

高校图书馆员职业倦怠归因分析及缓解对策

马鲁伟

厦门大学 教育研究院 福建 厦门 361005

【摘要】在当前社会中，高校图书馆员职业倦怠问题已日益成为制约图书馆事业健康发展的重要因素。本文对高校图书馆员职业倦怠的现状进行分析，探究其成因，并提出了相应的缓解对策。

【关键词】职业倦怠 图书馆员 成因 对策

近年来，作为高校三大支柱之一的图书馆，随着高校人事制度的改革，人力资源结构也随之发生了重大变化，为高校的教学科研提供了坚实的保障。但是由于职业倦怠这一“顽疾”一直存在，高学历人才的涌入并没有使得图书馆的服务水平得到明显的改善，图书馆员的职业忠诚度反而呈现出了下降的趋势。

一、高校图书馆员的职业倦怠现象

1. 职业倦怠的界定。职业倦怠的概念由美国心理学家Freudenberger^[1]于1974年首先引入临床心理学的研究领域，用来专指助人行业中的个体，在面对过度工作需求时所产生的身体和情绪的极度疲劳状态。现阶段，职业倦怠研究领域的代表人物Maslach^[2]的概念界定，广泛为国内外研究者所接受。他认为，职业倦怠主要可以从情绪衰竭、人格解体和個人成就感降低三个角度进行概念化操作。情绪衰竭是从职业倦怠的个体压力层面进行概括，指在工作过程中，个体在处理所遇到的难题与要求时，会感到能力不足与精疲力竭，最终导致工作情绪资源的丧失。

2. 高校图书馆员职业倦怠的现状和影响。我国已有部分研究者对高校图书馆员的职业倦怠现状进行了实证研究，如刘美桃^[3]（2007）对湖南省的几所高校图书馆员、张馨等^[4]（2006）对西安地区几所高校的图书馆员的职业倦怠现状进行问卷调查，结果显示，高校图书馆员职业倦怠的现象非常普遍。

通过这些研究可以看出，高校图书馆员的职业认同感和归属感不强，长期处于情绪性工作的重压之下，生理与心理都处于“亚健康状态”，失眠、神经衰弱、内分泌系统功能紊乱、焦虑、感到前程暗淡、对工作失去兴趣、认为工作不能发挥自己才能，只是枯燥无味的繁琐事务等等，这些图书馆员个体的倦怠现象不但影响了整个图书馆的服务形象和工作绩效，而且严重妨碍图书馆员的个人发展。

二、高校图书馆员职业倦怠的归因分析

1. 工作性质方面。高校图书馆工作的性质枯燥且单调、高度重复，创造性和挑战性不高。同时高校图书馆以提供无形的服务产品为自己的主要任务，这需要图书馆员投入大量的情绪性劳动。这些因素会阻碍图书馆员主动性、积极性和创造性的发挥，使其容易对工作失去耐心和兴趣，导致情绪衰竭的发生。

2. 工作压力方面。网络化、数字化等现代化趋势给图书馆员带来了知识和技能方面的巨大压力。为了改变现状，适应这些变化，图书馆员必须在知识、技术和服务技能等方面不断地学习。另一方面，新时代的读者对图书馆服务的内容和形式，以及馆员的服务技能、服务层次和语言仪态等方面的要求也越来越高。相应地，对馆员的素质要求也就更高。目前，从整体上讲高校图书馆员的素质与能力与这种要求是有一定距离的。

3. 高校内部管理体制的不平衡。图书馆是高校的文献信息保

障中心，是为教学和科研服务的重要机构，作为高校评估的基础设施指标之一，理应在学校中处于重要位置。但是目前高校图书馆在高校内部事实上并没有被认为是重要机构，而被认为是“教辅单位”，被看成是诸如后勤部门一样单纯的服务部门，仅仅从事简单、重复、机械的劳动。

4. 图书馆内部缺乏工作评价和激励机制。在高校管理观念和体制上，历来比较重视制定各种激励教学和科研人员的规章制度，却忽视了对图书馆员的工作评价和激励机制的制定。在这种管理和体制下，高校图书馆内部难以根据馆员的不同特点、知识背景、兴趣爱好来安排工作，馆员缺乏进修、培训和交流的机会，更缺乏必要的成就激励机制。

三、缓解图书馆员职业倦怠的对策

当下，高校图书馆员的职业倦怠现象已经对整个图书馆的形象和服务水平等都产生了很大的负面效应，图书馆员和图书馆管理者要对职业倦怠现象高度重视，积极采取有效措施，抑制职业倦怠在图书馆员行业中的扩大和深化。

1. 社会组织层面，建立图书馆员职业资格认证制度。职业资格是对从事某一职业所必备的学识、技术和能力的基本要求，反映了劳动者为适应劳动需要而运用特定的知识、技术和技能的能力。建立图书馆员职业资格认证制度有利于从法制上完善图书馆的职业框架，为图书馆人力资源开发和配置提供依据，有利于提升图书馆员的专业素质以及整个图书馆的社会地位。在美国，图书馆员在图书馆服务所发挥的作用中占到了75%，图书馆员拥有较高的社会地位，他们所做的工作也赢得了社会的广泛赞誉和认同。

2. 在高校图书馆内部，应该建立科学的评价体系和激励机制。长期以来，高校图书馆和图书馆员不被重视，也与对高校图书馆和图书馆员个体的评价体系不科学有关。图书馆工作的效果是隐性的和滞后的，而图书馆员的个体劳动价值也难以直接立即显现。这种较难量化、较难定性的工作，特别是难以建立客观评价体系的现实，造成高校图书馆长期的“平均主义”和“吃大锅饭”现象。因此高校图书馆需要如明确岗位职责、对工作进行定性和定量分析等多种途径来建立科学的评价体系，将工作努力和不好努力，工作绩效好和不好的图书馆员区分开来。

在建立科学的评价体系之后，还要建立相应的激励机制。管理心理学的研究表明，一个人工作成绩的大小，取决于他的能力和动机激发的程度，能力越强，动机激发程度越高，工作成绩也就越大。高校图书馆工作最需要管理者通过用物质的和精神的手段刺激和激发图书馆员的内在动机。这个刺激会鼓舞图书馆员的工作动力，使馆员更加努力工作；馆员努力工作之后就会产生良好的工作绩效，再根据绩效高低对馆员进行奖励和促进。

3. 在高校图书馆内部，应该真正以人为本，关心帮助馆员。

（下转第230页）

生教育管理,是从契约的本质内涵来开展的,契约方式使高校和学生一定时间(学生在校期间)和条件范围内联结起来,相应地规定了保证契约实现的各种措施,因而在事实上能够把主动和被动、自愿和服从、权利和义务、个人和学校统一起来,形成比较稳定的校园秩序。此外,契约方式内含着对学生个人人格的尊重和对个人价值、能力的承认,力求在自愿平等的关系上合理解决各种矛盾,因而更符合人类追求社会公正和个人自由的本性。学校教育管理工作的相关人员在充分调研的基础上提供体现平等尊重的契约文本,学生在完全自愿的前提下与学校签订自愿遵守相关规定的协议,这样,学生违反了协议规定,则自己承担相应责任,减少了学校与学生之间的矛盾发生。可见,契约管理模式与由上往下压的传统教育管理有着根本的不同,当前的管理是简单来说就是我压你服,我说你听,而新型契约管理模式则是双方站在平等的高度,以平等尊重、完全自愿、双方协议约定的方式来共同完成,由于上面两个明显的特征,使契约方式在调节学生日常管理中具有规章制度和思想教育所不具备的功能。

三、契约方式广泛运用于大学生教育管理工作的探索研究

因此,把理性与情感,原则性和灵活性统一起来的契约方式在高校学生培养教育中便有着深厚的生存土壤,而且会伴随着高校学生教育管理的不断理性科学发展,日益展现出迷人的魅力和生机。

可以预见,学生思想政治工作包含的主要工作内容均可采用契约化管理(如校外住宿管理:有些学生极力要求校外住宿,而校外住宿学生的生命财产安全及学习生活管理成了学校工作人员极为头痛的问题,因此与之签订契约合同;如公寓计算机管理:有些学生一定要带计算机进公寓,反复强调是学习必须,而计算

机带进公寓之后则通宵达旦玩游戏白天不上课让学生工作人员甚为苦恼,因此与之签订契约合同)。另外心理问题学生教育管理、助学贷款学生教育管理、学生课堂纪律管理、学生诚信考试管理等等都属于比较容易运用契约式管理办法,此外还可以探讨安全稳定、学生党建、学风建设、就业工作、校园文化等如何运用契约方式开展工作。

此外,在采用契约模式对大学生进行教育管理过程中,要注意立足实际,在尊重法律、尊重现实的前提下,充分考虑学生的本人意愿,确立哪种管理目标、签订什么样的契约内容以及怎么样实施,契约双方必须在完全自愿的前提下拟定,必须要充分体现平等,要严格避免霸王条款、避免硬性要求;同时要加强对大学生心理预期的引导,最关键的是违约责任的履行,其核心体现在实体上的权利义务和程序的公平公正,要体现以学生为本的理念,实现科学管理和人性化服务相结合,要善于采取调解、听证等行之有效的解决处理实践过程中的矛盾纠纷,要做到工作有程序,矛盾有化解,违约可操作。如此才能实现管理的双方良性互动,保持和谐的教育环境,满足彼此的心理需要,激发被管理者的潜在动力。

本文为浙江省教育厅大学生思想政治教育专项课题“高校学生管理契约模式实施研究”(项目号Y201226342)的研究成果之一。

参考文献:

[1]万斌.政治哲学:契约论[M].浙江:杭州出版社,2004.

[2]卢梭.社会契约论[M].何兆武译.北京:商务印书馆,1980.

[3]蒋鹏飞.高等院校学生契约化管理研究[J].黑龙江教育(高教研究与评估),2006.5.

作者简介:

杨冠亮(1976-),男,浙江理工大学科技与艺术学院招就办主任,法学硕士。

(上接第228页)

“以人为本”是目前图书馆比较流行的理念,具体可分为两部分,一是“以读者为本”的服务理念,一是“以馆员为本”的管理理念。“以馆员为本”是“以读者为本”的前提和首要条件。只有“以馆员为本”,把馆员的问题真正解决好,图书馆的各项才能做好,“以读者为本”的宗旨和理念才能实现。

从目前的情况看,图书馆基本上都忽略了从心理角度引导和帮助馆员,而多以说教形式为主。面对已经倦怠的图书馆员,其实图书馆大有可为。

(1)帮助馆员改变认知方式。从表面上看,社会地位低、读者要求高、工作压力大、重复性高、创造性低和评价体系不科学等是产生职业倦怠的主要原因,但首要原因则是馆员对上述问题消极、逃避、退缩的认知方式造成的。因此,要改变不良的情绪和行为,必须帮助和引导馆员从改变认知方式入手,让他们在不乐观的事实和巨大的压力面前,不否认、不退缩、不一味抱怨,而是积极思考,看到事物积极、有利的方面,将压力转化为动力。

(2)举办心理健康讲座和培训,让馆员了解自己的情绪、心理症结、困扰和压力的来源,切实提高馆员自己解决心理冲突与心理问题的能力。

4.对于馆员个体,要准确角色定位,进行职业生涯规划。

(1)认识自我,准确定位。尤其是要帮助年轻的高学历图书馆员了解自己的优势、不足、发展潜力以及自身限制条件等情况,进而,在实事求是、科学评价自身的基础上,对自我价值实

现的道路做出客观规划。有了较为积极的自我认知,就会更加清醒地对客观存在的情境做出判断,面对事实才能更容易接受,更容易面对,能更准确合理地待人接物。同时可以对自己的心理进行有针对性的调控,主动融入环境,并为之保持积极地平衡。

(2)制定职业生涯规划,并制定切实可行的实施步骤。积极地进行业务钻研,开展兴趣研究,拟定再学习计划等等,努力充实生活与工作,尽力缓解或减少职业倦怠现象的发生。

总之,我们应通过从外界环境和自身建设两方面入手,对图书馆员的职业倦怠问题进行干预,采取积极的缓解措施,努力弱化并尽力消除倦怠现象,帮助馆员摆脱职业倦怠困扰。这对于我国高校图书馆事业发展、甚至整个高等教育事业的发展都有着极其重要的意义。

参考文献:

[1]Freudenberger H J.Staff Burnout.Journal of Social Issues,1974,30(1):59-65.

[2]Maslach C.Burnout.Human Behavior,1976,5:16-22.

[3]刘美桃.论高校图书馆员职业倦怠[J].高校图书馆工作,2007(6):89-90.

[4]张馨.高校图书馆员工职业倦怠问题解析[J].图书情报知识,2006(3):53-55.

作者简介:

马鲁伟(1977-),男,陕西扶风人,厦门大学教育研究院硕士研究生,助教,主要研究方向:高等教育学、青年心理学。