

Menselijk gedrag in noodsituaties:

1. Mensen handelen rationeel tijdens een noodsituatie
(mythe: mensen raken in paniek)
 - Mensen zullen luisteren als u hen vertelt wat er echt aan de hand is. Zij raken dan niet in paniek.
2. Mensen helpen elkaar in een noodsituatie
(mythe: mensen zijn egoïstisch in nood)
 - Mensen krijgen door een noodsituatie een gedeelde identiteit, waardoor mensen bijvoorbeeld vreemden helpen.
 - Mensen gaan op zoek naar bekenden.
3. Als er geen dreiging zichtbaar is kijken mensen naar anderen wat te doen
(mythe: mensen gaan meteen naar de uitgang als er een (brand)alarm klinkt)
4. Mensen nemen vaak de bekende route
(mythe 1: mensen nemen altijd de dichtstbijzijnde nooduitgang)
(mythe 2: mensen verdelen zich gelijk over de nooduitgangen)
 - De bekende weg wordt ervaren als korter, terwijl die niet altijd korter is.
 - De keuze voor welke nooduitgang hangt af van de bekendheid met de uitgangen en gedrag van de burens
5. Mensen zien niet gauw (statische) bordes, wel als ze dynamisch zijn, er licht of beweging in zit en het bord een goed contrast heeft met de achtergrond
(mythe: mensen zien altijd een bord naar de uitgang en volgen die).
 - Het helpt als u mensen al bij binnenkomst en tijdens het evenement op de hoogte stelt (middels een kort en krachtig filmpje) waar de nooduitgangen zich bevinden.
6. U kunt aannemen dat mensen de managers en/of medewerkers van een gebouw/terrein de verantwoordelijkheid geven hen veilig te houden
(mythe: mensen voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid in een onbekend gebouw of terrein).
 - Mensen laten instrueren door medewerkers is het meest effectief.
 - Mensen komen het snelst in actie na aanwijzing van de werknemers.
7. Hoe u communiceert heeft invloed op of mensen u volgen. Wees zelfverzekerd, spreek rustig en kalm. Geef mensen ook informatie over wat er aan de hand is en wat ze moeten of kunnen doen. Live is beter dan een opgenomen bandje.
(mythe: als u mensen vertelt wat ze moeten doen, doen ze dat ook, maakt niet uit hoe)
 - Communiceer vriendelijk en met een open houding en intonatie, zo stimuleert u een positieve sfeer en coöperatie.
 - Communiceer inclusief om een gedeelde identiteit te stimuleren (bv niet 'beste jongens en meisjes', maar 'beste bezoekers')
 - Communiceer duidelijk, kort en consistent in meerdere talen (live)
 - Zorg dat de bezoekers de boodschap kunnen zien/lezen (groot genoeg met duidelijk contrast)
 - De boodschap moet de volgende informatie bevatten:
 - Wie geeft de boodschap? (zorg voor een betrouwbare bron)
 - Wat moet je doen? (blijven of bijvoorbeeld naar de uitgang)
 - Wanneer moet je wat doen?
 - Waar is het gevaar (wie moet in actie komen, wie niet)
 - Waarom moeten mensen in actie komen? (wat is het gevaar, wat zijn de consequenties)

(voorbeeld van korte boodschap: bron, instrueer wat te doen, gevaar (waarom?), locatie en tijd)

(voorbeeld van langere boodschap (wat meer tijd, bij bijv. aankomend noodweer): bron, gevaar (waarom?), locatie, instrueer wat te doen, tijd)

 - Bij de aankondiging van een boodschap is een alert nodig, zoals een geluidssignaal of een alarm. Denk hierbij aan:

- Een duidelijk te horen alarm/geluidssignaal (onderscheidend van ambiënte geluiden)
- Zet het achtergrondgeluid zachter zodra het alarm start
- Stop de huidige activiteiten (bv licht aan, muziek uit)
- Test het alarm van tevoren op de bezoekers, train hen

Beschrijf in het Incidentenplan / calamiteitenplan op welke wijze u het beste kunt communiceren met uw bezoekers.

Meer informatie over gedrag tijdens noodsituaties vindt u hier:

<https://www.eventsafetyinstitute.nl/blogs/gevaarlijk-gedrag-tijdens-ontruiming-2/>