



Drei Mythen über

menschliches Verhalten in

Notfallsituationen

Was, glauben Sie, wird passieren, wenn in Ihrer Anlage einmal die Gaswarnanlage anschlägt? Wenn ein Brandmelder Alarm gibt? Hupen, Glocken, Sirenen losgehen? Wie werden Ihre Mitarbeiter reagieren? Werden sie sich auch in der Hektik eines Ernstfalls an Regeln, Fluchtwege und die geübten Handgriffe erinnern?

» *Es ist effektiver, herauszufinden, wie Menschen natürlicherweise auf einen Alarm reagieren und den Notfallplan danach auszurichten, als einen Plan zu entwerfen und dann zu erwarten, dass sich die Leute danach richten.*«

Erik auf der Heide¹

Ogbleich die betriebliche Sicherheit heute höher ist als je zuvor, bleibt der ›menschliche Faktor‹ in Alarmfällen nur bedingt kalkulierbar. Dennoch basiert jeder betriebliche Notfallplan auf bestimmten Grundannahmen darüber, wie wir in bedrohlichen Situationen reagieren. Viele dieser Annahmen werden in der Ausbildung gelernt, weitergegeben – und selten hinterfragt. So kommt es, dass sich hartnäckig ein paar Mythen über das Verhalten von Menschen in Notfällen halten, die in der Verhaltenspsychologie inzwischen als widerlegt gelten.

Irrtum

1

Auf einen Alarm reagieren die Mitarbeiter sofort.

Das ist richtig – solange für die Mitarbeiter sofort eindeutig erkennbar ist, dass unmittelbare Gefahr für Leib und Leben besteht. Doch nur selten ist in Alarmsituationen die Lage so klar und übersichtlich, und es vergeht oft wertvolle Zeit, bis die Betroffenen vor Ort die Situation richtig einschätzen und handeln. Anstatt sich schnellstmöglich in Sicherheit zu bringen, wartet man auf weitere Signale, diskutiert mit Kollegen, ob es vielleicht nur ein Fehl- oder Probealarm ist, sucht nach Anzeichen wie Rauch oder Flammen – und verschenkt so Sekunden, die im schlimmsten Fall über Leben und Tod entscheiden können.

Für eine umgehende, zügige Evakuierung ist entscheidend, dass im Alarmfall schnellstmöglich Klarheit über die Situation und die

zu ergreifenden Maßnahmen geschaffen wird. Das kann schon im Vorfeld unterstützt werden, beispielsweise durch

- mehr praktische Trainings, in denen Mitarbeiter unterschiedliche Alarmszenarien und die erforderlichen Rettungsschritte durchspielen,
- eine kritische Prüfung des eigenen Alarmsystems: Sind die unterschiedlichen Signale klar zuzuordnen, und gibt es für jede Gefahrensituation eindeutige Handlungsanweisungen? Zu viele verschiedene Signale sind verwirrend und können die Mitarbeiter überfordern. Zu wenige lassen unter Umständen Interpretationsspielraum bezüglich der Gefahrenursache,
- die Installation von Warngeräten (z. B. Gasdetektoren) mit möglichst geringer Fehlalarmquote.



¹ Heide, Erik auf der. *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. Quelle: http://www.atsdr.cdc.gov/emergency_response/common_misconceptions.pdf, Abruf: Dez. 2014).

Irrtum

2

Spätestens wenn die Leute merken, dass der Alarm ein Ernstfall ist, bricht Panik aus.

Das Bild außer Kontrolle geratener, irrational handelnder Menschen (oder auch: Menschenmassen) ist eine Schreckensvision für jeden Sicherheitsverantwortlichen – und aus Nachrichten, Film und Fernsehen so vertraut, dass viele Panik für ein »normales« Phänomen in Notfallsituationen halten. Tatsächlich aber ist Panik weder eine automatische noch eine besonders typische Reaktion. Insbesondere in industriellen Arbeitsumfeldern, wo das Risiko von potenziellen Zwischenfällen jedem Mitarbeiter in entsprechenden Schulungen regelmäßig bewusst gemacht wird, sind dramatische Szenarien zwar nicht ausgeschlossen, aber selten. Denn Experten zufolge entsteht Panik wenn überhaupt, nur wenn drei Faktoren zusammenkommen:

1. Die Wahrnehmung einer großen Gefahr für die eigene Person oder relevante andere.
2. Der Glaube, dass eine Rettung möglich ist, aber Fluchtwege und -möglichkeiten limitiert sind oder nicht unbegrenzt passierbar sind. Durch
3. Ein Gefühl von Hilflosigkeit und Unfähigkeit, der Gefahr auf anderen Wegen zu entgehen.

» *Obwohl Angst eine starke Antriebskraft ist, führt sie in Notfällen und bei Katastrophen nicht zwangsläufig zu panischem Verhalten.*«

Paul und Ron Gantt²



Mindestens zwei davon lassen sich wirksam durch vorbeugende Maßnahmen beeinflussen. Ziel dabei ist, den Mitarbeitern auch in Gefahrensituationen ein Gefühl von Sicherheit zu vermitteln, beispielsweise durch ...

- Redundanz in den Sicherheitsmaßnahmen, z. B. durch Installation zusätzlicher alternativer Fluchtwege sowie
- ausreichend verfügbare, zuverlässige persönliche Schutzausrüstung und Übungsmaterial, mit dem das Anlegen praktisch geübt werden kann, und
- regelmäßige Schulungen mit möglichst realitätsnahen Simulationen.

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

Irrtum

3

Im Ernstfall denkt jeder nur an die eigene Rettung.

Im Gegenteil: Gerade in extremen Situationen erweist sich der Mensch als fundamental soziales Wesen. Übereinstimmend berichten Menschen, die Notfälle oder Katastrophen erlebt haben, von überwältigender Solidarität, Hilfsbereitschaft und Großzügigkeit zwischen den Betroffenen.

Auch Untersuchungen aus der Praxis und wissenschaftliche Studien bestätigen, dass prosoziale Verhaltensweisen in kollektiv erlebten Gefahrensituationen dominieren. Das gilt umso mehr, wenn es sich bei den Mitbetroffenen nicht um Fremde handelt, sondern um vertraute Personen wie beispielsweise Arbeitskollegen. So kann der »soziale Faktor« durchaus zu einer tragenden Säule der



betriebseigenen Safety Culture werden – und es gibt zahlreiche Ansätze, wie man ihn positiv verstärken kann:

- Anreicherung der Sicherheitstrainings mit interaktiven Elementen und Teamaufgaben.
- Übungen mit Rollenwechsel-Elementen einbauen: Dabei lernen Mitarbeiter, unterschiedliche Perspektiven einzunehmen – zum Beispiel die eines Kontraktors, der mit den Sicherheitseinrichtungen der Anlage nicht vertraut ist.
- Implementierung von Buddy-Systemen in die Sicherheitsprozesse, beispielsweise beim Anlegen persönlicher Schutzausrüstung. Das gemeinsame Handeln auch in simulierten Gefahrensituationen trainieren lassen.
- Rollen und Verantwortlichkeiten in Notfällen klar definieren.
- Offene Kommunikation über Fehler fördern.
- Bei Zwischenfällen Ursachenforschung mit »Wie hätte ich gehandelt«-Übungen betreiben.

IMPRESSUM

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

www.draeger.com