

Vad är ett mänskligt misstag?

På alla arbetsplatser råkar man ut för situationer där arbetet inte går enligt plan eller där något oväntat inträffar som leder till tillbud eller olyckor. Om man inte genast hittar något fel på utrustningen, systemen eller omgivningen, skyller man ofta på den mänskliga faktorn.

Man beräknar att hela 80–90 procent av olycksfallen beror på mänskliga misstag. Det kan handla om att man förbiset något viktigt eller felbedömt situationen och valt ett dåligt handlingsalternativ. Mänskliga misstag är dock inte grundorsaken till att saker och ting går snett. Mänskliga misstag har många olika orsaker och är av många olika slag.

Människor är inte ofelbara

Människans förmåga att hantera information är begränsad. Detta är inget fel, utan en egenskap som är utmärkande för människan. Människans fysiska begränsningar är lätta att observera och förstå: vi kan t.ex. inte fånga in tio bollar på en gång, eftersom vi bara har två händer. Det är svårare att förstå begränsningarna i vår kognitiva förmåga, dvs. förmågan att hantera information.

Begränsningar i människans informationshanteringsförmåga

- Vi kan uppfatta bara en bråkdel av det som finns i vår omgivning.
- Vår uppmärksamhet är begränsad till en sak i sänder, vilket gör att helt uppenbara detaljer kan gå oss förbi.
- Att flytta uppmärksamheten från en sak till en annan tar tid och ökar risken för misstag.
- Minnet blir lätt överbelastat och är känsligt för störningar.

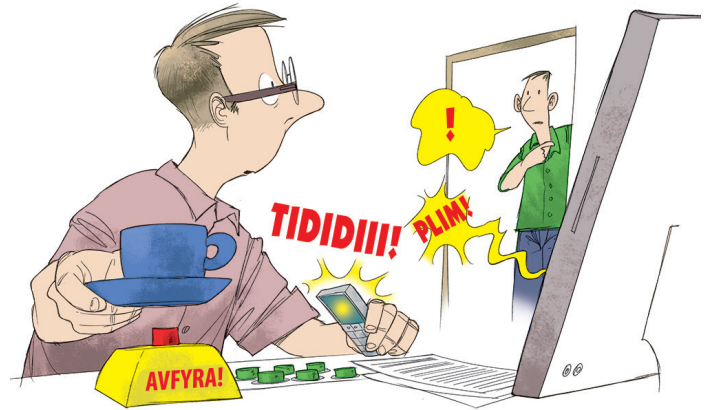
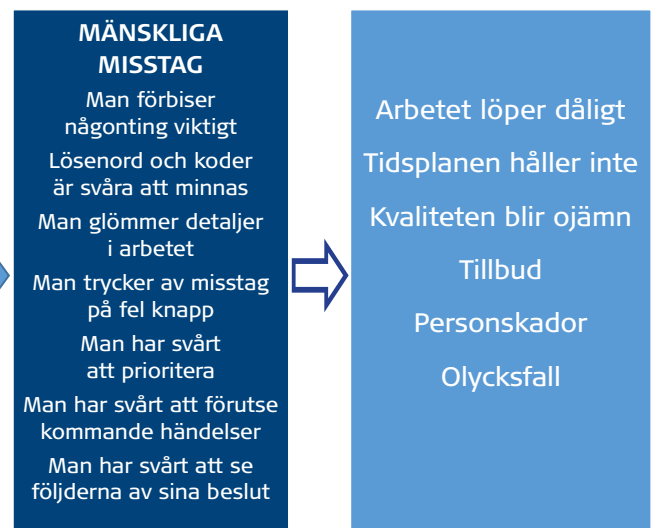


Bild: Pekka Rahkonen

- Vi lär oss långsamt och glömmar snabbt.
- Beslutsfattande och problemlösning är krävande och tankefel är allmänna.
- Sakförhållanden och situationer kan tolkas och förstås på många olika sätt.

Brister i arbetsmiljön kan öka risken för misstag

Oönskade händelser skylls ofta på mänskliga misstag, trots att misstagen inte är den grundläggande orsaken. Misstagen är en följd av arbetsförhållandena och arbetssituationen. Mänskliga misstag inträffar när förhållandena, situationerna



Faktablad 29 • Mänskliga misstag i arbetet



eller uppgifterna innebär en alltför stor belastning, eller då arbetets krav inte är förenliga med människans begränsningar.

Det finns många faktorer som kan leda till en tillfällig inskränkning av vår informationshanteringsförmåga. I besvärliga situationer kan vem som helst göra misstag, oavsett utbildning och erfarenhet. T.ex. störningar och tidspress gör det svårt att uppfatta viktiga detaljer och stör förmågan att koncentrera sig på arbetsuppgiften. Trötthet och nedsatt vakenhet försämrar ens förmåga att bedöma situationen och sitt eget agerande, vilket ökar risken för felbedömningar.

Hur kan man minska risken för mänskliga misstag?

För att minska risken för mänskliga misstag och oönskade händelser bör man sätta fokus på de faktorer som har lett fram till situationen, och inte söka fel hos enskilda arbetstagar. Om skulden läggs på individerna, är risken stor att de börjar dölja sina misstag och går miste om chansen att lära sig av dem. Följden blir att samma misstag inträffar nytt, då man inte har möjlighet att identifiera de omständigheter och situationer som ökar risken för misstag.

Vid planeringen av arbetet och arbetsmiljön är det viktigt att ta hänsyn till begränsningarna i den mänskliga informationshanteringsförmågan. Det är lättare att göra ändringar i arbetet än att ändra på sådana arctypiska egenskaper som människans begränsade uppmärksamhetsförmåga eller begränsade antal armar och ben.

Effektiv proaktiv planering förutsätter att man beaktar vilka slags mänskliga misstag som förekommer i arbetet och vilka faktorer som ökar risken för misstag. Det effektivaste sättet att minska risken för misstag är att ändra på de omständigheter som får risken att öka: arbetsmiljöer, situationer, system och arbetsrutiner. När arbetet planeras så att det svarar mot människornas förutsättningar, kan man minska förekomsten av mänskliga misstag och de arbetsstörningar,

farosituationer och arbetsolyckor som de kan leda till. Människor klarar också svåra arbetssituationer, förutsatt att förutsättningarna är de rätta.

Man kan minska antalet misstag genom att identifiera felsituationer och riskfaktorer

Identifiera de mänskliga misstag som förekommer på din arbetsplats

- Vilka typer av misstag är det fråga om?
- När förekommer de?

Identifiera faktorer som ökar risken för mänskliga misstag

- Vilka faktorer har samband med olika felsituationer?
- Vilka slags situationer kräver åtgärder?

Minska förekomsten av mänskliga misstag

- Hur bör man förändra arbetsförhållandena?
- Hur kan man minska förekomsten av faktorer som ökar risken för misstag?

Mer information

www.ttl.fi/sujuva

Projektet SUJUVA – SMIDIGT. Smidigare arbete, färre misstag. Minskning av de mänskliga misstagen på arbetsplatserna.

www.ttl.fi/sv