

## 学生读者与馆员冲突的成因 分析及人性化对策

赵玉君 (莱阳农学院图书馆 山东 青岛 266109)

【摘要】 本文针对流通服务工作中学生读者与馆员之间存在沟通问题,分析了读者违规的心理因素及馆员与读者发生冲突的自身原因,从人性化的角度指出了馆员在与学生有效沟通、构建和谐图书馆方面应该做出的努力。

【关键词】 读者违规心理 冲突原因 沟通途径

学生读者与馆员是高校图书馆服务中的一对矛盾,两者的磨擦和碰撞时有发生。馆员会抱怨现在的学生实在难管,屡教不会,屡禁不止,违规处罚还振振有辞,满心的不服;学生读者则指责图书馆员态度不好、脾气暴躁、耐心不够、处罚不公。怎样使读者能愉快而来、满意而归,借阅过程按规循章,违规处罚心悦诚服;使图书馆员寄信任于学生、树威信于读者,周到服务,热心答疑,是构建和谐图书馆亟待解决的问题。

寻根溯源,图书馆员与学生读者的冲突大多由学生读者违规引起,如何避免冲突发生,了解学生的心理成因非常必要。

### 1 学生读者违规的心理分析

学生读者违规现象的发生,一般由以下心理支配:

#### 1.1 轻视心理

轻视心理主要表现在对借阅期限的规定,超期是最为普遍的违规现象。学生对借阅规则上关于借期的规定重视不够,以至于图书到期也不归还。当然,这类的违规处罚也是学生比较容易接受的,况且微机上的数据一清二楚,无可质疑,接受处罚也就顺理成章。

#### 1.2 侥幸心理

主要表现在学生读者的盗书现象,盗书是最为恶劣的违规行为。面对赫然的监测通道,学生会以

身试法,一是监测仪器可能失灵(不否认偶尔有此类情况),因而试图蒙混过关;一是书被藏在厚衣服里,难以监测,一旦得手,侥幸心理会促使他们一犯再犯,直到暴露。

#### 1.3 自私心理

自私心理主要表现在学生污损图书和撕页现象。因为要复习考试,于是一边看书一边划线,把图书馆的书完全当成自己的,没想到如果每人都在书上划线,书该成何面目。撕页既有自私心理又存侥幸心理,看到一篇好文章,趁工作人员不备,据为己有。

#### 1.4 傲慢心理

傲慢心理表现在对馆员的态度上,有此心理的学生读者不多,但存在。他们认为图书馆员就是为他们服务的,地位卑微,所以缺乏应有的尊重,一旦遇到问题,就摆出一副“我就这样,你能怎样”的架势,这也是形成读者与馆员沟通障碍的主要因素。

### 2 馆员与学生读者冲突的原因分析

图书馆是为图书馆服务的机构,“读者第一,服务至上”是每个馆员应该遵循的法则,但面对学生读者的违规现象,有些馆员还是会火冒三丈,这里也有值得探究的心理因素。

#### 2.1 委屈心理

众所周知,图书馆工作是比较繁琐辛苦的,而且目前我馆主要阅览室全天候开放,馆员们轮流值班,

正常作息时间被打破,有时还要加班加点,相对于学校其他岗位来讲,待遇又偏低,因此自认为付出与所得不相吻合,潜在的委屈心理让他们在面对违规读者时表现失态。

## 2.2 烦躁情绪

图书馆工作尤其是一线书库出纳台工作,与大量读者打交道,遇到的都是千篇一律的违规现象,虽然是不同的读者违规,却有读者重复违规的感觉,以致于产生学生实难教化的误识,在处理过程中就难免急躁,如果学生再稍加辩解,那就如同火上浇油了。

## 2.3 郁闷心境

读者借阅工作周而复始,日复一日,这种简单重复的机械性工作,很容易使人产生郁闷心境。借借还还,没完没了,没有可以发挥的余地,没有成就感,抑郁沉闷中遇到导火索便一点就着,冲突由此而生。

## 2.4 强制心理

还有部分馆员存在高高在上的心态,对待学生读者像对待自己的下属一样,随意呵责训斥,呼来喝去,这种“不信我管不了你”的心理倾向极易导致学生读者的反感,形成认识上的恶性循环:读者认为馆员素质低,馆员则认为读者品行差。如此积怨愈深,冲突愈烈,以至于有些学生要硬着头皮进图书馆,这是图书馆管理者的悲哀。

## 3 馆员与学生读者有效沟通的主观努力

在以“和谐”作为我们社会发展标志的新形势下,图书馆的和谐构建同样人人有责。馆员与读者的冲突是这个终极目标追求过程中的不和谐音符,作为馆员,应充分了解学生的违规心理和行为,不同情况区别对待,在严肃处理严重违规的读者的同时,还应消除自身不健康心理,自觉搭建与读者的沟通平台。

### 3.1 尊重读者,“礼”字当先

人与人之间的相互尊重是沟通交流的前提。“你敬人一尺,人敬你一丈”,学生读者都是有知识、有思想的成年人,他们有自己的判断标准,在面对老师管理者时候,他们渴望尊重,同时也提防着被慢待,有时馆员们稍嫌声高的对待对他们来说都有伤自尊。所以图书馆员们应以平等的态度接待他们,和颜悦色,和风细雨,晓之以理,处之有法,有理有节,以理服人;不能居高临下,咄咄逼人。相信学生读者在一个彬彬有礼的馆员面前,也会以礼相待,文明行事。

### 3.2 理解学生,宽以待人

理解是读者与馆员相互沟通的桥梁。应该说,到图书馆来的学生都是求知欲旺盛的学生,图书馆能为他们提供学习的场所,能在他们的求学路上助一把力、帮一点忙,馆员们应该感到自豪。对于因种种原因违规的读者,我们首先要肯定他们获取知识的良好初衷,对于无意识的违规又未造成恶劣后果的学生,在许可的范围内给予适当的方便,让学生读者真切体会到馆员发自内心的关怀,解除他们因偶犯小错而产生的恐慌心理,真正理解他们,真诚地接纳他们,图书馆的读者群才会不断扩大。

### 3.3 包容读者,服务到位

不可否认,个别学生读者自律性较差,自觉性不高,他们会千方百计趁老师不在而伺机违规,一旦被发现又强词夺理,肆意狡辩,这也是图书馆员们最感头疼的读者。即使如此,我们也无权对他们恶意相向,粗暴斥责,仍然要和言温语,循循善诱,在讲清规则的同时,也让他们感受到馆员们博大的胸怀,包容的风度,享受到周到的服务。如此,有可能发生的冲突就会悄然平息,刁难的读者也会心悦诚服。

### 3.4 认可自己,共同进步

图书馆员们是在服务读者的过程中体现自身价值、行走人生旅程的;学生读者是在接受服务中增长知识、开阔眼界的。图书馆员们不能只看到自己的忙碌与辛苦,还要看到忙碌的成果,一批批学生从校园走向社会,成为国家有用之才,这里面也有自己的贡献。认识到这一点就是对自己工作的认可,成就感就会油然而生。为了更好地服务读者,馆员们还应主动征求读者意见,采纳读者合理化建议;工作时间挂牌服务,自觉接受读者监督;耐心做到首问负责,圆满解答读者咨询(这些措施馆内已开始实施),减少相互磨擦的几率。这样双方相互扶持,互相推动,相生相长,共求发展。

综上所述,馆员们在与读者进行沟通的过程中,要付出自己全心全意的爱。爱是永恒的主题,也是优质服务的力量源泉。这种爱包括两个方面:一是爱自己的工作、爱岗位。敬业爱岗、管理育人、服务育人是我们每个馆员的天职;二是爱我们的学生,爱我们的读者,爱所有徜徉书海的爱书人,爱一切求知若渴的读书人。具备了这种博大的爱心,那些沟通的不畅、工作的不顺都将会轻松释然,和谐就会成为图书馆工作的主旋律。