



Três mitos sobre o comportamento humano durante emergências

.....

O que você acha que acontecerá na sua fábrica se o sistema de alerta de vazamento de gás disparar, um detector de incêndio soar um alarme, ou se buzinas, campainhas ou sirenes soarem? Como os funcionários responderão? Eles se lembrarão das regras, das rotas de fuga, dos movimentos praticados, mesmo na afobação de um evento real? Ou o caos predominará?

“É mais eficaz descobrir como as pessoas normalmente respondem a um alarme, e daí basear um plano de emergência na descoberta, do que traçar um plano e esperar que as pessoas o sigam.”

Erik auf der Heide¹

Embora a segurança operacional seja hoje melhor do que nunca, durante situações de alarme, o «fator humano» ainda é difícil de se prever. Ainda assim, todo plano de emergência operacional se baseia em algumas considerações básicas sobre como respondemos a situações de ameaça. Muitas dessas considerações são adquiridas e transmitidas durante treinamentos, e raramente são questionadas. Desse modo, alguns mitos sobre o comportamento humano em emergências sobrevivem, mesmo que já tenham sido refutados pela psicologia comportamental:

- treinamento mais prático, em que o funcionário simule vários cenários de alarme e as etapas necessárias para o resgate
- um exame crítico do próprio sistema de alarme: os vários sinais podem ser alocados com clareza? Há instruções claras para cada situação de perigo? Muitos sinais diferentes podem causar confusão e sobrecarregar as pessoas. Poucos sinais podem deixar espaço para interpretações sobre a causa do perigo.
- a instalação de dispositivos de alerta (ex.: detectores de gases) com a menor proporção possível de falsos alarmes.

Falso

1

Funcionários responde imediatamente a um alarme.

e é verdade, basta que esteja evidente para os funcionários que há um perigo imediato à vida ou aos membros. Entretanto, situações de alarme raramente são tão aparentes e claras, frequentemente desperdiçando-se um tempo valioso até que as pessoas afetadas in loco avaliem corretamente a situação e tomem uma atitude. Em vez de buscar segurança o mais rápido possível, as pessoas esperam sinais adicionais, discutem com colegas se o alarme não é falso ou só um teste, procuram sinais como fumaça ou chamas, e, desse modo, perdem segundos que, no pior caso, podem fazer a diferença entre a vida e a morte.

Para realizar uma evacuação imediata e eficaz, é essencial que, no caso de um alarme, a situação e as medidas a serem adotadas estejam claras o quanto antes. O que pode ser fomentado com antecipação, por exemplo, por meio de

¹ auf der Heide, Erik. Common Misconceptions about Disasters: Panic, the «Disaster Syndrome», and Looting. In: O’Leary, M. 2004. The First 72 Hours: A Community Approach to Disaster Preparedness. Lincoln, Nebraska, iUniverse Publishing. Fonte: http://www.atsdr.cdc.gov/emergency_response/common_misconceptions.pdf, Dec. 2014)



Falso

2

No momento em que as pessoas descobrirem que o alarme é real, entrarão em pânico.

A imagem de pessoas fora de controle agindo de modo irracional (ou até grupos de pessoas) é uma imagem de horror para qualquer responsável pela segurança, e as notícias, os filmes e a TV tornam-se tão populares que muitos acham que o pânico é um fenômeno normal durante emergências. Na verdade, o pânico não é uma resposta automática nem particularmente comum. Especialmente em ambientes de trabalho industriais, onde o risco de incidentes potenciais não programados é transmitido periodicamente a todos os funcionários durante os treinamentos correspondentes, cenários dramáticos são raros, apesar de não serem impossíveis. De acordo com especialistas, o pânico só predomina, se predominar, na combinação de três fatores:

1. perceber um grande perigo para si ou outras pessoas envolvidas;
2. acreditar que o resgate é possível, mas as rotas e opções de fuga são limitadas e não podem ser seguidas sem restrições, e
3. ter uma sensação de inutilidade e incapacidade de evitar o perigo de qualquer maneira.

.....

“O medo, apesar de ser um forte motivador, não leva necessariamente ao pânico em desastres e emergências.”

Paul und Ron Gantt²

.....



Pelo menos dois deles podem ser influenciados com eficácia pelas medidas preventivas. O objetivo é inculcar nos funcionários a sensação de segurança mesmo durante situações perigosas, por meio de, por exemplo

- redundância de medidas de segurança, tal como instalar rotas de fuga alternativas.
- disponibilidade suficiente de equipamento de proteção individual confiável e materiais de treinamento para treinar a colocação deles na prática.
- treinamento periódico com as simulações mais reais possíveis.

² Gantt, P. + R. 2012. Disaster Psychology. In: Professional Safety, August 2012

Falso

3

Numa situação real, as pessoas só pensam em salvar a si próprias.

Pelo contrário: especialmente durante situações extremas, os seres humanos mostram-se seres essencialmente sociais. As pessoas que já passaram por emergências ou catástrofes relatam, todas, predomínio da solidariedade, disposição em ajudar e generosidade entre as vítimas.

Observações práticas e estudos científicos também confirmam que o comportamento social positivo é predominante nas situações de perigo coletivas. Isso acontece ainda mais quando as outras vítimas não são estranhos, mas pessoas familiares, como companheiros. Assim, o fator social pode na verdade se tornar um pilar da



cultura de segurança operacional, e há inúmeras abordagens para intensificá-lo positivamente:

- aumentar o treinamento de segurança com elementos interativos e tarefas de equipe;
- integrar a troca de papéis nas sessões de treinamento: isso permite que os funcionários adquiram diferentes perspectivas, por exemplo, a do terceiro não familiarizado com os equipamentos de segurança da fábrica;
- implementação de sistemas de parceria nos processos de segurança, por exemplo, ao colocar os equipamentos de proteção individual. Treinar ação conjunta também durante as simulações de situações de perigo;
- definir e comunicar claramente os papéis e as responsabilidades nas emergências;
- promover a comunicação aberta sobre erros e quase acidentes, análise conjunta das causas de incidentes com exercícios do tipo “O que eu teria feito se”.

IMPRESSO NA

ALEMANHA
Dräger Safety AG & Co. KGaA
Revalstraße 1
23560 Lübeck

www.draeger.com