

# **Schulungen zur Interkulturellen und Diversitäts-Kompetenz**

Die Vielfalt als Chance und als Herausforderung begreifen

FRIEDERIKE HAAR

*Dieser Aufsatz basiert auf meinen Erfahrungen im Bereich der interkulturellen Leseförderung und Diversität.<sup>1</sup> Als Trainerin, Coach und Beraterin arbeite ich in diesem Gebiet, um die Verantwortlichen handlungssicher auf ihre neuen Herausforderungen vorzubereiten. In den vergangenen Jahren habe ich aus Aufzeichnungen und Analysen meiner Befragungen zum Thema interkultureller Leseförderung, die teilweise sehr kontrovers ausgefallenen Antwortinhalte dieser Zielgruppe und von weiteren in der Leseförderung ehrenamtlich Engagierten gesammelt. Durch Einblicke in die Problemstellungen der Alltagspraxis zeige ich auf, wie Themen der interkulturellen Öffnung und Diversität von Bibliotheken als Chance begriffen werden können – für den Einzelnen und für das Bibliotheksteam als Ganzes.*

## **Bibliotheken – Orte der Vielfalt und kulturellen Integration**

Betrachtet man die demographische Entwicklung in Deutschland, so wird deutlich, dass für den zukünftigen Arbeitsmarkt maßgeblich Menschen mit Migrationshintergrund eine entscheidende Rolle spielen werden. Nicht nur in der IGLU-Studie von 2007 wurde festgestellt, dass Investitionen in eine verbesserte Bildung und Ausbildung auch in Form von Leseförderung vonnöten sind, um bestehende Defizite nachhaltig auszugleichen. Auf Bibliotheken kommen hiermit in Form von interkulturellen Angeboten und der Öffnung für Diversität neue Aufgaben zu.

Mit dem im Grundgesetz verankerten Auftrag der öffentlichen Bibliotheken, der Öffentlichkeit Informationen, Wissen und Kultur anzubieten, hängt auch die Aufgabe zusammen, einen Raum für Kontakt, zur Verständigung und zur Auseinandersetzung zu bieten. Die Grenzen zur Bildungs- und Sozialarbeit sind hier teilweise fließend, jedoch nach Kaden und Kindling [8] zu trennen:

---

<sup>1</sup> Gekürzte Fassung, Volltext siehe: <http://www.interkulturelle-verstaendigung/publikationen/Diversitaetskompetenz.pdf> abgelegt.

„Bibliotheksarbeit ist keine Sozialarbeit. Bibliotheksarbeit verfolgt das Ziel, Zugangsmöglichkeiten zu publizierter Information für alle Mitglieder einer Gemeinschaft einzuräumen, wobei unter Umständen auch die Vermittlung von Kompetenzen zur Partizipation an den gesellschaftlichen Kommunikationsprozessen eingeschlossen ist. (...) Mehr kann die Bibliothek als solche nicht leisten (...) Die Bibliothek kann aufgrund ihrer Funktion, Zugang zu (...) relevanten Informationen (...) bieten, d. h. also bildungsunterstützend wirken.“ [S. 32f.]

Die Bibliothek von heute trägt Verantwortung für gesellschaftlich Benachteiligte und deren Zugang zu Information und Bildung. Sie hat den Auftrag, Menschen einladend zusammenzuführen in einem Raum, in dem vielfältige Sprachen und Kulturen ihren Platz haben.

Etliche Bibliotheken schließen sich EU-Programmen zur Förderung der Zivilgesellschaft wie Civitas oder Refugio an, um sich für Verständigung zwischen den Kulturen und mehr Chancengleichheit zu engagieren.

Mehrsprachige Angebote für spezifische Zielgruppen wie Kinder, Jugendliche, Mütter, Berufssuchende sind inzwischen fest in den Programmen verankert. Dies geschieht mit Bilderbuchkino, Sprachkursen für Analphabeten, Bewerbungstrainings etc. teilweise so spezifisch, dass es den Anschein bekommt, für alle gesellschaftlichen Fragen wäre hier ein Hort. Bei den Kooperationen mit Schulen und Kindertagesstätten ergeben sich durch die heterogene Zusammensetzung der Gruppen neue Aufgaben, z. B. bei einer Bibliotheksführung oder Lesung, wenn manche Kinder noch kein Deutsch verstehen, viele nicht still sitzen können oder ein schweres Schicksal mitbringen. Wie gehe ich mit jungen Erwachsenen um, die in ihrem Elternhaus keinen Zugang zum Lesen vermittelt bekommen haben? Öffentliche Bibliotheken stehen vor einer komplexen Herausforderung, wenn sie ihre Besucherzahlen auch im Bereich der gesellschaftlich benachteiligten Lesehungrigen steigern möchten.

### **Bibliotheksmitarbeiter – verdammt zur Interkulturalität?**

Aufgrund allgemeiner Arbeitsüberlastung und der Komplexität des modernen gesellschaftlichen Wandels beobachte ich in meinen Trainings häufig Skepsis gegenüber dieser zusätzlichen Herausforderung. Aber auch Neugier wird formuliert.

Meines Erachtens geht es in einer tatsächlich ungerechten Welt weniger darum, sich mit *den* ‚Migrant-Kulturen‘ auseinander zu setzen, als sich die Vielfalt der Besucher einer Bibliothek bewusst zu machen. Dem Schubladen-

denken in Kategorien von Nationalitäts-, Geschlechts- oder Religions-Zugehörigkeit setze ich den Ansatz der Diversität entgegen:

Mit der zunehmenden Vielfalt in der Gesellschaft und dem Anspruch der Gerechtigkeit ist es in der öffentlichen Einrichtung Bibliothek notwendig, versteckte Diskriminierungen aufgrund der Herkunft, der tatsächlichen oder auch vermeintlichen Zugehörigkeit zu einer Schicht, der Religion, der sexuellen Orientierung, der Nationalität, des Geschlechts oder einer Behinderung zu erkennen. Jeder Mensch hat ein Recht darauf, in seiner Einzigartigkeit anerkannt und mit seinen besonderen Fähigkeiten und Bedürfnissen gefördert zu werden. Durch die Förderung bestimmter benachteiligter Gruppen durch Leseförderung, Hilfe beim Spracherwerb, Orientierung in Ausbildung und Beruf können Bibliotheken dazu beitragen, dass die Bildungsschichten nicht immer weiter auseinander klaffen, wie beispielsweise die oben genannte IGLU-Studie zeigt. Um sich bibliotheks-unerfahrenen Menschen zu öffnen, bedarf es Fingerspitzengefühls im Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen sowie fachlichen Know-hows. Einen Beitrag zur Gleichheit an Bildungschancen kann eine öffentliche Bibliothek beispielsweise durch mehrsprachige Angebote in Form von Büchern, Lesungen und Sprachkursen leisten.

In der Bibliothek kommen Menschen mit den unterschiedlichsten Hintergründen und Kulturen, auch Familienkulturen, zusammen. Diese Unterschiedlichkeit stellt m. E. nach immer auch die Möglichkeit persönlicher und gesellschaftlicher Bereicherung dar. Bibliotheken kann hier die Aufgabe des Brückenbaus zukommen – Brücken, wie sie auch in der ehrenamtlichen Leseförderung von Özdemir [10] in seinem Buch ‚Abenteuer vorlesen‘ beschrieben werden. Ein Beispiel dafür stellen die Senioren dar, die für benachteiligte Kinder und Jugendliche durch wöchentliche Vorlesestunden Verantwortung übernehmen und damit Visionen des umgesetzten Diversitäts-Managements wahr machen; wenn etwa ein 65-jähriger gebürtiger Berliner einem Flüchtlingskind oder einem im selben Stadtteil geborenen analphabetischen Jungen erklärt, dass Kartoffeln unter dem Boden wachsen und nicht schon immer als Pommes Frites existiert haben. Derlei Bildungslücken bestehen bei benachteiligten deutschen Kindern ebenso wie bei Kindern aus Migrantenfamilien. Interkulturalität bedeutet also immer auch Verständnis für Familienkulturen und nicht nur für ethnische Zugehörigkeiten.

### **Herausforderung der Zukunft: Visionen für eine offene (Bücher-)Welt**

Eine Vision: Die Bibliothek als erste Anlaufstelle z. B. auch für Migranten, bei der sie alle relevanten Informationen und Kontakte für den Aufbau ihres neuen Lebens finden? Auf vorbildliche Weise realisiert dies die Öffentliche Bibliothek von Toronto/Kanada: Sowohl ehrenamtliche als auch hauptamtliche

Mitarbeiter sind auf die Begegnung mit Menschen aus unterschiedlichen Ethnien und mit deren Lebensbedingungen vertraut und können ihnen damit als adäquate Gesprächspartner gegenüberreten. Die persönliche Einladung, der Besuch einer Moschee, kreative Bibliotheksführungen für Mutter, Vater und Kind, mehrsprachige Elternbriefe, eine gemeinsame lokale Integrationsstrategie, auf Stadtfesten verteilte Gutscheine für Bibliotheks-Events u. v. m., helfen auf die Bibliothek aufmerksam zu machen. Beispielhafte Ansätze finden sich auch in der deutschsprachigen Schweiz, z. B. in Winterthur und im österreichischen Wien [11], indem Bücher in der jeweiligen Muttersprache angeboten werden. Manche Kulturen, wie beispielsweise die tamilische, haben eine lange ‚Buchgeschichte‘, während die islamische Kultur neben dem Koran als heiliges Buch über eine reiche Tradition in der mündlichen Überlieferung von Wissen verfügt. Daher kann es für die einen wichtig sein, dass genügend Bücher in der Ursprungssprache ausleihbar sind, während andere sich eventuell mehr durch öffentliche Lesestunden oder Gesprächsrunden in einer Cafeteria, angesprochen fühlen.

Diversität meint jedoch nicht nur Sprach- und Herkunftsunterschiede, sondern schließt auch körperlich oder geistig beeinträchtigte, demenzerkrankte Menschen, oder solche, die noch nie ein Buch gelesen oder gar besessen haben ein. Hier kann ein bewusstes, durch Schulung erlangtes Diversitätsmanagement helfen, Abstand zu gewinnen und ‚burn-out‘-Effekte zu vermeiden.

### **Frei-Raum Bibliothek**

Die Bibliothek ist ein neutraler, frei zugänglicher Ort, in dem sich Menschen treffen um zu kommunizieren, um einmal fernab der Straße zu sein und sich auf sich zu besinnen, um Spiele zu machen oder einfach nur die Tageszeitung zu lesen. Für nicht wenige Jugendliche, insbesondere auch Mädchen ab der Pubertät und Frauen stellt sie eine Art Schutzraum oder Nische dar, in der sie sich ohne Aufsicht bewegen können. Ich beobachtete in einer Berliner Bibliothek eine Gruppe von ca. 10-jährigen Mädchen in einem Nebenraum, die sich voller Begeisterung Spiele mit Länderkarten etc. ansahen und sichtlich Spaß daran hatten. Nebenbei erzählten sie sich von zuhause und der Schule. Insbesondere auch Familien mit Migrationshintergrund nutzen diesen Raum teilweise lieber als beispielsweise Jugendfreizeitheime.

Hier treffen alte auf junge Menschen, Migranten auf Alteingesessene, gesunde auf körperlich beeinträchtigte Menschen. Sie verbindet das gemeinsame Interesse an Bildung und den verschiedenen Medien – mit denen sie sich allein oder in der Gruppe beschäftigen. Jugendliche nutzen die Zeitung oder das Internet für Bewerbungen oder treffen ihre Freunde hier – auch dafür sollte die Bibliothek offen sein. Einen geschützten öffentlichen Ort zu finden, wenn

man z. B. sonst über keine Rückzugsmöglichkeit verfügt, kann sehr wichtig sein.

Wichtig für die Konzeption der interkulturellen Bibliotheksarbeit im Sinne des Diversitäts-Gedankens sind auch Öffnungszeiten außerhalb der Schulzeiten und bis in die Abendstunden hinein, um niedrigschwellig ein möglichst breites Publikum anzusprechen.

### **Vielfalt von Bibliotheken – (K)eine Einheitslösung?**

Jede Bibliothek muss auf die jeweils spezifischen Bedürfnisse im Einzugsgebiet mit entsprechend zielgerichteten Angeboten reagieren: für ältere Menschen, die die Zeitung lesen wollen, u. a. türkisch- oder arabischsprechende Mädchen, die spielen oder außerhalb der Familie ihre Freunde treffen wollen, Jugendliche, die eine Bewerbung schreiben möchten. Dazu ist es notwendig, die Zielgruppen möglichst genau kennenzulernen.

In manchen Trainings wussten die Teilnehmer zwar genau, welchen prozentualen Anteil spezifische Migrantengruppen der Stadt ausmachen, auch, dass zahlreiche Kinder aus diesen Familien in die Bibliothek kommen; sie wussten jedoch nichts über die Lebensweise dieser Kinder – und waren folglich auch nicht in der Lage, sie adäquat anzusprechen. Sowohl die Stadt- und Schulpolitik als auch die persönlichen Arbeitsbedingungen, die gesamtpolitische Lage im Herkunftsland, die Erfahrung von Armut und Reichtum etc. gilt es zu berücksichtigen, um das rechte Verständnis für diese Menschen zu erlangen.

In Trainings hat es sich als hilfreich erwiesen, der Frage nachzugehen, ob ich selbst weiß, wie meine Kollegin lebt um zu erkennen, welche Vielfalt schon im engsten Umfeld existiert. Dadurch wird die Vorannahme, dass mir ganz klar ist, wie das Leben der Nachbarn etc. aussieht, erschüttert und der Weg zu einem vorurteilsfreieren Blick frei.

Vor dem Hintergrund der allgegenwärtigen Sparzwänge ist es besonders wichtig, die vorhandenen Kräfte gezielt für maßgeschneiderte, zielgruppenspezifische Angebote einzusetzen. Voraussetzung dafür ist sowohl die möglichst genaue Kenntnis der Bedürfnisse der Zielgruppe als auch die Entwicklung einer Vision und eines Profils der Bibliothek [2], unter Beteiligung des ganzen Bibliotheksteams. Externe Beratung etwa in Form eines Trainings zur interkulturellen Bibliotheksarbeit, eine Supervision im Team, gezieltes Coaching oder eine Weiterbildung im Bereich interkultureller und Diversitätskompetenz können hier hilfreich sein.

### Von Stammtischparolen bis ‚Political correctness‘ – Mögliche Widerstände gegen interkulturelles Lernen

Die meisten Seminarbesucher stehen den anstehenden Veränderungen positiv gegenüber und möchten sich aktiv mit dem Thema der interkulturellen Bibliotheksarbeit auseinandersetzen. Dennoch erkennen auch die hoch motivierten Lernenden ihre inneren Blockaden und Hürden, die alleine oft gar nicht aufzulösen sind. Andere wieder versuchen sich dem Thema offen oder versteckt zu entziehen. Eine Auswahl der am häufigsten, oftmals verdeckten Strategien, die in der Beschäftigung mit Fremdheit auftreten, soll im Folgenden thematisiert werden [7].

#### Stammtischparolen

In meinen Seminaren begegnet mir ein breites Themenspektrum: Islamdebatten, der Kopftuchstreit, Machogehabe von Jugendlichen, die bestimmten Nationalitäten zugeordnet werden. Die öffentlichen Medien unterstützen diese ‚Mainstream‘-Haltung. Ich beobachte professionelle ebenso wie ehrenamtliche Leseförderer, die u. U. sehr wenig über die Lebenswelt von Migranten wissen, mitunter auch sehr harte, verallgemeinernde Urteile über manche Nationalitäten fällen, wie sie aus Stammtischgesprächen bekannt sind.

#### ‚No-Problem-Here‘-Haltung

„Wenn da nicht die Sprachprobleme wären, hätte ich keine Schwierigkeiten – es macht mir sogar Spaß, mich mit kulturellen Unterschieden auseinanderzusetzen. Aber es fehlt einfach an Höflichkeit und Achtung vor Frauen und anderen Religionen. Es gibt zu viele Machos unter ihnen!“

Diese Einstellung ist als so genannte ‚No-Problem-Here‘-Haltung definiert worden [7]. Probleme, Konflikte oder Benachteiligungen im Zusammenleben werden ignoriert oder geleugnet. Differenzen werden aus Gründen der Überforderung, wegen Verständigungsschwierigkeiten oder interkultureller Konflikte übertüncht oder bagatellisiert [1].

Ein Beispiel dafür findet sich in der Öffentlichen Bibliothek eines bestimmten Berliner Stadtteiles mit einem Migrantenanteil von knapp 10%. Hier leben sowohl Akademiker als auch bildungsfernere Familien. Auf der Suche nach zweisprachiger Kinderliteratur in türkisch-deutsch, serbokroatisch-deutsch etc. erfuhr ich von der Leiterin der Kinder- und Jugendbuchabteilung: „Ach, glücklicherweise haben wir mit *dem* ganzen Problem der asozialen Familien nichts zu tun. Hier wird eher nach französisch-deutschen oder

englisch-deutschen Texten gefragt.“ Die im Bezirk darüber hinaus vertretenen Migrantensprachen werden hier also nicht gefördert bzw. ignoriert.

#### Farbenblindheit

„Ich behandle alle gleich, egal ob schwarz oder weiß, Mann oder Frau.“ Diese Position so genannter Farbenblindheit wird m. E. niemandem gerecht. Der Diversitätsansatz hat zum Ziel, Gleichberechtigung zu stärken, nicht jedoch alle Menschen gleichmachend über einen Kamm zu scheren, sondern sie in ihren individuellen Bedürfnissen wahrzunehmen und verstehen zu lernen.

#### Sozial erwünschtes Verhalten

„Diese süßen Migrantenkinder sind einfach alle nett!“ – Diese Strategie bedeutet ‚nach dem Mund reden‘ und öffentliches Anpassen an die vermeintliche Meinung der Mehrheit oder der Trainerin durch das Zeigen einer moralisch einwandfreien Position. Dieses Zur-Schau-Stellen eines perfekten Anspruches erscheint insbesondere dann, wenn kein Raum für die eigenen Vorstellungen, Ängste und Unsicherheiten gegeben wird, weil schließlich alles ‚sozial und gerecht‘ ablaufen soll. Dadurch, dass die eigenen Einstellungen nicht in Zweifel gezogen werden sollen, werden diese in Trainings erst gar nicht gezeigt.

#### Political Correctness

„Ich muss mich politisch korrekt verhalten – ansonsten würde mich dieses Thema gar nicht tangieren, weil ich eigentlich auch keine Probleme mit ihnen habe, wäre da nicht ...!“ Ohne wirkliche innere Überzeugung stellt sich mancher der durch berufliche Vorgaben auferlegten Pflicht zur Toleranz. Niemand möchte sich die Blöße geben, sich Migranten gegenüber unkorrekt zu verhalten.

Die beschriebenen Haltungen spiegeln vor allem Unsicherheit im Umgang mit der Problematik wider. Sie dienen dazu, die persönlichen Hemmschwellen und Ängste zu verdecken. Ängste, Phantasien und Vorurteile abzubauen gelingt jedoch nur, wenn sie als solche erkannt werden, ohne dass die betreffende Person dabei schuldig gesprochen wird. Wer kennt nicht die Sorge beim freimütigen Erzählen von unliebsamen Vorkommnissen, von einer Gruppe in der Weiterbildung als ‚ausländerfeindlich‘ eingestuft zu werden? Aufgabe eines Trainings wäre hier, die Sicherheit und den Schutzraum zu bieten, in dem die

Teilnehmer sich öffnen und an den Meinungen anderer reiben zu können, ohne deshalb diskriminiert zu werden.

### **Neue Fragestellungen in der interkulturellen Bibliotheksarbeit**

In meiner Arbeit als Fortbilderin und Trainerin achte ich darauf, dass mir die zukünftigen Trainingsteilnehmer ihre Fragestellungen aus der Berufspraxis bereits vor dem anberaumten Training anonym zukommen lassen. So ist es möglich, die Trainings passgenau an die Bedürfnisse anzupassen. Außerdem werden sich die Teilnehmer ihrer Wünsche und Erwartungen an das Training bewusst. Die Anforderungen des Arbeitsalltags lassen es oft nicht zu, die eigene Arbeit kritisch zu hinterfragen und Probleme zu identifizieren.

Hier eine Auswahl der Fragestellungen, mit denen Bibliotheksmitarbeiter auf mich zukommen:

Erreichbarkeit von bildungsfernen Familien:

- „Wie kann es mir gelingen, mehr Migrantenfamilien in die Bibliothek zu ‚locken‘?“
- „Eltern kommen kaum zu uns, wir würden aber gerne in der Bibliothek mehr Kurse für analphabetische Mütter anbieten. Wie könnten wir diese in unserem Stadtteil erreichen?“
- „Ich fühle mich überfordert, da ich nicht weiß, wie die Familien von ‚Schlüsselkindern‘ wirklich leben und welche Angebotsstrategien am ehesten wirksam sind, um auch diese benachteiligte Zielgruppe besser in unserer Bibliothek unterstützen zu können.“

Umgang mit Fremdheit, Diversität und Heterogenität

- „Wie schaffe ich es, gemischte Gruppen zusammenzubringen? Unsere Angebote werden fast ausschließlich von einer Volks-/Sprachgruppe genutzt, auch wenn sie offen sind für alle.“
- „Darf interkulturelle Arbeit auch bedeuten, Europäische Kultur zu vermitteln?“
- „Interkulturelle Begegnungen in der Schul- und Stadtteilbibliothek prägen meinen Arbeitsalltag. Bei Veranstaltungen und im Publikumsverkehr erlebe ich, dass ich als Frau weniger akzeptiert und respektiert werde als männliche Kollegen.“
- „Wir brauchen Sonderregelungen für Besucher ohne geregelten Aufenthaltsstatus, die keinen Wohnort angeben können. Wir möchten auch diese Leser gewinnen!“



- „Manchmal leihen Töchter Bücher für ihre Mütter aus, da diese sich nicht trauen, zu uns zu kommen. Ich verstehe das nicht!“

#### Umgang mit Sprach- und Verständigungsschwierigkeiten

- „Ich weiß nichts über den Lebenshintergrund und die kulturellen Codes unserer Bibliotheksbesucher. Wie kann ich Missverständnisse erkennen und vermeiden?“
- „Ich brauche konkrete Handlungsbeispiele für schwierige Situationen, die ich mir nicht erklären kann!“
- „Ich biete Leseförderung für Kinder an, aber die chinesischen Kinder sind mir ein Rätsel. Wie kann ich Verständnis entwickeln mit den wenigen Informationen, die mir zugänglich sind?“
- „Wie kann ich mit iranischen Mädchen, die sehr ängstlich auf mich wirken, arbeiten und überhaupt mit ihnen sprechen?“

#### Bewältigung von Provokationen und Konfliktsituationen

- „Ich fühle mich schwierigen Benutzern häufig nicht gewachsen. Gerne würde ich mich darüber mit anderen Kollegen austauschen.“
- „Ich vermisse Respekt und Umgangsformen bei Jugendlichen und bei Erwachsenen. Ich fühle mich dabei unwohl. Was kann ich tun?“
- „Wir erleben Szenen von Gewalt, denen wir als Frauen nicht gewachsen sind. Hat das etwas mit fremder Kultur oder Machogehabe zu tun oder mit allgemeiner Verrohung?“
- „Unsere Bibliothek scheint Aufenthaltsort für alle zu sein. Was kann ich tun, wenn z. B. manche stundenlang das Internet blockieren?“
- „Eigentlich komme ich ganz gut mit den Migranten aus, finde die meisten auch ganz nett, wenn da nicht diese Machos wären ...“

#### Austausch und Networking

- „Ich würde in einem Training gerne mehr von erfolgreichen Beispielen anderer Bibliotheken lernen, auch durch ‚Best-Practice-Beispiele‘ einmal über den deutschen Tellerrand hinausschauen!“
- „Mentale Schwerpunkte müssten mehr bekannt werden durch Gedankenaustausch z. B. mit türkischen oder arabischen Lehrern.“
- „Wir möchten mit anderen Institutionen der Erwachsenenbildung zusammenarbeiten, um Integrationskurse, Mütterkurse etc. anzubieten.“

- „Ich lebe seit über 20 Jahren in dieser Stadt, aber die Zusammenarbeit mit spezifischen lokalen Gruppen ist einfach schwierig geblieben. Gibt es hierfür überhaupt Lösungen?“
- „Durch die starke Arbeitsbelastung schaffe ich es nicht, an Tagungen etc. teilzunehmen. Ich brauche neue Ideen für die interkulturelle Ausrichtung unserer Bibliothek, damit ich kreativ weiterarbeiten kann.“

#### Praxistransfer und das Sich-Stellen in schwierigen Arbeitssituationen

- „Ich stelle fest, dass meine Toleranz gegenüber Migranten im Arbeitsablauf aufgrund meiner Belastungen tagesabhängig ist.“
- „Theorie und Praxis möchte ich anschaulich und nachvollziehbar für die Arbeitssituation dargeboten bekommen, damit mir bestimmte Situationen klarer werden, in denen ich allein sonst gefangen bin.“
- „Ich wünsche mir, dass ich aus dem Training einiges mitnehmen und das neu Gelernte in der Praxis anwenden kann.“

Oftmals sind Belastungssituationen der Motor für die Anmeldung zu einem Training. Bibliotheksarbeiter sind gleichzeitig Aufsicht, Erzieherin etc. und fühlen sich diesen Aufgaben häufig nicht gewachsen. Auch Ehrenamtliche fühlen sich in der Leseförderung oftmals als „der verlängerte Arm“ der Lehrer.

Entsprechend anspruchsvoll ist die Aufgabe als Trainer, mit den unterschiedlichen Vorerfahrungen, Einstellungen und Widerständen der Teilnehmer zu jonglieren und gleichzeitig die hochkomplexe Materie zu vermitteln.

#### **Wie können interkulturelle und Diversitätstrainings die Bibliotheksarbeit unterstützen?**

In meinen Trainings lernen die Teilnehmer, selbstverantwortlich Praxis-situationen des Bibliotheksalltags in Simulationen zu durchlaufen. Die Situationen werden anonymisiert und im Schutzraum des Trainings für die eigene Reflektion durchgespielt, variiert und analysiert. Die Teilnehmer schlüpfen in spezifische Rollen, um sowohl auf kognitiver als auch auf verhaltensbezogener und emotionaler Ebene Erfahrungen zu machen, die im Anschluss in der Gruppe ausgewertet werden. In den anschließenden Gesprächen eröffnen sich häufig neue Horizonte: „Plötzlich konnte ich in der Rolle als Bibliotheksleiterin verstehen, warum es mir bisher nie gelang, in Konfliktsituationen Grenzen zu ziehen, obwohl ich meine ganze Kraft hineingegeben habe!“ Oder: „Jetzt ist mir klar geworden, wie ein schüchternes Mädchen sich fühlt – ich werde in Zukunft mehr darauf achten, auch die leiseren Menschen zu integrieren!“

Es geht vor allem um das Erlernen der Kommunikation *mit* den Besuchern und dem Kollegium und nicht über sie: Durch gezielte, das Interesse am Gegenüber deutlich machende Fragen können verzerrte und stereotype Bilder aufgelöst und neu gezeichnet werden.

Die Veränderung des Berufsfeldes birgt die Chance des lebenslangen Lernens in sich. Was sich eingepreigt hat über Jahrzehnte an Vorannahmen, Vorurteilen und Werten, kann auch in einem mehrtägigen Training nicht sofort verlernt werden. Manchmal bedeutet es schon viel, wenn der eigene Standpunkt in Frage gestellt wird, ein Ver-Lernprozess stattfindet, manch eine/r erfrischt und mutig in den Berufsalltag zurückkehrt, um dort Neues auszuprobieren.

Wirksamkeitsstudien von interkulturellen Trainings besagen, dass es bei Veränderungsschritten auf die Verknüpfung der erlernten kognitiven und emotionalen Fähigkeiten, verbunden mit verhaltensbezogenen Aspekten ankommt [3]. Es ist in der Regel nicht ratsam, sich auf eine spezielle Nationalität oder eine spezifische Gruppe ‚Anderer‘ zu konzentrieren. Es gibt keine Regel, wie mit *den* muslimischen Jugendlichen im Alter von 16 Jahren umgegangen werden sollte, denn auch die muslimischen Jugendlichen in diesem Alter haben nicht alle dieselben Eigenschaften, Fähigkeiten und Lebensvoraussetzungen. Ebenso wenig kann bei allen christlich geprägten Familien dieselbe Familienkultur vorausgesetzt werden.

### **Fazit**

Auch wenn interkulturelles Lernen ein Bestandteil des lebenslangen Lernens ist, bleibt es doch wichtig, sich den Zielen in kleinen, klar definierten Schritten zu nähern [9]. In der Trainingssituation ist es angesichts des heiklen Themas besonders wichtig, einen Schutzraum zu bieten, in denen alle mit der Begegnung mit Diversität zusammenhängenden intensiven Gefühle wie auch Vorurteile frei an- und aussprechbar sind. Erst die Einbeziehung der kognitiven, verhaltensbezogenen und emotionalen Ebene kann zu einem umfassenden interkulturellen Lernen führen, das den persönlichen und professionellen Bedürfnissen der Teilnehmer entspricht. Durch die unmittelbare Einbeziehung in die Trainingssequenzen erleben die Teilnehmer das Lernen als einen nachhaltigen Prozess. Der Qualitätssicherung dienen zudem die Evaluation des Gelernten und ein intensives allseitiges Feedback. Die Erkenntnisse aus den Trainings können wiederum in die Qualitäts- und Organisationsentwicklung der Bibliotheken einfließen. Eventuell wird auch der Bedarf einer weitergehenden Begleitung durch Supervision oder Coaching für die anstehenden Prozesse deutlich.

**Literatur**

- [1] EINIG, M. (2005). *Modelle antirassistischer Erziehung*. Nordhausen: Bautz.
- [2] FISCHER, V., SPRINGER, M. & ZACHARKI, J. (Hrsg.) (2005). *Interkulturelle Kompetenz. Fortbildung – Transfer – Organisationsentwicklung*. Schwalbach/Ts. : Wochenschau-Verlag.
- [3] GÖTZ, K. (2000). *Interkulturelles Lernen, Interkulturelles Training*. München: Rainer Hampp Verlag.
- [4] HAAR, F. B. (1997). *Konfliktlösungsstrategien von Jugendlichen: Eine Kulturvergleichsstudie zwischen Deutschland und Indonesien*. Haar/München: VDD-Vermittlungsdienst für Diplomarbeiten.
- [5] HAAR, F. B. & KRAHÉ, B. (1999). Strategies for resolving interpersonal conflicts in adolescence: A German-Indonesian Comparison. In *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 30, 6, 667-683.
- [6] HENDRICKS, A. O. (2005). The Multicultural Triangle of the Child, the Family, and the School: Culturally Competent Approaches. In E. Congress & M. Gonzalez (Hrsg.). *Multicultural Perspectives in Working with Families* (S. 71-92). New York: Springer Press.
- [7] HOFFMANN, L. (1995). Fortbildung für öffentlich Bedienstete und ihr sozialer Kontext – Erfahrungen mit Seminaren „Umgang mit Ausländern“ in deutschen Kommunen. In Cropley, A. J. et al. (Hrsg.). *Probleme der Zuwanderung*, Band II, (S. 161-177). Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.
- [8] KADEN, B. & KINDLING, M. (Hrsg.) (2007). *Zugang für alle: Soziale Bibliotheksarbeit in Deutschland*. Berlin: BibSpider.
- [9] LOTZ, B. (2002). *Die internationale Bibliothek – von New York nach Frankfurt*. Gütersloh: Bertelsmann.
- [10] ÖZDEMİR, C. (2003). *Abenteuer Vorlesen: Ein Wegweiser für Initiativen*. Hamburg: Körber-Stiftung.
- [11] STRÄULI ARSLAN, B. (2006). *Leseknick, Lesekick: Leseförderung in vielsprachigen Schulen*. Zürich: Lehrmittelverlag des Kantons Zürich.