De *bottom line* is dat je jezelf niet al te serieus moet nemen. Niemand is heiliger dan de paus. Ik zat daar ook zonder stress omdat ik het oprecht niet erg vond.» De hamvraag is: bij welke genante gebeurtenis kun je een blunder gebruiken om je imago te versterken? En wanneer is het tijd om een enkele reis Noordpool te boeken? Managementcoach Jeroen Busscher, schrijver van het boek *Troost voor werkende mensen*: «Elke fout is zo erg als-ie door anderen wordt ervaren. Wat Eva Jinek goed snapt is dat het erom gaat of anderen het nieuwswaardig of fout vinden. Je moet nooit iets ont-

kennen als anderen het wel als iets ergs of genants zien. Dan zeggen mensen: 'Oooh ze ontkent ook nog'. Het tweede wat we in Nederland cool vinden is zelf-relativering: 'Ik ben ook maar een mens'. Bijzondere mensen moeten meteen de nadruk leggen op het feit dat ze heel gewoon zijn.»

## BESTE BEENTJE

Het idee dat je van je fouten kunt leren is zo oud als de weg naar Rome, maar dat fouten juist een carrièreetroef zouden kunnen betekenen is wel redelijk nieuw. Recentelijk hebben trendwatchers er een naam voor bedacht: *flawsome*. Dat >



# HEB JE EEN KNOEPERD VAN EEN FOUT GEMAAKT? GEWOON TOEGEVEN, NIETS AAN DE HAND

is een combinatie van de woorden *flaw*, zwakte en *awesome*, geweldig. Daarmee wordt bedoeld dat je als bedrijf meer credits krijgt als je je fouten toegeeft. Pizzaketen Domino's belandde in 2009 op de laatste plaats van de *pizzarating* van Amerika omdat ze nepkaas op de deegbodems zouden doen. Domino's beloofde beterschap en reageerde met een billboard op Times Square waarin live de ongecensureerde twitterstream te volgen was. Het resultaat was dat de verkoopresultaten van Domino's

nog niet zo lang bij haar nieuwe werkgever en wilde haar beste beentje voor zetten. «Mijn baas was afwezig en ik besloot kortdaar om een verslag waar de tegenpartij om had gevraagd naar hen te mailen. Maar zodra ik op send drukte, zag ik dat ik het verkeerde document had verstuurd. Het was het verslag van gesprekken met onze cliënt. Hoogst betrouwbaar.» Zo'n fout kan je in de advocatuur je kop kosten. Mireille belde direct met de tegenpartij met het verzoek om de mail te deleten. Haar baas

## werkblunder wordt succes

- Een doodzonde: je opnieuw voorstellen aan iemand die je al kent. Zeker als het een hoge pief is. Excuseer je, maak een grapje en zeg dan iets aardigs over de ander. 'Wat een mooie tas.' Een compliment kan de pijn overrulen.
- Maak je een fout, geef 'm toe, dat maakt je in de ogen van de ander veel sympathieker. Bill Clinton belandde na zijn Lewinsky-biecht in de top 3 van populairste presidenten ooit.
- Arjan van Dam, die het boek *De kunst van het falen* schreef: «Maak vooral fouten. Als je jezelf als een lerend iemand ziet dan durf je meer risico's te nemen. En dat levert uiteindelijk meer succes in je carrière op.»

verbeterden en in 2011 zelfs met 110 procent stegen. Ze toonden hun kwetsbaarheid en wonnen daarmee de sympathie terug van hun klanten.

Kortom: als *flawsome* zijn werkt voor grote bedrijven, hoe werkt het dan voor jouw carrière? Wat doe je als je een knoeperd van een fout hebt gemaakt en je zeker weet dat je wordt gedegradeerd van manager tot vakkenvuller? Hoe red je wat er te redden valt?

Mireille (35) is advocaat bij een groot advocatenkantoor in Amsterdam. Ze was

was buiten de deur en zou pas aan het eind van de dag weer op kantoor komen. Mireille: «Ik heb huilend op de wc gezeten. Dit moest ik melden; open kaart spelen naar je baas is heilig in mijn beroep. Doe je dat niet en het komt uit, dan ben je de klos. Bovendien heb je intern iemand nodig die je dekt als de tegenpartij met vragen komt.»

Na angstige uren stapte Mireille uiteindelijk zijn kantoor binnen met de opmerking dat er iets heel ergs was gebeurd en dat ze haar ontslag zou indienen als

hij daarom vroeg. «Mijn baas reageerde rustig. Hij zei dat het ons allemaal kon overkomen en dat hij voor mij zou instaan en zou dubbelchecken of het dossier inderdaad was gewist uit hun mailbestand. Ik wist niet wat ik hoorde! Ik denk dat hij het me vergaf omdat hij meer perspectief op de zaak had. Hij wist dat het ons niet de kop zou kosten. En misschien had ik in de korte periode dat ik er werkte toch net genoeg *goodwill* gekweekt.»

## EGO'S STRELEN

Als je niets meer aan de situatie kunt veranderen, is de enige redding: de schade beperken, zegt managementcoach Jeroen Busscher. «Je kunt de fout niet meer herstellen, maar je kunt wel karakter tonen door je fout toe te geven en er de volledige verantwoordelijkheid voor te nemen.» En, wat heel belangrijk is volgens Busscher: ga bij de juiste persoon te biecht. «Stel, je maakt een enorme fout op je werk. Je zet flesjes Pepsi neer bij een meeting met Coca Cola, ik noem maar wat. Bedenk dan: welke personen hebben deze fout gezien en wie zijn belangrijk voor mijn verdere loopbaan? Ja, je staat voor paal. En natuurlijk zijn er collega's die gaan roddelen. Maar daar moet je je allemaal niets van aan proberen te trekken. Stap alleen af op de persoon of personen die deze fout hebben gezien en die cruciaal zijn voor je carrière. En zeg: 'Ik heb zoiets stoms gedaan, dat heb je zeker wel gehoord. Zou je mij kunnen helpen? Jij kunt met dit soort dingen altijd zo goed omgaan, wat adviseer je me nou om te voorkomen dat het ooit weer gebeurt?' Dat is voor bazen doorgaans onweerstaanbaar. Hun ego wordt gestreeld. Ze denken: zij heeft heel goed gezien dat ik degene ben die haar kan helpen. Dat ik geweldig ben. Dan zou een foutje je zelfs kunnen helpen, want dat zijn de mensen die bepalend zijn voor je carrière.»

## NIET PERFECT

Wat vaak wordt vergeten in deze prestatiegerichte maatschappij, is dat het oké is om fouten te maken. Het hoeft niet allemaal perfect te zijn. Als je laat zien dat je *flawsome* bent en ook wel eens een tegenslag hebt – persoonlijk of werkmatig – voelen mensen zich meer bij je op je gemak en vertrouwen ze je eerder dingen toe dan wanneer je voorwendt dat alles altijd perfect gaat. Zeg nou zelf, op Twitter heb je toch ook allang de mensen ontvolgd die constant kirren dat het ge-wel-dig gaat?

Perfectie is een luchtbel, 'menselijkheid' is *key*. In de saleswereld krijg je bijvoorbeeld veertig procent meer salaris als je 'emotioneel aantrekkelijk' bent, en maak je meer kans op een promotie of om aan te blijven bij een reorganisatie. En dat doe je niet door *bosszilla* te spelen, en ook niet door elke ongemanicuurde nagel meteen weer te lakken. Struikelen mag, als je maar weer opstaat. Juist als je hoog op de carrièreladder zit, kun je anderen met fouten, blunders of stomiteiten inspireren. Bij de uitgeverij van Marie Claire, Sanoma Media, hebben we elk jaar een openbare blunderluch, waar belangrijke mensen vertellen over hun grootste werkmissstap. Alles komt voorbij, een Bridget Jones zit in iedereen. En wat zo geruststellend is? *They're still there*. Ze zitten nog steeds (of weer) op hoge posities.

## EEN TWEEDE KANS

Hoe ga je om met een blunder als je nog niet op het kantoorpluche zit? Psycholoog Arjan van Dam schreef het boek *De kunst van het falen* en zegt dat je alles wat je doet moet opvatten als leermoment. «Niemand verwacht dat je perfect bent. Het geeft ook verlichting, de wetenschap dat je fouten mag maken. Als je nooit een fout hebt gemaakt, heb je nooit iets nieuws geprobeerd.» Tijd dat uw verslaggeefster zelf met de



*o ja, natuurlijk kennen wij elkaar...  
Wat heb je trouwens een ontzettend leuke tas*

billen bloot gaat. Want tijdens het schrijven van dit artikel word ik gebeld door de agent van een bekende acteur. Waar ik blijf? We hadden een interviewafspraken om 12 uur die bovendien al twee keer – door mij! – was verzet. «Twaalf uur? stamel ik. Het was toch drie uur?» De agent zegt dat ze niet weet of hij het interview überhaupt nog wil laten doorgaan. Ik zeg sorry en hang op. Het liefst ga ik nu onder een steen liggen, of spring ik van het balkon in de vijver. Maar mijn gevoel zegt dat ik adem moet halen en de acteur zelf moet bellen om sorry te zeggen. Gelukkig heb ik zijn 06-nummer. Ik pak de telefoon. De eerste twee keer neemt hij niet op (en terecht, dat verdient ik). De derde keer wel. «Hoi,» zeg ik, «met Jonna. Ik eh, ik heb van mijn moeder geleerd dat je een jongen nooit moet laten wachten en nu heb ik dat bij

jou gedaan. Dat is onvergeeflijk, het spijt me, wat kan ik doen om het goed te maken?» Tot mijn verbazing antwoordt hij dat iemand met zo'n lieve stem en met zo'n verontschuldiging een tweede kans verdient. Wauw, denk ik, wat een fantastische reactie van hem. Wat mooi dat hij me vergeeft en dat hij me ook nog een compliment geeft over mijn stem, terwijl ik zijn hand zou moeten kussen. Wat ik zelf aan den lijve ondervond is dat als je dicht bij jezelf blijft en uit je hart spreekt, je boosheid bij de ander kunt wegnemen. De moraal van dit verhaal is dat je je imperfecties moet omarmen, hoe eng dat ook lijkt. En dat je elke penibele situatie kunt tackelen met oprechtheid en humor. Maar als je me nu wilt excuseren: ik moet echt even naar de winkel. Ik ga de lekkerste fles wijn uitzoeken, als goedmaker. ■