

Was tun, wenn es zu Konflikten beim Einlass kommt?

Einige Hinweise für den Einlassdienst an Heilig Abend

Vorab hilft

- Je klarer und unaufgeregter im Vorfeld kommuniziert wurde, nach welchen Regeln der Einlass (2G, 3G, Testpflicht für alle...) erfolgt, desto weniger Erklärungen sind vor Ort nötig. Nutzen Sie Aushänge und Webseiten Ihrer Gemeinde.
- Eine Sitzplatzvergabe/ Kartenvergabe vorab erleichtert den Einlassdienst. Wenn möglich vermerken Sie die geltenden Regeln auch auf den Zutrittskarten.
- Gestalten Sie den Einlassdienst als Begrüßungsdienst mit den nötigen Kontrollen und nicht als „Wachschutz“. Setzen Sie erwachsene Mitarbeitende ein und planen Sie mit zwei Personen pro Eingang.
- Haben Sie eine Anzahl Test vor Ort, um das Angebot eines Schnelltests machen zu können (z.B. bei „ich hab den Nachweis vergessen ...“). Auch einige FFP2- Masken könnten im Problemfall hilfreich sein.

In einer Konfliktsituation

- Bleiben Sie ruhig. Werden Sie nicht laut. Bleiben Sie respektvoll. Vermeiden Sie negativ besetzte Begriffe.
- Geben Sie dem gegenüber das Gefühl, dass Sie seine Situation verstehen können. Weisen Sie sachlich auf die geltenden Regeln hin.
- Wenn eine Diskussion entsteht, machen Sie deutlich, dass Sie das im Moment nicht an der Tür klären können. Das Gespräch sollte mit Abstand an der Seite weitergeführt werden, damit der Einlass weiter gehen kann (2. Person macht weiter, siehe auch den nächsten Punkt).
- Unterbrechen Sie ggf. aggressive Gäste in dem Sie z.B. sagen: „Sie machen mir Angst.“ Oft merken Personen in dieser Phase nicht mehr, wie sie auf andere wirken.
- Es ist hilfreich, wenn die Pfarrperson am Eingang mit begrüßt. Der/die Pfarrer/in steht auch zur Verfügung, wenn der Einlassdienst selbst die Situation nicht lösen kann. Das Gespräch wird zur weiteren Klärung und Entscheidung an den /die verantwortliche Pfarrperson gegeben.
- Sollte ein Konflikt sich extrem zuspitzen und es berechtigte Sorge um die Sicherheit der Helfer, Mitarbeitenden oder der Veranstaltungsteilnehmenden geben, machen Sie von Ihrem Hausrecht Gebrauch. Verweisen Sie die Person für diesen Tag aus dem Gebäude sowie des Grundstückes. Rufen Sie in Absprache mit der verantwortlichen Pfarrperson im Notfall die Polizei.

*Nicht: „Beruhigen Sie sich.“
Sondern: „Ich werde versuchen Ihnen zu helfen“.*

(Konkret kann das das Angebot eines Schnelltests sein, um doch noch teilnehmen zu können)

*Nicht: „Schreien Sie nicht rum!“
Sondern: „Ich merke, wie wütend Sie gerade sind. Ich verstehe das. Lassen Sie uns das Ganze sachlich klären.“*

Die Sorge, dass es auf Grund der 3G Regelungen zu harten Konflikten am Einlass zu Gottesdiensten kommt, hat sich aus den Erfahrungen der letzten Wochen nicht bestätigt.

Diese Hinweise können Mitarbeitenden bei der Vorbereitung auf den Einlassdienst helfen.

Den Einsatz eines professionellen Sicherheitsdienstes zur Unterstützung empfehlen wir nicht (Ausnahmen sind hier z.B. Kirchen, die bereits im regulären Betrieb mit externen Dienstleistern arbeiten). Es verschärft mögliche Konflikte eher.