



## De ene fout is de andere niet

**B**eck Weathers werd beroemd in 1996, toen hij tijdens een dramatisch verlopen Mount Everest-expeditie vrijwel uit de dood opstond. Hij verloor een onderarm, vingers, tenen en zijn neus. De dokter had hem al opgegeven.

Later zei Weathers: 'Ik geloof niet dat je de dokter die verklaarde dat ik dood was of spoedig zou sterven, iets kwalijk kunt nemen. Het was misschien niet zijn beste diagnose, maar we maken allemaal fouten.'

Wat een vergevingsgezindheid. Kennelijk niet omdat de klimmer niets aan de tocht had overgehouden.

De psycholoog Cathy van Dyck beschrijft in het nieuwe nummer van het *Netherlands Journal of Psychology* op welke manier een leidinggevende kan voorkomen dat fouten leiden tot catastrofes bij gevaarlijk werk, zoals bergbeklimmen of vliegen.

Een van de basisregels is opvallend genoeg: betracht een zekere mildheid ten opzichte van het maken van fouten. Waar mensen werken, gaan nu eenmaal dingen mis. Deze tolerante houding helpt mensen hun fouten toe te geven.

Als de fout echter is gemaakt, dan is de tolerantie voorbij. Snel en kordaat ingrijpen is nu het devies. Negatieve gevolgen moeten worden voorkomen of geminimaliseerd. Daarna kan de organisatie lessen trekken uit het gebeurde, om herhaling te voorkomen. Fouten worden als onvermijdelijk geaccepteerd, maar toch wordt alles op alles gezet om ze te voorkomen.

Maar die houding is vaak lang niet zo open. Dat komt doordat fouten en overtredingen met elkaar worden verward. Een fout maakt iemand die goede bedoelingen heeft per ongeluk, terwijl een overtreding een bewuste schending is van de veiligheidsregels, zoals het nog snel even door rood licht rijden.

Tegen die overtredingen is streng optreden noodzakelijk, want ongelukken ontstaan eigenlijk nooit door een noodlottige opeenstapeling van foutjes.

Op de Everest ging het mis – op die ene dag in 1996 kwamen acht mensen om – omdat er tegen de regels in geen afspraken waren gemaakt over het uiterste tijdstip waarin het noodzakelijk was af te dalen, eventueel voordat de top was bereikt. Dit vergeet men soms, omdat veel overtredingen onbestraft blijven. Ook door rood rijden leidt meestal niet tot een ongeluk.

Tolerant voor fouten, hard tegen overtredingen – dat is het beste recept om ongelukken te vermijden.

AD BERGSMA

ELKE MAANDAG IN DEZE RUBRIEK: PSYCHOLOGIE. **REAGEREN?**

PSYCHOLOGIE@HARTENZIEL.NL