

VIDEN OM

Collective resilience

London Bombings, 2005

En undersøgelse af overlevendes reaktioner efter [terrorangrebet i den engelske Underground](#) i 2005 har givet os stof til eftertanke. Via interviews med overlevende og vidner til hændelsen, har forskere analyseret adfærdsmønstre under ulykken. Disse mønstre holdes op mod traditionel adfærdsteori, og der vurderes hvorvidt “panik” er udbredt. “Panik” beskrives nemlig ofte i den slags situationer, gennem mediernes reportager og artikler.

Der kan i en kaotisk situation (som en bombesprængning) opstå situationer, hvor det ser ud som om folk handler i panik - altså overreagerer. Det kan også godt være, at enkelte individer går i panik, men den generelle historie fra vidneudsagnene beskriver at reaktionen på bombesprængningen egentlig er i proportion med den fare de befinder sig i. Det gælder nemlig om at komme væk fra den umiddelbar livstruende fare. Det er ikke panik.

[Hvad er panik så? Læs om udtrykket her.](#)

Kollektiv modstandskraft

Vidneudsagnene fortæller, at der efterfølgende var relativ ro og orden, og folk hjalp hinanden selv om man reelt var fremmede for hinanden. Dette modsiger tesen om at man primært hjælper bekendte, frem for fremmede.

Dette er efterfølgende formuleret som “Self categorization theory”, og den beskriver, hvordan mennesker udsat for en krise/ulykke/katastrofe danner uformelle relationer og ser sig som en gruppe frem for individer.

Det medfører en opfattelse af “os” frem for “dem”, og det styrker individets loyalitet og forpligtigelse til gruppen.

På denne måde får gruppen en større sammenhængskraft, især når den stilles over for en fælles opfattet fare. Det er kollektiv modstandskraft.

Naturligt for mennesker at være i flok

Antropologisk set, så er det anerkendt at mennesket vil forsøge at være medlem af en flok, fremfor at stå alene. Det har nemlig bidraget til flokkens overlevelse.

Denne adfærd vil, ved de fleste, blive forstærket under kriser. Beskrevet direkte af Williams og Dury et al 2009: *“at være del af en psykologisk sammenhængende flok, øger individets mulighed for fysisk og psykologisk overlevelse.”*

Vigtigt at kende publikum

Når man flytter fokus fra katastrofer, hen til en sammenhæng hvor mennesker samles til en koncert eller lignende, skal man være særligt opmærksom på, at man kan komme langt med at kende sit publikum. Man kan nemlig ikke konkludere at man vil få den samme adfærd i alle situationer, da individsammensætningen og hændelsens natur vil spille ind.

I forhold til sårbare og stærke grupper, så er det vigtigt at have det med i sin vurdering, når man agerer og kommunikerer, med disse grupper i en krisesituation.

Med andre ord, så understreges det, at det i en situation med en uforudset hændelse, er meget vigtigt at man, som arrangør, kender sit publikum og kommunikerer med dem på en hensigtsmæssig måde.

Derved opnår man den bedste adfærdsreaktion i forbindelse med en hændelse.

Har man en sårbar gruppe mennesker, så skal man være præcis i sin kommunikation, uden at give for mange detaljer, men en mere direkte kommunikation, som fx: ”I skal alle gå i denne retning nu”.

Har man en stærk gruppe mennesker (omtalt som en “resilient crowd” af Williams og Dury) så vil man have større succes med målrettet kommunikation, hvor man giver gruppen indsigt i hvad der sker. Således får man dem som aktive medspillere.

En sådan gruppe vil kunne danne deres egen vurdering af situationen og bidrage til løsningen. Det er at foretrække frem for at gruppen anfægter løsningen, når de bliver mødt af en autoritet, som de måske vælger ikke at tro på.

Den essentielle kommunikation

I virkeligheden så skal man tænke kommunikationen ind helt fra det punkt, hvor publikum først møder et koncertområde, metro, tog, fodboldstadion eller et sted med mange mennesker forsamlet. I mange sammenhænge vil denne kommunikation starte allerede på hjemmesiden, hvor de køber billetten.

Dernæst er det vigtigt, at man overvejer muligheden for at opbygge tillid mellem publikum og personalet helt fra starten. I en krisesituation vil det gøre kommunikationen lettere, da der allerede er tillid og der er skabt et fælleskab mellem gæst og personale.

Når gæsten ankommer i indgangen bliver vedkommende fx mødt af en venlig servicemindet medarbejder med et smil, der hjælper dem ind til festen. Det får gæsten til at interagere på de præmisser, der er for at være en del af festen. Så har man skabt grundlaget for en "resilient gæst", som vil være en bedre medspiller i en krise.

Fællesskab i mængden

Det konkluderes at, selv om man tidligere har troet på at mennesker primært kun vil hjælpe bekendte, så viser det sig at være i et mindre omfang end man troede.

Den adfærd der ses fra London, viser at der opstod et fællesskab i mængden og man hjalp hinanden, uanset om man egentlig var fremmede for hinanden. Der opstod en kollektiv modstandskraft.

Resultaterne i denne research giver nogle spændende indsigter til brug i planlægningen af arrangementer. For nogle vil det også give en god tryghed at vide, at man faktisk kan forvente at få en hjælpende hånd, hvis man selv er involveret i en ulykke.

AF CHRISTIAN SEJLUND, EVENT SAFETY

OKTOBER, 2020

