

Rozdział 29

BIBLIOTEKI W OTOCZENIU WIELOKULTUROWYM

29.1. Pojęcie różnorodności i wielokulturowości

Biblioteki jako instytucje otwarte na kontakty z szeroko rozumianym otoczeniem społecznym oraz nastawione na świadczenie usług niezależnie od statusu klienta (ekonomicznego, kulturowego, społecznego itp.) będą musiały zmierzyć się w najbliższych latach (choć część z nich robi to już teraz) z różnorodnością i wielokulturowością, stanowiącą wyzwanie dla organizacji ich pracy oraz oferty usługowej. **Różnorodność** oznacza występowanie różnic w postawach, zachowaniach, zwyczajach, doświadczeniach i przekonaniach ludzi, którzy ze sobą pracują, spędzają wolny czas, mieszkają, czy korzystają z tych samych usług (np. instytucji kultury). Różnorodność może przejawiać się również różnicami w płci, pochodzeniu, wieku i wieloma innymi czynnikami, które sprawiają, że mechanizmy zachowań i zwyczaje takich osób stają się odmienne. Różnice te mogą budzić lęk, obawy, niepewność, dystans, ale również zaciekawienie i chęć poznania. Dlatego tak ważne jest aby biblioteki działające coraz częściej w otoczeniu wielokulturowym przyczyniały się do budowania porozumienia i akceptacji, niezbędnych w sprawnym i harmonijnym funkcjonowaniu społeczeństwa. Zrozumienie oparte na wiedzy i świadomości niweluje konflikty oraz powoduje ograniczenie dążenia do dominacji wybranych grup społecznych i etnicznych oraz narzucania własnych norm, przekonań, czy zwyczajów. Dlatego organizacje bibliotekarskie aktywnie dążą do tego aby skłaniać biblioteki do edukowania lokalnych społeczności w tym zakresie.

Przykładem różnorodności jest **wielokulturowość**, która może generować „szeroki zakres problemów związanych z różnicami wartości, przekonań, zachowań, obyczajów i postaw ludzi wywodzących się z różnych kultur” [1, s. 92]. **Wielokulturowość oznacza zróżnicowanie w obrębie danego społeczeństwa lub jakiejś społeczności, a więc na konkretnym obszarze, w którym współwystępują różne kultury i grupy ludzi.** Według innej kon-

cepcji, odnoszącej się do zorganizowanych społeczeństw demokratycznych, w których dąży się do współistnienia i równego traktowania wszystkich kultur, wielokulturowość to „ukształtowane w dłuższej perspektywie czasowej, wytworzone oraz zinstytucjonalizowane na zasadach demokratycznych, trwałe postaci i formy integracji kulturowej w obrębie państwa (społeczeństwa) wielu jednostek, wspólnot i innych form zbiorowości społecznych cechujących się wyartykułowaną społecznie tożsamością kulturową, ale jednocześnie tworzących jakościowo nową, kulturowo zróżnicowaną całość” [14, s. 152]. Zatem wielokulturowość może być rozumiana jako:

- zróżnicowanie kulturowe, w którym współistnieją odmienne kultury (w zależności od koncepcji może występować – lub nie – jedna kultura dominująca);
- stan, w którym dzięki budowaniu relacji między przedstawicielami różnych kultur tworzona jest nowa jakość (nowe tradycje, wytwory sztuki czy obiekty kultury itp.).

Tak rozumiana wielokulturowość może być źródłem rozwoju społeczeństwa ale również zagrożeniem, związanym z brakiem wzajemnego zrozumienia jego przedstawicieli i w konsekwencji – konfliktami.

Pojęciem wielokulturowości w kontekście współczesnych społeczeństw, często posługują się badacze społeczni, w tym socjologowie oraz kulturoznawcy, którzy rozpatrują je m.in. w odniesieniu do działań instytucji kultury. W 2009 r., podczas Konferencji Generalnej UNESCO w Paryżu, przyjęto *Manifest UNESCO/IFLA o bibliotece wielokulturowej*, który stanowi zapis deklaracji i dążeń przedstawicieli środowisk bibliotekarskich, związanych z rolą bibliotek w społeczeństwach wielokulturowych. Jak czytamy w dokumencie: „Różnorodność kulturowa czy wielokulturowość stanowi podstawę zbiorowej siły lokalnych wspólnot i społeczności globalnej. Różnorodność kulturowa i językowa jest wspólnym dziedzictwem ludzkości i powinna być pielęgnowana i zachowywana dla dobra wszystkich. Leży ona u podstaw wymiany, innowacji, kreatywności i pokojowego współistnienia narodów. Poszanowanie różnorodności kultur, tolerancja, dialog i współpraca, w klimacie zaufania i wzajemnego zrozumienia są jedną z najlepszych gwarancji międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa. Dlatego wszystkie typy bibliotek powinny odzwierciedlać, podtrzymywać i upowszechniać różnorodność kulturową i językową na płaszczyźnie międzynarodowej, krajowej i lokalnej, wspierając w ten sposób dialog międzykulturowy i aktywne obywatelstwo” [7].

Kwestia różnorodności i wielokulturowości może pojawiać się zarówno w środowisku wewnętrznym biblioteki, kiedy dochodzi do zetknięcia się pracowników o odmiennych cechach, jak i w kontaktach ze środowiskiem zewnętrznym, gdy biblioteka przygotowuje ofertę usługową dla klientów wywodzących się z różnych kręgów kulturowych, etnicznych, społecznych,

w różnych wieku i o różnych preferencjach, którzy posiadają odmienną tożsamość oraz zachowania społeczne.

W Polsce prawo do rozwoju własnej kultury i tradycji gwarantuje ustawa zasadnicza, w której czytamy, że „Rzeczpospolita Polska zapewnia obywatelom polskim należącym do mniejszości narodowych i etnicznych wolność zachowania i rozwoju własnego języka, zachowania obyczajów i tradycji oraz rozwoju własnej kultury” [4]. Co istotne, „mniejszości narodowe i etniczne mają prawo do tworzenia własnych instytucji edukacyjnych, kulturalnych i instytucji służących ochronie tożsamości religijnej” [4], zatem biblioteki nie tylko mogą wspierać proces integracji zróżnicowanego społeczeństwa ale stanowić również organy kulturalno-edukacyjne tworzone przez grupy etniczne, społeczne itp. w celu utrwalania ich dziedzictwa kulturowego.

Dla większości bibliotek różnorodność i wielokulturowość stanowi zarówno wyzwanie, niekiedy wręcz problem organizacyjny, wymagający dodatkowego nakładu pracy i pogodzenia różnych postaw oraz preferencji, ale jest także szansą na poznanie odmiennych kultur, stanowisk, przekonań oraz nauczenia się funkcjonowania wśród ludzi o odmiennym systemie wartości. Służy poszerzaniu horyzontów i budowaniu tolerancji, a więc dostrzeganiu perspektywy drugiego człowieka. Wielokulturowe społeczeństwa oddziałują na wiele sfer rozwoju jednostki i grupy:

- w wymiarze społecznym wpływają na charakter relacji międzyludzkich (cechujących się otwartością i tolerancją lub hermetycznych i pozbawionych zaufania, a nawet konfliktogennych i wrogich);
- w wymiarze kulturowym mogą budować wspólny system znaczeń, porozumienia i wrażliwości;
- w wymiarze psychologicznym będą kształtować samostrzeżenie własnej osoby, poczucie podmiotowości i godności.

Niewątpliwie główną przyczyną wielokulturowości jest globalizacja oraz migracje, co sprawia, że większy kontakt z tym zjawiskiem będą miały instytucje z obszarów, w których do takich przemieszczeń ludności dochodzi. Są to zwykle większe miasta, w których nie tylko można obserwować napływ ludności z zagranicy, ale również tworzenie wyizolowanych społeczności etnicznych, których integrację społeczną mogą wspierać właśnie biblioteki. Należy podkreślić, że o ile problem wielokulturowości do niedawna dotyczył nielicznych obszarów geograficznych, które charakteryzowały się stykiem kultur, o tyle współcześnie kwestia ta dotyczy coraz większej liczby ludności i zarazem instytucji kultury i nauki, które na rzecz tej ludności świadczą swoje usługi. Jednolite do tej pory pod względem społecznym tereny coraz częściej stają się obszarami, w których postępuje zróżnicowanie, nierówności i tworzenie odrębnych wspólnot etnicznych, które mogą się samoistnie hermetyzować lub być przesuwane na margines społeczeństwa przez jego członków. Dlatego, w opinii środowisk bibliotekarskich, biblioteki powinny:

- służyć wszystkim członkom społeczności, bez dyskryminacji ze względu na dziedzictwo kulturowe i językowe;
- dostarczać informacje w odpowiednich językach i tekstach;
- umożliwiać dostęp do szerokiego zasobu dokumentów i usług reprezentujących wszystkie grupy użytkowników i wszystkie potrzeby;
- zatrudniać personel, który odzwierciedla różnicowanie społeczności i który ma wykształcenie pozwalające mu na pracę z różnymi grupami i słuzenie im [7].

Podkreśla się przy tym, że biblioteki powinny działać na rzecz wszystkich użytkowników, jak również oferować świadczenia przeznaczone dla konkretnych grup kulturowych i językowych, które mają ograniczony dostęp do tego rodzaju usług. Dużą wagę w dokumentach IFLA przykładą się do grup marginalizowanych w społecznościach wielokulturowych, takich jak mniejszości narodowe, osoby ubiegające się o azyl, uchodźcy, cudzoziemcy z czasowym prawem pobytu, imigranci zarobkowi oraz rdzenne wspólnoty [7]. W ramach dokumentów IFLA wyszczególniane są także główne zadania, które powinna realizować biblioteka wielokulturowa. Zaliczono do nich:

- budowanie zasobów oraz zapewnianie usług wielokulturowych i wielojęzycznych, w tym z wykorzystaniem nośników cyfrowych i multimedialnych;
- przeznaczanie środków na ochronę przekazu i dziedzictwa kulturowego oraz przywiązywanie szczególnej uwagi do dziedzictwa kulturowego ustnego, niematerialnego i rdzennego;
- włączanie, jako integralnej części usług, programów wspierających kształcenie użytkowników, nabywanie sprawności w korzystaniu z informacji, narzędzia przeznaczone dla początkujących, dziedzictwo kulturowe i dialog międzykulturowy;
- zapewnianie dostępu do źródeł bibliotecznych w odpowiednich językach poprzez systemy dostępu i organizację informacji;
- opracowywanie, na stosownych nośnikach i w odpowiednich językach, materiałów marketingowych tak, by przyciągnąć do biblioteki różne grupy odbiorców [7].

Wart podkreślenia jest także fakt, iż coraz częściej dochodzi do migracji o charakterze edukacyjnym, a więc więcej osób decyduje się na podejmowanie nauki w ramach studiów wyższych poza granicami swojego kraju. **Migracja edukacyjna**, rozumiana jako czasowe przemieszczanie się ludzi w celu zdobycia wykształcenia poza granicami kraju pochodzenia [22, s. 12], jest wynikiem umiędzynarodowienia edukacji w ramach Unii Europejskiej, która stworzyła Europejską Przestrzeń Edukacyjną, ale może oznaczać także mobilność studentów poza granice kontynentów. Ich motywacją jest zwykle realizowanie celów edukacyjnych, poznawczych oraz intelektualnych. Biblioteki,

które stanowią element systemu edukacji akademickiej, muszą dostosować się do zachodzących zmian i wspierać zagranicznych studentów w realizowaniu ich celów. Napływ takich osób wymaga od bibliotek przygotowania odpowiednich usług i zmiany samego procesu obsługi, a więc zapewnienia kontaktu w językach obcych, literatury (na ogół anglojęzycznej), przygotowania dedykowanych im opracowań, przewodników, szkoleń oraz zapewnienia fachowych konsultacji. Co prawda liczba studentów zagranicznych w Polsce, względem innych krajów europejskich, jest nadal niewielka (w roku akademickim 2019/2020 stanowiła 6,8% [9]), to jednak systematycznie rośnie i już teraz konieczne jest podjęcie odpowiednich przygotowań ze strony bibliotek akademickich uczestniczących w procesie edukacyjnym, zwłaszcza, że zadowolenie (satisfakcja z programów studiów, dostępu do materiałów dydaktycznych itp.) studentów uczących się w Polsce w języku angielskim jest znacznie niższe niż studentów studiujących w języku polskim [2]. Odpowiadać mogą za to problemy komunikacyjne na uczelni, ale również brak literatury fachowej (anglojęzycznych materiałów dydaktycznych) i usług bibliotek w języku angielskim.

29.2. Edukacja międzykulturowa w działalności bibliotek

Edukacja międzykulturowa to obszar praktyki społecznej inspirowany wiedzą pedagogiczną, który zorientowany jest na odczytywanie i zrozumienie zachowań grup społecznych tworzących społeczności wielokulturowe, zróżnicowane pod względem etnicznym, kulturowym, wyznaniowym itp. Służy przekazowi wiedzy o różnych kulturach i ludziach tworzących te kultury, w celu wzajemnego wzbogacania tych kultur, poszukiwania wspólnych orientacji aksjologicznych, kształtowania postaw otwartości na innych, przełamywania stereotypów, współpracy [5, s. 28, 33]. Biblioteki jako instytucje gromadzące wytwory dziedzictwa kulturowego, angażujące się aktywnie w programy z obszaru animacji kultury i integracji lokalnych społeczności, mogą również działać na rzecz edukacji międzykulturowej. Z jednej strony integrują osoby przynależne do różnego rodzaju mniejszości oraz grupy zagrożone wykluczeniem społecznym, z drugiej – edukują pozostałą część społeczeństwa, wzmacniając w ten sposób atmosferę tolerancji i akceptację różnorodności, a także rozwijają zainteresowania i wiedzę na temat kultur, narodowości i zwyczajów. Szczególnie pomagać mogą w tym zasoby, którymi dysponują biblioteki, ale też odpowiednio przygotowany personel, posiadający przygotowanie do prowadzenia animacji społeczno-kulturalnej. Edukacja kulturowa czerpie bowiem z wielu źródeł – „korzysta z ustaleń i propozycji wielu nauk – m.in. filozofii, historii, etnologii, kulturoznawstwa, teologii, a także na przykład historii sztuki, architektury, historii techniki i wielu innych dyscyplin i subdyscyplin

opisujących dzieje kultury duchowej (umysłowej) i materialnej” [5, s. 32]. Do podstawowych założeń edukacji międzykulturowej zalicza się:

- sprzyjanie upowszechnianiu nowych postaw wobec odmiennych ludzi i kultur;
- służyć zapoznaniu się z kulturami innymi niż własna grupa;
- wzajemne wzbogacanie kultur;
- zbliżanie ludzi;
- kształtowanie wspólnych wartości i postaw tolerancji;
- akceptowanie odmienności [10, s. 55].

Przy tym wszystkim, edukacja kulturowa zakłada, poza budowaniem postaw otwartości na inne kultury oraz dialogu międzykulturowego, również dbałość o zachowanie własnej tożsamości, co aktywnie realizują biblioteki, gromadząc różnego rodzaju dokumenty związane z lokalnymi społecznościami, np. w ramach izb pamięci czy muzeów bibliotecznych. Ponadto ważnym zadaniem jest uświadamianie, że każda jednostka postrzega otaczający ją świat przez filtry kulturowe, a więc własne doświadczenia, wiedzę oraz procesy edukacyjne i styl życia charakterystyczne dla danej kultury. Bez tej świadomości, którą daje wiedza, może wydawać się, że przyjęty sposób interpretacji jest jedynym właściwym punktem widzenia, a osoby o odmiennych przekonaniach się myślą. Oczywiście nie da się zignorować sposobu postrzegania, który daje rodzima kultura, ale poszerzenie wiedzy i dialog pozwalają spojrzeć na świat z innej perspektywy – perspektywy bliskiej człowiekowi z innej grupy społeczno-kulturowej. Taką wrażliwość budują np. spotkania z osobami opowiadającymi w bibliotekach o innych kulturach, doświadczeniach, zwyczajach, przybliżające problemy innych nacji.

Szczegółne zainteresowanie budzi **pedagogika wielokulturowa**, która coraz częściej obecna jest w działaniach bibliotek, ponieważ „w odróżnieniu od wielu innych dyscyplin nauki – wyraźnie zakłada intencjonalne oddziaływania na jednostki i na grupy – z zamiarem kształtowania pożądanых społecznie cech osobowości, zachowań, światów wartości. [...] Współcześnie preferowane są rozmaite pozytywne strategie oddziaływania – oparte na kształtowaniu warunków, sytuacji, doświadczeń sprzyjających akceptacji i stosowaniu wartości, norm i sposobów życia pożądanых społecznie i jednocześnie dających jednostkom swobodę w wyborze ich indywidualnych wartości, stylów życia. Do takiego podejścia jednoznacznie nawiązuje edukacja międzykulturowa” [5, s. 32-33]. Biblioteki, nie tylko publiczne, mogą zatem w ramach swojej działalności uwzględniać działania (pokazy, odczyty, wystawy, konferencje, kursy, wykłady, spotkania animacyjne i integracyjne oraz wiele innych), które będą miały na celu takie kształtowanie postaw i osobowości ludzi by byli oni otwarci na poznawanie odmiennych kultur i zwyczajów oraz budowanie porozumienia między nimi, sprzyjającego tworzeniu nowych wartości, zarówno

w obszarze społecznym, kulturowym, jak i naukowym. Sugeruje się by edukację międzykulturową rozpatrywać w czterech obszarach, do których należą:

- Wiedza i stosunek wobec innych (relacje z innymi).
- Spostrzeganie siebie i własnej tożsamości w wielokulturowym świecie.
- Znajomość i stosunek do kultury duchowej innych (do świata idei, wartości, dorobku kultury umysłowej).
- Wiedza i stosunek do kultury materialnej (i przyrody) innych [5, s. 34].

Wszystkie te obszary mogą być uwzględniane w ofercie usługowej bibliotek, zarówno w działalności informacyjnej i udostępnianiu zbiorów prezentujących rozmaite koncepcje oraz wiedzę na temat społeczeństw wielokulturowych (w tym wiedzę na temat idei i wartości innych), jak i w aktywnych działaniach w ramach pedagogiki wielokulturowej, zakładającej nie tylko informowanie ale również budowanie określonych postaw – otwartości, akceptacji, integracji i kształtowania tożsamości (kulturowej, regionalnej, narodowej).

Sytuacja, w której osoby pochodzące z różnych kultur nawiązują kontakt, ale bez zamiaru włączenia się w jedną z nich nazywana jest **spotkaniem międzykulturowym**. Biblioteki mogą stanowić bezpieczne i neutralne przestrzenie, w ramach których może dochodzić do takich spotkań, które mogą mieć różną formę i charakter, m.in. klubów działających przy bibliotekach, animowanych zajęć, pokazów, ale też wielu innych typów kontaktów między ludźmi.

Dzięki działaniom realizowanym w nurcie pedagogiki wielokulturowej dochodzi do **uczenia się międzykulturowego**, które definiowane jest jako „proces osiągnięcia i rozwijania kompetencji międzykulturowych” [10, s. 57]. Proces uczenia się, a zwłaszcza integracji i adaptacji, składa się z trzech wymiarów:

- uczenia się poznawczego, rozumianego jako zdobywanie wiedzy;
- uczenia się emocjonalnego, czyli nauki ekspresji uczuć i emocji;
- uczenia się zachowań, jako treningu behawioralnego dokonującego się w trakcie socjalizacji [11, s. 103].

Kompetencje kulturowe, nabywane w trakcie procesu uczenia się międzykulturowego, to „wiedza na temat różnorodności kulturowej i jej skutków dla komunikacji, umiejętność takiej komunikacji oraz otwartość na odmienność kulturową” [10, s. 57]. Iwona Sobieraj definiuje je nieco szerzej, jako „wiedzę, umiejętności oraz postawy pozwalające na nawiązanie i podtrzymywanie pozytywnych kontaktów osobistych i relacji zawodowych oraz efektywną komunikację z przedstawicielami innych kultur” [16, s. 95]. Strukturę kompetencji kulturowych budują trzy czynniki: umiejętność rozumienia symboli kultury, interpretacji komunikacji oraz skuteczna realizacja wspólnych przedsięwzięć z osobami wywodzącymi się z innych kultur. Tak więc kompetencje kulturowe budują takie elementy jak:

- Wiedza o różnych możliwych nieporozumieniach w komunikacji, zarówno werbalnej, jak i niewerbalnej (znaczenia słów, ton głosu, gestów), a także idąca za tą wiedzą gotowość do wyjaśniania nieporozumień;
- Wiedza o różnorodności kulturowej świata, świadomość tego, jak różnice kulturowe warunkują zachowanie; wiedza o wartościach, normach i ukrytych wzorach kulturowych;
- Wiedza o własnych uwarunkowaniach kulturowych i ich wpływie na postrzeganie świata i zachowanie oraz świadomość ograniczeń i subiektywności norm kulturowych;
- Umiejętności: elastyczność zachowania, umiejętność dostosowania się do kontekstu kulturowego, radzenia sobie w sytuacjach problemowych; nawiązywanie i budowanie pozytywnych relacji międzykulturowych (umiejętności komunikacyjne, zdolność słuchania); zdolność do działania w grupach międzykulturowych; umiejętność diagnozowania własnych uprzedzeń, przekonań i zasad;
- Postawy: ciekawość poznawcza, chęć uczenia się, poznawania kultur i czerpania wiedzy ze spotkań międzykulturowych, a także podejmowanie wysiłków na rzecz pogłębiania wiedzy o wartościach i normach kryjących się za zachowaniem osób z odmiennych kręgów kulturowych; szacunek dla odmienności, gotowość do przestrzegania wartości innych [10, s. 57].

Biblioteki mogą aktywnie wspierać budowanie kompetencji kulturowych, przygotowując osoby w różnym wieku do kontaktów i współpracy z przedstawicielami innych kultur. Wytworzenie wspomnianej ciekawości poznawczej i chęci uczenia się już od najmłodszych lat sprawi, że w późniejszym wieku młodzież czy dorośli sami będą rozwijać swoją wiedzę o świecie, zdobywając ją za pośrednictwem różnorodnych źródeł. Ukazanie przez bibliotekarzy, w trakcie wczesnych zajęć edukacyjnych połączonych z zabawą, jak ciekawe jest to co nieznanne i w pierwszej chwili niezrozumiałe, pozwoli ukształtować osoby zainteresowane poszerzaniem własnych horyzontów poznawczych, gotowych na dialog międzykulturowy, zaintrygowanych tym jak one same (ich zwyczaje i zachowania) postrzegane są w oczach innych ludzi. Zatem wielokulturowość będzie wpływała na charakter rozwoju jednostek. Jak pisze Anna Sladek: „Wielokulturowa rzeczywistość wpływa [...] na proces indywidualnego rozwoju człowieka, stwarzając zarazem szanse i zagrożenia tego procesu. Z jednej strony szansą dla rozwoju staje się możliwość podróżowania i poznawania innych kultur, wartości, sposobów funkcjonowania, interpretowania rzeczywistości. Daje to człowiekowi możliwość poszerzania wiedzy i umiejętności w kontaktach z innymi, uczenia się otwartości, tolerancji dla inności i rozumienia innych, komunikowania się, współpracy i rozwiązywania konfliktów. Jest też szansą na poznawanie samego siebie, kontakt z odmienną kulturą

może bowiem stać się impulsem do dostrzeżenia własnych korzeni i ich wpływu na rozumienie siebie i otaczającego świata oraz podejmowane działania” [15, s. 73]. Choć procesy kształtowania kompetencji i uczenia się międzykulturowego powinny być przede wszystkim realizowane w ramach programów edukacyjnych dostępnych w trakcie nauki szkolnej, przedszkolnej i akademickiej, to niewątpliwie biblioteki mogą aktywnie wspierać ten proces, stanowiąc neutralne, przyjazne przestrzenie, dostępne dla szerokiej publiczności (realizujące postulaty socjalizacji i integracji), ale przede wszystkim zaangażowane w udostępnianie rzetelnej, aktualnej i obiektywnej wiedzy o świecie.

Wśród celów biblioteki wielokulturowej, w *Manifescie UNESCO/IFLA* wymienia się wypełnianie podstawowych zadań związanych z informacją, alfabetyzacją, edukacją i kulturą, które polegają na tym, by:

- podnosić świadomość wartości różnorodności kulturowej i sprzyjać dialogowi kultur;
- popierać różnorodność językową i poszanowanie dla języka ojczystego;
- ułatwiać harmonijne współistnienie wielu języków, szczególnie poprzez naukę kilku języków od najmłodszego wieku;
- chronić dziedzictwo językowe i kulturowe oraz wspierać formy wyrazu, twórczość i upowszechnianie we wszystkich właściwych językach;
- wspierać ochronę tradycji ustnej i niematerialnego dziedzictwa kulturowego;
- wspierać włączanie oraz uczestnictwo osób i grup, pochodzących z wszelkich środowisk kulturowych;
- wspomagać sprawność w korzystaniu z informacji w epoce cyfrowej oraz opanowanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych;
- promować różnorodność językową w cyberprzestrzeni;
- wspierać powszechny dostęp do cyberprzestrzeni;
- wspomagać wymianę wiedzy i dobrych praktyk w dziedzinie pluralizmu kulturowego [7].

29.3. Ochrona dziedzictwa kulturowego

Wśród dóbr kultury wyróżnić można kulturę materialną, duchową, społeczną, polityczną, czy artystyczną, o których rozwój powinno zabiegać państwo i instytucje z nim związane. Funkcjonowanie w wielokulturowym otoczeniu sprawia, że instytucje kultury i nauki muszą otaczać opieką wytwory dziedzictwa kulturowego różnych grup etnicznych. Zatem zabezpieczanie przez biblioteki dóbr kulturowych nie będzie ograniczało się do jednej dominującej społeczności, ale będzie wymagało szerszego ujęcia, chroniącego spuściznę mniejszości, grup wyznaniowych, etnicznych i innych zbiorowości budujących własną kulturę i tradycję. **Dziedzictwo kulturowe** to ogół dóbr

kultury, które charakteryzują się pewną trwałością, sprzyjającą ciągłości kulturowej. Jak można przeczytać „specyfiką dziedzictwa kulturowego jest zdolność trwania pewnych idei, przedmiotów, zachowań, ich zobiektywizowanie, przekaz międzygeneracyjny i oddziaływanie na zachowanie innych. Czyli jest to ta część kultury, która zdała egzamin trwałości w czasie” [8, s. 123]. Zatem biblioteki będą utrzymywać i chronić zarówno materialne obiekty dziedzictwa kulturowego, jak również idee i koncepcje, które zapisano w literaturze. Dorożek kulturowy, w tym tradycje, poczucie tożsamości kulturowej, wartości oraz zwyczaje mogą przekazywane być w ramach edukacji regionalnej prowadzonej przez biblioteki. **Tożsamość kulturowa** to inaczej świadomość kulturowa jednostki, która powiązana jest z określonym kodem kulturowym. Wspomniane powiązanie z określoną kulturą prowadzi do wzmacniania więzi społecznych w obrębie danego kręgu kulturowego. Osoby, które nie identyfikują się z określoną kulturą, miejscem, nie są przywiązane do tradycji swojego kraju i nie kultywują dziedzictwa kulturowego, nie mogą umacniać swej tożsamości kulturowej, która budowana jest przede wszystkim przez kontakt z tradycją i wytworami sztuki [6, s. 136]. Instytucjami, które mogą kształtować tożsamość kulturową są szkoły, muzea oraz biblioteki, które poza standardowymi usługami informacyjnymi (w tym dotyczącymi regionu czy kraju) prowadzą m.in. edukację regionalną. Do najważniejszych funkcji edukacji regionalnej zalicza się:

- zakorzenienie i kształtowanie poczucia przynależności grupowej;
- przygotowanie do lepszego rozumienia innych jednostek i społeczności, uczenie tolerancji;
- integracja poprzez dowartościowywanie społeczności lokalnych i regionalnych bogactwem kulturowo-etnicznym wynikającym z zakorzenionych tradycji w grupach ludności pochodzących z różnych regionów;
- przygotowanie do życia w ojczyźnie narodowej, zrozumienie wartości uniwersalnych, narodowych, uczenie patriotyzmu lokalnego i narodowego;
- kształtowanie społeczeństwa obywatelskiego oraz wspieranie działań na rzecz środowiska lokalnego, a także budowanie poczucia odpowiedzialności za małą i wielką ojczyznę;
- kształtowanie współodpowiedzialności za innych, w tym za państwo i lokalne społeczności [8, s. 124-125].

Budowanie w ten sposób tożsamości regionalnej uczy przywiązania do własnych korzeni i tradycji oraz nie stoi w sprzeczności z poszanowaniem tradycji innych grup. Wiedza na temat własnej kultury może bowiem być przekazywana w taki sposób by podkreślać równocześnie wartości innych kultur oraz zachęcać do ich poznania, otwartości i tolerancji. Edukacja regionalna, poza kształtowaniem poczucia przynależności grupowej, może bowiem równocze-

śnie uwrażliwiać, zachęcać do poszanowania cudzych wartości, zapoznawać się z nimi, „oswajać”, ale przede wszystkim nakłaniać do dialogu. To dzięki kulturze można rozwijać sposoby postrzegania otaczającego świata oraz dokonywać różnych interpretacji rzeczywistości, a z kulturą nieodmiennie związane są instytucje ją wspierające – biblioteki, muzea itd. Dzięki wytworom kultury możliwe jest kształtowanie wrażliwości wielokulturowej oraz rozpoznawanie i akceptowanie różnic występujących między tymi kulturami. Biblioteki mogą pomagać w dostrzeganiu tych różnic, nie tylko udostępniając odpowiednie zbiory, ale również realizując procesy edukacji międzykulturowej (w formie różnego rodzaju spotkań i animacji). Cenne są wszelkie inicjatywy mające na celu kultywowanie kultury regionalnej, ale również jej aktywny rozwój dzięki wspieraniu działalności naukowej, literackiej i artystycznej.

Niewątpliwie praca ze społecznościami wielokulturowymi wymaga od bibliotekarzy odpowiedniego przygotowania. Ponieważ będą oni postępowali zgodnie z normami przyjętymi dla ich kultury może dochodzić do nawarstwiania się trudności – nieporozumień, niejasności, problemów w komunikacji, niezrozumienia intencji i zamierzeń, ale także zachowań, tradycji i zasad. Zatem cenne jest aby bibliotekarze poznawali kulturę mniejszości, z którymi będzie współpracowała biblioteka, np. w formie dedykowanych im szkoleń czy instruktarzy.

29.4. Praca w zespole bibliotecznym różnicowanym kulturowo

Proces globalizacji sprawia, że coraz więcej osób decyduje się na migrację oraz podjęcie pracy w państwach o odmiennej kulturze, zwyczajach, czy języku. Tendencje te są zauważalne również w bibliotekach, w których dochodzi do budowania wielokulturowych zespołów pracowniczych. Zatem wyzwaniem staje się nie tylko obsługa zróżnicowanych kulturowo klientów, ale także kierowanie wielokulturowym personelem.

Według jednej z najprostszych definicji **zespół** to „zbiór osób, które posiadają wspólny, konkretny cel działania i wzajemnie uzupełniające się umiejętności” [3, s. 162]. Niektóre źródła dopowiadają jeszcze, że „poza wspólnym celem, który jest dla członków zespołu ważniejszy niż ich cele indywidualne, zespół posiada wewnętrzną strukturę, poczucie odrębności w stosunku do innych oraz podzielane przez wszystkich uczestników normy i zasady postępowania” [18, s. 279]. Ryszard Rutka i Piotr Wróbel dodają do tych cech spójność grupową, lojalność oraz poszanowanie wobec siebie [13, s. 75]. Zatem aby zespół działał efektywnie konieczne jest stworzenie wspólnej płaszczyzny porozumienia, tak by pomimo zauważalnych różnic kulturowych, możliwe było realizowanie wspólnych planów. Osiągnięcie takiego porozumienia może obarczone być różnymi trudnościami, z drugiej strony – wielokulturowy

zespół, dzięki swej różnorodności, jest bogatszy w doświadczenia i możliwości rozwoju.

Na temat pracy zespołów bibliotecznych powstało wiele opracowań [zob. np. 20; 21], mówi o nich także rozdział 18 niniejszej książki, jednakże mało jest prac wskazujących jak kształtować relacje bibliotekarzy pochodzących z różnych kręgów kulturowych. Jest to dla wielu instytucji zjawisko nowe, w wielu bibliotekach w ogóle nieobecne, lecz dla niektórych kluczowe. Jak pisze Danuta Wiśniewska: „analiza teorii wyjaśniającej problemy w interakcjach ze względu na przynależność etniczną oraz propozycji rozwiązania takich trudności pozwala podejmować działania edukacyjne na poziomie organizacji zatrudniającej pracowników pochodzących z różnych kultur. W związku z tym warto zastanowić się, jakie kompetencje są istotne do pracy w zespole zróżnicowanym kulturowo” [17, s. 168]. Kluczowe dla harmonijnej współpracy są określone cechy charakteru, przekonania i praktyczne umiejętności. Wśród nich wymienić można:

- umiejętność nawiązywanie kontaktu z osobami o różnych stylach komunikowania się;
- zrozumienie niewerbalnych form komunikowania się właściwych dla innych kultur;
- znajomość języków obcych, a zwłaszcza języka angielskiego;
- uprzejmość, cierpliwość, poszanowanie drugiej osoby;
- szacunek oraz otwarcie się na inne kultury;
- zrozumienie, że istnieją różnice kulturowe, które mogą utrudniać współpracę;
- wyczucie i delikatność;
- unikanie podziałów i podejścia „my” – „oni”;
- dążenie do odnajdywania podobieństw ponad różnicami wynikającymi z odmienności kultur;
- determinacja, by pomimo różnic i barier nawiązać efektywną współpracę.

Kwestia globalizacji oraz podejmowania pracy przez bibliotekarzy w kraju innym niż kraj ich pochodzenia podejmowana jest aktualnie w ramach badań socjologicznych i bibliotekoznawczych. Pojawiają się wątki relacji kapitału społecznego z kulturą organizacyjną biblioteki oraz kulturą narodową. Niels Ole Pors zwrócił uwagę, że bibliotekarze coraz częściej pracują w wielokulturowych zespołach, gdzie z uwagi na różnorodność narodowościową, odmienne zwyczaje i systemy wartości trudno jest budować silne relacje i zaufanie. Zatem nie tylko wielokulturowa społeczność użytkowników biblioteki może powodować różnorodne problemy, ale również silne zróżnicowanie etniczne samych pracowników, którzy pomimo, iż wyznają pewne uniwersalne wartości i zasady przynależne zawodowi bibliotekarza, to jednak charakteryzują

się odmiennymi cechami wynikającymi z ich kultury narodowej. Wśród różnic wpływających na problemy z budowaniem relacji w wielokulturowym zespole bibliotekarzy Pors wymienił:

- różne kompetencje językowe;
- odmienne style przywództwa preferowane w różnych kulturach;
- różne sposoby komunikacji i odmienny poziom ich sformalizowania (organizacje biurokratyczne vs organizacje elastyczne);
- odmienne postawy i zachowania wynikające z różnych tradycji kulturowych i politycznych, w których wyrosli pracownicy;
- różne praktyki religijne wpływające na postawy i zachowania w pracy;
- odmienne postrzeganie i interpretacja otaczającego świata, w tym stereotypy;
- odmienne warunki materialne, w tym różny dostęp do nowych technologii [12; 19, s. 314].

Jak widać, praca w wielokulturowym zespole wymaga od jego członków szeregu dodatkowych kompetencji i umiejętności, jednak ich nabycie ułatwi również kontakty z czytelnikami oraz uwrażliwi pracowników na specyficzne potrzeby innych, ich zachowania i problemy. Obecność w bibliotece bibliotekarzy z różnych kręgów kulturowych może również zostać wykorzystana do aktywizacji grup czytelników z tych właśnie kultur – ułatwi przygotowanie odpowiedniej oferty usługowej, nawiązanie kontaktów, czy rozwiązywanie konfliktów wynikających z niezrozumienia. Warto zastanowić się czy w ramach programów kształcenia bibliotekarzy nie powinny zostać uwzględnione w większym stopniu treści przygotowujące do pracy w wielokulturowym zespole oraz z wielokulturowym społeczeństwem.

Według założeń *Manifestu UNESCO/IFLA* „biblioteka powinna przyjąć politykę i strategiczny plan określające jej misję, cele, priorytety i usługi w powiązaniu z różnorodnością kulturową. Plan powinien opierać się na gruntownej analizie potrzeb użytkowników i zapewnieniu odpowiednich środków” [7]. Szczególnie podkreślana jest tu rola personelu bibliotecznego. Jak czytamy: „personel jest aktywnym pośrednikiem ułatwiającym użytkownikom korzystanie z zasobów biblioteki. Należy mu w związku z tym zapewnić szkolenie zawodowe i ustawiczne kształcenie skupiające się na usługach dla społeczności wielokulturowych, komunikacji międzykulturowej, kształtowaniu postawy otwartości, przeciwdziałaniu dyskryminacji, a także na znajomości kultur i języków. Personel biblioteki wielokulturowej powinien być reprezentatywny dla cech kulturowych i językowych charakterystycznych dla danych społeczności w celu uwrażliwiania na ich kulturę; powinien także odzwierciedlać społeczność, którą biblioteka obsługuje i służyć komunikacji społecznej” [7].

Bibliografia

1. GRIFFIN Ricky W. *Podstawy zarządzania organizacjami*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2017. ISBN 978-83-01-19480-2.
2. HUT Paweł, JAROSZEWSKA Emilia. *Studenci zagraniczni w Polsce na tle emigracji edukacyjnych na świecie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.isp.org.pl/uploads/pdf/772873926.pdf>. Stan z dnia 20.06.2021.
3. KMIOTEK Krystyna. *Zachowania organizacyjne: teoria i przykłady*. Warszawa: Difin, 2012. ISBN 978-83-7641-557-4.
4. *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. uchwalona przez Zgromadzenie Narodowe w dniu 2 kwietnia 1997 r., przyjęta przez Naród w referendum konstytucyjnym w dniu 25 maja 1997 r., podpisana przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej w dniu 16 lipca 1997 r.* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu19970780483. Stan z dnia 14.05.2021.
5. LEWOWICKI Tadeusz. Cztery spojrzenia na wielokulturowość i edukację międzykulturową. *Pogranicze. Studia Społeczne*. 2011, t. 17, s. 28-38. ISSN 1230-2392.
6. ŁAPOT-DZIERWA Kinga. Wielokulturowość w projektach badawczych studentów pedagogiki przedszkolnej i wczesnoszkolnej. In SZERŁĄG Alicja. *Wielokulturowość – międzykulturowość w edukacji akademickiej*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, 2013, s. 135-142. ISBN 978-83-7432-952-1.
7. *Manifest UNESCO/IFLA o bibliotece wielokulturowej* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.sbp.pl/repository//SBP/ZarządGłówny/Opinie/manifestunesco-ifla.pdf>. Stan z dnia 10.05.2021.
8. MENCEL Anita. Dziedzictwo kulturowe jako kapitał dla edukacji regionalnej studentów na przykładzie gminy Prusice. In SZERŁĄG Alicja. *Wielokulturowość – międzykulturowość w edukacji akademickiej*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, 2013, s. 123-134. ISBN 978-83-7432-952-1.
9. Narodowa Agencja Wymiany Akademickiej. *Studenci zagraniczni w Polsce* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://nawa.gov.pl/nawa/aktualnosci/nawa-zagraniczni-studenci-na-polskich-uczelniach>. Stan z dnia 15.05.2021.
10. PASZENDA Iwona. Kształcenie kompetencji międzykulturowych w szkole wyższej – dylematy teorii i praktyki. In SZERŁĄG Alicja. *Wielokulturowość – międzykulturowość w edukacji akademickiej*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, 2013, s. 51-59. ISBN 978-83-7432-952-1.

11. PILARSKA Justyna. Bośniackie międzykulturowe uczenie się – casus Wydziału Nauk Islamskich w Sarajewie. In SZERŁĄG Alicja. *Wielokulturowość – międzykulturowość w edukacji akademickiej*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, 2013, s. 103-111. ISBN 978-83-7432-952-1.
12. PORS Niels Ole. Globalisation, culture and social capital: library professionals on the move. *Library Management*. 2007, nr 4/5, s. 181-190. ISSN 0143-5124.
13. RUTKA Ryszard, WRÓBEL Piotr (red.). *Organizacja zachowań zespołowych*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2012. ISBN 978-83-208-2005-8.
14. SKOWROŃSKA Małgorzata, PONIAT Radosław, BIAŁOUS Maciej. Wielokulturowość a oferta kulturalna. Z badań nad ofertą kulturalną i uczestnictwem w kulturze w Białymstoku. *Pogranicze. Studia Społeczne*. 2015, t. 26, s. 152-167. ISSN 1230-2392.
15. SLADEK Anna. Wielokulturowość jako wymiar procesu autokreacji studentów. In SZERŁĄG Alicja. *Wielokulturowość – międzykulturowość w edukacji akademickiej*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, 2013, s. 71-83. ISBN 978-83-7432-952-1.
16. SOBIERAJ Iwona. Znaczenie kompetencji międzykulturowych w gospodarce i na rynku pracy. In SOBIERAJ Iwona (red.). *Kompetencje informacyjno-komunikacyjne i międzykulturowe w gospodarce. Od adaptacji do innowacji*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar, 2012, s. 93-149. ISBN 978-83-7383-577-1.
17. WIŚNIEWSKA Danuta. Kształtowanie wielokulturowych kompetencji w programie kształcenia na kierunku lekarskim. SZERŁĄG Alicja. *Wielokulturowość – międzykulturowość w edukacji akademickiej*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, 2013, s. 163-171. ISBN 978-83-7432-952-1.
18. WOJCIECHOWSKA Maja, KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata, JASKOWSKA Bożena. *Leksykon zarządzania i marketingu w bibliotekoznawstwie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, 2019. ISBN 978-83-65741-17-2.
19. WOJCIECHOWSKA Maja. *Kształtowanie kapitału społecznego – ujęcie z perspektywy bibliotekoznawczej*. Warszawa: Difin, 2019. ISBN 978-83-8085-844-2.
20. WOJCIECHOWSKA Maja. Zespoły projektowe nowoczesną formą współpracy bibliotekarzy. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Współpraca bibliotek: na szczeblu regionalnym, krajowym, międzynarodowym*.

Gdańsk: Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej, 2011, s. 73-79.
ISBN 978-83-61079-14-9.

21. WOJCIECHOWSKA Maja. Zespoły zadaniowe i heurystyczne metody rozwiązywania problemów. In KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata (red.). *Zarządzanie kadrami w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2008, s. 106-123. ISBN 978-83-89316-97-4.
22. ŻOŁĘDOWSKI Cezary. *Studenci zagraniczni w Polsce. Motywy przyjazdu, ocena pobytu, plany na przyszłość*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, 2010. ISBN 978-83-235-0613-3.