



# **Menschen begegnen: Konzepte und Ideen gegen Isolation und Einsamkeit**

**Tina Echterdiek, Stadtbibliothek Bremen  
am 24.6.2024, Oberbayerischer Bibliothekstag**

# Menschen begegnen



## Einsamkeit

Scham, Angst vor ‚Outing‘ und negativen Zuschreibungen

=> schwierig zu thematisieren – Tabuthema

Gefühl vieler Betroffener, selbst verantwortlich zu sein und nur allein etwas dagegen tun zu können

Hilflosigkeit, Stress, Ressentiment

...

„die Umgebung kann unsicherer und dunkler wahrgenommen werden, generell weniger Vertrauen“

Was können Bibliotheken tun,  
um die persönliche Lebensrealität zu verändern?

## Kundenumfrage

(2022)

Ob und inwiefern sind Kund\*innen von Einsamkeit/Isolation betroffen und wirkt der Bibliotheksbesuch dem entgegen?



Ergebnisse der Umfrage Stadtbibliothek Bremen „Bücher/Medien – Freundschaft – Einsamkeit“  
English Summary see last page!

Zeitraum: 29.6. bis 15.7.22 in den Bibliotheken und online



Ziel der Umfrage, die von Seiten des Diakonischen Werkes Bremen im Rahmen der INTERREG Nordseeregion Partnerschaft „From isolation to inclusion“ durchgeführt wurde, war es Anzeichen dafür zu finden ob und wie Nutzer\*innen der Bibliothek von Einsamkeitsgefährdung betroffen sind und ob Bibliotheksangebote solche Gefährdungen reduzieren. **Verwertbar waren 385 Rückläufe, davon 60 online** (keine wesentliche Unterschiedlichkeit zwischen Papier- und online-Ergebnis). Ein Offenes Feld für Hinweise und Einschätzung wurde von einem Drittel der Teilnehmenden für ganz überwiegend positive Rückmeldungen sowie Anregungen genutzt, die noch ausgewertet werden.

# Menschen begegnen

- 15% nicht zufrieden mit Freundschaften & Beziehungen
- Rund 50% vermissen „oft“ oder „immer“ eine Person, bei der sie sich wohlfühlen
- Rund 25 % geben an, niemanden zu haben, der ihnen Unterstützung gibt
- Rund ein Drittel bejahte mit „oft“ oder „immer“, in die Bibliothek zu kommen, um nicht allein zu Hause zu sein oder um dem Tag ein Ziel zu geben
- Die weitaus meisten kommen zwar auch, aber nicht „nur“, zum Entleihen von Medien in die Bibliothek



**Ergebnisse der Umfrage „Bücher/Medien – Freundschaft – Einsamkeit“**  
 in den Bremer Stadtbibliotheken vom 30.6. bis 15.7.2022

Auf unsere Fragen und die Bitte nach Angaben zur Nutzung der Bibliotheken erhielten wir online und in Papierform 385 Rückläufe (305 auf Papier). In der folgenden Tabelle fassen wir die Antworten „trifft genau“ und „trifft fast zu“ sowie „trifft selten / trifft gar nicht zu“ zusammen oder nennen den Anteil der angekreuzten Nutzung, der Geschlechts- bzw. Altersangabe. Auf dem zweiten Blatt finden Sie einige unserer Einschätzungen und Kommentierungen zum Ergebnis. „Fehlende“ Prozente sind Bögen, die diese Frage nicht (eindeutig) ausgefüllt oder diese Nutzung nicht markiert haben.

	trifft genau zu	trifft oft zu	trifft selten zu	trifft gar nicht zu
1 Ich spreche oft mit anderen über Bücher/Medien, die ich gerade lese	76%			21%
2 Ich vermissе Menschen, bei denen ich mich wohl fühle.	43%			53%
3 Es gibt genug Menschen, die mir helfen würden, wenn ich Probleme habe.	77%			21%&
4 Ich habe viele Online-Kontakte mit anderen Menschen	37%			59%
5 Bücher/Medien sind meine besten Freund*innen	50%			41%
6 Ich bin mit meinen Freundschaften und Beziehungen zufrieden.	79%			15%
Ich nutze die Stadtbibliothek Bremen zum Medien ausleihen & zur Beratung	84%			
um andere Menschen zu treffen	14%			
um nicht alleine zu Hause zu sein	17%			
um ein tägliches Ziel zu haben	22%			
zum Lesen/Lernen/Arbeiten allein	44%			
zur Internetnutzung	11%			
zur Nutzung von Konsolen	3%			
zur Teilnahme an Veranstaltungen	18%			
Kommentare und Mitteilungen	32 %			
	32 % der Rückläufe enthielten Kommentare und Vorschläge. Wir freuen uns über viele positive Bewertungen und Dank –Anregungen werden wir beraten und möglichst demnächst aufgreifen!			
Bitte geben Sie – auch dies ganz freiwillig – noch Ihr Geschlecht an	weiblich: 75% männlich: 19% divers: 2,5%			
Ihr Alter	ohne Angabe: 5,5% unter 19 Jahre: 0%    19 – 44 Jahre: 23% 45 – 64 Jahre: 25%    65 – 80 Jahre: 25% über 80 Jahre: 1%			
und die Postleitzahl Ihrer Wohnung oder Bremer Stadtteil an	überwiegend aus Neustadt, Ostliche Vorstadt, Haseldt und Findorff PLZ 28197 bis 28217 machen 66% der Rückläufe aus			

*Handwritten note: } 10% stand 1! = 35%*

## Forschungsprojekt (seit 2021)

### „Die Bibliothek und das Recht auf Stadt – Gefühlte Bibliothek“

- *„Wenn alle weg sind und ich alleine zu Hause bin, da denke ich schon mal, ‚Oh Gott, ach Mensch, die kommen erst heute Abend wieder‘. Das ist schon so ein kleiner Stich der Einsamkeit, den ich dann fühle. Das wird dadurch wirklich verdrängt, dass ich in die Bibliothek komme.“*

Frau mittleren Alters, verheiratet, Mutter, arbeitet nicht

- *„...durch den Weg hierher begeben mich hier auch in so einen sozialen Kontext hinein. Ich sehe die Leute, aber gleichzeitig überfordert es mich nicht, weil ich dann doch auch für mich sein kann. Also, ich bin allein, aber nicht einsam.“*

Jüngere Frau, vor 15 Jahren nach Bremen gezogen, alleinstehend, wohnt in einer WG, arbeitet

# Menschen begegnen



**Personal  
Mindset!**



**Räume  
Sitzmöglichkeiten**



**spezielle  
Veranstaltungen  
Angebote**



**mitten in der Stadt**  
ohne „Konsumzwang“



# Menschen begegnen

## Räume



# Menschen begegnung



Herzlich  
willkommen

Varmt välkommen

Hei Welkom Hoş geldin

Bienvenido Vítany Isten hozta

Welcome Dobro utro

Terve tulua Sabah al Khair

Dzien' dobry Bienvenue

Sawubona Kongua Ni hao

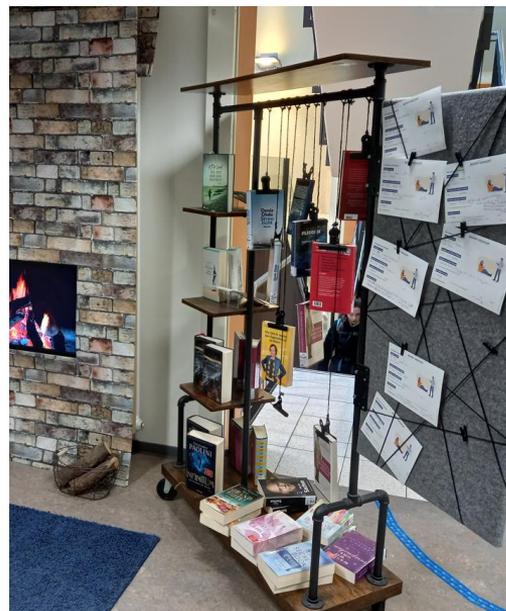
Bem-vindo Benvenuto

selamat datang



## Spezielle Veranstaltungen/Angebote

### Buddy reading



## Wir lesen Literatur um Vier



# Menschen begegnen



## SprachCafé Wörterwelten



»Schreibwerkstatt: Wörterwelten«

Worum geht es?

**DIE VERANSTALTUNG IST AUSGEBUCHT!** entdecken!

#Erwachsene #Wörterwelten

[WEITER >](#)

## Lyrik grenzenlos



## Bei Anruf: Gedicht



## Plaudersofa

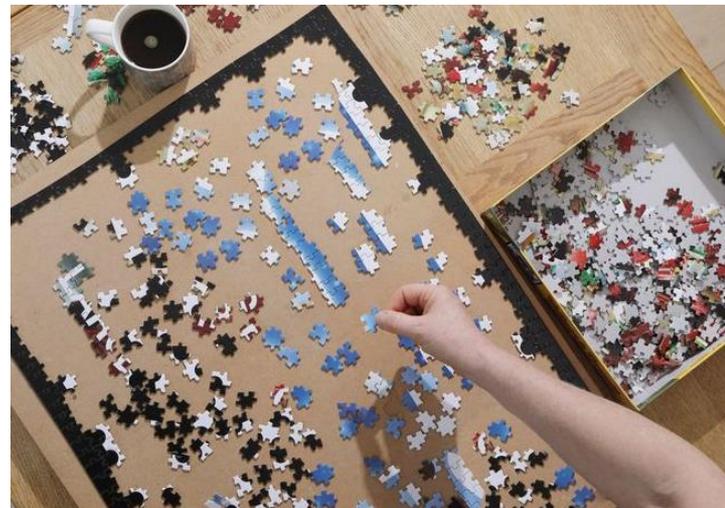


# Menschen begegnen

## Boden-Schach



## Puzzle



# Menschen begegnen

## Workshops für Geflüchtete



# Menschen begegnen



## PERSONAL Führungskultur!

## MINDSET

### Positives Menschenbild

Stärken der Mitarbeitenden sehen

Vertrauen, Empathie

An Entwicklung glauben

Führungskräfte als Ermöglichende

Sinn & Identifikation

- Aufklären über das Thema Einsamkeit und Isolation, sensibilisieren
- Kompetenzen der Mitarbeitenden ausbauen
- Kollegialen Austausch fördern: Erfahrungen nutzen

## Kundenkommunikation im Alltag



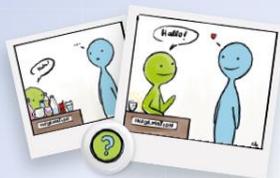
## Service-Standards zur Kundenkommunikation





## Allgemein

- ✓ Ich begegne Kund\*innen/Besucher\*innen/Gästen und Kolleg\*innen **respektvoll, loyal und tolerant**
- ✓ Ich kann mir in Stress- und Konfliktsituationen **jederzeit Unterstützung holen**
- ✓ Ich nehme und gebe **Feedback konstruktiv**
- ✓ Wir treten als Bibliothek einheitlich auf und vertreten eine **gemeinsame Linie**, dazu tauschen wir uns regelmäßig miteinander aus.
- ✓ Wir sprechen Fehler offen, lösungsorientiert und auf Augenhöhe an und **nutzen die Chance, aus ihnen zu lernen** und ggf. interne Abläufe zu optimieren. Nur bei gravierenden Fehleinschätzungen greifen wir direkt vor den Kund\*innen ein, so dass Schaden von ihnen abgewendet wird.

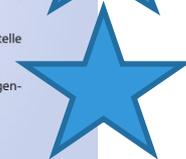


## Kund\*innen begegnen

- ✓ Ich gebe mich durch mein **Namensschild** als Ansprechpartner\*in zu erkennen
- ✓ Ich **begrüße und verabschiede** Kund\*innen, z.B. durch verbindliche Wörter/Gesten/Blickkontakt
- ✓ Ich **biete** Kund\*innen – wenn situativ angemessen – einen **Sitzplatz an**
- ✓ So melde ich mich mit **freundlicher Stimme am Telefon**: „Stadtbibliothek Bremen, Name, Gruß“

## Kund\*innen helfen

- ✓ Ich **biete** suchenden Kund\*innen **aktiv** meine **Hilfe an**, wenn die Situation dies zulässt, indem ich Blickkontakt aufnehme und/oder sie freundlich anspreche
- ✓ Ich höre dem/der Kund\*in zu, frage ggf. nach und **konzentriere mich auf das Anliegen**
- ✓ Wenn ich **im öffentlichen Bereich trinke**, tue ich dies **diskret** und stelle meine/n Flasche/Becher unauffällig ab
- ✓ Ich spreche **verständlich, bin empathisch** und stelle mich auf mein Gegenüber ein
- ✓ Ich benutze **positive Formulierungen**
- ✓ Ich biete immer **Lösungen** bzw. **Alternativen** an
- ✓ Ich **signalisiere** wartenden Kund\*innen, dass ich sie wahrgenommen habe und **bitte um etwas Geduld**



## Grundhaltung:

Vertrauen und Offenheit gegenüber allen Kund\*innen



## Kooperationen (im engeren Sinne):

Helpline

Diakonie

Geflüchteteinrichtungen

Senioreneinrichtungen

Kirchen

....

Ihre Erfahrungen!?

## Bibliotheken können die persönliche Lebensrealität verändern

- Als Ort des ungezwungenen Beisammenseins; man wird nicht hinterfragt, kein sozialer Zwang („rollenfrei“), keine soziale Kontrolle
- Ort des respektvollen Umgangs
- Als Ort, an dem es auch zu „echten“ Begegnungen kommen kann

# Menschen begegnen



Eine Bibliothek für Menschen, nicht für Bücher!



# Herzlichen Dank für das Interesse!

Kontakt: [tina.echterdiek@stabi-hb.de](mailto:tina.echterdiek@stabi-hb.de)

# Menschen begegnen