

Besuchersicherheit aus psychologischer Sicht

Laura Künzer und Gesine Hofinger

Besuchersicherheit hat viele Facetten: Organisatorische Abläufe, bauliche Infrastruktur und Technik, Informationsmanagement und andere mehr. Relativ selten werden in der Forschung wie in der Anwendung sozialwissenschaftliche oder Human Factors-Aspekte thematisiert. Aus Erfahrungen der Autorinnen werden diese Bereiche am häufigsten im Zusammenhang mit Evakuierung assoziiert, und dann häufig verknüpft mit „Massenpanik“. In diesem Beitrag soll die Vielfältigkeit sozialwissenschaftlicher Fragestellungen für Besuchersicherheit an Beispielen gezeigt werden. Dabei nehmen wir die Besucher in ihrer Verschiedenheit, ihr Verhalten und ihre Bedürfnissen in den Blick. Viele der genannten Aspekte werden von Veranstaltern bereits umgesetzt – eine systematische Beachtung der „menschlichen Faktoren“ sollte aber Bestandteil jeder Veranstaltungsplanung und -durchführung sein. Im Folgenden werden einige Bereiche schlagwortartig beleuchtet.

Die Faktoren einer sicheren Veranstaltung im Zusammenhang betrachten

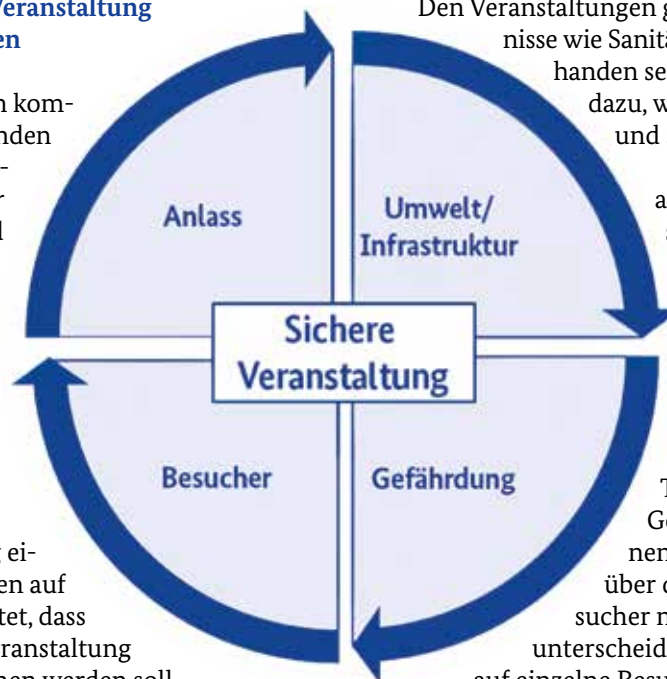
Veranstaltungen stellen ein komplexes Gefüge dar. Die anwesenden Besucher, der Anlass der Veranstaltung, Umwelt, Infrastruktur und Rahmenbedingungen, und natürlich mögliche Gefährdungen machen eine sichere Veranstaltung¹ aus (nebenst. Abb.: Faktoren einer sicheren Veranstaltung (angepasst nach [11]²). Diese Einflussfaktoren, die jeweils wieder aus vielen Unterelementen bestehen, interagieren systemisch miteinander: die Veränderung eines Faktors kann Auswirkungen auf die anderen haben. Das bedeutet, dass die Faktoren einer sicheren Veranstaltung stets im Zusammenhang gesehen werden sollten – beispielsweise wird der Einfluss der gleichen Besucherdichte auf das Sicherheitsgefühl der Besucher am Familiennachmittag einer Kirmes anders sein als an einem

Samstag beim Kindergeburtstag im Museum. Anhaltend schlechtes Wetter, unwegsames Gelände und Kälte auf einer Open-Air-Veranstaltung können Einfluss auf die Stimmung der Besucher haben. Zudem stellen sie in sich selbst Gefahren für die Besucher dar.

Die Einflussfaktoren Umwelt und Anlass geben den Rahmen der Veranstaltung vor. Aspekte von Umwelt sind die räumliche Lage (z. B. am Ortsrand, auf freiem Feld, in einem Stadtzentrum), die Tageszeit, das Wetter, die Dauer der Veranstaltung (z. B. einige Stunden, mehrere Tage) und die Art des Veranstaltungsgeländes (z. B. Konzertsaal, Festivalgelände mit Campingplatz) ebenso wie bauliche und technische Gegebenheiten (z. B. Zugänge, Zufahrtswege, Bestuhlung). Der Anlass „Konzert“ ruft in Besuchern eines Rockkonzertes andere Erwartungen und Wünsche hervor als bei Besuchern eines Klassikkonzerts, selbst wenn beide Veranstaltungen in derselben Konzerthalle stattfinden. Fußballfans haben andere Erwartungen als Konzertbesucher, wenn sie zu einem Fußballspiel ins Stadion gehen.

Den Veranstaltungen gemein ist, dass Grundbedürfnisse wie Sanitäranlagen und Verpflegung vorhanden sein müssen, denn diese gehören dazu, wenn Besucher versorgt werden und sich wohl fühlen sollen.

Gefährdungen³ auf einer Veranstaltung können vielfältige Ursachen haben [8]: Bauliche Anlagen, Unwetter, Unebenheiten des Geländes, Drohungen, Brände. Relevant sind auch Gefährdungen, die von den Besuchern selbst ausgehen, wie aggressives Verhalten, Flüssigkeitsmangel, bestimmte Tanzstile etc. Um diese Art der Gefährdung bewerten zu können, ist das Wissen der Veranstalter über die Zusammensetzung der Besucher nötig. Hier ist natürlich auch zu unterscheiden, ob sich eine Gefährdung auf einzelne Besucher(gruppen) bezieht (z. B. Schlägerei, Kollaps) oder auf die gesamte Veranstaltung (z. B. Starkregen, Bombendrohung). Da Gefährdungen von Besuchern unterschiedlich wahrgenommen und inter-



pretiert werden, sollte vom Veranstalter zwischen einer objektiven Gefährdung und der subjektive Gefahrenwahrnehmung unterschieden werden [19].

Die Besucher stehen im Mittelpunkt der Veranstaltung und deshalb auch dieses Beitrages. Ihre Sicherheit muss im Zusammenhang der „Veranstaltung als System“ betrachtet werden. Dabei spielen auch Merkmale der Besucherinnen und Besucher eine wichtige Rolle.

Besucher sind nicht alle gleich

Gezielte Planungen für Besuchersicherheit setzen voraus, die ungefähre erwartete Anzahl der Besucher und ihre Zusammensetzung, also die Zielgruppen, zu kennen. Je nach Veranstaltungsart und -programm müssen unterschiedliche psychologische, soziologische und körperliche Eigenschaften der Besucher im System „Veranstaltung“ betrachtet werden [25; 12]. Um zielgruppenorientierte Maßnahmen zu gestalten und zu überprüfen, kann die Einnahme der Perspektive einer bestimmten fiktiven Person oder Personengruppe hilfreich sein: *walk a distance in a person's shoes*. Dabei sollten der Anfahrtsweg, die Zeit des Aufenthaltes und der Heimweg in Bezug auf das System „Veranstaltung“ betrachtet werden. Man stellt schnell fest, dass die einzelnen Besucher einer Veranstaltung trotz ähnlicher Motivation, d. h. diese Veranstaltung zu besuchen, sehr unterschiedlich sind.

Auch wenn Menschen Teil von gut beschreibbaren Besuchergruppen sind, kann die *Persönlichkeit* eines jeden Besuchers eine Rolle spielen, so z. B. Erwartungen an die Veranstaltung, Umgang mit Stress, individuelle Reaktionen in einer Menschenmenge etc. Natürlich können und müssen Veranstalter nicht die einzelnen Besucher kennen, aber Annahmen wie „ist doch klar, dass Besucher dies oder das wollen“, „sieht doch jeder, dass ...“, „das würde doch niemand machen...“ sollten hinterfragt werden, weil sie andeuten, dass die eigenen Erfahrungen verallgemeinert werden.

Für Menschen mit körperlichen oder psychischen Einschränkungen müssen besondere Bedürfnisse beachtet werden, damit sie eine Veranstaltung sicher genießen können. Für einen Rollstuhlfahrer sind Erreichbarkeit des Veranstaltungsgeländes, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit von Unterhaltungsbereichen und Verkaufsständen, ggf. Übernachtungsmöglichkeiten, Mitnahme von begleitenden Personen, zur Verfügung stehende Toiletten offensichtlich wichtig. Im Fall einer akuten Gefahr, die zu einer Evakuierung des Geländes führt, ist zu bedenken, welche Hilfemöglichkeiten zur Verfügung stehen, welche Zeiten für Wege benötigt werden etc. Für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderungen ist die Darbietung von Informationen auf Veranstaltungen besonders wichtig – ist z. B. alles, was durchgesagt wird, auch auf einem Bildschirm zu lesen? Die Frage, ob Nutzgruppen mit Einschränkungen ausreichend bedacht sind, kann nur mit den betroffenen Personengruppen selbst geklärt werden. Dazu können gemeinsame Be-

gehungen oder Unterstützung von Behindertenverbänden hilfreich sein.

Zahlreiche weiterer Besuchergruppen lassen sich differenzieren – Familien, Menschen, die des Deutschen nicht mächtig sind, ältere Besucher mögen hier als Beispiel stehen. Auch für sie gilt: *Walk a distance in their shoes!* Insbesondere, wenn die Veranstalter ihre Besucher nicht gut kennen (weil eine Veranstaltung das „erstes Mal“ durchgeführt wird), sollten die Bedürfnisse und Besonderheiten der vorhersehbaren Besuchergruppen systematisch bedacht werden. Eigentlich ist das eine Selbstverständlichkeit – aber wenn man bspw. die Ausstattung mit Toiletten auf manchen Veranstaltungen betrachtet, könnte das Gefühl aufkommen, dass nur von „männlichen“ Besuchern ausgegangen wird (und diese als „gesund, deutsch sprechend, mittleres Alter“ angenommen werden).

Während der Veranstaltung muss, wie bei der Planung, der *aktuelle* (körperliche und psychologische) *Zustand* der Besucher ebenso betrachtet werden. Wie ist die Stimmung? Wie viel Alkohol und Drogen werden konsumiert? Wie müde sind die Besucher (nach drei Tagen Festival), wie sehr machen Hitze und Flüssigkeitsmangel (z. B. in einem Club) ihnen zu schaffen? Eine zunächst gute Stimmung des Publikums kann schnell in Ärger oder aggressives Verhalten übergehen. Fußballfans, deren Mannschaft im Stadion ein Spiel verloren hat, oder Fans, deren Lieblingsband kurzfristig den Auftritt auf dem Festival absagen musste, können sich schnell von einem gut- zu einem schlechtgelaunten Publikum verändern. Wird auf der Veranstaltung mit erhöhtem Alkohol- und Drogenkonsum gerechnet, müssen Sicherheits- und Versorgungsmaßnahmen wie erhöhter Bedarf an Rettungsdiensten, Welfare Zelte, o. ä. miteinbezogen werden. Hitze und starke Sonneneinstrahlung (gerade auch in Kombination mit Drogen) können das Verhalten der Besucher verändern. Diese Aspekte sind wichtig für das Wohlbefinden der Besucher, für die Gefährdung, die von (einzelnen) Besuchern selber ausgeht, und natürlich für ihre Reaktion in kritischen Situationen.

Viele Veranstaltungen werden vorrangig von Freundes-, Kollegen- oder Familiengruppen besucht. *Gruppen* bewegen sich zusammen, warten aufeinander und helfen sich wenn nötig. Das bedeutet, dass Personenströme anders fließen. In (Evakuierungs)Berechnungen und -Simulationen sollten also nicht nur einzelne Fußgänger bzw. Agenten betrachtet werden. Mangels aussagekräftiger Studien ist es jedoch aktuell noch nicht möglich, exakte Parameter in Bezug auf Gruppen anzugeben. Aber Gruppen bewegen sich gewöhnlich langsamer auf einem Veranstaltungsgelände oder in einem Gebäude fort als Einzelpersonen. Zusätzlich kommen Wartezeiten hinzu, wenn Gruppenmitglieder verloren werden oder zurückbleiben, weil sie sich an einem Verkaufsstand versorgen. Eigene unveröffentlichte Studienergebnisse legen nahe, dass Gruppenmitglieder (v. a. bei kleinen Gruppen) sich auch in einem Notfall gegenseitig helfen; für Familien gilt dies in besonderem Maße. In einem Evakuierungsfall kann das einerseits die gesamte Eva-

kuierungszeit negativ beeinflussen, andererseits durch die Sorge füreinander die Sicherheit der Gruppenmitglieder erhöhen.

Besuchersicherheit fängt mit Wohlfühlen an

Viele Veranstaltungen weisen mindestens stellen- oder phasenweise hohe Personendichten auf. Der ungewollte enge körperliche Kontakt zu (fremden) Menschen kann als Stressor wirken und Wohlbefinden, Denken und Verhalten beeinträchtigen. Die Auswirkungen von Dichte auf Menschen (*Crowding*) ist seit den 70er Jahren gut untersucht [27]. Dabei ist wichtig, dass Dichte nicht gleichzusetzen ist mit Dichtestress⁴: Je nach Anlass (Fußball vs. Messebesuch), Freiwilligkeit der Teilnahme, Möglichkeit, die Situation zu verlassen, wird dieselbe Personendichte anders erlebt. Kulturelle und individuelle Unterschiede bei der akzeptablen körperlichen Nähe spielen eine Rolle (Proxemik, [10]). Auch der Raum ist wichtig: bei niedrigen Decken und dunklen Farben wirkt dieselbe Personendichte unangenehmer. Wenn also bei Veranstaltungen Orte oder Phasen hoher Dichte nicht zu vermeiden sind (z. B. am Einlass), sollte dieser Bereich unter Beachtung psychologischer Erkenntnisse gestaltet sein. Wichtig ist, dass Dichtestress deutlich unterhalb der Personendichte auftritt, die im Fall einer Evakuierung gefährlich wäre – er ist aber dennoch sicherheitsrelevant: einzelne Personen, die sich durch *Crowding* in Gefahr fühlen, agieren unter Umständen unberechenbar. Durch Personendichte gestresste Mengen werden wahrscheinlich eher aggressiv.

Das Beispiel *Crowding* zeigt, dass Besuchersicherheit mit Wohlfühlen anfängt: Menschen die sich wohlfühlen, reagieren auf Störungen entspannter, können Informationen besser aufnehmen und ihr Handeln besser steuern als Menschen unter Stress [5]. Weitere wichtige Faktoren für das Wohlfühlen, welche die Veranstalter beeinflussen können, sind die allgemeine Zufriedenheit mit einer Veranstaltung und die Möglichkeit, gewünschten Handlungen ausführen zu können, z. B. Biertrinken, sich frei bewegen können, ein Ausstellungsstück genau ansehen. Menschen haben eine Aversion gegen Umwege, die Wegführung sollte also so gestaltet sein, dass Ziele sichtbar sind und auf möglichst geradem Weg erreicht werden können.

Wahrgenommener Stress verringert die Zufriedenheit mit einer Veranstaltung [12]. Weiterhin wird die Zufriedenheit von Besuchern u. a. beeinflusst von folgenden Bedingungen [13; 16]:

- Unterhaltungsprogramm und Ablauf der Veranstaltung (Anlass, Umwelt, Rahmenbedingungen)
- Verkehrsinfrastruktur zu und auf der Veranstaltung
- Gastfreundlichkeit und Qualität des Services, auch unter kultureller Perspektive
- Art und Anzahl der Versorgungsstände
- Essen und Trinken

- Die Möglichkeit, Fragen der Besucher durch Mitarbeiter beantworten zu lassen
- Geringe Wartezeiten
- Gesundheitsvorsorge

Wie bereits erwähnt stellen die ausreichende Anzahl (und sauber gehaltene) Sanitäranlagen, insbesondere für Frauen, eine der wichtigsten Bedingungen für Zufriedenheit mit Veranstaltungen dar. Die Möglichkeit zum Händewaschen aus ästhetischen und hygienischen Gründen ist ein weiterer wichtiger Aspekt für Zufriedenheit.

Die *Flüssigkeitsversorgung* ist in den letzten Jahren von vielen Veranstaltern beachtet worden, da Dehydrierung eine Gefahr für die Besucher darstellt und auch zu verändertem Verhalten führt. Einige Open-Air-Festivals in Deutschland bieten z. B. kostenloses Wasser zum Auffüllen von Trinkflaschen an, um Flüssigkeitsmangel bei Besuchern vorzubeugen. Eine Preispolitik, bei der Wasser günstiger ist als alkoholische Getränke, kann hier ebenfalls hilfreich sein. Neben Flüssigkeitsmangel stellt, insbesondere auf Open-Air-Veranstaltungen, starke Sonneneinstrahlung eine Gefährdung dar. Hinweise für das *Tragen von Sonnenschutz* durch Sonnencreme oder entsprechender Bekleidung sollten über den gesamten Veranstaltungsverlauf hinweg gegeben werden. Der Verkauf oder die kostenlose Verteilung von Sonnenhüten oder Sonnencreme kann dies fördern. Bei Veranstaltungen mit Kindern wird manchmal das Tragen von Sonnenschutz vorgeschrieben.

Selten explizit beachtete Aspekte von Besuchersicherheit sind *Farbgebung* und *Licht*. Der Eindruck und die Stimmung eines Raumes werden maßgeblich von Farben und Licht beeinflusst. Niedrige Räume können durch helle farbige Gestaltung der Decken und Seitenwände höher erscheinen. Warmes Licht hebt die Stimmung [18; 20]. Farben scheinen emotionale Beurteilungen und auch emotionale Zustände zu beeinflussen. Dennoch gibt es wenig systematische Forschung zu diesem Thema [26]. Farben tragen aber Funktionen, dies sollte auch bei der Auswahl von Farben für die Gestaltung von Räumen oder Kennzeichnungen bedacht werden. So können Farben als „Codierung“ von Information genutzt werden, z. B. die einheitlich verwendete Farbe Grün bei Notausgangsschildern erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Menschen Notausgänge schneller finden. Zusätzlich können Farben die Aufmerksamkeit auf Informationen lenken und dabei helfen Informationen zu unterscheiden. Beispielsweise kann eine farbliche Unterscheidung zwischen „Gastronomie-“ oder „Sanitärbereich“ Besucher darin unterstützen, diese Bereiche leichter zu finden. Beim Übergang von hellen in dunklere Veranstaltungsbereiche, z. B. vom draußen in eine Halle, sollte die Lichtempfindlichkeit des menschlichen Auges beachtet werden. Durch die sog. Dunkeladaptation wird die Lichtempfindlichkeit an die Beleuchtung angepasst. Diese Anpassung benötigt jedoch Zeit. Besondere Gegebenheiten im Eingangsbereich müssen deshalb deutlich gekennzeichnet und die eingesetzte Beleuchtung angepasst werden.

Menschenmengen verändern Verhalten und Gefühle

Viele Veranstaltungen sind geprägt von einer großen Besucherzahl, von Menschenmengen. Ob die Menge durchgängig (z. B. auf einer Messe) oder vor Beginn und nach Ende der Veranstaltung (wie bei Konzerten mit Sitzplätzen) mobil ist – eine sich bewegende Menschenmenge kann Assoziationen von Gefahr, von Unberechenbarkeit, Enthemmung und Massivität auslösen. Dieses Unbehagen drückt sich in dem Begriff Masse aus, der früher auch in der Psychologie verwendet wurde. Das Verhalten von Menschenmengen wurde stark ideologisch geprägt als „Massenpsychologie“ [15]. Nachdem diese Ideen im Nationalsozialismus missbraucht wurden gab es mehrere Jahrzehnte wenig psychologische Forschung zu großen Menschenmengen. Durch das Interesse an Sicherheit bei Veranstaltungen, Fußgängerströmen und Evakuierungen in den letzten Jahrzehnten gibt es nun wieder mehr wissenschaftliche Forschung in Bezug auf Menschenmenge. Tubbs und Meacham [28] beschreiben Menschenmengen anhand des Anlasses, der inneren Struktur der Menge sowie ihrer Emotionalität. Für das Verhalten – auch in Notfällen – relevant sind aus unserer Sicht: der Grad der Organisiertheit, der bei Veranstaltungsbesuchern eher gering ist, außer in Fan-Gruppen; ein gemeinsam angestrebtes Ziel (z. B. Hauptbühne vs. Bummeln auf der Kirmes); Involviertheit in ein Ereignis (z. B. Karnevalsbesucher vs. Kinobesucher); Handlungsziele (Vergnügen, Einkaufen, Demonstrieren, ...); sowie Bereitschaft zu aggressivem Verhalten. Kulturstandards wie die akzeptable Lautstärke oder körperliche Nähe sind für das Verhalten einer Menschenmenge relevant. Menschenmengen werden also durch eine Vielzahl an Faktoren beeinflusst [30] und sind differenziert zu betrachten. Dennoch haben die körperliche Nähe zu anderen Menschen, die gemeinsame Bewegung und gemeinsames Erleben eine Wirkung auf Menschen. Le Bon [15] nannte das „Deindividuation“. Dieser Begriff ist aus heutiger Sicht zu stark (und abwertend) formuliert. Dennoch suchen tatsächlich viele Veranstaltungsbesucher das emotionale Aufgehen in einer Menge v. a. bei Sport- und Musikveranstaltungen. Menschen können sich als Teil einer Menge anders verhalten als wenn sie alleine sind – z. B. enthemmter, lauter, weniger überlegt, stärker beeinflussbar und am Verhalten anderer orientiert. Bei Überlegungen zu Evakuierungen wird deshalb meist angenommen (mit nicht empirisch belegten Theorien im Hintergrund), dass eine Menschenmenge zu Panik neigt und „kopflös“ handeln wird. Diese Annahme hält sich auch angesichts umfangreicher Literatur zu Massenpanik, die übereinstimmend feststellt [4; 6; 9; 17; 23], dass Massenpaniken möglich, aber sehr selten sind. Insbesondere sind Unfälle, die in den Medien auf Panik zurückgeführt werden, fast immer durch physikalische Phänomene erklärbar [21] und damit durch gute Planung einer Veranstaltung verhinderbar. Auch wenn eine Menschenmenge gewöhnlich nicht in Panik ausbricht, sind extreme Reaktionen einzelner Besucher auf eine Notsitu-

ation möglich. Schneider und Kirchner (2007) kommen aufgrund der Analyse von Ereignissen zu dem Schluss, dass sich Menschen in Evakuierungs- oder Fluchtsituationen in drei Gruppen einteilen lassen: 10-15 % verhalten sich kontrolliert und rational, etwa 70 % erschreckt, aber ruhig und weitere 10-15 % unberechenbar und hilflos. Durch erkennbare Führung, klare Anweisung und deutliche Information lassen sich fast alle Menschen beeinflussen. Aufgrund der hohen Wichtigkeit von Kommunikation und Information werden diese abschließen im folgenden Teil behandelt.

Besucher brauchen Informationen, besonders im Notfall

Kommunikation zwischen Veranstalter und Besucher verläuft auf einer Veranstaltung vielfältig [7]. Mögliche Informationsbedarfe und Kommunikationswege für den Normalfall und den Notfall sollten systematisch in die Vorbereitungen und Konzepte der Veranstaltung einbezogen werden. Die Nutzung „neuer“ Medien ist längst Alltag und auch Gegenstand von Forschungsprojekten zu Besuchersicherheit. Kommunikationswege und -arten wie Anwendungen auf Mobilgeräten, Homepages, Informationsflyer, Beschilderungen, Lautsprechersysteme, Stage-Manager, können gezielt und praktische Informationen für die Besucher zur Verfügung stellen.

Die Kommunikation verläuft in zwei Richtungen, denn sowohl der Veranstalter als auch die Besucher können Sender einer Information sein. Jede Art der Information, die vom Veranstalter zur Verfügung gestellt wird, nutzen Besucher, auch wenn die kognitive Verarbeitung dieser Informationen mehr oder weniger bewusst abläuft. Wie aufmerksam und gründlich Besucher Informationstafeln lesen oder Durchsagen zuhören, hängt stark von den Bedürfnissen der Besucher ab. Dabei ist noch nicht gut bekannt, welche Informationen wann vom wem wie intensiv genutzt werden. Auch sind Besucherinnen und Besucher als Sender von Informationen (z. B. über zu hohe Dichten, gefährliche Stellen, mangelnde Ausstattung) erst in jüngster Zeit Thema der Forschung geworden. Erfahrene Veranstalter nutzen das Verhalten der Menge jedoch aktiv als Information über sicherheitsrelevante Aspekte.

Welche Informationen Besucher konkret benötigen, hängt vom Gesamtsystem „Veranstaltung“ (z. B. Übersichtlichkeit des Gebäudes oder Geländes, Lautstärke, Flexibilität des Programms, Wetter, ...) und auch von der Phase der Veranstaltung ab. Beispielsweise kann die Information „Sie dürfen in ca. 10 Minuten auf das Gelände“ für Besucher, die auf den verzögerten Einlass zu einer Veranstaltung warten, wichtig sein. Durch klare Informationen wird Vorhersehbarkeit geschaffen und damit das Gefühl der Kontrolle über die Situation aufrechterhalten [3], die Besucher müssen trotz der unangenehmen Situation des Wartens nicht unruhig werden. Neben dem Inhalt der Information sind für Besucher auch Vertrauenswürdigkeit

und die Quelle der Information entscheidend. Bei der Bewertung von sicherheitsrelevanten Informationen können die Ergebnisse der Forschung zur Risikokommunikation nützlich sein [22]. Glaubwürdigkeit durch Autorisierung, widerspruchsfreie Information von verschiedenen Stellen, zeitnahe Mitteilung sind einige Kriterien vertrauenswürdiger Information.

In kritischen Situationen benötigen Besucher mehr Informationen als im „normalen“ Verlauf der Veranstaltung. Menschen suchen aktiv nach zusätzlichen Informationen, um entscheiden zu können, wie sie sich verhalten sollen [11]. Information bzw. Kommunikation spielen deshalb eine entscheidende Rolle um Unglücke in großen Menschenmengen zu vermeiden [7]. Das Bedürfnis, die Situation zu verstehen, zu wissen, was warum geschieht, kann so stark sein, dass Menschen selbst in einer Evakuierungssituation ein Gebäude oder Gelände nicht verlassen, sondern nach Informationen suchen [25].

Neben der Zufriedenheit verändert Stress die menschliche Informationsaufnahme und -verarbeitung. Bspw. sind Menschen in Stress-Situationen eher bereit, sich führen zu lassen und benötigen auch mehr Führung – z. B. sollte die Kommunikation nicht nur Erklärung sondern auch Handlungsanweisungen beinhalten [29]. Die direkte Übermittlung von Informationen und die Führung durch Mitarbeiter der Veranstaltung ist insbesondere in kritischen Situationen ein wichtiger Kommunikationsweg, da direkte Kommunikation meist glaubwürdiger wirkt und Menschen sich lieber von anderen Menschen als von körperlos dargebotenen Anweisungen leiten lassen. Befragte in einer eigenen (noch nicht veröffentlichten) Studie bestätigten dies. Die Wahrnehmung und Verarbeitung von Information hängt von der Aufmerksamkeit der Besucher ab, diese kann aber unter Stress eingeschränkt sein. Wichtige Informationen sollten deshalb mehrfach wiederholt und z. B. über eine Anzeigetafel und durch Mitarbeiter übermittelt

werden. Durchsagen im Notfall sollten sich eindeutig unterscheiden von solchen, die nur der Information dienen: Der Beginn einer wichtigen Information sollte durch einen Signalton und ein Signalwort markiert sein, um Aufmerksamkeit zu wecken und fokussieren. So kann z. B. für Evakuierungsdurchsagen durch die Veränderung von Signalworten (Achtung, Vorsicht) eine höhere Dringlichkeit übermittelt werden [14].

Fazit: Besuchersicherheit braucht Wissen über Menschen

Ein ganzheitlicher Zugang zu Besuchersicherheit integriert anlass- und gefährdungsbezogene bauliche und technische Aspekte, Organisationsabläufe und Wissen über Besucher. Das bedeutet auch, dass scheinbar „harte Faktoren“ wie Wegebreiten die Bedeutung dieser Faktoren für den Menschen und damit das Verhalten einbeziehen müssen. Auch um Menschenmengen im Normalfall (Crowd Management) und im Notfall (Crowd Control; [1]) beeinflussen zu können, wird das Wissen der Sozialwissenschaften gebraucht. Die sozialwissenschaftliche und Human Factors-Forschung bietet hier eine Fülle von Anregungen. Die bisherigen Erkenntnisse liegen allerdings verteilt über viele Einzeldisziplinen und Forschungskontexte vor. Psychologisches Wissen wurde bislang für Veranstaltungen noch nicht zusammengeführt und für Veranstaltungssicherheit direkt nutzbar gemacht. Die Zusammenarbeit zwischen Veranstaltern und Sozialwissenschaften sollte in Zukunft noch stärker gefördert werden.

¹ Eine anerkannte formale Definition von Besuchersicherheit fehlt bislang. Ein Ansatzpunkt ist das Schutzziel „Jeder Besucher muss sich jederzeit frei, ohne ersthafte Gefahren, äußere Einflüsse und mittels eigener Entscheidung innerhalb des Besucherbereichs bewegen können“ (z. B. DStGB, 2013).

² Die umfangreiche Literaturliste kann im Internet eingesehen werden:
http://www.bbk.bund.de/DE/Service/Publikationen/BS-Magazin/Ergaenzungen/Ergaenzung_node.html



³ Wir verwenden in diesem Artikel die Begriffsdefinition des Bundesarbeitsgerichts von 2008: „Der Begriff der Gefährdung bezeichnet im Unterschied zur Gefahr die Möglichkeit eines Schadens oder einer gesundheitlichen Beeinträchtigung ohne bestimmte Anforderungen an ihr Ausmaß oder ihre Eintrittswahrscheinlichkeit.[...] Unter einer Gefahr ist [...]eine Sachlage zu verstehen, die bei ungehindertem Ablauf des objektiv zu erwartenden Geschehens zu einem Schaden führt. Dem Schadenseintritt muss eine hinreichende Wahrscheinlichkeit zugrunde liegen“ (BAG, Urteil vom 12. August 2008, 9 AZR 1117/06)

⁴ Stokols (1972) verdeutlicht diesen Unterschied durch die beiden Begriffe „density“ (physische Dichte) und „crowding“ (psychologisches Erleben).

Dipl.-Psych. Laura Künzer und Dipl.-Psych. Dr. Gesine Hofinger arbeiten im Team HF in Stuttgart und an der Friedrich-Schiller Universität in Jena. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Human Factors, menschliches Handeln in kritischen Situationen und psychologische Aspekte von Sicherheit.