

高校图书馆员职业倦怠现象的心理学分析

边建芳, 陈恒玉

(忻州师范学院 图书馆, 山西 忻州 034000)

摘 要: 文章从职业倦怠的内涵、表现和特征入手, 从心理学方面对高校图书馆职业倦怠形成的原因进行了分析, 并提出了相应的干预措施。

关键词: 图书馆员; 职业倦怠; 心理学分析

中图分类号: G251. 6 文献标识码: A 文章编号: 1004 - 1680(2010) 04 - 0044 - 03

1 职业倦怠的内涵、表现及特征

职业倦怠是 20 世纪 70 年代美国学者费登伯格在研究职业压力时提出的概念。指一个人在社会期望值、个体内在的期望值过高而客观实际又达不到预期的目标的情况下所产生的失望的情绪、疲惫的心态的一种心理现象。它的心理特征表现为生活的乏味感、事业的失望感、精神的疲惫感、认知的冲突感等, 是一种心理的内在需要与客观实际情况相矛盾的产物, 也是一种对现实的消极反抗而求得心理平衡的心理反应。从本质上讲, 它是一个人内外冲突矛盾运动的结果: 即渴望快乐与感受平淡的矛盾、渴望成功与感受平凡的矛盾、渴望激情与感受平庸的矛盾, 总之一句话, 是内外不和谐的结果。表现为馆员对工作缺乏兴趣和热情, 认为所从事的工作毫无意义, 懒得做事, 工作效率低, 心情压抑, 情绪低落, 由此产生苦闷、怨恨、多疑、嫉妒等消极心理。

职业倦怠主要有三种特征: 情感衰竭、去人格化、无力感或低个人成就感。情感衰竭是指没有活力, 没有工作热情, 感到自己的感情处于极度疲劳的状态; 去人格化是指刻意在自身和工作对象间保持距离, 对工作对象和环境采取冷漠、忽视的态度, 对工作敷衍了事, 个人发展停滞, 行为怪癖, 甚至产生离职倾向等; 无力感或低个人成就感是指倾向于消极地评价自己, 并伴有工作能力体验和成就体验的下降, 认为工作不但不能发挥自身才能, 而且是枯燥无味的繁琐事物。

2 图书馆员职业倦怠的心理学分析

2. 1 职业因素

2. 1. 1 职业的社会地位低、劳动强度大, 报酬低
《普通高等学校图书馆规程》指出, “高等学校图书

馆是学校的文献信息中心, 是为教学和科学研究服务的学术性机构, 是学校信息化和社会信息化的重要基地。高等学校图书馆的工作是学校教学和科研工作的重要组成部分。”但在现实中, 很少有高校将图书馆作为学术部门, 大部分高校的图书馆都被列入“教学辅助”单位, 从上到下都把它看作教辅部门。一些领导把图书馆看成是消化在行政和教学单位落聘职工的地方, 看成是安排低学历家属的地方, 甚至看成是养老和收养闲人的地方; 学生读者更是把图书馆员看成是勤杂工或技术工人, 对其的称呼有“阿姨”、“师傅”、“大姐”等等, 很少有学生将其称为“老师”。更有学生读者在学院的贴吧上将图书馆员归结为两类人, 称一类是官太太, 什么也不想干, 到图书馆修身养性; 另一类是低能人, 什么也干不了, 只有在图书馆混饭吃。就是图书馆员自身, 有很多人也觉得自已低行政人员和系部老师一等。因此, 即便是一些具有相当学历的专业人才来图书馆, 也很快会为自己 在图书馆工作而感到前途暗淡, 心存烦恼, 一有机会便会调离工作。再加上近年来高校的不断扩招, 图书馆服务读者的数量急剧增长, 图书馆员不仅要面对个体差异越来越大的读者群, 还要为满足他们越来越高的要求和期望而不断提高自己的业务知识和技能。在收入上又与行政管理人员、教学部门工作人员、甚至是后勤工作人员相差悬殊, 当这种高强度、高效率、低回报的劳动超出馆员的心理承受能力时必然会引发情感衰竭, 从而影响馆员的工作表现和行为, 并逐渐产生出倦怠心理。

2. 1. 2 职业缺乏成就认可和发展机会
美国人本主义心理学家马斯洛认为人的基本需要有 5 种, 它们从低到高, 依次排列成一定的层次, 即生理的需

要、安全的需要、爱与被爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要。前三者属于较低级的需要,后两者属于较高级的需要。在满足了温饱需求的今天,每个人都会有获得尊重和自我实现的需求。而职业是社会性自我的有机组成部分,是个体自我价值充分实现的根本途径,也是充分实现自我价值的最主要途径。在工作中满足自尊需要的重要途径是成就认可,缺乏欣赏和支持性反馈是服务工作者倦怠的深刻根源。职业倦怠在年轻的、有良好教育背景的、富有抱负的人身上更容易出现,因此期望和现实之间的不和谐是职业倦怠产生的一个重要原因。而图书馆的工作性质决定了图书馆的社会效益具有周期长和复杂性的特点。工作成绩也带有延迟性和模糊性,从而使得图书馆工作与学校内的教学和科研工作相比,不易出成效,容易被人忽视,更谈不上认可。而且图书馆内部也难以根据不同馆员的特点、知识结构、兴趣爱好来安排工作,缺乏进修、培训、交流的机会,也缺乏显露个人才华的机会,更缺乏必要的成就激励机制。在职称评定上,也主要依靠任职时间、成果数量、学历等作为依据,从不将工作业绩作为考核范围,这些不正常情况使得图书馆员不能正确评价自己所从事的工作,更难以培养出对工作的热情。

2.2 社会因素

2.2.1 对图书馆社会价值评价取向的扭曲 在社会意识中,有这样一种思维定势,即判断某种职业的社会价值,不是以该职业的性质、功能、劳动价值来定位,而是以该职业的受人尊敬的程度、收入的高低来判断。由于历史、社会及图书馆员自身素质的因素,我国传统的观念对图书馆的工作在认识上存在偏差。一般人认为图书馆工作是借借还还的“管理员”,每个人都可以胜任,无需多少文化就可以做好,没有技术含量,在图书馆工作没有什么发展前途。这些评价极大地挫伤了馆员的自尊心,使其对自己的职业产生怀疑,出现消极情绪,自我评价降低。

2.2.2 现代图书馆发展对馆员产生的压力 随着数字信息化社会的到来,读者对文献信息服务的需求越来越高,这必然会对馆员的知识结构和业务素质提出更高的要求。它要求图书馆员不仅要有丰富的图书馆学知识,还要有敏锐的观察力、创新意识、较强的网络知识及操作技能。然而现阶段大部分高校图书馆员的知识结构和基本素质与现代馆员相去甚远,面对广泛应用于图书馆的新技术、新技能,一部分图书馆员缺乏必要的心理和知识准备,主观上缺乏学习的动力,客观上又缺乏培训和学习的

机会,慢慢地就会认为自己跟不上时代变革的步伐,担心自己很快会被淘汰,因而产生恐惧心理。这种恐惧心理如果调适不当,就会对馆员产生巨大的心理压力,久而久之,这种无形的压力会使某些馆员精神紧张压抑,自我评价下降,产生职业枯竭。

2.2.3 内部不良工作环境的影响 被动的适应群体中的某种潜规则也会令图书馆员产生职业倦怠。著名的“霍桑实验”告诉人们:一个组织的工作效率在很大程度上是由组织内部成员之间的人际关系决定的,而组织成员之间的人际关系又是由组织成员默认的潜规则来左右的。当某些图书馆员试图积极要求上进或努力工作时,很有可能会遭到其他成员的排挤或讽刺,于是这些图书馆员的工作积极性就会受到打击,职业倦怠也就随之产生。

2.3 人格特质因素

2.3.1 自我抑制行为的特性类型 这类馆员的主要表现为:工作中压抑自己真实的想法和情绪,习惯于听指示,配合他人的思想和情绪,敏感,生怕说错话或做错事。他们由于从不拒绝他人的请求和命令,在工作中往往承受更多的工作量。而且常常由于迁就他人而克制个人情感,又不会主动寻求宣泄的渠道,从而致使自身不良情绪不断积压。当这种积压超过了自身承受的极限,就会产生劳累和疲倦的感觉,甚至会形成抑郁性人格特质。

2.3.2 责任感过强的执著性格类型倾向 这类馆员的主要表现为:对工作满怀热忱,有强烈的责任感,对自己要求严格,做事没有通融性,过分在乎别人对自己的看法。过强的责任感和过于执著的工作态度,会促使这一性格类型的馆员过于重视自己工作的成败和业绩,一旦出现问题,便容易出现自卑、紧张、烦躁的情绪,如不能及时自我缓解,容易变得厌恶自己,厌恶工作。

2.3.3 “自我爱”的人格类型倾向 这一人格类型倾向的馆员,与“自我抑制行为的特性类型”倾向正好相反。主要表现为:自我评价较高,自我期待较高,自我理想和目标过于完美。自尊心强,不愿受一点委屈。在工作中,这一人格类型倾向的馆员常常通过自己拼命地工作,以求达到自我设定的目标,但是由于对自身的评价和期望过高,往往不能获得自我满足。因此,当自己的职业目标不能如期实现,并屡屡受挫时,就容易产生对自身职业发展前景的悲观情绪和对自我的否定,从而陷入职业倦怠的境地。

3 高校图书馆员职业倦怠干预措施建议

3.1 外因干预

3.1.1 提高馆员的社会地位,增强馆员对自身职业的认同感 要使馆员热爱并献身于其职业,必须提高其社会地位,平衡其心态。作为领导者,可通过制定优惠政策,在职称评定和聘任、岗位津贴发放等方面,图书馆员应与其他教职工同等待遇。同时,要做好舆论宣传工作,通过各种渠道大力宣传图书馆的社会作用,引导全社会正确认识和对待图书馆,为馆员营造一个充满创业精神的人文环境,形成尊重馆员、支持馆员的环境倾向与社会氛围,让馆员处在比较优越的地位,使之对自己职业产生光荣感和自豪感,以健康和积极的情绪从事图书馆工作。

3.1.2 完善激励机制,提升馆员对自身职业的满意度和公平感 激励机制是否合理是图书馆员消除职业倦怠的关键因素,它能有效提升馆员的满意度和公平感。图书馆领导者在人员管理过程中,要做到工作目标明确,增强工作目标的吸引力和凝聚力,调动馆员的积极性和创造性。管理者在工作中要做到尊重馆员的人格,关心他们的疾苦,保护他们的利益,与他们加强沟通交流,营造和谐的组织氛围。在管理中要推广规范化、参与式、以人为本的管理模式,提高馆员的归属感。

3.2 内因干预

3.2.1 馆员要不断地进行学习和研究,加强自身修养 作为馆员,应充分利用图书馆文献信息资源丰富的优势,不断更新知识结构。同时要加强业务学习,充分利用现代信息技术,全方位地为广大读者提供深层次的全方位服务。另外,积极从事科学研究,并用书面文字把自己的研究成果整理出来。在工作中不断摸索和改进图书管理服务的技能和方法,以

获得工作上的成就感和领导同事的认同感,从而激发对本职工作的兴趣和热情。

3.2.2 适时进行心理调适,改变自己的认知方式 职业倦怠往往是各种压力长期积累而造成的,作为馆员首先要学会识别压力产生的原因,并及时进行调整。了解自己的需求,设立合适的目标,不要用过高的不切实际的期望来要求自己,同时将稍微超出个人能量的要求看作挑战自我的机会,将压力化为前进的动力。其次要丰富自己的文化生活,培养积极乐观的生活态度,在多彩的生活中培养自己的生活情趣,生活的情趣可以对职业心理产生积极的影响。另外,要注重处理好人际关系,良好的人际关系有时能帮助自己缓解倦怠的心理。

总之,我们要以科学的方法准确分析高校图书馆员职业倦怠现象产生的原因,充分认识这种现象给图书馆工作带来的消极影响。只要我们图书馆员能以积极的态度对待工作,职业倦怠问题就能很好地得以解决。

参考文献:

[1] 李 静.高校图书馆员职业倦怠状况的成因分析[J].大学图书情报学刊,2008,(3):78-82.
[2] 杨小燕.对图书馆员职业倦怠问题的探讨[J].宿州教育学院学报,2009,(4):168-170.
[3] 黄 莉,黄立冬.图书馆员职业倦怠的根源及干预策略研究[J].科技情报开发与经济,2008,(31):23-24.
[4] 曾咏秋.高校图书馆员职业倦怠的心理分析[J].江西教育学院学报,1996,(4):75-77.
[5] 刘布宪.图书馆员工的激励模式分析[J].四川图书馆学报,2009,(4):38-40.

Psychological Analysis of the Phenomenon of University Librarian Professional Burnout

BIAN Jian - fang, CHEN Heng - yu
(Library of Xinzhou Normal University, Xinzhou 034000, China)

Abstract: From the connotation, performance and features of profession burnout, this article analyzes the reason for university librarian profession burnout from the aspect of psychology and gives corresponding measures.

Key words: librarian; professional burnout; psychological analysis

作者简介:边建芳(1975-),女,大学本科,忻州师范学院图书馆馆员,已发表论文4篇;陈恒玉(1957-),男,大学本科,忻州师范学院图书馆馆长,副研究馆员,已发表论文10篇。

收稿日期:2009-12-03