

Umgang mit Schaulustigen bei Einsätzen

Von LFA Dr. Lothar Leitner

Ziel dieses Artikels ist es, das Phänomen der Schaulust etwas näher zu bringen, um damit besser umgehen zu können und dadurch den ohnehin hohen Einsatzstress durch Wegfall bzw. Minderung des Problems "Schaulustige am Einsatzort" zu mindern. Auch der Umgang mit den "Gaffern" am Einsatzort erfordert Professionalität, damit er nicht zu einer zusätzlichen Belastung (Stress) wird.



Dieser Artikel stützt sich hauptsächlich auf das Kapitel 15 "Umgang mit Zuschauern" von H. Fiedler, B. Gasch und F. Lasogga in dem sehr empfehlenswerten Buch "Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst" von J. Bengel (Hrsg.), Springer-Verlag 1997. Die Veröffentlichung dieses Artikels erfolgt mit freundlicher Zustimmung der genannten Autoren.

Einleitung

Wer kennt nicht die oft störende, ja manchmal belastende Anwesenheit von Zuschauern bei Unfällen und Katastrophen. Diese Personen, vielfach abwertend als "Neugierige", "Sensationstouristen" oder "Gaffer" bezeichnet, werden von den Einsatzkräften häufig als zusätzlicher Stressfaktor empfunden und erschweren damit nicht selten den Einsatz. Besonders belastend für die Rettungskräfte wird diese Personengruppe, wenn sie den Einsatz behindern, z.B. durch Verstellen der Anfahrtswege mit ihren Fahrzeugen oder direkt "im Weg stehen" wegen zu nahen Herangehens an den Unfallsort oder stören durch Abgabe von unerbetenen Kommentaren oder sich am Leid anderer ergötzen, statt zu helfen. Wem kommt da nicht die Galle hoch? Verständlich ist da so manche aggressive verbale Reaktion der Einsatzkräfte diesen Leuten gegenüber: "Habt Ihr nichts besseres zu tun als zu gaffen? Verschwindet!" mit entsprechender Reaktion der so Angesprochenen: "Ich kann stehen wo ich will Du Gschäftlhuber!" Wie kann man solche überflüssigen Auseinandersetzungen mit Zuschauern vermeiden? Was kann man an seinem eigenen Verhalten dieser Personengruppe gegenüber ändern, damit ihre oft unvermeidliche Anwesenheit beim Einsatz nicht mehr als zusätzliche Belastung, als zusätzlicher Stress empfunden wird? Wie geht man mit dieser, wenn man ehrlich ist, in jedem von uns vorhandenen Schaulust um? Ist sie völlig zu verwerfen, zu verteufeln oder "normal", ja sogar ein angeborenes "Lernelement" des menschlichen Sicherheitstriebes? Im Folgenden wird versucht, auf diese Fragen entsprechende Antworten zu geben.

Schaulust

Dieses Phänomen hat es zu allen Zeiten gegeben, Schaulust ist in allen Kulturen zu finden. Denken Sie nur an die Gladiatorenkämpfe, die Hexenverbrennungen, den Pranger, der teilweise bis in das 19. Jahrhundert hinein eine Unterhaltungsattraktion für das Volk darstellte. In der heutigen Zeit sind Bildberichte über Unfälle, Katastrophen und Kriegsgreuel in Fernsehen oder Zeitungen an die Stelle von Gladiatorenkämpfen getreten. Das "Reality-TV" oder Videozuschnitts von entsprechenden Schreckenszenen ersparen uns den Gang in die Kampfarena.

Zu allen Zeiten gab es eine Unterscheidung zwischen "guter" und "schlechter" Schaulust. Die daraus resultierenden Normen variierten jedoch im Laufe der Zeit und zwischen den Gesellschaften.

Schicht- und gruppenspezifische Verhaltensregeln, religiöse und philosophisch-ethische Leitlinien sowie die öffentliche Meinung schreiben vor, wieweit Interesse und Neugierde gehen und welche Mittel sie sich bedienen dürfen. Das Betrachten grauenvoller Bilder in seriösen Nachrichtensendungen oder -magazinen gilt in unserem heutigen Normgefüge mehrheitlich als durchaus akzeptabel; dagegen verurteilt man das Verweilen auf einer Brücke bei einem Hochwasser oder Massenunfall als unmoralisch. Teilweise wird es auch nur bestimmten Personengruppen erlaubt, derartige Ereignisse oder deren Opfer anzusehen, z.B. Journalisten, Wissenschaftlern, Juristen, Mediziner etc. Dabei wird allerdings die normative Erlaubnis nur dann erteilt, wenn gesellschaftlich akzeptierte Motive dies rechtfertigen, beispielsweise Forschungsinteresse, Informationspflicht oder Wahrheitsfindung.

Worauf beruht Schaulust?

In dem eingangs zitierten Artikel "Umgang mit Zuschauern" weisen die Autoren auf die Literatur hin, in der Ursachen für die Schaulust genannt werden: Die Arbeitsgruppe um Bühler (1928) postuliert ein angeborenes "Neugiermotiv". Nach v. Cube (1990) steht dagegen bei der menschlichen Neugier ein "Sicherheitstrieb" im Vordergrund: Durch das neugierige Erforschen von Unbekanntem gewinnt der Mensch an persönlicher Sicherheit. Wenn man dieser Interpretation folgt, würden Schaulustige somit nicht den Nervenkitzel suchen, sondern Informationen (z.B. wie der Unfall passieren konnte), um die Gefahr zu verringern, einmal selbst in eine solche Situation zu geraten. Sumpf (1995) meint, dass der Mensch durch das Zuschauen bei Unfällen versucht, sich Überlebensstrategien in bezug auf die lebensbedrohenden Risiken in seiner Umwelt (z.B. Straßenverkehr) anzueignen. Dieser Zusammenhang muss den Zuschauern nicht bewusst sein. Giesers (1989) und auch Buchmann (1987) deuten den Zwang hinzuschauen als unterbewussten Wunsch nach Bestätigung der eigenen Unversehrtheit beim Miterleben des Leides anderer.

Unabhängig von der Bezeichnung und den theoretisch vermuteten Ursachen bleibt das Phänomen selbst, also der Wunsch nach neuen Sinnesreizen, dem Menschen im Laufe seines Lebens weitgehend erhalten (Berlyne 1960)."

Alle erwähnten Theorien gelten im Prinzip für alle Sinneskanäle. Dass in ihnen die Schaulust besonders im Vordergrund steht, liegt darin, daß der Mensch mehr als 90 % seiner gesamten Information durch die Augen aufnimmt. Der Mensch ist also darauf angelegt, sich in seiner Umwelt vorwiegend aufgrund von visuellen Reizen zurecht-zufinden. Die Stimulation von Sinnesorganen und die Suche nach Informationen sind Grundmotive des Menschen. Schaulust per se sollte daher nicht verurteilt werden. Wenn also Neugier und Schaulust natürliche Bedürfnisse darstellen, die lediglich zeitlich und örtlich variierenden kulturellen und sozialen Normen unterworfen sind, dann sollte man zunächst Schaulustige allein wegen der Tatsache, dass sie zuschauen, noch nicht verurteilen.

Notwendigkeit der Intervention

Auch wenn Schaulust - wie dargelegt - nicht verurteilt werden sollte, kann es jedoch im Fall von Unfällen durchaus notwendig werden zu intervenieren:

1. Wenn Zuschauer von den Unfallopfern als unangenehm erlebt werden. Hierbei zeigt sich ein Zusammenhang mit der Schwere der Verletzung. Bei leichteren Verletzungen werden sie als sehr störend empfunden. Wenn das Unfallopfer massive Schmerzen erleidet, werden die Zuschauer nicht so stark wahrgenommen und somit als nicht so unangenehm erlebt (Remke 1991).
2. Auch auf die Helfer wirken Schaulustige häufig stark negativ emotionalisierend. Anscheinend empfinden Einsatzkräfte es nicht als sehr angenehm, wenn ihnen bei dieser Arbeit "auf die Finger" geschaut wird. Der durch die Zuschauer zusätzlich verursachte Stress wird noch größer, wenn es bei der Rettung Probleme gibt. Außerdem sehen sich die Helfer mit einer zusätzlichen Aufgabe konfrontiert, die das ohnehin schon hohe Stressniveau noch weiter anhebt. Statt sich voll auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren zu können, müssen sie zusätzlich noch Unfallopfer vor Schaulustigen abschirmen. Diese subjektive Irritation der Einsatzkräfte kann auch zu einer Minderung der Qualität ihrer wichtigen Arbeit führen, weshalb auch in solchen Situationen eine entsprechende Intervention angebracht ist.
3. Außer Diskussion steht wohl die Notwendigkeit einer Intervention, wenn Zuschauer durch ihre Anwesenheit die Rettungsabläufe behindern oder stören. Nach Bourauel u. Puhan (1993) ist mit 44 % die Behinderung durch Schaulustige die häufigste Ursache von Behinderungen des Rettungspersonals am Einsatzort!
4. Unwidersprochen bleibt wohl auch ein Einschreiten bei möglicher Selbstgefährdung der Zuschauer. Das erhöhte Erregungsniveau kann dazu führen, dass bei den Schaulustigen die kritische Wahrnehmung eigener Gefahrenmomente stark eingeschränkt ist. In diesem Fall muss das Rettungspersonal für den Zuschauer mitdenken und die entsprechende Verantwortung übernehmen, sprich, sie aus dem Gefahrenbereich entfernen.

All diese Gründe sprechen dafür, dem Empfinden von Verletzten und Helfern sowie der Sicherheit der Zuschauer und Helfer Vorrang vor der Schaulust zu geben.

Möglichkeiten einer Intervention

Jede Situation ist verschieden - dieser Satz gilt auch für den Umgang mit Zuschauern in Notfallsituationen. Daraus resultiert die Notwendigkeit von den im folgenden angeführten 3 Interventionsmöglichkeiten im Einzelfall "situationsgerecht" auch abzuweichen.

1. Das Zuschauen unattraktiv machen: Diese Maßnahme ist am Beginn eines Einsatzes zu setzen. Dies setzt voraus, dass es möglich ist, potentielle Zuschauer bei Schadensereignissen präventiv fernzuhalten, so dass die Schaulust gar nicht erst durch wahrnehmbare Reize aktiviert wird. (Einen Beitrag leistet hier die z.B. die stille Alarmierung). Beispielsweise könnte dies durch weiträumige Absperrungen, Sichtblenden oder sogar Tarnmaßnahmen geschehen. So vielversprechend diese Methoden theoretisch sein mögen, so wenig dürften sie in der Praxis realisierbar sein. Nur wenn sofort eine ausreichende Zahl von professionellen Helfern vor Ort ist, wären diese Aktionen zu erwägen. In der Realität haben die zu Einsatzbeginn vorhandenen Helfer wichtigere Aufgaben zu erfüllen als die in den meisten Fällen bereits vor Ort befindlichen Zuschauer abzuhalten.
2. Entfernen von bereits anwesenden Zuschauern aus dem Bereich des Ereignisses: Wenn Zuschauer bereits vor Ort sind, hat es in der Regel wenig Sinn, sie mit moralischen Appellen beeinflussen zu wollen. Insbesondere größere Menschenmengen sind auf diese Weise nicht zu beeindrucken. Der Grund ist ein sozialpsychologischer: Der einzelne orientiert sich am Verhalten der ihn umgebenden Personen. Wenn eine Menschenmenge als solche angesprochen wird, wird sich niemand aufgerufen fühlen, als erster zu handeln. Zudem könnte ein derartiges Vorgehen Widerstand ("Reaktanz") entstehen lassen: Schon allein aus Widerspruch gegenüber den Anweisungen von Helfern könnten

Zuschauer dann anfangen, auf ihr "gutes Recht auf Information" zu bestehen, oder darauf zu verweisen, sich auf öffentlichem Grund zu befinden. Auch der Hinweis auf eine Selbstgefährdung wird nur dann Effekt zeigen, wenn die Gefährdung deutlich spürbar ist oder einzelne Personen aus der Zuschauergruppe ein Beispiel geben und sich entfernen. So bleibt wahrscheinlich nur die Möglichkeit des direkten, deutlichen, nüchternen, klaren Appells, der mit spürbarem Ernst auf die entstandenen und zu erwartenden Behinderungen hinweist und gezielte und definierte Anweisung erteilt. Dabei weisen die Autoren des eingangs genannten Artikels auf Grund ihrer Beobachtungen und Erfahrungen darauf hin, dass in puncto entsprechender Durchsagen einige Merkmale besonders wichtig und zu beachten sind:

- Die geeignete Wortwahl und der richtige Tonfall: In der Praxis klingt in den entsprechenden Durchsagen des Helfers als Folge der durch das Ereignis ausgelösten Hektik häufig eine aggressive Grundstimmung durch, die bei den Empfängern (Schaulustigen) Protest, Widerstand und Gegenaggression erzeugt. Neben einem entsprechenden Sprachstil, durch welchen der Ernst der Lage und die Dringlichkeit der Aufforderung spürbar wird, ist, wie bereits hingewiesen, auch auf den richtigen Tonfall zu achten. Es soll mit ruhiger und tiefer Stimme gesprochen werden. Beides, Wortwahl und Tonfall sollte evtl. in Rollenspielen geübt werden.
- Die Gabe von spezifischen Instruktionen: Experimente zeigen hier eine deutliche Leistungsüberlegenheit der spezifischen Instruktion ("Wir brauchen dringend Platz für die eintreffenden Feuerwehrfahrzeuge! Bitte treten Sie 20 Meter zurück!") gegenüber einer ebenso intensiven, aber unspezifischen Instruktion ("Entfernen Sie sich bitte sofort von hier!"). Eine präzisierte Aufforderung ist in der Regel erfolgreicher als ein allgemeiner Appell. Sie wirkt zum einen weniger aggressiv und gibt zum anderen den angesprochenen Zuschauern die nötige Information, warum sie etwas tun sollten.

Selbst wenn diese psychologischen Hinweise beachtet werden, ist natürlich noch nicht garantiert, dass Zuschauer in der konkreten Situation auch entsprechend reagieren. Es wird deshalb in vielen Fällen nötig sein, diese Anweisungen auch nonverbal, d.h. durch Maßnahmen wie Abdrängen, durchzusetzen. Hier sollte - taktisch gesehen - sowohl mit Zug als auch mit Druck gearbeitet werden, d. h. von 2 unterschiedlich agierenden Einheiten sollten die hinteren Reihen einer Personengruppe von der Situation weggezogen und gleichzeitig die vorderen weggedrückt werden.

3. Das Einbinden von Zuschauern in Hilfsmaßnahmen: Die Idee, das Hilfspotential von Zuschauern zu nutzen, basiert auf den Aktivierungstheorien. Das durch die Wahrnehmung eines Unfallereignisses bei den Zuschauern erhöhte Erregungsniveau im Sinne von Hilfsbereitschaft kann genutzt werden, falls entsprechende Handlungsrichtungen vorgegeben und angestoßen werden. Konkrete Aufforderungen oder Hinweise zu helfen, würden somit von Zuschauern sogar in höherem Ausmaß als im Normalzustand befolgt bzw. realisiert. Es bietet sich also an, Zuschauer zur Hilfeleistung heranzuziehen. Im Folgenden werden einige mögliche Aufgaben angeführt, die Schaulustigen abhängig von der konkreten Situation und den gegebenen Umständen erteilt werden könnten.

Mögliche Aufgaben für Schaulustige

- (zusätzliche) Absicherung der Unfallstelle
- Hilfe bei Bergungen
- in einem definierten Abschnitt der Umgebung nach weiteren Verletzten suchen
- Decken besorgen (auch wenn genügend vorhanden sind)
- Infusionsflasche halten
- Feuerlöscher halten
- darauf achten, daß niemand in der Umgebung raucht
- Gasse für Rettungswagen freihalten
- mit Verletzten reden
- Rettungswagen zum Unfallort einweisen

Bei der Ansprache von Zuschauern zur Durchführung dieser Aufgaben ist folgendes Vorgehen zu empfehlen:

- Ein oder zwei Personen direkt ansprechen. Mögliche Formulierung: "Sie im hellen Mantel und Sie im roten Pullover." Nicht: "Könnte hier jemand helfen?"
- Blickkontakt aufnehmen. Freundlich, aber mit Nachdruck sprechen. Mögliche Formulierung: "Kommen Sie bitte nach vorn und helfen Sie mir."
- Konkrete Instruktionen geben. Mögliche Formulierung: "Spannen Sie dieses Absperrband in einem Abstand von 10 Metern um die Unfallstelle!" "Halten Sie die Infusionsflasche exakt in dieser Höhe! Sie darf nur 10 cm nach oben oder unten abweichen!"
- Für viele Aufgaben ist es günstig, nicht nur eine, sondern 2 oder 3 Personen anzusprechen, da sich diese dann in ihrer konkreten Aufgabe wechselseitig unterstützen, helfen, aber auch (zumindest unbewußt) kontrollieren können.

Zuschauer als Helfer

Wenn einzelne Zuschauer so als Helfer gewonnen werden, kann man sogar mit einer Modellwirkung rechnen, d. h. andere Zuschauer werden sich nun ihrerseits leichter tun, Hilfe zu leisten. Besonders in Zusammenhang mit der oben beschriebenen Aufgabe, Zuschauer aus der Situation zu entfernen, könnte man auf der Basis der offenbar gegebenen latenten Handlungsbereitschaft sogar erwägen, einige Zuschauer für genau diese Aufgabe einzusetzen. Unter Einbeziehung aller Hinweise könnte dies konkret etwa wie folgt umgesetzt werden: "Sie beide hier vorn in den grünen Mänteln, darf ich Ihre Namen haben?... Danke! Herr Huber und Frau Hauer, Sie können mir jetzt sehr helfen! Bitte halten Sie die anderen Zuschauer mindestens 20 Meter von hier entfernt! Wir brauchen hier dringend Platz für die Lagerung von den schwerverletzten Autoinsassen!" Es versteht sich von selbst, dass sich der professionelle Helfer, falls technisch möglich, nach der Aktion bei den eingesetzten helfenden Personen bedanken sollte, auch um die Bereitschaft zur Hilfeleistung bei einer eventuellen Wiederholung zu fördern.

Als Abschluss und zugleich Zusammenfassung dieses Artikels sollen einige Merksätze aus dem zitierten Kapitel "Umgang mit Zuschauern" angeführt werden:

Merksätze

- Schaulust kam zu allen Zeiten vor und ist in allen Kulturen vorzufinden
- Die Bewertung von Schaulust ist subjektiv und willkürlich - je nach Kultur und Zeitepoche
- Die Stimulation von Sinnesorganen und die Suche nach Informationen sind Grundmotive des Menschen. Schaulust per se sollte daher nicht verurteilt werden

Schaulust wird gehemmt durch:

überstarke Reize (z.B. schrecklicher Unfall, bei dem man lieber die Augen schließt als neugierig hinzuschauen),

- konkurrierende Motive z.B. Angst, selbst verletzt zu werden
- kulturelle Normen (z.B. Erziehung)
- Zuschauer beobachten entweder aus weiter Distanz, ohne zu stören, oder sie behindern aktiv oder passiv die Rettungsmaßnahmen. Eventuell vorhandene Tendenzen zur Hilfeleistung werden durch geringe Einschätzung der eigenen Kompetenz gehemmt. (Verantwortungsdiffusion = "bystander-effect" = paradoxe Reaktion, dass um so weniger geholfen wird, je mehr Zuschauer anwesend sind. Jeder Anwesende hat offenbar das Gefühl, es könnte ein anderer mit mehr Kompetenz anwesend sein).

Es sollte interveniert werden, wenn Zuschauer:

- insbesondere von Unfallopfern (aber auch von Helfern) als unangenehm erlebt werden
- die Hilfeleistung bzw. den Einsatz behindern oder
- sich selbst gefährden

Möglichkeiten des Umganges mit Zuschauern:

1. Das Zuschauen unattraktiv machen.
2. Zuschauer aus dem Bereich des Ereignisses mit Wort (freundlich!) und Tat entfernen.
3. Einbinden in Hilfsmaßnahmen - Zuschauer können mit einer ganzen Reihe von Aufgaben betraut werden. Dabei sollten 2 oder 3 Zuschauer direkt und freundlich, aber mit Nachdruck angesprochen und konkrete Instruktionen erteilt werden.

Literatur

H. Fiedler, B. Gasch und F. Lasogga: Kapitel 15 "Umgang mit Zuschauern". In "Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst" von J. Bengel (Hrsg.), Springer-Verlag 1997.