

Клімянкова Ніна Уладзіміраўна

Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў

БІБЛІЯТЭКАР І КАРЫСТАЛЬНІК ЯК ПАРТНЁРЫ ЎЗНОСІНАХ: ПРАБЛЕМЫ ЎЗАЕМНАГА ЎСПРЫМАННЯ

Зносіны - неад'ёмны кампанент прафесійнай дзейнасці бібліятэкара. Менавіта ў працэсе зносін з карыстальнікамі рэалізуюцца сацыяльныя функцыі бібліятэкі, вызначаецца кола яе ўплыву, фарміруюцца ўяўленні аб ёй, ажыццяўляецца зваротная сувязь з аўдыторыяй. Невыпадкова праблемы бібліятэчных зносін знаходзяцца пад пільнай увагай бібліятэчнай супольнасці. На працягу апошніх дзесяцігоддзяў актыўна абмяркоўваюцца метадалагічныя і тэарэтычныя аспекты бібліятэчных зносін, абгрунтоўваецца адпаведная тэрмінасістэма, праводзяцца даследаванні, ствараюцца метадычныя дапаможнікі.

Па справядлівым меркаванні С.А. Езавай у бібліятэказнаўстве сфарміраваўся навуковы кірунак «бібліятэчныя зносіны», у межах якога разглядаецца камунікатыўны кампанент бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці, высвятляюцца прычыны псіхалагічнага дыскамфорту ва ўзаемаадносінах бібліятэкара з карыстальнікам, вядзецца пошук шляхоў удасканалення камунікатыўнай падрыхтоўкі бібліятэчнага персаналу [1]. Бібліятэчныя зносіны разумеюцца як спецыфічная форма зносін, якая мае свае асаблівасці і ў той жа час падпарадкоўваецца агульным псіхалагічным заканамернасцям, уласцівым зносінам як узаемадзеянню чалавека з іншымі людзьмі.

У работах В.А. Азаравай, Г.А. Алтуховай, І.А. Багданавай, В.А. Барадзіной, А.М. Ванеева, М.Г. Вохрышавай, К.Ю. Геніевай, А.Л. Ганчарова, М.Я. Дворкінай, І.К. Джэрылеўскай, М.А. Джэрылеўскай, В.В. Дрыбіна, Л.Ф. Дычэнкі, С.А. Езавай, Л.Ф. Красінскай, Т.І. Малыхінай, І.А. Мейжыс, Ю.П. Мяленцавай, С.Б. Ратманавай, А.В. Смолінай, І.І. Ціхаміравай, А.С. Чачко, А.Я. Шапашнікава асвятляюцца розныя аспекты бібліятэчных зносін.

Як вядома, зносіны характарызуюцца адзінствам трох бакоў: перцептыўнага (успрымання і разумення, стварэння вобраза су-

размоўніка), камунікатыўнага (узаемнага абмену інфармацыяй) і інтэрактыўнага (узаемадзеяння). Прычым перцептыўнаму боку зносін адводзіцца значная роля. Менавіта ад таго, як суразмоўцы ўспрымаюць адно аднаго, залежыць якасць разумення інфармацыі, а таксама характар узаемадзеяння паміж імі і канчатковы вынік гэтага ўзаемадзеяння.

Варта адзначыць, што іменна перцептыўны бок бібліятэчных зносін не атрымаў дастатковага асвятлення ў публікацыях даследчыкаў. Можна прыгадаць артыкулы І.А. Мейжыс і Г.Н. Нядзельча [2], С.В. Ратманавай [3], І.К. і М.А. Джэрылеўскіх [4] і С.А. Езавай [5], спецыяльна прысвечаныя гэтаму пытанню. У свой час і нам давялося даследаваць некаторыя аспекты ўзаемнага ўспрымання бібліятэкара і карыстальніка [6], але пакуль яшчэ нельга сказаць, што ўсе асноўныя заканамернасці ўспрымання партнёрамі адно аднаго ў працэсе бібліятэчных зносін даследаваны шматбакова і грунтоўна.

Разам з тым, калі бібліятэкар і карыстальнік успрымаюць адно аднаго неадэкватна, абмен інфармацыяй паміж імі адбываецца з вялікім напружаннем, нават сэнс паведамленняў скажаецца, што стварае пагрозу дасягненню станоўчага выніку абслугоўвання. В.А. Барадзіна справядліва адзначае, што большасць канфліктаў у абслугоўванні ўзнікае таму, што бібліятэкары, як правіла, выбіраюць мадэлі сваіх паводзін без уліку псіхалагічных асаблівасцей партнёра па зносінах; гэта адмоўна ўплывае на характар і вынікі ўзаемадзеяння [7]. Уменне прафесійна грамацка арганізаваць псіхалагічнае суправаджэнне многіх бібліятэчных мерапрыемстваў і аказаць псіхалагічную падтрымку карыстальнікам знаходзяцца ў непасрэднай залежнасці ад ведання і выкарыстання псіхалагічных механізмаў успрымання чалавека чалавекам.

Бібліятэкар успрымаецца карыстальнікам і як асоба з характэрным стылем зносін, і як прафесіянал, які валодае пэўнымі ведамі, уменнямі і навыкамі, і як чытач, у якога ёсць уласны пункт гледжання на кнігу. Карыстальнік таксама ўспрымаецца бібліятэкарам у адзінстве яго асобных якасцей і чытацкіх характарыстык. Зносіны ні для таго, ні для другога не з'яўляюцца самаэтай, гэта хутчэй - інструмент, сродак, з дапамогай якога бібліятэкар рэалізуе сваё прафесійнае прызначэнне, а карыстальнік

атрымлівае тое, дзеля чаго наведзеў бібліятэку, аднак якасць зносін, іх псіхалагічны і інфармацыйны змест у значнай ступені вызначаюць вынік узаемадзеяння.

Псіхалогія зносін утрымлівае грунтоўныя веды аб заканамернасных узаемнага ўспрымання партнёраў па зносінах, якія можна і патрэбна выкарыстоўваць для вырашэння праблем узаемадзеяння бібліятэкара з чытачом.

Як адзначае вядомы расійскі псіхолаг А.А. Бадалёў: «Восприятие человека человеком - это непосредственное наглядно-образное отражение одним человеком другого. Понятие, складываюцца у індывіда о конкретной личности, - это форма его мышления о ней, в которой обобщенно фиксируются признаки данного человека, характеризующие его как субъекта труда, познания и общения» [8, с. 320].

На нашу думку, бібліятэкару вельмі важна мець уяўленне аб крыніцах развіцця і карэкцыі ўспрымання самога сябе і партнёра па зносінах. Вядомы расійскі псіхолаг Л.А. Пятроўская выдзяляе пяць асноўных крыніц успрымання самога сябе і партнёра па зносінах (іх яшчэ называюць «канстанты ўспрымання») [9, с. 20-23].

Па-першае, мы ўспрымаем саміх сябе і партнёра па зносінах у параўнанні, судносячы сябе з іншымі і іншых з сабой. Калі вынікі такога параўнання складаюцца на нашу карысць, мы схільны недаацэньваць партнёра па зносінах. Калі ж ён атрымлівае перавагу па важным для нас параметры, мы ацэньваем яго больш станоўча, чым у выпадку, калі ён быў бы нам роўны. Напрыклад, карыстальнік, які не вельмі добра валодае навыкамі інфармацыйнага пошуку ў Інтэрнэце, можа нават пераацэньваць станоўчыя якасці бібліятэкара, які праяўляе свае ўменні ў дадзенай галіне. І наадварот, калі высвятляецца, што бібліятэкар горш за карыстальніка арыентуецца ў сучасных інфармацыйных патоках і сродках інфармацыйнага пошуку, такога спецыяліста ўспрымаюць наогул адмоўна, не прызнаючы за ім нават тых станоўчых якасцей, якімі ён валодае.

Па-другое, мы ўспрымаем саміх сябе і іншых праз прызму ўспрымання і меркаванняў непасрэднага асяроддзя, абапіраючыся на ўяўленні людзей, якія знаходзяцца побач, з кім сутыкаемся штодзённа альбо эпізодычна. Вось чаму так важна фарміраванне

станоўчага іміджу не толькі бібліятэкі як сацыяльнай установы, але і кожнага бібліятэкара. Нельга патрабаваць, каб карыстальнік станюўча ўспрымаў бібліятэчнага спецыяліста, за якім усталявалася рэпутацыя няўважлівага, недабразычлівага чалавека.

Па-трэцяе, мы ўспрымаем сябе і партнёра па зносінах па выніках дзейнасці. Калі мы самі не можам станюўча ацаніць свае ўласныя дасягненні, наўрад ці дапамогуць у дадзеным выпадку суцяшальныя водгукі сяброў. Мэтай дзейнасці бібліятэкара ў абслугоўванні з'яўляецца задавальненне чытацкага запыту, і менавіта па выніках гэтай дзейнасці ён успрымаецца і ацэньваецца карыстальнікам як партнёрам па зносінах.

Па-чацвёртае, мы ўспрымаем сябе і іншых праз канстатацыю ўласнага ўнутранага стану і ўнутранага стану суразмоўніка. Так, раз'юшаны, агрэсіўны карыстальнік альбо бібліятэкар, будучы негатыўна ўспрымацца партнёрамі па зносінах. І наадварот, лагодны, памяркоўны суразмоўнік, які дэманструе добры настрой і пазітыўнае светаўспрыманне заўсёды прыцягвае да сябе, успрымаецца станюўча.

Па-пятае, мы непасрэдна ўспрымаем свой знешні воблік і знешні воблік партнёра. Сцвярдженне, што па вопратцы сустракаюць, цалкам адпавядае рэчаіснасці. Вось чаму любая ўстанова, асабліва ўстанова культуры, заклапочана тым, каб яе супрацоўнікі выглядалі дастойна і прывабна.

Тыповыя памылкі, якія найбольш часта сустракаюцца падчас успрымання партнёра па зносінах і інтэрпрэтацыі яго паводзін, атрымалі найменне «эфекты ўспрымання» [10, с. 184-193]. Спынімся на асаблівасцях іх праяў у зносінах бібліятэкара з чытачом.

Эфект першага ўражання адбываецца, калі ўяўленні аб незнаёмым партнёры будуюцца на падставе першага ўражання, якое не заўсёды бывае правільным, але з'яўляецца надзвычай стойкім, асабліва пры эпизадных зносінах. Бібліятэкару важна ўлічваць значнасць першага ўражання, якое ён робіць на чытача. Калі абанент атрымлівае ў выніку зносінаў адмоўныя эмоцыі, да другога ўражання справа проста можа не дайсці. Бібліятэкару ж, ацэньваючы знешні выгляд і паводзіны новага чытача, трэба па магчымасці ўтрымлівацца ад скараспелых высноў.

Эфект арэолу ўзнікае, калі любая інфармацыя аб партнёры па зносінах накладваецца на той вобраз, які ўжо быў створаны раней. Гэты вобраз і выконвае ролю арэолу, які перашкаджае бачыць сапраўдныя рысы суразмоўніка. З цягам часу ўяўленні аб партнёры па зносінах губляюць сваю актуальнасць. Чалавек змяніўся, а яго вобраз у свядомасці тых, хто яго добра ведае, застаўся нязменным. Гэта здараецца і пры штодзённых зносінах, і пры эпізодычных кантактах. Часам арэол ствараецца наўмысна, з пэўнай мэтай. Скажам, чытач рэгулярна наведвае бібліятэку, усімі сваімі паводзінамі імкнецца заваяваць давер і распалажэнне бібліятэкара. Потым раптам знікае, прыхапіўшы з сабой шэраг найбольш каштоўных выданняў. Бібліятэкару таксама эфект арэолу можа прынесці вялікую карысць. Ствараючы добрую рэпутацыю самому сабе і сваім калегам, бібліятэчны спецыяліст спрыяе станоўчаму ўспрыманню сваёй асобы і сваёй бібліятэкі. Эфект арэолу працяглаецца і тады, калі аб чалавеку мяркуюць не на падставе ўласных уражанняў, адносін з ім, а з чужых слоў, домysлаў, плётак. Часта гэтыя плёткі распускаюцца свядома, каб дыскрэдытаваць каго-небудзь у вачах партнёра.

Эфект праекцыі грунтуецца на здольнасці чалавека бачыць у іншых людзях праявы сваіх якасцей, імкненняў, адносін. Ён узнікае, калі прыемнаму для нас суразмоўніку мы схільны прыпісваць нашы ўласныя станоўчыя якасці, а непрыемнаму - свае недахопы. Пры гэтым падаецца, што станоўчыя адносіны да партнёра па зносінах абавязкова павінны выклікаць узаемнасць, што не заўсёды адбываецца на самой справе. І наадварот, людзям, да якіх мы ставімся адмоўна, аўтаматычна прыпісваюцца адмоўныя адносіны да нас, што можа і не адпавядаць рэчаіснасці.

Эфект навізны працяглаецца, калі апошняе, найноўшае ўражанне ад зносін з даўно знаёмым чалавекам адыгрывае галоўную ролю ў ацэнцы яго асобы і паводзін, перакрэсліваючы ўвесь папярэдні вопыт. Напрыклад, чытач, якому бібліятэкар рэгулярна пакадаў цікавыя кнігі, даведваецца, што кніга, якую ён чакае, выдадзена іншаму чытачу. Раздражнёны чытач, забыўшыся аб тым, колькі паслуг аказаў яму бібліятэкар, высвятляе адносіны на павышаных танах. Потым, супакоіўшыся, просіць прабачэння і імкнецца зноў наладзіць канструктыўныя адносіны. Але цяпер

ужо бібліятэкар не жадае мець з ім асабістых спраў, памятаючы аб былой няўдзячнасці. У сітуацыі, калі дзейнічае эфект навізны, псі-холагі раюць не псаваць добрых адносін пад уплывам аднаго дрэннага ўчынку партнёра. Трэба памятаць, што менавіта адмоўная інфармацыя ўспрымаецца больш абвострана на фоне станоўчай, а станоўчая на фоне адмоўнай, наадварот, заўважаецца не адразу.

Эфект бу.меранга з'яўляецца наступствам занадта актыўнага ўціску на партнёра па зносінах. Часам імкненне нешта навязаць карыстальніку можа прывесці да процілеглага выніку. Так адбылася падчас назойлівага кіраўніцтва чытаннем у савецкія часы, калі рэкамендацыі ідэйна вытрыманых твораў не знаходзілі станоўчага водгуку з боку чытацкай аўдыторыі. Чалавеку ўласціва даваць адпор моцнаму псіхалагічнаму ўздзеянню, якое ўспрымаецца як пакушэнне на права свабоднага выбару.

Веданне эфектаў успрымання, уменне іх распазнаваць і пераадольваць дапамагае бібліятэкару пазбегнуць многіх памылак успрымання і разумення як карыстальнікаў, так і калег па рабоце.

Успрыманне не абмяжоўваецца простаай канстатацыяй фактаў і ўражанняў. Чалавек імкнецца даць тлумачэнне прычын з'яў, паводзін людзей, падзей, якія назірае. Гэты працэс у псіхалогіі называецца *атрыбуцыяй*. Прычым характар тлумачэнняў залежыць ад пазіцыі індывіда, ад таго выступае ён у ролі назіральніка альбо непасрэднага ўдзельніка падзей [11].

Назіральнік схільны бачыць прычыны дзеянняў іншых людзей у іх індывідуальных, асобасных якасцях, лічыць галоўнымі суб'ектыўныя фактары. У сваю чаргу, удзельнік падзеі альбо выканаўца пры інтэрпрэтацыі сваіх паводзін больш увагі надае ўплыву разнастайных, знешніх фактараў, аб'ектыўных умоў і абставін.

Напрыклад, чытач пры тлумачэнні прычын затрымкі, страты альбо псавання кнігі спасылаецца звычайна на аб'ектыўныя ўмовы і абставіны: тэрміновыя справы, раптоўны ад'езд у камандзіроўку, хваробу, стыхійныя навалы, крадзёж і г. д. У дадзеным выпадку ён выступае як удзельнік падзеі і адпаведна сябе паводзіць. Бібліятэкар жа схільны бачыць прычыну ў нерадзівасці, нядбайнасці, неахайнасці, неабавязковасці чытача. Такім чынам, бібліятэкар як назіральнік засяроджвае ўвагу на асабістых якасцях карыстальніка.

У сваю чаргу, пры абмеркаванні недахопаў абслугоўвання карыстальнік як старонні назіральнік бачыць прычыны недахопаў у нерадзівасці, нерастаропнасці, нізкім прафесіяналізме бібліятэ-караў. Бібліятэкар як выканаўца і ўдзельнік падзей схільны тлумачыць наяўнасць негатыўных фактараў адсутнасцю фінансавання, нізкай заробтнай платой і іншымі аб'ектыўнымі абставінамі.

Ці можна дабіцца аб'ектыўнай ацэнкі падзей? Безумоўна, калі назіральнік паспрабуе паставіць сябе на месца ўдзельніка падзеі, а ўдзельнік - паглядзець на сябе з боку вачыма старонняга назіральніка.

Варта ўлічваць таксама, што людзям уласціва на-рознаму ацэньваць прычыну сваіх поспехаў і няўдач. Паспехі мы звычайна прыпісваем асабістым намаганням і здольнасцям. Няўдача, як правіла, - наступства дрэнных абставін і іншых аб'ектыўных фактараў. Калі ж ідзе гаворка аб прычынах поспехаў і няўдач іншых людзей, усё адбываецца наадварот: у сваіх няўдачах, на нашу думку, вінаваты сам чалавек, а яго поспех абумоўлены знешнімі фактарамі, проста пашанцавала.

Псіхолагі выдзяляюць тыповыя памылкі атрыбуцыі, якія неабходна ўлічваць, каб правільна ўспрымаць партнёра па зносінах і пазбягаць канфліктных сітуацый [11].

Недаацэнка ўплыву на паводзіны чалавека асаблівасцей сітуацыі, у якой ён апынуўся. Напрыклад, бібліятэкар наракае студэнту-практыканту за дрэннае выступленне на масавым мерапрыемстве, забыўшыся аб тым, што гэта яго першае публічнае выступленне, ніхто не дапамог рыхтаваць матэрыял, аўдыторыя была настроена скептычна і перашкаджала гаварыць, таму што тэма выступлення не адпавядала яе інтарэсам.

Памылка ілюзорнай згоды, калі чалавек успрымае ў словах і ўчынках іншага толькі тое, што яго задавальняе. Скажам, бібліятэкар дзіцячай бібліятэкі рэгулярна падбірае і прапануе юнаму карыстальніку кнігі, а ён ахвогна іх бярэ. Потым высвятляецца, што ніводнай з іх ён не прачытаў, таму што яны не адпавядалі яго інтарэсам, але спрачацца з бібліятэкарам не хацелася. Такім чынам, бібліятэкар прыняў простае нежаданне спрачацца, адстойваць свае перакананні за згоду з яго рэкамендацыямі.

Памылка няроўных магчымасцей ролевых паводзін праяўляецца ў тым выпадку, калі не ўлічваюцца нормы ролевых паводзін, што ставяць людзей у няроўныя ўмовы. У чалавека, які выконвае прэстыжную, кіруючую ролю, больш шансаў паказаць свае станоўчыя якасці, чым у таго, каму адводзіцца падначаленая роля. Тут значна лягчэй паказаць свае недахопы. Так, выкладчыку лягчэй паказаць свае веды, студэнту - прабелы ў адукацыі. Памылку таксама робіць бібліятэкар, які патрабуе, каб чытач валодаў навыкамі пошуку інфармацыі нараўне з ім, забываючыся пра тое, што сам ён гэтаму навучаўся на працягу чатырох-пяці гадоў, а чытач не прафесіянал у дадзенай галіне.

Памылка ілюзорных узаемасувязей праяўляецца ў схільнасці знаходзіць сувязі паміж фактамі і падзеямі нават там і тады, дзе і калі такіх сувязей няма. Напрыклад, чытач доўга і зацікаўлена выбірае кнігі, на прапанову дапамогі з боку бібліятэкара адказвае адмоўна. Раптам ён заўважае, як іншы чытач прыносіць бібліятэкару запоўненае патрабаванне і атрымлівае кнігу з падсобнага фонду. Абуранню няма межаў: «А! Вы сваім любімчыкам добрыя кнігі з-пад палы выдаеце, а астатнія павінны браць усялякую ерунду з адкрытага доступу!» Усе спробы бібліятэкара растлумачыць, што абвінавачванні не маюць пад сабой аніякай глебы, што і сам карыстальнік можа ўзяць любую кнігу з падсобнага фонду, разбіваюцца аб жалезную логіку: раз выдалі добрую кнігу з «падсобкі», значыць чытач - знаёмы бібліятэкара.

Як бачым, праблема ўспрымання ў працэсе бібліятэчных зносін надзвычай складаная і шматбакая. Яна ўключае ў сябе мноства аспектаў, навуковае асвятленне якіх немагчыма без самага шчыльнага супрацоўніцтва з псіхалогіяй, сацыяльнай псіхалогіяй, педагогікай і іншымі навукамі.

Пазнанне адно аднаго партнёрамі па зносінах з'яўляецца абавязковай умовай плённага ўзаемадзеяння, вядучым фактарам, што рэгулюе паводзіны ў адпаведнасці з абставінамі і задачамі, якія вырашаюцца. Уяўленні бібліятэкара аб чытачах даюць яму магчымасць дзейнічаць у адносінах да кожнага з іх грамадзян і мэтазгодна.

Характэрнымі рысамі бібліятэчных зносін, што вызначаюць іх спецыфіку, з'яўляюцца некаторыя спантаннасць, імправізацыйны.

неформальны характар, шматбаковасць сітуацый і тэм, добраах-
вотнасць узнікнення і развіцця кантактаў. Нават у стэрэатыпныя
сітуацыі партнёры па зносінах уносяць індывідуальна-асобасныя
элементы, што адлюстроўваюць унікальнасць чалавечай прыроды
і адносін.

Кожная з тыповых сітуацый бібліятэчных зносін можа быць
прадметам самастойнага даследавання. Усе разам узятыя, яны
ствараюць тое непаўторнае духоўнае асяроддзе, у якім фарміруецца
чытач, якое стымулюе альбо замаруджвае яго чытацкае развіццё,
часам вызначае матывы, мэты чытання, перавагі, густы,
уплывае на ацэнку ўжо прачытанага твора і падштурхоўвае да
выбару новай кнігі. Праблема стварэння ў бібліятэцы спрыяльнага
для духоўнага і чытацкага развіцця асяроддзя, якое б стымулявала
чытанне і чытацкія зносіны, параджае неабходнасць больш
падрабязнага разгляду ўсіх ключавых аспектаў зносін з улікам
спецыфікі бібліятэчнага абслугоўвання.

ЛІТАРАТУРА

1. **Езова, С. А.** Библиотечное общение как феномен исследования :
монография / С. А. Езова. - Москва : Либерия-Бибинформ, 2007. - С. 6-13.
2. **Мейжнс, И. А.** Отношение читателей к библиотеке и библиотека-
рю / И. А. Мейжнс, Г. Н. Недельчо // Советское библиотековедение. -
1991. - №3, - С. 24-34.
3. **Ратманова, С. В.** Роль взаимоотношений с читателями в профес-
сиональном развитии библиотекаря // НТБ. - 1992. - № 3. - С. 10-12.
4. **Джерилевская, И. К.** Особенности восприятия библиотекарем
себя и читателя / И. К. Джерилевская, М. А. Джерилевская // Библиоте-
коведение. - 1993. - № 1. - С. 40-46.
5. **Езова, С. А.** В моде естественность, господа! Как мы восприни-
маем друг друга // Библиотека. - 2010. - № 9. - С. 24-26.
6. **Клименкова, Н. В.** Библиотекарь в общении с читателем //
Массовая библиотека'93. - Москва, 1993 - С. 9-15.
7. **Бородина, В. А.** Психолог в библиотеке - или библиотекарь-
психолог? Проблемы специализации / Валентина Бородина // Библиотеч-
ное дело. - 2011. - № 10 (148). - С. 2-9.
8. **Бодалёв, А. А.** Личность и общение : избранные психологические
труды / А. А. Бодалёв. - 2-е изд., переработ. - Москва : Международная
педагогическая академия, 1995. - 326 с.

9. **Петровская, Л. А.** Компетентность в общении : социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. - Москва : Изд-во МГУ, 1989.-216 с.

10. **Рогов, Е. И.** Психология общения / Е. И. Рогов. - Москва : ВЛАДОС, 2001.-336 с.

11. **Бороздина, Г. В.** Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2007. - 295 с.

В статье рассматриваются проблемы восприятия в процессе библиотечных отношений. Библиотечные отношения понимаются как специфическая форма отношений, которая имеет свои особенности и в то же время подчиняется общим психологическим закономерностям, присущим отношениям как взаимодействию человека с другими людьми. Анализируются источники восприятия библиотекарем самого себя и пользователя (константы восприятия), типичные ошибки, которые наиболее часто встречаются во время восприятия партнера по отношениям и интерпретации его поведения (эффекты восприятия), а также ошибки атрибуции. В качестве обязательного условия плодотворного взаимодействия библиотекаря с пользователем подается адекватность их восприятия.

The article deals with the problems of perception in the process of library communication. Library communication is considered as a specific form of communication having its own peculiarities, and, at the same time, it is governed by general psychological regularities typical for communication as the interaction between people. The sources of librarian's self-perception and his perception of a patron (the constants of perception), the most typical mistakes in the process of perception of the partner in communication ('the effects of perception') and also the mistakes of attribution are analyzed in the article. The obligatory condition of the profitable interaction between a librarian and a patron is the adequacy of their mutual perception.