



Zachowania ludzi

w sytuacji awaryjnej:

trzy powszechne

błędne przekonania

Wyobraź sobie, że czujka przeciwpożarowa uruchamia syreny lub system ostrzegania o zagrożeniu gazowym wyzwala alarm – jak zareagują i co zrobią pracownicy? Czy będą pamiętać, co robić w sytuacji kryzysowej i czy poradzą sobie z zagrożeniem, wykorzystując przećwiczone zasady i ruchy?

„Lepszym pomysłem jest sprawdzenie, jak ludzie zachowują się w przypadku alarmu, a potem opracowanie planu awaryjnego na tej podstawie, niż rozpoczęcie od ustalenia planu i oczekiwanie, że ludzie się do niego zastosują”.

Erik auf der Heide¹

Bezpieczeństwo operacyjne jest dziś większe niż kiedykolwiek wcześniej, ale w sytuacji alarmu „czynnik ludzki” pozostaje trudny do oszacowania. Plany postępowania w sytuacji awaryjnej oparte są jednak na pewnych podstawowych, ugruntowanych założeniach dotyczących tego, jak reagujemy w obliczu zagrożenia. Wiele z nich przekazujemy i nabywamy w trakcie szkoleń BHP — i rzadko kiedy ktoś je kwestionuje. Chociaż niektóre z tych przekonań zostały już odrzucone przez psychologię behawioralną, niektóre błędne założenia dotyczące zachowań ludzi w sytuacjach kryzysowych nadal pokutują.

Błędne przekonanie nr 1 **Pracownicy natychmiast reagują na alarm.**

To prawda – pod warunkiem, że zagrożenie dla życia i zdrowia jest oczywiste. Sytuacja taka jednak rzadko ma miejsce. W wielu scenariuszach tracony jest cenny czas, zanim osoby będące na miejscu prawidłowo ocenią sytuację i podejmą działania. Zamiast jak najszybciej udać się w bezpieczne miejsce, ludzie czekają na dodatkowe sygnały, dyskutują o zasadności alarmu, rozglądają się w poszukiwaniu dymu lub płomieni – w ten sposób tracą ważne sekundy, które czasami mogą nawet decydować o ich życiu.

Aby ewakuacja była natychmiastowa i szybka, niezbędna jest jasność co do sytuacji i środków, które należy podjąć. Na takie sytuacje można przygotować się z wyprzedzeniem, na przykład poprzez:

- Bardziej praktyczne szkolenia, w czasie których pracownicy ćwiczą różne scenariusze zagrożenia i niezbędne działania ratunkowe.

- Krytyczny przegląd zakładowego systemu alarmowego: czy poszczególne sygnały można jednoznacznie przypisać do zagrożenia i czy istnieją przejrzyste instrukcje postępowania w każdej niebezpiecznej sytuacji? Zbyt wiele różnych sygnałów może być mylących i utrudniać ich zapamiętanie. Z kolei zbyt mało może powodować wieloznaczność przy ustalaniu przyczyny zagrożenia.
- Zainstalowanie urządzeń ostrzegawczych (np. detektorów gazu) charakteryzujących się najmniejszym odsetkiem fałszywych alarmów.

Błędne przekonanie nr 2 **Gdy ludzie zorientują się, że alarm jest prawdziwy, wpadają w panikę.**

Wszyscy znamy te kadry z filmów i telewizji: tracące kontrolę, irracjonalnie zachowujące się jednostki lub tłumy ludzi wpadające w panikę. To koszmar wszystkich osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo i ochronę. W rzeczywistości panika nie jest powszechną ani typową reakcją w sytuacji zagrożenia. A już zwłaszcza nie w otoczeniu przemysłowym, gdzie ryzyko ewentualnych nieprzewidzianych zdarzeń jest regularnie przedstawiane wszystkim pracownikom podczas odpowiednich szkoleń. Zdaniem ekspertów panika wybucha, jeśli w ogóle, tylko wtedy, gdy w grę wchodzi trzy czynniki:

- świadomość ogromnego zagrożenia dla siebie lub innych osób,
- przekonanie, że można się uratować, ale dostępne opcje i drogi ewakuacji są ograniczone oraz nie można z nich w pełni skorzystać,
- ogólne poczucie bezradności i niemożności uniknięcia zagrożenia innymi sposobami.

„Choć strach jest potężną motywacją, nie zawsze prowadzi do paniki w sytuacjach awaryjnych i kryzysowych”.

Paul i Ron Gantt²

¹ auf der Heide, Erik. Common Misconceptions about Disasters: Panic, the Disaster Syndrome, and Looting. W: O'Leary, M. 2004. The First 72 Hours: A Community Approach to Disaster Preparedness. Lincoln, Nebraska, iUniverse Publishing. Źródło: http://www.atsdr.cdc.gov/emergency_response/common_misconceptions.pdf, grudzień 2014 r.

² Gantt, P. + R. 2012. Disaster Psychology. W: Professional Safety, sierpień 2012 r.

Błędne przekonanie nr 3

W sytuacji zagrożenia każdy myśli tylko o ratowaniu siebie.

Jest dokładnie na odwrót: w sytuacjach ekstremalnych okazuje się, że człowiek jest istotą głęboko społeczną. Ci, którzy doświadczyli katastrof lub sytuacji kryzysowych, zgodnie mówią, że dotknięte nimi osoby wykazują olbrzymią solidarność, poświęcenie i gotowość niesienia pomocy.

89,9% ludzi jest na ogół skłonnych do pomocy³

Rzeczywiste obserwacje i badania naukowe również pokazują, że gdy grupa doświadcza sytuacji niebezpiecznych, przeważają pozytywne zachowania społeczne. Ta tendencja jeszcze się nasila, gdy zagrożone są osoby, które znamy, np. współpracownicy.



A zatem „czynnik społeczny” może znacząco wpłynąć na poprawę kultury bezpieczeństwa w zakładzie. Istnieją sposoby pozwalające jeszcze skuteczniej go wykorzystać:

- Uwzględnienie w szkoleniu bezpieczeństwa elementów interaktywnych i zadań zespołowych.
- Wprowadzenie zamiany ról podczas szkolenia: pozwala pracownikom zyskać inną perspektywę – na przykład podwykonawcy niezaznajomionego ze sprzętem bezpieczeństwa używanym w zakładzie.
- Wykonywanie wspólnych ćwiczeń, także podczas symulacji sytuacji zagrożenia.
- Połączenie ludzi w pary w zakresie procedur bezpieczeństwa, np. zakładanie sprzętu ochrony osobistej.
- Zdefiniowanie i jasne zakomunikowanie ról i obowiązków w sytuacjach awaryjnych.
- Promowanie otwartej komunikacji na temat błędów i zagrożeń wypadkowych, wspólna analiza przyczyn incydentów oraz ćwiczenia typu „jak ja bym sobie z tym poradził”.

Aby dowiedzieć się więcej na temat rozwiązań ewakuacyjnych i ratunkowych w przemyśle, [kliknij tutaj](#) lub zeskanuj kod:



³ Źródło: Badania własne (Schulze, Lorenz, Wenzel, Voss 2015a)