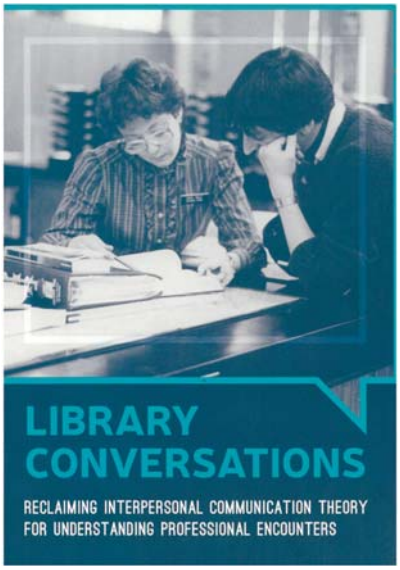
Es ist immer eine soziale Situation

Über die Kommunikation mit den Nutzern



Anschrift des Rezensenten: **Oliver Dienelt**, Bibliothek des Instituts für Baustoffe, Massivbau und Brandschutz, Beethovenstr. 52, D-38106 Braunschweig.
E-Mail: o.dienelt@ibmb.tu-bs.de.

Radford, Marie L.; Radford, Gary P.: Library conversations: reclaiming interpersonal communication theory for understanding professional encounters. Chicago (Ill.): ALA Neal-Schumann, an imprint of the American Library Association, 2017. XIII, 168 Seiten. ISBN 978-0-8389-1487-7 – Paperback, USD 75,–

Die beiden Autoren sind Kommunikationsforscher und bieten ihre Erfahrungen für Bibliothekarinnen und Bibliothekare aus allen Bibliothekstypen an. Überwiegend geht es in diesem Buch um Auskunftssituationen, sei es persönlich oder online.

Grundlagen und reale Situationen

Im ersten Teil werden die Kommunikationstheorien bekannter Philosophen, Psychologen und Soziologen (zum Beispiel von Aristoteles, Paul Watzlawick, John Locke, Jürgen Habermas, Hans-Georg Gadamer, Erving Goffman, Jürgen Rüsch, Gregory Bateson, Beavin Bavelas, Don D. Jackson) vorgestellt, ihre grundlegenden Ideen besprochen und auf die Kommunikation in Bibliotheken (Bibliothekar – Kunde, Bibliothekar – Vorgesetzte, Kollegen in Bibliotheken) angewendet. Die Autoren greifen bewusst auf Theorien zurück, die vor der Zeit des Internets entstanden sind, weil sie so Grundlegendes über Begegnungen im Auskunftsbereich beschreiben können.

Im Kommunikationsprozess werden die Grundlagen für erfolgreiche Kommunikation und ein gutes Verhältnis gelegt.

Im zweiten Teil werden reale Situationen (Kommunikation vor Ort und online) besprochen. Und obwohl verschiedene Kommunikationstheorien vorgestellt werden, wird glücklicherweise nicht vergessen zu erwähnen, dass neben Theorien auch der gesunde Menschenverstand eine sehr große und unverzichtbare Rolle bei einer Auskunftssituation spielt und dass dort Theorien eher hinderlich sein können. Die

Autoren bemängeln, dass »Kommunikation« oft so gelehrt wird, dass ein Partner versucht, seine Vorstellung beziehungsweise sein Ziel durchzusetzen. Sie nennen es »Kontrollieren von Situationen und Menschen«, um eigene strategische Ziele zu erreichen. Sie sind weiterhin der Meinung, dass der wichtige Kommunikationsprozess im zwischenmenschlichen Bereich zugunsten einer reinen Informationsübermittlung im Bereich LIS vernachlässigt wird, obwohl gerade dort die Grundlagen für erfolgreiche Kommunikation und ein gutes Verhältnis gelegt werden, das im Bibliotheksbereich oft über Jahre andauern kann.

Die erste Begegnung mit dem Kunden hat »das Potenzial, Wechselwirkungen in der Zukunft für die kommenden Jahre zu formen und zu färben« (engl. »the potential to shape and color interactions in the future for perhaps years to come«). Eine Auskunftssituation ist allerdings oft unvorhersehbar und jedes Mal auch einzigartig. Manchmal ist auch die »Tagesform« der Kommunikationspartner entscheidend für Erfolg und Misserfolg des Gesprächs. Hier kann eine versuchte Kontrolle oder Richtungsbestimmung kontraproduktiv sein.

Neben Theorien spielt auch der gesunde Menschenverstand eine sehr große und unverzichtbare Rolle bei einer Auskunftssituation.

Im Bereich Kommunikation/Beeinflussung werden zahlreiche Kurse, Bücher und Ratgeber (einschließlich dem hier vorliegendem – so die Autoren) angeboten. Hier wird deutlich, dass eine Begegnung (nicht nur am Auskunftsplatz) sehr oft unvorhersehbar zu einer Gratwanderung werden kann. Erving Goffmann schreibt dazu: »We are rolling the dice on the outcome of each and every conversation« (dt. »Wir würfeln den Ausgang jedes einzelnen Gesprächs«). So kann die Frage der Bibliothekarin »Haben Sie bereits im OPAC nachgeschaut?« durchaus für den einen Kunden eine Beleidigung darstellen, für den anderen aber als klärende Frage aufgenommen werden. Und auch ein Lächeln – oft ein wichtiges Hilfsmittel – kann als Herablassung interpretiert werden.

Matrix einer Auskunftsbegegnung

Es gibt in Bibliotheken verschiedenste Gesprächssituationen, aber das Auskunftsgespräch beinhaltet meistens die wichtige Paarung »Inhalt« (des Gesprächs) und »Beziehung« (Wie stehen die Gesprächspartner zueinander?). Zu diesem Thema haben die Autoren ein Modell mit vier Seiten über den Ausgang einer »Auskunftsbegegnung« aufgestellt. Dieses Modell basiert auf den Prinzipien der oben genannten Theoretiker. Danach kann ein Auskunftsvorgang für den Kunden erfolgreich sein, aber die Beziehung Bibliothekar – Kunde durchaus gespannt. Aber es kann auch sein, dass die Beziehung gut ist, aber der Kunde nicht das bekommt, was er erhofft hatte.

Die menschlichen Beziehungen zwischen Kunden und Bibliothekar sind weit wichtiger als ein gutes Auskunftsergebnis.

Weiterhin kann es vorkommen, dass es ein »Teils-teils«-Ergebnis geben kann, was den Inhalt und die Beziehung betrifft. Diese vier Möglichkeiten werden mit Transkripten aus echten Auskunftsbegegnungen verdeutlicht. Dort, wo kein befriedigendes Ergebnis geliefert werden kann und die Situation trotzdem positiv bleibt, wird dies durch eine höfliche Kommunikation und durch das Anbieten von Alternativen oder Einbinden von Kolleginnen/Kollegen erreicht. Dies bestätigt die Meinung der Verfasser, dass die menschliche Beziehung zwischen Kunden und Bibliothekar weit wichtiger sein können als ein gutes Auskunftsergebnis. Einige Dinge, die eine Kommunikation (persönlich oder online) zum Negativen wenden können, sind: keine Begrüßung, Hinweis auf FAQ (frequently asked questions) anstatt eine Antwort zu geben, Bibliotheksjargon verwenden, die Frage nicht ernst nehmen.

Kommunikation als soziale Situation

Was kann aus der Lektüre dieses Buches mitgenommen werden? Neben den grundlegenden interessanten Theorien zeigt besonders das Kapitel über »face work«, dass Kommunikation immer auch eine Beziehung zwischen zwei Beteiligten ist, in der es um mehr geht als um das Weitergeben oder Austauschen von Informationen. Diese Beziehung kann für beide Beteiligte eine sensible soziale Situation darstellen, in der für die Gesprächspartner der Erfolg davon abhängt, dass sie einander Raum und Achtung geben und bereit sind zu Korrekturen in ihrem Verhältnis. Zu einer derartigen wertschätzenden Kommunikation gehören allerdings immer auch beide Personen und es wird nicht erwähnt, dass Auskunftsarbeit manchmal nicht unbedingt angenehm ist und dass die Ansprüche an ein »Liefern« von Seiten der Kunden oft hoch sind.

Das Buch ist aus US-amerikanischer Sicht geschrieben und das heißt, dass eine gewisse Offenheit praktiziert wird. Es wird zum Beispiel ein Gespräch aus dem Roman »The Little Sister« (Raymond Chandler, 1949) herangezogen für ein Beispiel von gelungener Kommunikation zwischen dem fiktiven Detektiv Philip Marlowe und einer schwierigen Klientin. In anderen Kulturen wären manche offenen Worte wohl eher nicht angebracht. Und es wird erwähnt, dass man sich auch damit abfinden muss, dass nicht alle Gespräche – trotz Bemühungen – gut gehen können. Dieser Anspruch wäre zu hoch.

Die Bindung des Buches hält ein längeres Hin-und-her-Blättern nicht aus. Sehr hilfreich ist allerdings das gute, umfangreiche Register.

Oliver Dienelt