

„Menschliches Versagen“

Eine Streitschrift

„Menschliches Versagen“ meint offenbar nicht Dinge wie Kleptomanie, Mord und Totschlag. In Kreisen der Sicherheits- und Zuverlässigkeitstechniker will man damit sagen, dass jemand mit der Technik nicht zurechtgekommen ist, dass er gegen Bedienregeln verstoßen hat – meist unabsichtlich oder gar mit guter Absicht. Er hat – gemessen an der zu bedienenden Technik – einen Fehler gemacht.

„Bedienfehler“ und „Operator Error“ sind dafür die passenden Bezeichnungen. „Menschliches Versagen“ geht demgegenüber viel zu weit, weil der Begriff Schuldzuweisungen beinhaltet. Damit verlassen wir den Zuständigkeitsbereich des Ingenieurs.

Schauen wir doch auf unsere englischen Kollegen. Immer wieder betonen sie, dass es bei den Unfallforschungen niemals darum gehen sollte, Schuld- und Haftungsfragen zu klären.

Fehler machen gehört zu den wichtigen „Fähigkeiten“ eines Menschen. Er ist kein Automat. Viele Erfindungen und Entdeckungen wären ohne Regelverstöße oder Fehler gar nicht zustande gekommen.

Galileo Galilei hat ein Spielzeug zweckentfremdet, es sozusagen bestimmungswidrig gen Himmel gerichtet. Dabei hat er die Jupitermonde, die Saturnringe und die Venusphasen entdeckt – und ein Weltbild kaputt gemacht. Menschliches Versagen?

Elisha Gray, einer der Erfinder des Telefons, kam auf die entscheidende Idee, als sein Neffe den Versuchsaufbau seines Mehrfachtelegraphen zweckwidrig mit der Zinkbadewanne verbunden hatte. Menschliches Versagen?

Alexander Fleming bemerkte nach einem Urlaub, dass einige seiner Bakterienkulturen verdorben waren. In der Folge kam es zur Entdeckung des Penicillins. Menschliches Versagen?

Die Kognitionspsychologie sagt uns, dass der Verstoß gegen Bedienungsanweisungen ein Zeichen besonderer Intelligenz ist. Ich erinnere an Maiers Zwei-Seile-Problem und an Karl Dunckers Begriff der „heterogenen funktionalen Gebundenheit“.

Es ist falsch, Regelverstöße grundsätzlich zu ahnden. „Wir müssen die Menschen nehmen, wie sie sind. Andere gibt es nicht.“ Das ist von Konrad Adenauer.

Oft geht „menschliches Versagen“ auf falsch gebaute und unbedienbare Technik zurück. Trägt das Opfer die Schuld? Nein. Was wir brauchen, ist Fehler verzeihende Technik. Ernst Ulrich von Weizsäcker spricht von fehlerfreundlichen Systemen.

Natürlich gibt es Verstöße gegen den rechten Gebrauch von Maschinen. Wir müssen sie benennen. „Bedienfehler“ und „Operator Error“ eignen sich dazu bestens. „Menschliches Versagen“ ist demgegenüber irreführend. Der Begriff wird nicht gebraucht.