

## **Hilfeverhalten im Alltag und in Katastrophen aus psychologischer Perspektive**

Würde in einer deutschen Großstadt wie Berlin über einen längeren Zeitraum der Strom flächendeckend ausfallen, wären die Folgen weitreichend und potenziell verheerend. Die betroffene Stadt befände sich schlagartig in einer Situation, in der nichts mehr geht. Schon nach kurzer Zeit müsste der Katastrophenfall ausgerufen werden, weil die Grundversorgung der Bevölkerung nicht mehr gewährleistet wäre. Bei dem Auftreten eines derartigen Szenarios mit weitreichenden katastrophalen Folgen für die Bevölkerung würden die Hilfeleistungen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) an ihre Grenzen stoßen, da die Mitarbeiter\*innen von Polizei, Feuerwehr und Hilfsorganisationen und der Verwaltung selber unter den Systemausfällen leiden und die vorhandenen Ressourcen nicht ausreichen würden (Sticher et al. 2013). Der langanhaltende Stromausfall ist nur ein mögliches Szenario. Hochwasser, Pandemie oder terroristische Anschläge könnten ebenfalls zu einem Zusammenbruch kritischer Infrastrukturen mit katastrophalen Folgen führen. Deshalb erscheint es notwendig, dass die Bürger\*innen in das Katastrophenmanagement eingebunden und ihre Selbsthilfepotentiale aktiviert werden (Ohder/Sticher 2013). In diesem Beitrag soll der Frage nachgegangen werden, ob ein derartiges Hilfeverhalten der Menschen in der Katastrophe überhaupt erwartet werden kann. Hierzu wird auf die Erkenntnisse der Psychologie zum Hilfeverhalten eingegangen, um darauf aufbauend mögliche Ansatzpunkte für die Einbeziehung der Bevölkerung in das Katastrophenmanagement zu entwickeln.<sup>1</sup>

### *Die Psychologie des Hilfeverhaltens*

Der Mensch ist ein soziales Wesen. Seine Einbindung in kleinere und größere Netzwerke ist eine notwendige Voraussetzung für sein Überleben. Aber der Mensch ist nicht einfach das Produkt von äußeren Einflüssen, sondern mit seiner bio-psychologischen Grundausstattung tritt er in Wechselwirkung mit den Akteuren\*innen im Umfeld, die ihrerseits in spezifische Beziehungskonstellationen eingebunden sind. In diesem Interaktionsprozess bildet sich über die ge-

---

1 Diese Thematik wurde eingehend in den BMBF Forschungsprojekten TankNotstrom ([www.tanknotstrom.de](http://www.tanknotstrom.de)) und Kat-Leuchttürme ([www.kat-leuchtturm.de](http://www.kat-leuchtturm.de)) untersucht.

samte Lebensspanne ein Individuum aus, das einzigartig ist – eine Persönlichkeit. Dennoch stellt diese Einzigartigkeit eine spezifische Variante allgemein menschlicher Möglichkeiten dar. Um den Prozess der Ausbildung der Persönlichkeit zu verstehen, kann auf für alle Menschen grundsätzlich gültige regelhafte Zusammenhänge zurückgegriffen werden. Diese zu erfassen, ist das zentrale Anliegen der Sozialwissenschaften, die sich aus verschiedenen Perspektiven dem Menschen als bio-psycho-sozialem Wesen zuwenden. Eine der Sozialwissenschaften, die Psychologie, konzentriert sich besonders auf das Individuum, dessen Denken, Erleben und Verhalten. Bezogen auf das Thema Hilfeverhalten versucht die Psychologie folgende Fragestellungen, die sich den verschiedenen Teildisziplinen des Faches zuordnen lassen, zu beantworten:

- Gibt es eine genetische Prädisposition zum Hilfeverhalten? (Evolutionspsychologie)
- Wie entwickelt sich das Hilfeverhalten über die Lebensspanne? (Entwicklungspsychologie)
- Welche Einstellungen bzw. Motive weisen die Menschen auf, die anderen helfen? Wie unterscheiden sich die Menschen, die bereit sind zu helfen, von denjenigen, die nicht dazu bereit sind? (Persönlichkeitspsychologie oder Differentielle Psychologie)
- Warum verhalten sich Menschen in bestimmten Situationen hilfsbereit, in anderen hingegen nicht? Welche Merkmale der Situation fördern oder behindern Hilfeverhalten? (Sozialpsychologie)

Bevor nun diese Fragestellungen beantwortet werden, ist es sinnvoll, die Begrifflichkeiten zu klären.

Hilfeverhalten, prosoziales Verhalten sowie Handeln aus egoistischen und altruistischen Hilfemotiven

In der Literatur werden die Begriffe häufig unklar verwendet. Wichtig ist die Unterscheidung zwischen Verhalten und Handeln. *Verhalten* wird als die Gesamtheit aller von außen beobachtbaren Äußerungen eines Lebewesens definiert. Jeder Mensch verhält sich irgendwie, und zwar jederzeit. Hilfeverhalten und prosoziales Verhalten sind identische Begriffe. Hilfeverhalten bzw. prosoziales Verhalten umfasst alle Formen der beobachtbaren interpersonellen Unterstützung. Auch Nichtstun ist ein bestimmtes Verhalten. Wenn eine Person Hilfeverhalten nicht zeigt, obwohl sie einer anderen Person helfen könnte, die dringend Hilfe benötigt, sprechen wir von unterlassener Hilfeleistung.

*Handeln* hingegen meint ein zielgerichtetes, absichtsvolles Tun. Es geht dabei um die Motive, die eine Person antreiben, etwas zu tun oder zu unterlassen. Hierbei können egoistische und altruistische Motive unterschieden werden.

Egoistisch motivierte Hilfe ist dann gegeben, wenn die helfende Person mit ihrem Handeln ihr eigenes Wohlergehen steigern will. Altruistisch motivierte Hilfe zielt hingegen darauf ab, das Wohlergehen der anderen Person zu steigern. Die altruistische Hilfe kann sogar so weit gehen, dass die Person bereit ist, für die Steigerung des Wohlergehens der anderen Person deutliche Nachteile für sich in Kauf zu nehmen. Egoistische und altruistische Motive treten aber durchaus häufig zusammen auf (Bierhoff 2010, S. 215). Wenn z.B. Person A dem/der kranken Nachbar\*in hilft, tut sie nicht nur etwas für ihn, sondern steigert damit ebenfalls ihr Wohlergehen, weil sie für dieses Verhalten Anerkennung erhält.

Bei der Unterscheidung zwischen Verhalten und Handeln handelt es sich um verschiedene Sichtweisen auf ein und denselben Gegenstand. Prosoziales Verhalten ist gesellschaftlich erwünscht – dies gilt für den Alltag und in ganz besonderem Maße im Fall einer Katastrophe. Ob die Menschen diese Hilfeleistung aus egoistischen oder altruistischen Motiven erbringen, ist zweitrangig. Dass dieses Verhalten aber gezeigt wird, ist am ehesten gewährleistet, wenn die Person zum Helfen motiviert ist, das heißt sie muss willentlich das Ziel anstreben, etwas zu tun, was dem oder den Anderen nützt. Dass sie dabei auch egoistische Motive befriedigt, ist für den Hilfeempfänger weitgehend unbedeutend. Dieses helfende Handeln orientiert sich an den Erwartungen Anderer. Im Prozess der Sozialisation werden mit der Übernahme bestimmter Rollen diese Erwartungen gelernt. Daraus leiten sich Normen ab, die das Miteinander regulieren: Von der/dem Krankenpfleger\*in wird erwartet, dass sie dazu beiträgt, dass es den Patienten besser geht. Eltern sollen den Entwicklungsprozess ihrer Kinder fördern. Die Lehrenden sollen den Lernenden Wissen und Kompetenzen vermitteln, die sie lebensstüchtig machen etc. Diese Beispiele verdeutlichen, dass in vielen Fällen Erwartungen, durch das eigene Handeln das Wohlergehen Anderer zu berücksichtigen, mit der Rolle – sei es eine Berufsrolle oder eine private Rolle – untrennbar verbunden sind. Durch die Übernahme von Rollen wird das prosoziale Verhalten als ein notwendiger Garant des gesellschaftlichen Zusammenlebens kulturell absichert.

### Genetische Prädisposition zum Hilfeverhalten

Umfangreiche Forschungsergebnisse verdeutlichen, dass zur Grundausstattung von Tier und Mensch sowohl prosoziales als auch das aggressives Verhalten zählt (Sticher 2016). Die Evolutionspsychologie oder evolutionäre Sozialpsychologie (Archer 2003) geht davon aus, dass Verhaltensweisen funktional sind, wenn sie individuelle bzw. kollektive Überlebenschancen erhöhen. Sind diese Verhaltensweisen genetisch verankert, dann ergibt sich daraus ein Selektionsvorteil. De Waal legt in seinem Buch „Das Prinzip Empathie“ (2011) dar, dass

die Empathie in der Evolution für den Zweck der Brutpflege entstand, um dadurch die Überlebenschancen für den Nachwuchs zu verbessern. Diese so entstandene Fähigkeit zur Empathie konnte in der Folge auch auf andere Beziehungen angewandt werden. Bei Blutsverwandten macht prosoziales Verhalten und sogar Altruismus, bei dem das eigene Überleben gefährdet wird, Sinn, weil dadurch die Gesamtfitness, die Chance des generellen Überlebens des eigenen Genpools, steigt (Burnstein 2005). Auch in kleineren Gemeinschaften, in denen man aufeinander angewiesen ist, erweist sich Kooperation als nützlich für den/die Einzelne\*n und die Gruppe.

De Waal zeigt weiterhin, dass Helfen auf Empathie basiert. Er unterscheidet zwischen drei Stufen der Empathie, die auf unterschiedlichen kognitiven Voraussetzungen basieren: Auf der primitivsten Ebene ist die „emotionale Ansteckung“ angesiedelt. Dabei handelt es sich um einen unwillkürlichen Reflex, der durch die Beobachtung hilfebedürftiger Anderer ausgelöst wird. Auf der zweiten Ebene entwickelt sich die Sympathie, die ein gesteigertes Bewusstsein für die Gefühle anderer voraussetzt. Aus der Sympathie erwächst der Drang, alles zu tun, was erforderlich ist, damit es dem/der Anderen besser geht. Aber erst auf der höchsten Ebene ist die Perspektivübernahme gegeben, die eine zielgerichtete Hilfe möglich macht, die auf die spezifische Bedürfnislage des/der Anderen eingeht (de Waal 2008).

Die differenzierten Beurteilungsprozesse, die dem menschlichen Hilfeverhalten zugrunde liegen, lassen sich nicht allein durch den Rückgriff auf die Genetik erklären. Auch wenn prosoziales Verhalten eine angeborene Grundausstattung des Menschen darstellt, lässt sich aus der Genetik lediglich eine Verhaltensmöglichkeit, keine Zwangsläufigkeit ableiten. Gene beeinflussen das Verhalten nicht direkt, sondern lediglich indirekt. Wenn Gene aktiv sind, hat dies die Produktion bestimmter Proteine zur Folge. Proteine sind an allen wesentlichen Stoffwechselstörungen als Hormone oder Enzyme beteiligt. Für die Entstehung von prosozialem Verhalten kommt dem Bindungshormon Oxytocin eine wichtige Bedeutung zu. Mit der Ausschüttung dieses Hormons steigt lediglich die Bereitschaft zur Empathie (Hurlemann 2010). Ob aber, selbst wenn dies Hormon produziert wird, in einer konkreten Situation prosoziales Verhalten gezeigt wird, hängt unter anderem davon ab, wie die bestehende Beziehung bewertet wird.

Befunde aus allen Kulturen deuten darauf hin, dass das Geben und Empfangen dem Prinzip der Reziprozität folgt. Damit ist bezogen auf das Hilfeverhalten gemeint, dass Menschen prosozial handeln, weil sie erwarten, dass sie im Gegenzug von anderen ebenfalls Hilfeleistung erhalten. Aus evolutionspsychologischer Sicht erhöht ein derartiges Einverständnis über gegenseitige Hilfe im Sinne von „Ich helfe dir jetzt – unter der Bedingung, dass du mir hilfst, wenn ich selbst Hilfe brauche“ ebenfalls die Überlebenswahrscheinlichkeit

(Aronson et al. 2008, S. 352). Die Menschen sind durch die genetisch verankerte Reziprozitätsnorm in einem Netz aus gegenseitiger Dankesschuld miteinander verbunden. Es muss nicht notwendigerweise genau die Person mir helfen, der ich geholfen habe, sondern es kann sich auch um eine *indirekte Reziprozität* handeln: Menschen handeln prosozial, weil sie glauben, in der Zukunft selbst Nutznießer von prosozialem Verhalten zu sein. Wenn eine Person sich durch ihr prosoziales Verhalten den Ruf erwirbt, ein vertrauenswürdiger, hilfsbereiter Mensch zu sein, hat dies für sie auch einen Langzeitwert (Barclay 2004).

Die Erwartung der Reziprozität kann allerdings ausgenutzt werden. Zum Schutz davor wird die Gültigkeit der Norm auf bestimmte Umstände beschränkt und mit Qualitäten von sozialen Beziehungen in Verbindung gebracht. Sie gilt z.B. nur unter der Bedingung, dass „ein großes Maß an Vertrauen zwischen Helfendem und Hilfeempfänger, Stabilität der Gruppenmitgliedschaft, Beständigkeit der Gruppe und ein hohes Maß der Erkennbarkeit der Gruppenmitglieder“ besteht (Voland 1993 in Bierhoff 2003, S. 323).

Reziprozität stellt ein universelles Phänomen dar, das in allen Kulturen auftritt und die Voraussetzung dafür bildet, dass sich stabile soziale Systeme entwickeln können. Dennoch lassen sich bezogen auf die Ausprägung der spontanen Hilfebereitschaft, die Häufigkeit des Gebens und Nehmens und den dadurch in Gang gesetzten Kreislauf der wechselseitigen Verstärkung kulturelle Unterschiede finden. Levine und seine Mitarbeiter (2001) führten in 23 Großstädten Studien durch, in denen die Reaktionen der Menschen auf drei Situationen beobachtet wurden, in denen Menschen Hilfe benötigen. Hierbei handelt es sich um eine blinde Person, die eine Straße überqueren will, um eine Person, die auf der Straße einen Füller verliert und eine Person, deren Bein bandagiert ist und der Blätter auf den Boden fallen. Es zeigten sich deutliche Unterschiede in der spontanen Hilfeleistung der Bevölkerung der verschiedenen Städte. Diese Unterschiede korrelieren mit der ökonomischen Produktivität der Länder (Je höher die Produktivität, desto weniger Hilfeleistung), mit klimatischen Bedingungen (Hilfebereitschaft ist höher bei extremen Temperaturen) sowie mit der kulturellen Orientierung (Individualismus versus Kollektivismus: Je stärker sich die Person als Teil der Gesellschaft wahrnimmt, desto höher ist die Hilfebereitschaft).

Die Untersuchungen von Levine verdeutlichen, dass das Verhalten von dem kulturellen Kontext beeinflusst wird. Am stärksten wirkt allerdings auf die Person die von ihr als bedeutsam erachtete Bezugsgruppe ein. Je mehr sich die Person einer bestimmten Bezugsgruppe zugehörig fühlt, umso stärker wird sie deren Verhaltensnormen internalisieren und zur Grundlage ihres Verhaltens machen.

## Entwicklung des Hilfeverhaltens

Auch wenn die Möglichkeit von prosozialem Verhalten besteht, müssen bestimmte Voraussetzungen im Entwicklungsprozess gegeben sein, damit dieses Potential nicht verkümmert. Um prosozial zu handeln, muss Mitgefühl erworben werden. Dies ist aber nur möglich, wenn die Emotionsmimik der Mitmenschen richtig interpretiert wird. Schon im Alter von zwei Jahren gelingt es Kindern, negative Emotionen anderer Menschen einzuschätzen. Die korrekte Interpretation der positiven und negativen Emotionsmimik gelingt Drei- bis Vierjährigen schon zu fast 70 Prozent. Diese angeborene Komponente wird allerdings im Laufe des Sozialisationsprozesses verstärkt oder gemindert. Die Ausprägung der Perspektivübernahme wird durch einen Erziehungsstil der Wärme und Empathie deutlich gefördert. Entscheidend ist die Einbettung des Erziehungsverhaltens in ein wertschätzendes Beziehungsklima, das dem Kind vermittelt, dass es geliebt wird – auch wenn Probleme auftauchen. Wenn das Kind erfährt, dass seine Eltern seine Perspektive übernehmen, die Welt aus seiner Sicht sehen, um dann nach angemessenen Wegen zur Lösung von kleineren und größeren Problemen zu suchen, fördert dies dessen Fähigkeit, empathisch zu handeln (vgl. hierzu Bierhoff 2010, S. 47ff.). Die Eltern fungieren als Modell für die Kinder: Zeigen sie empathisches Verhalten auch gegenüber fremden Menschen, steigt die Bereitschaft der Kinder, dies Verhalten nachzuahmen. Erfahren Kinder hingegen massive physische (und damit in der Regel untrennbar verbundene psychische) Gewalt im Nahumfeld, führt dies zu hohem Stress, der die eigene Emotions- und Verhaltenskontrolle deutlich erschwert bzw. dazu beiträgt, dass ein Muster ungünstiger Emotions- und Verhaltenskontrolle erlernt wird. Diese Personen sind auch als Jugendliche und Erwachsene stark auf ihr Eigenerleben, vor allem auf ihre selbstbezogenen Befürchtungen und Ängste fokussiert (Hosser 2005).

Um die Hilfbereitschaft und das Hilfeverhalten eines Menschen zu verstehen, kommt dem Lernprozess in der Familie folglich eine besondere Wichtigkeit zu. Aber das Lernen findet lebenslang statt. Neue Vorbilder und vielfältige kulturelle Einflussfaktoren wirken im weiteren Entwicklungsprozess auf die Person ein und überlagern die Einflüsse der primären Sozialisation. In neuen Gruppen in der Schule, der Freizeit, der Ausbildung und der Arbeitswelt werden spezifische Regeln und Normen vermittelt, die durchaus von den im familiären Kontext vermittelten Regeln abweichen. Der Verstoß gegen gruppenspezifische Ausformungen der Norm der sozialen Verantwortung, der Fairness oder der Gerechtigkeit ruft die Missbilligung bedeutsamer Anderer hervor. Da das Individuum meistens Mitglied verschiedener Gruppen oder sozialer Systeme ist, hängt die Wirkung der gruppenspezifischen Normen entscheidend da-

von ab, ob die Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe in der aktuellen Situation salient ist oder nicht.

### Die Hilfbereitschaft als stabiles Merkmal der Person

Die Forschungsergebnisse der differentiellen Psychologie (Persönlichkeitspsychologie) zeigen, dass die Hilfbereitschaft als Resultat des unterschiedlich gestalteten Sozialisationsprozesses deutlich von Person zu Person variiert und eine hohe Stabilität über die Zeit hinweg aufweist (Eisenberg et al. 1999). In der psychologischen Literatur wird von der „prosozialen Persönlichkeit“ gesprochen, aber eigentlich passt der Begriff „altruistische Persönlichkeit“ besser, denn diese Person ist durch die dauerhafte Tendenz charakterisiert, sich in andere hineinzusetzen und mitzufühlen. Dieser relativ stabile Persönlichkeitsfaktor wird „dispositionale Empathie“ genannt (im Unterschied zu der situationalen, nur in einer konkreten Situation auftretenden Empathie). Diese Persönlichkeit ist in der Lage und willens, die Perspektive einer anderen Person zu übernehmen, um diese besser zu verstehen. Wichtig hervorzuheben ist, dass die Perspektivübernahme nur in Verbindung mit dem Gefühl der Sorge und Anteilnahme zu („echtem“) Hilfverhalten führt. Auch ein Psychopath kann durchaus über eine ausgeprägte Fähigkeit der Perspektivübernahme verfügen, setzt diese aber zur Steigerung seiner Macht ein. Des Weiteren ist eine prosoziale bzw. altruistische Persönlichkeit dadurch charakterisiert, dass sie nach einer gerechten Welt strebt (Glaube an die gerechte Welt) und sich zur Hilfeleistung besonders gegenüber Menschen, die unverdient Unglück erleben, verpflichtet fühlt (Verantwortungsbewusstsein). Für ihr helfendes Handeln ist aber noch ein weiterer Faktor wichtig: die interne Kontrollüberzeugung. Gemeint ist damit, dass die Person die fundamentale Überzeugung ausgebildet hat, durch ihr Verhalten etwas bewirken zu können und nicht ein Spielball fremder Mächte zu sein. Allerdings sollte auch die „instrumentelle Handlungsbereitschaft“ gegeben sein. Die Voraussetzung hierfür ist, dass die Person über Kompetenzen verfügt, die sie in der Situation einbringen kann, um hilfreich zu sein. Bei der prosozialen Persönlichkeit ist das Helfen darüber hinaus überwiegend mit positiven Gefühlen verbunden (vgl. hierzu Bierhoff 2010, S. 59f.).

Zusammengefasst weist eine Person mit einer hohen und stabilen Ausprägung an Hilfbereitschaft, die über das zu erwartende Verhalten hinausgeht, folgende Merkmale auf:

- Sie übernimmt stärker als andere die Perspektive einer hilfebedürftigen Person, um diese zu verstehen (Perspektivübernahme).
- Sie nimmt Anteil an der Situation dieser Person (Anteilnahme).
- Sie hat eine hohe Sensibilität für Ungerechtigkeit entwickelt (Glaube an die gerechte Welt).



- Sie übernimmt in hohem Maße Verantwortung, um diese Ungerechtigkeit auszugleichen bzw. die Situation zu verändern (Verantwortungsbewusstsein).
- Sie weist eine interne Kontrollüberzeugung auf, ist davon überzeugt durch ihr Handeln etwas bewirken zu können (interne Kontrollüberzeugung; Selbstwirksamkeit).
- Sie verfügt über Kompetenzen, die sie in der Situation einbringen will (instrumentelle Handlungsbereitschaft).
- Sie hat Freude daran anderen zu helfen.

### Der Einfluss der Situation

Das Handeln eines Menschen findet immer in einer konkreten Situation statt. Die Charakteristika dieser Situation können so herausragend sein, dass selbst Personen Hilfeverhalten zeigen, die nicht die Charakteristika einer „prosozialen Persönlichkeit“ aufweisen. Der Sozialpsychologe Philip Zimbardo spricht in seinem Buch „Der Luzifer-Effekt“ (2008) von der „Banalität des Heldentums“. Es sind „übermächtige situative Kräfte“, die die Person veranlassen, zu handeln und nicht untätig zu sein. Durch diese werden selbst die Menschen zum Handeln veranlasst, die im Alltag eher als egozentrisch und wenig hilfsbereit von ihren Mitmenschen beschrieben werden, d.h. die Bedeutung der dispositionellen Neigung tritt in den Hintergrund.

„Die Banalität des Bösen hat vieles gemein mit der Banalität des Heldentums. Keines der beiden Attribute ist eine direkte Folge individueller dispositioneller Neigungen: es gibt keine speziellen inneren Attribute von Pathologie oder Güte, die in der menschlichen Psyche oder dem menschlichen Genom angesiedelt sind. Beide Zustände entstehen zu bestimmten Zeiten in bestimmten Situationen, in denen bestimmte Individuen durch übermächtige situative Kräfte zu der Entscheidung getrieben werden, zu handeln statt untätig zu bleiben.“ (Zimbardo 2008, S. 447)

Nach Meinung von Zimbardo ist es ein fundamentaler Attributionsfehler, dass wir zu oft davon ausgehen, dass die Merkmale des Menschen die wichtigste Ursache seines Verhaltens sind und dabei die Macht der Umstände vernachlässigen. Zu dieser Macht der Umstände zählen auch die vom jeweiligen System definierten Verhaltensnormen, die vorgeben, welche Verhaltensweisen der Akteur\*innen akzeptabel sind. In Abhängigkeit von diesen Verhaltensnormen werden Gratifikationen verteilt, die für das Individuum als Mitglied des Systems Motivation für die Ausführung von Verhalten sind und Identität stiften. Zimbardo kommt zu dem Ergebnis, dass in den allermeisten Fällen aus situativen Kräften der Impuls zum Handeln entsteht.

Die hohe Bedeutung der Situationsfaktoren wird auch durch die Untersuchungen von Latané und Darley (1976) hervorgehoben. Sie beschäftigten sich



mit der Frage, warum Hilfeleistung nicht stattfindet. Ausgangspunkt war der Fall der Kitty Genovese in New York: 1964 beobachteten 38 Anwohner\*innen von ihren Wohnungen aus etwa um drei Uhr nachts in einem gutbürgerlichen Vorort von New York den sich über eine halbe Stunde hinziehenden Mord an der 28jährigen Kitty Genovese. Obwohl dies auf offener Straße geschah und das Opfer laut schrie, kam niemand der Frau zur Hilfe (Rosenthal 1964).

Latané und Darley verdeutlichen, dass die unterlassene Hilfeleistung das Ergebnis eines Beurteilungsprozesses ist. Wenn die Person sich unsicher ist, ob sie in der Situation helfen soll oder nicht, dann führt die Anwesenheit mehrerer untätiger Personen dazu, ebenfalls nichts zu tun (Non-helping Bystander Effekt). Es besteht dann eher die Neigung, die Situation für harmlos zu halten (pluralistische Ignoranz). Zugleich fällt es leichter, die Verantwortung in der Situation von sich selber weg auf die anderen Anwesenden zu schieben (Diffusion der Verantwortung). Selbst wenn die Person erkennt, dass eine Notsituation vorliegt und sie eigentlich handeln müsste, löst die Anwesenheit vieler Angst aus. Sie befürchtet von den anderen negativ bewertet zu werden, wenn sie die Hilfeleistung durchführt. Diese Befürchtung ist nachvollziehbar, wenn kein hinreichendes Wissen oder Können vorliegt.

Bezogen auf das Hilfeverhalten kann daraus abgeleitet werden, dass die Wahrscheinlichkeit, dass eine Person hilft, die mit einer Notlage konfrontiert ist, voraussetzt, dass die Situation eindeutig für sie als eine erkannt wird, in der sie eine wichtige Rolle als helfende Person einnehmen sollte. Die Anwesenheit mehrerer Personen kann für die Übernahme der Rolle hinderlich sein, wenn z.B. die Bewertungsangst für diese Person einen hohen Stellenwert einnimmt. Sie kann aber auch förderlich sein, da das gemeinsame Handeln mehrere Personen die Motivation des/der Einzelnen zu helfen steigert und sich die Kompetenzen der einzelnen durchaus sinnvoll ergänzen können.

### Hilfeverhalten als Ergebnis eines Informationsverarbeitungsprozesses

Es kann folglich festgehalten werden, dass die Auftretenswahrscheinlichkeit des prosozialen Verhaltens nur zu verstehen ist, wenn sowohl die Merkmale der Person als auch die Merkmale der konkreten Situation einbezogen werden.

Wie diese Einflussgrößen zusammen wirken, lässt sich am besten verdeutlichen, wenn das Hilfeverhalten in der konkreten Situation als Ergebnis des Prozesses der Informationsverarbeitung verstanden wird, der sich in verschiedene Schritte oder Phasen untergliedern lässt. Hierbei wird in jeder Phase auf die im Gedächtnis gespeicherte „Datengrundlage“ zurückgegriffen. Diese umfasst persönliches und sozial geteiltes Wissen, erworbene Skripte für eine Vielzahl von Situationen, gewohnte Reaktionstendenzen etc. Die Fragen, die sich die Person in der jeweiligen Situation stellt, werden unter Rückgriff auf ihre

Sozialisation und die aktuell salienten Identitätsfacetten, zu der auch die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Bezugsgruppe gehört, beantwortet.

Diese „Datengrundlage“ wird aber ihrerseits durch die neuen Informationen beeinflusst und verändert. Die Dynamik dieses Prozesses lässt sich besonders gut in Anlehnung an das Schaubild von Crick und Dogde (1994, S. 76; dies. 2002, S. 375) verdeutlichen.

Abb.1: Prozess der Informationsverarbeitung (vgl. hierzu Crick/Dodge 1994, S. 76)



Im ersten Schritt der Enkodierung werden die internen und die externen Hinweisreize wahrgenommen. Wenn die externen Merkmale der Situation so eindeutig sind, dass erkennbar ist, dass die beobachtete Person sich in einer Notlage befindet, dann geht von dieser Situation eine starke Aufforderung zum Handeln aus – selbst für Personen, die sich im Alltag wenig prosozial verhalten.

Was aus der Vielzahl der Reize ausgewählt wird, stellt allerdings einen sehr subjektiven und hoch selektiven Prozess dar (Sticher 2007).

Im zweiten Schritt werden die inneren und äußeren Hinweisreize unter Rückgriff auf die individuellen Gedächtnisinhalte eingehender bewertet. Die Interpretation umfasst die Suche nach Ursachen für das Wahrgenommene. Unser Verhalten, so die zentrale Aussage der Attributionstheorien (Weiner 1995), hängt entscheidend von den zugeschriebenen Ursachen ab: Wenn sich eine Person in einer Notlage befindet, stellen sich folgende Fragen: Warum benötigt diese Person Hilfe? Ist die Person für diese Notlage selber verantwortlich oder nicht? Wenn eine Person an der Notlage nicht selbst schuld ist und diese auch nicht alleine lösen kann, führt dies zu prosozialen Gefühlen und zu erhöhter Hilfebereitschaft. Wird die Person für die Notlage aber selbst verantwortlich gemacht, geht dies mit dem Gefühl von Ärger und einer reduzierten Hilfebereitschaft einher (Schmidt/Weiner 1998). Zur Bewertung dieser Hinweisreize werden lebensgeschichtlich geformte Selbst- und Fremdbilder aufgerufen. Diese Gedächtnisinhalte haben mit hoher Wahrscheinlichkeit den Abruf weiterer Interpretationen und damit verbundener Gefühle und Verhaltensmuster zur Folge.

Die sich anschließende Zielklärung kann durchaus hoch konfliktbehaftet sein. Gerade in Situationen mit hoher Erregung und wenig verfügbarer Zeit handelt es sich um eine Zielklärung unter erschwerten Bedingungen. Die Person fragt sich z.B.: Fühle ich mich aufgrund von persönlichen Werten und/oder Normen der sozialen Gruppe, der ich mich zugehörig fühle, moralisch verpflichtet zu helfen? Welche Gründe gibt es, die für oder gegen die Übernahme von Verantwortung sprechen? Sind die eigenen Interessen oder andere Verpflichtungen wichtiger als zu helfen?

Bevor eine Auswahl aus den verschiedenen Verhaltensmöglichkeiten getroffen wird, muss die Person ihre Verhaltensmöglichkeiten analysieren. Welches Repertoire an Wissen und Können, welche sozialen Kompetenzen sind verfügbar? Sind durch vergangene Lernerfahrungen bestimmte situative Merkmale gewohnheitsmäßig mit Verhaltensweisen verknüpft, dann tritt ein gewisser Automatismus ein und andere Verhaltensweisen werden erst gar nicht ausgetestet.

Bevor das Verhalten ausgeführt wird, werden gedanklich die möglichen Folgen vorweggenommen: Welche Gewinne, welcher Nutzen einerseits und welche möglichen Verluste, welche Kosten andererseits sind mit dem Hilfeverhalten kurz- und/oder langfristig verbunden? Wie wirkt sich das Helfen bzw. Nichthelfen auf das Bild aus, das ich von mir selbst und andere von mir haben? Je stärker intensive Gefühle mit im Spiel sind, umso geringer ist die Bedeutung rationaler Überlegungen. Kurzfristige positive Folgen haben dann stärkeres Gewicht als negative langfristige Folgen.

Das ausgewählte Verhalten wird ausgeführt und hat bestimmte Folgen, die ein Element der neuen Situation werden und den Prozess, der oft innerhalb von Sekunden abläuft, neu beginnen lassen. Es ist zu erwarten, dass mit der Abschwächung der Notlage bzw. deren Verstetigung über einen längeren Zeitraum aufgrund eines ‚Gewöhnungseffekts‘ die Bereitschaft zu prosozialem Verhalten zurückgeht.

### Hilfeverhalten in Katastrophen

Nachdem die Grunderkenntnisse der Psychologie zum prosozialem Verhalten bzw. dem helfenden Handeln des Individuums dargestellt wurden, stellt sich die Frage nach dem Hilfeverhalten der Menschen in Katastrophen. Katastrophen sind dadurch gekennzeichnet, dass die Normalität radikal durchbrochen wird: die selbstverständlichen Alltagsprozesse können aufgrund der Verknappung oder dem Fehlen von notwendigen Ressourcen (Trinkwasser, Lebensmittel, Energie, gesundheitliche Versorgung, soziale Netzwerke etc.) nicht mehr oder nur noch in reduziertem Maße gewährleistet werden. Hierbei ist es sinnvoll, die Katastrophen hinsichtlich des Schweregrades, der Dauer und der Ursachen bzw. deren Vorhersehbarkeit zu unterteilen. So sind z.B. bei Hochwasser die Bewohner\*innen einer Region gezwungen, ihre Wohnungen unter Umständen für einen längeren Zeitraum zu verlassen, aber ihre Gesundheit ist nicht oder nur in Ausnahmefällen gefährdet. Anders gestaltet sich die Auswirkung z.B. bei einem Erdbeben oder einer Pandemie. Die Menschen sind von dieser Ausnahmesituation in Abhängigkeit von ihrer Lebenslage sehr unterschiedlich betroffen. Die Vulnerabilität bzw. Resilienz, d.h. die Verletzbarkeit und die Widerstandsfähigkeit, ist bezogen auf „die Bevölkerung“ sehr differenziert zu betrachten. Die Katastrophe kann eine Gruppe von Menschen z.B. aufgrund ihrer gesundheitlichen Verfassung und ihres ökonomischen Status besonders betreffen. Wie mit den Folgen umgegangen wird, ist aber auch von immateriellen Ressourcen wie z.B. der Einbettung der Personen in ein Beziehungsnetzwerk, abhängig. In einer derartig extremen Situation ist die Annahme naheliegend, dass die Betroffenen zunächst alles tun werden, um ihr eigenes Überleben bzw. die Abwehr von Gefahr für sich und die ihnen besonders nahestehenden Menschen in den Vordergrund zu stellen. Andere Betroffene werden in dieser Situation zu Gegner\*innen im Kampf um knappe Ressourcen (Mawson 2005). Aber ist dies wirklich so?

Eine Auswertung der umfangreichen Literatur über das Verhalten von Menschen in Katastrophen zeigt ein deutlich differenzierteres Bild. Die Katastrophe stellt eine besonders „starke“ Situation dar und folglich kommt den Situationsfaktoren besonderes Gewicht zu. Unter Rückgriff auf die Erklärung des prosozialem Verhaltens in alltäglichen Hilfesituationen treten angesichts der her-

ausragenden Merkmale der Situation die dispositionellen Neigungen stärker in den Hintergrund. Unter Rückgriff auf den Prozess der Informationsverarbeitung, der das Zustandekommen von Hilfeverhalten in einzelne Schritte untergliedert, gilt es die Wahrnehmungs- und Bewertungsprozesse näher zu beleuchten, um Aufschluss über das prosoziale Handeln in Katastrophen zu gewinnen. Ob und wem in der Katastrophe geholfen wird, basiert auf den Bewertungsprozessen der Helfenden bezogen auf die Opfer, aber auch auf dem Ausmaß ihrer Selbstbetroffenheit in der konkreten Situation.

Die Einschätzung der Notlage des Opfers bildet den Ausgangspunkt. Zu Beginn der Katastrophe ist die Hilfbereitschaft insgesamt überraschend hoch, vor allem dann, wenn eine Notlage die Opfer unerwartet und ohne deren Verschuldung trifft (Marjanovic et al. 2012). Ibañez et al. (2003) fassen dies treffend so zusammen:

„Internal solidarity, utopian mood, and an absence of interpersonal conflicts characterize this solidarity for a period of time immediately following a disaster. This image is one of a community rallying together against a common foe and fighting to regain its predisaster identity with a spirit of cooperation and teamwork“.

Diese Ergebnisse basieren überwiegend auf der Analyse (latein-)amerikanischer Katastrophenereignisse. Dass diese Ergebnisse über die massive spontane Mitwirkung der Bürger\*innen in der Bewältigung der Katastrophe auch für europäische Länder gilt, kann beispielhaft an der Studie des niederländischen Instituts für Sicherheit (Oberije 2007) nachvollzogen werden. Anhand von vier Katastrophenereignissen (1993, 1995, 2000, 2001) konnte die massive spontane Mitwirkung der Bürger\*innen aufgezeigt werden.

Kaniasty und Norris (1995) konnten nachweisen, dass die Verteilung der materiellen und immateriellen Hilfe in dieser Ausnahmesituation der „*rule of relative need*“ folgt, d.h. diejenigen, die besonders betroffen waren, erhielten wesentlich mehr Hilfe als die weniger Betroffenen. In dieselbe Richtung weisen auch die typischen Fürsorgemuster („*pattern of concern*“). So erhielten in Katastrophen z.B. ältere Menschen, wenn ihr Leben und ihre Gesundheit (allerdings nicht wenn ihr Eigentum!) in Gefahr war, größere Unterstützung als andere Hilfebedürftige. Eingeschränkt wird diese Aussage allerdings dadurch, dass die hilfebedürftigen Personen ihrerseits ihre Hilfebedarfe gut erkennbar darstellen müssen. Gerade diejenigen, die viel Hilfe benötigen, ziehen sich häufig in der Katastrophe zurück. Die Gründe hierfür sind zahlreich und reichen von der Angst vor Ablehnung oder davor andere zu belasten bis hin zu Misstrauen gegenüber den Hilfegebenden (Kaniasty et al. 2000).

Die für die Anfangsphase der Katastrophe beobachtbare prosoziale Grundstimmung nimmt allerdings tendenziell mit der fortgesetzten Dauer der Katastrophe ab. Es tritt sehr viel stärker der Rückgriff auf die schon vor der Kata-

strophe bestehenden Beziehungsstrukturen hervor (Murphy 2007): Hilfe wird erteilt und erwartet vor allem von der Familie, dann von Freund\*innen und Nachbarn und erst zuletzt von Außenstehenden. Diese Beobachtung verweist auf die Brauchbarkeit der Theorie der Sozialen Kategorisierung von Tajfel und Turner (1986), die z.B. von Levine et al. (2004) aufgegriffen und erweitert wurde. Die zentrale Aussage lautet: Wenn die Betroffenen als Mitglieder der eigenen Gruppe („Ingroup“) wahrgenommen werden, dann wird ihnen stärker Hilfe gegeben, als wenn es sich um Mitglieder einer Außengruppe („Outgroup“) handelt. Allerdings ist die Beantwortung der Frage, ob die Hilfe benötigende Person zur Ingroup oder Outgroup gehört, von vielen Faktoren abhängig, unter anderem auch vom Ort des Geschehens. Jeder kann sich als Mitglied verschiedener sozialer Gruppen definieren. Die Theorie der sozialen Kategorisierung zeigt auf, dass Identitäten eben nicht fixiert sind. Menschen identifizieren sich zu verschiedenen Zeiten mit verschiedenen Mitgliedschaften in Abhängigkeiten zu den Veränderungen in ihrem sozialen Umfeld. Entscheidend ist folglich, welche Identität bzw. Gruppenzugehörigkeit in der aktuellen Situation im Vordergrund steht, d.h. salient ist. Auf der Grundlage der Werte und Attribute, die mit dieser Identität verbunden sind, werden die eingehenden Informationen ausgewertet und die Handlungsinhalte geformt. Ausgehend von der Frage: „Wer gehört – in dieser Situation – zur Ingroup und wer zur Outgroup?“, wird die Hilfeleistung organisiert, d.h. sie wird einigen gewährt, anderen verweigert. Die Organisation von Hilfeleistung in Abhängigkeit von der Gruppenzugehörigkeit macht die Erkenntnis der Forschung plausibel, dass die sozialen bzw. sozial-räumlichen Netzwerke bzw. Gemeinschaftsstrukturen, in die Menschen vor der Katastrophe eingebunden sind, auch zu Hilfenetzwerken in der Katastrophe werden (Murphy 2007).

Aber auch die negativen Auswirkungen der Organisation der Hilfeleistung in Abhängigkeit von der salienten Gruppenzugehörigkeit sind nicht zu übersehen: In der Katastrophe bleiben Menschen von der Hilfe ausgeschlossen, es lassen sich „*pattern of neglect*“ erkennen (Kaniasty/Norris 1995, S. 96). Dies führt dazu, dass die anfangs überwiegend wirkungsvolle Umsetzung der Regel des Vorrangs der Bedürftigkeit („*rule of relative need*“) zumindest partiell ersetzt wird durch die Bevorzugung gewisser Bevölkerungsgruppen „*rule of relative advantage*“ (Ibañez et al. 2003). Dies erweist sich als besonders konfliktevozierend, wenn die ungleiche Ressourcenverteilung von offiziellen Stellen erfolgt und dadurch das Gerechtigkeitsempfinden der vernachlässigten Menschen massiv verletzt wird. In der Folge kann dies durchaus zur Legitimierung einer Selbstversorgung führen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sich das Zustandekommen von Hilfeverhalten in Katastrophen von dem Zustandekommen des Hilfeverhaltens im Alltag nicht wesentlich unterscheidet. Wenn die Merkmale der

Katastrophensituation so eindeutig sind, dass die Betroffenen ohne ihr eigenes Zutun hilflos gemacht werden, dann geht von dieser Situation eine starke Aufforderung zum Handeln aus – selbst für Personen, die sich im Alltag wenig prosozial verhalten. Es ist aber auch zu erwarten, dass die Hilfbereitschaft mit der Dauer der Katastrophe tendenziell zurückgeht. Die Merkmale der Situation werden immer wieder neu unter Rückgriff auf die in der Sozialisation erworbenen Bewertungsmaßstäbe und die aktuell salienten Identitätsfacetten, zu der auch die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Bezugsgruppe gehört, beantwortet.

### Hilfeverhalten der deutschen Bevölkerung in den Katastrophen nach dem Zweiten Weltkrieg

Deutschland ist ein Land, das zum Glück in der jüngeren Vergangenheit in geringem Umfang von Katastrophen heimgesucht wurde. Nach dem zweiten Weltkrieg sind vor allem folgende Katastrophen gut dokumentiert: Die Sturmflut in Hamburg 1962, die Waldbrände in Niedersachsen 1975, die Schneekatastrophe in Norddeutschland 1978/1979, das Oderhochwasser 1997 sowie das Elbehochwasser 2002 und 2013 (Sticher et al. 2014). Im Rahmen der Untersuchung dieser Ereignisse wurde die Mitwirkung der Bevölkerung am Prozess der Katastrophenbewältigung eingehender analysiert. Es konnte herausgearbeitet werden, dass in allen Ereignissen eine starke Mitwirkung der Bevölkerung zu verzeichnen ist. Diese umfasst sowohl die Übernahme einfacher Aufgaben, für die keine besonderen Vorkenntnisse notwendig sind, wie Unterkünfte bereitstellen, Schnee schippen, Sandsäcke füllen, Einsatzkräfte und Bedürftige mit notwendigen Ressourcen versorgen. Aber darüber hinaus kommt bei allen Ereignissen auch das hohe Potential von Fachkenntnissen zum Einsatz, das in der Bevölkerung vorhanden ist: dies reicht von dem Einsatz der Amateurfunker\*innen, dem Einbringen von Wissen über die örtlichen Gegebenheiten bis zur psychosozialen und medizinischen Unterstützung.

Bei dem durch Hochwasser ausgelösten Katastrophenereignis im Jahr 2013 wurde dem enormen Aufkommen von Hilfeleistung aus der Bevölkerung hohe mediale Aufmerksamkeit geschenkt. Besonders ist hervorzuheben, dass Bürger\*innen über soziale Plattformen (Facebook) den Einsatz der Hilfewilligen steuerten. Ohne die Mitwirkung der Bürger\*innen in der Katastrophenlage wäre die schwierige Situation nicht bzw. nicht so schnell und erfolgreich bewältigt worden (Geißler 2014).

### Berliner Bürgerbefragung 2013 zum Hilfeverhalten in einer Katastrophe

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Forschungsprojektes „Katastrophenschutz-Leuchttürme“ wurden



2013 ca. 800 Bürger\*innen zu Hilfebedarfen und Hilfeverhalten bei langanhaltendem und großflächigen Stromausfall in drei Berliner Bezirken befragt (Ohder et al. 2014). Ein zentrales Ergebnis der Studie bezogen auf Hilfebereitschaft der Befragten lautet, dass diese herausragend hoch ist, besonders dann, wenn die Hilfeleistung die eigene Ressourcenlage nicht verschlechtert. Unter diesen Bedingungen sind nur weniger als 1% der Befragten unter keinen Umständen bereit Hilfe zu leisten.

Besonders hervorzuheben ist, dass sogar die Bevölkerungsgruppen, für die die Folgen eines langanhaltenden Stromausfalls schwerwiegend sein dürften, wie Ältere oder Familien mit Kindern, in höherem Maße bereit sind z.B. knappe Güter zu teilen oder sogar Fremde in der eigenen Wohnung aufzunehmen, als Menschen, die über mehr Ressourcen verfügen.

Des Weiteren zeigen die Daten, dass die Menschen in hohem Maße bereit sind, überschaubare und objektiv dringliche Hilfeleistung wie Krankentransporte zu erbringen und ihre persönlichen Fähigkeiten und Erfahrungen zur Verfügung zu stellen.

Vor allem bei Menschen, die lange in „ihrem Kiez“ leben, ist die Bereitschaft zur Hilfeleistung gegenüber den Personen, die im eigenen räumlichen Umfeld leben, stark ausgeprägt.

Die insgesamt hohe generelle Hilfebereitschaft in Katastrophen konnte auch durch die Bürgerbefragung, die im BMBF Forschungsprojekt Ensure (Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum. Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme) stattfand, bestätigt werden (Lorenz et al. 2015). Die Bürger\*innen wurden danach befragt, ob sie Informationen weiterleiten würden, Kleidung und Nahrung spenden, Fremden bei der Evakuierung helfen, ihre Körperkraft zur Verfügung stellen oder Fremde bei sich beherbergen würden.

Was aber bei den quantitativen Untersuchungen zu kurz kommt, ist die Erfassung der detaillierten Gründe, bei wem mit welcher Hilfebereitschaft bzw. welchem Hilfeverhalten in welchem Umfang zu rechnen ist.

### *Differenzierte Erhebung der Hilfebereitschaft angesichts eines langandauernden Stromausfalls*

Im Rahmen von 60 Interviews, die von April 2014 bis Februar 2015 in drei Berliner Quartieren zum Thema „Hilfeerwartungen und Hilfebereitschaft bei anhaltendem Stromausfall“ geführt wurden, konnten dieses Defizit der quantitativen Befragungen behoben werden (Sticher/Ohder 2015). Die Befragten sollten u.a. darlegen, ob bzw. unter welchen Bedingungen sie in der Katastrophe des lang anhaltenden Stromausfalls wichtige Güter, wie Lebensmittel und Wasser, an andere abgeben würden oder bereit wären, andere Hilfeleistungen zu erbringen. Die Interviews haben deutlich gemacht, dass Hilfebereitschaft mit spe-

zifischen Regeln und Logiken untersetzt ist, die Hilfeverhalten auch in schwierigen und belasteten Situationen ermöglichen und absichern. Als Ergebnis der Auswertung wurden gruppenspezifische Muster z.B. für ältere Menschen, Eltern mit kleineren Kindern sowie jüngere Alleinlebende erkennbar. Als eine wichtige Variable für das Ausmaß der Hilfbereitschaft konnten die Charakteristika der nachbarschaftlichen Strukturen in den drei untersuchten Quartieren ausgemacht werden. Die Auswertung der Interviews verdeutlichten weiterhin, dass das Prozessmodell der Informationsverarbeitung geeignet ist, um nachzuvollziehen, warum von den Befragten Hilfe gewährt oder abgelehnt wird. Trotz erkennbarer gruppenspezifischer und quartiersbezogener Unterschiede ist die hohe Individualität der Informationsverarbeitung hervorzuheben, die ausführlich in der Veröffentlichung der qualitativen Studie (Sticher/Ohder 2015) dargestellt wird.

Zur Verdeutlichung der unterschiedlichen Gründe für die Hilfbereitschaft sollen abschließend drei Interviewte kurz vorgestellt werden. Alle Befragten wohnen im Berliner Quartier Thermometersiedlung und sind grundsätzlich in der Katastrophe bereit zu helfen, aber das Ausmaß unterscheidet sich sehr stark. Person 1 und Person 3 stellen Extrempositionen dar, Person 2 liegt quasi in der Mitte des Kontinuums der Hilfbereitschaft.

*Person 1* ist eine ca. 35 Jahre alte Frau. Sie wohnt zusammen mit ihrem Mann, ihren zwei Kindern, die jünger als 14 sind, und der Schwiegermutter in der Thermometersiedlung. Frau T3 zeichnet sich durch eine ganz besondere Hilfbereitschaft aus. Aufgrund ihres Berufs als Krankenpflegerin fühlt sie sich auch in ihrer Freizeit verpflichtet, für andere da zu sein und geht davon aus, dass die Menschen in ihrem Wohnumfeld deshalb im Katastrophenfall gezielt auf ihre Unterstützung hoffen bzw. diese abrufen werden. Ihre Hilfbereitschaft ist auch durch ihre muslimische Religionszugehörigkeit begründet. Als Muslimin gilt für sie: „Das, was man hat, teilt man natürlich auch, besonders in Krisensituationen.“ So kann sie sich z.B. nicht vorstellen, dass sie für sich sorgt, andere aber Hunger leiden. Würde eine fremde Person sie um Hilfe bitten, die in einer besonderen Notlage ist, dann würde sie dieser Hilfe zukommen lassen.

Trotz ihrer sehr ausgeprägten prosozialen Orientierung gilt ihre Hilfbereitschaft zunächst den Menschen, die sie in ihrem Nahumfeld kennt, mit denen sie sich besonders verbunden fühlt: „Also wenn ich jetzt weiß, diejenige wohnt hier, würde ich auf jeden Fall helfen. Bei ganz Fremden wäre ich mir nicht so sicher. Ich denke, das ist wirklich situationsabhängig“.

*Person 2* ist ebenfalls ca. 35 Jahre alt. Sie lebt aber allein. Ihre Hilfbereitschaft knüpft eher an ihre eigene Interessenlage an. Da sie wenig materielle Güter besitzt („ich hab nicht viel (...) ich bin ein armes Kind“), kann sie auch wenig Materielles abgeben. Dennoch verweigert sie nicht jegliche Hilfeleistung. Verwandte würde sie in ihrer Wohnung aufnehmen, Bekannte, die sie um Un-

terstützung bitten, würde sie mit Dienstleistungen helfen. Auch ist sie bereit besonders Hilfebedürftigen – sie nennt hier an erster Stelle Kinder – zu helfen. Deutlich erkennbar aber ist, dass die eigenen Interessen im Vordergrund stehen. Dies wird an ihrer Aussage deutlich, dass es für sie sinnvoll sein könnte, anderen im Fall des Stromausfalls zu helfen, da dies für sie eine gute Zeitgestaltung in dieser Ausnahmesituation sei.

*Person 3* ist ca. 75 Jahre alter Mann. Er lebt allein und sozial zurückgezogen. Die Ausprägung seiner Hilfsbereitschaft ist sehr gering. Er sagt es ganz deutlich: „*Ich komm erst ran, dann kommen andere ran.*“ Dennoch gilt auch für ihn die Reziprozitätsnorm: Diejenigen, die ihm helfen bzw. geholfen haben, sei es z.B. weil sie auf seine Tiere aufgepasst haben, denen würde er auch helfen. Diejenigen, die ihn in der Vergangenheit enttäuscht haben, für die wäre er aber auch in der Katastrophe nicht bereit, etwas zu tun. Er schildert eine zurückliegende negative Erfahrung mit einem Nachbarn, dem er Geld geliehen hat. Als er selber Geld benötigte, hat ihm dieser Nachbar nicht geholfen und er musste auf die Unterstützung seiner Mutter zurückgreifen. Folglich zieht er zwischen den Familienangehörigen und anderen Menschen eine deutliche Grenze: „*Ich würde nur der Familie geben, nicht den Nachbarn.*“

### Fazit

Das Hilfeverhalten in Katastrophen erfolgt grundsätzlich nach den gleichen regelhaften Zusammenhängen wie das Hilfeverhalten im Alltag. Vor allem direkt nach dem Eintritt eines Katastrophenereignisses, das die Menschen ohne eigenes Zutun trifft, ist die Hilfsbereitschaft groß. Die Kenntnis des dem Hilfeverhalten zugrundeliegenden Informationsverarbeitungsprozess bildet eine wichtige Grundlage, um Ansatzpunkte für die Aktivierung der Selbsthilfepotentiale der Bevölkerung im Katastrophenfall zu identifizieren.

Eine ganz besondere Bedeutung hat in der Katastrophensituation die Kommunikation. Mittels der Kommunikation kann zum einen der konkrete Hilfebedarf verdeutlicht werden. Dies fördert die Perspektivübernahme und zeigt konkrete Hilfemöglichkeiten auf. Des Weiteren können Personen direkt angesprochen und aufgefordert werden, ihre materiellen und immateriellen Ressourcen einzubringen. Besonders sinnvoll ist hierfür der Rückgriff auf nachbarschaftliche Beziehungsnetze. Da Hilfeempfang und Hilfeleistung als Austauschprozesse organisiert sind, sollte an bestehenden Kommunikations- und Interaktionsstrukturen angesetzt werden. Durch die Organisation der Hilfsbereitschaften vor Ort können sich mehrere Menschen zusammenschließen und dadurch lassen sich Barrieren, wie z.B. die Bewertungsangst und das Vorhandensein lediglich eingeschränkter Fähigkeiten und Kompetenzen, die der Hilfeleistung im Wege stehen, beseitigen. Eine ganz besondere Rolle kommt auch den „proso-

zialen Persönlichkeiten“ zu, die in diesen Netzwerken aufgrund ihrer relativ stabilen Merkmale hervorragend geeignet sind, eine zentrale Rolle für die Organisation und Durchführung von Hilfeverhalten einzunehmen.

### Literatur

- Archer, J. 2002: Evolutionäre Sozialpsychologie. In: Stroebe, W./Jonas, K./Hewstone, M. (Hg.): Sozialpsychologie. Eine Einführung, 4. überarb. u. erweit. Aufl. Berlin, S. 25-48
- Aronson, E./Wilson, T./Akert, R. 2008: Sozialpsychologie, 6. Aufl. München
- Barclay, P. 2004: Truthworthiness and competitive altruism can also solve the „Tragedy of the commons“. In: *Evolution and Human behavior*, Vol. 25, S. 209-220
- Bierhoff, H.-W. 2003: Prosoziales Verhalten. In: Stroebe, W./Jonas, K./Hewstone, M. (Hg.): Sozialpsychologie. Eine Einführung, 4. überarb. u. erw. Aufl. Berlin, S. 320-349
- Bierhoff, H.-W. 2010: Psychologie prosozialen Verhaltens. Warum wir anderen helfen, 2. vollst. überarb. Aufl. Stuttgart
- Burnstein, E. 2005: Altruism and genetic relatedness. In: Buss, D. M. (Hg.): *The handbook of evolutionary psychology*. Hoboken/New York, S. 528-551
- Crick, N.R./Dodge, K.A. 1994: A review and reformulation of social information-processing mechanisms in children's social adjustment. *Psychological Bulletin*, Vol. 115, S. 74-101. In: Mummen-dey, A./Otten, S: Aggressives Verhalten. In: Stroebe, W./Jonas, K./Hewstone, M. (Hg.): Sozialpsychologie. Eine Einführung, 4. Aufl., Berlin/Heidelberg
- De Waal, F. 2008: Putting the altruism back into altruism: The evolution of empathy. *Annual Review of Psychology*, Vol. 59, S. 279-300
- De Waal, F. 2011: Das Prinzip Empathie. München
- Eisenberg N./Guthrie I. K./Murphy B. C./Shepard S. A./Cumberland A./Carlo G. 1999: Consistency and development of prosocial dispositions. A longitudinal study. *Child Development*, Vol. 70, S. 1360-1372
- Geißler, S. 2014: Erkenntnisse und Empfehlungen basierend aus dem Workshop am 18.10.2013 in Magdeburg. Internet: <http://www.kat-leuchtturm.de/veroeffentlichungen.html> [zuletzt aufgesucht am 30.12.2016]
- Geißler, S./Sticher, B. 2014: Hilfeverhalten in Katastrophen und die Folgen für das Katastrophenmanagement - am Beispiel des Hochwassers 2013 in Magdeburg. In: *Polizei & Wissenschaft*, (2014), H. 4, S. 53-70
- Hosser, D. 2005: Der Einfluss frühkindlicher Gewalterfahrungen auf Empathiefähigkeit und die Entwicklung von Gewalt und Delinquenz. In: Dahle, K.-P./Volbert, R. (Hg.): *Entwicklungspsychologische Aspekte der Rechtspsychologie*. Göttingen, S. 121-128
- Hurlemann, R. 2010: Oxytocin enhances amygdala-dependent, socially reinforced learning and emotional empathy in humans. In: *Journal of Neuroscience*, Vol. 30 (2010), Issue 14, S. 4999-5007
- Ibañez, G. E./Buck, C. A./Khatchikian, N./Norris f. H. 2003: Qualitative analysis of social support and conflict among mexican and mexican-american disaster survivors. In: *Journal of community psychology*, Vol. 31 (2003), Issue 1, S. 1-23

- Kaniasty, K./Norris, H. 1995: Mobilization and Deterioration of Social Support Following Natural Disasters. In: American Psychological Society, Vol. 4 (1995), Issue 3, S. 94-98
- Kaniasty, K./Norris, F. H. 2000: Help-Seeking comfort and Receiving Social Support: The role of Ethnicity and Context of Need. In: American Journal of Community Psychology, Vol. 28 (2000), Issue 4, S. 545-581
- Latané, B./Darley, J.M. 1976: Help in a crisis: Bystander response to an emergency. Morristown/New York
- Levine, R. V./Norenzayan, A./Philbrick, K. 2001: Cross-cultural differences in helping strangers. Journal of Cross-cultural Psychology, Vol. 32, S. 543-560
- Levine, M./Thompson, K. 2004: Identity, Place, and Bystander Intervention. Social Categories and Helping After Natural Disasters. In: The Journal of Social Psychology, Vol. 144 (2004), Issue 3, S. 229-245
- Marjanovic, Z./Struthers, C. W./Greenglas, E. R. 2012: Big-picture Issues: Research on Helping behavior and victims of natural disasters. In: Analysis of Social Issues and Public Policy, Vol. 12 (2012), Issue 1, S. 289-295
- Mawson, A. R. 2005: Understanding mass panic and other collective responses to threat and disaster. In: Psychiatry, Vol. 68 (2005), Issue 2, S. 95-113
- Murphy, B. L. 2007: Locating social capital in resilient community-level emergency management. In: Nat Hazards, Vol. 41, S. 297-315
- Oberije, N. 2007: Civil Response after Disasters. The use of civil engagement in disaster abatement. Internet: <http://ebookbrowse.net/103211-668-1186651791937-civil-response-after-disasters-tiems-n-oberije-juni-2007-doc-d21331470> [zuletzt aufgesucht am 28.12.2016]
- Ohder, C./Sticher, B. 2013: Ansätze für ein bevölkerungsnahes und aktivierendes Krisen- und Katastrophenmanagement. In: Unger, C./Mitschke, T./Freudenberg, D. (Hg.): Krisenmanagement - Notfallplanung - Bevölkerungsschutz. Festschrift anlässlich 60 Jahre Ausbildung im Bevölkerungsschutz dargebracht von Partnern, Freunden und Mitarbeitern des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. Berlin
- Ohder, C./Röpcke, J./Sticher, B./Geißler, S./Schweer, B. 2014: Hilfebedarf und Hilfebereitschaft bei anhaltendem Stromausfall. Ergebnisse einer Bürgerbefragung in drei Berliner Bezirken. Internet: <http://www.kat-leuchtturm.de/assets/content/images/pdfs/Bericht%20B%C3%BCrgerbefragung%202014.01.16.pdf> [zuletzt aufgesucht am 28.12.2016]
- Rosenthal, A.M. 1964: Thirty-eight witnesses. New York
- Schmidt, G./Weiner, B. 1998: An attribution-affect-action theory of motivated behavior. Replications examining judgements of help-giving. Personality and Social Psychology Bulletin, Vol. 14, S. 610-621
- Sticher, B. 2007: Polizei – und Kriminalpsychologie. Psychologisches Basiswissen für die Polizei, 2. Aufl. Frankfurt/M.
- Sticher, B. 2016: Aggressives und prosoziales Verhalten. In: Porsch, T./ Werdes, B. (Hg.): Polizei-psychologie. Ein Lehrbuch für das Bachelorstudium Polizei. Göttingen
- Sticher, B./Ohder, C./Schweer, B./Boehme, K./Geißler, S. 2013: Anhaltender Stromausfall in Berlin. Stand und Entwicklungsperspektiven des Krisen- und Katastrophenmanagements. Frankfurt/M.

- Sticher, B. (Hg.) 2014: Die Einbindung der Bevölkerung in das Krisen- und Katastrophenmanagement in Deutschland (der BRD) nach dem Zweiten Weltkrieg. Exemplarisch verdeutlicht an fünf Katastrophenereignissen. Internet: <https://opus4.kobv.de/opus4-hwr/files/412/Einbindung+der+Bev%C3%B6lkerung+in+das+Krisen-+und+Katastrophenmanagement++08+05+2014.pdf> [zuletzt aufgesucht am 28.12.2016]
- Sticher, B./Ohder, C. 2015: Hilfeerwartung und Hilfsbereitschaft von Großstadtbewohnern im Katastrophenfall „anhaltender Stromausfall“. Ergebnisse einer qualitativen Bürgerbefragung in drei Berliner Quartieren. Internet: <https://opus4.kobv.de/opus4-hwr/files/551/Qualitative+Buergerbefragung+2015.12.29+%282%29.pdf> [zuletzt aufgesucht am 28.12.2016]
- Tajfel, H./Turner, J. 1986: The social identity theory of intergroup behavior. In: Worchel, S./Austin, W.G. (Hg.): Psychology of intergroup relations. Chicago, S. 7-24
- Trivers, R. 1971: The Evolution of Reciprocal Altruism. In: The Quarterly Review of Biology, Vol. 46, S. 35-57
- Voland, E. 1993: Grundriß der Soziobiologie. Stuttgart
- Weiner, B. 1995: Judgements of responsibility: A foundation for a theory of social conduct. New York
- Zimbardo, P. 2008: Der Luzifer-Effekt: Die Macht der Umstände und die Psychologie des Bösen. Heidelberg

