

Mitarbeiter müssen sich entscheiden können

Sensibilität erzeugen, Bewusstsein bilden

„Technisch haben wir alles wirtschaftlich Mögliche getan. Jetzt steht menschliches Fehlverhalten im Mittelpunkt. Wir müssen die Mitarbeiter gegenüber den Risiken sensibilisieren. Wir müssen mehr Sicherheitsbewusstsein bilden!“ Zur Untermauerung dieser Aussagen wird in Diskussionen und Gesprächen, Aufsätzen und Referaten (manchmal falsch) zitiert, dass bis zu 95 % aller Ereignisse menschliches Fehlverhalten als Ursachen haben. Doch ist dies so?

Es gehört zum kleinen Einmaleins und ist eine uralte gesicherte Erkenntnis des Arbeitsschutzes, dass ein Unfall immer mehrere Ursachen hat. Wer beim Analyseergebnis „menschliches Fehlverhalten“ aufhört Fragen zu stellen, der muss zwangsläufig zu oben zitiertem eindimensionalem Schluss kommen. Bei „menschliches Fehlverhalten“ schwingt immer ein „selber Schuld“ mit sowie die Freisprechung einer eigenen Verantwortlichkeit. Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass ein Unfall immer mehrere Ursachen hat, kann die korrekte Aussage nur lauten: In 95 % aller Unfälle ist menschliches Fehlverhalten innerhalb eines Bündels von Ursachen auch mit dabei, aber es ist nicht die einzige und schon gar nicht die alles entscheidende Unfallursache. Wenn „Fehlverhalten“ aber fast immer dabei ist, macht es dennoch Sinn, Schlüsse zu ziehen und über die Konsequenzen nachzudenken.

Sensibilität durch Sicherheitsbewusstsein?

In der allgemeinen Wahrnehmung und Interpretation wird größere „Sensibilität“ oder höheres „Sicherheitsbewusstsein“ mit höherer Aufmerksamkeit, mehr Aufpassen, größere Achtsamkeit und intensiverer Konzentration gleich gesetzt. Das kann zum oberflächlichen (Trug)Schluss führen: Wenn das Ziel einer höheren Sensibilisierung erreicht wird, sind alle Mitarbeiter immer aufmerksam und es kann alles bleiben, wie es ist. Wir müssen nichts



Abb. 1: In einer Risikosituation kann das Verhalten als „sicherheitsbewusst“ oder „sicherheitswidrig“ dargestellt werden.

mehr verbessern. „Wir haben ja schon so viel getan.“ Wird sicherheitsbewussten Zeitgenossen die gewünschte Sensibilität bezüglich der eigenen Sicherheit und Gesundheit unterstellt, muss die Frage nach einer Begriffsbestimmung von „Sicherheitsbewusstsein“ beantwortet werden. Anhand einer Definition der IVSS (Internationale Sektion für soziale Sicherheit beim Internationalen Arbeitsamt (ILO) in Genf) lässt sich nachvollziehen, wie „Sicherheitsbewusstsein“ bzw. „Sensibilität“ in Risikosituationen besser und einheitlicher gedeutet werden können.

Was ist Sicherheitsbewusstsein?

Voraussetzung dafür, dass sicherheitsbewusstes Verhalten beobachtet werden kann, ist das Vorhandensein einer „Risiko-

situation“ (s. Abb. 1). Darunter sind Situationen zu verstehen, in denen körperliche oder psychische Schädigungen z. B. in Form eines Arbeitsunfalls oder einer arbeitsbedingten Erkrankung auftreten können. Risikosituationen werden durch Umweltfaktoren (z. B. technische und organisatorische Arbeitsbedingungen) bestimmt. Das von der Person in einer Risikosituation gezeigte Verhalten kann auf einer Skala zwischen diesen beiden Polen (s. Abb. 1) als „sicherheitsbewusst“ oder „sicherheitswidrig“ dargestellt werden. Risiko lässt sich laut DIN-Norm quantifizieren als Produkt aus:

- der Häufigkeit des Eintritts eines Ereignisses, das zu einem Schaden führt (Eintrittswahrscheinlichkeit) und
- dem bei Eintritt des Ereignisses zu erwartenden Schadensausmaß



Abb. 2: Qualifizierung kann Veränderungen auf drei Wirkungsebenen bewirken.

Abweichend von der Norm werden in der Wahrnehmung der meisten Menschen beide Faktoren allerdings nicht gleichwertig gewertet. Das Schadensausmaß wird bedrohlicher empfunden als die Häufigkeit. Eine lebensbedrohliche Situation führt selbst bei äußerst geringer Wahrscheinlichkeit eher zu selbstgewählten Schutzreaktionen als z. B. häufige kleine Hautirritier.

Qualifizierung kann Veränderungen, d. h. Lernvorgänge auf drei Wirkungsebenen bewirken (s. Abb. 2). Nur das Vorhandensein bestimmter Voraussetzungen in allen drei Bereichen führt zu Verhaltensweisen in Risikosituationen, die als „sicherheitsbewusst“ bezeichnet werden können.

Die drei Bereiche lassen sich in Persönlichkeitsmerkmalen (s. Abb. 3) darstellen, wobei der kognitive Bereich in zwei Komponenten aufgespaltet wird. Erzieherische Maßnahmen zur Heranbildung sicherheitsbewussten Verhaltens müssen sich auf alle vier genannten Bereiche beziehen. Es kann also nicht nur um die Vermittlung von Kenntnissen gehen, sondern vielmehr um die Befähigung zur Analyse von Risikosituationen, zur richtigen Auswahl von Handlungen und deren Realisierung. Dazu sind Motivation und Motorik Grundvoraussetzungen. Die Initiierung bzw. die Verstärkung eines allgemeinen „Sicherheitsbewusstseins“ kann umgekehrt auch als Basis für die Annahmefähigkeit von

Kenntnisse Sicherheitswissen	Alle Informationen, die man haben muss, um sich sicherheitsbewusst verhalten zu können. (Verhalten ist ein dynamischer Vorgang, eine Funktion in der Zeit)
Fähigkeiten Sicherheitsdenken	Die geistigen Voraussetzungen, die notwendig sind, um aus Informationen in Risikosituationen die richtigen Schlüsse ziehen zu können.
Einstellungen Sicherheitswollen	Die Motivation, die richtigen Informationen zu erkennen, die richtigen Schlüsse zu ziehen und als richtig erkannte in Handlungen umzusetzen.
Fertigkeiten Sicherheitskönnen	Die psychomotorischen Voraussetzungen dafür, die dann getroffene Entscheidung in eine Handlung, d. h. eine Bewegung des Körpers, umsetzen zu können.

Abb. 3: Grundlagen für sicherheitsbewusstes Verhalten



Luft - ein Stoff von größter Bedeutung

Doch was passiert mit Ihrer Luft beim Umgang mit gefährlichen Arbeitsstoffen?

Vertrauen Sie asecos.

Die neuen asecos Gefahrstoffarbeitsplätze



- **garantiert reine Luft beim Arbeiten mit Gefahrstoffen**
- **individuelle, vielfältige Ausstattungsvarianten**
- **sichere Schadstoffrückhaltung ohne Frontschieber**
- **kombinierbar mit verschiedenen Unterbauschränken**



asecos GmbH
Sicherheit und Umweltschutz
Weierfeldsiedlung 16-18
63584 Gründau

info@asecos.com
www.asecos.com

Tel. +49 6051 92 20-0
Fax +49 6051 92 20-10

Besuchen sie uns:
A+A Düsseldorf
18.-21.09.2007
Halle 6,
Stand G15-17



Kostenlose Broschüre "Fachinformationen zur Gefahrstofflagerung". Gleich anfordern:
www.asecos.com

Sicherheitsbewusst handelt, wer:

- Risiken erkennen, bewerten und antizipieren (voraussehen)
- Risiken verringern und eliminieren
- Risiken bewältigen und
- durch sein Verhalten nach Eintritt eines Schadens die Folgen minimieren kann

Abb. 4: Indikatoren sicherheitsbewussten Verhaltens

Sicherheitswissen und die Akzeptanz von Sicherheitsmaßnahmen (Vorschriften usw.) jeglicher Art dienen.

Das Gefährliche dieser Konstellation liegt darin, dass das Fehlen einer Voraussetzung alle anderen zur Wirkungslosigkeit verurteilt. Wer es geschafft hat, jede Menge Wissen zu vermitteln, wer es geübt hat, dass in Risikosituationen die richtigen Schlüsse gezogen werden, hat sich umsonst bemüht, wenn es an der richtigen „Einstellung“ hapert. Und was nützt alles Wollen, wenn es vor lauter lähmendem Entsetzen nicht gelingt, den Körper in Bewegung zu setzen und zum Handeln zu bringen?

Um sicherheitsbewusstes Verhalten messen zu können sind beobachtbare Kriterien und Indikatoren zu identifizieren (s. Abb. 4):

- An erster Stelle stehen bei der Qualifizierung zu sicherheitsbewusstem Verhalten die kognitiven Grundlagen, die einen Menschen in die Lage versetzen, ein Risiko für sich oder andere überhaupt zu erkennen und in seiner Bedeutung richtig einschätzen zu können. Erfahrung im Umgang mit Risiken führt dazu, diese voraussehen zu können.
- Von besonderer gesellschaftlicher Bedeutung ist die Fähigkeit und die Bereitschaft, Risiken zu verringern oder gar zu eliminieren. Das heißt, sich z. B. für eine Verringerung der Gefährdungen und Gesundheitsbeeinträchtigungen am Arbeitsplatz einzusetzen.
- Risiken, die nicht beseitigt werden können, müssen bewältigt werden. Daher ist traditionell die Befähigung zur Bewältigung von Risikosituationen eine zentrale Aufgabe der Sicherheitsqualifizierung.

- Wer sich z. B. nach Eintritt eines Unfalls so verhält, dass der eingetretene Schaden nicht noch größer wird (Schadensbegrenzung), handelt ebenfalls sicherheitsbewusst. Hierzu gehört das Herbeiholen von Hilfe, die sachgerechte Erste Hilfe, das Verhindern von Panikreaktionen usw.

Ein linearer Zusammenhang zwischen Sicherheitsbewusstsein und Unfallvermeidung kann dennoch nicht ohne weiteres angenommen werden. Eine ganze Reihe Störgrößen und Umfeldbedingungen hinterlassen ebenfalls Wirkung auf Verhaltensweisen bzw. schränken diese ein. Insofern sind eindeutig sichere Verhaltensweisen nicht zwangsläufig, sobald „Sicherheitsbewusstsein“ beobachtbar ist. Erhöhtes Sicherheitsbewusstsein kann sich nur erfolgreich auswirken, wenn dem erhöhten Sicherheitsbedürfnis auch konkrete Verhaltensmöglichkeiten offen stehen. Dazu müssen die technischen, organisatorischen und qualifizierenden Kriterien gleichermaßen angeboten bzw. verstärkt werden.

Passiert lange nichts, empfindet auch der sensibelste Mitarbeiter kein Bedrohungspotenzial mehr. Die Risikoeinschätzung geht zwangsläufig zurück. Das Vorsorgeverhalten lässt nach. Vermutet dagegen ein Mitarbeiter trotz 0-Unfällen überall Gefahren und Bedrohungen, findet ein solcher Arbeitsschutz-Hypochonder keine Möglichkeit mehr, sich zu entspannen.

Was ist Wissen?

Führt größeres Wissen zu größerer Sensibilität?

Lehrer behaupten: Jugendliche könnten heute mehr als früher und überall mit-

reden – aber: nicht lange und nicht tief. Eine vermutete Schlussfolgerung: Der zeit- und ortsunabhängige Zugriff auf immensen Informationsmengen führt zu oberflächlichem Wissen.

Gebt den Lernenden eine Multimedia-CD, ein E-Learningmodul oder eine Internetadresse. Dann setzt er sich vor den Bildschirm, arbeitet alles akribisch durch, ist danach mindestens so schlau wie der Lehrende und vergisst nichts mehr. Die Umsetzung in die Praxis ergibt sich von selbst. Mit Widerständen ist nicht zu rechnen. – Soweit die Wunschtheorie!

Ist Lesen (am Bildschirm) gleichbedeutend mit Lernen und führt es zu Wissen? Antwort: Ein klares „sowohl als auch“! Es kommt drauf an. Wenn Wissenserwerb (Lernen) allerdings so einfach wäre, dass es allein durch Lesen gelingt, könnten alle Schulen geschlossen werden.

Lernen bezieht sich in erster Linie weniger auf die Fähigkeit, Wissen zu sammeln (das natürlich auch), als vielmehr darauf, unterschiedliches Wissen zu managen, also abzurufen, wenn es gebraucht wird, einzusetzen, dort, wo man glaubt, dass es erforderlich ist.

Wenn Wissen nicht als Ding, als objektiv gegebene Sache verstanden wird, die es lediglich aufzunehmen und zu speichern gilt, sondern als eine produktive Leistung des Menschen, dann bekommt Wissen einen komplexen Charakter.

Lernen ist ein Prozess, der sich nicht auf das additive Ansammeln von Fakten beschränkt. Für den Experten von Kreuzworträtseln reicht Datenbankwissen. Für die Umsetzung in praktisches sicherheitsgerechtes Arbeiten und Lebenstüchtigkeit genügt das nicht. Ein außergewöhnlicher Kreuzworträtsel-Experte ist nicht zwangsläufig lebensstüchtig.

Datenbanken sind verständlich für Praktiker, die bereits Struktur und Komplexität eines Wissensgebietes begriffen haben. Es ist deshalb unwahrscheinlich, dass mit dem alleinigen Verlesen von Unfallquoten und dem Auflegen von Charts Sensibilität erzeugt wird.

Nur wer neben der Faktenkenntnis zudem analytisch in der Lage ist, Kombinationen zu bilden und Schlüsse zu ziehen, kann

sein Wissen in Problemsituationen auch in gezieltes Handeln umsetzen und nutzbar machen. Erst dann hat er gelernt, erst dann kann er als ein Wissender bezeichnet werden. Die hohe Schule ist erreicht, wenn auf Basis von Datenbanken und Kombinatorik logisch weiterentwickelt werden kann. Erst kreatives Weiterentwickeln über den vom Autor intendierten Sinn hinausgedacht, eröffnet neue Deutungsmöglichkeiten. Um diesen Status zu erreichen, ist seit Generationen klar, dass es strukturierter, aufbauender Lernprozesse bedarf. Das Einzige, was nach wie vor einigermaßen akzeptabel läuft, ist die persönliche Zuwendung und Lernprozessesteuerung durch den Lehrenden im Seminar.

Selbstschutz

In der Arterhaltung ist angelegt, dass kein gesunder Menschenverstand gerne verunfallt, dass keiner absichtlich verunfallt (ausgenommen Selbstmörder und Kranke). Menschen geben viel Geld aus, um möglichst gut auszusehen, möglichst alt zu werden, möglichst fit zu erscheinen. Von diesem Wunsch lebt eine ganze Industrie mit Milliarden Umsätzen.

Fährt jemand in seiner Freizeit gerne Fahrrad, so wird er zwangsläufig sensibel gegenüber dem Zustand der Radwege. Ist er hochgradig sensibel – weil er gerne Rad fährt – wird er vielleicht irgendwann einen Leserbrief schreiben. Erfolgen daraufhin nicht die gewünschten Reaktionen, so wird er bei einem Grad höchster Sensibilität möglicherweise eine Bürgerinitiative „Für bessere Radwege in unserer Stadt“ gründen oder einer Partei beitreten, um mitzugestalten. Wenn all diese Forderungen nicht von Erfolg gekrönt sind, muss damit gerechnet werden, dass alle Anstrengungen beendet werden und er zum Wahlverweigerer wird.

Aus diesem Umstand sind zwei Konsequenzen zu ziehen.

Erstens: Es ist ein Zeichen hoher Sensibilität, wenn Forderungen nach Verbesserungen gestellt werden.

Zweitens: Wird den Forderungen nach Verbesserungen nicht nachgekommen, ist eine ggf. aufgebaute Sensibilität schnell wieder zerstört.

Arbeitsschutz Office: Jetzt mit TÜV-Prüfsiegel

A+A 2007:
Besuchen Sie uns
im Foyer
Eingang Nord



Professionell Unfälle verhüten und Gesundheitsschäden verhindern.

Mit dem Haufe Arbeitsschutz Office Online ersparen Sie sich langes Suchen, denn alle wesentlichen Vorschriften, Lexikon und Fachbeiträge sind an einer Stelle zusammengefasst. Sie profitieren zu allen Themen von direkt einsetzbaren Arbeitshilfen, wie dem Rechentool für Prüffristen oder der Unterweisungsverwaltung.

Das Haufe Arbeitsschutz Office ist die erste und einzige Fachinformationssoftware zum Arbeitsschutz mit TÜV SÜD Prüfsiegel „Handhabung, Qualität und Informationsgehalt“.

Online-Version
monatlich

€ 19,80 mkl. MwSt.

Jahresbezugspreis
€ 237,60
Bestell-Nr. A04305

Jetzt 4 Wochen kostenlos testen:
www.haufe.de/shop

Infoline: 0180/50 50 440 0,14 €/Min. Ein Service von dtms

Haufe

Sensible Mitarbeiter mit ausgeprägtem Sicherheitsbewusstsein stellen Ansprüche. Es kann als klares Anzeichen erhöhter Sensibilität gewertet werden, wenn Mitarbeiter Forderungen nach Verbesserungen stellen. „Sei sensibel, aber stell keine Forderungen“, passt nicht zusammen. Wird den Wünschen nicht entsprochen, wird sensibles Verhalten als „unerwünscht“ interpretiert und ist gleich wieder erschlagen. Innere Kündigung ist nicht auszuschließen.

Akzeptanz der Fehlerhaftigkeit

„Errare humanum est“. Irren ist also menschlich, Menschen machen Fehler! Selbst der sensibilisierteste und sicherheitsbewussteste Mensch macht Fehler. Menschliches Fehlverhalten als Schuld, als Vorwurf, welches mit einer einzelnen Intervention, einem guten Seminar oder einem Plakat abgestellt werden kann, ist Illusion. Begeht der Controller einen Rechenfehler, kann er sagen: „Och, rechne ich eben noch mal von vorn.“ Begeht das Management einen Fehler gleicher Größenordnung kostet das ggf. ein paar Arbeitsplätze. Begeht der Mitarbeiter einer Produktionsanlage einen ähnlichen Fehler mit gleicher Schwere, fehlt ihm vielleicht ein Finger, oder die Produktion liegt still.

Einer von vielen Lösungswegen liegt weiterhin darin, Arbeitsabläufe und Technik möglichst fehlerfreundlich zu gestalten. Das bedeutet in vollendeter Form nicht unbedingt: „Lehn dich zurück, du kannst ruhig Fehler machen soviel du willst, es passiert dir nie etwas.“ Hundert Prozent Fehlerfreundlichkeit ist erreicht, wenn keiner mehr arbeitet. Fehlerfreundlich aber bedeutet, dass nicht jeder Fehler tragisch enden muss.

Risikobewusstsein

Mit der Fußball WM 2006 hat der damalige Bundestrainer Jürgen Klinsmann den Begriff 'proaktiv' hoffähig gemacht. Im Gegensatz zu einem abwartenden *reaktiven* Handeln meint proaktiv ein initiatives, vorausschauendes Handeln mit einer besonderen Bejahung des Handelns als innere Einstellung. Eine solche Haltung erfolgt allerdings nicht durch Nachlesen im Intranet oder auf Anweisung.

Pass auf, dass man dich nicht belügt.
 Pass auf, dass nichts vom Himmel fällt.
 Pass auf, wenn du in der Nase bohrst.
 Pass auf, dass man dich immer liebt.
 Pass auf, wenn du was drüber ziehst.
 Pass auf, wenn du Mitleid schnorrest.
 Pass auf, dass der Hund nicht bellt.
 Pass auf, sagt dir die ganze Welt.
 Pass auf, was Dein Chef dir sagt.
 Pass auf, dass man dich nicht verklagt.
 Pass auf, dass du nicht fiebrig wirst.
 Pass auf, wenn du den Mut verlierst.
 Pass auf, dass dich kein Stress zeraust.
 Pass auf, dass du dir was zutraust.
 Pass auf, dass kostet sehr viel Geld.
 Pass auf, sagt dir die ganze Welt.
 Pass auf, dass du kein Unfall baust.
 Pass auf, und renn in keine Faust.
 Pass auf, dass du nicht Schwanger wirst.
 Pass auf, dass kein Geschirr zerbrichst.
 Pass auf, dass du nichts Falsches träumst.
 Pass auf, dass du nichts versäumst.
 Pass auf, dass dir kein Haar ausfällt.
 Pass auf, sagt dir die ganze Welt.
 Pass auf, dass du nicht älter wirst.
 Pass auf, dass du nie Müde wirkst.
 Pass auf, was dir der Lehrer sagt.
 Pass auf, dass du nicht zu viel wagst.
 Pass auf, dass du in 'Himmel kommst.
 Pass auf, dass du was mitbekommst.
 Pass auf, dass du dir nichts vergibst.
 Pass auf, dass du dich selber liebst.
 Pass auf, dass du nie hilflos wirst.
 Pass auf, dass du nicht vorher stirbst.
 Pass auf, dass du die ganze Zeit immer schön aufpasst!

Abb. 5: Liedtext aus dem Schauspiel 'Selbst-Sicherer Auftritt' Sprüche, die man sich sagen hört, die man hoffentlich gesagt bekommt. Sie sind wichtig, weil sie Zuneigung und Fürsorge ausdrücken.

Antizipation kennt der geneigte Tennisfan aus der TV-Berichterstattung des aktuellen Hochgeschwindigkeitstennis. Der Spieler kann nicht erst Handeln, wenn der Ball unterwegs ist, er muss ahnen, erfüllen, spüren, wohin der Gegner den Ball schlagen wird. Im beruflichen Umfeld handelt es sich um die intuitive, inspirative Voraussicht oder Vorwegnahme von Er-

eignissen, Entwicklungen oder Handlungen. Durch Vorausdeutungen des Handlungsfortgangs können zukünftige Gefahren oder entscheidende Wendungen in den Abläufen/Prozessen erahnt werden, die dazu motivieren, sich vorzubereiten und darauf einzustellen. Die *Erwartung einer Abfolge* (Verlaufserwartung) ist wesentlich für den Aufbau einer Körperspannung.

- Eine bedingte (konditionale) Wahrscheinlichkeit ist gegeben, wenn nach einem Ereignis A nicht logischerweise und zwangsläufig das Ereignis B folgen muss.
- *Stochastische Prozesse* hingegen haben das Besondere an sich, dass die Zustände eines Systems nur mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit aus den ihnen vorangegangenen Zuständen folgen.
- *Deterministische Prozesse* sind solche, bei denen jeder Zustand eindeutig aus dem ihm vorangegangenen Zustand hervorgeht.

Auf dem Weg zur Handlung drei Sekunden abzuwägen, reicht in der Mehrzahl der Situationen aus, sich für die sichere Variante zu entscheiden und ein Risiko zu bewältigen. Risikobewusstsein und hohe Sensibilität im Arbeitsschutz zeigen sich in vorsichtiger Annäherung und Zurückhaltung. Mitarbeiter müssen in die Lage versetzt werden, sich entscheiden zu können. Ein sensibler, sicherheits- und risikobewusster Mitarbeiter beherrscht eine erfahrungs- und wissensbasierte Risikofrüherkennung (Antizipation), eine angemessene Analyse und Bewertung sowie Strategien zur Bewältigung von Risiken.

Autor:

Reinhard R. Lenz

Inhaber des Instituts für Schulung und Medienentwicklung

Qualifizierungspartner der BAuA

Medienpartner des DGUV in der Präventionskampagne Haut

Leiter der VDSI-Bezirksgruppe Westfalen
Geschäftsstelle von INQA-Büro – Regionalforum Westfalen

Geschäftsstelle: Kuratorium 'KunstImpulse berühren Arbeitswelt'



Besuchen Sie uns auf der
A + A 2007
in Düsseldorf:
Halle 3, Stand E81
Terminhotline:
+49 (0) 29 41-76 06-0
www.puma-safety.de



New Stuff

