

高校图书馆流通馆员心理调适

罗玉花 刘红艳

(安顺学院图书馆, 贵州 安顺 561000)

摘要: 流通馆员普遍存在心理压力和困扰, 直接影响其身心健康、工作质量与水平, 需要进行必要而有效的心理调适。组织层面可从人文关怀、心理疏导、善于激励等方面入手, 个体层面可从调整自我认知、转移注意力、发展个人兴趣爱好、寻求社会支持等方面进行。

关键词: 高校图书馆 流通馆员 心理调适

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.24.07

一、引言

高校图书馆流通部是直接面向读者的基础服务部门, 是连接馆藏资源与读者之间的桥梁。图书馆的核心价值在于最大限度地满足读者需求, 在高校图书馆的运转中, 流通工作不可或缺, 从某种意义上来说, 高校图书馆读者服务工作更多的是通过流通馆员进行服务来体现的。因直接跟读者打交道, 在读者眼里, 流通馆员很大程度上代表着图书馆的形象和品位; 而且流通馆员的精神风貌、工作态度、价值观念等内含在读者服务的每一项工作中, 对大学生的人生观和价值观会产生着潜移默化的影响, 也会影响他们的求知欲和求知效果等。因而, 流通馆员的心理状况、精神风貌和工作质量如何, 直接影响着图书馆服务质量和形象。然而由于种种原因, 流通馆员相对于馆内其他部门馆员来说, 在心理方面更容易出现失衡现象, 消极或倦怠情绪更加明显, 这对图书馆工作可能造成不利影响甚至潜在危机。因此, 关注和重视流通馆员心理状况以及进行心理调适是一个不容忽视的重要课题。

二、流通馆员的心理现状及原因剖析

(一) 流通馆员的心理现状

当今时代, 随着社会的进步, 人们的心理健康受到越来越多的关注, 流通馆员的心理健康也不例外^[1]。曾有不少研究者关注高校图书馆流通馆员的心理状况、职业心态并进行了相关研究, 笔者在对多个图书馆流通馆员进行深度访谈中, 也发现流通馆员工作中普遍存在心理压力和困扰, 出现不良情绪, 主要有以下几个方面: (1) 焦虑: 主要表现在工作中出现莫名的紧张、烦躁、担忧、不愉快、易激惹、注意力不集中、健忘等; (2) 抑郁: 主要表现为情绪低落、意志消沉, 常常闷闷不乐、少言寡语, 或兴趣减弱、丧失信心、悲观失望、精神萎靡不振等; (3) 强迫:

主要表现为思虑过多或缺乏安全感, 对自己做的事总没把握, 总感觉没达到要求, 过分纠结于“尽善尽美”而负累重重; (4) 冷漠: 主要表现为对外界刺激漠不关心、冷淡、逃避或退让, 更多的其实是压抑内心不满情绪和忧虑, 但内心却又倍感痛苦、孤独、寂寞甚至愤恨等体验。

(二) 流通馆员心理问题原因剖析

流通馆员心理问题的原因是复杂多样的, 主要可以概括为以下几个方面。

1. 职业地位不及预期。流通馆员的价值感和成就感偏低, 一方面, 在读者眼里, 流通馆员不像教师那样培养学生, 所做的无非就是借借还还、解答读者咨询等, 工作技术含量低, 难以得到应有的尊重。另一方面, 因高校图书馆大多被学校定位为教辅部门, 图书馆员地位和待遇以及职称评聘不如二级学院教师, 也不如某些职能部门那样具有话语权; 而在图书馆内部, 流通部的作用和价值往往被忽视或低估, 不属“近水楼台”, 难得权威惠泽, 流通馆员大多有不受重视甚至低人一等的感觉, 心理落差是必然的, 这严重影响流通馆员的扎根思想和职业心态的稳定。

2. 工作境遇难如人意。随着高校扩招、校区扩展、图书馆延伸服务拓展, 服务对象不断增加, 图书采购量越来越大, 图书上架倒架剔旧等工作量也不断增加, 导致工作量剧增; 且随着图书馆读者服务理念的不断改进, 读者服务工作要求也越来越高。与此相背离的是, 近几年流通部工作人员却在不断缩减, 越来越大的工作量与越来越少的人力之间的矛盾愈发凸显, 加上流通工作内容多重复杂枯燥繁琐, 导致流通馆员身心疲惫。而且流通部是馆读矛盾的集中区, 流通馆员常常遭受读者的误解、轻视甚至责难。此外, 轮班制也打乱了生活节奏, 增加了心理上的困扰。

3. 情绪消耗甚是严重。流通工作并非仅是简单机械重复

的体力劳动，而是集脑力劳动、体力劳动和情绪劳动于一体，因直接服务读者，情绪工作无疑占更重要的地位，为追求服务的热情周到优质，流通馆员需要按着读者的期望调节自己的情绪，即使心里不舒服也只能保持克制^[2]。可读者需求不同个性迥异，偶有服务疏漏便可能投诉，有时受客观条件限制无法满足需求也易将怒气撒于与之直接面对的流通馆员身上。特别是当与读者产生冲突和矛盾时，馆内往往过分强调以读者为中心要求忍气吞声，得不到足够的外部支持，情绪耗竭也是在所难免。

4. 职业发展压力大。随着时代的进步、信息技术的发展、读者服务深化和多元化、新时代图书馆高质量发展对馆员能力和素质提出了更高要求，流通馆员必须与时俱进，不断优化知识结构提升能力素质以确保自己能完全胜任要求越来越高的工作，焦虑情绪和压力难免剧增。现实中流通岗位的工作性质和内容使流通馆员感觉职业发展受限，因流通工作多为传统的基础性工作，缺乏挑战性，难以激发一些值得期待的潜力；加之相对较少的轮岗机会、缺乏培训提升和发展选择，使之往往感觉自己的成长机会停滞或消失；而且由于名额限制和职称评聘工作的不尽合理或不完善而导致难圆的职称梦，使得其忧虑专业发展而倍感焦虑、悲观失望。

三、流通馆员心理调适策略

流通馆员心理压力和困扰的缓解和消除，不仅依赖于个体努力，也受制于组织支持，因为工作价值感和成就感不仅与个体奋斗及价值实现有关，也与是否被理解、认可和肯定有关，而且归属感和荣誉感地树立，积极、主动和创造性的激发，工作热情的持续保持，都与组织认可与合理评价有着极为密切的关系，这里也从组织和个体两个层面探讨心理调适策略。

（一）组织层面的心理调适策略

1. 注重人文关怀，畅通合理宣泄的渠道。每个人都有渴望被理解、认可和肯定的需要，流通馆员的人格尊严、价值满足、心理承受力等应当引起高度重视。馆领导应充分考虑到流通馆员的心理，从人文关怀的角度进行柔性管理，了解产生心理困扰的原因，消除其心理失衡不利因素。一是多与流通馆员进行常态化的沟通交流和情感互动，多渠道倾听他们的心声；充分认识和了解流通馆员的工作难处与不易，多给予他们理解、尊重和情感支持，善于发现他们的闪光点，真正走进流通馆员的内心世界。二是要为流通馆员争取和保障其应有的权利，满足其不同层面的合理需求，如有针对性地帮助解决他们工作和生活中

的实际困难，改善其办公条件和生活福利，积极为他们向学校争取更好的福利待遇和职称评聘政策。三是多给流通馆员倾诉的机会，拓宽吸纳不同建议或意见的渠道，并合理对待他们的意见与建议。应认识到有意见或想法是有责任感和关心热爱图书馆的表现，说明他们在思考图书馆的事，而非事不关己、高高挂起。畅所欲言将内心的委屈和不满发泄出来后，有助心情舒畅，干劲倍增，避免将负面情绪带到工作中或转嫁到读者身上。

2. 开展心理疏导，助其掌握心理调适的方法。流通馆员的焦虑、抑郁、苦恼、困惑等消极或负面情绪，对身心和工作产生诸多不利影响，及时进行心理疏导是必要的。馆领导一方面需要着眼于馆员的身心健康和图书馆事业的持续发展，注重调查了解流通馆员实际心理状况，并给予他们最大的心理支持，设身处地理解其现实处境及心理失衡现象；多点宽容和鼓励；帮助其正确看待困难、挫折和成绩等。另一方面，可充分利用学校的心理咨询室，发挥心理咨询职能，通过个别咨询、电话或网络咨询等多种形式，向流通馆员提供经常、及时、有效的心理健康指导与服务，从不同角度帮助和引导他们找到解决相关问题的对策和方法，助其恢复心理平衡；还可以组织开展有趣的集体心理疏导活动，润物细无声地解决流通馆员的心理危机等。

3. 善用激励机制，激发内在潜力与信心力量。马斯洛需求层次理论表明，生存和安全的需要得到满足后，关心和爱护、尊重与被尊重、自我实现的需要就显得尤为重要。馆领导可以根据流通馆员的心理需求特点，有针对性地开展工作，满足各层次馆员的需求。合理需求得到满足，就是一种最基础也最有力的激励，比如给其应有的福利待遇，给其应有的认可与肯定、赞赏和信任等。馆员各有专长和优势，可采取不同激励方式挖掘其潜力激活其创新活力：如对实干型的流通馆员，首要的是“看见”，能看到他们安安静静做事、勤勤恳恳付出、兢兢业业工作，善于发现和及时肯定和鼓励他们的爱岗敬业，并在物质上给予超额、超时、超工作量奖励；对知识型的流通馆员，重在激发和释放他们的创新精神和创新能力，促进其实现自我价值的同时助力图书馆高质量发展，多引导他们接受高挑战性的任务和工作，可以在时间上多给予一些自由，以便激发其内心深处的主动性、内在潜力和创造力，促进其业务能力提升与创新，并在职业发展和科研成果等方面进行适当奖励，或多给予晋升培训机会等。此外，多开展馆内文化活动的，举办各类竞赛，以激发馆员活力，展示其个人能

力与才华,促进馆内人际交流和团队合作,加强集体荣誉感和归属感,增强凝聚力和向心力。

(二) 个体层面的心理调适策略

1.调整自我认知。心理学家埃利斯的ABC情绪理论认为,客观事件并不是产生情绪和行为反应的根源,而对客观事件的认知才会导致情绪和行为反应的产生。因此,要调控负面情绪,不是要去改变外界事件,而是要从改变自己认知入手。流通馆员调整自我认知,首先是要明白压力和困扰是一种客观存在,是一种正常现象,谁也不能逃避也无法逃避,只有持积极的灵活的态度去适应它;偶尔有些消极情绪也是正常的反应,也需要承认并接纳自己的情绪。其次是分析自己的认知层面,并理性而冷静地看待,看看哪些是可以改变的,哪些是无法改变而必须接受的,把有限的时间和精力集中发力在能够改变的方面;对于无法改变的,就只能改变自己的心态,改变自己看问题的角度,尝试采取不同的理解和认识,横看成岭侧成峰,换一个角度世界也许变得完全不一样。再次是设置合理期待,因为期待与现实的差距导致了内心的冲突与不平衡,有时适当降低期待是最简单的解决方法,比如结合实际情况和个人能力将待遇和职称的期望调整到合理水平,把最好的时间和精力投入到更好地服务读者的个人价值实现和各方面能力素养的提升上来。同时,要常怀感恩之心,越是感觉自己被整个世界辜负的时候,越要学会感恩:点滴的理解、信任、善意、相助,以及现在拥有而过去没有的……从中发现自我生命中那些支持性力量,得以借此挣脱不良情绪,重建心理平衡。此外,多进行自我激励和暗示,比如用名言或哲理安慰和鼓励自己;不断重复、专注地向潜意识传递自己期待的,也许一切就会越来越好。

2.转移注意力。转移注意力能有效缓解焦虑,比如阅读和写作。书籍是全世界的营养品,阅读能使人在体验不同人生、领悟哲思中放松心情,减轻压力,增长见识,开阔视野,提升气质和修养,帮助掌控自己的情绪,使人变得更加通达智慧。流通馆员在阅读方面具有得天独厚的条件,随时可以利用丰富的馆藏开展阅读。写作是一种非常好的自我疗愈方式,借助文字倾诉,可将内心深处的很多东西,比如伤痛、阴影、心结表达出来,释放掉自己的负能量,重新拥有一个全新的自己;同时写作能促使反思和沉淀,促进自我成长,带来快乐和成就感。通过阅读和写作,人生境界得到升华,修养更上一个层次,也就不屑纠结于现状了。另外让自己动起来或忙起来,也能很好地起到转移注意力、忘却烦恼、改善情绪状态的作用。

3.发展个人兴趣爱好。工作不是人生的全部,还要有正常、丰富的日常生活。流通馆员平时的工作比较枯燥单调,工作之余可以学习自己感兴趣的除专业外的其他各种知识或技能,培养自己的兴趣爱好,找到适合自己的方式并持之以恒,比如书法、绘画、摄影、唱歌、跳舞、瑜伽、打球、游泳、养花、种菜、做美食或旅游等,让自己生活更加有趣和丰富。在与外界接触或亲近自然过程中,也许赏心悦目、豁然开朗的美好体验会不期而遇;此外也可积极参与一些有意义和价值的事情,如单位或社会举行的各项有意义的文体活动或公益活动,丰富生活的同时提升自我价值感。

4.寻求社会支持。当遭遇心理困扰时,需要将积蓄的负面情绪通过适当方式宣泄出来,切忌闷在心里,以尽快达到心理平衡。比如可以和相同境遇的同事聊聊,彼此倾诉,抱团取暖;可以找家人、知心朋友或其他信得过的人,把自己的情况、苦衷尽情倾诉出来,得到他们的理解和支持、开导和安慰,甚至还有一些解决问题的具体办法,温暖和成长自己。当然如果心理困扰与不适情况持续时间较长,负面情绪比较严重超出了自己的承受范围,自我通过各种方法都无法得到有效排解,有时甚至严重影响到正常生活,则最好是寻求专业的心理咨询师帮助,或许能得到有效地帮助和建议,比如本校的心理咨询室或一些专业的24小时心理热线都可以,懂得寻求帮助是一种智慧的表现。

四、结语

图书馆在高质量发展进程中,传统的基础工作和服务却仍然大量存在并发挥着重要作用。流通服务是图书馆工作的根本,是馆内其他工作的基础,其重要价值需要引起应有的重视。流通馆员直接面向读者,处在读者服务第一线,是馆读之间的主要纽带,是展示图书馆工作质量的重要窗口。关注和重视他们的心理健康并采取合适方法进行调适,以缓解其心理压力和困扰,激发其工作热情和创新潜力,是图书馆优质高效服务的有力保证,也是推动图书馆可持续发展的必然要求。

参考文献

- [1]姚江萍.高校图书馆流通馆员的心理失衡及调适[J].江西图书馆学刊,2011,41(05):98-100.
- [2]徐威.图书馆情绪工作及影响因素探析[J].科学之友,2010(22):130-131.