



„Sicher auftreten im Umgang mit Herausforderungen im Besucherservice“

berliner museums verband

„Vom Besten ausgehen, aber auf das Schlimmste vorbereitet sein.“

- Simon Brost

Der Besuchendenservice steht aufgrund seiner zentralen Funktion und durch seine sichtbare Präsenz auf der Ausstellungsfläche buchstäblich im Mittelpunkt. Beschäftigte im Besuchendenservice sind zunehmend mit diskriminierenden Äußerungen von Besucher*innen und gezielten Provokationen konfrontiert – insbesondere dann, wenn Museen, Gedenkstätten oder Ausstellungshäuser zu politisch umkämpften, gesellschaftspolitischen Themen arbeiten.

In seiner Lunch-Break gab Simon Brost von der Mobilen Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (MBR) Impulse zur Vorbereitung auf herausfordernde Situationen.

Hilfreiche Maßnahmen

- Entwicklung eines Code of Conduct & einrichtungsspezifischer Sicherheitskonzepte
- präventive Stärkung von Mitarbeitenden im Besuchendenservice durch Handlungstrainings und sensibilisierende Schulungen, etwa zu einschlägigen Codes und Symbolen.

Rollenklarheit

Eine souveräne Reaktion auf Herausforderungen gelingt besonders gut, wenn die handelnden Personen Klarheit darüber haben, welche Rolle sie im Umgang mit auftretenden Situationen einnehmen (sollen). Das umfasst die Festlegung des (Arbeits-)Auftrages und die Vermittlung der damit einhergehenden Erwartungen an die einzelnen Mitarbeiter*innen

- Soll der Besuchendenservice sich zu Vorfällen auf die Informationsweitergabe und Dokumentation beschränken oder unmittelbar in der Situation eingreifen?
- Bei externen Dienstleister*innen: Sind entsprechende Vorgaben zum Verhalten bereits in der Vertragsgestaltung berücksichtigt?

„Rote Linien“

Je nach Kontext und Profil der Einrichtungen können die Grenzen, innerhalb derer Äußerungen und Verhaltensweisen zugelassen werden, unterschiedlich weit oder eng gezogen sein. Wichtig ist, dass sie transparent, klar definiert und allen Handelnden bekannt sind.

- Gibt es in der Institution ein von allen geteiltes Begriffsverständnis von Diskriminierung?
- Ist allen Beteiligten klar, ab wann eine Störung eine Reaktion erfordert?

Rückendeckung

Um Mitarbeiter*innen darin zu bestärken, im Rahmen des eigenen Auftrags aktiv zu werden, braucht es die Sicherheit, dass die Verantwortungsübernahme für die Institution keine vermeidbaren Risiken für die eigene Person nach sich zieht. Dazu tragen bei:

- eine fehlerfreundliche Kultur in der Einrichtung, die auf interne Reflexion und konstruktive Aufarbeitung setzt,
- Maßnahmen zum Schutz handelnder Mitarbeiter*innen sowohl gegenüber störenden Personen als auch in der Kommunikation nach außen.

Toolbox – Impulse für die gezielte Vorbereitung konkreter Situationen

Eigensicherung beachten: Ist der größtmögliche Schutz der personenbezogenen Daten der Mitarbeiter*innen gewährleistet? Gibt es z.B. in der Hausordnung eine Regelung zum Filmen und Fotografieren? Sollen Namensschilder personalisiert sein, oder genügt eine Information zur Funktion?

Einbinden in Kommunikationsketten: Gibt es eine erreichbare Ansprechstruktur bei Vorfällen? Ist bekannt, wer wann welche Information an wen weitergibt? Existiert ein Verfahren zum Herbeiführen und Rückmelden einer Entscheidung?

Szenarien durchspielen: Das Definieren von Handlungsabfolgen in konkreten, realitätsnahen Szenarien und deren vorherige Erläuterung und nach Möglichkeit praktische Einübung im Team geben auch in stressigen Situationen Handlungssicherheit. Welche Herausforderungen treten im Alltag gehäuft auf? Welche Situationen sind besonders herausfordernd und verlangen eine spezielle Vorbereitung? Welche angrenzenden Arbeitsbereiche können in solche Situationen einbezogen werden?

Simon Brost studierte Politikwissenschaft und Geschichte sowie Communication about the Holocaust and Tolerance. Seit 2017 berät und schult er für die Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (MBR). Zu seinen Arbeitsschwerpunkten zählen die Auseinandersetzung mit Antisemitismus, dem Kulturkampf von rechts und der Umgang mit Störungen in Veranstaltungskontexten. Die MBR hat im Jahr 2020 die Handreichung „Nur Schnee von gestern? Zum Umgang mit dem Kulturkampf von rechts in Gedenkstätten und Museen“ veröffentlicht.