

职业精神与馆员职业倦怠的抑制

黄桂凤

摘要 本文简要阐述了图书馆员的职业精神,指出现实中馆员存在的职业倦怠,提出了馆员职业倦怠的若干预防举措。

关键词 图书馆员;职业精神;职业倦怠;职业心理健康;自我调适;预防举措

分类号 G251

Abstract The article pithily explains the professional spirit of the librarians, which points that the existence of the librarians' professional tiredness in the reality, and puts forward several measures of preventing the professional tiredness.

Keywords Librarian; Professional spirit; Professional tiredness; Professional psychology health; Self-adjustment; Preventive measures

Class Number G251

在当今的知识经济与信息化社会里,人们的工作、学习与生活的节奏大大加快。职业倦怠正在成为一个广泛存在于各领域、各行业中的普遍问题,作为图书馆员也难舍其外。

1 图书馆员职业精神的内涵

职业精神是指某种职业的从业人员在对这种职业道德规范与要求深刻认识、严格遵循的基础上,通过职业实践和长期修炼表现出来的行为特征和思想意识,并逐步升华为一种高品位的职业风范和精神境界。^[1]它所表达出来的是一种态度,一种如何对待工作、对待社会和对待公众的态度。这种态度里面蕴藏着的其实是使命感、责任感、敬业精神和良好的职业道德等核心元素。职业精神与职业道德属同一范畴的概念,但它又比职业道德高出一个层次。

图书馆作为传承人类知识的殿堂,具有一种对信息的“社会记忆”功能,而这种信息作为全人类共同的财富,人人都有权利自由地共享它。然而,由于信息的离散性、变幻性和易逝性使得这种自由共享必须依靠某种社会组织机构才能实现,图书馆便无可争议地担负起保障公民信息获取权利的社会重任。由此可见,图书馆事业是人类追求信息自由理想的产物,保障人类的信息自由应该是图书馆事业核心理念。

图书馆为社会公众信息自由的实现提供了一个有利的平台,并为维护和促进公众的信息获取自由而提供相应服务。因此,图书馆职业精神

应是人类的自由理念在信息活动领域内的体现,具有平等、崇高、民主的特征。这种图书馆职业的核心精神,蕴含着深刻的历史文化内涵,它应该成为推动我国图书馆事业发展乃至整个社会民主化进程的重要力量。作为图书馆员既是信息自由的捍卫者,又是信息自由的忠实践行者。应该深刻领悟、大力弘扬现代图书馆职业精神,并将其融合、倾注和体现在为之服务的图书馆工作中的各个环节,才能使自己无愧于社会,无愧于图书馆员这个光荣职业的称号。

2 现实中馆员存在的职业倦怠

在社会现实中,一个人认识、理解或具有了自己所从事工作的职业精神,决不意味着所有的问题都解决了,什么矛盾都不复存在了。在当今的知识经济和信息化社会,存在于众多行业包括图书馆员在内的职业倦怠便是明证。

“职业倦怠”一词最早是由美国临床心理学家 Freudenberger, H · J. (1974) 提出,他将倦怠定义为个体在工作环境中由于长期处于紧张的人际关系和情绪压力下所表现出的心理综合症。^[2]并最先将它应用于心理健康领域。Maslach 和 Jackson (1981) 在深入研究倦怠现象后,重新界定了职业倦怠的概念:(1)非人性化,个体将工作对象当作物而非当作人来看待;(2)自我实现感的丧失。个体认为自己的工作毫无价值;(3)情感枯竭,个体失去工作的热情。^[3] Matheny, K · B. 等人则将倦怠简要描述

为个体的工作热情和理想主义心态的丧失。^[4]国内的研究者则将职业倦怠定义为个体在长期的工作压力下所产生的情感、态度和行为的衰竭状态,多发于以人为工作对象的行业中,诸如医疗卫生、商业经营、教育等行业。不少研究者认为,目前教师群体已经成为职业倦怠的高发人群。作为高校教辅人员的图书馆员自然也包含其中。职业倦怠不仅对馆员的职业工作造成伤害,同时也影响馆员的身心健康。

其一是丧失职业热情和成就感。职业热情,主要是指馆员对图书馆事业以及为之服务的师生读者始终保持高度的兴趣和关注。职业成就感,则是指馆员在服务育人的工作中有所建树而能感受到的愉悦、满足和自我实现感。职业倦怠消磨馆员的职业热情和成就感,它使馆员感到年复一年、日复一日的借还书和为读者服务的工作既沉闷枯燥又毫无意义;面对读者时也不再像以往那样耐心,动不动就给予斥责;对工作和服务效果缺乏高要求,消极评价自己的工作意义和价值取向,当初的美好愿望与工作理想主义状态已不复存在,只有心理失落和无尽的伤感时时萦绕心头。

其二是情感冷漠,人际关系疏离。职业倦怠使馆员在情感上变得冷漠、退避和自我封闭。馆员们在学校中的人际关系主要有:与学生读者的交往,与教师读者的交往,与上级管理者及与同事交往。职业倦怠使馆员无法与师生读者建立正常的人际沟通关系;对发展与同事间的友好关系失去兴趣,将自己封闭在小圈子里。职业倦怠还使馆员与上级管理者处于对立的状态。倦怠者通常对自己的工资待遇和职称升迁机会感到不满,极易与之形成“显性”或“隐性”的对抗关系,造成长期不能和谐相处。

其三是工作厌倦,终结职业生涯。馆员在其整个的职业生涯中通常会经历一个职业挫折期限,一般出现在职业生涯的中期和中年时期,其典型表现便是对自己的工作感到厌倦。^[5]职业的倦怠有两重性:它有可能使馆员重新认识自己,寻求转变以应对个人和组织环境的变化;但也可能促使馆员过早地结束自己的职业生涯。职业的压力、情感的枯竭、低自尊、少成就感,以及对所担负工作的恐惧很大程度上导致了一些馆员选择脱离图书馆服务工作的岗位。

3 馆员职业倦怠的预防举措

图书馆员牢固树立职业精神是至关重要的,但并非解决一切问题的万应灵药。要预防、抑制和克服馆员的职业倦怠,办法举措很多。其中,帮助馆员搞好心理调适,可以缓解馆员的职业压力,克服心理障碍,使之保持良好的心态。再从外部创造各种有利条件,促进馆员理想的实现与自我的提升,充分发挥个人潜能,调动工作的积极性、创造性,为图书馆事业做出应有的贡献。

3.1 心理调适是缓解馆员职业压力的重要因素

中国有句俗话,叫做心病还须心药医。宋代的苏洵说过:“将之道当先治心。”馆员的职业精神与职业心理健康问题,应积极采取心理启发诱导方法,帮其进行自我心理调适,扫除心理障碍,保持良好心态,促进人际沟通,方能弘扬馆员的职业精神和提高馆员的职业心理健康水平。

3.1.1 客观认识自我,学会自我调适

自我意识,是人的心理内容的一部分。人作为独立而特殊的个体,只有对自我的认识深刻,才能使自己有效地解除工作压力、生活挫折以及内心冲突所带来的困扰。认识自我,包括认识自己的个性、兴趣、优缺点、工作能力及所担任的角色。^[6]作为一个馆员,无论担负何种工作,完成何种任务,都应注意扬长避短,克服不足,而这一切的基础是源于对自我的认识和能力水平的发挥。人贵有自知之明。作为馆员要有清醒的头脑,善于根据现实环境学会改变个人不合理的认知与理念。在不少情况下,同一现实或情境,如果从一个角度看,可能引起消极的情绪体验,陷入心理困惑;从另一角度看,有可能发现积极意义。学会转换视觉,确定合理的信念,为自己营造一个舒适、和谐的心理环境。^[7]在工作中做到心态平静,遇事从多方面想想,学会合理的思维、认知,包括能够正确认识自我、认识环境,减轻精神压力,保持心理平衡。惟有如此,心理健康才能提高到一个新的水平。

3.1.2 搞好心理引导,克服心理障碍

在国外,流行一种名为员工帮助计划(简称EAP)的服务,就是帮助员工克服压力和心理方面的困难。作为一个有知识水平的图书馆员,务必认识到,对压力及其反应不是个性的弱点和个人能力不足,而是人人都会体验到的正常心理现象。采取积极的压力应付模式,也就是自觉调整自己,把回避模式转向主动模式,把情绪定向应付转向问题定向应付。当受到不公

平、公正的待遇时,能认真找出自己与他人的差距,向领导心平气和地陈述自己的意见与想法,促进问题往好处发展。面对人事制度改革与职称的评聘,当个体承受压力时,不是消极等待,而是转变观念,积极创造条件,主动参与竞争,不断完善和提高自己,从而由压力的不适当应付转向一种更积极的应付方式。此时,他人的帮助和支持可以使人充分发挥潜在的能力,增强活动效率,提高心理协调水平,促进身心健康。有的馆员因各种原因遭受工作挫折、失败以及因生活中的忧患、失意而产生焦虑、沮丧等心理障碍和心理失衡,管理者要正确引导,做好思想工作,并利用组织内部良好的沟通渠道,组织团体成员之间的有效沟通,以扫除馆员的心理障碍。^[8]要在工作中给每个馆员宽松、自在的发挥空间,努力为馆员的工作营造良好的环境。要善于激励馆员的上进心,尤其要通过潜移默化的影响,从心理上引导和激发馆员的进取精神。

3.1.3 善于控制情绪,保持良好心态

现代心理学关于心身的研究认为,情绪在心身疾病中具有核心作用。积极的情绪对身体健康有增进作用,而消极的情绪有损人的健康,且易导致人的心理障碍。情绪调节是个体通过一定的机制和方法,使自己或他人的情绪达到良好状态的过程。情绪稳定是一个人情感上成熟的标志。^[9]图书馆工作的性质,决定每个馆员都必须具有稳定的情绪。馆员在工作中遇到问题,往往会产生不安、急躁、怨恨等心理失衡的情感表现。这时,要学会主动把注意力转移到其它所感兴趣的事物上去,不仅能降低情绪的紧张、焦虑度,使心理状态得以改善,而且能充分发挥机体自身的抗病、自愈潜能。^[10]尤其在读者服务过程中,突然会有这样那样的情况冒出来,有时甚至会一触即发,极易妨碍与读者之间的交流,影响服务效果。这就要求馆员学会控制情绪,严格要求自己,摆正角色位置,调节个体行为。在这里,馆员的自制力非常重要。在服务中,馆员是主导角色,因此要充分认识自己,严格要求自己,有时即使受了委屈也能及时调整心态,缓解心理上的失衡感和失落感,始终保持良好的心态。

3.1.4 坚持与人为善,促进人际沟通

沟通是人与人之间交流思想观点或情报信息的过程,其作用是搜集资料、捕捉信息、改变行为及建立和改善人群关系。心理学研究表明,人

类的心理适应就是对人际关系的适应。具有良好人际关系的个人,心理健康水平越高,对挫折的承受力和社会适应能力就越强,在社会工作、生活中就越成功。^[11]图书馆员要实现自身价值,必须建立一个和谐的人际交往氛围,这是发挥聪明才智,以及工作成功的重要保证之一。应认识、接纳自己,了解、尊重他人。馆员必须正视并接受来自内部和外部对个人自尊心有威胁的各种挑战。随时反省自己在人际交往中的态度和言行是否得当,最好的做法是进行角色互换,也就是我们常说的设身处地替他人想一想。正确对待领导和同事对自己工作效果的评价、权衡荣誉的得失、克服自身冲动行为所造成的后果等。通过这种角色互换,可以对自己在人际交往中的不良态度和言行产生内疚感、后悔感,勇于向自我挑战,作出自我批评,这样可以改变自我中心、自以为是的思想作风,理解并体谅他人对自己的态度和行为,求得情绪上的心理相容。^[12]要坚持与人为善,以积极的人生态度与他人和谐相处。做到既能了解别人,又能从别人那里进一步了解自己,也能容纳别人与自己不同的意见和观点。只要馆员掌握沟通的技巧,坦诚、友好对待他人,欣赏、信赖、尊重同事,同情与理解弱者,将会加强人际间的互动关系,愉悦自己的心情,更加意气风发地做好工作。

3.2 外部条件是帮助馆员克服职业倦怠的有效途径

图书馆员工作疲劳症的产生原因有内在的也有外在的,外在因素不可忽视。如何从外在因素上做工作,从而在内因上产生作用,预防馆员工作疲劳症的产生,是各级各类图书馆领导与管理者应该做好的工作。

3.2.1 培养创新人才,为馆员提供继续学习的机会

就多数馆员来说,他们在大学毕业后或评上相应职称后,在工作中往往感觉知识有所欠缺、有待补充,也就是我们常说的需要充电。同时,经过相当长时间的工作常常感到知识老化,不能适应社会和图书馆事业发展的需要,也难以满足自己对事业追求和事业成就的需要,因而有强烈的求知欲望,想求名师到名校去进修、深造。然而,在各种因素的制约下,这种想法难以实现。因而,馆员出现了两极分化。一小极,考研、外调找出路,高级职称上了,什么时候也吃亏不了。一大极,按部就班,没有大的追求,只求安稳工作,也别把自己累坏了。须知,当今

创新人才的培养既是社会各个行业迫在眉睫的大事,也是高校暨高校图书馆所面临的重要任务。21世纪的图书馆急需建设一支具有创新能力的馆员队伍。创新是决定图书馆在市场竞争中取胜的重要因素,拥有了高素质创新人才,图书馆就具备了发展的巨大潜力。^[13]因此为馆员提供继续教育,继续学习的机会至关重要。引导馆员树立创新意识,自觉接受角色转变,不断增强创新能力,必须建立完备的培训体系,抓好馆员的继续教育工作,为他们的学习、进修创造条件,提供指导,帮助他们不断提高自身素质,获得全面发展,并经常保持积极向上的心理状态和工作热情。

3.2.2 调动积极因素,使馆员有事业成就感

馆员工作是职业,更是事业。如果馆员仅仅成为职业那是可悲的,只有成为了事业才会有无穷的动力。现实中一些学校图书馆不能为馆员提供成就事业的氛围,使馆员对事业失去追求的欲望和动力。有的领导仅仅把馆员看作工作计划实施的一粒棋子,随意摆放,不愿顾及馆员的感情和想法。对于图书馆的发展方向、具体的工作计划从来都是自作安排,不征求馆员的意见,好像与馆员无关,即使征求意见,也是走走过场。这会大大挫伤馆员们的积极性。因为人的需求是人的本性,是人的一切活动的动力源泉。马斯洛曾把人的需求分为五个层次:(1)生理上的需要;(2)安全上的需要;(3)情感和归属上的需要;(4)地位和受人尊重的需要;(5)自我实现的需要。^[14]作为馆员也需要一个施展才华和抱负的场所,要求一个能体现成就感的氛围。只有尊重馆员的个性和内在需要,善于和馆员进行感情交流,敏于捕捉馆员专业发展的各种信息和需求,并利用这些信息和需求将其转化为馆员发展的内在动力。在制定政策上,要以馆员为中心,善于调动一切积极因素,让馆员发现和体会到自己的工作价值、人生价值,感觉到生命的被尊重和专业自豪感。更加热爱图书馆事业,全身心投入到图书馆工作中去。

3.2.3 重视人文关怀,充分发挥每个馆员的潜能

在科学技术日益发达的当今社会,以人为本,倡导人文关怀也日益受到世人的重视。以人为本的管理理念愈来愈深入人心。所谓“以人为本”,即以以人为本,以人为中心的管理。其特点是:在管理活动中充分尊重人的价值,适应和满足人性的需要,注重文化和情感因素的作用。其

本质在于激励人的积极性,开发人的潜能,发挥人的创造性,引导人们去实现预定目标。^[15]图书馆在内部管理中,要全面了解馆员不同层次的需求及其满足的程度,针对个体差异,因势利导,充分发挥每个馆员的潜能,帮助他们实现其合理、合法的生活和工作目标。作为馆员,需要的是被尊重和理解,并不一定要求多么大的利益。作为领导与管理者,不能只关心成绩,缺少应有的人性化的关怀。对馆员的想法、心情需要、孩子上学、福利待遇都要关心过问。诸如看到馆员干活累了,递上一杯开水;馆员正在聚精会神地工作,会意地点一下头,或给一个赞许的眼神;馆员身体不好,嘱咐他注意休息;生病住院了,带点水果之类去慰问一下,那都体现了对馆员们关心,会使他们受到无形的鼓励。进而在图书馆这个充满温暖的集体中,自觉抑制职业倦怠,不断焕发自己的青春,贡献无穷的力量。

参考文献:

- [1] 肖希明. 论图书馆职业精神[J]. 2004(6): 64-79
- [2] Freudenberger, H. J. Staff burn-out [J]. Journal of Social Issues. Vol. 30, No. 1, 1974: 159-165
- [3] Maslach, C. & Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout [J]. Journal of Occupational Behavior. Vol. 1, No. 2, 1981: 99-113
- [4] Matheny, K. B. Gfroerer, C. A. & Harris, K. Work stress, burnout, and coping at the turn of the century: An Adlerian perspective [J]. Journal of Individual Psychology. Vol. 56, No. 1, 2000: 74-87
- [5] 杨秀玉, 孙启林. 教师的角色冲突与职业倦怠研究[J]. 外国教育研究, 2004(9).
- [6] 托马斯·C·格特里奇. 有组织的职业生涯开发[M]. 天津: 南开大学出版社, 2001.
- [7] 袁红军. 缓解馆员职业压力之我见[J]. 山东图书馆季刊, 2005(2).
- [8] 同[7].
- [9] 吴增强. 现代学校心理辅导[M]. 上海: 上海科学技术出版社, 2005
- [10] 同[7].
- [11] 苏东水. 管理心理学[M]. 上海: 复旦大学出版社, 1998: 27-28, 463, 128, 132
- [12] 同[9].
- [13] 张磊. 创新教育与高校图书馆[J]. 中国图书馆学报, 2000(6).
- [14] 同[11].
- [15] 李小英. 人本管理与馆员职业倦怠的抑制[J]. 河南图书馆学报, 2002(6).

作者简介:

黄桂凤(1964-), 女, 副研究馆员, 浙江师范大学图书馆, 金华, 321004.