

УДК 021.4
ББК 78.349.6

КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРАКТИКИ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ БИБЛИОТЕКЕ

© Л. Х. Сатарова, 2013

*Казанский государственный университет культуры и искусств
420059, г. Казань, Оренбургский тракт, 3*

Представлен обзор исследований, посвященный проблемам поликультурной библиотеки, где имеют возможность встречаться представители различных этнических групп. Рассматриваются актуальные вопросы взаимопонимания, комфортной психологической обстановки и возможность межкультурного понимания представителей других культур.

Ключевые слова: поликультурная библиотека, этнические группы, взаимопонимание, психологическая обстановка, межкультурное воспитание.

The article considers the multicultural library as an establishment where the representatives of different ethnic groups invariably meet and there is a unique opportunity for system formation, mutual understanding, supportive psychological situation and possibility for intercultural education.

Key words: multicultural library, ethnic groups, mutual understanding, psychological situation, intercultural education.

Бiblioteca – учреждение, в котором неизбежно встречаются представители различных этнических групп и существуют уникальные условия для создания системы взаимопонимания и взаимоуважения, комфортной психологической обстановки, возможности межкультурного воспитания [1].

В неоднородном социокультурном пространстве библиотека, обеспечивая накопление, сохранение и передачу культурных норм, ценностей и т. п., организует социальный диалог в пределах различных культурных традиций [2]. Многочисленные центры возрождения, развития, пропаганды национальных культур, существующие при библиотеках, да и сами библиотеки, представляют широкие возможности для межкультурного общения.

Л. Д. Данильянц считает, что, поскольку этнокультурные, этнопсихологические различия реально проявляются в межнациональном общении на уровне общения межличностного, этнопедагогическая роль библиотеки весьма велика [2]. В то же время Е. Ю. Гениева [3] отмечает, что задачи межкультурной коммуникации в библиотеке связаны скорее с мыслительно-адаптационной, чем с педагогической функцией. В библиотеке нового типа упор делается не на формировании «приспособленного человека, усвоившего нормы, правила, способы действия и т. п., а на воспитании человека культуры, т. е. человека, способного менять отношение своего мышления, в противоположность че-

ловеку цивилизованному, действующему в соответствии с усвоенными нормами, правилами» [4].

Понятие «межкультурное воспитание» Т. Н. Батаева [1] рассматривает на разных уровнях. По ее мнению, на личностном оно представляет собой процесс индивидуального приобретения знаний, навыков, связанных со взаимодействием различных культур. Межкультурное воспитание может быть обозначено как педагогический процесс, направленный на формирование у людей терпимости и уважения по отношению к представителям других культур, активного позитивного интереса к ним, способствующего трансформации обществ со множеством культур в межкультурные общества.

Этноконтактная среда библиотеки позволяет создать более открытую атмосферу для взаимного общения и обучения инокультурных и иноязычных пользователей, когда признается, что у каждого имеются свои специфические знания и опыт, которые могут обогатить других. В связи с этим в библиотеке создается особая среда всевозможных символических форм, цель которых исподволь погрузить читателя в обстановку многозначности, разноязычности, сосуществования различных культурных смыслов с тем, чтобы он «привык» к возможности подобного миропорядка и при встрече с ним в реальности не испытал культурного шока [5].

Использование родного языка инокультурными представителями, возможность самовыражения в дружеской беседе, создание системы тесных связей

с национально-культурными объединениями, празднование любимых и известных праздников – все эти средства способствуют взаимному пониманию и обучению пользователей, принадлежащих к разным этносам и культурам [6].

Одним из путей, рекомендуемых для сплочения представителей разных культур в поликультурной группе в библиотеке, является привлечение их в качестве экспертов и обладателей единственного в своем роде опыта и знаний при проведении библиотечных мероприятий, что может помочь укрепить социальный статус и повысить самооценку инокультурных пользователей [7].

У библиотек достаточно ресурсов, чтобы проводить обучающие занятия для инокультурных и иноязычных пользователей. С этой целью необходима разработка соответствующих методик. Большой опыт по их созданию накоплен в зарубежных странах Западной Европы и Америки. Так, у американцев существуют тысячи пособий по межкультурному обучению, которые стали активно издаваться с 50-х гг. XX в. и получили общее название «Обучающие программы» (или «Введение в культуру»). В американских общеобразовательных школах, колледжах, университетах издавна читаются курсы по особенностям культуры, истории, быта различных этносов, формирующих американскую нацию, по культурным связям. Там разработан действенный инструментарий (методики) в помощь обучению и адаптации в рамках других культур, в том числе для библиотек [2].

В России разработка и исследование методик обслуживания мультикультурного населения ведется Российской национальной библиотекой в сотрудничестве с Санкт-Петербургским государственным университетом культуры и искусств. Совместно выпущено несколько справочных пособий, словарей и сборников научных статей в серии «Библиотечное обслуживание полиэтнического населения региона». Центром межкультурного обучения стала Национальная библиотека Бурятии. Используя мировой опыт применения обучающих программ «Введение в культуру» на основе методики межкультурной подготовки, она знакомит представителей одной культуры с традициями и ценностями другой [1].

Основная проблема процесса межкультурного обучения состоит, по сути, в переключении людей одной культуры на отличные в культурном отношении позиции представителей другой таким образом, чтобы межличностное общение в дальнейшем не приводило к отрицательным эмоциональным реакциям и конфликтам [8].

Социальные психологи считают перспективным рассматривать проблемы при адаптации к иной культуре как отсутствие определенных навыков и знаний, т. е. важно не приспособить человека к чужой для него культуре, а дать возможность приобрести о ней знания. Сделать это помогают книги и методы межкультурного обучения, среди которых выделяются четыре типа обучающих программ: просвещение, ориентирование, инструктаж, тренинг.

Преимущества межкультурного обучения по обучающей программе, в отличие от работы с книгой, прежде всего в том, что обучаемый вовлекается в активный опыт, позволяющий познакомиться с поведением, нормами, представлениями, ценностями и обычаями другой культуры в процессе общения за 2–6 часов занятий.

Цель просвещения – приобретение знаний о культуре этнической группы; ориентации – ознакомление с новым для человека окружением, его ценностями и т. п.; инструктажа – обеспечить широкий взгляд на проблему; тренинга – ответить на вопрос: как индивид может наладить межличностные контакты в новом окружении?

Обучающие программы имеют различное содержание: одни акцентируют внимание на обычаях целевой культуры, другие – на ценностных контрастах обеих культур, третьи – ориентируют на различия в межличностных отношениях. Объектом обучения выступает группа пользователей библиотеки (от 2 до 25 человек) с одной стороны и обучающие их библиотечные работники – с другой. Если члены группы принадлежат к одной этнической общности, например, мигрантов, которым предстоит жить в чужой для них культурной среде, то обучающую программу надо составить так, чтобы на примерах показать особенности обычаев, традиций, ценностей инокультурной среды, облегчив вхождение в нее на уровне межличностного общения.

Группа может состоять из представителей разных культур, объединившихся с целью познакомиться с особенностями культуры в той стране, в которую ее члены выезжают либо на стажировку, либо как туристы и т. п., чтобы правильно себя вести на бытовом уровне и не попасть впросак [8].

Тип обучающей тренинговой программы предполагает определяющую систему приемов, направленных на развитие навыков и умений в коммуникативной сфере. Основная задача тренинга – познакомиться с межкультурными различиями в межличностном общении путем проигрывания ситуаций, в которых, прежде всего, отражена проблема общения в зонах наибольшего расхождения обычаев, норм, ценностей двух культур. Если нет различий, не будет оснований для непонимания, эмоционального сбоя, конфликта.

Обучающая тренинговая программа реализуется с помощью инструмента (методики), который называется «культурный ассимилятор», хотя он и не предполагает ассимиляционных задач. Иногда

такая методика носит название «межкультурный преобразователь» [9].

Библиотеки, как никакие другие учреждения, подходят для проведения подобных обучающих занятий, поскольку:

- есть этнические группы, нуждающиеся в межкультурной подготовке;
- фонды библиотеки и ее новые технологии могут обеспечить необходимую информацию о разных культурах;
- это стабильное место общения;
- есть возможность привлечения квалифицированных экспертов по любой культуре [8].

Важным следует признать и факт издания литературы, содержащей большое количество педагогических технологий, ролевых и деловых игр, ставящих своей целью развить правильное понимание человеческих особенностей и толерантность к ним.

Ценным подспорьем в межкультурной коммуникации, формировании терпимого отношения к людям, различающимся по этническому, национальному, религиозному и иному признаку, могут служить практические рекомендации участникам межкультурного общения, выработанные в результате многолетнего опыта исследователями К. Ситаром и Р. Когделом [10]. В разработанном ими «Кодексе этики межкультурного коммуникатора» сформулированы следующие условия:

- сознавать, что никто не устанавливает мировых стандартов;
- относиться к культуре аудитории с тем же уважением, что и к своей собственной;
- всегда помнить о необходимости понимать культурную основу чужих ценностей;
- общаясь с представителями другой религии, стараться понять и уважать эту религию:
 - о уважать манеру одеваться, принятую в других культурах;
 - о не исходить из цвета кожи как «естественной» основы взаимоотношений с тем или иным человеком;
 - о понимать, что каждая культура, какой бы малой ни была, имеет ценности, которые она может предложить миру;
 - о использовать свой высокий статус в иерархии своей культуры для воздействия на представителей другой культуры в ходе межкультурных контактов;
 - о всегда помнить, что никакие научные данные не подтверждают превосходства одной этнической культуры над другой [10].

Библиотека должна стать учреждением, которое будет служить мостом для полиэтнических групп пользователей в формировании культурных связей между ними, что не только уменьшит опасность межэтнических конфликтов на бытовой почве,

априорно заложенных в межкультурных различиях, но и приобщить пользователей к ценностям разных культур. Для этого библиотека активизирует не прямые, косвенные, интуитивные методы вовлечения индивида в ситуацию поликультурности. Такие методы незаметно, исподволь погружают человека в мир многозначности, разноречивости, сосуществования различных культурных смыслов, с тем чтобы он привык к возможности подобного миропорядка и при встрече с ним в реальности не испытал культурного шока [11].

Наиболее адекватными с этой точки зрения представляются мероприятия, имеющиеся во всякой культуре, например, – календарные памятные даты. Формируя поликультурный календарь, чтя собственные праздники наряду с праздниками других народов и культур, люди привыкают к тому, что их культура не единственная, что на свете существуют и иные события, достойные внимания. Так, например, в Библиотеке иностранной литературы наряду с национальными российскими календарными датами отмечают День св. Патрика – ежегодно организуется специальная гостиная с участием Посольства Ирландии; День Независимости (4 июля) – проводится совместно с Американским центром. Помимо больших официальных дат существуют локальные, например, совместный франко-российский «Праздник чтения» (*Fureur du lire*) [3].

Интуитивное воздействие символических структур должно дополняться стратегией вовлечения индивида в окружающий микросоциум путем создания комфортных условий существования в нем и атмосферы неформального общения. Это возможно за счет значительного снижения уровня официальности, социального контроля, увеличения степени доверительности во взаимоотношениях. Библиотека как теплый мир, как место гостеприимства – вот те метафоры, которые должны заменить пресловутое обслуживание пользователей [12].

Формы доверительной деятельности различны – от заинтересованного персонального общения библиотекаря и читателя на кафедре выдачи до создания всех видов возможного информационного сервиса для нужд пользователей с учетом их предпочтений, личных пожеланий и удобств. Ощущая себя не чуждым надоедливый пришелец, а желанным гостем, читатель, в свою очередь, освобождается от боязни и немотивированной агрессии, которые могут сопровождать процесс его погружения в мир иной, незнакомой культуры.

Но наиболее перспективными в библиотеке оказываются интерактивные методы межкультурной коммуникации, подразумевающие всевозможные диалогические практики, а также совместные действия индивидов по формированию единой поликультурной социальной среды [3].

Диалогические вербальные практики – основные инструменты всех видов коммуникации: межличностной, групповой, межкультурной. Посредством диалога гораздо легче адаптироваться к конкретным условиям совместного взаимодействия, иным культурным ценностям, вербальным и невербальным нормам поведения [13]. При непосредственном диалогическом общении прирост того, что психологи называют совместной «апперцептирующей массой» (т. е. набором однообразно понимаемых фактов или событий, обусловленных общим опытом) происходит достаточно быстро [14]. Именно поэтому одним из вариантов создания общей памяти участников в «поликультурной» библиотеке служит не только всемерно поощряемый внутренний диалог, но и реальный диалог с другими. При этом, говоря языком семиотики, создается некий дополнительный код, расширяющий возможности индивидуальности [15].

Диалог в группе из двух и более человек всегда плодотворен, поскольку извлекает обсуждаемый текст или тему из «хранилища», заставляет играть смыслами и примерами для актуальной на сегодняшний день действительности, вставляет в более широкий контекст. Сам выбор темы собеседниками и ее интерпретации создают возможность различных трактовок, расширяющих и обогащающих взаимопонимание. Эти условия, во-первых, «извлекают» индивида из его предпочтений, реализуемых в индивидуальном чтении, заставляют обсуждать те вопросы, которые ему не всегда очевидны и потому не являются для него релевантными. Во-вторых, закрепляя в памяти новое содержание, делают его совместным опытом для собеседников диалога, формируя их «общую биографию» [11].

Диалогическое общение и диалогические практики должны стать предметом особого внимания в «коммуникационной» библиотеке. Формы такой коммуникации – читательские конференции, обсуждения книг, семинары, вечера, выставки, совместные проекты библиотек с заинтересованной аудиторией; обучающие мероприятия (школы, курсы, семинары). Все эти акции следует рассматривать как основной метод социализации читателя, способ его вовлечения в деятельность по приобретению опыта межкультурного взаимодействия, они должны иметь вид тренинга межкультурной компетентности.

Подобный тренинг прежде всего воспитывает умение слушать. Умение слушать превращает спонтанный обмен репликами в истинный диалог, раскрывает перед нами необходимость осознать различие между «Я» и «Другим», сделать над собой усилие по отречению от себя во имя «Другого», чужого, инородного. Именно это сознательное усилие и делает возможным понимание в диалоге [16].

Итогом успешного диалога является не переход на точку зрения оппонента, а «слияние горизонтов участвующих в диалоге» – общее понимание одной и той же ситуации, возникающее в процессе общения, когда из разных мнений складывается нечто новое, понятное всем сторонам. «Разговор, если он удался, оставляет что-то нам, он оставляет что-то в нас, и это “что-то” изменяет нас», – подчеркивает по этому поводу Х. Г. Гадамер [16].

Процедуры, с помощью которых диалог и коммуникация становятся успешными, являются ограничениями спонтанности и «монологичности» собеседников. Они регулируют общение, навязывая ему свойства «культурности». Без этих установок плодотворное общение становится невозможным. Для успешной коммуникации, отмечает Е. Ю. Генниева [3], можно создавать формальные рамки общения, например, устанавливать количественные и адресные ограничения аудитории (нельзя говорить со всем миром, но можно – с конкретными реципиентами: участниками конференции, тренинговой группы, читательским активом библиотеки и т. п.), вводить регламент, ограничивающий вступающих в диалог по очередности и времени, всячески пропагандировать этикет. Этот способ широко используется в практике многих библиотек и может быть обозначен как организация цивилизованного коллективного разговора (диспута).

Кроме того, можно выстроить весь тренинг межкультурной компетентности как ролевую игру. Порядок игры коренным образом отличается от формального порядка реальной действительности и порядка, организуемого диспутом. С одной стороны, «в несовершенном мире и сумбурной жизни она [игра] создает временное, ограниченное совершенство» [17], а с другой – обеспечивает условия соревновательности, некую возможность достичь чего-то, что в реальном мире может быть невозможно.

Межкультурный тренинг с элементами ролевой игры – это тщательно спланированное мероприятие, подготовкой которого занимается специальная команда, обладающая навыками проведения подобных акций согласно соответствующим методикам. Методики эти в чем-то близки механизмам социальных технологий, всякого рода социологическим тренингам, однако принципиальным отличием от последних является установка не на манипуляцию сознанием и не на формирование устойчивого навыка, а на всемерное раскрепощение человека, свободу от любых стереотипов, понимание их культурной обусловленности, а следовательно, ограничительной, сковывающей инерции [3].

Прежде всего такие тренинги должны иметь временную и тематическую привязки, образовывать отдельную программную деятельность, стер-

жем которой служит поликультурный календарь, а внутри него – общезначимые памятные даты и «горячие темы». Поликультурный календарь и памятные даты задают отсчет событиям в рамках календарного года, обеспечивая связь с памятью и прошлым, «горячие темы» соотносят мероприятия с наиболее актуальными и значимыми для общественного сознания проблемными областями. Эти проблемные области подсказываются непосредственной текущей действительностью, связывая тем самым игру с реальностью.

Первое, что осознает участник этих мероприятий, – его проблема существует: он увидит людей со сходными потребностями, он поймет, что для решения его проблемы есть различные возможности. Иными словами, библиотека предложит людям «опыт и переживание, которого они прежде не знали и потому не могли хотеть – до тех пор, пока не убедились, что это существует» [18].

Повышение уровня образования, интеллектуальной, правовой и культурной компетенции, знаний, умений, творческих способностей, поощрение индивидуальных склонностей, в конечном счете самореализацию в течение всей жизни в постоянном контакте с «памятью мира» и в живом общении с себе подобными – вот что может предложить поликультурная библиотека любому своему посетителю независимо от его пола, возраста, образовательного и социального уровня, расы, языка, национальной принадлежности.

Библиотека, предоставляя свои помещения, информационные ресурсы и каналы связи для организации современных «переговорных площадок» с максимальным количеством сервисов для диалога, вовлекает в него в качестве оппонентов и соучастников не только конкретных людей, но и могучий арсенал своего книжного фонда, внутренних и внешних электронных ресурсов, справочных пособий, выставочных материалов. Таким образом, благодаря контактам с реальными человеческими проблемами и живыми участниками диалога «анимируются» накопленные библиотекой информационные ресурсы [5].

Для успешной работы по межкультурному воспитанию каждый библиотекарь должен обладать этнокультурной компетентностью – «это степень проявления человеком знаний, навыков и умений, позволяющих ему правильно оценивать специфику и условия взаимодействия, взаимоотношений с представителями других этнических общностей, находить адекватные формы сотрудничества с ними с целью поддержания атмосферы согласия и взаимного доверия» [8]. Проблема компетентностного подхода к обучению библиотечных специалистов, в частности формирование у них коммуникативной компетенции, поднималась в ряде публикаций С. А. Езовой [19–22].

Ф. И. Шарков существенными признаками коммуникативной компетентности [23] считает «способность к обобщению и систематизации многомерного восприятия окружающего; способность к адекватной оценке “статуса языка”; способность к пониманию смысловой и оценочной информации». Коммуникативная компетентность, по его мнению, включает: владение вербальным и невербальным языком, умение использовать в процессе коммуникации коммуникативные средства и строить высказывания в соответствии с нормами избранного коммуникативного кода и правилами речевого этикета.

А. И. Садохин [24], исследуя межкультурную компетенцию, выделяет в ней три составные части: языковую, культурную и коммуникативную. Коммуникативная компетенция включает в себя механизмы, приемы и стратегии, необходимые для обеспечения эффективного процесса общения. Акцент делается на учете многочисленных культурных различий, чутком отношении даже к самым малейшим изменениям в коммуникативной ситуации. Им выделен ряд составляющих коммуникативной компетенции в межкультурной коммуникации, преимущественно они касаются различных коммуникативных умений личности.

В библиотечной сфере существуют различные подходы к уточнению понятия «коммуникационной компетенции». В. В. Брежнева и В. А. Минкина [25] дают следующую трактовку: «Коммуникационная компетентность – совокупность знаний и умений личности в области организации взаимодействия с другими людьми (организациями, профессиональными объединениями и т. д.) в деловой сфере». И. А. Мейжис [26] вкладывает в понятие «коммуникативная компетентность библиотекаря» совокупность умений, позволяющих эффективно общаться с пользователями в любых ситуациях информационно-библиотечного обслуживания.

Е. Ю. Гениева [3] понимает под коммуникативной компетентностью определенные навыки, обуславливающие эффективность коммуникации:

- «психологические качества и установки человека (способность ориентироваться в ситуации, прогнозировать ее развитие, способность “видеть” и адекватно оценивать себя и партнера;
- навыки “эмоциональной настройки”;
- способности преодолевать психологические барьеры и т. п.);
- умение использовать специальные символы, дискуссионные стратегии или принципы коммуникативного воздействия».

Таким образом, несмотря на некоторые различия в используемых понятиях: «коммуникативная (коммуникационная) компетентность», «коммуникационная компетенция (компетентность)», существенные характеристики этих феноменов имеют

много общего, т. е. включают знания, умения, навыки, опыт, способность и готовность к коммуникации.

Сегодня современная библиотека трансформируется в центры межкультурной коммуникации, деятельность которых сопряжена с различными видами традиционного и виртуального общения, что в свою очередь отражается на видах компетенций. Процесс развития готовности библиотечных специалистов к межкультурной коммуникации в библиотеке может быть эффективным, если будет учитывать: принцип диалога и взаимодействия культур; процессы межэтнической интеграции; необходимость формирования умения адаптироваться к мультикультурной и полиэтнической среде.

В Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО (2008) записано: «Культурное и языковое разнообразие являются общим наследием человечества, которое следует беречь и сохранять во всеобщих интересах. Оно является источником обмена, инноваций, творчества и мирного сосуществования. Уважение и разнообразия культур, терпимость, диалог и сотрудничество в обстановке доверия и взаимного понимания являются лучшим залогом мира и международной безопасности. Библиотекам всех типов следует учитывать, продвигать культурное и языковое многообразие на международном, национальном и местном уровне, поддерживая таким образом, кросс-культурный диалог и активную гражданскую позицию» [27].

Целевой установкой научного поиска должно стать обоснование многообразия коммуникативных практик современной библиотеки в контекстах формирования общества знаний, адаптации членов социума к новым технологическим и социокультурным реалиям, социализации индивида в условиях современного многополярного мира и взаимодействия культур.

Литература

1. Батаева Т. Н. Библиотека как инструмент воспитания толерантности // Библиотековедение. – 2007. – № 6. – С. 25–28.
2. Данильянц Л. Д. К вопросу о межкультурном этническом общении и обучении в общедоступной библиотеке // Вестн. Библ. ассамблеи Евразии. – 2001. – № 1. – С. 29–31.
3. Гениева Е. Ю. Библиотека как центр межкультурной коммуникации. – М.: Рос. полит. энцикл., 2005. – 208 с.
4. Берлянд И. Е. К проблеме формирования навыков в Школе диалога культур // Философско-психологические предположения Школы диалога культур. – М., 1998. – С. 165–190.
5. Якубов Э. Н. Библиотечные проекты по развитию толерантных отношений в многонациональном регионе как инструмент преодоления этнической нетерпимости // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение: вопросы теории и практики. – Тамбов, 2009. – № 3. – С. 222–224.
6. Формирование толерантности и библиотеки: материалы регион. науч.-практ. конф. (25 нояб. 2004 г.) / сост. Е. Н. Грошева. – Улан-Удэ: Изд-во БГУ, 2005. – 199 с.
7. Иванян Р. Г. Межкультурное воспитание молодежи в вопросах и ответах: пособие по неформальной педагогике для начинающего тренера, работающего в сфере межкультурного воспитания молодежи. – СПб.: Спринт, 2004. – 120 с.
8. Библиотечное обслуживание полиэтнического населения региона. Этнологическая грамотность библиотекаря: справ. пособие / сост.: Л. Д. Данильянц, В. С. Крейденко; Рос. нац. б-ка. – СПб., 2003. – 91 с.
9. Стефаненко Т. Г. Этнопсихология: учеб. для вузов. – 3-е изд., испр. и доп. – М., 2003. – 368 с.
10. Ситарам К., Когдел Р. Основы межкультурной коммуникации // Человек. – 1992. – № 5. – С. 106–107.
11. Гениева Е. Ю. Социо семиотическая модель библиотеки // Вестн. Моск. гос. ун-та культуры и искусств. – 2006. – № 3. – С. 26–32.
12. Марков Б. В. Путешествие как признание другого // Путь Востока. Межкультурная коммуникация: материалы VI Молодеж. науч. конф. по проблемам философии, религии, культуры Востока. – СПб., 2003. – Вып. 30. – С. 186–196.
13. Комарова Л. В. Диалог в межкультурной коммуникации // Библиотековедение. – 2007. – № 6. – С. 17–19.
14. Якубинский Л. П. Избранные работы: язык и его функционирование. – М., 1986. – С. 17–58.
15. Лотман Ю. М. О двух моделях коммуникации в системе культуры // Избранные статьи / Ю. М. Лотман. – Таллин, 1992. – Т. 1. – С. 80.
16. Гадамер Г. Г. Неспособность к разговору // Актуальность прекрасного / Г. Г. Гадамер. – М., 1991. – С. 72–91.
17. Хейзинга Й. Homo ludens. В тени завтрашнего дня: пер. с ирланд. – М., 1992. – С. 21.
18. Пахтер М., Лэндри Ч. Культура на перепутье: культура и культурные институты в XXI веке: пер. с англ. – М.: КЛАССИКА–XXI, 2003. – 94 с.
19. Езова С. А. Библиотечное общение как феномен исследования. – М.: Либерея-Бибинформ, 2007. – 160 с.
20. Езова С. А. Библиотечное общение: логический анализ понятия // Библиотековедение. – 2008. – № 6. – С. 26–29.
21. Езова С. А. Коммуникационная компетенция библиотечного специалиста // Библиография. – 2006. – № 2. – С. 22–25.
22. Езова С. А. Поликомпетенция библиотечного специалиста: к постановке вопроса // Библиотечное дело. – 2005. – № 9. – С. 33–34.
23. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: учебник. – М.: Соц. отношения, 2004. – 246 с.
24. Садохин А. П. Межкультурная компетенция и компетентность в современной коммуникации // Общественные науки и современность. – 2008. – № 3. – С. 156–166.
25. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Бреж-

- нева, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2004. – 304 с.
26. Мейжис И. А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : автореф. дис. ... д-ра пед. наук. – СПб., 1996. – 40 с.
27. Манифест ИФЛА о поликультурной библиотеке // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 7. – С. 5–9.
- Материал поступил в редакцию 15.03.2013 г.

Сведения об авторе: Сатарова Лейла Хайдаровна – старший преподаватель кафедры иностранных языков,
e-mail: satarova1973@mail.ru

Информация

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАУК

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ

**БИБЛИОТЕКА ПО ЕСТЕСТВЕННЫМ НАУКАМ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК
(БЕН РАН)**

119991, Москва, ул. Знаменка, 11/11, тел. (495) 691-2289, факс (495) 691-9193, E-mail: head@benran.ru

Библиотека по естественным наукам (БЕН) РАН с 2012 года является официальным представителем Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) по распространению литературы, изданной при финансовой поддержке Фонда, среди научных учреждений.

Организации, заинтересованные в получении таких изданий, могут уточнить условия по телефонам: (495) 691-21-49, (495) 691-19-94, (495) 691-22-89.