

Sabine Vana-Ströhla

# Umgang mit schwierigen Bibliotheksnutzern

Aspekte aus interkultureller und kommunikationswissenschaftlicher Sicht

**Frau Müller seufzt: »Nicht schon wieder Eric!« Der junge Mann steuert fröhlich auf sie zu und steht nach ein paar Schritten an ihrem Tresen in der Bibliothek. Mit Unschuldsmiene und aller ihm zur Verfügung stehenden Rhetorik erklärt er, warum er leider die Frist zur Abgabe des Buches um drei Wochen versäumt hat: Sein Freund aus Berlin war zu Besuch, er war krank, ein dringender Termin beim Amt und, als wenn das nicht schon genug wäre, hat ihn auch noch seine Freundin verlassen. Eric schließt mit einem freundlichen Lächeln: Frau Müller hat doch bestimmt Verständnis für seine Situation, wird ihm deshalb natürlich entgegenkommen und er wird keine Mahngebühren zahlen müssen – oder? In diesem Artikel wird der beschriebene Vorfall aus Sicht der menschlichen Wahrnehmung, kultureller Besonderheiten und der zwischenmenschlichen Kommunikation betrachtet. Es werden Handlungsempfehlungen für einen erfolgreichen interkulturellen Austausch gegeben.**

Um zu verstehen was passiert, wenn sich Menschen begegnen, schauen wir uns die Situation genauer an. Dem Gespräch oder der Interaktion geht als erstes die Wahrnehmung des Anderen voraus, zum Beispiel Kleidung und Mimik. Der Andere sieht anders aus als man selbst. An dieser Stelle passiert etwas in unserem Kopf. Psychologische Untersuchungen haben ergeben, dass alle ankommenden Sinne und Reize in unserem Gehirn auf ein kleines Maß gefiltert werden, da wir nicht alle Details unserer Umwelt oder des anderen Menschen aufnehmen können. Diese aufgenommenen Signale werden im Gehirn mit bereits vorhandenen Informationen oder Mustern verglichen, eingeordnet und es wird nach einer Erklärung des Wahrgenommenen gesucht. Bei Unsicherheiten wiederholt sich der Vorgang. Unsere Wahrnehmungen versuchen wir demzufolge mit vorhandenem Wissen

und unseren Erfahrungen zu verstehen. Diese Realitätskonstruktionen sind unsere eigenen stereotypen Betrachtungsweisen. Wir interpretieren. Das Bewusstsein, dass unser menschliches Gehirn so funktioniert, ist eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation und vermindert die Gefahr von Missverständnissen.

Denken und Handeln wird im Laufe des Lebens beeinflusst vom sozialen Umfeld. Wir lernen Werte und Normen, die das Zusammenleben regeln. Dazu gehören beispielsweise Formen der Begrüßung, Ausübung von Religionen, Bildungsstrukturen, Sprache und Dialekte, Feiern von Festen, aber auch Gesetze wie die Straßenverkehrsordnung oder das Arbeitsrecht. In unserem Gehirn beziehungsweise auf unserer sogenannten »kulturellen Festplatte«, haben wir demzufolge Informationen, Erfahrungen, Erklärungen und Erwartungen gespeichert, wie man sich verhalten sollte und wofür wir von Anderen Wertschätzung oder auch Ablehnung bekommen. Unsere Wahrnehmungen und Erwartungshaltungen können wir mit vielfältigen interkulturellen Begegnungen verfeinern. Wir erweitern damit unseren Interpretationsspool: Wie ist die jeweilige Situation zu verstehen und wie können wir zum Vorteil der beteiligten Akteure damit umgehen.

Eine Frage, die mir oft gestellt wird, ist: Wie direkt darf man sagen, dass ein säumiger Nutzer wie jeder andere Nutzer Mahngebühren zahlen muss? Hintergrund dieser Frage ist meist der Gedanke, dass Menschen aus Deutschland direkter kommunizieren als beispielsweise Menschen aus dem globalen Süden. Aber wir finden in jedem Kulturkreis Menschen, die eher direkt kommunizieren, und Menschen, die eher indirekt kommunizieren. Auch kann sich ein fremdkultureller Gesprächspartner auf die vermeintlich deutsche Kultur eingestellt haben. Unterschiede gibt es nicht nur zwischen Menschen aus verschiedenen Herkunftsländern, sondern auch zwischen Menschen aus

## Schwerpunkt

### Themenschwerpunkte in BuB

Heft 05/2020

**Bibliotheken in der Corona-Krise**

Heft 06/2020

**Bibliothekspädagogik**

Heft 07/2020

**Kundenorientierung**

Heft 08-09/2020

**Smart City**

Heft 10/2020

**Frankfurter Buchmesse**

Heft 11/2020

**Wohnungslosigkeit**

Nord- und Süddeutschland (Dialekte), Mann und Frau, Jung und Alt, extrovertierten und introvertierten Menschen.

Eine triviale und starre Sichtweise von Kulturen als gesellschaftlich abgegrenzte Einheit ist nicht angebracht. Wir sind Individuen, die aufgrund verschiedener Lebenswelten unterschiedlich geprägt sind. Die Nutzer einer Bibliothek sind so divers, dass es unmöglich ist, sich alle Besonderheiten zu merken. Eine Bedienung von Klischees erscheint einfach und wird von vielen gewünscht. Sie führt aber in der Konsequenz meist zu Missverständnissen. Deshalb ist es ratsam, von einem Nutzer auszugehen, von dem wir nicht viel wissen.

### Kommunikation ist keine Einbahnstraße

Kommunikation ist keine Einbahnstraße. Sie erfolgt wie ein Ping-Pong-Spiel zwischen den Gesprächspartnern in einem Prozess. Die Nachrichten in diesem Prozess werden ausgetauscht und erfolgen kodiert durch die Erfahrungswelten von Sender und Empfänger. Durch die Dekodierung entstehen viele unterschiedliche Interpretationen. »Die Sprache ist die Quelle aller Missverständnisse«, schreibt Antoine de Saint-Exupéry. Wenn ein Missverständnis auftritt, dann sollte dies offen, transparent und wertschätzend zwischen den Gesprächspartnern thematisiert werden. Hilfreich ist dafür die folgende Herangehensweise:

1. Kurze sachliche und ehrliche Schilderung der entstandenen Situation
2. Erklärung, dass man gerne unterstützen möchte
3. Frage, welche Hilfe der Andere benötigt
4. Vorschläge, wie man helfen kann

Trotz Hilfsangebot sollten die Vorschläge mit einer Balance der Anleitung zur Selbstständigkeit gekoppelt werden. Damit bekommt der Andere die Möglichkeit eines Hinzulernens und weiß es das nächste Mal (hoffentlich) besser. Was, wenn ein Nutzer der Bibliothek trotzdem an seinen Aussagen starr festhält? In diesem Fall ist es sinnvoll, von einer persönlichen Ebene in eine formelle Ebene zu wechseln: »Ich habe verstanden, dass verschiedene Situationen dazu geführt haben, dass Sie die Bücher nicht fristgerecht abgeben konnten. Das tut mir leid. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir an Dienstvorschriften gebunden sind und die Mahngebühren deshalb leider gezahlt werden müssen.« Oder: »Es tut mir leid, das sind unsere Nutzungsbedingungen. Diese haben Sie bei Ihrer Anmeldung unterschrieben.«

Bei ganz hartnäckigem Nachsetzen empfiehlt sich die Nutzung von Hierarchien: Man holt den Vorgesetzten oder Leiter der Bibliothek. Das heißt: Wenn die Kommunikation auf persönlicher Ebene die Situation nicht voranbringt, erfolgt ein Wechsel in die formelle Ebene, danach gegebenenfalls ein weiterer Wechsel in die Hierarchie-Ebene. Falls es die Möglichkeit gibt, ist auch das Hinzuziehen von neutralen Dritten, wie Streitschlichtern oder Mediatoren, hilfreich. Diese schauen auf weitere Begleitumstände und können mit speziellen

**Sabine Vana-Ströhla:** Den entscheidenden Impuls für ihre derzeitige Tätigkeit als Interkulturelle Trainerin gab ein längerer Auslandsaufenthalt. In der Zertifizierung an der Universität Jena lernte sie, ihre Erlebnisse mit den Grundlagen der Kommunikationswissenschaften zu verbinden und zu erklären. Seit 2010 arbeitet Sabine Vana-Ströhla als Honorardozentin und Beraterin für Firmen, Universitäten, Hochschulen, Ministerien und Organisationen sowie als Lehrbeauftragte der TU Ilmenau. [www.sabine-vana.de](http://www.sabine-vana.de).



sprachlichen Mitteln und Methoden auf eine Situation deeskalierend wirken. Falls es trotzdem zu keiner Einigung kommen sollte, kann ein Ausschluss des Nutzers von der Bibliothek in Betracht gezogen werden. Dies sollte im Sinne der Dienstleistungsgesellschaft die allerletzte Möglichkeit sein. Treten Situationen wie im oben beschriebenen Fall gehäuft auf, ist es außerdem ratsam, dies im Team zu beraten.

Ein Sprichwort sagt: »Achte auf Deine Gedanken, denn sie werden Worte. Achte auf Deine Worte, denn sie werden Handlungen.« Die Formulierung eines Hilfsangebotes oder einer Antwort ist immer auch eine Botschaft über uns selbst. In der Art und Weise unserer Kommunikation übermitteln wir, gewollt oder ungewollt, unsere Ansichten und unsere Haltung zu bestimmten Dingen. Es sagt etwas darüber aus, was wir mögen, was nicht, woran wir gewöhnt sind, was wir bevorzugen. Es wirkt deeskalierend, wenn zu Beginn von der Ehrlichkeit eines Nutzers ausgegangen wird. Leiten Sie beispielsweise unvoreingenommen ein: »Mir ist nicht klar geworden, warum Sie...«. Damit senden Sie in Ihrer Nachricht keinen Angriff. Sie zeigen Interesse an der Situation des Anderen, auch wenn von »harten Fakten« wie Dienstvorschriften letztendlich nicht abgewichen werden kann. Denn »die Beziehung [und die Haltung, Anm. d. Autorin] entscheidet, wie die Nachricht aufgefasst wird«, sagt Watzlawick.

Das 21. Jahrhundert ist ein Zeitalter mit der Tendenz der zunehmenden Internationalisierung, Globalisierung und Digitalisierung in vielen Ländern der Welt. Die Lebenswelt der meisten Menschen ist mit neuen ökonomischen, politischen und informationstechnischen Netzwerken durchzogen. Jeder Mensch ist nicht mehr ausschließlich nur von seiner Herkunftskultur geprägt, sondern wird von vielen verschiedenen Lebenswelten beeinflusst. Er hat demzufolge unterschiedliche Erwartungshaltungen. Es ist wichtig zu respektieren, dass der Andere anders ist als man selbst. Interkulturelle Kompetenz bedeutet, dass in einem offenen und wertschätzenden Dialog eine gemeinsame Handlungsgrundlage für die beteiligten Akteure erzielt wird. Der Erfolg wird beeinflusst von der Fähigkeit des Einzelnen, individuell und sozial verantwortlich (kulturelle) Differenzen zu erkennen und mit der Prämisse der Andersartigkeit zu akzeptieren.