



Es gibt viele Möglichkeiten, Konflikte zu lösen. Wie man in Bibliotheken am besten vorgeht, erklärt Martin Eichhorn im BuB-Interview. Foto: maxoidos / Fotolia

»Konflikt- und Gewaltsituationen lassen sich im Team am besten lösen«

Experte Martin Eichhorn gibt Tipps zur Deeskalation / Konsequentes Handeln ist wichtig

Bei Konflikten und Gefahren denken viele Kolleginnen und Kollegen sicherlich zuerst an Beschimpfungen am Auskunftspunkt, an Auseinandersetzungen bei Gebührendiskussionen oder an Diebstahl. Doch es gibt vielfältigere Aspekte, und sogar Gewalttaten und Terrormeldungen kommen in der Praxis vor. Manchmal drohen Extremisten jedweder Couleur, vom Salafisten bis zum Neonazi: Streitpunkt ist hierbei häufig der Medienbestand, auf den diese speziellen Nutzer Einfluss nehmen möchten. Berichtet wird auch, dass es in Bibliotheken immer wieder verwirrte Besucher oder Freaks gibt, die sich gegenüber den anderen Bibliotheksnutzern als Mitarbeiter oder als Wachpersonal ausgeben. In Ausnahmefällen lauert die Gefahr bereits bei Dienstantritt, wenn zum Beispiel Fenster oder Türen wegen eines Einbruchs zerstört sind. Fragwürdige Kommunikation droht nicht nur von Kunden, manchmal melden sich auch Träger, Verwaltung und Politiker mit Beschwerden und Forderungen über das

private Handy. Mal sind es Social-Media-Diskussionen, die zu löschen seien, mal Korruptionsvorwürfe oder dass Mitarbeiter keine politischen Aussagen auf der Kleidung tragen dürfen (zum Beispiel »Refugees Welcome« oder eine Friedenstaube). Und bei all dem dürfen Situationen, wie die sexuelle Anmache oder das rotzfreche Kind an der Auskunft, mit Wasserpistole oder Feuerzeug in der Hand, nicht zur Nebensache werden. Über die große Bandbreite der Konfliktfälle in Bibliotheken sprach BuB-Herausgeber Dirk Wisen mit dem Experten Martin Eichhorn, der seit über zehn Jahren Bibliothekspersonal im Umgang mit Konflikt- und Gefahrensituationen schult. Er weiß zu unterscheiden zwischen Konflikten, Gefahren, Gewalttaten, Notfällen bis hin zu Terrordrohungen und kann nicht nur von vielen Praxisbeispielen berichten, sondern lehrt Verhaltenskodizes, um dem Konflikt- und Gefahrenpotenzial des Berufsalltags gewappnet entgegenzutreten zu können.

Besondere Bedeutung hat die Rückendeckung durch Führungskräfte.

Öffentliche Bibliotheken in Deutschland, die ein Sicherheitsunternehmen engagiert haben, stellen die Ausnahme dar.

BuB: Was ist der Unterschied zwischen Konflikt, Gewalttat und Terror?

Martin Eichhorn: Überall, wo Menschen aufeinandertreffen, gibt es Konfliktpotenzial. Das wird verschärft, wenn eine Seite auf das Einhalten von Regeln zu achten oder Gebühren einzuziehen hat. Ein Konflikt liegt vor, wenn eine der beteiligten Seiten ihn ausmacht. Wenn wir mal die strafrechtlichen Aspekte außer Acht lassen, so entscheidet die betroffene Person, was sie in der aktuellen Situation als Gewalt empfindet. Das kann durchaus eine Beleidigung sein, wenn sie ins Mark trifft. Bibliotheken und Terror sind bislang erfreulicherweise nicht in einem Atemzug zu nennen.

Kann man Konflikte dingfest machen – wovon geht in der Regel ein Konflikt aus?

Wiederkehrende Konflikte mit denselben Nutzerinnen und Nutzern gründen meist darauf, dass es eine Regelkonfusion gibt, das heißt dass das Personal nicht so recht weiß, wie es vorgehen darf oder sollte. Wenn verschiedene Mitarbeiter auf ihre eigene Art agieren, ist das auch nicht förderlich. Besondere Bedeutung hat die Rückendeckung durch Führungskräfte.

Was sind Ihrer Meinung nach die drei häufigsten Konflikte in Bibliotheken?

Hier zeichnet sich ein klares Bild ab, ganz gleich, ob in Öffentlichen oder wissenschaftlichen Bibliotheken: 1. Regelverletzungen aller Art, 2. verbale Übergriffe, 3. Gebühren. Sie glauben gar nicht, auf was für Ideen Kunden landauf, landab so kommen.

Was waren die drei kuriosesten Konflikte, von denen Sie erfahren haben?

Mir ist wichtig zu erwähnen, dass alle Berufsgruppen, die es mit Kunden, Klienten oder Bürgern zu tun haben, kuriose oder eben auch sehr ernste Geschichten zu erzählen haben. Da steht das Bibliothekspersonal nicht allein. Aktuelle Fälle aus meinen bibliotheksspezifischen Seminaren sind: Studierende setzten im Lesesaal einer Universitätsbibliothek ein Waffeisen in Betrieb. Oder in Schleswig-Holstein gab es einen Nutzer, der fast täglich ins Haus kam. Er war gut bekannt und ging irgendwann dazu über, sich Post an die Adresse der Bibliothek schicken zu lassen. Kundenorientiert nahm das Personal die Post an, um sie an den Nutzer weiterzureichen. Stutzig wurde man indes, als auch Pakete angeliefert wurden. Wie sich herausstellte, handelte es sich bei dem Nutzer um einen Betrüger, der sich Waren hat kommen lassen. Er hatte nicht die Absicht, die Rechnungen zu begleichen. Besonders haften geblieben ist mir jedoch ein Fall aus Thüringen, in dem eine zivilcouragierte

und sehr aufmerksame Bibliotheksmitarbeiterin verhindern konnte, dass einem Mädchen auf der Herrentoilette durch einen Nutzer sexualisierte Gewalt angetan wurde.

Sie beschreiben hier Situationen zwischen Alltagskonflikten und gezielten Gewalttaten, benötigen zukünftig mehr Bibliotheken einen Wachschutz?

Öffentliche Bibliotheken in Deutschland, die ein Sicherheitsunternehmen engagiert haben, stellen die Ausnahme dar; wissenschaftliche Bibliotheken profitieren manchmal von dem Wachpersonal der Hochschule. Ich rechne nicht damit, dass sich das in Zukunft ändern wird oder muss. Das Personal der Sicherheitsunternehmen arbeitet nach wie vor unter schwierigen wirtschaftlichen Bedingungen, ferner ist es zu oft schlecht ausgebildet. Das bedeutet, dass es sehr von dem jeweiligen Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens abhängt, ob er einen tatsächlichen Nutzen für die Bibliothek darstellt.

Haben sich die Konflikt- und die Gewaltsituationen in Bibliotheken in den vergangenen Jahren verändert?

Das kann ich nicht sehen. Bei Teilen des Personals herrscht durchaus die Einstellung vor: »Das wird ja alles immer schlimmer!« Wir haben jedoch keine empirischen Daten für den Bibliotheksbereich. Selbst bei Berufsgruppen, für die Zahlen vorliegen, etwa für die Polizei oder für medizinisches Personal, ist es in der Fachwelt strittig, ob es tatsächlich mehr verbale und körperliche Übergriffe gibt – oder ob sich die Wahrnehmung innerhalb der Berufsgruppen und deren Anzeigeverhalten geändert haben. Die Sensibilität für das Thema ist allerdings ganz eindeutig in den letzten Jahren gewachsen. Die Zahl der Berufsgruppen, die von eskalierenden Konflikten und Gewalt betroffen sind, stieg zweifellos an. Ich schulte zum Beispiel schon das Personal von Jobcentern, der Lebensmittelkontrolle, der Feuerwehr, aus Sommerbädern und sogar das aus Krematorien sowie Hebammen. Alle müssen sich ganz eigenen Herausforderungen stellen.

Ich habe selber erlebt, wie bewaffnete Polizisten eine Bibliothek stürmten, da es eine Amokwarnung gab. Haben solche Vorfälle mit einer sich verändernden Sensibilität beziehungsweise Angst zu tun?

Schön, dass Sie das ansprechen, denn solche Dinge passieren. Und es hat nichts mit Panikmache zu tun, wenn man sich im Vorfeld Gedanken macht zu möglichen, wenn auch sehr selten auftretenden Problemen. Es ist wie beim Autofahren: Sie rechnen nicht bei jeder Fahrt mit einem Unfall. Trotzdem



Immer die Sicherheit des Lesestoffs, vor allem aber der damit befassten MitarbeiterInnen im Blick: der Experte für Konflikt- und Gefahrensituationen Martin Eichhorn.

Es gibt gewalt-suchende Menschen, gerechter-weise muss man sagen: Männer, die in Bibliotheken auftauchen und Kolleginnen und Kollegen einschüchtern, bedrohen oder gar angreifen.

fahren Sie hoffentlich umsichtig, haben Warndreieck und Verbandskasten im Kofferraum und einen Erste-Hilfe-Kurs absolviert. Ich denke schon, dass die Gesellschaft insgesamt sensibilisiert ist durch die Amokläufe und die auch hier bestehende Terrorgefahr. Wenn es Anzeichen gibt für einen Amoklauf oder Terrorakt, ist keine Zeit zu verlieren. Lieber einmal zu oft die Polizei alarmiert als zu spät! Was das allgemeine Einschätzen von Gefahren und die damit verbundene Angst angeht, so liegen Menschen jedoch häufig falsch. Ich frage meine Seminarteilnehmer gerne: Was meinen Sie, ist in Ihrer Stadt der für Sie gefährlichste Ort? Die meisten gehen dann soziale Brennpunkte durch, in Kleinstädten werden bestimmte Plätze oder Parks genannt. Nüchtern und empirisch betrachtet sind jedoch die für sie gefährlichsten Orte ihre eigene Küche und ihr eigenes Bad. Dort nehmen die meisten Menschen körperlich Schaden, zum Beispiel durch Stürze. Deutschland zählt immer noch zu den sichersten Ländern der Welt.

Ihr Vergleich hinkt. Letztere sind Gefahrensituationen im Haushalt, von denen Sie sprechen...

Das ist ja eine Unverschämtheit!

Haben wir jetzt einen Konflikt? Dann frage ich anders: In meinen Augen sind das Gefahrensituationen, von denen Sie sprechen und weniger Konflikte oder Gewalttaten?

Sie haben vollkommen Recht. Ich wollte mit diesem Vergleich verdeutlichen, dass die meisten Menschen in unserer Gesellschaft viel wahrscheinlicher in allgemeine Gefahren geraten und dort Schaden nehmen als dass sie von Gewalttaten, ausgeübt durch fremde Personen, betroffen sind.

Kriminalitätsfurcht und Kriminalitätsbelastung driften oft auseinander. Trotzdem ganz deutlich: Es gibt gewaltsuchende Menschen, gerechterweise muss man sagen: Männer, die in Bibliotheken auftauchen und Kolleginnen und Kollegen einschüchtern, bedrohen oder gar angreifen. Hiergegen muss das Führungspersonal professionell vorgehen. Daran hapert es noch zu oft.

Und wie sollte das Führungspersonal professionell vorgehen – doch wohl nicht durch Autorität oder Machtgehebe? Welches Vorgehen empfehlen Sie?

Rechtssicherheit schafft Verhaltenssicherheit. Wenn die Führungskraft weiß, wie sie vorgehen darf, zum Beispiel gegen Beleidigungen ihrer Mitarbeiter oder gegen eine Gewaltandrohung, dann sind Probleme oft einzudämmen. Das konsequente, schnelle und klare Agieren steht im Vordergrund. Damit meine ich sowohl die kommunikative als auch die juristische Schiene. Eine Führungskraft bewährt sich in der Krise, und das Personal braucht Rückendeckung. Probleme, die am Arbeitsplatz entstehen, müssen ebendort gelöst werden, sie dürfen nicht ins Private schwappen. Ein besonders krasser Fall: In einer Großstadtbibliothek fiel ein Nutzer dadurch auf, dass er in Massen Belletristik und Fachliteratur lieh, die sich mit Frauenmorden befasste. Er sorgte regelrecht dafür, dass das Personal davon Wind bekam. Dann begann er, einer jüngeren Kollegin nachzustellen. Diese geriet verständlicherweise in Angst und sie ließ sich über den Zeitraum von zwei Jahren jeweils nach Dienstschluss von ihrem Vater abholen. In einem solchen Fall müsste man sofort alle Hebel in Bewegung setzen und auch ein Hausverbot erwirken.

SCHWERPUNKT KONFLIKTE IN BIBLIOTHEKEN

Ihr Beispiel überschreitet eine Schwelle, und ein Konflikt verlagert sich von der Bibliothek nach außen. Gibt es Vorkehrungen, die innerhalb einer Bibliothek getroffen werden können?

In Bibliotheken gibt es immer wieder skurrile und sozusagen einmalige Vorfälle, hier ist Vorbereitung nicht leicht. Auf viele Konflikte kann sich das Personal jedoch einrichten, da mit ihnen zu rechnen ist und sie häufiger vorkommen. Denken wir an übelriechende Nutzer, Diebstahl oder das laute Telefonieren in der Bibliothek. Hier spielt Knowhow eine Rolle, und auch mentales Training kann helfen.

Bisher sprechen wir von Auseinandersetzungen mit Bibliotheksbesuchern. Was sind Ihre Erfahrungen, wo liegt die Konfliktursache auf Seiten der Bibliothek?

Die Eskalation von Konflikten ist »hausgemacht«, wenn das Personal deutlich uneinheitlich gegen Regelverstöße vorgeht, die Kollegen sich nicht beistehen oder das Handeln in außergewöhnlichen Situationen im Nachgang kritisiert wird mit Äußerungen wie: »Hättest Du das mal besser so und so gemacht!« Konflikt- und Gewaltsituationen

Das Bibliothekspersonal übertreibt es immer wieder, was Verbotsschilder und -aufkleber angeht.



Schnelle Hilfe im Notfall: Nicht überall liegen Polizeiposten und Bibliothek so dicht beieinander wie hier in Berlin. Foto: Dirk Wissen

lassen sich im Team am besten lösen. Das Personal kann hier durchaus eine Routine entwickeln. Viele Situationen verlieren ihren Schrecken, wenn das Team feststellt: Das haben wir gut hinbekommen! Beim nächsten Mal machen wir das genauso.

Kommen wir abschließend in diesem Zusammenhang noch auf das Thema Atmosphäre zu sprechen.

Das Bibliothekspersonal übertreibt es immer wieder, was Verbotsschilder und -aufkleber angeht. Hier ist weniger mehr und würde gegenüber den Bibliotheksnutzern für eine bessere Atmosphäre sorgen.

Herr Eichhorn, ich danke Ihnen.

ANZEIGE

Missing Link | Internationale Versandbuchhandlung

Westerstrasse 114-116 | D-28199 Bremen | fon: (0421) 50 43 48 | fax : (0421) 50 43 16

Erwerbungspartner, mit denen Sie rechnen können



info@missing-link.de | www.missing-link.de