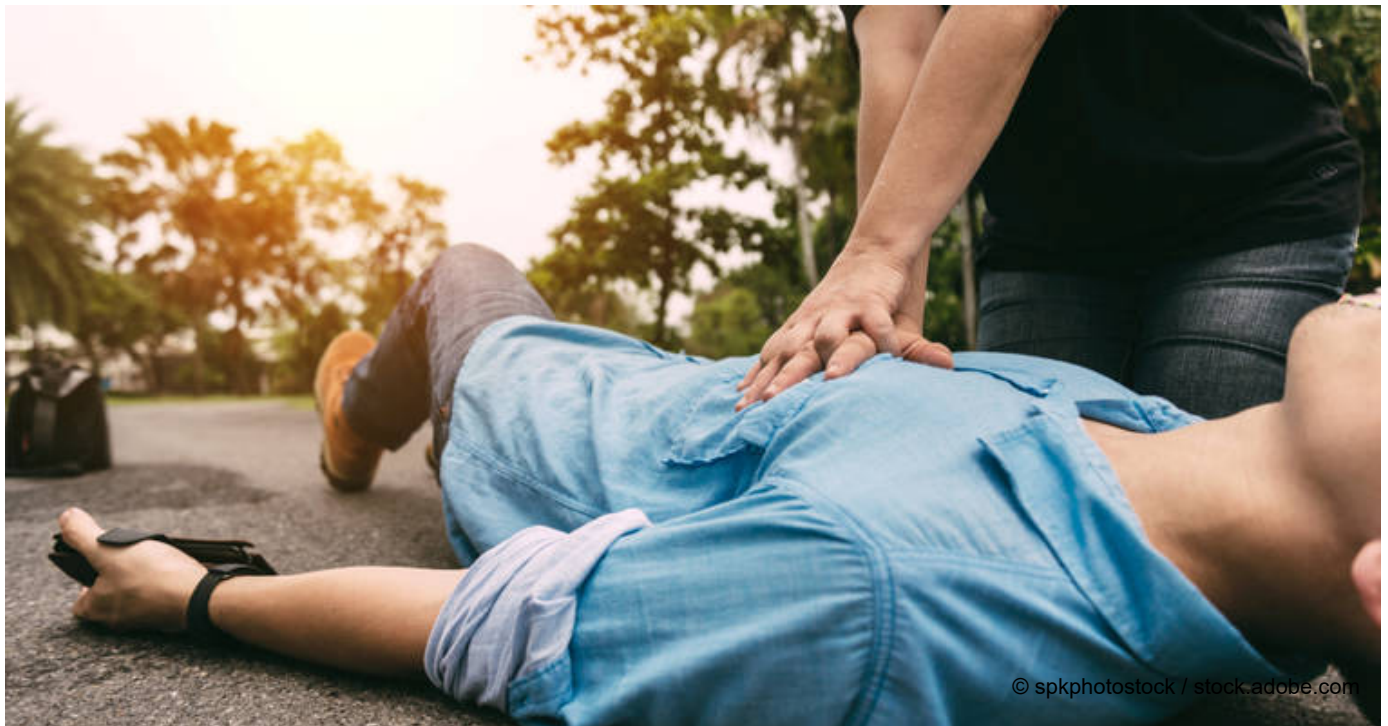


<< (/news-1722308.html) Zum Dossier: Psychologie im Alltag (/psychologie-im-alltag-2142209.html)
16.04.2018

Der Bystander-Effekt

von Nina Konopinski-Klein

Warum hilft denn keiner? Diese Frage stellt sich oftmals in Notfallsituationen – vor allem dann, wenn viele Menschen anwesend sind. Dahinter steckt ein psychologisches Phänomen, der Bystander Effekt.



Wer den Effekt kennt und weiß, auf welchen Mechanismen er beruht, tut sich in Situationen, die rasches Handeln und Helfen erfordern, leichter. Und das kann auch in der Apotheke tagtäglich gefordert sein.

Die Fallbeschreibung

Eine Mitarbeiterin der Apotheke, Frau Meyer, kam zu spät zur Arbeit und entschuldigte sich, dass sie unterwegs eine merkwürdige Situation erlebte, die sich dann allerdings als Notfallsituation herausstellte. Was ist passiert? Auf der Bank im Wartehäuschen der Bushaltestelle lag ein Mann bei dem nicht erkennbar war, ob er ohnmächtig ist, betrunken ist, oder nur schläft. Seine Kleidung war leicht beschmutzt, er selbst wirkte aber nicht ungepflegt. Die Wartenden haben in seine Richtung verstohlene Blicke geworfen; keiner wagte sich in seine Nähe und keiner überprüfte seinen Zustand.

Plötzlich bewegte sich der Mann und stöhnte laut. Die Wartenden fingen an zu diskutieren und Vermutungen anzustellen, was passiert sein konnte. Weiterhin unternahmen sie nichts. Nach einer Weile kam eine junge Frau hinzu und ging mutig und entschlossen auf den Liegenden zu. Sie fasste seine Hand, rüttelte an ihm und rief ihm Fragen zu. Da er nicht antwortete und nur stöhnte benachrichtigte sie den Notarzt. Der Arzt kam und diagnostizierte den Liegenden. Die Sanitäter holten ihn ab.

Fragen einer Zuschauerin

Frau Meyer hat selber (wie andere Wartenden) nicht geholfen, fühlte sich aber dadurch schlecht und stellte die ganze Situation in Frage:

- Warum hat keiner geholfen?
- Warum bin ich nicht diejenige gewesen, die Hilfe holte?
- Was passiert, wenn ich mich mal in solcher Situation befinden sollte?
- Was passiert, wenn jemand ohnmächtig in unserer Offizin umfallen sollte?
- Wer hilft dann?

Hintergrundwissen

Eine solche Situation kann tatsächlich jederzeit passieren: Man ist entsetzt darüber, dass keiner hilft und gleichzeitig sucht man für sich eine Entschuldigung bzw. Erklärung, warum man nicht half.

Haupteinflussfaktor: die Gruppengröße

Die Reaktionen der Passanten lassen sich durch ein psychologisches Phänomen erklären: den Bystander-Effekt bzw. Zuschauer-Effekt. Die Hauptaussage des Effektes ist folgende Feststellung: ob und wann Menschen in Notfallsituationen einschreiten, ist abhängig von der Anzahl der Bystander (Zuschauer). Je mehr Zuschauer, desto weniger wahrscheinlich wird es, dass eine bestimmte Person einschreitet und desto länger dauert es, bis überhaupt jemand einschreitet – die Gruppengröße wirkt sich deutlich auf die Zeitdauer zwischen dem Bemerkten einer Notsituation und dem Einschreiten und der Hilfeleistung aus.

Die Zusammensetzung der Gruppe ist dabei kaum von Bedeutung. So kann es passieren, dass sich in der Gruppe der Zuschauer eine Fachperson befindet, diese sich allerdings nicht zuständig fühlt. Es entsteht eine sog. Verantwortungsdiffusion – d.h. niemand fühlt sich persönlich verantwortlich, weil er annimmt, dass eine andere Person dieser Gruppe handlungsfähiger wäre.

Der Blick auf die anderen

Die Gruppe als Gesamtheit hat auch einen Einfluss auf die Hilfeleistung – so kann es zu einer kollektiven Fehlinterpretation der Situation kommen. Die Zeugen sind unsicher, wie sie die Situation einzuschätzen haben. Jeder orientiert sich an dem Verhalten der anderen. Da keiner einschreitet, wird die Situation bzw. das Ereignis als harmlos angesehen (**Pluralistische Ignoranz**).

Handeln in konkreten Situationen

Einige Überlegungen erleichtern das Verstehen und können eventuell eine richtige Entscheidung in entsprechenden Situationen herbeiführen.

Überlegungen auf der Seite der Helfer

Befindet man sich in einer Gruppe der Beobachter (passive Teilnehmer an einer Notsituation) laufen im Kopf der Menschen unbewusste, aber entscheidende Prozesse ab. Wie z. B. eine Kosten-Nutzen-Analyse des Helfens. Sehr schnell werden die Konsequenzen durchdacht und in Abhängigkeit von persönlichen Kosten/Konsequenzen wird eingegriffen oder auch nicht.

Welche Konsequenzen können das sein?

Materielle Konsequenzen: Muss ich mit irgendwelchen finanziellen Konsequenzen rechnen, wenn ich helfe bzw. nicht helfe? Bußgeld, zusätzliche Gebühren, materielle Verpflichtungen, sofortige Zahlung? Bin ich überhaupt versichert, wenn ich falsch handle?

Körperliche Konsequenzen: Entsteht ein körperlicher Kontakt zu der verletzten Person? Kann ich mich beschmutzen? Muss ich vielleicht jemanden heben? Kann ich das überhaupt? Habe ich Probleme bei Kontakt mit fremden Blut oder anderen Körperflüssigkeiten? Wird mir dann schlecht? Kann ich bestimmte Gerüche nicht vertragen?

Soziale Konsequenzen : Was sagen die anderen Zuschauer dazu, wenn ich mich um die verletzte Person kümmere? Wie reagiert meine Familie, wenn ich erzähle, dass ich ohne auf den Liegenden zu achten vorbei ging? Gehört die verletzte Person zu einer sozialen Gruppe, die ich vielleicht nicht besonders hoch achte?

Psychische Konsequenzen: In wie weit belastet mich diese Situation? Bin ich überhaupt imstande, jemandem zu helfen, oder fühle ich mich selbst sehr schwach und hilfsbedürftig? Bin ich grundsätzlich eine Helfernatur? Wie sehr tut mir dieser Mensch leid? Muss ich, nachdem ich evtl. nicht geholfen habe, später dauernd an diese Situation denken.

Abwägungen auf Seiten der Helfer

Die Kosten des Helfens und des Nicht-Helfens sind niedrig: Beispielsweise ist keine materielle Unterstützung nötig; die verletzte Person muss nicht gehoben werden, es reicht sie zu stützen; keiner merkt, ob ich helfe oder nicht; auch wenn ich nicht helfe, wird sich jemand um die verletzte Person kümmern; ich muss mir keine Gedanken mehr darüber machen.

Konsequenz: das Hilfeverhalten verändert sich hier abhängig von persönlichen Normen.

Die Kosten des Helfens sind niedrig, aber die des Nicht-Helfens sind hoch: Ich kann z. B. ganz schnell jemanden stützen, hoch heben; die hilfsbedürftige Person braucht keine materielle Unterstützung; ich bin hier wahrscheinlich die einzige Person mit Fachkenntnissen. Wenn ich nicht helfe, werde ich wegen unterlassener Hilfeleistung belangt; wenn ich nicht helfe, werde ich dauernd ein schlechtes Gewissen haben.

Konsequenz: Hier erfolgt eine direkte Hilfe.

Die Kosten des Nicht-Helfens sind niedrig, aber die Kosten des Helfens sind hoch: Wenn ich nicht helfe, merkt es sowieso keiner; ob ich helfe oder nicht, wird die Situation nicht ändern; es sieht doch gar nicht so schlecht aus; wenn ich helfe, komme ich zu spät zu meiner Besprechung oder zur Arbeit; ich werde meine Kleidung schmutzig machen.

Konsequenz: In solchen Fällen erfolgt keine Hilfestellung. Die potenziell helfende Person kann ohne weitere Folgen die Situation verlassen, die Anzeichen der Not ignorieren oder verleugnen

Sowohl die Kosten des Nicht-Helfens als auch des Helfens sind hoch: Ich werde mit Blut des Verletzten in Kontakt kommen („igitt“). Aber ich kann ihn hier nicht liegen lassen, sonst stirbt er womöglich; ich stehe am nächsten zu der verletzten Person und alle sehen, dass ich leicht heben könnte, aber mein Rücken verträgt das nicht.

Konsequenz: Hier erfolgt indirekte Hilfe (Notruf anrufen, jemanden anderen um Unterstützung bitten) oder Reinterpretation der Situation (dem Verletzten brauch ich nicht unbedingt helfen, andere werden das schon tun).

Individuelle Unterschiede spielen eine Rolle

Wichtig bei diesen Überlegungen sind allerdings auch Unterschiede zwischen den Einzelnen:

- Menschen können helfen, um ihre negativen Gefühle abzubauen.
- Menschen können aus Empathie zu anderen Personen helfen. Unter Empathie versteht man Gefühle wie Mitleid, Mitgefühl, Besorgnis oder Fürsorglichkeit.

Begünstigend für das Auftreten von Empathie ist die Übernahme der Perspektive der notleidenden Person.

Diese interpersonellen Einstellungen helfen, Verständnis für die eine oder andere Entscheidung zu haben und andere nicht für ihr Handeln in Notfallsituationen zu verurteilen.

Das Ereignis / Verhalten bemerken	<ul style="list-style-type: none"> • Ältere Dame am Tresen schwankt und wird blass • Die Kleidung eines Kunden ist mit Blut beschmiert • Ein Kunde spricht plötzlich undeutlich und wirkt verwirrt • Der Gesprächspartner wird zunehmend rot und schwitzt übermäßig
Das Ereignis / Verhalten als Notfall interpretieren	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Schwächeanfall? • Nasenbluten, Verletzung? • Schlaganfall? • Hypertensive Krise?
Verantwortung in der Situation übernehmen	<ul style="list-style-type: none"> • die Situation nicht als kleine Abweichung der Normalität betrachten • nicht warten, bis sich jemand darum kümmert • selbst sofort einschreiten und sich mit dem Notfall befassen
Eine zur Situation passende Hilfeleistung auswählen	<ul style="list-style-type: none"> • Kann ich helfen? • Wenn ja, was wäre in dieser Situation die beste Hilfe?
Entscheidung umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> • Erste Hilfe leisten • Notarzt anrufen • Kompetente Person holen

Helfen in Notfallsituationen erleichtern

Hier aus der Perspektive der notleidenden Person (Opfer):

Natürlich wünschen wir uns und unseren Nächsten, sich nie in einer solchen Lage befinden zu müssen. Sollte es aber passieren, kennen wir bereits die Gründe, warum die manchmal über Minuten entscheidende Hilfe nicht rechtzeitig kommt.

Sollte man sich in einer Notlage befinden und von anderen Personen nicht entsprechend wahrgenommen werden empfiehlt sich folgendes:

- Machen Sie die Umgebung auf sich aufmerksam. Rufen Sie oder geben Sie deutliche Zeichen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Notlage bemerkt wird

- Wenn möglich, äußern Sie deutlich, in welcher Lage Sie sich befinden: „Ich werde angegriffen und brauche Hilfe“, „Ich bin so schwach und mir ist schwindlig“, „Ich bin herzkrank und brauche einen Arzt“
- Schreie und Schmerzenslaute bieten mehrere Interpretationsmöglichkeiten – seien Sie so eindeutig wie möglich
- Sprechen Sie direkt eine Person an, die sich in Ihrer Nähe befindet: „Sie mit der roten Bluse, bitte helfen Sie mir“ – so beugen Sie die Verantwortungsdiffusion vor
- Sagen Sie, welche Art der Hilfe Sie brauchen, somit erleichtern Sie dem Angesprochenen die Entscheidung bezüglich der Art der Hilfe: „bitte rufen Sie den Notarzt/ die Polizei an“.

Praktischer Nutzen für die Apotheke

Notfälle passieren. Mal öfter, mal lange, lange Zeit keiner. Die Art, wie wir allerdings mit solchen Situationen umgehen, entscheidet, wie wohl und gut aufgehoben sich der Kunde in der Offizin fühlt und ob er zum sporadischen oder Dauerkunden wird. Nicht zuletzt wird auch mit erbrachter Hilfe unser eigenes Selbstbewusstsein unterstützt.

Die Autorin

Nina Konopinski-Klein ist Coach und Trainerin für Ärzte, Apotheker und weitere Mitarbeiter im Gesundheitswesen sowie Buchautorin (CCT-Coaching Consulting Training).

Serie: Psychologie in der Praxis

Teil 1: Das Gegenüber verstehen

(<https://www.apotheke-und-marketing.de/das-gegenueber-verstehen-2063632.html>)Teil

2: Verhalten erklären (<https://www.apotheke-und-marketing.de/verhalten-erklaeren-2136938.html>)

Teil 3: Der Bystander-Effekt

Teil 4: Wie macht sich die Neue? (<https://www.apotheke-und-marketing.de/wie-macht-sich-die-neue-2169338.html>)

Teil 5: Kunden nicht in Schubladen stecken (<https://www.apotheke-und-marketing.de/kunden-nicht-in-schubladen-stecken-2179029.html>)

Teil 6: Was ist aus unseren Zielen geworden? (<https://www.apotheke-und-marketing.de/was-ist-aus-unseren-zielen-geworden-2192002.html>)

Teil 7: Über den richtigen Umgang mit Stress (<https://www.apotheke-und-marketing.de/ueber-den-richtigen-umgang-mit-stress-2204261.html>)

Teil 8: Ich muss nicht – Ich will (<https://www.apotheke-und-marketing.de/ich-muss-nicht-ich-will-2231191.html>)

Teil 9: Fremd- und Selbstbild (<https://www.apotheke-und-marketing.de/fremd-und-selbstbild-immer-eine-unstimmigkeit-2239343.html>)