

»Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken«

Leitfaden für die Umgang mit schwierigen Besuchern

Eichhorn, Martin: Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken. Ein Leitfaden für die Praxis. Bad Honnef: Bock+Herchen, 2006. 127 Seiten. – broschiert 16,80 Euro

Anschritt des Rezensenten: Tom Becker, Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig, Rosenheimer Straße 5, 81667 München; tom.becker@muenchen.de

Preparing for the worst – planning for the best¹ zitiert *Martin Eichhorn* aus einem IFLA-Bericht amerikanische Bibliotheken, die sich mit Vorbereitungen zum Katastrophenschutz beschäftigen. An diesem Zitat orientiert sich der Autor bei seiner Auseinandersetzung mit der Sicherheit von Mitarbeitern² in Bibliotheken.

Die Stärke dieses Handbuches von Martin Eichhorn bildet die detaillierte und praxisnahe Schilderung diverser diesem »Motto« folgender Konflikt- und Gefahrensituationen inklusive möglicher Präventivmaßnahmen. Doch dazu später mehr.

Der Anfang meiner Rezension orientiert sich vielmehr an einer persönlichen Skepsis. Diese habe ich dabei weniger mit dem Themenkomplex als mit der potenziellen Rezeption durch die primäre Zielgruppe: Bibliothekare neigen – das habe ich in meiner beruflichen Praxis in der Münchner Stadtbibliothek zu Genüge festgestellt, und ich behaupte, dies lässt sich durchaus auf den Berufszweig übertragen – zu einer völligen Überbewertung von negativen Erlebnissen im Berufsalltag. Der Umgang mit unangenehmen, schwierigen und durchaus beleidigenden



und aggressiven Kunden scheint oft allzu prägend für das Kundenverständnis vieler Kollegen.

Man möge mir die Nestbeschmutzung nachsehen, wenn ich sogar so weit gehe, hier einen leichten Hang zur Hysterie und zur insgeheim angestrebten Viktimisierung im Sinne einer »self-fulfilling prophecy« zu diagnostizieren: »Die Kunden wollen mir nur Übles, ihre Ansprüche sind unverschämt und ohnehin abwegig [für dieses wahre, edle, schöne



Eiskalt abserviert?

Wenn Sie bei Ihren wertvollen Kulturgütern und Dokumenten keinen Gefrierbrand riskieren wollen, reden Sie mit uns. Wir sind seit 1961 am Markt und bieten Ihnen komplette Digital- und Analogsysteme für die Scan- und Mikrofilmtechnologie auf höchstem Niveau.

Zeutschel, die Zukunft der Vergangenheit.

Zeutschel GmbH · Heerweg 2 · 72070 Tübingen
Tel.: (0 70 71) 97 06-0 · Fax: (0 70 71) 97 06 44
info@zeutschel.de · www.zeutschel.de





ZEUTSCHEL

Kulturinstitut]. Zu fordernd sind sie außerdem, und dann werden sie auch noch beleidigend, und wir sollen die ganze Zeit lächeln wie im Supermarkt [wir sind hier ja schließlich nicht bei Aldi].«³

Überzogene Darstellung

Einzelfälle werden im Alltag oft überzogen dargestellt und in unangemessener Weise verallgemeinert. Das Ziel, auch schwierige Konflikte »in eine beidseitige win-win-situation«⁴ aufzulösen, ist sicher nicht strittig.

Scheitern wir allerdings im souveränen Argumentieren und Handeln, wird diese negative Wahrnehmung durch das Bewusstwerden unserer Hilflosigkeit oftmals noch verstärkt. Eben dieser Teufelskreis steht bei vielen Kollegen im Vordergrund, wenn über die heutigen Kunden der Öffentlichen Bibliotheken gesprochen wird. Die deutlich über 98 Prozent kooperationsbereiten, dankbaren [ein treffendes, wenn auch furchtbares Wort in diesem Kontext!] und freundlichen Kunden werden in der Praxis nur zu oft vergessen.

Vielleicht bin ich zu kritisch und zu voreingenommen, wenn ich in der Anhäufung der bei Eichhorn skizzierten Konflikt- und Gefahrensituationen in erster Linie ein diese »self-fulfilling prophecy« bestätigendes Werk sehe. Viel-

Der Leitfaden hält für die Praxis verwertbare Handlungsansätze zum Umgang mit den Wenigen, die unsere Nerven und im Extremfall auch unsere Gesundheit gefährden, bereit.

leicht unterschätze ich auch meine Berufskollegen, indem ich ihnen unterstelle, die guten und auch verständlich aufbereiteten Ratschläge aus dem Eichhorn'schen Leitfaden nicht in den Vordergrund ihrer persönlichen Rezeption zu stellen.

Der Leitfaden hält für die Praxis verwertbare Handlungsansätze zum Umgang mit den Wenigen, die unsere Nerven und im Extremfall auch unsere Gesundheit gefährden, bereit: Wiewohl sich jede Bibliothek individuell entscheiden muss, ob Handy-Verbote sinnvoll und durchsetzbar sind, ob Essen und Trinken das Kulturgut Buch zu sehr gefährden und inwieweit schlafende Besucher unsere heiligen Hallen tatsächlich entweihen – die Tipps im Umgang mit

auffälligen Kindern und Jugendlichen, mit nichtsesshaften oder übelriechenden Benutzern, mit Sachbeschädigungen, Diebstahl, Beleidigungen und Stalkern lohnen die Lektüre.

Eines – und dies zu vermitteln ist Hauptintention des Leitfadens – ist nicht von der Hand zu weisen: Das richtige Maß an Sensibilisierung für mögliche Gefahrensituationen hilft, mit solchen besser umzugehen und sie auch besser einzuordnen und zu verarbeiten. An dieser Stelle sind vor allem Führungskräfte gefragt, die

- dafür sorgen, dass der einzelne Mitarbeiter seinen Handlungsspielraum und seine Grenzen kennt und einzusetzen weiß;

- dem einzelnen Mitarbeiter die Notwendigkeit von professioneller Distanz im Umgang mit Kunden, gerade in sensiblen Situationen, im Dienstleistungsunternehmen Öffentliche Bibliothek vermitteln;

- ihren Mitarbeitern bei der Grenzziehung gegenüber schwierigen Kunden den Rücken stärken und eine Kultur der selbstverständlichen »kollegialen Unterstützung« fördern;

- die Sorgen und Ängste des Mitarbeiters ernst nehmen, beim Auftreten und Besprechen von schwierigen, belastenden Situationen diesem auch wertschätzend zuhören sowie ihm bei der Verarbeitung zur Seite stehen [und/oder fachliche Beratung ermöglichen];

- auf der anderen Seite auch die Singularität eines Vorfalles deutlich machen, ohne – und das ist ein schwieriger Balanceakt in der Praxis – dabei persönliche Verletzung und seelische Verfassung des jeweiligen Mitarbeiters zu missachten.

Polizei als Freund und Helfer

Die Stärke des Leitfadens liegt darin, dass Eichhorn einerseits der erwähnten »kollegialen Unterstützung«, andererseits – wie er aus eigener positiver Erfahrung schildert – der Polizei als Freund und Helfer eine hohe Relevanz zuschreibt. Die Poli-

zei verfügt über ausgebildete Fachleute, die sowohl mit ihrem psychologischen Know-how, dem uniformierten Auftreten wie auch von den institutionellen Befugnissen her eine ganz andere Wirkung in Konfliktfällen entfalten kann.

Im Alltag wird zu oft vergessen, dass wir als Bibliothekare

- verpflichtet sind, für den Schutz der Unversehrtheit anderer Kunden, aber auch des städtischen Eigentums einzutreten

- und ebenso das Recht haben, Maßnahmen zu unserem persönlichen Schutz zu ergreifen.

Es gilt, im Zweifelsfall lieber zu früh und einmal zu oft Unterstützung bei der Ordnungsmacht anzufordern.

Eichhorn legt sehr deutlich dar, dass eine solche Unterstützung effektiver ist, wenn durch Kontaktarbeit mit den zuständigen Behörden beidseitige Hemm-

Ob es allerdings notwendig oder nicht doch typisch bibliothekarisch ist, eine Bürokratie der Konfliktsituationen anzulegen und einen Sicherheitsbeauftragten zu ernennen, sollte jede Bibliothek kritisch hinterfragen.

schwellen und Vorurteile abgebaut werden. Ob es allerdings – wie Eichhorn auch empfiehlt – notwendig oder nicht doch typisch bibliothekarisch ist, eine Bürokratie der Konfliktsituationen anzulegen und einen Sicherheitsbeauftragten zu ernennen, sollte jede Bibliothek kritisch hinterfragen.

Bilden Sie sich selbst ein Urteil – und notieren Sie auf Ihrem Lesezeichen den Satz, den Eichhorn in der Einleitung seines Leitfadens schreibt: »Es muss [...] die Waage gehalten werden zwischen dem Sicherheitsbedarf und -bedürfnis der Bibliothek und ihres Personals sowie dem angemessenen Kundenkontakt.«⁵

Tom Becker

1 Eichhorn, Seite 16

2 Ein Hinweis zur Sprachregelung: Die Artikel »der«, »die« oder »das« sind bei Personenbezeichnungen und bei der Bezeichnung von Personengruppen nicht generell als Markierung des Geschlechts zu verstehen (Institut für deutsche Sprache, Mannheim). Dies gilt auch für den vorliegenden Artikel. Sofern nicht ausdrücklich anders bezeichnet, ist stets die weibliche und männliche Form gemeint.

3 Eine durchaus polemisierende, aber leider sehr realistische Zusammenfassung von dem, was viele Kollegen mit Serviceverpflichtung und Kundenorientierung in ihrer beruflichen Praxis verbinden und leider auch leben (ganz im Sinne der »Dienstleistungswüste Deutschland«).

4 Tom Becker: Beschwerdemanagement in Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 40(2006)6, Seite 712

5 Eichhorn, Seite 17