



Mir wird schon nichts passieren!

Was tun gegen riskantes Verhalten
am Arbeitsplatz?

suvapro

Sicher arbeiten

Inhalt

So ist der Mensch!	3
Der Mensch verdrängt die Gefahren	4
Der Mensch hasst Vorschriften	6
Der Mensch schätzt Gefahren falsch ein	8
Der Teufelskreis der falschen Erfahrung	10
Der Mensch ist ablenkbar!	12
Das Schlagwort vom «menschlichen Versagen»	14
«Die wollen einfach nicht!» Wirklich nicht?	16
Das doppelte Gesicht der Routine	18
Schlussfolgerung:	
Den Menschen nehmen, wie er ist. Aber nicht nur!	20
«Werkzeugkiste»	22

So ist der Mensch!

Einerseits ist in jedem Menschen von Natur aus das Bedürfnis nach Schutz und Sicherheit tief verankert: Wir nehmen uns in Acht vor Schlangen und Zecken, schützen uns mit einem Dach über dem Kopf und versichern uns gegen alles und jedes. Andererseits geht der gleiche Mensch immer wieder unnötige Risiken ein, spielt den Helden und geht an die Grenzen. Denn er ist fest davon überzeugt, dass ihm persönlich nichts passiert! Mit dieser Broschüre möchten wir ein wenig hinter die Kulissen blicken:

Was verleitet uns zu riskantem Verhalten? Und was können wir als Vorgesetzte und Verantwortliche für die Arbeitssicherheit dagegen tun?



Der Mensch verdrängt die Gefahren

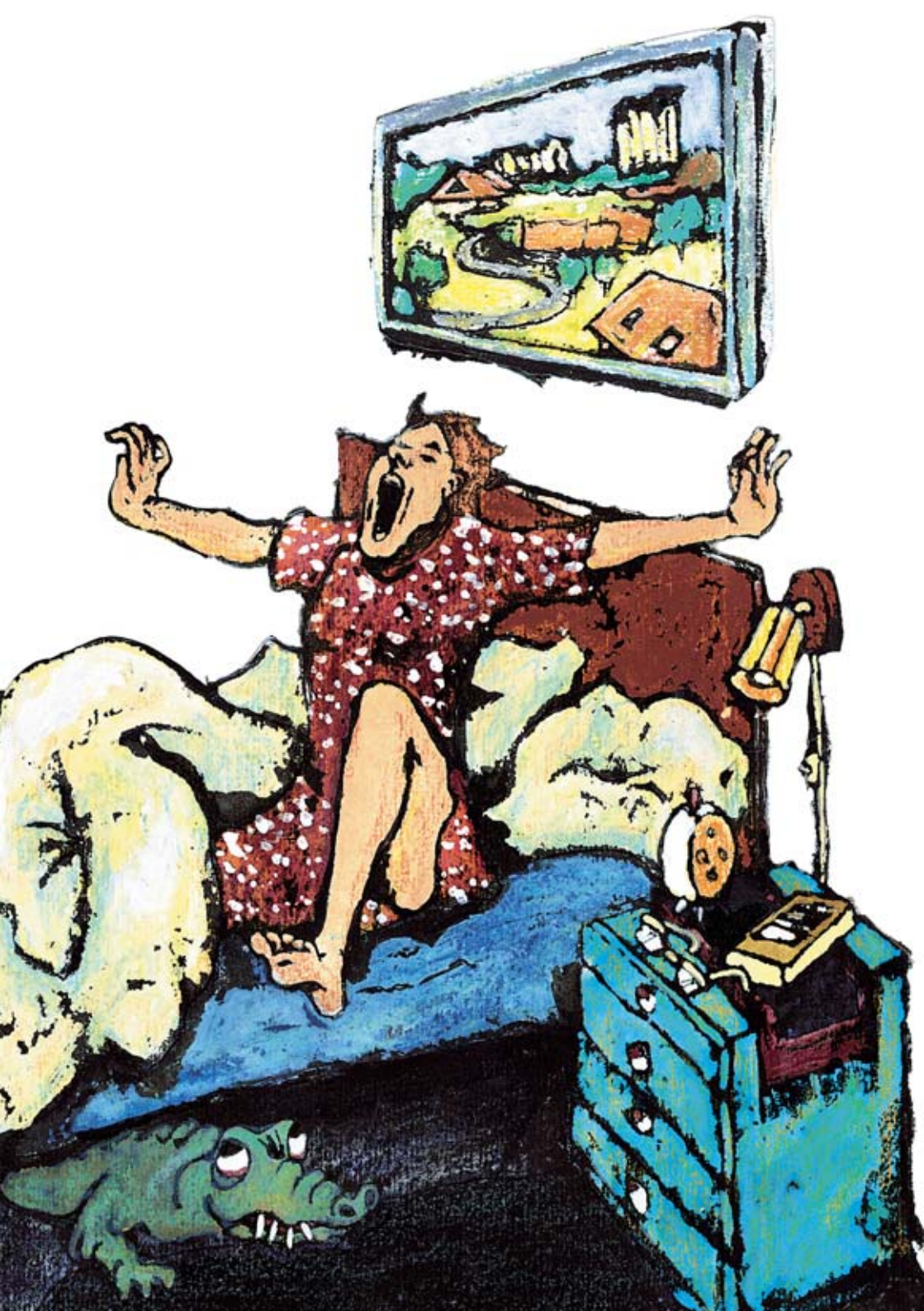
Wenn wir am Morgen aus dem Bett steigen, denken wir kaum daran, welche Gefahren am heutigen Tag auf uns lauern und welche Unfälle wir erleiden könnten. «Es wird schon nichts passieren», ist unsere Überzeugung. Und sollte wider Erwarten doch etwas geschehen, dann trifft's bestimmt einen anderen! «Ich pass dann schon auf!» meinen wir.

Wir brauchen diesen Optimismus zum Leben, sonst würden wir langsam, aber sicher depressiv. Aber damit verdrängen wir auch die Gefahren. Wenn uns diese nicht bewusst sind, können wir ihnen auch nicht gezielt begegnen.

Tipps Machen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder konkret auf die lauernden Gefahren aufmerksam, so dass sie merken: «Oha, das hätte mir auch schon passieren können. Habe offenbar Schwein gehabt. In Zukunft arbeite ich sicher!»

Pannen, Sachschäden und Unfälle sollen deshalb im Betrieb publik gemacht werden.





Der Mensch hasst Vorschriften

Der Mensch empfindet Vorschriften als Einschränkung seiner Freiheit. Trotzdem geht's in unserem komplexen Leben nicht ganz ohne. Wo kämen wir hin, wenn wir jeden Morgen an der Strassenkreuzung zuerst wieder den Vortritt und am Arbeitsplatz den Arbeitsablauf mit allen Beteiligten diskutieren müssten? Regeln helfen also, das Leben zu vereinfachen und auch Unfälle zu verhüten.

Aber: Der Sinn dieser Regeln muss uns einleuchten, sonst halten

wir uns nicht daran: «Ich muss die chemischen Stoffe in der vorgeschriebenen Reihenfolge mischen, sonst kann es zu einer Explosion kommen!»

Tipps Nur so viele Vorschriften aufstellen wie nötig und diese gut erklären.

Am schlimmsten sind Regeln, deren Übertretung stillschweigend geduldet wird:

Man verliert auf diese Weise jegliche Glaubwürdigkeit. Also: Geltende Regeln auch durchsetzen!



Der Mensch schätzt Gefahren falsch ein

In der Risikoeinschätzung ist der Mensch kein Genie: Nur 64 Prozent der Gefahren schätzt er richtig ein, 18 Prozent werden überschätzt und 18 Prozent unterschätzt. Falsch beurteilt werden oft ganz unspektakuläre, aber trotzdem unfallträchtige Tätigkeiten wie Be- und Entladen, Trotti-nettfahren mit dem Palettenhubwagen oder Reinigungsarbeiten. Weil wir das Unfallrisiko bei solchen Tätigkeiten unterschätzen, passen wir auch weniger auf!

Wir Menschen sind auch längst nicht so vernünftig, wie wir uns einbilden. Die meisten von uns meinen, sie könnten sich dann schon noch rasch in Sicherheit bringen, wenn der Bretterstapel einstürzen sollte, oder noch schnell die Maschine abstellen, wenn es gefährlich wird. Irrtum! In der Regel ist der Stapel, ist die Maschine schneller und stärker. Wir sind überfordert und können uns nicht retten.

Tipps

- 1. Gefahren beseitigen.**
- 2. Stapel, Maschinen, Gefahrenstellen technisch sichern!**
- 3. Instruieren.**

Dies umfasst Folgendes:

Auf Fehleinschätzungen aufmerksam machen.

Richtiges Verhalten erklären, demonstrieren und üben.

Regelmässig über Unfallstatistik informieren.

Ursachen der Betriebsstörungen, Sachschäden, Beinahe-Unfälle und Unfälle analysieren und publik machen.

Unfallfolgen aufzeigen: Kosten, Schmerzen, bleibende Schäden.

Unfälle und Unfallbeispiele mit Mitarbeitern besprechen.

Wettbewerbe durchführen (z. B. Entdecken von Gefährdungen).



Der Teufelskreis der falschen Erfahrung

Wer von uns hat sich die Rechtfertigung der Frau auf dem Bild nicht schon anhören müssen? Meistens stimmt's ja auch: In 99 von 100 Fällen passiert nichts.

Die Erfahrung lehrt uns hier das Falsche: Ich war zu bequem, um die Leiter im Magazin zu holen, bin ein unnötiges Risiko eingegangen und dafür auch noch belohnt worden. Denn ich war schneller fertig, mein Chef hat dies wohlwollend bemerkt, die Kollegin hat mich bewundert. Ich habe ja aufgepasst. So lernen wir klammheimlich und selbstverständlich, dass sich riskantes Verhalten lohnt. Der Teufelskreis der falschen Erfahrung ist geschlossen. So lange, bis ich beim hundertsten Mal vom Stuhl stürze und mich schwer verletze! Jetzt sehe ich natürlich ein, dass ich mich falsch verhalten habe. Und auch der Betrieb hat einen grossen Schaden (Ausfall eines Mitarbeiters, Einarbeitung eines Ersatzmannes oder einer Ersatzfrau, Umdisponieren, Lieferverzögerungen). Der Gewinn aus dem riskanten Verhalten wird dadurch mehr als aufgeessen!

Tipps Sicherheitsgerechtes Verhalten konsequent vorleben, durchsetzen und immer wieder belohnen – mit Lob oder kleinen Anerkennungen!
Notfalls den Teufelskreis der automatischen Belohnung riskanten Verhaltens mit Tadel und Sanktionen durchbrechen! Die «heimlichen» Verstärker falschen Verhaltens wie Bewunderung durch Mitarbeiter oder Angst vor Ungenügen entlarven und bekämpfen!

Und was entgegne ich auf die meistgehörte Rechtfertigung «Es ist noch nie etwas passiert»? «Dann haben Sie aber Glück gehabt! Wollen Sie das Schicksal wirklich herausfordern? Bitte holen Sie jetzt die Leiter, Sie haben genügend Zeit! Ich will nicht, dass Sie verunfallen.»

Wir haben
das schon immer
so gemacht und
es ist noch nie
etwas passiert!



Der Mensch ist ablenkbar!

Kein Mensch kann dauernd aufpassen und sich immer konzentrieren. Müdigkeit, Stress, Monotonie, unvorhergesehene Ereignisse lassen uns abschweifen. Jede und jeder kann ein Signal übersehen.

Tipps Die Arbeitsplätze sollen ergonomisch so eingerichtet werden, dass die beschäftigte Person vor einer kritischen Situation gewarnt wird, indem sie z. B. ein akustisches Signal aus der Unkonzentriertheit herausholt.

Und doppelt genäht hält besser: Signale mehrfach anbringen, akustisches Signal durch Blinklicht ergänzen usw. Kontrollieren Sie die Arbeitsplätze einmal aus diesem Blickwinkel.

Und ausserdem: Regelmässige, offizielle Pausen vermindern das Risiko gefährlicher Ermüdung.



Das Schlagwort vom «menschlichen Versagen»

Ereignet sich ein Unfall, so macht meistens auch bald das Schlagwort vom «menschlichen Versagen» die Runde. Eine rasche Erklärung beruhigt die Gemüter. Und ein Schuldiger ist auch gefunden: **«Er hat nicht aufgepasst!» «Er hat zu langsam reagiert!»**

Und nun? Hilft uns das irgendwie weiter? Ist die Ursache wirklich erkannt? Ein ähnlicher Unfall kann morgen schon wieder passieren. Bemüht man sich um eine echte Ursachenanalyse, lautet das Ergebnis meistens: Früher oder später hätte hier jeder einen Unfall erlitten, weil die Arbeit nicht optimal an die Natur des Menschen angepasst war. Keiner kann immer aufpassen! Im Stress beispielsweise geht vieles unter. Und was heisst schon «Er hat zu langsam reagiert»? Vielleicht konnte er den roten Knopf nicht rechtzeitig erreichen, weil er falsch angeordnet war.

Fazit: Die Erklärung

«menschliches Versagen» ist meistens eine billige Ausrede!

Tipps Alle kritischen Ereignisse samt Beinahe-Unfällen systematisch analysieren: Warum hat das passieren können, was kann man am Arbeitsplatz verbessern?



«Die wollen einfach nicht!» Wirklich nicht?

Ein wenig Resignation schwingt in diesem Stossseufzer manches Vorgesetzten mit. Und nicht selten folgt der Satz. «Die sind eben zu bequem.» Diese Erklärung greift fast immer zu kurz. Denn meistens gibt es gute Gründe, warum sich eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter nicht sicherheitsgerecht verhält. Möglich sind:

Nicht-Wissen

Wie soll sich ein Mitarbeiter vor einer Gefahr schützen, die er gar nicht kennt? Es ist kein Zufall, dass Neulinge und Temporärangestellte deutlich häufiger verunfallen.

Nicht-Können

Vielleicht fehlt dem Mitarbeiter die erforderliche Fertigkeit, um sich richtig zu verhalten. Oder er kann im hellen Sonnenlicht eine blaue Kontrollampe nicht von einer grünen unterscheiden.

Nicht-Wollen

Möglicherweise will er die Schutzbrille nicht tragen, weil er das Gefühl hat, er sehe damit unmöglich aus. Oder er sieht nicht ein, warum er die Schutzbrille tragen soll, wenn sie der Chef auch nicht trägt.

Tipps Wer den Hebel am richtigen Ort ansetzen will, muss zuerst herausfinden, welches die wahren Gründe für das sicherheitswidrige Verhalten sind.

Nicht-Wissen kann durch Instruktion, Aus- und Weiterbildung behoben werden.

Nicht-Können ist durch entsprechende Ausbildung und menschengerechte Gestaltung der Arbeitsplätze zu verhindern.

Beim Nicht-Wollen sind die Motivationsfähigkeiten des Vorgesetzten gefordert. Dabei ist besonders wichtig, dass er genau auf die Beweggründe des Mitarbeiters eingeht und nicht einfach ein paar allgemeine «Weisheiten» zum Besten gibt!

Die wollen einfach nicht!



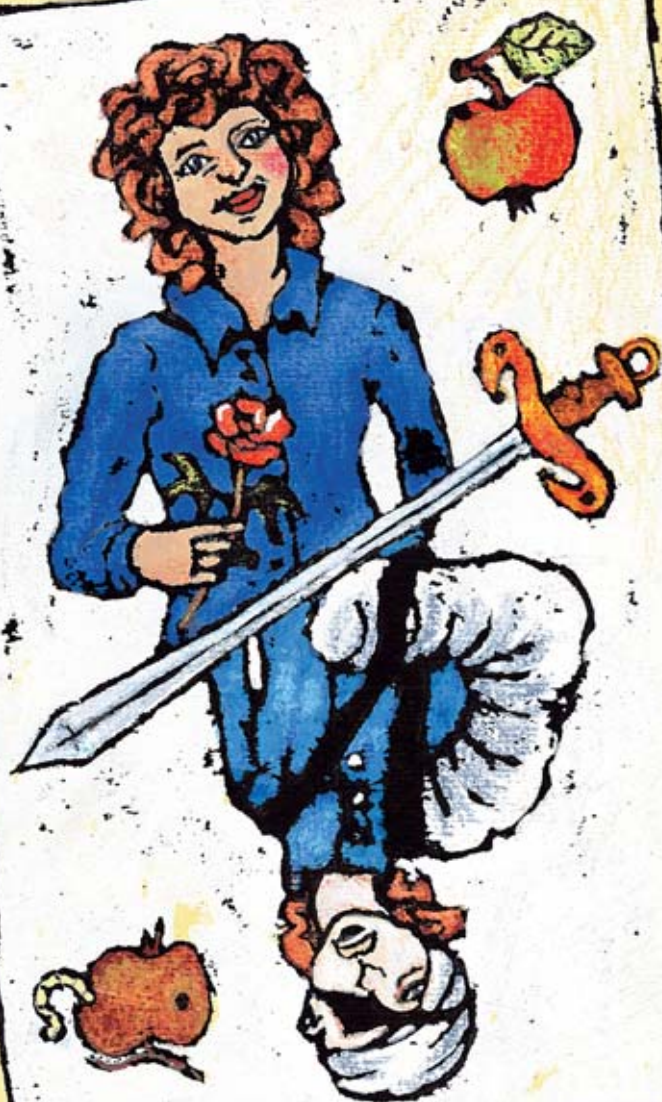
Das doppelte Gesicht der Routine

Routine ist ein zweischneidiges Schwert: Einerseits hochwillkommen, weil nur genügend Leistung herauschaut, wenn ich in einer Arbeit relativ gut geübt bin. Andererseits gefährlich, da ich in der Routine mit der Zeit die Gefahren vergesse und leichtsinnig werde.

Tipps Keine Duldung von Übermut und Nachlässigkeit!

Die Gefahren in regelmässigen Abständen wieder zum Bewusstsein bringen durch Filme, Demonstrationen, Instruktionen und durch Publizieren von Schadenereignissen aus dem eigenen oder einem verwandten Betrieb.

Regelmässig Sicherheitsinspektionen durchführen.



Schlussfolgerung:

Den Menschen nehmen, wie er ist.

Aber nicht nur!

Wir haben gesehen: Der Mensch verdrängt Gefahren, kann in der Routine leichtsinnig werden, überschätzt seine Fähigkeiten, kann nicht dauernd aufpassen usw. Wenn wir sicheres Arbeiten fördern wollen, tun wir gut daran, diese Fakten zu akzeptieren und die Arbeitsplätze, aber auch die Freizeit-Einrichtungen technisch so zu gestalten, dass sich die Schwächen des Menschen nicht negativ auf die Sicherheit auswirken. Oder anders gesagt: dass wir die Arbeitsplätze und Systeme mit einer genügenden Fehlertoleranz einrichten.

Ständige allgemeine Ermahnungen im Stil von «Du musst besser aufpassen» bringen nicht viel. Hingegen müssen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder auf die konkreten Gefahren aufmerksam machen, ihnen sicherheitsgerechtes Verhalten erleichtern und dieses auch durchsetzen. **Motivation zur Arbeitssicherheit ist eine Daueraufgabe!** Eine Liste von «Werkzeugen», die Sie dazu einsetzen können, finden Sie auf der folgenden Doppelseite.



«Werkzeugkiste»

1. Information

Plakate, Merkblätter, Filme, Anschlagbrett, Warnzeichen, Hauszeitschriften.

Siehe dazu auch Suva-Angebot: www.suva.ch/waswo

2. Instruktion

Systematische Aus- und Weiterbildung, Übungen, Demonstrationen.

3. Unfall- und Ausfallstatistik

Möglichst aus dem eigenen Betrieb. Gefährdungsschwerpunkte, Situation bei einzelnen Abteilungen.

4. Ursachenanalysen

Abklärung der Ursachen von Unfällen, Beinahe-Unfällen und Störungen. Checklisten, Formulare.

5. Sammlung von Unfallbeispielen

Publizieren von Beispielen. Möglichst aus dem eigenen Betrieb, damit sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter damit auseinandersetzen können: Der Verunfallte ist wie ich, das könnte auch mir passieren.

6. Dokumentieren

Stellen- und Arbeitsbeschriebe, Arbeitsaufträge. Diese sollen auch Hinweise für die sicherheitsgerechte Ausführung enthalten.

7. Sicherheitsgespräche

Regelmässige Gespräche über Gesundheitsschutz mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sicherheitszirkel etablieren.

8. Lob und Belohnung

Sicherheitsgerechtes Verhalten wird positiv verstärkt und ist Teil der Qualifikation. Kleine Aufmerksamkeiten wie Gratis-Lunch oder -Znüni.

9. Ergonomie

Arbeitsplätze den menschlichen Fähigkeiten anpassen, technische Sicherungen anbringen, Warnsignale.

Siehe auch Suva-Broschüre Nr. 44061.d «Ergonomie. Erfolgsfaktor für jedes Unternehmen».

10. Vorbilder

Die Vorgesetzten sind auch bezüglich sicherheitsgerechtem Verhalten Vorbilder.

11. Sicherheitskontrollen

Regelmässige Rundgänge mit Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

12. Sicherheitsinterviews

Die direkt Betroffenen fragen, warum sie etwas tun oder lassen.

13. Wettbewerbe

Prämierung von Verbesserungsvorschlägen. Förderung der Meldungen von Beinahe-Unfällen und Störungen. Gefährdungen im Betrieb entdecken.

14. Gute Unternehmenskultur fördern

Teamgeist, Gruppenzusammenhalt, Förderung der Kommunikation.

Das Modell Suva

Die vier Grundpfeiler der Suva

- Die Suva ist mehr als eine Versicherung; sie vereint Prävention, Versicherung und Rehabilitation.
- Die Suva wird von den Sozialpartnern geführt. Die ausgewogene Zusammensetzung im Suva-Rat aus Arbeitgeber-, Arbeitnehmer- und Bundesvertretern ermöglicht breit abgestützte, tragfähige Lösungen.
- Gewinne gibt die Suva in Form von tieferen Prämien an die Versicherten zurück.
- Die Suva ist selbsttragend; sie erhält keine öffentlichen Gelder.

Suva

Arbeitssicherheit
Postfach, 6002 Luzern
www.suva.ch

Auskünfte

Tel. 041 419 58 51

Bestellungen

www.suva.ch
Tel. 041 419 58 51
Fax 041 419 59 17

Titel

Mir wird schon nichts passieren!

Verfasser

Dr. Ruedi Rüeggsegger, Suva, Team Ausbildung

Illustration und grafische Gestaltung

Sarah Maria Lang, Luzern

Gedruckt in der Schweiz

Abdruck – ausser für kommerzielle Nutzung – mit Quellenangabe gestattet.

Erstausgabe: November 1996

Publikationsnummer

SBA 157.d