



Det er menneskeligt at lave ulykker

At fejle: Det er sjældent, at vi kan pege fingre af det menneske, der holder roret, når ulykken indtræffer. Der er altid tale om et samspil af mange faktorer

En flyulykke på Tenerife i 1977. Atomudslip på Tremileøen i USA i 1979. Begivenheder, der ændrede en fasttømret tradition for at efterforske ulykker ud fra en ensidigt teknisk synsvinkel. For der var ikke nogen tekniske fejl – det var mennesker, som handlede uhenigtsmæssigt.

Mennesker fejler. Men de står aldrig alene. På tidspunktet for den handling, der fører til en ulykke, fører trådene altid tilbage tilbage til andre mennesker, systemer, teknik og organisationer – i et komplekst netværk. De menneskelige handlinger bliver udført ud fra de informationer, der er til stede på det pågældende tidspunkt.

Det mener Helle Boelsmand Bak, sygeplejerske, og Thomas Koester, psykolog, fra virksomheden Force Technology, som arbejder med at forbedre sikkerheden på skibe, boreplatforme og på sygehuse. Opgaven er blandt andet at skabe et optimalt samspil mellem mennesker og teknologi.

Sikkerhed

Sikkerhed er ikke blot fraværet af ulykker. Man kan balancere på afgrundens rand i årevis, inden en ulykke indtræffer, og derfor tro, at sikkerheden er i orden på den baggrund, at der endnu ikke er sket noget.



Helle Boelsmand og Thomas Koester fra Force Technology: Det enkelte menneske er kun én faktor. Menneskelige, organisatoriske, tekniske og systemiske forhold i et samspil er det, der skaber ulykkerne.

Både organisatorisk, teknisk og menneskeligt kan der være store gevinster at hente ved at gennemgå vilkårene for sikkerheden i de enkelte virksomheder.

Afbrudt og forstyrret

Nogle gange bliver man afbrudt midt i sit arbejde. Det sker. Det kan være en sygeplejerske, som hælder medicin op, opdager, at hun mangler noget, går væk for at hente det, vender tilbage, og har glemt, hvor langt hun er nået.

Selvsamme sygeplejerske kan også blive forstyrret af pårørende, og senere, når hun vender tilbage til sit arbejde, kan hun ikke huske, hvilke glas medicin, hun har haft fat i.

På en sygehusafdeling, hvor man får taget blodprøver, så vi et personale, som forstyrrede hinanden. Det er vigtigt, at de rigtige blodprøver tilknyttes de rigtige patienter. Personalet stod sammen og havde det hyggeligt med at sætte labels på glassene. Men der var en risiko for at sætte labelsene forkert på. De havde en kultur med at råbe til hinanden, som bidrog til en forvirret, forstyrret atmosfære: – Hvem tager til seruminstitutionen – hvem stikker børn i dag? Vi indførte diskretionslinjer – striber på gulvet og kabiner, så man stod hver for sig, og bedre kunne koncentrere sig, fortæller Helle Boelsmand.

Menneske og teknologi

Tit og ofte opstår uheld ved, at mennesker bliver forvirrede, når knapper, glas, skruer, rør osv. ikke tydeligt nok angiver, hvad de skal bruges til. Her kan et design være til stor hjælp. Det kan være som ved computere, hvor der kun er et hul, en bestemt ledning kan komme ind i. Eller som ved blyfri benzin, hvor blyholdig benzin ikke kan komme ned i tanken på personbilen, fordi hullet i bilen er for lille til benzinpistolen.

Det kan være at lave design, hvor man kan udnytte følelsens til at vælge rigtigt. Nogle gange ser man eksempler på, at brugerne har måttet kompensere på dårligt design ved at bruge fx askebægere til

at lægge over knapper, de kun sjældent skal bruge.

Optimer teknologien, så den er så intuitiv som muligt, opfordrer Helle Boelsmand og Thomas Koester. Og hav ikke for stor tiltro til teknologien. Brug tjeklister og procedurer.

Forventninger

Skæbner afgøres af mennesker og deres valg. Når mennesker vælger, sker det på en baggrund af forventninger om, hvad der kan ske, og af, hvor meget, de er villige til at sætte sikkerheden på spil.

Det er let at fornægte fare-signaler. Da Scandinavian Star forulykkede, berettede en kvindelig passager, at hun ville friske sig lidt op med et bad i sin kahyt. Der var på det tidspunkt ild i skibet nedenunder hende. Håndtagene på blandingsbatteriet var så varme, at hun måtte dreje på dem med et håndklæde, og



Ofte kan forkert eller mangelfuld mærkning af rør, knapper, glas og lignende medvirke til, at der opstår fejl. Her er rørene mærkede, men rørene på Arla i Hobro kunne godt have haft forskellige farver. Måske var ensfarvet maling billigere?

vandet fra den kolde hane var skoldhedt. Hun slog det hen med, at der nok var justeringsproblemer. Da hun anvendte hårtøreren lugtede der brændt. Også dette fandt hun en forklaring på. Det var først, da hun trådte ud af kahytten, og røgen væltede imod hende, at hun blev klar

over, at der var brand. Når det går galt, har man ofte en forkert opfattelse af situationen.

Stress kan påvirke mennesker til at vurdere forkert. Kommunikation kan også skabe misforståelser, da man kan sige det samme, men mene noget forskelligt. Og hvis man tror,

noget er sikkert, så kan man blive mindre opmærksom på, at der rent faktisk lurer farer lige om hjørnet.

Appetit på risici

Endelig er mennesker forskellige. Nogle har en meget høj appetit på risici – 'ukorrigerbar høj risikoadfærd'. De tager chancer, mange andre ikke ville tage. Olieindustrien er i forbindelse med ansættelse begyndt at screene medarbejdere for graden af deres risikoappetit.

Organisationen kan også i sig selv drive medarbejdere til at begå fejl ved at sætte dem under et unødigt pres. Kilderne til fejl kan synes udtømmelige. Men sørg i hvert fald for at anlægge et bredere perspektiv, end at skyde skylden på det ulykkelige menneske, som tilfældigvis stod ved roret, da ulykken indtraf, er budskabet fra Helle Boelsmand og Thomas Koester.