Umgang mit Besuchenden im Pfarrbüro

Die Erkenntnis, dass das Pfarrsekretariat für die Erledigung der Arbeit auch „störungsfreie“ Zeiten braucht (z.B. Buchhaltung, Kollektenabrechnung, Eintragungen in die Kirchenbücher) führt dazu, dass die Öffnungszeiten der Pfarrbüros nicht identisch sind mit den Arbeitszeiten der Pfarrsekretärinnen und Pfarrsekretäre. Einige Besuchende der Pfarrbüros tun sich schwer damit, das zu akzeptieren. Besonders ehrenamtliche Mitarbeitende erwarten häufig, dass ihnen immer „die Tür offen steht“, besonders wenn sie „nur mal eben …“ einen Schlüssel abgeben, etwas bringen oder holen wollen.

Den Sekretariaten fällt es häufig schwer, sich abzugrenzen. Sie befürchten, dass die Besuchenden verärgert sind oder sich Ehrenamtliche zurückgesetzt fühlen. Manchmal fällt es auch einfach nur schwer, „Nein“ zu sagen.

Inhaltsverzeichnis

[Umgang mit Besuchenden im Pfarrbüro 1](#_Toc34904838)

[**Schritt 1: Einsatzplanung** 1](#_Toc34904839)

[**Schritt 2: Vereinbarung des Pfarrbüroteams zum Umgang mit Besuchenden** 2](#_Toc34904840)

[Während der Öffnungszeit: 2](#_Toc34904841)

[Außerhalb der Öffnungszeit 2](#_Toc34904842)

[**Schritt 3: Überprüfung** 2](#_Toc34904843)

[**Tipps zur Gesprächsführung** 3](#_Toc34904844)

[**Checkliste zur Selbstkontrolle** 3](#_Toc34904845)

Schritt 1: Einsatzplanung

Pastoralteam, KV und Sekretariatsteam machen einen Einsatzplan/Dienstplan fürs Pfarrbüroteam mit Aufgaben und Zuständigkeiten und Öffnungszeiten sowie einer Vertretungsregelung der Pfarrbüros.

Dabei sind die Belange der Besuchenden (Öffnungszeiten zu akzeptablen Zeiten und in ausreichendem Umfang) wie auch die Belange des Sekretariatsteams (Arbeit muss zu schaffen sein!) zu berücksichtigen. Damit die Arbeit zu schaffen ist, sind „störungsfreie“ Arbeitszeiten notwendig. Anders ist es, wenn die Arbeit so aufgeteilt wird, dass die Sekretariatsmitarbeitenden, die die Kontaktbüros besetzen bzw. die Öffnungszeiten abdecken nur mit Aufgaben betraut werden, die auch bei mehrfachen Unterbrechungen erledigt werden können und die nicht kurzfristig fertig sein müssen.

Schritt 2: Vereinbarung des Pfarrbüroteams zum Umgang mit Besuchenden

### Während der Öffnungszeit:

Im Gegensatz zum Zentralbüro, Büro am Sitz der Leitung oder Verwaltungsbüro steht im Kontaktbüro der Besuchende im Vordergrund. Folgendes sollte dabei beachtet werden:

Der Besuchende hat Vorrang vor dem Telefon, deshalb während der Öffnungszeiten den Anrufbeantworter einschalten und zurückrufen, sobald sich die Möglichkeit bietet.

Datenschutz beachten! Wartende Besuchende sollen nicht mithören, was besprochen wird. Ideal ist eine Wartezone oder ein Warteraum.

Sich durch Besuchende nicht in Plaudereien verwickeln lassen. Nicht hetzen, aber freundlich darauf hinweisen, dass noch andere Besuchende in der Wartezone sind oder Anrufer auf einen Rückruf warten.

Was sofort erledigt werden kann erledigen (10 Minuten-Regel beachten!). Für das, was länger dauert, einen Termin (eventuell außerhalb der Öffnungszeiten) vereinbaren.

### Außerhalb der Öffnungszeit

Tür geschlossen halten

Beim Schellen nur Besuchende mit Terminvereinbarung hereinbitten (Achtung: Sekretariat muss über Termine informiert sein!) Ansonsten freundlich auf die Öffnungszeiten verweisen.

Falls in der Einführungsphase doch noch den Besuchenden die Tür geöffnet wird, weil sie es erwarten, dann nicht verärgert reagieren, sondern mit der Bitte beim nächsten Mal zu den Öffnungszeiten zu kommen.

Für Verständnis beim Besuchenden werben  
Z.B. Hinweis in den Pfarrnachrichten oder übergangsweise Zettel an die Tür: „Während der Öffnungszeiten des Pfarrbüros sind wir für Sie da. … Außerhalb der Öffnungszeiten erledigen wir alle andern Arbeiten. Bitte haben Sie Verständnis und kommen Sie zu den Öffnungszeiten.“ (oder ähnlich).

Wichtig ist, dass das ganze Sekretariatsteam sich an die Absprachen halten, sonst ist die Akzeptanz der Öffnungszeiten nicht zu erreichen.

Schritt 3: Überprüfung

Tauschen Sie sich z.B. im Teamgespräch über Ihre Erfahrungen mit dem Umgang mit Besuchenden aus.

Werden die Öffnungszeiten angenommen? Sind sie ausreichend? Lassen die Störungen während der öffnungsfreien Arbeitszeiten nach? Geben Sie entsprechende Rückmeldungen an das Pastoralteam und ggfs. an den KV.

Bestärken Sie sich gegenseitig darin, den Besuchenden in der gleichen Haltung zu begegnen.

Tipps zur Gesprächsführung

Freundliche Begrüßung und Verabschiedung sind selbstverständlich!

Wenn Sie bei der Arbeit durch Besuchende außerhalb der Öffnungszeit gestört werden, reagieren Sie nicht mit Verärgerung. Dem Besuchenden ist vielleicht gar nicht bewusst, dass er Ihre Arbeit unterbrochen hat und es Zeit kostet, die Arbeit wieder am Unterbrechungspunkt aufzunehmen. Erklären Sie ihm, dass Sie für die Erledigung ihrer Aufgaben auch Zeiten brauchen, in denen Sie sich voll auf eine Aufgabe konzentrieren können.

Benutzen Sie positive Formulierungen, nicht „Heute ist geschlossen“ sondern „Morgen oder am … sind wir für Sie da … oder haben wir Zeit für Sie … oder kann ich Ihre Messintentionen annehmen“.

Wenn Besuchende außerhalb der Öffnungszeiten kommen, um „nur mal eben ….“ etwas zu holen oder zu bringen, erklären Sie Ihnen, dass „Nur-mal-eben“-Unterbrechungen mehr Zeit kosten als vermutet.

Plaudereien: Setzen Sie sich selbst ein Limit, wie lange Sie Smalltalk oder Plaudereien zulassen. Nach ein oder zwei Sätzen können Sie unterbrechen mit der Frage: Was führt Sie zu uns? … Was kann ich für Sie tun? … oder Ähnliches.

Wenn Besuchende nicht zum Ende kommen mit ihren Ausführungen, können Sie unterbrechen mit: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass … Ich fasse mal zusammen: Ihr Anliegen ist … und ich werde Folgendes veranlassen“ oder Ähnliches.

Wenn Besuchende sich über etwas geärgert haben, kann es helfen, wenn sie einfach mal „Dampf ablassen“ können. Geben Sie ihnen die Möglichkeit, den Ärger einmal auszusprechen, aber steigen Sie nicht darauf ein, weder mit Bestätigungen noch mit Rechtfertigungen. Zeigen Sie Mitgefühl: „Ich kann Sie verstehen …“ und kommen Sie dann wieder auf die sachliche Ebene/Lösungsebene: Wie kann das Problem behoben werden? Wer ist zuständig und kann weiterhelfen? Was können Sie selbst veranlassen?

Checkliste zur Selbstkontrolle

* Die Arbeits- und Büroöffnungszeiten entsprechen dem jeweiligen Bedarf.
* Für das Pfarrbüroteam gibt es eine Vereinbarung zum Umgang mit Besuchenden.
* Die Vereinbarung wird sowohl während der Öffnungszeiten des Pfarrbüros wie auch außerhalb der Öffnungszeiten beachtet.
* Im Teamgespräch werden die Erfahrungen im Umgang mit Besuchenden ausgetauscht.
* Bei Bedarf werden die Vereinbarungen angepasst.
* Auch bei Störungen gehen Sie freundlich mit den Besuchenden um.